



دليل المستهلك

السؤال قبل الاختيار!

مع تحرير سوق الاتصالات بمملكة البحرين، أصبح أمامك عدة خيارات من الخدمات المتاحة، ولكن كيف تختار الخدمة التي تناسبك؟

هناك عدد من مزوّدي الخدمات يتنافسون على تقديم خدمات الاتصالات المختلفة وعرضها عليك لتختار ما يناسبك منها، فمن هذا المنطلق يمكنك الآن الاشتراك مع أكثر من مشغّل في نفس الوقت.

هل الأمر مجرّب؟ كلا ما دمت تعرف ماذا تريد. سوف يساعدك هذا الكتيب على اختيار الخدمات التي تناسبك، إلا أنه من المهم أن تسأل باستمرار حتى تتمكن من تحديد الخدمة التي تلي احتياجاتك، وتذكر دوماً أن الاختيار بيدك أنت.



المحتويات

٢	قبل أن تختار
٢	ما هو نوع الخدمة المناسبة لي؟
٢	كيف يتم احتساب المكالمات؟
٣	الهاتف المتنقل
٤	خدمة التجوال الدولي
٤	ما هي خدمة التجوال الدولي؟
٤	كيف أقلل من مصاريف مكالماتي عند استخدامي لخدمة التجوال؟
٤	الخط الثابت
٥	خدمة الاختيار المسبق للناقل
٥	العقد الخاص بخدمة الاشتراك المسبق للناقل
٦	فترة التهدئة
٦	الانترنت
٦	طرق الاتصال بالإنترنت
٧	بطاقات الاتصال الدولية مدفوعة الأجر مسبقاً
٧	الاشتراك
٧	وماذا بعد اختيار المشغل وخدمة الاتصالات المناسبة؟
٨	وماذا عن الفاتورة؟
٨	فيما بعد
٨	هل يمكنني تغيير المزود أو مقدم الخدمة؟
٨	ماذا أفعل إذا كانت هناك مشكلة في الخدمة؟
٩	ماذا سيحدث بعد ذلك؟
١٠	هيئة تنظيم الاتصالات
١٠	ما هي هيئة تنظيم الاتصالات؟
١٠	للاتصال بالهيئة
١٠	للمزيد من المعلومات

قبل أن تختار

ما هو نوع الخدمة المناسبة لي؟

الخطوة الأولى هي أن تتعرف على نمط استخدامك للهاتف وما هي أهم الخدمات التي تريدها وذلك في ظل وجود الكثير من الباقات المتميزة بخدمات مختلفة، لأن ذلك سيؤثر حتماً على المبالغ التي ستقوم بدفعها مقابل هذه الخدمات. كما أنه يمكنك التوصل إلى الباقة التي تناسبك من خلال الإجابة على بعض الأسئلة، مثل:



- ما نوع المكالمات التي تجربها عادة (محلية - دولية - المكالمات عالية السعر)؟
- إن كانت هناك مكالمات دولية، إلى أي الدول تجري مكالماتك؟
- كم عدد المرات التي تجري فيها تلك المكالمات؟
- ما هي الأوقات التي تجري فيها مكالماتك عادة (الوقت من اليوم - خلال أيام الأسبوع - أم نهاية الأسبوع - أيام العطل)؟
- ما هي مدة المكالمات؟
- ما هي الخدمات الإضافية التي تحتاج إليها؟ مثال على ذلك خدمة البريد الصوتي أو خدمات الإنترنت.

قد تساعدك فواتيرك القديمة في الحصول على هذه المعلومات. وبعد أن تحدد ما تريد، ابحث عن العروض المطروحة واختر ما يناسبك منها.

كيف يتم احتساب المكالمات؟

تختلف طريقة احتساب المكالمات من مقدم خدمة إلى آخر ومن باقة إلى أخرى. فمع وجود العديد من الباقات أصبح من المهم أن تتعرف على كيفية احتساب أجرة المكالمات من قبل مزود الخدمة. غالباً ما تنحصر طريقة احتساب المكالمات في إحدى الطرق التالية:

- **احتساب المكالمات بالوحدات:** قد تختلف أجرة الوحدة وطريقة احتساب مدتها من مزود خدمة لآخر، كذلك قد تختلف من شبكة لأخرى (شبكة الهواتف الثابتة أو شبكة الهواتف المتنقلة). لنفترض أن مزودك بالخدمة يعتمد مدة ثلاث دقائق للوحدة وإذا قمت بإجراء مكالمة لمدة دقيقة ونصف عندئذٍ سوف يتم احتساب قيمة الوحدة كاملة، أي ثلاث دقائق، لهذه المكالمة بغض النظر عن المدة الفعلية التي استغرقتها المكالمة.
- **احتساب المكالمات بالثواني:** وفق هذه الطريقة يتم احتساب تعرفه المكالمة بالثواني التي استغرقتها المكالمة، وغالباً ما تستخدم طريقة الثواني لاحتساب تكلفة المكالمات الدولية، وفي هذه الحالة يتم دفع الأجرة حسب الثواني التي استغرقتها المكالمة.
- **احتساب المكالمات بالدقائق:** في هذه الحالة يتم استخدام طريقة التقريب في احتساب المكالمات. لنفترض أن المكالمة استغرقت دقيقة و 10 ثانية فقد يتم احتسابها على أنها دقيقتين أو دقيقة وذلك يعتمد على الطريقة المتبعة في التقريب والتي تختلف من مزود لآخر.

بالإضافة إلى ذلك قد تختلف أجرة المكالمة في الباقة ذاتها باختلاف الوقت الذي يتم إجراء تلك المكالمة فيها، حيث يقوم معظم مزود الخدمة بتقسيم اليوم إلى فترتين، فترة الذروة وفترة خارج الذروة، وتكون أجرة المكالمة خلال فترة الذروة أعلى منها في خارج الذروة. كما أن تسعيرة المكالمة قد تختلف حسب اليوم الذي تم إجراء المكالمة فيه، فعلى سبيل المثال قد تكون أجرة المكالمات خلال أيام الأسبوع مختلفة عنها خلال عطلة نهاية الأسبوع أو أيام العطل الرسمية. فعليك أن تسأل مقدم الخدمة عن هذه الفترات لكي تكون على علم بالأجرة التي تحتسب عليك لإجراء المكالمات.

الهاتف المتنقل

يفضل معظم الناس اليوم الهاتف المتنقل للاستخدام الشخصي بدلاً عنه من الثابت، وهناك أكثر من مزود خدمة الاتصالات المتنقلة يوفرون عروضاً متنوعة لهذه الخدمات على شكل باقات.

وقبل أن تحدد اختيارك للباقة التي تريدها، عليك أن تفكر في الأسئلة التالية:

- كيف تفضل تسديد فاتورتك؟ عن طريق الدفع المسبق أم الدفع اللاحق (فاتورة شهرية)؟
- هل تعتمد بشكل أساسي على المكالمات الصوتية أم على الرسائل النصية القصيرة؟
- هل هناك رسم ابتدائي للاشتراك في الخدمة؟
- هل هناك احتمال لاستعمال البريد الصوتي؟ وكم قد تكلفك هذه الخدمة؟
- هل تختلف تعرفه المكالمات بين شبكة وأخرى في مملكة البحرين؟ إذا كان الأمر كذلك، إلى أي شبكة تجري أغلب اتصالاتك؟
- هل تحتاج لاستخدام هاتفك عند السفر إلى الخارج؟ إذا كان الأمر كذلك، ما هي الباقات التي تتوفر فيها هذه الخدمة؟
- ما هي الخدمات الإضافية المتوفرة؟ وهل بإمكانك الاستفادة منها (مثل خدمة الإنترنت عبر الهاتف المتنقل)؟

هذا، وتختلف تكلفة الخدمات ومدى توفرها من مزود لآخر ومن باقة لأخرى. فمثلاً قد تعرض عليك خدمة تتضمن قدر من الدقائق أو الرسائل النصية القصيرة المجانية بالإضافة إلى أجره خط وجهاز هاتف بسعر مخفض. فهنا عليك التأكد من أنك ستستفيد من هذا العرض في ظل الاحتمالات التالية:

- احتياجك لإجراء مكالمات أكثر من عدد الدقائق المجانية الممنوحة.
- معرفة أية شبكات الاتصالات المتنقلة يمكنك من استخدام دقائق ورسائل نصية قصيرة مجانية فيها.
- مدى إمكانية ترحيل الدقائق المتاحة إلى الفاتورة التالية في حال عدم استخدامك لها بالكامل.
- إجراؤك للكثير من المكالمات الدولية.
- احتياجك لاستخدام هاتفك خارج البحرين... وهكذا.

عندما تكون لديك فكرة جيدة عن نمط استخدامك، يمكنك اختيار الباقة والخدمات الإضافية التي تحتاجها، وبذلك ستوفر وقتك وجهدك ومالك.

وفي أغلب الأحيان تدرج الباقات المتوفرة تحت قسمين من الخدمات هما:

١. **خدمات الدفع المسبق** - عادةً ما تكون المكالمات في هذه الحالة أكثر كلفة، ولا يتم احتساب إيجار شهري فيها كما أنك لن تستلم فواتير تحتوي على تفاصيل المكالمات التي أجريتها. غير أن هذه الخدمة تساعدك على عدم المخاطرة بإجراء مكالمات كثيرة قد تجد صعوبة في تسديد قيمتها لاحقاً.

٢. **خدمات الدفع اللاحق** - أما في حالة الدفع اللاحق، تكون فيها المكالمات أقل كلفة مع وجود إيجار شهري، بالإضافة إلى أنها تمكنك من الحصول على معلومات عن مكالماتك من خلال فاتورة دورية، إلا أنه عليك الانتباه لعدد المرات التي تجري فيها اتصالاتك والزمن الذي تستغرقه كل مكالمات، خاصة في المكالمات ذات التعرفة العالية. كما أنه عليك توخي الحذر في حال السماح للآخرين باستعمال هاتفك.

خدمة التجوال الدولي

ما هي خدمة التجوال الدولي؟

هي عبارة عن استخدام خط هاتفك المتنقل خارج حدود بلدك، وذلك من خلال إجراء المكالمات على شبكة المزود في الدولة المقصودة («المزود المستضيف»)، وبدلاً من استلام فاتورة من المزود المستضيف يتم احتساب تكلفة مكالماتك على مزودك المحلي الذي يقوم هو بدوره بتضمين قيمة المكالمات في فاتورتك.

غالباً ما تكون تعرفه خدمة التجوال الدولي عالية مقارنة بتعرفة المكالمات المحلية والدولية، ويعود ذلك إلى كيفية احتساب مثل تلك المكالمات. فقبل استخدام خدمة التجوال يجب التأكد مما يلي:

- هل لديك حاجة لاستخدام هاتفك المتنقل عند السفر؟
- هل يوفر مزود الخدمة الخاص بك خدمة التجوال الدولي في الدولة المقصودة؟ يمكنك معرفة ذلك بالاتصال به قبل السفر.
- هل تعلم تعرفه خدمات التجوال لمختلف المزودين في الدولة المقصودة أو على أقل تقدير التعرفه بشكل تقريبي؟ يمكنك أن تسأل مزود الخدمة عن هذه المعلومات قبل السفر.
- هل من الأوفر لك أن تشتري خط مسبق الدفع من مقدم الاتصالات المتنقلة في الدولة التي تنوي زيارتها بدلاً من استخدامك خدمة التجوال الدولي؟

كيف أقلل من مصاريف مكالماتي عند استخدامي لخدمة التجوال؟

- قم باختيار المزود المستضيف ذو التعرفة الأقل، وذلك حسب المعلومات التي حصلت عليها من مزود الخدمة الخاص بك قبل أن تسافر.
- حاول دائماً أن تتصل خارج أوقات الذروة.
- تذكر دائماً أنك ستدفع أجرة جميع المكالمات عند استخدام خدمة التجوال الدولي، سواءً كانت مكالمات صادرة من هاتفك أو واردة إليه، لذا يجب عليك اختيار المكالمات التي تؤد الرد عليها.
- إذا كنت ستجري اتصالات كثيرة، أو أنك على سفر دائم، أو في حال أنك لا تستطيع تحمل تكاليف خدمة التجوال، فيمكنك الاستمسا عن أسعار خط الهاتف المتنقل مسبق الدفع في الدولة المقصودة، وبالتالي شراؤه إذا كان يتناسب مع إمكانياتك.

الخط الثابت

يمكنك اختيار الخدمات التي تريدها من العروض التي يوفرها مشغل خدمة هاتفك الثابت. عند اختيارك لمزود الخدمة أو الباقة التي تؤد الاشتراك فيها يجب مراعاة:

- كم تبلغ الرسوم المبدئية عند الاشتراك؟
- كم يبلغ الإيجار الشهري للخط؟
- ما هي تعرفه المكالمات من شبكة لأخرى وما هي في الشبكة ذاتها (أي من الثابت إلى الثابت ومن الثابت إلى النقال)؟
- هل يمكنك إجراء مكالمات دولية؟
- هل يمكنك الحصول على خدمات إضافية مثل خدمة الإنترنت؟

خدمة الاختيار المسبق للناقل

تتوفر خدمة الاختيار المسبق للناقل على خدمات الهاتف الثابت، حيث يمكنك هذه الخدمة من الاشتراك مع مزود خدمة واحد أو أكثر دون الحاجة إلى تغيير رقم خط هاتفك الثابت أو استخدام أية معدات إضافية. ويمكنك الاشتراك مع:

- مزود خدمة لاتصالاتك المحلية.
- مزود خدمة لاتصالاتك الدولية.
- مزود خدمة لاتصالاتك المحلية والدولية معاً.

ولكن قبل أن تختار، عليك أن تتعرف على نمط استخدامك للهاتف. ولكي تتعرف على مقدمي خدمة الاختيار المسبق للناقل، يمكنك زيارة موقع الهيئة الإلكترونية (www.tra.org.bh) أو يمكنك الاتصال بالهيئة على الرقم ١٧٥٢٠٠٤٤ للاستفسار.

ولكي تحصل على هذه الخدمة، عليك أن تقوم بملء استمارة الطلب الخاصة بخدمة الاختيار المسبق للناقل والمتوفرة لدى المشغلين الذين يوفر هذه الخدمة.

و بمجرد أن تستكمل إجراءات اشتراكك في الخدمة سوف تتحول المكالمات التي اخترتها (سواءً المحلية، أو الدولية، أو الاثنين معاً) إلى مزود الخدمة الذي اخترته. فكل ما عليك فعله هو أن تقوم بإجراء مكالماتك بالطريقة المعتادة دون الحاجة إلى إضافة أية أرقام أو رموز إضافية.

وفي حال اشتراكك في خدمة الاختيار المسبق للناقل ورغبت في إجراء مكالمات ما ضمن تلك الخدمة عن طريق مقدم الخدمة الذي يزودك بخط الهاتف الثابت فيمكانيك إجراء تلك المكالمات عن طريق إدخال أرقام معينة تعرف بالرموز القصيرة قبل إجراء المكالمات.

هناك أمور من المهم أن تعيها فيما يخص الأجرة التي سوف تدفعها في حال اشتراكك في الخدمة:

- سوف تستلم فواتير منفصلة من كل مزود خدمة اشتركت معه في خدمة الاختيار المسبق للناقل، تحتوي على أجور المكالمات الدولية و/أو المحلية التي أجريتها وذلك حسب ما تم الاتفاق عليه من خلال العقد.
- سوف تستلم فواتير منفصلة من مقدم الخدمة الذي تنتمي لها شبكة هاتفك تحتوي على أجرة خط هاتفك وأجرة المكالمات التي قد تكون أجريتها عن طريقه.

العقد الخاص بخدمة الاشتراك المسبق للناقل

يجب أن لا تتجاوز مدة العقد الثلاثة شهور في حال كنت مشتركاً من الأفراد، أو اثنا عشر شهراً إذا كنت مشتركاً تجارياً بحيث يمكنك تجديد هذه المدد في حال الرغبة في ذلك. تأكد من قراءة العقد جيداً لتعرف ما إذا كانت هناك أية جزاءات في حال إنهاءك للعقد قبل انتهاء المدة المنصوص عليها.

فترة التهدئة

- يحق لك التمتع بـ «فترة التهدئة» والتي هي عبارة عن فترة تفكير مدتها ١٠ أيام عمل ، من تاريخ موافقتك على خدمة الاختيار المسبق للناقل. ويمكن خلالها:
- أن يتصل بك مزود الخدمة الذي قررت الانتقال منه مرة فقط خلال فترة التهدئة في محاولة منه لاستعادتك، وفي حال استلمت أكثر من مكالمة من مزود الخدمة فإن ذلك يعتبر مخالفاً للقانون.
 - أن تغير رأيك وتلغي الخدمة وذلك عن طريق إنهاء العقد دون أن يترتب على ذلك أية جزاءات. غير أنه سيكون عليك أن تدفع ثمن المكالمات التي أجريتها باستخدام خدمة الاختيار المسبق للناقل خلال تلك الفترة.

الإنترنت

خدمة الإنترنت هي إحدى وسائل الاتصال المهمة التي لا تقل أهمية عن غيرها من خدمات الاتصال الأخرى، حيث تتواجد بعروض وباقات متنوعة وبمميزات وسرعات مختلفة.

طرق الاتصال بالإنترنت

- **خدمة الدخول إلى الإنترنت عن طريق الاتصال الهاتفي (Dial-up):**
وتكون عن طريق توصيل جهاز الكمبيوتر بخط الهاتف بواسطة جهاز خاص (يسمى «مودم») لهذه الخدمة، إلا أنها بطيئة إلى حد ما، وتحتسب التكلفة لهذه الخدمة بحسب فترة الاتصال بالإنترنت. وفي حال الاتصال بالإنترنت فإنه لا يمكنك استخدام خط الهاتف لإجراء المكالمات أو استقبالها.
- **خدمة الإنترنت ذات النطاق العريض (Broadband):**
وتكون عن طريق توصيل جهاز الكمبيوتر بخط الهاتف بواسطة جهاز خاص (يسمى «مودم») لهذه الخدمة كذلك، وغالباً ما تكون هذه الخدمة ذات سرعة عالية تسمح بالتصفح والتحميل السريع للمعلومات. ويمكنك من خلال هذه الخدمة أن تكون على اتصال دائم دون انشغال خط الهاتف أثناء التوصل بالإنترنت.

طرق احتساب تكلفة الإنترنت

- إيجار شهري بالإضافة إلى احتساب المدة المستغرقة في استخدام الإنترنت.
- إيجار شهري ثابت بدون تحديد مدة للاستخدام أو حجم التحميل.
- إيجار شهري مع تحديد سعة اجمالية للملفات أو الصفحات التي يمكن تحميلها على جهازك أو تحديد عدد الساعات التي يمكنك استغراقها في التصفح أو الوحدات التي يمكنك تنزيلها وفي هذه الحالة تقوم بدفع مبالغ إضافية إذا تجاوزت الوحدات المحددة أو عدد الساعات المحدد.

عند اختيار باقات الاشتراك في خدمة الإنترنت يجب مراعاة التالي:

- كم من الوقت ستضفيه في استعمالك للإنترنت؟ حيث ستحدد الباقية المناسبة لك حسب مدة اتصالاتك بالإنترنت.
- هل ستحتاج لاستعمال خطك الهاتفي لإجراء المكالمات خلال اتصالاتك بالإنترنت؟
- هل تنوي تنزيل العديد من الملفات؟ إذا كان الأمر كذلك فينبغي عليك أن تقرر ما إذا كانت الباقات ذات الإيجار الشهري الثابت والاستخدام غير المحدود أنسب لك؟ أم تلك ذات ساعات التنزيل المحددة تناسب احتياجاتك أكثر؟

بطاقات الاتصال الدولية مدفوعة الأجر مسبقاً

توجد العديد من الشركات التي توفر بطاقات الاتصال الدولية مدفوعة الأجر مسبقاً في البحرين، وتختلف تعرفه المكالمات وجودتها من شركة لأخرى. كما أن بطاقات الاتصال تتوفر بعدة فئات (دينار واحد، ٢ دينار... إلخ)، وقد تلاحظ أن تعرفه المكالمات الأقل لا تعطيك بالضرورة جودة الصوت التي تريدها، وفي هذه الحال عليك أن تختار الأنسب من حيث التعرفه وجودة الخدمة.

وعند استخدامك لبطاقة الاتصال الدولية للمرة الأولى ينصح بأن تشتري البطاقة ذات الفئة الأقل قيمة (فئة دينار واحد مثلاً)، وبهذه الطريقة يمكنك أن تجرب الخدمة قبل أن تقرر شراء البطاقات ذات الفئة الأكبر.

وتذكر عند شراء بطاقات الاتصال الدولية مدفوعة الأجر مسبقاً أن تتأكد من أن الغلاف البلاستيكي سليم وغير ممرق، وأن الرقم السري مخفي وغير ممسوح، حيث أن خلاف ذلك يعني أن البطاقة قد تكون مستخدمة ولا يمكنك إجراء المكالمات بها.

الاشتراك

وماذا بعد اختيار المزود وخدمة الاتصالات المناسبة؟

الخطوة التي تلي ذلك هي قراءة العقد الذي ستبرمه مع مقدم أو مقدمي الخدمة قراءة متأنية قبل التوقيع عليه، لتتعرف على حقوقك والتزاماتك. ويجب عليك أن تتأكد من أنك ستحصل على ما تريده بالضبط، كما يجب عليك أن تتأكد من الأجر الثابتة التي تظهر في كل فاتورة مثل أجرة الخط، وكذلك تأكد من تعرفه المكالمات المختلفة وأسعار الخدمات التي تريد الاشتراك فيها.



وهنا أيضاً يستحسن أن تسأل المزيد من الأسئلة مثل:

- هل المزود أو مقدم الخدمة مرخص له بتقديم الخدمة المطلوبة؟ (أسأل مقدم الخدمة عن ذلك أو راجع هيئة تنظيم الاتصالات)
- ما هي مدة العقد؟
- إذا أردت إنهاء العقد مبكراً فما هي الخطوات التي يجب عليك إتباعها وهل هناك شروط جزائية؟
- متى يحق لمقدم الخدمة قطع الخدمة عنك؟
- ما هي محتويات الفاتورة وهل تصدر بشكل شهري؟
- هل يظهر في الفاتورة آخر موعد للدفع؟ وماذا يحدث إذا لم تسد كل المبلغ المطلوب في موعده أو جزء منه؟
- هل من السهولة الانتقال من خدمة لأخرى؟
- كيف يمكنك الاتصال بمقدم الخدمة؟
- كيف يمكنك تقديم الشكاوى وما هي الإجراءات المتبعة في مثل هذه الحالات؟

تذكر دائماً أن العقد وثيقة قانونية ملزمة فتأكد من أنك قد فهمت شروطها كاملة قبل التوقيع عليها.

وماذا عن الفاتورة؟

غالباً ما يرسل مقدموا خدمات الاتصالات فواتيرهم شهرياً أو كل ثلاثة أشهر. ويمكنك أن تطلب من مقدم الخدمة أن يشرح لك محتوى الفاتورة وأن تتأكد من أنها توضح لك الخدمة التي ستدفع في مقابلها لأن معظم الشكاوى تخص الفواتير، لذا فمن الأفضل أن تتأكد من ذلك قبل أن توقع على عقد اشتراك الخدمة.

ومن الأسئلة التي تحتاج لإجابات:

- هل توضح الفاتورة اسم صاحب الحساب ورقم الهاتف ونوع الخدمة المقدمة؟
- هل تفصل الفاتورة بين المكالمات المحلية والدولية والمكالمات ذات التعرفة العالية؟
- هل يتم احتساب المكالمات على أساس الوحدة؟ وإذا كان الأمر كذلك فكيف تحتسب الوحدة؟ هل بالدقيقة أم بالثانية؟ وكيف يتم تقريب التواني الزائدة؟
- هل توضح الفاتورة أية أجور ثابتة، مثل أجرة الخط في مكان منفصل؟
- هل توضح الفاتورة أي الأجور تدفع مقدماً وأنها مؤجلة الدفع؟
- متى يتوجب عليك تسديد الفاتورة؟ وماذا سيحدث إذا تأخرت عن الموعد المحدد للدفع؟
- هل هنالك إرشادات بالفاتورة عن كيفية الاستفسار إذا كنت تعتقد أن هنالك خطأ ما في بيانات الفاتورة؟

فيما بعد...

هل يمكنني تغيير المزود أو مقدم الخدمة؟

في حال ما إذا رغبت في الاشتراك مع مقدم خدمة آخر يوفر خدمات أنسب إليك أو إذا لم تكن راضياً عن المزود أو مقدم الخدمة الذي تتعامل معه حالياً، يمكنك اختيار مزود آخر أو الانتقال إلى الخدمة التي تناسبك.

ولكن قبل تغيير مقدم الخدمة عليك أن تفكر في الأسئلة التالية:

- ما هي مدة الإشعار التي يجب عليك تقديمها لمقدم الخدمة الحالي قبل إنهاء العقد؟
- ماهي الشروط الجزائية في حالة إنهاء العقد قبل أوانه؟
- هل يقدم لك المشغل الجديد عرضاً أفضل بالنسبة لاحتياجاتك من خدمات الاتصالات؟

مهما يكن فأنت الزبون - والخيار لك!

ماذا أفعل إذا كانت هنالك مشكلة في الخدمة؟

إذا كانت لديك مشكلة ما أو استفسار عن بيانات الفاتورة أو في حال تدني نوعية الخدمة أو غير ذلك، فإن أول ما ينبغي عليك عمله هو الاتصال بمقدم الخدمة الخاص بك ومحاولة حل المشكلة معه، وذلك بأن تخاطب قسم خدمات الزبائن الخاص بمقدم الخدمة إما:



- **كتابياً:** هنا عليك أن تحتفظ بنسخة من الخطاب وإفادة بالاستلام إذا أمكن مع تدوين المعلومات التالية:
 - البيانات الشخصية مثل الاسم الكامل، ورقم الاتصال بك، ورقم الهاتف أو الخط الخاص بالشكوى، وغيرها.
 - قم بشرح شكاوك بوضوح وبيان متى بدأت تواجهها والخطوات التي اتخذتها منذ أن بدأت. وفر المعلومات الكافية التي تمكن مقدم الخدمة من تحري المشكلة مثل نسخ من الفواتير وأرصدة الدفع.
 - اطلب الرد من مقدم الخدمة ودون تاريخ الرسالة.
- **شفوياً:** هنا عليك أن تطلب من مزود الخدمة رقم مرجع للشكوى إذا كان ممكناً ليتسنى لك مراجعة التطورات المتعلقة بها. اشرح تفاصيل الشكوى خلال اتصالك. كما يمكنك أن تسأل عن الموعد المتوقع للحصول فيه على رد من مقدم الخدمة حول موضوع الشكوى. قم بتدوين المعلومات التالية:
 - تاريخ ووقت المكالمة.
 - اسم الشخص الذي تحدثت معه ومسماه الوظيفي.
 - المعلومات التي تلقيتها أثناء المكالمة.

في حال اتخذت الخطوات المذكورة أعلاه، ولم يتم حل النزاع خلال ٦٠ يوماً من تاريخ تقديم الشكوى لمزود الخدمة، توجه بشكاوك إلى هيئة تنظيم الاتصالات، عن طريق:

- البريد الإلكتروني: consumer@tra.org.bh
- عنوان البريد: ص.ب. ١٠٣٥٣ - مملكة البحرين
- الفاكس: ١٧٥٣٢٥٢٣

- وفر للهيئة المعلومات التالية:
 - نسخ من مراسلاتك مع مقدم الخدمة، أو رقم مرجع الشكوى.
 - شرح وافٍ للمشكلة التي واجهتها.
 - نسخة من الهوية تثبت أنك صاحب الخدمة.
 - بيانات عن كيفية اتصال الهيئة بك ومراسلتك من خلالها.

ماذا سيحدث بعد ذلك؟

- سترسل لك الهيئة إفادة باستلام الشكوى، وقد تقوم الهيئة بطلب تقديم معلومات أو إيضاحات إضافية منك.
- ستعمل الهيئة على دراسة وتحري موضوع الشكوى.
- قد تكشف الهيئة لمقدم الخدمة عن هويتك لغرض حل المشكلة بعد الحصول على موافقة منك.
- ستعلمك الهيئة عن النتيجة التي توصلت إليها بشأن الشكوى.

هيئة تنظيم الاتصالات

ما هي هيئة تنظيم الاتصالات؟

هي هيئة عامة مستقلة أنشأت بموجب المرسوم بقانون رقم ٤٨ لسنة ٢٠٠٢، وهي الجهة المنظمة لقطاع الاتصالات بمملكة البحرين ولا تنتمي لأي من شركات الاتصالات العاملة في المملكة. وبصفتها الجهة المنظمة فهي تصدر التراخيص للشركات التي تنوي تقديم خدمات الاتصالات في مملكة البحرين وتؤكد من التزام المشغلين بالقواعد وتعزيز التنافس الشريف كما أنها ترعى مصالحك

كمستهلك. وإذا زرت موقعنا على الإنترنت وهو: www.tra.org.bh فستجد الكثير من المعلومات عن قطاع الاتصالات في مملكة البحرين وعن الهيئة.

ويمكنك الاتصال بالهيئة خلال أوقات الدوام الرسمي وذلك من الأحد إلى الخميس من الساعة التاسعة صباحاً وحتى الساعة الخامسة مساءً، طلباً للرأي والنصيحة فيما يتعلق بالاتصالات ويمكنك أيضاً الاتصال بنا إذا لم تكن راضياً عن الرد الذي تتلقاه من مزود الخدمة حول مشكلة تتعلق بالخدمة أو الفاتورة. وسوف نقدم لك المزيد من المعلومات حول حقوقك كمستهلك في قطاع الاتصالات.

للاتصال بالهيئة

صندوق بريد: ١٠٣٥٣ - مملكة البحرين

هاتف: ١٧٥٢٠٠٤٤

فاكس: ١٧٥٢٢٥٢٣

بالبريد الإلكتروني: consumer@tra.org.bh

أو عبر موقعنا على الإنترنت: www.tra.org.bh

للمزيد من المعلومات

للمزيد من المعلومات يرجى الاتصال بالهيئة أو بأي من مقدمي خدمات الاتصالات الذين يعلنون عن خدماتهم.

توجد نسخ من هذا الدليل بطريقة برايل وبالأحرف الكبيرة عند الطلب.

