قـــرار
رقـــم ٢٨ / ٢٠١٦
بإصـدار لائحـة متطلبـات
جـودة الخدمة التي يلتـزم المرخـص لـــه بتقديمهـا

استنادا إلى قانون تنظيم الاتصالات الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٢٠٠٢/٣٠ ،
وإلى اللائحة التنفيذية لقانون تنظيم الاتصالات الصادرة بالقرار رقم ٢٠٠٨/١٤٤ ،
وإلى القرار رقم ٢٠١١/١٣ بإصدار ضوابط وقواعد متطلبات جودة الخدمة التي يلتزم المرخص له بتقديمها ،
وإلى موافقة مجلس إدارة الهيئة ،
وبناء على ما تقتضيه المصلحة العامة .

تقـــرر

المـادة الأولـــى

يعمـــل بأحكـام لائحـة متطلبـات جـــودة الخدمـة التي يلتـزم المرخـص لـه بتقديمهـا المرفقـة .

المـادة الثانيـــة

يلغى القرار رقم ٢٠١١/١٣ المشار إليـه ، كمـا يلغـى كـــل مـا يخالـف اللائحـة المرفقـة ، أو يتعارض مع أحكامها .

المـادة الثالثـــة

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

صدر في : ٥ من رجـــــــــــب ١٤٣٧هـ

الموافـــق : ١٣ من ابريـــــــــــل ٢٠١٦م

محمـــد بن حمـــد الرمحـــي

رئيس مجلـس إدارة هيئة تنظيم الاتصالات

لائحة متطلبات

جودة الخدمة التي يلتزم المرخص له بتقديمها

المادة (١)

يلتزم المرخص له بتحقيق متطلبات جودة الخدمة المنصوص عليها في ملحق متطلبات جودة الخدمة (مؤشرات الأداء الرئيسية) المرفق بهذه اللائحة .

المادة (٢)

يلتزم المرخص له بآلية قياس مؤشرات الأداء لمتطلبات جودة الخدمة التي تصدر من الرئيس التنفيذي وتنشر في الموقع الإلكتروني للهيئة ، كما يلتزم بالاحتفاظ بالمعلومات المرتبطة بمؤشرات الأداء في سجلات جودة الخدمة لمدة لا تقل عن (٦) ستة أشهر .

المادة (٣)

يلتزم المرخص له بتقديم تقارير عن مؤشرات الأداء لمتطلبات جودة الخدمة المنصوص عليها في الملحق المرفق بهذه اللائحة خلال مدة لا تجاوز شهرا من انتهاء فترة القياس المحددة .

كما يلتزم بنشر تلك التقارير في صحيفتين محليتين يوميتين بالآلية والمواعيد التي تحددها الهيئة .

المادة (٤)

تتولى الهيئة مراجعة التقارير التي يقدمها المرخص له وتدقيق سجلاته وأنظمته ، وفقا لمتطلبات جودة الخدمة ، وللهيئة الاستعانة باستشاري أو مدقق خارجي لمراجعة وتدقيق البيانات والتقارير المقدمة من المرخص له ، وذلك بموجب عقد تبرمه الهيئة مع الاستشاري أو المدقق يتضمن الأجر الذي يتحمله المرخص له ويصرف عن طريق الهيئة .

المـادة (٥)

مع عدم الإخلال بأي عقوبة منصوص عليها في قانون تنظيم الاتصالات أو في أي قانون آخر ، تفرض الهيئة على المرخص له الغرامات المنصوص عليها في ملحق متطلبات جودة الخدمة (مؤشرات الأداء الرئيسية) المرفق بهذه اللائحة ، في أي من الحالتين الآتيتين :

أ - إذا فشل المرخص له في تحقيق متطلبات جودة الخدمة لأسباب غير مبررة .

ب - إذا قدم المرخص له تقارير مخالفة لآلية قياس مؤشرات الأداء المنصوص عليها في المادة (٢) من هذه اللائحة .

المـادة (٦)

إذا تأخر المرخص له في تسليم تقارير مؤشرات الأداء لمتطلبات جودة الخدمة كليا أو جزئيا ، تفرض عليه غرامة مقدارها (٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكل يوم تأخير يزيد على المدة المسموح بها .

المـادة (٧)

إذا ثبت أن سبب فشل المرخص له من الفئة الثانية في تحقيق متطلبات جودة الخدمة يرجع إلى المرخص له من الفئة الأولى ، فإن الغرامة تحصل في هذه الحالة من المرخص له من الفئة الأولى .

ملحـــق

متطلبـات جـودة الخدمـة (مؤشـرات الأداء الرئيسيـة)

١- خدمـــات الهاتـــف المتنقـــل

الرقم	مؤشـــرات الأداء الرئيسية	القيمة المستهدفة	فترة القياس	الغرامـــة
١,١	نسبة المكالمات الفاشلة لإجمالي عدد المكالمات .	أقل من (٠,٨٪) ثمانية من عشرة بالمائـــة	كل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكل (٠,١٪) واحـد من عشرة بالمائة تزيد على النسبة المسموح بها .
١,٢	نسبة المكالمات التي لم تنفذ نتيجة الازدحام في الشبكة لإجمالي عدد المكالمات .	أقل من (١,١٪) واحد وواحد من عشرة بالمائة	كل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكل (٠,١٪) واحـد من عشرة بالمائة تزيد على النسبة المسموح بها .
١,٣	نسبة نجـاح تسليم المكالمـات .	أكثر من (٩٩٪) تسعة وتسعين بالمائـــة	كل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكل (٠,١٪) واحـد من عشرة بالمائة تقل عن النسبة المسموح بها .
١,٤	نسبة نجـاح إجراء المكالمات لإجمالي عـدد المكالمـات .	أكثر من (٩٨٪) ثمانية وتسعين بالمائـــة	كل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكل (٠,١٪) واحـد من عشرة بالمائة تقل عن النسبة المسموح بها .

تابـــع : ١ - خدمـات الهاتـف المتنقـل

الرقم	مؤشـــرات الأداء الرئيسية	القيمة المستهدفة	فترة القياس	الغرامـــة
١,٥	نسبة توفر الخدمة في مركز تحويل المكالمات في جميع الأوقات .	أكثر من (٩٩,٩٩٩٪) تسعة وتسعين وتسعمائة وتسعة وتسعين من ألف بالمائة	كل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكل (٠,١٪) واحـد من عشرة بالمائة تقل عن النسبة المسموح بها .
١,٦ - أ	نسبة تسليم الرسائل النصية القصيرة	يجب تسليم أكثر من (٩٠٪) تسعين بالمائة من إجمالي الرسائل النصية القصيرة خلال (٥) خمس دقائق	كل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكل (٠,١٪) واحـد من عشرة بالمائة تقل عن النسبة المسموح بها .
١,٦- ب		يجب تسليم أكثر من (٩٩٪) تسعة وتسعين بالمائة من إجمالي الرسائل النصية القصيرة خـلال (٣٠) ثلاثين دقيقة		
١,٧	جودة الصوت	أكثر من (٣) ثلاث درجات في مقياس مكون من (٥) خمس درجات	كل (٦) ستة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكل (٠,١٪) واحـد من عشرة بالمائة تقل عن النسبة المسموح بها .

٢- خدمـات النطـاق العريـض المتنقـل

الرقم	مؤشـرات الأداء الرئيسية	القيمة المستهدفة	فترة القياس	الغرامـة
٢,١	نسبة فترات حزم البيانات الفاشلة	أقل من (٢٪) اثنين بالمائة	كـل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكـل (٠,١٪) واحـد من عشرة بالمائة تزيد على النسبة المسموح بها .
٢,٢	نسبة فترات حزم البيانات التي لم تنفذ	أقل من (١,١ ٪) واحد وواحد من عشرة بالمائة	كـل (٣) ثلاثة أشهر	
٢,٣	نسبة نجاح تأسيس فترات حزم البيانات	أكثر من (٩٥٪) خمسة وتسعين بالمائـة	كـل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكـل (٠,١٪) واحد من عشرة بالمائة تقل عن النسبة المسموح بها .
٢,٤	نسبة نجاح الارتباط بشبكة حزم البيانات	أكثر من (٩٥٪) خمسة وتسعين بالمائـة	كـل (٣) ثلاثة أشهر	
٢,٥	نسبـة فقـدان حـزم البيانـات	أقل من (١٪) واحد بالمائة	كـل (٦) ستة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكـل(٠,١٪) واحد من عشرة بالمائة تزيد على النسبة المسموح بها .
٢,٦	متوسـط تأخـر حـزم البيانـات	أقل من (١٢٠) مائة وعشرين ميللي ثانية	كـل (٦) ستة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكـل(١٠) عشرة ميللي ثانية تزيد على المدة الزمنية المسموح بها .

٣ - خدمـات الهاتـف الثابـت

الرقم	مؤشـــرات الأداء الرئيسية	القيمة المستهدفة	فترة القياس	الغرامـــة
٣,١	نسبـة توفـر الخدمة للمقاسم	(٩٩,٩٩٩ ٪) تسعة وتسعين وتسعمائة وتسعة وتسعين من ألف	كـل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكـل (٠,٠١٪) واحد من مائة بالمائة تقل عن النسبة المسموح بها .
٣,٢	نسبة المكالمات الفاشلة من المكالمات المحلية	أقل من (١٪) واحد بالمائة	كـل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكـل (٠,١٪) واحد من عشرة بالمائة تزيد على النسبة المسموح بها .
٣,٣	جـودة الصـوت للمكالمات المحلية	أكثر من (٣,٥) ثلاث ونصف درجة في مقياس مكون من(٥) خمس درجات	كـل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكـل (٠,١٪) واحد من عشرة بالمائة تقل عن النسبة المسموح بها .

٤- خدمات النطاق العريض الثابت

الرقم	مؤشـــرات الأداء الرئيسية	القيمة المستهدفة	فترة القياس	الغرامـــة
٤,١	نسبة السرعة لتوصيل النطاق العريض (سرعة التنزيل)	(١٠٠٪) مائة بالمائة من السرعة المحددة في اتفاقية الخدمة	كل (٦) ستة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكل (١٪) واحد بالمائة تقل عن النسبة المسموح بها .
٤,٢	نسبة فقدان حزم البيانات	أقل من (١٪) واحد بالمائة	كل (٦) ستة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكل (١٪) واحد بالمائة تزيد على النسبة المسموح بها .
٤,٣	متوسط تأخر حزم البيانات	أقل من (١٠٠) مائة ميللي ثانية	كل (٦) ستة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكل (١٠) عشرة ميللي ثانية تزيد على المدة الزمنية المسموح بها .
٤,٤	المدة الزمنية التي تكون نقطة موفر خدمة الإنترنت غير متوفرة	أقل من (٣٠) ثلاثين دقيقة	كل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكل (١) دقيقة واحدة تزيد على المدة الزمنية المسموح بها .

٥- خدمات الاتصالات الصوتية الدولية

الرقم	مؤشـــرات الأداء الرئيسية	القيمة المستهدفة	فترة القياس	الغرامـــة
٥,١	المدة الزمنية المستغرقة في بدء إجراء مكالمة	أقل من (٨) ثمـــاني ثـــوان	كـل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكـل (١) ثانية واحدة تزيـد علـى النسبـة المسموح بهـا .
٥,٢	جودة الصوت للمكالمات الدولية	أكثر من (٣) ثلاث درجات في مقياس مكـون مـن (٥) خمـس درجـات	كـل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكـل (٠,١) واحد من عشـرة تقـل عن النسبة المسموح بها .
٥,٣	نسبة المكالمات الدولية الفاشلة خلال ساعة الذروة للحركة	أقل من (٣٪) ثلاثـة بالمائـة	كـل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكـل (٠,١٪) واحد من عشرة بالمائة تزيد على النسبة المسموح بها .

٦- تجربـــة المنتفـــع

الاتصـــالات المتنقلـــة :				
الرقم	مؤشـــرات الأداء الرئيسية	القيمة المستهدفة	فترة القياس	الغرامـــة
٦,١	نسبة شكاوى المنتفعين لإجمالي عدد المنتفعين (باستثناء شكاوى الفوترة)	أقل من (١٪) واحد بالمائة	كـل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكـل(١٪) واحد بالمائة تزيد على النسبة المسموح بها .
٦,٢	عدد شكاوى الفوترة لكل ألف فاتورة	أقل من (١,٥) واحد ونصف	كـل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكـل(٠,١) واحد من عشرة تزيد على العدد المسموح به .
٦,٣	نسبة شكاوى الفوترة التي يتم حلها خلال (١٠) عشرة أيام عمل إلى إجمالي عدد شكاوى الفوترة	أكثر من (٩٠٪) تسعين بالمائة	كـل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكـل (١٪) واحد بالمائة تقل عن النسبة المسموح بها .
٦,٤	نسبة شكاوى الفوترة التي يتم حلها خلال (٢٠) عشرين يوم عمل إلى إجمالي عدد شكاوى الفوترة	أكثر من (٩٦٪) ستة وتسعين بالمائة	كـل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكـل (١٪) واحد بالمائة تقل عن النسبة المسموح بها .

تابع : الاتصـــالات المتنقلـــة :				
الرقم	مؤشـــرات الأداء الرئيسية	القيمة المستهدفة	فترة القياس	الغرامـــة
٦,٥	متوسط المدة الزمنية المستغرقة للرد على المكالمات لمركز الاتصالات (معاونة عامل الخدمة)	خلال (٦٠) ستين ثانية	كـل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكـل (١) ثانية واحدة تزيد على المدة الزمنية المسموح بها .
٦,٦	نسبـة الرضـا العـام	أكثر من (٣,٥) ثلاث ونصف درجة في مقياس مكون من (٥) خمس درجات	كل (١٢) اثنى عشر شهرا	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكل (٠,١٪) واحد من عشرة بالمائة تقل عن النسبة المسموح بها .
الاتصـــالات الثابتـــة :				
٦,٧	عدد الأعطال لكل (١٠٠) مائة مشترك خلال كل (٣) ثلاثة أشهر	أقل من (٣) ثلاثة	كـل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكـل عطل يزيد على العدد المسموح به .
٦,٨	نسبة الأعطال التي يجب إصلاحها خلال (٢٤) أربع وعشرين ساعة	أكثر من (٩٠٪) تسعين بالمائة	كـل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكـل (١٪) واحد بالمائة تقل عن النسبة المسموح بها .

تابع : الاتصـــالات الثابتـــة :				
الرقم	مؤشـــرات الأداء الرئيسية	القيمة المستهدفة	فترة القياس	الغرامـــة
٦,٩	نسبة الأعطال التي يجـب إصلاحهـا خـلال (٧٢) اثنتين وسبعين ساعة	أكثر من (٩٩,٥٪) تسعة وتسعين ونصف بالمائة	كـل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكـل (١٪) واحد بالمائة تقل عن النسبة المسموح بها .
٦,١٠	نسبة طلبات الخطوط المحلية في مناطق الخدمة التي نفذت خلال (٥) خمسة أيام عمل من تاريخ تقديم طلبها إلى إجمالي عدد الطلبات	أكثر من (٧٥٪) خمسة وسبعين بالمائة	كـل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكـل (١٪) واحد بالمائة تقل عن النسبة المسموح بها .
٦,١١	نسبة طلبات الخطوط المحلية في مناطق الخدمة التي نفذت خلال (١٠) عشرة أيام عمل من تاريخ تقديم طلبها إلى إجمالي عدد الطلبات	أكثر من (٩٠٪) تسعين بالمائة	كـل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكـل (١٪) واحد بالمائة تقل عن النسبة المسموح بها .

تابع : الاتصـــالات الثابتـــة :				
الرقم	مؤشـــرات الأداء الرئيسية	القيمة المستهدفة	فترة القياس	الغرامـــة
٦,١٢	عدد شكاوى الفوترة لكل ألف فاتورة	أقل من (١,٥) واحد ونصف	كـل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكـل (٠,١) واحد من عشرة تزيد على العدد المسموح به .
٦,١٣	نسبة شكاوى الفوترة التي يتم حلها خلال (١٠) عشرة أيام عمل إلى إجمالي عدد شكاوى الفوترة	أكثر من (٩٠٪) تسعين بالمائة	كـل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكـل (١٪) واحد بالمائة تقل عن النسبة المسموح بها .
٦,١٤	نسبة شكاوى الفوترة التي يتم حلها خلال (٢٠) عشرين يوم عمل إلى إجمالي عدد شكاوى الفوترة	أكثر من (٩٦٪) ستة وتسعين بالمائة	كـل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكـل (١٪) واحد بالمائة تقل عن النسبة المسموح بها .
٦,١٥	متوسط المدة الزمنية المستغرقة للرد على المكالمات لمركز الاتصالات (معاونة عامل الخدمة)	خلال (١٠٠) مائة ثانية	كـل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكـل (١) ثانية واحدة تزيد على المدة الزمنية المسموح بها .
٦,١٦	نسبة الرضـا العـام	أكثر من (٣,٥) ثلاث ونصف درجة في مقياس مكون من (٥) خمس درجات	كل (١٢) اثني عشر شهرا	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكـل (٠,١) واحد من عشرة تقل عن العدد المسموح به .