

دليل المستخدمين لنقل الأرقام بين مقدمي خدمات التليفون المحمول

المحتويات

2	مقدمة
3	1. الشروط العامة لنقل أرقام التليفون المحمول
4	2. خطوات نقل أرقام عملاء مشتركى الفاتورة
5	1.11.2. أسباب رفض نقل أرقام مشتركى الفاتورة
6	3. خطوات نقل أرقام عملاء مشتركى النظام سابق الدفع
7	1.8.3. أسباب رفض نقل أرقام النظام سابق الدفع
7	4. خطوات نقل أرقام عملاء نظام الحسابات المجمعة
7	1.4. تحويل العملاء من نظام الحسابات المجمعة إلى النظام الفردي (نظام الكروت سابقة الدفع أو نظام الفاتورة)
8	2.4. خطوات نقل أرقام عملاء نظام الحسابات المجمعة بعد التحول إلى النظام الفردي
8	5. حل المشاكل المتعلقة بنقل الأرقام

قواعد نقل أرقام التليفون المحمول لعملاء شركات المحمول

مقدمة

خاصية نقل الأرقام بين مقدمي خدمات التليفون المحمول هي خدمة حديثة من خدمات الإتصالات تمكن عملاء شركات المحمول من الإحتفاظ بأرقامهم مع تغيير الشركة المقدمة للخدمة مما يعطى الحق للعميل بالإحتفاظ برقمه المحمول بصرف النظر عن الشركة المقدمة للخدمة ويعطيه حرية الإنتقال إلى الشركة المناسبة له دون الإجبار على فقدان رقمه. مما يؤدي إلى إزالة الحواجز أمام المنافسة الحرة بين الشركات المقدمة لخدمة التليفون المحمول ويهدف بالنفع على مستخدمي التليفون المحمول بتخفيض الأسعار وتحسين الخدمة لإرضاء العملاء.

ونتيجة لوجود ثلاث شركات لتقديم خدمات المحمول داخل جمهورية مصر العربية فقد حرص الجهاز القومي لتنظيم الإتصالات على إتاحة خاصية نقل الأرقام لجميع مستخدمي المحمول داخل الجمهورية بجميع الأنظمة المستخدمة (مستخدمي نظام الفاتورة - مستخدمي نظام الكروت سابقة الدفع - مستخدمي نظام الحسابات المجمعة) وحرص الجهاز أيضاً على سهولة الخطوات المتبعة لنقل الأرقام من شركة إلى أخرى.

1. الشروط العامة لنقل أرقام التليفون المحمول

1.1. يجب أن يكون العميل طالب النقل مسجل لدى الشركة التابع لها قبل طلب نقل الرقم، بمعنى أن الشركة يجب أن يكون لديها معلومات عن إسم العميل وأرقام التليفونات المحمولة التابعة له، وعلى الأخص يجب على مشترك الكروت سابقة الدفع التأكد من تسجيل إسمه ورقمه لدى الشركة قبل الشروع في عملية نقل الرقم إلى شركة أخرى.

2.1. يجب أن يمر على إشتراك العميل بشركة المحمول بذات الرقم المراد نقله عام ميلادي كامل على الأقل حيث أن أي محاولة لنقل أي رقم دون توفر هذا الشرط سوف تقابل بالرفض .

3.1. وبالمثل، وكما ورد بالبند السابق عند نجاح عملية النقل إلى شركة محمول جديدة يجب أن يظل العميل مستخدماً للرقم الذي تم نقله عام ميلادي كامل قبل محاولة نقله من جديد إلى شركة أخرى، سواء كانت الشركة الأصلية أو أي شركة أخرى.

4.1. يتم إحتساب العام الميلادي الكامل لإشتراك العميل مع الشركة من وقت بداية تفعيل الرقم للعميل ولا تتأثر هذه المدة الزمنية بتحول العميل من نظام إلى آخر (نظام الكروت المدفوعة مسبقاً - نظام الفاتورة - نظام الحسابات المجمعة) طالما ظل الرقم ثابتاً مع المشترك (يستثنى من ذلك حالة واحدة عند التحول من مشتركى أفراد إلى نظام الحسابات المجمعة فيتم حساب العام الكامل من بداية إشتراك العميل داخل الحساب المجمع).

5.1. يجب على مشتركى الفاتورة التأكد من سداد جميع الفواتير حتى آخر فاتورة مصدرة من الشركة المراد نقل الرقم منها قبل البدء في إجراءات نقل الرقم.

6.1. يجب أن يكون العميل متأكداً أن رقمه غير موقوف أو تم إلغاؤه لدى الشركة المشترك معها نتيجة تقصير أو خلاف على تسويات مالية أو بطلب شخصي منه ، وأي محاولة لنقل الرقم في هذه الأحوال سوف تقابل بالرفض.

7.1. لا يمكن تقديم طلب نقل إلى شركتين مختلفتين في آن واحد حيث أن النظام لا يقبل إلا طلب واحد فقط وسوف يقوم بإجراء عملية النقل للطلب الأول فقط.

8.1. تكلفة نقل الرقم من شركة إلى أخرى هي 75 جنيهاً مصرياً شاملة جميع الرسوم والضرائب، وهذا المبلغ يعتبر من حق الشركة المنتقل منها الرقم.

9.1. يقوم عملاء مشتركى الفاتورة بدفع مبلغ تأمين للمشغل المنتقل إليه الرقم مقداره متوسط آخر ثلاث فواتير (مجموع قيمة آخر ثلاث فواتير مقسوماً على 3 والمعلن عنها تفصيلاً في صفحات الإنترنت الخاصة بالشركة المراد نقل الرقم منها) وذلك تحسباً للمكالمات التي تمت بعد دفع آخر فاتورة وأثناء عملية النقل.

10.1. يكون من حق عملاء نظام الفاتورة نقل أرقامهم بدون مبلغ التأمين المذكور بالبند السابق في حالة تصفية مديونياتهم وتحويلهم بذات الرقم إلى مشتركى النظام سابق الدفع مع الشركة المنتقل منها الرقم ومن ثم نقل أرقامهم دون سداد أي تأمين.

11.1. في حالة العميل مشترك الكروت سابقة الدفع فإنه يفقد الرصيد المتبقي له عند إنتقاله برقمه إلى شركة أخرى.

- 12.1. لا يشترط أن يكون العميل مصري الجنسية طالما انه يمتلك خط تابع لشركة محمول مصرية وأن عملية النقل سوف تتم إلى شركة محمول مصرية أخرى.
- 13.1. يجب إظهار مستند تحقيق الشخصية (معتمد رسمياً) عند تقديم طلب نقل الرقم إلى الشركة المراد نقل الرقم إليها.
- 14.1. يعامل العميل المنتقل رقمه إلى شركة ما معاملة عملاء الشركة الأصليين من تقديم جميع أنواع الخدمات المتاحة لدى الشركة و بنفس الجودة المقدمة للعملاء الأصليين.
- 15.1. عند نقل الرقم من شركة إلى أخرى يتم فقط تقديم الخدمات والخصائص المتاحة للشركة المنتقل إليها الرقم إلى العميل بدون تفرقة بين الأرقام المنتقلة وغير المنتقلة، بمعنى أنه إذا وجدت خدمة بالشبكة المنتقل منها الرقم ولا توجد في الشركة المنتقل إليها الرقم فلن يتمكن العميل من الحصول على هذه الخدمة .
- 16.1. للعميل الحق في إلغاء طلب النقل في أي وقت يومياً قبل الساعة العاشرة مساءً طالما لم يتم تفعيل عملية النقل (تفعيل الشريحة الجديدة).
- 17.1. في حالة إلغاء العميل طلب النقل يجب عليه التوقيع على نموذج الإلغاء المحدد من قبل المشغل القائم بعملية إلغاء نقل الرقم.
- 18.1. بمجرد رفض طلب النقل يكون من حق العميل استرداد جميع الرسوم من خلال الشركة المراد نقل الرقم إليها.
- 19.1. في حالة إنتقال الرقم، على العميل نقل جميع البيانات المسجلة على الشريحة القديمة إلى الشريحة الجديدة التابعة للشركة المنتقل إليها حتى يستطيع الاستفادة منها.

2. خطوات نقل أرقام عملاء مشتركى الفاتورة

يكون من حق عملاء نظام الفاتورة نقل أرقامهم ياتباع الإجراءات التالية:

- 1.2. يقوم العميل ومعه ما يثبت شخصيته ورقم حسابه الموضح بالفواتير (يفضل إحضار أحد إخطارات الدفع التي لديه) وأيضاً تليفونه المحمول وبداخله الشريحة بالذهاب إلى أحد مراكز البيع المعتمدة للشركة المراد نقل رقمه إليها.
- 2.2. يقوم العميل بملء بيانات طلب نقل خط المحمول وسداد تكاليف النقل 75 جنيهاً و أيضاً مبلغ تأمين مقداره متوسط فواتير آخر ثلاثة أشهر والتي سوف يحددها مركز البيع للعميل.
- 3.2. يسلم مركز البيع إلى العميل الشريحة الجديدة "غير المفعلة" التابعة للشركة المراد نقل رقمه إليها والتي تحمل رقمه وأيضاً إيصال بالمبلغ المدفوع بالبند السابق، ويقوم مركز البيع بإبلاغ العميل بموعد تفعيل عملية النقل.

4.2. من حق العميل إلغاء طلب النقل في أي وقت يومياً قبل الساعة العاشرة مساءً طالما لم يتم تفعيل عملية النقل (تفعيل الشريحة الجديدة) وذلك بالذهاب إلى مكان تقديم طلب النقل (الشركة المراد نقل الرقم إليها) ومعه ما يثبت شخصيته ورقم حسابه وأيضاً فاتورة المبلغ المدفوع نظير النقل، وفي هذه الحالة يستطيع العميل أن يسترد فقط مبلغ التأمين المدفوع دون مبلغ تكاليف النقل (75 جنيهاً).

5.2. من حق العميل إلغاء طلب النقل في أي وقت يومياً قبل الساعة العاشرة مساءً طالما لم يتم تفعيل عملية النقل (تفعيل الشريحة الجديدة) وذلك بالذهاب إلى الشركة المراد نقل رقمه منها (الشركة المشترك معها حالياً) ، مع إسترداد مبلغ التأمين بالذهاب إلى مكان تقديم طلب النقل (الشركة المراد نقل الرقم إليها) ومع العميل فاتورة المبلغ المدفوع نظير النقل، وفي هذه الحالة يستطيع العميل أن يسترد فقط مبلغ التأمين المدفوع دون تكاليف النقل (75 جنيهاً).

6.2. يستمر العميل بإستعمال الشريحة القديمة حتى تقوم الشركة المنتقل إليها الرقم بإرسال رسالة قصيرة إليه وذلك قبل بدء تفعيل الرقم بدقائق لتغيير الشريحة القديمة بالشريحة الجديدة (سيكون تفعيل عملية النقل من الساعة 3:00- 6:00 صباحاً) وخلال 5 أيام عمل من تاريخ تقديم طلب النقل.

7.2. بعد إستلام العميل للرسالة القصيرة يقوم بإستبدال الشريحة القديمة بداخل التليفون بالشريحة الجديدة وفي هذه الحالة تكون الشريحة الجديدة مفعلة وتكون عملية النقل قد تمت.

8.2. بعد فترة زمنية لا تزيد عن 60 يوماً تقوم الشركة المنتقل منها الرقم بإخطار العميل بفاتورة التسوية النهائية وهي آخر فاتورة مطروحاً منها قيمة التأمين المدفوع (متوسط فواتير آخر ثلاثة أشهر).

9.2. في حالة وجود مبلغ متبقي على العميل للشركة المنتقل منها، تقوم الشركة بإعطاء مهلة للعميل لا تقل عن شهر واحد لتسديد المبلغ المستحق عليه، وإذا تأخر العميل عن المهلة المعطاه له، فمن حق الشركة المنتقل منها مطالبة الشركة المنتقل إليها بإيقاف الخدمة عن العميل.

10.2. في حالة وجود مبلغ متبقي للعميل لدى الشركة المنتقل منها، تقوم الشركة المنتقل منها الرقم بتحويل هذا المبلغ لحساب العميل لدى الشركة المنتقل إليها وتكون الأخيرة مسئولة عن إخطار العميل بالمبلغ المتبقي وأسلوب إسترداده. (يستثنى من ذلك الفترة الأولى لتشغيل الخدمة حيث يقوم المشغل المنتقل منه الرقم بإخطار العميل بالمبلغ المتبقي له وكيفية إسترداده)

11.2. في حالة رفض طلب النقل نتيجة عدم إستيفاء العميل لشروط النقل، من حق العميل إسترداد المبلغ المدفوع كلياً دون فقدان تكاليف النقل "75 جنيهاً"، كما يحق للعميل أيضاً إرسال الطلب مجدداً بعد تصحيح أسباب الرفض.

وتنحصر أسباب الرفض لعملاء مشتركى الفاتورة في النقاط التالية:

1.11.2 أسباب رفض نقل أرقام مشتركى الفاتورة

- وجود خطأ في إسم العميل (الاسم غير مطابق للرقم داخل سجلات الشركة المنتقل منها الرقم).

- الرقم غير متاح للشركة المراد نقل الرقم منها (الرقم داخل حيز ترقيمي غير مخصص للشركة).
- الرقم مفصول عن العمل لدى الشركة المراد نقل الرقم منها. (الرقم غير مخصص أو مباع).
- الرقم ثانوي (فاكس أو DATA) وليس أساسي.
- الرقم موقوف لدى الشركة المراد نقل الرقم منها وذلك وقت طلب النقل.
- إستهلاك العميل لأكثر من قيمه التأمين المحصلة بمقدار (50%) وقت طلب النقل شاملاً الضرائب أي أن العميل قد إستهلك منذ آخر فاتورة بمقدار أكثر من مرة ونصف مبلغ التأمين.
- رقم حساب العميل غير مطابق لرقم الحساب لدى سجلات الشركة المراد نقل الرقم منها.
- عدم مرور عام على إشتراك العميل لدى الشركة المراد الإنتقال منها.
- وجود فاتورة أو أكثر غير مسدده وذلك وقت طلب النقل.
- قيمة مبلغ التأمين المدفوع أقل بمقدار 10 جنيهات أو أكثر عن المتوسط الصحيح.
- وبالإمكان لمشركي الفاتورة نقل أرقامهم بطريقة أخرى بدون دفع مبلغ التأمين (متوسط آخر 3 أشهر) وذلك يتابع الإجراءات التالية:

1. يقوم المشترك بتصفية مديونيته مع الشركة المنتقل منها الرقم والإنتقال بذات الرقم إلى مشترك بالنظام سابق الدفع .
2. يقوم المشترك بعد الإنتقال إلى النظام سابق الدفع بنقل رقمه بخطوات نقل مشترك بالنظام سابق الدفع والموضحة فيما يلي.

3. خطوات نقل أرقام عملاء مشترك بالنظام سابق الدفع

- 3.1. يقوم العميل ومعه ما يثبت شخصيته وأيضاً تليفونه المحمول وبداخلة الشريحة بالذهاب إلى أحد مراكز البيع المعتمدة للشركة المراد نقل رقمه إليها
- 3.2. يقوم العميل بملء بيانات طلب نقل رقم المحمول وسداد تكاليف النقل 75 جنيهاً.
- 3.3. يسلم مركز البيع إلى العميل الشريحة الجديدة "غير المفعلة" التابعة للشركة المراد نقل رقمه إليها والتي تحمل رقم الشريحة القديمة وأيضاً إيصال بتكاليف النقل.
- 3.4. من حق العميل إلغاء طلب النقل في أي وقت يوماً قبل الساعة العاشرة مساءً طالما لم يتم تفعيل عملية النقل (تفعيل الشريحة الجديدة) وذلك بالذهاب إلى مكان تقديم طلب النقل (الشركة المراد نقل الرقم إليها) ومعه ما يثبت شخصيته ورقم حسابه وأيضاً فاتورة المبلغ المدفوع نظير النقل، وفي هذه الحالة يستطيع العميل أن يسترد فقط مبلغ التأمين المدفوع دون تكاليف النقل "75 جنيهاً"
- 3.5. و يحق للعميل إلغاء طلب النقل من خلال الشركة المراد نقل رقمه منها (الشركة المشترك معها حالياً) وفي هذه الحالة لا يستطيع العميل أن يسترد تكاليف النقل "75 جنيهاً".

6.3. يستمر العميل بإستعمال الشريحة القديمة حتى تقوم الشركة المنتقل إليها الرقم بإرسال رسالة قصيرة إليه لتغيير الشريحة القديمة بالشريحة الجديدة (سيكون تفعيل عملية النقل من الساعة 3:00- 6:00 صباحاً) وخلال 5 أيام عمل من تاريخ طلب النقل.

7.3. بعد إستلام العميل للرسالة القصيرة يقوم بإستبدال الشريحة القديمة بداخل التليفون بالشريحة الجديدة و في هذه الحالة تكون الشريحة الجديدة مفعلة وتكون عملية النقل قد تمت بنجاح.

8.3. في حالة رفض طلب النقل نتيجة عدم إستيفاء العميل لشروط النقل، من حق العميل إسترداد تكاليف النقل "75 جنيهاً"، كما يحق للعميل أيضاً إرسال الطلب مجدداً بعد تصحيح أسباب الرفض.

وتنحصر أسباب الرفض لعملاء مشتركى النظام سابق الدفع في النقاط التالية:

1.8.3. أسباب رفض نقل أرقام النظام سابق الدفع

- وجود أخطاء في إسم العميل (الإسم غير مطابق للرقم داخل سجلات الشركة المنتقل منها الرقم).
- الرقم غير متاح للشركة المراد نقل الرقم منها. (الرقم داخل حيز ترقيمي غير مخصص للشركة)
- الرقم مفصول عن العمل لدى الشركة المراد نقل الرقم منها. (الرقم غير مخصص أو مباع)
- الرقم ثانوي (فاكس أو DATA) وليس أساسى
- الرقم موقوف لدى الشركة المراد نقل الرقم منها وذلك وقت طلب النقل
- عدم مرور عام على إشتراك العميل لدى الشركة المراد الإنتقال منها .

4. خطوات نقل أرقام عملاء نظام الحسابات المجمعة

يستطيع عملاء نظام الحسابات المجمعة نقل أرقامهم بإتباع الخطوات التالية:

- أ - تحول العملاء من نظام الحسابات المجمعة إلى النظام الفردي (نظام الكروت سابقة الدفع أو نظام الفاتورة)
- ب - نقل الرقم بعد تحوله من نظام الحسابات المجمعة إلى النظام الفردي.

1.4. تحول العملاء من نظام الحسابات المجمعة إلى النظام الفردي (نظام الكروت سابقة الدفع أو

نظام الفاتورة)

يستطيع العميل المشترك بنظام الحسابات المجمعة التحول إلى النظام الفردي (نظام الفاتورة أو النظام سابق الدفع) إذا توفرت له الشروط التالية :

- 1.1.4. مرور عام ميلادي كامل على الأقل على إشتراك الرقم داخل الكود الجمع (CORPORATE ACCOUNT) قبل طلب التحويل إلى مشتركى أفراد (INDIVIDUAL ACCOUNT).

2.1.4. وجود موافقة كتابية موقعة من الشخص المفوض ومختومة بشعار الشركة بالموافقة على تغيير ملكية الرقم من الحساب المجمع إلى حساب فردي للمشارك طالب التحويل وتنص على مسئولية الشركة بسداد القيمة غير المدفوعة للخطة المنتقل إلى النظام الفردي.

3.1.4. وجود ما يثبت شخصية العميل طالب التحويل.

4.1.4. وجود إثبات حديث محل إقامة العميل صاحب الرقم في حالة التحويل إلى نظام الفاتورة. .

5.1.4. توقيع العميل لعقد جديد مع الشركة المتعاقد معها حالياً يقضي بتحويله إلى عميل فردي (بنظام الفاتورة الشهرية أو بنظام الكروت سابقة الدفع).

2.4. خطوات نقل أرقام عملاء نظام الحسابات المجمعة بعد التحويل إلى النظام الفردي

لانتقال العميل بنظام الحسابات المجمعة برقمه من إحدى شركات المحمول إلى شركة أخرى يجب عليه التحويل من نظام الحسابات المجمعة إلى مشترك فردي كما هو موضح سابقاً، ويمكن للعميل التحويل إلى نظام الكروت سابقة الدفع أو نظام الفاتورة الشهرية .

1.2.4. في حالة تحول العميل إلى نظام الكروت سابقة الدفع يمكنه التقدم فوراً بطلب نقل رقمه إلى إحدى شركات المحمول وإتباع الخطوات المفصلة سابقاً بالنسبة إلى مشترك الكروت سابقة الدفع وفي هذه الحالة يستطيع المشترك أن ينتقل برقمه من شبكته الحالية إلى شبكة جديدة فوراً ودون أي فترة إنتظار، مع مراعاة شروط النقل المشار إليها بالنسبة للمشاركين بالنظام سابق الدفع.

2.2.4. عند تحول العميل إلى النظام الفردي بنظام الفاتورة الشهرية فإنه يجب عليه الإستمرار مع شركة المحمول المشترك معها لمدة ثلاثة أشهر أخرى قبل محاولة إنتقاله برقمه إلى شركة محمول أخرى بحيث يتحقق شرط وجود متوسط آخر ثلاثة فواتير، بعد مرور هذه الثلاثة أشهر يمكنه التقدم بطلب نقل رقمه إلى إحدى شركات المحمول وإتباع الخطوات المفصلة سابقاً بالنسبة إلى مشترك الفاتورة.

5. حل المشاكل المتعلقة بنقل الأرقام

1.5. في حالة عدم إكمال عملية نقل الرقم في الوقت المحدد يقوم العميل بتقديم شكوى إلى الشركة المراد نقل الرقم إليها.

2.5. في حالة أن يكون سبب المشكلة هو الشركة المراد نقل الرقم منها تقوم الشركة المراد نقل الرقم إليها بتولي مسؤولية حل معوقات نقل الرقم بين المشترك طالب النقل والشركة المنتقل منها الرقم .

3.5. تقوم الشركة المراد نقل الرقم إليها بتحديد رقم خاص للشكوى وتقوم بحلها خلال 9 أيام عمل من تاريخ تقديمها.