



شرکت ارتباطات سیار ایران

فرم ثبت الکترونیکی شکایات

کد مدرک : (FO-321-58/00)

شماره :

تاریخ :

شماره ثبت :

تاریخ :

ساعت ورود نامه :

- ۱- چنانچه شکوائیه شما در خصوص اعتراض از عملکرد کارکنان زیر مجموعه یا پیگیری مزاحمت تلفنی می باشد ، کاملاً" به صورت 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 دریافت کننده شکایت ، رسید دریافت نمائید تا درخواست شما قابل پیگیری باشد .

شاکی محترم این قسمت فرم را به دقت مطالعه و تکمیل فرمائید

مشخصات شاکی

نام و نام خانوادگی شاکی :
 آدرس :
 تلفن همراه :
 تلفن تماس :

کد پستی :
 تلفن نمابر :
 پست الکترونیکی :

موضوع شکایت و شرح آن

موضوع شکوائیه یا اعتراض :

- | | | | |
|--------------------------|---|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | ۱- حذف پیامک تبلیغاتی | <input type="checkbox"/> | ۱۲- شکایت از ارائه ریزمکالمات بدون درخواست مشترک |
| <input type="checkbox"/> | ۲- مشکلات جیرینگ | <input type="checkbox"/> | ۱۳- مشکلات مربوط به استفاده از سامانه ۹۹۹۰ |
| <input type="checkbox"/> | ۳- مشکلات سرویس های ارزش افزوده | <input type="checkbox"/> | ۱۴- شکایت از علت قطع تلفن |
| <input type="checkbox"/> | ۴- مشکلات آتن دهی (دائمی/اعتباری) | <input type="checkbox"/> | ۱۵- شکایت از مبلغ صورتحساب |
| <input type="checkbox"/> | ۵- مشکلات پیامک (دائمی/اعتباری) | <input type="checkbox"/> | ۱۶- شکایت از تغییر نام بدون مراجعه مشترک |
| <input type="checkbox"/> | ۶- مشکلات سرویس ها | <input type="checkbox"/> | ۱۷- شکایت از عدم اطلاع رسانی صحیح محصول |
| <input type="checkbox"/> | ۷- مشکلات تاخیر یا عدم دریافت قبض | <input type="checkbox"/> | ۱۸- شکایت از فرایند مدیریت شکایات |
| <input type="checkbox"/> | ۸- مشکلات کارت شارژ (اینترنتی - نامعتبر - انتقال شارژ - مخدوش و...) | <input type="checkbox"/> | ۱۹- مشکلات مربوط به هدیه ها/جوایز طرح ها |
| <input type="checkbox"/> | ۹- مشکلات شارژ تلفن همراه | <input type="checkbox"/> | ۲۰- سایر موارد |
| <input type="checkbox"/> | ۱۰- مشکلات ثبت نام و خرید سیم کارت | <input type="checkbox"/> | |
| <input type="checkbox"/> | ۱۱- شکایت از واحدهای اجرایی | <input type="checkbox"/> | |

شرح شکوائیه یا اعتراض :

.....

.....

.....

.....

نوع شکایت

بارز : معمولی (غیر بارز) :

گزارش نهائی کارشناس

گزارش تحقیقات و نظر نهائی کارشناس :

.....

.....

نظر سنجی از مشترک

تاریخ تماس :
 نظر شاکی :

ساعت تماس :

تلفن تماس :

امضاء کارشناس مربوطه

رسید شاکی

شماره و تاریخ نامه :

تاریخ پیگیری :

شماره تلفن پیگیری :

امضاء :