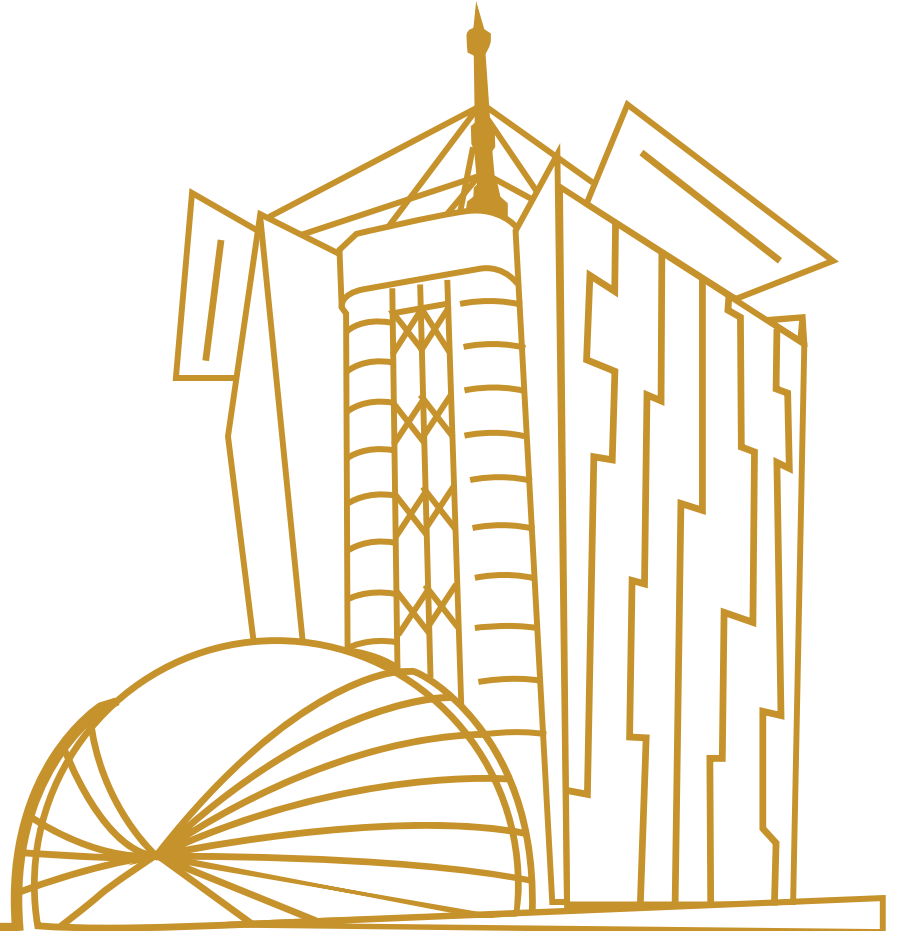


هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات  
Communications and Information Technology Commission



# مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات من حيث الشكاوى المصعدة للهيئة

تقرير الربع الرابع  
م ٢٠١٨



# محتويات التقرير



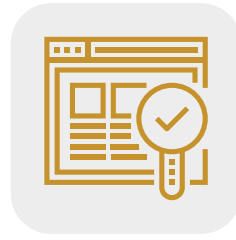
المقدمة



معلومات عن مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات



مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات للربع الرابع (٢٠١٨م)



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 الرابع من عام ٢٠١٨م (الفترة من أكتوبر وحتى ديسمبر)

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<sup>(١)</sup> للهيئة للربع الرابع من عام ٢٠١٨م. يتضمن التقرير عرض للبيانات السابقة فيما يخص الشكاوى المصعدة للهيئة ومقارنتها بالربع الرابع من عام ٢٠١٨م.

(١) الشكاوى المصعدة للهيئة: هي الشكاوى المصعدة من قبل المستخدم إلى الهيئة، وذلك نتيجة لعدم معالجة الشكاوى من قبل مقدم الخدمة خلال المهلة المحددة (٥ 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.



تم تقسيم الشكاوى التي سوف تعرض في هذا التقرير إلى أربع أقسام بناء على طبيعة الخدمة المقدمة وهي كالتالي:

## 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 مدفوعة 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): 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): 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.



شكاوى يومياً تقريباً

(إحصائية ٢٠١٧م)

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.

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 نشر تقرير وبيانات مؤشر تصنيف مقدمي الخدمات بناء على الشكاوى المصعدة إلى الهيئة 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 ؟

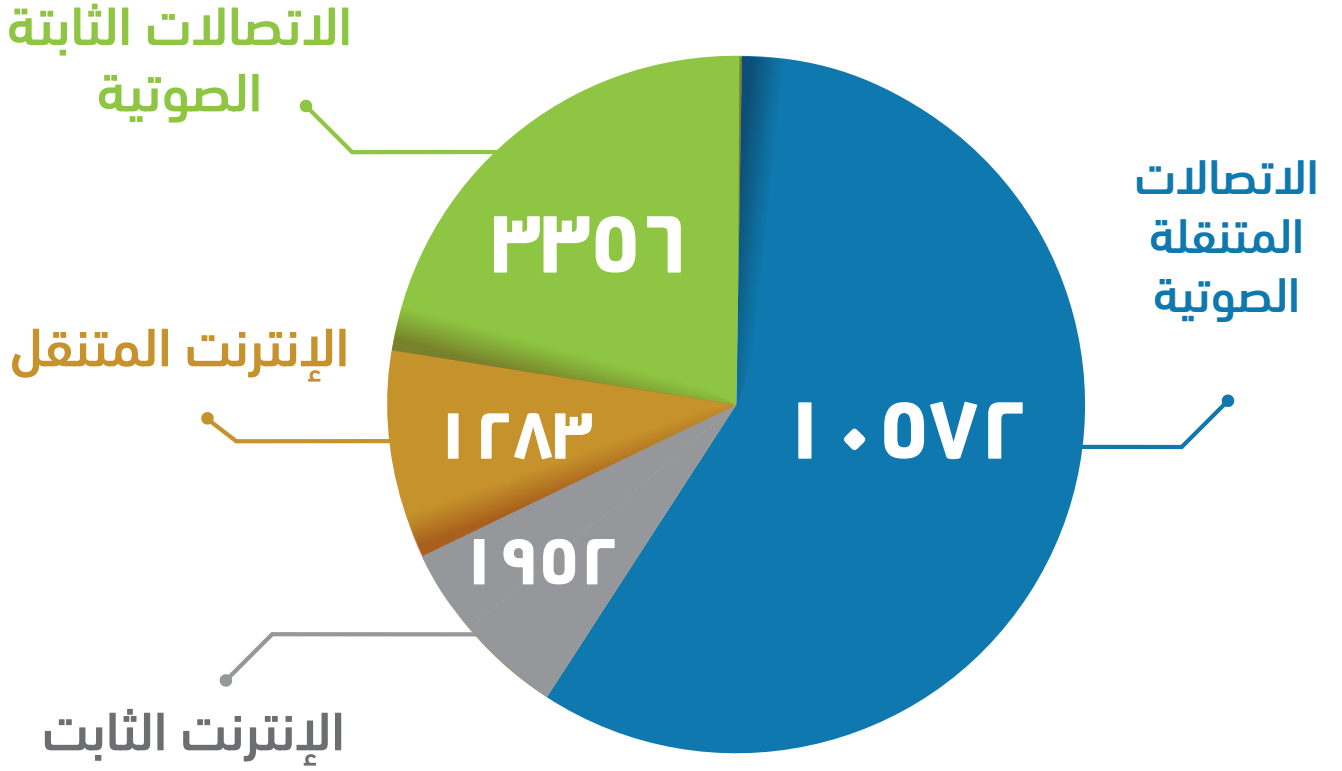
تقديم معلومات عن أداء مقدمي الخدمات في حل شكاوى عملائهم.



تمكين المستخدم من اختيار مقدم الخدمة المناسب.



# مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات للربع الرابع (٢٠١٨م)



إجمالي عدد الشكاوى ١٧,١٦٣

الرسم البياني ١ :

إجمالي أعداد الشكاوى لخدمات الاتصالات المصعدة للهيئة



بنسبة تقارب

٣%

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

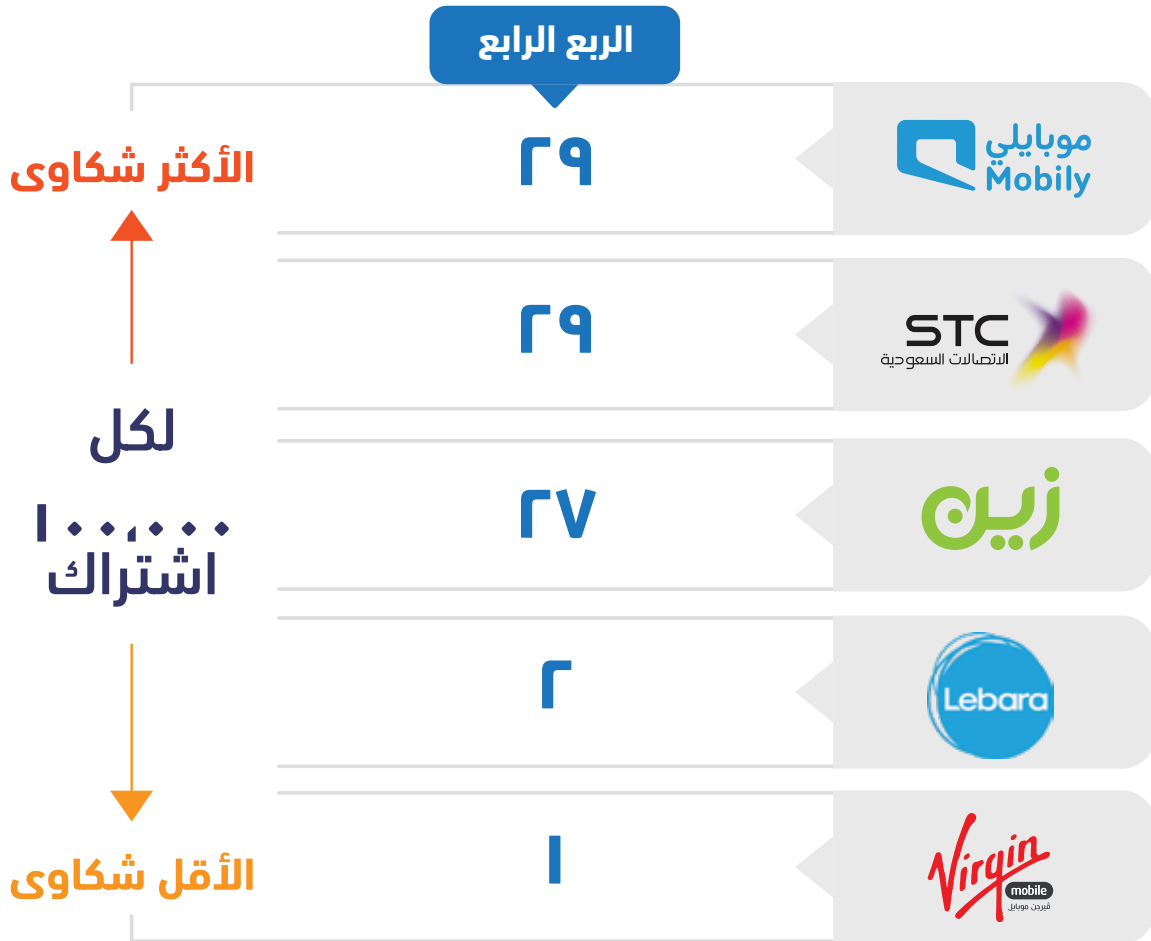


# مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات للربع الرابع (٢٠١٨م)

## الاتصالات المتنقلة الصوتية

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

شركة **موبايلي** وشركة **الاتصالات السعودية** سجلتا أكثر عدد شكاوى، حيث تم تسجيل **٢٩ شكاوى لكل ١٠٠,٠٠٠ مشترك.**



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

٢ تدني مستوى جودة الخدمة أو انقطاعها

١ الاعتراض على الفواتير والالتزامات المالية

تعود أغلب أسباب ارتفاع عدد الشكاوى إلى





# مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات للربع الرابع (٢٠١٨م)

## الاتصالات الثابتة الصوتية

شركة اتحاد عذيب للاتصالات (جو) سجلت أقل عدد شكاوى، حيث تم تسجيل ٢٨ شكوى لكل ١٠٠,٠٠٠ اشتراك.

شركة الاتصالات السعودية سجلت أكثر عدد شكاوى، حيث تم تسجيل ١١٠ شكوى لكل ١٠٠,٠٠٠ اشتراك.



- ١ تعود أغلب أسباب ارتفاع عدد الشكاوى إلى
- ٢ الاعتراض على الفواتير والالتزامات المالية
- ٣ ادني مستوى جودة الخدمة أو انقطاعها
- ٤ تأسيس أو إضافة خدمات/أرقام دون طلب المشترك أو تعديلها



# مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات للربع الرابع (٢٠١٨م)

## الإنترنت الثابت

شركة الاتصالات السعودية سجلت أقل عدد شكاوى، حيث تم تسجيل ٨٤ شكوى لكل ١٠٠,٠٠٠ مشترك.

شركة موبايلي سجلت أكثر عدد شكاوى، حيث تم تسجيل ٢٥٣ شكوى لكل ١٠٠,٠٠٠ مشترك.



٢ الاعتراض على الفواتير والالتزامات المالية

١ تدني مستوى جودة الخدمة أو انقطاعها

تعود أغلب أسباب ارتفاع عدد الشكاوى إلى



# مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات للربع الرابع (٢٠١٨م)

## الإنترنت المتنقل

شركة **ليبارا** جاءت كأفضل شركة في فئة الإنترنت المتنقل، حيث لم يتم تسجيل أي شكوى مصعدة خلال الربع الرابع من عام ٢٠١٨م.

شركة **زين** سجلت أكثر عدد شكوى، حيث تم تسجيل **٧ شكوى** لكل ١٠٠,٠٠٠ اشتراك.



# 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 الإلكتروني لدى الهيئة أخذاً بالاعتبار مقدمي الخدمات وأنواع الخدمات المقدمة من قبلهم.



# تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

## إحصائيات الشكاوى لفئات الخدمات

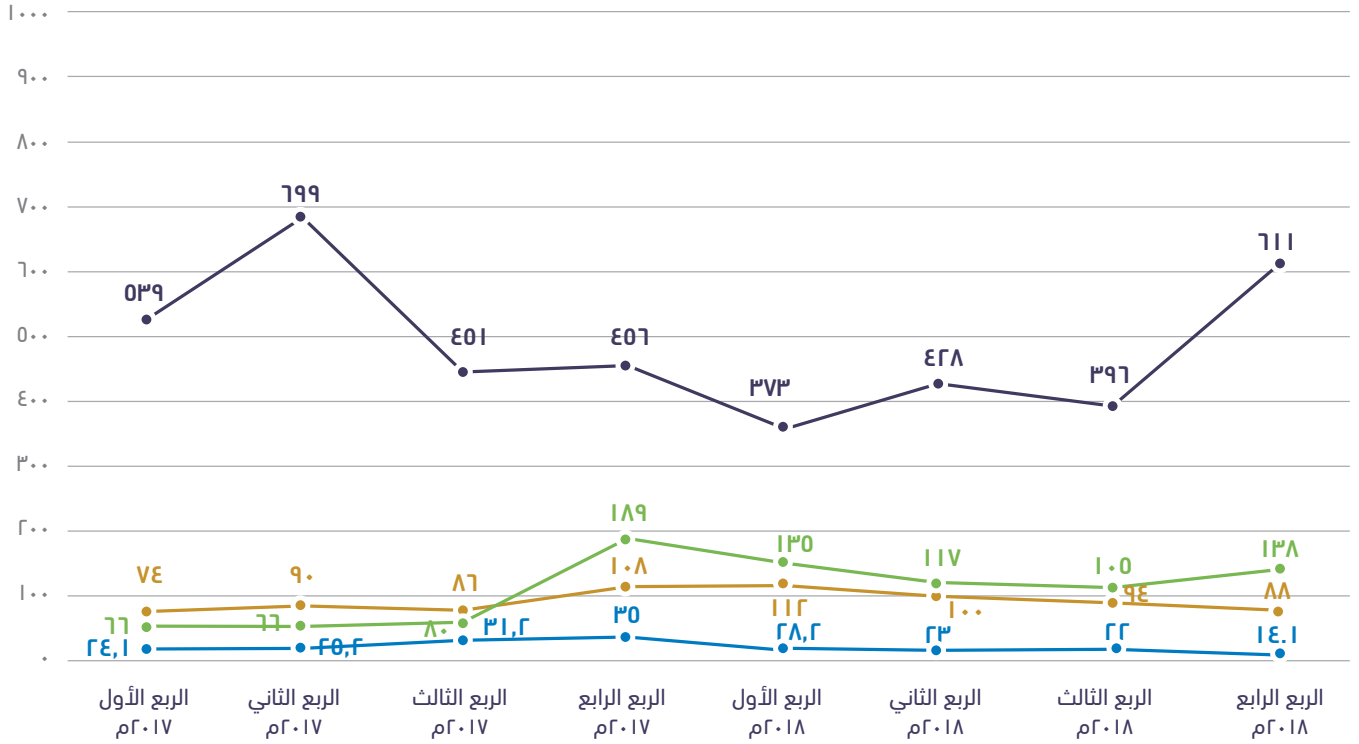
مقارنة بالربع الثالث لعام ٢٠١٨م يلاحظ ارتفاع في إجمالي أعداد الشكاوى لكل ١٠٠,٠٠٠ مشترك لفئتي الإنترنت الثابت والاتصالات الثابتة الصوتية في حين انخفض إجمالي أعداد الشكاوى لكل ١٠٠,٠٠٠ مشترك في فئة الإنترنت المتنقل وفئة الاتصالات المتنقلة الصوتية كما هو موضح في (الرسم البياني ٢).

واصلت خدمة الإنترنت المتنقل في التحسن الملحوظ  
لإجمالي عدد الشكاوى لكل ١٠٠,٠٠٠ مشترك

حيث سجل الربع الرابع من عام ٢٠١٨م أقل إجمالي لشكاوى الإنترنت المتنقل منذ بداية انطلاق المؤشر وأظهرت تحسنا في أدائها بنسبة تقارب



# تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات



- - شكاوي الاتصالات الثابتة الصوتية
- - شكاوي الاتصالات المتنقلة الصوتية
- - شكاوي الإنترنت المتنقل
- - شكاوي الإنترنت الثابت

## الرسم البياني ٢

إجمالي أعداد الشكاوى لخدمات الاتصالات لكل ١٠٠,٠٠٠ اشتراك

كما (يوضح الرسم البياني ٢) أن الشكاوى المتعلقة بخدمات الإنترنت الثابت و الاتصالات الثابتة الصوتية لا زالت تتصدر أعداد الشكاوى لكل ١٠٠,٠٠٠ اشتراك.

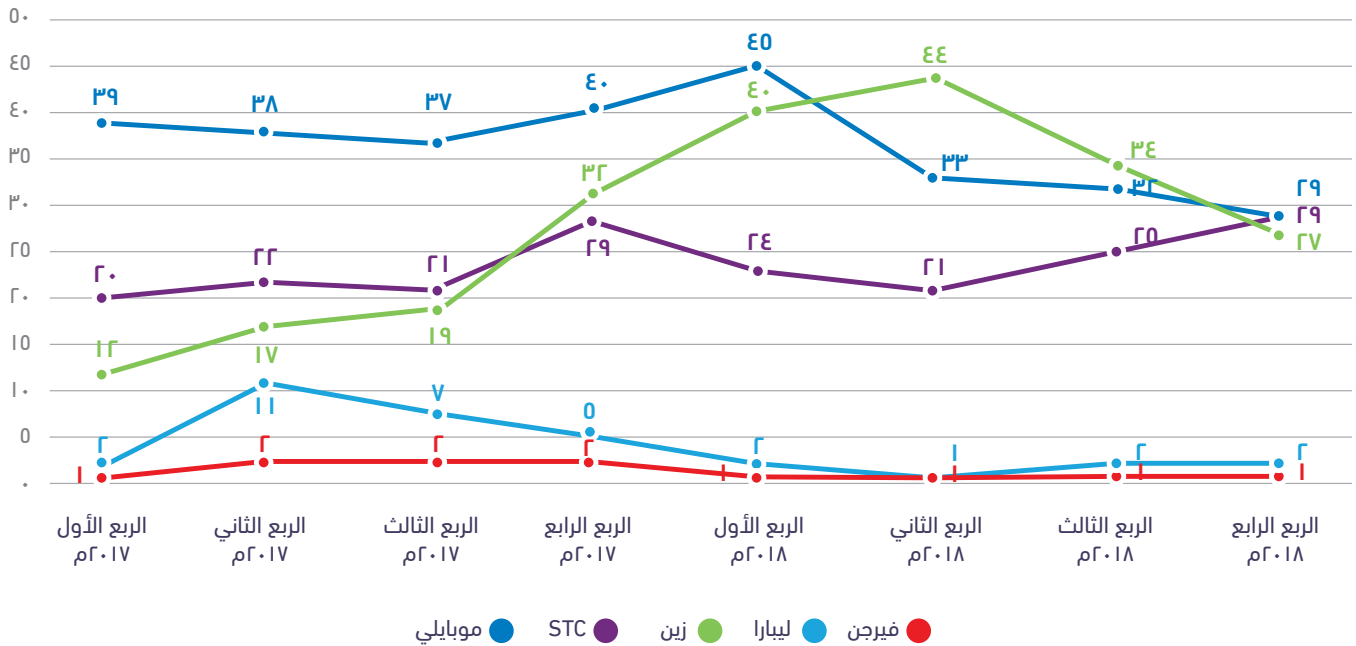




# تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

(الرسم البياني ٣) يوضح أن شركة موبايلى سجلت أقل عدد شكاوى لها في فئة خدمات الاتصالات المتنقلة الصوتية لكل ١٠٠,٠٠٠ مشترك منذ بداية انطلاق المؤشر، بالرغم من حلولها في صدارة قائمة الشركات الأكثر شكاوى في ذات الفئة وذلك بالتساوي مع شركة الاتصالات السعودية.

مقارنة بالربع السابق، يلاحظ انخفاض في أعداد الشكاوى لكل ١٠٠,٠٠٠ مشترك لشركة زين، في حين حافظت كل من شركة فيرجن وشركة ليبارا على أدائهما خلال هذا الربع.



## الرسم البياني ٣

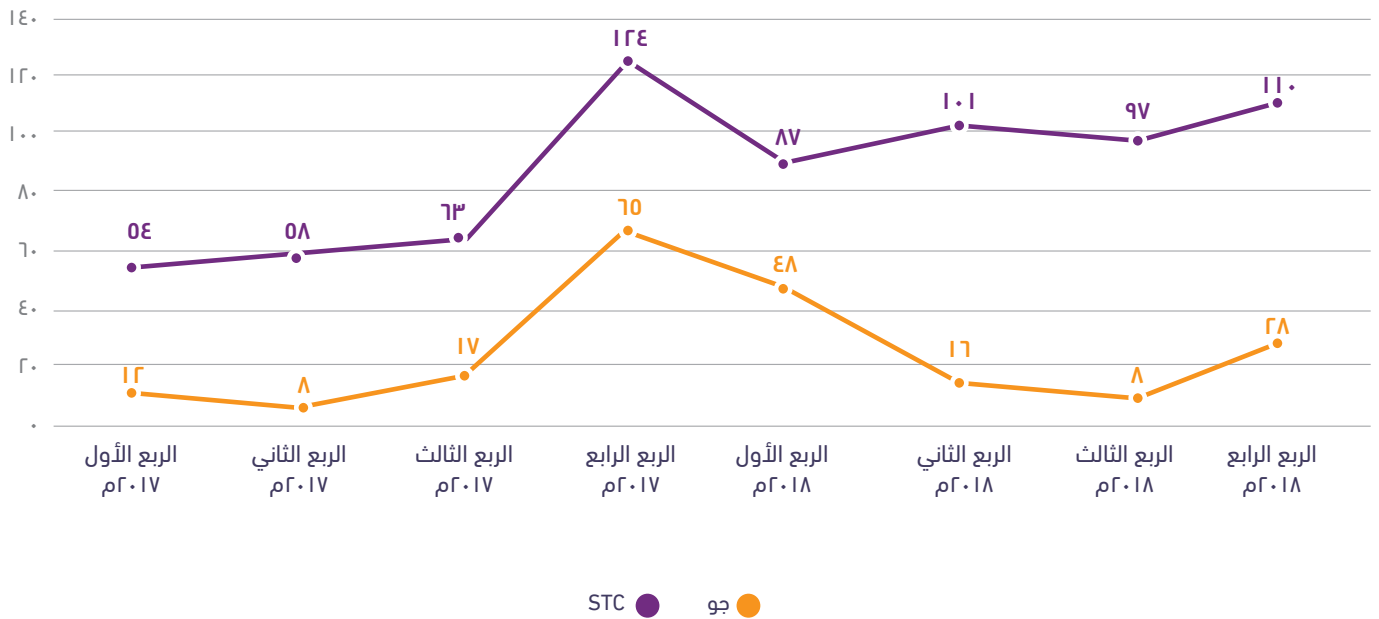
أعداد الشكاوى في فئة الاتصال المتنقل الصوتي لكل ١٠٠,٠٠٠ مشترك





# تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

(الرسم البياني ٤) يوضح انخفاض في أداء كل من شركة الاتصالات السعودية وشركة اتحاد عذيب للاتصالات (جو) في فئة الاتصالات الثابتة الصوتية مقارنة بالربع الثالث من عام ٢٠١٨ .

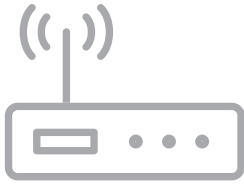


## الرسم البياني ٤

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



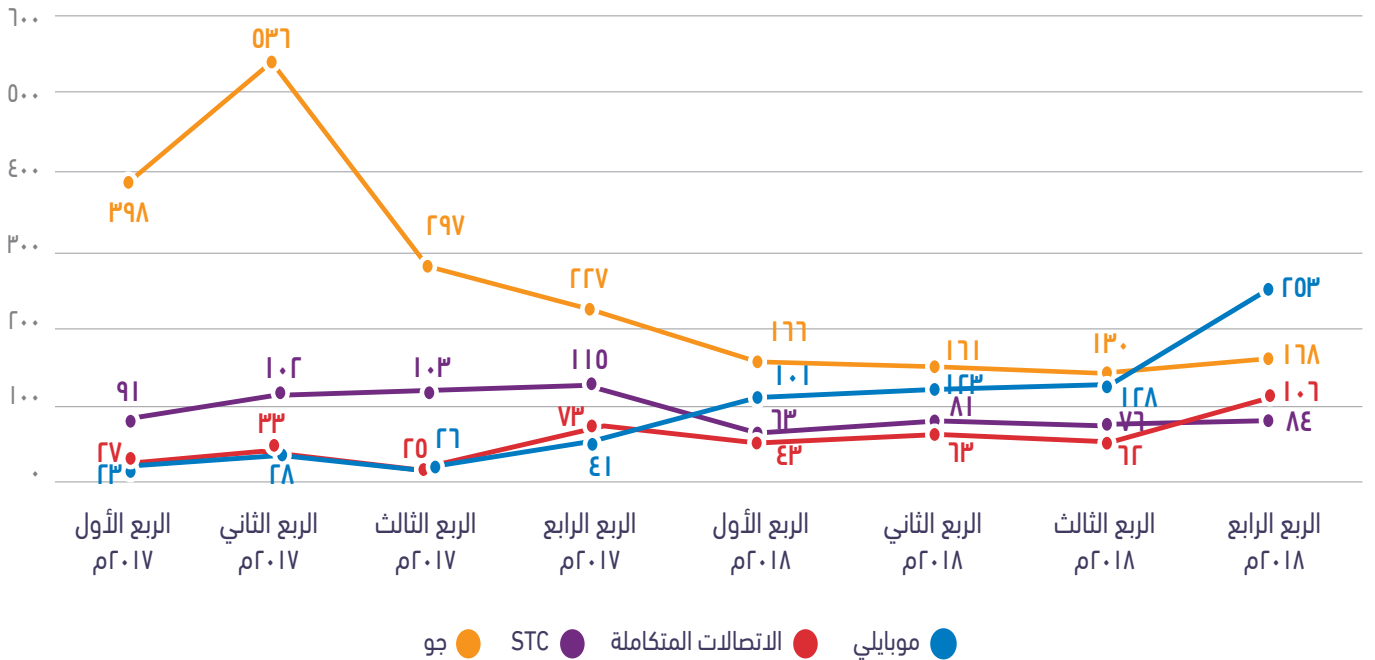




# تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

(الرسم البياني 0) يوضح الانخفاض في أداء جميع الشركات في فئة الإنترنت الثابت مقارنة بالربع السابق، حيث سجلت كل من شركة **موبايلي** وشركة **الاتصالات المتكاملة** أعلى عدد شكاوى لهما لكل ١٠٠,٠٠٠ اشتراك في فئة الإنترنت الثابت منذ بداية انطلاق المؤشر. حلت شركة **موبايلي** في صدارة قائمة الشركات الأكثر شكاوى لكل ١٠٠,٠٠٠ اشتراك في فئة الإنترنت الثابت، حيث انخفض أدائها بنسبة تقارب ٩٠٪ مقارنة بالربع السابق.

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



## الرسم البياني 0

أعداد الشكاوى في فئة الإنترنت الثابت لكل ١٠٠,٠٠٠ اشتراك



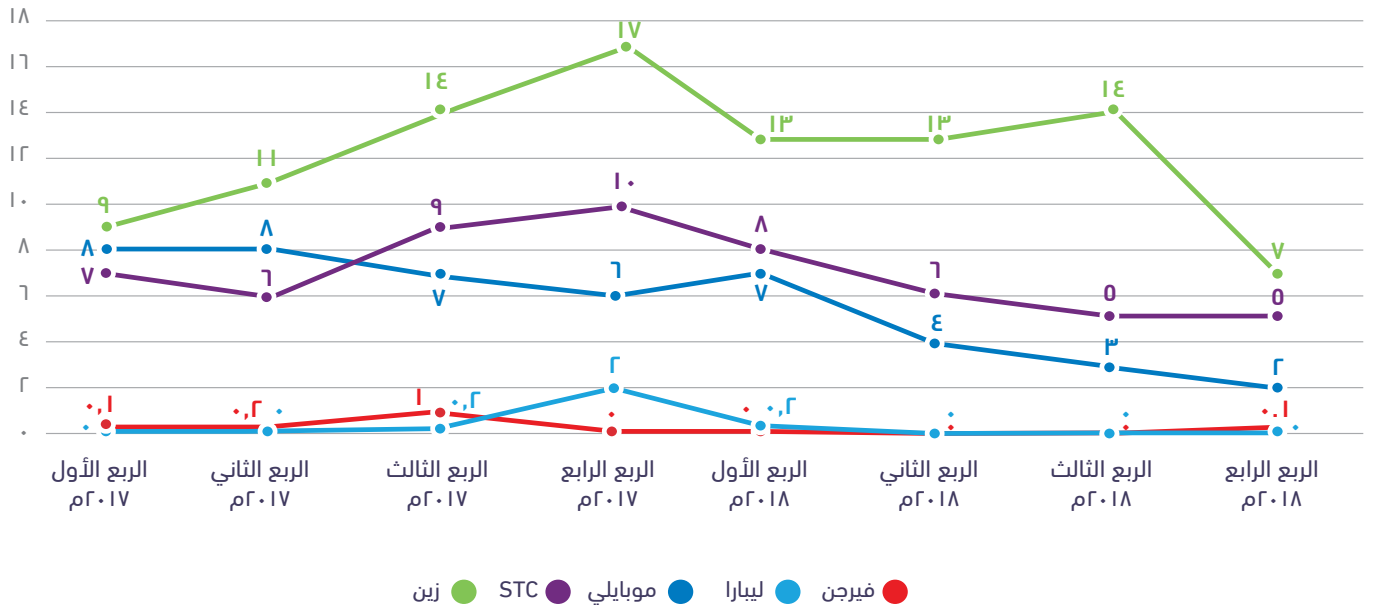


# تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

(الرسم البياني ٦) يوضح انخفاض في أعداد الشكاوى لكل ١٠٠,٠٠٠ مشترك خلال الربع الرابع لعام ٢٠١٨م في فئة الإنترنت المتنقل لكل من شركة موبايلي وشركة زين لما كانت عليه في الربع السابق، حيث سجل كل منهما أقل عدد من الشكاوى المصعدة لكل ١٠٠,٠٠٠ مشترك منذ بداية انطلاق المؤشر.

وفي المقابل حافظت كل من شركة الاتصالات السعودية وشركة ليبارا على أدائهما خلال هذا الربع، في حين انخفض أداء شركة فيرجن خلال الربع الحالي مقارنة بالربع السابق.

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



## الرسم البياني ٦

أعداد الشكاوى في فئة الإنترنت المتنقل لكل ١٠٠,٠٠٠ مشترك



# منهجية حساب مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

يستطيع المستخدمون سواء كانوا أفراداً أو شركات بعد التقدم إلى مقدم الخدمة وعدم حل الشكوى من قبله 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 المستخدم للهيئة ولا تشمل الشكاوى المقدمة لمزود الخدمة بصورة مباشرة.

## نطاق بيانات الشكاوى المنشورة



إن التركيز في هذا التقرير منصباً على شكاوى المستخدمين ضد مقدمي الخدمات والتي لها صلة بالتالي: شكاوى الاتصالات المتنقلة الصوتية، شكاوى الاتصالات الثابتة الصوتية، شكاوى الإنترنت الثابت، شكاوى الإنترنت المتنقل كما تم توضيحها سلفاً في مقدمة التقرير. كما أن البيانات المعروضة في هذا التقرير مستبعدة منها بعض الشكاوى<sup>(٢)</sup>.

(٢) 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<sup>(٣)</sup>

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 مفعولة مضافا لها خدمة الإنترنت).

إن طريقة تسجيل شكاوى الخدمات المدمجة لا تخلوا من حالتين:

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



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 بطء خدمة الإنترنت 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 للإنترنت).



# منهجية حساب مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

## 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<sup>(٤)</sup>:

**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 الإلكتروني لدى الهيئة وعن طريق تقرير دراسات السوق الخاص بالهيئة.



هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات  
Communications and Information Technology Commission

