

## خدمة 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

- 1 الخطوة ← تقديم طلب الخدمة من خلال القنوات المتاحة
- 2 الخطوة ← توفير الوثائق المطلوبة
- 3 الخطوة ← مراجعة الطلب من قبل الهيئة مع مزود الخدمة واتخاذ القرار المناسب حسب القوانين المعمول بها في الدولة
- 4 الخطوة ← إرسال رد الهيئة بخصوص الشكوى للمتعامل وحل النزاع
- 5 الخطوة ← تقييم مدى رضا المتعامل عن حل الشكوى

فرعية	الفئة
غير متوفر	نوع
5 أيام إلى 20 يوم عمل في حال كانت الشكوى تصنف على أنها معقدة؛ قد تحتاج الخدمة لأيام عمل أكثر	مدة تقديم الخدمة
خدمة مجانية	الرسوم
- أفراد - شركات - هيئات حكومية	المتابعة
خدمة متوفرة لمستهلكي خدمات الاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة بهدف مساعدتهم في حل أي نزاع قد ينشأ بينهم وبين مزودي خدمات الاتصالات المعتمدين لدى الهيئة حسب القوانين واللوائح المعمول بها في الدولة.	عن الخدمة
تطبيق الهاتف المتحرك الموقع الرسمي 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
<a href="#">رابط الفيديو المساعد</a>	المساعدة والدعم
- الهوية الإماراتية - الرخصة التجارية "للشركات" - الوثائق الداعمة للشكوى "إن وجدت"	الوثائق المطلوبة

لا  
**النتائج تتطلب  
زيارة مكتبية**

لا توجد باقية  
**حزمة الخدمة**

الخدمة معقدة  
**مستوى تعقيد  
الخدمة**

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

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

لا يوجد  
**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**