



منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات

تقرير النصف الأول لعام 2025

منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات

نظرة عامة عن شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات خلال النصف الأول لعام 2025

تم تصعيد أكثر من 123 ألف شكوى للجهاز القومي لتنظيم الاتصالات من قبل المستخدمين تجاه مقدمي خدماتهم خلال النصف الأول لعام 2025، 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 2025، كما بلغ متوسط زمن الاستجابة للشكوى 1.1 يوم.



إجمالي الشكاوى

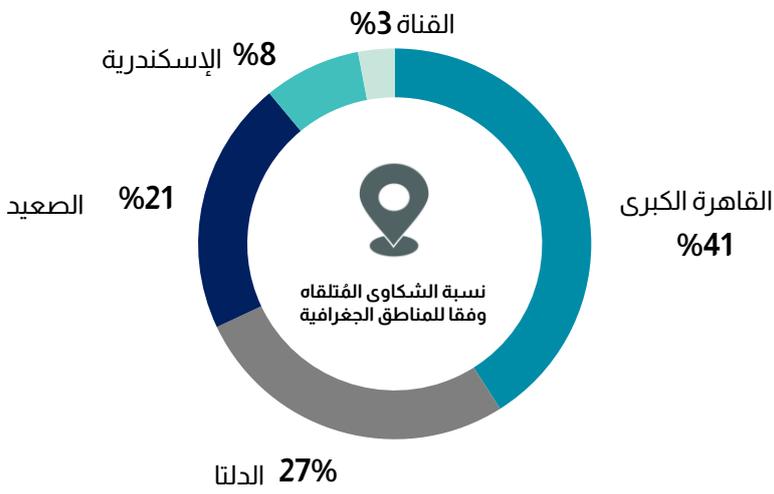
123,857

شكاوى المستخدمين وفقا للخدمة المقدمة

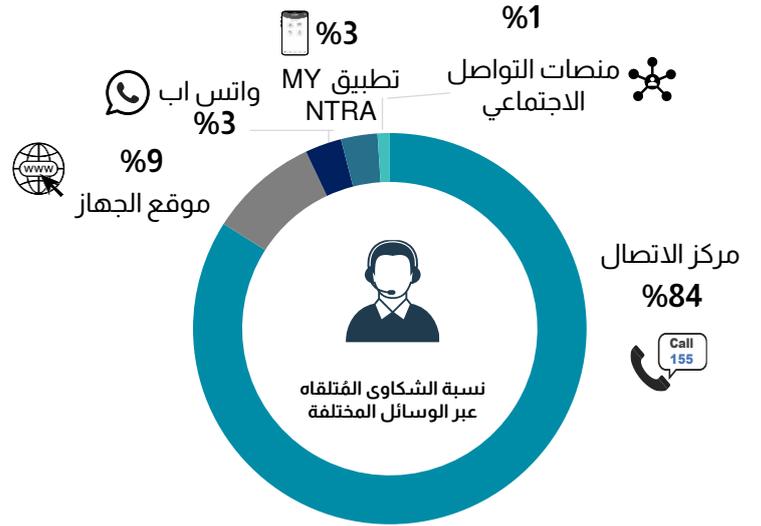


توزيع شكاوى المستخدمين

وفقا للمناطق الجغرافية



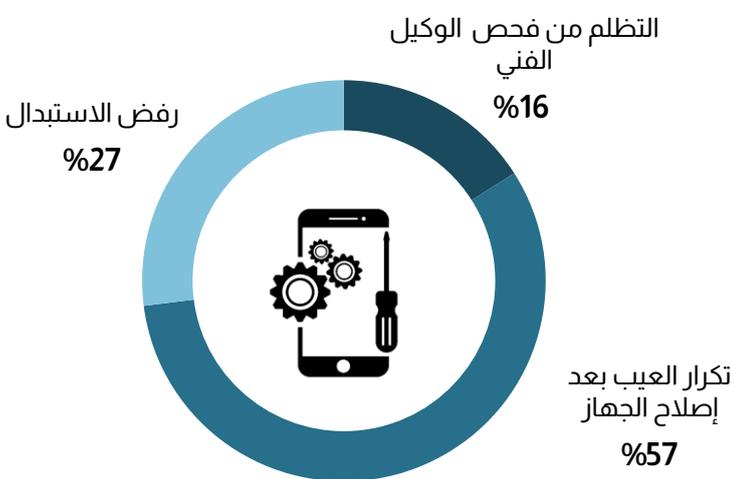
وفقا لوسيلة تلقي الشكاوى



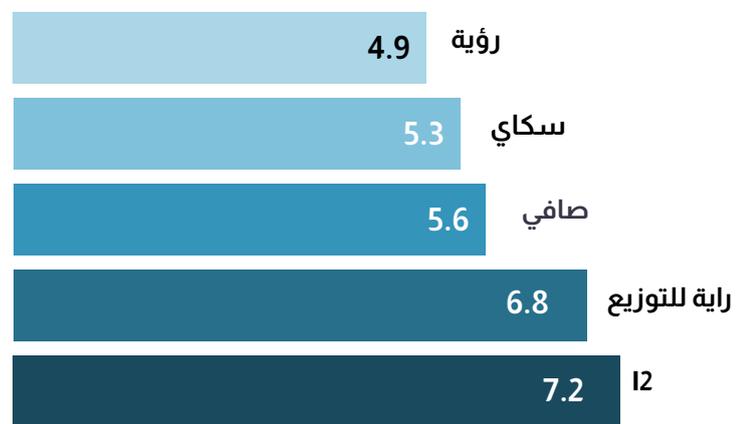
1. مؤشرات متابعة واستجابة شكاوى أجهزة المحمول

بلغ إجمالي عدد الشكاوى التي تم تصعيدها من قبل مالكي أجهزة المحمول تجاه الوكلاء 2,308 شكوى خلال النصف الأول لعام 2025، وبلغت نسبة الاستجابة إلى الشكاوى 100%، وبلغ متوسط زمن الاستجابة للشكوى 3.8 يوم.

توزيع الشكاوى وفقا للنوع



متوسط زمن الاستجابة للشكاوى لكل وكيل (يوم)



منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات

شكاوى مستخدمي خدمات الهاتف المحمول تجاه مقدمي الخدمة



2. مؤشرات متابعة شكاوى خدمات الهاتف المحمول



0.24
يوم

متوسط زمن الاستجابة للشكاوى



%97

نسبة الاستجابة للشكاوى



51

عدد الشكاوى لكل 100 الف مشترك

اورنج

متوسط زمن الاستجابة للشكاوى/يوم

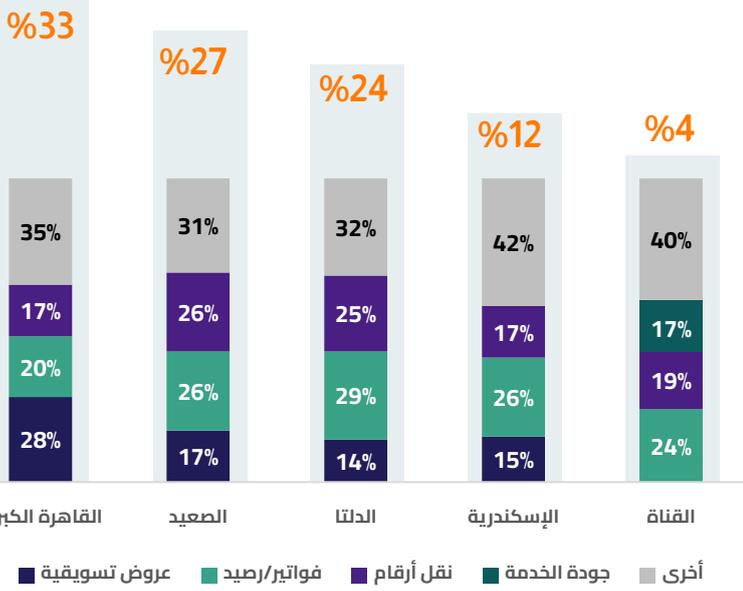
0.41

نسبة الاستجابة للشكاوى

%95

عدد الشكاوى لكل 100 الف مشترك

63



فودافون

متوسط زمن الاستجابة للشكاوى/يوم

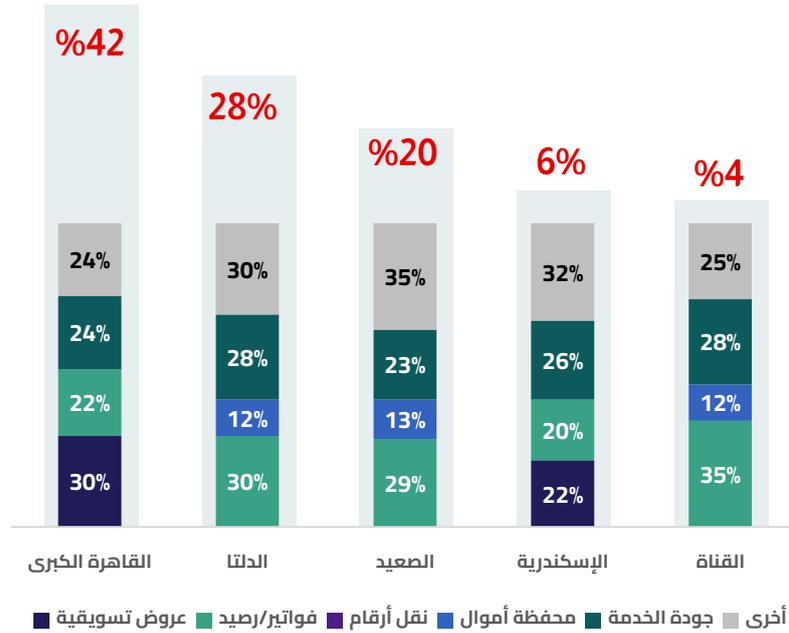
0.09

نسبة الاستجابة للشكاوى

%97

عدد الشكاوى لكل 100 الف مشترك

50



وي

متوسط زمن الاستجابة للشكاوى/يوم

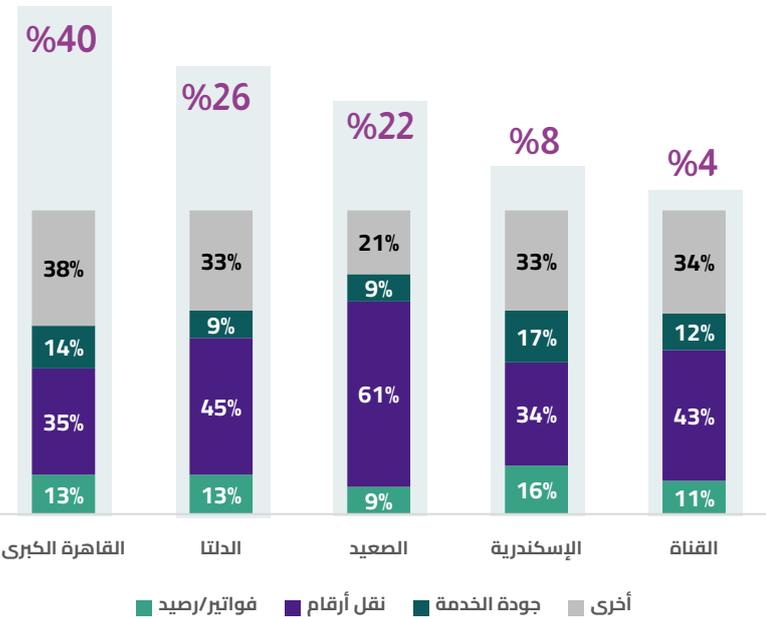
0.55

نسبة الاستجابة للشكاوى

%98

عدد الشكاوى لكل 100 الف مشترك

37



إي أند

متوسط زمن الاستجابة للشكاوى/يوم

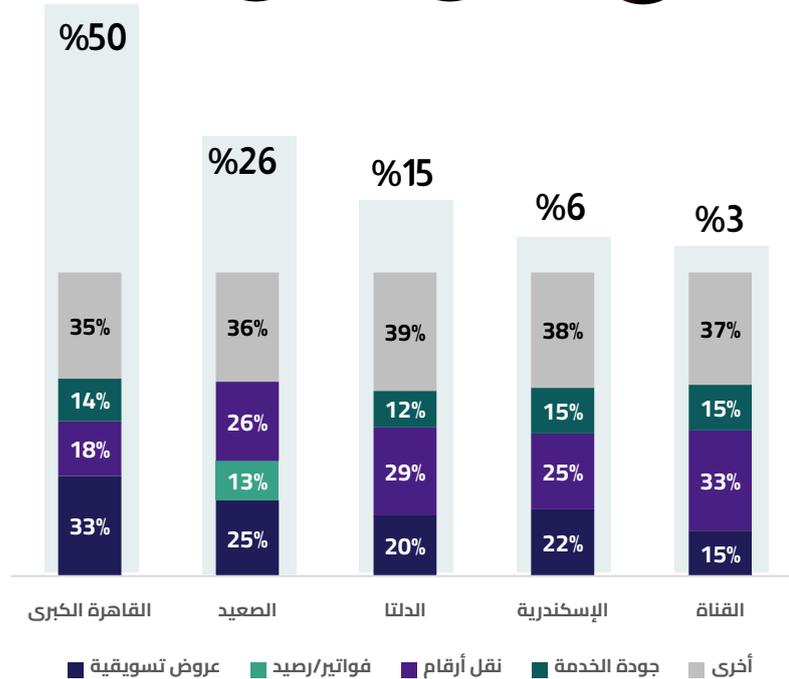
0.14

نسبة الاستجابة للشكاوى

%97

عدد الشكاوى لكل 100 الف مشترك

43



منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات

شكاوى مستخدمي خدمات الانترنت الثابت تجاه مقدمي الخدمة



3. مؤشرات متابعة شكاوى خدمات الانترنت الثابت



1.24
يوم

متوسط زمن الاستجابة للشكاوى



%98

نسبة الاستجابة للشكاوى



282

عدد الشكاوى لكل 100 الف مشترك

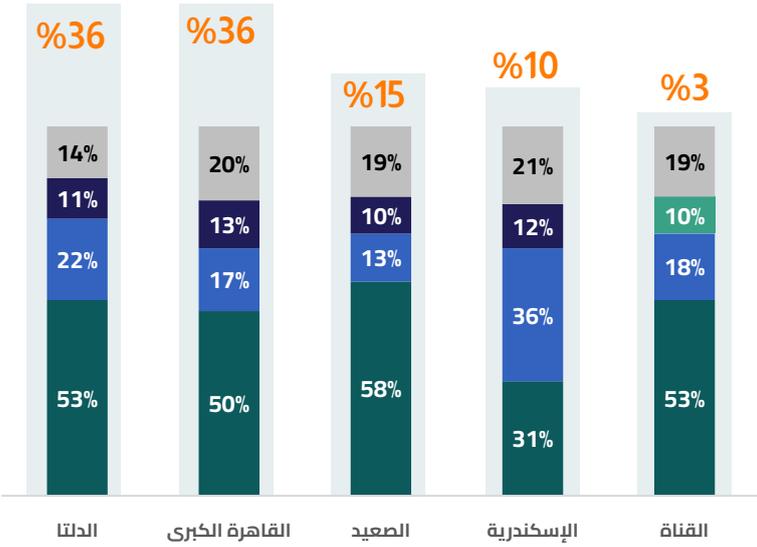
اورنج

متوسط زمن الاستجابة للشكاوى/يوم

0.08

%99.7

909



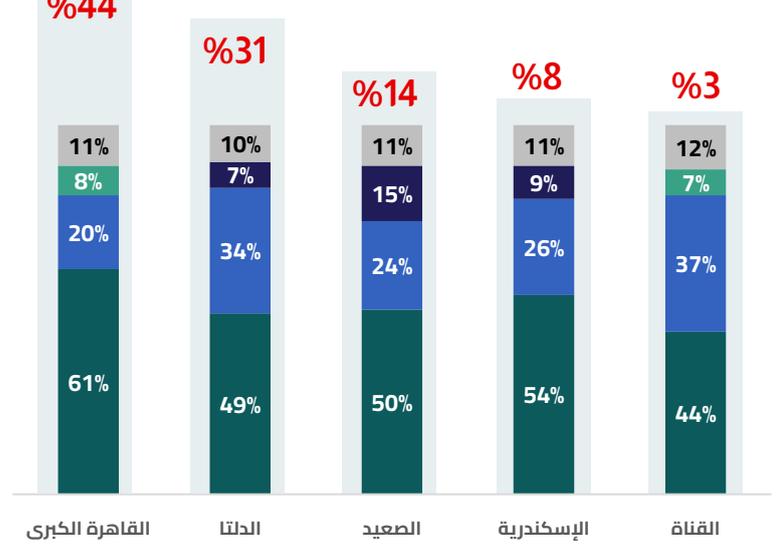
فودافون

متوسط زمن الاستجابة للشكاوى/يوم

0.05

%99

406



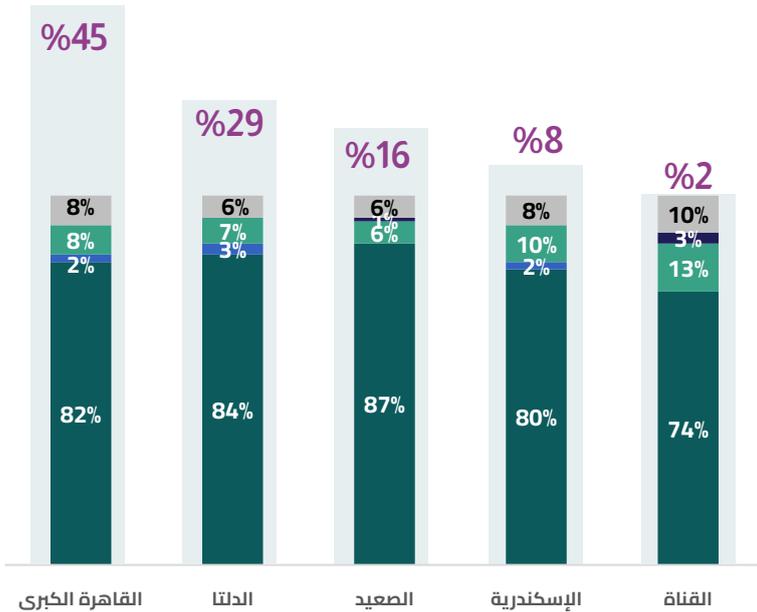
وي

متوسط زمن الاستجابة للشكاوى/يوم

2.11

%97

198



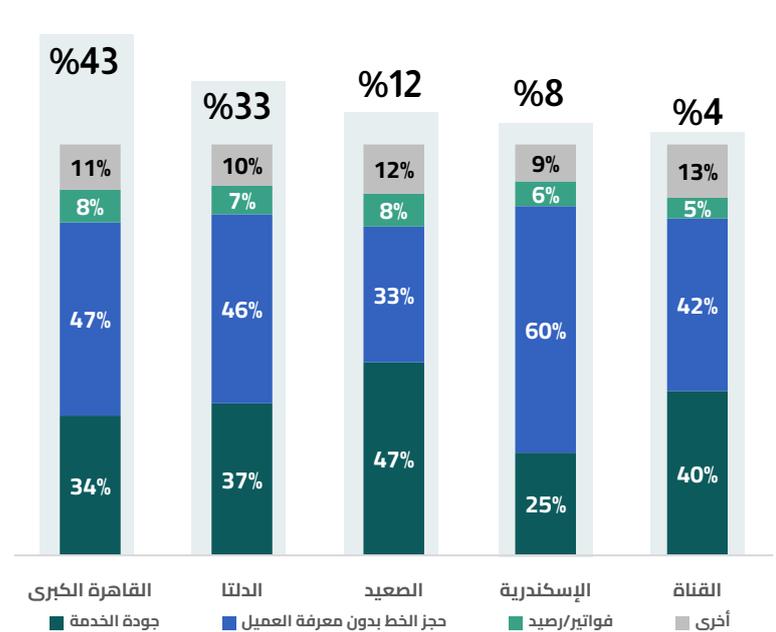
إي آند

متوسط زمن الاستجابة للشكاوى/يوم

0.03

%99.9

903



منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات

شكاوى مستخدمي خدمات الهاتف الثابت



4. مؤشرات متابعة شكاوى خدمات الهاتف الثابت



2.54
يوم

متوسط زمن الاستجابة للشكوى



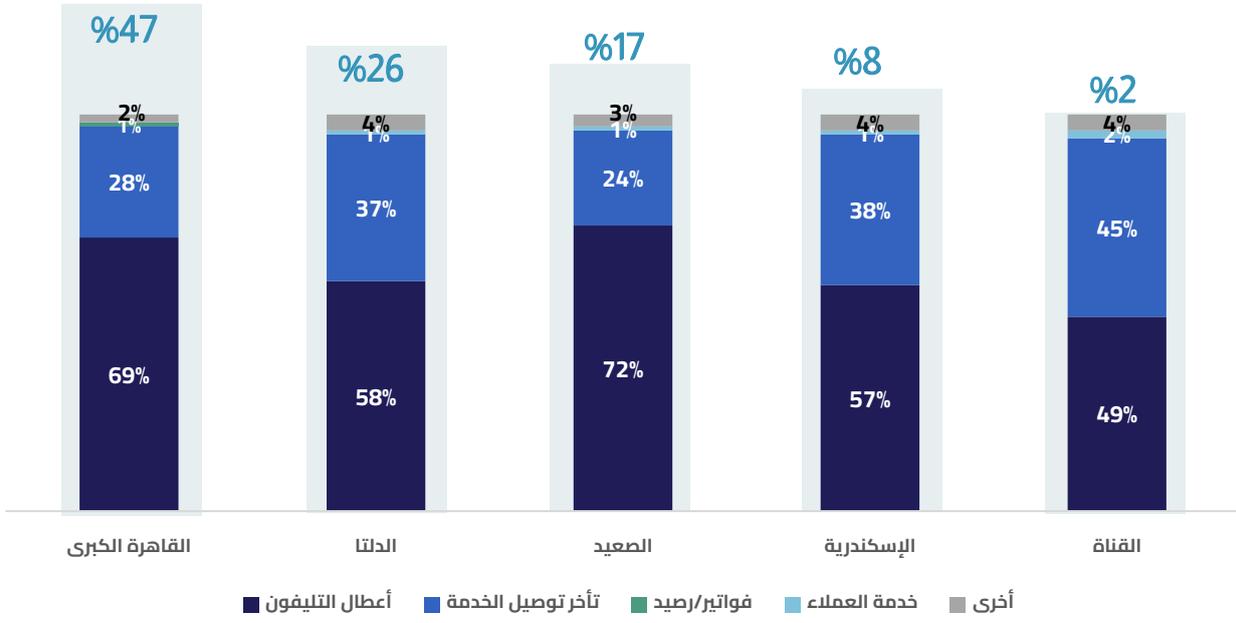
%95

نسبة الاستجابة للشكوى



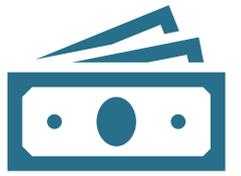
204

عدد الشكاوى لكل 100 ألف مشترك



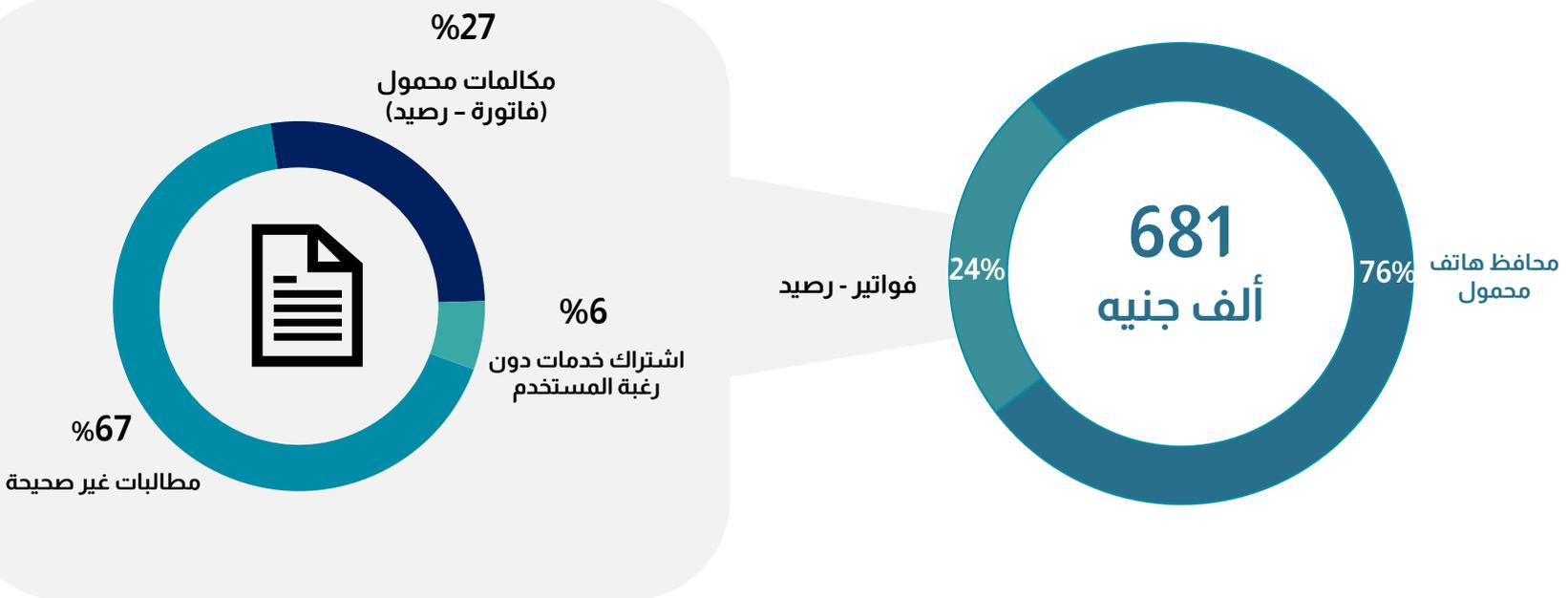
المبالغ التي تم ردها إلى المستخدمين بعد ثبوت احقيتهم من قبل الجهاز

681 ألف جنيه تم ردهم للمستخدمين بعد ثبوت احقية شكاوهم من قبل الجهاز خلال النصف الأول لعام 2025، وكانت النسبة الأكبر للمبالغ التي تم ردها لشكاوى محافظ الهاتف المحمول بنسبة 76%.



توزيع المبالغ التي تم ردها لشكاوى الفواتير والرصيد

توزيع المبالغ التي تم ردها للمستخدمين وفقا للشكوى



منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات

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

الإعلان مجموعة جديدة من الإجراءات التنظيمية والتقنية التي تهدف إلى تعزيز الشفافية وتمكين المواطنين من التعرف بشكل أفضل على هوية المتصلين

قام الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات بالإعلان عن مجموعة جديدة من الإجراءات التنظيمية والتقنية التي تهدف إلى تعزيز الشفافية وتمكين المواطنين من التعرف بشكل أفضل على هوية المتصلين، سواء عبر الهاتف المحمول أو التليفون الثابت، وذلك بهدف حماية خصوصية مستخدمي خدمات الاتصالات والحد من ظاهرة المكالمات الإزعاجية:



- إطلاق خدمة إظهار الرقم للتليفون الثابت، والتي تتيح للمستخدمين معرفة اسم الجهة المتصلة عند استقبال مكالمات من التليفون الثابت، بما في ذلك المكالمات الترويجية.
- سيتم إيقاف أي جهاز تليفون يستخدم خط غير مسجل بخدمة "المكالمات الترويجية" أكثر من مرة في إجراء مكالمات إزعاجية على جميع الشبكات.
- تطوير خدمة إظهار هوية المتصل لتشمل أيضاً صفة المتصل أو وظيفته، خاصة في حالة المكالمات الواردة من الإعلاميين، أو مقدمي خدمات التوصيل، أو العاملين في التبرعات.
- سيتم نهائياً حظر المشتركين الذين يثبت استخدامهم لخطوط أخرى غير مسجلة للقيام بمكالمات ترويجية مخالفة، من الحصول على أي خطوط جديدة مستقبلياً حتى وان كانت هذه الخطوط شخصية وليست تجارية.

إتاحة وسائل دفع جديدة بتطبيق تليفوني بهدف تعزيز كفاءة المنظومة الرقمية الجديدة وتحسين تجربة المستخدم

أعلن الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات عن إضافة وسائل دفع جديدة من خلال تطبيق "تليفوني"، وذلك بهدف تيسير عملية تسجيل وسداد رسوم أجهزة التليفون المحمول (IMEI) وتحسين تجربة المستخدم، بما يعزز من كفاءة المنظومة الرقمية الجديدة ويواكب توجه الدولة نحو التحول الرقمي. وتشمل وسائل الدفع المتاحة حالياً الكروت البنكية لجميع البنوك، إلى جانب إمكانية الدفع المباشر من خلال فروع بعض البنوك، كما تمت إضافة إمكانية الدفع عبر شبكة خدماتي، بالإضافة إلى تفعيل المحافظ الإلكترونية التابعة لشركات الاتصالات وكارت "ميزة" كوسيلة دفع مرنة وآمنة.



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

بلغ العدد الإجمالي لاستخدام الكود المختصر المجاني (#155*) 5.4 مليون عملية استعلام/إلغاء لخدمة ترفيهية (أغاني، أخبار، ألعاب، ...)، وذلك خلال النصف الأول لعام 2025، وقد قام الجهاز بإطلاق خدمة الكود الموحد للحد من ظاهرة إشراك المستخدمين في خدمات بدون علمهم أو رغبتهم.

