



التقرير السنوي لعام ٢٠١٢

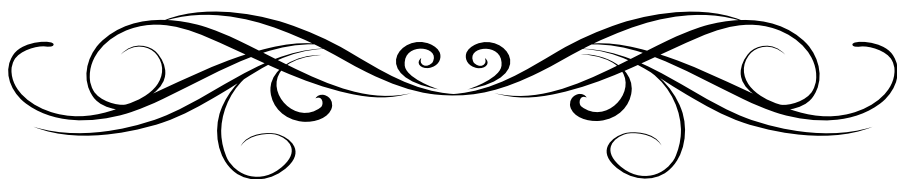
اتصالات

تكنولوجيا
المعلومات

بريد

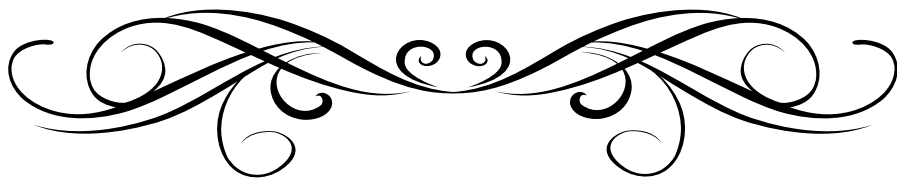


حضرة صاحب الجلالة العاشمية
الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم





صاحب السمو الملكي
الأمير حسين ابن عبد الله الثاني المعظم



١١	١ . كلمة رئيس مجلس المفوضين/الرئيس التنفيذي
١٥	٢ . نبذة عن هيئة تنظيم قطاع الاتصالات
٢١	٣ . الملخص التنفيذي
٢٥	٤ . انجازات الهيئة في العام ٢٠١٢
٢٥	٤-١ الترخيص
٢٥	٤-٢ إصدار تعليمات وقرارات تنظيمية
٢٦	٤-٣ دراسات السوق
٢٧	٤-٤ جودة الخدمة
٢٨	٤-٥ إدارة الطيف الترددي
٣١	٥ . حماية مصالح المستهلكين من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
٣١	٥-١ شكاوى المستهلكين من خدمات الاتصالات
٣١	٥-٢ توثيق الخطوط المدفوعة مسبقاً
٣٢	٥-٣ تعليمات ترتيبات وحدود توفير خدمات اتصالات الطوارئ
٣٢	٥-٤ التجوال الدولي
٣٢	٥-٥ برنامج قابلية انتقال الأرقام
٣٢	٥-٦ حملات توعوية
٣٧	٦ . الفعاليات المحلية والمشاركات الخارجية ٢٠١٢
٤٣	٧ . البناء المؤسسي
٤٣	٧-١ برنامج الدائرة المتميزة
٤٣	٧-٢ برنامج الموظف المثالي
٤٣	٧-٣ التدريب
٤٣	٧-٤ المشاريع والدراسات المتخصصة في البناء المؤسسي
٤٣	٧-٥ جائزة الملك عبدالله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية
٤٧	٨ . المسؤولية المجتمعية
٤٧	٨-١ برنامج توعوي حول الكشف المبكر لسرطان الثدي
٤٧	٨-٢ الحملة التوعوية الإرشادية حول "ترشيد استهلاك الطاقة الكهربائية"
٥١	٩ . ملخص خطة عمل هيئة تنظيم قطاع الاتصالات خلال الأعوام من ٢٠١٣-٢٠١٦
٥٥	١٠ . الحسابات الختامية للهيئة للعام ٢٠١٢
٦٣	الملحقات: • ملحق رقم (١) قطاع الاتصالات في المملكة/مؤشرات وأرقام
٧١	• ملحق رقم (٢) التقرير السنوي الخامس حول متابعة تنفيذ الهيئة للسياسة العامة للحكومة في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد ٢٠٠٧

الفصل الأول
كلمة رئيس مجلس المفوضين/
الرئيس التنفيذي

اتصالات

تكنولوجيا المعلومات

بريد



كلمة رئيس مجلس المفوضين/ الرئيس التنفيذي

تسعى هيئة تنظيم قطاع الاتصالات وبما يناط بها من ادوار تنظيمية الى المساهمة في تحقيق الاهداف الوطنية العامة، وبالاخص ما يتعلق بقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد، ويتجلى ذلك من خلال التزامها الدائم في تنفيذ ما يرد في بنود السياسة العامة التي يتم إقرارها من قبل الحكومة لهذه القطاعات، وبالتوافق مع مهامها الواردة في قانون الاتصالات بأقصى درجات الشفافية والعدالة.

ومن خلال هذا الإصدار من التقرير السنوي للهيئة للعام ٢٠١٢، نستعرض اهم بصمات الانجاز التي تحققت بعزم العاملين في الهيئة. فعلى سبيل المثال، ولتهيئة الظروف الملائمة لتحقيق المنافسة الفعالة والحد من آثار الهيمنة، فقد استمرت الهيئة خلال هذا العام بدراسة وتحليل اسواق الاتصالات والتحري حول وقوع ممارسات مخلة بالمنافسة، كما حددت الاجراءات العلاجية اللازمة لهذه الغاية واتخذ الاجراءات اللازمة بهذا الخصوص.

كما واستمرت الهيئة باتخاذ كافة الاجراءات التي تسهل للمشغلين الحاليين في قطاع الاتصالات الإستمرار في إدخال التكنولوجيا الحديثة وتوفير خدمات جديدة، وكذلك إتاحة المجال لمن يرغب للدخول إلى السوق في هذا القطاع، حيث قامت الهيئة باتتباع اسلوب طرح العطاءات العامة من خلال عملية تنافسية مفتوحة للسير باجراءات ترخيص الطيف الترددي في النطاقات التي تتيح تقديم خدمات اتصالات متنقلة من الجيل الثاني و/أو الجيل الثالث و/أو الجيل الرابع) وخدمات الاتصالات الاسلكية الثابتة بالحزم العريضة.

ولتعزيز كفاءة استخدام طيف الترددات الراديوية، واصلت الهيئة العمل على تحقيق التناغم مع التوزيعات والتخصيصات الدولية للترددات من أجل تحفيز النفاذ لطيف بأوسع قدر ممكن، وتعديل وتطوير الإجراءات المتعلقة بترخيص الترددات والموافقات الخاصة بالأجهزة الراديوية بما يتناغم مع التطورات الدولية في هذا المجال، بالإضافة الى استخدام أنظمة حاسوبية وأجهزة حديثة لتحليل وتخطيط الطيف الترددي تأخذ بعين الاعتبار التقنيات الراديوية الحديثة والمتطورة.

ومن المرتكزات التي يعتمد نجاح الهيئة على تحقيقها، حماية مصالح المستخدمين من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، من خلال تلقي ومتابعة الشكاوي الواردة اليها، ومتابعة موضوع توثيق الخطوط الخلوية المدفوعة مسبقاً، بالإضافة الى التقييم الدائم لمستويات الخدمات المقدمة للمستخدمين من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وزيادة الوعي لديهم سواء من خلال نشر التقارير والمؤشرات التي تتعلق بجودة الخدمة، او من خلال الحملات الاعلامية التوعوية التي تقوم الهيئة بتنفيذها من حين الى اخر عبر وسائل الاعلام والاتصال المختلفة.

كما تحملت الهيئة مسؤوليتها المجتمعية من خلال تنفيذ عدد من المشاريع التي تهدف الى خدمة المجتمع المحلي مثل عقدها لبرنامج توعوي حول الكشف المبكر لسرطان الثدي والحملة التوعوية حول ترشيد استهلاك الطاقة الكهربائية.

اما داخلياً، وفي سبيل تجذير ثقافة التميز والبناء المؤسسي، فقد عمدت الهيئة الى التركيز على تطوير الكفاءات، وتحفيز الابداع لدى موظفيها، وذلك من خلال تنفيذ وتطبيق مختلف البرامج والمشاريع الادارية الهادفة الى الارتقاء بالقدرة الوظيفية.

وأخيراً وليس آخراً، فإننا نأمل ان تكون الهيئة، بجهود العاملين فيها، وبدعم كافة الجهات ذات العلاقة، نموذجاً يحتذى به بصورة مشرقة تلبي كافة الطموحات ونفصي الى تحقيق رؤى سيد البلاد جلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم في ايجاد قطاعات فاعلة ومؤثرة في مجالات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد، وتضيف إلى سجلها المزيد من الانجازات والنجاحات التي نفتخر بتحقيقها.

محمد عزات الطعاني

رئيس مجلس المفوضين/الرئيس التنفيذي

الفصل الثاني

نبذة عن هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

اتصالات

تكنولوجيا المعلومات

بريد



النشأة

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

ووفقاً لقانون الاتصالات تقع على الهيئة مسؤولية "تنظيم خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المملكة وفقاً 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 أداء جميع مقدمي الخدمات البريدية والتأكد من التزامهم بنصوص القانون تنفيذاً لأحكام قانون الخدمات البريدية رقم (٣٤) لسنة ٢٠٠٧.

في العام ٢٠٠٢ تم تعزيز استقلالية الهيئة من خلال القانون المؤقت رقم (٨) لسنة ٢٠٠٢ المعدل لقانون الاتصالات رقم (١٣) لسنة ١٩٩٥ من خلال إعادة هيكلة الهيئة وتوسيع مهامها.

وفي العام ٢٠١١، صدر القانون المعدل رقم (٢١) لسنة ٢٠١١، والذي تضمن جميع مواد القانون المؤقت مع إجراء بعض التعديلات على بعض مواده.

رؤية الهيئة ورسالتها وقيمتها المؤسسية

الرؤية

بيئة اتصالات وتكنولوجيا معلومات وخدمات بريدية متطورة وفعالة وتنافسية ومتاحة للجميع بأسعار مناسبة؛ تدعم بفاعلية التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الأردن.

الرسالة

- ضمان توفر خدمات اتصالات وتكنولوجيا معلومات وخدمات بريدية متقدمة ذات جودة عالية للجميع بأسعار مناسبة؛
- الحفاظ على بيئة تنظيمية متكيفة تتسم بالعدالة والتنافسية والاستثمار؛
- العمل مع جميع المستخدمين والشركاء بانفتاح وشفافية ومهنية عالية؛
- تأسيس بناء تنظيمي متماسك بمقاييس عالمية يضم موظفين على مستوى عالٍ من الكفاءة والتدريب.

القيم المؤسسية

- الشفافية
- العمل الجماعي
- العدالة
- الكفاءة
- الانسجام

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. وخلال العام ٢٠١١ كان مجلس المفوضين يضم كل من:

أعضاء مجلس مفوضي الهيئة



عطوفة المهندس محمد عزات الطعاني
رئيس مجلس المفوضين - الرئيس التنفيذي
اعتباراً من ٢٠١١/٦/١٥



عطوفة المهندس الانصاري المشاقبة
عضو مجلس المفوضين
اعتباراً من ٢٠١١/٩/٢٥



عطوفة المهندس عليان القطارنة
نائب رئيس مجلس المفوضين - عضو مجلس المفوضين
اعتباراً من ٢٠٠٧/٧/١

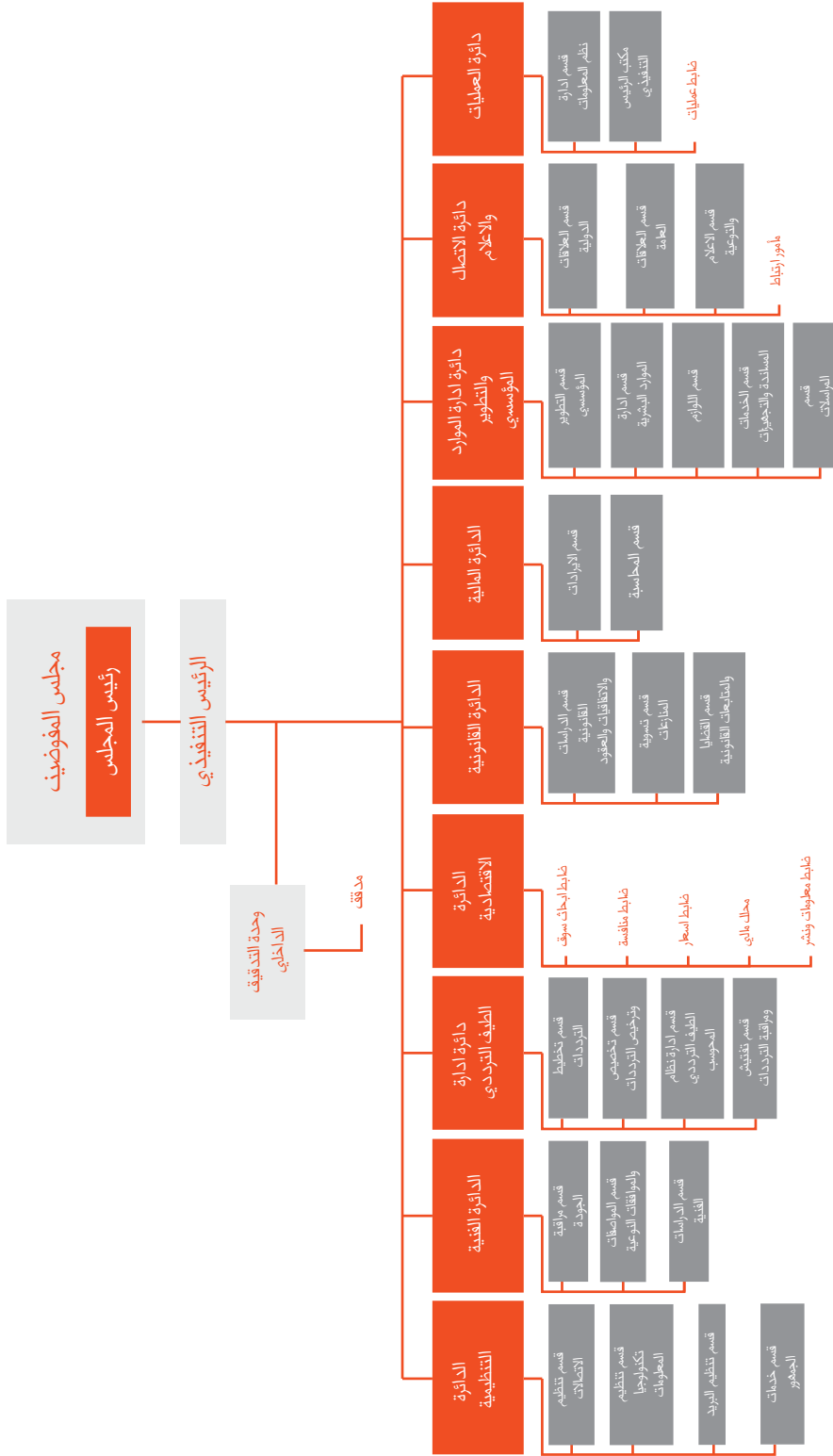


عطوفة المهندس وسام الرماضين
عضو مجلس المفوضين
اعتباراً من ٢٠١١/٩/٢٥

عطوفة السيد يحيى النعيمات
عضو مجلس المفوضين
لغاية ٢٠١٢/١٠/٣١

صدر قرار لمجلس الوزراء بالموافقة على استقالة عطوفة السيد فادي قعوار الرئيس التنفيذي السابق للهيئة اعتباراً من تاريخ ٢٠١١/٤/١٩.

الهيكل التنظيمي



الفصل الثالث

الملخص التنفيذي

اتصالات

تكنولوجيا
المعلومات



بريد



الملخص التنفيذي

تسعى هيئة تنظيم قطاع الاتصالات من خلال مسيرة العمل المتواصلة الى تعزيز البيئة التنظيمية التنافسية وبما يدعم قطاع الاتصالات من خلال تنفيذ المشاريع والبرامج الرائدة التي تساهم في استيعاب ومواكبة التطورات المتسارعة. ولقد كان للهيئة في العام ٢٠١٢ سلسلة من الانجازات التي نفخر بعرضها من خلال هذا التقرير.

ترجمة لمساعي الهيئة في تسهيل دخول منافسين جدد إلى قطاعي الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات وتوفير خدمات جديدة وبأسعار مقبولة، فقد قامت الهيئة بمنح شركة أمنية للهواتف المتنقلة رخصة لإطلاق خدمات الجيل الثالث، كما قامت بإصدار التصريح المتعلق برغبة الهيئة بالسير بإجراءات ترخيص الطيف الترددي في النطاقات: ١٨٠٠ م.هـ، ٢١٠٠ م.هـ، ٢٣٠٠ م.هـ، ٢٦٠٠ م.هـ،، بإتباع أسلوب طرح العطاءات العامة من خلال عملية تنافسية مفتوحة.

ومن جانب آخر، فقد أصدرت الهيئة العديد من القرارات التنظيمية والتعليمات التي تعالج العديد من المسائل التنظيمية نذكر منها القرار التنظيمي حول "تطبيق إطار تنظيمي لأسعار الخدمات البريدية الحصرية لشركة البريد الأردني"، التعليمات المعدلة لتعليمات تجديد رخص الاتصالات العامة، تعليمات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب الخاصة بالجهات التي تقدم الخدمات البريدية لسنة ٢٠١٢، تعليمات خدمات التكاليف المضافة المعدلة وغيرها من التعليمات.

وبهدف دراسة ومراقبة تطور اسواق الاتصالات وإجراء أي تغييرات تعود بالنفع على المستفيدين من خدمات الاتصالات فقد قامت الهيئة باستكمال مشروع قياس رضى ووعي مستخدمي الاتصالات الثاني في المملكة والذي يشتمل على جزأين، الاول قياس الوعي العام حول الدور الذي تلعبه الهيئة في مجال تنظيم قطاع الاتصالات، والثاني استقصاء رضا المشتركين حول الخدمات المقدمة في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المملكة، كما قامت الهيئة بنشر التقرير السنوي الاحصائي لمشغلي البريد.

اما فيما يخص الجهود المبذولة لتحقيق تقديم خدمات ذات جودة عالية، فقد قامت الهيئة بمتابعة تطبيق الإطار التنظيمي لمراقبة الجودة، وإعداد دراسات لمراجعة الخدمات المشمولة في تعليمات مراقبة الجودة، كما قامت بمتابعة عمل الموقع الالكتروني الخاص بفحص سرعة خدمات الانترنت المقدمة عبر خطوط المشتركين الرقمية غير المتماثلة (ADSL) التابع للهيئة ونشر تقرير إحصائي لنتائج الفحوصات التي تمت في النصف الأول من العام ٢٠١٢، إضافة الى قيام الهيئة بالمشاركة في مشروع التوأمة مع الاتحاد الأوروبي بهدف سد الفجوة ما بين التعليمات المحلية والتعليمات المعمول بها في أوروبا.

ولتعزيز كفاءة استخدام طيف الترددات الراديوي، فقد قامت الهيئة بإصدار العديد من رخص ترددات محطات راديوية ومنح العديد من الموافقات على انشاء مواقع راديوية ووصلات راديوية لشركات الاتصالات العامة. كما قامت الهيئة بالكشف على العديد من المواقع الراديوية وذلك بهدف التأكد من كافة المواصفات الفنية ومطابقتها لشروط الترخيص، بالإضافة الى إجراء قياسات كثافة القدرة الكهرومغناطيسية، هذا وقد قامت الهيئة بالتدقيق على مشغلي خدمات النفاذ الاسلكي الثابت بالحزم العريضة (FBWA).

كما واصلت الهيئة جهودها الرامية الى حماية حقوق المستفيدين من خدمات الاتصالات من خلال متابعتها لتلقي ومعالجة شكاوى المستفيدين من خدمات الاتصالات، واستكمال توثيق الخطوط المدفوعة مسبقا بالتعاون مع شركات الاتصالات بالإضافة الى متابعة التزام الشركات بتعليمات ترتيبات وحدود توفير خدمات اتصالات الطوارئ، كما قامت الهيئة بإجراء حملة للقياسات الميدانية للشبكات الخلوية العاملة في المملكة، وواصلت إطلاق حملات توعوية لزيادة وعي المستفيدين من خدمات الاتصالات المتنوعة.

وبخصوص دور الهيئة محليا وإقليمياً، فقد قامت الهيئة بتنظيم واستضافة العديد من الفعاليات، حيث استضافت اجتماع المجموعة الأورومتوسطية لتنظيم الاتصالات، كما عقدت ورشة العمل حول "التحول إلى البث التلفزيوني الأرضي الرقمي والاستخدام الأمثل للترددات الناتجة عن هذا التحول"، وعقدت، بالتعاون مع البنك الأوروبي لاعادة الاعمار والتنمية، المؤتمر الإقليمي حول قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، بالإضافة إلى استضافتها لوفد من وزارة الاتصالات العراقية ووفد من هيئة تنظيم الاتصالات في سلطنة عُمان.

أما دولياً وإقليمياً فقد شاركت الهيئة في العديد من المؤتمرات والاجتماعات نذكر منها مشاركة الهيئة في مؤتمر الرابطة الدولية لمشغلي الهواتف المتنقلة GSMA 2012، والندوة العالمية الثانية عشر لمنظمي الاتصالات GSR 12، بالإضافة إلى المؤتمر العالمي للاتصالات الدولية WCIT-2012 وغيرها من المشاركات.

وإنطلاقاً من حرص الهيئة على تحمل مسؤوليتها المجتمعية، فقد قامت بعقد برنامج توعوي حول الكشف المبكر لسرطان الثدي لموظفات الهيئة، كما أطلقت حملة توعوية إرشادية حول "ترشيد استهلاك الطاقة الكهربائية" بالتنسيق مع هيئة تنظيم الكهرباء.

وفي مجال التطوير المؤسسي، وسعيًا إلى ترسيخ ثقافة التميز والإرتقاء بسوية الأداء الفردي والمؤسسي، فقد قامت الهيئة بتنفيذ عدة برامج لهذه الغاية، كبرنامج الدائرة المتميزة، وبرنامج الموظف المثالي، بالإضافة إلى تنفيذ عدة مشاريع ودراسات متخصصة في البناء المؤسسي.

الفصل الرابع

انجازات العينة في

العام ٢٠١٢

اتصالات

تكنولوجيا
المعلومات

بريد



٤-١ الترخيص

رخصة ترددات الجيل الثالث

قامت الهيئة بمنح شركة أمنية للهواتف المتنقلة رخصة ترددات لإطلاق خدمات الجيل الثالث. وكان لهذه الخطوة تأثيرات إيجابية من ناحية زيادة نسبة نفاذ خدمة الإنترنت عريض النطاق للسوق المحلية، وإنخفاض أسعار النفاذ إلى خدمات الجيل الثالث، بالإضافة إلى التوسع في التعرف على ثقافة الإنترنت المتنقل وفتح المجال أمام استثمارات تعتمد على تكنولوجيا الإنترنت عريضة النطاق. حيث تعمل حالياً ثلاثة شركات على تقديم خدمات الاتصالات التي تعتمد على تقنية الجيل الثالث هي شركة أورانج موبايل، شركة زين، وشركة أمنية.

إصدار التصريح المتعلق بإجراءات ترخيص الطيف الترددي في النطاقات: ١٨٠٠ م.هـ، ٢١٠٠ م.هـ، ٢٣٠٠ م.هـ، ٢٦٠٠ م.هـ
استكمالاً لدور الهيئة في فتح المجال لتقديم خدمات اتصالات متنوعة تلبي احتياجات المستفيدين بأسعار معقولة، فقد قامت بإصدار التصريح المتعلق برغبة الهيئة بالسير بإجراءات ترخيص الطيف الترددي في النطاقات: ١٨٠٠ م.هـ، ٢١٠٠ م.هـ، ٢٣٠٠ م.هـ، ٢٦٠٠ م.هـ. لغايات تقديم خدمات اتصالات متنقلة من (الجيل الثاني و / أو الجيل الثالث وأو الجيل الرابع) وخدمات الاتصالات الاسلكية الثابتة بالحزم العريضة، بإتباع أسلوب طرح العطاءات العامة من خلال عملية تنافسية مفتوحة.

منح وتجديد رخص مشغل بريد خاص فئة محلي ودولي

قامت الهيئة بمنح ٥ رخص مشغل بريد خاص فئة محلي، كما قامت بتجديد رخصتين مشغلي بريد خاص فئة محلي ورخصتين فئة دولي.

٤-٢ اصدار تعليمات وقرارات تنظيمية

المحتوى	الايضاحات
القرار التنظيمي حول "تطبيق إطار تنظيمي لأسعار الخدمات البريدية الحصرية لشركة البريد الأردني"	تم اصدار القرار بعد الانتهاء من استشارة المعنيين وأصحاب العلاقة في القطاع وقد تم اعداد القرار بالتعاون مع الشركة الاستشارية wik، ويهدف هذا القرار الى ايجاد الية لتنظيم اسعار الخدمات الحصرية المقدمة من قبل شركة البريد الاردني وفقا لمتطلبات القانون.
القرار التنظيمي المتعلق باعتماد تعليمات فصل الحسابات	تم اصدار القرار بعد الانتهاء من استشارة المعنيين وأصحاب العلاقة في القطاع بالتعاون مع الشركة الاستشارية الألمانية (SBR Juconomy Consulting). وقد جاء هذا القرار كأحد الاجراءات لمخرجات الاحكام العلاجية التنظيمية عن مشروع مراجعة أسواق الاتصالات وسيزيد من قدرة الهيئة على مراقبة أية ممارسات مخلة بالمنافسة ويعزز دورها في زيادة المنافسة وتقليل عوائق الدخول إلى الأسواق مع ضمان الأخذ بالممارسات العالمية الفضلى بعين الاعتبار.
التعليمات المعدلة لتعليمات تجديد رخص الاتصالات العامة	لضمان التنظيم الفاعل لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ولتحقيق الأداء الأمثل وتحفيز التنافس الإيجابي وتمكين الهيئة من القيام بمهامها على أكمل وجه، قامت الهيئة بإصدار التعليمات المعدلة لتعليمات تجديد رخص الاتصالات العامة.
تعليمات مكافحة غسل الأموال	تم اصدار هذه التعليمات بالتعاون مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات .

المحتوى	الإيضاحات
وتمويل الإرهاب الخاصة بالجهات التي تقدم الخدمات البريدية لسنة ٢٠١٢	ودائرة الجمارك العامة. وقد تضمنت هذه التعليمات العديد من الأحكام، من أهمها، إلزام مكاتب البريد والجهات المرخص لها بنقل البعثات البريدية والأموال بالتأكد من محتويات الطرود والرسائل بشكل لا يتنافى مع سرية الرسائل، وذلك من خلال وجود ضابط إخطار مؤهل يعمل كحلقة وصل بين المكاتب والشركات المرخصة وبين وحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، حال شكه أو تأكده بوجود حالة غسل أو تمويل ممنوعة بموجب أحكام التشريعات الأردنية والاتفاقيات الدولية التي دخلت المملكة طرفاً فيها.
تعليمات شكاوى الازعاج	تم اصدار تعليمات شكاوي الازعاج بتاريخ ٢٧/١٢/٢٠١١ حيث ورد للهيئة اعتراضات من قبل الشركات ذات العلاقة، وبعد دراستها، تم رد هذه الاعتراضات، وقد دخلت حيز التنفيذ في العام ٢٠١٢. وتهدف هذه التعليمات الى تحديد الاجراءات التي يتوجب اتباعها من قبل الشركات المرخصة لدى تلقيهم شكاوى الازعاج وكيفية التحقق من هذه الشكاوى والاجراءات التي يجب أن تتخذها الشركات لمعالجة مثل هذه الشكاوى.
تعليمات خدمات التكاليف المضافة المعدلة	تم اصدار تعليمات خدمات التكاليف المضافة المعدلة وذلك بعد اصدار التعليمات الأولية التي تم تعديلها بعد التشاور مع الجهات المعنية. وقد تضمنت التعليمات المعدلة عدة أهداف، منها التوائم مع خطة الترقيم الوطنية من حيث التعريفات ونوع الأرقام المستحدثه، وضبط استخدام الأرقام من خلال تحسين كفاءة استخدامها، كما تضمنت التعليمات المعدلة مواداً تضمن حقوق المشتركين من خلال التزامات المشغلين ومزودي الخدمة وتضبط العلاقة بين المشغلين ومزودي الخدمة من خلال إلزام المشغلين بإبرام عقود اشتراك مع مزودي الخدمة.

٤-٣ دراسات السوق

مشروع قياس رضى ووعي مستخدمي الاتصالات الثنائي في المملكة

تم استكمال مشروع قياس رضى ووعي مستخدمي الاتصالات الثنائي في المملكة، حيث تم التعاقد مع أحد دور الخبرة المحلية لانجاز المشروع بحيث يغطي جميع محافظات المملكة ويشتمل المسح على جزأين:

الاول: قياس الوعي العام حول الدور الذي تلعبه الهيئة في مجال تنظيم قطاع الاتصالات بهدف الحصول على التغذية الراجعة من قبل المستفيدين من خدمات الاتصالات المختلفة فيما يتعلق بمدى معرفتهم بأعمال الهيئة، ومدى الوعي العام لدى المستفيدين من خدمات الاتصالات بالدور الذي تقوم به الهيئة في تنظيم القطاع في المملكة.

والثاني: استقصاء رضى المشتركين حول الخدمات المقدمة في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المملكة وذلك بهدف قياس مدى رضا المستفيدين من خدمات الاتصالات المقدمة لهم وتقييمهم لمستويات جودة هذه الخدمات ومدى وعيهم بها، ومحاولة معرفة المشاكل التي قد تواجههم والوقوف على تفاصيلها بما يمكن الهيئة من العمل على حلها، بالإضافة الى تقييم مدى رضا المستفيدين عن موظفي الشركات المقدمة للخدمات. وتجدر الإشارة هنا الى أن المسح غطى خدمات الاتصالات الرئيسية في السوق الأردني (وهي خدمات الهاتف الثابت وخدمات الاتصالات الخلوية وخدمات الانترنت السلكي عبر خطوط المشتركين الرقمية غير المتماثلة (ADSL) وخدمات الانترنت اللاسلكي (WiMAX).

استلام خدمات استشارية متعلقة بتطبيق الإجراءات العلاجية المنبثقة عن مشروع مراجعة أسواق الاتصالات
قامت الهيئة خلال العام ٢٠١٢ بالعمل على مواصلة استلام الخدمات الاستشارية المتعلقة بتطبيق الإجراءات العلاجية المنبثقة عن مشروع مراجعة أسواق الاتصالات وذلك من خلال الشركة الاستشارية الألمانية (SBR Juconomy Consulting).
وقد تمكنت الهيئة من خلال انفاذ الأحكام العلاجية المنبثقة عن مشروع اسواق الاتصالات من إلزام الشركات المرخص لها التي تنطبق عليها هذه الاحكام بتقديم مسودة العروض المرجعية لخدمات الربط البيني والنفاذ ، حيث تقدمت شركة الاتصالات الأردنية بمسودة عروضها المرجعية في الأسواق التالية:

- سوق الاتصالات الثابتة العريضة النطاق،
- سوق الاتصالات ضيقة النطاق،
- سوق السعات المخصصة،

كما ألزمت الشركات المقدمة لخدمة الاتصالات المتنقلة بتقديم مسودة عروض مرجعية خاصة بخدمة إنهاء المكالمات.

التقرير السنوي الاحصائي لمشغلي البريد

قامت الهيئة باعداد ونشر التقرير السنوي الاحصائي لمشغلي البريد على موقع الهيئة الالكتروني والذي يشتمل على المؤشرات التالية:

- عدد المشغلين العالميين في قطاع البريد .
- عدد العاملين في قطاع البريد .
- أعداد البعثات البريدية المتداولة الخارجية حسب الأشهر خلال الأعوام الثلاثة الأخيرة.
- اعداد البعثات البريدية المتداولة المحلية حسب الاشهر خلال الاعوام الثلاثة الاخيرة.
- البعثات البريدية المتداولة.
- نسب ومؤشرات قطاع البريد .

٤-٤ جودة الخدمة

متابعة تطبيق الإطار التنظيمي لمراقبة الجودة

تم استلام ودراسة وتحليل وتدقيق التقريرين الأول والثاني من تقارير الجودة نصف السنوية وهما تقرير النصف الثاني من العام ٢٠١١ وتقرير النصف الأول من العام الحالي ٢٠١٢ ، حيث تم إجراء تحليل للبيانات التي تم استلامها من المرخصين وإجراء تدقيق لصحة البيانات الواردة فيها من خلال زيارات ميدانية للاطلاع على الانظمة الخاصة بهذه الشركات، وبناء على النتائج التي تم الوصول اليها تم إجراء العديد من التعديلات وصولاً لتقرير ملخص للنتائج التي حققها المرخصون وبشكل يسهل قراءته وفهمه من قبل اي مستخدم لخدمات الاتصالات، وقد تم نشر هذه النتائج بشكل دائم على موقع الهيئة الالكتروني وعلى الرابط المبين أدناه:

http://www.trc.gov.jo/index.php?option=com_content&task=view&id=2319&Itemid=1&lang=arabic&lang=arabic

إعداد دراسات لمراجعة الخدمات المشمولة في تعليمات مراقبة الجودة

تم استكمال العمل على إعداد مسودة مؤشرات لقياس جودة خدمات الاتصالات المتنقلة عريضة النطاق (Mobile Broadband) وتم التوصل لصيغة مقترحة لهذه المؤشرات من قبل الهيئة بعد الاجتماع والتخاطب مع الشركات المرخصة ذات العلاقة، ومن المتوقع إجراء مراجعة شاملة لجميع ملاحظ مؤشرات الجودة التابعة لتعليمات مراقبة الجودة واعتماد الملحق الجديد الخاص بخدمات الاتصالات المتنقلة عريضة النطاق (Mobile Broadband) خلال العام القادم.

فحص سرعة خدمات الانترنت المقدمة عبر خطوط المشتركين الرقمية غير المتماثلة (ADSL)

قامت الهيئة بمتابعة عمل موقعها الالكتروني (www.trcspeedtest.gov.jo) والمتعلق بفحص سرعة خدمات الانترنت المقدمة عبر خطوط المشتركين الرقمية غير المتماثلة (ADSL)، كما قامت بإعداد تقرير إحصائي تفصيلي لنتائج فحوصات قياس السرعة التي قام بها مشتركو هذه الخدمة من استخدام موقع قياس السرعة التابع للهيئة وذلك لفترة النصف الأول من العام ٢٠١٢ . حيث نشرت الهيئة تقريرها الاحصائي لنتائج الفحوصات على الرابط:

http://www.trc.gov.jo/index.php?option=com_content&task=view&id=2546&lang=arabic&lang=arabic

كما وتم إجراء العديد من التحسينات والتعديلات على موقع فحص السرعة لزيادة كفاءته وفاعليته.

التوقيع على مذكرة التفاهم مع الجمارك الأردنية بخصوص مشروع النافذة الواحدة

تفعيلاً للتوجهات الدولية نحو التسهيل على متلقي الخدمة المتعلقة بحركة التجارة وانسياب السلع، وقعت الجمارك الأردنية مذكرة تفاهم مع الهيئة في شهر أيار من العام ٢٠١٢ في مجال مشروع النافذة الواحدة. وتهدف هذه الاتفاقية إلى تسهيل العمليات وتبسيط الإجراءات على متلقي الخدمة في المراكز الحدودية والجمركية. ويأتي توقيع المذكرة في سياق التواصل والتعاون لإيجاد أفضل السبل والآليات والعمل جنباً إلى جنب لتطوير وتوحيد الإجراءات وبمشاركة المؤسسات والدوائر التي لها علاقة مباشرة بالعمل الجمركي.

الموافقات النوعية

- تم دراسة الطلبات المقدمة من الشركات من أجل الحصول على الموافقة الفنية والنوعية وأجهزة البنية التحتية للشركات المرخصة لأجهزة الاتصالات المختلفة حيث تم انجاز (٥٠٠٠) معاملة ورقية.
- تم فحص ما مجموعه (٩٥) جهاز من مختلف أنواع أجهزة الاتصالات السلكية واللاسلكية.
- تم استلام ما يقارب ٥٥٠ طلب الكتروني للحصول على الموافقة النوعية وإصدار نفس العدد من الموافقات مباشرة بمجموع إجمالي يقارب (١١٠٠).

شبكات الجيل الجديد ومشروع التوأمة مع الاتحاد الأوروبي

جاءت مشاركة الهيئة بهذا المشروع بهدف سد الفجوة ما بين التعليمات المحلية والتعليمات المعمول بها في أوروبا. حيث تم التعاون مع خبراء الاتحاد الأوروبي لإعداد الدراسات المتعلقة بتوجه الأردن بخصوص تطبيق شبكات الجيل الجديد في المملكة والتشريعات اللازمة لذلك، كما تم عقد مجموعة من الاجتماعات مع شركات القطاع المعنية بالموضوع والوزارات والمؤسسات الحكومية وغير الحكومية ذات العلاقة، بهدف بحث الموضوع معهم وتكوين صورة واضحة عن مستقبل شبكات الجيل الجديد في الأردن وامكانية تطبيقها في المستقبل.

٤-٥ إدارة الطيف الترددي

اصدرت الهيئة خلال العام ٢٠١٢ ما مجموعه (٨٥٠) رخصة لترددات محطات راديوية و (٦٥٠) موافقة نوعية للأجهزة الراديوية، كما قامت الهيئة بمنح ما مجموعه (١٨٠٠) موافقة على انشاء موقع راديوي و(١٥٥٧) موافقة على وصلات راديوية لشركات الاتصالات العامة.

كما قام فريق التفتيش ومراقبة الترددات في الهيئة بالكشف على أكثر من (٣٥٠٠) موقع راديوي للتأكد من كافة المواصفات الفنية ومطابقتها لشروط الترخيص ولإجراء قياسات كثافة القدرة الكهرومغناطيسية للرد على الشكاوي المتعددة التي ترد بخصوص بعض هذه المواقع. وقد قام الفريق بالكشف على أكثر من (٤٨٠) موقع راديوي كانت قد تقدمت به الشركات مقدمة الخدمة بهدف الحصول على موافقة الهيئة الفنية لإنشائها.

هذا وقد قامت الهيئة بالتدقيق على مشغلي خدمات النفاذ اللاسلكي الثابت بالحزم العريضة (FBWA) لغايات التأكد من تحقيقها مؤشرات ومعايير الأداء الخاصة بالانتشار في مختلف مناطق المملكة والذي تمخض عنه إعفاء ثلاث شركات من أصل خمسة من العوائد السنوية لترخيص الترددات للعام ٢٠١٢، وذلك لتحقيق مؤشرات الأداء المذكورة.

وقد قامت الهيئة بإصدار وثيقة استشارية حول التحول من البث التلفزيوني الأرضي التماثلي للبث التلفزيوني الأرضي الرقمي، تحت عنوان "استبيان للعموم حول التحول للبث التلفزيوني الرقمي الأرضي والاستخدام الأمثل للربحية الرقمية" وذلك بعد التشاور مع المعنيين في القطاع حول مسودة تلك الاستشارة، حيث تم الإعلان عنها ضمن فعاليات ورشة العمل "التحول إلى البث التلفزيوني الرقمي والاستخدام الأمثل للترددات الناتجة عن هذا التحول" والتي عقدت في الفترة ٣-٤/٧/٢٠١٢، وقد تم توزيع مخرجات ذلك الاستبيان وردود المعنيين في القطاع ضمن الدراسات التي تقوم بها الهيئة في هذا الشأن ضمن مشروع التوأمة مع الاتحاد الأوروبي.

الفصل الخامس

حماية مصالح المستفيدين
وتعزيز المعرفة لديهم

اتصالات

تكنولوجيا
المعلومات



بريد



٥-١ شكاوي المستهلكين من خدمات الاتصالات

انطلاقاً من حرص الهيئة على حماية مصالح المستهلكين من خدمات الاتصالات والتأكد من التزام الشركات المرخصة بشروط الرخص الممنوحة لها، بما في ذلك مواصفات الخدمات المقدمة وجودتها وأسعارها واتخاذ الاجراءات اللازمة لهذه الغاية، فقد واصلت الهيئة تلقي ومعالجة شكاوي المستهلكين من خدمات الاتصالات الواردة اليها بالتنسيق مع الشركات المعنية، حيث بلغ عدد الشكاوي التي تلقتها الهيئة خلال هذا العام (١٥٨٦) شكاوي تم معالجة (١٣١٩) شكاوي منها، اي ما نسبته ٨٣٪، اما باقوي الشكاوي فهي قيد المتابعة حيث انها تحتاج الى وقت لمعالجتها كشكاوي التغطية، وقد توزعت الشكاوي على النحو التالي:

أ- شكاوي الهاتف الخليوي: بلغت (٨٠٤) شكاوي تم معالجة ٦٤٦ شكاوي منها بنسبة ٨٠,٣٪ حيث توزعت شكاوي الهاتف الخليوي على الفئات التالية:

- (١٩) شكاوي حول جودة الخدمة.
- (٣٤) شكاوي حول جودة المكالمات.
- (١٢٥) شكاوي حول خدمات التكاليف المضافة.
- (٥) شكاوي حول ابراج الاتصالات الخليوية.
- (٣٣) شكاوي حول الازعاج.
- (١٠٠) شكاوي حول التغطية.
- (١٤٣) شكاوي حول الرسائل الدعايقية.
- (٦٩) شكاوي حول العروض.
- (٢٩) شكاوي حول الفواتير.
- (٢٤٧) شكاوي أخرى توزعت بين شكاوي اقتطاع من الرصيد دون وجه حق وتفعيل خدمات وشكاوي أخرى.

ب- شكاوي الهاتف الثابت: بلغت (١٢٣) شكاوي تم معالجة (١٠١) شكاوي منها بنسبة ٨٢٪، حيث توزعت الشكاوي على الفئات التالية:

- (١٩) شكاوي حول فصل الخدمة.
- (٤) شكاوي حول العروض.
- (٢) شكاوي حول جودة الخدمة
- (٣٥) شكاوي أخرى تتعلق بتعطيل الهاتف الأرضي والانقطاع وأخرى.

ج- شكاوي الانترنت: (٦٤٨) شكاوي تم معالجة (٥٦٨) شكاوي منها أي بنسبة ٨٧,٦٪ حيث توزعت الشكاوي على الفئات التالية:

- بطء في سرعة الانترنت.
- تقطع في السرعة.
- البطاقات المدفوعة مسبقاً.
- شكاوي تتعلق بالبريد.

٥-٢ توثيق الخطوط المدفوعة مسبقاً مع الشركات

تمكنت الهيئة خلال عام ٢٠١٢ من إنهاء موضوع توثيق الخطوط الخليوية المدفوعة مسبقاً وبالتعاون مع شركات الاتصالات الخليوية. حيث لم يعد هناك ما يسمى بخطوط غير موثقة على أنظمة الشركات، فالإجراءات المتعلقة بالتوثيق أصبحت تتيح فقط أسبوع عمل من تاريخ تفعيل الخط لوصول عقد الاشتراك للشركة، وفي حال لم يصل عقد الاشتراك تقوم الشركات فوراً بفصل الخط فضلاً كليا، ولا يتم تفعيله إلا إذا قام صاحب الخط بمراجعة الشركة وقام بتوقيع عقد اشتراك لذلك الخط. وعليه فإن جميع الخطوط المباعة من قبل الشركات ستكون موثقة بعد انتهاء فترة الأسبوع الممنوحة لنقاط البيع لإيصال العقد إلى الشركات.

اما بشأن جميع الخطوط الموجودة على ارفق البيع فهي خطوط مفصلة فضلاً جزئياً بحيث لا يستطيع المشترك إجراء أي مكالمة ما لم يتم بالتوثيق الالكتروني أولاً. كما ان تعليمات نقاط البيع - والتي تم إقرارها من قبل وزارة الداخلية - لا تسمح ببيع أي خط ما لم يتم المشترك بتوقيع عقد الاشتراك مرفق به صورة عن إثبات الشخصية.

٥-٣ تعليمات ترتيبات وحدود توفير خدمات اتصالات الطوارئ

قامت الهيئة بمتابعة التزام المرخص لهم المعنيين بتعليمات ترتيبات وحدود توفير خدمات اتصالات الطوارئ في ضوء الإنذار الصادر بحق كل منهم، حيث تم عقد العديد من الاجتماعات الفنية والتخصصية بالتعاون مع مديرية الأمن العام/ مركز القيادة والسيطرة وممثلي الشركات، حرصاً من الهيئة على الوقوف على التحديات التي يتم مواجهتها من قبل المديرية لتقديم الخدمة بالشكل الأمثل للمستفيد في أي من الحالات الطارئة التي تستوجب الاتصال بالرقم ٩١١، حيث تم متابعة إنشاء لجنة فنية مختصة ممثلة بمندوبين عن كل من الهيئة والمديرية والشركات المعنية؛ لمتابعة الحثييات اللازمة. ومثال ذلك تأمين مركز اتصال بديل في حال تعطل خدمات المركز الاصيل، وكذلك متابعة التقارير الفنية التي ترد بهذا الخصوص. وما تزال الهيئة تتابع الحثييات لضمان تقديم الخدمة بالشكل المطلوب في كافة مناطق المملكة. وكان لهذه الخطوة، ولاسيما إنشاء لجنة متخصصة دائمة، الأثر الايجابي في رفع جودة خدمة الطوارئ المقدمة، ومجابهة التحديات الفنية التي يتم مواجهتها من قبل مديرية الأمن العام/ مركز القيادة والسيطرة، حيث يتم متابعة إتمام كافة التجهيزات التقنية والفنية وما يستجد أولاً بأول.

٥-٤ التجوال الدولي

قامت الهيئة بتوجيه شركات الهواتف المتنقلة للالتزام بإعلانات أسعار التجوال الدولي للمستفيد (المتجول الدولي) حال وصوله للدولة العربية المتجول بها بواسطة رسالة قصيرة (SMS)، حيث تم الوقوف على التحديات التي تواجهها بعض من الشركات في إتمام هذه المتطلبات لدى التجوال دولياً في خارج الدول العربية، وتم متابعة كل منها للوقوف على أفضل الممارسات العالمية بهذا الخصوص، حرصاً على إيجاد آلية شفافة فاعلة لإعلام المستفيد (المتجول الدولي) بأسعار التجوال حال وصوله للدولة المتجول بها عربياً ودولياً. ومن جهة أخرى تقوم الهيئة بمتابعة الآليات التحاسبية التي يتم إتباعها في كل من الشركات المعنية ضمن التجوال الدولي لغاية بيان مدى إمكانية تنظيم أسعار التجوال الدولي مستقبلاً.

٥-٥ برنامج قابلية انتقال الأرقام

تم احالة عطاء مشروع اجراء دراسة جدوى بشأن برنامج قابلية انتقال الأرقام على شركة استشارية متخصصة لدراسته من جميع الجوانب القانونية والتنظيمية والاقتصادية لغايات بيان الجدوى لإمكانية التطبيق، وتسلمت الهيئة تقريرها عن المرحلة الأولى من المشروع، وتم الاجتماع مع المرخصين المعنيين بموضوع قابلية انتقال الأرقام حيث جرى تقديم عرض توضيحي يبيّن نتائج الدراسة التي قامت بها الشركة الاستشارية، وتم إرسال هذا العرض إلى المشغلين وطلب وجهات نظرهم وملاحظاتهم لدراستها من قبل الهيئة.

٥-٦ تنفيذ حملات توعوية

تنفيذاً للدور المناط بالهيئة والمتعلّق بزيادة وعي المستفيدين من خدمات الاتصالات المتنوّعة، أطلقت الهيئة عدداً من الحملات التوعوية المختلفة مستخدمةً كافة وسائل الإعلام المرئي والمسموع والمكتوب، حيث هدفت هذه الحملات إلى توعية المستفيدين بحقوقهم في الحصول على خدمات اتصالات ذات جودة عالية وبأسعار مناسبة. حيث أطلقت الهيئة خلال العام ٢٠١٢ الحملات التالية:

• حملة موجهة إلى المستفيدين من خدمات الاتصالات المتنقلة في المملكة

تضمنت هذه الحملة دعوة المستفيدين من خدمات الاتصالات المتنقلة إلى عدم معاودة الاتصال على المكالمات الفائتة ذات الأرقام الدولية مجهولة المصدر، والتي تقوم بالاتصال لرنّة واحدة وإغلاق الخط بشكل متكرر، مما يدفع بمتلقي تلك المكالمات إلى معاودة الاتصال بتلك الجهات بأسعار باهظة الثمن يتم اقتطاعها من أرصدهم وبالتالي يتم التحايل عليهم للحصول على مكاسب مادية غير مشروعة.

• حملة حول عروض خدمات الاتصالات الخلوية والإنترنت

دعت الهيئة من خلال هذه الحملة المستفيدين من خدمات الاتصالات الخلوية والإنترنت إلى ضرورة التأكد من العروض المتوفرة لدى الشركات الأخرى المقدمة لذات الخدمة، والاطلاع على الخيارات الأنسب بما يتوافق مع احتياجاتهم من الخدمات قبل انتهاء مدة الالتزام المرتبطة بالاستفادة من العرض والخدمة وفقاً لشروط عقد الاشتراك، حتى لا يتم التجديد التلقائي للعقد وبالتالي حرمان المستفيد من خدمات قد يتوفر بديل مكافئ لها وبسعر أفضل من العرض السابق .

• حملة الاعلان عن الرقم المجاني لتلقي الشكاوى لدى الهيئة.

انطلاقاً من حرص الهيئة على الاهتمام بالملاحظات والشكاوى الواردة من المستخدمين من خدمات الاتصالات والعمل على حلها، فقد واصلت الهيئة الاعلان عن الرقم المجاني لديها لتلقي الشكاوى، وذلك من خلال الحملة التي اطلقتها بواسطة نظام الرسائل القصيرة لبوابة الحكومة الالكترونية.

• حملة توعوية من خلال خدمات بوابة الحكومة الإلكترونية

من باب إمكانية الوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من المواطنين، استفادت الهيئة من خدمات بوابة الحكومة الإلكترونية؛ وقامت بإرسال عددٍ من الرسائل الإلكترونية التوعوية والتي تحمل معلومات تهم المستخدمين من خدمات الاتصالات تحت عنوان "في الاتصال معرفة"، ووجهت هذه الرسائل إلى كافة موظفي الدولة العاملين في الوزارات والمؤسسات الحكومية.

الفصل السادس

استضافة فعاليات محلية

ومشاركات خارجية ٢٠١٢

اتصالات

تكنولوجيا
المعلومات



بريد



٦-١ الفعاليات والمشاركات المحلية

• اجتماع المجموعة الأوروبية لمنظمة الاتصالات

استضافت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات خلال الفترة ١٨-١٩/١/٢٠١٢ اجتماع المجموعة الأوروبية لمنظمة الاتصالات الخاص بدراسة المقارنة للنشاطات التنظيمية للدول الأعضاء للعام ٢٠١١، والمؤتمر التحضيري الخاص بالتخطيط للنشاطات المستقبلية للمجموعة، بمشاركة واسعة من ممثلي الدول الأعضاء في المجموعة، إضافة الى مشاركة خبراء ومتخصصين لمناقشة عدد من المواضيع الخاصة بنشاطات المجموعة خلال العام ٢٠١١، ومنها موضوع الترخيص والوسائل الكفيلة بفتح الخيارات والإمكانات لدخول الأسواق وموضوع تنظيم اسعار التجزئة للمشغلين غير المهيمنين.

وتناول المتحدثون في الاجتماع مناقشة وتحليل نتائج تقرير دراسة المقارنة للنشاطات التنظيمية للدول الأعضاء للعام ٢٠١١ ومحاولة استنباط خارطة الطريق للمرحلة القادمة، والخروج بخطة عمل للعام ٢٠١٢.

كما تناول المؤتمر الخاص بعمل المجموعة للمرحلة القادمة موضوع مستقبل تمويلها من قبل الاتحاد الأوروبي وذلك من خلال مناقشة الوثيقة الاستراتيجية التي تم اعدادها بمشاركة كافة الأعضاء لهذه الغاية، بالإضافة الى مناقشة الترتيبات والتحضيرات المتعلقة باجتماع رئاسة المجموعة للعام ٢٠١٢.

• ورشة عمل حول "التحول إلى البث التلفزيوني الأرضي الرقمي والاستخدام الأمثل للترددات"

عقدت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات ورشة العمل حول "التحول إلى البث التلفزيوني الأرضي الرقمي والاستخدام الأمثل للترددات الناتجة عن هذا التحول" وذلك خلال الفترة ٣-٤/٢/٢٠١٢ بالتعاون مع الاتحاد الأوروبي ضمن مشروع برنامج التوأمة الأردني الأوروبي في قطاع الاتصالات.

وتناولت الورشة الخطوات التي اتخذها الأردن للانتقال من البث التلفزيوني بشكله التماثلي (الحالي) إلى البث الرقمي، وما ينطوي عليه هذا التحول من تحديات وفرص.

وتم استعراض تجارب الدول الأوروبية التي انتقلت للبث التلفزيوني الرقمي مؤخرًا، والخطوات التي يجب أن تواكب هذه العملية في الأردن، وذلك من خلال وضع الخطة المثلى لذلك الانتقال، بالإضافة إلى كيفية الاستفادة المثلى من الطيف الترددي الذي سيتوفر لعدة استخدامات مستقبلية (ومنها الاتصالات المتنقلة) بعد عملية الانتقال والذي يسمى بالربحية الرقمية (Digital Dividend).

• المؤتمر الإقليمي الثاني للبنك الأوروبي لاعادة الاعمار والتنمية حول قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات"

عقد البنك الأوروبي لاعادة الاعمار والتنمية وبالتعاون مع هيئة تنظيم قطاع الاتصالات المؤتمر الإقليمي حول قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بتاريخ ٢٦/٩/٢٠١٢. وقد حضر المؤتمر وشارك فيه عدد من صانعي القرار وجهات تنظيمية ومستثمرين من أكثر من ٣٠ دولة من الدول التي يعمل بها البنك الأوروبي لاعادة الاعمار والتنمية.

وقد تم خلال المؤتمر استعراض نتائج الدراسة المقارنة التي قام بها البنك والتي تضمنت تقييماً لمؤشرات واقع قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الدول الاعضاء وقياس مدى توافقها مع المعايير الدولية لافضل الممارسات، ومناقشة مخارجاتها وقرارها بشكل نهائي بعد اخذ ملاحظات الدول الاعضاء، بالإضافة الى تقديم عروض توضيحية من قبل شركاء رئيسيين ومستشارين من قطاع الاتصالات، بالإضافة الى عقد جلسات حوارية من قبل مجموعة من المختصين، تناولت العديد من القضايا الرئيسية، وأبرزها، أهمية قطاع الاتصالات الإلكترونية ومجتمع المعلومات ودوره في دفع عجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية. كما سلط الضوء أيضا على أهمية الاستثمار في البنية التحتية للشبكة الرقمية لدعم مجتمع المعلومات والمحافظة على استمرارية تدفق المعلومات لكافة المواطنين. علاوة على ذلك، فقد أكد المؤتمر على أهمية وجود بيئة تنافسية في السوق لجذب المزيد من الاستثمارات وتحسين نوعية الخدمات المقدمة. كما ركز على أهمية ان تكون السياسات والأطر القانونية والتنظيمية داعمة وان لا تشكل عائقاً امام المستثمرين الحاليين والجدد.

• استضافة وفدًا من وزارة الاتصالات العراقية

استضافت الهيئة خلال الفترة ٢٥-٢٧/٦/٢٠١٢ وفدًا من وزارة الاتصالات العراقية للاطلاع على التجربة الأردنية في الجوانب والموضوعات ذات الاهتمام من الجانب العراقي.

وغطت هذه الزيارة الميدانية، الممولة من البنك الدولي، العديد من الموضوعات المتعلقة برسم السياسات العامة والاستراتيجيات المتعلقة بقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، بالإضافة إلى الموضوعات المتعلقة بإدارة الطيف الترددي.

• استضافة وفدا من هيئة تنظيم الاتصالات في سلطنة عُمان

استضافت الهيئة وفداً من هيئة تنظيم الاتصالات في سلطنة عمان الشقيقة الذي زار المملكة للاطلاع على التجربة الأردنية في مجال تنظيم قطاع الاتصالات وواقع سوق الاتصالات الاردني، حيث تم استعراض دور الهيئة في المحافظة على سوق اتصالات اردني قادر على التكيف مع المتغيرات الدولية المتسارعة. وجرى خلال اللقاء الذي حضره ممثلون عن شركات الاتصالات العاملة تناول العديد من الموضوعات المتعلقة برسم السياسات والممارسات التنظيمية والقانونية المتعلقة بقطاع الاتصالات، وعلى الأخص سياسات الترخيص المتعلقة بتحرير قطاع الاتصالات وتلك المتبعة لغيليات زيادة المنافسة في مجال خدمات النطاق العريض. كما وتم تبادل العديد من وجهات النظر المتعلقة بالتحديات التي تواجه المشغلين ضمن نظام ترخيص الاتصالات، والإجراءات المطلوبة من المشغلين للحصول على حق استخدام المرافق العامة.

٦-٢ المشاركات الخارجية

• ورشة العمل حول السياسات التنظيمية لقطاع الاتصالات في العراق

شاركت الهيئة في الورشة الثانية حول السياسات التنظيمية لقطاع الاتصالات في العراق والتي تم تنظيمها من قبل البنك الدولي خلال الفترة ٧-٢٠١٢/٨-٢٠١٢ في مدينة اسطنبول التركية.

• مؤتمر الرابطة الدولية لمشغلي الهواتف المتنقلة 2012 GSMA

شاركت الهيئة في فعاليات المؤتمر السنوي للرابطة الدولية لمشغلي الهواتف المتنقلة GSMA خلال الفترة ٧/٢ - ١٢/٣/٢٠١٢ والاجتماع الوزاري الخاص بالرابطة والذي عقد في مدينة برشلونة الاسبانية.

• الاجتماع السنوي التاسع للشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات

شاركت الهيئة في فعاليات الاجتماع السنوي التاسع للشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات خلال الفترة ٢١-٢٢/٢/٢٠١٢ والذي عقد في بيروت، بالإضافة للمشاركة في ورشة العمل المتعلقة بجودة الخدمة والتي عقدت على هامش الاجتماع.

• الاجتماع التحضيري العام للمجموعة الأورومتوسطية لمنظمي الاتصالات EMERG

شاركت الهيئة في الاجتماع التحضيري العام للمجموعة الأورومتوسطية لمنظمي الاتصالات خلال الفترة ١٣-١٤/٣/٢٠١٢ والذي عقد في القاهرة، وكان من أبرز نتائجه اقرار خطة العمل الخاصة بالمجموعة ونشاطاتها المستقبلية للعام ٢٠١٢.

• الاجتماع السادس للجنة الفرعية الأوروبية الأردنية حول البحث العلمي والابداع

شاركت الهيئة في فعاليات الاجتماع السادس للجنة الأوروبية الأردنية حول البحث العلمي والابداع التي عقدت في بروكسل بتاريخ ٢٠١٢/٣/٢٠.

• منتدى القمة العالمية لمجتمع المعلومات 2012 WSIS

شاركت الهيئة في فعاليات منتدى القمة العالمية لمجتمع المعلومات التي عقدت في مدينة جنيف خلال الفترة ١٤-١٨/٥/٢٠١٢.

• برنامج الشبكات الذكية والتكامل في منطقة الشرق الأوسط

شاركت الهيئة في البرنامج الخاص بالشبكات الذكية والتكامل في منطقة الشرق الأوسط الذي تم تنظيمه من قبل البنك الدولي خلال الفترة ٢٠-٢٠/٥/٢٠١٢ والذي عقد في كوريا الجنوبية.

• الندوة العالمية الثانية عشر لمنظمي الاتصالات 12 GSR

شاركت الهيئة في فعاليات الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات خلال الفترة ٢-٤/١٠/٢٠١٢ والتي عقدت في مدينة كولومبو في جمهورية سيريلانكا.

• منتدى ومعرض عالم الاتصالات للاتحاد الدولي للاتصالات 2012 ITU Telecom World

شاركت الهيئة في فعاليات منتدى ومعرض عالم الاتصالات الذي تم تنظيمه من قبل الاتحاد الدولي للاتصالات خلال الفترة ١٤-١٨/١٠/٢٠١٢ في مدينة دبي.

• **الملتقى العالمي الخاص بتنمية القدرات البشرية**
بدعوة من الاتحاد الدولي للاتصالات شاركت الهيئة بفعاليات الملتقى العالمي الخاص بتنمية القدرات البشرية الذي عقد في مدينة كاب تاونف - جنوب افريقيا خلال الفترة ٢٢-٢٥/١٠/٢٠١٢.

• **الندوة العالمية للتقييس GSS-12 واجتماعات الجمعية العالمية لتقييس الاتصالات WTSA-2012**
شاركت الهيئة في فعاليات الندوة العالمية للتقييس GSS-١٢-٢٠١٢ واجتماعات الجمعية العالمية لتقييس الاتصالات WTSA-٢٠١٢ التي عقدت في مدينة دبي خلال الفترة ١٩-١/٢٩/٢٠١٢.

• **المؤتمر العالمي للاتصالات الدولية WCIT-2012**
شاركت الهيئة في فعاليات المؤتمر العالمي للاتصالات الدولية WCIT-٢٠١٢ الذي عقد في مدينة دبي خلال الفترة ٣-٤/٢/٢٠١٢.

• **اجتماع التخطيط والدراسة المقارنة السنوي الخاص بالمجموعة الأورومتوسطية لتنظيم الاتصالات EMERG/ Benchmarking & Planning**
شاركت الهيئة في فعاليات الاجتماع السنوي للتخطيط والدراسة المقارنة الخاص بالمجموعة الأورومتوسطية لمنظمي الاتصالات والذي عقد في مدينة لشبونة/البرتغال خلال الفترة ١٠-١١/٢/٢٠١٢.

الفصل السابع
البناء المؤسسي

اتصالات

تكنولوجيا
المعلومات

بريد



انطلاقاً من الوعي بأهمية ترسيخ الفكر المؤسسي فيها، فقد دأبت الهيئة على تفعيل العمل المؤسسي في مختلف جوانب العمل المنضمه مختلف البرامج والمشاريع الإدارية، والذي تهدف الهيئة من خلاله إلى ترسيخ ثقافة التميز والإرتقاء بسوية الأداء الفردي والمؤسسي، ونذكر من هذه البرامج:

٧-١ برنامج الدائرة المتميزة

تستمر الهيئة بتطبيق برنامج الدائرة المتميزة بشكل سنوي هادفة من خلاله إلى توفير أسس معيارية لقياس مدى التقدم والتطور في أداء الدوائر من ناحية إدارية وإجرائية، والمساهمة في تجذير ثقافة التميز في الأداء لدى العاملين في دوائر الهيئة للوصول إلى الممارسات العالمية المثلى من خلال توفير بيئة تساعد على خلق هذه الثقافة.

٧-٢ برنامج الموظف المثالي

تهدف الهيئة من خلال تطبيق برنامج الموظف المثالي إلى رفع مستوى أداء موظفيها، وكفاءتهم، وفعاليتهم، وتعزيز التنافس الإيجابي عن طريق نشر الوعي بمفاهيم الأداء المتميز. ويتضمن البرنامج الفئات التالية:

- الفئة الأولى: فئة أفضل موظف قيادي.
- الفئة الثانية: فئة أفضل موظف تنفيذي.
- الفئة الثالثة: فئة أفضل موظف فني / خدمات مساندة.

٧-٣ جائزة الملك عبدالله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية

شاركت الهيئة بجائزة الملك عبدالله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية للمرة الثانية ضمن الدورة السادسة (٢٠١٣/٢٠١٢) ضمن فئة المؤسسات المشاركة لأكثر من مرة.

٧-٤ التدريب

دأبت الهيئة على الإهتمام بالعملية التدريبية والعمل على تطوير وتحسين أداء موظفيها باعتبارهم الركيزة الأساسية للعمل والتطور. حيث تحرص الهيئة على اكساب موظفيها المهارات اللازمة والمعارف الضرورية من أجل توفير كوادر مؤهلة علمياً ومهنيًا للقيام بمسؤولياتهم الفنية والتخصصية والإدارية على مختلف مستوياتهم لغايات نقلهم إلى مستويات أفضل ليس فقط فيما يتعلق بالكفاءة وإنما أيضاً فيما يتعلق بالفعالية.

٧-٥ المشاريع والدراسات المتخصصة في البناء المؤسسي

أ. مراجعة الخطة الإستراتيجية

بدأت الهيئة خلال النصف الثاني من عام ٢٠١٢ بإجراء مراجعة لكافة عناصر الخطة الإستراتيجية (الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية والغايات والأهداف والمهام الرئيسية) بالإضافة إلى خطط العمل المنبثقة عن هذه الخطة، وذلك لغايات إعداد الخطة الإستراتيجية لعام ٢٠١٣-٢٠١٥.

ب. الرضى الوظيفي

في كل عام تقوم هيئة تنظيم قطاع الاتصالات بإجراء دراسة متخصصة لقياس مستوى الرضى الوظيفي لموظفيها، وتحديد العوامل الرئيسية والمؤثرة في تكوين الرضا لدى الموظفين وقياسها وصولاً إلى اقتراح الحلول والتوجيهات التي تساعد في تحسين الرضا وتقوية الولاء والشعور بالاستقرار والأمان الوظيفي، والذي يؤدي بدوره إلى تعزيز قدرة الهيئة على تحقيق أهدافها ومواجهة أية تحديات تعترضها.

ج . دراسة معدل الدوران الوظيفي

تقوم الهيئة بصورة سنوية بتفيذ دراسة متخصصة تقوم من خلالها بتحديد 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.

د . برنامج التوعية

قام فريق برنامج عمل التوعية في الهيئة بعقد ١٨ محاضرة داخلية لموظفي الهيئة تحدثت عن مواضيع مختلفة منها ما هو متخصص في عمل الهيئة والبعض الآخر خارج نطاق عمل الهيئة، وانطلاقاً من حرص فريق التوعية نحو تفعيل قنوات الحوار والتواصل بين الموظفين وتنفيذاً لما ورد في متطلبات معيار المعرفة/ جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الاداء الحكومي والشفافية ومن باب الحرص على تطبيق كل ما يفيد في إنجاح سعي الهيئة لتحقيق التميز، فقد قام فريق التوعية بعقد يوم توعية شامل تم الحديث فيه عن كافة معايير الجائزة من قبل لجنة التميز، بالإضافة الى تعريف الموظفين على أهمية المشاركة الفاعلة من قبلهم للعمل على إنجاز كافة متطلبات الجائزة، والعمل على خلق الوعي العام لدى كافة المستويات الإدارية في الهيئة حول أهمية دور كل فرد منها للوصول بالهيئة الى التميز.



الفصل الثامن

المسؤولية المجتمعية

اتصالات

تكنولوجيا المعلومات

بريد



٨-١ برنامج توعوي حول الكشف المبكر لسرطان الثدي

إنطلاقاً من المسؤولية المجتمعية التي تحرص هيئة تنظيم قطاع الاتصالات على تأديتها، أقامت الهيئة، بالتعاون مع البرنامج الأردني لسرطان الثدي من خلال حملتها "أعدينا تفحصي"، برنامجاً توعوياً تثقيفياً حول ضرورة وأهمية الكشف المبكر عن سرطان الثدي، حيث قامت الهيئة بتوعية وتشجيع موظفاتنا حول ضرورة الإقبال على إجراء الكشف المبكر والدور الهام الذي يؤديه في حفظ صحتهم وسلامتهم، كما تم بيع بعض المنتجات التي يعود ريعها الى المؤسسة . وقد تضمّن البرنامج التوعوي محاضرة قدّمها مختصون من البرنامج الأردني لسرطان الثدي، كما وتوفرت بروشورات وكتيّب "الكشف المبكر ينفذ حياتك" لموظفي الهيئة إناثاً وذكوراً، كما وقام أحد الناجين من مرض السرطان بعرض تجربته الشخصية والثرية في الانتصار على المرض وفائدة الكشف المبكر في شفائه التام.

ويشار إلى أن البرنامج الأردني لسرطان الثدي هو مبادرة وطنية شاملة تم إطلاقها عام ٢٠٠٧ بدعم وقيادة مؤسسة الحسين للسرطان، يهدف إلى تفعيل وتقديم خدمات الكشف المبكر عن سرطان الثدي لجميع سيدات الأردن ورفع مستوى الوعي الصحي.

٨-٢ الحملة التوعوية الإرشادية حول "ترشيد استهلاك الطاقة الكهربائية"

تم إطلاق الحملة التوعوية الإرشادية حول "ترشيد استهلاك الطاقة الكهربائية" بالتنسيق مع هيئة تنظيم الكهرباء خلال شهر تموز، آب، وشهر أيلول من العام ٢٠١٢ وذلك من خلال بث رسائل الكترونية إعلامية توعوية لكافة فئات المجتمع من قبل شركات الاتصالات المتنقلة.

الفصل التاسع

ملخص خطة عمل هيئة تنظيم
قطاع الاتصالات خلال الأعوام
٢٠١٣-٢٠١٦

اتصالات

تكنولوجيا
المعلومات



بريد



١. تعزيز المنافسة في قطاع الاتصالات

تبني المبادرات التنظيمية الفعالة التي تعزز النمو المستمر والتطوير في قطاع الاتصالات من خلال تحفيز المنافسة الفعالة سواء في البنية التحتية المستخدمة أو الخدمات المقدمة في القطاع وتشمل تلك المبادرات على:

- الحد من آثار الهيمنة.
 - تقليب العوائق للدخول إلى السوق
 - إيجاد إمكانيات جديدة للدخول إلى السوق
 - إدامة ثقافة الامتثال للتنظيم.
- وهذه عبارة عن حزمة إجراءات يتم متابعتها ومراقبة مخرجاتها بشكل سنوي، ومن أهم الإجراءات في هذا الخصوص إعادة دراسة الأسواق عام ٢٠١٥ كجزء من إجراء تنظيمي.

٢. تحفيز إدخال أحدث تقنيات تكنولوجيا الاتصالات للمملكة

- إستكمال الإجراءات التي تدفع إلى تبني وتحسين توظيف أحدث التقنيات التي تدعم نمو سوق الاتصالات من خلال قيام الهيئة بتحديد حزم الطيف المحتمل طلبها من قبل المرخصين الحاليين أو الجدد والتفاوض من أجل توفيرها سلفاً قبل طلبها من قبل السوق.
- الإنتهاء من تنظيم الدخول إلى شبكات الجيل الجديد والربط البيني لها وذلك خلال عامي ٢٠١٣، ولغاية منتصف عام ٢٠١٤.
- الإنتهاء من برنامج التحول إلى البث الرقمي (خلال عام ٢٠١٣ وعام ٢٠١٤).
- استخدام الطيف المتوفر من التحول للبث الرقمي (الكسب الرقمي) وإتاحته للمشغلين بحلول عام ٢٠١٥.
- إستكمال عطاء الترددات والذي يهدف إلى إدخال تقنية الجيل الرابع (عام ٢٠١٣).

٣. تمكين المستهلك في قطاع الاتصالات وحماية مصالحه

تبني الإجراءات التي توفر المعرفة والأدوات اللازمة لدعم المستهلكين وإثراء تجربتهم والسماح لهم باتخاذ قرارات سليمة ومدروسة حيال خدمات الاتصالات ومنها:

- تشكيل جهة استشارية للمستهلك لتمثيل مصالحهم ولتقديم مدخلات للهيئة حول قضايا المستهلكين في قطاع الاتصالات - خلال الربع الثالث من ٢٠١٣.
- استمرار الهيئة بنشر توجيهات للمستهلكين وتقارير جودة الخدمات على موقعها الإلكتروني.
- إلزام مزودي خدمات الاتصالات الاستمرار بنشر معلومات وافية تتعلق بالتغطية والأسعار وغيرها من المعلومات التي من الممكن أن تساعد المستهلكين في اتخاذ قرارات واعية بما يتعلق بمشرياتهم من خدمات الاتصالات.
- تكثيف برامج التوعية للمستهلكين حول الخدمات التي يتلقونها من مزودهم (إجراء دوري وعلى مدار الخطة).
- التعاقد مع جهة خارجية لفحص نوعية خدمات الاتصالات المقدمه للمستهلكين (الصوتية والبيانات) وبشكل دوري بمعدل مرتين في السنة وخلال فترة الخطة.
- التأكد من دقة أنظمة فورية الشركات للمستهلكين بخدماتهم وبمعدل مره سنوياً خلال فترة الخطة.
- مراجعة تعليمات جودة الخدمات وتعديل دوريتها لتقديم قيم مؤشرات شهرياً وتعديل نطاقها لتشمل الخدمات الصوتية وخدمات نقل البيانات (الربع الثالث من ٢٠١٣).

٤. تعزيز كفاءة الهيئة كجهة منظمة للقطاع

تبني المبادرات التي تتكيف، وتعزز وتحديث الأطر التنظيمية والعمليات المستخدمة من قبل الهيئة في تنفيذ مهامها وواجباتها إضافة إلى ضمان قدرتها على بناء قدراتها المؤسسية من خلال استقطاب الموظفين ذوي المهارات العالية والاحتفاظ بهم وخلال مدة الخطة (٢٠١٣-٢٠١٦).

٥. تحفيز توفير خدمات الانترنت عريض النطاق في كل مكان في المملكة.

تبني الإجراءات التنظيمية اللازمة لضمان أن خدمات الانترنت عريض النطاق ذات الجودة العالية و الأسعار تنافسية متاحة لجميع المستهلكين في المملكة وتشمل تلك الإجراءات :

- دعم التوظيف المتزايد للتكنولوجيا الحديثة وتعظيم الاستفادة من الترددات التي ستوفر نتيجة التحول إلى البث الرقمي، بهدف زيادة وتوسيع النفاذ إلى الإنترنت (خلال مدة الخطة ٢٠١٣-٢٠١٦).
- إلزام المشغلين بالمشاركة في البنية التحتية والمرافق، وتشجيع المشاركة في المرافق العائدة للخدمات العامة (مثل مزودي الكهرباء) بأسعار وشروط معقولة، وذلك من أجل تخفيض الكلفة المترتبة على توفير وتوسيع خدمة الإنترنت (خلال مدة الخطة ٢٠١٣-٢٠١٦).

- ضمان تقديم خدمات النفاذ إلى شبكات البنية التحتية المادية، مثل خدمة تفكيك مكونات الدارات المحلية وكافة أشكال تفكيك المكونات والنفاذ المشترك إلى الدارات المحلية والدارات الفرعية في كل موقع ملائم، بما في ذلك النفاذ إلى المرافق والخدمات ذات الصلة على أسس غير تمييزية خلال مدة الخطة (٢٠١٣-٢٠١٤).
- الاستمرار في ضمان تقديم عروض البيع بالجملة لخدمات النفاذ عريض النطاق في كل موقع ملائم، بما في ذلك المرافق والخدمات ذات الصلة، على أسس غير تمييزية (خلال مدة الخطة ٢٠١٣-٢٠١٦).

٦. إدامة أطر تنظيمية فعالة ومحدثه.

- إتخاذ الإجراءات اللازمة لتكييف الأطر التنظيمية باستمرار من خلال مراجعة وتحديث وتحسين تلك الأطر الحفاظ على التركيز المناسب لها على القضايا ذات الأولوية في القطاع (إجراء دوري خلال مدة الخطة (٢٠١٣-٢٠١٦ وحسب الحاجة).
- تنظيم ترخيص مشغلي البث التلفزيوني الرقمي خلال مراحل التحول إلى البث التلفزيوني الرقمي (عام ٢٠١٣ - ٢٠١٤).
- الإنتهاء من تنظيم/تحديث الأطر التنظيمية المتعلقة بالتشريعات الجديدة/المعدله خلال ثمانية شهور من تاريخ نشرها في الجريدة الرسمية (قانون المعاملات الإلكترونية، قانون البريد..... الخ).
- التنظيم وبما يلزم للحوسبة السحابية (٢٠١٣-٢٠١٤).

٧. تفصيلات حول الطيف الترددي (كما في الجدول المرفق).

خطة العمل الطيف الترددي للسنوات ٢٠١٣-٢٠١٦

الترتيب	الهدف	من	إلى
١	مراجعة أسس ومرجعيات تسعير ترخيص الترددات (الحيازة والعوائد السنوية لترخيص الترددات) مع الاخذ بعين الاعتبار تطور التكنولوجيا ومتطلبات سوق الاتصالات ومقدمي خدمات الاتصالات	٢٠١٣/١٠	٢٠١٤/١٠
٢	تحرير الطيف الترددي غير المستخدم من البث الاذاعي التلفزيوني الأرضي الناتج عن التحول الرقمي ليتم استخدامه في عملية الربح الرقمي (Digital Dividend) أو ما يسمى (الكسب الرقمي) وتحديد الاستخدام الأمثل لمثل هذا الطيف الترددي وأساليب ترخيصه ووضع الاسس والاجراءات اللازمة لذلك بما يراعي أحدث التطورات التكنولوجية ومتطلبات السوق ومقدمي خدمات الاتصالات.	٢٠١٣/١١	٢٠١٤/١٢
٣	مراجعة وتطوير تعليمات وإجراءات الحصول على الموافقات النوعية للأجهزة الراديوية بهدف تخفيف القيود عن الهواتف الذكية والحواسيب اللوحية وأجهزة تكنولوجيا المعلومات المتنقلة والأجهزة الراديوية الطرفية بمختلف أنواعها، وتفعيل النظام الإلكتروني لإصدار الموافقات النوعية للأجهزة الراديوية ودفع الاجور والعوائد، بما يتوافق مع متطلبات السوق ومتلقي الخدمة ومتطلبات مشروع النافذة الواحدة المشترك مع دائرة الجمارك الأردنية	٢٠١٤/١	٢٠١٦/١٢
٤	تعديل وتحيين الاتفاقيات الخاصة بتنسيق الترددات مع دول الجوار بما يحافظ على مصالح المستخدمين في الأردن و الحفاظ على علاقات دولية جيدة ؛	٢٠١٤/٣	٢٠١٥/٣
٥	تعديل وتحيين الجدول الوطني للترددات ونشره مع الاخذ بعين الاعتبار التوزيعات الدولية والتناغم مع التقنيات الحديثة والمتطورة وبما يتوافق مع التزامات المملكة الدولية؛	٢٠١٣/٨	٢٠١٣/١
٦	اصدار تعليمات تتعلق بتجديد رخص الترددات العامة، ووضع اسس اعادة تدوير الترددات للمرخصين لتحقيق الفائدة القصوى والاستغلال الأمثل للترددات بكفاءة أعلى.	٢٠١٣/١٢	٢٠١٤/١٢

الفصل العاشر

الحسابات الختامية للهيئة

للعام ٢٠١٢

اتصالات

تكنولوجيا
المعلومات



بريد



هيئة تنظيم قطاع الاتصالات
هيئة ذات استقلال مالي وإداري
عمان - المملكة الأردنية الهاشمية

قائمة المركز المالي كما في ٣١ كانون الأول ٢٠١٢

الموجودات	٢٠١٢	٣١ كانون الأول ٢٠١١ (بعد التعديل)	١ كانون الثاني ٢٠١١ (بعد التعديل)
الموجودات المتداولة	دينار أردني	دينار أردني	دينار أردني
نقد ونقد معادل	١٩,٣٨٤,٦٦٦	١٨,٠٨٢,٠٩١	١٥,٨٧٠,٣١٣
إيرادات مستحقة	٣٦,٦٧٣,٢٨٢	٤٠,٦٢٧,٦٧٦	٤٤,٣٧٨,٨٩٧
ذمم مدينة	٢٤,٢٦٢,٣٩٢	١٢,٨٠٨,٨٥٠	١٠,٥٩٣,٧٢٨
أرصدة مدينة اخرى	٢٠٦,٣٣٣	١٢٣,٩٨٠	١٣٠,١٦٠
مستودعات	٢٧,٥٨٧	٤٦,٠١٧	٤٦,٨٧٨
عطاءات وقرارات إحالة غير موردة	٦,٦٢٤	٤٣,٧٠٥	٨٩,٥٨٢
مجموع الموجودات المتداولة	٨٠,٥٦٠,٨٨٤	٧١,٧٣٢,٣١٩	٧١,١٠٩,٥٥٨
الموجودات غير المتداولة			
عطاءات وقرارات إحالة غير موردة	١٢٦,٢١٦	٨٩١,٢٢٤	١٠,٢١٦,٤٣٢
ممتلكات ومعدات	٣,٢٤٢,٠٧٦	٣,٠٣٦,٨٦١	٢,٩٥٢,٩٥٨
مجموع الموجودات غير المتداولة	٣,٣٦٨,٢٩٢	٣,٩٢٨,٠٨٥	٤,١٦٩,٣٩٠
مجموع الموجودات	٨٣,٩٢٩,١٧٦	٧٥,٦٦٠,٤٠٤	٧٥,٢٧٨,٩٤٨
المطلوبات والوفر المحتفظ به			
المطلوبات المتداولة			
إيرادات مقبوضة مقدما	٧٩٥,٤٢١	٧١١,٠٢٥	٩٦٩,٥٣٢
إيرادات رخص وترددات غير متحققة	٧٣,٢٧٦	١٠٢,٦١٢	٣٦,٢٨٥
ذمم دائنة	١,٢١٠,٣٧١	١,٧٣٧,١٩٩	٣,٨٥٣,١٩٥
أمانات	١٦,٨١٠,٢٣٨	١٣,١٢١,٠٦٣	١٠,٣٨٧,٢١٤
أرصدة دائنة	١١٧٨	=	=
مجموع المطلوبات المتداولة	١٨,٨٩٠,٤٨٤	١٥,٦٧١,٨٩٩	١٥,٢٤٦,٢٢٦
الوفر المحتفظ به	٦٥,٠٣٨,٦٩٢	٥٩,٩٨٨,٥٠٥	٦٠,٠٣٢,٧٢٢
مجموع المطلوبات والوفر المحتفظ به	٨٣,٩٢٩,١٧٦	٧٥,٦٦٠,٤٠٤	٧٥,٢٧٨,٩٤٨

هيئة تنظيم قطاع الاتصالات
هيئة ذات استقلال مالي وإداري
عمان - المملكة الأردنية الهاشمية

قائمة الدخل للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول ٢٠١٢

الموجودات	٢٠١٢	٣١ كانون الأول ٢٠١١ (بعد التعديل)
الإيرادات	دينار أردني	دينار أردني
إيرادات تشغيلية	١٢٥,٩٠٠,٨٠٢	٦٥,٥٢٦,٤٢١
إيرادات أخرى	١,٤٢١,٣٦١	١,٠٧٤,٧٥٢
إيرادات منحة الإتحاد الأوروبي	٣٣٦,٦٧٠	١٢١,٦١٩
مجموع الإيرادات	١٢٧,٦٥٨,٨٣٣	٦٦,٧٢٢,٧٩٢
النفقات		
نفقات تشغيلية	(٣,٨٩٩,٠٤٢)	(٣,٥٢٧,٣٢٦)
نفقات تحويلية	(٤٧٧,٩٣٥)	(٦٦٢,٩٣٤)
مصاريف منحة الإتحاد الأوروبي	(٣٣٦,٦٧٠)	(١٢١,٦١٩)
نفقات استشارات فنية ودراسات	=	(١٠٥,٦٣٠)
مجموع النفقات	(٤,٧١٣,٦٤٧)	(٤,٤١٧,٥٠٩)
وفر السنة	١٢٢,٩٤٥,١٨٦	٦٢,٣٠٥,٢٨٣

هيئة تنظيم قطاع الاتصالات
هيئة ذات استقلال مالي وإداري
عمان - المملكة الأردنية الهاشمية

قائمة التغييرات في الوفر المحتفظ به للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول ٢٠١٢

الوفر المحتفظ به	
دينار أردني	
٦٦,٤١٣,٤٦٥	رصيد ١ كانون الثاني ٢٠١١ - قبل التعديل
<u>(٦,٣٨٠,٧٤٣)</u>	تعديل سنوات سابقة - إيضاح (١٥)
٦٠,٠٣٢,٧٢٢	رصيد ١ كانون الثاني ٢٠١١ - بعد التعديل
٦٢,٣٠٥,٢٨٣	الوفر
<u>(٦٢,٣٤٩,٥٠٠)</u>	مبالغ محولة لوزارة المالية
٥٩,٩٨٨,٥٠٥	رصيد ٣١ كانون الأول ٢٠١١
١٢٢,٩٤٥,١٨٦	الوفر
<u>(١١٧,٨٩٤,٩٩٩)</u>	مبالغ محولة لوزارة المالية
<u>٦٥,٠٣٨,٦٩٢</u>	رصيد ٣١ كانون الأول ٢٠١٢

× لا يعتبر كامل رصيد الوفر المحتفظ به وقرراً نقدياً، حيث يمثل هذا المبلغ إيرادات تخص عام ٢٠١٢ وتتعلق بحصة الهيئة من عوائد التشغيل للشركات المرخصة حيث سيتم قبضها خلال عام ٢٠١٣.

هيئة تنظيم قطاع الاتصالات
هيئة ذات استقلال مالي وإداري
عمان - المملكة الأردنية الهاشمية

قائمة التدفقات النقدية للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول ٢٠١٢

٣١ كانون الأول ٢٠١١ (بعد التعديل)	٢٠١٢	الموجودات
دينار أردني	دينار أردني	التدفقات النقدية من الأنشطة التشغيلية
٦٢,٣٠٥,٢٨٣	١٢٢,٩٤٥,١٨٦	الوفر
		تعديلات لـ :
٤٣٨,٤٩٤	٥١٩,٩٩٨	استهلاكات
		التغير في الموجودات والمطلوبات التشغيلية :
٣,٧٥١,٢٢١	٣,٩٥٤,٣٩٤	إيرادات مستحقة
(٢,٢١٥,١٢٢)	(١١,٤٥٣,٥٤٢)	ذمم مدينة
٦,١٨٠	(٨٢,٣٥٣)	أرصدة مدينة أخرى
٨٦١	١٨,٤٣٠	مستودعات
(٢٥٨,٥٠٧)	٨٤,٣٩٦	إيرادات مقبوضة مقدما
٦٦,٣٢٧	(٢٩,٣٣٦)	إيرادات رخص وترددات غير متحققة
(٢,١١٥,٩٩٦)	(٥٢٦,٨٢٨)	ذمم دائنة
٢,٧٣٣,٨٤٩	٣,٦٨٩,١٧٥	أمانات
=	١,١٧٨	أرصدة دائنة أخرى
<u>٦٤,٧١٢,٥٩٠</u>	<u>١١٩,١٢٠,٦٩٨</u>	صافي النقد من الأنشطة التشغيلية
		التدفقات النقدية من الأنشطة الإستثمارية
٣٧١,٠٨٥	٨٠٢,٠٨٩	عطاءات وقرارات إحالة غير موردة
(٥٢٢,٣٩٧)	(٧٢٥,٢١٣)	شراء ممتلكات وآلات ومعدات
<u>(١٥١,٣١٢)</u>	<u>٧٦,٨٧٦</u>	صافي النقد من الأنشطة الإستثمارية
		التدفقات النقدية من الأنشطة التمويلية
(٦٢,٣٤٩,٥٠٠)	(١١٧,٨٩٤,٩٩٩)	مبالغ محوطة لوزارة المالية
<u>(٦٢,٣٤٩,٥٠٠)</u>	<u>(١١٧,٨٩٤,٩٩٩)</u>	صافي النقد من الأنشطة التمويلية
٢,٢١١,٧٧٨	١,٣٠٢,٥٧٥	صافي التغير في النقد والنقد المعادل
<u>١٥,٨٧٠,٣١٣</u>	<u>١٨,٠٨٢,٠٩١</u>	النقد والنقد المعادل في بداية السنة
<u>١٨,٠٨٢,٠٩١</u>	<u>١٩,٣٨٤,٦٦٦</u>	النقد والنقد المعادل في نهاية السنة

الملحقات

اتصالات

تكنولوجيا المعلومات

بريد



ملحق رقم (١)
قطاع الاتصالات في المملكة
مؤشرات وأرقام

اتصالات

تكنولوجيا المعلومات

بريد

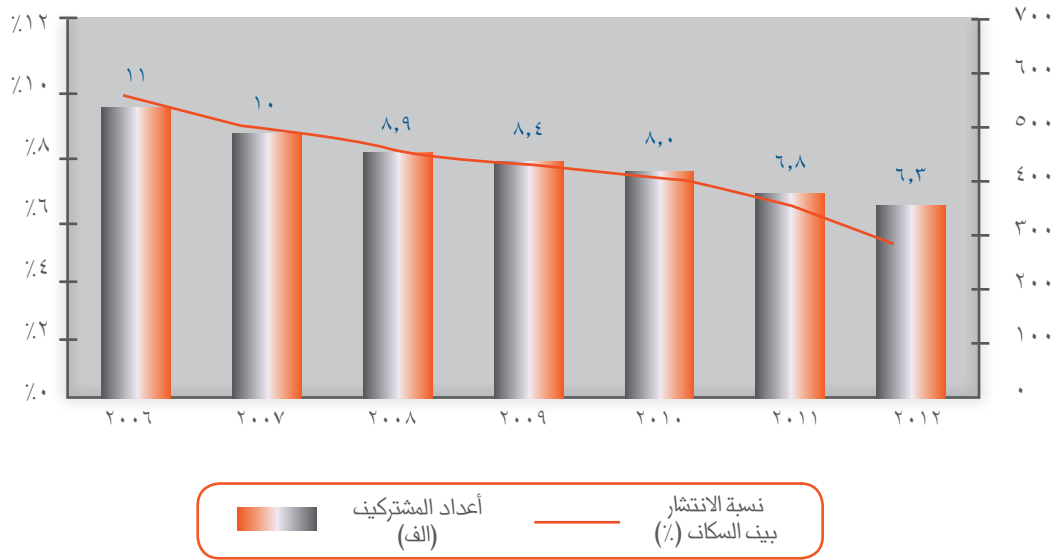


جدول رقم (١)

المؤشرات المتعلقة بخدمة الهاتف الثابت خلال الفترة (٢٠٠٦-٢٠١٢)

٢٠١٢	٢٠١١	٢٠١٠	٢٠٠٩	٢٠٠٨	٢٠٠٧	٢٠٠٦	العام
٤٠١	٤٢٤	٤٨٥	٥٠١	٥١٩	٥٥٩	٦١٤	عدد المشتركين (بالألف)
٦,٣	٦,٨	٨	٨,٤	٨,٩	١٠	١١	نسبة الانتشار (%)

أعداد مشتركي الهاتف الثابت ونسبة الانتشار

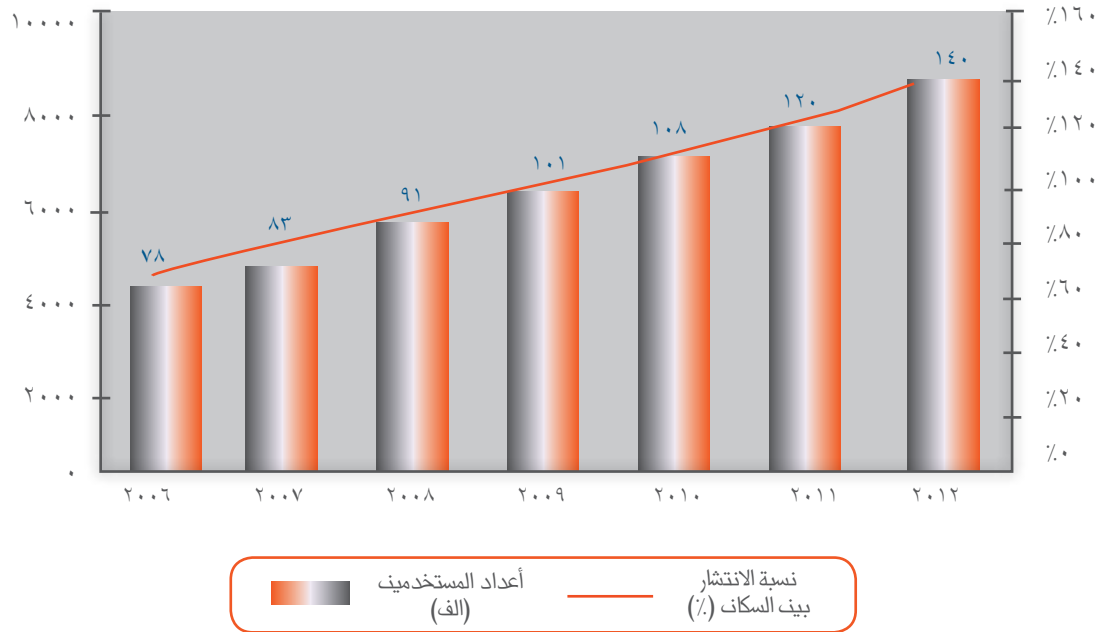


جدول رقم (٢)

المؤشرات المتعلقة بخدمة الهاتف الخليوي خلال الفترة (٢٠٠٦-٢٠١٢)

العام	٢٠٠٦	٢٠٠٧	٢٠٠٨	٢٠٠٩	٢٠١٠	٢٠١١	٢٠١٢
عدد المشتركين (بالألف)	٤٣٤٣	٤٧٧٢	٥٣١٤	٦٠١٤	٦٦٢٠	٧٤٨٣	٨٩٨٤
نسبة الانتشار (%)	٧٨	٨٣	٩١	١٠١	١٠٨	١٢٠	١٤٠

أعداد مشتركي الهاتف الثابت ونسبة الانتشار

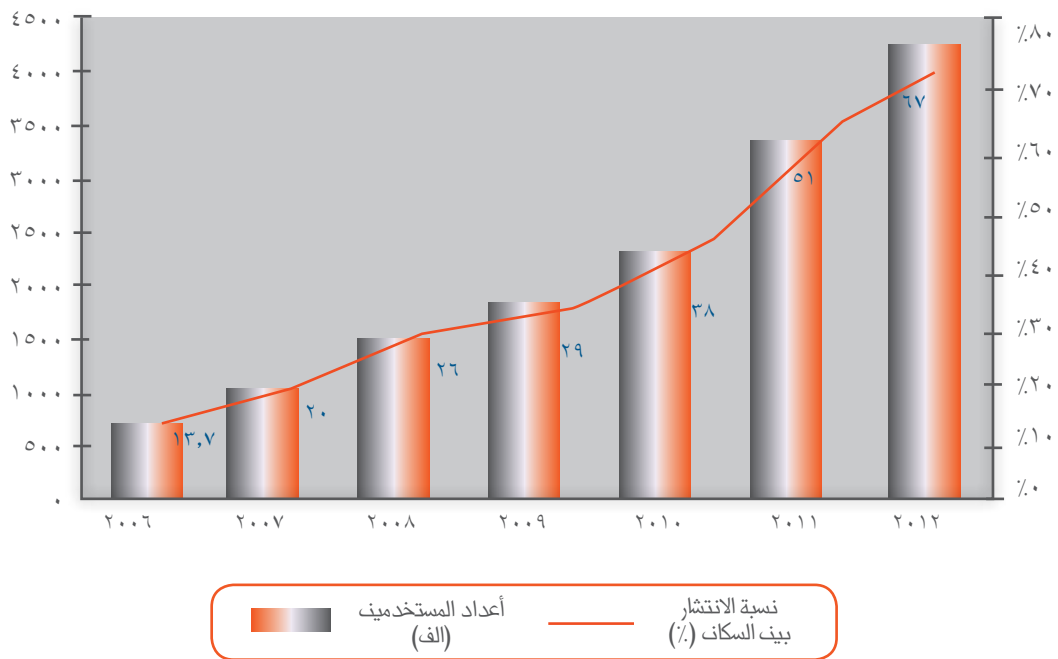


جدول رقم (٣)

المؤشرات المتعلقة بمتخدمي خدمة الانترنت خلال الفترة (٢٠٠٦-٢٠١٢)

العام	٢٠٠٦	٢٠٠٧	٢٠٠٨	٢٠٠٩	٢٠١٠	٢٠١١	٢٠١٢
عدد المشتركين (بالألف)	٧٧٠	١١٦٣	١٥٠٠	١٧٤٢	٢٣٢٤	٣١٣٧	٤٢٦٠
نسبة الانتشار (%)	١٣,٧	٢٠	٢٦	٢٩	٣٨	٥١	٦٧

أعداد مستخدمي الانترنت ونسبة الانتشار



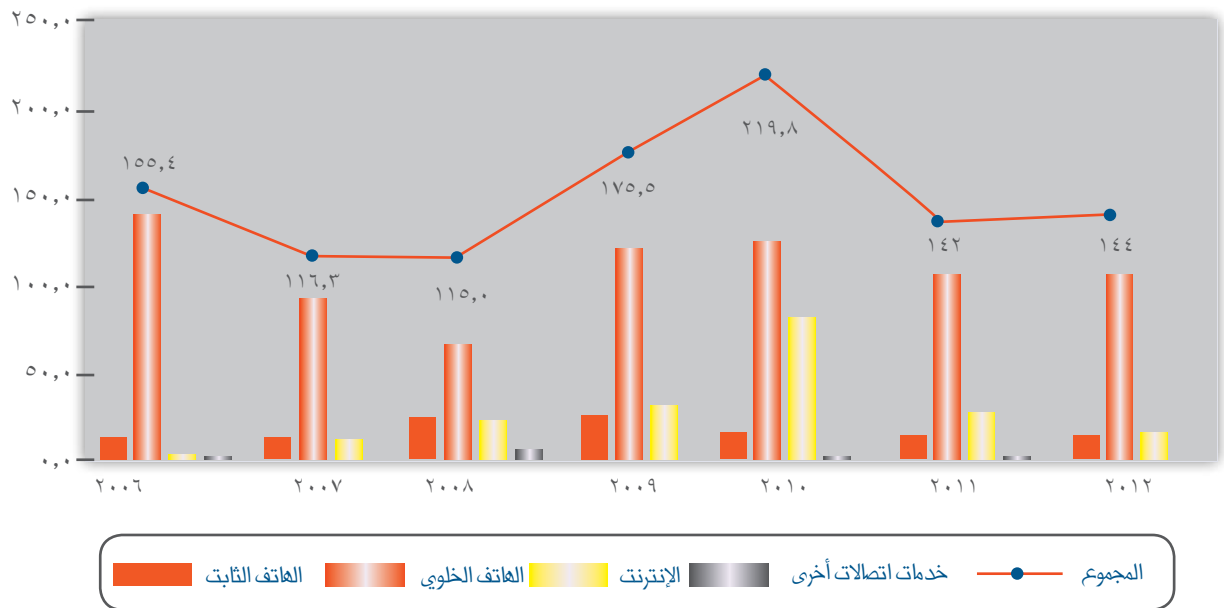
جدول رقم (٤)

تطور حجم الاستثمار في قطاع الاتصالات (٢٠٠٦-٢٠١٢) بالمليون دينار

نوع الخدمة	٢٠٠٦	٢٠٠٧	٢٠٠٨	٢٠٠٩	٢٠١٠	٢٠١١	٢٠١٢
الهاتف الثابت	١٢,٧	١٢,٢	٢٣	٢٤	١٥	١٤	١٨
الهاتف الخليوي	١٣٩	٩٢,٥	٦٥	١٢٠	١٢٤	١٠١	١٢٢
الانترنت	٢,٣	١١,١	٢٢	٣١	٨٠	٢٦	٤
خدمات اتصالات أخرى*	١,٥	٠,٥	٥	٠,٥	٠,٨	١	٠
المجموع	١٥٥,٤	١١٦,٣	١١٥	١٧٥,٥	٢١٩,٨	١٤٢	١٤٤

× تشمل: شركات البطاقات المدفوعة مسبقا (اتصال هاتفي)، شركات تتبع المركبات، شركات مرخصة لم تبدأ بتقديم الخدمة بعد.

حجم الاستثمار السنوي في قطاع الاتصالات بمليون دينار



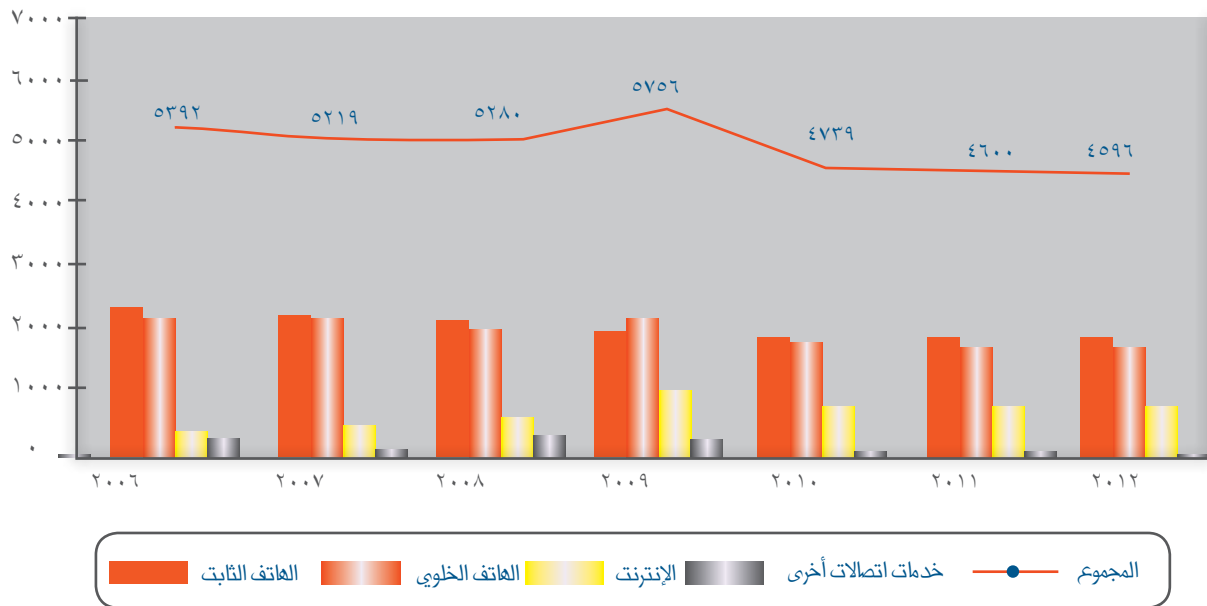
جدول رقم (٥)

تطور عدد العاملين في قطاع الاتصالات (٢٠٠٦-٢٠١٢)

نوع الخدمة	٢٠٠٦	٢٠٠٧	٢٠٠٨	٢٠٠٩	٢٠١٠	٢٠١١	٢٠١٢
الهاتف الثابت	٢٤٣٢	٢٣٠٣	٢٢١٢	٢٠٦٠	١٩٥٨	١٩٦٤	١٩٠٠
الهاتف الخليوي	٢٢٥١	٢٢٨٣	٢٠٧٩	٢٢٩٦	١٨٨٦	١٧٩٦	٢١٤٣
الانترنت	٤١٥	٤٩٨	٦٤٤	١٠٨٠	٨٣٠	٧٧٩	٥٣٣
خدمات اتصالات أخرى*	٢٩٤	١٣٥	٣٤٥	٣٢٠	٦٥	٦١	٢٠
المجموع	٥٣٩٢	٥٢١٩	٥٢٨٠	٥٧٥٦	٤٧٣٩	٤٦٠٠	٤٥٩٦

* تشمل شركات البطاقات المدفوعة مسبقا (اتصال هاتفي)، شركات تتبع المركبات، شركات مرخصة لم تبدأ بتقديم الخدمة بعد.

أعداد العاملين في قطاع الاتصالات



ملحق رقم (٢)

التقرير السنوي الخامس حول متابعة تنفيذ
الهيئة للسياسة العامة للحكومة في قطاعي
الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
وقطاع البريد ٢٠٠٧

اتصالات

تكنولوجيا المعلومات

بريد



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 رئيسية 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، واستمراراً لقيام الهيئة بتحقيق وانجاز معظم متطلبات وثيقة السياسة العامة للحكومة ٢٠٠٧ والتي يمكن الاطلاع عليها من خلال الرجوع الى التقارير السنوية المتعلقة بتنفيذها لمهامها الواردة في وثيقة السياسة العامة للحكومة منذ العام ٢٠٠٧؛ فإن هذا التقرير يبين ما قامت به الهيئة من نشاطات في سبيل تنفيذ متطلبات السياسة العامة خلال العام ٢٠١٢، وعلى النحو التالي:

لغاية تهيئة الظروف اللازمة لتحقيق المنافسة الفعالة والحد من آثار الهيمنة، وتحديداً ما ورد في الفقرة (٤٤) من وثيقة السياسة العامة للحكومة ٢٠٠٧، تم القيام بما يلي:

- بعد الانتهاء من عملية المراجعة الشاملة لأسواق الاتصالات بالمملكة (دراسة السوق) ولغايات تطبيق القرارات التي صدرت عنها بفاعلية وضمان التزام المرخصين المصنفين كمهيمنين في هذه الأسواق، قامت الهيئة خلال عام ٢٠١٢ بإجراء الاستشارة العامة على العروض المرجعية لشركة الاتصالات الأردنية في سوق الاتصالات العريضة النطاق وسوق الاتصالات ضيقة النطاق، والعرض المرجعي الخاص بخدمة إنهاء المكالمات على شبكة الشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة في سوق الاتصالات المتنقلة وحسب القرار التنظيمي الصادر عن مجلس مفوضي الهيئة وذلك كخطوة سابقة لقرارها، بالإضافة الى القيام بالتحليل اللازم لدراسة سلوك بعض الشركات في السوق والتحرري حول وقوع ممارسات مخلة بالمنافسة من قبل بعض الشركات، حيث قامت الهيئة باتخاذ قرارات بإيقاف بعض الممارسات المخلة بالمنافسة، بالإضافة إلى دراسة بعض حالات التغيير في ملكية الشركات المرخصة ومدى تأثيرها على المنافسة في السوق.

ومن أجل تسهيل الدخول السريع لمنافسين جدد إلى قطاعي الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات وتوفير خدمات جديدة وإيجاد إمكانيات جديدة لدخول السوق، وتحديداً ما ورد في الفقرة رقم (٤٤) من وثيقة السياسة العامة للحكومة ٢٠٠٧، تم القيام بما يلي:

- منح شركة أمنية للهواتف المتنقلة رخصة ترددات لتقديم خدمات الجيل الثالث من الاتصالات المتنقلة، حيث باشرت الشركة بإطلاق خدماتها بشكل تجاري بتاريخ ٢٠١٢/٦/١.
- لضمان التنظيم الفاعل لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ولتحقيق الأداء الأمثل وتحفيز التنافس الإيجابي وتمكين الهيئة من القيام بمهامها على أكمل وجه، قامت الهيئة بإصدار التعليمات المعدلة لتعليمات تجديد رخص الاتصالات العامة.
- إقرار تعليمات خدمات التكاليف المضافة لتتوافق مع خطة التقييم الوطنية المعدلة حيث أن ذلك يسهل على الشركات المرخصة وغير المرخصة الحصول على ساعات رقمية لخدماتها من خلال زيادة فعالية استخدام الأرقام ذات العلاقة بالخدمة.
- إصدار التصريح المتعلق برغبة الهيئة بالسير بإجراءات ترخيص الطيف الترددي في النطاقات: ١٨٠٠ م.هـ، ٢١٠٠ م.هـ، ٢٣٠٠ م.هـ، ٢٦٠٠ م.هـ. لغايات تقديم خدمات اتصالات متنقلة من (الجيل الثاني وأو الجيل الثالث وأوالجيل الرابع) وخدمات الاتصالات اللاسلكية الثابتة بالحزم العريضة، يتابع أسلوب طرح العطاءات العامة من خلال عملية تنافسية مفتوحة.

لضمان حماية حقوق المستفيدين من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وتحديداً ما ورد في الفقرة رقم (٣٨) من وثيقة السياسة العامة للحكومة ٢٠٠٧ عملت الهيئة على ما يلي:

- الاستمرار في نشر تقارير مؤشرات الجودة التي تم إعدادها من المعلومات الواردة في التقارير المقدمة من الشركات المرخصة والتي قامت الهيئة بدراستها وتدقيقها بعد استلامها من الشركات.
- نشر تقرير فحوصات الانترنت التي تجري من قبل المستخدمين عبر موقع الهيئة الالكتروني المخصص لهذه الغاية www.trcspeedtest.gov.jo
- اطلاق الحملات التوعوية الشاملة من خلال الصحف اليومية والرسائل النصية القصيرة والموجهة للمستفيدين من خدمات الاتصالات ومنها: الحملة المتعلقة ببيان دور الهيئة في متابعة الشكاوى والرقم المجاني للهيئة (١١٧٠٠٠) لاستقبال الشكاوى، حملة التوعية حول عروض خدمات الاتصالات الخولية والانترنت بالإضافة الى حملة توعية بخصوص المكالمات الاحتمالية الدولية.
- البدء بإجراء المسح الميداني رقم (٢) حول قياس وعي ورضا المستفيدين في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المملكة.

- إجراء حملة للقياسات الميدانية للشبكات الخلوية العاملة في المملكة؛ بهدف تقييم مستويات الجودة المقدمة للمستخدم النهائي، وقد تم نشر نتائجها للعموم بصورة مبسطة بحيث يتعرف المستخدم على مستوى الجودة الذي تقدمه مختلف الشركات، وبشكل يدعم تحفيز المنافسة بين الشركات المرخصة ودفعها لتقديم خدماتها بجودة أعلى.
- إتاحة حيز ترقيم جديد (XXX 117) لغايات تقديم خدمات التكاليف المضافة مثل الدليل التجاري ومراكز الاتصال.
- إتاحة رقم جديد خاص باتصالات الطوارئ في جميع أنحاء المملكة (911)

ولتعزيز كفاءة استخدام طيف الترددات الراديوي، وتحديدا ما ورد في الفقرة رقم (٦٨) من وثيقة السياسة العامة للحكومة ٢٠٠٧، فقد تم القيام بما يلي:

- العمل بشكل مستمر ودائم على تحقيق التناغم مع التوزيعات والتخصيصات الدولية للترددات و تقليل الاختلافات بين تخصيص وتوزيع الترددات محليا وعالميا من أجل تحفيز النفاذ اللطيف بأوسع قدر ممكن.
- إجراء مراجعة وتعديل لنماذج وإجراءات تراخيص الطيف الترددي وإجراءات ومواصفات الموافقات التي تصدر للمحطات الراديوية لضمان الاستخدام الأمثل للطيف الترددي ومواكبة التطورات التكنولوجية في مجال الاتصالات الراديوية.
- تعديل وتطوير الإجراءات المتعلقة بالترددات والموافقات الخاصة بالأجهزة الراديوية وترخيصها بما يتناغم مع التطورات الدولية بهذا المجال حيث يعمل على إتاحة عدد من الترددات المتعارف عليها دوليا ب"محفى من الترخيص أو المشاع" حيث سيؤدي الى تخفيف المتطلبات والإجراءات ما أمكن كما سيعمل على تخفيف أعباء الحصول على الموافقات النوعية لأجهزة الراديو.
- إجراء المراجعة الدورية لتعرفة ترخيص الترددات بالإضافة الى مراجعة وتعديل نماذج وإجراءات تراخيص الطيف الترددي لمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة في مجال الاتصالات الراديوي .
- استخدام أنظمة حاسوبية وأجهزة حديثة لتحليل وتخطيط الطيف الترددي تأخذ بعين الاعتبار التقنيات الراديوية الحديثة والمتطورة، والذي سيؤدي الى الاستجابة بشكل سريع إلى شكاوى التداخل في الترددات واستخدام طرق شفافة وسريعة في تخصيص وتوزيع الطيف.

لغاية رفع الجاهزية الالكترونية للمملكة وللمساعدة في تحقيق هدف زيادة النسبة الحالية لانتشار الإنترنت، وتحديدا ما ورد في الفقرة رقم (٩١) من وثيقة السياسة العامة للحكومة ٢٠٠٧، تم القيام بما يلي:

- الاستمرار في تعزيز المنافسة في سوق الانترنت من خلال إيجاد مجموعة من الظروف السوقية التي تعتقد الهيئة أنها ستسهم في رفع مستوى المنافسة وتنوع التقنيات وخفض الأسعار لجعلها في متناول شريحة أوسع من المواطنين وفي مناطق مختلفة، الأمر الذي سيؤدي الى ازدياد انتشار الانترنت.
- متابعة التزام الشركات المرخصة في القطاع في تطبيق قرار رئاسة الوزراء المتعلق بتخفيض وتوحيد ضريبة المبيعات العامة المفروضة على خدمات الإنترنت لتصبح (٨٪) بغض النظر عن التكنولوجيا المستخدمة أو الجهة المستفيدة.
- بناء على الإحصائيات المتوفرة لدى الهيئة لغاية الربع الثالث من العام ٢٠١٢ فقد تجاوز عدد مستخدمي خدمة الانترنت أربعة ملايين مستخدم، وبنسبة انتشار بلغت ٦٣٪، أما عدد المشتركين فقد بلغ حوالي ٨٧٥ ألف مشترك وبنسبة انتشار بلغت ١٤٪.
- الاستمرار في عملية جمع الإحصائيات المتعلقة بمؤشرات قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الكفيلة بمراقبة التطور بجاهزية المملكة الالكترونية وتقديمها لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

لضمان توفير بيئة موثوقة للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وتحديدا ما ورد في الفقرة رقم (١٠٨) من وثيقة السياسة العامة للحكومة ٢٠٠٧، تم القيام بما يلي:

- تعديل مسودة بنود نظام ترخيص واعتماد وتنظيم أعمال جهات التوثيق الالكتروني.
- بلغ عدد الشركات المرخصة لتقديم خدمات الاتصالات العامة في المملكة لنهاية العام ٢٠١٢ ما يلي:
 - (٢٥) شركة اتصالات حاصلة على رخصة اتصالات فردية.
 - (٥٠) شركة اتصالات حاصلة على رخصة اتصالات فئوية.

لضمان الفعالية التنظيمية لقطاع البريد، وتحديدا ما ورد في الفقرة رقم (١٦٣) من وثيقة السياسة العامة للحكومة ٢٠٠٧، قامت الهيئة بما يلي:

- إصدار تعليمات مكافحة غسل الأموال وتمويل الارهاب الخاصة بالجهات التي تقدم الخدمات البريدية لسنة ٢٠١٢.
- الاستمرار في مراقبة تنفيذ مشغل البريد العام لشروط عقد الأداء، بالإضافة الى مراقبة التزام مشغلي البريد الخاص المرخصين.
- الاستمرار في إعداد ونشر البيانات والمؤشرات الإحصائية بهدف دراسة ومراقبة تطور السوق البريدي.
- البدء بالمرحلة الأولى لتطبيق آلية تسعير الخدمات البريدية الحصرية .
- بلغ عدد الشركات المرخصة لتقديم الخدمات البريدية في المملكة حتى نهاية علم ٢٠١٢ كما يلي:
 - (٦) مشغل بريد خاص/فئة دولي.
 - (٢٢) مشغل بريد خاص/فئة محلي.



هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

هاتف : ٥٥٠١١٢٠ ٦ (٩٦٢) - الرقم المجاني لتلقي ومتابعة الشكاوى : ١١٧٠٠٠
فاكس : ٥٦٩٠٨٣٠ ٦ (٩٦٢) - ص ب: ٩٤١٧٩٤ عمان ١١١٩٤ الأردن
الشميساني، شارع عبد الحميد شرف، بناية رقم (٩٠)
الموقع الالكتروني: www.trc.gov.jo - البريد الالكتروني: trc@trc.gov.jo