

## إستمارة تقديم شكاوى المنتفعين من خدمات الاتصالات

قبل تعبئة هذه الاستمارة الرجاء تقديم شكوى كتابية لدى مزود الخدمة وإعطائه مهلة ١٥ يوما لحل الشكوى. إذا قمت بتقديم الشكوى وتظن انك غير قادر على التوصل إلى حل مرضي بعد مرور ١٥ يوم الرجاء تعبئة الاستمارة وإرسالها لنا عن طريق:

الفاكس ٢٤٢٢٢٠٠٠
صندوق البريد ١١١ السيب ٢٥٥٥
البريد الإلكتروني <a href="mailto:Consumer@tra.gov.om">Consumer@tra.gov.om</a>
زيارتنا في مبنى الهيئة مقابل مطار مسقط الدولي. السيب، مسقط

### معلومات يجب معرفتها

- لا توجد رسوم على تقديم الشكوى لدى هيئة تنظيم الاتصالات
- للمنتفعين تقديم شكاوهم إلى المرخص لهم وفقا لأحكام لائحة النظر في شكاوى المنتفعين التي يصدرها المرخص لهم في هذا الشأن والتي يتم اعتمادها من الهيئة.
- على المرخص له إخطار المنتفع بقراره في شأن الشكوى مع بيان أسبابه مع إخطار المنتفع بأنه إذا لم يرتضي القرار، فله التظلم إلى الهيئة خلال ثلاثين يوما من إخطاره به.
- يعتبر عدم رد المرخص له على شكوى المنتفع خلال خمسة عشر يوما من تاريخ استلامه للشكوى رفضا لها.

هل أنت صاحب عقد الاشتراك لخدمة الاتصالات؟				
صاحب عقد الاشتراك يقصد به الشخص الذي وقع على استمارة تجلب الخدمة				
نعم ← الرجاء تكملة الاستمارة				
لا ← أكمل استمارة الشكوى ولكن اجلب من صاحب عقد الاشتراك أن يكمل القسم رقم ٥				
<b>١. المعلومات الشخصية لصاحب عقد الاشتراك</b>				
				الاسم الثلاثي
		المحافظة	العنوان	
		الولاية	صندوق البريد	
		الرمز البريدي		
			رقم هاتف للتواصل	رقم هاتف آخر للتواصل
البريد الإلكتروني				
		فئة المستهلك	○ فرد	○ شركة
			○ أخرى حدد؟	
<b>٢. تفاصيل خدمة الاتصالات</b>				
				اسم موفر الخدمة
		○ هاتف ثابت	○ هاتف نقال	○ انترنت
		○ أخرى حدد؟		
				نوع الشكوى (✓)
				رقم الهاتف أو العقد

## إستمارة تقديم شكاوى المنتفعين من خدمات الاتصالات

### ٣. تفاصيل الشكوى

الرجاء شرح شكواك (إذا كنت محتاجا إلى مزيد من المساحة الرجاء استخدام ورقة منفصلة و إلحاقها بالاستمارة)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### كيف تعامل موفر الخدمة مع شكواك؟

.....

.....

.....

.....

### كيف تفضل أن يقوم موفر الخدمة بحل شكواك؟ (خياراتك)

ملاحظة: الهيئة لاتختص بالتعويضات المادية ويمكنك المطالبة بأي تعويضات مادية أمام المحكمة.

.....

.....

.....

### الرجاء تزويدنا بنسخة من

١. البطاقة الشخصية

٢. مايثبت تقديم شكواك لدى مزود الخدمة أولا

مثال: نسخة من رسالة الشكوى أو رسائل الكترونية بينك وبين مزود الخدمة

٣. المراسلات مع مزود الخدمة إن وجدت.

مثال: فواتير، استمارة خلب الخدمة أو رسالة الشكوى أو رسائل الكترونية بينك وبين مزود الخدمة.

### ٤. الخطوة التالية

استخدم احد العناوين الموجودة في اعلي الصفحة الأولى لإرسال هذه الاستمارة والمراسلات الأخرى عن خريق الفاكس ، البريد او إيصالها إلينا.

- بعد تسليمك الاستمارة من خلال قنوات الاتصال الموضحة أعلاه، سيتم التواصل معكم عن خريق ممثل مركز الاتصالات بالهيئة سيتم موافاتكم بالخطوة التالية.
- اذا كانت شكواك مستعجلة ولاتحتمل الانتظار نرجو التواصل مع مركز الإتصال ٨٠٠٠٠٠٠٠
- لمزيد من المعلومات هيئة تنظيم الاتصالات انظر [www.tra.gov.om](http://www.tra.gov.om)

التاريخ:

التوقيع: