

## ريورتاج انجازات هيئة تنظيم قطاع الاتصالات لعام 2011

لقد واصلت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات انجازاتها متماشيةً ومُتسقة مع خطتها الاستراتيجية التي وضعتها للأعوام (2010-2012)، وكان لهذه الإنجازات الأثر الواضح والملموس على قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الحيوي والمتمامي، وربما جاء إعلان مركز الملك عبدالله الثاني للتميز فوز الهيئة بالجائزة البرونزية ضمن فئة المؤسسات العامة المشاركة لأول مرة بجائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية وفوز السيد أحمد الطحاينة بجائزة الموظف الحكومي المتميز لدلالة واضحة على الحرص المتواصل والسعي الدؤوب من قبل الهيئة نحو تجذير ثقافة التميز من خلال الأداء الأمثل على المستوى الوطني .

كما وقد أعلنت المنظمة العربية للتنمية الادارية التابعة لجامعة الدول العربية وأكاديمية جوائز الانترنت في المنطقة العربية عن فوز الموقع الالكتروني لهيئة تنظيم قطاع الاتصالات [www.trc.gov.jo](http://www.trc.gov.jo) في مسابقة جائزة درع الحكومة الالكترونية عن فئة واقع الهيئات الرسمية والحكومية/تقنية الاتصالات والمعلومات، ونال الموقع درع جائزة الابداع التصميمي على مستوى المملكة.

### الخدمات الإلكترونية

وأطلقت الهيئة ومن خلال موقعها الإلكتروني الرسمي صفحة جديدة وبعنوان "بوابة الهيئة للخدمات الإلكترونية" [www.trc.gov.jo/eservices](http://www.trc.gov.jo/eservices). جاء إطلاق البوابة حرصاً من الهيئة على تطبيق منهجيات الحكومة الإلكترونية، وضرورة لما تقدمه من تسهيل إجراءات العمل، وتقليل الجهد على المستخدمين من خدمات الاتصالات المتنوعة من خلال تقديم خدمات متميزة. حيث توفر البوابة خدمة "فحص سرعة الانترنت المقدم عبر خطوط ADSL الأرضية السلكية، وإمكانية قياس سرعة الانترنت المقدمة من قبل مزودي خدمة الانترنت، بينما يتمكن المستخدم من تقديم طلبات إلكترونية للحصول على موافقات نوعية لأجهزة الاتصالات الطرفية الحاصلة على موافقات مسبقة من الهيئة، كما وتمكين البوابة المستخدمين من احتساب عوائد الترددات بشكل الكتروني يسهل احتساب القيمة المالية المطلوبة.

### تنفيذ حملات نوعية

ومن باب حرص الهيئة على حماية مصالح المستخدمين من خدمات الاتصالات العامة والخدمات البريدية قامت بتنفيذ عدد من الحملات التوعوية والإرشادية، كان أولها حملة موجهة إلى الجهات المستوردة لأجهزة الاتصالات، تُعلمهم من خلالها عن توفيق الهيئة لاستقبال طلبات الحصول على الموافقات النوعية لأجهزة الاتصالات الطرفية بشكل ورفي . كما وقد قامت الهيئة بتنفيذ حملة توعوية حول ضرورة توثيق الخطوط الخلوية المدفوعة مسبقاً التي لم توثق بعد، حيث تضمنت هذه الحملة آلية التوثيق لكل من المستخدمين الأردنيين وغير الأردنيين؛ تجنّباً لإجراءات الفصل الجزئي ومن ثم الفصل الكلي لخطوطهم غير الموثقة. وكان من أهم أثار حملة توثيق الخطوط أن تقلص أعداد الخطوط المدفوعة مسبقاً غير المرخصة بشكل كبير حيث وصلت أعداد الخطوط التي تم توثيقها إلى ما يزيد عن ستة ملايين خط. كما وقد انخفضت أعداد شكاوى الإزعاج المسجلة لدى الهيئة بسبب عملية التوثيق التي مكنت الشركات من معرفة الجهات المقدمة على الإزعاج لتوثيق بياناتهم لدى الشركة المشترك معها والتعامل مع هذه الجهات وفقاً لإجراءات الشركات في شكاوى الإزعاج. كما وقد سهّلت عملية التوثيق من معرفة الشخص المتصل بخدمات الطوارئ (911) التابع لدى مديرية الأمن العام، الأمر الذي يسرّع من عملية التجاوب والتحرك المباشر من قبل الجهات المختصة مع الجهة الطالبة لخدمات الطوارئ .

وأطلقت الهيئة حملة أخرى تضمنت العديد من الرسائل حول عدة مواضيع؛ منها المتعلق بآلية استقبال ومعالجة الشكاوى الواردة إلى الهيئة والتي يتم تقديمها من خلال الرقم المجاني (117000) على مدار الساعة ومن أي هاتف أرضي أو خلوي. ومن الرسائل ما يُرشد مستخدمي الشبكات الخلوية حول آلية ضبط أجهزتهم الخلوية على المناطق الحدودية لتجنب احتساب رسوم المكالمات على أساس التجوال الدولي. وحملة توعوية أخرى حول حصول المستخدمين على خدمات الإنترنت بعد التحقق من كافة التفاصيل الواردة في العروض التجارية التي تعلن عنها الشركات المقدمة للخدمة مثل السرعة الحقيقية، وضرورة التحقق المسبق عن مدى توفر التغطية للخدمة المراد الاشتراك بها وشروط الحصول عليها والآلية المتبعة والأرقام المخصصة لتفعيلها إن وجدت، وغيرها من التفاصيل التي تهم المستخدمين من خدمات الإنترنت.

### متابعات ميدانية

واستناداً إلى تعليمات تطبيق الإطار التنظيمي لمراقبة الجودة؛ قامت الهيئة بإجراء سلسلة من الفحوصات والمسوحات الميدانية لقياس مستوى جودة الخدمات الخلوية التي تقدمها الشركات الخلوية الثلاثة (زين، أورنج خلوي، وأمنية) في العاصمة عمان خلال الفترة (تشرين أول- كانون أول 2010). حيث هدف هذا الإجراء إلى تحديد واقع جودة خدمات الاتصالات لكل مرخص على حده، وإتاحة النتائج التي تخرج بها الهيئة لمستخدمي خدمات الاتصالات لزيادة التنافس بين الشركات التي تقدم هذه الخدمات وتشجيعهم على رفع جودة الخدمة المقدمة وتحسين نقاط الضعف إن وجدت، وزيادة مستوى الرضا لدى المستخدمين، حيث قامت الهيئة بتزويد شركات الاتصالات المعنية بنسخة من التقرير للاسترشاد به والوقوف على نقاط القوة وإجراء ما يلزم لتلافي نقاط الضعف لديها كما

وقامت بنشر تقريرها من خلال موقعها الالكتروني. وقد تضمن تقرير الهيئة النتائج الخاصة بجودة الصوت، معدل قوة الإشارة، نسبة انقطاع المكالمات أثناء الحديث، معدل الزمن اللازم لإنشاء المكالمات، ونسبة إنشاء مكالمات ناجحة، وجاءت النتائج التي حققتها الشركات الأردنية ذات قيم جيدة ومقبولة ضمن المعايير المعمول بها عالمياً .

وقامت هيئة بإجراء مسح ميداني في بداية السنة بهدف الوقوف على رأي المستخدمين ومدى رضاهم عن خدمات الاتصالات المقدمة لهم، حيث شمل المسح الميداني قطاعات الاتصالات الثابتة والمتنقلة والإنترنت السلكي واللاسلكي بهدف تطوير وتحسين أداء هذه الشركات وتحقيق معدلات رضى أعلى للمستخدمين بما يحقق المصلحة العامة للمواطنين ولهذه الشركات على حد سواء، حيث بلغت عينة الدراسة 3288 عينة تم توزيعها بالتساوي بين القطاعات. وأظهرت النتائج المتعلقة بخدمات الهاتف الثابت أن نسبة الرضا العام عنها بلغت حوالي 65%، حيث تُعد النتيجة جيدة مقارنة بمستوى نفس الخدمة في بعض الدول مثل الامارات واستراليا والتي تُعد عينة من الدول المحققة لمؤشرات إيجابية متنامية في قطاع الاتصالات. وفيما يتعلق بخدمات الإنترنت السلكي واللاسلكي فقد بلغت نسبة الرضا العام حوالي 62% وهي نسبية جيدة مقارنة بمستوى نفس الخدمة في دول أخرى مثل الامارات واستراليا. أما بخصوص خدمات الهواتف المتنقلة فقد كانت ما نسبته 67% وهي نسبة أقل نوعاً ما من مثيلاتها في دولة الإمارات واستراليا، باستثناء مستوى الرضا عن العروض التجارية وتكلفة الخدمة حيث كانت نسبة الرضى أعلى قليلاً من دولة الإمارات.

### ترخيص خدمات اتصالات

وتحقيقاً لغايات ضمان توفر خدمات الانترنت عريض النطاق في الأردن؛ قامت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات بمنح شركة زين (الشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة) الرخصة الفردية العامة المعدلة لتقديم خدمات الاتصالات الخلوية والتي بموجبها تمكنت الشركة من تقديم خدمات الجيل الثالث) 3 (G للاتصالات اللاسلكية المتنقلة في المملكة، حيث إن تقديم خدمات الجيل الثالث من قبل شركة زين جنباً إلى جنب مع مزود خدمات الجيل الثالث الحالي شركة أورانج خلوي (شركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة)، سيسهم بزيادة توافر الوصول إلى الإنترنت عريض النطاق، الأمر الذي من شأنه زيادة الفرص في تحقيق الرؤية الملكية في نشر ثقافة الانترنت في الأردن وبذلك تحقيق مفهوم "الأردن الرقمي" ووضع الأردن في مقدمة الدول المحيطة في المنطقة بهذا الخصوص .

كما وقعت الهيئة اتفاقية الترخيص المعدلة لشركة الربط العربي (فريندي) وذلك بهدف وضع بعض الضوابط التنظيمية والتشغيلية على تقديم خدمات المشغل الافتراضي في المملكة، حيث عكست التعديلات التي أجريت على الرخصة لمعالجة موضوع الربط ما بين الشركة ومشغلي شبكات الاتصالات، ووضع بعض الضوابط التنظيمية عمل المشغل الافتراضي في الأردن، لتمكين الشركة من استئناف تقديم خدماتها في السوق الأردني بعد الإيفاء بالالتزامات المترتبة عليها بموجب شروط الترخيص المعدل.

### خدمات بريدية

ومن باب حرص الهيئة على الخدمات البريدية؛ كلفت الهيئة الشركة الاستشارية WIK-Consult بتقديم خدمات استشارية للهيئة في مجال تطبيق الإطار التنظيمي لأسعار الخدمات البريدية الحصرية التي تقدمها شركة البريد الأردني. كما وشاركت الهيئة وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وكمبادرة لتصحيح البيئة التنظيمية لقطاع البريد في تعديل نظام ترخيص مشغلي البريد الخاص رقم 110 لسنة 2004 بحيث تضمن تعديل على شروط طالب الترخيص وكذلك منح الرخصة وتصنيف الرخص بالإضافة إلى التعديل على المخالفات. حيث أن التعديلات المطبقة ستضمن انتظام عمل الهيئة بحيث أنها ستعكس إيجاباً على الخدمات المقدمة للمستخدمين من جهة وعلى تنظيم عمل الهيئة والارتقاء بالقطاع من جهة أخرى. كما قامت الهيئة بإعداد مسودة تعليمات ترخيص مشغلي البريد الخاص لسنة 2011 قد تم اعتماده من قبل مجلس مفوضي الهيئة بحيث تتماشى مع متطلبات القطاع. ولتحفيز المنافسة ولتطوير قطاع البريد على المستوى الاقتصادي والخدمي والوصول إلى بيئة خدمات بريدية أكثر تطوراً قامت الهيئة بمنح رخص لمشغلي بريد خاص فئة محلي لثلاث شركات: (شركة جاما للخدمات اللوجستية المساندة، الشركة المتكاملة للشحن والتوزيع، شركة الشرق الأوسط لتكنولوجيا الاتصالات).

### فعاليات استضافتها وشاركت بها الهيئة

• ورشة العمل التنظيمية حول "الترخيص وفتح الخيارات للدخول للأسواق

استضافت الهيئة فعاليات الورشة التنظيمية المتخصصة حول موضوع "الترخيص وفتح الخيارات للدخول للأسواق" خلال الفترة من 16-17/3/2011، نظمت الورشة المجموعة الأورومتوسطية لتنظيم الاتصالات EMERG بمشاركة واسعة من ممثلي الدول الأعضاء في المجموعة، إضافة إلى مشاركة خبراء ومتخصصين. حيث تم مناقشة موضوع الترخيص والوسائل الكفيلة بفتح الخيارات والإمكانات لدخول الأسواق، وتسعى المجموعة الأورومتوسطية من خلال نشاطاتها المختلفة إلى إحداث التناغم والتوافق بين السياسات التنظيمية في قطاع الاتصالات لدول الاتحاد الأوروبي مع مثيلاتها من الدول الأخرى الواقعة في حوض البحر المتوسط.

### • ورشة العمل العربية حول "كفاءة استعمال الطيف الترددي في المنطقة العربية"

استضافت الهيئة فعاليات ورشة العمل الإقليمية التي نظمتها بالتعاون مع الاتحاد الدولي للاتصالات/المكتب الإقليمي العربي حول كفاءة استعمال الطيف الترددي في المنطقة العربية خلال الفترة من 5-7/12/2011، حيث حاضر فيها عدد

من الخبراء والمختصين الدوليين في مجال الطيف الترددي في 12 دولة عربية. وناقشت الورشة محاور رئيسة تمثلت في أسس إدارة الطيف الترددي، وأدوات وإجراءات الطيف الترددي، والتحول للبيث الرقمي وسياسات وتنظيمات واقتصاديات إدارة الطيف الترددي .

### **الشركات المرخصة لتقديم خدمات الاتصالات والبريد في المملكة مع نهاية عام 2011**

- بلغ عدد الشركات المرخصة لتقديم خدمات الاتصالات العامة في المملكة ما مجموعه (76) شركة مرخصة، منها (25) شركة حاصلة على رخصة اتصالات فردية، و(51) شركة حاصلة على رخصة اتصالات فئوية .
- بلغ عدد الشركات المرخصة لتقديم خدمات البريد في المملكة ما مجموعه (21) شركة تعمل كمشغل بريد خاص/فئة محلي، و(6) شركات تعمل كمشغل بريد خاص/فئة دولي.

**انتهى،**