

جودة خدمات الاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة بالأرقام

الربع الرابع 2020 - الربع الرابع 2021

DISCLAIMER

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 ولا تمثل توصية لاتخاذ أي إجراء معين.

INDEX

المؤشر

4 نظرة عامة
8 المؤشرات التشغيلية للتجربة (QoE)
15 الخدمات الصوتية على شبكة الهاتف الثابت
19 الخدمات الصوتية على شبكة الهاتف المتحرك
31 المراجع

لمحة عامة



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 منهيّة 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.

اتصالات	دو
<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 المرخص 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 سياسة جودة الخدمة وفقاً لما يلي:

المرسوم بقانون اتحادي رقم (3) لسنة 2003 وتعديلاته

- ◀ البند الثالث من المادة 13 من قانون الاتصالات: تهدف 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

◀ وهي موجودة على موقع الهيئة الإلكتروني، يرجى **الضغط هنا**

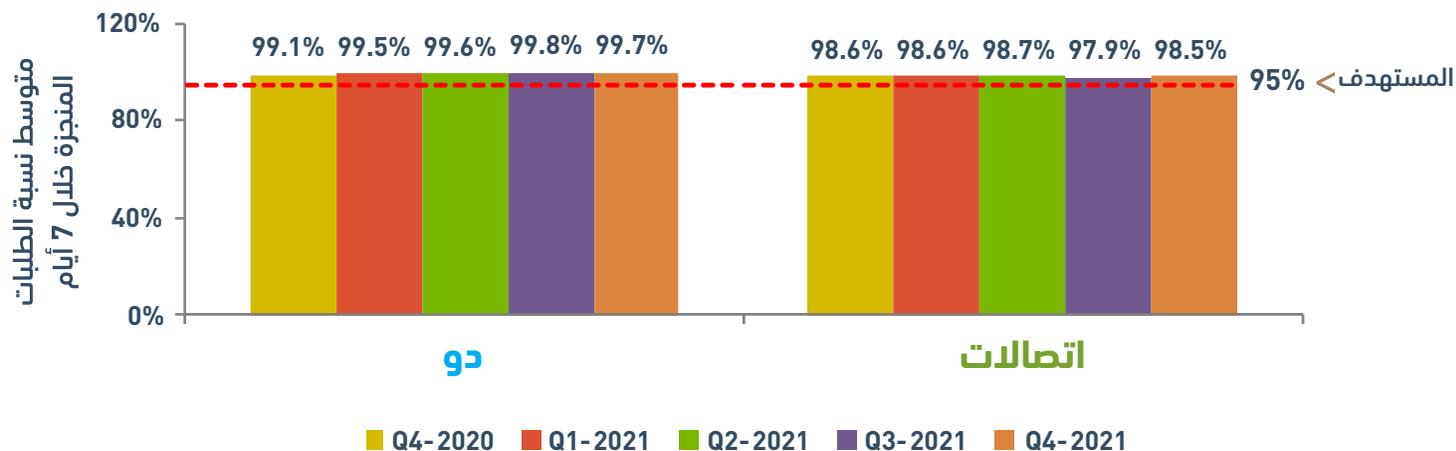
المؤشرات التشغيلية لجودة التجربة (QoE)



المؤشرات التشغيلية لجودة التجربة – فترات تنفيذ الطلبات

الخدمات الصوتية القائمة على الشبكة الثابتة (تشمل النطاق العريض)

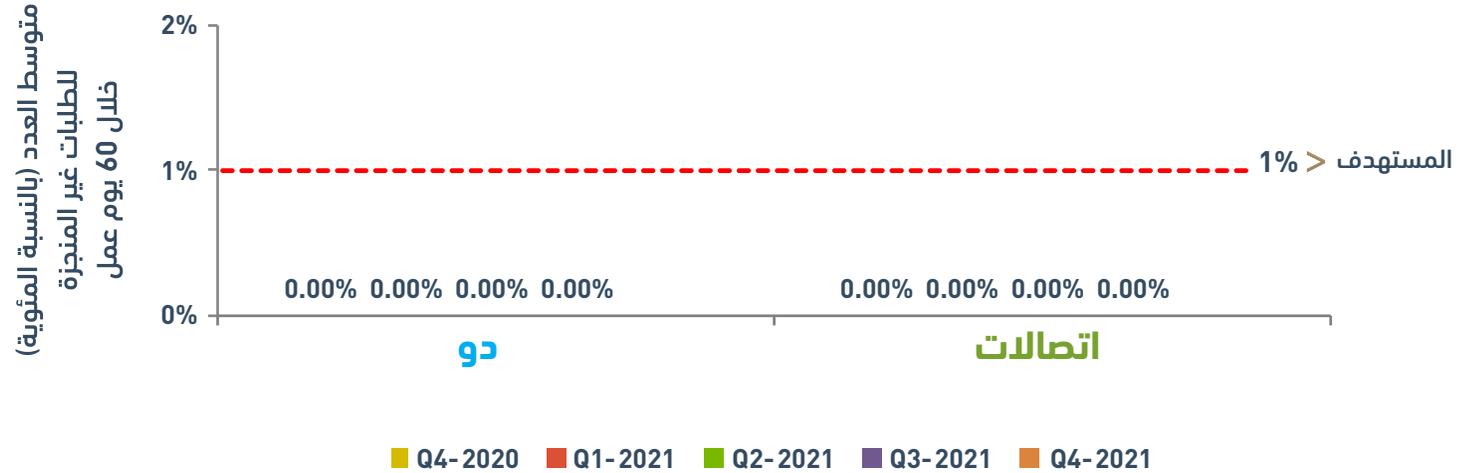
مستهدف الهيئة للنسبة المئوية من طلبات العملاء التي يتم إنجازها خلال 7 أيام من تاريخ تقديمها يزيد عن 95%



المؤشرات التشغيلية لجودة التجربة – الطلبات المعقدة (قيد الانتظار)

الخدمات الصوتية القائمة على الشبكة الثابتة (تشمل النطاق العريض)

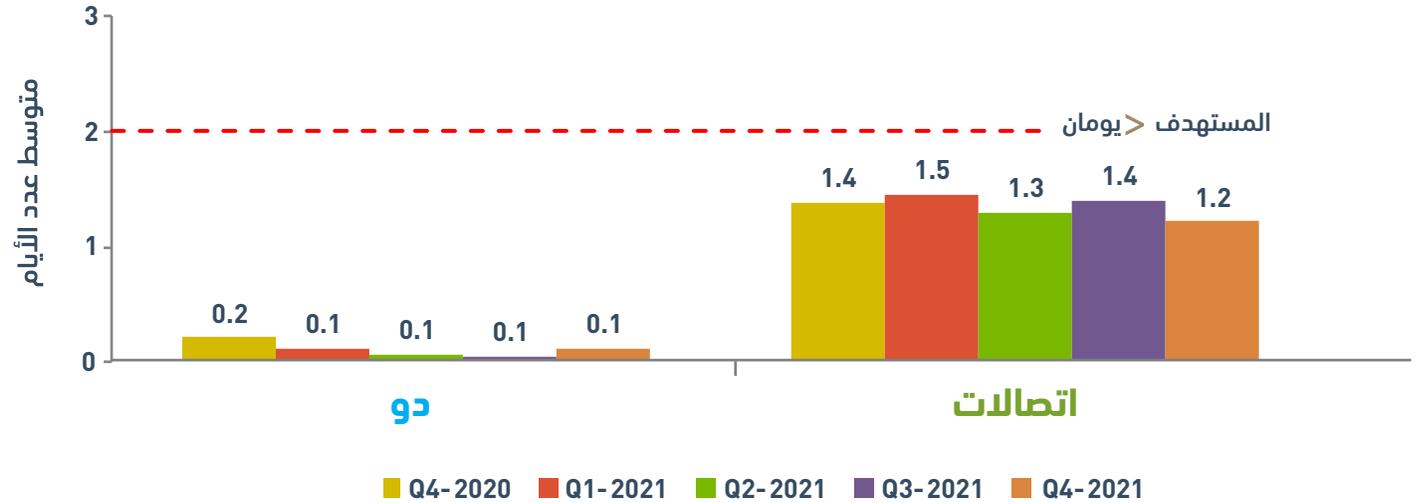
مستهدف الهيئة لمتوسط عدد الطلبات التي لم يتم إنجازها خلال 60 يوم عمل يقل عن 1% من إجمالي الطلبات السنوية.



المؤشرات التشغيلية لجودة التجربة – إجمالي متوسط وقت تنفيذ الطلب

الخدمات الصوتية القائمة على الشبكة الثابتة (تشمل النطاق العريض)

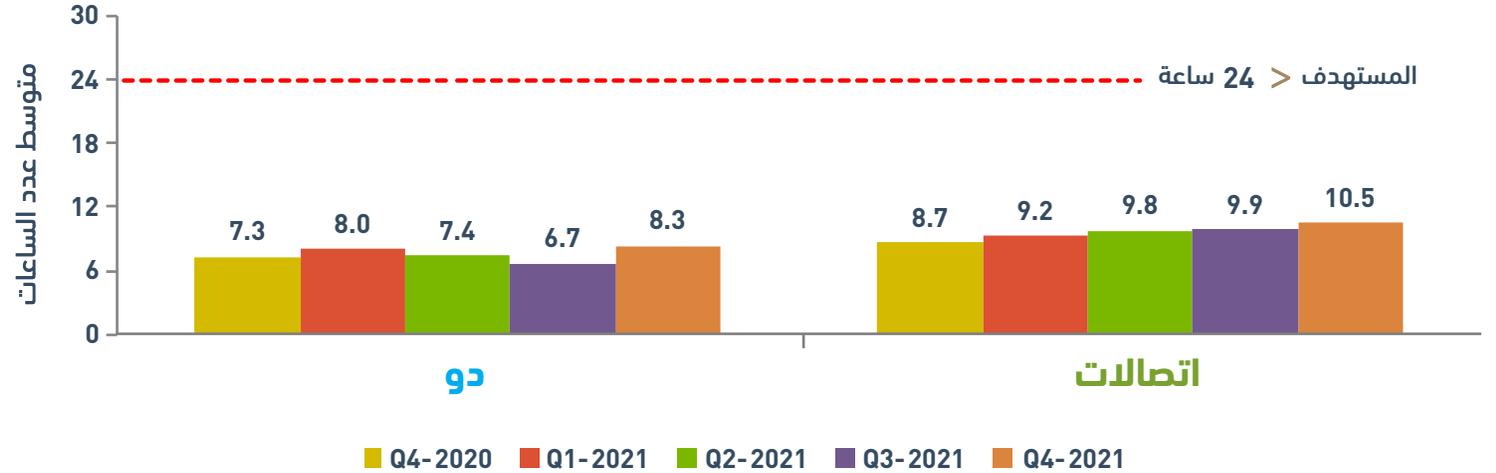
مستهدف الهيئة لمتوسط عدد الأيام لتنفيذ طلبات العملاء أقل من يومين.



المؤشرات التشغيلية لجودة التجربة – الوقت اللازم لحل الأعطال

الخدمات الصوتية القائمة على الشبكة الثابتة (تشمل النطاق العريض)

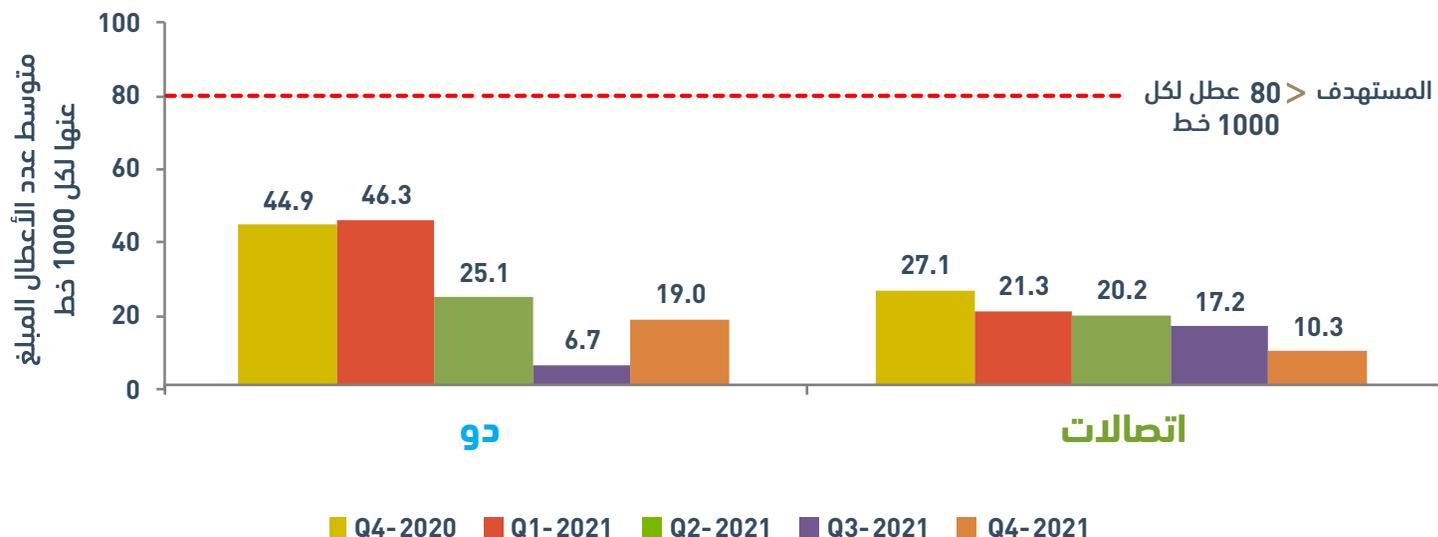
مستهدف الهيئة لمتوسط عدد الساعات المنقضية لحل الأعطال المبلغ عنها في الخدمات أقل من 24 ساعة



المؤشرات التشغيلية لجودة التجربة – الأعطال المبلغ عنها لكل 1000 خط

الخدمات الصوتية القائمة على الشبكة الثابتة (تشمل النطاق العريض)

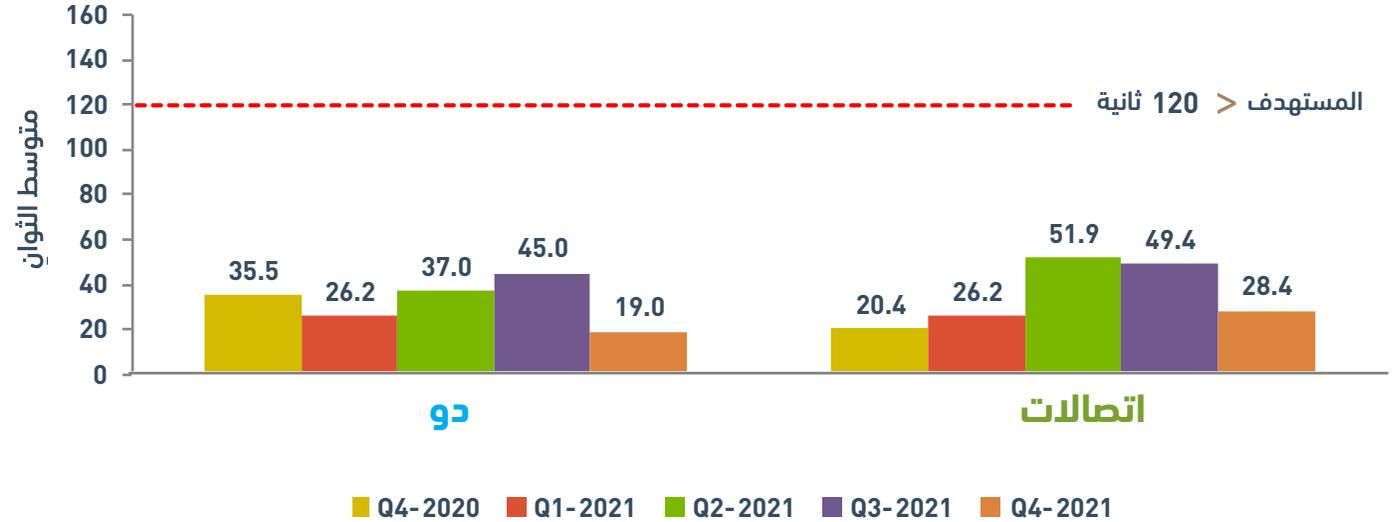
مستهدف الهيئة لعدد الأعطال المبلغ عنها لكل 1000 مشترك يقل عن 80 عطل



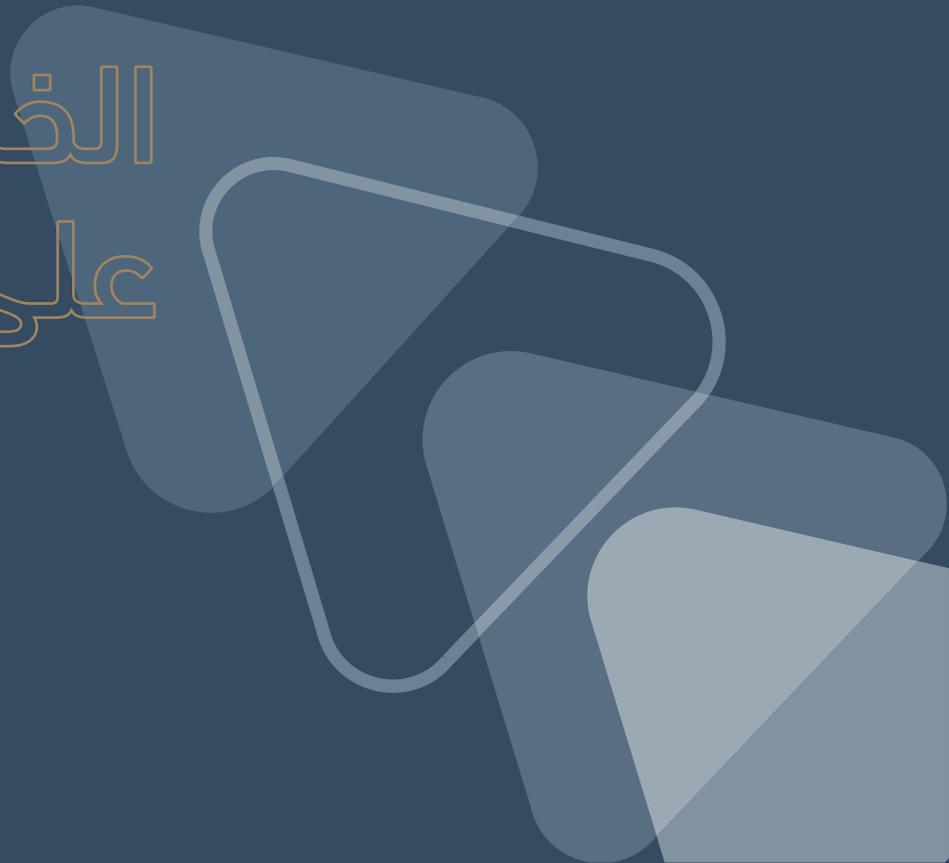
المؤشرات التشغيلية لجودة التجربة – متوسط وقت انتظار المكالمات الواردة لمركز الاتصال

الخدمات الصوتية القائمة على الشبكة الثابتة (تشمل النطاق العريض)

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



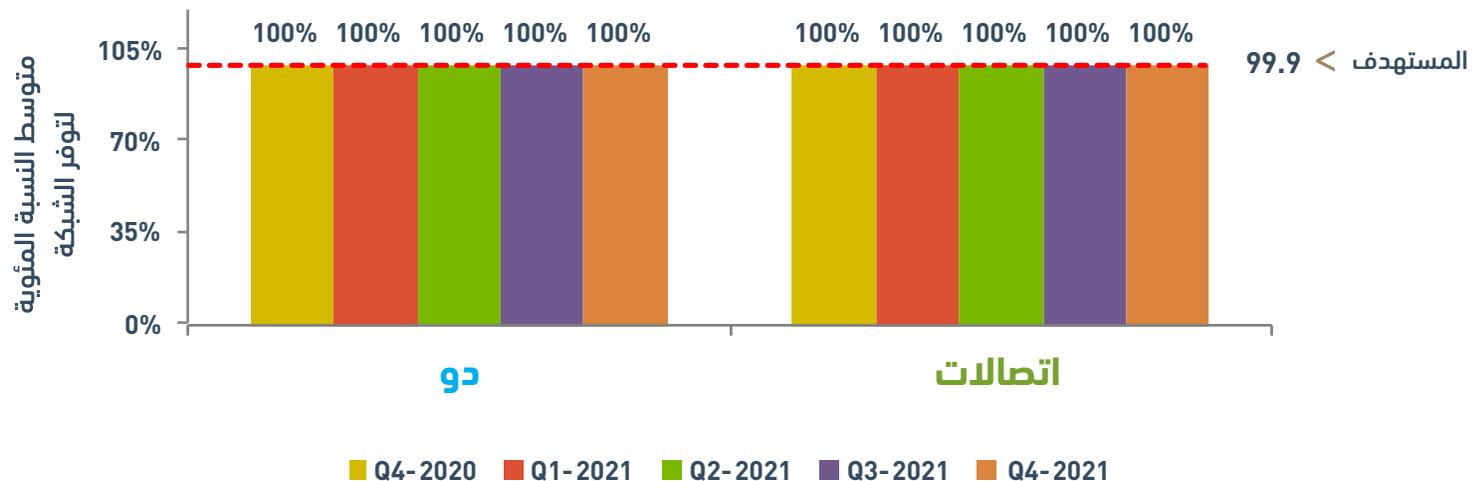
الخدمات الصوتية على الشبكة الثابتة



مؤشرات جودة الخدمة المتعلقة بالشبكة - مدى توفر الشبكة

الخدمات الصوتية على الشبكة الثابتة

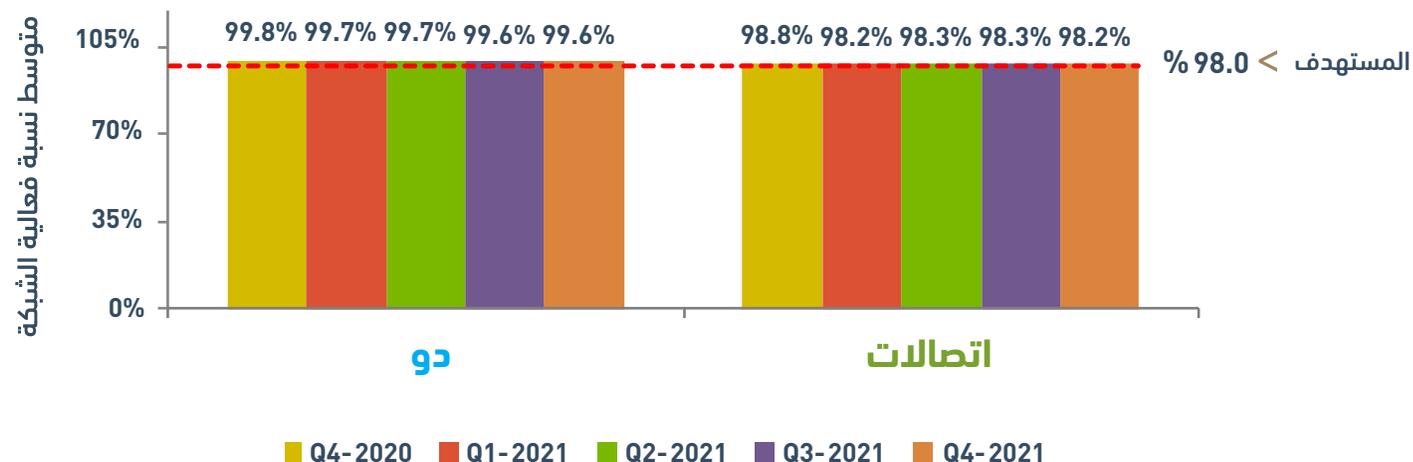
مستهدف الهيئة لتوفر الشبكة يزيد عن 99.9%



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

الخدمات الصوتية على الشبكة الثابتة

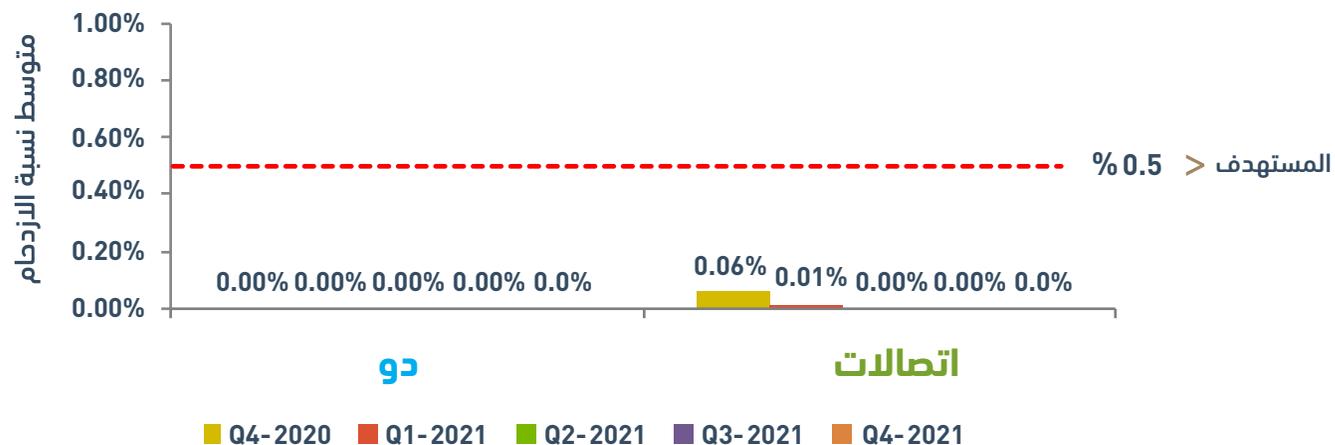
مستهدف الهيئة بقدرة الشبكة على توصيل مكالمة إلى الطرف المتصل به يزيد عن 98.0%



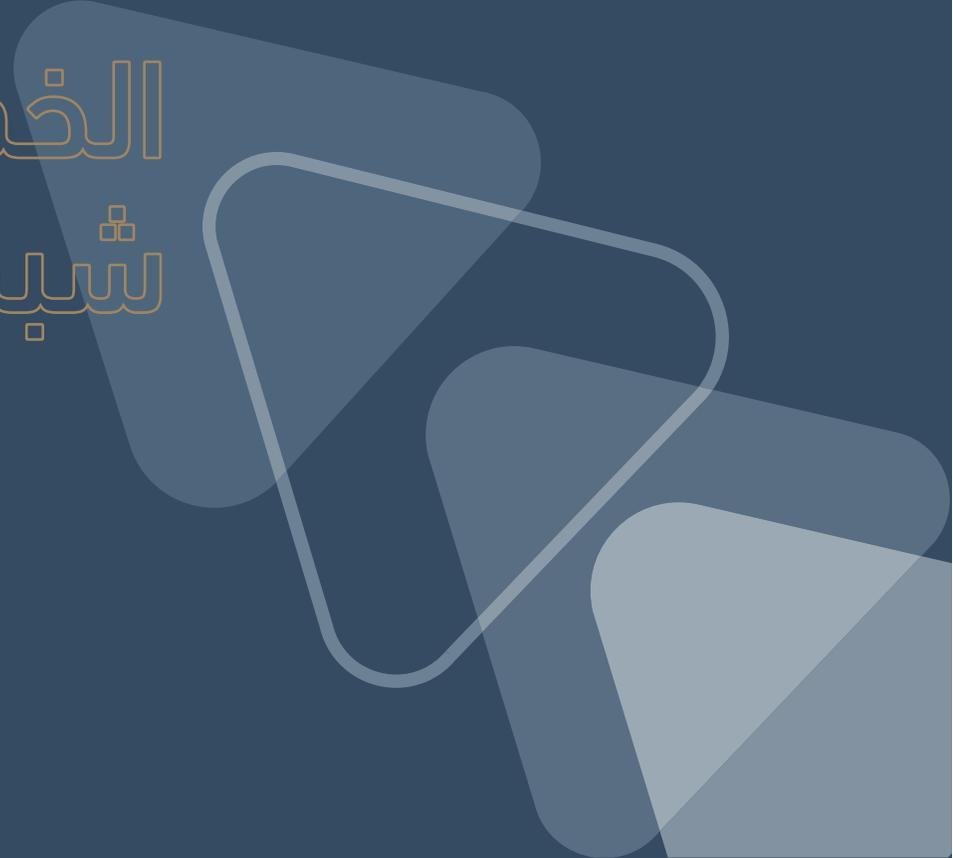
مؤشرات جودة الخدمة المتعلقة بالشبكة - نقطة الازدحام في الربط البيئي

الخدمات الصوتية على الشبكة الثابتة

مستهدف الهيئة لنسبة فشل المكالمات عبر نقطة الربط (بين اثنين من مشغلي الشبكة) بسبب عدم توفر دارات مفتوحة إلى إجمالي طلبات الاتصال للاستحواذ على دارة نقطة الربط يقل عن 0.5%



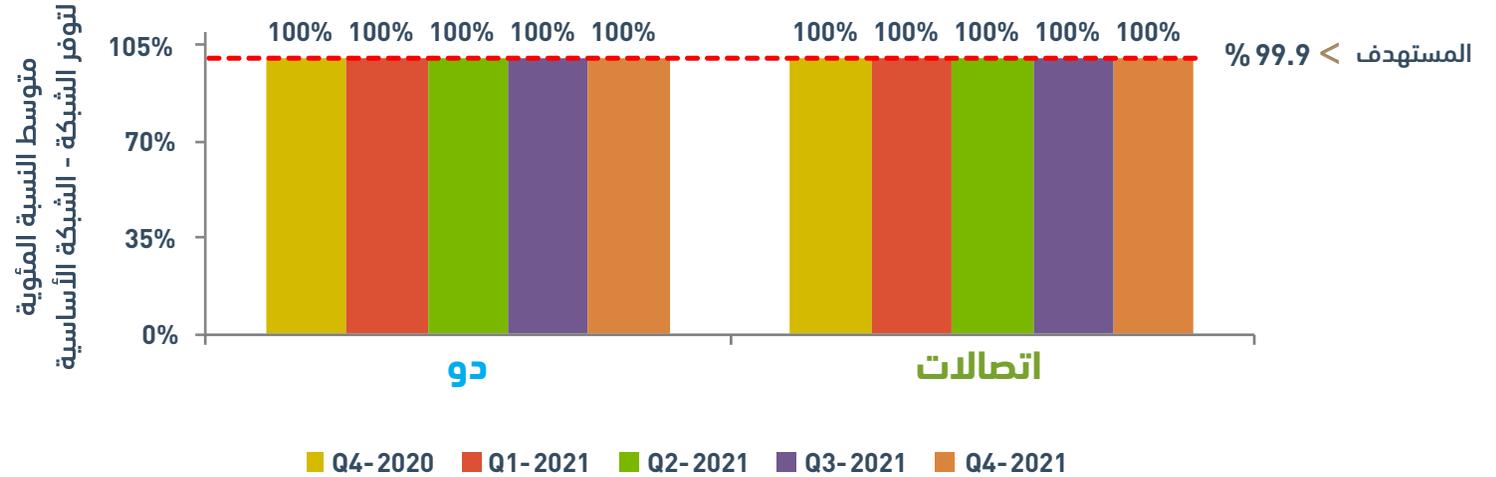
الخدمات الصوتية على شبكة الهاتف المتحرك



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

الخدمات الصوتية على شبكة الهاتف المتحرك

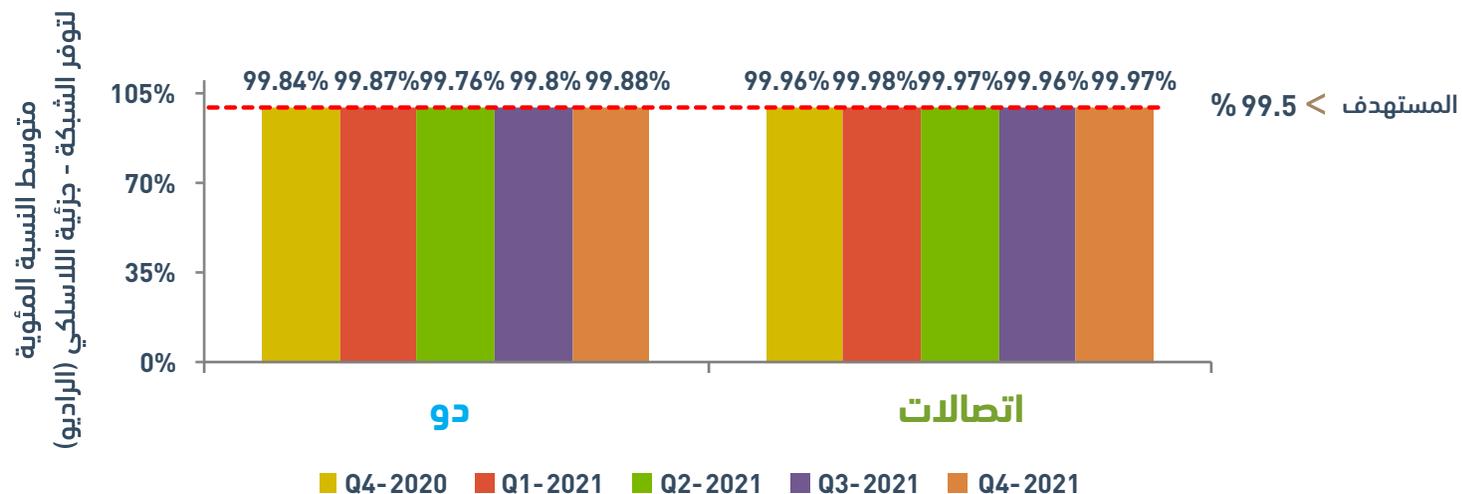
مستهدف الهيئة لقيام شبكة الهاتف المتحرك بأداء جميع وظائفها المطلوبة داخل الشبكة الأساسية يزيد عن 99.9%



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

الخدمات الصوتية على شبكة الهاتف المتحرك

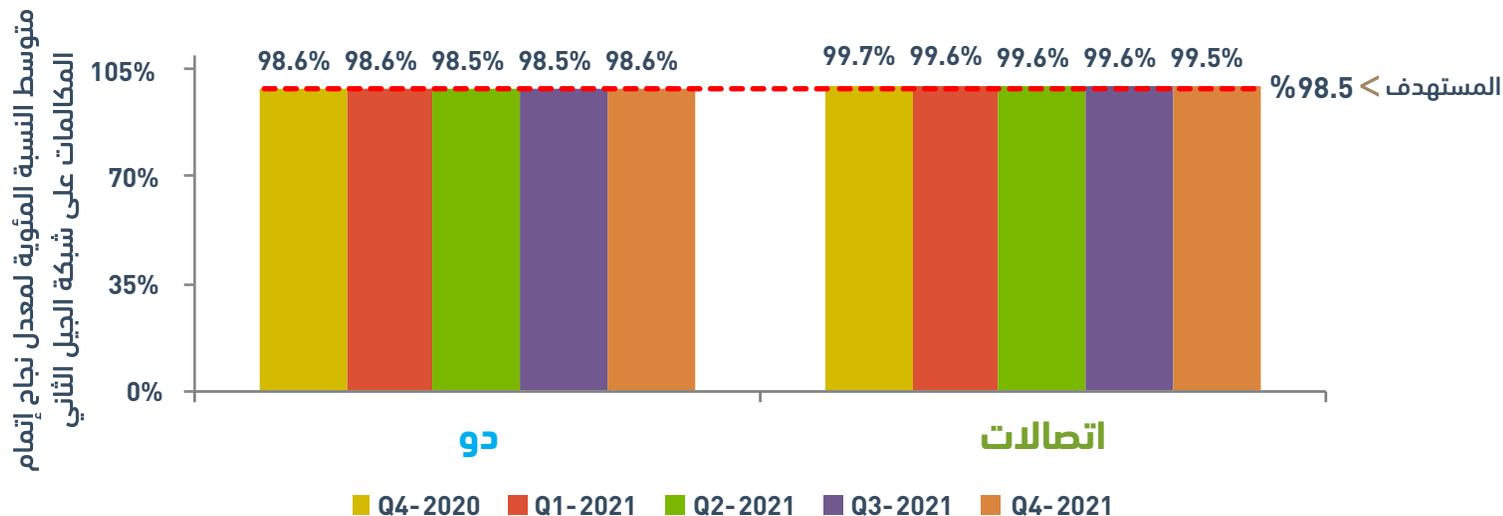
مستهدف الهيئة باحتمال قيام شبكة الهاتف المتحرك بأداء جميع وظائفها المطلوبة ضمن جزئية الراديو في الشبكة يزيد عن 99.5%



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

الخدمات الصوتية على شبكة الهاتف المتحرك

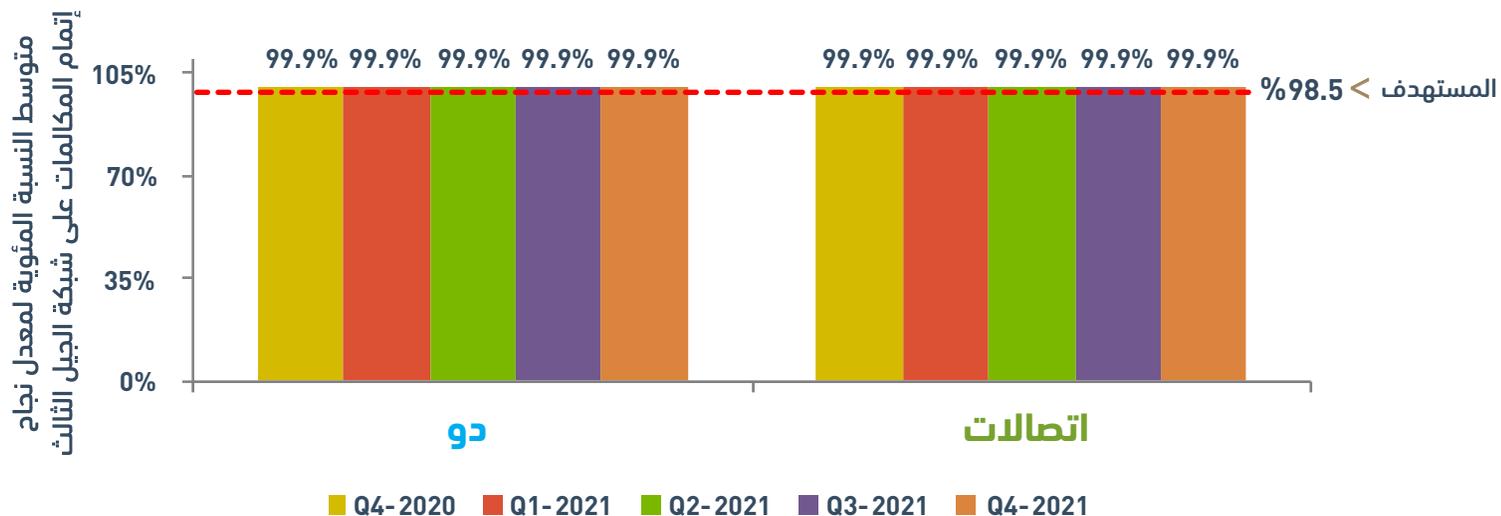
مستهدف الهيئة لنجاح إنشاء مكالمات شبكة الجيل الثاني وإنهائها بنجاح، يزيد عن 98.5%



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%

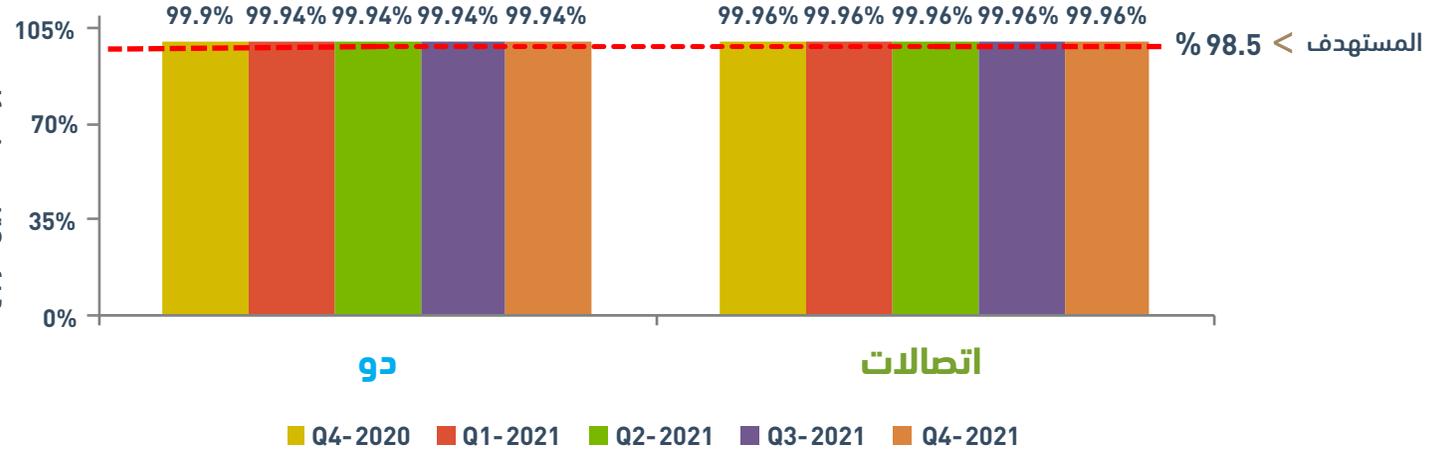


مؤشرات جودة الخدمة المتعلقة بالشبكة - معدل نجاح إتمام المكالمات (شبكة الجيل الرابع)-CSFB

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

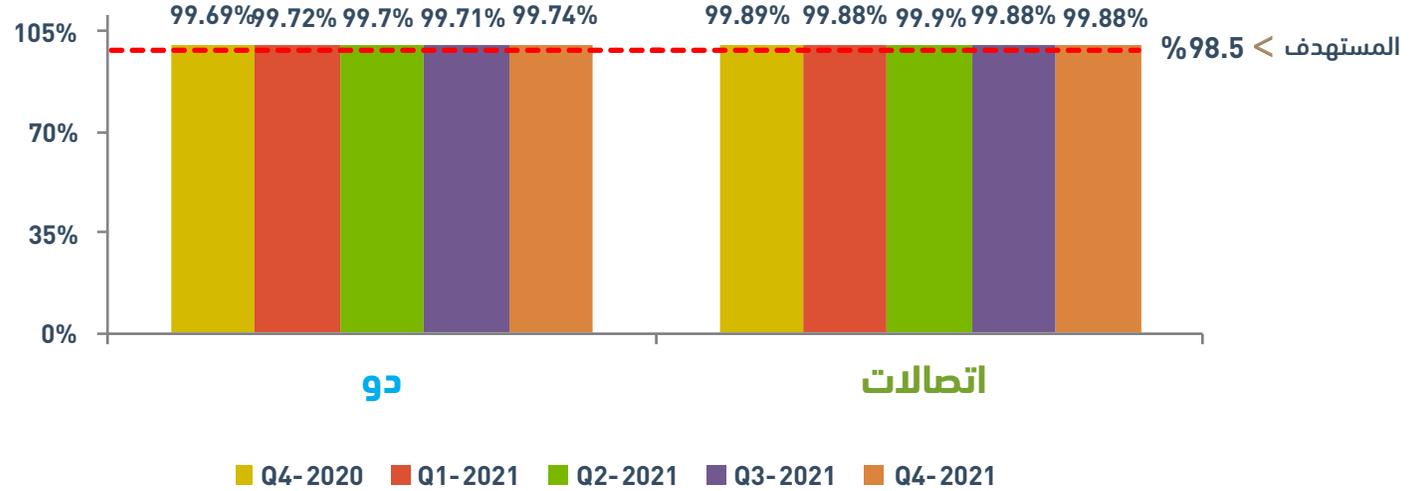


مؤشرات جودة الخدمة المتعلقة بالشبكة - معدل نجاح إتمام المكالمات باستخدام شبكة الجيل الرابع - VoLTE

الخدمات الصوتية على شبكة الهاتف المتحرك

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

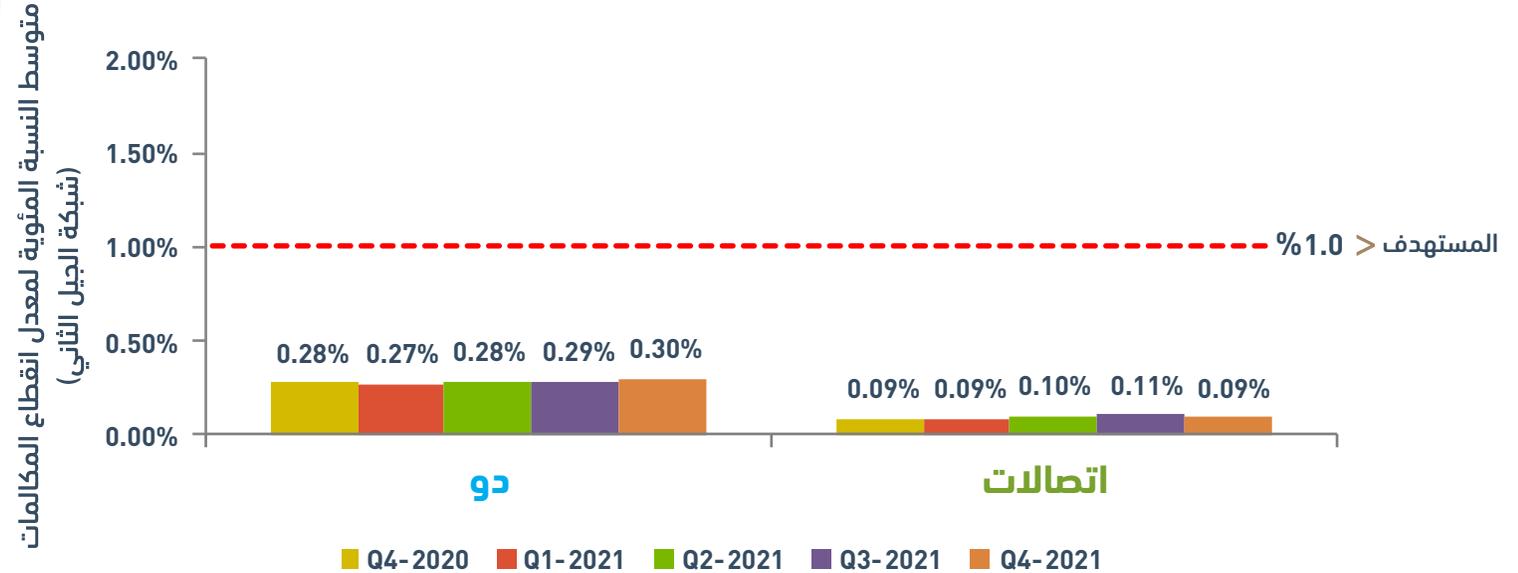
متوسط النسبة المئوية لمعدل نجاح إتمام المكالمات عبر شبكة الجيل الرابع - VoLTE



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%

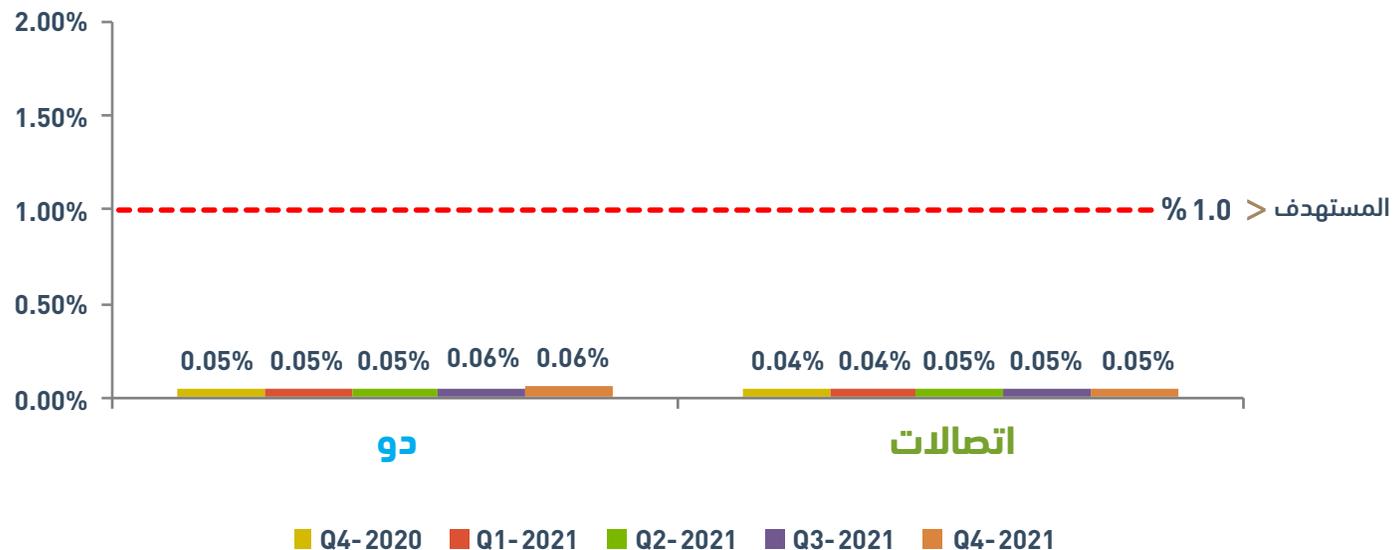


مؤشرات جودة الخدمة المتعلقة بالشبكة - معدل انقطاع المكالمات - (شبكة الجيل الثالث)

الخدمات الصوتية على شبكة الهاتف المتحرك

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

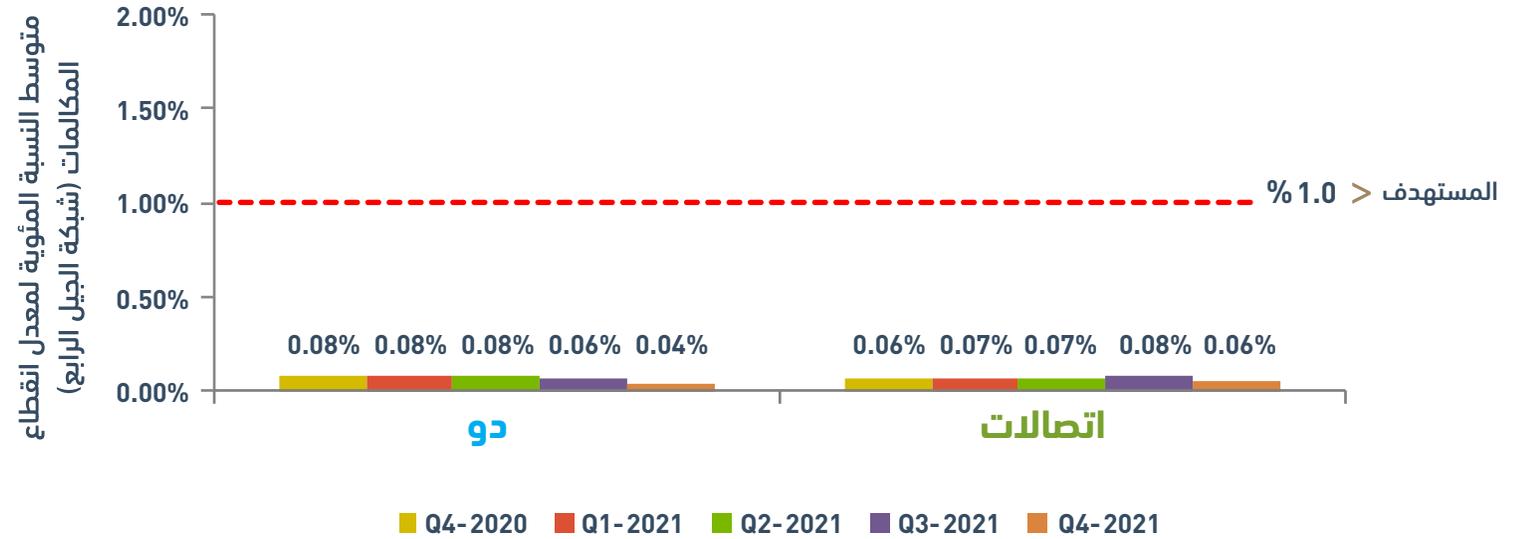
متوسط النسبة المئوية لمعدل انقطاع المكالمات
(شبكة الجيل الثالث)



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

الخدمات الصوتية على شبكة الهاتف المتحرك

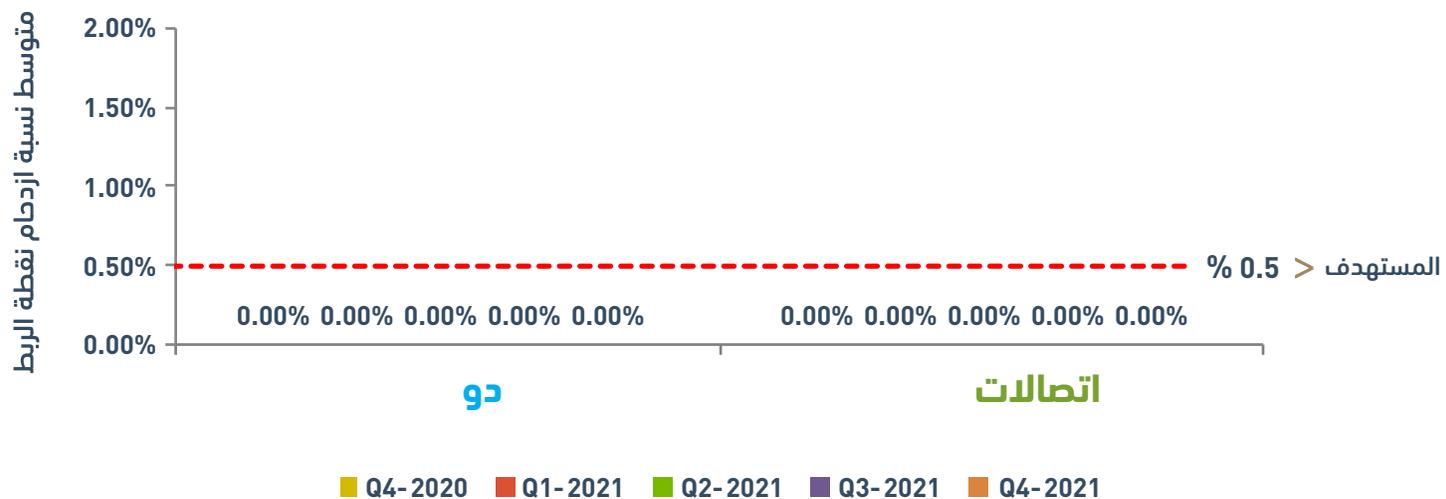
مستهدف الهيئة لانقطاع المكالمات على شبكة الجيل الرابع يقل عن 1.0%



مؤشرات جودة الخدمة المتعلقة بالشبكة - ازحام في نقطة الربط البيئي

الخدمات الصوتية على شبكة الهاتف المتحرك

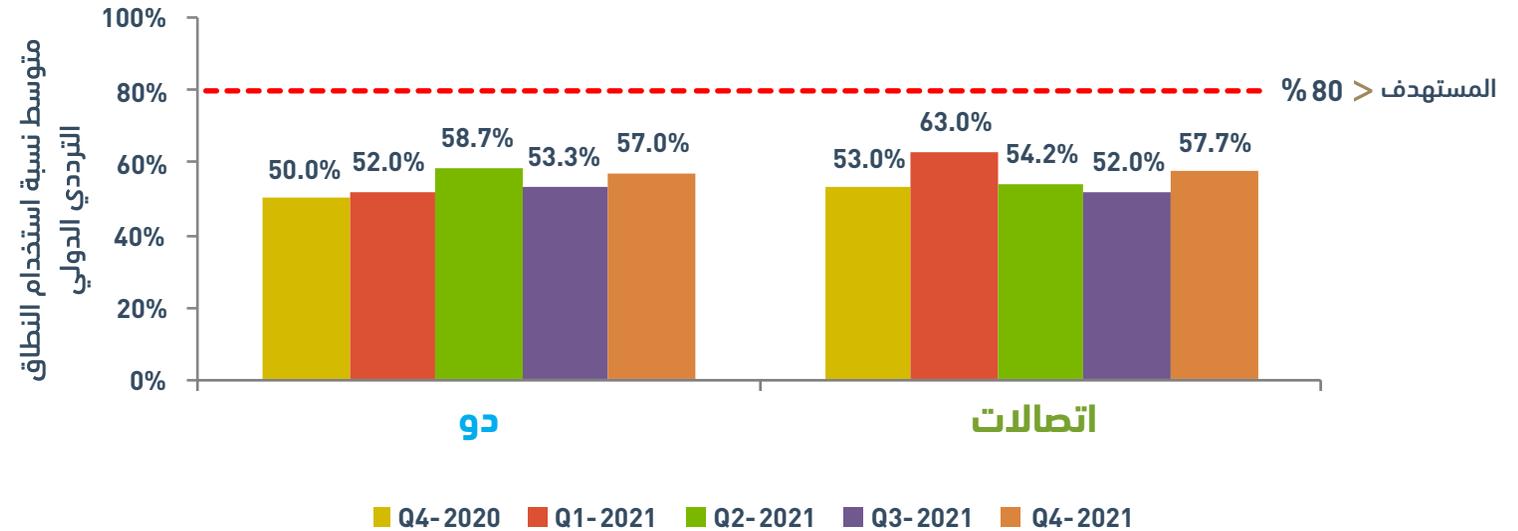
مستهدف الهيئة لمعدل فشل المكالمات عبر نقط الربط (بين اثنين من مشغلي الشبكات) بسبب عدم توفر دارات مفتوحة لإجمالي طلبات الاتصال للاستحواذ على دارة نقطة الربط يقل عن 0.5%



مؤشرات جودة الخدمة المتعلقة بالشبكة - استخدام النطاق الترددي الدولي

الوصلات الدولية الثابتة والمتحركة

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



المراجع



الملحق 1

الاختصارات

الإمارات العربية المتحدة	الإمارات العربية المتحدة
الهيئة العامة لتنظيم قطاع 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	المرفص له
الحد الأدنى من مستويات الأداء المقبولة (القيمة المستهدفة)	مستهدف الهيئة

ANNEX 2

الملحق 2

المصادر

يتم تقديمها للهيئة من قبل دو واتصالات بشكل ربع سنوي.	تقديم بيانات جودة الخدمة إلى الهيئة [Q4 2019 - Q4 2020]
تم تحديث ونشر سياسة جودة الخدمة في 24 سبتمبر 2019 مع توفيرها على موقع الهيئة الإلكتروني، يرجى الضغط هنا	سياسة جودة الخدمة

الملحق 3

مؤشرات الأداء الرئيسية تتضمن:

النوع الأول من مؤشرات جودة الخدمة

خدمات الشبكة الثابتة (الخدمات الصوتية والنطاق العريض)

- فترات تنفيذ الطلبات
- الطلبات المعلقة (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 إتتمام المكالمات
- معدل انقطاع المكالمات
- الازدحام في نقطة الربط البيني

الوصلات الدولية الثابتة والمتحركة

- استخدام النطاق الترددي الدولي

تواصل معنا

دبي

ص.ب. 116688

أبوظبي

ص.ب. 26662

الرقم المجاني

800 12

فاكس

+97126118209

البريد الإلكتروني

Info@TDRA.gov.ae

الإمارات العربية المتحدة

شكراً لكم