



የኢትዮጵያ ኮሙኒኬሽን ባለሥልጣን  
**ETHIOPIAN**  
COMMUNICATIONS AUTHORITY

**የቴሌኮሙኒኬሽን አገልግሎት ጥራት መመሪያ  
ቁጥር 794/2013**

**ሐምሌ 2013 ዓ.ም  
አዲስ አበባ**

## **የቴሌኮሙኒኬሽን አገልግሎት ጥራት መመሪያ**

የኮሙኒኬሽን አገልግሎቶች ከተቀመጠው የደረጃ ጥራት ጋር መጣጣማቸውን ለማረጋገጥ የሚሰጡ የቴሌኮሙኒኬሽን አገልግሎቶችን የቴክኒክ ደረጃ መለየት አስፈላጊ ሆኖ በመገኘቱ፤

በቴሌኮሙኒኬሽን አፕሬትሮች የሚሰጠው የአገልግሎት ጥራት በተቀመጡ መለኪያዎች እና በመለኪያ ዘዴዎች ላይ በመመርኮዝ እንዲመዘን ፣ ሪፖርት እንዲደረግ እና እንዲታተም የሚያስችል የአገልግሎት ጥራት ማዕቀፍ መዘርጋት አስፈላጊ መሆኑን በመረዳት; የቴሌኮሙኒኬሽን አፕሬትሮች ማሟላት ያለባቸውን የአገልግሎት ጥራት ግዴታዎች ለቴሌኮሙኒኬሽን አገልግሎት ሽማግሌዎች የማቅረብ አስፈላጊነትን በመገንዘብ፤ የተሻሻሉ የኔትዎርክ ትስስር እና ክዋኔ እንዲኖር የሚያስችሉ ዝቅተኛ መለኪያዎች ማስቀመጥ አስፈላጊ መሆኑን በመረዳት ;

የኢትዮጵያ ኮሙኒኬሽን ባለሥልጣን በቴሌኮሙኒኬሽን አገልግሎት አዋጅ ቁጥር 1148/2011 አንቀጽ 6(2)፣ 6(5) እና 54(2) መሰረት ይህንን የቴሌኮሙኒኬሽን አገልግሎት ጥራት መመሪያ አውጥቷል።

### **ክፍል 1 አጠቃላይ**

#### **1. አጭር ርዕስ**

ይህ መመሪያ “የቴሌኮሙኒኬሽን አገልግሎት ጥራት መመሪያ ቁጥር 794/2013” ተብሎ ሊጠቀስ ይችላል።

#### **2. ትርጓሜ**

የቃሉ አገባብ የተለየ ትርጉም የሚያሠጠው ካልሆነ በስተቀር በዚህ መመሪያ ውስጥ፡-

- 1) “ባለሥልጣን” ማለት በአዋጁ አንቀጽ 3 የተቋቋመው የኢትዮጵያ ኮሙኒኬሽን ባለሥልጣን ነው።
- 2) “አማካይ” ማለት በአንድ ስብስብ ውስጥ ያሉት አሃዞች ድምር በስብስቡ ውስጥ ባሉት ቁጥሮች ብዛት ተካፍሎ የሚገኘው ውጤት ነው።
- 3) “የሞባይል መቀበያና ማሰራጨ ጣቢያ (ቢ.ቴ.ኤስ)” ወይም “ኖድ ቢ” ወይም “ኢ ኖድ ቢ” ማለት እንደ ቅደም ተከተሉ በሞባይል ስልኮች እና በሁለተኛው ትወልድ ወይም በሶስተኛው ትወልድ ወይም በኤል. ቴ. ኢ. የሞባይል ኔትወርኮች መካከል የሽቦ አልባ ግንኙነቶች እንዲኖር የሚያደርግ የሬዲዮ መቀበያና ማሰራጨ ጣቢያ ወይም በቀላሉ የመቀበያና ማሰራጨ ጣቢያ ወይም የቴሌኮሙኒኬሽን ኖድ ነው።
- 4) “የጥሪ ሙከራ” ማለት ከቴሌኮሙኒኬሽን ኔትወርክ ጋር ከተገናኙ ከአንድ ወይም ከዚያ በላይ ከሆኑ መሳሪያዎች ጋር ለመገናኘት የሚደረግ ሙከራ ማለት ነው።

- 5) “ማካካሻ” ማለት የቴሌኮሙኒኬሽን ኦፕሬተሩ በሰጠው የአገልግሎት ላይ ላምሳሌ በአቅርቦት መዘግየት፣ በጥገና ወቅት ወይም የተገባውን ቃል ባለመጠበቅ ምክንያት ለሚደርስ የአገልግሎት ጥራት ደረጃ መጓደል በገንዘብ ወይም ገንዘብ ነክ ባልሆነ መንገድ ለደንበኛው የሚሰጡ መፍትሔዎች ማለት ነው።
- 6) “ተገልጋይ” ማለት በሚገባው ውል መሠረት ወይም በቴሌኮሙኒኬሽን ኦፕሬተሩ የቀረቡትን የውል ሁኔታዎች በመቀበል ለተወሰነ ጊዜ ለአገልግሎቱ የሚጠየቀውን ክፍያ እየከፈለ የቴሌኮሙኒኬሽን አገልግሎትን የሚያገኝ ማንኛውም ሰው ነው።
- 7) “ጥሰት” ማለት በዚህ መመሪያ ውስጥ የተቀመጡትን ተደራሽ ኢላማዎች እና/ወይም መሟላት ያለባቸውን ሁኔታዎች አለማሟላት ማለት ነው።
- 8) “ብልሽት” ማለት በቅድመ መከላከል ጥገና፣ በውጫዊ ሀብት እጥረት እና በታቀዱ እርምጃዎች የሚከሰቱ መስተጓጎሎችን ሳይጨምር አንድ መሣሪያ ወይም ሥርዓት የሚፈለገውን ተግባር ማከናወን አለመቻል ማለት ነው።
- 9) “አስገዳጅ ሁኔታ” ማለት የእሳት አደጋ፣ ዓመፅ፣ ወይም ሌላ የሰራተኞች አድማ ወይም አለመግባባት፣ የተፈጥሮ አደጋ ወይም ማንኛውም ከቴሌኮሙኒኬሽን ኦፕሬተሩ ቁጥጥር በላይ የሆኑ ሁኔታዎች ማለት ነው።
- 10) “የኢንተርኔት አገልግሎት” ማለት የኢንተርኔት ፕሮቶኮል አድራሻ ካላቸው ወይም ወዳላቸው የኔትወርክ መዳረሻ ቦታዎች በዋናነት ለዳታ ግንኙነቶች የሚሰጥ አገልግሎት ማለት ነው።
- 11) “ቁስ” ማለት ማንኛውም አካል፣ መሳሪያ፣ ንዑስ ክፍል፣ የመስሪያ ዕቃ፣ መገልገያ ወይም በተናጠል የሚታይ የአሰራር ሥርዓት ማለት ነው።
- 12) “ቁልፍ የአፈጻጸም አመላካቾች (ኬ.ፒ.አይ)” ማለት ክትትል ሊደረግባቸው፣ ሊለኩና ሪፖርት ሊቀርብባቸው የሚችሉ የቴሌኮሙኒኬሽን አገልግሎቶች ቁልፍ የአፈጻጸም አመላካቾች ማለት ነው።
- 13) “ልኬት” ማለት አንድን የመለኪያ ዘዴ በመጠቀም የሚገኝ አጋዛዊ የልኬት ውጤት ማለት ነው።
- 14) “የመለኪያ ዘዴ” ማለት በዚህ መመሪያ ውስጥ የተቀመጠ አንድ መስፈርት የሚለካበት መንገድ ማለት ነው።
- 15) “የኔትወርክ መዳረሻ ቦታ” ማለት አንድ ደንበኛ በራሱ መሳሪያ በመጠቀም ከባለፈቃዱ ኔትወርክ ጋር በአካል ተደራሽነት የሚያገኝበት ቦታ ማለት ነው።
- 16) “መስፈርት” ማለት የተለየ ወሰንና ዳርቻ ያለው መለካት የሚችል የአገልግሎት ባህሪ ነው።
- 17) “ከፍተኛ ተጠቃሚ ያለበት ሰዓት” ማለት አንድ የተፈቀደ አገልግሎት ያለው የትራፊክ ፍሰት ከፍተኛ የሚሆንበት የዕለቱ ሰዓት ነው።
- 18) “አዋጅ” ማለት የኢትዮጵያ የኮሙኒኬሽን አገልግሎት አዋጅ ቁጥር 1148/2011 ነው።

- 19) “የአገልግሎት ጥራት ደረጃዎች” ማለት በዚህ መመሪያ ውስጥ ተለይተው የተቀመጡትን ማናቸውም ተፈጻሚነት ያላቸውን ኢላማዎች እና ከተቀመጡት መስፈርቶች አንጻር የአገልግሎት አፈጻጸሙን የሚለኩ ልኬቶችን የመውሰጃ ዘዴዎችን ጨምሮ ለተወሰኑት አገልግሎቶች ተፈጻሚነት ያላቸውን የአገልግሎት ጥራት ደረጃዎች የሚወስኑ መስፈርቶች ናቸው።
- 20) “የሪፖርት አካባቢ” ማለት ልኬቶች የተወሰዱበት እና የተመዘገቡበት መልካምድራዊ አካባቢ ማለት ነው።
- 21) “የሪፖርት ጊዜ” ማለት ልኬቶች የሚወሰዱበትና የሚመዘገቡበት ክፍለ ጊዜ ማለት ነው።
- 22) “ገጠር” ማለት በከተማነት ያልተመደቡ አካባቢዎች ማለት ነው።
- 23) “ማዕቀብ” ማለት አንድ የቴሌኮሙኒኬሽን ኦፕሬተር የተቀመጡትን የአገልግሎት ጥራት ደረጃዎች ባለማሟላቱ የሚጣልበት የገንዘብ ቅጣት ወይም የማካካሻ ግዴታ ነው።
- 24) “አገልግሎት” ማለት በዋነኝነት በኔትወርክ መዳረሻ ቦታዎች መካከል ለሚደረጉ ግንኙነቶች የሚሰጡ የመተግበሪያ፣ የይዘት፣ የኔትወርክ ወይም የአገልግሎት መስጫዎች ወይም የእነዚህ አገልግሎቶች ማንኛውም ጥምረት ነው።
- 25) “የአገልግሎት ደረጃ ስምምነት” ማለት በአገልግሎት ሰጪው እና በደንበኛው መካከል የአገልግሎት ባህሪያት እና የእያንዳንዱን አካል ኃላፊነቶች እና ፍላጎት በመገምገም በድርድር የሚደረስበት መደበኛ ስምምነት ሲሆን ስምምነቱ ስለ አፈፃፀም፣ ስለ ታሪፍ እና ስለ ሂሳብ አከፋፈል፣ ስለ አገልግሎት አሰጣጥ፣ ስለ ማካካሻ እና አለመግባባት በሚፈጠርበት ጊዜ የሚፈታበትን ሂደት ሊያካትት ይችላል።
- 26) “አገልግሎት የማቆየት አቅም” ማለት የአገልግሎቶች መቋረጥን (በተጠቃሚው ፍላጎት መሠረት ወይም በተቃራኒው) የሚገልጽ የአገልግሎት ጥራት ባህሪ ነው።
- 27) “ኢላማ” ማለት በዚህ መመሪያ ውስጥ በተገለጸ አግባብነት ያለው አገልግሎት ይፋዊ ልኬት የሚደረስ አሃዛዊ መጠን ነው።
- 28) “ከተማ” ማለት ከ2000 በላይ ነዋሪዎች ያሉትና ከነዚህም ውስጥ ግማሽ የሚሆነው (50%) የሥራ ኃይሉ በዋነኝነት ከግብርና ውጪ በሆኑ እንቅስቃሴዎች ላይ የተሰማራ አካባቢ ማለት ነው። በተጨማሪም ሁሉም የአስተዳደር ዋና ከተማዎች (የክልል፣ የዞን እና የወረዳ)፣ እንዲሁም ማዘጋጃ ቤቶች የተቋቋሙባቸው አካባቢዎች ምንም ያህል ህዝብ ቢኖርባቸውም የከተማ አካባቢ ተብለው ይጠራሉ።
- 29) “የሥራ ቀናት” ማለት ሥራ የሚሰራባቸው ቀናት ማለት ብቻ ሲሆን ቅዳሜን፣ ዕሁድንና በኢትዮጵያ ፌዴራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ የህዝብ በዓላት ተብለው የታወጁ ቀናትን አይጨምርም።

**3. ዓላማ**

የዚህ መመሪያ ዓላማዎች፤

- 1) የቴሌኮሙኒኬሽን አፕሬትሩ እንዲያሟላ የሚጠበቅበትን የአገልግሎት ጥራት ግዴታዎች ለህዝብ በማሳወቅ የደንበኛን ፍላጎት የሚያሟሉ ሁኔታዎችን መፍጠር፤
  - 2) የቴሌኮሙኒኬሽን አፕሬትሩ የሚያቀርበውን አገልግሎት ጥራት በዚህ መመሪያ ውስጥ የተቀመጡትን መስፈርቶች በመጠቀም በየጊዜው በመለካት የአፈጻጸም ደረጃውን መገምገም፤
  - 3) እርስ በርስ የተያያዙ ኔትወርኮችን አሰራር እና አፈጻጸም ማሻሻል፤ እና፤
  - 4) በቴሌኮሙኒኬሽን አፕሬትሩ የሚቀርበውን የአገልግሎት ጥራት በዚህ መመሪያና በአባሪዎቹ ውስጥ በግልጽ የተቀመጡ መስፈርቶችን እና የልኬት ዘዴዎችን መሠረት በማድረግ ለመለካት፣ ሪፖርት ለማድረግና በይፋ ለማሳወቅ የሚያስችል የአገልግሎት ጥራት ማዕቀፍን መተግበር፤
- ናቸው፡፡

**4. የተፈጻሚነት ወሰን**

ይህ መመሪያ በጅምላ እና በችርቻሮ የቴሌኮሙኒኬሽን አገልግሎት በሚሰጡ ሁሉም አገልግሎት ሰጪዎች ላይ ተፈጻሚነት ይኖረዋል፡፡

**5. የቴሌኮሙኒኬሽን አፕሬትሮች ግዴታዎች**

የቴሌኮሙኒኬሽን አፕሬትሮች፡

- 1) የኮሙኒኬሽን አገልግሎቶቹ በዚህ መመሪያና በአባሪዎቹ የተቀመጡትን የአገልግሎት ጥራት መስፈርቶችን አሟልተው መስራታቸውን ማረጋገጥ፤ እና
- 2) በየጊዜው የአገልግሎት ጥራት ልኬቶችን ማካሄድ፣ የልኬቶቹን ውጤቶች መመዘገብና ይህንኑ ለባለሥልጣኑ ማሳወቅ፤

አለባቸው፡፡

**ክፍል 2**  
**ስለመለካት፣ ሪፖርት ስለማድረግና መዘገብ ስለመያዝ**

**6. የመለኪያ ዘዴዎች**

- 1) የቴሌኮሙኒኬሽን አፕሬትሩ በዚህ መመሪያ ጋር የተጣጣሙ የመለኪያ ዘዴዎችን በስራ ላይ ማዋል አለበት፡፡
- 2) የአገልግሎት ጥራት መስፈርቶች ልኬት በዚህ መመሪያ አባሪ አንድ (1) በተዘረዘሩት የመለኪያ ዘዴዎች ላይ የተመሰረተ መሆን አለበት፡፡
- 3) በዚህ መመሪያ ንዑስ አንቀጽ (2) የተገለጹት መስፈርቶች ከቴሌኮሙኒኬሽን አፕሬትሮች ጋር በመመካከር እና በዓለም አቀፍ ምርጥ ተሞክሮዎች መሰረት ከጊዜ ወደ ጊዜ በባለሥልጣኑ ሊከለሱ እና ሊሻሻሉ ይችላሉ፡፡

- 4) የቴሌኮሙኒኬሽን ኦፕሬተሮች ለደንበኞች አገልግሎት ለመስጠትና ቅሬታቸውን ለማስተናገድ የሚጠቀሙበትን የብልሽት መቀበያና መከታተያ ሥርዓት በአዲት ሂደቶች ወቅት ባለሥልጣኑ እንዲያየው መፍቀድ አለበት።
- 5) የሙከራ ጥሪዎች ልኬት የድራይቭ-ቴስት ወይም በባለሥልጣኑ ውሳኔ መሰረት ሌሎች የመፈተሻ መሣሪያዎችን በመጠቀም መፈጸም አለበት።

**7. ሪፖርት ስለማድረግ**

የቴሌኮሙኒኬሽን ኦፕሬተሮች፡

- 1) ባለስልጣኑ በሚወስነው አቀራረብ መሰረት መነሻ የሆኑ የአገልግሎት ጥራት መለኪያዎች ላይ በመመስረት የአገልግሎት ጥራት ሪፖርት በየሩብ ዓመቱ ማለትም እ.ኤ.አ ማርች 31፣ ጁን 30፣ ሴፕቴምበር 30 እና ዲሴምበር 31 መጨረሻ ላይ ለባለሥልጣኑ ማቅረብ አለባቸው። ሆኖም ሪፖርቱ ሩብ ዓመቱ ካለቀ ከሰላሳ (30) የሥራ ቀናት በላይ መዘግየት አይችልም። ባለሥልጣኑ ሪፖርቱ የሚቀርብበትን ወቅት እና የአቀራረብ ሁኔታ በየጊዜው ሊከለክል ይችላል።
- 2) ባለስልጣኑ የሪፖርቱን ትክክለኛነት ለማረጋገጥ ይችል ዘንድ በሪፖርታቸው ውስጥ የናሙና አወሳሰዳቸውን በበቂ ሁኔታ መዘርዘር አለባቸው። እንዲሁም፤
- 3) የኔትወርኩን ሽፋንና አጠቃላይ የኔትወርኩን አፈጻጸም ከኔትወርክ መከታተያ እና የጥገና ማዕከላቸው በሚያገኙት ዳታ መሰረት በየሩብ ዓመቱ ለባለሥልጣኑ ማቅረብ ይኖርባቸዋል፤

**8. መዝገብ ስለመያዝ**

1) የቴሌኮሙኒኬሽን ኦፕሬተሮች፡-

- ሀ) በመመሪያዎቹ ውስጥ ላሉት ለእያንዳንዱ የአገልግሎት ጥራት መስፈርት የዳታ አሰባሰብ ሂደቶችን መዝግበው መያዝ እና እንደአስፈላጊነቱ ለባለሥልጣኑ ማቅረብ ፤
- ለ) ባለሥልጣኑ በየጊዜው በሚያወጣው ሁኔታና አቀራረብ መሠረት እያንዳንዱን የአገልግሎት ጥራት መስፈርት ማሟላታቸውን የሚሳይ የተሟላና ትክክለኛ መዝገብ መያዝ፤ እና፤
- ሐ) ሁሉንም ልኬቶችና ተያያዥነት ያላቸውን መረጃዎች ጨምሮ የሚያሳይ የአገልግሎት ጥራት ዳታ የሪፖርት ማቅረቢያው ጊዜ ካለቀ በኋላ ቢያንስ ለአስራ ሁለት (12) ወራት ወይም ባለሥልጣኑ ለሚወስነው የጊዜ ገደብ ያህል መያዝ፤

አለባቸው።

- 2) ባለሥልጣኑ ከቴሌኮሙኒኬሽን ኦፕሬተሮች ጋር በመመካከር የተለያዩ የአገልግሎት ጥራት መመዘኛ የልኬት አወሳሰድ ዘዴዎችን የሚመለከቱ ትዕዛዞችን ጨምሮ አንድ ወጥ የመዝገብ አያያዝ ሥርዓት እና አቀራረብ እንዲኖር በየጊዜው ሊወስን ይችላል።
- 3) ባለሥልጣኑ ይህን ማድረግ ጠቃሚ ነው ብሎ ካመነ በማንኛውም ጊዜ የአገልግሎት ሰጪውን የመዝገብ አያያዝ እንዲፈትሹ ወይም መዝገቦቹ ላይ የአዲት ምርመራ እንዲያደርጉ ሠረተኞቹን ሊልክ ይችላል።

**ክፍል 3**  
**አዲት ማድረግና የአዲት ውጤትን ይፋ ስለማድረግ**

**9. አዲት ስለማድረግ**

1) ባለሥልጣኑ በዚህ መመሪያ አባሪ ላይ በተዘረዘሩት የአገልግሎት ጥራት ልኬት እና ሪፖርት ማድረግ ላይ የአዲት ምርመራ ያካሄዳል።

2) ባለሥልጣኑ፡-

ሀ) ደንበኞች ያገኙትን የአገልግሎት ጥራት ለማረጋገጥና በአዲት ምርመራ የተገኘውን ውጤት ከፈቃድ ግዴታዎች እና ከአገልግሎት ጥራት ደረጃዎች ጋር ለማወዳደር ሲል በየጊዜው የአዲት ምርመራ ማድረግ፤

ለ) የአገልግሎት ጥራት ዳታዎችን በከፊል ወይም በሙሉ አዲት ማድረግ፤

ሐ) በአስገዳጅ ሁኔታ ወይም ከአዲት ስራው በፊት ቢንስ የአስር (10) የሥራ ቀናት ማስጠንቀቂያን ተከትሎ የአዲት ምርመራ ድግግሞሽ፤ ሪፖርት የሚቀርብባቸውን አካባቢዎችና የአዲት ምርመራ የሚያስፈልጋቸውን የሪፖርት ማቅረቢያ ወቅቶች መለዋወጥ፤ እና፤

መ) እንዳስፈላጊነቱ በባለሥልጣኑ ምትክ አዲት እንዲያደርግ ሶስተኛ ወገንን መጠቀም፤ ይችላል።

3) ባለሥልጣኑ ለደንበኞች የተሰጠውን አገልግሎት ጥራት ለማረጋገጥና ውጤቱንም (ከአዲቱ ምርመራ) ከፈቃድ ግዴታዎች ጋር ለማወዳደር የሚከተሉትን ማናቸውንም ዘዴዎች ሊጠቀም ይችላል፡-

ሀ) በመሣሪያ የተደገፈ ፍተሻ (ድራይቭ ቴስት)፤

ለ) የተገልጋዮች የዳሰሳ ጥናት፤ እና፤

ሐ) በቴሌኮሙኒኬሽን ኦፕሬተሮች በየሩብ ዓመቱ የቀረበ ዳታ።

**10. ይፋ ስለማድረግ**

ባለሥልጣኑ ደንበኞች በመረጃ ላይ የተመሰረተ ውሳኔ ለማድረግ የሚያስችላቸውን መረጃ ማግኘታቸውን ለማረጋገጥ በባለሥልጣኑ የተደረገ የአገልግሎት ጥራት አዲት እና ግምገማ ውጤቶችን፤ የአገልግሎት ሽፋን እና መገኘትን ጨምሮ በየሩብ ዓመቱ እና በየዓመቱ በባለሥልጣኑ የህትመት ሚዲያ ወይም ድረ ገጽ ላይ ይፋ ያደርጋል።

**ክፍል 4**  
**ስለመመሪያ ማክበር፣ ምርመራና ቁጥጥር**

**11. ስለመመሪያ ማክበር**

1) ይህን መመሪያ ለማክበር የቴሌኮሙኒኬሽን ኦፕሬተሮች የሚከተሉትን ማድረግ አለባቸው፡-

- ሀ) ከዚህ መመሪያ ጋር የሚጣጣሙ የልኬት ሥርዓቶችን መመስረት፤
  - ለ) የሁሉንም አገልግሎቶች የልኬት ውጤቶችንና የኔትወርክ ሽፋን ለባለሥልጣኑ ማቅረብ፤
  - ሐ) በዚህ መመሪያ ውስጥ ያሉትን ኢላማዎች በሙሉ ማሟላት፤
  - መ) በተፈለገ ጊዜ ሁሉ በባለሥልጣኑ የሚጠየቁ መረጃዎችን ማዘጋጀት እና ማቅረብ፤
  - ሠ) ደንበኞች ስለ አገልግሎታቸው በግንዛቤ ላይ የተመሰረተ ውሳኔ ላይ መድረስ እንዲችሉ መረጃ መስጠት፤ እና፤
  - ረ) ለተገልጋዮች በታሪፍና በአገልግሎት ጥራት ደረጃዎቹ መሰረት ለተመሳሳይ የአገልግሎት ጥራት እኩል ተደራሽነትን ማቅረብ፤ እንዲሁም በቦታው ላይ በመመርኮዝ አገልግሎት አሰጣጡ እና ቴክኖሎጂዎች (2ጂ፣ 3ጂ፣ 4ጂ፣ ...) ላይ ተጽዕኖ ሊያሳድር የሚችል ጉልህ የአገልግሎት መቋረጥ ሲገጥም ለተገልጋዮች ማሳወቅ፡፡
- 2) የአገልግሎት ጥራት መስፈርቶቹ በአግባቡ በስራ ላይ እየዋሉ መሆናቸውን ለመከታተል ሲባል ባለሥልጣኑ በዚህ መመሪያ አባሪ 1 ስር ባሉት የልኬት ዘዴዎች ይመራል፡፡

**12. የአገልግሎት ደረጃ ስምምነቶች**

- 1) የአገልግሎት ደረጃ ስምምነት ለሚጠይቁ ደንበኞች እና አገልግሎቶች ከመነሻ እስከ መድረሻ የአገልግሎት ጥራትን ለማረጋገጥ በቴሌኮሚኒኬሽን ኦፕሬተሮችና በደንበኛው መካከል በግልጽ የተቀመጠ የአገልግሎት ደረጃ ስምምነት መኖር አለበት፡፡
- 2) የአገልግሎት ደረጃ ስምምነቱ ሌሎችንም ጨምሮ የሚከተሉትን መያዝ አለበት፡-
  - ሀ) የአፈጻጸም ደረጃ፡- ለሁሉም ደንበኞች የሚሰጠውን አማካይ የአፈጻጸም ደረጃ ሳይሆን ለደንበኛው የሚሰጠውን አነስተኛ የአፈጻጸም ደረጃ፤
  - ለ) የማካካሻ ክፍያ፡- አነስተኛው የአፈጻጸም ደረጃ ካልተሳካ በድምሩ ቢያንስ ከችግሩ መጠን ጋር ተመጣጣኝ የሆነ ክፍያ ወይም በአገልግሎት ደረጃ ስምምነቱ ውስጥ በተደረሰበት ስምምነት፤ እና፤
  - ሐ) ማካካሻ የሚጠየቅበትን ዘዴ፡- ይህ ደንበኛው ጥያቄ ሳያቀርብ በራሱ ተፈጻሚ መሆን አለበት፡፡
  - መ) መፍትሔ ያላገኘ ችግር ወደሚቀጥለው ደረጃ ቀርቦ የሚታይበትን ጊዜ የሚወስን አሰራር፡፡

**13. ምርመራ**

ባለሥልጣኑ በማንኛውም ጊዜ የቴሌኮሚኒኬሽን ኦፕሬተሩን የአገልግሎት ጥራት ልኬት፣ ሪፖርት አደራረግና የአመዘጋገብ ሁኔታ መመርመር ይችላል፡፡



**14.ቁጥጥር**

ባለሥልጣኑ ወይም ማንኛውም በባለሥልጣኑ በጽሁፍ የተወከለ ሰው ይህንን መመሪያ በማክበር እየተሰራ መሆኑን ለማረጋገጥ በማንኛውም ጊዜ በሥራ ሰዓት ወደ ባለፈቃዱ የስራ ቦታ መግባት ይችላል።

**ክፍል 5**

**ስለአገልግሎት ደረጃ መቀነስ፣ የአገልግሎት መቋረጥ እና የአስቸኳይ ጊዜ ሁኔታዎች**

**15.የታቀደ የአገልግሎት መቋረጥ**

የቴሌኮሙኒኬሽን ኦፕሬተሮች፡-

- 1) በብሔራዊ፣ በክልል እና/ወይም በከተማ ደረጃ ስለታቀደው የአገልግሎት መቋረጥ ዜናውን በድረ-ገጻቸው ላይ፣ በማህበራዊ ሚዲያ ገጾች እና ሰፊ ሽፋን ባለው የኤሌክትሮኒክ ሚዲያ የህዝብ ማስታወቂያ በማውጣት አገልግሎቱ ከመቋረጡ ቢያንስ ከአርባ ስምንት (48) ሰዓታት በፊት ማሳወቅ፤
- 2) የታቀደው ዋና የአገልግሎት መቋረጥ ከ24 ሰዓታት በላይ ከቆየ መልዕክት በዚህ መልኩ እንዲደርሳቸው ለመረጡ ደንበኞች ማስታወቂያውን በአጭር መልዕክት (ኤስ.ኤም.ኤስ.) መላክ፤ እና፤
- 3) የታቀደው የአገልግሎት መቋረጥ ከመከሰቱ ቢያንስ ከ48 ሰዓታት በፊት ዋና የአገልግሎት መቋረጥን በተመለከተ ለባለሥልጣኑ መረጃ መስጠት፤

አለባቸው።

**16.ያልታቀደ የአገልግሎት ደረጃ መቀነስ እና የአገልግሎት መቋረጥ**

ያልታቀደ የአገልግሎት ደረጃ መቀነስ እና የአገልግሎት መቋረጥ ሲያጋጥም የቴሌኮሙኒኬሽን ኦፕሬተሮች፡-

- 1) መቋረጡ ከሁለት (2) ሰዓት በላይ እንደሚቆይ ካወቀ ወይም ለሁለት (2) ሰዓታት ተቋርጦ ከቆየ በኋላ ወዲያውኑ ለባለሥልጣኑ በኢሜይል ማሳወቅ አለበት።
- 2) በክልሎችና በከተሞች አካባቢዎች ከአራት (4) ሰዓታት በላይ ስለሚቆይ ዋና የአገልግሎት መቋረጥ ወይም የአገልግሎት ደረጃ መቀነስ ለደንበኞቹ በሚከተሉት የመገናኛ ዘዴዎች ማስታወቅ አለበት፡-
  - ሀ) በአጭር የጽሁፍ መልዕክት (ኤስ.ኤም.ኤስ)
  - ለ) በማህበራዊ ሚዲያ (ፌስቡክ፣ ትዊተርና ሌሎችም)፤ እና፤
  - ሐ) በኤሌትሮኒክ መገናኛ ሚዲያ።
- 3) የሚከተሉትን መረጃዎች ለደንበኞቹ ማሳወቅ አለበት።
  - ሀ) መስተጓጎሉ የደረሰበት አገልግሎት፤

- ለ) መስተንገሉ የቆየበት የጊዜ መጠን፤
- ሐ) መስተንገሉ የተፈጠረበት ምክንያት ወይም ምክንያቶች፤
- መ) መስተንገሉ የደረሰባቸው አካባቢዎች፤
- ሠ) በተገልጋዮች ላይ ሊደርስ የሚችል ተጽዕኖ ወይም ተጽዕኖዎች፤ እና፤
- ረ) አገልግሎቱ የሚስተካከልበት ግምታዊ ጊዜ።

4) ችግሩ በተፈታ በአምስት (5) የሥራ ቀናት ውስጥ ለአገልግሎት ደረጃ መቀነስ ወይም ለአገልግሎት መቋረጥ ምክንያት ስለሆኑት ችግሮችና ስለተወሰደው የማስተካከያ እርምጃ መደበኛ ሪፖርት ለባለሥልጣኑ ማቅረብ አለበት።

**17. የህዝብ የአስቸኳይ ጊዜ ሁኔታዎች**

- 1) የህዝብ የአስቸኳይ ጊዜ ሁኔታዎች በሚከሰቱበት ጊዜ የቴሌኮሚኒኬሽን አፕሬትሎች የአስቸኳይ ጊዜ ሁኔታዎችን ለመቋቋም ለሚደረጉ የድጋፍ እንቅስቃሴዎች ቅድሚያ በመስጠት የህዝብ የአስቸኳይ ጊዜ አገልግሎቶችን ለመንግስት መስጠት ይጠበቅበታል።
- 2) ባለሥልጣኑ ድንገተኛ ሁኔታ መኖሩን እንዳወቀ አስፈላጊ ሊሆኑ ስለሚችሉ የአስቸኳይ ጊዜ አገልግሎቶች ለቴሌኮሚኒኬሽን አፕሬትሎች ማሳወቅ አለበት።
- 3) የቴሌኮሚኒኬሽን አፕሬትሎች እንደዚህ ዓይነት የአስቸኳይ ጊዜ ሁኔታ ሲከሰት የሚከተላቸውን ሂደቶች እና ክፍያዎች ዕቅድ በየአመቱ ለባለሥልጣኑ ሊያሳውቅና ባለሥልጣኑም እንደዚህ ያለውን ዕቅድ እንዲያሻሽል በጠየቀውም ጊዜ ማሻሻል አለበት።
- 4) የአስቸኳይ ጊዜ ሁኔታው ወይም ቀውሱ ከሃገር ደህንነት ጋር በተያያዙ ጉዳዮች በሚሆንበት ጊዜ የቴሌኮሚኒኬሽን አፕሬትሎች በባለሥልጣኑ ከሚገለጹ አግባብነት ካለው ባለሥልጣን ጋር መተባበር እና ባለሥልጣኑ በሚሰጠው መመሪያ መሰረት የአስቸኳይ ጊዜ ሁኔታ እቅዱን በተቻለ መጠን መተግበር አለበት።

**ክፍል 6**  
**ለህግ ተገዢነትና አፈጻጸም**

**18. ለህግ ተገዢነት**

ባለሥልጣኑ በአዋጅና በዚህ መመሪያ መሠረት የቴሌኮሚኒኬሽን አፕሬትሎችን የህግ ተገዢነት ይከታተላል።

**19. የአገልግሎት ጥራት ጉድለቶችን የማስተካከያ መንገዶች**

- 1) የአገልግሎት ጥራት መስፈርቶች በሚንደሉበት ጊዜ፣ ባለሥልጣኑ ለቴሌኮሚኒኬሽን አፕሬትሎች ግሩን በሃያ (20) የሥራ ቀናት ውስጥ እንዲያስተካክል የጽሁፍ ማስጠንቀቂያ ይልካል ።

- 2) ጉድለቱ በሃያ (20) የሥራ ቀናት ውስጥ እንደማይስተካከል የባለሥልጣኑና የአገልግሎት ሰጪው ጥምር ቡድን በሚያረጋግጥበት ጊዜ የቴሌኮሙኒኬሽን አፕሬተሮችን ለማስተካከል የሚያስችል እቅድ ማቅረብ አለበት።
- 3) በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ (2) መሠረት የሚቀርበው ዕቅድ በባለሥልጣኑ መገምገምና መጽደቅ አለበት።
- 4) በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ (3) መሠረት የጸደቀውን ዕቅድ በመከተል የቴሌኮሙኒኬሽን አፕሬተሮች ችግሩን ማስተካከል ካልቻለ ባለሥልጣኑ በአገልግሎት ሰጪው ላይ ተገቢውን ቅጣት ተግባራዊ ያደርጋል።

**20. ስለማካካሻ**

- 1) ደንበኞች የአገልግሎት መቋረጥን ጨምሮ በአገልግሎት ሰጪው በሚደርሱ ማናቸውም የአገልግሎት ጥራት ማነስ ችግሮች ምክንያት ላላገኙት አገልግሎት ክፍያ ሊጠየቁ አይችሉም።
- 2) ተጽዕኖ የደረሰባቸው ደንበኞች ተጽዕኖው በአስገዳጅ ሁኔታ የደረሰ ካልሆነ በስተቀር ተጨማሪ የአየር ጊዜን ወይም የዳታ ጉርሻን ጨምሮ በእነዚህም ብቻ ያልተወሰኑ ተጨባጭ የአገልግሎት ጥቅሞች ማካካሻ ከቴሌኮሙኒኬሽን አፕሬተሮች ማግኘት አለባቸው።

**21. አፈጻጸም**

- 1) ባለሥልጣኑ በዚህ መመሪያ፣ በአዋጁ እና በሌሎች ባለሥልጣኑ በሚያወጣቸው የህግ ማዕቀፎች አግባብ የቴሌኮሙኒኬሽን አፕሬተሮች የዚህን መመሪያ ድንጋጌዎች ጥሷል ብሎ ሲወሰን በአዋጁ አንቀጽ 52 መሠረት የገንዘብ ቅጣትን ወይም ማካካሻን ጨምሮ መፍትሔዎችን ተግባራዊ ያደርጋል።
- 2) በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ (1) እና በዚህ መመሪያ በአንቀጽ (19) ንዑስ አንቀጽ (4) ሥር የተገለጸው እንደተጠበቀ ሆኖ ባለሥልጣኑ የሚወስዳቸው እርምጃዎች እና ቅጣቶች የሚኒስትሮች ምክር ቤት በአዋጁ አንቀጽ 52(6) መሠረት ፈቃድ ለማግኘት ወይም ለመሰረዝ የሚያበቁ ሁኔታዎች እና ሌሎች አስተዳደራዊ ቅጣት የሚያስከትሉ የህግ መተላለፍ አይነቶች እንዲሁም የቅጣት መጠን ለመወሰን በሚያወጣው ደንብ መመሪያ አለበት።

**ክፍል 7**  
**ልዩ ልዩ**

**22. የአሰራር ሥርዓቶች እና የአገልግሎት ጥራት ልኬት ዕቅድ**

ባለሥልጣኑ ከቴሌኮሙኒኬሽን አፕሬተሮች ጋር በመመካከር ከዚህ መመሪያ ተግባራዊነት በኋላ ለአገልግሎት ጥራት መመዘኛ ዕቅድ ዝርዝር አሰራሮችን እና የልኬት ዘዴዎችን ያዘጋጃል ።

**23. ማሻሻያ**

ባለሥልጣኑ በማንኛውም ጊዜ አስፈላጊ ሆኖ ሲያገኘው አስቀድሞ ለሁሉም ባለፈቃዶች በማስታወቅ፣ በአዋጁ ድንጋጌዎች መሠረት የባለድርሻ አካላትን የምክክር ሂደት በማካሄድ ይህንን መመሪያ ሊያሻሽለው ይችላል።

**24. መመሪያው ስለሚጸናበት ጊዜ**

ይህ መመሪያ ከሐምሌ 2 ቀን 2013 ዓ.ም ጀምሮ የፀና ይሆናል።

**አዲስ አበባ ሐምሌ 2 ቀን 2013 ዓ.ም**

**ኢንጂነር ባልቻ ሬባ  
ዋና ዳይሬክተር  
የኢትዮጵያ ኮሙኒኬሽን ባለሥልጣን**

# አባሪ 1

## ኢላማዎች እና ቁልፍ የአፈጻጸም አመለካኞች

### 1. የመደበኛ ስልክ የአገልግሎት ጥራት መስፈርቶች

እያንዳንዱ የመደበኛ ስልክ አገልግሎት ሰጪ የሚከተሉትን የመደበኛ ስልክ የአገልግሎት ጥራት ደረጃዎች ለእያንዳንዱ መስፈርት በተቀመጠው መመዘኛ እና በየአካባቢው በሚደረግ የትራፊክ ፍተሻ መሰረት ማሟላት እና በዕለታዊ ክፍተኛ የአጠቃቀም ሰዓት ሁኔታዎች ላይ በመመርኮዝ በሪፖርት ማቅረቢያ የጊዜ ገደብ ውስጥ ሪፖርት ማቅረብ አለበት።

ሰንጠረዥ 1: ለመደበኛ ስልክ አገልግሎት የተቀመጡ የአገልግሎት ጥራት መስፈርቶች (የቴክኒክ)

መስፈርት	የመለኪያ ዘዴ		ኢላማ	
	መግለጫ	ቀመር	ለከተማ	ለገጠር
ያልተሳኩ ጥሪዎች መጠን	በተወሰነ የጊዜ ገደብ ውስጥ ያልተሳኩ ጥሪዎች በአጠቃላይ ለተደረጉ የስልክ ጥሪዎች ተካፍሎ የሚገኝ መጠን	(ያልተሳኩ የጥሪ መ-ክራዎች ብዛት/አጠቃላይ የጥሪ መ-ክራዎች ብዛት) X100%	≤ 2%	≤ 5%
የኔትወርክ መገኘት	ኔትወርኩ በማንኛውም ጊዜ የሚሰራበት ወይም ምንም ብልሽትና መጥፋት የማይኖርበት ሁኔታ ማለት ነው። ኔትወርኩ በሥራ ላይ የሆነበትን አጠቃላይ ጊዜ የሚለካ ነው።	የኔትወርክ መገኘት= (አጠቃላይ የስራ ደቂቃዎች- አጠቃላይ አገልግሎት የጠፋበት ደቂቃዎች)/አጠቃላይ የስራ ደቂቃዎች) X100%	>95%	>90%
የጥሪ መመስረቻ ጊዜ	የጥሪ መመስረቻ ጊዜ ማለት አንድ ደዋይ ስልኩን ከደወለበት ቅጽበት አንስቶ ደዋዩ የጥሪ ድምጽ ወይም የማሳወቂያ መልዕክት እስከተቀበለበት ድረስ ያለው የጊዜ ልዩነት ነው።	ጥሪ የተደረገበት ወይም የተደወለበት ጊዜ - የጥሪ ድምጽ ወይም የማሳወቂያ መልዕክት የተሰማበት ጊዜ	≤ 5 ሰከንድ (ለሁሉም የአገር ውስጥ ጥሪዎች)	≤ 8 (ለሁሉም የአገር ውስጥ ጥሪዎች)

መስፈርት	የመለኪያ ዘዴ		ኢላማ	
	መግለጫ	ቀመር	ለከተማ	ለገጠር
የተቋረጡ ጥሪዎች መጠን	ተጠቃሚው ፈልጎ ሳይዘጋጅው በኔትወርኩ የተቋረጡ የተሳኩ የድምፅ ጥሪዎች መጠን ማለት ነው። የተቋረጡ ጥሪዎች መጠን በተጠቃሚው ምክንያት ያልተከሰተ የጥሪ መቋረጥ አጋጣሚ ነው።	የተቋረጡ ጥሪዎች መጠን = (ሳይፈለግ የተቋረጡ ጥሪዎች ብዛት/አጠቃላይ በስኬት የተደረጉ ጥሪዎች ብዛት) X100%	≤ 2%	≤ 4%

**2. የሞባይል ኔትወርክ እና የአጭር የጽሁፍ መልዕክት የአገልግሎት ጥራት መስፈርቶች**

እያንዳንዱ የሞባይል አገልግሎት ሰጪ የሚከተሉትን የሞባይል የአገልግሎት ጥራት ስታንዳርዶች ለእያንዳንዱ መስፈርት በተቀመጠው መመዘኛ እና በየአካባቢው በሚደረግ የትራፊክ ፍተሻ መሰረት ማሟላት እና በዕለታዊ ክፍተኛ የአጠቃቀም ሰዓት ሁኔታዎች ላይ በመመርኮዝ በሪፖርት ማቅረቢያ የጊዜ ገደብ ውስጥ ሪፖርት ማቅረብ አለበት።

**ሠንጠረዥ 2: የሞባይል የድምጽና የአጭር ጽሁፍ መልዕክት አገልግሎቶች የአገልግሎት ጥራት መስፈርቶች (2ጁ/ 3ጁ/ 4ጁ/ ኤል.ቲ.ኤ)**

መስፈርት	የመለኪያ ዘዴ		ኢላማ	
	መግለጫ	ቀመር	ለከተማ	ለገጠር
የጥሪ መመስረቻ ጊዜ	የጥሪ መመስረቻ ጊዜ ማለት አንድ ደዋይ ስልኩን ከደወለበት ቅጽበት አንስቶ ደዋዩ የጥሪ ድምጽ ወይም የማሳወቂያ መልዕክት እስከተቀበለበት ድረስ ያለው የጊዜ ልዩነት ነው።	ጥሪ የተደረገበት ወይም የተደወለበት ጊዜ - የጥሪ ድምጽ ወይም የማሳወቂያ መልዕክት የተሰማበት ጊዜ	< 8 ሰከንድ ለ95% ጥሪዎች	< 10 ሰከንድ ለ95% ጥሪዎች

መስፈርት	የመለኪያ ዘዴ		ኢላማ	
	መግለጫ	ቀመር	ለከተማ	ለገጠር
የተቋረጡ ጥሪዎች መጠን	ተጠቃሚው ፈልጎ ሳይዘጋቸው በኔትወርኩ የተቋረጡ የተሳኩ ጥሪዎች መጠን ማለት ነው። የተቋረጡ ጥሪዎች መጠን በተጠቃሚው ምክንያት ያልተከሰተ የጥሪ መቋረጥ አጋጣሚ ነው።	የተቋረጡ ጥሪዎች መጠን = (ከማኛውም ተጠቃሚ ተጽዕኖ ውጪ የተቋረጡ ጥሪዎች ብዛት/ለተፈለገው ተቀባይ የተገናኙ ጥሪዎች) X100%	≤ 2%	≤ 5%
የታገደ ጥሪ መጠን	የታገደ ጥሪ ማለት የጥሪውን ሙከራ የሚያስተናግድ ነጻ ቻነል ባለመኖሩ የተገደበ ጥሪ ማለት ነው።	የታገደ ጥሪ ጠን=(የታገዱ ጥሪዎች ብዛት/አጠቃላይ የተሞከሩ ጥሪዎች ብዛት) X100%	≤ 2%	≤ 5%
የጥሪ መመስረቻ ስኬት መጠን	ለተፈለገው ተቀባይ በስኬት የተገናኙ የጥሪ ሙከራዎች መቶኛ።	የጥሪ መመስረቻ ስኬት መጠን= በስኬት የተገናኙ አጠቃላይ ጥሪዎች ብዛት/አጠቃላይ የተሞከሩ ጥሪዎች ብዛት) X100%	≥ 98%	≥ 95%
የቅብብሎሽ ስኬት መጠን	የጥሪ ቅብብሎሽ ስኬት መጠን ማለት በአጠቃላይ ከተሞከሩ የጥሪ ቅብብሎሽ ውስጥ የተሳኩት የጥሪ ቅብብሎሽ መጠን ማለት ነው።  ቅብብሎሽ ማለት አንድ ተጠቃሚ እተጠቀመበት ካለው የሞባይል ጣቢያ ክልል ሲያልፍ የሞባይል ስልክ ጥሪው ከአንድ የሞባይል መቀበያና ማሰራጨ ጣቢያ ወደ	የቅብብሎሽ ስኬት መጠን= (አጠቃላይ የተሳኩ ቅብብሎሾች/አጠቃላይ የቅብብሎሽ ጥያቄዎች ብዛት) X100%	≥ 96%	≥ 94%

መስፈርት	የመለኪያ ዘዴ		ኢላማ	
	መግለጫ	ቀመር	ለከተማ	ለገጠር
	ሌላኛው የሚተላለፍበት ሂደት ነው።			
የሞባይል አገልግሎት ሽፋን ሲግናል መጠን	ከአንድ የማሰራጫ አንቴና በተወሰነ ርቀት ላይ የሚገኝ አንቴና የተቀበለው ማሰራጫው ያወጣው የኃይል መጠን	የሞባይል አገልግሎት ሽፋን ሲግናል መጠን= የሲግናል የመስክ ጥንካሬ መጠን ልኬት	≥-90dBm (ለ2ጂ ክቤት ውጭ፣ ለ95% የሽፋን አካባቢ.)	≥-100dBm (ለ2ጂ ክቤት ውጭ፣ ለ90% የሽፋን አካባቢ.)
			≥ -95dBm ለ3ጂ (ክቤት ውጭ፣ ለ95% የሽፋን አካባቢ.)	≥ -105dBm ለ3ጂ (ክቤት ውጭ፣ ለ90% የሽፋን አካባቢ.)
			≥ -100dBm ለ4ጂ (ክቤት ውጭ፣ ለ95% የሽፋን አካባቢ.)	≥ -110dBm ለ4ጂ (ክቤት ውጭ፣ ለ90% የሽፋን አካባቢ.)
የድምጽ ጥራት (አማካይ የአስተያየት ውጤት )	አማካይ የአስተያየት ውጤት ማለት የተጠቃሚውን የአጠቃቀም ልምምድና በድምጽ ጥራት ላይ ተጽዕኖ የሚያሳድሩ ሁኔታዎች የሚለኩበት አሃዛዊ መጠን ነው።	አማካይ የአስተያየት ውጤት የሚገለጸው ከ1-5 ባሉ ነጠላ አሃዞች ሲሆን 1 በጣም ዝቅተኛው ሲሆን 5 ደግሞ በጣም ምርጡ ዌም ከፍተኛው ነው።	≥ 3.0 ለ2ጂ ≥ 3.5 ለ3ጂ እና 4ጂ	≥ 3.5 ለ2ጂ፣ 3ጂ እና 4ጂ



መስፈርት	የመለኪያ ዘዴ		ኢላማ	
	መግለጫ	ቀመር	ለከተማ	ለገጠር
<b>አጭር የጽሁፍ መልዕክት (ኤስ.ኤም.ኤስ)</b>				
የአጭር የጽሁፍ መልዕክት ከመነሻ እስከ መጨረሻ መድረሻ ጊዜ	የአጭር የጽሁፍ መልዕክት ከመነሻ እስከ መጨረሻ መድረሻ ጊዜ ማለት አንድ አጭር የጽሁፍ መልዕክት ወደ ኔትወርኩ በመላክ እና ተመሳሳይ አጭር መልዕክት በሌላ ተጠቃሚ የመገልገያ መሣሪያ በመቀበል መካከል ያለ የጊዜ ልዩነት ነው።	የአጭር የጽሁፍ መልዕክት ከመነሻ እስከ መጨረሻ መድረሻ ጊዜ = የአጭር የጽሁፍ መልዕክት የደረሰበት ጊዜ - የአጭር የጽሁፍ መልዕክት የተላከበት ጊዜ	≥ 95% በ15 ሰከንዶች	≥ 95% በ30 ሰከንዶች
የአጭር የጽሁፍ መልዕክት የመድረሻ የስኬት መጠን	ወደታሰበው ተቀባይ የደረሱ የተላኩ መልዕክቶች በመቶኛ	የአጭር የጽሁፍ መልዕክት የመድረሻ የስኬት መጠን = (ለታሰበው ተቀባይ የደረሱ የአጭር የጽሁፍ መልዕክት ብዛት/ የተላኩ የአጭር የጽሁፍ መልዕክት ብዛት) X100	≥ 98%	≥ 95%
የአጭር የጽሁፍ መልዕክት አገልግሎት ተደራሽነት	የአጭር የጽሁፍ መልዕክት አገልግሎት ተደራሽነት ማለት አንድ ተጠቃሚ የኤስ.ኤም.ኤስ መልዕክት ለመላክ የኤስ.ኤም.ኤስ ማዕከሉን ሊያገኝ የሚችልበት አጋጣሚ ነው።	የአጭር የጽሁፍ መልዕክት አገልግሎት ተደራሽነት = (የአጭር የጽሁፍ መልዕክት ማእከሉን የማግኘት ስኬት / የአጭር የጽሁፍ መልዕክት ለመላክ የተደረጉ አጠቃላይ ሙከራዎች) X100%	≥ 98%	≥ 95%

**3. የሞባይልና የመደበኛ ብሮድባንድ ኢንተርኔት አገልግሎት የጥራት መስፈርቶች**

እያንዳንዱ የኢንተርኔት አገልግሎት ሰጪ የሚከተሉትን የኢንተርኔት የአገልግሎት ጥራት ደረጃዎች ለእያንዳንዱ መስፈርት በተቀመጠው መመዘኛ እና በየአካባቢው በሚደረግ የትራፊክ ፍተሻ መሰረት ማሟላት እና በዕለታዊ ከፍተኛ የአጠቃቀም ሰዓት ሁኔታዎች ላይ በመመርኮዝ በየወሩ ሪፖርት ማቅረብ አለበት።

**ሠንጠረዥ 3 : ለሞባይልና የመደበኛ ብሮድባንድ ኢንተርኔት አገልግሎቶች የተቀመጡ የአገልግሎት ጥራት መስፈርቶች**

መስፈርት	የመለኪያ ዘዴ		ኢላማ	
	መግለጫ	ቀመር	ለከተማ	ለገጠር
ክፍትወርክ ጋር መያያዝ አለመቻል መጠን [%]	ክፍትወርክ ጋር መያያዝ አለመቻል መጠን ማለት አንድ ተጠቃሚ ከፓኬት ማዞሪያ ኔትወርክ ጋር መያያዝ ያለመቻል መጠን ነው።	ክፍትወርክ ጋር መያያዝ አለመቻል መጠን [%] = (ያልተሳኩ ክፍትወርክ ጋር የመያያዝ ሙከራዎች/አጠቃላይ ክፍትወርክ ጋር የመያያዝ ሙከራዎች ብዛት) X100	≤ 2%	
ክፍትወርክ ጋር ለመያያዝ የመመስረቻ ጊዜ	ክፍትወርክ ጋር ለመያያዝ የመመስረቻ ጊዜ ማለት ከፓኬት ማዞሪያ ኔትወርክ ጋር ለማያያዝ የሚወስደው የጊዜ መጠን ማለት ነው።	ክፍትወርክ ጋር ለመያያዝ የመመስረቻ ጊዜ = መያያዙ የተጠናቀቀበት ጊዜ - ለመያያዝ አባሪ ለማድረግ የተጠየቀበት ጊዜ	≥98% የተሳኩ የመያያዝ ሙከራዎች በ 1 ሰከንድ ውስጥ መጠናቀቅ አለባቸው።	
የፓኬት ዳታ ፕሮቶኮል አውድ ማሰራት አለመቻል መጠን [%]	የፓኬት ዳታ ፕሮቶኮል አውድ ማሰራት አለመቻል መጠን የሚያመለክተው የፓኬት ዳታ ፕሮቶኮል አውድ መስራት አለመቻል አጋጣሚ ነው። ያልተሳኩ የፓኬት ዳታ ፕሮቶኮል አውድ ማሰራት ሙከራዎችና አጠቃላይ የፓኬት ዳታ ፕሮቶኮል አውድ ማሰራት ሙከራዎች መመጣጠን ነው።	የፓኬት ዳታ ፕሮቶኮል አውድ ማሰራት አለመቻል መጠን[%] = (ያልተሳኩ የፓኬት ዳታ ፕሮቶኮል አውድ ማሰራት ሙከራዎች/አጠቃላይ የፓኬት ዳታ ፕሮቶኮል አውድ ማሰራት ሙከራዎች) X100%	≤ 3%	

መስፈርት	የመለኪያ ዘዴ		ኢላማ	
	መግለጫ	ቀመር	ለከተማ	ለገጠር
የፓኬት ዳታ ፕሮቶኮል አውድ የመተግበሪያ ጊዜ	የፓኬት ዳታ ፕሮቶኮል አውድ የመተግበሪያ ጊዜ ማለት የፓኬት ዳታ ፕሮቶኮል አውድ እንዲሰራ ለማድረግ የሚወስደው ጊዜ ማለት ነው።	የፓኬት ዳታ ፕሮቶኮል አውድ የመተግበሪያ ጊዜ = የፓኬት ዳታ ፕሮቶኮል አውድ የመተግበሪያ ጥያቄ ተቀባይነት ያገኘበት ጊዜ - የፓኬት ዳታ ፕሮቶኮል አውድ የመተግበሪያ ጥያቄ የቀረበበት ጊዜ	≥98% የተሳኩ የመያያዝ ሙከራዎች  በ2 ሰከንዶች ውስጥ መጠናቀቅ አለባቸው።	
የፓኬት ዳታ ፕሮቶኮል አውድ መቋረጥ መጠን [%]	የፓኬት ዳታ ፕሮቶኮል አውድ መቋረጥ መጠን ማለት ተጠቃሚው እንዲቋረጥ ሳይፈልግ ተጠቃሚው ስራ ከፈታበት ጊዜ በኋላ ኔትወርኩ አውዱ እንዳይሰራ እንዲያደርግ በመፍቀድ የፓኬት ዳታ ፕሮቶኮል አውድ የማይሰራበት አጋጣሚ ነው።	የፓኬት ዳታ ፕሮቶኮል አውድ መቋረጥ መጠን [%] = (ተጠቃሚው ያልተፈጸመ የፓኬት ዳታ ፕሮቶኮል አውድ መጥፋት/ሁሉም በስኬት የቻሉ የፓኬት ዳታ ፕሮቶኮል አውዶች) X100%	≤ 1%	
የዶሜይን ስም ስርዓት አስተናጋጅ ስም የሚለይበት ጊዜ	የዶሜይን ስም ስርዓት አስተናጋጅ ስም የሚለይበት ጊዜ ማለት የአስተናጋጅ ስምን ወደ አስተናጋጅ አድራሻ መተርጎምን ለማከናወን የሚወስደው ጊዜ ማለት ነው።	የዶሜይን ስም ስርዓት አስተናጋጅ ስም የሚለይበት ጊዜ = ጥያቄው የተስተናገደበት መደበኛ ጊዜ - ጥያቄው የቀረበበት መደበኛ ጊዜ	90% ፍሙናዎች ከ1 ሰከንድ ባነሰ ጊዜ (<1 ሰከንድ)	
የዶሜይን ስም ስርዓት አስተናጋጅ ስም የሚለይበት ስኬት መጠን	የዶሜይን ስም ስርዓት አስተናጋጅ ስም የሚለይበት ስኬት መጠን ማለት የዶሜይን ስም ስርዓት የአስተናጋጅ ስም ወደ አስተናጋጅ አድራሻ የሚተረጎምበት የስኬት አጋጣሚ ነው።	የዶሜይን ስም ስርዓት አስተናጋጅ ስም የሚለይበት ስኬት መጠን = (የተሳኩ የዶሜይን ስም ስርዓት አስተናጋጅ ስም የመለየት ጥያቄዎች/አጠቃላይ የዶሜይን ስም ስርዓት አስተናጋጅ ስም	>99% ለትክክለኛ ዩ.አር.ኤል ጥያቄዎች	

መስፈርት	የመለኪያ ዘዴ		ኢላማ	
	መግለጫ	ቀመር	ለከተማ	ለገጠር
		የመለየት ጥያቄዎች)X100		
የኤች.ቲ.ቲ. ፒ መመስረቻ ጊዜ	የኤች.ቲ.ቲ.ፒ መመስረቻ ጊዜ ማለት የግንኙነት ጥሪ ከተጀመረበት ይዘቱ እስከተላከበት ወይም እስከደረሰበት ድረስ አገልግሎቱን በተሳካ ሁኔታ ለማግኘት የሚወስደው ጊዜ ማለት ነው።	የኤች.ቲ.ቲ.ፒ መጀመሪያ ጊዜ = (አገልግሎቱ በተሳካ ሁኔታ የተገኘበት ጊዜ - አገልግሎቱን ለማግኘት ሙከራ የተጀመረበት ጊዜ)	90% ከ15 ሰዓታት በታች (3ጁ እና 4ጁ)	85% ከ20 ሰዓታት በታች (3ጁ እና 4ጁ)
የኤች.ቲ.ቲ. ፒ ክፍለ ጊዜ የመቋረጥ መጠን	በስኬት ተጀምረው ያልተጠናቀቁ ክፍለ ጊዜዎች መጠን	የኤች.ቲ.ቲ.ፒ የመቋረጥ መጠን = (ያልተጠናቀቁ ክፍለ ጊዜዎች ብዛት/በተሳካ ሁኔታ የተጀመሩ ክፍለ ጊዜዎች ብዛት) X100	ከ10% በታች (2ጁ) ከ5% በታች (3ጁ እና 4ጁ)	ከ15% በታች (2ጁ) ከ10% በታች (3ጁ እና 4ጁ)
የኤች.ቲ.ቲ. ፒ አማካይ የዳታ ፍጥነት መጠን [በኪ.ቢ.ት/ሰ]	የኤች.ቲ.ቲ.ፒ አማካይ የዳታ ፍጥነት መጠን [በኪ.ቢ.ት/ሰ] ማለት የዳታ ግንኙነት በተሳካ ሁኔታ ከተመሰረተ በኋላ አገልግሎቱ ተገናኝቶ በቆየበት ጊዜ የተሰጠ የዳታ ፍጥነት መጠን ማለት ነው	የኤች.ቲ.ቲ.ፒ አማካይ የዳታ ፍጥነት መጠን = የተላለፈ የተጠቃሚ ዳታ [በኪ.ቢ.ት/ሰ]/ዳታ ማስተላለፍ የተጠናቀቀበት ጊዜ - ዳታ ማስተላለፍ የተጀመረበት ጊዜ	≥ 384 ኪ.ቢ.ት/ሰ (3ጁ) ≥2ጫ.ቢ.ት/ሰ (4ጁ)	≥ 128 ኪ.ቢ.ት/ሰ (3ጁ) ≥1ጫ.ቢ.ት/ሰ (4ጁ)
ኤፍ.ቲ.ፒ {ማውረድ  መጫን} መመስረቻ ጊዜ	ኤፍ.ቲ.ፒ {ማውረድ  መጫን} መመስረቻ ጊዜ ማለት የግንኙነት ጥሪ ከተጀመረበት ይዘቱ እስከተላከበት ወይም እስከደረሰበት ድረስ አገልግሎቱን በተሳካ ሁኔታ ለማግኘት የሚወስደው ጊዜ ማለት ነው።	ኤፍ.ቲ.ፒ {ማውረድ  መጫን} መመስረቻ ጊዜ [ዎች] = አገልግሎቱ በስኬት የተገኘበት ጊዜ - አገልግሎቱን ለማግኘት የተጀመረበት ጊዜ	ከ5 ሰዓታት በታች (ለ4ጁ)	ከ10 ሰዓታት በታች (ለ4ጁ)

መስፈርት	የመለኪያ ዘዴ		ኢላማ	
	መግለጫ	ቀመር	ለከተማ	ለገጠር
የኤፍ.ቲ.ፒ. መቋረጥ መጠን	በስኬት ተጀምረው ሳይጠናቀቁ የቀሩ ክፍለ ጊዜዎች መጠን	የኤፍ.ቲ.ፒ. መቋረጥ መጠን= (ያልተጠናቀቁ ክፍለ ጊዜዎች ብዛት/በስኬት የተጀመሩ ክፍለ ጊዜዎች ብዛት) X100%	ከ5% በታች (4ጂ.)	ከ10% በታች (4ጂ.)
የኤፍ.ቲ.ፒ {ማውረድ  መጫን} አማካይ የዳታ መጠን [በሜ.ቢ.ት/ሰ]	የኤፍ.ቲ.ፒ {ማውረድ  መጫን} አማካይ የዳታ መጠን [በሜ.ቢ.ት/ሰ] ማለት አገልግሎቱን ለማግኘት ግንኙነት ከተጀመረ ጀምሮ (ማለትም የዳታው ግንኙነት በተሳካ ሁኔታ ከተደረገ በኋላ) እስከመጨረሻው ባለው ጊዜ ውስጥ የሚወሰደው አማካይ የዳታ ማስተላለፍ መጠን ልኬት ነው።	የኤፍ.ቲ.ፒ {ማውረድ  መጫን} አማካይ የዳታ መጠን [በሜ.ቢ.ት/ሰ]=(የተላለፈው የተጠቃሚ ዳታ (በኪ.ቢ.ት.)/(ዳታ ማስተላለፍ የተጠናቀቀበት ጊዜ-ዳታ ማስተላለፍ የተጀመረበት ጊዜ)	ከ1 ሜ.ቢ.ት/ሰ በታች (ለ4ጂ.)	ከ512 ኪ.ቢ.ት/ሰ በታች (ለ4ጂ.)
<b>መደበኛ የብሮድባንድ ኢንተርኔት አገልግሎት</b>				
የዳታ ማስተላለፍ ፍጥነት	ዳታ ከተጠቃሚው ወደ ኔትወርኩ እና ከኔትወርኩ ወደ ተጠቃሚው የሚጓዝበት ፍጥነት ነው።	የዳታ ማስተላለፍ ፍጥነት= የሙከራ ፋይል መጠን/የተሟላና ስህተት የሌለው ማስተላለፍ ለማድረግ የወሰደው ጊዜ	በከፍተኛ አጠቃቀም ሰዓት አገልግሎቱ ፍጥነት 80% በላይ	
የመዳረሻ ኔትወርክ አጠቃቀም	የመዳረሻ ኔትወርክ አጠቃቀም ማለት መዳረሻ ኖድ እና በማስተናገጃው ኖድ መካከል ያለው አጠቃላይ ትራፊክ የሚለካበት መስፈርት ነው።	የመዳረሻ ኔትወርክ አጠቃቀም= (በመዳረሻ ኖድ መካከል ያለ አጠቃላይ ትራፊክ/በኖዱ ላይ ያለ የትራፊክ ድምር) X100%	የአፕሊኬሽን አጠቃቀም ለአፕሊኬሽን ከተሰጠው ባንድዊድዝ ከ75% በላይ መሆን የለበትም።	

መስፈርት	የመለኪያ ዘዴ		ኢላማ	
	መግለጫ	ቀመር	ለከተማ	ለገጠር
የዳታ ስርጭት ጊዜ	አንድ የዳታ ፓኬት ከላኪው ጫፍ ከተሰራጨ በኋላ ወደ ተቀባዩ ጫፍ ለመድረስ የሚወሰድው የጊዜ መጠን በሚሊሰኮንድ።	የዳታ ስርጭት ጊዜ = ጥቅሉ የደረሰበት ጊዜ- ጥቅሉ የተላከበት ጊዜ	ለአገር ውስጥ ሰርቨር እና ለ xDSL ቴክኖሎጂ ከ80 ሚሊሰኮንድ በታች	ለአገር ውስጥ ሰርቨር እና ለ xDSL ቴክኖሎጂ ከ50 ሚሊሰኮንድ በታች
			ለአገር ውስጥ ሰርቨር እና ለ FTTH ቴክኖሎጂ ከ25 ሚሊሰኮንድ በታች	ለአገር ውስጥ ሰርቨር እና ለ FTTH ቴክኖሎጂ ከ50 ሚሊሰኮንድ በታች
የፓኬት መጥፋት	የፓኬት መጥፋት ማለት ከምንጫቸው ተልከው መዳረሻቸው ሳይደርሱ የቀሩ የዳታ ፓኬቶች የመቶኛ ልኬት ማለት ነው።	የፓኬት መጥፋት=(አጠቃላይ የጠፉ ፓኬቶች ብዛት/አጠቃላይ የተላኩ ፓኬቶች ብዛት) X100%	ለ95% የFTTH ኔትወርኮች መከራ ከ0.5% በታች	
			ለ95% የxDSL ኔትወርኮች መከራ ከ<2% በታች	

**4. ድምጽን ያካተተ የኤል.ቲ.ኢ አገልግሎት የአገልግሎት ጥራት አመላካቾች**

እያንዳንዱ ድምጽን ያካተተ የኤል.ቲ.ኢ አገልግሎት ሰጪ የሚከተሉትን ድምጽን ያካተተ የኤል.ቲ.ኢ አገልግሎት ጥራት ደረጃዎች ለእያንዳንዱ መስፈርት በተቀመጠው መመዘኛ እና በየአካባቢው በሚደረግ የፍተሻ ጥሪ መሰረት ማሟላት እና በዕለታዊ ከፍተኛ የአጠቃቀም ሰዓት ሁኔታዎች ላይ በመመርኮዝ በሪፖርት ማቅረቢያ የጊዜ ገደብ ውስጥ ሪፖርት ማቅረብ አለበት።

**ሠንጠረዥ 4: ድምጽን ያካተተ የኤል.ቲ.ኢ አገልግሎት የአገልግሎ ጥራት መስፈርቶች**

መሥፈርት	የመለኪያ ዘዴ		ኢላማ
	መግለጫ	ቀመር	
የአይ.ኤም.ኤስ. ምዝገባ የስኬት መጠን	በኤል.ቲ.ኢ. ኔትወርክ ላይ በስኬት የተከናወነ ግንኙነት ክፍለ ጊዜ እና የተሞከሩ የግንኙነት ክፍለ ጊዜ የንጽጽር መጠን ማለት ነው። የቀረበውን አገልግሎት የተደራሽነት አፈጻጸምን ለመገምገም ጥቅም ላይ ይውላል።	የአይ.ኤም.ኤስ. ምዝገባ የስኬት መጠን = (የተሳኩ የምዝገባ ሙከራዎች ብዛት/አጠቃላይ የምዝገባ ሙከራዎች ብዛት) X100	≥ 90% ለከተማ እና ≥ 90% ለገጠር
የአገልግሎት መገኘት	ወደ ወይም ከድምጽን ያካተተ የኤል.ቲ.ኢ ደንበኛ ጥሪን የማድረግ አቅም አኳያ ከጫፍ እስከ ጫፍ የአገልግሎት መገኘት።	የአገልግሎት መገኘት = $\frac{[(\text{አጠቃላይ አገልግሎት የሰራበት ደቂቃዎች} - \text{አጠቃላይ አገልግሎቱ ያልሰራበት ደቂቃዎች}) / [(\text{አጠቃላይ አገልግሎት የሰራበት ደቂቃዎች})$	≥ 90% ለከተማ እና ≥ 90% ለገጠር
የድህረ ጥሪ መዘገብ	ደዋዩ መደወሉን ካቆመበት ጊዜ (በሰከንዶች) ጀምሮ ከተቀባዩ ወገን አግባብነት ያለው የጥሪ ድምጽ ወይም የተቀዳ የድምጽ መልዕክት እስከመጣበት ድረስ ያለው የጊዜ ልዩነት።	የድህረ ጥሪ መዘገብ (ፒ.ዲ.ዲ.)= የጥሪ ድምጽ የተሰማበት ጊዜጥሪ የተደረገበት ጊዜ	ከኤል.ቲ.ኢ ወደ ኤል.ቲ.ኢ ≤ 4 ሰከንዶች
			ከኤል.ቲ.ኢ ወደ ነባሩ ኔት-ወርክ ከ6 ሰከንዶች ያልበለጠ
ወደ ነባሩ መስመር የመመለስ ስኬት መጠን [%]	ወደ ነባሩ መስመር የመመለስ ስኬት መጠን የሚያመለክተው ወደ ነባር መስመር የመመለስ አሰራር የሞባይል ስልክ በትክክለኛ የጥሪ መመስረቻ ሲገናል መቀጠል በሚችልበት ሁኔታ በስኬት መጠናቀቅ አለመጠናቀቁን ነው።	ከ4ጂ/ኤል.ቲ.ኢ. ኔትወርክ በስኬት ተደርገው ወደ 2ጂ/3ጂ ኔትወርክ በስኬት የዞሩ ጥሪዎች ብዛት ለጠቅላላው የጥሪ ሙከራዎች በመቶኛ ሲገለጽ።	98% እና ከዚያ በላይ በ6 ሰከንዶች ወደ መስመር የመመለስ ጊዜ

መሥራርት	የመለኪያ ዘዴ		ኢላማ
	መግለጫ	ቀመር	
የጥሪ መቋረጥ መጠን	ተጠቃሚው ፈልጎ ሳይዘጋቸው በኔት-ወርክ የተቋረጠ የተሳኩ የድምፅ ጥሪዎች መጠን ማለት ነው። የተቋረጠ ጥሪዎች መጠን በተጠቃሚው ምክንያት ያልተከሰተ የጥሪ መቋረጥ አጋጣሚ ነው።	የተቋረጠ ጥሪዎች መጠን= (ሳይፈለግ የተቋረጠ ጥሪዎች ብዛት/አጠቃላይ በስኬት የተደረጉ ጥሪዎች ብዛት) X100%	≤ 2%
የኔት-ወርክ ቅልጥፍና መጠን	የኔት-ወርክ ቅልጥፍና መጠን ማለት የኔት-ወርክ በርቀት ላለው የመገልገያ መሣሪያ ጥሪዎችን የማድረስ ብቃት ማለት ነው። መስመሩ የተያዘባቸውን አጋጣሚዎች ብዛትና በመልስ መልዕክት ወይም በተጠቃሚ በመያዝ ወይም የጥሪ አለመነሳት ምክንያት በተፈጠረ አጠቃላይ የመያዝ ብዛቶች መካከል ያለውን ግንኙነት ያሳያል።	የኔት-ወርክ ቅልጥፍና መጠን=(በመልስ መልዕክት ወይም በተጠቃሚ በመያዝ ወይም የጥሪ አለመነሳት ምክንያት የተፈጠረ የመያዝ ብዛት/አጠቃላይ የመያዝ ሙከራዎች ብዛት) X100%	≥ 95%
የድምጽን ያካተተ ኤል.ቲ.ኤ.ክፍለ ጊዜ መመስረት ያለመሳካት መጠን[%]	የድምጽን ያካተተ ኤል.ቲ.ኤ. ገልገያ ክፍለ ጊዜውን መመስረት የማይችልባቸው አጋጣሚዎች።	የድምጽን ያካተተ ኤል.ቲ.ኤ. ክፍለ ጊዜ መመስረት ያለመሳካት መጠን=(ያልተሳኩ የድምጽን ያካተተ ኤል.ቲ.ኤ. ክፍለ ጊዜ መመስረት ሙከራዎች/አጠቃላይ የድምጽን ያካተተ ኤል.ቲ.ኤ. ክፍለ ጊዜ መመስረት ሙከራዎች) X100%	≤ 2%
ወደ 4ጂ (ኤል.ቲ.ኤ. ኔት-ወርኮች) ለመመለስ የሚፈጀው ጊዜ	ወደ 4ጂ/ኤል.ቲ.ኤ. ኔት-ወርኮች ለመመለስ የሚፈጀው ጊዜ የ4ጂ/ኤል.ቲ.ኤ. ጥሪ ካበቃ በኋላ ወደ ነባሩ(2ጂ/3ጂ ኔት-ወርክ) ለመመለስ የሚወስድበት አማካይ ጊዜ	ወደ 4ጂ (ኤል.ቲ.ኤ. ኔት-ወርኮች) ለመመለስ የሚፈጀው ጊዜ= በኤል.ቲ.ኤ. ውስጥ የመጀመሪያው ሥርዓት መረጃ የደረሰበት ጊዜ - ጥሪው የተቋረጠበት(የተላቀቀበት) ጊዜ	እየሰራ ካለበት ሁኔታ ላይ ለመመለስ ≤5 ሰከንዶች እየሰራ ካልነበረበት



መሥፈርት	የመለኪያ ዘዴ		ኢላማ
	መግለጫ	ቀመር	
	(በሰከንዶች) ነው።		ሁኔታ ላይ ለመመለስ ≤10 ሰከንዶች

**5. በኔትወርኮች እርስ በርስ ግንኙነት የተቀመጡ የአገልግሎት ጥራት መስፈርቶች**

እያንዳንዱ የአገልግሎት ሰጪ ለማንኛውም በኔትወርኮች መካከል እርስ በርስ ለተገናኙ አገልግሎቶች የሚከተሉትን የአገልግሎት ጥራት ደረጃዎች ለእያንዳንዱ መስፈርት በተቀመጠው መመዘኛ በማንኛውም እርስ በርስ በተያያዘ ማስተላለፊያ እውነተኛ የጥሪ ልኬት ማሟላትና በዕለታዊ ከፍተኛ የአጠቃቀም ሰዓት ሁኔታዎች ላይ በመመርኮዝ በሪፖርት ማቅረቢያ የጊዜ ገደብ ውስጥ ሪፖርት ማቅረብ አለበት።

**ሠንጠረዥ 5: ለኢንተርኮኔክሽን የተቀመጡ የአገልግሎት ጥራት መስፈርቶች**

መሥፈርት	የመለኪያ ዘዴ		ኢላማ
	መግለጫ	ቀመር	
የኢንተርኮኔክሽን መስመር አጠቃቀም	ትራፊክ የተሸከመ የኢንተርኮኔክሽን መስመሮች አጠቃቀም በመቶኛ	የኢንተርኮኔክሽን መስመር አጠቃቀም = (በጥቅም ላይ የዋለ አጠቃላይ አቅም/ለአገልግሎቱ የቀረበው አቅም) X100%	≤ 70%
የኢንተርኮኔክሽን መስመር ጥገና አማካይ ጊዜ	የኢንተርኮኔክሽን መስመር ብልሽት ሪፖርት ከተደረገበት ጊዜ አንስቶ መስመሩ ተጠግኖ ወደ ስራ የገባበት ጊዜ።	የኢንተርኮኔክሽን መስመር ጥገና አማካይ ጊዜ = አገልግሎት የተመለሰበት ጊዜ - ብልሽት ሪፖርት የተደረገበት ጊዜ	≤ 1 ሰዓት
የኢንተርኮኔክሽን ቦታ መጨናነቅ	የኢንተርኮኔክሽን ቦታ ላይ ነጻ መስመሮች ባለመኖራቸው ምክንያት (በሁለት አፕራተሮች/አገልግሎት	የኢንተርኮኔክሽን ቦታ መጨናነቅ = በኢንተርኮኔክሽን ቦታ ነጻ መስመሮች ባለመኖራቸው ምክንያት የተቋረጡ የጥሪ	< 0.5%

መሥሪርት	የመለኪያ ዘዴ		ኢላማ
	መግለጫ	ቀመር	
	ሰጪዎች መካከል) የተቋረጡ ጥሪዎች የኢንተርኮኔክሽንን ቦታ ለመያዝ ጥያቄ ከሚያቀርቡ አጠቃላይ ጥሪዎች ብዛት አንጻር ያለው መጠን።	ጥያቄዎች/የኢንተርኮኔክሽንን ቦታ ለመያዝ ጥያቄ የሚያቀርቡ አጠቃላይ ጥሪዎች ብዛት) x100%	
አዲስ የኢንተርኮኔክሽንን ቦታ ወደ ስራ ለማስገባት የሚፈጀው የጊዜ ማዕቀፍ	አዲስ የኢንተርኮኔክሽንን ቦታ ወደ ስራ ለማስገባት የሚፈጀው የጊዜ ማዕቀፍ ማለት የኢንተርኮኔክሽንን አቅምን ወይም አቅርቦት የመስጠት ሂደት ለማጠናቀቅ ጥያቄው ተቀባይነት ካገኘበት ጊዜ በኋላ ያለው የተፈቀደ የጊዜ ማዕቀፍ ነው።	የኢንተርኮኔክሽንን አገልግሎት ጥያቄ ተቀባይነት ካገኘበት ወይም ማረጋገጫ ከተሰጠበት ዕለት አንስቶ የሚቆጠር	≤ 90 ቀናት
የኢንተርኮኔክሽንን አቅም ማሻሻያ የጊዜ ማዕቀፍ	በኔት-ወርኮች መካከል ኢንተርኮኔክሽን ያለ ከሆነ የኢንተርኮኔክሽን ግንኙነቶችን ለማስፋፋት የተሰጠው ጊዜ ማለት ነው።	የኢንተርኮኔክሽንን . አቅም ማሻሻል ጥያቄ ከተረጋገጠበት ወይም ጥያቄው ተቀባይነት ካገኘበት ጊዜ አንስቶ የሚቆጠር።	≤ 60 ቀናት
የሁለት-ዮሽ መያዝ መጠን	በሁለት አቅጣጫ የመስራት ሁኔታ ሲኖር ሁለት ማዘሪያዎች አንድን መስመር በአንድ ጊዜ ለመያዝ የሚሞክሩበት አጋጣሚ ነው።	የሁለት-ዮሽ መያዝ ከመያዝ ብዛት የመያዝ አቅም አንጻር በመቶኛ።	≤ 40%
የሲግናሊንግ ሊንክ አጠቃቀም	የሲግናሊንግ ሊንክ አጠቃቀም ማለት በአንድ ሊንክ ላይ ያለው አማካይ ትራፊክ ከአጠቃላይ የሊንክ አቅም	በኢንተርኮኔክሽንን ቦታዎች መካከል የሚኖረውን የሲግናል መጨናነቅ ለማስወገድ ከተሰጡ አጠቃላይ የሲግናሊንግ	≤ 40%

መሥፈርት	የመለኪያ ዘዴ		ኢላማ
	መግለጫ	ቀመር	
	ጋር በመቶኛ ሲገለጽ ነው።	ሊንክ ብዛት አኳያ ጥቅም ላይ የዋለ የሲግናሊንግ ሊንክ በመቶኛ ሲገለጽ።	
የጥሪ ጊዜን መለኪያና በሲ.ዲ. አር. (የጥሪ ዝርዝር መረጃ) መያዝ	የጥሪ ዝርዝር መረጃውን ለማነጻጸር/ጥሪን ለመለየትና አለመግባባቶች ካሉ በቶሎ ለመፍታት ይረዳ ዘንድ ሁሉም ኢንተርኮኔክሽን ቦታዎች አንድ ዓይነት የጊዜ ማህተም ሊኖራቸው ይገባል።	.በተለያዩ አገልግሎት ሰጪዎች መካከል ሊኖር የሚችልን የክፍያ መጠየቂያ አለመግባባቶችን ለማስቀረት ሲባል በሲ.ዲ.አሩ ላይ ያለው የጥሪ ጊዜ መለኪያ በሰከንዶች ወይም በሚሊሰከንዶች መሆን አለበት።	ሰከንዶች ወይም ሚሊሰከንዶች

**6. ለመሠረተ ልማት አቅርቦት የተቀመጡ የአገልግሎት ጥራት መስፈርቶች**

አንድ የመሰረተ ልማት አገልግሎት እንዲስጥ ፈቃድ የተሰጠው አገልግሎት ሰጪ ከዚህ በታች የተዘረዘሩትን የአገልግሎት ጥራት ደረጃዎች ማሟላት አለበት።

**ሠንጠረዥ 6 : የመሰረተ ልማት የአገልግሎት ጥራት መስፈርቶች**

መስፈርት	ቀመር	ኢላማ	
		ለከተማ	ለገጠር
የሚሸፍነው ቦታ የሲግናል መጠን	ከአንድ የማሰራጨ አንቴና በተወሰነ ርቀት ላይ የሚገኝ አንቴና የተቀበለው ማሰራጨው ያወጣው የኃይል መጠን።	≥-90dBm (ለ2ጂ. ከቤት ውጭ፣ ለ95% የሽፋን አካባቢ.)	≥-100dBm (ለ2ጂ. ከቤት ውጭ፣ ለ90% የሽፋን አካባቢ.)
		≥ -95dBm ለ3ጂ. (ከቤት ውጭ፣ ለ95% የሽፋን አካባቢ.)	≥ -105dBm ለ3ጂ. (ከቤት ውጭ፣ ለ90% የሽፋን አካባቢ.)
		≥ -100dBm ለ4ጂ. (ከቤት ውጭ፣ ለ95% የሽፋን አካባቢ.)	≥ -110dBm ለ4ጂ. (ከቤት ውጭ፣ ለ90% የሽፋን አካባቢ.)

		አካባቢ.)	አካባቢ.)
አገልግሎትን ለማስቀጠል የሚፈጀው ጊዜ	አገልግሎቱ የተቀጠለበት ጊዜ - ብልሽቱ ሪፖርት የተደረገበት ጊዜ	85% በ24 ሰዓት እና 99% በ 72 ሰዓት ለሬዲዮ ቢቲኤስ (2G, 3G, 4G) 95% በ 12 ሰዓት ለቢኤስሲ/አርኤንሲ (2G, 3G) 95% በ 6 ሰዓት ለመለወጥ ወይም ለመቀየር (2G, 3G, 4G) 95% በ 24 ሰዓት ለአካባቢያዊ ትራንስሚሽን (2G, 3G, 4G)	

**7. ለሁሉም አገልግሎቶች ቴክኒካዊ ያልሆነ የአገልግሎት ጥራት መስፈርቶች**

እያንዳንዱ አገልግሎት ሰጪ የሚከተሉትን ቴክኒካዊ ያልሆኑ የአገልግሎት ጥራት ደረጃዎችን ለሁሉም አገልግሎቶች ለእያንዳንዱ መስፈርት በተቀመጠው መመዘኛና በየአካባቢው በሚደረግ የጥራት ፍተሻ መሰረት ማሟላት እና በዕለታዊ ከፍተኛ የአጠቃቀም ሰዓት ሁኔታዎች ላይ በመመርኮዝ በሪፖርት ማቅረቢያ የጊዜ ገደብ ውስጥ ሪፖርት ማቅረብ አለበት።

**ሠንጠረዥ 7: ለሁሉም አገልግሎቶች ቴክኒካዊ ያልሆኑ የአገልግሎት ጥራት መስፈርቶች**

መስፈርት	የመለኪያ ዘዴ		ኢላማ	
	ግለጫ	ቀመር	ለከተማ	ለገጠር
የአገልግሎት መገኘት	የአገልግሎት መገኘት ማለት በተወሰነ የጊዜ ገደብ ውስጥ አገልግሎቱ እየሰራ የሚቆይበት ጊዜ በመቶኛ ሲገለጽ ነው	(በሪፖርት ማቅረቢው ወቅት አጠቃላይ የሰራበት ሰዓት - (በሪፖርት ማቅረቢው ወቅት አጠቃላይ ያልሰራበት ሰዓት)/(በሪፖርት ማቅረቢው ወቅት አጠቃላይ የሰራበት ሰዓት) x100%	>95%	>90%
የመጀመሪያ (አዲስ) አገልግሎት ማቅረቢያ ጊዜ	ትክክለኛ የአገልግሎት ጥቂት በቀጥተኛው የአገልግሎት አቅራቢ እጅ ከገባባት ቅጽበት ጀምሮ የሚሰራ አገልግሎት መስጠት እስከተጀመረባት ቅጽበት ድረስ ያለው የጊዜ ልዩነት ማለት ነው።	አገልግሎት መስጠት የጀመረበት ጊዜ- ለአገልግሎቱ ክፍያ የተፈጸመበት ጊዜ	ከ5 የሥራ ቀናት በታች	

መስፈርት	የመለኪያ ዘዴ		ኢላማ	
	ግለጫ	ቀመር	ለከተማ	ለገጠር
የብልሽት ጥገና ጊዜ	አንድ ደንበኛ በግልጽ ለሚታወቅ የአገልግሎት ሰጪው ተወካይ ስለብልሽቱ ካሳወቀበት ቅጽበት ጀምሮ የአገልግሎቱ አካል ወይም አገልግሎቱ ወደ መደበኛ ሥራው እስከተመለሰበት ቅጽበት ድረስ ያለው የጊዜ መጠን።	ትክክለኛ የብልሽት ሪፖርት ከተቀበሉ በኋላ አንድን አገልግሎት ወደ መደበኛው አሰራሩ ለመመለስ የፈጀው ጊዜ	ለመደበኛ አገልግሎቶች $\geq 90\%$ በአምስት (5) የስራ ቀናት ለሞባይል $\geq 90\%$ በሁለት (2) የስራ ቀናት	ለመደበኛ አገልግሎቶች $\geq 80\%$ በአምስት (5) የስራ ቀናት ለሞባይል $\geq 85\%$ በሶስት (3) የስራ ቀናት
የብልሽት ሪፖርት የማቅረብ መጠን	አገልግሎት ሰጪው በተቀመጠው ሪፖርት የማድረጊያ ጊዜ ውስጥ ካሉት ደንበኞች የተቀበላቸው ትክክለኛ የብልሽት ሪፖርት ብዛት።	በተቀመጠው ሪፖርት የማድረጊያ ጊዜ ውስጥ በአገልግሎት ማግኛ መስመር ላይ ሪፖርት የተደረጉ የትክክለኛ ብልሽቶች ብዛት	$<0.002\%$ በተቀመጠው ሪፖርት የማድረጊያ ጊዜ ውስጥ ካሉ ደንበኞች	
የጥሪ ማዕከል አስተናጋጅ ምላሽ	የጥሪ ማዕከል አስተናጋጅን ለማግኘት ከተመረጠ በኋላ ደንበኛው የሚጠብቅበት ጊዜ	በጥሪ ማዕከል አስተናጋጅ ጥሪው ከተነሳበት ጊዜ - የጥሪ ማዕከል አስተናጋጅ ለማግኘት ጥያቄ የቀረበበት ጊዜ	$\geq 80\%$ ከ30 ሰከንዶች በታች	$\geq 80\%$ ከ30 ሰከንዶች በታች
አሳታፊ የድምጽ ምላሽ (አይ.ቪ.አር.)	አንድ ደንበኛ ምርጫውን ከማሳወቁ በፊት አይ.ቪ.አር. የሚሰጠው የአማራጮች መረጃ የሚፈጀው ጊዜ	አይ.ቪ.አር. ደንበኛውን ከወኪሉ ጋር ያገናኝበት ጊዜ-አይ.ቪ.አር. የጀመረበት ጊዜ	ከ 60 ሰከንዶች በታች (ለወኪል)  ከ 30 ሰከንዶች በታች (ለመጀመሪያ ምርጫ)	ከ 60 ሰከንዶች በታች (ለወኪል)  ከ 30 ሰከንዶች በታች (ለመጀመሪያ ምርጫ)

መስፈርት	የመለኪያ ዘዴ		ኢላማ	
	ግለጫ	ቀመር	ለከተማ	ለገጠር
ቅሬታን የመፍቻ ጊዜ	ቅሬታን የመፍቻ ጊዜ ማለት አንድ አገልግሎት ሰጪ አንድን ቅሬታ ለመፍታት የሚወስደው ጊዜ ማለት ነው።	(የተፈቱ ትክክለኛ ቅሬታዎች ብዛት/ገቢ የተደረጉ አጠቃላይ የቅሬታዎች ብዛት) X100	99% ቅሬታዎች በአንድ ሳምንት ጊዜ ውስጥ መፈታት አለባቸው	99% ቅሬታዎች በአንድ ሳምንት ጊዜ ውስጥ መፈታት አለባቸው
የአገልግሎት መስጫ ቦታ ቆይታ	ጥያቄዎች ወይም ቅሬታዎች ከመቅረባቸው በፊት ደንበኛው በአገልግሎት መስጫ ቦታ ላይ በመሰለፍ የሚያጠፋው ጊዜ	የደንበኞች አገልግሎት ድጋፍ የተገኘበት ጊዜ - ለመሰለፍ ቁጥር የተወሰደበት ጊዜ	>95% ከ 15 ደቂቃ በታች	
የክፍያ መጠየቂያ (ቢል) ትክክለኛነት	የክፍያ መጠየቂያ ትክክለኛነት ማለት ጥሪው የወሰደው ተመሳሳይ ቆይታ በሰከንድ ለክፍያውም መወሰድ አለበት።	አገልግሎቱ ጥቅም ላይ የዋለበት ጊዜ - ለአገልግሎቱ ክፍያ የተጠየቀበት ጊዜ) X100%	ከ0.1% በላይ መሆን የለበትም	ከ0.1% በላይ መሆን የለበትም
የክፍያ ቅሬታ መጠን	በተሰጡ የክፍያ መጠየቂያዎች ትክክለኛነት ላይ ደንበኛው የሚያነሳው የቅሬታ መጠን	በሪፖርት ማቅረቢያው ወቅት መጨረሻ ላይ አጠቃላይ በክፍ መጠየቂያዎች ላይ የቀረቡ ቅሬታዎች ብዛት/በሪፖርት ማቅረቢያው ወቅት መጨረሻ ላይ ያሉ ተጠቃሚ ደንበኞች ብዛት) X100%	≤1%	≤1%

**8. የደንበኛ እርካታ ባህሪያትን ለመለካት የተቀመጡ የአገልግሎት ጥራት መስፈርቶች**

አንድ አገልግሎት ሰጪ ባለሥልጣን በራሱ ሠራተኞች ወይም በባለሥልጣኑ በተወከለ ማንኛውም አካል በየጊዜው በሚያደርገው የደንበኞች እርካታ ዳሰሳ የሚከተሉትን የአገልግሎት ጥራት መነሻ መስፈርቶች የማሟላት ግዴታ አለበት።

**ሠንተረጃ 8: የደንበኛ እርካታ ባህሪያትን ለመለካት የተቀመጡ የአገልግሎት ጥራት መስፈርቶች**

መስፈርት	ኪላማ
በአገልግሎት መገኘት የረከ ደንበኞች በ%	>85%
በአገልግሎት ተደራሽነት የረከ ደንበኞች በ%	>85%
በአገልግሎት ሳይቆራረጥ መቅረብ የረከ ደንበኞች በ%	>85%
በክፍያ መጠየቂያ አፈጻጸም የረከ ደንበኞች በ%	>85%
በደንበኞች የድጋፍ አገልግሎት የረከ ደንበኞች በ%	>85%

## አባሪ 2

### የምህጻራ ቃላት ዝርዝር

#### ሠንጠረዥ 9 : የምህጻራ ቃላት ዝርዝር

2G	2 <sup>nd</sup> Generation
3G	3 <sup>RD</sup> Generation
4G	4 <sup>TH</sup> Generation
CDR	Call Detail Record
CSCF	Call Session Control Function
CSFB	Circuit Switch Fall Back
CSR	Call Setup Rate
CSSR	Call Setup Success Rate
DNS	Domain Name Server
DSL	Digital Subscriber Line
ERAB	E-UTRAN Radio Access Network
E-UTRAN	Evolved UMTS Terrestrial Radio Access Network
HTTP	HyperText Transfer Protocol
IMS	IP Multimedia Subsystem
LTE	Long term evolution
MOS	Mean Opinion Score
MSC	Mobile Switching Centre
MTTR	Mean Time To Repair
PDP	Packet Data Protocol
POI	Point of Interconnection
PS	Packet Switch
PSTN	Public Switched Telephone Network
QoE	Quality of Experience
QoS	Quality of Service
RAB	Radio Access Bearer
RRC	Radio Resource Control
SDCCH	Stand-alone Dedicated Control Channel
SHO	Soft Hand Over
SLA	Service Level Agreement
SMS	Short Messaging System
TCH	Traffic Channel
UE	User Equipment
UMTS	Universal Mobile Telecommunications Service
VoLTE	Voice over Long Term Evolution



### አባሪ 3

#### የአገልግሎት ጥራት ሪፖርት ማቅረቢያ ቅጽ

#### ሠንጠረዥ 10: የአገልግሎት ጥራት ሪፖርት ማቅረቢያ ቅጽ

ቁ.	የአገልግሎት ጥራት መስፈርቶች	ኢላማ	የልኬት ውጤቶች (ወ=ወር፣ አ=አማካይ፣ ሩ=ሩብ ዓመት)				
			ወ1	ወ2	ወ3	አ.ሩ	መግለጫ
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

## አባሪ 4

### የኔትወርክ ጥገናና መቋረጥ ሪፖርት ማቅረቢያ ቅጽ

#### ሠንጠረዥ 11: የኔትወርክ ጥገናና መቋረጥ ሪፖርት ማቅረቢያ ቅጽ

<b>የኔትወርክ ጥገናና መቋረጥ ሪፖርት የሚያቀርብ ሰው አድራሻ ዝርዝር</b>
የሪፖርት አድራጊው ድርጅት ስም:
ተጠሪ ሰው:
ኢ-ሜይል
ስልክ ቁጥር:
<b>የጥገና/የመቋረጥ መረጃ</b>
የመቋረጡ ዓይነት <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ ድንገተኛ አገልግሎቶች መቋረጥ</li> <li>➢ አሳሳቢ</li> <li>➢ ከፍተኛ</li> <li>➢ የታቀደ ጥገና</li> </ul>
<b>የተቋረጠበት ጊዜ</b>
የተቋረጠበት ቀን:
መቋረጥ የጀመረበት ጊዜ:
መቋረጡ የተስተካለበት ጊዜ:
ተቋርጦ የቆየበት ጊዜ:
ችግሩ ካልተፈታ አገልግሎቱ ይቀጥላል ተብሎ የሚጠበቅበት ጊዜ:
<b>የታቀደው ጥገና ጊዜ</b>
የጥገናው ቀን:
ጥገናው የሚጀመርበት ጊዜ:
ጥገናው የሚጠናቀቅበት ጊዜ:
ጥገናው የወሰደው ጊዜ:
<b>የጥገናው/የመቋረጡ ዝርዝር መግለጫ</b>
ተጽዕኖ የደረሰበት/ባቸው አገልግሎት/ቶች
ተጽዕኖ የደረሰ(በት)ባቸው አካባቢ(ዎች)
ተጽዕኖ የደረሰ(በት)ባቸው የኔትወርክ ክፍል(ሎች)
ተጽዕኖ የደረሰበት ትራፊክ በመቶኛ:
ተጽዕኖ የደረሰባቸው ተገልጋዮች በመቶኛ:
በጥገናው/መቋረጡ ወቅት ተገልጋዮች አስቸኳይ አገልግሎት(ቶች)ን መጠቀም መቻል:
<input type="checkbox"/> አዎ <input type="checkbox"/> አይችሉም

መቋረጡ የደህንነት ጉዳይን ያካትታል? <input type="checkbox"/> አዎ <input type="checkbox"/> አያካትትም
ችግሩ ከተፈታ ወደፊት እንዲተገበሩ የሚመከሩ ማስተካከያዎች (ለአሳሳቢ እና ለከፍተኛ መቋረጦች)
<b>ማረጋገጫ</b>
እኔ ስሜና ፊርማዬ ከዚህ በታች የሰፈረው በሪፖርት አድራጊው አካል መወከሌን፣ ይህንንም ሪፖርት መመርመሪያና ከዚህ በላይ የተዘረዘረው መረጃ ባለኝ እውቀት መጠን እውነተኛ፣ የተሟላ እና ትክክለኛ መሆኑን አረጋግጣለሁ።
ፊርማ:
ስም:
ቀን: