

منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات

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

تم تصعيد أكثر من 51 ألف شكوى للجهة القومية لتنظيم الاتصالات من قبل المستخدمين تجاه مقدمي خدماتهم خلال الربع الثالث من عام 2020، باستخدام الأربع طرق المتاحة حالياً (مركز الاتصال، الموقع الإلكتروني للجهاز، تطبيق الدردشة الفورية (الواتس اب)، ومواقع الجهاز على منصات التواصل الاجتماعي) مقارنة بـ 40 ألف شكوى من خلال القنوات التقليدية في الربع السابق، وبلغت نسبة حل الشكاوى في الربع الثالث 95% مقارنة بنسبة 91% في الربع الثاني، كما بلغ متوسط وقت حل الشكاوى في الربع الثالث أقل من يومان مقارنة بأربعة أيام في الربع الثاني.



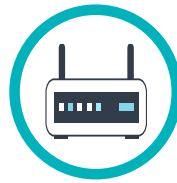
إجمالي الشكاوى

51,318

توزيع شكاوى المستخدمين وفقاً لنوع الخدمة



11,300
شكاوى هاتف
ثابت

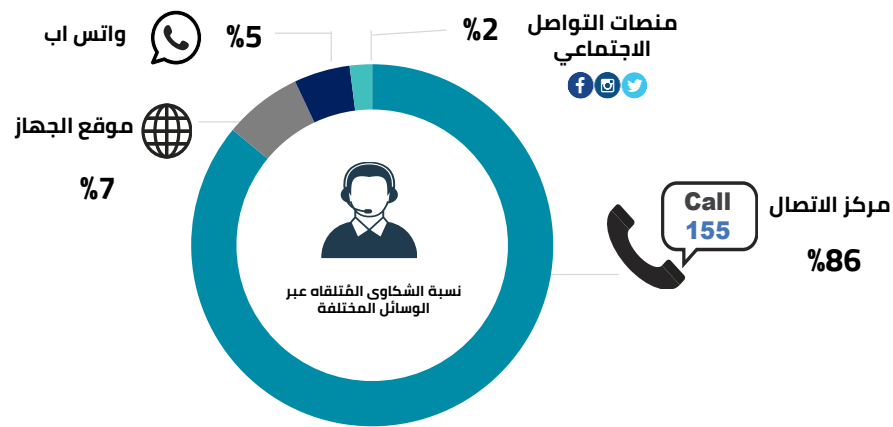


24,278
شكاوى إنترنت
ثابت



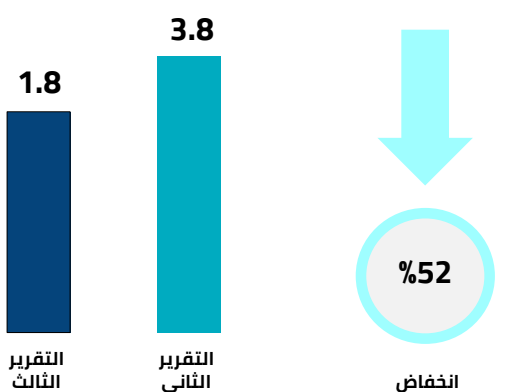
15,740
شكاوى هاتف
محمول

توزيع شكاوى المستخدمين وفقاً لوسائل التواصل

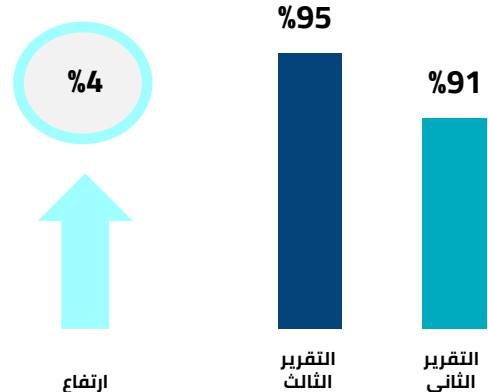


مقارنة بين الربع الثاني والثالث لعام 2020

متوسط زمن حل الشكاوى



نسبة حل الشكاوى



منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات

تفاصيل شكاوى مستخدمي خدمات الهاتف المحمول تجاه مقدمي الخدمة



مؤشرات متابعة وحل شكاوى خدمات الهاتف المحمول



0.65
يوم

متوسط وقت حل الشكاوى



%98

نسبة حل الشكاوى



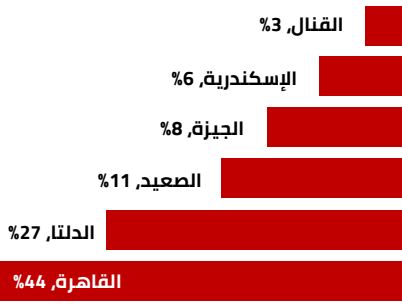
17

عدد الشكاوى لكل 100 الف مشترك

توزيع الشكاوى وفقا للمناطق الجغرافية

اهم الشكاوى وفقا لنوع الشكاوى

فودافون



متوسط وقت حل الشكاوى / يوم

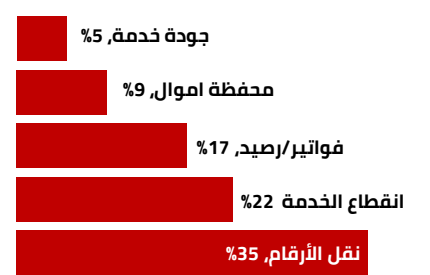
0.22

نسبة حل الشكاوى

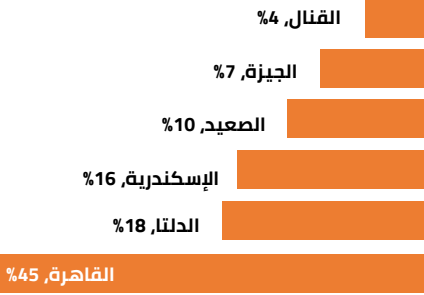
%97.6

عدد الشكاوى لكل 100 الف مشترك

17



اورنج



متوسط وقت حل الشكاوى / يوم

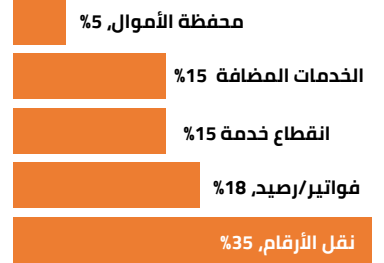
1.16

نسبة حل الشكاوى

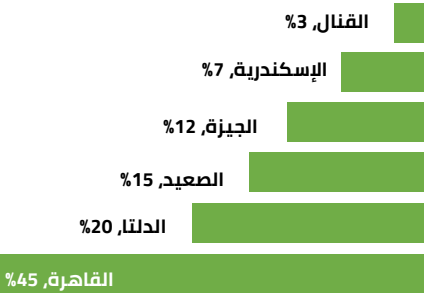
%97.8

عدد الشكاوى لكل 100 الف مشترك

19



اتصالات



متوسط وقت حل الشكاوى / يوم

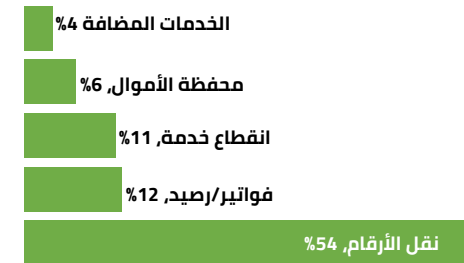
0.46

نسبة حل الشكاوى

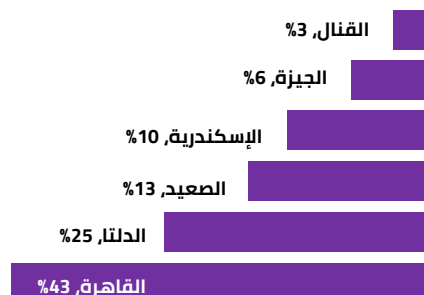
%98.9

عدد الشكاوى لكل 100 الف مشترك

13



وي



متوسط وقت حل الشكاوى / يوم

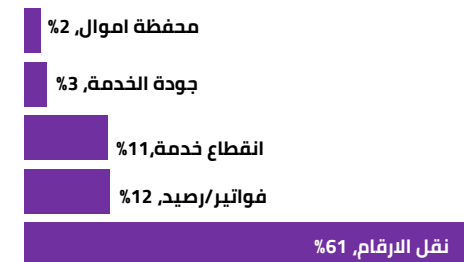
1.33

نسبة حل الشكاوى

%99

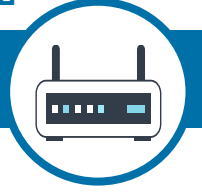
عدد الشكاوى لكل 100 الف مشترك

21



منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات

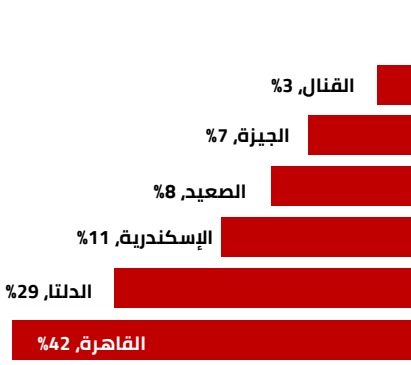
تفاصيل شكاوى مستخدمي خدمات الانترنت الثابت تجاه مقدمي الخدمة



مؤشرات متابعة وحل شكاوى خدمات الانترنت الثابت



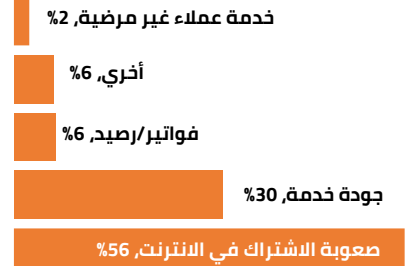
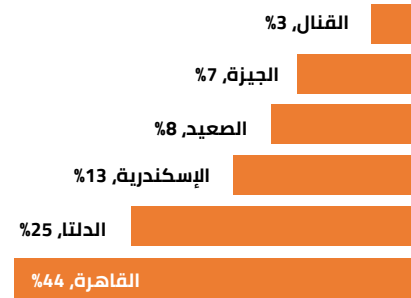
توزيع الشكاوى وفقا للمناطق الجغرافية



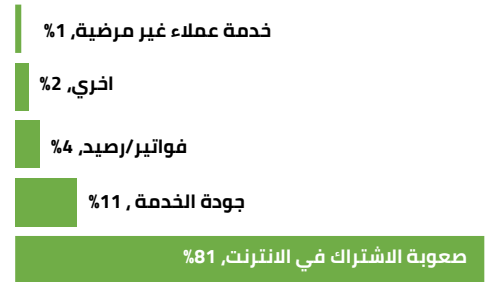
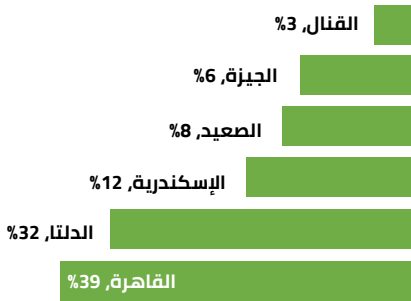
اهم الشكاوى وفقا لنوع الشكاوى



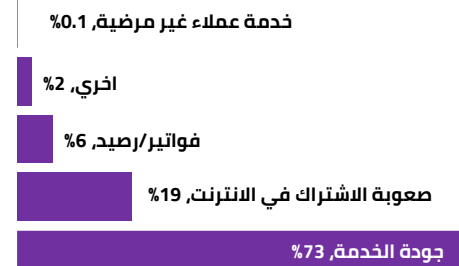
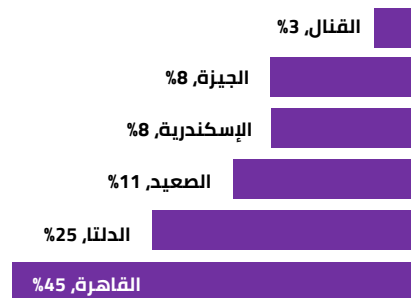
اورنج



اتصالات



وي



منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات

مؤشرات المنظومة الجديدة لنقل الأرقام ودعم حقوق المستخدمين

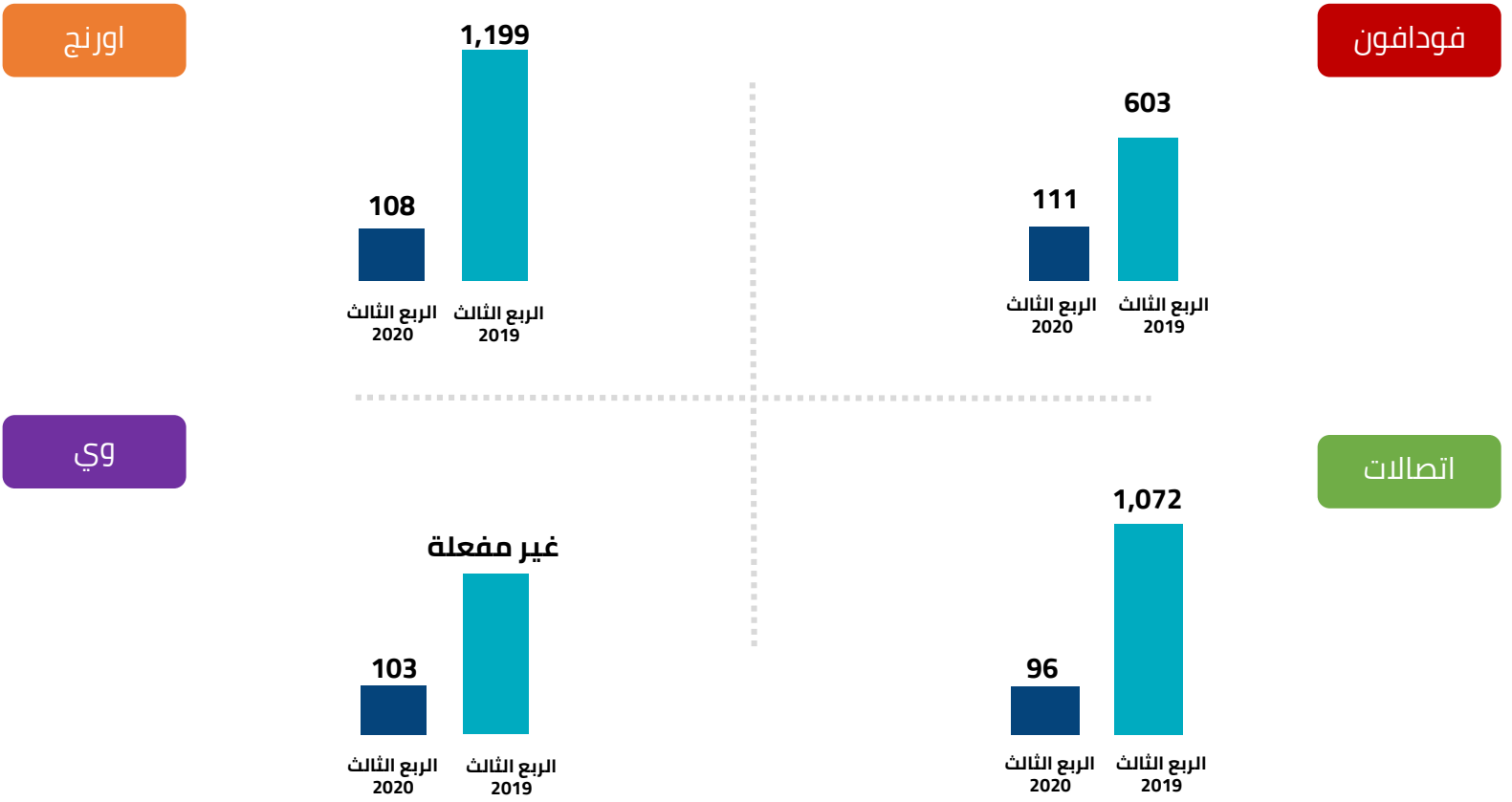
1. مؤشرات متابعة شكاوى نقل الأرقام من مشغل إلى آخر

بلغت نسبة نجاح عملية نقل الأرقام 86% للربع الثالث لعام 2020 مقارنة بنسبة 29% لنفس الفترة من العام السابق، حيث تم نقل حوالي 54 ألف رقم بنجاح مقارنة بحوالي 5 آلاف رقم فقط في العام السابق. فيما يلي التحسن في شكاوى نقل الأرقام لكل مشغل:

86%
نسبة نجاح طلبات
نقل الأرقام



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



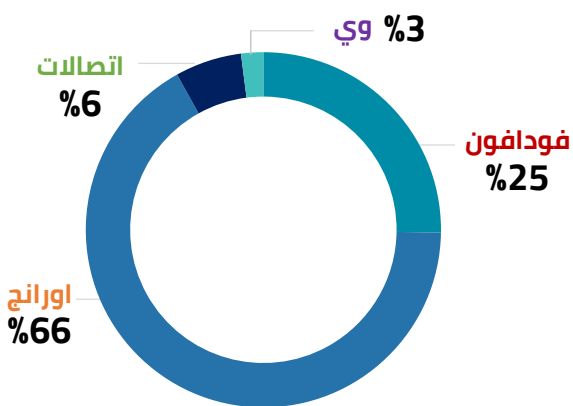
2. مبالغ تم ردها إلى المستخدمين بعد ثبوت احقيتهم من قبل الجهاز

تم ردهم للمستخدمين (من شركاتهم) بعد ثبوت احقية شكاوهم من قبل الجهاز خلال الفترة من يوليو إلى اخر سبتمبر.

**760 ألف
جنيه**



نسبة المبالغ التي تم ارجاعها وفقا للمشغلين



نسبة المبالغ التي تم ارجاعها وفقا للشكوى

