

المملكة الأردنية الهاشمية
هيئة تنظيم قطاع الاتصالات
التاريخ 20 - 10 - 2025
قسم المراسلات

التاريخ: 19 تشرين الأول، 2025

الرقم: CEO/DMAX/023/25

السادة هيئة تنظيم قطاع الاتصالات المحترمين
لاهتمام عطفة الأستاذة لارا الخطيب المحترمة / رئيس مجلس المفوضين

الموضوع: اخطار طلب ملاحظات

تحية طيبة وبعد ،،،

بالإشارة إلى كتابكم رقم ش/8448/1/17/4 تاريخ 2025/9/9 والمتعلق بالموضوع أعلاه يُرجى التكرم بالعلم بأننا قد قمنا بالاطلاع ومراجعة مسودة تعليمات جودة خدمات الاتصالات العامة لسنة 2025 ونود أن نبدي الآتي:

أولاً: ملاحظات على مواد التعليمات:

1. المادة (2): تعريف خدمة الاتصالات العامة
جاء تعريف خدمة الاتصالات العامة تعريفاً عاماً غير محدد وهذا انعكس بشكل سلبي على جميع مواد التعليمات التي لم تفرق بين ما هو مطلوب من مزودي خدمات Fixed Broadband ومزودي خدمات GSM بل وبين متطلبات الجودة لخدمات اللاسلكي وخدمات الـ Fiber. المطلوب: تحديد جميع خدمات الاتصالات العامة في التعريف وتفصيل كل خدمة على حدة وتحديد مواد التعليمات التي تغطيها بدقة.
2. المادة (4) أ-: نظراً للتكلفة العالية والوقت اللازم والجهود المطلوبة، لا يستطيع المُرخص له كشركتنا، شركة الحدثة للاتصالات والتكنولوجيا، والمتخصصة فقط بتقديم خدمات الاتصالات العامة عبر الألياف الضوئية من تغطية كافة المناطق السكانية للمملكة. وهذا يؤكد ما ذكرناه في النقطة (1.1) أعلاه من ضرورة بيان أن المادة (4) خاصة فقط بمزودي خدمات GSM.
3. المادة (4) ب-: ضرورة دمجها مع الفقرة أ- أعلاه وتكون التزام على مزودي خدمات GSM فقط.
4. المادة (4) ك- ول-: ضرورة دمجها لبيان طبيعة البيانات والمعلومات المطلوبة.
5. المادة (5): ضرورة تعديلها بالكامل للأسباب التالية:
- ليس هناك تعريف لـ "انقطاعات خدمة الاتصالات العامة الحرجة".
- المدة المطلوبة لتبليغ الهيئة بالانقطاعات ضيق جداً.

- هل تطبق هذه المادة على خدمة الانترنت الثابت وفي حال كان الأمر كذلك لا بد من الأخذ بعين الاعتبار التصاريح اللازمة من أمانة عمان والبلديات والجهات الأخرى لاجراء الحفريات اللازمة لاصلاح الانقطاعات و/أو الصيانة.
6. المادة (6): من الأفضل تجهيز النظام المؤتمت والبدء بتجربته قبل اعتماد التعليمات التي تنص على الزامية تقديم التقارير في مواعيد محددة.
7. المادة (7): ضرورة بيان أن هذه المادة لا تطبق على خدمات الـ Fiber.
8. المادة (9): إضافة "نو صلة" بعد "إذا ثبت وجود مؤشر أداء واحد".
9. المادة (11): بيان أن الخدمات المقصودة هنا الخدمات المقدمة وفقاً للرخصة الممنوحة لمزود الخدمة وليس أي خدمة جديدة فقط.
10. المادة (13): لم نستطع ايجاد تصنيف المناطق السكانية الصادر عن دائرة الاحصاءات العامة.



86.

ثانياً: ملاحظات على ملحق مؤشرات الأداء: (الخاصة بالخدمات التي تقدمها شركتنا فقط)

Fixed Broadband Service	Provider's Network availability	More than 99.8%
	Supply time for connection	10 working days after the date stated in contract or the date agreed upon in writing by the Provider and the Customer: 98 %, * The count starts after obtaining the necessary permits/approvals from the competent entities. - Within 14 working days after the date stated in contract; 100% * The count starts after obtaining the necessary permits/approvals from the competent entities.
	Fault repair time	90% within 48 hours 100% within 120 hours * The percentage applies after obtaining the necessary permits/approvals from the competent entities.
	Fault rate per access line (this does not include the planned maintenance).	Total valid fault during contract period: 5%



84.

76.

Fault Rate		
Ratio of packet loss (Upload and Download) On Gateway		Shall not exceed 2%
Average throughput for packet data (Wired Connection)		Fiber: 80% of the subscribed speed for upstream; " 80% of the subscribed speed for downstream, all the time (delete all the time) xDSL: "More than 60% of the subscribed speed all the time
Response time for operator service (Average Monthly)		Call center operator response within 90 seconds. (Duration of waiting after the option to a customer care assistant has been chosen by the customer).



	Latency	xDSL: "Local network latency lower than or equal 50 msec. International network latency lower than or equal 300 msec. Fiber: "Local network latency lower than or equal 15 ms. International network latency lower than or equal 500 msec.
--	----------------	---



84.

86.

	Network Quality	Fiber: Optical power (transmit and receive) "Tx optical power: 0.5 to 5 dBm Rx optical power: -27 to -8 dBm ADSL: "Noise margin more than 6 dB "Attenuation lower than 30 dB
Wireless Broadband Service	Service Availability	More than 99%
	Supply time for connection	Should be within one working day depend on availability of service coverage within the customer's area of interest.
	Fault repair time	95% within 24 hours.
	Average throughput on peak periods	4G: - Download: more than or equal 10 Mbps. - Upload: more than or equal 5 Mbps. 5G: - Download: more than or equal 25 Mbps.



Domestic Leased line Service		- Upload: more than or equal 15 Mbps.
	Latency	4G: Lower than 100 msec. 5G: Lower than 20 ms.
	Signal strength and quality	4G: RSRP: more than -96 dBm. RSRQ: more than -13 dB SNR: more than 10 dB 5G: SS-RSRP: more than -98 dBm. SS-RSRQ: more than -13 dB SS-SNR: more than 15 dB
	Supply time for connection	More than 95% is performed on the agreed day. * The percentage applies after obtaining the necessary permits/approvals from the competent entities.
	Agreed bandwidth	Percentage of the committed speed within contract all the time and everywhere; 95%
	Daily faults rate Should be deleted	Lower than 0.5% Should be deleted
	Fault repair time	95% within 24 hours * The percentage applies after obtaining the necessary permits/approvals from the competent entities.
	Service availability	99%



48.

International leased line services	Supply time for connection	More than 95% is performed on the agreed day.
	Agreed bandwidth	Percentage of the committed speed within contract all the time and everywhere; 95%



	Daily faults rate Should be deleted	Lower than 0.5% Should be deleted
	Fault repair time	95@o Within 24 hours
	Service availability for Protected Services	99.99%
Billing Parameters	Billing Accuracy (valid accuracy-related complaints)- wrong charge	The number of complaints received by the service provider on bill accuracy per 100 customers; < 0.3%
	Billing complaints- excluding wrong charges:	less than 3%
	Period of all refund / payment due to customers from the date of resolution of complaints	10 working days for 98% of complaints.
Customer Help channels	- Call center operator response within 90 seconds. (Duration of waiting after the option to a customer care assistant has been chosen by the customer). - Call serviced less than 60 sec= 90% Should be deleted - 48 hours for 95% of the emails and electronic complaints. - 72 hours for 99% of the emails and electronic complaints. Excluding the auto response from above.	
Customer Complaints/ Satisfaction	Complaints related to lack of transparency, unclear, inconsistent or misleading.	Lower than 3% of the total amount of complaints.

	Advance notice prior to planned services disruptions / outages	customers should be notified by SMS.
	Unplanned notifications of service disruptions or outages	- customers should be notified by SMS. - Written notice must be given to TRC as soon as the event is known. Should be deleted - TRC shall be kept informed on a regular basis until the situation is corrected / the service is back to normal Should be deleted
	Evolution of the Population (Applicable to GSM Providers Only)	Any new developments in any area that includes at least 300 people shall be covered by all the service providers within 6 months.
	Customer complaints Should be deleted	General customer complaints shall not exceed 1 No. Should be deleted