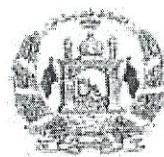




د افغانستان اسلامي جمهوریت
د مخابراتي خدمتونو د تنظيم اداره (اترا)
اداره تنظيم خدمات مخابراتي (اترا)
Islamic Republic of Afghanistan
Afghanistan Telecommunication Regulatory Authority (ATRA)



د حقوقی او جواز د چارو ریامت
د جواز د چارو امریکت

۹۷/۱۲/۱۵

25008 - 25012

موضوع: د محترم بورد د پریکوی پلی کول.

د افغان تیلیکم محترم مخابراتي شرکت ته!

په درنواوي سره لیکل کېوی ا

د اترا اداري محترم بورد د مخابراتي پېرودونکو د بُت شوق شکایتونو پر پنټ د ۲۸ کېتني ۲۹/۱۱/۱۳۹۷ پهی پدې اړه
دارنګه پریکوہ ترسروه ګړئ.

1. شرکتهای مخابراتي مکلف الک که از کارگرد و برخورد ګارمندان بخش خدمات مشترکین خوبشی طور دوامدار نظارت جدي نهایند تا
با مشترکین در سمع، نبیت و رسیدگی به شکایات برخورد مناسب صورت ګیرد، در صورتیکه از برخورد نا مناسب ګارمندان شرکت

های مخابراتي نزد اداره شکایت ثبت ګردد، پوره اداره اترا در مورد طبق احکام قانون تصمیم اتخاذ خواهد نمود

2. شرکتهای مخابراتي تمام پروسیجر های مدیریتی و نخیکی بخش خدمات مشترکین و نبیت شکایات را طبق رهیود اداره نهایم
خدمات مخابراتي کوتاه و ساده نهایند و همچنان مکلف اند نه بعد به هر شکایت کشته شماره مخصوص نبیت شکایت یا نکت تمیز را
به مشترک از طریق SMS ارسال دارند.

3. شرکت ها مکلف اند تا نهاد ګارمندان بخش سمع شکایات و خدمات مشترکین را طبق رهیود اداره اترا عبارت نهایند.

4. تماس با شماره ۹۹۹ و ۹۹۸ امریکت سمع شکایات اداره نهایم خدمات مخابراتي اعشار از تاریخ ابلاغ تصمیم کامل را ګران ګردد.

5. تماس با شماره ثبت شکایات و شماره خدمات مشترکین شرکت های مخابراتي در غر هنې برای هفت هفت ډونه کامل را ګران عن پلشند.
تصاصهنه اضافه تو از هفت ډونه برای نبیت شکایات به حساب يك افغانی فی تماس محسنه ګردد. خاطر نشنل میکوهد که تمیز از
تمام این است که مشترک با آپریتور بخش خدمات مشترکین شرکت مربوطة وصل ګرددیده پلشند.

6. فعال نمودن پکیج های اترنیتی به شکل Auto renewal با تجدید انومات مجاز نهی یاشد.

7. فعال نمودن خدمات اترنیتی به شکل Pay as you go مجاز نهی یاشد.

8. شرکتهای مخابراتي مکلف اند که طریقه فعال سازی وغیر فعل پکیج اترنیتی را در يك مسیج ارسال نهایند و
همچنان از طریق رساله های تصویری، صوتي، ساین یورد هد، ويب سایت ها وغیره برای تمام مشترکین اعلان نهایند.

9. تمام خدمات VAS به استثنای خدمات مربوط بالکه، مراجع امنیتی، خدمات عاجل و خدمات اساسی شرکت های مخابراتي از
تاریخ ابلاغ تصمیم قطع ګردد.

10. مشترکین میتوانند که يك، هننه بعد از قطع خدمات دویاره در خدمات دلخواه به رضایت خوبش اشتراک نموده، خدمات برای شان
فعال ګردد.

11. تمام شرکتهای مخابراتي و شرکتهای VAS بعد از سیری شدن دوهفتہ مکلف می پلشند که لست اشتراک کشندگان خدمات
خوبش را با مشخصات اسم مشترک، شماره، نوع خدمات، هزینه وشروع، و نیز لاتک فعل کردن خدمات شنن را به اداره نهایم
خدمات مخابراتي طبیق تقاضاهی ریاست نظارت و کنٹرول این اداره ارسال دارند.

12. شرکت‌های مخابراتی نسخ تولید خدمات VAS را با شرکتهایی که نزد اداره تنظیم خدمات مخابراتی جواز فعال نداشند قرارداد نمایند

13. شرکت‌های مخابراتی و شرکت‌های VAS مکلفند که غرایعات سایپرورد، SMS و خبره طبقه فعال نمودن، غیرفعال نمودن و هزینه خدمات را با مشترکین شریک نمایند

14. Auto renewal با تجدید آبیعت خدمات VAS بجز مسی پاشد

15. طریقه فعلی نمودن خدمات VAS از طرف شرکت‌های مخابراتی و شرکت‌های VAS تایید شدی اگر باشد که مشترک بتواند با دلایل نمودن یک شماره و با ارسال سیچ خالی آن را انفل نماید

16. فعال سازی خدمات VAS از طریق (OBD) Out Bound Dialing غیر مجاز می‌باشد، به تمام شرکت‌های مخابراتی و VAS ابلاغ می‌گردد که عدم رعایت تضامیم بورد، طرز العمل خدمات از مشترکین و شرایط جواز VAS، IVR، SMS وضع جزایم منعکس را در فبل نماید

17. شرکت‌های مخابراتی و VAS مکلفند که بون باقیمانده از خدمات VAS استفاده نشود را بدون تردید و شرط به حساب تلفیون مشترک گذارد

18. در صورت فعلی نمودن خود سره خدمات بوسیط شرکت‌های VAS طبق احکام قانون حربه بالاتر اینها وضع و جواز اعمال شدن اموال می‌گیرد

19. در طرف چهل هفته شرکت‌های مخابراتی مکلفند که یک شارت کود را برای مشترکین فعلی نمایند تا مشترکین تولید از طریق آن است تمام خدمات VAS فعلی شده در حسب خوبی را متصد نمایند، در صورتیکه مشترک که بخواهد آن خدمات را غیر فعلی سازد با Reply نگردن به همان پیام خدمات فعلی شده غیر فعلی گزند

20. رسایس حقوقی و جواز ریاست نظرات و کشور از تطبیق و ریاست تضامیم بورد نظارت نمایند
د. موضوع بحث ۴ بورده نویگ ستسی شرکت به دلیلکن شو خوبست کیمی جی و محترم بورده بوردن بوریکی، بورنه له خلده تقطیع او به این دی اخراجی نه چند را گیری

دربندي

الخير نقيب الله سلام

د مخابرائي خدمتونو د تغليي اداري تخبيکي مرستيال

ill

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ