

منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات

نظرة عامة عن شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات خلال النصف الأول-2021

تم تصعيد أكثر من 117 ألف شكاوى للجهاز القومي لتنظيم الاتصالات من قبل المستخدمين تجاه مقدمي خدماتهم خلال النصف الأول من عام 2021، وذلك باستخدام الأربعة وسائل المتاحة حالياً للتواصل (مركز الاتصال 155، الموقع الإلكتروني، تطبيق الدردشة الفورية (الواتس اب)، والبريد الإلكتروني)، وبلغت نسبة استجابة المشغلين للشكاوى في النصف الأول من العام 92%، كما بلغ متوسط زمن الاستجابة للشكاوى يومان.



إجمالي الشكاوى

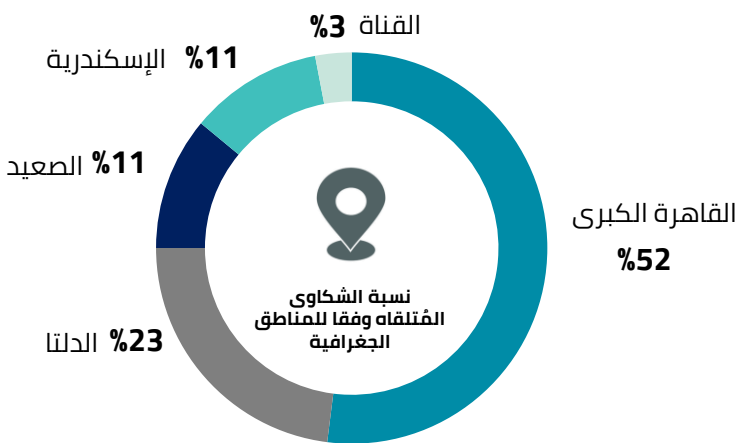
117,298

شكاوى المستخدمين وفقا للخدمة المقدمة

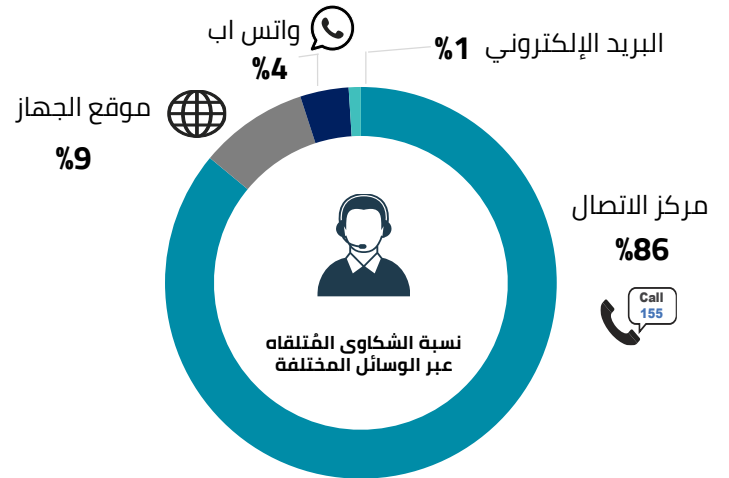


توزيع شكاوى المستخدمين

وفقا للمناطق الجغرافية



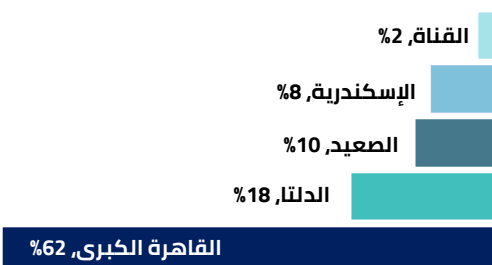
وفقا لوسيلة تلقي الشكاوى



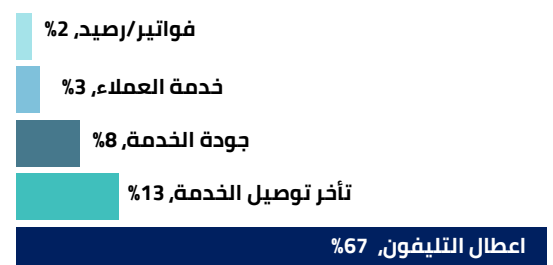
1. مؤشرات متابعة شكاوى خدمات الهاتف الثابت



توزيع الشكاوى وفقا للمناطق الجغرافية



اهم الشكاوى وفقا لنوع الشكاوى



منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات

شكاوى مستخدمي خدمات الهاتف المحمول تجاه مقدمي الخدمة



2. مؤشرات متابعة شكاوى خدمات الهاتف المحمول



1.4
يوم

متوسط زمن الاستجابة للشكاوى



92%

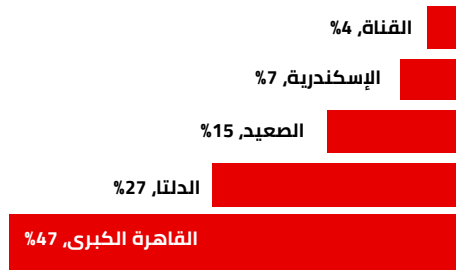
نسبة الاستجابة للشكاوى



35

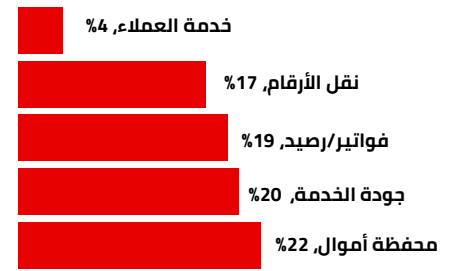
عدد الشكاوى لكل 100 الف مشترك

توزيع الشكاوى وفقا للمناطق الجغرافية

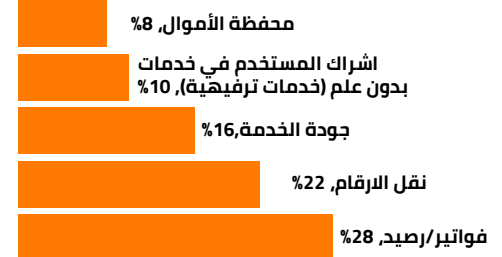


اهم الشكاوى وفقا لنوع الشكاوى

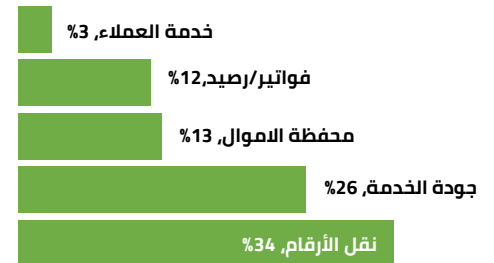
فودافون



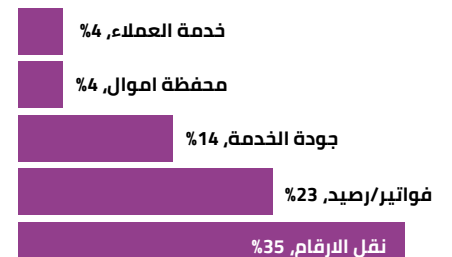
اورنج



اتصالات



وي



منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات

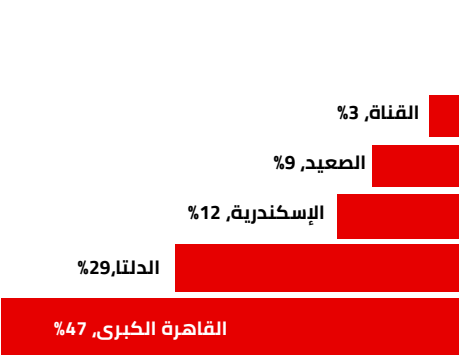
شكاوى مستخدمي خدمات الانترنت الثابت تجاه مقدمي الخدمة



3. مؤشرات متابعة شكاوى خدمات الانترنت الثابت



توزيع الشكاوى وفقا للمناطق الجغرافية



متوسط زمن الاستجابة للشكاوى

0.32

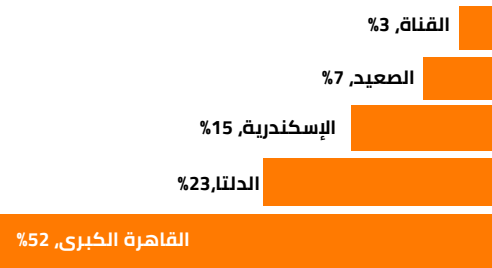
نسبة الاستجابة للشكاوى

96%

عدد الشكاوى لكل 100 الف مشترك

1,274

اهم الشكاوى وفقا لنوع الشكاوى



متوسط زمن الاستجابة للشكاوى

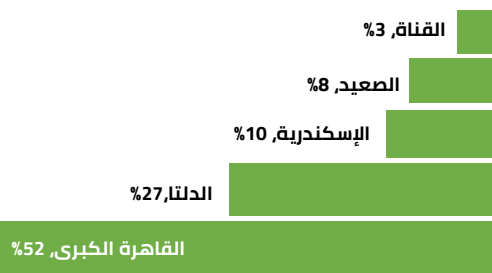
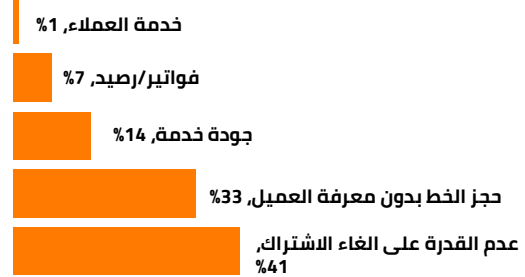
1

نسبة الاستجابة للشكاوى

94%

عدد الشكاوى لكل 100 الف مشترك

3,424



متوسط زمن الاستجابة للشكاوى

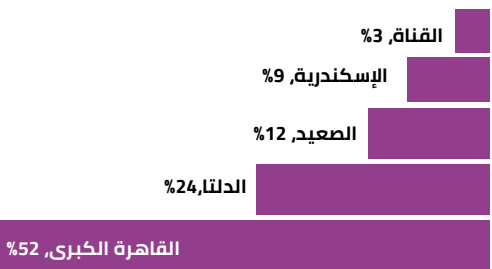
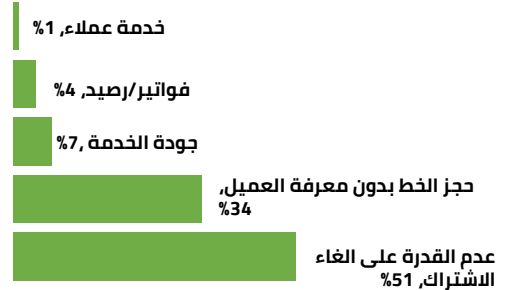
3.7

نسبة الاستجابة للشكاوى

96%

عدد الشكاوى لكل 100 الف مشترك

2,413



متوسط زمن الاستجابة للشكاوى

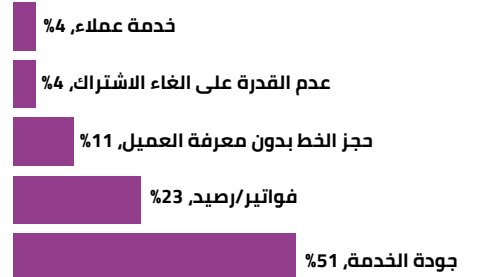
2.7

نسبة الاستجابة للشكاوى

94%

عدد الشكاوى لكل 100 الف مشترك

284



منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات الإجراءات التي اتخذها الجهاز لدعم حقوق المستخدمين

1. 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 لضمان تلقي شكاوى المستخدمين على مدار الساعة.

2. إلزام مقدمي خدمة الإنترنت الثابت بتحديث منظومة الاشتراك/ الإلغاء للخدمة

- ألزم الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات الشركات مقدمي خدمات الإنترنت الثابت بتحديث منظومة إجراءات الاشتراك/ الإلغاء في خدمة الإنترنت الثابت، بحيث لا تتعدى مدة تنفيذ الطلب فترة أسبوع بحد أقصى، وبأتي ذلك نتيجة لمتابعة ورصد الجهاز لشكاوى العملاء الخاصة بحجز الخط بدون علم العميل، وكذلك شكاوى طول الفترة الزمنية اللازمة لإلغاء الحجز، على أن يتم تفعيل العمل بالمنظومة الجديدة بداية من أكتوبر 2021.

3. إطلاق مبادرات لتمكين المستخدمين من ذوي الهمم



- أطلق الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات خدمة تلقي وحل الشكاوى بلغة الإشارة للمستخدمين من ذوي الهمم، وذلك عن طريق إجراء مكالمات فيديو من خلال موقع الجهاز على الإنترنت.

4. الحفاظ على حقوق مستخدمي خدمات الاتصالات

- ألزم الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات شركات المحمول بإخطار المستخدمين من خلال رسالة نصية قصيرة بأي مبالغ يتم استقطاعها من الرصيد عند إعادة شحنه، كما ألزم الشركات مقدمي خدمات الإنترنت الثابت بضرورة إخطار المستخدم من خلال رسالة نصية قصيرة على رقم هاتفه المحمول عند استهلاك 50% و75% و100% من الباقة لتمكين المستخدم من متابعة استهلاكه.

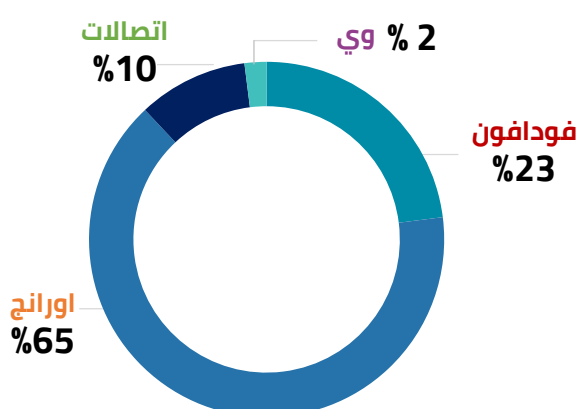
5. المبالغ التي تم ردها إلى المستخدمين بعد ثبوت احقيتهم من قبل الجهاز

تم رد مبلغ 2 مليون جنيه إلى المستخدمين بعد أن تحقق الجهاز من شكاوهم تجاه مقدمي الخدمة، خلال الفترة من يناير إلى آخر يونيو 2021.

2 مليون جنيه



نسبة المبالغ التي تم ارجاعها وفقا للمشغلين



نسبة المبالغ التي تم ارجاعها وفقا للشكوى

