

قرار

رقم ٢٨/٢٠١٦

بإصدار لائحة متطلبات

جودة الخدمة التي يلتزم المرخص له بتقديمها

استناداً إلى قانون تنظيم الاتصالات الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٢٠٠٢/٣٠ ،
وإلى اللائحة التنفيذية لقانون تنظيم الاتصالات الصادرة بالقرار رقم ٢٠٠٨/١٤٤ ،
وإلى القرار رقم ٢٠١١/١٣ بإصدار ضوابط وقواعد متطلبات جودة الخدمة التي يلتزم
المرخص له بتقديمها ،
وإلى موافقة مجلس إدارة الهيئة ،
وبناء على ما تقتضيه المصلحة العامة .

تقرر

المادة الأولى

يعمل بأحكام لائحة متطلبات جودة الخدمة التي يلتزم المرخص له بتقديمها
المرفقة .

المادة الثانية

يلغى القرار رقم ٢٠١١/١٣ المشار إليه ، كما يلغى كل ما يخالف اللائحة المرفقة ،
أو يتعارض مع أحكامها .

المادة الثالثة

ينشر هذا القرار في الجريدة الرسمية ، ويعمل به من اليوم التالي لتاريخ نشره .

صدر في : ٥ من رجب ١٤٣٧ هـ

الموافق : ١٣ من ابريل ٢٠١٦ م

محمد بن حمد الرمحي

رئيس مجلس إدارة هيئة تنظيم الاتصالات

لائحة متطلبات

جودة الخدمة التي يلتزم المرخص له بتقديمها

المادة (١)

يلتزم المرخص له بتحقيق متطلبات جودة الخدمة المنصوص عليها في ملحق متطلبات جودة الخدمة (مؤشرات الأداء الرئيسية) المرفق بهذه اللائحة .

المادة (٢)

يلتزم المرخص له بألية قياس مؤشرات الأداء لمتطلبات جودة الخدمة التي تصدر من الرئيس التنفيذي وتنشر في الموقع الإلكتروني للهيئة ، كما يلتزم بالاحتفاظ بالمعلومات المرتبطة بمؤشرات الأداء في سجلات جودة الخدمة لمدة لا تقل عن (٦) ستة أشهر .

المادة (٣)

يلتزم المرخص له بتقديم تقارير عن مؤشرات الأداء لمتطلبات جودة الخدمة المنصوص عليها في الملحق المرفق بهذه اللائحة خلال مدة لا تجاوز شهرا من انتهاء فترة القياس المحددة .
كما يلتزم بنشر تلك التقارير في صحيفتين محليتين يوميتين بالآلية والمواعيد التي تحددها الهيئة .

المادة (٤)

تتولى الهيئة مراجعة التقارير التي يقدمها المرخص له وتدقيق سجلاته وأنظمتها ، وفقا لمتطلبات جودة الخدمة ، وللهيئة الاستعانة باستشاري أو مدقق خارجي لمراجعة وتدقيق البيانات والتقارير المقدمة من المرخص له ، وذلك بموجب عقد تبرمه الهيئة مع الاستشاري أو المدقق يتضمن الأجر الذي يتحمله المرخص له ويصرف عن طريق الهيئة .

المادة (٥)

مع عدم الإخلال بأي عقوبة منصوص عليها في قانون تنظيم الاتصالات أو في أي قانون آخر، تفرض الهيئة على المرخص له الغرامات المنصوص عليها في ملحق متطلبات جودة الخدمة (مؤشرات الأداء الرئيسية) المرفق بهذه اللائحة، في أي من الحالتين الآتيتين :

- أ - إذا فشل المرخص له في تحقيق متطلبات جودة الخدمة لأسباب غير مبررة .
- ب - إذا قدم المرخص له تقارير مخالفة لآلية قياس مؤشرات الأداء المنصوص عليها في المادة (٢) من هذه اللائحة .

المادة (٦)

إذا تأخر المرخص له في تسليم تقارير مؤشرات الأداء لمتطلبات جودة الخدمة كلياً أو جزئياً، تفرض عليه غرامة مقدارها (٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكل يوم تأخير يزيد على المدة المسموح بها .

المادة (٧)

إذا ثبت أن سبب فشل المرخص له من الفئة الثانية في تحقيق متطلبات جودة الخدمة يرجع إلى المرخص له من الفئة الأولى، فإن الغرامة تحصل في هذه الحالة من المرخص له من الفئة الأولى .

ملحق

متطلبات جودة الخدمة (مؤشرات الأداء الرئيسية)

١ - خدمات الهاتف المتنقل

الرقم	مؤشرات الأداء الرئيسية	القيمة المستهدفة	فترة القياس	الغرامة
١,١	نسبة المكالمات الفاشلة لإجمالي عدد المكالمات .	أقل من (٠,٨ %) ثمانية من عشرة بالمائة	كل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكل (٠,١ %) واحد من عشرة بالمائة تزيد على النسبة المسموح بها .
١,٢	نسبة المكالمات التي لم تنفذ نتيجة الازدحام في الشبكة لإجمالي عدد المكالمات .	أقل من (١,١ %) واحد وواحد من عشرة بالمائة	كل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكل (٠,١ %) واحد من عشرة بالمائة تزيد على النسبة المسموح بها .
١,٣	نسبة نجاح تسليم المكالمات .	أكثر من (٩٩ %) تسعة وتسعين بالمائة	كل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكل (٠,١ %) واحد من عشرة بالمائة تقل عن النسبة المسموح بها .
١,٤	نسبة نجاح إجراء المكالمات لإجمالي عدد المكالمات .	أكثر من (٩٨ %) ثمانية وتسعين بالمائة	كل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكل (٠,١ %) واحد من عشرة بالمائة تقل عن النسبة المسموح بها .

تابع : ١ - خدمات الهاتف المتنقل

الرقم	مؤشرات الأداء الرئيسية	القيمة المستهدفة	فترة القياس	الغرامة
١,٥	نسبة توفر الخدمة في مركز تحويل المكالمات في جميع الأوقات .	أكثر من (٩٩,٩٩٩%) تسعة وتسعين وتسعة وتسعين من ألف بالمائة	كل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكل (٠,١%) واحد من عشرة بالمائة تقل عن النسبة المسموح بها .
١,٦ - أ	نسبة تسليم الرسائل النصية القصيرة	يجب تسليم أكثر من (٩٠%) تسعين بالمائة من إجمالي الرسائل النصية القصيرة خلال (٥) خمس دقائق	كل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكل (٠,١%) واحد من عشرة بالمائة تقل عن النسبة المسموح بها .
١,٦ - ب		يجب تسليم أكثر من (٩٩%) تسعة وتسعين بالمائة من إجمالي الرسائل النصية القصيرة خلال (٣٠) ثلاثين دقيقة		
١,٧	جودة الصوت	أكثر من (٣) ثلاث درجات في مقياس مكون من (٥) خمس درجات	كل (٦) سنة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكل (٠,١%) واحد من عشرة بالمائة تقل عن النسبة المسموح بها .

٢- خدمات النطاق العريض المتنقل

الرقم	مؤشرات الأداء الرئيسية	القيمة المستهدفة	فترة القياس	الغرامة
٢,١	نسبة فترات حزم البيانات الفاشلة	أقل من (٢%) اثنين بالمائة	كل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني
٢,٢	نسبة فترات حزم البيانات التي لم تنفذ	أقل من (١,١%) واحد وواحد من عشرة بالمائة	كل (٣) ثلاثة أشهر	لكل (٠,١%) واحد من عشرة بالمائة تزيد على النسبة المسموح بها .
٢,٣	نسبة نجاح تأسيس فترات حزم البيانات	أكثر من (٩٥%) خمسة وتسعين بالمائة	كل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني
٢,٤	نسبة نجاح الارتباط بشبكة حزم البيانات	أكثر من (٩٥%) خمسة وتسعين بالمائة	كل (٣) ثلاثة أشهر	لكل (٠,١%) واحد من عشرة بالمائة تقل عن النسبة المسموح بها .
٢,٥	نسبة فقدان حزم البيانات	أقل من (١%) واحد بالمائة	كل (٦) ستة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكل (٠,١%) واحد من عشرة بالمائة تزيد على النسبة المسموح بها .
٢,٦	متوسط تأخر حزم البيانات	أقل من (١٢٠) مائة وعشرين ميلي ثانية	كل (٦) ستة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكل (١٠) عشرة ميلي ثانية تزيد على المدة الزمنية المسموح بها .

٣ - خدمات الهاتف الثابت

الرقم	مؤشرات الأداء الرئيسية	القيمة المستهدفة	فترة القياس	الغرامة
٣,١	نسبة توفر الخدمة للمقاسم	(٩٩,٩٩٩ ٪) تسعة وتسعين وتسعمائة وتسعة وتسعين من ألف	كل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكل (٠,٠١ ٪) واحد من مائة بالمائة تقل عن النسبة المسموح بها .
٣,٢	نسبة المكالمات الفاشلة من المكالمات المحلية	أقل من (١٪) واحد بالمائة	كل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكل (٠,١ ٪) واحد من عشرة بالمائة تزيد على النسبة المسموح بها .
٣,٣	جودة الصوت للمكالمات المحلية	أكثر من (٣,٥) ثلاث ونصف درجة في مقياس مكون من (٥) خمس درجات	كل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكل (٠,١ ٪) واحد من عشرة بالمائة تقل عن النسبة المسموح بها .

٤- خدمات النطاق العريض الثابت

الرقم	مؤشرات الأداء الرئيسية	القيمة المستهدفة	فترة القياس	الغرامة
٤,١	نسبة السرعة لتوصيل النطاق العريض (سرعة التنزيل)	(١٠٠٪) مائة بالمائة من السرعة المحددة في اتفاقية الخدمة	كل (٦) سنة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكل (١٪) واحد بالمائة تقل عن النسبة المسموح بها .
٤,٢	نسبة فقدان حزم البيانات	أقل من (١٪) واحد بالمائة	كل (٦) سنة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكل (١٪) واحد بالمائة تزيد على النسبة المسموح بها .
٤,٣	متوسط تأخر حزم البيانات	أقل من (١٠٠) مائة ميلي ثانية	كل (٦) سنة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكل (١٠) عشرة ميلي ثانية تزيد على المدة الزمنية المسموح بها .
٤,٤	المدة الزمنية التي تكون نقطة موفر خدمة الإنترنت غير متوفرة	أقل من (٣٠) ثلاثين دقيقة	كل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكل (١) دقيقة واحدة تزيد على المدة الزمنية المسموح بها .

٥- خدمات الاتصالات الصوتية الدولية

الرقم	مؤشرات الأداء الرئيسية	القيمة المستهدفة	فترة القياس	الغرامة
٥,١	المدة الزمنية المستغرقة في بدء إجراء مكالمة	أقل من (٨) ثماني ثوان	كل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكل (١) ثانية واحدة تزيد على النسبة المسموح بها .
٥,٢	جودة الصوت للمكالمات الدولية	أكثر من (٣) ثلاث درجات في مقياس مكون من (٥) خمس درجات	كل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكل (٠,١) واحد من عشرة تقل عن النسبة المسموح بها .
٥,٣	نسبة المكالمات الدولية الفاشلة خلال ساعة الذروة للحركة	أقل من (٣%) ثلاثة بالمائة	كل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكل (٠,١%) واحد من عشرة بالمائة تزيد على النسبة المسموح بها .

٦- تجربة المنتفع

الاتصالات المتنقلة :				
الرقم	مؤشرات الأداء الرئيسية	القيمة المستهدفة	فترة القياس	الغرامة
٦,١	نسبة شكاوى المنتفعين لإجمالي عدد المنتفعين (باستثناء شكاوى الفوترة)	أقل من (١٪) واحد بالمائة	كل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكل (١٪) واحد بالمائة تزيد على النسبة المسموح بها .
٦,٢	عدد شكاوى الفوترة لكل ألف فاتورة	أقل من (١,٥) واحد ونصف	كل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكل (٠,١) واحد من عشرة تزيد على العدد المسموح به .
٦,٣	نسبة شكاوى الفوترة التي يتم حلها خلال (١٠) عشرة أيام عمل إلى إجمالي عدد شكاوى الفوترة	أكثر من (٩٠٪) تسعين بالمائة	كل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكل (١٪) واحد بالمائة تقل عن النسبة المسموح بها .
٦,٤	نسبة شكاوى الفوترة التي يتم حلها خلال (٢٠) عشرين يوم عمل إلى إجمالي عدد شكاوى الفوترة	أكثر من (٩٦٪) ستة وتسعين بالمائة	كل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكل (١٪) واحد بالمائة تقل عن النسبة المسموح بها .

تابع : الاتصالات المتنقلة :				
الرقم	مؤشرات الأداء الرئيسية	القيمة المستهدفة	فترة القياس	الغرامة
٦,٥	متوسط المدة الزمنية المستغرقة للرد على المكالمات لمركز الاتصالات (معاونة عامل الخدمة)	خلال (٦٠) ستين ثانية	كل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكل (١) ثانية واحدة تزيد على المدة الزمنية المسموح بها .
٦,٦	نسبة الرضا العام	أكثر من (٣,٥) ثلاث ونصف درجة في مقياس مكون من (٥) خمس درجات	كل (١٢) اثني عشر شهرا	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكل (١,٠%) واحد من عشرة بالمائة تقل عن النسبة المسموح بها .
الاتصالات الثابتة :				
٦,٧	عدد الأعطال لكل (١٠٠) مائة مشترك خلال كل (٣) ثلاثة أشهر	أقل من (٣) ثلاثة	كل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكل عطل يزيد على العدد المسموح به .
٦,٨	نسبة الأعطال التي يجب إصلاحها خلال (٢٤) أربع وعشرين ساعة	أكثر من (٩٠%) تسعين بالمائة	كل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكل (١%) واحد بالمائة تقل عن النسبة المسموح بها .

تابع : الاتصالات الثابتة :				
الرقم	مؤشرات الأداء الرئيسية	القيمة المستهدفة	فترة القياس	الغرامة
٦,٩	نسبة الأعطال التي يجب إصلاحها خلال (٧٢) اثنتين وسبعين ساعة	أكثر من (٩٩,٥ %) تسعة وتسعين ونصف بالمائة	كل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكل (١%) واحد بالمائة تقل عن النسبة المسموح بها .
٦,١٠	نسبة طلبات الخطوط المحلية في مناطق الخدمة التي نفذت خلال (٥) خمسة أيام عمل من تاريخ تقديم طلبها إلى إجمالي عدد الطلبات	أكثر من (٧٥ %) خمسة وسبعين بالمائة	كل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكل (١%) واحد بالمائة تقل عن النسبة المسموح بها .
٦,١١	نسبة طلبات الخطوط المحلية في مناطق الخدمة التي نفذت خلال (١٠) عشرة أيام عمل من تاريخ تقديم طلبها إلى إجمالي عدد الطلبات	أكثر من (٩٠ %) تسعين بالمائة	كل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكل (١%) واحد بالمائة تقل عن النسبة المسموح بها .

تابع : الاتصالات الثابتة :				
الرقم	مؤشرات الأداء الرئيسية	القيمة المستهدفة	فترة القياس	الغرامة
٦,١٢	عدد شكاوى الفوترة لكل ألف فاتورة	أقل من (١,٥) واحد ونصف	كل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكل (٠,١) واحد من عشرة تزيد على العدد المسموح به .
٦,١٣	نسبة شكاوى الفوترة التي يتم حلها خلال (١٠) عشرة أيام عمل إلى إجمالي عدد شكاوى الفوترة	أكثر من (٩٠%) تسعين بالمائة	كل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكل (٠,١) واحد بالمائة تقل عن النسبة المسموح بها .
٦,١٤	نسبة شكاوى الفوترة التي يتم حلها خلال (٢٠) عشرين يوم عمل إلى إجمالي عدد شكاوى الفوترة	أكثر من (٩٦%) ستة وتسعين بالمائة	كل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكل (٠,١) واحد بالمائة تقل عن النسبة المسموح بها .
٦,١٥	متوسط المدة الزمنية المستغرقة للرد على المكالمات لمركز الاتصالات (معاونة عامل الخدمة)	خلال (١٠٠) مائة ثانية	كل (٣) ثلاثة أشهر	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكل (١) ثانية واحدة تزيد على المدة الزمنية المسموح بها .
٦,١٦	نسبة الرضا العام	أكثر من (٣,٥) ثلاث ونصف درجة في مقياس مكون من (٥) خمس درجات	كل (١٢) اثني عشر شهرا	(٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني لكل (٠,١) واحد من عشرة تقل عن العدد المسموح به .