



# منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات

التقرير السنوي لعام 2024

## منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات

### نظرة عامة عن شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات خلال عام 2024

تم تصعيد أكثر من 299 ألف شكوى للجهاز القومي لتنظيم الاتصالات من قبل المستخدمين تجاه مقدمي خدماتهم خلال عام 2024، وذلك باستخدام وسائل التواصل (مركز الاتصال 155، الموقع الإلكتروني، تطبيق الدردشة الفورية (الواتس اب) ، ومنصات التواصل الاجتماعي بالإضافة إلى تطبيق الجهاز (My NTRA)، وبلغت نسبة استجابة المشغلين للشكاوى 94% خلال عام 2024، كما بلغ متوسط زمن الاستجابة للشكوى 1.5 يوم.



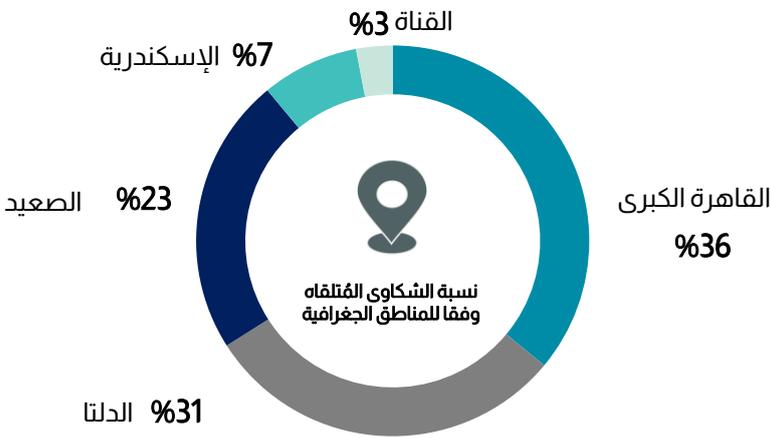
إجمالي الشكاوى  
**299,776**

#### شكاوى المستخدمين وفقا للخدمة المقدمة

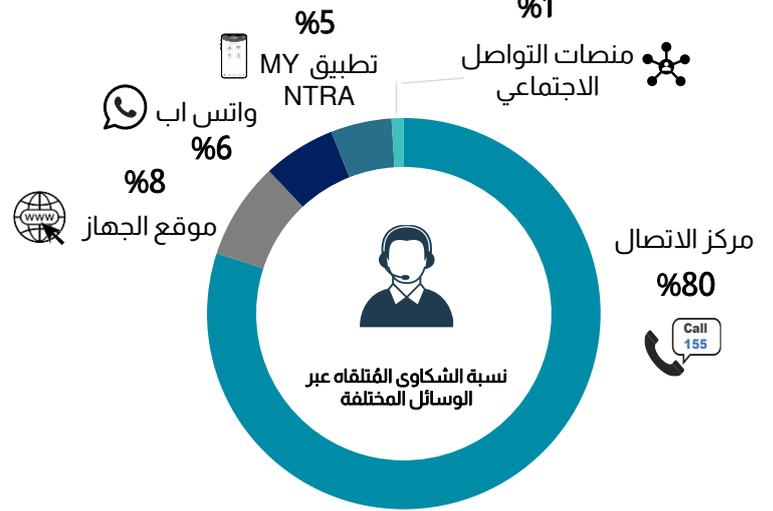


#### توزيع شكاوى المستخدمين

##### وفقا للمناطق الجغرافية



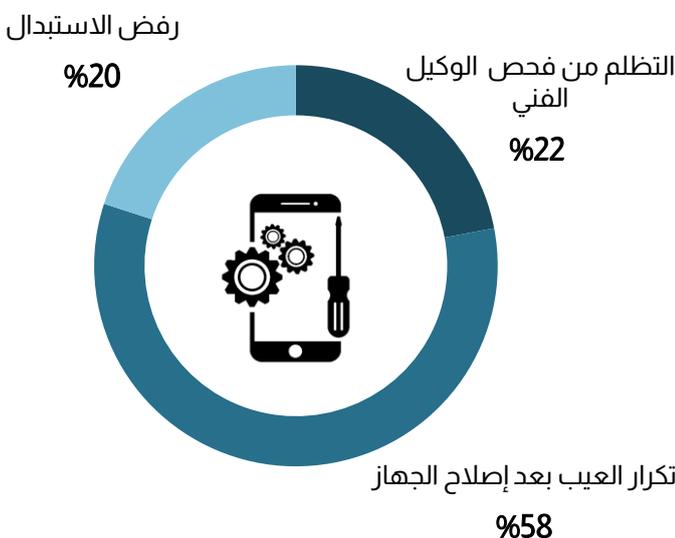
##### وفقا لوسيلة تلقي الشكاوى



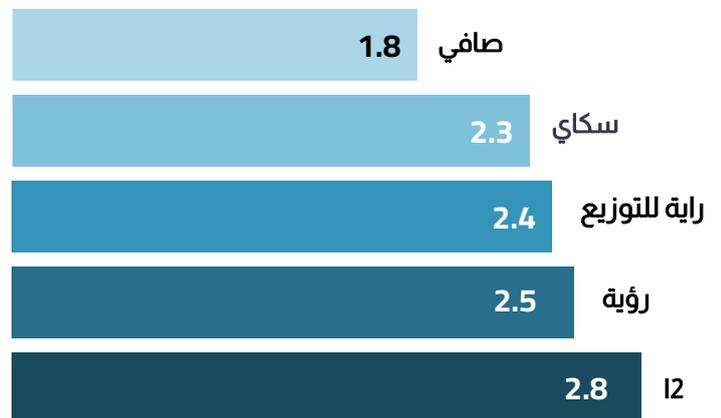
#### 1. مؤشرات متابعة واستجابة شكاوى أجهزة المحمول

بلغ إجمالي عدد الشكاوى التي تم تصعيدها من قبل مالكي أجهزة المحمول تجاه الوكلاء 4,134 شكوى خلال عام 2024، وبلغت نسبة الاستجابة إلى الشكاوى 100%، وبلغ متوسط زمن الاستجابة للشكوى 2.9 يوم.

##### توزيع الشكاوى وفقا للنوع



##### متوسط زمن الاستجابة للشكوى (يوم) لكل وكيل



## منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات

### شكاوى مستخدمي خدمات الهاتف المحمول تجاه مقدمي الخدمة



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



0.20  
يوم

متوسط زمن الاستجابة للشكاوى



%96

نسبة الاستجابة للشكاوى



115

عدد الشكاوى لكل 100  
الف مشترك

#### اورنج

متوسط زمن الاستجابة للشكاوى/يوم

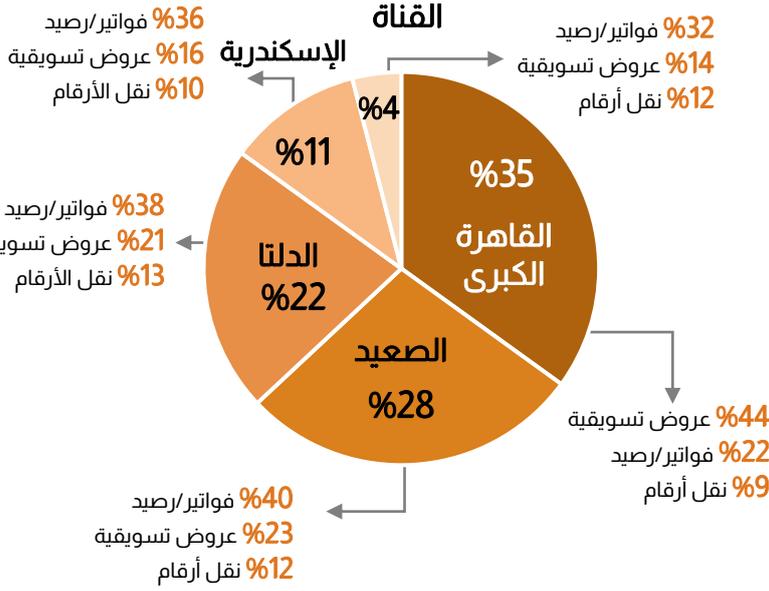
0.43

%95

169

عدد الشكاوى لكل 100  
الف مشترك

نسبة الاستجابة  
للشكاوى



#### فودافون

متوسط زمن الاستجابة للشكاوى/يوم

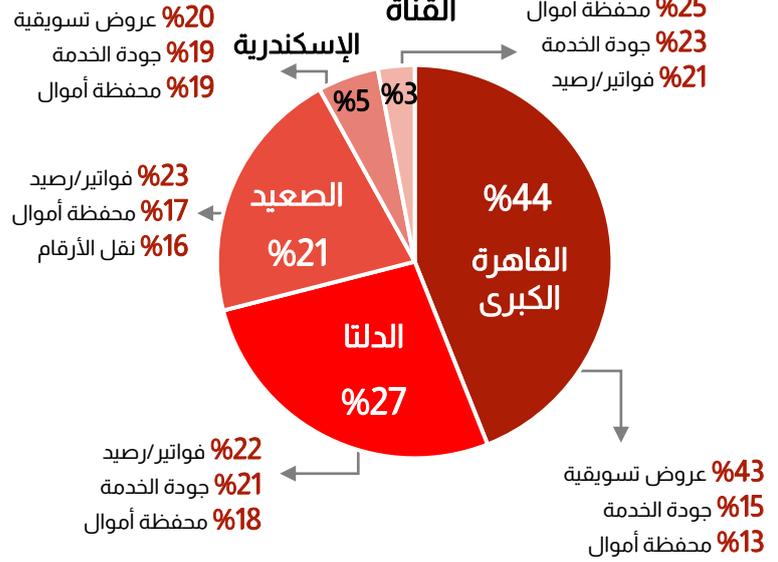
0.07

%97

113

عدد الشكاوى لكل 100  
الف مشترك

نسبة الاستجابة  
للشكاوى



#### وي

متوسط زمن الاستجابة للشكاوى/يوم

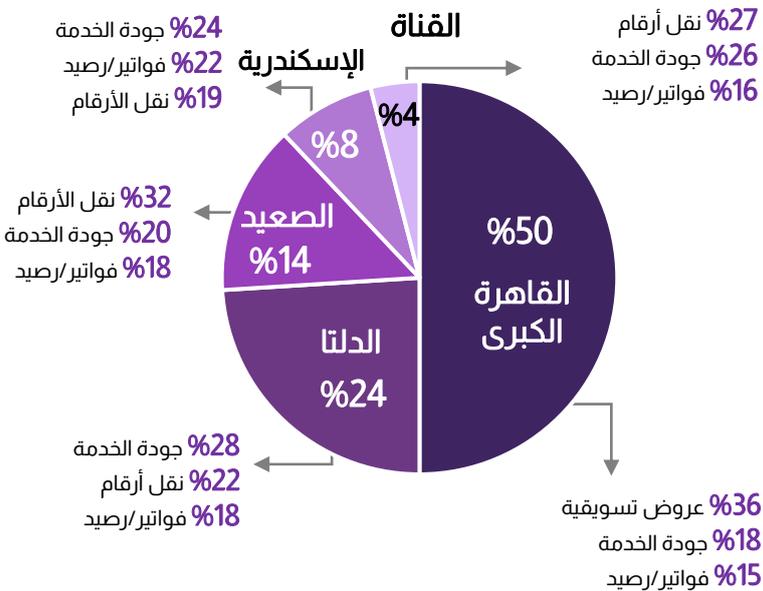
0.57

%96

72

عدد الشكاوى لكل 100  
الف مشترك

نسبة الاستجابة  
للشكاوى



#### اتصالات

متوسط زمن الاستجابة للشكاوى/يوم

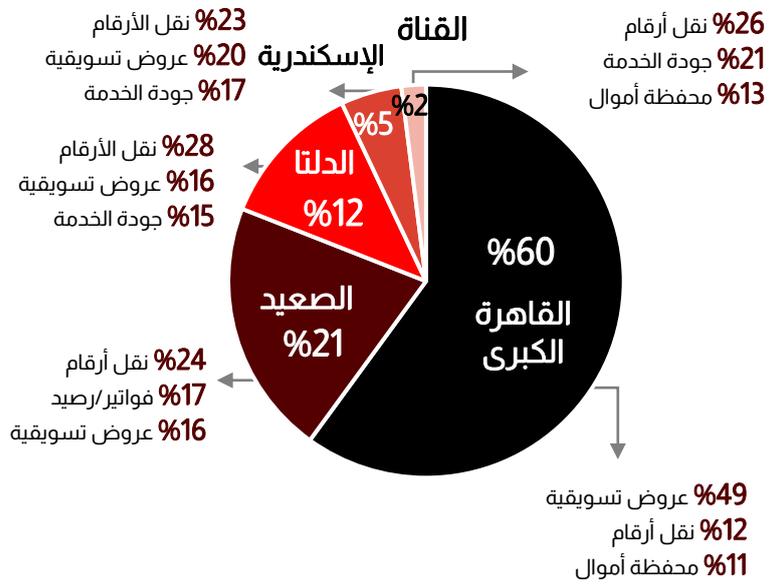
0.14

%95

73

عدد الشكاوى لكل 100  
الف مشترك

نسبة الاستجابة  
للشكاوى



## منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات

### شكاوى مستخدمي خدمات الانترنت الثابت تجاه مقدمي الخدمة



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



1.7  
يوم

متوسط زمن الاستجابة للشكاوى



%97

نسبة الاستجابة للشكاوى



752

عدد الشكاوى لكل 100  
الف مشترك

#### اورنج

#### فودافون

عدد الشكاوى لكل 100 مشترك للشكاوى

0.08

%99

2279

متوسط زمن الاستجابة للشكاوى/يوم

نسبة الاستجابة للشكاوى

عدد الشكاوى لكل 100 مشترك

عدد الشكاوى لكل 100 مشترك للشكاوى

0.10

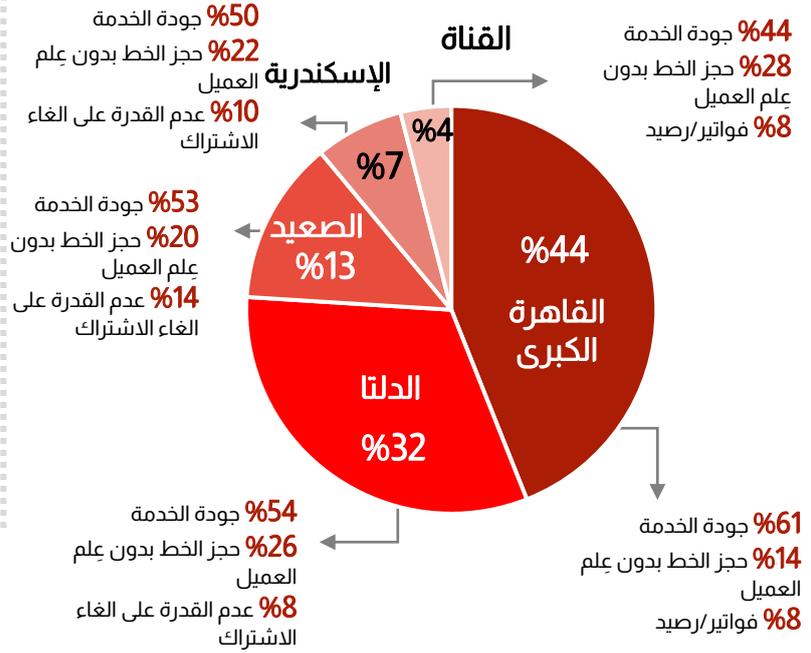
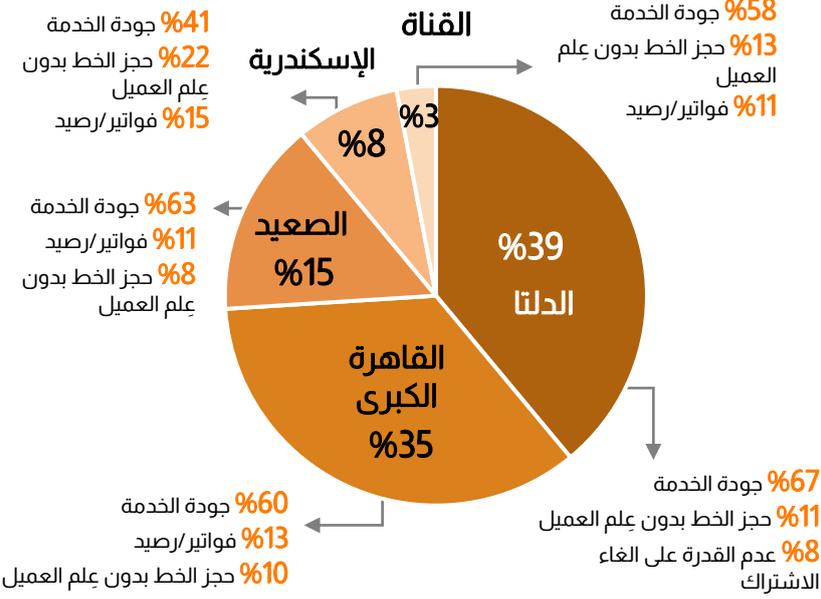
%98

982

متوسط زمن الاستجابة للشكاوى/يوم

نسبة الاستجابة للشكاوى

عدد الشكاوى لكل 100 مشترك



#### وي

#### اتصالات

عدد الشكاوى لكل 100 مشترك للشكاوى

2.44

%96

618

متوسط زمن الاستجابة للشكاوى/يوم

نسبة الاستجابة للشكاوى

عدد الشكاوى لكل 100 مشترك

عدد الشكاوى لكل 100 مشترك للشكاوى

0.05

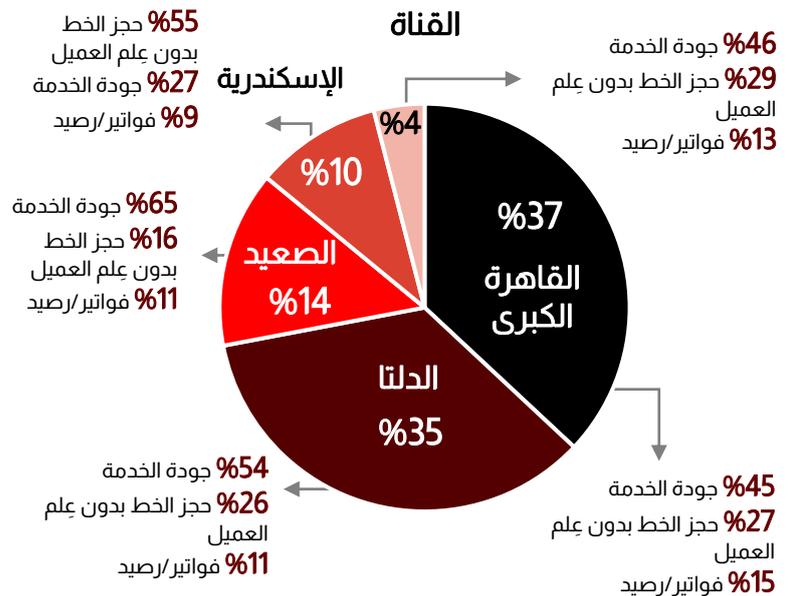
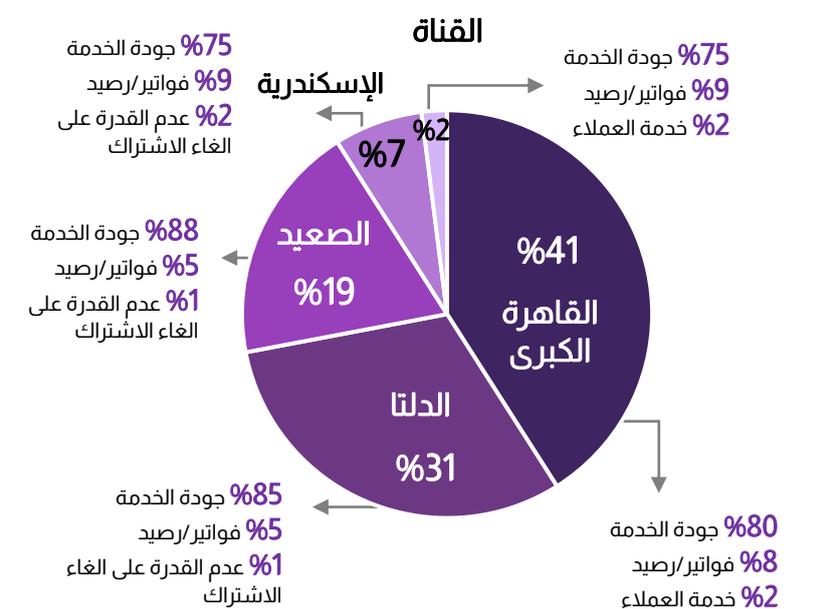
%98

1400

متوسط زمن الاستجابة للشكاوى/يوم

نسبة الاستجابة للشكاوى

عدد الشكاوى لكل 100 مشترك



## منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات

### شكاوى مستخدمي خدمات الهاتف الثابت



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



3.6  
يوم

متوسط زمن الاستجابة للشكاوى



87%

نسبة الاستجابة للشكاوى



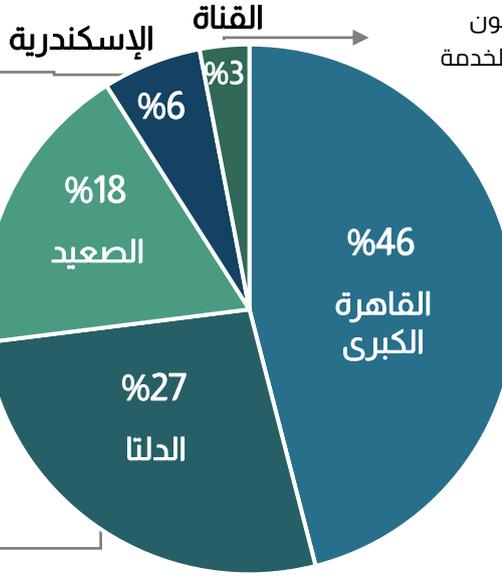
591

عدد الشكاوى لكل 100 ألف مشترك

62% أعطال التليفون  
32% تأخر توصيل الخدمة  
2% فواتير/رصيد

79% أعطال التليفون  
18% تأخر توصيل الخدمة  
1% فواتير/رصيد

72% أعطال التليفون  
23% تأخر توصيل الخدمة  
1% خدمة العملاء

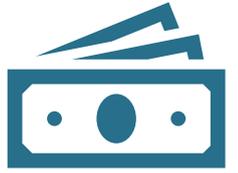


63% أعطال التليفون  
30% تأخر توصيل الخدمة  
2% خدمة العملاء

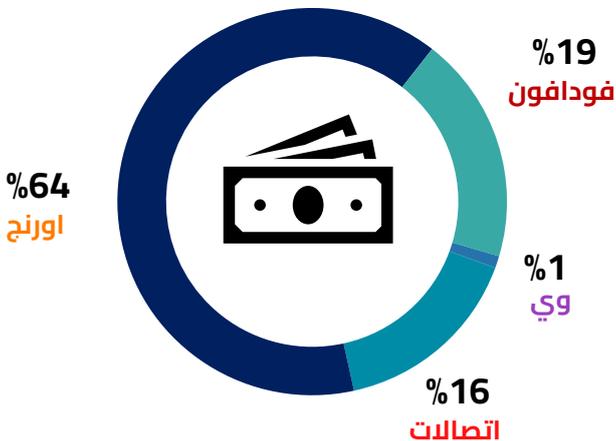
74% أعطال التليفون  
22% تأخر توصيل الخدمة  
2% فواتير/رصيد

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

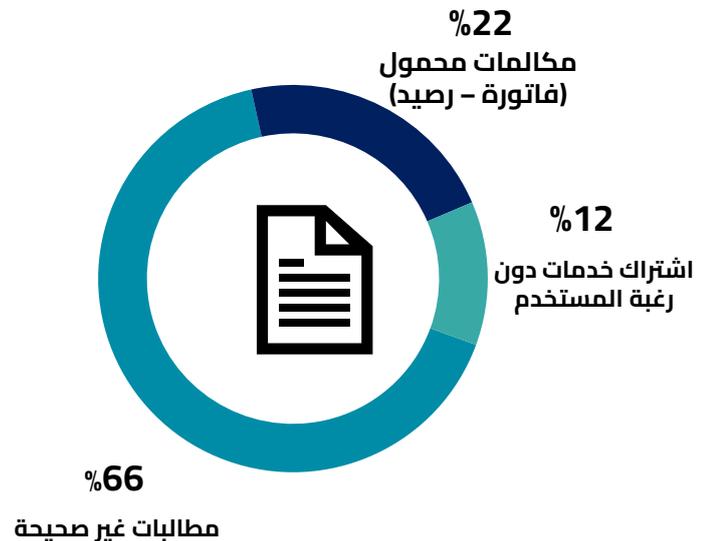
3.2 مليون جنيه تم ردهم للمستخدمين بعد ثبوت أحقية شكاوهم من قبل الجهاز خلال عام 2024، وكانت النسبة الأكبر للمبالغ التي تم ردها لشكاوى المطالبات غير الصحيحة بنسبه 66%، واحتلت شركة اورنج المركز الأول من حيث المبالغ التي تم ردها للمستخدمين بعد ثبوت أحقيتهم بنسبة 64% خلال عام 2024



#### نسبة المبالغ التي تم ردها وفقا للمشغلين



#### نسبة المبالغ التي تم ردها وفقا للشكاوى



## منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات

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

### إطلاق خدمة الاتصال عبر شبكات الواي فاي لنشر وتحسين خدمات الاتصالات على مستوى الجمهورية

أطلق الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات خدمة الاتصال عبر الواي فاي Wi-Fi Calling بسوق الاتصالات المصري، والتي تتيح إجراء المكالمات الصوتية بجودة عالية ونقاء للصوت من خلال استخدام شبكة الواي فاي بالأمكان المغلقة التي يتعذر فيها إجراء المكالمات الصوتية عبر شبكة المحمول، مثل المباني والأبراج شاهقة الارتفاع، ويُمكن الحصول على هذه الخدمة بسهولة ويسر دون تحمّل المستخدم لأي رسوم إضافية. وتأتي هذه الخدمة الجديدة ضمن جهود الجهاز المستمرة لتطوير البنية التحتية الرقمية وتعزيز خدمات الاتصالات بما يلبي احتياجات المواطنين.



### توقيع بروتوكول تعاون مُشترك مع جهاز حماية المستهلك بشأن تعزيز آليات حماية حقوق مستخدمي خدمات الاتصالات

وقع الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات بروتوكولاً للتعاون المُشترك مع جهاز حماية المستهلك لتعزيز آليات حماية حقوق مستخدمي الاتصالات، حيث تضمن إطلاق منصة رقمية مشتركة للشكاوى المُتعلقة بخدمات الاتصالات، وتفعيل آلية عمل مميّكة لتسهيل عملية تداول البيانات الخاصة بالشكاوى، وتأسيس قاعدة بيانات لشكاوى خدمات الاتصالات الواردة إلى جهاز حماية المستهلك ومنظومة رقمية لتسجيل الشكاوى.



### إقرار القواعد التنظيمية الخاصة باستخدام خطوط المحمول في إجراء المكالمات الترويجية والتجارية

أقر الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات القواعد التنظيمية الخاصة باستخدام خطوط المحمول في إجراء المكالمات الترويجية والتجارية، حيث ألزم الجهاز الراغبين في إجراء هذه المكالمات بتسجيل بياناتهم لدى شركات المحمول العاملة بالسوق، وتفعيل خدمة المكالمات الترويجية بما يضمن تقديم الخدمة بشكل شرعي وقانوني دون الإخلال بخصوصية المواطنين أو إزعاجهم، واستقبل الجهاز أكثر من 37 ألف شكوى تتعلق بالمكالمات الإزعاجية، كما قام بالتنبيه على 16 مليون مكالمة إزعاجية من خلال رسالة NTRA Alert.



### توقيع شركات المحمول على آليات جزاءات الجودة بهدف تحسين ورفع مستوى جودة خدمات الاتصالات

أقر الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات آليات جديدة لجزاءات الجودة، وقعت عليها شركات المحمول الأربع العاملة بالسوق المصري، وذلك بهدف تحسين ورفع مستوى جودة خدمات الاتصالات، حيث ستقوم الشركات في حالة مخالفتها لمعايير الجودة ومستويات أداء الخدمة المحددة بالتراخيص الممنوحة لها والمقررة من الجهاز، باستخدام ضعف قيمة الجزاءات المالية المقررة عليها، وتحت إشراف الجهاز، في تحسين التغطية والجودة لخدمات المحمول وتغطية مناطق جغرافية يحددها الجهاز وذلك خلال فترة زمنية وجيزة.



### 89 مليون عملية استخدام للكود الموحد #155\* للاستعلام عن أو إلغاء الخدمات الترفيهية

بلغ العدد الإجمالي لاستخدام الكود المختصر المجاني (\*155) 89 مليون عملية استعلام/إلغاء لخدمة ترفيهية (أغاني، أخبار، ألعاب، ...)، منذ تاريخ تقديم الخدمة في يناير 2021، وقد قام الجهاز بإطلاق خدمة الكود الموحد للحد من ظاهرة إشراك المستخدمين في خدمات بدون علمهم أو رغبتهم.

