



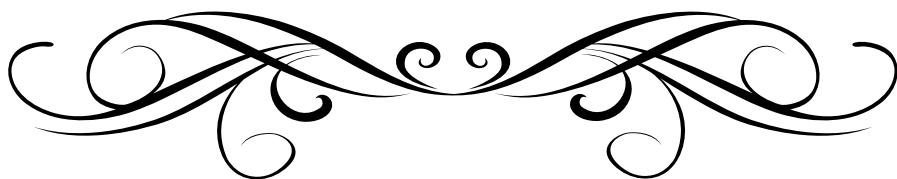
التقرير السنوي لعام ٢٠١١



www.trc.gov.jo

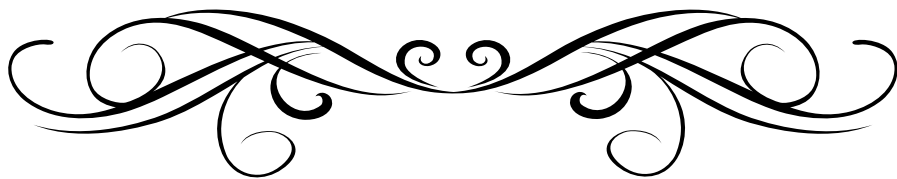


حضرة صاحب الجلالة العاشمية
الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم





صاحب السمو الملكي
الأمير حسين ابن عبد الله الثاني المعظم



جدول المحتويات

٥	١. كلمة رئيس مجلس المفوضين/الرئيس التنفيذي
٧	٢. نبذة عن هيئة تنظيم قطاع الاتصالات
١١	٣. الملخص التنفيذي
١٣	٤. انجازات الهيئة في العام ٢٠١١
١٤	١-٤ الترخيص
١٥	٢-٤ تحفيز بيئة المنافسة
١٦	٣-٤ الحفاظ على جودة الخدمة المقدمة
١٨	٤-٤ إدارة الطيف الترددي
١٩	٥. حماية مصالح المستفيدين وتعزيز المعرفة لديهم
٢٣	٦. استضافة فعاليات محلية ومشاركات خارجية ٢٠١١
٢٦	٧. البناء المؤسسي
٣١	٨. الحسابات الختامية للهيئة للعام ٢٠١١
	الملحقات:
٣٧	ملحق رقم (١) التقرير السنوي الرابع حول متابعة تنفيذ الهيئة لمهامها الواردة في وثيقة السياسة العامة للحكومة في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد ٢٠٠٧
٤٢	ملحق رقم (٢) قطاع الاتصالات في المملكة / مؤشرات وأرقام
٤٨	ملحق رقم (٣) الغايات والاهداف الاستراتيجية للهيئة للأعوام ٢٠١٠-٢٠١٢
٥٣	ملحق رقم (٤) تعديلات قانون الاتصالات - القانون المعدل رقم (٢١) لسنة ٢٠١١

الفصل الأول
كلمة رئيس مجلس المفوضين /
الرئيس التنفيذي

١ . كلمة رئيس مجلس المفوضين/الرئيس التنفيذي



لقد شهد قطاع الاتصالات في اردننا العزيز تطوراً ملحوظاً منذ بدايات تحرير قطاع الاتصالات المتنقلة وقطاع الاتصالات الثابتة، حيث غدا قطاعاً هاماً ومحفزاً للاقتصاد الوطني واصبح احد ركائز الرفاه الاجتماعي.

فتطوير البنية التحتية، وتقديم خدمات جديدة وتحسين نوعية الخدمات المقدمة، بالإضافة الى رفع نسب انتشار الخدمات انعكس بشكل ملموس على الاقتصاد الوطني، من حيث خلق فرص جديدة للاستثمار، وازدياد المنافسة، وزيادة فرص العمل، وتحسين القدرة الانتاجية لقطاعات العمل الاخرى، حيث اسهم هذا القطاع بما يعادل (٢٠٪) من الناتج المحلي الإجمالي خلال السنوات الماضية.

وقد ساهمت الهيئة بالتعاون مع كافة الجهات ذات العلاقة، في تهيئة هذا القطاع لتوفير خدمات جديدة متطورة ادت الى انخفاض الأسعار، وتوفير عروض جديدة بأسعار منافسة، وتوفير فرص عمل مباشرة وغير مباشرة وبالتالي المساهمة في دفع عجلة التنمية المستدامة.

ان انجازات العام ٢٠١١ هي دليل على مواصلة العطاء، حيث يعرض هذا التقرير اهم محطات الانجاز التي حققتها الهيئة مستنيرة بالتوجيهات الملكية السامية للتهوض بهذا القطاع وجعله من رواد قطاعات الاعمال الاخرى.

واستمراراً لجهودها خلال الاعوام السابقة، فقد قامت الهيئة خلال العام ٢٠١١ بإصدار تعليمات تجديد رخص الاتصالات العامة، كما واصلت جهودها الرامية الى الحفاظ على جودة الخدمة المقدمة من خلال مواصلة إجراء المسوحات والدراسات لقياس مستوى جودة خدمات الاتصالات، كما ركزت الهيئة وبشكل خاص خلال العام ٢٠١١ على حماية حقوق المستهلكين من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. كما وقامت الهيئة باصدار تعليمات خدمة الدليل لتنظيم طريقة الحصول على أرقام هواتف المشتركين واصدار تعليمات لاجراءات والقواعد المتعلقة بشكاوي الازعاج، بالإضافة الى التركيز على توعية المستهلكين بحقوقهم من خلال الحملات الاعلامية التي اطلقتها على مدار العام.

من جانب آخر، جاء حصول الهيئة على جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية - المركز الأول في المرحلة البرونزية ضمن فئة المؤسسات العامة المشاركة لأول مرة - في منتصف العام ٢٠١١ خلاصة عمل متواصل ودؤوب من كادر مؤهل قادر على تقديم الانجاز تلو الانجاز وبروح معطاءه تنسم بالمهنية والالاخلاص على الدوام.

ان ديناميكية وتسارع قطاع الاتصالات تضع الهيئة امام مجموعة من التحديات التي ينبغي ان تواجهها وضمن اعلى مستويات الاداء العلمي، فتطور التقنيات وما يترتب عليه من دخول خدمات رقمية جديدة يقضي ان تقوم الهيئة بمواكبة الاطر التنظيمية اللازمة التي تعزز التنافسية وتحافظ على حقوق المستهلكين. كما ان تعزيز مكانة الهيئة ضمن منظومة الهيئات الدولية المعنية بقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات هو امر في غاية الاهمية، ولهذا تحرص الهيئة على ادامة التواصل مع المنظمات الدولية ذات العلاقة بهدف التعاون والتنسيق.

محمد عزات الطعاني

رئيس مجلس المفوضين/الرئيس التنفيذي

٢. نبذة عن هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

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 مهام تنظيم قطاع البريد في المملكة ومراقبة جميع مقدمي الخدمات البريدية ومراقبة 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

- التميز
- الشفافية
- العمل الجماعي
- العدالة
- الكفاءة
- الانسجام

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. 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 السيد موفق أبو عاقوله
عضو مجلس المفوضين
لغاية ٢٠١١/٨/٧



عطوفة المهندس عليان القطارنة
نائب رئيس مجلس المفوضين - عضو مجلس المفوضين



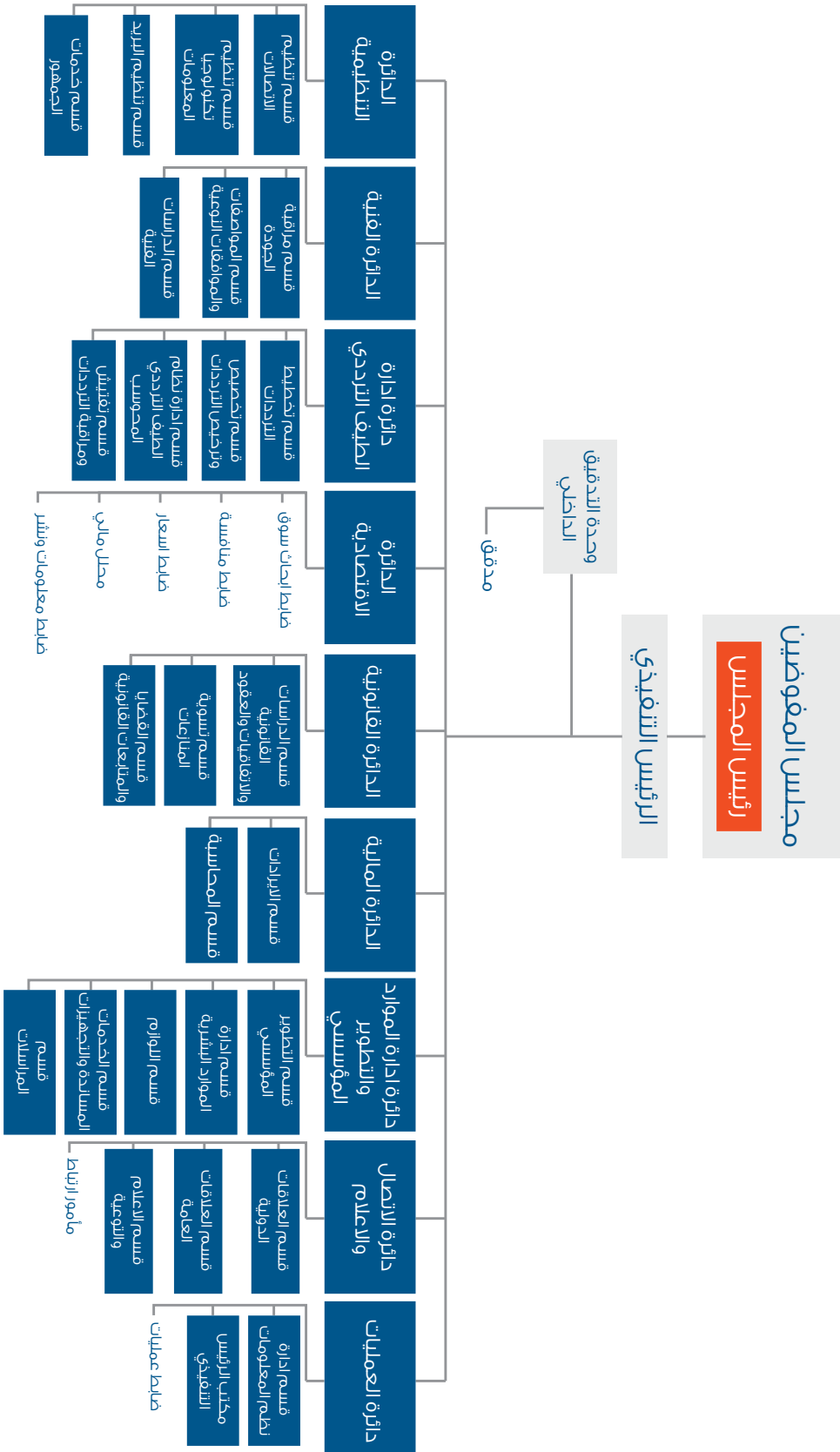
عطوفة المهندس وسام الرمازين
عضو مجلس المفوضين
اعتباراً من ٢٠١١/٩/٢٥



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

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

الهيكل التنظيمي



٣. الملخص التنفيذي

نتيجة للتطورات المتسارعة التي شهدها قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأردن، فإن الهيئة التزمت بتعزيز منهجيتها في العمل التنظيمي، لتحقيق الرؤية الملكية لجلالة الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم للنهوض بكافة القطاعات الحيوية التي تلعب دوراً رئيسياً في التنمية المستدامة، خصوصاً وأن هذين القطاعين يعتبران من القطاعات التي تؤثر بشكل مباشر على قطاعات العمل الأخرى.

لقد واصلت الهيئة خلال العام ٢٠١١ بذل المزيد من الجهود لارتقاء بهذين القطاعين، وقد قامت بمنح المزيد من الرخص لتقديم خدمات الاتصالات العامة، كما قامت الهيئة بمنح رخصة ترددات ثانية لخدمات الجيل الثالث بعد أن كانت قد أصدرت الرخصة الأولى في عام ٢٠١٠، وذلك للمساهمة في ازدياد نسبة استخدام خدمة الإنترنت في السوق المحلية.

وبهدف المزيد من التنظيم لسوق الاتصالات في الأردن، فقد أصدرت الهيئة في العام ٢٠١١ عدداً من القرارات التنظيمية لمعالجة مختلف القضايا المتعلقة بتعزيز المنافسة ولمعالجة مظاهر الهيمنة. حيث قامت بإصدار القرار التنظيمي المتعلق بمراجعة أسواق الاتصالات الثابتة ضيقة النطاق، والقرار التنظيمي الخاص بأجور خدمات الربط البيني للشبكات المتنقلة باستخدام منهجية الكلفة المتزايدة طويلة الأمد (+TSLRIC)، بالإضافة إلى القرار التنظيمي الخاص بأجور خدمات الربط البيني للشبكات الثابتة باستخدام منهجية الكلفة المتزايدة طويلة الأمد (+TSLRIC).

كما قامت الهيئة ببذل المزيد من الجهود للحفاظ على جودة الخدمة المقدمة من خلال إجراء مسوحات وكشوفات ميدانية لقياس مستوى جودة خدمات الاتصالات، بالإضافة إلى إعداد دراسات لمراجعة الخدمات المشمولة في تعليمات مراقبة الجودة، وإجراء مسح ميداني لقياس وعي ورضا المستفيدين من خدمات الاتصالات في المملكة. هذا وقد ساهمت الهيئة في رفع الجاهزية الإلكترونية للمملكة من خلال متابعة التزام الشركات المرخصة بقرار مجلس الوزراء حول تخفيض ضريبة الإنترنت إلى (٨٪) بالإضافة إلى غيرها من الإجراءات.

ومن جانب آخر، وبهدف تنظيم المسائل المتعلقة بإدارة الطيف الترددي، قامت الهيئة بإعداد الدراسات اللازمة لمعرفة حاجة القطاع من الطيف الراديوي للسنوات القادمة وإصدار الاستشارة العامة حول متطلبات الطيف الترددي في النطاقات (٨٠٠ - ٩٠٠ - ١٨٠٠ - ٢١٠٠ م.هـ)، كما تبنت الهيئة استخدام أنظمة حاسوبية وأجهزة حديثة لتحليل وتخطيط الطيف الترددي.

وفيما يتعلق بحماية مصالح المستفيدين من خدمات الاتصالات المختلفة، فقد أصدرت الهيئة تعليمات خدمة الدليل التي تنظم طريقة الحصول على أرقام هواتف المشتركين في خدمات الاتصالات من خلال الاتصال بمراكز خدمات المشتركين، كما قامت الهيئة بإصدار تعليمات الإجراءات والقواعد المتعلقة بشكاوى الإزعاج، بالإضافة إلى متابعة شكاوى المستفيدين من خدمات الاتصالات والعمل على حلها، كما تمكنت الهيئة خلال العام ٢٠١١ من السيطرة على موضوع توثيق الخطوط الخلوية المدفوعة مسبقاً بالتعاون مع شركات الاتصالات الخلوية. وقد قامت الهيئة بطرح عطاء خاص بتقديم الخدمات الاستشارية لجدوى تطبيق خاصية نقل الأرقام الخلوية والثابتة بين المشغلين، كما قامت بإطلاق عدة حملات إعلامية توعوية بهدف توعية المستفيدين من خدمات الاتصالات بحقوقهم.

وفي مجال التطوير المؤسسي، فقد ركزت الهيئة على تطبيق برامج ومنهجيات إدارية تواكب وتحاكي أفضل الممارسات العالمية التي من شأنها ترسيخ ثقافة التميز والارتقاء بسوية الأداء الفردي والمؤسسي، وتطبيق المشاريع والدراسات المتخصصة في البناء المؤسسي، بالإضافة إلى مشاركتها بجائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية والفوز بالمركز الأول في المرحلة البرونزية ضمن فئة المؤسسات العامة المشاركة لأول مرة - في منتصف العام.

وحيث أن الهيئة تضطلع بدور فعال إقليمياً ودولياً، فقد قامت خلال العام ٢٠١١ باستضافة ورشة العمل التنظيمية حول "الترخيص وفتح الخيارات للدخول للأسواق" وورشة العمل العربية حول "كفاءة استعمال الطيف الترددي في المنطقة العربية"، بالإضافة إلى المشاركة في فعاليات ورشة العمل "تطوير مناهج هندسة الاتصالات - منظور صناعي"، كما شاركت الهيئة في العديد من الفعاليات العالمية.

٤. إنجازات الهيئة في العام ٢٠١١

٤-١ الترخيص

رخصة ترددات الجيل الثالث

قامت الهيئة بمنح الشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة (زين) رخصة ترددات لتشغيل خدمات الجيل الثالث من الاتصالات المتنقلة على حزمة الترددات 2.1 Ghz بعد انتهاء مهلة السنة الفاصلة الخاصة بالترخيص الأول لهذه الترددات لشركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة (أورانج موبايل). وتعتبر هذه الخطوة ذات تأثير إيجابي كبير، حيث ستساهم في ازدياد نسبة استخدام خدمة الإنترنت في السوق المحلية، كما ستؤدي إلى انخفاض أسعار النفاذ إلى خدمة الجيل الثالث وتعزيز المنافسة فيها، بالإضافة إلى التوسع في التعرف على ثقافة الإنترنت المقدمة من خلال الاتصالات المتنقلة، وفتح المجال أمام الاستثمارات المعتمدة على تكنولوجيا الإنترنت عريضة النطاق.

رخص تقديم خدمات الاتصالات العامة

قامت الهيئة في العام ٢٠١١ بمنح شركة بدور وأحمد رخصة فردية عامة، حيث بلغ عدد الشركات المرخصة لتقديم خدمات الاتصالات العامة في المملكة حتى نهاية عام ٢٠١١ ما مجموعه (٧٦) شركة مرخصة؛ منها (٢٥) شركة حصلت على رخصة اتصالات فردية و(٥١) شركة حصلت على رخصة اتصالات فتوية. كما توفر الهيئة قائمة متكاملة من الشركات المرخصة لتقديم خدمات الاتصالات العامة وبشكل محدث من خلال موقعها الإلكتروني.

تعليمات معدلة لتعليمات تجديد رخص الاتصالات العامة

لغايات تسهيل عملية تجديد رخص الاتصالات العامة، ووصولاً إلى شركات اتصالات عامة وفاعلة في السوق/القطاع؛ فقد أصدرت الهيئة تعليمات معدلة لتعليمات تجديد رخص الاتصالات العامة، والتي تطبق على المرخص لهم الحاصلين على رخص فردية أو فتوية للاتصالات العامة.

مشغل الشبكة الافتراضية للاتصالات المتنقلة

أصدرت الهيئة القرار التنظيمي المعدل حول مشغل الشبكة الافتراضية للاتصالات المتنقلة وتم التوقيع على اتفاقية الترخيص المعدلة لشركة الربط العربي للاتصالات «فريدي موبايل» لتقديم خدمات مشغل الشبكة الافتراضية للاتصالات المتنقلة وفقاً لقرار الهيئة التنظيمي الذي تضمن ضوابط تنظيمية وتشغيلية لتقديم تلك الخدمة.

رخص تقديم الخدمات البريدية

قامت الهيئة بمنح عدد من رخص مشغل البريد الخاص/فئة محلي لكل من شركة الشرق الأوسط لتكنولوجيا الاتصالات وشركة المتكاملة للشحن والتوزيع، بالإضافة إلى شركة جاما للخدمات اللوجستية المساندة، ليصبح بذلك عدد الشركات المرخصة لتقديم خدمات البريد في المملكة حتى نهاية عام ٢٠١١ ما مجموعه (٢٧) شركة مرخصة؛ منها (٢١) شركة تعمل كمشغل بريد خاص/فئة محلي و(٦) تعمل كمشغل بريد خاص/فئة دولي. كما توفر الهيئة قائمة متكاملة ومحدثة للشركات المرخصة لتقديم الخدمات البريدية من خلال موقعها الإلكتروني.

نظام ترخيص مشغلي البريد الخاص رقم (١١٠) لسنة ٢٠٠٤

كمبادرة لتصحيح البيئة التنظيمية لقطاع البريد، شاركت الهيئة وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في تعديل نظام ترخيص مشغلي البريد الخاص رقم ١١٠ لسنة ٢٠٠٤، حيث أصدر مجلس الوزراء النظام المعدل رقم (٢) لسنة ٢٠١١ والذي تضمن تعديلات على الشروط الخاصة بطلب الترخيص والمدة المستغرقة بمنح الرخصة وتصنيف الرخص بالإضافة إلى التعديل على المخالفات، حيث ستعكس التعديلات المطبقة إيجاباً على الخدمات المقدمة للمستفيدين من جهة وعلى تنظيم عمل الهيئة والارتقاء بالقطاع من جهة أخرى.

تعليمات ترخيص مشغلي البريد الخاص لسنة ٢٠١١

قامت الهيئة بإصدار تعليمات ترخيص مشغلي البريد الخاص لسنة ٢٠١١ الصادرة بمقتضى أحكام الفقرة (أ) من المادة (١٨) من نظام ترخيص مشغلي البريد الخاص رقم (١١٠) لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته، حيث تم إضافة تعديلات على إجراءات تقديم طلب الترخيص والوثائق المقدمة، بالإضافة إلى تعديل إجراءات تحويل فئة الرخصة، وإجراءات تحويل أو التنازل عن الرخصة للغير، وإضافة مادة لتنظيم موضوع الربط البيني بين المرخصين.

٤-٢ تحفيز بيئة المنافسة

تسعى الهيئة ومن خلال إصدارها للعديد من القرارات التنظيمية الى خلق بيئة تنافسية تجذب المستثمرين، والتقليل ما أمكن من مظاهر الهيمنة في السوق، ونذكر من هذه القرارات ما يلي:

القرار التنظيمي المتعلق بمراجعة أسواق الاتصالات الثابتة ضيقة النطاق

أصدرت الهيئة في شهر تشرين الثاني من العام ٢٠١١، القرار التنظيمي المتعلق بمراجعة أسواق الاتصالات الثابتة ضيقة النطاق (الاتصالات الهاتفية الثابتة). ويهدف هذا القرار إلى معالجة مظاهر الهيمنة في سوق الاتصالات الثابتة ضيقة النطاق - والتي تم التوصل إلى وجودها بعد دراسة معمقة للسوق - من خلال وضع أحكام علاجية للحد من هذه المظاهر بما يتناسب مع واقع السوق، حيث تضمن القرار تعريفاً للأسواق المعنية (سوق التجزئة للنفاذ إلى خدمات الهاتف الثابت للاشتراكات المنزلية وغير المنزلية، سوق التجزئة للمكالمات الهاتفية الثابتة داخل حدود المملكة بالدفع المسبق والدفع اللاحق للاشتراكات المنزلية وغير المنزلية، سوق التجزئة للمكالمات الدولية بالدفع المسبق والدفع اللاحق للاشتراكات المنزلية وغير المنزلية، سوق الجملة لإنهاء المكالمات الصوتية على الشبكات الثابتة المنفردة، سوق الجملة لإنشاء المكالمات من جميع الشبكات الثابتة، سوق الجملة لخدمة تمرير المكالمات على جميع الشبكات الثابتة)، بالإضافة إلى الأسواق المعنية التي تحتاج للتنظيم، وتحديد المشغلين المهيمنين في كافة الأسواق الخاضعة للتنظيم والأحكام والتدابير العلاجية في السوق المعني.

القرار التنظيمي الخاص بأجور خدمات الربط البيني للشبكات المتنقلة

أصدرت الهيئة في شهر آذار من العام ٢٠١١ القرار التنظيمي الخاص بأجور خدمات الربط البيني للشبكات المتنقلة باستخدام منهجية الكلفة المتزايدة طويلة الأمد (TSLRIC+)، حيث تضمن القرار الموافقة على أجور خدمات الربط البيني للهواتف المتنقلة باستخدام منهجية الكلفة المتزايدة طويلة الأمد (TSLRIC+)، وذلك بناءً على مخرجات نماذج احتساب أجور خدمات الربط البيني التي تقدمها شركات الاتصالات المرخصة بعد الأخذ بالملاحظات الواردة منها خلال مراحل بناء النموذج والذي تضمن أجور خدمتي إنهاء المكالمات وإنشاء الحركة بترجمة التقييم (NTTO). وقد تم إتباع آلية التدرج السعري عند تحديد الأجور انطلاقاً من الأجور الحالية إلى أجور النموذج الكفو في عام ٢٠١٤، حيث أصبحت الأجور نافذة اعتباراً من الأول من نيسان ٢٠١١ وعلى مدى ثلاث سنوات.

القرار التنظيمي الخاص بأجور خدمات الربط البيني للشبكات الثابتة

أصدرت الهيئة في شهر تشرين الثاني من العام ٢٠١١ القرار التنظيمي الخاص بأجور خدمات الربط البيني للشبكات الثابتة باستخدام منهجية الكلفة المتزايدة طويلة الأمد (TSLRIC+)، حيث جاء هذا القرار متضمناً أجور خدمات الربط البيني الأخرى على الشبكات المتنقلة وأجور خدمات الربط البيني على الشبكات الثابتة بالإضافة إلى أجور خدمات الربط البيني التي يقدمها مشغلو الشبكات المتنقلة والثابتة. هذا وقد تم إتباع نفس الآلية في تحديد الأجور وهي التدرج السعري من الأجور الحالية إلى أجور النموذج الكفو في عام ٢٠١٤، حيث أصبحت الأجور نافذة اعتباراً من منتصف شهر تشرين الثاني من العام ٢٠١١ وعلى مدى ثلاث سنوات.

٤-٣ الحفاظ على جودة الخدمة المقدمة

تسعى الهيئة وعلى الدوام الى الارتقاء بمستوى جودة الخدمة المقدمة الى المستفيدين من خدمات الاتصالات من قبل الشركات المعنية، حيث قامت خلال العام ٢٠١١ بالعديد من الاجراءات لتحقيق هذه الغاية نذكر منها:

إجراء مسوحات وكشوفات ميدانية لقياس مستوى جودة خدمات الاتصالات

واصلت الهيئة خلال العام ٢٠١١ اجراء المسح الميداني الشامل لكافة محافظات المملكة، والذي بدأته نهاية العام ٢٠١٠، في ما يخص خدمات الخلوي على مستوى المملكة، حيث تم التوصل الى نتائج تعبر عن مستوى جودة خدمات الاتصالات التي تقدمها الشركات الخلوية وذلك من خلال تحديد عدد من مؤشرات الاداء الرئيسية للخدمة وقياسها باستخدام انظمة الهيئة المتخصصة، وقد تم إعداد تقارير مبسطة يمكن لأي مستخدم قراءتها وفهمها، وتم نشر هذه التقارير بشكل دائم على موقع الهيئة الالكتروني على الرابط الموضح أدناه بالإضافة الى نشر ملخصات هذه التقارير من خلال وسائل الاعلام المختلفة:

http://www.trc.gov.jo/index.php?option=com_content&task=view&id=2320&lang=arabic&lang=arabic

إعداد دراسات لمراجعة مؤشرات جودة خدمات الاتصالات المتنقلة عريضة النطاق (Mobile Broadband)

قامت الهيئة بإجراء دراسة للتطبيقات الموجودة في العالم لمؤشرات الجودة الخاصة بخدمات الاتصالات المتنقلة عريضة النطاق (Mobile Broadband)، وتم التوصل لصيغة مقترحة لهذه المؤشرات من قبل الهيئة، وقد تلا ذلك عقد سلسلة من الاجتماعات مع الشركات المرخصة التي تقدم هذه الخدمات وذلك بهدف التشاور مع المرخصين وإشراكهم في صياغة المؤشرات الفنية لقياس جودة هذه الخدمات وفقاً لما جاء في التعليمات ذات العلاقة؛ حيث تم التنسيق مع كافة الشركات وتعديل الصيغة المقترحة وبما يتوافق مع نتائج وتوصيات الاجتماعات.

مسح ميداني لقياس وعي ورضا المستفيدين من خدمات الاتصالات في المملكة

قامت الهيئة وبالتعاون مع شركة استشارية متخصصة في تنفيذ مسح ميداني لقياس وعي ورضا المستفيدين من خدمات الاتصالات في المملكة وحول مدى معرفتهم بالهيئة والخدمات التي تقدمها من جانب، ومن جانب آخر لتقييم مستوى جودة الخدمات التي يتلقونها من الشركات المرخصة. ويهدف المشروع الى توفير قاعدة بيانات لدى الهيئة تشمل معلومات عن مؤشرات الاداء الرئيسية لخدمات الاتصالات، الأمر الذي سيساعد الهيئة في تحديد نقاط الضعف والقوة لمستوى خدمات الاتصالات في السوق الأردني والعمل على رفع سويتها على مستوى المملكة، وقد تم نشر نتائج هذا المشروع على موقع الهيئة الالكتروني.

مسودة تعليمات نشر خدمات الاتصالات الاسلكية المتنقلة العامة والتغطية المتعلقة بها

قامت الهيئة بإعداد مسودة تعليمات نشر خدمات الاتصالات الاسلكية المتنقلة العامة والتغطية المتعلقة بها، حيث تشكلت هذه التعليمات حال اقرارها حجر الزاوية في إلزام الشركات المرخص لها بنشر خدمات الاتصالات الاسلكية في مختلف مناطق المملكة وبمستوى تغطية مناسب خاصة مع تحول تقديم خدمات مشغلي خدمات الاتصالات المتنقلة من خلال شبكات الجيل الثالث. وسيترتب على تطبيق هذه التعليمات وصول الخدمة الاسلكية وبمستوى لائق إلى شريحة أكبر من المواطنين وإلى مناطق جغرافية أوسع وبما سيساهم في جسر الفجوة الرقمية باتجاه انتشار أوسع لخدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأردن.

الموافقات النوعية

أنط قانون الاتصالات بالهيئة مهمة «منح الموافقات النوعية وتنظيم إدخال واستعمال أجهزة الاتصالات الطرفية اللازمة للاستخدامات الفردية والخاصة أو للاستعمال في مناطق محددة ومراقبة ذلك الاستخدام»، وتشمل أجهزة الاتصالات الطرفية أجهزة الهاتف بأنواعها السلكية والاسلكية والمفتاحية، أجهزة الفاكس، أجهزة المقاسم، الأجهزة الخلوية... الخ. وعليه، يقوم المعنيون في الهيئة بفحص أجهزة الاتصالات الطرفية ومعينتها ومطابقتها مع الشهادات والوثائق المرفقة مع الطلب المقدم إلى الهيئة من أجل الحصول على الموافقة النوعية. كما تعمل الهيئة على مراجعة و تحديث المواصفات المعتمدة لديها من خلال متابعة المواصفات المعتمدة من قبل معاهد التقييس العالمية والتنسيق مع مشغلي شبكات الاتصالات العاملة في المملكة.

وقد قامت الهيئة بدراسة الطلبات المقدمة من عدد من الشركات ذات العلاقة من أجل الحصول على الموافقات الفنية والنوعية لأجهزة الاتصالات الطرفية بالإضافة الى أجهزة الاتصالات المختلفة والتي تدخل في البنية التحتية لشبكات شركات الاتصالات المرخصة، حيث تم انجاز ما مجموعه (٤١٤٧) معاملة، كما تم استلام وانجاز ما مجموعه (٩٤٠) طلب الكتروني من خلال موقع الهيئة لتجديد كتب الموافقات النوعية المنتهية، وتم فحص ما مجموعه (١٠٥) أجهزة من مختلف أنواع أجهزة الاتصالات السلكية واللاسلكية.

الطلبات المتعلقة بالساعات الرقمية

ان توزيع الارقام المستخدمة في تقديم خدمات الاتصالات على الجهات المرخصة تقع ضمن مهام هيئة تنظيم قطاع الاتصالات المحددة في قانون الاتصالات. حيث تعكس هذه الأرقام طبيعة الخدمات و/أو المكان المرتبط بها، وقد قامت الهيئة بدراسة الطلبات المقدمة من الشركات المرخصة للحصول على ساعات رقمية وتحليل ومتابعة مدى حاجة هؤلاء المرخصين لهذه الساعات الرقمية أو الاستغناء عن بعض الساعات الرقمية حيث تم حجز وتخصيص وسحب عدة ساعات رقمية كما هو مبين أدناه:

- أ- تم حجز ثلاثة عشر ساعة رقمية للخدمات الجغرافية للمرخصين، إضافة لذلك تم حجز ساعة رقمية واحدة خاصة بخدمات التكاليف المضافة من خلال الصوت والانترنت، وثلاثة عشر ساعة رقمية خاصة بخدمات التكاليف المضافة من خلال الرسائل القصيرة، وحجز أربعة أرقام من أرقام خدمات التكاليف المضافة الخاصة بالدليل التجاري، وحجز رقم واحد لخدمات الاتصال المجاني.
- ب- تم تخصيص أحد عشر ساعة رقمية للخدمات الجغرافية، وخمس ساعات رقمية لخدمات الاتصالات المتنقلة للمرخصين، إضافة لذلك تم تخصيص أربعة عشر ساعة رقمية خاصة بخدمات التكاليف المضافة من خلال الصوت والانترنت، وستة وخمسين ساعة رقمية خاصة بخدمات التكاليف المضافة من خلال الرسائل القصيرة، وتخصيص ثلاثة أرقام من أرقام خدمات التكاليف المضافة الخاصة بالدليل التجاري، وتخصيص أربعة أرقام لخدمات النفاذ والاتصال المجاني، وسبعة رموز تشوير وطني ودولي.
- ج- تم سحب ساعتان رقميتان من المرخصين للخدمات الجغرافية، وأربع ساعات رقمية لخدمات الاتصالات المتنقلة، وساعة رقمية واحدة من أرقام الخدمات الخاصة، إضافة لذلك تم سحب ست ساعات رقمية خاصة بخدمات التكاليف المضافة من خلال الصوت والانترنت، وأربعة عشر ساعة رقمية خاصة بخدمات التكاليف المضافة من خلال الرسائل القصيرة، وسحب رقم واحد من أرقام خدمات التكاليف المضافة الخاصة بالدليل التجاري، وسحب ثمانية أرقام لخدمات النفاذ والاتصال المجاني.

المشاركة بأعمال لجنة الإعفاءات الجمركية

قامت الهيئة من خلال لجنة الإعفاءات الجمركية للبنية التحتية لخدمة الجيل الثالث بدراسة الطلبات المقدمة من الشركات التي منحت ترخيص لتقديم الخدمة من النواحي الفنية والتأكد من مطابقتها بنودها للجدول المتفق عليها مسبقاً مع دائرة الجمارك الأردنية، كما تم إصدار التوصية الفنية المناسبة وفقاً لواقع الحال، حيث تم انجاز (٣٢٠) معاملة رسمية متعلقة بإعفاءات البنية التحتية لأجهزة الجيل الثالث.

المساهمة في رفع الجاهزية الإلكترونية للمملكة

لغاية رفع الجاهزية الالكترونية للمملكة وللمساعدة في تحقيق هدف زيادة النسبة الحالية لانتشار الحواسيب الشخصية والانترنت، قامت الهيئة بما يلي:

- متابعة التزام الشركات المرخصة بقرار مجلس الوزراء حول تخفيض ضريبة الانترنت إلى (٨٪) في ضوء إطلاق خدمات الجيل الثالث.
- المساهمة بالتعاون مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الدراسة المعدة من قبل الاتحاد الدولي للاتصالات (المكتب الإقليمي العربي) بخصوص ربط شبكات الانترنت العربية.

٤-٤ إدارة الطيف الترددي

بهدف تنظيم المسائل المتعلقة بإدارة الطيف الترددي، قامت الهيئة خلال العام ٢٠١١ بإعداد الدراسات اللازمة لمعرفة حاجة القطاع من هذا الطيف للسنوات القادمة، وإصدار الاستشارة العامة حول متطلبات الطيف الترددي في النطاقات (٨٠٠ - ٩٠٠ - ١٨٠٠ - ٢١٠٠ م.هـ). كما تبنت الهيئة 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 وتبني طرق شفافة وسريعة في تخصيص وتوزيع الطيف الترددي.

ومن جانب آخر، أصدرت الهيئة خلال العام ٢٠١١ ما مجموعه (٥٣٩) رخصة لترددات محطات راديوية و (٤٤١) موافقة نوعية للاجهزة الراديوية، كما قامت الهيئة بمنح ما مجموعه (٤٥٦٣) موافقة على انشاء موقع راديوي و (٥٩٣٧) موافقة على وصلات راديوية لشركات الاتصالات العامة، كما قام فريق التفتيش ومراقبة الترددات في الهيئة بالكشف على أكثر من (٣٢٠٠) موقع راديوي والتأكد من كافة المواصفات الفنية ومطابقتها لشروط الترخيص، وقام الفريق بالكشف على أكثر من (٨٠٠) موقع راديوي كانت قد تقدمت به الشركات مقدمة الخدمة بهدف الحصول على موافقة الهيئة الفنية لإنشائها.

٥. حماية مصالح المستهلكين وتعزيز المعرفة لديهم

تقوم الهيئة بإعطاء المستهلكين من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الأولوية القصوى في مساعدتهم على تحقيق احتياجاتهم والمحافظة على حقوقهم وذلك وفقاً لمهامها في قانون الاتصالات، حيث قامت الهيئة خلال العام ٢٠١١ بما يلي:

٥-١ إصدار تعليمات خدمة الدليل

أصدرت الهيئة تعليمات خدمة الدليل التي تنظم طريقة الحصول على أرقام هواتف المشتركين في خدمات الاتصالات وبياناتهم من خلال الاتصال بمراكز خدمات المشتركين، وتهدف هذه التعليمات إلى تقديم خدمة الدليل ضمن أسس واضحة تتفق مع النصوص الواردة في قانون الاتصالات وفي اتفاقيات الترخيص، الأمر الذي سينعكس إيجابياً على المرخص لهم وعلى المستهلكين.

٥-٢ إصدار تعليمات الإجراءات والقواعد المتعلقة بشكاوى الإزعاج

قامت الهيئة بإصدار تعليمات الإجراءات والقواعد المتعلقة بشكاوى الإزعاج، وهي مجموعة من القواعد والضوابط التي تحدد طريقة التعامل مع شكاوى الإزعاج في وسائل الاتصالات. وتهدف هذه التعليمات إلى الحد من اتصالات وشكاوى الإزعاج وتداعياتها على المجتمع الأردني، الأمر الذي سينعكس إيجاباً على المستهلكين وعلى المرخص لهم وعلى المجتمع ككل.

٥-٣ متابعة شكاوى المستهلكين من خدمات الاتصالات

واصلت الهيئة جهودها في حماية حقوق المستهلكين من خدمات الاتصالات وذلك من خلال تلقي الشكاوى على رقم الهيئة المجاني (١١٧٠٠٠) ومتابعتها مع الشركات المعنية. وتم خلال العام ٢٠١١ استقبال ما يقارب (٣٢٦١) شكوى، وتم معالجة ما مجموعه (٢٧٢٩) شكوى منها أي ما نسبته (٨٣،٧٪)، ويلاحظ زيادة في العدد الإجمالي للشكاوى بنسبة مقدارها (٨٥٪) مقارنة بالعدد الذي تلقتة الهيئة في العام ٢٠١٠ والبالغ (١٧٦٣) شكوى، وذلك نتيجة لتوسع وانتشار خدمات الاتصالات في المملكة وزيادة وعي المستهلكين من خدمات الاتصالات. كما قامت الهيئة بتوزيع مطويات متخصصة لإعلام المستهلكين من خدمات الاتصالات عن طريقة تقديم الشكاوى إلى الهيئة، وذلك للوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من المستهلكين ونشر التوعية بينهم حول طبيعة عمل الهيئة في حماية حقوقهم كمستهلكين.

٥-٤ متابعة توثيق الخطوط الخلية المدفوعة مسبقاً

تمكنت الهيئة خلال العام ٢٠١١ من متابعة موضوع توثيق الخطوط الخلية المدفوعة مسبقاً بالتعاون مع شركات الاتصالات الخلية بشكل كامل، وقد بلغ إجمالي الخطوط المدفوعة مسبقاً الموثقة للشركات ما يزيد عن ٦ مليون خط موثف بعقود، مما انعكس إيجاباً على المستهلكين والشركات على حد سواء، حيث انخفضت شكاوى الإزعاج للعام ٢٠١١ ما نسبته (٥٪) من مجموع الشكاوى مقارنة بالعام ٢٠١٠ والبالغة (٨٪) من مجموع الشكاوى، كما ساهم موضوع التوثيق في تمكين المستهلكين من الحصول على الخدمات الإضافية والعروض التي تقدمها الشركات الخلية والتي لا تقدم إلا لصاحب الخط، بالإضافة إلى سهولة تمرير بيانات المتصل عند الاتصال بمركز خدمات الطوارئ (٩١١) التابع لمديرية الأمن العام مما يمكن مركز خدمات الطوارئ من تقديم المساعدة بشكل أفضل.

٥-٥ عقود الاشتراك وقواعد الممارسات لشركات الاتصالات

لضرورة وجود عقود تحكم العلاقة بين المشتركين والشركات، قامت الهيئة بدراسة وإعطاء الموافقات اللازمة لعقود الاشتراك وقواعد الممارسات لبعض شركات الاتصالات، بهدف توعية المشتركين بطبيعة الخدمات المقدمة إليهم من قبل الشركات، وبيان حق المشترك بتقديم الشكاوى، وكيفية تقديم الشكاوى في حال عدم حصول المشترك على الخدمة المتفق عليها مع الشركة المعنية.

٥-٦ عطاء مشروع دراسة تطبيق قابلية نقل الأرقام

قامت الهيئة بطرح عطاء خاص بتقديم الخدمات الاستشارية لجدوى تطبيق قابلية نقل الأرقام الخلوية والثابتة بين المشغلين من النواحي الاقتصادية والتنظيمية والقانونية ودراسة مدى حاجة السوق لتطبيق قابلية نقل الأرقام مع الأخذ بالاعتبار ظروف السوق الحالية والفوائد المترتبة من التطبيق وأثرها على التنافسية والحلول التقنية اللازمة والكلفة المالية المترتبة في حال التطبيق.

٥-٧ إطلاق حملات توعوية

أطلقت الهيئة خلال العام ٢٠١١ حملات توعوية متخصصة لزيادة وعي المستفيدين من خدمات الاتصالات والحفاظ على حقوقهم وعلى النحو التالي:

• **الحملة الإعلامية الخاصة بحماية مصالح المستفيدين من خدمات الاتصالات**
أطلقت الهيئة حملة توعوية لكافة المستفيدين من خدمات الاتصالات من خلال وسائل الاعلام المختلفة، تهدف الى توعية كافة المستفيدين من خدمات الاتصالات بحقوقهم، والخدمات المقدمة لهم، والخيارات المتاحة أمامهم. وقد تضمنت الحملة رسائل تتعلق باستقبال ومعالجة الشكاوى، إطلاق بوابة الهيئة للخدمات الالكترونية، وضبط أجهزة الخليوي عند المناطق الحدودية.

• **الحملة الاعلامية الموجهة الى كافة الجهات المستوردة لأجهزة الاتصالات**
أطلقت الهيئة حملة اعلامية موجهة الى كافة الجهات المستوردة لأجهزة الاتصالات اعلنت من خلالها إتاحة خدمة تقديم طلبات الحصول على الموافقة النوعية لأجهزة الاتصالات الطرفية إلكترونياً من خلال موقع الهيئة الالكتروني.

• **حملة موجهة الى المستفيدين من خدمات الانترنت (الاسلكي والاسلكي)**
أطلقت الهيئة حملة توعوية من خلال وسائل الاعلام ومن خلال الرسائل النصية القصيرة (SMS) الى كافة المستفيدين من خدمات الانترنت (الاسلكي والاسلكي) في المملكة تضمنت رسائل ارشادية وتوعوية والعديد من النصائح المتعلقة بكيفية التعامل مع تلك الخدمات، كالتحقق من كافة التفاصيل الواردة في العروض التجارية للشركات ذات العلاقة، ومواصفات الخدمة التي سيتم الاشتراك بها (كالسرعة الحقيقية وحجم التحميل الشهري)، وضرورة التحقق المسبق عن مدى توفر التغطية للخدمة المراد الاشتراك بها، وشروط الحصول على الخدمة والآلية المتبعة والأرقام المخصصة لتفعيلها إن وجدت، إضافة الى الدور الذي تلعبه الهيئة فيما يتعلق بتلك الخدمات، وغيره من المواضيع ذات الاهتمام.

• **حملة توثيق بيانات مستخدمي الخطوط الخلوية المدفوعة مسبقاً**
أطلقت الهيئة حملة جديدة، استكمالاً للحملات التي تم إطلاقها على مدار السنوات الماضية بما يتعلق بتوثيق الخطوط الخلوية المدفوعة مسبقاً غير الموثقة، حيث تضمنت هذه الحملة آلية التوثيق المتبعة لكل من مستخدمي الخطوط الأردنيين وغير الأردنيين وحتت من خلالها المشتركين على توثيق خطوطهم وذلك تجنباً لإجراءات الفصل الجزئي ومن ثم الفصل الكلي لتلك الخطوط.

٥-٨ إصدار مواد إعلامية

بهدف السعي إلى إيجاد قاعدة مشتركة من المعرفة الشاملة، وكوسيلة أساسية وفعالة في نشر وتوعية كافة الجهات الخارجية حول دور هيئة تنظيم قطاع الاتصالات ومهامها وأهدافها وتركيزها على متلقي الخدمة، فقد قامت الهيئة بإصدار المواد الإعلامية التالية:

- كتيب تعليمات وإرشادات الحصول على الموافقة النوعية لأجهزة الاتصالات الراديوية
- بروشور آلية استقبال شكاوى المستفيدين من خدمات الاتصالات لدى الهيئة
- بروشور النشرة التعريفية بخطة الترخيم الوطنية
- بروشور المتطلبات الأولية للحصول على أرقام أو رموز ضمن خطة الترخيم الوطنية
- بروشور عن الهيئة



٦. استضافة فعاليات محلية ومشاركات خارجية ٢٠١١

٦-١ الفعاليات والمشاركات المحلية

• ورشة العمل التنظيمية حول "الترخيص وفتح الخيارات للدخول للأسواق"

استضافت الهيئة خلال الفترة من ١٦-١٧/٣/٢٠١١ فعاليات الورشة التنظيمية المتخصصة حول موضوع "الترخيص وفتح الخيارات للدخول للأسواق" التي نظمتها المجموعة الأوروبية ومتوسطة لتنظيم الاتصالات EMERG بمشاركة واسعة من ممثلي الدول الأعضاء في المجموعة، إضافة إلى مشاركة خبراء ومتخصصين، حيث تم مناقشة موضوع الترخيص والوسائل الكفيلة بفتح الخيارات والإمكانات لدخول الأسواق. وتناول المتحدثون في الورشة موضوع تنوع المناهج والطرق المتبعة في إصدار التراخيص اللازمة لمشغلي خدمات الاتصالات والجهات المعنية بإصدارها واختلافها بين دول الاتحاد الأوروبي والدول الأخرى من خارج الاتحاد، إضافة إلى مناقشة فرص إحداث التناعم والتوافق المستقبلي فيما بين تلك الدول، وبيان الاختلاف والتقارب في المناهج المتبعة والتي يمكن لهيئات التنظيم المعنية عرضها ومناقشتها على الصعيد الوطني.

• ورشة العمل العربية حول "كفاءة استعمال الطيف الترددي في المنطقة العربية"

استضافت الهيئة خلال الفترة من ٥-٧/٢/٢٠١١ فعاليات ورشة العمل الإقليمية التي نظمتها بالتعاون مع الاتحاد الدولي للاتصالات/المكتب الإقليمي العربي حول كفاءة استعمال الطيف الترددي في المنطقة العربية، حيث حضر فيها عدد من الخبراء والمختصين الدوليين في مجال الطيف الترددي.

وناقشت الورشة على مدار ثلاثة أيام المواضيع المتعلقة بأربعة محاور رئيسية تتمثل في أسس إدارة الطيف الترددي، وأدوات وإجراءات الطيف الترددي، والتحول للبث الرقمي وسياسات وتنظيمات واقتصاديات إدارة الطيف الترددي.

وشارك في الورشة ممثلون عن الإدارات التنظيمية وشركات الاتصالات في السعودية، والإمارات، وسلطنة عمان، والبحرين، وفلسطين، والسودان، والعراق، الجزائر، وليبيا، وموريتانيا، وجيبوتي، وجزر القمر والأردن، بالإضافة إلى ممثلين عن شركات الاتصالات المحلية وعدد من الجهات ذات العلاقة.

• مشاركة الهيئة في فعاليات ورشة العمل "تطوير مناهج هندسة الاتصالات - منظور صناعي"

شاركت الهيئة في شهر تشرين الأول من العام ٢٠١١ في فعاليات ورشة العمل "تطوير مناهج هندسة الاتصالات - منظور صناعي" والتي نظمتها جامعة اليرموك. حيث قدم الرئيس التنفيذي للهيئة عرضاً توضيحياً حول إدارة المهارات الهندسية الناجحة في مهنة الاتصالات، وهدفت الورشة إلى تحديد حاجات صناعة الاتصالات في الأردن والمنطقة من حيث التخصصات والمناهج الدراسية والمخرجات في مجال هندسة الاتصالات بشكل عام.

٦-٢ المشاركات الخارجية

• **الاجتماع التحضيري العام لمجموعة الهيئات التنظيمية الأورو متوسطة EMERG**
شاركت الهيئة خلال الفترة من ٢٧-٢٨/١/٢٠١١ في الاجتماع التحضيري العام لمجموعة الهيئات التنظيمية الأورو متوسطة EMERG والذي عقد في مدينة روما الإيطالية. ومن أبرز ما تمخض عنه الاجتماع اقرار خطة العمل الخاصة بالمجموعة ونشاطاتها المستقبلية بالإضافة الى تولي هيئة تنظيم الاتصالات الإيطالية رئاسة المجموعة للعام ٢٠١١.

• **مؤتمر الرابطة الدولية لمشغلي الهواتف المتنقلة GSMA**
شاركت الهيئة خلال الفترة من ١٤-١٧/٢/٢٠١١ في مؤتمر الرابطة الدولية لمشغلي الهواتف المتنقلة GSMA والاجتماع الوزاري الخاص بالرابطة والذي عقد في مدينة برشلونة.

• **الاجتماع السنوي الثامن للشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات**
شاركت الهيئة خلال الفترة من ٦-٧/٧/٢٠١١ في فعاليات الاجتماع السنوي الثامن للشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات الذي عقد في بيروت. وقد ترأس الرئيس التنفيذي للهيئة المهندس محمد الطعاني وفد الهيئة المشارك، كما شارك في ورشة العمل التنظيمية التي عقدت على هامش الاجتماع.

• **الندوة العالمية الحادية عشرة لمنظمي الاتصالات GSR 11 والمنتدى العالمي الرابع لقادة صناعة تكنولوجيا المعلومات GILF**
شاركت الهيئة خلال الفترة من ٢٠-٢٣/٩/٢٠١١ في فعاليات الندوة العالمية الحادية عشرة لمنظمي الاتصالات GSR 11 والمنتدى العالمي الرابع لقادة صناعة تكنولوجيا المعلومات GILF الذي عقد في كولومبيا، كما شارك الرئيس التنفيذي للهيئة بالاجتماع الخاص بالروابط التنظيمية العالمية الذي عقد بتاريخ ٩/٩/٢٠١١ كمتحدث نيابة عن رئاسة الشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات.

• **منتدى ومعرض تيليكوم العالمي للاتحاد الدولي للاتصالات ITU Telecom World 2011**
شاركت الهيئة خلال الفترة من ٢٤-٢٧/١٠/٢٠١١ في فعاليات منتدى ومعرض تيليكوم العالمي للاتحاد الدولي للاتصالات ITU Telecom World 2011 والذي عقد في جنيف.

• **الورشة المتخصصة في اعداد السياسة العامة لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات العراقي**
شاركت الهيئة خلال الفترة من ١٠-١٢/١٠/٢٠١١ في فعاليات ورشة العمل المقامة من قبل البنك الدولي التي عقدت في بيروت.

• **الزيارة الميدانية الخاصة ببرنامج التوأمة**
شاركت الهيئة خلال الفترة من ١١-١٢/١/٢٠١١ في الزيارة الميدانية الخاصة ببرنامج التوأمة لعدد من المؤسسات المعنية ببرنامج التوأمة من دول التآلف الأوروبي والتي تهدف الى تبادل الخبرات والاطلاع على الممارسات المتبعة في دول الاتحاد الأوروبي.

٧. البناء المؤسسي

انسجماً مع سياسة الهيئة في مجال سعيها الدؤوب نحو التحسين المستمر والارتقاء بالأداء المؤسسي، فقد حرصت الهيئة على تطبيق برامج ومنهجيات إدارية تواكب وتحاكي أفضل الممارسات العالمية التي من شأنها ترسيخ ثقافة التميز والارتقاء بسوية الأداء الفردي والمؤسسي، ونذكر من ضمن هذه البرامج:

٧-١ برنامج اليوم التوعوي



سعيًا من الهيئة لإيجاد قاعدة مشتركة من المعرفة الشاملة، وتشجيعاً لتبادل المعارف بين موظفي الهيئة، تم خلال العام ٢٠١١ عقد (٣٩) محاضرة توعوية داخلية، تناولت (٢١) موضوعاً متخصصاً، بالإضافة الى عقد يوم توعوي خارجي لكافة موظفي الهيئة تضمن العديد من المحاضرات للتوعية بجائزة الملك عبدالله الثاني للتميز والشفافية وبيانات معايير التقييم الخاصة بها.

٧-٢ برنامج الدائرة المتميزة



استكمالاً لسياسة تجدير ثقافة التميز في الأداء لدى الموظفين في دوائر الهيئة من خلال توفير بيئة تساعد على خلق هذه الثقافة تستمر الهيئة وللعام السادس على التوالي في تطبيق برنامج الدائرة المتميزة، وقد تم الإعلان عن فوز وحدة الرقابة والتدقيق الداخلي بلقب الدائرة المتميزة للعام ٢٠١٠.

٣-٧ برنامج الموظف المثالي

تحرص الهيئة خلال العام على تكريم الموظف المثالي والتميز، حيث تهدف من خلال هذا البرنامج إلى تعزيز مفهوم الإبداع والتطوير في الأداء وإلى خلق بيئة تنافسية ايجابية بين الموظفين، ويتضمن البرنامج الفئات التالية:

الفئة الأولى: فئة أفضل موظف قيادي/إشرافي وقد فاز بها المهندس صالح فياض

الفئة الثانية: فئة أفضل موظف تنفيذي وقد فاز بها السيد محمد البطاينة والأنسة جوانا جريس.

الفئة الثالثة: فئة أفضل موظف فني/خدمات مساندة وقد فاز بها السيد أحمد الطحاينة.

٤-٧ المشاريع والدراسات المتخصصة في البناء المؤسسي

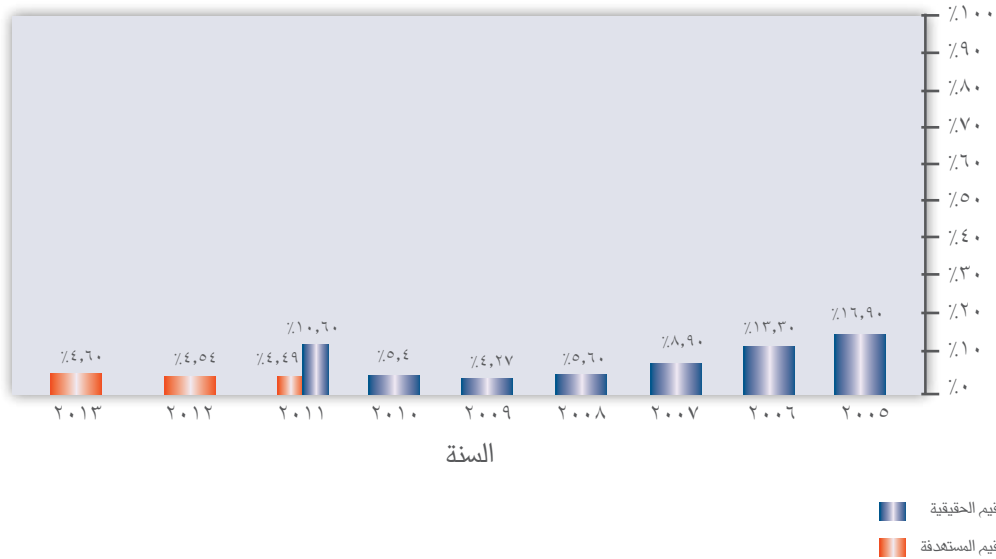
• دراسة نسبة الرضا الوظيفي

تم تحديد مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في الهيئة من خلال دراسة تم إعدادها ويتم من خلالها تحليل الأبعاد الرئيسية والمهمة في تكوين الرضا لدى الموظفين، بالإضافة إلى اقتراح الحلول والتوجيهات التي تساعد في تحسين الرضا وتقوية الولاء والشعور بالاستقرار والأمن الوظيفي والذي يؤدي بدوره إلى تعزيز قدرة الهيئة على تحقيق أهدافها ومواجهة أية تحديات تعترضها.

• دراسة معدل الدوران الوظيفي

تم قياس معدل الدوران الوظيفي لعام ٢٠١١ والذي بلغ ما نسبته (٦,١٠٪)، حيث يعكس معدل الدوران الوظيفي نسبة العاملين الذين يترك العمل سواء أكان لأسباب من الممكن تجنبها أو لأسباب حتمية من غير الممكن تجنبها.

معدل الدوران الوظيفي للأعوام (٢٠٠٥ - ٢٠١١) والقيم المستهدفة (٢٠١١ - ٢٠١٣)



٥-٧ التدريب

يمثل التدريب بمختلف أنواعه، أحد أبرز آليات الاستثمار في رأس المال البشري، وانطلاقاً من حرص الهيئة على تبني الأسس والأساليب الحديثة للتطوير الإداري ومشاركة الموظفين في عملية تطوير الأداء المؤسسي، فقد اعتمدت الهيئة سنوياً على تحديد الخطط والبرامج التدريبية وتحليلها من أجل ضمان مستوى متقدم من الأداء الفردي والمؤسسي.

٦-٧ مشروع التوأمة الأردني الأوروبي

يهدف هذا المشروع الى المساهمة في تنمية وتطوير قطاع الاتصالات الأردني من حيث البيئة التنافسية لسوق الاتصالات، بالإضافة الى تطوير نوعية خدمات الاتصالات وزيادة انتشارها بأسعار معقولة. اما الغاية من المشروع فتتمثل في دعم هيئة تنظيم قطاع الاتصالات وتمكينها من تطوير وتحسين الإطار التنظيمي لعملها وقدراتها التشغيلية لتكون بمستوى أفضل الممارسات الدولية والممارسات المتبعة في دول الاتحاد الأوروبي. ويأتي تنفيذ هذا البرنامج ضمن منحة مقدمة من قبل تالف أوروبي مكون من دول فرنسا، اسبانيا، ايطاليا وبقيمة مالية مقدرة بمبلغ (١,٤) مليون يورو على مدار ٢٤ شهر من ٢٠١١ - ٢٠١٣.

هذا وتتمثل مكونات البرنامج والنتائج المتوقعة منه ما يلي:

- إيجاد بيئة شاملة ومتطورة من النواحي الفنية والتنظيمية والتشغيلية للتحويل الى شبكات الجيل التالي في المملكة.
- تطبيق الأحكام العلاجية المفروضة بناءً على دراسة سوق الاتصالات، ومراجعة التعليمات الصادرة عن الهيئة والمتعلقة بتلك الأحكام العلاجية.
- الانتقال إلى البث الإذاعي والتلفزيوني الرقمي وكيفية استغلال مخرجات التحويل الرقمي.
- تحديث الإطار التنظيمي المعمول به ليوافق ما هو موجود في دول الاتحاد الأوروبي وبشكل يمكنه من التعامل مع قضايا الاندماج.
- رفع كفاءة العاملين لدى هيئة تنظيم قطاع الاتصالات في مجال التوثيق والتصديق الإلكتروني.

٧-٧ جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية



حصلت الهيئة على جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية - المركز الأول في المرحلة البرونزية ضمن فئة المؤسسات العامة المشاركة لأول مرة - في منتصف العام ٢٠١١، كما تم الإعلان عن فوز السيد أحمد الطحاينة بجائزة الموظف الحكومي المتميز.

ويأتي حصول الهيئة على هذه المراتب المتقدمة على المستوى الوطني دلالة واضحة على الحرص المتواصل والسعي الدؤوب نحو تجذير ثقافة التميز من خلال الأداء الأمثل، حيث سعت الهيئة ومن خلال كادرها الوظيفي المؤهل نحو تطبيق أفضل الممارسات المهنية في انجاز الأعمال وفق أحدث الطرق والمنهجيات .

٧-٨ فوز الموقع الالكتروني للهيئة بجائزة درع الحكومة الالكترونية العربية



أعلنت المنظمة العربية للتنمية الادارية التابعة لجامعة الدول العربية وأكاديمية جوائز الانترنت في المنطقة العربية عن فوز الموقع الالكتروني للهيئة www.trc.gov.jo في مسابقة جائزة درع الحكومة الالكترونية عن فئة مواقع الهيئات الرسمية والحكومية / تقنية الاتصالات والمعلومات، كما ونال درع جائزة الابداع التصميمي على مستوى المملكة.

٧-٩ إستئجار مبنى جديد للهيئة

في ضوء سعي الهيئة في تطوير اداءها وتلبية متطلباتها الآنية والمستقبلية من حيث السعة والبنية التحتية وتوفير المكان الملائم لمرافقها الهامة مثل الخوادم والمختبرات الفنية وقاعات إستقبال المراجعين ونظام تلقي الشكاوي الالي والمستودعات وغيرها، فقد سعت جاهدة خلال السنوات الاخيرة لتوفير بيئة عمل ملائمة تساعد في تقديم الخدمات للمرخصين ومتلقي الخدمة بكل يسر وسهولة وبتقنية عالية تساعد في تحقيق رؤيتها وأهدافها، ولتحقيق ذلك فقد قامت الهيئة باستئجار مبنى جديد في منطقة الشميساني والذي يتم تجهيزه بالبنية التحتية اللازمة من شبكة الانترنت والهاتف والخوادم وغيرها، هذا ومن المتوقع انتقال مقر الهيئة الى منطقة شميساني خلال الربع الاول من العام ٢٠١٢.

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

قائمة المركز المالي كما في ٣١ كانون الأول ٢٠١١

قائمة (أ)

٢٠١٠ دينار أردني	٢٠١١ دينار أردني	الموجودات
		الموجودات المتداولة
١٥,٨٧٠,٣١٣	١٨,٠٨٢,٠٩١	نقد ونقد معادل
٤٤,٣٧٨,٨٩٧	٤٠,٦٢٧,٦٧٦	إيرادات مستحقة
١٠,٣٧٨,٣٤٨	١٣,٠٧٩,٨١٤	ذمم مدينة
٤٦,٨٧٨	٤٦,٠١٧	مستودعات
٨٩,٥٨٢	٤٣,٧٠٥	عطاءات وقرارات إحالة غير موردة - قصيرة الأجل
١٣٠,١٦٠	١٢٣,٩٨٠	أرصدة مدينة أخرى
<u>٧٠,٨٩٤,١٧٨</u>	<u>٧٢,٠٠٣,٢٨٣</u>	مجموع الموجودات المتداولة
		الموجودات غير المتداولة
١,٢١٦,٤٣٢	٨٩١,٢٢٤	عطاءات وقرارات إحالة غير موردة - طويلة الأجل
٢,٩٥٢,٩٥٨	٣,٠٣٦,٨٦١	ممتلكات ومعدات
٢٥٩,٤٦٧	٢٥٩,٤٦٧	مشاريع قيد التنفيذ
<u>٤,٤٢٨,٨٥٧</u>	<u>٤,١٨٧,٥٥٢</u>	مجموع الموجودات غير المتداولة
<u>٧٥,٣٢٣,٠٣٥</u>	<u>٧٦,١٩٠,٨٣٥</u>	مجموع الموجودات
		المطلوبات والوفور المحتفظ به
		المطلوبات المتداولة
٩٦٩,٥٣٢	٧١١,٠٢٥	إيرادات مقبوضة مقدماً
٣٦,٢٨٥	١٠٢,٦١٢	إيرادات رخص وترددات غير متحققة
٤,٠١٥,٧٣٠	١,٨٩٩,٧٣٤	ذمم دائنة
٣,٨٨٨,٠٢٣	٦,٥٩٢,٢٩٨	أمانات
<u>٨,٩٠٩,٥٧٠</u>	<u>٩,٣٠٥,٦٩٩</u>	مجموع المطلوبات
		الوفور المحتفظ به
٦٦,٤١٣,٤٦٥	٦٦,٨٨٥,١٦٦	الوفور المحتفظ به
<u>٧٥,٣٢٣,٠٣٥</u>	<u>٧٦,١٩٠,٨٣٥</u>	مجموع المطلوبات والوفور المحتفظ به

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

قائمة الدخل الشامل للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول ٢٠١١

قائمة (ب)

٢٠١٠ دينار أردني	٢٠١١ دينار أردني	
		الإيرادات
١١٧,٣٨٣,٦١٢	٦٨,٧٦٨,٠٠٨	إيرادات تشغيلية
-	١٢١,٦١٩	إيرادات منحة خارجية
٨٧٩,٠٥٢	١,٠٢٧,٤٣٦	إيرادات فوائد بنكية
<u>٦٣٢,٣٨٠</u>	<u>٨٩٠,٨٩١</u>	إيرادات أخرى
١١٨,٨٩٥,٠٤٤	٧٠,٨٠٧,٩٥٤	مجموع الإيرادات
		النفقات
(٣,٢٠٤,٢٥٩)	(٣,٠٨٨,٨٣٢)	نفقات تشغيلية
(٦٤٣,٨٦٦)	(٦٦٢,٩٣٤)	نفقات تحويلية
(٣٦٣,٤٧٢)	(٤٣٨,٤٩٤)	إستهلاك
(١,٥٥٥,٠٨٧)	(١٠٥,٦٣٠)	نفقات إستشارات فنية ودراسات
-	(١٢١,٦١٩)	نفقات منحة خارجية
(٩٠٧)	=	خسائر إستبعاد ممتلكات ومعدات
<u>(٥,٧٦٧,٥٩١)</u>	<u>(٤,٤١٧,٥٠٩)</u>	مجموع النفقات
١١٣,١٢٧,٤٥٣	٦٦,٣٩٠,٤٤٥	وفر السنة
(١,٣٥٦,٣٢٦)	(٣,٥٦٩,٢٤٤)	رديات إيرادات سنوات سابقة
<u>١١١,٧٧١,١٢٧</u>	<u>٦٢,٨٢١,٢٠١</u>	الدخل الشامل للسنة

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

قائمة التغييرات في الوفر المحتفظ به للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول ٢٠١١

قائمة (ج)

٢٠١٠ دينار أردني	٢٠١١ دينار أردني	
٦٢,٦٦٣,٥٠٠	٦٦,٤١٣,٤٦٥	الوفر المحتفظ به في بداية السنة
١١١,٧٧١,١٢٧	٦٢,٨٢١,٢٠١	الدخل الشامل للسنة
(١٠٨,٠٢١,١٦٢)	(٦٢,٣٤٩,٥٠٠)	مبالغ محولة لوزارة المالية
<u>٦٦,٤١٣,٤٦٥</u>	<u>٦٦,٨٨٥,١٦٦</u>	الوفر المحتفظ به في نهاية السنة

لا يعتبر كامل رصيد الوفر المحتفظ به أعلاه وُفراً نقدياً، حيث يمثل هذا المبلغ إيرادات تخص عام ٢٠١١ وتتعلق بحصة الهيئة من عوائد التشغيل للشركات المرخصة وتستحق القبض خلال عام ٢٠١٢، بالإضافة إلى أمانات وُذم شركات.

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

قائمة التدفقات النقدية للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول ٢٠١١

قائمة (د)

٢٠١٠ دينار أردني	٢٠١١ دينار أردني	
		الأنشطة التشغيلية
١١١,٧٧١,١٢٧	٦٢,٨٢١,٢٠١	وفر السنة
		تعديلات:
٣٦٣,٤٧٢	٤٣٨,٤٩٤	إستهلاك
٩٠٧	-	خسائر إستبعاد ممتلكات ومعدات
		التغيرات في رأس المال العامل
(٨٠٥,٩٨٤)	٣,٧٥١,٢٢١	إيرادات مستحقة
(١,٧٤٠,٥٦٢)	(٢,٧٠١,٤٦٦)	ذمم مدينة
٥٤,٠٤٧	٦,١٨٠	أرصدة مدينة أخرى
(٣,٠٢٩)	٨٦١	مستودعات
٢٦٤,٠٤١	(٢٥٨,٥٠٧)	إيرادات مقبوضة مقدماً
(٨١٥,٧٩٦)	٦٦,٣٢٧	إيرادات رخص وترددات غير متحققة
(٢,٨٥٩,٥٥١)	(٢,١١٥,٩٩٦)	ذمم دائنة
<u>٢,٤٢٦,٦٣٩</u>	<u>٢,٧٠٤,٢٧٥</u>	أمانات
<u>١٠٨,٤١٧,٣١١</u>	<u>٦٤,٧١٢,٥٩٠</u>	صافي التدفق النقدي من الأنشطة التشغيلية
		الأنشطة الإستثمارية
٤,٥١١,١٢٠	٣٧١,٠٨٥	عطاءات وقرارات إحالة غير موردة
(٢٤٥,٥٤٥)	(٥٢٢,٣٩٧)	شراء ممتلكات ومعدات
<u>٤,٢٦٥,٥٧٥</u>	(١٥١,٣١٢)	صافي التدفق النقدي (المستخدم في) من الأنشطة الإستثمارية
		الأنشطة التمويلية
(١٠٨,٠٢١,١٦٢)	(٦٢,٣٤٩,٥٠٠)	مبالغ محولة لوزارة المالية
(١٠٨,٠٢١,١٦٢)	(٦٢,٣٤٩,٥٠٠)	صافي التدفق النقدي المستخدم في الأنشطة التمويلية
٤,٦٦١,٧٢٤	٢,٢١١,٧٧٨	التغير في النقد والنقد المعادل خلال السنة
<u>١١,٢٠٨,٥٨٩</u>	<u>١٥,٨٧٠,٣١٣</u>	النقد والنقد المعادل كما في بداية السنة
<u>١٥,٨٧٠,٣١٣</u>	<u>١٨,٠٨٢,٠٩١</u>	النقد والنقد المعادل كما في نهاية السنة

ملحق رقم (١)

التقرير السنوي الرابع حول متابعة تنفيذ الهيئة
لمهامها الواردة في وثيقة السياسة العامة للحكومة
في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
وقطاع البريد ٢٠٠٧

التقرير السنوي الرابع حول متابعة تنفيذ الهيئة لمهامها الواردة في وثيقة السياسة العامة للحكومة في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد ٢٠٠٧

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 وخلف بيئة موثوقة للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وغيرها من البنود الأخرى. واستمراراً لقيام الهيئة باعداد التقارير المتعلقة بتنفيذها لمهامها الواردة في وثيقة السياسة العامة للحكومة ونشرها سنوياً منذ العام ٢٠٠٧، فإن هذا التقرير يبين ما قامت به الهيئة من نشاطات في سبيل تنفيذ متطلبات السياسة العامة خلال العام ٢٠١١، وعلى النحو التالي:

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

– الانتهاء من عملية المراجعة الشاملة لأسواق الاتصالات بالمملكة (دراسة السوق) والتي هدفت الى تعريف كافة الأسواق الفرعية وتحديد الشركات المهيمنة في كل سوق وتحديد الإجراءات العلاجية والأحكام التنظيمية اللازمة، ونتيجة لذلك فقد قامت الهيئة بإصدار القرارات التنظيمية الخاصة بمراجعة أسواق السلع المخصصة وأسواق الاتصالات المتنقلة وأسواق الاتصالات الثابتة عريضة النطاق وأسواق الاتصالات الثابتة ضيقة النطاق بالإضافة إلى المذكرات التوضيحية الخاصة بها والتي تجيب على ملاحظات المشغلين واعتراضاتهم. ولغايات تطبيق هذه القرارات بفعلية وضمان التزام المرخصين المصنفين كمهيمنين بها، قامت الهيئة خلال عام ٢٠١١ بإصدار الجداول الزمنية المتعلقة بآلية تطبيق الالتزامات والتدابير التنظيمية العلاجية المناسبة الواردة في القرارات السابقة ولكل سوق على حدا، من أجل معالجة المشاكل المتعلقة بهيمنة الشركات على مستوى أسواق الجملة والتجزئة وإزالة عوائق دخول السوق امام جميع المرخصين، الأمر الذي سيكون له الأثر في تفعيل المنافسة الفعالة بأسواق الاتصالات ورفع كفاءتها وتحفيز المنافسة فيها وبما يتوافق مع أحكام قانون الاتصالات.

– اصدار القرارات التنظيمية الخاصة بتحديد أجور خدمات الربط البيني باستخدام نموذج التكاليف المتزايدة على المدى الطويل للمشغل الثابت ومشغلي الهواتف المتنقلة “(Total Service long-run incremental cost plus TSLRIC+)” ولغاية العام ٢٠١٤ وذلك لغايات ضمان تقديم المشغلين خدمات الجملة بأسعار التكلفة وبشكل يعكس كفاءة المشغلين 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:

– منح الشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة رخصة لتقديم خدمات الجيل الثالث من الاتصالات المتنقلة، حيث باشرت الشركة بإطلاق خدماتها بشكل تجاري بتاريخ ٢٠١١/٣/٧.

– اصدار القرار التنظيمي حول مشغل الشبكة الافتراضية للاتصالات المتنقلة والتوقيع على اتفاقية الترخيص المعدلة لشركة الربط العربي للاتصالات "فريندي موبايل" لتقديم خدمات مشغل الشبكة الافتراضية للاتصالات المتنقلة وفقاً لقرار الهيئة التنظيمي الذي تضمن ضوابط تنظيمية وتشغيلية لتقديم تلك الخدمة.

– مراجعة وإقرار تعليمات حجز وتخصيص السعات الرقمية لتتوافق مع خطة الترخيم الوطنية المعدلة بما يسهل على الشركات المرخصة الحصول على سعات رقمية لخدماتها وإدانة السجل الوطني للتخيم.

• **لضمان حماية حقوق المستهلكين من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، عملت الهيئة على ما يلي:**

- إصدار تعليمات الاجراءات والقواعد المتعلقة بشكاوى النزاع.
- إصدار تعليمات خدمة الدليل.
- اطلاق استشارة عامة بخصوص تعديل تعليمات خدمات التكاليف المضافة.
- نشر تقارير مؤشرات الجودة التي تم إعدادها من المعلومات الواردة في التقارير المقدمة من الشركات المرخصة والتي قامت الهيئة بدراسة وتدقيقها بعد استلامها من الشركات، ومنها: خدمة الهاتف الثابت وخدمات النفاذ للانترنت عريض النطاق، خدمات الهاتف الخليوي العامل بنظام GSM، خدمات الانترنت السلكي عريض النطاق (ADSL)، وخدمات الانترنت اللاسلكي (WiMAX).
- اطلاق الحملات التوعوية الشاملة من خلال الصحف اليومية والموجهة للمستهلكين من خدمات الاتصالات.
- إطلاق حملة توعية لجميع المواطنين عن طريق الرسائل النصية القصيرة بخصوص دور الهيئة في متابعة الشكاوى والرقم المجاني للهيئة (117000) لاستقبال الشكاوى.
- اجراء المسح الميداني الأول حول قياس وعي ورضا المستهلكين ونشر نتائجه على موقع الهيئة الالكتروني.
- متابعة التزام الشركات بتطبيق أحكام تعليمات تنظيم إرسال رسائل الجملة، وإصدار القرارات اللازمة بهذا الخصوص لضمان التطبيق وحماية حق المستهلكين في عدم استلام أي رسائل دعائية غير مرغوبة.
- اجراء 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 (XXX 117) لغايات تقديم خدمات التكاليف المضافة مثل الدليل التجاري ومراكز الاتصال.
- اطلاق بوابة الهيئة للخدمات الإلكترونية "TRC E-services Portal" بحيث يتمكن المستخدم من خلالها الاستفادة إلكترونياً وبطريقة سهلة وسريعة وفعالة من بعض الخدمات التي تقدمها الهيئة، ومن أهمها خدمات تقديم طلبات إدخال أجهزة الاتصالات الكترونياً، وخدمات فحص سرعة الانترنت السلكي (ADSL) والتي تشكل أداة يتمكن من خلالها المستخدم من معرفة مستوى جودة الخدمة التي يتلقاها.

• **لضمان التنظيم الفاعل لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لتحقيق الأداء الأمثل وتحفيز التنافس الإيجابي وتمكين الهيئة من القيام بمهامها على أكمل وجه، قامت الهيئة بإصدار التعليمات المعدلة لتعليمات تجديد رخص الاتصالات العامة.**

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

- العمل بشكل مستمر ودائم على تحقيق التناغم مع التوزيعات والتخصيصات الدولية للترددات وتقليل الاختلافات بين تخصيص وتوزيع الترددات محلياً وعالمياً من أجل تحفيز النفاذ اللطيف بأوسع قدر ممكن، مع الأخذ بعين الاعتبار استخدام الطيف كما هو متبع ودارج في مختلف البلدان المتقدمة.
- 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.

- الاستمرار وبشكل دائم في 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 دولياً بـ "مغى من الترخيص أو المشاع" حيث سيؤدي الى تخفيف المتطلبات والإجراءات ما أمكن كما سيعمل على تخفيف أعباء الحصول على الموافقات النوعية لأجهزة الراديو.
- نشر الخطة الخاصة بالترددات في حزمة UHF مما أعطى العموم معرفة بالطيف المخصص وغير المخصص بطريقة شفافة.
- نشر نماذج لترخيص وتخصيص الترددات في مختلف الخدمات online من خلال نظام إدارة الترددات المحوسب حيث سيسمح ذلك بتخصيص الترددات بطريقة شفافة مع الأخذ بعين الاعتبار متطلبات الأمن والسرية.
- إجراء المراجعة الدورية لتعريف ترخيص الترددات بالإضافة الى مراجعة وتعديل نماذج وإجراءات تراخيص الطيف الترددي لمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة في مجال الاتصالات الراديوي.
- تبني 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 وتبني طرق شفافة وسريعة في تخصيص وتوزيع الطيف.
- إعداد الدراسات اللازمة لمعرفة حاجة القطاع من الطيف الراديوي للسنوات القادمة وإصدار الاستشارة العامة حول متطلبات الطيف الترددي في النطاقات (٨٠٠ - ٩٠٠ - ١٨٠٠ - ٢١٠٠ م.هـ).

• لغاية رفع الجاهزية الالكترونية للمملكة وللمساعدة في تحقيق هدف زيادة النسبة الحالية لانتشار الإنترنت، تم القيام بما يلي:

- الحرص على تسهيل الإجراءات أمام الشركات المرخصة لدى الهيئة للحصول على سعات دولية إضافية للإنترنت تساهم في زيادة المنافسة في السوق المحلي.
- الاستمرار في تعزيز المنافسة في سوق الإنترنت من خلال إيجاد مجموعة من الظروف السوقية التي تعتقد الهيئة أنها ستسهم في رفع مستوى المنافسة وتنوع التقنيات وخفض الأسعار لجعلها في متناول شريحة واسعة من المواطنين وفي مناطق مختلفة، الأمر الذي سيؤدي الى ازدياد انتشار الإنترنت.
- البدء بتطبيق القرار التنظيمي الخاص بنتائج مراجعة أسواق الاتصالات الثابتة عريضة النطاق والذي من شأنه تمكين الشركات المرخصة من الاستفادة من البنية التحتية الخاصة بشركة الاتصالات الأردنية، مما ينعكس إيجاباً على تخفيض أسعار خدمات الإنترنت عريضة النطاق وزيادة نسب انتشارها.
- ساهمت التعليمات المعتمدة في الهيئة لأنظمة وشبكات الحاسوب المحلية والتي تسمح باستخدام الحزم الترددية ٥.١/٢.٤ ج.هـ للاستخدام داخل المباني وعلى أساس مغى من الترخيص والمجمعات التجارية بزيادة انتشار نقاط النفاذ لخدمة الإنترنت في الأماكن العامة والمجمعات التجارية والمؤسسات التعليمية.
- بناء على الإحصائيات المتوفرة لدى الهيئة لنهاية العام ٢٠١١ فقد تجاوز عدد مستخدمي خدمة الإنترنت (٣,١٣٦,٥٨٥) مشترك وبنسبة انتشار بلغت (٥٠.٥٪)، أما عدد المشتركين فقد بلغ حوالي (٦١٦,٩٨٣) مشترك وبنسبة انتشار بلغت (١٠٪).

• 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، تم القيام بما يلي:

- تعديل مسودة بنود نظام ترخيص واعتماد وتنظيم أعمال جهات التوثيق الإلكتروني.

• بلغ عدد الشركات المرخصة لتقديم خدمات الاتصالات العامة في المملكة حتى نهاية ٢٠١١ ما يلي:

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

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

• لضمان الفعالية التنظيمية لقطاع البريد قامت الهيئة بما يلي:

- اعتماد تعليمات ترخيص مشغلي البريد الخاص لسنة ٢٠١١ بصيغتها النهائية لتحل محل تعليمات اجراءات ترخيص مشغلي البريد الخاص وبشكل يتوافق مع متطلبات السوق.

- الاستمرار في مراقبة تنفيذ مشغل البريد العام لشروط عقد الأداء، بالإضافة الى مراقبة التزام مشغلي البريد الخاص المرخصين.

- المشاركة مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في إعداد "تعليمات الخدمات البريدية الشمولية المؤقتة" والتي تم إرفاقها بعقد الأداء حيث تضمنت تحديد شروط تقديم الخدمة البريدية الشمولية ونقاط النفاذ والتغطية الجغرافية لها بما يضمن تقديم الخدمة الشمولية بمستوى جودة معقول وبأسعار مقننر عليها.

- الاستمرار في إعداد ونشر البيانات والمؤشرات الإحصائية بهدف دراسة ومراقبة تطور السوق البريدي.

- البدء بالمراحل الأولية لتطبيق آلية تسعير الخدمات البريدية الحصرية.

• بلغ عدد الشركات المرخصة لتقديم الخدمات البريدية في المملكة حتى نهاية علم ٢٠١١ كما يلي:

- (٢١) مشغل بريد خاص / فئة دولي.

- (٦) مشغل بريد خاص / فئة محلي.

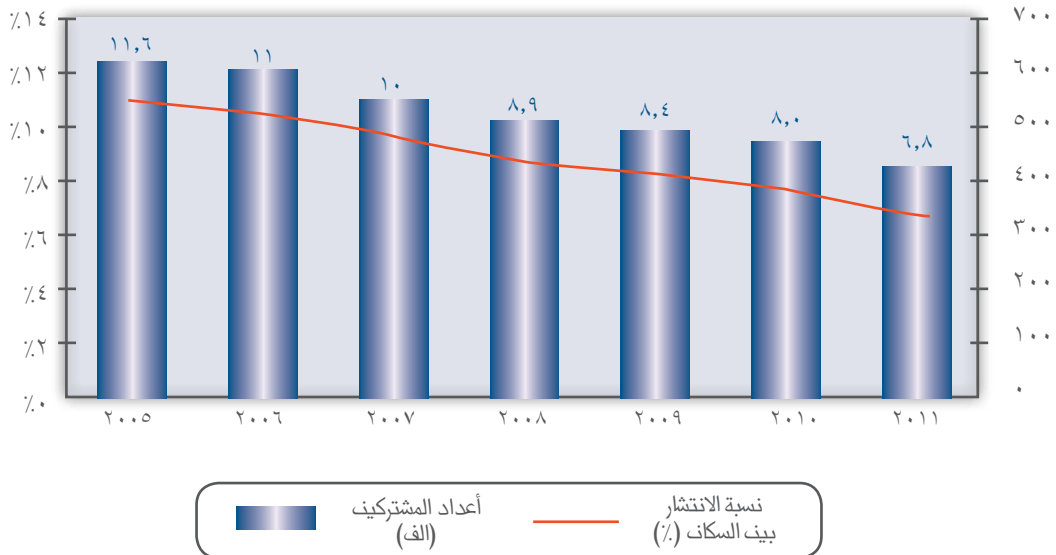
ملحق رقم (٢)
قطاع الاتصالات في المملكة / مؤشرات وأرقام

قطاع الاتصالات في المملكة / مؤشرات وأرقام

جدول رقم (١)
المؤشرات المتعلقة بخدمة الهاتف الثابت
خلال الفترة (٢٠١١-٢٠٠٥)

العام	٢٠٠٥	٢٠٠٦	٢٠٠٧	٢٠٠٨	٢٠٠٩	٢٠١٠	٢٠١١
عدد المشتركين (بالآلاف)	٦٢٨	٦١٤	٥٥٩	٥١٩	٥٠١	٤٨٥	٤٢٤
نسبة الانتشار (%)	١١,٦	١١	١٠	٨,٩	٨,٤	٨	٦,٨

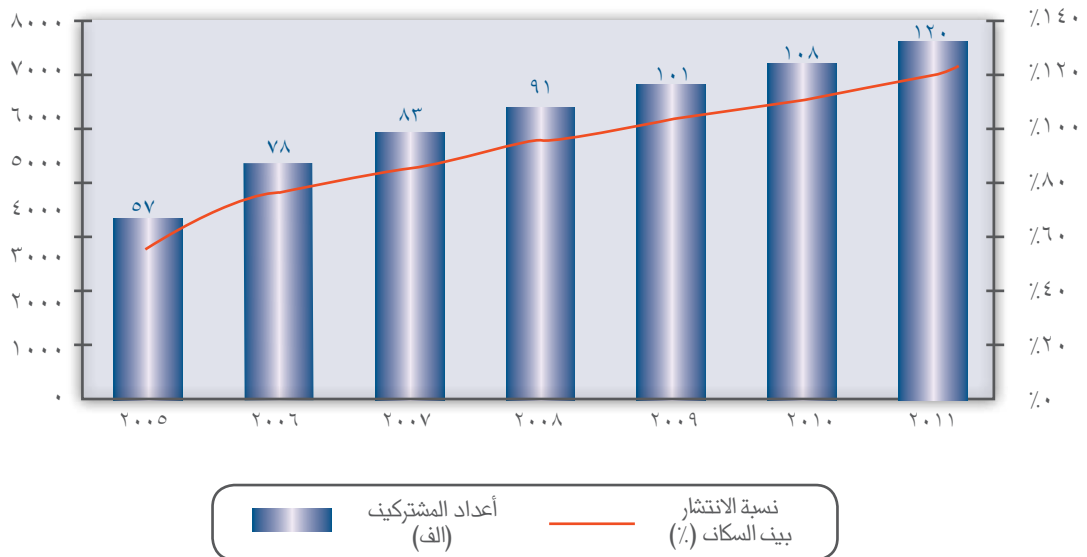
أعداد مشتركي الهاتف الثابت ونسبة الانتشار



جدول رقم (٢)
المؤشرات المتعلقة بخدمة الهاتف الخليوي
خلال الفترة (٢٠١١-٢٠٠٥)

العالم	٢٠٠٥	٢٠٠٦	٢٠٠٧	٢٠٠٨	٢٠٠٩	٢٠١٠	٢٠١١
عدد المشتركين (بالألف)	٣١٣٨	٤٣٤٣	٤٧٧٢	٥٣١٤	٦٠١٤	٦٦٢٠	٧٤٨٢
نسبة الانتشار (%)	٥٧	٧٨	٨٣	٩١	١٠١	١٠٨	١٢٠

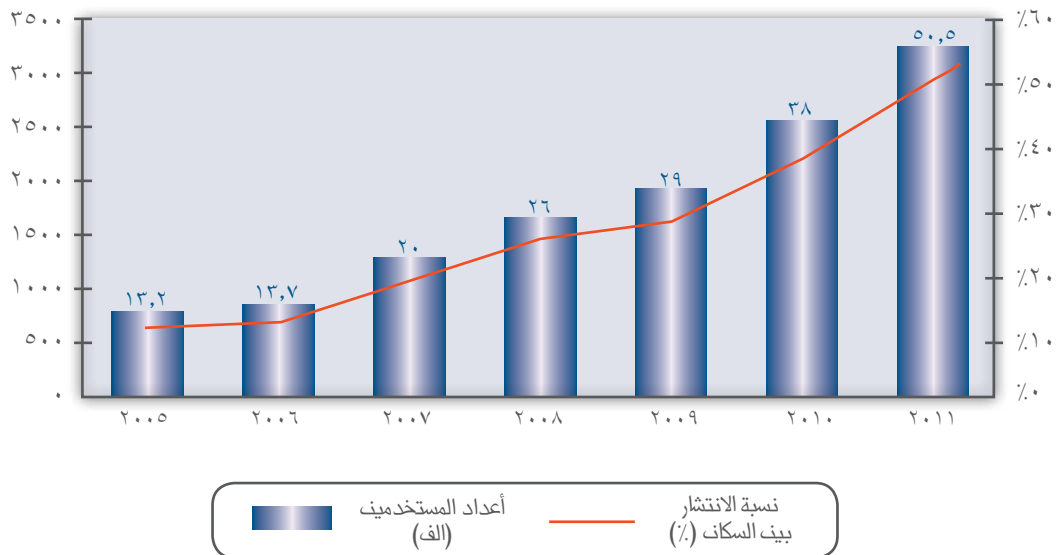
أعداد مشتركي الهاتف الخليوي ونسبة الانتشار



جدول رقم (٣)
المؤشرات المتعلقة باستخدامي خدمة الانترنت خلال الفترة (٢٠١١-٢٠٠٥)

العام	٢٠٠٥	٢٠٠٦	٢٠٠٧	٢٠٠٨	٢٠٠٩	٢٠١٠	٢٠١١
عدد المشتركين (بالألف)	٧٢٠	٧٧٠	١١٦٣	١٥٠٠	١٧٤٢	٢٣٤٢	٣١٣٦
نسبة الانتشار (%)	١٣,٢	١٣,٧	٢٠	٢٦	٢٩	٣٨	٥٠,٥

أعداد مستخدمي الانترنت ونسبة الانتشار

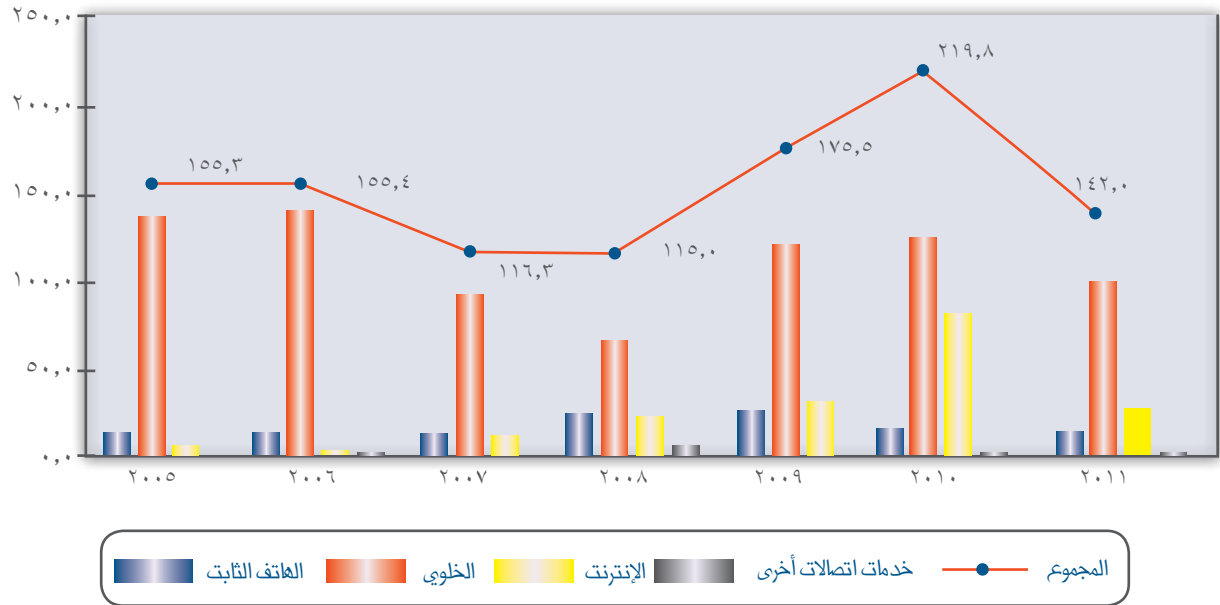


جدول رقم (٤)
تطور حجم الاستثمار في قطاع الاتصالات (٢٠٠٥-٢٠١١) بالمليون دينار

نوع الخدمة	٢٠٠٥	٢٠٠٦	٢٠٠٧	٢٠٠٨	٢٠٠٩	٢٠١٠	٢٠١١
العاثف الثابت	١٢,٣	١٢,٧	١٢,٢	٢٣	٢٤	١٥	١٤
العاثف الخليوي	١٣٧	١٣٩	٩٢,٥	٦٥	١٢٠	١٢٤	١٠١
الانترنت	٥,٦	٢,٣	١١,١	٢٢	٣١	٨٠	٢٦
خدمات اتصالات أخرى*	٠,٤	١,٥	٠,٥	٥	٠,٥	٠,٨	١
المجموع	١٥٥,٣	١٥٥,٤	١١٦,٣	١١٥	١٧٥,٥	٢١٩,٨	١٤٢

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

حجم الاستثمار السنوي في قطاع الاتصالات (مليون دينار)

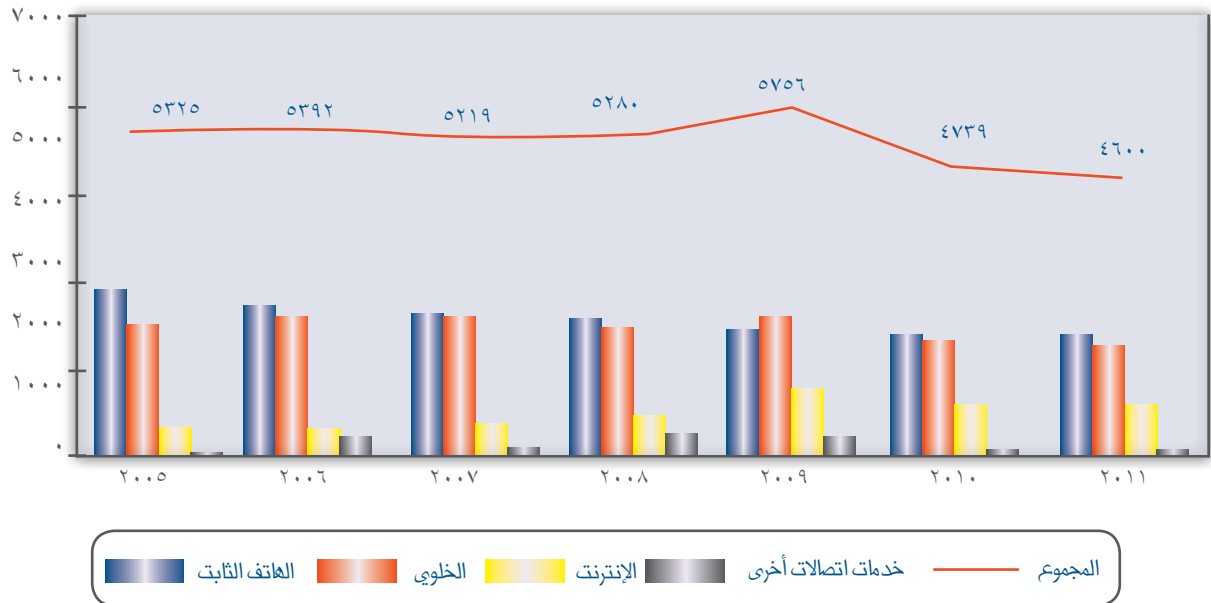


جدول رقم (٥)
تطور عدد العاملين في قطاع الاتصالات (٢٠٠٥-٢٠١١)

نوع الخدمة	٢٠٠٥	٢٠٠٦	٢٠٠٧	٢٠٠٨	٢٠٠٩	٢٠١٠	٢٠١١
العاثف الثابت	٢٧٠١	٢٤٣٢	٢٣٠٣	٢٢١٢	٢٠٦٠	١٩٥٨	١٩٦٤
العاثف الخليوي	٢١٢٤	٢٢٥١	٢٢٨٣	٢٠٧٩	٢٢٩٦	١٨٨٦	١٧٩٦
الانترنت	٤٥٠	٤١٥	٤٩٨	٦٤٤	١٠٨٠	٨٣٠	٧٧٩
خدمات اتصالات أخرى*	٥٠	٢٩٤	١٣٥	٣٤٥	٣٢٠	٦٥	٦١
المجموع	٥٣٢٥	٥٣٩٢	٥٢١٩	٥٢٨٠	٥٧٥٦	٤٧٣٩	٤٦٠٠

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

أعداد العاملين في قطاع الاتصالات



ملحق رقم (٣)
الغايات والأهداف الإستراتيجية للأعوام
٢٠١٠-٢٠١٢

الغايات والأهداف الإستراتيجية للهيئة للأعوام ٢٠١٠-٢٠١٢

تتضمن الخطة الإستراتيجية للهيئة في طياتها خطة عمل تفصيلية للأعوام الثلاثة القادمة، بحيث يتفرع من تلك الخطة التفصيلية العديد من المهام والمسؤوليات التي سيتم تنفيذها خلال الفترة التي تغطيها تلك الخطة الإستراتيجية:

الغاية رقم ١: ضمان التنظيم الفعال والمنافسة العادلة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد.

الهدف الاستراتيجي (١)

تهيئة وإيجاد الظروف الملائمة للمنافسة الفعالة والمستدامة في قطاع الاتصالات

المهام الرئيسية:

- تطبيق تجزئة مكونات الدارة المحلية
- استخلاص أسعار مبنية على منهجية الكلف المتزايدة طويلة الأمد (LRIC) للدارات المحلية المجزئة.
- إدارة سجل الأرقام الوطني.
- تحديث خطة التقييم الوطنية وتعليمات حجز وتخصيص السعات الرقمية.
- مراجعة تعليمات المواصفات والموافقات النوعية لأجهزة الاتصالات.
- تنفيذ مشروع النافذة الواحدة الذي تديره الجمارك الأردنية وتشارك فيه الهيئة.
- تطوير وظائف نظام فحص أجهزة الاتصالات الطرفية
- تنفيذ مشروع النافذة الواحدة الذي تديره الجمارك الأردنية وتشارك فيه الهيئة.

الهدف الاستراتيجي (٢)

استكمال مشروع دراسة مراجعة أسواق الاتصالات وتنفيذ مخرجاته.

المهام الرئيسية:

- تطبيق الأحكام العلاجية والتنظيمية على المشغل المهيم.

الهدف الاستراتيجي (٣)

مراجعة التعليمات والأحكام التنظيمية الحالية القائمة لضمان وجود تعليمات تنظيمية مناسبة لقطاع الاتصالات

المهام الرئيسية:

- مراجعة/ تعديل التعليمات التنظيمية ذات العلاقة على ضوء نتائج دراسة السوق.
- تطوير وتحديث تعليمات فض المنازعات بين المرخص لهم (ويشمل ذلك: مراجعة تعليمات فض المنازعات بين المرخصين المعمول بها حالياً، الاستشارة حولها، نشر تعليمات جديدة).

الهدف الاستراتيجي (٤)

تطبيق نظام متطور لإدارة طيف الترددات الراديوية

المهام الرئيسية:

- وضع خطة لإعادة تدوير الطيف الترددي.
- استكمال عملية مراجعة أسس تسعير ترخيص الترددات.
- تنفيذ خطط المراقبة والتفتيش الخاصة بالطيف الترددي.
- تطوير مهارات إدارة تداخلات الطيف الترددي.
- مراجعة عملية إصدار الموافقات النوعية، ومعايير السلامة المتعلقة بالتعرض لحقول الموجات الكهرومغناطيسية وعملية تقديم طلبات الحصول على موافقات المواقع الراديوية.

الهدف الاستراتيجي (٥) تطوير الإطار التشريعي والتنظيمي لقطاع البريد

المهام الرئيسية:

- مراجعة/ تعديل تعليمات ترخيص مشغل البريد الخاص.
- تطبيق البرنامج التنظيمي الخاص بأسعار الخدمات الحصرية التي تقدمها شركة البريد الأردني.

الهدف الاستراتيجي (٦) إعداد السياسة الوطنية للانتقال للبث الإذاعي والتلفزيوني الرقمي بالتعاون مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

المهام الرئيسية:

- تأسيس اللجنة المتخصصة في موضوع إعداد السياسة من الجهات المعنية.
- إصدار السياسة الوطنية والجدول الزمني للانتقال للبث الإذاعي والتلفزيوني الرقمي وإعادة استخدام الطيف الترددي المحلى.
- الحصول على موافقة الحكومة على السياسة والجدول الزمني الذي تم وضعه للانتقال للبث الإذاعي والتلفزيوني الرقمي.
- المشاركة في مشروع التوأمة الاردني الاوروبي.

الغاية رقم ٢: ضمان توفر خدمات الانترنت ذات النطاق العريض في الوقت المناسب وبأسعار مناسبة.

الهدف الاستراتيجي (١) تهيئة وتحسين البيئة التنظيمية المتعلقة بتقديم خدمات الانترنت.

المهام الرئيسية:

- تطبيق أشكال مختلفة من تجزئة السيل الرقمي.
- تمكين وتحفيز استخدام خدمات الاتصالات المتنقلة عريضة النطاق من قبل مشغلي خدمات الاتصالات الاسلكية المتنقلة.

الهدف الاستراتيجي (٢) تحفيز شروط النفاذ والقدرة الشرائية لخدمات الانترنت عريض النطاق

المهام الرئيسية:

- إعداد مؤشرات الأداء لمراقبة مقدمي خدمات الاتصالات الاسلكية الثابتة بالحزم العريضة FBWA لتتواءم مع الحاجة المتزايدة والقدرة الشرائية للمستخدمين وتحفيز الشركات على تقديم خدمات واسعار افضل وانتشار اوسع للحصول على الاعفاءات الضريبية.

الغاية رقم ٣: ضمان توفر المعلومات اللازمة لدى المستهلكين لتمكينهم من اتخاذ قرارات استهلاكية سليمة، وسهولة الوصول إلى مجموعة واسعة من المنتجات بأسعار تنافسية وخدمات عالية الجودة.

الهدف الاستراتيجي (١) زيادة دور وفعالية الهيئة في حماية مصالح المستهلكين وزيادة الوعي لديهم بخدمات الاتصالات والبريد.

المهام الرئيسية:

- إصدار التعليمات التنظيمية المتعلقة بحماية المستهلكين.
- إعداد وتنفيذ حملات التوعية العامة بين الفئات المستهدفة لتعزيز معرفة المستهلكين بحقوقهم والخدمات المقدمة لهم، وخيارات الشراء المتاحة أمامهم.
- إصدار ونشر الأدلة الاسترشادية للمستهلكين بخصوص شراء خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد.
- تحديث الإطار التنظيمي لمراقبة جودة الخدمات ليشمل خدمات جديدة مثل خدمات الجيل الثالث.
- جمع ونشر الإحصاءات والمعلومات المتعلقة بجودة الخدمة بصورة واضحة ومفهومة وبحيث تتضمن إجراءات مسوحات وكشوفات ميدانية لقياس مستوى جودة خدمات الاتصالات باستخدام أنظمة الهيئة المتخصصة.
- القيام بمسح سنوي للمستهلكين وذلك لتمكين الهيئة من مراقبة فعالية الإطار التنظيمي لجودة الخدمات والقيام بالتعديلات اللازمة عندما يستدعي الأمر ذلك.
- إعداد ونشر المقارنات الخاصة بأسعار الخدمات والعروض المقدمة من مشغلي خدمات الاتصالات.

الغاية رقم ٤: تعزيز مكانه الهيئة كجهة ناظمة على مستوى عالمي من الكفاءة والفاعلية

الهدف الاستراتيجي (١)

الحفاظ على المستوى المتميز للهيئة وتعزيز مكانتها لتصبح أنموذجاً يحتذى به

في مجال الأنظمة المتكاملة لتكنولوجيا المعلومات

المهام الرئيسية:

- تجهيز واعتماد المواصفات الفنية الخاصة بعطاء الأنظمة المتكاملة لتكنولوجيا المعلومات.
- إصدار وثيقة العطاء واختيار المزود.
- تطبيق برنامج الأنظمة المتكاملة لتكنولوجيا المعلومات الجديد.
- تطوير الإطار العام لإدارة المعرفة.

في مجال جائزة جلالة الملك عبدالله الثاني

المهام الرئيسية:

- استكمال التجهيزات والإعدادات اللازمة للمشاركة في جائزة جلالة الملك عبدالله الثاني للتميز للدورة السادسة للجائزة ٢٠١٢-٢٠١٣.
- تقديم طلب المشاركة والوثائق المدعمة لذلك للدورة السادسة للجائزة ٢٠١٢-٢٠١٣.

في مجال إدارة الجودة

المهام الرئيسية:

- مراجعة وتطوير عمليات وإجراءات العمل الداخلية.
- تحسين وتسهيل إجراءات العمل المتعلقة بمتلقي الخدمة الخارجي.

الهدف الاستراتيجي (٢)

تحسين فاعلية وكفاءة الموارد البشرية في هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

في مجال الموارد البشرية

المهام الرئيسية:

- استقطاب الكفاءات العالية والمدربة للعمل لدى الهيئة.
- تطبيق نظام تقييم الموظفين الصادر بقتضى نظام الخدمة المدنية رقم (٣٠) لسنة ٢٠٠٧.
- تطوير برنامج الإحلال الوظيفي التعاقبي في ضوء شمول الهيئة بمظلة الخدمة المدنية.
- تطوير برامج المحافظة على الموظفين ذوي الكفاءة في ضوء شمول الهيئة بمظلة الخدمة المدنية.
- مراجعة وتحسين نظام المكافآت في ضوء شمول الهيئة بمظلة الخدمة المدنية.

ففي مجال التدريب

المهام الرئيسية:

- تعزيز الكفاءة المهنية والمعرفة لدى موظفي الهيئة.
- تطوير وتنفيذ برنامج تدريبي جديد للعاملين لدى الهيئة.
- مراجعة وتقييم الأثر التدريبي للخطة التدريبية.

الهدف الاستراتيجي (٣)

تحسين وتعزيز الاتصالات الداخلية والخارجية

المهام الرئيسية:

- مراجعة ومتابعة تنفيذ إستراتيجية الاتصال الداخلي.
- مراجعة ومتابعة تنفيذ إستراتيجية الاتصال الخارجي.
- الاستمرار في اصدار ونشر المواد الإعلامية التوعوية المتخصصة بمواضيع ذات أهمية.

ملحق رقم (٤)
تعديلات قانون الاتصالات
(القانون المعدل رقم (٢١) لسنة ٢٠١١)

تعديلات قانون الاتصالات (القانون المعدل رقم (٢١) لسنة ٢٠١١)

التعديل الأول: المادة (٤/أ) .

النص المعدل بموجب القانون المؤقت رقم (٨) لسنة ٢٠٠٢ :

تنشأ في المملكة هيئة تسمى " هيئة تنظيم قطاع الاتصالات " ترتبط برئيس الوزراء تتمتع بالشخصية الاعتبارية وبالاستقلال المالي والإداري ولها بهذه الصفة أن تمتلك الأموال المنقولة وغير المنقولة اللازمة لتحقيق أهدافها وأن تتصرف بها وأن تتعاقد مع الغير وأن تقوم بجميع التصرفات القانونية بما في ذلك حق التقاضي وأن تنيب عنها في الإجراءات القضائية المحامي العام المدني أو أي محام آخر.

النص المعدل الجديد:

تنشأ في المملكة هيئة تسمى " هيئة تنظيم قطاع الاتصالات " ترتبط بالوزير تتمتع بالشخصية الاعتبارية وبالاستقلال المالي والإداري ولها بهذه الصفة أن تمتلك الأموال المنقولة وغير المنقولة اللازمة لتحقيق أهدافها وأن تتصرف بها وأن تتعاقد مع الغير وأن تقوم بجميع التصرفات القانونية بما في ذلك حق التقاضي وأن تنيب عنها في الإجراءات القضائية المحامي العام المدني أو أي محام آخر.

التعديل الثاني : المادة (٦/د) .

النص المعدل بموجب القانون المؤقت رقم (٨) لسنة ٢٠٠٢ :

حماية مصالح المستفيدين ومراقبة الأشخاص والجهات المرخص لها للتأكد من الالتزام بشروط الرخصة بما في ذلك مواصفات الخدمات المقدمة وجودتها وأسعارها واتخاذ الإجراءات اللازمة لهذه الغاية ومعاقبه من يخالف هذه الشروط.

النص المعدل الجديد:

حماية مصالح المستفيدين ومراقبة الأشخاص والجهات المرخص لها للتأكد من الالتزام بشروط الرخصة بما في ذلك مواصفات الخدمات المقدمة وجودتها وأسعارها واتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة بحق من يخالف هذه الشروط.

التعديل الثالث : المادة (٦/ب) .

النص المعدل بموجب القانون المؤقت رقم (٨) لسنة ٢٠٠٢ :

تنظيم الدخول إلى شبكات الاتصالات وشروط الربط بينها وفق تعليمات تصدرها الهيئة لهذه الغاية والموافقة على اتفاقيات الربط المشار إليها في الفقرة (هـ) من المادة (٢٩) من هذا القانون والتأكد من عدم مخالفة الاتفاقيات لتلك التعليمات وذلك مع مراعاة شروط أي ترخيص منح من الهيئة أو أي اتفاقية معقودة مع الحكومة قبل نفاذ أحكام هذا القانون.

النص المعدل الجديد:

تنظيم الدخول إلى شبكات الاتصالات وشروط الربط بينها وفق تعليمات تصدرها الهيئة لهذه الغاية والموافقة على اتفاقيات الربط المشار إليها في الفقرة (هـ) من المادة (٢٩) من هذا القانون والتأكد من عدم مخالفة الاتفاقيات لتلك التعليمات.

التعديل الرابع : المادة (٨/هـ) .

النص المعدل بموجب القانون المؤقت رقم (٨) لسنة ٢٠٠٢ :
يتم تحديد مهام وصلاحيات كل مفوض فيما يتعلق بالإشراف على مديريات الجهاز التنفيذي في الهيئة بمقتضى تعليمات يضعها المجلس لهذه الغاية متضمنة صلاحية الإشراف على الهيئة في حال غياب الرئيس ونائبه.

النص المعدل الجديد:

يتم تحديد مهام وصلاحيات كل مفوض فيما يتعلق بالإشراف على مديريات الجهاز التنفيذي في الهيئة بمقتضى تعليمات يضعها المجلس لهذه الغاية.

التعديل الخامس: المادة (١٠/أ)

النص المعدل بموجب القانون المؤقت رقم (٨) لسنة ٢٠٠٢ :

لا تنتهي عضوية عضو المجلس المعين إلا للأسباب التالية:

- ١) الإستقالة.
- ٢) انتهاء مدة العضوية.
- ٣) إذا تغيب عن حضور ثلاث جلسات متتالية أو ست جلسات غير متتالية خلال السنة دون عذر يقبله المجلس.
- ٤) إذا توافرت الحالة المشار إليها في الفقرة (أ) من المادة (٩) من هذا القانون.
- ٥) إذا فقد أحد شروط العضوية.
- ٦) إذا ارتكب جنائية أو جنحة مخلة بالشرف والأخلاق.
- ٧) إذا لم يعد قادراً على أداء الواجبات الموكلة إليه كعضو في المجلس لأسباب عقلية أو جسمية.

النص المعدل الجديد:

تنتهي عضوية عضو المجلس المعين لأحد الأسباب التالية:

- ١) الإستقالة.
- ٢) انتهاء مدة العضوية.
- ٣) إذا تغيب عن حضور ثلاث جلسات متتالية أو ست جلسات غير متتالية خلال السنة دون عذر يقبله المجلس. إذا ثبتت الحالة المشار إليها في الفقرة (أ) من المادة (٩) من هذا القانون.
- ٤) إذا فقد أحد شروط العضوية.
- ٥) إذا أدين جنائياً أو جنحة مخلة بالشرف والأخلاق.
- ٦) إذا لم يعد قادراً على أداء الواجبات الموكلة إليه كعضو في المجلس لأسباب عقلية أو جسمية.

التعديل السادس : المادة (٣/أ/١٢)

النص المعدل بموجب القانون المؤقت رقم (٨) لسنة ٢٠٠٢ :

يمارس المجلس جميع الصلاحيات اللازمة لقيام الهيئة بمهامها وفقاً لأحكام هذا القانون بما في ذلك:

- ١)
 - ٢)
 - ٣) منح الرخص المتعلقة بما يلي:
 - إنشاء وتشغيل وإدارة شبكات اتصالات عامة وتقديم خدمات الاتصالات للمستفيدين، أو
 - إنشاء وتشغيل وإدارة شبكات اتصالات عامة، أو
 - تقديم خدمات الاتصالات للمستفيدين.
- ولا يشمل ذلك منح تراخيص مباشرة العمل ومزاولة المهنة ومراقبة الأداء وإقرار وتنظيم المحتوى لأي نشاط إعلامي عبر وسائل خدمة البث الإذاعي.

النص المعدل الجديد:

يمارس المجلس جميع الصلاحيات اللازمة لقيام الهيئة بمهامها وفقاً لأحكام هذا القانون بما في ذلك:

(١)

(٢)

(٣) منح الرخص المتعلقة بما يلي:

أ- إنشاء وتشغيل وإدارة شبكات اتصالات عامة وتقديم خدمات الاتصالات للمستفيدين.

ب- إنشاء وتشغيل وإدارة شبكات اتصالات عامة.

ج- تقديم خدمات الاتصالات للمستفيدين، ولا يشمل ذلك منح تراخيص مباشرة العمل ومزاولة المهنة ومراقبة الأداء وإقرار وتنظيم المحتوى

لأي نشاط إعلامي عبر وسائل خدمة البث الإذاعي.

التعديل السابع : المادة (١٤).

النص المعدل بموجب القانون المؤقت رقم (٨) لسنة ٢٠٠٢:

أ- يجتمع المجلس بدعوة من الرئيس أو نائبه عند غيابه مرة على الأقل كل شهر ويكون اجتماعه قانونياً بحضور أغلبية الأعضاء على أن يكون من بينهم الرئيس أو نائبه، ويتخذ المجلس قراراته بأكثرية أصوات الحاضرين على الأقل وعلى العضو المخالف تثبيت مخالفته في محضر الاجتماع والتوقيع عليها.

ب- على الرئيس دعوة المجلس للاجتماع بناءً على طلب خطي من اثنين من أعضائه على الأقل خلال مدة لا تتجاوز سبعة أيام من تاريخ تسلمه الطلب.

ج- للمجلس أن يقرر دعوة أي شخص من ذوي الخبرة والاختصاص للاستئناس برأيه مقابل مكافأة يقررها لهذه الغاية.

د- للمجلس تشكيل لجنة فنية واستشارية أو أكثر لتقديم المشورة له أو للهيئة. وللمجلس إقرار صرف مكافآت لأعضاء هذه اللجان من غير موظفي الهيئة.

هـ- يختار الرئيس من موظفي الهيئة أمين سر للمجلس يتولى تنظيم جدول أعماله وتسجيل محاضر جلساته وحفظ القيود والمعاملات الخاصة به والقيام بأي مهام يكلفه المجلس بها.

النص المعدل الجديد:

أ- يجتمع المجلس بدعوة من الرئيس أو نائبه عند غيابه مرة على الأقل كل شهر ويكون اجتماعه قانونياً بحضور أغلبية الأعضاء على أن يكون من بينهم الرئيس أو نائبه، ويتخذ المجلس قراراته بأغلبية أعضاء المجلس على الأقل وعلى العضو المخالف تثبيت مخالفته في محضر الاجتماع والتوقيع عليها.

ب- يجوز لائتني من أعضاء المجلس أن يطلبوا خطياً من رئيس المجلس دعوة المجلس للانعقاد لبحث أمور محددة، ويجب دعوة المجلس في هذه الحالة إلى الاجتماع خلال مدة لا تتجاوز سبعة أيام من تاريخ تسلمه الطلب.

ج- للمجلس تشكيل لجنة فنية واستشارية أو أكثر لتقديم المشورة له أو للهيئة. وللمجلس إقرار صرف مكافآت لأعضاء هذه اللجان من غير موظفي الهيئة.

د- يختار الرئيس من موظفي الهيئة أمين سر للمجلس يتولى تنظيم جدول أعماله وتسجيل محاضر جلساته وحفظ القيود والمعاملات الخاصة به والقيام بأي مهام يكلفه المجلس بها.

التعديل الثامن : المادة (٢٥).

النص المعدل بموجب القانون المؤقت رقم (٨) لسنة ٢٠٠٢:

- أ- للمجلس أن يقرر ترخيص إنشاء وتشغيل وإدارة شبكات اتصالات عامة أو تقديم خدمة الاتصالات العامة لجميع أنحاء المملكة أو لجزء منها .
وعلى المجلس في هذه الحالة أن يعلن وبالطريقة التي يراها مناسبة عن قرار الترخيص والتعليمات المتعلقة بإجراءات ومعايير اختيار المرخص له، وذلك وفقاً لطبيعة الخدمة.
- ب- عند تطبيق أحكام الفقرة (أ) من هذه المادة يعلن المجلس عن قراره بالأسلوب الذي يراه مناسباً بما في ذلك ما يلي:
- ١- الإعلان عن الرغبة في ترخيص الخدمة بموجب عطاءات عامة وفق الأسس والشروط التي يقرها المجلس.
 - ٢- فتح باب تقديم الطلبات لترخيص خدمة جديدة لكل من تتوافر فيه الشروط التي يقرها المجلس.
 - ٣- عرض تقديم خدمات على الأشخاص المرخص لهم لتقديم خدمات جديدة داخل المملكة.

النص المعدل الجديد:

- أ- لمجلس الوزراء بناءً على تنسيب الوزير المستند إلى توصية المجلس أن يقرر ترخيص إنشاء وتشغيل وإدارة شبكات اتصالات عامة أو تقديم خدمة الاتصالات العامة لجميع أنحاء المملكة أو لجزء منها . وعلى المجلس في هذه الحالة أن يعلن وبالطريقة التي يراها مناسبة عن الرغبة في الترخيص والتعليمات المتعلقة بإجراءات ومعايير اختيار المرخص له، وذلك وفقاً لطبيعة الخدمة.
- ب- عند تطبيق أحكام الفقرة (أ) من هذه المادة يعلن المجلس عن رغبته في الترخيص بالأسلوب الذي يراه مناسباً بما في ذلك ما يلي:
- ١- الإعلان عن الرغبة في ترخيص الخدمة بموجب عطاءات عامة وفق الأسس والشروط التي يقرها المجلس.
 - ٢- فتح باب تقديم الطلبات لترخيص خدمة جديدة لكل من تتوافر فيه الشروط التي يقرها المجلس.
 - ٣- عرض تقديم خدمات على الأشخاص المرخص لهم لتقديم خدمات جديدة داخل المملكة.

التعديل التاسع : المادة (٤٥).

النص المعدل بموجب القانون المؤقت رقم (٨) لسنة ٢٠٠٢:

لا يحق للشخص الذي أُلغيت رخصته أن يتقدم للحصول على رخصة قبل مرور سنتين على رخصته.

النص المعدل الجديد:

لا يحق للشخص الذي أُلغيت رخصته أن يتقدم للحصول على رخصة قبل مرور سنتين على رخصته على الأقل.

التعديل العاشر : المادة (٤٨).

النص المعدل بموجب القانون المؤقت رقم (٨) لسنة ٢٠٠٢:

تضع الهيئة قواعد فنية ومواصفات قياسية لأجهزة الاتصالات وأجهزة الاتصالات الطرفية لضمان عدم إضرارها بشبكات أو خدمات الاتصالات والصحة والسلامة العامة والبيئة. وعلى الهيئة عند وضع هذه القواعد التنسيق مع الجهات الأخرى التي تضع المواصفات في المملكة بما في ذلك مؤسسة المواصفات والمقاييس، على أن تقوم بنشرها في الجريدة الرسمية وأي طريقة إعلان أخرى لتكون متوافرة لمن يرغب في الإطلاع عليها.

النص المعدل الجديد:

تضع الهيئة قواعد فنية ومواصفات قياسية لأجهزة الاتصالات وأجهزة الاتصالات الطرفية لضمان عدم إضرارها بشبكات أو خدمات الاتصالات والصحة والسلامة العامة والبيئة. وعلى الهيئة عند وضع هذه القواعد التنسيق مع الجهات الأخرى التي تضع المواصفات في المملكة بما في ذلك مؤسسة المواصفات والمقاييس، على أن تقوم بنشرها في الجريدة الرسمية وصحيفتين يومييتين محليتين وأي طريقة إعلان أخرى لتكون متوافرة لمن يرغب في الإطلاع عليها.

التعديل الحادي عشر : المادة (٨٢).

النص المعدل بموجب القانون المؤقت رقم (٨) لسنة ٢٠٠٢:

كل من أدخل إلى المملكة أو تاجر أو احتفظ بأجهزة اتصالات مخالفة للقواعد الفنية أو تحمل بيانات أو معلومات غير صحيحة خلافاً لأحكام المواد (٤٨) و (٤٩) و (٥٠) و (٥١) من هذا القانون يعاقب بالحبس مدة لا تقل عن شهر ولا تزيد على سنة أو بغرامة لا تقل عن (١٠٠) دينار ولا تزيد على (٢٠٠٠) دينار أو بكلتا هاتين العقوبتين.

النص المعدل الجديد:

كل من استورد أو تاجر بأجهزة اتصالات مخالفة للقواعد الفنية أو تحمل بيانات أو معلومات غير صحيحة خلافاً لأحكام المواد (٤٨) و (٤٩) و (٥٠) و (٥١) من هذا القانون يعاقب بالحبس مدة لا تقل عن شهر ولا تزيد على سنة أو بغرامة لا تقل عن (١٠٠) دينار ولا تزيد على (٢٠٠٠) دينار أو بكلتا هاتين العقوبتين.

التعديل الثاني عشر : المادة (٩١ أ).

النص المعدل بموجب القانون المؤقت رقم (٨) لسنة ٢٠٠٢:

يصدر مجلس الوزراء الأنظمة اللازمة لتنفيذ أحكام هذا القانون بما في ذلك الأنظمة المتعلقة بأعمال الهيئة ونشاطاتها والنظام المالي ونظام اللوازم ونظام الموظفين وصندوق الإدخار الخاص بهم.

النص المعدل الجديد:

يصدر مجلس الوزراء الأنظمة اللازمة لتنفيذ أحكام هذا القانون بما في ذلك الأنظمة المتعلقة بأعمال الهيئة ونشاطاتها والنظام المالي ونظام اللوازم ونظام الموظفين وصندوق الادخار والإسكان الخاص بهم.



منطقة العبدلي

منطقة الشميساني

منطقة الرايية

مدينة الحسين للشباب

المستشفى
التخصصي

مجمع بنك
الإسكان

سيفوي

Fitness First

مجمع
النقابات
المهنية

مبنى تاون
سي
فندق
كمينسكي

فندق جاردينيا

مبنى حذائق الملك عبد الله
فندق دير إن

إلى الدوار للخالد

مبنى الأمير شاعر بن زيد

إلى المحطة

مبنى الملكة رانيا

مبنى الملكة علياء

مبنى الزرقاء

مبنى الشريف علي عزيبات

مبنى ابن مغازي

مبنى الشريف ناصر بن جميل

مبنى يوسف بن تاشفين

مبنى الشريف عبد الحميد شرف

مبنى عبد المطلب

مبنى الشريف عبد العزيز



هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

هاتف : +٩٦٢ ٦ ٥٥٠.١١٢٠ - فاكس : +٩٦٢ ٦ ٥٦٩.٠٨٣٠

الرقم المجاني لتلقي ومتابعة الشكاوى : ١١٧٠٠٠٠
الشميساني، شارع عبد الحميد شرف، بناية رقم (٩٠)

ص ب: ٩٤١٧٩٤ عمان ١١١٩٤ الأردن

الموقع الإلكتروني: www.trc.gov.jo

البريد الإلكتروني: trc@trc.gov.jo