

## حمایت از مشتریان و استفاده کننده گان شرکت های مخابراتی

### مبنی

#### ماده اول:

این طرز العمل بر مبنی ماده 63 قانون تنظیم خدمات مخابراتی افغانستان وضع گردیده است.

### هدف

#### ماده دوم:

این طرز العمل به منظور حمایت از مشتریان و استفاده کننده گان خدمات مخابراتی وضع شده است.

#### ماده سوم:

شرکت های مخابراتی در بدل فروش سیمکارت به مشترکین خویش مکلفیت دارند تا سیم کارت را مطابق به طرز العمل ثبت و راجستریشن سیم کارت های مشترکین مخابراتی برویت اسناد معتبر که بیانگر هویت متقاضی سیم کارت باشد ثبت و راجستر نموده و در ظرف 24 ساعت فعال سازند.

#### ماده چهارم:

شرکت های مخابراتی مکلف اند شرایط عمومی خدمات را که توسط سیم کارت به مشترک ارایه مینمایند، با شرایط استفاده از سیم کارت، حقوق مشترکین و شرایط مندرج در این طرز العمل، به طور کتبی در زمان فروش سیم کارت به لسان های ملی کشور و لسان انگلیسی به مشترک توزیع نمایند. مشترکین میتوانند به منظور دریافت جزئیات محصولات و خدمات شرکت های مخابراتی به وبسایت های رسمی شرکتها که قابل دسترس است مراجعه نمایند.

#### ماده پنجم:

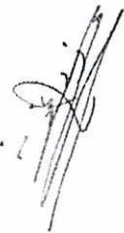
سیم کارت ها بعد از ثبت و راجستر و فعال شدن به مدت 6 ماه میتوانند بدون اضافه نمودن کرایه و یا عدم استفاده از جانب مشترک فعال بوده و ملکیت مشترک پنداشته میشود و هرگاه مشترک الی یک ساعت قبل از میعاد تعیین شده به مقدار 50 افغانی و یا زیاده از آن کرایه در حساب خویش اضافه نماید مدت اعتبار سیم کارت بصورت اتومات برای مدت 6 ماه آینده تمدید میگردد. شرکت مکلف است تا برای آگاهی در مورد ختم مدت اعتبار سیم کارت دو پیام، نخست (10) روز قبل و بعداً (5) روز قبل از ختم میعاد معینه به مشترک ارسال نماید.

#### ماده ششم:

در صورت مفقود شدن سیم کارت، مشترک به اسرع وقت شرکت مربوطه را در جریان گذاشته تا سیم کارت بدون تاخیر توسط شرکت مربوط قید ساکت گردیده و با ارائه اسناد ملکیت و یا ملاحظه دیتابیس شرکت، سیم کارت جدید با همان شماره قبلی در بدل قیمت معین سیم کارت با کرایه موجود و با شرایط قبلی خدمات در اختیار مشترک قرار داده میشود.

#### ماده هفتم:

در صورت مفقود شدن سیم کارت، با ارایه معلومات در مورد ثبت تماس ها، اعضای فامیل مشترک با ارائه اسناد هویت مشترک و اسناد هویت خود شخص مراجعه کننده، سیم کارت جدید و همچنان ثبت تماس ها (Call Records) در صورت نیاز میتواند در اختیار مراجعه کننده قرار گیرد.



**ماده هشتم:**

مشترک میتواند معلومات در مورد ثبت مخابره های سیم کارت خویش را در بدل قیمت تعیین شده از طریق اداره اترا به دست آورد.

**ماده نهم:**

شرکت ها مکلف اند تا مطابق به تصامیم شماره (28) مؤرخ 1391/10/26 و شماره (23) مؤرخ 1390/10/26 بورد اترا هارد کاپی اسناد و فورمه های ثبت و راجستريشن سیم کارت های مشترکین خویش را برای مدت سه سال و سافت کاپی اسناد مذکور را الی ختم فعالیت شان حفظ نمایند.

**ماده دهم:**

در صورت متضرر شدن مشترک مخابراتی از جانب شرکت، مشترک میتواند شکایت خویش را در اداره اترا ثبت و در چوکات قانون خواهان جبران خساره از شرکت گردد. هرگاه ادعای مشترک ثابت گردد، در آن صورت به اساس تصمیم اداره شرکت مکلف به جبران خساره به مشترک میباشد.

**ماده یازدهم:**

پروسه ثبت و رسیدگی به شکایات مشترکین در طرز العمل رسیدگی به شکایات مشترکین شرکت های مخابراتی درج میگردد.

**ماده دوازدهم:**

یک شماره سیم کارت صرفاً برای یک مشترک قابل فروش بوده و شرکت ها حق ندارند از شماره های مجازی استفاده نموده و یا شماره یک مشترک را بدون رعایت احکام ماده پنجم این طرز العمل برای شخص دوم توزیع نمایند.

**ماده سیزدهم:**

سن قانونی مشترک برای خرید و استفاده از سیم کارت نباید از 18 سال پائین تر باشد. اشخاص زیر سن (18) سال میتوانند به اساس اسناد هویت اقارب اول سیم کارت را خریداری نمایند.

**ماده چهاردهم:**

شرکت های مخابراتی مکلف اند که اسناد ملکیت، ترافیک مخابره ها، پیام های کتبی، ویب سایت ها، پروگرام ها و اپلیکیشن های استفاده شده در صورت فعال بودن بسته اینترنتی و یا استفاده اینترنت نورمال، اسناد فعال سازی بسته ها و پروموشن های مخابراتی (Subscription Logs) با میتود و طریقه فعال سازی آن ومعلومات دیگر مشترکین را مطابق ماده پنجاه و یکم قانون تنظیم خدمات مخابراتی مصنون و محرم حفظ نمایند.

**ماده پانزدهم:**

آپریتران در عرضه خدمات با کیفیت به مشترکین خویش در چوکات قوانین نافذه مکلفیت دارند. در صورتیکه مشترک از کیفیت خدمات شرکت ها شاکی باشند می توانند به شماره های (999) و (998) اداره اترا تماس گرفته وشکایت خود را ثبت نمایند.

**ماده شانزدهم:**

مشترکین حق استفاده غیر قانونی از سیم کارت را ندارند و در صورت اذیت و آزار سایر مشترکین و استفاده غیر قانونی شرکت بعد از حصول اطمینان و اطلاع کتبی اداره میتوانند در مورد غیر فعال ساختن شماره مورد نظر بعد از هدایت کتبی اداره اترا و معرفی مشترک متخلف به مراجع قانونی اقدام نمایند.



**ماده هفدهم:**

شرکت حق ندارد که به اسم یک مشترک اضافه تر از پنج سیم کارت ثبت نماید. فروش سیمکارت برای ادارات و موسسات دولتی و خصوصی از این حکم مستثنی میباشد. ادارات مکلف اند که سیم کارت ها را به نام اشخاصی که از سیم کارت استفاده مینمایند ثبت و راجستر دقیق نموده و لست آنها به شرکت های مخابراتی مربوطه ارسال نمایند، در صورت تغییرات آخرین لست دقیق را به شرکت ها ارسال نمایند.

**ماده هجدهم:**

شرکت های مخابراتی مکلفیت دارند برای رسیدگی به شکایات مشترکین خود مراکز خدمات را در مراکز ولایات و ولسوالی های بزرگ فعال نموده و هم از طریق وب سایت شرکت و شماره های ویژه تدابیر لازم اتخاذ نمایند.

**ماده نوزدهم:**

شرکت های مخابراتی مکلف اند تا پروسیجر و زمان بندی رفع شکایات خدمات را در وب سایت مربوطه به لسان های رسمی ملی و انگلیسی بصورت واضح و مستمر نشر نمایند.

**ماده بیستم:**

شرکت های مخابراتی مکلف اند تا تمام شرایط خدمات بشمول شرایط فعال کردن و غیر فعال کردن خدمات که به شکل بسته های مخابراتی اعم از صوتی، کتبی و IVR که به مشترکین خود ارائه مینماید از طریق خدمات کتبی و وب سایت شرکت بصورت واضح و غیر فریبنده ابلاغ و نشر نمایند.

**ماده بیست و یکم:**

شرکت ها اجازه ندارند که بدون موافقه مشترک و یا در جریان قراردادن اداره اترا بصورت یکجانبه شرایط خدمات و میعاد آن را تمدید و یا تجدید نمایند.

**ماده بیست و دوم:**

شرکت ها اجازه ندارند که در صورت ارائه خدمات VAS از طریق IVR و SMS، قبل از تائید نهائی اشتراک برای بسته های خدمات از جانب استفاده کنندگان خدمات مخابراتی بالای آنها چارج نمایند.

**ماده بیست و سوم:**

شرکت های مخابراتی مکلف اند تا شرایط خدمات هر بسته و تعدیلات آن را قبل از معرفی و تطبیق آن در مارکیت کتبا در اداره ثبت نماید.

**ماده بیست و چهارم:**

شرکت ها اجازه ندارند که اعلانات خلاف شرایط ثبت شده بسته ها را به مشترکین خود ارائه نمایند.

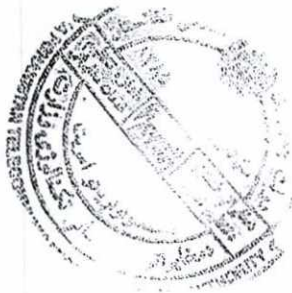
**ماده بیست و پنجم:**

شرکت ها اجازه ندارند خدمات، به شمول انتشارات امواج تاورهای مربوطه که خلاف طرزالعمل ها و یا معیارهای پذیرفته شده بین المللی که به مشترکین زیان بار باشد، عرضه نمایند.

**ماده بیست و ششم:**

شرکت مکلف است تا از ضایع شدن و یا چارج اضافی خلاف تعرفه در عرضه خدمات جلوگیری نماید.

**ماده بیست و هفتم:**



از دست دادن کریدت به اساس عوامل تخنیکی و یا عملیاتی از جانب شرکت مورد جبران خساره و جریمه قرار میگیرد.

**ماده بیست و هشتم:**

به منظور جلوگیری از سرقت کریدت، شرکت ها برای انتقال کریدت میتوانند صرف مبلغ 50 افغانی فی انتقال دو مرتبه در روز بین دو مشترک انجام دهند. مقدار و یا تعداد اضافی چنین انتقالات کریدت مجاز نمی باشد.

**ماده بیست و نهم:**

در صورتیکه مشترک برای خدمات انترنتی و 3G اشتراک ننموده باشد شرکت حق ندارد که کریدت خدمات صدا و انترنت را شریک ساخته و بالای مشترک وضع نماید.

**ماده سی ام:**

حل معضلات فی مابین طرفین در رابطه به این طرز العمل و یا مواردیکه در این طرز العمل تذکر نیافته طبق قانون از صلاحیت اداره اترآ میباشد.

**ماده سی و یکم:**

تخطی شرکت ها از مواد این طرز العمل با رعایت احکام قانون از طرف اداره قابل جریمه بوده و شرکت مکلف به پرداخت آن میباشد.

**ماده سی و دوم:**

برای پیام های کتبی اشتهاری که به مشترکین از جانب شرکت های مخابراتی ارسال می گردد، در پایان هر پیام بطور مشخص طریقه غیر فعال ساختن آن ابلاغ گردد.

**ماده سی و سوم:**

شرکت های مخابراتی مکلف اند در شروع تمام مخابره های داخلی (Call Termination) کود نمبر کشور (+93) را اضافه نمایند.

**ماده سی و چهارم:**

شرکت های مخابراتی مکلف اند در پایان استفاده از خدمات، پیام کوتاه کتبی فلش (Flash SMS) را به مشترک ارسال نمایند.

**ماده سی و پنجم:**

احکام و مواد مندرج این طرز العمل بالای تمامی شرکت های مخابراتی و مشترکین خدمات مخابراتی به طور یکسان قابل تطبیق بوده و در صورت لزوم دید اداره اترآ و یا پیشنهاد نهاد های ذیدخل و موافقت اداره اترآ وقتاً فوقتاً قابل تعدیل میباشد.

**ماده سی و ششم:**

در صورتیکه کدام ماده یا جز این طرز العمل در مغایرت با احکام قانون قرار داشته باشد در آن صورت احکام قانون مرجع تطبیق دانسته می شود.

**انفاذ**

**ماده سی و هفتم:**

این طرز العمل در تید (37) ماده ترتیب و بعد از تصویب بورد اداره اترآ قابل تطبیق میباشد.



Handwritten signature in black ink.

Handwritten signature in black ink with the text 'معاون وزیر وکیل' (Deputy Minister of Legal Affairs) written below it.

Handwritten signature in black ink with the date '۱۳۹۵/۰۵/۰۵' written below it.