

ألف شكوى ضد «اتصالات» و«دو» في 11 شهراً 30.2



أبوظبي: مهند داغر

تلقت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات بالدولة 30 ألفاً و248 شكوى من عملاء مؤسسة الإمارات للاتصالات «اتصالات» والإمارات للاتصالات المتكاملة «دو» منذ بداية العام الجاري، وحتى نهاية 30 نوفمبر المنصرم. وبلغ نصيب شركة «اتصالات» من الشكاوى 17.116 ألف شكوى بزيادة بنسبة 48.4% مقارنة مع 11.53 ألف شكوى في الفترة المقابلة من العام الماضي، في حين بلغ عدد شكاوى شركة «دو» 13.132 ألف شكوى بتراجع 6.4% مقابل 14.026 ألف شكوى في الفترة المقارنة من العام الماضي. وفي ما يتعلق بعدد الشكاوى الإجمالية الخاصة برضا المشتركين عن الخدمات المقدمة من «اتصالات» و«دو»، فقد بلغ 29 ألفاً و398 شكوى خلال 11 شهراً الأولى من العام الجاري، وكان نصيب «اتصالات» 16 ألفاً و569 شكوى، بينما جاء نصيب «دو» نحو 12 ألفاً و829 شكوى. وأبدى 68.5% من عملاء «اتصالات» رضاهم عن الخدمات المقدمة، وبلغت نسبة عدم الرضا 16.61% والحياد 14.9%.

وبلغت نسبة الرضا من عملاء «دو» 73.45% فيما أبدى 11.58% منهم عن عدم رضاهم، والحياد 14.97%.
وتم إغلاق 96.8% من الشكاوى المقدمة من عملاء «اتصالات» بعد التوصل إلى حلول لها، بينما تم إغلاق 97.69%
من الشكاوى المقدمة من عملاء «دو» بعد حلها، وفق بيانات هيئة تنظيم الاتصالات.
كما تم حل 1.9% من الشكاوى المقدمة من عملاء «اتصالات»، خلال مدة تزيد على 5 أيام عمل، بينما تم حل 1.07%
من الشكاوى المقدمة من عملاء «دو» في مدة تزيد على خمسة أيام عمل.

"حقوق النشر محفوظة للصحيفة الخليج. © 2024."