



هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية  
Communications, Space &  
Technology Commission

# الدليل الإرشادي لخدمة تصعيد شكاوى الاتصالات

على منصة

متصل  
mutasil



تم إعداد هذا الدليل الإرشادي لأغراض التوعية والتثقيف فحسب، ومحتواه قابل للتعديل في أي وقت، وهو لا يعتبر بأي حال من الأحوال ملزماً الهيئة للاتصالات والفضاء والتقنية ولا يعتبر بأي شكل من الأشكال استشارة قانونية. ولا يمكن الاعتماد عليه كمرجع قانوني بحد ذاته، ولا بد دائماً من الرجوع إلى النصوص الواردة في التشريعات المعمول بها في هذا الشأن. ويتوجب على كل شخص خاضع لتشريعات الاتصالات والفضاء والتقنية أن يتحقق من واجباته والتزاماته القانونية، وهو وحده مسؤول عن الالتزام بالأحكام الواردة في تلك التشريعات. ولن تكون هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية مسؤولة بأي شكل من الأشكال عن أي ضرر أو خسارة يتعرض لها المكلف وتكون ناجمة عن عدم التزامه بالتعليمات والتشريعات السارية.

## جدول المحتويات

4	<u>مقدمة مختصرة عن خدمة تصعيد شكاوى الاتصالات ونطاق الدليل</u>
5	<u>قنوات تقديم الخدمة</u>
5	<u>التنظيمات والوثائق ذات العلاقة مع الروابط</u>
5	<u>اتفاقيات مستوى الخدمة</u>
5	<u>الوثائق والمعلومات المطلوبة لتقديم الخدمة من المستخدم</u>
6	<u>شروط الحصول على الخدمة</u>
7	<u>الخطوات</u>
8	<u>دليل مستخدم النظام</u>
16	<u>مصطلحات وتعريف</u>
17	<u>الأسئلة الشائعة</u>

## مقدمة مختصرة عن خدمة تصعيد شكاوى الاتصالات ونطاق

### الدليل

#### وصف الخدمة

تتيح الخدمة للمستفيد تصعيد الشكوى لدى الهيئة في حال إغلاق الشكوى من قبل مقدم الخدمة دون معالجة أو في حال مرور 5 أيام عمل ولم يتم حلها

#### هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية

الجهة المسؤولة عن تنظيم قطاعات الاتصالات والفضاء والتقنية في المملكة العربية السعودية. ويحدد كل من (نظام الاتصالات) الصادر بقرار مجلس الوزراء ذي الرقم (74) في 5/3/1422هـ ولائحته التنفيذية الصادرة بالقرار الوزاري رقم (11) في 17 / 5 / 1423هـ الإطار القانوني الخاص بتنظيم القطاع ويتضمن النظام عدداً من الأهداف منها: توفير خدمات اتصالات متطورة وكافية وبأسعار مناسبة، وإيجاد المناخ المناسب لتشجيع المنافسة العادلة، واستخدام الترددات بصورة فعّالة، وتوطين تقنية الاتصالات ومواكبة تقدمها، وتحقيق الوضوح والشفافية في الإجراءات، بالإضافة إلى تحقيق مبادئ المساواة وعدم التمييز، وحماية المصلحة العامة ومصالح المستخدمين والمستثمرين.

كما يحدد (تنظيم الهيئة)، الصادر بقرار مجلس الوزراء ذي الرقم (74) في 5/3/1422هـ، والمعدل بقرار مجلس الوزراء ذي الرقم (133) في 21/5/1424هـ، مهمات هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية واختصاصاتها، بوصفها منظماً للقطاع يتمتع بالشخصية الاعتبارية، وبالاستقلال المالي والإداري.

#### نطاق هذا الدليل الإرشادي

يخاطب هذا الدليل الإرشادي كل من يريد الوصول الى خدمة تصعيد شكاوى الاتصالات شاملاً:

- الأفراد

## قنوات تقديم الخدمة

- منصة متصل ([Link](#))
- موقع هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية الإلكتروني ([Link](#))
- تطبيق هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية لنظام ال (IOS) ([Link](#))
- تطبيق هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية لنظام ال (Android) ([Link](#))

## التنظيمات والوثائق ذات العلاقة مع الروابط

- نظام الاتصالات ([Link](#))
- اللائحة التنفيذية ([Link](#))
- تنظيم هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية ([Link](#))
- منصة تنظيمات الهيئة ([Link](#))
- تنظيمات حماية حقوق مستخدمي خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات وشروط تقديم الخدمات ([Link](#))

## اتفاقيات مستوى الخدمة

يتم تقديم الخدمة خلال 30 يوم عمل من طلب الخدمة

## الوثائق والمعلومات المطلوبة لتقديم الخدمة من المستخدم

- نسخة من أي مستندات مؤيدة للشكوى؛ على سبيل المثال: الفواتير، عقد الخدمة، إشعارات السداد

- الوكالة الشرعية من المستفيد الأساسي (وذلك في حال رغبته بتوكيل مستفيد آخر لتصعيد الشكوى نيابةً عنه)

## شروط الحصول على الخدمة

- التقدم بشكوى لمقدم الخدمة أولاً عبر الوسائل المتاحة من قبل مقدم الخدمة
- تصعيد الشكوى إلى الهيئة بعد انتهاء المدة النظامية الممنوحة لمقدم الخدمة لمعالجة الشكوى (5 أيام دون الرد عليها، أو إغلاقها بدون معالجتها)

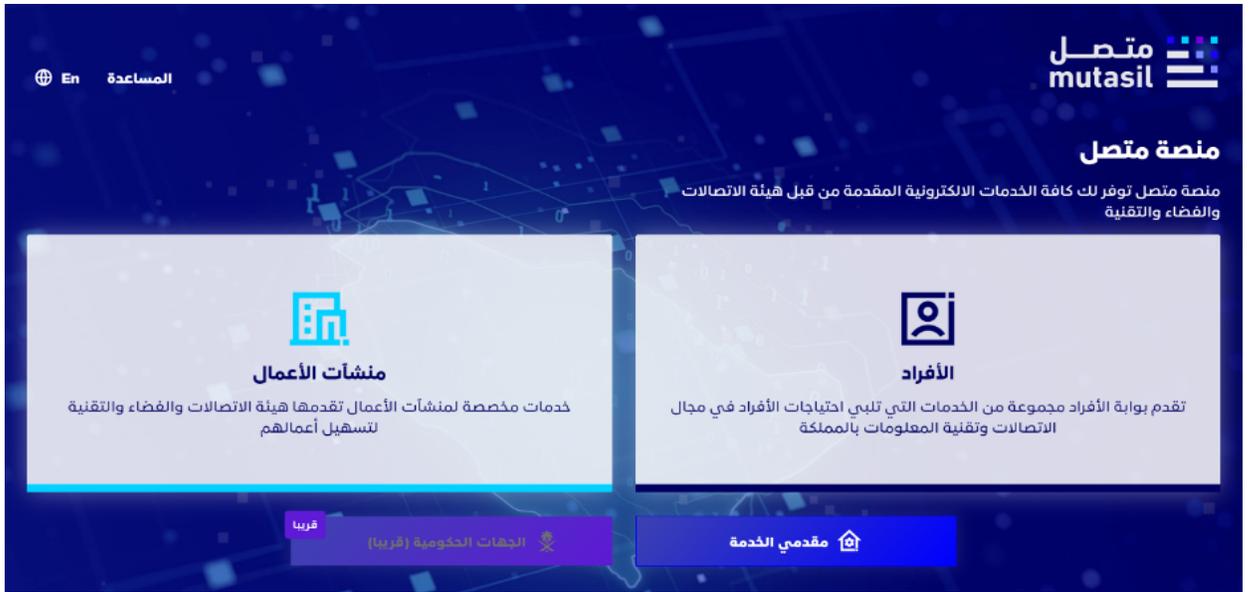
## الخطوات

### خطوات طلب خدمة تصعيد شكاوى الاتصالات

- 1 تقديم الشكاوى مباشرة إلي مقدم الخدمة عبر قنوات الاتصال الخاصة به واستلام رقم التذكرة، وفي حال تحقق شروط الحصول على الخدمة (موضحة في الصفحة السابقة) فيحقق للمستفيد الانتقال إلى الخطوة رقم 2.
- 2 البدء في خدمة تصعيد شكاوى الاتصالات في منصة متصل وتسجيل الدخول عبر النافذة الوطنية
- 3 تحديد مقدم الخدمة ورقم الخدمة المرتبطين بالشكاوى المصعدة
- 4 تعبئة نموذج تصعيد الشكاوى
- 5 سيصلك اشعار يتضمن رقم التذكرة حيث يمكنك متابعة حالتها عن طريق متصل عبر صفحة متابعة طلباتي
- 6 تقييم الخدمة

## دليل مستخدم النظام أولاً: آلية الوصول الى خدمة تصعيد شكاوى الاتصالات

1. الدخول على رابط منصة متصل اضغط [هنا](#)
2. اختر "الأفراد"



## 3. اختر "تسجيل الدخول"

The screenshot shows the mutasil website interface. In the top navigation bar, the 'تسجيل الدخول' (Login) button is highlighted with a red box. The main content area features a search bar and a menu with categories like 'الخدمات الإلكترونية' (E-services), 'الشكاوى' (Complaints), and 'الإستعلامات' (Inquiries). Below the menu, there are three main service cards: 'حاسبة المقابل المالي لترخيص استخدام الترددات' (Financial calculator for frequency license), 'تصعيد شكاوى الاتصالات' (Complaint escalation), and 'الخريطة التفاعلية للخطة الوطنية للترددى' (Interactive map of the national frequency plan). A sidebar on the right contains a user profile section and a 'الخدمات الإلكترونية' (E-services) button.

## 4. تسجيل الدخول عن طريق نفاذ (يمكن تسجيل الدخول عن طريق تطبيق نفاذ او عن طريق التسجيل باسم المستخدم وكلمة المرور)

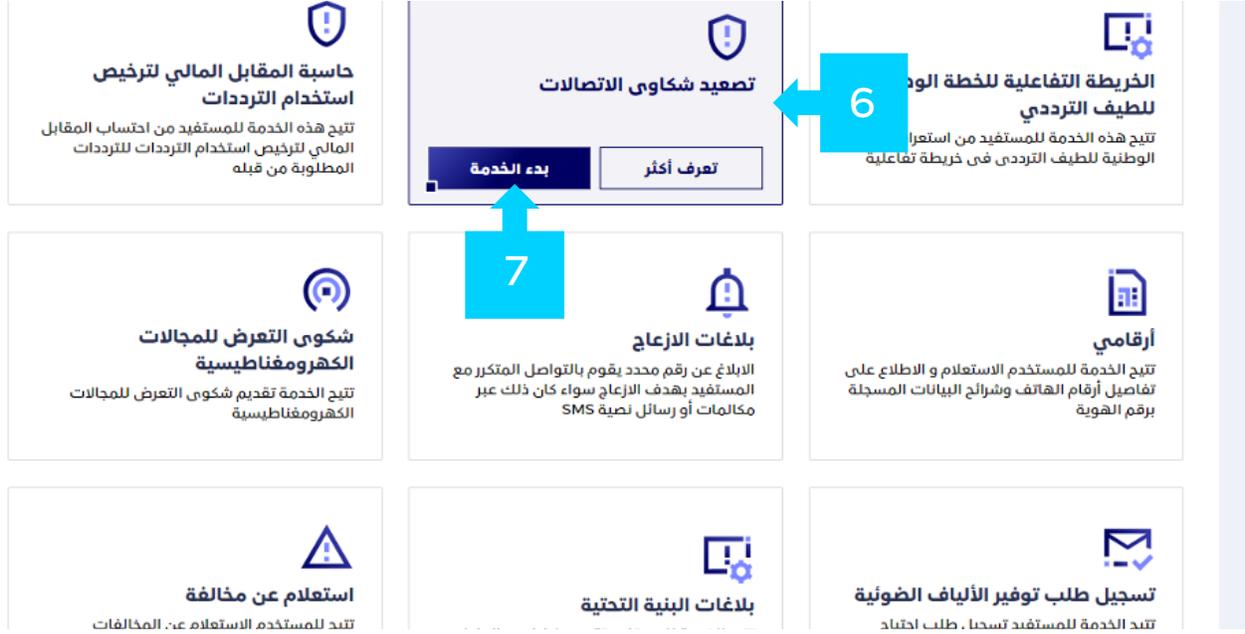
The screenshot shows the Nafath app login screen. At the top, there is a language selector set to 'English' and the 'VISION رؤية 2030 نفاذ' logo. The main heading reads 'مرحباً بك عزيزي عميل/ هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية، في خدمة النفاذ الوطني الموحد' (Welcome to our national unified service, dear customer/communications, space and technology authority). Below this, there is a green bar with the text 'تطبيق نفاذ' (Nafath App). The central part of the screen features a login form with a field for 'رقم بطاقة الأحوال/الإقامة' (National ID/Residence Card Number) and a 'تسجيل الدخول' (Login) button. To the left of the form is an illustration of a shield with a key. Below the form, there is a section for downloading the app, with text in Arabic and icons for the App Store and Google Play. At the bottom, there is a field for 'اسم المستخدم وكلمة المرور' (Username and Password).

## 5. اختر "الخدمات الإلكترونية"

The screenshot shows the mutasil website interface. At the top, there is a navigation bar with the mutasil logo and the text 'الأفراد'. Below the navigation bar, there is a search bar and a menu with the following items: 'المزيد +', 'التصاريح (2)', 'البلاغات (2)', 'الإستعلامات (5)', and 'كافة الخدمات (13)'. The 'كافة الخدمات (13)' item is highlighted with a blue background. Below the menu, there are three main service cards: 'الخريطة التفاعلية للخطة الوطنية للطيف الترددي', 'بلاغات البنية التحتية', and 'أرقام'. A blue arrow points to the 'الخدمات الإلكترونية' menu item on the right side of the page, which is highlighted with a blue background and the number 5.

## 6. اختر "تصعيد شكاوى الاتصالات"

## 7. اختر "بدء الخدمة"



## ثانياً: آلية تصعيد شكاوى الاتصالات

1. عند البدء بالخدمة ستظهر لك قائمة تحتوي على مقدمي الخدمة



2. بعد اختيار مقدم الخدمة الخاص بك، اختر "نعم" في حال وجود تذكرة لدى مقدم الخدمة او "لا" في حال عدم وجود تذكرة

→ عودة لوصف الخدمة

## شكاوى الاتصالات

مقدم الخدمة

توجد تذكرة لدى مقدم الخدمة؟

لا

نعم

3. عند اختيار "لا" سوف يظهر لك تنبيه بعدم قبول تصعيد التذكرة كما موضح أدناه

→ عودة لوصف الخدمة

## شكاوى الاتصالات

مقدم الخدمة

توجد تذكرة لدى مقدم الخدمة؟

×

!

**نعتذر عن قبول تصعيد التذكرة**

يرجى تقديم التذكرة أولا لدى مقدم الخدمة

رابط مقدم الخدمة

[الصفحة الرئيسية](#) [موقع مقدم الخدمة](#)

4. عند وجود تذكرة لدى مقدم الخدمة، اختر "نعم" في حال كانت التذكرة نيابة عن شخص آخر أو "لا" في حال كانت التذكرة خاصة بك

→ عودة لوصف الخدمة

## شكاوى الاتصالات

مقدم الخدمة

توجد تذكرة لدى مقدم الخدمة؟

### تفاصيل التذكرة

تذكرة نيابة عن شخص آخر \*  نعم  لا

صفة المستفيد  أعمال  أفراد  جهة حكومية

التالي

5. عند اختيار نعم، املأ الخانات الفارغة برقم الوكالة ورقم هوية المستفيد الأساسي ورقم التذكرة لدى مقدم الخدمة

→ عودة لوصف الخدمة

## شكاوى الاتصالات

مقدم الخدمة

توجد تذكرة لدى مقدم الخدمة؟

### تفاصيل التذكرة

تذكرة نيابة عن شخص آخر \*  نعم  لا

رقم الوكالة \*

رقم هوية المستفيد الاساسي \*

رقم التذكرة لدى مقدم الخدمة \*

نوع الخدمة الرئيسي \*

لمسنا  
المثال: ١٢-١

التالي

6. عند اختيار "لا" ستظهر لك قائمة بأرقامك لدى مقدم الخدمة، اختر الرقم المرتبط بالشكوى واملأ رقم التذكرة لدى مقدم الخدمة

→ عودة لوصف الخدمة

## شكاوى الاتصالات

مقدم الخدمة

توجد تذكرة لدى مقدم الخدمة؟

### تفاصيل التذكرة

تذكرة نيابة عن شخص آخر \*  
 نعم  لا

أرقامى \*  
اختر ...

رقم التذكرة لدى مقدم الخدمة \*

للمستخد  
المثال: 1234

التالي

جهة حكومية

أفراد

صفة المستفيد  
أعمال

نوع الخدمة الرئيسي \*  
اختر ...

## مصطلحات وتعريف

نظام الاتصالات ولائحته التنفيذية، تنظيم هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات، وأي لائحة تنفيذية أو وثيقة تنظيمية معتمدة لها علاقة بعمل الهيئة	أنظمة الهيئة
كل من يرخص له بتقديم خدمة اتصالات عامة أو تشغيل شبكة اتصالات تستخدم لتقديم مثل تلك الخدمة	مقدم الخدمة
منصة متصل توفر لك كافة الخدمات الالكترونية المقدمة من قبل هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية	منصة متصل
تتيح الخدمة للمستفيد تصعيد الشكاوى لدى الهيئة في حال إغلاق الشكاوى من قبل مقدم الخدمة دون معالجة أو في حال مرور 5 أيام عمل ولم يتم حلها	خدمة تصعيد شكاوى الاتصالات
إتاحة الفرصة لجميع المستخدمين في المملكة للاستفادة من الحد الأدنى من خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات ذات الجودة المناسبة، وضمن مساحة جغرافية محددة، وبسعر مناسب؛ بحسب ما تدره الوزارة بالتنسيق مع الهيئة	حق الاستخدام الشامل

## الأسئلة الشائعة

### 1. ما المقصود بالشكوى؟

يقصد بالشكوى وجود خلاف أو نزاع بين المستخدم ومقدم الخدمة في أحد خدمات الاتصالات المرخصة من الهيئة.

### 2. كيف أتقدم بشكوى في حال وجود خلاف في أي من خدمات الاتصالات؟

عند وجود خلاف في أي من خدمات الاتصالات مع أحد مقدمي الخدمة المرخص لهم، فيلزم التقدم بشكوى لمقدم الخدمة أولاً عبر الوسائل المتاحة لك من قبل مقدم الخدمة.

### 3. حاولت إغلاق الشكوى من موقع الهيئة ولم أتمكن من ذلك، ما الحل في هذه

#### الحالة؟

يعتمد ذلك على المرحلة التي وصلت لها الشكوى؛ فإن كانت الشكوى لدى الهيئة تحت الدراسة أو لدى مقدم الخدمة فلا يمكن لمقدم الشكوى إغلاقها إلا من خلال التواصل مع الهيئة عبر الرقم الموحد (19966) وطلب إغلاق الشكوى أو الانتظار لحين وصول التحديث وعدم الرد عليه حتى يتم إغلاق الشكوى تلقائياً.

### 4. ما هي المدة النظامية التي يجوز للمستفيد التقديم خلالها بشكوى إلى

#### مقدم الخدمة؟

يجب على المستفيد تقديم الشكوى إلى مقدم الخدمة خلال مدة (60) يوم من تاريخ صدور الفاتورة أو من تاريخ الواقعة محل الشكوى.

### 5. متى يحق لمقدم الشكوى تصعيد شكواه إلى الهيئة؟

يحق للمستفيد تصعيد شكواه إلى الهيئة بعد انتهاء المدة النظامية الممنوحة لمقدم الخدمة لمعالجة الشكوى (5) أيام دون الرد عليها، أو إغلاقها بدون معالجتها، على أن يكون خلال فترة لا

تزيد عن 180 يوماً من تاريخ إغلاق الشكاوى من قبل مقدم الخدمة أو انتهاء المهلة النظامية الممنوحة له.

# يمكنك التواصل معنا عبر قنوات التواصل التالية



البريد الإلكتروني  
info@cst.gov.sa



مركز العناية بعملاء الهيئة  
19966



@CST\_KSA



@CSTwithU

