

في إطار حرص الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات على التطوير المستمر لمنظومة تحسين جودة خدمات الاتصالات، والارتقاء بتجربة مستخدمي الاتصالات في الحصول على الخدمات بجودة عالية وسعر مناسب، وتأكيداً على مبدأ الشفافية في حصول المستخدمين على معلومات وافية عن الخدمات المقدمة لهم، أصدر الجهاز تقرير "منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات".

يرصد التقرير مؤشرات متابعة شكاوى المستخدمين الواردة لمركز الشكاوى بالجهاز القومي لتنظيم الاتصالات على رقم 155، ويشمل التقرير مؤشرات عدد الشكاوى الواردة للمركز ونسبة الشكاوى التي تم الاستجابة لها بعد التصعيد للجهاز خلال فترة القياس ومتوسط زمن الاستجابة للشكاوى لدى مقدم الخدمة، وذلك خلال الربع الأول من عام 2020.

ويأتي ذلك ضمن التزام الجهاز بدوره في تعزيز طرق التواصل والتفاعل مع المستخدمين، وتأكيداً على مبدأ الشفافية والافصاح عن البيانات لإمداد جمهور المستخدمين بالمعلومات والمؤشرات الكافية عن مستوى جودة الخدمات ومدى استجابة المشغلين ومقدمي الخدمات للشكاوى المختلفة، بما ينعكس بالإيجاب على مستوى رضا المستخدمين وتحسين تجربتهم في الحصول على خدمات ذات جودة عالية.

تلقى الجهاز 52038 شكوى من مستخدمي الاتصالات، ما بين شكاوى لخدمات المحمول والانترنت والثابت، حيث تم الانتهاء من حل 50549 شكوى، أي بنسبة أكبر من 97% من إجمالي الشكاوى المقدمة من المستخدمين، وجاءت نسب تفصيل الشكاوى على النحو التالي:

خدمات الهاتف المحمول:

43% شكاوى من صعوبة نقل الأرقام بين المشغلين تتضمن إما رفض نقل الرقم بدون سبب، عدم الرد على طلب النقل أو وجود مشكلات فنية بعد نقل الرقم، 18% شكاوى من مشكلات في حساب الاستهلاك أو الفواتير، 13% شكاوى من جودة الخدمة والتي تشمل مشكلات التغطية وجودة الصوت وانقطاع المكالمات وعدم القدرة على إجراء المكالمات وبطء خدمة الموبايل انترنت، 8% شكاوى من إيقاف الخط لعدم استيفاء جميع البيانات المطلوبة لتفعيل الخط، 6% اشتراك في خدمة دون رغبة العميل، 4% شكاوى من معاملات نقل الأموال عبر الهاتف المحمول (محفظة الأموال)، 3% شكاوى من عدم وضوح العروض التسويقية أو عدم تطبيقها بالصورة المعلنة، 3% شكاوى سحب ملكية الأرقام من المستخدم من قبل مقدم الخدمة بسبب عدم استخدام الخط لفترة 90 يوم و2% مشكلات أخرى.

سجلت شركة اورنج معدل شكاوى يقدر ب 22 شكوى مصعدة للجهاز القومي لتنظيم الاتصالات لكل 100 ألف مشترك، بينما سجلت المصرية للاتصالات 18 شكوى لكل 100 ألف مشترك، فودافون 16 شكوى لكل 100 ألف مشترك 15 شكوى لكل 100 ألف مشترك تجاه اتصالات. وجاءت تفصيله الشكاوى كما هو مبين بالانفوجراف (الشكل التوضيحي).

الانترنت المنزلي:

31% شكاوى من جودة الخدمة والتي تشمل بطء وعدم استقرار خدمة الانترنت، 22% شكاوى من انقطاع خدمة الانترنت، 20% شكاوى من صعوبة الاشتراك في الانترنت، 10% شكاوى من صعوبة نقل الخدمة بين المشغلين بسبب عدم حصول المشترك على كود الإلغاء من مقدم الخدمة السابق، 7% شكاوى من مشكلات في حساب الاستهلاك للباقة أو حساب الفواتير، 4% شكاوى من عدم الرضاء عن مستوى خدمة العملاء لدى المشغل، 4% شكاوى من عدم وضوح العروض التسويقية أو عدم تطبيقها بالصورة المعلنة و2% مشكلات أخرى.

سجلت شركة فودافون معدل شكاوى يقدر ب 651 شكوى مصعدة للجهاز القومي لتنظيم الاتصالات لكل 100 ألف مشترك، بينما سجلت اتصالات 619 شكوى لكل 100 ألف مشترك، المصرية للاتصالات 218 شكوى لكل 100 ألف مشترك و120 شكوى لكل 100 ألف مشترك تجاه اورنج. وجاءت تفصيله الشكاوى كما هو مبين بالانفوجراف (الشكل التوضيحي).

خدمات الهاتف الثابت:

74% شكاوى من انقطاع الخدمة، 13% شكاوى من جودة الخدمة، 9% شكاوى خاصة بتوصيل الخدمة، 2% شكاوى خاصة بالاستهلاك



بلغ إجمالي الشكاوى التي تم تصعيدها للجهاز القومي لتنظيم الاتصالات أكثر من 52 ألف شكاوى من قبل مستخدمي خدمات الاتصالات تجاه الشركات المقدمة لخدمات الاتصالات، والتي تم تلقيها على رقم مركز الاتصال والشكاوى الخاص بالجهاز 155، وبلغت نسبة الاستجابة والحل 97% من مجموع الشكاوى المتلقاه.

52,038
إجمالي
الشكاوى



بلغ عدد شكاوى مستخدمي خدمات الهاتف المحمول 16,190 شكاوى، وجاءت تفصيلاتهم كآتي: 39% تجاه فودافون، 38% تجاه اورانج، 18% تجاه اتصالات، 4% تجاه المصرية للاتصالات، وبلغت نسبة استجابة الشركات لحل الشكاوى بعد التصعيد للجهاز القومي للاتصالات 100% لكل من اتصالات وفودافون، 96% للمصرية للاتصالات، 93% لاورانج، وبلغ متوسط وقت حل الشكاوى 3 أيام.

16,190
شكاوى خدمات
هاتف محمول



بلغ عدد شكاوى مستخدمي الانترنت الثابت 23,336 شكاوى، 53% منها تجاه المصرية للاتصالات، 20% تجاه فودافون، 16% تجاه اورانج، 10% تجاه اتصالات، وبلغت نسبة استجابة الشركات لحل الشكاوى بعد التصعيد للجهاز القومي للاتصالات 100% لكل الشركات فيما عدا اورانج 98%، وبلغ متوسط وقت حل الشكاوى 4.8 يوم.

23,336
شكاوى انترنت
ثابت

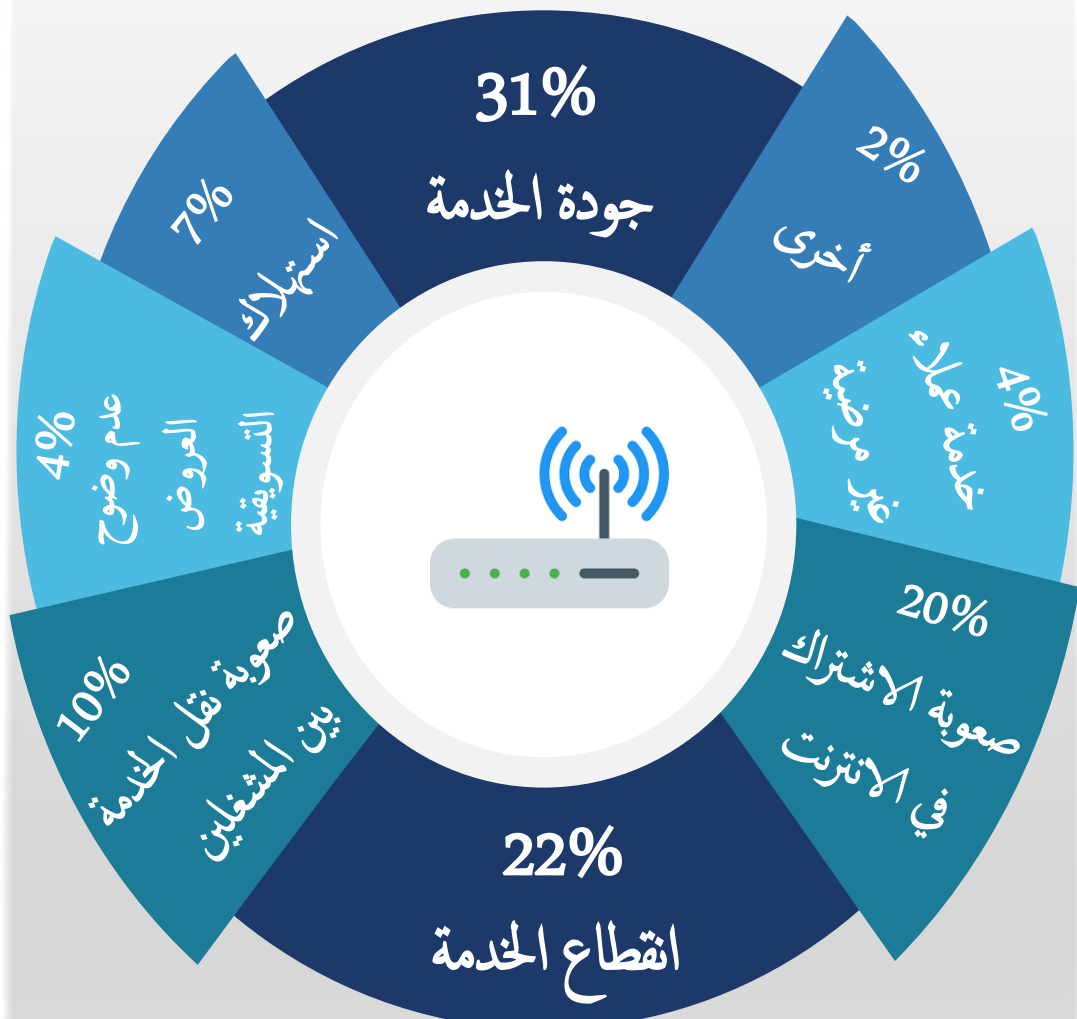


بلغ عدد شكاوى مستخدمي خدمات التليفون الثابت للشركة المصرية للاتصالات 10,693 شكاوى، تم الاستجابة وحل نسبة 97,25% من الشكاوى بعد التصعيد للجهاز القومي للاتصالات، وبلغ متوسط حل الشكاوى 7,35 يوم.

10,693
شكاوى هاتف
ثابت

تفصيل شكاوى المستخدمين

للانترنت الثابت



لخدمات الهاتف المحمول



معدل الشكاوى لكل 100 ألف مشترك

| نسبة الاستجابة | للاترنت الثابت | نسبة الاستجابة | لخدمات الهاتف المحمول | شركة |
|----------------|----------------|----------------|-----------------------|-------------------|
| 100% | 651 شكوى | 100% | 16 شكوى | فودافون |
| 98% | 119 شكوى | 92% | 22 شكوى | اورانج |
| 100% | 619 شكوى | 100% | 15 شكوى | اتصالات |
| 100% | 218 شكوى | 96% | 18 شكوى | المصرية للاتصالات |

أهم شكاوى مستخدمي خدمات الهاتف المحمول وفقا لكل مشغل

فودافون

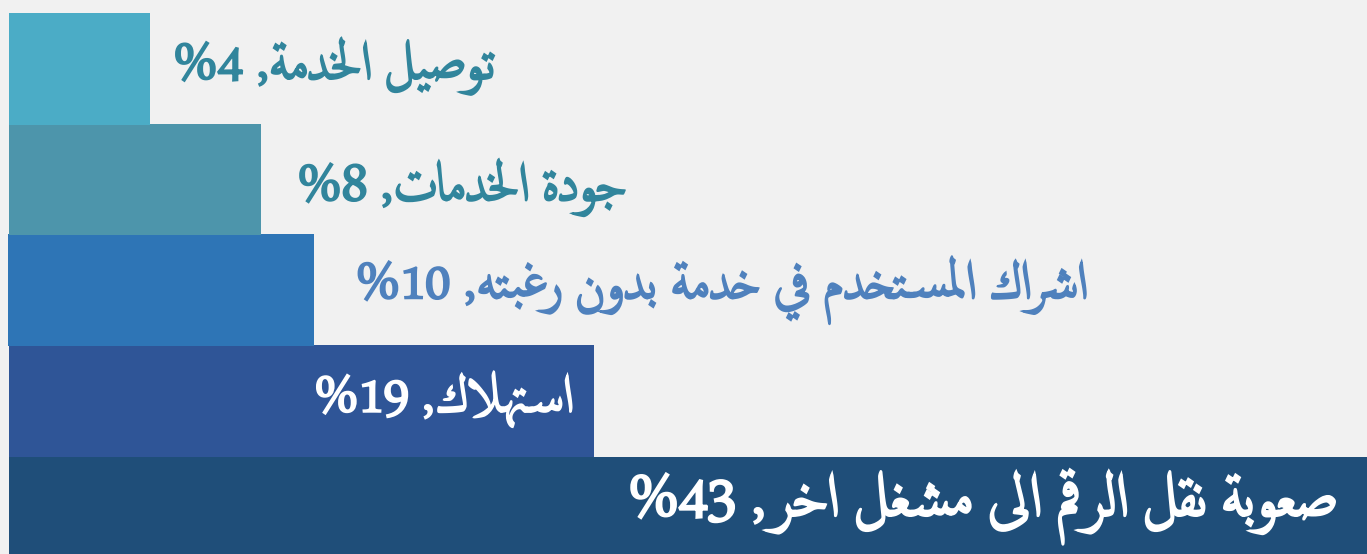


6364

إجمالي الشكاوى

اقل من يوم
وقت حل الشكاوى

اورانج

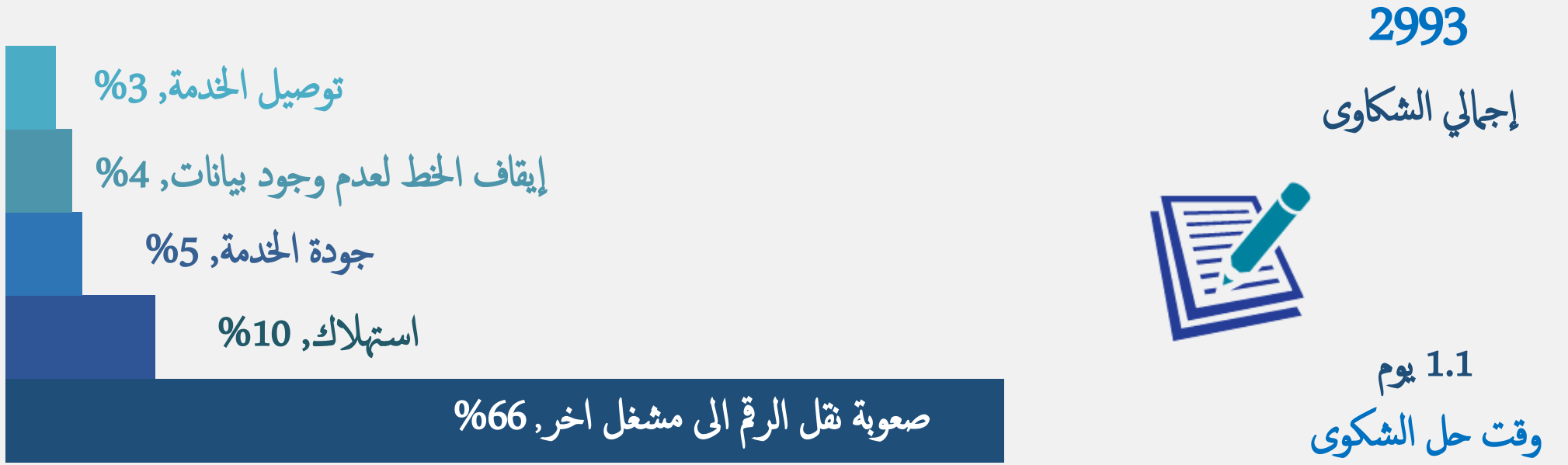


6212

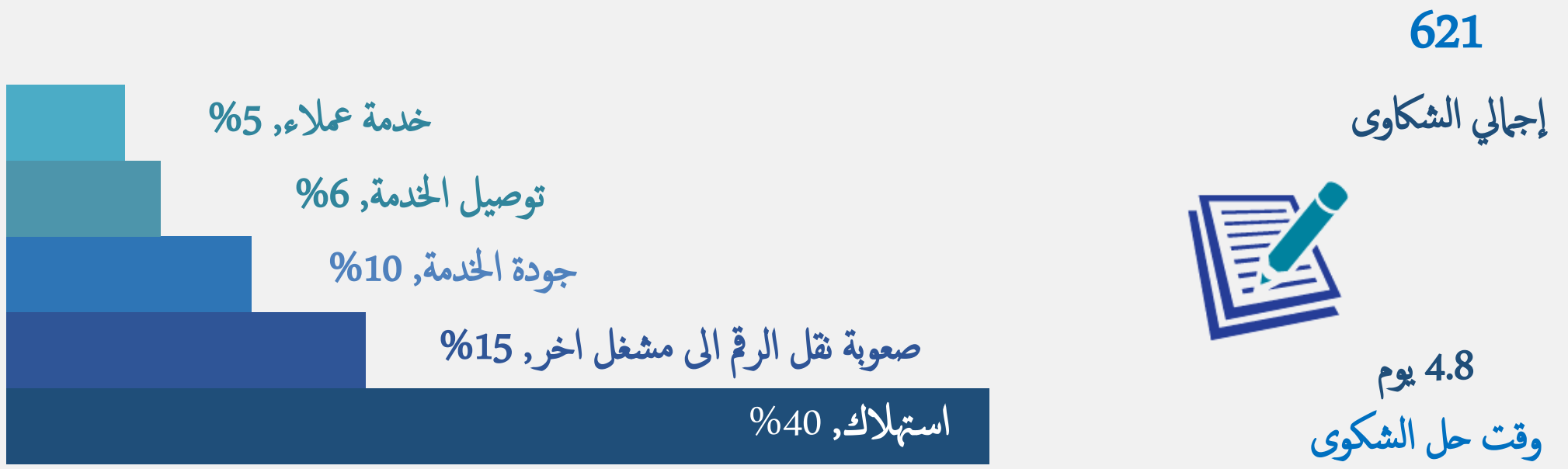
إجمالي الشكاوى

7 ايام
وقت حل الشكاوى

اتصالات



المصرية للاتصالات



شكاوى تم رصدها تختص بمشغل بنسبة أكبر مقارنة بالآخرين



78% من إجمالي شكاوى اشراك المستخدم في خدمات بدون رغبته جاءت تجاه شركة اورانج.



62% من إجمالي شكاوى محفظة الأموال جاءت تجاه شركة فودافون.



60% من إجمالي شكاوى ملكية الخطوط جاءت تجاه شركة فودافون.

أهم شكاوى مستخدمي الانترنت الثابت وفقا لكل مشغل

فودافون

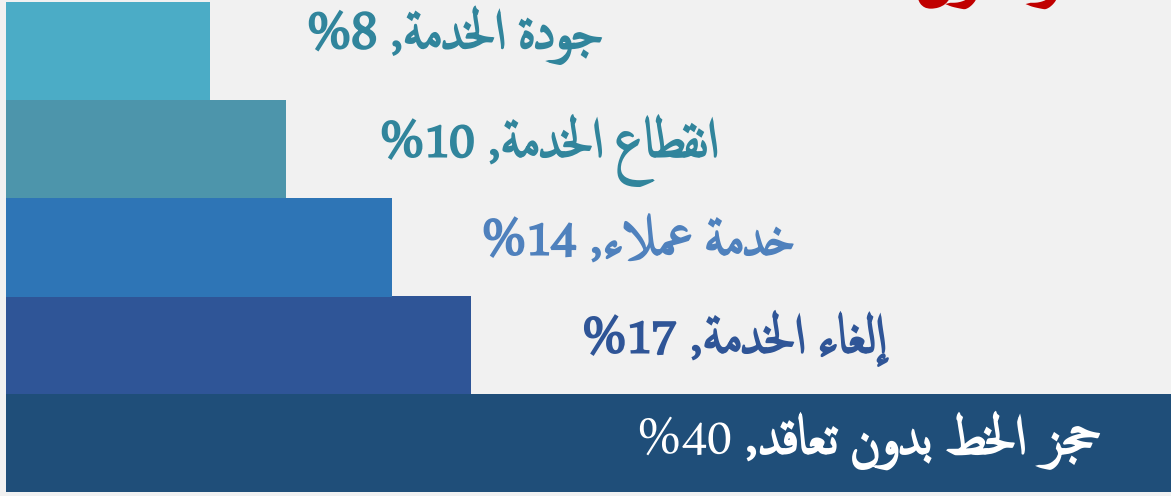
4780

إجمالي الشكاوى



3.4 يوم

وقت حل الشكاوى



اورانج

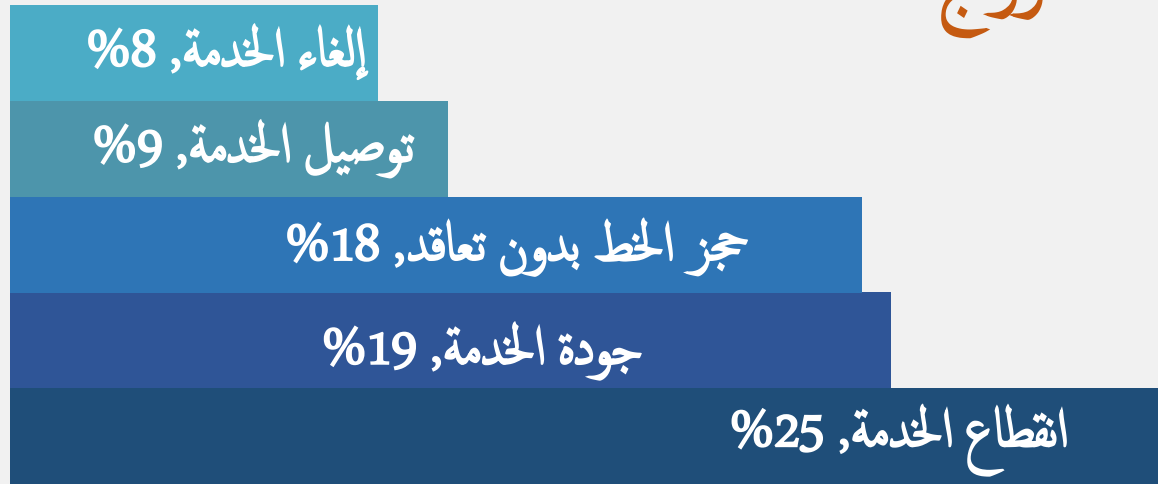
3709

إجمالي الشكاوى



3.7 ايام

وقت حل الشكاوى



اتصالات

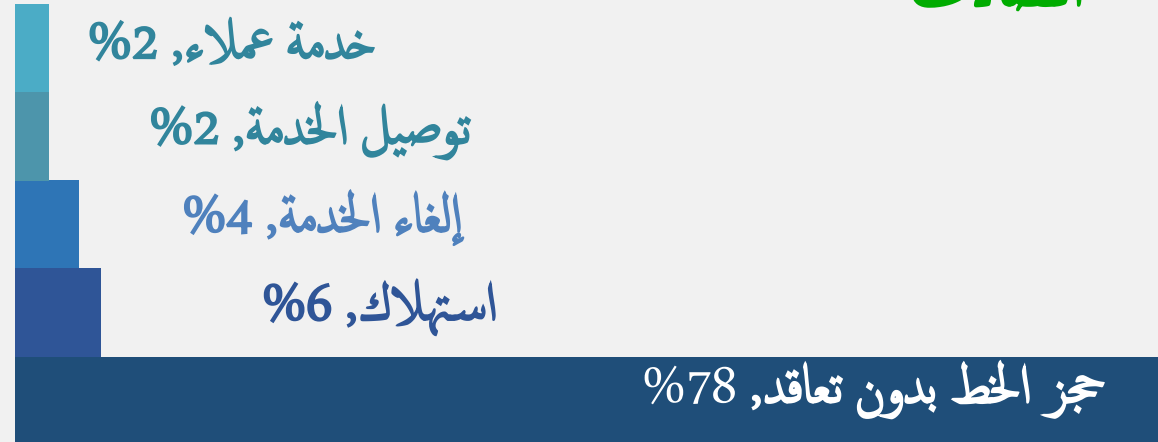
2414

إجمالي الشكاوى



2.4 يوم

وقت حل الشكاوى



المصرية للاتصالات

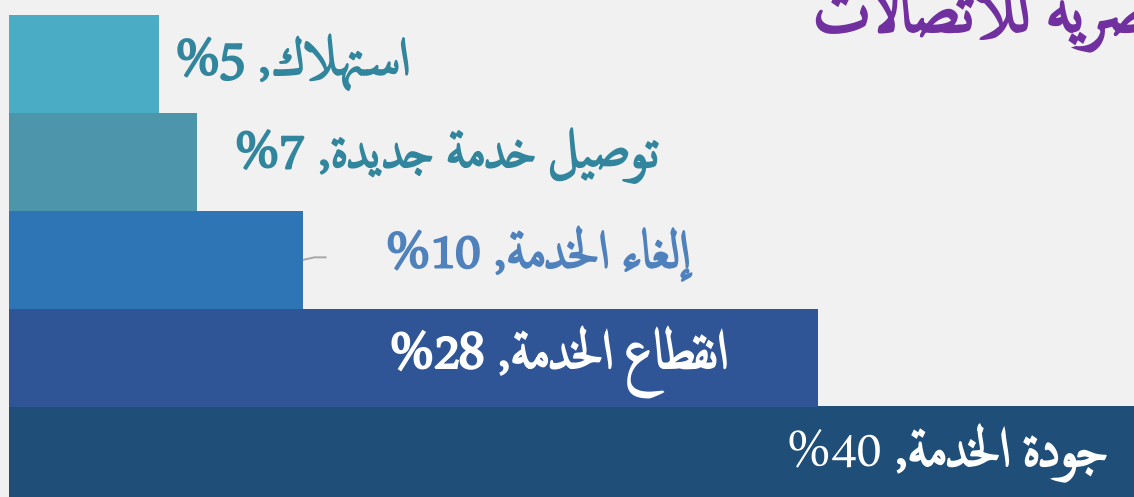
12433

إجمالي الشكاوى



6.2 يوم

وقت حل الشكاوى



شكاوى الخدمة الصوتية للهاتف الثابت

7.3 يوم

وقت حل الشكاوى



10,693

شكاوى

