



مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات من حيث الشكاوى المصعدة للهيئة





28

نسبة الشكاوى
المصعدة إلى
إجمالي أعداد
الشكاوى لدى
مقدم الخدمة



24

منهجية حساب
مؤشر تصنيف
مقدمي خدمات
الاتصالات



18

تحليل بيانات
مؤشر تصنيف
مقدمي خدمات
الاتصالات



14

مؤشر تصنيف
مقدمي خدمات
الاتصالات للربع
الثاني (2020م)



11

معلومات عن
مؤشر تصنيف
مقدمي خدمات
الاتصالات



9

المقدمة



3

الملخص
التنفيذي

الملخص التنفيذي

إجمالي عدد
الشكاوى
18891

(الربع الثاني) 2020

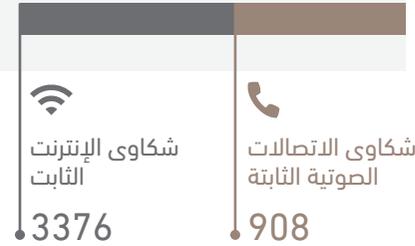
14,607



خدمات الاتصالات
المتنقلة



4,284



خدمات الاتصالات
الثابتة

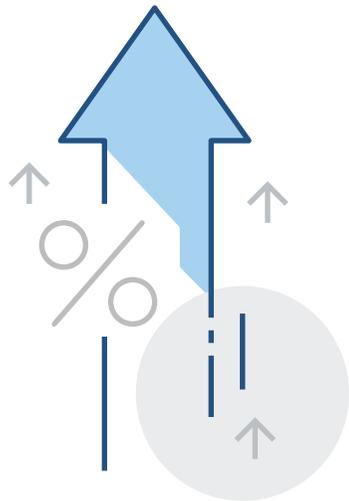


الرسم البياني 1 : إجمالي أعداد الشكاوى المصعدة للهيئة لخدمات الاتصالات

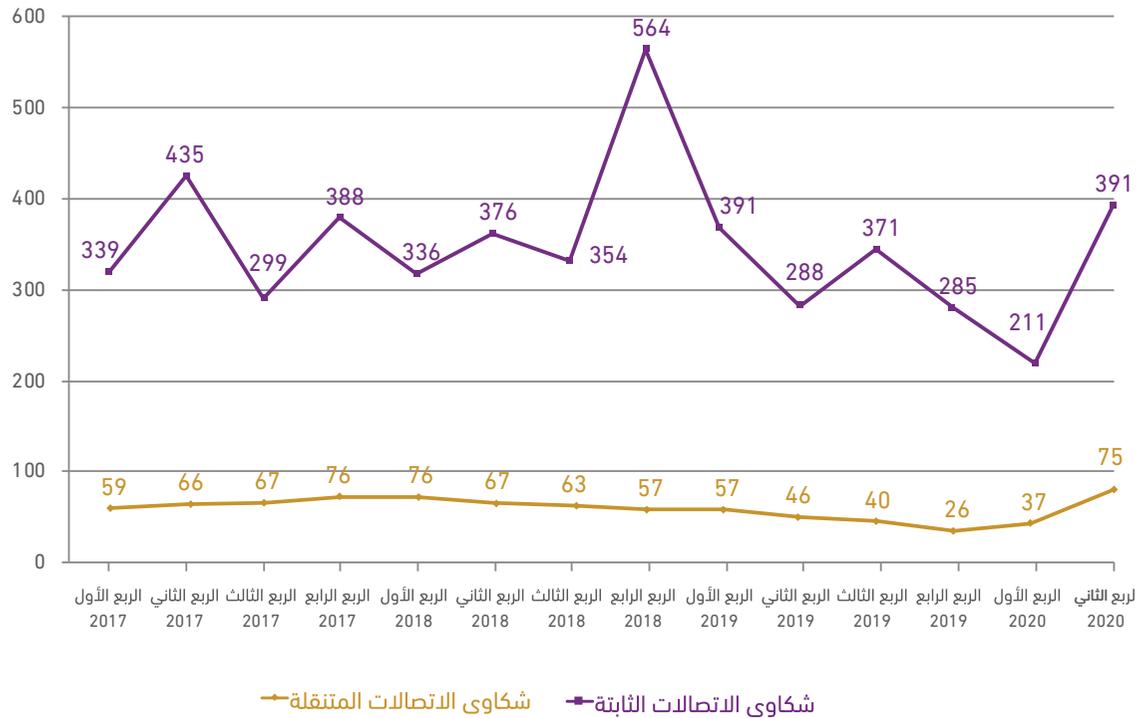
بنسبة تقارب

56%

مقارنة بالربع الثاني من عام 2019م، يلاحظ ارتفاع في إجمالي أعداد الشكاوى المصعدة للهيئة خلال الربع الثاني من عام 2020م



الملخص التنفيذي



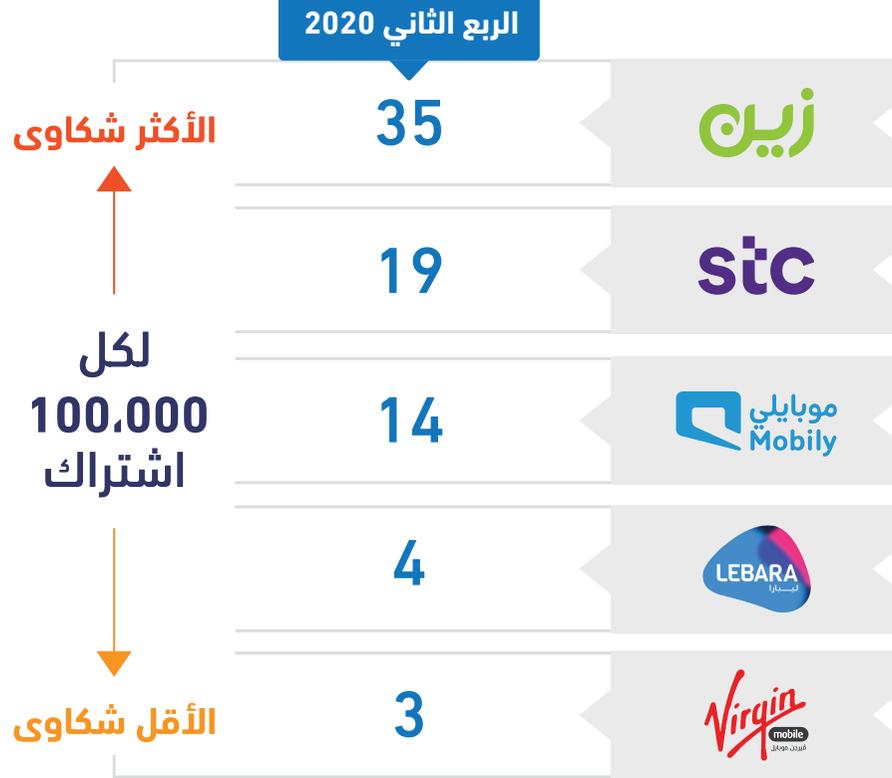
الرسم البياني 2 : إجمالي أعداد الشكاوى لكل 100,000 اشتراك لخدمات الاتصالات الرئيسية

يعرض هذا التقرير بيانات الشكاوى المصعدة لهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات للربع الثاني من عام 2020م، 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 2019م يلاحظ الارتفاع في إجمالي أعداد الشكاوى لكل 100,000 اشتراك لخدمات الاتصالات الثابتة و خدمات الاتصالات المتنقلة، حيث انخفض أداؤهما خلال الربع الثاني من عام 2020م بنسب تقدر ب 36% و 63% على التوالي، كما هو موضح في **(الرسم البياني 2)**.

الملخص التنفيذي

مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات لخدمات الاتصالات المتنقلة



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



سجلت أكثر عدد شكاوى، حيث تم تسجيل 35 شكوى لكل 100,000 مشترك.



تعود أغلب أسباب ارتفاع عدد الشكاوى إلى



2 عدم تقديم خدمة أو تفعيلها أو تطبيق مزاياها

1 الاعتراض على الفواتير والالتزامات المالية

مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات
من حيث الشكاوى المصعدة 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 25 شكوى لكل 100,000 مشترك.



سجلت أكثر عدد شكاوى، حيث تم تسجيل 136 شكوى لكل 100,000 مشترك.



تعود أغلب أسباب ارتفاع عدد الشكاوى إلى



1 تدني مستوى الخدمة أو انقطاعها

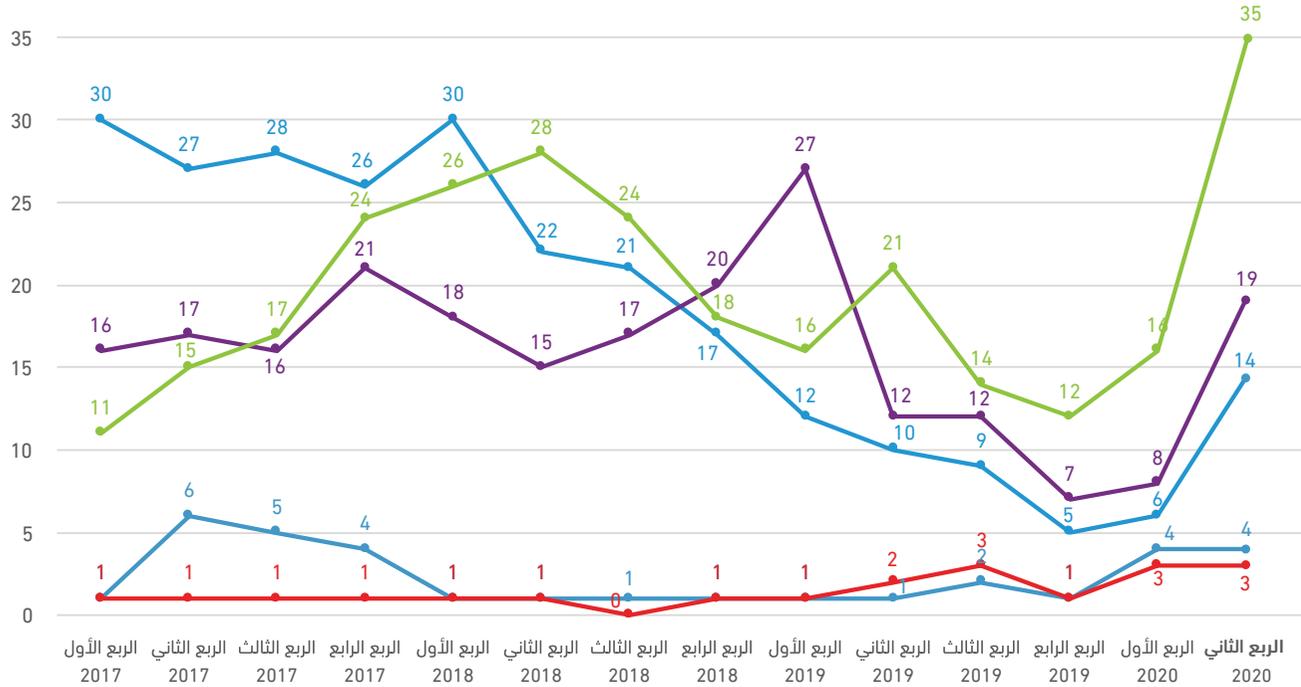
2 الاعتراض على الفواتير والالتزامات المالية

الملخص التنفيذي



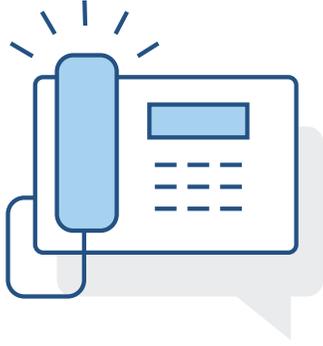
تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات لخدمات الاتصالات المتنقلة

يوضح (الرسم البياني 3) الانخفاض في أداء جميع الشركات وذلك خلال الربع الثاني من عام 2020م مقارنة بالربع ذاته من العام الماضي وذلك في خدمات الاتصالات المتنقلة، حيث سجلت شركة زين أقل أداء لها منذ بداية إطلاق المؤشر.



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

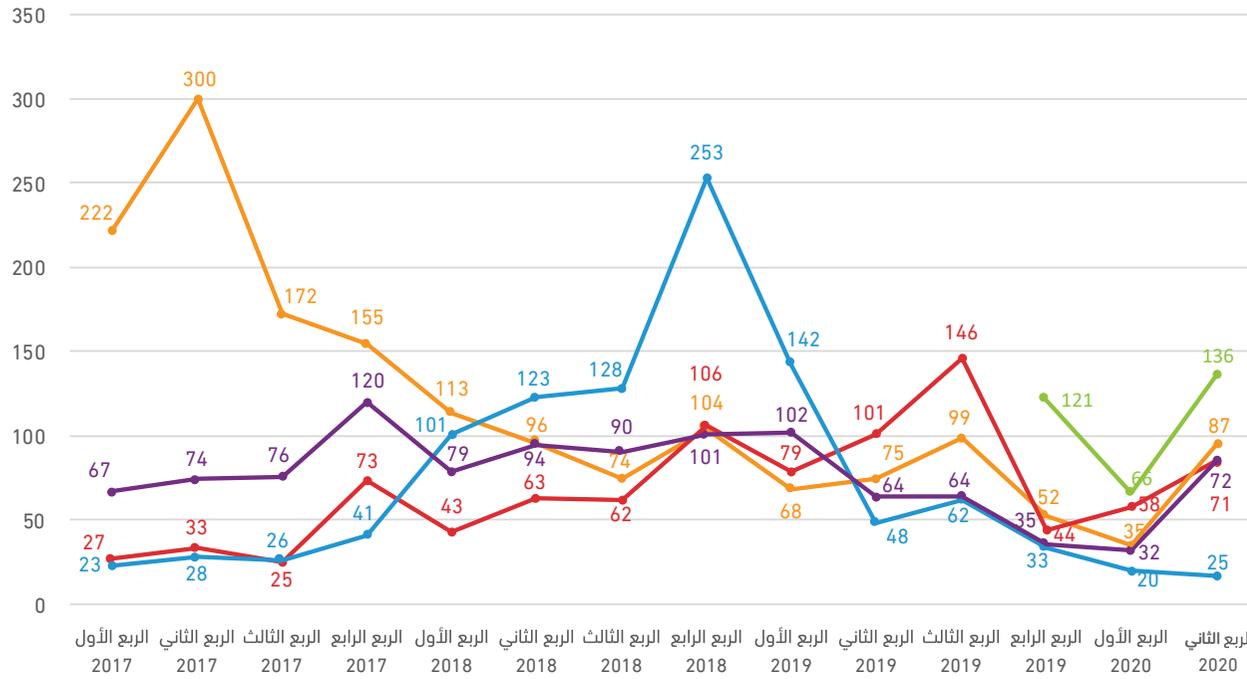
الملخص التنفيذي



تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات لخدمات الاتصالات الثابتة

(الرسم البياني 4) يوضح الانخفاض في أداء كلا من شركة الاتصالات السعودية وشركة اتحاد عذيب للاتصالات (جو) وذلك في خدمات الاتصالات الثابتة خلال الربع الثاني من عام 2020م مقارنة بذات الربع من العام الماضي، في حين ارتفع أداء كلا من شركة موبيلي وشركة المتكاملة خلال الربع الثاني من عام 2020م وذلك مقارنة بذات الربع من عام 2019م.

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



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

المقدمة

يعرض هذا التقرير بيانات الشكاوى المصعدة لهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات للربع الثاني من عام 2020م (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⁾ للهيئة للربع الثاني من عام 2020م. يتضمن التقرير عرض للبيانات السابقة فيما يخص الشكاوى المصعدة للهيئة ومقارنتها بالربع الثاني من عام 2019م.



(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.

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):
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 (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.





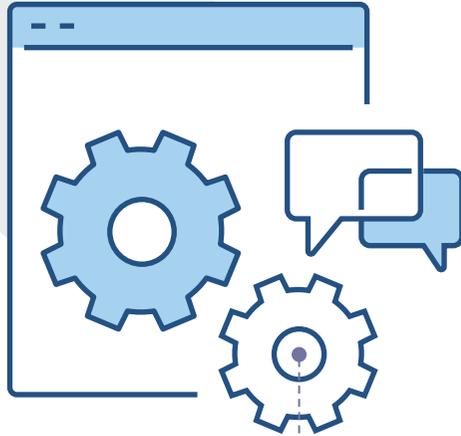
معلومات عن مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

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

إضافة إلى ذلك يعرض هذا القسم الفوائد المرجوة من نشر هذه الإحصائيات 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.



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.



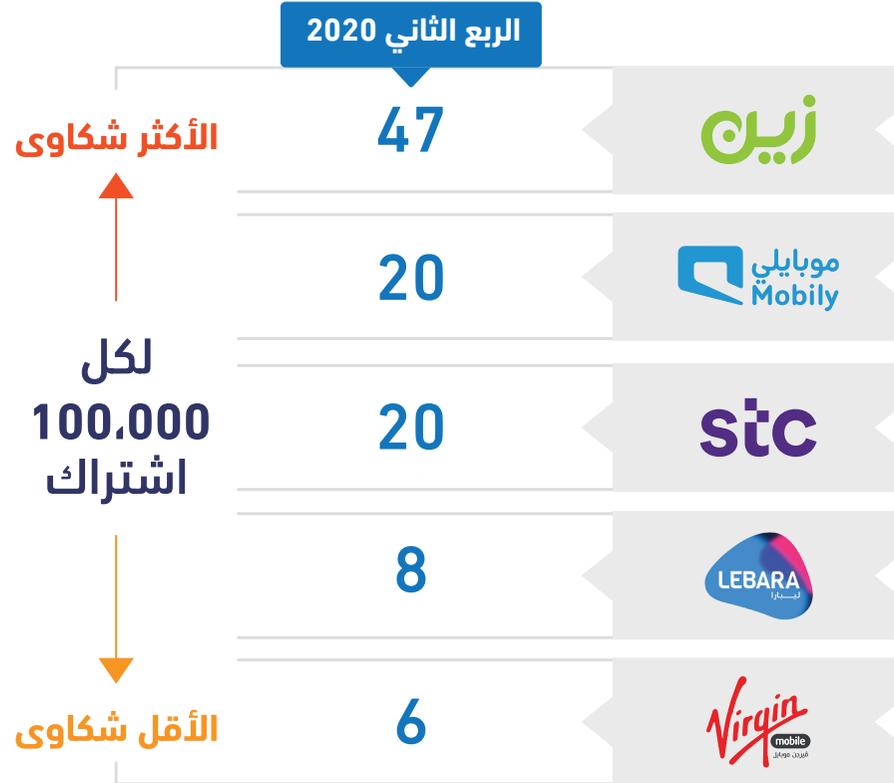
تقديم معلومات عن أداء مقدمي الخدمات في حل شكاوى عملائهم.



مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات



الاتصالات الصوتية المتنقلة



سجلت أقل عدد شكاوى ، حيث تم تسجيل 6 شكاوى لكل 100,000 اشتراك.



سجلت أكثر عدد شكاوى، حيث تم تسجيل 47 شكاوى لكل 100,000 اشتراك



تعود أغلب أسباب ارتفاع عدد الشكاوى إلى



2 تأسيس (رقم - خدمة) دون طلب المستخدم

1 الاعتراض على الفواتير والالتزامات المالية



مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

الاتصالات الصوتية الثابتة



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



سجلت أكثر عدد شكاوى حيث تم تسجيل 23 شكاوى لكل 100,000 اشتراك.



تعود أغلب أسباب ارتفاع عدد الشكاوى إلى



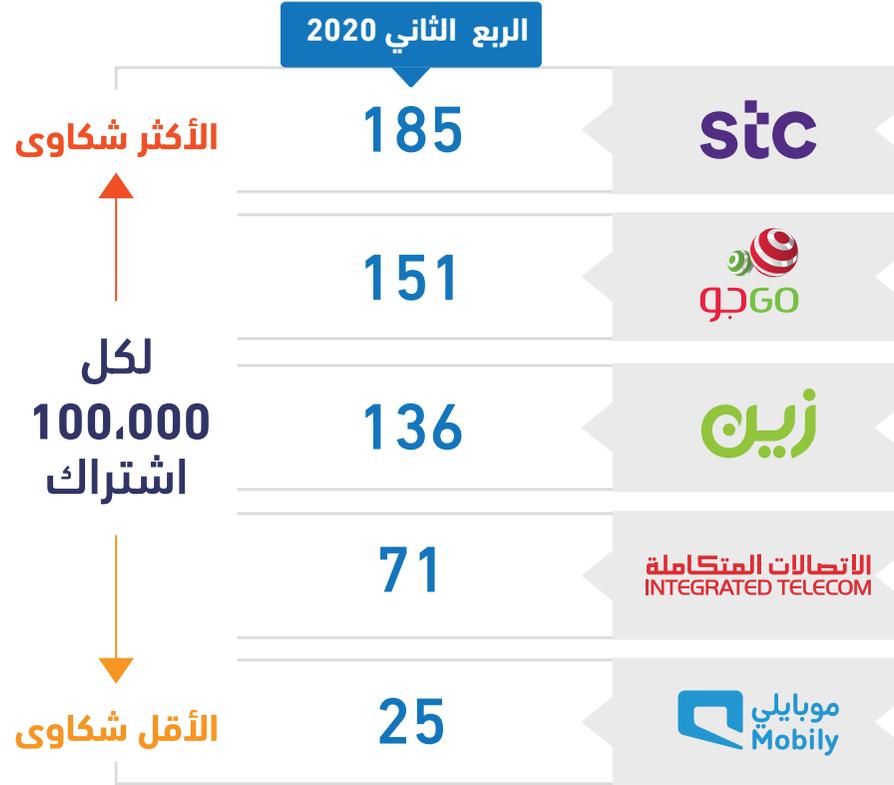
1 تأسيس (رقم - خدمة) دون طلب المستخدم

2 الاعتراض على الفواتير والالتزامات المالية



مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

الإنترنت الثابت



سجلت أقل عدد شكاوى، حيث تم تسجيل 25 شكوى لكل 100,000 اشتراك.



سجلت أكثر عدد شكاوى، حيث تم تسجيل 185 شكوى لكل 100,000 اشتراك.



تعود أغلب أسباب ارتفاع عدد الشكاوى إلى



1 تدني مستوى الخدمة أو انقطاعها

2 الاعتراض على الفواتير والالتزامات المالية

مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات



الإنترنت المتنقل



جاءت كأفضل شركة في فئة الإنترنت المتنقل، حيث لم يتم تسجيل أي شكاوى مصعدة لكل 100,000 اشتراك.



سجلت أكثر عدد شكاوى، حيث تم تسجيل 27 شكاوى لكل 100,000 اشتراك.

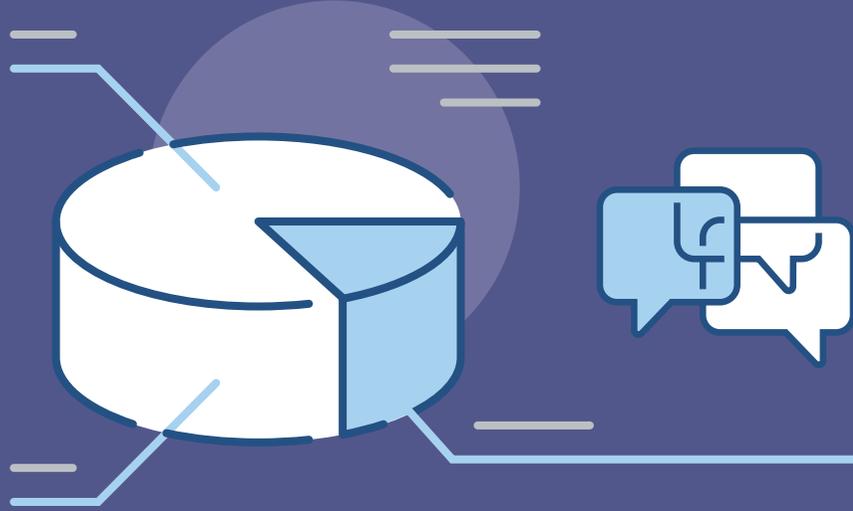


2 عدم تقديم خدمة أو تفعيلها أو تطبيق مزاياها

1 تدني مستوى الخدمة أو انقطاعها

تعود أغلب أسباب ارتفاع عدد الشكاوى إلى





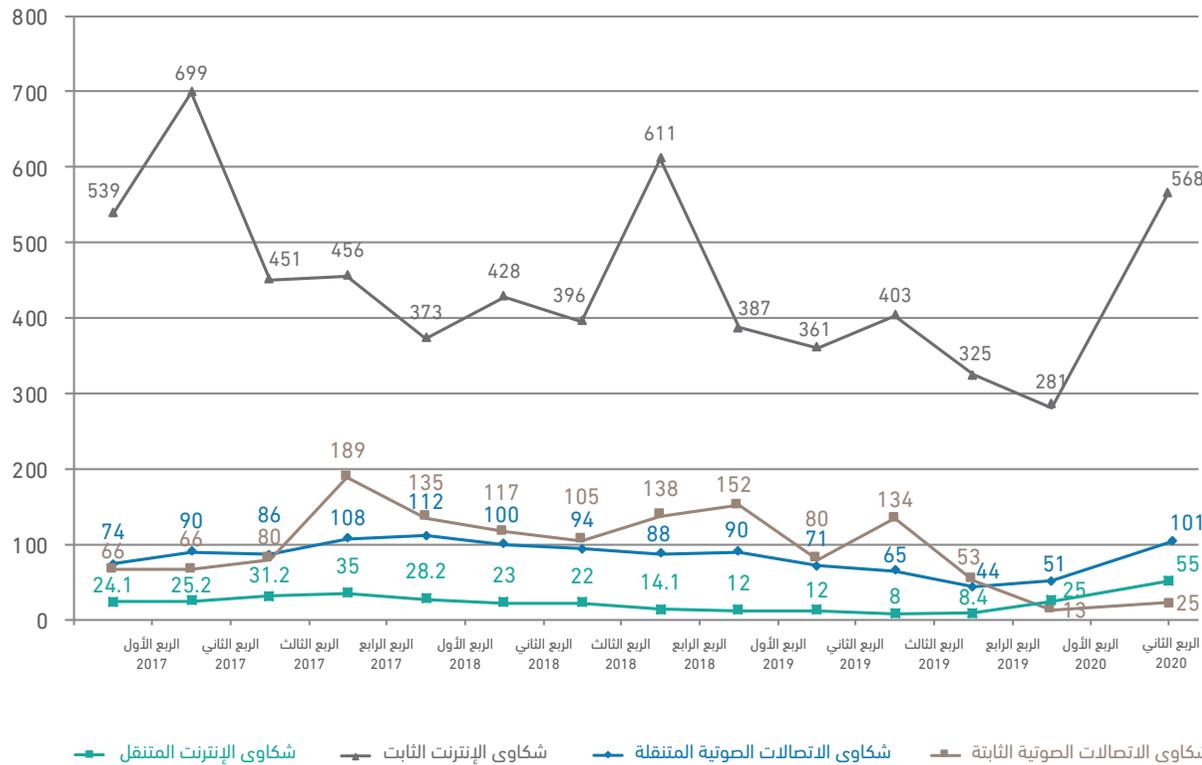
تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

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



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

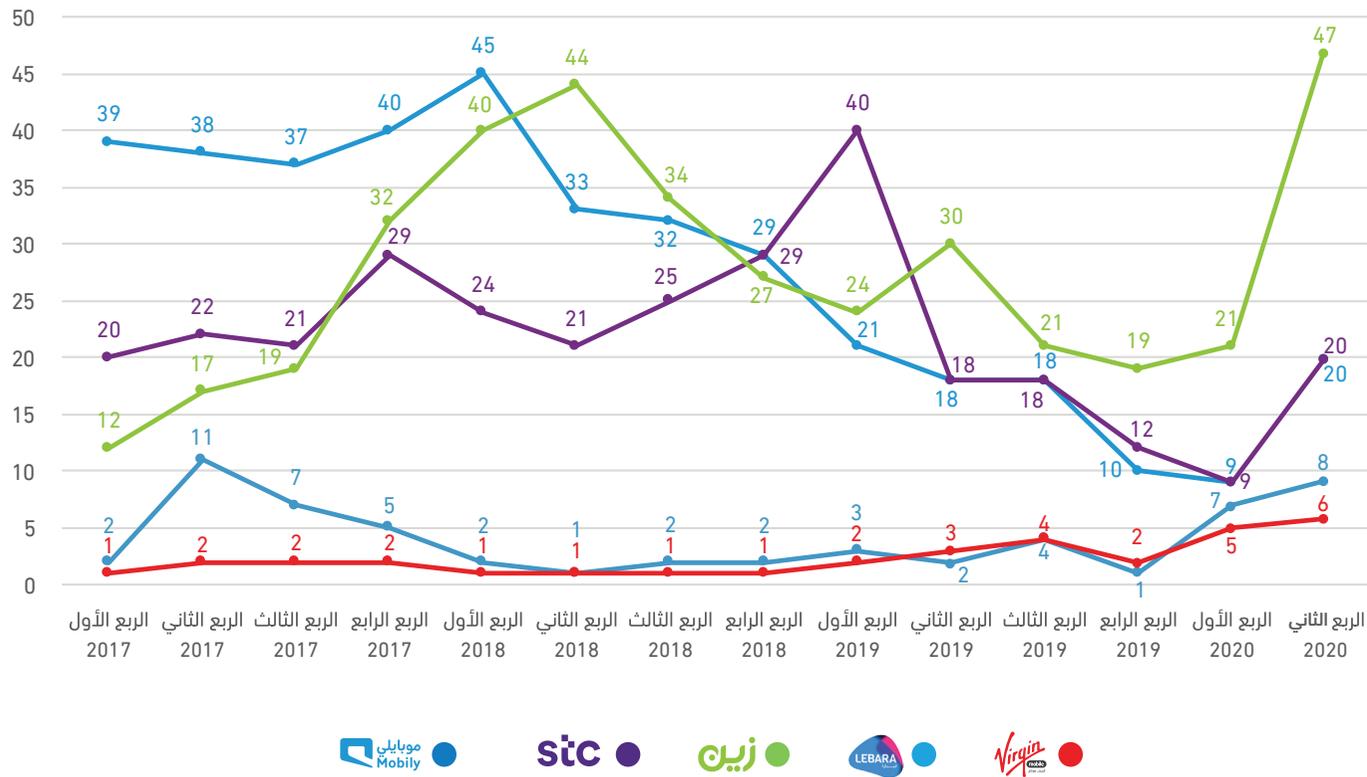
مقارنة بالربع الثاني من عام 2019 م يلاحظ الارتفاع في إجمالي أعداد الشكاوى لكل 100,000 مشترك لخدمات الاتصالات الصوتية المتنقلة وخدمة الإنترنت المتنقل وخدمة الإنترنت الثابت وذلك خلال الربع الثاني من عام 2020م، حيث سجلت خدمة الإنترنت المتنقل أقل أداء لها منذ بداية إطلاق المؤشر كما هو موضح في (الرسم البياني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

ارتفع أداء خدمات الاتصالات الصوتية الثابتة خلال الربع الثاني 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 مشترك



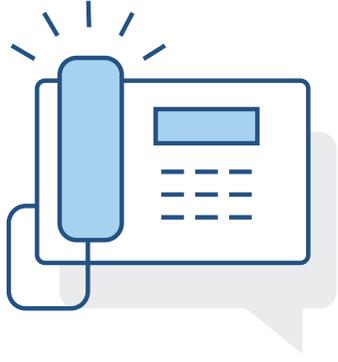
تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات



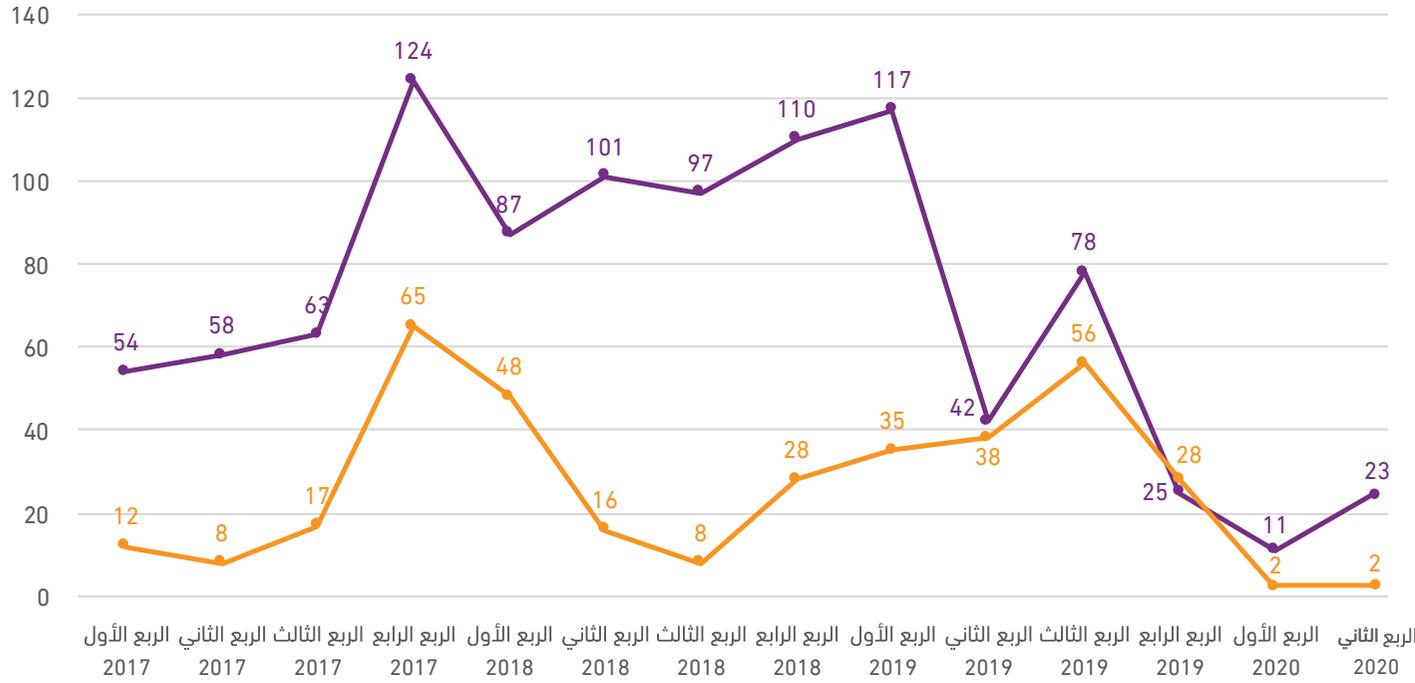
(الرسم البياني 6) يوضح الانخفاض في أداء جميع الشركات في فئة خدمات الاتصالات الصوتية المتنقلة وذلك خلال الربع الثاني من عام 2020م مقارنة بالربع المماثل من عام 2019م.

سجلت كلا من شركة زين وشركة فيرجن خلال الربع الثاني من عام 2020م أقل أداء لكل منهما منذ بداية إطلاق المؤشر وذلك في فئة خدمات الاتصالات الصوتية المتنقلة.

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



تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات



(الرسم البياني 7) يوضح التحسن في أداء كلا من شركة اتحاد عذيب للاتصالات (جو) وشركة الاتصالات السعودية خلال الربع الثاني من عام 2020م مقارنة بالربع المماثل من العام الماضي وذلك في فئة الاتصالات الصوتية الثابتة.

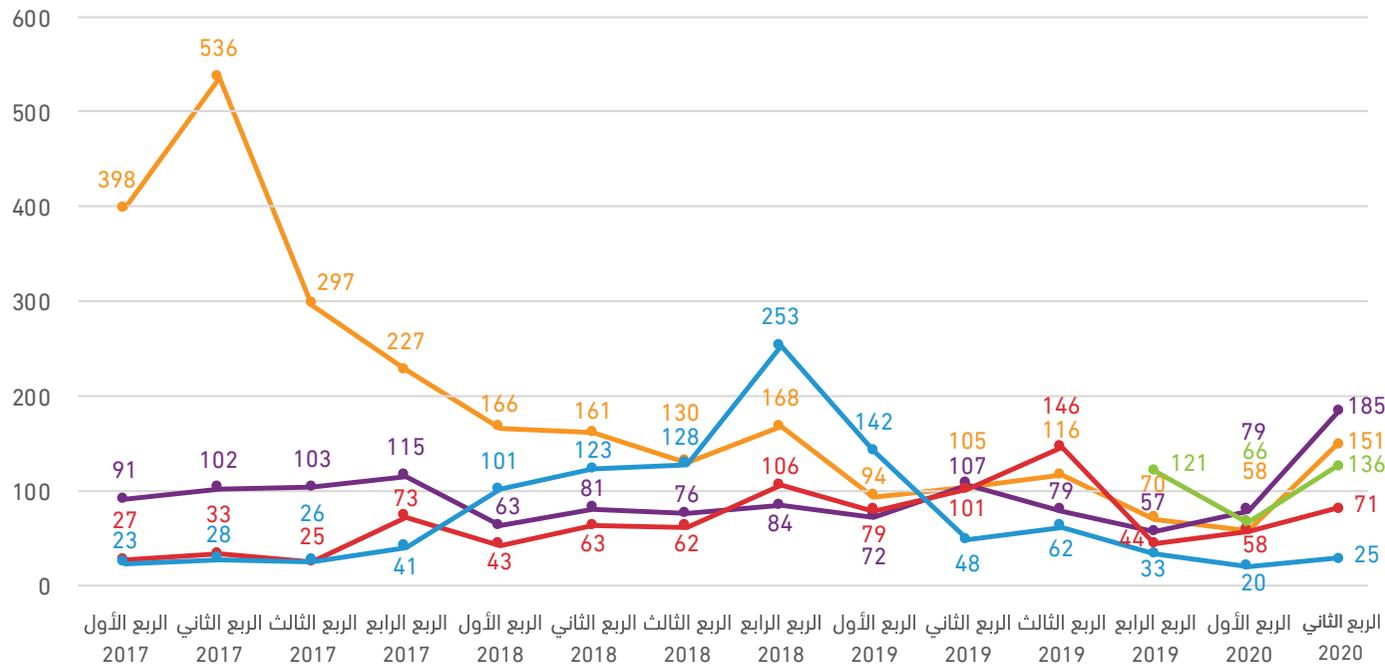
stc

جواب

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



تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات



(الرسم البياني 8) يوضح التحسن في أداء كلا من شركة موبايلي وشركة الاتصالات المتكاملة خلال الربع الثاني من عام 2020م مقارنة بالربع المماثل من العام الماضي، في حين انخفض أداء كلا من شركة الاتصالات السعودية وشركة اتحاد عذيب للاتصالات (جو) خلال الربع الثاني من عام 2020م مقارنة بالربع الثاني من عام 2019م.

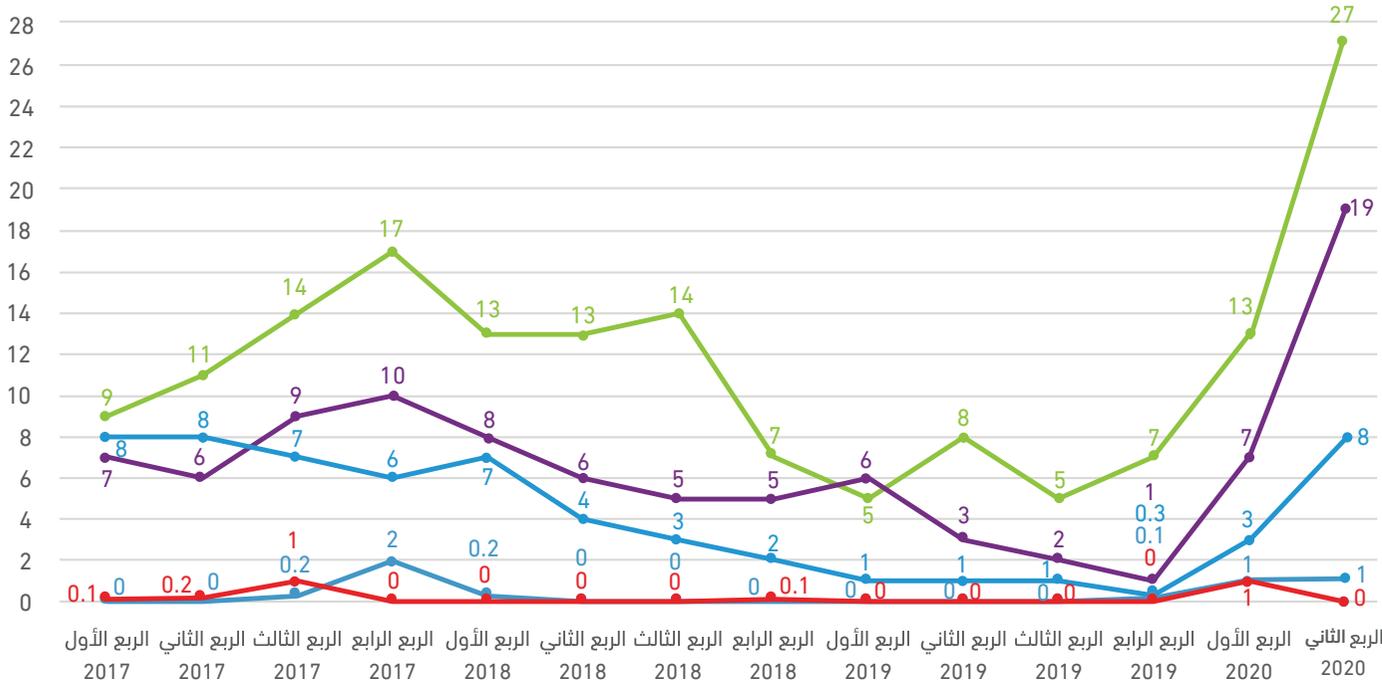
طلت شركة الاتصالات السعودية في صدارة قائمة الشركات الأكثر شكاوى للمرة الثانية على التوالي خلال الربع الثاني من عام 2020م وذلك في خدمة الإنترنت الثابت.



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



تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات



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

(الرسم البياني 9) يوضح الانخفاض في أداء أغلب الشركات في خدمة الإنترنت المتنقل خلال الربع الثاني من العام الحالي مقارنة بالربع ذاته من عام 2019م، في حين حافظت شركة فيرجن على أدائها خلال هذا الربع مقارنة بالربع الثاني من عام 2019م. سجلت كلا من شركة زين وشركة الاتصالات السعودية أقل أداء لهما خلال الربع الثاني من عام 2020م وذلك منذ إطلاق المؤشر.

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



منهجية حساب مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

يستطيع المستخدمون سواء كانوا أفراداً أو شركات بعد التقدم إلى مقدم الخدمة وعدم حل الشكاوى 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.

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 العميل ولنفس السبب، 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 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).



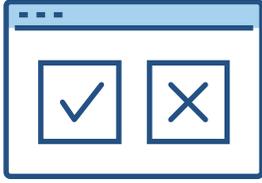
إذا كانت الشكاوى بخصوص خدمة واحدة فإن تسجيل الشكاوى يكون على هذه الخدمة وحدها وليس على جميع الخدمات.



(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 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⁾:

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

(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.



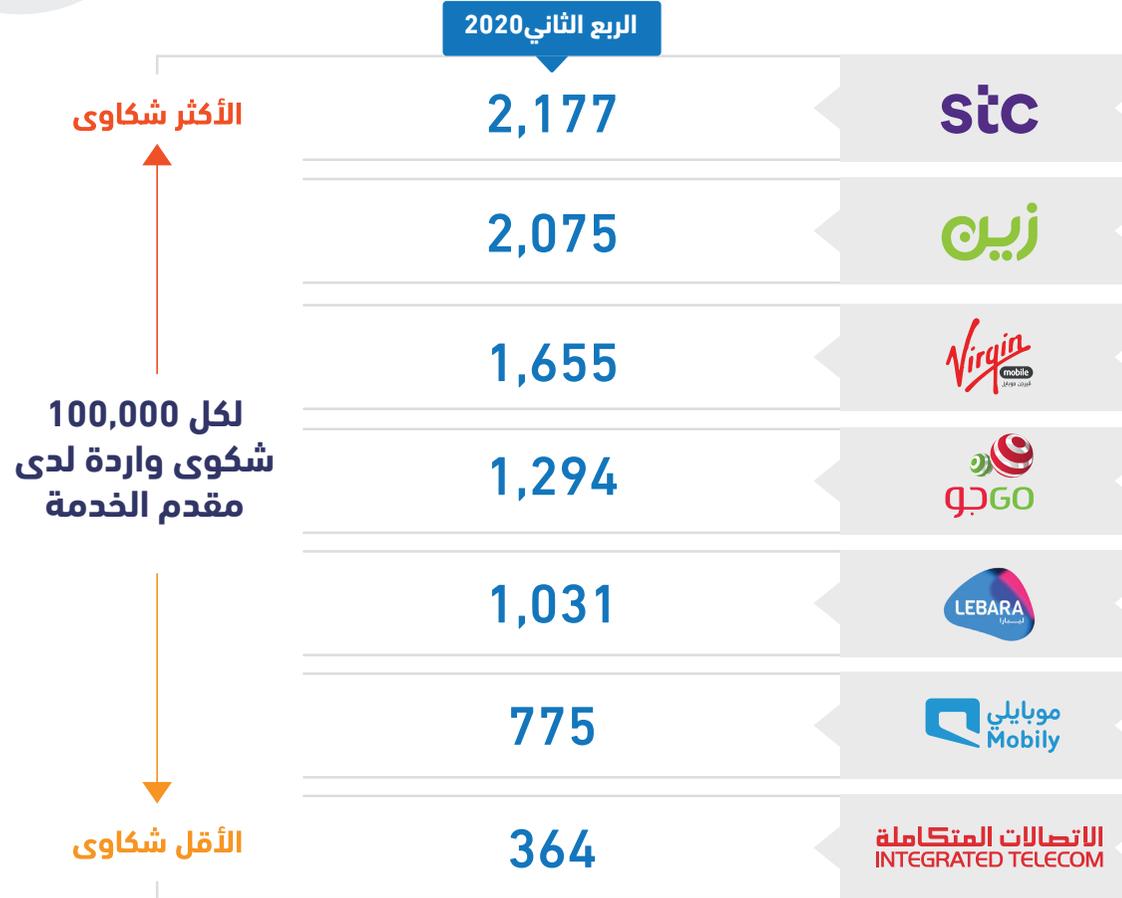
نسبة أعداد الشكاوى المصعدة إلى إجمالي أعداد الشكاوى لدى مقدم الخدمة

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 شكاوى 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



stc

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

الاتصالات المتكاملة
INTEGRATED TELECOM

طلت كأفضل شركة خلال الربع الثاني من عام 2020 م في أعداد الشكاوى المصعدة للهيئة إلى إجمالي أعداد الشكاوى الواردة لدى مقدم الخدمة.

هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات
Communications and Information Technology Commission

