



الإطار التنظيمي لجودة تقديم خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات

المحتويات

٣	١	مقدمة
٣	٢	التعريف والتوصيفات
٤	٣	اعتبارات
٥	٤	الإطار التنظيمي



- ١ مقدمة**
- ١/١ ينص نظام الاتصالات ("النظام") على أن تتولى هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات ("الهيئة") توفير الحماية للمستخدمين والمشغلين.
- ٢/١ كما تنص اللائحة التنفيذية لنظام الاتصالات ("اللائحة التنفيذية") على أن للهيئة صلاحية تنظيم جودة الخدمة لكل من مقدمي الخدمة الشاملة ومقدمي الخدمة المسيطرين.
- ٣/١ أصدرت الهيئة قرارها رقم ١٤٢٤/٢٤هـ بتاريخ ١٣/١٠/١٤٢٤هـ حول تحديد مؤشرات ومستهدفات جودة خدمة المستخدم المفروضة على شركة الاتصالات السعودية بصفتها مقدم الخدمة الحالي.
- ٤/١ يتناول هذا الإطار التنظيمي جودة الخدمة المقدمة للمشاركين.
- ٢ التعاريف والتوصيفات**
- ١/٢ إن الكلمات والعبارات التي تم تعريفها في أنظمة الهيئة سيكون لها نفس المعنى عند استخدامها في هذه الوثيقة. وسيكون للعبارات والكلمات التالية نفس المعنى المحدد لها أدناه، ما لم يتطلب السياق غير ذلك:
- ٢/٢ الهيئة: تعني هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات.
- ٣/٢ مقدم خدمات ذو بنية تحتية: يعني مقدم خدمة الاتصالات الذي ينشئ ويمتلك ويشغل شبكة اتصالات عامة.
- ٤/٢ خدمات متنقلة: تعني خدمات اتصالات لاسلكية مهيأة بحيث تتيح حرية الحركة التامة للأجهزة الطرفية المستخدم (المحطات اللاسلكية) بما يسمح للمشارك بشبكة اتصالات متنقلة من استقبال اتصالات من أي جهاز أو محطة أو الاتصال مع أي منهما. ولا تتضمن الخدمات المتنقلة في هذا السياق الخدمات المتنقلة عبر الأقمار الاصطناعية.
- ٥/٢ مقدم خدمات متنقلة ذو بنية تحتية: تعني مقدم خدمات ذو البنية التحتية يقدم خدمات متنقلة.
- ٦/٢ "مشارك" يعني أي شخص طبيعي أو معنوي يمثل طرفاً في عقد أو ترتيب آخر مماثل ساري المفعول مع مقدم خدمة لأجل توفير خدمات اتصالات وتقنية معلومات.



٣ اعتبارات

- ١/٣ تلتزم الهيئة بالسعي نحو ضمان تمتع المشتركين بخدمات اتصالات وتقنية معلومات ذات جودة متوافقة مع المواصفات القياسية الدولية. ومع زيادة المنافسة في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، ستدرس الهيئة مدى الحاجة لتنظيم مستوى جودة الخدمة وإلى أي مدى.
- ٢/٣ تعتبر جودة الخدمة أحد أساليب التنظيم الهادفة لحماية المشترك، كما يمكن أن تستخدم كأداة لتحفيز المنافسة في السوق.
- ٣/٣ تتمثل أفضل الممارسات على المستوى الدولي في تحديد الجهة المنظمة لقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات لمؤشرات ومواصفات قياسية للحد الأدنى من الخدمات الأساسية.
- ٤/٣ إن الالتزام بمؤشرات جودة الخدمة له تأثيرات على كل من تكاليف مقدمي الخدمة واستثماراتهم وعملياتهم وجاذبية خدماتهم.
- ٥/٣ بإمكان مقدمي الخدمات ذوي البنية التحتية الاستفادة من مميزات التقنيات المبنية على أساس بروتوكول الانترنت والمنافسة في تقديم خدمات اتصالات صوتية. ويترك لقوى السوق تحديد المستوى المقبول لجودة الخدمة للخدمات الهاتفية المبنية على أساس بروتوكول الانترنت والسعر الذي سيدفعه المشتركون مقابل ذلك.
- ٦/٣ قامت الهيئة باستطلاع وتقييم المرئيات المستلمة من الأطراف المعنية رداً على إعلان وثيقة طلب المرئيات رقم ١٤٢٧/٨هـ وتاريخ ١٥/٤/١٤٢٧هـ (٢٠٠٦/٥/١٣م) بخصوص السياسات التنظيمية المقترحة المتعلقة بإصدار تراخيص تقديم الخدمات الثابتة والمتنقلة في المملكة.



٤ الإطار التنظيمي

تطبيق جودة الخدمة

- ١/٤ ستضع الهيئة تنظيمياً لجودة خدمة المشترك يطبق على كل من مقدمي الخدمات الثابتة والمتنقلة ذوي البنية التحتية.
- ٢/٤ عند تحديد تنظيمات جودة الخدمة وتطبيقها لكل نوع من أنواع الخدمة ستأخذ الهيئة في اعتبارها ، العوامل ذات الصلة بما فيها وضع المنافسة في الخدمة المعنية وخبرة مقدمي الخدمة وأفضل الممارسات الدولية ووضع التقنية ومرئيات العموم والمتعاملين في الصناعة.
- ٣/٤ ستستمر الهيئة في تطبيق قرارها رقم ١٤٢٤/٢٤ بتاريخ ١٣/١٠/١٤٢٤هـ حول تنظيم جودة الخدمة، وذلك على كل من مقدمي الخدمة المسيطرين ومقدمي الخدمة الشاملة للاتصالات الثابتة والمتنقلة وأي قرارات مستقبلية تصدرها الهيئة.
- ٤/٤ يلتزم جميع مقدمي الخدمة الآخرين غير المحددين في الفقرة (٥/٤) التالية بتقديم تقرير عن مجموعة محددة من المؤشرات تضعها الهيئة.
- ٥/٤ يُعفى مقدمو الخدمة المرخصون حديثاً من تطبيق تنظيم جودة الخدمة لمدة الأثني عشر شهراً الأولى من بدء تقديم كل منهم الخدمة تجارياً.

تقارير جودة الخدمة

- ٦/٤ تقاس مؤشرات جودة الخدمة باستخدام الطريقة التي تحددها الهيئة.
- ٧/٤ يلتزم مقدمي الخدمات ذوي البنية التحتية برفع تقارير دورية وفق ما تحدده الهيئة عن المؤشرات المعتمدة لجودة الخدمة، ونشرها على مواقع الانترنت الخاصة بكل منهم. وقد تطلب الهيئة استخدام قنوات إعلامية أخرى لإبلاغ المشتركين بها.

متطلبات المدقق المستقل

- ٨/٤ يجوز أن تعين الهيئة جهة تدقيق مستقلة للقيام بمراجعة القياسات الواردة في التقارير دورياً.

عدم الالتزام

- ٩/٤ في حالة عدم الالتزام بالقواعد التنظيمية لجودة الخدمة، ستقوم الهيئة بممارسة صلاحياتها وفق أنظمتها.