

---

## سياسة تنظيمية

---

# تعزيز التوفير الشامل لخدمات الاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة

النسخة 1.0

تاريخ الإصدار: 12 ديسمبر 2017

## المحتويات

1. غرض ونطاق السياسة التنظيمية.....3
- هيكل الوثيقة.....3
2. التعاريف .....4
3. رؤية الهيئة وتوجهات السياسة وأهدافها .....4
4. تعريف الخدمات الشمولية.....7
5. آليات تنفيذ سياسة الخدمات الشمولية؛ عملية تحديد مزودي الخدمات الشمولية.....8
6. تمويل الخدمات الشمولية.....9
- آلية التمويل.....9
10. تقدير صافي التكلفة لتقديم الخدمة الشمولية.....10
7. توفير خدمات الاتصالات بأسعار متاحة وإمكانية الوصول إليها في الدولة.....12
8. تاريخ النفاذ.....12
9. الإلغاء .....12

## 1. غرض ونطاق السياسة التنظيمية

**1.1** تنص المادة (12) من المرسوم بقانون اتحادي رقم (3) لسنة 2003 بشأن تنظيم قطاع الاتصالات وتعديلاته ("قانون الاتصالات") على أن هيئة تنظيم الاتصالات (الهيئة) هي الجهة المختصة بالرقابة على قطاع الاتصالات في الدولة.

**1.2** وتنص المادة (13) من قانون الاتصالات على أن تمارس الهيئة اختصاصاتها وصلاحياتها لتحقيق أمور منها (أ) تأمين توصيل خدمات الاتصالات لجميع انحاء الدولة بما يكفل تلبية احتياجات الراغبين في الاستفادة من هذه الخدمات؛ و(ب) الارتقاء بمستوى الخدمة التي يقدمها قطاع الاتصالات بما يحقق مصالح المشتركين؛ و(ج) تشجيع وتطوير وتنمية صناعة الاتصالات ونظم المعلومات في الدولة؛ و(د) العمل على تطوير وتحديث نظام الاتصالات في الدولة، عن طريق التدريب والتأهيل وانشاء مؤسسات التعليم ذات العلاقة والحصول على أحدث الأجهزة والمعدات والتسهيلات التي توصلت اليها تقنية الاتصالات.

**1.3** وتحديداً، يمنح البند (3) من المادة (14) من قانون الاتصالات الهيئة صلاحية إصدار الأنظمة والتعليمات والقرارات والقواعد المنظمة للخدمات الشمولية.

**1.4** وفي الوقت الراهن، فإن سياسة الهيئة المتعلقة بتعزيز التوفير الشامل لخدمات الاتصالات تتجلى في عدد من الأدوات التنظيمية المختلفة. غير أنه لم تكن هناك حتى الآن رؤية للخدمات الشمولية أو بيان سياسة عامة لقطاع الاتصالات في الدولة. ومن ثم، فإن هذه السياسة التنظيمية تحدد رؤية الهيئة وأساسها المنطقي وإطار السياسات الخاص بها لوضع وتطبيق سياسة الخدمات الشمولية للقطاع، مع الأخذ بالاعتبار الإطار القانوني والتنظيمي القائم وكذلك السياسات المعمول بها لدى حكومة الدولة.

**1.5** وفي الوقت المناسب، يجوز للهيئة، عند الضرورة، إصدار أدوات تنظيمية مناسبة أخرى لتنفيذ أو تسهيل تنفيذ تدابير السياسات المحددة الواردة في هذه الوثيقة. لا تحل هذه السياسة التنظيمية محل أحكام الخدمة الشمولية المنصوص عليها حالياً في الأدوات القانونية أو التنظيمية الأخرى للهيئة مثل اللائحة التنظيمية لحماية المستهلك لسنة 2015 أو السياسة التنظيمية بشأن معلومات الدليل لسنة 2009.

## هيكل الوثيقة

**1.6** تم تنظيم ما تبقى من هذه السياسة التنظيمية على النحو التالي:

- يعرف القسم 2 المصطلحات المستخدمة في هذه السياسة التنظيمية.
- يحدد القسم 3 رؤية الهيئة وأساسها المنطقي لاستحداث سياسة الخدمات الشمولية.
- يحدد القسم 4 نطاق التزام الخدمة الشمولية سواء من حيث الخدمات المشمولة أو من حيث المناطق التي يجب تغطيتها.

- يحدد القسم 5 موقف الهيئة من كيفية تنفيذ سياسة الخدمات الشمولية، بما في ذلك آلية اختيار مزود الخدمات الشمولية.
- يتناول القسم 6 مسائل تمويل التزام الخدمات الشمولية.
- يتناول القسم 7 مسائل القدرة على تحمل تكاليف خدمات الاتصالات في الدولة وإمكانية الوصول إليها.

## 2. التعاريف

2.1 تكون لكافة الكلمات والمصطلحات والعبارات المستخدمة في هذه السياسة التنظيمية نفس المعاني المحددة لها، إن وجدت، في قانون الاتصالات، ما لم تنص هذه السياسة على خلاف ذلك. يكون للمصطلحات والعبارات التالية المعاني المبينة مقابل كل منها:

الكلمة أو المصطلح أو العبارة	التعريف
المستهلك	أي شخص، سواء أكان شخصاً طبيعياً أم اعتبارياً باستثناء المرخص لهم، يستفيد أو قد يستفيد من خدمة الاتصالات العامة المقدمة من قبل المرخص له.
الخدمة الشمولية	توفير حد أدنى محدد من خدمات الاتصالات لجميع المستهلكين بأسعار معقولة.
خطة تنفيذ الخدمة الشمولية	الخطة التي سيضعها مزود الخدمات الشمولية وفقاً لهذه السياسة.
التزام الخدمة الشمولية (USO)	التزام مفروض على المرخص له لتقديم الخدمات الشمولية.
مزود الخدمات الشمولية	المرخص له المحدد من قبل الهيئة لتنفيذ التزام الخدمة الشمولية.
سياسة الخدمات الشمولية	هذه الأداة التنظيمية، حيث تحدد فيها الهيئة رؤيتها وأساسها المنطقي وإطار السياسات لديها لوضع وتطبيق سياسة الخدمات الشمولية للقطاع، والطريقة أو الطرق التي تقترح من خلالها تحقيقها.
المساكن الدائمة	أي مسكن يشغله شخص أو أشخاص بانتظام للعيش فيه بصفة دائمة.
المؤسسات العامة	لأغراض هذه السياسة، تشمل المؤسسات العامة الجهات الحكومية والمدارس ومرافق الرعاية الصحية المعتمدة من الحكومة.

## 3. رؤية الهيئة وتوجهات السياسة وأهدافها

3.1 في السنوات الأخيرة، أحرز المرخص لهم في قطاع الاتصالات تقدماً كبيراً في تقديم خدمات الاتصالات (الأساسية والمتقدمة) للمستهلكين في دولة الإمارات العربية المتحدة.

- 3.2** ونتيجة لقيام المرخص لهم بنشر البنى التحتية للشبكات المتقدمة، أصبحت الإمارات دولة رائدة عالمياً من حيث توفر واستغلال الألياف ذات النطاق العريض على أراضيها، حيث أن 75% من الأسر مرتبطة بشبكات الألياف الضوئية وأكثر من 90% من المنازل تمر بها الألياف.<sup>2</sup>
- 3.3** تم نشر شبكات الألياف ذات النطاق العريض من قبل اثنين من المرخص لهم في الدولة وهما اتصالات ودو. تغطي شبكة الألياف التابعة لاتصالات غالبية المناطق المأهولة بالسكان في البلاد، بينما تقوم دو بتوزيع شبكة الألياف الخاصة بها في المناطق المطورة حديثاً في دبي. ومنذ أكتوبر 2015 ، تمكن كلا المرخص لهما من تقديم الخدمات إلى العملاء من خلال خدمة السيل الرقمي، مما يتيح للمستهلكين حرية اختيار المرخص له الذي يناسبهم للحصول على خدمات الخط الثابت والنطاق العريض.
- 3.4** وتستخدم كل من اتصالات ودو هذه الشبكات لتقديم الباقات الثلاثية، التي تجمع بين خدمات الهاتف الثابت والنطاق العريض والتلفاز. إن الإقبال على الباقات المتعددة كبير - حيث بلغت نسبة مشتركي اتصالات ودو في النطاق العريض في الدولة في نهاية عام 2015، 23% من مشتركي الباقة الثنائية و 61% من مشتركي الباقة الثلاثية، على التوالي.<sup>3</sup>
- 3.5** وعلى الرغم من هذه الاتجاهات الإيجابية، الهيئة لديها مخاوف بأن هناك عدد من المستهلكين داخل الدولة لا يحصلون على نفس مستوى وجودة خدمات الاتصالات التي يتمتع بها المستهلكين في المراكز السكانية الرئيسية. ويرجع ذلك إلى حد كبير لكون انتشار البنى التحتية في بعض المناطق الريفية التي يصعب الوصول إليها يمثل تحدياً لمزودي الخدمات سواء من الناحية المالية أو العملية. ونتيجة لذلك، فإن هذا يعني أن البنية التحتية لم يتم تطويرها في جميع أنحاء الدولة بنفس المعايير، مما يحرم المستهلكين في تلك المناطق من الحصول على نفس مستوى الخدمات التي يتمتع بها أولئك الذين يعيشون في المناطق الحضرية.
- 3.6** وتقر الهيئة بأن هذا لا يتماشى مع مهامها بموجب قانون الاتصالات والسياسات الحكومية التي تقضي بعدم حرمان أي مواطن من الفرصة التي توفرها خدمات الاتصالات عالية الجودة.
- 3.7** والواقع أن الوصول إلى خدمات الاتصالات، بما في ذلك النطاق العريض عالي السرعة اليوم، لم يعد يعتبر رفاهية وإنما أصبح ضرورة. وهذا يعني أنه لا ينبغي حرمان المستهلكين من الحصول على خدمات الاتصالات استناداً إلى موقعهم الجغرافي، ولا سيما بالنظر إلى العدد المتزايد للخدمات التي يتم تقديمها عبر الإنترنت، مثل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والصحة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية والتعلم الإلكتروني والحكومة الإلكترونية. والقيام بغير ذلك لن يكون من شأنه تعزيز الانصاف الاجتماعي.
- 3.8** بالإضافة إلى ذلك، هناك مجموعة كبيرة من الأدلة التي تثبت أن الوصول إلى النطاق العريض عالي السرعة يزيد من الإنتاجية ويحسن المشاركة في العمل (عن طريق العمل عن بعد) ويعزز إنشاء المشاريع الصغيرة والمتوسطة ويسهم في نهاية المطاف في التنمية والنمو الاقتصادي. ومن المرجح أن يكون لهذا الأمر أهمية خاصة بالنسبة للمناطق الريفية حيث أن

<sup>1</sup> المعلومات المقدمة من المرخص لهم

<sup>2</sup> FTTH Council 2017

<sup>3</sup> <https://www.tra.gov.ae/en/open-data/annual-market-review.aspx>

فرص التنمية والنمو الاقتصاديين قد تكون أكثر محدودية من المراكز السكانية الرئيسية في الدولة.

**3.9** وفي ضوء ما تقدم أعلاه ووفقاً لرؤية الحكومة الاتحادية 2021 للدولة، وضعت الهيئة هذه السياسة لكي تضمن، تماشياً مع المادة 13 من قانون الاتصالات، أن تكون خدمات الاتصالات المقدمة في جميع أنحاء الدولة كافية لتلبية احتياجات أولئك الذين يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات؛ وأن يتم تحسين مستوى هذه خدمات من أجل تعزيز مصالح المشتركين؛ وأن يتم تشجيع وتعزيز وتطوير قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات ومنظومة الاتصالات في الدولة من خلال توفير أحدث التقنيات والتسهيلات.

**3.10** فضلاً عن هذه السياسة، تسعى الهيئة أيضاً إلى تلبية احتياجات المستهلكين والدولة بشكل عام. وقد حددت رؤية الحكومة الاتحادية الموضوعات الرئيسية للتنمية الاجتماعية والاقتصادية للبلاد، وتهدف في جوهرها إلى جعل الإمارات بحلول عام 2021 واحدة من أفضل الدول في العالم من حيث مستوى المعيشة. وهذا يترجم إلى أهداف ملموسة للقطاعات الاقتصادية الرئيسية، بما في ذلك قطاع الاتصالات والذي تم تحديد هدفه لكي تكون الدولة:

- من بين أفضل 10 دول بحلول عام 2021، استناداً إلى مؤشر الجاهزية الشبكية<sup>4</sup> (المقاس من قبل المنتدى الاقتصادي العالمي)؛ وهو مؤشر يبرز (من بين عوامل أخرى) مدى توافر البنى التحتية واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأثر الاقتصادي والاجتماعي لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- الأولى في مؤشر الخدمات الإلكترونية، الذي يركز على تطور خدمات الحكومة الإلكترونية (الخدمات الذكية) من حيث التوفر والجودة والترابط وتنوع القنوات واستخدام الجمهور لهذه الخدمات.

**3.11** ومن الواضح أن توفر خدمات الاتصالات على نطاق واسع (وبخاصه النطاق العريض الثابت فائق السرعة والنطاق العريض المتنقل عالي السرعة) هو أمر أساسي لتحقيق هذه الأهداف.

**3.12** وبالتالي، تتخذ الهيئة تدابير لضمان التوفر الشامل والوصول لمجموعة اساسية من خدمات الاتصالات تكفي لدعم الأهداف المذكورة أعلاه. وتتناول هذه التدابير على وجه التحديد إمكانية النفاذ إلى البيانات عالية السرعة وغيرها من خدمات الاتصالات بشكل أعم في المناطق ذات الكثافة السكانية المنخفضة. وعليه، فإن هذه الوثيقة تحدد سياسة الهيئة للخدمات الشمولية، التي تستند إليها أية تدابير تنظيمية ضرورية أخرى.

<sup>4</sup> وهذا مؤشر مركب بقياس مدى استعداد البلد لاغتنام الفرص التي تنتجها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لزيادة القدرة التنافسية على أساس (4) معايير: البيئة (البيئة التنظيمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبيئة الأعمال والابتكار)، الجاهزية (البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوافر الخبرات / المهارات)، الاستخدام (استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل الأفراد والشركات والحكومة)، الأثر (الأثر الاقتصادي والاجتماعي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات).

#### 4. تعريف الخدمات الشمولية

4.1 في هذا القسم، يتم تحديد نطاق سياسة الخدمات الشمولية المقترح من حيث الخدمات التي ينبغي إدراجها والمناطق التي ينبغي أن تقدم فيها هذه الخدمات.

4.2 كمبدأ عام، تقر الهيئة بأهمية ضمان حصول المستهلكين في جميع أنحاء الدولة على نفس الحد الأدنى من الخدمات بنفس السعر وبغض النظر عن موقعهم الجغرافي. ويعني ذلك عملياً أن جميع المستهلكين في المساكن الدائمة ينبغي أن تتاح لهم إمكانية الوصول إلى الخدمات القادرة على استيعاب الخدمات الصوتية والتلفزيونية الأساسية وباقات البيانات عالية السرعة بما لا يقل عن 10 ميجابت في الثانية<sup>5</sup>. وعلاوة على ذلك، يوحى الأمر أنه مع ارتفاع مستوى الخدمات في المناطق الحضرية، ينبغي أيضاً توفير هذه الخدمات المحسنة في جميع أنحاء الدولة. وعلى هذا النحو، تتوقع الهيئة أن يزداد الحد الأدنى لسرعة النطاق العريض المطلوبة بموجب هذه السياسة تماشياً مع الزيادات في متوسط السرعة بالنسبة لغالبية المستهلكين في الدولة.

4.3 ويعني هذا المبدأ ما يلي:

- يجب على المرخص له الذي سيتم تعيينه كمزود للخدمات الشمولية تلبية أي طلب من قبل المستهلكين المقيمين في المساكن الدائمة لتقديم الخدمات الشمولية، على النحو المحدد من قبل الهيئة، والتي يجب أن تشمل الخدمات المذكورة أعلاه بسعر موحد؛ و
- يجب على المرخص له الذي يكون لديه التزام بتقديم الخدمات الشمولية في منطقة معينة أن يواصل تقديم الخدمات الشمولية الموصوفة أعلاه لجميع المستهلكين في تلك المنطقة إلى جانب جميع المؤسسات العامة في تلك المنطقة بأسعار موحدة ما لم يسعى المستهلك إلى إنهاء الخدمة طوعاً أو حين يتم إنهاء الخدمة قانونياً بسبب عدم دفع الفواتير المستحقة على سبيل المثال.

4.4 ومع ذلك، فإن توسيع نطاق تغطية النطاق العريض عالي السرعة ليشمل ما يسمى "المناطق غير الاقتصادية" سيفرض أيضاً تكاليف على قطاع الاتصالات (وهو ما يناقش بالتفصيل في القسم 5 أدناه). ولذلك، من المهم ضمان أداء أي التزام للخدمات الشمولية على نحو فعال يزيد إلى أقصى حد من الفوائد الصافية التي تعود على المجتمع (أي مجموع الفوائد الإضافية صافية من التكاليف الإضافية).

4.5 ومن المرجح أن تزداد الفوائد العائدة على المجتمع بسياسة الخدمات الشمولية هذه إلى أقصى حد إذا ما تم تقديم خدمات النطاق العريض المتقدمة من خلال تقنية قادرة على استيعاب سرعات فائقة وتتميز بمرونة عالية وجودة خدمة عالية. في حين أن هناك العديد من التقنيات التي يمكن أن تلبى هذه المعايير، تعتبر الألياف الضوئية للمنازل التقنية الأنسب بسبب قدرتها على مواكبة تطلعات المستقبل (حيث أنها قادرة على تقديم سرعات 1 جيجابت في الثانية فما فوق). ولذلك، تفضل الهيئة أن يتم نشر شبكات الألياف الضوئية، حيثما أمكن، على جميع المستهلكين والمؤسسات العامة في الدولة. ويعود الفضل في ذلك إلى أنه بمجرد قيام المرخص له بنشر شبكة الألياف الخاصة به، لن يوجد هناك سبب يمنع المرخص له من تقديم سرعات

(5) ولتجنب الشك، يشمل الوصول إلى الخدمات الصوتية الأساسية الوصول إلى المكالمات المجانية إلى أرقام خدمات الطوارئ (أي الشرطة والإطفاء والإسعاف وخدمات الطوارئ الأخرى) وغيرها من الخدمات الصوتية التي تحددها الهيئة

بيانات أعلى لعملائه، وهذا يعني أنه مع تعزيز خدمات الاتصالات في جزء ما من الدولة، فإن التكلفة الإضافية لتقديم نفس خدمات الاتصالات في بقية أنحاء الدولة من المرجح أن تكون محدودة. وفي المناطق التي توجد فيها قيود مادية على نشر الألياف (على سبيل المثال، حيث لا تتم تسوية الأسطح)، يمكن استخدام مجموعة من التقنيات الأخرى - النفاذ اللاسلكي الثابت والسوائل - ما دامت تفي بتعريف التزام الخدمة الشمولية (المبين أعلاه) وأن تستمر بذلك في المستقبل (كلما ازدادت متطلبات السرعة بمرور الوقت) ويتم اعتمادها من قبل الهيئة كجزء من خطة تنفيذ الخدمات الشمولية التي يتم وضعها وفقاً لهذه السياسة.

## 5. آليات تنفيذ سياسة الخدمات الشمولية؛ عملية تحديد مزودي الخدمات الشمولية

**5.1** من أجل ضمان تطبيق سياسة الخدمات الشمولية هذه وتحقيق أهدافها، ستقوم الهيئة بإصدار أداة لاحقة لتعيين مرخص له واحد أو أكثر بالتزام تقديم الخدمات الشمولية في الدولة. ويطلق على هذا المزود أو هؤلاء المزودين عندئذ اسم مزود الخدمات الشمولية، ويكون ملزماً بتلبية الاحتياجات الناشئة عن التزام الخدمة الشمولية.

**5.2** وبالنظر إلى نطاق سياسة الخدمات الشمولية الوارد وصفه في القسم السابق، ستأخذ الهيئة في الاعتبار، عند تعيينها لمزود الخدمات الشمولية، جملة أمور من بينها الشبكات الحالية للمرخص لهم وتغطيتها الجغرافية، في حين أنها ستنتظر أيضاً فيما إذا كان المرخص له في وضع يسمح له بتوسيع شبكاته الحالية بصورة أسرع بكثير وبتكلفة أقل من مزودي الخدمات الآخرين.

**5.3** وفي بعض الحالات، يجوز السماح لمزود الخدمات الشمولية، إذا كان ذلك مناسباً، بالتعاقد مع المرخص لهم الآخرين لتوفير بعض خدمات الاتصالات التي يلزم بتزويدها بموجب التزام الخدمة الشمولية الخاص به. وقد تنشأ مثل هذه الظروف إذا كان من الضروري - على سبيل المثال - توفير خدمات النطاق العريض في بعض المناطق عن طريق السوائل، وفي هذه الحالة يمكن لمزود الخدمات الشمولية الدخول في اتفاق مع المرخص له الذي يحمل الترخيص المناسب لتقديم الخدمات ذات الصلة نيابةً عنه. ومع ذلك، فإن أي ترتيبات من هذا القبيل ستحتاج إلى موافقة الهيئة قبل تنفيذها.

**5.4** ولتجنب الشك، لن يحق لمزود الخدمات الشمولية التمتع بالحق الحصري في أي منطقة معينة قد يكون ملزماً بتغطيتها. وبالتالي، إذا كان مرخص له آخر يخطط لطرح خدمات الاتصالات في منطقة غير مشمولة حالياً (على سبيل المثال في مسكن جديد)، لن يستثنى المرخص له من القيام بذلك بحكم أن المنطقة يغطيها بالفعل مزود الخدمات الشمولية. وبالإضافة إلى ذلك، فإن أي التزامات تفرضها الهيئة على المرخص لهم لتوفير خدمات الوصول إلى الشبكة على المستوى الوطني، مثل الوصول عن طريق السيل الرقمي، تنطبق أيضاً في المناطق التي تم فيها توسيع نطاق تغطية الشبكة نتيجة لالتزام الخدمة الشمولية الملقى على عاتق مزود الخدمات الشمولية.

**5.5** وعقب تحديده، يتعين على مزود الخدمة الشمولية العمل مع الهيئة والبلديات المحلية وغيرها من الجهات التي تحددها الهيئة لوضع خطة تنفيذ الخدمة الشمولية لتلبية معايير هذه السياسة. ويجب أن تشمل هذه الخطة الخدمات والمناطق الجغرافية والتقنيات التي تُستخدم من أجل توفير الخدمات الشمولية ومواعيد التسليم المقررة. وتشمل أيضاً جميع التفاصيل والإجراءات اللازمة



لضمان تنفيذها بفعالية. ويجب إنجاز الخطة وتقديمها إلى الهيئة للاعتماد في غضون [12 شهراً] من تعيين المرخص له كمزود للخدمات الشمولية.

## 6. تمويل الخدمات الشمولية

6.1 تدرك الهيئة أنه من المرجح أن يواجه مزود الخدمات الشمولية تكلفة صافية في تلبية التزام الخدمة الشمولية، نتيجة للتكاليف التي سيتكبدها في نشر وصيانة البنية التحتية للشبكة في المناطق التي لم ينشر فيها شبكته. واستناداً لحجم هذه التكلفة الصافية قد يكون من المناسب تعويض مزود الخدمات الشمولية عن التكاليف المتكبدة فيما يتعلق بالتزامه في الخدمات الشمولية. ويشار إلى مصدر الأموال التي يمكن من خلالها تغطية هذه التكاليف باسم تمويل التزامات الخدمة الشمولية.

### آلية التمويل

6.2 هناك ثلاثة خيارات لتمويل مزود الخدمات الشمولية:

- التمويل الذاتي من قبل مزود الخدمات الشمولية؛
- التمويل من القطاع؛ و
- الدعم الحكومي.

6.3 تدرك الهيئة أن كل خيار من هذه الخيارات قد يكون مناسب في ظروف معينة. على سبيل المثال:

- *التمويل الذاتي من قبل مزود الخدمات الشمولية* - يمكن أن يكون مناسباً إذا كانت تكلفة الوفاء بالتزام الخدمة الشمولية غير عالية أو في حال لم يواجه مزود الخدمات الشمولية منافسة فعالة في السوق. وذلك لأنه في الحالة الأخيرة، يمكن لمزود الخدمات الشمولية أن يلجأ إلى الدعم البيئي في تغطية تكاليف الخدمات الشمولية من خلال العوائد التي يجنيها من خدمة العملاء الآخرين أو تقديم خدمات الاتصالات الأخرى. ولكن إذا واجه مزود الخدمات الشمولية منافسة فعالة من المرخص لهم الآخرين، قد يتم منع الدعم المتبادل أو قد لا يكون ممكناً لأن الأرباح في الخدمات منخفضة التكلفة سيتم التنافس عليها.

- *التمويل من القطاع* - يمكن أيضاً تغطية التكاليف الصافية للخدمات الشمولية من خلال صندوق في القطاع، من خلال مساهمة بعض المشاركين في السوق أو جميعهم، على سبيل المثال بما يتناسب مع حصصهم في سوق الإيرادات. وقد تم استخدام هذه الآلية على نطاق واسع لتمويل سياسات الخدمة الشمولية للهاتف الثابت في العديد من الدول حول العالم. وهذا يعني أن التكاليف الصافية للوفاء بالتزام الخدمة الشمولية يتقاسمها القطاع (بدلاً من فرضها على مزود واحد). ومع ذلك، قد تكون صناديق القطاع معقدة لإنشائها وإدارتها وقد تؤدي إلى اضطرابات في السوق مقارنةً بالتمويل الحكومي،

حيث أن هذه الاحتياجات من المساهمات لا تنطبق عادة على الجهات الفاعلة المتقدمة وغير التقليدية الأخرى في مجال الاتصالات التي يمكنها الوصول إلى الشبكات.

- **الدعم الحكومي (المنحة) -** يمكن للحكومة تغطية التكاليف الصافية للخدمات الشمولية أيضاً من خلال الدعم المالي. قد يكون هذا النوع من الدعم مناسباً إذا كانت التكلفة الصافية لتقديم الخدمات الشمولية كبيرة بحيث يمكن أن تثقل كاهل مزود الخدمات الشمولية بشكل غير منصف. وفي هذا السياق، من المهم جداً ضمان ألا يؤدي أي دعم عام إلى استبدال الاستثمار الخاص وألا يُستخدم في وضع مزود الخدمات الشمولية في مركز أفضل من المرخص لهم الآخرين. ويتعين على الجهة التنظيمية أن تدقق في تكاليف مزود الخدمات الشمولية (المراد تعويضها إما عن طريق الحكومة أو بالتمويل من القطاع) لتجنب الإفراط في التمويل.

**6.4** تقوم الهيئة في الوقت المناسب بعد الانتهاء من خطة تنفيذ الخدمة الشمولية بنشر أداة مناسبة تحدد، من بين أمور أخرى، كيفية تمويل التزام الخدمة الشمولية ومتى وكيف يمكن لمزود الخدمات الشمولية التقدم بطلب للحصول على التمويل ذي الصلة وغيره، بناءً على الشروط المبينة في هذا القسم من السياسة. غير أنه ما لم يمكن إثبات أن تقديم الخدمات الشمولية يشكل عبئاً غير عادل على مزود الخدمات الشمولية ستتوقع الهيئة حينها أن يجب تمويل مزود الخدمات الشمولية تمويل ذاتي، مثلاً من العائدات التي يحصلها من تقديم خدمات أخرى في الدولة.

**6.5** إذا كانت قيمة التكلفة الصافية لتقديم الخدمات الشمولية عالية مما قد يسفر عن إثقال كاهل مزود الخدمات الشمولية، سيكون بوسع مزود الخدمات الشمولية التقدم للحصول على تمويل إضافي. وفي طلبه، سيتعين عليه تقديم حسابات صافي تكلفة التزامه بتقديم الخدمات الشمولية (استناداً إلى المنهجية المبينة أدناه والتي سيتم تحديدها بمزيد من التفصيل في الأدوات التنظيمية التي سيتم إصدارها وفقاً لهذه السياسة التنظيمية). وبدورها ستقوم الهيئة بالاطلاع على طلب مزود الخدمات الشمولية وسيتم منح التمويل الخارجي إذا ما تمت الموافقة عليه.

#### تقدير صافي التكلفة لتقديم الخدمة الشمولية

**6.6** سيتطلب تقديم الخدمات الشمولية من مزود الخدمة الحفاظ على وصلات الألياف الحالية في جميع أنحاء الدولة، فضلاً عن توسيع شبكته بما يتماشى مع السياسة الواردة هنا وضمن خطة التنفيذ. ومع ذلك ترى الهيئة أنه من المعقول أن يتعلق أي تمويل لمزود الخدمات الشمولية فقط بالتكاليف الصافية التي يتكبدها مزود الخدمة في توسيع شبكاته إلى ما بعد النقطة التي سيقدر فيها على أي حال نشر البنى التحتية المطلوبة. أي أن التمويل المقدم لمزود الخدمة لن يكون متاحاً لدعم التكاليف الجارية التي تخص الحفاظ على تغطيته الحالية للشبكة أو لتغطية أعمال التوسيع المقررة.

**6.7** وبصورة أكثر تحديداً، لا يجوز استخدام أي تمويل إلا لتمويل نشر الخدمات المطلوبة في المناطق التي لا تتوفر فيها الخدمات حالياً (تقتصر إلى النطاق العريض عالي السرعة) أو التي تعاني من نقص في الخدمات (حيث يوجد اتصال محدود في النطاق العريض عالي السرعة) وحيث لا يكون المرخص لهم يخططون بالتأكيد لنشر شبكات الألياف في المستقبل القريب وسيكبدون تكلفة صافية للقيام بذلك.

**6.8** عند دراسة التكلفة الصافية للالتزام بتقديم الخدمات الشمولية وأي طلب تمويل من مزود الخدمات الشمولية، تراعي الهيئة جملة من الأمور من بينها:

- الاستثمارات الرأسمالية اللازمة لخدمه المنطقة، بما في ذلك العائد على رأس المال، والتي قد تشمل كابلات الألياف، (ODFs)، (ONT)، و (في بعض الحالات، اعمال الحفر)؛ فضلاً عن الاستثمار في أبراج الاتصالات (إذا كانت هناك حاجة إلى تثبيت أبراج إضافية)، ومعدات شبكة النفاذ الراديوي (RAN) والربط الخلفي - لشبكات (Fixed LTE)
- التكاليف المستمرة للتشغيل والصيانة التي تشمل الحفاظ على الكوادر الهندسية المطلوبة، وتكلفة الطاقة، وإصلاح المعدات المتضررة، وما إلى ذلك.
- تخصيص معقول للتكاليف غير المتصلة بالشبكة، وتشمل النفقات الرأسمالية المتعلقة بنود مثل المباني الإدارية، والتكاليف التشغيلية غير المتصلة بالشبكة مثل شؤون الموارد البشرية والشؤون المالية والشؤون القانونية وخدمة العملاء، وغيرها.
- الإيرادات التي يجنيها مزود الخدمات الشمولية، أو التي من المتوقع أن يجنيها بشكل معقول، من توفير الخدمة الشمولية والخدمات ذات الصلة.
- المزايا غير الملموسة التي يتمتع بها مزود الخدمات الشمولية. على سبيل المثال، قد تصبح العلامة التجارية لمزود الخدمات الشمولية أقوى. وستبحث الهيئة في ما إذا كان من المناسب، نظراً لهذه المزايا غير الملموسة المرتبطة بمزود الخدمات الشمولية، تعويضها مقابل أي طلب تمويل يقدمه مزود الخدمات الشمولية.

**6.9** سيتم تكبد النفقات الرأسمالية، ولا سيما فيما يتعلق بالاستثمار في الشبكات، إلى حد كبير، في بداية المشروع. ومن ناحية أخرى، سيتم توزيع النفقات التشغيلية بشكل أكثر توازناً على مدى عمر المعدات، وعادة ما تبدأ الإيرادات في التدفق بمجرد تشغيل الشبكة وتسجيل العملاء. ومن المرجح أيضاً أن تنمو الإيرادات على مدى فترة المشروع.

**6.10** ولذلك تتوقع الهيئة استخدام نهجاً موحداً **discounted cash flow** كمقياس للتكاليف الإجمالية والإيرادات ومن ثم متطلبات التمويل.

**6.11** في طلبه للحصول على التمويل ، يجب على مزود الخدمات الشمولية تقديم نموذجاً مالياً تطلعياً لتقدير متطلبات التمويل المحتملة. وسيتمتع على النموذج حساب التكاليف المرتبطة بالنفقات الرأسمالية المرتبطة بنشر الشبكة وكذلك التكاليف غير المتصلة بالشبكة.

**6.12** وينبغي أن يستند وضع نماذج الإيرادات إلى عدد الأسر في منطقة ما يتعين خدمتها وفرضيات القبول لكل مجموعة من الخدمات المراد تقديمها.

## 7. توفير خدمات الاتصالات بأسعار متاحة وإمكانية الوصول إليها في الدولة

- 7.1** تشكل القدرة على تحمل التكاليف وإمكانية الوصول للخدمات جزءاً هاماً من سياسة التزام الخدمة الشمولية.
- 7.2** وبذلك يخضع جميع المستهلكين لمعاملة عادلة ولا ينبغي التمييز ضدهم دون وجه حق، بالمقارنة مع المستهلكين الآخرين لنفس الخدمة (مثلاً، على أساس موقعهم الجغرافي).
- 7.3** علاوة على ذلك، فإن الهيئة لا تتوقع ارتفاع متوسط الأسعار في السوق نتيجة لتطبيق سياسة الخدمات الشمولية.
- 7.4** وفي الواقع يجوز للهيئة مواصلة رصد الأسعار التي يفرضها المرخص لهم، وأن تقارنها بالأسعار في البلدان الأخرى وإذا ما حددت الهيئة، على هذا الأساس، أن هناك مصدراً يدعو للقلق من أن أسعار خدمات الاتصالات التي تغطيها سياسة الخدمات الشمولية قد أصبحت غير متاحة للمستهلكين من ذوي الدخل المنخفض، فيجوز للهيئة استخدام صلاحياتها بموجب القانون للتدخل.
- 7.5** وفيما يتعلق بإمكانية الوصول إلى خدمات الاتصالات، ينبغي على المرخص لهم مواصلة "مراعاة الاحتياجات والمتطلبات الخاصة بنوع الخدمة وأجهزة الاتصالات وضمن عدم التمييز عند تقديم هذه الخدمات والأجهزة" (وفقاً للمادة 30 من قانون الاتصالات).

## 8. تاريخ النفاذ

- 8.1** تسري هذه السياسة اعتباراً من تاريخ الإصدار.

## 9. الإلغاء

- 9.1** يجوز للهيئة مراجعة أو إلغاء أو إعادة إصدار هذه السياسة من وقت لآخر حسبما تراه مناسباً.