

تقرير نشاطات هيئة تنظيم قطاع الاتصالات لعام 2012

استكمالاً للدور الذي تلعبه هيئة تنظيم قطاع الاتصالات في فتح المجال لتقديم خدمات اتصالات متنوعة تلبي احتياجات المستفيدين بأسعار معقولة، واستكمالاً لدورها في حماية مصالح المستفيدين من خدمات الاتصالات، فقد واصلت الهيئة نشاطاتها من خلال تنفيذ العديد من الخطط والبرامج المتنوعة خلال العام 2012 واستكمالاً للجهود المبذولة نحو قطاع متطور له أثره على كافة قطاعات العمل الأخرى. تالياً بعضاً من تلك الانجازات:

ترخيص الترددات

أعلنت الهيئة مع نهاية العام 2012 عن رغبتها بالسير بإجراءات ترخيص ترددات راديوية باتباع أسلوب طرح العطاءات العامة من خلال عملية تنافسية مفتوحة بهدف منح رخص استخدام الطيف الترددي الراديوي في النطاقات (1.8 ج.هـ، 2.1 ج.هـ، 2.3 ج.هـ، 2.6 ج.هـ) والتي تتيح تقديم خدمات الاتصالات المتنقلة المتطورة (الجيل الثالث والجيل الرابع) وخدمات الاتصالات اللاسلكية الثابتة بالحزم العريضة في المملكة.

مراقبة الجودة

قامت الهيئة بنشر تقارير معلومات الجودة، لفترة النصف الثاني من العام 2011 والنصف الأول من العام 2012 لشركات الاتصالات العاملة في السوق المحلي وذلك بناءً على المعلومات الواردة في تقارير مؤشرات الجودة التي قدّمتها تلك الشركات بعد أن تمت دراستها والتأكد من دقة المعلومات الواردة فيها ومطابقتها لآلية الاحتساب المعتمدة وفقاً لتعليمات تطبيق الإطار التنظيمي لمراقبة الجودة. وغطت هذه التقارير - والمنشورة على الموقع الإلكتروني للهيئة - خدمات الاتصالات السلكية الثابتة، والاتصالات المتنقلة، وخدمات الإنترنت السلكي عريض النطاق، وخدمات النفاذ اللاسلكي الثابت عريض النطاق. ويأتي إصدار تقارير معلومات الجودة بهدف مراقبة مستوى جودة خدمات الاتصالات التي تقدمها الشركات، حيث تقوم الهيئة بدراسة تلك التقارير وتحليلها وتحديد واقع جودة الخدمات لكل مرخص على حده، وإتاحة المعلومات لمستخدمي خدمات الاتصالات لتعريفهم بمستوى الجودة التي يتلقونها تأكيداً على حقهم بمعرفة هذا الجانب من الخدمة المقدمة .

وقامت الهيئة بنشر ملخص عن نتائج فحوصات قياس السرعة لمشاركي خدمة الإنترنت السلكي عريض النطاق الأرضي لمستخدمي الموقع الإلكتروني التابع للهيئة لفحص السرعة www.trcspeedtest.gov.jo وذلك عن فترة النصف الأول من العام 2012. حيث غطى الملخص المنشور على موقع الهيئة: عدد الفحوص المنفذة من قبل المشتركين لكل مزود من مزودي خدمة الإنترنت السلكي، عدد المشتركين الذين أجروا الفحص، متوسط سرعة التنزيل والتحميل من وإلى شبكة الإنترنت، بالإضافة إلى ملخص آراء مستخدمي موقع الفحص عن كل مزود خدمة على حده .

من جانب آخر، تم استكمال العمل على اعداد مسودة مؤشرات لقياس جودة خدمات الإنترنت المتنقل وتم التوصل لصيغة مقترحة لهذه المؤشرات من قبل الهيئة بعد الاجتماع والتخاطب مع الشركات المرخصة ذات العلاقة. ومن المتوقع اجراء مراجعة شاملة لجميع ملاحق مؤشرات الجودة التابعة لتعليمات مراقبة الجودة واعتماد الملحق الجديد الخاص بتلك الخدمات خلال العام 2013.

تنفيذ جولات رقابية تفتيشية

قامت الهيئة خلال العام 2012 بتنفيذ جولات تفتيشية بهدف تحديد الجهات التي ترتكب مخالفات من خلال تقديم اتصالات غير مرخص لها تقديمها، وكذلك نفذت الهيئة جولات تفتيشية على الشركات المرخصة والشركات المستوردة لأجهزة الاتصالات في مختلف مناطق المملكة، وذلك بهدف التأكد من أن استخدام اجهزة الاتصالات المربوطة على شبكات الاتصالات العامة والاجهزة المتداولة وفقاً للمواصفات والمعايير الفنية ذات العلاقة .

دراسات سوق الاتصالات

قامت الهيئة باستكمال تطبيق الاحكام العلاجية التنظيمية للدراسة التي أجرتها حول سوق الاتصالات في العام 2010، كما قامت باصدار تعليمات فصل الحسابات للشركات المهيمنه في سوق الاتصالات والتي جاءت كأحد العلاجات التنظيمية لهذه الدراسة .

كما قامت الهيئة بمتابعة الشركات العاملة في السوق والتحري حول وقوع ممارسات مخلة بالمنافسة واتخاذ القرارات المطلوبة لايقاف هذه الممارسات .

وعلى صعيد آخر، استمرت الهيئة باستكمال مشروع قياس رضا ووعي المستفيدين من خدمات الاتصالات وذلك من خلال البدء بتنفيذ المسح الثاني بهدف الوقوف على رأي المستفيدين وفيما يتعلق بمدى رضاهم عن الخدمات المقدمة من قبل شركات الاتصالات العاملة في السوق بهدف تطوير وتحسين الاداء لتلك الشركات وتحقيق معدل رضا أعلى للمستفيدين.

تنفيذ حملات توعية

تنفيذاً للدور المُناط بالهيئة والمتعلّق بزيادة وعي المستفيدين من خدمات الاتصالات المتنوّعة، أطلقت الهيئة عدداً من الحملات التوعوية المختلفة مستخدمةً كافة وسائل الإعلام المرئي والمسموع والمكتوب، حيث هدفت هذه الحملات إلى توعية المستفيدين بحقوقهم في الحصول على خدمات اتصالات ذات جودة عالية وبأسعار مناسبة . وكانت أول هذه الحملات، حملة موجهة إلى المستفيدين من خدمات الاتصالات المتنقلة في المملكة، تضمنت دعوتهم إلى عدم معاودة الاتصال على المكالمات الفائتة، ذات الأرقام الدولية مجهولة المصدر، والتي تقوم بالاتصال لرنه واحدة وإغلاق الخط بشكل متكرر، مما يدفع المستفيدين إلى معاودة الاتصال بتلك الجهات بأسعار باهظة الثمن يتم اقتطاعها من أرصدهم والتحايل عليهم للحصول على مكاسب مادية غير مشروعة.

كما وأطلقت حملة أخرى حول عروض خدمات الاتصالات الخلوية والإنترنت، تدعو المستفيدين منها إلى ضرورة التأكد من العروض المتوفرة لدى الشركات الأخرى المقدمة لذات الخدمة، والاطلاع على الخيارات الأنسب بما يتوافق مع احتياجاتهم من الخدمات قبل انتهاء مدة الالتزام المرتبطة بالاستفادة من العرض والخدمة وفقاً لشروط عقد الاشتراك، حتى لا يتم التجديد التلقائي للعقد وبالتالي حرمان المستفيد من عروض قد توفر بديلاً مكافئاً وبسعر أفضل من العرض السابق.

ومن باب الوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من المواطنين استفادت الهيئة من خدمات بوابة الحكومة الإلكترونية؛ وقامت بإرسال عددٍ من الرسائل الإلكترونية التوعوية والتي تحمل معلومات تهم المستفيدين من خدمات الاتصالات تحت عنوان "في الاتصال معرفة" ووجهت هذه الرسائل إلى كافة موظفي الدولة العاملين في الوزارات والمؤسسات الحكومية.

كما واصلت الهيئة من خلال نظام الرسائل القصيرة لبوابة الحكومة الالكترونية تنفيذ الحملة الاعلامية المتعلقة بالاعلان عن الرقم المجاني لتلقي الشكاوى لدى الهيئة .

تعاون الهيئة مع قطاعات العمل الأخرى لدعم وتنمية قطاع الاتصالات

• الإعلان عن إطلاق برنامج التوأمة الأردني الأوروبي لتقديم الدعم المؤسسي لهيئة تنظيم قطاع الاتصالات.
مع بدايات العام 2012 وبرعاية وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، أعلن عن إطلاق برنامج التوأمة الأردني الأوروبي لتقديم الدعم المؤسسي للهيئة وبمشاركة القطاعين العام والخاص وحضور البعثات الدبلوماسية المعنية. ويهدف هذا البرنامج إلى التقارب بين الاطر التنظيمية المحلية وتلك المعمول بها في دول الاتحاد الاوروبي من خلال التعاون مع الخبراء الأوروبيين المختصين في مواضيع الاتصالات .
وحرى كذلك عقد مجموعة من الاجتماعات مع شركات الاتصالات المعنية بالمواضيع المختلفة لبرنامج التوأمة ومع الوزارات والمؤسسات الحكومية وغير الحكومية ذات العلاقة، بهدف بحث العديد من المواضيع معهم وبما يخدم توجه البرنامج.

• توقيع مذكرة تفاهم بين الهيئة والجمارك الأردنية في مجال مشروع النافذة الواحدة.

تفعيلاً للتوجهات الدولية نحو التسهيل على متلقي الخدمة المتعلقة بحركة التجارة وانبساط السلع، وقعت الهيئة مذكرة تفاهم مع دائرة الجمارك الأردنية في شهر أيار من العام 2012 في مجال مشروع النافذة الواحدة. وتهدف هذه الاتفاقية إلى تسهيل العمليات وتبسيط الإجراءات على متلقي الخدمة في المراكز الحدودية والجمركية. ويأتي توقيع المذكرة في سياق التواصل والتعاون لإيجاد أفضل السبل والآليات والعمل جنباً إلى جنب لتطوير وتوحيد الإجراءات وبمشاركة المؤسسات والدوائر التي لها علاقة مباشرة بالعمل الجمركي.

استضافة وفود ومشاركات في فعاليات متنوعة

• استضافة وفد من وزارة الاتصالات العراقية

استضافت الهيئة وفداً من وزارة الاتصالات العراقية خلال الفترة من 25-27/6/2012، وتأتي هذه الاستضافة تأكيداً على

حرص الهيئة على توثيق عرى التعاون والتنسيق المتبادل مع الدول العربية الشقيقة في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. وخلال فترة الاستضافة تم تغطية العديد من الموضوعات المتعلقة برسم السياسات العامة والاستراتيجيات المتعلقة بقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات بالإضافة إلى الموضوعات المتعلقة بإدارة الطيف الترددي، والإصدار السادس لبروتوكول الإنترنت وبالتعاون مع المعنيين في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ومركز تكنولوجيا المعلومات الوطني.

• ورشة عمل حول "البث والتحول التلفزيوني الأرضي الرقمي"

عقدت الهيئة ورشة عمل حول "البث والتحول التلفزيوني الأرضي الرقمي" يومي 3-4/7/2012 بالتعاون مع الاتحاد الأوروبي ضمن مشروع برنامج التوأمة الأردني الأوروبي في قطاع الاتصالات. وتناولت الورشة جهود الأردن لتسهيل الانتقال من البث التلفزيوني بشكله التماثلي الحالي إلى البث الرقمي. كما وتم استعراض تجارب الدول الأوروبية التي انتقلت للبث التلفزيوني الرقمي، والصعوبات التي يمكن أن تواجه ذلك الانتقال في الأردن، بالإضافة إلى وضع الخطة الأمثل لذلك الانتقال، وكيفية الاستفادة المثلى من الطيف الترددي .

• المؤتمر الإقليمي حول قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

نظمت الهيئة وبالتعاون مع البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية بتاريخ " 26/9/2012 المؤتمر الإقليمي حول قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات"، حيث حضر المؤتمر عدد من صناع القرار وجهات تنظيمية ومستثمرين من أكثر من 30 دولة من الدول التي يعمل بها البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية. وركز المؤتمر على أهمية قطاع الاتصالات الإلكترونية ومجتمع المعلومات ودوره في دفع عجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وأهمية الاستثمار في البنية التحتية للشبكة الرقمية لدعم مجتمع المعلومات والمحافظة على استمرارية تدفق المعلومات لكافة المواطنين، كما أكد المؤتمر على أهمية وجود بيئة تنافسية في السوق لجذب المزيد من الاستثمارات وتحسين نوعية الخدمات المقدمة، وأن تكون السياسات والأطر القانونية والتنظيمية داعمة وأن لا تشكل عائقاً أمام المستثمرين الحاليين والجدد.

وتناول المؤتمر تقرير الدراسة المقارنة التي اجراها البنك في 30 دولة عضو تناولت الجوانب التنظيمية والتشريعية لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في تلك الدول والتي بدورها ستشكل مرجعاً في تحديد نوع وحجم المساعدة الفنية والتقنية المقدمة للدول الاعضاء المشاركة في الدراسة وبالتشاور معها.

• المشاركة في الندوة العالمية الثانية عشرة لمنظمي الاتصالات GSR

شاركت الهيئة في فعاليات الندوة العالمية الثانية عشرة لمنظمي الاتصالات والتي تم عقدها في كولومبو/ سيريلانكا في الفترة من 2-4/10/2012. وتم خلال الندوة التركيز على ضرورة قيام المنظمين بايجاد الأطر التنظيمية الشفافة والمرنة القادرة على التنبؤ واستشراف التطور التقني السريع، بالإضافة الى اعداد ورسم السياسات المعتمدة على مبدأ حيادية التكنولوجيا حيثما أمكن، الأمر الذي يسمح بدخول خدمات جديدة تلبي رغبات المستفيدين، والحد من فرض التنظيم قدر الامكان .

• المشاركة في فعاليات البرنامج الدولي حول بناء السياسات والأسس التنظيمية لقطاع الاتصالات

شاركت الهيئة بتاريخ 17/10/2012 في فعاليات البرنامج الدولي حول بناء السياسات والأسس التنظيمية لقطاع الاتصالات والذي نظمته الوكالة اليابانية للتعاون الدولي (جايجا) في طوكيو على مدار ثلاثة أسابيع. وناقش المشاركون في البرنامج كافة القضايا المتعلقة بخدمات النطاق العريض والتزامات الخدمات الشمولية إضافة إلى التنافسية والتطور التكنولوجي لتلك الخدمات من خلال عقد اجتماعات متخصصة حاضر خلالها عدد من الخبراء الدوليين في مجال قطاع الاتصالات واستعراض تجارب وممارسات الدول المشاركة. كما قدمت الهيئة عرضاً مفصلاً عن التجربة الأردنية في مجال تنظيم قطاع الاتصالات وأهمية الاستخدام الأمثل لموارد الطيف الترددي وصندوق الخدمة الشمولية ومسألة الاندماج بين الاتصالات ووسائل الإعلام الحديثة.

• المشاركة في فعاليات منتدى الاتصالات العالمي 2012

شاركت الهيئة في فعاليات منتدى الاتصالات العالمي ITU Telecom World 2012 والذي عقد في دولة الامارات العربية المتحدة خلال الفترة ما بين 14-18/10/2012 بدعوة من الاتحاد الدولي للاتصالات، حيث ركزت نقاشات المنتدى على تنفيذ التوصيل عريض النطاق والتحديات التي تطرحها التهديدات السيبرانية والحاجة إلى تعزيز الأمن السيبراني، كما تم التطرق الى الفرص الهائلة التي تتيحها التطبيقات الذكية في قطاعات حيوية مثل الصحة والتعليم والخدمات الحكومية ودور هذه القطاعات في تحقيق التنمية المستدامة.

• استضافة وفد من هيئة تنظيم الاتصالات العمانية

استضافت الهيئة وفداً من هيئة تنظيم الاتصالات في سلطنة عمان بتاريخ 10/12/2012 وتأتي هذه الاستضافة للاطلاع على التجربة الأردنية في مجال تنظيم قطاع الاتصالات وواقع سوق الاتصالات الأردني، وتم تناول العديد من الموضوعات المتعلقة برسم السياسات والممارسات التنظيمية والقانونية المتعلقة بقطاع الاتصالات وعلى الأخص سياسات الترخيص المتعلقة بتحرير قطاع الاتصالات وتلك المتبعة لغايات زيادة المنافسة في مجال خدمات النطاق العريض. كما تم تبادل العديد من وجهات النظر المتعلقة بالتحديات التي تواجه المشغلين ضمن نظام ترخيص الاتصالات والإجراءات المطلوبة من المشغلين للحصول على حق استخدام المرافق العامة.

الشركات المرخصة لتقديم خدمات الاتصالات والبريد في المملكة مع نهاية عام 2012

- بلغ عدد الشركات المرخصة لتقديم خدمات الاتصالات العامة في المملكة ما مجموعه (75) شركة مرخصة، منها (25) شركة حاصلة على رخصة اتصالات فردية، و(50) شركة حاصلة على رخصة اتصالات فئوية .
- بلغ عدد الشركات المرخصة لتقديم خدمات البريد في المملكة ما مجموعه (22) شركة تعمل كمشغل بريد خاص/ فئة محلي، و(6) شركات تعمل كمشغل بريد خاص /فئة دولي.

دور الهيئة في تنفيذ السياسة المتعلقة بقطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد

تنفيذاً للسياسة العامة للحكومة لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، والتي تناولت بنوداً محددة تنيط بالهيئة مسؤولية تنفيذها بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة، من حيث تعزيز دور الهيئة وضمان فعاليتها، ودورها في خلق المنافسة الفعالة من خلال الحد من آثار الهيمنة وتقليل العوائق أمام الدخول إلى السوق وإيجاد إمكانيات جديدة لذلك، ودعم ثقافة الامتثال للتنظيم، وكيفية التعامل مع طيف الترددات الراديوية وتنفيذ الجزء المتعلق بجاهزية المملكة الالكترونية وخلق بيئة موثوقة للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وغيرها من البنود الأخرى، فقد أصدرت الهيئة التقرير الخاص الذي يبين اجراءات الهيئة لتنفيذ متطلبات السياسة العامة خلال العام 2012 وقد تم نشره من خلال الموقع الالكتروني للهيئة www.trc.gov.jo.