

منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات

نظرة عامة عن شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات خلال عام 2023

تم تصعيد أكثر من 322 ألف شكوى للجهاز القومي لتنظيم الاتصالات من قبل المستخدمين تجاه مقدمي خدماتهم خلال عام 2023، وذلك من خلال قنوات التواصل المتعددة المتاحة وعلى رأسها مركز الاتصال 155، الموقع الإلكتروني وتطبيق واتساب بالإضافة إلى تطبيق الجهاز My NTRA، وبلغت نسبة استجابة المشغلين للشكاوى لعام 2023 90%، كما بلغ متوسط زمن الاستجابة للشكوى 2.6 يوم.



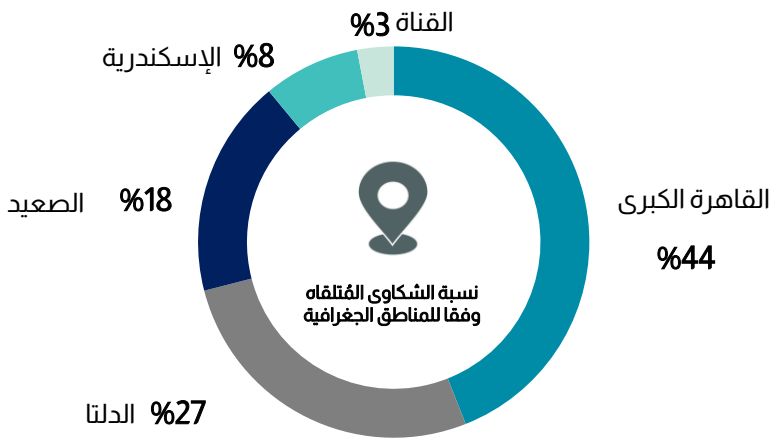
إجمالي الشكاوى
322,033

شكاوى المستخدمين وفقا للخدمة المقدمة

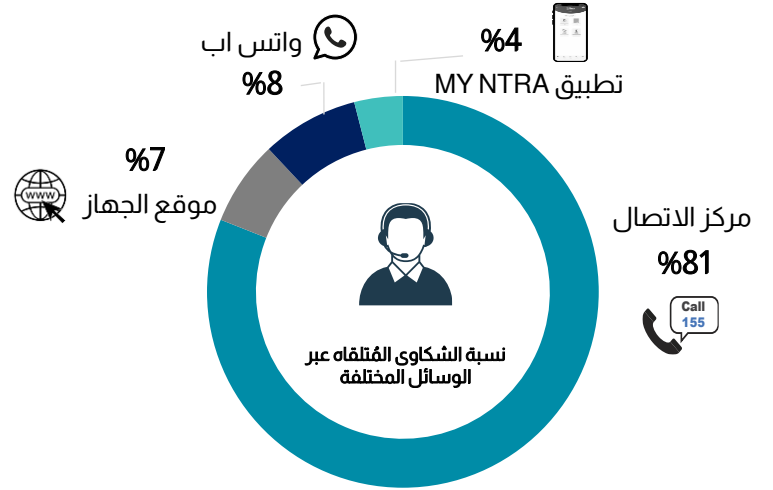


توزيع شكاوى المستخدمين

وفقا للمناطق الجغرافية



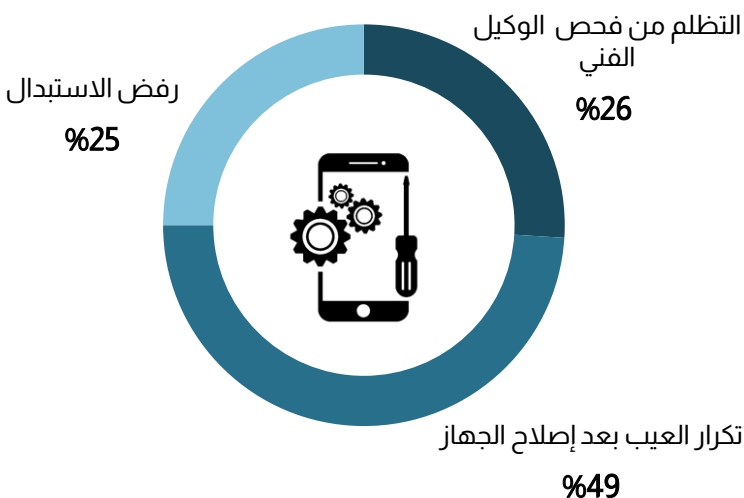
وفقا لوسيلة تلقي الشكاوى



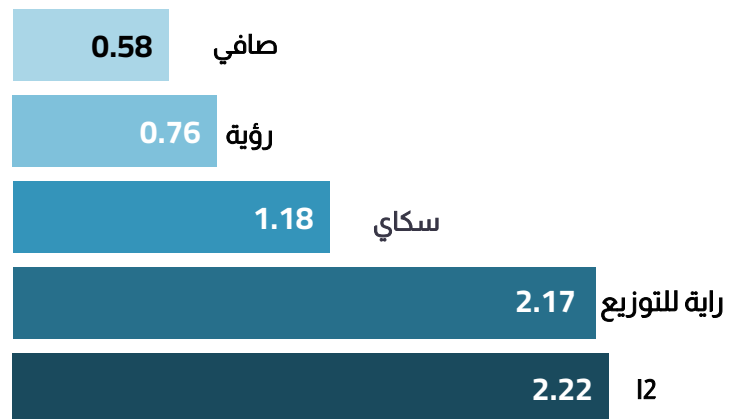
1. مؤشرات متابعة واستجابة شكاوى أجهزة المحمول

بلغ إجمالي عدد الشكاوى التي تم تصعيدها من قبل مالكي أجهزة المحمول تجاه الوكلاء 3,462 شكوى خلال عام 2023، وبلغت نسبة الاستجابة إلى الشكاوى 100%، وبلغ متوسط زمن الاستجابة للشكوى 1.5 يوم.

توزيع الشكاوى وفقا للنوع



متوسط زمن الاستجابة للشكاوى (يوم) لكل وكيل



منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات

شكاوى مستخدمي خدمات الهاتف المحمول تجاه مقدمي الخدمة



2. مؤشرات متابعة شكاوى خدمات الهاتف المحمول



0.35
يوم

متوسط زمن الاستجابة للشكاوى



%95

نسبة الاستجابة للشكاوى

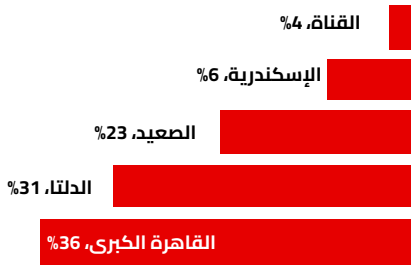


119

عدد الشكاوى لكل 100 الف مشترك

توزيع الشكاوى وفقا للمناطق الجغرافية

فودافون



متوسط زمن الاستجابة للشكاوى/يوم

0.06

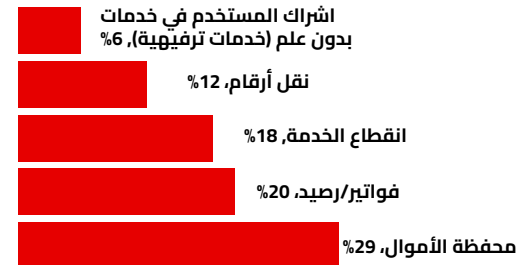
نسبة الاستجابة للشكاوى

%96

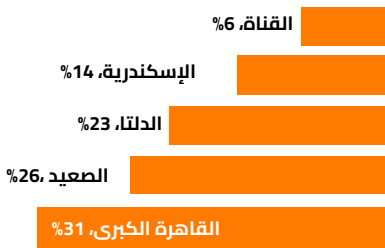
عدد الشكاوى لكل 100 الف مشترك

119

اهم الشكاوى وفقا لنوع الشكاوى



اورنج



متوسط زمن الاستجابة للشكاوى/يوم

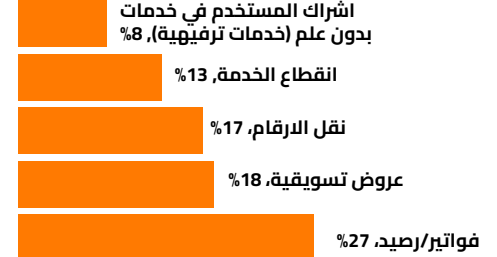
0.75

نسبة الاستجابة للشكاوى

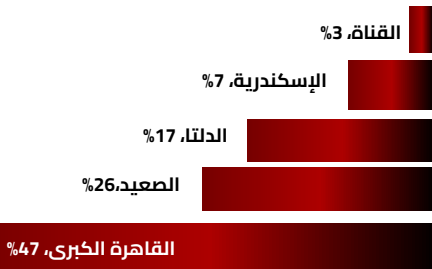
%95

عدد الشكاوى لكل 100 الف مشترك

163



اتصالات



متوسط زمن الاستجابة للشكاوى/يوم

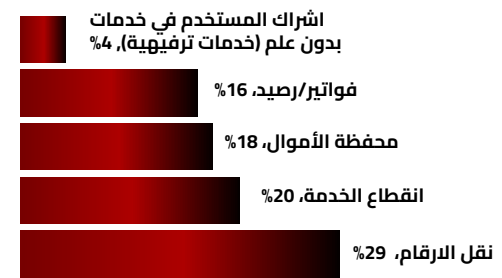
0.15

نسبة الاستجابة للشكاوى

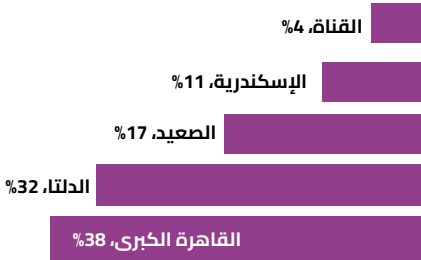
%94

عدد الشكاوى لكل 100 الف مشترك

80



وي



متوسط زمن الاستجابة للشكاوى/يوم

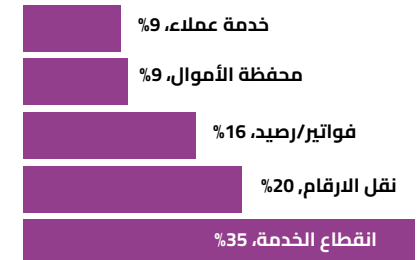
0.45

نسبة الاستجابة للشكاوى

%97

عدد الشكاوى لكل 100 الف مشترك

100



منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات

شكاوى مستخدمي خدمات الانترنت الثابت تجاه مقدمي الخدمة



3. مؤشرات متابعة شكاوى خدمات الانترنت الثابت

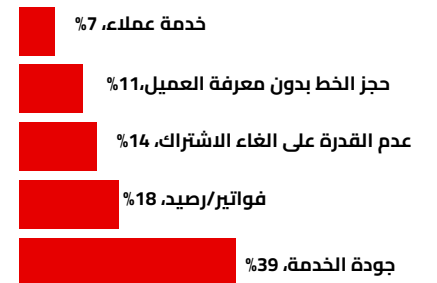


توزيع الشكاوى وفقا للمناطق الجغرافية

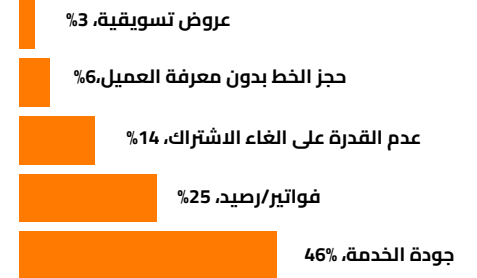
فودافون



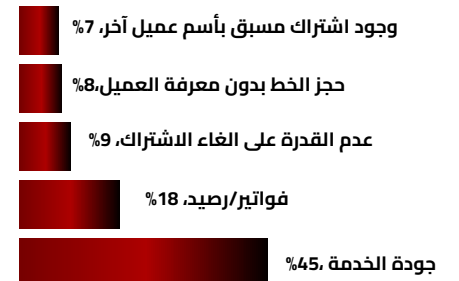
اهم الشكاوى وفقا لنوع الشكاوى



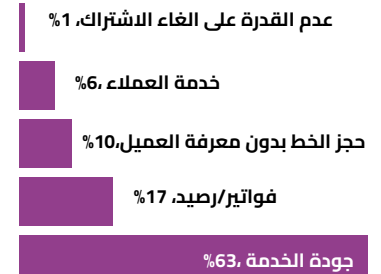
اورنج



اتصالات



وي



منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات

شكاوى مستخدمي خدمات الهاتف الثابت



4. مؤشرات متابعة شكاوى خدمات الهاتف الثابت



3.8
يوم

متوسط زمن الاستجابة للشكاوى



77%

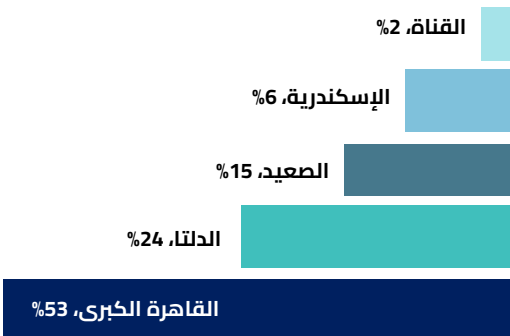
نسبة الاستجابة للشكاوى



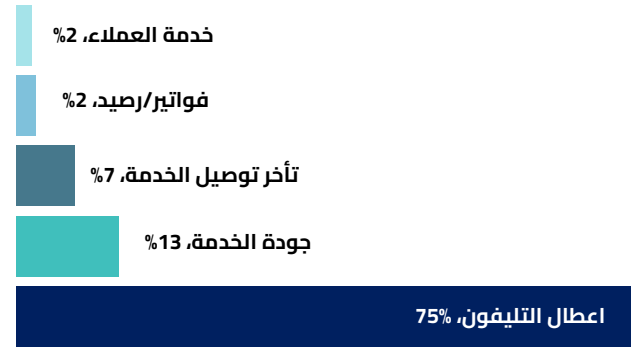
733

عدد الشكاوى لكل 100 ألف مشترك

توزيع الشكاوى وفقا للمناطق الجغرافية

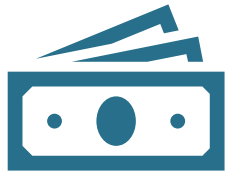


اهم الشكاوى وفقا لنوع الشكاوى

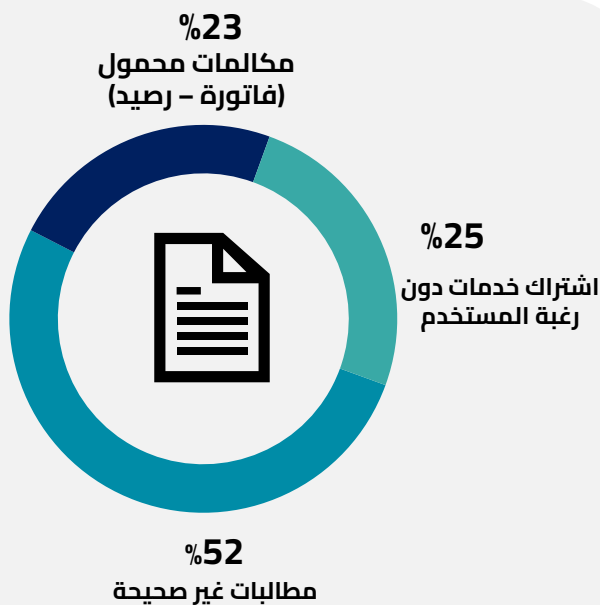


المبالغ التي تم ردها إلى المستخدمين بعد ثبوت احقيتهم من قبل الجهاز

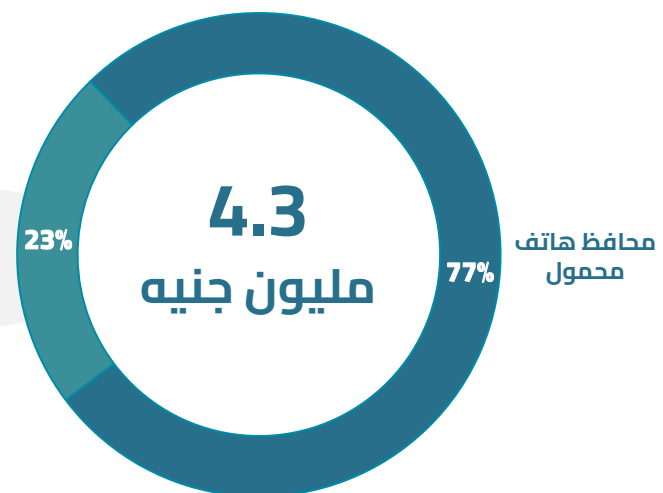
4.3 مليون جنيه تم ردهم للمستخدمين بعد ثبوت احقية شكاوهم من قبل الجهاز خلال عام 2023، وكانت النسبة الأكبر للمبالغ التي تم ردها لشكاوى محافظ الهاتف المحمول بنسبه 77%.



توزيع المبالغ التي تم ردها لشكاوى الفواتير والرصيد



توزيع المبالغ التي تم ردها للمستخدمين وفقا للشكاوى



منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات

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

تغريم مقدمي خدمات الهاتف المحمول 2.3 مليون جنيه خلال عام 2023

قام الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات بإصدار غرامات لمقدمي خدمات الهاتف المحمول بمبلغ 2.3 مليون جنيه خلال عام 2023، وذلك لمخالفة شركات المحمول معايير الاستجابة لشكاوى مستخدمي خدمات الهاتف المحمول.



انخفاض مخالفات الاستجابة لشكاوى المستخدمين بنسبة 48% خلال عام 2023

التنسيق المستمر مع مقدمي الخدمات فيما يتعلق بمنظومة تلقي والاستجابة للشكاوى مما أدى إلى امتثال مقدمي خدمات المحمول لمعايير تلقي وحل الشكاوى وانخفاض المخالفات بنسبة 48% خلال عام 2023 مقارنة بعام 2022.



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

بلغ العدد الإجمالي لاستخدام الكود المختصر المجاني (#155*) 79 مليون عملية استعلام/إلغاء للخدمة الترفيهية (أغاني، أخبار، ألعاب، ...) منذ تاريخ تقديم الخدمة في يناير 2021 وبنحو 36 مليون عملية خلال عام 2023، وكان الجهاز قد أطلق خدمة الكود الموحد للحد من شكاوى المستخدمين الخاصة باشتراك المستخدمين في خدمات بدون علمهم أو رغبتهم.



3.5 مليون عملية منذ تطبيق التنقل بين مقدمي خدمات الإنترنت الثابت

أصدر الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات قواعد تنظيمية لتيسير خدمة نقل الإنترنت الثابت، حيث بلغ عدد عمليات الإلغاء 1.2 مليون عملية و2.3 مليون عملية اشتراك حتى الآن، مما ساهم في انخفاض عدد شكاوى نقل الإنترنت الثابت بنسبة 85%.



2 مليون عملية نقل لأرقام التليفون المحمول

أصدر الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات قواعد لتيسير خدمة نقل الأرقام من خلال إصدار قواعد تنظيمية لتيسير خدمة نقل الأرقام للتليفون المحمول خلال 24 ساعة، حيث بلغ عدد المستفيدين من خدمات نقل الأرقام بين مقدمي الخدمة 800 ألف مستفيد خلال عام 2023 ليصل إجمالي عدد المستفيدين من الخدمة 2 مليون بنسبة زيادة 35% عن عام 2022.

