# نبذه عامة عن هيئة
# تنظيم قطاع الاتصالات

هيئة تنظيم قطاع الاتصالات
Telecommunications Regulatory Commission (TRC)

## هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

### مقدمـــة

لقد شهدت الحقبة الماضية العديد من الانجازات المتميزة التي إن دلّت على شيء فانما تدل على ريادة هيئة تنظيم قطاع الاتصالات في مجال تنظيم القطاع. وهذه الانجازات ما هي الّا ثمرة من ثمار الجهود البناءة التي يبذلها فريق العمل في الهيئة بتفان وإخلاص مستوحى من توجيهات جلالة الملك المعظم.

وقد تبنّت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات سياسة مدروسة من أجل ضمان توفّر خدمات الاتصالات لكافة المواطنين وبأسعار معقولة. الأمر الذي أدى إلى توسيع قاعدة تقديم الخدمات في قطاع الاتصالات في المملكة بشكلٍ لا مثيل له. والذي يعمل بدوره على تحفيز التنافسية بين مزودي خدمات الاتصالات. وبالتالي تقديم باقة متنوعة من الاختيارات لتناسب وتلبي احتياجات المستفيدين المختلفة.

واننا في هيئة تنظيم قطاع الاتصالات نجدد التزامنا بالمحافظة على استمرارية الجهود الرامية إلى تحقيق رسالتنا المتمثلة في "ضمان توفر خدمات اتصالات وتكنولوجيا معلومات متقدمة ذات جودة عالية لكافة المستفيدين بأسعار عادلة ومقبولة وفي متناول الجميع. من خلال العمل مع كافة الجهات ذات العلاقة. باستقلالية وانفتاح وشفافية لإيجاد بيئة تنظيمية عادلة تشجع التنافسية والاستثمار. وبذلك تلبية متطلبات المملكة من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على المدى البعيد".

### الرؤية

بيئة اتصالات تنافسية متطورة ومتاحة للجميع.

### الرسالة

ضمان توفّر خدمات اتصالات وتكنولوجيا معلومات متقدمة ذات جودة عالية لكافة المستفيدين بأسعار عادلة ومقبولة وفي متناول الجميع. من خلال العمل مع كافة الجهات ذات العلاقة. باستقلالية وانفتاح وشفافية وذلك من أجل إيجاد بيئة تنظيمية عادلة تشجع عملية التنافس والإستثمار؛ وذلك من شأنه أن يضمن تلبية متطلبات المملكة من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على المدى البعيد.

# الفهرس


لمحة تاريخية ١
دور الهيئة ٢
ركائز أساسية لنجاح الهيئة ٤
أهم إنجازات الهيئة ٤
دوائر الهيئة ٧
الدائرة التنظيمية ٧
دائرة إدارة الطيف الترددي ٧
الدائرة القانونية ٧
الدائرة الإقتصادية ٨
الدائرة الفنية ٨
دائرة العمليات ٨
دائرة الاتصال والإعلام ٨
الدائرة المالية ٨
دائرة إدارة الموارد والتطوير المؤسسي ٨
وحدة التدقيق الداخلي ٩
التطلعات المستقبلية ٩
الهيكل التنظيمي لهيئة تنظيم قطاع الاتصالات ١٠

# هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

## لمحة تاريخية

أنشئت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات في المملكة بموجب قانون الاتصالات رقم (١٣) لسنة ١٩٩٥ كهيئة حكومية ذات استقلال مالي وإداري مسؤولة عن تنظيم ومراقبة قطاع الاتصالات. وإصدار الرخص اللازمة للمشغلين في القطاع. حيث وفر قانون الاتصالات القاعدة القانونية اللازمة لإعادة هيكلة قطاع الاتصالات وتحديثه وتنظيمه. كما نص على المهام والمسؤوليات المختلفة لإدارة وتطوير هذا القطاع. إضافة إلى أنه فصل المهام التشغيلية عن المهام التنظيمية والتي كانت منوطة في السابق بمؤسسة الاتصالات السلكية واللاسلكية. وبذلك أصبحت المؤسسة "شركة الاتصالات الأردنية حاليا " مشغلًا عاماً في القطاع وعليه تولت الهيئة مسؤولية تنظيم قطاع الاتصالات في المملكة.

ومع أن قانون الاتصالات رقم (١٣) يعتبر قانوناً حديثاً. لكن السرعة المذهلة في تطور الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. كل ذلك أدى إلى ضرورة إصدار (القانون المعدّل.لقانون الاتصالات لسنة ٢٠٠٢) والذي يقرأ مع القانون رقم (١٣) لسنة ١٩٩٥ ومن أهم المرتكزات التي تضمنها القانون المعدّل المشار إليه ما يلي:

أولًا: تعزيز استقلالية وحيادية هيئة تنظيم قطاع الاتصالات. حيث تمت إعادة هيكلة الهيئة لإعطاءها استقلالية أكبر تتمكن من خلالها القيام بتنظيم قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وذلك من خلال تشكيل مجلس مفوضين متفرغين يتولى إدارتها وتنظيم شؤونها

ثانياً: توسيع مهام الهيئة سواءً من حيث الإشراف على قطاع الاتصالات أو الإشراف على قطاع تكنولوجيا المعلومات.

ثالثاً: إضافة مهام رعاية قطاع تكنولوجيا المعلومات ورسم السياسات العامة لكل من قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لوزارة البريد والاتصالات. وإعادة تسميتها لتصبح "وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات".

## دور الهيئـــة

**تتولى الهيئة المهام والمسؤوليات التالية:**

- تنظيم خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المملكة وفقاً للسياسة العامة المقررة و ذلك لضمان تقديم خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للمستفيدين ذات قيمة عالية و أسعار معقولة وبما يحقق الأداء الأمثل لقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- وضع أسس تنظيم قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بما يتفق مع السياسة العامة المقررة لتقديم تلك الخدمات على النحو الذي تقتضيه متطلبات التنمية الشاملة في المملكة وذلك بمقتضى تعليمات يصدرها مجلس مفوضي الهيئة لهذه الغاية.
- تحديد الحد الأدنى لدرجة جودة الخدمة التي يلتزم بها المرخص لهم ودون إلزامهم بحلول تقنية محددة.
- حماية مصالح المستفيدين ومراقبة الأشخاص والجهات المرخص لها من أجل التأكد من الإلتزام بشروط الرخصة بما في ذلك مواصفات الخدمات المقدمة وجودتها وأسعارها واتخاذ الإجراءات اللازمة لهذه الغاية ومعاقبة من يخالف هذه الشروط.
- تحفيز المنافسة في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بالاعتماد على عوامل السوق وتنظيمها بصورة تكفل فاعليتها في تقديم خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. ومن ذلك أيضاً التأكد من أن يتم تنظيمها بصورة كافية وفاعلة لمنع المنافسات غير المشروعة أو الحد منها أو منع إساءة استخدام أي شخص لوضعه المهيمن في السوق واتخاذ الإجراءات اللازمة لهذه الغاية.

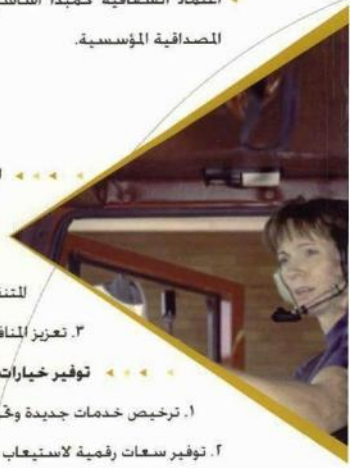
- المشاركة في تمثيل المملكة في الإجتماعات والمؤتمرات والمفاوضات والندوات وغيرها من المحافل الدولية المتعلقة بشؤون الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- تشجيع قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على التنظيم الذاتي.
- وضع واعتماد شروط ومعايير منح رخص الشبكات وخدمات الاتصالات واستخدام الترددات الراديوية.
- إدارة طيف الترددات الراديوية وتنظيم استخدام جميع الترددات الأرضية والبحرية والجوية والفضائية بما في ذلك:
  ١. إعداد الجدول الوطني لتوزيع الترددات وإدامته.
  ٢. إعداد كل من المخطط الوطني لتوزيع الترددات والسجل الوطني من أجل عملية تخصيص الترددات بالاشتراك مع المعنيين في الجهات العسكرية والأمنية.
  ٣. الإبقاء على الجزء الخاص بالاستخدامات المدنية لكل من المخطط الوطني لتوزيع الترددات والسجل الوطني لتخصيص الترددات ونشرها للعامة.
- تنظيم الدخول إلى شبكات الاتصالات و وضع شروط الربط بينها وفق تعليمات تصدرها الهيئة لهذه الغاية.
- وضع القواعد الفنية والمقاييس الضابطة لربط أجهزة الاتصالات السلكية أواللاسلكية، بما في ذلك عملية ربط أجهزة الاتصالات الطرفية مع شبكة الاتصالات، إضافة إلى وضع إجراءات تنظيم إدخال تلك الأجهزة إلى المملكة شريطة مراعاة الأسس المنصوص عليها في قانون المواصفات والمقاييس الساري المفعول.
- منح الموافقات النوعية وتنظيم إدخال واستعمال أجهزة الاتصالات الطرفية اللازمة للاستخدامات الفردية والخاصة أو لأغراض الاستعمال في مناطق محددة ومراقبة ذلك الاستخدام.
- جمع المعلومات المتعلقة بقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات واللازمة لإعداد تقارير ومنشورات وإرشادات للمستفيدين وإصدارها، وكذلك إعداد البرامج الإعلامية اللازمة لزيادة الوعي العام المتعلق بأهمية هذين القطاعين ومدى تأثيرهما الإيجابي على التطور الإقتصادي والإجتماعي في المملكة.
- إصدار تقرير سنوي يبين نشاطات الهيئة وانجازاتها والتطورات التقنية وأي تغيرات في السياسة العامة المقررة و المتعلقة بخدمات الاتصالات وبيان الخطط المستقبلية للهيئة ونشر هذا التقرير.
- مراجعة تقييم مدى الحاجة إلى تعديل مستوى التنظيم لأي خدمة من خدمات الاتصالات أو نوع معين أو فئة منها مع مراعاة عوامل المنافسة أو أي أسباب أخرى ورفعها إلى مجلس مفوضي الهيئة لإقرارها.

- اقتراح مشروعات القوانين المتعلقة بقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ورفعها إلى وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وإعداد الأنظمة ووضع التعليمات المتعلقة بها.
- أي مهام أخرى منوطة بها بمقتضى التشريعات نافذة المفعول.

## ركائز أساسية لنجاح الهيئة

- دعم السلطات التنفيذية والتشريعية لدور ومهام الهيئة لضمان تمكين الهيئة من القيام بدورها بشكل فعّال.
- الإستفادة من الكفاءات الفنية المتوفرة في الهيئة والمتعلقة باختصاصاتها وواجباتها لكي تقوم بالدور المناط بها من خلال القانون.
- التركيز على النتائج. مع مراعاة الشفافية في صنع القرار ومشاركة الجهات ذات العلاقة في عملية اتخاذ القرارات.
- تعزيز استقلالية الهيئة عن المشغلين والمرخص لهم. وذلك لحماية حقوق الأطراف المعنيّة وضمان النزاهة في فض النزاعات.
- اعتماد الشفافية كمبدأ أساسي في منهجية العمل لضمان سلامة القرارات والإجراءات مع الحفاظ على المصداقية المؤسسية.

## أهم إنجازات الهيئة



**المساهمة في تخفيض الأسعار على المواطن من خلال:**

١. إصدار تعليمات الربط البيني والمبنية على أساس الكلفة.

٢. فتح السوق ومنح التراخيص لمشغلين جدد كالرخصة الثالثة للاتصالات المتنقلة.

٣. تعزيز المنافسة بإدخال خدمات جديدة ووضع التعليمات التنظيمية اللازمة.

**توفير خيارات أكبر للمواطن من خلال:**

١. ترخيص خدمات جديدة وحَرِير السوق تبعاً للسياسة العامة المعتمدة من مجلس الوزراء الموقر.

٢. توفير سعات رقمية لاستيعاب خدمات إضافية بتطبيق خطة الترقيم الوطنية الجديدة.

٣. تمكين المواطن من عملية نقل أرقامه من مشغل إلى آخر والتوجه إلى إنهاء عملية احتكار الأرقام بين المشغلين.

٤. ترخيص مشغلين جدد وإصدار تعليمات الربط البيني مما أدى إلى إدخال خدمات جديدة.

**تشجيع الاستثمار وفتح سوق المنافسة من خلال:**

١. تطبيق سياسة الحكومة الأردنية وذلك من خلال ترخيص مشغل جديد لتقديم خدمات الاتصالات المتنقلة.

٢. منح رخصة لتقديم خدمات الراديو المتنقل مما يوفر خدمة خاصة في مجال استخدامات الطوارىء والعمل الميداني.

٣. إصدار تعليمات خاصة بالإجراءات المتبعة في تسوية النزاعات المتعلقة بمسائل الربط البيني.

٤. التحضير لتحرير سوق الاتصالات للهواتف الثابتة تطبيقاً لسياسة القطاع المعتمدة من مجلس الوزراء الموقر.

٥. منح رخص جديدة لخدمة البطاقات الهاتفية المدفوعة مسبقاً.

٦. ترخيص الشركات الراغبة في تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة و ذلك عن طريق استخدام أرقام (٠٩٠٠).

**الاستخدام الأمثل للطيف الراديوي الترددي من خلال:**

١. إعداد الجدول الوطني لتوزيع الترددات مع مراعاة الدقة والمعايير الفنية العالمية لآلية التوزيع من خلال التنسيق مع الجهات ذات العلاقة (القوات المسلحة الأردنية، سلاح الجو، الأمن العام، التلفزيون).

٢. وضع خطة البث التلفزيوني الرقمي الأرضي وفق الشروط والمعايير المعتمدة من الإتحاد الدولي للاتصالات بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة ومن خلال اللجنة الاستشارية للترددات التي تقوم الهيئة بتعيينها.

٣. العمل على حوسبة عمليات الطيف الترددي من خلال برنامج خاص وفقاً لأحدث المعايير الدولية.

٤. التنسيق مع دول الجوار للوصول الى اتفاقيات تتعلق بقضية استخدام ترددات الهواتف المتنقلة على المناطق الحدودية.

**التنظيم الداخلي للهيئة من خلال اعتماد الكفاءة معياراً أساسياً للتطوير وإرساء قواعد البناء المؤسسي بعيداً عن المحسوبية والواسطة و ذلك يتحقق من خلال:**

١. إقرار هيكل تنظيمي جديد يتخذ من مهام وصلاحيات الهيئة المخولة لها بموجب القانون أساساً له.

٢. تجذير ثقافة التميّز من خلال تطبيق برامج متطورة في مجال تنمية الموارد البشرية وإدارة المعرفة والتي يقع ضمنها اعتماد برنامج محدد لتقييم الأداء الفردي والمؤسسي.

٣. توفير الكوادر المؤهلة من خلال إجراءات التعيين التي تتسم بالشفافية والمصداقية. واعتماد عدد من البرامج التدريبية.

٤. إدارة العمليات وتوثيق الإجراءات لأعمال الهيئة الداخلية والخارجية.

٥. إطلاق مشاريع حديثة ومتطورة لبرامج الحوافز والمكافآت للموظفين بالإضافة إلى برامج الاحتفاظ بالكفاءات.

**تركيز الضوء على الأردن كمركز متميّز على الخارطة العالمية في مجال تنظيم القطاع مما ينعكس ايجابياً على جذب الإستثمارات إلى الأردن وفتح الباب للشركات العالمية للإستثمار في مشاريع ومبادرات تعود بالنفع على الإقتصاد الوطني. وفي هذا الخصوص قامت الهيئة بكلٍ مما يلي:**

١. رئاسة منتدى هيئات قطاع الاتصالات العالمي GSR (وبذلك تكون الأردن أول دولة عربية تترأس هذا المؤتمر) مما يعزز مصداقية الأردن لدى المستثمرين ويساهم في اجتذاب الإستثمار وما يؤدي ذلك الى خلق فرص عمل جديدة.

٢. المساهمة الرائدة في إنشاء شبكة الهيئات العربية لتنظيم قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات حتى يتكون في الوطن العربي سوق موسع ذو تنظيمات متكاملة وما لذلك من أثر يزيد حجم الإستثمارات ويساهم في تحقيق الأهداف المشتركة بين الدول العربية والشركات الإستثمارية.

٣. استضافة العديد من فعاليات مركز التميّز العربي في مجال المسائل التنظيمية بهدف بناء القدرات وتنمية المهارات لدى الدول العربية.

٤. عقد برامج تدريبية مكثفة بمشاركة عدد من الدول العربية مثل العراق واليمن والسودان بالإضافة إلى الأجهزة الحكومية الأردنية مثل دائرة الجمارك ودائرة مكافحة الفساد ووزارة العدل وذلك بمساهمة من الهيئة لإتخاذ القرارات المتعلقة بالقطاع بناءً على معرفة الأطراف ذات العلاقة بمجريات القطاع وتفاصيله.

## دوائر الهيئة

**ولتمكين الهيئة من القيام بمهامها بكفاءة عالية وبهدف مواكبة التطورات المتسارعة التي يشهدها القطاع، فقد قام مجلس المفوضين في الهيئة بإقرار الهيكل التنظيمي (مرفق) والذي تضمن الدوائر والوحدات التالية:**

### الدائرة التنظيمية

- وهي تُعنى باقتراح معايير وشروط منح وتجديد وتعديل وإلغاء الرخص، بالإضافة إلى تلقّي ودراسة طلبات الترخيص ومراقبة الشركات المرخصة للتأكد من التزامها بالشروط، وكذلك متابعة الشكاوى والاستفسارات التي ترد إلى الهيئة.

تقديم مقترحات التعليمات المتعلقة بتحديد الشروط والإرشادات الضرورية للربط البيني.

### دائرة إدارة الطيف الترددي

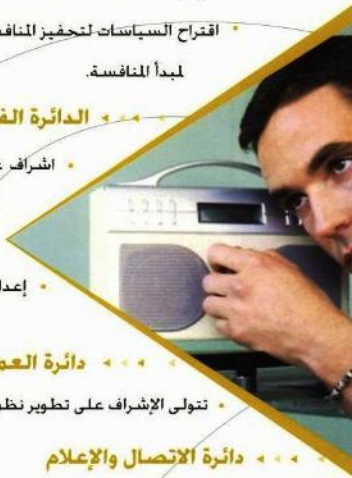
- وتتولى إدارة وتنظيم طيف الترددات الراديوي في المملكة وترخيص المحطات والأجهزة اللاسلكية، إضافة إلى أنها تقوم بتحضير الجدول الوطني وخطة الترددات و التأكد من توافقها مع الإجراءات والتنظيمات المعتمدة دولياً.

### الدائرة القانونية

- وتُعنى بإعداد ودراسة الأنظمة والتعليمات المتعلقة بعمل الهيئة واقتراح ودراسة مشروعات القوانين، بالإضافة الى إعداد وتنظيم اتفاقيات الترخيص والإتفاقيات والعقود التي تبرمها الهيئة.

## الدائرة الإقتصادية

- وتعنى باقتراح الأسس والمعايير لتحديد أسعار خدمات الاتصالات التي يقدمها المرخص لهم إضافة إلى دراسة عروض الأسعار المتعلقة بتلك الخدمات ومراقبة مدى الإلتزام بالأسعار المحددة.
- اقتراح السياسات لتحفيز المنافسة ومراقبة أداء الشركات وذلك للتأكد من عدم وجود ممارسات مخالفة لمبدأ المنافسة.



## الدائرة الفنية

- اشراف على أداء المرخصين للتأكد من التزامهم بالحد الأدنى من جودة الخدمات. ووضع المواصفات الفنية لشبكات ومنظومات وأجهزة الاتصالات ومن مهامها أيضاً منح الموافقات النوعية لأجهزة الاتصالات ومراقبة ربطها مع الشبكات العامة.
- إعداد وتطبيق خطة الترقيم الوطنية.

## دائرة العمليات

- تتولى الإشراف على تطوير نظم المعلومات الخاصة بعمل الهيئة.

## دائرة الاتصال والإعلام

- تقوم بتنسيق كافة العلاقات الدولية والعامة للهيئة بالإضافة إلى إيصال دور ومكانة الهيئة و إنجازاتها إلى قطاع الصحافة والإعلام .

## الدائرة المالية

- وتتولى مهام تنظيم وإعداد الموازنة التقديرية. وتحليل الإتجاهات والتنبؤ بالإيرادات والنفقات وكذلك تحديد مصادر التمويل والتزامات الهيئة المالية. بالإضافة إلى إعداد بيانات الحسابات الختامية للهيئة.

## دائرة إدارة الموارد والتطوير المؤسسي

- و هي تُعنى بتطوير وتنمية الموارد البشرية للهيئة وبناء قدراتها المؤسسية. وتحديد وتخطيط الإحتياجات من الموارد البشرية وتعيين الكفاءات. بالإضافة إلى توفير الإحتياجات من لوازم وخدمات إدارية وخدمات مساندة.

## وحدة التدقيق الداخلي

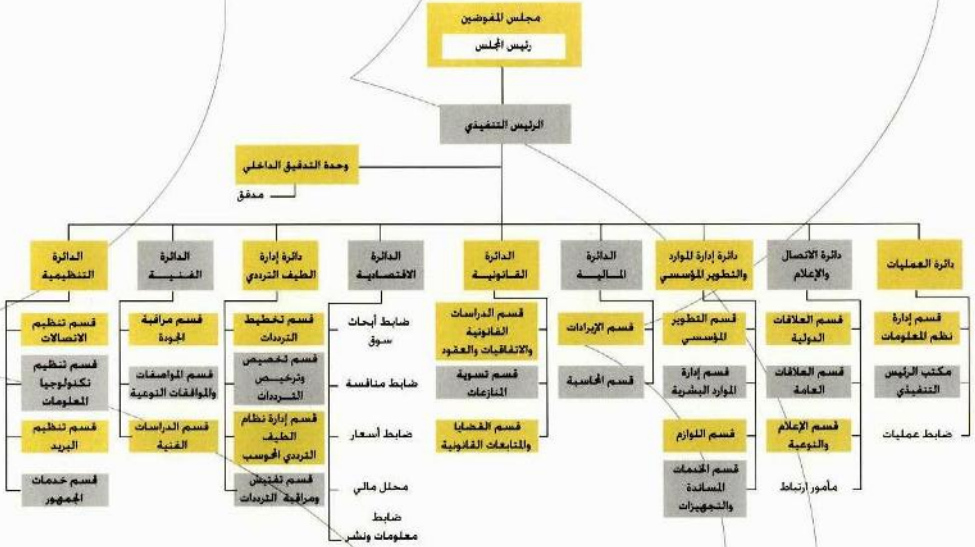
- و هي تعنى بالتحقق من سلامة تنفيذ السياسات والأنظمة والإجراءات الإدارية والمالية و كذلك التأكد من فعالية وسائل الرقابة والضبط.

## التطلعات المستقبلية

- الإنتهاء من تطبيق كامل خطة الترقيم الوطنية.
- فتح سوق الاتصالات الثابتة.
- تطوير خطة التطوير الشمولية.
- إنشاء مركز متخصص للتدريب في مجال المسائل التنظيمية لغايات تدريب الجهات ذات العلاقة محلياً وإقليمياً.
- تطبيق تعليمات الربط البيني المبنية على أساس التكلفة.
- إنجاز الحوسبة الكاملة لعمليات إدارة الطيف الترددي.

# هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

## الهيكل التنظيمي



## ◂ هيئة تنظيم قطاع الاتصالات ▸


هاتف : ٥٥٠ ١١ ٢٠ (٦-٩٦٢)+

فاكس : ٥٨٦ ٣٦ ٤١ (٦-٩٦٢)+

ص.ب: ٨٥٠٩٦٧، عمان ١١١٨٥، الأردن

البريد الإلكتروني : trc@trc.gov.jo

الموقع الإلكتروني : www.trc.gov.jo