



التقرير السنوي ٢٠١٤





حضرة صاحب الجلالة الهاشمية
الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم



صاحب السمو الملكي
الأمير حسين ابن عبدالله 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 المؤسسية

٣-٢ مجلس المفوضين

٤-٢ الهيكل التنظيمي

(٣) الملخص التنفيذي

(٤) انجازات الهيئة في العام ٢٠١٤

(١-٤) الترخيص

١-١-٤ ١-١-٤ منح رخصة ترددات الجيل الرابع ورخصة اتصالات اضافية لخدمات الجيل الثالث

٢-١-٤ ٢-١-٤ منح رخص اتصالات فئوية

٣-١-٤ ٣-١-٤ تجديد رخص اتصالات عامة (رخصة فردية)

٤-١-٤ ٤-١-٤ تجديد رخصة استخدام ترددات

٥-١-٤ ٥-١-٤ منح رخص بريد

(٢-٤) اصدار تعليمات تنظيمية

١-٢-٤ ١-٢-٤ تعليمات إجراءات تقديم الطلب ومعايير اختيار المرخص لهم للاتصالات العامة

٢-٢-٤ ٢-٢-٤ تعليمات تنظيم أسعار خدمات الجملة (LRIC)

٣-٢-٤ ٣-٢-٤ تعليمات تنظيم أسعار خدمات التجزئة (FAC)

(٣-٤) تنظيم وإدارة الطيف الترددي

١-٣-٤ ١-٣-٤ رخص ترددات

٢-٣-٤ ٢-٣-٤ موافقات راديوية

٣-٣-٤ ٣-٣-٤ تحديث الخطة الرقمية الخاصة بالبث التلفزيوني الرقمي والارضي

٤-٣-٤ ٤-٣-٤ المشاركة في اجتماع الفريق العربي الدائم للطيف الترددي

٥-٣-٤ ٥-٣-٤ إجراء القياسات الفنية اللازمة بمسح حزم البث الإذاعي والتلفزيوني

(٤-٤) جودة خدمات الاتصالات

- ١-٤-٤ نشر تقارير مؤشرات الجودة لشركات الاتصالات
- ٢-٤-٤ تركيب وتشغيل نظام متكامل لفحص وقياس جودة خدمات الاتصالات المتنقلة العاملة بتقنيات (GSM, 3G, LTE)
- ٣-٤-٤ تنفيذ مشروع إجراء التدقيق الفني لمراقبة مستوى جودة الاتصالات الخلوية في الأردن
- ٤-٤-٤ تشغيل نظام فحص جودة خدمات الانترنت عريض النطاق (ADSL)
- ٥-٤-٤ تنظيم استخدام الاجهزة الخلوية (CMEIR)
- ٦-٤-٤ حجز وتخصيص السعات الرقمية
- ٧-٤-٤ الموافقات النوعية

(٥-٤) حماية مصالح المستخدمين وتعزيز المعرفة لديهم

- ١-٥-٤ شكاوى المستخدمين من خدمات الاتصالات
- ٢-٥-٤ نشاطات توعوية
- ٣-٥-٤ قياس وعي ورؤى المستخدمين من الخدمات الاتصالات في المملكة

(٦-٤) التشريعات النازمة

- ١-٦-٤ مسودة قانون الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الجديد
- ٢-٦-٤ مسودة قانون معدل لقانون المعاملات الإلكترونية
- ٣-٦-٤ مناقشة مسودة نظام ترخيص واعتماد جهات التوثيق الالكتروني

(٧-٤) تنظيم وإدارة البريد

- ١-٧-٤ اعداد التقرير السنوي الاحصائي لمشغلي البريد
- ٢-٧-٤ المشاركة في لجان تنفيذ الخطة الاستراتيجية لقطاع البريد ٢٠١٣-٢٠١٥
- ٣-٧-٤ المشاركة في اعداد نظام اجراءات قبول ومراقبة البعائث البريدية
- ٤-٧-٤ المشاركة في تعديل نظام الطوابع وتعديلاته

(٨-٤) المسؤولية المجتمعية

- ١-٨-٤ مسودة ارشادات الاستخدام الامن للانترنت
- ٢-٨-٤ حملة للتبرع بالدم بالتعاون مع بنك الدم الوطني
- ٣-٨-٤ ترشيد استهلاك الطاقة
- ٤-٨-٤ برنامج التوعية

(٥) الفعاليات المحلية والمشاركات الخارجية ٢٠١٤

(٦) مذكرات تفاهم

(٧) البناء المؤسسي

(٨) الحسابات الختامية للهيئة للعام ٢٠١٤

الملحقات:

• ملحق رقم (١)

ملاحح الخطة الاستراتيجية للهيئة للفترة ٢٠١٣-٢٠١٦

• ملحق رقم (٢)

قطاع الاتصالات في المملكة/ مؤشرات وأرقام

• ملحق رقم (٣)

التقرير السنوي المتعلق بتنفيذ الهيئة لبنود وثيقة السياسة العامة للحكومة في قطاعات الاتصالات

وتكنولوجيا المعلومات والبريد عن العام ٢٠١٤

الفصل الأول

كلمة رئيس مجلس المفوضين / الرئيس التنفيذي



١- كلمة رئيس مجلس المفوضين/ الرئيس التنفيذي

ان المتابع للتطور الملحوظ والتغيرات المتسارعة في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ومدى التأثير الذي تحدثه على باقي القطاعات، بالإضافة الى تأثيرهم المباشر على الناتج المحلي الاجمالي في المملكة ودورهم في دعم وتطوير الاستثمار وبالتالي تعزيز التنمية المستدامة، سوف يدرك اهمية الدور الذي تضطلع به الهيئة، واهمية الانجازات التي تحققت على مدار السنوات الماضية.

ما سندرجه من خلال صفحات هذا التقرير من انجازات تحققت، ما هو الا دليل على سعيينا الدؤوب لتحقيق الغاية التي انشئت من اجلها الهيئة وهي النهوض بهذه القطاعات ومواكبة تطوراتها المتسارعة على المستوى العالمي، لنبقى دائماً كما عهدنا سيد البلاد اموذجاً يحتذى به وعلى كافة المستويات.

واني اذ اتشرف أن أضع بين ايديكم هذا الاصدار الذي يبين انجازات الهيئة خلال العام ٢٠١٤، وبما يتماشى مع متطلبات السياسة العامة للحكومة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد. واود ان اؤكد ان الهيئة ملتزمة التزاماً تاماً في تنفيذ متطلبات

بنود السياسة العامة للحكومة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد، والتي من جملة ما ورد فيها من متطلبات، دور الهيئة في تحقيق المنافسة الفعالة والحد من آثار الهيمنة في سوق الاتصالات. وقد قامت الهيئة بتحسين وتبسيط إجراءات الترخيص، بالإضافة الى استمرارها في مراقبة أسواق الاتصالات، ما انعكس بطبيعة الحال ايجاباً على المستفيدين من خدمات الاتصالات، والتي تعتبر حماية مصالحهم من متطلبات السياسة العامة ومن اكبر اولويات الهيئة، حيث واصلت جهودها في هذا المجال من خلال الاستمرار في نشر تقارير مؤشرات الجودة والقيام بال جولات التفتيشية والرقابية على الشركات المرخصة والشركات المستوردة لأجهزة الاتصالات، بالإضافة الى إطلاق المزيد من الحملات الاعلامية التوعوية وغيرها من الجهود.

وتنفيذاً لمتطلبات السياسة العامة فيما يتعلق بتعزيز النفاذ إلى الانترنت وتعزيز كفاءة استخدام طيف الترددات الراديوي وتماشياً مع التغيرات السريعة والتطورات التكنولوجية الحاصلة في سوق الاتصالات، فقد بذلت الهيئة خلال العام ٢٠١٤ جهوداً كبيرة بهدف توفير نفاذ سريع وموثوق إلى الانترنت، كما قامت بتحديث السياسات المتعلقة باستخدام وتخطيط الترددات، بالإضافة الى تطوير التشريعات اللازمة للتجارة الالكترونية باستخدام الأجهزة المتنقلة، وحماية الملكية الفكرية والاستخدام الآمن للإنترنت والمحافظة على أمن تكنولوجيا المعلومات وغيرها من الجهود.

واخيراً وليس اخراً وعلى رغم الانجاز المتحقق، فاننا لن نقف هنا وسنواصل مسيرة الانجاز بعزم واخلاص، وستبقى الهيئة على تواصل دائم مع كافة المستجندات، وسنبذل المزيد من الجهود لرفع مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد بسويه عالية، وسنسعى على الدوام الى ايجاد قطاعي اتصالات وتكنولوجيا معلومات وقطاع بريد مؤثر وفعال على كافة المستويات والاصعدة.

محمد عزات الطعاني

رئيس مجلس المفوضين/ الرئيس التنفيذي

الفصل الثاني

نبذة عن الهيئة



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.

ووفقاً لقانون الاتصالات تقع على الهيئة مسؤولية «تنظيم خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المملكة وفقاً للسياسة العامة المقررة لضمان تقديم خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للمستخدمين بسوية عالية وأسعار معقولة، وبما يحقق الأداء الأمثل لقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات».

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.

في العام ٢٠٠٢ تم تعزيز استقلالية الهيئة من خلال القانون المؤقت رقم (٨) لسنة ٢٠٠٢ المعدل لقانون الاتصالات رقم (١٣) لسنة ١٩٩٥ من خلال إعادة هيكلة الهيئة وتوسيع مهامها.

وفي العام ٢٠١١، صدر القانون المعدل رقم (٢١) لسنة ٢٠١١، والذي تضمن جميع مواد القانون المؤقت مع إجراء بعض التعديلات على بعض مواده.

٢-٢ الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية

الرؤية

«نحو بيئة اتصالات وخدمات بريدية متميزة تدعم بفاعلية التنمية الاقتصادية والاجتماعية المستدامة في الأردن».

الرسالة

تتمثل رسالة الهيئة بغية تحقيق رؤيتها للقطاعات التي تنظمها بما يلي:

- ضمان توفر خدمات اتصالات إلكترونية وبريدية متقدمة ذات جودة عالية و بأسعار مناسبة للجميع
- إدانة بيئة تنظيمية متكيفة تنافسية متطورة
- العمل مع جميع المستفيدين والشركاء بانفتاح وشفافية ومهنية عالية
- حماية مصالح مشتركي خدمات الاتصالات والبريد والاستمرار بنشر التوعية
- الحفاظ على بناء مؤسسي بمقاييس عالمية.

القيم المؤسسية

- ثقافة التميز
- المرونة والشفافية
- روح الفريق
- العدالة
- المبادرة والإبداع

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 وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. ومع نهاية العام ٢٠١٤ كان مجلس المفوضين يضم كل من:

أعضاء مجلس مفوضي الهيئة



عطوفة المهندس محمد عزات الطعاني
رئيس مجلس المفوضين - الرئيس التنفيذي
اعتباراً من ٢٠١١/٦/١٥



عطوفة المهندس الانصاري المشاقبة
عضو مجلس المفوضين
اعتباراً من ٢٠١١/٩/٢٥



عطوفة المهندس رياض أحمد البطاينه
عضو مجلس المفوضين
اعتباراً من ٢٠١٣/١٠/٢٧

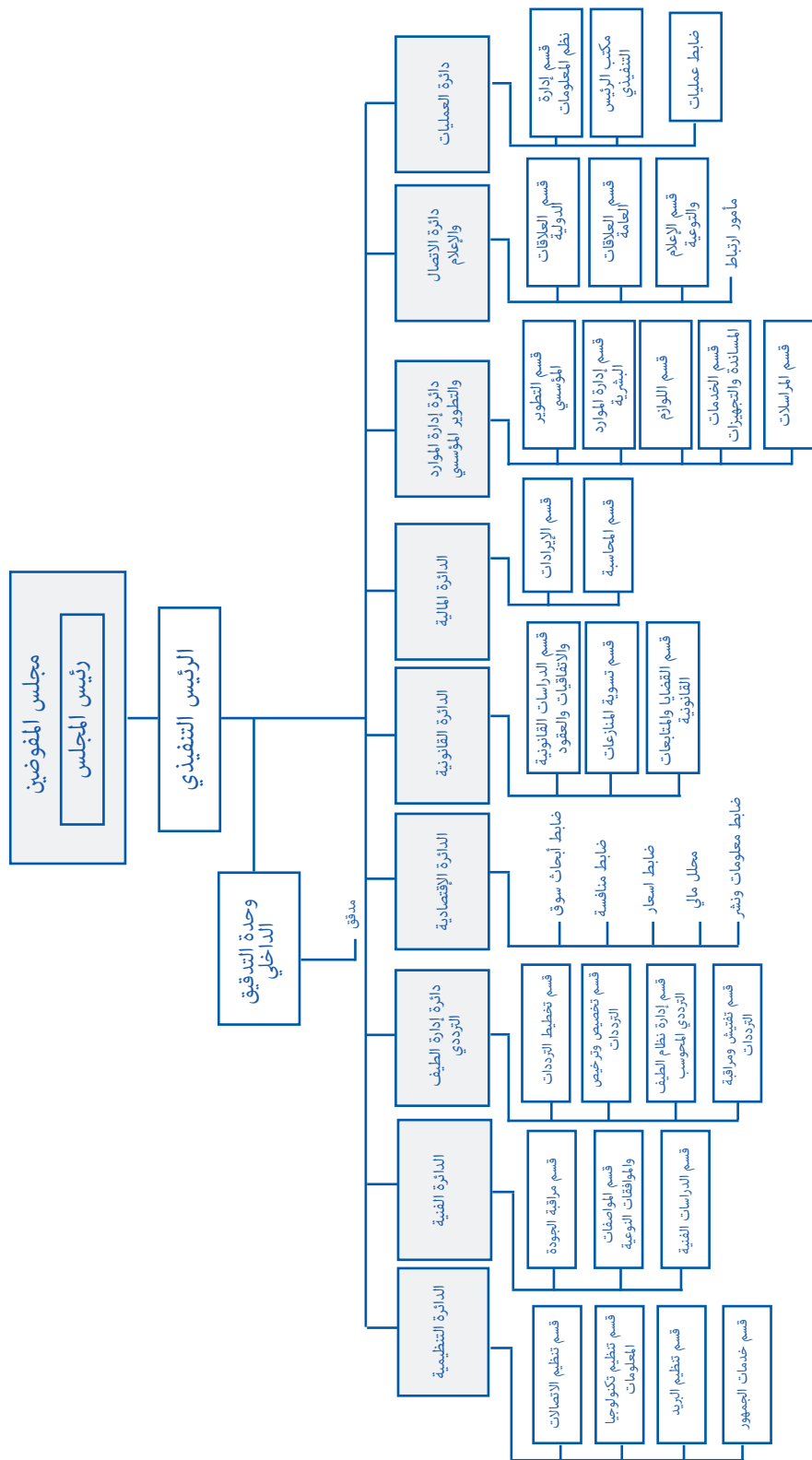


عطوفة المهندس جمعه الطيب
عضو مجلس المفوضين
اعتباراً من ٢٠١٣/١٠/٢٧



عطوفة المهندس وسام الرمازين
عضو مجلس المفوضين
اعتباراً من ٢٠١١/٩/٢٥

الهيكل التنظيمي



الفصل الثالث

الملخص التنفيذي



٣- الملخص التنفيذي

يلعب قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات دوراً إيجابياً ومحفزاً في حياتنا وعلى كافة الأصعدة، سواء الاقتصادية او الاجتماعية او الثقافية... وغيرها، وبالتالي فان تطوير وتحسين هذه القطاعات سينعكس بشكل ملموس على مستوى الحياة وسيقودنا الى المزيد من الرخاء والتقدم في مستوى الخدمات التي تقدم الى كافة المواطنين وعلى كافة مستوياتهم.

لقد بذلت الهيئة خلال العام ٢٠١٤ مزيداً من الجهود للمحافظة على المستوى الذي وصلت له هذه القطاعات ولتطويرها وبما يتماشى مع التطورات العالمية المتسارعة، حيث قامت الهيئة في مجال الترخيص خلال العام ٢٠١٤ باصدار رخصة ترددات الجيل الرابع وذلك لغاية توفير التقنيات الحديثة التي تحسن من نوعية الخدمات المقدمة، كما قامت بتجديد رخصة الاتصالات العامة (الرخصة الفردية) لشركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة لمدة خمسة عشر سنة.

وفي مجال اصدار التعليمات التنظيمية، قامت الهيئة باصدار تعليمات إجراءات تقديم الطلب ومعايير اختيار المرخص لهم للاتصالات العامة، و تعليمات تنظيم أسعار خدمات الجملة (LRIC)، بالإضافة الى تعليمات تنظيم أسعار خدمات التجزئة (FAC).

وبخصوص تنظيم وإدارة الطيف الترددي فقد قامت الهيئة بمنح المزيد من رخص الترددات والموافقات الراديوية خلال العام ٢٠١٤، وشاركت في المؤتمرات الإقليمية ذات العلاقة لتحديث الخطة الرقمية الخاصة بالبث التلفزيوني الرقمي الارضي، وشاركت في اجتماع الفريق العربي الدائم للطيف الترددي، كما قامت بإجراء القياسات الفنية اللازمة بمسح حزم البث الإذاعي والتلفزيوني.

وفيما يتعلق بجودة الخدمات المقدمة، فقد واصلت الهيئة خلال العام ٢٠١٤ نشر تقارير مؤشرات الجودة لشركات الاتصالات العاملة في السوق المحلي، كما قامت بتركيب وتشغيل نظام متكامل لفحص وقياس جودة خدمات الاتصالات المتنقلة العاملة بتقنيات (GSM, 3G, LTE)، بالإضافة الى تنفيذ مشروع إجراء التدقيق الفني لمراقبة مستوى جودة الاتصالات الخلوية في الأردن بالاستعانة بطرف ثالث متخصص، وتفعيل نظام فحص جودة خدمات الانترنت عريض النطاق (ADSL)، وكذلك قامت الهيئة بمتابعة تنفيذ العمل بمشروع تنظيم استخدام الأجهزة الخلوية (CEMIR).

كما واصلت الهيئة جهودها التي تهدف الى حماية مصالح المستفيدين من خدمات الاتصالات وتعزيز المعرفة لديهم، حيث تابعت خلال العام ٢٠١٤ تلقي الشكاوى والملاحظات الواردة من المستفيدين من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد ومتابعتها مع الشركات ذات العلاقة للعمل على معالجتها، كما قامت بنقل نظام تلقي الشكاوى إلى مركز الاتصال الوطني بعد انتهاء ساعات الدوام الرسمي واثناء العطل الرسمية، بالإضافة الى قيامها بالعديد من النشاطات التوعوية كنشرها دليل المستفيدين وعدد من الرسائل التوعوية العامة على موقعها الالكتروني، بالإضافة الى إطلاق حملات توعوية متنوعة لقياس وعي ورضى المستفيدين من خدمات الاتصالات في المملكة.

أما فيما يتعلق بمساهمة الهيئة وتعاونها في إصدار التشريعات النازمة فقد شاركت الهيئة في إعداد المسودة النهائية لقانون الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الجديد بالإضافة الى مساهمتها في إعداد مسودة قانون معدل لقانون المعاملات الإلكترونية، بالإضافة الى مشاركة وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في مناقشة مسودة «نظام ترخيص واعتماد جهات التوثيق الإلكتروني لسنة ٢٠١٣».

وفيما يتعلق بتنظيم وإدارة البريد فقد قامت الهيئة بأعداد التقرير السنوي الإحصائي لمشغلي البريد، بالإضافة لمشاركتها في لجان تنفيذ الخطة الاستراتيجية لقطاع البريد ٢٠١٣-٢٠١٥ مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، كما قامت المشاركة في إعداد نظام اجراءات قبول ومراقبة البعائث البريدية والمشاركة في تعديل نظام الطابع وتعديلاته.

وعن ما تقوم به الهيئة في مجال المسؤولية المجتمعية فقد قامت بالمشاركة في إعداد مسودة ارشادات الاستخدام الامن للانترنت، بالإضافة الى تنظيم حملة للتبرع بالدم بالتعاون مع بنك الدم الوطني وغيرها من الفعاليات.

وفي مجال تبادل المعارف والخبرات على المستوى المحلي والدولي، فقد استضافت الهيئة (محلياً) عدد من الفعاليات، حيث استضافت الاجتماع العام للمجموعة الأرومتوسطية لمنظمي الاتصالات (EMERG)، وفعاليات ورشة عمل حول تنظيم خدمات الانترنت عريض النطاق وورشة العمل حول تقييم الجاهزية لإنشاء مراكز الاستجابة لطوارئ المعلوماتية (CIRT)، بالإضافة الى التوقيع على عدد من مذكرات التفاهم.

وعلى الصعيد الدولي، شاركت الهيئة خلال العام ٢٠١٤، في عدد من الفعاليات الدولية، حيث شاركت في فعاليات المؤتمر السنوي للرابطة الدولية لمشغلي الهواتف المتنقلة GSMA، وفي فعاليات الاجتماع السنوي الثاني عشر للشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات، بالإضافة الى الندوة العالمية الرابعة عشرة لمنظمي الاتصالات 14 GSR ، واجتماع المجموعة الأوروبية لمنظمي الاتصالات الالكترونية ومجموعة دول أمريكا اللاتينية لمنظمي الاتصالات، واجتماعات لجان الدراسة الخاصة بالاتحاد الدولي للاتصالات، كما شاركت بالاجتماع الوزاري « الاتحاد من أجل المتوسط » للاقتصاد الرقمي Union for the Mediterranean Ministerial Meeting on the Digital Economy، وملتقى الاتحاد الدولي للاتصالات الثاني عشر لمؤشرات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات WTIS-2014، ومنتدى ومعرض تيليكوم العالمي للاتحاد الدولي للاتصالات ITU Telecom World 2014، بالإضافة الى ترأس الهيئة للمجموعة الأوروبية لمنظمي الاتصالات EMERG.

ويتضمن هذا التقرير عدد من الملاحق ذات العلاقة بشكل تفصيلي، مثل ملامح الخطة الاستراتيجية للهيئة للفترة ٢٠١٣-٢٠١٦، ومؤشرات قطاع الاتصالات للعام ٢٠١٤، اضافة الى استعراض التقرير السنوي المتعلق بتنفيذ الهيئة لبنود وثيقة السياسة العامة للحكومة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد عن العام ٢٠١٤.

الفصل الرابع

انجازات الهيئة في العام ٢٠١٤



٤- انجازات الهيئة في العام ٢٠١٤

(١-٤) الترخيص

٤-١-١ اصدار رخصة ترددات الجيل الرابع

اصدرت الهيئة رخصة ترددات الجيل الرابع ورخصة ترددات إضافية لخدمات الجيل الثالث لمدة خمسة عشر عاماً وبقيمة إجمالية مقدارها ١٩٢ مليون دينار أردني ضمن النطاقات الترددية (١٨٠٠ م.هـ. و ٢١٠٠ م.هـ.) للشركة الاردنية لخدمات الهواتف المتنقلة (زين).

٤-١-٢ اصدار رخص اتصالات فئوية

اصدرت الهيئة رخصة اتصالات فئوية لشركة أمواج للاتصالات، حيث بلغ عدد الشركات المرخصة لتقديم خدمات الاتصالات العامة في المملكة حتى نهاية عام ٢٠١٤ ما مجموعه (٧٣) شركة مرخصة؛ منها (٢٣) شركة حاصلة على رخصة اتصالات فردية و (٥٠) شركة حاصلة على رخصة اتصالات فئوية.

٤-١-٣ تجديد رخص اتصالات عامة (رخصة فردية)

تم تجديد رخصة الاتصالات العامة (الرخصة الفردية) لشركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة لمدة خمسة عشر عاماً اعتباراً من تاريخ ٢٠١٤/٥/٨.

٤-١-٤ تجديد رخصة استخدام ترددات

تم تجديد رخصة استخدام الترددات ضمن النطاق (٩٠٠ م.هـ.) ولمدة خمس سنوات لشركة البتراء الاردنية للاتصالات المتنقلة.

٤-١-٥ منح رخص بريد

اصدرت الهيئة ٤ رخص مشغل بريد خاص فئة محلي ليصبح بذلك عدد الشركات المرخصة لتقديم خدمات البريد في المملكة حتى نهاية عام ٢٠١٤ ما مجموعه (٣٩) شركة مرخصة؛ منها (٣٣) شركة تعمل كمشغل بريد خاص/فئة محلي و(٦) تعمل كمشغل بريد خاص/فئة دولي.

(٢-٤) اصدار تعليمات تنظيمية

المحتوى	الإيضاحات
١-٢-٤ تعليمات إجراءات تقديم الطلب ومعايير اختيار المرخص لهم للاتصالات العامة.	لضمان التنظيم الفاعل لقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ولتحقيق الأداء الأمثل وتحفيز التنافس الإيجابي، قامت الهيئة باصدار هذه التعليمات بتاريخ ٢٠١٤/٣/١٠ بعد الانتهاء من استشارة المعنيين وأصحاب العلاقة في القطاع. وقد تضمنت تلك التعليمات المزيد من التحسينات وتبسيط إجراءات الترخيص، والعمل على عدم تحميل مقدمي طلبات الترخيص أي أعباء إضافية وحصر متطلبات الترخيص.
٢-٢-٤ تعليمات تنظيم أسعار خدمات الجملة (LRIC)	أصدرت الهيئة خلال شهر كانون الاول من العام ٢٠١٤ تعليمات احتساب تكاليف خدمات الجملة في أسواق الاتصالات الثابتة عريضة النطاق والسعات المخصصة والمذكرة التوضيحية الخاصة بها وذلك استكمالا لتطبيق مخرجات مراجعة الأسواق والتي أخضعت هذه الخدمات للتنظيم بهدف التقليل من مظاهر الهيمنة، حيث قامت الهيئة بطرح وثيقة استشارية تبنت من خلالها جميع التفاصيل اللازمة لتطبيق أسلوب جديد لاحتساب هذه التكاليف يعتمد على منهجية التكاليف المتزايدة على المدى الطويل (top-down LRIC)، وذلك لخدمات النفاذ عريضة النطاق بالجملة وخدمات السعات المخصصة بالجملة.
٣-٢-٤ تعليمات تنظيم أسعار خدمات التجزئة (FAC)	أصدرت الهيئة خلال شهر كانون الأول من العام ٢٠١٤ تعليمات احتساب تكاليف خدمات التجزئة في أسواق الاتصالات الثابتة ضيقة النطاق والسعات المخصصة والمذكرة التوضيحية الخاصة بها وذلك استكمالا لتطبيق مخرجات مراجعة الأسواق والتي أخضعت هذه الخدمات للتنظيم بهدف التقليل من مظاهر الهيمنة حيث قامت الهيئة بطرح وثيقة استشارية تبنت من خلالها جميع التفاصيل اللازمة لتطبيق أسلوب احتساب تكاليف هذه الخدمات يعتمد على منهجية التكاليف الموزعة بالكامل (top-down FAC) لخدمات التجزئة في أسواق السعات المخصصة والاتصالات الثابتة ضيقة النطاق واسلوب الغطاء السعري (Price Cap).

(٣-٤) ادارة الطيف الترددي

١-٣-٤ رخص ترددات

اصدرت الهيئة خلال العام ٢٠١٤ ما مجموعه (٧٠٢) رخصة ترددات محطات راديوية و(١٢٥٣) موافقة نوعية للاجهزة الراديوية.

٢-٣-٤ موافقات راديوية

قامت الهيئة بمنح ما مجموعه (٢٦٣٧) موافقة على انشاء موقع راديوي و(٢٣٧٣) موافقة على انشاء وصلات راديوية لشركات الاتصالات العامة.

٣-٣-٤ تحديث الخطة الرقمية الخاصة بالبث التلفزيوني الرقمي الارضي

شاركت الهيئة في المؤتمرات الاقليمية ذات العلاقة لتحديث الخطة الرقمية الخاصة بالبث التلفزيوني الرقمي الارضي، لمعالجة التعديلات الضرورية على الخطة الرقمية المعتمدة GE06 لدى الاتحاد الدولي للاتصالات لجميع الدول المعنية لتلبية الاحتياجات من الطيف الترددي لجميع البلدان، والخدمات المعنية الاخرى بطريقة متكافئة وتسهيل الانتقال الى البث التلفزيوني الرقمي الارضي في النطاق (٤٧٠-٦٩٤ م. هـ) وتنسيق استعمال المكاسب الرقمية من الطيف الترددي لتقديم الخدمات المتنقلة في النطاق (٦٩٤-٨٦٢ م. هـ)، وحماية اية استخدامات للمملكة في هذا النطاق المذكور من استخدامات الدول المجاورة.

٤-٣-٤ المشاركة في اجتماع الفريق العربي الدائم للطيف الترددي

شاركت الهيئة في اجتماع الفريق العربي الدائم للطيف الترددي للاتفاق ولتحضير الوثائق العربية المشتركة حول التعديلات المطلوبة على تقرير الاجتماع التحضيري (CPM Report) الخاص بالمؤتمر الراديوي العالمي (WRC15) الذي يتضمن بنود خاصة بشأن توزيع الموارد الترددية للخدمات الجوية والفضائية.

٥-٣-٤ إجراء القياسات الفنية اللازمة بمسح حزم البث الإذاعي والتلفزيوني

قامت الهيئة بإجراء القياسات الفنية اللازمة بمسح حزم البث الإذاعي والتلفزيوني في مختلف مناطق المملكة بهدف تخصيص الترددات اللازمة، وحل مشاكل التشويش القائمة، وتحديث قاعدة البيانات الخاصة بهذه الخدمات، بالإضافة إلى رصد التشويش على النطاقات المستخدمة.

(٤-٤) جودة خدمات الاتصالات

١-٤-٤ نشر تقارير مؤشرات الجودة لشركات الاتصالات

بهدف الوقوف على مستوى جودة خدمات الاتصالات التي تقدمها شركات الاتصالات، وتحديد واقع جودة الخدمات لكل مرخص له على حده، وإتاحة المعلومات لمستخدمي خدمات الاتصالات على موقع الهيئة الالكتروني لتعريفهم بمستوى الجودة التي يتلقونها تأكيداً على حقهم بمعرفة هذا الجانب من الخدمة المقدمة، قامت الهيئة في العام ٢٠١٤ بنشر تقارير مؤشرات الجودة لفترة النصف الثاني من العام ٢٠١٣ والنصف الأول من العام ٢٠١٤ لشركات الاتصالات العاملة في السوق المحلي، حيث تم إجراء تحليل للبيانات التي تم استلامها من قبل المرخصين وإجراء تحري وتدقيق لصحة البيانات الواردة فيها وبناءً على النتائج تم إعداد تقارير ملخصة للنتائج التي حققها المرخصون وبشكل يسهل قراءته وفهمه من أي مستخدم لخدمات الاتصالات، وقد تم نشر هذه النتائج لكافة المستخدمين على موقع الهيئة الالكتروني www.trc.gov.jo

٤-٤-٢ تركيب وتشغيل نظام متكامل لفحص وقياس جودة خدمات الاتصالات المتنقلة العاملة بتقنيات (GSM, 3G, LTE) بهدف قياس مستويات جودة الخدمات الخلوية وبهدف التحقق من الشكاوى المسجلة لدى الهيئة بخصوص جودة الخدمة فقد قامت الهيئة بتركيب وتشغيل نظام متكامل لفحص وقياس جودة خدمات الاتصالات المتنقلة العاملة بتقنيات (GSM, 3G, LTE)، حيث يتم استخدام نظام الفحص الجديد لإجراء مسوحات ميدانية في مناطق مختلفة من المملكة.

٤-٤-٣ تنفيذ مشروع إجراء التدقيق الفني لمراقبة مستوى جودة الاتصالات الخلوية في الأردن قامت الهيئة بتنفيذ 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 الوقوف على واقع خدمات الاتصالات المقدمة من خلال شركات الاتصالات المتنقلة وإجراء المقتضى بما يتفق مع التشريعات النافذة.

٤-٤-٤ تشغيل نظام فحص جودة خدمات الانترنت عريض النطاق (ADSL) قامت الهيئة بتفعيل 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 لإجراء 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.

٤-٤-٥ تنظيم استخدام الأجهزة الخلوية (CMEIR) قامت الهيئة خلال العام ٢٠١٤ بمتابعة 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 الخلوي 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.

٤-٤-٦ حجز وتخصيص السعات الرقمية قامت الهيئة بدراسة طلبات شركات الاتصالات المرخصة بشأن حجز وتخصيص السعات الرقمية لمختلف فئاتها ومتابعة مدى تطبيق الشركات للتعليمات ذات العلاقة، وتوفير أرقام لبعض الجهات الحكومية من خطة الترخيم الوطنية لتقديم خدماتها ومنها تخصيص رمز الطوارئ (١١٤) والخاص بتقديم خدمات الطوارئ لذوي الاحتياجات الخاصة وكذلك تخصيص رقم لصندوق الملك عبدالله الثاني للتنمية، كما قامت الهيئة بتلبية احتياجات الشركات التي تقدم خدمات التكاليف المضافة من الأرقام باستخدام شبكات الاتصالات المرخصة.

٤-٤-٧ الموافقات النوعية تم انجاز ما مجموعه (٥٥٠٠) معاملة تتعلق بطلبات ادخال أجهزة الاتصالات وأجهزة الاتصالات الطرفية، اضافة الى فحص ما مجموعه (٧٢) جهاز من مختلف أجهزة الاتصالات السلكية واللاسلكية.

(٥-٤) حماية مصالح المستخدمين وتعزيز المعرفة لديهم

٥-٤-١ شكاوى المستخدمين من خدمات الاتصالات

• اعداد الشكاوى

انطلاقاً من حرص الهيئة على حماية مصالح المستخدمين من خدمات الاتصالات والتأكد من التزام الشركات المرخصة بشروط الرخص الممنوحة لها، بما في ذلك مواصفات الخدمات المقدمة وجودتها وأسعارها واتخاذ الاجراءات اللازمة لهذه الغاية، فقد واصلت الهيئة تلقي ومعالجة شكاوى المستخدمين من خدمات الاتصالات الواردة اليها بالتنسيق مع الشركات المعنية، حيث تلقت الهيئة (٢٥٢٥) شكاوى خلال العام ٢٠١٤ من المستخدمين من خدمات الاتصالات، تم حل (١٥١٤) شكاوى منها وبنسبة ٦٠٪، حيث توزعت الشكاوى على النحو التالي:

• خدمات الاتصالات للهاتف الخليوي (١٢٤١) شكاوى

• الخط الثابت (٢٣٤) شكاوى.

• خدمة الانترنت (١٠٣٢) شكاوى

• الخدمات البريدية (١٤) شكاوى

• بطاقات الاتصالات (٤) شكاوى

مع الإشارة الى ان نسبة حل الشكاوى ترتفع بعد انتهاء المهل الممنوحة للشركات لحلها، خصوصاً وان شكاوى التغطية الخلوية وجودة الخدمة تحتاج الى وقت اكثر للحل وتكون ضمن خطط الشركات لتوسعة شبكتها.

• نقل نظام تلقي الشكاوى إلى مركز الاتصال الوطني.

ان استلام الشكاوى التي ترد الى الهيئة لم يعد ينحصر من خلال ساعات الدوام الرسمي للهيئة من الساعة (٨:٣٠ - ٣:٣٠)، حيث قامت الهيئة بالتنسيق مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ليتم تحويل الشكاوى التي ترد للهيئة إلى مركز الاتصال الوطني وحتى الثامنة مساءً من الأحد إلى الخميس وأيام الجمعة والسبت من الثانية عشرة ظهراً إلى الساعة الخامسة مساءً.

وقد تم تدريب العاملين في المركز على كيفية استقبال الشكاوى والتعامل معها، بحيث يتم إرسالها إلى موظفي الهيئة ويقوم موظفو الهيئة على إرسالها إلى ضباط ارتباط شركات الاتصالات من أجل التحقق منها والعمل على معالجتها وذلك ضمن مهل زمنية تم الاتفاق عليها بين الطرفين.

٥-٤-٢ نشاطات توعوية

تنفيذاً للدور المنوط بالهيئة والمتعلق بزيادة وعي المستخدمين من خدمات الاتصالات المتنوعة وحماية مصالحهم، قامت الهيئة على تنفيذ النشاطات التوعوية التالية خلال العام ٢٠١٤ :

• نشر دليل المستخدمين من خدمات الاتصالات والبريد

قامت الهيئة بنشر دليل المستخدمين على موقع الهيئة الالكتروني بحيث اشتمل الدليل على جميع أنواع خدمات الاتصالات والشركات المقدمة لهذه الخدمات وبعض النصائح للمستخدمين من هذه الخدمات.

• نشر رسائل توعوية عامة

قامت الهيئة بنشر رسائل توعوية عامة لجميع المستفيدين من خدمات الاتصالات والبريد من خلال موقع الهيئة 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 الاطفال عند استخدام الانترنت».

• اصدار وطباعة نشرات توعوية

قامت الهيئة باصدار وطباعة النشريات التاليتين، ليصار الى توزيعهما على كافة انحاء المملكة في الربع الاول من العام ٢٠١٥:

– نشرة بعنوان (ما يهم المستفيدين من خدمات الاتصالات والبريد):

وتحتوي النشرة على مواضيع مختلفة تتضمن آلية التعامل مع شكاوى المستفيدين من خدمات الاتصالات والبريد، وجودة خدمات الاتصالات الخلوية وخدمات الانترنت عريض النطاق، وموضوع خدمات التكاليف المضافة، بالإضافة الى تضمين نصائح عامة موجهة للمستفيدين من خدمات الاتصالات والبريد حول اشتراكات خدمات الاتصالات، التعامل مع خدمات الرسائل النصية القصيرة والدعائية، الحماية من وسائل الاحتيال المتنوعة والسرقه من خلال وسائل الاتصال، واستخدام الهاتف الخليوي اثناء السفر ضمن خدمة التجوال الدولي، بالإضافة الى بيان ما يلزم حول ادخال و/أو شراء و/أو استيراد اجهزة اتصالات من خارج المملكة، وكذلك تضمين موضوع للتعامل مع شركات البريد المرخصة من قبل الهيئة.

– نشرة بعنوان (آلية التعامل مع الشكاوى):

تبين هذه النشرة تفاصيل آلية تقديم الشكاوى على اختلافها من قبل المستفيدين من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد، وآليات المعالجة المتبعة من قبل الهيئة للتعامل مع الشكاوى المقدمة بشكل عام، وتوضيح آليات المعالجة المتبعة بخصوص شكاوى تغطية الهاتف الخليوي وجودة خدمات المكالمات وشكاوى أبراج الاتصالات والمواقع الراديوية. بالإضافة الى ذلك، وضحت الهيئة بعض الحثيات المتعلقة بتعريف الرسائل النصية القصيرة أو رسائل الجملة وماهية الرسائل النصية الاحتيالية، كما وبينت آلية إلغاء استلام الرسائل الدعائية غير المرغوبة من خلال الهاتف الخليوي، اضافة الى بعض النصائح للتعامل مع مكالمات الازعاج.

• إطلاق حملات توعوية متنوعة وعلى النحو التالي:

بهدف توعية المستفيدين من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد بحقوقهم، قامت الهيئة باطلاق عدداً من الحملات التوعوية المختلفة مستخدمة كافة الوسائل الإعلامية المرئية والمسموعة والمكتوبة منها، وكذلك استفادت الهيئة من خدمات بوابة الحكومة الإلكترونية وذلك عبر البريد الإلكتروني أو عن طريق إرسال رسائل نصية قصيرة عبر أجهزة الهواتف الخلوية، حيث تم اطلاق هذه الحملات بالشكل التالي:

– إطلاق حملة موجهة للمستفيدين من الخدمات البريدية في المملكة، حول ضرورة التعامل مع شركات البريد المرخصة من قبل 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، ويشار إلى أن الهيئة أعلنت عن حملتها من خلال الصحف اليومية ووبريد الحكومة الإلكتروني.

- إعادة 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 والبريد (١١٧٠٠٠) وبالاتصال من أي هاتف خلوي أو أرضي.

- إطلاق حملة توعوية حول عروض خدمات الاتصالات المختلفة في المملكة تنصح 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، وبُثَّت الحملة التوعوية من خلال شاشة التلفزيون الأردني واثير الإذاعة الأردنية.

٣-٥-٤ قياس وعي ورؤى المستفيدين من خدمات الاتصالات في المملكة

قامت الهيئة خلال عام ٢٠١٤ بتوقيع اتفاقية مع دائرة الإحصاءات العامة لاجراء مسح ميداني تقوم من خلاله دائرة الإحصاءات بقياس وعي ورؤى المستفيدين من الخدمات المقدمة في قطاع الاتصالات في المملكة حيث من المتوقع أن يتم التوصل لنتائج هذا المسح بحلول النصف الأول من العام ٢٠١٥.

(٦-٤) التشريعات النازمة

١-٦-٤ 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.

٢-٦-٤ 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، سيتم 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. وقمت الموافقة على النسخة المعدلة لدى كل من ديوان الرأي والتشريع ورئاسة الوزراء وتم إحالة مسودة القانون إلى مجلس النواب للسير في الاجراءات التشريعية لاصدار القانون.

٣-٦-٤ مناقشة مسودة نظام ترخيص واعتماد جهات التوثيق الالكتروني

قامت الهيئة بمشاركة وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في مناقشة مسودة «نظام ترخيص واعتماد جهات التوثيق الالكتروني لسنة ٢٠١٣» في ديوان التشريع؛ والتي تم اقرارها من مجلس الوزراء ونشرها في الجريدة الرسمية بتاريخ (٢٠١٤/١/١٦)، واشتمل النظام على الأسس والإجراءات والشروط العامة الواجب توافرها لدى المتقدمين للحصول على ترخيص أو اعتماد لتقديم خدمات التوثيق الالكتروني ومتابعة أعمالهم من قبل الهيئة.

(٧-٤) تنظيم وإدارة البريد

٧-٤-١ اعداد التقرير السنوي الاحصائي لمشغلي البريد

قامت الهيئة باعداد التقرير السنوي الاحصائي لمشغلي البريد، حيث تم تجميع البيانات الاحصائية السنوية المتعلقة بتقديم الخدمات البريدية من قبل مشغلي البريد الخاص المرخصين ومن قبل شركة البريد الاردني (مشغل البريد العام) وتحليل البيانات الاحصائية ودراسة وضع السوق، وايجاد الحصص السوقية للمشغلين، وتم نشر التقرير على موقع الهيئة الالكتروني www.trc.gov.jo

٧-٤-٢ المشاركة في لجان تنفيذ الخطة الاستراتيجية لقطاع البريد ٢٠١٣-٢٠١٥

قامت الهيئة بالمشاركة في لجنة وضع خطة العمل المناسبة لغايات متابعة تنفيذ البنود الواردة في الخطة الاستراتيجية لقطاع البريد للاعوام ٢٠١٣-٢٠١٥، كما شاركت الهيئة في اللجان الفرعية لتنفيذ خطة العمل لغايات تنفيذ الخطة الاستراتيجية وهذه اللجان هي:

- أ. لجنة تعريف مؤشرات الأداء لقياس مستوى جودة الخدمة البريدية
- ب. لجنة مراجعة التشريعات التي تحكم قطاع البريد
- ج. لجنة تنفيذ المادة ١٨٣ من السياسة العامة للحكومة في قطاع البريد
- د. اللجنة الفنية لمراجعة نظام الطوابع

٧-٤-٣ المشاركة في تعديل نظام اجراءات قبول ومراقبة البعائث البريدية

تم تشكيل لجنة بمشاركة كل من وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وهيئة تنظيم قطاع الاتصالات وشركة البريد الأردني لتعديل نظام إجراءات قبول ومراقبة البعائث البريدية وفحصها ومصادرة المخالف منها. وقد تم العمل على إجراء مراجعة شاملة لأحكام النظام فيما يتعلق بكافة الإجراءات المتعلقة بفحص البعائث البريدية لمشغل البريد العام حيث تضمنت التعديلات إدخال تعريف لكل من (المادة الممنوعة والمرسل) والعمل على إلغاء المادة (١٣) من النظام السابق والتي كانت تتطلب قيام مجلس مفوضي الهيئة بإصدار تعليمات لتنفيذ أحكام هذا النظام، وذلك لعدم وجود حاجة لهذه التعليمات، وقد تم رفعه لديوان التشريع والرأي.

٧-٤-٤ المشاركة في تعديل نظام الطوابع وتعديلاته

تم تشكيل لجنة بمشاركة كل من وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وشركة البريد الاردني وهيئة تنظيم قطاع الاتصالات لتعديل نظام الطوابع البريدية رقم ١٦١ لسنة ٢٠٠٣، وقد تم العمل على إجراء مراجعة شاملة لنظام الطوابع البريدية حيث تضمنت التعديلات الاحكام التنظيمية لعملية بيع الطوابع البريدية داخل وخارج المملكة بالإضافة الى ادخال بعض التعريفات والتعديلات الفنية اللازمة عند اصدار وبيع الطوابع البريدية بما فيها الطوابع الالكترونية.

٨-٤) المسؤولية المجتمعية

٨-٤-١ إعداد مسودة إرشادات الاستخدام الآمن للإنترنت

شاركت الهيئة في اللجنة الفنية المتخصصة لوضع وتفعيل إرشادات الاستخدام الآمن للإنترنت، علماً أن هذه الإرشادات موجهة إلى الشركاء في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات المعنيين بتقديم خدمات النفاذ للإنترنت وتطبيقات الإنترنت المختلفة ليصار إلى تنفيذها من قبلهم؛ وذلك بهدف توفير البيئة الآمنة للمستخدمين من خدمات الإنترنت، وقد جاءت هذه المبادرة تنفيذاً للسياسة العامة لقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ٢٠١٢، وتحديداً للبند ١٤٠ منها والذي ينص على: « ستقوم الحكومة، من خلال الهيئة، بالعمل مع مزودي خدمات الإنترنت لتوفير المشورة للمستخدمين حول الاستخدام الآمن للإنترنت وحماية الأطفال، وكذلك بالعمل على منع وحجب المواقع الإباحية بالوسائل الممكنة و من خلال تمكين المستخدمين من الحد من النفاذ إلى أي محتوى غير مرغوب به، واتخاذ أي من الإجراءات التشريعية والتنظيمية لتحقيق ذلك».

٨-٤-٢ حملة للتبرع بالدم بالتعاون مع بنك الدم الوطني

نظمت الهيئة في مقرها وبالتعاون مع بنك الدم الوطني حملة للتبرع بالدم شارك فيها موظفي الهيئة بكافة مستوياتهم الإدارية بالإضافة إلى بعض المراجعين لدى الهيئة. وجاء تنفيذ الحملة انسجماً مع توجهات الهيئة نحو تحقيق التكامل والتواصل مع مؤسسات المجتمع المدني سيما تلك العاملة في الحقل الطبي والتي تقدم العون والمساعدة لكافة فئات المجتمع الأردني.

٨-٤-٣ ترشيد استهلاك الطاقة

قامت الهيئة باتخاذ العديد من إجراءات ترشيد استهلاك الطاقة، حيث قامت على سبيل المثال باستبدال عدد من وحدات الانارة بوحدات توفير طاقة نوع (led)، حيث كانت كمية الطاقة الكهربائية المستهلكة خلال عام ٢٠١٣ (٤٦٦٠٦١) كيلو واط و خلال عام ٢٠١٤ (٤١٩٨٦٩) كيلو واط وبانخفاض مقداره (٤٦١٩٤) كيلو واط، حيث بلغت نسبة الوفرة (٩)٪ التي تحققت في استهلاك الطاقة الكهربائية في الهيئة خلال عام ٢٠١٤ عما كانت عليه خلال عام ٢٠١٣.

٨-٤-٤ برنامج التوعية

تم عقد ٢٧ محاضرة توعوية لموظفي الهيئة شملت ١٤ موضوعاً مختلفاً، حيث استعانت الهيئة بجهتين خارجيتين لتقديم محاضرتين حول «أثر الأسرة على المخدرات» و«قانون الضمان الاجتماعي وتشريعاته». بينما قدّم عدد من موظفي الهيئة باقي المحاضرات، منها «تعليمات الدوام الرسمي»، «التدقيق وأنواعه وأهميته»، «احتساب رأس المال العامل لشركات الاتصالات»، «حماية مصالح المستفيدين، وغيرها من المحاضرات التي تهتم موظفي الهيئة.

الفصل الخامس

الفعاليات المحلية والمشاركات الخارجية ٢٠١٤



٥- الفعاليات المحلية والمشاركات الخارجية ٢٠١٤

• ورشات عمل محلية

ترأس الهيئة للمجموعة الأورومتوسطية لمنظمي الاتصالات EMERG

ترأست الهيئة خلال العام ٢٠١٤ رئاسة المجموعة الأورومتوسطية لمنظمي الاتصالات وحرصت خلال تلك الفترة على الالتزام بالهدف العام للمجموعة المتمثل بإيجاد بيئة اتصالات منسجمة ومتقاربة لدول حوض المتوسط تساهم في إحداث التنمية المستدامة وتساهم في بناء المجتمعات الرقمية. وقد انبثق عن ترأس الهيئة للمجموعة عدة فعاليات نذكر منها:

- الاجتماع العام لأعضاء المجموعة الأورومتوسطية لمنظمي الاتصالات (EMERG) ٢٠١٤/٢/١٢

استضافت الهيئة الاجتماع العام للمجموعة الأورومتوسطية لمنظمي الاتصالات (EMERG)، بمشاركة رؤساء وممثلي الهيئات التنظيمية الأعضاء في المجموعة بالإضافة إلى ممثلين عن المفوضية الأوروبية. وقد تم خلال الاجتماع مناقشة عدة مواضيع خصوصاً ما يتعلق بعرض نتائج الاجتماعات والفعاليات وحلقات العمل التي عقدت خلال عام ٢٠١٣، وإقرار التوصيات والتقرير السنوي المعياري للمجموعة لعام ٢٠١٣، وتغطية برامج عمل المجموعة وأنشطتها لعام ٢٠١٤، وتطوير وإدامة كفاءة واستمرارية المجموعة، وتوسيع نشاطات المجموعة من خلال انتهاج سياسة اتصال تعزز أوجه وسبل التعاون مع المنظمات الدولية والإقليمية في مجال الاختصاص.

- ورشة عمل حول تنظيم خدمات الانترنت عريض النطاق ١٧- ٢٠١٤/٦/١٨

استضافت الهيئة فعاليات ورشة عمل حول موضوع تنظيم خدمات الانترنت عريض النطاق وذلك بتمويل من المفوضية الأوروبية، وقد شارك في فعاليات الورشة ممثلون عن الدول العربية والأوروبية الأعضاء في المجموعة والتي جاء عقدها استناداً إلى نتائج الاجتماع العمومي للمجموعة الأورومتوسطية لمنظمي الاتصالات الذي عقد في عمان في شباط ٢٠١٤. وناقش المتحدثون وهم خبراء مختصون من الهيئات التنظيمية المشاركة في الورشة المواضيع المتعلقة بخدمات المستخدمين من خدمات الانترنت عريض النطاق من حيث جودة الخدمة، وأهم التطورات بخصوص حيادية التكنولوجيا.

ورشة العمل حول تقييم الجاهزية لإنشاء مراكز الاستجابة لطوارئ المعلوماتية (CIRT) ٢٤-٢٨/٨/٢٠١٤

استضافت الهيئة ورشة العمل حول تقييم الجاهزية لإنشاء مراكز الاستجابة لطوارئ المعلوماتية (CIRT)، وذلك بتنظيم من الاتحاد الدولي للاتصالات/ المكتب الإقليمي العربي بالتعاون مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

وعقدت هذه الورشة الإقليمية استكمالاً للجهد الذي يبذله المكتب الإقليمي العربي للاتحاد الدولي للاتصالات من أجل تعزيز هذه المبادرة في المنطقة العربية، وهدفت إلى مساعدة المشاركين من دولة فلسطين والاردن في تقييم الجاهزية لإنشاء مراكز الاستجابة لطوارئ المعلوماتية CIRT من أجل التعامل بفعالية مع مخاطر وهجمات الجريمة الإلكترونية، وبناء القدرات في تنفيذ المراكز الخاصة بها باعتبارها أداة أساسية في مكافحة الجرائم الإلكترونية على المستوى الوطني والإقليمي والعالمي عن طريق التعاون بين المراكز المختلفة، حيث تعتبر الحاجة ملحة إلى التفاعل والتعاون والتنسيق بين مختلف المراكز بعد إنشائها بحيث تتصدى وتؤمن الاستجابة الفعالة لمشاكل الجريمة الإلكترونية المنسقة.

• المشاركات الخارجية

مؤتمر الرابطة الدولية لمشغلي الهواتف المتنقلة GSMA 2014

برشلونة/ اسبانيا ٢٤-٢٦/٢/٢٠١٤

شاركت الهيئة في فعاليات المؤتمر السنوي للرابطة الدولية لمشغلي الهواتف المتنقلة GSMA والاجتماع الوزاري الخاص بالرابطة.

مؤتمر تنمية الاتصالات WTDC 14

دي/ الإمارات العربية المتحدة ٣٠/٣ - ١٠/٤/٢٠١٤

شاركت الهيئة في فعاليات مؤتمر تنمية الاتصالات الخاص بالاتحاد الدولي للاتصالات، والذي يعد من أهم الفعاليات الدورية ويعقد كل أربع سنوات، حيث تشكل مخرجاته الإطار العام للمواضيع والبرامج والمشاريع التي يتمخض عنها أدلة استرشادية وتوجهات عملية لتنمية قطاع الاتصالات وخطط العمل المتعلقة بها للسنوات الأربعة القادمة. هذا وقد تم انتخاب المهندس وسام رماضين، عضو مجلس مفوضي الهيئة، كنائب رئيس للجنة الدراسات الاولى عن المجموعة العربية، وانتخاب المهندس الأنصاري المشاقبة، عضو مجلس مفوضي الهيئة، كنائب رئيس في لجنة TDAG عن المجموعة العربية.

اجتماع مجلس الاتصالات لدول شرق آسيا وشمال أفريقيا والشرق الأوسط SAMENA Council

الكويت ١٦-١٧/٣/٢٠١٤

شاركت الهيئة في فعاليات اجتماع مجلس الاتصالات لدول شرق آسيا وشمال أفريقيا والشرق الأوسط SAMENA Council حيث تناول الاجتماع مناقشة موضوع «أعمدة ومرتكزات قطاع الاتصالات الأربعة التي من شأنها تحفيز النمو الاقتصادي وتحديث التنمية المستدامة».

الاجتماع السنوي الثاني عشر للشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات AREGNET 2014

مسقط/ سلطنة عمان ٢٨/٤ - ١/٥/٢٠١٤



شاركت الهيئة فعاليات الاجتماع السنوي الثاني عشر للشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات، حيث تم خلال الاجتماع الإعلان رسميا عن تولي سلطنة عمان رئاسة الشبكة خلال العام ٢٠١٤، بالإضافة الى مراجعة كافة مشاريع الشبكة المنبثقة عن خطة عملها وأعداد مسودة خطة عمل للعام ٢٠١٤، وإقرارها وتقسيم فرق العمل الخاص بالمشاريع الجديدة.

الندوة العالمية الرابعة عشرة لمنظمي الاتصالات GSR 14

المنامة/ مملكة البحرين ٢٠١٤/٦/٥-٣



شاركت الهيئة في فعاليات الندوة العالمية الرابعة عشرة لمنظمي الاتصالات، كما شاركت الهيئة، بصفتها تترأس المجموعة الأوروبية لمنظمي الاتصالات EMERG، في اجتماع الروابط التنظيمية الذي سبق الندوة وقامت بتقديم عرض توضيحي بعنوان «سد الفجوة الرقمية في دول حوض المتوسط» والتي استعرض من خلالها نشاطات المجموعة والتعريف بها ودورها في إحداث التقارب والانسجام في الأطر التنظيمية بين دول جنوب المتوسط ونظيراتها في دول الاتحاد الأوروبي سعياً لبناء بيئة اتصالات مستقرة ومتطورة تساهم في النمو الاقتصادي وإحداث التنمية المستدامة، كما شاركت الهيئة في أعمال الوثيقة الاستراتيجية لأفضل الممارسات العالمية في موضوع حماية حقوق المستهلك في المجتمع الرقمي والتي شكلت مغزى أو شعار الندوة بشكل عام.

اجتماع المجموعة الأوروبية لمنظمي الاتصالات الالكترونية ومجموعة دول أمريكا اللاتينية لمنظمي الاتصالات

BEREC & REGULATel Summit

بيونس أيريس/ الأرجنتين ٢٠١٤/٧/٢٢-٢١

شاركت الهيئة، بصفتها تترأس المجموعة الأوروبية لمنظمي الاتصالات، في فعاليات اجتماع الرابطة الأوروبية لمنظمي الاتصالات الالكترونية ومجموعة دول أمريكا اللاتينية لمنظمي الاتصالات BEREC & REGULATel Summit، والذي ناقش موضوع «التحديات التنظيمية للإنترنت» بمشاركة واسعة من منظمي الاتصالات من الجانبين.

اجتماعات لجان الدراسة الخاصة بالاتحاد الدولي للاتصالات

شاركت الهيئة في أعمال لجان الدراسات الخاصة بالاتحاد الدولي للاتصالات، وعلى النحو التالي:

- الاجتماع الأول والثاني ITU-D Study Group الذي عقد في جنيف خلال الفترة من ١٥-٢٦/٩/٢٠١٤.
- الاجتماع التاسع عشر للمجموعة TDAG الذي عقد في الفترة من ٩/٢٩ - ١٠/١/٢٠١٤.

الاجتماع الوزاري « الاتحاد من أجل المتوسط » للاقتصاد الرقمي UFM

بروكسل / بلجيكا ٢٠١٤/٩/٣٠



شاركت الهيئة، بصفتها تترأس المجموعة الأورومتوسطية لمنظمي الاتصالات، في أعمال الاجتماع الوزاري للاتحاد من أجل المتوسط للاقتصاد الرقمي حيث هدف الاجتماع الى تعزيز روابط التعاون والتنسيق بين الدول الأعضاء لجني ثمار الاقتصاد الرقمي من أجل المواطنين والمستهلكين والشركات في المنطقة الأورومتوسطية. تمخض عن الاجتماع الوزاري نتائج ذات أهمية بالغة تم تلخيصها بما يعرف بإعلان الاتحاد من أجل المتوسط Declaration والذي ركز على تعزيز اطر التعاون والتنسيق بين الأجهزة التنظيمية في منطقة حوض المتوسط لإيجاد بيئة أسواق اتصالات متطورة ومتجانسة، بالإضافة الى ترحيبه باستمرار دعم المفوضية الأوروبية المالي للمجموعة الأورومتوسطية لمنظمي الاتصالات EMERG للفترة من ٢٠١٥-٢٠١٩.

مؤتمر المندوبين والمفوضين 14 Plenipotentiary

بوسان / جمهورية كوريا ٢٠١٤/١١/٧- ١٠/٢٠

شاركت الهيئة ضمن الوفد الاردني في فعاليات مؤتمر المندوبين والمفوضين PP14 والذي يعتبر الحدث الرئيسي الذي تقرر خلاله الدول الأعضاء في الاتحاد الدور المستقبلي للمنظمة، ويحدد بذلك قدرة المنظمة على التأثير على تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوجهاتها على الصعيد العالمي، كما أن المؤتمر يعد بمثابة الهيئة العليا للاتحاد المسؤولة عن وضع السياسات، ويُعقد كل ٤ سنوات، ويضطلع بمهمة إعداد الخطط الإستراتيجية والمالية لفترة أربعة سنوات قادمة وينتخب فريق الإدارة العليا للمنظمة والدول الأعضاء في المجلس وأعضاء لجنة لوائح الراديو.

ملتقى الاتحاد الدولي للاتصالات الثاني عشر لمؤشرات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات WTIS-2014

تبليسي / جمهورية جورجيا ٢٠١٤/١١/٢٦-٢٤

شاركت الهيئة ضمن الوفد الأردني المشارك في أعمال الملتقى العالمي الثاني عشر لمؤشرات قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات حيث مثل الملتقى فرصة لتبادل الخبرات والمعارف في مجال قياس مؤشرات قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بمشاركة واسعة من صانعي السياسات والمنظمين والخبراء من مختلف دول العالم وبرعاية الاتحاد الدولي للاتصالات.

منتدى ومعرض تيليكوم العالمي للاتحاد الدولي للاتصالات ITU Telecom World 2014

الدوحة / قطر ٢٠١٤/١٢/١٠-٧

شاركت الهيئة في فعاليات منتدى تيليكوم اتحاد الاتصالات العالمي ITU World Telecom 14 والذي حمل شعار (التركيز على المستقبل في بناء المجتمع المعلوماتي) بمشاركة واسعة من صانعي السياسات والمنظمين والشركات والمزودين .

الفصل السادس

مذکرات تفاهم



٦- مذكرات تفاهم

مذكرة التفاهم بين الهيئة والبنك المركزي

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 النازمة 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.

مذكرة تفاهم بين الهيئة وهيئة تنظيم المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات - تركيا

لغايات توثيق عرى التعاون والتنسيق بين الأجهزة والهيئات التنظيمية الأعضاء في المجموعة الأوروبية ومتوسطة لمنظمي الاتصالات EMERG، ونظراً للعلاقات التاريخية والصداقة المتميزة بين المملكة الأردنية الهاشمية والجمهورية التركية، تم على هامش الاجتماع العام للمجموعة الأوروبية ومتوسطة لمنظمي الاتصالات EMERG والذي عقد في عمان بتاريخ ٢٠١٤/٢/١٢ التوقيع على مذكرة التفاهم للتعاون الثنائي بين الهيئة وهيئة تنظيم المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات التركية، ومن الجدير بالذكر أن المذكرة تتضمن العديد من الجوانب التي من شأنها إيجاد علاقة تعاونية وتشاركية في موضوع تبادل الخبرات والمعارف.

توقيع مذكرة التفاهم بين الهيئة ووزارة الاتصالات والمعلوماتية الليبية

استجابة الى طلب وزارة الاتصالات والمعلوماتية في دولة ليبيا الشقيقة، والتي تمثل الجهة الرسمية المعنية بتنظيم الاتصالات، وبهدف تنمية اواصر التعاون وتبادل المعارف والمعلومات المتخصصة، تم التوقيع على مذكرة التفاهم للتعاون الثنائي بين الهيئة ووزارة الاتصالات والمعلوماتية الليبية بتاريخ ٢٠١٤/٢/٢٣. تشمل هذه المذكرة على العديد من الجوانب المتعلقة بتبادل المعلومات والأبحاث والدراسات والزيارات.

[illegible]

٧- البناء المؤسسي

انطلاقاً من الوعي بأهمية ترسيخ الفكر المؤسسي فيها، استمرت الهيئة بتفعيل العمل المؤسسي في مختلف جوانب العمل المتضمنه مختلف البرامج والمشاريع الإدارية، والذي تهدف الهيئة من خلاله إلى ترسيخ ثقافة التميز والإرتقاء بسوية الأداء الفردي والمؤسسي.

الرضى الوظيفي

قامت الهيئة باجراء دراسة متخصصة لقياس مستوى الرضى الوظيفي لموظفيها وتحديد العوامل الرئيسية والمؤثرة في تكوين الرضى لدى الموظفين وقياسها وصولاً الى تنفيذ عدد من الحلول والتوجيهات التي تساعد في تحسين الرضى وتقوية الولاء والشعور بالاستقرار والامان الوظيفي والذي يؤدي بدوره الى تعزيز قدرة الهيئة على تحقيق أهدافها ومواجهة اية تحديات تعترضها.

برنامج توجيه الموظفين الجدد

يهدف هذا البرنامج الى تعريف الموظفين الجدد بمختلف دوائر واقسام الهيئة وطبيعة عملها والدور الذي تضطلع فيه وموظفيها، بالإضافة الى إتاحة المجال للموظفين الجدد للتعارف، والذي من شأنه خلق بيئة عمل مريحة ومتعاونة.

دراسة معدل الدوران الوظيفي

تقوم الهيئة بصورة سنوية بتنفيذ دراسة متخصصة تقوم من خلالها بتحديد معدل الدوران الوظيفي في الهيئة، حيث يعكس معدل الدوران الوظيفي نسبة العاملين الذين يتركون العمل سواء أكان لأسباب من الممكن تجنبها أو لأسباب حتمية من غير الممكن تجنبها، حيث تساعد هذه الدراسة على تحديد أسباب ترك الموظفين للعمل وتساعد ايضاً في تحديد ووضع اليات واجراءات لتقليل معدل الدوران الوظيفي ودراسة اثر ارتفاع معدل الدوران الوظيفي على الهيئة.

الفصل الثامن

الحسابات الختامية للهيئة للعام ٢٠١٤



٨- الحسابات الختامية للهيئة للعام ٢٠١٤

قائمة المركز المالي كما في ٣١ كانون الأول ٢٠١٤

الموجودات	٢٠١٤	٢٠١٣
الموجودات المتداولة	دينار أردني	دينار أردني
نقد ونقد معادل	٢٥,٧٤٢,٩٤٠	٢٥,٠٠٢,٤٦٧
إيرادات مستحقة	٢٩,٦٩٠,٧٧٦	٣١,٨٨١,٠٨٣
ذمم مدينة	١٨٠,٩٠٦	٤٥,٩٦٦,٧٦٦
أرصدة مدينة أخرى	٣٣٥,١١٥	٢٠٦,٠٦٨
مستودعات	٢٤,١٣٩	٢٢,٢٧٥
عطاءات وقرارات إحالة غير موردة	٩,٤٨٥	٥,٣١٠
مجموع الموجودات المتداولة	٥٥,٩٨٣,٣٦١	١٠٣,٠٨٣,٩٦٩
الموجودات غير المتداولة		
عطاءات وقرارات إحالة غير موردة	١,١٧٥,٧٨٠	١,٥٥١,٣٥٢
ممتلكات ومعدات	٢,٧٨٤,٠٣١	٢,٨٢٦,٩١٦
مجموع الموجودات غير المتداولة	٣,٩٥٩,٨١١	٤,٣٧٨,٢٦٨
مجموع الموجودات	٥٩,٩٤٣,١٧٢	١٠٧,٤٦٢,٢٣٧
المطلوبات والوفر المحتفظ به		
المطلوبات المتداولة		
إيرادات مقبوضة مقدما	١,٤٤٧,٢٣٤	٩٧٤,١٩٤
إيرادات رخص وترددات غير متحققة	٦٩,٦٨٢	٥٣,٢٤٥
ذمم دائنة	٢,٣٤٥,٦٤٩	٣,٠٩١,٦٢٠
أمانات	٢٢,٤٨٤,٩٢٨	٢٠,٧٤٥,١٩٩
أرصدة دائنة	٤,٤٠٤	٦٧٤
مجموع المطلوبات المتداولة	٢٦,٣٥١,٨٩٧	٢٤,٨٦٤,٩٣٢
الوفر المحتفظ به	٣٣,٥٩١,٢٧٥	٨٢,٥٩٧,٣٠٥
مجموع المطلوبات والوفر المحتفظ به	٥٩,٩٤٣,١٧٢	١٠٧,٤٦٢,٢٣٧

قائمة الدخل الشامل للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول ٢٠١٤

٢٠١٣	٢٠١٤	
دينار أردني	دينار أردني	الإيرادات
٨١,٢٢١,٣٥٨	٢٩٤,٣٤٤,٨٢٦	صافي إيرادات تشغيلية
١,٩٩٢,٩٦١	١,٢٥٥,٩٢٨	إيرادات أخرى
٨٣,٢١٤,٣١٩	٢٩٥,٦٠٠,٧٥٤	مجموع الإيرادات
		النفقات
(٣,٧٠٤,٥٦٦)	(٣,٦٩٥,٨٨٩)	نفقات تشغيلية
(٢٢٧,٧٩٥)	(٢٥٢,١٧٠)	نفقات تحويلية
(٣١١,٣٤١)	(٤٠٧,٢٥٩)	نفقات استشارات فنية ودراسات
-	(٤٩,٦١٩,٧٢٤)	ديون مشكوك في تحصيلها
(٤,٢٤٣,٧٠٢)	(٥٣,٩٧٥,٠٤٢)	مجموع النفقات
٧٨,٩٧٠,٦١٧	٢٤١,٦٢٥,٧١٢	وفر السنة

قائمة التغيرات في الوفر المحتفظ به للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول ٢٠١٤

الوفر المحتفظ به	
٦٥,٠٣٨,٦٩٢	رصيد ١ كانون الثاني ٢٠١٣
٧٨,٩٧٠,٦١٧	الوفر
(٦١,٤١٢,٠٠٤)	مبالغ محولة لوزارة المالية
٨٢,٥٩٧,٣٠٥	رصيد ٣١ كانون الأول ٢٠١٣
٢٤١,٦٢٥,٧١٢	الوفر
(٢٩٠,٦٣١,٧٤٢)	مبالغ محولة لوزارة المالية
٣٣,٥٩١,٢٧٥	رصيد ٣١ كانون الأول ٢٠١٤

لا يعتبر كامل رصيد الوفر المحتفظ به وفراً نقدياً، حيث يمثل هذا المبلغ إيرادات تخص عام ٢٠١٤ وتتعلق بحصة الهيئة من عوائد التشغيل للشركات المرخصة حيث سيتم قبضها خلال عام ٢٠١٥ وإيرادات مثبتة في سجلات الهيئة ومتنازع عليها في المحاكم.

قائمة التدفقات النقدية للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول ٢٠١٤

٢٠١٣	٢٠١٤	
دينار أردني	دينار أردني	التدفقات النقدية من الأنشطة التشغيلية
٧٨,٩٧٠,٦١٧	٢٤١,٦٢٥,٧١٢	الوفر
		تعديلات لـ :
٤٩٧,٢٠٥	٤٣٨,٢٨٣	إستهلاكات
-	١٥٩	خسائر استبعاد ممتلكات ومعدات
		التغير في الموجودات والمطلوبات التشغيلية :
٤,٧٩٢,١٩٩	٢,١٩٠,٣٠٧	إيرادات مستحقة
(٢١,٧٠٤,٣٧٤)	٤٥,٧٨٥,٨٦٠	ذمم مدينة
٢٦٥	(١٢٩,٠٤٧)	أرصدة مدينة أخرى
٥,٣١٢	(١,٨٦٤)	مستودعات
١٧٨,٧٧٣	٤٧٣,٠٤٠	إيرادات مقبوضة مقدما
(٢٠,٠٣١)	١٦,٤٣٧	إيرادات رخص وترددات غير متحققة
١,٨٨١,٢٤٩	(٧٤٥,٩٧١)	ذمم دائنة
٣,٩٣٤,٩٦١	١,٧٣٩,٧٢٩	أمانات
(٥٠٤)	٣,٧٣٠	أرصدة دائنة
<u>٦٨,٥٣٥,٦٧٢</u>	<u>٢٩١,٣٩٦,٣٧٥</u>	صافي النقد من الأنشطة التشغيلية
		التدفقات النقدية من الأنشطة الإستثمارية
(١,٤٢٣,٨٢٢)	٣٧١,٣٩٧	عطاءات وقرارات إحالة غير موزدة
(٨٢,٠٤٥)	(٣٩٥,٥٥٧)	شراء ممتلكات ومعدات
(١,٥٠٥,٨٦٧)	(٢٤,١٦٠)	صافي النقد من الأنشطة الإستثمارية
		التدفقات النقدية من الأنشطة التمويلية
(٦١,٤١٢,٠٠٤)	(٢٩٠,٦٣١,٧٤٢)	مبالغ محوطة لوزارة المالية
(٦١,٤١٢,٠٠٤)	(٢٩٠,٦٣١,٧٤٢)	صافي النقد من الأنشطة التمويلية
٥,٦١٧,٨٠١	٧٤٠,٤٧٣	صافي التغير في النقد والنقد المعادل
<u>١٩,٣٨٤,٦٦٦</u>	<u>٢٥,٠٠٢,٤٦٧</u>	النقد والنقد المعادل في بداية السنة
<u>٢٥,٠٠٢,٤٦٧</u>	<u>٢٥,٧٤٢,٩٤٠</u>	النقد والنقد المعادل في نهاية السنة

الملحقات

- ملامح الخطة الاستراتيجية للهيئة للفترة ٢٠١٦-٢٠١٣
- قطاع الاتصالات في المملكة / مؤشرات وأرقام
- التقرير السنوي المتعلق بتنفيذ الهيئة لبنود وثيقة السياسة العامة للحكومة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد عن العام ٢٠١٤

ملحق رقم (١)

ملامح الخطة الاستراتيجية للهيئة للفترة ٢٠١٦-٢٠١٣

الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية

الرؤية:

نحو بيئة اتصالات وخدمات بريدية متميزة تدعم بفاعلية التنمية الاقتصادية والاجتماعية المستدامة في الأردن.

الرسالة:

تتمثل رسالة الهيئة بغية تحقيق رؤيتها للقطاعات التي تنظمها بما يلي:

- ضمان توفر خدمات اتصالات إلكترونية وبريدية متقدمة ذات جودة عالية و بأسعار مناسبة للجميع
- إدامة بيئة تنظيمية متكيفة تنافسية متطورة
- العمل مع جميع المستفيدين والشركاء بانفتاح وشفافية ومهنية عالية
- حماية مصالح مشتركي خدمات الاتصالات والبريد والاستمرار بنشر التوعية
- الحفاظ على بناء مؤسسي بمقاييس عالمية

القيم المؤسسية:

- ثقافة التميز
- المرونة والشفافية
- روح الفريق
- العدالة
- المبادرة و الإبداع

الغايات والاهداف والمهام الرئيسية

تتضمن الخطة الإستراتيجية للهيئة في طياتها خطة عمل تفصيلية للأعوام الثلاثة القادمة. بحيث يتفرع من تلك الخطة التفصيلية العديد من المهام والمسؤوليات التي سيتم تنفيذها خلال الفترة التي تغطيها الخطة الإستراتيجية:

الغاية رقم ١: إدامة التنظيم الفعال لقطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد

الهدف: تعزيز الظروف الملائمة للمنافسة الفعالة والمستدامة في قطاع الاتصالات

المهام:

- تطبيق تجزئة مكونات الدارة المحلية.
- إعداد وتحديث احتساب أجور الربط البيني ضمن منهجية الكلف المتزايدة طويلة الأمد بين المشغلين في قطاع الاتصالات.
- تبسيط إجراءات الحصول على الرخص التي لا تستخدم الموارد النادرة.
- مراجعة أسس وقواعد المنافسة في قطاع الاتصالات لضمان استمرار المنافسة.

الهدف: الانتهاء من تنفيذ مخرجات مشروع دراسة مراجعة أسواق الاتصالات والإعداد للدراسة القادمة

المهام:

- استكمال تطبيق العلاجات التنظيمية المنبثقة عن مراجعة الأسواق وتقييم أثرها.
- الإعداد لمشروع دراسة جديدة للأسواق.
- تطبيق تعليمات فصل الحسابات على المشغلين المهيمنين في أسواق الاتصالات.
- إقرار وتطبيق منهجية احتساب أجور تجزئة السيل الرقمي وتجزئة الدارات المحلية.

الهدف: تحديث الأطر التنظيمية لمواكبة مستجدات قطاع الاتصالات

المهام:

- استكمال مراجعة / تعديل الأطر التنظيمية المرتبطة بنتائج دراسة السوق (تعليمات الربط البيني، تعليمات حماية المنافسة).
- إعداد الإطار التنظيمي للتوثيق الإلكتروني.
- مراجعة تعليمات فض المنازعات بين المرخص لهم.

الهدف: مراجعة الأطر التنظيمية المتعلقة بالطيف الترددي في ظل التغيرات في ظروف السوق والتطورات التكنولوجية العالمية.

المهام:

- تحديد الاستخدام الأمثل وأسلوب ترخيص الطيف الترددي الناتج عن التحول للبث الإذاعي / التلفزيوني الرقمي (Digital Dividend).

- مراجعة إجراءات ومتطلبات الحصول على الموافقات النوعية لأجهزة الاتصالات الراديوية.
- مراجعة الاتفاقيات الخاصة بتنسيق الترددات مع دول الجوار وحيثما دعت الحاجة لذلك.
- مراجعة الجدول الوطني للترددات ليوأكب التقنيات الحديثة وبما يتوافق مع التزامات المملكة.

الهدف: تسهيل نشر خدمات الاتصالات الحديثة.

المهام:

- مراجعة خطة التقييم الوطنية.
- إصدار تعليمات استخدام معدات الاتصال بنمط جهاز لجهاز (Machine to Machine).
- تقييم تطبيق قابلية نقل الأرقام.

الهدف: التنظيم الفعال للخدمات البريدية.

المهام:

- مراجعة الإجراءات المرتبطة بترخيص الخدمات البريدية.
- استمرار مراقبة وتحليل سوق البريد الأردني.
- اعتماد مؤشرات أداء رئيسية لمقدمي خدمات البريد.
- مراجعة الأطر التنظيمية المرتبطة بالخدمات البريدية.

الهدف: تبسيط الإجراءات الفنية.

المهام:

- تعديل تعليمات الحصول على الموافقات النوعية.
- أتمتة إجراءات إصدار الموافقات النوعية.
- أتمتة إجراءات التقييم.
- تفعيل برنامج النافذة الواحدة.

الغاية رقم ٢: تعزيز توفر خدمات اتصالات عريضة النطاق بأسعار معقولة

الهدف: الاستمرار في تفعيل الأطر التنظيمية المتعلقة بتقديم خدمات الاتصالات عريضة النطاق.

المهام:

- تطبيق أشكال مختلفة من تجزئة السيل الرقمي.
- تحفيز نشر خدمات الاتصالات المتنقلة عريضة النطاق.
- تحديث شروط النفاذ لخدمات الانترنت عريض النطاق.

الغاية رقم ٣: تمكين المستهلك لخدمات الاتصالات والخدمات البريدية وحماية مصالحه

الهدف: تعزيز دور وفعالية الهيئة في حماية مصالح المستهلكين وزيادة الوعي لديهم بخدمات الاتصالات والبريد بالتنسيق مع كافة الشركاء المعنيين.

المهام:

- إعداد وتنفيذ حملات التوعية العامة وبرامج التثقيف بين الفئات المستهدفة.
- إصدار ونشر الأدلة الاسترشادية للمستهلكين والمتعلقة بخدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد.
- تشكيل جهة استشارية للمستهلكين لتمثيل مصالحهم ولتقديم مدخلات للهيئة بهذا الخصوص.
- الاستمرار بإجراء المسوحات السنوية لقياس مدى رضى المستهلكين عن مستوى خدمات الاتصالات التي يقدمها المرخصون ومستوى وعيهم لدور الهيئة.
- فحص جودة خدمات الاتصالات المتنقلة بشكل دوري ومن خلال طرف ثالث ونشرها.
- مراجعة الإطار التنظيمي لمراقبة الجودة لإضافة خدمات الجيل الثالث وحذف الخدمات التي لم يعد حاجة لتغطيتها بهذا الإطار.
- جمع وتحليل ونشر الإحصاءات والمعلومات المتعلقة بجودة الخدمة.
- دراسة تعليمات خدمات التكاليف المضافة وأثرها التنظيمي وإجراء التعديلات اللازمة.

الهدف: مراجعة الأطر التنظيمية والفنية ذات العلاقة بالسلامة العامة وتحديثها.

المهام:

- مراجعة المواصفات المعتمدة لأجهزة الاتصالات ومدى تأثيرها على الصحة العامة.
- مراجعة تعليمات إقامة وإنشاء المواقع الراديوية وبما يرتبط بالسلامة العامة.

الغاية رقم ٤: تعزيز مكانة الهيئة كجهة ناظمة على مستوى عالمي

الهدف: الحفاظ على المستوى المتميز للهيئة وتعزيز مكانتها لتبقى أمودجاً يحتذى به

المهام:

- تحديث وتطوير الموقع الإلكتروني للهيئة.
- توسيع مظلة الخدمات الإلكترونية التي تُقدم للعملاء.
- متابعة تطوير برامج وتطبيقات الأنظمة الخاصة بإدارة شؤون الموظفين.
- تبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة.
- الاستمرار بتسهيل إجراءات العمل المتعلقة بمتلقي الخدمة الخارجي.
- مراجعة وتحديث الهيكل التنظيمي لهيئة تنظيم قطاع الاتصالات.
- مراجعة مصفوفة تفويض الصلاحيات وفقاً لنظام الخدمة المدنية.
- مراجعة تعليمات تنظيم احتساب وتحصيل عوائد الترخيص السنوية.
- تطوير وتحديث البرامج المالية العاملة لدى الدائرة المالية وتهيئتها لغايات نظام الدفع الإلكتروني.
- وضع الأسس والقواعد اللازمة لضبط وتدقيق إيرادات الهيئة من عوائد ترخيص سنوية وحصة مشاركة بالعائدات.

الهدف: رفع فعالية وكفاءة الموارد البشرية في هيئة تنظيم قطاع الاتصالات.

المهام:

- استقطاب الكفاءات العالية والمدربة للعمل لدى الهيئة.
- تطوير برامج المحافظة على الموظفين ذوي الكفاءة.
- تأهيل وتطوير الكوادر البشرية من خلال تعزيز المهارات والمعارف لدى موظفي الهيئة.
- مراجعة وتقييم الأثر التدريبي للخطة التدريبية السنوية.

الهدف: تعزيز وتطوير دور الاتصال بالتنسيق مع كافة الشركاء المعنيين.

المهام:

- إعداد وتنفيذ إستراتيجية الاتصال الخارجي للأعوام ٢٠١٣ - ٢٠١٦.
- إعداد وتنفيذ إستراتيجية الاتصال الداخلي للأعوام ٢٠١٣-٢٠١٦.

الهدف: تعزيز إدارة المعرفة في الهيئة.

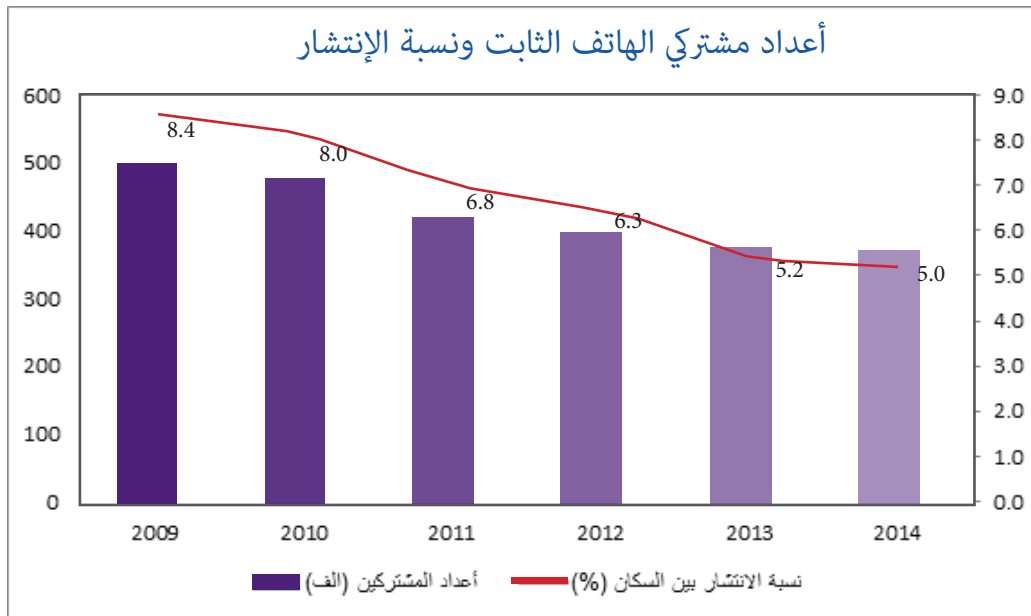
المهام:

- إعداد وتنفيذ إستراتيجية إدارة المعرفة للأعوام ٢٠١٣ - ٢٠١٦.
- مراجعة وتطوير إستراتيجية إدارة المعلومات.

ملحق رقم (٢) قطاع الاتصالات في المملكة/ مؤشرات وأرقام

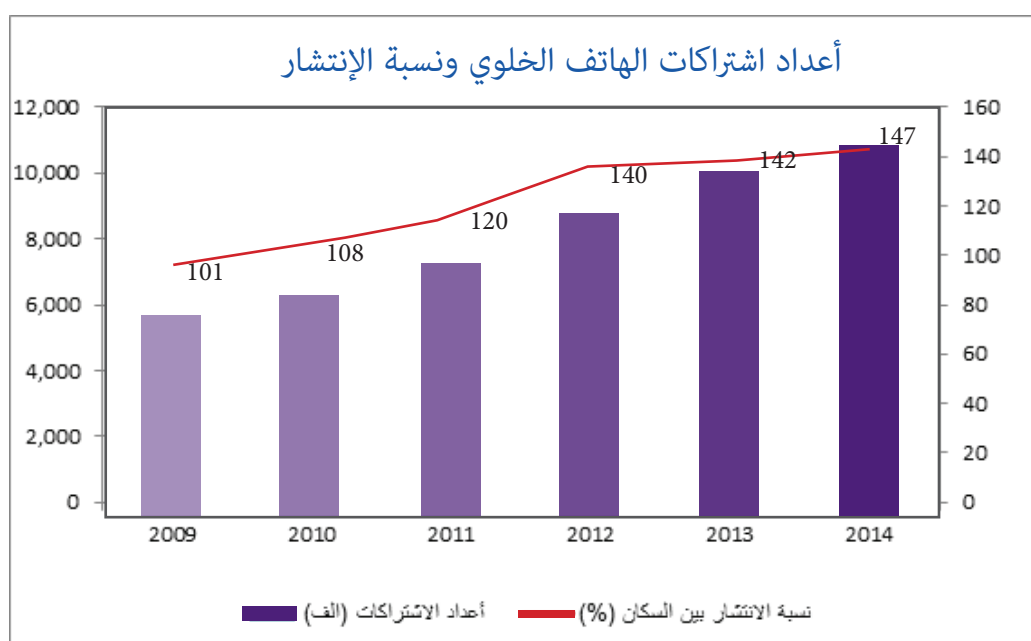
جدول رقم (١)
المؤشرات المتعلقة بخدمة الهاتف الثابت خلال الفترة (٢٠١٤-٢٠٠٩)

٢٠١٤	٢٠١٣	٢٠١٢	٢٠١١	٢٠١٠	٢٠٠٩	
٣٧٥,٥	٣٧٩	٤٠١	٤٢٤	٤٨٥	٥٠١	أعداد المشتركين (الف)
٥,٠	٥,٢	٦,٣	٦,٨	٨,٠	٨,٤	نسبة الانتشار بين السكان (%)



جدول رقم (٢)
المؤشرات المتعلقة بخدمة الهاتف الخليوي خلال الفترة (٢٠٠٩-٢٠١٤)

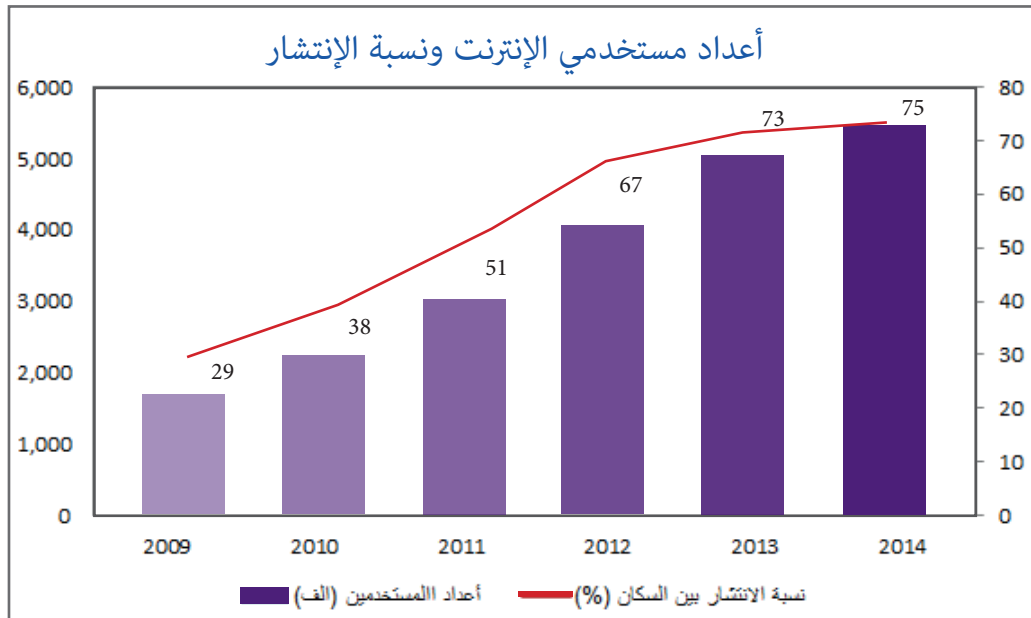
٢٠١٤	٢٠١٣	٢٠١٢	٢٠١١	٢٠١٠	٢٠٠٩	العام
١١,٠٩٥	١٠,٣١٤	٨,٩٨٤	٧,٤٨٣	٦,٦٢٠	٦,٠١٤	أعداد الاشتراكات (الف)
١٤٧	١٤٢	١٤٠	١٢٠	١٠٨	١٠١	نسبة الانتشار بين السكان (%)



جدول رقم (٣)

المؤشرات المتعلقة بمستخدمي خدمة الانترنت خلال الفترة (٢٠٠٩-٢٠١٤)

٢٠١٤	٢٠١٣	٢٠١٢	٢٠١١	٢٠١٠	٢٠٠٩	العام
٥,٦٥٠	٥,٣٢٠	٤,٢٦٠	٣,١٣٧	٢,٣٢٤	١,٧٤٢	أعداد المستخدمين (الف)
٧٥	٧٣	٦٧	٥١	٣٨	٢٩	نسبة الانتشار بين السكان (%)



جدول رقم (٤)

تطور حجم الاستثمار في قطاع الاتصالات (٢٠١٤-٢٠٠٩) بالمليون دينار

حجم الاستثمار السنوي في قطاع الاتصالات (دينار أردني)						
٢٠١٤	٢٠١٣	٢٠١٢	٢٠١١	٢٠١٠	٢٠٠٩	
١٧,١	٨	١٨	١٤	١٥	٢٤	الهاتف الثابت
١٣١,٥	١٢٧	١٢٢	١٠١	١٢٤	١٢٠	الهاتف الخليوي
١١,٤	٣	٤	٢٦	٨٠	٣١	الانترنت
٠	٠	٠	١	٠,٨	٠,٥	خدمات اتصالات أخرى
١٦٠	١٣٨	١٤٤	١٤٢	٢١٩,٨	١٧٥,٥	المجموع

جدول رقم (٥)

تطور عدد العاملين في قطاع الاتصالات (٢٠١٤-٢٠٠٩)

أعداد العاملين في قطاع الاتصالات						
٢٠١٤	٢٠١٣	٢٠١٢	٢٠١١	٢٠١٠	٢٠٠٩	
١٦٤٤	١٧٤١	١٩٠٠	١٩٦٤	١٩٥٨	٢٠٦٠	الهاتف الثابت
٢١٣٣	٢١٥١	٢١٤٣	١٧٩٦	٢٤٦٤	٢٢٩٦	الهاتف الخليوي
٥٠٠	٣٠٠	٥٣٣	٧٧٩	٨٣٠	١٠٨٠	الانترنت
٢٧	٢٠	٢٠	٦١	٦٥	٣٢٠	خدمات اتصالات أخرى
٤٣٠٤	٤٢١٢	٤٥٩٦	٤٦٠٠	٥٣١٧	٥٧٥٦	المجموع

ملحق رقم (٣)

التقرير السنوي المتعلق بتنفيذ الهيئة لبنود وثيقة السياسة العامة للحكومة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد عن العام ٢٠١٤

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، وتنفيذاً لما ورد في الفقرة (٣٢) من الوثيقة والتي تنص على «أن تقوم الهيئة بجمع المعلومات المتعلقة بتنفيذها للسياسة العامة بانتظام ونشرها سنوياً»، والفقرة (٣٣) والتي تنص على «أن تقوم الهيئة بتزويد الوزارة بتقرير سنوي عن انجازاتها 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 ٢٠١٤ في سبيل تنفيذ متطلبات السياسة العامة، وعلى النحو التالي:

• قطاع الاتصالات

- فيما يتعلق ببنود وثيقة السياسة العامة المتعلقة بتهيئة الظروف اللازمة لتحقيق المنافسة الفعالة (البند ٣-١)، والحد من آثار الهيمنة (البند ٣-٢)، قامت الهيئة خلال عام ٢٠١٤ بما يلي:
- إصدار التعليمات المعدلة لإجراءات ومعايير اختيار المرخص لهم، وقد تضمنت تلك التعليمات المزيد من التحسينات وتبسيط إجراءات الترخيص، والعمل على عدم تحميل مقدمي طلبات الترخيص أي أعباء إضافية وحصر متطلبات الترخيص.
 - الاستمرار في مراقبة أسواق الاتصالات عن كثب واتخاذ وتنفيذ القرارات التنظيمية الضرورية لتحقيق المنافسة الفعالة خاصة في أسواق الاتصالات الثابتة وعريضة النطاق، لتقديم خدمات تفكيك مكونات الدارات المحلية وتطبيق التنظيم اللاحق وحسب مقتضى الحال، ويشمل ذلك متابعة أمور الإعلانات والعروض والالتزام بعدم المغالاة في الأسعار.
 - إلزام المرخص لهم المهيمنين بمشاركة المرخص لهم الآخرين ببنيتهم التحتية وضمن أسعار أقرتها الهيئة وحسب منهجية التكاليف طويلة الأمد LRIC والتي حددت الأسعار لغاية نهاية عام ٢٠١٤.
 - إصدار القرارات المتعلقة بمخرجات مشروع مراجعة أسواق الاتصالات، ومنها:
 - تعليمات احتساب التكاليف وفق منهجية FAC وLRIC
 - العروض المرجعية الخاصة بخدمات Wholesale Broadband Access, Mobile Termination

- منح الشركة الأردنية للهواتف المتنقلة (زين- الأردن) ترخيص حزم الترددات في النطاق ١٨٠٠م.هـ والنطاق ٢١٠٠ م.هـ لتقديم خدمات الاتصالات اللاسلكية المتنقلة العامة (الجيل الرابع) وتحسين خدمات الجيل الثالث، بالإضافة إلى منحها لهذه الغاية التسهيلات المتعلقة بإعفاءات الأجهزة والمعدات التي ستستخدمها الشركة في إنشاء البنية التحتية وإعفاؤها من الرسوم الجمركية والضريبة لمدة أربعة سنوات من تاريخ الترخيص، وكذلك إعفاء الشركة من تسديد العوائد السنوية للترددات المرخصة لمدة خمسة سنوات وبنسب محددة لكل سنة، مع بقاء المجال متاحاً أمام الشركات المرخصة الأخرى للحصول على ترخيص تلك الترددات في حال رغبتها بذلك.
- تجديد رخصة استخدام الترددات ضمن النطاق ٩٠٠م.هـ لشركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة (اورانج موبايل) لمدة خمس سنوات إضافية.
- منح رخصة اتصالات فئوية لشركة أمواج للاتصالات.

فيما يتعلق بإدانة ثقافة الامتثال للتنظيم (البند ٣-٢-٣):

- الاستمرار في دراسة كافة الشكاوي المقدمة من المرخص لهم، وذلك ضمن مرجعيات التنظيم السابق واللاحق واستناداً لتعليمات حماية المنافسة وقانون الاتصالات وتعليمات فض المنازعات، بالإضافة إلى قيام الهيئة بمتابعة بعض الشكاوي بالتعاون مع مديرية المنافسة / لدى وزارة الصناعة والتجارة.

فيما يتعلق بحماية مصالح المستهلكين من خدمات الاتصالات المختلفة وتقديم الخدمات بجودة عالية، (البند ٢- المادة ٣٨)، قامت الهيئة بما يلي:

- نشر تقارير مؤشرات الجودة للنصف الثاني من العام ٢٠١٣ والنصف الأول من العام ٢٠١٤ الواردة من شركات الاتصالات بعد التأكد من مطابقتها لتعليمات تطبيق الإطار التنظيمي لمراقبة الجودة وبشكل يغطي خدمات الاتصالات السلكية الثابتة، والاتصالات المتنقلة، الانترنت السلكي عريض النطاق، خدمات النفاذ اللاسلكي الثابت عريض النطاق.
- تشغيل نظام فحص جودة خدمات الانترنت عريض النطاق ADSL لتمكين المستخدمين من التأكد من جودة الخدمة المقدمة لهم ومقارنتها مع ما تم التعاقد عليه
- إطلاق الحملات التوعوية المتعلقة بزيادة وعي المستخدمين من خدمات الاتصالات والبريد وبما يتعلق بحقوقهم في الحصول على خدمات ذات جودة عالية وبأسعار تنافسية مناسبة.
- القيام بالجولات التفتيشية والرقابية على الشركات المرخصة والشركات المستوردة لأجهزة الاتصالات في مختلف مناطق المملكة.
- زيادة قنوات التواصل مع متلقي الخدمة من خلال التعاقد مع مركز الاتصال الوطني لاستلام الشكاوي الخاصة بالمستهلكين حول جودة الخدمات المقدمة من قبل المرخصين.

تعزيز النفاذ إلى الإنترنت (البند ٣-٣):

- بهدف توفير نفاذ سريع وموثوق إلى الإنترنت لكافة المستخدمين وبأسعار مناسبة ومعقولة قامت الهيئة بما يلي:
- اعتماد مبدأ ضمان توفر خدمات الإنترنت عريض النطاق بأسعار مناسبة كغاية ضمن إستراتيجية الهيئة ٢٠١٣-٢٠١٦
- الاستمرار في تشجيع الاستثمار في مجال الإنترنت وبالتالي زيادة المنافسة على صعيد السرعات والسعات والانتشار من خلال توفير الترددات اللازمة لتقديم خدمات متطورة وحديثة
- إعفاء بعض شركات الإنترنت الثابت عريض النطاق من دفع عوائد الترددات السنوية وذلك بالإستناد إلى مؤشرات الأداء المعتمدة من قبل الهيئة لهذه الغاية وذلك بهدف زيادة نسب إنتشار الإنترنت في المحافظات.
- العمل مع المرخص لهم لتطبيق القرارات التنظيمية المتعلقة بأسواق الاتصالات عريضة النطاق لتقديم خدمات تفكيك الدارات المحلية وتقديم عروض النفاذ بالجملة للخدمات عريضة النطاق، وتمخض عنها:
- الموافقة على تقديم عروض الجملة لخدمة السيل الرقمي بأسعار مخفضة للمناطق ذات نسب الانتشار المنخفضة.
- العمل مع شركة الاتصالات الأردنية على تخفيض أسعار الجملة لخدمات السيل الرقمي والسعات الدولية المقدمة لمزودي خدمات الإنترنت.
- بلغ عدد الشركات المرخص لها لتقديم خدمات الاتصالات العامة في المملكة حتى تاريخ ٢٠١٤/١٢ كما يلي:
- (٢٣) شركة حاصلة على رخصة اتصالات فردية
- (٥٠) شركة حاصلة على رخصة اتصالات فئوية

تعزيز كفاءة استخدام طيف الترددات الراديوي (البند ٣-٤):

- بهدف متابعة تحديث سياسات الهيئة المتعلقة باستخدام وتخطيط الترددات بشكل مستمر وذلك في ظل التغيرات في ظروف السوق والتطورات التكنولوجية والمدخلات التي يتم تقديمها من قبل أصحاب العلاقة من القطاعين العام والخاص قامت الهيئة بالتالي:
- العمل بشكل مستمر ودائم على تحقيق التناغم مع التوزيعات والتخصيصات الدولية للترددات و تقليل الاختلافات بين تخصيص وتوزيع الترددات محليا وعالميا من أجل تحفيز النفاذ اللطيف بأوسع قدر ممكن، مع الأخذ بعين الاعتبار استخدام الطيف كما هو متبع في مختلف البلدان المتقدمة.
- الاستمرار في إجراء المراجعة الدورية لتعريف ترخيص الترددات والموافقات الخاصة بالأجهزة الراديوية وترخيصها بما يتناغم مع التطورات الدولية بهذا المجال مما يؤدي إلى تخفيف المتطلبات والإجراءات ما أمكن وتخفيف أعباء الحصول على الموافقات النوعية لأجهزة الراديو.
- استكمال مراجعة الجدول الوطني لتوزيع الترددات للعام ٢٠١٣ وتحديثه ليواكب التقنيات الحديثة وبما يتوافق مع التزامات المملكة الدولية في مجال الطيف الترددي.
- إتاحة المزيد من النطاقات الترددية لغايات خدمات الاتصالات العامة المتنقلة والثابتة بهدف تشجيع المنافسة ودخول خدمات وتقنيات جديدة واحتساب عوائد الحياة لتلك النطاقات لغايات الاتصالات المتنقلة والثابتة.
- نشر نماذج لترخيص وتخصيص الترددات في مختلف الخدمات online من خلال نظام إدارة الترددات المحوسب حيث سيسمح ذلك بتخصيص الترددات بطريقة شفافة مع الأخذ بعين الاعتبار متطلبات الأمن والسرية.

- تبني استخدام أنظمة حاسوبية وأجهزة حديثة لتحليل وتخطيط الطيف الترددي تأخذ بعين الاعتبار التقنيات الراديوية الحديثة والمتطورة، والذي سيؤدي إلى الاستجابة بشكل سريع إلى شكاوى التداخل في الترددات وتبني طرق شفافة وسريعة في تخصيص وتوزيع الطيف.
- استمرار العمل في إعداد الدراسات اللازمة لمعرفة حاجة القطاع من الطيف الراديوي للسنوات القادمة آخذين بعين الاعتبار ما يتمخض من نتائج التحول للبث التلفزيوني الرقمي، حيث تم إتاحة المزيد من النطاقات الترددية لتقديم خدمات الاتصالات العامة، ومنها: ٨٠٠ م.هـ ١٨٠٠ م.هـ ٢١٠٠ م.هـ ٢٣٠٠ م.هـ ٢٦٠٠ م.هـ.

الاندماج (البند ٣-٥-٢):

قوانين الاتصالات والإعلام المرئي والمسموع:

- شاركت الهيئة في وضع مسودة قانون الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الجديد مع باقي الشركاء على المستويين الرسمي والقطاعي وجاري العمل على توحيد المصطلحات والأحكام النازمة للبث المرئي والمسموع بالإضافة إلى إعادة النظر بآليات ووسائل فرض العقوبات على المخالفين من المرخص لهم بما يضمن حسن تنفيذ شروط وأحكام الرخصة وقرارات الهيئة وقد تم رفع المسودة النهائية للقانون إلى ديوان التشريع والرأي لغايات السير بالإجراءات التشريعية اللازمة.
- في ظل تقاسم هيئة تنظيم قطاع الاتصالات وهيئة الإعلام المرئي والمسموع الصلاحية المتعلقة بترخيص خدمات البث وإعادة البث، قامت الهيئة وضمن مشروع التوأمة مع الاتحاد الأوروبي برسم وتخطيط ووضع سيناريوهات ترخيص المحطات التلفزيونية الرقمية أسوة بأفضل الممارسات الأوروبية.
- قامت الهيئة بدراسة مخرجات برنامج التوأمة الأردنية الأوروبية باعتبارها وثائق استرشادية لغايات إيجاد الصيغة الأمثل للاندماج فيما يتعلق بالكيفية والمنهج وما بين توحيد القوانين ذات العلاقة أو توحيد المهام أو تنظيم الخدمات بأحكام تنظيمية متفق عليها.

مراجعة القضايا التنظيمية المتعلقة بالاندماج (البند ٣-٤-٣):

- قامت الهيئة في عام ٢٠١٤ بالتواصل مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بشأن قضايا الاندماج، من أجل تشكيل فرق عمل من الجهات المعنية لإعداد الإطار التنظيمي والقانوني الذي يتيح التحول إلى الشبكات المندمجة.

• قطاع تكنولوجيا المعلومات

تسهيل التجارة الإلكترونية (البند ١-٤-١ والبند ٩-٤):

- بهدف المساهمة في تطوير التشريعات اللازمة للتجارة الإلكترونية والتجارة باستخدام الأجهزة المتنقلة، قامت الهيئة بما يلي:
- 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، بينما ستقوم الهيئة بمتابعة قيام المشغلين بتقديم خدماتهم بما يضمن تقديم خدمات الدفع الإلكتروني بمستوى فني وتقني عالٍ وبشكل آمن وفعال وبأسعار معقولة.
- تم إقرار «نظام ترخيص واعتماد جهات التوثيق الإلكتروني لسنة ٢٠١٣»، الذي أناط بالهيئة مهمة ترخيص واعتماد جهات التوثيق الإلكتروني استناداً إلى أحكام المادة (٣٩) من قانون المعاملات الإلكترونية رقم (٨٥) لسنة ٢٠٠١. واشتمل النظام على الأسس العامة والإجراءات والشروط المحددة واللازمة لتمكين الهيئة من القيام بالمهام المتعلقة بترخيص واعتماد جهات التوثيق الإلكتروني.

- قامت الهيئة ولغايات الاستشارة العامة بنشر التعليمات المتعلقة بترخيص واعتماد جهات التوثيق الإلكتروني ومن ثم تشكيل لجنة للنظر في ردود المهتمين في هذا القطاع وتوظيف مشاركاتهم وتعليقاتهم في التعليمات وصياغتها بما يتناسب وأفضل الممارسات الدولية في هذا الموضوع.

حماية الملكية الفكرية والاستخدام الآمن للإنترنت والمحافظة على أمن تكنولوجيا المعلومات (البند ٤-١٠)

- تم إدراج مواد في قانون الاتصالات تتعلق بالاستخدام الآمن للإنترنت من خلال عدم النفاذ للمواقع المتضمنة محتوى مخالف للقوانين.
- تم الإنهاء من وضع مسودة متعلقة بإرشادات الاستخدام الآمن للإنترنت من خلال مشاركة الهيئة في أعمال اللجنة المشكلة في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لإعداد إرشادات الاستخدام الآمن للإنترنت بهدف التشجيع على الاستخدام الآمن للإنترنت للمستخدمين والطرق المقترحة إتباعها لتوفير مكنات البيئة الآمنة لمستخدمي الإنترنت على مختلف شرائحهم وطبيعة استخدامهم واهتماماتهم؛ ويعرف الاستخدام الآمن للإنترنت على أنه مجموعة من الإرشادات والممارسات الموصى بإتباعها بهدف تحقيق الاستخدام الآمن للإنترنت؛ حيث من والمتوقع الانتهاء منها واعتمادها بشكل كامل في نهاية الربع الأول من العام ٢٠١٥.

حماية البيئة (البند ٤-١٢)

- استمرار الهيئة بدراسة المواقع الراديوية والقيام بالجولات التفتيشية والكشف على تلك المواقع لغايات:
- التأكد بأن المحطات الراديوية المنشأة والمراد إنشاؤها تعمل/ستعمل وفقاً للتعليمات الفنية المعتمدة لدى الهيئة والمتوافقة مع التعليمات الدولية ذات العلاقة، والتي تراعي أفضل المعايير العالمية للسلامة والصحة.
- قياس قيم كثافة القدرة الكهرومغناطيسية الصادرة من المحطات الراديوية والتأكد من أن هذه القيم تقع ضمن القيم المسموح بها وفق تعليمات تحديد آثار التعرض للحقول الكهرومغناطيسية على الصحة والسلامة العامة المعتمدة لدى هيئة تنظيم قطاع الاتصالات.

• قطاع البريد

- تلبيةً لمتطلبات وثيقة السياسة العامة للحكومة في البند ٥-١ و ٥-٢ والتي أكدت على ضرورة استمرار تطوير وتنمية قطاع البريد والبدء في تحرير السوق البريدي بالكامل لتحقيق الفعالية التنظيمية عملت الهيئة على ما يلي:
- الاستمرار في المراقبة والتحليل للنمو والتطور في السوق اعتماداً على مؤشرات أداء رئيسية (إيرادات القطاع، نسبة الحصة السوقية، عدد المشغلين العاملين في قطاع البريد، عدد العاملين في قطاع البريد، أعداد البعثات البريدية المتداولة الخارجية، أعداد البعثات البريدية المتداولة المحلية، البعثات البريدية المتداولة، نسبة التوظيف لدى المشغل/المشغلين إلى إجمالي العمالة في قطاع البريد، نسبة البعثات البريدية المتداولة لدى المشغل/المشغلين إلى إجمالي البعثات البريدية المتداولة، نسبة البعثات البريدية المحلية المتداولة لدى المشغل/المشغلين إلى إجمالي البعثات البريدية المتداولة محلياً، نسبة البعثات البريدية المتداولة دولياً إلى إجمالي البعثات البريدية المتداولة دولياً، حصة الفرد من البعثات البريدية المتداولة)، والتعاون مع الوزارة في وضع استراتيجيات مبنية على معلومات محدثة وشاملة حول أداء قطاع البريد للأعوام (٢٠١٣ - ٢٠١٦) تهدف لتحقيق التطور في القطاع البريدي، كما تقوم الهيئة بتجميع البيانات الإحصائية والبيانات المالية المتعلقة بمشغلي البريد العاملين في السوق بشكل

سنوي وتقوم بدراسة وتحليل هذه البيانات ونشر المؤشرات المتعلقة بها على موقع الهيئة الالكتروني لعكس واقع حال السوق وبيان التطور في سوق الخدمات البريدية.

• الاستمرار في مراقبة تنفيذ مشغل البريد العام لشروط عقد الأداء، حيث تضمنت بنود عقد الأداء مواد تتعلق بدعم تنمية التجارة الالكترونية وتحسين واستحداث خدمات جديدة ومتطورة تدعم قطاع البريد وتساعد على تطوره وتلبي متطلبات السوق من خلال استخدام تقنيات الاتصالات المتقدمة وأي تقنيات أخرى.

• الاستمرار في القيام بال جولات التفتيشية والمراقبة على الشركات التي تقدم خدمات بريدية بدون ترخيص وتحويلها للمحكمة للبت فيها، مما أفضى إلى أن تقوم عدد من الشركات التي تم ضبطها بمراجعة الهيئة للحصول على التراخيص اللازمة لتصويب أوضاعها.

• البدء بتطبيق القرار التنظيمي حول أسعار الخدمات البريدية الحصرية لشركة البريد الأردني ووفقاً للإطار التنظيمي الذي تم إقراره بموجب قرار المجلس «تطبق معادلة السقف السعري على الخدمات البريدية الحصرية» والتي هي شاملة لمدة ٣ سنوات ٢٠١٢ - ٢٠١٤.

• بلغ عدد الشركات المرخصة لتقديم الخدمات البريدية في المملكة حتى نهاية العام ٢٠١٤ كما يلي:

- (٦) مشغل بريد خاص / فئة دولي.

- (٣٣) مشغل بريد خاص / فئة محلي.

• إحصاءات سوق الاتصالات لعام ٢٠١٤

تقوم الهيئة وبشكل مستمر بجمع العديد من البيانات الإحصائية المتعلقة بخدمات الاتصالات (الهاتف الثابت، الهاتف المتنقل، الانترنت) من الشركات مباشرة وبشكل ربعي وسنوي ونشرها على موقع الهيئة الالكتروني لتعزيز مبدأ الشفافية ومراقبة تطور قطاع الاتصالات بشكل مستمر، حيث تشتمل البيانات على أهم المؤشرات الاقتصادية في القطاع مثل أعداد المشتركين ونسب الانتشار، وكما هو مبين في الجدول التالي:

الربع الأول	الربع الثاني	الربع الثالث	الربع الرابع		
٢٤٣,٨٠٣	٢٤٣,٢٢٠	٢٤٢,٥٠١	٢٤٢,٩٧٦	منزلي	أعداد مشتركي الهاتف الثابت
١٣٥,٣٣٢	١٣٣,٩٨٨	١٣٤,٧٦٨	١٣٢,٥٠٧	تجاري	
٣٧٩,١٣٥	٣٧٧,٢٠٨	٣٧٧,٢٦٩	٣٧٥,٤٨٣	المجموع	
%٥,٢	%٥,١	%٥,١	%٥,٠	نسبة الانتشار بين السكان	
الربع الأول	الربع الثاني	الربع الثالث	الربع الرابع		
٧٧٥,١٣٣	٧٩١,٣٦٦	٨٣٢,٦٦٤	٨٧٠,٩٥٢	دفع لاحق	أعداد اشتراكات الهاتف المتنقل الفعال
٩,٦٧٧,٧٣٦	٩,٩٠٠,٢٣١	١٠,١٧٠,٧٣٧	١٠,٢٢١,٤٥٢	دفع مسبق	
١٠,٤٥٢,٨٥٩	١٠,٦٩١,٥٩٧	١١,٠٠٣,٣٩١	١١,٠٩٢,٤٠٤	المجموع	
%١٤٣	%١٤٦	%١٤٧	%١٤٧	نسبة الانتشار بين السكان	
الربع الأول	الربع الثاني	الربع الثالث	الربع الرابع		
٥,٣	٥,٤	٥,٦	٥,٧	أعداد المستخدمين (مليون)	مستخدمي الانترنت
%٧٣	%٧٣	%٧٤	%٧٥	نسبة الانتشار بين السكان	
الربع الأول	الربع الثاني	الربع الثالث	الربع الرابع		
٣٨٤	٣٦٤	٣٦٢	٣٦١	الاتصال الهاتفي (Dial-up)	مشتركي الانترنت
٢٠٥,١٠٢	٢٠٧,٧١٣	٢١١,٧٣٢	٢١٣,٣٩٨	الخط الرقمي اللامتائل (ADSL)	
١٣٢,٧٧٤	١٢٥,٩٠٩	١٢٥,٤٨١	١٢٨,٦٣٦	واي ماكس (Wi-Max)	
١,٦١٤	١,٦٣٩	١,٥٢٥	١,٦٢٠	الدارات المؤجرة (Leased Line)	
٥,٧٠٠	٦,٠٦٩	٦,٠٠٠	٦,٢٠٠	الكابل التلفزيوني (TV-Cable)	
١,١٢٧,٩٥٢	١,٢٠٩,٦٠٣	١,٣٠٠,٩٠٨	١,٤٣٠,١٨٤	الهاتف المتنقل عريض النطاق (Mobile Broadband)	
١,٤٦٣,٥٢٦	١,٥٥١,٢٨٧	١,٦٤٦,٠٠٨	١,٧٨٠,٣٨٩	المجموع	
%٢١	%٢١	%٢٢	%٢٤	نسبة الانتشار بين السكان	

حيث يلاحظ من الجدول السابق الازدياد المستمر في عدد مشتركي الخدمات المتنقلة ومشتركي خدمات الانترنت وكذلك ازدياد عدد مستخدمي الانترنت في المملكة.



هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

هاتف : ٥٥٠١١٢٠ ٦ (٩٦٢) فاكس : ٥٦٩٠٨٣٠ ٦ (٩٦٢)

الرقم المجاني لتلقي ومتابعة الشكاوى : ١١٧٠٠٠

الشميساني، شارع عبد الحميد شرف، بناية رقم (٩٠)

صندوق البريد: ص.ب. ٩٤١٧٩٤ عمان ١١١٩٤ الأردن

البريد الإلكتروني: trc@trc.gov.jo

الموقع الإلكتروني: www.trc.gov.jo