



ረቂቅ የደንበኞች መብቶች እና ጥበቃ የስነ ምግባር ደምብ

ሳፋሪኮም ቴሌኮሙኒኬሽን ኢትዮጵያ ኃ.የተ.የግ.ማ

በአብሮነት ወደፊት!



1. መግቢያ

ሳፋሪኮም ቴሌኮሙኒኬሽን ኢትዮጵያ ኃ.የተ.የግ.ማ. (“ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ”) በኮሙኒኬሽን አገልግሎት አዋጅ 1148/2019 (“አዋጅ”) እና የቴሌኮሙኒኬሽን የደምበኞች መብት እና ጥበቃ መመሪያ ቁጥር 832/2021 (“መመሪያው”) የደምበኞች መብት እና ጥበቃ የሰነምግባር ደንብ (“ደንብ”) እንዲያዘጋጅ ይገደዳል። ደንቡ ደንበኞቻችንን ምርቶች እና አገልግሎቶቻችንን ሲጠቀሙ ያላቸውን መብቶች የሚያንፀባርቅ እና በእኛ ምርቶች እና አገልግሎቶች ደስተኛ በማይሆኑበት ጊዜ መከተል የሚገባቸውን ሂደቶች እና እንዴት እንደምናገለግላቸው የሚገልፅ ነው።

በተጨማሪም ይህ ኮድ ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ በተዋሃደው የቴሌኮሙኒኬሽን አገልግሎት ፈቃድ (“ፍቃድ”) ውስጥ ያሉትን ግዴታዎች ያካትታል።

2. ዓላማ

ደንቡ ለምርቶቻችን እና አገልግሎቶቻችን ደምበኞች ጥበቃ እና መብቶችን ይሰጣል። የሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ደምበኞች በፍትሃዊነት እንዲሰተናገዱ መብቶቻቸውን በአግባቡ እንዲረዱ እና ጥቅማቸው እንዲከበር ያደርጋል።

ደንቡ በሳፋሪኮም ኢትዮጵያ እና ደንበኞቻችን ላይ ተፈጻሚ ይሆናል።.

ደንቡ ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ለውድ ደንበኞቹ ከስር የተገለፁት ነጥቦች ላይ የገባው ቃል ኪዳን ነው፡

- ደንበኞችን በፍትሃዊነት ይስተናገዳሉ
- ደንበኞችን መብቶቻቸውን እና የሚደረግላቸውን ጥበቃ ያውቃሉ
- የሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ሂደቶች ፍትሃዊ እና ግልጽ ይደረጋሉ
- ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ከፍተኛውን የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃ እና ጥሩ የደንበኛ ተሞክሮ ያቀርባል
- ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ በተለያዩ የመገናኛ ዘዴዎች ተደራሽ ይሆናል እና
- ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ቅሬታዎችን በሰዓቱ እና በፍትሃዊነት ይፈታል

3. ትርጓሜ

በዚህ ኮድ ውስጥ ያሉት ትርጓሜዎች በግልጽ ካልተገለፁ በስተቀር ከአዋጅ፣ ፍቃድ እና መመሪያ ጋር የሚጣጣሙ ናቸው።.

1. “**ባለ ስልጣን**” ማለት በኮሙኒኬሽን አገልግሎት አዋጅ ቁጥር 1148/2019 የተቋቋመው የኢትዮጵያ ኮሙኒኬሽን ባለስልጣን ማለት ነው
2. “**የንግድ አጋሮች**” ማለት በፈቃዱ አንቀጽ 7.6 እና 7.7 መሰረት ምርቶች ወይም አገልግሎቶቻቸው ከሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ጋር አብረው የሚሰሩ በዚህ ኮድ የተመለከቱትን የፍጆታ መብቶች በቀጥታም ሆነ በተዘዋዋሪ የሚነኩ እና አቅራቢዎችን፣ ወኪሎችን፣ አከፋፋዮችን፣ የዲጂታል ፋይናንሺያል አገልግሎት አጥፊዎችን እና የቴሌኮም አጥፊዎችን ያካትታል።.
3. “**ደምበኛ**” ማለት አገልግሎቶቻችንን . የሚጠቀም ማንኛውም ሰው ማለት ነው
4. “**ቅሬታ**” ወይም “**አቤቱታ**” ማለት ይህ አይነቱ የደምበኞች መብት (ቶች) መጣስን ክስ በደምበኞች ወይም በተወካይ በኩል በጽሁፍ ወይም በኤሌክትሮኒክስ ዘዴ የቀረበ መግለጫ ማለት ነው.
5. “**ሚስጥራዊነት**” ማለት የግል መረጃን በምስጢር መያዝ እና በህገ-ወጥ መንገድ እንዳይገለጽ ማድረግ ማለት ነው

6. "ስምምነት" ማለት በሣፋሪኮም ኢትዮጵያ እየተሰራ ያለውን የግል መረጃ በተመለከተ የተጠቃሚውን ፈቃድ በግልፅ መግለጫ ወይም አዎንታዊ እርምጃ የሚገልጽ ነፃ፣ ልዩ እና የማያሻማ አመለካከት ነው
7. "የመፍትሄ ማሳወቂያ" ማለት ለመፍትሔው የቀረበውን ስምምነት በተመለከተ የሣፋሪኮም ኢትዮጵያ የመጨረሻ ውሳኔ ነው
8. "ሰው" ማለት ማንኛውም የተፈጥሮ ወይም ህጋዊ ሰውነት ያለው አካል ሲሆን ማንኛውም የወንድ ስታ ማጣቀሻ በሴት ስታ ላይ እኩል ተፈጻሚ ይሆናል
9. "የግል መረጃ" ማለት በቀጥታም ሆነ በተዘዋዋሪ እንደ ስም፣ የመታወቂያ ቁጥር፣ የአካባቢ መረጃ፣ የስልክ ቁጥር፣ የትራፊክ እና የሂሳብ አከፋፈል መረጃን የሚጠቅስ ከታወቀ ወይም ሊለይ የሚችል የተፈጥሮ ሰው ጋር የተያያዘ ማንኛውም መረጃ እና ሌሎች በቴሌኮሙኒኬሽን አገልግሎቶች አውድ ውስጥ የሚገኙ የግል መረጃዎች ማለት ነው። በህግ የቀረበው ማንኛውም የወደፊት የግል መረጃ ትርጉም በዚህ ውስጥ በተቃረነ ጊዜ ይወሰዳል።
10. "ደንበኞች እና ሁኔታዎች" ማለት የሣፋሪኮም ኢትዮጵያ ምርቶች እና አገልግሎቶችን ለደምበኞች የምንሰጥበት የአገልግሎት ውል እና ሁኔታዎች ማለት ነው። እነዚህ ውሎች እና ሁኔታዎች www.safaricom.et ላይ ይገኛሉ
11. "የስራ ቀናት" ማለት ከሰኞ እስከ ዓርብ ያሉት ቀናት ብቻ ሲሆኑ እሁድ እንዲሁም በኢትዮጵያ ፌዴራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ (ኢ.ፌ.ዲ.ሪ) ህዝባዊ በዓላት ተብለው የሚታወቁትን ማንኛውንም ቀናት አያካትትም

4. አድራሻ

ስለ ደንቡ ለሚነሱ ጥያቄዎች ደምበኞች በሚከተሉት አድራሻ ሊያገኙን ይችላሉ፤

- የሣፋሪኮም ኢትዮጵያ ድረ ገጽ (www.Safaricom.et)
- የሣፋሪኮም ኢትዮጵያ ዋና መስሪያ ቤት፡ ቂርቆስ ክፍለ ከተማ፡ ወረዳ 01፡ የቤት ቁጥር አዲስ፡ አዲስ አበባ ኢትዮጵያ
- ይደውሉ፡ 700
- የኢሜል አድራሻ (Customercare@Safaricom.et)

5. የደንቡ አተገባበር እና ወሰን

ደንቡ ከስር የተዘረዘሩትን ክፍሎች አካቶ ይዟል፡

1. **ክፍል አንድ፡** የደምበኞች መብቶች በሣፋሪኮም ኢትዮጵያ እና በደምበኛው መካከል ካሉት ውሎች እና ሁኔታዎች ጋር በጥምራ መነበብ አለበት። በደምበኛው ተቃራኒ ስምምነት ካልሆነ እና በማንኛውም አግባብ ባለው ህግ ካልተከለከለ በስተቀር ይህ ድንብ በሚመለከታቸው ህጎች የተሰጡ የደምበኞችን መብቶችን አይወስድም
2. **ክፍል ሁለት፡** የደንበኞቻችን ገመና፣ የደንበኞችን ግላዊ መረጃ ደህንነት ለማረጋገጥ እና ለማከናወን፣ በሣፋሪኮም ኢትዮጵያ የሚሰበሰቡትን የደንበኞች መረጃዎች ግላዊነት እና ደህንነት የማረጋገጥ ሂደቶችን እና መከላከያዎችን እና የመሰብሰብ አላማን የሚገልጽ የግላዊነት መግለጫ
3. **ክፍል ሶስት፡** ደንበኞቻችን ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ አገልግሎቶች ላይ ቅሬታ ካላቸው ቂሬታቸው የሚያቀርቡበት ሂደትን ይገልጻል። ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ቅሬታውን በሚፈታበት መንገድ ደንበኛውን ካላረካ በደንበኞች መብትና ጥበቃ መመሪያ እና ቅሬታ አፈታት መመሪያ መሰረት ደንበኛው ቅሬታውን ለህግ አስከባሪ አካል የማቅረብ መብት አለው
4. **ክፍል አራት፡-** ይህ ደንብ በወጣበት ጊዜ ለደምበኞች የተላከ የሣፋሪኮም ኢትዮጵያ የመረጃ አድራሻ

6. ደንቡን መከታተል

ደንቡን ጠቃሚ እና ውጤታማ ሆኖ መቆየቱን ለማረጋገጥ ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ተፈጻሚነቱን ይከታተላል ።

ደንቡ በየዓመቱ ከሚያዚያ 1 በፊት ይገመገማል። ይህ ግምገማ ደንቡ ውጤታማ ሆኖ እንደሚቀጥል ወይም መሻሻል ካለበት ያረጋግጣል። ማንኛቸውም ለውጦች በየዓመቱ ከሚያዚያ 1 ጀምሮ ተግባራዊ የሚሆን ሲሆን እና የተሻሻለው ደንብ በዚህ ደንብ ውስጥ በተካተቱ ድንጋጌዎች እና በድርጅታችን ደንብ እና ሁኔታዎች መሰረት ለደንበኞች ይገለጻል።

7. የደምቡ ተደራሽነት

ደምበኞች ለደምቡ ፍትሃዊ እና ምክንያታዊ ተደራሽነት እንዲኖራቸው ይደረጋል

1. ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ደምቡን በኤሌክትሮኒክ ፎርም (በድረ-ገጽ) እንዲሁም በታተመ የወረቀት ፎርማት የደንበኛው ጥያቄ በደረሰው ጊዜ ለደንበኛው ያቀርባል
2. በችርቻሮ መደብሮቻችን ውስጥ ያሉ ምርቶችን እና አገልግሎቶችን በተመለከተ ወሳኝ የሆኑ መብቶችን ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ በመደብሮቹ ውስጥ ተደራሽ ያደርጋል
3. ደምቡ በእንግሊዘኛ፣ በአማርኛ እና ጥያቄ ሲቀርብ በኢትዮጵያ ፌዴራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ ውስጥ ካሉ አፈሴላዊ የክልል የስራ ቋንቋዎች በአንዱ ይገኛል
4. ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ የቢዝነስ አጋሮች ኃላፊነት ያልሆኑ ነገር ግን ከደምበኞች ወይም ከህጋዊ ወኪሎቻቸው የሚቀርቡ ሁሉንም ምክንያታዊ ጥያቄዎችን ለማሟላት ይሞክራል
5. ደምቡ በሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ዋና መስሪያ ቤት፣ በሳፋሪኮም ኢትዮጵያ የክልል ቢሮዎች እና በሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ድረ-ገጽ ላይ ይገኛል

8. የደምበኞች አገልግሎት

የሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ሰራተኞች እና የንግድ አጋሮች በዚህ ደምብ መሰረት ከደምበኞች ጋር በሚያደርጉት ግንኙነት ላይ የሚኖራቸው ሚና እንዲያውቁ እና አስፈላጊ ሲሆን እንዲሰለጥኑ ይደረጋል። ደምበኞች በደምቡ ውስጥ ያላቸውን መብቶቻቸውን እንዲያውቁ ለማድረግ የሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ሰራተኞች እና የንግድ አጋሮች በደምቡ ውስጥ ያሉትን ድንጋጌዎች ያውቃሉ እንዲያውቁ ይደረጋሉ።

ክፍል I

9. የደምበኞች መብት

9.1 መሰረታዊ የቴሌኮሙኒኬሽን አገልግሎቶችን የማግኘት መብት

1. ደምበኞች ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ለማቅረብ ፍቃድ ያገኘባቸውን መሰረታዊ የቴሌኮሙኒኬሽን አገልግሎቶች የማግኘት መብት አላቸው። እነዚህም መሰረታዊ የድምጽ፣ የኤሌክትሮኒክ፣ የዳታ፣ የድምጽ መልእክት፣ አለም አቀፍ መደወያ፣ አለም አቀፍ ሮሚንግ እና/ወይም ሌሎች ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ከጊዜ ወደ ጊዜ ለደንበኞች የሚያቀርባቸው ምርቶች እና አገልግሎቶችን ያካትታሉ።
2. የእኛ ምርቶች እና አገልግሎቶች ዋጋ እና መረጃ ትክክለኛ፣ ምክንያታዊ፣ ግልጽ፣ ለመረዳት የሚቻል እና ግልጽ ይሆናል። እንዲሁም በአዋጁ፣ በተሞሃደ ፈቃዳችን፣ የባለስልጣኑ የደምበኞች መብትና ጥበቃ መመሪያ፣ ህጋዊ የታሪፍ መመሪያ እና የአገልግሎት ጥራት መመሪያ መሰረት ነው።
3. በፈቃዱ ላይ ባሉት ግዴታዎች መሰረት ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ምርቶችን እና አገልግሎቶችን ለሁሉም ሰው ተደራሽ እንዲሆኑ ያደርጋል።
4. ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ የአገልግሎቱን ቀጣይነት ያረጋግጣል። ነገር ግን ከሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ቁጥጥር ውጪ በሆኑ፣ የመንግስት ወይም የቁጥጥር ባለስልጣን ድርጊት፣ ጦርነት፣ ብጥብጥ ወይም ህዝባዊ ግርግር፣ በጥገና ምክንያት መቆራረጥ ወይም በመሳሰሉት ነገሮች ወይም በኤሌክትሪክ መቆራረጥ ምክንያት ምርቶች እና አገልግሎቶች ሁልጊዜ ላይገኙ ይችላሉ። ማንኛውም መቆራረጥ በሚከሰትበት ጊዜ ተገቢ ማስታወቂያ ለደምበኞች ይሰጣል።
5. የሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ደምበኞች ምርቶቻችንን እና አገልግሎቶቻችንን ሲያገኙ በፍትሃዊነት እንዲስተናገዱ ይደረጋል።

9.2 መረጃን የማግኘት መብት

9.2.1 ቅድመ ክፍያ እና ድህረ ክፍያ

ስለ ምርቶቻችን እና አገልግሎታችን ለሚጠይቁ ደምበኞች ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ሙሉ መረጃውን እንደሚከተለው ያቀርባል፡

ሀ) ከክፍያ ነጻ፣

ለ) ከተጠየቀ ወይም የሚገኝ ከሆነ በኤሌክትሮኒክ መልክ (ኢሜል ፣ ድረ ገጽ)፣

ሐ) ግልጽ እና ለመረዳት በሚያስችል ቋንቋ፡

መ) በአማርኛ፣ በእንግሊዘኛ እና በተጠየቀ ጊዜ በኢፌዴሪ ከሚገኙ ኦሪጂናል የስራ ቋንቋዎች በአንዱ፣ እና

ሠ) እንዲህ ዓይነቱ መረጃ በተጠየቀ ጊዜ በሕትመት መልክ ይቀርባል

9.2.1.1 ቅድመ ውል

1. ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ያቀረበው ቅድመ ውል መረጃ የሚያካትታቸው፡

ሀ) ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ለደምበኞች የሚያቀርባቸውን ምርቶች እና አገልግሎቶች ዝርዝር እና መግለጫ፣ ዋጋዎችን እና ደምብ እና ሁኔታዎችን ጨምሮ

ለ) የቀረበው አገልግሎት የጥራት ደረጃዎች ፡ ለመጀመሪያ ጊዜ ግንኙነት ለማስጀመር የሚቆይበት ጊዜ እና አስፈላጊ ሆኖ ሲገኝ የአገልግሎት ቦታዎች እና የሽፋን ካርታዎች

ሐ) የደንበኛ ምዝገባ አገልግሎቶች ላይ፤ ለተሰጡት ምርቶች እና አገልግሎቶች ናሙና ውል፣ እና የውል መሰረዝን በተመለከተ የተለየ እና ግልጽ መረጃ እና የተዋዋሉት የጥራት አገልግሎት ደረጃዎች ካልተሟሉ ገንዘብ ተመላሽ የሚሆንበት መንገድ እና

መ) ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ በመሳሪያዎች፣ ታብሌቶች እና ራውተርችን ጨምሮ በነዚህ ብቻ ያልተገደበ ምርቶችን ከምርቱ እና አገልግሎቱ ጋር በተገናኘ ለተጠቃሚው የሚያቀርብ ከሆነ መሳሪያዎቹን የሚመለከቱ የዋስትና ውሎችን (ካለ) የኮንትራት ናሙናዎችን ጨምሮ።

ሠ) የአሁኑ የሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ምርቶችና አገልግሎቶች ደምቦች እና ሁኔታዎች ከዚህ ደምብ ጋር በአባሪነት በማያያዝ በ www.Safaricom.et ላይ ማግኘት ይቻላል። ደምቦች እና ሁኔታዎች በእንግሊዘኛ እና በአማርኛ እንዲሁም ሲጠየቅ በኢ.ፌ.ዲ.ሪ ውስጥ ከሚገኙ አፊሴላዊ የክልል የስራ ቋንቋዎች በአንዱ ይገኛሉ።

9.2.1.2 በውል ውስጥ የሚያስፈልግ መረጃ

1. ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ በውል ውስጥ የሚያስፈልጉትን የሚከተሉትን መረጃዎች ለደንበኞች ያቀርባል፡
 - ሀ) ውሎች የሚጀምሩበት እና የሚቋረጡበት ቀናት እና አስፈላጊ ከሆነ የውል እድሳት እንዲሁም ከአገልግሎቱ ጋር የተካተቱ የእያንዳንዱ አካል አገልግሎት ወይም ምርት መግለጫ
 - ለ) እንደ ከሰባተኛ ወገን የሚቀርቡ አገልግሎቶች ካሉ በአንድ ላይ የተጣመሩ ምርቶች እና አገልግሎቶች
 - ሐ) የሁሉም ምርቶች እና አገልግሎቶች ግንኙነት የማቋረጥ እና የማገናኘት ፖሊሲዎች፣ እና
 - መ) ማንኛውንም የተቀማጭ ገንዘብ ተመላሽ ለማድረግ ሊተገበሩ የሚችሉ ደምቦች እና ሁኔታዎች
2. ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ውሎችን በኤሌክትሮኒክስ (ዲጂታል) ወይም በወረቀት በአማርኛ፣ በእንግሊዘኛ እና በተጠየቀ ጊዜ በ በኢ.ፌ.ዲ.ሪ ውስጥ ካሉ አፊሴላዊ የክልል የስራ ቋንቋዎች በአንዱ ይሰጣል
3. በውል ውስጥ አስፈላጊ የሆኑ መረጃዎች በኢ.ሜል ፣ በጽሑፍ መልእክት ወይም በሌላ መንገድ ለደምበኞች ያደርሳል

9.2.2 የክፍያ መረጃ

1. ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ የዋጋ አወጣጥ እና የዋጋ ተመን መረጃን በግልፅ፣ ለመረዳት በሚያስችል እና ትክክለኛ ቋንቋ (አማርኛ እና እንግሊዘኛ) እና በተጠየቀ ጊዜ ከኢ.ፌ.ዲ.ሪ አፊሴላዊ የክልል የስራ ቋንቋዎች በአንዱ ይሰጣል
 - ሀ) የሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ድረ-ገጽ
 - ለ) ህትመቶች/በራሪ ወረቀቶች በተጠየቀ ጊዜ በችርቻሮ እና ማከፋፈያ መደብሮች ውስጥ
 - ሐ) በተጠየቀ ጊዜ በኢ.ሜል
 - መ) ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ የጥሪ ማዕከል (700) ወይም
 - ሠ) ለድርጅት ደምበኞች በሳፋሪኮም ኢትዮጵያ አካውንት አስተዳዳሪዎች በኩል

2. ከጊዜ ወደ ጊዜ የምርቶች እና አገልግሎቶች ዋጋ ተመኖች እና ታሪኮች ላይ ለውጥ ልናደርግ እንችላለን። ይህ ሲሆን ለውጦቹን በድረ-ገጻችን www.safaricom.et ላይ እንለጥፋለን እንዲሁም እንደአስፈላጊነቱ የሚደረጉ ለውጦችን በኤስኤምኤስ፣ ኢሜል የሳፋሪኮም ኢትዮጵያ የችርቻሮ መሸጫ ሰቆችን ጨምሮ ለደምበኞች ለማድረስ ምክንያታዊ ጥረት ይደረጋል

10. የሂሳብ አከፋፈል

1. ደምበኛው ላልተጠቀመበት ወይም ላልተመዘገበበት ምርት እና አገልግሎት ክፍያ አይጠየቅም
2. ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ከሚጣረሱ እና ግልጽ ካልሆኑ መግለጫዎች የፀዱ ትክክለኛ፣ ወቅታዊ እና የድህረ ክፍያ ሂሳቦችን የሚረጋገጡ የሂሳብ መግለጫዎችን ለተጠቃሚዎች ያቀርባል
3. ዝርዝር የሂሳብ መክፈያ ሰነድ ጥያቄ በተጠቃሚው ለሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ሲቀርብ ደምበኛው መክፈል ያለበትን ክፍያ የሚገልጽ ዝርዝር መግለጫ የሚከተሉትን ያጠቃልላል፡

- ሀ) የሁሉም ጥሪዎች ፣ አገልግሎት የሰጡ ምርቶች እና አገልግሎቶች ዝርዝር ፣ እና የተደወለለት ቁጥር ፣ የጥሪው ቀን ፣ የመነሻ ሰዓቱ ፣ የቆይታ ጊዜ እና የጥሪው ክፍያ ዋጋ በደቂቃ ፣ በሰከንድ ፣ በአጠቃቀም ወይም በአቅም መሆኑን ጨምሮ፡ እና
- ለ) የደምበኛው ብሄራዊ እና ዓለምአቀፍ ጥሪዎች ክፍያዎች ዝርዝር፣ ወርሃዊ የደንበኝነት ምዝገባ ክፍያዎች እና የጥሪሚያም ተመን ክፍያዎች ዝርዝር
- ሐ) ጥቅም ላይ የዋሉ ምርቶች እና አገልግሎቶች ዝርዝር, ክፍለ ጊዜው የተጀመረበት ቀን እና ሰዓት, በሜጋ ባይት (MB) ውስጥ የሚፈጀው መጠን፣ የክፍለ ጊዜው ቆይታ የክፍለ ጊዜው ማብቂያ ቀን እና ሰዓት ጨምሮ

4. ሁለቱም የቅድመ ክፍያ እና ድህረ ክፍያ ደምበኞች የሂሳብ መጠየቂያውን ማየት እና ከመስመር ላይ ማውረድ ይችላሉ ነገር ግን የድህረ ክፍያ ተጠቃሚዎች ብቻ የክፍያ መጠየቂያ ክፍያዎችን ማየት ይችላሉ
5. የሳፋሪኮም ኢትዮጵያ የክፍያ መዝገቦች ቢያንስ ለአስራ ሁለት (12) ወራት ይቆይጣሉ። ከ12 ወራት በላይ የቆዩ የሂሳብ ክፍያ መዝገቦች ከክፍያ መዝገቦች ጋር የተያያዙ ቅሬታዎችን ጨምሮ አይገኙም
6. የሳፋሪኮም ኢትዮጵያ የክፍያ መጠየቂያ መረጃ በድረ-ገጻችን እና በአገልግሎት ማእከሎቻችን በኩል ደምበኛው እንዲያውቅ ይደረጋል። እባክዎ በሚታተምበት ጊዜ የአሁኑን የማሳወቂያ መረጃ በዚህ ደምብ ከታች ክፍል IV ላይ ይመልከቱ

11. ልዩ የአገልግሎት ቁጥሮች

ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ የሚከተሉትን ያደርጋል፡

1. ለድንገተኛ/አደጋ ጊዜ ድርጅቶች፣ (በተለይም ፖሊስ፣ አምቡላንስ፣ ነፍስ አድን ሰራተኞች፣ የአሳት አደጋ መከላከያ እና ሌሎች በባለሥልጣኑ ብሔራዊ የቁጥር ፕላን ላይ እንደተገለጸው) ነፃ የልዩ አገልግሎት ቁጥሮችን ማግኘት እንዲችሉ ያደርጋል
2. የሃያ አራት (24) ሰዓት የደንበኞች አገልግሎት አፕሬትሮ ቁጥርን በአማርኛ፣ በእንግሊዝኛ እና በኢ.ፌ.ዲ.ሪ ኦሪጊናል የክልል የሰራ ቋንቋዎች
3. ወደ የአደጋ ጊዜ አገልግሎት መስጫ አካባቢዎች ጥሪ ማስተላለፍን ጨምሮ ለአደጋ ጊዜ አገልግሎቶችን ለማቅረብ በባለሥልጣኑ ሊወሰን ከሚችል ከማንኛውም ኔትወርክ ወይም ሌሎች መስፈርቶች ጋር ደምበኞች የቴሌኮሙኒኬሽን አገልግሎቶችን በነፃ

ማግኘት እንደሚችሉ እና በማንኛውም ጊዜ ማንኛውንም የአደጋ ጊዜ ድርጅቶችን ለማግኘት ወይም ለማሳወቅ እንደሚችሉ ያረጋግጣሉ

ክፍል II

የደምበኞች መረጃ ግላዊነት

1. መግቢያ

የደምበኞችን የግል መረጃ ላይ ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ የሚተገብረውን ቁርጠኛ አቋም እና ለደምበኞች ዋስትና ለመስጠት የሚከተላቸውን ሂደቶች የሚያሳይ የድንቡ አካል ነው። የደምበኞችን የግል መረጃዎችን ግላዊነት እና ደህንነት የማረጋገጥ ሂደቶች እና ጥበቃዎች የዓላማችን አካል ነው።

ይህ ደንብ ከሌሎች የሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ምርቶች እና አገልግሎቶች የአጠቃቀም ደንብ እና ሁኔታዎች ጋር አብሮ መነበብ አለበት። አለመግባባት በሚፈጠርበት ጊዜ፣ የደንቡ ድንጋጌዎች ገዢ ይሆናሉ።

2. ዝርዝር የግላዊነት መግለጫ

ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ የተጠቃሚዎች ግላዊነት ጥበቃ ፖሊሲ የሚሰበሰበውን የተጠቃሚዎች የግል ዳታ፣ የዳታውን አጠቃቀም፣ ከሦስተኛ ወገን ጋር ስለሚደረግ የዳታ ልውውጥ ወይም ዳታው የሚገለጽበት ሁኔታ እና የዳታ አሰባሰብ፣ አጠቃቀም እና የተሰበሰበውን ዳታ ይፋ ማድረግ በተመለከተ ተጠቃሚዎች ስለሚኖራቸው ምርጫ በግልጽ ደንግጋል። ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ የተጠቃሚዎች የግል ዳታ በኢትዮጵያ ፌዴራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ ውስጥ በሚገኝ ሰርቨር ወይም የዳታ ማዕከል ውስጥ ብቻ ይይዛል።

2.1 የመረጃ ስብስብ

ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ የደምበኞችን ግላዊ መረጃ በደምበኞቹ እውቅና እና ስምምነት እንዲሁም ደምበኞች ከሚከተሉት አንዱን ሲያደርጉ ይሰበሰባል (ይህ ዝርዝር የተሟላ እንዳልሆነ እባክዎ ልብ ይበሉ)፡

1. በሲም-ካርድ ምዝገባ፣ በድህረ ክፍያ ምርቶች ወይም በማንኛውም የደንበኝነት ምዝገባዎች ላይ ለአንድ የተወሰነ ያልተገደበ ምርት እና አገልግሎት ምዝገባ
2. የሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ምርት ወይም አገልግሎትን በመስመር ላይ፣ በክላውድ፣ በሞባይል ወይም በሌላ መሳሪያ ከሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ሱቅ ወይም ሌላ የችርቻሮ መሸጫ ሲገዙ፣ ሲመዘገቡ ወይም ሲጠቀሙ
3. ለሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ወይም ለሶስተኛ ወገን የፕሪሚየም አገልግሎት፣ የአጭር መልእክት አገልግሎት (ኤስኤምኤስ)፣ ኢሜይል ወይም ለማህበራዊ ሚዲያ መድረኮች ሲመዘገቡ
4. ስለ ምርት ወይም አገልግሎት ተጨማሪ መረጃ ለማግኘት ሳፋሪኮም ኢትዮጵያን ሲጠይቁ ወይም ጥያቄ ወይም ቅሬታን ወደ ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ሄደው ሲያነጋግሩ
5. በዳሰሳ ጥናት፣ በግብይት ማስተዋወቂያ፣ በሽልማት ውድድር ወይም ልዩ ቅናሽ ላይ ምላሽ ሲሰጡ ወይም ሲሳተፉ
6. ከሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ወይም ከሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ጋር ከሚሰሩ ወይም ከኛ ምርቶች እና አገልግሎቶቻችን ጋር የተገናኙ የሶስተኛ ወገን ድረ-ገጾችን ሲጎብኙ፣ ሲያግኙ ወይም ሲጠቀሙ
7. ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ የደንበኞችን መረጃ ከሌሎች ድርጅቶች ማለትም ከብድር አቅራቢ ቢሮዎች፣ ማጭበርበር መከላከል ኤጀንሲዎች እና የንግድ ማውጫዎች ሊሰበሰብ ይችላል
8. በዚህ ኮድ ውስጥ እንደተገለጸው እንደ አንድ የንግድ አጋር ከእኛ ጋር ሲገናኙ ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ የደምበኞችን መረጃ ሊሰበሰብ ይችላል

9. ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ፖሊሲዎቻችንን ወይም ማንኛውንም ህጋዊ መስፈርቶችን ለማክበር ደምበኛው የትኛውንም ቦታችንን ሲጎበኝ መረጃ ሊሰበሰብ ይችላል

2.2 ምን መረጃ ይሰበሰባል?

ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ስለ ደምበኛው የሚሰበሰበውና የሚያከማቸው መረጃ የሚከተሉትን ያጠቃልላል ነገር ግን በነዚህ ብቻ የተገደበ አይደለም:

1. በባለሥልጣኑ የሲም ምዝገባ መመሪያ መሠረት የደምበኞች መታወቂያ እና የግል መረጃ ለኤሌክትሮኒካዊ ሲም ምዝገባ እና የደንበኞችን ይወቁ (e-KYC ዓላማዎች) ምክኒያቶች መረጃዎቻቸው፤ የደምበኛውን ስም ፣ ፎቶግራፍ ፣ የጣት አሻራዎች ፣ አድራሻ ፣ ቦታ ፣ ስልክ ቁጥር ፣ የመታወቂያ ሰነድ፣ ዓይነት እና ቁጥር ፣ የትውልድ ቀን ፣ የኢሜል አድራሻ፣ ዕድሜ፣ ጾታ እና የሞባይል ቁጥር መዝገቦችን።
2. የደምበኞች የብድር መረጃ፣ የደንበኞች የባንክ ሂሳብ ቁጥር ወይም ሌላ የባንክ መረጃ። ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ መረጃውን ለድህረ ክፍያ አገልግሎት እና ለሂሳብ አከፋፈል አገልግሎት ለብድር ማጣራት ይጠቀምበታል።
3. በደምበኛው በቀረበው መረጃ ወይም ከሳፋሪኮም ኢትዮጵያ የደምበኞች (ወይም የሶስተኛ ወገን) አውታረ መረብ፣ ምርቶች እና አገልግሎቶች አጠቃቀም ላይ በመመስረት ለተወሰኑ ምርቶች እና አገልግሎቶች ያለው የደምበኛው ምርጫ።
4. ስም፣ የቤተሰብ ዝርዝሮች፣ እድሜ፣ የመገለጫ መረጃ፣ የትምህርት ደረጃ፣ የባንክ ሂሳብ ሁኔታ፣ የገቢ ቅንፍ ወዘተ... ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ እና የንግድ አጋሮቻችን በሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ስም የሚሰበሰቡ ናቸው።
5. ደምበኞች ከሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ጋር ሲገናኙ፣ ደምበኞች ወደ ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ የደንበኞች ጥሪ ማእከል ሲደውሉ ወይም በማህበራዊ ሚዲያ ሲገናኙ፣ የኛን ቻትቦት፣ ኢሜል ሲጠቀሙ(የሳፋሪኮም ኢትዮጵያን የደምበኞች ውይይቶች፣ ማህበራዊ ሚዲያ ወይም ሌሎች ከእኛ ጋር የሚደረጉ ግንኙነቶችን ሊመዘግቡ ይችላሉ) የደምበኞችን ባዮሜትሪክ መረጃ ጨምሮ የደምበኞች ድምጽ እና የጣት አሻራዎች ይመዘግባሉ።
6. የደምበኞች መለያ መረጃ፣ እንደ የደምበኞች መሳሪያ አይነት/ሞዴል፣ ታሪፍ፣ ከፍተኛ ክፍያ፣ የደንበኝነት ምዝገባዎች (የሶስተኛ ወገን ምዝገባዎችን ጨምሮ) የሂሳብ መግለጫዎች እና የክላውድ ማስተናገጃ ምዝገባ ዝርዝሮች።
7. የደምበኞች የጥሪ መረጃ መዝገቦች፣ ደምበኞች የሚደውሉላቸው ወይም መልእክት የሚልኩላቸው (ወይም ጥሪዎችን እና መልዕክቶችን የሚቀበሉባቸው) የስልክ ቁጥሮች፣ የጥሪዎች ምዝገባ ማስታወሻዎች፣ መልዕክቶች ወይም የውሂብ ክፍለ ጊዜዎች በሳፋሪኮም ኢትዮጵያ አውታረ መረብ እና የደምበኞች ግምታዊ መገኛ አካባቢ (ከላይ በተጠቀሰው መሠረት ለደምበኞች አገልግሎት መስተጋብር ይቆጥቡ)፣ መልዕክት አንቀዳም ወይም አናከማቸው ወይም ይዘቶችን አናጣራም)።
8. ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ስለላዎችን ለመቅዳት ዝግ የቴሌቪዥን መስመር (CCTV) ይጠቀማል። አስተማማኝ እና ደህንነቱ የተጠበቀ አካባቢን ለማቅረብ በሁሉም የሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ግቢዎች ውስጥ የሲ.ሲ.ቲቪ (CCTV) መሳሪያዎች በስልታዊ ቦታዎች ላይ ተዘርግተዋል/ተከለሰዋል ይህም ለማህበረሰብ ደህንነት እና ወንጀል መከላከል ያለን ቁርጠኝነት አካል ነው።
9. ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ የጎብኚዎችን መዝገብ በዋና መስሪያ ቤታችን ያቆያል ይህም ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ የደምበኞችን የግል መረጃዎች እንደ ስም፣ የድርጅት/የተቋም ዝርዝሮች፣ የስልክ ቁጥር፣ የተሽከርካሪ ምዝገባ ዝርዝሮች እና የሰነድ መታወቂያ ቁጥር ይሰበሰባል፣ ያስቀምጣል። ይህ መረጃም የሚሰበሰበው ለጤና፣ ለደህንነት እና ጥበቃ ዓላማዎች ነው ።
10. ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ደምበኞች ለአደጋ እና ለክስተቶች ሪፖርት ሲያደርጉ ግላዊ መረጃቸውን ይሰበሰባል።

11. ተጨማሪ መከላከያዎችን፣ አካሄዶችን፣ የመረጃ መመሪያዎችን እና ስልጠናዎችን ማስተዋወቅን ጨምሮ እንደዚህ አይነት ክስተቶች/አደጋዎች ዳግም እንዳይከሰቱ ለመከላከል ምን አይነት ትምህርት ማግኘት እንደሚቻል ለማወቅ ክስተቶች እና አደጋዎች ይመረመራሉ። ክትትል የሚካሄደው ማንነታቸው ባልታወቀ መልኩ ነው። ለጉዳት የይገባኛል ጥያቄ በሚቀርብበት ጊዜ መረጃው ተጠብቆ ይቆያል።

2.3 የመረጃ አጠቃቀም

ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ የደምበኞችን መረጃ ለሚከተሉት ዓላማዎች ሊጠቀም እና ሊመረምር ይችላል ነገር ግን በነዚህ ዓላማዎች ብቻ አይገደብም፡

1. ደምበኞች ከሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ወይም ከሳፋሪኮም ጋር ውል ካላቸው ሶስተኛ ወገኖች ላይ የገዙትን ምርቶች እና አገልግሎቶችን ማቀነባበር
2. የኛን ወይም ደምበኞችን የሶስተኛ ወገን ምርቶችን ወይም አገልግሎቶችን ለተጠቀሙበት ወይም ተገቢውን የብድር መጠን የወሰዱ ማስከፈል
3. ለማንኛውም የደምበኞችን ጥያቄዎች ወይም ስጋቶች ምላሽ መስጠት
4. የሚመለከታቸውን የቁጥጥር መስፈርቶች ለማክበር የደምበኞች ማንነት መረጃ ለሲም ምዝገባ ወይም በይፋ በሚገኙ እና/ወይም በተከለከሉ የመንግስት የውሂብ ጎታዎች ማረጋገጥ
5. ስለ አዳዲስ ምርቶች እና አገልግሎቶች ደምበኞች በአጠቃላይ መረጃን ማግኘት እና የእኛን ወይም የሶስተኛ ወገን ተዛማጅ ምርቶችን እና አገልግሎቶችን እንዴት እየተጠቀሙ ነው በሚለው ላይ በመመርኮዝ ደምበኞች እንደዚህ ያሉ የግብይት መልዕክቶችን ካልወሰዱ በስተቀር ከቅናሾች ወይም ማስተዋወቂያዎች ጋር ደምበኞችን ማነጋገር (የግብይት መልዕክቶችን ከመቀበል ውጭ ደምበኞች በማንኛውም ጊዜ ሳፋሪኮምን ኢትዮጵያ ማነጋገር ይችላሉ)
6. ከማንኛውም የህግ ሂደት ጋር በተያያዘ ህጋዊ፣ መንግሥታዊ ወይም የቁጥጥር መስፈርቶችን ለማክበር ወይም በጠበቆቻችን ለመጠቀም
7. በቢዝነስ ልምዶች ውስጥ የጥራት ቁጥጥርን ጨምሮ ስልጠና እና ውጤታማ የስርዓቶች ክወናዎችን ማረጋገጥ
8. የጥሪዎችን መጠን መቆጣጠርን፣ ጽሑፎችን እና ሌሎች የኔትወርክ አጠቃቀምን ጨምሮ የእኛን አውታረ መረብ ለመጠበቅ
9. ምርቶችን እና አገልግሎቶችን ለማሳደግ ወይም ለማሻሻል ደምበኞች የእኛን አውታረ መረብ፣ ምርቶች እና አገልግሎቶች እንዴት እንደሚጠቀሙ ለመረዳት
10. ማጭበርበርን ወይም ሌሎች ወንጀሎችን መከላከል እና መለየት እና ለዕዳ ማገገሚያ
11. ለምርምር፣ ለስታቲስቲካዊ ዳሰሳ እና ሌሎች ሳይንሳዊ ወይም የንግድ ዓላማዎች
12. ለሶስተኛ ወገኖች ለምርምር እና ለሳይንሳዊ ዓላማ የሚውል (እርስዎን እንደ ግለሰብ ሊያመለክት የሚችል ምንም አይነት መረጃ ያልያዘ) የተጠቃለለ መረጃ ያቅርቡ
13. ማንኛውንም የእኛን የመስመር ላይ መድረኮች/ድረ-ገጾች ያስተዳድሩ

2.4 መረጃዎን ለማስኬድ ህጋዊ መሰረት

በአዋጁ፣ በፍቃዱ፣ በመመሪያው (ክፍል 6) እና በሚመለከተው ህግ በተቀመጡት መስፈርቶች እና ግዴታዎች መሰረት የደምበኞችን ግላዊ መረጃ እናስኬዳለን።

2.5 መረጃን ማቆየት

የደምበኞቻችንን የግል መረጃ የምንይዘው ማንኛውንም የህግ፣ የቁጥጥር፣ የታክስ፣ የሂሳብ አያያዝ ወይም የሪፖርት ማቅረቢያ መስፈርቶችን ለማሟላት ለሰበሰብንባቸው አላማዎች አስፈላጊ እስከሆነ ድረስ ብቻ ነው። ቅሬታ በሚቀርብበት ጊዜ ወይም ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ከደምበኞች ጋር ያለንን ግንኙነት በተመለከተ ለክርክር የሚያበቃ እድል አለ ብለን ካመንን የደምበኞችን ግላዊ መረጃ ረዘም ላለ ጊዜ ልናቆይ እንችላለን።

ለሚመለከተው ህግ እና ለፈቃዳችን ተገዢ የሚሆን ተገቢውን የማቆያ ጊዜ ለመወሰን የግለሰቦችን የግል መረጃ መጠን፣ ተፈጥሮ እና ስሜታዊነት፣ ያለደምበኛው ፈቃድ የግል መረጃ መጠቀምን ወይም ይፋ ማድረግ ሊያደርስ የሚችለውን ጉዳት ከግምት ውስጥ በማስገባት እና እነዚያን አላማዎች በሌሎች መንገዶች ማሳካት ከቻልን የውስጥ ፖሊሲያችንን እና የሚመለከተውን የህግ፣ የቁጥጥር፣ የግብር፣ የሂሳብ ወይም ሌሎች መስፈርቶችን በማክበር አስፈላጊነት የደምበኞችን የግል መረጃ እናስኬዳለን።

ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ለተጠቃሚው የሚሰጠው አገልግሎት ካበቃ ከአንድ (1) ዓመት በላይ ከተጠቃሚዎች ላይ የተሰበሰበውን የግል ዳታ ይዞ አይቆይም።

ከዚህ በኋላ ከደምበኞች ጋር ሊገናኝ የማይችል ስም-አልባ መረጃ ላልተወሰነ ጊዜ ሊቆይ ይችላል።

3. መረጃን ይፋ ማድረግ

1. ማንኛውም የደምበኞችን መረጃ ይፋ የማድረግ ስራ በሚመለከተው ህግ እና ደንቦች መሰረት መሆን አለበት። ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ለመረጃ የሚቀርብለትን እያንዳንዱን ማመልከቻ በማየት እና በመገምገም መረጃውን ለሚጠይቀው አካል አለመስጠት ይችላል።
2. ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ የደምበኞችን መረጃ ሊገልጽ የሚችለው፡
 - ሀ. የሕግ አስከባሪ ኤጀንሲዎች፣ የቁጥጥር አካላት፣ ፍርድ ቤቶች ወይም ሌሎች ህጋዊ አካላት አግባብነት ባለው ህጋዊ ስልጣን ለሚቀርብ ጥያቄ ምላሽ እና የጥያቄው ቅርፅ እና ወሰን ከህግ ጋር የተጣጣመ ሆኖ ሲገኝ
 - ለ. የሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ምርቶችን እና አገልግሎቶችን በማቅረብ ላይ ለሚሳተፉ የእኛ ቅርንጫፎች፣ ተባባሪዎቻችን፣ አጋሮቻችን፣ የሶፍትዌር አልሚዎች ወይም ወኪሎች ፣ ደምበኛው ያዘዘውን ወይም የተጠቀመበትን ወይም በደምበኛው ፍቃድ ሳፋሪኮም ኢትዮጵያን በመወከል የዳሰሳ ጥናት ለሚያደርጉ ኤጀንሲዎች
3. ከህጋዊ ስልጣኑ ውጪ ለሚሰራ ለማንኛውም ግለሰብ ወይም አካል ምንም ዓይነት መረጃ አንሰጥም
4. ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ የደምበኛውን የግል መረጃ ለማንኛውም ሶስተኛ ወገን ለቀጥታ ግብይት ዓላማ ከማጋራቱ በፊት የደንበኛውን ግልፅ ፍቃድ ያገኛል

3.1 ቀጥታ ግብይት

1. ከእኛ የገበያ መልእክቶች ከመቀበላቸው በፊት ሽማቾች መርጠው እንዲገቡ ወይም ሌላ ማንኛውንም ግልጽ ፈቃድ እንዲሰጡ ሊጠየቁ ይችላሉ ።
2. ደምበኞች በማንኛውም ጊዜ ወደ እኛ በመጻፍ ወይም ወደ ድረ ገጻችን www.safaricom.et በመግባት የደምበኞችን የግብይት ምርጫዎች ለማስተካከል ወይም በማናቸውም የግብይት መልእክት ላይ የመርጦ መውጣትን ሊኝክ በመከተል፣ የሚመለከታቸውን ሳጥኖች በመፈተሽ ወይም በማንሳት ወይም ወደ እርስዎ በሚላከው እኛን በማግኘት በማንኛውም ጊዜ በተሰጡት መገናኛዎች አማካኝነት እኛን በማነጋገር የግብይት መልእክቶችን መላክ እንድናቆም ሊጠይቁን ይችላሉ ።
3. ደምበኞች እነዚህን የግብይት መልእክቶች መቀበልን መርጠው ከወጡ ይህ በምርት፣ በተወሰደው አገልግሎት፣ የዋስትና ምዝገባ፣ ምርት ወይም አገልግሎት ልምድ ወይም ሌሎች ግብይቶች ምክንያት በተሰጠን የግል መረጃ ላይ አይተገበርም።

4. የኩኪዎች አጠቃቀም

1. ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ አንዳንድ መረጃዎችን ("ኩኪዎችን" በመጠቀም) ደምበኛው ድረ-ገጻችንን ሲጎበኙ በደምበኛው ኮምፒዩተር ላይ ሊያከማች ይችላል። ይህም በቀጣይ የጉብኝቶች ወቅት ላይ ተገልጋዩን እንድናውቅ ያስችላል። የተሰበሰበው የመረጃ ዓይነት ግላዊ ያልሆነ ነው (እንደ የደንበኛ ኮምፒዩተር የኢንተርኔት ፕሮቶኮል አድራሻ፣ ደምበኛው የጎበኘበት ቀን እና ሰዓት፣ የትኛዎቹ ገጾች እንደተዳሰሱ እና ገጾቹ በተሳካ ሁኔታ እንደደረሱ)
2. ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ በተፈለገው መንገድ የተዘጋጁ አገልግሎቶችን ለማዳበር ይህንን መረጃ በጥቅል መልክ ሊጠቀም ይችላል። ለደምበኞች የግል ፍላጎቶች የተዘጋጀውን ይህን ለማድረግ ከመረጡ፣ (ሽማግሌት እየተጠቀሙበት ባለው አሳሹ ላይ በመመስረት) ይህንን ማድረግ ይቻላል። ማንኛውንም ኩኪዎችን ከመቀበላቸው በፊት እንዲጠየቁ ወይም የደምበኞች አሳሽ ማንኛውንም ኩኪዎችን በጭራሽ እንዳይቀበል ማድረግ ይቻላል ። ይህ ማድረግ ግን አንዳንድ የድረ-ገጹ ባህሪያት ተደራሽ እንዳይሆኑ ያደርጋል።

5. የሃይፐርሊንኮች አጠቃቀም

1. የእኛ ድረ-ገጽ በበይነ መረብ ላይ ወደሌሎች ቦታዎች ወይም ድረ-ገጾች ሃይፐርሊንኮችን ሊያቀርብ ይችላል። እነዚህ ሃይፐርሊንኮች ከእኛ ጋር ግንኙነት በሌላቸው ወይም በማንኛውም መንገድ በሶስተኛ ወገኖች የታተሙ ወይም ወደሚሰሩ ድረ-ገጾች የሚመሩ እና የደምበኛውን የተጠቃሚ ተሞክሮ ለማሳደግ በድረ-ገጻችን ውስጥ የተካተቱ እና ለመረጃ አገልግሎት ብቻ የቀረቡ ናቸው
2. ወደ ውጫዊ ድረ-ገጽ ወይም ድረ-ገጾች ሃይፐርሊንኮችን በማቅረብ ማንኛውንም የሶስተኛ ወገን ምርቶች እና አገልግሎቶችን አንደግፍም ፣ አንመክርም ፣ እውቅና ወይም ዋስትና አንሰጥም እንዲሁም በግልጽ ካልተቀመጠ በስተቀር ከሦስተኛ ወገኖች ጋር ምንም ትብብር የለንም ። ከውጭ ድረ-ገጽ ወይም ድረ-ገጾች ጋር ለተገናኘ ይዘት በምንም መልኩ ተጠያቂ አይደለንም
3. ሃይፐርሊንኩን ጠቅ በማድረግ ደምበኛው ከሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ድረ-ገጽ ይወጣል እናም በዚህ መሰረት ደምበኛው ተጠቃሚው ሊጎበኘው በመረጠው የሌላ ድህረ ገጽ የአጠቃቀም ውል፣ ግላዊነት እና የኩኪ ፖሊሲዎች መገዛት አለበት

6. የደምበኞችን መረጃ ማግኘት እና ማዘመን

የደምበኞችን መረጃ በሲም ካርድ የአመዘጋገብ መመሪያ ወይም በማንኛውም ሌላ ህጋዊ መስፈርት መሰረት ለማዘመን ደምበኞች ማንኛውንም የሳፋሪኮም ኢትዮጵያ የቸርቻሮ መሸጫ ሱቅ፣ የሳፋሪኮም አከፋፋዮች እንክብካቤ ዴስክ መጎብኘት እና ጥያቄ ማቅረብ ይችላሉ ። ደምበኛው በወደደ ጊዜ ከእሱ እና ከመለያ ዝርዝሮቹ ጋር እንዴት እንደምንገናኝ መወሰን ይችላል።

7. መረጃን መጠበቅ እና መከላከል

ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ለደምበኞች መረጃ ታማኝነት እና ሚስጥራዊነት መረጋገጥ እንደ የመረጃ ምደባ ፣ የመዳረሻ ቁጥጥር ፣ የሳይበር ደህንነት ፣ ምስጢራ ፣ የአካል እና የአካባቢ ደህንነት እና ክትትል እና ተገዢነት ያሉ ቴክኒካዊ እና ተግባራዊ እርምጃዎችን ይወስዳል (እነዚህን እርምጃዎች ከሀገር አቀፍ እና ከአለም አቀፍ ደረጃዎች ጋር በማዘመን ይቀጥላል)።

8. የደምበኞች መብቶች

የህግና እና የውል ልዩነቶች እንደተጠበቁ ሆነው፣ ደምበኞች ከደምበኞች የግል መረጃ ጋር በተያያዘ በመረጃ ጥበቃ ህጎች ስር መብቶች አሏቸው። እነዚህም ከዚህ በታች ተዘርዝረዋል፡ -

1. የደምበኞችን የግል መረጃ የምንሰበስብ መሆናችንን የማወቅ መብት

2. ስለ ደምበኛው የያዘነውን የግል መረጃ የማግኘት እና ስለምናስኬደው መረጃ የመጠየቅ መብት
3. የደንበኞችቻን የግል መረጃ ትክክለኛ ያልሆነ ወይም ያልተሟላ ከሆነ፣ በተገቢው የሰነድ ማስረጃ ሲደገፍ እንድናስተካክል የመጠየቅ መብት
4. በሕግ ከተገደድን ወይም ይህን ለማድረግ መብት ካገኘን የደንበኞችን መረጃ ማቆየታችንን እንደምንቀጥል በመግለጽ የደንበኞችን የግል መረጃ እንድንሰርዝ የመጠየቅ መብት
5. ፍቃድ ከተሰጠበት ዋና ምክንያት ውጪ የደምበኞችን የግል መረጃ ለማስኬድ የደምበኞችን ስምምነት የመቃወም እና የመሰረዝ መብት፡ ይህን ለማድረግ ህጋዊ ወይም ህጋዊ ምክንያት ካለን ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ሂደቱን ሊቀጥል ይችላል
6. የደምበኞችን መረጃ ማሰናዳታችንን ለመቀጠል እና የደንበኞችን ጥያቄ ውድቅ ለማድረግ መብት ወይም ህጋዊ ግዴታ ሊኖረን እንደምንችል በመግለጽ የተገደበ የደምበኛ የግል መረጃ ሂደት የመጠየቅ መብት
7. የሽማግሌችን የግል መረጃ በኢሜል ለማስተላለፍ የመጠየቅ መብት

ደምበኞች ከላይ የተዘረዘሩትን መብቶች ለመጠቀም ከፈለጉ ወደ ጥሪ ማእከል ቁጥር (700) በመደወል ወይም በአቅራቢያዎ የሚገኘውን ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ የችርቻሮ መሸጫ ሱቅ እና/ወይም ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ አከፋፋይ እንክብካቤ ዴስክን በመጎብኘት ያግኙን እባክዎ

ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ማንነቱን ለማረጋገጥ እና የደንበኞችን የግል መረጃ የማግኘት መብቱን ለማረጋገጥ (ወይም የደምበኞችን ሌሎች መብቶችን ለመጠቀም) ልዩ መረጃን ከሽማግሌ መጠየቅ ሊያስፈልገው ይችላል። ይህ የግል መረጃ የመቀበል መብት ለሌላቸው ለማንም ሰው እንዳይገለጽ የደህንነት እርምጃ ነው። ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ምላሻችንን እንድናፋጥን ባቀረበው ጥያቄ ላይ ተጨማሪ መረጃ እንዲሰጠን ደንበኛውን ሊያነጋግር ይችላል።

ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ሁሉንም ህጋዊ ጥያቄዎች በተገቢው ጊዜ ለመመለስ ይሞክራል። አልፎ አልፎ ግን የደምበኞች ጥያቄ ውስብስብ ሲሆን ወይም ደምበኞች ብዙ ጥያቄዎችን ካቀረቡ ብዙ ጊዜ ሊወስድብን ይችላል። በዚህ አጋጣሚ ለደምበኞች እናሳውቅና ወቅታዊ መረጃ እንዲያገኙ እናደርጋለን #####

ክፍል III

የቅሬታዎች አያያዝ ፣ መፍትሄ እና አፈታት

1. የቅሬታ አያያዝ

ለዚህ ደምብ ክፍል ሶስት አላማ የ"ቅሬታ" ወይም "አቤቱታ" ጥያቄ ሲባል የይገባኛል ጥያቄ አቅራቢውን መብት የሚጥስ ማንኛውንም ውንጀላ በጽሁፍ ወይም በኤሌክትሮኒክ መንገድ የሚቀርብ መግለጫ ነው።

ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ጥራት ያለው አገልግሎት ለሁሉም ደምበኞች ለማድረስ ቁርጠኛ ሲሆን ቅሬታዎች በሙያዊ መንገድ እና በተወሰነ ጊዜ ውስጥ መፈታታቸውን ያረጋግጣል።

ደምበኞች በማንኛውም የሳፋሪኮም ኢትዮጵያ (ምርቶች፣ አገልግሎቶች፣ ኔትወርክ፣ ስራተኞች ወዘተ) ላይ ቅሬታ ወይም አቤቱታ ካላቸው የሚከተሉትን ቻናሎች መጠቀም ይችላሉ፡

ሀ) በአቅራቢያዎ የሚገኘውን የሳፋሪኮም የችርቻሮ መደብር እና በማከፋፈያዎቻችን የሚገኙ የደንበኞች እንክብካቤ ዴስክን ይጎብኙ፡

ለ) ለሳፋሪኮም ኢትዮጵያ የጥሪ ማእከል በመደወል

ሐ) complaints@safaricom.et; ኢ.ሜል ይላኩ ወይም

መ) www.safaricom.et ን ይጎብኙ

ቅሬታዎች በሚከተሉት ሰፊ ምድቦች ሊመደቡ ይችላሉ (ነገር ግን በነዚህ ብቻ አይገደብም)፡

ሀ) ከአውታረ መረብ ጋር የተያያዘ

ለ) ከምርቶች እና አገልግሎቶች ጋር የተያያዙ

ሐ) ከፖሊሲ/ደንብ ጋር የተያያዘ; እና

መ) ከስራተኞች ባህሪ / ስነ ምግባር

ጥያቄ ወይም አቤቱታቸውን በተመለከተ ደምበኞች በተሰጣቸው ምላሽ፣ መንገድ እና/ወይም ትኩረት ካልረኩ ከዚህ በታች የተቀመጠውን ሂደት መከተል ይችላሉ።

1.1 አቤቱታን በሳፋሪኮም ኢትዮጵያ የችርቻሮ መሸጫ ሱቆች ማቅረብ

1. በአቅራቢያዎ የሚገኘውን የሳፋሪኮም ኢትዮጵያ የችርቻሮ መሸጫ ሱቅ ይጎብኙ እና መደበኛ ቅሬታን ለሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ማቅረቢያ የደንበኛ ቅሬታ ቅጽ ይጠይቁ
2. የችርቻሮ ልምድ ስራ አስፈጻሚው የሸማቹን ቅሬታ በትህትና ለመፍታት ዝግጁ ለመሆን ይሞክራል
3. የችርቻሮ ልምድ ስራ አስፈጻሚው አቤቱታው ሲደርሰው ቅሬታውን መዘግብ ከሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ጋር በማንኛውም ሌላ የማንኛነት ጊዜ ተገልጋዩን መግለጽ የሚያስችል የማጣቀሻ ቁጥር ይሰጠዋል።

4. አቤቱታ በሚያቀርቡበት ጊዜ፣ ደምበኛው ለችርቻሮ ልምድ ስራ አስፈጻሚው የደምበኛውን ስም፣ የሞባይል ቁጥር፣ የደምበኛውን አድራሻ ዝርዝሮች እና የደምበኛውን አቤቱታ ዓይነት ማቅረብ ይኖርባቸዋል። (በችግሩ ተፈጥሮ እና ውስብስብነት ላይ ተመስርተው) ሰዎቹ ጉዳዩን ለመመርመር ጊዜ እንደሚያስፈልጋቸው ያሳውቁ። ሆኖም የችርቻሮ ልምድ ሥራ አስፈጻሚው በተቻለ ፍጥነት ወደ ሸማቹ ይመለሳል። ነገር ግን በማንኛውም ሁኔታ በሰባት (7) የስራ ቀናት ውስጥ ነው።
5. እንደ ቅሬታ አቅራቢ ደምበኛው ከሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ጋር የተላላኩትን የደብዳቤዎች ቅጂ በሙሉ ፣ ቅሬታው ለሳፋሪኮም ኢትዮጵያ የተላከበትን ቀን እና ሰዓት፣ እንዲሁም የሸማቹን ቅሬታ የተመለከተውን የችርቻሮ ልምድ ስራ አስፈጻሚ ስም እና ትክክለኛ መዝገብ እንዲሁም አቤቱታውን ለመፍታት የተደረሰበትን መያዝ አለበት።
6. ደምበኛው አሁንም ከላይ ባለው ሂደት ውጤት ካልተደሰተ እና ሁሉንም ሌሎች አማራጮችን ካሟጠጠ; ቅሬታውን ወደሚቀጥለው የበላይ አካል ሊያቀርብ ይችላል።

1.2 አቤቱታን በሳፋሪኮም ኢትዮጵያ የጥሪ ማእከል ማቅረብ

1. ወደ ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ የጥሪ ማእከል (700) ይደውሉ
2. የደንበኛውን ጥሪ የሚቀበለው የደንበኛ ልምድ አማካሪ ቅሬታውን በቅንነት እና በትኩረት ለመፍታት ይሞክራል
7. የደንበኛ ልምድ አማካሪው ቅሬታውን መፍታት ካልቻለ ቅሬታውን ይመዘግብ እና ከሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ጋር በማንኛውም ሌላ የግንኙነት ጊዜ ተገልጋዩን መግለጽ የሚያስችል የማጣቀሻ ቁጥር ይሰጠዋል።
3. ቅሬታ በሚያቀርቡበት ጊዜ፣ ደምበኛው ለደንበኛ ልምድ አማካሪው የደንበኛውን ስም እና የሞባይል ቁጥር፣ የተገልጋዩን አድራሻ እና የአቤቱታውን ዓይነት ማቅረብ አለበት። (በችግሩ ተፈጥሮ እና ውስብስብነት ላይ ተመስርተው) ሰዎቹ ጉዳዩን ለመመርመር ጊዜ እንደሚያስፈልጋቸው ያሳውቁ። ሆኖም የችርቻሮ ልምድ ሥራ አስፈጻሚው በተቻለ ፍጥነት ወደ ሸማቹ ይመለሳል። ነገር ግን በማንኛውም ሁኔታ በሰባት (7) የስራ ቀናት ውስጥ ነው።
4. እንደ ቅሬታ አቅራቢ ደምበኛው ከሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ጋር የተላላኩትን የደብዳቤዎች ቅጂ በሙሉ ፣ ቅሬታው ለሳፋሪኮም ኢትዮጵያ የተላከበትን ቀን እና ሰዓት፣ እንዲሁም የሸማቹን ቅሬታ የተመለከተውን የችርቻሮ ልምድ ስራ አስፈጻሚ ስም እና ትክክለኛ መዝገብ እንዲሁም አቤቱታውን ለመፍታት የተደረሰበትን መያዝ አለበት።
5. ደምበኛው አሁንም ከላይ ባለው ሂደት ውጤት ካልተደሰተ እና ሁሉንም ሌሎች አማራጮችን ካሟጠጠ; ቅሬታውን ወደሚቀጥለው የበላይ አካል ሊጠይቅ ይችላል።

1.3 አቤቱታን በኢሜል ለሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ማቅረብ

ቅሬታቸውን በኢሜል ማቅረብ የሚፈልጉ ደምበኞች አድራሻውን ከሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ድረ ገጽ ፣ በአቅራቢያው የሚገኘውን የችርቻሮ መደብር በመጎብኘት ወይም ወደ ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ የጥሪ ማእከል በመደወል ማግኘት ይችላሉ።

1. ወደ: complaints@safaricom.et ኢሜል ይላኩ
2. የእርስዎን ስም፣ የሞባይል ስልክ ቁጥር፣ የአድራሻ ዝርዝሮችን እና የአቤቱታውን ሁኔታ በግልፅ ያመልክቱ
3. ጉዳዩ ይመረመር እና በሰባት (7) የስራ ቀናት ውስጥ ምላሽ ይሰጠዋል

1.4 አቤቱታን በ ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ድረ ገጽ በኩል ማቅረብ

1. የቅሬታ ቅጹን ከሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ድረ ገጽ (www.safaricom.et) ያግኙ
2. የደንበኛውን ስም ፣ የሞባይል ቁጥር ፣ የአድራሻ ዝርዝሮችን እና የአቤቱታውን ዓይነት በግልፅ ያመልክቱ
3. ጉዳዩ ይመረመር እና በሰባት (7) የስራ ቀናት ውስጥ ምላሽ ይሰጠዋል

2. ውሳኔ

ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ እንደየ ደምበኛው የቅሬታ አይነት በተቻለ ፍጥነት ለመፍታት እና ለደምበኛው እንደ ውድ ደንበኞችን የተሻለ የደንበኛ ልምድ ለመስጠት ያለመ ሲሆን በዚህ ረገድ ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ቅሬታዎችን በፍጥነት ምላሽ ለመስጠት እና በሰባት (7) የስራ ቀናት ውስጥ ለደንበኞች መልስ ለመስጠት ጥረት ያደርጋል።

3. ከፍ ወዳለ ደረጃ ማሻገር

የደምበኛው ቅሬታ፣ እንዴት እንደተስተናገደ እና/ወይም ለመፍታት የወሰደበትን ጊዜ አስመልክቶ እና በተሰጠው ምላሽ ደምበኛው ካልረካ፣ እባክዎን ቅሬታው በሚከተለው መልኩ ለሚቀጥለው የበላይ አካል እንደሚቀርብ ልብ ይበሉ

1. የጥሪ ማእከል አፕሬሽን ሥራ አስኪያጅን ለማነጋገር ይጠይቁ
2. የቸርቻሮ ማእከል አስተዳዳሪን ለማነጋገር ይጠይቁ
3. የዲቪዥኑ ዋና ሥራ አስፈጻሚን (የደንበኛ አፕሬሽን፣ የቸርቻሮ ልምድ አስተዳደር ቀጥተኛ ያልሆነ ሽያጭ ኢንተርፕራይዝ እና ቀጥታ ሽያጭ ኢንተርፕራይዝን) ለማነጋገር ይጠይቁ
4. ከዲቪዥን ዋና ኃላፊ (የደንበኛ ንግድ ክፍል፣ የኢንተርፕራይዝ ንግድ ክፍል፣ እና ሽያጭ እና ስርጭት ሃላፊን) ለማነጋገር ይጠይቁ
5. ወደ ሳፋሪኮም ዋና ስራ አስፈጻሚ (Compliants@Safaricom.et) ኢሜል ይላኩ

እያንዳንዱ ከላይ ያለው ተጠሪ ሰው ይግባኙ በደረሰው በሶስት (3) የስራ ቀናት ውስጥ ምላሽ መስጠት አለበት

4. ከክሮች

ደምበኛው ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ ቅሬታውን እንዲፈታ እድል በመስጠት ችግሮቹን ለመፍታት የሚቻልባቸውን መንገዶች ሁሉ ካሟጠጠ በኋላ አሁንም እርካታ ካላገኘ ጉዳዩን የጠየቀው ወይም ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ በመመሪያው አንቀጽ 20 መሰረት ጉዳዩን ከግምት ውስጥ ካላስገባ እና በአስር (10) የስራ ቀናት ውስጥ ምላሽ ካልሰጠ ሳፋሪኮም ኢትዮጵያ በወሰነው በሰላሳ (30) የሥራ ቀናት ውስጥ ቅሬታውን ለባለሥልጣኑ ማቅረብ ይችላል

የ አድራሻ መረጃ

የ ECA መስሪያ ቤት ዝርዝር አድራሻ የሚከተለው ነው

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

አዲስ አበባ ኢትዮጵያ

www.eca.et

ክፍል IV

ለአጠቃላይ መረጃ፣ ጥያቄዎች፣ መጠይቆች እና ቅሬታዎች የሳፍሪኮም ኢትዮጵያ ፕላትፎርም

የሳፍሪኮም ኢትዮጵያ ድረ- ገጽ	www.safaricom.et
የሳፍሪኮም ኢትዮጵያ የደንበኞች እንክብካቤ መስመር	ይደውሉ: 700 (ከክፍያ ነጻ)
የኢሜል አድራሻ	Customercare@safaricom.et Enterprisesupport@safaricom.et
የሳፍሪኮም ኢትዮጵያ የችርቻሮ መደብሮች	***** *****
ዲጂታል ፕላትፎርም	Facebook- @SafaricomET Instagram- @ SafaricomET Twitter- @ SafaricomET TikTok- @SafaricomET Telegram- @Safaricom_Ethiopia_PLC LinkedIn- Safaricom Telecommunications Ethiopia PLC