

## مذكرة تفسيرية

### مكتب تنمية الاتصالات (ITU-D)

جنيف، 17 فبراير 2014

**الموضوع:** مؤشرات جديدة للاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من مصادر البيانات الإدارية، 2013-2011

تتضمن هذه الوثيقة تعاريف مؤشرات الاتحاد الدولي للاتصالات استناداً إلى مصادر البيانات الإدارية التي وضعت بين عامي 2011 و2013، بعد نشر دليل الاتحاد عن جمع البيانات الإدارية بشأن الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتعتبر هذه الإضافات عن النتائج التي توصل إليها فريق الخبراء المعني بمؤشرات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (EGTI)، على النحو الذي أقرته الندوة العالمية لمؤشرات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

## حركة بيانات الإنترنت

### الحركة على شبكة الإنترنت الثابتة (السلكية) عريضة النطاق (بوحدرة الإكسابايتة) (i135tff)

#### تعريف:

تشير الحركة على شبكة الإنترنت الثابتة (السلكية) عريضة النطاق (بوحدرة الإكسابايتة) إلى الحركة المتولدة من المشتركين في النطاق العريض الثابت والمقيسة عند نقطة نفاذ المستخدم النهائي. وينبغي قياسها بجمع حركتي التنزيل والرفع. وينبغي استبعاد حركة الجملة، والحركة مقيدة النفاذ، وحركة تلفزيون بروتوكول الإنترنت والتلفزيون الكلي.

### الحركة على شبكة الإنترنت المتنقلة عريضة النطاق (داخل البلاد) (i136mwi)

#### تعريف:

تشير الحركة على شبكة الإنترنت المتنقلة عريضة النطاق (داخل البلاد) إلى حجوم الحركة عريضة النطاق المتولدة داخل البلاد من شبكات الجيل الثالث (3G) أو غيرها من شبكات الاتصالات المتنقلة الأكثر تقدماً، بما في ذلك ترقية الجيل الثالث أو تطوره أو المعايير المكافئة له من حيث سرعات إرسال البيانات. وينبغي جمع بيانات الحركة وتجميعها على المستوى القطري لجميع شبكات الجيل الثالث أو شبكات الاتصالات المتنقلة الأكثر تقدماً داخل البلاد. وينبغي جمع حركتي التنزيل والرفع والإبلاغ عنهما معاً. وينبغي استبعاد حركة الجملة، والحركة مقيدة النفاذ. وينبغي الإبلاغ عن الحركة بالإكسابايتات.

### الحركة على شبكة الإنترنت المتنقلة عريضة النطاق (خارج البلاد، التجوال خارجاً) (i136mwo)

#### تعريف:

تشير الحركة على شبكة الإنترنت المتنقلة عريضة النطاق (خارج البلاد، التجوال خارجاً) إلى حجوم الحركة عريضة النطاق المتولدة خارج البلاد من شبكات الجيل الثالث (3G) أو غيرها من شبكات الاتصالات المتنقلة الأكثر تقدماً، بما في ذلك ترقية الجيل الثالث أو تطوره أو المعايير المكافئة له من حيث سرعات إرسال البيانات. وينبغي جمع بيانات الحركة وتجميعها على المستوى القطري لجميع عملاء المشغلين المحليين الذين يتجولون خارج البلاد ويستخدمون شبكات الجيل الثالث (3G) أو غيرها من شبكات الاتصالات المتنقلة الأكثر تقدماً. وينبغي جمع حركتي التنزيل والرفع والإبلاغ عنهما معاً. وينبغي استبعاد حركة الجملة، والحركة مقيدة النفاذ. وينبغي الإبلاغ عن الحركة بالإكسابايتات.

## جودة الخدمة

### نسبة النداءات المتنقلة الخلوية غير الناجحة (i146u)

#### تعريف:

تدل نسبة النداءات المتنقلة الخلوية غير الناجحة على نسبة النداءات المتنقلة الخلوية غير الناجحة إلى العدد الإجمالي لمحاولات النداء المتنقل الخلوي في سنة معينة. والنداء غير الناجح هو محاولة نداء موجه إلى رقم صحيح حيث (أ) لا يُرد على النداء، و(ب) لا توجد نغمة طرف مشغول، و(ج) لا توجد نغمة رنين على الجانب المتصل خلال 40 ثانية من لحظة تلقي الشبكة لآخر خانة رقمية من الرقم المتصل به. ويجب أن يقع طالب النداء ضمن تغطية شبكة الاتصالات المتنقلة الخلوية.

### نسبة النداءات المتنقلة الخلوية المبتورة (i146d)

#### تعريف:

تدل نسبة النداءات المتنقلة الخلوية المبتورة على نسبة النداءات المتنقلة الخلوية الواردة والصادرة التي بُرت أو قُطعت بعد أن أنشئت على الوجه الصحيح وخصص لها قناة حركة وقبل أن ينهيها المستخدم بشكل طبيعي، ويكمن سبب الإنهاء المبكر داخل شبكة المشغل.

### الشكاوى في كل 100 اشتراك في الاتصالات المتنقلة الخلوية (i146c)

#### تعريف:

تشير الشكاوى في كل 100 اشتراك في الاتصالات المتنقلة الخلوية إلى عدد الشكاوى المتعلقة بتقديم الخدمات المتنقلة الخلوية الواردة في سنة معينة، مقسوماً على العدد الكلي للاشتراكات النشطة في الاتصالات المتنقلة الخلوية، مضروباً في 100. وينبغي أن تشمل الإحصاءات جميع الشكاوى التي وردت في سنة معينة والمتعلقة بتقديم الخدمات المتنقلة الخلوية (بما فيها الخدمات الصوتية وخدمات الرسائل القصيرة والبيانات)، بغض النظر عن صحة الشكاوى وموضوعها. وحيثما ترد أكثر من شكوى واحدة من العميل نفسه بشأن الموضوع نفسه، ينبغي أن تُحسب كل واقعة شكوى على حدة. وإذا اشتكى أحد العملاء مرة أخرى قبل إغلاق شكوى قائمة، فإن ذلك ينبغي ألا يعامل ذلك على أنه شكوى منفصلة، بل كاستمرار للشكوى الأولى غير المغلقة.

### الشكاوى في كل 100 اشتراك في النطاق العريض المتنقل (i146mw)

#### تعريف:

تشير الشكاوى في كل 100 اشتراك في النطاق العريض المتنقل إلى عدد الشكاوى المتعلقة بتقديم الخدمات المتنقلة عريضة النطاق الواردة في سنة معينة، مقسوماً على العدد الكلي للاشتراكات النشطة في النطاق العريض المتنقل، مضروباً في 100. وينبغي أن تشمل الإحصاءات جميع الشكاوى التي وردت في سنة معينة والمتعلقة بتقديم الخدمات المتنقلة عريضة النطاق، بغض النظر عن صحة الشكاوى وموضوعها. وحيثما ترد أكثر من شكوى واحدة من العميل نفسه بشأن الموضوع نفسه، ينبغي أن تُحسب كل واقعة شكوى على حدة. وإذا اشتكى أحد العملاء مرة أخرى قبل إغلاق شكوى قائمة، فإن ذلك ينبغي ألا يعامل ذلك على أنه شكوى منفصلة، بل كاستمرار للشكوى الأولى غير المغلقة.

### الشكاوى في كل 100 اشتراك في النطاق العريض الثابت (السلكي) (i147c)

#### تعريف:

تشير الشكاوى في كل 100 اشتراك في النطاق العريض الثابت (السلكي) إلى عدد الشكاوى المتعلقة بتقديم الخدمات السلكية (الثابتة) عريضة النطاق الواردة في سنة معينة، مقسوماً على العدد الكلي للاشتراكات النشطة في النطاق العريض الثابت (السلكي)، مضروباً في 100. وينبغي أن تشمل الإحصاءات جميع الشكاوى التي وردت في سنة معينة والمتعلقة بتقديم خدمات النطاق العريض الثابت (السلكي)، بغض النظر عن صحة الشكاوى وموضوعها. وحيثما ترد أكثر من شكوى واحدة من العميل نفسه بشأن الموضوع نفسه، ينبغي أن تُحسب كل واقعة شكوى على حدة. وإذا اشتكى أحد العملاء مرة أخرى قبل إغلاق شكوى قائمة، فإن ذلك ينبغي ألا يعامل ذلك على أنه شكوى منفصلة، بل كاستمرار للشكوى الأولى غير المغلقة.

### الوقت المستغرق لتفعيل خدمة النطاق العريض الثابت (السلكي) (بالأيام) (i147t)

#### تعريف:

يشير الوقت المستغرق لتفعيل خدمة النطاق العريض الثابت (السلكي) إلى الوقت الفاصل بين تاريخ تقديم الطلب وتاريخ تفعيل الخدمة. وينبغي توفير متوسط الوقت المستغرق لتفعيل الخدمة لجميع الطلبات الجديدة التي وردت في سنة معينة.

## التلفزيون غير المجاني

### الاشتراكات بتلفزيون بروتوكول الإنترنت

#### تعريف:

تشير الاشتراكات بتلفزيون بروتوكول الإنترنت إلى عدد الاشتراكات في تلفزيون بروتوكول الإنترنت (IPTV)، أي التلفزيون المرسل عبر شبكة تقوم على بروتوكول الإنترنت مدارة لدعم المستوى المطلوب من جودة الخدمة وجودة الانطباعات والأمن والتفاعلية والموثوقية. وهو لا يشمل الفيديو الذي يُنفذ إليه عبر شبكة الإنترنت العمومية، من خلال التدفق مثلاً، ولا الاشتراكات لدى مقدمي المحتوى السمعي البصري الخارج عن سيطرة المشغل.

### الاشتراكات بالتلفزيون الساتلي

#### تعريف:

تشير الاشتراكات بالتلفزيون الساتلي إلى عدد الاشتراكات بالخدمة الساتلية غير المجانية مباشرة إلى المنزل (DTH)، أي التلفزيون غير المجاني المستلم عبر طبق ساتلي قادر على استقبال البث التلفزيوني الساتلي. وهذا لا يشمل التلفزيون الساتلي الذي يُبث على الهواء مجاناً.

### الاشتراكات بالتلفزيون الكبلي

#### تعريف:

تشير الاشتراكات بالتلفزيون الكبلي إلى البرامج التلفزيونية متعددة القنوات المرسلة عبر شبكات الكابلات متحدة المحور. وهي تشمل الاشتراكات بالتلفزيون الكبلي التماثلي/الرقمي. وفي حال توفر فرز للاشتراكات بالتلفزيون الكبلي التماثلي/الرقمي، ينبغي تحديد البيانات لكل نوع من أنواع الاشتراكات بالتلفزيون الكبلي في ملاحظة. ويُستبعد من ذلك تلفزيون بروتوكول الإنترنت المرسل عبر شبكات التلفزيون الكبلي.

### الاشتراكات التلفزيونية الأخرى

#### تعريف:

تشير الاشتراكات التلفزيونية الأخرى إلى التلفزيون غير المجاني للمعايير لتلفزيون بروتوكول الإنترنت (IPTV) والتلفزيون الكبلي والتلفزيون الساتلي. ويشمل ذلك الاشتراك في منصات تلفزيونية مثل شبكات توزيع متعددة النقاط بالموجات الصغيرة (MMDS)، والتلفزيون الرقمي الأرضي غير المجاني (DTT غير المجاني). وينبغي ألا يُدرج التلفزيون الذي يُبث على الهواء مجاناً. وتبني الإشارة في ملاحظة إلى المنصات التلفزيونية المقابلة للبيانات الواردة.

## أسعار النطاق العريض المتنقل

عملاً بما أتفق عليه في الندوة الحادية عشرة المعنية بمؤشرات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العالم (WTIS) في مكسيكو سيتي من 4 إلى 6 ديسمبر 2013، يجمع الاتحاد الدولي للاتصالات بيانات عن الخطط التالية للنطاق العريض المتنقل: '1' انطلاقاً من جهاز اتصال يدوي، بالدفع المسبق، MB 500؛ '2' انطلاقاً من جهاز اتصال يدوي، بالدفع الآجل، GB 1. '3' انطلاقاً من حاسوب، بالدفع المسبق، GB 1؛ '4' انطلاقاً من حاسوب، بالدفع الآجل، GB 1.

وتُطبق مجموعة مشتركة من القواعد والافتراضات على مؤشرات النطاق العريض المتنقل:

- 1 ينبغي جمع الأسعار على أساس واحدة من التكنولوجيات التالية: UMTS، وعائلة HSPA، وعائلة LTE، وعائلة CDMA EV-DO، و WiMAX المتنقلة (بمعياري IEEE 802.16e و IEEE 802.16m). وينبغي استبعاد الأسعار المطبقة على واي فاي (WiFi) أو البقع الساخنة.
- 2 وينبغي جمع الأسعار بالعملة الوطنية، بما في ذلك الضرائب.
- 3 وينبغي جمع أسعارفرادى المستخدمين السكنيين فقط. وفي حال اختلاف الأسعار بين المناطق المختلفة من البلاد، ينبغي تقديم الأسعار المطبقة على أكبر المدن (من حيث عدد السكان) أو على العاصمة.
- 4 وينبغي جمع الأسعار لكل من: أ) اشتراكات النطاق العريض المتنقل انطلاقاً من جهاز اتصال يدوي وب) اشتراكات النطاق العريض المتنقل انطلاقاً من حاسوب.

- 5 وينبغي جمع أسعار النطاق العريض المتنقل من المشغل صاحب أكبر حصة في السوق (وهي تقاس بعدد الاشتراكات بالنطاق العريض المتنقل). وفي حال عدم توفر هذه المعلومات، ينبغي جمع أسعار النطاق العريض المتنقل من مشغل الاتصالات المتنقلة الخليوية صاحب أكبر حصة في السوق (وهي تقاس بعدد الاشتراكات بالاتصالات الخليوية المتنقلة) في البلاد.
- 6 يمكن اختيار مشغلين مختلفين للخدمات المتنقلة عريضة النطاق المختلفة في حال: أ) وجود قادة مختلفين للسوق في شرائح محددة (الدفع الآجل، الدفع المسبق، انطلاقاً من حاسوب، انطلاقاً من جهاز اتصال يدوي) ؛ ب) عدم توفر عرض لسلة فرعية محددة من الخدمات.
- 7 وينبغي جمع أسعار خدمات الدفع المسبق والدفع الآجل للخطط القائمة على حاسوب والقائمة على جهاز اتصال يدوي معاً. وإذا كان هناك العديد من الخطط، ينبغي أن تستخدم الخطة الملية للمتطلبات اللازمة من حجم البيانات.
- 8 وحيثما يعرض المشغلون فترات التزام مختلفة لخطط النطاق العريض المتنقل آجلة الدفع، ينبغي اختيار خطة مدتها 12 شهراً (أو تلك الأقرب إلى فترة الالتزام هذه). وينبغي أن تضاف ملاحظة حيثما لا تُعرض إلا فترات التزام أطول.
- 9 وينبغي جمع بيانات أسعار الخطة الأرخص، وتوحي ألا يقل حجم البيانات عن:
- 1 GB 1 للاشتراك عبر قابس USB/دنغل (انطلاقاً من حاسوب)
- 2 MB 500 للاشتراك انطلاقاً من جهاز اتصال يدوي.
- وينبغي ألا يكون سقف الخطة المختارة الأقرب إلى MB 500 أو GB 1، بل ينبغي أن تتضمن هذه الخطة GB 1/MB 500 بالحد الأدنى. ومفاد ذلك على سبيل المثال، إذا كان المشغل يعرض خطة MB 300 وخطة MB 800، ينبغي اختيار خطة MB 800 أو مثلي خطة MB 300 (إذا أمكن شراء الحزمة مرتين بسعة شهرية قدرها MB 600) لسلة MB 500 الفرعية. وينبغي اختيار الخيار الأرخص.
- وينبغي أن تشير حجوم البيانات إلى حجوم رفع وتنزيل البيانات على السواء. وإذا رُبطت الأسعار "بساعات الاستخدام" وليس بحجوم البيانات، ينبغي أن تضاف هذه المعلومات في ملاحظة منفصلة.
- ملاحظة: يرجح أن لا يتمكن الاتحاد من إدراج هذه الحالات في مقارنة.
- 10 وينبغي جمع بيانات الأسعار لفترة صلاحية مدتها 30 يوماً. فعلى سبيل المثال، إذا كانت مدة صلاحية خطة مختارة 10 أيام، تُحتسب ثلاث مرات كي تعبر عن فترة صلاحية مدتها 30 يوماً.
- 11 وينبغي إيلاء الأفضلية للحزم (بما في ذلك حجوم بيانات معينة). وينبغي أن تستخدم عروض دفع الاستحقاقات أولاً بأول عندما تكون الخيار الأرخص لسلة معينة أو الخيار الوحيد المتاح. وإذا استوفى المشغلون أسعاراً مختلفة لدفع الاستحقاقات أولاً بأول حسب أوقات الاستعمال (وقت الذروة/خارج وقت الذروة)، ينبغي عندئذ تسجيل متوسط كليهما. وإذا كان السعر خارج وقت الذروة هو لما بعد منتصف الليل، ينبغي ألا يؤخذ ذلك في الاعتبار.
- 12 وحتى لو كانت الإعلانات تسوّق الخطة على أنها "غير محدودة"، ينبغي أن تُقرأ النصوص المكتوبة بالأحرف الصغيرة بعناية لأن هناك حدوداً لحجوم البيانات في أغلب الأحيان، وهي تُطبق إما بخنق الخدمة (الحد من سرعتها) أو بقطعها.
- 13 لا تُجمع البيانات عن الرسوم غير المتكررة، مثل رسوم التركيب/الإعداد.

- 14 وينبغي إيلاء الأفضلية للحزم غير المجمعة (مع خدمات الصوت، على سبيل المثال). فإذا اختيرت خطة تتضمن خدمات أخرى إلى جانب النفاذ المتنقل عريض النطاق، ينبغي بيان ذلك في ملاحظة.
- 15 وتشير الأسعار إلى خطة عادية (غير ترويجية) وتستبعد العروض الترويجية والخصومات المحدودة أو مجموعات المستخدمين الخاصة (كالعملاء الحاليين مثلاً). وينبغي استبعاد الأسعار الخاصة التي تنطبق على نوع معين من الأجهزة (آي فون/بلاك بيري، آي باد). ولا تُدرج البدلات المقدمة أثناء الليل.

### خطة MB 500 بالدفع المسبق انطلاقاً من جهاز اتصال يدوي

#### سعر الخطة:

سعر الخطة بالعملة المحلية للنطاق العريض المتنقل انطلاقاً من جهاز اتصال يدوي بتعريفه الدفع المسبق وبحجم بيانات قدره MB 500.

#### سقف الحجم بوحدة MB:

الكمية القصوى من بيانات الإنترنت (بوحدة الميغابايتة، MB) التي يمكن نقلها في غضون 30 يوماً والمدرجة في خطة النطاق العريض المتنقل انطلاقاً من جهاز اتصال يدوي.

#### سعر الاستخدام الزائد لكل MB:

السعر لكل ميغابايتة إضافية (MB) من بيانات الإنترنت المنزلة بما يعلو عن سقف خطة النطاق العريض المتنقل انطلاقاً من جهاز اتصال يدوي.

#### صلاحية الخطة بالأيام:

الصلاحية بعدد الأيام لخطة MB 500 بالدفع المسبق.

### خطة MB 500 بالدفع الآجل انطلاقاً من جهاز اتصال يدوي

#### سعر الخطة:

سعر الخطة بالعملة المحلية للنطاق العريض المتنقل انطلاقاً من جهاز اتصال يدوي بتعريفه الدفع الآجل وبحجم بيانات قدره MB 500.

#### سقف الحجم بوحدة MB:

الكمية القصوى من بيانات الإنترنت (بوحدة الميغابايتة، MB) التي يمكن نقلها في غضون 30 يوماً والمدرجة في خطة النطاق العريض المتنقل انطلاقاً من جهاز اتصال يدوي.

#### سعر الاستخدام الزائد لكل MB:

السعر لكل ميغابايتة إضافية (MB) من بيانات الإنترنت المنزلة بما يعلو عن سقف خطة النطاق العريض المتنقل انطلاقاً من جهاز اتصال يدوي.

#### صلاحية الخطة بالأيام:

الصلاحية بعدد الأيام لخطة MB 500 بالدفع الآجل.

### خطة GB 1 بالدفع المسبق انطلاقاً من حاسوب (عبر قابس USB/دنغل)

#### سعر الخطة:

سعر الخطة بالعملة المحلية للنطاق العريض المتنقل انطلاقاً من حاسوب بتعريفه الدفع المسبق وبحجم بيانات قدره GB 1.

#### سقف الحجم بوحدة GB:

الكمية القصوى من بيانات الإنترنت (بوحدة الغيغابايتة، GB) التي يمكن نقلها في غضون 30 يوماً والمدرجة في خطة النطاق العريض المتنقل انطلاقاً من حاسوب.

#### سعر الاستخدام الزائد لكل GB:

السعر لكل غيغابايتة إضافية (GB) من بيانات الإنترنت المنزلة بما يعلو عن سقف خطة النطاق العريض المتنقل انطلاقاً من حاسوب.

#### صلاحية الخطة بالأيام:

الصلاحية بعدد الأيام لخطة GB 1 بالدفع المسبق.

### خطة 1 GB بالدفع الآجل انطلاقاً من حاسوب (عبر قابس USB/دنغل)

#### سعر الخطة:

سعر الخطة بالعملة المحلية للنطاق العريض المتنقل انطلاقاً من حاسوب بتعريفه الدفع الآجل وبمجم بيانات قدره 1 GB.

#### سقف الحجم بوحدة GB:

الكمية القصوى من بيانات الإنترنت (بوحدة الغيغابايتة، GB) التي يمكن نقلها في غضون 30 يوماً والمدرجة في خطة النطاق العريض المتنقل انطلاقاً من حاسوب.

#### سعر الاستخدام الزائد لكل GB:

السعر لكل غيغابايتة إضافية (GB) من بيانات الإنترنت المنزلة بما يعلو عن سقف خطة النطاق العريض المتنقل انطلاقاً من حاسوب.

#### صلاحية الخطة بالأيام:

الصلاحية بعدد الأيام لخطة 1 GB بالدفع الآجل.