



የኢትዮ ቴሌኮም ረቂቅ የደንበኞች መብት እና ጥበቃ
የስነ ምግባር ደንብ

አዲስ አበባ ፣ ኢትዮጵያ
ግንቦት 2016

Bringing new possibilities



ማውጫ

1.	መግቢያ	1
2.	የቃላት ፍቺ	1
3.	የስነ ምግባር ደንቡ ዓላማዎች	2
4.	የተፈጻሚነት ወሰን	2
5.	የቅድመ ውል መረጃዎች የማግኘት መብት	2
6.	በውል ውስጥ የሚካተቱ መረጃዎች	3
7.	የዋጋ መረጃ	4
8.	ማውጫ	4
9.	መሠረታዊ የቴሌኮሙኒኬሽን አገልግሎቶችን የማግኘት መብት	5
10.	የልዩ ቁጥር አገልግሎቶች	5
11.	የሂሳብ አከፋፈል	6
12.	የቢል የክፍያ አማራጮች	7
13.	የክፍያ እቅዶች እና የክፍያ አማራጮች	7
14.	ለግለሰብ ደንበኞች የደንበኝነት ምዝገባ የማረጋገጫ መስፈርቶች	9
15.	ለድርጅት ደንበኞች የደንበኝነት ምዝገባ የማረጋገጫ መስፈርቶች	10
16.	ለአካለ መጠን ያልደረሱ ልጆች የደንበኝነት ምዝገባ የማረጋገጫ መስፈርቶች	10
17.	የአገልግሎት አሰጣጥ መስፈርቶች	11
18.	የተጠቃሚዎች ግላዊነት	12
19.	ቅሬታ የማቅረብ መብት	17
20.	የቅሬታ አፈታት ሂደት	18
20.1	በኢትዮ ቴሌኮም ዲጂታል የደንበኞች አገልግሎት መስጫ ለቀረበ ቅሬታ	18
21	ቅሬታ ስለመፍታት	19
22	ቅሬታን ወደ በላይ አካል ማቅረብ	19
	የመገናኛ አማራጮች	21

ክፍል አንድ

አጠቃላይ ድንጋጌዎች

1. መግቢያ

ኢትዮ ቴሌኮም በቴሌኮሙኒኬሽን የተጠቃሚዎች መብትና ጥበቃ መመሪያ ቁጥር 832/2013 አንቀጽ 5 ላይ በተጣለው ግዴታ መሰረት ይህንን የስነ ምግባር ደንብ አውጥቷል።

ይህ የስነ ምግባር ደንብ ኢትዮ ቴሌኮም በኮሙዩኒኬሽን አገልግሎት አዋጅ ቁጥር 1148/2019 እንዲሁም አዋጁን መሰረት አድርገው በወጡ መመሪያዎች የተደነገገውን መስፈርት የሚያሟሉ አገልግሎቶችን ለማቅረብ ቃል የመግቢያ እንዲሁም ያለውን ቁርጠኝነት ማሳያ ሰነድ ተደርጎ ሊወሰድ ይችላል።

በመሆኑም ይህ የስነ ምግባር ደንብ ተጠቃሚዎች የኢትዮ ቴሌኮምን ምርት እና አገልግሎት በመጠቀም ሂደት ያላቸውን መብት እና ጥበቃ ይዘረዝራል እንዲሁም በድርጅቱ በአቅርቦት እና በአገልግሎት ላይ የሚነሱ ቅሬታዎችን እንዴት እንደሚፈቱ ግንዛቤ ይሰጣል።

2. የቃላት ፍቺ

2.1 “ባለሥልጣን” ማለት በኮሙዩኒኬሽን አገልግሎት አዋጅ ቁጥር 1148/2011 የተቋቋመው የኢትዮጵያ ኮሙዩኒኬሽን ባለሥልጣን ነው።

2.2 “ተጠቃሚ” ማለት በሚገባው የአገልግሎት ደንበኝነት ውል መሠረት ወይም በአገልግሎት

ሰጪው የቀረቡትን የውል ሁኔታዎች በመቀበል ከኢትዮ ቴሌኮም የቴሌኮሙኒኬሽን አገልግሎት የሚያገኝ ወይም ያገኝ ማንኛውም ሰው ነው።

2.2 “አቤቱታ” ወይም “ቅሬታ” ማለት አቤቱታ አቅራቢ መብቱ ተጣሰ በማለት በጽሑፍ ወይም በኤሌክትሮኒክ ዘዴ የሚቀርብ ቅሬታ ነው።

2.3 “ለአካለ መጠን ያልደረሱ ልጆች” ማለት ከተወለደበት ቀን ጀምሮ ሲሰላ 18 ዓመት ያልሞላውን ማንኛውንም ሰው ያመለክታል።

2.4 “ሰው” ማለት የተፈጥሮ ሰው ወይም በሕግ የሰውነት መብት የተሰጠው አካል ነው።

2.5 “የግል ዳታ” ማለት ከተለየ ወይም ሊለይ ከሚችል የተፈጥሮ ሰው ጋር የተያያዘ የግል መረጃ ሆኖ የግለሰቡን ማንነት በቀጥታ ወይም በተዘዋዋሪ መለየት የሚያስችሉ እንደ ስም፣ የመታወቂያ ቁጥር፣ የመገኛ ቦታ ዳታ፣ የስልክ ቁጥር፣ የትራፊክና የክፍያ መረጃ እና ከቴሌኮሙኒኬሽን አገልግሎት ጋር የተገናኙ ሌሎች የግለሰብ መረጃዎች ናቸው።





- 2.6 "ደንበኞች እና ሁኔታዎች" ማለት ለተጠቃሚዎች የምንለጣቸው የኢትዮ ቴሌኮም አቅርቦት እና አገልግሎቶች የአጠቃቀም ውል እና ሁኔታዎች ማለት ነው።
- 2.7 “የሥራ ቀናት” ማለት ሥራ የሚከናወንበቸውን የሥራ ቀናት ብቻ ሲሆን ቅዳሜ፣ እሁድ እና በኢትዮጵያ ፌዴራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ የህዝብ በዓል ሆኖ የታወጀን ማንኛውንም ቀን አያካትትም።
- 2.8 ማንኛውም በወንድ ጾታ የተገለጸው ለሴት ጾታ እኩል ተፈጻሚ ይሆናል

3. የሥነ ምግባር ደንቡ ዓላማዎች

የዚህ የሥነ ምግባር ደንብ አላማዎች፡-

- ✓ በኢትዮ ቴሌኮም አገልግሎት አሰጣጥ ሂደት ላይ ፍትሃዊነትን፣ ግልፅነትን፣ ተጠያቂነትን ማስፈን እና የተጠቃሚዎችን እምነት ማሳደግ፤
- ✓ የደንበኞችን መብትና ጥበቃ በተመለከተ መረጃ መስጠት፤
- ✓ አገልግሎት ለማግኘት የምዝገባ መስፈርቶችን፣ የቅሬታ አፈታት ሂደትን እና ኢትዮ ቴሌኮም የደንበኞችን ግላዊነት ለመጠበቅ የገባውን ግዴታዎች በተመለከተ መረጃ መስጠት ናቸው።

4. የተፈጻሚነት ወሰን

ይህ የሥነ ምግባር ደንብ የኢትዮ ቴሌኮምን የቴሌኮም አገልግሎቶች እና ምርቶች በሚጠቀሙ ተጠቃሚዎች እና በድርጅቱ መካከል በሚኖር ግንኙነት እና በሁለቱ ወገኖች ላይ ተፈጻሚነት ይኖረዋል።

ክፍል ሁለት

መረጃ የማግኘት መብት

5. የቅድመ ውል መረጃዎች የማግኘት መብት

5.1. ኢትዮ ቴሌኮም ስለአገልግሎቱ ቢያንስ የሚከተሉትን የቅድመ ውል መረጃዎች ይሰጣል።

- ሀ) የምርቶችን እና አገልግሎቶችን ክፍያ እና የውል ሁኔታዎችን ጨምሮ ስለሚያቀርባቸው ምርቶች እና አገልግሎቶች ዝርዝር መግለጫ፤

ለ) የአገልግሎት ጥራት ደረጃዎች፣ አዲስ አገልግሎት ለማስጀመር የሚወስደውን የመቆያ ጊዜ እና የሚቻል ሆኖ ሲገኝ የአገልግሎት ሽፋን መረጃ፤

ሐ) በደንበኝነት ምዝገባ ለሚሰጡ አገልግሎቶች የውል ናሙና፣ ውል ስለሚሰረዝበት ግልጽ መረጃዎች እና ውል የተገባበት አገልግሎት የጥራት ደረጃ ካልተሟላ ገንዘብ ተመላሽ ስለመደረጉ ወይም ሌሎች መፍትሔዎች የሚሰጡ ስለመሆኑ፤

መ) ኢትዮ ቴሌኮም ከሚሰጠው አገልግሎት ጋር በተያያዘ ለተጠቃሚዎች መሣሪያዎችን የሚያቀርብ ከሆነ ለመሣሪያዎቹ የሚሰጥ ከውል የሚመነጭ ዋስትና (ካለ) እንዲሁም የመሣሪያዎቹን የውል ናሙና ጨምሮ ለመሣሪያዎቹ የሚሰጥ የጥገና አገልግሎቶችን የተመለከተ ዝርዝር መረጃ፤

5.2. ኢትዮ ቴሌኮም ስለሚሰጣቸው አገልግሎቶች ግልጽና ሊገባ በሚችል ቋንቋ፣ ትክክለኛና ወቅታዊ የተሟላ የቅድመ ውል መረጃ በአማርኛ እና በእንግሊዘኛ ቋንቋዎች እንዲሁም በሚጠየቅበት ጊዜ በኢትዮጵያ ፌዴራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ ውስጥ በሚገኝ የክልል የሥራ ቋንቋ በማዘጋጀት በኤሌክትሮኒክ ዘዴ ያለምንም ክፍያ ለሁሉም ተጠቃሚዎች ያቀርባል።

5.3 ኢትዮ ቴሌኮም ተጠቃሚዎች የቅድመ ውል መረጃ በህትመት እንዲደርሳቸው በሚጠይቁበት ወቅት እነዚህን መረጃዎች በህትመት መልክ ያቀርባል።

5.4 የኢትዮ ቴሌኮም ምርቶችና አገልግሎቶች መረጃ፣ የደንበኝነት ምዝገባ እና ወቅታዊ የአገልግሎት አጠቃቀም ዋጋ መረጃ በዚህ ደንብ አንቀጽ 20 በተዘረዘሩ የመገናኛ አማራጮች ማግኘት ይቻላል።

6. በውል ውስጥ የሚካተቱ መረጃዎች

6.1 ኢትዮ ቴሌኮም በውል ውስጥ ቢያንስ የሚካተቱትን መረጃዎች ያካትታል፡-

ሀ) ውሉ የሚጀምርበትንና የሚቋረጥበትን ቀን፣ እንደ አግባቡ የውል ዕድሳት እንዲሁም የአገልግሎቱን ወይም በአገልግሎቱ የተካተተውን መሣሪያ የእያንዳንዱን ክፍል መግለጫ፤

ለ) ከሶስተኛ ወገን የሚገኙ አገልግሎቶች ማለትም አንድ ላይ የተጣመሩ አገልግሎቶች፤

ሐ) በውል ውስጥ የተካተቱ አገልግሎቶች የሚቋረጡበት እና እንደገና ሥራ



የሚጀምሩበት ፖሊሲዎች እና ተፈጻሚ የሚሆኑ ክፍያዎችን፤

መ) ለተጠቃሚ ተመላሽ የሚደረግ ተቀማጭ ገንዘብ ላይ ተፈጻሚ የሚሆኑ የውል ሁኔታዎችን፤

ሠ) የኢትዮ ቴሌኮም የቅሬታ አፈታት ሂደት እና የድህረ-ክፍያ እና ቅድመ-ክፍያ

አገልግሎት ላይ የሚነሱ አለመግባባቶችን ለመፍታት ተፈጻሚ የሚሆኑ ዘዴዎችን

6.2 ኢትዮ ቴሌኮም በአማርኛ እና በእንግሊዘኛ የተዘጋጀ የኤሌክትሮኒክ ወይም የጽሁፍ ውል ያቀርባል። በሚጠየቅበት ጊዜ በኢትዮጵያ ፌዴራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ ውስጥ በሚገኙ ክልሎች የስራ ቋንቋ ውሉን ያቀርባል።

6.3 ኢትዮ ቴሌኮም ውሉ ውስጥ ሊካተቱ የሚገባቸው መረጃዎችን ለተጠቃሚው በኢሜል፣ በአጭር የጽሁፍ መልዕክት ወይም ከተጠቃሚው ጋር ስምምነት በተደረሰባቸው አመቺ በሆኑ ሌሎች አማራጮች አማካኝነት ያደርሳል።

7. የዋጋ መረጃ

7.1 ኢትዮ ቴሌኮም የዋጋ እና የታሪፍ መረጃን ለተጠቃሚው ግልፅ፣ ለመረዳት በሚያስችል እና ትክክለኛ በሆነ ቋንቋ በአማርኛ እና በእንግሊዘኛ እንዲሁም በኢትዮጵያ ፌዴራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ ውስጥ በሚገኙ ክልሎች የስራ ቋንቋዎች ሲጠየቅ ያቀርባል።

7.2 ሁሉም የኢትዮ ቴሌኮም የአጠቃቀም ዋጋ በኢትዮ ቴሌኮም ኦፊሴላዊ ድረ-ገጽ “www.ethiotelecom.et”፣ በማህበራዊ ገጾች እና በኢትዮ ቴሌኮም ሱቆች በህትመት መልክ፣ በጥሪ ማእከል 994 በመደወል ወይም በ8994 SMS በመላክ ማግኘት ይችላሉ።

7.3 ኢትዮ ቴሌኮም የአጠቃቀም ዋጋዎችን በየጊዜው ሊለውጥ ይችላል። ድርጅቱ ይህን አይነቱን ለውጥ ያደረገ እንደሆነ ለውጦቹን በኦፊሴላዊው ድረ-ገጽ “www.ethiotelecom.et”፣ በማህበራዊ ሚዲያ ገጾች ወይም በአጭር የጽሁፍ መልዕክት ለተጠቃሚዎች ያስታውቃል።

8. ማውጫ

8.1. ኢትዮ ቴሌኮም የኦንላይን ማውጫ አገልግሎት ለተጠቃሚው ሊያቀርብ ይችላል።

8.2. ኢትዮ ቴሌኮም የተጠቃሚዎችን መረጃ በማውጫው ውስጥ ከማጣቀሱ በፊት



ስተጠቃሚዎች የጽሁፍ ፈቃድ ማግኘት አለበት።

ክፍል ሦስት

መሠረታዊ የቴሌኮም አገልግሎትን ተደራሽ ስለማድረግ

9. መሠረታዊ የቴሌኮሙኒኬሽን አገልግሎቶችን የማግኘት መብት

9.1. ሁሉም የኢትዮ ቴሌኮም ተጠቃሚዎች የድምጽ ጥሪ ማድረግ እና መቀበል፣ የዳታ አገልግሎት እና አጭር የጽሁፍ መልዕክት መላክ እና መቀበልን ጨምሮ ተመጣጣኝ በሆነ ዋጋ በባለስልጣኑ የአገልግሎት ጥራት መመሪያ የተደነገጉ የአገልግሎት መስፈርቶችን ያሟሉ መሠረታዊ የቴሌኮሙኒኬሽን አገልግሎቶችን የማግኘት መብት አላቸው።

9.2. ኢትዮ ቴሌኮም በኢትዮጵያ ፌዴራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ ውስጥ ለቴሌኮሙኒኬሽን አገልግሎቶች ሁሉን አቀፍ ተደራሽነት ባለሥልጣኑ ያወጣቸውን ዓመታዊ የማስፋፊያ ግቦች በመተግበር አገልግሎቱ ለሁሉም ሰዎች መድረሱን ያረጋግጣል።

9.3. ኢትዮ ቴሌኮም አገልግሎቱ ቀጣይነት እንዲኖረው የሚያደርግ ሲሆን መቆራረጥ በሚፈጠርበት ጊዜ ወይም የአገልግሎት መቋረጥ ሊኖር ይችላል ብሎ በሚገምትበት ወቅት ለተጠቃሚዎች ተገቢውን ማሳሰቢያ ይሰጣል።

10. የልዩ ቁጥር አገልግሎቶች

10.1. ኢትዮ ቴሌኮም:

ሀ) የድንገተኛ አደጋ አገልግሎቶችን፣ የመረጃ እና በኦፕሬተር የታገዙ አገልግሎቶችን፣ ለአካል ጉዳተኞች እና የልዩ ድጋፍ ፍላጎት ላላቸው ተጠቃሚዎች የሚሰጡ አገልግሎቶችን ጨምሮ የልዩ ቁጥር አገልግሎቶችን ያለምንም ክፍያ ለሕዝብ ተደራሽ ያደርጋል።

ለ) በኦፕሬተር የታገዘ የሃያ አራት (24) ሰዓታት አገልግሎት በአማርኛ፣ በእንግሊዘኛ እና በሌሎች የኢትዮጵያ ፌዴራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ ኦሪጂናል የክልል የስራ ቋንቋዎች ያቀርባል።ይህም በኦፕሬተር የታገዘ አገልግሎት በድምጽ፣ በአጭር የጽሁፍ መልእክት፣ በዌብ ቻት ወይም ሌሎች የዘመኑን የቴክኖሎጂ ደረጃ ያገናዘቡ መንገዶች ይሰጣል።



ሐ) የአደጋ ጊዜ አገልግሎት መስጫ አካባቢዎች ጥሪ ማስተላለፍን ጨምሮ ለአደጋ ጊዜ አገልግሎቶችን ለማቅረብ በባለሥልጣኑ ሊወሰን ከሚችል ከማንኛውም ኔትወርክ ወይም ሌሎች መስፈርቶች ጋር ተጣጥሞ መስራቱን ያረጋግጣል።

መ) ከድምጽ በተጨማሪ አጭር የጽሁፍ መልዕክት እና ቅጽበታዊ የጽሁፍ መልዕክት መላካቱን ጨምሮ አማራጭ ዘዴዎችን በመጠቀም ለአደጋ ጊዜ እና በአፕሪት የታገዙ አገልግሎቶችን ተደራሽ ያደርጋል።

10.2. የድንገተኛ አደጋ አገልግሎቶች ቢያንስ እንደ የፖሊስ፣ የአምቡላንስ፣ የህይወት አድን እና የእሳት አደጋ መከላከያ አገልግሎቶች ያሉ የአካባቢ የድንገተኛ አደጋ አገልግሎት ተቋማት አገልግሎቶችን እና ከጊዜ ወደ ጊዜ በባለሥልጣኑ የሚወሰኑ ሌሎች አገልግሎቶችን ይጨምራል።

ክፍል አራት

የሂሳብ አከፋፈል እና የክፍያ አማራጭ

11. የሂሳብ አከፋፈል

11.1. ተጠቃሚው ጥቅም ላይ ላልዋለ ወይም ላልተመዘገበ ምርት እና አገልግሎት ክፍያ አይጠየቅም።

11.2. ኢትዮ ቴሌኮም ለድህረ-ክፍያ አገልግሎት ደንበኞች ትክክለኛ፣ ወቅታዊ እና ሊረጋገጥ የሚችል የአገልግሎት አጠቃቀም የክፍያ ዝርዝር መግለጫ ያቀርባል ፤ ይህም ግራ ከሚያጋቡ መግለጫዎች የጸዳ እና ግልጽ ሆኖ በሚታይ ህትመት ነው።

11.3. ተጠቃሚው ዝርዝር የሂሳብ አከፋፈል መግለጫ ሲጠይቅ ኢትዮ ቴሌኮም ለተጠቃሚው የአገልግሎት አጠቃቀም ዝርዝር መግለጫ ይሰጣል፤ መግለጫውም የሚከተሉትን ያካትታል፡-

ሀ) ተጠቃሚው ያደረጋቸው ጥሪዎችን እና የተጨማሪ እሴት አገልግሎቶችን ጨምሮ ጥቅም ላይ የዋሉ አገልግሎቶችን ዝርዝር እንዲሁም የተደወለውን ቁጥር፣ ጥሪ የተደረገበትን ቀን፣ ጥሪው የጀመረበትን ሰዓት፣ ጥሪው የወሰደውን ጊዜ እና ክፍያው

የሚፈጸመው በደቂቃ፣ በሴኮንድ፣ በአጠቃቀም መጠን ወይም በአቅም መሆን

አለመሆኑን፤

ለ) በርዕስ ተከፋፍለው የተቀመጡ የተጠቃሚው የሀገር ውስጥ እና የዓለም ዓቀፍ አገልግሎቶች አጠቃቀም፣ ወርሃዊ የደንበኝነት ክፍያዎች እና የልዩ አገልግሎት ክፍያ መጠን፤

ሐ) ክፍለ ጊዜው የጀመረበትን ቀን እና ሰዓት፣ ጥቅም ላይ የዋለ መጠን በሜጋ ባይት፣ የክፍለ ጊዜው የቆይታ መጠን፣ ክፍለ ጊዜው ያበቃበት ቀን እና ሰዓት እንዲሁም የክፍያ መጠን በሜጋ ባይት ጨምሮ ጥቅም ላይ የዋለ የዳታ አገልግሎት ዝርዝር፤

11.4. ቅድመ ክፍያ እና ድህረ ክፍያ ተጠቃሚዎች የአገልግሎት አጠቃቀም የክፍያ ዝርዝር መግለጫ በመስመር (online) ላይ ማየት እና ግልባጭ መውሰድ ይችላሉ፤

11.5. የአገልግሎት አጠቃቀም ዝርዝር መግለጫ ለአስራ ሁለት (12) ወራት በኢትዮቴሌኮም ተጠብቀው ይቀመጣሉ፡፡

11.6. ኢትዮቴሌኮም ለዝርዝር የሂሳብ አከፋፈል መረጃ ጥያቄዎች ማቅረቢያ አድራሻ በኢትዮቴሌኮም ድረ-ገጽ እና በአገልግሎት ማእከላት በኩል ለተጠቃሚው ያሳውቃል፡፡

11.7. የድህረ ክፍያ ተጠቃሚዎች የአገልግሎት ክፍያ ከወጣ እና ለክፍያ ዝግጁ ከሆነ በአስር (10) ቀናት ውስጥ ክፍያችውን መፈጸም አለባቸው፡፡

12. የቢል የክፍያ አማራጮች

12.1. የድህረ ክፍያ ተጠቃሚዎች ሂሳባቸውን በሚከተሉት አማራጮች መክፈል ይችላሉ፡

- በቴሌ ብር
- በባንኮች ፣ በሞባይል ዋሌት አገልግሎት እንዲሁም በሌሎች የፋይናንስ ተቋማት፡፡

12.2. የኢንተርፕራይዝ ተጠቃሚዎች በ11.1 ከተቀመጡት አማራጮች በተጨማሪ በማንኛውም የሀገር ውስጥ ባንክ ቀጥተኛ የሂሳብ ተቆራጭ ማዘዣ በመጠቀም ክፍያ መፈጸም ይችላሉ፡፡

13. የክፍያ እቅዶች እና የክፍያ አማራጮች

13.1. የክፍያ እቅድ



ኢትዮ-ቴሌኮም አገልግሎቱን በሚከተሉት የክፍያ ዕቅድ ምድቦች ያቀርባል፡-

- ሀ) የቅድመ ክፍያ እቅድ፡- በቅድመ ክፍያ እቅድ ተጠቃሚው አገልግሎት ለማግኘት በቅድሚያ ሂሳብ መሙላት አለበት።
- ለ) የድህረ ክፍያ እቅድ፡- የድህረ ክፍያ እቅድ ተጠቃሚው አገልግሎቱን ከተጠቀመ በኋላ መክፈል በሚጠበቅበት የክፍያ ወቅት/ጊዜ መሰረት የአገልግሎት ክፍያ የሚፈጽምበት እቅድ ነው።
- ሐ) ድብልቅ ዕቅድ፡- ድብልቅ ዕቅዱ ተመዝጋቢዎች በቀላሉ ከቅድመ ክፍያ ዕቅድ ወደ ድህረ ክፍያ ዕቅድ ወይም በተቃራኒ መንገድ የሚዘዋወሩበት አማራጭን ይፈጥራል፤ ድብልቅ ዕቅድ ተጠቃሚ የሚባለው ቅድመ ክፍያ እና ድህረ ክፍያ መለያ በአንድ ላይ ያለው ተጠቃሚ ነው።

13.2. የቅድመ ክፍያ የመሙላት አማራጮች

ሀ) የቫውቸር ካርድ

ኢትዮ-ቴሌኮም ዘጠኝ የተለያዩ ዋጋ ያላቸውን ቫውቸር ካርዶችን (የአየር ሰዓትን) ለቅድመ ክፍያ አገልግሎት ተጠቃሚዎች ከዝቅተኛው ብር 5 እስከ ከፍተኛው ብር 1000 ያቀረበ ሲሆን፤ እነዚህም ብር 5 ፣ ብር 10 ፣ ብር 15 ፣ ብር 25 ፣ ብር 50 ፣ ብር 100 ፣ ብር 250 ፣ ብር 500 እና ብር 1000 ቫውቸር ካርድ (አየር ሰአት) ዋጋ ያላቸው ናቸው።

ለ) ኢ-ቶፕ አፕ እና ኤሌክትሮኒክስ ቫውቸር ስርጭት (ኢ.ቪ.ዲ)፡- የኤሌክትሮኒክስ መሙያ አማራጮች ደንበኞች የሞባይል ቅድመ ክፍያ ሂሳባቸውን በቀላል የኤሌክትሮኒክስ ግብይት እንዲሞሉ ያስችላቸዋል።

ሐ) በቴሌብር በኩል

መ) ማንኛውንም የኢትዮ ቴሌኮም የሽያጭ ማእከልን በመጎብኘት

ሠ) በባንኮች ፣ በሞባይል ዋሌት አገልግሎት እንዲሁም በሌሎች የፋይናንስ ተቋማት።



ክፍል አምስት**የተመዘጋገሙ መታወቂያ ሞጁል (ሲም) ካርድ የደንበኝነት ምዝገባ የማረጋገጫ መስፈርቶች****14. ለግለሰብ ደንበኞች የደንበኝነት ምዝገባ የማረጋገጫ መስፈርቶች****14.1. ለኢትዮጵያ ዜጎች**

ሀ) ትክክለኛ የመኖሪያ መታወቂያ ካርድ፣ የመንጃ ፍቃድ ወይም ፓስፖርት፤

ለ) በኤሌክትሮኒክ የደንበኞች ስምምነት ቅጽ (eCAF) የተነሳ አንድ ፎቶ፤

ሐ) የተፈረመ ውል፤

መ) ለድህረ ክፍያ ደንበኞች በዱቤ ገደብ ፖሊሲ መሰረት ተቀማጭ ገንዘብ

14.2. ለትውልደ ኢትዮጵያውያን የውጭ ሀገር ዜጎች

ሀ) ትክክለኛ ፓስፖርት ወይም የኢትዮጵያ ተወላጅ መታወቂያ ካርድ፤

ለ) በ eCAF የተነሳ አንድ ፎቶ፤

ሐ) የተፈረመ ውል፤

መ) ለድህረ ክፍያ ደንበኞች በዱቤ ገደብ ፖሊሲ መሰረት ተቀማጭ ገንዘብ

14.3. በኢትዮጵያ የውጭ ጉዳይ ሚኒስቴር በነዋሪ ዲፕሎማትነት የተፈረጁ የዲፕሎማቲክ ማህበረሰብ አባላት፡-

ሀ) ትክክለኛ ፓስፖርት እና የዲፕሎማቲክ መታወቂያ ካርድ፤

ለ) በ eCAF በኩል የተነሳ አንድ ፎቶ፤

ሐ) የተፈረመ ውል፤

መ) ለድህረ ክፍያ ደንበኞች በዱቤ ገደብ ፖሊሲ መሰረት ተቀማጭ ገንዘብ

14.4. በኢትዮጵያ የሚኖሩ ዲፕሎማቲክ ማህበረሰብ ያልሆኑ የውጭ ሀገር ዜጎች

ሀ) ትክክለኛ ፓስፖርት፤

ለ) በኢትዮጵያ መንግሥት የተሰጠ ኦሪጅናል የሥራ ስምሪት ደብዳቤ ወይም የመኖሪያ ፈቃድ

ሐ) በ eCAF የተነሳ አንድ ፎቶ፤

መ) የተፈረመ ውል፤

ሠ) ለድህረ ክፍያ ደንበኞች በዱቤ ገደብ ፖሊሲ መሰረት ተቀማጭ ገንዘብ



14.5. ጎብኚዎች

ሀ) ህጋዊ ፓስፖርት እና የአካባቢ አድራሻ (አስፈላጊ ሆኖ ሲገኝ ማረፊያ/መስተንግዶ የሚሰጠውን የንግድ ተቋም) እና በጉብኝቱ ወቅት ጎብኚው ሊገኝበት የሚችል የስልክ ቁጥር፤

ለ) በ eCAF በኩል የተነሳ አንድ ፎቶ፤

ሐ) የተፈረመ ውል፤

መ) ለድህረ ክፍያ ደንበኞች በዱቤ ገደብ ፖሊሲ መሰረት ተቀማጭ ገንዘብ

15. ለድርጅት ደንበኞች የደንበኝነት ምዝገባ የማረጋገጫ መስፈርቶች

ሀ) የንግድ ሥራውን ስም ያካተተ እና ስራ አስኪያጅ ወይም የድርጅቱን የእለት ተእለት አስተዳደር ኃላፊነት በተሰጠው ሰው የተፈረመ እና ማህተም የተደረገበት ደብዳቤ

ለ) የንግድ ሥራ ፈቃድ ቅጂ (አስፈላጊ ከሆነ)፤

ሐ) አግባብነት ባለው የመንግስት ድርጅት የተሰጠ የምዝገባ የምስክር ወረቀት (አስፈላጊ ከሆነ)፤

መ) የግብር መለያ ቁጥር (TIN) ቁጥር፤

ሠ) አገልግሎቱን የሚገዛው ሰው መታወቂያ ካርድ፤

ረ) የተፈረመ ውል፤

ሰ) ለድህረ ክፍያ ደንበኞች በዱቤ ገደብ ፖሊሲ መሰረት ተቀማጭ ገንዘብ

16. ለአካለ መጠን ያልደረሱ ልጆች የደንበኝነት ምዝገባ የማረጋገጫ መስፈርቶች

16.1. በሲም ካርድ ምዝገባ መመሪያ ቁጥር 799/2021 ላይ እንደተገለጸው ለአካለ መጠን ያልደረሱ ልጆች ሲም ካርድ ማውጣት የሚችሉት ከአሳዳጊያቸው ጋር አግባብነት ያለው የደንበኝነት ምዝገባ የማረጋገጫ መስፈርቶች ይዞ በመምጣት ይሆናል።

16.2. ኢትዮ ቴሌኮም ለአካለ መጠን ያልደረሱ ልጆች ለሚያገኙባቸው ይዘቶች እና አገልግሎቶች ምንም አይነት ኃላፊነት አይወስድም።



ክፍል ስድስት

የአገልግሎት አሰጣጥ መስፈርቶች

17. የአገልግሎት አሰጣጥ መስፈርቶች

17.1 የመስተንግዶ መስፈርቶች

ሀ) ከደንበኞች ጋር በቀጥታ የሚገናኙ ሠራተኞች የደንብ ልብስ ይለብሳሉ (ይህ በኢትዮጵያ ቴሌኮም የሽያጭ ማእከል ባለሙያዎች ፣ የጥበቃ ሰራተኞች እና የጥገና ሰራተኞች ላይ ይተገበራል)። የኢትዮጵያ ቴሌኮም ሰራተኞች በደንበኛው በቀላሉ መለየት እንዲችሉ መታወቂያ ያደርጋሉ። የሽያጭ እና የጥገና ባለሙያዎች አገልግሎት ከመስጠታቸው አስቀድመው ለተጠቃሚው ተገቢውን ሰላምታ ያቀርባሉ።

ለ) ኢትዮጵያ ቴሌኮም ሰራተኞቹ በማንኛውም ተጠቃሚ ላይ ዘርን፣ ሀይማኖትን፣ ጾታን እና ሌሎች ሁኔታዎችን መሠረት ያደረገ አድሎ እንዳይፈጽሙ የሚከለክል የስነ ምግባር ደንብ አለው።

17.2 የአገልግሎት ተደራሽነት እና የስራ ሰዓት

የኢትዮጵያ ቴሌኮም የአገልግሎት ማእከሎች ከዚህ በታች በተመላከተው ሰዓት ክፍት ሆነው ይቆያሉ።

የቢሮ አይነት	የአገልግሎት ማእከል	ቀናት	የስራ ሰዓት
የሽያጭ ማእከላት	ሁሉም አገልግሎቶች በኢትዮጵያ ቴሌኮም ሽያጭ ማእከላት ይሰጣሉ	ከሰኞ - አርብ	ከጠዋት 2:00 - 12:00
		ቅዳሜ	ከጠዋት 2:00 - 10:00
ዲጂታል የደንበኞች አገልግሎት	የኢትዮጵያ ቴሌኮም የጥሪ ማዕከል 994	ከሰኞ - እሁድ (በዓላትን ጨምሮ)	ከጠዋት 1:00 - 11:00

የቢሮ አይነት	የአገልግሎት ማእከል	ቀናት	የስራ ሰዓት
ማዕከላት	ኢ-ሜይል፣ የድረ-ገፅ ቀጥታ ምልልስ (ዌብ ቻት)፣ አጭር የጽ-ሁፍ መልክት (8994) እና ማህበራዊ ሚዲያዎች	ከሰኞ - እሁድ (በዓላትን ጨምሮ)	24 ሰዓት
	980 የጥሪ ማዕከሉ ለተፈቀደላቸው የቪ.ኤይ.ፒ ደንበኞች	ከሰኞ - ቅዳሜ	ከጠዋት 2:00 - ማታ 2:00
የቴክኒክ ድጋፍ ቡድን	አገልግሎት አቅርቦት እና ጥገና	ከሰኞ - አርብ	ከጠዋት 2:00 - 11:00
		ቅዳሜ	ከጠዋት 2:00 - 12:00

17.3 የአገልግሎት ጥራት

ኢትዮ ቴሌኮም በቴሌኮሙኒኬሽን የአገልግሎት ጥራት መመሪያ ቁጥር 794/2013 በተቆጣጣሪው የተቀመጠለትን የአገልግሎት ደረጃ በማክበር ይሰራል።

ክፍል ሰባት

የተጠቃሚዎች ግላዊነት

18. የተጠቃሚዎች ግላዊነት

በኢትዮ ቴሌኮም የተጠቃሚዎቻችንን ግላዊነት ለመጠበቅ እና የግል መረጃዎቻቸውን በአግባቡ ለመያዝ ቁርጠኛ ነን። የተጠቃሚዎቻችንን ግላዊነት ለመጠበቅ በኢትዮጵያ ኮሙዩኒኬሽን ባለስልጣን የተጠቃሚዎች መብትና ጥበቃ መመሪያ ውስጥ የሚፈለጉትን አነስተኛ መስፈርቶች እንከተላለን። የተጠቃሚዎችን የግል መረጃዎችን ማሰባሰብ፣ መተንተን፣ አያያዝ እና ማሳወቅ በኢትዮጵያ ፌዴራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ ህጎች መሰረት ይከናወናሉ።

18.1 የምንሰበስበው መረጃ

18.1.1 አገልግሎቶቻችንን፣ ድረ ገጻችንን ወይም በሌላ መንገድ ከእኛ ጋር በምትገናኝበት ጊዜ የግል መረጃዎቻችሁን ልንሰበስብ እንችላለን። ኢትዮ ቴሌኮም በተለያዩ ዘዴዎች አማካኝነት መረጃዎችን ይሰበስባል። ከእነዚህም መካከል በደንበኞቹ በንቃት የሚቀርብ መረጃ እና አጠቃላይ አስተያየት ይገኙበታል። ይህም ደንበኞች ላልሆኑ ነገር ግን በንግድ ስራዎቻችን ውስጥ ከእኛ ጋር ለሚሳተፉ ግለሰቦችም

ይሠራል። እነዚህም

ሀ) በሌላ ደንበኛ ከተገዙ ምርቶች እና አገልግሎቶች ውስጥ አንዱን በመጠቀም፤

ለ) በጥናት ወይም በሙከራ መሳተፍ

ሐ) የሽልማት ማስተዋወቂያ ውስጥ መግባት

መ) የግንኙነት ማዕከላችንን ሲያገኙ ወይም

ሠ) በአጠቃላይ ስለ አገልግሎቶቻችን ማወቅ በሚፈልጉበት ጊዜ

18.1.2 የተሰበሰበ ወይም በእኛ የተያዘ የግል መረጃ ስምዎን፣ እናት ስም፣ የትዳር አጋር ስም፣ ዜግነት፣ የልደት ቀን፣ ጾታ፣ ፎቶ፣ የአሁኑ እና የቀድሞ አድራሻ፣ የስልክ ቁጥር፣ የተንቀሳቃሽ ስልክ ቁጥር፣ የኢሜይል አድራሻ፣ የስራ፣ የባዮሜትሪክስ፣ የአድራሻ ማረጋገጫ እና የአድራሻ ማረጋገጫ ሆነው በተጠቀሙባቸው ሰነዶች ውስጥ የሚገኙ መረጃዎች እና ሌሎችም እዚህ ያልተዘረዘሩ መረጃዎችን ያካትታል።

18.1.3 ከአገልግሎታችን አጠቃቀም ጋር የተያያዙ መረጃዎችን ልንሰበስብ እና ልናቆየው እንችላለን ይህም የጥሪ ዝርዝርዎን፣ በድረ-ገጻችን ላይ ያለዎትን የአሰሳ ታሪክ፣ የአካባቢ ዝርዝሮችን እና አገልግሎቶቻችንን በሚጠቀሙበት ጊዜ በእርስዎ የቀረቡ ተጨማሪ መረጃዎችን ሊያካትት ይችላል።

18.1.4 በድረ-ገጻችን ላይ እርስዎ የሚፈጽሟቸውን እንቅስቃሴዎች እንደ ዌብ ቢክኖች፣ ዌብ ኩኪዎች፣ የሰርቨር ሎግ ፋይሎች፣ ወዘተ የመሳሰሉ የተለያዩ የኢንተርኔት ዘዴዎችን በመጠቀም ልናስቀምጥ እንችላለን።

18.1.5 ከአካውንትዎ ጋር የተያያዘውን ቀፎ ወይም ሌላ መሳርያ የኦፕሬቲንግ ሲስተም ሸርጃን፣ የሲግናል ጥንካሬ፣ ከ Wi-Fi አጠቃቀም ጋር የተያያዙ የኔትዎርክ መረጃዎች፣ የአፈጻጸም መረጃዎች እንዲሁም ከድረ ገጻችን እና ከመተግበሪያዎቻችን አጠቃቀም ጋር የተያያዙ መረጃዎችን እንሰበስባለን።

18.1.6 የአገልግሎታችሁን አጠቃቀም ልንከታተል እና ወደ ኢትዮ ቴሌኮም ግንኙነት ማዕከል የሚደረግ ማንኛውንም ጥሪ ልንመዘግብ እንችላለን።

18.2 የእርስዎን የግል መረጃ እንዴት እንጠቀማለን

የተሰበሰበ የግል መረጃዎ ለደንበኞች አገልግሎት፣ ለሂሳብ አከፋፈል፣ ለሂሳብ አያያዝ



እና የኢትዮ ቴሌኮም ምርቶች ለማስተዋወቅ ይውላል። የግል መረጃዎን ለሚከተሉት ዓላማዎች ልንጠቀመው አንችላለን፦

- ሀ) ምርቶችንና አገልግሎቶችን ለማድረስ፤
- ለ) ጥሪዎን ወይም መልዕክትዎን ለማድረስ፤
- ሐ) የእርስዎን ትዕዛዝ ለማሰናዳት፤
- መ) አገልግሎቶቻችንን በምትጠቀሙበት ጊዜ ወይም ከግንኙነት ማዕከላችን ጋር በምትገናኙበት ጊዜ የተመዘገቡ ደንበኞች እንደሆናችሁ ለማረጋገጥ፤
- ሠ) የእርስዎን አካውንት ለማስተዳደር እና ለሂሳብ አከፋፈል፤
- ረ) የእኛን ምርቶች እና አገልግሎቶች ለማሻሻል፤
- ሰ) አዳዲስ ምርቶችን እና አገልግሎቶችን ለማሻሻል፤
- ሸ) የእኛን ኔትወርክ ለመቆጣጠር፣ ጥንካሬውን እና ሽፋኑን ለማሻሻል፣ እንዲሁም አጠቃላይ የኔትወርክ አፈጻጸምን ለማጎልበት፤
- ቀ) እምነት የሚጣልባቸው አጋሮች ስለ ምርቶቻቸው በቀጥታ ለእርስዎ እንዲያስተላልፉ ለማስቻል፤
- በ) ስለእኛ ኔትወርክ፣ ምርቶች ወይም አገልግሎቶች በተመለከተ ሊኖርዎ ለሚችሉ ጥያቄዎች ወይም ስጋቶች ምላሽ ለመስጠት፤
- ተ) ተግባራዊ የሆኑ ህጎችን፣ የፍርድ ቤት ትዕዛዞችን፣ የመንግስት ና የህግ አስከባሪ አካላትን ጥያቄ ለመፈፀም፤
- ቸ) ለእርስዎን እና የሰራተኞቻችንን ደህንነት ለማረጋገጥ፤
- ኀ) በአገልግሎቶቻችን ወይም በአውታሮቻችን ላይ የወንጀል ድርጊትን፣ ማጭበርበርን እና አላግባብ መጠቀምን ወይም ጉዳትን ለመከላከል እና ለመለየት፤
- ኘ) ከሶስተኛ ወገኖች ጋር ሊጋሩ የሚችሉ ስታቲስቲካዊ ትንታኔዎችን ለመፈጸም፣ በውል ባልተለየ መልኩ ብቻ፤
- ኘ) የእኛን እና የደንበኞቻችንን መብትና ንብረት ለመጠበቅ፤
- አ) የእኛን ምርቶች፣ አገልግሎቶች፣ ስርዓቶች ወይም ኔትወርክ ለመቆጣጠር፣ ለመገምገም ወይም ለማሻሻል፤

ከ) በድረ-ገጻችን ላይ የተለያዩ ባህሪያትን ለማጥናት እና ለመተንተን። ይህ መረጃ በማንኛውም ጊዜ ድረ-ገጻችንን በሚያስሱበት ጊዜ የተሻለ ተሞክሮ ለእርስዎ ለማቅረብ ሊያገለግል ይችላል።

ኸ) ለስልጠና፣ ለፋይናንስ ቁጥጥር፣ ለጥራት ቁጥጥር እና ለተቆጣጣሪ አካላት ዓላማዎች

18.3. የእርስዎን የግል መረጃ ስለመተንተን

18.3.1. የግል መረጃ በመጀመሪያ ከተለዩት እና ለተጠቃሚዎች ከተገለጹት ዓላማዎች ውጭ አይተነተንም።

18.3.2. የተጠቃሚዎች የግል መረጃ ትነተና ሲካሄድ የኢትዮጵያ ፌዴራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ ህጎችን ማክበር አለበት።

18.4. የእርስዎን የግል መረጃ ስለማጋራት እና ይፋ ስለማድረግ

18.4.1 የተጠቃሚዎች መረጃ በፍርድ ቤት ትዕዛዝ፣ በህጉ መሰረት ወይም በተጠቃሚዎች ፈቃድ ካልሆነ በስተቀር ወደ ማንኛውም አካል አይተላለፍም።

18.4.2. የእርስዎን የግል መረጃ ለሚከተሉት አላማዎች ልንደርስበት (access)፣ ልንክታተል፣ ልንጠቀምበት ወይም ይፋ ልናረግ እንችላለን፡-

ሀ) በአደጋ ጊዜ ምላሽ ለመስጠት።

ለ) ከአገልግሎቱ ጋር በተያያዘ ሊከሰቱ የሚችሉ ስህተቶችን ለመከላከል ወይም ለመመርመር

ሐ) ማንኛውንም ህጋዊ ግዴታ ለመወጣት የኢትዮ ቴሌኮምን፣ የደንበኞቻችንን ወይም የሌሎችን መብት፣ ንብረት ወይም ደህንነት ለመጠበቅ እና ሌሎች ስምምነቶችን፣ ፖሊሲዎቻችንን እንዲሁም ውሎቻችንን ለማስፈጸም የግል መረጃዎን የማሳወቅ ወይም የማካፈል ግዴታ ላይ ከሆንን የእርስዎን የግል መረጃ ለሶስተኛ ወገኖች ልንሰጥ እንችላለን።

መ) የኢትዮጵያን መንግስት ህግና ደንብ ለማክበር የእርስዎን ግላዊ መረጃ ልንገልጽ እንችል ይሆናል።

18.5. የግል መረጃን ማቆየት

18.5.1. ኢትዮ ቴሌኮም የግል መረጃን የሚይዘው ከላይ ለተገለጹት ዓላማዎች አስፈላጊ



እስከሆነ ድረስ ብቻ ነው። ህጋዊ ግዴታችንን ለማክበር፣ አለመግባባቶችን ለመፍታት እና ህጋዊ ስምምነታችንን እና ፖሊሲያችንን ለማስከበር የእርስዎን ግላዊ መረጃ ይዘን እንጠቀማለን።

18.5.2. በተጠቃሚዎች ላይ የሚሰበሰበው የግል መረጃ በሕግ ካልተፈለገ ወይም የተከራካሪ ወገኖችን መብት ለመጠበቅ ካልሆነ በስተቀር አገልግሎቱ ከተቋረጠ ከአንድ (1) ዓመት በላይ መቆየት የለበትም።

18.5.3. ግላዊ መረጃዎ ወይም ዳታዎ የሚቀመጠው በኢትዮጵያ ፌዴራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ ውስጥ በሚገኝ ስርቨር ወይም ዳታ ማክከል ውስጥ ብቻ ነው።

18.6. ኩኪዎች

18.6.1. ኢትዮ ቴሌኮም ኩኪዎችን ለተጠቃሚዎች ምቹ ሁኔታን ለመፍጠር ጥቅም ላይ ያውላል። የአንላየን ተጠቃሚዎች ተደራሽነትን ለማቀላጠፍ እንዲሁም ተጠቃሚውን ለማረጋገጥ ያገለግላሉ። ተጠቃሚው የኢትዮ ቴሌኮም ምርቶች/አገልግሎቶችን የኩኪ ባህሪው ጠፍቶ ማግኘት ይችላል ነገርግን የተወሰኑ የድረ-ገጻችን ክፍሎችን ማግኘት አይችሉም።

18.6.2. ኢትዮ ቴሌኮም የተጠቃሚውን ጉብኝት ለመከታተል ኩኪዎችን ይጠቀማል እና መረጃውን የተጠቃሚውን ልምድ ለማሻሻል እና የእኛን ምርቶች/አገልግሎቶች አጠቃቀም ለመከታተል ይጠቀማል። ከምንጠቀማቸው ኩኪዎች የሚከተሉት ይገኙበታል፡-

ሀ) አስፈላጊ ኩኪዎች፡- ደህንነታቸው በተጠበቁ የድረ-ገጹ ቦታዎች ላይ እንዲዘዋወሩ እና እንደፍላጎትዎ ተግባራትን እንዲያከናውኑ ያስችሉታል።

ለ) የድረ-ገጽ መረጃ ኩኪዎች፡- ጎብኝዎች ድረ-ገጻችንን እንዴት እንደሚጠቀሙ መረጃ ይሰበስባል።

ሐ) ቅንብርዎን ይዘው የሚቆዩ ኩኪዎች፡- ተግባራዊ ኩኪዎች አገልግሎቶችን ለመስጠት ወይም ጉብኝትዎን ለማሻሻል ቅንብርዎን ለማስታወስ ያገለግላሉ።

18.7. ማስፈንጠሪያዎች (ሊንኮች)

18.7.1. ኢትዮ ቴሌኮም ለምርትና እና አገልግሎቶቹ የተሻሉ የድረ-ገጽ ምንጮች እና ግብዓቶችን ያቀርባል። አብዛኛዎቹ ገጾቻችን በሌሎች ድረ-ገጾች ላይ ወደሚገኙ

መረጃዎች ማስፈንጠሪያዎችን ይዘዋል። ከእነዚህ ማስፈንጠሪያዎች አንዱን ሲነኩ ወደ ሌላ ድህረ ገጽ እየሄዱ ነው።

18.7.2. የኢትዮ ቴሌኮም ድረ-ገጾች በሶስተኛ ወገን ነጋዴዎች የሚተዳደሩትን በድረ-ገጾችን ውስጥ ያሉ የመስመር ላይ መደብሮች እና አገልግሎት ሰጪዎች ጨምሮ ከጊዜ ወደ ጊዜ ወደ አጋራችን፣ አስተዋዋቂዎች እና ተባባሪዎች ድረ-ገጾች የሚወስዱ ማስፈንጠሪያዎችን ሊይዙ ይችላሉ። ከእነዚህ ድረ-ገጾች ወደ አንዳቸውም የሚወስድ ማስፈንጠሪያዎች ከተከተሉ፣ እባክዎን እነዚህ ድረ-ገጾች የራሳቸው የግላዊነት ፖሊሲዎች እንዲሟሟቸው እና ለእነዚህ ፖሊሲዎች ምንም አይነት ሃላፊነት ወይም ተጠያቂነት እንደማንቀበል ልብ ይበሉ።

18.7.3. ተጠቃሚዎች ማንኛውንም የግል መረጃ ለሶስተኛ ወገን ድረ-ገጾች ከመስጠታቸው በፊት የሶስተኛ ወገን የግላዊነት ፖሊሲዎችን እንዲፈትሹ ይመከራሉ። የግላዊነት መግለጫዎቻቸው ከእኛ ሊለያዩ ስለሚችሉ የእነዚህን የተገናኙ ድረ-ገጾች የግላዊነት መግለጫዎች እንዲያነቡ እናበረታታዎታለን።

18.8. የግል መረጃ ደህንነት

18.8.1. የእርስዎን የግል መረጃ ከመጥፋት፣ አላግባብ ከመጠቀም እና ካልተፈቀደ እይታ፣ ይፋ ከማድረግ፣ ከመቀየር እና ከመበላሸት ለመጠበቅ የተለያዩ አካላዊ፣ የኤሌክትሮኒክስ እና የሥርዓት መከላከያዎችን ስራ ላይ እናውላለን።

18.8.2. ይከሰታል ተብሎ ባይታሰብም የተጠቃሚዎች የመረጃ ጥሰት በሚከሰትበት ጊዜ ኢትዮ ቴሌኮም ለተጠቃሚዎቹ በ72 ሰአት ውስጥ በማሳወቅ ኔትወርኩን እና ተጠቃሚዎችን ከጥሰቱ ሊደርስ ከሚችለው ጉዳት ለመጠበቅ አስፈላጊውን እርምጃ በፍጥነት ይወስዳል።

18.9. ለአካለ መጠን ያልደረሱ ልጆች ግላዊነት

18.9.1. የኢትዮ ቴሌኮም አገልግሎትን ወይም መሳሪያን ገዝተው ለአካለ መጠን ያልደረሱ ልጆች እንዲጠቀሙበት ከፈቀዱ ከአጠቃቀም የሚሰበሰብ ማንኛውም መረጃ የእርስዎ የግል መረጃ ሆኖ እንደሚታይ እና በዚህ መግለጫ መሰረት እንደሚታይ ማወቅ አለብዎ።

ክፍል ስምንት

የተጠቃሚዎች ቅሬታ አያያዝ እና መፍትሔ አሰጣጥ

19. ቅሬታ የማቅረብ መብት



19.1 ኢትዮ ቴሌኮም የተጠቃሚውን ፍላጎት ለማርካት ቁርጠኛ ነው። አንድ ተጠቃሚ በኢትዮ ቴሌኮም ምርት እና አገልግሎት አሰጣጥ ያልረካ እና ቅሬታ ማቅረብ የፈለገ እንደሆነ የኢትዮ ቴሌኮም ዲጂታል የደንበኞች አገልግሎት መስጫ ማዕከልን መጠቀም ይችላል። ተጠቃሚዎችም ምርጫቸው ከሆነ ወደ ኢትዮ ቴሌኮም የሽያጭ ማዕከሎች በመሄድ ቅሬታ ማቅረብ ይችላሉ።

19.2 ተጠቃሚዎች ኢትዮ ቴሌኮም ስለሚሰጣቸው አገልግሎቶች፣ የአገልግሎት ጥራት፣ የአገልግሎት አቅርቦት መዘግየት፣ የአገልግሎት ጥገና መዘግየት፣ የሂሳብ አከፋፈል፣ የግላዊነት መብት ጥሰትን እና ሌሎችንም ጉዳዮች የተመለከቱ ቅሬታዎች የማቅረብ መብት አላቸው።

20. የቅሬታ አፈታት ሂደት

20.1 በኢትዮ ቴሌኮም ዲጂታል የደንበኞች አገልግሎት መስጫ ለቀረበ ቅሬታ

ሀ) ቅሬታ ያለው ተጠቃሚ ቅሬታውን ወደ ኢትዮ ቴሌኮም ዲጂታል የደንበኞች አገልግሎት መስጫ ይልካል።

ለ) የግንኙነት ማእከል ባለሙያው በማእከሉ ቻናሎች የሚመጡ ማንኛውንም የደንበኛ ቅሬታዎችን ይቀበላል።

ሐ) በግንኙነት ማእከሉ ቻናሎች ቅሬታ የደረሰው ባለሙያ የአቤቱታውን ትክክለኛነት እና አይነት በማጣራት ቅሬታው በባለሙያ ደረጃ ሊፈታ ከቻለ ቅሬታውን ይፈታል።

መ) ባለሙያው ቅሬታውን መፈታት ካልቻለ የመከታተያ ትኬት ቁጥር በመስጠት ተጠቃሚው በመረጠው የስልክ ቁጥር ይህንኑ በአጭር የጽሁፍ መልእክት ያሳውቃል።

ሰ) ኢትዮ ቴሌኮም የተጠቃሚውን ቅሬታ ቅሬታው ከተመዘገበበት ቀን ጀምሮ ባሉት ሰዓት (7) የስራ ቀናት ውስጥ ይፈታል።

ረ) ኢትዮ ቴሌኮም ደንበኛው ያቀረበውን ቅሬታ ከፈታ በኋላ ቅሬታው ስለመፈታቱ የድምጽ ጥሪ በማድረግ ወይም አጭር የጽሁፍ መልእክት በመላክ ቅሬታውን ካቀረበው ደንበኛ አረጋግጦ የመከታተያ ቁጥሩን በመዘጋት በማህደር ያስቀምጣል።

20.2 በኢትዮ ቴሌኮም የሽያጭ ማዕከል ለቀረበ ቅሬታ

- ሀ) ደንበኛ በአቅራቢያው በሚገኝ የኢትዮ ቴሌኮም የሽያጭ ማዕከል በአካል በመቅረብ ቅሬታውን ያቀርባል።
- ለ) ቅሬታው የቀረበለት የሽያጭ ሠራተኛ የቅሬታውን ትክክለኛነት እና አይነት በማጣራት ቅሬታው በእሱ ደረጃ መፍታት ከቻለ ይፈታል።
- ሐ) የሽያጭ ሠራተኛው ቅሬታውን በእርሱ ደረጃ መፍታት ያልቻለ እንደሆነ ቅሬታውን ለሽያጭ ሱፐርቫይዘር ያስተላልፋል።
- መ) የሽያጭ ሱፐርቫይዘር ቅሬታው በሱፐርቫይዘር ደረጃ ሊፈታ ከቻለ ቅሬታውን ይፈታል። ነገር ግን ቅሬታውን መፍታት ካልቻለ የመከታተያ ትኬት ቁጥር በመፍጠር ተጠቃሚው በመረጠው የስልክ ቁጥር በአጭር የጽሁፍ መልእክት ያሳውቃል።
- ሠ) ኢትዮ ቴሌኮም የተጠቃሚውን ቅሬታ ቅሬታው ከተመዘገበበት ቀን ጀምሮ ባሉት ሰዓት (7) የስራ ቀናት ውስጥ ይፈታል።
- ረ) ኢትዮ ቴሌኮም ደንበኛው ያቀረበውን ቅሬታ ከፈታ በኋላ ቅሬታው ስለመፈታቱ የድምጽ ጥሪ በማድረግ ወይም አጭር የጽሁፍ መልእክት በመላክ ቅሬታውን ካቀረበው ደንበኛ አረጋግጦ የመከታተያ ቁጥሩን በመዘጋት በማህደር ያስቀምጣል።

21 ቅሬታ ስለመፍታት

ኢትዮ ቴሌኮም ቅሬታዎችን በተቻለ ፍጥነት ለመፍታት/ለመመለስ ጥረት የሚያደርግ ሲሆን ቅሬታው በሰዓት (7) የስራ ቀናት ውስጥ ለደንበኞች ምላሽ ይሰጣል እና የግብረ መልስ የድምጽ ጥሪ ያደርጋል።

22 ቅሬታን ወደ በላይ አካል ማቅረብ

22.1 ተጠቃሚው በቅሬታ አፈታት ሂደት ፤ ለቅሬታው በተሰጠው ምላሽ ካልተደሰተ ወይም ያቀረበው ቅሬታ ቅሬታውን ካስመዘገበበት ቀን አንስቶ በሚቆጠር ሰዓት (7) የስራ ቀናት ውስጥ ምላሽ ካላገኘ አቤቱታውን ወደሚከተሉት የስራ ኃላፊዎች በቅደም ተከተል ማቅረብ ይችላል።

ሀ. በጥሪ ማእከል በኩል ለቀረቡ ቅሬታዎች

- ለደንበኞች አገልግሎት ሥራ አስኪያጅ
- ለደንበኞች አገልግሎት ዳይሬክተር

- ለደንበኞች አገልግሎት ችፍር አፈሰር

ለ. በኢትዮ ቴሌኮም የሽጭ ማእከል በኩል ለቀረቡ ቅሬታዎች

- ለአገልግሎት ማእከሉ ኦፕሬሽን ስራ አስኪያጅ
- ለሽያጭ ዳይሬክተር
- ለሽያጭ ችፍር አፈሰር

22.2 ተጠቃሚው በአንቀፅ 21.1 (ሀ) እና (ለ) በተዘረዘሩት ባለሙያዎች እና የስራ ኃላፊዎች ምላሽ ካልረካ ቅሬታውን በኢትዮ ቴሌኮም ስትራቴጂ እና ፕሮግራም አስተዳደር ዲቭዥን ለሬጉላቶሪ ጉዳዮች አስተዳደር መምሪያ በመደበኛ ደብዳቤ ማቅረብ ይቻላል።

22.3 በአንቀጽ 21.1 እና 21.2 የተዘረዘሩ የቅሬታ ተቀባይ አካላት ቅሬታው በደረሳቸው በሶስት (3) የስራ ቀናት ውስጥ ምላሽ መስጠት አለባቸው።

22.4 ተገልጋዩ ቅሬታውን በኢትዮ ቴሌኮም ካስመዘገበበት ቀን አንሥቶ ባሉት አሥር (10) የሥራ ቀናት ውስጥ ቅሬታው በኢትዮ ቴሌኮም ካልታየ ወይም ተገልጋዩ ቅሬታውን አቅርቦ በተሰጠው ምላሽ ካልረካ ለቅሬታው የመጨረሻ ውሳኔ በኢትዮ ቴሌኮም ከተሰጠው በኋላ ባሉት 30 የስራ ቀናት ውስጥ ቅሬታውን ለባለስልጣኑ ማቅረብ ይችላል።

የባለስልጣኑን ቢሮ በሚከተለው አድራሻ ማግኘት ይችላል።

ቦሌ ክፍለ ከተማ ፣ ወረዳ 03 ሮቤል ፕላዝ ህንጻ፣ ሀርሞኒ ሆቴል አጠገብ፣

አዲስ አበባ ፣

ኢትዮጵያ

www.eca.et



የመገናኛ አማራጮች

የሚከተሉት የመገናኛ ዘዴዎች ለህዝብ ተደራሽ ናቸው

ድረ-ገፅ	www.ethiotelecom.et
ኢ-ሜይል	994@ethionet.et
ስልክ	994 እና 980 (980 ለቁልፍ ድርጅት ደንበኞች ብቻ)
አጭር መልዕክት	8994
የድረ-ገፅ ቀጥታ ምልልስ	https://www.ethiochatroom.et
ማህበራዊ ድረ-ገፅ	Facebook: https://facebook.com/ethiotelecom Chat bot enabled (Ardi having live agent support)
	Instagram: https://instagram.com/ethiotelecom (Instagram with live agent support for comments)
	Twitter: https://twitter.com/ethiotelecom (Chat bot enabled (Ardi having live agent support))
	Linkedin: https://linkedin.com/company/ethiotelecom (Linkedin with live agent support for comments)
	Telegram - https://t.me/ethio_telecom , - http://t.me/EthiotelecomChatBot
	WhatsApp: http://wa.me/251994000000?text or 0994000000 Ardi chat bot having live agent support
	TikTok https://www.tiktok.com/@ethio_telecom (with live agent support for comments)
	YouTube https://www.youtube.com/@ethio_telecom (with live agent support for comments)