

هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

- أبرز منجزات الهيئة خلال عام ٢٠١٤ -

واصلت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات في عام ٢٠١٤ تحقيق مزيد من الإنجازات تماشياً مع متطلبات السياسة العامة للحكومة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد والمستجدات الفنية وسوق الاتصالات في المملكة والتي تتمثل بشكل رئيس باندماج خدمات الاتصالات والتطور الكبير الذي تشهده تكنولوجيا الانترنت عريض النطاق وتكنولوجيا شبكات الجيل الرابع مع ضرورة الحفاظ على أعلى مستويات المنافسة في أسواق الاتصالات وحماية المستهلك. وتالياً أبرز ملامح إنجازات الهيئة لهذا العام:

منح رخصة ترددات الجيل الرابع

منحت الهيئة شركة زين لخدمات الاتصالات المتنقلة رخصة ترددات الجيل الرابع ورخصة ترددات إضافية لخدمات الجيل الثالث لمدة ١٥ عاماً وبقيمة إجمالية مقدارها ١٩٢ مليون دينار أردني ضمن النطاقات الترددية (١٨٠٠ م.هـ. و ٢١٠٠ م.هـ.).

تجديد رخص ترددات

تجديد الرخصة الفردية (رخصة الاتصالات العامة)، ورخصة استخدام الترددات ضمن النطاق (٩٠٠ م.هـ) لشركة أورنج موبايل لمدة خمس سنوات إضافية وذلك مقابل عوائد تجديد بلغت إثنين وخمسين مليوناً ومئة وخمسة وعشرين ألف دينار أردني (٥٢.١٢٥٠٠٠) على أن تكون الرخصة حيادية التكنولوجية.

المشاركة في صياغة مسودة قانون الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الجديد

شاركت الهيئة في إعداد المسودة النهائية لقانون الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الجديد؛ متضمنة الجزئية المتعلقة بالبحث الإذاعي والتلفزيوني وما يتم تضمينه من محتوى يخضع لصلاحيات الهيئة حال مروره من خلال شبكات الاتصالات. وقد تم رفع المسودة النهائية للقانون إلى ديوان الرأي والتشريع لغايات استكمال الإجراءات التشريعية اللازمة.

المساهمة في إعداد مسودة قانون معدل لقانون المعاملات الإلكترونية

ساهمت الهيئة في إعداد مسودة قانون معدل لقانون المعاملات الإلكترونية، حيث تضمنت النسخة المعدلة عدداً من الأحكام التي تتعامل مع التطورات الحديثة التي طرأت على مواضيع التوثيق الإلكتروني وشهادات التوثيق وما يتصل بها من خدمات إلكترونية، حيث تم تكليف الهيئة بالقيام بأعمال ترخيص واعتماد جهات التوثيق الإلكتروني وإصدار التعليمات اللازمة لتنفيذ هذه المهام علاوة على إضافة تعريفات جديدة وتعديل ما هو قديم منها بما يتوافق مع المعايير الدولية الحديثة. وتمت

الموافقة على النسخة المعدلة لدى كل من ديوان الرأي والتشريع ورئاسة الوزراء وتم احالة مسودة القانون إلى مجلس النواب للسير في الاجراءات التشريعية لاصدار القانون.

المساهمة في تنظيم خدمات الدفع الإلكتروني

وقعت الهيئة مع البنك المركزي الأردني مذكرة تفاهم بهدف التعاون والتنسيق بين الطرفين في مجال الرقابة والإشراف على مقدمي خدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال ومشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة؛ علماً بأن البنك المركزي هو المشغل الرسمي للبدالة الوطنية والذي يُصدر التعليمات الناظمة للدفع بواسطة الهاتف النقال، بينما ستقوم الهيئة بمتابعة قيام المشغلين بتقديم خدماتهم بما يضمن تقديم خدمات الدفع الإلكتروني بمستوى فني وتقني عالٍ وبشكل آمن وفعال وبأسعار معقولة.

الاستمرار في برامج مراقبة جودة خدمات الاتصالات

من باب حرص الهيئة على حماية مصالح المستفيدين من خدمات الاتصالات المختلفة وتقديم الخدمات بجودة عالية قامت الهيئة بما يلي:

• نشر تقارير مؤشرات الجودة لشركات الاتصالات:

قامت الهيئة بنشر تقارير مؤشرات الجودة للنصف الأول من العام ٢٠١٤ لشركات الاتصالات العاملة في السوق المحلي، بعد التأكد من دقة المعلومات الواردة الى الهيئة منها ومطابقتها لآلية الاحتساب المعتمدة وفقاً لتعليمات تطبيق الإطار التنظيمي لمراقبة الجودة. غطت تلك التقارير خدمات الاتصالات السلكية الثابتة، والاتصالات المتنقلة، وخدمات الإنترنت السلكي عريض النطاق، وخدمات النفاذ اللاسلكي الثابت عريض النطاق.

يهدف إصدار تقارير مؤشرات الجودة لمراقبة مستوى جودة خدمات الاتصالات التي تقدمها الشركات، وتحديد واقع جودة الخدمات لكل مرخص على حده، وإتاحة المعلومات لمستخدمي خدمات الاتصالات على موقع الهيئة www.trc.gov.jo لتعريفهم بمستوى الجودة التي يتلقونها تأكيداً على حقهم بمعرفة هذا الجانب من الخدمة المقدمة. ومن جانب آخر، قامت الهيئة بتطوير النظام الفني لديها لتمكينها من اجراء القياسات والمسوحات لخدمات الجيل الثالث وما يليها بهدف تمكين المستهلك من التأكد من واقع جودة الخدمات المقدمة.

• تنفيذ مشروع إجراء التدقيق الفني لمراقبة مستوى جودة الاتصالات الخلوية في المملكة بالاستعانة بطرف ثالث

مختص:

تم تنفيذ مشروع التدقيق الفني من قبل الشركة المتخصصة "المشرق للتقنية والأعمال" حيث قامت بإجراء مسح ميداني شامل لجميع مناطق المملكة، وفي حال الانتهاء من دراسة البيانات والفحوصات والتقارير الاستهلاكي الذي تم تسليمه للهيئة من قبل الشركة سيتم نشر النتائج بطريقة مبسطة مناسبة ومفهومة للمستفيدين من خدمات الاتصالات.

• تشغيل نظام فحص جودة خدمات الانترنت عريض النطاق (ADSL)

فعلت الهيئة نظام فحص جودة خدمات الانترنت عريض النطاق، وهو عبارة عن نظام يُعنى بتركيب مجسات في نهاية خطوط المشتركين ADSL وإجراء عملية فحص مؤشرات الجودة واستخراج نتائج هذه الفحوصات، كما تم التنسيق مع مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني من أجل تركيب هذه المجسات لتجربة النظام داخل العاصمة عمان أولاً ومن ثم

التوجه إلى محافظات المملكة بعد التحقق من نتائج الفحوصات. وقد اختيرت عدة مواقع لإجراء الفحوصات اللازمة في محافظة العاصمة لإجراءات فحوصات مؤشرات الجودة لخدمة الانترنت السلكي عريض النطاق واستخراج البيانات من أجل دراستها وتحليلها حتى يستفاد منها في التحقق من جودة الخدمة عند المشتركين. ومن المتوقع أن يتم تفعيل النظام مع بداية العام ٢٠١٥.

• نظام فحص جودة الشبكات الخلوية:

لغايات ضمان توفر خدمات اتصالات وتكنولوجيا معلومات متقدمة ذات جودة عالية ومتوفرة، قامت الهيئة باقتناء نظام فحص جودة الشبكات الخلوية، علماً بأن النظام يدعم فحص شبكات الجيل الثالث والرابع.

• نظام استخدام الاجهزة الخلوية (CMEIR):

متابعة تنفيذ العمل بمشروع تنظيم استخدام الأجهزة الخلوية CEMIR من خلال توريد المعدات الخاصة بالمشروع وتجهيز الإعدادات اللازمة من الجهة المُحال عليها والعمل مع المشغلين المحليين لغايات تفعيل النظام وتشغيله. ويهدف هذا النظام إلى تنظيم استخدام وتداول أجهزة الخليوي والحد من انتشار الأجهزة المقلدة أو المسروقة في السوق المحلي، الأمر الذي يحقق حماية المستفيدين من استخدام أجهزة خلوية مقلدة أو مسروقة وبالتالي تمكينهم من استخدام أجهزة معتمدة.

القرارات التنظيمية والتعليمات الصادرة عن الهيئة مع نهاية عام ٢٠١٤:

١. إصدار تعليمات احتساب تكاليف خدمات الجملة في أسواق الاتصالات الثابتة عريضة النطاق والساعات المخصصة وذلك استكمالاً لتطبيق مخرجات مراجعة الأسواق.
٢. إصدار تعليمات احتساب تكاليف خدمات التجزئة في أسواق الاتصالات الثابتة ضيقة النطاق والساعات المخصصة وذلك استكمالاً لتطبيق مخرجات مراجعة الأسواق.
٣. إصدار تعليمات "إجراءات تقديم الطلب ومعايير اختيار المرخص لهم للاتصالات العامة".
٤. إعداد مسودة تعليمات توثيق واعتماد جهات التوثيق الإلكتروني ونشرها للاستشارة العامة وفقاً لنظام ترخيص واعتماد جهات التوثيق الإلكتروني رقم ١١ لسنة ٢٠١٤، والذي شاركت الهيئة وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في إعداد مشروع هذا النظام ورفع له ديوان التشريع والرأي .
٥. إعداد مسودة لتعديل الإطار التنظيمي لمراقبة الجودة ليشمل مجموعة من التعديلات من ضمنها إدخال مؤشرات لقياس جودة الخدمات المقدمة من خلال شبكات الاتصالات الخلوية العاملة على الجيل الثالث.
٦. إجراء تعديلات على تعليمات ترخيص وتنظيم نقاط بيع الهواتف الخلوية الصادرة عن وزارة الداخلية.

تلقي ومعالجة شكاوى الاتصالات والبريد

تلقت الهيئة حتى نهاية العام ٢٠١٤ ما مجموعه ٢٥٢٥ شكوى. حيث توزعت الشكاوى المقدمة من قبل مستفيدي خدمات الاتصالات على ١٢٤١ شكوى للهاتف الخليوي، و ٢١٥ شكوى للهاتف الثابت، و ١٠٥٥ شكوى لخدمات الإنترنت، و شكوى واحدة لبطاقات الاتصالات المدفوعة مسبقاً، و ١٣ شكوى للخدمات البريدية. تم معالجة ١٤٨٣ شكوى من مجموع ما تلقتة

الهيئة من شكاوى أي ما نسبته ٦٠% والعمل جار على متابعة ما تبقى منها وذلك لحاجة العديد من الشكاوى لوقت طويل نسبياً لمعالجتها من قبل الشركات؛ وخاصة شكاوى ضعف التغطية الخلوية وشكاوى جودة المكالمات الخلوية.

تنفيذ جولات رقابية تفتيشية

لضمان عمل الشركات المرخصة وفقاً للتعليمات الصادرة عن الهيئة، أجرت الهيئة جولات تفتيشية على الشركات وذلك للتأكد من عدم ارتكابها لأية مخالفات اتصالات، أو تقديمها لأية خدمات غير مرخصة، وإجراء المخالفات إن لزم الأمر. بالإضافة إلى استمرار الجولات التفتيشية على الشركات المرخصة والمستوردة لأجهزة الاتصالات في مختلف محافظات المملكة.

الاستمرار في إطلاق حملات توعوية متنوعة

تنفيذاً للدور المناط بالهيئة والمتعلق بزيادة وعي المستفيدين من خدمات الاتصالات المتنوعة وبما يتعلق بحقوقهم في الحصول على خدمات اتصالات ذات جودة عالية وبأسعار مناسبة، أطلقت الهيئة عدداً من الحملات التوعوية مستخدمة الوسائل الإعلامية المختلفة، بالإضافة إلى الاستفادة من خدمات بوابة الحكومة الإلكترونية وذلك من خلال إرسال الرسائل النصية القصيرة عبر أجهزة الهواتف الخلوية، وعن طريق إرسال رسائل توعوية عبر البريد الإلكتروني:

- كانت أولى هذه الحملات، حملة موجّه للمستفيدين من الخدمات البريدية في المملكة، حول ضرورة التعامل مع شركات البريد المرخصة من قِبَل الهيئة، وذلك حرصاً على مصالحهم وممتلكاتهم. كما أعلنت الهيئة من خلال حملتها عن إتاحة عناوين وأسماء الشركات المرخصة في المملكة على موقعها الرسمي www.trc.gov.jo، ويُشار إلى أن الهيئة أعلنت عن حملتها من خلال الصحف اليومية وبريد الحكومة الإلكتروني.
- كما قامت الهيئة بإعادة إطلاق حملة توعوية حول الرقم المجاني لتلقي ومتابعة الشكاوى في الهيئة من خلال إرسال رسائل نصية قصيرة عبر الأجهزة الخلوية للمواطنين، تعلمهم فيها عن الرقم المجاني الذي خصصته لتلقي ومتابعة شكاوى المستفيدين من خدمات الاتصالات (١١٧٠٠٠) وبالالاتصال من أي هاتف خلوي أو أرضي.
- وحفاظاً على مصالح المستفيدين من كافة خدمات الاتصالات، أطلقت الهيئة حملة توعوية حول عروض خدمات الاتصالات المختلفة في المملكة تتصح فيها المشتركين بخدمات الاتصالات بضرورة الاطلاع على كافة أحكام وشروط عقود الاشتراك والعروض المقدمة للخدمة من قبل الشركة وشروط الاستفادة منها، خاصة إذا كان الاشتراك مرتبطاً بمزايا وأسعار خاصة وذلك قبل توقيع عقد الاشتراك وتجديده، وبيّنت الحملة التوعوية من خلال التلفزيون والإذاعة الأردنية.
- نشرت الهيئة مواد ورسائل توعوية عامة لجميع المستفيدين من خدمات الاتصالات والبريد من خلال موقعها الإلكتروني تتعلق بعدة مواضيع منها: "آلية تقديم الشكاوى المتعلقة بشركات الاتصالات والبريد، الاشتراك بخدمات الاتصالات العامة، ضبط الهواتف الخلوية عند المناطق الحدودية، خدمة التجوال الدولي، عروض خدمات الانترنت قبل الاشتراك بالخدمة، حماية أطفالك عند استخدام الانترنت".

تعاون الهيئة مع جهات تنظيم اتصالات دولية لدعم وتنمية تنظيم قطاع الاتصالات الأردني

لغايات تنمية التعاون وتبادل الخبرات والمعارف والمعلومات المتخصصة في مجال تنظيم قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات؛ وقعت الهيئة عدداً من مذكرات التفاهم بينها وكل من:

- هيئة تنظيم المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات التركية، وذلك على هامش الاجتماع العام لأعضاء المجموعة الأرومتوسطية لمنظمي الاتصالات (EMERG).
- وزارة الاتصالات والمعلوماتية الليبية.
- مجموعة التنظيم الأوروبية (BEREC) وذلك على هامش قمة (BEREC REGULATEL)

فعاليات استضافتها وشاركت بها الهيئة

• تنظيم ورشة عمل تدريبية حول مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب في القطاع البريدي

أقامت الهيئة في بداية العام ٢٠١٤ ورشة عمل تدريبية حول مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب في القطاع البريدي وذلك بالتنسيق مع وحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب/البنك المركزي الأردني وبمشاركة مشغلي قطاع البريد وشركة البريد الأردني ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

• الاجتماع العام لأعضاء المجموعة الأرومتوسطية لمنظمي الاتصالات (EMERG)

استضافت الهيئة ويوصفها رئيس أعمال المجموعة الأرومتوسطية لمنظمي الاتصالات لعام ٢٠١٤ الاجتماع العام للمجموعة، حيث حضر الاجتماع رؤساء وممثلي الهيئات التنظيمية الأعضاء في المجموعة بالإضافة إلى ممثلين عن المفوضية الأوروبية. عُرض من خلال الاجتماع نتائج الاجتماعات والفعاليات وحلقات العمل التي عقدت خلال عام ٢٠١٣، وإقرار التوصيات والتقرير السنوي المعياري للمجموعة لعام ٢٠١٣، واعتماد برامج عمل المجموعة وأنشطتها لعام ٢٠١٤، وإدامة كفاءة واستمرارية المجموعة، وتوسيع نشاطات المجموعة من خلال انتهاج سياسة اتصال تعزز أوجه وسبل التعاون مع المنظمات الدولية والإقليمية في مجال الاختصاص.

• تنظيم ورشة العمل المتخصصة في تنظيم خدمات الإنترنت عريض النطاق

ضمن برنامج المجموعة الأرومتوسطية لمنظمي الاتصالات للعام ٢٠١٤، استضافت الهيئة ورشة العمل المتخصصة في تنظيم خدمات الإنترنت عريض النطاق، حيث تم من خلالها مناقشة المواضيع المتعلقة بالخدمات المقدمة للمستخدمين من خدمات الإنترنت عريض النطاق من حيث السرعة المقدمة والمتعاقد عليها، والجوانب المتعلقة بجودة الخدمة، كما تم استعراض أهم التطورات بخصوص حيادية التكنولوجيا، بالإضافة إلى مناقشة استكشافية لموضوع خدمات سطح المكتب أو ما يعرف ب (OTT) Over The Top services وأية آثار مترتبة حول عملية تنظيم هذه الخدمات. تميزت الورشة بمشاركة واسعة من الخبراء في دول المجموعة.

المساهمة في متطلبات المسؤولية المجتمعية

انطلاقاً من حرص الهيئة على المساهمة في متطلبات المسؤولية المجتمعية، قامت الهيئة بعدة أنشطة ومبادرات والتي تسهم في تحقيق أهداف المسؤولية المجتمعية ودعم المجتمع المحلي والتنمية المستدامة. وفيما يلي بعض النشاطات التي نظمتها الهيئة تحقيقاً لهذه الغاية:

- نظمت في مقرها وبالتعاون مع بنك الدم الوطني حملة للتبرع بالدم شارك فيها موظفو الهيئة بكافة مستوياتهم الإدارية بالإضافة إلى بعض المراجعين لديها.
- عقدت بالتعاون مع مديرية الأمن العام/إدارة مكافحة المخدرات برنامجاً توعوياً تثقيفياً حول دور الأسرة في مكافحة المخدرات، أتى ذلك من خلال مشاركة الهيئة في احتفالية اليوم العالمي لمكافحة المخدرات.
- أقامت بالتعاون مع مؤسسة الضمان الاجتماعي برنامجاً توعوياً لموظفيها حول قانون الضمان الاجتماعي وتشريعاته.
- ساهمت في تدريب طلاب الجامعات والمهندسين حديثي التخرج لرفع كفاءاتهم ودمجهم بالسوق المحلي.

متابعة شؤون الشركات المرخص لها لتقديم خدمات الاتصالات العامة وخدمات البريد في المملكة

- بلغ عدد الشركات المرخص لها لتقديم خدمات الاتصالات العامة في المملكة مع نهاية العام ٢٠١٤ ما مجموعه (٧٣) شركة، منها (٢٣) شركة حاصلة على رخصة اتصالات فردية، و(٥٠) شركة حاصلة على رخصة اتصالات فئوية.
- بلغ عدد الشركات المرخص لها لتقديم خدمات البريد في المملكة مع نهاية العام ٢٠١٤ ما مجموعه (٣٣) شركة تعمل كمشغل بريد خاص/فئة محلي، و(٦) شركات تعمل كمشغل بريد خاص/فئة دولي.

الوفّر المالي المحوّل إلى خزينة الدولة

بلغ ما قامت الهيئة بتحويله إلى خزينة الدولة عام ٢٠١٤ (٢٩٠.٦) مليون دينار أردني، وبزيادة عن المقدر (٢٣٥.٤) مليون دينار.

انتهى،