



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
الثالث (2019م)



12

معلومات عن
مؤشر تصنيف
مقدمي خدمات
الاتصالات



9

المقدمة



3

الملخص
التنفيذي

الملخص التنفيذي

إجمالي عدد
الشكاوى

11,504

(الربع الثالث) 2019

7,952



خدمات الاتصالات
المتنقلة



3,552



خدمات الاتصالات
الثابتة

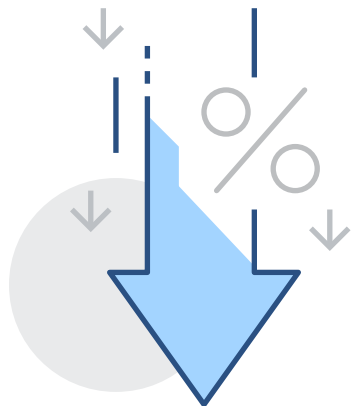


الرسم البياني 1 : إجمالي أعداد الشكاوى المصعدة للهيئة لخدمات الاتصالات

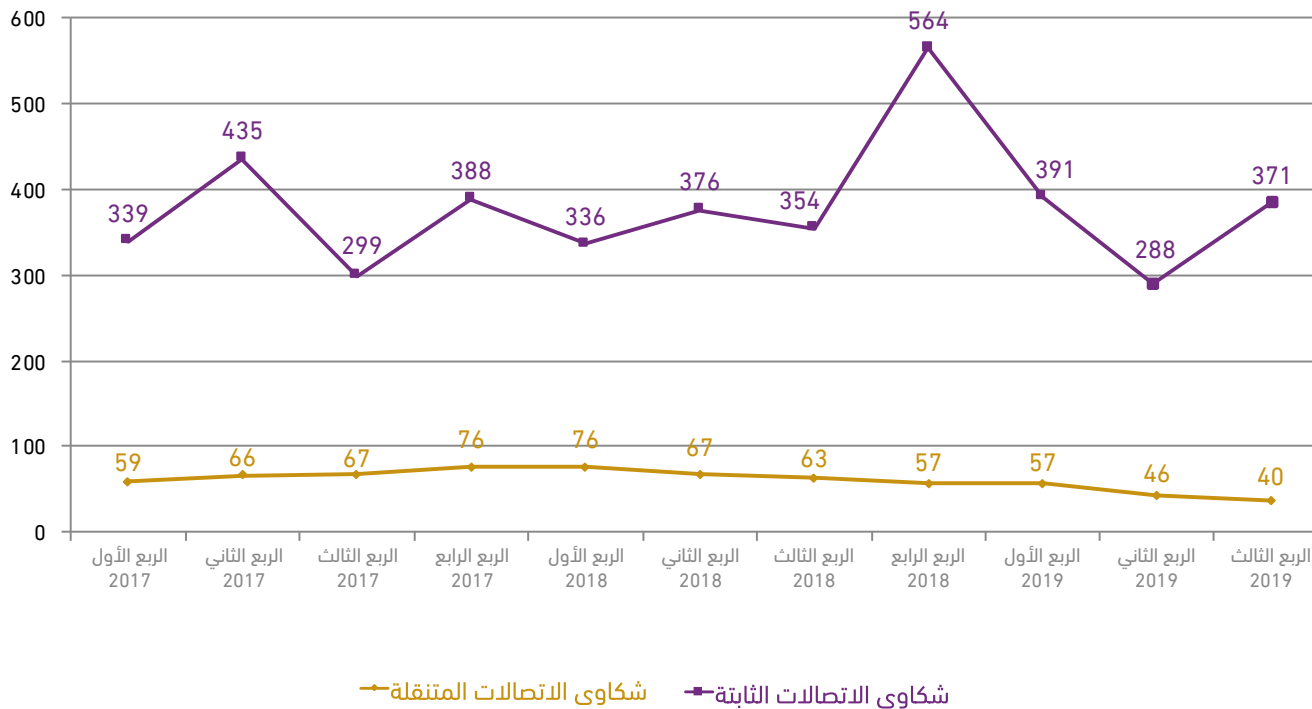
بنسبة تقارب

35%

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



الملخص التنفيذي



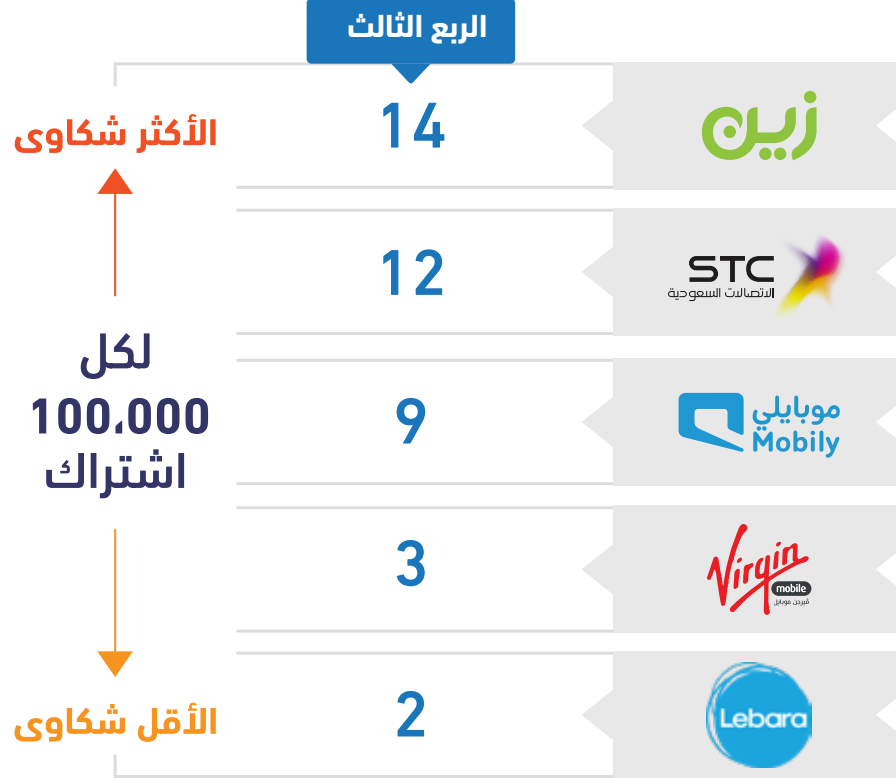
الرسم البياني 2 : إجمالي أعداد الشكاوى لكل 100,000 اشتراك لخدمات الاتصالات الرئيسية

يعرض هذا التقرير بيانات الشكاوى المصعدة لهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات للربع الثالث 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 وشكاوى الإنترنت الثابت).

مقارنة بالربع الثالث من عام 2018 م يلاحظ ارتفاع في إجمالي أعداد الشكاوى لكل 100,000 اشتراك لخدمات الاتصالات الثابتة بنسبة تقارب 5%، في حين واصلت **خدمات الاتصالات المتنقلة** في التحسن الملحوظ حيث سجل الربع الثالث من عام 2019م أقل إجمالي لشكاوى الاتصالات المتنقلة لكل 100,000 اشتراك منذ بداية انطلاق المؤشر وذلك بنسبة تحسن تقارب 37% عن الربع المماثل من العام الماضي كما هو موضح في **(الرسم البياني 2)**.

الملخص التنفيذي

مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات لخدمات الاتصالات المتنقلة



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



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



تعود أغلب أسباب ارتفاع عدد الشكاوى إلى

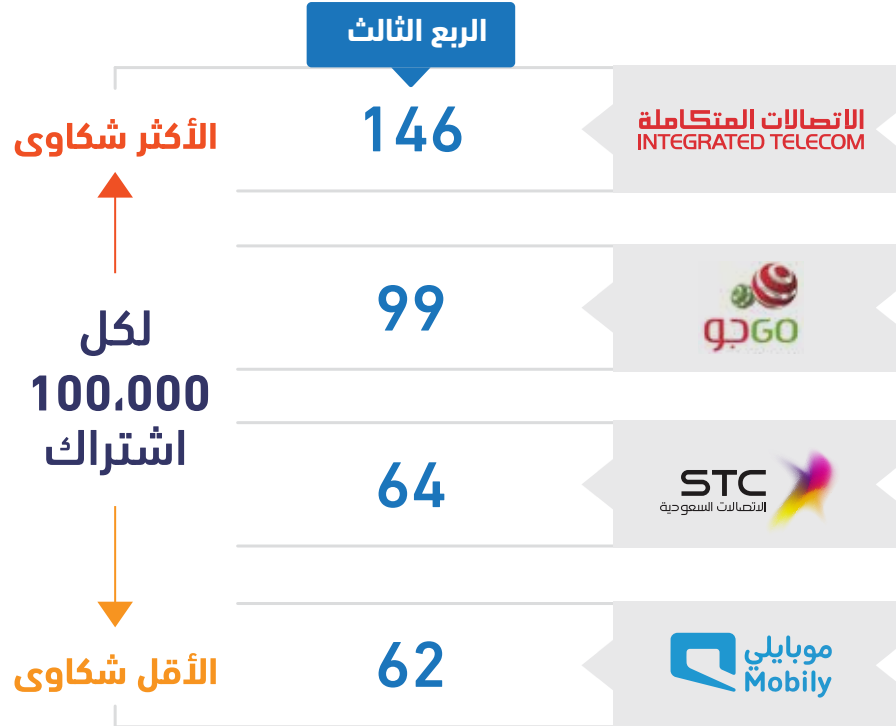


1 تدني مستوى جودة
الخدمة أو انقطاعها

2 الاعتراض على الفواتير
والالتزامات المالية

الملخص التنفيذي

مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات لخدمات الاتصالات الثابتة



سجلت أقل عدد شكاوى ، حيث تم تسجيل 62 شكوى لكل 100,000 اشتراك.



سجلت أكثر عدد شكاوى، حيث تم تسجيل 146 شكوى لكل 100,000 اشتراك.



تعود أغلب أسباب ارتفاع عدد الشكاوى إلى



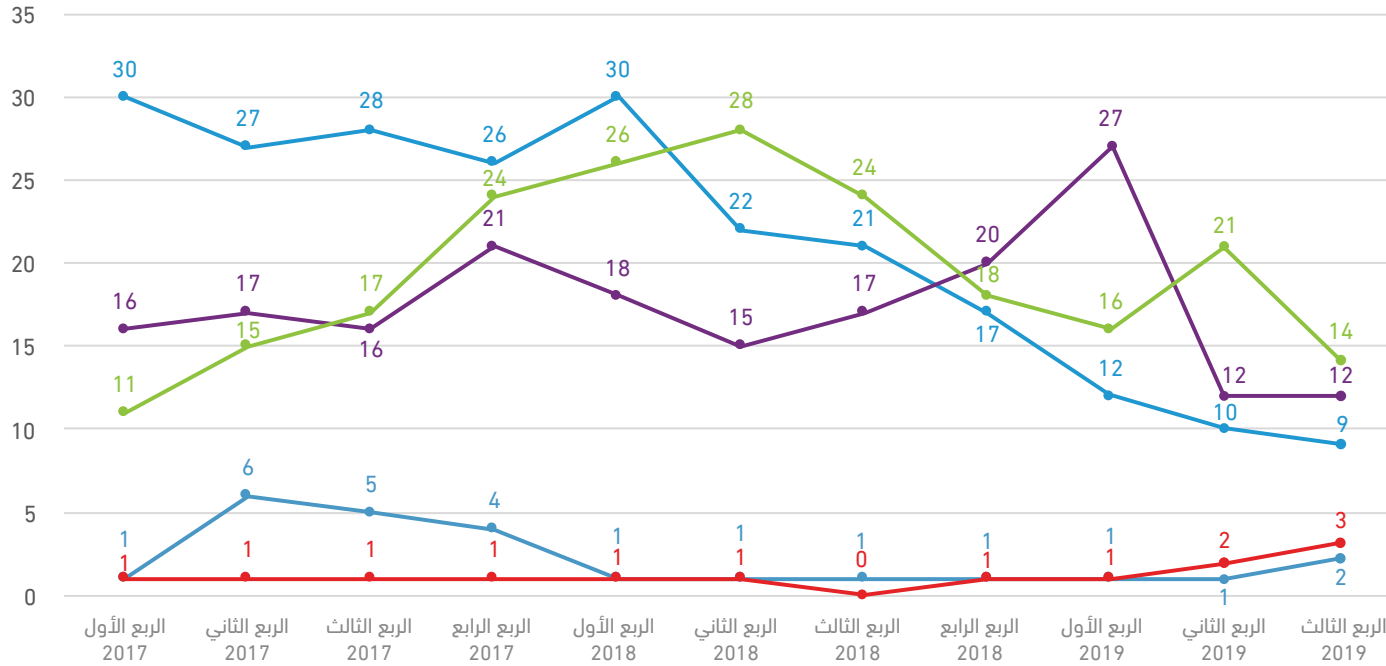
1 تدني مستوى جودة الخدمة أو انقطاعها

2 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

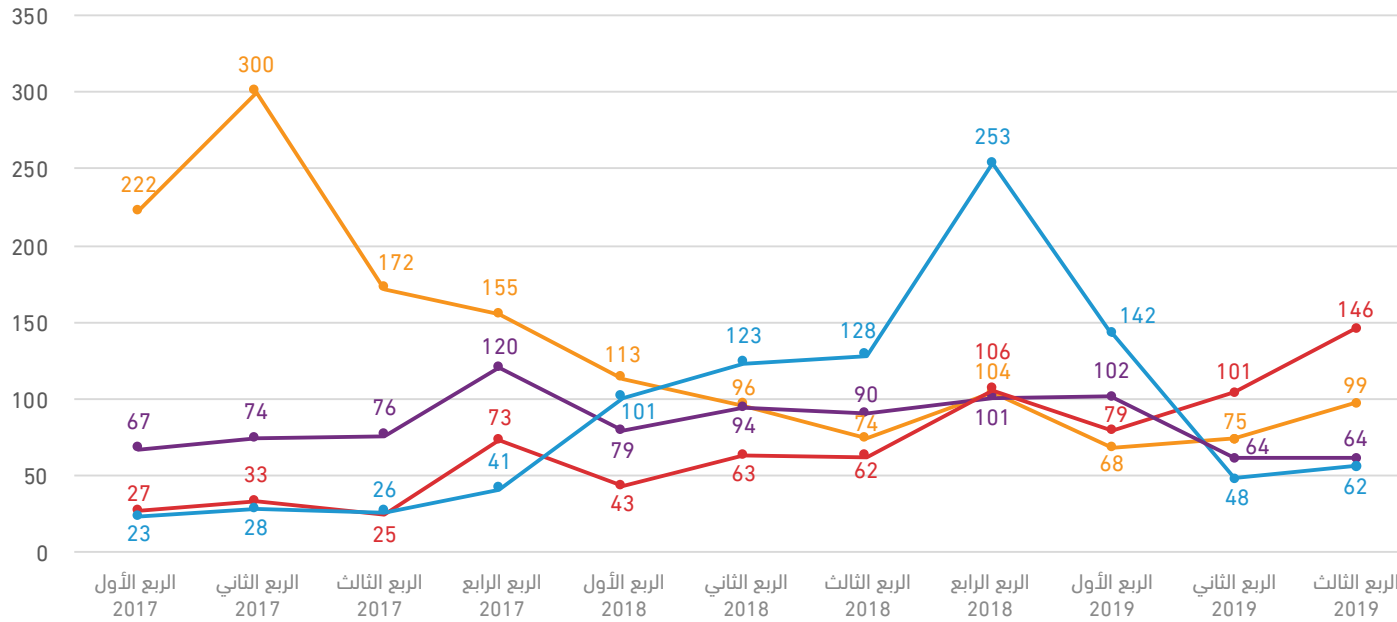
يوضح (الرسم البياني 3) تحسن أداء كل من شركة موبيلي وشركة الاتصالات السعودية خلال الربع الثالث من عام 2019م مقارنة بالربع ذاته من العام الماضي وذلك في خدمات الاتصالات المتنقلة، حيث سجلت شركة موبيلي أفضل أداء لها منذ بداية انطلاق المؤشر.

وعلى العكس، انخفض أداء كلا من شركة فيرجن وشركة ليبارا خلال الربع الثالث 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) يوضح الارتفاع في أداء كلا من شركة موبايلي وشركة الاتصالات السعودية وذلك في خدمات الاتصالات الثابتة خلال الربع الثالث من عام 2019 م مقارنة بذات الربع من العام الماضي، حيث تحسن أداء شركة موبايلي خلال هذا الربع بنسبة تقارب 52% مقارنة بالربع الثالث من عام 2018 م.

وعلى العكس، انخفض أداء كلا من شركة الاتصالات المتكاملة وشركة اتحاد عذيب للاتصالات (جو) خلال هذا الربع مقارنة بالربع الثالث من عام 2018 م وذلك في خدمات الاتصالات الثابتة، حيث تصدرت شركة الاتصالات المتكاملة قائمة الشركات الأكثر شكاوى خلال هذا الربع.

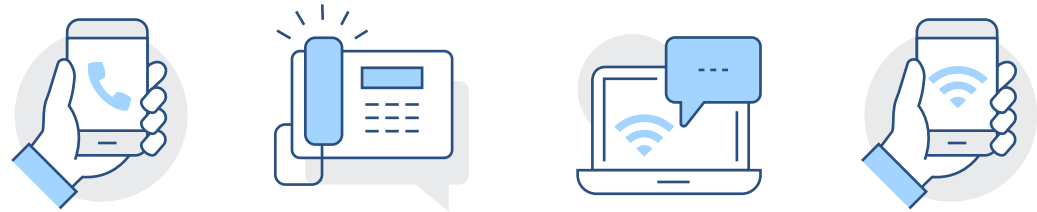
الرسم البياني 4 : أعداد الشكاوى لخدمات الاتصالات الثابتة لكل 100,000 مشترك

المقدمة

يعرض هذا التقرير بيانات الشكاوى المصعدة لهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات للربع الثالث من عام 2019م (الفترة من يوليو وحتى سبتمبر)

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⁾ للهيئة للربع الثالث من عام 2019م. يتضمن التقرير عرض للبيانات السابقة فيما يخص الشكاوى المصعدة للهيئة ومقارنتها بالربع الثالث من عام 2018م.



(1) تعريف الشكاوى المصعدة للهيئة: 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..



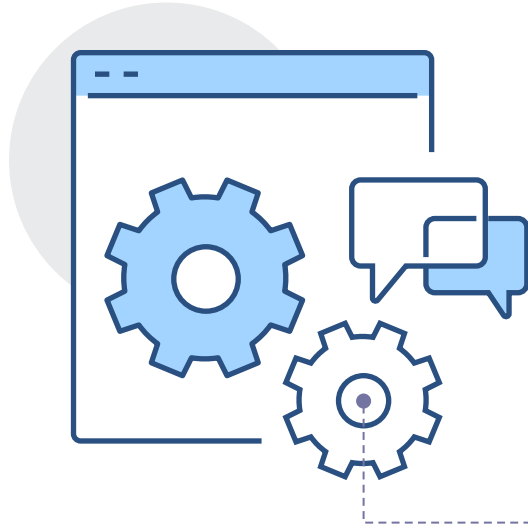


معلومات عن مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

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 هذه البيانات
لمستخدمين.

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.



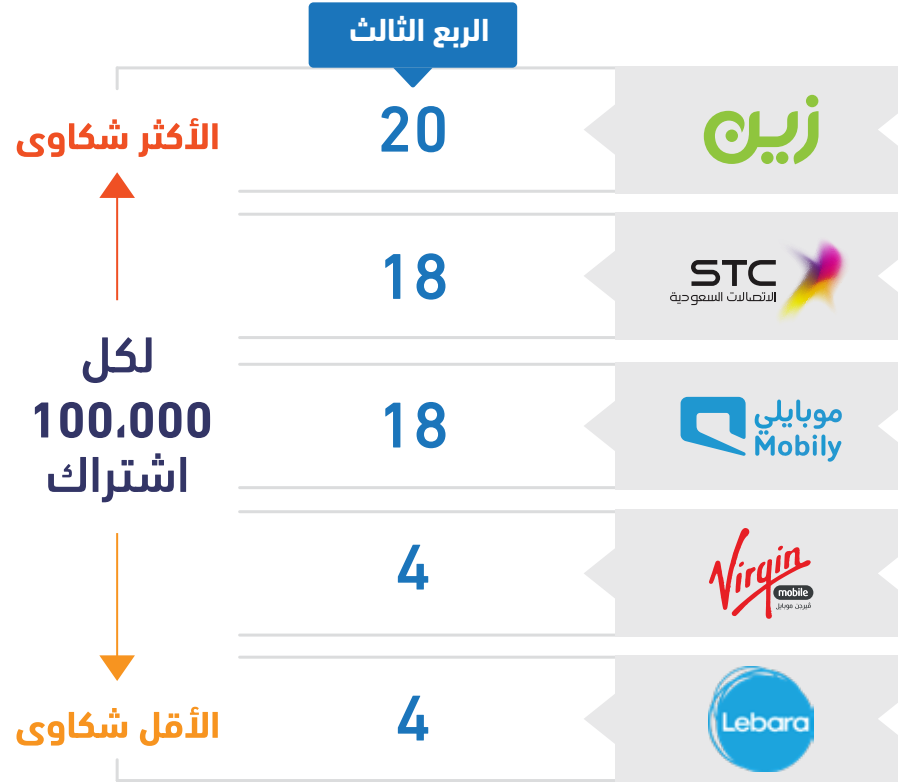
تقديم معلومات عن أداء مقدمي الخدمات في حال شكاوى عملائهم.



مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات



الاتصالات الصوتية المتنقلة



سجلنا أقل عدد شكاوى ، حيث تم تسجيل 4 شكاوى لكل 100,000 مشترك.

سجلت أكثر عدد شكاوى، حيث تم تسجيل 20 شكوى لكل 100,000 مشترك

زيه

3 تأسيس رقم/خدمة دون طلب المستخدم

2 الاعتراض على الفواتير والالتزامات المالية

1 تدني مستوى جودة الخدمة أو انقطاعها

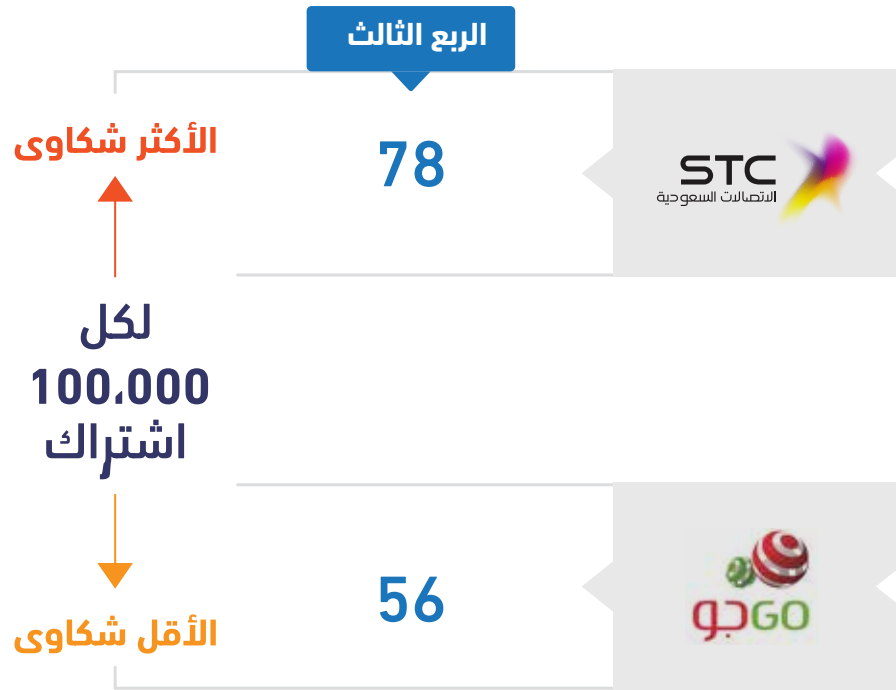
تعود أغلب أسباب ارتفاع عدد الشكاوى إلى





مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

الاتصالات الصوتية الثابتة



سجلت أقل عدد شكاوى، حيث تم تسجيل 56 شكوى لكل 100,000 مشترك.



سجلت أكثر عدد شكاوى حيث تم تسجيل 78 شكوى لكل 100,000 مشترك.



تعود أغلب أسباب ارتفاع عدد الشكاوى إلى



1 الاعتراض على الفواتير والالتزامات المالية

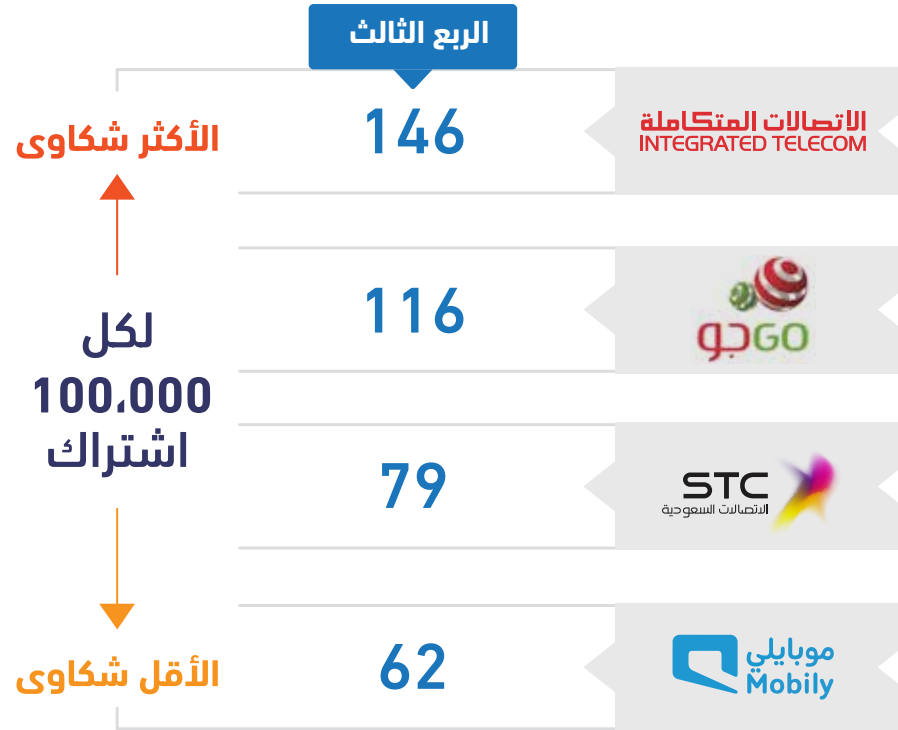
2 تدني مستوى جودة الخدمة أو انقطاعها

3 عدم تقديم خدمة أو تفعيلها أو تطبيق مزاياها



مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

الإنترنت الثابت



سجلت أقل عدد شكاوى، حيث تم تسجيل 62 شكوى لكل 100,000 اشتراك.



سجلت أكثر عدد شكاوى، حيث تم تسجيل 146 شكوى لكل 100,000 اشتراك.



تعود أغلب أسباب ارتفاع عدد الشكاوى إلى



1 تدني مستوى جودة الخدمة أو انقطاعها

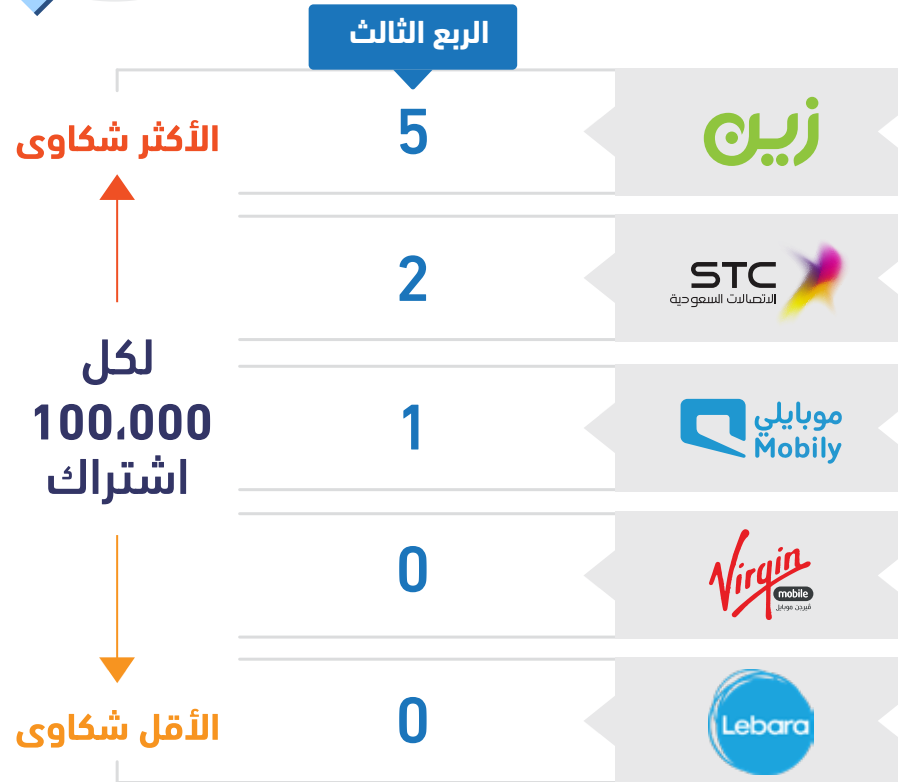
2 عدم تقديم خدمة أو تفعيلها أو تطبيق مزاياها

3 الاعتراض على الفواتير والالتزامات المالية

مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات



الإنترنت المتنقل



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

سجلت أكثر عدد شكاوى، حيث تم تسجيل 5 شكاوى لكل 100,000 اشتراك.

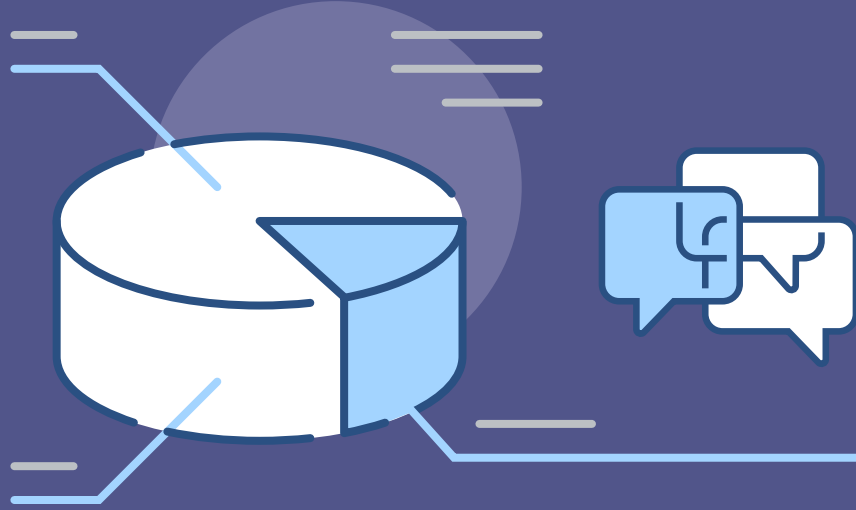
زين

2 الاعتراض على الفواتير والالتزامات المالية

1 تدني مستوى جودة الخدمة أو انقطاعها

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

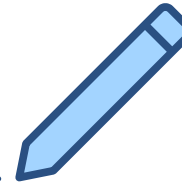
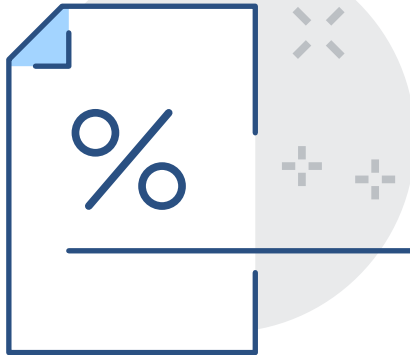
واصلت خدمة الإنترنت المتنقل في التحسن الملحوظ
لإجمالي عدد الشكاوى لكل 100,000 مشترك

مقارنة بالربع الثالث من عام 2018 م
يلاحظ ارتفاع في إجمالي أعداد
الشكاوى لكل 100,000 مشترك
لفئتي الإنترنت الثابت والاتصالات
الصوتية الثابتة في حين انخفض
إجمالي أعداد الشكاوى لكل 100,000
مشترك في فئة الإنترنت المتنقل
وفئة الاتصالات الصوتية المتنقلة
والتي سجلت أفضل أداء لها منذ بداية
انطلاق المؤشر كما هو موضح في
(الرسم البياني 5).

حيث سجل الربع الثالث 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

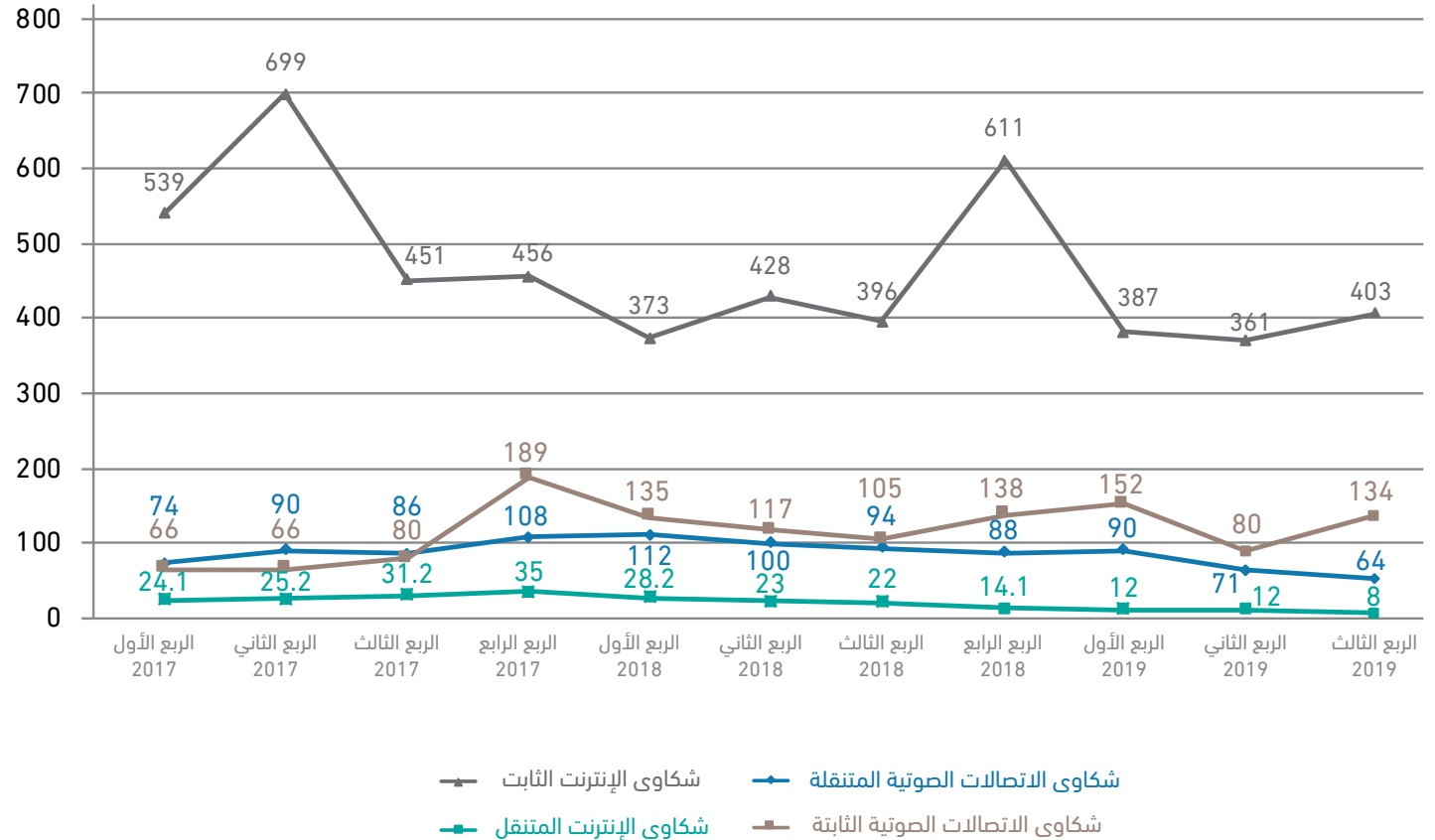
64%



تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

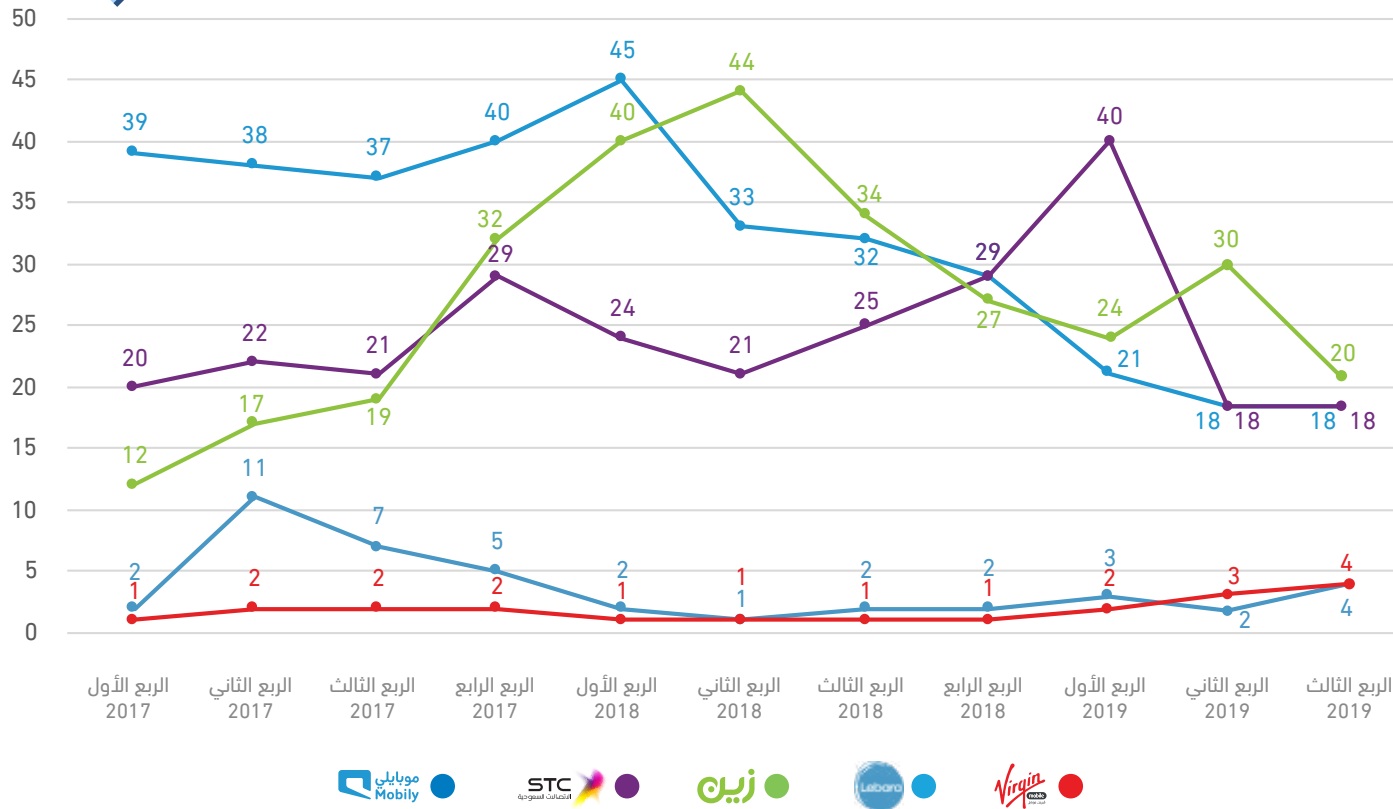


كما (يوضح الرسم البياني 5) أن الشكاوى المتعلقة بخدمات الإنترنت الثابت والاتصالات الثابتة الصوتية لا زالت تتصدر أعداد الشكاوى لكل 100,000 مشترك.



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

تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات



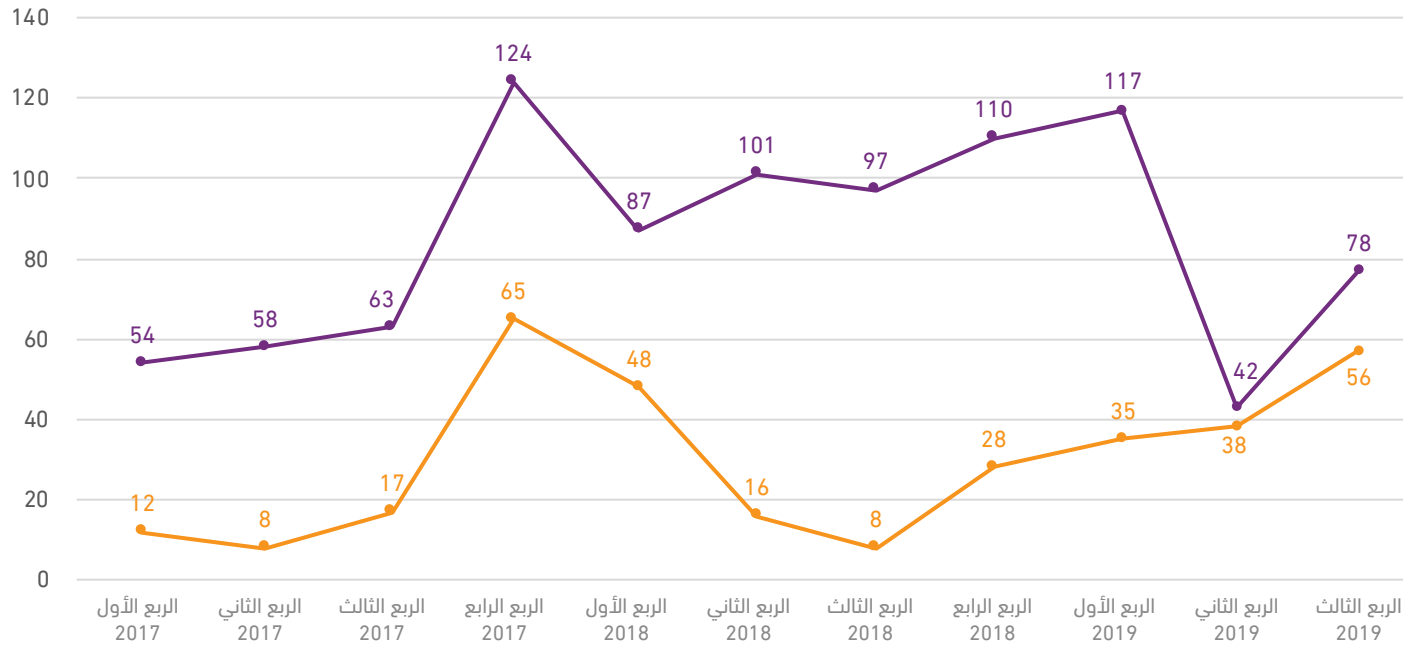
(الرسم البياني 6) يوضح ارتفاع أداء كلا من شركة موبايلي وشركة الاتصالات السعودية خلال الربع الثالث من عام 2019م مقارنة بالربع المماثل من العام الماضي وذلك في فئة خدمات الاتصالات الصوتية المتنقلة، في حين حلت شركة زين في صدارة قائمة الشركات الأكثر شكاوى في ذات الفئة وذلك خلال الربع الثالث من عام 2019م.

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

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



تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

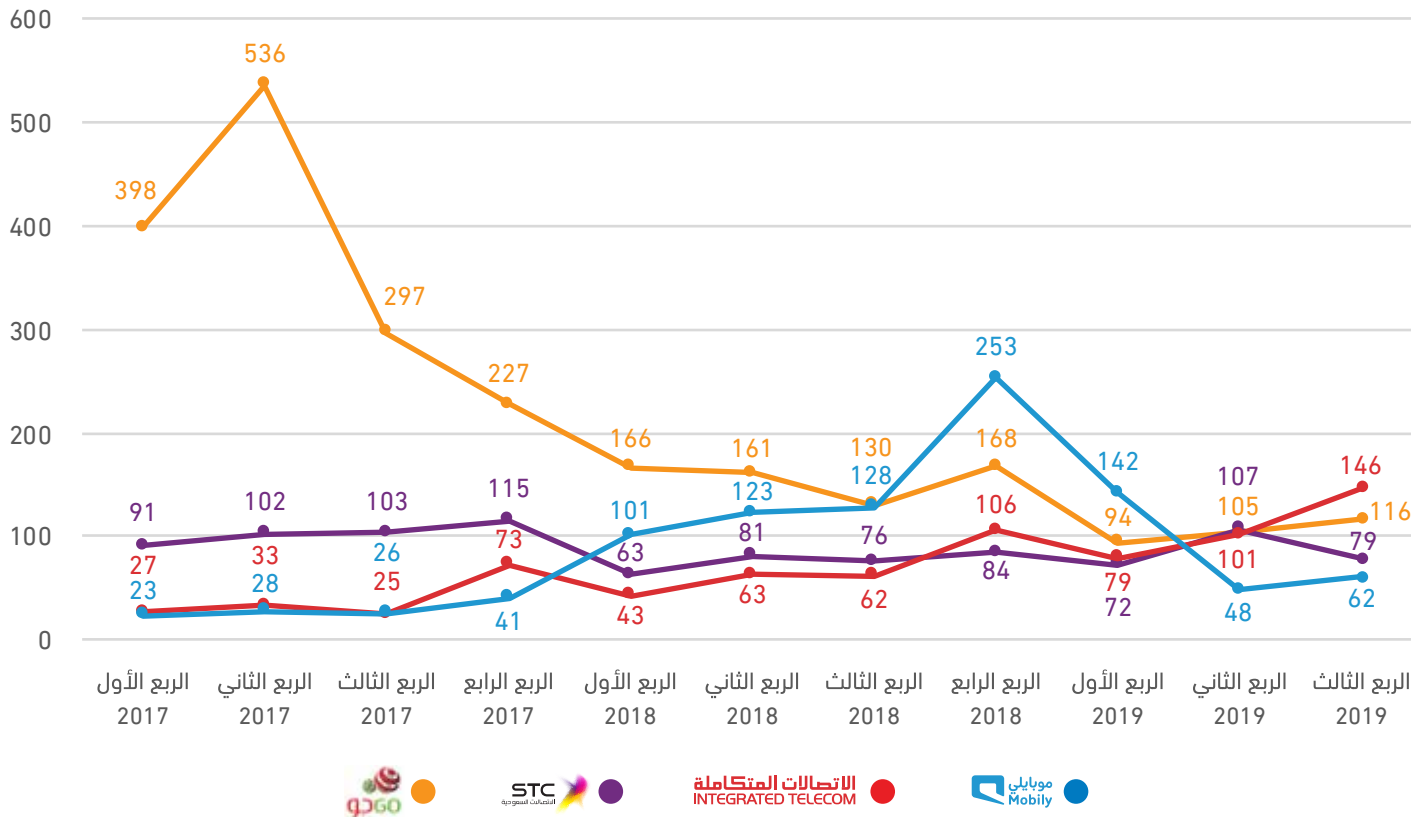


(الرسم البياني 7) يوضح انخفاض في أداء شركة اتحاذ عذيب للاتصالات (جو) خلال هذا الربع مقارنة بالربع الثالث من عام 2018م، وعلى العكس تحسن أداء شركة الاتصالات السعودية في فئة الاتصالات الصوتية الثابتة مقارنة بالربع نفسه من العام الماضي بنسبة تقارب 20%.



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

تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات



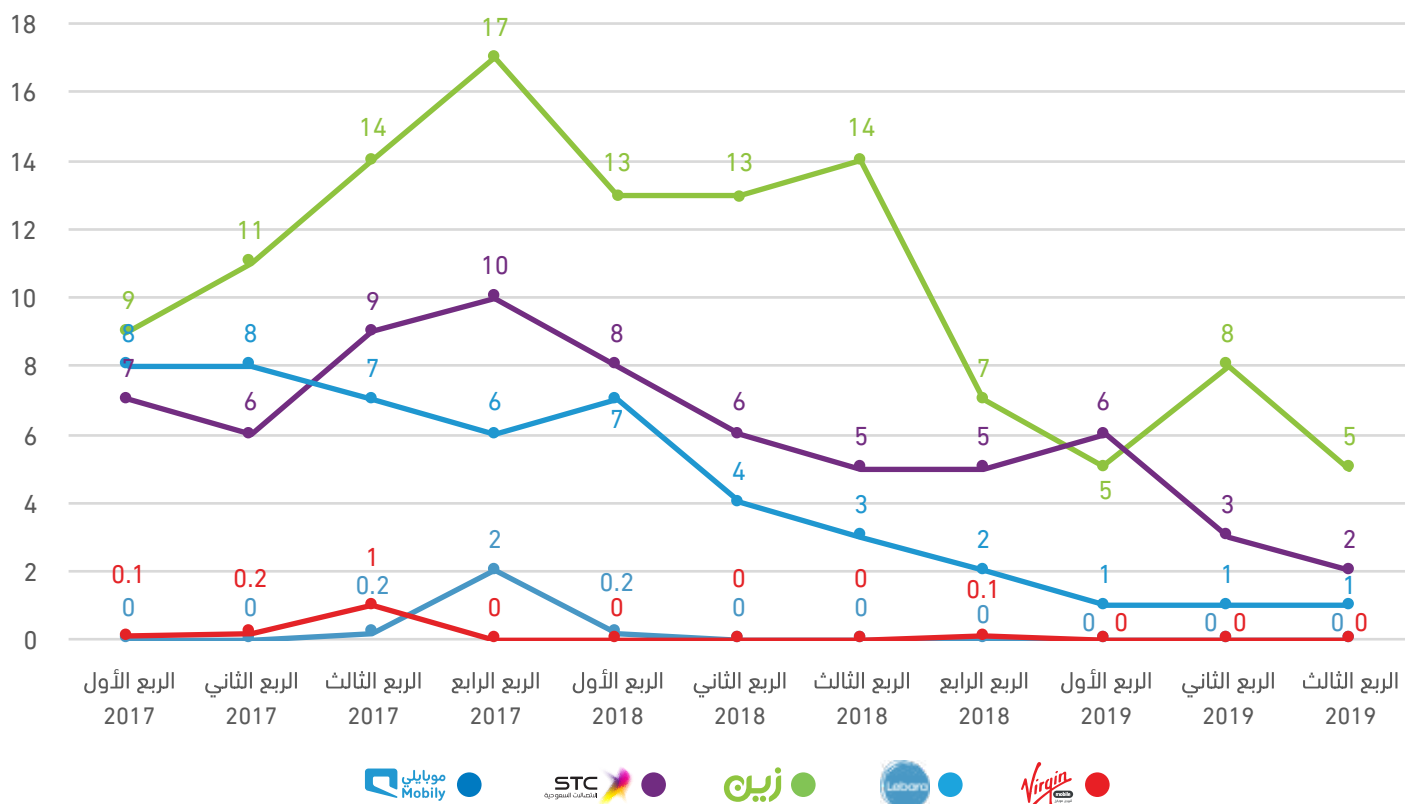
(الرسم البياني 8) يوضح الانخفاض في أداء كلا من شركة الاتصالات المتكاملة وشركة الاتصالات السعودية خلال هذا الربع مقارنة بالربع الثالث من عام 2018 وذلك في فئة الإنترنت الثابت، في حين تحسن أداء كل من شركة موبايلي وشركة اتحاد عذيب للاتصالات (جو) خلال هذا الربع مقارنة بالربع الثالث من العام الماضي، حيث أظهرت شركة موبايلي تحسناً في أدائها خلال الربع الثالث من عام 2019م بنسبة تقارب 52% مقارنة بالربع ذاته من عام 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 السادسة 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 الثالث من العام الحالي مقارنة بالربع ذاته من عام 2018م، حيث سجلت كلا من شركة موبايلي وشركة الاتصالات السعودية أقل عدد شكاوى لكل منهما وذلك منذ بداية انطلاق المؤشر.

وفي المقابل حلت شركة زين في صدارة قائمة الشركات الأكثر شكاوى في فئة الإنترنت المتنقل خلال الربع الثالث من عام 2019م، في حين حافظت كلا 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 الإزعاج.

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 شكوتين كل على حده).



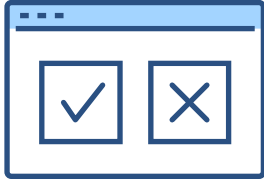
إذا كانت الشكاوى بخصوص خدمة واحدة فإن تسجيل الشكاوى يكون على هذه الخدمة وحدها وليس على جميع الخدمات.



(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 عدد 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

