



# كيف

# تتعامل مع

# الشكاوى

# التي تواجهها

# مع مزود خدمة

# الاتصالات؟





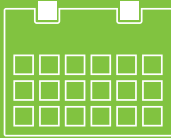
ضع إسمك بالكامل، ورقم هاتفك الخاص، بالإضافة إلى الرقم الذي تواجهه عليه المشكلة



وضّح مشكلتك بشكل مفصّل وقدم نسخ من الفواتير والوثائق المتعلقة بمشكلتك



قم بطلب رقم المراجعة لشكواك



إطلب موعداً متوقعاً للرد عليك أو لحل مشكلتك

# الإتصال بمزوّد خدمة هاتفك

إذا كان لديك شكوى حول أي خدمة من خدمات الاتصالات، عليك أولاً التقدم بها لمزوّد خدمة الاتصالات الخاص بك مباشرة، إما بالتواصل معهم كتابياً أو عن طريق الإتصال بمركز خدمة الزبائن:

- إذا كنت ستراسل مزوّد خدمتك كتابياً، تأكد بأن رسالتك تحتوي على:

- **إسمك بالكامل ورقم هاتفك الخاص، بالإضافة إلى رقم الخدمة الذي تواجهه عليه المشكلة**

- **شرح تفصيلي للشكوى التي تواجهها**، وضّح جميع التفاصيل المهمة مثل وقت حدوث المشكلة والخطوات التي اتخذتها لوضع حل للمشكلة. قدم أخبار قدر من المعلومات لديك حول الشكوى

- **قدم نسخاً من الفواتير والوثائق المتعلقة بمشكلتك** واحفظ كل المراسلات بينك وبين مزوّد خدمة الاتصالات الخاص بك

- **أطلب رقم المراجعة للشكوى**

• **أطلب من مزوّد الخدمة أن يعطيك التاريخ المتوقع للرد عليك أو لحل الشكوى الخاصة بك**

• **قم بمتابعة الشكوى التي تقدمت بها مع مزوّد خدمة الاتصالات**



يمكن الاتصال بنا على 81188



موقعنا الإلكتروني هو  
[consumer.tra.org.bh](http://consumer.tra.org.bh)



أرسل لنا بريداً إلكترونياً على  
[consumer@tra.org.bh](mailto:consumer@tra.org.bh)

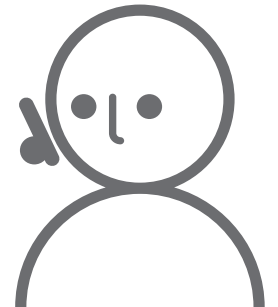


أرسل لنا فاكس على 17532523

# تواصل معنا

في حال إتمامك للخطوات السابقة مع مزود خدمة الاتصالات الخاص بك وكان الحل المقترح غير مرضي لك، أو في حال مضي أكثر من ٦٠ يوماً منذ تاريخ تقديمك للشكوى ولم يتم حلها بعد، عليك الاتصال بهيئة تنظيم الاتصالات وسنكون على أتم الاستعداد لمساعدتك، حيث يمكنك:

- الاتصال بنا على **81188**
- أو زيارة صفحة المستهلك على الموقع الإلكتروني **[consumer.tra.org.bh](http://consumer.tra.org.bh)**
- أو إرسال بريد إلكتروني على **[consumer@tra.org.bh](mailto:consumer@tra.org.bh)**
- أو إرسال فاكس على **17532523**



# الأمر التي نحتاج معرفة



نحتاج إلى نسخ من مراسلاتك مع مزود  
خدمة الاتصالات



رقم المراجعة الخاص بشكواك



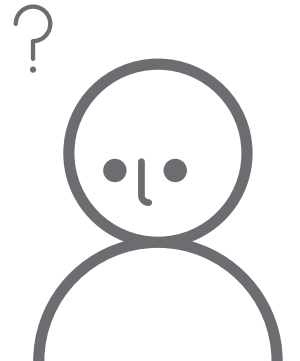
نسخة من بطاقتك السكنية



رقم هاتفك للتواصل معك

عند تقديم شكواك للهيئة قم بتقديم المعلومات التالية لنقوم  
بإعطاء مشكلتك الاهتمام الكافي والعناية اللازمة:

- وصف واضح للشكوى التي واجهتها وتوقعاتك للحل
- نسخة من جميع المراسلات ورقم المراجعة الخاص بالشكوى التي تقدمت بها لمزود الخدمة
- نسخة من بطاقة الهوية الخاصة بك
- أسمك الكامل ومعلومات الاتصال بك الكاملة والتي تتضمن رقم هاتفك في حال أردنا الاتصال بك





سنقوم بإشعارك باستلامنا شكواك



سنقوم بالتحقق من مشكلتك



سنقوم بالإتصال بك إذا كانت لدينا أية أسئلة



أو لمناقشة أية حلول ممكنة

# ماذا سيحدث بعد التقدم بالشكوى للهيئة؟

- سنقوم بإشعارك باستلام شكواك وتزويدك برقم مراجعة للشكوى
- سنقوم بالتحقيق في شكواك مع مزود خدمتك وتزويدهم بجميع الوثائق المتعلقة بها
- عند الحاجة، سنقوم بالاتصال بك لطلب المزيد من التوضيح
- بعد مرحلة التحقيق، سيتم التواصل معكم لمناقشة الحل الملائم لمشكلتكم والنتيجة التي توصلنا إليها

