



NTRA
National Telecom Regulatory Authority
الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات



منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات

تقرير النصف الثاني لعام 2025

منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات

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

تم تصعيد أكثر من 139 ألف شكوى للجهاز القومي لتنظيم الاتصالات من قبل المستخدمين تجاه مقدمي خدماتهم خلال النصف الثاني 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 الثاني لعام 2025، كما بلغ متوسط زمن الاستجابة للشكوى 0.86 يوم.



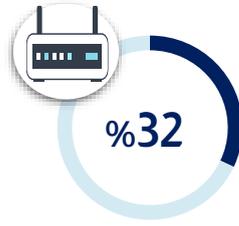
إجمالي الشكاوى

139,405

شكاوى المستخدمين وفقا للخدمة المقدمة



27,210
شكاوى هاتف ثابت



45,114
شكاوى خدمات إنترنت ثابت



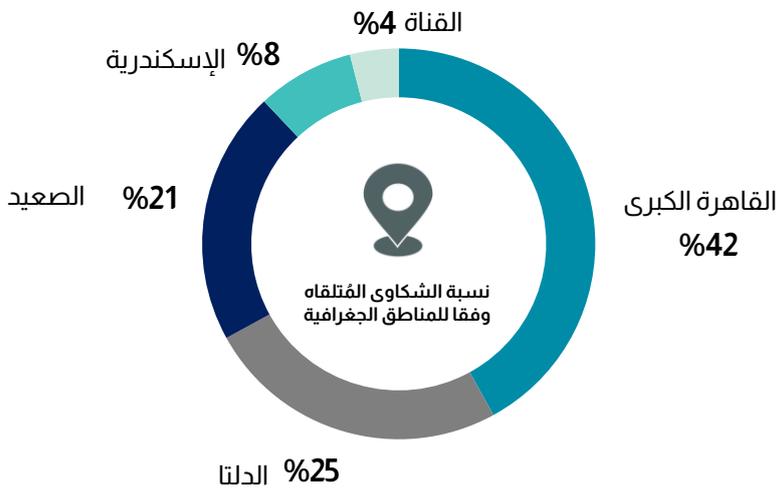
64,099
شكاوى خدمات هاتف محمول



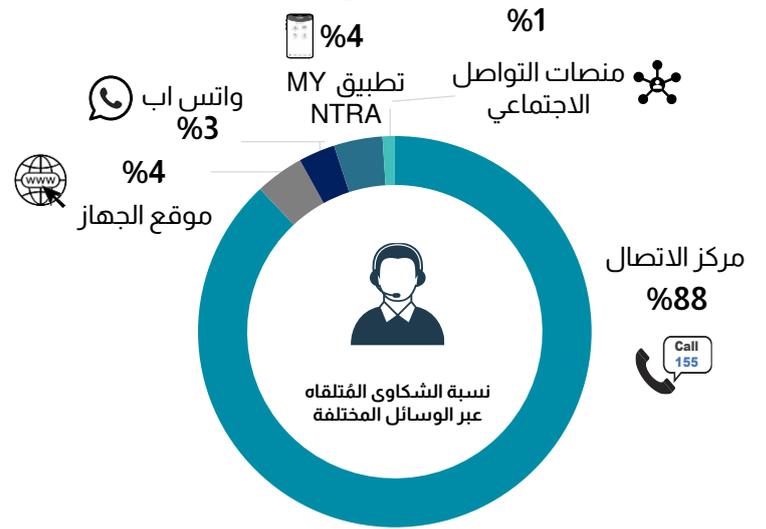
2,982
شكاوى جهاز محمول

توزيع شكاوى المستخدمين

وفقا للمناطق الجغرافية



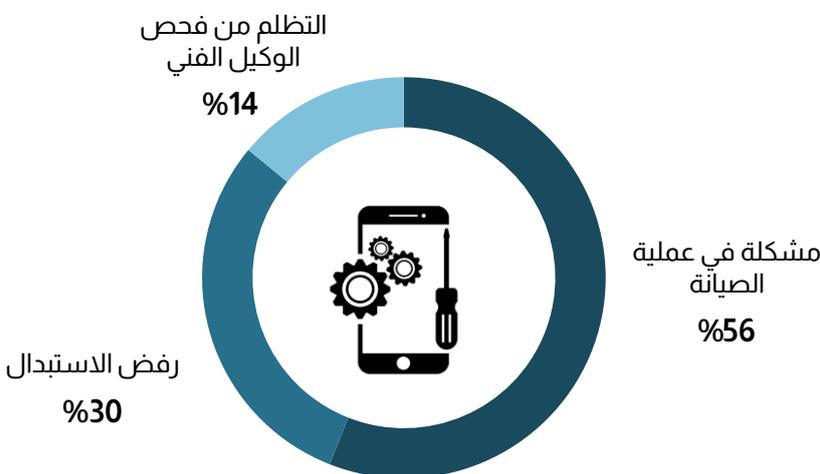
وفقا لوسيلة تلقي الشكاوى



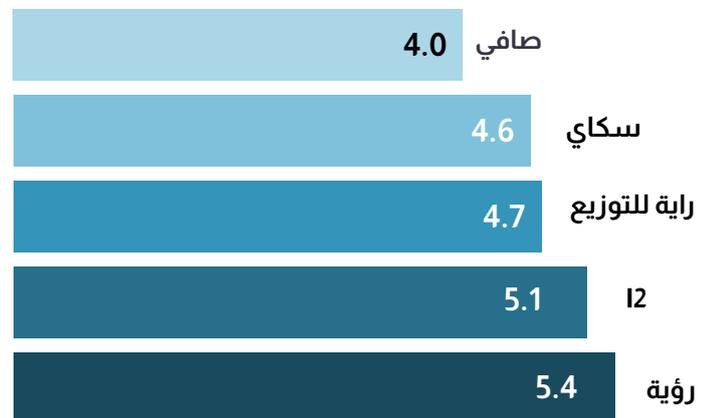
1. مؤشرات متابعة واستجابة شكاوى أجهزة المحمول

بلغ إجمالي عدد الشكاوى التي تم تصعيدها من قبل مالكي أجهزة المحمول تجاه الوكلاء 2,982 شكوى خلال النصف الثاني لعام 2025، وبلغت نسبة الاستجابة إلى الشكاوى 100%، وبلغ متوسط زمن الاستجابة للشكوى 2.7 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



0.24
يوم

متوسط زمن الاستجابة للشكاوى



%96

نسبة الاستجابة للشكاوى



52

عدد الشكاوى لكل 100 الف مشترك

اورنج

متوسط زمن الاستجابة للشكاوى/يوم

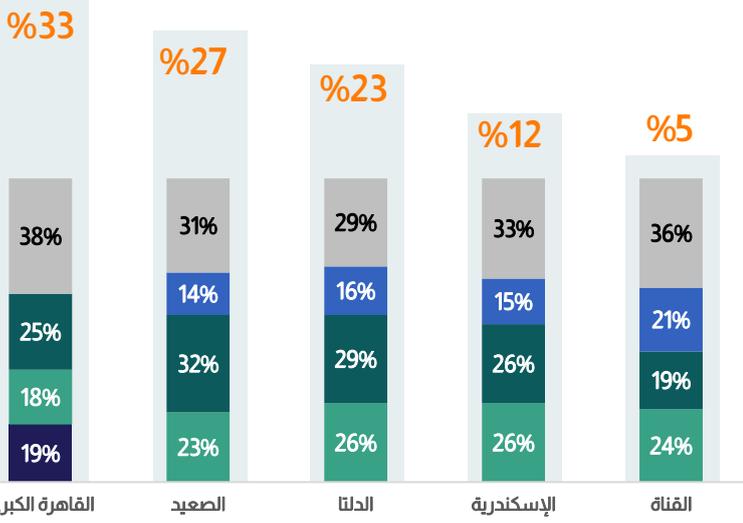
0.41

نسبة الاستجابة للشكاوى

%95

عدد الشكاوى لكل 100 الف مشترك

62



■ أخرى ■ جودة الخدمة ■ محفظة أموال ■ فواتير/رصيد ■ عروض تسويقية

فودافون

متوسط زمن الاستجابة للشكاوى/يوم

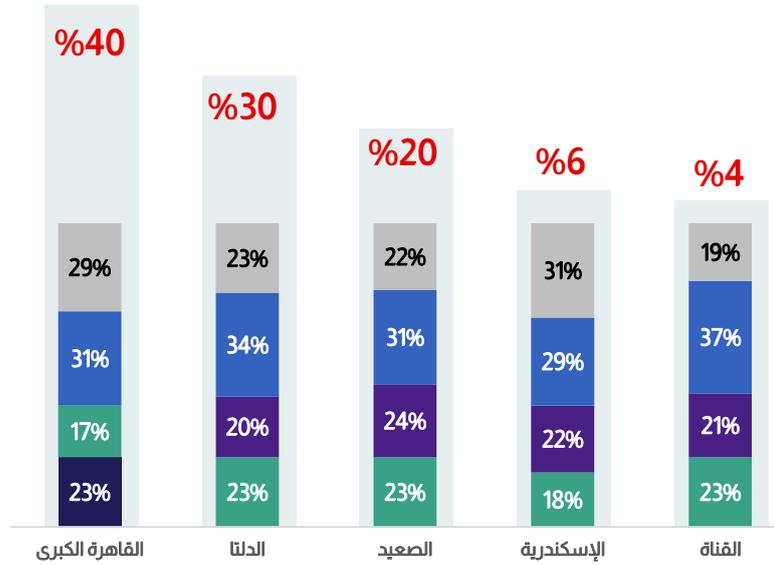
0.15

نسبة الاستجابة للشكاوى

%97

عدد الشكاوى لكل 100 الف مشترك

49



■ أخرى ■ جودة الخدمة ■ محفظة أموال ■ فواتير/رصيد ■ عروض تسويقية

وي

متوسط زمن الاستجابة للشكاوى/يوم

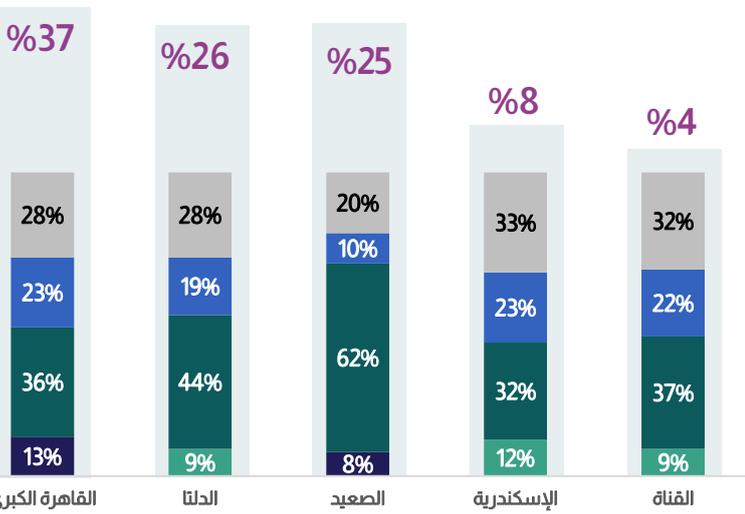
0.33

نسبة الاستجابة للشكاوى

%98

عدد الشكاوى لكل 100 الف مشترك

51



■ أخرى ■ جودة الخدمة ■ محفظة أموال ■ فواتير/رصيد ■ عروض تسويقية

إي أند

متوسط زمن الاستجابة للشكاوى/يوم

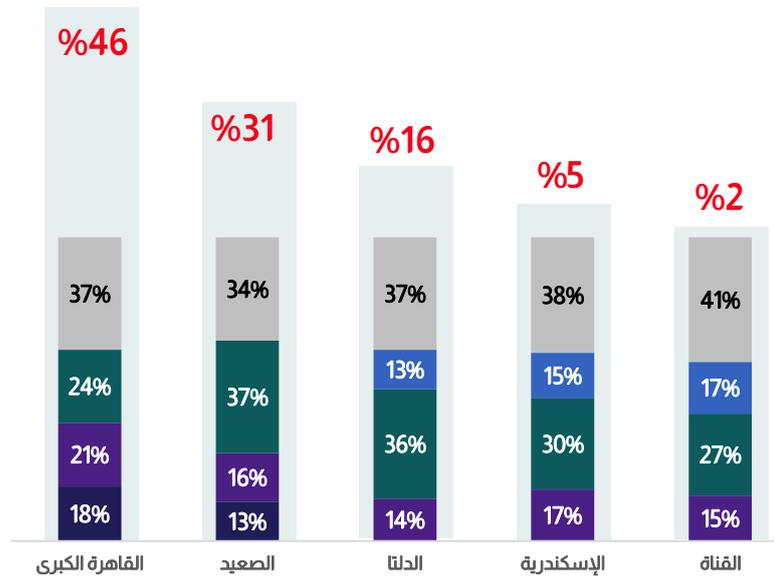
0.10

نسبة الاستجابة للشكاوى

%96

عدد الشكاوى لكل 100 الف مشترك

46



■ أخرى ■ جودة الخدمة ■ محفظة أموال ■ فواتير/رصيد ■ عروض تسويقية

منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات

شكاوى مستخدمي خدمات الانترنت الثابت تجاه مقدمي الخدمة



3. مؤشرات متابعة شكاوى خدمات الانترنت الثابت



0.80
يوم

متوسط زمن الاستجابة للشكاوى



%98

نسبة الاستجابة للشكاوى



355

عدد الشكاوى لكل 100 الف مشترك

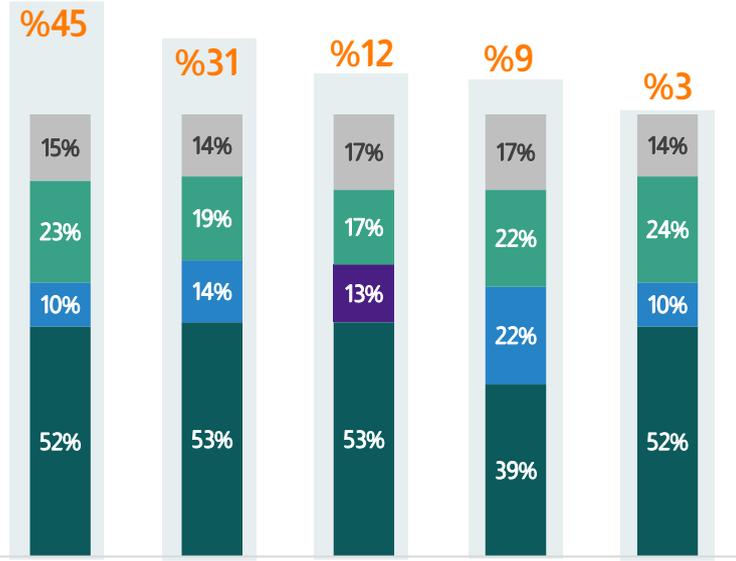
اورنج

متوسط زمن الاستجابة للشكاوى/يوم

0.05

%97

1452



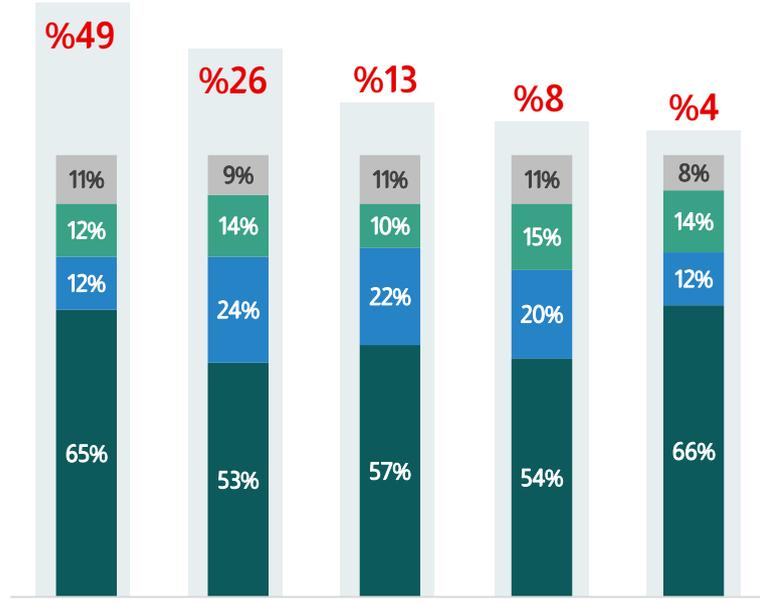
فودافون

متوسط زمن الاستجابة للشكاوى/يوم

0.02

%100

753



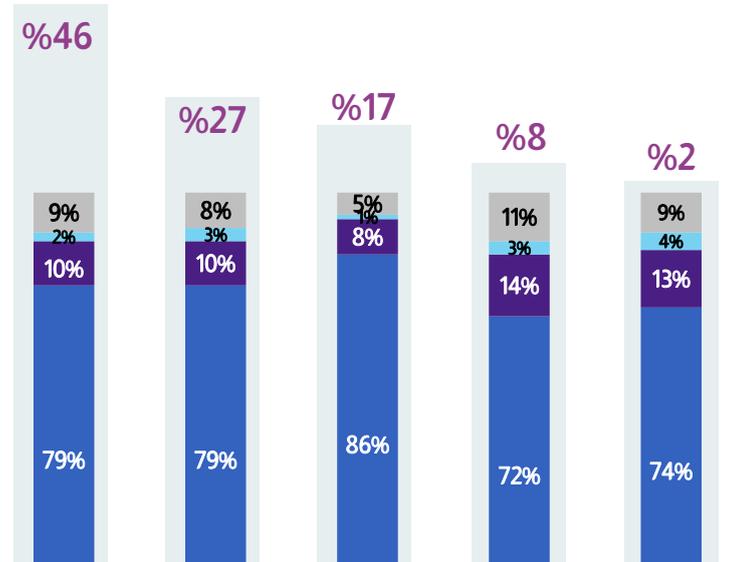
وي

متوسط زمن الاستجابة للشكاوى/يوم

1.7

%98

198



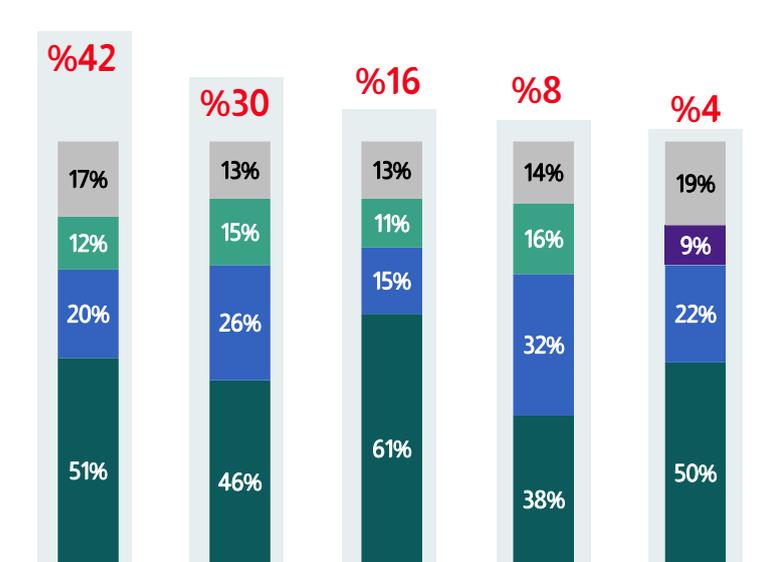
إي آند

متوسط زمن الاستجابة للشكاوى/يوم

0.02

%100

1286



منظومة متابعة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات

شكاوى مستخدمي خدمات الهاتف الثابت



4. مؤشرات متابعة شكاوى خدمات الهاتف الثابت



2.25
يوم

متوسط زمن الاستجابة للشكوى



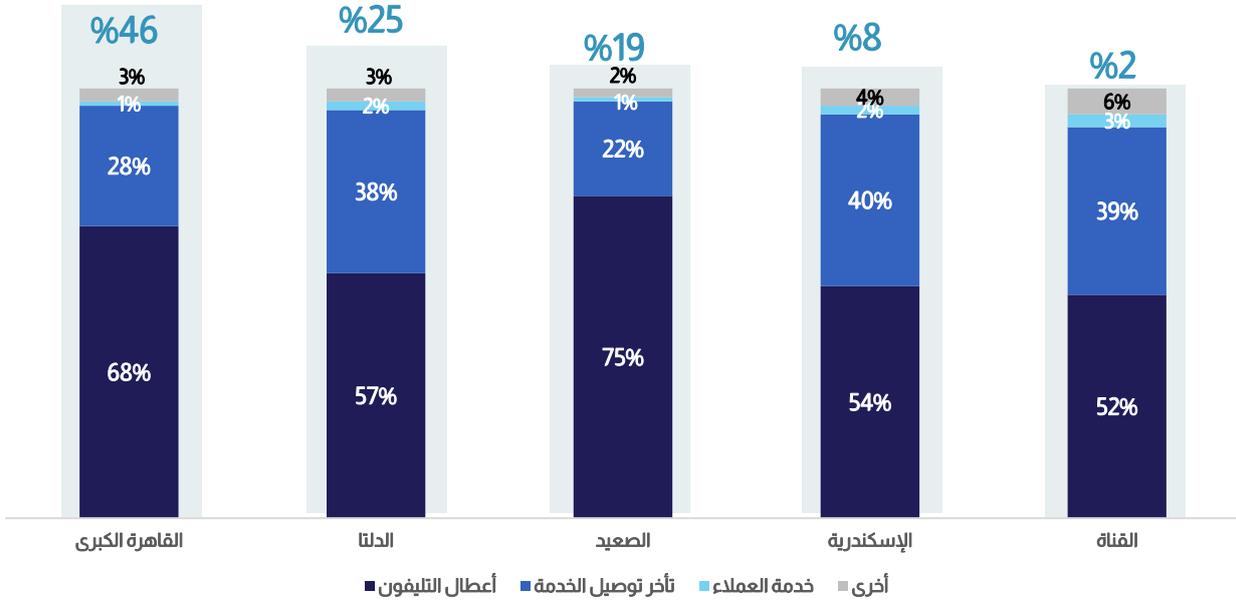
%94

نسبة الاستجابة للشكوى



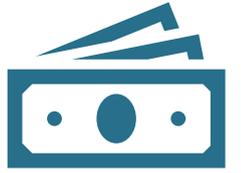
193

عدد الشكاوى لكل 100 ألف مشترك



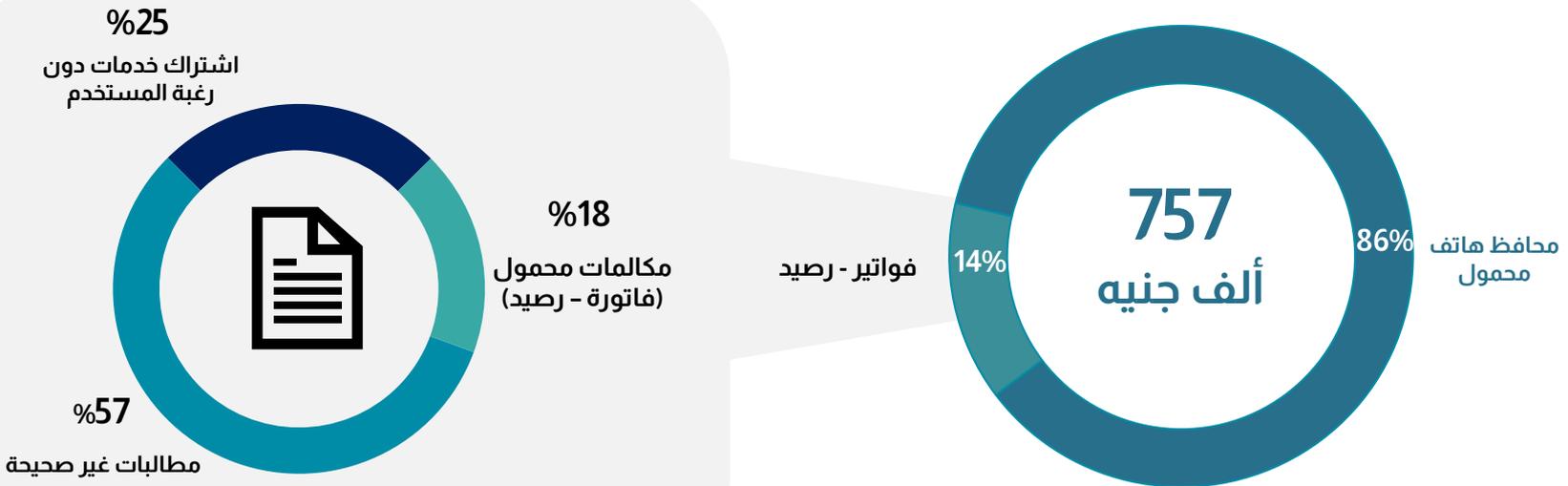
المبالغ التي تم ردها إلى المستخدمين بعد ثبوت احقيتهم من قبل الجهاز

757 ألف جنيه تم ردهم للمستخدمين بعد ثبوت احقية شكاوهم من قبل الجهاز خلال النصف الثاني لعام 2025، وكانت النسبة الأكبر للمبالغ التي تم ردها لشكاوى محافظ الهاتف المحمول بنسبه 86%.



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

توجيه شركات المحمول لمنح خصم 50% لعائلات الشهداء وضحايا العمليات الحربية والإرهابية

قام الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات بتوقيع مع صندوق تكريم شهداء وضحايا ومفقودي ومصابي العمليات الحربية والإرهابية والأمنية وأسرههم، وذلك تزامناً مع احتفالات الدولة بذكرى حرب أكتوبر المجيدة. وفي إطار دور الجهاز كمنظم للقطاع وميسر لخدماته، فقد قام بتوجيه شركات المحمول لمنح خصم 50% للمستفيدين من الصندوق. هذه الخطوة تهدف إلى تمكين عائلات الشهداء والضحايا من الوصول إلى خدمات الاتصالات بجودة عالية وتكلفة ميسورة، مما يسهم في دمجهم بشكل فعال في المجتمع الرقمي وتحسين جودة حياتهم.



تمكين ذوي الإعاقة من الحصول على حقوقهم الكاملة في المجتمع الرقمي وحمايتهم من التحديات التكنولوجية

قام الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات بتوقيع مع المجلس القومي للأشخاص ذوي الإعاقة، لتفعيل آليات مشتركة للارتقاء بالخدمات المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة في سوق الاتصالات المصرية، يأتي ذلك في ظل تمكين ذوي الإعاقة من الحصول على حقوقهم الكاملة في المجتمع الرقمي وحمايتهم من التحديات التكنولوجية، وتهيئة بيئة آمنة وداعمة تتيح لهم استخدام التكنولوجيا. حيث أطلق الجهاز خدمات أخرى لذوي الإعاقة؛ لضمان اندماجهم الكامل في المجتمع الرقمي تتمثل في:



- تقديم خصم بنسبة 50% على الباقات الشهرية.
- منح أولوية في الحصول على الخدمة داخل الفروع ومنافذ البيع.
- إلزام شركات المحمول بتهيئة مواقعها الإلكترونية، وتطبيقاتها الذكية لتناسب احتياجاتهم.
- إطلاق أول مركز للصم وضعاف السمع لتلقي الشكاوى بلغة الإشارة باستخدام تقنية الفيديو.
- تخصيص مراكز اتصال بلغة الإشارة، وتوفير مترجمين للغة الإشارة في بعض الفروع.
- توفير عقود وشروط التعاقد بطريقة برايل؛ لدعم المكفوفين.
- الإعفاء من رسوم بعض المعاملات عبر المحافظ الإلكترونية.
- إلزام الشركات بتطبيق الكود الهندسي في الفروع؛ لتسهيل وصول ذوي الإعاقة.