



د حقوقی او جواز د چارو ریاست
د جواز د چارو امریت

نېټه ۱۳۹۷/۱۲/۱۵

کڼه: 25012 - 25008

موضوع: د محترم بورد د پریکړې پلې کول.

د افغان تیلیکام محترم مخابراتي شرکت ته!

په درناوي سره لیکل کيږي!

د اترا ادارې محترم بورد د مخابراتي پیروونکو د ثبت شویو شکایتونو پر بنسټ د ۲۸ کڼې د ۲۹/۱۱/۱۳۹۷ نېټې پدې اړه دارنگه پرېکړه ترسره کړې.

- شرکتې مخابراتي مکلف اند که از کارگرو و برخوردار کارمندان بخش خدمات مشترکین خویش طور دوامدار نظارت جدی نمایند تا با مشترکین در سمع، ثبت و رسیدگی به شکایات برخورد مناسب صورت گیرد. در صورتیکه از برخورد نا مناسب کارمندان شرکت های مخابراتی نزد اداره شکایت ثبت گردد، بورد اداره اترا در مورد طبق احکام قانون تصمیم اتخاذ خواهد نمود.
- شرکت های مخابراتی تمام پروسیجر های مدیریتی و تخنیکي بخش خدمات مشترکین و ثبت شکایات را طبق رهنمود اداره تنظیم خدمات مخابراتی کوتاه و ساده نمایند و همچنان مکلف اند منبهد به هر شکایت کننده شماره مخصوص ثبت شکایت یا نکت نصیر را به مشترک از طریق SMS ارسال دارند.
- شرکت ها مکلف اند تا تعداد کارمندان بخش سمع شکایات و خدمات مشترکین را طبق رهنمود اداره اترا برابر نمایند.
- تماس با شماره ۹۹۹ و ۹۹۸ امریت سمع شکایات اداره تنظیم خدمات مخابراتی اعتبار از تاریخ ابلاغ تصمیم کاملاً رایگان گردد.
- تماس با شماره ثبت شکایات و شماره خدمات مشترکین شرکت های مخابراتی در هر هفته برای هفت مرتبه کاملاً رایگان می باشد، تمسهای اضافه تر از هفت مرتبه برای ثبت شکایات به حساب یک افغانی فی تماس محاسبه گردد. خاطر نشان میگوید که تعرفه از تماس این است که مشترک با آپریتر بخش خدمات مشترکین شرکت مربوطه وصل گردیده باشد.
- فعال نمودن بکجی های انترنی به شکل Auto renewal یا تجدید اتومات مجاز نمی باشد.
- فعال نمودن خدمات انترنی به شکل Pay as you go مجاز نمی باشد.
- شرکت های مخابراتی مکلف اند که طریق فعال سازی و غیر فعال سازی یک بندل یا بکجی انترنی را در یک مسیج ارسال نمایند و همچنان از طریق رسانه های تصویری، صوتی، ساین بورد ها، ویب سایت ها و غیره برای تمام مشترکین اعلان نمایند.
- تمام خدمات VAS به استثنای خدمات مربوط بانکها، مراجع امنیتی، خدمات عاجل و خدمات اساسی شرکت های مخابراتی از تاریخ ابلاغ تصمیم قطع گردد.
- مشترکین میتوانند که یک هفته بعد از قطع خدمات دوباره در خدمات دلخواه به رضایت خویش اشتراک نمود، خدمات برای شان فعال گردد.
- تمام شرکت های مخابراتی و شرکت های VAS بعد از سیری شدن دوهفته مکلف می باشند که لیست اشتراک کنندگان خدمات VAS خویش را با مشخصات اسم مشترک، شماره، نوع خدمات، هزینه و غیره، و نیز لاگ فعال کردن خدمات شان را به اداره تنظیم خدمات مخابراتی طبق تقاضای ریاست نظارت و کنترول این اداره ارسال دارند.

