

Téléphonie

حتى يتمكن المستهلكون من الاستفادة كليا من عروض الخدمات الهاتفية المتوفرة لدى المتعهدين الوطنيين، تضع الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات هذا الدليل الإعلامي على شكل أسئلة/أجوبة.

قبل اختيار الخدمة الهاتفية، ما هي المعلومات الأساسية التي ينبغي أن أعرفها ؟

ينبغي أن يعرف المستخدم أسعار مختلف العروض المماثلة الموجودة في السوق، إلى جانب كيفية الفوترة، والخدمات التقنية والتجارية، والمزايا والخدمة بعد البيع، وغيرها.

وينبغي على المتعهدين أن يوفرُوا للمستهلك كتيب العروض والخدمات لدى كل وكالة تجارية أو نقطة بيع لدى مناوِل. إضافة إلى ذلك، يمكن الاطلاع على الأسعار المطبقة وشروط كل عرض على الموقع الإلكتروني الخاص بالمتعهد.

كما ينبغي على المستخدم أن يستعلم عن مختلف العروض السعرية الموجودة في السوق والتي تكون غالبا ملائمة لفئة معينة من المستهلكين :

- عروض مخصصة للأفراد، للمهنيين، وللشركات ؛
- عروض مسبقة الدفع أو لاحقة الدفع ؛
- عروض جزافية أو تتعلق بمدة الاستهلاك.

بالنسبة للاشتراك، ينبغي أن يستعلم المستهلك عن كيفية الاكتاب والتعديل والفسخ. كما ينبغي أن يتحقق في نفس السياق من وجود عقد التزام يربطه بالمتعهد خلال فترة محددة وكذا شروط انحلال العقد المنصوص عليها فيه.

بالنسبة لعروض الهاتف المتنقل أو الحركية المحدودة، ينبغي أن يستعلم عن تغطية الشبكة التي يضمنها كل متعهد على حدة.

بالنسبة للاتصالات مسبقة الدفع، تتمتع التغطية المنجزة على شريحة الهاتف بمدة صلاحية يُخبر بها المستهلك عند تفعيله لهذه التغطية. وعند بلوغ الأجل، ينبغي على المستخدم أن يعيئ مرة أخرى شريحته حتى يتجنب حجب خطه من لدن المتعهد.

ما الذي ينبغي أن أعرفه قبل أن أطلب فسخ عقد التزام الاتصالات المتنقلة لاحقة الدفع ؟

عند نهاية مدة الالتزام

يحق للمشارك أن يفسخ عقده دون أية مصاريف إضافية، طبقا للمادة 6 من القرار N°08/2011/DG/ANRT المؤرخ في 24 فبراير 2011.

قبل نهاية مدة الالتزام المنصوص عليها في العقد

طبقا للمادة 5 من القرار N°08/2011/DG/ANRT، بالنسبة لكل عقد اتصالات متنقلة لاحقة الدفع مقترن بالالتزام بالمدة وباقتناء جهاز بسعر تفضيلي، أو اقتناء امتياز معين، يتم الفسخ حسب الشروط التالية:

- إذا كانت مدة الاشتراك هي 12 شهرا، يُطلب من الزبون فقط تسديد مبلغ مصاريف الاشتراك الموافقة للمدة المتبقية من العقد، لتنفيذ الفسخ المبكر.
- إذا كانت مدة عقد الاشتراك 24 شهرا، ووقع الفسخ بعد الشهر الثاني عشر، تتمثل المصاريف المطلوبة من الزبون لتنفيذ الفسخ المبكر فيما يلي :
 - في حالة اقتناء جهاز ما، تسديد مبلغ أقصاه الفرق بين ثمن اقتناء الزبون للجهاز لمدة 24 شهرا و ثمن اقتنائه لمدة 12 شهرا؛
 - عند الاستفادة من امتياز معين، تسديد القيمة المساوية لهذا الامتياز.
- إذا كانت مدة عقد الاشتراك 24 شهرا، ووقع الفسخ قبل الشهر الثاني عشر، تتمثل المصاريف المطلوبة من الزبون لتنفيذ الفسخ المبكر فيما يلي :
 - في حالة اقتناء جهاز ما، تسديد مبلغ أقصاه مصاريف الاشتراك إلى غاية الشهر الثاني عشر، إضافة إلى الفرق بين ثمن اقتناء الزبون للجهاز لمدة 24 شهرا و ثمن اقتنائه لمدة 12 شهرا
 - عند الاستفادة من امتياز معين، تسديد مبلغ أقصاه مصاريف الاشتراك إلى غاية الشهر الثاني عشر، إضافة إلى القيمة المساوية للامتياز.

ينبغي تفصيل المصاريف الخاصة بالفسخ المبكر ضمن الشروط العامة للاشتراك التي ترافق الاستمارة التي يتم ملؤها عند الاكتتاب في عرض ما، والتي ينبغي أن يقرأها المستهلك بعناية قبل التوقيع على العقد.

الفسخ لسبب وجيه

يمكن للمشارك أن يطلب من المتعهد فسخ عقده لسبب وجيه معلل بصفة صحيحة، ودون مصاريف. وينبغي تضمين لائحة إرشادية عن الأسباب الوجيهة في عقد الاشتراك (الرحيل إلى بلد آخر أو إلى منطقة لا تشملها شبكة المتعهد أو الإصابة المفاجئة بالصمم، أو التصفية القضائية أو فقدان الشغل، وغيرها).

[هل يمكنني أن أغير المتعهد مع الاحتفاظ برقم الهاتف؟](#)

تمكن خدمة حمل الأرقام من تغيير المتعهد مع الاحتفاظ بنفس رقم الهاتف.

يمكن تنفيذ خاصية الحمل على الأرقام المتنقلة (لاحقة الدفع أو مسبقا الدفع 06xx xx xxxx)، والأرقام الثابتة الجغرافية غير الثابتة الأرقام وعلى، الرمز بنفس المشمولة الجغرافية المنطقة داخل المشترك يظل عندما فقط (05xx xx xxxx) الجغرافية (xxxx xx 08xx أو xxxx xx 09xx).

[كيف يمكن تقديم طلب حمل الأرقام؟](#)

- يكون طلب حمل الأرقام مجانيا لأن جميع المصاريف المتعلقة به يتكفل بها المتعهد المستقبل.
- يكفي أن يتوجه المستهلك إلى المتعهد الجديد ليختاره ليطلب حمل رقم هاتفه، ويقدم طلبا رسميا لحمل الأرقام موقعا ويستلم وصل استلام.

[ما الذي ينبغي أن أعرفه عن الرومينغ الدولي؟](#)

Qu'est-ce que le roaming international ?

يمكن الرومينغ أو التجوال الدولي من استقبال وإصدار مكالمات بواسطة هاتف متنقل انطلاقا من الخارج، حسب نفس الشروط التقنية للاستخدام الوطني.

تفعيل خدمة التجوال الدولي

يقوم بعض المتعهدين بتفعيل الرومينغ تلقائيا، في حين ينبغي تفعيله مسبقا لدى البعض الآخر.

الأسعار

قبل السفر إلى الخارج، ينبغي على المستهلك أن يستعلم مسبقا عن مصاريف الصوت والنص بالنسبة للرومينغ لدى المتعهد الخاص به وعن "منطقة الرومينغ" التي ينتمي إليها البلد الذي يزوره. فكل متعهد يميز أسعاره حسب فئات البلدان التي تنتمي إلى نفس "منطقة الرومينغ".

إصدار واستقبال المكالمات

عندما يتلقى مستهلك مكالمات أثناء وجوده بالخارج فإنه يؤدي فرق المكالمات الذي يعادل توصيل المكالمات نحو المتعهد الشريك في البلد المزار. وبالتالي، يقتضي استقبال مكالمات الرومينغ مصاريف إضافية، مقارنة مع استقبال المكالمات من المغرب.

ماذا نعني بمنطقة التغطية؟

حتى تكون خدمة التجوال الدولي متاحة انطلاقا من شبكة المتعهد، ينبغي على هذا الأخير أن يوقع اتفاقات تجارية للرومينغ مع المتعهدين المستضيفين الأجانب. ويمثل مجموع المتعهدين منطقة تغطية المتعهدين الشركاء في الخارج المعنيين بالرومينغ. وينبغي أن يستعلم المستهلك مسبقا لدى المتعهد عن منطقة التغطية قبل السفر.

ما هي خدمة الحركة المحدودة؟

خدمة الحركة المحدودة هي خدمة المواصلات التي تمكن المشترك لدى متعهد من الولوج إلى خدمات المواصلات التي يعرضها هذا المتعهد في مجموع منطقة جغرافية محددة مسبقا، حيث خارجها لا يمكن للمشارك أن يصدر أو يستقبل المكالمات.

ما هي منطقة تغطية خدمة الحركة المحدودة الخاصة بي ؟

تحدد منطقة التغطية في قطر 35 كلم. وتصبح الخدمة غير متوفرة خارج هذا المحيط انطلاقا من مدينة التفعيل. ولا يسمح بالرومينغ أو بتحويل المكالمات من منطقة ذات حركة محدودة إلى منطقة أخرى.

من يمكنه استغلال خدمة الصوت على بروتوكول الأنترنت ليوفر لي خدمة الهاتف على بروتوكول الأنترنت ؟

لا يمكن أن يتم الاستغلال التجاري لشبكة الهاتف على بروتوكول الأنترنت لفائدة العموم وكذا نقل الحركة للغير إلا من لدن متعهدي اتصالات متمتعين بترخيص، حسب المادة الأولى من القرار N°04-04/DG/ANRT المؤرخ في 6 أبريل 2004 المتعلق بنظام خدمة الهاتف على بروتوكول الأنترنت.

ويمكن لمراكز الاتصال استخدام الاتصالات على بروتوكول الأنترنت فقط بالنسبة لخدمة "المعلومات على الخط"، وينبغي أن يتم نقل الحركة من لدن مستغل شبكة مواصلات عمومية متمتع بترخيص.

كما يمكن للشبكات المستقلة ذات استخدام خاص أو متقاسم والشبكات الداخلية أن تستخدم الاتصالات على بروتوكول الأنترنت.

وباستثناء هذه الحالات، يمنع الاستغلال التجاري للاتصالات على بروتوكول الأنترنت ويعاقب عليه طبقا لمقتضيات المادة 83 من القانون رقم 96-24 المتعلق بالبريد والمواصلات، حسبما جاء تعديله وتتميمه.

Qu'est-ce que le roaming international ?

يمكن الرومينغ أو التجوال الدولي من استقبال وإصدار مكالمات بواسطة هاتف متنقل انطلاقا من الخارج، حسب نفس الشروط التقنية للاستخدام الوطني.

تفعيل خدمة التجوال الدولي

يقوم بعض المتعهدين بتفعيل الرومينغ تلقائيا، في حين ينبغي تفعيله مسبقا لدى البعض الآخر.

الأسعار

قبل السفر إلى الخارج، ينبغي على المستهلك أن يستعلم مسبقا عن مصاريف الصوت والنص بالنسبة للرومينغ لدى المتعهد الخاص به وعن "منطقة الرومينغ" التي ينتمي إليها البلد الذي يزوره. فكل متعهد يميز أسعاره حسب فئات البلدان التي تنتمي إلى نفس "منطقة الرومينغ".

Arabic Language

• [Read more ؟ الدولي الرومينغ عن أعرفه أن ينبغي الذي ما about](#)

Téléphonie Infos pratiques:

- يكون طلب حمل الأرقام مجانا لأن جميع المصاريف المتعلقة به يتكفل بها المتعهد المستفيد.
- يكفي أن يتوجه المستهلك إلى المتعهد الجديد الذي يختاره ليطلب حمل رقم هاتفه، ويقدم طلبا رسميا لحمل الأرقام موقعا ويستلم وصل استلام.

Arabic Language

[Read more ؟ الأرقام حمل طلب تقديم يمكن كيف about](#) •

TéléphonieInfos pratiques:

تمكن خدمة حمل الأرقام من تغيير المتعهد مع الاحتفاظ بنفس رقم الهاتف.

يمكن تنفيذ خاصية الحمل على الأرقام المتنقلة (لاحقة الدفع أو مسبقه الدفع 06xx xx xxxx)، والأرقام الثابتة الجغرافية غير الثابتة الأرقام وعلى، الرمز بنفس المشمولة الجغرافية المنطقة داخل المشترك يظل عندما فقط (05xx xx xxxx) الجغرافية (xxxx xx 08xx أو xxxx xx 09xx).

Arabic Language

[Read more ؟ الهاتف برقم الاحتفاظ مع المتعهد أغير أن يمكنني هل about](#) •

TéléphonieInfos pratiques:

عند نهاية مدة الالتزام

يحق للمشارك أن يفسخ عقده دون أية مصاريف إضافية، طبقا للمادة 6 من القرار N°08/2011/DG/ANRT المؤرخ في 24 فبراير 2011.

قبل نهاية مدة الالتزام المنصوص عليها في العقد

طبقا للمادة 5 من القرار N°08/2011/DG/ANRT، بالنسبة لكل عقد اتصالات متنقلة لاحقة الدفع مقترن بالالتزام بالمدة وباقتناء جهاز بسعر تفضيلي، أو اقتناء امتياز معين، يتم الفسخ حسب الشروط التالية:

Arabic Language

[Read more ؟ الدفع لاحقة المتنقلة الاتصالات التزام عقد فسخ أطلب أن قبل أعرفه أن ينبغي الذي ما about](#) •

TéléphonieInfos pratiques:

ينبغي أن يعرف المستخدم أسعار مختلف العروض المماثلة الموجودة في السوق، إلى جانب كيفية الفوترة، والخدمات التقنية والتجارية، والمزايا والخدمة بعد البيع، وغيرها.

وينبغي على المتعهدين أن يوفرُوا للمستهلك كتيب العروض والخدمات لدى كل وكالة تجارية أو نقطة بيع لدى مناوِل. إضافة إلى ذلك، يمكن الاطلاع على الأسعار المطبقة وشروط كل عرض على الموقع الإلكتروني الخاص بالمتعهد.

كما ينبغي على المستخدم أن يستعلم عن مختلف العروض السعريّة الموجودة في السوق والتي تكون غالبا ملائمة لفئة معينة من المستهلكين :

Arabic Language

[Read more ؟ أعرفها أن ينبغي التي الأساسية المعلومات هي ما ،الهاتفية الخدمة اختيار قبل about](#) •

TéléphonieInfos pratiques:

Arabic Language

[Read more الهاتفية الاتصالات - معرفته ينبغي ما about](#) •

حتى يتمكن المستهلكون من الاستفادة كليا من عروض الخدمات الهاتفية المتوفرة لدى المتعهدين الوطنيين، تضع الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات هذا الدليل الإعلامي على شكل أسئلة/أجوبة.

TéléphonieInfos pratiques:

<https://www.anrt.ma/ar/infos-pratiques/ce-que-vous-devez-savoir/telephonie> **Source URL:**