



## التقرير السنوي المتعلق بتنفيذ الهيئة لبند وثيقة السياسة العامة للحكومة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد عن العام 2017

استكمالاً لما التزمت به هيئة تنظيم قطاع الاتصالات خلال السنوات الماضية ولا زالت لتنفيذ متطلبات بنود السياسة العامة للحكومة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد 2012، وتنفيذاً لما ورد في الفقرة (32) من الوثيقة، والتي تنص على "أن تقوم الهيئة بجمع المعلومات المتعلقة بتنفيذها للسياسة العامة بانتظام ونشرها سنوياً"، والفقرة (33) والتي تنص على "أن تقوم الهيئة بتزويد الوزارة بتقرير سنوي عن إنجازاتها المتعلقة بتنفيذ بنود وثيقة السياسة العامة المتعلقة بها، وأن تقوم الوزارة برفعه إلى مجلس الوزراء" وحيث أن وثيقة السياسة العامة قد تناولت بنوداً رئيسة تنيط بالهيئة مسؤولية تنفيذها بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة، فإن هذا التقرير يبين أهم ما قامت به الهيئة في عام 2017 في سبيل تنفيذ متطلبات السياسة العامة، وعلى النحو التالي:

### أولاً: قطاع الاتصالات:

فيما يتعلق ببنود وثيقة السياسة العامة المتعلقة بتهيئة الظروف اللازمة لتحقيق المنافسة الفعالة (البند 3-1)، والحد من آثار الهيمنة (البند 2-3)، وتقليل عوائق الدخول الى السوق وتوفير خدمات جديدة وتبسيط الإجراءات، قامت الهيئة خلال عام 2017 بما يلي:

- الاستمرار بمراقبة أسواق الاتصالات الرئيسية والفرعية عن كثب ومتابعة مستوى المنافسة فيها واتخاذ وتنفيذ القرارات التنظيمية الضرورية، وتنفيذ المشاريع المتعلقة بتحفيز المنافسة التالية:
- الانتهاء من تنفيذ مشروع تحديث نماذج احتساب التكاليف طويلة الأمد hybrid TSLRIC+ بما يشمل تحديث نماذج احتساب أجور خدمات الربط البيني التي تقدمها شركات الاتصالات المرخصة الثابتة والمتنقلة.
- الانتهاء من تنفيذ مشروع احتساب المتوسط المرجح لكلفة رأس المال للمشغل الكفؤ لشركات الاتصالات الثابتة والمتنقلة (WACC).
- مراجعة سوق الجملة لانتهاء الرسائل القصيرة واستشارة القطاع بخصوصه تمهيداً لإصدار القرار التنظيمي اللازم.
- بدء السير بإجراءات طرح عطاء مراجعة جديدة لأسواق الاتصالات المتنقلة، لاختيار شركة استشارية ذات خبرة، ومن المتوقع البدء بالمشروع في العام 2018.
- لغايات إدخال خدمات جديدة الى اسواق الاتصالات، قامت الهيئة بما يلي:
- وافقت الهيئة على إتاحة ترخيص حزمة ترددية واحدة بعرض (10+10) في النطاق الترددي 2600 م.ه لكل شركة من شركات الاتصالات المتنقلة لتقديم خدمات الاتصالات المتنقلة لمدة 15 عام.
- إتاحة المزيد من النطاقات الترددية: 800، 1800، 2100، 2300، 3500 م.ه لتمكين مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة والثابتة من تقديم خدمات جديدة بجودة عالية وتغطية واسعة.
- اعداد النسخة المعدلة من خطة التقييم الوطنية وطرحها للاستشارة العامة تمهيدا لاقرارها.
- طرح الورقة الخضراء في موضوع انترنت الأشياء (Internet of Things (IoT) ونمط الاتصال آلة - آلة (M2M) Machine to Machine للاستشارة العامة وجمع الردود حولها وتحليلها و إجراء التعديلات المناسبة على الوثيقة وفقاً للتحليل الذي تم على الردود،

وذلك تمهيدا لاعداد الاطار التنظيمي المناسب لتشغيل هذه الخدمات وادخال الأجهزة الخاصة بها.

- العمل على دراسة أثر الضرائب المفروضة على شركات الاتصالات المتنقلة على كل من الإيرادات المتأتية للخبزينة والمشغلين بالإضافة الى الأثر الكلي على الاقتصاد الأردني، ومن المتوقع الانتهاء من الدراسة والخروج بتوصيات للجهات المعنية في القطاع مع بداية العام 2018.
- العمل على دراسة امكانية تمديد مدة سريان رخص الترددات العامة الممنوحة لمشغلي خدمات الاتصالات المتنقلة الى أكثر من 15 عام، أخذين في الاعتبار أفضل الممارسات الدولية والاثـر المترتب على جميع الاطراف المعنية، ومن المتوقع الانتهاء من الدراسة والخروج بالتوصيات خلال الربع الأول من العام 2018.
- لغايات تبسيط الإجراءات وتوفير الوقت والجهد على جميع المستفيدين من خدمات الهيئة، تم القيام بما يلي:
  - إنشاء مكتب دائم لهيئة تنظيم قطاع الاتصالات في مركز جمرك العقبة لغايات التسهيل على المواطنين والمستثمرين في انجاز معاملاتهم.
  - ابرمت الهيئة اتفاقية تعاون مع هيئة تنظيم الطيران المدني لغايات زيادة التنسيق وتبسيط آلية منح رخص الترددات الخاصة بالمحطات الراديوية للطائرات .
  - إجراء المراجعة الدورية لتعرفة ترخيص الترددات والموافقات الخاصة بالأجهزة الراديوية وحصر متطلبات الترخيص في حدودها الدنيا.
- تقوم الهيئة بمراجعة دورية لتعليماتها وقراراتها التنظيمية، وفي الحالات التي تسمح بها ظروف السوق، لغايات تعديل مثل هذه التعليمات والقرارات التنظيمية بما يتناسب مع تلك الظروف (المادة 36)، ومنها:

- الانتهاء من مراجعة وتحديث تعليمات حماية المنافسة في قطاع الاتصالات بحيث تتضمن تطوير قواعد التنظيم السابق بما يتواءم مع أفضل الممارسات الدولية، بالإضافة الى تطوير استخدام قواعد التنظيم اللاحق تمهيدا لترحها للاستشارة العامة .
- العمل على تحديث وتعديل تعليمات الربط البيئي لتواءم التطورات التكنولوجية الحديثة لاضافة مجموعة من الخدمات الجديدة الى سوق خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات تمهيدا لترحها للاستشارة العامة.

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

- لغايات تحفيز مشغلي خدمات الاتصالات المتنقلة وتحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة من جانبهم، بالإضافة الى الالتزام بزيادة التعطية، قامت الهيئة بالعمل على المحاور التالية:
  - اعلان نتائج جائزة المشغل الأفضل لشبكات الاتصالات المتنقلة في المملكة وتقديم الجوائز التقديرية على مستحقيها من مشغلي خدمات الاتصالات المتنقلة، والتي تم تقسيمها على اربع فئات، هي:
    - الفئة الأولى: نسبة معالجة الشكاوى الفنية المحولة من الهيئة الى شركات الاتصالات ورضا المستفيدين الكلية، وفازت بها شركة أمنية.
    - الفئة الثانية: مستوى جودة الخدمة المقدمة في محافظات الشمال (إربد، المفرق، عجلون، جرش) وفازت بها شركة زين
    - الفئة الثالثة: مستوى جودة الخدمة المقدمة في محافظات الجنوب (الكرك، الطفيلة، معان، العقبة) وفازت بها شركة أورنج
    - الفئة الرابعة: مستوى جودة الخدمة المقدمة في محافظات الوسط (عمان، الزرقاء، البلقاء، مادبا) وفازت بها شركة زين.

- انشاء مركز متخصص لمراقبة جودة خدمات الاتصالات الخلوية ومحطات البث الاذاعي العاملة وفق التشكيل الترددي (FM) ، بهدف:

- إجراء القياسات المتعلقة بجودة خدمات الاتصالات الخلوية والتغطية لجميع انواع التكنولوجيا المستخدمة (2G 3G 4G) وارسالها بشكل فوري الى الخوادم الموجودة في الهيئة ليتم تحليلها وعرضها من خلال شاشات المراقبة الموجودة في المركز.
- العمل على مراقبة عمل محطات البث الاذاعي العاملة وفق التشكيل الترددي (FM) من 87,5 م.هـ - 108 م.هـ لتفادي حدوث مشاكل تتعلق بالتداخل السلبي والتشويش.

- لغايات حماية مصالح المستهلكين من خدمات الاتصالات والاستمرار في نشر توجهات تساعد المستهلكين في اتخاذ قرارات واعية بما يتعلق بمشترياتهم من خدمات الاتصالات، قامت الهيئة بما يلي:

- الاستمرار في دراسة كافة العروض التجارية لخدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات التي يتم الإعلان عنها من قبل شركات الاتصالات والانترنت، والتأكد من مطابقتها لتعليمات وقرارات الهيئة وعدم إخلالها بالمنافسة، حيث تم خلال العام 2017 دراسة ما مجموعه (32) عرض تجاري مقدم من شركات الاتصالات والانترنت في المملكة .
- الاستمرار في تنفيذ جولات تفتيشية دورية على نقاط البيع في مختلف محافظات المملكة حمايةً لمصالح المستهلكين من جهة، وحماية للشركات والجهات الحاصلة على التراخيص من جهة أخرى، حيث تم خلال العام 2017 ضبط ما مجموعه (33) مركز بيع اتصالات دولية غير حاصل على موافقة الهيئة، كما تم ضبط (7) شبكات اتصالات عامة مخالفة وغير حاصلة على ترخيص، تم تحويلهم للقضاء.
- إطلاق ما مجموعه (18) حملة توعية متنوعة لزيادة وعي المستهلكين من خدمات الاتصالات والبريد من خلال وسائل الاعلام المختلفة " المرئية والمسموعة والالكترونية" ، تناولت مواضيع منها: الرسائل والمكالمات الدولية الاحتمالية، ادخال او استيراد اجهزة الاتصالات من خارج المملكة، الرقم المجاني للهيئة، العقود والعروض التجارية، حجب الرسائل الدعائية، وتوثيق خطوط الهواتف المتنقلة.
- العمل على تنفيذ بث برامج اذاعية مباشرة من مبنى الهيئة وعددها (2) بالتنسيق مع الاذاعة الاردنية واذاعة امن اف ام.
- اطلاق ما مجموعه (23) اعلان توعوي من خلال منصات التواصل الاجتماعي المختلفة للهيئة، تناولت مواضيع منها: التعامل مع المكالمات الهاتفية الدولية، تجديد عقود الاشتراك، استخدام الهاتف الخليوي أثناء القيادة، الرقم المجاني للهيئة، حجب الرسائل الدعائية، توثيق خطوط الهواتف المتنقلة، إلغاء تفعيل خدمة تجوال البيانات عند السفر خارج المملكة.
- التفاعل والتواصل بشكل مستمر مع متابعي صفحات الهيئة على منصات التواصل الاجتماعي والرد على ملاحظاتهم واجابة استفساراتهم، بالإضافة الى تلقي ومتابعة الشكاوى المقدمة.
- اصدار ما مجموعه (17) كتيب ومنشور توعوي .

- الاستمرار في تلقي ومعالجة شكاوى الاتصالات والبريد، حيث بلغ عدد الشكاوى الواردة الى الهيئة ما مجموعه (3006) شكوى خلال الفترة من 2017/1/1 حتى 2017/12/30، تم معالجة ما مجموعه (2730) شكوى منها.

- بلغ عدد الشركات المرخص لها تقديم خدمات الاتصالات العامة في المملكة مع نهاية العام 2017 ما مجموعه (71) شركة:  
(22) شركة حاصلة على رخصة اتصالات فردية.  
(49) شركة حاصلة على رخصة اتصالات فئوية.

فيما يتعلق بتعزيز النفاذ للانترنت البند (3-3):

■ لغايات تعزيز النفاذ للانترنت وتوفير خدمات الانترنت بأسعار مقتر على كافة المستخدمين وزيادة انتشارها، خصوصاً النفاذ عريض النطاق، في كافة مناطق المملكة وخصوصاً المناطق الريفية، عملت الهيئة على ما يلي:

- اقرار العرض المرجعي الخاص بخدمة تجزئة الدارة المحلية ( Unbundled Local Loop)، والذي يمكن جميع الشركات المرخصة والعاملة في القطاع من تقديم خدمات الانترنت باستخدام البنية التحتية المملوكة لشركة الاتصالات الأردنية.
- اصدار القرار المتعلق بوضع مؤشرات ومعايير أداء جديدة لإعفاء الشركات المقدمة لخدمات النفاذ اللاسلكي بالحزم العريضة FBWA لغايات إعافها من عوائد الترددات السنوية للعام 2017 والسنوات التي تليها تطبيقاً لقرار مجلس الوزراء رقم 2694 بما يضمن تخفيض الأسعار وزيادة إنتشار تلك الخدمات في كافة محافظات المملكة.
- متابعة الهيئة المستمرة للشركات المرخص لها المهيمنة لتطبيق الأحكام العلاجية التنظيمية المسبقة التي تضمن المنافسة الفعالة والحد من مظاهر الهيمنة في سوق الانترنت.
- الموافقة على العروض التجارية المقدمة من الشركات المزودة للانترنت التي تتميز بأسعار معتدلة مخصصة للمحافظات ذات نسب انتشار متدنية.
- المشاركة ضمن أعمال اللجنة المشكلة لدراسة إصدار تشريع ينظم موضوع حق الطريق والحرص على تضمين مسودة القانون بمواد من شأنها تنظيم وتمكين إستخدام البنى التحتية بغض النظر عن الطرف المالك لها سواء جهة حكومية أو خاصة، بما يسهم بزيادة نسبة انتشار الانترنت.
- الاستمرار في تشجيع المنافسة في أسواق خدمات الانترنت المحلية التي تقدم الخدمة بتقنياتها المختلفة من خلال مجموعة من الإجراءات التنظيمية والسوقية التي من شأنها ضمان تقديم خدمات موثوقة وبأسعار مقتر عليها وضمن العديد من الخيارات المتاحة.

فيما يتعلق بتعزيز كفاءة استخدام طيف الترددات الراديوي (البند 3-4):

- إعداد المسودة المحدثة من الجدول الوطني لتوزيع الترددات وفقاً للوائح الراديو ومخرجات المؤتمر العالمي للإتصالات الراديوية WRC-15 تمهيدا لإقرارها حسب الاصول.
- الاستمرار في تحديث السياسات المتعلقة باستخدام وتخطيط الترددات بشكل مستمر آخذين بعين الاعتبار التغييرات في ظروف السوق والتطورات التكنولوجية والمدخلات التي يتم تقديمها من قبل أصحاب العلاقة من القطاعين العام والخاص.
- الاستمرار في متابعة تحديث البيانات الخاصة بالوصلات والمواقع الراديوية العاملة لدى الشركات المقدمة لخدمات الإتصالات العامة وإضاقتها على قواعد البيانات الخاصة بالهيئة.
- الاستمرار في اجراء المسوحات الميدانية لخدمات النفاذ اللاسلكي الثابت بالحزم العريضة (FBWA)، والاستجابة إلى شكاوى التداخل واتخاذ إجراءات مباشرة ومناسبة لإزالة الاستخدام غير القانوني للطيف الترددي وتصويب الأوضاع المخالفة من قبل المرخصين .
- تشكيل فريق فني بالتعاون مع "القوات المسلحة – الجيش العربي" لوضع اتفاقية لتنظيم استخدام الطيف الترددي في المملكة، بما يشمل فصل الاستخدام المدني للترددات عن الاستخدام العسكري.
- رفد الهيئة بالانظمة الفنية الحديثة والمتخصصة لمراقبة وتنظيم استخدام طيف الترددات الراديوية بالطريقة المثلى، وكما هو متبع ودارج لدى الدول المتقدمة، وبشكل يسهم في تشجيع المنافسة وادخال خدمات جديدة، منها:
- النظام الهندسي المتخصص في ادارة شؤون موارد الطيف الترددي النادرة، حيث سيعمل النظام على:
  - توفير منصة رقمية لتقديم جميع الخدمات والطلبات المتعلقة بترخيص استخدام موارد الطيف الترددي بشكل الكتروني وعبر الانترنت (Online Application) .
  - إجراء التحليل والمحاكاة الهندسية للتغطية الراديوية الخاصة بمختلف أنواع محطات الاتصالات وعلى كامل المساحة الجغرافية الخاصة بالمملكة.
  - إتاحة المجال مستقبلاً للهيئة للربط مع بوابة الدفع الالكتروني (E-payment).

- شراء خدمات استشارية خاصة بتسجيل مدارات ساتلية جديدة لدى الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU) بهدف تمكين المملكة مستقبلاً من إطلاق منظومة أقمار ساتلية متطورة تعنى بتوفير شتى أنواع خدمات الاتصالات الساتلية الثابتة والمتنقلة إضافة الى تلك الخدمات المتعلقة بنقل وبث المحتوى الرقمي لمحطات البث الإذاعي الصوتي والتلفزيوني المرئي.
- زيادة تمكين العاملين في ادارة الطيف الترددي من خلال برامج بناء القدرات المتخصصة في الطيف الترددي واستخداماته وإدامته بالإضافة الى دورات في أنظمة المحاكاة الهندسية الخاصة بالطيف الترددي، وبالتعاون مع كبرى الشركات العالمية.

### ثانياً: قطاع تكنولوجيا المعلومات:

فيما يتعلق بأهمية قطاع تكنولوجيا المعلومات وضرورة إيجاد بيئة تشريعية وتنظيمية من شأنها تنمية وتحفيز التجارة الالكترونية ، وتحديدا ما ورد في البند (4-9) فقد قامت الهيئة بما يلي:

- أنهت الهيئة إعداد الاطار التنظيمي اللازم لترخيص واعتماد جهات التوثيق الالكتروني وتنظيم أعمالها تمهيدا لقراره.
- مراجعة مسودة مذكرة التفاهم المعدلة لمذكرة التفاهم الموقعة مع البنك المركزي 2014؛ بحيث تتضمن تفاصيل أدوار كل طرف خلال عمليات الرقابة والإشراف على مرخصيه سواء (مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة، أو مقدمي خدمات الدفع الالكتروني) كل حسب التشريعات التي تحكم عمله.

فيما يتعلق باستخدام الأمن للانترنت، وتحديدا ما ورد في البند (4-10):

- عملت الهيئة وبالتعاون مع هيئة الإعلام المرئي والمسموع على ازالة المحتوى المخالف (المواقع الإخبارية غير المرخصة) سواء بحجبها/أو رفع الحجب مباشرة عنها حال ترخيصها، وذلك بموجب أحكام قانون المطبوعات والنشر رقم (8) لسنة 1998 وتعديلاته.

فيما يتعلق باعتمادية الشبكات والمحافظة على أمن تكنولوجيا المعلومات ومنع الاستخدام غير الشرعي لشبكات الاتصالات "سرقة الشبكات"، وتحديدا ما ورد في البند (4-11):

- استمرار عمل الهيئة بالكشف وتحديد موقع الأجهزة والشبكات (SIM Boxes) التي تستخدم في إنهاء المكالمات الدولية بطرق غير مشروعة (Fraud) على شبكات الاتصالات الخلوية المرخصة وذلك حماية لأمن الاتصالات وعدم السماح بتمرير مكالمات بطرق غير مشروعة من وإلى جهات غير معلومة وغير موثقة ومعروفة، وايداع الجهات المخالفة للقضاء.
- اعداد مسودة التعليمات المقترحة بخصوص إدامة خدمات شبكات الاتصالات العامة في حالات الطوارئ، وإعداد استبيان يهدف الى دراسة مدى كفاية وملائمة أمن أنظمة الاتصالات في المملكة وتنوعها وقدرتها العامة، وذلك لضمان استمرارية الخدمة في البنية التحتية الحيوية.

فيما يتعلق بحماية البيئة والحد من آثار الإشعاعات المنبعثة عن الحقول الكهرومغناطيسية على الصحة والسلامة العامة، وتحديدا ما ورد في البند (4-12):

- شراء أنظمة وأجهزة حديثة ومركبات متخصصة لقياس قيم كثافة القدرة الكهرومغناطيسية الصادرة من المحطات الراديوية، واستخدامها لغايات التأكد من أن هذه القيم تقع ضمن القيم المسموح بها وفق تعليمات تحديد آثار التعرض للحقول الكهرومغناطيسية على الصحة والسلامة العامة .
- المشاركة مع الجهات المعنية في إتلاف أجهزة الاتصالات الراديوية بعد انتهاء ترخيص استخداماتها.
- الاستمرار في القيام بالجولات الميدانية الدورية على المواقع الراديوية ومعالجة الشكاوى الواردة من المواطنين.

### ثالثاً: قطاع البريد

لضمان الفعالية التنظيمية لقطاع البريد، وتحديدًا ما ورد في البنود (1-5) و (2-5)، عملت الهيئة ما يلي:

- البدء بمشروع تحديد نقاط النفاذ البريدي التابعة لشركة البريد الأردني ومشغلي البريد الخاص على الخرائط اللوحية (Tablet) حيث تم الانتهاء من المرحلة الأولى في محافظات الجنوب (العقبة، معان، الطفيلة، الكرك) بالإضافة إلى محافظة مادبا وجاري العمل على استكمال المشروع في باقي محافظات المملكة.
- اعتماد مؤشرات أداء لمشغلي البريد الخاص لقياس مستوى جودة الخدمات البريدية .
- المشاركة في تعديل عقد الأداء لشركة البريد الأردني.
- الاستمرار في مراقبة تنفيذ مشغل البريد العام لشروط عقد الأداء من خلال دراسة مهل التوجيه بالإضافة الى مراقبة التزام مشغلي البريد الخاص المرخصين والتأكد من التزامهم بمعايير الصحة والسلامة العامة في نقل البعثات البريدية، والقيام بجولات تفتيشية دورية وتكثيف الضبوطات على الجهات المخالفة وتحويلها للقضاء.
- تعمل الهيئة على دراسة تعديل أسعار الخدمات الحصرية.
- تشجيع المرخصين للعمل على تطوير خدماتهم البريدية ودراسة امكانية ادخال خدمات التجارة الالكترونية من ضمن خدماتها، حيث بدأت بعض الشركات بتطبيق بعض تلك الخدمات.
- استقبال شكاوى المنتفعين من خدمات شركة البريد الاردني ومشغلي البريد الخاص والقيام بالاجراءات اللازمة لحل هذه الشكاوى.
- الاستمرار في إعداد ونشر البيانات والمؤشرات الإحصائية بهدف دراسة ومراقبة تطور السوق البريدي.
- ازدياد عدد الشركات المرخصة لتقديم الخدمات البريدية في المملكة نتيجة للمراقبة المستمرة من جانب الهيئة على أداء مشغلي الخدمات البريدية، مما يمهّد الطريق للتجارة الالكترونية، حيث ارتفع عدد الشركات من (72) شركة حتى نهاية عام 2016 الى (96) شركة حتى نهاية عام 2017.
- بلغ عدد مشغلي البريد المرخصين في قطاع الخدمات البريدية مع نهاية العام 2017 ما مجموعه (96) مشغل:
  - (7) مشغلين حاصلين على رخصة مشغل بريد/ فئة دولي.
  - (89) مشغل بريد/ فئة محلي.

**انتهى،**