

شكوى على مزودي خدمات الاتصالات

عن الخدمة/الميزة

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

خطوات الخدمة

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

الفئة	فرعية
نوع	غير متوفر

مدة تقديم الخدمة
5 أيام إلى 20 يوم عمل في حال كانت الشكوى تصنف على أنها معقدة؛ قد تحتاج الخدمة ل أيام عمل أكثر

الرسوم	خدمة مجانية
-	غير متوفر

المتتابعة	أفراد	شركات	هيئات حكومية
-	-	-	-

عن الخدمة

خدمة متوفرة لمستهلكي خدمات الاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة بهدف مساعدةهم في حل أي نزاع قد ينشأ بينهم وبين مزودي خدمات الاتصالات المعتمدين لدى الهيئة حسب القوانين واللوائح المعمول بها في الدولة.

القنوات	تطبيق الهاتف المتردك	الموقع الرسمي	مركز الاتصال
-	-	-	-

طرق الدفع	غير متوفر
-----------	-----------

الشروط والادعاء	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
-----------------	---

المساعدة والدعم	رابط الفيديو المساعد
-----------------	----------------------

- الهوية الإماراتية
- الرخصة التجارية "للشركات"
- الوثائق الداعمة للشكاوى "إن وجدت"

الوثائق
المطلوبة

لا
النتائج تتطلب
زيارة مكتبية

لا توجد باقة
خدمة الخدمة

الخدمة معقدة
مستوى تعقيد
الخدمة

فض النزاع بين المتعامل ومزودي خدمات الاتصالات
مخرج الخدمة

لا يوجد ترابط
ترتبط الخدمة مع
خدمات أخرى

لا يوجد
مدودية 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"صفحة رقم 16