

جمهورية العراق  
هيئة الإعلام والاتصالات

**Communication and Media Commission (CMC)**



لائحة جودة الخدمة  
**QoS Regulation**

كانون الاول ٢٠٢٣  
[www.cmc.iq](http://www.cmc.iq)

## قائمة المحتويات

٣	.....	اولا: المقدمة
٣	.....	ثانيا: الأساس القانوني
٣	.....	ثالثا: التعاريف
٥	.....	رابعا: الغرض من اللائحة
٥	.....	خامسا: المؤشرات والاهداف ونطاق السريان
٦	.....	سادسا: التحكم
٧	.....	سابعا: قياس جودة الخدمة وتقديم التقارير بشأنها من قبل المرخص لهم
٨	.....	ثامنا: استرداد التكاليف
٩	.....	تاسعا: الإجراءات الإصلاحية
١٠	.....	عاشرا: الأحكام الختامية

## أولاً: المقدمة

لغرض تحقيق افضل مستويات جودة لخدمات الهاتف النقال وبما يتناسب مع حاجة المستهلكين وبنود عقد الرخصة المبرم مع شركات الهاتف النقال وتحديدًا الملحق رقم (٢) منه (جودة الخدمة بجميع بنوده) وملاحقه، ولضمان تحقيق المنافسة العادلة بين المرخص لهم في سوق الاتصالات وخلق بيئة تنافسية قائمة على تحقيق افضل مستوى من الخدمة تم اعداد هذه اللائحة.

## ثانياً: الأساس القانوني

١- استناداً الى القسم (٥) من الامر ٦٥ لسنة ٢٠٠٤ النافذ والذي منح هيئة الاعلام والاتصالات الحق الحصري عن ترخيص وتنظيم الاتصالات السلكية واللاسلكية، وخدمات البث والأرسال، وبنود عقد الترخيص المبرمة مع شركات الهاتف النقال المرخصة وملاحقة، فإن الهيئة وبصفتها الجهة المخولة في تنظيم وسياسة الاتصالات في البلد وتنفيذ معايير وقواعد جودة الخدمة التي يقدمها المرخص له شرعت هذه اللائحة.

## ثالثاً: التعاريف

**الهيئة (المرخص):** هيئة الاعلام والاتصالات.

**(المرخص له):** مجهز الخدمة (شركات الهاتف النقال) الذي يتعهد بالامتثال للمتطلبات التنظيمية أو ملزم بالامتثال لها.

**المستهلك:** الاشخاص او الكيانات الذين يستخدمون الخدمات التي يوفرها المرخص له.

**الاختبار الميداني:** اختبار الوصول الى الشبكة.

**المؤشر:** ميزة من ميزات جودة الخدمة القابلة للقياس.

**الترخيص:** الامر الصادرة من المرخص للسماح للمرخص له بتقديم خدماته واستنادا الى الامر ٦٥ لسنة ٢٠٠٤.

**القياس:** القيمة العددية التي تمثل حاصل القياس الناتج عن استخدام طريقة القياس فيما يتعلق بفترة محددة لإعداد التقارير.

**وسيط القياس:** الوسيط المعين لإجراء القياسات نيابة عن المرخص له أو المرخص.

**نطاق القياس :** مصطلح يشير إلى فئة من الخدمات بحيث من غير المرجح أن تختلف جودة جانب محدد من الخدمات بشكل ملحوظ عن غيرها من الخدمات.

**طريقة القياس:** طريقة قياس أحد مؤشرات الخدمة الخاضعة للمراقبة.

**نتيجة القياس:** قيمة المؤشر التي تم الحصول عليها بإجراء القياسات.

**المتطلبات التنظيمية:** أي مطلباً محددًا في اللائحة التنظيمية الصادرة بموجب هذه السياسة، أو المفرضة من قبل المرخص وفقاً للائحة الموضوعة بموجب هذه السياسة.

**منطقة التقرير:** الرقعة الجغرافية التي يطلبها المرخص من المرخص له المشارك لتقديم تقريره عن نتائج القياس فيها.

**فترة التقرير:** الفترة الزمنية التي يطلب المرخص خلالها من المرخص له لتقديم تقريره عن نتائج القياس.

**العينات التمثيلية:** مجموعة من القياسات التي يطلب المرخص إجراؤها في أوقات وأماكن مختلفة من أجل تمثيل فترة زمنية ومنطقة معينة بشكل كافي.

**قراءة النظام:** القراءة التي تم الحصول عليها من البيانات المتراكمة في الشبكة أو أنظمة الدعم للمرخص له من دون اختبارات خاصة.

**الهدف:** القيمة العددية التي تمثل الحد الأدنى من المستوى المقبول من مؤشر الخدمة الخاضعة للمراقبة على النحو المحدد بموجب هذه اللائحة.

**يوم عمل:** تعني فترة لمدة اربعة وعشرين (٢٤) ساعة تبدأ من تاريخ استلامهم الاشعار الصادر من قبل المرخص ويستثنى من ذلك العطل الرسمية.

**القيم المرجعية:** القيمة العددية لمؤشرات محددة للخدمة الخاضعة للمراقبة والتي يستخدمها المرخص (هيئة الاعلام والاتصالات) لمراقبة أداء جودة الخدمة.

#### رابعاً: الغرض من اللائحة

الغرض من هذه اللائحة هو وضع إطار لقياس جودة خدمات الهاتف النقال وإعداد التقارير بشأنها ومراقبتها وتدقيقها وتطبيقها وذلك من خلال:

١. فرض التزامات على المرخص لهم لإجراء قياسات لمستوى جودة الخدمات الخاضعة للمراقبة التي يقدمونها على نحو دوري أو حين الطلب من المرخص وتكون واجبة التنفيذ بصورة مباشرة.

٢. إجراء عملية المراقبة من قبل المرخص لمؤشرات جودة الخدمة من خلال الوصول المباشر للشبكة (Direct access) في أي وقت ومكان.
٣. منح المرخص الصلاحيات الآتية :
- أ. إجراء القياسات، سواء بصورة مباشرة أو عن طريق طرف ثالث مؤهل، لمراقبة وقياس جودة خدمات الاتصالات المقدمة في عموم البلد.
- ب. وضع الأهداف، والقيم المرجعية المرتبطة بالمؤشرات الواردة في هذه اللائحة.
- ج. تطبيق الالتزام بالمتطلبات والالتزامات المحددة في هذه اللائحة.
- د. إتاحة الفرصة للمرخص بنشر جميع قياسات جودة الخدمة التي يتم تقديم تقارير بشأنها من قبل المرخص لهم وقياسات جودة الخدمة- سواء تلك التي يجريها المرخص بصورة مباشرة أو من خلال طرف ثالث مؤهل بالنيابة عنها بطريقة تتيح للمستهلكين فهمها بكل يسر وسهولة.

#### خامساً: المؤشرات والأهداف ونطاق السريان: أولاً: الأهداف

١. تقوم المؤشرات بوصف جوانب جودة الخدمة التي يقدمها المرخص له والتي يمكن من خلالها ان تلاحظ بموجب الخدمات المقدمة الى المستهلكين.
٢. قياس المؤشرات الخاصة بجودة الخدمة في الأوقات والأماكن كافة بشكل يلائم جودة الخدمة المقدمة للمستهلك وبأي صورة يراها المرخص.
٣. اعتماد التقييم على مؤشرات الجيل الرابع ويتم تطبيق مؤشرات الجيل الثالث في حال عدم توفر تقنية الجيل الرابع.
٤. تقديم كشف من قبل المرخص له يوضح فيما إذا كانت القياسات قد تم الحصول عليها من اختبارات الاداء الميدانية، أو تم جمعها من قراءات النظام.
٥. تعزيز المنافسة والشفافية من خلال توفير معلومات تساعد المستهلكين على اختيار الخدمة وضمان أن المعلومات المقدمة إلى المستهلكين بشأن جودة الخدمة دقيقة ويمكن الإطلاع عليها ومقارنتها بغيرها من المعلومات بسهولة.

## ثانياً: نطاق السريان

تسري أحكام هذه اللائحة على كافة شركات الهاتف النقال المرخصة من قبل المرخص لنشر خدمات الإتصالات في البلد.

## سادساً: التحكم

١. يكون المرخص له مسؤولاً عن دقة قياساته، كما يجوز للمرخص التحقق من القياسات من خلال النظر في تنفيذ الأختبارات الميدانية وجمع قراءات النظام.
٢. يحق للمرخص القيام مباشرة أو من خلال طرف ثالث مؤهل، بإجراء قياسات على المؤشرات الأتية:
  - أ- المؤشرات المحددة في عقد الترخيص وملاحقه واللوائح التنظيمية لجودة الخدمة وملحق جودة الخدمة للجبل الرابع المرفق بهذه اللائحة.
  - ب- أية مؤشرات أخرى يراها المرخص - من حين إلى آخر- ذات صلة بتقييم جودة خدمات الاتصالات.
٣. يحق للمرخص استخدام قيم مرجعية لتقرر ما إذا كان المستهلكون يتم تزويدهم بمستويات كافية من جودة الخدمة من عدمه.
٤. يحق للمرخص مراجعة وتعديل القيم المرجعية المحددة في اللائحة التنظيمية لجودة الخدمة وملحق جودة الخدمة للجبل الرابع المرفق بهذه اللائحة في أي وقت يحدده المرخص.
٥. يحق للمرخص أن يقوم من وقت إلى آخر بنشر تقرير بشأن جودة الخدمة على موقعه الإلكتروني أو بأية طريقة أو صيغة يراها ملائمة، وذلك باستخدام بعض القياسات المقدمة من قبل المشغلين المرخص لهم، ويتعين على المشغلين المرخص لهم أن يوفرُوا رابطاً على المواقع الإلكترونية الخاصة بهم للإطلاع على تقارير جودة الخدمة المنشورة من قبل المرخص.
٦. يحق للمرخص بأن يقوم بنشر نتائج اختبارات الخاصة بها بأية طريقة أو صيغة يراها ملائمة أو أية استنتاجات أخرى ملفتة للنظر.
٧. يحق للمرخص إجراء عملية المراقبة لأي مؤشر من مشرات جودة الخدمة المحددة في عقد الترخيص وملاحقه واللوائح التنظيمية وذلك من خلال الوصول المباشر لشبكة المرخص له (Direct access) أي من خلال زيارات ميدانية الى موقع الشركة أو من خلال غرفة عمليات مشتركة مع المرخص له أو من خلال طرق الربط المباشر مع شبكات المرخص لهم.

٨. يجوز للمرخص من وقت إلى آخر مراجعة طريقة وفترة اعداد التقارير، ويقرر المرخص الطريقة والفترة الواجب اتباعها عند تقديم التقارير عن كل خدمة خاضعة للمراقبة، بما في ذلك مؤشرات اعداد التقارير بحسب شبكات النفاذ أو تقنيات محددة.

٩. يحق للمرخص وحسب ما يراه مناسباً أن يجري تعديلات على جدول نسب التغطية للجيل الرابع فقط حسب بنود عقد الرخصة وتحديد البند (ب) من ملحق عقد التجديد لخدمات الجيل الرابع وعلى المرخص له الإلتزام بتلك التعديلات متى ما وجه المرخص بذلك.

### سابعاً: قياس جودة الخدمة وتقديم التقارير بشأنها من قبل المرخص لهم (التزامات المرخص له):

١. يلتزم المرخص له بإجراء قياسات لمؤشرات الخدمة الخاضعة للمراقبة التي يقدمها إلى المستهلكين، وتقديم معلومات حديثة وكاملة ودقيقة إلى المرخص يمكن مقارنتها بغيرها من المعلومات في الموعد المقرر من قبل المرخص بشأن إجراء القياسات.

٢. يلتزم المرخص له بأن يُعد ويُسلم الى المرخص كافة التقارير الفنية الخاصة بمؤشرات جودة الخدمة كما مبين بـ(الملحق أ) تشمل مراكز المدن والاقضية والنواحي والطرق الخارجية والمطارات والمنافذ وأية مناطق أخرى يراها المرخص ضمن الحدود الإدارية لجمهورية العراق والواقعة ضمن نطاق تغطية المرخص لهم لكل محافظة وتكون تلك الفحوصات شاملة على كافة المعايير والمؤشرات والقوانين المنصوص عليها في هذه اللائحة وعقد الترخيص المبرم وملاحقه خلال (14 يوماً) بعد كل (3 اشهر) تنتهي في 31 اذار و 30 حزيران و 30 ايلول و 31 كانون الأول أي على اساس ربع سنوي لمحافظة العراق كافة وحسب الالتزامات الخاصة بإعداد التقارير وتقديمها ضمن الفترات الزمنية المحددة في البند (٢١/ اعداد التقارير وتقديمها) من عقد الترخيص وملاحقه.

٣. تقديم أية معلومات تم استخدامها في إجراء القياسات في حالة طلب المرخص ذلك أو أية معلومات أخرى يطلبها المرخص من وقت إلى آخر بما في ذلك التفاصيل المتعلقة بالملاحظات والحسابات التي يتم إجراؤها لعمل القياسات.

٤. المحافظة على القياسات وأية معلومات وملاحظات وحسابات تم استخدامها في القياسات لمدة لا تقل عن (٥) سنوات وحسب مانص عليه البند (٢٠/ب حفظ السجلات) من عقد الترخيص وملاحقه بعد انتهاء فترة التقرير المعنية أو في حالة طلب المرخص ذلك.
٥. تقديم العينات التمثيلية الـ (Log file) لنتائج القياس التي تعتمد على بيانات العينات في حال طلب المرخص ذلك سواء تم ذلك عن طريق إجراء الاختبارات الميدانية أو عن طريق جمع قراءات النظام.
٦. تزويد المرخص في حال طلبه لكافة التقارير الفنية والتي تخص عمل الشبكة مثل (تقارير المهام الدورية، تقارير انقطاع الشبكة، تقارير أعمال الصيانة للشبكة، تقارير الشكاوى المتعلقة بالمواطنين، تقارير outage report، التقارير الفنية لمنطقة معينة....الخ) او اي تقارير اخرى وبالوقت الذي يحدده المرخص.
٧. يلتزم المرخص له بتزويد الهيئة بالاعداد لمستخدمي الجيل الرابع بشكل شهري، كما يتم تطبيق اللائحة لكل تقنية بشكل منفصل.
٨. يلتزم المرخص له باتخاذ كافة الاجراءات والتحسينات والخطط اللازمة لغرض توفير افضل مستويات الخدمة في الزيارات الوطنية والدينية او اي تجمعات بشرية اخرى لأحداث معينة، على ان يتم تزويد المرخص بـ :
- أ- الخطة التطويرية الموضوعة من قبل المرخص له قبل ٩٠ يوماً من انطلاق الحدث.
- ب- المؤشرات النهائية لتنفيذ الخطة تتضمن الاجراءات القانونية المتخذة من قبل المرخص له قبل ٣٠ يوماً من انطلاق الحدث.
٩. ضمان جودة الخدمة من خلال:
- أ. مراقبة التزام المرخص له بتقديم كافة التقارير وبصورة كاملة ودقيقة في الموعد المقرر بشأن قياس مؤشرات جودة الخدمة المثبتة في هذه اللائحة أو حين الطلب من المرخص وتكون واجبة التنفيذ بصورة مباشرة.
- ب. إلزام المرخص له بتحسين جودة الخدمة المقدمة من قبلهم ومتطلبات الإبلاغ عن انقطاع الخدمة وأعمال الصيانة وحل كافة المشاكل سواء كانت فردية أو عامة الواردة للمرخص عن

طريق الرقم المجاني ١٧٧ (صوت المستهلك) او عن طريق فحص الخدمة (Drive Test) او عن طريق تحليل بيانات النظام (OSS).

#### ثامناً: استرداد التكاليف:

يتحمل المرخص له تكاليف الأجهزة والمعدات كافة الخاصة بفحص مؤشرات جودة الخدمة والتي يحتاجها المرخص اثناء الأختبار اي تطبيق يحتاجه المرخص ولأفضل المستويات.

#### تاسعاً: التدابير الاصلاحية:

استناداً إلى القسم التاسع من الامر (٦٥) لسنة ٢٠٠٤ النافذ والمادة (٢٧) الاجراءات الاصلاحية) عقد الرخصة المبرم وملاحقه، يحق للمرخص التالي :-

اولاً: يتم توجيه كتاب رسمي للمرخص له المخالف لغرض تصحيح وضعه الفني خلال مدة (٣٠) يوم من تاريخ إشعاره ويلتزم بتزويد الهيئة بالتقارير الفنية التي تؤيد ذلك على أن يتم إبلاغ المرخص له المخالف خلال مدة لا تتجاوز (٣٠) يوم من تاريخ رصد المخالفة او الإنخفاض في المؤشرات عن الحدود المنصوص عليها في هذه اللائحة ويتم احتساب الغرامات المترتبة عن تدني مؤشرات جودة الخدمة مدار البحث إستناداً إلى آليه احتساب الغرامات المعتمدة في هيئتنا وتكون منفصلة عن الغرامات المشار إليها في الفقرة (ثانياً) ادناه.

ثانياً: في حال عدم التزام المرخص له بالمدد الزمنية المحددة وفقاً لمواد هذه اللائحة يتم توجيه كتاب انذار من الدائرة القانونية لتصحيح الوضع الفني والقانوني خلال مدة (١٠) ايام من تاريخ تبليغهم بالانذار ويتم فرض غرامة مالية في حال عدم الاستجابة للانذار المرسل بهذا الخصوص من تاريخ المخالفة.

#### عاشراً: الأحكام الختامية

١. تصبح هذه اللائحة سارية المفعول من تاريخ المصادقة عليها من قبل السادة مجلس المفوضين

الموقر في هيئة الإعلام والاتصالات وإعلام المرخص له بها رسمياً.

٢. يحتفظ المرخص بحق التعديل أو تغيير مواد فقرات هذه اللائحة أو إضافة مواد او فقرات

أخرى في أي وقت من الأوقات وفقاً لتقديرات المرخص وبما يتوافق مع رؤيته والقوانين النافذة

وبما يتلائم مع المصلحة العامة.