



الهيئة الوطنية للاتصالات

الدليل العملي للمستهلك

دليل القواعد السليمة لاستخدام وسائل الاتصال الالكترونية
2017



حسن اختيار واستعمال
خدمات الهاتف القار والجوال
والأنترنات في الحياة اليومية



تعريف وتصنيف العروض

تعريف العروض

أي عرض يحتوي على خدمة واحدة أو جملة من الخدمات طبقاً لما هو منصوص عليه بالفصل عدد 2 من مجلة الاتصالات.

يتم تسويق هذه العروض من قبل مشغلي الاتصالات وتشمل الخدمة الأساسية والسعر والخدمات المرفقة والامتيازات وشروط الدفع...

عروض

الخدمات الأساسية

أي خدمة اختيارية غير مدرجة في عرض الخدمة الأساسية، للمشترك حرية الاختيار في تفعيلها من عدمه عن طريق دفع مبلغ إضافي .

خيارات قارة

تصنيف العروض

خدمات التعويض
الاستثنائية

العرض الترويجية

العرض القارة

أي خدمة تجارية مقدمة من طرف مشغل اتصالات أو مزود خدمات انترنات بهدف التعويض عن خلل تقني حاصل

أي عرض تجاري مرتبط بعرض خدمة أساسية قار مقدم طرف مشغل اتصالات او من قبل مزود خدمة انترنت لمدة محددة في الزمن. وتهدف هذه النوعية من العروض إلى تحسين المبيعات عبر توفير امتيازات مالية أو امتيازات أخرى.

كل عرض خدمات أساسية يتم تسويقه غير محدد
بזמן معين

تعتبر العروض القارة أو الترويجية التي يتم تسويقها قابلة للايقاف من قبل المشغل بعد إعلام الهيئة الوطنية للاتصالات أو بعد قرار تتخذه هذه الأخيرة.

معلومات عامة مهمة

01 طبيعة العرض

يجب التفرقة بين العرض القار والعرض الترويجي

02 شروط العرض

لا يمكن للمشغل القيام بتغيير شروط العرض إلا عند إعلامكم مسبقاً قبل شهر

03 الصيغة

يمكنكم الاختيار بين الصيغة مسبقة الدفع
والصيغة ذات السقف المحدود والصيغة المفوترة

05 فسخ عقد الاشتراك

عليكم الإلمام بكل ما يتعلق بإجراءات
فسخ العقد

04 الاشتراك

عند الاشتراك في خدمة أو عرض ما يجب
المطالبة بتوفير:

- * الشروط العامة للاشتراك
- * الشروط الخاصة للعرض

الهاتف القار



ما يجب معرفته

الهاتف القار أو الهاتف الثابت هو طريقة اتصال باستخدام شبكة موصلات سلكية نحاسية أو ألياف بصرية أو كابل محوري أو باستخدام تقنية لاسلكية (حلقة ثابتة) ويعتمد على تركيز الجزء الأخير من خط المشترك في مكان ثابت. ويتمثل الجزء الأخير من الخط في جزء شبكة الاتصالات الموجود بين مقبس الهاتف ومشغل الاتصالات.

1

الخط الهاتفي العادي والمستخدم عبر شبكة الاتصال الهاتفية المنقوله العامة (RTC)

2

الهاتف عبر بروتوكول الانترنت (VoIP)

3

الهاتف القار باستعمال الحلقة الثابتة (BLR)

يإمكان المستهلك ان يختار التكنولوجيا التي تتناسبه حسب توفرها في المكان الذي يقيم أو يعمل به كما من حقه أن يقع إعلامه بالأجال القصوى لتفعيل الخدمة.

الهاتف عبر بروتوكول الأنترنات

ما يجب معرفته



تمثل تكنولوجيا الهاتف عبر بروتوكول الأنترنات (VoIP) وتلك عبر الحلقة الثابتة (BLR) بديلاً عن شبكة الاتصال الهاتفية المنقولة العامة (RTC). كما أن الخدمات التي توفرها هاتين التقنيتين يتم تسويقها عادة في إطار العروض المزدوجة والتي تجمع الاتصال السمعي والأنترنات معاً.



طرق الفوترة:

الصيغة مسبقة الدفع

المشتراك يتحكم في مصاريفه مسبقاً

- سعر الدقيقة داخل وخارج تونس
- طريقة الفوترة
- مدة صلاحية الشحن

الصيغة المفوتررة

المشتراك يحصل على فاتورة كل شهر

- سعر الدقيقة داخل وخارج تونس
- طريقة الفوترة
- الالتزام

الصيغة ذات السقف المحدود

فاتورة تحتوي على سعر محدد

يتحصل عليها المشترك كل شهر

- سعر العرض وعدد الساعات التي يتضمنها
- مدة صلاحية العرض والتحفيزات
- (عدد الأيام نحو أي شبكة...)
- كيفية الاتصال عند الانتهاء من مدة العرض
- سعر الدقيقة خارج العرض وطريقة احتسابها

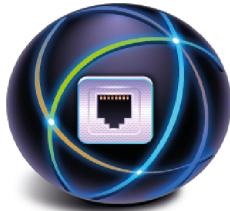
خصص بروتوكول الأنترنات في البداية للتحكم في شبكة بيانات بروتوكول الأنترنات (IP) ثم وقع توظيفه لنقل المكالمات الهاتفية.

مزايا تقنية نقل الصوت عبر بروتوكول الأنترنات:

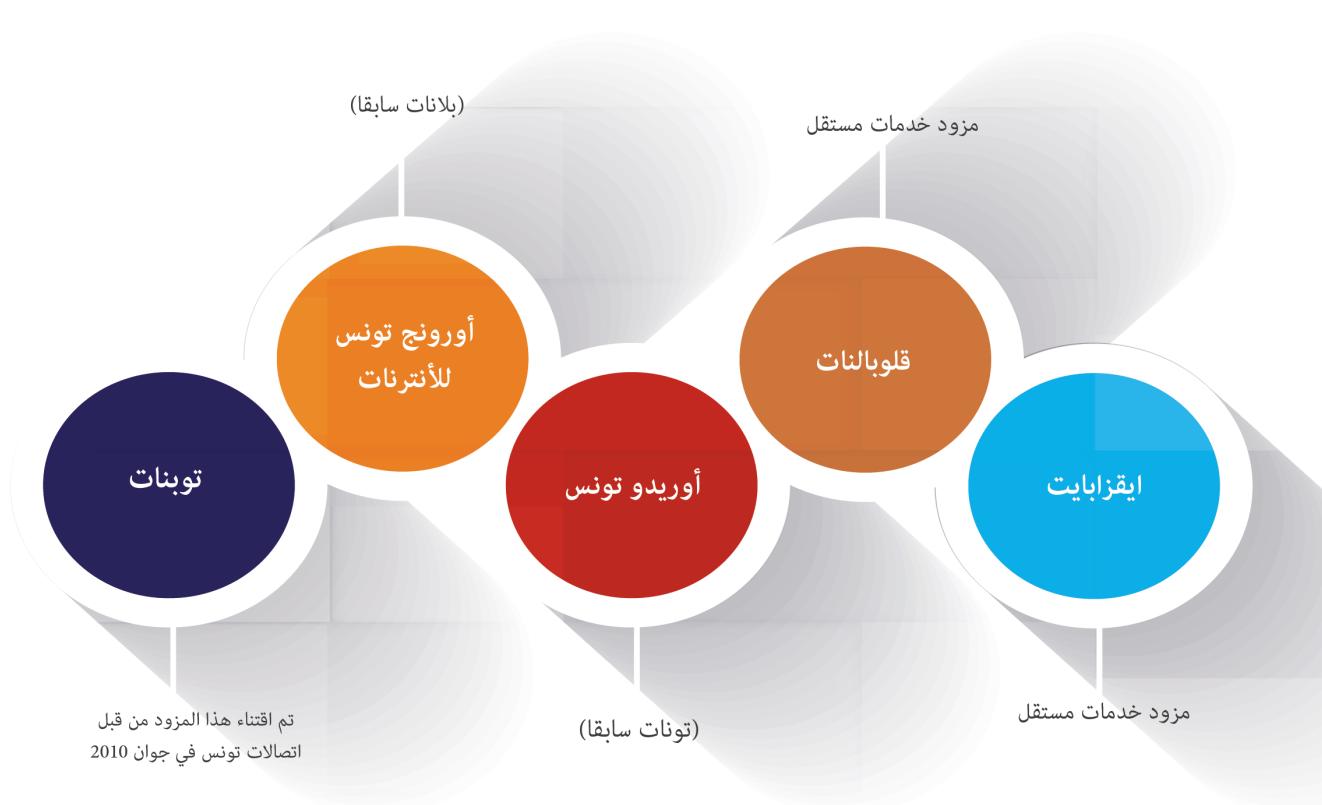
- إمكانية القيام بمحادثات الجماعية وتحويل المكالمات وإعادة توجيهها
- إمكانية القيام بمؤتمرات الويب والفيديو
- إمكانية استخدام رقم هاتف واحد يستلم المكالمات على عدة أجهزة في وقت واحد
- استخدام شبكة واحدة لنقل الصوت والبيانات

الأنترنات القارة

مزودي خدمات الانترنت



يقع تسويق خدمات الأنترنات بصفة حصرية من قبل مزودي خدمات الأنترنات.
ويشمل سوق الاتصالات بتونس خمس مزودي خدمات يقومون بتأجير السعة من شبكة النفاذ المحلي للمشغل اتصالات تونس.



يجب على المشترك أن يتأكد مما يلي:

- إمكانية بلوغ سرعة التدفق للأنترنات التي تم اختيارها إلى حدتها الأقصى نظرياً و لذلك يجب استشارة مزود الخدمات لحسن اختيار السرعة. في حين يتبع على المشترك القيام بقياس سرعة التدفق بالنسبة لبوكس الجيل الثالث والرابع لحسن اختيار المشغل .
- التعريفات وطريقة الفوترة.
- تكاليف الانتقال من سرعة تدفق إلى أخرى.
- إعدادات ووظائف المودم
- رصيد الانترنت في العرض الذي تم اختياره

التكنولوجيات

الأنترنات القارة

فيما يلي مختلف المصطلحات الخاصة بالتكنولوجيات المعتمدة في مجال الاتصال بشبكة الأنترنات

تعتمد تكنولوجيا خدمة "الأنترنات ذات السعة العالية المفعّلة على الخطوط الرقمية" (xDSL) على خطوط الهاتف القار النحاسية العادمة، إذ أن كل مقر أو سكن موصول ب نقطة لربط المشتركين (مسمى هائف) يتم الحكم فيه من قبل اتصالات تونس، وترتبط سرعة الأنترنات على المسافة بين الموقع المشترك وموقع مسمى اتصالات تونس فكلما زادت المسافة كلما ضعفت السرعة.

xDSL

يقوم مزودو خدمات الأنترنات بتقديم "خط المشترك الرقمي غير المتماثل" (ADSL) على نطاق واسع، باستثناء المناطق البيضاء الغير مغطاة، وذلك لقدرة هذه التكنولوجيا على استيعاب التدفق العالي.

ADSL

تعتمد تكنولوجيا خط المشترك الرقمي المتماثل (SDSL) على تقنية ربط للأنترنات تسمح بتبادل المعلومات عبر التدفق العالمي لموقع مختلفة تتنمي لمؤسسة واحدة. وتميز هذه التقنية بتساوي كمية تدفق البيانات في التحميل (download) والتنزيل (upload) عكس "خط المشترك الرقمي غير المتماثل" (ADSL).

SDSL

تعتمد تكنولوجيا "خط المشترك الرقمي فائق السرعة" (VDSL) على نفس البنية التحتية "خط المشترك الرقمي غير المتماثل" (ADSL) وتسمح بالحصول على أنترنات فائقة السرعة.

VDSL

الألياف البصرية: شبكة توصيل الألياف البصرية إلى المنازل (FTTH) وتسمح هذه التكنولوجيا بالحصول على الأنترنات فائقة السرعة عن طريق توفير هذه الألياف في الشبكة المحلية من المقسم لصل إلى منزل المشترك. في حين تسمح تكنولوجيا شبكة توصيل الألياف البصرية إلى المبني (FTTB) بالحصول على الأنترنات ذات السعة العالية عن طريق تفريغ الألياف لأكبر قدر ممكن من منزل المشترك بالإضافة لاعتماد الأنترنات ذات السعة العالية المفعّلة على الخطوط الرقمية" (xDSL).

FO

الوايماكس هي تقنية اتصالات لاسلكية تهدف لتوفير الأنترنات عالية السرعة باعتماد نظام IEEE 802.16

WiMax

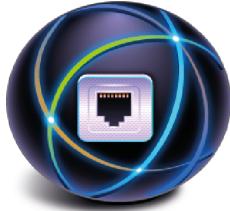
تقنية LTE هي اختصار لـ"Long Term Evolution" وهي معيار من أحدث معايير الاتصالات اللاسلكية ذات النطاق العريض وتحتفظ عما قبلها من التكنولوجيات باعتبارها تسمح بعدد أكبر من المستعملين للاتصال بالأنترنات دون تقلص الفاعلية وتتوفر هذه التقنية نظرياً سرعة تحميل تصل إلى 100 ميجابايت في الثانية.

LTE



الأنترنات القارة

سرعة التدفق



ما هو الفرق بين الألياف البصرية و "خط المشترك الرقمي غير المتماثل" (ADSL)

- تعتمد تقنية (ADSL) على خط الهاتف القار النحاسي العادي ويمكن أن تصل سرعة التدفق إلى 20 ميجابايت في الثانية.
- الألياف البصرية هي ألياف مصنوعة من الزجاج النقى أو البلاستيك الرفيعة جدا وتستخدم في نقل الإشارات الضوئية ، ويمكن أن تصل سرعة الأنترنات أربع أضعاف السرعة العادية.

4Mb/s
8Mb/s
12Mb/s
20Mb/s

عروض ADSL المتوفرة

20Mb/s
40Mb/s
100Mb/s
1Gb/s

عروض الألياف البصرية المتوفرة

الحوسبة السحابية

يسوق مزودو الخدمات للمستهلك خدمات اخرى ذات أهمية كالحوسبة السحابية التي يستطيع المشترك من خلالها الحصول على مساحات افتراضية لتخزين بياناته كالوثائق والصور والتسجيليات المرئية والمسمعة والألعاب والتطبيقات...)

أسماء مجالات الأنترنات

بإمكان المستهلك شراء اسم مجال لإنشاء موقع واب خاص وعنوان إلكتروني خاص

يجب التثبيت من قبلية لخط قبل القيام بعملية الاشتراك خاصة فيما يتعلق بالألياف البصرية لأنها غير متوفرة بكل تراب الجمهورية كما أنها أعلى سعرا من ADSL.

الأنترنات القارة

قابلية الخط



يتم تحديد قابلية الخط عبر تحديد موقع المشترك لذلك يجب على المستهلك التثبت من السعة القصوى التي يمكن للخط الوصول إليها قبل القيام بعملية الاشتراك. وتعتمد جودة الأداء على مدى قرب المشترك من مقدم الهاتف، فكلما زادت المسافة ضعفت الإشارة. يجب على المستهلك عند قيامه بعملية الإشتراك لدى مزود الخدمات أن يتثبت من المدة اللازمة لتشغيل الأنترنات. كما يجب على المشترك أن يعلم أن قابلية الخط ليست العامل الوحيد الذي يمكن أن يؤثر على جودة الأنترنات، ومن أهم العوامل الأخرى التي يمكن أن تؤثر على جودة الأنترنات

مدى فعالية الحاسوب

او الهاتف او اللوحة الرقمية...

مدى فعالية المودم (MODEM)

كمية الضغط على

خادم الويب (serveur)

الذي يقوم المشترك بالاتصال به

كمية الضغط

على الشبكات التي تمر بها الأنترنات

كيف يمكنني التعرف على قابلية خط الأنترنات ؟

إذا كان لديك هاتف قار، بإمكانك التعرف على مدى قابلية عن طريق الدخول لموقع الواب الخاص بمزود خدمة الأنترنات او عبر الاتصال مباشرة بخدمة الحرفاء لديه.



الأنترنات القارة

فسخ عقد الاشتراك



اقرأ جيداً عقد الإشتراك واحفظ به

تذكر دائماً تاريخ نهاية الاشتراك وتثبت من المدة المحددة اللازمة المنصوص
عليها في العقد للقيام بفسخ الاشتراك



٤:
٣:
٢:

ارسل مطلب فسخ عقد الاشتراك

يجب احترام الآجال المحددة بموجب العقد ويستحسن ارسال المطلب عن طريق البريد مضمون الوصول أو عن طريق البريد السريع أو يسلم مباشرة إلى مكتب الضبط المركزي لمزود خدمات الانترنت مقابل وصل إيداع.



١:
٢:
٣:

إرجاع المودم (MODEM)

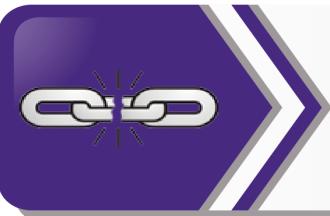
من المستحسن ارجاعه قبل 48 ساعة من تاريخ انتهاء عقد الاشتراك مقابل
وصل إيداع.



الموديم

تحرير منفذ الأنترنت

سيتكلل المزود في هذه المرحلة بإرسال مطلب لاتصالات تونس لتحرير
المنفذ لكن ينصح بالثبت من ان المزود قام بالإجراءات اللازمة.



المنفذ

الهاتف الجوال



الشبكات والخدمات

الهاتف الجوال او الخلوي هو أداة اتصال لاسلكية ، وتعتبر الاتصالات اللاسلكية النقالة أحد أهم تقنيات الاتصالات الحديثة ويعتبر الهاتف الجوال اليوم الأداة الأكثر فعالية في عالم الاتصالات اللاسلكية النقالة.

فيما يلي مختلف أجيال الاتصالات اللاسلكية المتوفرة في تونس:

يطلق على الجيل الثاني كذلك (GSM) بالنسبة للاتصالات الصوتية (GPRS) او (EDGE) بالنسبة لنقل البيانات. ويتميز الجيل الثاني بإطلاق الانترنت الجوال عبر نقل البيانات باستعمال الحزمة. وتبلغ سرعة التدفق القصوى النظرية 384 كيلوبايت في الثانية.

الجيل الثاني
2G

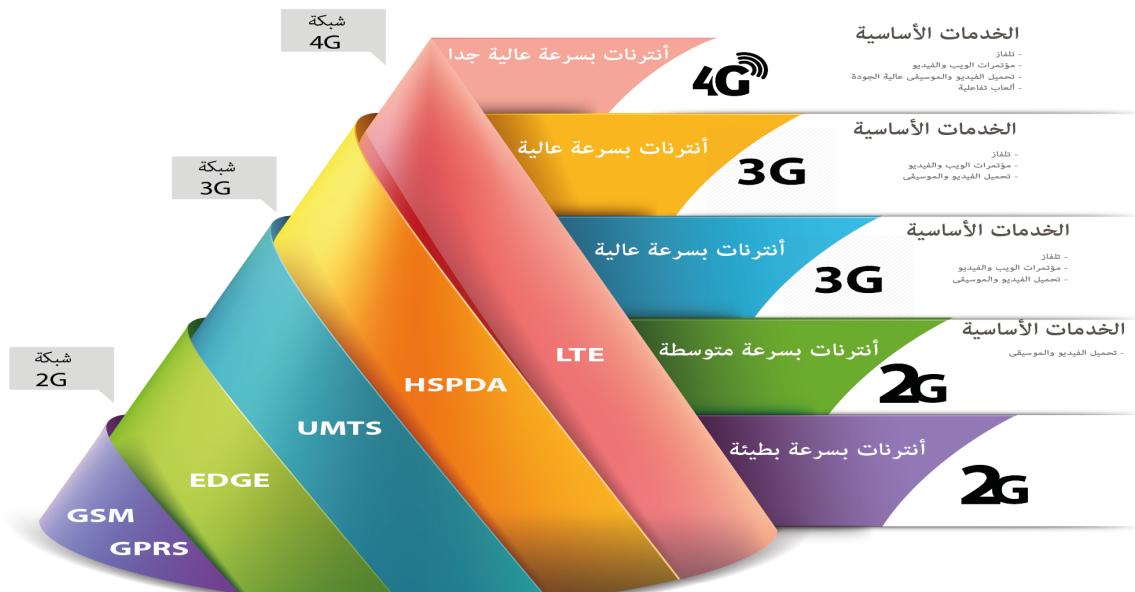
يوفر هذا الجيل ونسخة المتطرفة (H+) و (3G+) سرعة تدفق أكبر من نظيرتها في الجيل الثاني. وبفضل ذلك، فإن تحميل البيانات يتم بفاعلية أفضل كما أن الإبحار عبر مواقع الأنترنت يتم براحة أكبر. ويمكن للمشترك استعمال التطبيقات وارسال واستقبال البريد الإلكتروني أو مشاهدة مقاطع فيديو ذات جودة عادية. وتبلغ سرعة التدفق القصوى النظرية لهذا الجيل 42 ميجابايت في الثانية.

الجيل الثالث
3G

يوفر هذا الجيل ونسخة المتطرفة (4G+) الخصائص التالية خاصة في المناطق الحضرية ذات النسبة السكانية المرتفعة: سرعة أعلى بكثير، تبادل صوتيات وفيديو ذات جودة عالية، مشاهدة قنوات التلفزيون عبر خدمة IPTV ودعم المؤتمرات الفيديوية. وتبلغ سرعة التدفق القصوى النظرية لهذا الجيل 223 ميجابايت في الثانية.

الجيل الرابع
4G

وبين الرسم المولاي مقارنة بين مختلف الخدمات المتوفرة حسب التكنولوجيا المستعملة:



الهاتف الجوال



المشغلين والتغطية

قطاع الاتصالات في تونس يعد اليوم ثلاثة مشغلين عمومية للاتصالات وهم اتصالات تونس وأوريدو و أورونج تونس ومشغل شبكة اتصالية

افتراضية (MVNO) وهو لايكا موبайл.



ooredoo



Lycamobile
Call the world for less

قبل الاشتراك في عرض لأحد المشغلين، يجب على المستهلك التثبت من تغطية الشبكة المحيطة به. وفيما يلي عناوين موقع المشغلين الخاصة بخراطط التغطية. وتقدر الإشارة إلى أن هذه الخراطط تعطي فقط فكرة عن توفر الشبكة بالنسبة للخدمات الأساسية لكن لا يمكن ان تعطي فكرة عن الجودة الحقيقة للخدمات . ويعرض مشغل الشبكة الاتصالية الافتراضية (MVNO) (لايكا موبайл خدماته عبر شبكة اتصالات تونس.



الهاتف الجوال

طريقة الإختيار



يساهم تنوع وتعدد مشغلي الاتصالات في تنمية القدرات التنافسية في السوق المحلية. وعلى هذا الأساس فإن سوق الاتصالات في تونس مقسم حسب نوعية المشتركين إلى خواص و مؤسسات، وحسب طريقة الدفع إلى نظام مفوتر و مسبق الدفع. كما أن العروض التي يتم تسويقها من قبل مشغلي الاتصالات مقسمة أيضاً بين عرض دائم و جزافية و أخرى محددة بمدة معينة.

كيف يمكنني أن اختار العرض الذي يلائمني؟



إن تعدد العروض وطرق الاشتراك التي تتغير بنسق تصاعدي تضع المستهلك في حيرة من أمره، وفي بعض الأحيان يجد نفسه متضرراً أو عاجزاً أمام هذا الكم الهائل من العروض التي يتم تسويقها ومن التغييرات التي يدخلها المشغلين على هذه الأخيرة.

- لدى المشغل الحرية لتحديد التعريفات في حدود الشروط التي تقتضيها المنافسة النزيهة والعادلة.
- يجب التثبت والتفرق بين مصطلحي العرض الأساسي والعرض الاختياري والمصطلحات الأخرى كالتحفيزات أو المكافآت. وتتجدر الإشارة إلى أن بعض العروض الإختيارية لا تلائم مع العرض الأساسي الذي يختاره المشترك.

ولتفادي مثل هذه الإشكاليات عند الإشتراك ينصح بتبع النصائح التالية:

- قراءة كافة تفاصيل وخصالية العرض.
- الاطلاع على المطبوعيات الإعلانية وموقع الواب للمشغل للحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات حول العرض .
- الاتصال مباشرة بالمشغل عن طريق خدمة الحرفاء او ارسال رسالة عبر موقع الواب أو موقع التواصل الاجتماعي (FACEBOOK ، TWITTER) .

لا يمكن للمشغل القيام بتجديد تلقائي
لاشتراك معين بعرض اختياري أو خدمة
دون الحصول على موافقة مسبقة من المشترك

الهاتف الجوال



خدمة حمل الأرقام

كيف يمكنني تغيير المشغل دوق تغيير رقم هاتفي؟



تسمح خدمة حمل الأرقام لمشترك الاتصالات الالكترونية إمكانية تغيير المشغل مع الاحتفاظ بنفس الرقم.

فيما يلي الخطوات الواجب تبعها :

- للحصول على معرف هوية المشغل "RIO" لرقمك إضغط على *#172*.
- يكفي أن توجه إلى المشغل الجديد الذي تختاره لطلب حمل رقم هاتفك، ستقوم بتعمير مطلب لحمل الرقم مع تحديد رقم الهاتف المراد حمله والمعرف RIO واختيار العرض الملائم لك عند المشغل الجديد.
- سيقدم المشغل الجديد طلبا رسميا لحمل الرقم من المشغل القديم
- تستغرق المدة اللازمة لاتمام عملية حمل الرقم 6 أيام عند عدم وجود أي التزام لدى المشغل القديم.
- خلال هذه المدة يبقى رقم المشغل القديم فعالا.



الهاتف الجوال



رموز خدمات الجوال USSD

تعتبر خدمة USSD (Unstructured Supplementary Service Data) من الخدمات الالكترونية المضافة التي تستخدم للاستفسار عن البيانات من قبل المشترك باستخدام الهاتف بغض النظر عن نوع او الخصائص التقنية لهذا الهاتف وذلك عن طريق كتابة *** ثم أرقام ثم # # # . فيما يلي بعض الرموز الذي يمكن للمشترك استخدامها:

- للإطلاع على رقم الهاتف
- للإطلاع على عرض الاشتراك
- للتغيير العرض

رقم الهاتف، العرض الأساسي، تغيير العرض: *146#
الرصيد: *122#
إعادة شحن الرصيد: *123# رمز الشحن
بوابة رموز USSD: *100#



رقم الهاتف: *177#
العرض الأساسي: *145# أو *177#
الانتقال إلى عرض آخر: *145#
الرصيد: *100#
إعادة شحن الرصيد: *101# رمز الشحن



رقم الهاتف: *123#
العرض الأساسي: *111#
الرصيد: *101#
إعادة شحن الرصيد: *100# رمز الشحن
بوابة رموز USSD: *111#



رقم الهاتف: *132#
الرصيد: *143#
إعادة شحن الرصيد: *143# رمز الشحن



” رقم التعريف الشخصي PIN ”

يستخدم هذا الرمز لحماية البطاقة الخلوية SIM ، ويكون الرمز من أربعة إلى ثمانية أرقام متسلسلة .

” رمز فك الحظر PUK ”

في حال تمت سرقة البطاقة SIM أو العبث بها تُعطل تلقائياً بعد ثلاثة محاولات غير ناجحة في اختراقها، ولا تتم استعادتها إلا من قبل مستخدمها، والذي يمتلك رمز فك الحظر، المعروف اختصاراً باسم PUK .

الهاتف الجوال

هام



يجب على المشترك أن يكون مطلعاً على تفاصيل الخدمات المتوفرة والخاصة بالعرض الذي هو مشترك به ورموز تفعيلها وتعريفة كل خدمة.
لكل مستهلك حرية الاختيار بين الصيغة مسبقة الدفع والصيغة المفوتره.
يجب على المشترك التمييز بين العروض الدائمة والعروض الترويجية .

الصيغة مسبقة الدفع

بإمكان المشترك
التحكم في مسبقا في المصارييف

الصيغة المفوتره

المشتراك
يتحصل على فاتورة شهرية

- خدمة المكالمات الهاتفية:
سعر الدقيقة، طريقة الفوترة، مدة صلاحية الشحن
الخيارات (options) القارة الملحقه بالعرض الأساسية
الامتيازات الموسقة في إطار العرض الأساسية
والتعريفات المتعلقة بها ، سقف المكالمات الغير محدودة
- الارساليات القصيرة:
سعر الارساليات والخيارات الخاصة بها (options)
الملحقه بالعرض الأساسية وتعريفاتها ومدة صلاحيتها
- الأنترنات عبر الهاتف الجوال:
العرض الجزافية وسعتها وتعريفاتها ومدة صلاحيتها.
يجب كذلك الاطلاع على طريقة الفوترة التي تعتمد على نظام
“pay as you go”

- خدمة المكالمات الهاتفية:
سعر العرض الجزافي، عدد الساعات التي يشملها العرض، سعر
الدقيقة، طريقة الفوترة، لاختيارات (options) القارة الملحقه
بالعرض الأساسية وكذلك الامتيازات الموسقة في إطار العرض
ال الأساسية وتعريفات المتعلقة بها ، سقف المكالمات الغير محدودة
- الارساليات القصيرة:
سعر الارساليات والخيارات الخاصة بها (options)
الملحقه بالعرض الأساسية وتعريفاتها ومدة صلاحيتها
- الأنترنات عبر الهاتف الجوال:
العرض الجزافية وسعتها وتعريفاتها ومدة صلاحيتها.
يجب كذلك الاطلاع على طريقة الفوترة التي تعتمد على نظام
“pay as you go”

الأنترنت عبر الهاتف الجوال



الهاتف الجوال

يجب على المستهلك أن يطلع على:

- السعة المقدمة ضمن العرض ومدة صلاحيتها
- السعر وطريقة الفوترة
- الالتزام (خاص بالصيغة المفوتره)
- اجراءات فسخ الاشتراك (خاص بالصيغة المفوتره)

إعدادات الدخول إلى الانترنت عبر الهاتف الجوال

في بعض الحالات تقتضي بعض الهواتف الجوال القيام بتعديلات على الإعدادات للتمكن من تبادل المعطيات عبر الهاتف الجوال.
فيما يلي قائمة تحتوي على أسماء نقاط الوصول لشبكة الأنترنت الخاصة بكل مشغل :

اتصالات تونس

NOM: INTERNET

APN: INTERNET.TN

MCC: 605

MNC: 02



أورونج تونس

NOM: ORANGE DATA

APN: WEBORANGE

MCC: 605

MNC: 601



أورييدو

NOM: INTERNET OOREDOO

APN: INTERNET.OOREDOO.TN

TYPE D'APN: DEFAULT,SUPPL



لايكا موبايل

NOM : LYCA INTERNET

APN: DATA.LYCAMOBILE.FR

NOM D'UTILISATEUR: IMFR

MOT DE PASSE: PLUS



توافق الهاتف مع تكنولوجيا الجيل الرابع

بالإضافة إلى الهاتف الجوال، يجب على البطاقة الخلوية SIM ان تكون متوافقة مع تكنولوجيا الجيل الرابع. لكي تتأكد من ذلك يجب الإطلاع على خاصيات الهاتف وايجاد 4G أو LTE في إعدادات الهاتف أو بزيارة موقع الواب الخاص بمصنع الهاتف.

بعض الهواتف الجوال التي تباع في السوق الموازية ليست معدلة علة الترددات التونسية لاخاصة بالجيل الرابع 800 (و 800.1 ميغاهيرتز) لذلك يجب التثبت قبل أن شراء الهاتف.

الأنترنات عبر الهاتف الجوال



طرق النفاذ

الهاتف الذكي

يقدم المشغلون العديد من العروض (جزافية ومجمعة) للإبحار عبر الأنترنات عن طريق الهاتف الجوال.

إحدى من إستراتيجية عرض الإنترنات الخاص بك، لأنك في حال نفاذ العرض، يتم إقطاع 5.0 ميم لكل KO عند تخطي عتبة 10 KO. إذا كنت لا تريد أن تفقد رصيده و بذلك بسبب التطبيقات والتحديثات التلقائية، تأكد إذن من تعطيل إنصالك بالشبكة عن طريق إعدادات الضبط.



أنترنات Box

إنه عبارة عن محول 3G أو 4G مرتبط بالكهرباء وهو موصول بهوائي محمول 3G أو 4G الذي يغطي الشبكة التي حول منزلك.

مفاهيم 3G و 4G

يمكنك مفاهيم 3G أو 4G من الإبحار عبر الإنترنات على جهاز الكمبيوتر أو من خلال اللوحة الرقمية الخاصة بك وذلك بغض النظر عن مكان وجودك. يقّسم المشغلين العديد من العروض الجزافية المختلفة لخدمات مختلفة، لذلك حدد أهدافك قبل أن تختار أي واحدة من هذه العروض.

شريحة البيانات

تستطيع الإبحار بها عبر الإنترنات حتى في عدم وجود WIFI.

WIFI الجوال

إنه عبارة عن hotspot أنترنات 3G أو 4G . هذا الموجّه (routeur) يتتيح لجهاز الكمبيوتر أو الهاتف الذكي أو اللوحة الرقمية الخاصة بك الإتصال بـ.WIFI





قم دائمًا بطلب الإطلاع على عقدك، قم بقراءته
وإحتفاظ به لأنك ستحتاجه في حالة تغيير
الخصائص أو عند حصول مشكلة أو إلغاء.

تعرف على إلتزاماتك وإلتزامات المشغل أو
الموزع للخدمة التي تتمتع بها
فكل البيانات الأساسية موجودة في
هذا العقد المبرم بينكم.

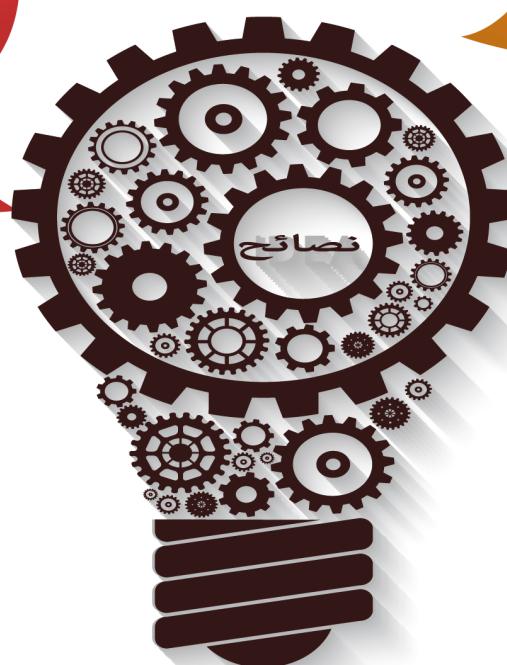
تقدر بعض الدراسات أن 2/3 من الطاقة التي
 تستهلكها الهاتف المحمولة تأتي من الشاحن
 الموصول بالكهرباء، الغير متصل بالهاتف.

يقوم فیلتر ADSL بمنع التدخل بين
 نوعين من الترددات المستخدمة في الخط الخاص بك:
 - ترددات منخفضة (المستخدمة من قبل
 الهاتف والفاكس).
 - الترددات العالية (التي تستخدم في "ADSL
 modem")

لذلك من الضروري تركيب فلتر لاستطيع
 الإنترنت الخاص بك العمل بشكل صحيح، يرجى
 دائمًا التحقق من الفلتر حتى لا تنخفض سرعة الانترنت

عند مغادرة المنزل لعدة أيام، قم بإيقاف
 المعدات الخاصة بشبكة الإنترنت و الهاتف.
 فعند تغييرك لمدة أسبوع فإنك توفر 5,1
 kWh طاقة مصباح 15 W كما توفر 4 ساعات
 من الإستخدام يومي لمصباح منخفض الإستهلاك.

قم بإيقاف
 الجهاز المحمول الخاص بك
 مرة واحدة يومياً مما يمكنك
 من تمديد حياة البطارية.



احرص على حماية معلوماتك الشخصية



الهاتف الجوال



قم بإدارة إتصالاتك. تجنب ترك الواي فاي والبلوتوث مفتوحا في حالة عدم الإستخدام. وبالإضافة إلى الاقتصاد في البطارية ، تستطيع بهذه الطريقة تجنب أي محاولة لاقتحام هاتفك.

06



خذار من التطبيقات بالرغم من وجود العديد من التطبيقات في المتاجر الرسمية للتطبيقات مثل أبل ستور و أندرويد، إلا أن المستخدم يميل أحيانا إلى تحميل تطبيق بشكل غير قانوني، يجب في هذه الحالة الحذر من تحميل البرمجيات الخبيثة عن طريق الخطأ، لذلك ينصح بتحديث الجهاز بانتظام لتجنب هذه المخاطر.

04



حاول تقييد الوصول البرمجيات إلى بياناتك الشخصية. تحاول التطبيقات للهواتف الذكية الوصول إلى جهات الاتصال الخاصة بك و تحديد موقعك الجغرافي و صورك الشخصية و ذلك أحيانا من دون أي مبرر. لذلك حاول تقييد هذه البرمجيات للوصول إلى البيانات الشخصية عند تثبيت جهازك.

03

02

01

الأنترنت



استخدم التصفح الخفي . جميع متصفحات الإنترنت، سواء جوجل كروم، سفاري، فايرفوكس يقدمون خيار التصفح السري وهو ما يتيح للمستخدم الإبعاد عبر مواقع الانترنت من غير ترك أي أثر. يجب إدخال كلمة السر عند فتح كل نافذة جديدة، ولكنه يضمن على الأقل الحد الأدنى من السرية.

قم بإختيار كلمات مرور آمنة. تجنب إستعمال الأرقام المتسلسلة ، كما تجنب استخدام اسمك الأول أو اسم عائلتك و بدلا من اختيار كلمة واحدة لكلمة المرور، يفضل كتابة جملة كاملة وأحرف كبيرة و صغيرة ورموز لتكون كلمة السر صعبة الإختراق من قبل برامج التجسس.



قم بتفعيل نظام التحقق في خطوتين. أصبح نظام "التحقق في خطوتين" منتشرًا للحد من مخاطر سرقة البيانات ، ففي كل مرة تقوم بالاتصال عبر جهاز جديد، يقوم الموقع طلب كلمة المرور الخاصة بك بالإضافة إلى رمز يتم إرساله إلى هاتفك المحمول. لذلك وإن تم إختراق الرمز الخاص بك، فإنه لا يمكن تسجيل الدخول إلى حسابك. هذه الخدمة متاحة في Gmail، الفيسبوك وتويتر.



أرقام مفيدة



الأرقام المجانية وذات القيمة المضافة:

يسهل الرقم الأخضر ببادئة 8010 و يتميز هذا الرقم بمجانية المكالمات للمتصل 8010.



بادئة الرقم الأزرق «8210» و يتم تقاسم تكلفة هذه الخدمة بين المتصل والمتصل به.



يبدأ رقم البلاتين ب « 8110 » وهو رقم ذو قيمة مضافة وهو موجّه خصيصاً للمراكز الإتصال الوطنية .



يبدأ أرقام SMS ب « 85xxx » و هذه الأرقام أيضاً أرقام ذات قيمة مضافة.



مصلحة خدمة الحرفاء

المشغل	رقم مجاني	رقم غير مجاني	تسعيرة الأرقام غير المجانية
لايكا موبайл	1232	●	
كيفية الوصول إلى خدمة العملاء عن طريق IVR	43 00 12 32	غير مجاني لأرقام ليكاموبيل	50 مي/مكالمه
أوريديو للعموم	●	●	50 مي/مكالمه 50 مي/مكالمه 300 ميم دقة الأولى ثم 225 ميم
أوريديو للمؤسسات	1111 1155 1255	1255	300 ميم دقة الأولى ثم 225 ميم
كيفية الوصول إلى خدمة العملاء عن طريق IVR	1111: 1144: 1155:	1111: 1144: 1155:	● ● ●
أورونج للعموم	●	●	50 ميم/مكالمه لا تحسب المكالمه إلا بعد مكالمه مستشار عملاء
أورونج للمؤسسات	1151 31 11 1151	●	
كيفية الوصول إلى خدمة العملاء عن طريق IVR	4-2 - رقم الجوال-1-1-1	●
اتصالات تونس للعموم	●	1298 1244 1290	50 مي/مكالمه 50 مي/مكالمه 50 مي/مكالمه
كيفية الوصول إلى خدمة العملاء عن طريق IVR	●	Tunisie Telecom Entreprises
اتصالات تونس للمؤسسات	●	1288 (من خارج تونس) +21671001288	60 مي/مكالمه
كيفية الوصول إلى خدمة العملاء عن طريق IVR	●	1-1	

كيف تقدم شكوى



وفقاً للمادة 67 (الجديد) من القانون رقم 01-2008 المؤرخ في 8 جانفي 2008 المنقح والمتمم للقانون الاتصالات، تعرض الدعاوى على الهيئة الوطنية للاتصالات من قبل هيئات المستهلكين القائمة بصفة قانونية.

- يجب أولاً إعلام المشغل الخاص بك بموضوع الشكوى.
- إن لم يتم حل المشكلة، يجب عند إذن الحفاظ على الوثائق التي تدعم موقفك (عقد، فاتورة ...) و / أو عملية التبادل التي أجريت (الرسائل و رسائل البريد الإلكتروني و الدردشة على الفيسبوك ...).

قم بالإتصال بالجمعيات والمنظمات التي تدافع عن المستهلك وذلك عن طريق إرسال خطاب رسمي مضمون الوصول أو عن طريق إيداع مطلب في المكتب الضبط مع الإحتفاظ بالختام:

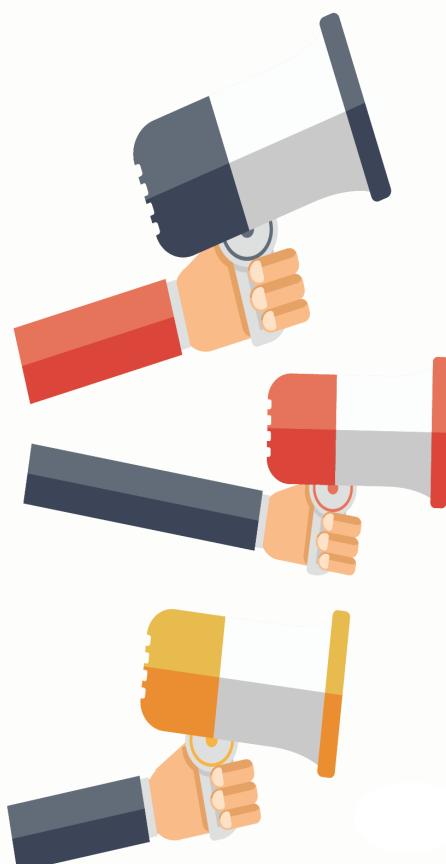
- منظمة الدفاع عن المستهلك (ODC)

- المعهد الوطني للإستهلاك (INC)

- جمعية 20 مليون مستهلك.

- الجمعية التونسية لوعية المستهلك وترشيد الاستهلاك.

* تبدأ الهيئة بالإجراءات الازمة فور إسلام الشكوى.



هل أبراج الهواتف الخلويّة مضرّة للصحة



لم يثبت خطأ برج الهواتف الخلويّة على الصحة علمياً. ولقد أجريت مئات من الدراسات والتقارير العلمية من قبل العديد من الخبراء الدوليين في العديد من الدول مثل فرنسا من قبل الوكالة الوطنية للسلامة الصحية وبريطانيا والولايات المتحدة الأمريكية ... ووفقاً لهذه الدراسات، لم يثبت وجود فرضية خطأ هذه الأبراج على صحة المتساكين الذين يعيشون بالقرب من هذه المحطات بل تعتبر هذه المخاطر ضئيلة مقارنة بالإستخدام المفرط للهاتف الخلوي .

ولقد وضع المشرّع من خلال المنشور الذي صدر في 23 أكتوبر 2008، حدود للتعرض للموجات الكهرومغناطيسية الذي لا يمثل أي خطأ على الصحة وكذلك مسافة الأمان لموقع الهوائيات 100 (متر بالنسبة للمدارس والمراافق الصحية ورياض الأطفال ودور الحضانة...) فيما يلي حدود الترددات الاسلكية:

عند محطة قاعدة الهاتف المحمول، يتعرض الجسم بأكمله للأشعة. المقياس المعتمد هو مستوى الحقل الكهربائي. فيما يلي الحدود التي لا يجب تجاوزها

- لهوائي GSM 900 (2G) 41 ف/م.
- لهوائي GSM 1800 (G2) 58 ف/م.
- لهوائي UMTS (3G) 61 ف/م.

