



هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية
Communications, Space &
Technology Commission

متصل
mutasil

دليل المستخدم

خدمة البلاغ الازعاج



خدمة بلاغ الازعاج

وصف الخدمة



الابلاغ عن رقم محدد يقوم بالتواصل المتكرر مع المستفيد بهدف الازعاج سواء كان ذلك عبر مكالمات أو رسائل نصية SMS

قنوات تقديم الخدمة



البوابة الإلكترونية
تطبيق الهواتف الذكية

رسوم الخدمة



مجانية

زمن تنفيذ الخدمة



30 يوم عمل

الفئة المستهدفة



الأفراد



شروط الحصول على الخدمة



■ أن يكون محتوى البلاغ واقع ضمن اختصاص هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية

الوثائق المطلوبة



■ نسخة يثبت حدوث الازعاج سواء رسالة أو اتصال موضحة الرقم المزعج.

■ الوكالة الشرعية من المستفيد الأساسي (وذلك في حال رغبته بتوكيل مستفيد آخر لتقديم بلاغ نيابة عنه)



خطوات طلب الخدمة :

متصل
mutasil

1 البدء بخدمة بلاغ الازعاج في منصة متصل وتسجيل الدخول عبر النفاذ الوطني

1

2 تحديد بلاغ الازعاج

2

3 تعبئة نموذج تقديم البلاغ

3

4 سيصلك اشعار يتضمن رقم التذكرة ، حيث يمكنك متابعة حالتها عن طريق منصة متصل عبر صفحة متابعة طلباتي

4

5 تقييم الخدمة

5



الأسئلة الشائعة



1. ماهو الفرق بين البلاغ والشكوى المصعدة ؟

الشكوى: وجود خلاف أو نزاع بين المستفيد ومقدم الخدمة حول إحدى خدمات الاتصالات المرخصة من الهيئة ويتطلب على المستفيد أن يتوجه لمقدم الخدمة أولاً عبر الوسائل المتاحة من قبل مقدم الخدمة، وفي حال انطباق شروط التصعيد (يمكنكم العودة إلى خدمة تصعيد شكاوى الاتصالات) ، فيمكن للمستفيد بأن يقوم بتصعيد الشكوى إلى الهيئة.

البلاغ: إشعار الهيئة برصد مكالمة أو رسائل نصية غير مرغوبة صادر من رقم محلي ومخالفة لنظام الاتصالات والتي تقع ضمن اختصاص الهيئة وقد تؤثر على بقية المستفيدين.

2. أريد تقديم بلاغ عن رسالة واردة تتضمن الفوز بجائزة أو خلافه؟

تقع بلاغات جرائم النصب والاحتيال خارج اختصاص الهيئة ويمكن للمستفيد التوجه إلى إحدى الخيارات التالية لتقديم البلاغ:

- رفع البلاغ إلى الأمن العام ممثلاً بشرط المناطق أو عبر تطبيق كلنا أمن
- الإبلاغ عنها بإعادة إرسال الرسالة النصية أياً كان مقدم الخدمة التابع له إلى الرقم (330330) علماً بأن الخدمة مجانية لجميع عملاء مقدمي خدمات الاتصالات المتنقلة.

3. كيف أتواصل مع الهيئة؟

يمكنكم التواصل عبر القنوات التالية:

- مركز الاتصال لهيئة الاتصالات والفضاء والتقنية عبر الاتصال على الرقم 19966
- وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بالهيئة