

# قرارات تهمك



سلطنة عُمان  
Sultanate of Oman



هيئة تنظيم الاتصالات  
Telecommunications Regulatory Authority

نشرة دورية تصدرها  
هيئة تنظيم الاتصالات

اعتماد اتفاقية  
الخدمة الموحدة  
لمنتفعي  
شركة عمانتل

2004

ملفات العدد:

العدد ( ٠١ )  
مارس ٢٠١٥

2005

اعتماد اتفاقية  
الخدمة الموحدة  
لمنتفعي  
شركة  
Ooredoo

أسرار الاستخدام الذكي  
لخدمات الاتصالات

2'



2008

تنظيم العروض  
الترويجية المقدمة  
من مشغلي  
الاتصالات

خطوات  
تقديم شكوى

3'



2009

إصدار قرار بشأن  
حماية سرية  
وخصوصية  
بيانات  
المنتفعين  
بخدمات  
الاتصالات

الشكاوى في أرقام

4'



إصدار لائحة تقديم  
خدمات الاتصالات  
لذوي الاعاقة

2014

نماذج شكاوى المنتفعين

5'



أسعار خدمات الاتصالات

6'

## ما هو الهدف من ارشادات شفافية التعرفة لخدمات الاتصالات

- لتتمكن من فهم الخدمات المقدمة لك بشكل صحيح وواضح.
- لتعرف حقوقك كمستهلك للعروض الترويجية.
- لمساعدتك على فهم الأسعار التي يجب دفعها و التخفيضات و العروض المجانية والمزايا المرفقة مع العروض.
- لضمان استيعابك لطرق الاستخدام والشروط والاحكام المرافقة للعروض الترويجية.
- لتتخذ القرار الصحيح حسب احتياجك عند اختيار الباقات والاسعار.
- تمكين ذوي الاحتياجات الخاصة من النفاذ والتفاعل مع المعلومات المتوفرة عن خدمات الاتصالات.



## هيئة تنظيم الاتصالات تفعل ارشادات شفافية التعرفة لخدمات الاتصالات لمساعدة المستهلكين على اتخاذ خيارات مدروسة

في اطار جهود هيئة تنظيم الاتصالات بتقنين الضوابط و القواعد المنظمة للعروض الترويجية، اصدرت الهيئة القرار رقم ٢٠١٤/٣٠ بتاريخ ١٧ مارس ٢٠١٤ ع والذي يتضمن ارشادات شفافية التعرفة لخدمات الاتصالات العامة.

وتهدف قواعد الإعلان التي أصدرتها الهيئة إلى تعزيز شفافية قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ليكون أكثر فعالية للمستهلكين لاتخاذ قرارات مستنيرة وسليمة عند الاشتراك بخدمات الاتصالات.

ويتضمن القرار جميع الجوانب التي يجب على المرخص لهم من شركات الاتصالات و الموزعين، الالتزام بها عند اطلاق أي عرض ترويجي و ذلك لضمان الشفافية وحق المستهلك في الحصول والوصول للمعلومات الضرورية قبل اختيار أي من العروض الترويجية.

## ماهي حقوقك عند استخدام خدمة التجوال؟

عند تشغيلك لهاتفك النقال ، يجب أن تستلم من شركة الاتصالات، الرسائل النصية القصيرة التالية:

- الأسعار السارية لخدمة التجوال الدولي.
- تنبيه بأن غالبية الهواتف الذكية لديها القدرة على الربط التلقائي مع الشبكة في حالة التجوال الدولي وتوجيهك بكيفية تفعيل وإغلاق خاصية تجوال البيانات على جهاز الهاتف المتنقل ، لتفادي دفع أسعار تجوال البيانات إن لم يكن هناك ضرورة لها.
- تنبيه بأنك خاضع لتعرفة التجوال الدولي على جهازك المتنقل، وتزويدك بأسعار خدمة بيانات التجوال الدولي.



أسرار  
الاستخدام  
الذكي

1 تقدم بشكوى كتابية لدى مقدم الخدمة الخاص بك عن طريق البريد الإلكتروني او الفاكس أو صندوق البريد أو بزيارة احدى الصالات واطرح مشكلتك وطلبك ثم اطلب الرد كتابيا من مقدم الخدمة.

2 احتفظ بنسخة من الشكوى موضحاً تاريخ الاستلام، واسم الشخص الذي تحدثت معه إذا امكن.

3 في حال اتخذت الخطوات المذكورة أعلاه و لم تتلقي أي رد من مزود الخدمة أو لم يتم التوصل الي حل للشكوى خلال ١٥ يوماً، أو أن الحل المقترح غير مرضي لك توجه بشكواك إلينا.

## خطوات تقديم شكوى



### اجراءات تقديم الشكوى لهيئة تنظيم الاتصالات:



4 تعبئة الاستمارة الخاصة بتقديم الشكاوى في موقع الهيئة (www.tra.gov.om) بقسم شؤون المستهلك.

5 - ارفاق نسخة من الشكوى المقدمة لمزود الخدمة.  
- ارفاق نسخة من البطاقة الشخصية كدليل على أنك المشترك في الخدمة محل الشكوى.  
- ارفاق نسخ من أي وثائق تدعم شكواك، مثال: فواتير، استمارة، مراسلات... إلخ.

6 التواصل عن طريق قنوات التواصل او زيارة الموقع الإلكتروني

## قنوات التواصل

أرقام التواصل المجانية مع مركز الاتصالات

800000000

800888888

consumer@tra.gov.om

www.tra.gov.om

ص ب. 3555 الرمز البريدي: 111 السيب

الحضور الشخصي لمبنى الهيئة مقابل مطار مسقط الدولي

الأحد الى الخميس من 8:00 صباحا الى 3:00 مساءً

### إجراءات الهيئة:

7 ستصلك رسالة نصية تؤكد استلام التظلم ورقمه المرجعي

8 تتيح الهيئة لموفر الخدمة الفرصة للرد على الشكوى خلال ٧ ايام عمل.

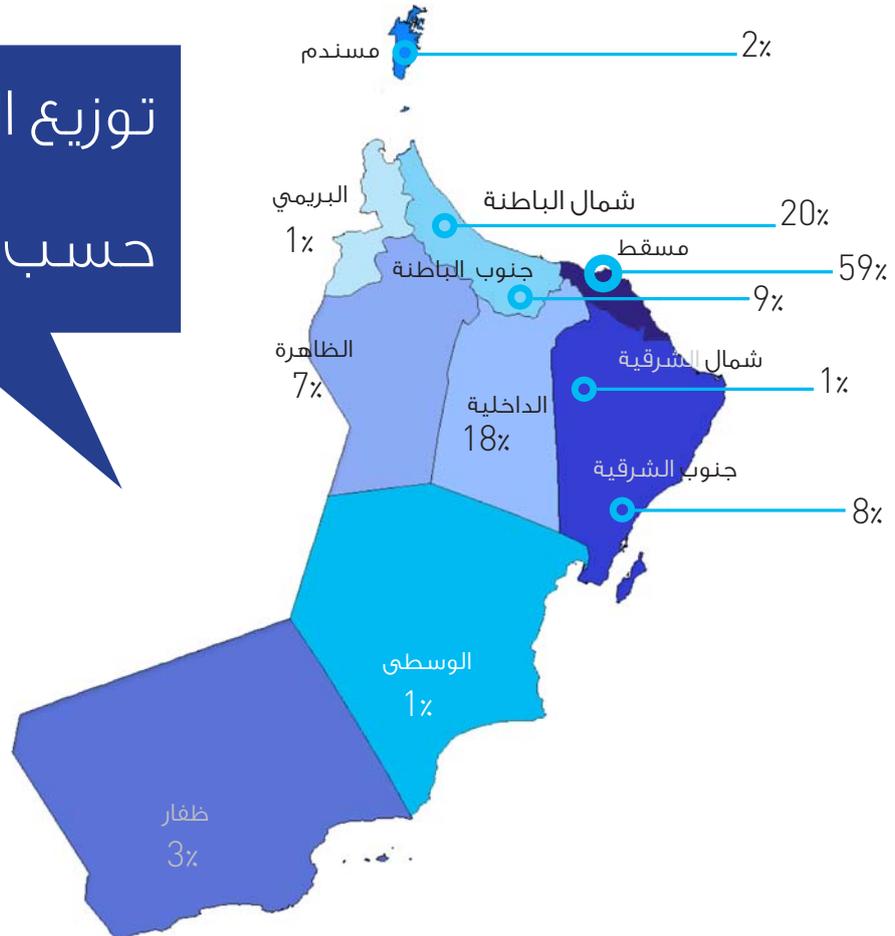
9 قد تطلب الهيئة منك معلومات أو إيضاحات إضافية، وستقوم بإعلامك عن النتيجة التي توصلت إليها.

## ماهي الاستفسارات التي يجب طرحها على مزود الخدمة قبل قرار الاشتراك بباقة خدمة الإنترنت المحمول؟

1. الحد الأقصى للتحميل أو الاستخدام : هل هناك حد أقصى للتحميل أو الاستخدام وما هو ذلك الحد؟ وهل ستستخدم هذه الخدمات بشكل مكثف أم مخفف؟
2. السرعة: كم سيكون معدل السرعة التي تنوى استخدامه، وهل سيؤثر المكان في تحديدها؟
3. قيمة العقد مقابل مدة سريانه: قد يكون العقد أقل سعراً حينما تزيد مدة سريانه، ولكن ماذا لو وددت أن تغير من خطة خدمات الإنترنت التي تستخدمها كأن تغير مقدم الخدمة الخاص بك قبل انتهاء مفعول العقد والذي قد يسرى مثلاً لمدة عامين؟
4. إذا كان هناك أجهزة متضمنة في الباقة أو عروض أو هدايا مثلاً - هل سيمثل ذلك قيمة إضافية لك؟ الباقات التي تتضمن أجهزة كأجهزة الكمبيوتر المحمول أو أجهزة أخرى، يُنصح أن تقوم باحتساب قيمة العقد ثم احتساب ما إذا كان شراء جهاز الكمبيوتر منفصلاً عن العقد حتى تعرف أي الاختيارين أقل تكلفة.
5. أي الاختيارين أفضل لك : أن ترتبط بعقد شهري أم تدفع بحسب كمية الاستخدام والسعة؟

## الشكاوى التي نظرت فيها هيئة تنظيم الاتصالات خلال عام ٢٠١٤ .... في أرقام

توزيع الشكاوي  
حسب المناطق



## نموذج شكوى

الشكوى ضد:  
احد مزودي الخدمة

1

### الشكوى :

قيام المتظلم بالاشتراك في عرض ترويجي وذلك بتعبئة رصيد ٢٠٠ ريال على أن يحصل على ٢٠٠ ريال عماني كصيد اضافي ولكنه حصل فقط على ١٠٠ ريال عماني .

قام بتقديم شكوى لمزود الخدمة ولكن لم يتم الاستجابة لشكواه.

### إجراء الهيئة :

بعد مراجعة الوقائع والتواصل مع مزود الخدمة ، اقرت الهيئة بأحقية المتظلم في الشكوى المقدمة وذلك لعدم وضوح العرض الترويجي و شروطه وأحكامه و مدة سريانه .

وتم تعويض المتظلم بمبلغ ١٠٠ ريال عماني .

الشكوى ضد:  
احد مزودي الخدمة

2

### الشكوى :

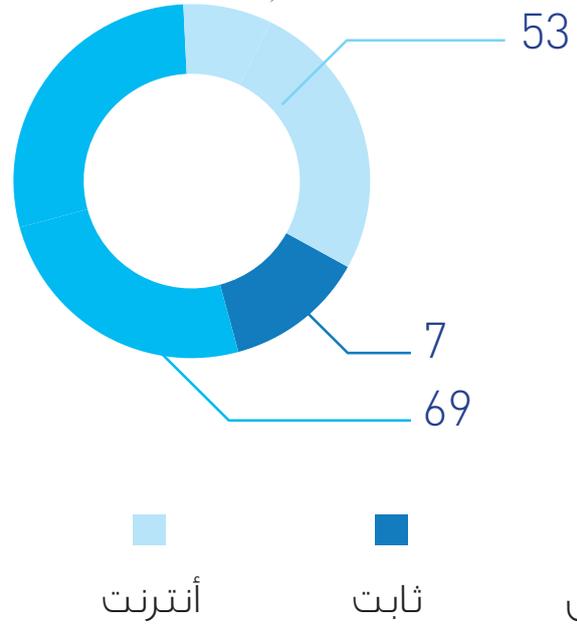
قيام المتظلم بالاشتراك في عرض باقة شهرية و أراد معرفة طريقة الاستفسار عن الرصيد المتبقي و توجه لمزود الخدمة لسؤالهم عن طريقة الخدمة ولكن لم توفر له الطريقة والمعلومات اللازمة وتفاجأ بعد فترة بأنه قد تجاوز الحد المسموح للباقة.

### إجراء الهيئة :

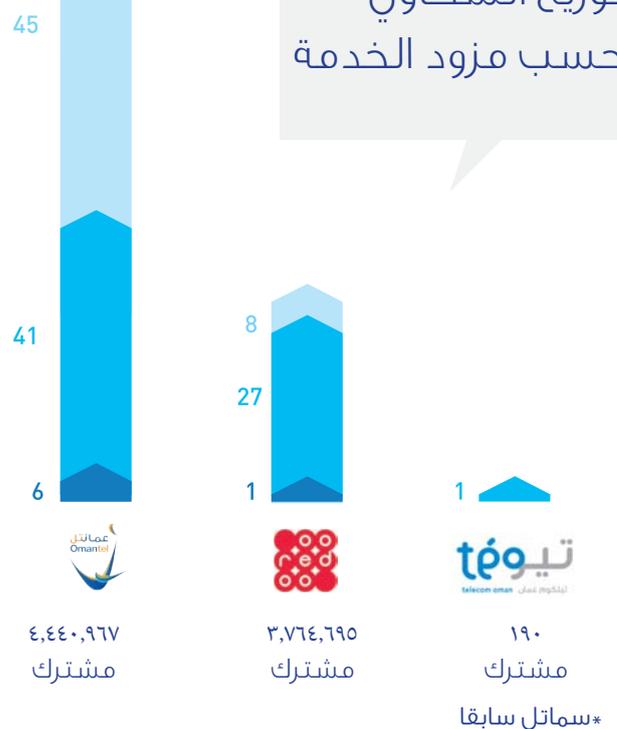
بعد مراجعة الوقائع و احواله الشكوى للاقسام الفنية ، ثبت أن المتظلم قد تجاوز الحد الاقصى للباقة الشهرية بسبب تأخر وصول الرسائل التنبيهية بتجاوز الحد .

وقد بادر مزود الخدمة بحذف المبالغ المترتبة على المتظلم وافق الاخير على التسوية.

### توزيع الشكاوي حسب الخدمة



### توزيع الشكاوي حسب مزود الخدمة



## إنترنت النطاق العريض للهاتف المتنقل



الباقة	مدة الاشتراك	قيمة الاشتراك ر.ع	البيانات المتضمنة	أجل الدفع/مسبق الدفع	التكلفة عند تجاوز الباقة بيسة/ميجابايت	
					مسبق الدفع	أجل الدفع
يومي 50 MB	يوم	0.2	50 MB	مسبق الدفع	51.2	
يومي	يوم	1	1 GB	مسبق الدفع	51.2	
أسبوعي	أسبوع	3	1 GB	مسبق الدفع	51.2	
شهري 50 MB	شهر	0.5	50 MB	مسبق الدفع	51.2	
شهري 300 MB	شهر	2	300 MB	مسبق الدفع	51.2	
1 GB	شهر	5	1 GB	أجل الدفع/مسبق الدفع	51.2	8
3 GB	شهر	10	3 GB	أجل الدفع/مسبق الدفع	51.2	5
5 GB	شهر	15	5 GB	أجل الدفع/مسبق الدفع	51.2	5
10 GB	شهر	25	10 GB	أجل الدفع/مسبق الدفع	51.2	5
15 GB	شهر	34	15 GB	أجل الدفع	51.2	5
30 GB	شهر	59	30 GB	أجل الدفع	51.2	5
الدفع حسب الاستخدام PAYG		51.2 بيسة/ميجابايت	51.2 بيسة/ميجابايت	مسبق الدفع/أجل الدفع		
**** أسبوعي واتساب MB 50	أسبوع	0.5	50 MB	مسبق الدفع	512	
500 MB	شهر	3	500 MB	أجل الدفع/مسبق الدفع	512	10
يومي	يوم	1	1 GB	مسبق الدفع	512	
يومين	2 أيام	2	2 GB	مسبق الدفع	512	
1 GB	شهر	5	1 GB	أجل الدفع/مسبق الدفع	512	7
3 GB	شهر	10	3 GB	أجل الدفع/مسبق الدفع	512	6
أسبوعي	أسبوع	5	3 GB	مسبق الدفع	512	
6 GB	شهر	17	6 GB	أجل الدفع/مسبق الدفع	512	5
10 GB	شهر	24	10 GB	أجل الدفع/مسبق الدفع	512	4
30 GB	شهر	49	30 GB	أجل الدفع/مسبق الدفع	512	3
* إنترنت أكثر 1 ر.ع	10 أيام	1	150 MB	مسبق الدفع	512	
* إنترنت أكثر 2 ر.ع	10 أيام	2	750 MB	مسبق الدفع	512	
* إنترنت أكثر 5 ر.ع	20 أيام	5	2 GB	مسبق الدفع	512	
* إنترنت أكثر 10 ر.ع	25 أيام	10	5 GB	مسبق الدفع	512	
*** الدفع حسب الاستخدام		256 بيسة/ميجابايت	256 بيسة/ميجابايت	أجل الدفع		
**** الدفع حسب الاستخدام		512 بيسة/ميجابايت	512 بيسة/ميجابايت	مسبق الدفع		



- جميع الباقات للاستخدام المحلي فقط. أثناء التجوال تطبيق الرسوم.
- \* يمكن لمشاركي أوربدو مسبق الدفع الحصول على باقات بيانات أكثر مع مدة سريان أقل عند اختيار إنترنت أكثر ، وذلك عند شحن حسابهم باستخدام بطاقات الشحن أو إعادة الشحن الإلكتروني
- \*\* مشاركي مدى الدفع حسب الاستخدام PAYG سيتم احتساب 15 بيسة/ميجابايت بعد تجاوز 200MB
- \*\*\* بالنسبة لمشاركي باقة أوربدو الدفع حسب الاستخدام PAYG، بعد تجاوز 113MB سيكون سقف الفاتورة للبيانات الإضافية 29 ريال عماني ، مع سقف سرعة 64 kbps ، يطبق على مشاركي باقة شهري.
- \*\*\*\* مشاركي أوربدو مسبق الدفع الذين ينفقون 500 بيسة يوميا على البيانات PAYG الدفع حسب الاستخدام ، يحصلون على 30MB إضافية مجانا للاستخدام لغاية الساعة 11:59 ليلا.
- \*\*\*\*\* باقة أوربدو أسبوعي واتساب 50MB تشمل 50 رسالة نصية .

## إنترنت النطاق العريض للهواتف المتنقل



الباقة	مدة الاشتراك	قيمة الاشتراك ر.ع	البيانات المتضمنة		مكافأة التجديد التلقائية	أجل الدفع/مسبق الدفع	التكلفة عند تجاوز الباقة بيسة / ميجابايت	
			البيانات المتضمنة ليلا	البيانات المتضمنة نهرا			مسبق الدفع	أجل الدفع
اسبوعي 100MB	أسبوع	1	MB 100		MB 50	مسبق الدفع	10	
شهري 600MB	شهر	3	MB 600		MB 100	مسبق الدفع	10	
شهري 1GB	شهر	5	GB 1	GB 1	MB 200	مسبق الدفع	10	
شهري 3GB	شهر	9.9	GB 3			مسبق الدفع	10	
شهري 6GB	شهر	15	GB 6			مسبق الدفع	7	
شهري, غير محدود . ليلا	شهر	12	غير محدود	3G		مسبق الدفع	10	
الدفع حسب الاستخدام PAYG	لغاية نهاية الاشتراك	50 بيسة/ ميجابايت				مسبق الدفع	50 بيسة/ ميجابايت	
0.500 ر.ع	يوم	0.5	MB 100			مسبق الدفع	10	
0.300 ر.ع	أسبوع	0.3	MB 35			مسبق الدفع	10	
1.00 ر.ع	شهر	1	MB 100	10 بيسة/ميجابايت		مسبق الدفع	10	
1.00 ر.ع	أسبوع	1	MB 100	MB 100		مسبق الدفع	10	
2.5 ر.ع	شهر	2.5	MB 500	MB 500		مسبق الدفع	10	
5.00 ر.ع	شهر	5	GB 1	GB 1		مسبق الدفع	10	
10 ر.ع	شهر	10	GB 7	GB 3		مسبق الدفع	10	
15 ر.ع	شهر	15	GB 15	GB 6		مسبق الدفع	10	



رنة renna

- جميع الباقات هي لاستخدام البيانات المحلية فقط - أثناء التجوال تطبق رسوم البيانات الدولية
- البيانات المتاحة لباقات فريندي متوفرة من الساعة 11:00 ليلا حتى الساعة 04:00 فجرا
- البيانات المتاحة لباقات رنة متوفرة من الساعة 11:00 ليلا حتى الساعة 06:00 صباحا

## خدمات البلاك بيرري



الباقة	أجل الدفع /مسبق الدفع	قيمة الاشتراك الشهري (ر.ع)	مدة الاشتراك	الميجابايت المتوفرة لرسائل البريد الإلكتروني، والمرقات ورسائل البلاك بيرري في سلطنة عمان	الميجابايت المتوفرة للتصفح في سلطنة عمان	الميجابايت المتوفرة خلال التجوال
ماسنجر الشهرية	اجل الدفع	4	شهر	بلا حدود	500 MB	تطبيق رسوم التجوال المعتمدة
لايت	اجل الدفع	8.9	شهر	بلا حدود	2 GB	تطبيق رسوم التجوال المعتمدة
المحلية	اجل الدفع	18.5	شهر	بلا حدود	5 GB	10 MB
الدولية	اجل الدفع	29.5	شهر	بلا حدود	10 GB	60 MB
الاسبوعية	مسبق الدفع	2	7 ايام	بلا حدود	500 MB	غير متوفر
الشهرية	مسبق الدفع	8.9	30 يوم	بلا حدود	2 GB	غير متوفر
ماسنجر الاسبوعية	مسبق الدفع	1	7 ايام	بلا حدود	100 MB	غير متوفر
ماسنجر الشهرية	مسبق الدفع	4	30 يوم	بلا حدود	500 MB	غير متوفر
شات	اجل الدفع	4	شهر	550 MB	0	
لايت	اجل الدفع	9	شهر	بلا حدود	2 GB	0
المحلية	اجل الدفع	19	شهر	بلا حدود	5 GB	15MB للتجوال في دول مجلس التعاون
العالمية	اجل الدفع	29	شهر	بلا حدود	10 GB	60MB للتجوال الدولي
شات	مسبق الدفع	1	7 ايام	120 MB	غير متوفر	
اسبوعي	مسبق الدفع	2	7 ايام	بلا حدود	500 MB	غير متوفر
شهري	مسبق الدفع	9	30 يوم	بلا حدود	2 GB	غير متوفر



## مسبق الدفع

سعر المكاملة	اسعار المكالمات بين افراد المجموعة	أوقات الذروة		أوقات غير الذروة		البيانات المتضمنة MB	نطاق استخدام الدقائق المتضمنة	الدقائق المتضمنة	الرسائل المتضمنة	مدة الاشتراك	رسوم الاشتراك ر.ع	الباقات
		سعر الدقيقة بالبيسة لارقام المشغلين الاخرين و الهاتف الثابت	سعر الدقيقة بالبيسة على نفس الشبكة	سعر الدقيقة بالبيسة لارقام المشغلين الاخرين و الهاتف الثابت	سعر الدقيقة بالبيسة على نفس الشبكة							
		55	55	39	39							حياك
	89 بيسة الى عمانتل وموبايل والهاتف الثابت	55	لا ينطبق	39	لا ينطبق					7 ايام	0.500	*حياك على راحتك
	25	55	55	39	39	100				30 يوم	1	اوزون***
		55	29	39	29							حياك لذوي الاحتياجات الخاصة
		55	55	39	39							مسبق
		39	19	39	19					30 يوم	3	مسبق (More Talk)
		55	55	39	39		محلي	35		7 ايام	1	**مسبق 1
		55	55	39	39	50	محلي	75		7 ايام	2	**مسبق 2
		55	55	39	39	100	محلي	125		7 ايام	3	**مسبق 3
	79 بيسة على نفس شبكة اوريدو	55	لا ينطبق	39	لا ينطبق					7 ايام	0.600	مسبق سولف
		49	29	49	29							***شبابية
		19	19	19	19	-100						**** مسبق لذوي الاحتياجات الخاصة
		55	39	39	39							فرندي
		25	25	25	25					شهر	3	شهري Bz 25
		25	25	25	25					7 ايام	1	اسبوعي Bz 25
		55	19	39	19					شهر	0.500	Bz 19 فرندي لفرندي
		25	25	25	25	600	محلي	60		30 يوم	5	**** فرندي سوبر
		45	45	45	45							رنة 24/7
		38	38	54	54							رنة 6-6
		49	19	49	19							اصدقاء رنة
		53	53	37	37							تيو



\* بالنسبة لباقة حياك على راحتك يبلغ سعر في غير الذروة 39 بيسة / دقيقة و 55 بيسة / دقيقة في اوقات الذروة وذلك عند الاتصال بالشبكات الأخرى باستثناء المكالمات للخطوط الثابتة لشركة عمانتل والتي تسعر ب 89 بيسة / للمكاملة .

\*\* مسبق 1 و 2 و 3 تتلصم الباقة الدقائق و الرسائل النصية القصيرة . مثال : يمكن للعميل المشترك في مسبق 1 استخدام حصته في 30 دقيقة محلية و 5 رسائل قصيرة .

\*\*\* باقة شبابية و باقة الأوزون هي للعملاء دون سن 25 عاماً .

\*\*\*\* باقة مسبق لذوي الاحتياجات الخاصة تشمل 100MB صالحة لمدة شهر واحد وتتجدد تلقائياً دون إعادة الاشتراك ويمكن للعميل إجراء مكالمات الفيديو بقيمة 19 بيسة / دقيقة .

\*\*\*\*\* مكافأة التجديد التلقائي في فرندي سوبر تبلغ 100MB

## خدمة الهاتف المتنقل آجل الدفع



البيانات	رسوم الاشتراك	المكالمات المتضمنة	الدقائق المتضمنة	الرسائل النصية القصيرة / رسائل الوسائط المتضمنة	البيانات المتضمنة	التعرفة	التخفيض على المكالمات الدولية	رسوم البيانات الإضافية Bz / MB
مدى 3	3	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر	29 ببسة/دقيقة أوقات غير الذروة 39 ببسة/دقيقة أوقات الذروة	غير متوفر	الدفع حسب الاستخدام
مدى أون	5	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر	19 ببسة/دقيقة على نفس الشبكة 39 ببسة/دقيقة للشبكات الأخرى	غير متوفر	الدفع حسب الاستخدام
مدى 10	10	غير متوفر	200 دقيقة لارقام عمانتل	200	500 MB	25 ببسة/دقيقة على نفس الشبكة 39 ببسة/دقيقة للشبكات الأخرى	10%	5
مدى 20	20	غير متوفر	500 دقيقة لارقام عمانتل	500	1 GB	25 ببسة/دقيقة على نفس الشبكة 39 ببسة/دقيقة للشبكات الأخرى	20%	5
مدى على راحتك	4	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر	59 ببسة/ للمكالمة لعمانتل و شبكات الهاتف الثابت 39 ببسة/دقيقة للشبكات الأخرى	غير متوفر	الدفع حسب الاستخدام
مدى على راحتك بلس	25	250 مكالمات لارقام عمانتل	غير متوفر	750	2 GB	59 ببسة/ للمكالمة لعمانتل و شبكات الهاتف الثابت 39 ببسة/دقيقة للشبكات الأخرى	25%	5
مدى بلا حدود	39	بلا حدود	غير متوفر	بلا حدود	5 GB	0 ببسة/ للمكالمة لعمانتل و شبكات الهاتف الثابت 39 ببسة/دقيقة للشبكات الأخرى	30%	5
أجل	3	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر	19 ببسة/دقيقة لمشتركي اوريدو 39 ببسة/دقيقة لاوريدو ثابت و باقي مزودي خدمات الاتصالات	غير متوفر	الدفع حسب الاستخدام PAYG
شهري سواف	10	200 مكالمات على نفس الشبكة	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر	19 ببسة/ للمكالمة لمشتركي اوريدو 39 ببسة/دقيقة باقي الشبكات	غير متوفر	10
شهري سهرة	19	غير متوفر	600 دقيقة لجميع الشركات	غير متوفر	10 GB ليلا 1 GB نهارا	29 ببسة/دقيقة	غير متوفر	7
شهري مزيد	34	غير متوفر	1500 دقيقة لجميع الشركات 2500 دقيقة في عطلة الأسبوع	غير محدود	10 GB في عطلة الأسبوع 3 GB في باقي الايام	29 ببسة/دقيقة	غير متوفر	5



• البيانات المتضمنة في جميع الباقات لا تشمل التجوال ، مشتركي اوريدو شهري سهرة و شهري مزيد يمكنهم دفع 3 ريال عماني إضافية لاستخدام 80% من حزمة الدقائق لتلقي المكالمات اثناء التجوال في دول مجلس التعاون الخليجي

• اسعار الدفع حسب الاستخدام لشركة عمانتل كما موضحة فالجدول ادناه :

0 - 200 MB	51.2 Bz/MB
> 200 MB	15 Bz/MB

• معدلات الدفع حسب الاستخدام PAYG لشركة اوريدو على النحو التالي:

Up to 113 MB	256 Bz/MB
Above 113MB	0 Bz no charge

• سعر الرسالة بعد نفاذ الرسائل المجانية 10 ببسات

• تشمل باقة شهري سهرة 10GB للاستخدام الليلي

• تشمل باقة شهري مزيد 10GB بيانات و 2500 دقيقة الى شبكة اوريدو ، متاحة من يوم الخميس الساعة 10 ليلا لغاية يوم السبت الساعة 10 ليلا

## الانترنت المنزلي السريع



الباقة	مسبق /اجل الدفع	سرعة التنزيل	سرعة التحميل	قيمة الاشتراك ر.ع	حجم البيانات GB	سعر الاستخدام الإضافي للبيانات Bz/MB	اشتراك الهاتف الثابت
5 GB	مسبق /اجل الدفع	5 Mbps	384 Kbps	9	5	2	متضمن
10 GB	مسبق /اجل الدفع	5 Mbps	384 Kbps	14	10	2	متضمن
25 GB	مسبق /اجل الدفع	5 Mbps	384 Kbps	19	25	2	متضمن
75 GB	مسبق /اجل الدفع	5 Mbps	384 Kbps	23	75	2	متضمن
150 GB	مسبق /اجل الدفع	5 Mbps	384 Kbps	33	150	2	متضمن
FTTH 8 Mbps	اجل الدفع	8 Mbps	1 Mbps	33	بلا حدود	غير متوفر	غير متضمن
FTTH 16 Mbps	اجل الدفع	16 Mbps	2 Mbps	43	بلا حدود	غير متوفر	غير متضمن
FTTH 30 Mbps	اجل الدفع	30 Mbps	5 Mbps	53	بلا حدود	غير متوفر	غير متضمن
FTTH 50 Mbps	اجل الدفع	50 Mbps	10 Mbps	63	بلا حدود	غير متوفر	غير متضمن
الترحيبية 4 Mbps	اجل الدفع	512 kbps - 4 Mbps	1 Mbps	7	3 R.O/GB	3 R.O/GB	غير متضمن
الاساسية 4 Mbps	اجل الدفع	512 kbps - 4 Mbps	1 Mbps	12	1 R.O/GB	1 R.O/GB	غير متضمن
بلا حدود 4 Mbps	اجل الدفع	512 kbps - 4 Mbps	1 Mbps	20	بلا حدود	غير متوفر	متضمن
بلا حدود 6 Mbps	اجل الدفع	5 Mbps - 6 Mbps	1 Mbps	25	بلا حدود	غير متوفر	متضمن
بلا حدود 12 Mbps	اجل الدفع	8 Mbps - 12 Mbps	1 Mbps	35	بلا حدود	غير متوفر	متضمن
بلا حدود 24 Mbps	اجل الدفع	16 Mbps - 24 Mbps	1 Mbps	50	بلا حدود	غير متوفر	متضمن
بلا حدود 35 Mbps	اجل الدفع	30 Mbps - 35 Mbps	30 Mbps - 35 Mbps	55	بلا حدود	غير متوفر	متضمن
بلا حدود 60 Mbps	اجل الدفع	60 Mbps	60 Mbps	60	بلا حدود	غير متوفر	متضمن



- الانترنت المنزلي السريع من اوريدو المدفوع مسبقا واجل الدفع يستخدم نوعين من أجهزة المودم : المودم الداخلي و المودم الخارجي، تركيب المودم الداخلي مجاني أما تركيب المودم الخارجي بقيمة 29 ريال عماني.
- بخلاف باقات FTTH، مشترك اوريدو HBB يمكنه الاستفادة من خدمة الهاتف الثابت دون اشتراك، ولكن عليه دفع رسوم الاستخدام.
- باقات عمانتل بلانترنت المنزلي السريع آجلة الدفع تشمل على اشتراك الخط الثابت بالإضافة إلى 100 دقيقة من المكالمات مخصصة للاتصال بأرقام عمانتل الهاتف الثابت يمكن للمشارك في باقة عمانتل 4 ميغابايت الاساسية و 4 ميغابايت بلا حدود ، الاشتراك في أي من حزم 2.9 / 4.9 / 7.9 للخط الثابت والاستفادة من خدمة الصوتية للهاتف الثابت.
- باقات اوريدو FTTH لا تتوفر إلا في بعض المباني في ولاية بوشهر ، و ولاية مطرح في (رأس الحمراء) ومنطقة ميناء الدم.
- بخلاف باقات FTTH، السرعات المعلنة من شركة اوريدو لباقات الانترنت المنزلي السريع تمثل السرعات القصوى للتنزيل والتحميل، لا يوجد حد أدنى للسرعة معن سواء للتنزيل او التحميل وذلك نظرا لان تكنولوجيا المطبقة في نقل البيانات يتشارك المستخدمون فيها .

## خدمة الهاتف الثابت المنزلي



الباقة	مسبق /اجل الدفع	رسوم التركيب(ر.ع)	رسوم الاشتراك بالريال العماني	مدة الاشتراك	الدقائق المتضمنة	التعرفة	
						نفس الشبكة* بيسة/دقيقة	الشبكات الاخرى بيسة/دقيقة
المكالمات المنزلية	مسبق /اجل الدفع	10 ر.ع مودم داخلي 39 ر.ع مودم خارجي	2	شهر	غير متوفر	9 الى اوريدو الثابت	19 الى شبكات الثابت الاخرى 29 الى مشترك اوريدو المتنقل 39 الى شبكات النقل الاخرى
Ooredoo Talk	مسبق /اجل الدفع	20 ر.ع مودم داخلي 49 ر.ع مودم خارجي	1.9	شهر	100 دقيقة لارقام اوريدو الثابت والنقل	9 الى اوريدو الثابت	
My Favorite country	مسبق /اجل الدفع	20 ر.ع مودم داخلي 49 ر.ع مودم خارجي	1	شهر	10% خصم لاتصال الى دولتين	9 الى اوريدو الثابت	
الترحيبية	اجل الدفع	10	2.9	شهر	غير متوفر	7.5 في اوقات غير الذروة 15 في اوقات الذروة	33
الاساسية	اجل الدفع	10	4.9	شهر	150 دقيقة لارقام عمانتل	7.5 في اوقات غير الذروة 15 في اوقات الذروة	33
بلا حدود	اجل الدفع	10	7.9	شهر	بلا حدود لارقام عمانتل	مجانا	33
سهل مسبق اللدفع	مسبق الدفع	10	4 12 24 48	شهر 3 اشهر 6 اشهر 12 شهر	غير متوفر	10 في اوقات غير الذروة 20 في اوقات الذروة	40



- مكالمات الخط الثابت لشركة عمانتل ديبين البريمي إلى مدينة العين (الإمارات العربية المتحدة) تعتبر مكالمات محلية \* نفس الشبكة لا يشير إلى الشبكة الثابتة لنفس المشغل، في حين الشبكات الأخرى التي تشير إلى جميع شبكات المحمول والشبكات الثابتة من المشغلين الآخرين.

للمنتفعين الحق في تقديم شكاوهم إلى مزود الخدمة وفقاً لأحكام لائحة النظر في شكاوى المنتفعين التي يصدرها مزود الخدمة في هذا الشأن والتي يتم إعتماها من قبل الهيئة.



## هل لديك شكوى تتعلق بخدمات الإتصالات؟

### إجراءات تقديم الشكوى

1. تقدم بشكاوك كتابياً لدى مقدم الخدمة الخاص بك عن طريق البريد الإلكتروني أو الفاكس أو صندوق البريد أو زيارة إحدى الصالات وانتظر الرد من مقدم الخدمة.
2. احتفظ بنسخة من الشكوى موضحاً تاريخ الاستلام.
3. على مزود الخدمة الرد على الشكوى و توضيح الأسباب خلال ١٥ يوماً وفي حال عدم تلقيك رد من قبل مزود الخدمة خلال هذه المدة أو إذا لم يكن الرد مرضياً، فلك الحق في التظلم إلى الهيئة كتابياً خلال ٣٠ يوماً تبدأ من تاريخ رد مزود الخدمة أو من تاريخ مرور ١٥ يوم على تقديمك الشكوى في حالة عدم تلقي أي رد من مزود الخدمة . عن طريق أي من الوسائل المذكورة أعلاه.

### اهم المواضيع التي تنظر اليها الهيئة تتعلق بالآتي:

1. الفواتير والرسيد :  
مثال : خطأ في الباقات ، خطأ في احتساب التكلفة، تأخر الفواتير.
2. مشاكل تتعلق بالإشتراك في الخدمات:  
مثال: عدم تمكن المشترك من إيقاف الخدمة.
3. إتفاقية الخدمة مع المشغل:  
مثال : عدم تزويد المستهلك بمعلومات صحيحة عند طلب الخدمة
4. التأخر في تشغيل الخدمة وإصلاح الأخطاء.
5. تحصيل الديون:  
مثال: صعوبات تتعلق بطريقة السداد والأخطاء في الرصيد.
6. نقل الأرقام:  
مثال: التأخر في نقل الأرقام من مشغل إلى آخر.
7. المحتوى الإلكتروني للمواقع المحظورة :  
مثال : المحتوى الذي يتنافى مع الآداب العامة والدين الإسلامي ومواقع تهديد الامن المعلوماتي، VOIP . الخ
8. تغطية الشبكة:  
مثال: ضعف الإرسال ، الانقطاع المتكرر للمكالمات

### اهم المواضيع التي لا تنظر اليها الهيئة وتتعلم بالآتي:

1. أجهزة ومعدات الإتصالات الخاصة التي لم يتم الحصول عليها كجزء من إتفاقية الخدمة الموقعة مع المشغل:  
مثال: أجهزة الهاتف المتنقل أو المودم التي لم يتم شرائها عن طريق شركات الإتصالات .
2. سياسات قطاع الإتصالات (تخص وزارة النقل والاتصالات).
3. القضايا المنظورة أمام المحاكم.

### عند تقديم شكاوك للهيئة ننصح بإتباع الخطوات الآتية :

1. تعبئة الاستمارة الخاصة بتقديم الشكاوى في موقع الهيئة ([www.tra.gov.om](http://www.tra.gov.om)) بقسم شؤون المستهلك
2. إرفاق نسخة من الشكوى المقدمة لمزود الخدمة.
3. إرفاق نسخة من البطاقة الشخصية كدليل على أنك المشترك في الخدمة محل الشكوى.
4. إرفاق نسخ من أي وثائق تدعم شكاوك، مثال: (فواتير، استمارة، مراسلات، إلخ).

### ماذا سيحدث بعد ذلك؟

ستصلك رسالة نصية تؤكد استلام التظلم ورقمه المرجعي، ومن ثم ستقوم الهيئة بالنظر في الشكوى بالتنسيق مع مقدم الخدمة. قد تطلب الهيئة معلومات أو إيضاحات إضافية منك، وستقوم بإعلامك عن النتيجة التي توصلت إليها.

مركز الاتصالات "مجاناً"

800-00-000

للتواصل والاستفسار  
TelecomLicense@tra.gov.om  
www.tra.gov.om

أوقات العمل بمركز الاتصالات:  
الأحد إلى الخميس من ٨ صباحاً  
الي ٣ ظهراً يستثنى من ذلك  
أيام الاجازات الرسمية



سلطنة عُمان  
Sultanate of Oman



هيئة تنظيم الاتصالات  
Telecommunications Regulatory Authority

لأن خدمات الاتصالات  
جزء من شؤون حياتك <



.comex  
IT, TELECOM & TECHNOLOGY SHOW

تفضل بزيارتنا  
بجناح هيئة تنظيم الاتصالات  
مركز عُمان الدولي للمعارض

27 April to 1 May 2015

الساعة : ١٠ صباحاً وحتى ١٠ مساءً