

جودة خدمات الاتصالات

في دولة الإمارات العربية
المتحدة بالأرقام

الربع الرابع 2019 - الربع الرابع 2020

إخلاء المسؤولية

أعدت الهيئة هذا التقرير بناءً على المعلومات المستلمة من المرخص لهم.

إن هذا التقرير والمعلومات المشمولة فيه – حسب علم الهيئة – خالية من الأخطاء، ولا تقدم الهيئة أية توضيحات أو مبررات صريحة أو ضمنية فيما يتعلق بدقة هذه المعلومات. بالإضافة إلى ذلك، الهيئة غير مسؤولة عن أية أخطاء أو حذف في المعلومات المذكورة في هذا المستند أو عن أي ضرر قد يترتب على ذلك. يجب على القارئ الذي يود استخدام أي معلومة مذكورة في هذا التقرير كأساس لأي قرار أن يحدد دقة هذه المعلومة سواء كان لها علاقة بالاستثمار أم لا.

علاوة على ذلك، المعلومات الواردة في هذه التقرير هي للأغراض التعليمية فقط ولا ينبغي اعتبارها كتوصية لاتخاذ أي إجراء معين.

4 لمحمة عامة

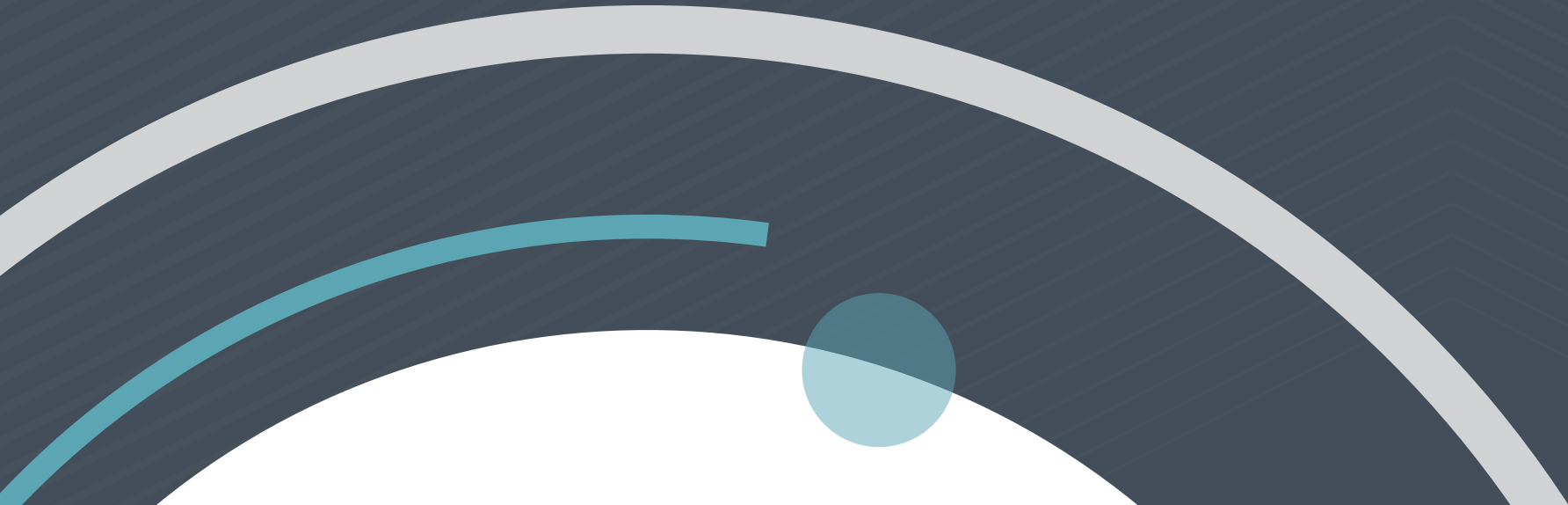
8 المؤشرات التشغيلية (QoE)

15 الخدمات الصوتية على شبكة الهاتف الثابت

19 الخدمات الصوتية على شبكة الهاتف المتحرك

31 المراجع

لمحة عامة



لمحة عامة عن القطاع

يقدم خدمات الاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة حالياً مشغلان متكاملان هما: مؤسسة الإمارات للاتصالات (اتصالات)، وشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة (دو). تقدم كل من اتصالات ودو خدمات متعددة كما هو موضح أدناه. بدأت المنافسة الحقيقية في قطاع الاتصالات في دولة الإمارات في أوائل عام 2007 عندما أطلقت دو، المرخص له الثاني، خدماتها للهاتف المتحرك والثابت منهيّة ما يقارب 30 عاماً من احتكار شركة اتصالات لخدمات الاتصالات.

تم منح العديد من التراخيص المتخصصة الأخرى من قبل هيئة تنظيم الاتصالات في الفترة ما بين 2010 إلى 2016، وهي:

- شركة الياه للاتصالات الفضائية ش.م.خ (الياه سات) (2010)
- شركة الياه للاتصالات الفضائية المتقدمة (2010)
- ستار للاتصالات الفضائية (2010)
- الميسان للاتصالات الفضائية (2011)
- المنطقة الإعلامية - إنتاج - منطقة حرة ذ.م.م (2011)
- الثريا (2013)
- إنمارسات (2016).

ومع ذلك، فإن جميع البيانات الواردة في هذا التقرير تتعلق فقط باتصالات ودو، مزودي الخدمة الأساسيين في دولة الإمارات، ويشير مصطلح "المرخص له" فقط إلى اتصالات أو دو.

اتصالات	دو
الهاتف المتحرك	الهاتف المتحرك
الخط الثابت	الخط الثابت
الإنترنت	الإنترنت
الخطوط المؤجرة	الخطوط المؤجرة
خدمات أخرى	خدمات أخرى

مقدمة

طوّرت الهيئة سياسة جودة الخدمة (QoS)، التي تهدف إلى قياس جودة الخدمات التي تقدمها اتصالات و دو.

في عام 2019، قامت الهيئة بتحديث سياسة جودة الخدمة لتعكس التطورات الهامة في سوق الاتصالات في دولة الإمارات ومواكبة أحدث أفضل الممارسات الدولية فيما يتعلق بقياس جودة الخدمة.

جمعت الهيئة هذا التقرير بناءً على المعلومات الواردة من المرخص لهم.

يتم تسجيل بيانات جودة الخدمة شهرياً وتزويد الهيئة بها على أساس ربع سنوي. في هذا التقرير، استخدمت الهيئة المتوسط الحسابي على أساس ربع سنوي للحصول على نتيجة كل مؤشر.

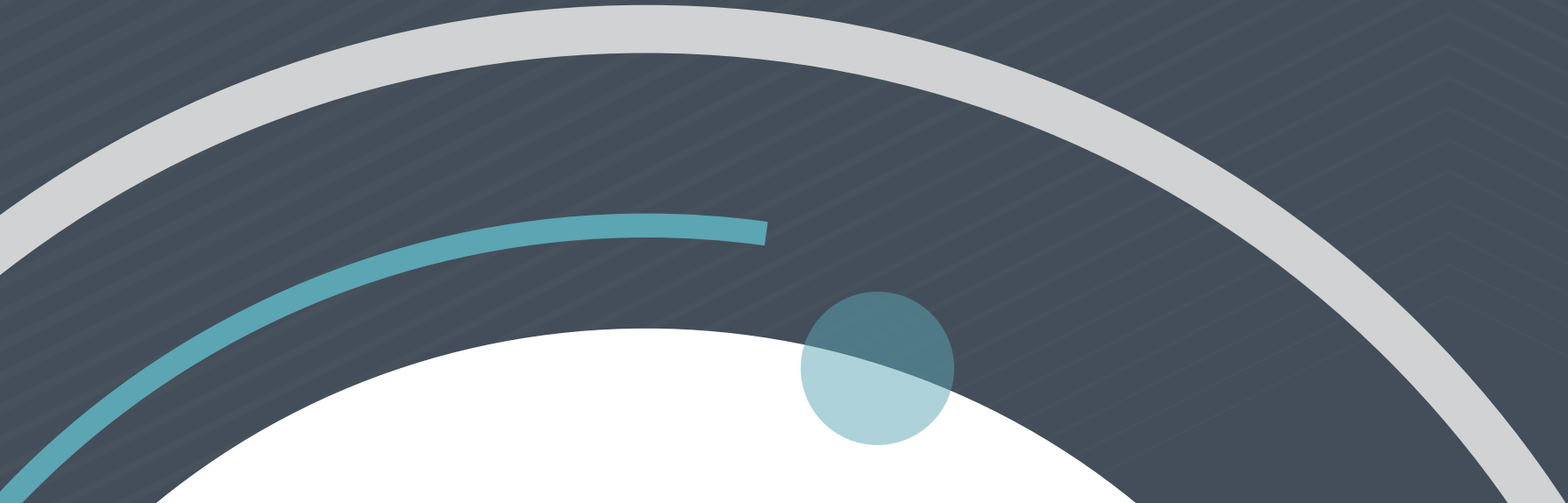
معلومات أساسية

سياسة جودة الخدمة صادرة عن هيئة تنظيم الاتصالات بموجب لما يلي:

المرسوم بقانون اتحادي رقم (3) لسنة 2003 وتعديلاته بشأن تنظيم قطاع الاتصالات (قانون الاتصالات):

- المادة 13 (3): من قانون الاتصالات: تضمن هذه اللائحة تقييد المرخص لهم بمعايير الجودة في الأداء، والالتزام بالشروط والأحكام المحددة في التراخيص الممنوحة لهم.
- المادة 14 (3): تمنح هذه اللائحة الهيئة سلطة إصدار السياسات فيما يتعلق بشروط ومستوى الخدمات المقدمة من قبل المرخص لهم للمستهلكين، بما في ذلك معايير وجودة الخدمة.
- سياسة جودة الخدمة (تم تحديثها وإصدارها بتاريخ 24 سبتمبر 2019) (متوفرة على الموقع الإلكتروني للهيئة).

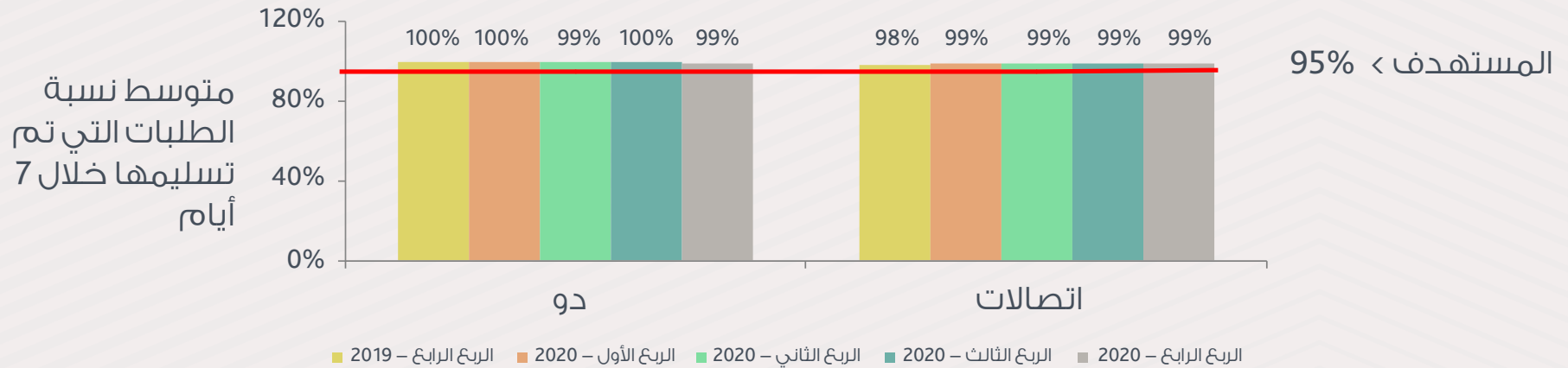
المؤشرات التشغيلية لجودة التجربة (QoE)



الخدمات الصوتية المستندة إلى الشبكة الثابتة (تشمل النطاق العريض)

المؤشرات التشغيلية لجودة التجربة – فترات تسليم الطلب

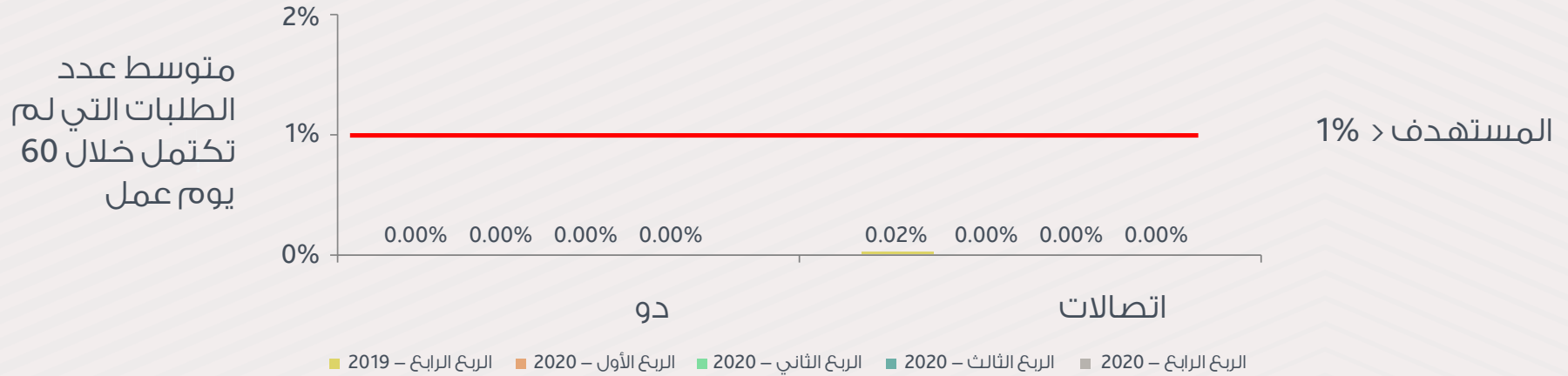
مستهدف الهيئة بما يتعلق بنسبة طلبات المتعاملين التي يتم تسليمها في غضون 7 أيام من تاريخ تقديم الطلب هو أكبر من 95%



الخدمات الصوتية المستندة إلى الشبكة الثابتة (تشمل النطاق العريض)

المؤشرات التشغيلية لجودة التجربة - الطلبات العالقة

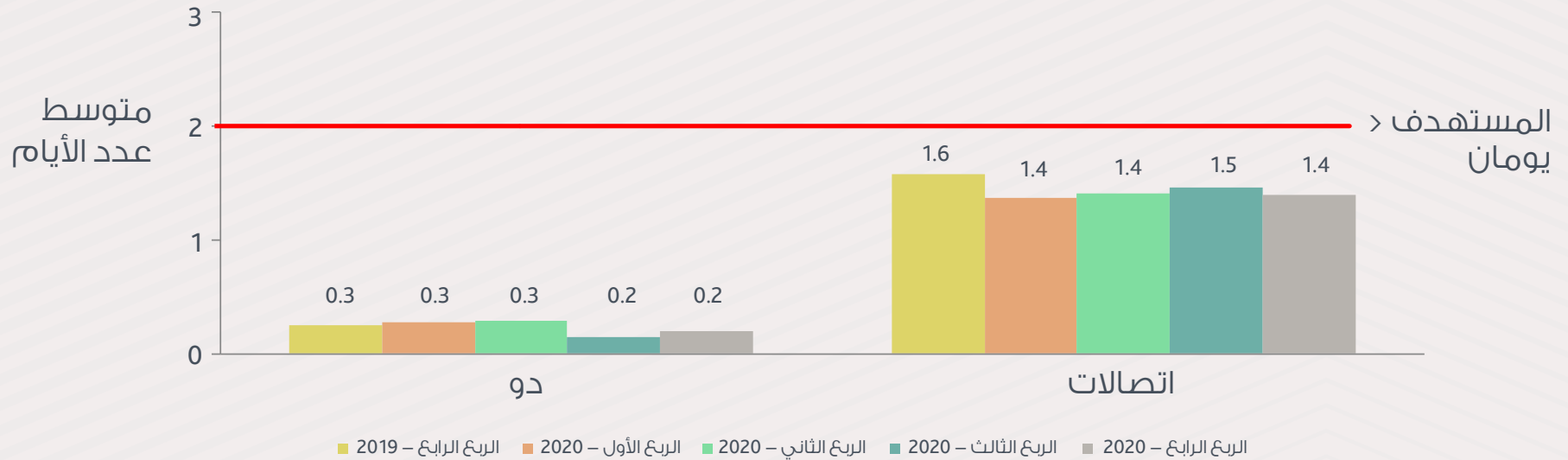
هدف الهيئة بما يتعلق بمتوسط عدد الطلبات التي لم تكتمل خلال 60 يوم عمل أقل من 1% من إجمالي الطلبات السنوية.



الخدمات الصوتية المستندة إلى الشبكة الثابتة (تشمل النطاق العريض)

المؤشرات التشغيلية لجودة التجربة – إجمالي متوسط وقت تسليم الطلب

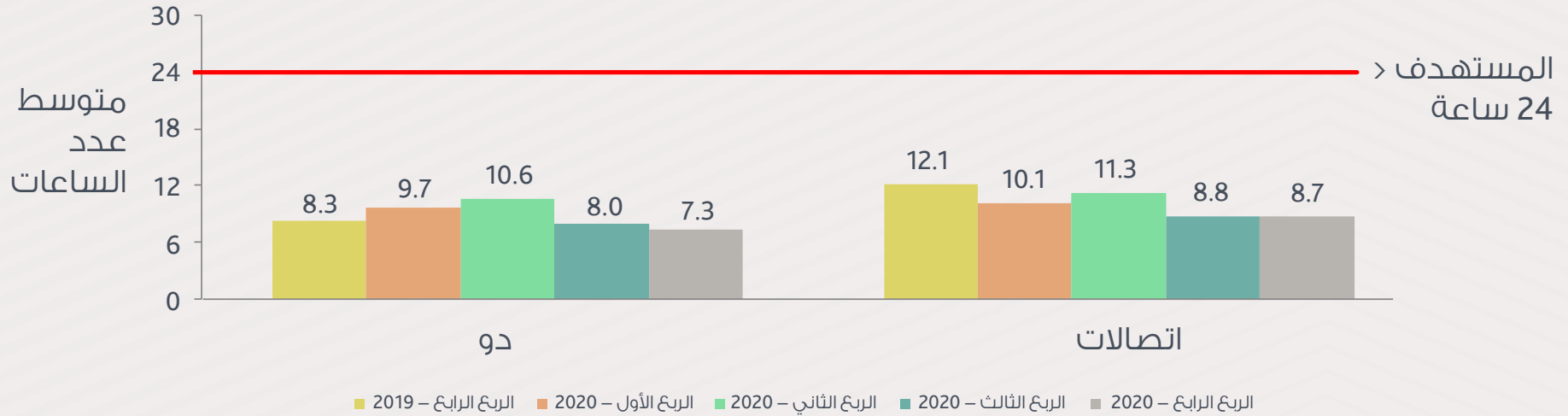
مستهدف الهيئة بالنسبة لمتوسط عدد الأيام لتسليم طلبات المتعاملين أقل من يومين



الخدمات الصوتية المستندة إلى الشبكة الثابتة (تشمل النطاق العريض)

المؤشرات التشغيلية لجودة التجربة – الوقت اللازم لحل الأعطال

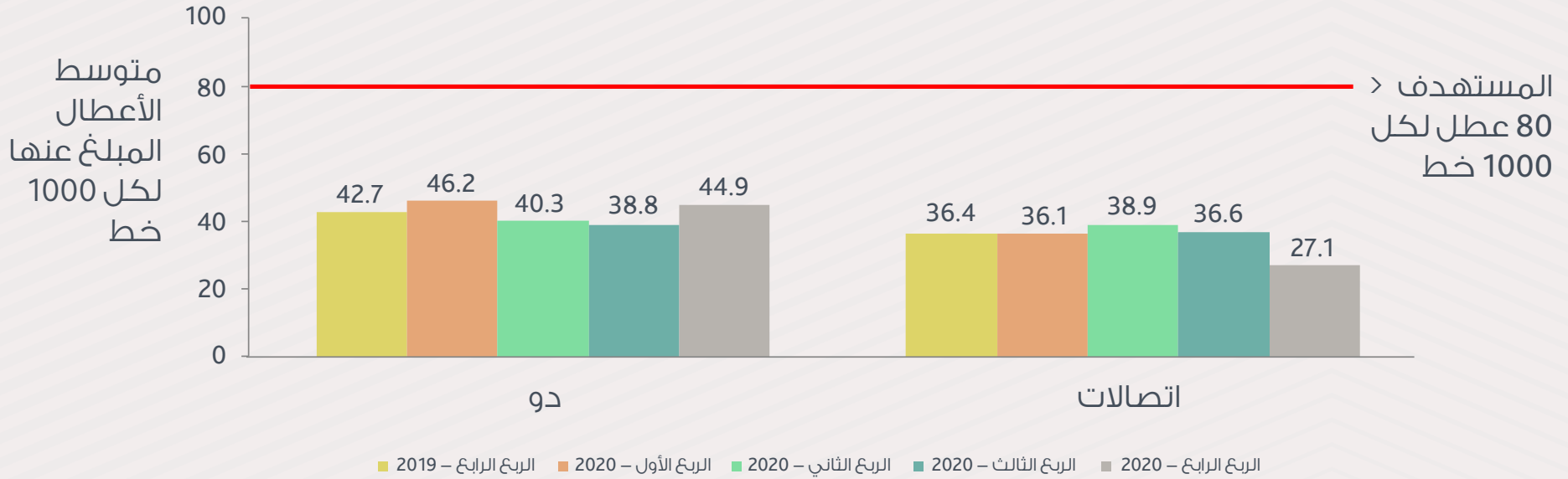
مستهدف الهيئة بالنسبة لمتوسط الساعات المستغرقة لحل الأعطال المبلغ عنها في الخدمات أقل من 24 ساعة.



جودة التجربة التشغيلية - الأعطال المبلغ عنها لكل 1000 خط

المؤشرات التشغيلية لجودة التجربة - الوقت اللازم لحل الأعطال

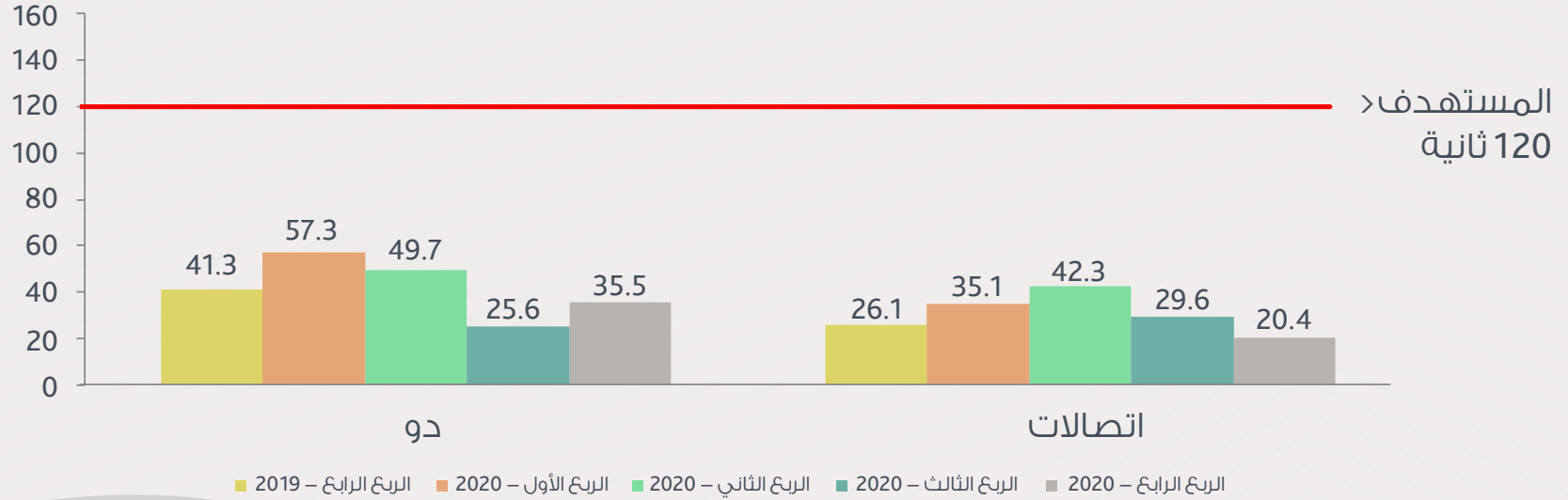
مستهدف الهيئة بالنسبة لعدد الأعطال المبلغ عنها لكل 1000 خط مشترك هو أقل من 80 عطل



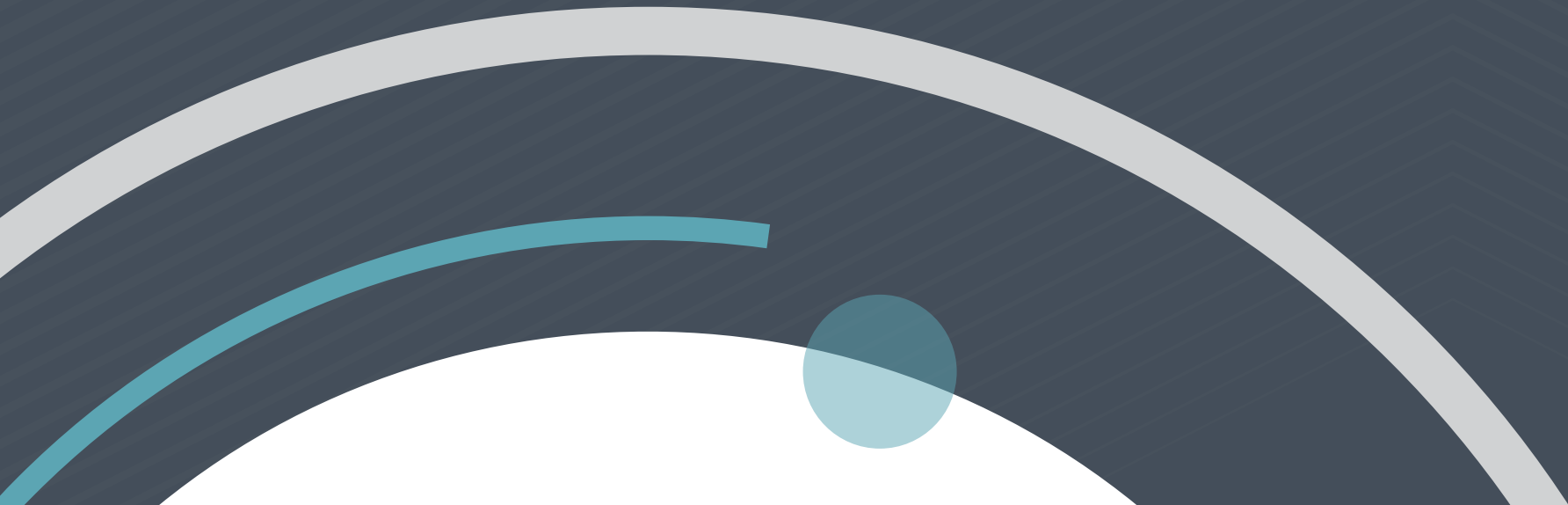
المؤشرات التشغيلية لجودة التجربة - الأعطال المبلغ عنها لكل 1000 خط

المؤشرات التشغيلية لجودة التجربة - متوسط وقت انتظار المكالمات الواردة لمركز الاتصال

مستهدف الهيئة بالنسبة لمتوسط وقت الانتظار (بالثواني) الذي يقضيه المتعامل في الانتظار بمجرد أن يتخذ خيار الرد الصوتي التفاعلي (IVR) للتحدث إلى أحد الوكلاء أقل من 120 ثانية.



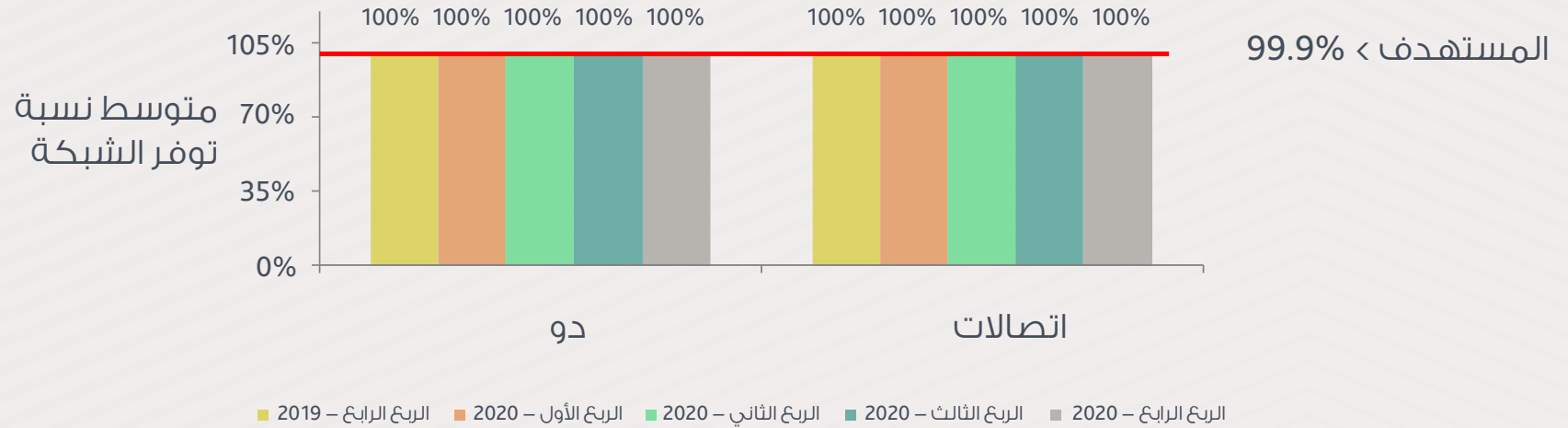
الخدمات الصوتية على الشبكة الثابتة



الخدمات الصوتية على الشبكة الثابتة

مؤشرات جودة الخدمة المتعلقة بالشبكة – توفر الشبكة

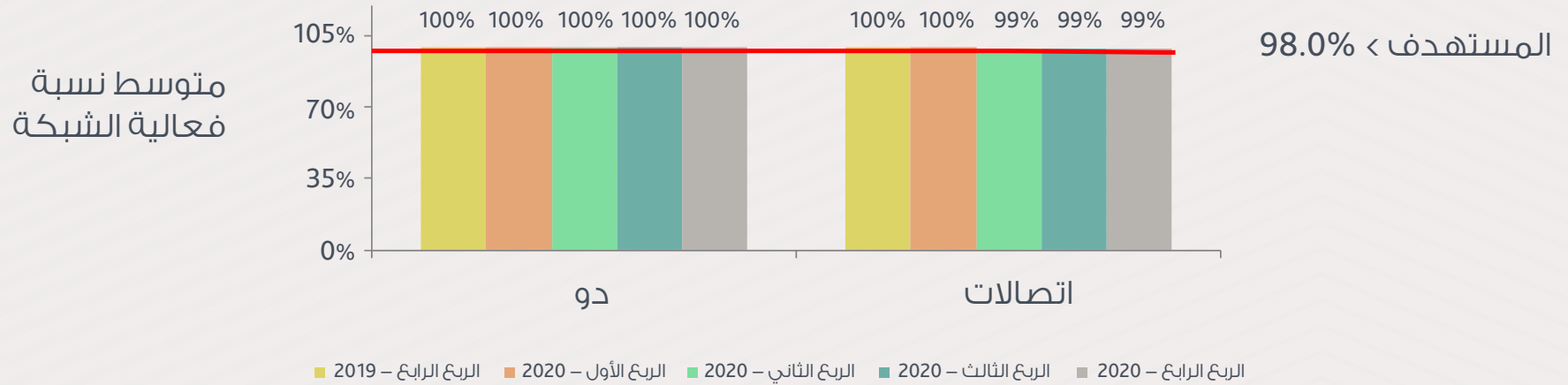
مستهدف الهيئة لتوفر الشبكة هو أكبر من 99.9%



الخدمات الصوتية على الشبكة الثابتة

مؤشرات جودة الخدمة المتعلقة بالشبكة - نسبة فعالية الشبكة (NER)

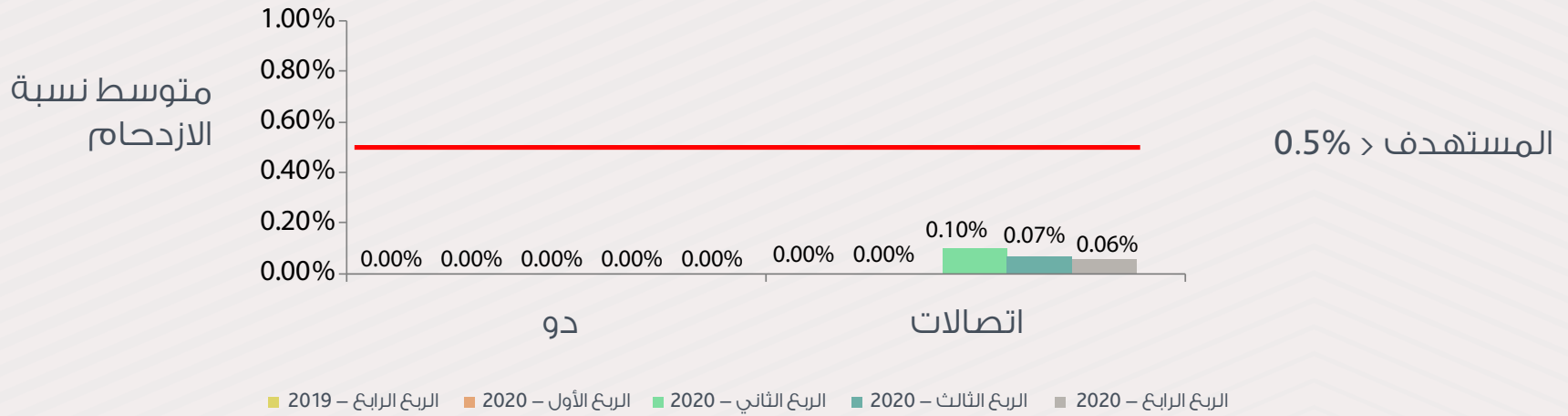
مستهدف الهيئة فيما يتعلق بقدرة الشبكة على توصيل مكالمة إلى الطرف المتصل به هو أكبر من 98.0%



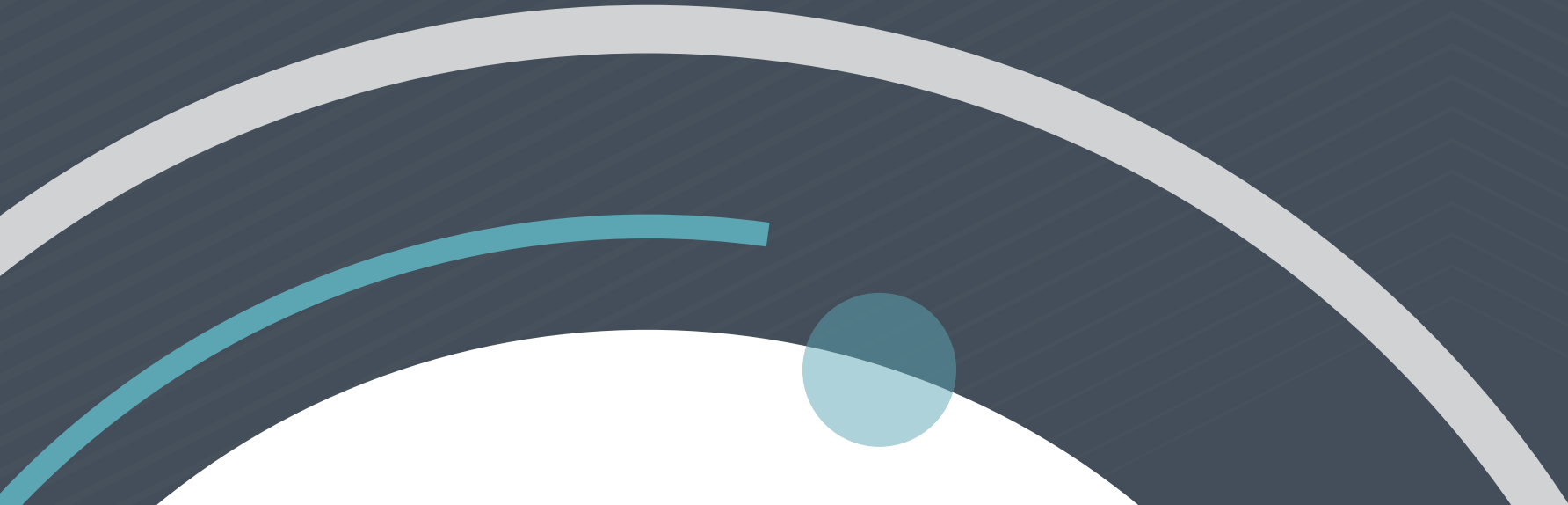
الخدمات الصوتية على الشبكة الثابتة

مؤشرات جودة الخدمة المتعلقة بالشبكة - ازدحام نقطة الربط البيني

مستهدف الهيئة بما يتعلق بنسبة المكالمات التي فشلت عبر نقطة الربط (بين مشغلي الشبكة) بسبب عدم توفر الدوائر الحرة إلى إجمالي طلبات الاتصال لحجز دائرة نقطة الربط أقل من 0.5%



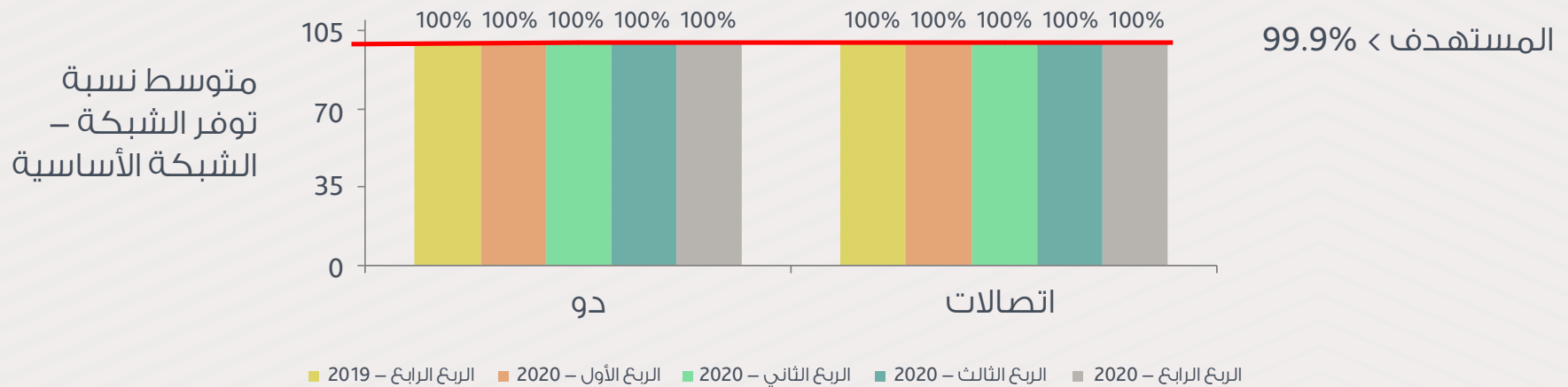
الخدمات الصوتية على شبكة الهاتف المتحركة



الخدمات الصوتية على شبكة الهاتف المتحركة

مؤشرات جودة الخدمة المتعلقة بالشبكة - توفر الشبكة - الشبكة الأساسية (Core Network)

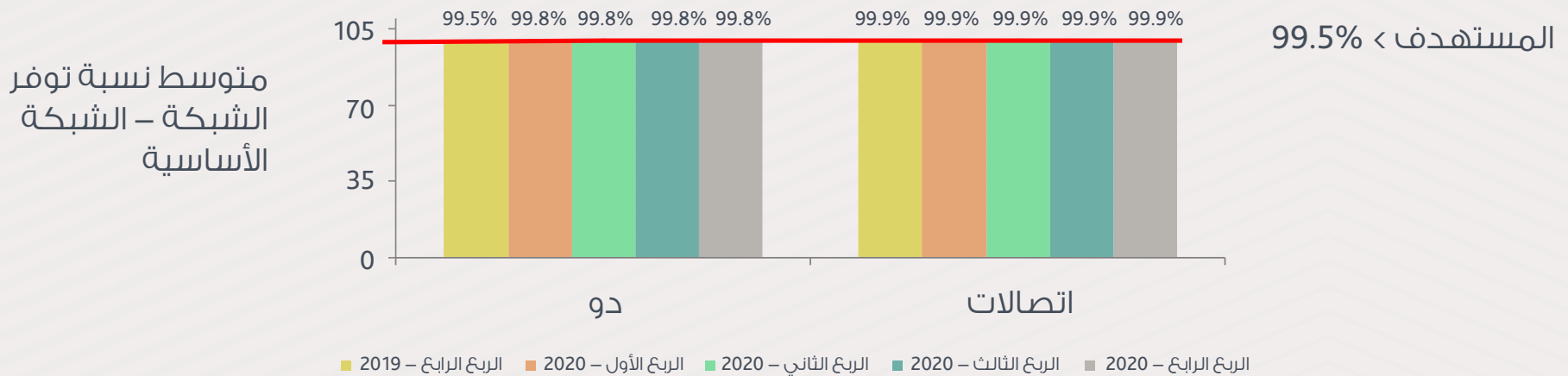
مستهدف الهيئة بما يتعلق باحتمال قيام شبكة الهاتف المتحرك بأداء جميع وظائفها المطلوبة داخل الشبكة الأساسية هو أكبر من 99.9%



الخدمات الصوتية على شبكة الهاتف المتحركة

مؤشرات جودة الخدمة المتعلقة بالشبكة - توفر الشبكة - الراديو

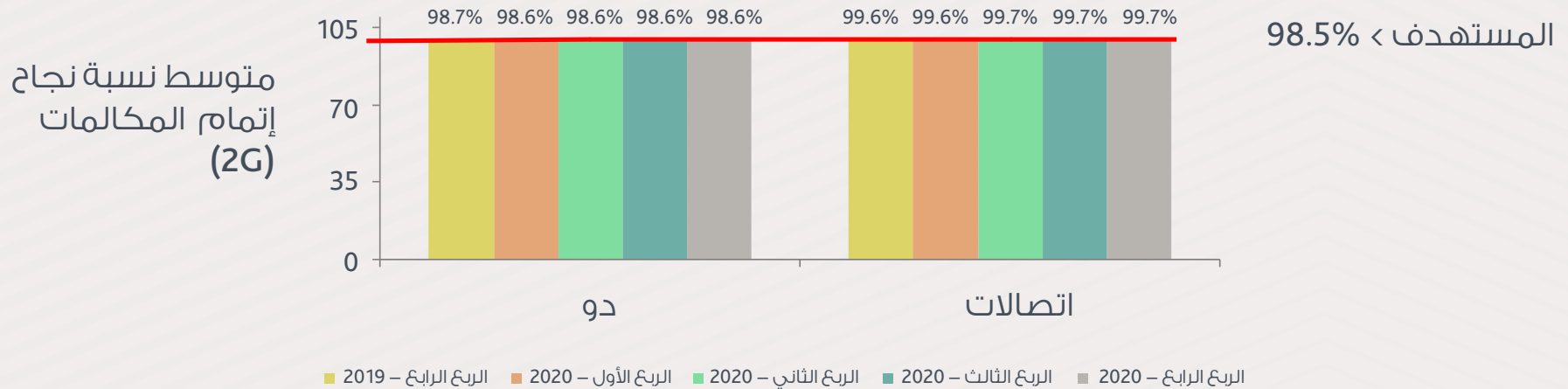
مستهدف الهيئة فيما يتعلق باحتمال قيام شبكة الهاتف المتحركة بأداء جميع وظائفها المطلوبة في الجزء الراديوي من الشبكة هو أكبر من 99.5%



الخدمات الصوتية على شبكة الهاتف المتحركة

مؤشرات جودة الخدمة المتعلقة بالشبكة - معدل نجاح إتمام المكالمات (2G)

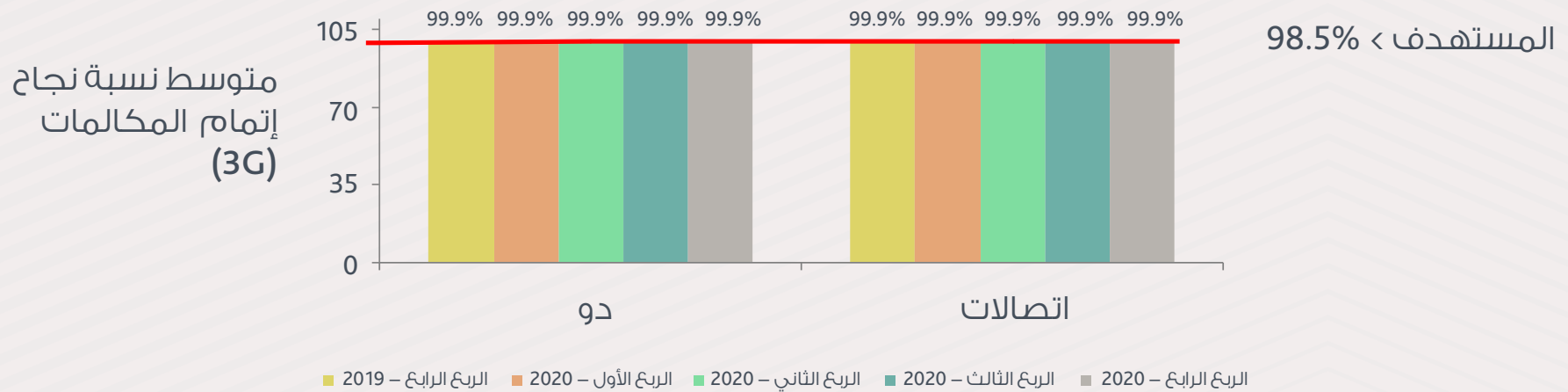
مستهدف الهيئة بما يتعلق بمكالمات 2G التي تم إنشاؤها وإنهاؤها بنجاح هو أكبر من 98.5%



الخدمات الصوتية على شبكة الهاتف المتحركة

مؤشرات جودة الخدمة المتعلقة بالشبكة - معدل نجاح إتمام المكالمات (3G)

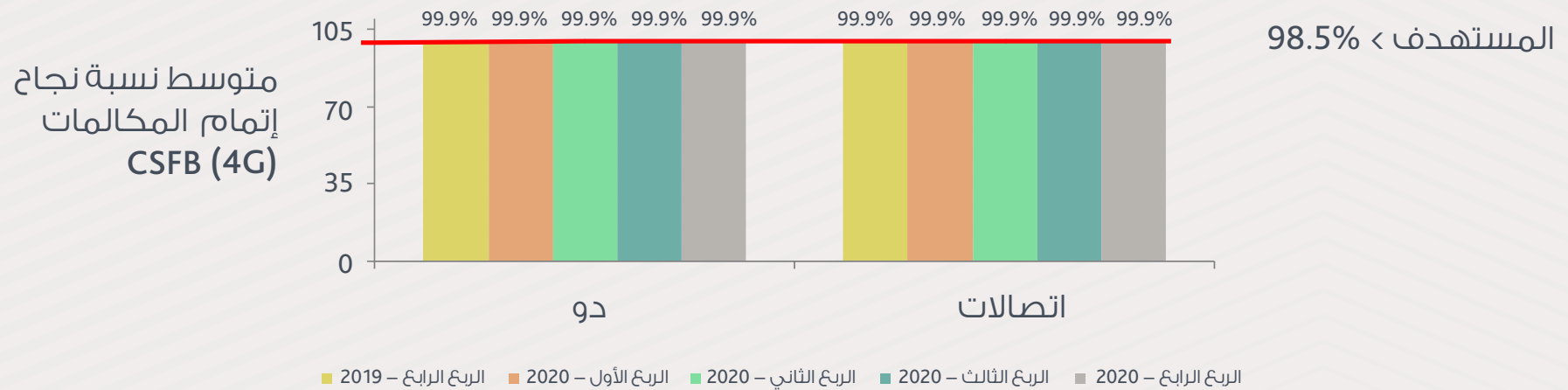
مستهدف الهيئة بما يتعلق بمكالمات 3G التي تم إنشاؤها وإنهاؤها بنجاح أكبر من 98.5%



الخدمات الصوتية على شبكة الهاتف المتحركة

مؤشرات جودة الخدمة المتعلقة بالشبكة - معدل نجاح إتمام المكالمات - CSFB (4G)

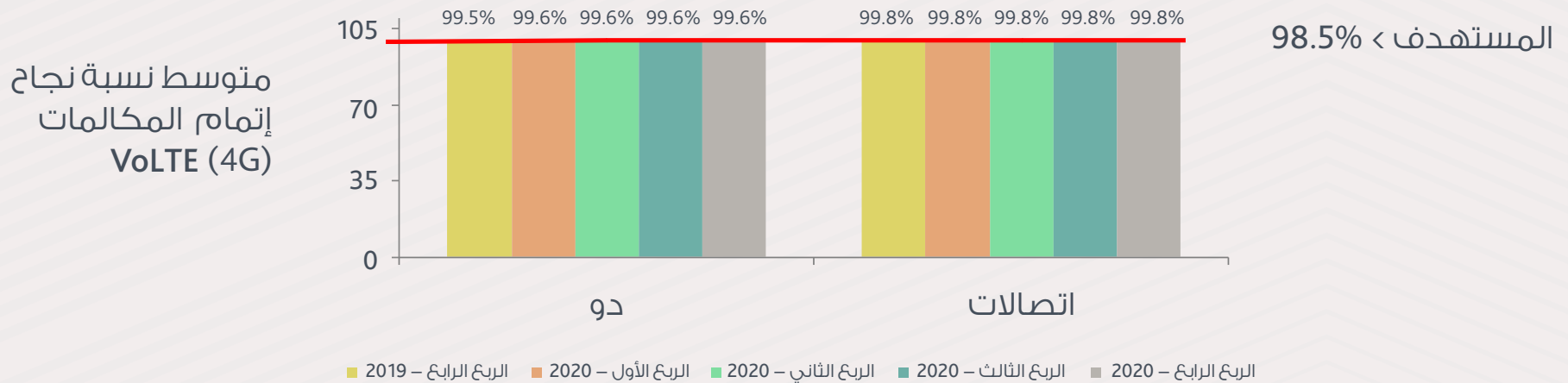
مستهدف الهيئة بما يتعلق بمكالمات 4G التي تم إنشاؤها وإنهاؤها بنجاح أكبر من 98.5%



الخدمات الصوتية على شبكة الهاتف المتحركة

مؤشرات جودة الخدمة المتعلقة بالشبكة - معدل نجاح إتمام المكالمات (4G)-VoLTE

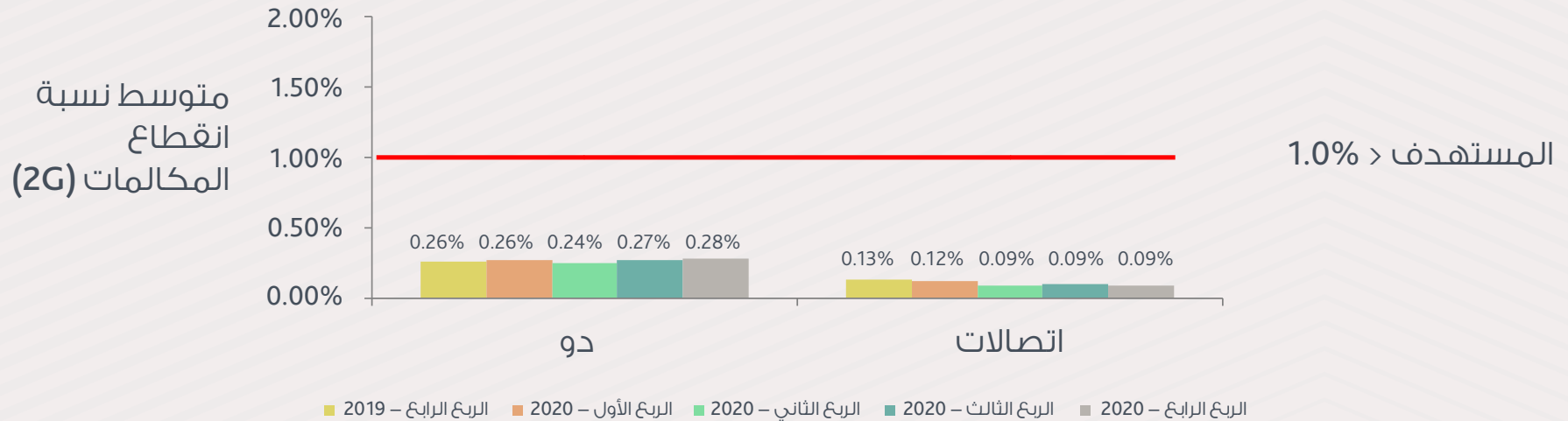
مستهدف الهيئة بما يتعلق بالمكالمات التي تم إنشاؤها وإنهاؤها بنجاح أكبر من 98.5%



الخدمات الصوتية على شبكة الهاتف المتحركة

مؤشرات جودة الخدمة المتعلقة بالشبكة - معدل انقطاع المكالمات - (2G)

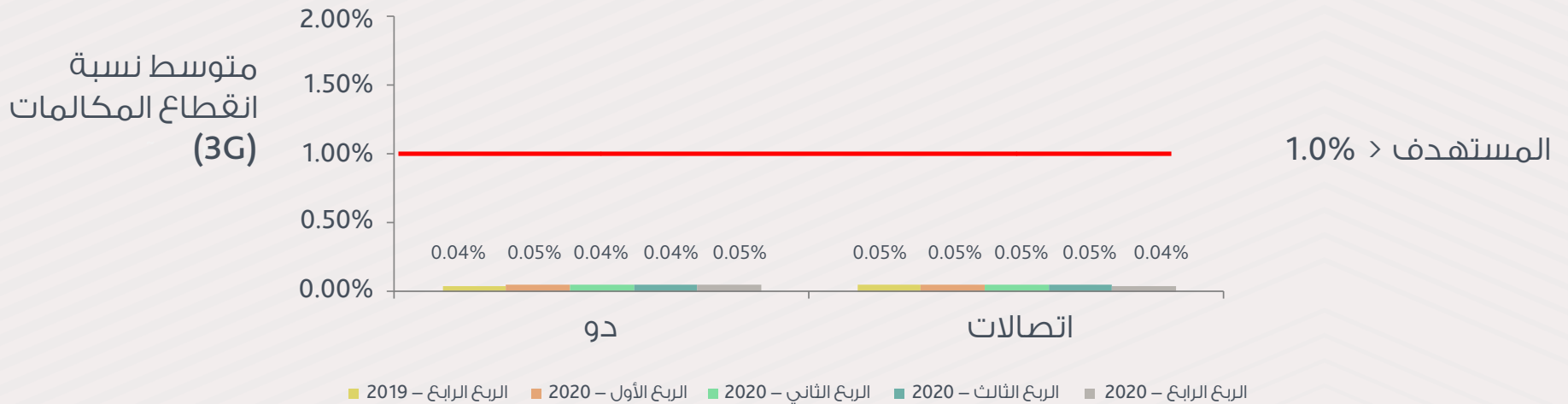
مستهدف الهيئة بالنسبة لانقطاع اتصال شبكة الجيل الثاني هو أقل من 1.0%



الخدمات الصوتية على شبكة الهاتف المتحركة

مؤشرات جودة الخدمة المتعلقة بالشبكة - معدل انقطاع المكالمات - (3G)

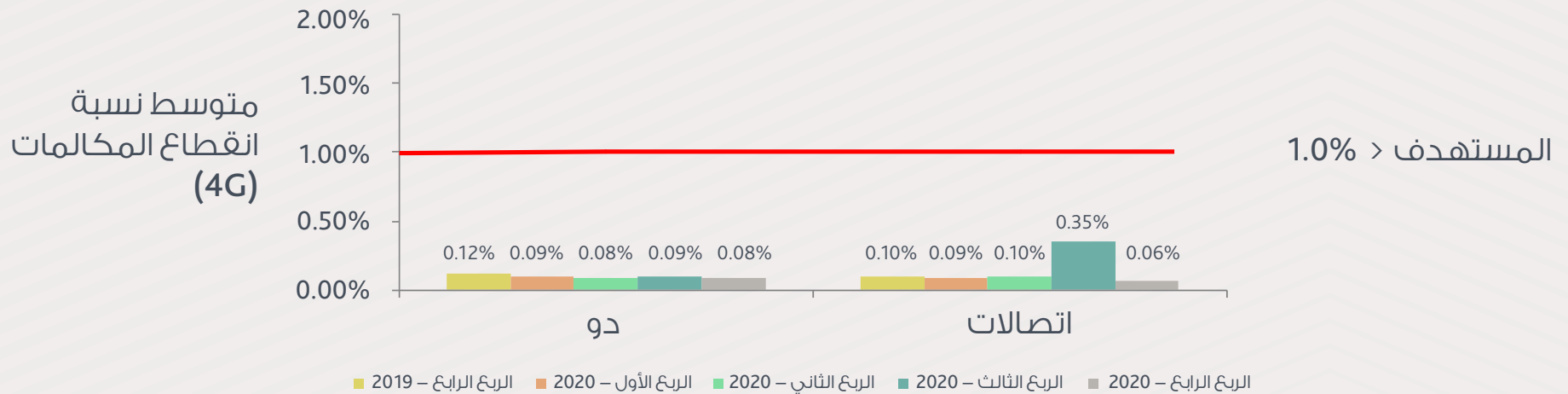
مستهدف الهيئة فيما يتعلق بانقطاع مكالمات الهاتف المتحرك عبر شبكة الجيل الثالث أقل من 1.0%



الخدمات الصوتية على شبكة الهاتف المتحركة

مؤشرات جودة الخدمة المتعلقة بالشبكة - معدل انقطاع المكالمات - VoLTE (4G)

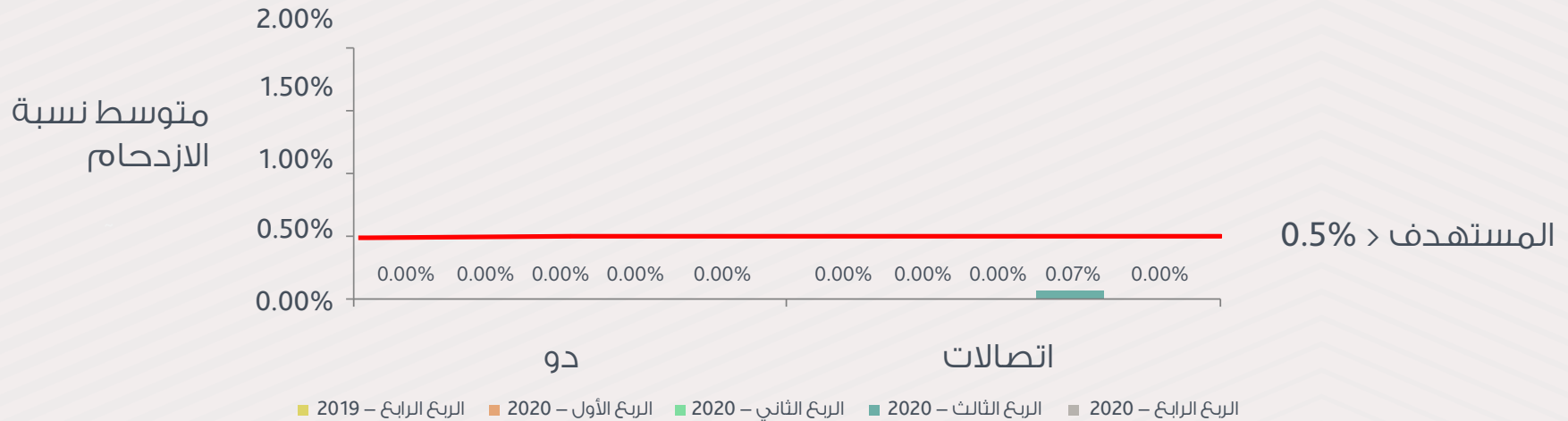
مستهدف الهيئة فيما يتعلق بانقطاع مكالمات الهاتف المتحرك عبر شبكة الجيل الرابع أقل من 1.0%



الخدمات الصوتية على شبكة الهاتف المتحركة

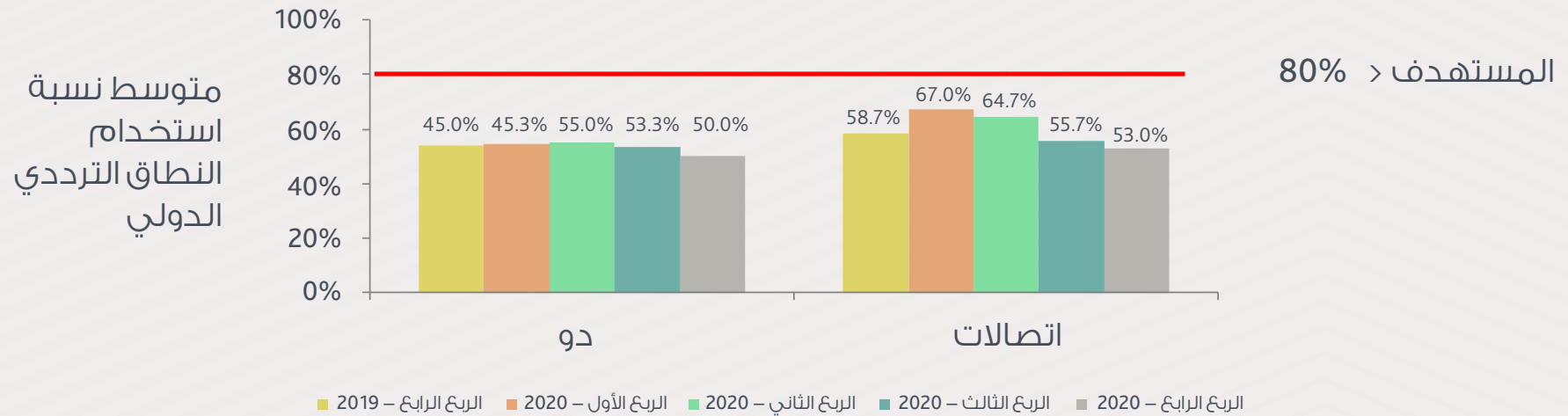
مؤشرات جودة الخدمة المتعلقة بالشبكة - ازدحام نقطة الربط البيني

مستهدف الهيئة لنسبة المكالمات التي فشلت عبر تطبيق الملاحظات السابقة بسبب عدم توفر الدارات الحرة إلى إجمالي طلبات الاتصال لحجز دائرة نقطة الربط أقل من 0.5%

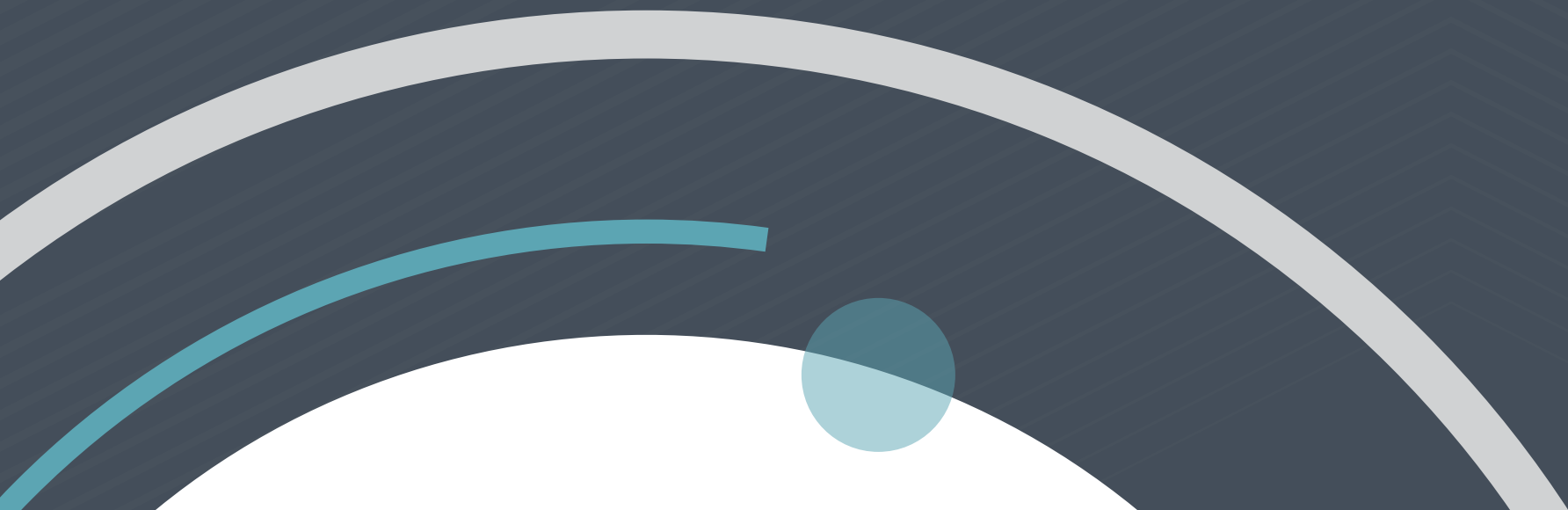


مؤشرات جودة الخدمة المتعلقة بالشبكة - استخدام النطاق الترددي الدولي

مستهدف الهيئة بما يتعلق بالسعة المستخدمة لعرض النطاق الدولي أقل من 80%



المراجع



الملحق 1

الاختصارات والمصطلحات

الدولة	دولة الإمارات العربية المتحدة
الهيئة	الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية
QoE	المؤشرات التشغيلية لجودة التجربة
QoS	مؤشرات جودة الخدمة
NER	نسبة فعالية الشبكة
CSFB	متوسط وقت إنشاء المكالمة
VoLTE	تقنية الاتصال عبر شبكة الجيل الرابع
OSS / BSS	نظام دعم الأعمال / نظام دعم العمليات
Orders	تعني الطلبات التي تتطلب تدخل فني
المرخص لهم	اتصالات أو دو
مستهدف الهيئة	الحد الأدنى من مستويات الأداء المقبولة (مؤشر ذات قيمة مستهدفة)

الملحق 2 المصادر والشهادات

يتم تقديمها إلى الهيئة من قبل دو واتصالات على أساس ربع سنوي.

تقرير جودة خدمات الاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة الربع الرابع 2019 - الربع الرابع 2020

سياسة جودة الخدمة (تم تحديثها ونشرها بتاريخ 24 سبتمبر 2019)، متوفرة على الموقع الإلكتروني للهيئة:

سياسة جودة الخدمة

<https://www.tra.gov.ae/en/about-tra/telecommunication-setor/regulations-and-ruling/details.aspx?category=5fe4556c-418b-424e-80f3-794562fc2e4e&subcategory=5e7e6c1b-170f-4a4f-a0b3-b06022c9a5d1#description>

الملحق 3

مؤشرات الأداء الرئيسية تتضمن:

مؤشرات جودة الخدمة - النوع الأول

خدمات الشبكات الثابتة (الخدمات الصوتية والنطاق العريض على الشبكة الثابتة)

- فترات تسليم الطلبات
- الطلبات العالقة (قيد الانتظار)
- إجمالي متوسط وقت تسليم الطلبات
- المدة اللازمة لحل العيوب
- الأعطال المبلغ عنها لكل 1000 خط

مركز الاتصال

- متوسط وقت انتظار المكالمات الواردة إلى مراكز الاتصالات

مؤشرات جودة الخدمة - النوع الثاني

الخدمات الصوتية في الشبكة الثابتة

- توافر الشبكة
- نسبة فعالية الشبكة (NER)
- ازدحام نقطة الربط البيئي

الخدمات الصوتية في الشبكات المتنقلة

- توافر الشبكة
- شبكة البنية الأساسية
- شبكة الوصول
- نسبة نجاح إتمام المكالمات
- نسبة انقطاع المكالمات
- ازدحام نقطة الربط البيئي

الروابط الدولية الثابتة والمتنقلة

- استخدام النطاق الترددي الدولي

أبوظبي

P.O.Box: 26662

دبي

P.O.Box: 116688

الرقم المجاني

80012

الفاكس

+971 2 6118209

البريد الإلكتروني

Info@tra.gov.ae