

## Orange الخط الثابت

## قواعد الممارسة لأغراض استخدام الزبائن وموظفي Orange الخط الثابت

## المحتويات:

صفحة رقم	البند
3	أ. المصطلحات
4	ب. طلب الحصول على الخدمة
4	1. الوثائق التي يقدمها الزبون المنزلي
4	2. الوثائق التي يقدمها الزبون التجاري (غير المنزلي)
4	3. عقود إشتراك الخدمات
5	4. نقل الخدمة
5	5. إنهاء عقد الخدمة
5	ج. الخدمات التي تقدمها Orange الخط الثابت
5	1. الخدمات الأساسية
6	2. الخدمات الإضافية
7	3. خدمة إستعلامات الدليل
7	4. خدمة مأمور المقسم
7	5. خدمة التكاليف المضافة
7	6. خدمة الإتصال الصوتي الإلكتروني المزوج (Live Box)
7	7. خدمة الهاتف المدفوع مسبقا (PPT)
8	8. خدمة الإتصال المجاني (Call Free 0800)
8	9. خدمة الدارات المؤجرة (Leased Line)
8	10. مركز المعلومات (Data Center)
8	11. خدمة المشاركة بالتكاليف (Shared Cost)
8	12. خدمة الفريم ريلي
8	13. مؤتمرات الفيديو
8	د. جودة الخدمات المقدمة ومؤشرات الاداء الخاصة بها
8	1. معايير الجودة
9	2. بنود التعويض
10	3. الإبلاغ عن الأعطال
10	4. مكالمات الإزعاج
10	5. الإتصال ب Orange الخط الثابت
11	6. معالجة الشكاوى
11	7. الإستفسار عن الفواتير
11	8. تسوية النزاعات

12	هـ. الفوترة، التحصيل و الأسعار
12	1. الفوترة
12	2. مراكز التحصيل
13	3. طرق الدفع
13	4. الدفعات المسبقة
13	5. حجب الخدمة
14	6. إلغاء عقد الخدمة من قبل Orange الخط الثابت
15	7. الأسعار و التعريفات
15	8. التأمينات
16	و. حدود المسؤولية
17	ملحق رقم 1: أرقام عامة للإستعلامات و الشكاوى
17	ملحق رقم 2: مراكز خدمات الزبائن
20	ملحق رقم 3: أرقام خدمات الطوارئ والخدمات الخاصة
21	ملحق رقم 4: معايير الجودة

## المقدمة

قامت Orange الخط الثابت بوضع قواعد الممارسة هذه بهدف تقديم الإرشاد لزيائنها المنزليين و الزبائن التجاريين وموظفي Orange الخط الثابت آملين ان تكون هذه القواعد واضحة و مفيدة. تهدف هذه القواعد إلى توفير المعلومات الضرورية عن:

- كيفية الإتصال بـ Orange الخط الثابت
- الخدمات الرئيسية المقدمة من قبل Orange الخط الثابت
- الفوترة و الأسعار
- الشكاوى و تسوية النزاعات

صدرت قواعد الممارسة وفقا لاحكام المادة 5.9 من اتفاقية الترخيص الممنوحة من قبل هيئة تنظيم قطاع الاتصالات لـ Orange الخط الثابت بتاريخ 23 كانون ثاني 2000. والمعدلة حسب نظام التراخيص الجديد بتاريخ 6 أيار لعام 2007. المعلومات الواردة ضمن قواعد الممارسة هذه قد تتغير من وقت إلى آخر و بموافقة الهيئة.

## التعريف بـ Orange الخط الثابت:

Orange الخط الثابت هي واحدة من أنجح الشركات التي رافقت مسيرة النماء و التقدم التي شهدتها المملكة على مر السنين. و تعتبر Orange الخط الثابت شركة رائدة في تقديم خدمات الاتصالات في الأردن، وذلك من خلال سعيها الحثيث لتحقيق أهدافها الاستراتيجية في توفير خدمة الاتصالات الشاملة لمواجهة احتياجات الزبائن الحالية والمستقبلية.

## أ. المصطلحات

**خدمة هاتفية عامة أساسية :** هي خدمات الاتصالات ذات المزايا الفنية التي تشكل الحد الأدنى الضروري للسماح بتأسيس قناة هاتفية قادرة على تمكين الزبائن من القيام بإجراء واستقبال مكالمات محلية و وطنية و خلوية و دولية تساند الصوت و الفاكس و تراسل المعطيات.

**Orange الخط الثابت :** هي شركة الاتصالات الاردنية وهي شركة أردنية تأسست بموجب قانون الشركات الأردني و المسجلة في وزارة الصناعة و التجارة تحت رقم 320 بتاريخ 1996/10/8.

**الزبون أي " شخص" طبيعي ا و اعتباري او اي شخص مفوض عنه (بموجب تفويض عدلي أو مصدق من بنك على صحة التوقيع) يتعاقد مع Orange الخط الثابت للحصول على الخدمة.**

**الأهلية :** يجب أن يكون عمر المشترك 18 سنة فأكثر كي يكون مؤهلا للاشتراك.

**الهيئة :** هيئة تنظيم قطاع الاتصالات.

**قانون الاتصالات:** قانون الاتصالات رقم 13 لسنة 1995 وتعديلاته.

**نموذج الطلب:** هو النموذج الملحق بالعقد والمبين فيه بيانات طالب الخدمة و وصف الخدمة المراد الحصول عليها

والذي يتم تعبئته من قبل المشترك للحصول على الخدمة المنوي الاشتراك بها.

**الشبكة :** شبكة نقل الاتصالات العامة في الأردن التي تملكها Orange الخط الثابت لتقديم الخدمة/الخدمات إلى الزبون.

**نقطة نهاية الشبكة "نقطة الربط" :** هي نقطة الربط التي تربط الشبكة مع شبكة التوزيع الداخلية التابعة للزبون.

**العقار :** هو المكان الذي توفر له الخدمة عن طريق نقطة الربط.

**المحافظة :** منطقة جغرافية في الأردن، واحدة من اثنتي عشرة منطقة إدارية ينقسم إليها الأردن حسب التقسيمات الإدارية المنصوص عليها في نظام التشكيلات الإدارية للمملكة.

**مكالمة محلية :** مكالمة يقوم بها الزبون ضمن المحافظة

**مكالمة وطنية :** مكالمة يقوم بها الزبون من محافظة الى محافظة اخرى.

**مكالمة دولية :** مكالمة يقوم بها الزبون من داخل المملكة الى الخارج.

**مكالمة خلوية :** مكالمة يقوم بها الزبون من هاتف ثابت إلى هاتف متنقل.

**مكالمة انترنت :** مكالمة يقوم بها الزبون من هاتف ثابت للنفاذ إلى أحد مزودي خدمة الانترنت المرخصين في الأردن.

**العنوان البريدي :** العنوان الذي يحدده الزبون لاستلام الفواتير والمراسلات.

**العقد:** و يعني الشروط و الأحكام، لائحة الأسعار الخاصة بالخدمة، نموذج الطلب و أي مرفقات أخرى توافق عليها الهيئة، إن وجدت.

**القوة القاهرة:** هي الحادث الاستثنائي الذي لا يمكن توقعه ويستحيل دفعه ويجعل تنفيذ الالتزام مستحيلاً بحيث تصبح Orange الخط الثابت غير قادرة على الوفاء بالتزاماتها الثابتة.

## ب. طلب الحصول على الخدمة

للحصول على خدمة الهاتف الثابت (الأرضي)، يمكن للزبون التقدم بطلب الخدمة وذلك بزيارة أقرب مركز خدمات زبائن و تعبئة النماذج الخاصة بالخدمة و توقيع عقد الإشتراك و الذي عادة تكون مدته التعاقدية سنة واحدة كحد أدنى او عن طريق الاتصال بـ Orange الخط الثابت. يحق للزبون أن يطلب الخدمة لفترة مؤقتة (أقل من فترة الحد الأدنى للعقد)، و لكن بعد دفع كافة المبالغ و الرسوم عن سنة كاملة عند توفر الخدمة.

### 1. الوثائق التي يقدمها الزبون المنزلي عند التقدم بطلب الخدمة:

- الهوية الشخصية (وعليها الرقم الوطني)
- جواز السفر لغير الأردنيين أو جواز سفر أردني مؤقت
- عقد الإيجار أو سند الملكية للعقار المطلوب تزويده بالخدمة الهاتفية
- رقم هاتف الزبون الخليوي
- اقرب رقم هاتف للموقع المطلوب ايصال الخدمة له، لتخصيص الارقام بشكل دقيق.

تحتفظ Orange الخط الثابت بحقها في رفض اي طلب لا يحتوي على المعلومات المطلوبة اعلاه.

### 2. الوثائق الإضافية التي يقدمها الزبون التجاري (غير المنزلي):

- السجل التجاري
- رخصة المهن

### 3. عقود إشتراك الخدمات:

- تقوم Orange الخط الثابت بتوفير الخدمات بموجب عقود إشتراك تشمل على الشروط و الأحكام الخاصة بكل خدمة و التي يتم أخذ الموافقة المسبقة عليها من قبل هيئة تنظيم قطاع الاتصالات و ذلك حسب إتفاقية الترخيص الممنوحة للشركة.



■ تشتمل هذه العقود على الشروط والأحكام المتعلقة بما يلي إضافة الى معلومات أخرى حسب طبيعة الخدمة المقدمة:

⇐ التامينات، سرية معلومات الزبون، التعويضات، رسوم الخدمة و طريقة الدفع، الحد الأدنى للعقد، تسوية النزاعات بالإضافة إلى حق كل من الزبون و Orange الخط الثابت في إنهاء العقد.

■ يحق ل Orange الخط الثابت تعديل او اضافة او الغاء أي بند من بنود العقد بعد الحصول على موافقة الهيئة على ذلك وشريطة اعلام الزبون خطيا او عن طريق الاعلان في صحيفة يومية قبل ثلاثين يوما من سريان التعديل ، ويسري التعديل اذا لم يتقدم الزبون الى Orange الخط الثابت او الهيئة باعتراض قبل انتهاء تلك المدة.

تتوفر هذه العقود في مراكز خدمات المشتركين المنتشرة في المملكة ومع مندوبي بيع الميدان باللغتين العربية والإنجليزية لجميع الزبائن الراغبين بالإشتراك أو الإطلاع على أي من شروط وأحكام الخدمات المقدمة من قبل Orange الخط الثابت .

#### 4. توفير ونقل الخدمة:

في حالة تقدم الزبون بطلب توفير الخدمة أو نقلها، يتوجب عليه دفع كافة المستحقات لشركة Orange الخط الثابت خلال فترة أقصاها 3 أيام من تاريخ إشعاره بالدفع. و في حالة تخلف الزبون عن دفع هذه المستحقات خلال هذه المدة يعتبر طلب النقل غير ساري المفعول. ويحق ل Orange الخط الثابت الغاء الطلب.

#### 5. إنهاء عقد الخدمة من قبل الزبون:

- يحق للزبون إنهاء عقد الخدمة بعد انقضاء فترة الحد الأدنى (اعتمادا على العرض)، في حال رغب بذلك، شريطة التقدم بطلب الإنهاء قبل أسبوعين على الأقل وتسديد أية مستحقات غير مسددة للخدمة المطلوب إنهاؤها، وتقوم Orange الخط الثابت برد التأمينات للزبون خلال مدة اقصاها شهرين من تاريخ إنهاء العقد بعد اقتطاع كافة الرسوم والأجور المستحقة لها.
- كما يحق للزبون إلغاء طلب إنهاء عقد الخدمة خلال 4 ايام من تاريخ تقديم طلب إنهاء عقد الخدمة، دون أن يتحمل دفع رسوم تأسيس.

### ج. الخدمات المقدمة من قبل Orange الخط الثابت

Orange الخط الثابت شركة مرخصة لإنشاء وتشغيل وادارة خدمات اتصالات عامة في الأردن، وتعمل Orange الخط الثابت جاهدة للوصول الى أعلى المستويات النوعية والتكنولوجية سعياً لإرضاء زبائنها. تقدم Orange الخط الثابت حالياً الخدمات التالية:

#### 1. الخدمات الأساسية

- الخدمة الهاتفية العامة الأساسية:

هي خدمات الإتصالات ذات المزايا الفنية التي تشكل الحد الأدنى الضروري للسماح بتأسيس قناة هاتفية تمكن الزبائن من القيام بإجراء واستقبال مكالمات محلية و وطنية و خلوية و دولية تساند الصوت و الفاكس و تراسل المعطيات.

▪ خدمة الخط الرقمي اللامتائل (ADSL):

خدمة تقدمها Orange الخط الثابت تستخدم لنقل معلومات رقمية ذات سرعات عالية عبر شبكة الهواتف المتوفرة. و توفر هذه التقنية سرعة عالية لتحميل البرامج من شبكة الانترنت (Download) و سرعة اقل لتحميل البرامج من الزبون الى شبكة الانترنت (Upload).

▪ الشبكة الرقمية للخدمات المتكاملة (ISDN):

خدمة تقدمها Orange الخط الثابت تستخدم لنقل و إرسال معلومات رقمية و الصوت و البيانات و الصور و الفيديو إما في آن واحد أو بشكل منفصل عبر شبكة الهواتف المتوفرة.

▪ الأردن مباشرة (Jordan Direct):

خدمة اتصالات دولية تمكن زبائن Orange الخط الثابت من عمل مكالمات من خارج الاردن الى الاردن بدون أن يدفعوا ثمنها في البلد الذي يقومون بالمكالمة منه.

2. الخدمات الإضافية:

▪ البريد الصوتي (Voice Mail):

يتمكن الزبون بهذه الخدمة من الاستماع للرسائل الواردة الى هاتفه.

▪ مكالمة الانتظار (Call Waiting):

لن يفقد الزبون أية مكالمات لان هاتفه لن يدل على انشغاله.

▪ حجب الصفر (Call Barring):

يستطيع الزبون التحكم بالمكالمات الدولية و الخلوية من خلال إغلاق الصفر علما أن هاتفه سيستمر في استقبال المكالمات.

▪ المحادثة الثلاثية (Three way conference):

هذه الخدمة تمكن ثلاثة أطراف من التحدث معا من خلال المكالمات الواحدة.

▪ الخط الساخن (Hot Line):

في حالات الطوارئ يستطيع الزبون أن ينتظر لمدة 5 ثواني، حيث سيتم الاتصال برقم الحالات الطارئة المخزن لديه او توماتيكيا.

▪ خدمة تحويل المكالمات (Call Forward):

يستطيع الزبون أن يبقى على اتصال دائم مع من يريد من خلال تحويل مكالمته الى الرقم الذي يرغب به سواء كان الرقم محلي أو وطني أو دولي أو خلوي.

▪ الترقيم المختصر (Abbreviated Dialing):

يستطيع الزبون من خلال استخدام رمز مكون من خانتين أن يطلب رقما معينا بدلا من إدخال الرقم الأصلي و لا داعي لان يحفظ قائمة أرقام طويلة.

▪ إظهار رقم الطالب (Caller ID):

تستطيع التعرف على رقم الطالب قبل الإجابة على الهاتف.

### ▪ وقت الراحة (Don't Disturb):

تستطيع حجب المكالمات الواردة في وقت راحتك أو عند رغبتك في إتمام أعمالك بهدوء دون انقطاع وفي الوقت الذي تشاء، حيث سيصدر عن هاتفك رسالة مسجلة تبين أن جهازك لا يستقبل المكالمات في الوقت الحالي.

### ▪ مكالمة التنبيه (Wake Up Call):

تستطيع من خلال خدمة التنبيه أن تبرمج هاتفك ليقيم بإيقاظك من نومك أو تذكيرك بموعد هام، كن دقيقاً في أوقات استيقاظك من نومك أو في حضور مواعيدك الهامة وفقاً لرغبتك من خلال برمجة هاتفك من منزلك أو من مكتبك عن طريق خدمة مكالمة التنبيه.

### 3. خدمة إستعلامات الدليل (1212):

متوفرة 24 ساعة في اليوم من خلال الرقم 1212 و مدفوعة الأجر من قبل المتصل، و يستطيع الزبون الإستعلام عن رقمين ضمن المكالمة الواحدة. ويتم البحث عن الرقم المطلوب من خلال المعلومات التي يتم طلبها من المتصل (إسم الزبون و موقعه)، ولا يتم إعطاء إسم الزبون أو عنوانه من رقم الهاتف. يتم إدراج إسم الزبون ورقمه في الدليل الورقي أو على شكل نسخة إلكترونية متوفرة في مراكز خدمات Orange الخط الثابت. تحاول Orange الخط الثابت جاهدة لإدراج المعلومات بدقة و لكن بالرغم من ذلك وفي حال كان هناك خطأ في الرقم المدرج أو إسم الزبون أو تم إلغاء إسم الزبون خطأً، يتوجب إعلام Orange الخط الثابت بذلك على الفور.

يحق للزبون عند التقدم بطلب الخدمة الطلب بعدم وضع إسمه على لائحة الدليل.

### 4. خدمة مأمور المقسم:

متوفرة 24 ساعة في اليوم لمساعدة الزبون في إجراء المكالمات الوطنية و الدولية.

### 5. خدمات التكاليف المضافة:

تمكن خدمة التكاليف المضافة الزبون من الحصول على الخدمات الصوتية (برامج المسابقات، التصويت، إلخ) التي يقدمها مزودي خدمات الإتصالات بمعدل تعرفه أعلى.

### 6. خدمة الإتصال الصوتي الإلكتروني المزودج (Live box):

هي خدمة مبنية على حزمة الإنترنت العريضة بحيث توفر خدمة الصوت من خلال تكنولوجيا الإتصال الصوتي عبر الإنترنت والربط بالإنترنت المقدمة من مزود خدمة إنترنت و من خلال نفس خط خدمة ADSL المقدمة من Orange الخط الثابت من خلال جهاز مودم خاص متصل بخط ADSL يدعى بوابة العبور (Residential Gateway).

### 7. خدمة الهاتف المدفوع مسبقاً (PPT):

يستطيع الزبون أن يستفيد من كافة مزايا الاتصالات التي توفرها الخدمة الهاتفية العامة الأساسية ولكن بدون دفع رسوم الاشتراك الشهري أو الفواتير، إلا لخدمة نفاذ ال ADSL.

#### 8. خدمة الإتصال المجاني (Call Free 0800):

توفر هذه الخدمة للشركات اتصالات مجانية لزبائنها وشركائها. حيث يتم تخصيص أرقام (0800) لزبون Orange الخط الثابت التجاري بحيث يتمكن من إستقبال مكالمات من قبل زبائنه من دون أن يتحمل زبونه تكلفة هذه المكالمات، بل إن Orange الخط الثابت صاحبة العلاقة تقوم بحاسبة الشركات المشتركة بالخدمة على جميع المكالمات الواردة لها من الزبائن. حيث تعمل المكالمات على توسيع مجال اتصالات الشركات وتعمل كأداة تسويق مباشرة وتزيد المبيعات.

#### 9. خدمة الدارات المؤجرة (Leased Lines):

خدمة توفرها Orange الخط الثابت لزبائنها التجاريين، تستعمل الدارات المؤجرة لنقل البيانات بين مواقع المشتركين، وتكون الدارة المؤجرة مخصصة لزبون واحد فقط.

#### 10. مركز المعلومات (Data Center) :

يوفر مركز المعلومات موقعاً آمناً لايداع خدمات الانترنت وأجهزة أخرى لمستفيدين محليين وإقليميين في بيئه ملائمة للأجهزة وتتمتع بمستوى عال من الحماية لاي اختراقات للمعلومات أو من الحريق أو انقطاع التيار الكهربائي.

#### 11. خدمة المشاركة بالتكاليف (Shared cost) :

هي خدمة تمكن المشترك من دفع جزء من تكاليف المكالمات الواردة الى خطه الهاتفي او ISDN-BRI او ISDN-PRI بينما يدفع المتصل الجزء المتبقي من تكاليف المكالمات؛ حيث ان جميع المكالمات الواردة عبر هذه الخدمة هي ضمن تعرفه المكالمات الوطنية.

#### 12 . خدمة الفريم ريلي (Frame Relay):

تقنية آمنة لنقل المعلومات بكفاءة و سرعة إتصال عالية، الأمر الذي يبقي مختلف مواقع العمل على إتصال و تختصر الوقت و المسافة.

#### 13. مؤتمرات الفيديو:

توفر خدمة مؤتمرات الفيديو إتصلاً رقمياً و مرئياً بين الشركات المتواجدة في أماكن بعيدة و مختلفة، و تمكن الزبون من الإجتماع بمن يريد و جهاً لوجه في أي مكان حول العالم دون الحاجة إلى السفر.

إن تقديم الخدمات المذكورة أعلاه تخضع لتوفر التقنية للموارد المخصصة في وقت تقديم الطلب للحصول عليها

### د. جودة الخدمات المقدمة ومؤشرات الاداء الخاصة بها

#### 1. معايير الجودة:

- تقدم شركة Orange الخط الثابت خدماتها الهاتفية ذات الجودة العالية، ففي حال وجود أية مشاكل أو أعطال على الخدمة تعمل Orange الخط الثابت جاهدة على إصلاح هذه المشاكل أو الأعطال لضمان بقاء إستمرارية الخدمة لدى الزبون.



- وضعت هيئة تنظيم قطاع الإتصالات أهداف ومعايير للشركة لضمان جودة الخدمة المقدمة ضمن نظام التراخيص الجديد لجميع الخدمات التي تقدمها Orange الخط الثابت و لجميع الشركات الأخرى المرخصة كل حسب الخدمات التي تقدمها.
- تلتزم Orange الخط الثابت باعادة رسوم التأسيس الى الزبون في حال عدم تركيب الخدمة لاسباب تعود الى Orange الخط الثابت.

## 2. بنود التعويض

- في حال حدوث عطل أو انقطاع في الخدمات المقدمة من قبل الخط الثابت وإذا ثبت أن العطل أو الانقطاع ناتج عن عوامل داخلية خاصة ناتجة عن خطأ من Orange الخط الثابت، باستثناء الحالات التي تتوقف فيها الخدمة في حالة الصيانة أو التعديلات أو التوسعات التي تتم على الشبكة والتي يتم الاعلان عنها في الصحف اليومية، أو بحالات التعديلات على الشبكة، يحتفظ الزبون بحقه بالطلب من Orange الخط الثابت رد رسوم اشتراك الخدمة المتأثرة بما يتناسب مع طول المدة التي كانت المشكلة قائمة خلالها وذلك بناء على طلب الزبون ( وبعدها اقصى قيمة الاشتراك الشهري )، على ان لا تقل مدة توقف الخدمة عن 5 ايام عمل علما التعويض ممكن ان يكون بطرق مختلفة، على سبيل المثال لا الحصر؛ اعادة رسوم الاشتراك الشهري أو منح خصومات أو التعويض بساعات إضافية، أو بالطريقة التي تراها Orange الخط الثابت مناسبة.

- الا ان Orange الخط الثابت لن تكون مسؤولة عن تعويض الزبون في الحالات التالية:
  - أ- اذا لم يتم بالابلاغ عن العطل
  - ب- اذا كان تأخير اصلاح العطل بسبب الزبون
  - ت- اذا كان العطل كان نشأ عن سبب خارج عن ارادة Orange الخط الثابت.
  - ث- اذا كان العطل ناشئ عن سوء استخدام و/أو بسبب يعود للزبون.

- بعد دفع رسوم تأسيس الخدمة ( بما فيها اية رسوم أو تأمين ) فإنه يحق للزبون ان يلغي طلب الخدمة واسترجاع ما تم دفعه من مبالغ مالية خلال فتره لا تتجاوز 3 أيام عمل من تاريخ دفع الرسوم، بشرط ان لا تكون الخدمة قد تم ايصالها الى الزبون أو في حال تم تزويد الخدمة للزبون بشكل غير مطابق للشروط المتعاقد عليها.
- لن يتم رد الرسوم الى الزبون في الحالات التالية:

- 1- اذا تم تفعيل الخدمة في مواقع الزبون
- 2- اذا تقدم الزبون بطلب الغاء الخدمة بعد 3 ايام عمل من تاريخ دفع الرسوم.
- 3- اذا كان تأخير ايصال الخدمة لاسباب تعود الى الزبون

- تلتزم Orange الخط الثابت بارجاع رسوم التأسيس و التأمين، بعد استلام طلب خطي من الزبون، اذا لم يتم تسليم الخدمة خلال مدة أقصاها 30 يوم من تاريخ طلب الخدمة، على ان لا يكون سبب تاخير تسليم الخدمة عائد للزبون .
- تتقيد Orange الخط الثابت، الان ودائما، باهداف جودة الخدمة المبينة في الترخيص الممنوح من الهيئة والقرارات والتعليمات الصادرة عنها، هذه الأهداف و المعايير متوفرة ضمن الملحق رقم (4) و كذلك على موقع الهيئة الإلكتروني ([www.trc.gov.jo](http://www.trc.gov.jo)).

### 3. الإبلاغ عن الأعطال :

باستطاعة الزبون الإبلاغ عن أي عطل على الرقم المخصص للعناية بالزبائن 1214 على مدار الساعة.

الأعطال ممكن أن تكون بسبب شبكة Orange الخط الثابت ، أو بسبب الجهاز الموجود عند الزبون او بسبب طرف ثالث آخر (اعمال حفريات و بناء). إذا تم الإبلاغ عن العطل خلال ساعات الدوام الرسمية تبذل الإتصالات جهدها لإصلاح العطل و إعادة توصيل الخدمة. كما و قد تطلب Orange الخط الثابت من الزبون القيام ببعض الإجراءات للتأكد من أن العطل ليس بسبب الجهاز أو التوصيل الداخلي.

إصلاح الأعطال على شبكة الإتصالات هو جزء من الصيانة التي تقدمها Orange الخط الثابت. أما الأعطال التي تكون بسبب أجهزة الزبون أو التوصيل الداخلي غير المملوك للشركة، فإن Orange الخط الثابت غير مسؤولة عن إصلاحها.

### 4. مكالمات الإزعاج:

بحالة استقبال الزبون لمكالمات ازعاج، يقدم الزبون شكوى لدى مركز مبيعات Orange الخط الثابت وترسل للقسم المعني ليتم التحقق والتأكد للمشتكي أن الشركة سوف تقوم بمعالجة الأمر و اتخاذ الاجراء المناسب في حال ثبوت الازعاج. إن كان الازعاج:

1. صادر من شبكة Orange الخط الثابت يتم تنبيه المشتكى عليه المزعج.
2. إن كان صادر عن شبكة مرخص له آخر يتم ارسال الشكوى الى المرخص له الصادرة عن شبكته الازعاجات.

تلتزم Orange الخط الثابت باتخاذ الاجراءات المناسبة بحق المشترك الذي يثبت قيامه باستخدام الخدمة لازعاج الاخرين بما يتوافق مع التشريعات القانونية والتنظيمية ذات العلاقة.

### 5. الإتصال بـ Orange الخط الثابت :

في حال إحتاج الزبون للمشورة أو المعلومة أو المساعدة من قبل Orange الخط الثابت فيإمكانه الإتصال على رقم العناية بالزبائن 1214 أو 4608888 على مدار الساعة، أو إستخدام أرقام خدمات الطوارئ والخدمات الخاصة الموضح في الملحق رقم (4).

و كما ترحب Orange الخط الثابت بزيارة زبائنها لمراكز خدمات الزبائن المنتشرة في المملكة، و باستقبال أي من الرسائل الخطية على عنوان Orange الخط الثابت البريدي:

شركة Orange الخط الثابت

الدوار الأول - جبل عمان

ص.ب: 1689 عمان 11118 الأردن

او على الموقع الالكتروني [www.orange.jo](http://www.orange.jo)

6. معالجة الشكاوى (الفنية و المالية):

تلتزم شركة Orange الخط الثابت بتقديم أفضل خدمات الإتصالات. و لكن بالرغم من جميع الجهود فإن حصول الخطأ وارد، وعند حدوثه تكرر Orange الخط الثابت الجهود لإصلاح هذا الخطأ و إعادته إلى وضع الصواب و بالسرعة الممكنة. تتبع Orange الخط الثابت إجراءات شاملة لمعالجة شكاوى الزبائن.

عند تسجيل العطل على الرقم المخصص للعناية بالزبائن كما هو موضح في ملحق رقم (1)، تسعى Orange الخط الثابت لحل هذا العطل بالسرعة الممكنة. بالنسبة إلى الأخطاء المالية (أخطاء الفواتير) و نظراً إلى وجود عملية تدقيق للفواتير فإن عملية تصويبها قد تحتاج إلى وقت أطول لحلها. في حال عدم رضی الزبون بالإجابة (الحل) يمكنه رفع شكواه إلى المدير المعني للتحقيق فيها. كما يحق للزبون اللجوء الى الهيئة في حال عدم رضاه عن الحل الذي تم تقديمه من قبل Orange الخط الثابت في الحالات التي تتعلق بشروط واحكام عقد الاشتراك او مستوى الخدمة ونوعيتها او مخالفة شروط الرخصة.

7. الإستفسار عن الفواتير:

إصدار الفواتير يتم بشكل دقيق لضمان صحة الفواتير الصادرة للزبون. في حال عدم وضوح أي بند من بنود الفاتورة فيحق للزبون مراجعة أقرب مركز خدمة الزبائن للإستفسار أو الإعتراض على الفاتورة او الاتصال بمركز الاتصال 1214 وذلك خلال 3 أشهر من تاريخ صدورها لتسجيل الإعتراض. إن زبون Orange الخط الثابت هو المسؤول عن تحمل كافة التكاليف الناجمة عن إستخدام خدمات الإتصالات المشترك بها وعليه دفع هذه التكاليف للشركة بناءً على فاتورته و حسب التاريخ المحدد لذلك.

8. تسوية النزاعات:

في حالة وجود خلاف يحاول الزبون و Orange الخط الثابت أن يصلا مباشرة إلى اتفاق فيما بينهما، وإذا لم يتمكن من حل الخلاف بما يرضي الزبون، فيمكن للزبون أن يقدم شكوى إلى هيئة تنظيم قطاع الاتصالات في غير المنازعات المتعلقة بالاستحقاقات المالية أو اللجوء إلى المحاكم المختصة في المملكة لتسوية ذلك الخلاف:

الرقم المجاني لتلقي الشكاوي 117000 / 080022313

تلفون الهيئة 5501120

فاكس الهيئة 5863641

ص ب 850967 عمان 11185 الأردن

## هـ. الفوترة، التحصيل والأسعار

### 1. الفوترة:

يلتزم الزبون بدفع تكاليف الخدمات التي تقدمها له Orange الخط الثابت. تقوم Orange الخط الثابت بإصدار الفواتير شهرياً أو حسبما يتفق عليه مع المشترك بنسخة الكترونية أو نسخة ورقية لترسل إلى عنوان الزبون أو بريده الإلكتروني أو هاتفه الخليوي إن وجد أو الحصول عليها من أحد مراكز Orange ، مبيناً فيها ما يلي:

- إسم الزبون/رقم الفاتورة/رقم الخدمة
- ضريبة المبيعات
- العنوان البريدي
- رسوم الجامعات
- الفترة الزمنية التي تغطيها الفاتورة
- أية رسوم أو ضرائب أخرى
- أجور الخدمة/المكالمات
- أية خدمات تابعة لعروض جديدة
- رسوم الاشتراك
- الرصيد السابق للزبون بتاريخ إصدار الفاتورة
- رسوم خدمات إضافية
- تاريخ إستحقاق دفع الفاتورة

تقدم Orange الخط الثابت كشفاً مفصلاً لرسوم الخدمة/الخدمات لفترة واحدة بناء على طلب الزبون ومقابل رسم مقداره نصف دينار لفواتير لا تزيد مدتها عن ستة أشهر من تاريخ صدورهما، ولا يشمل الكشف تفصيلاً للمكالمات المحلية.

إذا كان رصيد حساب الزبون دائماً سبب عمليات سجلت لصالحه يبقى الرصيد الدائن في حساب الزبون و يستخدم في تسديد الفواتير في وقت لاحق.

قد تختار Orange الخط الثابت فرض رسوم على الزبائن للخدمات المساندة للفوترة أو جزء منها متضمناً طبع الفواتير أو توزيعها على ان تقوم Orange الخط الثابت بتوفير بدائل مجانية لمثل هذه الخدمات وضمن شروط معينة .

### 2. مراكز التحصيل

بإمكان زبون Orange الخط الثابت أن يختار الموقع الذي يناسبه لتسديد فاتورته وذلك إما من خلال:

- مراكز خدمات زبائن Orange الخط الثابت و المنتشرة في كافة مناطق المملكة (مرفق رقم 3)
- البنوك المعتمدة وفروعها
- مكاتب البريد
- مقر الزبون مباشرة
- من خلال الشركات المفوضة
- الدفع الإلكتروني عبر الموقع الإلكتروني لـ Orange الخط الثابت

[www.orange.jo](http://www.orange.jo)



تحتفظ Orange الخط الثابت بحقها بفرض رسوم على الزبائن باستخدامهم لأي من مراكز الدفع المذكوره اعلاه حسبما تراه مناسباً على ان تقوم Orange الخط الثابت بتوفير بدائل مجانية لمثل هذه الخدمات وضمن شروط معينة .

### 3. طرق الدفع

يتم تسديد الأجر المستحقة لـ Orange الخط الثابت من خلال إحدى الطرق التالية:

- نقداً
- عن طريق البنك (بتفويض بنكي من الزبون)
- شيك مصرفي ( مصدق )
- بطاقة ائتمان "في حال توفر الإمكانيات الفنية"
- البطاقات المدفوعة مسبقاً
- التسديد الإلكتروني

تحتفظ Orange الخط الثابت بحقها بفرض رسوم على الزبائن باستخدامهم لأي من طرق الدفع المذكوره اعلاه حسبما تراه مناسباً على ان تقوم Orange الخط الثابت بتوفير بدائل مجانية لمثل هذه الخدمات وضمن شروط معينة .

### 4. الدفعات المسبقة

بإمكان زبون Orange الخط الثابت ان يدفع مسبقاً مبلغاً من المال يدخل في رصيد حسابه. وتقتطع من قيمة الفواتير التي ستصدر لاحقاً تلقائياً.

### 5. حجب الخدمة

تحتفظ Orange الخط الثابت بحقها في حجب الخدمة المقدمة إلى الزبون في الحالات التالية مع مراعاة أحكام المادة 58 من قانون الاتصالات:

- عند تأخير الزبون لدفع الرسوم والمبالغ المستحقة لـ Orange الخط الثابت، اذا تجاوزت المبالغ المستحقة على الزبون السقف المحدد ( حسب فئة الزبون ) سيتم فصل الخدمة جزئياً (استقبال فقط) على الأقل لمدة سبعة أيام بعد تجاوز المدة المحددة لتسديد الفاتورة وهي شهر واحد من تاريخ الاصدار . فإذا لم يسدد الزبون كافة الاجور والمبالغ المستحقة خلال فترة الفصل الجزئي، يتم حجب الخدمة كلياً (عدم استقبال وإرسال) على الأقل لمدة سبعة أيام أخرى.
- إذا كان استهلاك الزبون من المكالمات يفوق المعدل الطبيعي لاستهلاكه الشهري بالقدر الذي يخشى معه عدم تسديد قيمة هذه المكالمات.
- في حال إعادة بيع أجهزة و/أو تأجير خدمة الاتصالات أو المتاجرة بها دون موافقة Orange الخط الثابت، على ان يتم انذار الزبون قبل أن يتم حجب الخدمة.
- إذا تسبب بأضرار مادية للشبكة خلال انتفاعه بالخدمة.
- إذا استخدمت خدمة الاتصالات استخداماً مخالفاً للتشريعات النافذة أو الآداب العامة.

- التنازل عن الخدمة بشكل مؤقت أو دائم، إلى طرف ثالث بدون موافقة Orange الخط الثابت، و لم يصحح وضعه خلال أسبوع على الرغم من إنذاره خطياً.
  - إذا أعلن إفلاس الزبون، أو خسر جدارته الائتمانية وسمعته و كان من الجلي عدم مقدرته على دفع مستحقاته مستقبلاً لـ Orange الخط الثابت.
  - عند وجود أي عطل فني، تعديل أو صيانته في النظام، على ان يتم اعلام الزبون مسبقاً، حيث يتم وصل الخدمة في اقرب وقت ممكن دون رسم اعادة الوصل.
  - اذا صدرت قرارات مباشرة من الهيئة و/او الجهات الرسمية بوقف الخدمة للزبون او وقفها بشكل عام.
  - عند اخلال الزبون باي من البنود المذكورة في هذا العقد و / او مخالفته لاحكام قانون الاتصالات الساري المفعول / وبعد اشعاره بذلك.
  - عند اقلاس Orange الخط الثابت او تصفيتيها.
  - عند الغاء الترخيص الممنوح لـ Orange الخط الثابت من قبل الهيئة او خلفائها او سحبه او وقفه لاي سبب كان.
  - لاسباب امنييه ولدواعي السلامة العامة.
  - في حال تبين للشركة عدم صحة أي وثيقة من الوثائق المطلوبة و المقدمة من قبل الزبون، و لم يتم الزبون بتصحيح وضعه خلال اسبوع من تاريخ اشعاره.
  - إذا قام الزبون بأي إحتيال على Orange الخط الثابت أو زبائنها الآخرين يتم فصل الخدمة فوراً بدون إشعار مسبق.
- يعتبر الفصل الكلي للخدمة انذاراً من الشركة بفسخ العقد مع الزبون لعدم وفائه بالتزامه بالدفع مقابل الخدمة.
- يحق للزبون طلب حجب الخدمة مؤقتاً و ذلك بتقديم طلب في إحدى مراكز خدمات الزبائن، بعد دفع كافة المبالغ المستحقة و الرسوم المذكورة في قائمة الأسعار و التعريفات المطبقة.
- تحتفظ Orange الخط الثابت بحقها بعد اخذ موافقة الهيئة في تعديل المدة التي يبقى فيها خط الزبون مفصولاً الى ان يتم فسخه وحسبما تراه مناسباً.

#### 6. إلغاء عقد الخدمة من قبل شركة Orange الخط الثابت:

تحتفظ Orange الخط الثابت بحقها في إلغاء عقد الاشتراك في الحالات التالية:

- إذا لم يسدد الزبون كافة الرسوم والأجور المستحقة لـ Orange الخط الثابت خلال 14 يوماً من تاريخ حجب الخدمة عنه كلياً. بعدها يكون رقم الزبون حراً، و يمكن إعطاؤه لأي زبون آخر مباشرة . في حال رغب الزبون باستعادة الخدمة عليه التقدم بطلب خدمة جديد ودفع كافة المبالغ المستحقة عليه لـ Orange الخط الثابت من الخدمة السابقة. وفي حال تبين للشركة مستقبلاً أن الزبون قد حصل على الخدمة بطرق غير شرعية عندها تكون Orange الخط الثابت غير ملزمة بإعلام الزبون بإلغاء أو حجب الخدمة مسبقاً.
- إذا قام الزبون بنقل الخدمة إلى موقع آخر و/أو غير نقطة الربط دون موافقة Orange الخط الثابت أو قام بتزويد فرع من الهاتف خارج حدود العقار المحدد في عقد الإيجار أو سند الملكية المرفق مع طلب الخدمة.

- إذا تنازل الزبون عن الخدمة إلى طرف ثالث بدون موافقة Orange الخط الثابت ، على فرض أن الوضع لم يصحح خلال ثلاثين يوماً من تاريخ الحجب الكلي للخدمة.
- عند وفاة الزبون في حال كونه فرداً او عند إفلاسه في حال كونه شركة ، أو خسر جدارته الائتمانية وسمعته و كان من الجلي عدم مقدرته على دفع مستحقاته مستقبلاً لـ Orange الخط الثابت .
- إذا تكرر إخلال الزبون لأي من شروط هذا العقد، ولم يصحح وضعه خلال 14 يوماً من تاريخ إبلاغه الإنذار الخطي.

#### 7. الأسعار والتعرفة:

تحتفظ Orange الخط الثابت بحق تحصيل رسوم التأسيس و التأمين مسبقاً قبل تقديم الخدمة، حسب قائمة الأسعار والتعرفة المطبقة والموافق عليها من قبل هيئة تنظيم قطاع الاتصالات. على الزبون أن يدفع كافة المبالغ المترتبة عليه في فاتورته خلال 30 يوم من تاريخ الفاتورة. قد يتم تغيير هذه الفترة وذلك حسب العروض والاتفاقيات مع الزبون.

- يجوز لـ Orange الخط الثابت أن تطلب تأميناً يزيد عما هو وارد في قائمة الأسعار و التعرفة ، شريطة ألا يزيد هذا التأمين عن الأجر المعقولة المتوقعة على الزبون لمدة ثلاثة أشهر.
- إذا تجاوز المبلغ المستحق على الزبون قبل إصدار الفاتورة قيمة التأمين يحق لـ Orange الخط الثابت أن تطالب بزيادة قيمة التأمين. وتقوم بإعلامه بضرورة تسديد المبالغ المستحقة عليه فوراً و تحتفظ Orange الخط الثابت بفصل الخدمة جزئياً أو كلياً إذا لم يستجب الزبون.
- تعتبر الفاتورة المقدمة للزبون نهائية واثباتاً كافياً للمبالغ والرسوم التي يتوجب على الزبون دفعها، بدون الإخلال بحق الزبون في الاعتراض على فاتورة الخدمة. هذا وتعتبر الفاتورة دليلاً على المبلغ المتوجب دفعه من قبل الزبون ما لم يعترض عليها خلال مدة 3 أشهر من تاريخ إصدارها. كما وتعتبر الفاتورة انذاراً بالدفع وان عدم تسديدها في تاريخ الاستحقاق يجيز للشركة حجب الخدمة دون الحاجة الى اشعار آخر.

تحتفظ Orange الخط الثابت بحقها زيادة الأجر والأسعار بعد اعلام الهيئة أو اخذ موافقتها بالحالات التي تطلب ذلك التشريعات ذات العلاقة السارية المفعول ذلك، والقيام بإعلام الزبائن عن الأجر والأسعار الجديدة عن طريق الاعلان عنها في صحيفتين محليتين وذلك قبل شهر على الاقل من تاريخ سريانها على جميع العقود، كما يحق لها تخفيض الأجر والأسعار بعد اعلام الهيئة مسبقاً عنها ويتم تطبيقها فور الاعلان عنها للزبائن.

- على زبائن Orange الخط الثابت ان يدفعوا الرسوم والضرائب المستحقة على خدمات الاتصالات والتي تحصلها Orange الخط الثابت نيابة عن الحكومة .
- تقدم Orange الخط الثابت عروض تشجيعية من حين لآخر ولفترة محددة، شريطة أن لا تميز هذه العروض بين زبون وآخر لهما نفس الظروف.

#### 8. التأمينات

بإمكان Orange الخط الثابت ان تطلب تأميناً أو أية وسيلة أخرى بشكل معقول لضمان التسديد، بشرط أن لا تزيد قيمة التأمين أو الضمان، بأي حال من الأحوال، عن أجرة المكالمات التي من المتوقع أن يتكبدها الزبون خلال فترة ثلاثة أشهر.

## و. حدود المسؤولية

- Orange الخط الثابت ليست مسؤولة أمام الزبون عن أي عطل أو ضرر أو عن التأخر في تقديم أو استعادة الخدمة، أو لفقدان أو تلف في أملاك الزبون بسبب انقطاع أو فصل الخدمة، طالما كانت هذه الحوادث نتيجة القوة القاهرة مع الأخذ بعين الاعتبار ما ورد في المادة (د) بحيث يكون التعويض عن قيمة الاشتراك المشترك الشهري فقط وبما يتناسب مع مدة انقطاع الخدمة.
- Orange الخط الثابت مسؤولة عن حماية سرية بيانات الزبون بموجب قانون الاتصالات رقم 13 لعام 1995 وتعديلاته، باستثناء المعلومات التي يوافق الزبون على نشرها أو المعلومات التي يتم الإفصاح عنها وفقا لطلب الجهات الامنية/أو الجهات القضائية و/أو بناء" على طلب رسمي من الهيئة.
- Orange الخط الثابت ليست مسؤولة عن أية معلومات يفصح عنها زبائننا، أو عن أية أضرار يسببونها لاطراف أخرى، أو عن أي سبب آخر خارج عن حدود مسؤولية Orange الخط الثابت.
- يحق Orange الخط الثابت طلب معلومات تتعلق بجدارة الزبائن الائتمانية وسمعتهم، وتتعهد Orange الخط الثابت بالحفاظ على سرية تلك المعلومات وعدم استغلالها لغايات تجارية أو لغايات الإضرار بالزبائن، على أن لا يتم الإفشاء عن مضمون تلك المعلومات لأي طرف ثالث غير مخول قانونياً.
- تحتفظ Orange الخط الثابت بحقها في تعديل قواعد الممارسة الخاصة بها حسبما تراه مناسباً، على ان لا يتم اعتبار هذا التعديل ساري المفعول الا بعد الحصول على موافقة الهيئة .



الملحق رقم (1): أرقام عامة للاستعلامات والشكاوى:

1322	مركز المكالمات الواحدة لمأمور المكالمات الوطنية
1333	مركز المكالمات الواحدة لمأمور المكالمات الدولية
1212	استعلامات الدليل
1213	مركز المكالمات الواحدة للاستعلامات (وطنية ودولية)
1414	الساعة الناطقة
1214	استقبال شكاوى الأعطال، وتوفير الخدمات

الملحق (2): مراكز خدمات الزبائن

رقم الفاكس	رقم الهاتف	العنوان الجغرافي	المنطقة	اسم مركز خدمة الزبائن	
5652200	5604488	شارع عبد الرحمن الواكد - مقاب فندق المريديان	عمان	الشميساني	1
5688611	5686666	شارع الملك حسين - بالقرب دوار الداخلية	عمان	العبدلي	2
4643110	4620646	عمارة البرج الطابق الارضي - شارع الامير محمد	عمان	البرج	3
4613333	4617400	وسط البلد شارع الامير محمد	عمان	الخيام	4
5857335	5828815	الدوار الثامن شارع المطار	عمان	البيادر	5
4608002	4608030	حي التلاع الشرقي شارع وصفي النل نفس عمارة الكلحة	عمان	الجاردنز	6
5657331	5657330	شارع خالد بن الوليد	عمان	جبل الحسين	7
5711303	5712714	مرج الحمام - شارع الأميرة تغريد حي نويران	عمان	مرج الحمام	8
4872200	4881881	ماركا الشمالية حي حمزة شارع منصور السرحان بجانب المؤسسة الاستهلاكية العسكرية	عمان	ماركا	9

5501722	5501720	شارع مكة - مكة مول الطابق الثاني	عمان	مكة مول	10
5654005	5654006	الشميساني - شارع معروف الرصافي	عمان	بلازا	11
5826937	5826937	البيادر - مؤسسة السلام - شارع الشعب	عمان	السلام	12
5651275	5651275	الشميساني - شارع الثقافة	عمان	الشميساني سنتر	13
5855982	5801666	الدوار السابع - شارع صالح الصمادي	عمان	الصوفية سنتر	14
5357702	5354660	شارع الملكة رانيا قرب حلويات عرفات	عمان	صويلح	15
5518999	5518666	حي السلام شارع عمر بن عبد العزيز بناية 122	عمان	تلاع العلي	16
6420398	6420500	مبنى Orange / شارع عمان / بجانب مركز صحي عجلون	الشمال	عجلون	17
6521690	6521999	دير ابي سعيد / ش . الرئيسي / قوب مبنى البلدية	الشمال	الكورة	18
6233521	6231350	ش . الشهداء / خلف مبنى البلدية	الشمال	المفرق	19
7384888	7385484	الحي الشمالي / مقابل البريد الاردني	الشمال	الرمثا	20
3615767	3615159	مثلث المشيرفة / قرب شركة الكهرباء الاردنية	الشمال	الرصيفة	21
7585225	7585316	تقاطع سما الروسان / مقابل مستشفى اليرموك	الشمال	بني كنانة	22
7243621	7243622	ش . الجامعة	الشمال	اربد سنتر	23
7248500	7253999	وسط البلد / دوار البريد	الشمال	اربد	24
6340770	6351112	ش . الملك عبدالله / عمارة الليث / قرب بنك القاهرة عمان	الشمال	جرش	25
6587555	6587103	قرب مبنى بلدية الشونة	الشمال	الشونة الشمالية	26

3970085	3970777	ش . الملك حسين	الشمال	الزرقاء سنتر	27
3982412	3990666	ش . النزهه / قرب مجمع الدوائر الحكومية	الشمال	الزرقاء	28
3992443	3992388	ش . الاندلس / قرب مستشفى الزرقاء الحكومي	الشمال	الزرقاء الشمالي	29
4729260	4729760	الشارع الرئيسي/بجانب بنك الاسكان	الجنوب	الفحيص	30
2353344	2352999	شارع الميدان	الجنوب	الكرك	31
2370299	2371342	المزار الجنوبي/الشارع الرئيسي	الجنوب	المزار	32
2315422	2315421	القصر/الشارع الرئيسي	الجنوب	القصر	33
4766000	4749655	بجانب مستشفى البشير	الجنوب	الاشرفية	34
4460282	4461000	الجيزة/الشارع الرئيسي	الجنوب	الجيزة	35
2013985	2013976	مقابل متزه البلدية	الجنوب	العقبة	35
3573301	3573155	مقابل البنك الاسلامي	الجنوب	دير علا	37
5370742	5370745	شارع الامير علي/مقابل المدرسة الصناعية	الجنوب	عين الباشا	38
2132486	2133666	شارع الملك عبدالله	الجنوب	معان	39
3252607	3247755	مادبا / شارع السعادة	الجنوب	مادبا	40
4370711	4370601	مقابل المسجد الكبير	الجنوب	نزال	41
4022653	4027830	قرب المسجد الكبير	الجنوب	سحاب	42
2351199	2351375	عمارة المؤسسة الاستهلاكية العسكرية	الجنوب	سلام / الكرك	43
3552182	3551011	شارع الأمير حمزة	الجنوب	السلط	44
2240454	2243454	الشارع الرئيسي/وادي زيد	الجنوب	الطفيلة	45
4126442	4126410	بجانب بنك الإسكان	الجنوب	الطيبة	46
2154448	2154446	بجانب بنك الإسكان	الجنوب	وادي موسى / البتراء	47
4734662	4734663	شارع مادبا/بجانب حلويات السهل الأخضر	الجنوب	الوحدات سنتر	48



الملحق (3) : أرقام خدمات الطوارئ والخدمات الخاصة

الرقم	الخدمة	الرسم
1322	طلب تسجيل المكالمات الوطنية/المأمور	بدون
1333	طلب تسجيل المكالمات الدولية/المأمور	بدون
1213	استعلامات الدليل الدولي	بدون
1544	البريد الصوتي عن بعد (من أي خط هاتفي)	برسم
1214	مركز العناية بالزبائن لتقديم معلومات عامة وفنية ومالية	بدون
1212	استعلامات الدليل	نعم
1622	فحص الخط أوتوماتيكيا	بدون
1611	اعلام مراقب المركز عن استلام العطل	بدون
1616	خدمة البرقيات	بدون
1235	شركة توزيع وتحصيل الفواتير	بدون
1633	التعريف الاوتوماتيكي بالرقم	بدون
1410	مركز مراقبة المقاسم الدولية	بدون
1414	الساعة الناطقة	برسم
1444	البريد الصوتي عن بعد (من هاتف الزبون)	بدون
1481	تمرير المكالمات الى البريد الصوتي (مشغول)	بدون
1491	تمرير المكالمات الى البريد الصوتي (لا جواب)	بدون
1777	الدعم الفني لخدمة الهاتف المدفوعة مسبقاً	بدون
1716	الاستعلام عن الرصيد لخدمة (بطاقات) الهاتف المدفوعة مسبقاً	بدون
1715	استعلام الزبون عن خدمة البطاقة الهاتفية المدفوعة مسبقاً	بدون
1717	الدخول الى القائمة الرئيسية الخاصة في البطاقات المدفوعة مسبقاً	بدون
1451	أرقام الدخول لخدمة البطاقات المدفوعة مسبقاً والتي سوف تضاف الى المكالمات المحلية والوطنية عن طريق Orange الخط الثابت	بدون
1461	أرقام الدخول لخدمة البطاقات المدفوعة مسبقاً والتي سوف تضاف الى المكالمات الدولية عن طريق بدالات Orange الخط الثابت	بدون
1880	اتصال مباشر بالوطن	بدون
190	حوادث المرور	بدون
191	الشرطة	بدون



بدون	شرطة عمان	192
بدون	الاسعاف	193
بدون	الدوريات الخارجية	194
برسم	مديرية الأمن العام	196
بدون	بنك معلومات الأمن العام	197
بدون	الدفاع المدني	199
برسم/على الطرف المطلوب	الارقام المجانية	080022xxx
بدون	خط بطاقة الاتصالات الهاتفية المدفوعة مسبقاً	080099800
برسم	رقم الاتصالات للوصول الى الانترنت	0810XXXXX
بدون	مركز العناية بالزبائن لتقديم معلومات عامة وفنية ومالية لكبار الزبائن	1215

#### الملحق (4): معايير الجودة

الرقم	المؤشر	التعريف	الهدف
1	الوقت المستغرق لايصال ( الخدمة الهاتفية العامة الاساسية، B- ISDN ، ADSL ) عندما تكون الشبكات الخارجية غير متوفرة للزبون وتتطلب اعمال مدنية	الوقت المستغرق من لحظة طلب خدمة ما من خلال مقدم خدمة اتصالات عامة الى لحظة توفير الخدمة.	$\geq 95\%$ خلال 90 يوم $\geq 99\%$ خلال 180 يوم $\geq 95\%$ من التركيب الجديدة يجب ان تتركب بالتاريخ المتفق عليه مع الزبون.
	الوقت المستغرق لايصال للخدمة الهاتفية العامة الاساسية وحدها عندما تكون الشبكات الخارجية متوفرة لموقع الزبون ولا تتطلب اعمال مدنية.		$\geq 90\%$ خلال 4 ايام $\geq 99\%$ خلال 7 ايام $\geq 98\%$ خلال المدة المتفق عليها مع الزبون
	الوقت المستغرق لايصال خدمة ( ADSL ) B- ISDN الى الزبون في حالة توفر الخدمة الهاتفية العامة الاساسية .		$\geq 90\%$ خلال 7 ايام $\geq 99\%$ خلال 14 يوم $\geq 95\%$ من تركيبات الخدمة الهاتفية العامة الاساسية يجب ان تحول لخدمة ISDN او ADSL خلال المدة المتفق عليها مع الزبون.
2	معدل الاعطال	عدد تقارير الاعطال لكل 1000 خط ثابت	100 عطل كحد اقصى لكل 1000 خط ثابت في فترة ستة اشهر
3	الزمن اللازم لتصليح الاعطال	الوقت المستغرق لتصليح العطل من لحظة تبليغ الزبون الى لحظة تصليح العطل.	$\geq 75\%$ من الاعطال يجب ان تحل خلال 72 ساعة. $\geq 95\%$ من الاعطال يجب ان تحل خلال 144 ساعة
4	شكاوى صحة الفواتير	نسبة الاخطاء في الفواتير الصادرة.	$\leq 2\%$ من شكاوى الفواتير صحيحة
5	شكاوى عامة	لها علاقة باي شكاوى عامة تتعلق بالخدمات ومنها: تاخير او عدم التركيب، تاخير او عدم اصلاح العطل بعد تسجيل شكاوى الاعطال، عدم جودة الخدمات الزبائن، او اي شكاوى ذات علاقة	$\leq 2\%$
6	معالجة الشكاوى	نسبة وعدد جميع الشكاوى المسجلة والتي	$\geq 90\%$ من عدد الشكاوى المسجلة



يجب ان تحل خلال 10 ايام عمل.	تم حلها خلال 10 ايام .		
معدل زمن الاستجابة $\leq 50$ ثانية	الوقت المستغرق من لحظة طلب خدمة ما الى لحظة استجابة موظف المقسم على الزبون لتقديم الخدمة لمطلوبة باستثناء خدمات الرد الالي.	الوقت المستغرق لاستجابة مامور المقسم	7
$\geq 60\%$ من المكالمات الواردة لمامور المقسم يجب ان تجاب خلال 30 ثانية			
$\leq 2\%$ على الشبكة المحلية	نسبة المكالمات الغير ناجحة الى عدد المحاولات الكلية خلال مدة زمنية محددة .	نسبة المكالمات غير الناجحة	8
$\leq 2\%$ على الشبكة الوطنية			