



هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية
Communications, Space &
Technology Commission

متصل
mutasil

دليل المستخدم

خدمة تصعيد شكاوى الاتصالات



خدمة تصعيد شكاوى الاتصالات

وصف الخدمة



هي إحدى الخدمات المقدمة من هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية والتي تتيح للمستفيد تصعيد الشكاوى للهيئة، في حال إغلاق الشكاوى لدى مقدم الخدمة دون معالجة أو في حال مرور خمسة أيام ولم يتم حلها

قنوات تقديم الخدمة



الموقع الإلكتروني
تطبيق الجوال

رسوم الخدمة



مجانية

زمن تنفيذ الخدمة



30 يوم عمل

الجمهور المستهدف



القطاع الحكومي



قطاع الأعمال



الأفراد



شروط الحصول على الخدمة



يلزم التقدم بشكاوى لمقدم الخدمة أولاً عبر الوسائل المتاحة من قبل مقدم الخدمة

الوثائق المطلوبة



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



خطوات طلب الخدمة

1 تقديم الشكوى لمقدم الخدمة عبر مراكز الاتصال المتاحة، وفي حال عدم الرد خلال خمسة أيام أو إغلاق الشكوى دون معالجة يحق للمستفيد تصعيد الشكوى للهيئة

1



متصل
mutasil

2

تسجيل الدخول إلى بوابة متصل



3 اختيار رقمك المرتبط بالمشكلة من قائمة أرقام أو تقديم شكوى برقم أو خدمة أخرى

3



4

تعبئة نموذج تقديم الشكوى



5 ستصلك رسالة تتضمن رقم الشكوى المقدمة للاستعلام عنها لاحقاً ومتابعتها عن طريق موقع الهيئة

5



6

تقييم الخدمة





الأسئلة الشائعة



1. ما المقصود بالشكوى؟

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

2. كيف أتقدم بشكوى في حال وجود خلاف أو نزاع بين المستخدم 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

3. كيف أتواصل مع الهيئة؟

يمكنكم التواصل مع الهيئة عبر وسائل التواصل الاجتماعي، كما يمكنكم أيضاً التواصل عبر الرقم الموحد 19966

4. حاولت إغلاق الشكوى من موقع الهيئة ولم أتمكن 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 وسائل التواصل الاجتماعي أو عبر الرقم الموحد 19966، وطلب إغلاق الشكوى، أو الانتظار لحين وصول التحديث وعدم الرد عليه حتى يتم إغلاق الشكوى تلقائياً

5. ماذا تعني رسالة تم الإجراء بشكل آلي من النظام؟

يقصد بهذه الحالة أن المهلة المحددة للمرحلة الحالية للشكوى انتهت، ويمكنكم الرجوع للموقع لمتابعة حالة الشكوى

6. ما هو رقم الخدمة محل الشكوى؟

هو رقم الخدمة الهاتفية المتنقلة أو الثابتة أو خدمة البيانات الذي يرغب المستخدم تقديم الشكوى بشأنه



هل لديك سؤال أو اقتراح لتطوير متصل؟

يسعدنا تلقي اقتراحاتك من خلال هذه الصفحة أو بمسح QR كود بهاتفك المتنقل





7. ماهي المدة النظامية التي يجوز للمستفيد التقديم خلالها بشكوى إلى مقدم الخدمة؟

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

8. متى يحق لمقدم الشكوى تصعيد شكواه 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 يومًا من تاريخ إغلاق الشكوى من قبل مقدم الخدمة أو انتهاء المهلة النظامية الممنوحة له

9. وصلني تحديث لحالة الشكوى المقدمة لدى الهيئة \ لدى الشركة، كيف لي أن أعرف المقصود بها؟

تتيح لك (بوابة متصل) الاستعلام عن حالة الشكوى وستجد الإفادة بالمرحلة الحالية للشكوى، حيث ستكون أحد المراحل المذكورة في الجدول التالي:

مرحلة الشكوى	الإجراء المتخذ من قبل الهيئة
إغلاق الشكوى	تعني هذه الحالة أن الشكوى أُغلقت لأسباب منها: <ul style="list-style-type: none"> عدم قيام مقدم الشكوى بالاعتراض على رد الشركة خلال المهلة المحددة لإغلاق الشكوى مقدم الشكوى لديه شكوى مكررة تحت الإجراء صدور قرار من قبل الهيئة بخصوص شكوى سابقة لدى العميل عدم اكتمال متطلبات قبول الشكوى (رقم الخدمة محل الشكوى خاطئ، عدم اختيار نوع الشكوى الصحيح، ليس هناك شكوى عند الشركة، عدم كتابة الإحداثيات اللازمة للموقع لدراسة الشكوى من الناحية الفنية). يجب أن يكون صاحب الشكوى هو نفس صاحب الرقم المتضرر، وفي حال لم يكن نفس الشخص فإن الشكوى تغلق إلا في حال وجود وكالة عدم اختصاص الهيئة بالنظر في الشكوى
تحت الدراسة	الشكوى حالياً لدى الهيئة لدراستها ليتم اتخاذ الاجراءات النظامية اللازمة بشأنها
إدارة المتابعة - التأكد من تنفيذ القرار	عند إصدار القرار لصالح الشاكي ستقوم الهيئة بمتابعة تنفيذ القرار مع مقدم الخدمة لتقديم ما يثبت تنفيذه لقرار الفصل وإذا لم يثبت تنفيذه لقرار الهيئة أو توجيهها فإنه يتم إحالته للجنة النظر في مخالفات نظام الاتصالات لاتخاذ الإجراء اللازم تجاهه



هل لديك سؤال أو اقتراح لتطوير متصل ؟

يسعدنا تلقي اقتراحاتك من خلال هذه الصفحة أو بمسح QR كود بهاتفك المتنقل

