



# 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  
الرابع (2019م)



12

معلومات عن  
مؤشر تصنيف  
مقدمي خدمات  
الاتصالات



9

المقدمة



3

الملخص  
التنفيذي

# الملخص التنفيذي

إجمالي عدد  
الشكاوى

7393

(الربع الرابع) 2019

5,303



خدمات الاتصالات  
المتنقلة



2,090



خدمات الاتصالات  
الثابتة

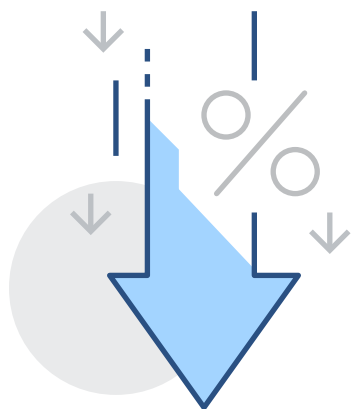


الرسم البياني 1 : إجمالي أعداد الشكاوى المصعدة للهيئة لخدمات الاتصالات

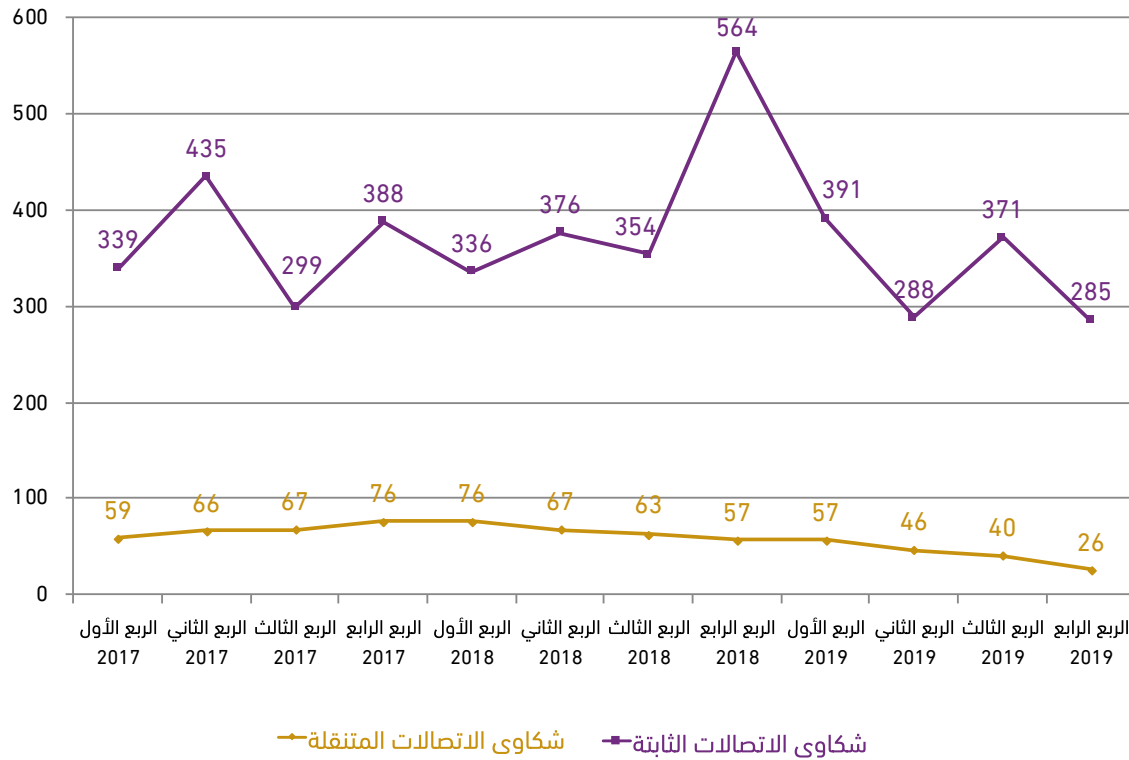
بنسبة تقارب

57%

مقارنة بالربع الرابع من عام 2018م، يلاحظ انخفاض في إجمالي أعداد الشكاوى المصعدة للهيئة خلال الربع الرابع من عام 2019م



# الملخص التنفيذي



الرسم البياني 1 : إجمالي أعداد الشكاوى لكل 100,000 مشترك لخدمات الاتصالات الرئيسية

يعرض هذا التقرير بيانات الشكاوى المصعدة لهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات للربع الرابع 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 والإنترنت الثابت).

مقارنة بالربع الرابع من عام 2018 م يلاحظ الانخفاض في إجمالي أعداد الشكاوى لكل 100,000 مشترك لخدمات الاتصالات الثابتة، في حين واصلت خدمات الاتصالات المتنقلة في التحسن الملحوظ حيث ارتفع أداؤها خلال الربع الحالي بنسبة تقارب 54% عن الربع المماثل من العام الماضي.

تجدر الإشارة إلى أن خدمات الاتصالات الثابتة وخدمات الاتصالات المتنقلة قد سجلتا أفضل أداء لهما خلال هذا الربع منذ بداية انطلاق المؤشر كما هو موضح في (الرسم البياني 1).

# الملخص التنفيذي

مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات لخدمات الاتصالات المتنقلة



سجلنا أقل عدد شكاوى ، حيث تم تسجيل شكاوى واحدة لكل منهما لكل 100,000 اشتراك.

سجلت أكثر عدد شكاوى، حيث تم تسجيل 12 شكاوى لكل 100,000 اشتراك.



2 الاعتراض على الفواتير والالتزامات المالية

1 تدني مستوى جودة الخدمة أو انقطاعها

تعود أغلب أسباب ارتفاع عدد الشكاوى إلى



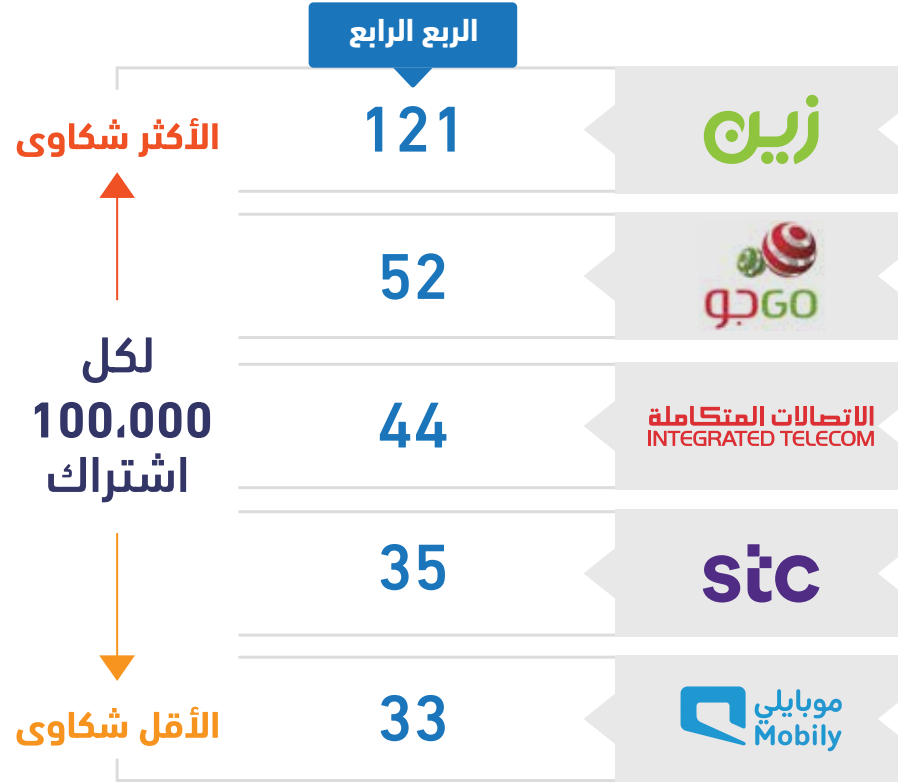
مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات من حيث الشكاوى المصدرة للهيئة

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 33 شكوى لكل 100,000 مشترك.

موبايلي  
Mobily

سجلت أكثر عدد شكاوى، حيث تم تسجيل 121 شكوى لكل 100,000 مشترك.

زيه

تعود أغلب أسباب ارتفاع عدد الشكاوى إلى



1 تدني مستوى جودة الخدمة أو انقطاعها

2 الاعتراض على الفواتير والالتزامات المالية

مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات  
من حيث الشكاوى المصدرة للهيئة

هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات  
Communications and Information Technology Commission

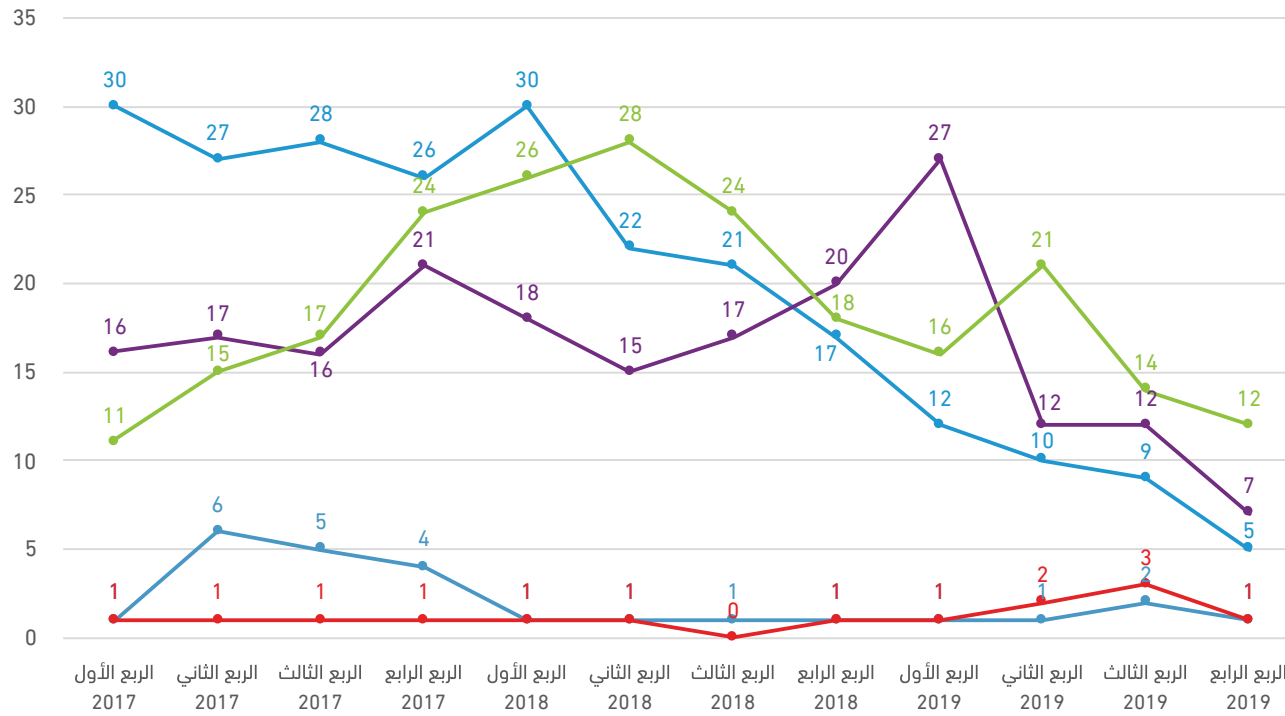
# الملخص التنفيذي



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

يوضح (الرسم البياني 2) تحسن أداء كل من شركة موبيلي وشركة الاتصالات السعودية وشركة زين خلال الربع الرابع من عام 2019م مقارنة بالربع ذاته من العام الماضي وذلك في خدمات الاتصالات المتنقلة، حيث سجلت كلا من شركة موبيلي وشركة الاتصالات السعودية أفضل أداء لهما منذ بداية انطلاق المؤشر.

حافظت كلا من شركة فيرجن وشركة ليبارا على أدائهما خلال الربع الرابع من عام 2019م مقارنة بالربع المماثل من العام الماضي وذلك في خدمات الاتصالات المتنقلة بواقع شكوى واحدة لكل 100,000 اشتراك.



موبيلي Mobily ● stc ● زين ● LEBARA ● Virgin ●

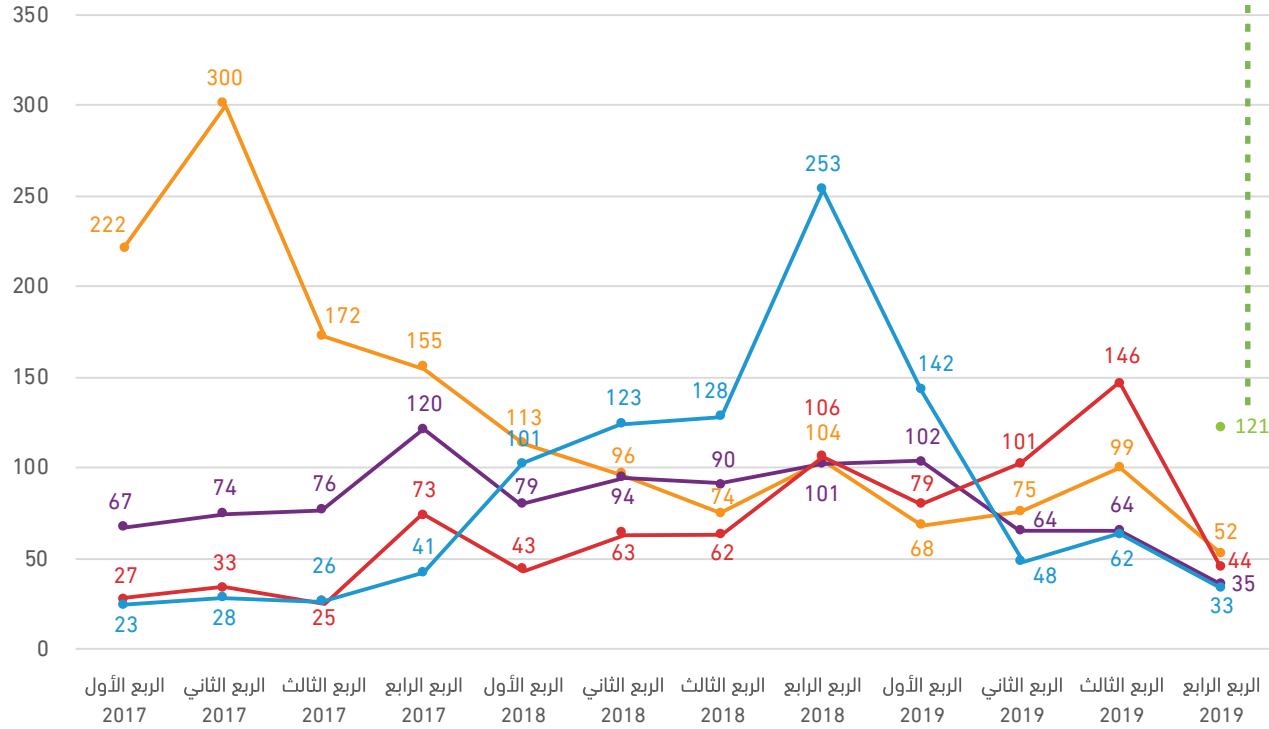
الرسم البياني 2 : أعداد الشكاوى لخدمات الاتصالات المتنقلة لكل 100,000 اشتراك

# الملخص التنفيذي



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

تم تضمين شركة زين في هذا التقرير خلال الربع الحالي بعد أن بدأت الشركة في تقديم خدمة الإنترنت الثابت.



(الرسم البياني 3) يوضح الارتفاع في أداء أغلب الشركات وذلك في خدمات الاتصالات الثابتة خلال الربع الرابع من عام 2019م مقارنة بذات الربع من العام الماضي، حيث سجلت كل من شركة الاتصالات السعودية وشركة اتحاد عذيب للاتصالات (جو) أفضل أداء لهما خلال الربع الرابع من عام 2019م.

حلت شركة زين في صدارة قائمة الشركات الأكثر شكاوى خلال الربع الرابع من عام 2019م وذلك في خدمات الاتصالات الثابتة.



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



# المقدمة

يعرض هذا التقرير بيانات الشكاوى المصعدة لهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات  
المعلومات للربع الرابع من عام 2019م (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>(1)</sup> للهيئة للربع الرابع من عام 2019م. يتضمن التقرير عرض للبيانات السابقة فيما يخص الشكاوى المصعدة للهيئة ومقارنتها بالربع الرابع 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.



# 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 كالتالي:

## 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 (الإنترنت): 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 (الإنترنت): 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.



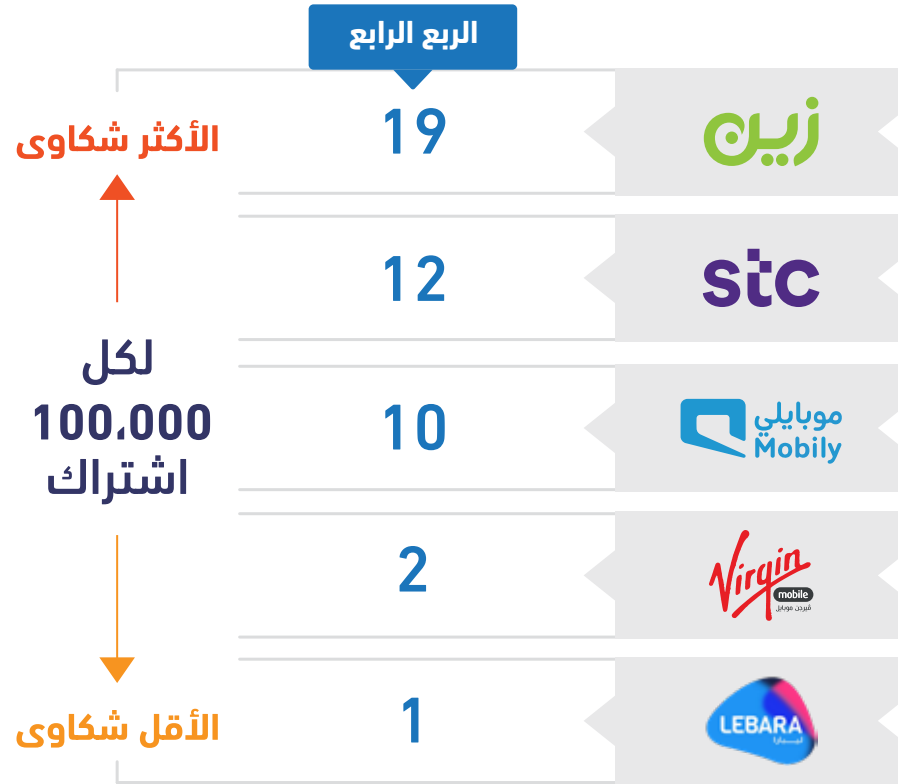
تقديم معلومات عن أداء مقدمي الخدمات في حال شكاوى عملائهم.



# مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات



## الاتصالات الصوتية المتنقلة



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



سجلت أكثر عدد شكاوى، حيث تم تسجيل 19 شكاوى لكل 100,000 مشترك



تعود أغلب أسباب ارتفاع عدد الشكاوى إلى



1 تدني مستوى جودة الخدمة أو انقطاعها

2 الاعتراض على الفواتير والالتزامات المالية



# مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

## الاتصالات الصوتية الثابتة



2 تدني مستوى جودة الخدمة أو انقطاعها

1 الاعتراض على الفواتير والالتزامات المالية

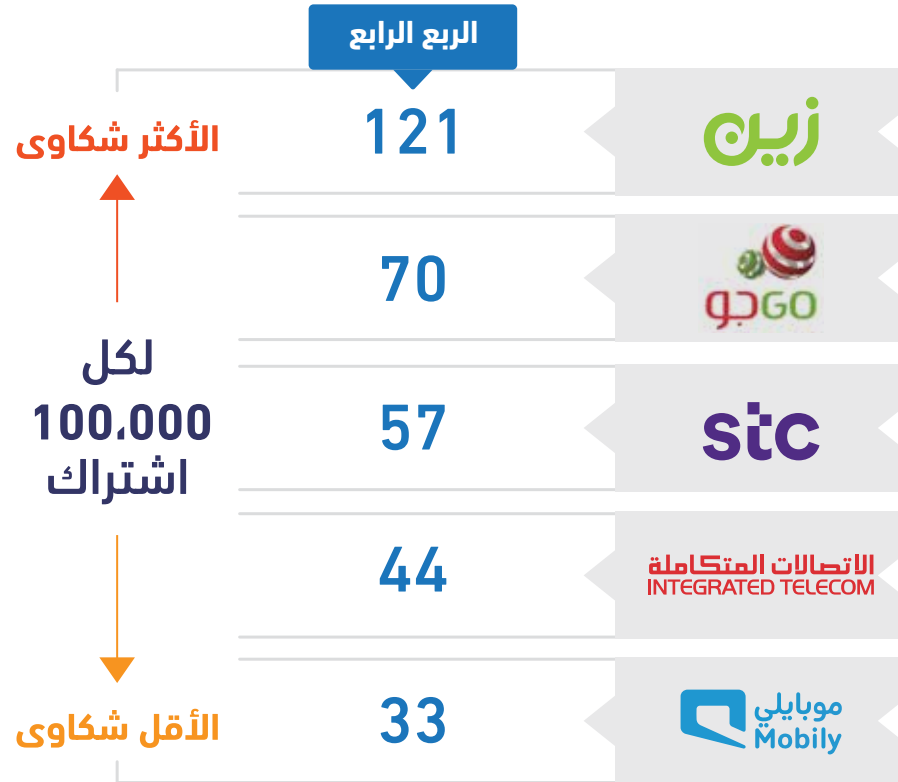
تعود أغلب أسباب ارتفاع عدد الشكاوى إلى





# مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

## الإنترنت الثابت



سجلت أقل عدد شكاوى، حيث تم تسجيل 33 شكوى لكل 100,000 اشتراك.



سجلت أكثر عدد شكاوى، حيث تم تسجيل 121 شكوى لكل 100,000 اشتراك.



2 عدم تقديم خدمة أو تفعيلها أو تطبيق مزاياها

1 تدني مستوى جودة الخدمة أو انقطاعها

تعود أغلب أسباب ارتفاع عدد الشكاوى إلى

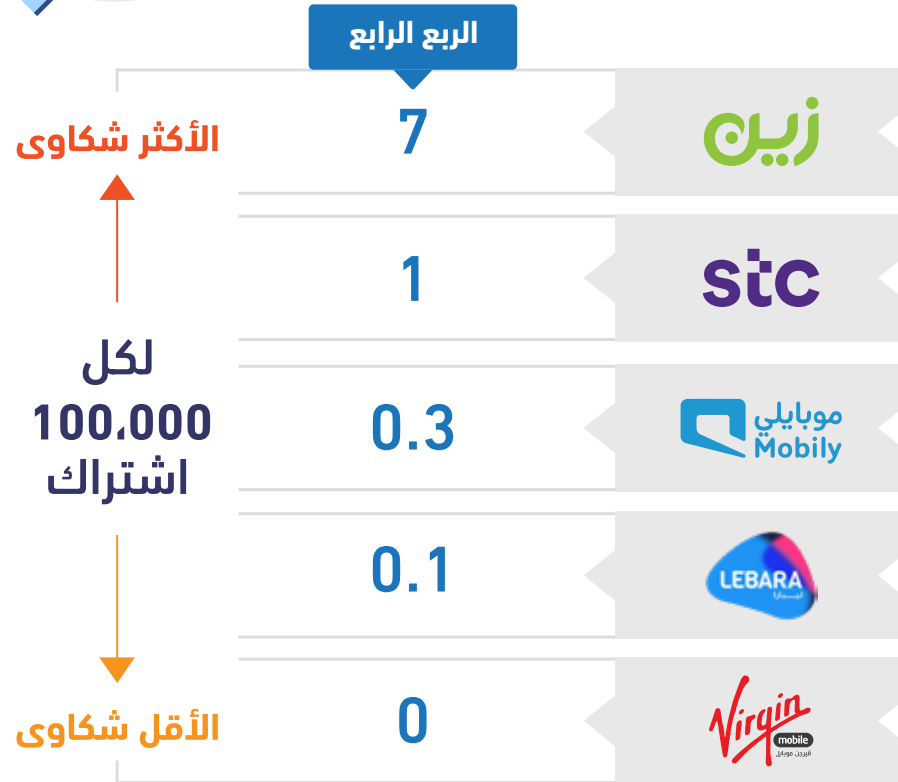




# مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات



## الإنترنت المتنقل



سجلت أقل عدد شكاوى، حيث لم يتم تسجيل أي شكاوى مصعدة خلال الربع الرابع من عام 2019م.



سجلت أكثر عدد شكاوى، حيث تم تسجيل 7 شكاوى لكل 100,000 اشتراك.

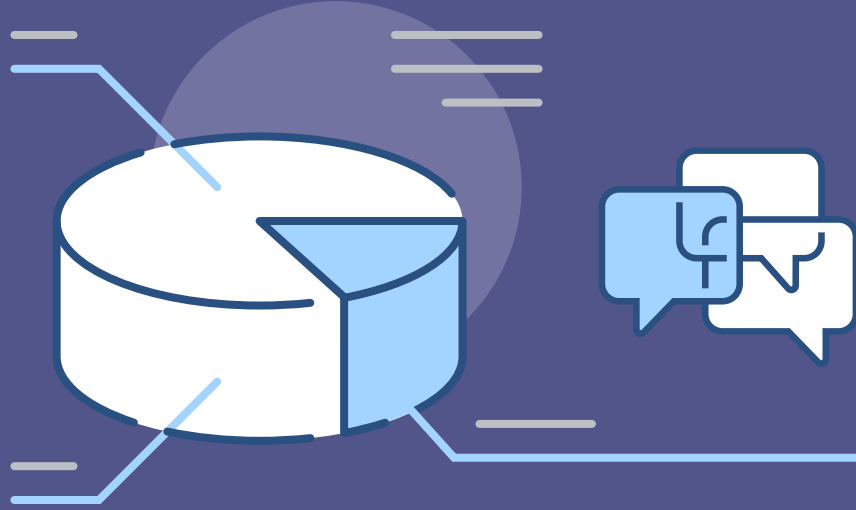


2 الاعتراض على الفواتير والالتزامات المالية

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 خدمات الاتصالات الصوتية الثابتة في التحسن الملحوظ لإجمالي أعداد الشكاوى لكل 100,000 مشترك خلال الربع الرابع من عام 2019م

مقارنة بالربع الرابع من عام 2018 م يلاحظ انخفاض في إجمالي أعداد الشكاوى لكل 100,000 مشترك لجميع فئات الخدمات وذلك خلال الربع الرابع من عام 2019م، حيث سجلت خدمة الإنترنت الثابت وخدمات الاتصالات الصوتية الثابتة وخدمات الاتصالات الصوتية المتنقلة أفضل أداء لها منذ بداية انطلاق المؤشر كما هو موضح في (الرسم البياني 5).

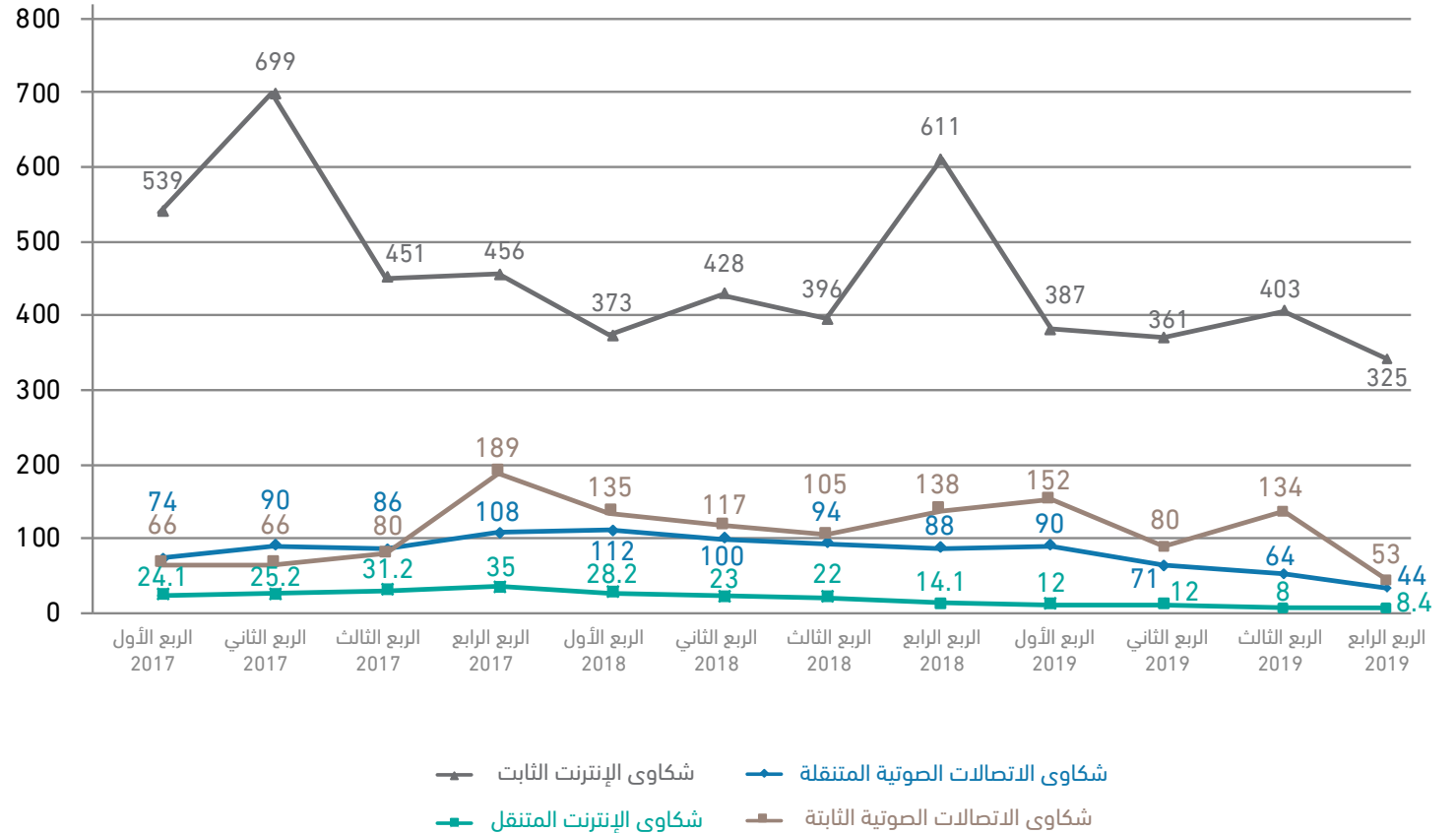
حيث أظهرت تحسنا في أدائها بنسبة تقارب



# تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

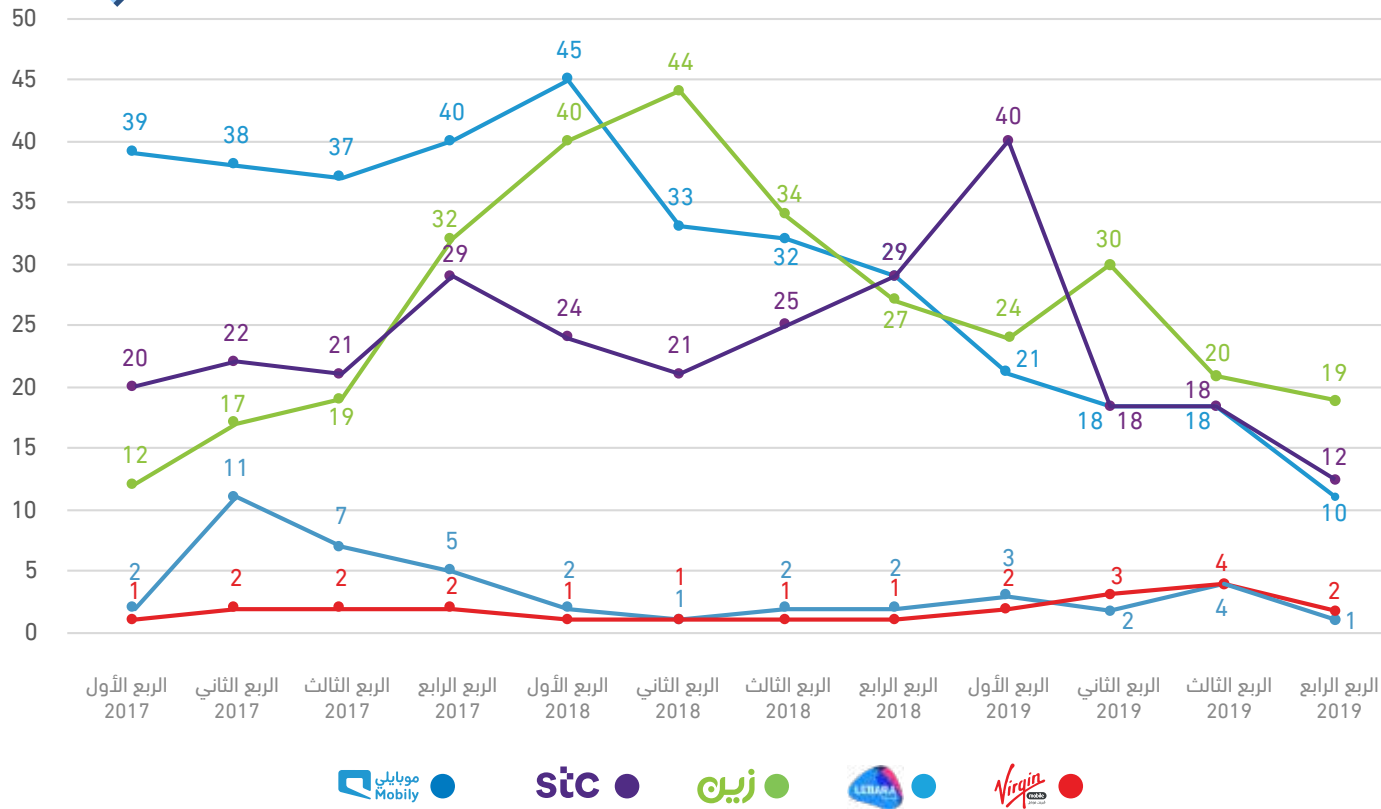


كما (يوضح الرسم البياني 5) أن الشكاوى المتعلقة بخدمات الإنترنت الثابت و الاتصالات الصوتية الثابتة لا زالت تتصدر أعداد الشكاوى لكل 100,000 مشترك.



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

# تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

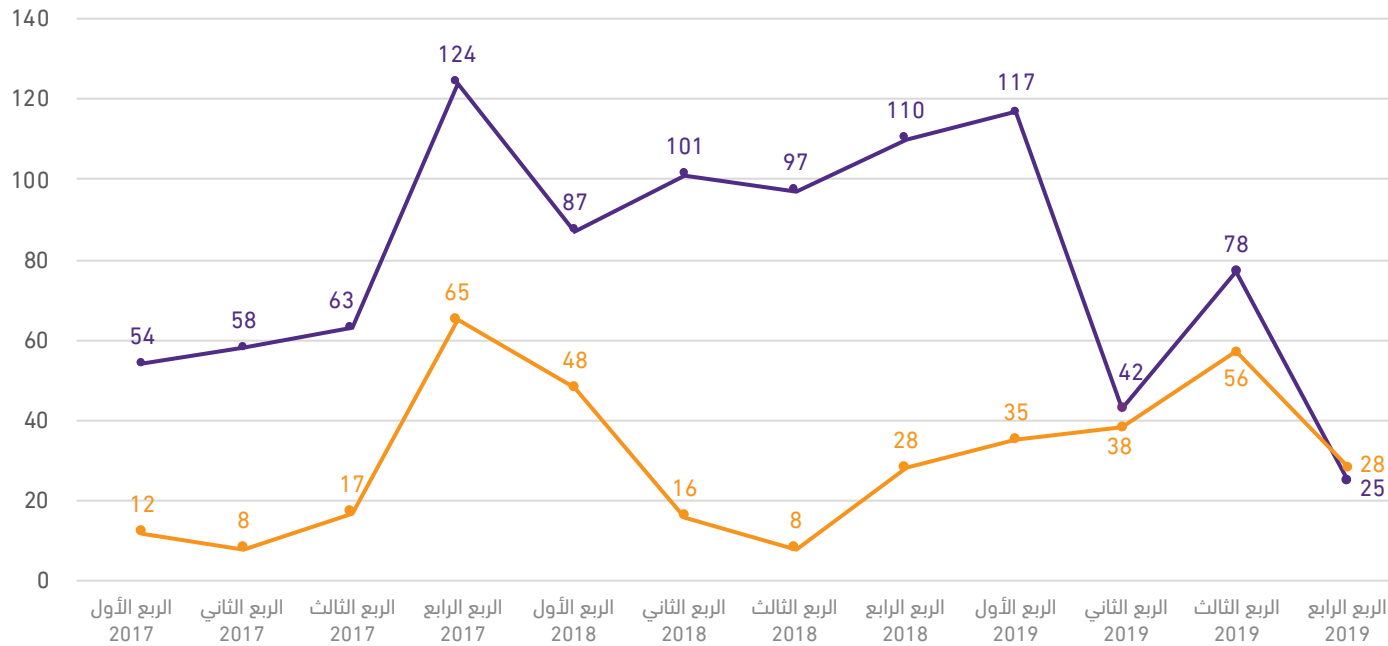


الرسم البياني 6: أعداد الشكاوى في فئة الاتصال الصوتي المتنقل لكل 100,000 مشترك

(الرسم البياني 6) يوضح التحسن في أداء كلا من شركة موبايلي وشركة الاتصالات السعودية وشركة ليبارا خلال الربع الرابع من عام 2019م 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 انطلاق المؤشر.

وعلى العكس انخفض أداء شركة فيرجن خلال الربع الرابع من عام 2019م مقارنة بالربع ذاته من عام 2018م، في حين حلت شركة زين في صدارة قائمة الشركات الأكثر شكاوى في ذات الفئة.

# تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات



(الرسم البياني 7) يوضح التحسن في أداء شركة الاتصالات السعودية في فئة الاتصالات الصوتية الثابتة خلال الربع الرابع من عام 2019م مقارنة بالربع نفسه من العام الماضي، في حين حافظت شركة اتحاد عذيب للاتصالات (جو) على أدائها خلال هذا الربع مقارنة بالربع ذاته من عام 2018م حيث حلت الشركة في صدارة قائمة الشركات الأكثر شكاوى في ذات الفئة.

stc ●

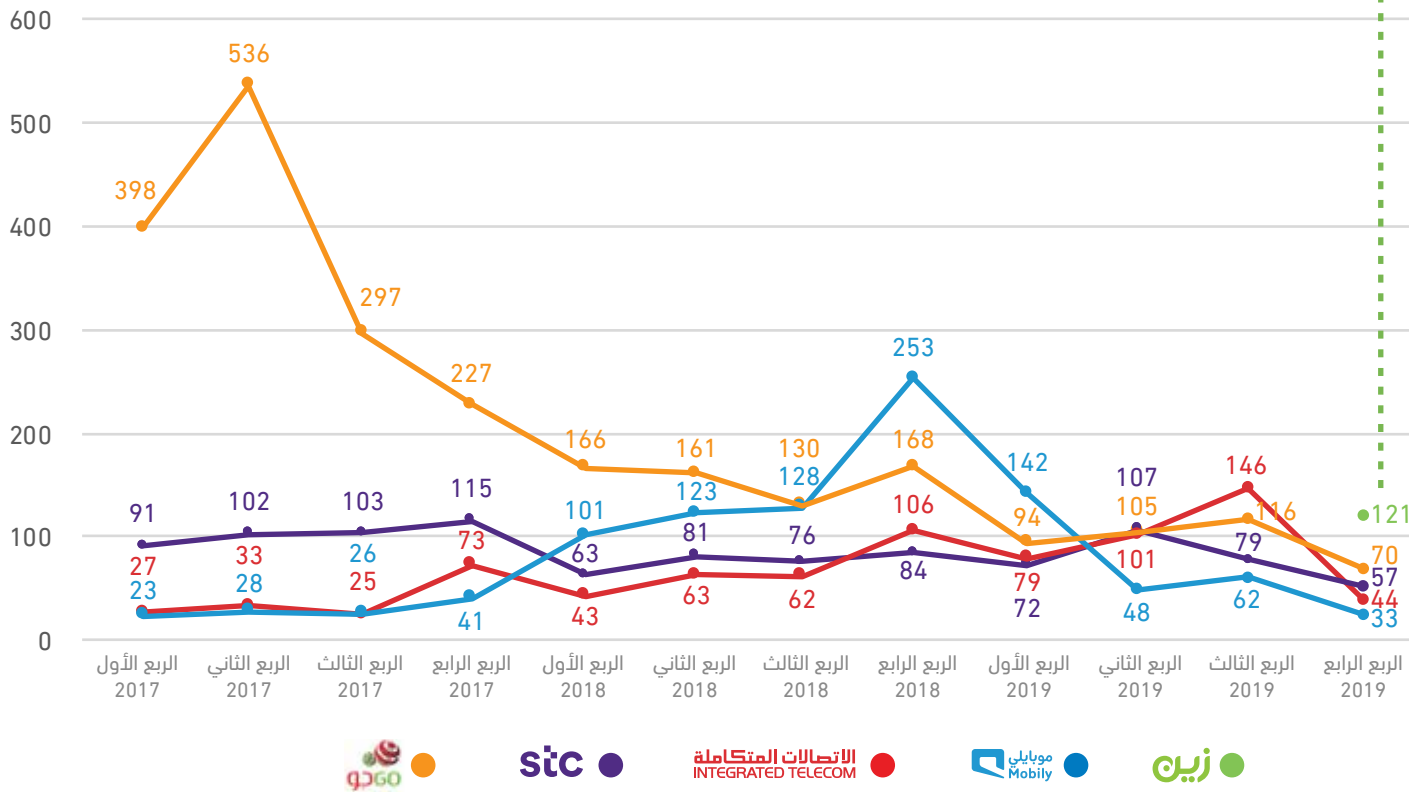


الرسم البياني 7 : أعداد الشكاوى في فئة الاتصال الصوتي الثابت لكل 100,000 مشترك



# تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

تم تضمين شركة زين في هذا التقرير خلال الربع الحالي بعد أن بدأت الشركة في تقديم خدمة الإنترنت الثابت.



(الرسم البياني 8) يوضح التحسن في أداء كلا من شركة موبايلي وشركة اتحاد عذيب للاتصالات (جو) وشركة الاتصالات المتكاملة وشركة الاتصالات السعودية خلال هذا الربع مقارنة بالربع الرابع من عام 2018م وذلك في فئة الإنترنت الثابت، حيث سجلت كلا من شركة اتحاد عذيب للاتصالات (جو) وشركة الاتصالات السعودية أفضل أداء لهما منذ بداية انطلاق المؤشر.

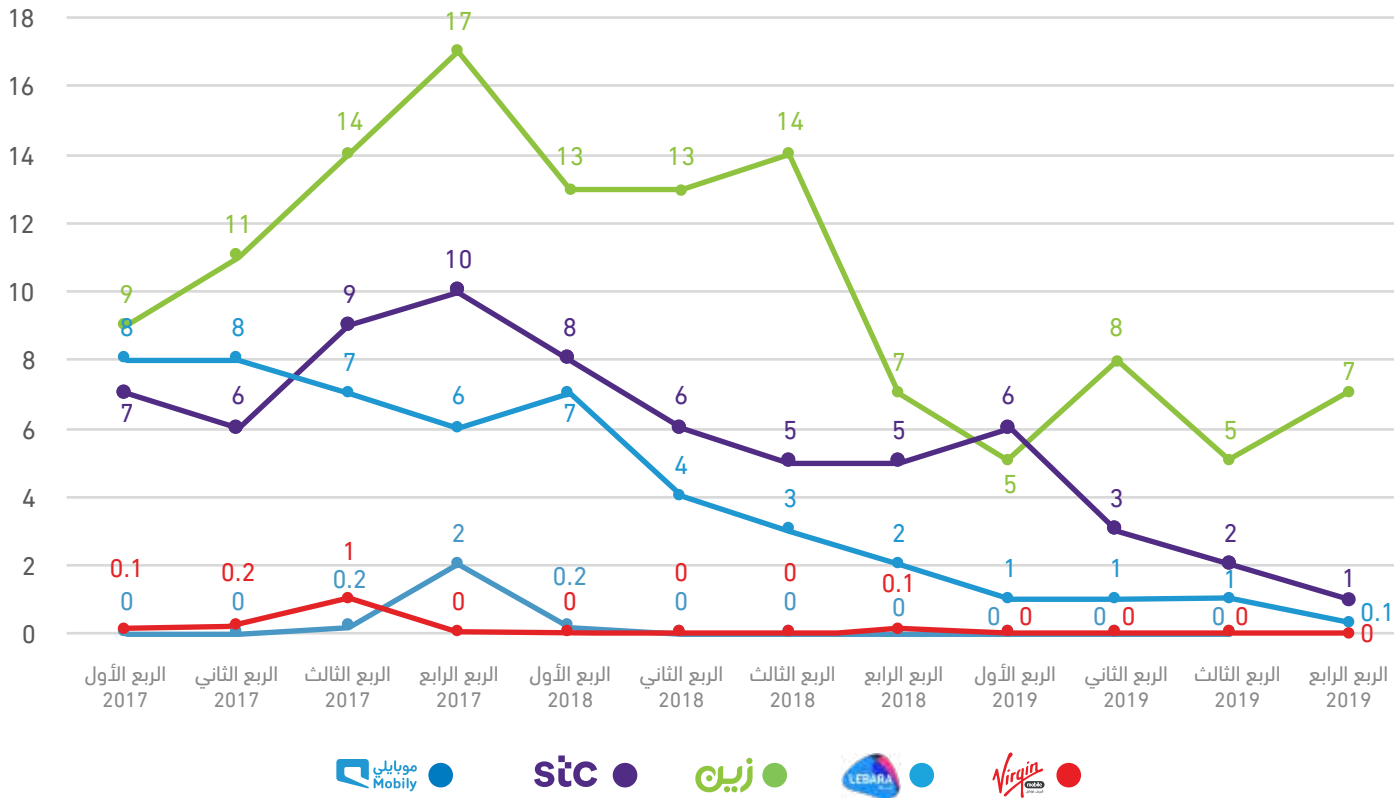
حلت شركة زين في صدارة قائمة الشركات الأكثر شكاوى خلال الربع الرابع من عام 2019م وذلك في فئة الإنترنت الثابت.

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

# تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات



تجدر الملاحظة بأن شركة **فيرجن** قد حافظت على سجلها الخالي من الشكاوى المصعدة للهيئة في فئة **الإنترنت المتنقل** خلال العام 2019م.



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

**(الرسم البياني 9)** يوضح الارتفاع في أداء أغلب الشركات في خدمة الإنترنت المتنقل خلال الربع الرابع من العام الحالي مقارنة بالربع ذاته من عام 2018م، حيث سجلت كلا من شركة **موبايلي** وشركة الاتصالات السعودية أقل عدد شكاوى لهما لكل 100,000 مشترك منذ بداية انطلاق المؤشر.

وفي المقابل انخفض أداء شركة **ليبارا** خلال الربع الرابع من عام 2019م مقارنة بالربع المماثل من العام الماضي، في حين حلت شركة **زين** في صدارة قائمة الشركات الأكثر شكاوى في فئة الإنترنت المتنقل خلال الربع الرابع من عام 2019م.





## 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<sup>(2)</sup>

(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<sup>(3)</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 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).



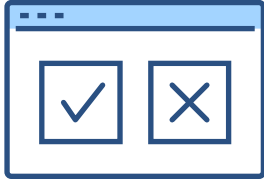
إذا كانت الشكاوى بخصوص خدمة واحدة فإن تسجيل الشكاوى يكون على هذه الخدمة وحدها وليس على جميع الخدمات.



(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 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<sup>(4)</sup>:

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



(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

