

# فض النزاعات مع مزودي خدمات الاتصالات

## عن الخدمة/الميزة

سجل شكوى على خدمات مزودي الخدمة (اتصالات, دو) تتعلق بخدمات الهاتف المتحرك أو البيانات أو الخطوط الثابتة وغيرها

### خطوات الخدمة

- الخطوة 1 ← تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية
- الخطوة 2 ← تعبئة نموذج طلب الحصول على الخدمة
- الخطوة 3 ← متابعة طلب الخدمة
- الخطوة 4 ← إرسال رد الهيئة بخصوص النزاع للمتعامل وحل النزاع

الفئة	فرعية	العنوان
غير متوفر	نوع	غير متوفر
5 أيام عمل للنزاعات العادي، 10 أيام عمل للنزاعات المتوسطة، 15 يوم عمل للنزاعات المعقدة	مدة تقديم الخدمة	غير متوفر
خدمة مجانية	الرسوم	غير متوفر
الأفراد	المتابعة	غير متوفر
قطاع الأعمال	عن الخدمة	غير متوفر
القطاع الحكومي	الشروط والاحكام	غير متوفر
المنظمات غير الحكومية	الوثائق المطلوبة	غير متوفر
التطبيق الذكي	القنوات	غير متوفر
الموقع الإلكتروني		غير متوفر
مركز الاتصال		غير متوفر
غير متوفر	طرق الدفع	غير متوفر
في البداية، يتعين على المتعامل (مقدم الطلب) تقديم شكوى إلى مزود الخدمة، وفي حال عدم رضا المتعامل عن دل الشكوى، بإمكانه التقديم على هذه الخدمة	الشروط والاحكام	غير متوفر
الوثائق الداعمة للنزاع "إن وجدت"	الوثائق المطلوبة	غير متوفر

لـ **النتائج تطلب زيارة مكتبية**

لا توجد باقة خدمة **جزمة الخدمة**

خدمة معقدة **مستوى تعقيد الخدمة**

فض النزاع بين المتعامل ومزودي خدمات الاتصالات **مخرج الخدمة**

لا يوجد ترابط **ترابط الخدمة مع خدمات أخرى**

لا توجب محدودية للخدمة **محدودية الخدمة**

**خصوصية الخدمة**

يرجى العلم أن هذه الخدمة خاصة بالشكاوى على مزودي خدمات الاتصالات وليس على هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية، حيث تتوفر خدمة أخرى خاصة بالشكاوى على الهيئة