



# مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات من حيث الشكاوى المصعدة للهيئة





29

نسبة الشكاوى  
المصعدة إلى  
إجمالي أعداد  
الشكاوى لدى  
مقدم الخدمة



25

منهجية حساب  
مؤشر تصنيف  
مقدمي خدمات  
الاتصالات



19

تحليل بيانات  
مؤشر تصنيف  
مقدمي خدمات  
الاتصالات



14

مؤشر تصنيف  
مقدمي خدمات  
الاتصالات للربع  
الأول (2020م)



12

معلومات عن  
مؤشر تصنيف  
مقدمي خدمات  
الاتصالات



9

المقدمة



3

الملخص  
التنفيذي

# الملخص التنفيذي

إجمالي عدد  
الشكاوى  
8,481

(الربع الأول) 2020

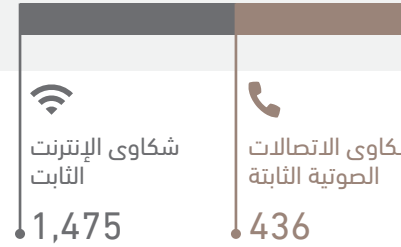
6,570



خدمات الاتصالات المتنقلة



1,911



خدمات الاتصالات الثابتة



الرسم البياني 1 : إجمالي أعداد الشكاوى المصعدة للهيئة لخدمات الاتصالات

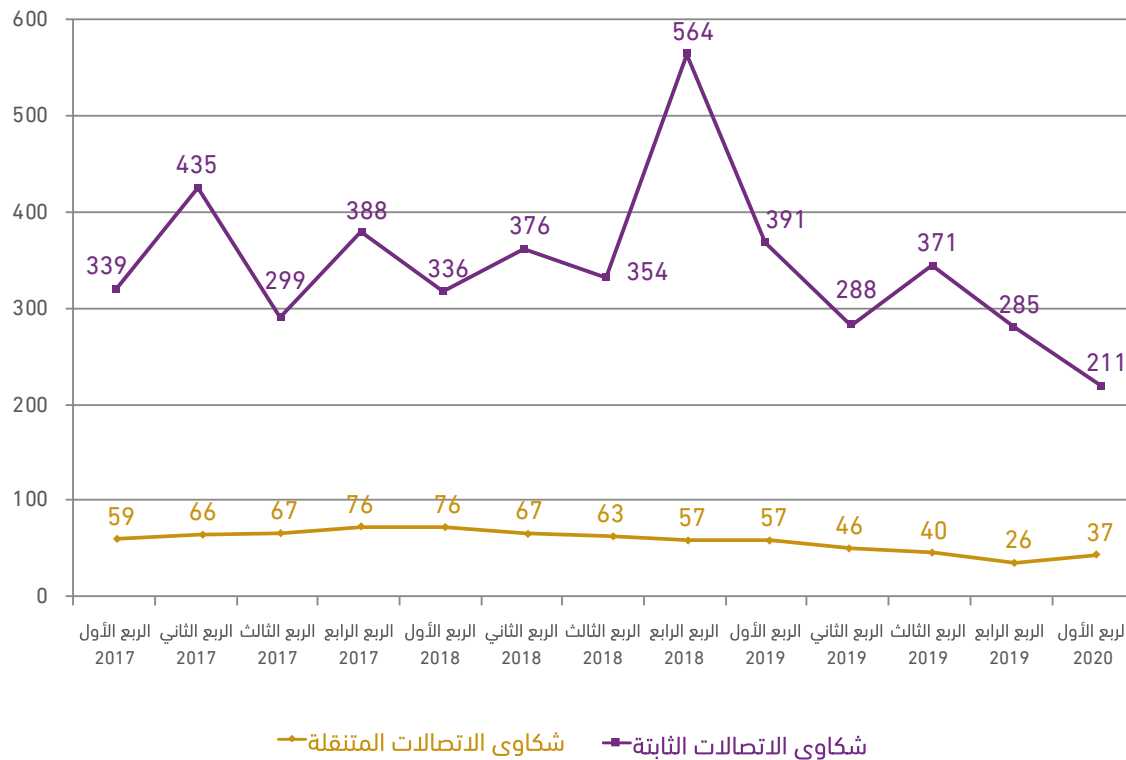
بنسبة تقارب

54%

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



# الملخص التنفيذي



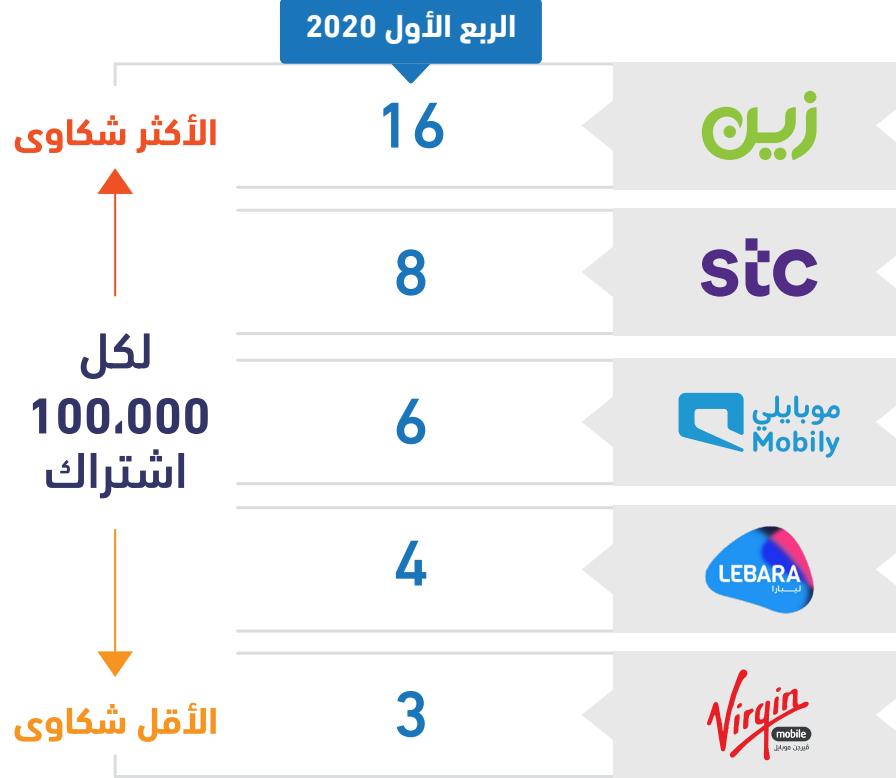
الرسم البياني 2 : إجمالي أعداد الشكاوى لكل 100,000 اشتراك لخدمات الاتصالات الرئيسية

يعرض هذا التقرير بيانات الشكاوى المصعدة لهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات للربع الأول 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 الأول من عام 2019م يلاحظ الانخفاض في إجمالي أعداد الشكاوى لكل 100,000 اشتراك لخدمات الاتصالات الثابتة وخدمات الاتصالات المتنقلة، حيث سجلت خدمات الاتصالات الثابتة أقل إجمالي لها منذ بداية إطلاق المؤشر، وأظهرت تحسناً في أدائها بنسبة تقارب 46% عن الربع الأول 2020م مماثل من العام الماضي، 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 16 شكوى لكل 100,000 مشترك.



2 الاعتراض على الفواتير والالتزامات المالية

1 تدني مستوى الخدمة أو انقطاعها

تعود أغلب أسباب ارتفاع عدد الشكاوى إلى



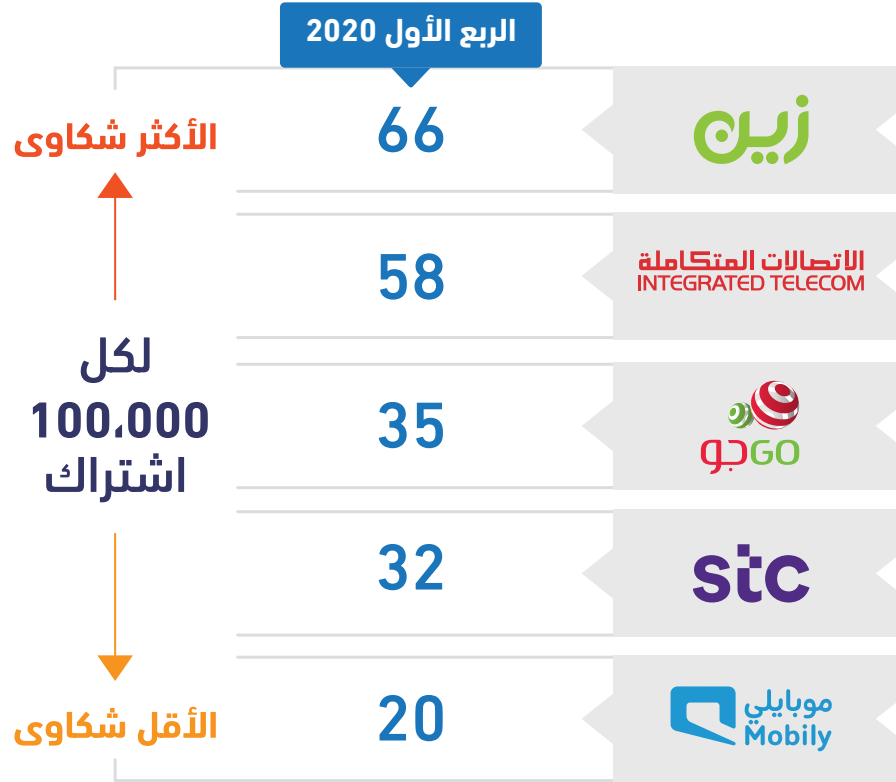
مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات من حيث الشكاوى المصعدة للهيئة

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 20 شكوى لكل 100,000 مشترك.

موبايلي  
Mobily

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

زين

تعود أغلب أسباب ارتفاع عدد الشكاوى إلى



1 تدني مستوى 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

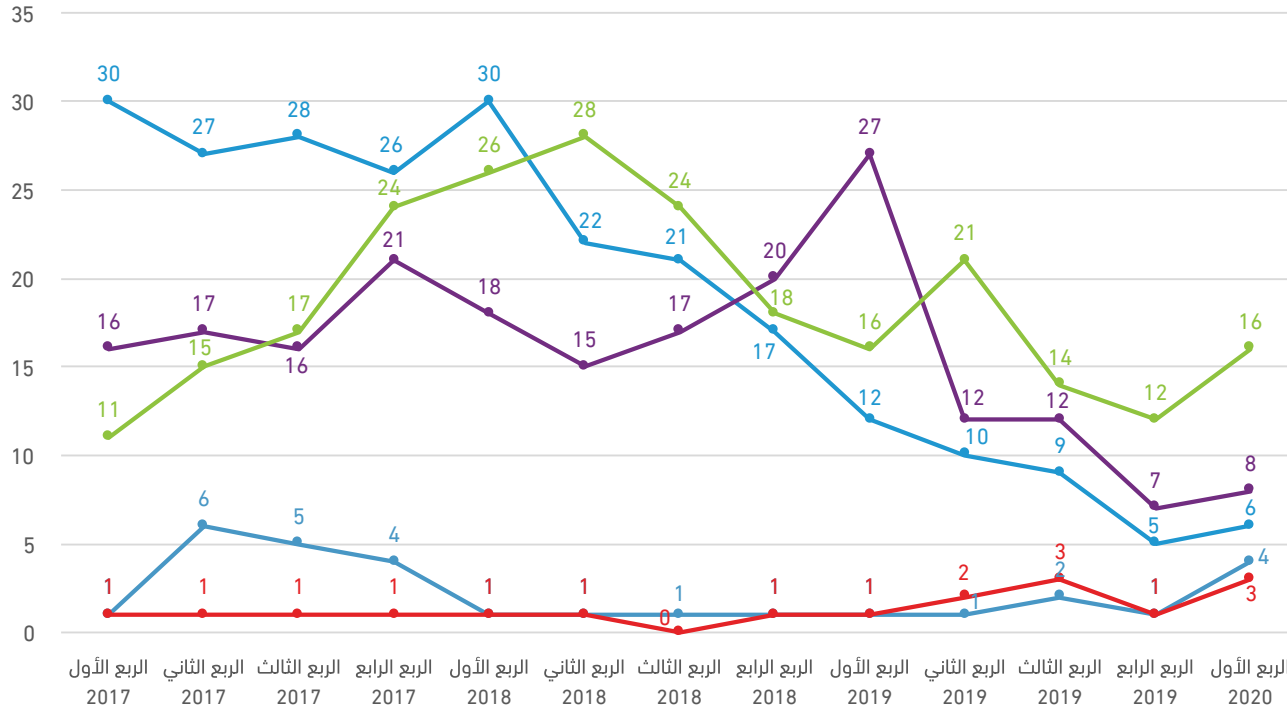
# الملخص التنفيذي



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

يوضح (الرسم البياني 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 2019 م.

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

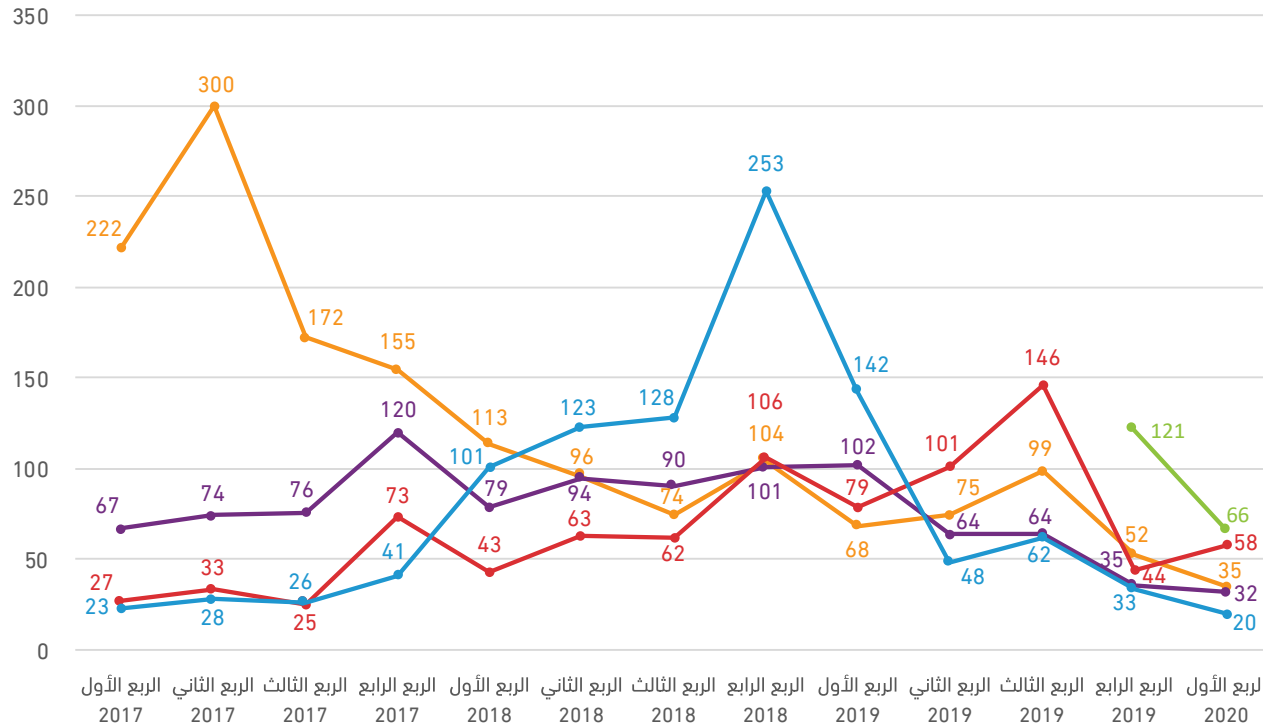


الرسم البياني 3 : أعداد الشكاوى لخدمات الاتصالات المتنقلة لكل 100,000 مشترك

# الملخص التنفيذي



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



60 stc الاتصالات المتكاملة موبايلي زين

(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 الربع 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 مشترك



## يعرض هذا التقرير بيانات الشكاوى المصعدة لهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات للربع الأول من عام 2020م (الفترة من يناير وحتى مارس)

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 الأول من عام 2020م. يتضمن التقرير عرض للبيانات السابقة فيما يخص الشكاوى المصعدة للهيئة ومقارنتها بالربع الأول 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 مدفوعة 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.





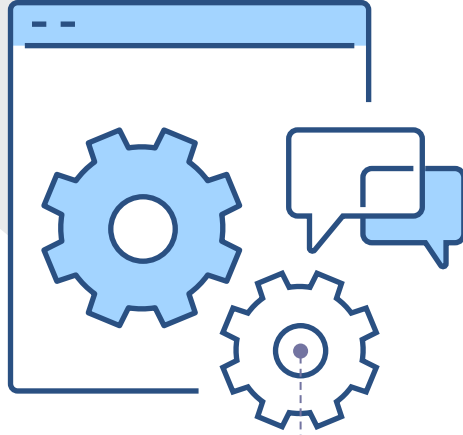
## معلومات عن مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

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

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 5 شكاوى لكل 100,000 مشترك.



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



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 شكاوتين لكل 100,000 اشتراك.



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



تعود أغلب أسباب ارتفاع عدد الشكاوى إلى



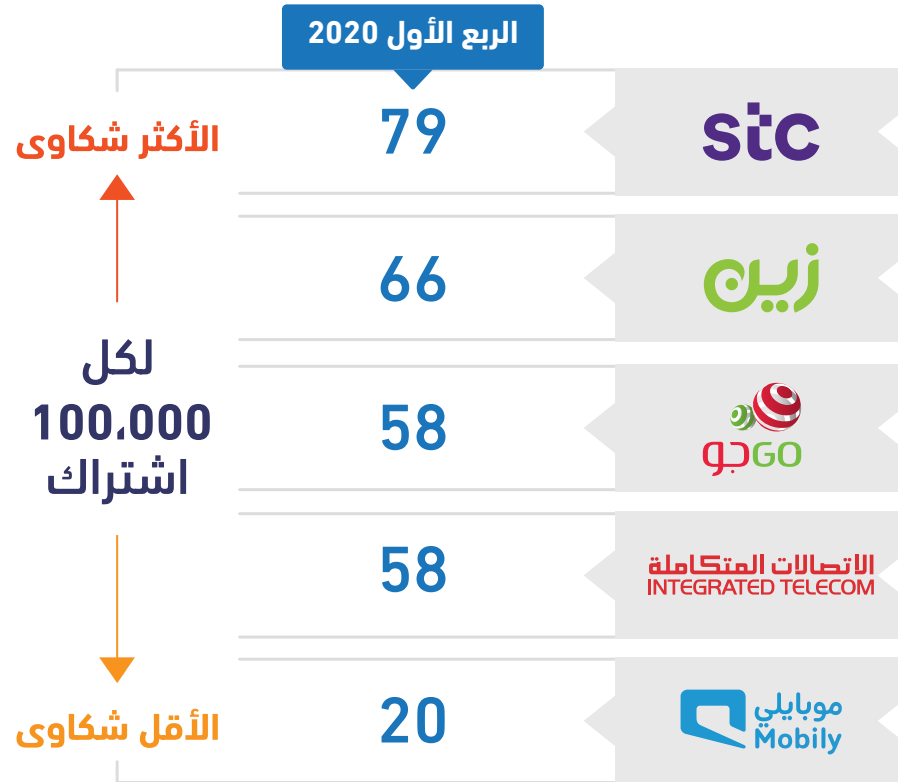
2 تدني مستوى الخدمة أو انقطاعها

1 الاعتراض على الفواتير والالتزامات المالية

# 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.



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 **شكاوى مصعدة واحدة** لكل منهما وذلك لكل 100,000 مشترك.

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

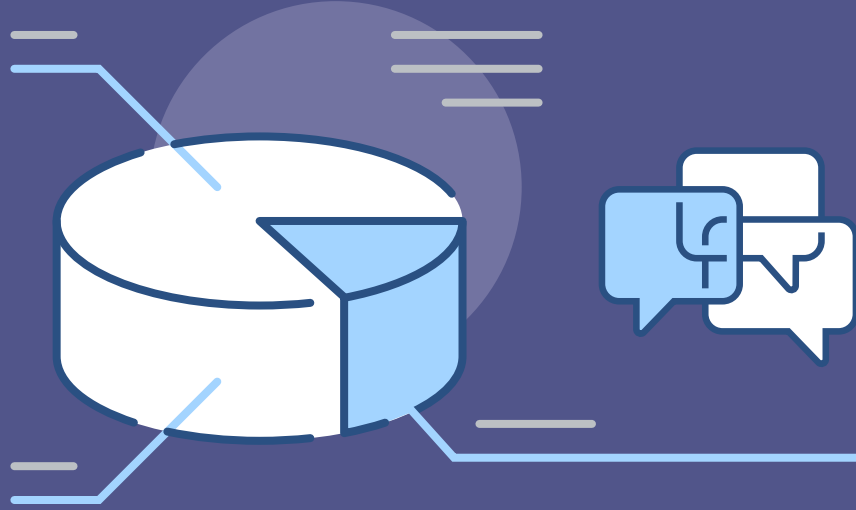


2 الاعتراض على الفواتير والالتزامات المالية

1 تدني مستوى الخدمة أو انقطاعها

تعود أغلب أسباب ارتفاع عدد الشكاوى إلى





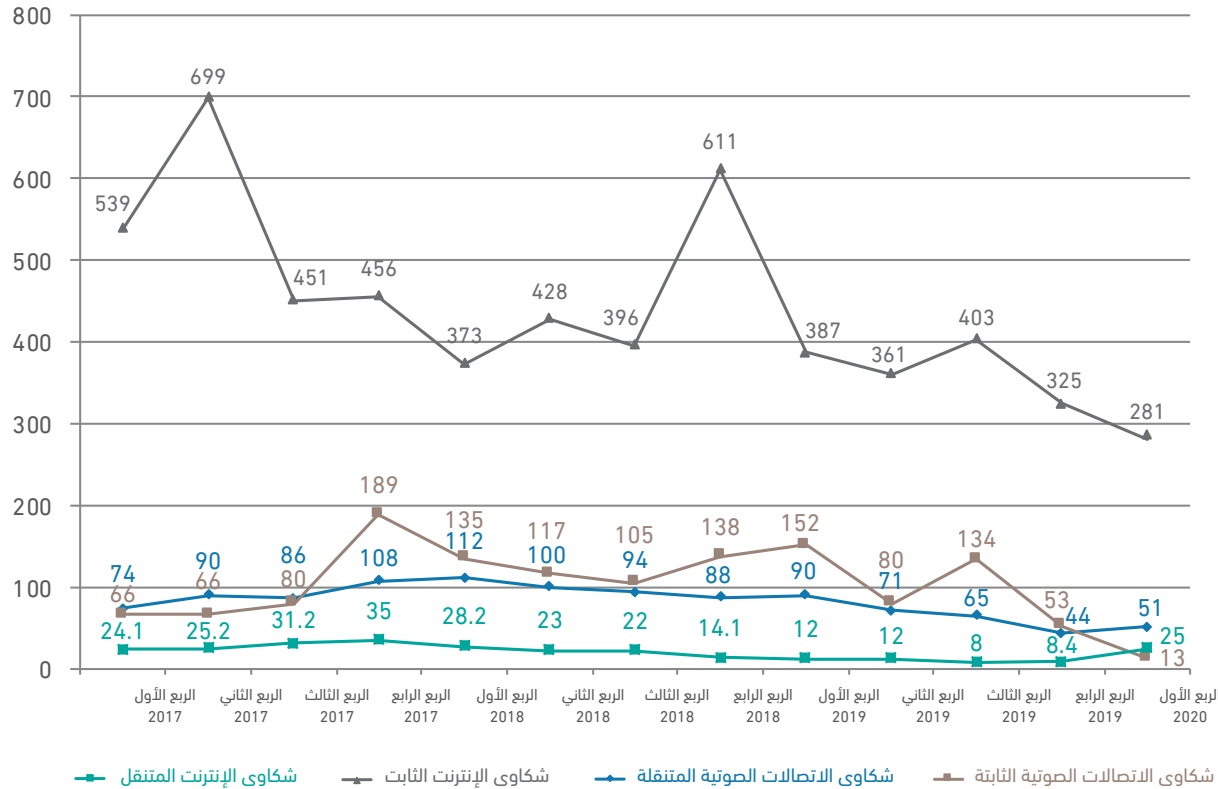
## تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات

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



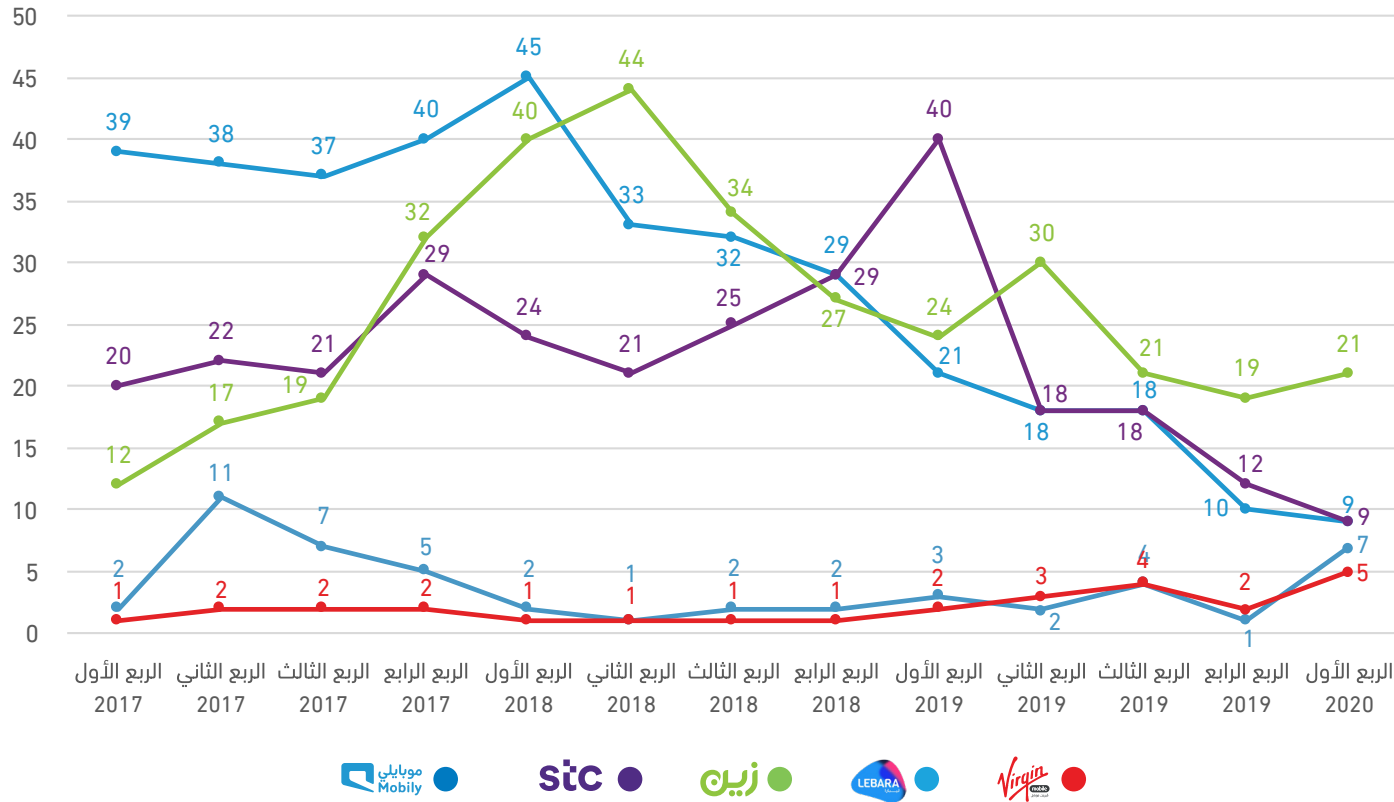
الرسم البياني 5 : إجمالي أعداد الشكاوى لكل 100,000 مشترك لخدمات الاتصالات الفرعية

مقارنة بالربع الأول من عام 2019 م يلاحظ الانخفاض في إجمالي أعداد الشكاوى لكل 100,000 مشترك 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 تنصدر أعداد الشكاوى لكل 100,000 مشترك.



# تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات



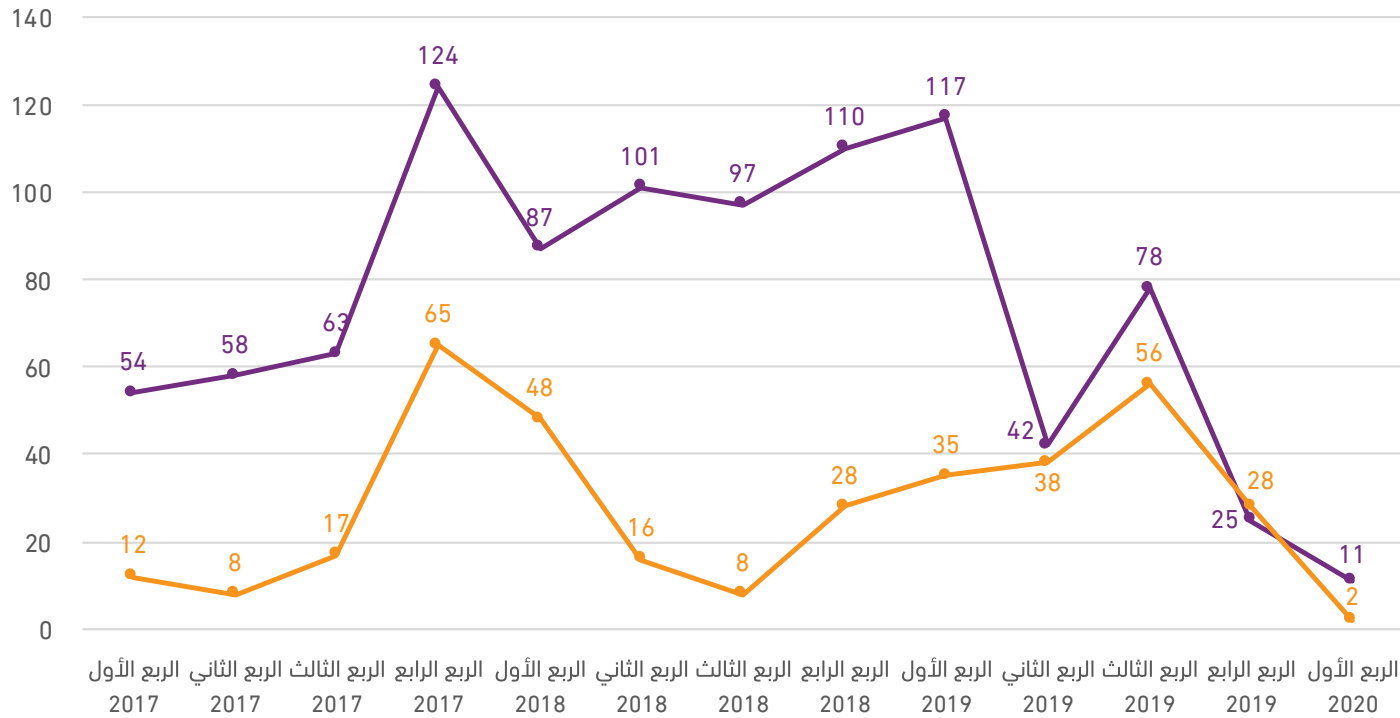
الرسم البياني 6: أعداد الشكاوى في فئة الاتصال الصوتي المتنقل لكل 100,000 مشترك

(الرسم البياني 6) يوضح التحسن في أداء كلا من شركة موبايلي وشركة الاتصالات السعودية 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.



# 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 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.

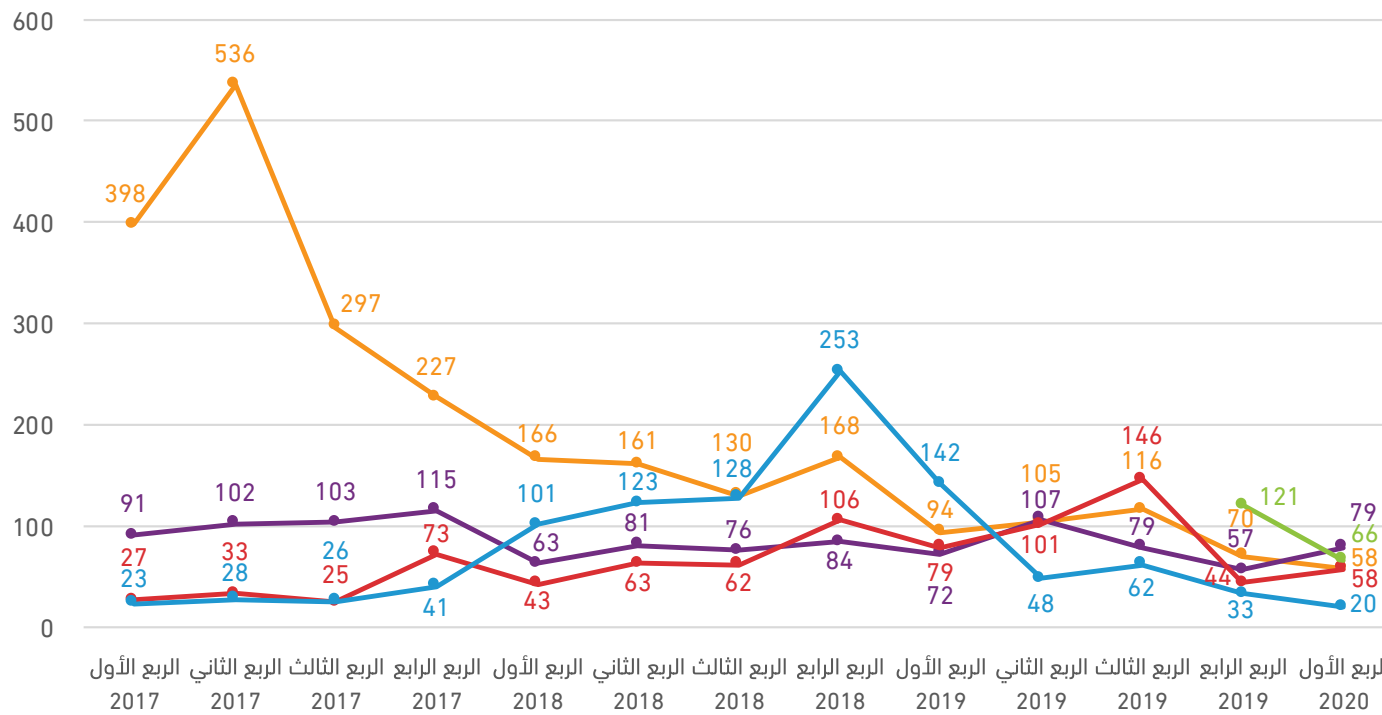
stc

GO

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



# تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي خدمات الاتصالات



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

(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 بـ 46%.

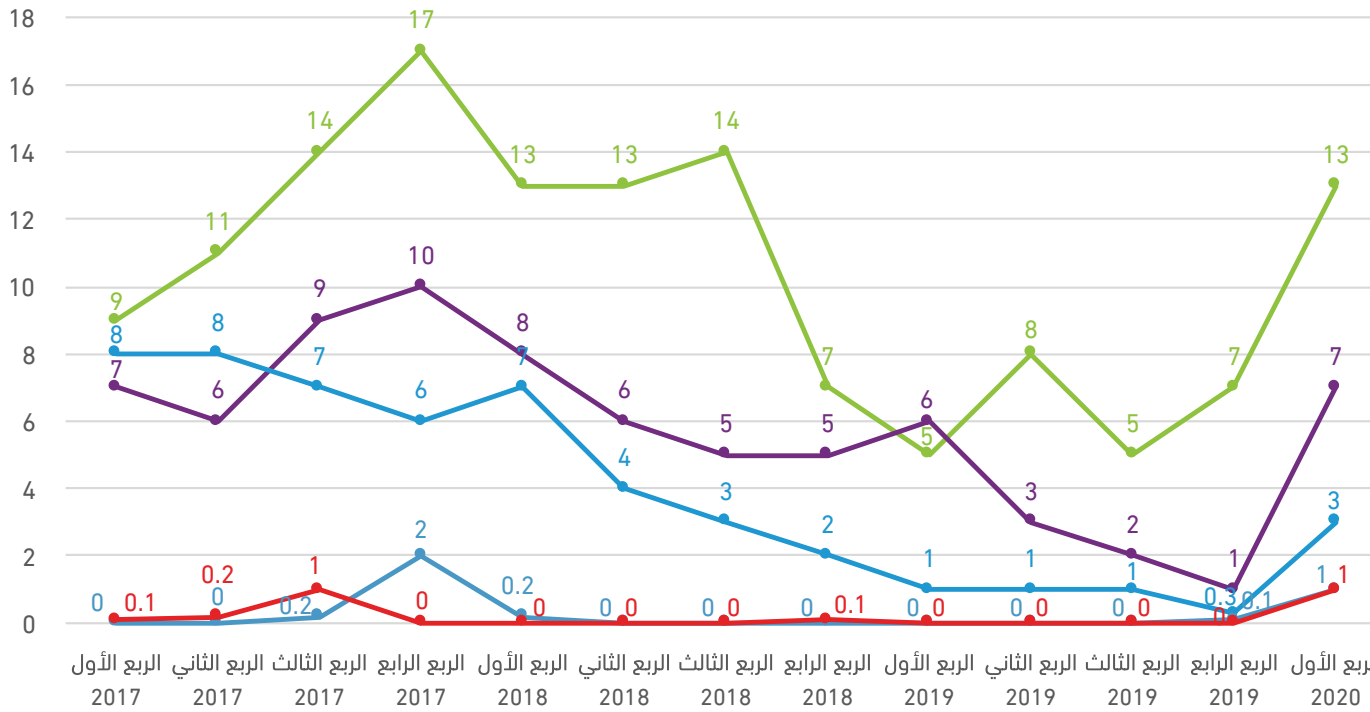
حلت شركة الاتصالات السعودية في صدارة قائمة الشركات الأكثر شكاوى خلال الربع الأول من عام 2020م وذلك في خدمة الإنترنت الثابت.



# 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.

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



موبايلي Mobily ● stc ● زين ● LEBARA ● Virgin

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



## 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 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<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).



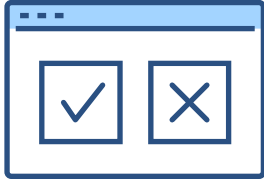
إذا كانت الشكاوى بخصوص خدمة واحدة فإن تسجيل الشكاوى يكون على هذه الخدمة وحدها وليس على جميع الخدمات.



(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 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<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.

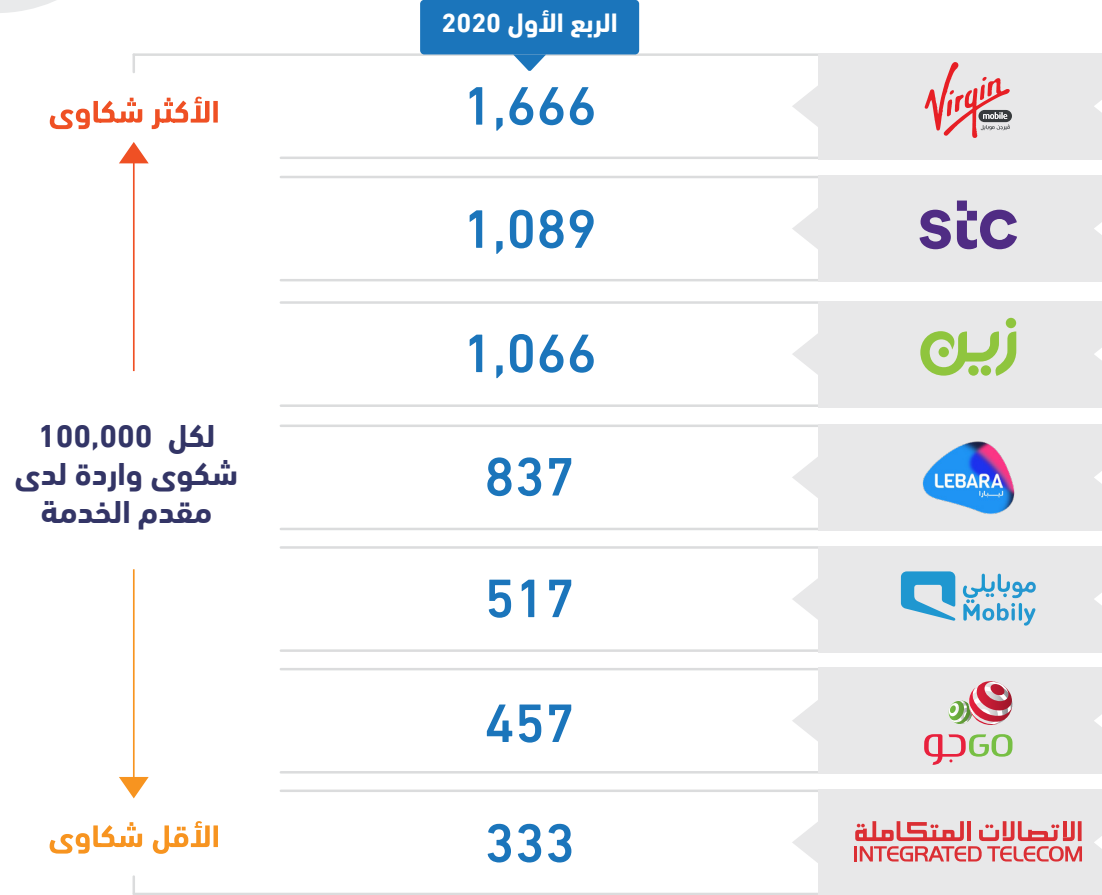


## نسبة أعداد الشكاوى المصعدة إلى إجمالي أعداد الشكاوى لدى مقدم الخدمة

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



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

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

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

هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات  
Communications and Information Technology Commission

