



## وثيقة طلب مرثيات العموم

### حول

# مسودة ضوابط الحد الأدنى لسرعات الإنترنت عبر شبكات الاتصالات الثابتة

صادرة عن هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات

المملكة العربية السعودية

الرياض



شعبان ١٤٤٠ هـ

## جدول المحتويات

٣	مقدمة.....
٣	الخلفية والاعتبارات.....
0	الوضع الحالي.....
٦	لمحة عن الممارسات الدولية.....
٧	الجوانب الإيجابية لاستحداث ضوابط للحد الأدنى لسرعة الإنترنت عبر الشبكات الثابتة.....
٧	نطاق وأهداف طلب مرئيات العموم.....
٧	تقديم المرئيات.....



## مقدمة

حرصاً من هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات (الهيئة) على القيام بمهامها، وسعيها من أجل تحقيق الشفافية وحماية مصالح المستخدمين ومشاركة العموم في عملية صناعة القرار، ولتوفير خدمات إنترنت متطورة تتناسب مع الاحتياجات الحالية وبجودة عالية وأسعار مناسبة؛ فقد أعدت الهيئة وثيقة طلب مرثيات العموم هذه للحصول على آراء الأطراف المعنية حول مسودة "ضوابط الحد الأدنى لسرعات الإنترنت عبر شبكات الاتصالات الثابتة" وفقاً لأنظمة الهيئة والتنظيمات المطبقة في المملكة والمعايير العالمية فيما يتعلق بقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات.

وتشتمل هذه الوثيقة على التدابير التنظيمية ذات العلاقة بسرعات الإنترنت عبر شبكات الاتصالات الثابتة المقترحة من قبل الهيئة.

## الخلفية والاعتبارات

يشهد قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات مرحلة انتقالية من الاعتماد على الخدمات الصوتية إلى الاعتماد على خدمات البيانات، الأمر الذي يتطلب توفير خدمات إنترنت بجودة عالية، وحيث يعتبر معدل استهلاك البيانات في المملكة من الأعلى عالمياً، ولمواكبة التطورات التقنية واحتواء الطلب المتزايد على خدمات الإنترنت وتحسين مستوى جودة الخدمة، وتماشياً مع التوجهات الحديثة في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات بالتحول الرقمي والاعتماد على البيانات والخدمات المضافة، فقد تم البدء بعدد من المبادرات التي تهدف إلى تحفيز ودعم الاستثمار في البنية التحتية وتوفير خدمات النطاق العريض ورفع مستوى جودة الخدمة، وتطوير الأدوات والأطر التنظيمية والفنية اللازمة لمنح كافة مشتركي الاتصالات في المملكة أرقى الخدمات التي تلبى تطلعاتهم، وتتضمن تلك المبادرات:

- توفير خدمات النطاق العريض الثابت لكافة مناطق المملكة من خلال مبادرة نشر خدمات النطاق العريض السلكي بتقنية الألياف الضوئية، والتي تستهدف إيصال الألياف الضوئية لأكثر من مليوني وحدة حول كافة مناطق المملكة بحلول عام ٢٠٢٠م.
- تطوير مؤشرات لقياس جودة خدمات الاتصالات وخدمات النطاق العريض ونشرها للعموم من أجل تحفيز مقدمي الخدمات على تحسين جودة خدماتهم.
- رصد وقياس المستوى العام لجودة التجربة لخدمات الإنترنت في المملكة لمعرفة أماكن الضعف أو القصور، حيث تم إطلاق تطبيق "مقياس" الذي يهدف إلى زيادة الشفافية من



- خلال توفير معلومات موثقة ودقيقة للمستخدمين حول خدمات الإنترنت المقدمة لهم بشفافية ووضوح، والمساهمة في زيادة المنافسة بين مقدمي الخدمة لتحسين الجودة.
- السماح بجميع التطبيقات التي توفر خاصية الاتصالات المرئية والصوتية عبر الإنترنت والتي تستوفي المتطلبات التنظيمية في المملكة.
- إلزام مقدمي الخدمة بمضاعفة الجهود في آليات الإفصاح عن تفاصيل الخصائص والمزايا الرئيسية المتعلقة بالباقات والعروض التي تطرح للمستخدمين لتمكينهم من اتخاذ قرارات مناسبة قبل الاشتراك بأي باقة.

وتعتبر سرعة نقل البيانات (سرعات التنزيل والرفع) عبر شبكة الإنترنت أحد أهم العوامل المؤثرة على جودة الخدمة والتجربة، حيث تتطلب التطبيقات المختلفة عبر الإنترنت حداً أدنى لسرعة نقل البيانات لضمان جودة الخدمة وكفاءة الأداء لكل نشاط وتطبيق، بينما تساهم أي سرعات إضافية في تحسين جودة التجربة للمستخدمين، لذا فإن السرعات التي يحصل عليها المستخدمون تحدد النشاطات التي يمكنهم تنفيذها عبر الإنترنت وتشكل أحد الاعتبارات الرئيسية عند الاشتراك في خدمات الإنترنت. وتتأثر سرعة نقل البيانات عبر شبكات الاتصالات الثابتة بالعديد من العوامل أبرزها:

- التقنيات المستخدمة في شبكة النفاذ التي تصل بين شبكة مقدم الخدمة ومنشآت المشتركين.
- موقع المشترك وطول كوابل الشبكة التي تربط بين موقع المشترك وعناصر الشبكة الأخرى.
- عدد المستخدمين على نفس خط الاشتراك في الوقت ذاته.
- أوقات ذروة الاستخدام.
- إعدادات ومواصفات الأجهزة الطرفية التي يستخدمها المشترك.
- الشروط والأحكام الخاصة بباقة الاشتراك.

عادة ما يتم تصنيف باقات الاشتراكات بخدمات الإنترنت عبر شبكات الاتصالات الثابتة بناءً على سرعة نقل البيانات التي يمكن توفيرها من قبل مقدمي الخدمة، بينما يتم تصنيف الباقات عبر الشبكات المتنقلة بناءً على كمية البيانات المتاحة للاستهلاك خلال فترة زمنية محددة، وذلك لأنه لا يمكن ضمان سرعة معينة للمستخدمين عبر الشبكات المتنقلة حيث أن الخدمة المقدمة عبر تلك الشبكات تعتمد بشكل أساسي على مبدأ مشاركة السعات والسرعات المتوفرة بين المستخدمين إضافةً إلى اختلاف أعداد المشتركين في الموقع بشكل مستمر.



## الوضع الحالي

- قامت الهيئة بدراسة وتحليل الوضع الراهن لخدمات الإنترنت عبر شبكات الاتصالات الثابتة من حيث السرعات والباقات المقدمة للمستهلكين، وفيما يلي أبرز ما نتج عن هذه الدراسة:
- انخفاض نسبة الاشتراكات في خدمات النطاق العريض عبر شبكات الاتصالات الثابتة مقارنة بالمعدلات العالمية، حيث بلغ عدد الاشتراكات في خدمات النطاق العريض عبر شبكات الاتصالات الثابتة؛ والتي تشمل خطوط المشتركين الرقمية (DSL)، والتوصيلات اللاسلكية الثابتة، والألياف الضوئية، والخطوط السلكية الأخرى (١,٩) مليون اشتراك؛ بنسبة انتشار تقدر بحوالي (٣٣,٧%) على مستوى المساكن بنهاية عام ٢٠١٨م.
  - محدودية مستوى المنافسة في أسواق خدمات النطاق العريض عبر شبكة الاتصالات الثابتة، حيث تم تصنيف تلك الأسواق على أنها تخضع للسيطرة وفقاً لـ"تقرير تحديد وتصنيف الأسواق والسيطرة في قطاع الاتصالات بالمملكة" الصادر عن الهيئة عام ٢٠١٧م، لذا فإنه بالغالب لا توجد خيارات متعددة للمستخدمين.
  - عدم توافق الإمكانيات الفنية المتاحة في مواقع المشتركين مع مزايا باقات الاشتراكات لخدمات الإنترنت عبر شبكات الاتصالات الثابتة، مما يتسبب في عدم توفير الخدمة المطلوبة، ووجود اختلاف بين السرعات المذكورة في إعلانات باقات الاشتراكات والسرعات الفعلية في مواقع المشتركين.
  - اكتفاء مقدمي الخدمة بإعلان الحد الأعلى من سرعة نقل البيانات في باقات الاشتراكات لخدمات الإنترنت عبر شبكات الاتصالات الثابتة. وحيث تتأثر سرعة نقل البيانات لدى المشترك بعدة عوامل كالموقع والتقنيات المستخدمة في شبكة النفاذ والأجهزة الطرفية، فإنه قد يصعب تحقيق السرعات المعلنة في الباقات بشكل مستمر.
  - محدودية باقات الاشتراكات لخدمات الإنترنت عبر شبكات الاتصالات الثابتة الموفرة من قبل مقدمي الخدمة، مما يقلل الخيارات المتاحة للمستخدمين والتي تمكنهم من الاشتراك في الباقات المناسبة التي تتوافق مع الإمكانيات الفنية في مواقعهم.
  - ارتباط تقديم باقات الاشتراكات لخدمات الإنترنت عبر شبكات الاتصالات الثابتة بعقود تشترط فترات زمنية طويلة، الأمر الذي يزيد من صعوبة إلغاء الاشتراك من قبل المستخدم في حال عدم رضاه عن الخدمة المقدمة.



## لمحة عن الممارسات الدولية

قامت الهيئة بإجراء دراسات مقارنة دولية شاملة؛ بغرض تحديد أفضل الممارسات الدولية ذات العلاقة بهذا الموضوع والمتضمنة:

### • متطلبات جودة الخدمة المضمنة في عقود الاشتراكات:

الشروط المتعلقة بجودة الخدمة التي يتم تضمينها في عقود الاشتراكات لخدمات النطاق العريض عبر شبكات الاتصالات الثابتة في عدد من الدول تتطلب أن يتم توفير المعلومات اللازمة للمشاركين بشأن سرعة نقل البيانات شاملة:

- الحد الأدنى لسرعة التنزيل والرفع.
- الحد الأعلى لسرعة التنزيل والرفع.
- متوسط السرعة المتوقعة في مواقع المشاركين.

### • طرق وآليات التحقق من مستوى جودة الخدمة:

تم الاطلاع على تجارب الدول التي تلزم مقدمي الخدمة بضمان حد أدنى لسرعة نقل البيانات عبر شبكات الاتصالات الثابتة وآليات التحقق من الالتزام بضوابط جودة الخدمة والأدوات الفنية المناسبة بغرض تمكين الهيئة من اختيار آلية التطبيق، والتحقق من مناسبة الآلية.



## الجوانب الإيجابية لاستحداث ضوابط للحد الأدنى لسرعة الإنترنت عبر الشبكات الثابتة

بناء على ما سبق، ونظراً إلى الحاجة لتحسين الوضع الراهن لخدمات الإنترنت عبر شبكات الاتصالات الثابتة؛ فإن هناك العديد من الجوانب الإيجابية التي تعزز من مقترحات الهيئة الهادفة إلى استحداث ضوابط بشأن سرعة الإنترنت عبر الشبكات الثابتة ومنها:

- ضمان توفير خدمات الإنترنت عبر شبكات الاتصالات الثابتة بجودة عالية وبأسعار مناسبة.
- تكوين تصور موحد من قبل المشتركين ومقدمي الخدمة لمعايير جودة الخدمة المقبولة، وذلك من خلال وضع حد أدنى لسرعة نقل البيانات عبر شبكات الاتصالات الثابتة.
- ضمان التزام مقدمي الخدمة بمعايير جودة الخدمة، وبما يتم الإعلان عنه في الباقات والعروض الخاصة بخدمات الإنترنت عبر الشبكات الثابتة.
- ضمان نشر خدمات النطاق العريض بجودة عالية، وتوفير الإمكانيات الفنية في مواقع المشتركين.
- حماية مصالح المشتركين وتحقيق الشفافية والوضوح، وضمان حق المشتركين في إنهاء عقود الاشتراكات عند تدنى مستوى جودة الخدمة.

## نطاق وأهداف طلب مرثيات العموم

تهدف وثيقة طلب مرثيات العموم هذه إلى إتاحة الفرصة للجهات المعنية، والمهتمين من العموم؛ لإرسال مرثياتهم إلى الهيئة حول ضوابط الحد الأدنى لسرعات الإنترنت عبر شبكات الاتصالات الثابتة.

إن وثيقة مرثيات العموم هذه وملاحقها متوفرة على موقع الهيئة على شبكة الإنترنت ([www.citc.gov.sa](http://www.citc.gov.sa)).

## تقديم المرثيات

على المشاركين الراغبين في إبداء مرثياتهم حول وثيقة طلب مرثيات العموم هذه، أن يقدموا مرثياتهم مكتوبة، ويجب تسليمها إلى الهيئة في موعد أقصاه ٢٥/٠٩/١٤٤٠هـ، الموافق ٣٠/٠٥/٢٠١٩م.

ويمكن تقديم المرثيات المتعلقة بهذه الوثيقة على عنوان أو أكثر من العناوين التالية:

- عن طريق البريد الإلكتروني على العنوان ([MIN-Speed@citc.gov.sa](mailto:MIN-Speed@citc.gov.sa)).

- تسليمها يدوياً (نسخة ورقية وأخرى إلكترونية) أو عن طريق البريد على العنوان التالي:  
هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات،

حي النخيل- تقاطع شارع الأمير تركي بن عبدالعزيز الأول مع طريق الإمام سعود بن  
عبدالعزير

ص ب ٧٥٦٠٦

الرياض ١١٥٨٨

المملكة العربية السعودية

تدعو الهيئة المشاركون إلى تقديم مرئياتهم على "الأسئلة" المرقمة والمحددة في وثيقة مسودة ضوابط الحد الأدنى لسرعات الإنترنت عبر شبكات الاتصالات الثابتة المرفقة، وأن يدعموا مرئياتهم بالمبررات ذات الصلة، والتحليلات، والبيانات، والمعلومات وفقاً للحالة الراهنة أو خبرتهم المحلية/الدولية ذات العلاقة. علماً بأن ما يتم تقديمه في هذا الشأن لا يعتبر ملزماً للهيئة. وبشكل عام لا تعتبر الهيئة الإجابات والآراء بشأن هذه الوثيقة سرية.

