

جودة خدمات الاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة

Q4 2022 - Q4 2021

إخلاء المسؤولية

قامت الهيئة بإعداد هذا التقرير بناءً على المعلومات المستلمة من المرخص لهم، في حين أن هذا التقرير والمعلومات التي يتضمنها - حسب علم الهيئة - خالية من الأخطاء، فإن الهيئة لا تقدم أية تعهدات أو ضمانات سواء صريحة أو ضمنية بشأن دقة المعلومات.

بالإضافة إلى ذلك، إن الهيئة غير مسؤولة عن أي خطأ أو حذف في المعلومات الواردة في هذا المستند أو أي ضرر قد يترتب جراء الاعتماد عليها. إذا أراد القارئ استخدام المعلومات الواردة في هذا التقرير كأساس لأي قرار سواء كان يتعلق بالاستثمار أم لا، يلتزم القارئ بتحديد دقة المعلومات.

علاوة على ذلك، إن المعلومات الواردة في هذا التقرير للأغراض التعليمية فقط.



فهرس

4	لمحة عامة
8	المؤشرات التشغيلية لجودة التجربة (QoE)
15	الخدمات الصوتية على شبكة الهاتف الثابت
19	الخدمات الصوتية على شبكة الهاتف المتحرك
31	المراجع

لمحة عامة عن القطاع

تقدم خدمات الاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة حالياً من قبل مشغلين اثنين: مؤسسة الإمارات للاتصالات (اتصالات)؛ وشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة ش.م.ع (دو). تقدم اتصالات ودو خدمات متعددة كما هو مبين أدناه. بدأت المنافسة في قطاع الاتصالات بالدولة في أوائل عام 2007 عندما أطلقت دو، المرخص له الثاني، خدمات الهاتف المتحرك والثابت منهية بذلك نحو 30 عاماً من احتكار القطاع من قبل مؤسسة الإمارات للاتصالات.

كما تم منح عدة تراخيص متخصصة لمرخص لهم جدد من قبل الهيئة خلال الفترة من 2010 إلى 2016، وهي:

- ◀ شركة الياه للاتصالات الفضائية ش.م.ع (2010)
- ◀ الياه لخدمات الاتصالات الفضائية المتقدمة (2010)
- ◀ ستار للاتصالات الفضائية (2010)
- ◀ شركة الميسان للاتصالات الفضائية (2011)
- ◀ المنطقة الإعلامية - إنتاج - منطقة حرة ذ.م.م. (2011)
- ◀ الثريا (2013)
- ◀ انمارسات (2016)

ولذا فإن البيانات الواردة في هذا التقرير تتعلق باتصالات ودو فقط (مزودي الخدمات الرئيسيين بالدولة) وبالتالي فإن مصطلح "المرخص له" في هذا التقرير يشير إما لاتصالات أو دو.

دو	اتصالات
<input checked="" type="checkbox"/> الهاتف المتحرك	<input checked="" type="checkbox"/> الهاتف المتحرك
<input checked="" type="checkbox"/> الهاتف الثابت	<input checked="" type="checkbox"/> الهاتف الثابت
<input checked="" type="checkbox"/> الإنترنت	<input checked="" type="checkbox"/> الإنترنت
<input checked="" type="checkbox"/> الخطوط المؤجرة	<input checked="" type="checkbox"/> الخطوط المؤجرة
<input checked="" type="checkbox"/> الخدمات الأخرى	<input checked="" type="checkbox"/> الخدمات الأخرى

المقدمة

تهدف سياسة جودة الخدمات الى تمكين قياس جودة الخدمات المقدمة من اتصالات ودو.

في عام 2019، قامت الهيئة بتحديث سياسة جودة الخدمة لتعكس التطورات الهامة في سوق الاتصالات بالدولة ومواكبةً لأحدث الممارسات الدولية وأفضلها من حيث قياس جودة الخدمات.

قامت الهيئة بإعداد هذا التقرير بناءً على المعلومات الواردة من المرضى لهم.

يتم تسجيل بيانات جودة الخدمات بشكل شهري وتزويد الهيئة بها على أساس ربع سنوي (فصلي). بالنسبة لهذا التقرير، استخدمت الهيئة المتوسط الحسابي على أساس ربع سنوي لإيجاد نتيجة كل مؤشر.



خلفية

أصدرت الهيئة النسخة الثانية من سياسة جودة الخدمة وفقاً لما يلي:

المرسوم بقانون اتحادي رقم (3) لسنة 2003 وتعديلاته

البند الثالث من المادة 13 من قانون الاتصالات: تهدف هذه اللائحة إلى ضمان استيفاء المرخص لهم لمعايير جودة الأداء والتزامهم بشروط وأحكام الترخيص الممنوح لهم.

البند الثالث من المادة 14: تهدف هذه اللائحة إلى منح الهيئة صلاحية إصدار السياسات فيما يتعلق بشروط ومستوى الخدمة التي يقدمها المرخص لهم للمستهلكين، بما في ذلك معايير وجودة الخدمة.

تم تحديث ونشر سياسة جودة الخدمة في 24 سبتمبر 2019

متوفرة على موقع الهيئة الإلكتروني [هنا](#):

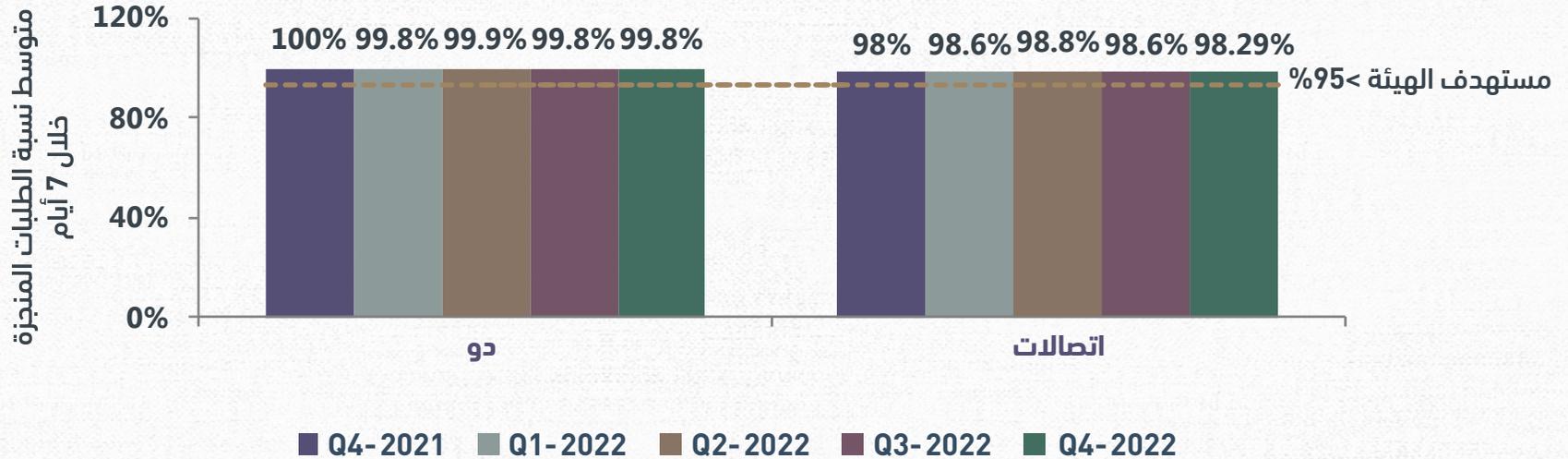


المؤشرات التشغيلية لجودة التجربة – فترات تنفيذ الطلبات

Fixed Network Based Voice Services (includes broadband)

الخدمات الصوتية القائمة على الشبكة الثابتة (تشمل النطاق العريض)

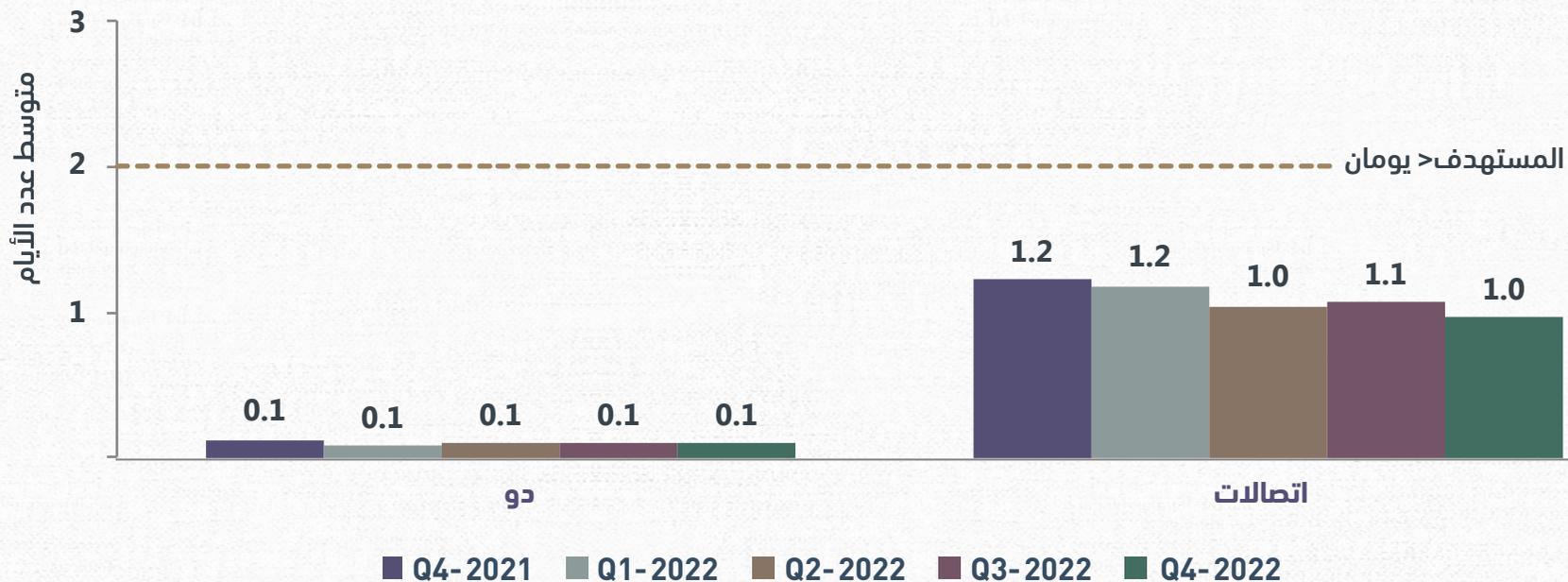
مستهدف الهيئة للنسبة المئوية من طلبات المتعاملين التي يتم إنجازها خلال 7 أيام من تاريخ تقديمها يزيد عن 95%



المؤشرات التشغيلية لجودة التجربة – إجمالي متوسط وقت تنفيذ الطلب

الخدمات الصوتية القائمة على الشبكة الثابتة (تشمل النطاق العريض)

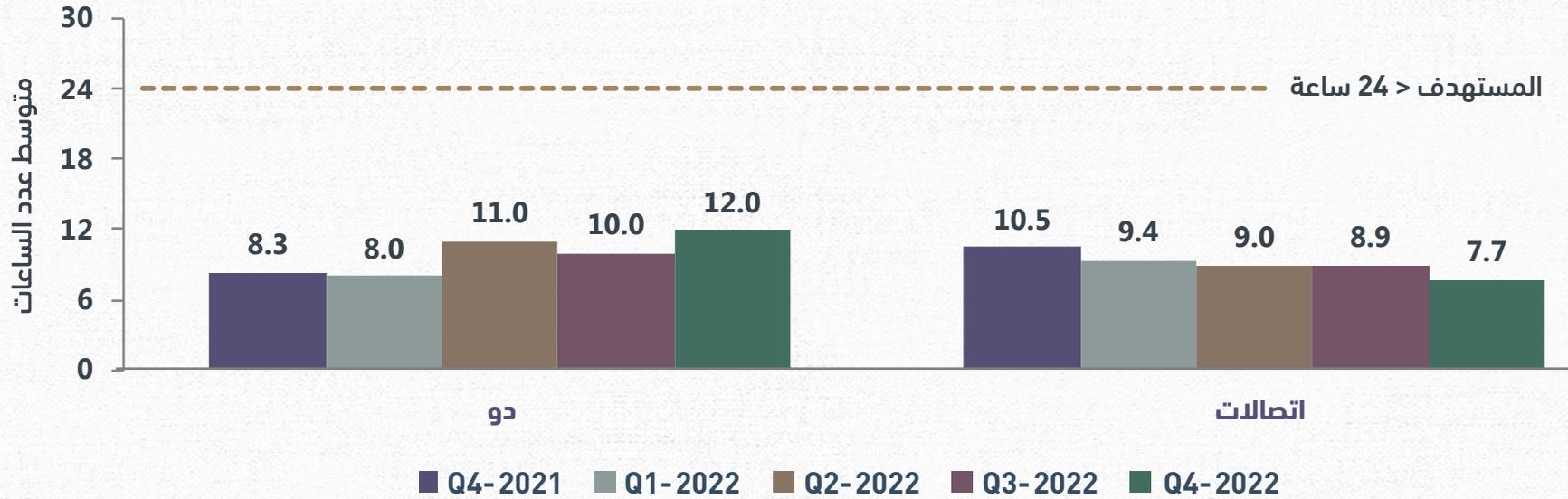
مستهدف الهيئة لمتوسط عدد الأيام لتنفيذ طلبات المتعاملين أقل من يومين.



المؤشرات التشغيلية لجودة التجربة – الوقت اللازم لحل الأعطال

الخدمات الصوتية القائمة على الشبكة الثابتة (تشمل النطاق العريض)

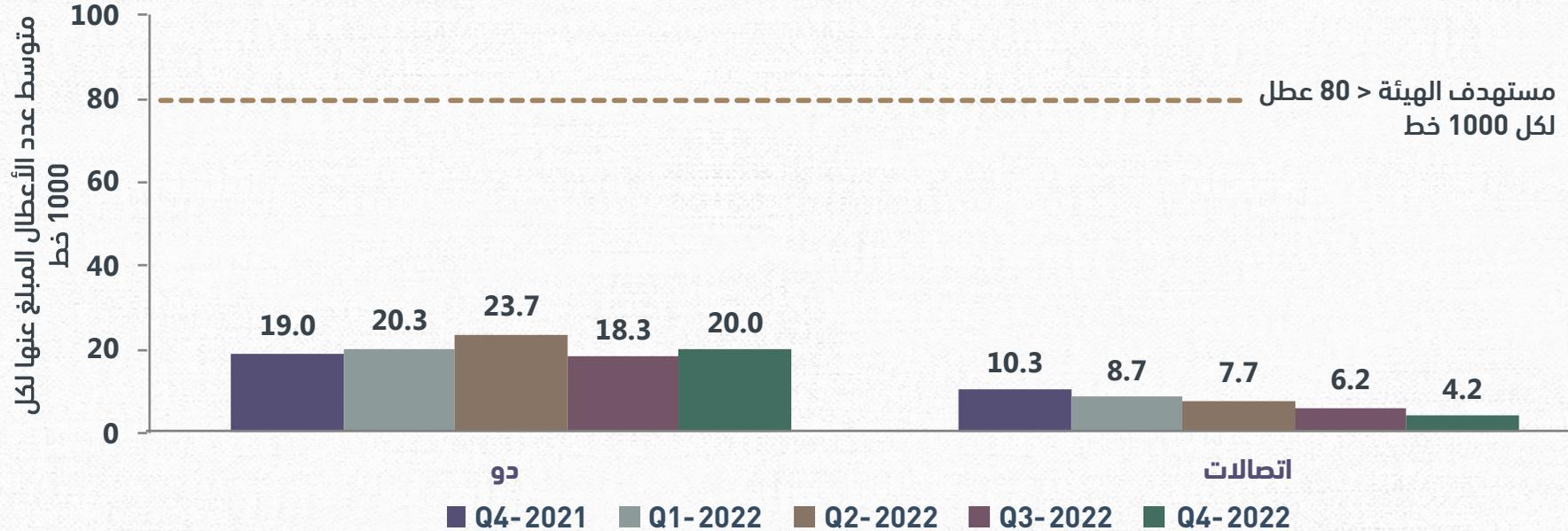
مستهدف الهيئة لمتوسط عدد الساعات المنقضية لحل الأعطال المبلغ عنها في الخدمات أقل من 24 ساعة



المؤشرات التشغيلية لجودة التجربة – الأعطال المبلغ عنها لكل 1000 خط

الخدمات الصوتية القائمة على الشبكة الثابتة (تشمل النطاق العريض)

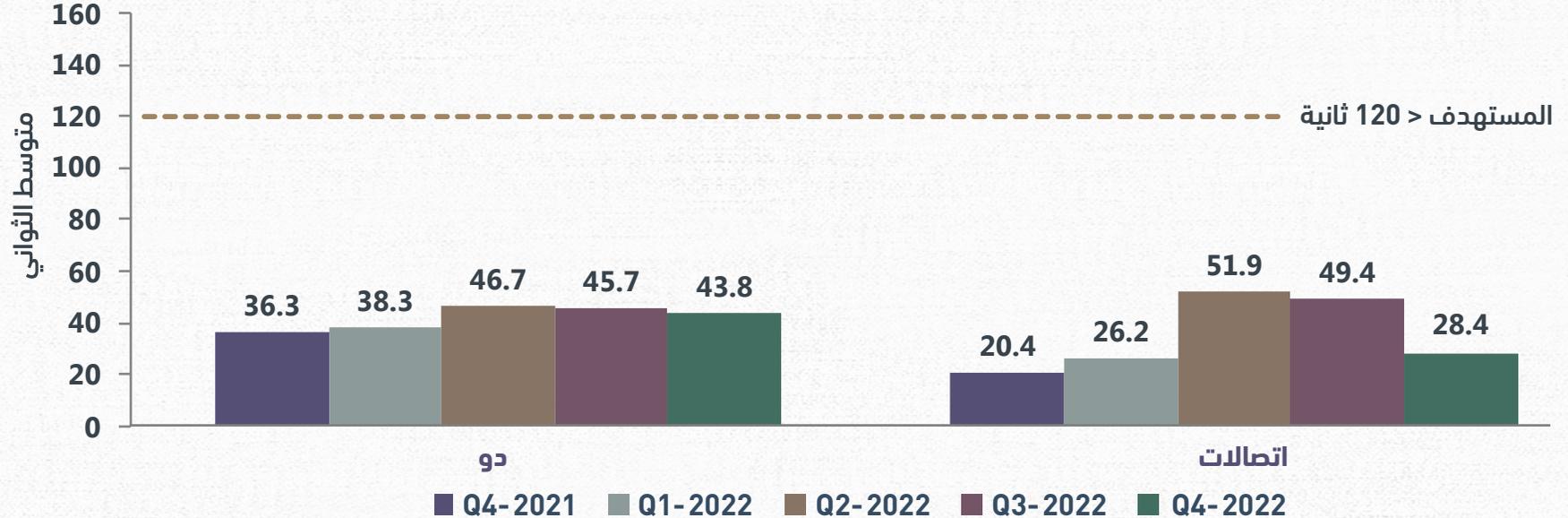
مستهدف الهيئة لعدد الأعطال المبلغ عنها لكل 1000 مشترك يقل عن 80 عطل



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

الخدمات الصوتية القائمة على الشبكة الثابتة (تشمل النطاق العريض)

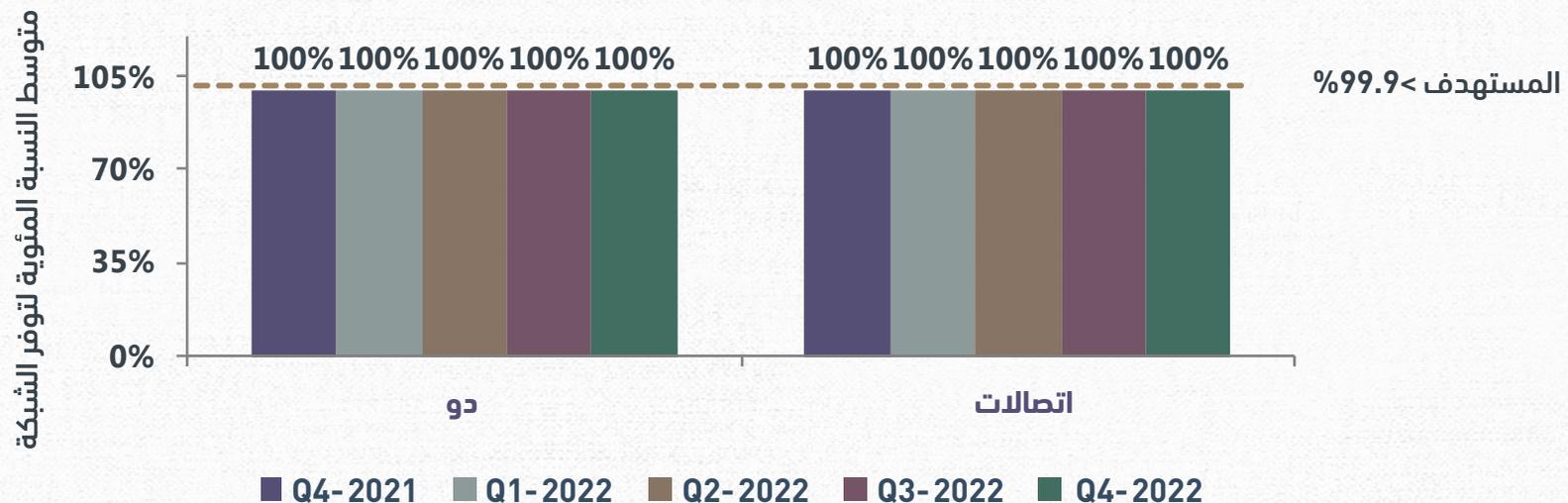
مستهدف الهيئة لمتوسط وقت الانتظار (بالثواني) الذي يقضيه المتعامل عند اختيار ميزة الاستجابة الصوتية التفاعلية للتحدث إلى موظف مركز الاتصال إلى أن يتم تحويله إليه يقل عن 120 ثانية



مؤشرات جودة الخدمة المتعلقة بالشبكة - مدى توفر الشبكة

الخدمات الصوتية على الشبكة الثابتة

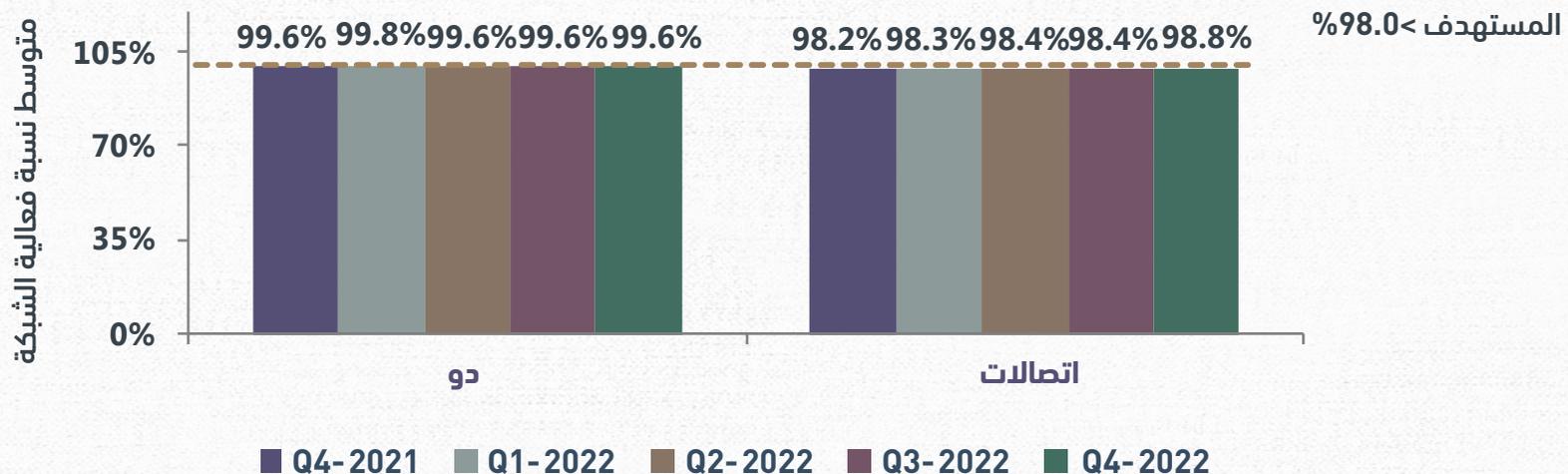
مستهدف الهيئة لتوفر الشبكة يزيد عن 99.9%



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

الخدمات الصوتية على الشبكة الثابتة

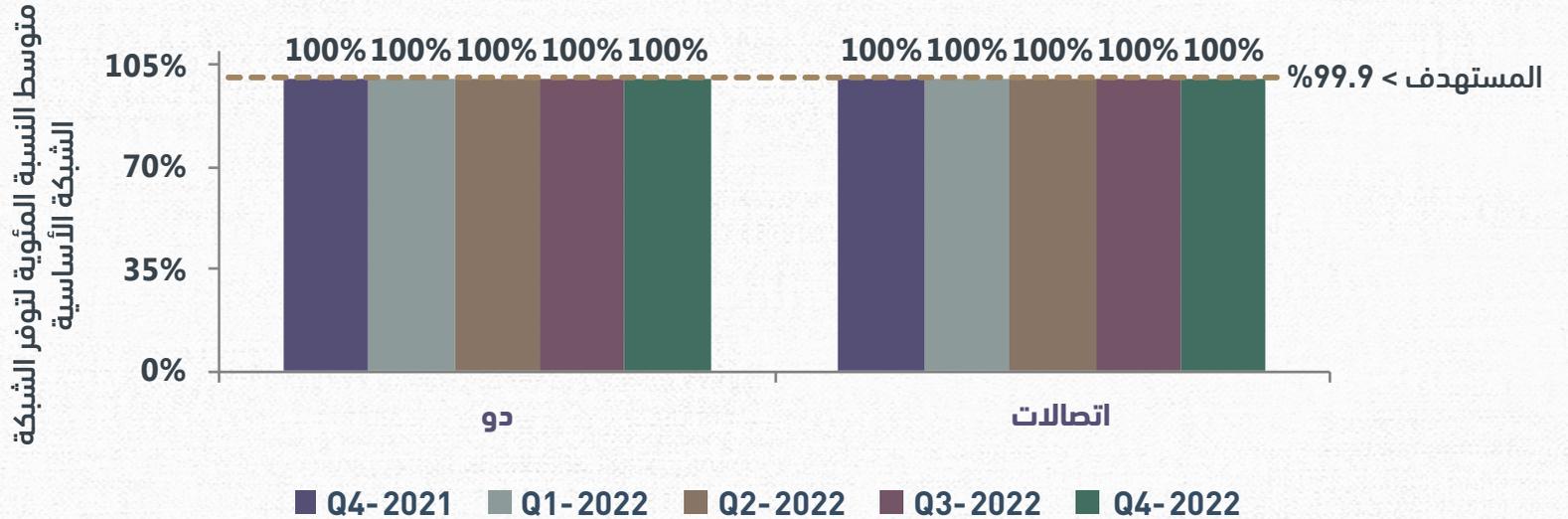
مستهدف الهيئة بقدرة الشبكة على توصيل مكاملة إلى الطرف المتصل به يزيد عن 98.0%



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

الخدمات الصوتية على شبكة الهاتف المتحرك

مستهدف الهيئة لقيام شبكة الهاتف المتحرك بأداء جميع وظائفها المطلوبة داخل الشبكة الأساسية يزيد عن 99.9%

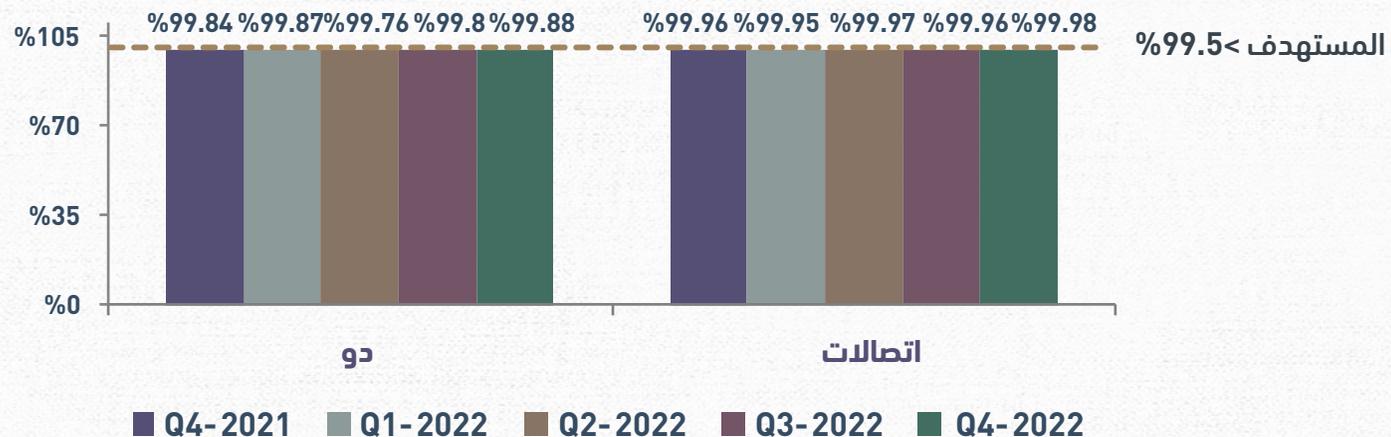


مؤشرات جودة الخدمة المتعلقة بالشبكة - توفر الشبكة - جزية اللاسلكي (الراديو)

الخدمات الصوتية على شبكة الهاتف المتحرك

مستهدف الهيئة باحتمال قيام شبكة الهاتف المتحرك بأداء جميع وظائفها المطلوبة ضمن جزية الراديو في الشبكة يزيد عن 99.5%

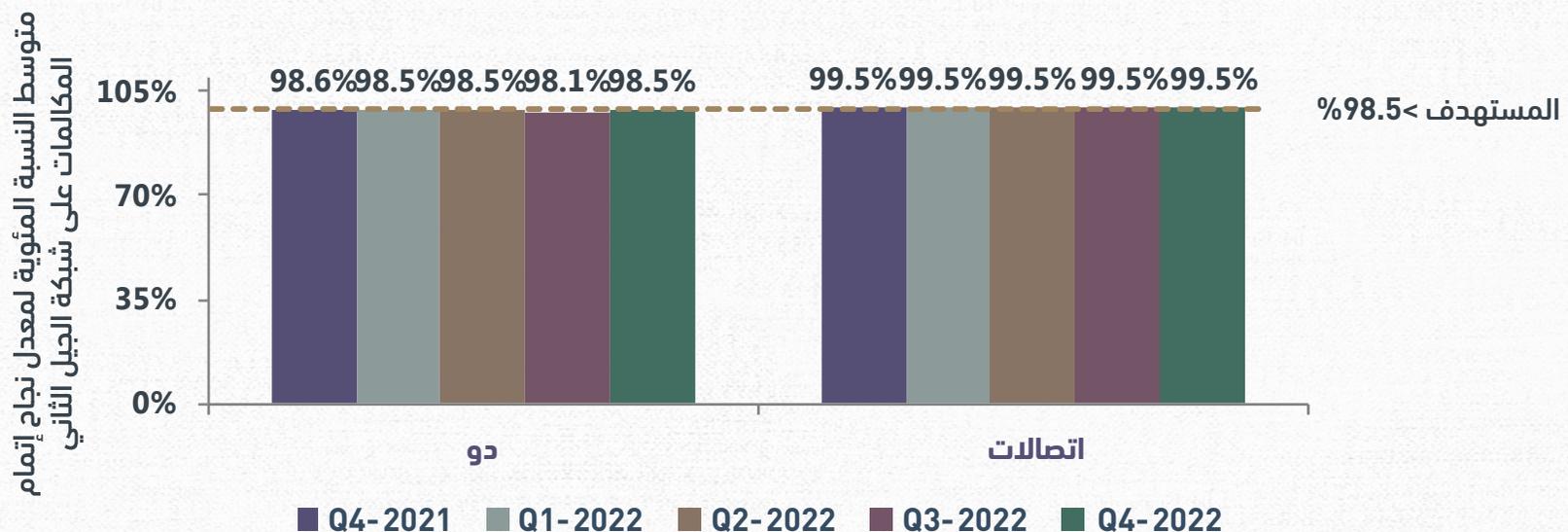
متوسط النسبة المئوية لتوفر الشبكة
جزية اللاسلكي (الراديو)



مؤشرات جودة الخدمة المتعلقة بالشبكة - معدل نجاح إتمام المكالمة (شبكة الجيل الثاني)

الخدمات الصوتية على شبكة الهاتف المتحرك

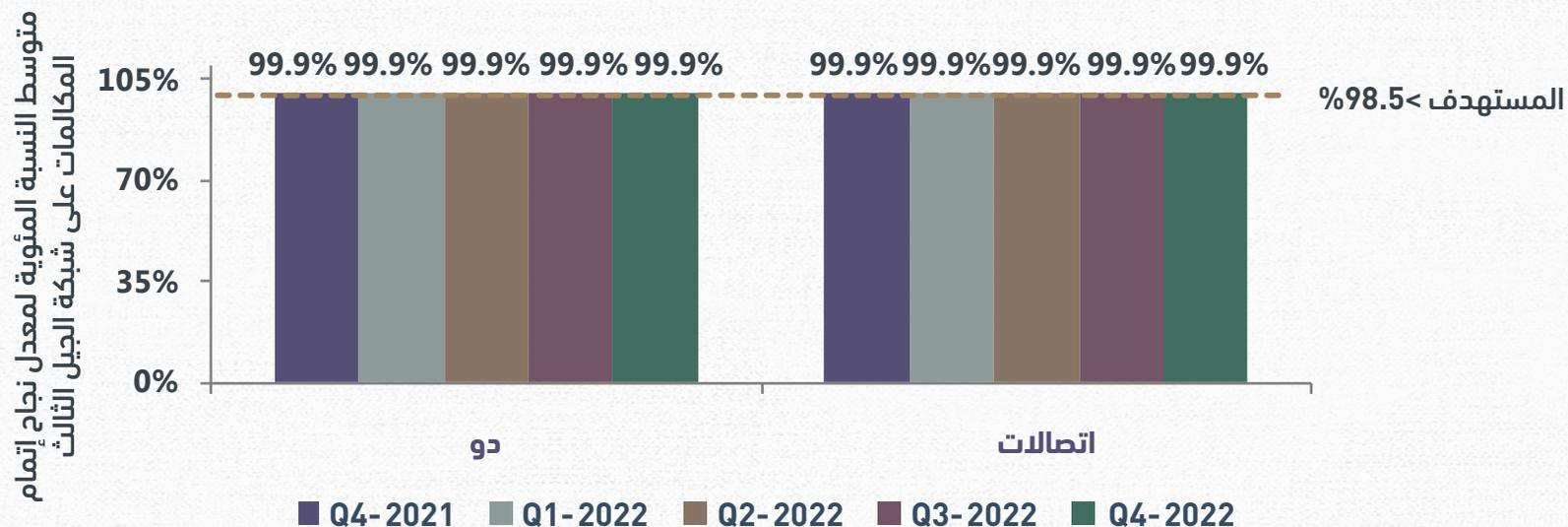
مستهدف الهيئة لنجاح إنشاء مكالمات شبكة الجيل الثاني وإنهائها بنجاح، يزيد عن 98.5%



مؤشرات جودة الخدمة المتعلقة بالشبكة - معدل نجاح إتمام المكالمات باستخدام شبكة الجيل الثالث

الخدمات الصوتية على شبكة الهاتف المتحرك

مستهدف الهيئة لنجاح إنشاء مكالمات شبكة الجيل الثالث وإنهائها بنجاح، يزيد عن 98.5%

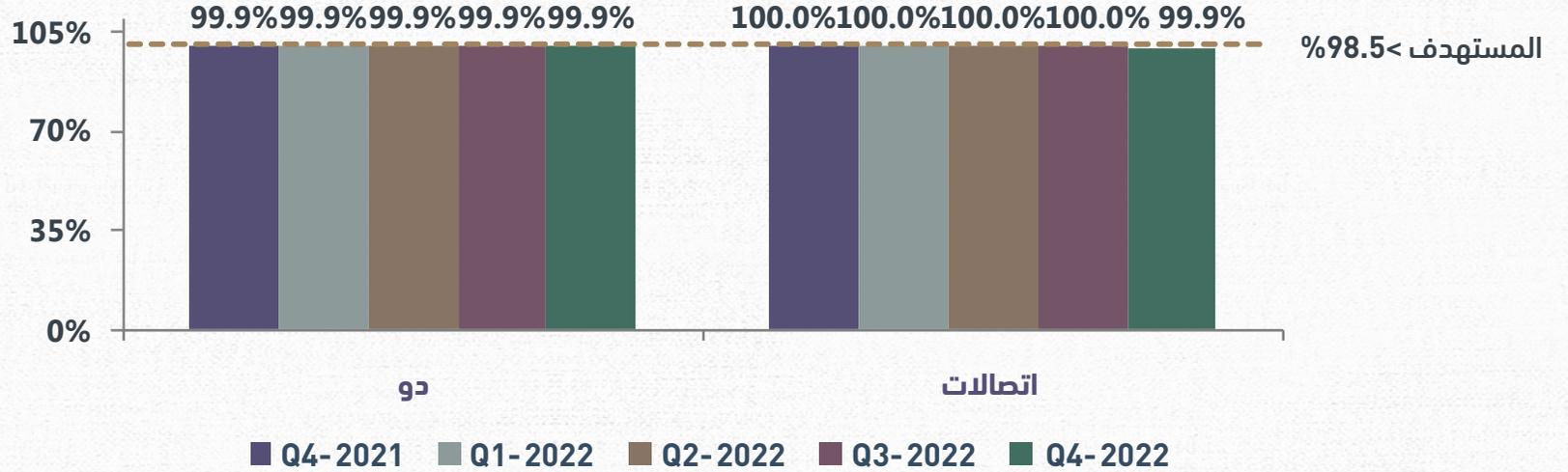


مؤشرات جودة الخدمة المتعلقة بالشبكة – معدل نجاح إتمام المكالمات (شبكة الجيل الرابع)-CSFB

الخدمات الصوتية على شبكة الهاتف المتحرك

مستهدف الهيئة لنجاح إنشاء مكالمات شبكة الجيل الرابع وإنهائها بنجاح، يزيد عن 98.5%

متوسط النسبة المئوية لمعدل نجاح إتمام المكالمات عبر شبكة الجيل الرابع - CSFB

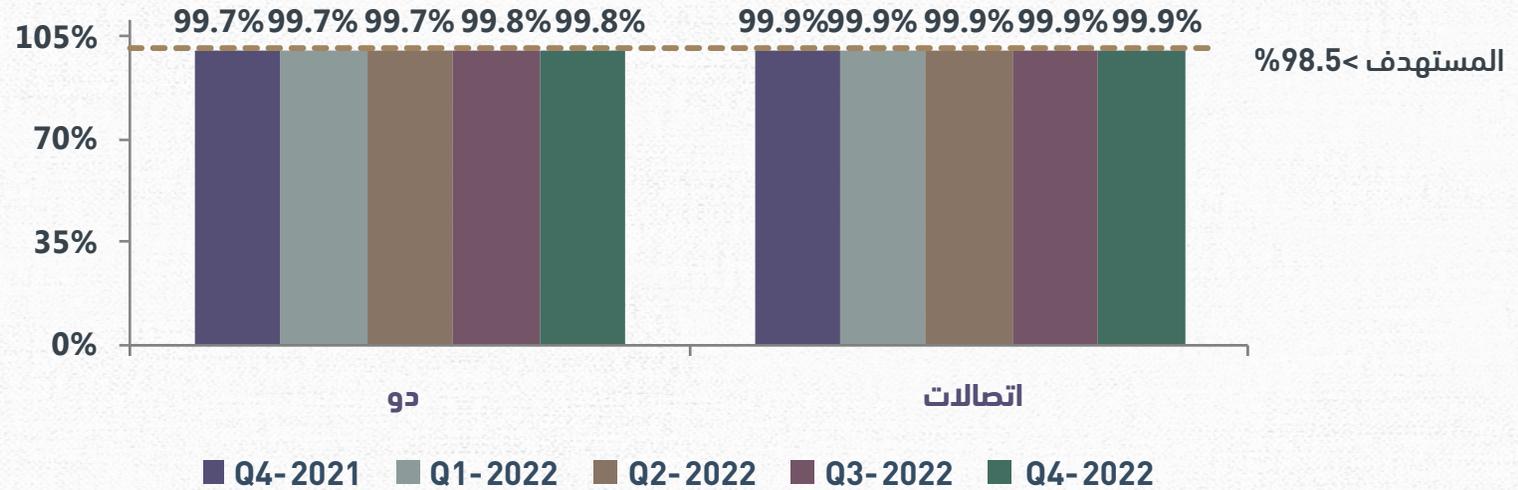


مؤشرات جودة الخدمة المتعلقة بالشبكة – معدل نجاح إتمام المكالمات (شبكة الجيل الرابع)-VoLTE

الخدمات الصوتية على شبكة الهاتف المتحرك

مستهدف الهيئة لنجاح إنشاء المكالمات وإنهائها بنجاح، يزيد عن 98.5%

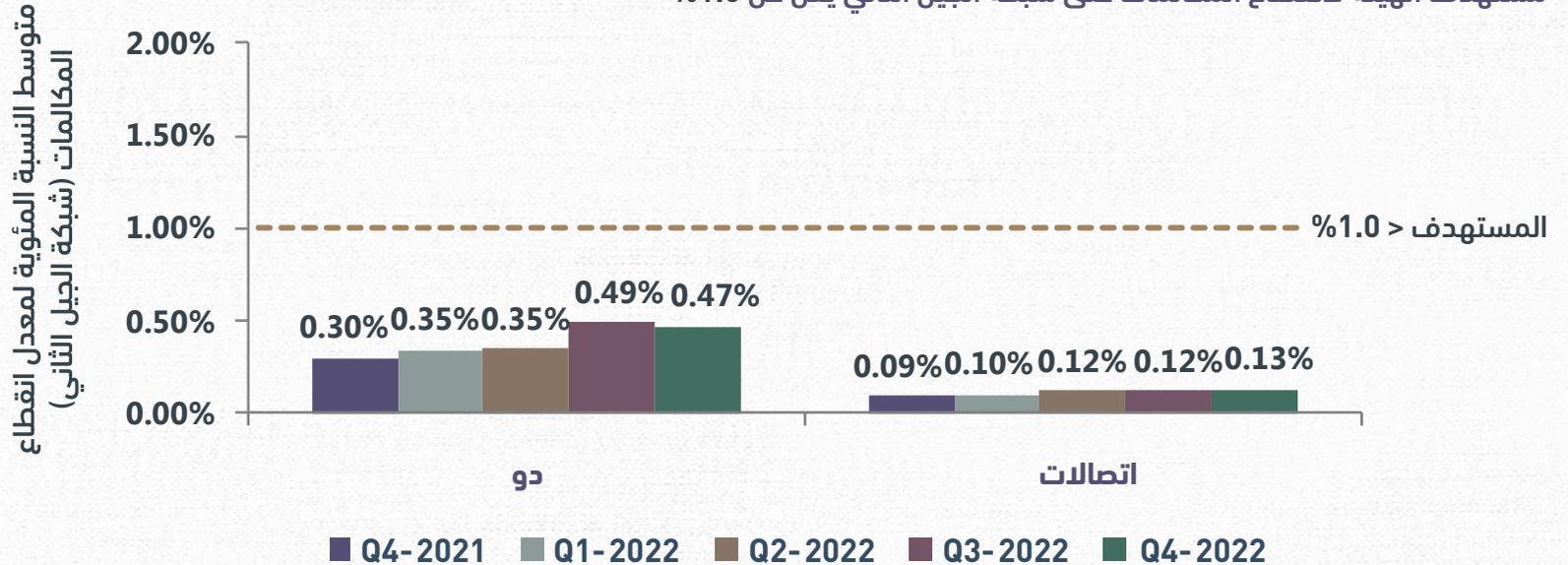
متوسط النسبة المئوية لمعدل نجاح إتمام
المكالمات عبر شبكة الجيل الرابع - VoLTE



مؤشرات جودة الخدمة المتعلقة بالشبكة - معدل انقطاع المكالمات - (شبكة الجيل الثاني)

الخدمات الصوتية على شبكة الهاتف المتحرك

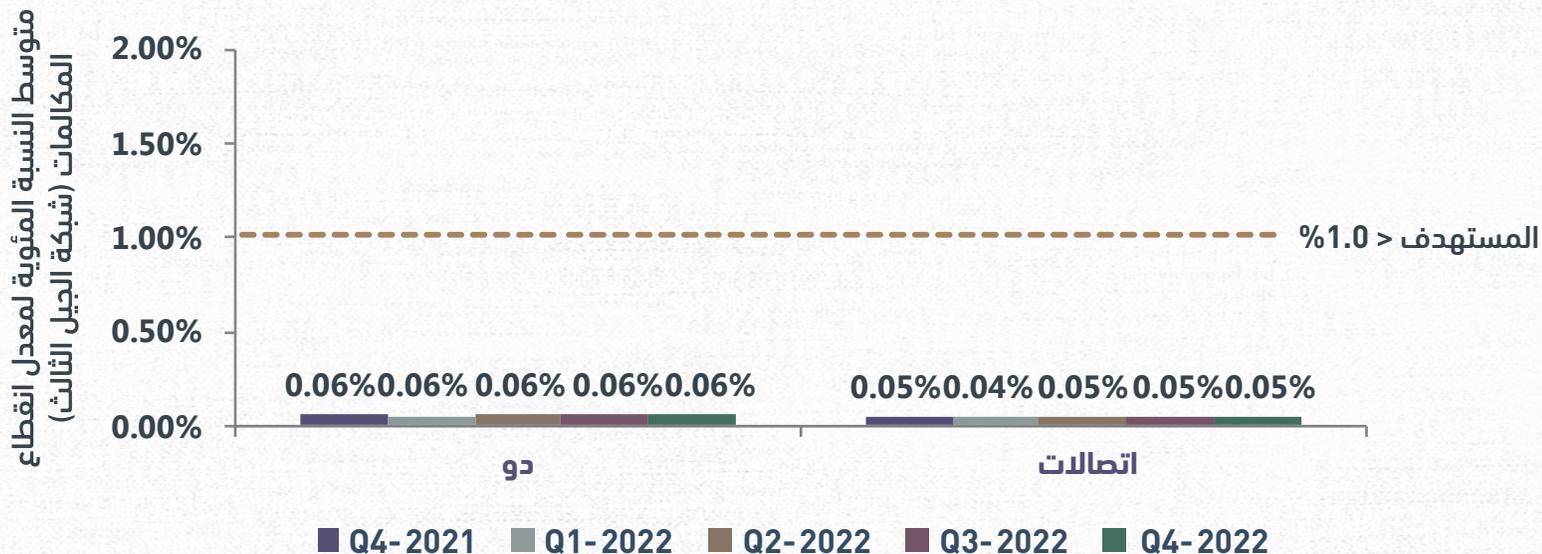
مستهدف الهيئة لانقطاع المكالمات على شبكة الجيل الثاني يقل عن 1.0%



مؤشرات جودة الخدمة المتعلقة بالشبكة - معدل انقطاع المكالمات - (شبكة الجيل الثالث)

الخدمات الصوتية على شبكة الهاتف المتحرك

مستهدف الهيئة لانقطاع المكالمات على شبكة الجيل الثالث يقل عن 1.0%



مؤشرات جودة الخدمة المتعلقة بالشبكة - معدل انقطاع المكالمات - (شبكة الجيل الرابع) VoLTE

الخدمات الصوتية على شبكة الهاتف المتحرك

مستهدف الهيئة لانقطاع المكالمات على شبكة الجيل الرابع يقل عن 1.0%

متوسط النسبة المئوية لمعدل انقطاع
المكالمات (شبكة الجيل الرابع)

2.00%
1.50%
1.00%
0.50%
0.00%

0.04% 0.04% 0.05% 0.04% 0.04% 0.06% 0.07% 0.09% 0.08% 0.07%

المستهدف > 1.0%

دو

اتصالات

■ Q4-2021

■ Q1-2022

■ Q2-2022

■ Q3-2022

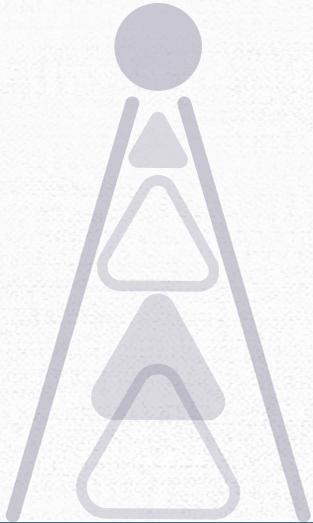
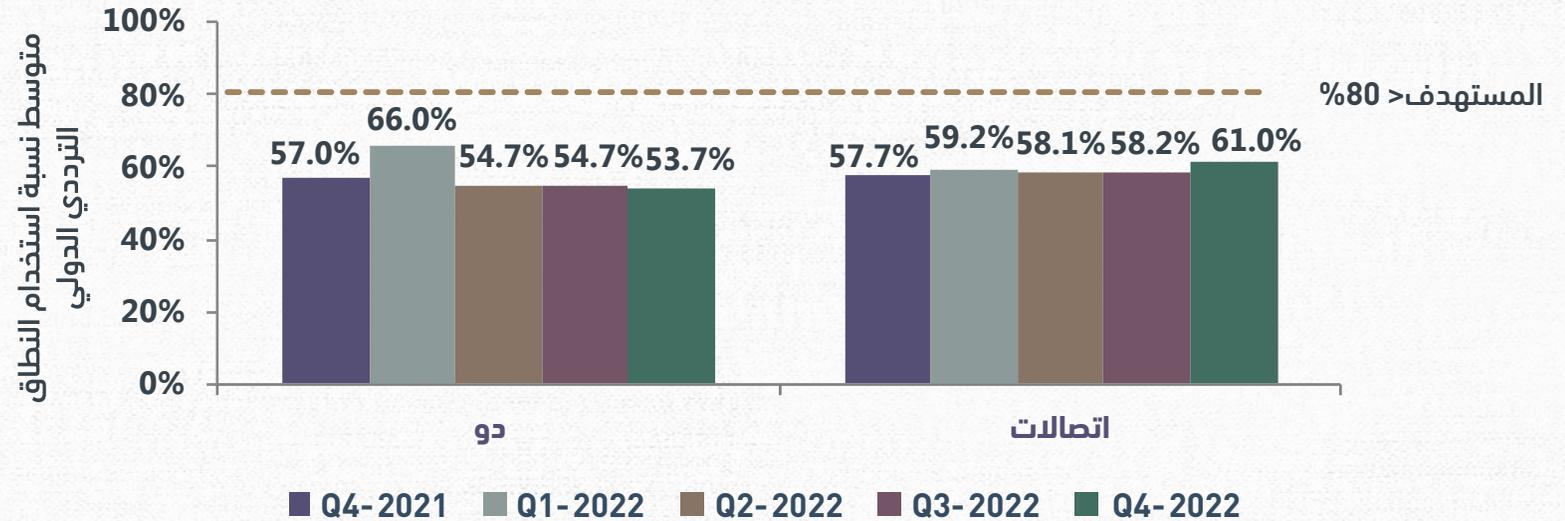
■ Q4-2022



مؤشرات جودة الخدمة المتعلقة بالشبكة - استخدام النطاق الترددي الدولي

الوصلات الدولية الثابتة والمتحركة

مستهدف الهيئة للسعة المستخدمة من النطاق الترددي الدولي يقل عن 80%



الاختصارات

دولة الإمارات العربية المتحدة	UAE
هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية	TDR
جودة التجربة	QoE
جودة الخدمة	QoS
نسبة فعالية الشبكة	NER
اللجوء إلى تبديل الدارات	CSFB
الخدمة الصوتية عبر تكنولوجيا التطور طويل الأجل	VoLTE
نظام دعم العمليات / نظام دعم الأعمال	OSS / BSS
يشير فقط إلى اتصالات أو دو	Licensee
الحد الأدنى من مستويات الأداء المقبولة (القيمة المستهدفة)	TDR target



الملحق 2

المصادر

يتم تقديمها للهيئة من قبل دو واتصالات بشكل ربع سنوي.	تقديم بيانات جودة الخدمة إلى الهيئة [2020_Q4 - 2019_Q4]
تم تحديث ونشر سياسة جودة الخدمة في 24 سبتمبر 2019 مع توفيرها على موقع الهيئة الإلكتروني، يرجى <u>الضغط هنا</u>	سياسة جودة الخدمة



الملحق 3

المصادر

مؤشرات الأداء الرئيسية تتضمن:

النوع الأول من مؤشرات جودة الخدمة

خدمات الشبكة الثابتة (الخدمات الصوتية والنطاق العريض)

- فترات تنفيذ الطلبات
- الطلبات المعقدة (قيد الانتظار)
- إجمالي متوسط وقت تنفيذ الطلب
- الوقت اللازم لحل الأعطال المبلغ عنها في الخدمات
- الأعطال المبلغ عنها لكل 1000 خط

مركز الاتصال

- متوسط وقت انتظار المكالمات الواردة إلى مركز الاتصال

النوع الثاني من مؤشرات جودة الخدمة

الخدمات الصوتية على الشبكة الثابتة

- مدى توفر الشبكة
- نسبة فعالية الشبكة (NER)
- الازدحام في نقطة الربط البيني

الخدمات الصوتية القائمة على شبكة الهاتف المتحرك

- مدى توفر الشبكة
- الشبكة الأساسية
- شبكة النفاذ/الوصول
- معدل نجاح إتمام المكالمات
- معدل انقطاع المكالمات
- الازدحام في نقطة الربط البيني

الوصلات الدولية الثابتة والمتحركة

- استخدام النطاق الترددي الدولي



التواصل

دبي

صندوق بريد: 116688

أبوظبي

صندوق بريد: 26662

الرقم المجاني

800 12

فاكس

+971 2 6118209

البريد الإلكتروني

Info@TDRA.gov.ae

الإمارات العربية المتحدة



شكراً