

استشارة

الاختيار المسبق للناقل

استشارة

الاختيار المسبق للناقل

الاختيار المسبق للناقل

استشارة صادرة من هيئة تنظيم الاتصالات

24 ديسمبر 2003



هيئة
تنظيم
الاتصالات
Telecommunications
Regulatory
Authority

استشارة

الاختيار المسبق للنقل

استشارة

الاختيار المسبق للناقل

MOU/ CN/ 015a

الإشارة

1,0

الإصدار

24 ديسمبر 2003

التاريخ

الغرض: تقديم استشارة حول تنفيذ خدمة الاختيار المسبق للناقل التي تتيح للمشاركين الاستفادة من خدمات مشغل اتصالات عام آخر.

هيئة تنظيم الاتصالات

التاريخ: 24 ديسمبر 2003

الاختيار المسبق للناقل

فهرس المحتويات

| | |
|----|--|
| 1 | 1-1 مقدمة |
| 1 | 1-1 اعتماد الوثيقة وإصدارها |
| 2 | 2-1 النطاق والتوقيت |
| 3 | 3-1 الهيكل التنظيمي للورقة |
| 5 | 2- أي المشغلين سينبغي عليهم تنفيذ نظام الاختيار المسبق للناقل؟ |
| 5 | 1-2 مشغلو الشبكات الثابتة ممن يتمتعون بقوة سوقية مؤثرة |
| 5 | 2-2 مشغلو الشبكات الثابتة ممن لا يتمتعون بقوة سوقية مؤثرة |
| 6 | 3-2 مشغلو شبكات الهواتف النقالة |
| 7 | 3- من هم المشغلون المؤهلون للاختيار المسبق؟ |
| 8 | 4- نظام الاختيار المسبق للناقل |
| 8 | 1-4 العوامل التي يجب أخذها في الاعتبار عند تحديد نظام الاختيار المسبق للناقل |
| 8 | 2-4 نظام الاختيار المسبق للناقل المقترح للبحرين |
| 10 | 5- اشتراطات التحويل والتوجيه |
| 10 | 1-5 اشتراطات عامة |
| 11 | 2-5 عملاء الخطوط المتعددة والشبكة الخاصة الافتراضية |
| 12 | 6- أمور تتعلق بالمستهلكين |
| 12 | 1-6 عام |
| 12 | 2-6 الاشتراطات المتعلقة بقانون الممارسة |
| 14 | 7- تقسيم التكاليف |
| 14 | 1-7 مقدمة |
| 14 | 2-7 تقسيم التكاليف |

استشارة

الاختيار المسبق للناقل

| | |
|----|--|
| 16 | 3-7 أهلية استرداد التكاليف |
| 18 | 8- التعامل مع الطلبات وعملية تنفيذ الخدمة |
| 18 | 8-1 فكرة عامة |
| 18 | 8-2 العمليات الأساسية للمشغل البيني |
| 19 | 8-3 التعامل مع الطلبات وعملية توفير الخدمة |
| 21 | 8-4 العمليات أخرى |

استشارة

الاختيار المسبق للناقل

1- مقدمة

تم بموجب المرسوم بقانون رقم 48 لسنة 2002 إصدار قانون الاتصالات لمملكة البحرين. نص قانون الاتصالات، من بين أمور أخرى، على تأسيس هيئة تنظيم الاتصالات (الهيئة)، لتكون الجهة المسؤولة عن تنظيم قطاع الاتصالات في البحرين.

تنص المادة 40 من قانون الاتصالات على أنه يجب على مشغلي الاتصالات العامة الذين يتمتعون بقوة سوقية مؤثرة، اعتباراً من الأول من إبريل 2004، توفير الاختيار المسبق للناقل. وبموجب هذه الميزة، يمكن لأي مشترك تابع لمشغل الاتصالات، الاستفادة من خدمات مشغل الربط البيئي المرخص.

ولإنجاز المهام المنوطة بها، قامت الهيئة بإعداد هذه الوثيقة الاستشارية المتمثل هدفها الأساسي في اقتراح الأساس الذي يقوم عليه تنفيذ خدمة الاختيار المسبق للناقل في البحرين. إن الاقتراحات المطروحة في هذه الاستشارة تتعلق بالإجراءات التي قد تكون مطلوبة والتكاليف التي قد يتحملها مشغلو الاتصالات في هذا الخصوص. من هذا المنطلق فإن هذه الاستشارة تهم جميع المشغلين المرخص لهم والمؤسسات الأخرى التي قد تنتظر في إمكانية أن تصبح أحد المشغلين والأطراف المعنية الأخرى.

1-1 اعتماد الوثيقة وإصدارها

أصدرت هذه الوثيقة بموجب المادة 3 (و) والمادة 40 من قانون الاتصالات. ويمكن الاطلاع عليها من خلال موقع الهيئة على شبكة الإنترنت لكي يتسنى للأطراف المعنية إيداء الملاحظات. على كل من يرغب في ذلك إرسال الرد إلى هيئة تنظيم الاتصالات خلال مدة الاستشارة العامة. يجب استلام الرد قبل موعد غايته الساعة الخامسة من مساء يوم 21 يناير 2004.

وفي أعقاب النظر في الملاحظات المرسلة، سوف تقوم الهيئة بإصدار ورقة استشارة أخرى توضح التفاصيل التشغيلية، يلي ذلك إصدار نظام حول خدمة الاختيار المسبق للناقل لتنفيذها من قبل المشغلين في البحرين.

توجه المراسلات المتعلقة بهذه الاستشارة إلى العنوان التالي:

المدير العام

هيئة تنظيم الاتصالات

ص. ب 10353

استشارة

الاختيار المسبق للناقل

المنامة
مملكة البحرين

يمكن بدلا من ذلك، إرسال الرد بالبريد الإلكتروني على عنوان البريد الإلكتروني للهيئة:
consult@tra.org.bh

الاختيار المسبق للناقل

2-1 بيان موجز لخدمة الاختيار المسبق للناقل

في إطار زيادة المنافسة في سوق الاتصالات في مملكة البحرين، يمكن لمشغلي الخطوط الثابتة التقدم بطلبات للحصول على رخص اعتباراً من أول يوليو 2004. ولما كان من غير المحتمل أن يقوم المشغلون الجدد بتوفير خدمات الهواتف الثابتة من خلال بنية أساسية جديدة بالكامل، فسوف توفر لهم الخدمات من خلال البنية الأساسية الحالية المملوكة لبتلكو. إذا رغب العميل في الاستفادة من خدمات أحد المشغلين الجدد، عندئذ، ينبغي عليه "الاختيار المسبق" للمشغل الجديد حتى يتسنى لأنظمة بتلكو تحويل المكالمات لتوصيلها عن طريق المشغل الجديد.

ينبغي على العملاء التقدم بطلباتهم إلى المشغل الجديد للحصول على الخدمة، وبموجب القبول، واعتباراً من ذلك الوقت، فإن المكالمات التي يجريها العميل سوف تتم بواسطة المشغل الجديد.

من الممكن أن يسري الاختيار المسبق للناقل على المكالمات الدولية فقط أو المكالمات المحلية أو كلاهما.

3-1 النطاق والتوقيت

نظراً لأن هذه الوثيقة مازالت في طور الاستشارة، فلن يكون لها تأثير أكثر من كونها أساساً للمناقشة والبحث. بمجرد استكمال هذه الاستشارة، سيتم إعداد تقرير يوضح أسس تنفيذ خدمة الاختيار المسبق للناقل في البحرين. سوف يستخدم هذا التقرير كأساس لورقة استشارية أكثر تفصيلاً تقترح التفاصيل المتعلقة بالتنفيذ، التشغيل والتكاليف اللازمة لتفعيل نظام الاختيار المسبق للناقل. سوف تسفر الاستشارة الثانية عن نظام الاختيار المسبق للناقل الذي سيطبق في البحرين. تعترّم هيئة تنظيم الاتصالات إصدار التقرير حول هذه الاستشارة قبل نهاية يناير 2004. سوف يتم إصدار الاستشارة الثانية للاختيار المسبق للناقل والتي تضع المنظور التفصيلي لتنفيذ هذا النظام في منتصف فبراير المقبل لتلقي الملاحظات حولها قبل منتصف شهر مارس. وفيما بعد، تعترّم الهيئة إصدار مسودة للنظام وإتاحة مدة أسبوعين لتلقي الملاحظات حول المسودة المذكورة قبل إصدار النظام النهائي في مطلع شهر إبريل 2004.

4-1 هيكل الوثيقة

تم تقسيم هذه الاستشارة إلى عدد من الأقسام الرئيسية على النحو التالي:

يحدد القسم التالي المشغلين الذين ينبغي عليهم توفير تسهيلات الاختيار المسبق للناقل.

يوضح القسم رقم 3 المعايير التي ستطبق لتحديد المشغلين المؤهلين الذين سيقدمون للجمهور خدمة الاختيار المسبق للناقل.

الاختيار المسبق للناقل

يتناول القسم رقم 4 العوامل التي يجب أخذها في الاعتبار عند تحديد فئات المكالمات التي يجب إدراجها في نظام الاختيار المسبق للناقل وعدد الاختيارات المسبقة الواجب توافرها. ويختتم القسم رقم 4 باقتراح نظام الاختيار المسبق للناقل لمملكة البحرين.

يوضح القسم رقم 5 مهام التحويل والتوجيه التي ستكون مطلوبة لدعم نظام الاختيار المسبق للناقل.

يتناول القسم رقم 6 النظر في الأمور المتعلقة بالمستهلكين، وبشكل خاص، ما إذا كان قانون ممارسة الاختيار المسبق للناقل مطلوباً وما هي الأمور التي يجب على القانون تناولها.

يوضح القسم رقم 7 التكاليف المرتبطة بتوفير الاختيار المسبق للناقل وينظر في كيفية تحديد نسب هذه التكاليف واستردادها.

يتناول القسم رقم 8 الإجراءات التشغيلية الخاصة بالمشغل البيئي الرئيسي التي تكون بحاجة إلى تحديدها لدعم خدمة الاختيار المسبق للناقل بشكل متميز وفعال.

2- أي المشغلين سينبغي عليهم تنفيذ نظام الاختيار المسبق للناقل؟

1-2 مشغلو الشبكات الثابتة ممن يتمتعون بقوة سوقية مؤثرة

في الوقت الحاضر، تعتبر بتلكو الجهة الوحيدة في البحرين الحائزة على ترخيص لخدمات الشبكات الثابتة وسوف يستمر هذا الوضع حتى شهر يوليو 2004. تنص المادة 40 من قانون الاتصالات على أنه يجب على مشغلي الاتصالات العامة الذين يتمتعون بقوة سوقية مؤثرة، اعتباراً من الأول من إبريل 2004، توفير الاختيار المسبق للناقل. وفي أعقاب تحديد هيئة تنظيم الاتصالات لوضع بتلكو المهيم في السوق بتاريخ 9 أغسطس 2003، فإنها تلتزم بتوفير الخدمة واتخاذ الإجراءات الأخرى لتوفير خدمة الاختيار المسبق للناقل اعتباراً من أول إبريل 2004.

تحرص هيئة تنظيم الاتصالات على أن يكون هناك فهم واضح لطريقة عمل خدمة الاختيار المسبق للناقل. بوجه عام، يجب عليها السماح للمستهلكين، بما في ذلك من يستخدمون خدمة الشبكة الرقمية للخدمات المتكاملة ISDN، الاستفادة من أي مزود يتمتع بالربط البيئي ويوفر خدمات اتصالات للجمهور. يعني هذا أنه يجب أن يكون المستهلكون قادرين على اختيار هذه الخدمات بطريقة الاختيار المسبق - يجب الاحتفاظ بخياراتهم المفضلة في ملف للعملاء لدى المشغل الذي يرتبطون به بشكل مباشر.

2-2 مشغلو الشبكات الثابتة ممن لا يتمتعون بقوة مؤثرة في السوق

الاختيار المسبق للناقل

سوف تتوفر رخص الخدمات الثابتة البديلة في البحرين اعتباراً من شهر يوليو 2004. فقط إذا استطاعت أي من الجهات المرخص لها تحقيق قوة سوقية مؤثرة، عندئذ سيتم إلزامها، مثل بنلكو، بتوفير خدمة الاختيار المسبق للناقل.

3-2 مشغلو شبكات الهواتف النقالة

بالرغم من أنه ليس مستثنى بشكل صريح في قانون الاتصالات، فإن هيئة تنظيم الاتصالات ترى أنه لا يجب على مشغلي شبكات الهواتف النقالة تحديداً الالتزام بتوفير خدمة الاختيار المسبق للناقل.

لقد كان مشغلو شبكات الهواتف النقالة يعتقدون في السابق بأن خدمة الاختيار المسبق للناقل غير ضرورية، حيث توجد منافسة بالفعل بين المشغلين في سوق الهواتف النقالة، وأن تكلفة التحويل بين المشغلين أقل أهمية مقارنة بشبكات الهواتف الثابتة.

كما يطالب مشغلو خدمات الهواتف النقالة بعدم إلزامهم بتوفير خدمة الاختيار المسبق للناقل على أساس أن الأمر يتطلب استثماراً ضخماً لتجهيز شبكات الهواتف النقالة، وسوف يتأثر ذلك بالعمل بنظام الاختيار المسبق للناقل.

الاستشارة

تسعى هيئة تنظيم الاتصالات إلى الحصول على آراء الجهات المعنية فيما يتعلق بفئات المشغلين (شبكات الهواتف الثابتة، النقالة أو كلاهما) ممن يجب أن تسري عليهم الالتزامات بتوفير الاختيار المسبق للناقل.

3- من هم المشغلون المؤهلون لخدمة الاختيار المسبق؟

يعتمد تأهل المشغلين في البلدان الأخرى التي يطبق فيها نظام الاختيار المسبق للناقل بوجه عام على برنامج الترخيص لجهة الاختصاص المعنية. تتطلب بعض البلدان أن يكون للمشغل بنية أساسية كبيرة للشبكات قبل النظر فيه كأحد المرشحين.

تقترح هيئة تنظيم الاتصالات أنه ينبغي أن يكون المشغلون الحائزون على رخصة وطنية/دولية لخدمة الهواتف الثابتة مؤهلين للاختيار المسبق للناقل من قبل عملاء المشغلين الملزمين بتوفير الاختيار المسبق للناقل. سوف تكون الرخص الجديدة والحالية مطلوبة لتبرير أهليتهم للاختيار المسبق وذلك بالرجوع إلى قيامهم بتوفير خدمات الاتصالات للجمهور، بالإضافة إلى استيفاء معايير الترخيص المعتادة.

استشارة

الاختيار المسبق للناقل

بالإضافة إلى ذلك، فإنه يتعين على هيئة تنظيم الاتصالات أن تطلب وضع قانون ينظم للمستهلكين ممارسة الاختيار المسبق للناقل (أنظر القسم رقم 6). إذا كان ذلك إجبارياً، يجب على المشغلين أن يكونوا في وضع يمكنهم من قبول والالتزام بقانون الممارسة هذا.

الاستشارة

تسعى هيئة تنظيم الاتصالات إلى استطلاع آراء الجهات المعنية فيما يتعلق بـ (أ) فئات المشغلين المؤهلين للاختيار المسبق للناقل، (ب) مدى الحاجة إلى ومضمون قانون الممارسة المتعلق بالاختيار المسبق للناقل و(ج) معايير التأهل للاختيار المسبق.

الاختيار المسبق للناقل

4- نظام الاختيار المسبق للناقل

1-4 العوامل التي يجب أخذها في الاعتبار عند تحديد نظام الاختيار المسبق للناقل

عند تحديد عدد ونوع الخدمات التي يمكن اختيارها مسبقاً، تعتقد هيئة تنظيم الاتصالات أن وضع نظام معقد للاختيار المسبق لن يكن في مصلحة المستهلك أو المنافسة. لهذا فإن سهولة الاستخدام تعد مطلباً ضرورياً لأي نظام للاختيار المسبق للناقل.

في سياق مطلب التبسيط هذا فإن السماح بالاختيار المسبق لكل اتصال سوف يثبت عدم جاذبيته للمستهلكين. إن هذا الشكل من الاختيار المسبق من شأنه أن يضيف إلى التكاليف والمقاييس الزمنية لتقديم الخدمة، مع بعض المزايا النسبية. بالإضافة إلى ذلك فإنه بالنظر إلى أن الهوامش أقل على بعض الاتصالات مقارنة بغيرها فإنه من غير المحتمل أن يختار المشغل دخول الأسواق اعتماداً على الاختيارات المسبقة للأفراد.

2-4 نظام الاختيار المسبق للناقل المقترح للبحرين

على ضوء ما تقدم، تعتقد هيئة تنظيم الاتصالات أن وضع برنامج سهل نسبياً للاختيار المسبق للناقل سوف يسهل تنفيذه ويشجع المستهلكين على قبول الفكرة.

لهذا تقترح هيئة تنظيم الاتصالات نظاماً للاختيار المسبق للناقل يمكن للمستهلكين من خلاله اختيار مشغل واحد بديل لجميع مكالماتهم المحلية ومشغل واحد لجميع مكالماتهم الدولية.

إن هذا الخيار سوف يساعد العملاء على الاختيار المسبق لمشغلين بديلين بحد أقصى. ويجوز اختيار مشغل واحد لجميع اتصالاتهم الدولية (يعرف الاتصال الدولي بأنه الاتصال الذي يبدأ برمز الاتصال الدولي "00")، ومشغل آخر، يمكن أن يكون نفس المشغل، لجميع اتصالاتهم المحلية.

في كلتا الحالتين، يقترح أن يقوم المشغل الذي تم اختياره مسبقاً بالتعاقد مباشرة مع عملائه ومن ثم يكون مسؤولاً عن إصدار الفواتير لعملائه نظير الخدمة التي يحصلون عليها.

ويجب أن يوضح في هذا الصدد أن العملاء الذين يختارون مشغل بديل مفضل لهم سوف يحتفظون بخط الخدمة الخاص بهم الذي يتم توقيده وصيانته من قبل المشغل الحالي، وسوف يكون هناك رسم تحت الطلب يستحق الدفع إلى المشغل الحالي. بالإضافة إلى ذلك فإن المكالمات التي لا يقوم العميل بالاختيار المسبق لمشغلها سوف يتم توجيهها من خلال المشغل الحالي. ولا يقترح إمكانية اختيار المكالمات فيما بعد من المشغل البديل على أساس كل مكالمة على حدة.

الاختيار المسبق للناقل

وأخيراً، يجب ألا يكون العملاء الراغبين في مواصلة الحصول على جميع خدمات الاتصالات من مشغلهم الحالي، بحاجة إلى عمل أي شيء. ولن يتأثر توفير الاتصالات لهم من جراء تقديم خدمة الاختيار المسبق للناقل.

تسعى هيئة تنظيم الاتصالات إلى الحصول على آراء الجهات المعنية فيما يتعلق بالأراء المقترحة لنظام الاختيار المسبق للناقل المعتمزم تطبيقه في البحرين.

5- اشتراطات التحويل والتوجيه

1-5 اشتراطات عامة

تقترح هيئة تنظيم الاتصالات أن تشمل اشتراطات التحويل والتوجيه السارية على المشغلين ممن يتمتعون بقوة سوقية مؤثرة ما يلي:

- لن يقوم المشغلون بتوفير نظام الاختيار المسبق للناقل على خطوط الهواتف العمومية.
- سوف يقوم المشغلون بتوجيه المكالمات التي تخضع للاختيار المسبق إلى نقطة ربط بيني، يتم الاتفاق عليها بين المشغل الذي تم اختياره مسبقاً من قبل العميل وبين المشغل الذي يرتبط به خط العميل.
- سوف يتم توجيه جميع المكالمات التي تخضع لآلية الاختيار المسبق للناقل بدون تبديل إلى الموجة الرقمية للاتصال الذي يجريه العميل. كما سيتم المرور من خلال هوية خط الاتصال لأغراض إصدار الفواتير.
- سوف يستمر توجيه المكالمات غير الخاضعة للاختيار المسبق، والمكالمات لخدمات الطوارئ ومكالمات الخدمات الأخرى دون تحويلها إلى مشغل آخر.
- عندما تكون هناك حاجة إلى توجيه مكالمات بموجب الاختيار المسبق للناقل، سوف يقوم المشغل الذي يحول المكالمات بإضافة رمز تحويل الاختيار المسبق للناقل إلى رقم الاتصال الذي يقوم به العميل. ويهدف هذا الرمز إلى تسهيل توجيه المكالمات من خلال إنشاء شبكة لنقطة الربط بيني المطلوبة.
- يجب ألا تتأثر التجهيزات الحالية لخط العميل بإضافة خاصية الاختيار المسبق للناقل.
- يجب لعملية إضافة الاختيار المسبق للناقل بشكل مبدئي لخط العميل أن تدعم استمرارية الخدمة الهاتفية الأساسية للعميل خلال عملية التحويل.
- يجب ألا يكون هناك أي انخفاض في جودة الخدمة من جراء إضافة الاختيار المسبق للناقل، مثلاً عند إجراء المكالمات.

2-5 عملاء الخطوط المتعددة والشبكة الخاصة الافتراضية

الاختيار المسبق للناقل

سيتم توفير الاختيار المسبق للناقل لعملاء الخطوط المتعددة وعملاء البدالات الفرعية الخاصة (PBX). ولهذا قد يكون من غير الممكن توفير أنظمة اختيار أخرى للتحويلات الفردية ضمن البدالة الفرعية الخاصة، مثال ذلك، حينما تكون البدالة الفرعية الخاصة متوفرة من خلال دائرة معدل أساسي ISDN بثلاثين قناة، عندئذ قد يمكن تطبيق نظام الاختيار المسبق للناقل على الثلاثين قناة بالكامل، وسيكون متوفرا على جميع التحويلات ضمن البدالة الفرعية الخاصة.

يمكن أيضا توفير الاختيار المسبق للناقل لأي عميل من عملاء الشبكات الخاصة الافتراضية. لا تكون المكالمات المجرأة عبر الإنترنت بحاجة إلى خاصية الاختيار المسبق للناقل، ولكن يجب أن تكون لدى العملاء القدرة على توجيه أنواع معينة من الحركة الخارجة عن الشبكة إلى مشغلي الاختيار المسبق للناقل.

الاستشارة

تسعى هيئة تنظيم الاتصالات إلى الحصول على آراء الجهات المعنية فيما يتعلق بـ (أ) اشتراطات التحويل والتوجيه المقترحة للتطبيق على المشغلين ممن يتمتعون بقوة سوقية مؤثرة و(ب) ما إذا كان من الواجب إدراج تلك الاشتراطات في نظام الاختيار المسبق للناقل، في قانون لقطاع الاتصالات أو في أي مكان آخر.

6 - أمور تتعلق بالمستهلكين

1-6 عام

يجب على مشغلي الشبكات وضع تدابير كافية لتوعية العملاء وحماية المستهلكين لمساعدة الجمهور على فهم الخيارات التي سوف تتوفر لهم وكيفية عمل الخدمات الجديدة. وينبغي بشكل خاص أن يدرك المستهلكون تماما أن الاختيار المسبق للناقل سوف يكون مختلفا عن خيارات الخدمة للمشغلين الآخرين من حيث الطبيعة التلقائية للاختيار المسبق للناقل، أنواع الاتصالات التي يشملها النظام وتأثيرها على الخدمات الأخرى التي يحتفظون بها.

2-6 الاشتراطات المتعلقة بقانون الممارسة

مثلما اتضح من التجربة في بلدان أخرى، فإنه يجب تطبيق إجراءات لحماية العملاء من إساءة استخدام المشغل لنظام الاختيار المسبق للناقل. وغالبا يشار إلى أكثر الأشياء الملحوظة لإساءة الاستخدام بلفظ "الخداع". وهذا هو تنفيذ الاختيار المسبق بدون الموافقة الواعية من جانب العميل. إن الخداع ليس ممارسة يتورط فيها المشغلون المعروفون ولكن بالرغم من ذلك يجب توفير عوامل الحماية. وقد يتطلب ذلك وضع قانون للممارسة. يجب أن ينص قانون الممارسة على القواعد والإجراءات الواجب اتباعها من قبل المشغلين الذين يرغبون في تقديم خدمات الاختيار المسبق للناقل في البحرين.

الاختيار المسبق للناقل

الاستشارة

تسعى هيئة تنظيم الاتصالات إلى الحصول على آراء الجهات المعنية فيما يتعلق بـ (أ) اشتراطات قانون الممارسة فيما يتعلق بتوفير الاختيار المسبق للناقل، (ب) توقيت وعملية إعداد قانون الممارسة، و(ج) ما إذا كان يجب أن يكون قانون الممارسة ملزماً قانونياً.

7- تقسيم التكاليف

1-7 مقدمة

يتناول هذا القسم التكاليف المرتبطة بتوفير الاختيار المسبق للناقل ويسلط الضوء على القواعد المقترحة لتخصيص هذه التكاليف.

وفي إطار إعداد طريقة لتخصيص التكاليف، هناك ثلاث فئات عامة للتكاليف المرتبطة بتوفير الاختيار المسبق للناقل وهي على النحو التالي:

- 1- التكاليف العامة لتوفير النظام: تدفع هذه التكاليف مرة واحدة ويتم تحملها أساساً من قبل أحد المشغلين المرخص لهم ممن يتمتعون بقوة سوقية مؤثرة في تعديل الشبكات وأنظمة الدعم لتمكين الاختيار المسبق للناقل. تكون تكاليف تخصيص النظام مستقلة عن طلب المشغل.
- 2- تكاليف محددة لتمكين المشغل: هي التكاليف المتعلقة بإتاحة الاختيار المسبق للناقل لأي مشغل، بما في ذلك إعداد الترتيبات التجارية للتحويل الإلكتروني لطلبات العملاء.
- 3- تكاليف إمكانية توفير النظام لكل خط: هي التكاليف الإدارية الأساسية لتنفيذ الاختيار المسبق للناقل لخطوط العملاء من الأفراد.

2-7 تقسيم التكاليف

تم استخدام ستة أسس إرشادية لتحديد التكاليف وذلك لتحديد الاقتراحات الأولية لهيئة تنظيم الاتصالات لوضع النسب المقررة لأنواع الثلاثة للتكاليف المعرفة أعلاه. الأسس الستة هي:

- 1- سبب التكلفة: يجب على الطرف المسؤول عن التسبب في التكاليف المساعدة في تحملها.

الاختيار المسبق للناقل

- 2- توزيع المزايا: يجب على الطرف (الأطراف) المستفيدين من العملية المساعدة على تحمل التكاليف.
 - 3- المنافسة الفعالة: ينبغي لآلية تخصيص التكاليف أن تشجع على المنافسة.
 - 4- الحد من التكاليف: ينبغي لآلية تخصيص التكاليف أن تشجع المشغلين على تخفيض التكاليف وتشجعهم بشكل خاص على تطبيق حلول فعالة من الناحية الفنية.
 - 5- مبدأ المعاملة بالمثل: يجب أن تكون التكاليف المعمول بها بين المشغلين متساوية بالنسبة لنفس نوع الخدمة.
 - 6- قابلية التطبيق العملي: يجب أن تكون آلية التخصيص قابلة للتطبيق عمليا.
- من حيث المبدأ، يجب النظر إلى الاختيار المسبق للناقل باعتباره مكملاً لترتيبات الربط البيني. لهذا يجب أن تتوافق مبادئ تحديد التكلفة واستردادها بوجه عام مع إطار العمل العام لأنظمة الربط البيني.
- تشكل تعديلات الأنظمة، بما في ذلك تكلفة تغيير البيانات الخاصة بالمشاركين والبيانات المكتوبة المطلوبة لتنفيذ نظام الاختيار المسبق للناقل، جزءاً من تكاليف إعداد النظام لتوفير الربط البيني بين أحد المشغلين المرخص لهم ممن يتمتعون بقوة سوقية مؤثرة وأي مشغل آخر لشبكة نقل بديلة.
- يمكن أن تختلف تكلفة الإعداد والطريقة التي سيتم بها ردها إلى أحد المشغلين ممن يتمتعون بقوة سوقية مؤثرة من حالة لأخرى اعتماداً على طبيعة الربط البيني بين الأطراف المعنية.
- يمكن للمشغل الحالي ومشغلي نظام الاختيار المسبق للناقل المشاركة معا في تحمل أعباء التكاليف العامة لتخصيص النظام. ويبرر ذلك على أساس المنافسة الفعالة وتوزيع المزايا، بالنظر إلى أن جميع العملاء، بما في ذلك بتلكو، سوف يستفيدون من المنافسة المتزايدة التي سيجلبها نظام الاختيار المسبق للناقل. ويبدو أن النقاش القائم حول قابلية التطبيق العملي والحد من التكاليف يدعم نفس الخلاصة.

3-7 أهلية استرداد التكاليف

فيما يلي عدد من الأسس الإرشادية العامة التي يتم بناءً عليها تحديد تكاليف الإعداد. اقترحت هذه الأسس من قبل هيئة تنظيم الاتصالات لاستخدامها من قبل المشغلين كأساس للمفاوضات المشتركة فيما بينهم.

استشارة

الاختيار المسبق للناقل

لتحديد مدى أهلية استرداد تلك التكاليف، يجب على المشغل أن يوضح في العرض المقدم منه وفي عملياته الحسابية أن تلك التكاليف:

لم يكن للمشغل أن يتحملها لولا تنفيذ خدمة الاختيار المسبق، و أنه تم تحملها لتوفير خدمة الاختيار المسبق للناقل وتعزى بشكل مباشر إليه.

فيما يلي المعايير التي تقاس على أساسها التكاليف المؤهلة للاسترداد:

تتضمن التكاليف المؤهلة للاسترداد التكاليف المخصصة، أقسام من التكاليف المشتركة، وقدر معين من المصاريف العمومية المتزايدة.

التكاليف المخصصة هي تكاليف الاستثمارات أو المصاريف المخصصة فقط لتوفير مهام الاختيار المسبق للناقل.

المصاريف المشتركة لتوفير الاختيار المسبق للناقل هي التكاليف المرتبطة بالاستثمارات الجديدة أو المصروفات التي تدعم بشكل مباشر توفير مهام الاختيار المسبق للناقل وتدعم أيضا ما لا يقل عن مهمة واحدة أخرى.

يشكل قسم التكاليف المشتركة الذي يمثل تكلفة مؤهلة للاسترداد، الفرق بين التكلفة الإجمالية للبند الذي يشمل نظام الاختيار المسبق للناقل والتكلفة الإجمالية للبند الذي لا يشمل الاختيار المسبق للناقل.

سوف تتحمل بتلك عبء تحديد ذلك القسم، إن وجد، من تلك التكلفة المشتركة الذي يجب أن يعزى إلى الاختيار المسبق للناقل.

يجوز لبتلك إضافة المصاريف العامة كتكاليف مؤهلة للاسترداد إلى الحد الذي توضح فيه أن تلك المصاريف العامة:

تم تحملها بشكل محدد في توفير خدمة الاختيار المسبق للناقل، و أنها تكاليف جديدة ضرورية وناشئة عن توفير نظام الاختيار المسبق للناقل.

لا يجوز إضافة التكاليف القابلة للاسترداد من خلال آلية الاسترداد لنظام الاختيار المسبق للناقل في آليات استرداد أخرى للتكاليف.

الاستشارة

الاختيار المسبق للناقل

تسعى هيئة تنظيم الاتصالات إلى الحصول على آراء الجهات المعنية فيما يتعلق بالأسس الموضوعية لتحديد التكاليف بين المشغلين من حيث تطبيق نظام الاختيار المسبق للناقل.

8- الإجراءات التشغيلية الجديدة لتوفير خدمات الاختيار المسبق للناقل

1-8 فكرة عامة

إن تطبيق نظام الاختيار المسبق للناقل سوف يؤثر على الإجراءات التشغيلية الحالية، وبشكل خاص نظام الفواتير، التعامل مع الطلبات، توفير الخدمات ومعالجة الأعطال. سوف تكون هناك حاجة إلى إجراء تعديلات أو إضافات على أنظمة الدعم التشغيلي الحالية للمشغلين لكي يتم دعم خدمات الاختيار المسبق للناقل. بالإضافة إلى ذلك سوف تستحدث خدمة الاختيار المسبق للناقل عمليات تشغيلية جديدة تتطلب إنشاء واجهة بينية بين المشغلين. ويتناول هذا القسم هذه العمليات التشغيلية.

عند تصميم العمليات لدعم خدمة الاختيار المسبق للناقل، يجب أن يولى اهتمام كبير بتسهيل تلبية متطلبات العملاء. يجب ألا تكون عملية تسجيل خيارات العميل للاختيار المسبق للناقل غير معقدة أو مزعجة. بالإضافة على ذلك، يجب أن تكون الإجراءات كافية لإعطاء العملاء الثقة الكافية بأن مصالحهم تلقى الحماية.

يتضح من ذلك أن هناك حاجة إلى تحديد الإجراءات والأجور المتعلقة بالمشغل البيني وذلك لتوفيرها للمشغلين بهدف دعم خدمة الاختيار المسبق للناقل. تعترف هيئة تنظيم الاتصالات بإصدار استشارة ثانية للاختيار المسبق للناقل تقوم على الأسس المحددة في هذه الاستشارة الأولى لاقتراح تلك التفاصيل.

2-8 العمليات الأساسية للمشغل البيني

تعتقد هيئة تنظيم الاتصالات أن هناك حاجة إلى إعداد أو تعديل أربع عمليات أساسية للناقل البيني:

التعامل مع الطلبات وتوفير الخدمة: الإجراءات المطلوب لتبادل الطلبات للسماح بإعداد، تغيير وإيقاف خدمة الاختيار المسبق للناقل من خط العميل. تشمل هذه الخطوة تحديد الطلبات غير السارية.

التعامل مع الشكاوى والأعطال: التغييرات المطلوب إجرائها على العمليات الحالية للتعرف على العملاء من مستخدمي نظام الاختيار المسبق للناقل والاستجابة بشكل مناسب تجاه الأعطال المبلغ عنها بالاعتماد على ذلك. كما يمكن أن يشمل ذلك تمرير الأعطال بين المشغلين حيثما يكون ذلك مناسباً.

الاختيار المسبق للناقل

إصدار فواتير المشغل البيئي: التغييرات المطلوب إجراؤها على أنظمة إعداد الفواتير المشغل البيئي المتبعة حاليا لتلبية متطلبات إضافية، تغيير وإلغاء خدمات الاختيار المسبق للناقل على خطوط العملاء. يجوز أن تكون تكاليف الاختيار المسبق للناقل جزءا من أية متطلبات لفواتير المشغل البيئي، اعتمادا على الكيفية التي يتم بها تخصيص تلك التكاليف واستردادها.

إحصائيات المعلومات الإدارية: توفير إحصائيات المعلومات الإدارية لقياس الأداء الداخلي للشركة وإظهار تحقيق الجودة المستهدفة لمستويات الخدمة المحددة للمشغلين في البحرين.

3-8 التعامل مع الطلبات وعملية توفير الخدمة

من المحتمل أن تكون طريقة التعامل مع الطلبات وعملية التوفير هي القضية الرئيسية فيما يتعلق بدعم الاختيار المسبق للناقل. وعن طريق الإرشاد، تقترح هيئة تنظيم الاتصالات عملية منظمة للتعامل مع الطلبات لأخذها في الاعتبار:

- 1- عندما يختار أحد العملاء استخدام خدمة الاختيار المسبق للناقل ينبغي عليه الاتصال بمشغل هذه الخدمة مباشرة.
- 2- يجب على مشغل خدمة الاختيار المسبق للناقل طلب التوقيع على جزء من الاستمارة التي تطلب من المشغل الحالي للعميل برمجة خيارات العميل فيما يتعلق بخدمة الاختيار المسبق للناقل.
- 3- بموجب استلام الاستمارة الموقعة، سوف يقوم مشغل خدمة الاختيار المسبق للناقل الذي تم اختياره بالاتصال بالمشغل الحالي للعميل لمعرفة الترتيبات الجديدة لذلك العميل. يجب إرسال طلب التركيب هذا بالطرق الإلكترونية في نفس اليوم الذي يتم فيه استلام الاستمارة. يجب أيضا على مشغل خدمة الاختيار المسبق للناقل القيام عندئذ بإعداد الخدمة داخليا وإبلاغ العميل بأن الطلب قد تم إيداعه لدى المشغل الحالي.
- 4- لدى استلام طلب التركيب الإلكتروني، سوف يقوم المشغل الحالي للعميل بإرسال إقرار لكل طلب يمكن استيفائه. إذا لم يكن من الممكن قبول أحد الطلبات، فيجب إرسال الرد فيما يتعلق بسبب الرفض. يجب إرسال الإقرار الإيجابي/السلي خلال يومي عمل.
- 5- عندئذ يقوم المشغل الحالي للعميل ببرمجة البدالة المحلية للعميل لتوجيه المكالمات المناسبة إلى شبكة مشغل خدمة الاختيار المسبق للناقل. يكون الحد الأقصى لاستكمال تفعيل الخدمة خمسة أيام عمل بعد استلام الطلب الإلكتروني. يفترض ذلك أنه لن تكون هناك حاجة إلى فترة "تهديئة أطول" لحماية المستهلك.
- 6- يؤكد المشغل الحالي للعميل لمشغل خدمة الاختيار المسبق للناقل أن الخدمة قد تم تفعيلها على خط المستهلك.

في الإجراء النهائي المتفق عليه يجب أخذ ما يلي في الاعتبار:

الاختيار المسبق للناقل

الخيارات المتوفرة في نظام الاختيار المسبق للناقل.
العملاء الذين يقومون في وقت لاحق بتغيير المشغل الذي اختاروه مسبقا.
إلغاء طلبات خدمة الاختيار المسبق للمشغل الجاري تنفيذها.
العملاء من أصحاب الخطوط المتعددة.
تغيير رقم الهاتف الخاص بالعميل.
تحديد التاريخ الذي سيحدث فيه التغيير.

يجب وضع نظام للتعامل مع الطلبات وذلك لاستيفاء حجم الطلبات المتفق عليه بهدف إجراء هذه العملية بطريقة فعالة ودقيقة. إن النظام الإلكتروني للتعامل مع الطلبات سوف يتيح إنجاز كمية أكبر من طلبات الاختيار المسبق للناقل وتسهيل التدقيق المطلوب لمعاملات خدمة الاختيار المسبق للناقل. تقترح هيئة تنظيم الاتصالات أن الحل المعتمد على البريد الإلكتروني سوف يكون واجهة بينية معقولة على الأقل بشكل مبدئي.

إن تطوير وتنفيذ العمليات بشكل ناجح يعتمد على جميع المشغلين المشاركين في خدمة الاختيار المسبق للناقل، ويتطلب من جميع المشاركين إيداء قدر كاف من الالتزام بتوفير الإمكانيات والاستعداد لوضع الإجراءات القابلة للاستمرار.

4-8 العمليات الأخرى

من الواضح أن التعامل مع الطلبات وتوفير الخدمة بشكل فعال يعد من أهم عناصر تقديم خدمة الاختيار المسبق للناقل. بمجرد إعداد هذه العملية، يجب أن تكون الإجراءات التالية سهلة.

بالنسبة للتعامل مع الشكاوى والأعطال، فإن السجلات التي يتم إعدادها في مرحلة تقديم الطلبات توفر معلومات حول المشغل الذي سيكون مسئولا عن كل جزء من خدمة العميل، ومن ثم توفير أساس لتأكيد الطرف المسئول في حالة حدوث عطل أو شكوى من العميل. يجب تصميم هذه العملية لضمان تحديد المسؤولية عن الأعطال بشكل صحيح.

بالنسبة لنظام إصدار الفواتير الخاص بالمشغل البيني فإن عملية تسجيل الطلب يجب أيضا أن توفر المعلومات التي تساعد على احتساب فاتورة العميل بشكل صحيح.

بالنسبة لإحصائيات المعلومات الإدارية، يقترح أن يكون سجل حركة العميل بين المشغلين هو المطلب الإلزامي الوحيد. ويوفر هذا أساسا لقياس معدل التنقل بين المشغلين. يجب ضم بيانات الأعطال بالنسبة لعملاء خدمة الاختيار المسبق للناقل كجزء من جودة إبلاغ الخدمة لكل مشغل.

استشارة

الاختيار المسبق للناقل

تسعى هيئة تنظيم الاتصالات إلى الحصول على آراء الجهات المعنية حول الاقتراحات المتعلقة بالإجراءات التشغيلية لدعم توفير خدمة الاختيار المسبق للناقل.