

## 1. شكاوى المستخدمين

- 1.1. يجب على مقدم الخدمة وضع اجراءات محددة وواضحة لمعالجة شكاوى المستخدمين, بحد أدنى التالي:
- 1.1.1. أن تكون جميع اجراءات معالجة الشكاوى لدى مقدم الخدمة وفق نظام إلكتروني محدد, تحفظ فيه جميع اجراءات الشكاوى من بداية تقديم الشكاوى حتى إغلاقها, ويكون هذا النظام تفاعلياً مع المستخدم, يُمكن للمستخدم من الرد على مقدم الخدمة, ومن الاطلاع على سير اجراء الشكاوى إلكترونياً.
- 1.1.2. أن يكون تقديم الشكاوى متاحاً عبر كافة الوسائل الممكنة سواء إلكترونية أو عبر الاتصال الهاتفي, أو الحضور الشخصي, وعدم إلزام المستخدم بوسيلة واحدة لتقديم شكواه, وأن يكون الوصول إلى هذه الوسيلة سهلاً وواضحاً.
- 1.1.3. أن يزود المستخدم برقم مرجعي لشكواه.
- 1.1.4. أن لا تتجاوز اجراءات معالجة الشكاوى (15) خمسة عشر يوماً من تاريخ تقديم الشكاوى.
- 1.1.5. أن يُمكن للمستخدم من تصعيد الشكاوى إلى مستوى أعلى لدى مقدم الخدمة خلال مهلة خمسة عشر يوماً المحددة لمقدم الخدمة لمعالجة الشكاوى, وتكون مدة معالجة الشكاوى في المرحلة الأولى (مرحلة معالجة الشكاوى) لا تتجاوز عشرة (10) أيام من تاريخ تقديم الشكاوى, وتكون المدة في المرحلة الثانية (مرحلة التصعيد لدى مقدم الخدمة) لا تتجاوز خمسة (5) أيام من تاريخ تصعيد الشكاوى, ويجب أن يعطى المستخدم مهلة لتصعيد الشكاوى لا تقل عن يومين من تاريخ تبليغه برّد مقدم الخدمة.
- 1.1.6. أن تصعد الشكاوى تلقائياً إلى المرحلة الثانية لدى مقدم الخدمة بعد انتهاء مدة 10 أيام من تاريخ تقديم الشكاوى دون تقديم حل للمستخدم.
- 1.1.7. أن يزود المستخدم بعد تقديمه الشكاوى بالمدة المتوقعة لمعالجة الشكاوى عبر رسالة نصية (SMS), ويوضح بها كيفية متابعته للشكاوى, وفي حال انتهاء المدة المتوقعة قبل معالجة الشكاوى, يجب أن يفاد بمستجدات معالجة شكواه والمدة الجديدة المتوقعة لإنهائها, ويجب في كل الأحوال أن لا تزيد مدة معالجة الشكاوى لدى مقدم الخدمة (15) خمسة عشر يوماً من تاريخ تقديم الشكاوى, مع مراعاة مدة كل مرحلة من مراحل معالجة المشكلة لدى مقدم الخدمة.
- 1.1.8. أن يزود المستخدم عند إغلاق الشكاوى برّد مكتوب عن الحل المقدم له عبر رسالة نصية (sms) أو إلكترونية, أو ورقية, ولا يكتفي بعبارات مختصرة مثل عبارة (تم معالجة الشكاوى), وفي حال عدم قبول مقدم الخدمة للشكاوى يجب أن يكون هذا مكتوباً ومسبباً, ويرسل للمستخدم عبر رسالة نصية (sms) أو إلكترونية أو ورقية, ويجب أن تتضمن الرسالة المرسله للمستخدم ( بعد إغلاق الشكاوى في مرحلتها الأولى) حقه في تصعيد الشكاوى لدى مقدم الخدمة في حال عدم رضاه عن الحل المقدم خلال يومين من تاريخ تبليغه, ويبين له كيفية التصعيد, وأن تكون آلية التصعيد سهلة, وأن ترفع إلى مستوى أعلى لدى مقدم الخدمة, وأن تكون لمعالجتها أولوية, ويجب أن تتضمن الرسالة ( عند إغلاق الشكاوى بعد تصعيدها ) حق المستخدم في تصعيد الشكاوى إلى هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات في حال عدم رضاه عن الحل المقدم وذلك خلال خمسة أيام من تاريخ تبليغه, وتتضمن الرسالة كذلك كيفية تصعيد الشكاوى للهيئة.
- 1.2. يجب على مقدم الخدمة أن يضع اجراءات معالجة الشكاوى لديه على موقعه الإلكتروني بشكل واضح, وتطبع وتوزع مجاناً في مكاتب خدمات العملاء وتوضع في مكان بارز, وأن تتوفر باللغتين العربية و الإنجليزية.
- 1.3. عند قيام المستخدم بالاعتراض على صحة مبلغ مطالب به من قبل مقدم الخدمة, فيتوجب على مقدم الخدمة أن يوقف مطالبته بذلك المبلغ المعترض على صحته وأن لا يلغي/ يعلق الخدمة بسببه, حتى يتم حل الشكاوى من قبل مقدم الخدمة, وفي حال قيام المستخدم بتصعيد الشكاوى أمام الهيئة فيتوجب على مقدم الخدمة استمرار إيقاف المطالبة بذلك المبلغ واستمرار عدم إلغاء/ تعليق الخدمة بسبب المبلغ المعترض عليه حتى يتم البت

في الشكوى من قبل الهيئة, وهذا لا يعني المستخدم من سداد المبلغ غير المعترض عليه خلال فترة السداد المحددة في الفاتورة.

1.4. يجب على مقدم الخدمة حفظ الشكوى المقدمة من المستخدم وجميع الاجراءات التي تمت عليها في ملف المستخدم المشار إليه في هذه الوثيقة, لمدة لا تقل عن سنة من تاريخ حل الشكوى, ويجب أن تحفظ مع الشكوى جميع المستندات المطلوب من مقدم الخدمة تقديمها إلى الهيئة في حال تصعيد الشكوى إلى الهيئة, حسب نوع كل شكوى وفق التفصيل المبين في الملحق رقم (1).

1.5. في حال تصعيد المستخدم شكواه أمام الهيئة, وقيام الهيئة بإحالتها إلى مقدم الخدمة للإفادة عنها فيتوجب على مقدم الخدمة التالي:

1.5.1. إيقاف أي مطالبات مالية بشأن المبلغ المعترض على صحته حتى يتم البت في الشكوى من قبل الهيئة.

1.5.2. عدم إلغاء/ تعليق الخدمة بسبب المبلغ محل الاعتراض حتى يتم البت في الشكوى من قبل الهيئة.

1.5.3. تزويد الهيئة برد مفصل عن الشكوى, وموقف مقدم الخدمة حيالها.

1.5.4. تزويد الهيئة بنسخة من تفاصيل اجراءات معالجة الشكوى.

1.5.5. تزويد الهيئة بمستندات الشكوى حسب نوع كل شكوى وذلك وفق التفصيل المبين في الملحق رقم(1).

1.5.6. الرد على الهيئة خلال المدة النظامية التي تحددها الهيئة.

1.6. في حال عدم رد مقدم الخدمة على الهيئة التفاصيل والمستندات المطلوبة خلال المدة المحددة فستقوم الهيئة بالبت في الشكوى واصدار قرارها وفقا لما يتوفر من مستندات.

1.7. يجب على مقدم الخدمة تنفيذ قرار الهيئة الصادر في الشكوى, فور تبليغه به.