

Policy on Quality of Retail Telecommunications Services

سياسة جودة خدمات اتصالات
التجزئة

[CRACA/ 2023/27/03]
27 مارس 2023

Table of Contents

جدول المحتويات

Article 1 – Introduction	3	3	الجزء 1 – مقدمة
1. Interpretation	3	3	1. مقدمة
2. Background and Scope	3	3	2. الخلفية والنطاق
3. Legal Basis for this Policy	5	5	3. الأساس القانوني لهذه السياسة
Article 2 – Policy Objectives	6	6	الجزء 2 – أهداف السياسة
Article 3 – The CRA’s Approach to QoS	6	6	الجزء 3 – نهج هيئة تنظيم الاتصالات لجودة الخدمة

الجزء 1 - مقدمة

PART 1 – INTRODUCTION

1. Interpretation

1.1 Unless otherwise expressly defined in this Policy on the Quality of Retail telecommunications Services Provided to the Public (the “Policy”), the terms listed in the Policy shall have the corresponding meaning ascribed to them in:

- i. [the Telecommunications Law promulgated by Decree Law No. 34 of 2006 on the promulgation of the Telecommunications Law, as amended by Law No. 17 of 2017 amending the Telecommunications Law (the “Telecommunications Law”); and
- ii. the Decision of the Board of the Supreme Council for Information and Communication Technology No. 1 of 2009 on the promulgation of the Executive Regulation for the Telecommunications Law, as amended or replaced from time to time including as a result of amendments to the Telecommunications Law of 2009 (the “By-Law”).

2. Background and Scope

2.1 Transforming the State of Qatar into a smart and connected nation requires advanced communication services with the highest quality standards. Without the relevant quality of service (QoS), eHealth or eEducation will remain unreachable dreams, cities will not be as “smart” as they could be, the safety of connected cars will not be ensured, and IoT services will not deliver their full benefits.

2.2 With the increasing prevalence of communication services, the Information & Communications Technology (ICT) sector worldwide is building new business models and new services are available. Accordingly, the quality of communication services available in Qatar will determine Qatar's ability to compete internationally and the extent to which Qatar will take advantage of these new opportunities.

1. مقدمة

1.1.1 يكون للمصطلحات المُدرجة في السياسة المعاني المقابلة

المبينة قرين كلٍ منها - ما لم يتم تحديد خلاف ذلك صراحةً في سياسة جودة خدمات اتصالات التجزئة المُقدّمة إلى الجمهور (“السياسة”):

1. قانون الاتصالات الصادر بموجب المرسوم بقانون رقم 34 لسنة 2006 بشأن إصدار قانون الاتصالات وتعديلاته بموجب القانون رقم 17 لسنة 2017 بتعديل قانون الاتصالات (“قانون الاتصالات”); و
2. قرار مجلس إدارة المجلس الأعلى لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات رقم 1 لسنة 2009 بشأن إصدار اللائحة التنفيذية، كما تم تعديلها أو استبدالها من حين لآخر، بما في ذلك ما هو نتيجة التعديلات على قانون الاتصالات لسنة 2009 (“اللائحة التنفيذية”).

2. الخلفية والنطاق

1.2.1 إن تحويل دولة قطر إلى دولة ذكية ومترابطة يتطلب خدمات اتصالات متقدمة بأعلى معايير من الجودة. فبدون جودة الخدمات ذات الصلة، ستظل الصحة الإلكترونية أو التعليم الإلكتروني أحلامًا لا يمكن الوصول إليها ولن تكون المدن “ذكية” بالقدر الذي يمكن أن تكون عليه ولن يتم ضمان سلامة السيارات المرتبطة بها ولن تقدم خدمات إنترنت الأشياء مزاياها الكاملة.

2.2.2 مع زيادة انتشار خدمات الاتصالات، يبني قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حول العالم نماذج أعمال جديدة وخدمات جديدة متاحة. وبناءً على ذلك، سوف تحدد جودة خدمات الاتصالات المتاحة في قطر قدرتها على المنافسة دوليًا وإلى أي مدى ستستفيد قطر من هذه الفرص الجديدة.

- 2.3 The State of Qatar has issued two milestone documents emphasizing the paramount importance of the quality of communication services for its development:
- The Qatar National Vision 2030 (the “QNV 2030”) has the aim of achieving the ambitious goal of the State of Qatar being a knowledge-based economy in which communication services will serve as an enabler for economic growth, social development and environmental management. The availability of 'high standards of telecommunication services' represents a foundation on which the four pillars of QNV 2030 - the human, the social, the economic and the environmental developments - are constructed; and
 - The National Broadband Plan (the “NBP”) further acknowledges the importance of QoS and requires the Communications Regulatory Authority (the “CRA”) to 'act to ensure adequate Quality of Service' by redefining a set of QoS metrics to measure the performance of fibre-based services and publishing retail QoS metrics (Policy Action 1.5). Further, the NBP links the quality of communications services to an adequate level of competition in the market.
- 2.4 The Individual Licenses granted to Licensees address QoS. However, the related requirements were defined at a time when only traditional voice services were available. The continuing transformation of communication services requires a forward looking and flexible approach to enable the development of a smart and connected nation. To that end, the CRA has embarked since 2017 on an extensive consultation process with the Licensees to develop a relevant regulatory framework for the QoS of retail communications services provided in Qatar.
- 2.5 This Policy establishes CRA's objectives, principles and approach to the QoS of retail communications services provided in Qatar. The QoS of wholesale communication services falls outside the scope of this Policy and is addressed in the wholesale regulatory framework.
- 3.2. لقد أصدرت دولة قطر وثيقتين هامتين تؤكدان على الأهمية القصوى لجودة خدمات الاتصالات في تطويرها:
- تهدف رؤية قطر الوطنية 2030 (رؤية قطر الوطنية 2030) إلى تحقيق الهدف الطموح لدولة قطر وهو اقتصاد قائم على المعرفة تعمل فيه خدمات الاتصال كمحفز للنمو الاقتصادي والتنمية الاجتماعية والإدارة البيئية. وتمثل إتاحة "المعايير المرتفعة لخدمات الاتصال" أساساً تُبنى عليه الركائز الأربعة لرؤية قطر الوطنية 2030 - البشرية والاجتماعية والاقتصادية والبيئية؛ و
 - تُقر الخطة الوطنية للنطاق العريض أيضاً بأهمية جودة الخدمة وتتطلب من هيئة تنظيم الاتصالات (الهيئة لتنظيم الاتصالات) "العمل على ضمان جودة الخدمة المناسبة" من خلال إعادة تحديد مجموعة من مقاييس جودة الخدمة لقياس أداء الخدمات القائمة على الألياف ونشر مقاييس جودة خدمة التجزئة (إجراء السياسة 1.5). وبالإضافة إلى ذلك، تربط الخطة الوطنية للنطاق العريض جودة خدمات الاتصالات بمستوى مناسب من المنافسة في السوق.
- 4.2. تتضمن الرخص الفردية الممنوحة للمرخص الجزء الخاص بجودة الخدمة. إلا أنه تم تحديد المتطلبات ذات الصلة في الوقت الذي توافرت فيه فقط الخدمات الصوتية التقليدية. ويتطلب التحول المستمر لخدمات الاتصالات نهجاً تطلعياً ومرناً للتمكن من تطوير دولة ذكية و مترابطة. وتحقيقاً لهذا الغرض، فقد شرعت هيئة تنظيم الاتصالات منذ سنة 2017 في عملية تشاور واسعة النطاق مع المرخص لهم من أجل تطوير إطار عمل تنظيمي ذي صلة لجودة خدمات اتصالات التجزئة المقدمة في قطر.
- 5.2. تؤسس هذه السياسة أهداف هيئة تنظيم الاتصالات ومبادئها ونهجها فيما يتعلق بجودة الخدمة الخاصة بخدمات اتصالات التجزئة المقدمة في قطر. وتقع جودة خدمات اتصالات البيع بالجملة خارج نطاق هذه السياسة ويتم تناولها في إطار العمل التنظيمي للبيع بالجملة.

3. Legal Basis for this Policy

3. الأساس القانوني لهذه السياسة

- 3.1 The Emiri Decision No. (42) of 2014 established the CRA to regulate the communications sector, postal services, and access to digital media in the State of Qatar with the goal of achieving open and competitive ICT and Postal sectors that provide advanced, innovative, and reliable communication services.
- 3.2 As part of its mandate, the CRA shall set QoS standards for communication services and monitor the compliance of Licensees with these standards (Emiri Decision, Article 4(10)). This provision reinstates Article 4(8) of the Telecommunications Law which requires the CRA to set "criteria for the quality of service of telecommunications services provision", and Article 50(6) of the Telecommunications Law authorizing the CRA to establish the rules regulating 'quality of service requirements and service quality monitoring and compliance procedures'.
- 3.3 Article 101 of the By-Law specifies that the minimum quality standards may be amended after consultation with the related Licensees, and the new criteria shall be either included in the Licenses or issued by an Order.
- 1.3 صدر القرار الأميري رقم (42) لسنة 2014 بإنشاء هيئة تنظيم الاتصالات لتنظيم قطاع الاتصالات والخدمات البريدية والوصول إلى وسائل الإعلام الرقمية في دولة قطر بهدف تحقيق تكنولوجيا معلومات واتصالات مفتوحة وتنافسية وقطاعات بريدية تقدم خدمات اتصالات متقدمة ومبتكرة وموثوقة.
- 2.3 يتعين على هيئة تنظيم الاتصالات - كجزء من اختصاصها - وضع معايير لجودة خدمات الاتصالات، ومراقبة امتثال المرخص لهم إلى هذه المعايير (القرار الأميري، المادة 4 (10)). وهذا الحكم يُعيد المادة 4 (8) من قانون الاتصالات التي تتطلب من هيئة تنظيم الاتصالات وضع "معايير لجودة خدمة تقديم خدمات الاتصالات"، والمادة 50 (6) من قانون الاتصالات التي تفوض هيئة تنظيم الاتصالات بوضع القواعد التي تنظم "متطلبات جودة الخدمة ومراقبة جودة الخدمة وإجراءات الامتثال".
- 3.3 تنص المادة 101 من اللائحة التنفيذية على أنه يجوز تعديل الحد الأدنى من معايير الجودة بعد التشاور مع المرخص لهم ذوي الصلة، ويتم إما تضمين المعيار الجديد في التراخيص أو إصداره بموجب أمر.

PART 2 – Policy Objectives

الجزء 2 – أهداف السياسة

- 4.1 The primary objectives of this Policy are to:
- ensure that the QoS of the retail communication services provided by Licensees addresses the needs of all customers and provides for the appropriate delivery of the content or services requested by customers;
 - follow a balanced, collaborative, and pragmatic approach by:
 - taking into consideration the related costs for Licensees and the continuing evolution of needs and requirements of customers;
 - focusing on known or predicted areas of concern; and
 - taking account of international best practice;
 - adapt QoS obligations as necessary over time to reflect the changing environment, the improvements resulting from the evolution of technologies, and the objectives of the State of Qatar;
 - encourage customers to provide feedback on QoS;
 - provide accurate and relevant information to customers on QoS when choosing between the services of different Licensees;
 - use the availability or publication of Licensees' performance against QoS parameters as an incentive to improve QoS well above a minimum acceptable level.

- 1.4 إن الأهداف الأولية لهذه السياسة هي:
- ضمان أن جودة خدمات اتصالات التجزئة والتي يقدمها المرخص لهم تلبي احتياجات جميع المستهلكين وتوفر التسليم المناسب للمحتوى أو الخدمات المطلوبة من قبل المستهلكين.
 - اتباع نهج متوازن وتعاوني وواقعي من خلال:
 - الأخذ بعين الاعتبار التكاليف ذات الصلة للمرخص لهم والتقييم المستمر لاحتياجات العملاء ومتطلباتهم.
 - التركيز على مجالات الاهتمام المعروفة أو المتوقعة.
 - مراعاة أفضل الممارسات الدولية.
 - تكييف التزامات جودة الخدمة حسب الضرورة بمرور الوقت لتعكس البيئة المتغيرة والتحسينات الناتجة عن تطور التقنيات وأهداف دولة قطر.
 - تشجيع العملاء على تقديم ملاحظات حول جودة الخدمة.
 - تقديم معلومات دقيقة وذات صلة إلى العملاء عن جودة الخدمة عند الاختيار بين خدمات المرخص لهم.
 - استخدام إتاحة أو نشر أداء المرخص لهم مقابل معايير جودة الخدمة كحافز لتحسين جودة الخدمة أعلى بكثير من المستوى الأدنى المقبول.

PART 3 – The CRA Approach to QoS

الجزء 3 – نهج هيئة تنظيم الاتصالات لجودة الخدمة

- 5.1 The CRA will publish a Regulation related to the Quality of Retail Communication Services Provided to the Public (the “QoS Regulation”).

- 1.5 ستقوم هيئة تنظيم الاتصالات بنشر لائحة تتعلق بجودة خدمات اتصالات التجزئة يتم تقديمها إلى الجمهور (لائحة جودة الخدمة).

5.2 The QoS Regulation will establish a set of Key Performance Indicators (the “KPIs”) formulated as far as practicable from a Quality of Service (“QoS”) perspective (customer vision) following the operating scheme:

- OBJECTIVES SET: Two types are defined
 - Mandatory: Minimum Standards
 - Monitoring and Revisable: Market Driven
- CONTROL: can be performed on several ways
 - Field Test: DT / Walk
 - Probes
 - QoS trackers
 - Service Providers Reports
- ANALYSE: will be under format
 - Report
- SANCTION: can be on the form of
 - Fines / Financial sanction
 - Administrative sanction
- FEEDBACK: can be get from
 - Survey / Expectation
 - Feedback of customer from Crowdsourcing application

Where Objective set are defined as:

- a. Mandatory objectives which will be specific and based on the minimum standards or minimum QoS requirements (or “Minimum Performance Requirements”) for the retail communication services currently provided in Qatar. Mandatory objectives are revisable by CRA subject to consultation with Services Providers.
- b. Monitoring objectives which will be secondary and revisable on a time period and based on the expectation of the market, defined as Performance Monitoring Targets for retail communication services.

The Performance Monitoring Targets are defined in direct link with the customers’ expectations and follow the market with the evolution of the technologies.

By setting the mandatory objectives, the CRA ensures that the minimum standards will be achieved.

2.5. سنتشئ لائحة جودة الخدمة مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية التي تمت صياغتها بقدر الإمكان من منظور جودة الخدمة (رؤية العميل) بعد مخطط التشغيل:

- مجموعة الأهداف: يتم تحديد نوعان
 - الإلزامية: الحد الأدنى من المعايير
 - المراقبة والقابلة للمراجعة: الموجهة نحو السوق
- المراقبة: يمكن أداؤها بطرق متعددة
 - الاختبار الميداني: الاختبارات أو القياسات الميدانية
 - المستشعرات
 - تتبع جودة الخدمة
 - تقرير مقدمي الخدمة
- التحليل: سيكون في شكل تقرير
 - العقوبة: سيكون في شكل غرامات / عقوبة مالية
 - غرامات إدارية
- التعليقات: يمكن الحصول عليها من المسح / التوقع
 - تعليقات العميل من خلال تطبيق الاستعانة بالجمهور

حيث يتم تعريف مجموعة الأهداف على أنها:

- أ. أهداف إلزامية والتي ستكون محددة وقائمة على الحد الأدنى من المعايير أو الحد الأدنى من متطلبات جودة الخدمة (أو "الحد الأدنى من متطلبات الأداء") لخدمات اتصالات التجزئة المتوفرة حاليًا في قطر. وتكون الأهداف الإلزامية قابلة لإعادة النظر من قبل هيئة تنظيم الاتصالات وفقاً للتشاور مع مقدمي الخدمات.
 - ب. أهداف المراقبة التي ستكون ثانوية وقابلة لإعادة النظر في فترة زمنية وتستند إلى توقعات السوق، والتي يتم تعريفها على أنها أهداف مراقبة الأداء لخدمات اتصالات التجزئة.
- يتم تحديد أهداف مراقبة الأداء بالارتباط المباشر مع توقعات العملاء وتتبع السوق مع تطور التقنيات.
- وعن طريق تحديد الأهداف الإلزامية، تضمن هيئة تنظيم الاتصالات أن يتم تحقيق الحد الأدنى من المعايير.

- 5.3 The indicators for Mandatory and Monitoring Objectives will be taken from each Telecom Layer representing all the aspects of the Quality of Service and defined as below:
- Layer 1: Network Availability and Accessibility
 - Layer 2: Broadband Infrastructure performance
 - Layer 3: Basic Services Quality:
 - accessibility, retainability, integrity on voice calls, messaging and all on-net services
 - Interconnection between operators for these services
 - Layer 4: Internet service:
 - email, file transfer, TV, streaming, web browsing, OTT apps, online games, VPNs
 - other professional use
 - Layer 5: Quality of the other interactions the end user can have with the SPs:
 - customer journey quality on billing
 - customer care, etc.
 - porting and publication obligations;
- 5.4 The QoS Regulation will specify the measurement methods and reporting and publication obligation toward the Telecommunication Service Providers
- 5.5 The QoS Regulation will identify the different sources that may be used to collect data while monitoring or measuring the different layers
- 5.6 The Service Providers will be obliged to provide the CRA with Quality of Service Compliance Reports (QCR) and those will be validated by the CRA. The reporting and the analysis are detailed in the QoS Regulation.
- 5.7 The CRA may publish the reports on its website and the press.
- 5.8 The CRA may develop customers' awareness of QoS, for instance by publishing on its website the QoS achieved by each of the Licensees, and by requesting comments and feedback from customers.
- 5.9 The CRA will require Licensees to publish information regarding the QoS of the services that they provide so that customers may be better informed of the QoS they can expect and so that there are incentives to improve QoS.
- 5.10 The CRA will measure and assess QoS, as far as practicable, from the perspective of customers
- 3.5 سيتم أخذ مؤشرات الأهداف الإلزامية وأهداف المراقبة من كل طبقة اتصال تمثل جميع جوانب جودة الخدمة ويتم تحديدها على النحو التالي:
- الطبقة 1: توافر الشبكة وإمكانية الوصول إليها
 - الطبقة 2: أداء البنية التحتية للنطاق العريض
 - الطبقة 3: جودة الخدمات الأساسية:
 - إمكانية الوصول وإمكانية دوام الخدمة والنزاهة في المكالمات الصوتية والرسائل وجميع الخدمات على الشبكة.
 - الربط البيني بين المشغلين لهذه الخدمات.
 - الطبقة 4: خدمة الإنترنت:
 - البريد الإلكتروني ونقل الملفات والتلفزيون والبيث وتصفح الموقع الإلكتروني وتطبيقات OTT والألعاب عبر الإنترنت والشبكات الخاصة الافتراضية.
 - استخدامات مهنية أخرى.
 - الطبقة 5: جودة التفاعلات الأخرى التي يمكن أن يجريها المستخدم النهائي مع مقدمي الخدمة:
 - جودة رحلة العميل عند إعداد الفاتورة.
 - العناية بالعميل، وما إلى ذلك.
 - التزامات النقل والنشر.
- 4.5 ستحدد لائحة جودة الخدمة طرق القياس والتزام إعداد التقارير والنشر تجاه مقدمي خدمات الاتصالات.
- 5.5 ستحدد لائحة جودة الخدمة المصادر المختلفة التي قد يتم استخدامها لجمع البيانات عند مراقبة الطبقات المختلفة أو قياسها.
- 6.5 سيكون مقدمو الخدمة ملزمين بتزويد هيئة تنظيم الاتصالات بتقارير الامتثال لجودة الخدمة وسيتم التحقق منها من قبل هيئة تنظيم الاتصالات. ويتم تفصيل إعداد التقارير والتحليل في لائحة جودة الخدمة.
- 7.5 يمكن لهيئة تنظيم الاتصالات نشر التقارير على موقعها الإلكتروني والصحافة.
- 8.5 يمكن لهيئة تنظيم الاتصالات تطوير وعي العملاء بجودة الخدمة، على سبيل المثال من خلال نشر جودة الخدمة التي حققها كل من المرخص لهم على موقعها الإلكتروني، ومن خلال طلب تعليقات وملاحظات من العملاء.
- 9.5 ستطلب هيئة تنظيم الاتصالات من المرخص لهم نشر معلومات بخصوص جودة الخدمات التي تقدمها بحيث يمكن للعملاء أن يكونوا على دراية أفضل بجودة الخدمة التي يمكنهم توقعها وبحيث يكون هناك حوافز لتحسين جودة الخدمة.
- 10.5 ستقوم هيئة تنظيم الاتصالات بقياس وتقييم جودة الخدمة - بقدر ما هو ممكن عملياً - من منظور العملاء.

- 5.11 From the results obtained, several possibilities are available for CRA and are detailed in the Regulation framework.
- 5.12 The CRA will review the adequacy and effectiveness of the QoS Regulation from time to time and the CRA expects to conduct the first formal assessment two years after the Effective Date of the QoS Regulation, in accordance with a procedure to be set out in the QoS Regulation. Any variation to the QoS Regulation shall be published on CRA website.
- 11.5 . من النتائج التي تم الحصول عليها، تتوفر العديد من الاحتمالات لهيئة تنظيم الاتصالات ويتم تفصيلها في إطار عمل اللائحة.
- 12.5 . ستقوم هيئة تنظيم الاتصالات بمراجعة كفاءة وفعالية لائحة جودة الخدمة من حين لآخر، وتتوقع هيئة تنظيم الاتصالات إجراء أول تقييم رسمي بعد عامين من تاريخ سريان لائحة جودة الخدمة، وفقاً للإجراء المقرر تحديده في لائحة جودة الخدمة. ويتم نشر أي تغيير في لائحة جودة الخدمة على الموقع الإلكتروني لهيئة تنظيم الاتصالات.