



خبر للنشر

هيئة تنظيم الاتصالات تواصل العمل على جودة الخدمة

المنامة، مملكة البحرين – الأحد 7 يونيو 2009

قامت هيئة تنظيم الاتصالات بجمع قياسات جودة الخدمة لقطاع الاتصالات من جميع المشغلين المرخص لهم في مملكة البحرين، وذلك عن الربع الأول من عام 2009 (1 يناير 2009 إلى 31 مارس 2009). وفي حين أن هناك مستوى جيد من التوافق بشكل عام بين الأرقام الواردة في التقارير، إلا أن هناك العديد من الاستثناءات التي تتطلب مزيداً من التحقيق والتحقق من صحة هذه القياسات من قبل الهيئة وذلك قبل نشر النتائج لعامة الجمهور. والهدف من ذلك هو الانتهاء من التحقيق في الوقت المناسب لنشر تقرير يستند على القياسات المقدمة عن الربع الثاني من عام 2009.

إن نشر اللائحة التنظيمية حول جودة الخدمة في شهر سبتمبر 2008 يؤكد أهمية قيام الهيئة بتزويد المستهلكين بالعناصر اللازمة لاختيار مزودي الخدمات بشكل أفضل ومدروس. وتفرض هذه اللائحة التزامات على المشغلين المرخص لهم لقياس مؤشرات معينة لجودة الخدمة وتقديم التقارير بشأنها والتي يمكن بعد ذلك إجراء المقارنات بينها. إن متطلبات تقديم التقارير التي تحددها اللائحة سوف تسهل كذلك من مراقبة الهيئة لقطاع الاتصالات في مملكة البحرين.

وقال مدير عام الهيئة السيد ألن هورن: "إن المستهلكين يحصلون بالفعل على الفوائد جراء ازدياد المنافسة من خلال ارتفاع عدد مزودي الخدمات المنافسين، وأثار ذلك على خفض أسعار الخدمات. إلا أن المنافسة وحرية الاختيار لا ينبغي أن يكونا على حساب جودة وأداء الخدمات. وليتسنى للهيئة حماية حقوق المستهلكين وقدرتهم على الاختيار بشكل أفضل ومدروس، ليس فقط من حيث الأسعار، وإنما من حيث الجودة وأداء الشركات فيما يتعلق بالتعامل مع شكاوى العملاء وأعطال الخدمات. وسوف تنشر الهيئة مؤشرات مقارنة لفئات عديدة من بينها: تقديم الخدمات، الأعطال المبلغ عنها، استعادة الخدمة، دقة الفواتير، الشكاوى وقياسات الشبكات".

وقال المستشار التقني بالهيئة المسؤول عن جمع ونشر مؤشرات جودة الخدمة السيد إريك دونالد: "ليتسنى للهيئة توفير مؤشرات مقارنة صحيحة، يجب عليها التحقق من صحة البيانات المقدمة من قبل المشغلين لضمان إمكانية المقارنة بين المؤشرات بالفعل وألا تؤدي هذه المؤشرات إلى اتخاذ قرارات غير مدروسة. وهناك مستوى جيد من التعاون من جانب القطاع وتتوقع الهيئة، بناءً على تشجيع التقدم المحرز، أن تكون في وضع يسمح لها بنشر مؤشرات جودة الخدمة خلال فترة تقديم التقارير المنتهية في شهر يونيو 2009".

معلومات عن هيئة تنظيم الاتصالات

هيئة تنظيم الاتصالات بمملكة البحرين هي هيئة مستقلة وغير منحازة، تأسست بموجب المرسوم الملكي بقانون رقم 48 لسنة 2002 بإصدار قانون الاتصالات الصادر في أكتوبر 2002، وتتضمن واجبات الهيئة، من بين أمور أخرى، حماية مصالح المشتركين والمستخدمين وتعزيز المنافسة الفعالة والمستديمة والعادلة بين المشغلين الحاليين والمشغلين الجدد المرخص لهم. ويمكن الاطلاع على المزيد من المعلومات بخصوص هيئة تنظيم الاتصالات عبر الموقع: www.tra.org.bh

للاستفسارات الإعلامية:

عبدالإله عبدالله

تنفيذي علاقات عامة

الهاتف: +973 17 520000

النقال: +973 36368555

الفاكس: +973 17 532125

البريد الإلكتروني: aabdulla@tra.org.bh