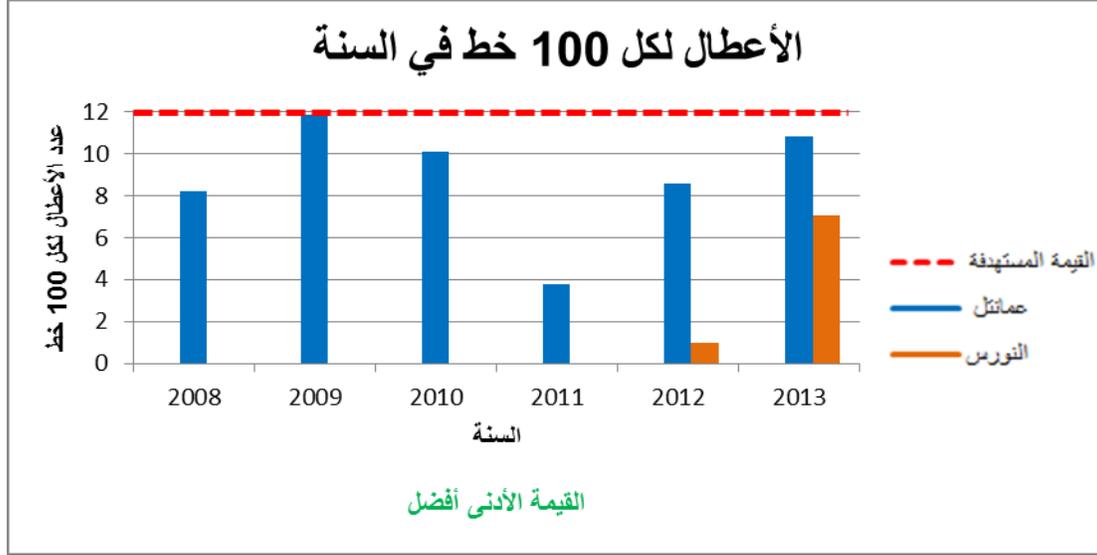
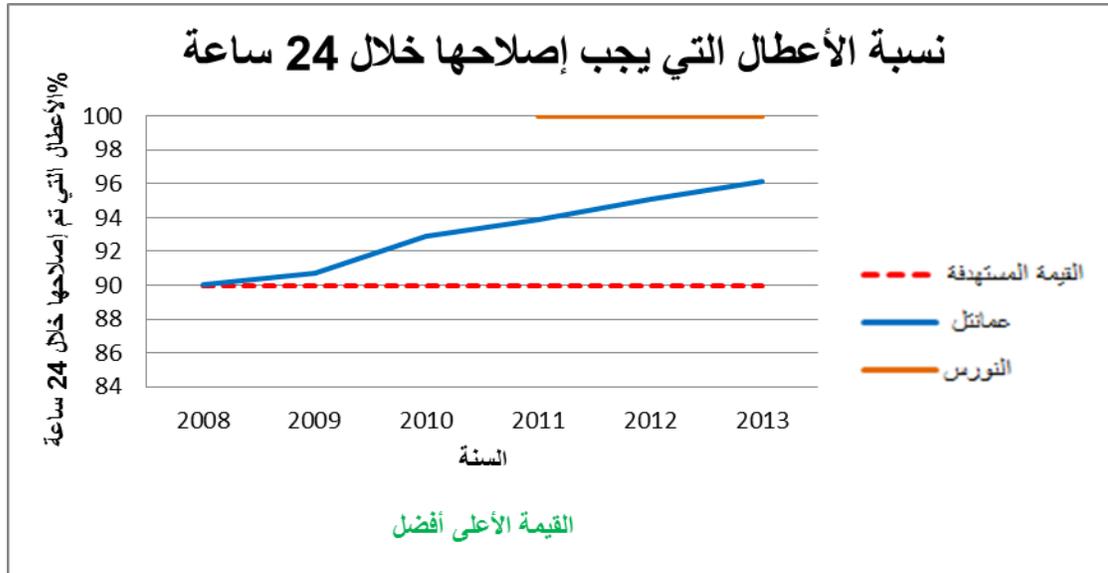


## توجهات أهم مؤشرات الأداء لخدمة الصوت الثابتة

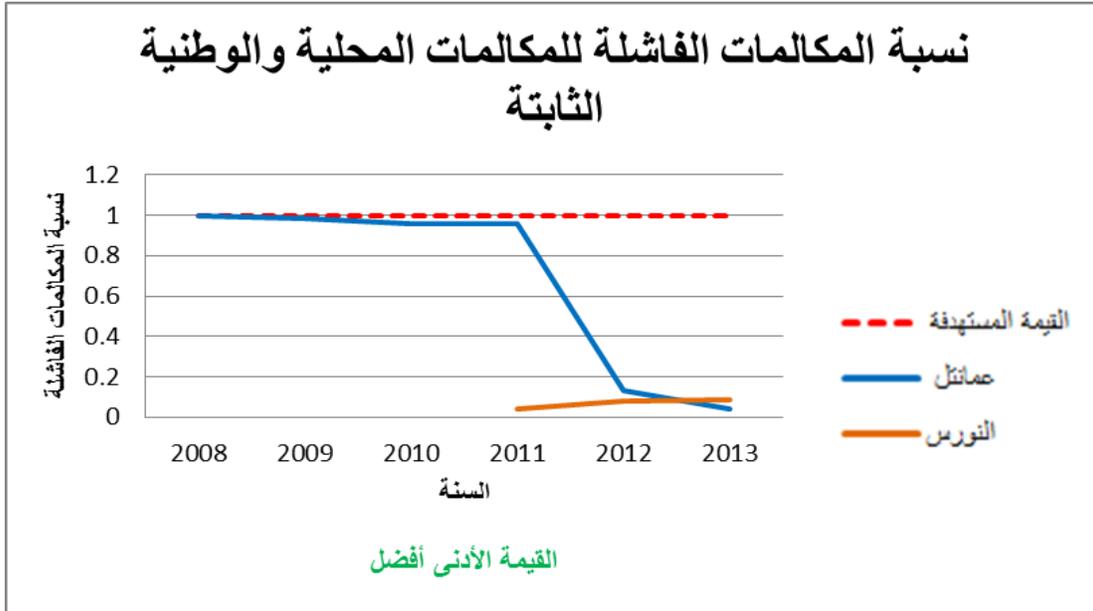
الأعطال في كل مائة خط في السنة - يستخدم هذا المؤشر لقياس عدد الأعطال الفعلية لخطوط الهاتف الثابت



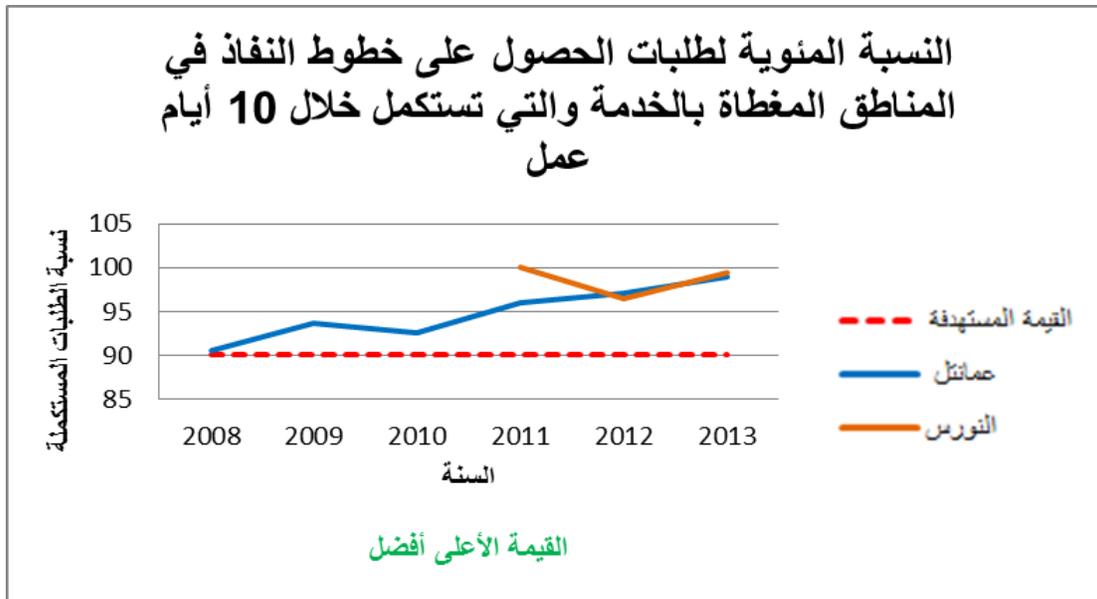
نسبة الأعطال التي يجب إصلاحها خلال أربع وعشرين ساعة - يستخدم هذا المؤشر لقياس الوقت المستغرق في إصلاح أو معالجة عطل من وقت الإبلاغ عنه لدى موفر الخدمة وحتى وقت إعادة الخدمة لعملها المعتاد .



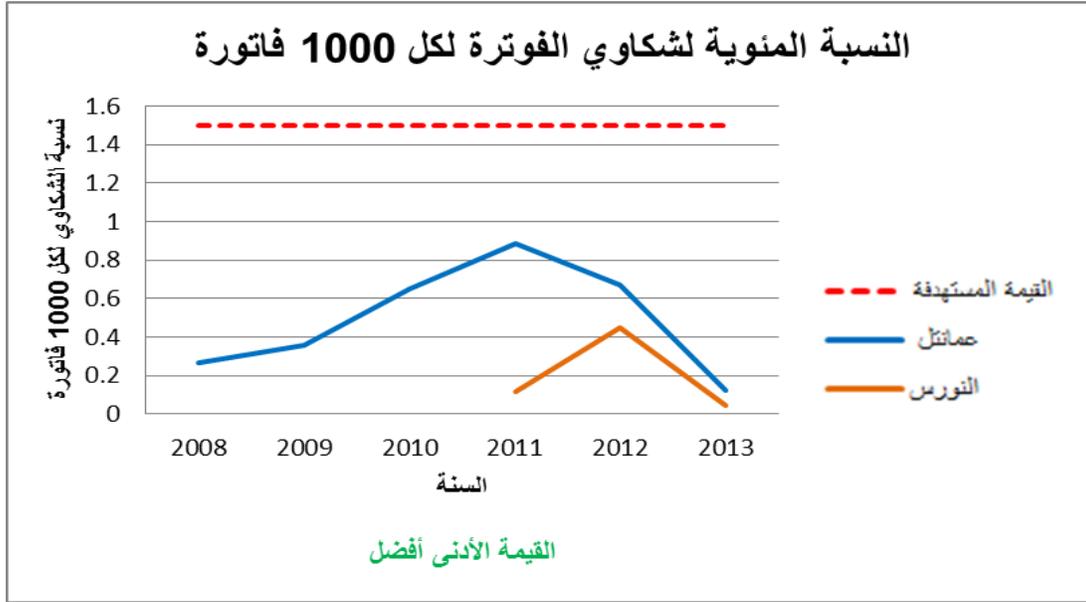
نسبة المكالمات الفاشلة للمكالمات المحلية والوطنية الثابتة - يستخدم هذا المؤشر لقياس المكالمات المحلية الفاشلة من خط ثابت ، أي محاولة الاتصال برقم صحيح وتدوير جميع الأرقام بصورة صحيحة مع سماع نغمة الاتصال بحيث يتعذر على المتصل سماع نغمة مشغول أو رنين الهاتف أو الحصول على رد خلال 30 ثانية .



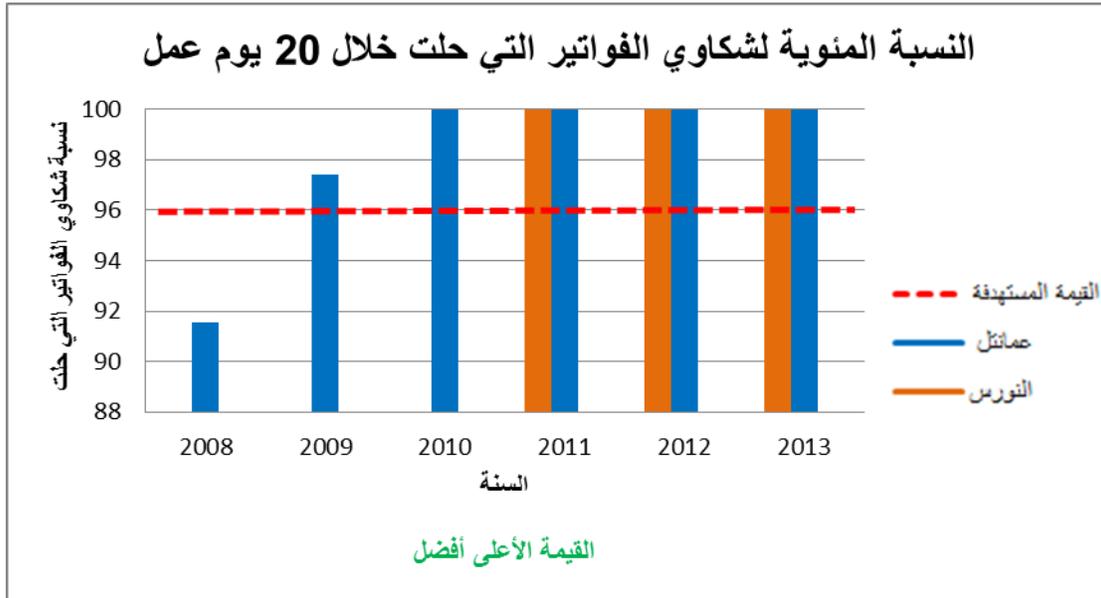
النسبة المئوية لطلبات الحصول على خطوط النفاذ في المناطق المغطاة بالخدمة والتي تستكمل خلال 10 أيام عمل - يستخدم هذا المؤشر لقياس إجمالي الوقت الذي يستغرقه موفر الخدمة ليلبي الطلب المقدم من المنتفع للحصول على خط النفاذ في منطقة الخدمة .



النسبة المئوية لشكاوى الفوترة لكل 1,000 فاتورة - يستخدم هذا المؤشر لقياس عدد شكاوى الفوترة الصحيحة المستلمة من قبل موفر الخدمة للفواتير الصادرة .



النسبة المئوية لشكاوى الفواتير التي حلت خلال 20 يوم عمل - يستخدم هذا المؤشر لقياس الوقت الذي يستغرقه موفر الخدمة لحل شكوى متعلقة بالفوترة من لحظة تقديم الشكوى إلى اللحظة التي يقبل فيها المنتفع بحل الشكوى .



ملحوظة : جميع البيانات المستخدمة في الرسوم أعلاه تم الحصول عليها من تقارير موفري الخدمة ربع السنوية التي تقدم إلى الهيئة .

\*مؤشرات الأداء لخدمة الصوت الثابتة المقدمة من النورس بدأت منذ عام 2011م أي بعد مضي سنة واحدة على حصول النورس على ترخيص تقديم خدمات الاتصالات الثابتة من الهيئة .