هيئة تنظيم الاتصالات

قرار

رقم ١٠٨ / ٢٠٢٢

بإصدار لائحة جودة خدمات الاتصالات

استنادا إلى قانون تنظيم الاتصالات الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٢٠٠٢/٣٠،

وإلى اللائحة التنفيذية لقانون تنظيم الاتصالات الصادرة بالقرار رقم ٢٠٠٨/١٤٤،

وإلى لائحة متطلبات جودة الخدمة التي يلتزم المرخص له بتقديمها الصادرة بالقرار رقم ٢٠١٦/٢٨،

وإلى موافقة مجلس إدارة هيئة تنظيم الاتصالات،

وبناء على ما تقتضيه المصلحة العامة.

تقرر

المادة الأولى

يعمل في شأن جودة خدمات الاتصالات بأحكام اللائحة، المرفقة.

المادة الثانية

تلغى لائحة متطلبات جودة الخدمة التي يلتزم المرخص له بتقديمها المشار إليها، كما يلغى كل ما يخالف اللائحة المرفقة، أو يتعارض مع أحكامها.

المادة الثالثة

ينشر هذا القرار في الجريدة الرسمية، ويعمل به من اليوم التالي لتاريخ نشره.

صدر في: ٢٠ من ذي الحجة ١٤٤٣هـ

الموافق: ١٩ من يوليو ٢٠٢٢م

المهندس / سالم بن ناصر العوفي

رئيس مجلس إدارة هيئة تنظيم الاتصالات

لائحة جودة خدمات الاتصالات

الفصل الأول

تعريفات وأحكام عامة

المادة (١)

في تطبيق أحكام هذه اللائحة يكون للكلمات والعبارات الواردة فيها المعنى ذاته المنصوص عليه في قانون تنظيم الاتصالات، ولائحته التنفيذية.

المادة (٢)

لا تسري أحكام هذه اللائحة على خدمات الاتصالات المقدمة من المرخص له في التجمعات السكانية البعيدة المصنفة كمناطق الخدمة الشاملة.

الفصل الثاني

التزامات المرخص له

المادة (٣)

يجب على المرخص له تحقيق مؤشرات أداء جودة خدمات الاتصالات المنصوص عليها في الملحق رقم (١) المرفق بهذه اللائحة.

المادة (٤)

يجب على المرخص له الالتزام في قياس مؤشرات أداء جودة خدمات الاتصالات المنصوص عليها في المادة (٣) من هذه اللائحة بالآلية التي تصدر من الرئيس التنفيذي وتنشر في الموقع الإلكتروني للهيئة.

المادة (٥)

يجب على المرخص له الاحتفاظ بالمعلومات المرتبطة بمؤشرات أداء جودة خدمات الاتصالات المنصوص عليها في المادة (٣) من هذه اللائحة لمدة لا تقل عن (٦) ستة أشهر من تاريخ تقديمها إلى الهيئة.

المادة (٦)

يجب على المرخص له تقديم تقارير عن مؤشرات أداء جودة خدمات الاتصالات المنصوص عليها في المادة (٣) من هذه اللائحة خلال مدة لا تتجاوز (٣٠) ثلاثين يوما من انتهاء فترة القياس المحددة، وعليه نشر تلك التقارير بالشكل وخلال المدة التي تحددها الهيئة.

المادة (٧)

يجب على المرخص له الإعلان عن سرعة البيانات لكل باقة من باقات خدمة النطاق العريض الثابت (السلكي واللاسلكي)، كما يلتزم بتوفير سرعة بيانات خدمات النطاق العريض الثابت، على النحو الآتي:

١ - ألا تقل السرعة الفعلية لخدمة النطاق العريض الثابت السلكي المقدمة للمنتفع عن ٩٠٪ من الحد الأعلى لسرعة البيانات المعلن عنها من قبل المرخص له حسب الباقة المشترك بها المنتفع.

٢ - ألا تقل السرعة الفعلية لخدمة النطاق العريض الثابت اللاسلكي عن ٧٠٪ من الحد الأعلى لسرعة البيانات المعلن عنها من قبل المرخص له حسب الباقة المشترك بها المنتفع.

وفي جميع الأحوال، يجب على المرخص له توفيق أوضاعه طبقا لهذه المادة خلال (٢) عامين من تاريخ العمل بهذه اللائحة.

المادة (٨)

يجب على المرخص له نشر تفاصيل كافية عن جودة خدمات الاتصالات، والباقات، والعروض التي يقدمها في الموقع الإلكتروني الخاص به، لضمان معرفة المنتفع عن جودة خدمات الاتصالات التي يشترك بها.

المادة (٩)

يجب على المرخص له تصميم شبكات الاتصالات اللاسلكية لتوفير خدمات الاتصالات بمستوى من التغطية (قوة الإشارة) يضمن توفر أفضل خدمات اتصالات للمنتفعين، وذلك وفقا للملحق رقم (٢) المرفق بهذه اللائحة ،مع مراعاة عدم التأثير سلبا على جودة الخدمة لشبكات الاتصالات اللاسلكية.

المادة (١٠)

يجب على المرخص له تصميم شبكات الاتصالات اللاسلكية بمراعاة الزيادة المستمرة في استخدام خدمات النطاق العريض المتنقل.

الفصل الثالث

صلاحيات الهيئة

المادة (١١)

تتولى الهيئة مراجعة التقارير التي يقدمها المرخص له والمنصوص عليها في المادة (٦) من هذه اللائحة وتدقيق سجلاته وأنظمته، وللهيئة الاستعانة باستشاري أو مدقق خارجي لمراجعة وتدقيق البيانات والتقارير المقدمة من المرخص له، وذلك على نفقة المرخص له.

المادة (١٢)

تقوم الهيئة بقياس جودة خدمات الاتصالات باتباع الآتي:

١ - القيام بمسوحات ميدانية مباشرة أو عن طريق طرف ثالث لقياس جودة الخدمة المقدمة سواء لخدمات الاتصالات المتنقلة أو الثابتة، وإعداد تقارير مقارنة لجودة الخدمة لكل مرخص له، ونشر نتائج المقارنة في القنوات الإعلامية التي تراها الهيئة مناسبة وفق المؤشرات الواردة في الملحق رقم (٣) المرفق بهذه اللائحة، أو أي مؤشرات أخرى.

٢ - الاستعانة بالبيانات التي تقاس من طرف ثالث، من خلال جمع عينات عشوائية من المستخدمين للحصول على معلومات تتصل بجودة خدمات الاتصالات، والتي تعكس تجارب المنتفعين لجودة الخدمة المقدمة من مختلف المرخص لهم، أو التقارير الصادرة من المنظمات المعتمدة دوليا، ونشر هذه البيانات أو التقارير للمنتفعين لرفع مستوى الوعي لديهم عن مستوى جودة خدمات الاتصالات المقدمة من قبل المرخص لهم.

٣ - وضع أجهزة القياس في أنظمة المرخص لهم، لتسهيل الولوج لشبكتهم لقياس بعض مؤشرات الأداء ومستوى جودة الخدمة بعد التنسيق المسبق معهم.

٤ - إعداد خرائط تبين مستويات تغطية خدمات الاتصالات المتنقلة للمرخص لهم تمكن المنتفع من معرفة مستويات تغطيتهم في مختلف المواقع.

الفصل الرابع

المخالفات والجزاءات

المادة (١٣)

يكون المرخص له من الفئة الأولى مخالفا لأحكام هذه اللائحة إذا ثبت أنه تسبب في فشل المرخص لهم الآخرين من الفئة الأولى أو الثانية في تحقيق متطلبات جودة خدمات الاتصالات.

المادة (١٤)

يجوز للهيئة عند مخالفة المرخص له أيا من الالتزامات الواردة في هذه اللائحة، توقيع أي من الجزاءات المنصوص عليها في قانون تنظيم الاتصالات.

الملحـق رقـم (١)

(مؤشـرات أداء جـودة خدمـات الاتصـالات)

١ - مؤشــرات أداء الشبكــة:

الرقم	مؤشرات الأداء الرئيسية	الشبكة	القيمة المستهدفة	فترة القياس
١	نسبة المكالمات الفاشلة لإجمالي عدد المكالمات	المتنقل	أقل من ٠,٨٪	كل ربع سنوي
٢	نسبة نجاح الارتباط بشبكة حزم البيانات	المتنقل	أكثر من ٩٥٪	كل ربع سنوي
٣	نسبة المكالمات الفاشلة من المكالمات المحلية	الثابت	أقل من ١٪	كل ربع سنوي
٤	نسبة المكالمات الدولية الفاشلة	المتنقل/ الثابت	أقل من ٣٪	كل ربع سنوي
٥	سرعة البيانات (سرعة التنزيل) لكل مستخدم	الثابت	*أكثر من أو يساوي ٩٠٪ من السرعة المعلن عنها في باقات خدمة النطاق العريض السلكي. *أكثر من أو يساوي ٧٠٪ من السرعة المعلن عنها في باقات خدمة النطاق العريض اللاسلكي.	كل ربع سنوي

تابع: الملحق رقم (١) (مؤشرات أداء جودة خدمات الاتصالات)

٢- مؤشرات تجربة المنتفع:

الرقم	مؤشرات الأداء الرئيسية	الشبكة	القيمة المستهدفة	فترة القياس
٦	متوسط المدة الزمنية المستغرقة للرد على المكالمات لمركز الاتصالات (معاونة عامل الخدمة)	المتنقل/ الثابت	أقل من أو يساوي ١٠٠ ثانية	كل ربع سنوي
٧	نسبة أعطال المنتفعين التي يجب إصلاحها خلال (٣) ثلاثة أيام	الثابت	أكثر من أو يساوي ٩٥٪	كل ربع سنوي
٨	نسبة طلبات خدمة النطاق العريض الثابت التي نفذت خلال (١٠) عشرة أيام عمل من تاريخ تقديم الطلب إلى إجمالي عدد الطلبات	الثابت	أكثر من أو يساوي ٩٠٪	كل ربع سنوي
٩	نسبة شكاوى الفوترة التي يتم حلها خلال (١٠) عشرة أيام عمل	المتنقل/ الثابت	أكثر من أو يساوي ٩٠٪	كل ربع سنوي

الملحق رقم (٢)

تصنيف مستويات التغطية الخارجية

التقنية	مستوى قوة الإشارة	مستوى التغطية
شبكات الجيل الثاني	قوة الإشارة ≥ -٧٠	ممتازة
	-٧٠ > قوة الإشارة ≥ -٨٢	جيدة
	-٨٢ > قوة الإشارة ≥ -٩٥	متوسطة
	-٩٥ > قوة الإشارة	ضعيفة
شبكات الجيل الثالث	قوة الإشارة ≥ -٧٥	ممتازة
	-٧٥ > قوة الإشارة ≥ -٨٥	جيدة
	-٨٥ > قوة الإشارة ≥ -١٠٠	متوسطة
	-١٠٠ > قوة الإشارة	ضعيفة
شبكات الجيل الرابع	قوة الإشارة ≥ -٨٠	ممتازة
	-٨٠ > قوة الإشارة ≥ -٩٠	جيدة
	-٩٠ > قوة الإشارة ≥ -١٠٥	متوسطة
	-١٠٥ > قوة الإشارة	ضعيفة
شبكات الجيل الخامس	قوة الإشارة ≥ -٨٠	ممتازة
	-٨٠ > قوة الإشارة ≥ -٩٢	جيدة
	-٩٢ > قوة الإشارة ≥ -١٠٥	متوسطة
	-١٠٥ > قوة الإشارة	ضعيفة

الملحــق رقــم (٣)

مؤشــرات الأداء للقيــاس والنشــر

مؤشرات أداء الشبكة:

الرقم	مؤشرات الأداء الرئيسية	الشبكة
١	نسبة المكالمات الفاشلة لإجمالي عدد المكالمات	المتنقل
٢	نسبة المكالمات التي لم تنفذ نتيجة الازدحام في الشبكة لإجمالي عدد المكالمات	المتنقل
٣	نسبة نجاح تسليم المكالمات	المتنقل
٤	نسبة نجاح إجراء المكالمات لإجمالي عدد المكالمات	المتنقل
٥	جودة الصوت	المتنقل
٦	التغطية	المتنقل
٧	نسبة فقدان حزم البيانات	المتنقل
٨	متوسط تأخر حزم البيانات	المتنقل
٩	جودة الفيديو	المتنقل
١٠	سرعة تنزيل البيانات	المتنقل
١١	سرعة تحميل البيانات	المتنقل
١٢	سرعة تنزيل البيانات	الثابت
١٣	سرعة تحميل البيانات	الثابت
١٤	نسبة فقدان حزم البيانات	الثابت
١٥	متوسط تأخر حزم البيانات	الثابت