

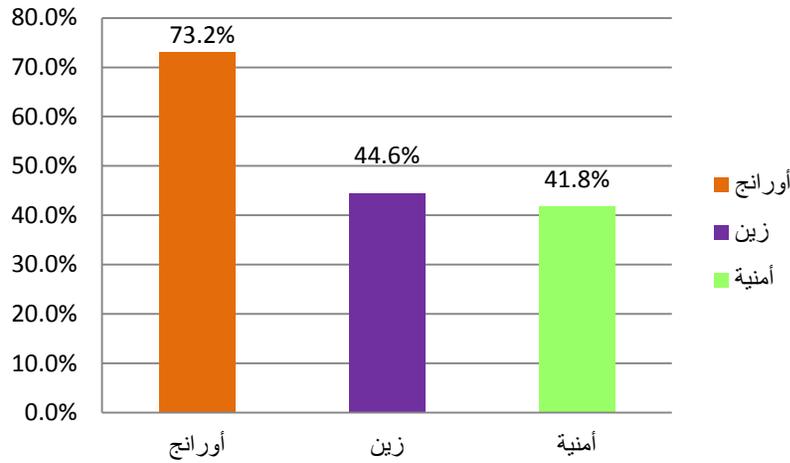


QoS Statistics

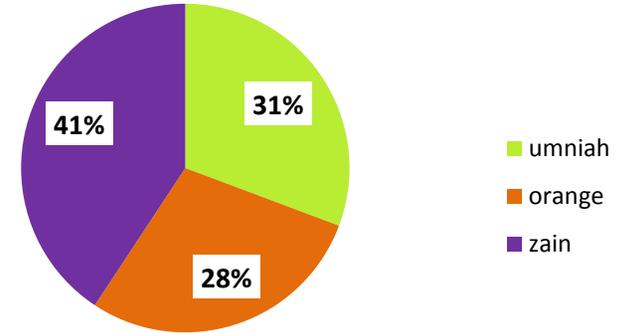
H1/ 2018

مرفق (١)

الشكاوى التي تم حلها فعلياً



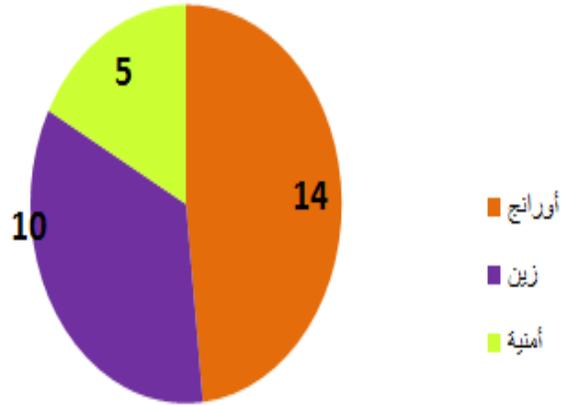
نسبة الشكاوى الفعلية لكل شركة على عدد مشتركها موزعة بين الشركات



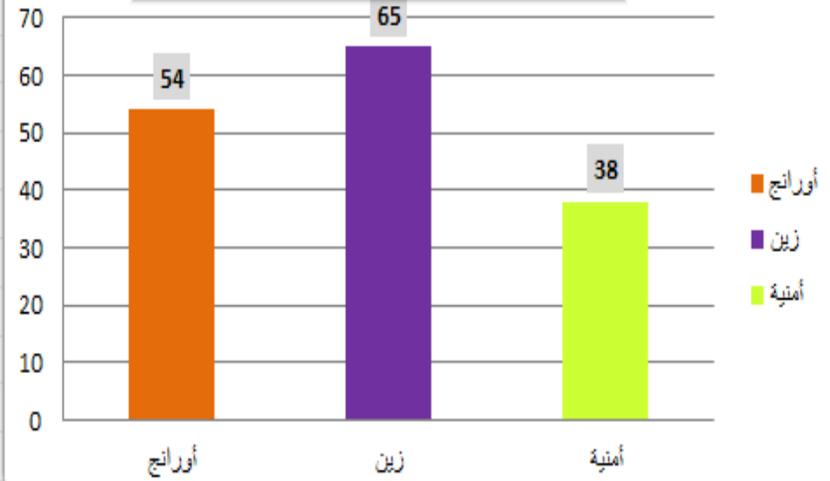
الرسم (٢-١): حيث يعبر هذا الرسم على نسبة الشكاوى التي تم حلها من الشركة سواء انشاء موقع راديوي او عمل تعديل فني او اضافة سكتور نسبة الى عدد الشكاوى الفعلية لكل شركة، مما يعبر على سرعة تجاوب الشركة وحلها لشكاوى ٢٠١٨ في نفس العام (الشكاوى الفعلية: هي الشكاوى التي تم فحصها من قبل قسم مراقبة الجودة وتبين وجود مشكلة فيها).

الرسم (١-١): يعبر هذا الرسم على مصداقية الشكاوى الواردة للقسم بعد ان تم فحصها ميدانيا وخارج المباني من قبل فريق الفحص (Complaint validation) وتبين وجود مشكلة فيها، ولكل شركة على حدا وبأخذ بعين الاعتبار اعداد مشتركى الشركات الثلاث.

المواقع الراديوية التي تم انشاءها خلال عام 2018*



شكاوى تم حلها خلال عام 2018 حسب التزام الشركات*



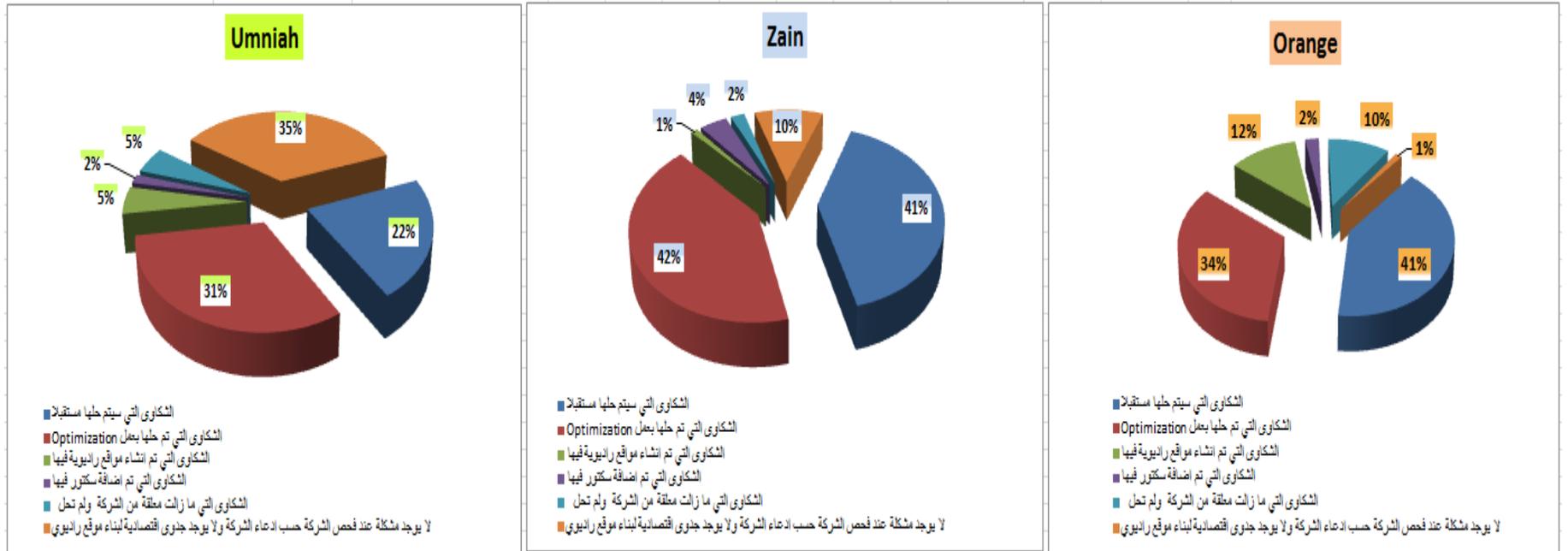
الرسم (١-٤): يعبر هذا الرسم على عدد الشكاوى التي تم حلها من الشركة بإنشاء موقع راديوي فيها شاملة شكاوى عالقة من عامي (٢٠١٧ و ٢٠١٦) وشكاوى النصف الاول من العام الحالي (٢٠١٨).

الرسم (١-٣): يعبر هذا الرسم على عدد الشكاوى التي تم حلها من الشركة سواء انشاء موقع راديوي او عمل تعديل فني او اضافة سكتور شاملة شكاوى عالقة من عامي (٢٠١٧ او ٢٠١٦) و شكاوى النصف الاول من العام الحالي (٢٠١٨)، مما يعبر على مدى التزام الشركة بالشكاوى العالقة لديها من الاعوام السابقة.

مرفق (٣)



(١-٣): نسبة الشكاوى التي تم الرد عليها من قبل الشركات: حيث يعبر هذا الرسم على الشكاوى التي تم الرد عليها من قبل الشركات ضمن المهلة الزمنية الممنوحة لهم.



(٢-٣): طبيعة ردود الشركات على الشكاوى التي تم مخاطبة الشركات بها