

نتائج مشروع التدقيق على أنظمة شحن بطاقات الاتصالات وانظمة الفوترة لشركات الاتصالات الخلوية

التاريخ: ٢٠١٩/٢/٢٨

مقدمة

انطلاقاً من دور الهيئة في حماية مصالح المستفيدين وضمان حقوقهم في الحصول على فواتير صحيحة وخالية من الأخطاء، واستناداً لنص المادة (٥٩/ب) من قانون الاتصالات رقم (١٣) لسنة ١٩٩٥ وتعديلاته، فيما يتعلق بفحص سجلات المرخص له الفنية والتأكد من سلامة الانظمة المتبعة لإصدار الفواتير ودقتها، جاء مشروع التدقيق على أنظمة شحن بطاقات الاتصالات وأنظمة الفوترة لشركات الاتصالات الخلوية.

شمل المشروع التدقيق على أنظمة شحن بطاقات الاتصالات لخدمات الدفع المسبق (Pre-Paid) وأنظمة الفوترة لخدمات الدفع اللاحق (Post-Paid)، وخدمات الصوت، و البيانات والمكالمات الدولية والتجوال الدولي (Roaming)، والتكاليف المضافة (Premium Rate Services)، وخدمات الرسائل القصيرة (SMS) والضرورية للشمول المالي الرقمي.

وقد تم تنفيذ هذا المشروع بالتعاون مع شركة (Araxxe) الفرنسية وهي احدى أبرز الشركات العالمية والمتخصصة في التدقيق والمراقبة على أنظمة الشحن والفوترة المستخدمة في شركات الإتصالات الخلوية، إضافة إلى خبرتها في العمل مع هيئات تنظيم الإتصالات العالمية والمعتمدة من قبل معهد التقييس الأوروبي للإتصالات (ETSI) في العام ٢٠٠٩ من أجل تطوير المواصفات الفنية والمتعلقة بالتدقيق على أنظمة الشحن والفوترة للإتحاد الأوروبي.

وأبدت شركات الاتصالات الخلوية تعاوناً منقطع النظير في تنفيذ هذا المشروع؛ من حيث قيامها بتزويد الهيئة بسجل تفاصيل المكالمات (CDR) بشكل صحيح وسليم للأرقام المستخدمة في اجراء الفحوصات،

وحضور الاجتماعات التي عقدت في مبنى الهيئة لمناقشة تنفيذ المشروع، كان آخرها مع بداية هذا الشهر حيث تم استعراض نتائج المشروع ومخرجاته وأخذ ملاحظات الشركات على تلك النتائج.

أهداف مشروع التدقيق

تهدف الهيئة إلى تقييم أداء فواتير شركات الاتصالات الخلوية من خلال مراجعة لموضوعين:

١. شفافية التعريفات العامة المتاحة للجمهور العام

- هل يمكن أن يعرف المشترك من المصادر العامة (الويب ، الكتيب ، إلخ) سعر كل خدمة؟
- هل التفسيرات واضحة؟
- هل يمكن للمشارك مراقبة استهلاكه؟

٢. قياس دقة نظام الفوترة

يكون قياس وفوترة مقدم الخدمة صحيحًا إذا كان يتوافق مع مبادئ سلامة الفوترة الخمسة التالية:

- **المبدأ ١:** قياس عمليات الإتصال (حالة النجاح، والوقت، والمدة، والحجم، والإنتاجية) بدقة.
- **المبدأ ٢:** لا يتم إصدار فواتير لعمليات الإتصال غير الناجحة أو إصدار فواتير بها بقيمة الصفر.
- **المبدأ ٣:** يتم إصدار فواتير لكل عملية إتصال ناجحة.
- **المبدأ ٤:** يتم قياس وسداد عمليات الإتصال وفقاً لقواعد القياس الموثقة ومعلومات التعريفات المقدمة للعملاء.
- **المبدأ ٥:** تفاصيل معلومات الفوترة عن عمليات الاتصالات المقدمة للعملاء كاملة وكافية ولا لبس فيها وصحيحة أيًا كان أسلوب النشر.

المعايير الدولية المتبعة

تم تنفيذ الضوابط وفقاً للمعيار الدولي ETSI 102 845.

فترة المشروع

تم تنفيذ المشروع خلال الفترة من (٢٠١٨/٦/١) ولغاية (٢٠١٨/٩/٣٠).

معايير اختيار عروض الشركات الخلوية

- اختيار عرض واحد مؤجل الدفع و(٣) عروض مدفوعة مقدماً لكل مشغل.
- تفضيل أرخص العروض التي يتم اختيارها من قبل معظم المشتركين
- اختبار العروض على المحافظات
- اختيار عروض خاصة للجيش
- تم اختيار ١٢ عرضاً في المجموع (٣ شركات × ٤ عروض = ١٢)

إجراءات المشروع

تم تنفيذ المشروع على أربعة مراحل؛ تغطي المرحلة الأولى تأكد الهيئة من قيام شركات الاتصالات الخلوية بتوفير أسعار العروض بشكل واضح (Tariff availability and Clarity) وذلك من خلال زيارة نقاط البيع والعمل على شراء بطاقات الاتصالات الخلوية أو عمل اشتراكات فعلية، وتركيب مجسات خاصة للقياس، وركزت المرحلة الثانية على استخدام هذه البطاقات الخلوية أو الاشتراكات لإجراء المكالمات واستخدام حزم البيانات وارسال الرسائل مثل أي مستخدم عادي ولمدة أربعة شهور من خلال المجسات الموجودة داخل وخارج المملكة، أما المرحلة الثالثة فتم من خلالها استخراج الفواتير الفنية التفصيلية وتحليلها من خلال برمجيات متخصصة ومقارنتها بالفواتير الصادرة عن شركات الاتصالات الخلوية والخروج بالنتائج النهائية بالاعتماد على المواصفات الدولية.

وقدم المشروع تدقيقاً شاملاً على مجموعة من مؤشرات الجودة المتخصصة في الفوترة وأنظمة الشحن أبرزها التدقيق وفحص القياس (Metering Checking)، والتدقيق والفحص في تطبيق الاسعار المعلنة من قبل

الشركات (Rating Checking)، والتدقيق وفحص محتوى الحزم (Bundle Checking) من دقائق وكيلوبايت، وفحص الاضافة على الحزم والعروض (Top Up Checking)، ودقة الفوترة (Billing) (Thoroughness). اضافة الى فحص تحصيل الضرائب (Tax Checking)، ووضوح وشفافية التعرفة (Tariff Transparency) واجراء مقارنة مع ممارسات الدول الأخرى.

نتائج المشروع

المحور الأول: شفافية الاسعار (Tariff Transparency) حيث ركز هذا المحور على تحليل المعلومات المنشورة والمتوفرة والمتعلقة بأسعار عروض وخدمات الاتصالات لدى شركات الاتصالات الخلوية لزيائهم والمستفيدين على وجه العموم، وأظهرت النتائج حصول شركات الاتصالات على معدل نسبي يتراوح بين (٧٤,٨% - ٨٣,٩%) بالاعتماد على المعايير الدولية التي تم من خلالها تنفيذ المشروع،

وتركزت الملاحظات التي ظهرت من خلال تنفيذ المشروع حول؛

١. عدم توفر أسعار الحركة الهاتفية الدولية الحقيقية (International Traffic) لكل من الصوت والرسائل القصيرة على الموقع الالكتروني لإحدى الشركات، وهذا يتطلب اجراء اتصال مدفوع الاجر مع مركز خدمات المشتركين لمعرفة تلك الاسعار او زيارة معارض الشركة (Show Room).
٢. عدم توفر أسعار التجوال الدولي (Roaming Traffic) لكل من خدمات الصوت والبيانات والرسائل القصيرة على الموقع الالكتروني لإحدى الشركات، وهذا يتطلب اجراء اتصال مدفوع الاجر مع مركز خدمات المشتركين لمعرفة تلك الأسعار، كما أن معرفة أسعار التجوال الدولي (Roaming Traffic) لخدمة البيانات على وجه الخصوص تتطلب زيارة معارض الشركة (Show Room)، أو اجراء اتصال مدفوع الاجر مع مركز خدمات المشتركين لمعرفة تلك الاسعار، أو انتظار الوصول إلى بلد التجوال وتلقي الرسالة الترحيبية (Welcome SMS).
٣. عدم قيام بعض الشركات بتوضيح (Billing Steps) لكافة خدمات الصوت والبيانات على مستوى خدمات الاتصالات المحلية والاتصالات الدولية والتجوال الدولي، سواء من خلال الموقع الالكتروني للشركة، أو في معارض الشركة (Show Room) او في الرسالة الترحيبية (Welcome SMS) التي يتم استقبالها أثناء التجوال الدولي.

٤. عدم قيام بعض الشركات ببيان قيمة المبلغ المالي الذي سيتم عنده وقف خدمة التجول الدولي (Roaming) من خلال الموقع الالكتروني للشركة، اضافة الى عدم معرفة العاملين في مركز الخدمة (Call Center) أي معلومات بهذا الخصوص.
٥. عدم مقدرة مشترك الدفع اللاحق من معرفة المبلغ المترتب عليه خارج نطاق الحزمة (Bundle) المخصصة له والذي سيتم دفعه بشكل اضافي في نهاية الشهر.
٦. عدم مقدرة مشترك الدفع اللاحق من معرفة القيم المتبقية لديه من الحزمة (Bundle) الرئيسية أو المضافة من خلال الموقع الالكتروني لبعض الشركات.
٧. عدم تلقي مشترك الدفع المسبق في حالة التجوال الدولي (Roaming Traffic) رسالة تعريفية (Welcome SMS) توضح أسعار الخدمات، حيث أن معرفة أسعار التجوال الدولي (Roaming Traffic) لخدمتي البيانات والرسائل القصيرة على وجه الخصوص تتطلب زيارة معارض الشركة (Show Room).
٨. عدم توفر معلومات عن بعض العروض المتوفرة في معارض الشركة على الموقع الالكتروني، اضافة الى أن المعلومات المنشورة عن بعض العروض مضللة.

المحور الثاني: تصحيح أخطاء الفوترة (Billing Correctness) حيث ركز هذا المحور على صحة الفواتير الصادرة عن شركات الاتصالات الخلوية، من خلال تحليل الاختلافات بين الاسعار الموجودة في (CDR) الصادر عن الشركات والاسعار التي تم تزويد زبائن الشركة بها، وأظهرت النتائج حصول شركات الاتصالات على معدل نسبي يتراوح بين (٠,٤% - ٣,٨%) للأخطاء المرتكبة بالاعتماد على المواصفة الأوروبية الصادرة عن معهد التقييس الاوروبي للاتصالات رقم (TS 102 845).

التوصيات

تم اليعاز لشركات الاتصالات الخلوية من أجل العمل وبالسرية القصوى على اتخاذ الاجراءات اللازمة لغايات تصويب الاوضاع ووضع خطة عمل داخلية تضمن عدم قيام المعنيين في هذه الشركات بالوقوع بهذه الأخطاء مستقبلاً، حيث ستقوم الهيئة لاحقاً خلال هذا العام بالتحقق من قيامهم بتصويب الاوضاع من خلال قيام الهيئة بتنفيذ الجزء الثاني من المشروع من خلال زيارات التدقيق الميداني (Audit Visit) من قبل فريق فني متخصص للتحقق من أنظمة هذه الشركات الفنية بالتنسيق مع شركات الاتصالات الخلوية.