هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات
Communications and Information Technology Commission

رؤية VISION 2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

موبايلي Mobily | جو GO | stc | زين | الاتصالات المتكاملة INTEGRATED TELECOM | LEBARA ليبارا | Virgin mobile فيرجن موبايل

# مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

## من حيث الشكاوى المصعدة للهيئة

الربع الأول 2020م

# الفهرس


3 الملخص التنفيذي

9 المقدمة

12 معلومات عن مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

14 مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات للربع الأول (2020م)

19 تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

25 منهجية حساب مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

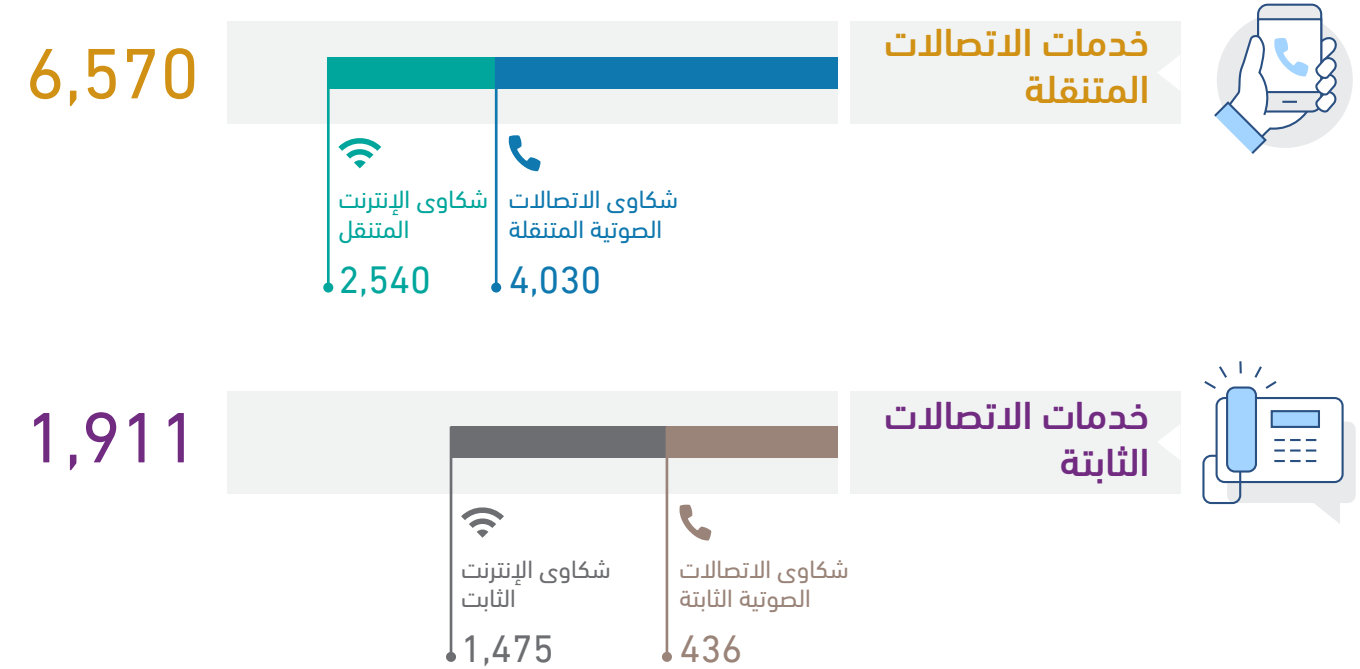
29 نسبة الشكاوى المصعدة إلى إجمالي أعداد الشكاوى لدى مقدم الخدمة

# الملخص التنفيذي

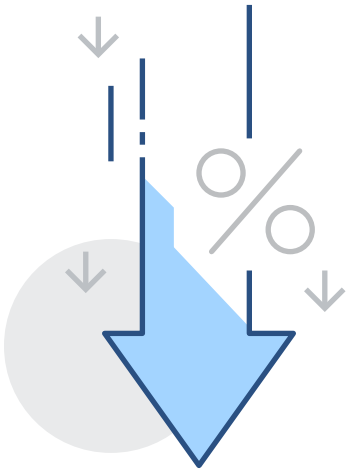
**إجمالي عدد الشكاوى**

**8,481**

(الربع الأول) 2020




الرسم البياني 1 : إجمالي أعداد الشكاوى المصعدة للهيئة لخدمات الاتصالات



**بنسبة تقارب**

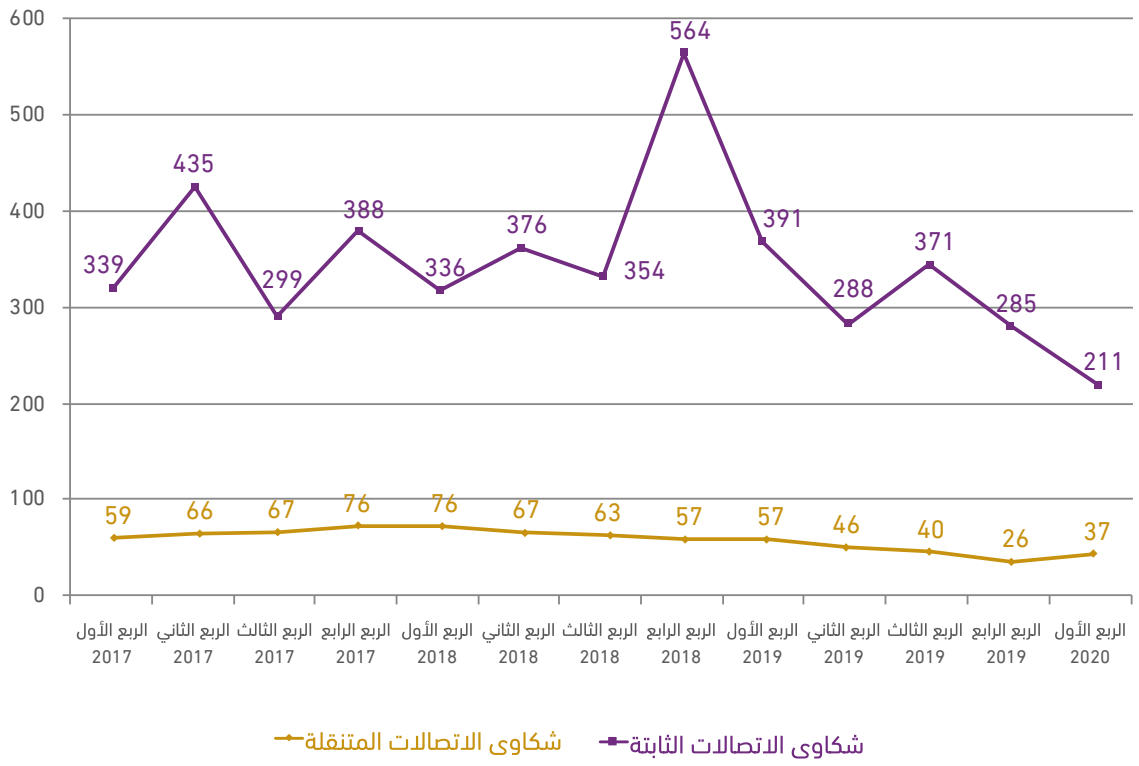
**54%**

مقارنة بالربع الأول من عام 2019م، يلاحظ انخفاض في إجمالي أعداد الشكاوى المصعدة للهيئة خلال الربع الأول من عام 2019م

# الملخص التنفيذي

يعرض هـذا التقرير بيانـات الشـكاوى المصعدة لهيئة الاتصـالات وتقنيـة المعلومـات للربـع الأول من عام 2020م، حيث تم تقسـيم الشـكاوى في هـذا التقرير إلـى قسـمين رئيسـيين وهمـا: شـكاوى الاتصـالات المتنقلة (والتي تشـمل شـكاوى الاتصـالات الصوتية المتنقلـة وشـكاوى الإنترنـت المتنقـل) وشـكاوى الاتصـالات الثابتة (والتي تشـمل شـكاوى الاتصالات الصوتية الثابتة والإنترنت الثابت).

مقارنـة بالربع الأول من عام 2019م يلاحظ الانخفاض فـي إجمالي أعداد الشـكاوى لكل 100,000 اشـتراك لخدمـات الاتصـالات الثابتـة وخدمـات الاتصـالات المتنقلة، حيث سـجلت خدمات الاتصالات الثابتة أقل إجمالي لها منذ بداية إطلاق المؤشر، وأظهرت تحسنا في أدائها بنسـبة تقارب 46% عن الربع الأول 2020م المماثـل مـن العـام الماضـي، كمـا هـو موضـح فـي (الرسم البياني 2).




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

# الملخص التنفيذي

## مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات لخدمات الاتصالات المتنقلة

| | الربع الأول 2020 |
|---|---|
| زين | 16 |
| stc | 8 |
| موبايلي Mobily | 6 |
| LEBARA | 4 |
| Virgin mobile | 3 |

الأكثر شكاوى

لكل 100،000 اشتراك

الأقل شكاوى

سجلت أقل عدد شكاوى ، حيث تم تسجيل 3 شكاوى لكل 100,000 اشتراك.

سجلت أكثر عدد شكاوى، حيث تم تسجيل 16 شكوى لكل 100,000 اشتراك.

**تعود أغلب أسباب ارتفاع عدد الشكاوى إلى**

1. تدني مستوى الخدمة أو انقطاعها
2. الاعتراض على الفواتير والالتزامات المالية

# الملخص التنفيذي

## مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات لخدمات الاتصالات الثابتة

| | الربع الأول 2020 |
|---|---|
| زين | 66 |
| الاتصالات المتكاملة INTEGRATED TELECOM | 58 |
| GO جو | 35 |
| stc | 32 |
| موبايلي Mobily | 20 |

الأكثر شكاوى

لكل 100،000 اشتراك

الأقل شكاوى

موبايلي Mobily

سجلت أقل عدد شكاوى ، حيث تم تسجيل 20 شكوى لكل 100,000 اشتراك.

زين

سجلت أكثر عدد شكاوى، حيث تم تسجيل 66 شكوى لكل 100,000 اشتراك.

**تعود أغلب أسباب ارتفاع عدد الشكاوى إلى**

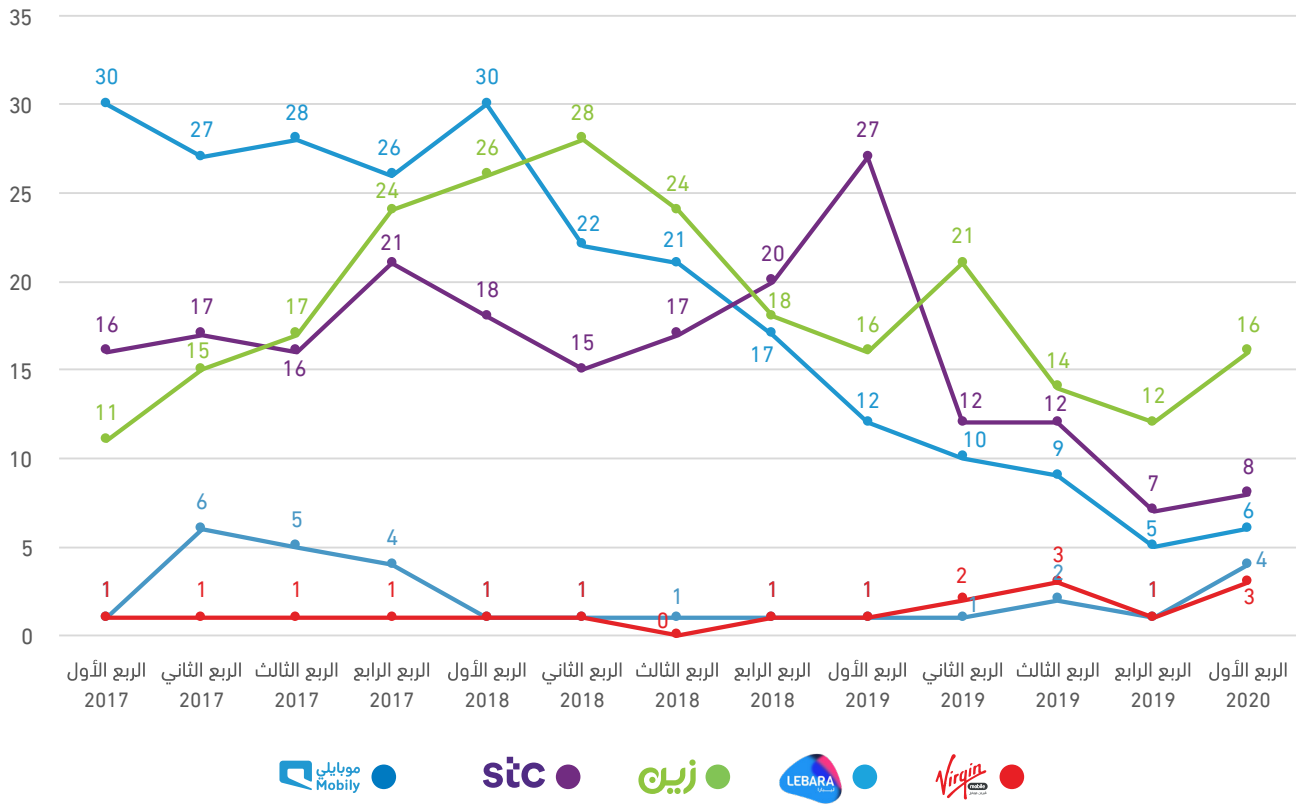
1. تدني مستوى الخدمة أو انقطاعها
2. الاعتراض على الفواتير والالتزامات المالية

# الملخص التنفيذي

## تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات لخدمات الاتصالات المتنقلة

يوضح (الرسم البياني 3) تحسن أداء كل من شركة موبايلي وشركة الاتصالات السعودية خلال الربع الأول من عام 2020 م مقارنة بالربع ذاته من العام الماضي وذلك في خدمات الاتصالات المتنقلة، في حين حافظت شركة زين على أدائها خلال هذا الربع مقارنة بالربع الأول من عام 2019م.

انخفض أداء كلا من شركة فيرجن وشركة ليبارا على خلال الربع الأول من عام 2020 م مقارنة بالربع المماثل من العام الماضي وذلك في خدمات الاتصالات المتنقلة، حيث سجلت شركة فيرجن أقل أداء لها منذ بداية إطلاق المؤشر



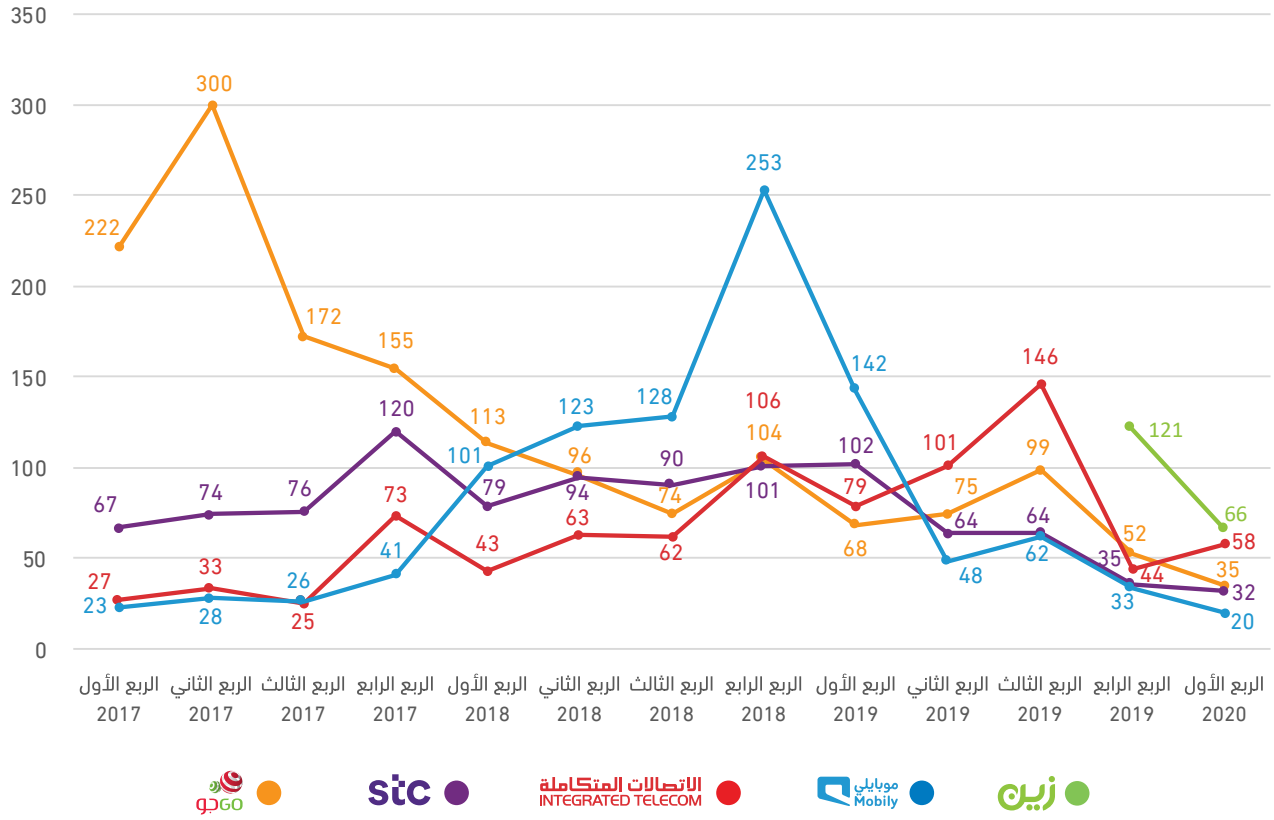

الرسم البياني 3 : أعداد الشكاوى لخدمات الاتصالات المتنقلة لكل 100,000 اشتراك

# الملخص التنفيذي

## تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات لخدمات الاتصالات الثابتة

(الرسم البياني 4) يوضح الارتفاع في أداء أغلب الشركات وذلك في خدمات الاتصالات الثابتة خلال الربع الأول من عام 2020م مقارنة بذات الربع من العام الماضي، حيث سجلت كل من شركة الاتصالات السعودية وشركة موبايلي وشركة اتحاد عذيب للاتصالات (جو) أفضل أداء لهم خلال الرابع الأول من عام 2020م وذلك منذ بداية إطلاق المؤشر.

حلت شركة زين في صدارة قائمة الشركات الأكثر شكاوى خلال الربع الأول من عام 2020م وذلك في خدمات الاتصالات الثابتة.



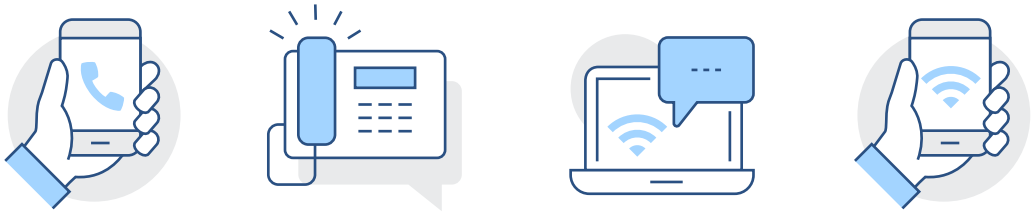

الرسم البياني 4 : أعداد الشكاوى لخدمات الاتصالات الثابتة لكل 100,000 اشتراك

# المقدمة

**يعـرض هذا التقرير بيانات الشـكاوى المصعدة لهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات للربع الأول من عام 2020م (الفترة من يناير وحتى مارس)**

يهدف التقرير إلى رفع الوعي لدى المسـتخدمين ومسـاعدتهم في اختيار مقدم الخدمة الأنسـب لهم. بالإضافـة إلـى ذلـك، يهدف التقريـر إلى زيادة الشـفافية في عـرض أداء مقدمي الخدمـات فيما يتعلق بالشـكاوى وذلك لتحفيزهم لتطوير وتحسـين الأداء من أجل تقديم خدمة مميزة للعميل، حيث أن بيانات الشكاوى هي أحد المقاييس التي تشير وتدل على جودة الخدمة المقدمة.

سـيتم تصنيف مقدمي الخدمات في هذا التقرير بناء على الشـكاوى المصعدة[1] للهيئة للربع الأول من عـام 2020م . يتضمـن التقرير عرض للبيانات السـابقة فيما يخص الشـكاوى المصعـدة للهيئة ومقارنتها بالربع الأول من عام 2019م.



(1تعريف الشـكوى المصعدة للهيئة: هي الشـكوى المصعدة من قبل المسـتخدم إلى الهيئة، وذلك نتيجة لعدم معالجة الشكوى من قبل مقدم الخدمة خلال المهلة المحددة (5 أيام) أو نتيجة لعدم رضا الشـاكي عن رد مقدم الخدمة . حيث يشـترط لقبول الشـكوى المصعدة الحصول على رقم مرجعي يدل على تواصل الشاكي مع مقدم الخدمة.

# 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 (الإنترنت المتنقل) :**

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):**

ي 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 (الإنترنت الثابت) :**

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 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

**شكوى يومياً تقريباً**

(إحصائية 2019م)

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

## الاتصالات الصوتية المتنقلة

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

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

الربع الأول 2020

| | |
|---|---|
| زين | 21 |
| stc | 9 |
| موبايلي Mobily | 9 |
| LEBARA | 7 |
| Virgin mobile | 5 |

الأكثر شكاوى

لكل 100,000 اشتراك

الأقل شكاوى

**تعود أغلب أسباب ارتفاع عدد الشكاوى إلى**

1. تدني مستوى الخدمة أو انقطاعها
2. الاعتراض على الفواتير والالتزامات المالية

# مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

## الاتصالات الصوتية الثابتة

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

سجلت أكثر عدد شكاوى حيث تم تسجيل 11 شكوى لكل 100,000 اشتراك.

**الربع الأول 2020**

| | |
|---|---|
| الأكثر شكاوى | stc: 11 |
| الأقل شكاوى | جو: 2 |

لكل 100،000 اشتراك

**تعود أغلب أسباب ارتفاع عدد الشكاوى إلى**

1. الاعتراض على الفواتير والالتزامات المالية
2. تدني مستوى الخدمة أو انقطاعها

# مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

## الإنترنت الثابت

سجلت أقل عدد شكاوى، حيث تم تسجيل 20 شكوى لكل 100,000 اشتراك.

سجلت أكثر عدد شكاوى، حيث تم تسجيل 79 شكوى لكل 100,000 اشتراك.

الربع الأول 2020

| | |
|---|---|
| stc | 79 |
| زين | 66 |
| GO جو | 58 |
| الاتصالات المتكاملة INTEGRATED TELECOM | 58 |
| موبايلي Mobily | 20 |

الأكثر شكاوى

لكل 100,000 اشتراك

الأقل شكاوى

**تعود أغلب أسباب ارتفاع عدد الشكاوى إلى**

1. تدني مستوى الخدمة أو انقطاعها
2. عدم تقديم خدمة أو تفعيلها أو تطبيق مزاياها

# مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

## الإنترنت المتنقل

جاءتا كأفضل شركتين في فئة الإنترنت المتنقل، حيث تم تسجيل شكوى مصعدة واحدة لكل منهما وذلك لكل 100,000 اشتراك.

سجلت أكثر عدد شكاوى، حيث تم تسجيل 13 شكاوى لكل 100,000 اشتراك.

الربع الأول 2020

| | |
|---|---|
| زين | 13 |
| stc | 7 |
| موبايلي Mobily | 3 |
| LEBARA | 1 |
| Virgin mobile | 1 |

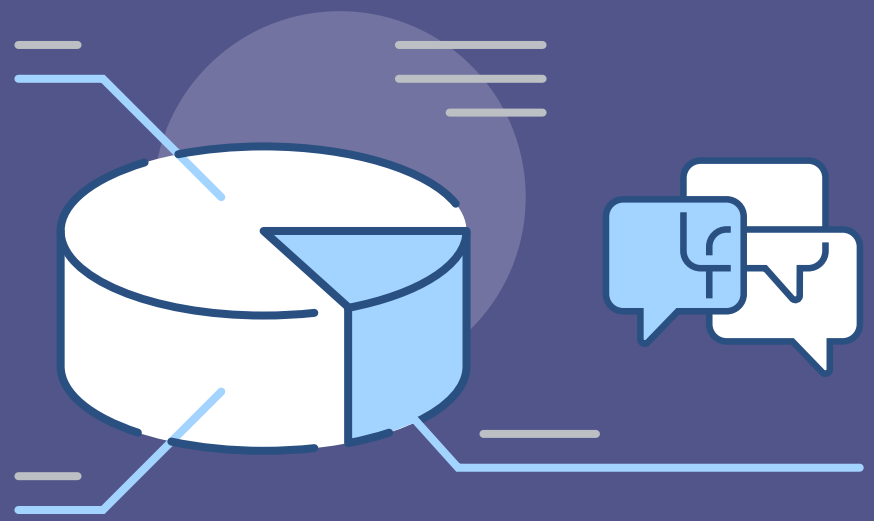
الأكثر شكاوى

لكل 100،000 اشتراك

الأقل شكاوى

**تعود أغلب أسباب ارتفاع عدد الشكاوى إلى**

1. تدني مستوى الخدمة أو انقطاعها
2. الاعتراض على الفواتير والالتزامات المالية



# تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

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

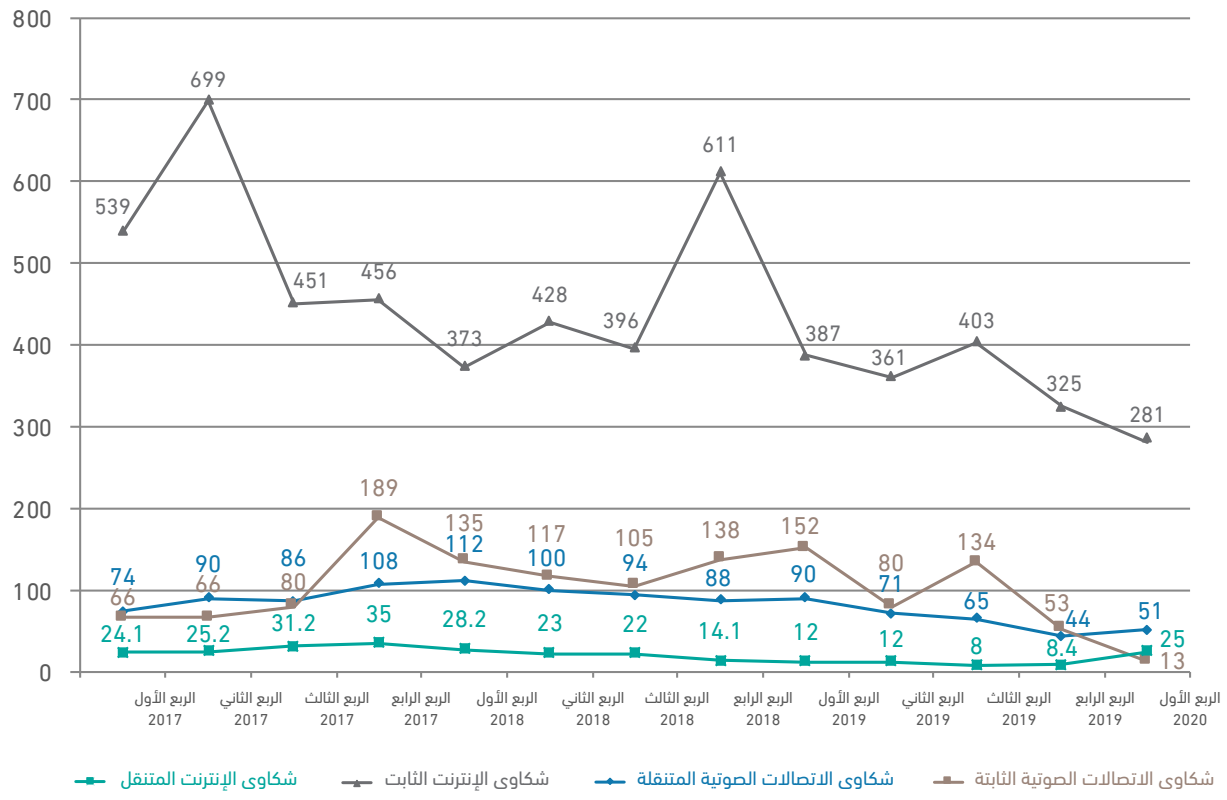
بصورة عامة، تم جمع بيانات الشكاوى على أساس ربع سنوي ابتداءً من الربع الأول لعام 2017م من خلال نظام الشكاوى الإلكتروني لدى الهيئة أخذاً بالاعتبار مقدمي الخدمات وأنواع الخدمات المقدمة من قبلهم.

# تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

## إحصائيات الشكاوى لفئات الخدمات

مقارنة بالربع الأول من عام 2019 م يلاحظ الانخفاض في إجمالي أعداد الشكاوى لكل 100,000 اشتراك لخدمات الاتصالات الصوتية المتنقلة وخدمات الاتصالات الصوتية الثابتة وخدمة الإنترنت الثابت وذلك خلال الربع الأول من عام 2020م، حيث سجلت خدمة الإنترنت الثابت وخدمات الاتصالات الصوتية الثابتة أفضل أداء لها منذ بداية إطلاق المؤشر كما هو موضح في (الرسم البياني 5).

انخفض أداء خدمة الإنترنت المتنقل خلال الربع الأول من عام 2020م وذلك مقارنة بالربع ذاته من عام 2019م، كما (يوضح الرسم البياني 5) أن الشكاوى المتعلقة بخدمات الإنترنت الثابت لا زالت تتصدر أعداد الشكاوى لكل 100,000 اشتراك.

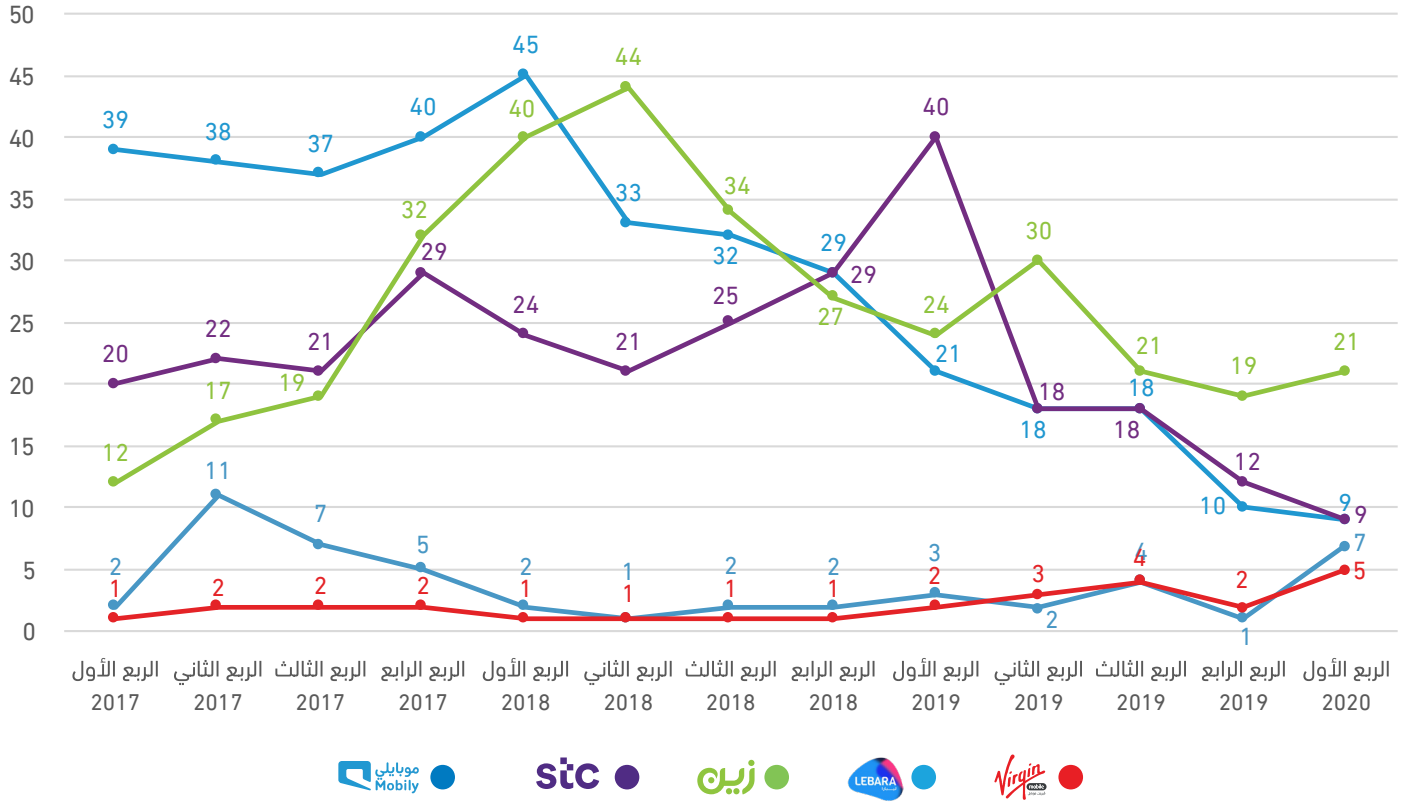



الرسم البياني 5 : إجمالي أعداد الشكاوى لكل 100,000 اشتراك لخدمات الاتصالات الفرعية

# تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

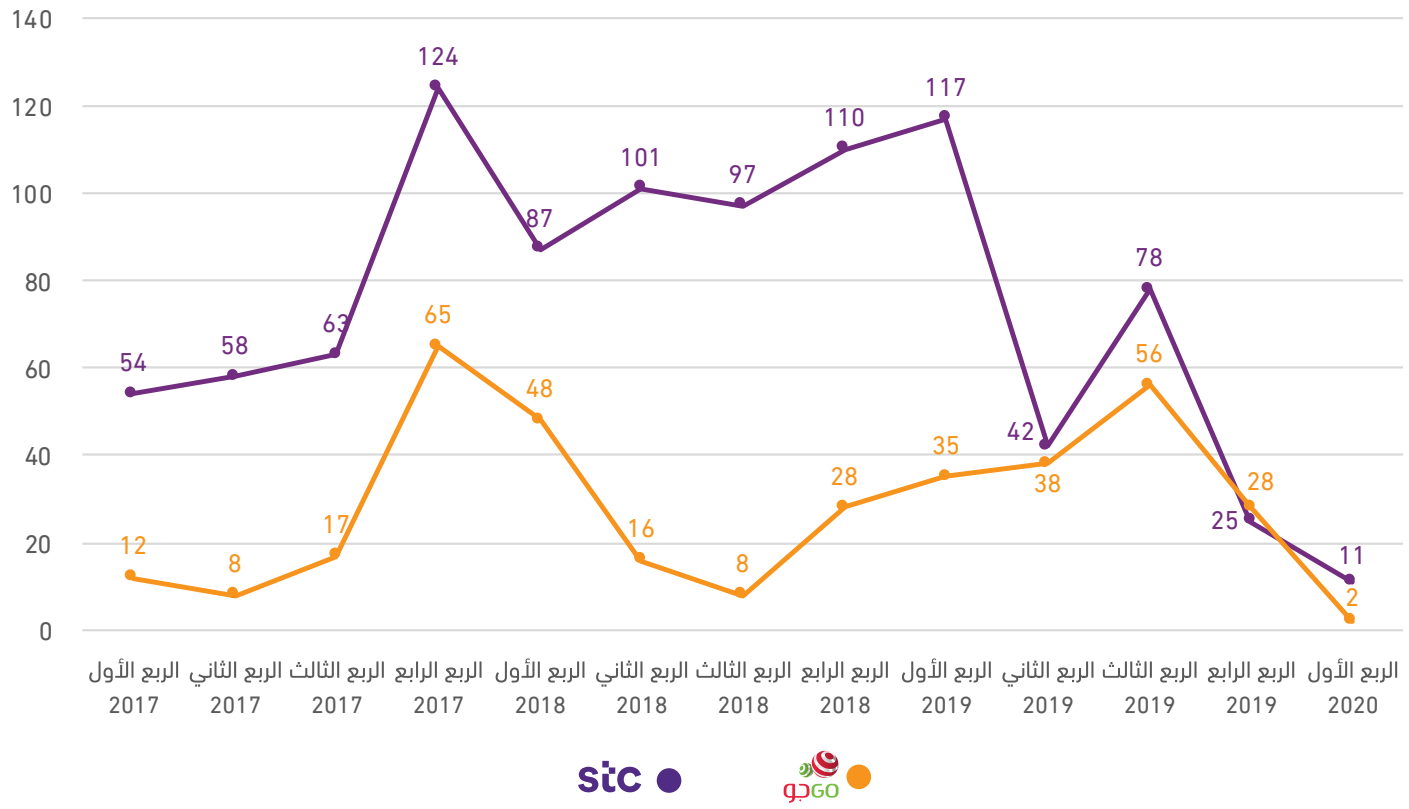
(الرسم البياني 6) يوضح التحسن في أداء كلا من شركة موبايلي وشركة الاتصالات السعودية خلال الربع الأول من عام 2020م مقارنة بالربع المماثل من العام الماضي وذلك في فئة خدمات الاتصالات الصوتية المتنقلة، حيث سجلت كلا من شركة موبايلي وشركة الاتصالات السعودية أفضل أداء لهما منذ بداية إطلاق المؤشر.

وعلى العكس انخفض أداء شركة فيرجن وشركة ليبارا خلال الربع الأول من عام 2020م مقارنة بالربع ذاته من عام 2019م، في حين حلت شركة زين في صدارة قائمة الشركات الأكثر شكاوى في ذات الفئة.




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

# تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات



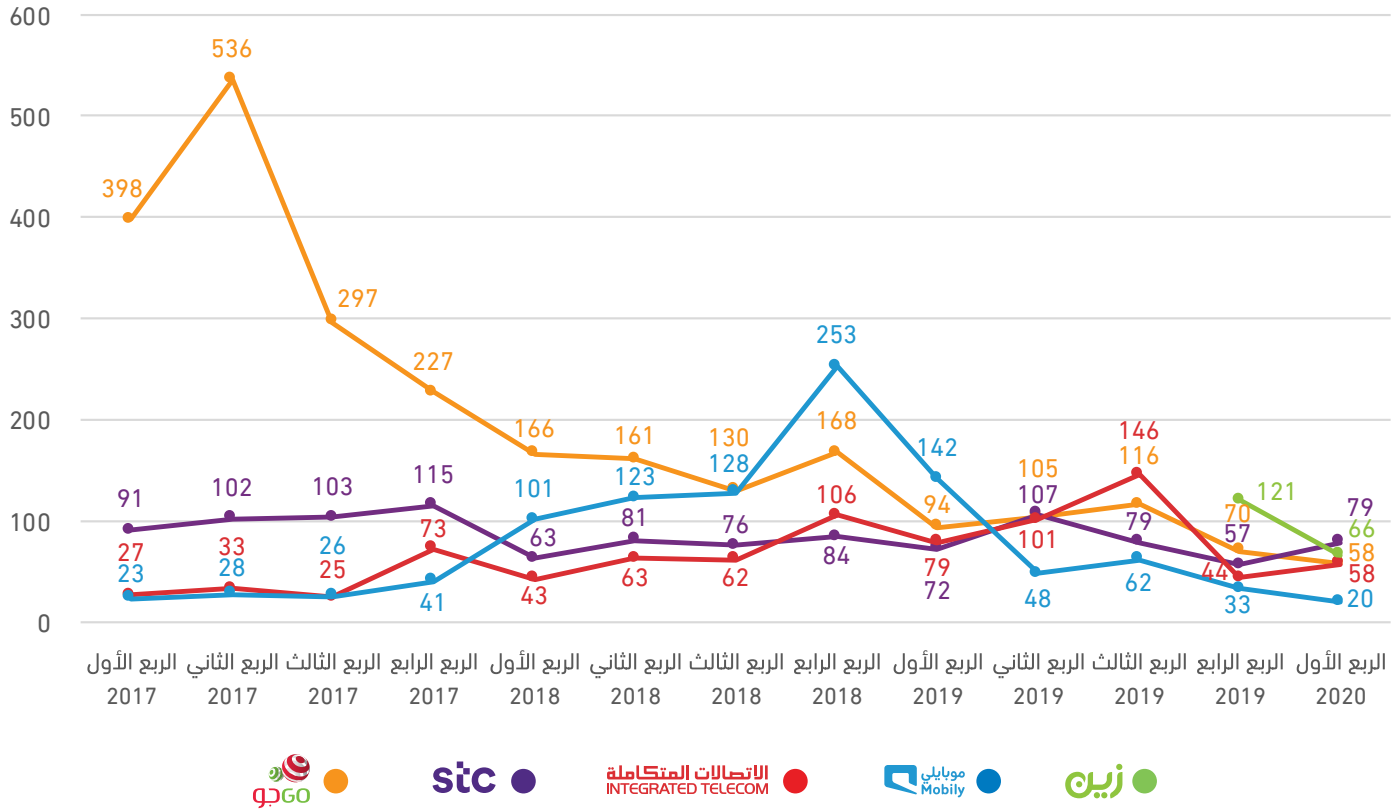

الرسم البياني 7 : أعداد الشكاوى في فئة الاتصال الصوتي الثابت لكل 100,000 اشتراك

(الرسم البياني 7) يوضح التحسن في أداء كلا من شركة اتحاد عذيب للاتصالات (جو) وشركة الاتصالات السعودية خلال الربع الأول من عام 2020م مقارنة بالربع المماثل من العام الماضي وذلك في فئة الاتصالات الصوتية الثابتة، حيث سجلت كلتا الشركتين أفضل أداء لهما منذ بداية إطلاق المؤشر.

# تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

(الرسم البياني 8) يوضح التحسن في أداء كلا من شركة موبايلي وشركة اتحاد عذيب للاتصالات (جو) وشركة الاتصالات المتكاملة خلال الربع الأول من عام 2020م مقارنة بالربع المماثل من العام الماضي، حيث سجلت كلا من شركة اتحاد عذيب للاتصالات (جو) وشركة موبايلي أفضل أداء لهما منذ بداية إطلاق المؤشر. تحسن أداء شركة زين في خدمة الإنترنت الثابت خلال هذا الربع مقارنة بالربع الرابع من عام 2019م بنسبة تقدر ب 46%.

حلت شركة الاتصالات السعودية في صدارة قائمة الشركات الأكثر شكاوى خلال الربع الأول من عام 2020م وذلك في خدمة الإنترنت الثابت.

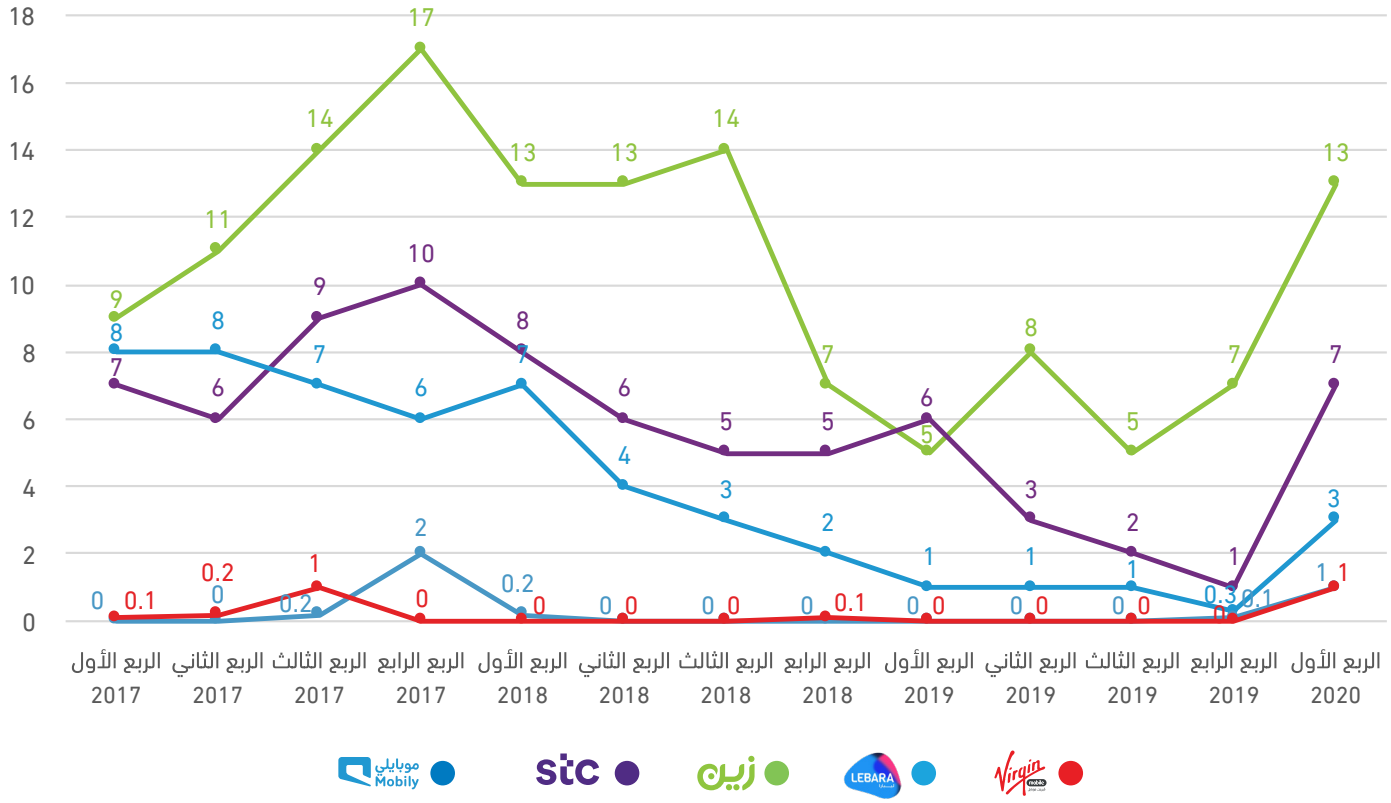



الرسم البياني 8 : أعداد الشكاوى في فئة الإنترنت الثابت لكل 100,000 اشتراك

# تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

(الرسم البياني 9) يوضح الانخفاض في أداء جميع الشركات في خدمة الإنترنت المتنقل خلال الربع الأول من العام الحالي مقارنة بالربع ذاته من عام 2019م.

حلت شركة زين في صدارة قائمة الشركات الأكثر شكاوى في فئة الإنترنت المتنقل خلال الربع الأول من عام 2020م.




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

# منهجية حساب مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

يستطيع المستخدمين سواء كانوا أفراداً أو شركات بعد التقدم إلى مقدم الخدمة وعدم حل الشكوى من قبلها بتصعيد شكواهم إلى هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات عن طريق نظام الشكاوى الإلكتروني على موقع الهيئة أو تطبيقها الإلكتروني. حيث يتم جمع الشكاوى المستقبلة 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

فـي هـذا التقرير يجـدر بنا أن ننبـه إلى بعض القيـود أو المحـددات المهمة لبيانات الشكاوى التي نقوم بنشرها وهي كالتالي:

هـذه البيانـات تشـمل فقط بيانـات الشـكاوى المصعدة من قبـل العميل للهيئة ولا تشمل الشكاوى المقدمة لمزود الخدمة بصورة مباشرة.

فـي حال بدء مقـدم الخدمة في تقديم خدمة جديدة، فسـوف يتم تضمين بياناته بعد مرور سنة من بدء تقديمه للخدمة.

## نطاق بيانات الشكاوى المنشورة

إن التركيـز فـي هذا التقرير منصباً على شـكاوى المسـتخدمين ضـد مقدمي الخدمات والتـي لها صلـة بالتالي: شـكاوى خدمات الاتصالات المتنقلة والتي تشـمل شـكاوى الاتصالات الصوتية المتنقلة وشـكاوى الإنترنت المتنقل، وشكاوى خدمات الاتصالات الثابتة والتي تشـمل شكاوى الاتصالات الصوتية الثابتة وشكاوى الإنترنت الثابت، كما تـم توضيحها سـلفاً في مقدمـة التقرير. كمـا أن بيانات الشـكاوى المعروضة في هذا التقرير مستبعدة منها بعض الشكاوى[2]

(2) الشـكاوى المسـتبعدة هي: الشكوى المتكررة من نفس العميل ولنفس السـبب، الشكاوى الوهمية، الشكاوى المبنية على أسباب غير صحيحة، الشكاوى التي ليست من اختصاص الهيئة.

# 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 مفوترة مضافا لها خدمة الإنترنت).

**إن طريقة تسجيل شكاوى الخدمات المدمجة لا تخلوا من حالتين:**

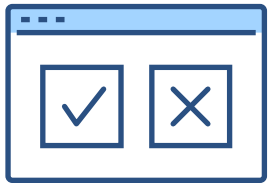
إذا كانت الشكوى بخصوص خدمة واحدة فإن تسجيل الشكوى يكون على هذه الخدمة وحدها وليس على جميع الخدمات.

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 الإنترنت فإن النظام يقوم بتسجيل شكوتين كل على حده).

(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 أعداد 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 أعداد 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]:

**مؤشر تصنيف مقدمي الخدمة (الشكاوى المصعدة للهيئة) = "عدد الشكاوى المصعدة للهيئة" / "أعداد الاشتراكات لدى مقدم الخدمة" × 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 الالكتروني لدى الهيئة وعن طريق تقرير دراسات السوق الخاصة بالهيئة.

# نسبة أعداد الشكاوى المصعدة إلى إجمالي أعداد الشكاوى لدى مقدم الخدمة

يوضح هذا القسم تفاعل مقدمي الخدمة في معالجة شكاوى المستخدمين قبل تصعيدها للهيئة من خلال حساب أعداد الشكاوى المصعدة للهيئة ونسبتها لإجمالي أعداد الشكاوى الواردة لدى مقدم الخدمة، ومن أجل استعراض بيانات المؤشر بشكل أسهل للمستخدم، تم استخدام وحدة قياس وهي 100,000 شكوى واردة لدى مقدم الخدمة.

نسبة أعداد الشكاوى المصعدة إلى إجمالي أعداد الشكاوى لدى مقدم الخدمة = "عدد الشكاوى المصعدة للهيئة" /"إجمالي أعداد الشكاوى الواردة لدى مقدم الخدمة" × 100.000

# نسبة الشكاوى المصعدة إلى إجمالي أعداد الشكاوى لدى مقدم الخدمة

حلت في صدارة قائمة الشركات في نسبة أعداد الشكاوى المصعدة للهيئة إلى إجمالي أعداد الشكاوى لدى مقدم الخدمة.

حلت كأفضل شركة خلال الربع الأول من عام 2020 م في أعداد الشكاوى المصعدة للهيئة إلى إجمالي أعداد الشكاوى لدى مقدم الخدمة.

| | الربع الأول 2020 |
|---|---|
| Virgin mobile | 1,666 |
| stc | 1,089 |
| زين | 1,066 |
| LEBARA | 837 |
| موبايلي Mobily | 517 |
| GOجو | 457 |
| الاتصالات المتكاملة INTEGRATED TELECOM | 333 |

الأكثر شكاوى

لكل 100,000 شكوى واردة لدى مقدم الخدمة

الأقل شكاوى

الرسم البياني 10: أعداد الشكاوى المصعدة للهيئة لكل 100,000 شكوى لدى مقدم الخدمة

هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات

Communications and Information Technology Commission