هيئة تنظيم الاتصالات
Telecommunications Regulatory Authority

TRA البحرين BAHRAIN

خبر صحفي

هيئة تنظيم الاتصالات تنشر ورقة استشارة عامة حول مسودة لائحة تنظيمية بشأن جودة الخدمة

- - اللائحة التنظيمية ستساعد المستهلكين في اختيار المزودين وخدمات الاتصالات - -

الأربعاء، ١٤ مايو ٢٠٠٨

أصدرت هيئة تنظيم الاتصالات (الهيئة) اليوم ورقة استشارة حول مسودة اللائحة التنظيمية بشأن جودة الخدمة. وستلزم هذه اللائحة التنظيمية المشغلين المرخص لهم بقياس جودة الخدمات المقدمة للمستهلكين وتقديم تقارير بشأنها، كما ستساعد هذه اللائحة الهيئة في وضع مقاييس الكفاءة المستهدفة للأداء، وتعديلها من وقت لأخر حسب الحاجة.

كما ستلزم هذه اللائحة بقياس جودة خدمة الهاتف الثابت والمتنقل والانترنت وخدمة استعلامات الدليل. وستشمل مؤشرات جودة الخدمة على عدد شكاوى المستهلكين مثل (شكاوى الفواتير والاعطاب وقطع الخدمة)، ومدة الحل مثل (وقت الإصلاح) ووقت الرد على الاتصال مثل (الرد على مكالمات استعلامات الدليل) وعمل تقارير حول الاعطاب.

وتهدف اللائحة التنظيمية لجودة الخدمة إلى توفير المعلومات لتحسين جودة الخدمات الموفرة وتساعد المستهلكين في اختيار الخدمات ومزودي الخدمات بشكل واعي. وتهدف هذه اللائحة كذلك إلى مساعدة الهيئة في مراقبة أداء السوق وتحديد مؤشرات للأداء للمشغلين إذا دعت الحاجة.

وتعليقاً على إصدار مسودة اللائحة التنظيمية قال مدير عام هيئة تنظيم الاتصالات السيد ألن هورن: "كجزء من مسؤوليتنا في حماية مصالح المستهلكين، نصدر اليوم مسودة اللائحة التنظيمية لجودة الخدمة والتي عندما يتم تطبيقها ستحسن من مقدرة المستهلكين في مقارنة أداء مزودي خدمات الاتصالات عند اختيار خدمات الاتصالات. وتعتبر هذه اللائحة خطوة أخرى من قبل الهيئة لتمكين المستهلكين من الاختيار الصحيح لمزودي خدمات الاتصالات أوالانترنت. والمعلومات المنشورة ستساعد كذلك المشغلين في مقارنة أداءهم بأداء المشغلين الآخرين في سوق الاتصالات. ويسرنا دعوة جميع الأطراف المهتمة وبالخصوص المستهلكين والمشغلين لتقديم وجهات نظرهم حول هذه اللائحة التنظيمية بغية زيادة استفادة المستهلكين وتحقيق التوازن مع المصالح المشروعة للمشغلين".

يمكن الاطلاع على ورقة الاستشارة العامة حول مسودة اللائحة التنظيمية بشأن جودة الخدمة عن طريق موقع الهيئة الإلكتروني (www.tra.org.bh)

إن مثل هذه التقارير حول جودة الخدمة ستكون موضع ترحيب واهتمام من المستهلكين والشركات، والذين سيتمكنون من الحصول على تقرير نوعي وكمي عن أداء مزودي خدمات الاتصالات، شكراً لهيئة تنظيم الاتصالات.

معلومات عن هيئة تنظيم الاتصالات

هيئة تنظيم الاتصالات بمملكة البحرين هي هيئة مستقلة وغير منحازة، تأسست بموجب المرسوم الملكي بقانون رقم ٤٨ لسنة ٢٠٠٢ بإصدار قانون الاتصالات الصادر في أكتوبر ٢٠٠٢، 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:

عبدالاله عبدالله
تنفيذي علاقات عامة
الهاتف: ١٧٥٢٠٠٠٠
النقال: ٣٦٣٦٨٥٥٥
الفاكس: ١٧٥٣٢١٢٥