هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات
Communications and Information Technology Commission

مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

من حيث الشكاوى المصعدة للهيئة

تقرير الربع الثالث
٢٠١٨م

محتويات التقرير

المقدمة

معلومات عن مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات للربع الثالث (٢٠١٨ م)

تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

منهجية حساب مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

يعرض هذا التقرير بيانات الشكاوى المصعدة لهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات للربع الثالث من عام ٢٠١٨م (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[١] للهيئة للربع الثالث من عام ٢٠١٨م . يتضمن التقرير عرض للبيانات السابقة فيما يخص الشكاوى المصعدة للهيئة ومقارنتها بالربع الثالث من عام ٢٠١٨ م

(١) الشكوى المصعدة للهيئة: هي الشكوى المصعدة من قبل المستخدم إلى الهيئة، وذلك نتيجة لعدم معالجة الشكوى من قبل مقدم الخدمة خلال المهلة المحددة (٥ أيام عمل) أو نتيجة لعدم رضا الشاكي عن رد مقدم الخدمة . حيث يشترط لقبول الشكوى 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 أربع أقسام بناء على طبيعة الخدمة المقدمة وهي كالآتي:

شكاوى الاتصالات المتنقلة الصوتية ، 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 المتنقلة الصوتية (الباقات المفردة والمدمجة سواء كانت مفوترة أو مسبقة الدفع).

شكاوى الاتصالات الثابتة الصوتية، 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 الثابتة الصوتية (الهاتف الثابت).

شكاوى النطاق العريض عبر شبكات الاتصالات الثابتة، ويرمز لها بـ (انترنت 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)، وتشمل الألياف البصرية ، WiMax، DSL.

شكاوى النطاق العريض عبر شبكات الاتصالات المتنقلة، ويرمز لها بـ (انترنت 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)، وتشمل الإنترنت عبر الشرائح الصوتية وشرائح البيانات.

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

٢٠٠

شكوى يومياً تقريباً

(إحصائية ٢٠١٧م)

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

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

معلومات عن مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

لماذا تقوم الهيئة بنشر بيانات الشكاوى؟

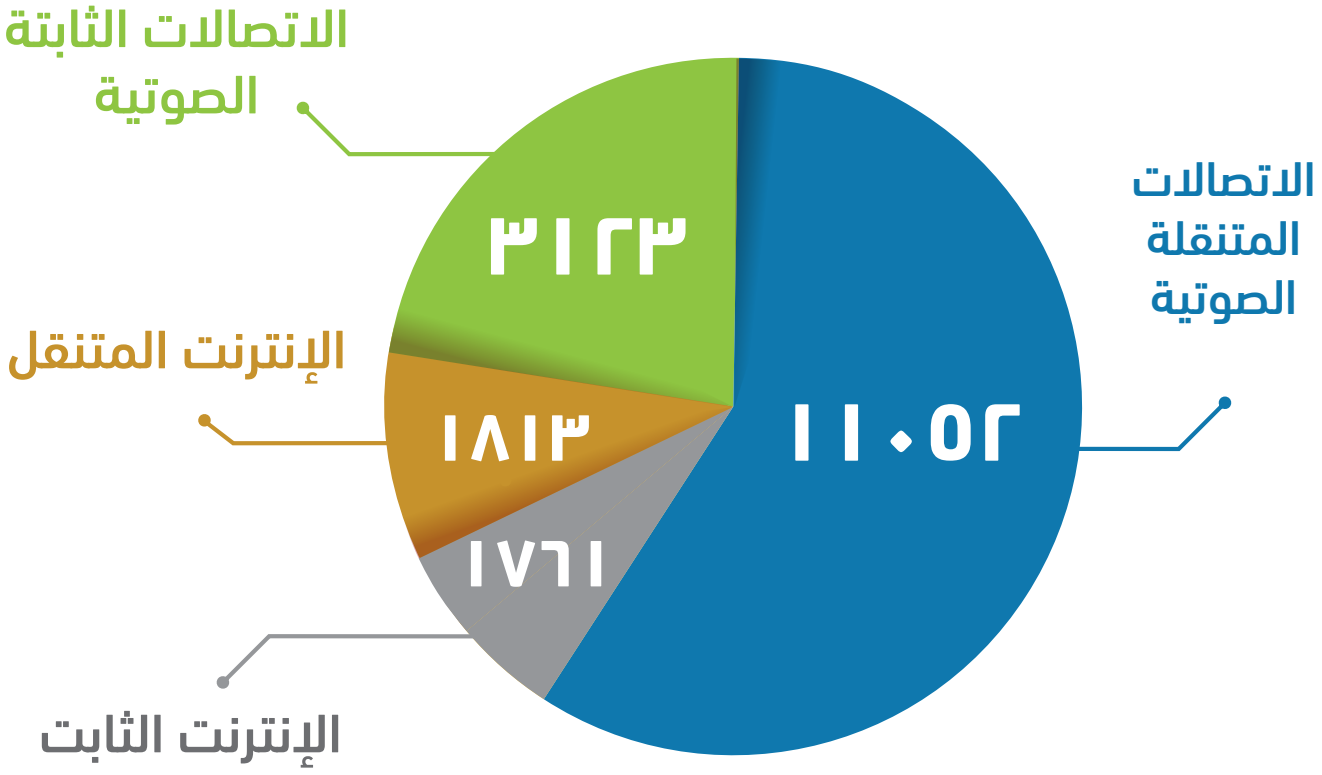
تهدف هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات من خلال نشـر تقرير وبيانات مؤشر تصنيـف مقدمـي الخدمـات بناء علـى الشـكاوى المصعـدة إلى الهيئـة إلى:

- تعزيز الشفافية والتنافسية بين مقدمي خدمات الاتصالات.
- رفع مستوى الاهتمام بشكاوى المستخدمين.
- تقديم معلومات عن أداء مقدمي خدمات الاتصالات في حل شكاوى عملائهم ليتمكن المستخدمين من اختيار مقدم الخدمة المناسب.

ماذا يستفيد المستخدم من مؤشر تصنيف مقدمي الخدمات ؟

- تقديم معلومات عن أداء مقدمي الخدمات في حل شكاوى عملائهم.
- تمكين المستخدم من اختيار مقدم الخدمة المناسب.

مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات للربع الثالث (٢٠١٨م)



إجمالي عدد الشكاوى ١٧,٧٤٩

الرسم البياني ١ :

إجمالي أعداد الشكاوى لخدمات الاتصالات المصعدة للهيئة

مقارنة بالربع الثاني لعام ٢٠١٨ م، يلاحظ انخفاض في إجمالي أعداد الشكاوى المصعدة للهيئة خلال الربع الثالث لعام ٢٠١٨ م

بنسبة تقارب

٢٪

مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات للربع الثالث (٢٠١٨ م)

الاتصالات المتنقلة الصوتية

شركة **فيرجن** سجلت أقل عدد شكاوى ، حيث تم تسجيل **شكوى واحدة** فقط **لكل ١٠٠,٠٠٠ اشتراك**.

شركة **زين** سجلت أكثر عدد شكاوى حيث تم تسجيل **٣٤ شكوى لكل ١٠٠,٠٠٠ اشتراك**.

الربع الثالث

زين	٣٤
موبايلي mobily	٣٢
STC الاتصالات السعودية	٢٥
Lebara	٢
Virgin mobile فيرجن موبايل	١

الأكثر شكاوى

لكل ١٠٠,٠٠٠ اشتراك

الأقل شكاوى

تعود أغلب أسباب ارتفاع عدد الشكاوى إلى

١ الاعتراض على الفواتير والالتزامات المالية

٢ تدني مستوى جودة الخدمة أو انقطاعها

٣ تأسيس أو إضافة خدمات/أرقام دون طلب المشترك أو تعديلها

مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات للربع الثالث (٢٠١٨ م)

الاتصالات الثابتة الصوتية

شركة **اتحاد عذيب للاتصالات (جو)** سجلت أقل عدد شكاوى ، حيث تم تسجيل **٨ شكاوى لكل ١٠٠,٠٠٠ اشتراك**.

شركة **الاتصالات السعودية** سجلت أكثر عدد شكاوى حيث تم تسجيل **٩٧ شكوى لكل ١٠٠,٠٠٠ اشتراك**.

تعود أغلب أسباب ارتفاع عدد الشكاوى إلى

١. الاعتراض على الفواتير والالتزامات المالية
٢. تدني مستوى جودة الخدمة أو انقطاعها
٣. تأسيس أو إضافة خدمات/أرقام دون طلب المشترك أو تعديلها

مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات للربع الثالث (٢٠١٨ م)

الانترنت الثابت

شركة **الاتصالات المتكاملة** سجلت أقل عدد شكاوى ، حيث تم تسجيل **٦٢ شكوى** لكل **١٠٠,٠٠٠ اشتراك**.

شركة **اتحاد عذيب للاتصالات (جو)** سجلت أكثر عدد شكاوى حيث تم تسجيل **١٣٠ شكوى** لكل **١٠٠,٠٠٠ اشتراك**.

	الربع الثالث
جو GO	١٣٠
موبايلي mobily (عبر شركة بيانات)	١٢٨
STC الاتصالات السعودية	٧٦
الاتصالات المتكاملة INTEGRATED TELECOM	٦٢

الأكثر شكاوى

لكل ١٠٠,٠٠٠ اشتراك

الأقل شكاوى

تعود أغلب أسباب ارتفاع عدد الشكاوى إلى

١ تدني مستوى جودة الخدمة أو انقطاعها

٢ الاعتراض على الفواتير والالتزامات المالية

مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات للربع الثالث (٢٠١٨ م)

الانترنت المتنقل

شركة **فيرجن** وشركة **ليبارا** جاءتا كأفضل شركتين في فئة الانترنت المتنقل حيث لم يتم تسجيل أي شكوى مصعدة خلال الربع الثالث من عام ٢٠١٨م.

شركة **زين** سجلت أكثر عدد شكاوى حيث تم تسجيل **١٤ شكوى لكل ١٠٠,٠٠٠ اشتراك**.

	الربع الثالث
زين	١٤
STC الاتصالات السعودية	٥
موبايلي mobily	٣
Lebara	٠
Virgin mobile فيرجن موبايل	٠

الأكثر شكاوى

لكل ١٠٠,٠٠٠ اشتراك

الأقل شكاوى

تعود أغلب أسباب ارتفاع عدد الشكاوى إلى

١ تدني مستوى جودة الخدمة أو انقطاعها

٢ الاعتراض على الفواتير والالتزامات المالية

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 ٢٠١٧م من خلال نظام الشكاوى الالكتروني لدى الهيئة أخذاً بالاعتبار مقدمي الخدمات وأنواع الخدمات المقدمة من قبلهم.

تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

إحصائيات الشكاوى لفئات الخدمات

مقارنة بالربع الثاني لعام ٢٠١٨ م يلاحظ انخفاض في إجمالي أعداد الشكاوى لكل ١٠٠,٠٠٠ اشتراك لجميع فئات الخدمات كما هو موضح في (الرسم البياني ٢).

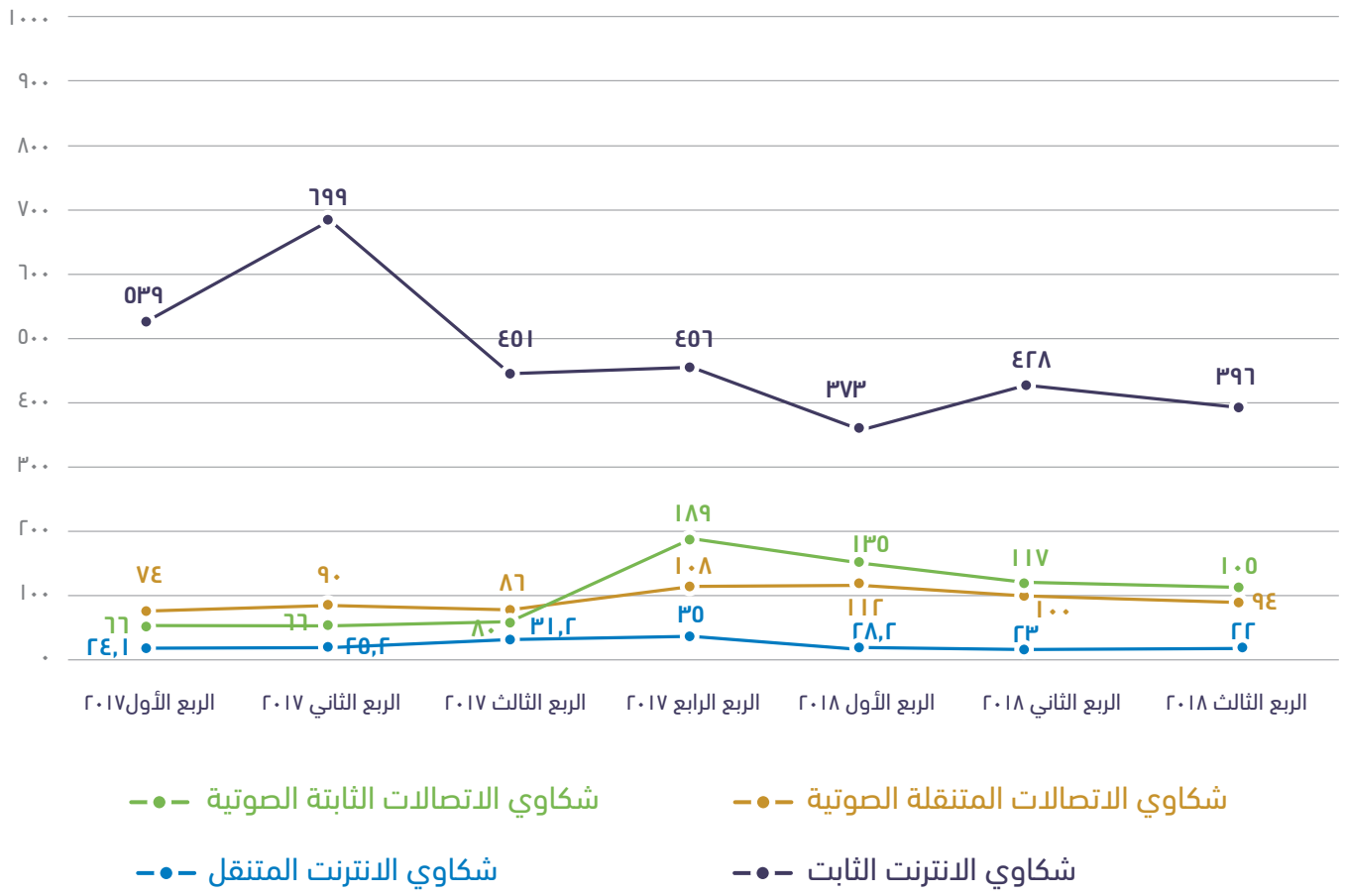
كما واصلت خدمة الانترنت المتنقل في التحسن الملحوظ لإجمالي عدد الشكاوى لكل ١٠٠,٠٠٠ اشتراك

حيث سجل الربع الثالث من عام ٢٠١٨م أقل إجمالي لشكاوى الانترنت المتنقل منذ بداية انطلاق المؤشر وأظهرت تحسنا في أداءها بنسبة تقارب

٤٪

مقارنة بالربع الثاني من نفس العام.

تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات



الرسم البياني ٢

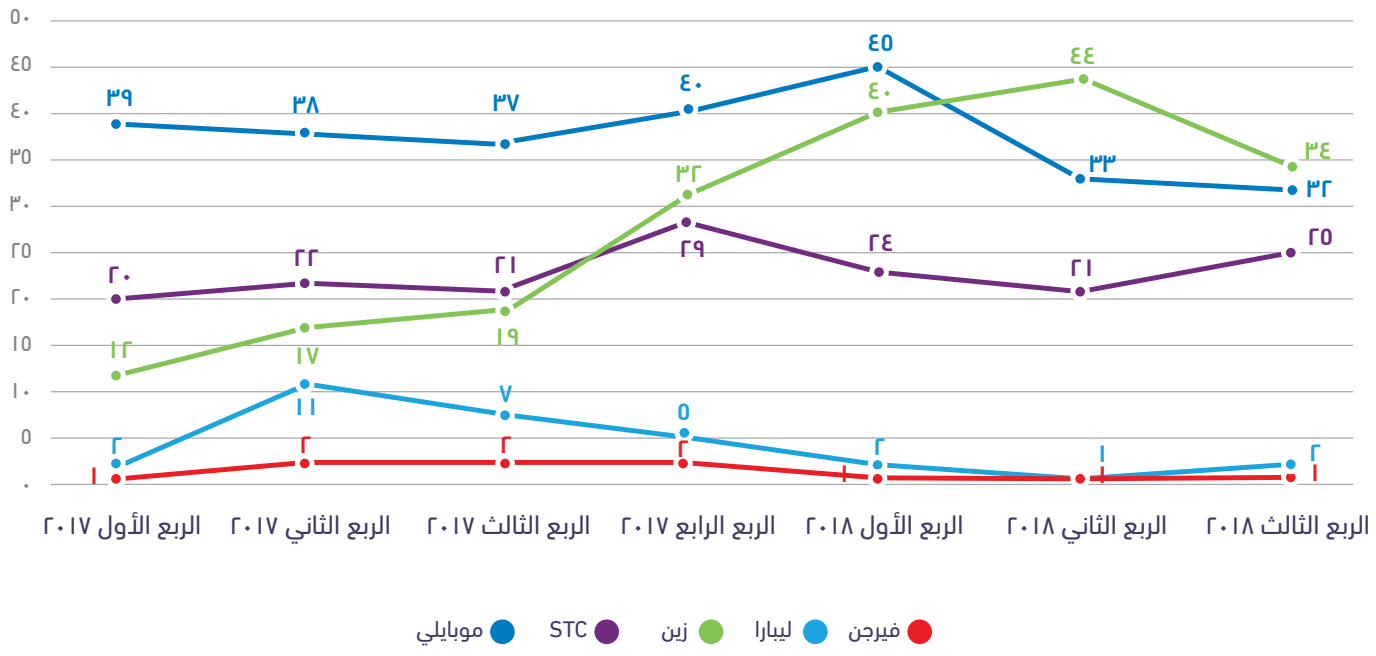
إجمالي أعداد الشكاوى لخدمات الاتصالات لكل ١٠٠,٠٠٠ اشتراك

كما (يوضح الرسم البياني ٢) أن الشكاوى المتعلقة بخدمات الانترنت الثابـت و الاتصـالات الثابتـة الصوتية لا زالت تتصدر أعداد الشـكاوى لكل ١٠٠,٠٠٠ اشتراك.

تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

(الرسم البياني ٣) يوضح أن شركة موبايلي سجلت أقل عدد شكاوى لها في فئة خدمات الاتصالات المتنقلة الصوتية لكل ١٠٠,٠٠٠ اشتراك منذ بداية انطلاق المؤشر، كما تحسن أداء شركة زين مقارنة بالربع السابق بنسبة تقارب ٢٣٪ مع بقائها في صدارة أعداد الشكاوى لكل ١٠٠٠٠٠ اشتراك في ذات الفئة.

مقارنة بالربع السابق، يلاحظ ارتفاع أعداد الشكاوى لكل ١٠٠,٠٠٠ اشتراك لشركتي الاتصالات السعودية وليبارا ، بينما حافظت شركة فيرجن على أداءها خلال هذا الربع.

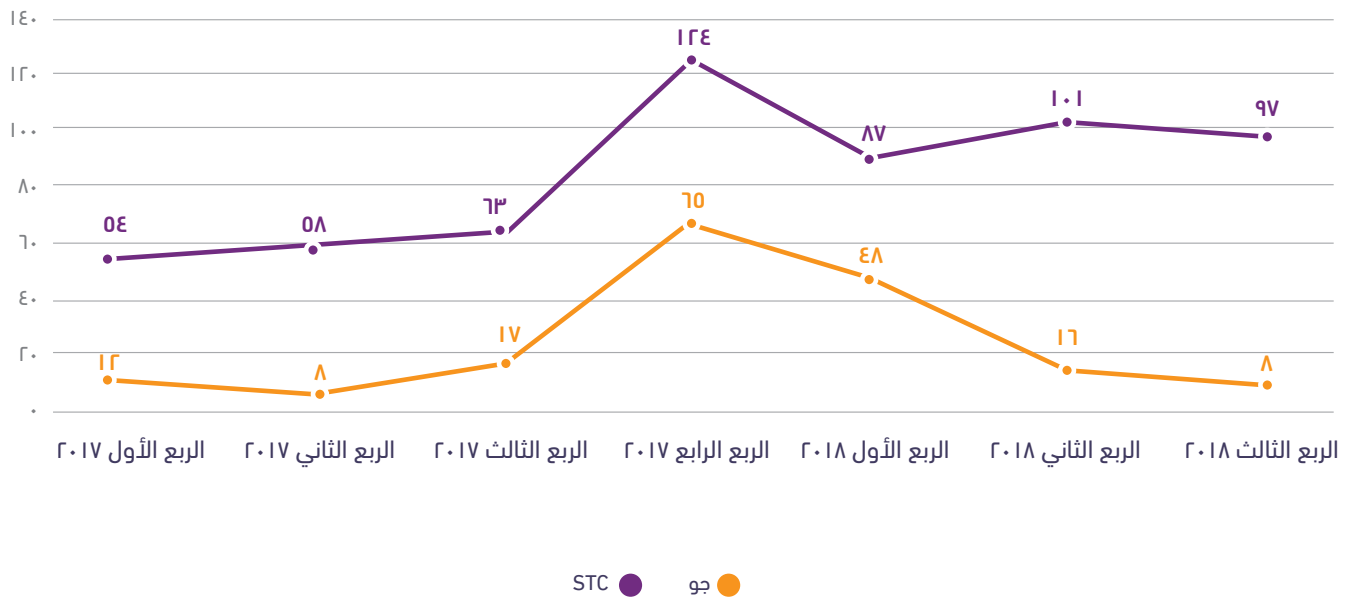


الرسم البياني ٣

أعداد الشكاوى في فئة الاتصال المتنقل الصوتي لكل ١٠٠,٠٠٠ اشتراك

تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

(الرسم البياني ٤) يوضح التحسن الملحوظ لشركة اتحاد عذيب للاتصالات (جو) في فئة الاتصالات الثابتة الصوتية مقارنة بالربع الثاني من عام ٢٠١٨م وبنسبة ٥٠٪ ، في حين تحسن أداء شركة الاتصالات السعودية خلال الربع الثالث من عام ٢٠١٨م مقارنة بالربع السابق.



الرسم البياني ٤

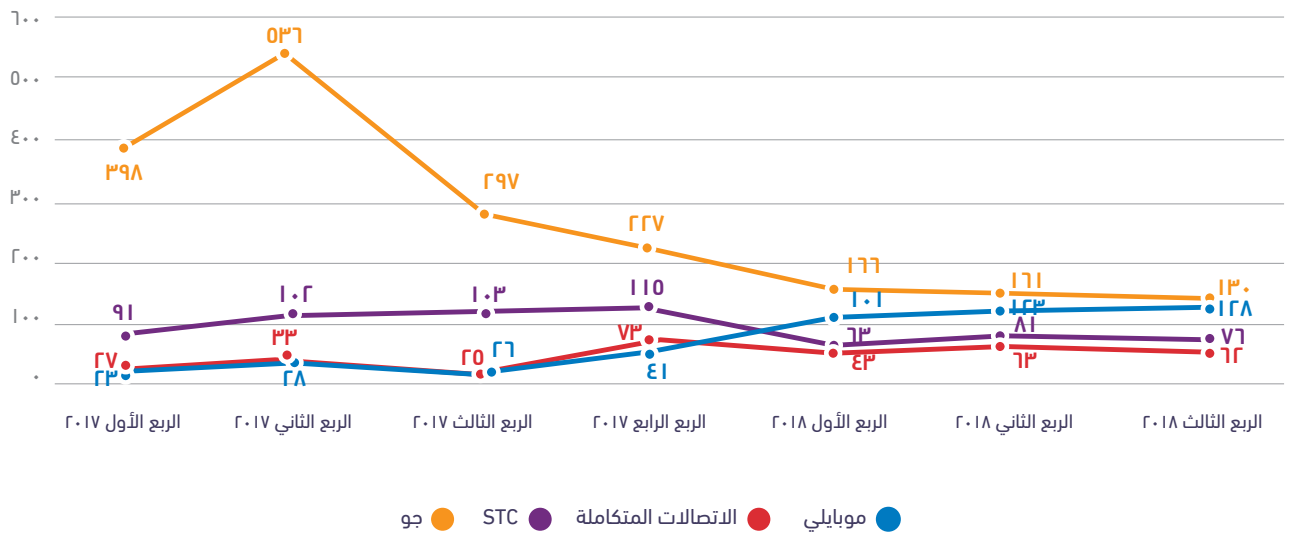
أعداد الشكاوى في فئة الاتصال الثابت الصوتي لكل ١٠٠,٠٠٠ اشتراك

تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

(الرسم البياني ٥) يوضح التحسن في أداء مقدمي الخدمات في فئة الانترنت الثابت خلال الربع الثالث لعام ٢٠١٨م مقارنة بالربع السابق، باستثناء شركة موبايلي حيث سجلت أعلى عدد شكاوى لها لكل ١٠٠,٠٠٠ اشتراك في فئة الانترنت الثابت منذ بداية انطلاق المؤشر.

سجلت شركة اتحاد عذيب للاتصالات (جو) أفضل أداء لها منذ بداية انطلاق المؤشر حيث تحسن أدائها بنسبة تقارب ١٩٪ مقارنة بالربع السابق، مع محافظتها على صدارة قائمة الشركات الأكثر شكاوى لكل ١٠٠,٠٠٠ اشتراك في ذات الفئة.

تجدر الملاحظة إلى أن شركة زين قد بدأت في تقديم خدمة الإنترنت الثابت في بداية شهر سبتمبر من عام ٢٠١٨م، وسوف تضمّن في هذا التقرير مستقبلاً.



الرسم البياني ٥

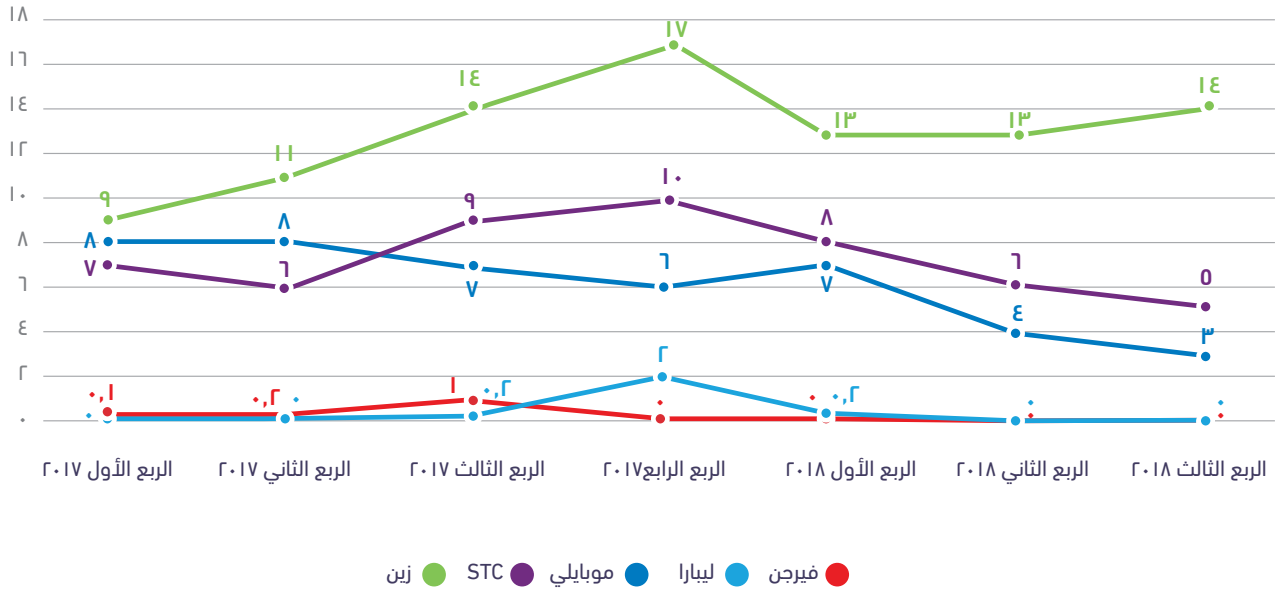
أعداد الشكاوى في فئة الانترنت الثابت لكل ١٠٠,٠٠٠ اشتراك

تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

(الرسم البياني ٦) يوضح انخفاض في أعداد الشكاوى لكل ١٠٠,٠٠٠ اشتراك في الربع الثالث لعام ٢٠١٨م في فئة الانترنت المتنقل لكل من: شركة موبايلي، وشركة الاتصالات السعودية لما كانت عليه في الربع السابق، حيث سجلت كل من الشركتين أقل عدد من الشكاوى المصعدة لكل ١٠٠,٠٠٠ اشتراك منذ بداية انطلاق المؤشر.

وفي المقابل تتصدر شركة زين قائمة الأكثر شكاوى لكل ١٠٠,٠٠٠ اشتراك في فئة الانترنت المتنقل للربع الحالي بينما حصلت كل من شركة فيرجن وشركة ليبارا على رصيد خالي من الشكاوى في ذات الفئة.

تجدر الملاحظة بأن شركة فيرجن قد حافظت على سجلها الخالي من الشكاوى المصعدة للهيئة في فئة الانترنت المتنقل للربع الرابع على التوالي.



الرسم البياني٦

أعداد الشكاوى في فئة الانترنت المتنقل لكل ١٠٠,٠٠٠ اشتراك

منهجية حساب مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

يستطيع المستخدمين سواء كانوا أفراداً أو شركات بعد التقدم إلى مقدم الخدمة وعدم حل الشكوى من قبله بتصعيد شكواهم إلى هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات عن طريق نظام الشكاوى الالكتروني على موقع الهيئة أو تطبيقها الإلكتروني. حيث يتم جمع الشكاوى المستقبلة وتسجيلها في قاعدة بيانات نظام الشكاوى الالكتروني للهيئة ومعالجتها من خلاله.

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

المحددات/القيود

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

هـذه البيانات تشـمل فقط بيانات الشـكاوى المصعدة من قبل المسـتخدم للهيئة ولا تشمل الشكاوى المقدمة لمزود الخدمة بصورة مباشرة.

نطاق بيانات الشكاوى المنشورة

إن التركيـز فـي هـذا التقرير منصباً علـى شـكاوى المسـتخدمين ضـد مقدمي الخدمـات والتـي لهـا صلـة بالتالي: شـكاوى الاتصالات المتنقلة الصوتية، شـكاوى الاتصالات الثابتـة الصوتية، شـكاوى الانترنـت الثابـت، شـكاوى الانترنـت المتنقل كما تم توضيحها سـلفاً في مقدمـة التقريـر. كمـا أن البيانـات المعروضة في هذا التقرير مستبعدة منها بعض الشكاوى[٢] .

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

الشكاوى حول الخدمات المدمجة[٣]

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 مفوترة مضافا لها خدمة الانترنت).

إن طريقة تسجيل شكاوى الخدمات المدمجة لا تخلوا من حالتين:

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

إذا كانت الشكوى على أكثر من خدمة فإن الشكوى تسجل على كل خدمة، فعلى سبيل المثال: (إذا كانت هناك شكوى على قيمة الفاتورة المالية لخط الهاتف الثابت وشكوى على بطء خدمة الانترنت فإن النظام يقوم بتسجيل شكوتين كل على حده).

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

نسبة شكاوى المستخدمين إلى عدد الاشتراكات

كلما زاد عدد 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 عدد الاشتراكات من مقدمي الخدمات بصورة ربع سنوية. يتم حساب المؤشر بناء على عدد الشكاوى المصعدة للهيئة من قبل المستخدمين وتم قبولها بالنسبة إلى عدد اشتراكات مقدم الخدمة لكل فئة من فئات المؤشر وهي كالتالي[٤]:

مؤشر تصنيف مقدمي الخدمة (الشكاوى المصعدة للهيئة)
= "عدد الشكاوى المصعدة للهيئة" / "عدد الاشتراكات لدى مقدم الخدمة" × ١٠٠,٠٠٠

(٤) إن وحدة القياس المستخدمة في هذا التقرير هو عدد الشكاوى لكل ١٠٠,٠٠٠ اشتراك. تم جمع البيانات الموجودة بالتقرير من خلال نظام الشكاوى الالكتروني لدى الهيئة وعن طريق تقرير دراسات السوق الخاص بالهيئة.

هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات

Communications and Information Technology Commission