



مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

من حيث الشكاوى المصعدة للهيئة





26

منهجية حساب
مؤشر تصنيف
مقدمي خدمات
الاتصالات



19

تحليل بيانات
مؤشر تصنيف
مقدمي خدمات
الاتصالات



14

مؤشر تصنيف
مقدمي خدمات
الاتصالات للربع
الثاني (2019م)



12

معلومات عن
مؤشر تصنيف
مقدمي خدمات
الاتصالات



9

المقدمة



3

الملخص
التنفيذي

الملخص التنفيذي

إجمالي عدد
الشكاوى
12,076

(الربع الثاني) 2019

8,546



خدمات الاتصالات المتنقلة



3,530



خدمات الاتصالات الثابتة

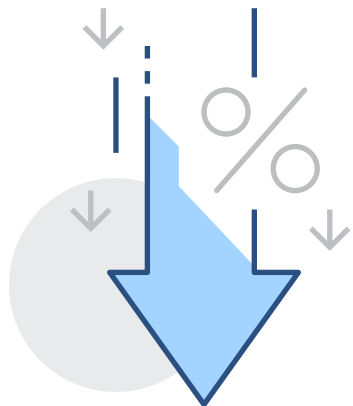


الرسم البياني 1 : إجمالي أعداد الشكاوى المصعدة للهيئة لخدمات الاتصالات

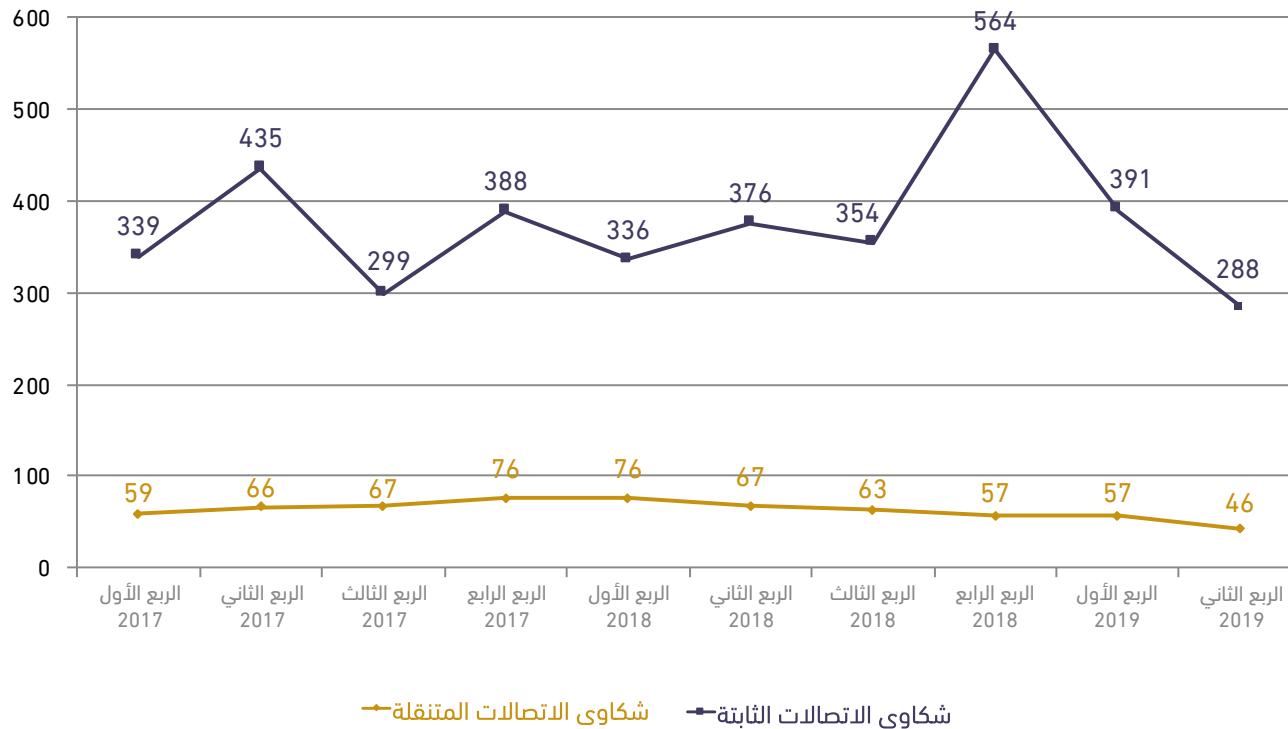
بنسبة تقارب

33%

مقارنة بالربع الثاني لعام 2018م، يلاحظ انخفاض في إجمالي أعداد الشكاوى المصعدة للهيئة خلال الربع الثاني لعام 2019 م



الملخص التنفيذي



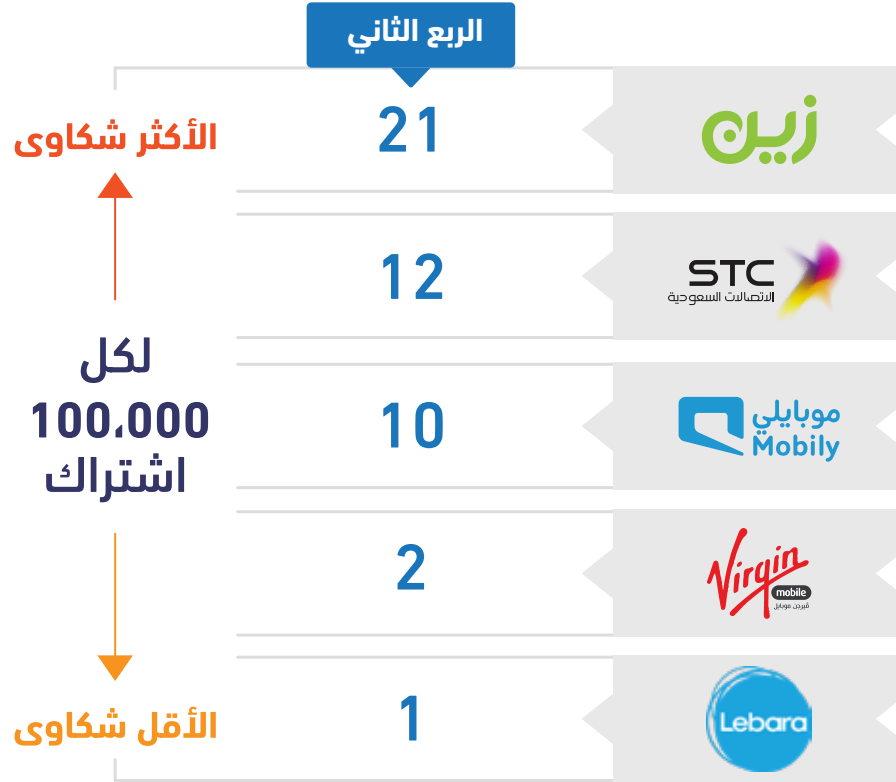
الرسم البياني 2 : إجمالي أعداد الشكاوى لكل 100,000 اشتراك لخدمات الاتصالات الرئيسية

يعرض هذا التقرير بيانات الشكاوى المصعدة لهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات للربع الثاني من عام 2019م، حيث تم تقسيم الشكاوى في هذا التقرير إلى قسمين رئيسيين وهما: **شكاوى الاتصالات المتنقلة** (والتي تشمل شكاوى الاتصالات الصوتية المتنقلة وشكاوى الإنترنت المتنقل) و**شكاوى الاتصالات الثابتة** (والتي تشمل شكاوى الاتصالات الصوتية الثابتة والإنترنت الثابت).

مقارنة بالربع الثاني من عام 2018 م يلاحظ انخفاض في إجمالي أعداد الشكاوى لكل 100,000 اشتراك ل**خدمات الاتصالات الثابتة**، حيث أظهرت تحسنا في أداءها بنسبة تقارب 23% مقارنة بالربع الثاني من عام 2018م، في حين واصلت خدمة الاتصالات المتنقلة في التحسن الملحوظ حيث ارتفع أداؤها خلال الربع الحالي بنسبة تقارب 31% عن الربع المماثل من العام الماضي، حيث سجل الربع الثاني من عام 2019م أقل إجمالي لشكاوى الاتصالات المتنقلة لكل 100,000 اشتراك كما هو موضح في **(الرسم البياني 2)**.

الملخص التنفيذي

مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات لخدمات الاتصالات المتنقلة



سجلت أقل عدد شكاوى ، حيث تم تسجيل
شكوى واحدة لكل 100,000 مشترك.



سجلت أكثر عدد شكاوى، حيث تم تسجيل
21 شكوى لكل 100,000 مشترك.



تعود أغلب أسباب ارتفاع عدد الشكاوى إلى



تدني مستوى جودة
الخدمة أو انقطاعها

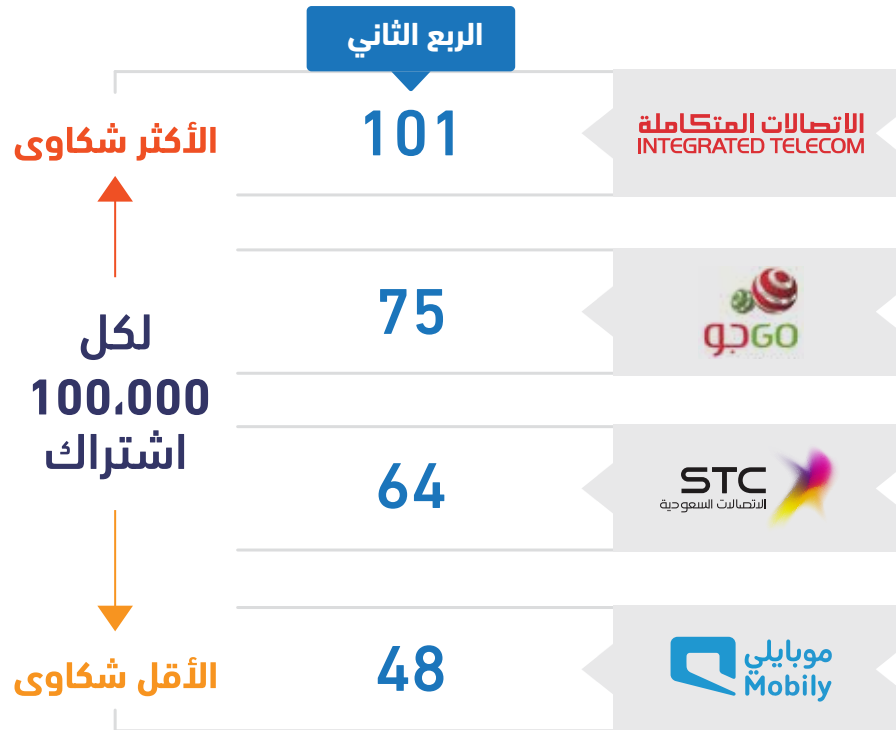
الاعتراض على الفواتير
والالتزامات المالية

مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات
من حيث الشكاوى المصدرة للهيئة

هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات
Communications and Information Technology Commission

الملخص التنفيذي

مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات لخدمات الاتصالات الثابتة



سجلت أقل عدد شكاوى ، حيث تم تسجيل 48 شكوى لكل 100,000 اشتراك.



سجلت أكثر عدد شكاوى، حيث تم تسجيل 101 شكوى لكل 100,000 اشتراك.



تعود أغلب أسباب ارتفاع عدد الشكاوى إلى



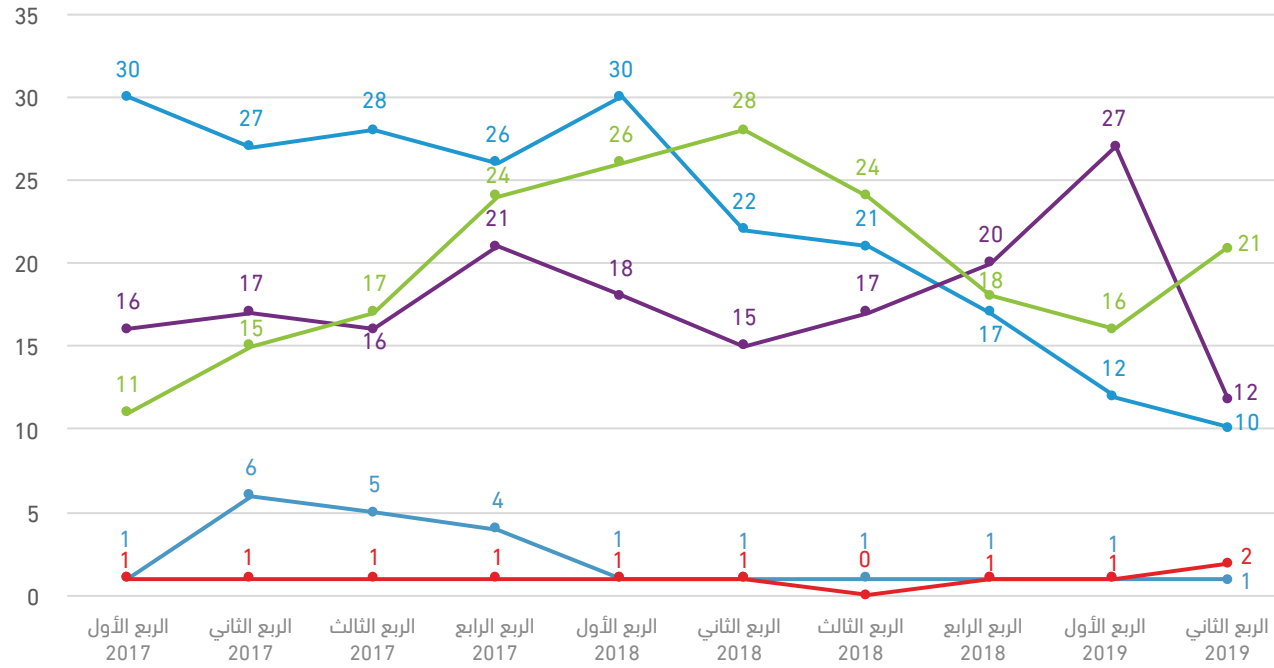
أ تدني مستوى جودة الخدمة أو انقطاعها

ب الاعتراض على الفواتير والالتزامات المالية

الملخص التنفيذي



تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات لخدمات الاتصالات المتنقلة



الرسم البياني 3 : أعداد الشكاوى لخدمات الاتصالات المتنقلة لكل 100,000 مشترك

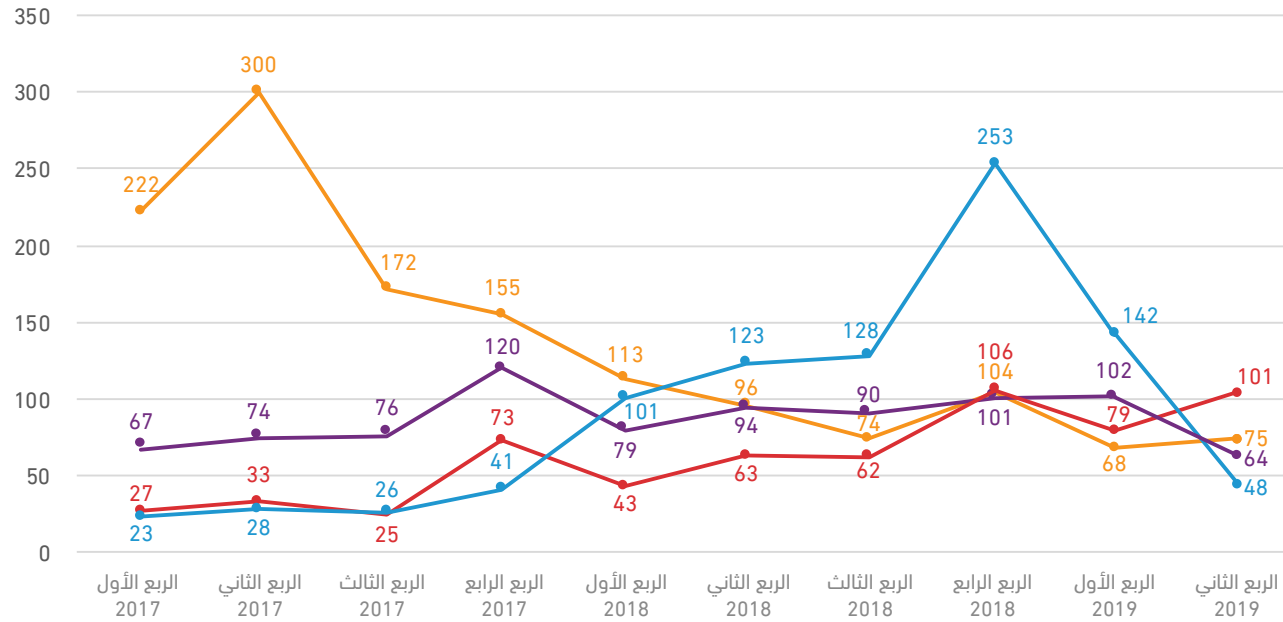
يوضح (الرسم البياني 3) تحسن أداء كل من شركة موبيلي وشركة الاتصالات السعودية خلال الربع الثاني من عام 2019 مقارنة بالربع ذاته من العام الماضي وذلك في خدمات الاتصالات المتنقلة، حيث سجلت كلتا الشركتين أفضل أداء لهما منذ بداية انطلاق المؤشر، في حين حافظت شركة ليبارا على أدائها خلال هذا الربع مقارنة بالربع الثاني من عام 2018م.

وعلى العكس، انخفض أداء شركة فيرجن خلال الربع الثاني من العام الحالي مقارنة بالربع المماثل من العام الماضي، في حين حلت شركة زين في صدارة قائمة الشركات الأكثر شكاوى خلال هذا الربع.

الملخص التنفيذي



تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات لخدمات الاتصالات الثابتة



الرسم البياني 4 : أعداد الشكاوى لخدمات الاتصالات الثابتة لكل 100,000 مشترك

(الرسم البياني 4) يوضح الارتفاع في أداء أغلب الشركات وذلك في خدمات الاتصالات الثابتة خلال الربع الثاني من عام 2019م مقارنة بذات الربع من العام الماضي، حيث تحسن أداء شركة موبايلي خلال هذا الربع بنسبة تقارب 61% مقارنة بالربع الثاني من عام 2018م، في حين سجلت شركة الاتصالات السعودية أفضل أداء لها خلال هذا الربع منذ بداية انطلاق المؤشر.

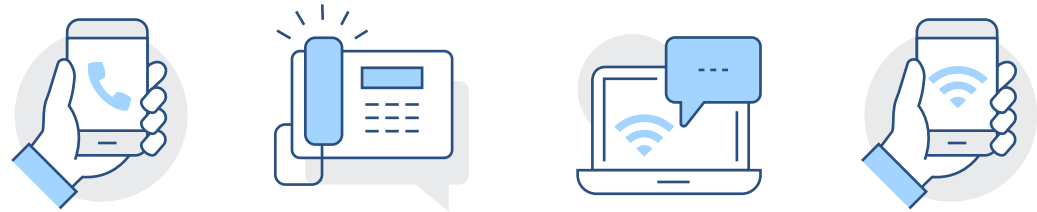
وعلى العكس، انخفض أداء شركة الاتصالات المتكاملة خلال هذا الربع مقارنة بالربع الثاني من عام 2018م وذلك في خدمات الاتصالات الثابتة، حيث تصدرت شركة الاتصالات المتكاملة قائمة الشركات الأكثر شكاوى خلال هذا الربع.

المقدمة

يعرض هذا التقرير بيانات الشكاوى المصعدة لهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات للربع الثاني من عام 2019م (الفترة من أبريل وحتى يونيو)

يهدف التقرير إلى رفع الوعي لدى المستخدمين ومساعدتهم في اختيار مقدم الخدمة الأنسب لهم، بالإضافة إلى ذلك، يهدف التقرير إلى زيادة الشفافية في عرض أداء مقدمي الخدمات فيما يتعلق بالشكاوى وذلك لتحفيزهم لتطوير وتحسين الأداء من أجل تقديم خدمة مميزة للعميل، حيث أن بيانات الشكاوى هي أحد المقاييس التي تشير وتدل على جودة الخدمة المقدمة.

سيتم تصنيف مقدمي الخدمات في هذا التقرير بناء على الشكاوى المصعدة⁽¹⁾ لهيئة للربع الثاني من عام 2019م. يتضمن التقرير عرض للبيانات السابقة فيما يخص الشكاوى المصعدة لهيئة ومقارنتها بالربع الثاني من عام 2018م.



(1) تعريف الشكاوى المصعدة لهيئة: هي الشكاوى المصعدة من قبل المستخدم إلى الهيئة، وذلك نتيجة لعدم معالجة الشكاوى من قبل مقدم الخدمة خلال المهلة المحددة (5 أيام) أو نتيجة لعدم رضا الشاكي عن رد مقدم الخدمة. حيث يشترط لقبول الشكاوى المصعدة الحصول على رقم مرجعي يدل على تواصل الشاكي مع مقدم الخدمة على المستوى الأول.

المقدمة

تم تقسيم الشكاوى التي سوف تعرض في هذا التقرير إلى قسمين رئيسيين، حيث يحتوي كل قسم على قسمين فرعيين وذلك بناء على طبيعة الخدمة المقدمة وهي كالآتي:

شكاوى خدمات الاتصالات المتنقلة وتشمل:

شكاوى الاتصالات الصوتية المتنقلة ، ويرمز لها بـ (المتنقلة الصوتية):
هي الشكاوى المصعدة من المستخدم إلى الهيئة من خلال موقع الهيئة الإلكتروني وذلك بعد تقديمه شكوى لمقدم الخدمة ، وتشمل خدمات الاتصالات الصوتية المتنقلة (الباقات المفردة والمدمجة سواء كانت مفوترة أو مسبقة الدفع).



شكاوى النطاق العريض عبر شبكات الاتصالات المتنقلة، ويرمز لها بـ (إنترنت متنقل) :
هي الشكاوى المصعدة من المستخدم إلى الهيئة من خلال موقع الهيئة الإلكتروني وذلك بعد تقديمه شكوى لمقدم الخدمة ، وتشمل خدمات النطاق العريض المتنقل (إنترنت): الإنترنت عبر الشرائح الصوتية وشرائح البيانات.



شكاوى خدمات الاتصالات الثابتة وتشمل:

شكاوى الاتصالات الصوتية الثابتة، ويرمز لها بـ (الثابتة الصوتية):
هي الشكاوى المصعدة من المستخدم إلى الهيئة من خلال موقع الهيئة الإلكتروني وذلك بعد تقديمه شكوى لمقدم الخدمة ، وتشمل خدمات الاتصالات الصوتية الثابتة (الهاتف الثابت).



شكاوى النطاق العريض عبر شبكات الاتصالات الثابتة، ويرمز لها بـ (إنترنت ثابت) :
هي الشكاوى المصعدة من المستخدم إلى الهيئة من خلال موقع الهيئة الإلكتروني وذلك بعد تقديمه شكوى لمقدم الخدمة ، وتشمل خدمات النطاق العريض الثابت (إنترنت): الألياف البصرية، WiMax، DSL..



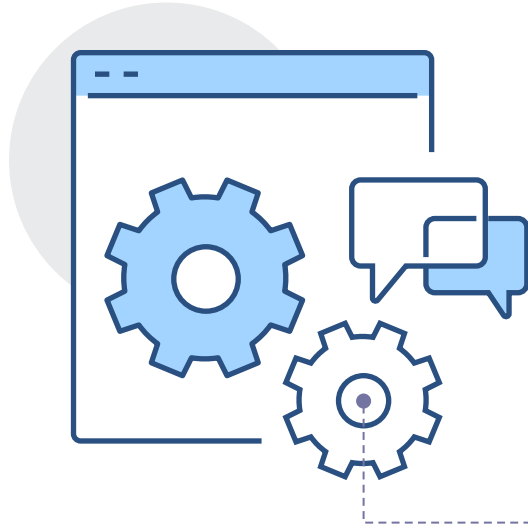


معلومات عن مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

يوضح هذا القسم أبرز المعلومات عن مؤشر تصنيف مقدمي الخدمات، حيث يعرض هذا القسم أسباب قيام هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات بنشر بيانات شكاوى المستخدمين.

إضافة إلى ذلك يعرض هذا القسم الفوائد المرجوة من نشر بيانات الشكاوى للمستخدمين.

معلومات عن مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات



تهدف هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات إلى تعزيز المنافسة بين مقدمي الخدمات والذي بدوره سوف ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين. إن معرفة المستخدم بمعلومات أداء مقدمي الخدمات فيما يتعلق بالشكاوى له أهمية في تعزيز المنافسة الفعالة.

تستقبل هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات في المتوسط

بوصفها الجهة المنظمة لقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات بالمملكة العربية السعودية، ويتم استقبال هذه الشكاوى ومعالجتها من خلال نظام الشكاوى الإلكتروني لدى الهيئة.

وندرک في هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات أن مثل هذه المعلومات ومشاركتها له الأثر الكبير على المستخدمين في جودة اختياريهم لمقدم الخدمة الأفضل لاستخداماتهم.



معلومات عن مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات



تقديم معلومات عن أداء مقدمي خدمات الاتصالات في حل شكاوى عملائهم ليتمكن المستخدمون من اختيار مقدم الخدمة المناسب.



لماذا تقوم الهيئة بنشر بيانات الشكاوى؟

تهدف هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات من خلال نشر تقرير وبيانات مؤشر تصنيف مقدمي الخدمات بناء على الشكاوى المصعدة إلى الهيئة إلى:

رفع مستوى الاهتمام بشكاوى المستخدمين.



تعزيز الشفافية والتنافسية بين مقدمي خدمات الاتصالات.



ماذا يستفيد المستخدم من مؤشر تصنيف مقدمي الخدمات؟

تمكين المستخدم من اختيار مقدم الخدمة المناسب.



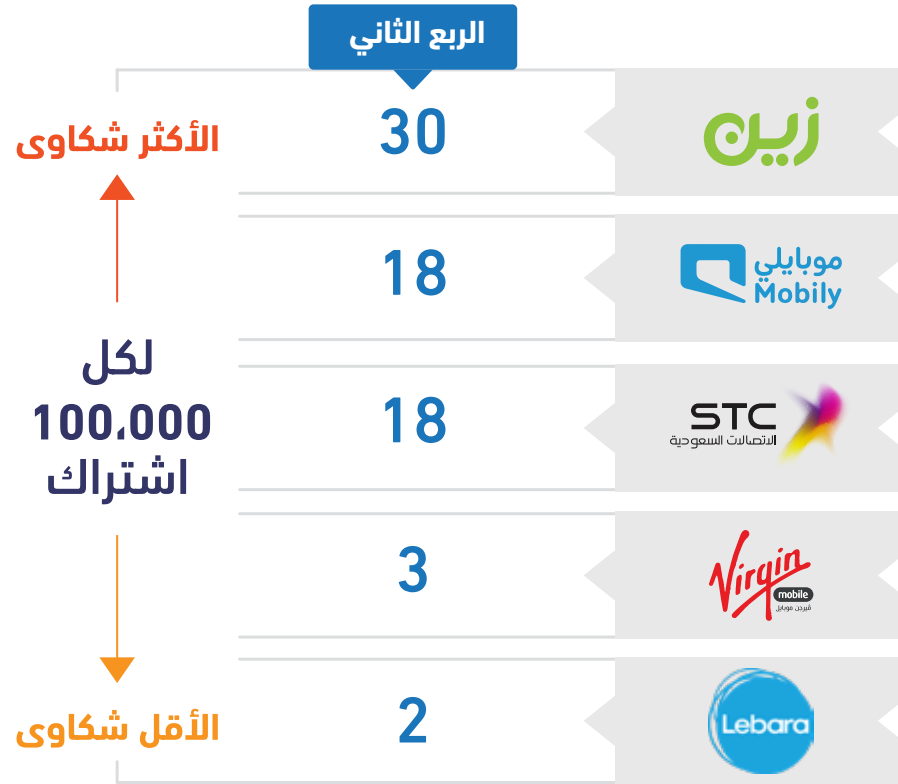
تقديم معلومات عن أداء مقدمي الخدمات في حل شكاوى عملائهم.



مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات



الاتصالات الصوتية المتنقلة



سجلت أقل عدد شكاوى ، حيث تم تسجيل شكوتين لكل 100,000 مشترك.



سجلت أكثر عدد شكاوى، حيث تم تسجيل 30 شكوى لكل 100,000 مشترك



تعود أغلب أسباب ارتفاع عدد الشكاوى إلى



مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات
من حيث الشكاوى المصعدة للهيئة

هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات
Communications and Information Technology Commission



٣ تأسيس رقم/خدمة دون طلب المستخدم.

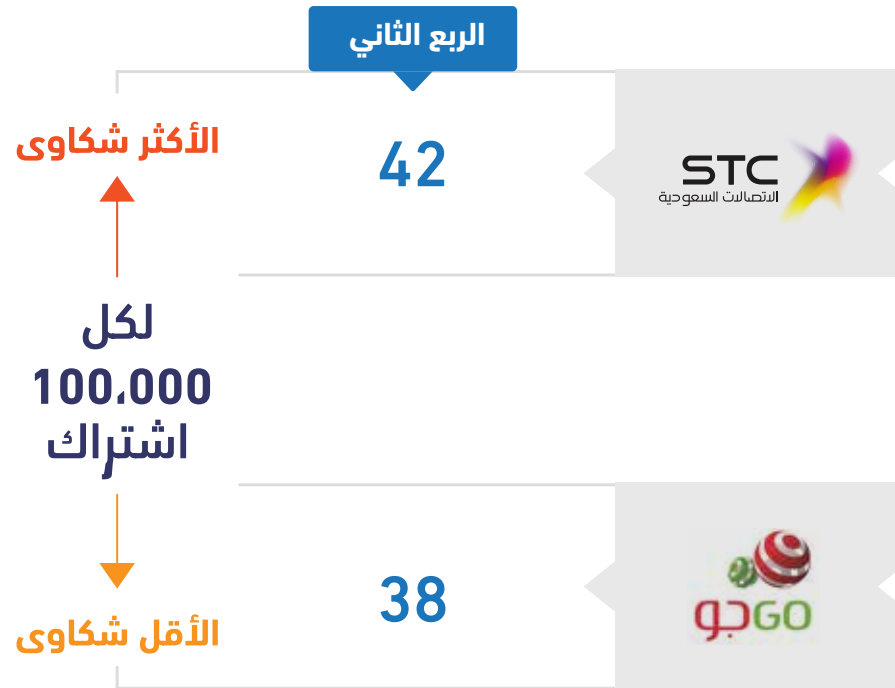
٢ تدني مستوى جودة الخدمة أو انقطاعها

١ الاعتراض على الفواتير والالتزامات المالية



مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

الاتصالات الصوتية الثابتة



سجلت أقل عدد شكاوى ، حيث تم تسجيل
38 شكوى لكل 100,000 اشترك



سجلت أكثر عدد شكاوى حيث تم تسجيل
42 شكوى لكل 100,000 اشترك.



تعود أغلب أسباب ارتفاع عدد الشكاوى إلى



٣ تأسيس رقم/خدمة دون طلب
المستخدم.

٢ تدني مستوى جودة
الخدمة أو انقطاعها

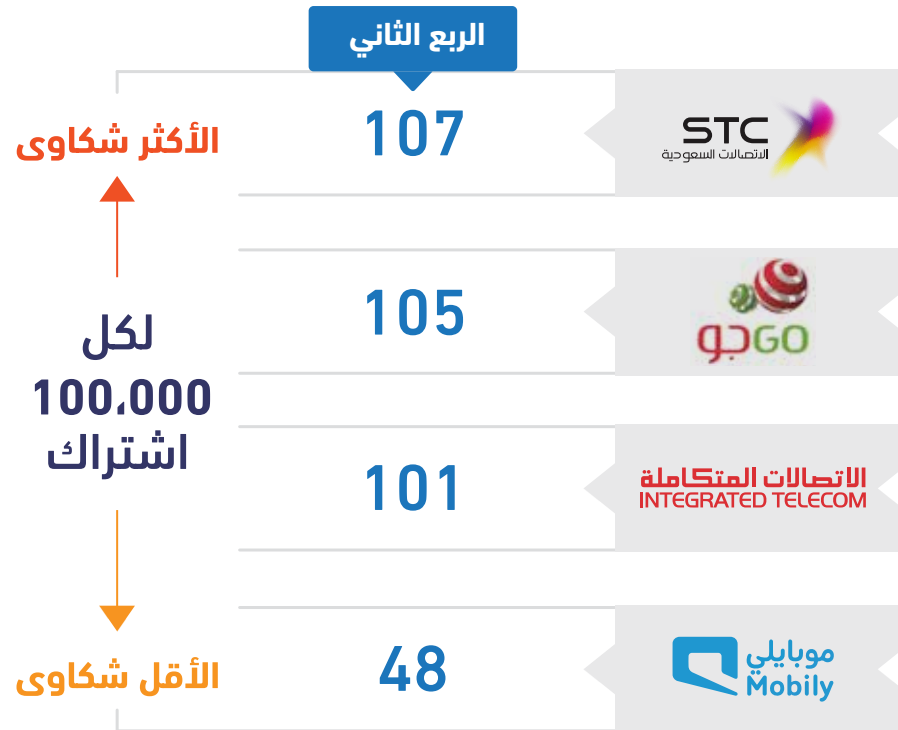
١ الاعتراض على الفواتير
والالتزامات المالية





مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

الإنترنت الثابت



سجلت أقل عدد شكاوى، حيث تم تسجيل 48 شكوى لكل 100,000 اشتراك.



سجلت أكثر عدد شكاوى، حيث تم تسجيل 107 شكوى لكل 100,000 اشتراك.



الاعتراض على الفواتير
والالتزامات المالية

تدني مستوى جودة
الخدمة أو انقطاعها

تعود أغلب أسباب ارتفاع عدد الشكاوى إلى



مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات



الإنترنت المتنقل



جاءتا كأفضل شركتين في فئة الإنترنت المتنقل، حيث لم يتم تسجيل أي شكاوى مصعدة خلال الربع الثاني من عام 2019 م.

سجلت أكثر عدد شكاوى، حيث تم تسجيل 8 شكاوى لكل 100,000 اشتراك.

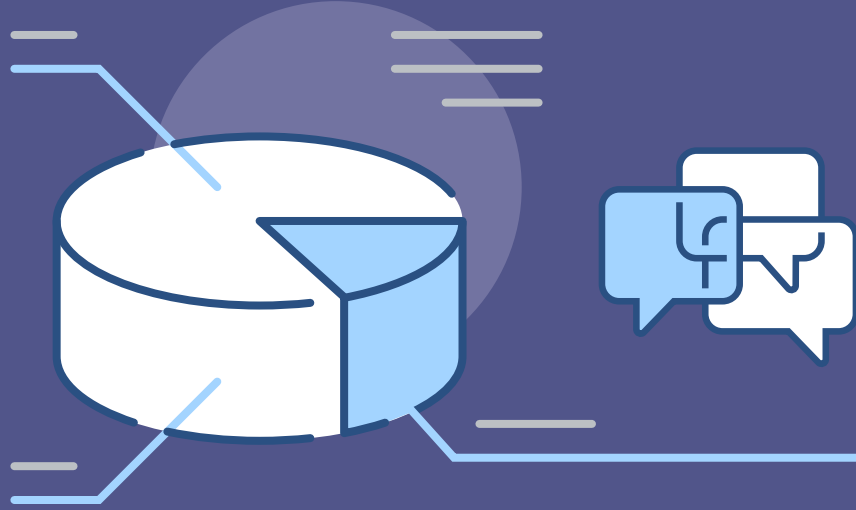
زين

تدني مستوى جودة الخدمة أو انقطاعها

الاعتراض على الفواتير والالتزامات المالية

تعود أغلب أسباب ارتفاع عدد الشكاوى إلى





تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

يوضح هذا القسم تحليل البيانات الحالية والسابقة لمؤشر تصنيف مقدمي الخدمات بناء على الشكاوى المصعدة للهيئة من قبل المستخدمين لخدمات الاتصالات.

بصورة عامة، تم جمع بيانات الشكاوى على أساس ربع سنوي ابتداءً من الربع الأول لعام 2017م من خلال نظام الشكاوى الإلكتروني لدى الهيئة أخذاً بالاعتبار مقدمي الخدمات وأنواع الخدمات المقدمة من قبلهم.

تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

إحصائيات الشكاوى لفئات الخدمات

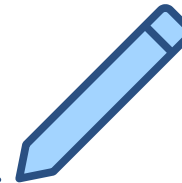
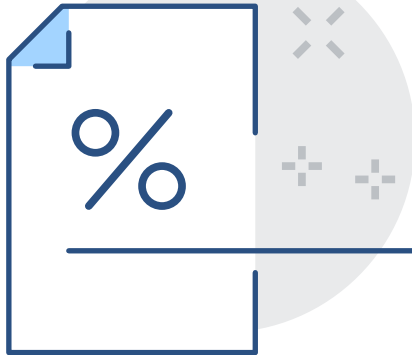
واصلت خدمة الإنترنت المتنقل في التحسن الملحوظ
لإجمالي عدد الشكاوى لكل 100,000 مشترك

مقارنة بالربع الثاني من عام 2018 م
يلاحظ انخفاض في إجمالي أعداد
الشكاوى لكل 100,000 مشترك
لجميع فئات الخدمات وهي: خدمة
الإنترنت الثابت وخدمة الاتصالات
الصوتية الثابتة وخدمة الإنترنت
المتنقل وخدمة الاتصالات الصوتية
المتنقلة كما هو موضح في (الرسم
البياني 6).

حيث سجل الربع الثاني من عام 2019 م أقل إجمالي
لشكاوى الإنترنت المتنقل منذ بداية انطلاق المؤشر
وأظهرت تحسنا في أدائها بنسبة تقارب

مقارنة بالربع ذاته
من العام الماضي

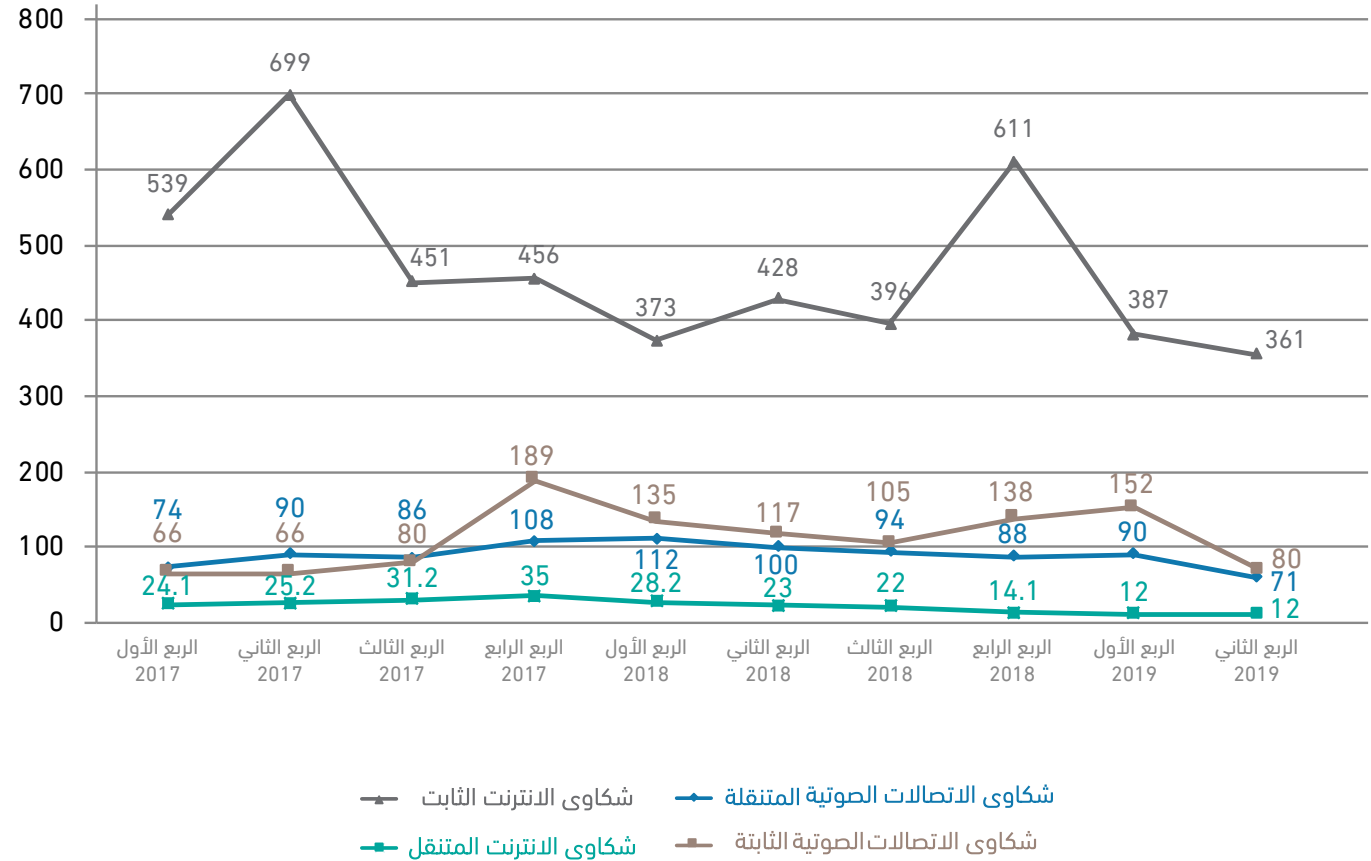
48%



تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

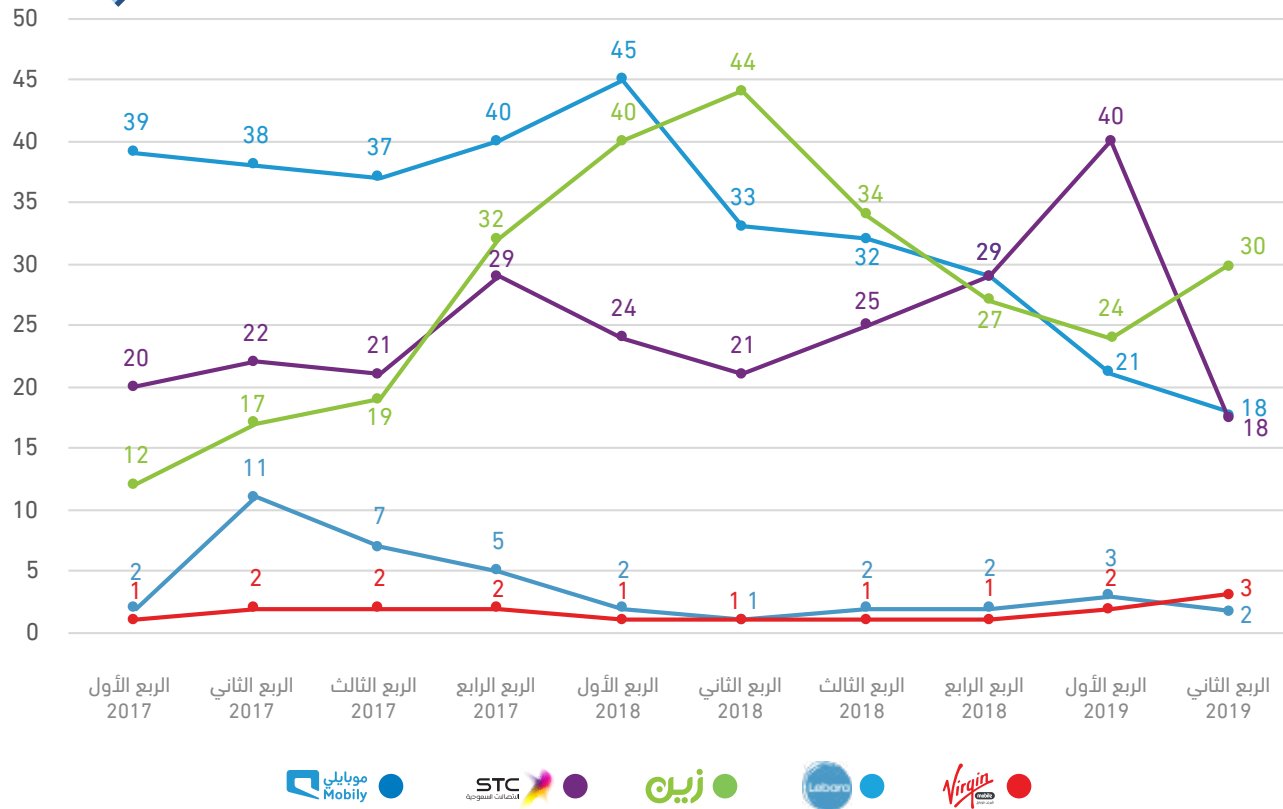


كما (يوضح الرسم البياني 5) أن الشكاوى المتعلقة بخدمات الإنترنت الثابت و الاتصالات الثابتة الصوتية لا زالت تتصدر أعداد الشكاوى لكل 100,000 مشترك.



الرسم البياني 5 : إجمالي أعداد الشكاوى لكل 100,000 مشترك لخدمات الاتصالات الفرعية

تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات



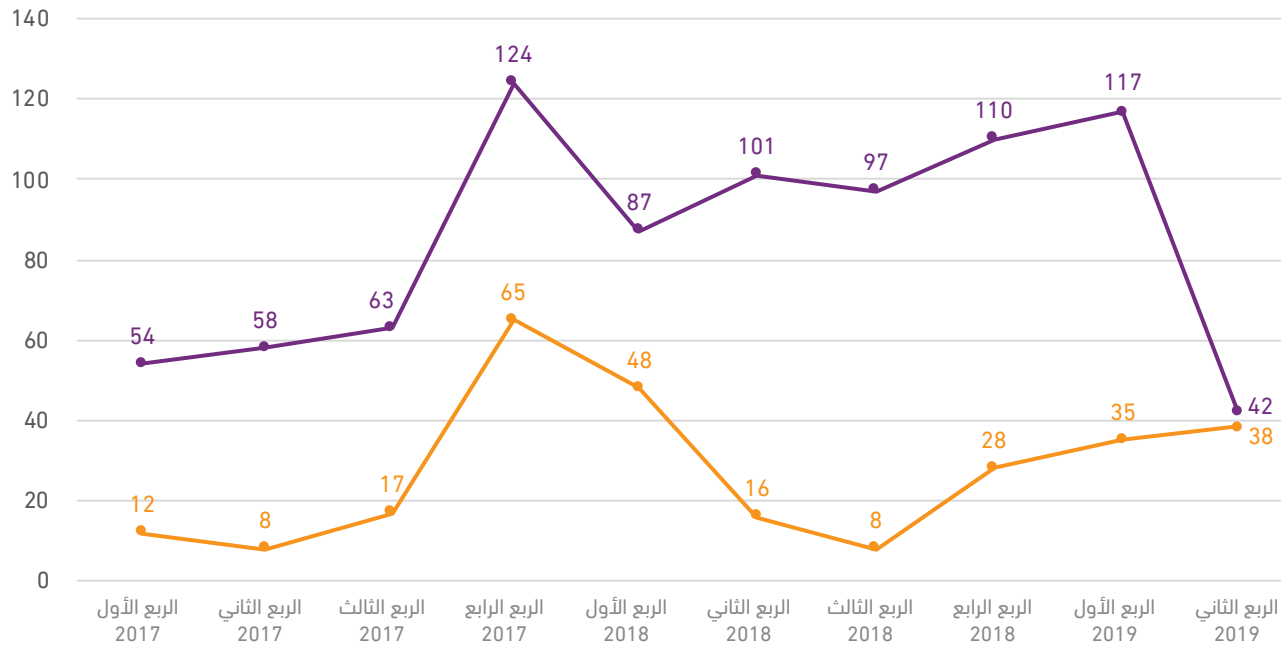
الرسم البياني 6: أعداد الشكاوى في فئة الاتصال المتنقل الصوتي لكل 100,000 مشترك

(الرسم البياني 6) يوضح أن كلا من شركة الاتصالات السعودية وشركة موبايلي سجلت أقل عدد شكاوى لكل منهما في فئة خدمات الاتصالات الصوتية المتنقلة لكل 100,000 مشترك منذ بداية انطلاق المؤشر، في حين حلت شركة زين في صدارة قائمة الشركات الأكثر شكاوى في ذات الفئة وذلك خلال الربع الثاني من عام 2019م.

مقارنة بالربع الثاني من العام 2018م، يلاحظ ارتفاع في أعداد الشكاوى لكل 100,000 مشترك لكل من شركة ليبارا وشركة فيرجن خلال هذا الربع، حيث سجلت شركة فيرجن أعلى عدد شكاوى لها لكل 100,000 مشترك منذ بداية انطلاق المؤشر.



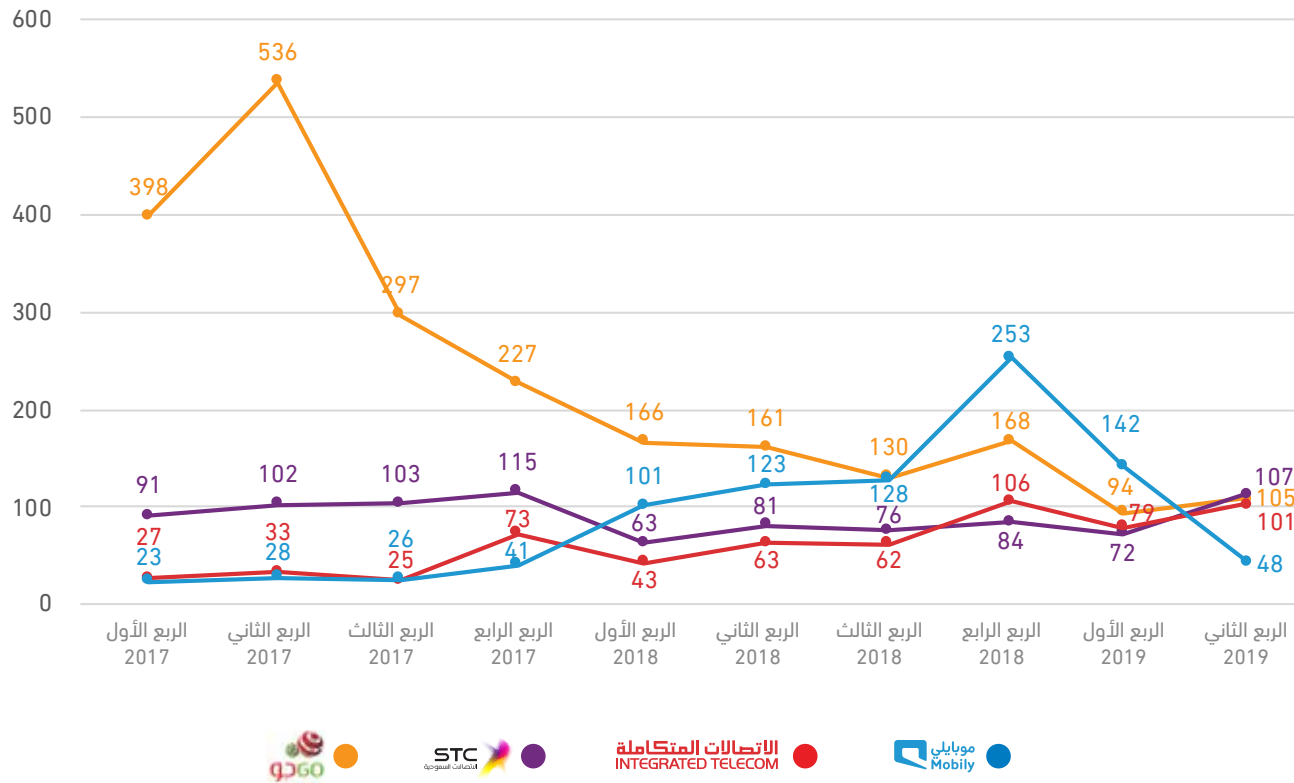
تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات



(الرسم البياني 7) يوضح انخفاض في أداء شركة اتحاد عذيب للاتصالات (جو) خلال هذا الربع مقارنة بالربع الثاني من عام 2018م، وعلى العكس تحسن أداء شركة الاتصالات السعودية في فئة الاتصالات الصوتية الثابتة مقارنة بالربع نفسه من العام الماضي وأظهرت تحسنا في أدائها بنسبة تقارب 33%، حيث سجلت شركة الاتصالات السعودية خلال هذا الربع أفضل أداء لها منذ بداية انطلاق المؤشر .

الرسم البياني 7 : أعداد الشكاوى في فئة الاتصال الثابت الصوتي لكل 100,000 مشترك

تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات



(الرسم البياني 8) يوضح الانخفاض في أداء كل من شركة الاتصالات السعودية وشركة الاتصالات المتكاملة وذلك في فئة الإنترنت الثابت مقارنة بالربع الثاني من العام الماضي.

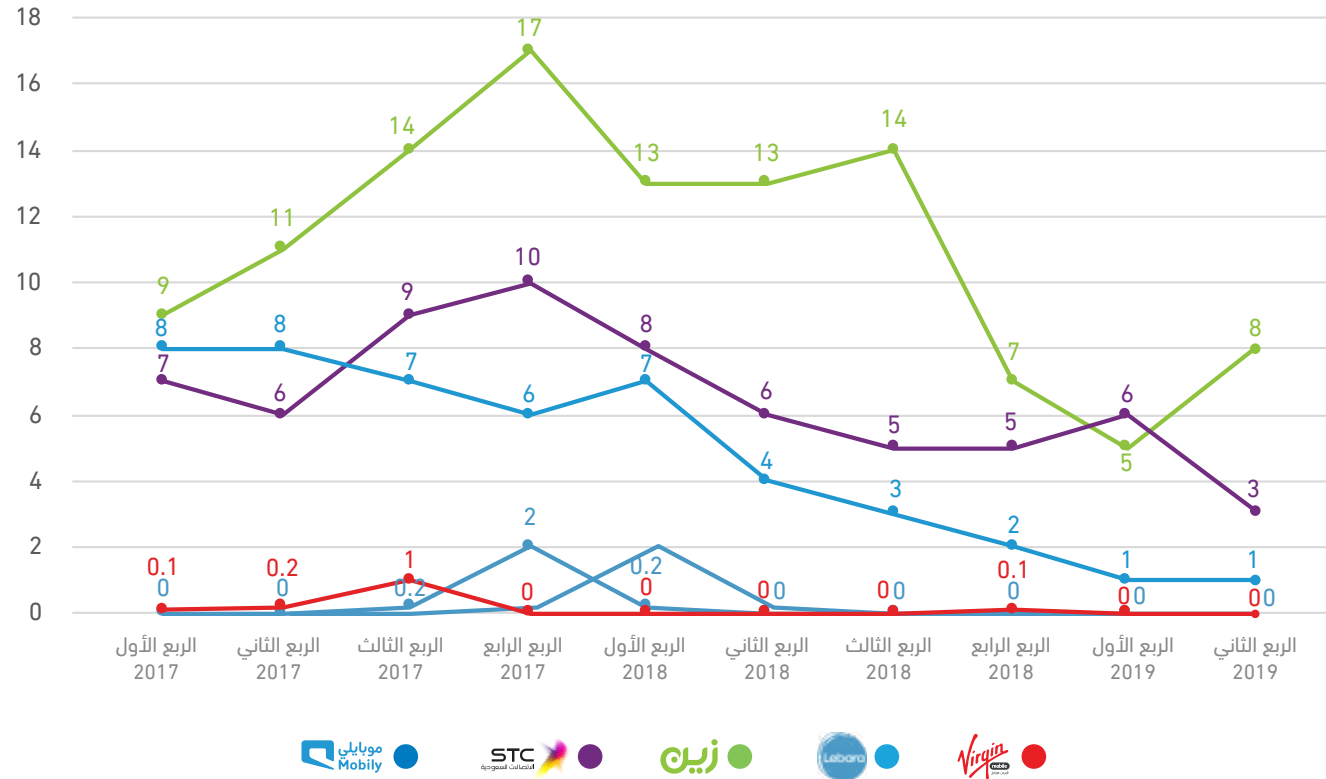
وعلى العكس، تحسن أداء كل من شركة موبايلي وشركة اتحاد عذيب للاتصالات (جو) خلال هذا الربع مقارنة بالربع المماثل من العام الماضي، حيث أظهرت شركة موبايلي تحسناً في أدائها خلال الربع الثاني من العام 2019م بنسبة تقارب 61% مقارنة بالربع ذاته من العام 2018م.

الرسم البياني 8 : أعداد الشكاوى في فئة الإنترنت الثابت لكل 100,000 مشترك

تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات



تجدر الملاحظة بأن شركة **ليبارا** قد حافظت على سجلها الخالي من الشكاوى المصعدة للهيئة في فئة **الإنترنت المتنقل** للمرة الخامسة على التوالي.



الرسم البياني 9: أعداد الشكاوى في فئة الإنترنت المتنقل لكل 100,000 مشترك

(الرسم البياني 9) يوضح الارتفاع في أداء جميع الشركات في خدمة الإنترنت المتنقل خلال الربع الثاني من العام الحالي مقارنة بالربع ذاته من العام الماضي، حيث سجلت كل من شركة **موبايلي** وشركة الاتصالات السعودية أقل عدد شكاوى لهما لكل 100,000 مشترك منذ بداية انطلاق المؤشر.

وفي المقابل حلت شركة **زين** في صدارة قائمة الشركات الأكثر شكاوى في فئة الإنترنت المتنقل خلال الربع الثاني من عام 2019م، في حين حافظت كل من شركة **فيرجن** وشركة **ليبارا** على أدائهما خلال هذا الربع مقارنة بالربع المماثل من عام 2018م.



منهجية حساب مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

يستطيع المستخدمون سواء كانوا أفراداً أو شركات بعد التقدم إلى مقدم الخدمة وعدم حل الشكاوى من قبلها بتصعيد شكاوهم إلى هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات عن طريق نظام الشكاوى الإلكتروني على موقع الهيئة أو تطبيقها الإلكتروني. حيث يتم جمع الشكاوى المستقبلية وتسجيلها في قاعدة بيانات نظام الشكاوى الإلكتروني للهيئة ومعالجتها من خلاله.

وفي هذا القسم سنقوم بتوضيح آلية أخذ بيانات الشكاوى واحتساب مؤشر التصنيف.

منهجية حساب مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

المحددات/القيود



في هذا التقرير يجدر بنا أن ننبه إلى بعض القيود أو المحددات المهمة لبيانات الشكاوى التي نقوم بنشرها وهي كالتالي:

هذه البيانات تشمل فقط بيانات الشكاوى المصعدة من قبل العميل للهيئة ولا تشمل الشكاوى المقدمة لمزود الخدمة بصورة مباشرة.

في حال بدء مقدم الخدمة في تقديم خدمة جديدة، فسوف يتم تضمين بياناته بعد مرور سنة من بدء تقديمه للخدمة.

نطاق بيانات الشكاوى المنشورة



إن التركيز في هذا التقرير منصباً على شكاوى المستخدمين ضد مقدمي الخدمات والتي لها صلة بالتالي: شكاوى خدمات الاتصالات المتنقلة والتي تشمل شكاوى الاتصالات الصوتية المتنقلة وشكاوى الإنترنت المتنقل، وشكاوى خدمات الاتصالات الثابتة والتي تشمل شكاوى الاتصالات الصوتية الثابتة وشكاوى الإنترنت الثابت، كما تم توضيحها سلفاً في مقدمة التقرير. كما أن بيانات الشكاوى المعروضة في هذا التقرير مستبعدة منها بعض الشكاوى⁽²⁾

(2) الشكاوى المستبعدة هي: الشكاوى المتكررة من نفس المستخدم ولنفس السبب، الشكاوى الوهمية، الشكاوى المبنية على أسباب غير صحيحة، الشكاوى التي ليست من اختصاص الهيئة، شكاوى النزاع.

منهجية حساب مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

الشكاوى حول الخدمات المدمجة⁽³⁾



يقوم العديد من المستخدمين بالاشتراك في أكثر من خدمة لنفس مقدم الخدمة، فعلى سبيل المثال: (الاشتراك بخط ثابت وإنترنت ثابت بنفس الوقت، أو استخدام شريحة اتصال صوتية مدفوعة مضافا لها خدمة الإنترنت).

إن طريقة تسجيل شكاوى الخدمات المدمجة لا تخلوا من حالتين:

إذا كانت الشكاوى على أكثر من خدمة فإن الشكاوى تسجل على كل خدمة، فعلى سبيل المثال: (إذا كانت هناك شكاوى على قيمة الفاتورة المالية لخط الهاتف الثابت وشكاوى على بقاء خدمة الإنترنت فإن النظام يقوم بتسجيل شكاوتين كل على حده).



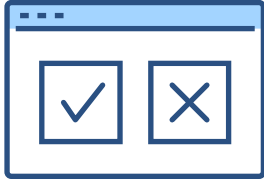
إذا كانت الشكاوى بخصوص خدمة واحدة فإن تسجيل الشكاوى يكون على هذه الخدمة وحدها وليس على جميع الخدمات.



(3) الخدمات المدمجة: هي الخدمات التي تكون متضمنة في اشتراك واحد، على سبيل المثال: (الاشتراك في باقة الاتصال الصوتي ويكون ضمن خدماتها بيانات للإنترنت).

منهجية حساب مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

نسبة شكاوى المستخدمين إلى عدد الاشتراكات



كلما زادت أعداد الاشتراكات لأحد مقدمي الخدمات كلما زادت احتمالية ارتفاع عدد الشكاوى. ومن أجل تزويد المستخدمين بمعلومات ذات قيمة مضافة لهم، تم الأخذ بعين الاعتبار أعد الاشتراكات في حساب مؤشر تصنيف مقدمي الخدمات.

تقوم الهيئة بأخذ بيانات أعداد الاشتراكات من مقدمي الخدمات بصورة ربع سنوية. ويتم حساب المؤشر بناء على عدد الشكاوى المصعدة للهيئة من قبل المستخدمين وتم قبولها بالنسبة إلى أعداد الاشتراكات لدى مقدم الخدمة لكل فئة من فئات المؤشر وهي كالتالي(4):

$$\text{مؤشر تصنيف مقدمي الخدمة (الشكاوى المصعدة للهيئة)} = \frac{\text{عدد الشكاوى المصعدة للهيئة}}{\text{عدد الاشتراكات لدى مقدم الخدمة}} \times 100.000$$



(4) إن وحدة القياس المستخدمة في هذا التقرير هو عدد الشكاوى لكل 100,000 اشتراك. تم جمع البيانات الموجودة بالتقرير من خلال نظام الشكاوى الإلكتروني لدى الهيئة وعن طريق تقرير دراسات السوق الخاصة بالهيئة.

هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات
Communications and Information Technology Commission

