

دليل مستهلكي خدمات الاتصالات
هيئة تنظيم الاتصالات

← الاعلي-للاتصالات.قطر ← الخط الساخن: ١٠٣ ← البريد الإلكتروني: consumervoice@ict.gov.qa

← تابعونا على تويتر: @ictQATARvoice

إدارة شؤون المستهلك بالمجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

يسعى المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (أي سي تي قطر) من خلال دوره كمنظم لقطاع الاتصالات في دولة قطر إلى الموازنة بين التزامات مقدمي الخدمة المرخصين وحقوق المستهلكين؛ وفي إطار الدور الفعال الذي يقوم به المجلس لتوعية المستهلكين بحقوقهم والتزامات مقدمي الخدمة نحوهم، تسعى إدارة شؤون المستهلكين حثيثاً إلى أن يجني الجمهور ثمار المنافسة في سوق الاتصالات بدولة قطر.

ويتضمن قانون الاتصالات القطري، ولائحته التنفيذية، والتراخيص الممنوحة إلى شركتي كيوتل وفودافون قطر على بنود وأحكام من شأنها حمايتك خلال تعاملك مع مقدمي الخدمة في قطر، إذ تشترط التزام مقدم الخدمة بالأمانة في تعامله معك.

هذا وسيقوم المجلس بمساعدتك على اتخاذ قرارات صائبة ومدرسة بناءً على امتلاكك لكافة المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار، فإذا كان لديك شكوى أو مشكلة مع مقدم الخدمة، ينبغي عليك إتباع الخطوات اللازمة لتقديم شكواك للمجلس بعد التواصل مع مقدم خدمتك وعدم تمكنه من حل مشكلتك.

للتواصل معنا

الخط الساخن: ١٠٣
من خارج دولة قطر: +٩٧٤٤٤٠٦٩٩٣٨
البريد الإلكتروني: consumervoice@ict.gov.qa
تابعونا على تويتر: @ictQATARvoice

الاجراءات المتبعة لتقديم شكوى المستهلكين

يحق لمستهلكي خدمات الاتصالات في دولة قطر رفع شكوى رسمية إلى المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (أي سي تي قطر) في حالة مواجهة مشكلة مع أحد مقدمي خدمات الاتصالات في قطر وعدم تمكنه من التوصل إلى تسوية مقبولة للمشكلة التي قد تتعلق بمجالات متعددة ومتنوعة مثل نظام الفوترة أو جودة الخدمات وغيرها؛ وبناءً عليه سيتخذ المجلس الإجراءات اللازمة للتحقيق رسمياً في شكوى المستهلك للتوصل إلى حل مرضٍ لكلا الطرفين.

فإذا كانت لديك شكوى ضد مقدم خدمة الاتصالات الخاص بك، اتبع الخطوات التالية :

خطوة ١
تواصل مع مقدم خدمتك
لتقديم شكواك أو ملاحظاتك

تعد الشكوى منتهية
في حال قناعتك بتسوية
مقدم الخدمة

خطوة ٢
إذا لم يحل مقدم الخدمة
مشكلتك في غضون ٣٠
يوماً من تقديم الشكوى،
أو كنت ما تزال غير
راضٍ عن تسويته

تواصل معنا علي الخط الساخن
(١٠٣) لتقديم شكواك،
أو عبر البريد الإلكتروني
consumervoice@ict.gov.qa
أو قم بتعبئة استمارة الشكوى
عبر الموقع الإلكتروني للمجلس
الأعلى للاتصالات
www.ictQATAR.qa

سنقوم بالتحقيق في شكواك
الرسمية من خلال الرجوع
لأصحاب الصلة من مقدمي
الخدمة، وسنعلمك بكافة
المستجدات طوال فترة التحقيق،
فضلاً عن إبلاغك بالقرار النهائي
للمجلس، فإذا حاز القرار على
رضاك سيتم إنهاء الشكوى

خطوة ٣
في حال عدم رضاك عن
القرار الذي توصل إليه
المجلس، يحق لك اتخاذ كافة
الإجراءات القانونية ضد
مقدم خدمتك عبر القنوات
التشريعية ذات الصلة في
دولة قطر

من هم مقدمو خدمات الاتصالات بدولة قطر ؟

← شركة فودافون - قطر
هاتف خدمة العملاء داخل قطر ١١١
للاستفسار من شبكة أخرى: ٨٠٠٧١١١
للاتصال من خارج دولة قطر ٩٧٤٧٧٠٠٧١١١
البريد الإلكتروني: care.qa@vodafone.com

← شركة اتصالات قطر (كيوتل)
هاتف خدمة العملاء داخل قطر ١١١
للاستفسار من شبكة أخرى: ٤٤٢٠٠٧٠٠
للاتصال من خارج دولة قطر: +٩٧٤٤٤٣٨٠٠٠٠
البريد الإلكتروني: customer.service@qtel.com.qa