



هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

التقرير السنوي

٢٠١٩



حضرة صاحب الجلالة الهاشمية
الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم



صاحب السمو الملكي
الأمير حسين بن عبد الله الثاني
ولي العهد المعظم

جدول المحتويات

- (١) كلمة رئيس مجلس المفوضين/ الرئيس التنفيذي
- (٢) نبذة عن الهيئة
- (١-٢) النشأة
- (٢-٢) الرؤية والرسالة والقيم الجوهرية
- (٣-٢) مجلس المفوضين والهيكل التنفيذي للهيئة
- (٣) الملخص التنفيذي
- (٤) انجازات الهيئة للعام ٢٠١٩
- (١-٤) جوائز التميز، شعار الهيئة، الموقع الإلكتروني
- (٢-٤) تعزيز بيئة قطاع الاتصالات
- (٣-٤) تعزيز كفاءة استخدام الطيف الترددي الراديوي
- (٤-٤) تعزيز النفاذ للإنترنت
- (٥-٤) تعزيز بيئة قطاع تكنولوجيا المعلومات
- (٦-٤) ضمان جودة الخدمات
- (٧-٤) حماية مصالح المستخدمين
- (٨-٤) ضمان الفعالية التنظيمية لقطاع البريد
- (٥) المشاركات الخارجية، والفعاليات المحلية لعام ٢٠١٩
- (١-٥) المشاركات الخارجية
- (٢-٥) الفعاليات المحلية
- (٦) التطوير المؤسسي
- (٧) نشاطات المسؤولية المجتمعية
- (٨) الأهداف التشغيلية للهيئة
- (٩) ملحق : قطاع الاتصالات وقطاع البريد في المملكة/ مؤشرات وأرقام

(١) كلمة رئيس مجلس المفوضين/ الرئيس التنفيذي



الدكتور المهندس غازي الجبور

رئيس مجلس المفوضين/ الرئيس التنفيذي

تمثل قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد جزءاً أساسياً من منظومة التنمية الشاملة المستدامة وإحدى أهم محركات الاقتصاد في مختلف دول العام، إذ ينعكس التأثير الكبير لهذه القطاعات الحيوية على حياة الناس بشكل مباشر، وترتبط بجودة ما يتلقونه من خدمات سواء أكانت حكومية أم خاصة، لا سيما في ظل توجه مختلف الدول نحو الاقتصاد الرقمي وأتمتة الأعمال والاستثمار في البنية التحتية التقنية من أجل تمكين التحول الرقمي وتطوير كفاءة الأداء في مختلف المجالات.

واستشعاراً لهذه الأهمية فقد أدركت حكومة المملكة الأردنية الهاشمية، مدفوعاً بتوجيه القيادة الهاشمية الرشيدة، منذ وقت مبكر أهمية قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد في تعزيز فرص وطننا في التقدّم والازدهار، وتمثل ذلك بعدد من الخطوات الإجرائية التي كان من أهمها إنشاء هيئة تنظيم قطاع الاتصالات سنة ١٩٩٥ لتكون بذلك أقدم هيئة تنظيمية في المملكة، حيث تولت الهيئة مسؤولية تنظيم قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، فضلاً عن تولّي تنظيم قطاع البريد في المملكة، محققةً منذ ذلك الوقت قفزات نوعية هامة، وإنجازاتٍ عديدة أسهمت في تسريع وتيرة تطوّر هذه القطاعات الحيوية، وتعزيز مستويات دعمها ومساندتها لمساعي المملكة التنموية وتوجهاتها التطويرية.

وقد أدى هذا الاهتمام الكبير، فضلاً عن تضافر مختلف الجهود الوطنية، إلى نموّ حجم الأعمال في هذه القطاعات، وارتفاع إيراداتها، وزيادة نسبة مساهمتها في الناتج المحلي الإجمالي للمملكة، فضلاً عن إكساب الأردن سمعةً إقليميةً وعالميةً مرموقةً بوصفها واحدة من الدول الرائدة في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والخدمات البريدية، وهو ما نسعى في هيئة تنظيم قطاع الاتصالات إلى المحافظة عليه، وتعزيزه بقصص نجاح جديدة، تلتّي طموحات قيادتنا الرشيدة نحو هذه القطاعات الهامة التي يتوقّع أن يزداد مستوى تأثيرها في مختلف المجالات الحيوية في ظلّ المتغيّرات التي يشهدها العالم في عصر الثورة الصناعية الرابعة، وما فيها من فرص وتحديات كثيرة ومتنوعة عزّزت على نحو واضح من أهمية هذه القطاعات وأظهرت على نحو لافت دورها الاستثنائي في الحياة البشرية، ناهيك عن الانتشار اللافت في تقديم الخدمات من خلال الشركات المرخصة وهذا يظهر جلياً في قطاع البريد حيث نشهد ازدياداً ملموساً في اعداد المرخصين والذين ستتاح لهم الفرصة لتقديم الخدمات بكل يسر وسهولة.

وأخيراً فإنّ هيئة تنظيم قطاع الاتصالات تؤمن بحتمية الارتقاء بجودة أدائها على مختلف الصعد الإدارية والتقنية والتنظيمية والرقابية وغيرها، وتهتم برفع كفاءة مواردها البشرية وتمكينها من أدوات التميّز على نحو مستمر، من أجل بلوغ الأهداف الاستراتيجية لها، وتوفير كل مقومات الدعم والنجاح للقطاعات التي تضطلع الهيئة بمسؤولية تنظيم أعمالها لضمان تحقيق المشاركة الفاعلة لهذه القطاعات في مسيرة التنمية الشاملة المستدامة، وتحقيق رؤى وتطلعات قيادتنا الرشيدة.

(٢) نبذة عن الهيئة

(١-٢) النشأة

أنشئت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات بموجب قانون الاتصالات رقم ١٣ لسنة ١٩٩٥، كمؤسسة حكومية مستقلة معنية بتنظيم قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وذلك من خلال المسؤوليات التي تقع على عاتقها، ومهام عديدة من ضمنها "تنظيم خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المملكة وفقاً للسياسة العامة المقررة لضمان تقديم خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للمستفيدين بسوية عالية وأسعار معقولة وبما يحقق الأداء الأمثل لقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات"، إضافة الى "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"، و"تحديد الحد الأدنى لدرجة جودة الخدمة التي يلتزم المرخص لهم بتقديمها لتحقيق حاجات المستفيدين بالتشاور مع المرخص لهم ودون إلزامهم بحلول تقنية محددة" وغيرها من المهام التنظيمية المتخصصة.

كما تتولى الهيئة مهام تنظيم قطاع البريد في المملكة ومراقبة أداء جميع مقدمي الخدمات البريدية والتأكد من التزامهم بنصوص القانون تنفيذاً لأحكام قانون الخدمات البريدية رقم (٣٤) لسنة ٢٠٠٧، وتساهم الهيئة في تمثيل المملكة في المحافل المتخصصة ذات العلاقة بمهام الهيئة، إضافة لذلك، تتولى الهيئة مهمة ترخيص واعتماد جهات التوثيق الإلكتروني، وتنفيذ أعمال المراقبة والتدقيق على تلك الجهات وذلك بموجب أحكام قانون المعاملات الإلكترونية رقم (١٥) لسنة ٢٠١٥ والانظمة الصادرة بموجبه.

(٢-٢) الرؤية والرسالة والقيم الجوهرية:

الرؤية:

التميز في جعل قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد، أكثر القطاعات دعماً للنمو على الصعيد الوطني والأفضل أداءً في التنظيم على الصعيد الإقليمي

الرسالة:

هيئة حكومية مستقلة لتنظيم أداء قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد، وتحفيز المنافسة فيها، وحماية مصالح المستفيدين منها، ومراقبة تطبيق معايير جودة الخدمات وتقديمها بأسعار ملائمة وبما يحقق النمو المستدام في أداء هذه القطاعات ضمن إطار عمل مؤسسي مع الشركاء، وبالاعتماد على موارد بشرية متخصصة ومتميزة.

القيم الجوهرية:

- الشراكة المستدامة
- الإصغاء لمتلقي الخدمات
- التركيز على النتائج
- التحسين المستمر
- تطبيق معايير الحاكمية الرشيدة

(٣-٢) مجلس المفوضين

بموجب أحكام 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 الوزير المختص . ومع نهاية العام ٢٠١٩ ضم مجلس مفوضي الهيئة كل من:

أعضاء مجلس مفوضي الهيئة



سعادة الدكتور المهندس غازي الجبور
رئيس مجلس المفوضين - الرئيس التنفيذي
اعتباراً من ٢٠١٥/٦/٢٨



عطوفة المهندس رياض أحمد البطينه
نائب رئيس مجلس المفوضين
اعتباراً من ٢٠١٩/١١/١٨
عضو مجلس المفوضين
اعتباراً من ٢٠١٣/١٠/٢٧

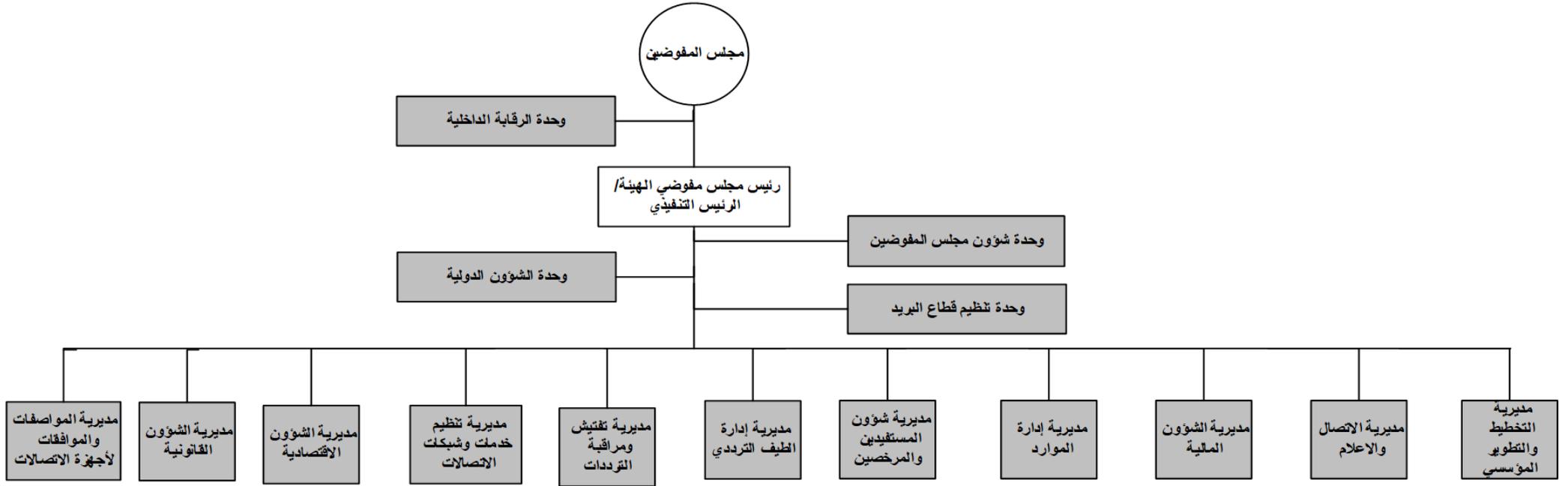


عطوفة المهندس بلال الحفناوي
عضو مجلس المفوضين
اعتباراً من ٢٠١٩/١٢/١٢



عطوفة المهندس جمعه الطيب
عضو مجلس المفوضين
اعتباراً من ٢٠١٣/١١/١١

المخطط التنظيمي لهيئة تنظيم قطاع الاتصالات



(٣) الملخص التنفيذي

تواصل هيئة تنظيم قطاع الاتصالات مساعيها الحثيثة للارتقاء بمستوى وجودة الخدمات التي تقدّمها لمختلف المستخدمين، وتعمل الهيئة على نحو دؤوب من أجل بناء منظومة متكاملة من الأعمال والخدمات النوعية المنسجمة مع رؤيتها ورسالتها اللتين تتمحوران حول تعزيز قدرة الهيئة على القيام بدورها في تنظيم أداء قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد وتحفيز المنافسة فيها، وحماية مصالح المستخدمين منها، ومراقبة معايير جودة الخدمات المقدّمة فيها.

وتحقيقاً للدور المنوط بها فقد واصلت الهيئة خلال العام ٢٠١٩ الجهود المبذولة لتحقيق مزيد من الإنجازات التي جاءت مواكبةً للتطورات المتسارعة التي شهدتها قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد عالمياً، وقد انعكست هذه الإنجازات إيجابياً على سمعة الهيئة، بوصفها هيئة أردنية تقدّم خدماتٍ رائدة في مجال عملها، وتبلور ذلك باختيار الدكتور المهندس غازي الجبور رئيس مجلس مفوضي الهيئة ضمن قائمة أفضل ١٠٠ رئيس تنفيذي عربي لعام ٢٠١٨، والذي أعلنت عنه غلوبال العالمية / المنطقة العربية خلال عام ٢٠١٩، فضلاً عن تحقيق عدد متنوّع من الإنجازات التي عزّزت أدوار الهيئة ومثّلت امتداداً لجهودها وإنجازاتها المتواصلة خلال السنوات الماضية.

فعلى مستوى تعزيز بيئة قطاع الاتصالات ولغاية تهيئة الظروف الملائمة لتحقيق المنافسة الفعالة، والحد من آثار الهيمنة، وتجاوز عوائق الدخول إلى السوق، وتوفير خدمات جديدة، قامت الهيئة خلال العام ٢٠١٩ بمواصلة مساعيها في هذا الإطار مما انعكس على تحقيق عدد من الإنجازات التي يمكن استعراضها من خلال التقرير على نحو مفصّل، كما سعت الهيئة إلى تبسيط الإجراءات الهادفة إلى توفير الوقت والجهد عليهم، ففعلت مجلس الشراكة مع الجمعية الأردنية للحاسبات، واستمرت بربط عدد من كوادرها إلكترونياً مع جمرک مطار الملكة علياء الدولي ومكتبها الموجود في جمرک العقبة، لضمان تقديم الخدمات على نحو مستمر خارج أوقات الدوام الرسمي على نحوٍ يسهّل حركة التجارة ويحفّز الاقتصاد والاستثمار، وواصلت الهيئة عملها في مراجعة التعرفة الخاصة بترخيص الترددات والموافقات الخاصة بأجهزة الاتصالات، فضلاً عن إعداد البيانات الجمركية المنجزة من خلال مكاتبها الخارجية والتي بلغت ٨٢٦٦٤ بياناً جمركياً خلال عام ٢٠١٩.

وفي مجال تعزيز كفاءة استخدام الطيف الترددي الراديوي لمواكبة التطورات التقنية العالمية قامت الهيئة بعدد من الخطوات الهامة بهذا الصدد كان من ضمنها إعلام شركات الاتصالات عن توفّر حزم ترددية متخصصة لغايات إجراء التجارب على تشغيل شبكات تكنولوجيا الجيل الخامس للاتصالات المتنقلة، ووضع خطة جديدة لتحديد استخدامات الطيف الترددي الراديوي بالتشارك مع مديرية سلاح اللاسلكي الملكي، واتخاذ الإجراءات الفنية اللازمة في بعض الحزم الترددية لغايات توفّر ترخيصها لتشغيل شبكات الجيل الخامس للاتصالات المتنقلة، وغيرها من إجراءات تخدم جهود الهيئة في هذا المجال.

كما عملت الهيئة على زيادة انتشار الإنترنت وتوفير خدماته بأسعار مناسبة لكافة المستخدمين، وتعزيز نفاذه خصوصاً النفاذ عريض النطاق في كافة مناطق المملكة وبالأخص المناطق الريفية، واستمرت في الموافقة على العروض التجارية المقدمة من الشركات المزودة للإنترنت التي تتميز بأسعار معتدلة مخصصة للمحافظات ذات نسب الانتشار المتدنية، مع الاستمرار في تشجيع المنافسة في أسواق خدمات الإنترنت المحلية التي تقدم الخدمة بتقنياتها المختلفة.

وفيما يتعلّق بتعزيز بيئة قطاع تكنولوجيا المعلومات، وانطلاقاً من أهمية خلق بيئة تنظيمية وتشريعية قادرة على تنمية وتحفيز التجارة الإلكترونية، قامت الهيئة بعدد من الخطوات الإجرائية بهذا الصدد بالشراكة مع القطاعات المعنية بالتجارة

الإلكترونية في الأردن، بالإضافة إلى مواصلة مساعيها في موضوع الاستخدام الآمن للإنترنت وذلك عن طريق وضع خطة شاملة للتوعية بمضمون إرشادات الاستخدام الآمن للإنترنت، وغيرها من إجراءات في هذا المجال كتنظيم ورش العمل وتنفيذ الحملات التوعوية المختلفة.

كما واصلت الهيئة مساعيها لتحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة من مشغلي خدمات الاتصالات المتنقلة، وعملت على تعزيز التزامهم بزيادة التغطية، وواصلت جهودها في مجال حماية مصالح المستفيدين من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد، مع الاستمرار في نشر التوعية التي تساعدهم في اتخاذ قرارات واعية بما يتعلق بمشترياتهم من خدمات الاتصالات، وعملت على تلقي ومتابعة وحل الشكاوى المقدمة منهم، وتقديم الخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة وتمكينهم من النفاذ إلى خدمات الاتصالات، فضلاً عن عدد متنوع من الإجراءات التي يمكن الاطلاع عليها من خلال التقرير.

أما على مستوى قطاع البريد، فقد سعت الهيئة لضمان الفعالية التنظيمية لهذا القطاع على النحو الذي يتيح الاستفادة من الخدمات التي تقدمها الشركات العاملة فيه ويضمن رفع جودة خدماته مثل متابعة مشروع أتمتة الإجراءات الخاصة في وحدة تنظيم البريد، وتعديل مؤشرات أداء مشغلي البريد الخاص بما يتناسب مع تطور مفهوم التجارة الإلكترونية وتأثيرها المباشر على قطاع البريد، حيث تم إضافة مؤشر متعلق بإجمالي عدد الطرود البريدية التي تتم من خلال منصات التجارة الإلكترونية والتي يقدمها المرخصون محلياً ودولياً، وتجميع البيانات الإحصائية الخاصة بالتجارة الإلكترونية للمرخصين وغيرها.

وعلى صعيد المشاركات الداخلية والخارجية، فإنّ التقرير يستعرض مشاركات الهيئة في الفعاليات والمؤتمرات والاجتماعات المحلية والإقليمية والدولية التي تُعنى بقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والتي نظمتها الجهات المتخصصة، فضلاً عن ورش العمل والفعاليات التي نظمتها الهيئة وشاركت فيها عدد من الجهات المتخصصة على المستويين الإقليمي والعالمي بهدف تبادل الخبرات والمعارف المتنوعة.

وأخيراً فإنّ هذا التقرير يتضمّن مساعي وجهودها على المستويين التطويري والتنظيمي، ونشاطاتها في مجال المسؤولية المجتمعية، وأبرز ما تقدّته من برامج تدريبية داخلية وخارجية خلال العام ٢٠١٩ وغيرها من خطوات إجرائية وإنجازات هدفت في مجملها إلى تعزيز عمل الهيئة ورفع كفاءة الأداء فيها، وتمكين مواردها البشرية من القيام بمهامهم على النحو الأكثر كفاءة وتميزاً من أجل بلوغ الأهداف المرسومة للهيئة، وتوفير كل مقومات النجاح لقطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد في المملكة.

٤) إنجازات الهيئة في العام ٢٠١٩

حققت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات العديد من الإنجازات على الصعيدين الداخلي (محلياً) والخارجي (إقليمياً ودولياً)، وذلك من خلال قدرتها على التعامل بفعالية مع ما يفرزه العصر الحالي من مستجدات متسارعة في عالم الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وتالياً أبرز منجزات الهيئة خلال عام ٢٠١٩:

٤-١ جوائز التميز، شعار الهيئة، الموقع الإلكتروني

➤ جوائز غلوبال العالمية/ المنطقة العربية :

تم اختيار رئيس مجلس مفوضي الهيئة الدكتور المهندس غازي الجبور ضمن قائمة أفضل ١٠٠ رئيس تنفيذي عربي لعام ٢٠١٨. حيث أعلن عام ٢٠١٩ عن الفائزين في جوائز غلوبال العالمية/ المنطقة العربية لعام ٢٠١٨، إذ تمنح غلوبال العالمية جوائزها لثلاث فئات رئيسية من الدول العربية: فئة القيادة، فئة الأعمال، وفئة نجوم المجتمع. حيث تم اختيار الفائزين من خلال منهجية معتمدة من قبل الأمانة العامة للجائزة اعتمدت على معايير متنوعة وصلت إلى ١٧ معيار، ومن أهمها: قياس مدى تأثير المرشحين في مجتمعاتهم، القوة الايجابية، مدى المساهمة في تحقيق الأهداف على مستوى الدولة والمجتمع، بالإضافة الى معايير كمية وتطبيقية أخرى، إضافة إلى عوامل أخرى مثل المنجزات العلمية والأكاديمية التي حققها المرشح لهذه الجائزة.

➤ شعار جديد للهيئة:

اعتمدت الهيئة شعاراً جديداً والفلسفة الخاص به، ويهدف الشعار الجديد إلى التعبير عن رؤية ورسالة الهيئة. يحمل شعار الهيئة الجديد في كافة مكوناته وألوانه المستخدمة جوهر التميز والارتقاء في الإنجاز ما بين كافة الشركاء وذلك على المستويين: الداخلي - ما بين موظفيها، والخارجي - مع الشركات العاملة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد. كما وتمثل الرموز والألوان المستخدمة في تصميمه معانٍ يرتبط بعضها برموز المملكة الأردنية الهاشمية، وطبيعة عمل الهيئة، والقيم والأهداف التي تسعى الهيئة إلى تحقيقها.

➤ تطوير الموقع الإلكتروني للهيئة:

طوّرت الهيئة موقعها الإلكتروني وفقاً للمعايير الدولية الخاصة بتقنيات المواقع الإلكترونية W3C، وتم منح الموقع شعار الاعتمادية من قبل جمعية اتحاد شبكة الويب العالمية W3C وهي منظمة دولية تعنى بتطوير المعايير الدولية لضمان نمو المواقع على المدى الطويل. كما وتم تصنيف وعرض محتوى الموقع الإلكتروني بأنسب الطرق الممكنة، مما يتيح الوصول إلى محتوياته ببسر وسهولة، كما وتم ربط الموقع الإلكتروني مباشرة بصفحات الهيئة على منصات التواصل الاجتماعي فيسبوك وتويتر، بالإضافة إلى صفحة الهيئة على اليوتيوب، وقد طُوّر الموقع ليراعي متصفحيه من ذوي الإعاقة والتحديات البصرية والسمعية، وممن يعانون من مرض عمى الألوان.

٤-٢ تعزيز بيئة قطاع الاتصالات :

لغايات تهيئة الظروف الملائمة اللازمة لتحقيق المنافسة الفعالة، والحد من آثار الهيمنة، وتقليل عوائق الدخول إلى السوق، وتوفير خدمات جديدة، وتبسيط الإجراءات، قامت الهيئة خلال العام ٢٠١٩ بتحقيق إنجازات متنوعة، كان من أبرزها:

➤ رخص اتصالات، وترخيص ترددات:

- الموافقة على تجديد رخصة الاتصالات الفردية العامة لشركة أمنية للهواتف المتنقلة لفترة ثانية ولمدة ١٥ عام.
- تجديد الرخصة العامة للطيف الترددي لشركة أمنية للهواتف المتنقلة للحزم الترددية (١٧٤٠-١٨٣٥/١٧٥٠) م.هـ بواقع (١٠+١٠) ولمدة ١٥ عاماً من تاريخ انتهائها وتعديل الشروط والأحكام الخاصة بالرخصة بإزالة التقييد المفروض على التكنولوجيا المستخدمة لتصبح حيادية التكنولوجية، مقابل عوائد تجديد زادت عن (٧١) مليون دينار
- تجديد رخصة الاتصالات العامة الفئوية لشركة رويترز لمتد، ولمدة ١٥ عاماً بحيث تمكّن الشركة من الاستمرار بتقديم خدماتها الإعلامية في المملكة، حيث منحت الشركة عدداً من رخص الترددات للمحطات الأرضية الثابتة الساتلية VSAT للمشاركين لديها والتي تسعى من خلالها لتقديم خدماتها الإعلامية المرتبطة بخدمات الاتصالات.
- منح ٤ رخص اتصالات عامة:
 - رخصة اتصالات فردية عامة لشركة النفاذ العربية لتركيب الألياف الضوئية
 - رخصة اتصالات فئوية لشركة فضاء المشرق العربي للتكنولوجيا،
 - رخصة اتصالات فردية للشركة الأردنية المتطورة للألياف الضوئية "FiberTech" وتتمثل غايات الشركة، في توفير بنية تحتية جديدة للاتصالات عبر مد شبكة اليف ضوئية مُعلّقة (فايبر) في مناطق عمل شركة الكهرباء الأردنية، بالإضافة إلى ربط العدادات الذكية ومكونات الشبكة الكهربائية المملوكة لشركة الكهرباء الأردنية، كما ستقدم خدمات الإنترنت فائقة السرعة بالجملة لشركات الاتصالات ومزودي خدمات الإنترنت ليستفيد منها ما يقارب من ١.٣ مليون منزل ومنشأة تجارية في العاصمة عمّان. والشركة مملوكة لشركة الكهرباء الأردنية وشركة امنيه للهواتف المتنقلة
 - رخصة اتصالات فردية لشركة SMT Solution، حيث ستقوم الشركة بعقد الشراكات اللازمة مع شركات الكهرباء وذلك بهدف توصيل الانترنت من خلال شبكات الكهرباء وصولاً الى المستفيد النهائي، حيث ستتيح هذه الشراكات تقديم خدمات توصيل الإنترنت بأقل التكاليف والوقت والجهد عن طريق شبكات وخطوط الكهرباء، الأمر الذي يوفّر خدمة الإنترنت للمناطق النائية بسرعات عالية مستخدمة البنية التحتية الخاصة بشبكات الكهرباء وحدها ويستغل نسبة الانتشار والتغطية الجغرافية العالية لشبكات توزيع الكهرباء التي تصل جميع الاماكن المأهولة

➤ تبسيط الإجراءات:

- لغايات تبسيط الإجراءات وتوفير الوقت والجهد على جميع المستفيدين من الخدمات التي تقدمها الهيئة، مما ينعكس على القطاع كافة، قامت الهيئة خلال عام ٢٠١٩ بما يلي:
- تفعيل مجلس الشراكة بين الهيئة والجمعية الأردنية للحاسبات، حيث تناولت الشراكة كافة الأمور التي تهم الشركات العاملة في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات فيما يتعلق بالأجهزة اللاسلكية والشروط والإجراءات المتعلقة بالتخليص على الأجهزة ، وتذليل المعوقات التي قد تواجه الهيئة أو الشركات المستوردة لأجهزة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

- استمرار ربط كادر من طاقم الهيئة إلكترونياً عن بعد مع جمرک مطار الملكة علياء الدولي/الشحن تبدأ انتهاء ساعات الدوام الرسمي لغايات إنجاز البيانات الجمركية والتخليص على البضائع الواردة على الطائرات القادمة، حيث تعد هذه المبادرة الأولى على المستوى الحكومي.
- الاستمرار في إجراء المراجعة الدورية لتعرفة ترخيص الترددات والموافقات الخاصة بأجهزة الاتصالات، مما يؤدي إلى تخفيض المتطلبات والإجراءات ما أمكن، وتخفيف أعباء الحصول على الموافقات النوعية و موافقات الإدخال لتلك الأجهزة.
- الاستمرار في التخليص على البيانات الجمركية المتعلقة بإدخال أجهزة الاتصالات المختلفة من خلال مكاتب الهيئة الخارجية المتواجدة في مطار الملكة علياء الدولي وفي جمرک العقبة، حيث تم إنجاز ما مجموعه ٨٢٦٦٤ بياناً جمركياً خلال العام ٢٠١٩.

٤-٣ تعزيز كفاءة استخدام الطيف الترددي الراديوي:

لغايات تعزيز كفاءة استخدام الطيف الترددي في المملكة، ومواكبة التطورات التقنية العالمية قامت الهيئة خلال عام ٢٠١٩ بما يلي:

- إتاحة بعض الحزم الترددية لشركات الاتصالات لغايات إجراء التجارب التقنية لتشغيل شبكات تكنولوجيا الجيل الخامس للاتصالات المتنقلة وذلك باستخدام الحزم الترددية (٣٦٤٠-٣٧٠٠) م.هـ وحزم (٣٧٤٠-٣٨٠٠) م.هـ، كما تم إعلام الشركات على استعداد وجاهزية الهيئة لتقديم الدعم اللازم لتنفيذ التجارب الفنية لما يتميز به الجيل الخامس من سرعات عالية في نقل البيانات الضخمة واندماجها مع التكنولوجيا المتقدمة والمعتمدة على التقنيات الحديثة.
- وضع خطة جديدة لتحديد استخدامات الطيف الترددي الراديوي بالتشارك مع مديرية سلاح اللاسلكي الملكي وذلك من خلال إعادة توزيع للحزم الترددية الموجودة، وتوفير حزم أخرى جديدة في نطاقات ترددية مختلفة قابلة للتخصيص لغايات تقديم خدمات اتصالات راديوية متنقلة وثابتة، بالأخص الحزم الخاصة بشبكات الجيل الخامس.
- البدء باتخاذ كافة التدابير الاجرائية والتنسيقية اللازمة بما يخص بعض الحزم الترددية لغايات توفير ترخيصها لتشغيل شبكات تكنولوجيا الجيل الخامس للاتصالات المتنقلة.
- 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 الاتصالات العامة وإضافتها على قواعد البيانات الخاصة بالهيئة.
- الاستمرار في إجراء المسوحات الميدانية والاستجابة إلى شكاوى التداخل واتخاذ إجراءات مباشرة ومتناسبة لإزالة الاستخدام غير القانوني للطيف الترددي وتصويب الأوضاع المخالفة من قبل المرخصين .
- زيادة تمكين العاملين في الهيئة من ذوي الاختصاص، وذلك من خلال تنفيذ برامج بناء القدرات المتخصصة، وتوفير التدريب، والعمل على نقل واكتساب المعارف الحديثة عن طريق عقد الدورات والمشاركة في ورش العمل المتخصصة بالتعاون مع كبرى الشركات المتخصصة والمنظمات الدولية التي تعمل ضمن نطاق الاختصاص وبمشاركة المعنيين من الدول العربية.

➤ تجديد الرخصة العامة للطيف الراديوي المتعلقة بالنظام المتكامل للترخيص والتنظيم الممنوحة للسادة شركة أمنية للهواتف المتنقلة في النطاق الترددي ١٨٠٠ م.هـ بميزة حيادية التكنولوجيا ولمدة خمسة عشر عاماً، مما مكن الشركة من استخدام تقنيات أحدث من تلك التي كانت مقيدة بها الشركة في الحزمة المرخصة لها، وبالتالي كان له الدور الأكبر في تعزيز كفاءة الطيف الراديوي المرخص وتحسين جودة الخدمات المقدمة وتلبية حاجات ومتطلبات المستفيدين.

➤ إطلاق منصة إلكترونية متطورة لتقديم طلبات ترخيص خدمات إدارة الطيف الترددي ومتابعتها والحصول على الرخص الممنوحة إلكترونياً، حيث يمكن النظام المعنيين من إجراء كافة الدراسات الفنية ومعالجة الطلبات بشكل محوسب من خلال تكامل وظائف كافة الوحدات في النظام بما يحقق الاستغلال الأمثل لموارد الطيف وتعزيز كفاءة استخدامها. التنسيق مع دول الجوار بهدف تحديث الاتفاقية المبرمة بخصوص الحد من التداخل الراديوي وتجاوز التغطية في المناطق الحدودية وعقد الاجتماعات التنسيقية مع مشغلي خدمات الاتصالات العامة ووضع خطة عمل لإتمام عمليات التنسيق وانهاء التجاوزات والتدخلات الراديوية.

➤ المشاركة وتمثيل المملكة في المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية بهدف تحقيق توجهات المملكة في تطوير أنظمة الاتصالات المتنقلة الدولية وحماية التخصيصات الحالية ومواكبة كافة التطورات التكنولوجية في قطاع الاتصالات مما يساهم بتعزيز كفاءة استخدام الطيف الترددي.

➤ وضع خطة انتقالية لإخلاء بعض النطاقات الترددية التي تم تحديدها عالمياً لتقديم خدمات الاتصالات المتنقلة الدولية بهدف إتاحتها لترخيص خدمات تكنولوجيا الجيل الخامس للاتصالات المتنقلة.

٤-٤ تعزيز النفاذ للإنترنت:

لغايات تعزيز النفاذ للإنترنت وتوفير خدمات الإنترنت بأسعار مناسبة لكافة المستخدمين وزيادة انتشارها، خصوصاً النفاذ عريض النطاق، في كافة مناطق المملكة وبالأخص المناطق الريفية، عملت الهيئة على ما يلي:

➤ أتاحت الهيئة المجال لشركات الاتصالات المتنقلة في المملكة وأبدت استعدادها وجاهزيتها لتقديم الدعم اللازم لإجراء تجارب فنية لتشغيل شبكات الجيل الخامس 5G للاتصالات المتنقلة باستخدام الحزم الترددية (٣٦٤٠-٣٧٠٠) م.هـ، و(٣٧٤٠-٣٨٠٠) م.هـ.

➤ رعاية التجربة الفنية لنقل الإنترنت عن طريق شبكات الكهرباء في حرم جامعة الزيتونة الأردنية وبالتعاون مع شركة SMT solution، حيث جاء الهدف من إجراء التجربة هو إطلاع الجهات المعنية على أحدث التقنيات المتعلقة في تقديم خدمات توصيل الإنترنت بأقل التكاليف والوقت والجهد عن طريق شبكات وخطوط الكهرباء، الأمر الذي يوفر خدمة الإنترنت للمناطق النائية بسرعات عالية مستخدمة البنية التحتية الخاصة بشبكات الكهرباء وحدها، تنافس الحلول التقليدية المتوفرة حالياً وبكلف مالية بسيطة، حيث يطمح الأردن أن يكون في طليعة الدول التي تعتمد هذه التقنية.

➤ قامت الهيئة برصد مدى جاهزية المرخص لهم مقدمي خدمات الإنترنت للانتقال من الإصدار الرابع لبروتوكول

الإنترنت الى الإصدار السادس، حيث من المتوقع عقد ورشة عمل بالتعاون مع المنظمة الدولية RIPENCC

حول الاصدار السادس لبروتوكول الانترنت، لغايات بناء قاعدة معرفية متينة للمرخص لهم تمكنهم من تهيئة بنيتهم التحتية المستقبلية للانتقال السلس للاصدار .

- الاستمرار في الموافقة على العروض التجارية المقدمة من الشركات المزودة للإنترنت التي تتميز بأسعار معتدلة مخصصة للمحافظات ذات نسب انتشار متدنية.
- الاستمرار في تشجيع المنافسة في أسواق خدمات الإنترنت 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.

٤-٥ تعزيز بيئة قطاع تكنولوجيا المعلومات:

✓ التجارة الالكترونية:

- انطلاقاً من أهمية قطاع تكنولوجيا المعلومات وإيجاد بيئة تنظيمية وتشريعية قادرة على تنمية وتحفيز التجارة الإلكترونية، قامت الهيئة بـ:
- إعادة تشكيل لجنة المتابعة المشتركة فيما بين هيئة تنظيم قطاع الاتصالات والبنك المركزي وعقد اجتماعات لتعديل مذكرة التفاهم لتشمل تشكيل لجنة مشتركة لترخيص واعتماد المؤسسات المالية والمصرفية لتمارس أعمال جهات التوثيق الإلكتروني وتقديم خدماتها.
 - البدء في تشكيل لجان مشتركة لتوقيع مذكرة تفاهم مع هيئة الطيران المدني لتقديم خدمات التوثيق الإلكتروني للطائرات المرخصة لدى هيئة الطيران المدني وتحديد اليات ترخيص جهة توثيق الكتروني لهيئة الطيران المدني.
 - تدريب الكادر الوظيفي لقسم المعاملات والعمليات الإلكترونية على المعيار الدولي ٢٧٠٠١ المتعلق بالتدقيق على الأنظمة الإلكترونية لتشمل أعمال التدقيق والمراقبة على جهات التوثيق الإلكتروني.
 - الاستمرار في التشاور مع القطاعات التجارية والصناعية لتحسين الأطر القانونية والتنظيمية لقطاع التجارة الإلكترونية في الأردن، وتمكين القطاعات من الاعتماد على الخدمات الإلكترونية التي تقدمها جهات التوثيق الإلكتروني المستهدفة.
 - الاستمرار في إجراء الدراسات المسحية لقطاع التجارة الإلكترونية في الأردن وتشجيع المؤسسات الخدمية لقطاع التجارة وتوعيتها لأهمية تقديم الخدمات الإلكترونية الموثوقة من خلال الربط على منظومة التوثيق الجذرية.

✓ الاستخدام الآمن للإنترنت:

- قامت الهيئة وضمن سعيها المتواصل في موضوع الاستخدام الآمن للإنترنت وحماية الأطفال بوضع خطة شاملة للتوعية بمضمون إرشادات الاستخدام الآمن للإنترنت، كما ورصدت ما يتوفر لدى المرخص لهم بالقطاع من وسائل للرقابة العائلية، إضافة الى عقد ورشة عمل لتبادل المعرفة والخبرة الفنية والتقنية بين المرخص لهم لوضع خطط وبرامج العمل المناسبة وبحسب ما يمكن تطبيقه مستقبلاً لتوفير خدمة الرقابة العائلية لتغطي كافة المستفيدين من خدمات الإنترنت في المملكة، هذا بالإضافة إلى اطلاق الحملات التوعوية المتخصصة من خلال وسائل الإعلام المختلفة بالإضافة إلى صفحاتها عبر منصات التواصل الاجتماعي.

✓ المحافظة على أمن شبكات الاتصالات ومنع الاستخدام غير المشروع لشبكات الاتصالات:

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، وإيداع الجهات المخالفة للقضاء.

٤-٦ ضمان جودة الخدمات :

لغايات تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة من جانب مشغلي خدمات الاتصالات المتنقلة، بالإضافة إلى التزامهم بتعزيز مناطق التغطية، قامت الهيئة بالعمل على المحاور التالية:

➤ الاستمرار في إجراء القياسات المتعلقة بجودة خدمات الاتصالات الخلوية والتغطية لجميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة (2G 3G 4G)، والتعامل مع الشكاوى الواردة للهيئة بهذا الخصوص من خلال قيام الفرق الفنية في الهيئة بزيارة المواقع الميدانية وإجراء الفحوصات الفنية اللازمة لشكاوى التغطية واستكمال إجراءات التنسيق مع الشركات المعنية لحلها.

➤ البدء بمشروع تحديث وحدتي من نظام فحص جودة خدمات الاتصالات (SwissQual Benchmarker/Freerider) وإضافة خصائص جديدة ومحسنة إلى نظام الفحص الحالي. إضافة إلى تحويل احد الانظمة السابقة (DIVERSITY BM) إلى نظام جديد (SMART BM) يدعم مبدأ جودة التجربة، بحيث أصبح النظام يعتمد بشكل كلي على القيام بالفحوصات من خلال أجهزة فحص مباشرة (QOE) دون الحاجة لأي إضافة هوائيات خارجية.

➤ تطوير نظام مراقبة عمل محطات البث الإذاعي من خلال كوادرها الفنية المتخصصة لمحطات البث الإذاعي العاملة وفق التشكيل الترددي (FM) من 87.5 م.هـ إلى 108 م.هـ. حيث أن النظام يقوم بإعداد برمجية متخصصة قادرة على تحليل البيانات المستخرجة من الأنظمة الإلكترونية الخاصة بمراقبة الطيف الترددي الإذاعي، ومقارنتها بالمعايير الفنية المعتمدة لدى الهيئة في ترخيص تلك المحطات، ومن ثم إرسال تنبيهات لحظية آلية بأية مخالفات ترتكب من قبل المرخص له للبث الإذاعي، من خلال رسائل نصية إلى إدارة المحطة، توضح طبيعة المخالفة، وتاريخها، ووقتها، ومدى الانحراف عن المعايير الفنية المعتمدة لدى الهيئة.

➤ تطبيق نظام أتمتة العمليات بين الهيئة وجهات وشركات الاتصالات المشغلة في المملكة والمتعلق بتقارير جودة الخدمة نصف السنوية المقدمة من تلك الجهات والتي تعكس واقع جودة الخدمة المقدمة للمستفيدين وذلك بعد الانتهاء من كافة التجارب الفنية الأولية مع المشغلين المعنيين.

➤ تقديم توصية للاتحاد الدولي للاتصالات وإقرارها بالصيغة النهائية والمتعلقة بحملات قياس وأنظمة المراقبة ومنهجيات أخذ العينات لغايات رصد جودة الخدمات المقدمة من خلال شبكات الهواتف المتنقلة، وتم نشر التوصية على الموقع الإلكتروني للاتحاد لغايات التزام كافة الأطراف المعنية بمضمونها، إذ أن التوصية تصف إطاراً أساسياً لأفضل الممارسات لقياس جودة الخدمات المقدمة وتغطي جودة شبكة الهواتف المتنقلة والخصائص والمتطلبات لأنظمة المراقبة، ومنهجيات أخذ العينات المستخدمة من قبل مستخدمي الأنظمة ومصنعي معدات

الفحص المستخدمة والجهات المعنية بقياس الشبكة وتحليل البيانات ومقدمي الخدمات لمراقبة جودة الخدمات على المستوى الوطني.

٤-٧ حماية مصالح المستفيدين :

لغايات حماية مصالح المستفيدين من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد، والاستمرار في نشر التوعية التي تساعدهم في اتخاذ قرارات واعية بما يتعلق بمشترياتهم من خدمات الاتصالات، قامت الهيئة بما يلي:

➤ تلقي ومتابعة وحل شكاوى المستفيدين:

- تلقت الهيئة ما مجموعه (٤٥٨٣) شكوى خلال عام ٢٠١٩ تمت معالجة (٤٢١٦) شكوى، وذلك من خلال القنوات التي خصصتها لتلقي ومتابعة شكاوى المستفيدين، ونسبة معالجة بلغت ٩٢%، تجدر الإشارة إلى أن جزء من الشكاوى غير المعالجة تتعلق بشكاوى ضعف التغطية التي تحتاج إلى مُدد زمنية أطول لحين تنفيذ جولات كشف ميدانية للتحقق من طبيعة التغطية على أرض الواقع ومن ثم استكمال إجراءات المعالجة بالتنسيق مع الشركات المرخصة.
- قامت الهيئة بمتابعة العديد من الملاحظات الواردة من المستفيدين من خدمات الاتصالات حول مدى التزام المرخص لهم بتنفيذ بنود تعليمات تنظيم ارسال رسائل الجملة، حيث تابعت اللجنة المعنية بالتدقيق والتحقق من تمرير رسائل بين المشغلين دون أي اعاقه او تأخير بعمل العديد من الفحوص الفنية التي ساهمت بتحديد التحديات التي تتواجد بالارسال والتمرير، حيث اصدر مجلس مفوضي الهيئة عدداً من الانذارات بحق مجموعة من مشغلي الهواتف الخلوية لتصويب الممارسات المخالفة.
- الاستمرار في تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة والتحديات السمعية والنطقية من التقدم بشكاواهم وذلك من خلال الموقع الإلكتروني للهيئة كونه يحتوي على شخصية إلكترونية تقوم بترجمة نص الشكاوى إلى لغة الإشارة، بالإضافة إلى توفر أجهزة لوحية مزودة ببرامج الترجمة للغة الإشارة لدى قسم شؤون المستفيدين ، كما وقامت الهيئة بتنفيذ عدد من البرامج التدريبية لغايات تأهيل موظفي قسم شؤون المستفيدين بتعلم لغة الإشارة تهدف الى التواصل مع ذوي التحديات السمعية والنطقية.

➤ تنفيذ جولات تفتيشية:

- تنفيذ جولات كشف ميداني على نقاط البيع في محافظات المملكة فيما يتعلق بموضوع توثيق الخطوط للهواتف الخلوية، لغايات الحد من بيع الخطوط دون الحصول على التراخيص اللازمة من الجهات الحكومية المعنية
- تنفيذ جولات ميدانية لبعض مراكز خدمات المشتركين التابعة لشركات الاتصالات بهدف الوقوف على أهم المشكلات التي من الممكن أن يتعرض لها المستفيدون عند مراجعتهم هذه المراكز.

➤ دراسة عروض الشركات وعقود الاشتراك:

تقوم الهيئة وبشكل مستمر بدراسة كافة العروض التجارية لخدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والتي يتم الإعلان عنها من قبل شركات الاتصالات والإنترنت، حيث قامت الهيئة:

- بدراسة ما مجموعه ١٧ عرضاً تجارياً خلال عام ٢٠١٩ والتأكد من مطابقتها لتعليمات وقرارات الهيئة وعدم إخلالها بالمنافسة.
- دراسة ما مجموعه ٦ عقود اشتراك مقدمة من شركات الاتصالات والإنترنت في المملكة.

➤ الشرائح الإلكترونية المدمجة (eSIM):

أصدرت الهيئة القرار التنظيمي الخاص بالشرائح الإلكترونية المدمجة، بعد دراسة هذه التقنية واستشارة شركات الاتصالات الخلوية في المملكة حول بنود القرار. والشرائح المدمجة تُعد تقنية حديثة بحيث يتم استخدام بطاقة إلكترونية لتعريف المشترك/المستفيد بدلاً من بطاقة مادية فعلية (SIM)، تتميز بعدم حاجة المستفيد لطلب بطاقة تفعيل خط المستفيد مع مُشغّل الخدمة، كما لا يضطر المستفيد من طلب بطاقة جديدة عند تغيير أو تبديل مشغل الخدمة حيث يمكنه تبديل المشغل عن بُعد بدلاً من اضطراره لطلب بطاقة (SIM) جديدة.

➤ حجب وإعادة تشغيل تطبيقات ومواقع إخبارية ومواقع الكترونية

تم حجب وإعادة تشغيل العديد من التطبيقات، ومواقع إخبارية بحسب ما يرد من أوامر إدارية وقضائية، حيث تم التعامل مع ما يزيد عن (٦٥) موقع إخباري بالتعاون مع هيئة الاعلام، كما تم متابعة ما يستجد من تطبيقات والعب خطيرة قد تؤثر سلباً على الفرد والمجتمع وعمل بعض الدراسات حول بعض التطبيقات الخطرة التي تؤثر سلباً على الاطفال والمراهقين.

➤ تنظيم الاحتفاظ بسجلات الاتصالات:

أصدرت تعليمات تنظيم الاحتفاظ بسجلات الاتصالات بعد مراحل الاستشارة العامة وبعد الأخذ بملاحظات وتعليقات أصحاب المصلحة في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. شملت التعليمات بنوداً تتعلق بالتزامات المرخص لهم ومزودي الخدمة، ومدة وآلية الاحتفاظ بسجلات الاتصالات وعلاقة المرخص له بمزود الخدمة وكيفية التنسيق مع الجهات المختصة والمخالفات والغرامات وسجلات الاتصالات الواجب الاحتفاظ بها، وحماية وسلامة البيانات وأمنها وخصوصيتها. مع ملاحظة أن حفظ هذه السجلات سيتم بشكل محمي لدى الشركات المرخص لها، ولن يتم إطلاع أي جهة غير مخولة عليها، مع الالتزام بتقديم هذه البيانات للجهات المختصة عند الحاجة إليها وتحت إشراف الهيئة. واستناداً للتعليمات فإن الشركات المرخص لها ملزمة بالاحتفاظ بكافة السجلات المتعلقة بالاتصال منها: مصدر الاتصال، وجهة الاتصال، نوع ووسيلة الاتصال، معدات الاتصال الخاصة بالمستفيدين، وتحديد موقع معدات الاتصالات.

➤ أنظمة شحن بطاقات الاتصالات وأنظمة الفوترة لشركات الاتصالات الخلوية:

أعلنت الهيئة ونشرت على موقعها الإلكتروني نتائج مشروع التدقيق على أنظمة شحن بطاقات الاتصالات وأنظمة الفوترة لشركات الاتصالات الخلوية، حيث قاس المشروع أداء أنظمة الاتصالات الخلوية وسياساتها الداخلية في شحن بطاقات الاتصالات وإصدار الفواتير، كما ركزت نتائج المشروع على محور شفافية الأسعار من خلال تحليل المعلومات المتوفرة والمتعلقة بأسعار عروض وخدمات الشركات، لزيائتهم والمستفيدين على وجه العموم، وتناولت النتائج محور تصحيح أخطاء الفوترة من خلال تحليل الاختلافات بين الأسعار الموجودة في سجلات تفاصيل المكالمات الصادرة عن الشركات والأسعار التي تم تزويد المستفيدين المشتركين بها.

➤ خطة الترقية الوطنية:

انتهت الهيئة من إعداد الشروط المرجعية لعطاء شراء نظام إدارة السجل الوطني للأرقام المؤتمتة (NMS)، كما أعدت الشروط المرجعية لعطاء قابلية نقل الأرقام الخلوية والخصائص المتعلقة بقاعدة البيانات المركزية والجوانب التشغيلية المتعلقة بالموضوع، كما قامت الهيئة بتحديث السجل الوطني للأرقام وسحب السعات الرقمية غير المستخدمة من قبل المرخصين، وتخصيص أرقام لجهات حكومية من خطة الترقية الوطنية لتمكينهم من تقديم خدمات للمستفيدين، كما خصصت الهيئة ساعات رقمية جديدة لبعض المرخصين لتقديم خدمات الاتصالات بما في ذلك الاتصالات المتنقلة.

➤ تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من النفاذ إلى خدمات الاتصالات:

- استمرار عمل الفريق المتخصص لتمكين ذوي الإعاقة من النفاذ إلى خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات برئاسة الهيئة وعضوية كل من المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، وشركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة (اورانج)، والشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة (زين)، وشركة أمنية للاتصالات المتنقلة، والجمعية الأردنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (إنتاج)، والائتلاف الأردني لذوي الإعاقة والملتقى الثقافي للمكفوفين بالإضافة الى ممثلين عن كل من الإعاقة السمعية والإعاقة البصرية والإعاقة الحركية.
- توفير خدمة الترجمة بلغة الإشارة لمراجعي الهيئة من الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية وذلك من خلال توفير تواصل مرئي (بالصوت والصورة) مع مترجم للغة الإشارة والذي يقوم بدوره بتقديم ترجمة فورية للشخص من ذوي الإعاقة السمعية وللموظف الذي يتواصل معه ليتمكن الشخص الأصم من التعبير عن احتياجاته ومتطلباته وبنفس الوقت يتمكن الموظف من تقديم الخدمة المطلوبة وبأحسن وجه، علماً أن الهيئة أول مؤسسة حكومية تقدم هذه الخدمة.
- استلام الشكاوى عن طريق موقع الهيئة الإلكتروني الذي يتيح تقديم الشكاوى لذوي التحديات السمعية والنطقية كونه يحتوي على شخصية كرتونية تقوم بترجمة النص إلى لغة الإشارة.
- التعاون مع مركز القيادة والسيطرة في مديرية الأمن العام وبالاتفاق مع شركات الاتصالات على وضع معايير فنية تمكن توفير خدمة خط الطوارئ ١١٤ للأشخاص ذوي الإعاقة السمعية، ومن المتوقع البدء بتنفيذ المشروع خلال عام ٢٠٢٠

➤ إطلاق حملات توعوية:

أطلقت الهيئة خلال عام ٢٠١٩ العديد من حملات التوعية المتخصصة من خلال محطات التلفزة المحلية ، تناولت الحملات مواضيع مختلفة لزيادة وعي المستفيدين من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد، وكان من أهم هذه الحملات:

- حملة حجب الرسائل الدعائية
- حملة العقود والعروض التجارية
- حملة الإعلان عن الرقم المجاني للهيئة

- حملة حول أذونات تطبيقات الأجهزة الخلوية
- حملة الرسائل والمكالمات الدولية الاحتياطية
- حملة في حال فقدان أو سرقة الهاتف الخليوي
- حملة ضبط الهواتف عند المناطق الحدودية
- حملات مختلفة موجهة لأولياء الأمور حول تطبيقات الأجهزة الخلوية لحماية أبنائهم
- حملة التعامل مع البعثات البريدية
- حملة لأصحاب المتاجر الإلكترونية وصفحات التسوق على منصات التواصل الاجتماعي

➤ بث مباشر من الهيئة:

نظمت الهيئة خلال العام ٢٠١٩ وبالتعاون مع مديرية الامن العام بث البرنامج الصباحي "البرنامج المفتوح" على الهواء مباشرة من مبنى الهيئة وعبر أثر إذاعة أمن إف إم، حيث جاءت هذه المبادرة لغايات التواصل المباشر مع مستمعي الاذاعة والإجابة على كافة الاستفسارات الواردة من قبلهم، وتسهيل الضوء على كافة القضايا والملاحظات التي تواجه المستفيدين من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وخدمات البريد في المملكة بالإضافة إلى الحديث عن الدور الذي تلعبه الهيئة في مجال تنظيم قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد في المملكة.

➤ إدارة منصات التواصل الاجتماعي، و"حكومتي بخدمتي":

قامت الهيئة بإجراء تغييرات جذرية لهويتها البصرية من خلال صفحاتها على منصات التواصل الاجتماعي (فيسبوك، تويتر، يوتيوب) لتتناسب مع التطورات العالمية بهذا المجال، ولتكون جذابة بشكل اكبر لمتصفحى المنصات وبالتالي الوصول الى اكبر عدد ممكن من المتابعين لغايات التواصل المباشر مع المستفيدين من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد، حيث قامت بـ:

➤ تلقي ومتابعة شكاوى المستفيدين من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد ومتابعة حلها بالتنسيق مع الجهات المعنية

➤ الرد والمتابعة على استفسارات المستفيدين، والاستفادة من ملاحظاتهم.

➤ تصميم، ونشر، وبث مواد إعلامية بمعدل (٢٥) إعلاناً شهرياً، إذ ارتفعت أعداد المواد المنشورة من خلال صفحات الهيئة على الفيسبوك وتويتر من ٢٣٨ مادة بنهاية عام ٢٠١٨ إلى ٣٠٢ مادة بنهاية عام ٢٠١٩.

➤ نشر أخبار الهيئة الصحفية والمقابلات الخاصة بها، وآخر الإحصائيات والتقارير التي تصدر عنها، بالإضافة إلى نشر إعلانات التوظيف والعطاءات وغيرها من الأمور التي تهم المستفيدين.

➤ المساهمة في ترسيخ الهوية المؤسسية للهيئة من خلال توفير كافة التصاميم اللازمة للفعاليات المحلية التي تقيمها الهيئة، بالإضافة إلى تصميم كافة التقارير والنشرات الصادرة عن الهيئة الداخلية منها والخارجية.

كما وتجدر الإشارة إلى أن الهيئة قامت بتصميم وبث ٢٠ مادة إعلامية وتوعوية من خلال البريد الإلكتروني الحكومي (حكومتي بخدمتي) بالتنسيق مع وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة.

➤ عدد الشركات المرخصة:

- بلغ عدد الشركات المرخص لها تقديم خدمات الاتصالات العامة في المملكة مع نهاية العام ٢٠١٩ ما مجموعه (٧٠) شركة:
- (٢٤) شركة حاصلة على رخصة اتصالات فردية.
- (٤٦) شركة حاصلة على رخصة اتصالات فئوية.

٤-٨ ضمان الفعالية التنظيمية لقطاع البريد:

لغايات تطوير قطاع البريد في الأردن على النحو الذي يتيح الاستفادة من الخدمات المقدمة من خلال الشركات العاملة، قامت الهيئة خلال عام ٢٠١٩ بـ :

- متابعة مشروع أتمتة الإجراءات الخاصة في وحدة تنظيم البريد مثل: إصدار الرخص واستقبال طلبات الترخيص إلكترونياً
- تعديل مؤشرات أداء مشغلي البريد الخاص بما يتناسب وتطور مفهوم التجارة الإلكترونية وتأثيرها المباشر على قطاع البريد حيث تم إضافة مؤشر متعلق بإجمالي عدد الطرود البريدية التي تتم من خلال منصات التجارة الإلكترونية والتي يقدمها المرخصون محلياً ودولياً.
- تجميع البيانات الإحصائية الخاصة بالتجارة الإلكترونية للمرخصين.
- إطلاق حملات توعوية عن ضرورة تعامل الاسواق الالكترونية وصفحات التسوق لمواقع التواصل الاجتماعي مع جهات نقل بعائث بريدية مرخصة في المملكة.
- الاستمرار في مراقبة تنفيذ مشغل البريد العام لشروط عقد الأداء من خلال دراسة مهل التوجيه بالإضافة الى مراقبة التزام مشغلي البريد الخاص المرخصين بالتشريعات البريدية النافذة والتأكد من التزامهم بمعايير الصحة والسلامة العامة في نقل البعائث البريدية، والقيام بجولات تفتيشية دورية وتكثيف الضبوطات على الجهات المخالفة وتحويلها للقضاء.
- استمرار العمل على دراسة تعديل أسعار الخدمات الحصرية.
- استمرار العمل على مراجعة قانون الخدمات البريدية ونظام ترخيص مشغلي البريد الخاص بما يتوافق مع متطلبات المرحلة.
- 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.
- إقامة احتفال بمناسبة يوم البريد العالمي بمشاركة عدد من الجهات الحكومية المعنية ومشغلي البريد الخاص بالإضافة إلى مشغل البريد العام.
- الخروج بصيغة نهائية لتصديق رخص مشغلي البريد الخاص وتوثيقها ونشرها على الموقع الإلكتروني للهيئة بهدف التسهيل على المرخصين، حيث تم تصديق أكثر من ١٠٠٠ رخصة.
- بلغ عدد مشغلي البريد المرخصين في قطاع الخدمات البريدية مع نهاية عام ٢٠١٩ ما مجموعه (٩٨) مشغل:
 - (٨) مشغلين حاصلين على رخصة مشغل بريد/ فئة دولي.
 - (٩٠) مشغل بريد/ فئة محلي

(٥) المشاركات الخارجية والفعاليات المحلية لعام ٢٠١٩

(١-٥) المشاركات الخارجية

➤ الاطلاع على تجربة سلطنة عمان في تنظيم خدمات الاتصالات

٢٠١٩/٢، عُمان

قام رئيس مجلس المفوضين الدكتور المهندس غازي الجبور بزيارة إلى سلطنة عمان، التقى خلال الزيارة بمعالي وزير الاتصالات العماني، بالإضافة إلى زيارة هيئة تنظيم الاتصالات العُمانية، تم خلال الزيارة استعراض تجربة السلطنة العمانية في تنظيم ترددات الجيل الخامس وتسعير خدماته، كما تم عرض آلية مراقبة الطيف الترددي والخدمات الإلكترونية لنظام إدارة الطيف الترددي المحوسب، والاطلاع على التجربة العمانية في جودة الخدمات والإجراءات المعتمدة لديهم للحد من التعرض للإشعاعات الكهرومغناطيسية، وغيرها من المواضيع المشتركة بين الهيئتين العمانية والأردنية.

وجاءت هذه الزيارة في إطار تفعيل مذكرة التفاهم الموقعة بين الهيئتين، واستمرار التعاون القائم بينهما بهدف تبادل وجهات النظر والخبرات.

➤ افتتاح الجناح الأردني في مؤتمر الاتصالات الدولي في برشلونة

٢٠١٩/٢، إسبانيا

افتتح رئيس مجلس المفوضين الدكتور المهندس غازي الجبور الجناح الأردني في المؤتمر الدولي للاتصالات في برشلونة، حيث نظم الجناح الأردني جمعية شركات تقنية المعلومات "انتاج"، ويأتي أهمية الحضور الأردني في مثل هذه التجمعات من مئات الشركات وخبراء الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات حول العالم، إلى فتح المجال أمام الشركات الريادية والشباب الأردني المؤهل للمشاركة وتسهيل عملية التشبيك فيما بينهم وبين الشركات الأخرى من الدول المختلفة، بالإضافة إلى عرض منتجات الشركات الأردنية وأفكارها أمام الشركات والزائرين والمشاركين والذي قَدِّرت بـ ١٠٠ مشارك/زائر تحت شعار "خلق مستقبل أفضل".

➤ الاجتماع العام للمجموعة الأرومتوسطية لمنظمي الاتصالات

٢٠١٩/٣، سراييفو

شاركت الهيئة في فعاليات الاجتماع العام للمجموعة الأرومتوسطية لمنظمي الاتصالات EMERG الذي عقد في العاصمة البوسنية سراييفو بمشاركة رفيعة المستوى للرؤساء التنفيذيين للدول الاعضاء في المجموعه، تم خلال الاجتماع المصادقة على مخرجات اجتماع نقاط الاتصال وخطة عمل المجموعه للعام ٢٠١٩ بالإضافة إلى مناقشة العديد من المواضيع المتعلقة بنشاط ودور المجموعه واستمرارها في عقد ورش العمل المتخصصة والمتعلقة بمناقشة أحدث الممارسات العالمية في نطاق وضع الأحكام التنظيمية الفضلى.

➤ فعاليات منتدى تليكوم العالمي للاتحاد الدولي للاتصالات ٢٠١٩

٢٠١٩/٩، بودابست، هنغاريا

شاركت الهيئة في فعاليات منتدى تليكوم العالمي للاتحاد الدولي للاتصالات ٢٠١٩، من خلال المشاركة في اجتماعات الاستشارات المفتوحة للدول الأعضاء في موضوع تشجيع التكنولوجيا للمشاريع الصغيرة والمتوسطة الحجم وتشجيع الابتكار، وذلك بمشاركة الشركات ومنظمات المجتمع المدني ذات العلاقة. هدفت مشاركة الهيئة إلى تبادل الخبرات والمعارف ونقل التجربة الأردنية في مجال تنظيم قطاع الاتصالات، والتعريف بمجالات الاستثمار في القطاع على النحو الذي يسهم في تعزيز القدرات البشرية والتكنولوجية على حد سواء. وتناول المتحدثون الخبراء في المنتدى القضايا التي تعرّف صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتدفع عجلة التنمية الرقمية الذكية من الذكاء الاصطناعي والجيل الخامس وإنترنت الأشياء إلى النفاذ الشامل والإلمام بالمعارف الرقمية ودور الحكومات في التحول الرقمي.

➤ اجتماع شبكة الهيئات العربية لتنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات

٢٠١٩/٩، تونس

شارك رئيس مجلس مفوضي الهيئة الدكتور المهندس غازي الجبور في فعاليات الاجتماع السابع عشر لشبكة الهيئات العربية لتنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات، والذي عُقد في الجمهورية التونسية الشقيقة باستضافة من الهيئة الوطنية للاتصالات. وتم خلال الاجتماع الوقوف على سير العمل في مشاريع الشبكة المختلفة، حيث ترأست الهيئة مشروع: "تبادل الخبرات في مراقبة جودة خدمات الاتصالات الخلوية (QoS/QoE)"، ومشروع "تبادل الخبرات في مكافحة تهريب المكالمات الدولية عن طريق أجهزة (SIMBox)". والمشاركة بعضوية مشاريع مختلفة مثل: مشروع التنظيم عن طريق البيانات (حشد المصادر Crowdsourcing)، ومشروع حماية الأطفال عند استخدام وسائل الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ومشروع شبكة اتصالات الطوارئ للمنطقة العربية. حيث تم اعتماد مشروع SIMBox مكافحة تهريب المكالمات الدولية عن طريق أجهزة SIMBox، ومشروع مراقبة جودة خدمات الاتصالات الخلوية.

(٢-٥) الفعاليات المحلية

➤ ورشة عمل متخصصة حول تنظيم الجيل الخامس من الاتصالات المتنقلة

نظمت الهيئة في شهر كانون الثاني ورشة عمل متخصصة حول تنظيم الجيل الخامس من الاتصالات المتنقلة بالتعاون مع المجموعة الأوروبية ومتوسطة لمنظمي الاتصالات EMERG بمشاركة العديد من ممثلي أعضاء المجموعة، ويأتي تنظيم الورشة كجزء من خطة عمل المجموعه بهدف تبادل وجهات النظر ما بين الدول الأعضاء ودراسة القضايا التنظيمية والتقنية والاقتصادية للجيل الخامس من شبكات الهاتف المتنقل، بالإضافة إلى عرض مستوى تطبيق واعتماد الجيل الخامس في مختلف الدول الأعضاء.

➤ ورشة عمل لمناقشة مواضيع تطبيق قابلية نقل الأرقام الخلوية في الأردن

نظمت الهيئة في شهر كانون الثاني ورشة عمل لمناقشة مواضيع تطبيق قابلية نقل الأرقام الخلوية في الأردن، وذلك بالتعاون مع هيئة المساعدة الفنية وتبادل المعلومات بالمفوضية الأوروبية، شارك في الورشة شركات الاتصالات الخلوية في الأردن بالإضافة إلى مجموعة من موظفي الهيئة المتخصصين في مشروع قابلية نقل

الأرقام الخلوية ومواصفاتها. هدفت الورشة الوصول إلى صيغة نهائية للوثيقة الخاصة بالشروط المرجعية لنظام إدارة عملية نقل الأرقام الخلوية تمهيداً للتطبيق الفعلي للنظام وإتاحة نقل الأرقام الخلوية في الأردن.

➤ اليوم العلمي بالتعاون مع شركة رود اند شوارتز الالمانية

نظمت الهيئة في شهر شباط بالتعاون مع شركة رود اند شوارتز ووكيلها المحلي شركة الحلول للاتصالات وانظمة الحماية يوماً علمياً بهدف زيادة الوعي حول طرق قياس جودة الفحوصات للشبكات الخلوية وتعزيز قدراتها، بمشاركة ممثلين عن شركات الاتصالات المعنية وعدد من الجهات ذات العلاقة والمعنيين في الهيئة. بالإشارة إلى أن الهيئة معنية بتدريب الكوادر لديها من خلال بناء شراكات حقيقية مع الجهات المتخصصة لمواكبة التطورات الحاصلة في قطاع الاتصالات.

➤ ورشنا عمل: (أثر التعرض للحقول الكهرومغناطيسية على الصحة والسلامة العامة) و(إنترنت الأشياء)

نظمت الهيئة في شهر اذار ورشتي عمل حول "أثر التعرض للحقول المغناطيسية على الصحة والسلامة العامة و"إنترنت الأشياء" بالتعاون مع الرابطة الدولية لمشغلي الهواتف المتنقلة (GSMA) وبمشاركة واسعة من مشغلي خدمات الاتصالات المتنقلة، ومنظمات المجتمع المدني والجهات المحلية المعنية الأخرى، بالإضافة إلى ممثلين عن الإدارات العربية الأعضاء في شبكة الهيئات العربية لتنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات. وذلك انطلاقاً من الدور المنوط بالهيئة والمتعلق بحماية حقوق ومصالح المستفيدين من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وحفاظاً على الصحة والسلامة العامة، بالإضافة إلى دورها في زيادة وعي المواطن الأردني المتعلق بالمستجدات التكنولوجية المتسارعة التي تمس جوانب حياتنا البشرية بمختلف مجالاتها.

➤ رعاية تجربة فنية لنقل الإنترنت عن طريق شبكات الكهرباء

نظمت الهيئة في شهر نيسان وبالتعاون مع شركة SMT solution تجربة فنية لنقل الإنترنت عن طريق شبكات الكهرباء وذلك في حرم جامعة الزيتونة الأردنية، وبحضور رئيس الجامعة الدكتور تركي عبيدات، وعدد من الكادر الأكاديمي التعليمي، وطلاب من الجامعة، بالإضافة إلى موظفين معينين من الهيئة، وممثلين من مؤسسات إعلامية مختلفة بهدف إطلاع الجهات المعنية على أحدث التقنيات المتعلقة بتقديم خدمات توصيل الإنترنت بأقل التكاليف والوقت والجهد، الأمر الذي يوفر خدمة الإنترنت للمناطق النائية بسرعات عالية مستخدمة البنية التحتية الخاصة بشبكات الكهرباء وحدها، تتنافس الحلول التقليدية المتوفرة حالياً وبكلف مالية بسيطة، حيث يطمح الأردن أن يكون في طليعة الدول التي تعتمد هذه التقنية.

➤ ورشة عمل متخصصة حول تنظيم البيع بأسعار الجملة للشبكات ذات السعات العالية

نظمت الهيئة في شهر حزيران ورشة عمل حول تنظيم البيع بأسعار الجملة للشبكات ذات السعات العالية بالتعاون مع المجموعة الأوروبية ومتوسطة لمنظمي الاتصالات (EMERG)، بهدف توفير إطار عام للمشاركين من الدول الأعضاء في المجموعة لتبادل وجهات النظر والخبرات فيما يتعلق بالقضايا التنظيمية والاقتصادية لتطوير سياسات تنظيم البيع بأسعار الجملة للشبكة ذات السعات العالية حيث تم مناقشة العديد من المواضيع ذات العلاقة مثل مراقبة الأسعار، وتشجيع الاستثمار، وتحفيز المنافسة.

➤ ورشة عمل متخصصة حول تنظيم الجيل الخامس من الاتصالات المتنقلة

نظمت الهيئة في شهر أيلول ورشة عمل متخصصة حول تنظيم الجيل الخامس من الاتصالات المتنقلة وذلك بالتعاون مع شركة هواوي بهدف اطلاق موظفي الهيئة على آخر التطورات الحاصلة عالمياً في مجال خدمات الجيل الخامس وإمكانية الاستفادة منها وتطبيقها على المستوى المحلي، لغايات إتاحة تقديم هذه الخدمات مستقبلاً. وقد تناولت الورشة مواضيع عدة منها: دور الجيل الخامس في المساهمة في تطوير الاقتصاد الرقمي، استعراض أفضل الممارسات العالمية المتبعة في مجال استخدام الطيف الترددي اللازم لتقديم هذه الخدمات، بالإضافة إلى استعراض أفضل الممارسات التنظيمية العالمية المتبعة بهذا المجال .

➤ ورشة عمل إقليمية حول التعرض البشري للموجات الكهرومغناطيسية ونسبة الامتصاص النوعي

نظمت الهيئة في شهر كانون الاول ورشة عمل حول التعرض البشري للموجات الكهرومغناطيسية ونسبة الامتصاص النوعي بالتعاون مع الرابطة الدولية لمشغلي الهواتف المتنقلة (GSMA)، وبمشاركة واسعة من مشغلي خدمات الاتصالات المتنقلة ومنظمات المجتمع المدني والجهات المحلية، بالإضافة إلى ممثلين عن الإدارات العربية الأعضاء في شبكة الهيئات العربية لتنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات، وكان من أبرز المواضيع التي تناولتها الورشة: أنشطة الفريق العالمي التابع للاتحاد الدولي في مجالات التعرض البشري للموجات الكهرومغناطيسية الصادرة عن أنظمة الاتصالات، والمبادئ التوجيهية حول مشروع استشارة المنظمة الدولية للحماية من الإشعاعات غير المؤينة، والمعايير الدولية التي تتعلق بالتعرض للإشعاعات والصحة العامة، والمعايير والشروط الصحية المعتمدة في كثير من الدول العربية، بالإضافة إلى توعية الجمهور وتثقيفه حول الموجات الكهرومغناطيسية.

➤ ورشة عمل تعريفية بقطاع الاتصالات للجهاز القضائي

نظمت الهيئة في شهر كانون الاول ورشة عمل تعريفية بقطاع الاتصالات للجهاز القضائي الأردني، وذلك تنفيذاً لمتطلبات السياسة العامة لقطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد ٢٠١٩ والمتعلق بتوضيح وتعريف القضاة حول قطاع الاتصالات، بالإضافة إلى شرح طبيعة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والخدمات والأسواق المرتبطة بها. وتضمنت ورشة العمل جلسات متخصصة تناولت العديد من المواضيع: من أهمها عقود الاشتراك، وتوثيق الخطوط المدفوعة مسبقاً، وتنظيم ارسال رسائل الجملة بالمملكة، وجودة الخدمة والربط البيئي، واسس وتعليمات تخطيط وتخصيص وترخيص ومراقبة استخدام الترددات، وموضوع انهاء المكالمات الدولية ومخالفات (sim box)، وتنظيم قطاع البريد في المملكة.

➤ الهيكل التنظيمي للهيئة

عملت الهيئة على مراجعة مهام المديرية والأوصاف الوظيفية الخاصة بالأقسام التابعة لها لغايات ضمان مأسسة العمل وتحقيق التخصصية فيه ورفع الإنتاجية لدى المديرية حيث تم العمل على:

١. تطوير الهيكل التنظيمي للهيئة من قبل اللجنة المشكلة لهذه الغاية بفصل بعض مهام الأقسام واستحداث أقسام جديدة وكما يلي:

- قسم التطوير المؤسسي لدى مديرية التخطيط والتطوير المؤسسي
 - فصل مهام قسم التدقيق الفني عن مهام قسم التدقيق الإداري لدى وحدة الرقابة الداخلية
 - فصل مهام قسم المراقبة المتنقلة للترددات عن قسم المراقبة الثابتة للترددات لدى مديرية مراقبة وتفتيش الترددات
 - استحداث قسم لتولي مهام أمن شبكات الاتصالات ومعلوماتها لدى مديرية تنظيم خدمات وشبكات الاتصالات
 - فصل مهام القضايا في قسم متخصص لدى مديرية الشؤون القانونية
 - استحداث قسم لتولي مهام مكافحة الاحتيال والنقل لدى مديرية المواصفات والموافقات لأجهزة الاتصالات
٢. تحديد مهام وحدة شؤون مجلس المفوضين باستحداث كل من مكتب الرئيس التنفيذي ومكتب شؤون مجلس المفوضين مراجعة الأوصاف الوظيفية الخاصة بالمديرية أعلاه واستحداث وظائف جديدة لتولي المهام حسب التعديلات التي تمت على الهيكل التنظيمي، حيث تم اعتماد وقرار (١١٣) وصفاً وظيفياً بناء على ذلك.

➤ البرامج التدريبية الداخلية والخارجية

حرصاً من الهيئة على رفع سوية وقدرات ومهارات ومعارف كادرها بكافة مستوياته الوظيفية، نفذت الهيئة خلال عام ٢٠١٩ عدداً من البرامج التدريبية الفنية المتخصصة مع مراكز تدريب محلية وعالمية ومدربين وخبراء دوليين، كما شارك عدد كبير في برامج تدريبية داخلية أقيمت داخل مبنى الهيئة وأخرى خارجية. ومن أبرز البرامج:

- برامج تدريبية فنية متخصصة ترتبط بالعمليات الرئيسية، أهمها:
CCNA, CCNA Security, CCNP, Fundamantal of wirless communications, IOT, CA100, CISSP, النافذة الواحدة، نظم المعلومات الجغرافية، التعريف بمتطلبات التوافق الكهرومغناطيسي، الحوسبة السحابية.
- برامج تدريبية إدارية متخصصة ترتبط بالعمليات المساندة، أهمها:
كتابة التقارير الفنية، مقيم معتمد، القيادة الإبداعية، أدوات تنفيذ الموازنة معايير المحاسبة الدولية، الملكية الفكرية، منظومة الطاقة الايجابية، الدبلوم الاحترافي في الاعلام، محاسب حكومي، الرقابة المالية والادارية، استشراف المستقبل، ادارة التغيير، ادارة المخاطر، اعداد الخطط السنوية، دورات اللغة الانجليزية في المستويات المختلفة.

➤ برنامج التوعية

يهدف تعزيز التواصل المستمر بين كافة موظفي الهيئة، ونقل وتبادل المعارف فيما بينهم؛ تم عقد ما مجموعه (٢٩) محاضرة توعوية تضمنت (١٥) مادة معرفية من المواضيع التخصصية والوظيفية والمعرفية، شارك في تقديمها مختصون من داخل الهيئة وعدد من الجهات الخارجية الخاصة منها والحكومية.

(٧) نشاطات المسؤولية المجتمعية

قامت الهيئة انطلاقاً من حرصها على المساهمة في متطلبات المسؤولية المجتمعية، بتنفيذ العديد من الأنشطة والمبادرات المتخصصة، وساهمت في العديد من الحملات الوطنية التوعوية بالتعاون مع المؤسسات المعنية وذلك دعماً للمجتمع المحلي. وفيما يلي ما قامت به الهيئة تحقيقاً لهذه الغاية:

➤ استمرار عمل الفريق المتخصص لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة برئاسة الهيئة وعضوية المجلس الأعلى لشؤون الأشخاص ذوي المعوقين، وكل من شركة زين وأورانج الأردنية وأمنية، وشركة إنتاج، والاتلاف الأردني لذوي الإعاقة، والملتقى الثقافي للمكفوفين، بالإضافة إلى ممثلين من كل من الإعاقة السمعية والإعاقة البصرية والحركية.

➤ تدريب عدد من الطلاب وخريجي الجامعات الأردنية لمن تتوافق طبيعة دراستهم مع طبيعة عمل الهيئة.

➤ توقيع وثيقة اتفاق وتفاهم مع بنك الملابس الخيري، أحد إدارات الهيئة الخيرية الأردنية الهاشمية، حيث قامت الهيئة بوضع صندوق جمع تبرعات عينية في مبناها ليتم جمع الملابس والأحذية والأحذية والألعاب لصالح منتفعي بنك الملابس الخيري.

(٨) الاهداف التشغيلية للهيئة

١. تحقيق الفعالية التنظيمية في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد.
 - ١-١ تطوير الأطر التنظيمية وفقاً لمتطلبات ومستجدات قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد.
 - ٢-١ تطوير العمليات الرئيسية وفقاً لنوع ومستوى التدخلات التنظيمية المقررة.
٢. ضمان المنافسة الفعالة ويجاد بيئة استثمارية محفزة في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد.
 - ١-٢ الحد من الهيمنة وعوائق دخول السوق.
 - ٢-٢ رفع مستوى التزام المشغلين بالتشريعات والأطر الناظمة لقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد.
 - ٣-٢ تشجيع المشغلين على إدخال خدمات ابتكارية حديثة في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد.
 - ٤-٢ تطوير فعالية وكفاءة الهيئة في إدارة الموارد النادرة.
٣. تعزيز فعالية الهيئة في حماية مصالح المستخدمين من قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد.
 - ١-٣ زيادة الوعي لدى المستخدمين بخدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وخدمات البريد وخدمات التوثيق الإلكتروني.
 - ٢-٣ رفع مستوى تدابير حماية مصالح المستخدمين من خدمات قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد.
 - ٣-٣ تطوير فعالية وكفاءة الهيئة في مراقبة جودة الخدمات المقدمة في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد والرقابة على أعمال جهات التوثيق الإلكتروني.
 - ٤-٣ ضمان مدى كفاية وملائمة أمن أنظمة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المملكة وتنوعها وقدرتها العامة على التكيف لاستمرارية الخدمة في البنية التحتية ذات العلاقة.
٤. تنمية القدرات المؤسسية للهيئة والكفايات الوظيفية للعاملين فيها.
 - ١-٤ تفعيل أثر العمليات المساندة في تحسين نتائج العمليات الرئيسية.
 - ٢-٤ تطوير الممارسات الوظيفية الداعمة للعمليات الرئيسية والمساندة.
 - ٣-٤ تمكين الهيئة بالامكانيات الفنية من أنظمة وبرامج تقنية.
 - ٤-٤ تنمية الكفايات الوظيفية المرتبطة بالعمليات الرئيسية والمساندة.
 - ٥-٤ العمل على جعل الهيئة مركزاً فنياً وتنظيماً إقليمياً متميزاً.

(٩) الملحقات

ملحق رقم (١)

قطاع الاتصالات وقطاع البريد في المملكة/ مؤشرات وأرقام

جدول رقم (١)

المؤشرات المتعلقة بخدمة الهاتف الثابت خلال الفترة (٢٠١٥-٢٠١٩)

٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٥	العام
٣١٧	٣١٩	٣٢٨	٣٥٩	٣٦٩	أعداد المشتركين (الف)
٣	٣,١	٣,٢	٣,٦	٤,٠	نسبة الانتشار بين السكان (%)

جدول رقم (٢)

المؤشرات المتعلقة بخدمة الهاتف المتنقل الفعال خلال الفترة (٢٠١٥-٢٠١٩)

٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٥	العام
٧,٧٧٨	٨,٧٣١	٩,٧٠٣	*٩,٨١٨	١٣,٧٩٨	أعداد الاشتراكات (الف)
٧٣	٨٥	٩٧	١٠٠	١٤٥	نسبة الانتشار بين السكان (%)

* تم إجراء مراجعة احتسابها لهذا العام وفقاً لقاعدة بيانات المشغلين الفعلية

جدول رقم (٣)

المؤشرات المتعلقة بمستخدمي خدمة الانترنت خلال الفترة (٢٠١٥-٢٠١٩)

٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٥	العام
٩,٣٨	٧,٨٧	٦,٦	٥,٥٣	٤,٦٣	أعداد المستخدمين (مليون)*
**٨٩	**٧٦,٥	**٦٥,٧	**٥٦,٤	٤٨,٤	نسبة الانتشار بين السكان (%)

* المصدر دائرة الإحصاءات العامة.

** تقديراً من خلال حساب معدل النمو للأعوام السابقة لحين توفر معلومات فعلية.

جدول رقم (٤)

المؤشرات المتعلقة بمشاركة خدمة الانترنت خلال الفترة (٢٠١٥-٢٠١٩)*

٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٥	العام
١,٢٠٥	١,٥٩١	٢,٤٩٢	**٢,٢٢٩	٣,٠٦٤	أعداد المشتركين (الف)
١١,٤٣	١٥,٥	٢٤,٨١	٢٣,٣٤	٣٢,٠٥	نسبة الانتشار بين السكان (%)

* لا يشمل هذا الرقم أعداد مستخدمي خدمة الانترنت من خلال الهاتف المتنقل.

** معدل وفق تحديث البيانات

جدول رقم (٥)

حجم الاستثمار في قطاع الاتصالات (٢٠١٥-٢٠١٩) (بالمليون)

٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٥	العام
٣٢	٣٦	٢٦	٢٣	٢٠	الهاتف الثابت
١٤١	٩٣	١١١	٧٧	٢٦٤	الهاتف الخليوي
٤	٦	١٢	٥-	٦	مزودي خدمات البيانات والخدمات الصوتية
٠,٦	٠,٨	٠,٥	٠,٦٦	٠,٦	خدمات اتصالات أخرى
١٧٨	١٣٦	١٥٠	٩٥	٢٩٠	المجموع

جدول رقم (٦)

عدد العاملين في قطاع الاتصالات (٢٠١٥-٢٠١٩)

٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٥	العام
١٤٣١	١٤٣٩	١٤٨٤	١٥٤٧	١٥٥٢	الهاتف الثابت
٢٢٤٦	٢١١٥	٢٠٧٤	٢٠٤٦	٢١٢٥	الهاتف الخليوي
٤٥٧	٢٤٧	٢٦٠	٣٦٢	٤٤٠	الانترنت
٩٠	٢٤٤	١٩٦	٢٧٠	٤٢	خدمات اتصالات أخرى
٤٢٢٤	٤٠٤٥	٤٠١٤	٤٢٢٥	٤١٥٩	المجموع

مؤشرات قطاع البريد

مجموع حجم البعائث البريدية المتداولة (مليون)					
٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٥	
١١.١١	١٠.٥	٩.٤	١٤	١٣,٩	البعائث المحلية
٣.٧	٦.٨	٦.٧	١,٩	٢,١	البعائث الخارجية
١٤.٨	١٧.٣	١٦.١	١٥,٩	١٦	المجموع

أعداد مشغلي الخدمات البريدية					
٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٥	
١	١	١	١	١	مشغلي البريد العام
١٢٦	١٠٤	٨٦	٧٣	٥١	مشغلي البريد الخاص
١١٨	٩٧	٧٩	٦٥	٤٤	محلي
٨	٧	٧	٨	٧	دولي
١٢٧	١٠٥	٨٧	٧٤	٥٢	المجموع

أعداد العاملين في قطاع البريد					
٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٥	
١٠٥٩	١٠٧١	١٠٩٠	١٠٦٣	١٠٨٤	مشغلي البريد العام
٤٢٦٢	٢٢٨٣	١٠٥٧	٩٥٦	١٠٣٢	مشغلي البريد الخاص
٥٣٢١	٣٣٥٤	٢١٤٧	٢٠١٩	٢١١٦	المجموع



هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

منطقة ببادر وادي السير/ حي دير غبار/ امتداد شارع الشهيد محمد الزغول - بناية رقم (١٣)

رقم الهاتف (المقسم): +٩٦٢ ٦ ٥٥٠١١٢٠

أرقام الفاكسات: +٩٦٢ ٦ ٥٦٩٠٨٣٠ / +٩٦٢ ٦ ٥٦٩٠٨٢٩

صندوق بريد رقم: ٨٥٠٩٦٧ الرمز البريدي ١١١٨٥

الموقع الالكتروني: www.trc.gov.jo

البريد الالكتروني: trc@trc.gov.jo

صفحة الهيئة على منصات التواصل الاجتماعي (فيسبوك، تويتر، يوتيوب): @trcjo

الرقم المجاني لتلقي ومتابعة الشكاوى: ١١٧٠٠٠