

موجة غضب ضد «وي» بجميع المحافظات شكاوى متصاعدة من ضعف الإنترنٌت ونفاد الباقة تدفع العملاء للبحث عن بدائل



الخميس 5 فبراير 2026 م

تشهد خدمات الاتصالات والإنترنت المقدمة من شركة «وي» حالة من الغضب الواسع بين المستخدمين في مختلف المحافظات، بعد تزايد الشكاوى من تراجع جودة الشبكات وسرعة نفاد باقات الإنترنٌت الأرضي والمحمول، في أزمة متصاعدة دفعت عدداً من العملاء إلى التفكير في تغيير الشركة والبحث عن بدائل أكثر استقراراً

وخلال الفترة الأخيرة، تصدرت انتقادات المستخدمين موقع التواصل الاجتماعي ومنصات الشكاوى الرسمية، حيث أكد مشتركون أن خدمات الإنترنٌت لم تعد تلبي الحد الأدنى من احتياجات الاستخدام اليومي، سواء للعمل أو التعليم أو الترفيه، في ظل تكرار الانقطاعات وضعف السرعات، إلى جانب استهلاك الباقة بوتيرة أسرع من المعتاد دون تفسير مقنع

نفاد الباقة قبل موعدها

أحد أبرز أوجه الأزمة يتمثل في الشكاوى المتكررة من نفاد باقات الإنترنٌت في وقت قياسي، إذ أكد مستخدمو أن الباقة التي كانت تستغرق شهراً كاملاً أصبحت تنتهي خلال أيام أو أسبوعين قليلة، رغم ثبات أنماط الاستخدام، ما اضطر العديد منهم إلى إعادة الشحن أكثر من مرة خلال الشهر نفسه، وهو ما تسبب في أعباء مالية إضافية على الأسر

وفي ردود سابقة، بررت الشركة سرعة نفاد الباقة بتطور الخدمات وزيادة استخدام التطبيقات والهواتف الذكية، وهو تفسير لم يقنع شريحة واسعة من العملاء الذين رأوا أن التطور التقني يفترض أن ينعكس على تحسين الكفاءة وجودة الخدمة، وليس زيادة الاستهلاك وترابع الأداء

وتزايدت حالة السخرية بين المستخدمين من هذه التبريرات، معتبرين أنها لا تفسر تكرار المشكلة بنفس النعمة لدى عدد كبير من المشتركين في مناطق مختلفة، مع ثبات حجم الاستهلاك تقريرياً

شكاوى رسمية ومطالب بالتحقيق

في المقابل، أكد عدد من المشتركين تقدمهم بشكاوى رسمية إلى الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات، مطالبين بالتحقيق في أسباب تكرار نفاد الباقة وضعف الشبكات وانقطاع الخدمة بشكل متكرر، معتبرين إلى أن المشكلة تتجاوز الأعطاب الفردية لتصبح ظاهرة عامة

وجاء في إحدى الشكاوى المقدمة أن ضعف الخدمة أُجبر الأسرة على تجديد باقة الإنترنٌت أكثر من مرة خلال فترة قصيرة، للحفاظ على استمرار الدراسة والأنشطة التعليمية للأبناء، رغم أن الاستخدام لم يشهد أي زيادة تذكر

وأوضح مقدم الشكوى أن الباقة انتهت أكثر من مرة في نفس عدد الأيام وبنفس نعمة الاستخدام، دون تقديم تفسير فني واضح، معتبراً ذلك إهداً لحقوق المشتركين

وطالب المتضررون الجهاز التنظيمي بالتدخل العاجل، وفتح تحقيق شامل في شكاوى المستخدمين، مع إلزام الشركة بتعويض المتضررين وفقاً للقوانين المنظمة لقطاع الاتصالات، وضمان عدم تكرار المشكلات مستقبلاً

غياب الردود الرسمية الواضحة

ورغم اعتراف الشركة بتلقي شكاوى تتعلق بسرعة نفاد باقات الانترنت الأرضي، فإنها لم تعلن حتى الآن عن آليات واضحة لتعويض المستهلكين أو خطط محددة لتحسين جودة الخدمة، كما لم تصدر توضيحات تفصيلية حول أسباب الأزمة الفنية التي يشكوا منها المستخدمون

ويرى مراقبون أن تأخر الردود الرسمية وعدم تقديم حلول عاجلة أسوأ مما في تفاقم حالة الاحتقان بين العملاء، وأضعف الثقة في الخدمة، خاصة مع تزايد الاعتماد على الانترنت في التعليم والعمل والخدمات الحكومية

مخاطر من فقدان الثقة

ومع استمرار الشكاوى دون حلول ملموسة، يخشى مستخدمون من اتساع دائرة فقدان الثقة في خدمات الشركة، مؤكدين أن استمرار المشكلات قد يدفع شريحة أكبر من العملاء إلى تغيير مزود الخدمة فور توافر بدائل مناسبة

ويؤكد متابعون لقطاع الاتصالات أن المنافسة في سوق الانترنت تعتمد بشكل أساسي على جودة الشبكة واستقرار الخدمة وشفافية التعامل مع العملاء، مشيرين إلى أن معالجة الشكاوى بشكل سريع وفعال تمثل عنصراً حاسماً في استعادة ثقة المستخدمين

وفي ظل هذه التطورات، يتربّص المشتركون بحركات الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات لمعالجة الأزمة وضمان حماية حقوق المستخدمين، بينما تظل جودة الخدمة واستقرارها العامل الأهم في تحديد اتجاهات العملاء خلال الفترة المقبلة