



هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية
Communications, Space &
Technology Commission

متصل
mutasil

دليل المستخدم

خدمة البلاغات العامة



خدمة البلاغات العامة

وصف



تتيح الخدمة للمستفيد إمكانية ارفع الشعار الهيئة برصده لشبهة مخالفة أو تقصير في إحدى الخدمات أو الالتزامات العامة التي تقع ضمن اختصاصها والتي قد تؤثر في الخدمة المقدمة لبقية المستفيدين

قنوات تقديم الخدمة



البوابة الإلكترونية
تطبيق الهواتف الذكية

رسوم الخدمة



مجانية

زمن تنفيذ الخدمة



30 يوم عمل

الفئة المستهدفة



الأفراد

شروط الحصول على الخدمة



■ أن يكون محتوى البلاغ واقع ضمن اختصاص هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية

الوثائق المطلوبة



■ نسخة من أي مستندات مؤيدة للبلاغ المرفوع من قبل مقدم البلاغ يوثق شبهة المخالفة؛ على سبيل المثال: رابط الموقع الإلكتروني الذي يحتوي على المخالفة

■ الوكالة الشرعية من المستفيد الأساسي (وذلك في حال رغبته بتوكيل مستفيد آخر لتقديم بلاغ نيابة عنه)



خطوات طلب الخدمة :



1 البدء بخدمة البلاغات العامة في منصة متصل وتسجيل الدخول عبر النفاذ الوطني

1

2 تحديد تصنيف البلاغ

2

3 تعبئة نموذج تقديم البلاغ

3

4 سيصلك اشعار يتضمن رقم التذكرة ، حيث يمكنك متابعة حالتها عن طريق منصة متصل عبر صفحة متابعة طلباتي

4

5 تقييم الخدمة

5



الأسئلة الشائعة



1. ماهو الفرق بين البلاغ والشكوى المصعدة ؟

الشكوى: وجود خلاف أو نزاع بين المستفيد ومقدم الخدمة حول إحدى خدمات الاتصالات المرخصة من الهيئة ويتطلب على المستفيد أن يتوجه لمقدم الخدمة أولاً عبر الوسائل المتاحة من قبل مقدم الخدمة، وفي حال انطباق شروط التصعيد (يمكنكم العودة إلى خدمة تصعيد شكاوى الاتصالات) ، فيمكن للمستفيد بأن يقوم بتصعيد الشكوى إلى الهيئة.

البلاغ: إشعار الهيئة برصد شبهة مخالفة أو تقصير في إحدى الخدمات أو الالتزامات العامة التي تقع ضمن اختصاص الهيئة وقد تؤثر على بقية المستفيدين مثال: العروض المخالفة، عدم وجود لوحة حقوق والتزامات المستخدمين في إحدى فروع مقدم الخدمة.

2. أريد تقديم بلاغ عن رسالة واردة تتضمن الفوز بجائزة أو خلافه؟

تقع بلاغات جرائم النصب والاحتيال خارج اختصاص الهيئة ويمكن للمستفيد التوجه إلى إحدى الخيارات التالية لتقديم البلاغ:

- رفع البلاغ إلى الأمن العام ممثلاً بشرط المناطق أو عبر تطبيق كلنا أمن
- الإبلاغ عنها بإعادة إرسال الرسالة النصية أياً كان مقدم الخدمة التابع له إلى الرقم (330330) علماً بأن الخدمة مجانية لجميع عملاء مقدمي خدمات الاتصالات المتنقلة.

3. كيف أتواصل مع الهيئة؟

يمكنكم التواصل عبر القنوات التالية:

- مركز الاتصال لهيئة الاتصالات والفضاء والتقنية عبر الاتصال على الرقم 19966
- وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بالهيئة
- البريد الإلكتروني للهيئة info@cst.gov.sa

4. ماهي انواع البلاغات؟

وصف نوع البلاغ	نوع البلاغ
رصد اشتباه بوجود مخالفة في العروض التي يتم تقديمها للمستفيدين من مقدمي الخدمة	عروض مخالفة
عدم وجود لوحة حقوق والتزامات المستخدمين في إحدى فروع مقدم الخدمة	عدم وجود لوحة حقوق والتزامات المستخدمين
عدم وجود لوحة إجراءات معالجة الشكاوى في إحدى فروع مقدم الخدمة	عدم وجود لوحة إجراءات معالجة الشكاوى
الإبلاغ عن رقم محدد يقوم بالتواصل المتكرر مع المستفيد بهدف الإزعاج سواء كان ذلك عبر مكالمات أو رسائل نصية SMS	إزعاج



4. أريد تقديم بلاغ عن الرسائل الاحتمامية (رسائل الاعلانات التي ترد كرسائل نصية SMS)؟

يقوم مقدمو الخدمات بتوفير خدمة تمكن المشتركين من رفض استقبال الرسائل النصية أو الرسائل متعددة الوسائط من بعض أو جميع العناوين الإلكترونية، وقد تم تخصيص الرموز التالية لإيقاف الرسائل:

مقدم الخدمة	آلية تفعيل خدمة حجب الرسائل الدعائية
الاتصالات السعودية	<ul style="list-style-type: none"> - لحظر الرسائل الإعلانية بشكل كامل يتم إرسال 3311 إلى 900 - لإعادة استقبال الرسائل الإعلانية بشكل كامل إرسال 3322 إلى 900. - لحظر الرسائل الإعلانية من مرسل معين أرسل اسم المرسل أو الرقم إلى 801001. - لفك الحظر عن الرسائل الإعلانية أرسل اسم المرسل أو الرقم إلى 801002. - للاستعلام عن تفاصيل قائمة الحجب: أرسل رسالة فارغة إلى 801001. - إلغاء الحظر لجميع الأسماء المحظورة: أرسل DELALL إلى 801002.
زين	<ul style="list-style-type: none"> - لإيقاف استقبال جميع الرسائل الإعلانية أرسل "إيقاف" أو " Stop إلى الرقم 705000 - لإيقاف استقبال الرسائل الإعلانية من مرسل معين أرسل "إيقاف" أو " Stop مسافة ثم اسم المرسل إلى الرقم 705000 - لتفعيل استقبال جميع الرسائل الإعلانية أرسل "تفعيل" أو " Start إلى الرقم 705000
موبايلي	<ul style="list-style-type: none"> - لإيقاف الرسائل الإعلانية: إرسال كلمة "قف" أو " Stop إلى الرقم 604445 - لإعادة استقبال الرسائل الإعلانية: إرسال كلمة "استمرار" إلى 604445

5. كيف يمكنني التأكد من صحة الرسائل الدعائية الواردة إلى هاتفي، ما إذا كانت تابعة للشركة المرسله

أو أنها رسائل احتيال؟

الرسائل الدعائية تحتوي على اسم المرسل (Tag Name) ويليها - (AD) بعد اسم الجهة المرسله للدلالة على طبيعة المحتوى الإعلاني لها مثل (XXXX-AD) فيما يكون مصدر معظم رسائل الاحتيال من أرقام مجهولة