



منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات

تقرير النصف الأول لعام 2026

منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات

نظرة عامة عن شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات خلال النصف الأول لعام 2026



إجمالي الشكاوى

141,224

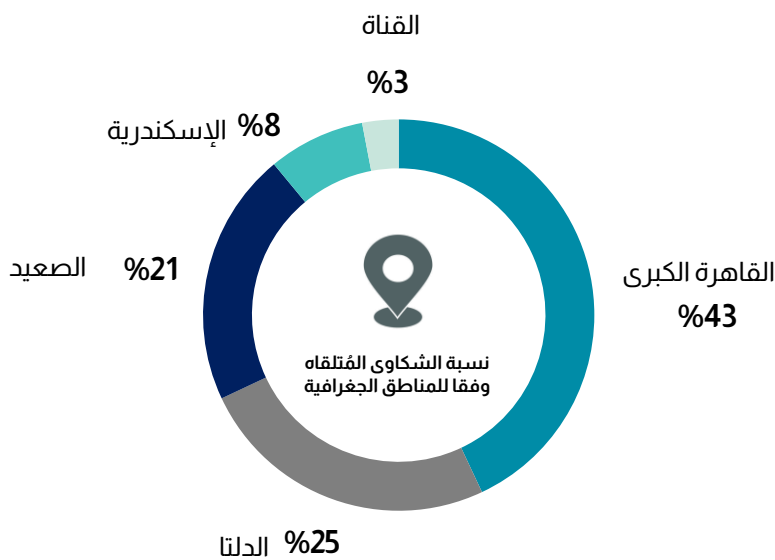
تم تصعيد أكثر من 141 ألف شكاوى للجهاز القومي لتنظيم الاتصالات من قبل المستخدمين تجاه مقدمي خدماتهم خلال النصف الأول لعام 2026، وذلك باستخدام وسائل التواصل (مركز الاتصال 155، الموقع الإلكتروني، تطبيق الدردشة الفورية (الواتس اب)، ومنصات التواصل الاجتماعي بالإضافة إلى تطبيق الجهاز My NTRA)، وبلغت نسبة استجابة المشغلين للشكاوى 97% خلال النصف الأول لعام 2026، كما بلغ متوسط زمن الاستجابة للشكاوى 0.70 يوم.

شكاوى المستخدمين وفقا للخدمة المقدمة

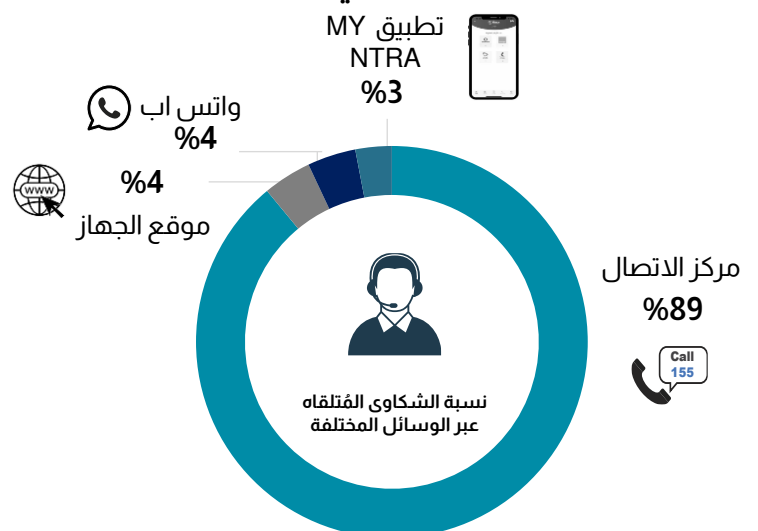


توزيع شكاوى المستخدمين

وفقا للمناطق الجغرافية



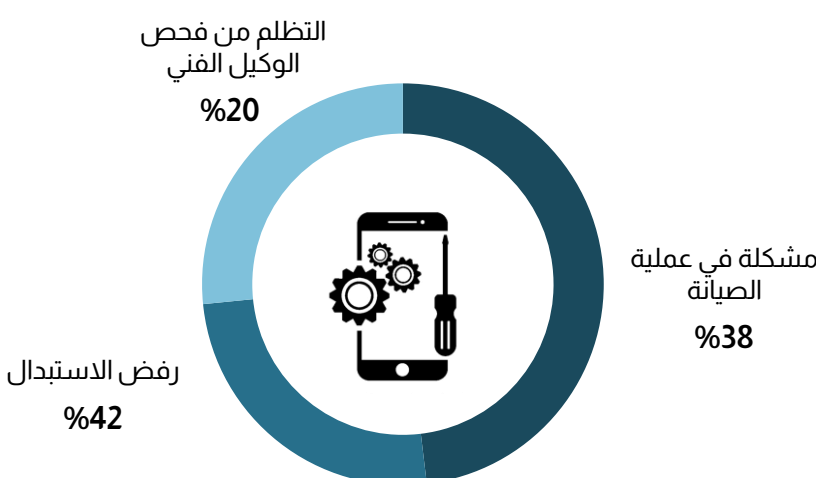
وفقا لوسيلة تلقي الشكاوى



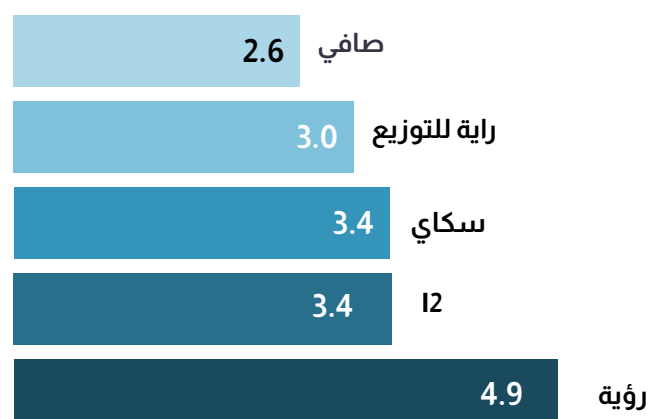
1. مؤشرات متابعة واستجابة شكاوى أجهزة المحمول

بلغ إجمالي عدد الشكاوى التي تم تصعيدها من قبل مالكي أجهزة المحمول تجاه الوكلاء 1,699 شكاوى خلال النصف الأول لعام 2026، وبلغت نسبة الاستجابة إلى الشكاوى 99%، وبلغ متوسط زمن الاستجابة للشكاوى 2.2 يوم.

توزيع الشكاوى وفقا للنوع



متوسط زمن الاستجابة للشكاوى (يوم) لكل وكيل

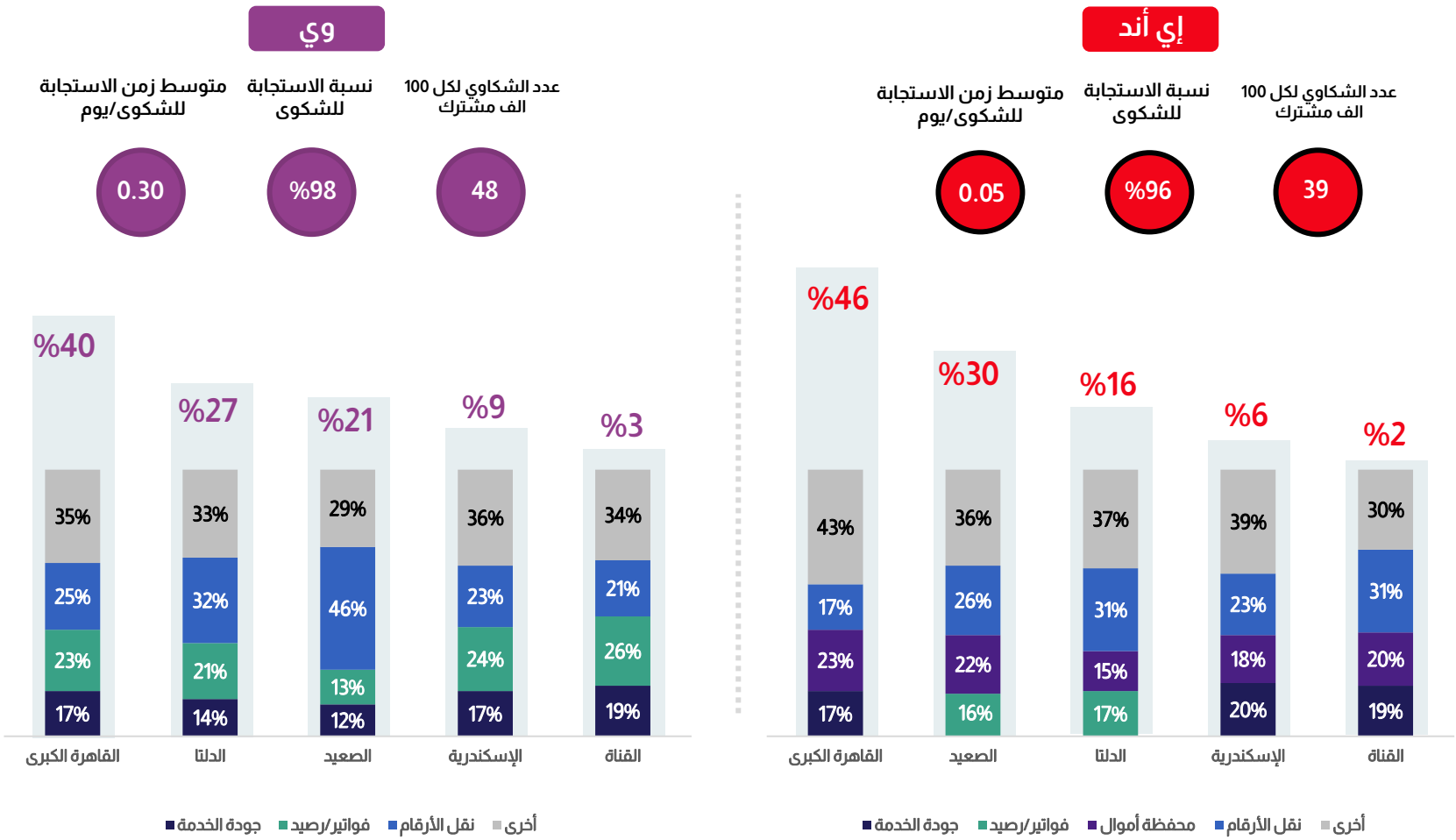
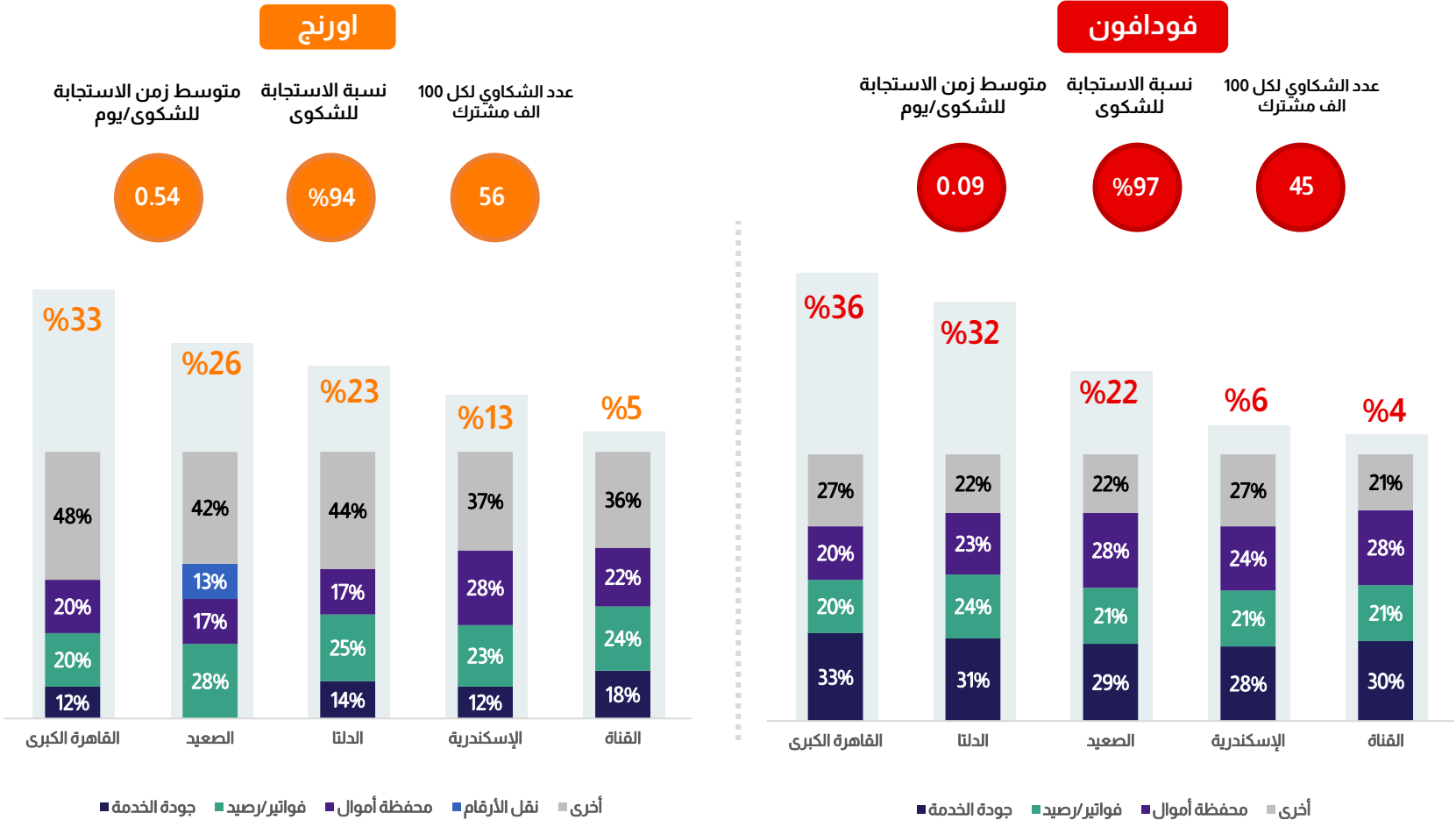


منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات

شكاوى مستخدمي خدمات الهاتف المحمول تجاه مقدمي الخدمة



2. مؤشرات متابعة شكاوى خدمات الهاتف المحمول



منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات

شكاوى مستخدمي خدمات الانترنت الثابت تجاه مقدمي الخدمة

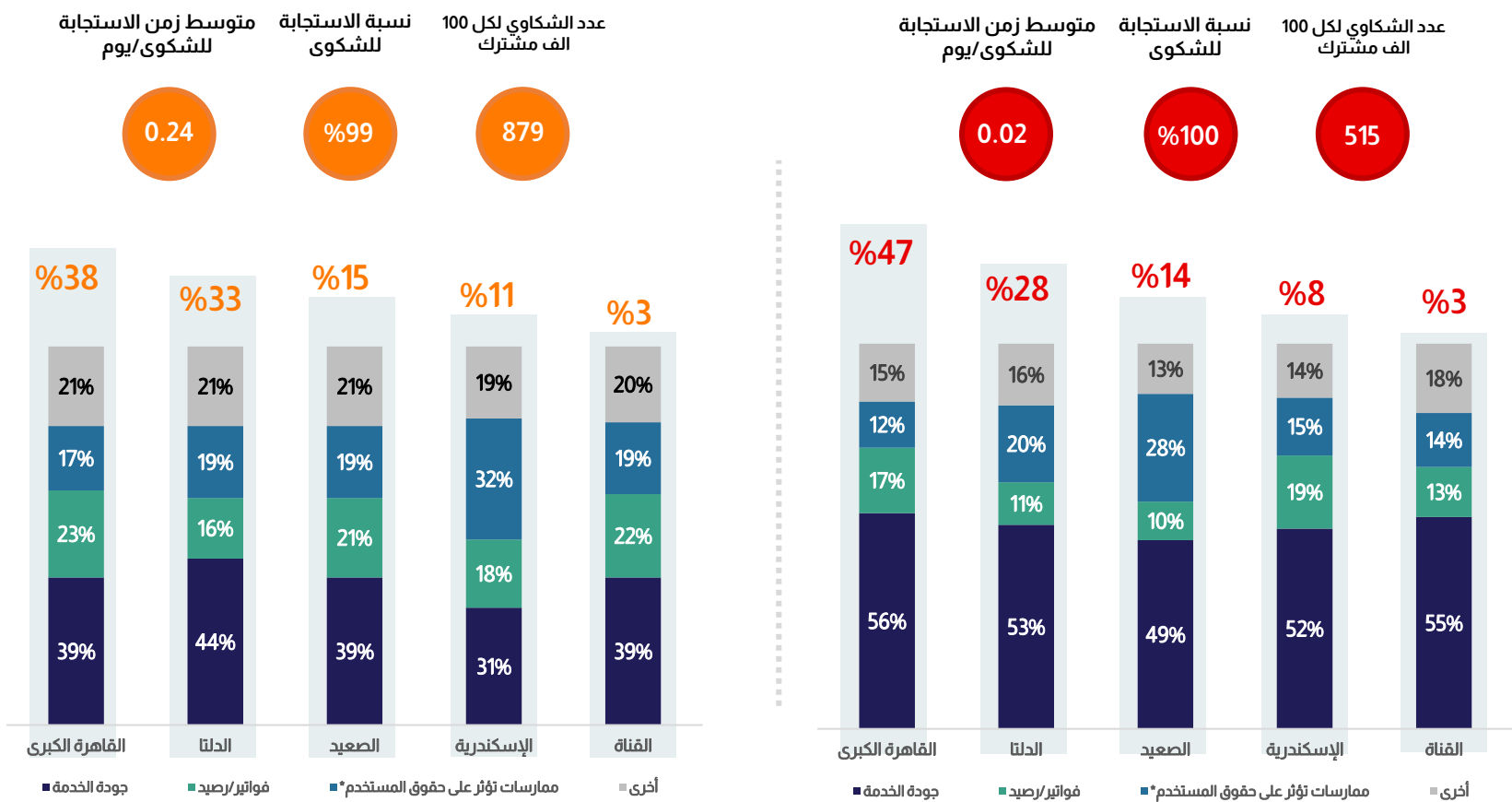


3. مؤشرات متابعة شكاوى خدمات الانترنت الثابت



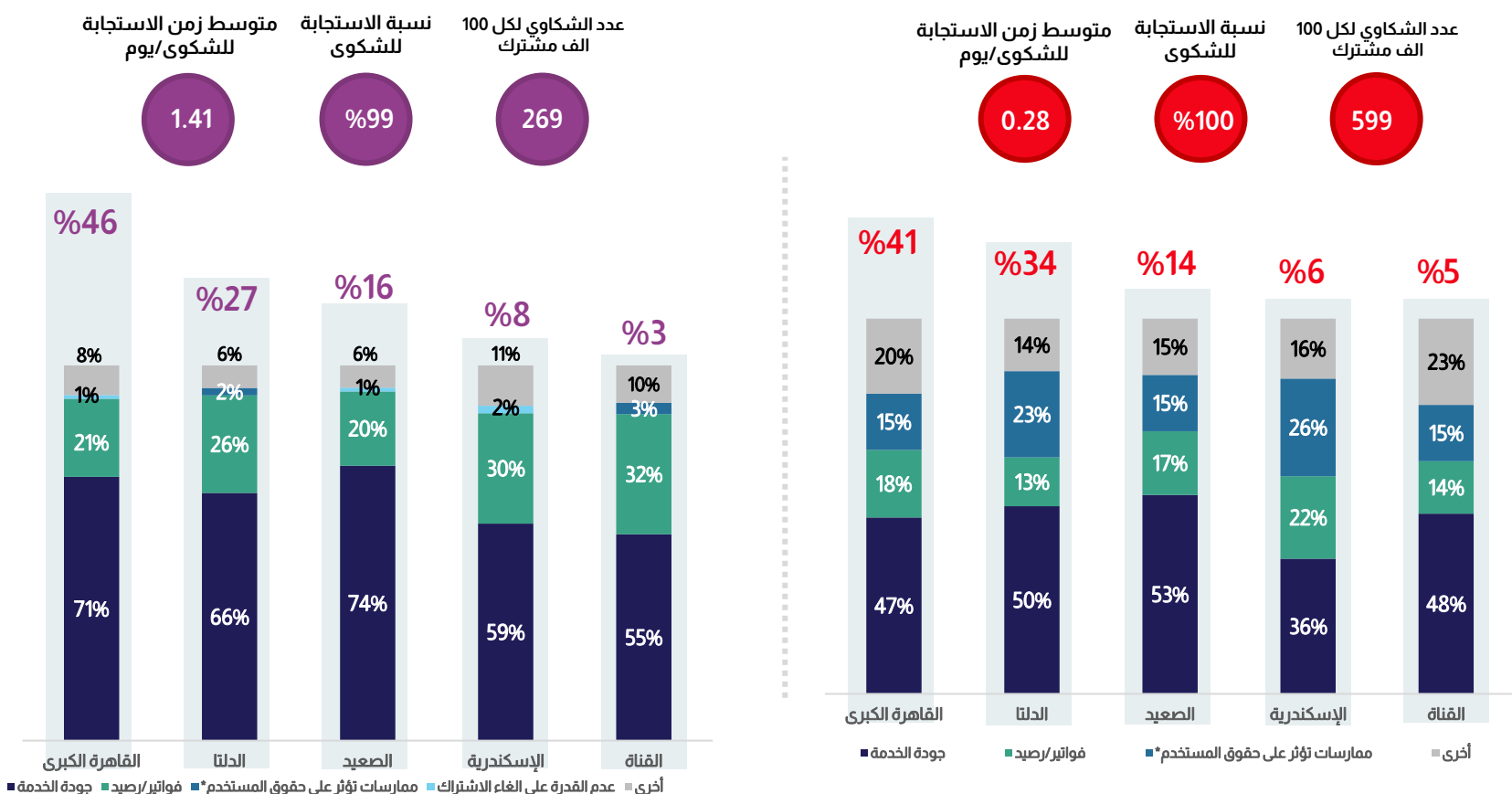
اورنج

فودافون



وي

إي آند



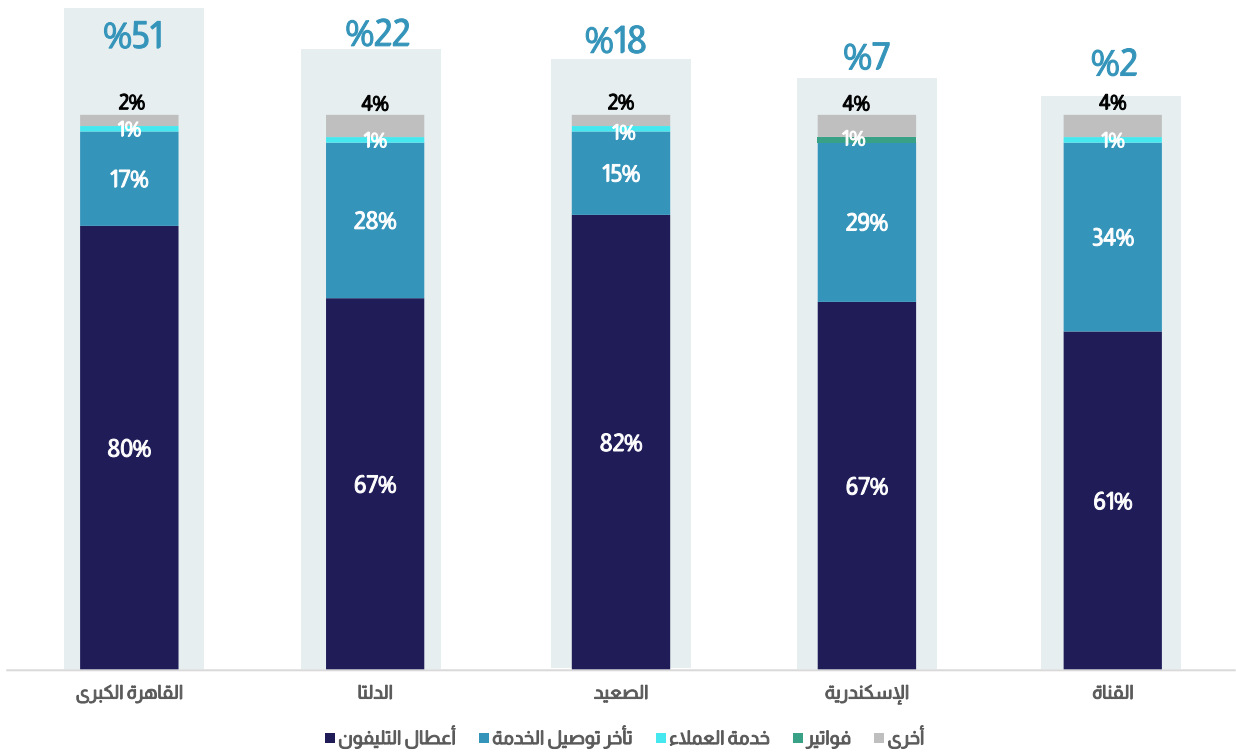
*ممارسات تؤثر على حقوق المستخدم: إجراءات من مقدم الخدمة قد تؤثر على حق المستخدم في الحصول على الخدمة او التحكم فيها مثل تغيير سرعة الخدمة، حجز الخط، او تفعيل خدمة دون علمه

منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات

شكاوى مستخدمي خدمات الهاتف الثابت

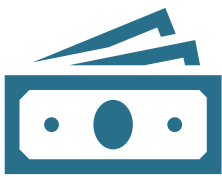


4. مؤشرات متابعة شكاوى خدمات الهاتف الثابت



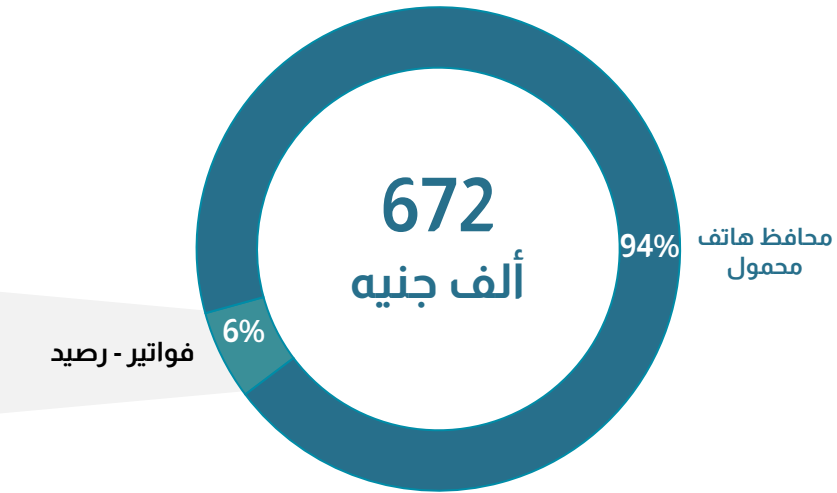
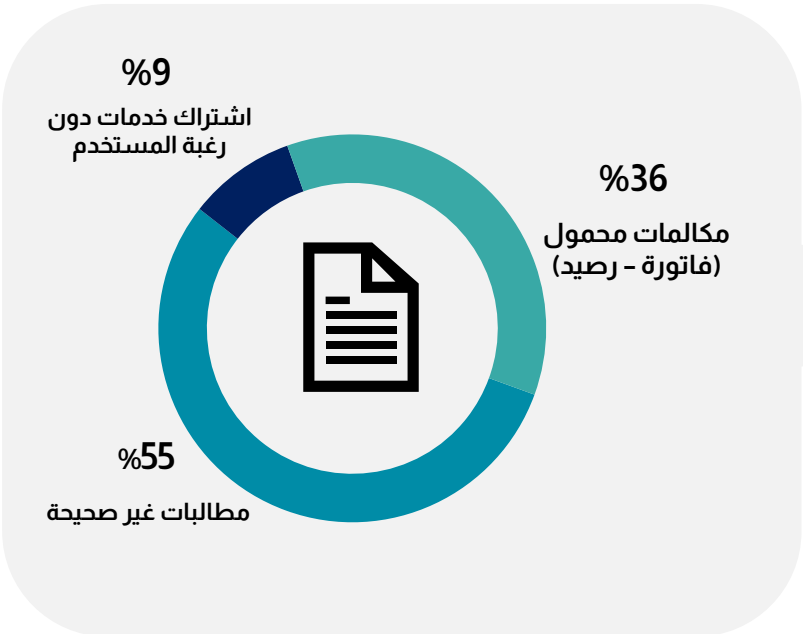
المبالغ التي تم ردها إلى المستخدمين بعد ثبوت احقيتهم من قبل الجهاز

672 ألف جنيه تم ردهم للمستخدمين بعد ثبوت احقية شكاوهم من قبل الجهاز خلال النصف الأول لعام 2026، وكانت النسبة الأكبر للمبالغ التي تم ردها لشكاوى محافظ الهاتف المحمول بنسبه 94 %.



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

إحالة شركات المحمول الأربع إلى النيابة العامة بشأن مخالفات تسجيل خطوط بأسماء مستخدمين دون علمهم

قام الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات بإحالة شركات المحمول الأربع إلى النيابة العامة بشأن مخالفات تسجيل خطوط بأسماء مستخدمين دون علمهم، وذلك لاتخاذ شؤون التحقيق حيال الوقائع محل الشكاوى، في ضوء ما قام به الجهاز من إجراءات الفحص والتفتيش للشكاوى الواردة إليه. ويأتي ذلك في إطار حرص الجهاز على حماية حقوق مستخدمي خدمات الاتصالات وصون بياناتهم الشخصية، والتصدي لأي ممارسات تخالف القواعد والإجراءات التنظيمية المعتمدة لتسجيل وتفعيل خطوط المحمول.



إطلاق خدمتي "اطمن" و"اطمن على الآخر" لتوفير بيئة رقمية أكثر أمانًا للأطفال

قام الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات بتفعيل خدمتي «اطمن» و«اطمن على الآخر»، بالتعاون مع شركات المحمول الأربع العاملة في مصر، بهدف توفير بيئة رقمية أكثر أمانًا للأطفال وحمايتهم من المحتوى الضار على الإنترنت. ويأتي ذلك في إطار جهود الدولة لترسيخ ثقافة الاستخدام الآمن والمسؤول للخدمات الرقمية وتعزيز حماية الأطفال على الإنترنت.



تطبيق خدمة تقسيط الرسوم المستحقة على أجهزة الهاتف المحمول الواردة من الخارج لتحسين تجربة المستخدمين في التعامل مع المنظومة

قام الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات ومصلحة الجمارك المصرية بتطبيق خدمة تقسيط الرسوم المستحقة على أجهزة الهاتف المحمول الواردة من الخارج من خلال شركة "فاليو" كأولى شركات التمويل الاستهلاكي المقدمة لخدمة تقسيط رسوم أجهزة الهواتف المحمولة، بما يتيح للمستخدمين مزيدًا من المرونة والتسهيل والتقسيت في سداد المستحقات المالية المقررة. وتأتي هذه الخطوة لتعكس الاهتمام بتوفير حلول سداد متنوعة وميسرة، بما يسهم في تسهيل إجراءات توفير أوضاع الأجهزة الواردة من الخارج، وتبسيط وتحسين تجربة المستخدمين في التعامل مع المنظومة.



إصدار توجيهات لشركات المحمول بمنح دقائق دولية مجانية للمشتركين للاطمئنان على ذويهم بالدول العربية

قام الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات بإصدار توجيهات لشركات المحمول العاملة في السوق المصري بمنح دقائق دولية مجانية للمشتركين، وذلك لبعض الدول العربية الشقيقة، حيث تقرر منح كل مشترك خمس دقائق دولية مجانية تُستخدم للاتصال بكل من: المملكة العربية السعودية، ودولة الإمارات العربية المتحدة، ودولة قطر، ومملكة البحرين، ودولة الكويت، والمملكة الأردنية الهاشمية. ويأتي ذلك في إطار حرص الجهاز على تمكين المواطنين من الاطمئنان على ذويهم بالخارج وتعزيز التواصل المستمر معهم في ظل الظروف الراهنة.

