



هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية
Communications, Space &
Technology Commission

متصل
mutasil

دليل المستخدم

خدمة تصعيد شكاوى الاتصالات



خدمة تصعيد شكاوى الاتصالات

وصف



تتيح الخدمة للمستفيد إمكانية 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 الهواتف الذكية

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

1 تقديم الشكوى المباشرة إلى مقدم الخدمة عبر قنوات الاتصال الخاصة به واستلام رقم التذكرة، وفي حال تحقق شروط الحصول على الخدمة (موضحة في الصفحة السابقة). فيجوز للمستفيد الانتقال الى الخطوة رقم 2

1



متصل
mutasil

2

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

3 تحديد مقدم الخدمة و رقم الخدمة المرتبطين بالشكوى المصدرة

3



4

تعبئة نموذج تصعيد الشكوى

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

5



6

تقييم الخدمة



الأسئلة الشائعة



6. حاولت إغلاق الشكوى 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 للمستفيد إغلاقها إلا من خلال التواصل مع الهيئة عبر الرقم الموحد 19966، وطلب إغلاق الشكوى.

7. ماهي المرفقات المطلوبة مني أثناء تصعيد شكاوى الاتصالات؟

يطلب من المستفيد إرفاق المرفقات الموضحة أدناه أثناء تصعيد الشكاوى:

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

8. 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