

خدمة فض  
نزاعات المستهلكين

# نحن نسعى لتحسين

مستوى رضا عملائنا من خلال التزامنا  
بالتحسين المستمر لجودة الخدمات  
التي نقدمها.

## ما هي خدمة فض نزاعات المستهلكين؟



تقدم الهيئة هذه الخدمة لمساعدة المتعاملين لدينا في حل أي نزاع قد ينشأ بينهم وبين مزودي الخدمة المرخص لهم.

إذا كان لديك شكوى عن خدمات الاتصالات التي يقدمها مزود الخدمة الخاص بك، ينبغي تقديم الشكوى بشكل مباشر إلى مزود الخدمة. في أغلب الأحيان، سيقوم مزود الخدمة الخاص بك بحل الشكوى من أول تواصل. وفي حال لم تكن راض عن نتيجة الشكوى فبإمكانك تصعيدها للهيئة "كنزاع مستهلك" من خلال خدمة فض نزاعات المستهلكين الخاصة بنا.

تراعي الهيئة في تعاملها مع نزاعات المستهلكين أن عادلة ومنصفة وأن تأخذ موضوع النزاع بعين الاعتبار من الجانبين: المستهلك والمرخص له.

يتمثل دور الهيئة بالتحقيق في الموضوع وإن لزم الأمر ستقوم بإصدار تعليمات للمرخص له المعني لاتخاذ الإجراءات اللازمة لحل النزاع الخاص بك.

## من يمكنه طلب خدمة فض نزاعات المستهلكين؟



يمكن لكافة مستهلكي خدمات الاتصالات في الدولة (من القطاع السكني وقطاع الأعمال والقطاع الحكومي) طلب هذه الخدمة.

## ما هي متطلبات الحصول على هذه الخدمة؟



هذه الخدمة متوفرة لجميع مستهلكي خدمات الاتصالات في الدولة. يتطلب فقط أن تحصل على الرقم المرجعي للشكوى من مزود الخدمة الخاص بك.

سيخبرك مزود الخدمة بالرقم المرجعي في أول مرة تقدم فيها الشكوى له.

# التزامنا اتجاهك



سنعامل مع موضوع النزاع الخاص بك بعناية وحرصية وعدل.



سنقدم هذه الخدمة بأعلى المعايير.



سنوافيك بما يستجد في موضوع النزاع الخاص بك؛ وسنطلعك على النتيجة النهائية عند الانتهاء من التحقيق.



سنبذل قصارى جهودنا لحل نزاعك بأقرب وقت ممكن.

## هل يمكن أن يمثلني شخص آخر، أم عليّ أن أطلب الخدمة شخصياً؟



- إذا لم يمكنك الحضور شخصياً، فبإمكانك تعيين ممثل ينوب عنك.
- يتعين على الممثل تزويد الهيئة بكافة المعلومات الواردة أعلاه، بالإضافة إلى توكيل خطي يسمح للشخص التمثيل عنك.

نحن نقدم هذه الخدمة مجاناً. ولا توجد رسوم على الخدمة.

### هل يوجد رسوم على الخدمة؟



## هل يمكن لأحد مساعدتي في طلب خدمة فض نزاعات المستهلكين؟



نعم. تستطيع الهيئة مساعدتك في طلب الخدمة. يمكن للمتعاملين من ذوي الاحتياجات الخاصة التواصل مع الهيئة:

من خلال الرقم المجاني:  
80012

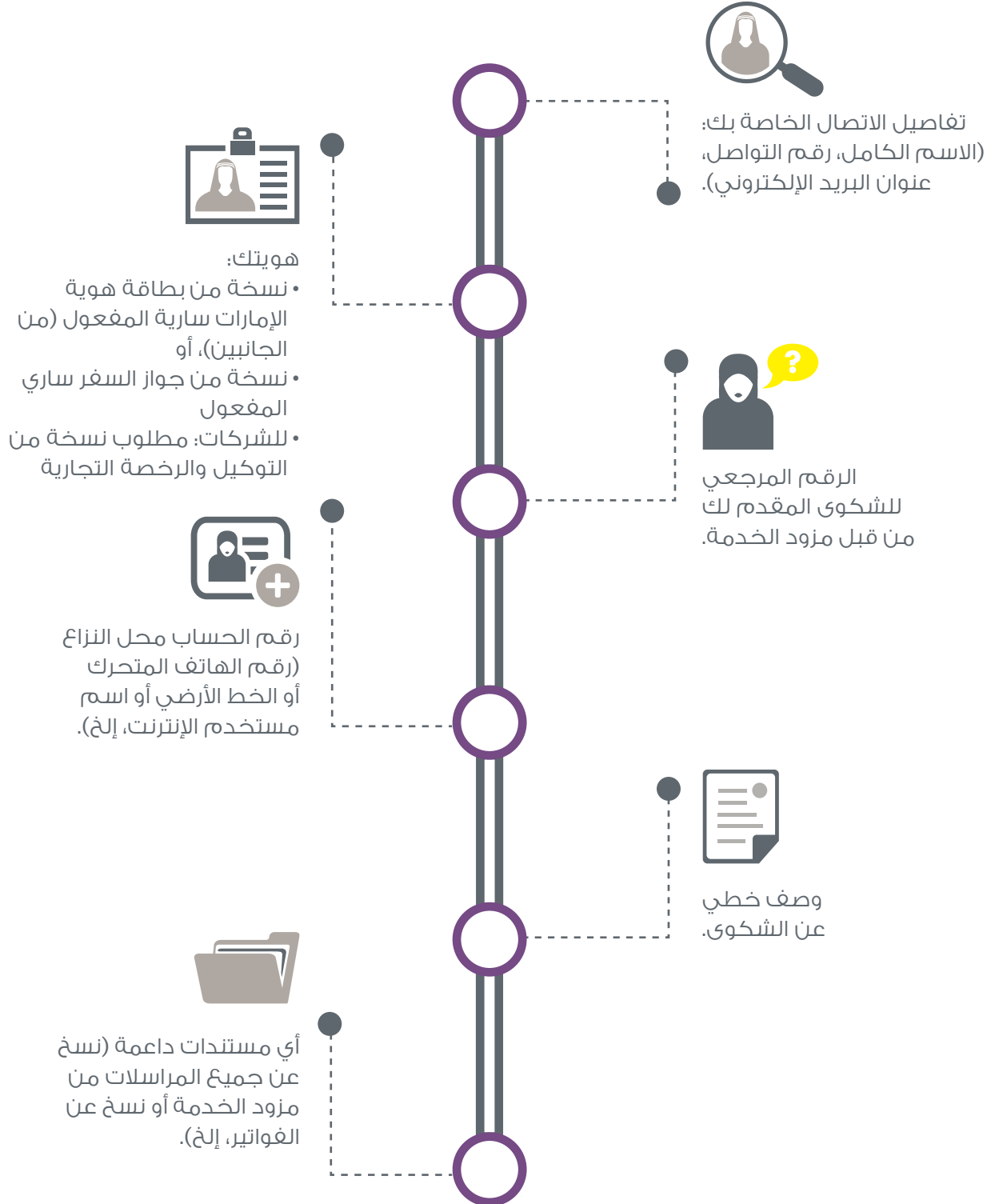


عن طريق مكاتب الهيئة  
في كل من أبوظبي ودبي.



# ما هي المعلومات و/أو الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة؟

يتطلب منك تزويدنا بالتالي:



## كم من الوقت تحتاج الهيئة لتقديم الخدمة؟



نحن نقدم هذه الخدمة بأسرع وقت ممكن. سوف نسعى لحل نزاعك في غضون 7 أيام ولكن قد نحتاج حتى 23 يوماً لحل بعض النزاعات حسب تعقيدها.

## ما هي أنواع النزاعات المشمولة؟



يمكن للمتعاملين استخدام خدمة فض نزاعات المستهلكين لجميع الشكاوى التي لم يتم حلها عن طريق مزودي خدمات الاتصالات في الدولة. إذا كان لديك أي أسئلة، يرجى التواصل معنا.

## ما هي أنواع النزاعات غير المشمولة؟

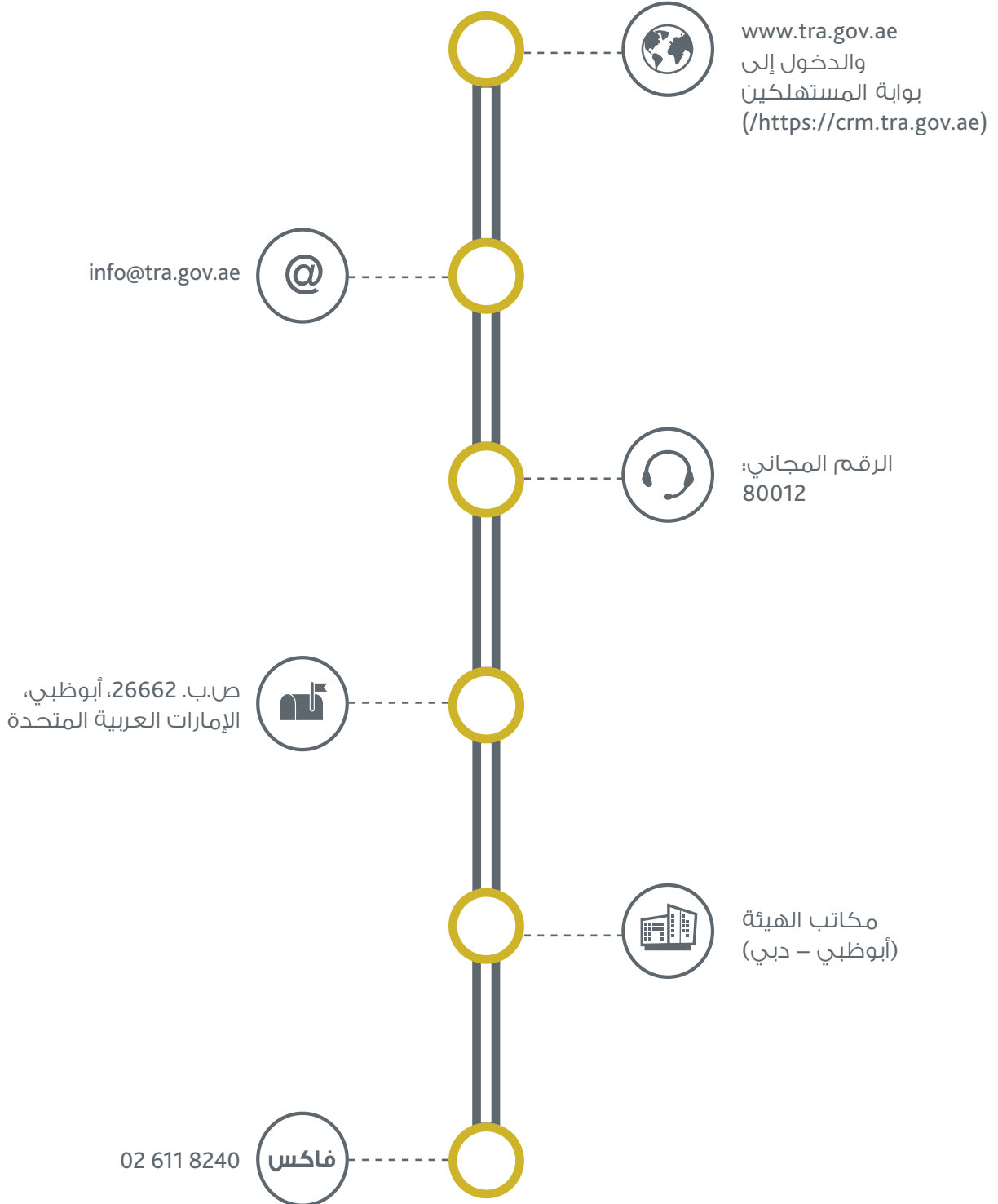


لا يمكنك استخدام الخدمة في الآتي:

- الشكاوى حول مزودي الخدمات في دول أخرى.
- الشكاوى حول الأجهزة (الهواتف، الأجهزة اللوحية، أجهزة التوجيه، المفاتيح الإلكترونية، إلخ) التي تم شراؤها من المحال الأخرى.
- الشكاوى حول الإعلانات أو المكالمات أو الرسائل المزعجة أو الاحتيالية، إلخ.
- الشكاوى حول الجرائم الإلكترونية بما في ذلك عمليات الاختراق.
- الشكاوى حول الأرقام المميزة التي قد اشتريتها من باعة مستقلين.

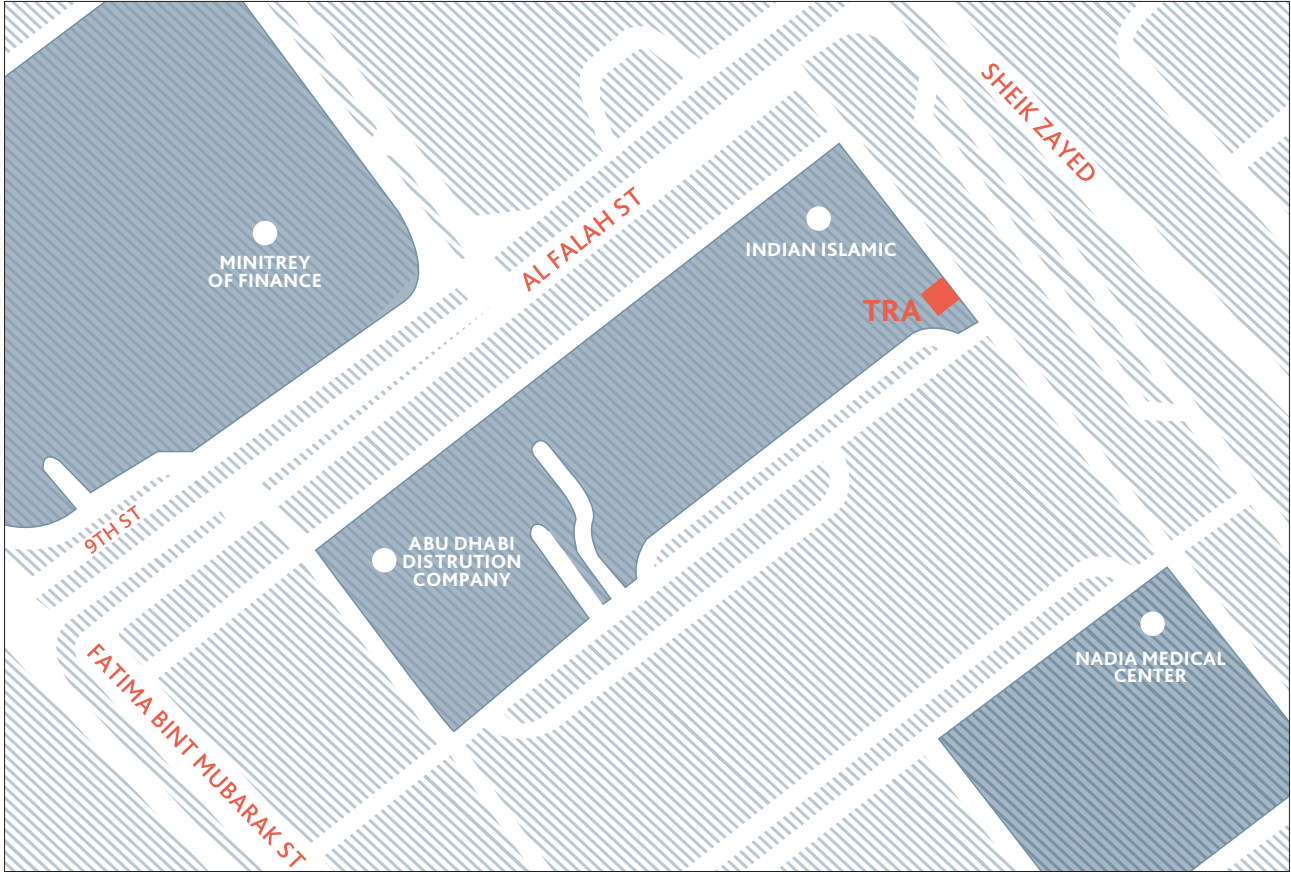
# كيف يمكن طلب خدمة فض نزاعات المستهلكين؟

لمساعدة عملائنا، قمنا بتوفير العديد من القنوات للحصول على الخدمة.  
يمكنك طلب الخدمة:





# أين يقع مكتب الهيئة في أبوظبي؟



## أوقات الدوام الرسمي

مراكز خدمة المتعاملين:  
7:30 صباحاً – 2:30 ظهراً

مركز الاتصال:  
8:00 صباحاً – 4:00 ظهراً

المحادثة الفورية:  
8:00 صباحاً – 4:00 ظهراً

هيئة تنظيم الاتصالات TRA

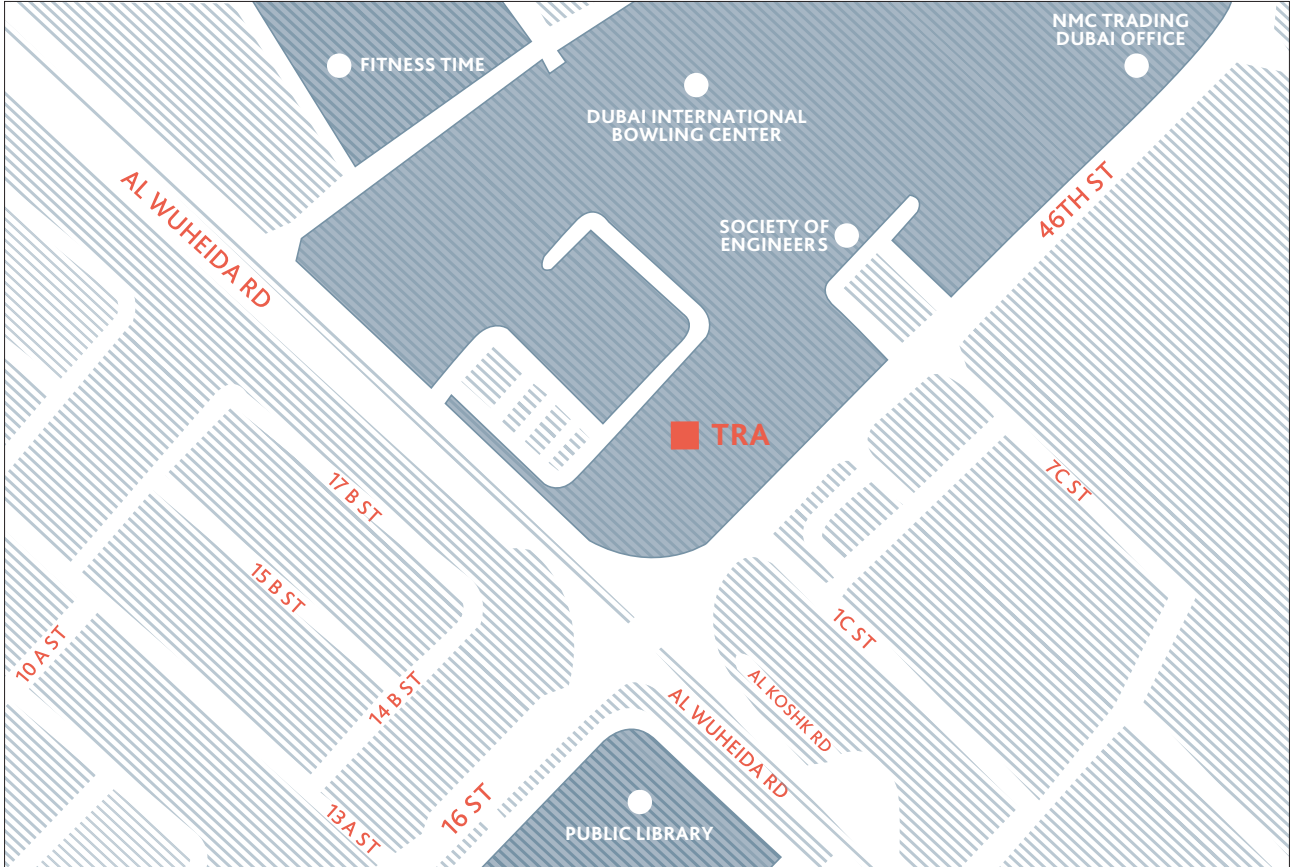
شارع السلام، أبوظبي

ص.ب. 26662

الرقم المجاني: 80012

الفاكس: +971 2 611 8240

# أين يقع مكتب الهيئة في دبي؟



## أوقات الدوام الرسمي

مراكز خدمة المتعاملين:  
7:30 صباحاً – 2:30 ظهراً

مركز الاتصال:  
8:00 صباحاً – 4:00 ظهراً

المحادثة الفورية:  
8:00 صباحاً – 4:00 ظهراً

هيئة تنظيم الاتصالات TRA

الممزر، دبي

ص.ب. 116688

الرقم المجاني: 80012

الفاكس: +971 2 611 8240

هيئة اتحادية  
Federal Authority



@THEUAETRA  
[www.tra.gov.ae](http://www.tra.gov.ae)