

المملكة الأردنية الهاشمية  
هيئة تنظيم قطاع الاتصالات



ملخص مؤشرات الأداء لجودة الخدمات الخاصة بخدمات الانترنت عريض  
النطاق (ADSL) لشركة كولاكم عن النصف الثاني من العام ٢٠١٠

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

تنويه: 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
٧	ج. ملخص النتائج الاجمالية
٩	د. ملاحظات عامة

## 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 لآلية الاحتساب المعتمدة وفق تعليمات تطبيق الإطار التنظيمي لمراقبة الجودة، وأن المعلومات الواردة في هذا التقرير هي صحيحة حسب علم الهيئة، ولكن ووفقاً للمادة (B/13) 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 المقدمة لخدمات الانترنت عريض النطاق (ADSL) وفقاً لما جاء في الملحق الأول (Annex 1) من التعليمات الإشارة أعلاه بتقديم تقرير لأهم مؤشرات الأداء عن فترة النصف الثاني من العام ٢٠١٠، وفيما يلي ملخص لما جاء في تقرير شركة كولاكم.

## ب. مؤشرات قياس الجودة

تشتمل تقارير 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 عريض النطاق (ADSL) التي قامت الشركة بتقديمها خلال تلك الفترات. وهذه المؤشرات هي:

١. مؤشر الزمن اللازم لتزويد الخدمة للمشارك لأول مرة: وهو مؤشر لقياس المدة الزمنية

اللازمة من لحظة الاتفاق وتوقيع عقد تتعهد فيه الشركة بتقديم الخدمة للمشارك إلى لحظة

حصول المشارك فعلياً على هذه الخدمة. وينقسم هذا المؤشر إلى ثلاثة مؤشرات فرعية

هي:

- نسبة الطلبات التي تم خدمتها خلال ستة أيام.
- نسبة الطلبات التي تم خدمتها خلال عشرة أيام.
- نسبة الطلبات التي تم خدمتها خلال ٢٢ يوم.

٢. مؤشر نسبة الأعطال: وهو عبارة عن نسبة عدد الأعطال التي تؤدي إلى انقطاع الخدمة أو

التأثير فيها والتي يتم التبليغ عنها من قبل المشتركين إلى العدد الكلي للمشاركين في

الخدمة.

٣. مؤشر مدى توفر الشبكة: وهو عبارة عن مؤشر يقيس نسبة الفترة الزمنية التي كانت فيها الأجهزة الرئيسية لأنظمة الشركة عاملة بشكل كامل الى الفترة الزمنية التي يغطيها التقرير (مدة الستة أشهر).

٤. مؤشر نسبة شكاوى الفوترة: ويبين هذا المؤشر نسبة عدد شكاوى المشتركين المتعلقة بالفواتير إلى العدد الكلي للفواتير الصادرة لمشتري الشركة.

٥. مؤشر نسبة الشكاوى العامة للمشاركين: ويبين هذا المؤشر نسبة عدد الشكاوى التي يتقدم بها المشاركون إلى الشركة بشكل عام إلى العدد الكلي للمشاركين في الخدمة.

٦. 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	موظفين فقط	نعم

ثانياً: النتائج الإجمالية

الرقم	اسم المؤشر	القيم الهدفية	شركة كولاكم
1	زمن توصيل الخدمة		
	أ- نسبة الطلبات التي توفير الخدمة لها خلال ٦ أيام	----	40.2%
	ب- نسبة الطلبات التي توفير الخدمة لها خلال ١٠ أيام	%80	84.9%
	ت- نسبة الطلبات التي توفير الخدمة لها خلال ٢٢ يوم	%90	98.4%
2	نسبة الأعطال	%10	27.8%
3	مدى توفر الشبكة	%97	100.00%
4	شكاوى الفواتير	%2	ملاحظة *
5	الشكاوى العامة	%10	11.3%
6	نسبة الشكاوى العامة التي تحل خلال ١٠ أيام	%85	94.8%

(\* لا ينطبق