الخليج

اقتصاد, أسواق الإمارات

24 يناير 2022 15:43 مساء

متطلبات للتقدّم بشكوى ضد مزود خدمات الاتصالات 10

دبي: حمدي سعد

توفر منصة هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية، «تدرا» إمكانية تقديم شكوى على مزودي خدمات الاتصالات في الإمارات عبر الإنترنت وباستخدام الهوية الرقمية في دقائق معدودة.

وتأتي الخدمة مجاناً على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع، بهدف مساعدة مشتركي خدمات الاتصالات في الدولة بهدف تسوية أي نزاع مع أي من مزودي خدمات الاتصالات بشأن خدمات الاتصالات المقدمة لهم بشكل كامل خلال 5 أيام عمل.

ويتم تقديم الشكوى من خلال اتباع الخطوات التالية:

****

1- اضغط على «ابدأ الخدمة» وقم بتسجيل الدخول أو بإنشاء حساب جديد.

2- قم بتعبئة النموذج المتوفر على الموقع الإلكتروني وإدخال الرقم المرجعي للشكوى من مزود الخدمة (إن وجد)

وإرفاق الوثائق المطلوبة إلكترونياً.

.3- تقوم الهيئة بدراسة موضوع الشكوى والتواصل مع المشترك

قنوات الخدمة:

****

تطبيق الهاتف المتحرك

الموقع الرسمي

مركز الاتصال

DXB مركز خدمة

AUH مركز خدمة

الشروط والأحكام

ينبغي على المشتركين:

****

4- الحصول على رقم مرجعي للشكوى «إن وجد» قبل تقديم النزاع إلى الهيئة وذلك لتتم معالجتها وفقاً لإجراءات التعامل مع الشكاوى المنفذة لديه.

5- في حالة عدم رضا أو عدم حصول المستهلك على نتيجة معالجة الشكوى يمكنه رفعها للهيئة.

.6- إرفاق الوثائق المطلوبة

الوثائق المطلوبة

****

7- بطاقة الهوية

8- تفويض خطي أو توكيل رسمي «لعملاء الشركات فقط».

9- الرقم المرجعي للشكوى من مزود الخدمة «إن وجد».

10- أي وثيقة أخرى لدعم الشكوى مثل: «فاتورة الهاتف، تفاصيل الحساب، ونسخ من جميع المراسلات الخطية من مزود الخدمة الخاص بالمشترك، وغيرها».

ويمكن بدء الخدمة عبر الرابط https://digital.tdra.gov.ae/ar/Auth/Login

For Publishing
904x506
860.22KB

"حقوق النشر محفوظة "لصحيفة الخليج .2024 ©