

بیشتر شکایتهای مردم در حوزه ارتباطات مربوط به کیفیت اینترنت است - دیجیاتو

آرش پارساپور | چهارشنبه، ۰۳ دی ۱۳۹۹

بر اساس گزارش عملکرد سالانه حوزه ارتباطات و فناوری اطلاعات که از سوی رگولاتوری منتشر شده، ۵۵ درصد شکایتهای مردم در حوزه ارتباطات مربوط به کیفیت اینترنت است. سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی، گزارش عملکرد سالانه حوزه ارتباطات و فناوری اطلاعات را که مربوط به کل سال ۹۸ می شود، منتشر کرده است. براساس این گزارش در حال حاضر از جمعیت ۸۳ میلیون نفری کشور ۸۳.۵ درصد به اینترنت پهن باند دسترسی دارند و ضریب نفوذ تلفن همراه از مرز ۱۴۲ درصد عبور کرده است.

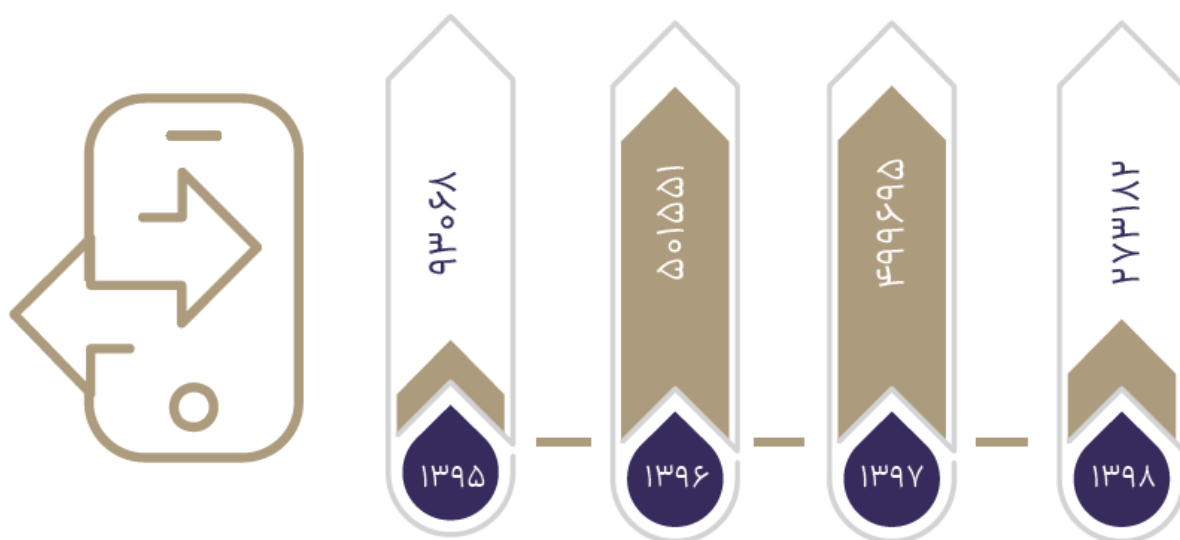
شکایات رگولاتوری



بر اساس آمار مندرج در این گزارش، سال گذشته ۱۱۶ هزار و ۸۹۹ شکایت ثبت شده که ۵۵ درصد آنها مربوط به اینترنت، ۲۸ درصد مرتبط با تلفن همراه و ۱۵ درصدشان حول محور تلفن ثابت بوده‌اند. لازم به ذکر است که ۵ درصد شکایات به تشعشعات تلفن همراه، ۵ درصد مربوط به خدمات دفاتر پیشخوان، ۵ درصد خدمات پستی و ۳ درصد مربوط به خدمات ارزش افزوده بوده است.

بیشترین شکایت‌ها در حوزه اینترنت همراه و ADSL مربوط به عدم دسترسی به اینترنت پرسرعت، فعال‌سازی (سیم‌کارت، بسته، ارزش افزوده) بدون درخواست، عدم رعایت تعرفه ترافیک داخل و بین‌الملل محتوای داخلی، عدم تضمین کیفیت سرویس ارائه شده، تاخیر در نصب و راه‌اندازی و عدم جبران خسارت مطابق با قرارداد اشتراک بوده‌اند.

آمار ترابردپذیری شماره تلفن همراه از سال ۱۳۹۵-۱۳۹۸



این آمار ترابردپذیری شماره موبایل را نشان می‌دهد که اوج آن در سال ۹۶ و ۹۷ بود. در سال ۹۸ ترابردپذیری موبایل به شکل معناداری کاهش یافته است.

در حوزه تلفن همراه، بیشترین شکایات مربوط به عدم امکان ارسال و یا دریافت پیامک، عدم آنتن دهی شبکه موبایل، ثبت نام و واگذاری سیم کارت بدون حضور مالک به شخص دیگر، قطعی سیم کارت بدون اطلاع رسانی بوده است. در حوزه تلفن ثابت کاربران از عدم واگذاری خط تلفن ثابت ثبت نام شده به دلیل گذشت مدت زمان، قطع ارتباط مکالمات و سلب امتیاز خط شکایت داشته است.

رگولاتوری اعلام کرده، کمیته عالی حفاظت از حقوق مصرف کننده در این سازمان تشکیل شده است که تاکنون بیش از ۱۰۰ جلسه برگزار کرده و ۲۵۰۰ پرونده را مختومه کرده است.

رگولاتوری و رادیو

بر اساس این گزارش اقدامات مهم رگولاتوری در حوزه رادیویی نیز در سال ۹۸ این موارد بوده است:

- به روز رسانی کتاب تخصیص ملی فرکانس و انتشار آن: در این کتاب باندهای فرکانسی اختصاص داده شده به سرویسهای رادیویی متناسب با الگوی جهانی، به طور دقیق درج

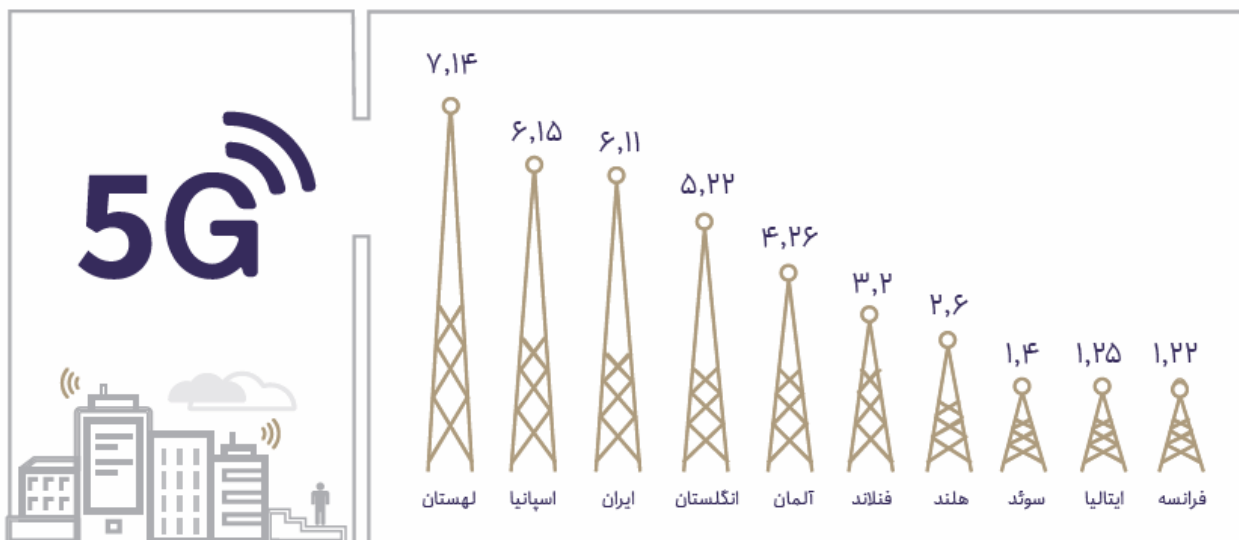
شده است.

- تدوین و انتشار ضوابط فنی تقویت کننده های آنتن موبایل
- اصلاح باند ۳۵۰۰ مگاهرتز: براساس این اصلاحات باندهای فرکانسی اختصاص داده شده به اپراتورهای FWA در کنار هم مرتب شده است.

ناگفته نماند بنابر این گزارش در سال ۹۸ هیچ پروانه‌ای در حوزه ارتباطات سیار صادر نشده؛ اما در حوزه ارتباطات ثابت ۴ پروانه Contact Center و ۳ پروانه جدید Servco صادر شده است. همچنین مجوز ۶۸۰ دفتر پیشخوان خدمات دولت الکترونیکی و ۲۱۷ دفتر ICT روستایی نیز صادر شده است.

پژوهش‌های رگولاتوری روی موضوع 5G

پیش بینی مشترکان 5G برحسب میلیون نفر در سال ۲۰۲۵*



*گزارش متیس منتشر شده از سوی 5GPPP در سال ۲۰۱۷

نسل ۵ (5G)، همگرایی ارائه خدمات ثابت و سیار (FMC) و تدوین ضوابط و چارچوب‌های توافق‌نامه‌های سطح خدمات (SLA) سه موضوعی هستند که رگولاتوری بیشترین تمرکز پژوهش‌های خود را روی آنها گذاشته است. در این گزارش پیش‌بینی شده است تا پایان سال ۲۰۲۵ در ایران ۶.۱۱ میلیون مشترک 5G وجود داشته باشد که این عدد از برخی تخمین‌های کشورهای اروپایی بیشتر است.

آینده رگولاتوری

الکترونیکی‌سازی صدور قبوض خدماتی که موجب صرفه‌جویی ۱۴۴۰ میلیارد تومانی خواهد شد در کنار طرح‌های دیگری همچون اجرای طرح کالابریگ الکترونیکی و راه‌اندازی پایگاه رفاه ایرانیان از چشم اندازهای اقدامات آینده رگولاتوری تا پایان این دولت عنوان شده است.

در خاتمه اهداف سالیانه رگولاتوری را مشاهده می‌کنید که در این گزارش به صورت جدولی تشریح شده است:

افزایش حجم بازار ارتباطات

اهداف سالیانه						شاخص
۱۴۰۰	۱۳۹۹	۱۳۹۸	۱۳۹۷	۱۳۹۶	۱۳۹۵	
۸۰	۷۵	۷۰	۶۲	۵۷	۵۳	دسترسی خانوارها به پهن باند (درصد)
۲۰۰۰۰	۱۲۰۰۰	۶۰۰۰	۴۱۸۱	۱۶۰۰	۱۰۷۶	دسترسی به قابلیت ارائه سرعت ۲۰ مگابیت بر ثانیه (پورت)
۲۰	۱۸/۵	۱۷	۱۵/۵	۱۴/۷	۱۱/۸	ضریب نفوذ پهن باند ثابت (درصد)
۴۵	۴۳	۴۱/۵	۴۰	۳۸/۷	۳۸/۵	ضریب نفوذ تلفن ثابت (درصد)
-	-	-	-	۶۶/۶۲	۴۱/۷۱	ضریب نفوذ پهن باند سیار (درصد)
-	-	-	-	۱۱۰/۷۷	۱۰۴/۳۲	ضریب نفوذ تلفن همراه (درصد)
۱۶/۸	۱۵/۵	۱۴/۲	۱۰/۹	۹/۸	۶/۲	سرانه مرسولات پستی

کاهش زمان صدور پروانه /مجوز/گواهی

اهداف سالیانه						شاخص
۱۴۰۰	۱۳۹۹	۱۳۹۸	۱۳۹۷	۱۳۹۶	۱۳۹۵	
۱۲۸	۱۲۹	۱۳۰	۱۳۱	۱۳۴	۱۳۶	میانگین زمان صدور پروانه /مجوز خدمات پستی، ارتباطی و فناوری اطلاعات (روز)
۱۰	۱۵	۲۰	۲۵	۳۶	۳۹	میانگین زمان تایید نمونه تجهیزات

افزایش بهره وری و اعمال حاکمیت بر منابع کمیاب بخش فاوا

اهداف سالیانه						شاخص
۱۴۰۰	۱۳۹۹	۱۳۹۸	۱۳۹۷	۱۳۹۶	۱۳۹۵	
۲۴/۳۹	۲۴/۱۵	۲۳/۹۲	۲۳/۶۹	۲۳/۴۶	-	بهره وری استفاده شده از شماره

[دیجیاتو](#)