

منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات

نظرة عامة عن شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات خلال النصف الثاني-2022



إجمالي الشكاوى

184,212

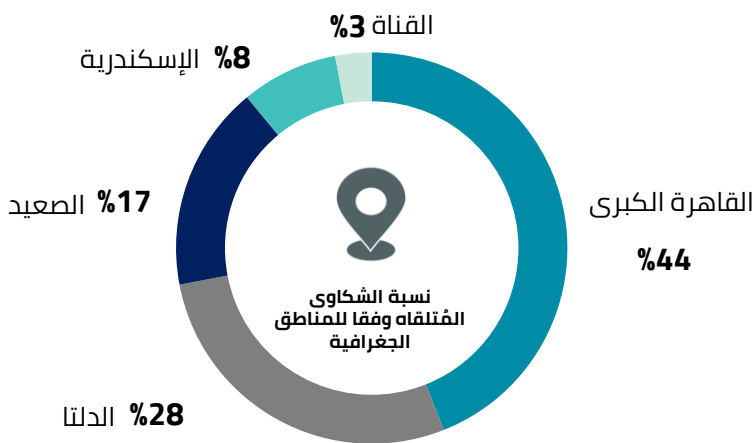
تم تصعيد أكثر من **184** ألف شكاوى للجهاز القومي لتنظيم الاتصالات من قبل المستخدمين تجاه مقدمي خدماتهم خلال النصف الثاني من عام 2022، وذلك باستخدام الأربع وسائل المتاحة حالياً للتواصل (مركز الاتصال 155، الموقع الإلكتروني، تطبيق الدردشة الفورية (الواتس اب) بالإضافة إلى تطبيق الجهاز My NTRA)، وبلغت نسبة استجابة المشغلين للشكاوى في النصف الثاني من العام **89%**، كما بلغ متوسط زمن الاستجابة للشكاوى **2.4** يوم.

شكاوى المستخدمين وفقا للخدمة المقدمة

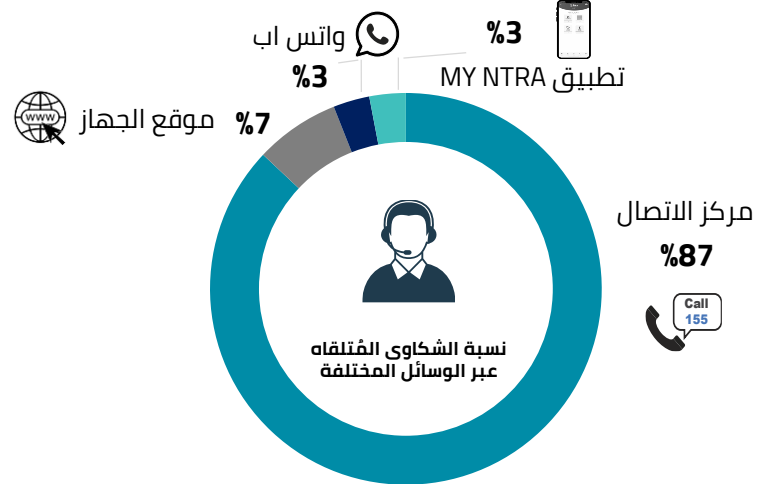


توزيع شكاوى المستخدمين

وفقا للمناطق الجغرافية



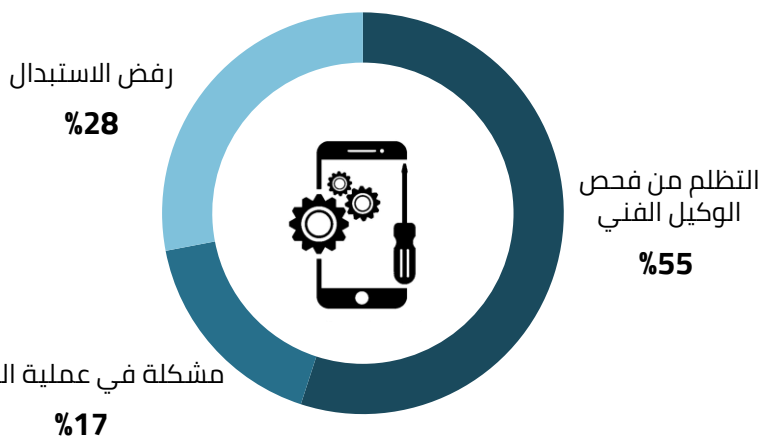
وفقا لوسيلة تلقي الشكاوى



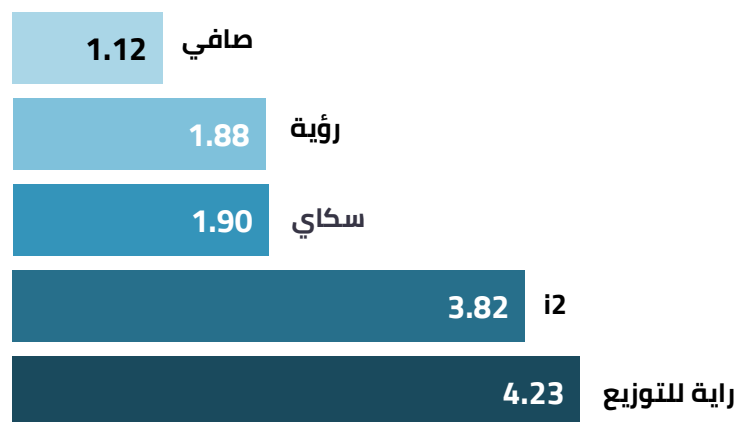
1. مؤشرات متابعة واستجابة شكاوى أجهزة المحمول

بلغ إجمالي عدد الشكاوى التي تم تصعيدها من قبل مالكي أجهزة المحمول تجاه الوكلاء **2,436** شكاوى خلال النصف الثاني لعام 2022، وبلغت نسبة الاستجابة إلى الشكاوى **99%**، وبلغ متوسط زمن الاستجابة للشكاوى **2.4** يوم..

توزيع الشكاوى وفقا للنوع



متوسط زمن الاستجابة للشكاوى لكل وكيل (يوم)



منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات

شكاوى مستخدمي خدمات الهاتف المحمول تجاه مقدمي الخدمة



2. مؤشرات متابعة شكاوى خدمات الهاتف المحمول



0.43
يوم

متوسط زمن الاستجابة للشكاوى



95%

نسبة الاستجابة للشكاوى

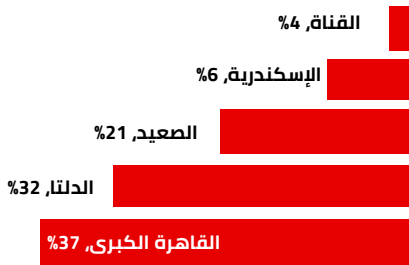


63

عدد الشكاوى لكل 100 الف مشترك

توزيع الشكاوى وفقا للمناطق الجغرافية

فودافون



متوسط زمن الاستجابة للشكاوى/يوم

0.15

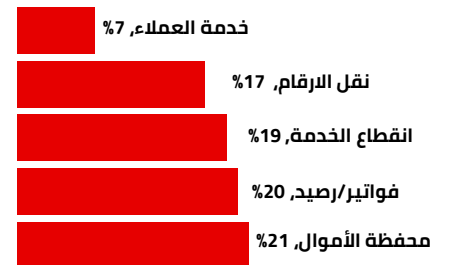
نسبة الاستجابة للشكاوى

96%

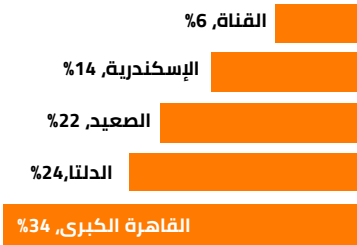
عدد الشكاوى لكل 100 الف مشترك

63

اهم الشكاوى وفقا لنوع الشكاوى



اورنج



متوسط زمن الاستجابة للشكاوى/يوم

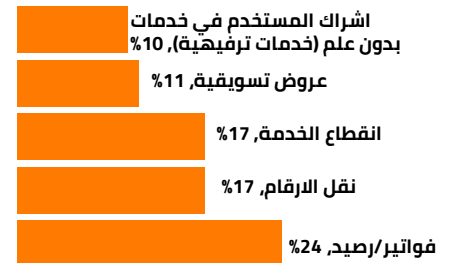
0.82

نسبة الاستجابة للشكاوى

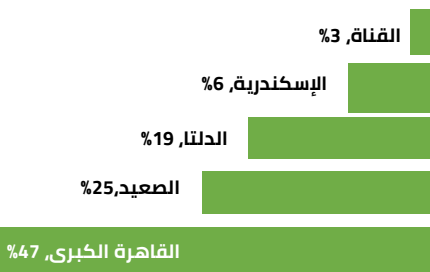
93%

عدد الشكاوى لكل 100 الف مشترك

77



اتصالات



متوسط زمن الاستجابة للشكاوى/يوم

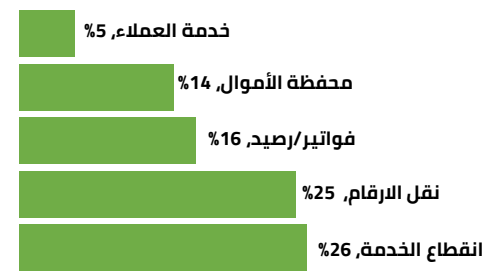
0.40

نسبة الاستجابة للشكاوى

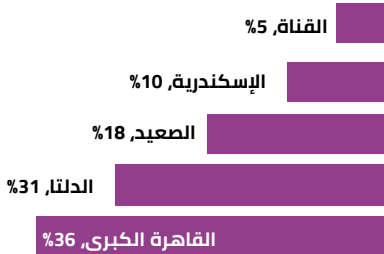
95%

عدد الشكاوى لكل 100 الف مشترك

52



وي



متوسط زمن الاستجابة للشكاوى/يوم

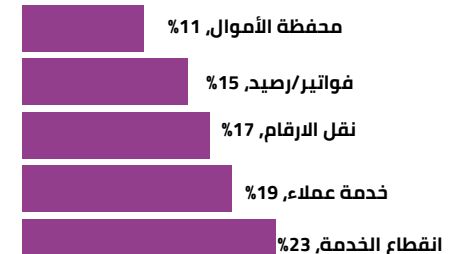
0.36

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

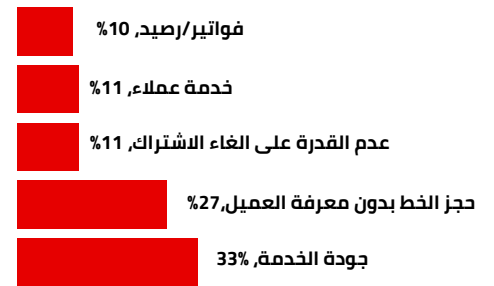


توزيع الشكاوى وفقا للمناطق الجغرافية

فودافون



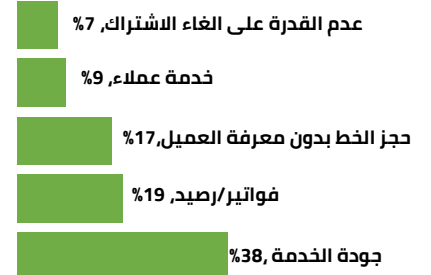
اهم الشكاوى وفقا لنوع الشكاوى



اورنج



اتصالات



وي



منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات

شكاوى مستخدمي خدمات الهاتف الثابت



4. مؤشرات متابعة شكاوى خدمات الهاتف الثابت



4.6
يوم

متوسط زمن الاستجابة للشكاوى



70%

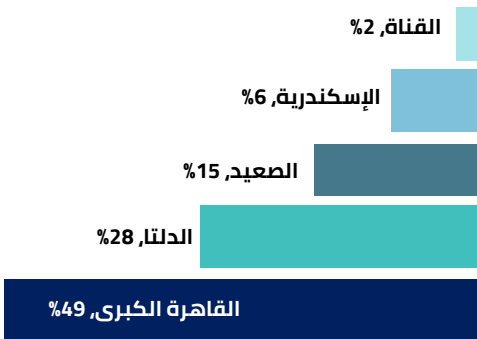
نسبة الاستجابة للشكاوى



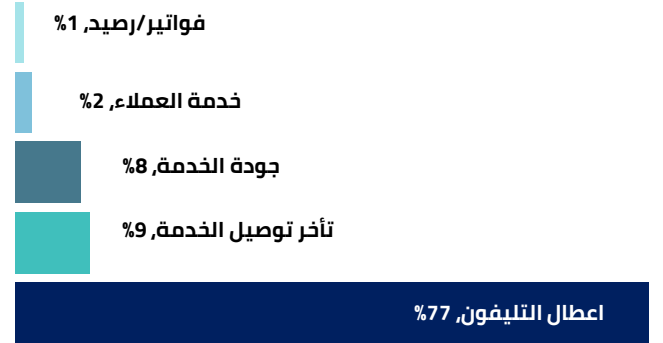
478

عدد الشكاوى لكل 100
الف مشترك

توزيع الشكاوى وفقا للمناطق الجغرافية



اهم الشكاوى وفقا لنوع الشكاوى

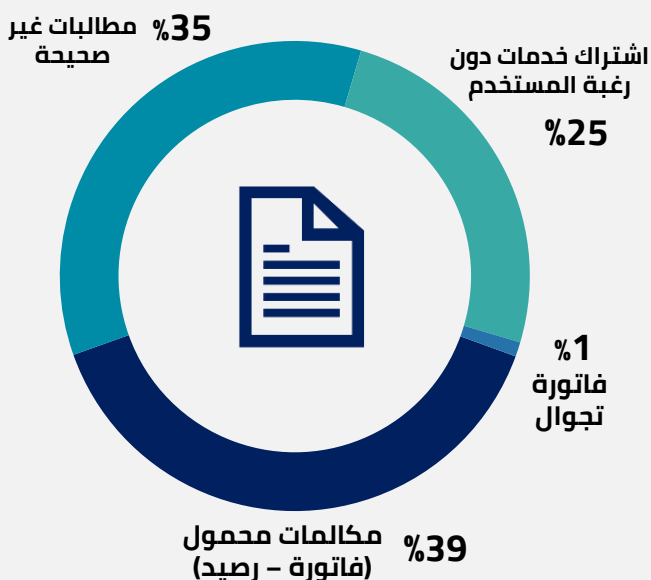


المبالغ التي تم ردها إلى المستخدمين بعد ثبوت احقيتهم من قبل الجهاز

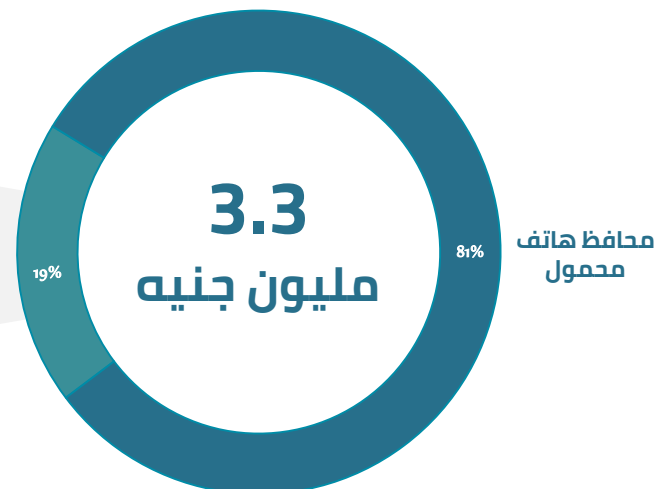
3.3 مليون جنيه تم ردهم للمستخدمين بعد ثبوت احقية شكاوهم من قبل الجهاز خلال الفترة من يوليو إلى آخر ديسمبر لعام 2022، وكانت النسبة الأكبر للمبالغ التي تم ردها لشكاوى محافظ الهاتف المحمول بنسبه 81%.



توزيع المبالغ التي تم ردها لشكاوى الفواتير والرصيد



توزيع المبالغ التي تم ردها للمستخدمين وفقا للشكاوى



منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات

الإجراءات التي اتخذها الجهاز لدعم حقوق مستخدمي خدمات الاتصالات بعد رصد شكاوهم

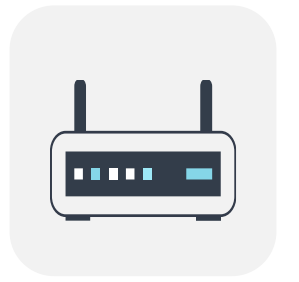
1. تخصيص كود موحد مجاني للمستخدمين من كبار السن لطلب الاتصال بخدمة العملاء #1234*

قام الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات بتخصيص كود موحد للمستخدمين من كبار السن (65 عام فأكثر) يتيح طلب خدمة العملاء مجاناً (#1234*)، حيث يتم الرد على المستخدمين بعد طلب الكود برسالة تفيد انه سيتم الاتصال بهم خلال 15 دقيقة فقط، وذلك لضمان وصول الخدمات للمستخدمين من كبار السن بشكل سهل وميسر.



2. اعتماد آلية لتعويض مستخدمي خدمات الإنترنت الثابت عند انقطاع الخدمة

أقر الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات آليات جديدة لتعويض مستخدمي خدمات الإنترنت الثابت المنزلي في حالة توقف أو تعطل الخدمات، وتتضمن الآليات الجديدة إلزام الشركات في حالة انقطاع الخدمات لفترة زمنية أقل من 24 ساعة، بتقديم حد أدنى للتعويض لصالح المستخدم سواء بفترة زمنية مماثلة لزمّن الانقطاع أو بمتوسط حجم الاستهلاك للباقة المشترك فيها، اما في حالة انقطاع الخدمة لفترة زمنية تتجاوز 24 ساعة ألزم الجهاز الشركات بمضاعفة قيمة التعويض المستحق لكل يوم عطل.



3. تغريم مقدمي خدمات الهاتف المحمول 35.7 مليون جنيه في النصف الثاني لعام 2022

قام الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات بإصدار غرامات لمقدمي خدمات الهاتف المحمول بمبلغ 35.7 مليون جنيه خلال النصف الثاني لعام 2022، وذلك لمخالفة شركات المحمول معايير الاستجابة لشكاوى مستخدمي خدمات الهاتف المحمول المتفق عليها ومخالفة ضوابط نقل الأرقام.



4. 38.8 مليون عملية استخدام للكود الموحد #155* للاستعلام عن أو إلغاء الخدمات الترفيهية

بلغ العدد الإجمالي لاستخدام الكود المختصر المجاني (#155*) 38.8 مليون عملية استعلام/إلغاء لخدمة ترفيهيه (اغاني، اخبار، العاب، ...)، وذلك منذ إطلاق الخدمة في يناير 2020 حتى الآن، وقد قام الجهاز بإطلاق خدمة الكود الموحد للحد من ظاهرة اشراك المستخدمين في خدمات بدون علمهم او رغبتهم.

