

## 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 ← تقديم طلب الخدمة من خلال القنوات المتاحة
- الخطوة 2 ← متابعة طلب الخدمة
- الخطوة 3 ← 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, الشركات, الجهات الحكومية, المؤسسات 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 وذلك وفقاً للقوانين واللوائح المعمول بها في الدولة	عن الخدمة
الموقع الإلكتروني تطبيق الهاتف المتحرك 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 يوجد	حزمة الخدمة

خدمة معقدة

**مستوى تعقيد  
الخدمة**

فض النزاع بين المتعامل ومزودي خدمات الاتصالات

**مخرج الخدمة**

لا يوجد

**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**