التقرير السنوي لانجازات هيئة تنظيم قطاع الاتصالات للعام 2014
المتعلقة بتنفيذ بنود وثيقة السياسة العامة للحكومة
في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد للعام 2012

استكمالا لما التزمت به هيئة تنظيم قطاع الاتصالات خلال السنوات الماضية ولا زالت لتنفيذ متطلبات بنود السياسة العامة للحكومة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد، وتنفيذاً لما ورد في الفقرة (32) من الوثيقة والتي تنص على "**أن تقوم الهيئة بجمع المعلومات المتعلقة بتنفيذها للسياسة العامة بانتظام ونشرها سنوياً** "، والفقرة (33) والتي تنص على "**أن تقوم الهيئة بتزويد الوزارة بتقرير سنوي عن انجازاتها المتعلقة بتنفيذ بنود وثيقة السياسة العامة المتعلقة بها، وأن تقوم الوزارة برفعه إلى مجلس الوزراء**" وحيث أن وثيقة السياسة العامة قد تناولت بنوداً رئيسة تنيط بالهيئة مسؤولية تنفيذها بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة، فإن هذا التقرير يبين أهم ما قامت به الهيئة في عام 2014 في سبيل تنفيذ متطلبات السياسة العامة ، وعلى النحو التالي:

- **قطاع الاتصالات**

فيما يتعلق ببنود وثيقة السياسة العامة المتعلقة بتهيئة الظروف اللازمة لتحقيق المنافسة الفعالة (البند 3-1)، والحد من آثار الهيمنة (البند 3-2) ، قامت الهيئة خلال عام 2014 بما يلي:

- إصدار التعليمات المعدلة لإجراءات ومعايير اختيار المرخص لهم ، وقد تضمنت تلك التعليمات المزيد من التحسينات وتبسيط إجراءات الترخيص، والعمل على عدم تحميل مقدمي طلبات الترخيص أي أعباء إضافية وحصر متطلبات الترخيص.

- الاستمرار في مراقبة أسواق الاتصالات عن كثب واتخاذ وتنفيذ القرارات التنظيمية الضرورية لتحقيق المنافسة الفعالة خاصة في أسواق الاتصالات الثابتة وعريضة النطاق، لتقديم خدمات تفكيك مكونات الدارات المحلية وتطبيق التنظيم اللاحق وحسب مقتضى الحال، ويشمل ذلك متابعة أمور الإعلانات والعروض والالتزام بعدم المغالاة في الأسعار.

- إلزام المرخص لهم المهيمنين بمشاركة المرخص لهم الآخرين ببنيتهم التحتية وضمن أسعار أقرتها الهيئة وحسب منهجية التكاليف طويلة الأمد LRIC والتي حددت الأسعار لغاية نهاية عام 2014.

- إصدار القرارات المتعلقة بمخرجات مشروع مراجعة أسواق الاتصالات، ومنها:
  - تعليمات احتساب التكاليف وفق منهجية FAC وLRIC
  - العروض المرجعية الخاصة بخدمات Wholesale Broadband Access, Mobile Termination

-منح الشركة الأردنية للهواتف المتنقلة (زين- الأردن) ترخيص حزم الترددات في النطاق 1800م.هـ والنطاق 2100 م.هـ لتقديم خدمات الاتصالات اللاسلكية المتنقلة العامة (الجيل الرابع)، بالإضافة إلى منحها لهذه الغاية التسهيلات المتعلقة بإعفاءات الأجهزة والمعدات التي ستستخدمها الشركة في إنشاء البنية التحتية وإعفائها من الرسوم الجمركية والضريبية لمدة أربعة سنوات من تاريخ الترخيص، وكذلك إعفاء الشركة من تسديد العوائد السنوية للترددات المرخصة لمدة خمسة سنوات، مع بقاء المجال متاحا أمام الشركات المرخصة الأخرى للحصول على ترخيص تلك الترددات في حال رغبتها بذلك.

-تجديد رخصة استخدام الترددات ضمن النطاق 900م.هـ لشركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة (اورانج موبايل) لمدة خمس سنوات إضافية.

-منح رخصة اتصالات فئوية لشركة أمواج للاتصالات.

فيما يتعلق بإدامة ثقافة الامتثال للتنظيم (البند 3-2-3):

-الاستمرار في دراسة كافة الشكاوي المقدمة من المرخص لهم، وذلك ضمن مرجعيات التنظيم السابق واللاحق واستنادا لتعليمات حماية المنافسة وقانون الاتصالات وتعليمات فض المنازعات، بالإضافة إلى قيام الهيئة بمتابعة بعض الشكاوي بالتعاون مع مديرية المنافسة /لدى وزارة الصناعة والتجارة.

فيما يتعلق بحماية م صالح المستهلكين من خدمات الاتصالات المختلفة وتقديم الخدمات بجودة عالية ، (البند2- المادة 38)، قامت الهيئة بما يلي:

- نشر تقارير مؤشرات الجودة للنصف الثاني من العام 2013 والنصف الأول من العام 2014 الواردة من شركات الاتصالات بعد التأكد من مطابقتها لتعليمات تطبيق الإطار التنظيمي لمراقبة الجودة وبشكل يغطي خدمات الاتصالات السلكية الثابتة، والاتصالات المتنقلة، الانترنت السلكي عريض النطاق، خدمات النفاذ اللاسلكي الثابت عريض النطاق.
- تشغيل نظام فحص جودة خدمات الانترنت عريض النطاق ADSL لتمكين المستفيدين من التأكد من جودة الخدمة المقدمة لهم ومقارنتها مع ما تم التعاقد عليه
- إطلاق الحملات التوعوية المتعلقة بزيادة وعي المستفيدين من خدمات الاتصالات والبريد وبما يتعلق بحقوقهم في الحصول على خدمات ذات جودة عالية وبأسعار تنافسية مناسبة.
- القيام بالجولات التفتيشية والرقابية على الشركات المرخصة والشركات المستوردة لأجهزة الاتصالات في مختلف مناطق المملكة.
- زيادة قنوات التواصل مع متلقي الخدمة من خلال التعاقد مع مركز الاتصال الوطني لاستلام الشكاوي الخاصة بالمستفيدين حول جودة الخدمات المقدمة من قبل المرخصين.

تعزيز النفاذ إلى الانترنت

(البند3-3):

بهدف توفير نفاذ سريع وموثوق إلى الانترنت لكافة المستخدمين وبأسعار مناسبة ومعقولة قامت الهيئة بما يلي:

- اعتماد مبدأ ضمان توفر خدمات الانترنت عريض النطاق بأسعار مناسبة وبشكل مقدور عليه كغاية ضمن إستراتيجية الهيئة 2013- 2015
- الاستمرار في تشجيع الاستثمار في مجال الانترنت وبالتالي زيادة المنافسة على صعيد السرعات والسعات والانتشار من خلال توفير الترددات اللازمة لتقديم خدمات متطورة وحديثة
- إعفاء بعض شركات الإنترنت الثابت عريض النطاق من دفع عوائد الترددات السنوية وذلك بالإستناد إلى مؤشرات الأداء المعتمدة من قبل الهيئة لهذه الغاية وذلك بهدف زيادة نسب إنتشار الإنترنت في المحافظات.
- العمل مع المرخص لهم لتطبيق القرارات التنظيمية المتعلقة بأسواق الاتصالات عريضة النطاق لتقديم خدمات تفكيك الدارات المحلية وتقديم عروض النفاذ بالجملة للخدمات عريضة النطاق، وتمخض عنها:

- الموافقة على تقديم عروض الجملة لخدمة السيل الرقمي بأسعار مخفضة للمناطق ذات نسب الانتشار المنخفضة.
- العمل مع شركة الاتصالات الأردنية على تخفيض أسعار الجملة لخدمات السيل الرقمي والسعات الدولية المقدمة لمزودي خدمات الانترنت.

- بلغ عدد الشركات المرخص لها لتقديم خدمات الاتصالات العامة في المملكة حتى تاريخ 2014/12 كما يلي:
  (23) شركة حاصلة على رخصة اتصالات فردية
  (50) شركة حاصلة على رخصة اتصالات فئوية

تعزيز كفاءة استخدام طيف الترددات الراديوي

(البند 3-4):

بهدف متابعة تحديث سياسات الهيئة المتعلقة باستخدام وتخطيط الترددات بشكل مستمر وذلك في ظل التغيرات في ظروف السوق والتطورات التكنولوجية والمدخلات التي يتم تقديمها من قبل أصحاب العلاقة من القطاعين العام والخاص قامت الهيئة بالتالي :

- 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 للطيف بأوسع قدر ممكن، مع الأخذ بعين الاعتبار استخدام الطيف كما هو متبع في مختلف البلدان المتقدمة.

-الاستمرار في إجراء المراجعة الدورية لتعرفة ترخيص الترددات والموافقات الخاصة بالأجهزة الراديوية وترخيصها بما يتناغم مع التطورات الدولية بهذا المجال مما يؤدي إلى تخفيف المتطلبات والإجراءات ما أمكن وتخفيف أعباء الحصول على الموافقات النوعية لأجهزة الراديو.

-استكمال مراجعة الجدول الوطني لتوزيع الترددات للعام 2013 وتحديثه ليواكب التقنيات الحديثة وبما يتوافق مع التزامات المملكة الدولية في مجال الطيف الترددي.

-إتاحة المزيد من النطاقات الترددية لغايات خدمات الاتصالات العامة المتنقلة والثابتة بهدف تشجيع المنافسة ودخول خدمات وتقنيات جديدة واحتساب عوائد الحيازة لتلك النطاقات لغايات الاتصالات المتنقلة والثابتة.

-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 .

-تبني استخدام أنظمة حاسوبية وأجهزة حديثة لتحليل وتخطيط الطيف الترددي تأخذ بعين الاعتبار التقنيات الراديوية الحديثة والمتطورة، والذي سيؤدي إلى الاستجابة بشكل سريع إلى شكاوى التداخل في الترددات وتبني طرق شفافة وسريعة في تخصيص وتوزيع الطيف.

-استمرار العمل في إعداد الدراسات اللازمة لمعرفة حاجة القطاع من الطيف الراديوي للسنوات القادمة آخذين بعين الاعتبار ما يتمخض من نتائج للتحول البث التلفزيوني الرقمي ، حيث تم إتاحة المزيد من النطاقات الترددية لتقديم خدمات الاتصالات العامة ، ومنها: 800 م.هـ، 1800 م.هـ، 2100 م.هـ، 2300 م.هـ، 2600 م.هـ ، حيث تم.

الاندماج:

(البند3 -5-2)

قوانين الاتصالات والإعلام المرئي والمسموع

-شاركت الهيئة في وضع مسودة قانون الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الجديد مع باقي الشركاء على المستويين الرسمي والقطاعي وجاري العمل على توحيد المصطلحات والأحكام الناظمة للبث المرئي والمسموع بالإضافة إلى إعادة النظر بآليات ووسائل فرض العقوبات على المخالفين من المرخص لهم بما يضمن حسن

تنفيذ شروط وأحكام الرخصة وقرارات الهيئة وقد تم رفع المسودة النهائية للقانون إلى ديوان التشريع والرأي لغايات السير بالإجراءات التشريعية اللازمة.

-في ظل تقاسم هيئة تنظيم قطاع الاتصالات وهيئة الإعلام المرئي والمسموع الصلاحية المتعلقة بترخيص خدمات البث وإعادة البث، قامت الهيئة وضمن مشروع التوأمة مع الاتحاد الأوروبي برسم وتخطيط ووضع سيناريوهات ترخيص المحطات التلفزيونية الرقمية أسوة بأفضل الممارسات الأوروبية.

-قامت الهيئة بدراسة مخرجات برنامج التوأمة الأردنية الأوروبية باعتبارها وثائق استرشادية لغايات إيجاد الصيغة الأمثل للاندماج فيما يتعلق بالكيفية والمنهج وما بين توحيد القوانين ذات العلاقة أو توحيد المهام أو تنظيم الخدمات بأحكام تنظيمية متفق عليها.

مراجعة القضايا التنظيمية المتعلقة بالاندماج:

(البند 3-4-3):

-قامت الهيئة في عام 2014 بالتواصل مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بشأن قضايا الاندماج، من أجل تشكيل فرق عمل من الجهات المعنية لإعداد الإطار التنظيمي والقانوني الذي يتيح التحول إلى الشبكات المندمجة.

- **قطاع تكنولوجيا المعلومات**

تسهيل التجارة الإلكترونية

(البند4-1 والبند 4-9)

بهدف المساهمة في تطوير التشريعات اللازمة للتجارة الالكترونية والتجارة باستخدام الأجهزة المتنقلة، قامت الهيئة بما يلي:

- وقعت الهيئة مع البنك المركزي الأردني مذكرة تفاهم بهدف التعاون والتنسيق بين الطرفين في مجال الرقابة والإشراف على مقدمي خدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال ومشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة، بينما ستقوم الهيئة بمتابعة قيام المشغلين بتقديم خدماتهم بما يضمن تقديم خدمات الدفع الإلكتروني بمستوى فني وتقني عالٍ وبشكل آمن وفعال وبأسعار معقولة.

- تم إقرار "نظام ترخيص واعتماد جهات التوثيق الالكتروني لسنة 2013" ، الذي أناط بالهيئة مهمة ترخيص واعتماد جهات التوثيق الالكتروني استناداً إلى أحكام المادة (39) من قانون المعاملات الالكترونية رقم (85)

لسنة 2001. واشتمل النظام على الأسس العامة والإجراءات والشروط المحددة واللازمة لتمكين الهيئة من القيام بالمهام المتعلقة بترخيص واعتماد جهات التوثيق الالكتروني.

- قامت الهيئة ولغايات الاستشارة العامة بنشر التعليمات المتعلقة بترخيص واعتماد جهات التوثيق الالكتروني ومن ثم تشكيل لجنة للنظر في ردود المهتمين في هذا القطاع وتوظيف مشاركاتهم وتعليقاتهم في التعليمات وصياغتها بما يتناسب وأفضل الممارسات الدولية في هذا الموضوع.

- **حماية الملكية الفكرية والاستخدام الآمن للإنترنت والمحافظة على أمن تكنولوجيا المعلومات (البند 4-10)**

- تم إدراج مواد في قانون الاتصالات تتعلق بالاستخدام الآمن للانترنت من خلال عدم النفاذ للمواقع المتضمنة محتوى مخالف للقوانين.
- تم الإنهاء من وضع مسودة متعلقة بإرشادات الاستخدام الآمن للانترنت من خلال مشاركة الهيئة في أعمال اللجنة المشكلة في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لإعداد إرشادات الاستخدام الآمن للإنترنت بهدف التشجيع على الاستخدام الآمن للإنترنت للمستخدمين والطرق المقترح إتباعها لتوفير ممكنات البيئة الآمنة لمستخدمي الانترنت على مختلف شرائحهم وطبيعة استخدامهم واهتماماتهم؛ ويعرف الاستخدام الآمن للإنترنت على أنه مجموعة من الإرشادات والممارسات الموصى بإتباعها بهدف تحقيق الاستخدام الآمن للإنترنت؛ حيث من والمتوقع الانتهاء منها واعتمادها بشكل كامل في نهاية الربع الأول من العام 2015.

حماية البيئة (البند 4-12)

استمرار الهيئة بدراسة المواقع الراديوية والقيام بالجولات التفتيشية والكشف على تلك المواقع لغايات:

- التأكد بأن المحطات الراديوية المراد إنشاؤها ستعمل وفقاً للتعليمات الفنية المعتمدة لدى الهيئة والمتوافقة مع التعليمات الدولية ذات العلاقة، والتي تراعي أفضل المعايير العالمية للسلامة والصحة.
- قياس قيم كثافة القدرة الكهرومغناطيسية الصادرة من المحطات الراديوية والتأكد من أن هذه القيم تقع ضمن القيم المسموح بها وفق تعليمات تحديد آثار التعرض للحقول الكهرومغناطيسية على الصحة والسلامة العامة المعتمدة لدى هيئة تنظيم قطاع الاتصالات.

- **قطاع البريد**

تلبيةً لمتطلبات وثيقة السياسة العامة للحكومة في البند 5-1 و5-2) والتي أكدت على ضرورة استمرار تطوير وتنمية قطاع البريد والبدء في تحرير السوق البريدي بالكامل لتحقيق الفعالية التنظيمية عملت الهيئة على ما يلي:

- الاستمرار في المراقبة والتحليل للنمو والتطور في السوق اعتمادا على مؤشرات أداء رئيسية (إيرادات القطاع، نسبة الحصة السوقية، عدد المشغلين العاملين في قطاع البريد، عدد العاملين في قطاع البريد، أعداد البعائث البريدية المتداولة الخارجية، أعداد البعائث البريدية المتداولة المحلية، البعائث البريدية المتداولة، نسبة التوظيف لدى المشغل /المشغلين إلى إجمالي العمالة في قطاع البريد، نسبة ال بعائث البريدية المتداولة لدى المشغل/المشغلين إلى إجمالي البعائث البريدية المتداولة، نسبة البعائث البريدية المحلية المتداولة لدى المشغل/المشغلين إلى إجمالي البعائث البريدية المتداولة محليا، نسبة البعائث البريدية المتداولة دوليا إلى إجمالي البعائث البريدية المتداولة دوليا، حصة الفرد من البعائث البريدية المتداولة)، والتعاون مع الوزارة في وضع استراتيجيات مبنية على معلومات محدثة وشاملة حول أداء قطاع البريد للأعوام (2013 – 2016) تهدف لتحقيق التطور في القطاع البريدي، كما تقوم الهيئة بتجميع البيانات الإحصائية والبيانات المالية المتعلقة بمشغلي البريد العاملين في السوق بشكل سنوي وتقوم بدراسة وتحليل هذه البيانات ونشر المؤشرات المتعلقة بها على موقع الهيئة الالكتروني لعكس واقع حال السوق وبيان التطور في سوق الخدمات البريدية.

- الاستمرار في مراقبة تنفيذ مشغل البريد العام لشروط عقد الأداء، حيث تضمنت بنود عقد الأداء مواد تتعلق بدعم تنمية التجارة الالكترونية وتحسين واستحداث خدمات جديدة ومتطورة تدعم قطاع البريد وتساعد على تطوره وتلبي متطلبات السوق من خلال استخدام تقنيات الاتصالات المتقدمة وأي تقنيات أخرى.
- الاستمرار في القيام بالجولات التفتيشية والمراقبة على الشركات التي تقدم خدمات بريدية بدون ترخيص وتحويلها للمحكمة للبت فيها، مما أفضى إلى أن تقوم عدد من الشركات التي تم ضبطها بمراجعة الهيئة للحصول على التراخيص اللازمة لتصويب أوضاعها.
- البدء بتطبيق القرار التنظيمي حول أسعار الخدمات البريدية الحصرية لشركة البريد الأردني ووفقاً للإطار التنظيمي الذي تم إقراره بموجب قرار المجلس "تطبق معادلة السقف السعري على الخدمات البريدية الحصرية" والتي هي شاملة لمدة 3 سنوات 2012 – 2014 .
- بلغ عدد الشركات المرخصة لتقديم الخدمات البريدية في المملكة حتى نهاية العام 2014 كما يلي:

(6) مشغل بريد خاص / فئة دولي.

(34) مشغل بريد خاص / فئة محلي.

إحصاءات سوق الاتصالات لعام 2014

تقوم الهيئة وبشكل مستمر بجمع العديد من البيانات الإحصائية المتعلقة بخدمات الاتصالات (الهاتف الثابت، الهاتف المتنقل، الانترنت) من الشركات مباشرة وبشكل ربعي وسنوي ونشرها على موقع الهيئة الالكتروني لتعزيز مبدأ الشفافية ومراقبة تطور قطاع الاتصالات بشكل مستمر ، حيث تشتمل البيانات على أهم المؤشرات الاقتصادية في القطاع مثل إعداد المشتركين ونسب الانتشار ، وكما هو مبين في الجدول التالي:

		الربع الأول	الربع الثاني	الربع الثالث
أعداد مشتركي الهاتف الثابت	منزلي	243,803	243,220	242,501
	تجاري	135,332	133,988	134,768
	المجموع	**379,135**	**377,208**	**377,269**
	نسبة الانتشار بين السكان	**5.2%**	**5.1%**	**5.1%**
أعداد اشتراكات الهاتف المتنقل الفعال		الربع الأول	الربع الثاني	الربع الثالث
	دفع لاحق	775,133	791,366	832,664
	دفع مسبق	9,677,726	9,900,231	10,170,727
	المجموع	**10,452,859**	**10,691,597**	**11,003,391**
	نسبة الانتشار بين السكان	**143%**	**146%**	**147%**
مستخدمي الانترنت		الربع الأول	الربع الثاني	الربع الثالث
	أعداد المستخدمين (مليون)	**5.3**	**5.4**	**5.6**
	نسبة الانتشار بين السكان	**73%**	**73%**	**74%**
مشتركي الانترنت		الربع الأول	الربع الثاني	الربع الثالث
	الاتصال الهاتفي (Dial-up)	384	364	362
	الخط الرقمي اللامتماثل (ADSL)	205,102	207,713	211,732
	واي ماكس (Wi-Max)	122,774	125,909	125,481
	الدارات المؤجرة (Leased Line)	1,614	1,629	1,525
	الكيبل التلفزيوني (TV-Cable)	5,700	6,069	6,000
	الهاتف المتنقل عريض النطاق (Mobile Broadband)	1,127,952	1,209,603	1,300,908
	المجموع	**1,463,526**	**1,551,287**	**1,646,008**
	نسبة الانتشار بين السكان	**21%**	**21%**	**22%**

حيث يلاحظ من الجدول السابق الازدياد المستمر في عدد مشتركي الخدمات المتنقلة و خدمات الانترنت و كذلك ازدياد عدد مستخدمي الانترنت في المملكة.

انتهى،