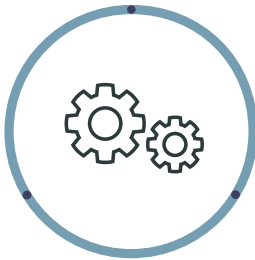
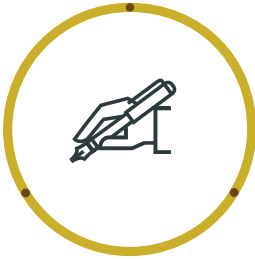
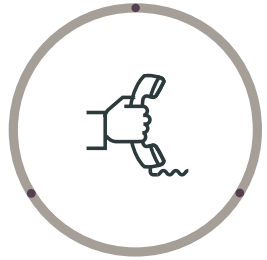
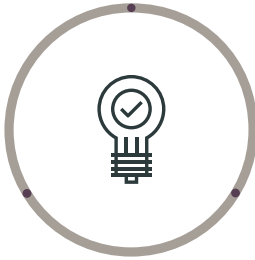


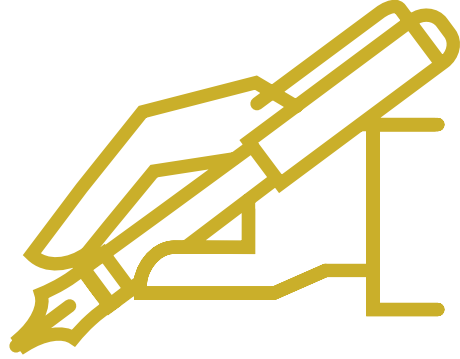
# دليل حماية المستهلك



إعرف حقوقك، إعرف مسؤولياتك  
وأسئلة المستهلك المتكررة

## نحن نسعى لتحسين

مستوى رضا عملائنا من خلال التزامنا  
بالتحسين المستمر لجودة الخدمات  
التي نقدمها.



## حقوق و مسؤوليات المستهلكين

---

# حقوق المستهلك المتعلقة بخدمات الاتصالات



## حقوق المستهلك

كمستهلك لخدمات الاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة، إعرف حقوقك فيما يتعلق بالمواضيع التالية:

- . المعلومات المتعلقة بخدمات الاتصالات الخاصة بك
- . العقود المرتبطة بالخدمات
- . خصوصية المعلومات
- . الإشعارات والتنبيهات
- . الفواتير والإيصالات
- . تفعيل وتعطيل وإنهاء وقطع خدمات الاتصالات
- . أرقام الهاتف
- . إعلانات الاتصالات والرسائل غير المرغوب فيها (spam)
- . مبالغ التأمين والمبالغ المستردة
- . أمن الخدمة المقدمة
- . الحصول على خدمات الاتصالات
- . الشكاوى والنزاعات المتعلقة بخدمات الاتصالات

### 1. المعلومات المتعلقة بخدمات الاتصالات الخاصة بك

فيما يتعلق بتوفير المعلومات، لديك الحق في:

- . الحصول على كامل المعلومات (الشروط والأحكام) ومعلومات الأسعار بصورة واضحة ومفيدة وكافية ودقيقة ومجانية قبل التعاقد فيما يتعلق بالخدمات والخيارات المتاحة من قبل مزود خدمات الاتصالات لكي تتمكن من اتخاذ خيار مدروس.
- . تلقي المعلومات من مزود الخدمة الخاص بك بشأن خدمات الاتصالات المقدمة في الدولة.

### 2. توفير العقود والخدمات

فيما يتعلق بتوفير العقود والخدمات، لديك الحق في:

- . الحصول على عقد خطي مكتوب باللغة العربية أو الإنجليزية (حسب خيارك)، ويحدد العقد بوضوح كامل الشروط والأحكام بما في ذلك أية قيود أو حدود أو سياسات للاستخدام العادل المتعلقة بتزويد الخدمة ذات الصلة.
- . أن يتم تزويدك بمعلومات واضحة حول أي شرط من شروط الترقية أو النقل بما في ذلك أي تغييرات قد تطرأ على الخدمة وسعرها.
- . الحصول على موافقتك المسبقة بشأن تزويدك ببيانات إضافية للهاتف المتحرك بمجرد استغادك لباقة البيانات الخاصة بك.

### 3. خصوصية المعلومات

فيما يتعلق بخصوصية المعلومات، لديك الحق في:

- طلب حماية معلوماتك الشخصية من قبل مزود الخدمة الخاص بك.
- أخذ الإذن منك قبل أن يقوم مزود الخدمة الخاص بك بمشاركة أي من بياناتك للشركات التابعة له أو الأطراف الأخرى التي لا تشارك مباشرة في توفير خدمات الاتصالات التي تطلبها.
- تلقي أي معلومات عن استخدامك لخدمات الاتصالات مجاناً ودون تأخير بعد إجراء تحقق كافٍ من بعض المعلومات للتأكد من صاحب الحساب.
- أخذ موافقتك قبل نشر معلوماتك في الدليل.

### 4. الإشعارات والتنبيهات

فيما يتعلق بالإشعارات والتنبيهات، لديك الحق في:

- أن يتم إشعارك قبل 28 يوماً على الأقل من أي زيادة في الأسعار أو أي تغيير في العقد من شأنه زيادة الأسعار.
- أن يتم إشعارك عن أي انقطاع مخطط له في خدمة الاتصالات.

### 5. الفواتير والإيصالات

فيما يتعلق بالفواتير والإيصالات، لديك الحق في:

- استلام فواتير دقيقة وواضحة لخدمات الدفع الأجل، مجاناً، تكون مكتوبة باللغة الإنجليزية أو العربية (حسب خيارك) وتقدم بشكل ورقي أو إلكتروني (حسب خيارك).
- استلام إيصال عن أي عملية دفع مقدمة لمزود الخدمة الخاص بك.
- استلام سجلات مناسبة لتفاصيل فواتير أي من حسابات الدفع الأجل الخاصة بك لمدة سنتين على الأقل.
- الحصول على تفاصيل فواتير أي من حسابات الدفع الأجل الخاصة بك من قبل مزود الخدمة الخاص بك لمدة لا تقل عن سنتين، حيث بإمكانك طلب السجل في أي وقت خلال السنتين.

### 6. تفعيل وتعطيل وإنهاء وقطع خدمات الاتصالات

فيما يتعلق بتفعيل وتعطيل وإنهاء وقطع خدمات الاتصالات، لديك الحق في:

- ان لا يتم تسجيلك في أي خدمة أو فرض أي رسوم عليك ما لم تطلب هذه الخدمة أو توافق على دفع رسومها.
- أن لا يُعتبر بأنك قد قبلت عرضاً للخدمة بمجرد عدم اختيارك رفض العرض.
- إلغاء الخدمة دون الحاجة لشرح التفاصيل.
- إنهاء العقد دون أي غرامة قبل سريان مفعول الزيادة على الأسعار.
- الوصول بشكل مستمر إلى أرقام الطوارئ خلال مراحل الانقطاع الجزئي للخدمة الذي يسبق قطع الخدمة نهائياً.
- طلب إعادة توصيل الخدمة بعد دفع جميع الرسوم ذات الصلة.

### 7. أرقام الهاتف

فيما يتعلق بأرقام الهاتف، لديك الحق في:

- استخدام رقم الهاتف المخصص لك بدون أن يكون لديك حق مطلق في امتلاكه.
- الطلب من مزود الخدمة الخاص بك إعادة تفعيل الرقم نفسه لك، وذلك خلال سنة من إيقاف ذلك الرقم، إذا كان متاحاً.

### 8. إعلانات عروض الاتصالات والرسائل غير المرغوب فيها والمكالمات الاحتياطية

فيما يتعلق بإعلانات العروض والرسائل غير المرغوب فيها، لديك الحق في:

- طلب الحماية من الإعلانات المضللة حول عروض مزود الخدمة الخاص بك والحق في تقديم الشكاوى على مزود الخدمة الخاص بك في حال تم تضليلك.
- حجب الرسائل الإلكترونية غير المرغوب فيها (SPAM) من الوصول إليك وذلك بالضغط على حرف b ثم ترك فراغ وبعدها كتابة إسم أو رقم مُرسل الرسالة كما وصلتك على شكل رسالة نصية قصيرة، ثم قم بإرسالها إلى الرمز 7726، مثال على ذلك: (b <space> xxx).
- الإبلاغ عن المكالمات الاحتياطية بشكل مباشر إلى مزود الخدمة الخاص بك أو الشرطة للتحقيق.

### 9. مبالغ التأمين والمبالغ المستردة

فيما يتعلق بمبالغ التأمين والمبالغ المستردة، لديك الحق في:

- طلب استرداد الرسوم المحتسبة في الأيام التي لم تتوفر فيها خدمة الاتصالات الخاصة بك.
- طلب استرداد مبلغ التأمين الذي قد تدفعه مقابل خدمة التجوال الدولي.

### 10. أمن الخدمة المقدمة

فيما يتعلق بأمن الخدمة المقدمة، لديك الحق في:

- تزويدك بخدمات اتصالات سليمة وآمنة.

### 11. الحصول على خدمات الاتصالات

فيما يتعلق بالحصول على خدمات الاتصالات، لديك الحق في:

- الحصول على خدمات الاتصالات الأساسية بأسعار معقولة.
- تلقي معاملة عادلة دون تمييز لا مبرر له بينك وبين مستهلك تم تزويده بنفس الخدمة.
- سهولة الوصول إلى معلومات الدليل الإلكترونية.

### 12. الشكاوى والنزاعات المتعلقة بخدمات الاتصالات

عندما يكون لديك سبباً للشكوى بشأن خدمات الاتصالات الخاصة بك، لديك الحق في:

- تقديم شكوى بشكل مباشر إلى مزود الخدمة الخاص بك، مجاناً.
- الحصول على معاملة جيدة بخصوص شكواك من قبل مزود الخدمة الخاص بك.
- الحصول على رقم مرجعي للشكوى من قبل مزود الخدمة الخاص بك.
- الاستفسار عن حالة الشكوى الخاصة بك مع مزود الخدمة.
- احتفاظ مزود الخدمة الخاص بك بسجلات لشكاويك لمدة لا تقل عن سنتين، حيث بإمكانك طلب السجل في أي وقت خلال السنتين.
- تصعيد الشكوى الخاصة بك كنزاع مستهلك للهيئة عن طريق استخدام خدمة فض نزاعات المستهلكين لدى الهيئة في حال عدم رضاك عن الحل المقدم من قبل مزود الخدمة الخاص بك (يرجى الاطلاع على الكتيب الخاص بخدمة فض نزاعات المستهلكين).



## مسؤوليات المستهلكين المتعلقة بخدمات الاتصالات

يتوقع من المستهلكين اتخاذ قرارات مسؤولة وقبول مستوى محدد من المسؤولية عند الاختيار أو الاشتراك بعقود الخدمات مع مزودي الخدمات. كمستهلك لخدمات الاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة، لديك بعض المسؤوليات بشأن المواضيع التالية:

- عروض الخدمات والشروط والأحكام شاملة الأسعار والرسوم
- الفواتير والدفع وإرجاع الأجهزة
- تحديد الهوية
- أرقام الهاتف
- الأمن والسلامة

### 1. عروض الخدمات والشروط والأحكام شاملة الأسعار والرسوم

بالنسبة لعروض الخدمات والشروط والأحكام بما في ذلك الأسعار والرسوم، تكون مسؤولاً عن:

- أن تبقى مطلعاً على عروض الخدمات بأفضل طريقة ممكنة.
- أن تجمع أكبر قدر من المعلومات بشأن الخدمة التي تنوي الاشتراك بها وأن تدرك تجربة غيرك من المستهلكين مع الخدمات المماثلة.
- مقارنة الأسعار والميزات قبل الشراء.
- قراءة الشروط والأحكام الخاصة بالعقد والسعي إلى فهم كل فقرة قبل إبرام أي عقد مع مزود خدمات الاتصالات.
- اتخاذ القرارات بحذر؛ بعد النظر في العواقب الضارة التي قد تنشأ من اتخاذ قرارات متسرع/غير صحيحة.
- فهم قدراتك المالية قبل الدخول في أي عقد.
- الامتناع عن الاشتراك في أية عروض يُروج لها بشروط مغرية دون الاستفسار عن تفاصيل العرض.
- الوفاء بمسؤولياتك في تجاه العقد المبرم مع مزود الخدمة.
- تتبع التغييرات التي تطرأ على العقد والاستفسار عنها لتجنب اللبس.
- الإدراك بأنه لا ينبغي لأحد أن يُكرهك على الاشتراك في أي خدمة لا ترغب بها.
- الدراية برسوم وشروط استخدام الباقات والخدمات الإضافية التي يحق لك اضافتها على الخدمات الأساسية وذلك قبل البدء في استخدامها.

### 2. الفواتير والدفع وإرجاع الأجهزة

فيما يتعلق بالفواتير والدفع وإرجاع الأجهزة، تكون مسؤولاً عن:

- الوفاء بمسؤولياتك وفق العقد ودفع الفواتير الخاصة بك حسب المدة المتفق عليها لتفادي قطع

الخدمة.

- التأكد من استلام الفواتير الخاصة بك في الوقت المحدد، والتأكد من دقة المعاملات. في حال عدم استلامك الفواتير وعدم دقتها، تكون مسؤولاً عن إبلاغ مزود الخدمة الخاص بك بشكل مباشر إزاء المسائل الخاصة بك والإجراءات التصحيحية.
- إعلام مزود الخدمة الخاص بك بصيغة الفاتورة التي تود استلامها (أي بالصيغة الورقية أو الإلكترونية).
- الإدراك بأن الإفراط في استخدام الهاتف المتحرك أثناء التجوال يمكن أن يؤدي إلى تكبدك فواتير باهظة تؤدي إلى «صدمة فاتورة الهاتف المتحرك».
- سداد رسوم الإنهاء المبكر في حال قمت بإلغاء خدمة قبل انتهاء فترة العقد المحددة لها.
- إيقاف خاصية التحويل التلقائي من شبكة WiFi إلى الجيل الثالث (3G) عن طريق إيقاف تشغيل البيانات الخلوية أو تجوال البيانات من هاتفك الذكي خصوصاً عند التواجد خارج الدولة لتفادي الرسوم الباهظة.
- إرجاع أجهزة تم تقديمها لك من قبل مزود الخدمة الخاص بك فيما يتعلق بخدمة ما عند إلغائها أو تعليقها أو قطعها.

### 3. تحديد الهوية

فيما يتعلق بتحديد الهوية، تكون مسؤولاً عن:

- تسجيل أرقام هواتفك المتحركة باستخدام هوية الإمارات الخاصة بك وفقاً لسياسة «رقمي هويتي» في أي من منافذ البيع التابعة لمزود الخدمة الخاص بك لحماية خصوصيتك ومنع إساءة استخدام حساب هاتفك المتحرك.
- إبلاغ مزود الخدمة الخاص بك حول أي تغييرات في معلومات الاتصال الخاصة بك أو ظروفك الشخصية التي من شأنها التأثير على العقد.

### 4. أرقام الهاتف

فيما يتعلق بأرقام الهاتف، تكون مسؤولاً عن:

- تجنب عروض الأرقام المميزة من أي مصدر عدا مزود خدمات الاتصالات المرخصين في الدولة.
- استخدام حسابك بشكل منتظم لتجنب انقطاعه وخسارة الرقم المرتبط بالحساب.

### 5. الأمن والسلامة

فيما يتعلق بالأمن والسلامة، تكون مسؤولاً عن:

- إبلاغ مزود الخدمة الخاص بك في حال فقدان/سرقة شريحة الاتصال واتخاذ الإجراءات اللازمة لتعطيلها.
- التأكد من أن استخدامك لخدمات الاتصالات لا يشكل خطراً على البيئة أو المستخدمين الآخرين.
- الحد من إساءة استخدام حسابك عن طريق حمايته (بكلمة سر أو رقم تعريف شخصي إلخ..).
- عدم إعطاء أي من معلوماتك الشخصية بما فيها أي كلمة سر أو رقم تعريف شخصي أو غيرها لأي شخص للحد من تعرض حسابك لإساءة الاستخدام و/أو الاحتيال.
- التأكد من أمن أجهزة/أنظمة الاتصالات/تقنية المعلومات الخاصة بك في مقر.
- استخدام خدمات الاتصالات فيما لا يتعارض مع القانون.

لمعرفة المزيد عن حقوقك، تحك الهيئة على القراءة المتأنية لوثيقة "أنظمة حماية المستهلك" المنشورة على موقعها الإلكتروني، والتي تهدف إلى حماية مصالح المستهلكين في قطاع الاتصالات.



أسئلة المستهلكين  
المتكررة

## الأسئلة الشائعة

### معلومات عامة حول شؤون المستهلكين:



#### 01. ما الذي قامت به الهيئة لتعزيز مصالح المستهلكين والحفاظ عليها في قطاع الاتصالات في الدولة؟

الهيئة مخولة بموجب المرسوم بقانون اتحادي رقم (3) لسنة 2003 وتعديلاته للإشراف على قطاع الاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة (الدولة). وعملاً برسالتها التي ترمي إلى حماية مصالح المشتركين وضمن الإطار العام لثقافة التميز لديها، قامت هيئة تنظيم الاتصالات بتطوير إطار عمل بمستوى عالمي لحماية مصالح المستهلكين -اللائحة التنظيمية الخاصة بحماية المستهلك. يمكن الاطلاع على الأنظمة من خلال الموقع الإلكتروني الخاص بالهيئة (www.tra.gov.ae). تجمع الأنظمة عدداً من المواضيع المتعلقة بحماية المستهلك على شكل أقسام وهي توفير المعلومات للمستهلك قبل العقد، توفير عقود المشتركين، تفعيل وتعطيل خدمات الاتصالات، مراقبة استهلاك الخدمات من قبل المشتركين وشفافية الأسعار أثناء استخدام الخدمات، الإشعار في حالة زيادة الأسعار والإشعار بتكاليف التجوال، فواتير وإيصالات المشتركين، سياسات الاستخدام العادل، انقطاع الخدمات بسبب عدم دفع الفواتير، خصوصية معلومات المشتركين، معلومات الدليل الإلكترونية واستفسارات الدليل، شكاوى ونزاعات المستهلكين، تدقيق نظم الفواتير من قبل مزودي الخدمات، الاتصالات والممارسات التسويقية.

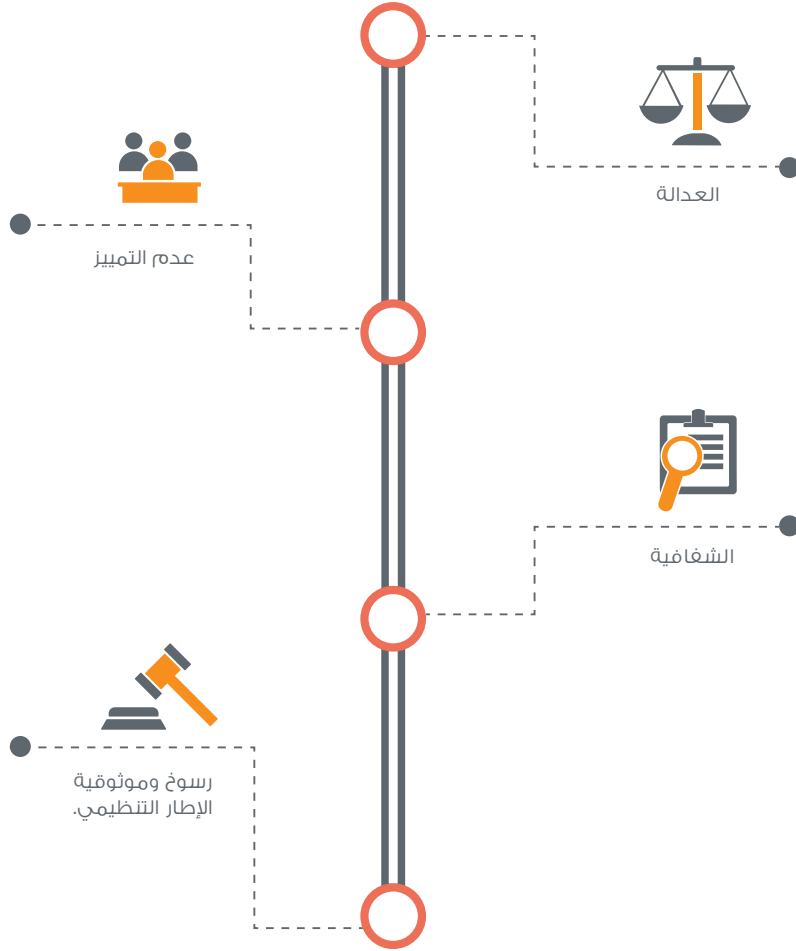
#### إن بعضاً من أهم الأحكام الواردة في "الأنظمة"، تُلزم مزودي خدمات الاتصالات في الدولة بما يلي:

- تزويد المستهلكين بالمعلومات المناسبة بما في ذلك الشروط والأحكام الخاصة بالخدمة ليتسنى للمستهلكين اتخاذ قرارات مدروسة.
- توفير معلومات واضحة وشفافة عن أسعار الخدمات وإبلاغ المستهلك قبل ٢٨ يوماً على الأقل بأية زيادة في الأسعار أو أي تغيير في الشروط والأحكام من شأنه زيادة الأسعار.
- إتاحة خيار إنهاء العقد من قبل المستهلك، دون رسوم، ودون غرامة في حالة زيادة الأسعار.
- عدم خداع أو تضليل المستهلكين من خلال إعلانات المرخص له وغيرها من الاتصالات التسويقية. ويجب أن تكون الادعاءات والبيانات الواردة في الإعلانات صحيحة ومثبتة.
- توفير فواتير دقيقة ومعلومات مفصلة في الفواتير.
- وضع إجراءات مناسبة للتعامل مع شكاوى ونزاعات المستهلكين
- الحفاظ على سجلات مناسبة لتفاصيل الفواتير وشكاوى المستهلكين لمدة سنتين على الأقل.

أصدرت الهيئة أيضاً تعليمات لمزودي الخدمات بالدولة لنشر "قواعد السلوك الخاصة بشؤون المشتركين" على مواقعهم الإلكترونية وإتاحتها بسهولة في مراكز الأعمال الخاصة بهم.



## تستند البيئة التنظيمية في الإمارات العربية المتحدة على نموذج لأفضل الممارسات الدولية، يشمل مفاهيم:



فقواعد السلوك الخاصة بشؤون المشتركين تساعد المشتركين على التعرف على الخدمات الهامة بالنسبة لمصالح المستهلكين مثل نظام الفواتير ودورتها، وسياسات إلغاء الخدمات وإعادتها، والتعامل مع الشكاوى، إلخ.

وسعيًا منها لدعم مصالح المستهلكين، تدير الهيئة نظاماً لشكاوى المستهلكين. فعندما يكون لدى المستهلك سبب للشكوى حول تزويد خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وعندما لا يقوم مزود الخدمة بحل الشكوى بما يرضي المشترك، يمكن للمشارك رفع الشكوى إلى الهيئة كخيار مستهلك.

بالإضافة إلى ذلك، ولحماية مصالح مستهلكي خدمات الاتصالات، قامت الهيئة بوضع إطار منافسة شامل يهدف إلى تخفيض الأسعار وتحسين جودة الخدمات.

### 02. كيف يستفيد المستهلكون من أعمال الهيئة؟

الهيئة ملتزمة بخلق سوق تنافسية للاتصالات. وسيعود ذلك بالنفع على المستهلك على شكل تخفيض الأسعار وتحسين جودة الخدمات وتوفير خيارات أوسع من الخدمات الجديدة. ويعد الآتي جزءاً من رسالة الهيئة:

تحسين جودة الخدمات المقدمة، وزيادة الوعي العام، وحماية مصالح المستهلكين. ويمكن الاطلاع على النص الكامل لرسالة الهيئة في موقعها الإلكتروني.

### 03. ما هي الخيارات المتاحة لدي بالنسبة لمزودي خدمات الهاتف المتحرك؟

يوجد حالياً مشغلين اثنين لشبكة الهاتف المتحرك في الدولة وهما اتصالات ودو. يمكنك التواصل مع أي منهما بشكل مباشر لمعرفة التفاصيل عن الخدمات التي يقدمانها واختيار الخدمة التي تناسب احتياجاتك.

• اتصالات: [www.etisalat.ae](http://www.etisalat.ae) • دو: [www.du.ae](http://www.du.ae)

### 04. هل توجد أمثلة على موازنة احتياجاتنا كمستهلكين مقابل القطاع ككل؟

تسعى الهيئة منذ تأسيسها لتحقيق رؤيتها المتمثلة في إنشاء بيئة مثلى تمكن قطاع تقنية المعلومات والاتصالات في الدولة من احتلال موقع ريادي على مستوى العالم. وقد قامت الهيئة بوضع إطار تنظيمي شفاف يتميز بكونه:

- محايداً فيما يخص التقنيات؛
- يدعم ويشجع المنافسة في تقديم خدمات تقنية المعلومات والاتصالات بمستوى عالمي للمستهلكين في الدولة؛ و
- يحمي مصالح هؤلاء المستهلكين.

، أصدرت الهيئة تعليمات لمزودي الخدمات في الدولة لإشعار المشتركين لديهم قبل 28 يوماً على الأقل من حدوث أية زيادة في الأسعار أو أي تغيير في الأحكام والشروط التي يكون لها أثر في زيادة الأسعار التي يتم تطبيقها على الخدمات التي يشتركون فيها.

## 07. ما هي المعايير التي تستخدمها الهيئة للموافقة على أسعار البيع بالتجزئة

### لخدمات الاتصالات وخاصة خدمات الخط الثابت؟

لا تتولى الهيئة تحديد أسعار خدمات البيع بالتجزئة؛ هذه الأسعار يتم تحديدها من قبل مزودي خدمات الاتصالات.

ومع ذلك، باستثناء خدمات الهاتف المتحرك المدفوعة مسبقاً، تقوم الهيئة بمراجعة جميع الأسعار والموافقة عليها قبل إعلانها للمستهلكين. وخلال عملية المراجعة هذه، تقوم الهيئة بتقييم الأسعار المقترحة لضمان عدم إضرارها بالتنافسية، أي أنها لا تقيد أو تشوه أو تحد من المنافسة. وهذا مهم لأن المنافسة هي التي تجلب الفوائد للمستهلكين. لا يمكننا السماح لمزودي خدمات الاتصالات بتقويض هذه العملية من خلال وضع أسعار غير عادلة.

لا ينتهي دور الهيئة عند الانتهاء من تقييم أسعار مزودي خدمات الاتصالات والموافقة عليها، بل يمتد إلى تطبيق الأدوات التي تكفل مراقبة سوق الاتصالات لضمان أن تكون كافة الأسعار المطبقة قد تم اعتمادها من قبل الهيئة.

## 08. أسعار النطاق العريض للجيل الثالث (3G)/الجيل الرابع (4G) في الدولة مرتفعة

### مقارنة مع المشغلين الآخرين؟ ما رأي الهيئة؟

تعد خدمة النطاق العريض للهاتف المتحرك على شبكة الجيل الثالث (3G)/الجيل الرابع (4G) خدمة تنافسية في الدولة تقدمها كل من اتصالات ودو. ومع استمرار المنافسة، تتوقع الهيئة أن تميل أسعار خدمات النطاق العريض للهاتف المتحرك إلى الانخفاض كما حدث للخدمات الصوتية على شبكات المتحرك والثابت.

## 09. من الذي يقرر العروض الترويجية المقدمة من اتصالات ودو لمختلف الأسواق المستهدفة؟

يقوم مزودو خدمات الاتصالات في الدولة بتصميم باقات خدماتهم وعروضهم التسويقية والأسواق المستهدفة بشكل مستقل عن الهيئة.

في حين يعد التنظيم ضرورياً لحماية مصالح المستخدمين النهائيين لخدمات الاتصالات على المدى الطويل، تسعى الهيئة أيضاً إلى عدم الإفراط في تنظيم قطاع الاتصالات. ذلك أن مثل هذا الإفراط قد يؤدي، في بعض الحالات، إلى الحد من الحوافز للابتكار والاستثمار من قبل مزودي خدمات الاتصالات. ولذلك فمن المهم ألا تُطبق الهيئة اللوائح إلا عندما تحدث إغلاقات في السوق، وأن تواصل مراقبة القطاع للتأكد من أن أية لوائح لا تزال مبررة.

## وبفضل نهج الهيئة في تنظيم القطاع، استثمر مزودي خدمات الاتصالات بالدولة في أحدث التقنيات لبدء نشر الشبكات المتطورة. تحظى دولة الإمارات العربية المتحدة الآن:

• بأعلى مستويات انتشار لشبكة الألياف للمنازل على مستوى العالم. وتستخدم شبكات الألياف هذه لتقديم خدمات الباقة الثلاثية: الإنترنت فائق السرعة (يصل إلى 100 ميغابت بالثانية) والتلفاز عالي الوضوح، وخدمات الهاتف الثابت من خلال خط واحد.

• بشبكات الهاتف المتحرك المتقدمة جداً مع تغطية بنسبة 100% من السكان والتي تدعم الصوت والجيل الثالث (3G)/الجيل الرابع (4G) وخدمات بيانات الهاتف المتحرك فائقة السرعة على شبكة التطور بعيد المدى (LTE).

• بمعدلات انتشار للهاتف المتحرك تُعد من أعلى المعدلات عالمياً.

## استفسارات المستهلكين العامة المستلمة من خلال موقع الهيئة الإلكتروني:



## 05. هل تحددون أسعار البيع بالتجزئة لخدمات الاتصالات في الدولة؟ لماذا أسعار الإنترنت مرتفعة؟

لا تحدد الهيئة أسعار البيع بالتجزئة لخدمات الاتصالات في الدولة، ولكنها تقيّم الأسعار المقدمة من قبل المشغلين المرخصين وتعتمد الأسعار التنافسية.

لا تطلب الهيئة من أي مزود مرخص لخدمات الاتصالات بالدولة زيادة أسعار الإنترنت لديه.

## 06. لماذا تسمح الهيئة لمزودي الخدمات بزيادة أسعار عروض الخدمات لديهم؟

تشجع الهيئة على المنافسة بين مزودي الخدمات في الدولة. وهي لا تضع الأسعار التي يفرضها مزودو الخدمة على خدماتهم. يقوم مزودو الخدمات بتطوير عروض خدماتهم وخطط التسعير الخاصة بهم واتخاذ قراراتهم التجارية. وفي بعض الحالات ولأسباب تجارية، قد يقوم مزود الخدمة برفع الأسعار التي يفرضها على خدمة معينة\*. يعتبر هذا قرار تجاري من قبل مزود الخدمة.

في بيئة تنافسية، يخاطر مزود الخدمة بخسارة مشتركيه إذا رفع أسعاره. إذا رفع كافة مزودي الخدمات أسعارهم في الوقت نفسه، فإن ذلك يوحي بأن السوق لا تعمل بشكل صحيح وسوف تتدخل الهيئة وتحقق في المسألة.

## 10. ما هي توقعات الهيئة بالنسبة لطرح خدمات جديدة للحفاظ على ولاء المستهلك؟

مع اشتداد المنافسة في الدولة، تتوقع الهيئة أن يستمر مزودو خدمات الاتصالات بإضافة عروض وباقات خدمات مبتكرة وذات مستوى عالمي مصممة خصيصاً لتلبية احتياجات عملائهم.

## 11. هل تفرض الهيئة أي "التزام للخدمة الشمولية" (USO) على اتصالات و/أو دو؟

لا يوجد في الدولة التزام محدد للخدمة الشمولية (USO). ومع ذلك فإن تكلفة الاتصالات الهاتفية الأساسية للخط الثابت، وخاصة رسوم إيجار الخطوط ورسوم المكالمات المحلية منخفضة جداً عند مقارنتها مع الدول الأخرى.

## 12. كيف يمكنني معرفة حقوقي ومسؤولياتي تجاه مزود الخدمة الخاص بي؟

يمكنك أن تتعرف على حقوقك ومسؤولياتك في وثيقة «الشروط والأحكام» الخاصة بخدمة الاتصالات المحددة التي اشتركت فيها. لذا يرجى قراءة الشروط والأحكام الخاصة بك بعناية. كما يمكنك الاطلاع على حقوقك ومسؤولياتك في كتيب "قواعد السلوك الخاصة بشؤون المشتركين" لدى مزود خدمات الاتصالات المنشور على موقع المرخص له، أو يمكنك الاستفسار عنه من خلال زيارة مركز الأعمال التابع لمزود الخدمة الخاص بك أو عن طريق الاتصال برقم خدمة العملاء.

## بطء سرعة الإنترنت:



## 14. لماذا أواجه أحياناً تباطؤ في سرعة الإنترنت عند زيارة مواقع خارج الدولة أو التنزيل منها؟ وماذا أفعل عند مواجهة هذه المشكلة؟

أي بطء في السرعة قد تواجهه عند زيارة مواقع خارج الدولة والتنزيل منها من المرجح أن تسببه عوامل مختلفة مثل المسار إلى الخوادم التي تستند على عناوين بروتوكول الإنترنت المصدر ووقت استجابة الخادم والعديد من العوامل الفنية الأخرى التي تكون خارجة عن سيطرة الشركة التي تزودك بالخدمات.

وبناءً على تكليف الهيئة لمزودي خدمات الاتصالات، تم تطوير أداة قياس سرعة الإنترنت ونشرها لغرض التأكد من السرعات التي يكون لدى مزود الخدمة سيطرة عليها والتي تكون ضمن حدود شبكتها واختصاصه. لا يمكن ضمان أي حركة مرور على شبكة الإنترنت تذهب خارج شبكة المشغل مقابل السرعات المقررة بسبب القيود التقنية كما هو مذكور أعلاه.

## الإشعاعات:



## 15. هل تشكل الإشعاعات المنبعثة من محطات الهاتف المتحرك بالقرب من المنزل/المدرسة خطراً على الصحة؟

تشير الأبحاث الأخيرة التي أجرتها منظمات دولية مثل منظمة الصحة العالمية إلى عدم وجود أي تأثير مباشر على الصحة من التعرض للترددات الراديوية المنبعثة من محطات الهاتف المتحرك. تذكر صحيفة وقائع منظمة الصحة العالمية الآتي:

بالنظر إلى مستويات التعرض المنخفضة جداً ونتائج الأبحاث التي تم جمعها حتى الآن، لا يوجد أي دليل علمي مقنع على أن الترددات الراديوية الضعيفة المنبعثة من المحطات الأرضية وشبكات الاتصال اللاسلكي تتسبب في آثار ضارة على الصحة.

وبالتالي، يمكن الاستنتاج أنه إذا كانت الترددات الراديوية المنبعثة من المحطات الأرضية ضمن حدود الإرشادات الدولية (اللجنة الدولية المعنية بالحماية من الإشعاع غير المؤين) فلن تتسبب في أضرار صحية. أجرت الهيئة مسحاً لمواقع بالقرب من المدارس والمستشفيات والمناطق السكنية في عامي 2008 و2013 وكانت جميع نتائج هذه المسوحات دون الحدود التي وضعتها اللجنة الدولية المعنية بالحماية من الإشعاع غير المؤين.

## بيع الأرقام:



## 13. ما رأي الهيئة بالنسبة لبيع أرقام الهاتف؟

بيع الأرقام نشاط غير مشروع في الدولة. وليس لدى أي شخص حق مطلق برقم هاتف معين. الأرقام جزء من الخطة الوطنية للأرقام التي تعد من الموارد الشحيحة التي تديرها الهيئة.

تتسبب الهيئة على مزودي الخدمات تقديم عقود مكتوبة للعملاء، حيث يجب أن ينص العقد بشكل واضح وصريح على الشروط والأحكام الكاملة بما في ذلك أية قيود أو حدود متعلقة بتزويد الخدمة المعنية (أي أن الأرقام ليست ملكاً للمستهلك وأنه يحق لمزود الخدمة سحبها).



## تفعيل وتعطيل خدمات الاتصالات:

### 16. ما التدابير التي اتخذتها الهيئة لضمان أن تكون عملية تعطيل الخدمة بنفس سهولة عملية تفعيلها؟

أصدرت الهيئة تعليمات لمزودي الخدمات من خلال "اللائحة التنظيمية الخاصة بحماية المستهلك"، تقضي بأن لا تكون عملية إلغاء الخدمة أكثر إرهاقاً للمشارك من عملية تفعيل الخدمة نفسها.

تميز الهيئة بين الخدمات الأساسية وخدمات القيمة المضافة، على سبيل المثال، للحصول على خدمة أساسية (أو مبدئية) وتحديدًا للهاتف المتحرك، من الضروري زيارة مركز الأعمال لتقديم وثائق التعريف المطلوبة وتوقيع العقود والحصول على الخدمة مبدئياً. وعند حصول المشترك على الخدمة المبدئية أو الأساسية، يمكن للمشارك ترقية خدماته الأساسية دون الحاجة إلى زيارة مركز الأعمال—أي عن طريق رسالة نصية أو مكالمة صوتية لمركز خدمة المشغل. قد تشمل الترقية على سبيل المثال: الاشتراك في باقة بيانات الهاتف المتحرك أو الاشتراك في باقة بلاكبيرى أو زيادة سرعة خدمات النطاق العريض، إلخ.

أصدرت الهيئة تعليمات لمزودي الخدمات لبذل قصارى الجهود لضمان أن تكون عملية إلغاء الخدمات بنفس يسر عملية تفعيلها على المشترك. وهذا يعني: إذا كان المشترك قادراً على تفعيل أو ترقية خدمة ما عن طريق رسالة نصية أو مكالمة هاتفية، يجب أن يكون المشترك قادراً على تعطيل نفس الخدمة عن طريق رسائل نصية أو مكالمة هاتفية. لا تقبل الهيئة بالضرورة أن يطلب من المشترك زيارة مركز الأعمال من أجل إلغاء الخدمة.

وتشير الهيئة إلى أن هناك حالات يتطلب فيها من المشترك زيارة مركز الأعمال من أجل إلغاء بعض الخدمات. وتشمل هذه الحالات على سبيل المثال، إلغاء الخدمة نهائياً أو تحصيل أي إبداعات مدفوعة من قبل المشترك على الخدمة أو إرجاع المعدات التي تكون ملكاً للمشغل (مثل أجهزة التوجيه والمودم وأجهزة الاستقبال الرقمي)، إلخ.

### 17. هل يمكن لمزود الخدمة اعتباري مشتركاً في العرض التجريبي دون موافقتي؟

أصدرت الهيئة "اللائحة التنظيمية الخاصة بحماية المستهلك"، تنص اللائحة على ألا يقوم المرخص لهم بتسجيل أو استيفاء رسوم أو توفير خدمة ما إلى مشترك لم يطلبها المشترك أو يختارها صراحة. ولن يعتبر المشتركون بأنهم قبلوا عرض خدمات بمجرد عدم اختيارهم رفض أي عرض.

بالإضافة إلى ذلك، تشمل اللائحة أحكاماً تكلف مزودي الخدمات بعدم ترقية مشترك ما دون الحصول على موافقته ما لم يكن هناك شك بأن هذه الترقية لا تمس بالمشارك أو أن تكون لصالح المشترك بلا شك. كما تكلف الأحكام المرخص لهم بتزويد المشتركين بمعلومات واضحة حول شروط الترقية أو النقل بما في ذلك أي تغييرات قد تطرأ على أداء الخدمة وسعرها.

### 18. هل يسمح لمزود الخدمة سؤالى عن أسباب إنهاءى لخدمة معينة؟

أصدرت الهيئة تعليمات لمزودي الخدمات بأنه لا ينبغي سؤالى المشترك عن سبب إنهاء الخدمة ما لم يوافق المشترك على الإجابة على ذلك السؤال وأن يتم السؤال والجواب بعد إلغاء الخدمة.

## الأسعار وشفافية الأحكام والشروط والإشعارات ذات الصلة ومراقبة استهلاك الخدمة:



### 19. ما الذي ينبغي على المستهلك فعله قبل الاشتراك في خدمة؟

تلتزم الهيئة كافة مزودي الخدمات بتوفير معلومات واضحة بشأن الشروط والأحكام، وخصوصاً تفاصيل الأسعار الخاصة بخدماتهم لكي يتسنى للمستهلكين اتخاذ قرارات مدروسة (يرجى الاطلاع على "اللائحة التنظيمية الخاصة بحماية المستهلك" على موقع الهيئة الإلكتروني لمعرفة المزيد حول التفاصيل التي ينبغي توفيرها كحد أدنى في مرحلة ما قبل العقد وكذلك عند إبرام عقد الخدمة).

**قبل التوقيع على عقد خدمة، ينبغي عليك:**

- التأني في قراءة كافة المعلومات المتعلقة بالأسعار وغيرها من الشروط والأحكام الخاصة بالخدمة التي ترغب الاشتراك فيها بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر (رسوم الانهاء وسياسة استرداد الودائع والرسوم الشهرية ورسوم التركيب والرسوم التي تدفع لمرة واحد وسياسة الاستخدام العادل وغيرها).
- مقارنة اشتراكات الخدمات الخاصة بمختلف مزودي الخدمات بعناية من أجل اتخاذ قرارات مدروسة (أي معلومات حول طريقة احتساب الرسوم). إيلاء اهتمام خاص للمواد المشمولة في الرسوم الشهرية، وكيفية احتساب الرسوم وتحت أي ظروف خاصة سيتم فرض رسوم إضافية عند النظر في الاشتراك في "الباقية" (أي حد الاستخدام الشهري والرسوم الإضافية في حال تجاوز الحد المسموح به).
- طرح أي سؤال قد يكون لديك على مسؤول المبيعات من أجل معرفة المزيد عن الخدمة.
- اختيار الباقية أو الاشتراك الأنسب لاحتياجاتك وميزانيتك.
- عدم التوقيع على عقد خدمة في حال لم يقدم مزود الخدمة لك معلومات حول الأسعار والشروط والأحكام.

### 20. هل يمكن لمزود الخدمة الخاص بي زيادة سعر الخدمة المقدمة خلال فترة التعاقد؟

قد يرغب مزود الخدمة بك بزيادة أسعار خدماته، ولكن، وفقاً "لائحة التنظيمية الخاصة بحماية المستهلك"، يجوز لمزود خدمات الاتصالات القيام بذلك ولكن يتعين عليه إشعارك بما لا يقل عن ٢٨ يوماً قبل زيادة الأسعار أو قبل أي تغيير في الشروط والأحكام من شأنه زيادة الأسعار ويجب عليه إتاحة الفرصة لك لإنهاء العقد الخاص بك دون غرامات قبل تطبيق أي زيادة في الأسعار.

## 21. كيف يتم احتساب الرسوم على مكالماتي؟

يقوم بعض مزودي خدمات الاتصالات باحتساب الرسوم بالدقيقة والبعض الآخر بالثانية، ويُصحح المستهلك بالتأكد من ذلك من مزود الخدمة قبل الدخول في أي عقد خدمة.

## 22. كيف يمكنني التقليل من الرسوم؟

يمكنك التقليل من الرسوم من خلال اختيار الباقة أو الاشتراك الأنسب لاحتياجاتك وميزانيتك وذلك بالاطلاع على الاشتراكات المختلفة لدى مزودي خدمات الاتصالات واختيار ما يناسبك.

## 23. ما هو الحد الأدنى لمدة العقد؟

يفرض بعض مزودي خدمات الاتصالات حداً أدنى على مدة عقد بعض الخدمات. إذا أبرمت عقد خدمة مع مزود الخدمة وأردت إلغاء العقد قبل انتهاء الحد الأدنى لمدة العقد، قد تضطر إلى دفع غرامة لمزود الخدمة. يُصحح المستهلكين بالتأكد دوماً مما إذا كانت مدة عقد الخدمة تخضع إلى حد أدنى، وإذا كان الأمر كذلك، التأكد من الأحكام والشروط المتعلقة بمدة العقد. عليك التأكد من معرفة الغرامات الواجب سدادها، إن وجدت، في حال رغبت بإنهاء العقد قبل انتهاء الحد الأدنى للمدة. لا تبرم عقد خدمة إذا لم تكن راضياً عن الحد الأدنى لمدة العقد أو عن غرامات الإنهاء المبكر التي قد يتم تطبيقها.

## 24. لماذا يجب علي دفع رسوم الإنهاء في بعض الحالات؟

كل مزود خدمة لديه أحكام وشروط خاصة به يتم بموجبها فرض رسوم على الخروج/الإنهاء المبكر استناداً لنوع الخدمة. وقبل إطلاق أية خدمة، تقوم الهيئة بتقييم سعر الخدمة والموافقة عليه. وهذا يشمل الرسوم ذات الصلة المرتبطة بالخروج من الخدمة.

يجب أن تشمل الأحكام والشروط مسؤوليات المشترك بموجب العقد والعواقب الناجمة عن الإخلال بهذه المسؤوليات من قبل المشترك وكذلك الأحكام والشروط المتعلقة بالإنهاء المبكر من قبل المشترك. وبناءً على ذلك، قبل الاشتراك في خدمة ما، يُصحح بشدة الاطلاع على تفاصيل الأحكام والشروط الخاصة بإنهاء الخدمة المراد الاشتراك فيها. ينبغي أن تكون مدركاً لتاريخ انتهاء عقد الخدمة ولكافة الشروط المتصلة بإنهاء الخدمة لتفادي أي خسائر مالية. وينبغي أن تعرف بالتحديد ما إذا كانت مدة عقد الخدمة تخضع إلى حد أدنى، وإن كان الأمر كذلك، معرفة الغرامات الواجب سدادها، إن وجدت، في حال أردت إنهاء العقد.

لا تبرم عقد خدمة إذا لم تكن راضياً عن غرامة الإنهاء المبكر لعقد الخدمة المحدد.

## 25. هل يمكنني استخدام الهاتف المتحرك خارج الدولة؟

نعم، خدمات التجوال الدولي متوفرة للمشاركين في خدمات الدفع المسبق والدفع الأجل. ولكن عليك التواصل قبل السفر مع مزود الخدمة إما عن طريق موقعه الإلكتروني أو مركز خدمة العملاء للتأكد من توفر خدمات التجوال في وجهتك وتكلفتها.

## 26. كيف يمكنني التقليل من رسوم التجوال؟

قد يكون لدى البلد الذي ستزوره أكثر من شبكة للهاتف المتحرك وقد تختلف رسوم التجوال بين تلك الشبكات. قبل السفر، تأكد من مزود الخدمة الخاص بك من خلال زيارة موقعه الإلكتروني أو التواصل مع مركز خدمة العملاء لديه لمعرفة أي من الشبكات توفر أرخص الأسعار للتجوال في البلد المراد زيارته. وعند وصولك لوجهتك، تأكد من تحديد الاختيار اليدوي للشبكة على هاتفك ثم اختر الشبكة التي توفر أرخص الأسعار للتجوال. ستصلك رسالة نصية من مزود الخدمة الخاص بك تخبرك برسوم التجوال لاستقبال المكالمات وإجراء المكالمات المحلية وإجراء المكالمات للإمارات.

## 27. هل سيصلني إشعار عن تكاليف التجوال؟

ألزمت الهيئة مزودي الخدمات من خلال "اللائحة التنظيمية الخاصة بحماية المستهلك"، حيثما كان ذلك ممكناً وعملياً، تقديم التسهيلات التالية لمشاركي تجوال الهاتف المتحرك، مجاناً، عند أول اتصال لهم بشبكة البلد الذي يتم زيارته:

- خاصة تمكّنك من معرفة أسعار التجوال المطبقة على إنشاء مكالمة أو رسالة نصية للإمارات أو استقبال مكالمة أو رسالة نصية من الإمارات.
- خاصة تمكّنك من معرفة أسعار التجوال المطبقة على تجوال البيانات.

## 28. كيف يمكنني تعبئة رصيد هاتفي المتحرك بنظام الدفع المسبق أثناء التجوال؟

قبل السفر، عليك التواصل مع مركز خدمة العملاء لمزود خدمة الهاتف المتحرك الخاص بك أو زيارة موقعه الإلكتروني للحصول على المعلومات ذات الصلة.

## 29. كيف يتم احتساب الرسوم على المكالمات لخدمات الطوارئ؟

المكالمات لخدمات الطوارئ مجانية من أي خط هاتف.

### 30. لماذا رسوم تجوال البيانات باهظة الثمن؟

تدرك الهيئة أن الإفراط في استخدام الهاتف المتحرك أثناء التجوال يمكن أن يؤدي إلى فواتير باهظة تؤدي إلى "خدمة فاتورة الهاتف المتحرك". يوفر مزودو الخدمات بالدولة عدة باقات للتجوال حيث يتمتع المشتركين فيها بأسعار مخفضة عند التجوال في دول محددة. إذا كنت كثير السفر، قد تكون هذه الباقات جذابة جداً بالنسبة لك ويمكن أن توفر عليك الكثير من المال. لذا نقترح عليك اعتبار التالي قبل السفر لكيلا تفاجأ بالفاتورة.

- التأكد من مزود الخدمة الخاص بك لمعرفة الباقات المتوفرة للمسافرين.
- التأكد من أن باقة التجوال التي ستشترك فيها تغطي الدولة أو الدول التي ستزورها.
- فهم وملاحظة أي فيود على الباقة.

### 31. ما هي التدابير التي اتخذتها الهيئة من أجل حماية المستهلكين من "صدمة الفاتورة"؟

بعد تشجيع الهيئة، قامت كل من دو واتصالات بتطوير تطبيقات جيدة جداً يستطيع المستهلكون من خلالها مراقبة استخدامهم للخدمات (أي الدقائق و/أو البيانات) وكذلك مراقبة إنفاقهم على الخدمات. علاوة على ذلك، يلزم الإطارات التنظيمية مزودي الخدمات بتوفير الوسائل التي تسمح للمستهلكين (مجانياً) بمراقبة استهلاك الخدمة في أي وقت من الأوقات وبالنسبة للخدمات المدفوعة مقدماً، توفير وسيلة مجانية يستطيع من خلالها المشتركون معرفة رصيد الحساب.

### 32. لماذا يتم تحويلي بشكل تلقائي من شبكة WiFi إلى شبكة الجيل الثالث (3G)/الجيل الرابع (4G) دون إشعار؟

بإمكان غالبية الهواتف الذكية الوصول إلى خدمات البيانات عبر شبكة WiFi أو عبر شبكة الجيل الثالث (3G)/الجيل الرابع (4G) (البيانات الضوئية). في كثير من الأحيان تكون شبكة WiFi مجانية، وحتى إذا لم تكن كذلك، فهي أرخص من استخدام شبكات الجيل الثالث (3G)/الجيل الرابع (4G). إذا أصبح الهاتف الذكي خارج نطاق تغطية شبكة WiFi، فإنه سيقوم عموماً بالتحويل تلقائياً إلى شبكة الجيل الثالث (3G)/الجيل الرابع (4G) المتوفرة حيث يتم في هذه الحالة احتساب الرسوم على جميع البيانات المرسله والمستلمة وفقاً للأسعار المطبقة وغالباً ما تكون طريقة الاحتساب بالكيلوبايت. يعرض الهاتف الذكي عموماً رمزاً لإظهار ما إذا كان متصلاً بشبكة WiFi أو الجيل الثالث (3G)/الجيل الرابع (4G).

ومن أجل تحكّم أفضل في هذا الموضوع، يُنصح القيام بالآتي:

- معرفة الرموز المعروضة على شاشة هاتفك الذكي والتأكد من الشبكة المستخدمة عند استخدام خدمات البيانات.
- بإمكانك إيقاف خاصية التحويل التلقائي من شبكة WiFi إلى الجيل الثالث (3G)/الجيل الرابع (4G) من هاتفك الذكي عند التواجد خارج الدولة.
- تفادي التنزيل غير الضروري لرسائل البريد الإلكتروني التي تحتوي على مرفقات كبيرة أثناء التجوال على شبكات الجيل الثالث (3G)/الجيل الرابع (4G). يمكن أن يكون تنزيل المرفقات الكبيرة مكلفاً جداً خاصة إذا كنت تتجول في بلد آخر.

### 33. هل تدخل الأطراف الثالثة من مزودي خدمات المحتوى ضمن السلطة التشريعية للهيئة؟

لا تملك الهيئة صلاحية تنظيم شؤون مزودي المحتوى من الأطراف الثالثة بموجب قانون الاتصالات.

### فواتير المشتركين:



### 34. هل بإمكانني اختيار لغة وشكل الفواتير الخاصة بي (فواتير ورقية - فواتير إلكترونية)؟

أصدرت الهيئة تعليمات لمزودي الخدمات، بموجب "اللائحة التنظيمية الخاصة بحماية المستهلك"، بتزويد المشتركين في الخدمات المدفوعة أجلاً بفواتير دقيقة وواضحة. ويجب أن يتم تقديم الفواتير مجاناً؛ وأن تكون مكتوبة إما باللغة العربية أو الإنجليزية (حسب خيار المشترك)؛ وأن تبين تفاصيل الرسوم الواردة فيها؛ وأن يتم تقديمها على شكل ورقي أو إلكتروني (حسب خيار المشترك).

### 35. ما هي مدة احتفاظ مزود الخدمة بالمعلومات المتعلقة بفواتيري؟

مطلوب من مزودي الخدمات الاحتفاظ بالفواتير الشهرية للخدمات المدفوعة أجلاً لمدة لا تقل عن سنتين أو لأية مدة أطول قد تطلبها أية جهة مختصة.

### سياسات الاستخدام العادل:



### 36. هل يقوم مزودو خدمات الاتصالات في الدولة بتطبيق سياسات الاستخدام العادل وكيف بإمكانني التعرف عليها؟

في الوقت الحاضر، يطبق مزودو خدمات الاتصالات في الدولة "سياسات الاستخدام العادل" لضمان أن يكون كل عميل قادراً على استخدام الخدمات في ظل ظروف عادلة ومعقولة دون التأثير على المستخدمين الآخرين وللحفاظ على استقرار وسلامة الشبكات.

أصدرت الهيئة تعليمات لمزودي الخدمات، بموجب "اللائحة التنظيمية الخاصة بحماية المستهلك"، بنشر سياسات الاستخدام العادل لديهم واتخاذ جميع الخطوات اللازمة لتوفيرها للمستهلك عند طلبه إياها.

قبل إبرام عقد خدمة ما خاضعة لسياسة الاستخدام العادل، يجب على مزودي خدمات الاتصالات إخبار المستهلك أن الخدمة تخضع لسياسة الاستخدام العادل. وعند طلبه، يجب عليهم اتخاذ جميع الخطوات اللازمة لشرح تفاصيل سياسة الاستخدام العادل بدقة.

وعليه، يجب عليك قبل الاشتراك في الخدمة أن:

- تقرأ وتمعن تفاصيل وقواعد سياسات الاستخدام العادل الخاصة بمزودي الخدمات (أي أنه يجب عليك أن تكون مدركاً بشكل خاص لحد الاستخدام الشهري وكذلك الرسوم الإضافية المستحقة الدفع في حال تجاوز حد الاستخدام الشهري).
- تنتبه إذا كان حجم البيانات المشمول في الاشتراك الشهري يلبي احتياجاتك.
- تدقق في التدابير المتخذة من جانب مزودي الخدمات لمعالجة صدمة فاتورة الهاتف المتحرك، والتي تتيح لك مراقبة استخدام البيانات الخاص بك والتحقق منها.
- ألا تبرم عقد خدمة إذا لم تكن راضياً عن غرامة الإنهاء المبكر لعقد الخدمة المحدد.

وتجدر الإشارة إلى أن مزودي الخدمات ينشرون سياسة الاستخدام العادل من أجل:

- حماية المستهلك من تكبد رسوم إضافية خارج الاشتراك (أي بما أن الاشتراك غير محدود حسب "سياسة الاستخدام العادل" فإن تجاوز الحد لا تُحتسب عليه رسوم، ولكن السرعة تنخفض).
- حماية حقوق المستهلكين الآخرين للتمتع بسرعات إنترنت فائقة ضمن حدود باقاتهم.

### 38. هل يمكن لمزود الخدمة أن يكشف لي عن المعلومات الخاصة بي؟

يتعين على مزود الخدمة أن يكشف لك عن المعلومات التي تخصك مجاناً ودون تأخير بعد إجراء التحقق المناسب.

### 39. ما الذي علي فعله في حالة سرقة أو فقدان هاتفي المتحرك أو شريحة الاتصال؟

اتصل فوراً بمركز خدمة عملاء مزود الخدمة لتعطيل الشريحة المسروقة أو المفقودة تفادياً لأي رسوم قد تترتب على استخدام من سرق أو وجد الشريحة ولإصدار بدل فاقد.

### 40. هل أصدرت الهيئة أية أنظمة بشأن حماية معلومات المستهلك من إساءة الاستخدام من قبل مزودي الخدمات؟

أصدرت الهيئة "اللائحة التنظيمية الخاصة بحماية المستهلك". وتعمل هذه اللائحة على تكليف مزودي الخدمات بحماية معلومات المشترك من الكشف عنها لأطراف أخرى.

## معلومات الدليل الإلكترونية واستعلامات الدليل:



### 41. هل يمكنني الحصول على رقم تابع لاتصالات من خدمة استعلامات الدليل الخاصة بدو والعكس؟

نعم، يتعين على اتصالات ودو تزويدك بمعلومات دليل موحدة في صيغة إلكترونية فقط. يجوز لمزودي الخدمات، فضلاً عن الصيغة الإلكترونية، تزويد معلومات الدليل في أي شكل آخر (قرص مدمج و/أو دليل مطبوع) إذا رغبوا بذلك.

لا ينبغي عليك الاضطرار للاستعانة بعدة دلائل إلكترونية أو الاتصال بخدمات محددة لاستعلامات الدليل من مختلف مزودي الخدمات للحصول على أرقام الهاتف المخصصة من قبل هذا المزود أو ذاك.

## خصوصية معلومات المشتركين:

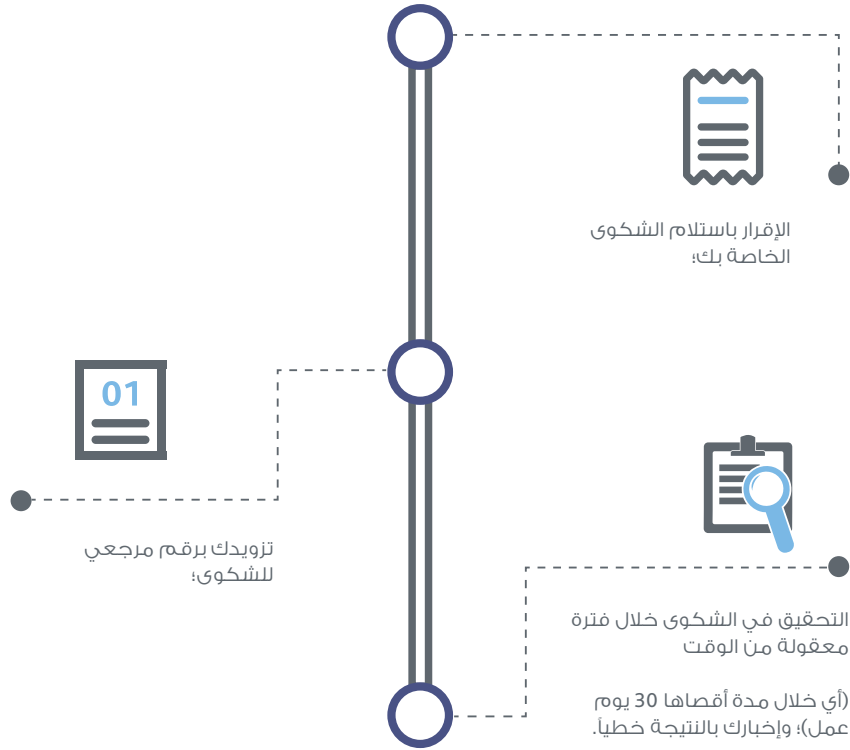


### 37. كيف يمكنني منع الكشف غير المصرح به عن معلوماتي الشخصية؟

تنص اللائحة التنظيمية الخاصة بحماية المستهلك، على أنه يتعين على مزودي خدمات الاتصالات اتخاذ جميع التدابير المعقولة للحد من الاستخدام أو الكشف غير المصرح به عن المعلومات الخاصة بالمشترك. بالإضافة إلى ذلك، يجب أن يتم استخدام معلومات المستهلك الخاصة التي تم جمعها من قبل مزود الخدمة فقط للأغراض المتعلقة بتزويد الخدمة التي تم تقديم المعلومات لأجلها. بالإضافة إلى ذلك، يجب على مزود الخدمة الحصول على موافقة المشترك المسبقة قبل القيام بتبادل أية معلومات تخصه مع الشركات التابعة لمزود الخدمة و/أو الأطراف الأخرى التي لا تشارك بشكل مباشر في توفير خدمات الاتصالات التي طلبها المستهلك.

## أول خطوة تقوم بها هي رفع الشكوى إلى مزود الخدمة

ويتعين على مزود الخدمة:



42. هل يتعين علي إدراج رقم هاتفي في الدليل الإلكتروني وخدمة استعلامات الدليل؟ وهل يتم احتساب رسوم على ذلك؟

يتعين على مزود خدمات الاتصالات الخاص بك توفير لك الخيار بنشر أو عدم نشر معلومات الدليل التي تخصك. حيث أن إدراج البيانات في الدليل الإلكتروني أو في خدمة استعلامات الدليل يكون مجاناً.

43. هل يفرض مزود الخدمة رسوماً إذا طلبت إدراج بياناتي بالخط الغامق أو ضمن إطار أو بلون معين؟

وفقاً للائحة التنظيمية الخاصة بحماية المستهلك لدى الهيئة، يمكن لمزود الخدمة فرض رسوم حسب أسعاره المنشورة للخدمات المحسنة مثل تغميق الخط ووضع البيانات ضمن إطار أو تلوينها، وقد يشمل ذلك معلومات إضافية مثل الشعارات وخرائط المواقع وإرشادات الطريق، إلخ شريطة أن يتم إعلام المشترك بإمكانية حصوله على الخدمة الأساسية بالمجان.

## شكاوى ونزاعات المستهلكين



44. ما هي أنواع الشكاوى التي تستلمها الهيئة؟

تستلم الهيئة نوعين من الشكاوى كالتالي:

1. الشكاوى التي تعبر عن عدم الرضا عن الخدمات المقدمة بشكل مباشر من قبل هيئة تنظيم الاتصالات، مثل تخصيصات الطيف الترددي، الموافقات النوعية، إلخ.
2. الشكاوى التي تعبر عن عدم الرضا عن خدمات الاتصالات المقدمة من قبل مزودي خدمات الاتصالات: "اتصالات" أو "دو". ويطلق عليها اسم "نزاعات المستهلكين".

45. ماذا ينبغي أن أفعل عندما يكون لدي شكوى حول خدمات الاتصالات المقدمة بشكل مباشر من قبل مزود خدمات الاتصالات الخاص بي؟

. الرجاء الرجوع إلى صفحة رقم 31 لمعرفة خطوات تقديم الشكوى إلى مزود الخدمة.

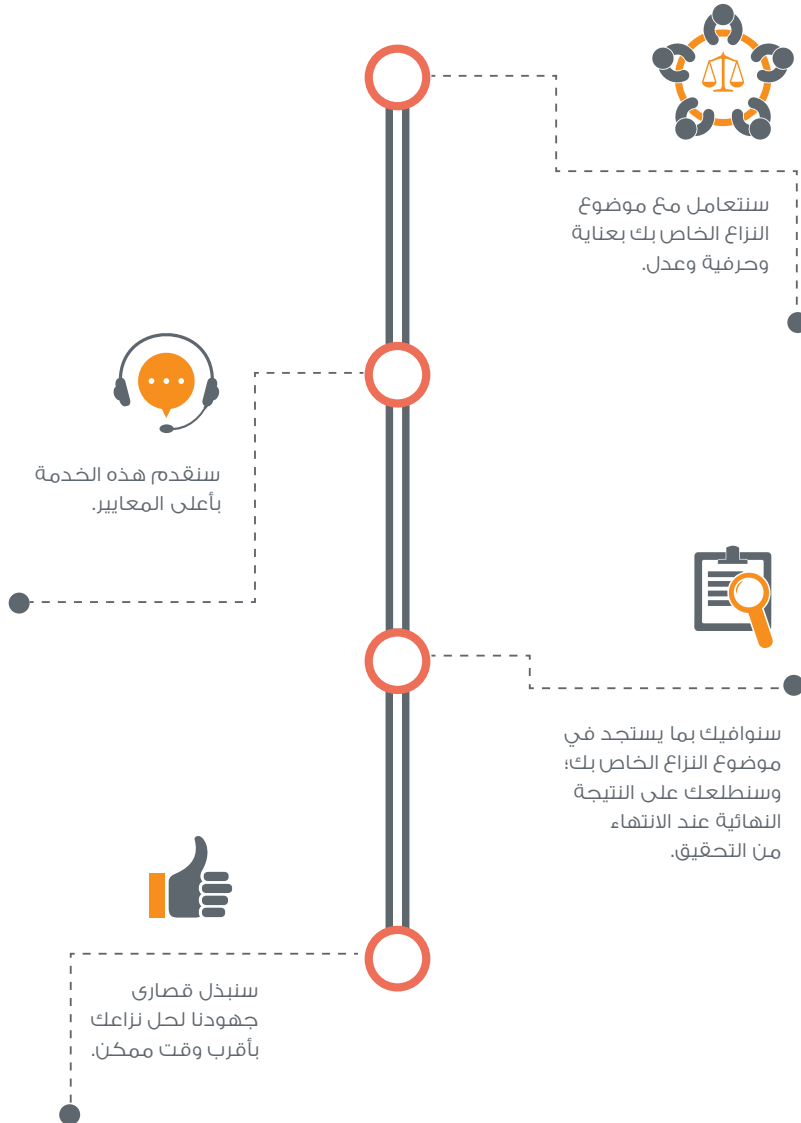
46. إلى متى يمكن لمزود خدمات الاتصالات الاحتفاظ بالشكوى الخاصة بي معه؟

طلبت الهيئة من مزودي الخدمات، من خلال " اللائحة التنظيمية الخاصة بحماية المستهلك"، الاحتفاظ بسجلات شكاوى المستهلكين لمدة سنتين على الأقل أو بحسب المدة المحددة في "الرضعة" بعد إغلاق الشكاوى.

بعد تحقيق مزود الخدمة في الشكوى وإذا كنت لا تزال غير راضٍ عن النتيجة، يمكنك إحالة الشكوى كنزاع مستهلك إلى الهيئة عن طريق "خدمة فض نزاعات المستهلكين" لدى الهيئة.



## التزامنا اتجاهك



### 47. ما هي خدمة فض نزاعات المستهلكين؟

تقدم الهيئة هذه الخدمة لمساعدة المتعاملين لدينا في حل أي نزاع قد ينشأ بينهم وبين مزودي الخدمة المرخص لهم.

إذا كان لديك شكوى عن خدمات الاتصالات التي يقدمها مزود الخدمة الخاص بك، ينبغي تقديم الشكوى بشكل مباشر إلى مزود الخدمة. في أغلب الأحيان، سيقوم مزود الخدمة الخاص بك بحل الشكوى من أول تواصل. وفي حال لم تكن راض عن نتيجة الشكوى فإمكانك تصعيدها للهيئة "كنزاع مستهلك" من خلال خدمة فض نزاعات المستهلكين الخاصة بنا.

تراعي الهيئة في تعاملها مع نزاعات المستهلكين بأن تكون عادلة ومنصفة وأن تأخذ موضوع النزاع بعين الاعتبار من الجانبين: المستهلك والمرخص له.

يتمثل دور الهيئة بالتحقيق في الموضوع وإن لزم الأمر ستقوم بإصدار تعليمات للمرخص له المعني لاتخاذ الإجراءات اللازمة لحل النزاع الخاص بك.



### 48. من يمكنه طلب خدمة فض نزاعات المستهلكين؟

يمكن لكافة مستهلكي خدمات الاتصالات في الدولة (من القطاع السكني وقطاع الأعمال والقطاع الحكومي) طلب هذه الخدمة.



### 49. ما هي متطلبات الحصول على خدمة فض نزاعات المستهلكين؟

هذه الخدمة متوفرة لجميع مستهلكي خدمات الاتصالات في الدولة. يتطلب فقط أن تحصل على الرقم المرجعي للشكوى من مزود الخدمة الخاص بك.

سيخبرك مزود الخدمة بالرقم المرجعي في أول مرة تقدم فيها الشكوى له.



## 51. هل يمكن أن يمثلني شخص آخر، أم يتعين علي طلب الخدمة شخصياً؟

إذا لم يمكنك الحضور شخصياً، فيمكنك تعيين ممثل ينوب عنك.

يتعين على الممثل تزويد الهيئة بكافة المعلومات الواردة أعلاه، بالإضافة إلى: توكيل خطي يسمح للشخص التمثيل عنك.



## 52. هل يمكن لأحد مساعدتي في طلب خدمة فض نزاعات المستهلكين؟

نعم، تستطيع الهيئة مساعدتك في طلب الخدمة.

يمكن للمتعاملين من ذوي الاحتياجات الخاصة التواصل مع الهيئة:

من خلال الرقم المجاني:  
80012



عن طريق مكاتب الهيئة  
في كل من أبوظبي ودبي.



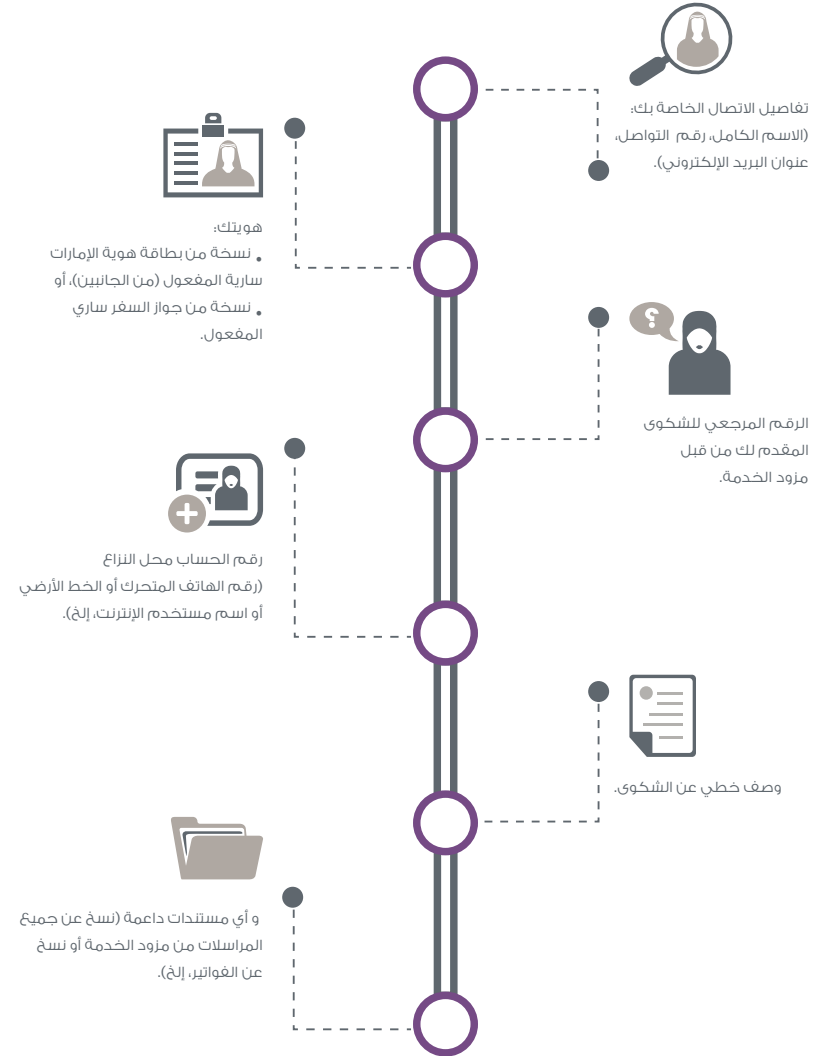
درهم

## 53. هل يوجد رسوم على الخدمة؟

نحن نقدم هذه الخدمة مجاناً. ولا توجد رسوم على الخدمة.

## 50. ما هي المعلومات و/أو الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة؟

يتطلب منك تزويدنا بالتالي:





#### 56. ما هي أنواع النزاعات غير المشمولة في خدمة فض نزاعات المستهلكين؟

لا يمكنك استخدام الخدمة في الآتي:

- الشكاوى حول مزودي الخدمات في دول أخرى؛
- الشكاوى حول الأجهزة (الهواتف، الأجهزة اللوحية، أجهزة التوجيه، المفاتيح الإلكترونية، إلخ) التي تم شراؤها من المحال الأخرى؛
- الشكاوى حول الإعلانات أو المكالمات أو الرسائل المزعجة أو الاحتيالية، إلخ
- الشكاوى حول الجرائم الإلكترونية بما في ذلك عمليات الاختراق؛
- الشكاوى حول الأرقام المميزة التي قد اشتريتها من باعة مستقلين.

#### 57. هل بإمكانني رفع نزاع إلى الهيئة عن تصرف موظفي مزودي خدمات الاتصالات؟

الهيئة لا تتغاضى عن السلوك الفظ ولا يمكنها تنظيم سلوك الموظفين العاملين لدى مزودي الخدمات. وعليه، ينبغي تناول مثل هذه المسائل مباشرة مع مزود الخدمة المعني.



#### 54. كم من الوقت تحتاج الهيئة لتقديم خدمة فض نزاعات المستهلكين؟

نحن نقدم هذه الخدمة بأسرع وقت ممكن. سوف نسعى لحل نزاعك في غضون 7 أيام ولكن قد نحتاج حتى 23 يوماً لحل بعض النزاعات حسب درجة تعقيدها



#### 55. ما هي أنواع النزاعات التي تشملها خدمة فض نزاعات المستهلكين؟

يمكن للمتعاملين استخدام خدمة فض نزاعات المستهلكين لجميع الشكاوى التي لم يتم حلها عن طريق مزودي خدمات الاتصالات في الدولة. إذا كان لديك أي أسئلة، يرجى التواصل معنا.

## ممارسات التسويق والاتصال:



### 59. ما الذي يمكنني فعله تجاه الإعلانات الخاطئة والمضللة؟

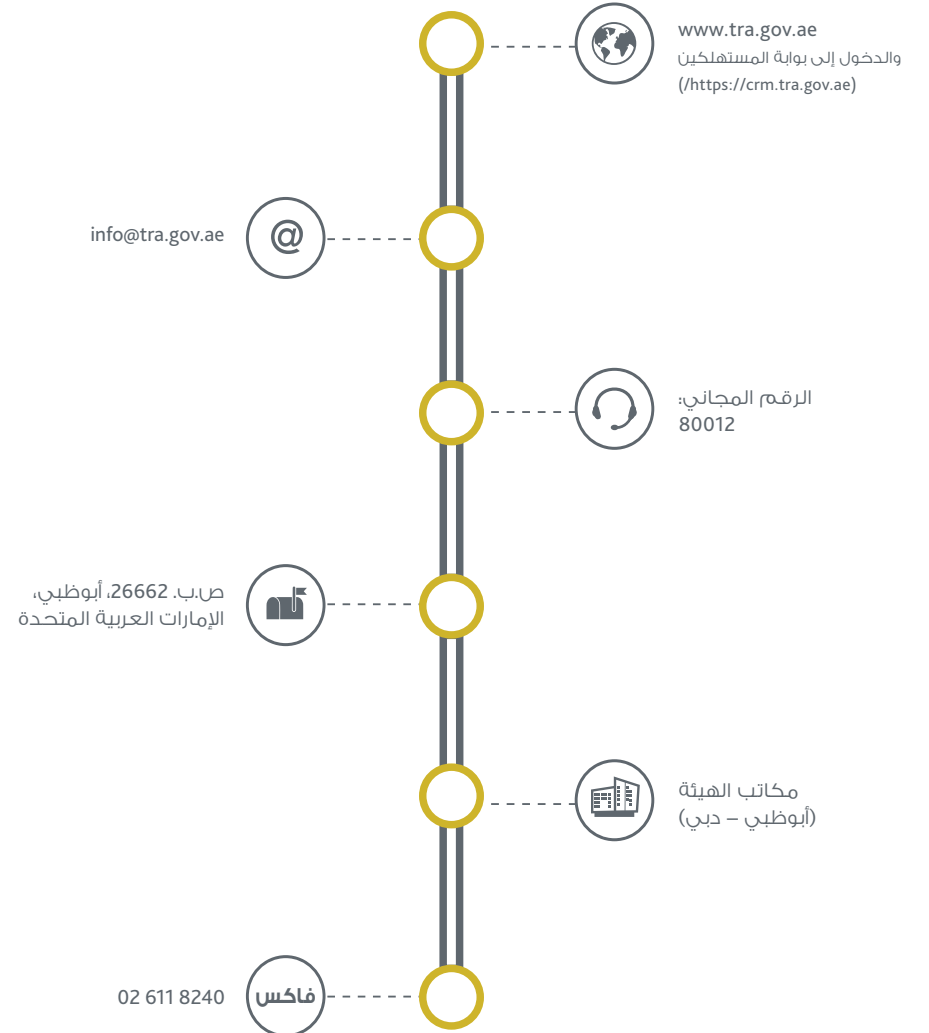
- إذا واجهت إعلاناً مربكاً أو مضللاً يتعلق بخدمات الاتصالات، ينبغي عليك القيام بما يلي:
  - تقديم شكوى مع مزود الخدمة الخاص بك، وبدوره سيقوم مزود الخدمة بتزويدك برقم مرجعي للشكوى والتحقق في الشكوى.
  - بعد استلام النتيجة النهائية، وإذا كانت غير مرضية، فيمكنك رفع الشكوى للهيئة.

### 60. ما التدابير التي اتخذتها الهيئة من أجل حماية المستهلكين من الممارسات التسويقية المضللة؟

- أصدرت الهيئة "اللائحة التنظيمية الخاصة بحماية المستهلك"، تشمل اللائحة بنداً يقضي بتكليف مزودي الخدمات باتباع معايير عالية في الأخلاق، والمسؤولية، والممارسات الحسنة في الاتصالات التسويقية. تكلف اللائحة مزودي الخدمات القيام بما يلي:
  - منع المحتوى غير المناسب في الإعلانات والمواد التسويقية.
  - طمأنة المستهلكين والقطاع باتباع الممارسات الإعلانية والتسويقية الأخلاقية والمسؤولة.
  - تعزيز الثقة العامة للجمهور.
  - حماية مصالح المستهلكين.

## 58. كيف يمكن طلب خدمة فض نزاعات المستهلكين؟

لمساعدة عملائنا، قمنا بتوفير العديد من القنوات للحصول على الخدمة. يمكنك طلب الخدمة:





## التغطية:

### 61. ما التدابير التي اتخذتها الهيئة من أجل المستهلكين الذين يشتكون على تغطية الهاتف المتحرك؟

قامت الهيئة بتحديد أرقام مجانية يمكن استخدامها من قبل المستهلكين الراغبين بالتعليق أو الشكوى حول تغطية شبكة الهاتف المتحرك أو جودة الخدمة. هذه الأرقام لا تزال متاحة للمستهلكين لتسجيل الملاحظات والاستفسارات والشكاوى حول تغطية شبكة الهاتف المتحرك.

اتصالات على الرقم 800111050 ودو على الرقم 800112233.

### 62. لماذا يتطلب الكثير من الوقت لحل بعض شكاوى التغطية؟

التحقيق في شكاوى التغطية وحلها يمكن أن تكون عملية طويلة نظراً للإجراءات الواجب اتخاذها من قبل مزودي الخدمات. تأخذ الهيئة ومزودي الخدمات هذه الشكاوى بمنتهاى الجدية.

## الأجهزة المقفولة:



### 63. هل يقوم مزودو خدمات الاتصالات في الدولة بقفل الأجهزة التي يقدمونها؟

إذا اختار مزودى الخدمات قفل أجهزتهم، فيجب عليهم إخبار العميل بأن الجهاز مقفول قبل اتمام عملية البيع. تعتقد الهيئة أنه في حال إعطاء كافة المعلومات ذات الصلة للمستهلك، يصبح الخيار للمستهلك في شراء الجهاز المقفول أو عدم شرائه.

يمكن شراء الأجهزة غير المقفولة من العديد من منافذ البيع بالتجزئة المستقلة، وأحياناً بأسعار أقل من تلك التي يعرضها المشغلون المرخصون. وبالتالي، فإن الهيئة ترى أن المستهلكين لديهم وسيلة بديلة لشراء الأجهزة غير المقفولة.

أصدرت الهيئة تعليمات لمزودي خدمات الاتصالات لضمان أن يكون لديهم طريقة لإلغاء قفل الأجهزة وأن تكون هذه الطريقة غير شاقة أو مضيعة للوقت.

## قطع الخدمة:

### 64. ما الذي علي فعله إذا قام مزود الخدمة بقطع خدمتي؟

إذا لم يكن قطع الخدمة بسبب خرق عقد الخدمة من جانبك (مثلاً عدم دفع الفواتير)، يتعين عليك القيام بالآتي:

- تقديم شكوى لمزود الخدمة الخاص بك، وبدوره سيقوم مزود الخدمة بتزويدك برقم مرجعي للشكوى والتحقق في الشكوى.
- بعد استلام النتيجة النهائية، وإذا كانت غير مرضية، فبإمكانك رفع الشكوى للهيئة كنزاع.

### 65. هل سيتم إشعاري أو إنذاري مقدماً قبل قطع الخدمة بسبب عدم دفع الفواتير؟

وفقاً للائحة التنظيمية الخاصة بحماية المستهلك، يتعين على مزودي الخدمات، حيثما أمكن ذلك:

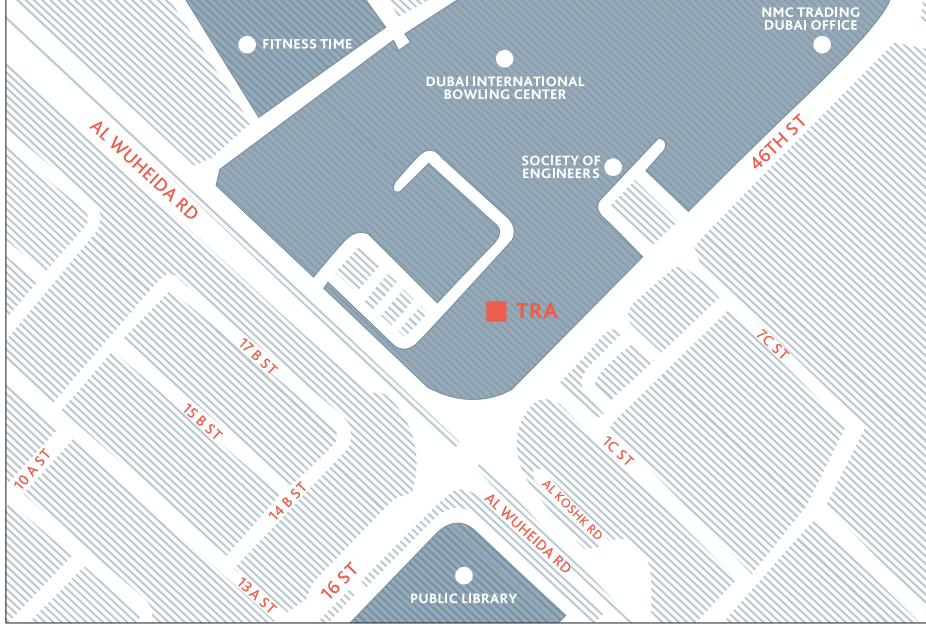
- إشعار أو إنذار المشترك مقدماً عن أي انقطاع في الخدمة و؛
- حصر أي انقطاع أو فصل على الخدمات المتأثرة فقط بقدر الاستطاعة من الناحية التقنية

كما تكلف الأنظمة مزودي الخدمات بتحديد الضوابط التي يجب على المشترك اتباعها لتفادي قطع الخدمة بسبب عدم الدفع ووصف ما يترتب على ذلك من آثار وعواقب.

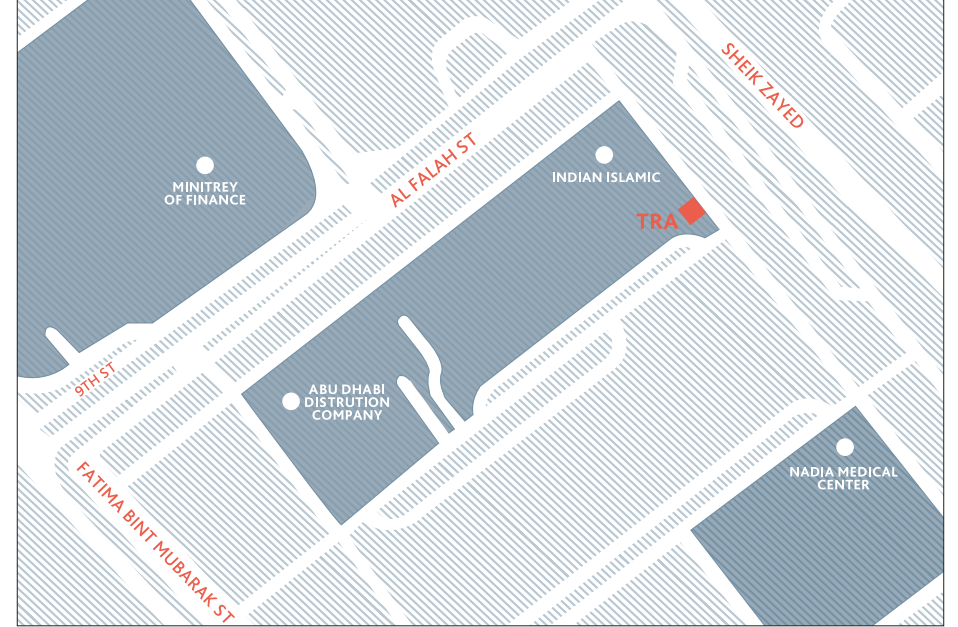
### 66. هل سأستطيع الاتصال بأرقام الطوارئ خلال مرحلة القطع الجزئي للخدمة قبل قطع الخدمة نهائياً بسبب عدم الدفع؟

نعم، باستطاعتك القيام بذلك.

## أين يقع مكتب الهيئة في دبي؟



## أين يقع مكتب الهيئة في أبوظبي؟



أوقات الدوام الرسمي	هيئة تنظيم الاتصالات TRA
مراكز خدمة المتعاملين:	الممزر، دبي
7:30 صباحاً – 2:30 ظهراً	ص.ب. 116688
مركز الاتصال:	الرقم المجاني: 80012
8:00 صباحاً – 4:00 ظهراً	الفاكس: +971 2 611 8240
المحادثة الفورية:	
8:00 صباحاً – 4:00 ظهراً	

أوقات الدوام الرسمي	هيئة تنظيم الاتصالات TRA
مراكز خدمة المتعاملين:	شارع السلام، أبوظبي
7:30 صباحاً – 2:30 ظهراً	ص.ب. 26662
مركز الاتصال:	الرقم المجاني: 80012
8:00 صباحاً – 4:00 ظهراً	الفاكس: +971 2 611 8240
المحادثة الفورية:	
8:00 صباحاً – 4:00 ظهراً	

هيئة اتحادية  
Federal Authority



@THEUAETRA  
[www.tra.gov.ae](http://www.tra.gov.ae)