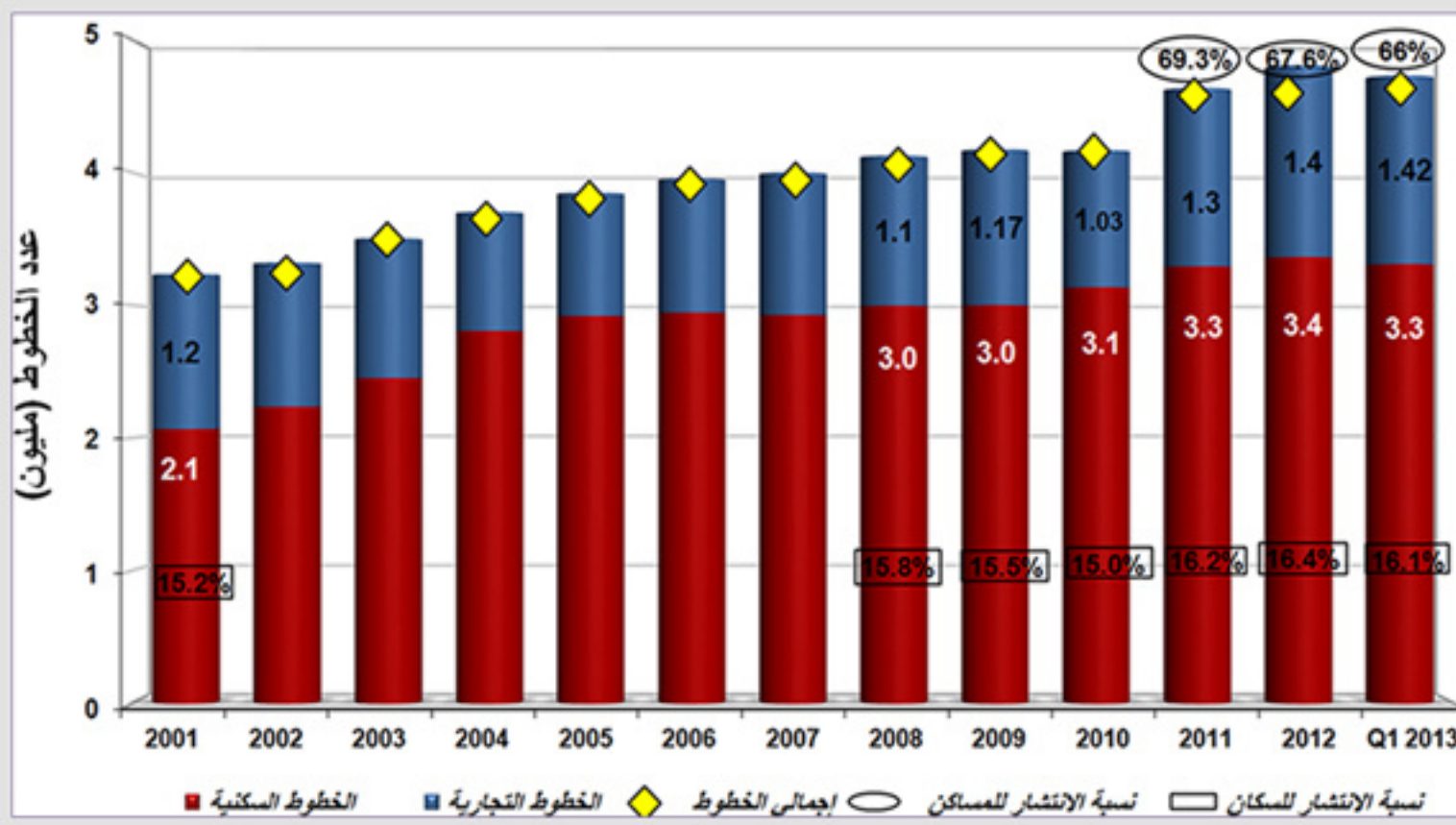


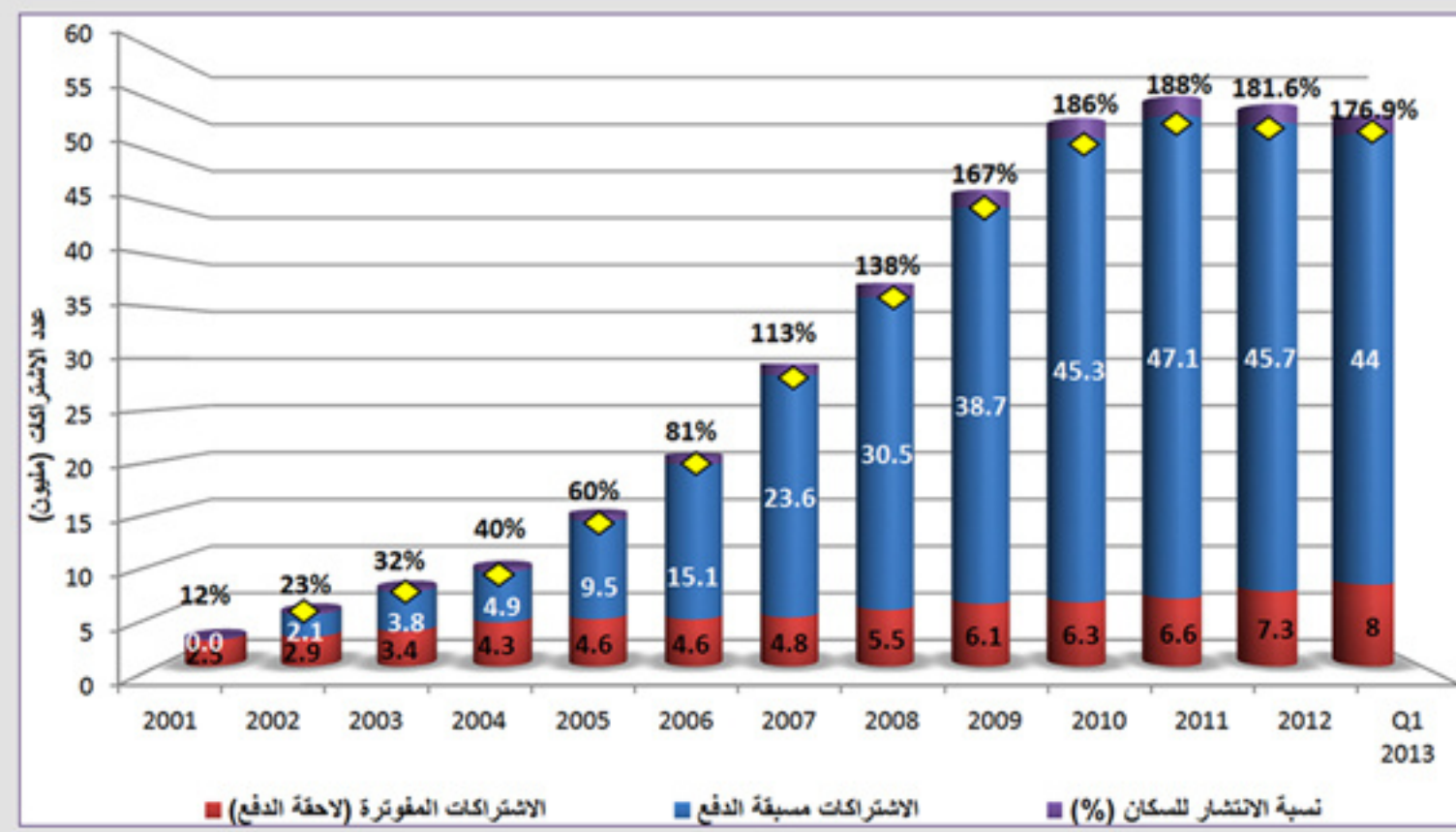


حوالي ٤,٧ مليون خط ثابت في المملكة ..

٥٢ مليون مشترك في الاتصالات المتنقلة بنهاية الربع الأول لعام ٢٠١٣ م



إجمالي الاشتراكات في خدمات الاتصالات الثابتة



إجمالي الاشتراكات في خدمات الاتصالات المتنقلة

ونسبة الانتشار. وفيما يتعلق بالخطوط العاملة للهاتف الثابت، فقد بلغت أعداد الاشتراكات بنهاية الربع الأول لعام ٢٠١٣ م حوالي ٤,٧ مليون خط؛ منها حوالي ٣,٣ مليون خط سكني أي ما يمثل حوالي (٧٠%) من إجمالي الخطوط العاملة. وتبلغ بذلك نسبة انتشار الهاتف الثابت بالنسبة للسكان حوالي ١٦,١%، في حين بلغت نسبة الانتشار للمساكن بحدود ٦٦%.

ومن المتوقع أن ينشط الطلب على الخدمات الثابتة وخصوصاً في المدن الرئيسية نتيجة تنامي الطلب على خدمات النطاق العريض الثابتة وخصوصاً شبكة الألياف البصرية (FTTx).

بلغ عدد الاشتراكات في خدمات الاتصالات المتنقلة حوالي ٥٢ مليون مشترك بنهاية الربع الأول لعام ٢٠١٣ م، وتمثل الاشتراكات مسبقة الدفع الغالبية العظمى منها بنسبة تتجاوز ٨٤%، وبذلك تكون نسبة الانتشار لخدمات الاتصالات المتنقلة على مستوى السكان حوالي ١٧٦,٩%.

ويُلاحظ انخفاض عدد الاشتراكات بدءاً من الربع الثالث لعام ٢٠١٢ م بسبب تنفيذ قرار ربط شحن البطاقات مسبقة الدفع برقم الهوية، وعملية تحديث البيانات؛ إذ قامت الشركات بإلغاء تفعيل أعداداً كبيرة من البطاقات مجهولة الهوية؛ مما أثر على إجمالي عدد الاشتراكات

ملاحظة: تقاس نسبة الانتشار للسكان بقسمة إجمالي خطوط الهاتف الثابت العاملة على عدد السكان، أما نسبة الانتشار للمساكن فيتم حسابها بقسمة عدد الخطوط السكنية على عدد المساكن.

داخل العدد

تدشين نظام الاطلاع على أداء مقدمي الخدمات في تعاملهم مع شكاوى المستخدمين

٢ اتحادات لتقديم خدمات مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية (MVNO)

أكثر من ٢,٦٩ مليون مشترك في الثابتة بنهاية الربع الأول من العام ٢٠١٣

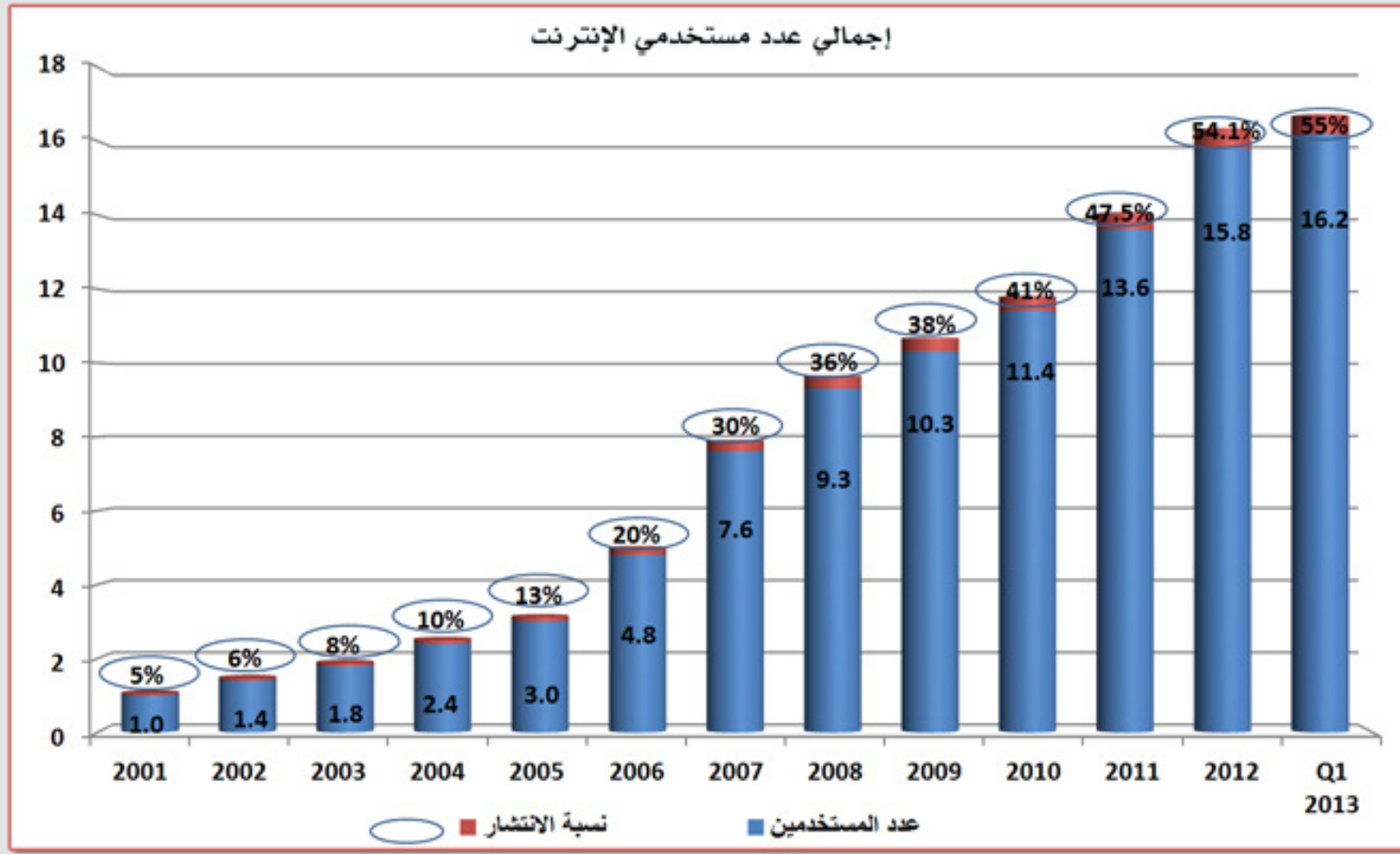
نجاح المرحلة الأولى من تنفيذ تعديل رموز المناطق للاتصال بالهاتف الثابت في المملكة

الإنترنت في المملكة بـ ١٦,٢ مليون مستخدم بنهاية الربع الأول من العام ٢٠١٣

نقل ٢٦ ألف رقم مشترك خلال شهر منذ بدء تطبيق القرار..

بنسبة انتشار بلغت ٥٥٪ على مستوى السكان ..

الإنترنت في المملكة بـ ١٦,٢ مستخدم بنهاية الربع الأول من العام ٢٠١٣ م



ارتفع عدد مستخدمي الإنترنت في المملكة بنهاية الربع الأول من العام ٢٠١٣ م ليصل إلى حوالي ١٦,٢ مليون مستخدم.

وزادت نسبة انتشار الإنترنت بمعدلات عالية خلال السنوات الماضية حيث ارتفعت من ٥٪ عام ٢٠٠١ م إلى حوالي ٥٥٪ بنهاية الربع الأول لعام ٢٠١٣.

وبينت تقديرات الهيئة والمسوحات الميدانية أن الاشتراكات في خدمات النطاق العريض عبر شبكات الاتصالات الثابتة تكون في العادة متعددة المستخدمين للخط الثابت الواحد نظراً لارتباطها بالمساكن وتجمعات الأعمال، وبذلك يقدر عدد المستخدمين للخط الواحد الثابت بحدود ٣ مستخدمين، و مستخدم واحد أو أكثر لكل اشتراك في خدمات النطاق العريض عبر شبكات الاتصالات المتنقلة. إضافة إلى ذلك، هناك نسبة من المستخدمين الذين يجمعون بين

الخدمتين الثابتة والمتنقلة بأكثر من اشتراك. ويتوقع أن يشهد الطلب على خدمات الإنترنت ارتفاعاً ملحوظاً في السنوات القليلة القادمة نتيجة توفر شبكات الألياف البصرية نسبة من المستخدمين الذين يجمعون بين الخدمتين الثابتة والمتنقلة بأكثر من اشتراك. ويتوقع أن يشهد الطلب على خدمات الإنترنت ارتفاعاً ملحوظاً في السنوات القليلة القادمة نتيجة توفر شبكات الألياف البصرية، ونشرها بشكل كبير في مختلف أنحاء المملكة.

بعد قرار هيئة الاتصالات بإلغاء شرط السداد قبل نقل الرقم

نقل ٢٦ ألف رقم مشترك خلال شهر منذ بدء تطبيق القرار..

شهد الشهر المنصرم الذي أعقب تطبيق قرار هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات الجديد بشأن إلزام المشغلين بنقل أرقام المشتركين من مشغل إلى آخر دون اشتراط سداد المستحقات المالية قبل النقل، نقل ٢٦٣٥٠ رقم.

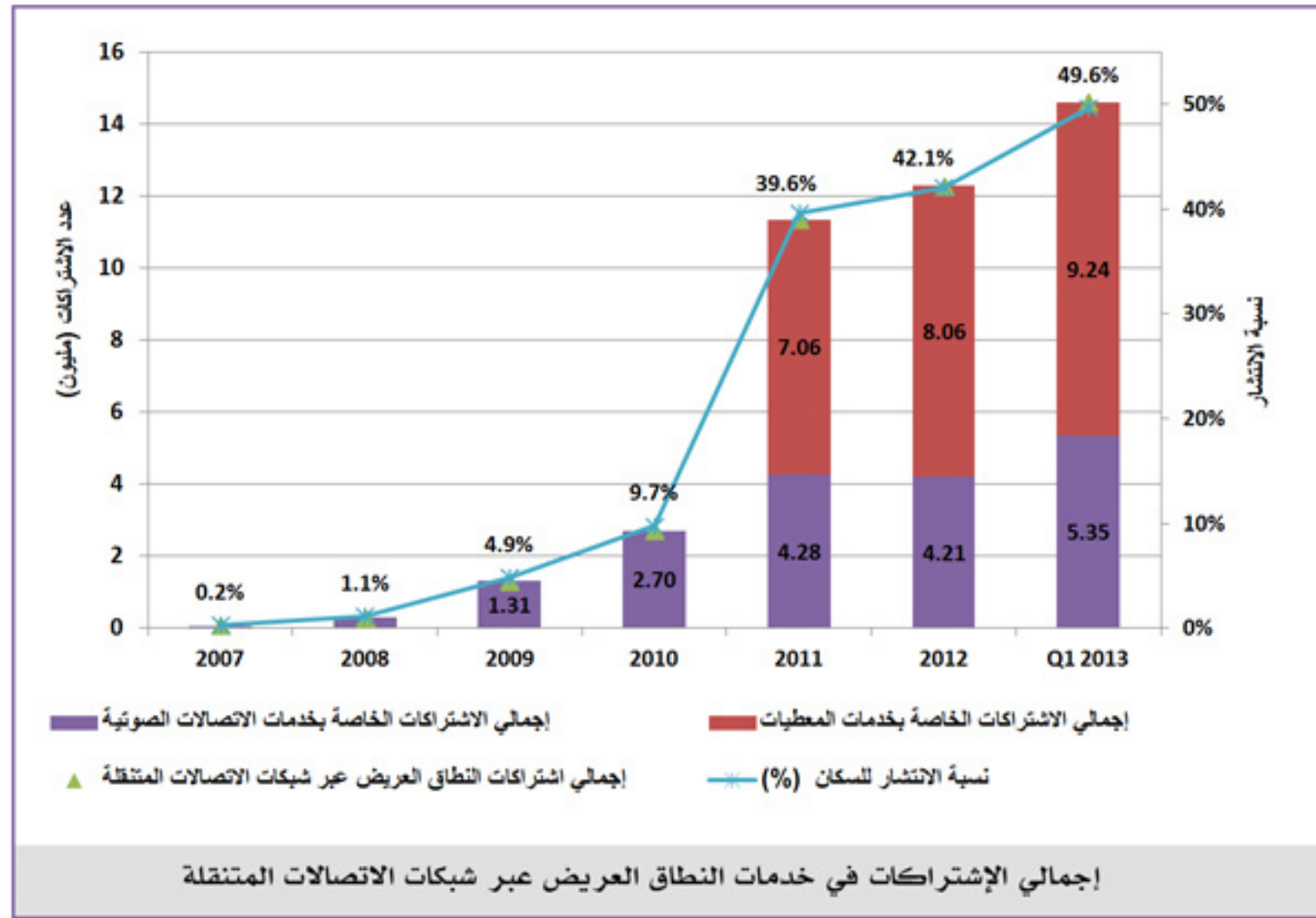
ولم تسجل الهيئة بعد القرار الجديد الذي دخل حيز التنفيذ في ١٥ رجب ١٤٣٤ هـ أي ملاحظات تعيق سيرورة عملية النقل وفق الآلية الجديدة، إذ تم نقل أرقام المشتركين الذين تقدموا بطلبات النقل بعد أن تم التأكد من مطابقة رقم هوية طالب النقل مع رقم الهوية المسجل لدى المشغل المراد الانتقال منه؛ على أن يتم تسديد المبالغ المستحقة على الرقم بعد اتمام عملية النقل. والهيئة تقوم بتحليل الطلبات المرفوضة وإذا لم يكن الرفض مبرراً تحال الي لجنة الفصل في المخالفات.

كانت الهيئة قد أصدرت هذا القرار حرصاً منها على تسهيل وتسريع الإجراءات الخاصة بنقل الرقم، وتقليل المدة الزمنية لذلك، بما يحقق الهدف العام من وراء إتاحة خدمة نقل الرقم في المملكة وهو تشجيع المنافسة بين مقدمي الخدمات بما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة ورفع الكفاءة التشغيلية وتخفيض الأسعار.

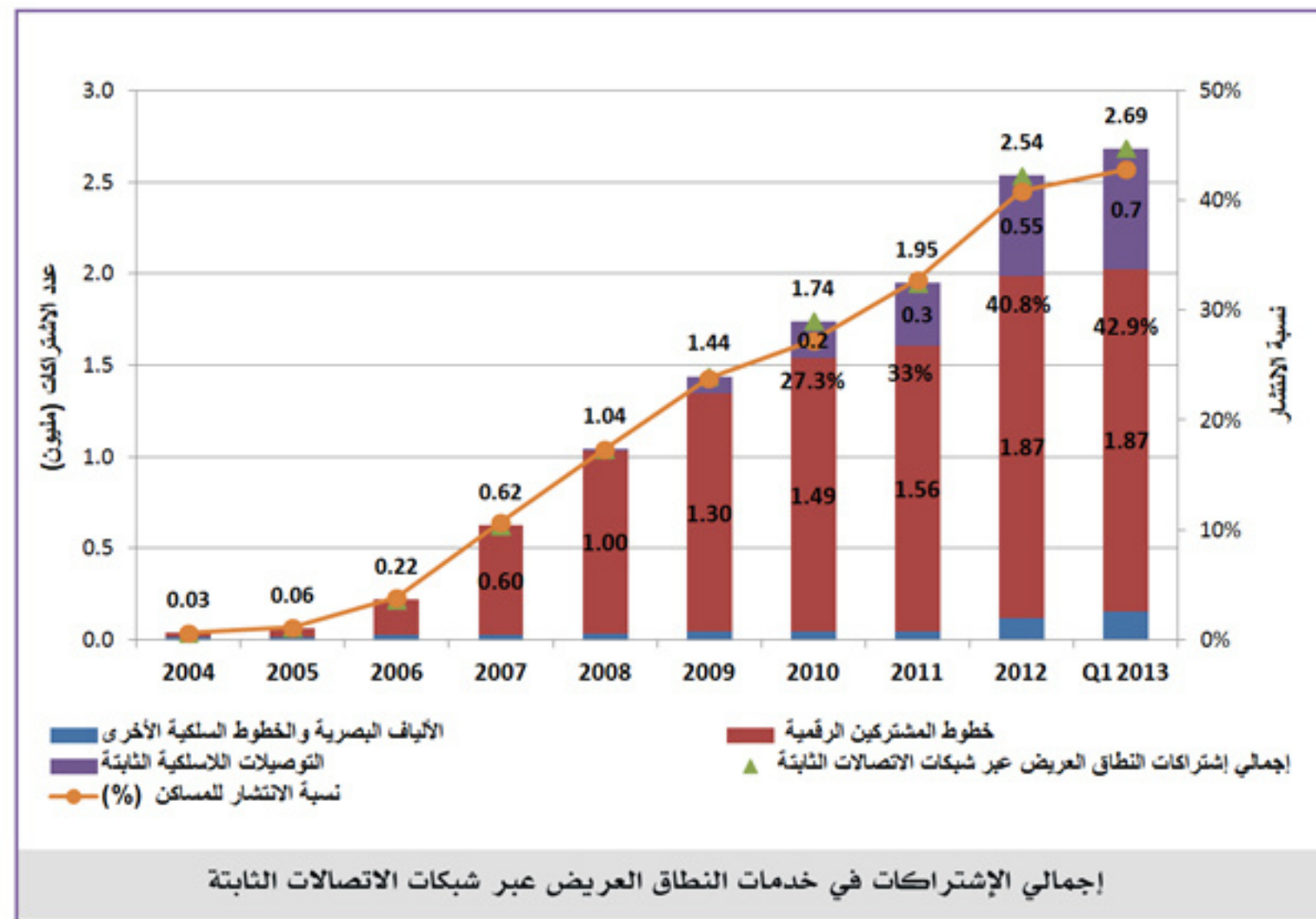


خدمات النطاق العريض بأكثر من ١٤،٥٩ مليون في الاتصالات المتنقلة ..

أكثر من ٢،٦٩ مليون مشترك في الثابتة بنهاية الربع الأول من العام ٢٠١٣



إجمالي الاشتراكات في خدمات النطاق العريض عبر شبكات الاتصالات المتنقلة



إجمالي الاشتراكات في خدمات النطاق العريض عبر شبكات الاتصالات الثابتة

بلغ إجمالي الاشتراكات في خدمات النطاق العريض عبر شبكات الاتصالات المتنقلة بتعريفها الشامل حوالي ١٤،٥٩ مليون مشترك بنهاية الربع الأول من العام ٢٠١٣. وتشمل هذه الاشتراكات خدمات المعطيات (البيانات) والاشتراكات في باقات الاتصالات الصوتية؛ لتكون بذلك نسبة انتشار خدمات النطاق العريض عبر شبكات الاتصالات المتنقلة على مستوى السكان حوالي ٤٩،٦٪. وأدى الانتشار المتزايد لأجهزة الهواتف الذكية وما توفره من قدرات هائلة إلى استخدامها بشكل واسع من مختلف الفئات العمرية للولوج إلى شبكات الإنترنت، وهو ما أدى إلى ارتفاع في عدد المستخدمين سواء عن طريق الشرائح الخاصة بخدمات المعطيات أو الاشتراك بباقات الإنترنت والنطاق العريض باستخدام الشرائح الصوتية. وعلى صعيد خدمات النطاق العريض عبر شبكات الاتصالات الثابتة التي تشمل خطوط المشتركين الرقمية (DSL)، التوصيلات اللاسلكية الثابتة (WiMax)، بالإضافة إلى الألياف البصرية والخطوط السلكية الأخرى، بلغ عدد الاشتراكات حوالي ٢،٦٩ مليون مشترك بنهاية الربع الأول لعام ٢٠١٣؛ بنسبة انتشار تقدر بحوالي ٤٢،٩٪ على مستوى المساكن. وزاد الطلب مؤخراً على خدمات النطاق العريض بشكل كبير مقارنة بالسنوات الماضية، ويرجع ذلك إلى الحاجة إلى خدمات النطاق العريض؛ خصوصاً بعد أن قدمت الحكومة دعماً قوياً للمشاريع عالية التقنية والتي تتطلب بنية رقمية جيدة، وكذلك بعد أن أصبحت الكثير من الإجراءات الحكومية تتم عن طريق التعاملات الحكومية الإلكترونية. كما ساعد على هذا الارتفاع أيضاً انتشار استخدام الإنترنت في المجتمع، الذي أصبح مصدراً رئيسياً لمئات الآلاف من البرامج التي يتم تحميلها على الأجهزة الذكية مثل تطبيقات الأعمال، ومعالجة النصوص، وأدوات الحماية، والألعاب وغيرها.

نجاح المرحلة الأولى من تنفيذ تعديل رموز المناطق للاتصال بالهاتف الثابت في المملكة

مراحل تطبيق التغيير	الرمز القديم	الرمز الجديد	المنطقة	تاريخ بدء التغيير
المرحلة الأولى	01	011	الرياض	1434/7/3 هـ الموافق 2013/5/13 م
	02	012	مكة المكرمة	1434/10/11 هـ الموافق 2013/8/18 م
03	013	الشرقية		
04	014	المدينة المنورة، تبوك، الجوف، الحدود الشمالية		
06	016	القصيم، حائل		
07	017	عسير، جازان، نجران، الباحة		

أكدت هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات أن المرحلة الأولى لتعديل رموز المناطق للاتصال بالهاتف الثابت في المملكة والمتمثلة بتعديل رمز الاتصال بمنطقة الرياض من ٠١ إلى ٠١١ قد تمت بنجاح وفقاً لما هو مخطط له، وأنها لم تسجل أي ملاحظات فنية منذ تنفيذ التعديل. وكانت الهيئة قد قامت بالتعاون مع شركات الاتصالات

في المملكة قبل التدشين الفعلي لتغيير بإجراء العديد من الاختبارات الفنية اللازمة المتضمنة مختلف الحالات الممكنة لجميع أنواع المكالمات الصادرة والواردة، ووضع إجراءات احترازية لنجاح

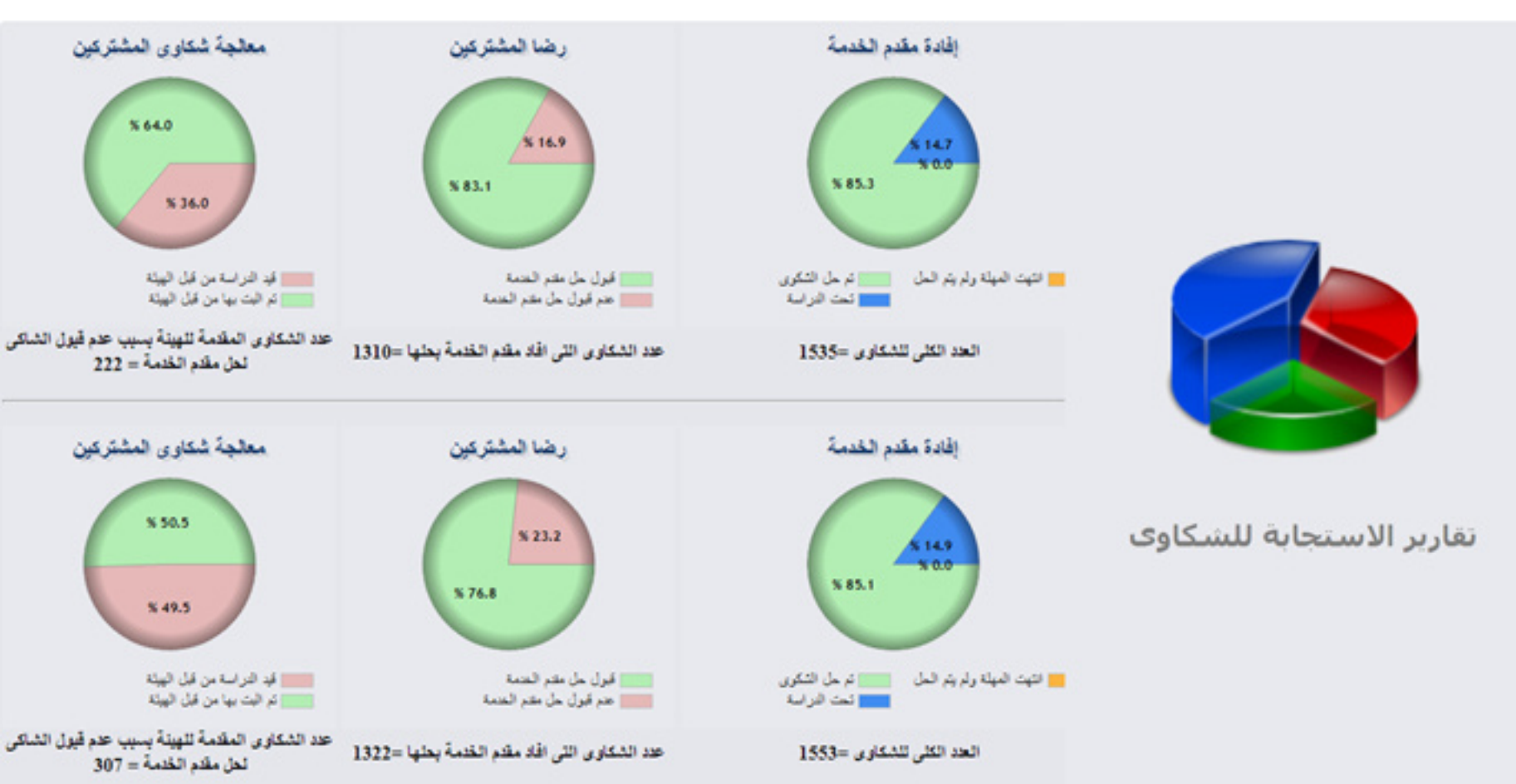
مختلف الحالات الممكنة لجميع أنواع المكالمات الصادرة والواردة، ووضع إجراءات احترازية لنجاح

عملية التغيير. يذكر أن رمز الاتصال بمنطقة الرياض ٠١ قد تم تحويله إلى ٠١١ منتصف شهر مايو الماضي، وينتظر أن تنطلق المرحلة الثانية لتحويل جميع رموز مناطق الاتصال الخمس الأخرى في المملكة في وقت واحد بتاريخ ١٨/٠٨/٢٠١٣ م الموافق ١١/١٠/١٤٣٤ هـ.

هيئة الاتصالات تدرن نظاماً جديداً يتيح للعموم الإطلاع على أداء مقدمي الخدمات في تعاملهم مع شكاوى المستخدمين

دشنت هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات نظاماً جديداً لتقديم الشكاوى يتيح للعموم ووسائل الإعلام الإطلاع عبر أرقام وإحصاءات على أداء مقدمي الخدمات في المملكة فيما يخص التعامل مع شكاوى المشتركين التي قُدمت للشركات عبر موقع الهيئة الإلكتروني.

ويأتي هذا النظام الجديد تكريساً للشفافية من خلال إتاحة المعلومات للعموم حول أداء المشغلين في المملكة فيما يتعلق بتعاملهم مع شكاوى المستخدمين المقدمة عبر موقع الهيئة، كما يأتي للتيسير على مستخدمي خدمات الاتصالات في المملكة من خلال منحهم خياراً إضافياً -وليس بديلاً- للوسائل الأخرى التي تستقبل من خلالها الشركات شكاوى مستخدميها.



وستكون نتائجها متاحة للعموم على موقع الهيئة.

وفي حال عدم معالجة مقدم الخدمة لشكاوى المشترك خلال ١٥ يوماً من تاريخ تقديم الشكاوى، أو في حال عدم رضى المشترك عن الحل المقدم له من قبل مقدم الخدمة، يحق للمشارك التقدم للهيئة بشكاوى ضد مقدم الخدمة عبر موقع الهيئة الإلكتروني وفق نفس الإجراءات المعمول بها في السابق. ولمزيد من المعلومات، يرجى زيارة نافذة "تقديم الشكاوى" على موقع الهيئة الإلكتروني www.citc.gov.sa

ويتيح النظام الجديد عبر نافذة "تقاربر الاستجابة للشكاوى" ومن خلال أرقام إحصائية تحت اسم كل مقدم خدمة الإطلاع على: العدد الكلي للشكاوى المقدمة لمقدم الخدمة عبر موقع الهيئة، وعدد الشكاوى التي أفاد مقدم الخدمة بحلها، وعدد الشكاوى التي لم تحلها الشركة خلال المهلة النظامية لمعالجة الشكاوى وهي ١٥ يوماً من تاريخ تقديم الشكاوى، بالإضافة إلى عدد الشكاوى المقدمة للهيئة بسبب عدم قبول الشاكي بحل مقدم الخدمة. كما أن النظام يقيس رضا المشتركين من عدمه بالحلول التي قدمها لهم مقدم خدمة،

٣ اتحادات لتقديم خدمات مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية (MVNO)

أعلنت الهيئة عن أسماء الاتحادات التي تم اختيارها من مجموع الاتحادات المتقدمة بطلباتها للحصول على تراخيص تقديم خدمات مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية (MVNO) في المملكة، وبعد بدراسة الهيئة للطلبات المقدمة وتقييمها، تم اختيار الاتحادات التالية:

١- اتحاد اكسيوم موبايل، مع مقدم الخدمة المضيف شركة الاتصالات المتنقلة السعودية (زين).

٢- اتحاد فيرجن موبايل السعودية، مع مقدم الخدمة المضيف شركة الاتصالات السعودية.

٣- اتحاد جوراء، مع مقدم الخدمة المضيف شركة اتحاد اتصالات (موبايلي).

ويعد هذا الاختيار انتقالاً للمرحلة التالية وفقاً لوثيقة طلب الحصول على تراخيص تقديم خدمات مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية (MVNO)، إذ سيكون على الاتحادات المختارة استكمال المتطلبات المحددة في وثيقة طلب الحصول على الترخيص خلال مدة (٩٠) تسعين يوماً من تاريخ اشعار الهيئة لهم تمهيداً لانتقالهم للمرحلة التالية للحصول على التراخيص.

وتهدف هذه التراخيص إلى تحسين مستوى خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات ونشرها، والإسهام في خفض أسعارها، والعناية بالمشاركين، وزيادة الفرص الوظيفية للمواطنين، وتحفيز المنافسة في أسواق خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات، وزيادة الاستثمار في هذا القطاع المهم، بالإضافة إلى زيادة إسهامها في إجمالي الناتج المحلي، كما ستتيح للمشارك خيارات متعددة للحصول على خدمات الاتصالات المتنقلة من خلال الشركات المتنافسة على أسس من العدالة والشفافية.

فاكس

+966-1-4618203

بريد إلكتروني

citc_media@citc.gov.sa

للتواصل

الإدارة العامة للعلاقات العامة والاعلام

موقع إلكتروني

www.citc.gov.sa

النشرة

الإلكترونية
لهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات