

## هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

### - أبرز منجزات ومشاركات الهيئة وفعاليتها خلال عام 2013 -

واصلت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات تحقيق مزيد من الإنجازات التي هدفت إلى تنظيم قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد، وفتح المجال أمام الشركات العاملة للمنافسة في تقديم الخدمات المتنوعة وفقاً للأسس التنظيمية الفاعلة وتنفيذاً للمهام والمسؤوليات المناطة بالهيئة بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة وبما يلبي متطلبات السياسة العامة للحكومة. تالياً أبرز تلك الإنجازات:

### طرح عطاء ترددات

قامت الهيئة بطرح العطاء الخاص بمنح رخص استخدام الطيف الترددي الراديوي في النطاقات ( 800 م.هـ)، ( 1800 م.هـ)، ( 2100 م.هـ)، ( 2300 م.هـ)، ( 2600 م.هـ)؛ وذلك باتباع أسلوب طرح العطاءات العامة من خلال عملية تنافسية مفتوحة تضمن الشفافية في التعامل مع كل المهتمين، سواء من المرخص لهم الحاليين أو من الراغبين بالحصول على رخصة جديدة لغايات تقديم خدمات الإتصالات المتنقلة والثابتة في المملكة. وستتيح حزم الترددات المذكورة في العطاء تقديم خدمات الاتصالات المتقدمة بأحدث التقنيات المتطورة وأفضل السعات وبما يتماشى مع أفضل الممارسات العالمية من خلال التنافس على حيازة رخص هذه الترددات.

### مسودة قانون الاتصالات المعدل

قامت الهيئة بدور أساس و متميز من خلال ممثليها في مناقشة مسودة قانون الاتصالات المعدل، حيث وُظفت معايير الممارسات الفضلى في قطاع الاتصالات وعكسها على مسودة القانون، لتشمل التعديلات عدداً من المواضيع المستجدة والتي تُعد تطبيقاً لبنود السياسة العامة للحكومة فيما يتعلق بخدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. كما تم عرض مسودة القانون على الشركاء في كل من القطاعين العام والخاص من خلال وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ، حيث تمت مناقشة كافة التعليقات والمداخلات حول نصوص مسودة القانون وأخذ العديد من الملاحظات وعكسها في نصوص مسودة قانون الاتصالات المعدل.

### نظام توثيق واعتماد جهات التوثيق الإلكتروني

أقر مجلس الوزراء "نظام ترخيص واعتماد جهات التوثيق الإلكتروني لسنة 2013"، الذي أناط بالهيئة مهمة ترخيص واعتماد جهات التوثيق الإلكتروني استناداً إلى أحكام المادة (39) من قانون المعاملات الإلكترونية رقم (85) لسنة 2001. واشتمل النظام على الأسس العامة والإجراءات والشروط المحددة واللازمة لتمكين الهيئة من القيام بالمهام المتعلقة بترخيص واعتماد جهات التوثيق الإلكتروني.

وقد ساهمت الهيئة في جميع مراحل اصدار هبدءا من اعداد مسودة النظام ومتابعة كافة التعديلات على المسودة ووصولاً إلى مناقشة نصوص النظام في ديوان التشريع والرأي بحضور ممثلين عن الجهات الرسمية ذات العلاقة كوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبنك المركزي الأردني ومن ثم مناقشة مسودة النظام لدى اللجنة الوزارية المصغرة وقرار بنود بعد اجراء التعديلات المقترحة ورفعها إلى مجلس الوزراء الذي أقرها كما وردت اليه ومن ثم رفعها إلى مقام صاحب الجلالة لتوشيح النظام بتوقيعه تنفيذاً لأحكام قانون المعاملات الالكترونية الأردني.

### **توثيق الخطوط الخلوية المدفوعة مسبقاً**

قامت الهيئة بالتعاون مع وزارة الداخلية بإجراء تعديلات على تعليمات ترخيص وتنظيم نقاط بيع الهواتف الخلوية الصادرة عن وزارة الداخلية، شددت فيها على إجراءات توثيق الخطوط الخلوية المدفوعة مسبقاً إلكترونياً عن طريق خطوط معتمدة من قبل شركات الهواتف الخلوية توزع على نقاط البيع التي تقوم بتوثيق الخطوط المدفوعة مسبقاً ، وذلك فور توقيع عقد الاشتراك وقبل تسليم الخط للمشارك. وقد فصلت التعليمات المعدلة إجراءات توثيق الخطوط، لا سيما تلك المتعلقة بغير الأردنيين والوثائق التي يجب إرفاقها لدى حصولهم على الخطوط الخلوية المدفوعة مسبقاً.

### **مراقبة جودة خدمات الاتصالات**

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

#### **• نشر تقارير مؤشرات الجودة الواردة من شركات الاتصالات:**

قامت الهيئة بنشر تقارير مؤشرات الجودة، لفترة النصف الثاني من العام 2012 والنصف الأول من العام 2013 لشركات الاتصالات العاملة في السوق المحلي، بعد التأكد من دقة المعلومات الواردة الى الهيئة منها ومطابقتها لآلية الاحتساب المعتمدة وفقاً لتعليمات تطبيق الإطار التنظيمي لمراقبة الجودة. غطت تلك التقارير خدمات الاتصالات السلكية الثابتة، والاتصالات المتنقلة، وخدمات الإنترنت السلكي عريض النطاق، وخدمات النفاذ اللاسلكي الثابت عريض النطاق.

يهدف إصدار تقارير مؤشرات الجودة لمراقبة مستوى جودة خدمات الاتصالات التي تقدمها الشركات، وتحديد واقع جودة الخدمات لكل مرخص على حده، وإتاحة المعلومات لمستخدمي خدمات الاتصالات على موقع الهيئة [www.trc.gov.jo](http://www.trc.gov.jo) لتعريفهم بمستوى الجودة التي يتلقونها تأكيداً على حقهم بمعرفة هذا الجانب من الخدمة المقدمة.

ومن جانب آخر، قامت الهيئة بتطوير النظام الفني لديها لتمكينها من اجراء القياسات والمسوحات لخدمات الجيل الثالث وما يليها بهدف تمكين المستهلك من التأكد من واقع جودة الخدمات المقدمة.

## • إجراء قياسات ميدانية لقياس جودة خدمات الاتصالات الخلوية في مناطق أمانة عمان الكبرى:

قامت الهيئة في منتصف العام 2013 بإجراء قياسات ميدانية لبعض مؤشرات الأداء الرئيسية لخدمة الاتصالات المتنقلة (الخلوية) العاملة بنظام ( GSM ) التي تقدمها شركات الاتصالات زين وأورانج خلوي وأمنية وكما يلمسها المستفيد النهائي؛ حيث أجريت تلك القياسات الميدانية في مختلف مناطق أمانة عمان الكبرى. وتبين للهيئة أن نتائج القياسات والتحليل الفني أشارت إلى تدني بعض مؤشرات الجودة لشركات الاتصالات الثلاث، حيث قامت الهيئة بمخاطبة تلك الشركات من أجل العمل على تحسين جودة خدماتها المقدمة. علماً بأن الهيئة تقوم بمتابعات مستمرة بالتنسيق مع الشركات المعنية بغية تنفيذ جميع الإجراءات الكفيلة بتحسين جودة الخدمات المقدمة.

## شكاوى الاتصالات

تلقت الهيئة حتى نهاية العام 2013 ما مجموعه 2155 شكوى. حيث توزعت الشكاوى المقدمة من قبل مستفيدي خدمات الاتصالات على 1060 شكوى للهاتف الخليوي، و 122 شكوى للهاتف الثابت، و 966 شكوى لخدمات الإنترنت، و 7 شكوى لقطاع البريد. تم معالجة 1500 شكوى من مجموع ما تلقت الهيئة من شكاوى أي ما نسبته 70% والعمل جار على متابعة ما تبقى منها وذلك لحاجة العديد من الشكاوى لوقت طويل نسبياً لمعالجتها من قبل الشركات؛ أمثال شكاوى ضعف التغطية الخلوية وشكاوى جودة المكالمات الخلوية.

## تنفيذ جولات رقابية تفتيشية

- قام فريق مختص من الهيئة خلال العام 2013 بتنفيذ حملات تفتيش للتأكد من مدى التزام مستوردي وبائعي أجهزة الاتصالات بالموصفات التي على أساسها تُمنح الموافقات النوعية، وكذلك تحديد الجهات التي تعمل على استيراد وبيع أجهزة اتصالات مخالفة للمواصفات الفنية وغير موافق على إدخالها. حيث تم ضبط كمية من أجهزة الهواتف الخلوية المخالفة أثناء حملات التفتيش.
- شارك فريق من الهيئة في ضبط جهات تقوم بإنهاء المكالمات الدولية بطرق غير مشروعة على شبكات الاتصالات في الأردن، حيث تمكنت الهيئة بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة من ضبط خمس شبكات اتصالات تعمل بشكل غير شرعي وغير قانوني في هذا المجال.

## إطلاق حملات توعوية متنوعة

تنفيذاً للدور المناط بالهيئة والمتعلق بزيادة وعي المستفيدين من خدمات الاتصالات المتنوعة وبما يتعلق بحقوقهم في الحصول على خدمات اتصالات ذات جودة عالية وبأسعار تنافسية مناسبة، أطلقت الهيئة عدداً من الحملات التوعوية المختلفة مستخدمة كافة الوسائل الإعلامية المرئي والمسموع والمكتوب منها، وكذلك استفادت الهيئة من خدمات بوابة الحكومة الإلكترونية وذلك عبر البريد الإلكتروني أو عن طريق إرسال رسائل نصية قصيرة عبر أجهزة الهواتف الخلوية.

- كانت أولى هذه الحملات 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 الهيئة لتلقي ومتابعة شكاوى المستفيدين من خدمات الاتصالات (117000) وبالارتباط من أي هاتف خلوي أو أرضي.
- كما قامت الهيئة بإطلاق حملة توعوية أخرى عبر إرسال رسائل نصية قصيرة تتصح فيها مستخدمو أجهزة الهواتف الخلوية باستخدام سماعة الأذن الخاصة بالهواتف الخلوية.
- ولغايات تعزيز الوعي العام حول السلامة على الطريق وتحقيقاً لأهداف شعار الذي أطلقه الاتحاد الدولي للاتصالات لهذا العام "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين السلامة على الطريق"، أطلقت الهيئة رسائل إلكترونية - من خلال بوابة الحكومة الإلكترونية - موجهة لكافة موظفي الوزارات والدوائر والمؤسسات الحكومية وذلك التي تنضوي تحت مظلة الحكومة الإلكترونية، تتصحهم فيها باستخدام أساليب الاتصالات بمسؤولية وحذر أثناء القيادة وذلك حرصاً على سلامتهم وسلامة الآخرين أثناء القيادة الأمر الذي يوفّر بيئة مرورية آمنة.
- وحفاظاً على مصالح المشتركين بكافة خدمات الاتصالات، أطلقت الهيئة حملة توعوية حول عروض خدمات الاتصالات المختلفة في المملكة تتصح فيها المشتركين بخدمات الاتصالات بضرورة الاطلاع على كافة أحكام وشروط عقود الاشتراك والعروض المقدمة للخدمة من قبل الشركة وشروط الاستفادة منها، خاصة إذا كان الاشتراك مرتبباً بمزايا وأسعار خاصة وذلك قبل توقيع عقد الاشتراك وتجديده.

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

- لغايات تنمية التعاون وتبادل الخبرات والمعارف والمعلومات المتخصصة في مجال تنظيم قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات؛ وقعت الهيئة عدداً من مذكرات التفاهم بينها وكل من:
  - الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات في المملكة المغربية وذلك على هامش الاجتماع التنسيقي العربي للدول العربية المشاركة في فعاليات الندوة العالمية الثالثة عشرة لمنظمي الاتصالات والتي عقدت في وارسو / بولندا في الفترة من 2-7 تموز 2013.
  - الوكالة الوطنية الفرنسية للترددات (ANFR)، وهيئة تنظيم الاتصالات الإسبانية (CNMC)، وسلطة تنظيم الاتصالات الإيطالية (AGCOM)، وذلك على هامش حفل ومؤتمر الختام لمشروع التوأمة الأردني - الأوروبي والذي انعقد في 19 أيلول 2013.

### فعاليات استضافتها وشاركت بها الهيئة

- **الفعاليات المتعلقة ببرنامب التوأمة الأردني - الأوروبي في قطاع الاتصالات**  
استكمالاً لأعمال برنامب التوأمة الأردني - الأوروبي الذي تم اطلاقه في العام 2012 بهدف تقديم الدعم المؤسسي للهيئة، والمساهمة في تنمية وتطوير قطاع الاتصالات الأردني من حيث البيئة التنافسية لسوق الاتصالات، بالإضافة إلى تطوير نوعية خدمات الاتصالات وزيادة معدلات الانتشار ضمن أسعار معقولة تلبي رغبات المستفيدين من تلك الخدمات، فقد عقدت الهيئة الفعاليات التالية خلال العام 2013:

## 1. ورشة عمل حول "التحول الرقمي للبث التلفزيوني الأرضي Digital Dividend"

عقدت الهيئة ورشة عمل حول "التحول الرقمي للبث التلفزيوني الأرضي وما يسمى بالحصة/أو الرقمية Digital Dividend" خلال الفترة من 8-9/5/2013. وتم خلال الورشة مناقشة الوثيقة الاستشارية الصادرة عن الهيئة مع الجهات المرخصة لاستعراض الاستخدام الأمثل للترددات الناتجة عن التحول من البث التلفزيوني الأرضي التماثلي إلى البث التلفزيوني الأرضي الرقمي أو ما يسمى بالحصة الرقمية، كما تم استعراض الممارسات الأوروبية فيما يتعلق بطرق طرح وبيع ومنح رخص الترددات وكذلك التوصيات اللازمة لتوزيع الفائض من الترددات بعد عملية التحول في نطاقات محددة.

## 2. ندوة اندماج وسائل الإعلام والاتصالات

عقدت الهيئة بتاريخ 29/8/2013 أعمال الندوة المتخصصة حول اندماج وسائل الإعلام والاتصالات بالتعاون مع هيئة تنظيم الاتصالات الإيطالية وشركاء برنامج التوأمة الأوروبي لتقديم الدعم المؤسسي للهيئة. تم خلال الندوة عرض المسودة الأولى من "الورقة الخضراء" حول اندماج وسائل الإعلام والاتصالات والتي اعدّها فريق متخصص من الخبراء الأردنيين والأوروبيين الذين قاموا بدراسة وتحليل التحول في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الأردني، إضافة الى اقتراح منهج تنظيمي جديد لمواكبة التطورات المتسارعة في هذا المجال الحيوي.

## 3. حفل ومؤتمر الختام لمشروع التوأمة الأردني- الأوروبي

نظمت الهيئة بتاريخ 19/9/2013 حفل ختام برنامج التوأمة الأردني الأوروبي لتقديم الدعم المؤسسي للهيئة؛ وذلك برعاية وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ، حيث شارك في المؤتمر ممثلون عن القطاعين العام والخاص والبعثات الدبلوماسية المعنية. وتم خلال المؤتمر عرض النسخة النهائية من الورقة الخضراء، التي تم اصدار مسودتها الأولى ضمن فعاليات "ندوة اندماج وسائل الاعلام والاتصالات".

## • الندوة الاستطلاعية الأولى للتوقيع الإلكتروني في المعاملات التجارية الإلكترونية لدول جنوب المتوسط

استضافت الهيئة "الندوة الاستطلاعية الأولى للتوقيع الإلكتروني في المعاملات التجارية الإلكترونية لدول جنوب المتوسط" خلال الفترة من 11-12/11/2013، وذلك بالتعاون مع المفوضية الأوروبية وبمشاركة أكثر من 35 دولة عربية وأجنبية. حيث هدفت الندوة إلى توثيق عرى التعاون فيما بين الدول المشاركة وتبادل الخبرات فيما بينها من خلال بيان الممارسات الفضلى من منظور القطاعين العام والخاص بما يتعلق بعمليات التبادل التجاري عبر المعاملات الإلكترونية باستخدام التوقيع الإلكتروني . وتأتي أهمية استضافة الهيئة لهذه الندوة كونها الجهة التي أسند إليها قانون المعاملات الإلكترونية رقم 85 لسنة 2001 مهمة ترخيص واعتماد جهات التوثيق الإلكتروني وتنظيم خدماتها في المملكة الى جانب مهامها المتعلقة بتنظيم قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد.

## • الاجتماع التحضيري لنقاط الاتصال لأعضاء المجموعة الأورومتوسطية لمنظمي الاتصالات EMERG

استضافت الهيئة الاجتماع التحضيري لنقاط الاتصال لأعضاء المجموعة الأورومتوسطية لمنظمي الاتصالات خلال الفترة من 9-10/12/2013، حيث جرى خلاله مناقشة نتائج التقرير المعياري السنوي للجوانب التنظيمية للدول الأعضاء خلال العام 2013، كما تم تحديد أولويات المواضيع التنظيمية وخطط وبرامج عمل المجموعة للعام 2014 بالإضافة الى التحضير للاجتماع العام للمجموعة والذي سيعقد في عمان خلال الفترة من 11-12/2/2014، حيث ستترأس الهيئة في عام 2014 اعمال المجموعة الأورومتوسطية لمنظمي الاتصالات (EMERG).

## القرارات التنظيمية والتعليمات الصادرة عن الهيئة مع نهاية عام 2013

1. القرار التنظيمي المتعلق بالعرض المرجعي الخاص بتقديم خدمات النفاذ بالجملة للحزم العريضة
2. القرار التنظيمي المتعلق بالعرض المرجعي الموحّد الخاص بإنهاء المكالمات على شبكات الهواتف المتنقلة
3. تعليمات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب الخاص بالجهات التي تقدم الخدمات البريدية
4. أسس ومعايير استخدام الترددات الراديوية للاستخدامات المؤقتة والعوائد والأجور المترتبة عليها.

## الشركات المرخص لها لتقديم خدمات الاتصالات العامة وخدمات البريد في المملكة مع نهاية عام 2013

- بلغ عدد الشركات المرخص لها لتقديم خدمات الاتصالات العامة في المملكة ما مجموعه (74) شركة. منها (24) شركة حاصلة على رخصة اتصالات فردية، و(50) شركة حاصلة على رخصة اتصالات فئوية.
- بلغ عدد الشركات المرخص لها لتقديم خدمات البريد في المملكة ما مجموعه (29) شركة تعمل كمشغل بريد خاص/فئة محلي، و(6) شركات تعمل كمشغل بريد خاص/فئة دولي.

## الوفّر المالي المحوّل إلى خزينة الدولة

بلغ ما قامت الهيئة بتحويله إلى خزينة الدولة عام 2013 (61412000) واحد وستين مليون وأربعمئة وإثني عشرة ألف دينار أردني.

انتهى،