

## خدمة فض النزاعات مع 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
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 مساعدةهم 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 المتردك 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 والاحكام
<a href="#">رابط الفيديو المساعد</a>	المساعدة والدعم
- الهوية الإماراتية - الرخصة التجارية "للشركات" - الوثائق الداعمة للشكوى "إن وجدت"	الوثائق المطلوبة

لـ **النتائج تتطابق  
زيارة مكتبية**

**خدمة الخدمة** لا توجد باقة

**مستوى تعقيد  
الخدمة** الخدمة معقدة

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

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

**محدودية الخدمة** لا يوجد

**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.