

## منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات

### نظرة عامة عن شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات خلال النصف الأول-2022

تم تصعيد أكثر من **143 ألف** شكوى للجهاز القومي لتنظيم الاتصالات من قبل المستخدمين تجاه مقدمي خدماتهم خلال النصف الأول من عام 2022، وذلك باستخدام الوسائل المتاحة للتواصل وعلى رأسها (مركز الاتصال 155، الموقع الإلكتروني، تطبيق الدردشة الفورية (الواتس اب) بالإضافة إلى تطبيق الجهاز (My NTRA)، وبلغت نسبة استجابة المشغلين للشكاوى في النصف الأول من العام **89%**، كما بلغ متوسط زمن الاستجابة للشكوى **1.7 يوم**.



إجمالي الشكاوى

**143,235**

#### شكاوى المستخدمين وفقا للخدمة المقدمة



34,686  
شكاوى هاتف ثابت



42,486  
شكاوى خدمات إنترنت ثابت



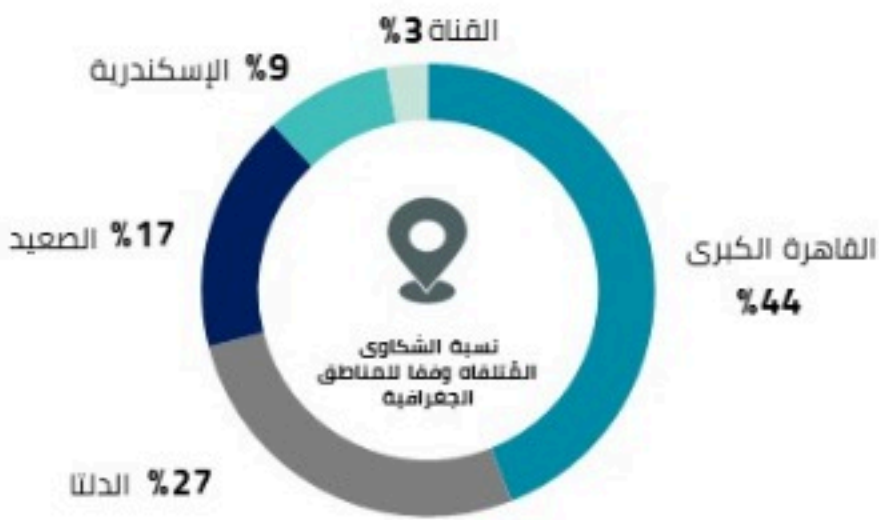
64,126  
شكاوى خدمات هاتف محمول



1,937  
شكاوى جهاز محمول

#### توزيع شكاوى المستخدمين

##### وفقا للمناطق الجغرافية



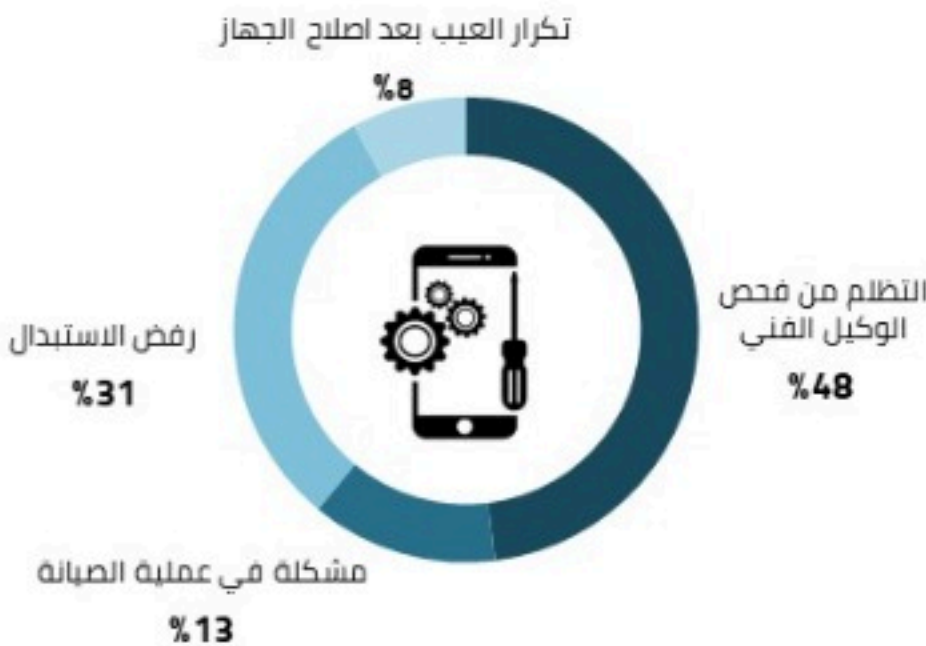
##### وفقا لوسيلة تلقي الشكاوى



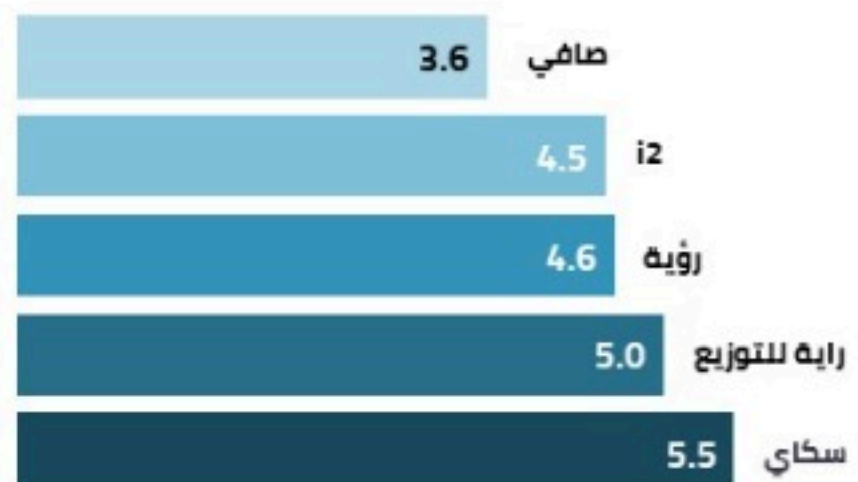
#### 1. مؤشرات متابعة وحل شكاوى أجهزة المحمول

بلغ إجمالي عدد الشكاوى التي تم تصعيدها من قبل مالكي أجهزة المحمول تجاه الوكلاء **1,937** شكوى خلال النصف الأول لعام 2022، وبلغت نسبة حل الشكاوى **94%**، وبلغ متوسط وقت حل الشكاوى **4.7 يوم**.

##### توزيع الشكاوى وفقا للنوع



##### متوسط وقت حل الشكاوى (يوم) لكل وكيل



## منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات

### شكاوى مستخدمي خدمات الهاتف المحمول تجاه مقدمي الخدمة



#### 2. مؤشرات متابعة شكاوى خدمات الهاتف المحمول



#### توزيع الشكاوى وفقا للمناطق الجغرافية

##### فودافون



متوسط زمن الاستجابة للشكاوى/يوم

0.19

نسبة الاستجابة للشكاوى

93%

عدد الشكاوى لكل 100 الف مشترك

64

#### اهم الشكاوى وفقا لنوع الشكاوى



##### اورنج



متوسط زمن الاستجابة للشكاوى/يوم

1.7

نسبة الاستجابة للشكاوى

90%

عدد الشكاوى لكل 100 الف مشترك

77



##### اتصالات



متوسط زمن الاستجابة للشكاوى/يوم

0.35

نسبة الاستجابة للشكاوى

93%

عدد الشكاوى لكل 100 الف مشترك

57



##### وي



متوسط زمن الاستجابة للشكاوى/يوم

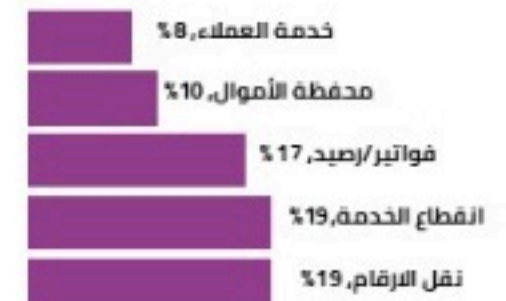
0.35

نسبة الاستجابة للشكاوى

95%

عدد الشكاوى لكل 100 الف مشترك

58



## منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات

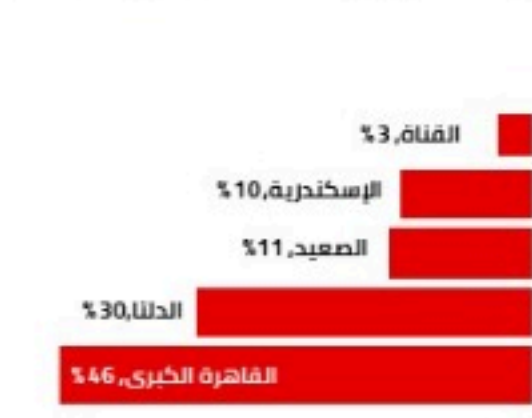
### شكاوى مستخدمي خدمات الانترنت الثابت تجاه مقدمي الخدمة



#### 3. مؤشرات متابعة شكاوى خدمات الانترنت الثابت



#### توزيع الشكاوى وفقا للمناطق الجغرافية



#### اهم الشكاوى وفقا لنوع الشكاوى



#### اورنج



#### اتصالات



#### وي



## منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات

### شكاوى مستخدمي خدمات الهاتف الثابت



#### 4. مؤشرات متابعة شكاوى خدمات الهاتف الثابت



متوسط زمن الاستجابة للشكاوى



نسبة الاستجابة للشكاوى



عدد الشكاوى لكل 100 الف مشترك

#### توزيع الشكاوى وفقا للمناطق الجغرافية



#### اهم الشكاوى وفقا لنوع الشكاوى



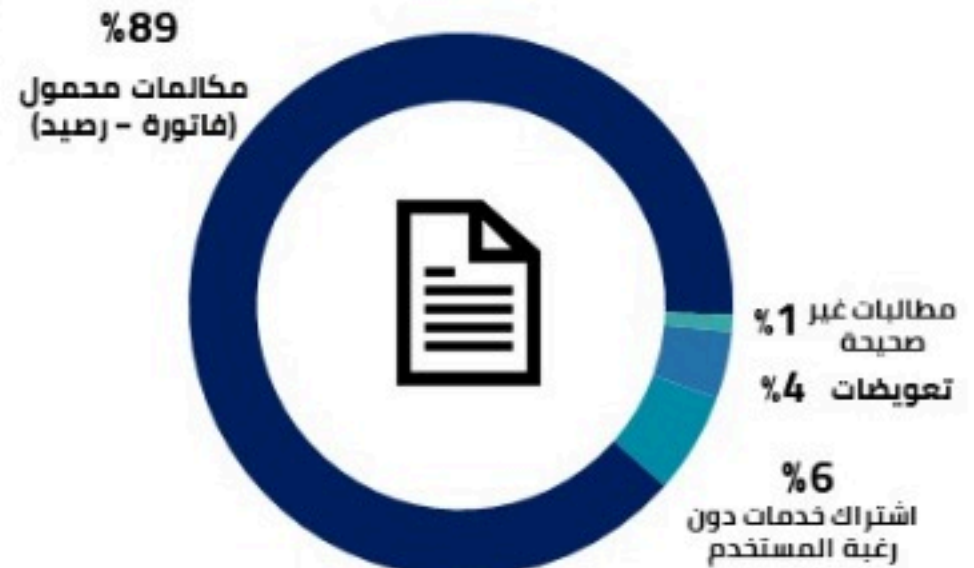
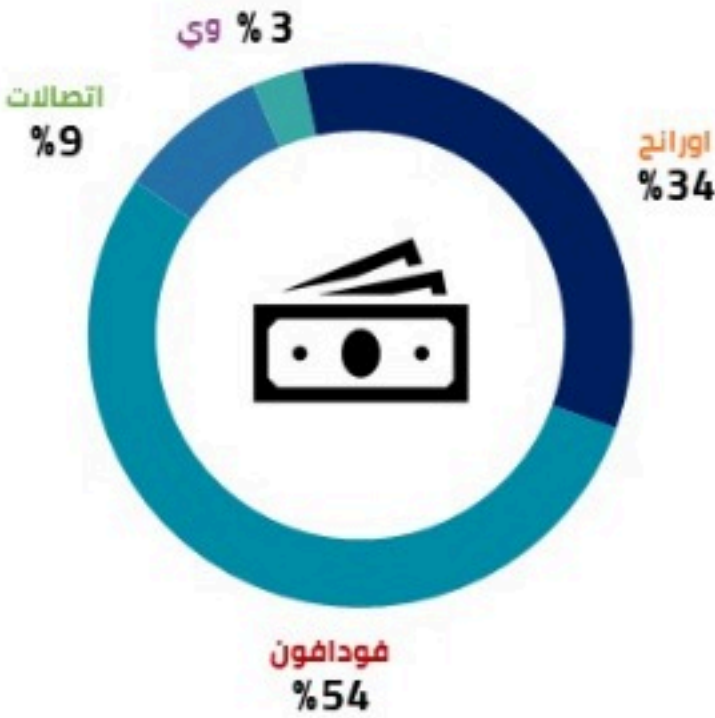
#### المبالغ التي تم ردها إلى المستخدمين بعد ثبوت احقيتهم من قبل الجهاز

تم ردهم للمستخدمين (من شركاتهم) بعد ثبوت احقية شكاوهم من قبل الجهاز خلال الفترة من يناير إلى آخر يونيو لعام 2022، وكانت النسبة الأكبر للمبالغ التي تم ردها لشكاوى الفواتير/الرصيد بنسبة 89%، واحتلت شركة فودافون المركز الأول من حيث المبالغ التي تم ردها للمستخدمين بعد ثبوت احقيتهم بنسبة 54% خلال النصف الأول لعام 2022.

**3.8**  
مليون جنيه

#### نسبة المبالغ التي تم ارجاعها وفقا للمشغلين

#### نسبة المبالغ التي تم ارجاعها وفقا للشكاوى



## منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات

### الإجراءات التي اتخذها الجهاز لدعم حقوق المستخدمين

#### 1. تفعيل ضوابط وقواعد تقديم خدمات القيمة المضافة، والزام مقدمي الخدمات بإرسال أكواد التفعيل



قام الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات بتفعيل ضوابط وقواعد تقديم خدمات القيمة المضافة لضمان عدم إجبار العملاء على الاشتراك، وإلزام مقدمي الخدمات بإرسال أكواد تفعيل وتأكييد طلب الخدمات، وأيضا رسائل بكيفية إلغاء الخدمات والبيانات الخاصة بالخدمة (اسم الخدمة وقيمتها المالية)

#### 2. زيادة الطاقة الاستيعابية لمركز تلقي الشكاوى بنسبة 35% خلال النصف الأول لعام 2022



قام الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات بزيادة الطاقة الاستيعابية لمركز تلقي شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات (155) بنسبة 35% خلال النصف الأول لعام 2022 مقارنة بالنصف الثاني لعام 2021، وذلك لتيسير تواصل العملاء مع المركز وسرعة المتابعة مع العملاء والتحقيق في الشكاوى مع الشركات فور ورودها

#### 3. تغريم مقدمي خدمات الهاتف المحمول 11.2 مليون جنيه خلال النصف الأول لعام 2022



قام الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات بتغريم مقدمي خدمات الهاتف المحمول 11.2 مليون جنيه خلال النصف الأول لعام 2022، وذلك لمخالفة معايير الاستجابة لشكاوى عملاء خدمات الاتصالات