

## 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

فرعية	الفئة
غير متوفر	نوع
5 أيام عمل للنزاعات العادية, 10 أيام عمل للنزاعات المتوسطة, 15 يوم عمل للنزاعات المعقدة	مدة تقديم الخدمة
خدمة مجانية	الرسوم
الأفراد قطاع الأعمال القطاع الحكومي المنظمات غير الحكومية	المتابعة
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	عن الخدمة
التطبيق الذكي الموقع الإلكتروني مركز الاتصال	القنوات
غير متوفر	طرق الدفع
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	الشروط و الاحكام
الوثائق الداعمة للنزاع "إن وجدت"	الوثائق المطلوبة

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