



2009 التقرير السنوي للعام

www.trc.gov.jo



هئة تنظيم قطاع الاتصالات

التقرير السنوي للعام ٢٠٠٩



حضرة صاحب الجلالة الهاشمية
الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم





صاحب السمو الملكي
الأمير حسين ابن عبدالله الثاني المعظم



جدول المحتويات

- ٦ . ١ . كلمة رئيس مجلس المفوضين/الرئيس التنفيذي
- ٨ . ٢ . هيئة تنظيم قطاع الاتصالات
- ١-٢ النشأة
- ٢-٢ الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية
- ٣-٢ مجلس المفوضين
- ٤-٢ الهيكل التنظيمي
- ١٣ . ٣ . الملخص التنفيذي
- ١٦ . ٤ . انجازات الهيئة في العام ٢٠٠٩
- ١-٤ الوثائق الاستشارية
- ٢-٤ التعليمات والقرارات التنظيمية
- ٣-٤ الترخيص
- ١-٣-٤ قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
- ٢-٣-٤ قطاع البريد
- ٤-٤ حماية شؤون المستفيدين
- ٥-٤ دراسات السوق
- ٦-٤ الإجراءات التنسيقية مع الجهات المتخصصة
- ٧-٤ الفعاليات والمشاركات المحلية والخارجية للعام ٢٠٠٩
- ٨-٤ التطوير المؤسسي
- ٣٨ . ٥ . خطط عمل وبرامج الهيئة للأعوام ٢٠١٠-٢٠١٢
- ٤١ . ٦ . الحسابات الختامية للهيئة للعام ٢٠٠٩

٤٦ الملحقات:

- ملحق رقم (١) التقرير الثاني لمتابعة تنفيذ الهيئة لمهامها الواردة في وثيقة السياسة العامة للحكومة في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد ٢٠٠٧
- ملحق رقم (٢) قطاع الاتصالات في المملكة/ حقائق وأرقام
- ملحق رقم (٣) شركات الاتصالات المرخصة حتى نهاية العام ٢٠٠٩
- ملحق رقم (٤) شركات البريد المرخصة حتى نهاية العام ٢٠٠٩



كلمة رئيس مجلس المفوضين
الرئيس التنفيذي



١. كلمة رئيس مجلس المفوضين/الرئيس التنفيذي



تنفيذاً لرؤى جلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم في أن الاستثمار هو المحرك الرئيسي للتنمية الاقتصادية، واصلت الهيئة جهودها في خلق وإرساء البيئة الاستثمارية المناسبة للمستثمرين من خلال إيجاد بيئة تنظيمية شفافة وعادلة، والعمل على فتح باب المنافسة العادلة لجميع المستثمرين واستقطاب آخر ما توصلت إليه التكنولوجيا في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد.

وفي إطار سعي الهيئة لمواكبة أحدث التطورات في عالم الاتصالات فقد قامت الهيئة بترخيص المزيد من خدمات الاتصالات وتوفير خدمات اتصالات جديدة في المملكة، ومن أبرزها ترخيص ترددات الجيل الثالث التي تتيح لمستخدميها تصفح الانترنت من خلال الأجهزة الخلوية بسرعات عالية وإجراء مكالمات بالصوت والصورة.

وحرصاً من الهيئة على تبني أسس الشفافية التشغيلية ودعم ثقافة الامتثال للتنظيم والحرص على إتباع آلية من شأنها قياس أثر التنظيم على أطراف العلاقة، وبناء علاقات متميزة مع كافة الجهات العاملة في قطاع الاتصالات في الأردن، فقد واصلت العمل خلال العام ٢٠٠٩ على مشاركة القطاع الخاص في صنع القرار من خلال إصدار العديد من الوثائق الاستشارية بهدف الوصول إلى اعتماد قرارات تنظيمية وإصدار تعليمات شمولية تعالج كافة العوائق.

وانطلاقاً من حرص الهيئة على إيلاء المستفيدين من خدمات الاتصالات المختلفة الأهمية المطلوبة، فقد قامت الهيئة باتخاذ العديد من الإجراءات الهادفة إلى ضمان حقوقهم، من خلال المتابعة والتنسيق مع الشركات المعنية وصولاً إلى الاستفادة من تلك الخدمات بكل يسر وسهولة.

ومن جانب آخر، ولتعزيز المنافسة الفعالة والحد من آثار الهيمنة وتقليل العوائق أمام الدخول إلى السوق وإيجاد إمكانيات جديدة للدخول، بدأت الهيئة مطلع العام ٢٠٠٩ بتنفيذ مشروع مراجعة أسواق الاتصالات، والذي بناء عليه سيتم إجراء مراجعة العلاجات والأحكام التنظيمية النافذة للحد من آثار الهيمنة في هذه الأسواق، حيث سيكون لهذا المشروع انعكاسات ايجابية على سوق الاتصالات الأردنية في إيجاد منافسة فاعلة بين مقدمي خدمات الاتصالات وبما ينسجم مع أفضل الممارسات العالمية.

وستواصل هيئة تنظيم قطاع الاتصالات، بإذن الله تعالى، تحمل مسؤولياتها وستستمر بالسعي الدؤوب لتنفيذ طموحاتها الهادفة الى إيجاد مجموعة من الظروف السوقية التي ستسهم في ضمان المنافسة الفعالة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد، وضمان التنظيم الملائم لخدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد، وضمان توفر خدمات الانترنت ذات النطاق العريض بحيث تكون متاحة وميسرة، بالإضافة إلى ضمان توفر المعلومات اللازمة للمستهلكين لتمكينهم من اتخاذ قرارات استهلاكية سليمة وسهولة وصولهم إلى مجموعة واسعة من المنتجات بأسعار تنافسية وجودة عالية.

فادي قعوار

رئيس مجلس المفوضين / الرئيس التنفيذي



هيئة تنظيم قطاع الاتصالات



٢. هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

١-٢ النشأة

أنشئت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات بموجب قانون الاتصالات رقم ١٣ لسنة ١٩٩٥ وتعديلاته، كمؤسسة حكومية مستقلة معنية بتنظيم قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

ووفقا لقانون الاتصالات تقع على الهيئة مسؤولية "تنظيم خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المملكة وفقا للسياسة العامة المقررة لضمان تقديم خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للمستخدمين بسوية عالية وأسعار معقولة، وبما يحقق الأداء الأمثل لقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات".

كما تتولى الهيئة مهام تنظيم قطاع البريد في المملكة ومراقبة التزام جميع مقدمي الخدمات البريدية بنصوص قانون الخدمات البريدية رقم (٣٤) لسنة ٢٠٠٧.

٢-٢ الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية

رؤيتنا

"بيئة اتصالات وخدمات بريدية متطورة وفعالة وتنافسية ومتاحة للجميع؛ تدعم بفاعلية التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الأردن"

رسالتنا

- ضمان خدمات اتصالات وتكنولوجيا معلومات وخدمات بريدية متقدمة ذات جودة عالية ومتوفرة للجميع بأسعار مناسبة.
- تطوير بيئة تنظيمية مفتوحة لتعزيز العدالة والتنافسية والاستثمار.
- العمل مع جميع المستخدمين وكافة الجهات ذات العلاقة بانفتاح وشفافية وأسلوب مهني.
- تأسيس بناء تنظيمي متماسك بمقاييس عالمية يضم موظفين على مستوى عالٍ من الكفاءة والتدريب.

قيمنا المؤسسية

تلتزم هيئة تنظيم قطاع الاتصالات بمجموعة من القيم المؤسسية التي تحكم مسار عمل الهيئة وعلاقاتها الداخلية والخارجية، وهي:

- المصداقية والشفافية.
- العمل بروح الفريق الواحد.
- الإنصاف.



٢-٣ مجلس المفوضين

بموجب قانون الاتصالات رقم (١٣) لسنة ١٩٩٥ وتعديلاته، يتولى إدارة الهيئة والإشراف عليها مجلس يسمى (مجلس المفوضين) يؤلف من خمسة أعضاء متفرغين يتم تعيينهم بقرار من مجلس الوزراء بناء على تنسيب رئيس الوزراء المستند إلى توصية وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. ومع نهاية العام ٢٠٠٩ كان مجلس مفوضي الهيئة يضم كل من:



عطوفة الدكتور أحمد حياصات
رئيس مجلس المفوضين - الرئيس التنفيذي



عطوفة السيد موفق أبو عاقوله
عضو مجلس المفوضين



عطوفة المهندس مأمون بلقر
نائب رئيس مجلس المفوضين - عضو مجلس المفوضين



عطوفة المهندسة وفاء البيايضة
عضو مجلس المفوضين



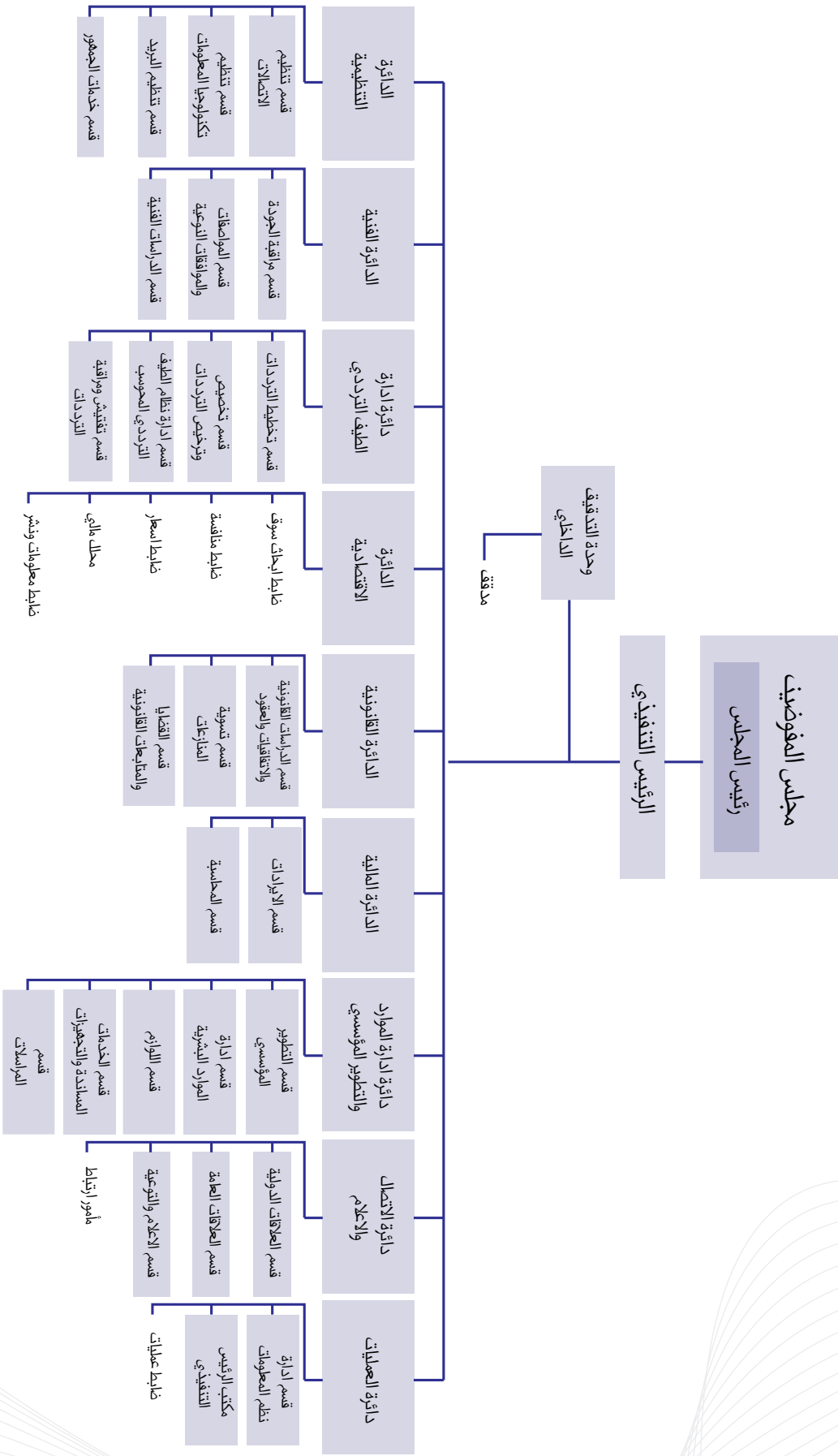
عطوفة المهندس عليان القطارنه
عضو مجلس المفوضين

صدر قرار لمجلس الوزراء بتاريخ ٢٠١٠/٢/٩ يقضي بتعيين عطوفة السيد فادي قعوار رئيساً لمجلس مفوضي الهيئة.

وقد باشر عمله بتاريخ ٢٠١٠/٣/٨



الهيكل التنظيمي



موظفو هيئة تنظيم قطاع الاتصالات



المخلص التنفيذي



٣. الملخص التنفيذي

يعد قطاع الاتصالات أحد أهم القطاعات فاعلية وديناميكية، وذلك انطلاقاً من الدور الذي يلعبه في المساهمة في دفع عجلة التنمية المستدامة والأثر الملموس له على قطاعات العمل الأخرى والاقتصاد الوطني ككل.

من هذا المنطلق، فقد واصلت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات تحقيق المزيد من الانجازات من خلال العمل على تنفيذ العديد من المشاريع ذات العلاقة بقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد، حيث شهد العام ٢٠٠٩ تحقيق وتنفيذ العديد من المهام الهادفة إلى النهوض بهذا القطاع.

فتطبيقاً لمبدأ الشفافية قامت الهيئة خلال العام ٢٠٠٩ بإصدار العديد من الوثائق الاستشارية بهدف الوصول إلى اعتماد قرارات تنظيمية وإصدار تعليمات شمولية، فمنها ما يتعلق باحتساب كلفة رأس المال العامل للمشغلين والمشغل الكفؤ، الإطار التنظيمي لمراقبة جودة الخدمات، مراجعة خطة التقييم الوطنية، بالإضافة إلى تعديل تعليمات القواعد الإجرائية لإصدار التعليمات وغيرها من الوثائق.

إلى جانب ذلك، فقد أصدرت الهيئة العديد من القرارات التنظيمية والتعليمات التي تعالج العديد من المسائل التنظيمية، نذكر منها تعليمات تجديد الرخص الفئوية للاتصالات العامة، تعليمات ترتيبات وحدود وتوفير خدمات اتصالات الطوارئ، تعليمات إنشاء وتعديل المواقع الراديوية لغايات الاستخدام من قبل مقدمي خدمات الاتصالات العامة، تعليمات معدلة لتعليمات الإجراءات والتدابير الأمنية والصحية في نقل البعثات البريدية الخاصة، تعليمات معدلة لتعليمات أسس وإجراءات معالجة الشكاوى المتعلقة بالخدمات التي يقدمها مشغل البريد الخاص، القرار التنظيمي حول إرسال رسائل الجملة.

واستمراراً للجهود المبذولة في تعزيز المنافسة في قطاع الاتصالات وتحقيقاً لأهداف وثيقة السياسة العامة للحكومة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد الصادرة في عام ٢٠٠٧، فقد واصلت الهيئة سياسة ترخيص تقديم خدمات الاتصالات المختلفة في المملكة وذلك من خلال منح المزيد من الرخص الفردية والفئوية العامة. وفي إطار سعيها لتوفير خدمات الجيل الثالث من الاتصالات المتنقلة في المملكة قبل نهاية العام ٢٠٠٩ فقد استكملت الهيئة إجراءات ترخيص ترددات الجيل الثالث الأمر الذي سيسهم في توفير خدمات اتصالات جديدة في المملكة تتيح لمستخدميها تصفح الانترنت من خلال الأجهزة الخلوية بسرعات عالية وإجراء مكالمات بالصوت والصورة.

كما شاركت الهيئة خلال العام ٢٠٠٩ وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في تعديل مقترح "نظام ترخيص واعتماد جهات التوثيق الالكتروني" حيث ستناط بالهيئة مهام منح الرخص لشركات التوثيق الالكتروني، واعتماد جهات التوثيق الأجنبية، بالإضافة إلى إصدار كافة التعليمات المتعلقة بذلك من شروط الحصول على الرخصة أو الاعتماد.

وقد قامت الهيئة خلال العام ٢٠٠٩ بإصدار موافقتها على العديد من اتفاقيات الربط البيني المبرمة ما بين الشركات المرخصة والتعديل على اتفاقيات أخرى، فهذه الاتفاقيات تمكن المرخصين لهم من الاستفادة من خدمات الربط البيني مثل خدمات تهرير الحركة، وخدمات النقل، وخدمات الموقع المشترك والمشاركة في البنية التحتية، وخدمات النفاذ إلى المعابر الدولية، وخدمات الفوترة والتحويل، وخدمات تفكيك السيل الرقمي.

أما في مجال تنظيم البريد شاركت الهيئة مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في اللجنة المشكلة لإعداد نظام جديد لترخيص مشغلي البريد الخاص، بحيث يلبي احتياجات قطاع البريد مع الحرص على مراعاة الممارسات الدولية في هذا المجال.

وحرصاً من الهيئة على إيلاء المستفيدين من خدمات الاتصالات جل رعايتها على اعتبارهم عنصر هام من عناصر العملية التنموية في هذا القطاع الحيوي، فقد عمدت إلى اتخاذ العديد من الإجراءات التي تمكنهم من ممارسة حقوقهم ومعرفة واجباتهم، حيث قامت الهيئة بمتابعة كافة العروض التجارية الصادرة عن الشركات للتأكد من أن تلك العروض المطروحة تتضمن تفاصيل العرض وشروطه وأسعار الخدمات المقدمة بالإضافة إلى عدم إخلال تلك العروض بالمنافسة. كما قامت الهيئة خلال العام ٢٠٠٩ بمتابعة تنفيذ حملة توثيق بيانات مستخدمي الهواتف المتنقلة والتي انطلقت قبل عامين تقريباً، وتابعت استكمال إنشاء نظام أئمة لتلقي ومتابعة الشكاوى على مدار الساعة، وأطلقت العديد من الحملات لخلق الوعي العام لدى المستفيدين بهذا الخصوص.

كما بدأت الهيئة مطلع العام ٢٠٠٩ بتنفيذ مشروع مراجعة أسواق الاتصالات، وذلك بالاستعانة بأحد دور الخبرة العالمية، والتي بناء عليها سيتم إجراء مراجعة للأسواق المعنية وتصنيف المشغلين المهيمنين في الأسواق التي سيتم تعريفها ومراجعة العلاجات والأحكام التنظيمية النافذة للحد من آثار الهيمنة في هذه الأسواق وتقييم للآثار المترتبة جراء تطبيق هذه العلاجات.

وفي مجال التطوير المؤسسي وضمن سعي الهيئة للارتقاء بالأداء وبناء القدرات، فقد قامت الهيئة بتطبيق أنظمة ومنهجيات إدارية من ضمنها برنامج توجيه الموظف الجديد، وبرنامج الموظف المثالي، ومشروع توثيق إجراءات العمل، ودراسة نسبة الرضا الوظيفي، ودراسة معدل الدوران الوظيفي.

وسعيّاً من الهيئة نحو التميز والريادة في الأداء فقد تم تأهيل الهيئة للمشاركة في جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية، وانسجاماً مع هدف الجائزة، تسعى الهيئة إلى توفير بيئة تساعد على خلق ثقافة التميز وذلك من خلال المعايير التي تضمنتها الجائزة والتي ترسي أسس التميز وتدعم السياسات والبرامج والحوافز التي تؤدي إلى ذلك، والذي يتم أيضاً من خلال نشر الوعي بمفاهيم الأداء المتميز والإبداع والجودة بما يتفق والنماذج العالمية للتميز. وسيكون لمشاركة الهيئة في هذه الجائزة أكبر الأثر في دفع عجلة التحسين والتغيير وتطوير العمل ومأسسة الأداء.

انجازات الهيئة في العام ٢٠٠٩



٤ . انجازات الهيئة في العام ٢٠٠٩

٤-١ الوثائق الاستشارية

تنفيذاً للدور المناط بالهيئة في قانون الاتصالات وبموجب التعليمات والأنظمة ذات العلاقة، واصلت الهيئة خلال العام ٢٠٠٩ العمل على إصدار الوثائق الاستشارية بهدف الوصول إلى اعتماد قرارات تنظيمية وإصدار تعليمات تعالج كافة الجوانب التنظيمية وتواكب التطورات المتسارعة في سوق الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وذلك بمشاركة القطاع الخاص في صنع القرار وصولاً إلى تقديم خدمات ذات جودة عالية وأسعار معقولة، وقد أصدرت الهيئة في العام ٢٠٠٩ الوثائق الاستشارية التالية:

تم طرح هذه الوثيقة الاستشارية في شهر أيلول من العام ٢٠٠٩، حيث تم منح المشغلين مهلة زمنية مدتها شهر لإبداء ملاحظاتهم واستفساراتهم على تلك الوثيقة، وقد تم استلام الملاحظات الواردة من المشغلين في العام ٢٠٠٩، وعليه، ستقوم الهيئة بالرد على الملاحظات الواردة وإعداد الملاحظات الخاصة بها خلال العام ٢٠١٠.

الوثيقة الاستشارية العامة لاحتساب كلفة رأس المال العامل للمشغلين والمشغل الكفؤ

بدأت الهيئة منذ منتصف العام ٢٠٠٩ بإجراءات تعديل على خطة التقييم الوطنية وتعليمات حجز وتخصيص السعات الرقمية الحالية، وتهدف هذه المراجعة إلى إنشاء إطار يلبي متطلبات التوسع في تقديم خدمات الاتصالات المتنوعة في الأردن، حيث من المتوقع إقرار هذه المراجعة في الربع الأول من العام ٢٠١٠.

وثيقة الاستشارة العامة لمراجعة خطة التقييم الوطنية وتعليمات حجز وتخصيص السعات الرقمية

تأتي هذه المراجعة بعد مدة ستة سنوات من تطبيق التعليمات الحالية المقررة في العام ٢٠٠٣، بحيث يمكن القول أنها جاءت في الوقت المناسب بعد سلسلة التطورات التي حدثت في سوق الاتصالات الأردني من حيث دخول مقدمين جدد لخدمات الاتصالات إلى السوق وخاصة بعد عملية تحرير قطاع الاتصالات الثابتة، إضافة إلى دخول تقنيات وخدمات اتصالات جديدة إلى السوق مثل (VoIP) و (Carrier Selection) والراديو المتنقل والبطاقات المدفوعة مسبقاً والرقم المجاني وخدمات الكلف الثابتة مثل الانترنت وخدمات التكاليف المضافة المعتمدة على الصوت والرسائل القصيرة (SMS, MMS) وخدمات الكيبيل التلفزيوني، بالإضافة إلى التوجه إلى إدخال تكنولوجيا جديدة إلى سوق الاتصالات والتي تعتمد على الأرقام الشخصية أو خدمات الاتصالات الشخصية بشكل عام (Personal Telecommunication Services). أبرز التعديلات التي تضمنتها المراجعة لا تمس واقع الحال

بالنسبة للأرقام المستخدمة من قبل مقدمي خدمات الاتصالات المرخصين، وإنما جاءت لإضافة مقترحات لسعات رقمية أو أرقام نفاذ جديدة إضافة لما هو مطبق حالياً مثل رمز النفاذ ٩١١ لخدمات الطوارئ واقترح استحداث أرقام نفاذ XXX ١١٧ لغايات أنواع محددة من خدمات التكاليف المضافة مثل خدمات الاستعلام التجارية وإضافة مجموعة من البنود التي تتعلق بإدارة خطة التقييم الوطنية من أجل ضمان استخدام كافة النطاقات الرقمية بشكل أمثل.

الاستشارة العامة حول النسخة المحدثة من الإطار التنظيمي لمراقبة جودة الخدمات في الأردن

قامت الهيئة خلال شهر آب من العام ٢٠٠٩ بإصدار وثيقة استشارية لطلب ملاحظات المعنيين في القطاع على النسخة المحدثة للإطار التنظيمي لمراقبة جودة الخدمات في الأردن والتي تضمنت رؤية الهيئة في توسيع قاعدة الخدمات التي يشملها هذا الإطار التنظيمي وإضافة خدمات جديدة منها خدمات الصوت المنقول عبر بروتوكول الانترنت (VoIP)، وخدمات النفاذ اللاسلكي الثابت للانترنت، وخدمات المكالمات الدولية والربط البيني واعتماد ملحقات خاصة بمؤشرات الجودة لخدمات الاتصالات المشمولة في الإطار التنظيمي وذلك على شكل جداول الكترونية مصممة باستخدام تطبيق «Excel» بحيث يقوم المرخصون بتعبئتها واحتساب المؤشرات المطلوبة من خلالها بسهولة وبما يضمن المساواة والعدالة ما بين جميع المرخصين، بالإضافة إلى المسوحات الميدانية التي تقوم بها الهيئة لقياس جودة الخدمات على أرض الواقع من وجهة نظر المستخدم النهائي، واستقصاء آراء المستخدمين حول جودة الخدمات، ويضاف إلى ذلك آلية متابعة شكاوي مستخدمي خدمات الاتصالات المتعلقة بالجودة، وتهدف هذه الآليات إلى جمع المعلومات المتعلقة بجودة الخدمة لكافة المرخصين ومراقبتها وضبطها بالإضافة إلى تحفيز شركات الاتصالات المرخصة على الاستثمار في مجال جودة الخدمة المقدمة ورفع سويتها على مستوى المملكة.

وقد ورد للهيئة العديد من الردود المتضمنة ملاحظات ووجهات نظر الجهات ذات العلاقة، وبناء عليها فقد تم خلال العام ذاته إعداد التصور الأولي لكل من النسخة المحدثة لتعليمات تطبيق الإطار التنظيمي لمراقبة الجودة في الأردن والمذكرة التوضيحية المرافقة لها ومن المتوقع اعتماد تلك النسخة المحدثة من التعليمات أوائل العام ٢٠١٠.



وثيقة استشارية حول تخطيط الحزم الترددية في حزم UHF في الأردن

يأتي إصدار تلك الوثيقة بهدف استشارة القطاع حول السبل المثلى لتخطيط عدد من النطاقات الترددية في حزم UHF من حيث الخدمات الممكنة إتاحتها في تلك النطاقات، وأساليب الترخيص المتبعة والأمور الفنية الواجب تطبيقها عند إتاحة تلك الترددات للترخيص. وتلقت الهيئة العديد من الردود والملاحظات من قبل مشغلين محليين ومنظمات وشركات دولية، وما زالت الهيئة بصددها دراسة تلك الردود والملاحظات تمهيداً لبيان توجهات الهيئة حول ما تم طرحه في الاستشارة.

وثيقة استشارية حول تحرير النطاقين التردديين ٩٠٠ م.هـ و ١٨٠٠ م.هـ في الأردن

نظراً لأهمية تحرير النطاقات الترددية المحددة لخدمات الهاتف المتنقل وبالخصوص النطاقين ٩٠٠ م.هـ و ١٨٠٠ م.هـ لضمان النفاذ العادل ما بين المرخصين لتلك النطاقات الحيوية من الطيف لخدمات الهاتف المتنقل؛ قامت الهيئة بطرح عدد من القضايا التي تتعلق بتحرير النطاقين مدار البحث مثل تداور الطيف ما بين المرخصين، والمبادئ العامة لضمان النفاذ العادل ما بينهم. وستقوم الهيئة بتبيان ملاحظاتها وردودها بعد تقييم ودراسة الردود الواردة إليها من المشغلين والمهتمين على المستوى العالمي.

استشارة حول تعديل تعليمات القواعد الإجرائية لإصدار التعليمات

انطلاقاً من حرص الهيئة على أن تكون تعليماتها وقراراتها منسجمة ومتوائمة مع متطلبات القطاع فإنها تسعى إلى تحديث تعليماتها بما يحقق متطلبات القطاع المتزايدة والمتسارعة ومن بينها تعليمات القواعد الإجرائية لإصدار التعليمات، حيث تبين للهيئة ضرورة مراجعة بعض جوانب هذه التعليمات بما يحقق النفع والصالح العام ويعظم الأهداف المرجوة من هذه التعليمات. يذكر أن الهيئة قامت خلال العام ٢٠٠٧ بإصدار تعليمات القواعد الإجرائية لإصدار التعليمات عن الهيئة بالاستناد إلى أحكام المادة (٢/١٢) من قانون الاتصالات في سبيل تنفيذ توجهات السياسة العامة للحكومة لسنة ٢٠٠٧ وذلك بهدف ضمان الشفافية في إصدار القرارات ذات المساس المباشر في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، بالإضافة إلى إشراك الشركاء الخارجيين في صناعة القرارات المنظمة لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

٤-٢ التعليمات والقرارات التنظيمية

سعت الهيئة إلى إصدار العديد من القرارات التنظيمية والتعليمات التي تعالج العديد من المسائل التنظيمية، نذكر منها:

تعليمات تجديد رخص الاتصالات العامة

استناداً إلى أحكام المادة (٣٨) من قانون الاتصالات رقم (١٣) لسنة ١٩٩٥ وتعديلاته، وبهدف معالجة موضوع تجديد الرخص الفردية والفئوية في إطار تنظيمي واضح ومتكامل، فقد قامت الهيئة بإصدار تعليمات جديدة بعنوان « تعليمات تجديد رخص الاتصالات العامة» لتحل محل تعليمات «تجديد الرخص الفئوية للاتصالات العامة» وتعالج أحكامها موضوع تجديد الرخص الفئوية والفردية، الأمر الذي يسهل على المرخص له الرجوع إليها عند تقديم طلب تجديد الرخصة. وكانت الهيئة قد عملت خلال العام ٢٠٠٩ على إصدار «إخطار طلب ملاحظات لغايات إصدار تعليمات» بهدف طلب ملاحظات من الجهات المعنية لغايات إصدار تلك التعليمات، ومن ثم تم إعداد مسودة التعليمات وطرحها للاستشارة العامة لمنح الجهات المعنية الفرصة بإبداء ملاحظاتها. وقد تم اعتماد «تعليمات تجديد رخص الاتصالات العامة» والوثيقة المعنونة بـ «مصفوفة الملاحظات الواردة على مسودة تعليمات تجديد رخص الاتصالات العامة وردود الهيئة» بشهر تشرين ثاني من عام ٢٠٠٩.

تعليمات ترتيبات وحدود وتوفير خدمات اتصالات الطوارئ

استناداً لأحكام قانون الاتصالات رقم ١٣ لسنة ١٩٩٥ وتعديلاته؛ وانطلاقاً من أحكام المادة (٢٩/و) التي تعهد بالهيئة تحديد جميع الترتيبات والحدود ذات العلاقة بتقديم خدمات الاتصالات في حالات الطوارئ، ونظراً لأهمية خدمة اتصالات الطوارئ في الحفاظ على الصحة والسلامة العامة للمواطنين، قامت الهيئة خلال العام ٢٠٠٩ باعتماد وإصدار تعليمات «ترتيبات وحدود توفير خدمات اتصالات الطوارئ». منوهين إلى أن الهيئة اعتمدت في منتصف العام ٢٠٠٩ التعليمات المؤقتة المتعلقة بهذا الموضوع، وذلك لدعم وتسهيل انطلاق مركز خدمات الطوارئ حسب الجدول الزمني للجهات ذات العلاقة. يذكر أن الهيئة بدأت مع أواخر العام ٢٠٠٨ بالعمل على إعداد الإطار التنظيمي والقانوني اللازمين لمعالجة جميع التفاصيل ذات العلاقة بتوفير خدمات الاتصالات في حالات الطوارئ وآليات توصيل مكالمات الطوارئ من شركات الاتصالات إلى مركز اتصالات الطوارئ التابع لمديرية الأمن العام وذلك على مدار ثلاث فترات



من الاستشارة العامة كان آخرها الاستشارة العامة حول ترتيبات وحدود توفير خدمات اتصالات الطوارئ التي أجرتها الهيئة في شهر تموز من العام ٢٠٠٩ وبالتشارك مع جميع أصحاب العلاقة بهذا الخصوص، بالإضافة إلى عقد سلسلة من الاجتماعات ما بين الهيئة وشركات الاتصالات ومسئولي مركز خدمات الطوارئ الموحد في مديرية الأمن العام.

وقد تم استخدام الرقم المجاني (٩١١) كرقم موحد لخدمات الطوارئ تسهياً على المواطنين لإجراء اتصالات الطوارئ من الرقم الثابت أو المتنقل على حد سواء، لما لخدمات الاتصالات من أهمية تمكين المواطن من الإبلاغ عن حالات الطوارئ بشكل سريع وتمكين الجهات المعنية بالحالة التي تم الإبلاغ عنها للتواصل مع طالبي المساعدة، وتقليل فترة استجابتها لتلك الطلبات، والوصول بسرعة مناسبة إلى موقع الحدث وتقديم المساعدة.

في ظل تزايد أعداد مشغلي خدمات الاتصالات العامة المتنقلة منها والثابتة، برزت الحاجة لوضع قواعد تنظيمية وافية تحكم عملية إنشاء وتشغيل المواقع الراديوية وبما يتوافق مع التعليمات ذات العلاقة المعمول بها لدى الهيئة ومن أهمها، تعليمات التعرض للأمواج الكهرومغناطيسية والتي تحدد المسافات الآمنة التي يتوجب توفيرها ما بين الإنسان ومصادر البث، كما راعت التعليمات مدار البحث ما يصدر عن هيئة الطيران المدني لضمان سلامة الملاحة الجوية. وحثت تلك التعليمات المشغلين التشارك ما أمكن في المواقع الراديوية لما له الأثر من تخفيض الكلف على المشغلين والحد من التلوث البصري.

في معرض تنفيذها لوثيقة السياسة العامة للحكومة ٢٠٠٧ والتي أشارت إلى ضرورة زيادة انتشار نقاط النفاذ لخدمة الانترنت في الأماكن العامة والمجمعات التجارية والمؤسسات التعليمية، وحرصاً منها على زيادة انتشار خدمات الانترنت، فقد أقرت الهيئة خلال العام ٢٠٠٩ التعليمات المعدلة حول شروط وإجراءات إدخال واستخدام تشغيل شبكات الحاسوب الراديوية المحلية RLAN (واي فاي) ضمن الحزم الترددية ٢٤٠٠ - ٢٤٨٣,٥ ميجاهرتز، ٥١٥٠ - ٥٢٥٠ ميجاهرتز، ٥٧٢٥ - ٥٨٧٥ ميجاهرتز.

وقد سمحت التعليمات المعدلة باستخدام النطاقات الترددية ٢,٤ ج.هـ و ٥,١ ج.هـ خارج المباني وضمن المحددات والشروط الواردة في متن تلك التعليمات. يشار إلى أن الهيئة قامت في وقت سابق من العام ذاته بنشر وثيقة استشارية وإجراء استشارة عامة حول هذه

تعليمات إنشاء وتعديل المواقع الراديوية لغايات الاستخدام من قبل مقدمي خدمات الاتصالات العامة

التعليمات المعدلة حول شروط وإجراءات إدخال واستخدام تشغيل شبكات الحاسوب الراديوية المحلية RLAN (واي فاي)



التعليمات تحت عنوان: «الطيف الترددي في النطاقات الترددية (٢,٤ ج.هـ) و(٥,١ ج.هـ)»، حيث تلقت الهيئة ملاحظات من الشركات المرخصة والجهات الأخرى المعنية حول تلك الاستشارة.

أصدرت الهيئة التعليمات المعدلة لإجراءات التدابير الأمنية والصحية في نقل البعائث البريدية الخاصة أواخر العام ٢٠٠٩، وذلك بهدف إجراء المزيد من التحسين والتبسيط لنظام الترخيص لتمكين المرخص لهم وإعطائهم المزيد من الوقت لتزويد الهيئة بما هو مطلوب بموجب هذه التعليمات.

قامت الهيئة في شهر أيلول من العام ٢٠٠٩ بوضع تعليمات معدلة لتعليمات أسس وإجراءات معالجة الشكاوى المتعلقة بالخدمات التي يقدمها مشغل البريد الخاص، حيث يأتي إصدار تلك التعليمات تنفيذاً لأحكام المادة (١٨/أ) من نظام ترخيص مشغلي البريد الخاص رقم ١١٠ لسنة ٢٠٠٤.

قامت الهيئة منتصف شهر أيلول من العام ٢٠٠٩ بإصدار هذا القرار التنظيمي وفقاً لأحكام المادة ٩/أ و ٩/هـ من قانون الخدمات البريدية رقم ٣٤ لسنة ٢٠٠٧، وذلك لتشجيع الكفاءة التشغيلية والإدارة المثلى للمنظومة البريدية وتعزيز الأداء التشغيلي العام والحد من التكاليف غير المجدية، بالإضافة إلى تشجيع واستقطاب استثمارات جديدة يتم التخطيط لها بشكل جيد، وضمان الاستمرارية المالية للشركة من خلال القدرة على توليد عوائد مرضية وتعزيز جودة الخدمات وفقاً لمعايير قياسية محددة مسبقاً وتشجيع وتسهيل المنافسة المستقبلية للقطاع وضمان تزويد الخدمات الحصرية بأسس غير تمييزية وتشجيع الكفاءة الاقتصادية لاستخدام الخدمات الحصرية من قبل الزبائن من خلال توفير مؤشرات سعرية على المدى القصير والطويل لضمان أن تعكس الخدمات الحصرية الكلفة الاقتصادية لتقدمها.

تعليمات معدلة لتعليمات الإجراءات والتدابير الأمنية والصحية في نقل البعائث البريدية الخاصة

تعليمات معدلة لتعليمات أسس وإجراءات معالجة الشكاوى المتعلقة بالخدمات التي يقدمها مشغل البريد الخاص

القرار التنظيمي حول مبادئ تطبيق إطار تنظيمي لأسعار الخدمات الحصرية لشركة البريد الأردني



القرار التنظيمي حول إرسال رسائل الجملة

انطلاقاً من حرصها على حماية مصالح المستفيدين من خدمات الاتصالات ضمن مسؤولياتها ومرجعياتها القانونية، أصدرت الهيئة خلال العام ٢٠٠٩ قراراً تنظيمياً حول إرسال رسائل الجملة وذلك لتنظيم خدمة إرسال رسائل الجملة ومعالجة الأمور المتعلقة بها.

وتطرق القرار إلى تعريفات رسائل الجملة والتي عرفها بأنها أي رسالة نصية قصيرة (SMS) أو رسالة متعددة الوسائط (MMS) ترسل إلى المستفيدين عامة أو لفئة معينة منهم، بحيث تقسم أنواع الرسائل إلى نوعين. النوع الأول وهي الرسائل الدعائية وهي رسائل الجملة ذات الطابع الدعائي أو الترويجي و/ أو تروج لخدمات التكاليف المضافة. أما النوع الآخر فهو الرسائل الخدمية، وهي رسائل الجملة التي ترسل إلى فئة من المستفيدين تجمعهم مصلحة مشتركة و/أو مرتبطة بخدمات مقدمة للمستخدم و/ أو تتعلق بخدمات معينة قام المستخدم بالاشتراك فيها، كالرسائل المرسلة من الشركات إلى مشتركها الناتجة عن الاشتراك في خدماتها بحيث تستثنى من ذلك الرسائل الدعائية أو كتلك المرسلة من النقابات إلى منتسبيها أو البنوك إلى عملائها أو النوادي إلى مشتركها والجمعيات إلى أعضائها أو من السفارات إلى رعايا دولها أو الجامعات لطلابها أو رسائل خدمات التكاليف المضافة المرسلة للمشاركين فيها... وهكذا.

وقد جاء إصدار هذا القرار بعد مرحلة من الاستشارات والاجتماعات مع كافة الأطراف المعنية من الشركات المرخصة ومزودي خدمات رسائل الجملة ومقدمي الحلول الفنية بهدف الخروج بقرار تنظيمي يتضمن ضوابط تنظيمية قابلة للتطبيق العملي. وبناء على طلب بعض الشركات بإعادة النظر في القرار الذي كان قد صدر في شباط من العام ٢٠٠٩، وبعد دراسة طلباتهم توصلت الهيئة إلى ضرورة تعديل بعض البنود في القرار لتصبح أكثر وضوحاً، ونتيجة لذلك تمت استشارة كافة المعنيين حول نسخة جديدة ومعدلة للقرار واستمزاغ آرائهم وملاحظاتهم حولها واعتماد القرار بصيغته النهائية خلال شهر آب من نفس العام.

يأتي إصدار الهيئة لهذا القرار التنظيمي أواخر شهر أيلول من العام ٢٠٠٩ بهدف تحديد المبادئ التي سيتم استخدامها من قبل الهيئة في بناء نماذج تكاليف تحديد أجور الربط البيني وفقاً لنماذج TSLRIC+.

القرار التنظيمي حول بناء نماذج لاحتساب أجور خدمات الربط البيني باستخدام منهجية الكلفة المتزايدة طويلة الأمد (TSLRIC+)

٣-٤ الترخيص ١-٣-٤ قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

● خدمات الاتصالات العامة

استمرارا للجهود المتواصلة التي تقوم بها الهيئة والتي تهدف إلى تحفيز المنافسة في قطاع الاتصالات، وتحقيقا لأهداف وثيقة السياسة العامة للحكومة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد الصادرة في عام ٢٠٠٧، فقد واصلت الهيئة منح الرخص اللازمة لتقديم خدمات الاتصالات المختلفة في المملكة، حيث بلغ عدد الشركات المرخصة لتقديم خدمات الاتصالات العامة في المملكة حتى نهاية عام ٢٠٠٩ كما يلي:

- (٢٤) شركة اتصالات حاصلة على رخصة اتصالات فردية.
- (٥٤) شركة اتصالات حاصلة على رخصة اتصالات فئوية.

● خدمات الجيل الثالث من الاتصالات المتنقلة

في ضوء سعيها لتوفير خدمات الجيل الثالث من الاتصالات المتنقلة في المملكة قبل نهاية العام ٢٠٠٩، أطلقت الهيئة في شهر آذار ٢٠٠٩ وثيقة عطاء ترخيص استخدام ترددات الطيف الراديوي لخدمات الاتصالات المتنقلة (الجيل الثالث).

ويتعلق العطاء بترخيص استخدام ترددات الجيل الثالث للاتصالات المتنقلة في النطاق الترددي (٢,١ ج.هـ)، بحيث يحدد مقدم العرض عدد الوحدات الترددية التي يرغب بها (١٠، ١٥ أو ٢٠) ميگاهرتز مزدوجة، وبحيث يكون مقدم العرض المرشح للفوز بالعطاء هو صاحب أعلى سعر للوحدة الأساسية (0+0) ميگاهرتز إذا ما حقق عرضه شروط العطاء.

وتضمنت وثيقة العطاء العديد من الإجراءات التفصيلية من حيث أهلية المشاركة بالعطاء وكفالة الدخول في العطاء وشروط تقديم العروض وآلية استبعاد العروض المرفوضة، وفتح المظاريف المختومة، وإحالة العطاء، والتعامل مع مقدمي العروض غير الحاصلين على رخصة فردية، وكيفية التعامل مع حالات تساوي القيمة الأعلى لعرضين أو أكثر، وتنفيذ التعهدات، وصولاً إلى منح رخصة الترددات. بالإضافة إلى احتواء الوثيقة على عدد من الأحكام العامة وعدة ملاحق متخصصة ذات علاقة.



وبعد موافقة مجلس الوزراء على قيام الهيئة بعرض الحزم الترددية اللازمة على المشغلين القائمين في ضوء عدم مطابقة العرض الذي تقدمت به شركة أورانج خلوي عند طرح وثيقة العطاء، قامت كل من الشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة (زين) وشركة أورانج خلوي بتقديم العروض الفنية والمالية، حيث أعلنت الهيئة عن فوز شركة أورانج خلوي بهذا العطاء مقابل عرض مالي بلغت قيمته 50 مليون دينار أردني مقابل حيازة حزمة ترددات مزدوجة 10+10 ميغا هيرتز لمدة خمسة عشر عاماً.

واستكمالاً لإجراءات ترخيص ترددات الجيل الثالث لشركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة (أورانج خلوي)، تم خلال شهر أيلول من العام 2009 تعديل الرخصة الفردية الممنوحة للشركة، وبموجب الاتفاقية المعدلة ستمكن الشركة من تقديم خدمات الجيل الثالث. ومن المتوقع أن تقدم الشركة خدماتها بشكل تجاري خلال الربع الأول من العام 2010، الأمر الذي سيسهم في توفير خدمات اتصالات جديدة في المملكة تتيح لمستخدمي تقنية الجيل الثالث تصفح الانترنت من خلال الأجهزة الخلوية المدعومة لتلك التقنية بسرعات عالية وإجراء مكالمات بالصوت والصورة.

● ترخيص واعتماد جهات التوثيق الالكتروني

شاركت الهيئة خلال العام 2009 وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في تعديل مقترح "نظام ترخيص واعتماد جهات التوثيق الالكتروني"، حيث تم إعداد مقترح النظام استناداً إلى قرار مجلس الوزراء الموقر المتضمن تكليف الهيئة بترخيص واعتماد جهات التوثيق الالكتروني. واستناداً إلى وثيقة السياسة العامة للحكومة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد التي تتضمن تصريحاً من الحكومة عن نيتها استكمال إجراءات التنظيم والتعليقات التي تدرج تحت قانون المعاملات الالكترونية والمتعلقة بجهات التصديق، وتنفيذاً لمهام الهيئة بموجب إستراتيجية التجارة الالكترونية المقررة من قبل مجلس الوزراء والتي يقوم على تنفيذها كل من وزارة الصناعة والتجارة ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة، ستعمل الهيئة حال إقرار ذلك النظام على إعداد التعليمات المنبثقة عنه ووضع وتحديد المعايير والمتطلبات الأساسية التي يجب على الجهات الراغبة بالحصول على ترخيص أو اعتماد لتقديم خدمات التوثيق الالكتروني تطبيقها.

وتتلخص المهام التي ستضطلع بها الهيئة بهذا الصدد في منح رخص لشركات التوثيق الالكتروني وتجديدها أو إلغائها إن لزم الأمر، واعتماد جهات التوثيق الأجنبية وتجديد الاعتماد وإلغائه إن لزم الأمر، بالإضافة إلى إصدار كافة التعليمات المتعلقة بذلك من شروط الحصول على الرخصة أو الاعتماد، والتزامات مترتبة على جهات التوثيق الالكتروني لتقديم خدماتها، ومتابعة أعمال تلك الجهات من قبل الهيئة.

● استكمال مراجعة أمن وجاهزية شبكات الاتصالات في الأردن

تنفيذاً لمهام الهيئة بموجب الفقرة (117) من السياسة العامة للحكومة والتي طلبت من الهيئة أن تعمل، عند الحاجة، على مراجعة مدى كفاية وملائمة أمن أنظمة الاتصالات في المملكة وتنوعها وقدرتها العامة على التكيف، وبشكل خاص لضمان استمرارية الخدمة في البنية التحتية الحيوية والمحافظة على الوضع الاقتصادي والرفاه الاجتماعي في المملكة، تم خلال هذا العام استكمال الدراسة التي قامت بها الهيئة، بالتنسيق مع مستشاريها من خلال المشروع الأوروبي للمساعدات الفنية، لمراجعة أمن وجاهزية شبكات الاتصالات في الأردن. وقد تم تقديم تقييم لأمن شبكات الاتصالات في المملكة وتوصيات للتعامل مع بعض نقاط الضعف المحددة فيها، وقامت الهيئة بمخاطبة المرخصين المعنيين بنتائج تلك الدراسة للعمل على تلافي تلك النقاط.

● اتفاقيات الربط البيني المبرمة بين الشركات المرخصة

قامت الهيئة خلال العام 2009 بإصدار موافقتها على العديد من اتفاقيات الربط البيني المبرمة ما بين الشركات المرخصة، حيث أصدرت موافقتها على (17) اتفاقية جديدة و (18) تعديل على اتفاقيات أخرى. تمكن هذه الاتفاقيات المرخص لهم من الاستفادة من خدمات الربط البيني مثل خدمات تمرير الحركة، وخدمات النقل، وخدمات الموقع المشترك والمشاركة في البنية التحتية، وخدمات النفاذ إلى المعابر الدولية، وخدمات الفوترة والتحصيل، وخدمات تفكيك السيل الرقمي، الأمر الذي سيسهم في تشجيع الممارسات الفضلى بين المرخص لهم وإلى تحفيزهم لتزويد المستخدمين بخدمة ذات أسعار تنافسية وجودة عالية.

ويذكر أن الهيئة تعمل على تنظيم الربط البيني لضمان قابلية شبكات شركات الاتصالات المرخصة للترابط والتشغيل وذلك لتمكين مشركي تلك الشركات من الاتصال مع بعضهم البعض وتقديم خدمات الاتصالات بأفضل مستوى ممكن من النوعية والكلفة، كما أن تنظيم الربط البيني يساعد على تهيئة الظروف المناسبة للمنافسة العادلة وجذب الاستثمار وبالتالي تنشيط نمو البنية التحتية الخاصة بالاتصالات.

٤-٣-٢ قطاع البريد

● رخص بريد مشغل خاص

استناداً لنظام ترخيص مشغلي البريد الخاص رقم (١١٠) لسنة ٢٠٠٤، قامت الهيئة في العام ٢٠٠٩ بمنح (٥) رخص مشغل بريد خاص - فئة محلي، وبذلك بلغ عدد الرخص الممنوحة حتى نهاية العام ٢٠٠٩ (٢٥) رخصة مشغل بريد خاص، (٦) منها رخصة مشغل بريد خاص - فئة دولي، و (١٩) رخصة مشغل بريد خاص - فئة محلي.

● نظام ترخيص مشغلي البريد الخاص

شاركت الهيئة مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في اللجنة المشكلة لإعداد نظام جديد لترخيص مشغلي البريد الخاص، بحيث يلبي احتياجات قطاع البريد، وقد تم خلال المناقشات مراعاة توجهات السياسة العامة للحكومة لعام ٢٠٠٧ بالنسبة لقطاع البريد، والحرص على مراعاة الممارسات الدولية في البريد وعكسها على مسودة النظام.

٤-٤ حماية شؤون المستفيدين

ولما يمثله المستفيد من خدمات الاتصالات المختلفة من ركيزة هامة في سياسات عمل الهيئة، فقد أولت الهيئة جل رعايتها لهذا العنصر الهام من عناصر العملية التنموية في هذا القطاع الحيوي، فعمدت إلى اتخاذ العديد من الإجراءات الهادفة إلى تمكينه من القيام بممارسة حقوقه ومعرفة واجباته ومسؤولياته على النحو الذي يتيح له التعامل مع كافة القضايا ذات العلاقة:

● عقود الاشتراك والعروض التجارية

قامت الهيئة خلال العام ٢٠٠٩ بمنح الموافقة على العديد من عقود اشتراك خدمات الاتصالات للمرخص لهم، حيث بلغ عدد العقود الموافق عليها (٢٢) عقد. كما قامت الهيئة أيضاً بمتابعة كافة العروض التجارية الصادرة عن الشركات للتأكد من أن تلك العروض المطروحة تتضمن تفاصيل العرض وشروطه وأسعار الخدمات المقدمة بالإضافة إلى عدم إخلال تلك العروض بالمنافسة، حيث قامت الهيئة بمخاطبة عدد من الشركات بهدف تصويب أوضاعها والالتزام بشروط الترخيص الممنوح لها.

● حملة توثيق بيانات مستخدمي الهواتف المتنقلة

قامت الهيئة خلال العام ٢٠٠٩ بمتابعة تنفيذ تلك الحملة والتي انطلقت قبل عامين تقريباً وقسمت إلى حملتين متتاليتين بهدف استكمال توثيق بيانات مستخدمي الهواتف المتنقلة غير الموثقين لبياناتهم الشخصية، وذلك لغايات:

١. الحد من عملية بيع تلك الخطوط بدون توثيق للبيانات الشخصية الثبوتية.
٢. الحد من شكاوى الإزعاج التي في الغالب تصدر من أرقام هواتف غير موثقة.
٣. معرفة البيانات الثبوتية الخاصة بمستخدمي تلك الأرقام.

وفي شهر شباط ٢٠٠٩، قامت الهيئة بتقييم نتائج حملة التوثيق الثانية التي انتهت بنهاية العام ٢٠٠٨، وخاطبت الشركات المعنية لاتخاذ الإجراءات الكفيلة باستكمال توثيق جميع الخطوط المتبقية من الحملة الثانية، وعدم تفعيل أي خط يباع في الأسواق إلا بعد استكمال جميع البيانات الشخصية الثبوتية لمستخدم الخط. حيث بلغ إجمالي أعداد الخطوط التي تم تفعيلها ٦,٥٨٥,٣٣٢ خط تم توثيق ٥,٦٢٢,٧١٧ خط أي ما نسبته ٨٥,٤٪، وذلك مع نهاية شهر تشرين أول من العام ٢٠٠٩.

وحرصاً منها على ضرورة قيام الشركات بتنفيذ واجباتها ومسؤولياتها، قامت الهيئة خلال شهر كانون أول من العام ٢٠٠٩ بتوجيه الشركات المعنية الى ضرورة تنفيذ ما يلي:



- توثيق كافة الخطوط غير الموثقة والمتواجدة حالياً في الأسواق وذلك خلال فترة لا تزيد عن ٣ أشهر.
- فصل كافة الخطوط غير الموثقة التي لا يلتزم أصحابها بتوثيقها حال انتهاء مدة الإنذار.
- عدم تفعيل أي خط جديد إلا بعد توثيق كافة بياناته المطلوبة.
- فرض غرامات مالية بمقدار (٢٠٠) ألف دينار على الشركات التي يثبت عدم التزامها بقرار مجلس المفوضين.

• نظام أتمتة (Automated) تلقي ومتابعة الشكاوى

عملت الهيئة خلال العام ٢٠٠٩ على استكمال إنشاء نظام أتمتة لتلقي ومتابعة الشكاوى، وقد تم تفعيل هذا النظام خلال شهر حزيران من العام ٢٠٠٩، بحيث يتيح تطبيق النظام - المستخدم من قبل الهيئة- للمستخدمين من خدمات الاتصالات والخدمات البريدية تقديم شكاوهم على مدار الساعة من خلال أي هاتف ارضي بالاتصال على الهاتف المجاني (٠٨٠٠٢٢٣١٣)، وذلك بهدف توفير الوقت والجهد على الطرفين (الهيئة والمشتكي)، وتسريع عملية الرد من قبل الشركات على الشكاوى التي ترد إليها من قبل الهيئة.

هذا وقد تعاملت الهيئة خلال العام ٢٠٠٩ مع (١٤٤٣) شكوى من المستخدمين من خدمات الاتصالات تم حل (١٢٢٣) شكوى منها وبنسبة ٨٥٪ تقريباً، وقد تركزت الشكاوى التي تم استلامها من قبل الهيئة بين شكاوى إزعاج وتغطية خلوية وأبراج وسوء تقديم الخدمة وفصل الخطوط، وتعاملت الهيئة كذلك مع (٢٦) شكوى حول الخدمات البريدية تم حل (٢٥) شكوى منها.

من جانب آخر، قامت الهيئة بمتابعة الشكاوى المتعلقة بمسائل جودة خدمات الاتصالات المقدمة، من حيث تلقي الشكاوى والتحقق منها ميدانياً ومخاطبة الجهات المسؤولة للعمل على حل المشاكل المسببة لتلك الشكاوى تحقيقاً لمصلحة المستهلك متلقي الخدمة ورفعاً لمستوى الجودة المقدمة في سوق الاتصالات الأردني؛ حيث تم التعامل مع ما يقارب (٨٠) شكوى متعلقة بجودة الخدمة منذ إطلاق آلية تلقي الشكاوى في الهيئة.

• إطلاق حملات التوعية

تزامناً مع تفعيل الهيئة لنظام أتمتة تلقي ومتابعة الشكاوى، قامت الهيئة في منتصف العام ٢٠٠٩ بإطلاق الحملة التوعوية الخاصة بالرقم المجاني لإعلام المستخدمين من خدمات الاتصالات العامة والخدمات البريدية حول البدء باستقبال الشكاوى ومتابعتها مع الجهات ذات العلاقة في حال مواجهة المستخدمين لأية مشاكل مع مقدم الخدمة وفي حال عدم قيام الشركة المعنية بمعالجة الشكاوى المقدمة.

من جانب آخر، وحفاظاً على خصوصية المستخدمين الشخصية ومنعاً لاستلامهم للرسائل الدعائية التي قد لا تكون مرغوبة لديهم، قامت الهيئة خلال العام ٢٠٠٩ بإطلاق حملة توعية بمشاركة مشغلي خدمات الاتصالات المتنقلة (زين، أورانج خلوي، أمنيه، وإكسبرس) لتنبية المستخدمين من خدمات الهواتف المتنقلة إلى ضرورة عدم تسجيل رقم الهاتف المتنقل الخاص بهم لدى أية جهة كانت دون معرفة الأسباب الموجبة لذلك. وتم من خلال الحملة توضيح الوسائل المتبعة لدى كل مشغل لتسجيل طلب إيقاف استقبال تلك الرسائل من قبل المستخدمين.

هذا وقد لاقى حملة إيقاف الرسائل الدعائية إقبالاً شديداً من قبل المواطنين غير الراغبين باستلام تلك الرسائل، حيث ساهمت تلك الحملة والإجراءات التي اتخذتها شركات الاتصالات الخلوية بالتخفيف من استلام تلك الرسائل، وقد قامت الهيئة بجمع بعض المعلومات من الشركات لتقييم آثار تلك الحملة وخاطبت الشركات المعنية للالتزام بقرار الهيئة واتخاذ المزيد من الإجراءات لوقف استلام تلك الرسائل.

كما قامت الهيئة بإطلاق الحملة التوعوية المتعلقة بالخدمات البريدية في المملكة، حيث أشارت الهيئة من خلال حملتها إلى إمكانية حصول المستخدمين من الخدمات البريدية على خدمة نقل البعثات البريدية الخاصة من قبل مشغلي البريد الخاص المرخصين من الهيئة والمنشورة أسمائهم وعناوينهم على موقع الهيئة الإلكتروني (www.trc.gov.jo).



● الجولات الاستطلاعية التفتيشية

قامت الهيئة خلال العام ٢٠٠٩ بإجراء جولات استطلاعية وتفتيشية على الشركات المرخصة للتأكد من مدى التزام تلك الشركات باتفاقية الترخيص الممنوحة لها بالإضافة إلى التحقق من الخدمات التي تقدم للمستخدمين وآلية تقديمها، حيث حرصت الهيئة على اتخاذ كافة الإجراءات التنظيمية والقانونية اللازمة بحق الشركات المخالفة.

كما قامت الهيئة بتنفيذ جولات ميدانية للتحقق من كافة الشكاوى الواردة إليها المتعلقة بمسائل جودة خدمات الاتصالات المقدمة للعملاء من حيث تلقي الشكاوى والتحقق منها ميدانياً ومخاطبة الجهات المسؤولة للعمل على حل المشاكل المسببة لتلك الشكاوى.

من جانب آخر، قامت الهيئة بإجراء الكشف الفني وقياس كثافة القدرة الكهرومغناطيسية على أكثر من (٤٠٠٠) موقع راديوي للتأكد من المواصفات الفنية ومطابقتها لشروط الترخيص والتزامها بمتطلبات الصحة والسلامة العامة. كما قامت الهيئة بمسح ميداني لكافة مناطق المملكة بهدف التأكد من مستوى الإشارة المستلمة للشبكات الراديوية (FBWA) التابعة لكافة الشركات مقدمة خدمة الانترنت اللاسلكي بهدف مطابقة شروط الترخيص لهذه المواقع، بالإضافة إلى التحقق من المواصفات الفنية لكافة هذه المواقع، وحل كافة مشاكل التشويش لما يزيد عن ١١٥ شكوى تشويش سواء أكانت مصادر التشويش داخلية أو خارجية. كما تم إجراء القياسات الفنية اللازمة لترددات البث الإذاعي الصوتي والمرئي في مختلف مناطق المملكة بهدف تخصيص ترددات إذاعية وحل مشاكل التشويش وتحديث قاعدة البيانات الخاصة بترددات البث الإذاعي.

وقامت الهيئة بإجراء الحملة الثانية من المسح الميداني لقياس الجودة لخدمات الاتصالات المتنقلة العاملة بنظام GSM في المملكة باستخدام الأنظمة الخاصة بالهيئة؛ حيث تم الانتهاء من إجراء المسح على كافة محافظات المملكة، وسيتم العمل على تحليل البيانات للوصول إلى تقرير بالنتائج.

وفي قطاع البريد، وتنفيذاً لمهامها في تنفيذ أحكام قانون الخدمات البريدية رقم (٣٤) لسنة ٢٠٠٧ تقوم الهيئة وبشكل مستمر بمراقبة تنفيذ مشغل البريد العام لشروط عقد الأداء من خلال التقارير المقدمة من قبله، ومراقبة التزام مشغلي البريد الخاص بالتشريعات النافذة المفعل والنظر في المخالفات، والقيام بمجموعة من الجولات التفتيشية على الشركات التي تعمل على تقديم الخدمات البريدية بدون الحصول على ترخيص وتحرير محاضر الضبط بحقها وتحويلها للقضاء. كما قامت الهيئة بجمع بيانات إحصائية من مشغل البريد العام ومشغلي البريد الخاص عن العام ٢٠٠٨، ودراستها واحتساب مؤشرات أداء السوق خلال العام والعمل على نشر هذه البيانات الإحصائية التجميعية ومؤشرات الأداء على موقع الهيئة الإلكتروني.

● المواصفات والموافقات النوعية والفنية

لقد واصلت الهيئة خلال العام ٢٠٠٩ إجراء التنسيق اللازم مع كافة الجهات الدولية ذات الاختصاص والتي أدت إلى توقيع اتفاقية سرية المعلومات مع المنظمة الدولية المختصة بتنظيم أجهزة الاتصالات المتنقلة GSM. وتمكن هذه الاتفاقية الهيئة من الاطلاع على جميع أنواع وموديلات الأجهزة الخلوية التي تم ويتم طرحها في الأسواق العالمية وإمكانية التأكد من تسجيل هذه الأجهزة لدى الجهات المختصة وذلك من أجل تطوير أعمال الموافقة النوعية. من جانب آخر، قامت الهيئة بإنشاء قاعدة بيانات خاصة بأرقام (Type Approval Code - TAC) والتي تمكن الهيئة من الوصول للمعلومات المتعلقة بالهواتف الخلوية مثل: الشركة الصانعة، الترددات العاملة عليها وغيرها من المعلومات وذلك من أجل إجراء المزيد من التحقق من مصداقية البيانات المتعلقة بالهواتف الخلوية وعدم إدخال الأجهزة المقلدة إلى المملكة.

أما فيما يتعلق بمنح الموافقات المتخصصة، فقد قامت الهيئة بانجاز ما مجموعه (٤٠٤٩) معاملة رسمية متعلقة بالموافقات النوعية وأجهزة البنية التحتية للشركات المرخصة. بالإضافة إلى إجراء فحص فني لما مجموعه (١٠٣) جهاز من مختلف أنواع أجهزة الاتصالات السلكية واللاسلكية وإصدار الموافقات الفنية لما يزيد عن ٩٠٠ موديل لأجهزة اتصالات راديوية. كما قامت الهيئة بمنح تراخيص الترددات لـ (٩) محطات بث إذاعي صوتي FM، وإصدار الموافقات الفنية لإنشاء وتشغيل أكثر من ٨٥٠ محطة قاعدية لخدمات الاتصالات المتنقلة وخدمات النفاذ اللاسلكي بالحزم العريضة، وإصدار الموافقات الفنية لإنشاء وتشغيل أكثر من ١٥٠ محطة راديوية لخدمات الاتصالات الساتلية وخدمات الاتصالات الأرضية المتنقلة الخاصة.

ومن جانب آخر، قامت الهيئة خلال عام ٢٠٠٩ بالعمل على طرح عطاء لشراء نظام فحص جديد ومتطور، يستبدل النظام الحالي، لفحص جميع مواصفات أجهزة الاتصالات الطرفية (التشابهية والرقمية) بهدف تطوير آلية الفحص الحالية وتسهيل عملية منح الموافقات النوعية للمستفيدين.

٤-٥ دراسات السوق

● مراجعة سوق الاتصالات (Market Review)

بدأت الهيئة مطلع العام ٢٠٠٩ بتنفيذ مشروع مراجعة أسواق الاتصالات، وذلك بالاستعانة بأحد دور الخبرة العالمية، والتي بناء عليها سيتم إجراء مراجعة للأسواق المعنية وتصنيف المشغلين المهيمنين في الأسواق التي سيتم تعريفها، ومراجعة العلاجات والأحكام التنظيمية النافذة للحد من آثار الهيمنة في هذه الأسواق وتقييم الآثار المترتبة جراء تطبيق هذه العلاجات. ومن المتوقع أن تنتهي الهيئة من استكمال هذا المشروع منتصف العام ٢٠١٠، حيث سيكون لهذا المشروع انعكاسات ايجابية على سوق الاتصالات الأردني وذلك من خلال تهيئة البيئة المناسبة لتحقيق المنافسة الفعالة في قطاع الاتصالات وإيجاد الظروف اللازمة لتحقيق هذه المنافسة بين مقدمي خدمات الاتصالات وبما ينسجم مع أفضل الممارسات العالمية.

وفي هذا الخصوص، قامت الهيئة بعقد ورشة عمل وثيقة الورقة البيضاء «White Paper» منتصف شهر حزيران من العام ٢٠٠٩ بمشاركة ممثلين عن كافة الجهات المعنية بقطاع الاتصالات في المملكة وبالاستعانة بائتلاف شركتي (Gibson, Dunn & Crutcher LLP and WIK Consult) وشركة (OVUM) الاستشارية.

وخصص المحور الأول من الورشة لعرض ومناقشة وثيقة الورقة البيضاء «White Paper» التي أصدرتها الهيئة منتصف شهر أيار من العام ٢٠٠٩ حول «إجراءات مراجعة أسواق الاتصالات»، حيث تضمنت الورقة البيضاء نتائج مراجعة الأسواق وتجارب أهم الدول في هذا المجال، بالإضافة إلى المنهجية التي ستعتمد في مشروع مراجعة الأسواق فيما يتعلق بالأسواق التي سيتم تعريفها وتصنيف المشغلين المهيمنين في الأسواق التي سيتم تعريفها، ومراجعة العلاجات والأحكام التنظيمية النافذة للحد من آثار الهيمنة في هذه الأسواق. فيما خصص المحور الثاني من الورشة لمناقشة عرضين توضيحيين للتعريف بمشروع بناء نماذج احتساب أجور خدمات الربط البيني باستخدام منهجية الكلفة المتزايدة طويلة الأمد (LRIC)، والوثيقة الاستشارية التي أصدرتها الهيئة حول بناء نماذج الـ (LRIC) واحتساب أجور الربط البيني باستخدام هذه المنهجية.

ويأتي تنفيذ هذين المشروعين من قبل الهيئة في إطار الإستراتيجية التي أعلنتها الهيئة في الوثيقة الخضراء التي أصدرتها في شهر حزيران من العام ٢٠٠٨ لتحقيق ظروف المنافسة الفعالة في قطاع الاتصالات، حيث سيعود تنفيذها بفوائد عديدة على قطاع الاتصالات، أهمها، تهيئة البيئة المناسبة لتحقيق المنافسة الفعالة في قطاع الاتصالات، وإيجاد الظروف اللازمة لتحقيق هذه المنافسة، ومحاولة تقليل العوائق أمام الدخول إلى السوق والحد من آثار الهيمنة.

٤-٦ الإجراءات التنسيقية مع الجهات المتخصصة

إيماناً من حرص الهيئة بضرورة التواصل والتنسيق مع كافة الجهات ذات العلاقة بعمل الهيئة، وذلك منعاً لازدواجية تنفيذ المهام والمسؤوليات، فقد أولت الهيئة اهتمامها بهذا الجانب وصولاً إلى إيجاد فهم مشترك لكافة القضايا المتخصصة والتعامل مع المسائل المشتركة بكل مهنية وحرفية وعلى المستوى المحلي والدولي.

فعلى صعيد التنسيق والتواصل مع الجهات المحلية، واصلت الهيئة مشاركتها في العام ٢٠٠٩ باجتماعات اللجنة المشكلة لغايات تعديل قانون الاتصالات رقم (١٣) لسنة ١٩٩٥ وتعديلاته، حيث قامت بتقديم العديد من الاقتراحات الكفيلة بتنظيم وتطوير القطاعات التي تنظمها.

من جانب آخر، بدأت الهيئة خلال العام ٢٠٠٩ بإجراء مسح ميداني بالتعاون مع دائرة الإحصاءات العامة لاستطلاع آراء المستفيدين

حول خدمات الاتصالات وللوقوف على وجهات نظرهم بخصوص بعض المتغيرات في أسواق الاتصالات، وكذلك تحديد مستوى الطلب على خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية في المملكة، بالإضافة إلى معرفة مدى انتشار خدمات الاتصالات داخل المملكة، ومعرفة أسباب عدم استخدام خدمات الاتصالات، والتعرف على خصائص الأفراد الذين يستخدمون خدمات الاتصالات، والتعرف على وجهات نظر المستفيدين من خدمات الاتصالات بخصوص التغيرات في سوق الاتصالات. هذا ويتوقع الانتهاء من هذا المسح في الربع الأول من العام ٢٠١٠ ليصار إلى نشر النتائج النهائية لهذا المسح.

وقامت الهيئة بتوقيع مذكرة تفاهم مع وزارة الصناعة والتجارة (مديرية المنافسة) لغايات وضع إطار يشكل الأساس لعلاقة تكاملية تحدد الواجبات والمسؤوليات المختلفة لكل منهما في أداء مهامه. كما ساهمت الهيئة في إبداء الملاحظات والاقتراحات الهادفة إلى تعديل قانون المنافسة. كما قامت الهيئة بالمشاركة في الاجتماعات التنسيقية التي عقدتها مؤسسة المواصفات والمقاييس لغايات اعتماد مواصفات أردنية مختلفة.

ويتواصل التنسيق المستمر بين الهيئة والجهات الأمنية ذات العلاقة، حيث عملت الهيئة على تلبية احتياجات مديرية الأمن العام المتمثلة بتخصيص رقم جديد موحد لمركز خدمات الطوارئ (٩١١) الذي سيعتمد عوضاً عن أرقام الطوارئ المعتمدة بشكلها الحالي (شرطة نجدة، شرطة السير، دفاع مدني).

أما فيما يتعلق بإجراء التنسيق اللازم مع الجهات المتخصصة في دول الجوار، فقد قامت الهيئة بالتنسيق مع الجهات المتخصصة في الجمهورية العربية السورية من أجل حل كافة مشاكل التشويش وتجاوز مناطق التغطية لترددات GSM على الحدود الأردنية السورية، بالإضافة إلى وضع آلية للتنسيق وإجراء الفحوصات المشتركة لترددات GSM بين المملكة والجمهورية العربية السورية في حال وجود أي مشكلة على استخدام تلك الترددات بالمناطق الحدودية، وإتمام التنسيق بنجاح مع الإدارة العراقية حول محطات البث الإذاعي بتشكيل التردد FM. يضاف إلى ذلك تفعيل تنسيق ترددات الهاتف المتنقل ما بين الأردن وجمهورية مصر العربية والمملكة العربية السعودية.

ونتيجة لتلقي الهيئة شكاوى مختلفة تتعلق بجودة حركة الاتصالات الدولية ما بين الأردن من جهة ومملكة البحرين وجمهورية مصر العربية من جهة أخرى؛ فقد قامت الهيئة بدراسة الحثيات والمشاكل الظاهرة على تلك الحركة وحلها بالتعاون مع المرخصين وهيئات التنظيم في تلك الدول.

وعملت الهيئة بالتعاون مع الجهات المعنية المدنية منها والعسكرية على الانتهاء من مسودة لإنشاء وحدة متخصصة تعنى بأمن وحماية المعلومات الإلكترونية (CERT) Computer Emergency Response Team وعلى مستوى الأردن. وقد تضمنت المسودة المقترحة أهداف الوحدة وهيكلها التنظيمي المقترح، بالإضافة إلى أدوارها المهمة في توعية المؤسسات الوطنية بشكل عام والحكومية بشكل خاص بأهمية أمن وحماية المعلومات وتقديم الدعم الأمني الإلكتروني لهذه الجهات، مما يؤدي إلى تحسين بيئة العمل الإلكترونية في الأردن من خلال توفير البنى التحتية الآمنة، ومما له أكبر الأثر في تحريك التجارة الإلكترونية، وبالتالي يصب في مصلحة نمو الاقتصاد الوطني.





٤-٧-١ الفعاليات والمشاركات المحلية

● المؤتمر السادس لاندماج وسائل الإعلام والاتصالات

تحت رعاية سمو الأميرة سمية بنت الحسن، شاركت الهيئة في فعاليات المؤتمر السنوي السادس لاندماج وسائل الإعلام والاتصالات لعام ٢٠٠٩ والذي تم تنظيمه من قبل مجموعة المرشدون العرب خلال الفترة ١-٣/٦/٢٠٠٩.

وقد ناقش المؤتمر السنوي ثورة وسائل الاتصالات خصوصا خدمات الاتصالات والانترنت عريضة النطاق ووسائل الإعلام وفرص اندماجها، والفوائد الاقتصادية المتوقعة منها وذلك بمشاركة ما يقارب ٥٠٠ شخص من قيادات ومختصي صناعة الاتصالات والإعلام في المملكة والمنطقة المجاورة.

وجاءت مشاركة الهيئة من خلال الجلسة الحوارية بعنوان "Regulators Meets Operators" حيث سلط الضوء على العلاقة التي تربط الهيئة ومزودي خدمات الاتصالات المختلفة، بالإضافة إلى الحديث حول تحرير سوق الاتصالات، والتنوع في خدمات الاتصالات، والممارسات التي تقف في وجه التنافسية في القطاع وكيفية التعامل معها.

● ورشة عمل الاندماج بين الاتصالات ووسائل الإعلام

تم عقد فعاليات الورشة بتاريخ ٧/١٠/٢٠٠٩ في مبنى الهيئة وذلك بالتعاون مع برنامج تعزيز الإعلام الأردني بمشاركة عدد من المعنيين في الهيئة وبخاصة فريق الهيئة العامل على مشروع الاندماج بين قطاعي الاتصالات والإعلام الخاص بشبكة الهيئات العربية لتنظيم الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، حيث تم تقديم شرح وعرض حالات عملية للتعامل مع وسائل الإعلام في هذا المجال من قبل خبير دولي متخصص.



● لقاء مع وفد ضباط دورة الحرب الالكترونية التأسيسية

جاءت زيارة وفد ضباط دورة الحرب الالكترونية التأسيسية للهيئة بتاريخ ٢٠٠٩/١١/١٩ للتعرف على الجوانب التنظيمية في الهيئة وعلى تجربة الهيئة في كيفية التعامل مع تخصيص الترددات وتراخيص الاتصالات، والاطلاع على النظم والقواعد المتبعة في التعامل مع الترددات وغيرها من المهام التي تقوم بها الهيئة، حيث ضم الوفد ضباط من مختلف الدول العربية الشقيقة. وتم تقديم عروض توضيحية للوفد الزائر تضمنت الدور الذي تلعبه الهيئة في المجالات التنظيمية للقطاع.

● ندوة التقنيات المعاصرة والأمن الوطني

بدعوة من كلية الدفاع الوطني الملكية الأردنية شاركت الهيئة في فعاليات ندوة التقنيات المعاصرة التي نظمتها الكلية بتاريخ ٢٠٠٩/١٢/١٣، وهدفت الندوة إلى طرح ومناقشة وبيان أبعاد ثورة التقنيات المعاصرة وتأثيرها في تصميم السياسة الوطنية وتنفيذها. وجاءت مشاركة الهيئة ضمن المحور الأول للندوة من خلال عرض توضيحي تناول الاستخدامات الأردنية للتقنيات المعاصرة في قطاعي الإنتاج والخدمات.

٤-٧-٢ الفعاليات والمشاركات الخارجية

● مؤتمر الاتصالات لمنطقة الخليج العربي

جاءت مشاركة الهيئة في فعاليات مؤتمر الاتصالات لدول الخليج العربي الذي عقد في المنامة خلال الفترة من ١٢ - ٢٠٠٩/٤/١٤ لمناقشة أوجه التعاون والتنسيق المتبادل مع دول المنطقة في مجال الاتصالات، وذلك إلى جانب ممثلي قطاع الاتصالات في دول منطقة الخليج العربي ولبنان ومصر.

● الملتقى العالمي الرابع لسياسة الاتصالات WTPF-09

شاركت الهيئة في فعاليات الملتقى العالمي الرابع لسياسة الاتصالات الذي عقد في لشبونة خلال الفترة من ٢١ - ٢٠٠٩/٤/٢٤ والذي جاء بتنظيم من الاتحاد الدولي للاتصالات ومشاركة واسعة من رؤساء الهيئات التنظيمية في العالم إلى جانب المشغلين والمزودين ومنظمات المجتمع المدني لمناقشة ما ورد في تقرير الأمين العام للاتحاد الدولي للاتصالات الخاص بالملتقى، بالإضافة إلى استعراض السياسات التنظيمية العالمية وطرح المواضيع المتعلقة بالاندماج وشبكات الجيل الجديد.

● الاجتماع السنوي السادس للجمعية العمومية لشبكة الهيئات العربية لتنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات بدعوة من الأمانة الدائمة لشبكة الهيئات العربية لتنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات وبمشاركة ١١ عضواً من شبكة الهيئات العربية لتنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات، شاركت الهيئة في فعاليات الاجتماع السنوي السادس للجمعية العمومية للشبكة والذي عقد في جدة خلال الفترة من ١٩-٢٠/٥/٢٠٠٩ حيث انتقلت رئاسة الشبكة رسمياً من الجمهورية التونسية ممثلة بالهيئة الوطنية للاتصالات إلى المملكة العربية السعودية ممثلة بهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات السعودية. وقد تناول الاجتماع مناقشة الانجازات الخاصة بخطة العمل وفرق العمل المنبثقة عنها خلال فترة الرئاسة التونسية بالإضافة إلى إقرار خطة العمل الجديدة وتحديد فرق العمل المنبثقة عنها.

● الملتقى العالمي للاتصالات ITU TELECOM WORLD 2009

يعد الملتقى العالمي للاتصالات من أهم الفعاليات الدورية الخاصة بالاتحاد الدولي للاتصالات حيث تناول هذا العام ومن خلال برامجه الثلاثة (الملتقى، المعرض، برنامج كبار الشخصيات)، وعلى مدار الفترة ٥-٩/١٠/٢٠٠٩ في مدينة جنيف، موضوع الشبكات المفتوحة تحت شعار «الأذهان المفتوحة» ودور الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في مجال إحداث التغيير المجتمعي في موضوع الفجوة الرقمية، بالإضافة إلى موضوع تغير المناخ والإغاثة في حالة الكوارث والتكيز على إحداث التنمية المستدامة من خلال الفرص التي يوفرها قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

وجاءت مشاركة الهيئة في الملتقى من خلال برنامج كبار الشخصيات الذي ضم وزراء الاتصالات ورؤساء الهيئات التنظيمية والرؤساء التنفيذيين لكبرى الشركات العالمية من مشغلي خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

● الملتقى العالمي لمنظمي الاتصالات GSR 09 والملتقى العالمي الثاني لقادة الصناعة GILF 2009

جاءت مشاركة الهيئة فاعله في الملتقى والذي يعد المناسبة السنوية التي ينظمها الاتحاد الدولي للاتصالات ويجتمع من خلاله رؤساء الهيئات الوطنية المنظمة لقطاع الاتصالات من البلدان الأعضاء كافة، واشتهر هذا الملتقى كونه المحفل العالمي السنوي الذي يجمع المنظمين لتبادل آرائهم وخبراتهم.

وتميز الملتقى العالمي لمنظمي الاتصالات للعام ٢٠٠٩ والملتقى العالمي الثاني لقادة الصناعة والذين عقدا في بيروت بتنظيم من الاتحاد الدولي للاتصالات وبالتعاون مع الهيئة المنظمة للاتصالات في لبنان خلال الفترة ٩-١٢/١١/٢٠٠٩ بتناول مواضيع متخصصة مثل التنظيم الفعال في عالم التقارب كتحديات جديدة لمنظمي الاتصالات، بالإضافة إلى تناول موضوع أثر الأزمة المالية العالمية على التنظيم، حيث حمل الملتقى شعار «التدخل أم عدم التدخل» وتحفيز التنمية عبر اعتماد أنظمة فعالة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٤-٨ التطوير المؤسسي

ضمن سعي الهيئة نحو التحسين المستمر والارتقاء المتواصل في أدائها، ارتأت الهيئة العمل على تطبيق أنظمة ومنهجيات إدارية وفق أفضل الممارسات العالمية والتي تهدف إلى الارتقاء بالأداء وتحقيق التطوير المؤسسي الذي يشمل جميع موارد الهيئة، ونذكر من ضمن هذه البرامج:

● برنامج توجيه الموظف الجديد

إن برنامج توجيه الموظف الجديد هو الطريقة المثلى لخلق انطباع أولي جيد لدى الموظف الجديد، بحيث يسهل اندماجه في العمل وباقي الزملاء من الموظفين. ويساعد التوجيه والتدريب الفعال للموظف الجديد على فهم دوره وأهمية هذا الدور في بيئة العمل ويساعد في تحقيق الأهداف واختصار فترة التعلم، ويعطي أيضاً فهماً واضحاً لثقافة العمل مما يساعد على تطوير بيئة عمل إيجابية وعلاقات عمل ناجحة.



● برنامج اليوم التوعوي

بهدف تفعيل قنوات الحوار والتواصل بين الموظفين، وبهدف السعي إلى إيجاد قاعدة مشتركة من المعرفة الشاملة في الهيئة وتبادل المعارف، تم بدء العمل على إعادة تفعيل برنامج اليوم التوعوي، حيث تم تحديد المواضيع ذات الاهتمام المشترك ما بين الموظفين سواء كانت مواضيع فنية متخصصة أو مواضيع أخرى ليتم طرحها من خلال برنامج اليوم التوعوي.

● برنامج الموظف المثالي

يهدف برنامج الموظف المثالي إلى رفع مستوى أداء موظفي الهيئة، وكفاءتهم، وفعاليتهم، وتعزيز قيم الولاء لديهم، وتحقيق الولاء الوظيفي، وتعزيز التنافس الإيجابي عن طريق نشر الوعي بمفاهيم الأداء المتميز، حيث يتم عقد هذا البرنامج بشكل ربعي خلال العام ولثلاث فئات هي:

١- الفئة الأولى: فئة أفضل موظف قيادي / إشرافي.

٢- الفئة الثانية: فئة أفضل موظف تنفيذي.

٣- الفئة الثالثة: فئة أفضل موظف فني / خدمات مساندة.

● برنامج الدائرة المتميزة

استكمالاً لسياسة تجذير ثقافة التميز في الأداء لدى الموظفين في دوائر الهيئة للوصول إلى الممارسات الدولية المثلى من خلال توفير بيئة تساعد على خلق هذه الثقافة، واصلت الهيئة وللعام السادس على التوالي العمل على تطبيق برنامج الدائرة المتميزة، وذلك للارتقاء بدوائر الهيئة لتصبح دوائر متميزة في نتائج أدائها الرئيسية من خلال قيادة فعالة ترسم السياسة والإستراتيجية وتدير مواردها وشراكتها بكفاءة، وتعمل على تطوير عملياتها بشكل مستمر ضمن بيئة عمل مبدعة وشفافة تحرص فيها على التعلم المستمر. وفي حفل خاص، تم الإعلان عن فوز الدائرة التنظيمية بلقب الدائرة المتميزة لعام ٢٠٠٩.



المشاريع والدراسات المتخصصة في البناء المؤسسي

١- مشروع توثيق إجراءات العمل

سعيًا من الهيئة لتطبيق الرقابة على أنظمة الجودة الشاملة والذي يهدف بدوره إلى تحسين وتطوير الأداء بصفة مستمرة من خلال الاستجابة لمتطلبات العمل، تم خلال العام ٢٠٠٩ الانتهاء من مشروع توثيق إجراءات العمل في الهيئة وفقاً لمعايير الآيزو (9001:2000E)، كما تم البدء بمشروع تطوير وتبسيط إجراءات العمل في الهيئة.

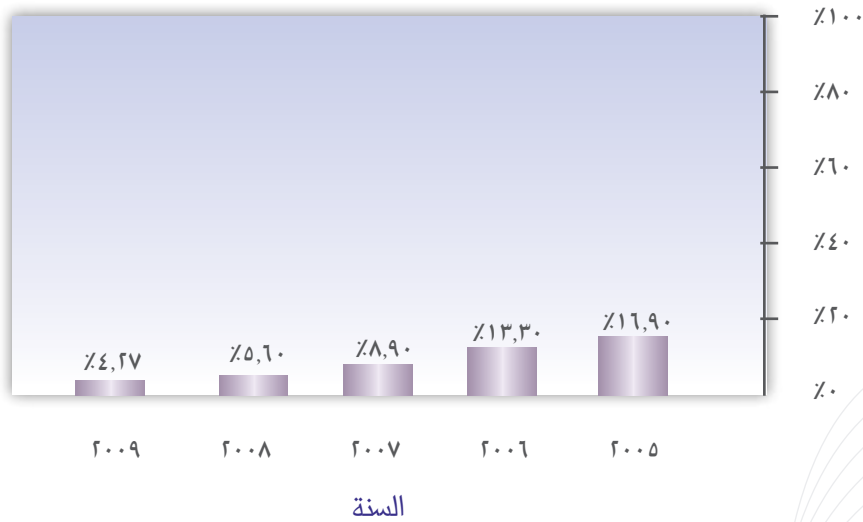
٢- دراسة نسبة الرضا الوظيفي

يتم العمل سنوياً على إعداد دراسة لتحديد نسبة الرضا الوظيفي لموظفي الهيئة من خلال قياس وتحليل عوامل الرضا الوظيفي وتحديد أثر السياسات والإجراءات المطبقة في الهيئة على نسبة الرضا، والعمل على إعداد البرامج التطويرية والتحفيزية التي تعمل على رفع هذه النسبة.

٣- دراسة معدل الدوران الوظيفي

يتم العمل سنوياً على إعداد دراسة لتحديد معدل الدوران الوظيفي في الهيئة، حيث يعكس معدل الدوران الوظيفي نسبة العاملين الذين يتركون العمل سواء أكان لأسباب من الممكن تجنبها أو لأسباب حتمية من غير الممكن تجنبها، حيث تساعد هذه الدراسة على تحديد أسباب ترك الموظفين للعمل وتساعد أيضاً في تحديد ووضع آليات وإجراءات لتقليل معدل الدوران الوظيفي ودراسة أثر ارتفاع معدل الدوران الوظيفي على الهيئة. وقد سجل العام ٢٠٠٩ أقل معدل للدوران الوظيفي بمقارنته بالأعوام ٢٠٠٥، ٢٠٠٦، ٢٠٠٧، ٢٠٠٨، حيث بلغ معدل الدوران الوظيفي في العام ٢٠٠٩ ما نسبته ٤,٢٧٪، والتي تعكس تلك النسبة انخفاضاً ملموساً عن مستوى السنوات السابقة، الأمر الذي يدل على فعالية سياسات الاحتفاظ بالموظف لدى الهيئة.

معدل الدوران الوظيفي

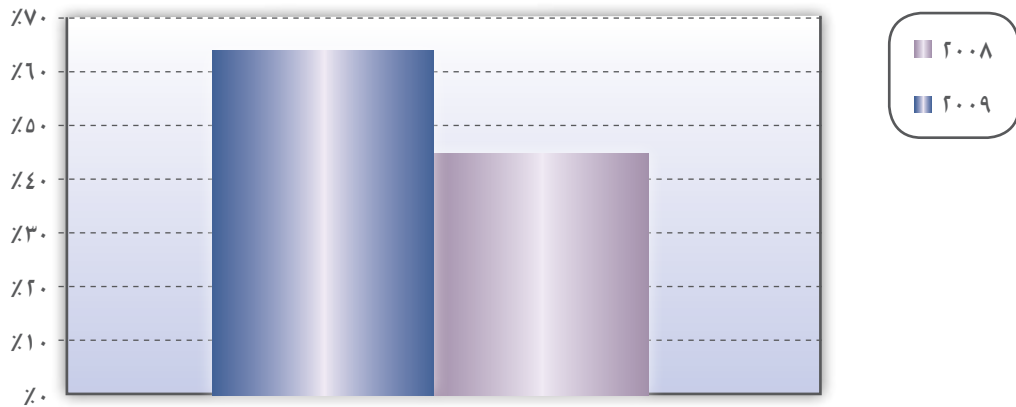


التدريب

دأبت الهيئة على الاهتمام بالعملية التدريبية والعمل على تطوير وتحسين أداء الموظفين حيث ركزت الهيئة على تدريب الموظفين لغايات نقلهم إلى مستويات أفضل ليس فقط فيما يتعلق بالكفاءة وإنما أيضاً فيما يتعلق بالفعالية.

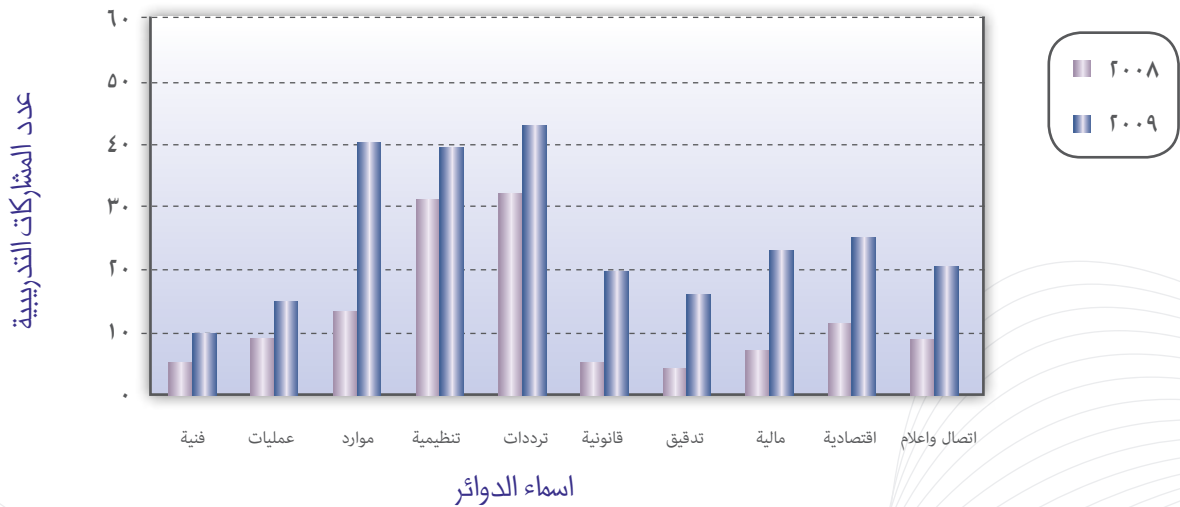
بلغ معدل استغلال المخصصات التدريبية ما نسبته ٦٤,٤٪ في عام ٢٠٠٩، فيما كانت نسبة الاستغلال خلال عام ٢٠٠٨ تصل إلى ما يقارب ٤٦٪.

نسبة استغلال المخصصات التدريبية لعامي ٢٠٠٩، ٢٠٠٨



وشاركت كافة دوائر الهيئة في العديد من الفعاليات التي عقدت داخل وخارج الأردن والمتمثلة بالبرامج التدريبية والمؤتمرات والندوات وورش العمل والاجتماعات والزيارات الميدانية في مختلف المواضيع سواء المواضيع الفنية المتخصصة في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات أو المواضيع المتعلقة بعمل الدوائر المختلفة أو المواضيع الخاصة بمهارات الموظفين.

عدد المشاركات في كل دائرة من دوائر الهيئة خلال عامي ٢٠٠٩، ٢٠٠٨



المشاركة في برنامج الماجستير في المنافسة والتنظيم

بهدف رفع مستوى التأهيل العلمي لموظفي الهيئة والعمل على تطوير مهاراتهم، ولتهيئة الموظفين للقيام بأعمال جديدة حسب ما تتطلب مصلحة العمل، قامت الهيئة في العام ٢٠٠٩ بإيفاد أحد موظفيها للالتحاق ببرنامج الماجستير في المنافسة والتنظيم والذي تم طرحه من قبل الجامعة الأردنية، ويشار إلى أن الهيئة قامت خلال العام ٢٠٠٨ بإيفاد أربعة موظفين للالتحاق بالبرنامج ذاته.

التأهل لجائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية

تم تأهيل الهيئة للمشاركة في جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية، حيث قامت الهيئة في مرحلة التأهل بخطوات عديدة هدفت إلى إرساء أسس متينة حسب متطلبات الجائزة، وذلك عن طريق تشكيل فرق للمعايير المختلفة وتدريبهم على معايير تلك الجائزة. وفي أواخر كانون الثاني ٢٠٠٩ قرر مجلس أمناء مركز الملك عبد الله الثاني للتمييز اختيار الهيئة لتكون ضمن المؤسسات المشاركة رسمياً في الدورة الخامسة (٢٠١٠/٢٠١١) لجائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية.

وانسجماً مع هدف الجائزة، تسعى الهيئة إلى توفير بيئة تساعد على خلق ثقافة التميز وذلك من خلال المعايير التي تضمنتها الجائزة والتي ترسي أسس التميز وتدعم السياسات والبرامج والحوافز التي تؤدي إلى ذلك، والذي يتم أيضاً من خلال نشر الوعي بمفاهيم الأداء المتميز والإبداع والجودة بما يتفق والنماذج العالمية للتمييز. وسيكون لمشاركة الهيئة في هذه الجائزة أكبر الأثر في دفع عجلة التحسين والتغيير وتطوير العمل ومأسسة الأداء.

متابعة ملاحظات تقرير التدقيق على الشفافية التشغيلية في الهيئة

استناداً إلى ما ورد في الخطة الإستراتيجية للهيئة للأعوام ٢٠٠٦-٢٠٠٩ والذي ينص على «تعزيز الشفافية التشغيلية للهيئة» فقد قام فريق متخصص من وحدة الرقابة والتدقيق الداخلي بمتابعة ملاحظات تقرير التدقيق على الشفافية التشغيلية في الهيئة لغايات التأكد من قيام كافة الدوائر المعنية في الهيئة بتنفيذ التوصيات الخاصة بها للوصول إلى مستوى أعلى من الشفافية، وقد بينت النتائج أن هناك تحسن وارتفاع في مؤشر قياس الشفافية التشغيلية للهيئة من ٦٧,٥ ٪ لعام ٢٠٠٧ إلى ٧٠ ٪ حسب نتائج دراسة عام ٢٠٠٩ حيث كان مستهدفاً أن يتم رفع مؤشر قياس الشفافية التشغيلية إلى ٧٠ ٪، بالإضافة إلى أن التقرير النهائي تضمن بعض التوصيات الخاصة بتحسين مستوى الشفافية في الهيئة وتم تبليغها إلى الدوائر المعنية في الهيئة لاتخاذ الإجراءات اللازمة لتنفيذ هذه التوصيات.

موقع الكتروني منافس

حصل الموقع الالكتروني للهيئة www.trc.gov.jo على المركز الثالث في الترتيب العام على مستوى قارة آسيا بناء على تقرير المقارنات لدراسة المواقع الالكترونية الخاصة بالهيئات التنظيمية العالمية للاتصالات والذي أجرته مؤسسة متخصصة دولية في النصف الثاني من العام ٢٠٠٩.

وقد قامت المؤسسة البحثية بتقييم المواقع الالكترونية لـ (٣١) بلداً آسيوياً بناء على محاور متنوعة تمثلت في الجوانب الإخبارية والإعلامية وشكلت ما نسبته ٤٠ ٪ من مجموع التقييم، ومعلومات خاصة بالقطاع والاستثمار والتي شكلت ما نسبته ٢٤ ٪ من مجموع التقييم، بالإضافة إلى جانب المعلومات العامة والذي شكل أيضاً ما نسبته ٢٤ ٪، فيما احتل جانب المعلومات الخاصة بالمستخدمين والمواطنين ما نسبته ١٢ ٪ من مجموع التقييم. وجاءت هونغ كونغ في المركز الأول، فيما احتلت سنغافورة المركز الثاني يليها الأردن في المركز الثالث في التقييم الشامل لجميع الدول الآسيوية. فيما احتلت المواقع الالكترونية للهيئات التنظيمية في كل من استراليا والباكستان وماليزيا والهند والبحرين والإمارات العربية المتحدة المراكز الرابع وحتى التاسع على الترتيب.

خطط عمل وبرامج الهيئة للأعوام
٢٠١٢-٢٠١٠

خطط عمل وبرامج الهيئة للأعوام ٢٠١٠-٢٠١٢

المشاريع	المخرجات المتوقعة	الأهداف
استكمال مشروع دراسة مراجعة أسواق الاتصالات وتنفيذ مخرجاته.	<ul style="list-style-type: none"> • تمكين المنافسة الفعالة المستدامة في سوق خدمات الاتصالات الالكترونية. 	
استكمال مشروع منهجية الكلفة المتزايدة طويلة الأمد لحساب أجور الربط البيني بين المشغلين في قطاع الاتصالات (LRIC).	<ul style="list-style-type: none"> • تطبيق الأحكام العلاجية والتنظيمية على المهيمن، وإزالة أية علاجات / أحكام تنظيمية غير مبررة مطبقة على المشغلين غير المهيمنين، إن وجدت. 	
تطبيق مشروع نقل الأرقام الخلوية وإدارة سجل الأرقام الوطني.	<ul style="list-style-type: none"> • احتساب أجور الربط البيني بصور تضمن الكفاءة والمنافسة الفعالة بين المشغلين. 	
إعداد مسودة نظام معدل لترخيص مشغلي البريد الخاص.	<ul style="list-style-type: none"> • زيادة المنافسة بين مشغلي خدمات الاتصالات المتنقلة من خلال تمكين مشترك تلك الشركات من الانتقال إلى المشغل الذي يرى أنه يلي متطلباته مع خيار الاحتفاظ برقم هاتفه دون تغيير. 	- ضمان المنافسة الفعالة في قطاعي الاتصالات والبريد.
تبني مبدأ حيادية التكنولوجيا في تخصيص الترددات.	<ul style="list-style-type: none"> • إصدار نظام معدل لترخيص مشغلي البريد الخاص. 	- ضمان التنظيم الملائم لخدمات الاتصالات الالكترونية
مراجعة وتعديل أسس تسعير ترخيص الترددات.	<ul style="list-style-type: none"> • تطبيق الأحكام التنظيمية حول التوثيق الالكتروني. 	
مراجعة تعليمات فض المنازعات بين المرخصين المعمول بها حالياً.	<ul style="list-style-type: none"> • فتح المجال لفرص استثمارية في القطاع من خلال وضع آلية واضحة ومحددة لترخيص الترددات في النطاقات المختلفة، تتيح استخدام كافة التقنيات وتسمح بالحيادية وتقود إلى التقارب (الاندماج)، مع تحديد شروط ومتطلبات تحقيق ذلك. 	
إصدار وتطبيق الأحكام التنظيمية المتعلقة بالتوثيق الالكتروني في ضوء صدور التشريعات النازمة للموضوع.	<ul style="list-style-type: none"> • تطوير الإطار التشريعي لقطاع البريد. 	

<p>دراسة آلية الانتقال للبث الإذاعي والتلفزيوني الرقمي بالتعاون مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وتطبيق مخرجات تلك الدراسة.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • تبني نظام متقدم لإدارة الطيف الترددي. • توفير خدمات الاتصالات والانترنت عريض النطاق في كافة مناطق المملكة. 	<p>ضمان توفر خدمات الانترنت ذات النطاق العريض بحيث تكون متاحة وميسرة</p>
<p>إصدار إطار تنظيمي جديد للخدمة الشمولية وإعداد مسودة نظام إدارة صندوق الخدمة الشمولية والتعليمات المتعلقة بذلك فور انتهاء وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات من تعديل سياسة الخدمة الشمولية.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • إطار تنظيمي محدث لمراقبة جودة الخدمات التي تقدمها شركات الاتصالات المرخصة وتوفير المعلومات الكافية للمشارك للقيام باختيار الخدمة ومزودها بناء على معرفة كافية. 	<p>ضمان توفر المعلومات اللازمة لدى المستهلكين لتمكينهم من اتخاذ قرارات استهلاكية سليمة، وسهولة الوصول إلى مجموعة واسعة من المنتجات بأسعار تنافسية وخدمات عالية الجودة</p>
<p>تطوير وتحديث الإطار التنظيمي لمراقبة جودة خدمات الاتصالات وجمع المعلومات الخاصة بها ونشرها بصورة واضحة ومفهومة.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ضمان توفير مؤشرات اقتصادية وبيانات كافية لتمكين الهيئة من تنظيم خدمات قطاع الاتصالات المقدمة للمواطنين ضمن بيئة تنافسية وأسعار عادلة. 	
<p>عمل مسوحات ميدانية لقياس رضى ووعي مستخدمي خدمات الاتصالات.</p>		

الحسابات الختامية للهيئة للعام ٢٠٠٩

القوائم المالية للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول
٢٠٠٩، مع تقرير مدقق الحسابات المستقل

هيئة تنظيم قطاع الإتصالات
هيئة ذات إستقلال مالي وإداري
عمان - المملكة الأردنية الهاشمية

قائمة المركز المالي
كما في ٣١ كانون الأول

قائمة (أ)

٢٠٠٨	٢٠٠٩	الموجودات
دينار أردني	دينار أردني	الموجودات المتداولة
٨,٥٩٧,٦٧٣	١١,٢٠٨,٥٨٩	نقد ونقد معادل
٤٨,٥٩٧,٦٣٦	٤٣,٥٧٢,٩١٣	إيرادات مستحقة
٧,٢٨٠,٦٤٣	٨,٦٣٧,٧٨٦	ذمم مدينة
٤٧,٢٩٤	٤٣,٨٤٩	مستودعات
٥,٠٠٠	١٣,٠٩٠	عطاءات وقرارات إحالة غير موردة
<u>١٥٨,٤٥٠</u>	<u>١٨٤,٢٠٧</u>	أرصدة مدينة أخرى
<u>٦٤,٦٨٦,٦٩٦</u>	<u>٦٣,٦٦٠,٤٣٤</u>	مجموع الموجودات المتداولة
		الموجودات غير المتداولة
٥,٥٩٤,٢١٠	٥,٨٠٤,٠٤٤	عطاءات وقرارات إحالة غير موردة
٢,٥٣٥,٨٩٦	٣,٠٧١,٧٩٢	ممتلكات وآلات ومعدات-بالصافي
<u>٢٥٩,٤٦٧</u>	<u>٢٥٩,٤٦٧</u>	مشاريع تحت التنفيذ
<u>٨,٣٨٩,٥٧٣</u>	<u>٩,١٣٥,٣٠٣</u>	مجموع الموجودات غير المتداولة
<u>٧٣,٠٧٦,٢٦٩</u>	<u>٧٢,٧٩٥,٧٣٧</u>	مجموع الموجودات
		المطلوبات والوفر المحتفظ به
		المطلوبات المتداولة
٧٤٧,٠٥٧	٩٤٣,٤٩١	إيرادات مقبوضة مقدماً
١,٤٦٢,٣٢٨	٨٥٢,٠٨١	إيرادات رخص وترددات غير متحققة
٦,٧٩٥,٧٧٠	٦,٨٧٥,٢٨١	ذمم دائنة
<u>١,٤٠١,٦٣٤</u>	<u>١,٤٦١,٣٨٤</u>	أمانات
<u>١٠,٤٠٦,٧٨٩</u>	<u>١٠,١٣٢,٢٣٧</u>	مجموع المطلوبات المتداولة
		الوفر المحتفظ به
<u>٦٢,٦٦٩,٤٨٠</u>	<u>٦٢,٦٦٣,٥٠٠</u>	
<u>٧٣,٠٧٦,٢٦٩</u>	<u>٧٢,٧٩٥,٧٣٧</u>	مجموع المطلوبات والوفر المحتفظ به

هيئة تنظيم قطاع الإتصالات
هيئة ذات إستقلال مالي وإداري
عمان - المملكة الأردنية الهاشمية

قائمة الدخل الشامل
للسنة المالية المنتهية في ٣١ كانون الأول

قائمة (ب)

٢٠٠٨	٢٠٠٩	
		الإيرادات
دينار أردني	دينار أردني	
١١٠,٢٣١,٣٧٥	١٢٠,٠٠٦,٨٠٩	إيرادات تشغيلية
٧٣٢,٨٢١	١,١٤٥,٩٠٠	إيرادات منحة الإتحاد الأوروبي
١,٤٣٣,٦٦٥	١,٤٦٥,٠٢٦	إيرادات فوائد بنكية
<u>٦٠٨,٨٥٢</u>	<u>٤٥٨,٥٣٦</u>	إيرادات أخرى
<u>١١٣,٠٠٦,٧١٣</u>	<u>١٢٣,٠٧٦,٢٧١</u>	مجموع الإيرادات
		النفقات
(٢,٦٤١,٠٤٦)	(٢,٨٣٧,٨٧٧)	نفقات تشغيلية
(٤٨٦,١٦٨)	(٦٣٩,٨٩٨)	نفقات تحويلية
(٢٦٤,٣٨٣)	(٣٢٠,٣٣٧)	إستهلاك ممتلكات وآلات ومعدات
(٢,٣٥٨,٠١٠)	(١٠١,٢٩٢)	نفقات إستشارات فنية ودراسات
(٧٣٢,٨٢١)	(١,١٤٥,٩٠٠)	نفقات منحة الإتحاد الأوروبي
<u>(١,١٨٦)</u>	<u>-</u>	خسائر إستبعاد ممتلكات وآلات ومعدات
<u>(٦,٤٨٣,٦١٤)</u>	<u>(٥,٠٤٥,٣٠٤)</u>	مجموع النفقات
-	(١,٢٧٤,١٣٣)	تعديلات سنوات سابقة
<u>١٠٦,٥٢٣,٠٩٩</u>	<u>١١٦,٧٥٦,٨٣٤</u>	وفر السنة

هيئة تنظيم قطاع الإتصالات
هيئة ذات إستقلال مالي وإداري
عمان - المملكة الأردنية الهاشمية

قائمة التغير في الوفرالمحتفظ به
للسنة المالية المنتهية في ٣١ كانون الأول

قائمة (ج)

٢٠٠٨	٢٠٠٩	
دينار أردني	دينار أردني	
٦١,٣٦٤,٠٧٣	٦٢,٦٦٩,٤٨٠	الوفر المحتفظ به في بداية السنة
١٠٦,٥٢٣,٠٩٩	١١٦,٧٥٦,٨٣٤	وفر السنة
(١٠٥,٠٠٠,٠٠٠)	(١١٦,٧٦٢,٨١٤)	مبالغ محولة لوزارة المالية
(٢٢١,٧٦٧)	-	قيمة أرض محولة لوزارة المالية
<u>٤,٠٧٥</u>	<u>-</u>	محول من مخصص أمانات لشراء أجهزة حاسوب، برامج، أثاث، تجهيزات مكتبية ومبنى الهيئة
<u>٦٢,٦٦٩,٤٨٠</u>	<u>٦٢,٦٦٣,٥٠٠</u>	الوفر المحتفظ به في نهاية السنة

لا يعتبر كامل رصيد الوفر المحتفظ به أعلاه وراً نقدياً، حيث يمثل هذا المبلغ إيرادات تخص عام ٢٠٠٩، وتتعلق بحصة الهيئة من عوائد التشغيل للشركات المرخصة وتستحق القبض خلال عام ٢٠١٠، بالإضافة إلى أمانات ودمم شركات.

هيئة تنظيم قطاع الإتصالات
هيئة ذات إستقلال مالي وإداري
عمان - المملكة الأردنية الهاشمية

قائمة التدفقات النقدية
للسنة المالية المنتهية في ٣١ كانون الأول

قائمة (د)

٢٠٠٨	٢٠٠٩	
دينار أردني	دينار أردني	التدفقات النقدية من الأنشطة التشغيلية :
١٠٦,٥٢٣,٠٩٩	١١٦,٧٥٦,٨٣٤	وفر السنة
		تعديلات للبنود غير النقدية :
٢٦٤,٣٨٣	٣٢٠,٣٣٧	إستهلاك ممتلكات وآلات ومعدات
١,١٨٦	-	خسائر إستبعاد ممتلكات وآلات ومعدات
		التغير في الموجودات والمطلوبات المتداولة:
(٣,٠٢٠,٠٣١)	٥,٠٢٤,٧٢٣	إيرادات مستحقة
(٢,٦٥٧,٤٨٦)	(١,٣٥٧,١٤٣)	ذمم مدينة
(٥٥,١٩٧)	(٢٥,٧٥٧)	أرصدة مدينة أخرى
(٣,٩٠٨)	٣,٤٤٥	مستودعات
١٩٤,٦٣٧	١٩٦,٤٣٤	إيرادات مقبوضة مقدماً
١,٤٢٩,٤٩٦	(٦١٠,٢٤٧)	إيرادات رخص و ترددات غير متحققة
٢,٧٢٦,١٤٨	٧٩,٥١١	ذمم دائنة
١,٠٣٤,١١٧	٥٩,٧٥٠	أمانات
<u>١٠٦,٤٣٦,٤٤٤</u>	<u>١٢٠,٤٤٧,٨٨٧</u>	صافي النقد المتأتي من الأنشطة التشغيلية
		التدفقات النقدية من الأنشطة الإستثمارية :
(٦٧٧,١٣٤)	(٢١٧,٩٢٤)	عطاءات وقرارات إحالة غير موردة
(١١٩,٣١٢)	(٨٥٦,٢٣٣)	صافي شراء ممتلكات وآلات و معدات
(٢٥٩,٤٦٧)	-	مشاريع تحت التنفيذ
<u>(١,٠٥٥,٩١٣)</u>	<u>(١,٠٧٤,١٥٧)</u>	صافي النقد المستخدم في الأنشطة الإستثمارية
		التدفقات النقدية من الأنشطة التمويلية:
(١٠٥,٠٠٠,٠٠٠)	(١١٦,٧٦٢,٨١٤)	مبالغ محولة لوزارة المالية
<u>(١٠٥,٠٠٠,٠٠٠)</u>	<u>(١١٦,٧٦٢,٨١٤)</u>	صافي النقد المستخدم في الأنشطة التمويلية
٣٨٠,٥٣١	٢,٦١٠,٩١٦	التغير في النقد والنقد المعادل
٨,٢١٧,١٤٢	٨,٥٩٧,٦٧٣	النقد والنقد المعادل كما في بداية السنة
<u>٨,٥٩٧,٦٧٣</u>	<u>١١,٢٠٨,٥٨٩</u>	النقد والنقد المعادل كما في نهاية السنة
		معلومات عن نشاط غير نقدي
<u>٢٢١,٧٦٧</u>	<u>-</u>	قيمة أرض محولة لوزارة المالية

الملحقات

ملحق رقم (١):

التقرير الثاني لمتابعة تنفيذ الهيئة لمهامها الواردة في وثيقة السياسة العامة للحكومة في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد ٢٠٠٧

تنفيذ السياسة المتعلقة بقطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد

تنفيذاً لما ورد في الفقرة (٣١) من وثيقة السياسة العامة للحكومة ٢٠٠٧ والتي تنص على أن تقوم الهيئة بجمع المعلومات المتعلقة بتنفيذها للسياسة العامة بانتظام ونشرها سنوياً، وحيث أن وثيقة السياسة العامة قد تناولت بنوداً رئيسة تنيط بالهيئة مسؤولية تنفيذها بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة، من حيث تعزيز دور الهيئة وضمان فعاليتها، ودورها في خلق المنافسة الفعالة من خلال الحد من آثار الهيمنة وتقليل العوائق أمام الدخول إلى السوق وإيجاد إمكانيات جديدة لذلك، ودعم ثقافة الامتثال للتنظيم، وكيفية التعامل مع طيف الترددات الراديوية وتنفيذ الجزء المتعلق بجاهزية المملكة الالكترونية وخلق بيئة موثوقة للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وغيرها من البنود الأخرى. فإن هذا التقرير يبين ما قامت به الهيئة من نشاطات في سبيل تنفيذ متطلبات السياسة العامة والخطط المستقبلية لمتابعة تنفيذها خلال العام ٢٠٠٩، وعلى النحو التالي:

● لغاية تهيئة الظروف اللازمة لتحقيق المنافسة الفعالة والحد من آثار الهيمنة، تم القيام بما يلي:

- البدء بإعداد مراجعة شاملة لأسواق الاتصالات بالمملكة من خلال تعريف كافة الأسواق الفرعية وتحديد الشركات المهيمنة في كل سوق وتحديد الإجراءات العلاجية والأحكام التنظيمية اللازمة لزيادة المنافسة وبما يتوافق مع أحكام قانون الاتصالات وتعليمات حماية المنافسة في قطاع الاتصالات الصادرة عن الهيئة.

- البدء ببناء نماذج احتساب كلف الربط البيني للمشغل الثابت ومشغلي الهواتف المتنقلة بناء على الكلفة المتزايدة على المدى الطويل للخدمات "+Total Service long-run incremental cost plus (TSLRIC)" وذلك لغايات التأكيد على بقاء مستوى الأسعار بشكل معقول، والحد من آثار الهيمنة والحرص على أن تعكس الأسعار الكلفة الاقتصادية للمشغلين ومقدمي الخدمات.

● ومن أجل تسهيل الدخول السريع لمنافسين جدد إلى قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وتوفير خدمات جديدة وإيجاد إمكانيات جديدة لدخول السوق، تم القيام بما يلي:

- تعديل الرخصة الفردية الممنوحة لشركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة، وذلك لتمكينها من تقديم خدمات الجيل الثالث للاتصالات المتنقلة، الأمر الذي سيسهم في توفير خدمات اتصالات جديدة في المملكة من شأنها أن تتيح لمستخدمي تقنية الجيل الثالث القدرة على تصفح الانترنت من خلال الأجهزة الخلوية المدعومة لتلك التقنية بسرعات عالية وإجراء مكالمات بالصوت والصورة.

- الانتهاء من مراجعة خطة التقييم الوطنية وإقرار النسخة المحدثة.

- مراجعة وإقرار تعليمات حجز وتخصيص السعات الرقمية.

- البدء بالخطوات الأولى لتطبيق خدمة نقل الأرقام من خلال طرح عطاء مفتوح يتم من خلاله اختيار طرف ثالث لإنشاء وتشغيل نظام لهذه الغاية.

- إصدار ونشر النسخة المحدثة للإطار التنظيمي لمراقبة الجودة والتي تهدف إلى تقييم مستوى جودة الخدمة المقدمة في سوق الاتصالات الأردني.

● لتقليل العوائق أمام الدخول إلى السوق وتبسيط الإجراءات المتعلقة بالترخيص لتمكين المرخص لهم من سرعة النفاذ إلى السوق بالحد الأدنى من متطلبات الترخيص، تم القيام بما يلي:

- إصدار تعليمات تجديد رخص الاتصالات العامة والتي تعالج أحكامها موضوع تجديد الرخص الفئوية والفردية وتنسخ تعليمات "تجديد الرخص الفئوية للاتصالات العامة"، لتسهيل الرجوع إليها عند تقديم طلب تجديد الرخصة.

● ولتعزيز كفاءة استخدام طيف الترددات الراديوي، فقد تم القيام بما يلي:

- اعتماد الجدول الوطني لتوزيع الترددات.

- إصدار التعليمات الخاصة بإنشاء وتعديل المواقع الراديوية لغايات استخدام الترددات من قبل مقدمي خدمات الاتصالات العامة.

- المراجعة الدورية لتعرفة الترددات بالإضافة إلى مراجعة وتعديل طلبات وإجراءات تراخيص الطيف الترددي وإجراءات ومواصفات الموافقة للمحطات الراديوية.

- لغايات إيجاد بيئة قابلة للتنبؤ في الاستخدام الحالي والمستقبلي للطيف الترددي في الأردن تم إصدار ونشر الوثيقة الاستشارية الخاصة بتخطيط الحزم الترددية في حزم UHF.

- لغاية إزالة القيود أمام المرخصين لتقديم خدمات اتصالات ذات جودة عالية في الحزم الترددية المرخص لهم بها وبما يتوافق مع أحدث التطورات التكنولوجية تم إصدار الوثيقة الاستشارية الخاصة بتحرير النطاقين التردديين ٩٠٠م.هـ- ١٨٠٠ م.هـ في الأردن.

● لغاية رفع الجاهزية الالكترونية للمملكة وللمساعدة في تحقيق هدف زيادة النسبة الحالية لانتشار الحواسيب الشخصية والإنترنت، تم القيام بما يلي:

- الحرص على تسهيل الإجراءات أمام الشركات المرخصة لدى الهيئة للحصول على ساعات دولية إضافية للإنترنت تساهم في زيادة المنافسة في السوق المحلي.

- اعتماد التعليمات الخاصة بأنظمة وشبكات الحاسوب المحلية للسماح باستخدام الحزم الترددية ٥,١/٢,٤ ج.هـ داخل وخارج المباني وبقدرات محدده وعلى أساس معفى من الترخيص لغاية زيادة انتشار نقاط النفاذ لخدمة الإنترنت في الأماكن العامة والمجمعات التجارية والمؤسسات التعليمية.

- إعداد تعليمات واضحة وشفافة لأنظمة الاتصالات الساتلية الأرضية تأخذ بعين الاعتبار تسهيل الدخول بسرعة إلى السوق، وستؤدي إلى تشجيع وزيادة نسبة انتشار الإنترنت وبالخصوص من خلال الاتصال الساتلي المتعلق باستقبال المعطيات من السواتل والذي بدوره سيعمل على تقليل كلفة الاشتراك بالإنترنت.

- تعمل الهيئة وبوتيرة عالية على تعزيز المنافسة في سوق الإنترنت من خلال إيجاد مجموعة من الظروف السوقية التي تعتقد أنها ستسهم في رفع مستوى المنافسة وتنوع التقنيات وخفض الأسعار لجعلها في متناول شريحة واسعة من المواطنين وفي مناطق مختلفة، الأمر الذي سيؤثر بشكل كبير على ازدياد انتشار الإنترنت.

- بناء على الإحصائيات المتوفرة لدى الهيئة للربع الثالث من العام ٢٠٠٩ فقد تجاوز عدد مستخدمي خدمة الإنترنت ١,٦ مليون مشترك وبنسبة انتشار بلغت (٢٨٪)، أما عدد المشتركين فقد بلغ حوالي ربع مليون مشترك.

● ولغاية مراقبة التطور بجاهزية المملكة الالكترونية تم جمع الإحصائيات المتعلقة بمؤشرات قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الكفيلة بمراقبة هذا التطور وتقديمها لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

● البدء بدراسة مراجعة مدى الحاجة لتعديل سياسة الخدمة الشمولية بالتعاون مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

● لضمان توفير بيئة موثوقة للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، تم القيام بما يلي:

- إصدار القرار التنظيمي حول إرسال رسائل الجملية وذلك بعد استشارة كافة المعنيين خلال جولتين من الاستشارة العامة وتوفير آليات لوقف استلام رسائل الجملية الدعائية بالتنسيق مع شركات الاتصالات المتنقلة.

- الانتهاء من مراجعة مدى كفاية وملائمة أمن أنظمة الاتصالات في المملكة وتنوعها وقدرتها العامة على التكيف وتقديم التوصيات للتعامل مع نقاط الضعف المحددة.

- المشاركة في إعداد مسودة نظام لترخيص واعتماد جهات التوثيق الالكتروني.

- إصدار التعليمات ذات العلاقة بالترتيبات والحدود لتوفير خدمات اتصالات الطوارئ بعد استشارة كافة المعنيين بهدف الوصول إلى تقديم خدمات اتصالات الطوارئ بكل يسر وسهولة.

● بلغ عدد الشركات المرخصة لتقديم خدمات الاتصالات العامة في المملكة ما يلي:

- (٢٤) شركة اتصالات حاصلة على رخصة اتصالات فردية.

- (٥٤) شركة اتصالات حاصلة على رخصة اتصالات فئوية.

● لضمان الفعالية التنظيمية لقطاع البريد قامت الهيئة بما يلي:

- الاستمرار في مراقبة تنفيذ مشغل البريد العام لشروط عقد الأداء، بالإضافة إلى مراقبة التزام مشغلي البريد الخاص المرخصين بنصوص التشريعات النافذة المفعول.
- إصدار التعليمات المعدلة لتعليمات أسس وإجراءات معالجة الشكاوى الخاصة بالخدمات التي يقدمها مشغلي البريد الخاص المرخصين من قبل الهيئة.
- إصدار التعليمات المعدلة لتعليمات الإجراءات والتدابير الأمنية والصحية في نقل البعثات البريدية الخاصة.
- إصدار القرار المتعلق بتطبيق الإطار التنظيمي لأسعار الخدمات الحصرية لشركة البريد الأردني.
- إصدار التعليمات المعدلة لتعليمات إجراءات ترخيص مشغلي البريد الخاص.
- التعاون والتنسيق مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في إعداد المسودة المعدلة لنظام ترخيص مشغلي البريد الخاص رقم (١١٠) لسنة ٢٠٠٤.
- الاستمرار في إعداد ونشر البيانات والمؤشرات الإحصائية بهدف دراسة ومراقبة تطور السوق البريدي.
- الاستمرار في المشاركة مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في إعداد المسودة المعدلة لقانون الخدمات البريدية رقم ٣٤ لسنة ٢٠٠٧.
- المشاركة مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في إعداد مسودة تعليمات الخدمات البريدية الشمولية.
- المشاركة مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في تجديد عقد الأداء الخاص بمشغل البريد العام حيث تم تعديله بشكل يتوافق مع أهداف ومتطلبات السياسة العامة للحكومة ٢٠٠٧.

● بلغ عدد الشركات المرخصة لتقديم الخدمات البريدية في المملكة حتى نهاية عام ٢٠٠٩ كما يلي:

- (٦) مشغل بريد خاص / فئة دولي.
- (١٩) مشغل بريد خاص / فئة محلي.



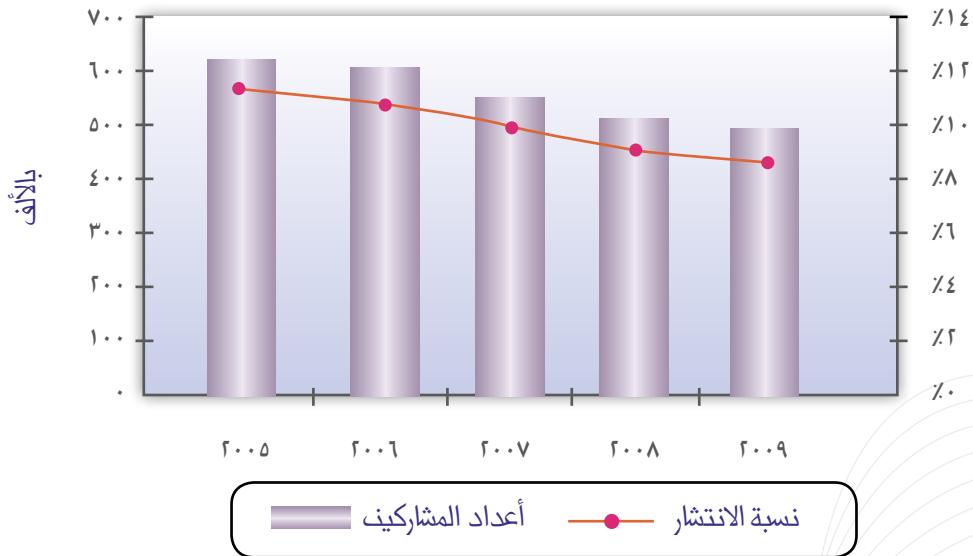
ملحق رقم (٢):

قطاع الاتصالات في المملكة/ حقائق وأرقام

جدول رقم (١) يبين المؤشرات المتعلقة بخدمة الهاتف الثابت
خلال الفترة (٢٠٠٥-٢٠٠٩)

العام	٢٠٠٥	٢٠٠٦	٢٠٠٧	٢٠٠٨	٢٠٠٩
عدد المشتركين (بالألف)	٦٢٨	٦١٤	٥٥٩	٥١٩	٥٠١
نسبة الانتشار	%١١,٦	%١١	%١٠	%٨,٩	%٨,٤

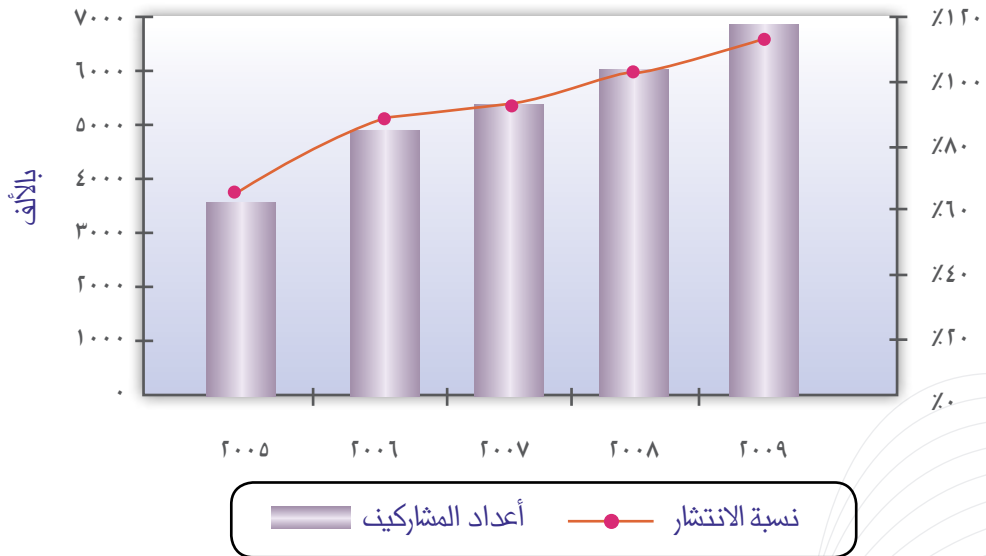
عدد المشتركين ونسبة انتشار الهاتف الثابت
(٢٠٠٥-٢٠٠٩)



جدول رقم (٢) يبين المؤشرات المتعلقة بخدمة الهاتف الخليوي والراديو المتنقل خلال الفترة (٢٠٠٥-٢٠٠٩)

العام	٢٠٠٥	٢٠٠٦	٢٠٠٧	٢٠٠٨	٢٠٠٩
عدد المشتركين (بالألف)	٣١٣٨	٤٣٤٣	٤٧٧٢	٥٣١٤	٦٠١٤
نسبة الانتشار	%٥٧	%٧٨	%٨٣,٣	%٩١	%١٠١

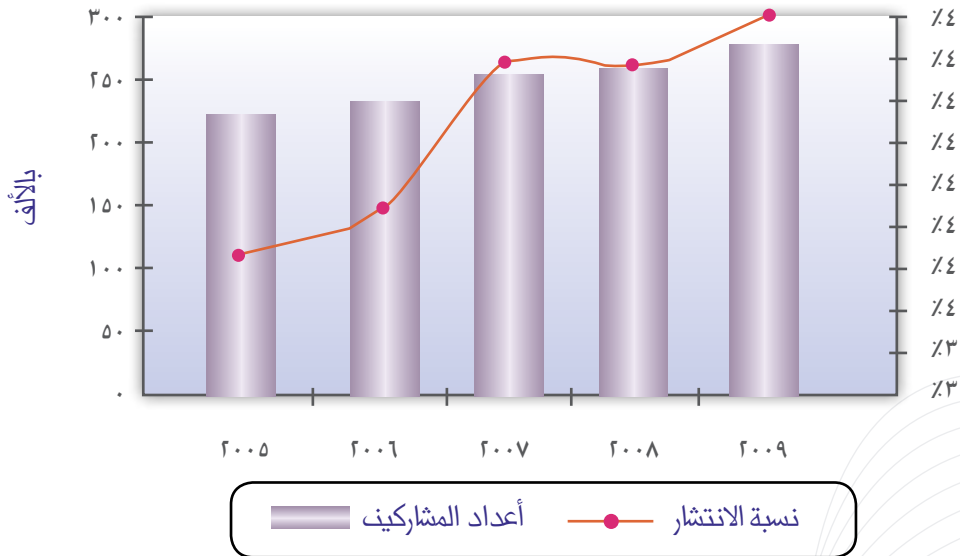
عدد المشتركين ونسبة انتشار الهاتف الخليوي والراديو المتنقل (٢٠٠٥-٢٠٠٩)



جدول رقم (٣) يبين المؤشرات المتعلقة بمشركي خدمة الإنترنت
خلال الفترة (٢٠٠٥-٢٠٠٩)

العام	٢٠٠٥	٢٠٠٦	٢٠٠٧	٢٠٠٨	٢٠٠٩
عدد المشتركين (بالآلاف)	١٩٧	٢٠٦	٢٢٨	٢٢٩	٢٤٥
نسبة الانتشار	%٣,٦	%٣,٧	%٤	%٤	%٤,١

خدمة الانترنت (عدد المستخدمين ونسبة الانتشار)
(٢٠٠٥-٢٠٠٩)



جدول رقم (٤) يبين المؤشرات المتعلقة بمستخدمي خدمة الانترنت خلال الفترة
(٢٠٠٩-٢٠٠٥)

العام	٢٠٠٥	٢٠٠٦	٢٠٠٧	٢٠٠٨	٢٠٠٩
عدد المشتركين (بالألف)	٧٢٠	٧٧٠	١١٦٣	١٥٠٠	١٧٤٢
نسبة الانتشار	%١٣,٢	%١٣,٧	%٢٠	%٢٦	%٢٩

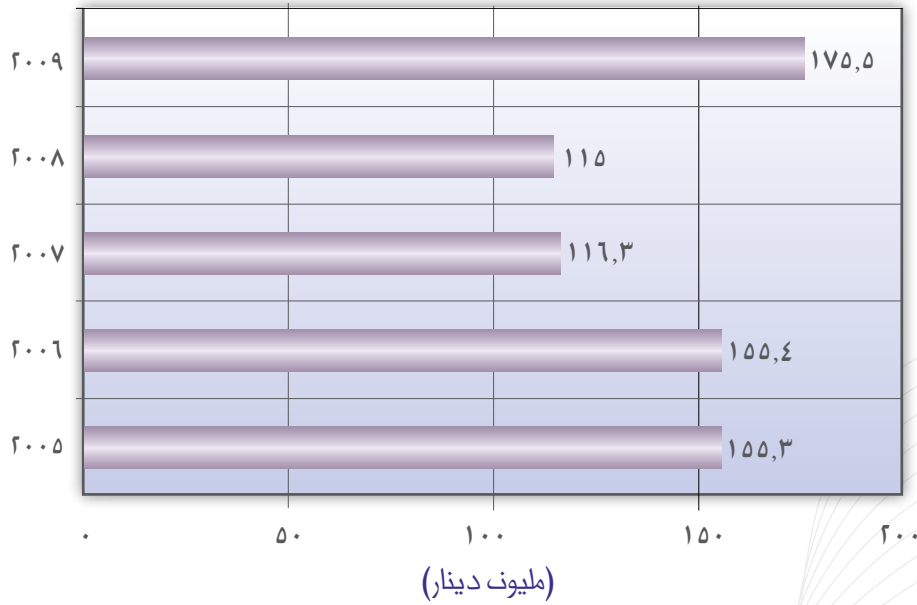
خدمة الانترنت (عدد المستخدمين ونسبة الإنتشار)
(٢٠٠٩-٢٠٠٥)



جدول رقم (٥) يبين تطور حجم الاستثمار في قطاع الاتصالات
بالمليون دينار (٢٠٠٩-٢٠٠٥)

نوع الخدمة	٢٠٠٥	٢٠٠٦	٢٠٠٧	٢٠٠٨	٢٠٠٩
الهاتف الثابت	١٢,٣	١٢,٧	١٢,٢	٢٣	٢٤
الهاتف الخليوي والراديو المتنقل	١٣٧	١٣٩	٩٢,٥	٦٥	١٢٠
الانترنت	٥,٦	٢,٣	١١,١	٢٢	٣١
خدمات اتصالات أخرى	٠,٤	١,٥	٠,٥	٥	٠,٥
المجموع	١٥٥,٣	١٥٥,٤	١١٦,٣	١١٥,٠	١٧٥,٥

حجم الاستثمار السنوي في قطاع الاتصالات
(٢٠٠٩-٢٠٠٥)



جدول رقم (٦) يبين تطور عدد العاملين في قطاع الاتصالات (٢٠٠٥-٢٠٠٩) بالآلف

نوع الخدمة	٢٠٠٥	٢٠٠٦	٢٠٠٧	٢٠٠٨	٢٠٠٩
الهاتف الثابت	٢٧٠١	٢٤٣٢	٢٣٠٣	٢٢١٢	٢٠٦٠
الهاتف الخليوي والراديو المتنقل	٢١٢٤	٢٢٥١	٢٢٨٣	٢٠٧٩	٢٢٩٦
الانترنت	٤٥٠	٤١٥	٤٩٨	٦٤٤	١٠٨٠
خدمات اتصالات أخرى	٥٠	٢٩٤	١٣٥	٣٤٥	٣٢٠
المجموع	٥٣٢٥	٥٣٩٢	٥٢١٩	٥٢٨٠	٥٧٥٦

ملحق رقم (٣):

شركات الاتصالات المرخصة حتى نهاية العام ٢٠٠٩

رخص اتصالات فردية عامة *

#	اسم الشركة	الموقع الالكتروني
١.	شركة الاتصالات الأردنية	www.jordantelecomgroup.com
٢.	الشركة الأردنية للنداء الآلي	www.mirsal.com
٣.	الشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة	www.zain.com.jo
٤.	البترء الأردنية للاتصالات المتنقلة	www.orange.jo
٥.	شركة الجيل الجديد للاتصالات	www.xpress.jo
٦.	شركة أمنية للاتصالات المتنقلة	www.umniah.com
٧.	الشركة البحرينية الأردنية للتقنية والاتصالات	www.batelco.jo
٨.	شركة تراسل للاتصالات	www.tarasol.jo
٩.	شركة واي - ترايب ملتد - الاردن (اتكو كليرواير ملتد/الاردن سابقاً)	www.wi-tribe.jo
١٠.	شركة آيله للاستشارات والخدمات الاستثمارية	
١١.	المؤاخاة للخدمات اللوجستية والاتصالات	www.xol.jo
١٢.	الشركة الأردنية لخدمات الكيبل التلفزيوني والانترنت	www.jcs.jo
١٣.	الأردن دبي للاتصالات والتكنولوجيا	
١٤.	شعاع المدينة للاتصالات اللاسلكية	www.mabco.com.jo
١٥.	شركة اكسليريتير للاتصالات الأردن	acc-jordan@acceleratorstech.com
١٦.	شركة فيتل هولدينغز المحدودة/ الأردن	
١٧.	شركة الحدائة للاتصالات والتكنولوجيا	www.neugroups.com
١٨.	شركة الربط العربي للاتصالات	www.friendimobile.com
١٩.	شركة دروب للاتصالات	
٢٠.	شركة فيا كلاود- الأردن	www.viacloud.com
٢١.	شركة ذي بلو زون ايست/الأردن	www.thebluezone.com
٢٢.	الشركة المتقدمة الموحدة الأردنية للاتصالات	
٢٣.	الشركة الأردنية لخدمات نقل البيانات	www.orange.jo
٢٤.	الروابط الذكية لخدمات الاتصالات	www.smartlinkcomm.com

رخص اتصالات فتوية عامه**

#	اسم الشركة	الموقع الالكتروني
١.	شركة الاتصالات الأردنية	www.jordantelecomgroup.com
٢.	شركة الجيل الجديد للاتصالات	www.xpress.jo
٣.	الشركة العربية الدولية للتعليم والاستثمار / جامعة العلوم التطبيقية الأهلية	www.asu.edu.jo
٤.	الشركة الأردنية لخدمات تراسل المعطيات	www.fastlinkdata.jo
٥.	شركة التواصل لخدمات التراسل	www.tawasulnet.com
٦.	شركة الشرق الأوسط للاتصالات	www.mec.com.jo
٧.	شركة تقنية تبادل الشبكات	www.next.jo
٨.	شركة شبكة الاتصالات الدولية	www.cyberia.jo
٩.	شركة الإمارات لتكنولوجيا المعلومات	www.info2cell.com
١٠.	الشركة العالمية للخدمات الإعلامية والاتصالات	
١١.	الشركة العالمية للمواصلات السلكية واللاسلكية للطيران	
١٢.	شركة عبر الكمبيوتر للاتصالات	www.primus.com.jo
١٣.	الدقة للاستثمارات والتجارة الدولية	www.ionet.com
١٤.	الملكية الأردنية	www.rj.com
١٥.	الشركة المصرية الأردنية لنقل البيانات	www.tedata.net
١٦.	شركة فيا كلاود الأردن	www.viacloud.com
١٧.	الشركة الأردنية العالمية للاتصالات السريعة	www.swiftel.com.jo
١٨.	وكالة رويتر للأبناء	
١٩.	الشركة الواقعية للربط اللاسلكي	www.lasilkee.com
٢٠.	شركة الاتجاهات الرقمية	www.dd-tele.com
٢١.	شركة بيلا للاتصالات	
٢٢.	شركة جرس الاردن	
٢٣.	شركة نداء عمان لخدمات الاتصالات	www.ammancall.com
٢٤.	شركة كريستال للاتصالات	
٢٥.	شركة الرؤيا الأردنية للاتصالات	
٢٦.	شركة علي الحسيني وشريكه	www.al-hussainitelecom.com
٢٧.	شركة عز الدين أبو صلاح وشريكه	www.belljordan.jo
٢٨.	شركة سما للاتصالات	www.sama.jo
٢٩.	الشركة الأردنية لإدارة وتتبع المركبات	www.trak-link.com

	شركة المقسم العالمي للاتصال	٣٠.
	شركة سمر للاتصالات	٣١.
	شركة المدار لتكنولوجيا الاتصالات	٣٢.
www.scsone.net	شركة سلام لحلول الاتصالات	٣٣.
www.pentatelecom.com	شركة الخماسية للاتصالات	٣٤.
	شركة زياده وجاموس	٣٥.
www.fte.com.jo	شركة الثابت للاتصالات والالكترونيات	٣٦.
www.aldamj.com	شركة الدمج لحلول الاتصالات	٣٧.
www.saleemcom.com	شركة السليم للاتصالات	٣٨.
	شركة وكالات العلامات التجارية	٣٩.
	شركة اميرة للاتصالات	٤٠.
www.tg.jo	شركة بوابة التقنيات لتقنيات الاتصالات والشبكات	٤١.
www.redseatel.jo	شركة البحر الأحمر للاتصالات	٤٢.
www.ur-talk.com	شركة كلام للاتصالات	٤٣.
	شركة فراس الزيتون وشركاه	٤٤.
www.splendor.net	شركة الرائع لخدمات الاتصالات	٤٥.
www.aa-telecom.com	الشركة العربية الأمريكية للاتصالات	٤٦.
	شركة رحال للاتصالات (البرج لحلول تكنولوجيا الاتصالات سابقا)	٤٧.
	شركة شبكة زاجل العالمية للتكنولوجيا	٤٨.
www.callskylink.com	الشركة الأردنية الكندية للاتصالات	٤٩.
www.broadhorizon-jo.com	شركة تكليف الفهود وشركاه	٥٠.
www.blink.jo	شركة الحزمة العريضة للاتصالات	٥١.
	الشركة المتكاملة للبطاقات الذكية	٥٢.
www.e-rada.com	شركة إرادة للحلول الالكترونية	٥٣.
	الشركة الأهلية لخدمات الاتصالات	٥٤.

* الرخص الفردية:

الحصول على رخص فردية مطلوب من جميع مشغلي شبكات الاتصالات العامة والتي يتم تشغيلها بغرض تقديم خدمات اتصالات عامة باستخدام موارد نادرة. والمقصود بالموارد النادرة هنا الطيف الترددي وحقوق استخدام المرافق العامة والأرقام الهاتفية من خطة الترخيم الوطنية، وتبلغ رسوم الحصول على هذا النوع من الرخص الفردية (100.000) مائة ألف دينار أردني.

** الرخص الفتوية:

الحصول على رخص فتوية مطلوب من جميع مزودي خدمات الاتصالات العامة ممن لا يستخدمون موارد نادرة أو أولئك الذين تقرر الهيئة أن استخدامهم للموارد النادرة ليس له اثر ملموس على تلك الموارد. وتبلغ رسوم الحصول على هذا النوع من الرخص الفتوية (30.000) ثلاثين ألف دينار أردني.



ملحق رقم (٤):

شركات البريد المرخصة حتى نهاية العام ٢٠٠٩

مشغل البريد العام

اسم الشركة	#
شركة البريد الأردني	.١

مشغلي البريد الخاص (فئة محلي *)

اسم الشركة	#
شركة دي أند سي (ش.م.ل.) «أوف شور»	.١
شركة الرواد لخدمات نقل البضائع	.٢
شركة العزة للبريد السريع	.٣
شركة مرسال لخدمات النقل والتوصيل	.٤
شركة واصل للتوزيع والخدمات اللوجستية	.٥
شركة أسامة الحجازين وشريكته	.٦
شركة جت لنقل الركاب	.٧
شركة بترا المتميزة لخدمات النقل السريع	.٨
شركة بريد للشحن والتوزيع	.٩
شركة كمال دوله وشركاه	.١٠
الشركة الدولية للبريد السريع ذ.م.م	.١١
شركة الثقة للنقل الدولي المساهمة العامة	.١٢
شركة سيجال للخدمات التجارية	.١٣
شركة سيف الدولية للتوزيع	.١٤
شركة مذكور الكباريتي وشركاه	.١٥
شركة لؤي نصراوي وشريكه	.١٦
شركة ماهر التترسنان وسوسن فضيل أبو عبيد	.١٧
شركة محمد سعيد السيفي وشريكه	.١٨
شركة الربط للحلول اللوجستية	.١٩

* رخصة فئة محلي: وتخول المرخص له نقل البعثات البريدية الخاصة داخل المملكة.

مشغلي البريد الخاص (فئة دولي *)

اسم الشركة	#
الشركة العربية الأمريكية للنقل الدولي السريع	.١
شركة الخدمات الدولية للسياحة والسفر	.٢
شركة دي اتش ال اوبرشينز ب.ف. الأردن للخدمات المحدودة المسؤولة	.٣
شركة تي أن تي اكسبريس العالمية	.٤
شركة الصقر للنقل السريع	.٥
الشركة العالمية المثلى لخدمات الشحن والوكالات الملاحية	.٦

* رخصة فئة دولي: وتخول المرخص له نقل البعثات البريدية الخاصة داخل المملكة وإلى خارجها.



هاتف: +٩٦٢ ٦ ٥٥٠ ١١٢٠

فاكس: +٩٦٢ ٦ ٥٨٦ ٣٦٤١

صندوق بريد: ٨٥٠٩٦٧ عمان ١١١٨٥ الأردن