



متصل  
mutasil

# دليل المستخدم

خدمة تصعيد شكاوى الاتصالات



## خدمة تصعيد شكاوى الاتصالات



وصف

التي تتيح الخدمة للمستفيد امكانية تصعيد شكاوى الاتصالات التي قام بتقديمها مسبقاً إلى مقدم الخدمة في حال مرور 5 أيام دون معالجتها أو في حال قيام مقدم الخدمة بإغلاقها دون معالجتها

قنوات تقديم الخدمة



البوابة الإلكترونية  
تطبيق الهاتف الذكي

رسوم الخدمة



مجانية

زمن تنفيذ الخدمة



30 يوم عمل

الفئة المستهدفة



| الأفراد

### 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

ألا تتجاوز فترة التصعيد عن 180 يوماً من تاريخ إغلاق الشكوى من قبل مقدم الخدمة أو انتهاء المهلة النظامية الممنوحة له لمعالجتها والمقدرة بـ 5 أيام.

### الوثائق المطلوبة



نسخة من أي مستندات مؤيدة للشكوى: على سبيل المثال: الفواتير، عقد الخدمة، إشعارات السداد وغيرها ([موضحة المستندات في الاسئلة الشائعة](#))

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

## خطوات طلب الخدمة

تقديم الشكوى المباشرة إلى مقدم الخدمة عبر قنوات الاتصال الخاصة به واستلام رقم التذكرة، وفي حال تحقق شرطوط الحصول على الخدمة (موسمية في الصفحة السابقة)، فيدق للمستفيد الانتقال إلى الخطوة رقم 2

1



البدء بخدمة تصعيد شكاوى الاتصالات  
في منصة متصل وتسجيل الدخول عبر  
النراذ الوطني

2



تحديد مقدم الخدمة و رقم الخدمة  
المربطين بالشكوى المصعدة

3



4

تعبئة نموذج تصعيد الشكوى

سيطلب اشعار يتضمن رقم التذكرة ،  
حيث يمكنك متابعة حالتها عن طريق  
منصة متصل عبر صفة متابعة  
طلباتك

5



6

تقييم الخدمة



## الأسئلة الشائعة



### 1. ما المقصود بالشكوى؟

وجود خلاف أو نزاع بين المستفيد ومقدم الخدمة فيما يخص إحدى خدمات الاتصالات المرخصة من الهيئة

### 2. كيف أتقدم بشكوى في حال وجود خلاف أو نزاع بين المستفيد ومقدم الخدمة؟

عند وجود خلاف في أي من خدمات الاتصالات مع أحد مقدمي الخدمة المرخص لهم، فيلزم التقدم بشكوى لمقدم الخدمة أولاً عبر الوسائل المتاحة من قبل مقدم الخدمة، وفي حال انتهاق شروط الحصول على الخدمة، فيمكن للمستفيد بأن يقوم بتصعيد شكوى إلى الهيئة عبر منصة متصل

### 3. ماهي المدة النظامية التي يجوز للمستفيد تقديم خلالها بشكوى إلى مقدم الخدمة؟

يجب على المستفيد تقديم شكواه إلى مقدم الخدمة في مدة أقصاها 60 يوماً من تاريخ صدور الفاتورة أو من تاريخ الواقعة محل الشكوى

### 4. ماهي المدة النظامية التي يجوز للمستفيد تصعيد الشكوى إلى الهيئة؟

يجوز للمستفيد تصعيد شكواه إلى الهيئة بعد انتهاء المدة النظامية الممنوحة لمقدم الخدمة لمعالجة الشكوى (خمسة أيام) دون الرد عليها، أو إغلاقها دون معالجتها، على أن يكون خلال فترة لا تزيد عن 180 يوماً من تاريخ إغلاق الشكوى من قبل مقدم الخدمة أو انتهاء المهلة النظامية الممنوحة له

### 5. ما هو رقم الخدمة محل الشكوى؟

هو رقم الخدمة الهاتفية المتنقلة أو الثابتة أو خدمة البيانات الذي يرغب المستخدم تقديم شكوى بشأنه ويوضح الجدول أدناه أمثلة على رقم الخدمة

الاتصالات السعودية	زين	موبايلي	9ج	ليبارا	فبرجن	سلام	ريدبول
05XXX (10)	05XXX (10)	05XXX (10)	05XXX (10)	لابنطريق	لابنطريق	لابنطريق	05XXX (10)
لابنطريق	18XX (9) 01XXX (10) FTTHXXX (12) 8XXX (13)	لابنطريق	لابنطريق	10XXX (9) 01XXX (10) B2B-XXX	01XXX (10)	70XXX 01XXX (10) 9200XXX 21XXX (9) 83XXX (12)	01XXX 800XXX 9200XXX (10)
	08XXX (13)	08XXX (13)	08XXX (13)	لابنطريق	لايتني	08XXX (13)	08XXX (13)
المتنقل	ثابت	بيانات					

## الأسئلة الشائعة



### 6. حاولت إغلاق الشكوى ولم أتمكن من ذلك، ما الحل في هذه الحالة؟

يعتمد ذلك على المرطة التي وصلت لها الشكوى؛ فإن كانت الشكوى لدى الهيئة تحت الدراسة أو لدى مقدم الخدمة فلا يمكن للمستفيد إغلاقها إلا من خلال التواصل مع الهيئة عبر الرقم الموحد 19966. وطلب إغلاق الشكوى.

### 7. ما هي المرفقات المطلوبة مني أثناء تصعيد شكاوى الاتصالات؟

يطلب من المستفيد ارفاق المرفقات الموضحة أدناه أثناء تصعيد الشكاوى:

تصنيف الشكوى المرتبط بهذا المرفق	اسم المرفق
- جميع فئات الشكاوى المصعدة وذلك في حال كان المستفيد يصعد شكوى نيابة عن المستفيد الأساسي	صورة من الوكالة الشرعية
- احتساب مبالغ بعد تعليق الخدمة أو إلغائها - عدم تنفيذ طلب المستخدم إلغاء أو تعليق (رقم - خدمة)	ما يثبت طلب إلغاء الخدمة موضحا تاريخ الإلغاء
- عدم قيد سداد مبلغ مالي في أنظمة مقدم الخدمة	ما يثبت سداد المستفيد للمبلغ المعرض عليه
- عدم إعادة مبلغ التأمين - عدم إعادة المبلغ المالي	صورة من الحساب الجاري موضحة اسم البنك، اسم المستفيد و رقم الحساب

### 8. كيف أتواصل مع الهيئة؟

يمكنكم التواصل عبر القنوات التالية:

• مركز الاتصال لهيئة الاتصالات والفضاء والتكنولوجيا عبر الاتصال على الرقم 19966

• وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بالهيئة

• البريد الإلكتروني للهيئة info@cst.gov.sa