

المملكة الأردنية الهاشمية  
هيئة تنظيم قطاع الاتصالات



ملخص تقارير معلومات الجودة الخاصة بخدمات النفاذ اللاسلكي الثابت  
عريض النطاق (FBWA) التي تقدمها شركة كولاكم عن النصف الثاني  
من العام ٢٠١٠

[www.trc.gov.jo](http://www.trc.gov.jo)

يمنع استخدام المعلومات الواردة في هذا التقرير لغايات دعائية أو ترويجية أو بأي شكل ينطوي على منافسة  
غير مشروعة

## فهرس المحتويات

٣	إخلاء مسؤولية
٤	أ. مقدمة
٤	ب. مؤشرات قياس الجودة
٦	ج. ملخص النتائج الإجمالية

## إخلاء مسؤولية

لقد قامت الهيئة بتجميع هذه المعلومات بناء على التقارير التي تقدمها الشركات المرخص لها، وقد بذلت الهيئة كل جهد ممكن للتأكد من دقة المعلومات الواردة من الشركات ومطابقتها لالية الاحتساب المعتمدة وفق تعليمات تطبيق الإطار التنظيمي لمراقبة الجودة، وأن المعلومات الواردة في هذا التقرير هي صحيحة حسب علم الهيئة، ولكن ووفقاً للمادة (B/١٣) فإن هذا التقرير يعكس المعلومات الواردة من الشركات المرخص لها وتتحمل هذه الشركات دقة المعلومات الواردة في هذا التقرير، وأن الهيئة غير مسؤولة مطلقاً عن أي خطأ أو ضرر ينتج عن المعلومات الواردة فيه.

## أ. مقدمة

وفقاً لما تم اعتماده في تعليمات تطبيق الإطار التنظيمي لمراقبة الجودة الصادرة عن الهيئة، تقوم شركات الاتصالات المرخصة والعاملة في الأردن بتقديم تقارير تتضمن معلومات عن جودة خدمات الاتصالات التي تقدمها في الأردن إلى الهيئة؛ وذلك بهدف مراقبة مستوى جودة الخدمات التي تقدمها تلك الشركات للمستهلكين؛ حيث تقوم الهيئة بدراسة تلك التقارير وتحليلها وتحديد واقع جودة خدمات الاتصالات لكل مرخص على حده، وإتاحة معلومات الجودة لمستخدمي خدمات الاتصالات لتعريفهم بمستوى الجودة الذي يتلقونه تأكيداً على حقهم بمعرفة هذا الجانب من الخدمة التي يدفعون ثمنها إضافةً إلى تلك المعلومات التقليدية المتوفرة عن الخدمة مثل معلومات الأسعار وتفاصيل العروض. وقد قامت الشركات التي تقدم خدمات النفاذ اللاسلكي الثابت عريض النطاق (FBWA) أو ما يسمى بالانترنت اللاسلكي وهي شركات أمنية وواي ترايب ومدى وكولاكم بتقديم تقارير معلومات الجودة لخدمات الانترنت اللاسلكي وفقاً لما جاء في الملحق الأول (Annex 1) من التعليمات الإشارة أعلاه، وفيما يلي ملخص لما جاء في تقرير شركة كولاكم.

## ب. مؤشرات قياس الجودة

يشتمل تقرير معلومات الجودة التي قدمتها شركة كولاكم عن النصف الثاني من العام ٢٠١٠ (أي خلال الفترة من ٢٠١٠/٧/١ ولغاية ٢٠١٠/١٢/٣١) على مجموعة مؤشرات لقياس جودة خدمات الانترنت اللاسلكي التي قامت الشركة بقياسها لتلك الفترة. ومن هذه المؤشرات ما يلي:

١. **مؤشر التغطية اللاسلكية:** وهو مقياس لقوة الإشارة اللاسلكية التي تزيد شدتها عن الحد الأدنى للتغطية التي تمكن المشترك من الوصول للخدمة (والتي تساوي -90 dBm)، بحيث يبين هذا المؤشر بشكل تأشيرتي الأماكن التي تتوفر فيها الإشارة اللاسلكية والتي من خلالها يتمكن المستخدم من الوصول الى شبكة الشركة.

وقد تم توضيح هذا المؤشر من خلال خريطتين الأولى تعبر عن تغطية إجمالية لكافة محافظات المملكة والأخرى تفصيلية لمحافظة العاصمة.

٢. **مؤشر توفير الخدمة:** وهو عبارة عن مؤشر يعبر عن نسبة عدد الطلبات التي يستمر بها الزبائن في عقدتهم مع الشركة لما بعد الأسبوع الأول من الخدمة والتي يتم توفير وتوصيل الخدمة بالفعل لهم إلى مجموع الطلبات التي يتم توقيعتها مع الزبائن.

توفير الخدمة = مجموع الطلبات التي استمرت الى ما بعد الأسبوع الأول وتمت خدمتها/ مجموع الطلبات الموقعة مع الزبائن

٣. **مؤشر نسبة الأعطال:** وهو عبارة عن نسبة عدد الأعطال الحاصلة في الشبكة والتي تؤدي إلى انقطاع في الخدمة والتي يتم التبليغ عنها من قبل المشتركين إلى العدد الكلي للخطوط الفعالة لدى الشركة خلال فترة التقرير.

٤. **مؤشر توفر الشبكة:** وهو مؤشر يبين نسبة الفترة الزمنية التي كانت أبراج الشركة متوفرة وتقدم الخدمة بشكلها الاعتيادي ودون انقطاع خلال فترة التقرير.

٥. **مؤشر نسبة شكاوى الفواتير:** ويبين هذا المؤشر نسبة عدد شكاوى المشتركين المتعلقة بالفواتير تحديداً إلى العدد الكلي للفواتير الصادرة لمشتري الشركة خلال فترة التقرير.

٦. **مؤشر نسبة الشكاوى العامة للمشاركين:** ويبين هذا المؤشر نسبة عدد الشكاوى التي يتقدم بها المشاركون إلى الشركة بشكل عام وبغض النظر عن سبب الشكاوى أو نوعها (باستثناء شكاوى الفواتير والتغطية) إلى العدد الكلي للخطوط الفعالة لدى الشركة خلال فترة التقرير.

٧. **مؤشر نسبة معالجة الشكاوى العامة:** ويبين هذا المؤشر نسبة عدد الشكاوى العامة التي تمت معالجتها وإغلاقها بما يرضي المشترك خلال ١٠ أيام من تاريخ تسجيل الشكاوى إلى العدد الكلي للشكاوى العامة التي تم تسجيلها ومعالجتها.

### ج. ملخص النتائج الإجمالية

قد جاءت نتائج قياس هذا المؤشرات للنصف الثاني من العام ٢٠١٠ بحسب ما ورد في تقرير شركة كولاكم كما هو مبين تالياً:

#### أولاً: المعلومات العامة

اسم الشركة	طبيعة مركز خدمات المشتركين	موظف مركز خدمات المشتركين متوافر ٢٤ ساعة
شركة كولاكم	يتوفر لدى الشركة موظفين متخصصين للتعامل مع استفسارات المستخدمين	لا

## ثانياً: النتائج الإجمالية

### ١. مؤشر التغطية اللاسكية

كانت خرائط التغطية اللاسكية في نهاية النصف الثاني من العام ٢٠١٠ كما يلي:

#### شركة كولاكم:

- المملكة: تغطي الشركة جزء من محافظة العاصمة فقط.
- محافظة العاصمة: لم تتمكن الشركة من توفير خريطة التغطية المطلوبة وفقاً للنسق المعتمد.

### ٢. باقي المؤشرات

الرقم	اسم المؤشر	القيم الهدفية	شركة كولاكم
1	نسبة توفير الخدمة	الحد الأدنى 98%	97.1%
2	نسبة الأعطال	الحد الأعلى 10%	4.64%
3	مدى توفر الشبكة	الحد الأدنى 97%	99.9%
4	شكاوى الفواتير	الحد الأعلى 2%	* N.A
5	الشكاوى العامة	الحد الأعلى 10%	9.9%
6	نسبة الشكاوى العامة التي تحل خلال ١٠ أيام	الحد الأدنى 85%	95.57%

(\* لا ينطبق)