

شكاوى المستخدمين

- 1- يتم التعامل مع كافة الإجراءات الخاصة بشكاوى المستخدمين من خلال نظام التذاكر الذي يتم به حفظ كافة اجراءات الشكاوى من بداية الشكوى حتى الانتهاء منها. ويسمح هذا النظام باطلاع المستخدم عن آخر المستجدات المتعلقة بشكواه مما يتيح له معرفة الحالة التي وصلت إليها تلك الشكوى.
 - 2- تقديم تقرير الشكوى متاح عبر كل الوسائل الممكنة سواء البريد الإلكتروني، مكالمة هاتفية أو وسائل التواصل الاجتماعي حيث لا يتقيد المستخدم بوسيلة واحدة لتقديم شكواه. ويمكن الوصول إلى هذه الوسائل بسهولة من خلال "اتصل بنا" في الموقع الإلكتروني.
 - 3- تمنح لبيارا المستخدم رقما مرجعيا خاصا بشكواه.
 - 4- لا تتعدى اجراءات التعامل مع الشكوى مدة الخمسة عشر (15) يوما بدءا من التاريخ الذي يتم فيه تقديم الشكوى. وإذا تجاوزت الشكوى الخمسة عشر يوما يحق للمستخدم تصعيد الشكوى ورفعها لهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات.
 - 5- سوف يُسمح للمستخدم تصعيد الشكوى إلى مستوى أعلى داخل لبيارا خلال مدة الخمسة عشر يوما المحددة للتعامل مع الشكوى. ويجب ألا تتجاوز مدة التعامل مع الشكاوى في المرحلة الأولى (مرحلة تجهيز الشكوى) عشرة (10) أيام من تاريخ تقديم الشكوى، وألا تتجاوز المدة المحددة في المرحلة الثانية خمسة (5) أيام من تاريخ تصعيد الشكوى. ويتم منح المستخدم مهلة لا تقل عن يومين لتصعيد الشكوى من تاريخ قيام لبيارا بتبليغه بردها على الشكوى. إذا تجاوزت الشكوى مدة خمسة عشر (15) يوما يحق للمستخدم رفع الشكوى وتصعيدها مباشرة إلى هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات باستخدام البوابة الإلكترونية للهيئة، وحال رفعها الى الهيئة يتم التعامل مع الشكوى مباشرة من خلال البوابة الإلكترونية للهيئة.
 - 6- يتم تصعيد الشكوى بشكل تلقائي الى المرحلة التالية في لبيارا بعد مضي عشرة أيام من تاريخ تقديمها بدون ايجاد أي حل للمستخدم.
- 1-6 بعد تقديم الشكوى، يتم اطلاع المستخدم بالمدة المتوقعة للتعامل مع الشكوى عبر رسالة نصية قصيرة تبين له كيفية متابعة الشكوى. في حالة انتهاء المدة المتوقعة قبل التعامل مع الشكوى، سيتم إبلاغ المستخدم بأحدث التطورات المتعلقة بمعالجة شكواه والمدة المتوقعة الجديدة للقيام بذلك. ومع ذلك، فإن مدة معالجة الشكوى لن تتجاوز خمسة عشر (15) يوما من تاريخ تقديم الشكوى.
- 2-6 عند إغلاق الشكوى، يتم إبلاغ المستخدم كتابة بالحل من خلال رسالة نصية قصيرة. ويحق للمستخدم تصعيد الحل الخاص بالشكوى المقدم من لبيارا والتقدم أيضا بشكوى للهيئة في حالة عدم رضاه عن الحل.
- 7- تحتفظ لبيارا بالشكوى المقدمة من المستخدم والاجراءات الخاصة بها في نظام التذاكر بحيث تبقى هناك لمدة سنة من تاريخ تسوية الشكوى.