



شرکت ارتباطات سیار ایران

فرم ثبت الکترونیکی شکایات
کد مدرک: (FO-۳۲۱-۵۸/۰۰)

شماره :
تاریخ مراجعه :
پیوست :

شماره ثبت:

تاریخ ثبت:

ساعت ورود نامه:

۱- چنانچه شکوائیه شما در خصوص اعتراض از عملکرد کارکنان زیرمجموعه یا پیگیری مزاحمت تلفنی می باشد، کاملاً بصورت محرمانه ثبت و انجام می شود.
۲- درج آدرس، شماره تلفن همراه و شماره تماس الزامی می باشد. زیرا بدون اطلاعات مذکور امکان بررسی و پاسخگویی به درخواست شما میسر نمی باشد.
۳- لطفاً پس از تکمیل و تحویل فرم، حتماً از متصدی ثبت کننده شکایت، شماره پیگیری دریافت نموده تا درخواست شما با این شناسه و از طریق تماس با شماره ۹۹۹۰ (از تلفن همراه) و ۰۹۱۲۹۹۹۰ (از تلفن ثابت) قابل پیگیری باشد.

مشخصات شاکی

نام و نام خانوادگی شاکی/شاکیه:
آدرس:
تلفن همراه دارای مشکل:
پست الکترونیکی:

کدپستی:
تلفن تماس:
تلفن نمابر:

- | | | | |
|--------------------------|---|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | ۱. حذف پیامک تبلیغاتی | <input type="checkbox"/> | ۱۱. مشکلات مربوط به هدیه ها/جوایز طرح ها |
| <input type="checkbox"/> | ۲. مشکلات جبرینگ | <input type="checkbox"/> | ۱۲. مشکلات مربوط به استفاده از سامانه ۹۹۹۰ |
| <input type="checkbox"/> | ۳. مشکلات سرویس های ارزش افزوده (اعلام سرشماره الزامی می باشد) | <input type="checkbox"/> | ۱۳. شکایت از ارائه ریزمکالمات بدون درخواست مشترک |
| <input type="checkbox"/> | ۴. مشکلات آنتن دهی (دائمی/اعتباری) | <input type="checkbox"/> | ۱۴. شکایت از مبلغ صورتحساب |
| <input type="checkbox"/> | ۵. مشکلات پیامک (دائمی/اعتباری) | <input type="checkbox"/> | ۱۵. شکایت از تغییرنام بدون مراجعه مشترک |
| <input type="checkbox"/> | ۶. مشکلات تاخیر یا عدم دریافت قبض | <input type="checkbox"/> | ۱۶. شکایت از علت قطع تلفن |
| <input type="checkbox"/> | ۷. مشکلات کارت شارژ (اینترنتی، نامعتبر، انتقال شارژ، مخدوش و ...) | <input type="checkbox"/> | ۱۷. شکایت از عدم اطلاع رسانی صحیح محصول |
| <input type="checkbox"/> | ۸. مشکلات شارژ تلفن همراه | <input type="checkbox"/> | ۱۸. شکایت از واحدهای اجرایی |
| <input type="checkbox"/> | ۹. مشکلات ثبت نام و خرید سیم کارت | <input type="checkbox"/> | ۱۹. شکایت از فرایند مدیریت شکایات |
| <input type="checkbox"/> | ۱۰. مشکلات سرویس ها (اینترنت، MMS، انتظار مکالمه، نمایشگر، انتقال مکالمه، محدودیت مکالمه، خدمات خاص، فاکس/دیتا، انتقال اعتبار، تماس بان، بسته جایزه، بسته تخفیف درصدی، کنفرانس گروهی، امکان مکالمه در خارج از کشور و ...) | <input type="checkbox"/> | ۲۰. سایر موارد |

شرح شکوائیه یا اعتراض :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

امضاء مشترک

موضوع شکایت و شرح آن

شاکی / شاکیه محترم این قسمت فرم را به وقت مطالعه و تکمیل فرمائید

نوع شکایت:

بارز

غیر بارز (معمولی)

این قسمت توسط واحد دریافت کننده شکایت تکمیل گردد

نام، نام خانوادگی و امضاء
متصدی دریافت کننده/ ثبت کننده شکایت:

نام، نام خانوادگی و امضاء
مسئول مشترکین شهرستان: