

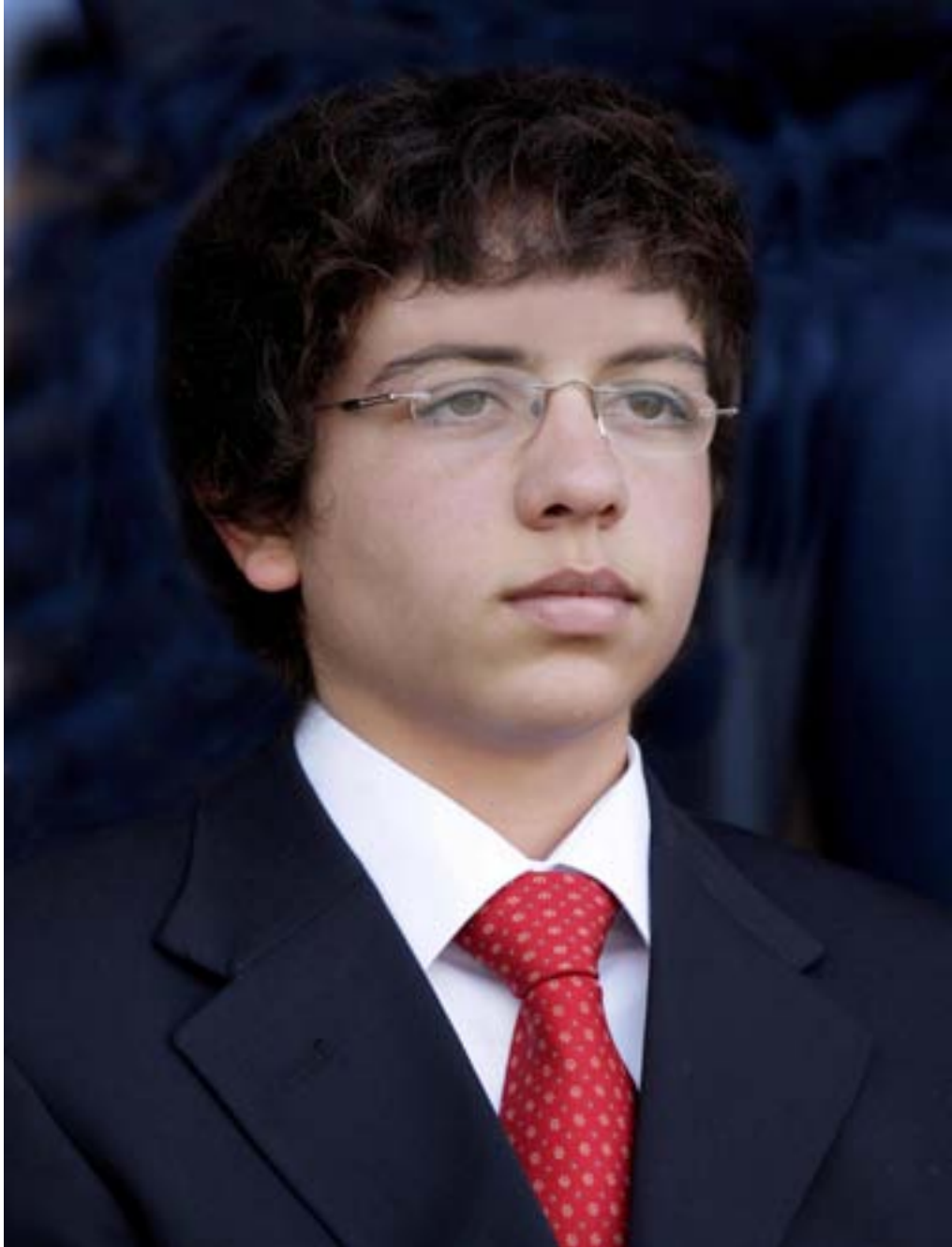






حضرة صاحب الجلالة الهاشمية  
الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم





صاحب السمو الملكي  
الأمير حسين ابن عبدالله الثاني المعظم



- ٦ ١. كلمة رئيس مجلس المفوضين/ الرئيس التنفيذي
- ٨ ٢. نبذة عن هيئة تنظيم قطاع الاتصالات
- ١٤ ٣. الملخص التنفيذي
- ١٧ ٤. انجازات الهيئة في العام ٢٠١٠
- ١٧ ٤-١ الترخيص
- ١٨ ٤-٢ حماية مصالح المستهلكين
- ٢٠ ٤-٣ ضمان تقديم خدمات اتصالات ذات جودة وكفاءة عالية
- ٢٢ ٤-٤ ضمان التنظيم الفعال والمنافسة العادلة في قطاع الاتصالات
- ٢٦ ٥. استضافة فعاليات محلية ومشاركات خارجية ٢٠١٠
- ٢٨ ٦. البناء المؤسسي
- ٣٣ ٧. الحسابات الختامية للهيئة للعام ٢٠١٠
- الملحقات:**
- ٣٩ ملحق رقم (١) التقرير الثالث لمتابعة تنفيذ الهيئة لمهامها الواردة في وثيقة السياسة العامة للحكومة في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد ٢٠٠٧
- ٤٤ ملحق رقم (٢) قطاع الاتصالات في المملكة/ مؤشرات وأرقام
- ٥٠ ملحق رقم (٣) الغايات والاهداف الاستراتيجية للهيئة للأعوام ٢٠١٠-٢٠١٢

الفصل الأول  
كلمة رئيس مجلس المفوضين  
الرئيس التنفيذي





## ١. كلمة رئيس مجلس المفوضين/ الرئيس التنفيذي

يساهم قطاع الاتصالات بدور أساسي في تنمية وتطوير عجلة التنمية الاقتصادية لأي بلد من بلدان العالم، وهو محركاً فاعلاً لاقتصادياتها وركيزة هامة ومؤثرة تستند عليها قطاعات العمل المختلفة، ناهيك عن مساهمته بشكل كبير في زيادة التبادل التجاري بين الدول وانتعاش الاقتصاد العالمي والوطني. وتتزايد أهمية قطاع الاتصالات يوماً بعد يوم نظراً لما حققه من تطور وكفاءة في كافة القطاعات الاقتصادية والاجتماعية كالتعليم والصحة وغيره وما حققه من وسائل سهلت عملية الاتصال ونقل المعرفة على المستويين المحلي والدولي، الأمر الذي ساهم ايجابياً في الحد من تزايد الفجوة المعرفية بين دول العالم وإيجاد البيئة المناسبة للتحويل إلى مجتمع الاقتصاد المعرفي.

ونحن في الأردن... وعلى الرغم من وجودنا ضمن مصفوفة ما يطلق عليها دول العالم النامية، إلا أننا نسعى على الدوام نحو تحسين وتطوير اقتصادياتنا ومؤشراتها على النحو الذي يحفز قطاعات العمل المختلفة للنمو المتنامي، وهذا لا يتأتى إلا من خلال وجود معادلة متكاملة ومتوازنة ركائزها تتمثل في رؤية ملكية واضحة، وتشريعات مرنة قادرة على استيعاب محذلات التطور المتزايد للقطاع، إضافة إلى وجود مؤسسات تنفيذية كفؤة قادرة على إدارة القطاعات المتخصصة ضمن منهجية واضحة بغية تحقيق الأهداف القطاعية والوطنية على حد سواء.

لقد شهد قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد ومنذ أن تولى جلالة الملك عبد الله الثاني سلطاته الدستورية تغيرات ملحوظة من حيث السياسات التنظيمية المطبقة من جهة، وتهيئة السوق المحلي لدخول خدمات جديدة متطورة تلبي رغبات قطاع الأعمال والمستفيدين من جهة أخرى. ولعل الانجازات التي شهدتها قطاع الاتصالات الأردني من حيث إصدار القوانين الناظمة والسياسات التنظيمية القطاعية المتعاقبة وإدخال خدمات ذات قيمة مضافة لدليل واضح على تكاملية الرؤية والنهج المستمد من رؤية سيد البلاد جلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم (حفظه الله).

إن الأدوار التي تحرص هيئة تنظيم قطاع الاتصالات على الارتقاء بها ضمن السياق الوارد أعلاه، لتشكل في مجملها رؤية متواصلة نحو قطاع طالما راهن عليه الجميع بقدرته وكفاءته في تعزيز التنمية المستدامة، وتأثيره الايجابي على قطاعات العمل الأخرى من ناحية، وتحدي الريادة في الأداء مقارنة بالهيئات التنظيمية العربية والعالمية على حد سواء... فهذا التحدي الذي وضعناه لأنفسنا منذ البداية، ليس هنالك من هو أقدر على التغلب عليه من أنفسنا... بالعمل المخلص والعطاء المتفاني بإذن الله تعالى.

محمد عزات الطعاني

رئيس مجلس المفوضين/ الرئيس التنفيذي



# الفصل الثاني نبذة عن هيئة تنظيم قطاع الاتصالات





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

### الرؤية والرسالة

#### رؤيتنا

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

#### رسالتنا

- 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

### قيمنا 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 ٢٠١٠ كان مجلس المفوضين يضم كل من:

### أعضاء مجلس مفوضي الهيئة



عطوفة السيد فادي قعوار  
رئيس مجلس المفوضين – الرئيس التنفيذي  
اعتباراً من تاريخ ٢٠١٠/٣/٨



عطوفة السيد موفق أبو عاقوله  
عضو مجلس المفوضين



عطوفة المهندس مأمون بلقر  
نائب رئيس مجلس المفوضين – عضو مجلس المفوضين  
لغاية ٢٠١٠/١١/١



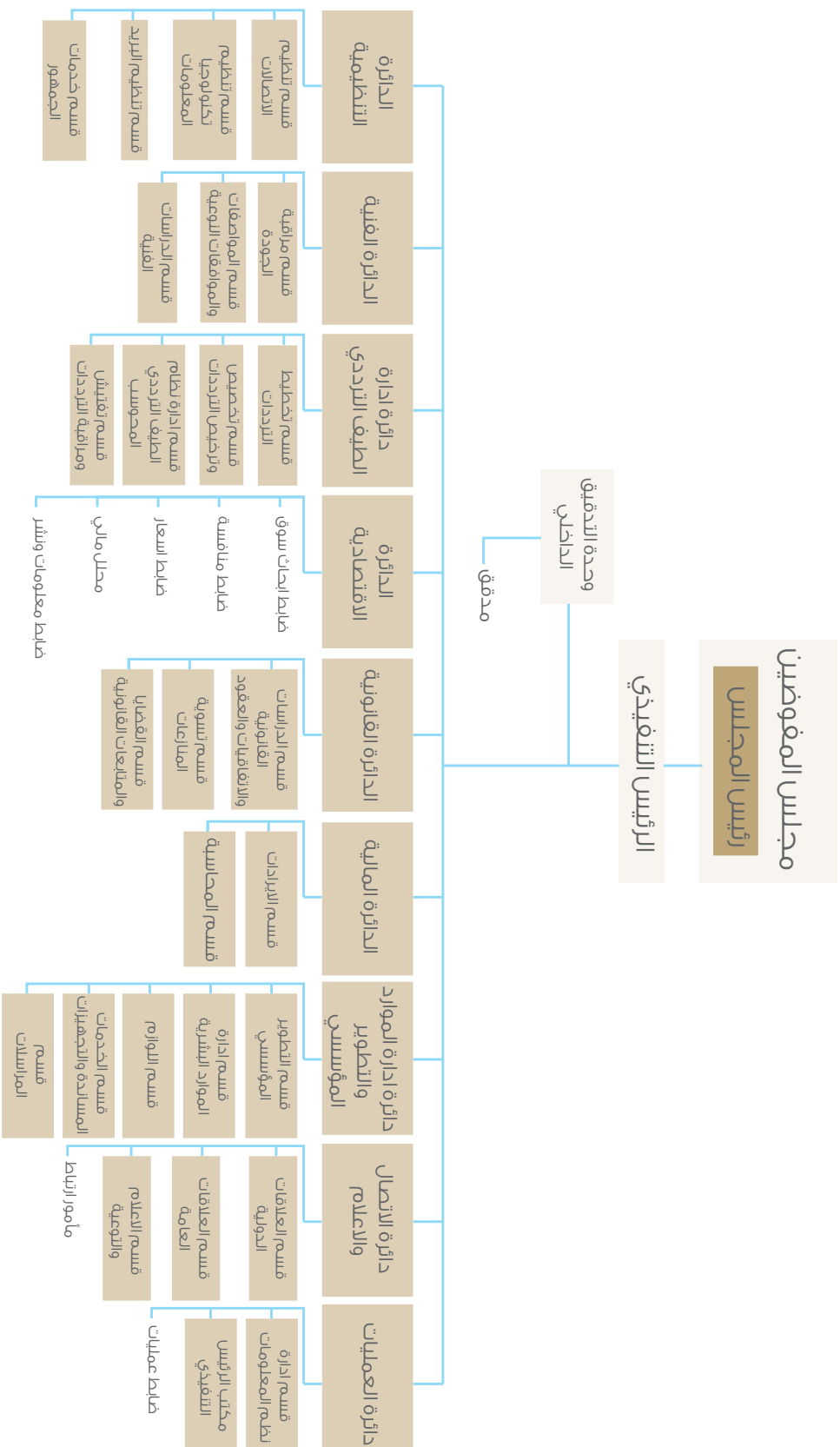
عطوفة المهندسة وفاء البياضه  
عضو مجلس المفوضين  
لغاية ٢٠١٠/٤/٧



عطوفة المهندس عليان القطارنه  
عضو مجلس المفوضين

صدر قرار لمجلس الوزراء بالموافقة على استقالة عطوفة السيد فادي قعوار اعتباراً من تاريخ ٢٠١١/٤/١٩، وبتاريخ ٢٠١١/٥/٢٤ أصدر مجلس الوزراء قراراً يقضي بتعيين عطوفة المهندس محمد الطعاني رئيساً لمجلس المفوضين ورئيساً تنفيذياً للهيئة.

# الهيكل التنظيمي



## الدوائر العاملة في هيئة تنظيم قطاع الاتصالات ومهامها الرئيسية:

### الدائرة التنظيمية

تتولى مهام اقتراح القواعد والتعليمات والمعايير الخاصة بتنظيم ومنح رخص شبكات وخدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد، ومراقبة ترخيص هذه الخدمات واتفاقيات رخص المستفيدين الموافق عليها ومراقبة مدى التزامهم لشروط وتعليمات الرخص واتفاقيات رخص المستفيدين، ومراقبة فعالية وكفاءة إدارة الطلبات والشكاوى التي ترد إلى الهيئة، والتأكد من اتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية اللازمة ومتابعة تطبيقها وفعاليتها.

### الدائرة الاقتصادية

تحفيز المنافسة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد ومنع أي ممارسات تنافسية غير مشروعة والتأكد من توفير المرخص لهم للخدمات بدون أي تمييز، ودراسة مقترحات الأسعار وتعرفة الخدمات المقدمة للمستفيدين من قبل المرخص لهم، وإعداد التقارير الدورية المتعلقة بتلك القطاعات، وإعداد البيانات التي توضح الاتجاهات المالية عن السوق والمشغلين، والعمل على إدارة وتحديث مكتبة الهيئة، وضمان توفر نظم معلومات وأجهزة تكنولوجيا المعلومات تناسب وأعمال الهيئة.

### الدائرة الفنية

تتولى مهام مراقبة أداء المرخص لهم للتأكد من التزامهم بالمعايير والشروط الفنية في الرخصة والحد الأدنى من جودة الخدمات، ووضع القواعد الفنية والمقاييس لاستخدام وربط أجهزة ومنظومات الاتصالات مع الشبكات العامة ومراقبتها والتوصية بمنح الموافقات النوعية لها، وإعداد الدراسات الفنية المتعلقة بعمل الهيئة وتقديم الاستشارات والتوصيات الفنية وإدارة وتطبيق خطة الترقيم الوطنية وتعليمات الربط البيئي.

### دائرة إدارة الطيف الترددي

تتولى مهام تنظيم وإدارة طيف الترددات الراديوية من خلال تطبيق سياسة وقانون وقواعد الهيئة التي تضمن مصلحة المملكة في هذا المجال، واقتراح تعليمات منح الموافقات النوعية للمحطات وأجهزة الاتصالات الراديوية والتوصية بإصدار الموافقات النوعية ومراقبة استيراد أو استخدام أو الاحتفاظ بالمحطات وأجهزة الاتصالات الراديوية في المملكة، والتأكد من مطابقتها للأنظمة والقواعد العالمية لطيف الترددات.

### الدائرة القانونية

تتولى مهام إعداد ودراسة الأنظمة والتعليمات المتعلقة بعمل الهيئة والمشاركة في اقتراح ودراسة مشروعات القوانين المتعلقة بعملها بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة، والمشاركة في إعداد وتنظيم اتفاقيات الترخيص والاتفاقيات والعقود التي تعدها الهيئة والرخص التي تمنحها ومراجعة وتدقيق الاتفاقيات والعقود التي ترد إليها من الغير، وتقوم الدائرة بتمثيل الهيئة أمام المحاكم ومتابعة القضايا لدى المحاكم المختصة والمشاركة في حل الخلافات ودياً بين المرخصين أنفسهم وبينهم وبين المشتركين لديهم والمشاركة في لجان التحكيم الخاصة بأعمال الهيئة وإعداد البحوث والدراسات القانونية وتقديم الاستشارات القانونية لكافة الدوائر في الهيئة.

### الدائرة المالية

تتولى مهام تنظيم وإعداد الموازنة التقديرية للهيئة، وإجراء تحليل للوضع المالي لها، وتحديد مصادر التمويل والتزامات الهيئة المالية، وتنظيم جميع المعاملات المالية الخاصة بها، واتخاذ جميع الإجراءات للمحافظة على أموال الهيئة، وإجراء جميع المعاملات المالية والقيود المحاسبية الخاصة بالهيئة وحفظ سجلاتها وتحصيل أموالها وقبضها، ودفع الالتزامات المالية المترتبة عليها وفقاً لقانون الاتصالات المعمول به والأنظمة والتعليمات والقرارات التي تصدر بمقتضاه.

### دائرة الاتصال والإعلام

تتولى مهام إيصال دور الهيئة وصورتها النمطية إلى كافة الجهات المعنية والصحافة والإعلام لنشر التوعية بما يتعلق بمهام وخدمات الهيئة، وتنظيم الفعاليات المحلية والدولية ذات العلاقة بعمل الهيئة.



## دائرة إدارة الموارد والتطوير المؤسسي

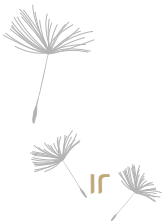
تتولى مهام إعداد الدراسات لتطوير أداء الهيئة وبناء قدراتها المؤسسية وإدارة مواردها البشرية، والعمل على تقديم الخدمات المساندة لدوائر الهيئة وتوفير احتياجاتها من اللوازم والتجهيزات.

## دائرة العمليات

تتولى مهام تطبيق إدارة نظم المعلومات والتأكد من ضمان توفر أجهزة تكنولوجيا المعلومات والبرامج لتطبيقها لدى كافة أقسام ودوائر الهيئة، والإشراف على توفير الدعم اللازم للرئيس التنفيذي.

## وحدة الرقابة والتدقيق الداخلي

تتولى مهام تدقيق عمليات الهيئة بما فيها العمليات المالية والإدارية للتأكد من كفاءة وفعالية أنظمتها وعملياتها ومدى التزامها بالقوانين والأسس والأنظمة والاتفاقيات والإجراءات والسياسات والالتزامات القانونية وتقديم التوصيات اللازمة لتحسين وتطوير العمل.



# الفصل الثالث الملخص التنفيذي



### ٣. الملخص التنفيذي

واصلت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات في العام ٢٠١٠ تنفيذ المهام والمسؤوليات المناطة بها من خلال إصدار الأحكام والتعليمات التنظيمية الناظمة، وإدخال خدمات وتكنولوجيات متنوعة، بشكل يلبي احتياجات المستفيدين بأسعار مقبولة وجودة عالية وعلى النحو الذي يساهم في ازدياد أعداد المستفيدين وزيادة نسب الانتشار للخدمات المقدمة في كافة القطاعات الفرعية لهذا السوق.

وضعت الهيئة خطتها الإستراتيجية للأعوام (٢٠١٠-٢٠١٢) لتشكّل حجر الأساس نحو استكمال المشاريع المتنوعة من أجل ضمان التنظيم الفعال والمنافسة العادلة لقطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد، وضمان توفر خدمات الانترنت ذات النطاق العريض بأسعار مناسبة، وضمان توفر المعلومات اللازمة لدى المستهلكين لتمكينهم من اتخاذ قرارات استهلاكية سليمة، وسهولة الوصول إلى مجموعة واسعة من المنتجات بأسعار تنافسية وخدمات عالية الجودة، وتعزيز مكانه الهيئة كجهة ناظمة على مستوى عالمي من الكفاءة والفاعلية.

وبهدف معالجة العديد من القضايا المتعلقة بتنظيم سوق الاتصالات والبريد في الأردن، فقد أصدرت الهيئة في العام ٢٠١٠ عدد من الوثائق الاستشارية العامة، بالإضافة إلى إصدار العديد من القرارات والتعليمات التنظيمية الكفيلة بمعالجة عدد من القضايا على النحو الذي يساهم في تعزيز المنافسة في هذا القطاع، مما سيدفع بالمواطن إلى توسيع خياراته في الحصول على خدمات متنوعة وبأسعار معقولة. وكذلك الأمر، استمرت الهيئة في عملية المراجعة الشاملة لأسواق الاتصالات بالمملكة لتهيئة الظروف اللازمة لتحقيق المنافسة الفعالة والحد من آثار الهيمنة من خلال إصدار القرارات التنظيمية المتعلقة بمراجعة أسواق الاتصالات الثابتة عريضة النطاق، وأسواق الاتصالات المتنقلة، وأسواق الساعات المخصصة، بالإضافة إلى مواصلة العمل على استكمال عدد من المشاريع التي ستساهم في رفع كفاءة الخدمات المقدمة وتنويعها على النحو الذي يلبي رغبات واحتياجات المستفيدين في المملكة.

وفيما يتعلق بحماية مصالح المستفيدين من خدمات الاتصالات المختلفة، فقد واصلت الهيئة العمل على حملة توثيق بيانات الخطوط الهاتفية المدفوعة مسبقاً، والبدء بإجراء المسح الميداني الشامل حول قياس وعي ورضى المستفيدين من خدمات الاتصالات وإجراء جولات استطلاعية تفتيشية على الشركات المرخصة للتأكد من مدى التزامها بشروط الترخيص الممنوح لها، بالإضافة إلى التعامل مع كافة الشكاوى والملاحظات الواردة من قبل المستفيدين وذلك بالتعاون مع الشركات المعنية وإطلاق حملات توعية عاجت عدد من المواضيع ذات الاهتمام.

ولضمان تقديم خدمات اتصالات ذات جودة وكفاءة عالية، عمدت الهيئة إلى إطلاق نظام فحص جودة خدمة الانترنت عريض النطاق، والبدء بإجراء التحضيرات المتعلقة بإطلاق نظام فحص التغطية الخلوية في المملكة، وتطبيق أنظمة فحص وقياس مستويات جودة الخدمة المقدمة، بالإضافة إلى إصدار العديد من الموافقات النوعية التي تكفل تقديم خدمات اتصالات ذات جودة عالية من خلال الأجهزة المستخدمة لتلك الغايات.

وسعيّاً من الهيئة نحو التميز والريادة في الأداء، شاركت الهيئة رسمياً في الدورة الخامسة (٢٠١٠/٢٠١١) لجائزة الملك عبدالله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية ضمن المؤسسات المشاركة لأول مرة، بحيث قامت من خلال لجان متخصصة بإعداد كافة متطلبات معايير الجائزة والتي تشمل المعايير التالية: القيادة، العمليات، المعرفة، الأفراد، المالية.







الفصل الرابع  
انجازات الهيئة في العام ٢٠١٠



## ٤. انجازات الهيئة في العام ٢٠١٠

### ٤-١ الترخيص

#### رخصة ترددات الجيل الثالث

وافقت الهيئة على طلب الشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة (زين) للحصول على حزمة ترددية ضمن نطاق ٢,١ ج.هـ. لتشغيل خدمات الجيل الثالث من الاتصالات المتنقلة، على أن يكون تاريخ نفاذ الترخيص اعتباراً من تاريخ ٢٠١١/٢/١٤ (بعد انتهاء الفترة الفاصلة الممنوحة لشركة البراء الأردنية للاتصالات المتنقلة).

ومن الجدير ذكره أن إتاحة المجال لتقديم خدمات الجيل الثالث سيُسهم في تعزيز المنافسة، ويوسع من خيارات المستهلك في الحصول على خدمات متنوعة وبأسعار معقولة، كإجراء المكالمات المرئية (فيديو)، والاستفادة من خدمة مشاهدة التلفزيون، والاستفادة من الخدمات الترفيهية التفاعلية وبالإضافة إلى خدمات الانترنت والبيانات؛ وذلك من خلال توفير السرعات العالية للدخول إلى الانترنت والتصفح والتحميل، وستسهم تقنية الجيل الثالث في تقديم خدمات انترنت لاسلكية ذات جودة عالية للمستخدم النهائي.

#### رخص تقديم خدمات الاتصالات العامة

استمراراً للجهود المبذولة والهادفة إلى تحرير قطاع الاتصالات الثابتة، واستناداً لقانون الاتصالات رقم (١٣) لسنة ١٩٩٥ وتعديلاته، قامت الهيئة خلال العام ٢٠١٠ بمنح رخص فئوية عامة لكل من شركة عبر الحدود للاتصالات، وشركة الرابط الذهبي للاتصالات، وشركة القدس للحلول العصرية، إضافة إلى منح الشركة المصرية الأردنية لنقل البيانات رخصة اتصالات فردية عامة، ليصبح بذلك عدد الشركات المرخصة لتقديم خدمات الاتصالات العامة في المملكة حتى نهاية عام ٢٠١٠ ما مجموعه (٧٩) شركة مرخصة؛ منها (٢٥) شركة حاصلة على رخصة اتصالات فردية و(٥٤) شركة حاصلة على رخصة اتصالات فئوية.

وتجدر الإشارة إلى أن الهيئة توفر قائمة متكاملة من الشركات المرخصة لتقديم خدمات الاتصالات العامة وبشكل محدث لتتضمن الشركات الممنوحة رخصة اتصالات فردية عامة ورخصة اتصالات فئوية عامة من خلال موقعها الالكتروني على الرابط التالي:

[http://www.trc.gov.jo/index.php?option=com\\_content&task=view&id=313&lang=arabic](http://www.trc.gov.jo/index.php?option=com_content&task=view&id=313&lang=arabic)

#### رخص تقديم الخدمات البريدية

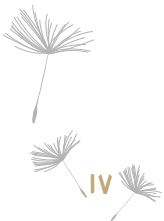
قامت الهيئة بمنح عدد من رخص البريد / فئة محلي لكل من الشركة الوطنية للتوصيل السريع، و شركة حجازي للاستيراد والتصدير إضافة إلى منح شركة السرعة للخدمات البريدية السريعة رخصة بريد فئة/ دولي، ليصبح بذلك عدد الشركات المرخصة لتقديم خدمات البريد في المملكة حتى نهاية عام ٢٠١٠ ما مجموعه (٢٦) شركة مرخصة؛ منها (١٩) شركة تعمل كمشغل بريد خاص/فئة محلي و(٧) تعمل كمشغل بريد خاص/فئة دولي.

كما توفر الهيئة قائمة متكاملة ومحدثة من خلال موقعها الالكتروني على الرابط التالي:

[http://www.trc.gov.jo/index.php?option=com\\_content&task=view&id=1113&lang=arabic](http://www.trc.gov.jo/index.php?option=com_content&task=view&id=1113&lang=arabic)

لتتضمن الشركات المرخصة لتقديم الخدمات البريدية متضمنة مشغل البريد العام، ومشغلي البريد الخاص / فئة محلي وفئة دولي.

من جانب آخر، قامت الهيئة بإصدار تعليمات أسس تجديد رخص مشغلي البريد الخاص في شهر نيسان من العام ٢٠١٠، وذلك بمقتضى أحكام المادة رقم (١/٧) من تعليمات إجراءات ترخيص مشغلي البريد الخاص لسنة ٢٠٠٧، وذلك بهدف تفصيل الإجراءات الواجب إتباعها في حال تم الطلب من قبل المرخص لهم تجديد الرخص الممنوحة لهم.



## ترخيص واعتماد وتنظيم أعمال جهات التوثيق الإلكتروني

شاركت الهيئة خلال العام ٢٠١٠ وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في اقتراح تعديلات على قانون المعاملات الإلكترونية رقم (٨٥) لسنة ٢٠٠١ المؤقت، كما ساهمت في اقتراح نظام لترخيص واعتماد وتنظيم أعمال جهات التوثيق الإلكتروني ورفعهما إلى رئاسة الوزراء بهدف إقرارهما، هذا وقد كان قد صدر في وقت سابق قرار من مجلس الوزراء بتكليف الهيئة بترخيص واعتماد جهات التوثيق الإلكتروني، بحيث تعمل الهيئة - حال الموافقة على تعديل القانون وإقرار النظام - على إعداد التعليمات المنبثقة عن كل منها ووضع وتحديد المعايير والمتطلبات الأساسية التي يتوجب على الجهات الراغبة بالحصول على ترخيص أو اعتماد لتقديم خدمات التوثيق الإلكتروني تطبيقها ومراعاتها.

وتتلخص المهام التي ستضطلع بها الهيئة بهذا الصدد في منح الرخص لشركات التوثيق الإلكتروني وتجديدها أو إلغائها إن لزم الأمر، واعتماد جهات التوثيق الإلكتروني الأجنبية وتجديد الاعتماد وإلغائها إن لزم الأمر، هذا بالإضافة إلى إصدار كافة التعليمات المتعلقة بهذا الخصوص (من شروط الحصول على الرخصة أو الاعتماد، والالتزامات المترتبة على الجهات المرخصة أو المعتمدة لتقديم خدمات التوثيق الإلكتروني في تقديمها تلك الخدمات)، كما ويتوجب على الهيئة بهذا الصدد أيضاً متابعة ومراقبة أعمال هذه الجهات في تقديمها لخدمات التوثيق الإلكتروني بعد منحها الترخيص أو الاعتماد.

## ٤-٢ حماية مصالح المستفيدين

### توثيق الخطوط الهاتفية المدفوعة مسبقاً

قامت الهيئة خلال العام ٢٠١٠ بالتنسيق مع كل من وزارة الداخلية والجهات الأمنية المختصة وشركات الاتصالات المعنية، بهدف إيجاد آلية جديدة للسيطرة على نقاط بيع الهواتف المتنقلة من أجل توثيق الخطوط المدفوعة مسبقاً؛ حيث قامت وزارة الداخلية بعد التشاور مع الهيئة والأطراف المعنية الأخرى بإصدار تعليمات ترخيص وتنظيم نقاط «محال» بيع خطوط الهواتف المتنقلة لسنة ٢٠١٠.

وفي هذا الخصوص، قامت الهيئة خلال شهر كانون الأول من العام ٢٠١٠ بإصدار آلية معدلة لتوثيق هذه الخطوط ليتم تطبيقها والالتزام بها من قبل جميع شركات الهواتف الخلوية، كما يتوجب على كافة المستفيدين الأردنيين وغير الأردنيين تطبيقها بالتعاون مع المشغل المعني.

### التعامل مع شكاوى المستفيدين

انطلاقاً من المهام المناطة بالهيئة فيما يتعلق بحماية مصالح المستفيدين من خدمات الاتصالات العامة المختلفة، فقد تعاملت الهيئة خلال العام ٢٠١٠ مع ما يقارب (١٧٦٣) شكوى مقدمة لها من قبل المستفيدين؛ حيث تركزت تلك الشكاوى بنسب مختلفة حيث كانت الشكاوى المتعلقة بخدمات الهاتف الخليوي قد تجاوزت نسبة الـ (٥٥٪) وشكاوى الرسائل الافتتاحية قد تجاوزت نسبة الـ (١٥٪)، فيما تنوعت الشكاوى الأخرى المتعلقة بخدمات الاتصالات الثابتة بنسبة (١٣٪) والمتعلقة بخدمات الانترنت بنسبة (٢٨٪) بالإضافة إلى استلام عدد من الشكاوى المتعلقة بباقي الخدمات. ويجدر بالذكر أن الهيئة قامت بنسوية وحل شكاوى ما نسبته (٩٣٪) من مجموع الشكاوى المعلنة أعلاه وذلك بالتعاون مع الشركات المعنية.

### عقود الاشتراك وقواعد الممارسات

قامت الهيئة خلال العام ٢٠١٠ بإصدار موافقتها على العديد من عقود اشتراك خدمات الاتصالات للمرضخ لهم، حيث بلغ عدد العقود الموافق عليها (١٤) عقد اشتراك، هذا بالإضافة إلى منح موافقات على قواعد الممارسات لـ (١٠) شركات. ومن جانب آخر، قامت الهيئة بمتابعة كافة العروض التجارية الصادرة عن الشركات للتأكد من أن العروض المطروحة في الأسواق والمعلن عنها في وسائل الإعلام تتضمن كافة تفاصيل تلك العروض وشروطها وأسعار الخدمات المقدمة من خلالها، بالإضافة إلى التأكد من عدم إخلال تلك العروض بالمنافسة وذلك من خلال قيام الهيئة بمخاطبة الشركات المسؤولة عن تلك العروض بتصويب أوضاعها في تلك العروض والالتزام بشروط الترخيص الممنوح لها والتعليمات الصادرة عن الهيئة والتي تحكم وتنظم مثل هذه المواضيع.



## الضمانات المالية

يهدف حماية حقوق المستفيدين من خدمات الاتصالات العامة في حال إلغاء أو انتهاء اتفاقية الترخيص أو في حال توقف المرخص له عن تقديم خدماته للمستفيدين التي تتطلب تقديم ضمانات مالية، قامت الهيئة بإصدار القرار التنظيمي حول تطبيق الضمانات المالية منتصف شهر نيسان من العام ٢٠١٠، وقد تم احتساب الضمانات المالية الواجب تقديمها من جميع الشركات المرخصة وفقاً للقرار التنظيمي المذكور، وقامت حوالي ٩٥٪ من الشركات المرخصة التي يترتب عليها تقديم ضمانات مالية بتزويد الهيئة بالضمانات المطلوبة ويتم متابعة التنسيق مع بقية الشركات من أجل تنفيذ القرار التنظيمي على أكمل وجه.

## إطلاق حملات التوعية

تنفيذاً للدور المناط بالهيئة والمتعلق بزيادة الوعي لدى المستفيدين من خدمات الاتصالات المتنوعة، فقد قامت الهيئة خلال العام ٢٠١٠ بتنفيذ حملات توعية مختلفة تهدف إلى نشر الوعي لدى المستفيدين بالمواضيع ذات الاهتمام؛ حيث قامت الهيئة بتنفيذ حملة توعية تتعلق بكيفية التعامل مع الرسائل الاحتيالية الواردة إليهم، بالإضافة إلى تنفيذ حملة توعية أخرى تهدف إلى تبيان آلية توثيق الخطوط الهاتفية المدفوعة مسبقاً، كما تم تنفيذ حملة توعية موجهة إلى المستفيدين من الخدمات البريدية.

## الجولات الاستطلاعية التفتيشية

قامت الهيئة خلال العام ٢٠١٠ بإجراء جولات استطلاعية وتفتيشية على عدد من الشركات المرخصة للتأكد من مدى التزام تلك الشركات باتفاقيات الترخيص الممنوحة لها، بالإضافة إلى التحقق من الخدمات التي تقدمها للمستفيدين وآلية تقديمها، حيث حرصت الهيئة على اتخاذ كافة الإجراءات التنظيمية والقانونية اللازمة بحق الشركات المخالفة، كما قامت الهيئة بتنفيذ جولات ميدانية للتحقق من كافة الشكاوى الواردة إليها المتعلقة بمسائل جودة خدمات الاتصالات المقدمة للعامة من حيث تلقي الشكاوى والتحقق منها ميدانياً.

من جانب آخر، قامت الهيئة بالكشف على أكثر من (٣٢٠٠) موقع راديوي للتأكد مواصفاتها الفنية ومطابقتها لشروط الترخيص، وإجراء قياسات كثافة القدرة الكهرومغناطيسية لبعض منها، والكشف على أكثر من (١٢٠٠) موقع قيد الإنشاء، وإجراء مسوحات ميدانية لكافة مناطق المملكة بهدف التأكد من مستوى الإشارة المستلمة للشبكة الراديوية (FBWA) التابعة لعدد من الشركات، بالإضافة إلى التحقق من المواصفات الفنية لكافة المواقع الراديوية التابعة لتلك الشركات، والعمل على تسوية كافة مشاكل التشويش الواردة للهيئة سواء أكانت مصادر التشويش داخلية أو خارجية أو من أجهزة إعاقاة الاتصالات المتنقلة.

وفي قطاع البريد، وتنفيذاً لمهام الهيئة في تنفيذ أحكام قانون الخدمات البريدية رقم (٣٤) لسنة ٢٠٠٧ فقد قامت الهيئة بعمل جولات استطلاعية تهدف إلى متابعة تنفيذ مشغل البريد العام لشروط عقد الأداء من خلال التقارير المقدمة من قبله، ومراقبة التزام مشغلي البريد الخاص بالتشريعات النافذة المفعول والنظر في المخالفات، بالإضافة إلى القيام بمجموعة من الجولات التفتيشية على عدد من الشركات التي تعمل على تقديم الخدمات البريدية بدون الحصول على ترخيص من الهيئة لإجازة ذلك وتحرير محاضر الضبط بحقها وتحويلها للقضاء.

## مسح ميداني حول قياس وعي ورضا المستفيدين

حرصاً من الهيئة على إيلاء المستفيدين من خدمات الاتصالات العامة جل رعايتها، وتعزيزاً لمبدأ الشفافية مع الجهات ذات العلاقة؛ فقد أخذت الهيئة على عاتقها تنفيذ مسح قياس وعي ورضى المستفيدين من خدمات الاتصالات العامة في المملكة كأحد متطلبات لخطتها الاستراتيجية للأعوام (٢٠١٠-٢٠١٢).

ويهدف هذا المسح إلى تبيان مدى مطابقتة مستويات وخيارات ونوعية الخدمات المقدمة مقارنة مع الطلب على تلك الخدمات، كما يهدف هذا المسح إلى قياس الرأي العام حول الدور الذي تلعبه الهيئة في مجال تنظيم قطاع الاتصالات والبريد في المملكة للحصول على التغذية الراجعة من قبل المستفيدين من خدمات الاتصالات المختلفة فيما يتعلق بمدى معرفتهم بأعمال الهيئة، بالإضافة إلى استقصاء رضا المشتركين بخدمات الهاتف الثابت وخدمات الاتصالات الخلوية وخدمات الانترنت السلكي (ADSL) وخدمات الانترنت اللاسلكي (WiMAX) 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 إلى تقييم مدى رضا المستفيدين عن موظفي الشركات المقدمة للخدمات.

ومن الجدير بالذكر، أن هذا المسح يجري لأول مرة بحيث يتم تغطية كافة محافظات المملكة، وهذا وسيتم تكراره سنوياً من أجل الحصول على معلومات كافية من المستفيدين لبناء مؤشرات أداء أولية حول وعي ورضى المستفيدين من تلك الخدمات لتتمكن الهيئة من تحسين أدائها في المستقبل بما ينسجم مع مصالح المستفيدين، علماً بأن المسح يجب أن يغطي على الأقل خدمات الاتصالات الرئيسية في السوق الأردني، ومن المتوقع أن يتم الإعلان عن نتائج هذا المسح خلال النصف الأول من العام ٢٠١١.

## ٤-٣ ضمان تقديم خدمات اتصالات ذات جودة وكفاءة عالية

### الإطار التنظيمي لمراقبة الجودة

قامت الهيئة بإصدار تعليمات الإطار التنظيمي لمراقبة الجودة منتصف شهر حزيران من العام ٢٠١٠ بهدف وضع إطار تنظيمي متكامل وفعال يمكن الهيئة من تقييم مستويات جودة الخدمة المقدمة في سوق الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الأردني. وقد اشتملت التعليمات على عدد من المحاور منها الحصول على المعلومات الخاصة بالجودة من خلال تقارير مؤشرات الجودة نصف السنوية الصادرة عن المرخصين، وبحيث تتمكن الهيئة من تدقيق المعلومات الواردة من خلالها ونشرها بالطرق التي تراها مناسبة، وكذلك إجراء حملات لقياس رضا المشتركين وحملات قياسات ميدانية باستخدام أجهزة الهيئة وأنظمتها، ويضاف إلى ذلك متابعة الهيئة لشكاوى المستخدمين النهائيين لخدمات الاتصالات والمتعلقة بتدني مستويات جودة الخدمة.

### فحص جودة خدمة الانترنت عريض النطاق

انطلاقاً من حرص الهيئة على توفير المعلومات اللازمة لمشتري خدمات الاتصالات عن مستوى جودة الخدمات المقدمة لهم من مزودي الخدمة وبالتالي زيادة قدرتهم على اختيار مشغل الخدمة الأنسب لهم، أطلقت الهيئة خلال الربع الأخير من العام ٢٠١٠ موقعاً إلكترونياً لفحص جودة خدمة الانترنت عريض النطاق المقدمة عبر خطوط ADSL بعنوان [trcspeedtest.gov.jo](http://trcspeedtest.gov.jo)، بحيث يوفر هذا الموقع وسيلة سهلة وفعّالة للمشارك في الخدمة لقياس سرعة الانترنت لديه بالإضافة إلى مجموعة من مؤشرات الجودة وذلك على المستوى المحلي (داخل الأردن) والدولي (خارج الأردن).

ويذكر أن الهيئة ستقوم بإطلاق بوابة متخصصة للخدمات الإلكترونية حيث سيتم تضمين رابط فحص جودة خدمة الانترنت عريض النطاق المقدمة عبر خطوط ADSL من خلاله بالإضافة إلى تمكين المستفيدين من الخدمات التي تقدمها الهيئة من تقديم طلبات الحصول على موافقات نوعية الأجهزة للاتصالات الطرفية الحاصلة على موافقات مسبقة من الهيئة بشكل إلكتروني واحتساب عوائد الترددات بشكل إلكتروني يسهل على المستخدم احتساب القيمة المالية المطلوبة منه وقبل مخاطبة الهيئة لغايات الحصول على رخصة الترددات بمختلف تصنيفاتها وأنواعها.



## أنظمة فحص وقياس مستويات جودة الخدمة المقدمة

قامت الهيئة خلال العام ٢٠١٠ بتوفير أنظمة فحص خاصة بخدمات النفاذ اللاسلكي الثابت بالحزم العريضة باستخدام تكنولوجيا (WiMAX)، وتوفير أنظمة فحص خاصة بخدمات الانترنت السلكي (ADSL) وخدمات الـ (VoIP)، بالإضافة إلى تحديث نظام مراقبة الجودة لخدمة الاتصالات المتنقلة العاملة بنظام (GSM).

## نظام فحص التغطية الخلوية

قامت الهيئة خلال العام ٢٠١٠ بالبدء باتخاذ الإجراءات اللازمة لإعداد نظام محوسب متطور يهدف إلى تمكين جميع المواطنين داخل المملكة من الاطلاع على مواقع وأبراج شبكات الاتصالات الراديوية على اختلاف أنواعها وأشكالها، وذلك بهدف التأكد من أن القيم التي تحتويها تلك الأبراج تتوافق مع القيم المعتمدة لدى الهيئة الخاصة بتحديد آثار التعرض للحقول الكهرومغناطيسية على الصحة والسلامة العامة. حيث سيمكن هذا النظام جميع المواطنين من تحديد جميع مواقع محطات وأبراج الاتصالات الراديوية داخل المملكة باستخدام آلية بحث متطورة تمكن المستخدم من تحديد مواقع أبراج الاتصالات داخل أي من المناطق الجغرافية داخل المملكة إضافة إلى الأحياء السكنية والمجمعات التجارية وفي الشوارع الرئيسية والفرعية. وسيتم العمل على إطلاق النظام قريباً.

## تنظيم الطيف الترددي

بهدف تنظيم المسائل المتعلقة بإدارة الطيف الترددي في الأردن، قامت الهيئة خلال العام ٢٠١٠ بإصدار استشارة عامة حول الطيف الترددي في النطاقات (٢,٤) ج.هـ و (٥,١) ج.هـ، واستشارة عامة أخرى حول وضع تعليمات خاصة بإنشاء وتعديل المواقع الراديوية لغايات استخدام الترددات من قبل مقدمي خدمات الاتصالات العامة، بالإضافة إلى الاستشارة العامة المتعلقة بتخطيط الحزم الترددية في حزم UHF في الأردن.

من جانب آخر، وبهدف الاستخدام الأمثل للترددات الراديوية، فقد قامت الهيئة بإصدار عدد من التعليمات، منها إصدار تعليمات أنظمة وأجهزة تتبع وتحديد الموقع الجغرافي منتصف شهر تموز من العام ٢٠١٠، وإصدار تعليمات وإرشادات تشغيل أنظمة الـ (RFID) في الحزمة الترددية (٨٦٥-٨٦٨) م.هـ في شهر آب، والتعليمات الخاصة بتشغيل أجهزة شبكات الحاسوب الراديوية المحلية (RLAN)، بالإضافة إلى الأسس الخاصة بإتاحة الترددات للاستخدامات المؤقتة لغايات التجارب.

## إعفاء معدات بنى تحتية من الرسوم الجمركية

تحقيقاً لرؤى جلالة الملك المعظم في تعميم نشر خدمة الإنترنت بجودة وكفاءة، وبناء على التنسيق الذي تم ما بين الهيئة والجهات ذات العلاقة بهذا الخصوص، وافق مجلس الوزراء على إعفاء الشركات التي تقدم خدمات الجيل الثالث من الاتصالات المتنقلة من الرسوم الجمركية والضريبة العامة على المبيعات على الأجهزة والمعدات التي تدخل في صلب البنية التحتية لشبكة الجيل الثالث لتلك الشركات الأمر الذي يعزز المنافسة في تقديم خدمات الإنترنت. كما وافق مجلس الوزراء خلال العام ٢٠١٠ على التنسيب المرفوعة إليه والمتضمنة إعفاء الشركات التي تقدم خدمات الاتصالات اللاسلكية الثابتة بالحزم العريضة من الرسوم الجمركية على الأجهزة والمعدات التي تدخل في صلب البنية التحتية لتلك الشركات من خلال الإعفاء من كامل قيمة الرسوم الجمركية خلال العام ٢٠١٠، وتخفيض نسبة الرسوم الجمركية لتصبح (٢٪) خلال العام ٢٠١١، ونسبة (٤٪) في العام ٢٠١٢ شريطة أن تنعكس قيمة الإعفاء من الرسوم الجمركية على الخدمة المقدمة للمواطنين سواء من حيث السعر أو انتشارها خارج العاصمة عمان، وعلى أن تلتزم الشركات بمؤشرات أداء محددة لحصولها على الإعفاءات من الرسوم الجمركية وفي حال عدم التزامها بهذه المؤشرات يعتبر الإعفاء لاغياً، كما تمت الموافقة على إعفاء هذه الشركات من عوائد الترددات السنوية لعام ٢٠١٠ والسنوات التي تليها، شريطة قيام الشركات بتخفيض أسعار الخدمات المقدمة للمواطنين، وانتشار الخدمات في كافة محافظات المملكة.

وفي العام ٢٠١٠، قامت الهيئة بإصدار مؤشرات الأداء الواجب على الشركات التقيد بها للحصول على الإعفاءات المقررة، متضمنة مؤشرات الأداء للسنة الأولى من تاريخ نفاذ قرار مجلس الوزراء بخصوص الإعفاء من العوائد السنوية لترخيص الترددات، ومؤشرات أداء محددة للسنة الثانية، بحيث تقوم الهيئة لاحقاً بتحديد مؤشرات الأداء للسنوات اللاحقة على ضوء مؤشرات الأداء للسنوات السابقة.



## ٤-٤ ضمان التنظيم الفعال والمنافسة العادلة في قطاع الاتصالات

### دراسة مراجعة أسواق الاتصالات

تأكيداً لما جاء في وثيقة السياسة العامة للحكومة ٢٠٠٧، والتي تتضمن التركيز على تهيئة البيئة المناسبة لتحقيق المنافسة الفعالة في قطاع الاتصالات وإيجاد الظروف اللازمة لتحقيق هذه المنافسة، بالإضافة إلى تشجيع الهيئة على إجراء التحليل العميق لتلك الأجزاء من السوق التي تشهد هيمنة قائمة أو مستمرة من قبل شركات معينة، فقد قامت الهيئة بإجراء مراجعة شاملة لأسواق الاتصالات بالمملكة (دراسة السوق) من خلال تعريف كافة الأسواق الفرعية وتحديد الشركات المهيمنة في كل سوق وتحديد الإجراءات العلاجية والأحكام التنظيمية اللازمة لزيادة المنافسة وبما يتوافق مع أحكام قانون الاتصالات وتعليمات حماية المنافسة في قطاع الاتصالات الصادرة عن الهيئة.

وكانت الهيئة قد استعانت بشركة استشارية لإجراء المراجعات اللازمة وذلك وفقاً للمنهجية التي تم اعتمادها في وثيقة الورقة البيضاء؛ حيث قامت الهيئة خلال عام ٢٠١٠ بإصدار الوثيقة الاستشارية المتعلقة بأسواق الاتصالات الثابتة ضيقة النطاق، وتم استعراض الوضع الحالي لأسواق الاتصالات الثابتة ضيقة النطاق ضمن دراسة تحليلية معمقة للمشاكل المتعلقة بالمنافسة، وقدمت الأحكام والتدابير التنظيمية اللازمة للحد من مظاهر الهيمنة وبما يتناسب مع واقع السوق، وقد تم استلام الردود الواردة من المشغلين على هذه الوثيقة والملاحظات الواردة على الردود تمهيداً لإصدار القرار التنظيمي والمذكرة الإيضاحية الخاصة به.

كما أصدرت الهيئة القرار التنظيمي المتعلق بمراجعة أسواق الاتصالات الثابتة عريضة النطاق الصادر منتصف شهر تموز من العام ٢٠١٠، والهادف إلى معالجة مظاهر الهيمنة في سوق الاتصالات الثابتة عريضة النطاق – والتي تم التوصل إلى وجودها بعد دراسة معمقة للسوق – من خلال وضع الأحكام والتدابير التنظيمية للحد من هذه المظاهر بما يتناسب مع واقع السوق، وتضمن هذا القرار تعريف الأسواق المعنية (سوق التجزئة للنفاد إلى الانترنت الثابت عريض النطاق، سوق الجملة لتقديم النفاد للبنى التحتية، سوق الجملة لتقديم النفاد عريض النطاق الثابت).

وعليه، توصلت الدراسة إلى أن الأسواق المعنية التي تحتاج إلى التنظيم المسبق هي سوق الجملة لتقديم النفاد للبنى التحتية (المهيمن: شركة أورانج ثابت)، وسوق الجملة لتقديم النفاد الثابت عريض النطاق (المهيمن: شركة أورانج ثابت)، مع احتفاظ الهيئة بحقها في تنظيم سوق التجزئة للنفاد إلى الانترنت الثابت عريض النطاق في حالة عدم فعالية تنفيذ الالتزامات والتدابير التنظيمية المفروضة بموجب هذا القرار من قبل المرخص له المهيمن أو المرخص لهم المهيمنين.

وتضمن القرار عدد من الأحكام والتدابير التنظيمية المتوجب تنفيذها في الأسواق المعنية، إضافة إلى وضع جدول زمني لتطبيق محتويات القرار.

كما أصدرت الهيئة القرار التنظيمي المتعلق بمراجعة أسواق الاتصالات المتنقلة أواخر شهر كانون أول من العام ٢٠١٠ والذي يهدف إلى معالجة مظاهر الهيمنة في سوق الاتصالات المتنقلة من خلال وضع الأحكام والتدابير اللازمة للحد من هذه المظاهر بما يتناسب مع واقع السوق، و تضمن هذا القرار تعريف الأسواق المعنية (سوق التجزئة لخدمات الهواتف المتنقلة، سوق الجملة لإنهاء المكالمات الصوتية، سوق الجملة لإنهاء الرسائل، سوق الجملة لربط وإنشاء المكالمات المتنقلة، وخلصت هذه الدراسة إلى أن الأسواق المعنية التي تحتاج للتنظيم المسبق هي سوق الجملة لإنهاء المكالمات الصوتية ( المهيمن: شركة أورانج موبايل وزين واكسبرس وأمنية) وسوق الجملة لربط وإنشاء المكالمات المتنقلة (المهيمن: شركة زين) حيث تم الإشارة إلى أن الهيئة ستقوم بوضع جدول زمني من أجل تنفيذ ما جاء ضمن هذا القرار من معالجات وتدابير تنظيمية مسبقاً أوائل العام ٢٠١١.

وكما أصدرت الهيئة القرار التنظيمي المتعلق بمراجعة أسواق الساعات المخصصة والذي يهدف إلى معالجة مظاهر الهيمنة في سوق الساعات المخصصة والتي تم التوصل إلى وجودها بعد دراسة معمقة للسوق من خلال وضع الأحكام والتدابير التنظيمية اللازمة للحد من هذه المظاهر بما يتناسب مع واقع السوق.



وتضمن هذا القرار تعريف الأسواق المعنية (سوق التجزئة لخدمات السعات المخصصة المحلية والوطنية لسرعات (up to/including 2 Mbps)، سوق التجزئة لخدمات السعات المخصصة المحلية والوطنية لسرعات (above 2 Mbps)، سوق التجزئة لخدمات السعات المخصصة الدولية لسرعات (up to/including 2 Mbps)، سوق التجزئة لخدمات السعات المخصصة الدولية لسرعات (above 2 Mbps)، سوق التجزئة لتزويد (VPNs & Frame Relay)، سوق الجملة لخدمات (terminating segments of DC up to/including 2 Mbps)، سوق الجملة لخدمات (segments of DC above 2 Mbps)، ونطاقها الجغرافي حدود المملكة الأردنية الهاشمية، وعليه توصلت الدراسة إلى أن الأسواق المعنية التي تحتاج إلى التنظيم المسبق هي سوق الجملة لخدمات (terminating segments of DC up to/including 2 Mbps)، وسوق الجملة لخدمات (trunk segments of DC) المهيمين شركة الاتصالات الأردنية (أورانج الخط الثابت)، بالإضافة إلى أسواق التجزئة كسوق التجزئة لخدمات السعات المخصصة الدولية لسرعات (up to/including 2 Mbps)، وسوق التجزئة لخدمات السعات المخصصة المحلية والوطنية لسرعات (up to/including 2 Mbps) (المهيمين: شركة الاتصالات الأردنية – أورانج الخط الثابت). وستقوم الهيئة بوضع جدول زمني من أجل تنفيذ ما جاء ضمن هذا القرار من معالجات وتدابير تنظيمية مسبقة أوائل العام ٢٠١١.

وسيكون للقرارات الصادرة انعكاسات ايجابية على سوق الاتصالات الأردني، وذلك من خلال تهيئة البيئة المناسبة لتحقيق المنافسة الفعالة في قطاع الاتصالات وإيجاد الظروف اللازمة لتحقيق هذه المنافسة بين مقدمي خدمات الاتصالات وبما ينسجم مع أفضل الممارسات العالمية.

### خدمات الربط البيني

قامت الهيئة وضمن مشروع احتساب أجور خدمات الربط البيني باستخدام منهجية الكلفة المتزايدة على المدى الطويل (TSLRIC+) بتنفيذ مراحل المشروع المتعلقة بتعريف النماذج التي سيتم بناءها، وبناء هذه النماذج، وتشغيلها وتحديد أجور الربط لخدمات الربط البيني باستخدام المنهجية الجديدة، حيث سيعود هذا المشروع بفوائد عديدة على قطاع الاتصالات، تتمثل بتهيئة البيئة المناسبة لتحقيق المنافسة الفعالة في قطاع الاتصالات، وإيجاد الظروف اللازمة لتحقيق هذه المنافسة، ومحاولة تقليل العوائق أمام الدخول إلى السوق والحد من آثار الهيمنة وضمان معاملة عادلة وغير تمييزية ما بين المرخصين في تقديم هذه الخدمات من خلال توجه الهيئة لبناء نماذج حيادية لاحتساب أجور الربط البيني باستخدام المنهجية الجديدة، ومن المتوقع أن يبدأ العمل بالأجور المحتسبة وفقاً لهذه النماذج خلال الربع الثاني للعام ٢٠١١.

من جانب آخر، وبهدف ضمان قابلية شبكات شركات الاتصالات المرخصة للتربط والتشغيل فيما بينها، وانطلاقاً من أن تنظيم الربط البيني يساهم في تهيئة الظروف المناسبة للمنافسة العادلة وجذب الاستثمار وبالتالي تنشيط نمو البنية التحتية الخاصة بالاتصالات، فقد قامت الهيئة بإصدار موافقتها على العديد من اتفاقيات الربط البيني المبرمة ما بين الشركات المرخصة؛ حيث أصدرت خلال العام ٢٠١٠ موافقتها على (١٤) اتفاقية جديدة وإجراء تعديلات على (٧) اتفاقيات سارية المفعول، حيث مكنت هذه الاتفاقيات المرخص لهم من الاستفادة من خدمات الربط البيني مثل خدمات تمرير الحركة، وخدمات النقل، وخدمات الموقع المشترك والمشاركة في البنية التحتية، وخدمات النفاذ إلى المعابر الدولية، وخدمات الفوترة والتحويل، وخدمات تفكيك السيل الرقمي، الأمر الذي سيساهم في تشجيع الممارسات الفضلى بين المرخص لهم وإلى تحفيزهم لتزويد المستخدمين بخدمة ذات أسعار تنافسية وجودة عالية.

### أجور المكالمات الدولية والربط البيني

استناداً إلى أحكام المادة (٢٤) من تعليمات القواعد الإجرائية لإصدار التعليمات، قامت الهيئة بإصدار تعليمات معدلة لتعليمات الربط البيني بشكل يتيح خضوع خدمة إنهاء الحركة للمكالمات المنشأة من داخل المملكة فقط للاحتساب بناءً على الكلفة، ويستثنى المكالمات المنشأة من خارج المملكة من الخضوع لشروط الاحتساب بناءً على الكلفة. حيث أن تعليمات الربط البيني الحالية الصادرة عن الهيئة بتاريخ (٢٠٠٥/١١/٥) لا تميز بين تعرفه إنهاء المكالمات المنشأة من داخل المملكة والمكالمات المنشأة من خارجها، وإنما تشترط أن تكون أسعار إنهاء الحركة مبنية على الكلفة (بغض النظر عن مصدرها).





وبأتي إصدار هذه التعليمات المعدلة نظراً لمسألة انخفاض أسعار إنهاء المكالمات الدولية الواردة إلى الأردن من تأثيرات سلبية كبيرة وملموسة على المرخص لهم والقطاع من حيث انخفاض إيرادات المشغلين الأردنيين، وانخفاض الدخل الوارد لخزينة المملكة كنتيجة للانخفاض الحاصل على إيرادات المشغلين الأردنيين، وانخفاض مستوى العملة الصعبة التي تدخل إلى الأردن، وإجابة للطلبات المقدمة إلى الهيئة من قبل الشركات المرخصة مراراً مطالبة قيام الهيئة بإجراء تنظيمي مناسب وعاجل لرفع أسعار التناقص للمكالمات الدولية الواردة إلى الأردن لشبكتي الثابت والخلوي، هذا بالإضافة إلى أن أسعار المكالمات الدولية الواردة إلى الأردن منخفضة بشكل كبير مقارنة مع جميع الدول العربية والدول المجاورة.

وتطرق القرار التنظيمي المتعلق بتحديد أجور إنهاء المكالمات الدولية إلى الأردن وأجور الربط البيني للمكالمات الدولية الصادر في شهر نيسان من العام ٢٠١٠ إلى تبيان أجرة خدمة إنهاء المكالمات الدولية إلى الأردن بين المرخص لهم داخل المملكة والمشغلين الدوليين بالنسبة لشبكات الهواتف الثابتة وشبكات الهواتف المتنقلة، بحيث تمثل تلك الأجور الحد الأدنى التي يتم تقاضيها من المشغلين الدوليين.

وبجدر الذكر بأن هذا القرار من شأنه زيادة حجم الإيرادات العامة المتحققة للمشغلين وبالتالي الزيادة في إيرادات الخزينة، كما سيحسن من حجم التدفقات النقدية الواردة إلى الأردن من المشغلين الخارجيين، مع الإشارة إلى أن هذا القرار لن يؤثر على أسعار المكالمات الدولية الصادرة من مستخدمي شبكات الاتصالات في الأردن.

### مراجعة خطة الترقية الوطنية

تم اعتماد خطة الترقية الوطنية وتعليمات حجز وتخصيص السعات الرقمية أوائل شهر شباط من العام ٢٠١٠، حيث كانت أبرز التعديلات التي تضمنتها المراجعة لخطة الترقية الوطنية لا تمس واقع الحال بالنسبة للأرقام المستخدمة من قبل مقدمي خدمات الاتصالات المرخصين، وإنما جاءت لإضافة مقترحات لتوفير سعات رقمية أو أرقام نفاذ جديدة إضافة لما هو مطبق حالياً؛ مثل رمز النفاذ ٩١١ لخدمات الطوارئ و اقتراح استحداث أرقام نفاذ لغايات أنواع محددة من خدمات التكاليف المضافة مثل خدمات الاستعلام التجارية، وتحديد حيز الأرقام المناسب لخدمات نقل الصوت عبر بروتوكول الانترنت (VoIP)، بالإضافة إلى وضع آلية لزيادة فعالية استخدام الأرقام، وإجراء تحديثات على إجراءات حجز وتخصيص السعات الرقمية.

وفي هذا المجال، تعاملت الهيئة مع (٣٥) شركة تقدمت بطلبات حجز و تخصيص لأرقام أو سعات رقمية حيث تم تخصيص فعلي لـ(٤٢) رقم وسعة رقمية، كما تم حجز فعلي لـ(٢٤) رقم وسعة رقمية، وإلغاء (٢٨) رقم وسعة رقمية لشركات لم تفي بمتطلبات الهيئة المدرجة بخطة الترقية الوطني و تعليمات الحجز والتخصيص.

### تعليمات القواعد الإجرائية لإصدار التعليمات

في إطار مراجعة الهيئة المستمرة للتعليمات الصادرة عنها، وتوخيًا لمزيد من الشفافية، فقد ارتأت الهيئة السير في إجراءات تعديل تعليمات القواعد الإجرائية لإصدار التعليمات، حيث هدفت بشكل رئيسي إلى تبسيط إجراءات إصدار التعليمات، كما عالجت التعليمات المعدلة موضوع تعديل التعليمات السارية بالهيئة، وذلك بهدف ضمان شفافية ووضوح هذه الإجراءات وفتح المجال أمام المرخص لهم للمشاركة في إعداد التعليمات.

وعليه، فقد أصدرت الهيئة بهذا الخصوص تعليمات القواعد الإجرائية لإصدار التعليمات وتعديلها بموجب قرار مجلس مفوضي الهيئة وذلك في منتصف شهر حزيران من العام ٢٠١٠.

### التعاقد مع الجهات الاستشارية

وضمن إطار تنفيذها للبنود الواردة في خطتها الإستراتيجية، قامت الهيئة خلال العام ٢٠١٠ بالتعاقد مع مجموعة من الشركات الاستشارية المتخصصة في مجالات إدارة الطيف الترددي، تنظيم قطاع الاتصالات، تنظيم قطاع البريد، قياسات نماذج انتشار الأمواج الراديوية، تنفيذ مسح ميداني لقياس وعي ورضى المستفيدين من خدمات الاتصالات في المملكة، ومراجعة وتطوير الهيكل التنظيمي والأوصاف الوظيفية لوظائف الهيئة.



الفصل الخامس  
استضافة فعاليات محلية ومشاركات  
خارجية ٢٠١٠



## ٥. استضافة فعاليات محلية ومشاركات خارجية ٢٠١٠

### ٥-١ الفعاليات والمشاركات المحلية

#### ورشة عمل بعنوان Converged Regulatory Structure

نظمت الهيئة خلال شهر أيلول من العام ٢٠١٠ ورشة عمل بعنوان « Converged Regulatory Structure » وذلك بالتعاون مع برنامج تدعيم الإعلام في الأردن « IREX » وبمشاركة عدد من الخبراء الدوليين، وتناولت ورشة العمل التي حضرها عدد من المهتمين من شركات الاتصالات في المملكة أبرز المواضيع الناجمة عن دمج الأجهزة التنظيمية وأفضل الممارسات الدولية المتعلقة بها.

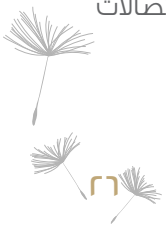
#### ورشة عمل بعنوان Building 21<sup>st</sup> Century Broadband Infrastructure in Jordan

نظمت الهيئة خلال شهر كانون أول من العام ٢٠١٠ وبالتعاون مع الرابطة الدولية لمشغلي الهواتف المتنقلة ورشة عمل متخصصة بعنوان « Building 21<sup>st</sup> Century Broadband Infrastructure in Jordan »، حيث تم بحث أفضل السبل والآليات الواجب إتباعها لزيادة انتشار خدمات الانترنت عريضة النطاق من خلال استخدام تقنيات الخلوي عريضة النطاق في الأردن، ودور وأهمية انتشار خدمات الانترنت عريضة النطاق في تحقيق التنمية الاقتصادية، وأهمية سياسة تنظيم الترددات في دعم خدمات الخلوي عريضة النطاق، بالإضافة إلى مناقشة مواضيع بخصوص أداء الشبكات ونوعية الخدمات المقدمة وغيرها من المواضيع. وشارك في أعمال الورشة ممثلين عن الرابطة الدولية لمشغلي الهواتف المتنقلة وشركات الاتصالات المختلفة في المملكة.



### ٥-٢ المشاركات الخارجية

انطلاقاً من حرص الهيئة على المشاركة الفاعلة والمتواصلة مع الفعاليات التي تعقدها المؤسسات الدولية المتخصصة وذلك بهدف الاستفادة من الخبرات العالمية في مجالات العمل المختلفة، فقد شاركت الهيئة في العديد من الفعاليات الدولية المتخصصة، حيث شاركت في فعاليات الاجتماع العام لمجموعة هيئات التنظيم الأوروبية (EMERG) والذي عقد في مدينة الرباط المغربية في كانون الثاني من العام ٢٠١٠، بالإضافة إلى المشاركة كمتحدث رئيسي في المؤتمر الخامس للأجهزة التنظيمية في دول حوض بحر قزوين والبحر الأسود والذي عقد في اسطنبول في نيسان ٢٠١٠، والمشاركة في فعاليات المؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات لعام ٢٠١٠ (WTDC-10) في الهند، والمشاركة في فعاليات مؤتمر Independent Regulatory Authorities وفعاليات مؤتمر Leaders in ICT واللذان عقدا في بيروت، بالإضافة إلى المشاركة في فعاليات مؤتمر المندوبين المفاوضين (PP-10) الخاص بالاتحاد الدولي للاتصالات والذي عقد في المكسيك، والمشاركة الفاعلة في فعاليات اجتماع رابطات الهيئات التنظيمية والندوة العالمية لمنظمي الاتصالات (GSR) والتي عقدت في داكار/ السنغال.



# الفصل السادس البناء المؤسسي



## ٦. البناء المؤسسي

### ٦-١ البرامج التحفيزية

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، نذكر من ضمن هذه البرامج:

#### برنامج توجيه الموظف الجديد

تحرص الهيئة على تنفيذ برنامج توجيه الموظف الجديد لما له أكبر الأثر في تحفيز وتشجيع الموظفين الجدد على فهم طبيعة العمل والمساعدة على تطوير بيئة عمل إيجابية وعلاقات عمل ناجحة من خلال تشكيل أساساً للمعرفة عن طبيعة عمل دوائر الهيئة وأهدافها ومهامها والهيكل التنظيمي لها، مما يشكل دافعاً للموظفين الجدد للتعاون مع الزملاء والمرؤوسين وبالتالي زيادة الشعور بالانتماء المؤسسي، حيث تم عقد برنامج توجيهي في شهر آب من عام ٢٠١٠ للموظفين الجدد والبالغ عددهم (٩) موظفين.

#### برنامج اليوم التوعوي

انطلاقاً من حرص الهيئة على تفعيل قنوات الحوار والتواصل بين الموظفين، وسعيها منها في إيجاد قاعدة مشتركة من المعرفة الشاملة في الهيئة وتبادل المعارف، تم العمل على عقد محاضرات توعوية داخل الهيئة بصورة دورية أسبوعية في كافة المواضيع الفنية المتخصصة وغير المتخصصة من قبل موظفي الهيئة ومن قبل جهات خارجية تقوم الهيئة باستضافتها حيث قامت الهيئة في هذا المجال بعقد أكثر من (١٥) محاضرة حضرها العديد من موظفي الهيئة.



#### برنامج الموظف المثالي

بهدف تعزيز مفهوم الإبداع والتطوير في الأداء لدى الموظف، وخلق بيئة تنافسية إيجابية بين الموظفين، واصلت الهيئة تنفيذ برنامج الموظف المثالي للفئات التالية:

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



## برنامج الدائرة المتميزة

واصلت الهيئة وللعام السابع على التوالي العمل على تطبيق برنامج الدائرة المتميزة، حيث عكس نجاح هذا البرنامج في ترسيخه كأحد أهم محركات الارتقاء بمستويات الأداء في المؤسسة، كما يتمثل أيضاً بحرص الدوائر والتزامها بتطبيق المعايير التي يتضمنها هذا البرنامج كمقياس أساسي لتعزيز التميز المؤسسي.

وقد تم الإعلان في حفل خاص عن فوز وحدة الرقابة والتدقيق الداخلي بلقب الدائرة المتميزة لعام ٢٠١٠.



## ٦-٢ المشاريع والدراسات المتخصصة في البناء المؤسسي

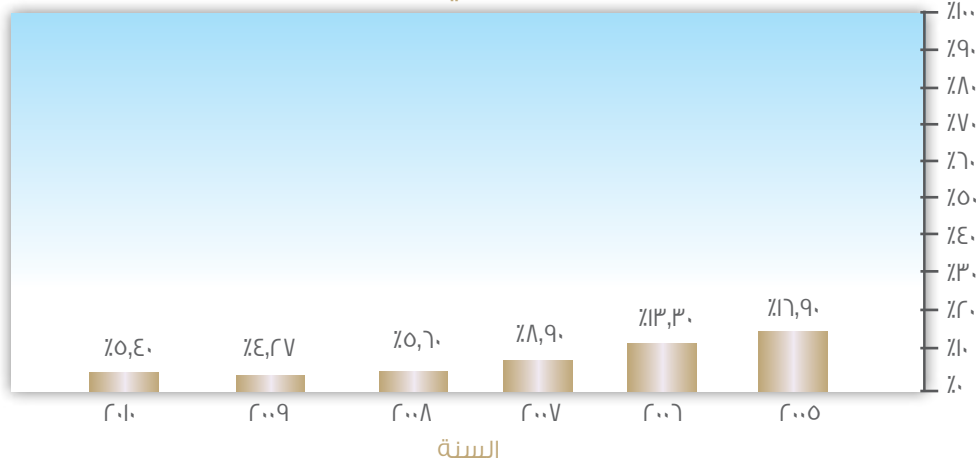
### دراسة نسبة الرضا الوظيفي

يتم تحديد مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في الهيئة من خلال دراسة يتم إعدادها سنوياً تتم من خلال 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 من خلال هذه الدراسة قياس معدل الدوران الوظيفي لعام ٢٠١٠ والذي بلغ ما نسبته ٥,٤٪، وعلى الرغم من ارتفاعه عن معدل عام ٢٠٠٩، إلا أنه يعتبر منخفضاً نسبياً عند مقارنته بمعدل الدوران الوظيفي للأعوام السابقة.

### معدل الدوران الوظيفي للأعوام (٢٠٠٥ - ٢٠١٠)



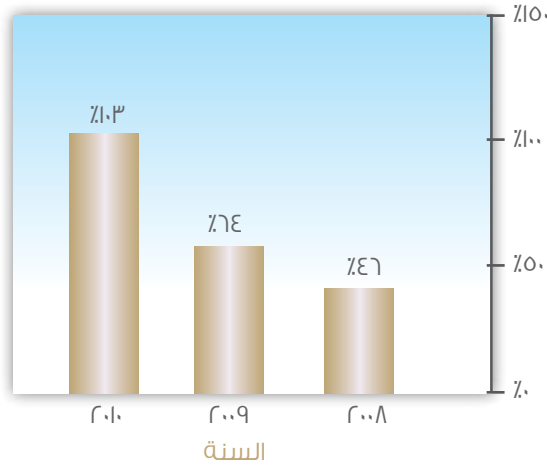
## الإحلال الوظيفي

تم خلال العام ٢٠١٠ تشكيل لجنة داخلية متخصصة للعمل على إعداد خطة الإحلال الوظيفي والتي تهدف بدورها إلى تأهيل الموظفين الحاليين في الهيئة لشغل وظائف أساسية من خلال تزويدهم بالمهارات والخبرات المناسبة، وذلك ضماناً لاستمرارية العمل وتجاوز المخاطر المترتبة على خروج القوى العاملة من الهيئة.

## ٦-٣ تدريب الكوادر البشرية

انطلاقاً من اهتمام الهيئة بالتنمية المستمرة للعنصر البشري في مختلف المجالات باعتباره الركيزة الأساسية للعمل وحرص الهيئة على إلمام موظفيها بالمهارات اللازمة والمعارف الضرورية من أجل توفير كوادر مؤهلة علمياً ومهنياً للقيام بمسؤولياتهم الفنية والتخصصية والإدارية على مختلف مستوياتهم، فقد أولت الهيئة العملية التدريبية اهتماماً كبيراً من خلال وضع خطة تدريبية سنوية شاملة لكل الموظفين يتم متابعة تطبيقها وتنفيذها للوصول إلى الأهداف المرجوة منها. حيث قام عدد كبير من موظفي الهيئة بالمشاركة في حضور مجموعة من الفعاليات الداخلية والخارجية والتي تتضمن عدد من البرامج التدريبية وورش العمل والندوات وقد بلغ معدل استغلال المخصصات التدريبية ما نسبته (١٠٣٪) في عام ٢٠١٠، فيما كانت نسبة الاستغلال خلال عام ٢٠٠٩ تصل إلى (٦٤٪)، أما في عام ٢٠٠٨ كانت نسبة الاستغلال تصل إلى (٤٦٪).

### نسبة إستغلال مخصصات التدريب للأعوام (٢٠٠٨ - ٢٠٠٩ - ٢٠١٠)



## ٦-٤ برنامج التوأمة

تمكنت الهيئة خلال العام ٢٠١٠ من تنسيق حصولها على برنامج المساعدة الفنية والتقنية المقدمة من الاتحاد الأوروبي والتي تعرف بالتوأمة وذلك من خلال التوأمة مع أحد الأجهزة التنظيمية في دول الاتحاد الأوروبي لغايات الاطلاع والاستفادة من التجربة التنظيمية الأوروبية، بهدف دعم البناء المؤسسي والتنظيمي للهيئة وتبادل الخبرات والمعارف ومساعدة الهيئة في رسم الإطار التنظيمي لمشاريعها ومبادراتها الجديدة وفقاً لأفضل الممارسات المتبعة في دول الاتحاد الأوروبي، حيث أنه من المتوقع أن يساهم مشروع التوأمة الذي تبلغ قيمته ١,٤ مليون يورو ويمتد على مدار ٢٤ شهراً ابتداءً من منتصف العام ٢٠١١ في المساهمة في التنفيذ الفاعل لخطة الهيئة الإستراتيجية ٢٠١٠-٢٠١٢، بالإضافة إلى المبادرات والمشاريع التنظيمية الرئيسية.



## ٦-٥ المشاركة في جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية

شاركت الهيئة رسمياً في الدورة الخامسة (٢٠١٠/٢٠١١) لجائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية ضمن المؤسسات المشاركة لأول مرة، إذ تم تشكيل لجنة عليا للتمييز تتولى مسؤولية التحضير للمشاركة في هذه الجائزة وإعداد كافة متطلبات معايير الجائزة والتي تشمل المعايير التالية: القيادة، العمليات، المعرفة، الأفراد، المالية.

وخلال هذا العام لم تدخر الهيئة جهداً للسعي لتطبيق أهداف الجائزة والتي تتمثل بضمان قيام الهيئة بالواجبات والمهام الموكولة إليها على أكمل وجه وبمستويات عالية من الجودة والكفاءة والاحتراف والعمل على توفير مرجعية استرشادية واسباساً معيارية لقياس مدى التقدم والتطور في الأداء، وستبذل الهيئة الجهد المتواصل للمحافظة على هذا المستوى المتميز في الأداء.





الفصل السابع  
الحسابات الختامية للهيئة للعام ٢٠١٠



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

قائمة المركز المالي كما في ٣١ كانون الأول ٢٠١٠

قائمة (أ)

٢٠٠٩ دينار أردني	٢٠١٠ دينار أردني	الموجودات
		<b>الموجودات المتداولة</b>
١١,٢٠٨,٥٨٩	١٥,٨٧٠,٣١٣	نقد ونقد معادل
٤٣,٥٧٢,٩١٣	٤٤,٣٧٨,٨٩٧	إيرادات مستحقة
٨,٦٣٧,٧٨٦	١٠,٣٧٨,٣٤٨	ذمم مدينة
٤٣,٨٤٩	٤٦,٨٧٨	مستودعات
١٣,٠٩٠	٨٩,٥٨٢	عطاءات وقرارات إحالة غير موردة - قصيرة الأجل
١٨٤,٢٠٧	١٣٠,١٦٠	أرصدة مدينة أخرى
<b>٦٣,٦٦٠,٤٣٤</b>	<b>٧٠,٨٩٤,١٧٨</b>	<b>مجموع الموجودات المتداولة</b>
		<b>الموجودات غير المتداولة</b>
٥,٨٠٤,٠٤٤	١,٢١٦,٤٣٢	عطاءات وقرارات إحالة غير موردة - طويلة الأجل
٣,٠٧١,٧٩٢	٢,٩٥٢,٩٥٨	ممتلكات ومعدات
٢٥٩,٤٦٧	٢٥٩,٤٦٧	مشاريع قيد التنفيذ
<b>٩,١٣٥,٣٠٣</b>	<b>٤,٤٢٨,٨٥٧</b>	<b>مجموع الموجودات غير المتداولة</b>
<b>٧٢,٧٩٥,٧٣٧</b>	<b>٧٥,٣٢٣,٠٣٥</b>	<b>مجموع الموجودات</b>
		<b>المطلوبات والوفور المحتفظ به</b>
		<b>المطلوبات المتداولة</b>
٩٤٣,٤٩١	٩٦٩,٥٣٢	إيرادات مقبوضة مقدّمًا
٨٥٢,٠٨١	٣٦,٢٨٥	إيرادات رخص وترددات غير متحققة
٦,٨٧٥,٢٨١	٤,٠١٥,٧٣٠	ذمم دائنة
١,٤٦١,٣٨٤	٣,٨٨٨,٠٢٣	أمانات
١٠,١٣٢,٢٣٧	٨,٩٠٩,٥٧٠	<b>مجموع المطلوبات</b>
		<b>الوفور المحتفظ به</b>
٦٢,٦٦٣,٥٠٠	٦٦,٤١٣,٤٦٥	الوفور المحتفظ به
<b>٧٢,٧٩٥,٧٣٧</b>	<b>٧٥,٣٢٣,٠٣٥</b>	<b>مجموع المطلوبات والوفور المحتفظ به</b>



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

قائمة الدخل الشامل للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول ٢٠١٠

قائمة (ب)

٢٠٠٩	٢٠١٠	
دينار أردني	دينار أردني	
		<b>الإيرادات</b>
١٢٠,٠٠٦,٨٠٩	١١٧,٣٨٣,٦١٢	إيرادات تشغيلية
١,١٤٥,٩٠٠	-	إيرادات منحة الإتحاد الأوروبي
١,٤٦٥,٠٢٦	٨٧٩,٠٥٢	إيرادات فوائد بنكية
٤٥٨,٥٣٦	٦٣٢,٣٨٠	إيرادات أخرى
<b>١٢٣,٠٧٦,٢٧١</b>	<b>١١٨,٨٩٥,٠٤٤</b>	<b>مجموع الإيرادات</b>
		<b>النفقات</b>
( ٢,٨٣٧,٨٧٧ )	( ٣,٢٠٤,٤١٠ )	نفقات تشغيلية
( ٦٣٩,٨٩٨ )	( ٦٤٣,٨٦٦ )	نفقات تحويلية
( ٣٢٠,٣٣٧ )	( ٣٦٣,٤٧٢ )	إستهلاك
( ١٠١,٢٩٢ )	( ١,٥٥٥,٠٨٧ )	نفقات إستشارات فنية ودراسات
( ١,١٤٥,٩٠٠ )	-	نفقات منحة الإتحاد الأوروبي
=	( ٧٥٦ )	خسائر إستبعاد ممتلكات ومعدات
<b>( ٥,٠٤٥,٣٠٤ )</b>	<b>( ٥,٧٦٧,٥٩١ )</b>	<b>مجموع النفقات</b>
<b>١١٨,٠٣٠,٩٦٧</b>	<b>١١٣,١٢٧,٤٥٣</b>	<b>وفر السنة</b>
( ١,٢٧٤,١٣٣ )	( ١,٣٥٦,٣٢٦ )	رديات إيرادات سنوات سابقة
<b>١١٦,٧٥٦,٨٣٤</b>	<b>١١١,٧٧١,١٢٧</b>	<b>الدخل الشامل للسنة</b>



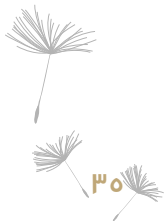
هيئة تنظيم قطاع الاتصالات  
هيئة ذات إستقلال مالي وإداري  
عمان - المملكة الأردنية الهاشمية

قائمة التغيرات في الوفر المحتفظ به للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول ٢٠١٠

قائمة (ج)

٢٠٠٩	٢٠١٠	
دينار أردني	دينار أردني	
٦٢,٦٦٩,٤٨٠	٦٢,٦٦٣,٥٠٠	الوفر المحتفظ به في بداية السنة
١١٦,٧٥٦,٨٣٤	١١١,٧٧١,١٢٧	الدخل الشامل للسنة
(١١٦,٧٦٢,٨١٤)	(١٠٨,٠٢١,١٦٢)	مبالغ محولة لوزارة المالية
<u>٦٢,٦٦٣,٥٠٠</u>	<u>٦٦,٤١٣,٤٦٥</u>	الوفر المحتفظ به في نهاية السنة

لا يعتبر كامل رصيد الوفر المحتفظ به أعلاه وفرأ نقدياً، حيث يمثل هذا المبلغ إيرادات تخص عام ٢٠١٠ وتتعلق بحصة الهيئة من عوائد التشغيل للشركات المرخصة وتستحق القبض خلال عام ٢٠١١، بالإضافة إلى أمانات وذمم شركات.



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

قائمة التدفقات النقدية للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول ٢٠١٠

قائمة (د)

٢٠٠٩ دينار أردني	٢٠١٠ دينار أردني	
		<b>الأنشطة التشغيلية</b>
١١٦,٧٥٦,٨٣٤	١١١,٧٧١,١٢٧	وفر السنة
		تعديلات:
٣٢٠,٣٣٧	٣٦٣,٤٧٢	إستهلاك
-	٧٥٦	خسائر إستبعاد ممتلكات ومعدات
		<b>التغيرات في رأس المال العامل</b>
٥,٠٢٤,٧٢٣	( ٨٠٥,٩٨٤ )	إيرادات مستحقة
( ١,٣٥٧,١٤٣ )	(١,٧٤٠,٥٦٢ )	ذمم مدينة
( ٢٥,٧٥٧ )	٥٤,٠٤٧	أرصدة مدينة أخرى
٣,٤٤٥	( ٣,٠٢٩ )	مستودعات
١٩٦,٤٣٤	٢٦,٠٤١	إيرادات مقبوضة مقدماً
( ٦١٠,٢٤٧ )	( ٨١٥,٧٩٦ )	إيرادات رخص وترددات غير متحققة
٧٩,٥١١	( ٢,٨٥٩,٥٥١ )	ذمم دائنة
٥٩,٧٥٠	٢,٤٢٦,٦٣٩	أمانات
<u>١٢٠,٤٤٧,٨٨٧</u>	<u>١٠٨,٤١٧,١٦٠</u>	<b>صافي التدفق النقدي من الأنشطة التشغيلية</b>
		<b>الأنشطة الإستثمارية</b>
( ٢١٧,٩٢٤ )	٤,٥١١,١٢٠	عطاءات وقرارات إحالة غير موردة
( ٨٥٦,٢٣٣ )	( ٢٤٥,٣٩٤ )	شراء ممتلكات ومعدات
( ١,٠٧٤,١٥٧ )	٤,٢٦٥,٧٢٦	<b>صافي التدفق النقدي من (المستخدم في) الأنشطة الإستثمارية</b>
		<b>الأنشطة التمويلية</b>
(١١٦,٧٦٢,٨١٤)	(١٠٨,٠٢١,١٦٢)	مبالغ محولة لوزارة المالية
(١١٦,٧٦٢,٨١٤)	(١٠٨,٠٢١,١٦٢)	<b>صافي التدفق النقدي المستخدم في الأنشطة التمويلية</b>
٢,٦١٠,٩١٦	٤,٦٦١,٧٢٤	التغير في النقد والنقد المعادل خلال السنة
٨,٥٩٧,٦٧٣	١١,٢٠٨,٥٨٩	النقد والنقد المعادل كما في بداية السنة
<u>١١,٢٠٨,٥٨٩</u>	<u>١٥,٨٧٠,٣١٣</u>	<b>النقد والنقد المعادل كما في نهاية السنة</b>



# الملحقات



ملحق رقم (١)  
التقرير الثالث لمتابعة تنفيذ الهيئة لمهامها الواردة  
في وثيقة السياسة العامة للحكومة في قطاعي الاتصالات  
وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد ٢٠٠٧













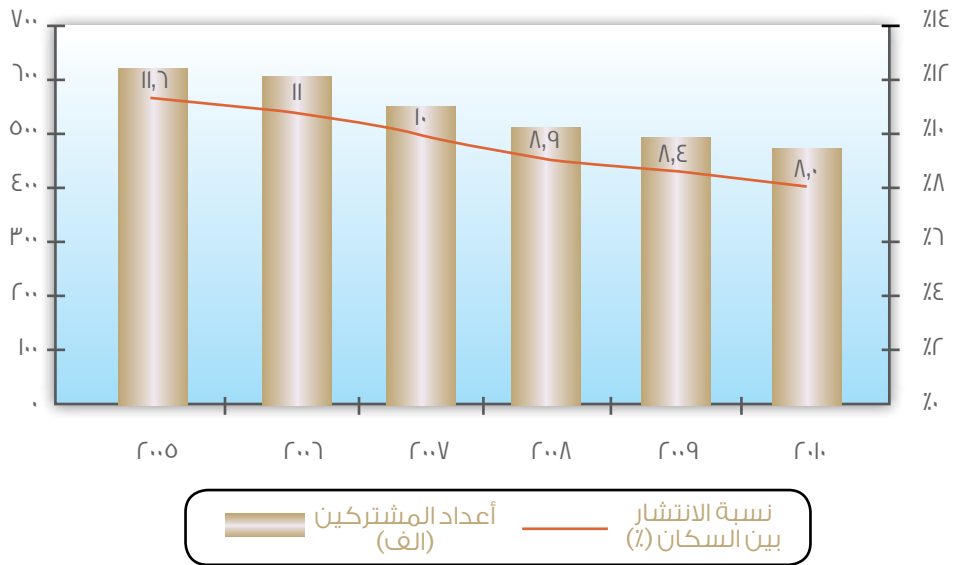
ملحق رقم (٢)  
قطاع الاتصالات في المملكة/ مؤشرات وأرقام



جدول رقم (١)  
المؤشرات المتعلقة بخدمة الهاتف الثابت  
خلال الفترة (٢٠٠٥-٢٠١٠)

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

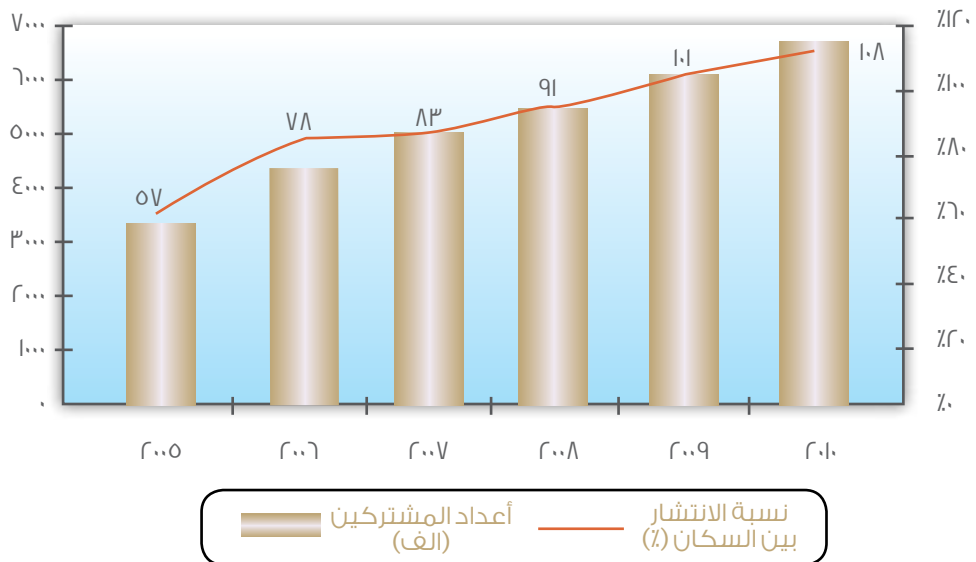
أعداد مستخدمي الهاتف الثابت ونسبة الانتشار



جدول رقم (٢)  
المؤشرات المتعلقة بخدمة الهاتف الخليوي  
خلال الفترة (٢٠٠٥-٢٠١٠)

العام	٢٠٠٥	٢٠٠٦	٢٠٠٧	٢٠٠٨	٢٠٠٩	٢٠١٠
عدد المشتركين (بالآلاف)	٣١٣٨	٤٣٤٣	٤٧٧٢	٥٣١٤	٦٠١٤	٦٦٢٠
نسبة الانتشار (%)	٥٧	٧٨	٨٣	٩١	١٠١	١٠٨

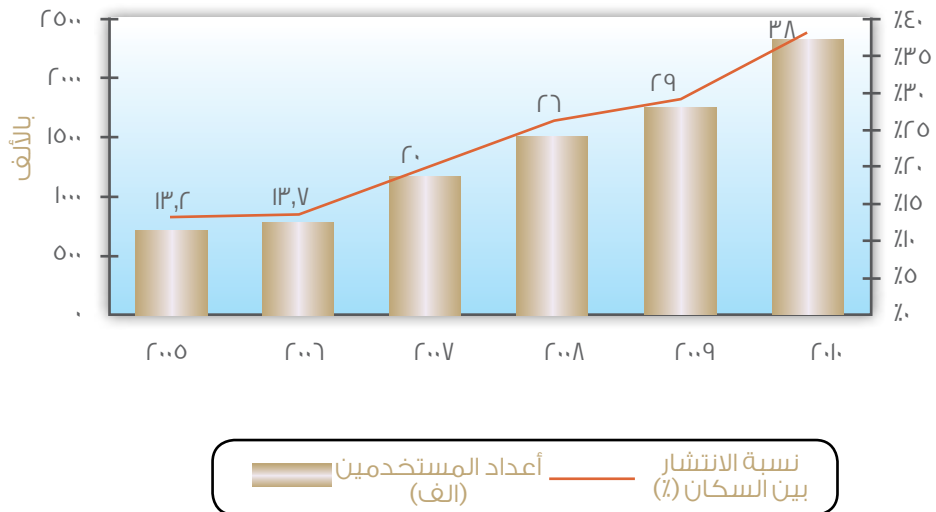
أعداد مشتركي الهاتف الخليوي ونسبة الانتشار



جدول رقم (٣)  
المؤشرات المتعلقة بمستخدمي خدمة الانترنت  
خلال الفترة (٢٠٠٥-٢٠١٠)

العالم	٢٠٠٥	٢٠٠٦	٢٠٠٧	٢٠٠٨	٢٠٠٩	٢٠١٠
عدد المشتركين (بالآلاف)	٧٢٠	٧٧٠	١١٦٣	١٥٠٠	١٧٤٢	٢٣٤٢
نسبة الانتشار (%)	١٣,٢	١٣,٧	٢٠	٢٦	٢٩	٣٨

أعداد مستخدمي الانترنت ونسبة الانتشار

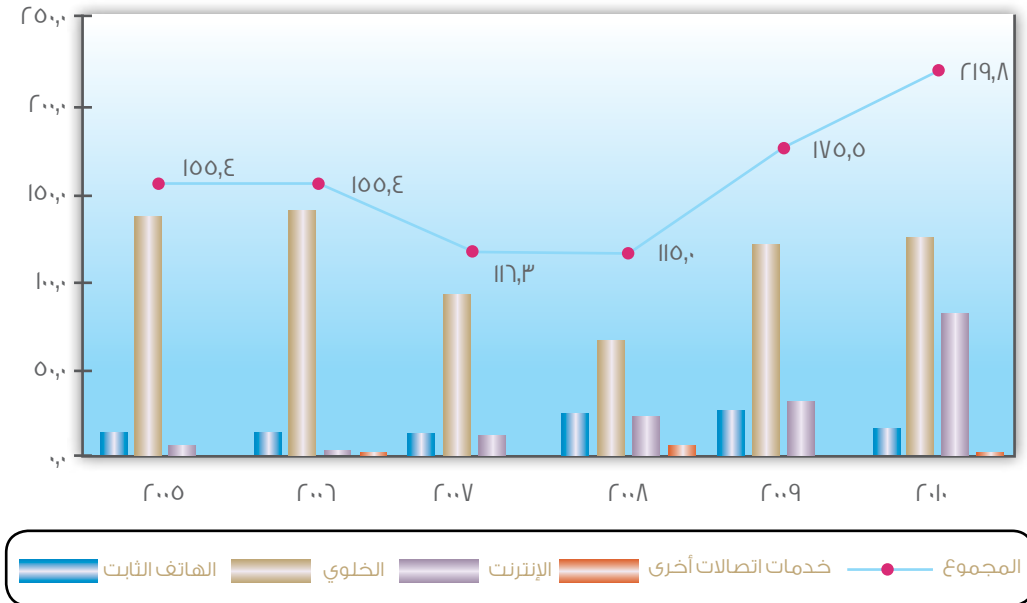


جدول رقم (٤)  
تطور حجم الاستثمار في قطاع الاتصالات (٢٠٠٥-٢٠١٠) بالمليون دينار

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

\*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)

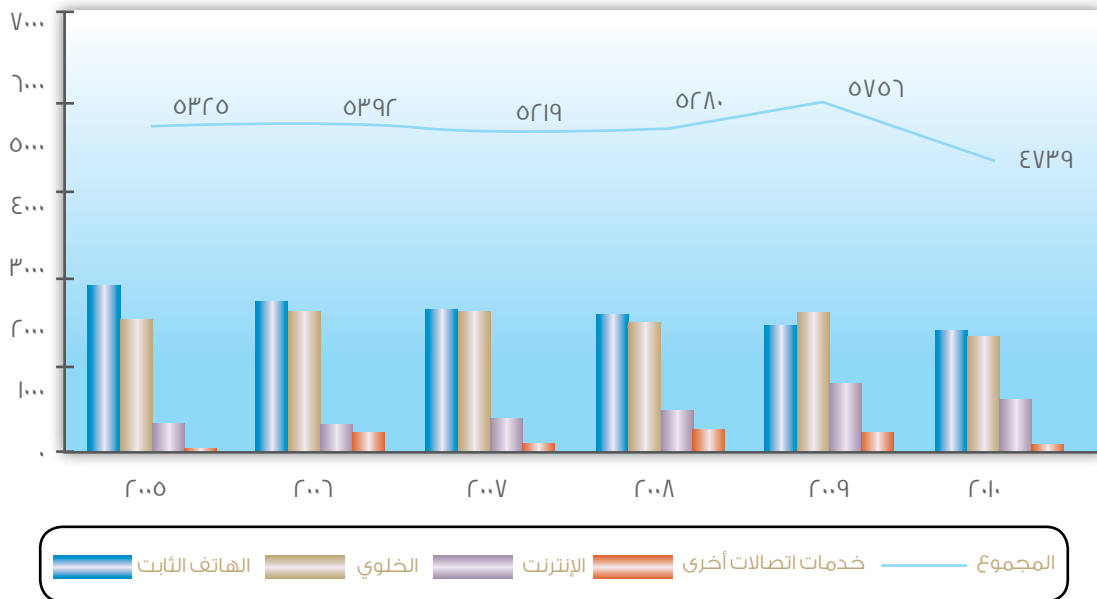




جدول رقم (٥)  
تطور عدد العاملين في قطاع الاتصالات (٢٠٠٥-٢٠١٠)

العام	٢٠٠٥	٢٠٠٦	٢٠٠٧	٢٠٠٨	٢٠٠٩	٢٠١٠
الهاتف الثابت	٢٧٠١	٢٤٣٢	٢٣٠٣	٢٢١٢	٢٠٦٠	١٩٥٨
الهاتف الخليوي	٢١٢٤	٢٢٥١	٢٢٨٣	٢٠٧٩	٢٢٩٦	١٨٨٦
الانترنت	٤٥٠	٤١٥	٤٩٨	٦٤٤	١٠٨٠	٨٣٠
*خدمات اتصالات أخرى	٥٠	٢٩٤	١٣٥	٣٤٥	٣٢٠	٦٥
<b>المجموع</b>	<b>٥٣٢٥</b>	<b>٥٣٩٢</b>	<b>٥٢١٩</b>	<b>٥٢٨٠</b>	<b>٥٧٥٦</b>	<b>٤٧٣٩</b>

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.
- استكمال مشروع منهجية الكلف المتزايدة طويلة الأمد لحساب أجور الربط البيني بين المشغلين في قطاع الاتصالات (LRIC).
- تطبيق مشروع قابلية نقل الأرقام الخلوية وإدارة سجل الأرقام الوطني.
- تحديث خطة الترخيم الوطنية وتعليمات حجز وتخصيص السعات الرقمية.
- مراجعة تعليمات المواصفات والموافقات النوعية لأجهزة الاتصالات.
- إزالة أية قيود أو محددات على خدمات الاتصالات المقدمة من المرخصين.

#### الهدف الاستراتيجي (٢)

استكمال مشروع دراسة مراجعة أسواق الاتصالات وتنفيذ مخرجاته.

##### المهام الرئيسية:

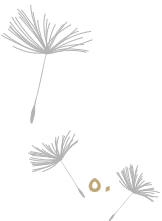
- الانتهاء من مراجعة أسواق الاتصالات.
- تطبيق الأحكام العلاجية والتنظيمية على المشغل المهيمن.

#### 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).
- مراجعة / تعديل القرارات التنظيمية حول تطبيق الضمانات المالية.





## الهدف الاستراتيجي (٢):

تحفيز شروط النفاذ والقدرة الشرائية لخدمات الانترنت عريض النطاق

### المهام الرئيسية:

- إعداد مؤشرات الأداء لمراقبة مقدمي خدمات الاتصالات اللاسلكية الثابتة بالحزم العريضة FBWA وتقييم أحقيتهم في الحصول على الإعفاء الضريبي المقدم من الحكومة

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.
- جمع ونشر الإحصاءات والمعلومات المتعلقة بجودة الخدمة بصورة واضحة ومفهومة.
- مراقبة فعالية الإطار التنظيمي لجودة الخدمات والقيام بالتعديلات اللازمة عندما يستدعي الأمر ذلك القيام بمسح سنوي للمستهلكين.
- 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 نموذجاً 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
- تقديم طلب المشاركة والوثائق المدعمة لذلك
- إعداد برنامج تفويض الصلاحيات

## في مجال إدارة الجودة

### المهام الرئيسية:

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

## في مجال الهيكل التنظيمي

### المهام الرئيسية:

- مراجعة وتحديث الهيكل التنظيمي لهيئة تنظيم قطاع الاتصالات

## الهدف الاستراتيجي (٢)

تحسين فعالية وكفاءة الموارد البشرية في هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

## في مجال الموارد البشرية

### المهام الرئيسية:

- استقطاب الكفاءات العالية والمدربة للعمل لدى الهيئة
- تحسين إجراءات تقييم أداء الموظفين
- تطوير برنامج الإحلال الوظيفي التعاقبي
- تطوير برامج المحافظة على الموظفين ذوي الكفاءة
- مراجعة وتحسين نظام المكافآت

## في 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:

- إعداد وتنفيذ إستراتيجية الاتصال الداخلي
- إعداد وتنفيذ إستراتيجية الاتصال الخارجي
- إصدار ونشر المواد الإعلامية التوعوية الجديدة





هيئة تنظيم قطاع الاتصالات  
هاتف : ٥٥.١١٢ ٦ (٩٦٢)  
الرقم المجاني لتلقي ومتابعة الشكاوى : ١١٧.٠٠٠  
فاكس: ٥٨٦٣٦٤ ٦ (٩٦٢)  
ص ب: ٨٥.٩٦٧ عمان ١١١٨٥ الاردن  
الموقع الالكتروني: [www.trc.gov.jo](http://www.trc.gov.jo)  
البريد الالكتروني: [trc@trc.gov.jo](mailto:trc@trc.gov.jo)