

## منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات

### نظرة عامة عن شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات خلال النصف الثاني-2021



إجمالي الشكاوى

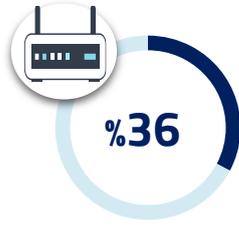
121,762

تم تصعيد أكثر من 121 ألف شكوى للجهاز القومي لتنظيم الاتصالات من قبل المستخدمين تجاه مقدمي خدماتهم خلال النصف الثاني من عام 2021، 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 88%، كما بلغ متوسط زمن الاستجابة للشكوى 4.8 يوم.

#### شكاوى المستخدمين وفقا للخدمة المقدمة



23,156  
شكاوى هاتف ثابت



44,406  
شكاوى خدمات إنترنت ثابت



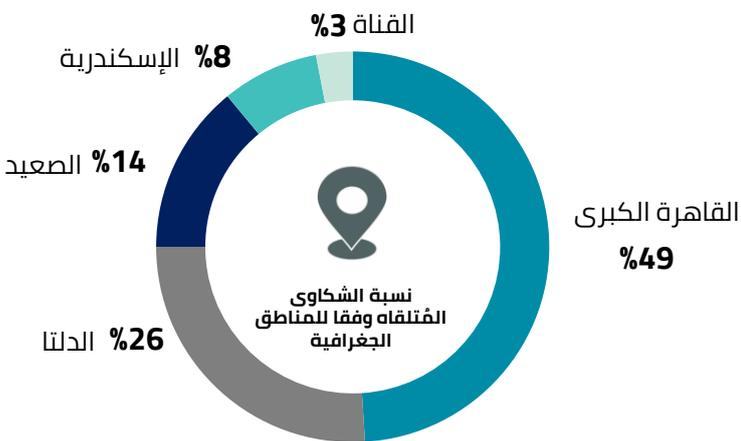
51,172  
شكاوى خدمات هاتف محمول



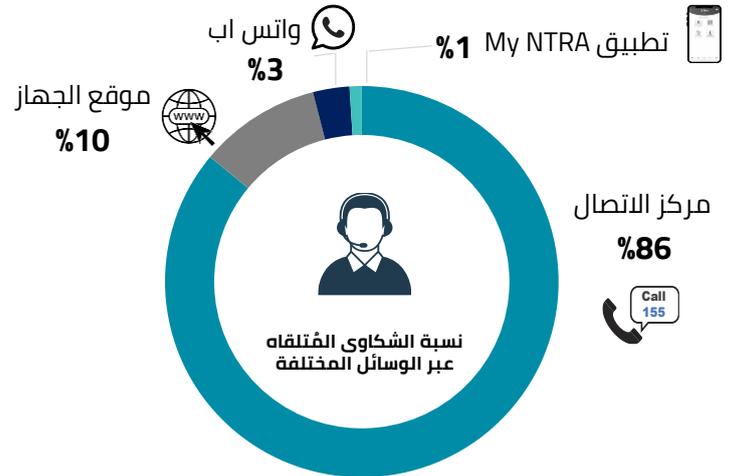
3,028  
شكاوى جهاز محمول

#### توزيع شكاوى المستخدمين

##### وفقا للمناطق الجغرافية



##### وفقا لوسيلة تلقي الشكاوى



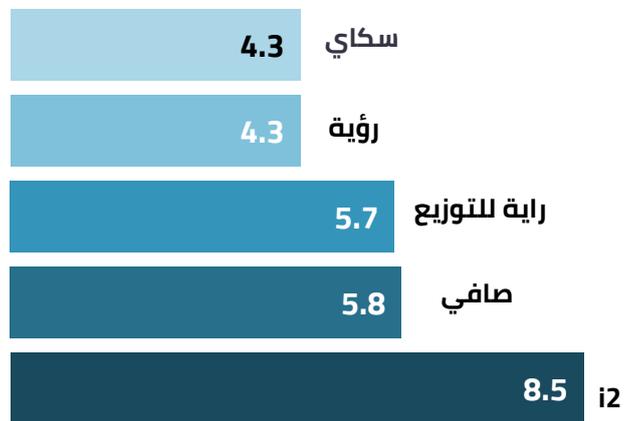
#### 1. مؤشرات متابعة وحل شكاوى أجهزة المحمول

بلغ إجمالي عدد الشكاوى التي تم تصعيدها من قبل مالكي أجهزة المحمول تجاه الوكلاء 3,028 شكوى خلال النصف الثاني لعام 2021، وبلغت نسبة حل الشكاوى 83%، وبلغ متوسط وقت حل الشكاوى 5.7 يوم.

##### توزيع الشكاوى وفقا للنوع



##### متوسط وقت حل الشكاوى (يوم) لكل وكيل



## منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات

### شكاوى مستخدمي خدمات الهاتف المحمول تجاه مقدمي الخدمة



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



2  
يوم

متوسط زمن الاستجابة للشكاوى



90%

نسبة الاستجابة للشكاوى

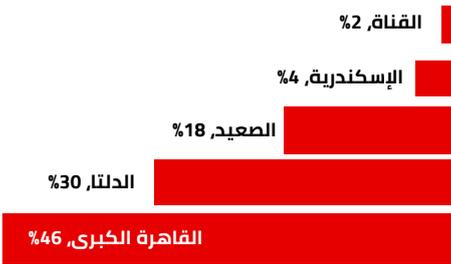


54

عدد الشكاوى لكل 100 الف مشترك

#### توزيع الشكاوى وفقا للمناطق الجغرافية

##### فودافون



متوسط زمن الاستجابة للشكاوى/يوم

0.77

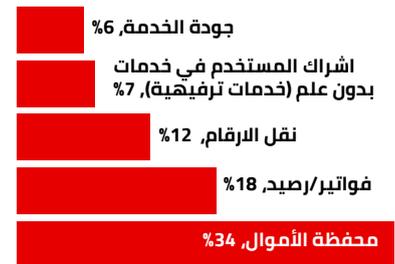
نسبة الاستجابة للشكاوى

90%

عدد الشكاوى لكل 100 الف مشترك

59

#### اهم الشكاوى وفقا لنوع الشكاوى



##### اورنج



متوسط زمن الاستجابة للشكاوى/يوم

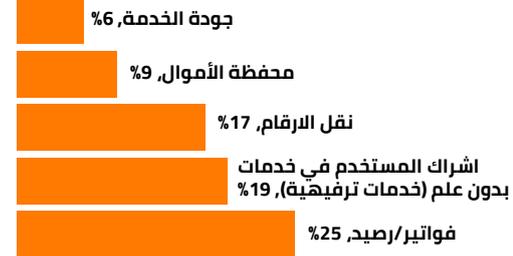
3.6

نسبة الاستجابة للشكاوى

89%

عدد الشكاوى لكل 100 الف مشترك

56



##### اتصالات



متوسط زمن الاستجابة للشكاوى/يوم

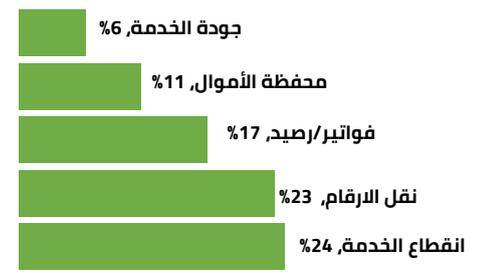
3.1

نسبة الاستجابة للشكاوى

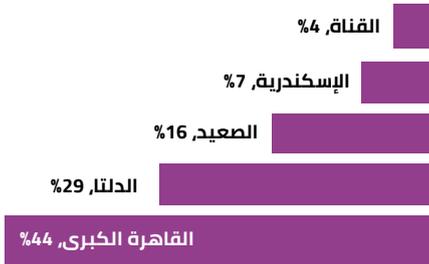
91%

عدد الشكاوى لكل 100 الف مشترك

42



##### وي



متوسط زمن الاستجابة للشكاوى/يوم

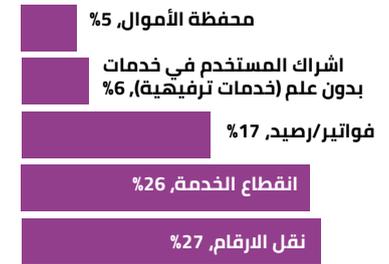
0.74

نسبة الاستجابة للشكاوى

93%

عدد الشكاوى لكل 100 الف مشترك

59



## منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات

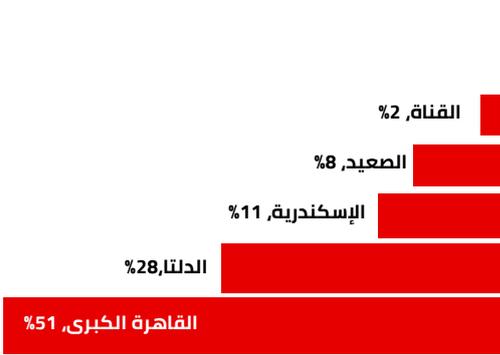
### شكاوى مستخدمي خدمات الانترنت الثابت تجاه مقدمي الخدمة



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



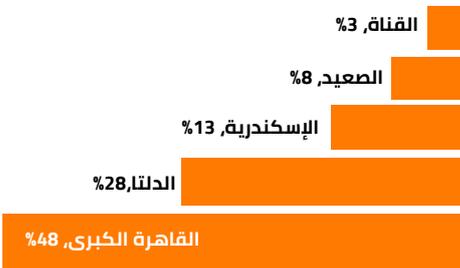
#### توزيع الشكاوى وفقا للمناطق الجغرافية



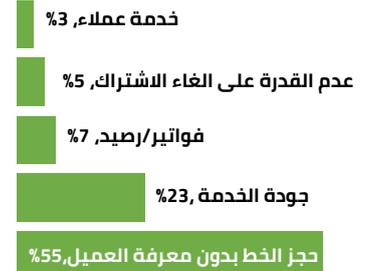
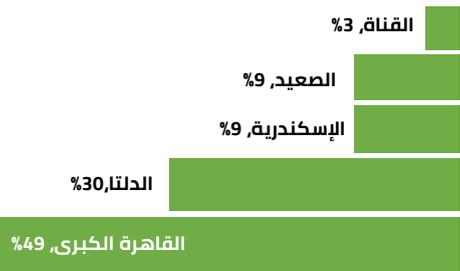
#### اهم الشكاوى وفقا لنوع الشكاوى



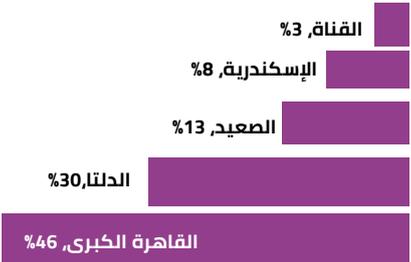
#### اورنج



#### اتصالات



#### وي



## منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات

### شكاوى مستخدمي خدمات الهاتف الثابت



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



17.8  
يوم

متوسط زمن الاستجابة للشكاوى



73%

نسبة الاستجابة للشكاوى

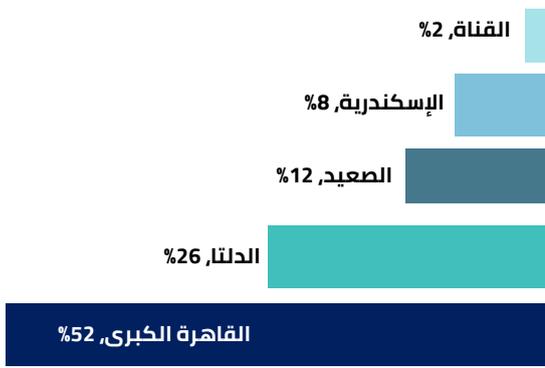


205

عدد الشكاوى لكل 100 الف مشترك

#### توزيع الشكاوى وفقا للمناطق الجغرافية

#### اهم الشكاوى وفقا لنوع الشكاوى



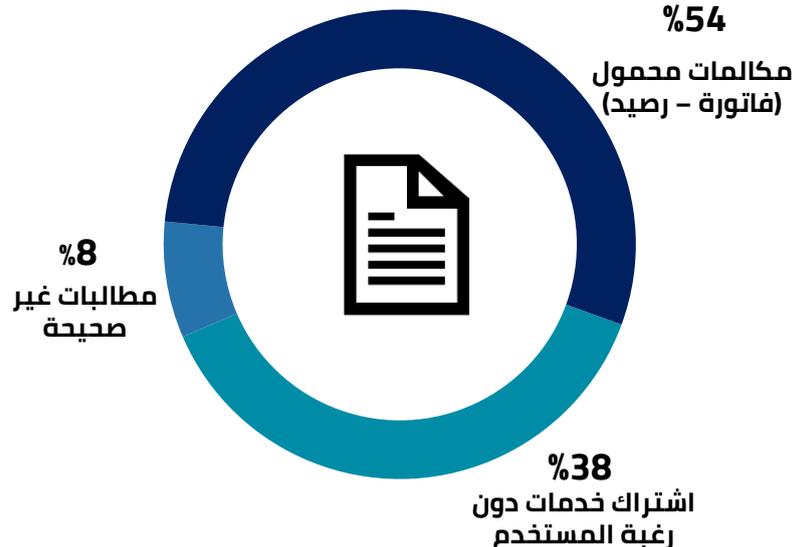
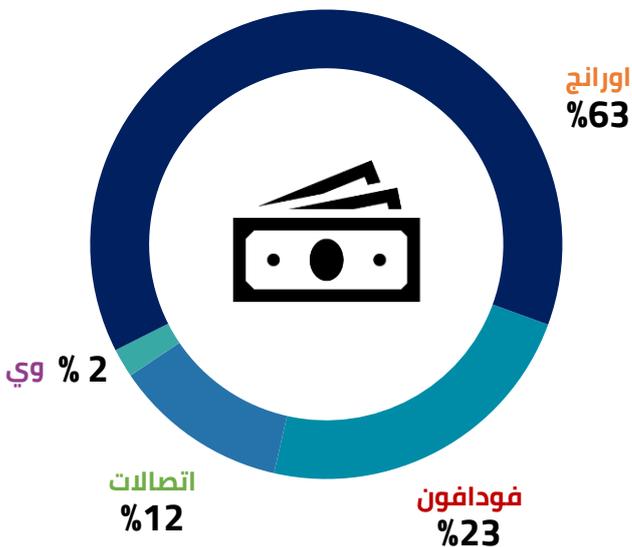
#### المبالغ التي تم ردها إلى المستخدمين بعد ثبوت احقيتهم من قبل الجهاز

تم ردهم للمستخدمين (من شركاتهم) بعد ثبوت احقية شكاوهم من قبل الجهاز خلال الفترة من يوليو إلى آخر ديسمبر لعام 2021، وكانت النسبة الأكبر للمبالغ التي تم ردها لشكاوى الفواتير/الرصيد بنسبة 54%، واحتلت شركة اورانج المركز الأول من حيث المبالغ التي تم ردها للمستخدمين بعد ثبوت احقيتهم بنسبة 63% خلال النصف الثاني لعام 2021.

780  
الف جنيه

#### نسبة المبالغ التي تم ارجاعها وفقا للمشغلين

#### نسبة المبالغ التي تم ارجاعها وفقا للشكاوى



## منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات

### الإجراءات التي اتخذها الجهاز لدعم حقوق المستخدمين

#### 1. إطلاق تحديث 2022 لتطبيق My NTRA



- أطلق الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات تحديث 2022 لتطبيقه التفاعلي My NTRA مما يساعد المستخدمين على:
  1. الاستعلام عن أرقامهم المسجلة لدى الشركات باستخدام الرقم القومي
  2. التعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة من المشغلين عن طريق الخريطة التفاعلية لجودة الخدمة
  3. الاستعلام عن أو إلغاء الخدمات الترفيهية
  4. تقديم الشكاوى تجاه مقدمي خدماتهم
  5. اختبار سرعة الإنترنت

#### 2. مضاعفة الطاقة الاستيعابية لمركز تلقي شكاوى المستخدمين



- قام الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات بمضاعفة الطاقة الاستيعابية لمركز تلقي شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات (155)، ليعمل طوال أيام الأسبوع بواقع 14 ساعة يوميا، وذلك تيسيراً على المستخدمين لتسجيل شكاوهم.

#### 3. إصدار تعليمات لتيسير إجراءات تعاقدات الإنترنت الثابت للمستخدمين من كبار السن مجاناً



- أصدر الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات تعليمات لشركات الاتصالات العاملة بالسوق المصري بإتاحة إجراءات التعاقد على خدمات الإنترنت المنزلي، وخدمات التليفون الثابت، من المنزل للمستخدمين من كبار السن فوق سن الـ 60 عامًا مجاناً دون أية رسوم إضافية، ودون الحاجة للتوجه لأفرع الشركات، كما وجه الجهاز الشركات بإعطاء الأولوية للمستخدمين من كبار السن في إنهاء كافة تعاملاتهم بالأفرع دون الحاجة للانتظار، وذلك تيسيراً على المستخدمين من كبار السن لضمان وصول تلك الخدمات بشكل سهل وميسر.

#### 4. تيسير التنقل بين مقدمي خدمات الإنترنت الثابت لتصبح في خلال ٧٢ ساعة



- ألزم الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات الشركات مقدمي خدمات الإنترنت الثابت بتنفيذ عمليات التنقل بين مقدمي خدمات الإنترنت الثابت بحيث لا تتعدى 72 ساعة، ويأتي ذلك نتيجة لمتابعة ورصد الجهاز لشكاوى العملاء الخاصة بحجز الخط بدون علم العميل، ونتج عن تلك الإجراءات تقليل عدد الشكاوى بنسبة 39% مقارنة بالنصف الأول من 2021.

#### 5. تغريم مقدمي خدمات الهاتف المحمول 12.8 مليون جنيه لمخالفة معايير الاستجابة لشكاوى عملاء خدمات الاتصالات



- قام الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات بإصدار مخالفات لشركات المحمول عن تجاوز معايير الاستجابة لشكاوى عملاء خدمات الاتصالات، مما نتج عنه تغريم الشركات بحوالي 12.8 مليون جنيه مصري.

#### 6. اعتماد 1156 محطة جديدة خلال النصف الثاني من عام 2021



- قام الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات باعتماد 1156 محطة جديدة خلال النصف الثاني من عام 2021 بنسبة زيادة قدرها 100% مقارنة بالنصف الثاني من عام 2020، مما سيكون له أثر إيجابي على تحسين جودة خدمات الاتصالات المقدمة بالسوق المصري.