

منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات

نظرة عامة عن شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات خلال الربع الرابع-2020



إجمالي الشكاوى

54,563

تم تصعيد أكثر من 54 ألف شكاوى للجهاز القومي لتنظيم الاتصالات من قبل المستخدمين تجاه مقدمي خدماتهم خلال الربع الرابع من عام 2020، وذلك باستخدام الأربع طرق المتاحة حالياً (مركز الاتصال، الموقع الإلكتروني للجهاز، تطبيق الدردشة الفورية (الواتس اب)، ومواقع الجهاز على منصات التواصل الاجتماعي)، وبلغت نسبة حل الشكاوى في الربع الرابع 96%، كما بلغ متوسط وقت حل الشكاوى 2.18 يوم.

شكاوى المستخدمين وفقاً لنوع الشكاوى



11,939
شكاوى هاتف
ثابت



25,548
شكاوى إنترنت
ثابت



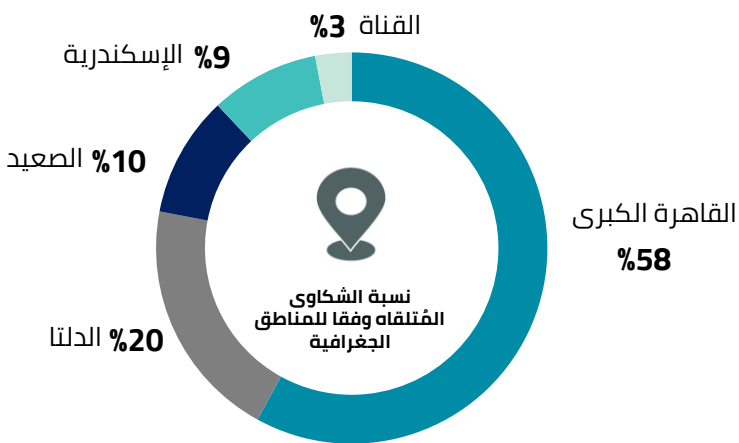
15,798
شكاوى خدمات هاتف
محمول



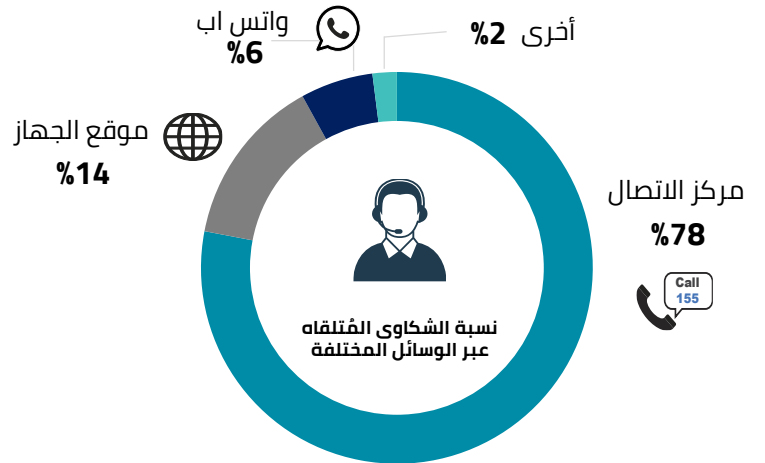
1,278
شكاوى أجهزة
محمول

توزيع شكاوى المستخدمين

وفقاً للمناطق الجغرافية



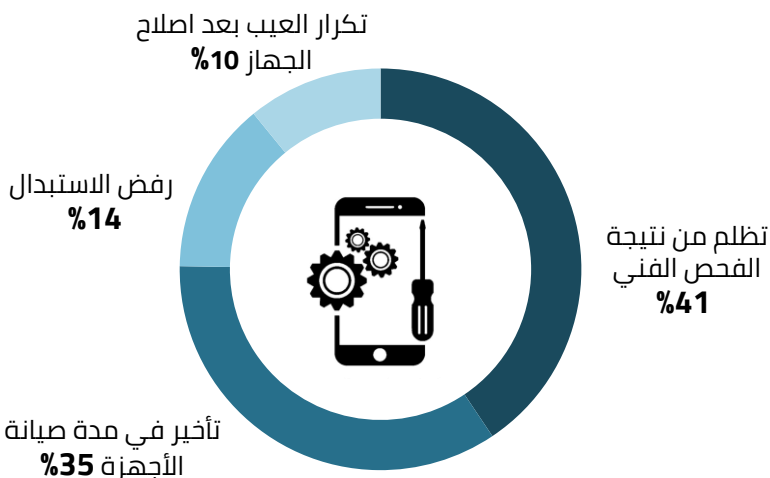
وفقاً لوسائل التواصل



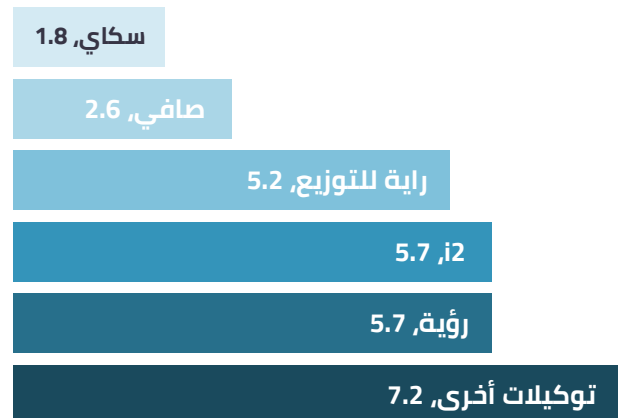
1. مؤشرات متابعة وحل شكاوى أجهزة المحمول التي تم تصعيدها للجهاز

بلغ إجمالي الشكاوى التي تم تصعيدها للجهاز القومي لتنظيم الاتصالات من مالكي أجهزة المحمول تجاه العملاء 1,278 شكاوى خلال الربع الرابع لعام 2020، وبلغت نسبة حل الشكاوى 85%، وبلغ متوسط وقت حل الشكاوى 4.5 يوم.

توزيع الشكاوى وفقاً للنوع



متوسط وقت حل الشكاوى (يوم) لكل وكيل



منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات

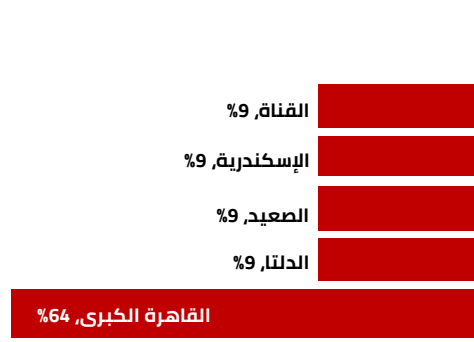
تفاصيل شكاوى مستخدمي خدمات الهاتف المحمول تجاه مقدمي الخدمة



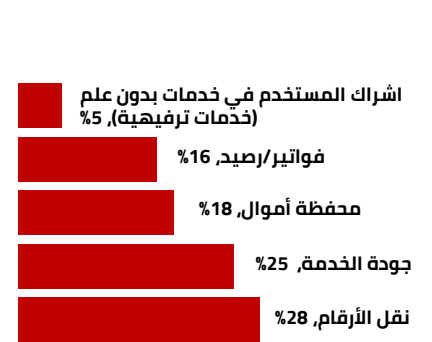
2. مؤشرات متابعة وحل شكاوى خدمات الهاتف المحمول



توزيع الشكاوى وفقا للمناطق الجغرافية



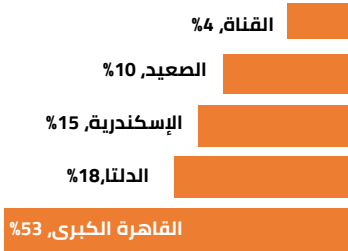
اهم الشكاوى وفقا لنوع الشكاوى



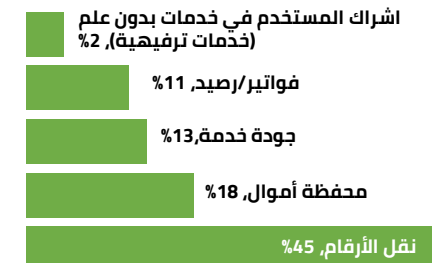
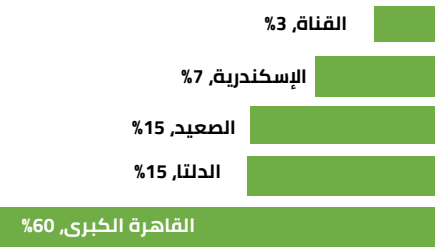
فودافون



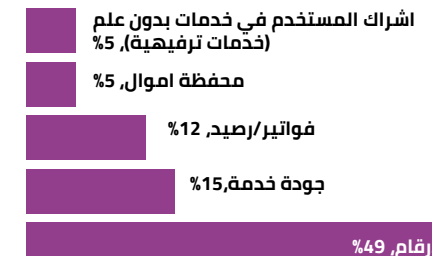
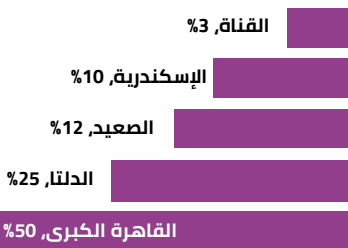
اورنج



اتصالات

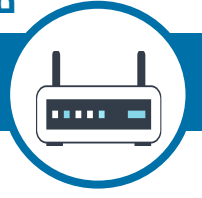


وي



منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات

تفاصيل شكاوى مستخدمي خدمات الانترنت الثابت تجاه مقدمي الخدمة



3. مؤشرات متابعة وحل شكاوى خدمات الانترنت الثابت



2.65
أيام

متوسط وقت حل الشكاوى



97.1%

نسبة حل الشكاوى



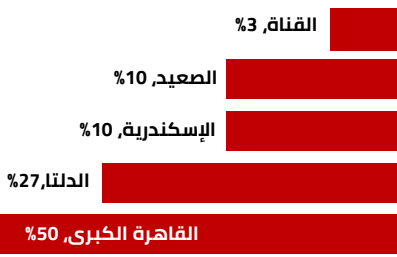
314

عدد الشكاوى لكل 100
الف مشترك

توزيع الشكاوى وفقا للمناطق الجغرافية

اهم الشكاوى وفقا لنوع الشكاوى

فودافون



متوسط وقت حل
الشكاوى / يوم

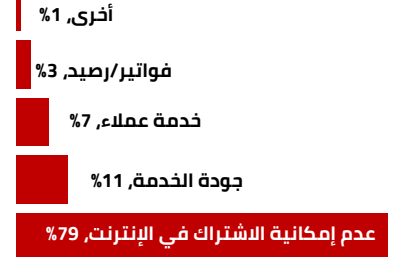
0.6

نسبة حل
الشكاوى

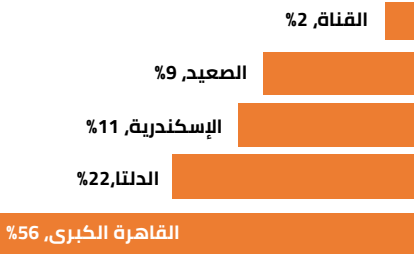
99.8%

عدد الشكاوى لكل
الف مشترك

746



اورنج



متوسط وقت حل
الشكاوى / يوم

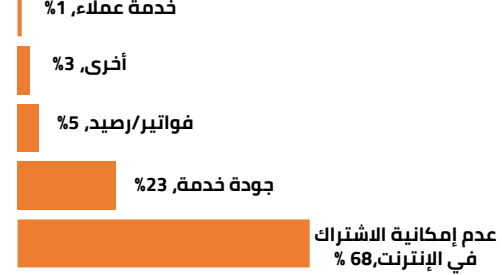
1.7

نسبة حل
الشكاوى

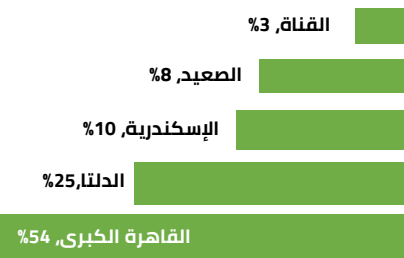
97.3%

عدد الشكاوى لكل
الف مشترك

974



اتصالات



متوسط وقت حل
الشكاوى / يوم

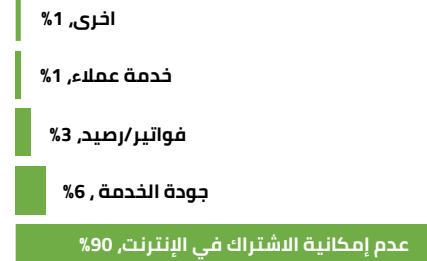
2.4

نسبة حل
الشكاوى

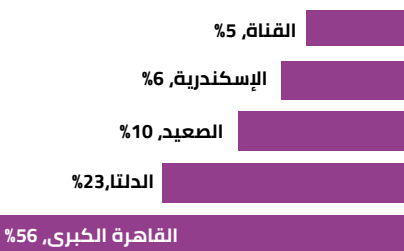
99.8%

عدد الشكاوى لكل
الف مشترك

1081



وي



متوسط وقت حل
الشكاوى / يوم

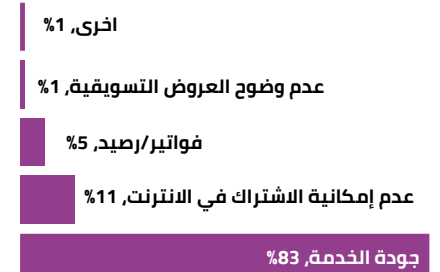
4.8

نسبة حل
الشكاوى

93.1%

عدد الشكاوى لكل
الف مشترك

142



منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات

الإجراءات التي اتخذها الجهاز لدعم حقوق المستخدمين

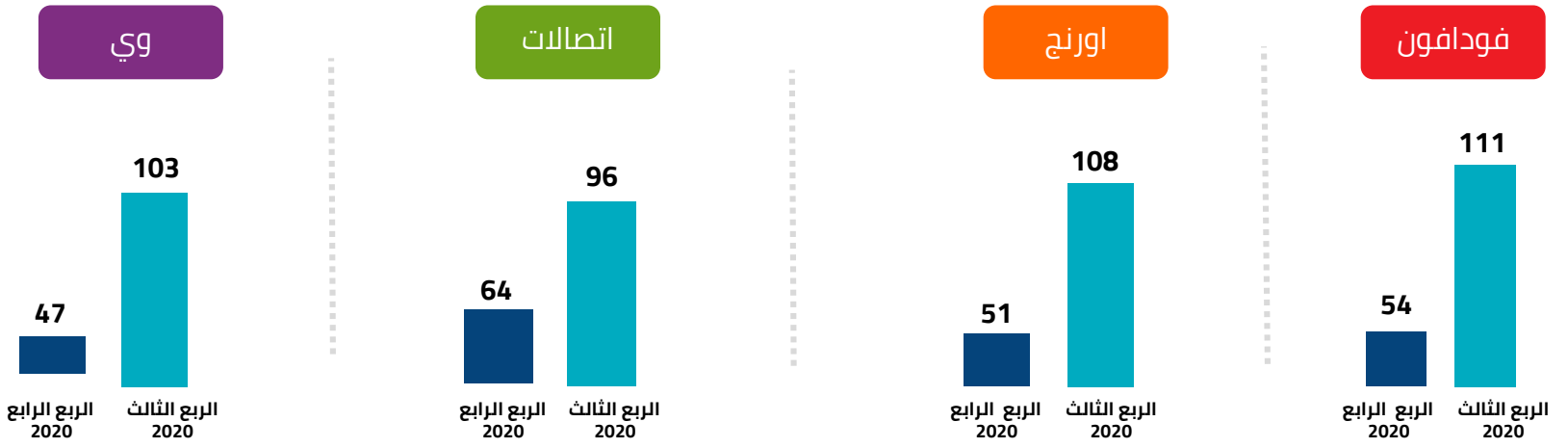
1. مؤشرات متابعة شكاوى نقل الأرقام من مشغل إلى آخر

بلغت نسبة نجاح عملية نقل الأرقام 95% للربع الرابع لعام 2020 مقارنة بنسبة 86% للربع السابق، حيث تم نقل حوالي 110 ألف رقم بنجاح من مشغل إلى آخر خلال الربع الرابع مقارنة بـ 54 ألف رقم خلال الربع السابق. فيما يلي التحسن في شكاوي نقل الأرقام لكل مشغل:

95%
نسبة نجاح طلبات
نقل الأرقام



عدد شكاوى نقل الأرقام من مشغل لآخر (لكل ألف رقم تم نقله)



2. اطلاق الكود الموحد *155# للاستعلام عن او الغاء الخدمات الترفيهية



أطلق الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات خدمة الكود المختصر المجاني (***155#**) للحد من ظاهرة اشراك المستخدمين في خدمات بدون علمهم او رغبتهم، وتوفير الخدمة الجديدة للاستعلام عن أو إلغاء خدمات القيمة المضافة لدى الأربعة مشغلين (الخدمات الترفيهية)، كالمسابقات الترويجية أو الخدمات الإخبارية والرياضية أو الألعاب الإلكترونية وغيرها. وبلغ العدد الإجمالي لمرات استخدام الكود خلال أسبوعين (منذ اطلاق الخدمة في اول يناير) 904,925 استعلام / الغاء.

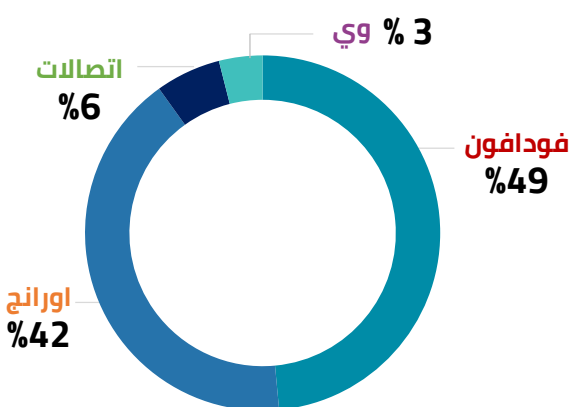
3. المبالغ التي تم ردها إلى المستخدمين بعد ثبوت احقيتهم من قبل الجهاز

تم ردهم للمستخدمين (من شركاتهم) بعد ثبوت احقية شكاوهم من قبل الجهاز خلال الفترة من أكتوبر إلى آخر ديسمبر.

970 ألف
جنيه



نسبة المبالغ التي تم ردها وفقا للمشغلين



نسبة المبالغ التي تم ردها وفقا لنوع الشكاوى

