

تم تصعيد أكثر من 40 ألف شكوى للجهاز القومي لتنظيم الاتصالات من قبل المستخدمين تجاه مقدمي خدماتهم، وبلغت نسبة حل الشكاوي 91%، ومتوسط وقت حل الشكوى 3.85 يوم، وتشمل ما يلي:

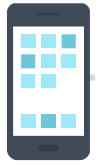
إجمالي الشكاوي  
**40,041**



جاء توزيعهم كآتي: 40% تجاه فودافون، 35% تجاه اورانج، 20% تجاه اتصالات، 5% تجاه وى، وبلغت نسبة حل الشكاوي بعد التصعيد للجهاز، 95% اتصالات وفودافون 87%، واورانج 85%، ووى 67%، وبلغ متوسط وقت حل الشكوى 2.27 يوم.

**13,675**

شكاوي خدمات هاتف محمول



جاء توزيعهم كآتي: 54% تجاه المصرية للاتصالات، 20% تجاه فودافون، 14% تجاه اورانج، 12% تجاه اتصالات، وبلغت نسبة حل الشكاوي بعد التصعيد للجهاز، 98% اتصالات، 95% فودافون، 94% المصرية لنقل البيانات، واورانج 89%، وبلغ متوسط وقت حل الشكوى 3.41 يوم.

شكاوي انترنت ثابت



**18,053**

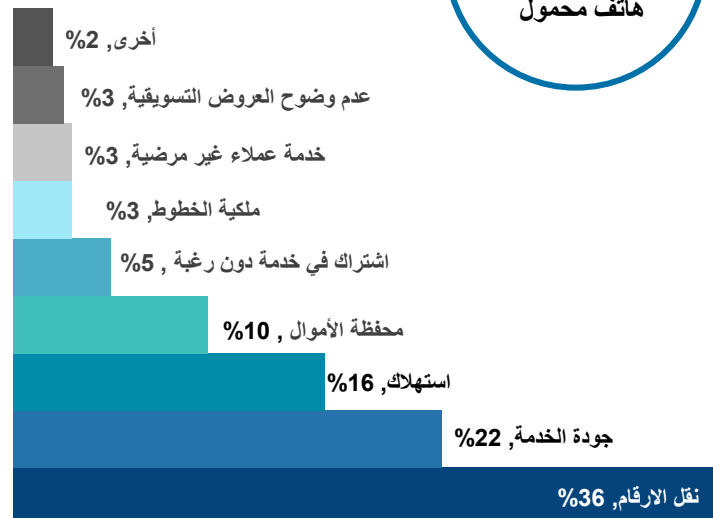
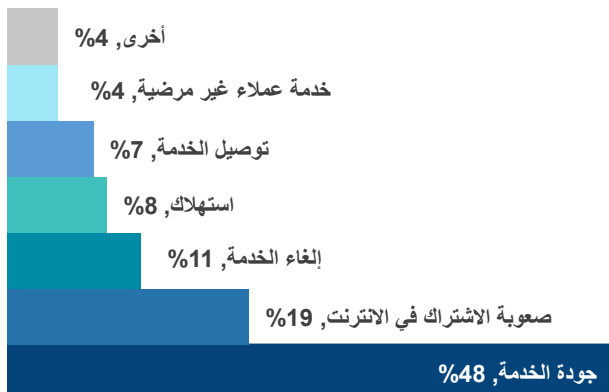
صعدت تجاه الشركة المصرية للاتصالات، وجاءت تفصيلاتهم كآتي: 84% انقطاع الخدمة، 11% توصيل الخدمة، 2% استهلاك، 1% جودة الخدمة، وتم حل نسبة 93% من الشكاوي بعد التصعيد للجهاز، وبلغ متوسط وقت حل الشكوى 7.41 يوم.

شكاوي هاتف ثابت



**8,313**

### تفصيل شكاوي المستخدمين



تفصيل شكاوي المستخدمين تجاه مقدمي الخدمة – معدل الشكاوي لكل 100 ألف مشترك

13,675

شكاوي خدمات  
هاتف محمول



متوسط وقت  
حل الشكاوي

3.46  
يوم



نسبة حل الشكاوي

%67



معدل الشكاوي لكل  
100 ألف مشترك

22

وي

5.58  
يوم

%85

16

اورنج

0.1  
يوم

%87

14

فودافون

0.54  
يوم

%95

13.5

اتصالات

شكاوي  
انترنت  
ثابت



18,053



متوسط وقت  
حل الشكاوي

1.96  
يوم



نسبة حل الشكاوي

%89



معدل الشكاوي لكل  
100 ألف مشترك

735

اورنج

0.2  
يوم

%98

525

اتصالات

0.32  
يوم

%95

443

فودافون

5.67  
يوم

%94

161

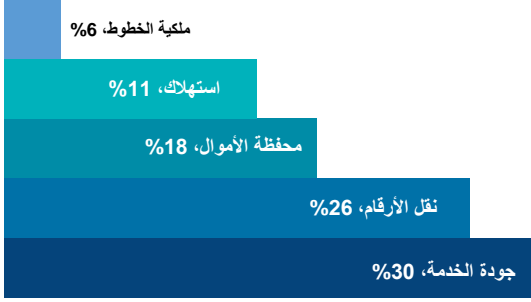
المصرية

منظومة متابعة شكاوي مستخدمي الاتصالات

أهم شكاوي مستخدمي خدمات الهاتف المحمول تجاه مقدمي الخدمة

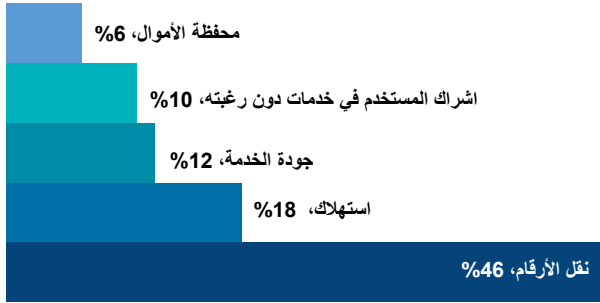


إجمالي عدد الشكاوي



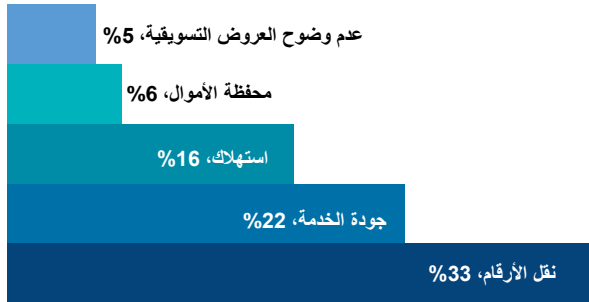
5472

فودافون



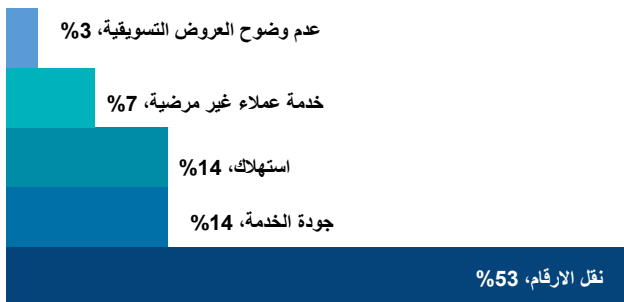
4419

اورنج



2707

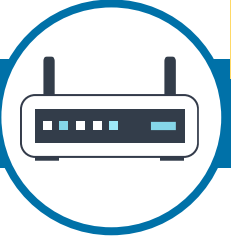
اتصالات



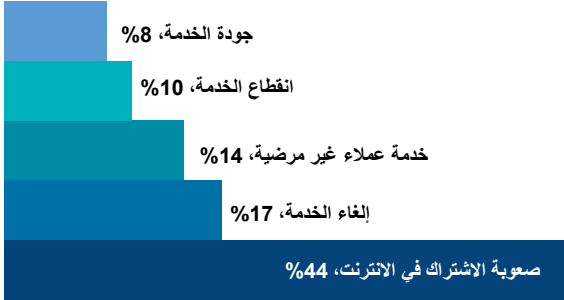
739

وي

أهم شكاوي مستخدمي خدمات الانترنت الثابت تجاه مقدمي الخدمة

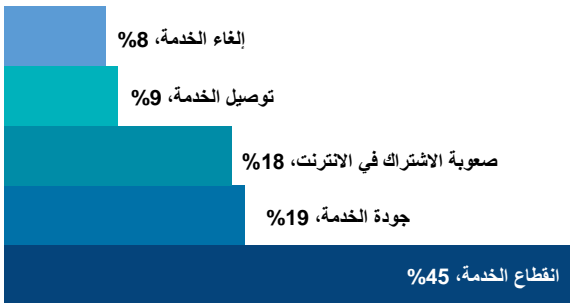


إجمالي عدد الشكاوي



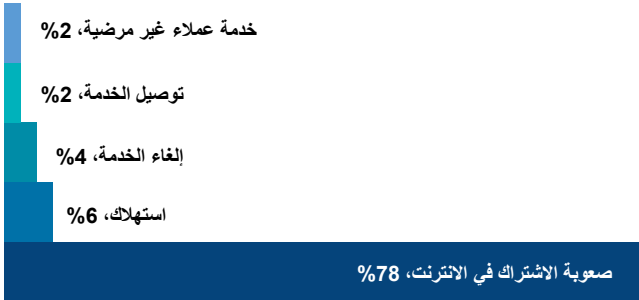
3601

فودافون



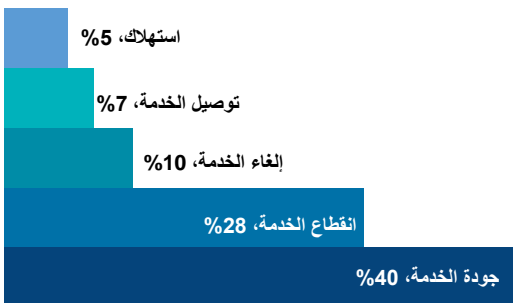
2490

اورنج



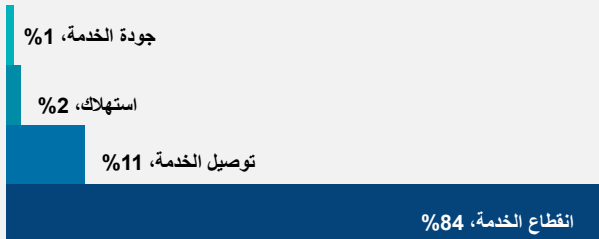
2253

اتصالات



9709

وي



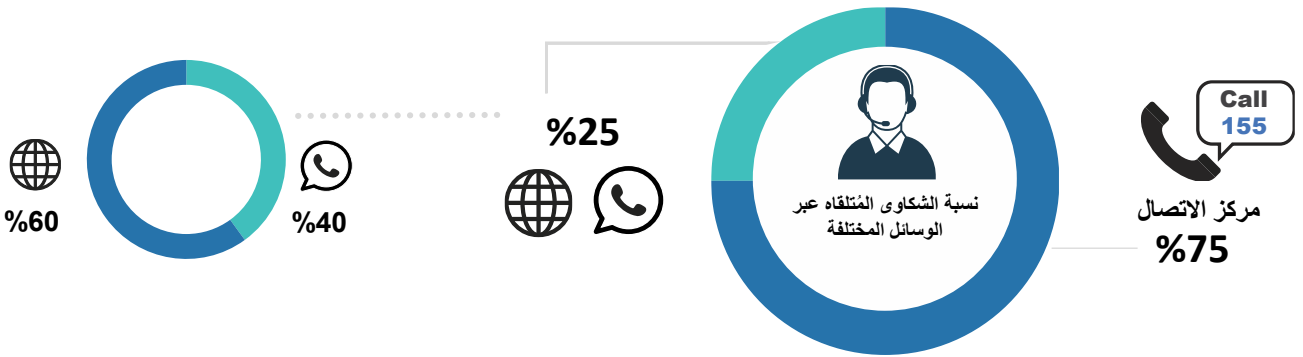
8313

شكاوي الخدمة  
الصوتية للهاتف  
الثابت

## إجراءات اتخذها الجهاز لتحسين مستوى رضا المستخدمين عن الخدمات المقدمة

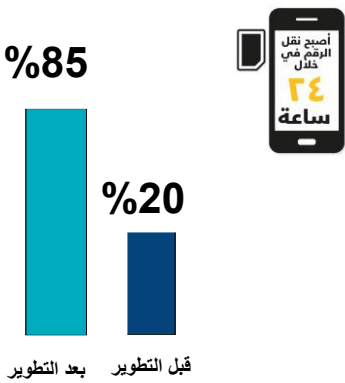
### 1. إتاحة قنوات الكترونية جديدة لتلقي شكاوي المستخدمين

- حرصا على تلقي شكاوي المستخدمين قام الجهاز بإتاحة قنوات الكترونية جديدة كالتواتس اب، وموقع الجهاز وصفحات التواصل الاجتماعي، ويمكن للمستخدمين من خلالها وضع شكوى جديدة ومتابعتها 24 ساعة /طوال أيام الأسبوع .
- زادت نسب الشكاوي المتلقاه عبر الوسائل الإلكترونية الجديدة لتصل الى 25% من إجمالي الشكاوي.

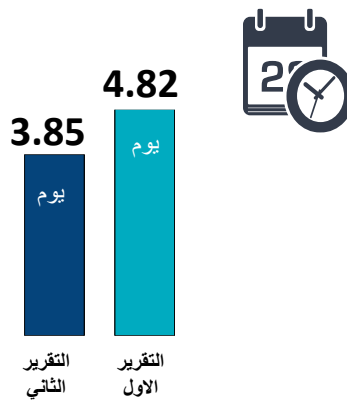


### 2. نتائج تحسين منظومة متابعة وحل شكاوي المستخدمين

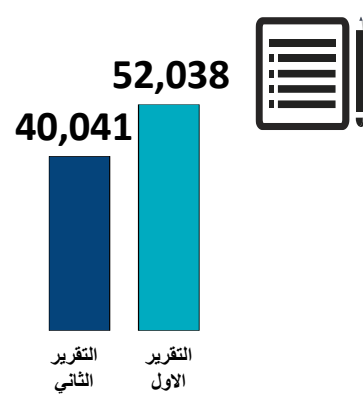
#### نسبة نجاح نقل الرقم لمشغل آخر



#### متوسط زمن حل الشكاوي



#### إجمالي عدد الشكاوي



### 3. مبالغ تم ردها الى المستخدمين بعد ثبوت احقيتهم من قبل الجهاز

#### ربع مليون جنيه

تم ردهم للمستخدمين بعد ثبوت احقيتهم من قبل الجهاز، وتوزيعها كالاتي:

