



**ريپورتاج منجزات ونشاطات
هيئة تنظيم قطاع الاتصالات
للعام ٢٠٢٠**

المحتوى

[المحور الأول: السعي نحو التميز](#)

[المحور الثاني: اصدار قرارات وتعليمات تنظيمية](#)

[المحور الثالث: تعزيز اداء شبكات الاتصالات](#)

[المحور الرابع: توقيع اتفاقيات ومذكرات تفاهم مشتركة](#)

[المحور الخامس: مشاركات خارجية متخصصة](#)

[المحور السادس: تبادل خبرات ومعارف](#)

[المحور السابع: دور الهيئة في التعامل مع جائحة Covid-19](#)

[المحور الثامن: احصائيات ومؤشرات](#)

- عدد الشكاوى التي تم التعامل معها خلال ٢٠٢٠
- عدد الرخص الممنوحة في قطاع الاتصالات في المملكة
- عدد الرخص الممنوحة في قطاع البريد في المملكة
- عدد البيانات الجمركية والموافقات النوعية من خلال مكاتب الهيئة الخارجية
- اجمالي ايرادات الهيئة للعام ٢٠٢٠

المحور الأول: السعي نحو التميز:

على الرغم من معاناة العالم اجمع من تداعيات وتأثيرات جائحة كوفيد ١٩ في العام ٢٠٢٠ ومن ضمنه الاردن ممثلاً بكافة مؤسساته وقطاعاته، وعلى الرغم من دخول الهيئة في دائرة تعزيز الامكانيات الوطنية لمواجهة الوباء ضمن نطاق العمل في قطاع الاتصالات والبريد على حد سواء، الا ان ذلك لم يمنع الاردن من تحقيق مكانة مرموقة في القطاعات المنطوية تحت مهامها ومسؤولياتها وتحقيق انجازات في هذا الاطار منها:

➤ الاردن الأول عربياً ضمن منظمي قطاع الاتصالات في العالم:

- ❖ اعلن الاتحاد الدولي للاتصالات نتائج الاستقصاء التنظيمي العالمي للعام ٢٠١٩ في شهر أيلول ٢٠٢٠
- ❖ اظهرت النتائج عن تقدم هيئة تنظيم قطاع الاتصالات الى مستوى متقدم وبمعدل ٩١% ،
- ❖ الاردن الأولى عربياً جنباً الى جنب مع المملكة العربية السعودية تليها كل من المغرب والبحرين وسلطنة عمان
- ❖ تأتي هذه المرتبة بعد ان حققت الهيئة العديد من المبادرات والمشاريع الحيوية التنظيمية خلال الفترة الماضية، مما ساهم في تقدمها بهذا التصنيف عما كانت عليه في العام ٢٠١٨، كما مكنتها من الانتقال من الجيل الثالث من التنظيم الى الجيل الرابع وذلك بعد تحقيقها لنقاط البيئة التنظيمية المثلى.

➤ الاردن الرابع عربياً في تطور قطاع البريد:

- ❖ اصدر اتحاد البريد العالمي تقريره حول تطور البريد عن للعام ٢٠٢٠ والذي جاء بعنوان (تحقيق أداء أعلى وسط أزمة كبيرة)
- ❖ تقدم الاردن ١٩ مرتبة عن العام ٢٠١٩، حيث احتل الاردن الترتيب الـ ٥٨ من ضمن ١٧٠ بلداً حول العالم
- ❖ احتل الاردن الترتيب الـ ٧٧ في العام ٢٠١٩ ، وذلك بزيادة مقدارها ٩,٨٩ نقطة ليحتل المركز الرابع عربياً في هذا المجال وينتقل الاردن لفئة الدول (ذات الأداء الجيد) والذي يعكس مستوى فوق المتوسط.
- ❖ يقيس التقرير وضع التنمية البريدية حول العالم، ويعتمد في تحليله على أربع ركائز، وهي الموثوقية (Reliability) والوصول (Reach) والملاءمة (Relevance) والمرونة (Resilience).

➤ مرتبة متقدمة للهيئة بتقييم ديوان المحاسبة:

- ❖ اصدر ديوان المحاسبة في العام ٢٠٢٠ تقييماً لدراسة وحدات الرقابة الداخلية بالقطاع العام
- ❖ صنفت الهيئة بموجب التقييم ضمن الدوائر الحكومية الفاعله بحسب المعايير المعتمدة في التقييم.

- ❖ حصلت الهيئة على العلامة شبة الكاملة بتقدير ٩٨%.
- ❖ تحرص الهيئة على اعداد خطة سنوية للتدقيق مستندة الى ادارة المخاطر ودعم وحدة الرقابة بالكفاءات والخبرات والمؤهلات اللازمة لأداء مهامها على اكمل وجه.
- ❖ تراعي الهيئة توفير الرقابة الفنية والادارية جنباً الى جنب مع الرقابة الماليه وذلك تنفيذاً لمتطلبات التعليمات التنظيمية للوحدات في الدوائر والوحدات الحكومية لسنة ٢٠١٦.
- ❖ تحرص الهيئة على وجود دليل متكامل لاجراءات التدقيق ليكون مرشداً للعاملين حيث روعي فيه متطلبات أدلة الرقابة المعتمدة لدى وزارة الماليه، ويشكل تهيئة علمية لاجراءات العمل في الوحدة تمهيداً لحوسبتها مستقبلاً، اضافة الى المساهمة الفاعله في عمليات نقل المعرفة عند اجراءات النقل والتعيين والحراك الوظيفي داخل الهيئة.

المحور الثاني: اصدار قرارات وتعليمات تنظيمية:

واصلت الهيئة في العام ٢٠٢٠ تنفيذ مهامها ومسؤولياتها تجاه قطاع الاتصالات وجعله من القطاعات التي تعتمد عليها باقي قطاعات المجتمع المختلفة، حيث عملت الهيئة على اصدار العديد من التعليمات الناظمه والتي تهدف الى تمكين الجهات المشغلة في القطاع من تقديم الخدمات على اكمل وجه:

➤ القرارات التنظيمية المتعلقة بتحفيز المنافسة في قطاع الاتصالات:

تمثل هذه القرارات التي صدرت في النصف الثاني من العام ٢٠٢٠ نتائج دراسة واقع المنافسة في قطاع الاتصالات ومراجعة مستوى التنظيم فيه بالتعاون مع احدى دور الخبرة العالمية المتخصصة في هذا المجال، وقد جاءت خلاصة لمشروع مراجعة اسواق الاتصالات الذي اعلنت عنه الهيئة بدء تنفيذه مطلع العام ٢٠١٨ والذي من خلاله تقوم الهيئة بمراجعة مستوى المنافسة في اسواق خدمات الاتصالات كافة ومستويات التنظيم في هذه الخدمات:

(١) القرار التنظيمي بمراجعة اسواق الاتصالات المتنقلة:

- ❖ وافق مجلس مفوضي الهيئة على اصدار القرار التنظيمي الخاص لمراجعة اسواق الاتصالات المتنقلة والمذكرة الايضاحية الخاصة به.
- ❖ جاءت ابرز الاحكام العلاجية المتعلقة بهذا السوق متمثلة في الاستمرار في عدم اخضاع سوق التجزئة للاتصالات المتنقلة للتنظيم.
- ❖ التراجع عن تنظيم سوق الجملة للنفاذ وانشاء المكالمات المتنقلة بالجملة.
- ❖ الابقاء على تنظيم سوق الجملة لخدمة انتهاء المكالمات، بالاضافة الى وضع اسس لتنظيم سوق الجملة لانهاء الرسائل القصيرة.

(٢) القرار التنظيمي بمراجعة اسواق الاتصالات الثابتة:

- ❖ ابرز الاحكام العلاجية في هذا السوق هو إعفاء سوق الجملة للنفاذ وانشاء المكالمات الثابتة من التنظيم،
- ❖ تم الابقاء على تنظيم خدمات الجملة لتمرير المكالمات وإنهائها وكذلك خدمات الجملة لخدمات النفاذ عريض النطاق.
- ❖ تم التركيز في تنظيم هذه الخدمات على تقنية الالياف الضوئية، والنفاذ الى البنية التحتية التي تسهل تمديد شبكات الالياف الضوئية
- ❖ اشتمل القرار على إلزام شركة الاتصالات الاردنية بإتاحة النفاذ لهذه الخدمات دون تمييز.
- ❖ أما فيما يتعلق بسوق التجزئة لخدمات الاتصالات الثابتة و سوق الانترنت عريض النطاق فقد اقتصر التنظيم على مراقبة ومتابعة العروض المحزمة التي تقدمها الشركة أو الشركات التابعة لها

(٣) القرار التنظيمي بمراجعة اسواق السعات المخصصة:

- ❖ اقتصر التنظيم لسوق التجزئة لخدمات السعات المخصصة من خلال التقنيات التقليدية فقط وعدم إخضاع اسواق السعات المخصصة للتنظيم من خلال التقنيات الحديثة (MODERNINTERFACE DC) ،
- ❖ تراجع الهيئة بعد دراسة الردود عن تنظيم خدمات الجملة لاسواق السعات المخصصة من خلال التقنيات التقليدية (TRADITIONAL INTERFACE DC).

➤ الاستشارة العامة حول تعديل خطة الترقيم الوطنية وتعليمات حجز وتخصيص السعات الرقمية:

- ❖ يأتي اصدارالتعديلات في شهر آب من العام ٢٠٢٠ في ضوء التطور الحاصل في مجال خدمات الاتصالات المتعلقة بمنظومة انترنت الاشياء بما فيها نمط الاتصال آلة بآله في كافة المجالات والقطاعات الحياتية (الصحية والزراعية والصناعية والنقل وغيرها) والمتزايدة بصورة مستمرة؛
- ❖ أن بعض هذه التطبيقات تحتاج لتقديمها وجود بطاقات تعريف SIM تعتمد على الترقيم، وبالتالي بروز الحاجة لاستحداث نطاق رقمي جديد يخصص لهذا الاستخدام.
- ❖ أن تخصيص نطاق رقمي جديد خاص بانترنت الاشياء يهدف إلى مواكبة التطورات التكنولوجية الكبيرة التي حدثت في عالم الاتصالات ويسهل دخول خدمات الجيل الخامس (5G) إلى السوق الأردني.
- ❖ تضمنت التعديلات الرئيسية المقترحة على خطة الترقيم الوطنية عدة محاور تناولت خدمات انترنت الاشياء ونمط الاتصال آلة بآله ورمز الشبكة المتنقلة واستحداث سعة رقمية جديدة لخدمات الدليل لعملاء الشركات والمؤسسات، وتعديل تخصيص السعات الرقمية الخاصة بخدمات الهواتف المتنقلة وحذف خدمة Dial up.

❖ اما التعديلات الرئيسية على تعليمات حجز وتخصيص السعات الرقمية فتتمثل في تعديل نسبة الاستغلال للسعات الرقمية، واستحداث معادلة جديدة لاحتساب نسبة الاستغلال للارقام المخصصة لاغراض تحديد هوية المستفيد وللفوترة فقط، وتعديل التوضيح المتعلق بالارقام التي في الخدمة، وادراج تعريف متعلق بنظام ادارة الارقام الذي من المتوقع بدء العمل به مع نهاية العام الحالي.

➤ تعليمات انترنت الاشياء :

- ❖ أقر مجلس مفوضي الهيئة في العام ٢٠٢٠ تعليمات انترنت الاشياء وذلك بعد السير باجراءات الاستشارة العامة للقطاع والتي استغرقت عدة اشهر.
- ❖ تعد الهيئة من اوائل الهيئات التنظيمية في العالم التي تقر مثل هذه التعليمات والسابقة لها في المنطقة
- ❖ تعتبر تقنية إنترنت الأشياء IoT من التقنيات التي يمكن استخدامها لتقليل التكاليف وتحسين الكفاءة التشغيلية وبالذات كفاءة الطاقة، حيث يمكن للقطاعات الانتاجية والصناعية معرفة وتحليل الطاقة المستهلكة وتكاليفها في الوقت الفعلي للاستخدام، ومعرفة الأنظمة ذات الكفاءة المنخفضة لتقليل التكاليف.
- ❖ كما يمكن من خلال انترنت الاشياء التحكم الأمثل بأنظمة التكييف والإضاءة الذكية، ونوعية الهواء في الأماكن المغلقة وبالتالي خلق بيئة عمل صحية ومثالية، علاوة على ذلك، يمكن لأجهزة إنترنت الأشياء التواصل مع الأجهزة الخارجية، مثل الشبكة الكهربائية الذكية التي تعمل على تحليل توقعات الطقس، وبالتالي توقع الطلب على الكهرباء، بالإضافة الى الامكانيات والفوائد العديدة لانترنت الأشياء مثل البيت الذكي والدراسة والتسجيل والطباعة عن بُعدالخ.

➤ التعليمات المعدلة لشروط واجراءات الحصول على الموافقة النوعية لاجهزة الاتصالات:

- ❖ قرر مجلس مفوضي الهيئة في الربع الاول من العام ٢٠٢٠ الموافقة على اصدار التعليمات المعدلة لشروط واجراءات الحصول على الموافقة النوعية لأجهزة الاتصالات وتنظيم ادخالها الى المملكة ونشرها على الموقع الالكتروني للهيئة وتبليغ الجهات ذات العلاقة بالتعليمات المعدلة، مع الغاء التعليمات السابقة ذات العلاقة بالموافقات النوعية وادخال اجهزة الاتصالات السلكية واللاسلكية.
- ❖ يأتي تطبيق تلك التعليمات المعدلة على كل من يرغب في الحصول على الموافقة النوعية او استيراد او ادخال أجهزة الاتصالات وتوابعها الى المملكة لاستعمالها و/ او الاحتفاظ و/ او المتاجرة بها و/ او ربطها مع شبكات الاتصالات الخاصة او العامة.
- ❖ تأتي أهميتها في التسهيل على متلقي الخدمة، حيث رفعت الهيئة صلاحية مدة الموافقات النوعية من سنة إلى ثلاث سنوات وتم تحديد كيفية التعامل مع ادخال أجهزة الاتصالات لغايات البحث والتطوير لتعزيز دور الجامعات والباحثين وشركات التطوير على إدخال أجهزة الاتصالات المعتمدة على التقنيات الحديثة ولتشجيع دور الرياديين والباحثين، كما تم اضافة مادة تخص ادخال اجهزة الاتصالات المجددة والمعاد تصنيعها لتشجيع الاستثمار في الأجهزة الطرفية المجددة وفتح فرص

عمل واستثمارات جديدة في المملكة، وتضمنت التعليمات المواصفات الفنية المعتمدة للعدادات الذكية (Smart Metering المستخدمة في شركات المياه والكهرباء والغاز) والترددات الراديوية الخاصة بها وكذلك اجهزة انترنت الأشياء (IoT) ، واشتملت التعليمات المعدلة على قائمة بالأجهزة المستثناة ويسمح بادخالها دون الرجوع للهيئة

➤ تعليمات ارسال رسائل الجملة :

- ❖ أصدر مجلس مفوضي الهيئة في الربع الاول من العام ٢٠٢٠ تعليمات إرسال رسائل الجملة ونشرها على الموقع الإلكتروني للهيئة للاستشارة العامة.
- ❖ يأتي إقرار هذه التعليمات لغايات تنظيم الأمور المتعلقة بإرسال رسائل الجملة، وهي أي رسالة نصية قصيرة أو رسالة متعددة الوسائل ترسل إلى المستخدمين عامة، أو لفئة معينة منهم، وتقسم لغايات دعائية أو خدمية
- ❖ تاتي أهمية إصدار هذه التعليمات حمايةً لمصالح المستخدمين من خدمات الاتصالات، إذ وضعت شروطاً لإرسال الرسائل الخدمية كضرورة عَنَوَتَة الرسائل الخدمية بالرمز المُحتوي على اسم الجهة المرسله بالإضافة إلى رمز الخدمة المطلوبة، إذ يُرمز للخدمات المصرفية بـ(FIN) ، والخدمات الطبية بـ(MED) ، بينما يُرمز للخدمات التعليمية بـ (EDU) كما يجب أن تتوفر لدى مُصدّر الرسائل موافقة من المستخدمين تفيد برغبتهم في تلقي تلك الرسائل الخدمية ولنوع الخدمة المحددة من طرفهم، أو ما يُثبت رغبتهم بالاشتراك بها .
- ❖ تضمنت التعليمات معالجة العديد من الامور المتعلقة بارسال الرسائل.
- ❖ أن أحكام تعليمات رسائل الجملة لا تنطبق على رسائل الجملة المُرسلة من قبل الجهات الحكومية.

المحور الثالث: تعزيز أداء شبكات الاتصالات:

بهدف تعزيز نشر خدمات الاتصالات المتنوعة وتحسين جودتها واستمرارية عملها ضمن التشريعات الناظمة، فان الهيئة حريصة على دعم وتحفيز قطاع الاتصالات وتطبيق مبدأ العدالة والمساواة بين المرخصين، حيث قامت الهيئة بما يلي:

➤ تجديد رخصة الترددات العامة لشركة زين:

- ❖ قرر مجلس مفوضي الهيئة في النصف الثاني من العام ٢٠٢٠ الموافقة على طلب التجديد المبكر لرخصة الترددات العامة للشركة الاردنية لخدمات الهواتف المتنقلة (زين) في نطاق الترددات (٩٠٠ م.هـ) لمدة (١٥) عام بمبلغ (١٥٦,٣٧٥,٠٠٠) مليون دينار، وهو ذات المبلغ المقر سابقاً فيما يتعلق بتجديد رخصة شركة اورانج موبايل في ذات النطاق ولنفس سعة الحزمة.

- ❖ استعرض المجلس قرار مجلس الوزراء المتضمن الموافقة على قرار مجلس مفوضي الهيئة المتعلق بالاعفاءات والتسهيلات المرتبطة بتجديد رخصة الترددات العامة للشركة الاردنية لخدمات الهواتف المتنقلة (زين) في نطاق الترددات (٩٠٠ م.هـ) والتي تنتهي في شهر شباط من العام ٢٠٢١
- ❖ تضمن قرار المجلس الموافقة على تقسيط مبلغ عوائد التجديد والبالغه (١٥٦,٣٧٥,٠٠٠) مليون دينار والواجب على شركة زين دفعها للهيئة على ثلاث دفعات متساوية ودون فوائد وذلك في بداية كل خمس سنوات من عمر الرخصة ، مع الاخذ بعين الاعتبار ان مدة الرخصة الكلية (١٥) خمسة عشر عاماً، اضافة الى الاعفاء التدريجي من عوائد ترخيص الترددات السنوية المستحقة على شركة زين بعد تجديد رخصتها والبالغة قيمتها (٣,٨٤٠,٠٠٠) ثلاثة ملايين وثمانمائة واربعون الفاً، وذلك اعتباراً من تاريخ استحقاق تلك العوائد من تاريخ ٢٠٢١/٨/١ للتجديد وذلك لمدة تراكمية تعادل (٦) سنوات.
- ❖ ترتبط الاعفاءات الممنوحة للشركة بالتزامها بشروط وعوائد التجديد التي تقرها الهيئة وتعليماتها ذات العلاقة بما في ذلك التزامها بمعايير الاداء الخاصة بتحسين ونشر التغطية في مناطق معينة من خلال انشاء محطات راديوية جديدة تستخدم الترددات وبما لا يقل عددها عن (١٠٠) محطة خلال ثلاث سنوات من تاريخ بدء الرخصة وفق ما تحدده الهيئة من مواقع لتلك المحطات وتقديم ضمانه مالية بهذا الخصوص بقيمة (٦) مليون دينار، يعاد النظر بقيمتها بشكل سنوي وتخفيضها بناء على التزام الشركة بانشاء تلك المحطات.
- ❖ يتمثل الاثر المباشر لتجديد الرخصة في السماح للشركة باستخدام أي تقنية (حيادية التكنولوجيا) الامر الذي سينعكس ايجابا على تقديم خدمات الاتصالات في المملكة وتحسين نشر الخدمات على النحو المطلوب .

➤ نظام قاعدة البيانات الالكتروني للمرخصين:

- ❖ أطلقت الهيئة في بداية الربع الأول من العام ٢٠٢٠ نظام قاعدة البيانات الالكتروني والذي يهدف الى تمكين الشركات المرخصة في قطاع الاتصالات وقطاع البريد من الدخول الكترونيا على موقع الهيئة وتعبئة البيانات السنوية والربعية والمالية على الاستبيان الخاص بكل شركة عوضاً عن ارسالها يدوياً بملفات خاصة.
- ❖ يأتي بناء النظام بعد ان قامت الهيئة بالتعاقد مع شركة استشارية محلية لبناء النظام والذي يحتوي على ما يقارب (٩٠) مؤشر اداء يتم احتسابهم اوتوماتيكياً من البيانات المدخلة على النظام، حيث قامت الهيئة مع نهاية العام ٢٠١٩ بعقد ورشة تدريبية لشركات الاتصالات والانترنت قبل اطلاقه والبدء باستخدامه الفعلي، بعد ان تم ادخال البيانات التاريخية على النظام للاعوام (٢٠١٠-٢٠١٨).
- ❖ يهدف النظام - والذي اطلق بمرحلته التجريبية- الى تقليل الوقت بالحصول على المعلومات ورفد الادارة بالتقارير الالكترونية وتمكين الشركات المرخصة من الدخول الكترونيا على موقع الهيئة وتعبئة بياناتهم بشكل اكثر ملائمة ومرونة فضلا عن امكانية حفظ البيانات الكترونيا لعدة سنوات.
- ❖ وفي هذا الاطار، قامت الهيئة في وقت سابق باعلام مرخصي البريد في المملكة عن انشاء النظام الالكتروني لبيانات مرخصي قطاع البريد، حيث تم توجيه الشركات الى ضرورة مراجعة الهيئة لاستلام اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بكل شركة ليصار الى تعبئة البيانات المطلوبة من خلال النظام.

➤ مشروع فحص أمن شبكات الاتصالات الخلوية:

❖ أعلنت الهيئة خلال النصف الاول من العام ٢٠٢٠ عن تنفيذ المشروع المتعلق بفحوصات أمن شبكات الاتصالات الخلوية بالأردن من خلال اجراء مجموعة من الاختبارات والفحوصات لتقييم أمن شبكة التشوير (Signaling System 7) وبيان مدى القدرة على اختراقها والمستخدم لدى مشغلي الاتصالات الخلوية المرخصة في الأردن، بالتعاون مع احدى الشركات العالمية المتخصصة بأمن المعلومات وشبكات الاتصالات وبالتعاون مع الهيئة.

❖ يأتي تنفيذ المشروع بهدف التأكد من مدى أمن شبكات الاتصالات ومقدرتها للتصدي للهجمات والاختراقات من خلال القيام بفحص عدة محاور ومرتكزات في مجال امن الشبكات أهمها؛ التأكد من عدم مقدرة عمليات القرصنة على استخراج أي معلومات تتعلق بأمن وخصوصية المشتركين مثل الهوية الدولية لمشارك الهاتف النقال (رقم IMSI) والموقع الجغرافي للمشارك والمقسم الخادم، وامكانية التنصت على المكالمات الصوتية والرسائل القصيرة (SMS) بطرق غير مشروعة، وبيان وجود أي مخاطر أو ثغرات من الممكن أن تؤثر على انقطاع الخدمات المقدمة عبر شبكات الاتصالات، وكذلك الثغرات المتعلقة بشحن رصيد المشارك أو اقتطاع الرصيد منه أو تحويله بطرق غير مشروعة، وثغرات متعلقة بالتوفيق والتشفير، وثغرات متعلقة بالمقدرة الفنية على ارسال رسائل الجملة بطرق غير مشروعة.

❖ اظهرت النتائج بشكل عام تطبيق شركات الاتصالات الخلوية لأسس ومعايير فنية وأمنية لحماية شبكاتها وبشكل متوافق مع الممارسات العالمية الفضلى، حيث تم اعلام الشركات بما توصلت اليه الفحوصات الفنية والتوصيات والمقترحات الفنية الممكن اتخاذها من قبل كل شركة لتفادي أي ثغرات أمنية ممكن أن تحدث على شبكة التشوير (Signaling System 7) ولضمان حمايتها بأقصى درجات الأمان والحماية وللحد من أي مخاطر محتملة على شبكات الاتصالات وخدماتها، وتطبيقاً لأفضل الممارسات العالمية في هذا المجال.

➤ رخصة شبكة اتصالات متنقلة عامة:

❖ اعلنت الهيئة في شهر ايلول من العام ٢٠٢٠ عن استلامها طلب رسمي من قبل شركة أردنية تعمل في مجال قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ولها بعد عالمي أبدت من خلاله رغبتها في الحصول على التراخيص اللازمة لانشاء وإدارة شبكة اتصالات متنقلة عامة باستخدام تقنيات (4G).

❖ اشارت الهيئة في بيان صدر في حينه إلى أن شركة وكالات العلامات التجارية تقدمت بتاريخ ٢٠٢٠/٩/١٣ بطلب للهيئة ابدت من خلاله رغبتها بالحصول على الرخصة، حيث قامت الهيئة بمخاطبة الشركة المذكورة بتاريخ ٢٠٢٠/٩/١٧ لتزويدها بكافة الوثائق المطلوبة ليتسنى للهيئة دراسة الطلب ومدى جدواه الاقتصادية وذلك حسب الاجراء المتبع عند تلقي الهيئة لأي طلب للحصول على رخصة لتقديم أي نوع من أنواع خدمات الاتصالات من قبل الشركات.

❖ تم الطلب من الشركة تزويد الهيئة بدراسة فنية متكاملة تتضمن تفاصيل الشبكة المنوي انشائها وتشغيلها وخاصة الراديوية منها وأية تعاقدات محتملة مع أية مصنعين أو مشغلين والخدمات المستهدفة، وذلك حتى تتمكن الهيئة من دراسة الطلب وتحديد المتطلبات اللازمة وفقاً للمتطلبات التنظيمية المعتمدة من الهيئة وبما لا يتعارض مع الإبقاء على العملية التنافسية في سوق الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ، وبما يضمن تزويد خدمات الاتصالات للمستفيدين بجودة عالية.

المحور الرابع: توقيع اتفاقيات ومذكرات تفاهم مشتركة:

انطلاقاً من حرص الهيئة على التعاون والتنسيق مع كافة الجهات بهدف تحقيق ما تصبو اليه من تعزيز تقديم الخدمات على النحو الأمثل، وتسهيل اجراءات الحصول على تلك الخدمات بكل يسر وسهولة، قامت الهيئة خلال العام ٢٠٢٠ بتوقيع عدد من الاتفاقيات ومذكرات التفاهم مع عدد من الجهات:

➤ اتفاقية تعاون مع شركة (IB-LENHARDT) الألمانية:

- ❖ قامت الهيئة في شهر أيلول من العام ٢٠٢٠ بالتوقيع على اتفاقية تعاون مع شركة (IB-LENHARDT AG) الألمانية
- ❖ تتيح الاتفاقية تزويد الهيئة بنظام لإصدار الموافقات النوعية الكترونياً لعدد كبير من الخدمات مثل ادخال أجهزة الاتصالات لمرة واحدة، إدخال الأجهزة التي تدخل في البنية التحتية لشبكات الاتصالات، الادخال المؤقت لأجهزة الاتصالات، الإدخال للاستخدامات الشخصية، وإدخالات الأجهزة الواردة للمؤسسات الحكومية والمنظمات الدولية ومؤسسات المجتمع المدني والجمعيات الخيرية والموافقات النوعية للشركات المصنعة الاجنبية.
- ❖ سيكون النظام متاح باللغة العربية واللغة الانجليزية وسيتمكن موظفي الهيئة في مكاتب الهيئة الخارجية في كل من مطار الملكة علياء الدولي / التخليص وجمرك عمان وجمرك العقبة من الدخول للنظام واستخدام قواعد البيانات الخاصة بأجهزة الاتصالات، إضافة لاحتواء النظام على آخر الأخبار التنظيمية والقرارات الصادرة عن جهات التنظيم بخصوص تنظيم إدخال أجهزة الاتصالات والموافقات النوعية الخاصة بها في مختلف دول العالم مما سيعزز من خبرة موظفي الهيئة.
- ❖ منحت الشركة نسخة مجانية من برمجية /نظام ال (TAMSys E-Gov) للهيئة والخاصة بأتمتة جميع خدمات الموافقات النوعية وإدخال أجهزة الاتصالات الكترونياً من خلال نظام الكتروني.
- ❖ البرمجية تهدف الى التبسيط على تجار أجهزة الاتصالات والمستوردين.
- ❖ يأتي منح هذه النسخة المجانية للهيئة لما تتمتع به من خبرات فنية وتنظيمية في تنظيم قطاع الاتصالات في المنطقة العربية ولدورها الريادي والبارز في الاجتماعات والمؤتمرات الفنية المتخصصة على المستوى العالمي وفي اللجان الدراسية التابعة لقطاع تقييس الاتصالات والتي يعقدها الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU).

➤ مذكرة تفاهم مع مديرية الامن العام:

- ❖ تم في شهر آب من العام ٢٠٢٠ التوقيع على مذكرة تفاهم بين كل من الهيئة ومديرية الأمن العام وشركات الهواتف المتنقلة زين وأورانج وأمنية وشركة جلوبيتال لغايات إتاحة رقم الطوارئ ١١٤ للأشخاص الصم، حيث سيتم توفير منصة فيديو لرقم الطوارئ يمكن من خلالها توفير اتصالات فيديو مجانية للأشخاص الصم عبر تطبيق تم استحدثه لهذه الغاية.
- ❖ توقيع المذكرة جاء تحت رعاية سمو الأمير مرعد بن رعد بن زيد رئيس المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وتنفيذاً لمبادرات فريق العمل المتخصص لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من النفاذ إلى خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات - والذي تم تشكيله من قبل هيئة تنظيم قطاع الاتصالات (مبادرة معكم أقوى).
- ❖ يأتي توقيع المذكرة انطلاقاً من مسؤوليات الهيئة الواردة في قانون الاتصالات فيما يخص حماية مصالح المستفيدين من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والسياسة العامة للخدمات الشمولية في قطاع الاتصالات فيما يخص توفير الخدمات الشمولية وشمولية النفاذ في قطاع الاتصالات، ومن ضمن هذه الجهود توفير رقم مجاني يمكن الأشخاص الصم من استخدامه وعلى كافة الشبكات الخلوية المتاحة في المملكة، وسيتم اطلاق المزيد من المبادرات والمشاريع مستقبلاً لدعم وتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة انطلاقاً من مسؤوليات الهيئة بهذا الخصوص لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.

➤ اتفاقية استئجار بنية تحتية مع هيئة الاتصالات الخاصة:

- ❖ تم في شهر آب من العام ٢٠٢٠ التوقيع على اتفاقية استئجار بنية تحتية مع هيئة الاتصالات الخاصة.
- ❖ وحيث أن "هيئة الاتصالات الخاصة" تمتلك مواقع اتصالات خاصة بها لخدمات الاتصال منتشرة في مناطق متعددة في المملكة، يأتي توقيع الاتفاقية لغايات الاستفادة من بعض هذه المواقع من خلال استئجارها لاستخدام حيز لوضع أجهزة داخل المواقع و/أو استخدام البنية التحتية الموجودة في المواقع و/أو استخدام المساحات الخارجية للمواقع وذلك لت تركيب أجهزة مراقبة البث الإذاعي الثابتة .
- ❖ كما تهدف الاتفاقية الى تمكين هيئة تنظيم الاتصالات من مراقبة البث الإذاعي وتقليل التداخلات والتشويش في الطيف الترددي المخصص للإذاعات .

➤ مذكرة تفاهم مع الجامعة الألمانية الأردنية:

- ❖ تم في شهر كانون الثاني من العام ٢٠٢٠ توقيع مذكرة تفاهم بين الهيئة والجامعة الألمانية الأردنية؛ بهدف تنمية التعاون والتشارك في بناء القدرات وتبادل الخبرات والمعلومات والدراسات في مجالات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات .

- ❖ تأتي أهمية المذكرة لما لها من آثار في تبادل الخبرات والمعلومات والدراسات في مجالات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات المختلفة على سبيل المثال لا الحصر: تكنولوجيا شبكات الاتصالات المتنقلة من مختلف الأجيال، تطبيقات إنترنت الأشياء، الحوسبة السحابية، الأمن السيبراني، ذكاء الآلة والذكاء الاصطناعي، تأثير الإشعاعات الكهرومغناطيسية على الإنسان، إدارة الطيف الترددي مراقبة استخدامة .
- ❖ يترتب على الطرفين عقد ورشات عمل ومؤتمرات في مجالات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، واقتراح قائمة سنوية بالمواضيع الحديثة في مجالات الاتصالات التي من الممكن قيام أي من الطرفين التعاون فيها، وتشجيع إقامة زيارة سنوية ثنائية متبادلة لموظفي كل من الهيئة والجامعة لمعرفة مهام كل منهما والإمكانيات المتوفرة لديهما.
- ❖ وفقاً للمذكرة الموقعة ستقوم الهيئة بتدريب عشرة طلاب حديثي التخرج من المرشحين من قبل الجامعة الألمانية الأردنية وبشكل سنوي في مجالات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وإتاحة المجال للجامعة الاستفادة من الأجهزة والمعدات التي تمتلكها الهيئة في فحص جودة خدمات الاتصالات وأجهزة مراقبة الطيف الترددي سواء في عمل مشاريع تخرج الطلبة أو البحث العلمي وغيرها من البنود التي تصب في مصلحة الطرفين، وإطلاع الجامعة على توصيات ونشاطات الاتحاد الدولي للاتصالات التي تشارك الهيئة فيها.

➤ اتفاقية تعاون مع مؤسسة الإذاعة والتلفزيون:

- ❖ وقعت الهيئة في شهر كانون الثاني من العام ٢٠٢٠ اتفاقية تعاون مع مؤسسة الإذاعة والتلفزيون.
- ❖ تهدف الاتفاقية إلى الاستفادة من الخدمات التي تقدمها المؤسسة في مجالات بث المواد والأعمال والبرامج التلفزيونية والإذاعية المتخصصة ولمدة عام،
- ❖ قامت الهيئة من خلال هذه الاتفاقية بإطلاق العديد من إعلانات التوعية المتخصصة بالقضايا المتعلقة بقطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد عبر قنوات التلفزيون الأردني الأرضية والفضائية وعبر أثر الإذاعة الأردنية، إضافة إلى الاستفادة من الخدمات التي يقدمها التلفزيون الأردني عبر سلسلة البرامج والتقارير المتخصصة.
- ❖ وتأتي هذه الاتفاقية في إطار الجهود التوعوية المستمرة التي تقوم بها الهيئة ضمن منظومة مدروسة في مجالات نشر الوعي العام بأهمية قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد من خلال الوسائل المتنوعة والتي تهدف إلى الوصول إلى كافة قطاعات المجتمع حماية لمصالحهم.

المحور الخامس: مشاركات خارجية متخصصة:

نظراً لتداعيات جائحة كوفيد ١٩ وما فرضته من صعوبة التواصل المباشر مع الجهات المنظمة للفعاليات العالمية المتخصصة، فقد اعتمدت كافة الجهات المتخصصة الدولية عقد الاجتماعات والفعاليات عن بعد، حيث شاركت الهيئة في عدد من النشاطات والفعاليات المتخصصة:

➤ المؤتمر السنوي للرابطة الدولية لمشغلي الهواتف المتنقلة:

- ❖ شاركت الهيئة ممثلة بالرئيس التنفيذي في شهر تموز من العام ٢٠٢٠ في فعاليات المؤتمر السنوي للرابطة الدولية لمشغلي الهواتف المتنقلة لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا Mobile360 MENA GSMA- الذي انطلقت فعالياته عن بُعد بمشاركة افتراضية واسعة من ممثلي كبرى الشركات وصانعي السياسات والمنظمين والاكاديميين والخبراء في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، حيث اعتمدت الرابطة لهذا العام مناقشة موضوع محوري وأساسي يتمثل بتحفيز استخدام التكنولوجيا المتحولة في الاستجابة لتداعيات جائحة وباء كورونا المستجد COVID-19.
- ❖ قدمت الهيئة عرضاً توضيحياً (عن بعد) ضمن فعاليات الجلسة المخصصة لدور الشركات ومنظمي الاتصالات في استخدام التكنولوجيا المتحولة في مواجهة الأعباء المترتبة عن جائحة وباء كورونا المستجد COVID-19، حيث استعرض الرئيس التنفيذي التجربة الأردنية التي تضمنت مجموعة من الإجراءات التي قامت بها الهيئة لمواجهة الآثار الناجمة عن الوباء وبرزها العمل على ادامة العمل لشبكات الاتصالات في المملكة وفعاليتها خلال فترة الحظر وما بعد ذلك من خلال سلسلة من الإجراءات التنظيمية الاستباقية المبتكرة وبالتعاون مع كافة أطراف العلاقة من مشغلي خدمات الاتصالات المتنقلة والانترنت والجهات الحكومية والأهلية ذات العلاقة.

➤ الاجتماع العام لأعضاء المجموعة الأوروبية لمنظمي الاتصالات:

- ❖ شاركت الهيئة في فعاليات الاجتماع العام للمجموعة الأوروبية لمنظمي الاتصالات (EMERG Plenary 2020) الذي عقد لأول مرة منذ تأسيس المجموعة في العام ٢٠٠٨ عن بعد وبمشاركة واسعة من رؤساء وممثلي الهيئات التنظيمية الأعضاء في المجموعة بالإضافة إلى ممثلين عن المفوضية الأوروبية.
- ❖ تم خلال الاجتماع مناقشة عدة مواضيع أهمها انتقال رئاسة المجموعة من هيئة تنظيم الاتصالات في اليوسنة والهرسك الى وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية رسمياً للعام ٢٠٢٠، إضافة الى مناقشة ما يتعلق بعرض نتائج الاجتماعات والفعاليات وحلقات العمل التي عقدت خلال عام ٢٠١٩، وإقرار التوصيات والتقارير السنوي المعياري للمجموعة لعام ٢٠١٩، وتغطية برامج عمل المجموعة وأنشطتها لعام ٢٠٢٠، وتطوير وبحث السبل والأدوات المتعلقة بإدامة كفاءة واستمرارية المجموعة، وتوسيع نشاطات المجموعة من خلال انتهاج سياسة اتصال تعزز أوجه وسبل التعاون مع المنظمات الدولية والإقليمية في مجال الاختصاص.
- ❖ أن المجموعة الأوروبية لمنظمي الاتصالات تتكون من ٢٣ دولة من دول منطقة البحر المتوسط وأوروبا، وتسعى من خلال أنشطتها المختلفة إلى خلق الانسجام والتقارب في السياسات التنظيمية بين دول الاتحاد الأوروبي ونظرائهم من دول أخرى في منطقة البحر المتوسط.

المحور السادس: تبادل خبرات ومعارف:

حرصت الهيئة خلال العام ٢٠٢٠ على تعزيز التواصل والتنسيق الهادف الى تبادل الخبرات والمعارف المتنوعة ونقل الخبرات لكافة الجهات ذات العلاقة، تجسيدا لدورها في التشاركية مع كافة الجهات، حيث استقبلت الهيئة عدداً من المعنيين في الشأن العام:

➤ استضافة الامين العام للجنة الوطنية الاردنية لشؤون المرأة:

- ❖ استضافت الهيئة في شهر تموز من العام ٢٠٢٠ الأمينة العامة للجنة الوطنية الأردنية لشؤون المرأة الدكتورة سلمى النمى وذلك لغايات اطلاعها على جهود الهيئة في مجال دعم وتمكين المرأة والاستفادة من تجربتها في تعزيز هذا الجانب من قبل الهيئة.
- ❖ استمعت الدكتورة النمى الى شرح عن أهمية دور المرأة وحرص الهيئة على بذل كافة الجهود لتعزيز هذا الجانب، حيث اشارت الاحصائيات إلى أن نسبة توظيف المرأة في الهيئة قد بلغت ٤٠%، كما زادت نسبة توليها للوظائف الاشرافية ٤٦ % في عام ٢٠٢٠ بالمقارنة مع العام ٢٠١٩، حيث زاد عدد الوظائف الاشرافية التي تولتها المرأة من ٨ موظفات في العام ٢٠١٥ إلى ١٩ موظفة في العام ٢٠٢٠، وتنوعت هذه الوظائف الإشرافية بين مختلف تخصصات الهيئة الفنية التخصيصة منها والإدارية.
- ❖ تم التطرق الى عدد من المواضيع منها قيام الهيئة مؤخراً بطرح عطاء لإنشاء حضانة لرعاية أبناء الموظفين العاملات في الهيئة ضمن مشاريع تحفيز العمل للمرأة وخدمة المجتمع، بالإضافة إلى تنظيم جلسات وبرامج توعوية بالتعاون مع مؤسسة الحسين للسرطان حول ضرورة وأهمية الكشف المبكر عن سرطان الثدي لموظفات الهيئة، كما قامت الهيئة بترشيح (٧) من موظفات للمشاركة في برنامج بناء القدرات القيادية ضمن مشروع تمكين المرأة في القطاع العام والذي تم عقده من قبل وزارة تطوير القطاع العام بالتعاون مع الوكالة الامريكية للتنمية الدولية (USAID).

➤ زيارة وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطيني:

- ❖ استضافت الهيئة في شهر شباط من العام ٢٠٢٠ وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطيني، بهدف بحث أوجه التعاون بين الطرفين في مجال تبادل الخبرات والمعارف فيما يتعلق بقطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد.
- ❖ استعرض رئيس مجلس مفوضي الهيئة خلال الزيارة الدور المنوط بالهيئة كمركز للتدريب من خلال الاتفاقية التي تم توقيعها مع الاتحاد الدولي للاتصالات لغايات تدريب العاملين في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ليس في الأردن فقط بل وفي المنطقة العربية كافة.
- ❖ أعربت الهيئة عن استعدادها لاستقبال عدد من موظفي وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية في الهيئة لغايات إطلاعهم على التجربة الأردنية في تنظيم الاتصالات، وعملية التدقيق على شبكات الاتصالات من خلال شركات الاتصالات مقدمة الخدمة.

➤ اجتماع تشاوري مع هيئة الطيران المدني

- ❖ عقدت الهيئة في شهر شباط من العام ٢٠٢٠ اجتماعاً تشاورياً مع هيئة الطيران المدني، وذلك بهدف بحث أهم القضايا المشتركة مثل التوثيق الالكتروني والموجات الترددية المستخدمة في الطيران وغيرها من المواضيع.
- ❖ تم خلال الاجتماع التأكيد على أهمية التعاون بين الطرفين خصوصاً في ظل التطور التكنولوجي الكبير والذي يؤدي إلى التداخل بين عمل الهيئات، وضرورة أن يكون هنالك توافق في التعليمات وأن يتم العمل بشكل مشترك ووفقاً للتشريعات المتاحة، واقتراح تشكيل لجنة دائمة من كلا الطرفين تضم فنيين وقانونيين وذلك لغايات التنسيق والتعاون حول المواضيع المتعلقة بشهادات التوثيق الالكتروني في مجال الطيران المدني، وموضوع حماية البيانات والأمن السيبراني وتشفير البيانات والترددات وغيرها من المواضيع ذات الاهتمام المشترك.

➤ برنامج تدريبي حول الجريمة الالكترونية واختراق شبكات الاتصالات

- ❖ نظمت الهيئة في شهر آب من العام ٢٠٢٠ البرنامج التدريبي حول جوانب الجريمة الالكترونية والاحتيال واختراق شبكات الاتصالات والتشريعات ذات العلاقة بضبط المخالفات بمشاركة كافة الكوادر العاملة في الهيئة والمخولين بصلاحيات الضابطة العدلية.
- ❖ تناول البرنامج الذي استمر لمدة اسبوعين محاور متخصصة كمبادئ الجريمة الالكترونية من حيث نشأتها ومفهومها وخصائصها والاطار التشريعي لها والاسناد المادي والمعني للجريمة، اضافة الى محور قيادة التحقيق في الجريمة الالكترونية: مرحلة جمع الاستدلالات والادلة واليات البحث عن الادلة، ومرحلة التحقيق الابتدائي في قيادة التحقيق في الجريمة الالكترونية، وجرائم الاحتيال الالكتروني واختراق شبكات الاتصالات من خلال تناول اركان جرائم الاحتيال واركان جرائم اختراق الشبكات والركن المعني في الجريمة والسياسة العقابية للجريمة والمحاكمة واصدار القرار.
- ❖ يأتي اطلاق البرامج التدريبية المتخصصة حرصاً من الهيئة على رفع سوية وقدرات ومهارات ومعارف كادرها بكافة مستوياته الوظيفية، وحرص الهيئة بضرورة تعزيز التواصل وتفعيل مبدأ الشراكة مع كافة أطراف العلاقة لتمكينها من القيام بالدور المنوط بها لخدمة القضايا المتعلقة بقطاع الاتصالات.

➤ ندوة مشتركة مع الجامعة الالمانية

- ❖ نظمت الهيئة في النصف الثاني من العام ٢٠٢٠ الندوة المتخصصة في مجال الأجيال المستقبلية من أنظمة الاتصالات اللاسلكية (G) ٦ والتطبيقات العملية لأجهزة الاستشعار اللاسلكية وبالتعاون مع الجامعة الألمانية الأردنية بحضور عدد من المعنيين في الهيئة.
- ❖ يأتي عقد هذه الندوة تنفيذاً لبنود مذكرة التفاهم الموقعة بين الهيئة والجامعة الالمانية، وتم تبادل الحوار بين المعنيين من الطرفين تعزيزاً لمبدأ التشاركية بين المؤسسات التعليمية والبحثية الريادية

مع قطاعات الصناعة وسوق العمل وخاصة ما تتضمنه مجالات التكنولوجيا الحديثة من تطبيقات تعتمد على الاتصالات الراديو.

❖ سيتم في المرحلة المقبلة استكمال المشروع الريادي الذي تقوم به الجامعة وبالتعاون مع الهيئة في مجال انترنت الأشياء ودراسة تطبيقاتها في المجال الزراعي والري الذكي.

➤ ورشة عمل مع شركة اريكسون

❖ نظمت الهيئة خلال شهر كانون الثاني من العام ٢٠٢٠ فعاليات ورشة العمل حول "تنظيم الجيل الخامس من الاتصالات المتنقلة" بالتعاون مع شركة اريكسون بحضور خبراء من شركة اريكسون، وعدد من موظفي الهيئة المعنيين.

❖ تناولت الورشة مواضيع متخصصة منها: تكنولوجيا الجيل الخامس، دور الجيل الخامس في المساهمة في تطوير الاقتصاد الرقمي، استعراض أفضل الممارسات العالمية المتبعة في مجال استخدام الطيف الترددي اللازم لتقديم خدمات الجيل الخامس، بالإضافة إلى استعراض أفضل الممارسات التنظيمية العالمية المتبعة بهذا المجال.

❖ أن تقنية الجيل الخامس تتميز بسرعات عالية لنقل البيانات الضخمة واندماجها مع التكنولوجيا المتقدمة القائمة على تقنيات حديثة، بالإضافة إلى توفر البنية التحتية اللازمة لربط قطاعات إنتاجية وخدمية مثل الصحة والتعليم والصناعة، مما يؤهلها لأن تكون منصة تدعم التحول إلى الاقتصاد الرقمي ومفاهيم الثورة الصناعية الرابعة، وتطبيقاتها المستقبلية.

➤ ورشة عمل متخصصة حول " استراتيجيات الانترنت عريض النطاق "

❖ عقدت الهيئة في شهر كانون الأول من العام ٢٠٢٠ فعاليات ورشة العمل المتخصصة عن بعد حول " استراتيجيات الانترنت عريض النطاق" بالتعاون مع المجموعة الأورومتوسطية لمنظمي الاتصالات (EMERG) بمشاركة ممثلين من اعضاء المجموعه من كلا جانبي حوض المتوسط بالإضافة الى ممثل الاتحاد الأوروبي.

❖ يأتي تنظيم هذه الورشة بهدف توفير اطار عام للمشاركين من الدول الاعضاء في المجموعة لتبادل وجهات النظر والخبرات فيما يتعلق بالقضايا التنظيمية والفنية والاقتصادية لتطوير سياسات واستراتيجيات الانترنت عريض النطاق بما يخدم مصالح المستفيدين ويعالج مواضيع التغطية وجودة الخدمات، بالإضافة الى تشجيع الاستثمار وتحفيز المنافسة في هذه الاسواق استنادا الى أفضل الممارسات الدولية والممارسات المتبعة في دول الاتحاد الأوروبي.

❖ قدمت الهيئة عرض توضيحي شامل تناول موضوع قياس ومراقبة جودة الخدمات المتعلقة بالانترنت عريض النطاق، تضمن أدوات القياس والمراقبة المتبعة في معالجة موضوع تغطية انتشار خدمات الانترنت عريض النطاق والتأكيد على جودة الخدمة كمعيار اساسي.

❖ الأردن عضواً مؤسساً في المجموعة الأورومتوسطية لمنظمي الاتصالات (EMERG) التي تأسست عام ٢٠٠٨ وتضم منظمي الاتصالات في شمال وجنوب المتوسط، حيث تسعى المجموعة من خلال نشاطاتها المختلفة إلى إحداث التناغم والتوافق بين السياسات التنظيمية في قطاع الاتصالات لدول الاتحاد الأوروبي مع مثيلاتها من الدول الأخرى الواقعة في جنوب حوض البحر المتوسط.

المحور السابع: دور الهيئة في التعامل مع جائحة Covid-19

المقدمة

- أزمة الكورونا التي يواجهها العالم أجمع لا يُمكن حصر تأثيرها بالناحية الصحية فقط، فقد نتج عنها تداعيات طالت كافة نواحي الحياة الاقتصادية والمالية والاجتماعية والتعليمية وحتى النفسية، وهو ما استدعى ضرورة إيجاد بدائل تُساعد على ضمان استمرار عجلة الحياة، ويتجلى هنا دور الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات كأحد الركائز الأساسية لضمان إدامة عمل كافة القطاعات التي تأثرت بما فرضه الواقع الجديد من حظر وإغلاق أو تعطيل لكثير من الأنشطة الاقتصادية والخدماتية.
- لقد أدركت الهيئة منذ بداية الأزمة أهمية المسؤولية المُلقاة على عاتقها خصوصاً وأن تأثير هذه الأزمة قد طال كافة فئات المجتمع من طلاب ومعلمين إلى تُجار وأصحاب منشآت ومصانع وعاملين وصولاً إلى المرضى والأشخاص من ذوي الإعاقة وكبار السن، وقد بادرت الهيئة بتشكيل خلية أزمة مع مشغلي الهواتف الخلوية المتنقلة لمتابعة كافة التطورات من خلال وضع خطة طوارئ تتماشى مع تداعيات الأزمة، مع الاخذ بعين الاعتبار ضرورة إعادة النظر في طريقة عمل جميع القطاعات لتتواءم مع مُتطلبات المرحلة الصعبة من خلال تسخير وسائل الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لتسهيل أعمالها، لقد ساهمت هذه الوسائل والتقنيات على سبيل المثال في ضمان استمرار العملية التعليمية عن بُعد، كما ساهمت المنصات الإلكترونية وترخيص شركات البريد في تعزيز خدمات التوصيل، ناهيك عن إيجاد آلية مناسبة لتوصيل الأدوية لمن يعانون من الأمراض المزمنة وغيرها من التسهيلات.
- كما قامت الهيئة ببذل كافة الجهود المُمكنة لضمان استمرارية البنية التحتية وتعزيز قدرتها لاستيعاب كافة التحديات والضغوطات من خلال التعاون مع القطاع الخاص ومنحهم ترذدات مجانية لزيادة ساعات شبكاتهم وتقوية البث ورفع سرعات الانترنت ومضاعفة السعة التخزينية لمواقعهم الراديوية حتى يتسنى للمواطنين استخدام وسائل الاتصالات على اختلاف انواعها وبالشكل الأمثل ودون انقطاع وبما يلبي احتياجاتهم، بالإضافة إلى تأمين التغطية اللازمة لشبكات الاتصالات لمناطق الحجر الصحي وغيرها من الاجراءات، وصولاً لأن يكون الأردن نموذجاً عالمياً يحتذى به في مجال التعامل مع هذه الأزمة.

أولاً: مرحلة التخطيط وتحديد الاحتياحات

(1) تشكيل خلية أزمة

شكلت الهيئة منتصف آذار ٢٠٢٠ وكإجراء استباقي خلية لإدارة الأزمات مكونة من رئيس وأعضاء مجلس مفوضي الهيئة والمدراء الفنيين لدى المشغلين الرئيسيين ومهندسي الهيئة الخبراء، بشكل عام كان الهدف من هذه الخلية مراقبة أداء المشغلين أثناء الإغلاق والإرشاد وتسهيل الأعمال لدى المشغلين للحفاظ على استمرارية الخدمة خلال فترة الجائحة حيث تم عقد سلسلة من ستة اجتماعات خلال فترة الحجر والإغلاق.

(٢) وضع واعتماد خطة طوارئ

مناقشة ووضع خطة طوارئ توافقية لمواجهة ضغوطات شبكات الاتصالات المتوقعة ومراقبة أداء الشبكات خلال فترة الحجر والإغلاق حيث تناولت الخطة وضع أولويات مرور لتدفق البيانات الأساسية تبعاً لأولويات الدولة والتي منها منصات التعلم عن بعد.

ثانياً: مرحلة التنفيذ والاستجابة الفورية للمستحقات:

(١) منح ترددات مجانية مؤقتة:

قامت الهيئة بمنح ترددات مجانية مؤقتة حتى نهاية عام ٢٠٢٠ لشركات الاتصالات الخلوية المرخصة لتحسين سرعات الانترنت وتغطية الكثافات السكانية بشكل أفضل. حيث كانت الهيئة السباقة وعلى المستوى العالمي في تنفيذ هذا الإجراء استجابةً لتنامي الطلب على استخدام البيانات المتوقع في ظل الظروف المستجدة، واستجابة لرؤى سيد البلاد في تكاتف الجهود لكافة مؤسسات الدولة لتجاوز تبعات هذه الأزمة. حيث مكّن هذا الإجراء شبكات الاتصالات المرخصة من مقاومة ضغوطات الاستخدام وتقديم خدمات اتصالات ذات جودة عالية.

(٢) إدارة إخراج تصاريح العاملين بقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات:

قامت الهيئة بإدارة إخراج تصاريح العاملين بقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات خلال فترة الحجر لضمان ديمومة العمل وصيانة الشبكات لدى المرخصين واستمرارية تقديم خدمات الاتصالات.

(٣) تخصيص أرقام لخدمات الطوارئ:

قامت الهيئة بتخصيص أرقام لخدمات الطوارئ والاستفسار من خلال تخصيص رموز قصيرة لمديرية الدفاع المدني ١٩٣، ووزارة الصحة ١١، ووزارة التربية والتعليم ١١٧١٧.

ثالثاً: مرحلة التكيف والسيطرة

(١) مراقبة أداء الشركات:

قامت الهيئة بمراقبة أداء الشركات المرخصة لخدمات الانترنت والاتصالات الثابتة والخلوية من خلال تفعيل أنظمة حشد المصادر المؤتممة، والتي بدورها مكّنت الهيئة من معالجة نسبة عالية من الشكاوي الفنية عن بُعد خلال فترة الإغلاق، وعزز من انسيابية الإجراءات المتخذة لفحص الشكاوي، ويذكر أن هيئة تنظيم قطاع الاتصالات هي أول جهة تنظيمية على مستوى العالم تطبق مبدأ حشد المصادر في مراقبة أداء الشركات والتحقق من الشكاوي عن بُعد.

(٣) تقارير دورية حول أداء الشبكات والسعات الدولية:

قامت الهيئة بتوجيه الشركات بإرسال تقارير فنية كل ١٢ ساعة حول واقع أداء الشبكات والسعات الدولية المتوفرة لديها ونسب إستخدامها ومعدلات التنزيل الكلي. حيث زادت حركة البيانات اليومية على الشبكات الخلوية الخاصة بالجيل الرابع، مما يدل على جاهزية البنية التحتية في المملكة لمنظومة الاتصالات والقدرة على المحافظة على ديمومتها وتحت أي ضغوطات أو ظروف غير متوقعة.

(٣) توفير تغطية الاتصالات والانترنت لمناطق الحجر الصحي:

قامت الهيئة بتوجيه الشركات بتوفير تغطية اتصالات وانترنت لمناطق الحجر الصحي المؤسسي، حيث عملت الشركات وبسرعة قياسية عبر تمركز مركبات اتصالات متخصصة وإضافة هوائيات لأبراج قريبة لتغطية مناطق الحجر وسعات عالية.

(٤) إدارة منح تصاريح العمل للشركات العاملة بقطاع التوصيل:

قامت الهيئة بالعمل على إدارة آلية منح تصاريح الحركة للشركات العاملة بقطاع التوصيل المنزلي وقطاع الاتصالات.

(٥) الاستمرار في ترخيص شركات خدمات توصيل جديدة:

قامت الهيئة بالعمل على الاستمرار باستقبال ودراسة طلبات ترخيص شركات بريد جديدة ومنح الرخص اللازمة والتي تمكن طالبي الترخيص من تقديم الخدمات ذات العلاقة.

(٦) متابعة كافة الاجراءات التي تضمن سلامة الموظفين والمراجعين:

قامت الهيئة بتركيب كاميرا حرارية لفحص الموظفين والزوار والتعاون مع عدد من الرياديين لانتاج بوابة تعقيم الكترونية واجراء فحوصات الكورونا للموظفين اكثر من مرة، اضافة الى الالتزام بأوامر الدفاع فيما يخص دوام الموظفين ونسبة حضورهم وتخصيص ربط من خلال VPN لبعض الموظفين للقيام بأعمالهم عن بُعد بكل كفاءة واقتدار من خلال توفير كل مايلزم من امكانيات للقيام بهذا الدور، وتوفير مواد التعقيم والكمادات للموظفين والمراجعين وتثبيت اشارات التباعد وتثبيتها على الأرضيات.

رابعاً: التحول الرقمي والعمل عن بعد:

- (١) متابعة رخص الترددات والوصلات الميكروية وطلبات مواقع الترددات.
- (٢) متابعة شكاوي المستفيدين من خدمات الاتصالات التي وردت الى مركز الاتصال من خلال كافة منصات الهيئة، ورغم التحدي الكبير في ظل محدودية عدد الموظفين وزيادة الطلب على خدمات الاتصالات خلال فترة الإغلاق إلا أن الهيئة استطاعت وبإحترافية تامة التعامل مع هذا الوضع غير المسبوق واجابة الاستفسارات والاسئلة الواردة إلى الهيئة بكثافة من المواطنين بمهنية عالية.
- (٣) متابعة المعاملات بنظام المراسلات تم من خلال نظام المراسلات المؤتمت المعمول به في الهيئة والذي يشكل واجهة التواصل الخارجية مع متلقي الخدمة، والداخلية مع موظفي الهيئة، وكان له أثر واضح في إدامة هذا الاتصال الفعال.
- (٤) التعامل بحرفيه مع الموافقات النوعية والادخالات من خلال نظام الموافقات النوعية الالكتروني (ETAS)
- (٥) تكليف موظفين للعمل على مدار الساعة منذ الساعة الاولى للأزمة في مناوبات يومية سواء خلال أوقات الدوام الرسمي في مكاتب الهيئة الخارجية أو من خلال الربط الالكتروني والدوام عن بعد لإنجاز معاملات متلقي الخدمة وضمان استمرار عمل الشبكات بنفس الكفاءة.

خامساً: استمرارية عمل قطاع البريد ودعم خدمات التوصيل اللوحستية

- (١) السير بإجراءات منح عدد من الشركات الجديدة للعمل كمشغل بريد خاص.
- (٢) الإشراف ومتابعة عملية تعقيم المركبات والسائقين - العاملين على توصيل المواد التموينية والأدوية ما بين مراكز التوزيع والمواطنين - وذلك خلال ثلاثة محطات مختلفة.
- (٣) إدامة إصدار إحصائية يومية بعدد الطرود وقياس حجم العمل الكلي لجميع الشركات ومشغلي البريد والتوصيل.
- (٤) تخصيص مجموعة من المركبات لإيصال الأدوية والوصفات الطبية من المراكز الصحية والمستشفيات التابعة لوزارة الصحة للمواطنين الذي لديهم أمراض مزمنة وذلك خلال فترة الحظر.
- (٥) إدامة التواصل الفوري مع جميع الشركات العاملة والحرص على تنفيذ أوامر الدفاع وإجراءات السلامة والوقاية الصحية.
- (٦) المساهمة في دعم فرق التقصي الوبائي وذلك من خلال تخصيص عدد من المركبات التابعة للشركات المرخصة من قبل الهيئة لنقل فرق التقصي في المملكة من أجل أخذ العينات اللازمة.
- (٧) انجاح منصة مونه التي انشأتها الحكومة لتوصيل السلع الضرورية للمواطنين في مواقع سكنهم.

سادسا: التجاوب الاعلامي والتعامل مع وسائل الاعلام:

برز دور الهيئة بشكل فعال أثناء فترة الجائحة من خلال صفحاتها على منصات التواصل الاجتماعي وباعتبارها حلقة الوصل المباشرة مع المواطنين في ضوء عدم قدرة المواطنين إجراء أي تواصل بشكل مباشر مع الهيئة، حيث قامت الهيئة بنشر كل ما يهم المواطنين خلال هذه الفترة الصعبة، مما يعكس أثر الاعلام الرقمي وأهميته في مثل هذه الحالات، ويتلخص الدور الإعلامي خلال فترة جائحة كورونا بما يلي:

- (١) نشر كافة التقارير الصحفية الصادرة عن الهيئة خلال فترة الحظر الشامل لحظة بلحظة عبر المواقع الإخبارية الإلكترونية .
- (٢) تسهيل اجراءات الصحفيين والإعلاميين وعمل اللقاءات التلفزيونية.
- (٣) تعزيز دور الهيئة عبر صفحاتها على منصات التواصل الاجتماعي من خلال نشر المواد التوعوية اللازمة.
- (٤) الرد على استفسارات وملاحظات وسائل الاعلام المختلفة فيما يتعلق بدور الهيئة بقطاع الاتصالات والبريد.

المحور الثامن: احصائيات ومؤشرات

- بلغ عدد المشتركين في خدمات الهاتف الثابت (٣١٢) الف مشترك حتى نهاية الربع الثالث من العام ٢٠٢٠ وبنسبة انتشار بلغت (٣,٩%).
- بلغ عدد المشتركين في خدمات الهواتف المتنقلة (٧,٢٤٤) سبعة ملايين ومئتي واربعة واربعين الف مشترك حتى نهاية الربع الثالث من العام ٢٠٢٠ وبنسبة انتشار (٦٧%) من مجموع السكان.
- بلغ عدد اشتراكات خدمات الانترنت ما مجموعه (٧,٨٢١) سبعة ملايين وثمانية وواحد وعشرين الف اشتراك حتى نهاية الربع الثالث من العام ٢٠٢٠ وبنسبة انتشار بلغت (٧٣) من مجموع السكان.

➤ عدد الشكاوى التي تم التعامل معها خلال ٢٠٢٠ ومقارنتها مع العام ٢٠١٩

أعداد الشكاوى للعام ٢٠٢٠

خدمات الانترنت	خدمات الخليوي	خدمات الثابت	خدمات البريد	اخرى (بطاقات اتصالات تتبع مركبات
3764	2212	90	52	٢
المجموع				6126
نسبة المعالجة %				%90

ملاحظة: بخصوص الشكاوى المفتوحة فإننا ننوه أنها مازالت قيد المتابعة آخذين بعين الاعتبار أن جزءا منها مازالت ضمن المهل الزمنية الممنوحة للشركات وبعضها هي شكاوى تغطية تحتاج إلى مهل زمنية أطول نسبياً.

أعداد الشكاوى للعام ٢٠١٩

خدمات الانترنت	خدمات الخليوي	خدمات الثابت	خدمات البريد
٢٦٦٦	١٧٣٢	١٤٨	٣٦
المجموع			٤٥٨٢

من الملاحظ وجود زيادة في أعدادا الشكاوى والذي يعتبر أمر منطقي في ضوء ظروف جائحة الكورونا والتحول في العام ٢٠٢٠ للتعليم والعمل عن بعد والذي ترتب عليه ازدياد في اعداد المستخدمين والاشتراكات واستخدام خدمات الاتصالات والانترنت وخدمات البريد الذي تبلور عنه ازدياد في اعداد الشكاوى ومن الملاحظ ووفقاً للأرقام أعلاه أن شكاوى الانترنت استحوذت على النسبة الأكبر من الشكاوى وهي (٦٢%) تقريباً.

➤ عدد الرخص الممنوحة في قطاع الاتصالات في المملكة

عدد رخص الاتصالات

نوع الرخصة	٢٠٢٠	المجموع الكلي
رخصة فئوية	١	٤٠
رخصة فردية	----	٢٥
المجموع	١	٦٥

- الرخصة الفئوية: هي الرخصة التي تتيح تشغيل شبكة اتصالات عامة بغرض تقديم خدمات اتصالات عامة دون استخدام موارد نادرة، وتبلغ رسوم الحصول على هذا النوع من الرخص (٣٠,٠٠٠) ثلاثون ألف دينار أردني
- الرخصة الفردية: هي الرخصة التي تتيح تشغيل شبكة اتصالات عامة بغرض تقديم خدمات اتصالات عامة باستخدام موارد نادرة، وتبلغ رسوم الحصول على هذا النوع من الرخص (١٠٠,٠٠٠) مائة الف دينار اردني.

➤ عدد الرخص الممنوحة في قطاع البريد في المملكة

عدد رخص البريد

نوع الرخصة	٢٠٢٠	المجموع الكلي
فئة محلي	٦٠	١٤٩
فئة دولي	١	٩
المجموع	٦١	١٥٨

- رخصة بريد فئة محلي: هي الرخصة التي تتيح نقل البعثات البريدية الخاصة داخل المملكة وذلك بموجب اتفاقية الربط البيني التي يعقدها مع مشغلي البريد الخاص. وتبلغ رسوم الحصول على الرخصة (١٠٠٠) الف دينار اردني

- رخصة بريد فئة دولي : هي الرخصة التي تتيح نقل البعثات البريدية الخاصة المعنونة محليا او دوليا داخل المملكة والى خارجها. وتبلغ رسوم الحصول على الرخصة (١٠,٠٠٠) عشرة الاف دينار اردني.

➤ عدد البيانات الحمركية والموافقات النوعية من خلال مكاتب الهيئة الخارجية

المجموع	٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٥	تاريخ بدء العمل	المركز الجمركي
88471	14982	١٨٥٠٠	١٦١٧٠	١٧٨٢١	١٧٣٩٨	٣٦٠٠	٢٠١٥/١٠/٢٠	جمرك مطار الملكة علياء الدولي الشحن
١٣٦	١٥	٣٢	٢١	٥٨	١٠	-----	٢٠١٦/١٠/١٠	جمرك بريد العاصمة (عن بعد)
10492	3574	٤٢٢٧	٢٠٠٧	٦٨٤	-----	-----	٢٠١٧/٩/١٠	جمرك العقبة
1213	399	٦١٩	١٩٥	-----	-----	-----	٢٠١٨/١٠/٢٤	جمرك المنطقة الحرة مطار الشحن / المشتى
٩٨٥	١٦٣	٨٢٢	-----	-----	-----	-----	من ٢٠١٩/٣/٥ الى ٢٠٢٠/٢/١٩	بيانات الترانزيت*
1030	530	٥٠٠	-----	-----	-----	-----	٢٠١٩/٤/٢٤	جمرك عمان
٨	٨	-----	-----	-----	-----	-----	٢٠٢٠/١٠/٢	مركز جمرك العمري (عن بعد)
١٠٢٣٣٥	١٩٦٧١	٢٤٧٠٠	١٨٣٩٣	١٨٥٦٣	١٧٤٠٨	٣٦٠٠	من ٢٠١٥/١٠/٢٠ الى ٢٠٢٠/١٢/٣١	المجموع

➤ اجمالي ايرادات الهيئة للعام ٢٠٢٠

بلغ اجمالي ايرادات الهيئة للعام ٢٠٢٠ والتي تم تحويلها لحساب الايراد العام ما مجموعه (٤٨,٤٥٨) ثمانية واربعون مليون واربعمائه وثمانية وخمسون الف دينار، علما بأن هنالك ما مجموعه (٥٢) اثنان وخمسون مليون دينار تم تحصيلها خلال شهر كانون الثاني ٢٠٢١ من قبل شركة زين وذلك كدفعة اولى من قيمة تجديد الرخصة العامة لأنظمة الاتصالات الراديوية للشركة والبالغة (١٥٦) مليون دينار.