هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات
Communications and Information Technology Commission

مسودة ضوابط الحد الأدنى لسرعات الإنترنت عبر شبكات الاتصالات الثابتة

شعبان ١٤٤٠هـ

جدول المحتويات

التعريفات ٣
الالتزامات ٤
الإجراءات المتخذة عند تدني السرعة عن الحد الأدنى ٦
سريان التنفيذ والتدابير الانتقالية ٨

التعريفات

يكون للمصطلحات والتعابير المعرفة فى نظام الاتصالات ولائحته التنفيذية وأنظمة الهيئة الأخرى المعاني نفسها عند استخدامها في هذه الضوابط، كما يكون للكلمات والتعابير التالية الواردة فى هذه الوثيقة المعانى المقترنة بها مالم يقتض السياق خلاف ذلك:

مقدم الخدمة: كل من يرخص له من قبل هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات (الهيئة) بتقديم خدمة الإنترنت عبر شبكات الاتصالات الثابتة أو تشغيل شبكة اتصالات تستخدم فى تقديم مثل تلك الخدمات.

سرعة التنزيل: سرعة نقل البيانات من خادم اختبار إلى نقطة الوصول فى موقع المشترك.

سرعة الرفع: سرعة نقل البيانات من نقطة الوصول فى موقع المشترك إلى خادم اختبار.

الحد الأدنى: سرعة التنزيل والرفع التى يلتزم مقدمو الخدمة بعدم النزول عنها وتوفيرها للمشترك بشكل مستمر طيلة فترة الاشتراك وخلال ساعات الذروة.

نقطة الوصول: أحد عناصر الشبكة المادية التى تكون مثبتة خارج مبنى المشترك ويتم من خلالها ربط الشبكة الخارجية الخاصة بمقدم الخدمة بالشبكة الداخلية الخاصة بالمشترك داخل المبنى.

المجسات (probes): برمجيات مثبتة فى أجهزة المستخدمين الطرفية (CPE) تقوم بقياس وتحليل حركة البيانات أو الحركة الهاتفية الثابتة فى الشبكة بشكل لحظى.

السؤال رقم (١): هل تتفق مع التعاريف المذكورة في هذه الوثيقة؟ إذا كانت الإجابة بـ (لا) فما هي التعاريف البديلة أو الإضافية المقترحة؟

الالتزامات

تسري الالتزامات الواردة أدناه على مقدمي الخدمة:

أولاً: تحديد سرعة نقل البيانات في باقات الاشتراكات والعروض

- يجب على مقدم الخدمة تحديد سرعة نقل البيانات (التنزيل والرفع) في كافة باقات الاشتراكات والعروض لخدمات الألياف الضوئية وخدمات خطوط المشتركين الرقمية (DSL) بناءً على السرعات الفعلية التي يمكن توفيرها في مواقع المشتركين بشكل مستمر طيلة فترة الاشتراك وخلال ساعات الذروة، ولا يجوز الاكتفاء بذكر السرعات القصوى التي تدعمها خطوط الاشتراكات.
- عند تحديد سرعة نقل البيانات في باقات الاشتراكات والعروض، يجب الأخذ بالاعتبار جميع العوامل التي قد توثر على جودة الخدمة وتتسبب في تدني سرعة نقل البيانات، والتي تشمل على سبيل المثال لا الحصر :
  - التقنيات المستخدمة في شبكة النفاذ التي تصل بين شبكة مقدم الخدمة ومنشآت المشتركين (خطوط المشتركين الرقمية DSL ، الألياف الضوئية).
  - موقع المشترك وطول كوابل الشبكة التي تربط بين موقع المشترك وعناصر الشبكة الأخرى.
  - أوقات ذروة الاستخدام.

- يحق للهيئة طلب الآلية المتبعة من قبل مقدم الخدمة لتحديد سرعة نقل البيانات في باقات الاشتراكات والعروض وتقييم تلك الآلية وإلزام مقدم الخدمة بتعديلها عند الحاجة لذلك.

السؤال رقم (٢): هل تتفق مع الالتزامات المقترحة لتحديد سرعة نقل البيانات في باقات الاشتراكات والعروض ؟ في حال الإجابة بـ (لا) فما هي الالتزامات التي تقترح إضافتها؟

ثانياً: ضمان الحد الأدنى لسرعة نقل البيانات

- لضمان توفير كافة مزايا الباقات للمشتركين، يجب على مقدم الخدمة الالتزام بتوفير حد أدنى لسرعة التنزيل وسرعة الرفع لخدمات النطاق العريض عبر الألياف الضوئية وخطوط المشتركين الرقمية (DSL) في موقع المشترك بشكل مستمر طيلة فترة الاشتراك، ويشمل ذلك ساعات الذروة.
- يجب أن لا يقل الحد الأدنى عن نسبة ٧٠ % من سرعة الرفع وسرعة التنزيل المعلن عنها في باقات الاشتراكات والعروض لخدمات خطوط المشتركين الرقمية (DSL).
- يجب أن لا يقل الحد الأدنى عن نسبة ٨٥ % من سرعة الرفع وسرعة التنزيل المعلن عنها في باقات الاشتراكات والعروض لخدمات الألياف الضوئية.

السؤال رقم (٣): هل تتفق مع النسب المقترحة كقيمة للحد الأدنى لسرعة نقل البيانات؟ إذا كانت الإجابة بـ (لا) فما هي النسب المقترحة مع تزويدنا بالمسوغات والمبررات الداعمة لذلك؟

ثالثاً: المعلومات المطلوب تدوينها في عقود الاشتراكات

يجب على مقدم الخدمة توثيق وتدوين المعلومات اللازمة في جميع عقود الاشتراكات لباقات الإنترنت عبر شبكات الألياف الضوئية و خطوط المشتركين الرقمية (DSL)، على أن تشتمل هذه المعلومات بحد أدنى ما يلي :

- معلومات سرعة التنزيل وسرعة الرفع لباقة الاشتراك حسب الآلية الموضحة في القسم أولاً أعلاه.
- معلومات الحد الأدنى لسرعة التنزيل وسرعة الرفع.
- سرعات التنزيل والرفع في موقع المشترك وقت تفعيل الخدمة بناءً على بيانات القياسات الميدانية أو البيانات الواردة من الأنظمة المرتبطة بالمجسات المثبتة في أجهزة المستخدمين الطرفية (CPE).

السؤال رقم (٤): هل تتفق مع نطاق المعلومات أعلاه و المطلوب تدوينها في عقود الاشتراكات؟ إذا كانت الإجابة بـ(لا) فما هو نطاق المعلومات المقترح؟

الإجراءات المتخذة عند تدني السرعة عن الحد الأدنى

توضح النقاط أدناه الإجراءات التي يجب اتباعها عند تدني سرعة نقل البيانات عن الحد الأدنى لاشتراكات الإنترنت عبر الشبكات الثابتة:

- عند رفع شكوى متعلقة بتدني السرعة عن الحد الأدنى، فيجب على مقدم الخدمة التحقق من سرعة الإنترنت المقدمة للشاكي عبر إحدى طرق القياس التالية:
  - البيانات الواردة من الأنظمة المرتبطة بالمجسات المثبتة في أجهزة المستخدمين الطرفية (CPE).
  - زيارة موقع الشاكي وقياس سرعة الإنترنت عند نقطة الوصول وأجهزة المستخدمين الطرفية (CPE).

السؤال رقم (٥): هل الطرق المشار إليها كافية لتمكين مقدم الخدمة من التحقق من سرعة الإنترنت المقدمة للشاكي ؟ وما هي الطرق المناسبة الأخرى ؟

- في حال كان سبب تدني السرعة عن الحد الأدنى يعود إلى شبكة مقدم الخدمة الخارجية أو أجهزته أو معداته، فيلتزم مقدم الخدمة بمعالجة ذلك خلال الفترة الزمنية المحددة في أنظمة الهيئة، وضمان توفير الحد الأدنى من سرعة الباقة وإثبات ذلك عبر إحدى طرق القياس المذكورة أعلاه.
- في حال كان سبب تدني السرعة عن الحد الأدنى يعود إلى الشبكة الداخلية الخاصة بالمشترك داخل المبنى، فيلتزم مقدم الخدمة بإثبات توفير الحد الأدنى من السرعة عند نقطة الوصول لمبنى المشترك وتقديم الدعم اللازم للمشترك عبر إيضاح سبب تدني السرعة واقتراح الحل المناسب.

- في حال عدم التزام مقدم الخدمة بما ورد في النقطتين أعلاه خلال الفترة الزمنية المحددة من قبل الهيئة في أنظمتها لمعالجة الشكاوى؛ فيلتزم مقدم الخدمة القيام بالتالي:
  - تخيير الشاكي بين تغيير باقة الاشتراك الحالية إلى باقة تتناسب مع السرعة المتاحة في موقعه وضمان توفير الحد الأدنى من سرعة الباقة الجديدة، أو إنهاء العقد وإلغاء الاشتراك دون تحمّل المشترك أي مقابل مالي نظير هذا الإلغاء.
  - تسوية المبالغ المالية للباقة السابقة خلال فترة الشكوى.

السؤال رقم (٦): هل تتفق مع الإجراءات أعلاه والتي يجب اتباعها عند تدني سرعة نقل البيانات عن الحد الأدنى ؟ إذا كانت الإجابة بـ(لا) فما هي الاجراءات البديلة المقترحة؟

سريان التنفيذ والتدابير الانتقالية

- تدخل هذه الضوابط حيز التنفيذ بعد الفترة الزمنية التي تحددها الهيئة من تاريخ اعتمادها ونشرها على موقع الهيئة الإلكتروني.
- يقوم كل مقدم خدمة بتحديث باقات الاشتراكات والعروض والشروط والأحكام المتعلقة بها بما يتوافق مع هذه الضوابط.
- يقوم كل مقدم الخدمة بتحديث معلومات عقود الخدمة الحالية والجديدة مع المشترك بما يتوافق مع هذه الضوابط، وأخذ موافقته.
- يحق للهيئة أن تصدر إرشادات أو توصيات أو نصوص أخرى لتوضيح أي جوانب للضوابط الحالية، أو تكميل أو تعديل هذه الضوابط.
- لا تقيد هذه الضوابط أي حقوق للمستخدم وردت في أي أنظمة أو لوائح أو قرارات أو اتفاقيات أو وثائق أخرى معمول بها في المملكة.

السؤال رقم (٧): ماهي الفترة الزمنية المناسبة لبدء تطبيق هذه الضوابط؟

السؤال رقم (٨): هل يوجد أي أضافات أو ملاحظات أخرى مقترحة؟