

ملحق رقم (1)

## نموذج تقديم الشكوى

1. قبل تعبئة هذه الاستمارة الرجاء تقديم شكوى كتابية لدى مزود الخدمة وإعطائه مهلة 15 يوماً لحل الشكوى.
2. إذا قمت بتقديم الشكوى ولم تحل شكواك أو لم تقتنع بالحل المقترح من قبل المزود (بعد مرور 15 يوم)، الرجاء تعبئة الاستمارة وإرسالها لنا.
3. هل أنت صاحب عقد الاشتراك لخدمة الاتصالات: (صاحب عقد الاشتراك يقصد به الشخص الذي وقع على استمارة طلب الخدمة)
 

نعم (الرجاء تكملة الاستمارة)

لا (أكمل استمارة الشكوى ولكن يطلب منك إرفاق وكالة قانونية سارية المفعول)
4. المعلومات الشخصية لصاحب عقد الاشتراك:
 

الاسم الرباعي \_\_\_\_\_ رقم البطاقة / الجواز \_\_\_\_\_ تاريخ الاصدار \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ جهة الإصدار \_\_\_\_\_

مكان السكن \_\_\_\_\_ صندوق البريد \_\_\_\_\_ البريد الإلكتروني \_\_\_\_\_

الهاتف الثابت \_\_\_\_\_ الهاتف النقال \_\_\_\_\_ رقم هاتف آخر للتواصل \_\_\_\_\_

فئة المشترك:  فرد  شركة  أخرى حدد؟ \_\_\_\_\_
5. تفاصيل خدمة الاتصالات/ الانترنت / القيمة المضافة:
 

اسم مزود الخدمة/المشغل \_\_\_\_\_

الخدمة محل الشكوى:  هاتف ثابت  هاتف نقال  انترنت أخرى حدد؟ \_\_\_\_\_
6. الرقم المرجعي للشكوى الذي تم الحصول عليه من مزود الخدمة ( ).
7. رقم المشترك المرتبط بالخدمة: - \_\_\_\_\_
8. تفاصيل الشكوى: الرجاء شرح شكواك (إذا كنت محتاجاً إلى مزيد من المساحة الرجاء استخدام ورقة منفصلة وإلحاقها بالاستمارة)

كيف تعامل مزود الخدمة مع شكواك؟

كيف تفضل أن يقوم مزود الخدمة بحل شكواك؟ (طلباتك)

الرجاء تزويدنا بنسخة من:

- 1- البطاقة الشخصية أو جواز السفر (ساري الصلاحية لغير اليمنيين).
  - 2- نسخة من التفويض أو التوكيل الرسمي إن كانت الشكوى مقدمة من غير المعني بموضوع الشكوى.
  - 3- ما يثبت تقديمك لشكواك لدى مزود الخدمة أولاً (مثال: نسخة من رسالة الشكوى أو رسائل إلكترونية بينك وبين المزود).
  - 4- المراسلات مع مزود الخدمة إن وجدت (مثال: فواتير، استمارة طلب الخدمة أو رسالة الشكوى أو رسائل إلكترونية بينك وبين المزود).
  9. إرشادات تقديم الشكوى إلى الوزارة:
    - 1- استخدم أحد العناوين التالية لإرسال هذه الاستمارة أو إيصالها إلينا، علماً أنه لا توجد أية رسوم على تقديم الشكوى لدى الوزارة:
 

ص.ب: 25237 : 01 331473

complaints@mtit.gov.ye : ✉
    - 2- سنتواصل معك خلال مدة أقصاها 7 أيام ونشرح لك الخطوة التالية.
    - 3- إذا كانت شكواك مستعجلة ولا تحتل الانتظار نرجو التواصل مع الإدارة العامة لتنظيم الاتصالات "مختص شؤون المشتركين".
  10. إقرار:
- كافة البيانات الواردة في استمارة تقديم الشكوى المقدمة إلى الوزارة هي معلومات صحيحة، وتخضع أي مخالفة لذلك لأحكام المخالفات والجزاءات النافذة في الوزارة.

الاسم \_\_\_\_\_ التوقيع \_\_\_\_\_ التاريخ \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

للاستفسار يمكن الاتصال بالأرقام التالية:

01 331460 : ☎

الرقم المجاني: 8000080