

الشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات

ملحق رقم "1": الاستبيان المرسل للدول العربية

مشروع تبادل الخبرات في مراقبة جودة خدمات الاتصالات
الخلوية (QoS/QoE) وحماية شؤون المستخدمين

2018-2017

أ. المرجعية القانونية والتنظيمية (Legal and Regulatory Bases):

1. هل هناك مرجعيات قانونية لمراقبة جودة خدمات الاتصالات المقدمة أو جودة تجربة المستخدم من قبل المشغلين والتزاماتهم؟ أذكرها
2. هل هناك مرجعيات تنظيمية (إطار تنظيمي، قرار تنظيمي، تعليمات) لمراقبة جودة خدمات الاتصالات المقدمة أو جودة تجربة المستخدم من قبل المشغلين والتزاماتهم؟ أذكرها
3. هل هناك مرجعية في رخص المشغلين لمراقبة جودة خدمات الاتصالات المقدمة أو جودة تجربة المستخدم من قبل المشغلين والتزاماتهم؟ أذكرها
4. هل هناك مرجعيات أخرى تحكم عمل مراقبة الجودة بشكل عام غير ما ذكر أعلاه؟ أذكرها
5. هل التزامات جودة الخدمة متماثلة بين جميع المشغلين، أم هناك التزامات على مشغل فيما يتعلق بجودة الخدمة والتغطية دون مشغل آخر (Symmetric vs. Asymmetric obligations)؟

ب. مؤشرات الأداء الرئيسية والقيم الحدية (KPIs and Targets) انظر Excel sheet المرفقة.

1. هل هناك مؤشرات أداء رئيسية (KPIs) وقيم حدية (Targets) معتمدة من قبل الهيئة بالنسبة للتغطية (Coverage)؟
2. هل هناك مؤشرات أداء رئيسية (KPIs) وقيم حدية (Targets) معتمدة من قبل الهيئة بالنسبة لجودة خدمات الاتصالات (QoS) المقدمة للمستخدمين؟
3. هل هناك مؤشرات أداء رئيسية (KPIs) وقيم حدية (Targets) معتمدة من قبل الهيئة بالنسبة لجودة التجربة للمستخدمين؟
4. ما هي خدمات الاتصالات التي تم اعتماد مؤشرات أداء رئيسية (KPIs) وقيم حدية (Targets) لها (مثلاً، الخدمات الهاتفية الثابتة، الخدمات الهاتفية المتنقلة، خدمات لنطاق العريض السلكية واللاسلكية، خدمات الفايبر، خدمات الانترنت، الخطوط المستأجرة، خدمات VoIP... الخ)؟

ج. متابعة التزام المرخصين (Monitoring Obligation):

هل تتم المتابعة من خلال التزامات وممارسات يقوم بها المشغل، على سبيل المثال:

1. تقارير فنية يتم تزويدها من قبل المشغلين (ربعية أو نصف سنوية) للهيئة؟
2. تقارير انقطاع الخدمة (Critical Outage Report)، ويتم إرسالها للهيئة من قبل المشغلين؟
3. التدقيق الفني على أنظمة الشركات من خلال زيارات ميدانية تقوم بها الهيئة للتحقق من مستويات الجودة، وما هو عدد تلك الزيارات في السنة الواحدة، وهل من الممكن أن تتم من خلال طرف ثالث.
4. خرائط التغطية التفاعلية (Interactive Coverage Maps)؟
5. أي آليات أخرى، اذكرها.

هل تتم المتابعة من خلال التزامات وممارسات تقوم بها هيئة التنظيم، على سبيل المثال:

1. قياسات ومسوحات ميدانية يتم تنفيذها من قبل الهيئة (Objective Measurements)؟.
2. قياسات ومسوحات ميدانية يتم تنفيذها من قبل طرف ثالث (Objective Measurements)؟.
3. نتائج رضی المستفيدين (Subjective Measurements)؟

د. أنظمة وأجهزة الفحص والقياس (Measurements Tools):

1. هل تقوم الهيئة بإجراء الفحوصات والقياسات الميدانية (Objective Measurements)؟
2. هل تقوم الهيئة، من خلال طرف ثالث، بإجراء الفحوصات والقياسات الميدانية (Objective Measurements)؟
3. هل يتوفر لدى الهيئة أنظمة وأجهزة لفحص ومراقبة التغطية وجودة خدمات الاتصالات المقدمة من قبل المشغلين والتزاماتهم؟ أذكرها

4. هل يتوفر لديكم برمجيات متخصصة (Crowdsourcing Platform) لقياس التغطية وجودة خدمات الاتصالات المقدمة من قبل المشغلين والتزاماتهم؟ أذكرها، ما هي مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) التي يتم استخراجها من خلال تلك البرمجيات؟
5. هل يتوفر لديكم برمجيات بسيطة (Apps or Website) يتم استخدامها من قبل المستفيدين لقياس أداء المشغلين (قياس التغطية وسرعة الانترنت)؟ أذكرها
6. هل يتوفر لديكم محطات متنقلة لفحص جودة خدمات الاتصالات الخلوية؟ ما عددها

هـ. الهيكل التنظيمي في الهيئة (Organization Structure)

1. هل هناك دائرة/قسم/وحدة مستقلة مسؤولة عن مراقبة جودة الخدمة والتزامات المرخصين (تضع التعليمات، تفحص، تراقب، تلزم المشغلين... الخ) داخل الهيئة؟
2. ما هو عدد الموظفين فيها؟
3. هل هناك دائرة/قسم/وحدة مستقلة مسؤولة عن تلقي الشكاوي من المستفيدين وحل النزاعات

و. نشر المعلومات (الإحصاءات، التقارير... الخ) (Publications and Information Disclosure):

1. هل تقوم الهيئة لديكم بنشر أي معلومات متعلقة بجودة خدمات الاتصالات للعموم من خلال جميع وسائل الاعلام المتاحة تمكنهم من المقارنة بين المشغلين؟
- إذا كانت الاجابة نعم هل تقوم الهيئة بنشر:
2. خرائط التغطية التفاعلية (Interactive Coverage Maps)؟
3. نتائج القياسات والمسوحات الفنية (Objective Measurements)؟
4. نتائج رضی المستفيدين (Subjective Measurements)؟
5. التقارير التي يتم استخراجها من أنظمة الشركات بشكل دوري (Periodic Reports)؟
6. تقارير انقطاع الخدمة (Critical Outage Report)

7. احصائيات الشكاوي المختلفة (مقارنة بين المشغلين كماً ونوعاً، نسبة حل الشكاوي، ... الخ)؟

8. هل يتم نشر أي بيانات أخرى؟ أذكرها.

ز. التغطية الخلوية (Mobile Coverage)

1. هل هناك التزامات متعلقة بالتغطية يتم فرضها على مشغلي شبكات الاتصالات الخلوية؟
 2. هل يتم ادراج التزامات متعلقة بالتغطية في رخص الترددات الممنوحة حديثاً، أم أن الموضوع متروك للمنافسة في السوق؟ أي منح الترددات مربوط بالتزامات في التغطية؟
 3. كيف يتم التعامل من قبل الهيئة مع المناطق التي تقع خارج التزامات التغطية؟ أي ذات الكثافة السكانية القليلة، أو تلك غير المجدية اقتصادياً للمشغل؟ أذكر أمثلة؟
- من خلال التزامات الخدمة الشمولية
 - من خلال مبادرات من قبل المشغلين
 - من خلال حوافز من قبل المنظم (Technology Neutrality...etc.)
 - تطبيق اطر تنظيمية متعلقة بالمشاركة بالبنية التحتية (National Roaming and Infrastructure Sharing).

ح. التدقيق على الشركات (Auditing)

1. هل تقوم الهيئة بتنفيذ زيارات ميدانية على الشركات لغايات التحقق من مستويات الجودة المقدمة، سواء على التقارير المزودة من قبلهم، أو لأي أمر آخر؟
2. هل هناك عدد محدود لزيارات التدقيق على الشركات؟
3. هل من الممكن أن تتم تلك الزيارات من خلال طرف ثالث؟

ط. الزام المشغلين (Enforcement)

1. هل هناك عقوبات خاصة (نصوص خاصة) في حال عدم امتثال المشغلين للالتزامات المتعلقة بالتغطية وجودة خدمات الاتصالات، أم يتم تطبيق النصوص العامة في العقوبات؟
2. اذكر أمثلة بخصوص عقوبات تم ايقاعها بالمشغلين لمخالفتهم الالتزامات المتعلقة بجودة خدمات الاتصالات؟
3. هل يتم تعويض المستخدم مادياً في حال حدوث تردي أو انقطاعات في خدمات الاتصالات؟