

رگولاتوری: شکایات از مخابرات در سال ۹۹ با افزایش مواجه بوده است

مدیر کل حفاظت از حقوق مصرف کننده رگولاتوری اعلام کرده که سهم شرکت مخابرات ایران از کل شکایات ثبت شده در سامانه ثبت و پاسخگویی به شکایات از ۳۴ درصد در سال ۹۸ به بیش از ۴۲ درصد در سال ۹۹ افزایش پیدا کرده است.

به گزارش خبرنگاران علم و فناوری گزارش خبر به نقل از دیجیاتو، «پیمان قره داغی» در یک مصاحبه مطبوعاتی با اشاره به افزایش دو برابری تعداد شکایات ثبت شده در سامانه ثبت و پاسخگویی به شکایات (۱۹۵) گفت: «در سال گذشته ۲۱۴ هزار و ۸۱۸ شکایت و در سال ۹۸، ۱۱۸ هزار و ۷۸۷ شکایت در سامانه ثبت شده است که سهم شرکت مخابرات ایران در سال گذشته ۹۱ هزار و ۳۷۸ شکایت و در سال ۹۸، ۴۱ هزار و ۱۰۴ شکایت بوده است.» او با اشاره به اینکه در سال ۹۸، ۲۳ هزار و ۷۵۴ شکایت و در سال گذشته، ۴۳ هزار و ۷۱۰ شکایت در سامانه ۱۹۵ درباره اینترنت شرکت مخابرات ثبت شده است، افزود: «عدم تضمین کیفیت سرویس ارایه شده، ارایه خدمات پشتیبانی نامطلوب، عدم جمع آوری سرویس، تأخیر در نصب و راه اندازی و... از شکایات پرتکرار این حوزه هستند.»

قره داغی در مورد تلفن ثابت نیز چنین گفته است: «در حوزه تلفن ثابت هم در سال ۹۸، ۱۷ هزار و ۳۵۰ شکایت از شرکت مخابرات ایران ثبت شده که این رقم در سال ۹۹ به ۴۷ هزار و ۶۶۸ مورد افزایش پیدا کرده است. قطع ارتباط، ارایه خدمات پشتیبانی نامطلوب، عدم تامین کابل سرقت شده، عدم واگذاری خط تلفن ثابت ثبت نام شده و... از موضوعات شکایات پر تکرار حوزه تلفن ثابت شرکت مخابرات بودند.»

به گفته قره داغی استان‌های تهران با ۳۱ درصد، خراسان رضوی با ۱۴ درصد و خوزستان با ۷ درصد، به ترتیب بیشترین سهم و استان‌های چهارمحال و بختیاری، کهگیلویه و بویراحمد و ایلام با درصد زیر یک، کمترین سهم از کل شکایات مربوط به شرکت مخابرات ایران در سال گذشته را دارا بودند.

قره داغی همچنین درباره متوسط زمان پاسخگویی به شکایات شرکت مخابرات ایران گفت: «متوسط زمان پاسخگویی این شرکت، از ۹ روز در سال ۹۸ به ۱۵ روز در سال ۹۹ افزایش پیدا کرده است، در حالی که متوسط زمان پاسخگویی به شکایات سایر اپراتورها از ۱۱ روز در سال ۹۸ به ۹ روز در سال ۹۹ کاهش یافته است. به گفته وی استان‌های گلستان با ۵۳ روز، گیلان با ۴۰ روز و البرز با ۲۶ روز بیشترین متوسط زمان پاسخگویی و استان‌های سمنان، یزد، قزوین و ایلام با کمتر از دو روز، کمترین متوسط زمان پاسخگویی را در سامانه ۱۹۵ در سال ۹۹ دارا بودند.»

قره داغی در خاتمه صحبت‌های خود اعلام کرده که رگولاتوری جلساتی با شرکت مخابرات ایران برگزار نموده تا ضمن تدوین برنامه‌های عملیاتی برای ارتقای خدمات، رفع شکایات و کاهش زمان پاسخگویی به شکایات هم در دستور کار قرار بگیرد.