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
نوع	غير متوفر
مدة تقديم الخدمة	5 أيام عمل للنزاعات العادية, 10 أيام عمل للنزاعات المتوسطة, 15 يوم عمل للنزاعات المعقدة
الرسوم	خدمة مجانية
المتابعة	الأفراد قطاع الأعمال القطاع الحكومي المنظمات غير الحكومية
عن الخدمة	خدمة متوفرة لمستهلكي خدمات الاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة بهدف مساعدتهم في فض أي نزاع قد ينشأ بينهم وبين مزودي خدمات الاتصالات المعتمدين لدى الهيئة حسب القوانين واللوائح المعمول بها في الدولة
القنوات	التطبيق الذكي الموقع الإلكتروني مركز الاتصال
طرق الدفع	غير متوفر
الشروط و الاحكام	في البداية, يتعين على المتعامل (مقدم الطلب) تقديم شكوى إلى مزود الخدمة, وفي حال عدم رضا المتعامل عن حل الشكوى, بإمكانه التقديم على هذه الخدمة
الوثائق المطلوبة	الوثائق الداعمة للنزاع "إن وجدت"

النتائج تتطلب زيارة مكتبية	لا
حزمة الخدمة	لا توجد باقة خدمة
مستوى تعقيد الخدمة	خدمة معقدة
مخرج الخدمة	فض النزاع بين المتعامل ومزودي خدمات الاتصالات
ترابط الخدمة مع خدمات أخرى	لا يوجد ترابط
محدودية الخدمة	لا توجد محدودية للخدمة
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