

التقرير السنوي



هيئة تنظيم قطاع الاتصالات ٢٠٢٤
www.trc.gov.jo





حضرة صاحب الجلالة الهاشمية
الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم



صاحب السمو الملكي
الأمير الحسين بن عبد الله الثاني ولي العهد المعظم



التقرير السنوي

٢٠٢٤

هيئة تنظيم قطاع الاتصالات
www.trc.gov.jo

جدول المحتويات

- (١) كلمة رئيس مجلس مفوضي الهيئة / الرئيس التنفيذي
- (٢) النظام الايكولوجي للهيئة (Ecosystem)
- (٣) الخارطة الاستراتيجية
- (٤) الملخص التنفيذي
- (٥) مؤشرات قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
 - ١-٥ مؤشرات خدمة الهاتف المتنقل
 - ٢-٥ مؤشرات خدمة الهاتف الثابت
 - ٣-٥ مؤشرات خدمة الإنترنت عريض النطاق
 - ٤-٥ مؤشرات خدمات الدارات المؤجرة
 - ٥-٥ حجم الاستثمار في قطاع الاتصالات
 - ٦-٥ حجم الإيراد السنوي
 - ٧-٥ أعداد العاملين في قطاع الاتصالات
 - ٨-٥ أعداد المرخصين في قطاع الاتصالات
 - ٩-٥ مساهمة القطاع في الناتج المحلي
- (٦) مؤشرات قطاع البريد
 - ١-٦ حجم البعائث البريدية
 - ٢-٦ أعداد مشغلي الخدمات البريدية
 - ٣-٦ أعداد العاملين في قطاع البريد
 - ٤-٦ أعداد المركبات العاملة في القطاع
 - ٥-٦ التوزيع الجغرافي للقطاع عن العام ٢٠٢٣
- (٧) إنجازات الهيئة
 - ١-٧ أبرز إنجازات الهيئة في مجال إدارة الموارد النادرة
 - ٢-٧ أبرز القرارات التنظيمية
 - ٣-٧ أبرز إنجازات الهيئة في مجال جودة الخدمات وشؤون المستفيدين
 - ١-٣-٧ تنظيم خدمات وشبكات المستفيدين من خدمات الاتصالات
 - ٢-٣-٧ شكاوى المستفيدين من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وخدمات البريد
 - ٣-٣-٧ الموافقات والمواصفات لأجهزة الاتصالات
 - ٤-٣-٧ ضبط ومكافحة الاحتيال على شبكات الاتصالات
 - ٤-٧ أبرز مشاركات الهيئة في الفعاليات المحلية والدولية
 - ١-٤-٧ مشاركات الهيئة في الفعاليات والأنشطة الدولية
 - ٢-٤-٧ مشاركات الهيئة في الفعاليات والأنشطة المحلية
 - ٣-٤-٧ المسؤولية المجتمعية والتنمية المستدامة
- (٨) الحسابات الختامية
- (٩) الملحقات
 - ١-٩ الخطة الاستراتيجية للهيئة
 - ٢-٩ تقرير وثيقة السياسة العامة للحكومة

كلمة رئيس مجلس مفوضي الهيئة / الرئيس التنفيذي



رئيس مجلس المفوضين/ الرئيس التنفيذي المهندس بسام فاضل السرحان

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على سيدنا محمد، النبي العربي الهاشمي الأمين،

يسعدني أن أقدم إليكم التقرير السنوي لهيئة تنظيم قطاع الاتصالات للعام ٢٠٢٤، والذي يأتي تنويجاً لعامٍ حافلٍ بالجهود والمبادرات والإنجازات النوعية التي حققتها الهيئة، بالشراكة مع القطاعين العام والخاص، وبالتعاون مع المؤسسات الوطنية والدولية ذات العلاقة.

لقد أولت الهيئة اهتماماً بالغاً بتطوير قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، إدراكاً منها لأهمية هذا القطاع كركيزة أساسية في دعم الاقتصاد الوطني وتعزيز مسيرة التحول الرقمي، وتمكين مختلف القطاعات الحيوية من العمل بكفاءة واستدامة. وعليه، عملت الهيئة خلال عام ٢٠٢٤ على تنفيذ خطط استراتيجية طموحة تستند إلى التوجيهات الملكية السامية، وإلى السياسة العامة للحكومة في مجال الاقتصاد الرقمي والابتكار.

تُعد هيئة تنظيم قطاع الاتصالات من الجهات الأساسية الداعمة لتحقيق أهداف رؤية التحديث الاقتصادي في المملكة الأردنية الهاشمية، حيث تساهم في تعزيز البنية التحتية الرقمية وتوسيع نطاق التغطية لخدمات الاتصالات والإنترنت في المملكة، مما يدعم التحول الرقمي ويعزز من جاهزية الاقتصاد الوطني للانخراط في الاقتصاد الرقمي العالمي.

وتعمل الهيئة على خلق بيئة تنظيمية وتشريعية محفزة للاستثمار والابتكار، ما يسهم في توفير فرص عمل نوعية ورفع كفاءة القطاعات الإنتاجية والخدمية. كما يضطلع قطاع البريد بدور محوري في دعم التجارة الإلكترونية وتسهيل الخدمات اللوجستية، من خلال تطوير الأنظمة البريدية وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين والشركات.

إن تكامل جهود الهيئة مع توجهات الدولة في التحديث يعكس التزاماً حقيقياً بدفع عجلة التنمية المستدامة وتعزيز التنافسية الاقتصادية، لتحقيق أهداف الرؤية على المديين المتوسط والبعيد.

لقد كان عام ٢٠٢٤ علامة فارقة في مسيرة قطاع الاتصالات في المملكة. فقد واصل القطاع تميّزه وريادته، محققاً قفزات نوعية على مستوى الأداء والكفاءة، ومستجيباً للمتغيرات التقنية والطلب المتزايد على الخدمات الرقمية. وشهد القطاع توسعاً ملحوظاً في التغطية، وتحسناً ملموساً في جودة الخدمات، ونمواً في استخدام خدمات الجيل الخامس، مما أسهم في رفع جاهزية البنية التحتية الرقمية وتوفير بيئة متطورة وجاذبة للاستثمار.

كما حافظت المملكة على مكانتها المتقدمة إقليمياً في عدد من المؤشرات الدولية ذات الصلة، بما يعكس جهود الهيئة في ترسيخ بيئة تنظيمية مستقرة وشفافة، تقوم على التوازن بين تشجيع الاستثمار من جهة، وحماية مصالح المستفيدين من جهة أخرى.

سعت الهيئة خلال هذا العام إلى رفع كفاءة الخدمات المقدمة من قبل المشغلين، من خلال تعزيز أدوات الرقابة، وتفعيل أنظمة القياس والمتابعة، وتوسيع نطاق حملات الفحص الميداني، ومتابعة شكاوى المستفيدين بفعالية وسرعة. وقد تم تحقيق نسب استجابة عالية للشكاوى، وإيجاد آليات أكثر عدالة وشفافية في معالجة النزاعات بين المشغلين والمستخدمين، بما يعكس التزام الهيئة بدورها الرقابي والتوجيهي.

وفي إطار التوجه الوطني نحو التحول الرقمي، حرصت الهيئة على تسهيل إجراءات النفاذ إلى خدمات الاتصالات والإنترنت، والعمل على تقليص الفجوة الرقمية بين المناطق، من خلال دعم المبادرات الوطنية في القرى والأطراف، وتطوير البنية التحتية اللازمة لخدمة المدارس والمراكز الصحية والخدمات الحكومية. كما واصلت الهيئة جهودها في دعم الريادة والابتكار، وتعزيز مهارات الشباب في مجالات الاتصالات والتكنولوجيا.

إمّا بما يخص إدارة الطيف الترددي، فقد أولته الهيئة اهتماماً خاصاً باعتباره مورداً وطنياً نادراً واستراتيجياً، حيث عملت الهيئة وبالتنسيق مع كافة الشركاء في القطاع على إتاحة توفير حزم ترددية جديدة وضمن عدة نطاقات ترددية في مختلف خدمات الاتصالات بما يسهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستهلكين، ويعزز من كفاءة الشبكات واستيعاب الطلب المتزايد في حجم البيانات المتناقلة عبر شبكات الاتصالات والحاجة لتوفير ساعات رقمية أكبر لنقل البيانات. بالإضافة إلى ذلك فإنّ الهيئة تحرص دائماً على الاستمرار في دراسة واقع حال الطيف الترددي وإعادة تخطيطه، بما يتماشى مع التطورات التكنولوجية والاتجاهات العالمية في الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة.

واستكمالاً لدورها في تطوير البيئة التشريعية والتنظيمية، عملت الهيئة على تحديث عدد من الأنظمة والتعليمات ذات العلاقة، بما يضمن مواكبة التطورات التكنولوجية، ويعزز من الشفافية والاستقرار في السوق. كما حرصت الهيئة على إشراك الجهات المعنية من القطاع الخاص والأكاديمي في الحوار التشاوري، إيماناً بأهمية التشاركية في رسم السياسات واتخاذ القرار.

ختاماً،

فإنني أودّ أن أقدم بجزيل الشكر والتقدير لكافة كوادر الهيئة، ولجميع شركائنا في القطاعين العام والخاص، على ما بذلوه من جهود في سبيل النهوض بهذا القطاع الحيوي. وإننا في هيئة تنظيم قطاع الاتصالات نؤكد التزامنا التام بمواصلة العمل بروح المسؤولية والتطوير المستمر، من أجل خدمة الوطن والمواطن، وتحقيق رؤية الأردن في أن يكون مركزاً إقليمياً رائداً في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

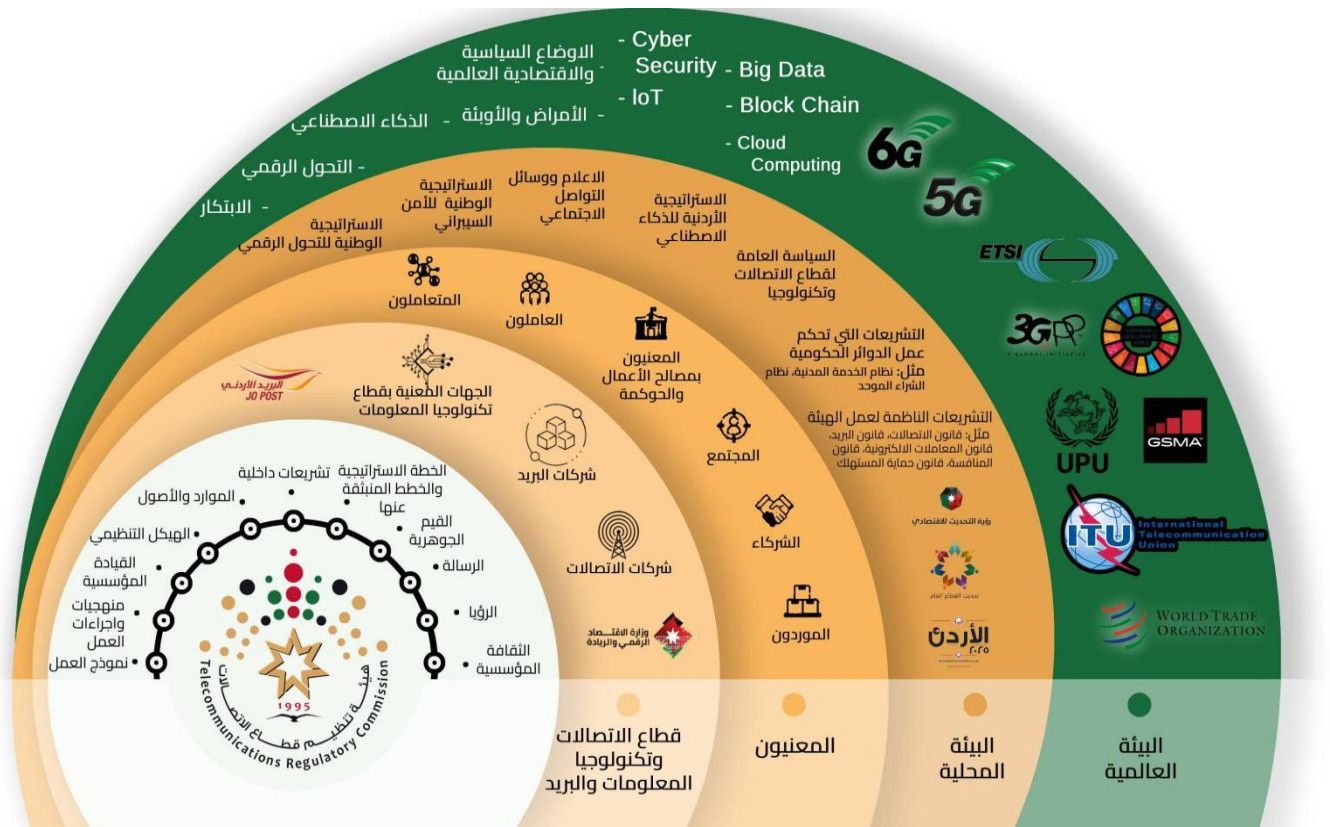
والله وليّ التوفيق،

المهندس بسّام فاضل السرحان
الرئيس التنفيذي
هيئة تنظيم قطاع الاتصالات
المملكة الأردنية الهاشمية

٢٠٢٤

(٢) النظام الأيكولوجي للهيئة

يمثل النظام الأيكولوجي لهيئة تنظيم قطاع الاتصالات إطاراً متكاملًا يربط بين مختلف العناصر المحلية والإقليمية والعالمية المؤثرة في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد. ويقوم هذا النظام على التفاعل والتكامل بين البيئة التنظيمية الداخلية، والشركاء المحليين كالمواطنين والشركات والمؤسسات الحكومية، والعوامل الإقليمية مثل الاستراتيجيات الوطنية والتحول الرقمي، إضافة إلى التأثيرات العالمية المتسارعة كالتطورات التكنولوجية الحديثة (كالذكاء الاصطناعي، والجيل الخامس والسادس، والبيانات الضخمة). ويتيح هذا النظام للهيئة الاستجابة بمرونة وفعالية للتغيرات والتحديات، وتحقيق أهدافها في تنظيم القطاع وتعزيز الابتكار والتحول الرقمي في الأردن.



(٣) الخارطة الاستراتيجية

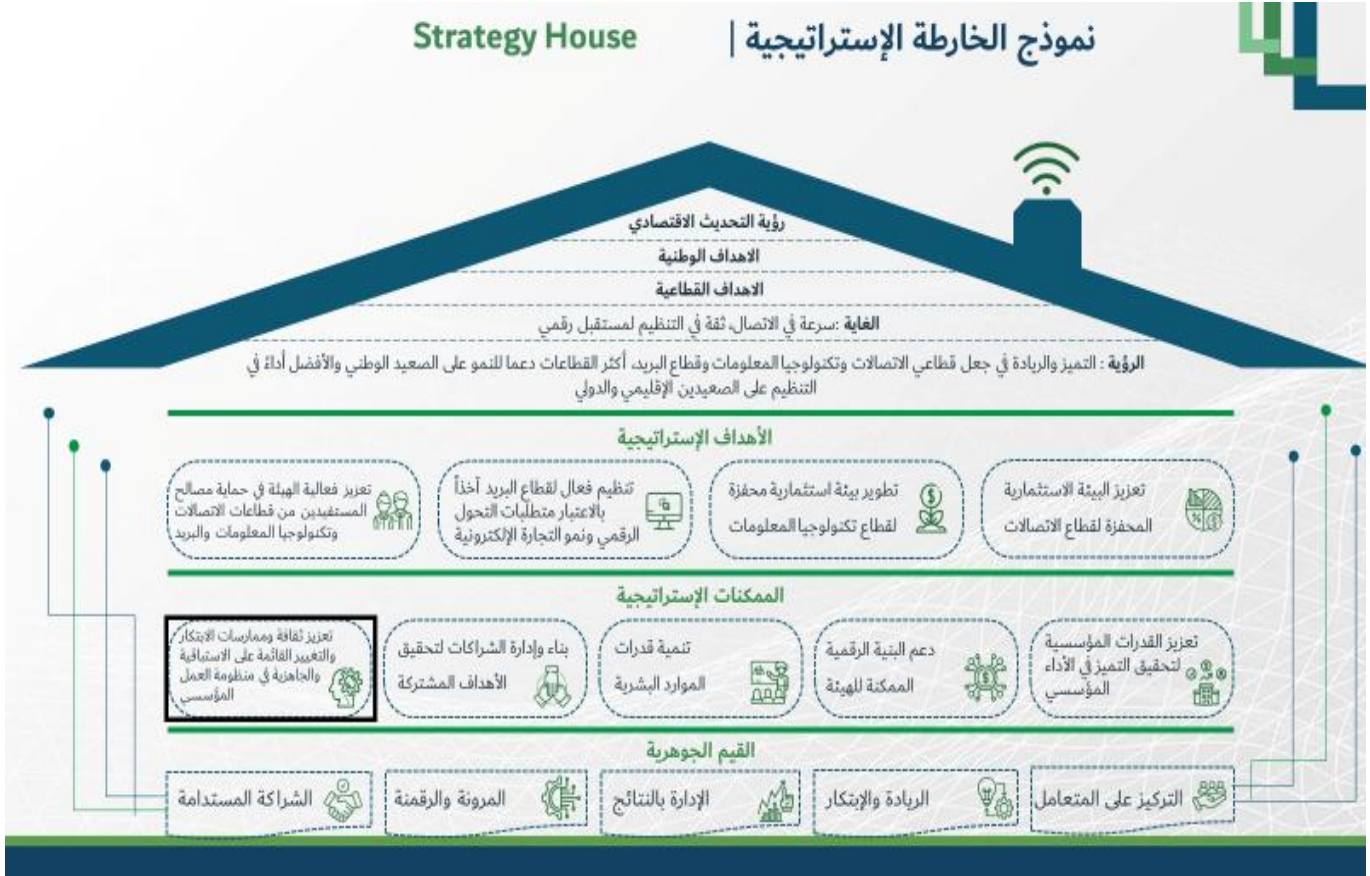
الهدف الوطني: تحقيق التميز في القطاعات الخدمية بهدف دعم التنمية الوطنية وزيادة الصادرات الخدمية على الصعيدين الإقليمي والعالمي.

الهدف القطاعي: تعزيز تنافسية قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد، ودعم الشراكة مع القطاع الخاص، وتوفير البنية التحتية لتقنيات الجيل الخامس والخدمات الإلكترونية والرقمية.

الأهداف الاستراتيجية:

١. تعزيز البيئة الاستثمارية المحفزة لقطاع الاتصالات
٢. تطوير بيئة استثمارية محفزة لقطاع تكنولوجيا المعلومات
٣. تنظيم فعال لقطاع البريد أخذاً بالاعتبار متطلبات التحول الرقمي ونمو التجارة الإلكترونية
٤. تعزيز فعالية الهيئة في حماية مصالح المستفيدين من قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد

نموذج الخارطة الاستراتيجية



الغاية

سرعة في الاتصال، ثقة في التنظيم، لمستقبل رقمي

الرؤية

التميز والريادة في جعل قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد، أكثر القطاعات دعماً للنمو على الصعيد الوطني والأفضل أداءً في التنظيم على الصعيدين الإقليمي والدولي.

الرسالة

هيئة حكومية مستقلة لتنظيم أداء قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد، وتحفز المنافسة فيها، وتحمي مصالح المستفيدين منها، وتراقب تطبيق معايير جودة الخدمات وتقديمها بأسعار ملائمة وبما يحقق النمو المستدام في أداء هذه القطاعات ضمن إطار عمل مؤسسي مع الشركاء، وبالاعتماد على موارد بشرية متخصصة ومتميزة.

الشراكة المستدامة

تؤمن الهيئة بأهمية إقامة إطار عمل مؤسسي مع كافة شركائها وتؤمن بضرورة استدامة هذه الشراكة التي أكدت عليها رسالة الهيئة، فالتعاون مع الشركاء يساهم في تميز الهيئة إقليمياً، وفي زيادة معدلات نمو القطاع مقارنةً مع القطاعات الأخرى وفق ما تضمنته رؤية الهيئة.

التركيز على المتعامل

تؤمن الهيئة بأن تصميم عملياتها ومخرجات هذه العمليات تعتمد على رصد احتياجات متلقي الخدمة وقد ظهر ذلك واضحاً في بنائها لتوجيهها الاستراتيجي.

الإدارة بالنتائج

تركز الهيئة على نتائجها المؤسسية إيماناً منها بمبدأ الأداء الموجه بالنتائج.

الريادة والابتكار

تعمل الهيئة على خلق فرص جاذبة ومبتكرة في إطار بيئة الأعمال التي تنظمها.

المرونة والرقمنة

تتبنى الهيئة آليات تقوم على الرقابة والديناميكية والكفاءة لتطوير وتحسين عملياتها وبناء قدراتها التنافسية استجابة للتغيرات المستمرة، كما تعزز الهيئة القدرة على التكيف مع التغيرات والتحديات، والاستفادة من التحسينات التكنولوجية لدعم التقدم والاستدامة وتحسين فعالية القطاع واستشراف المستقبل.

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 الوزير المختص. ومع نهاية العام ٢٠٢١ ضم مجلس مفوضي الهيئة كل من:

أعضاء مجلس مفوضي الهيئة



عطوفة المهندس بسام فاضل السرحان
رئيس مجلس المفوضين – الرئيس التنفيذي
اعتباراً من ٢٠٢١/١١/٢٢



عطوفة الدكتور نائل خالد العدوان
عضو ونائب رئيس مجلس المفوضين
اعتباراً من ٢٠٢١/١١/٢٢



عطوفه المهندس أيمن الدرايسة
عضو مجلس المفوضين
اعتباراً من ٢٠٢٣/٧

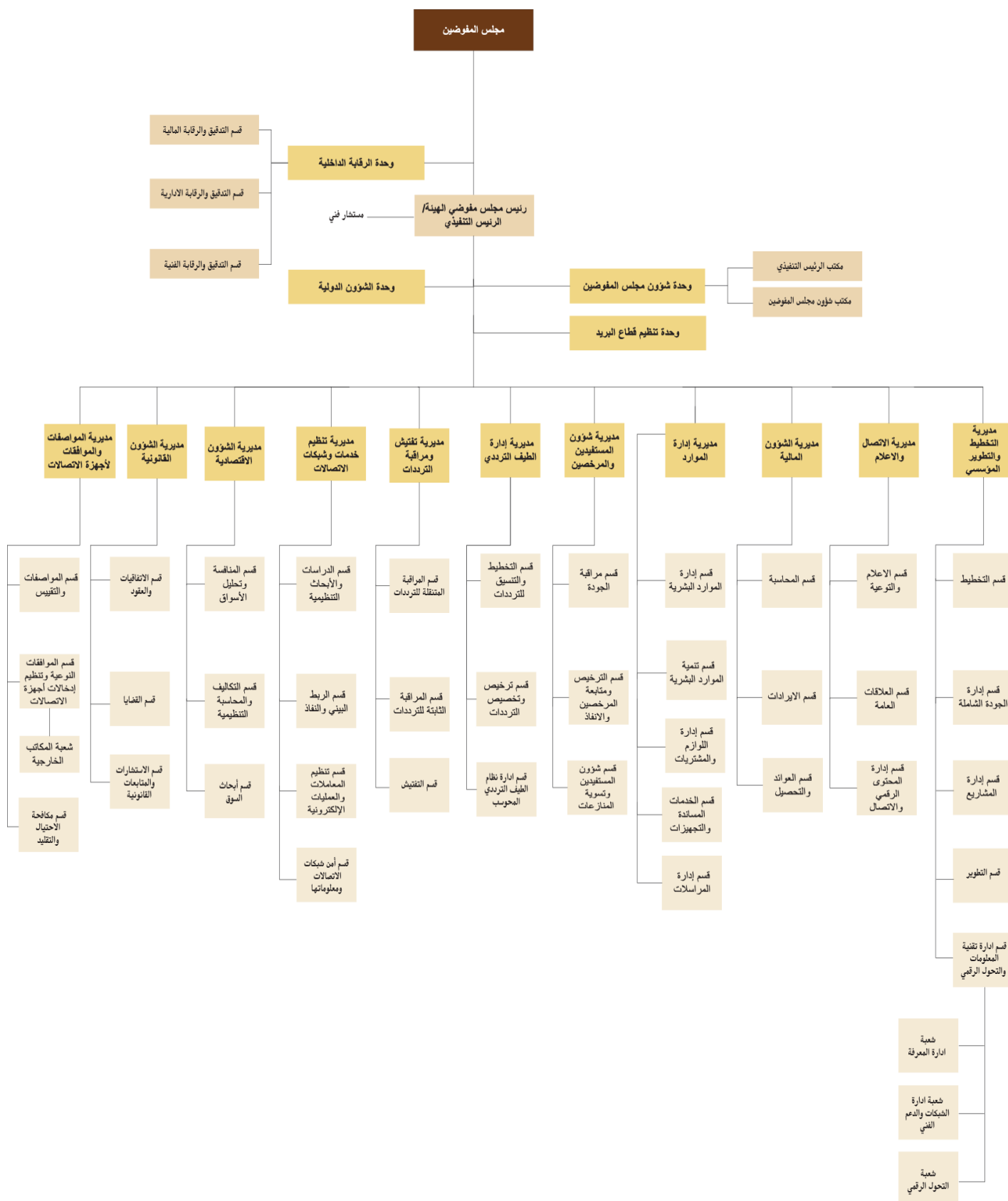


عطوفة الأستاذ الدكتور نوح الشياب
عضو مجلس المفوضين
اعتباراً من ٢٠٢١/١١



عطوفة المهندس بلال الحفناوي
عضو مجلس المفوضين
اعتباراً من ٢٠١٩/١٢

الهيكل التنظيمي



(٤) الملخص التنفيذي

في عام ٢٠٢٤ ، واصلت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات الأردنية أداء دورها المحوري في تنظيم وتطوير قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد، محققة إنجازات نوعية على الصعد التنظيمية والاقتصادية والخدمية. وقد جسّد التقرير السنوي الصادر عن الهيئة لهذا العام مستوى التقدم الذي شهدته هذه القطاعات، بالرغم من التحديات التي تواجهها، مع التأكيد على التوجهات الاستراتيجية الرامية إلى تحقيق التحول الرقمي الشامل.

شهد قطاع الاتصالات المتنقلة نموًا ملموسًا، إذ ارتفع عدد الاشتراكات إلى أكثر من ٨ ملايين اشتراك، مع بلوغ نسبة الانتشار إلى ٦٩% من عدد السكان. ولا تزال اشتراكات الدفع المسبق هي السائدة، رغم تسجيل ارتفاع ملحوظ في اشتراكات الدفع اللاحق والتي بلغت ٣١%، وفي المقابل انخفض حجم المكالمات الصوتية نتيجة الاتجاه المتزايد نحو استخدام تطبيقات الإنترنت بدلاً عن المكالمات التقليدية، ما يعكس التحول الواضح في سلوك المستخدمين.

أما خدمات الإنترنت المتنقل، فقد واصلت تسجيل معدلات نمو مرتفعة، حيث ارتفع استخدام بيانات الإنترنت باستخدام الهاتف المتنقل بنسبة ٢٩% مقارنة بالعام الماضي، مدفوعًا بتزايد الطلب على الخدمات الرقمية وتوسيع عروض البيانات المقدمة من المشغلين. وفي مجال الإنترنت الثابت عريض النطاق، بلغ عدد المشتركين ما يقارب ٨١٢ ألف مشترك، مع تركيز متزايد على استخدام شبكات الألياف الضوئية التي وفرت سرعات عالية وخدمة موثوقة، ما أدى إلى تراجع الاعتماد على تقنيات ADSL وFBWA، كما شهد العام أيضًا إطلاق تجاري لخدمات الإنترنت عبر الفضاء من خلال شركتين هما شركة اورانج وشركة ستارلينك وبذلك تصبح جميع المناطق الجغرافية في المملكة مغطاة بخدمات الإنترنت عريض النطاق.

وفيما يخص الهاتف الثابت، فقد سجل تراجعًا طفيفًا في أعداد المشتركين، ليصل إلى نحو ٤٨٦ ألف مشترك ضمن الاشتراكات المنزلية والتجارية، ولا تزال الاشتراكات المنزلية تشكل الغالبية بنسبة ٦٧%. كما تراجعت حركة المكالمات المحلية، بينما شهدت حركة المكالمات الدولية ارتفاعًا خلال العامين الأخيرين.

أما فيما يتعلق بحجم الاستثمار الكلي في قطاع الاتصالات لعام ٢٠٢٤ بلغ حوالي ٢١٠ مليون دينار، منها ١٣٥ مليون دينار في قطاع خدمات الهواتف المتنقلة، حيث تركزت تلك الاستثمارات على شراء معدات للشبكة وإنشاء مواقع أبراج والتي شكلت حوالي ٥٠% من إجمالي الاستثمارات فيما توزعت البقية على تحسينات المباني وتراخيص وحقوق استخدام وأجهزته وبرامج حاسوب.

وبلغ حجم إيرادات قطاع الاتصالات ما يقارب ١١٦٣ مليون دينار في العام ٢٠٢٤ توزعت بين قطاع الهواتف المتنقلة بمبلغ ٧٤٩ مليون دينار و٤١٤ مليون دينار قطاع خدمات الاتصالات الثابتة السلكية واللاسلكية، وقد وفر القطاع أكثر من ٤,٤٦٨ فرصة عمل مباشرة، ما يعكس ديناميكية السوق وقدرته على استيعاب الكفاءات الأردنية. وقد أولت الهيئة اهتمامًا بالغًا بإدارة الطيف الترددي في مختلف مراحلها، بدءًا من تخصيص الحزم الترددية لمجموعة من خدمات الاتصالات الراديوية، بما يتوافق مع الخطط الاستراتيجية المعتمدة لديها والمبنية على أحدث التطورات التقنية على الصعيد الدولي، وانتهاءً بمتابعة استخدام الطيف الترددي عبر أنظمة مراقبة متقدمة تتماشى مع المعايير العالمية، بما يسهم في تعزيز جودة الخدمات الاتصالية ورفع مستوى موثوقيتها.

لم يكن دور الهيئة مقتصرًا على الجوانب التنظيمية فحسب، بل شمل جهودًا مكثفة في مجال حماية المستفيدين، حيث تم تطوير تعليمات جديدة لضمان حقوقهم، وأتمتة نظام الشكاوى، إلى جانب اعتماد معايير أمنية لحماية الشبكات. كما تابعت الهيئة تنظيم استخدام الترددات والعمل على إخلاء بعض النطاقات لصالح شبكات الجيل الخامس، بما يعزز من جودة وأمان الخدمات المقدمة.

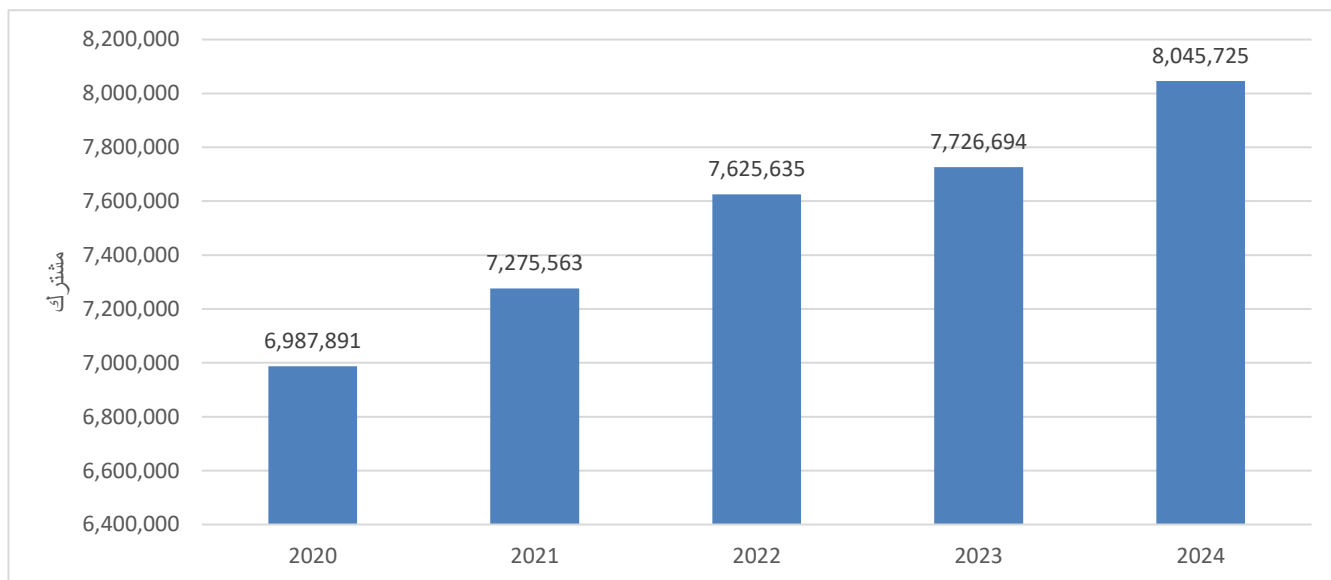
على المستوى الدولي، توسعت مشاركة الهيئة في المحافل العالمية، حيث شاركت في ٤٦ فعالية دولية، كما حصلت على مناصب قيادية في منظمات دولية مرموقة، مما عزز حضور الأردن في الساحة التنظيمية العالمية. أما على الصعيد المحلي، فقد واصلت الهيئة التزامها بالمسؤولية المجتمعية، من خلال مبادرات تعليمية وبيئية وصحية شملت الطلاب، والأشخاص ذوي الإعاقة، والمجتمع المحلي بشكل عام.

يمكن القول إن عام ٢٠٢٤ كان عامًا محوريًا في مسيرة الهيئة، حيث استطاعت المواءمة بين التطور التكنولوجي والتنظيم الكفؤ، مما وضعها في موقع متميز إقليميًا ودوليًا. ويبدو واضحًا أن الهيئة تواصل طريقها نحو تحقيق التحول الرقمي الشامل، وتوفير بيئة محفزة للاستثمار والابتكار، وخدمات أكثر موثوقية للمستفيدين.

(٥) مؤشرات قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

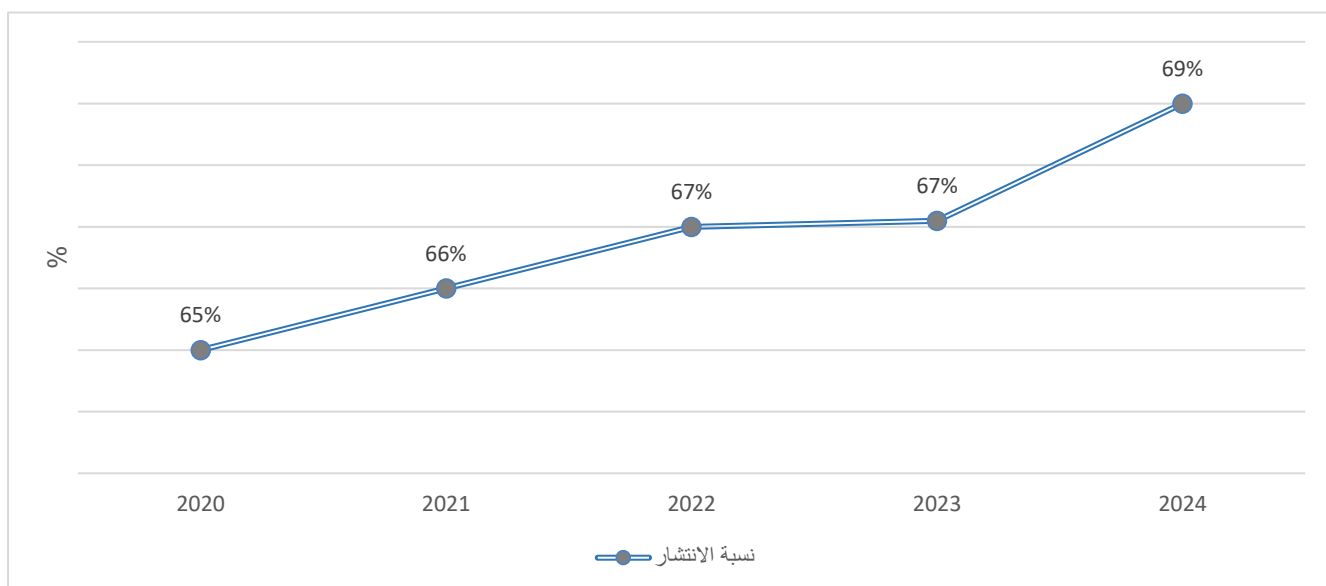
١-٥ مؤشرات خدمة الهاتف المتنقل

أعداد الاشتراكات ونسب انتشار الخدمات المتنقلة (٢٠٢٠-٢٠٢٤)



ارتفعت أعداد الاشتراكات خلال العام (٢٠٢٠-٢٠٢٤) وبالتالي ارتفاع نسبة الانتشار الى (٦٩%) خلال هذه الفترة.

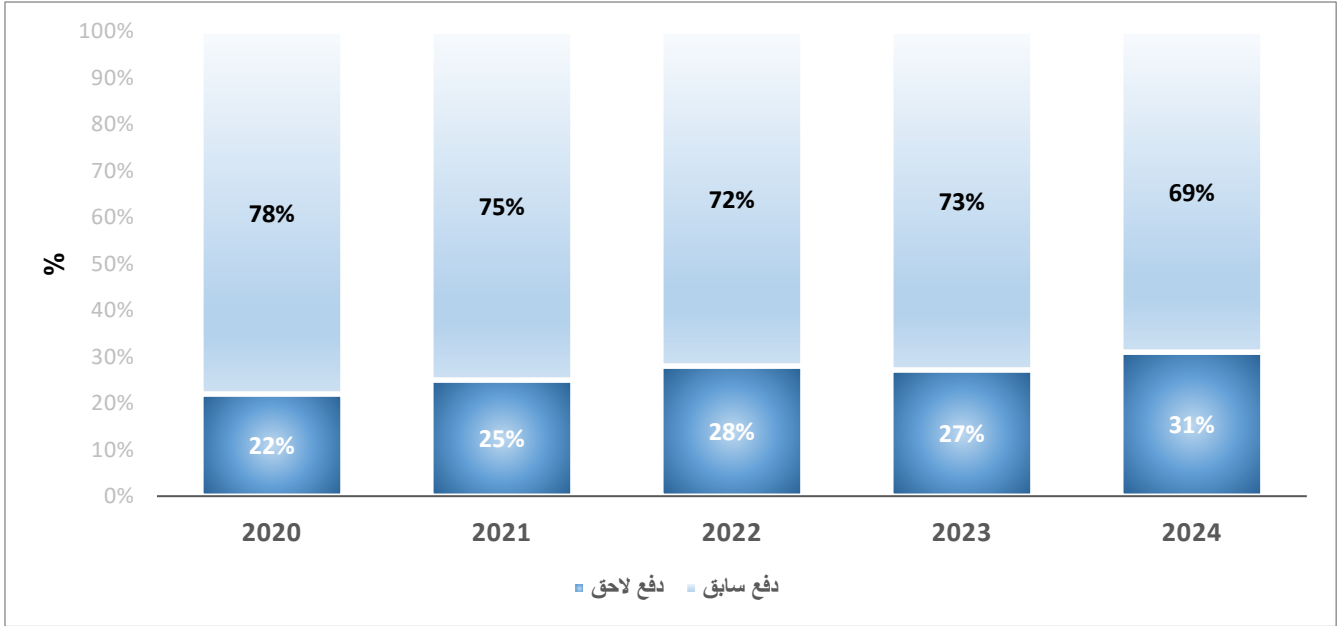
نسب الانتشار لخدمات الاتصالات المتنقلة (٢٠٢٠-٢٠٢٤)



توزيع اشتراكات الاتصالات المتنقلة حسب طريقة الدفع (٢٠٢٠-٢٠٢٤)

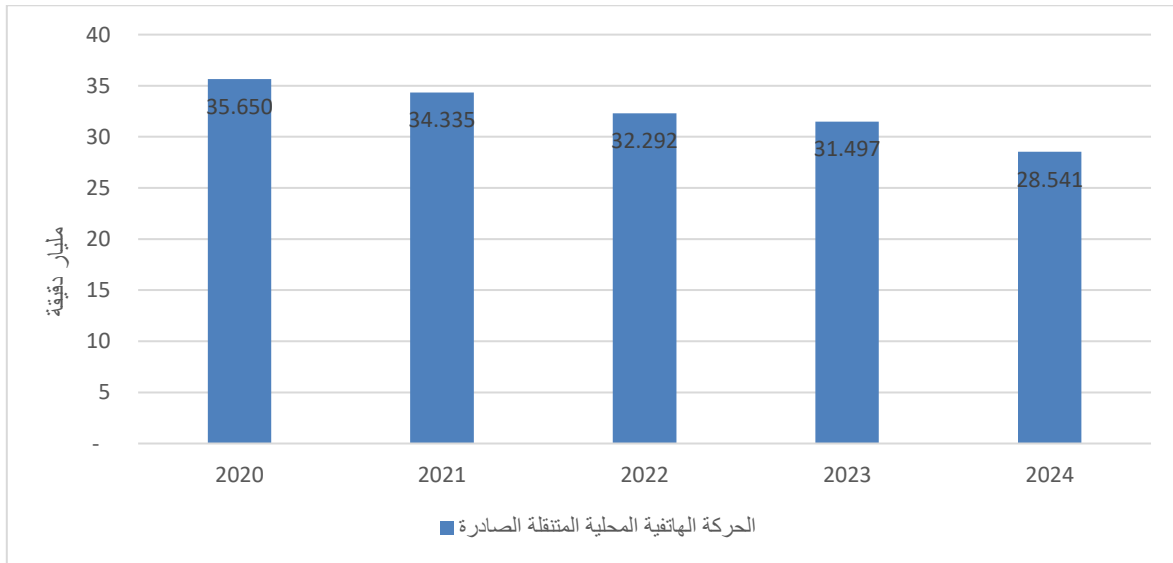
إن طريقة الدفع الأكثر انتشاراً في المملكة هي اشتراكات الدفع المسبق وتشكل النسبة الأكبر من الاشتراكات، وذلك بسبب تنوع العروض المدفوعة مسبقاً التي تقدمها شركات الاتصالات المتنقلة والتي تتناسب مع احتياجات المشتركين المتنوعة واختيار العرض المناسب لقدرته المالية، كما يشير الشكل رقم (١) أدناه إلى ارتفاع نسبة اشتراكات الدفع اللاحق من (٢٧%) في العام ٢٠٢٣ إلى (٣١%) في العام ٢٠٢٤ نتيجة للعروض المقدمة باشتراكات الدفع اللاحق من قبل الشركات والتي تقدم من خلالها امتيازات تتضمن منح خصم على الأجهزة الخلوية وتقديم حلول أعمال متكاملة للاشتراكات التجارية.

وفيما يخص خدمات الجيل الخامس فقد استمر عدد اشتراكات الجيل الخامس المتنقل بالارتفاع ففي الربع الرابع للعام ٢٠٢٤



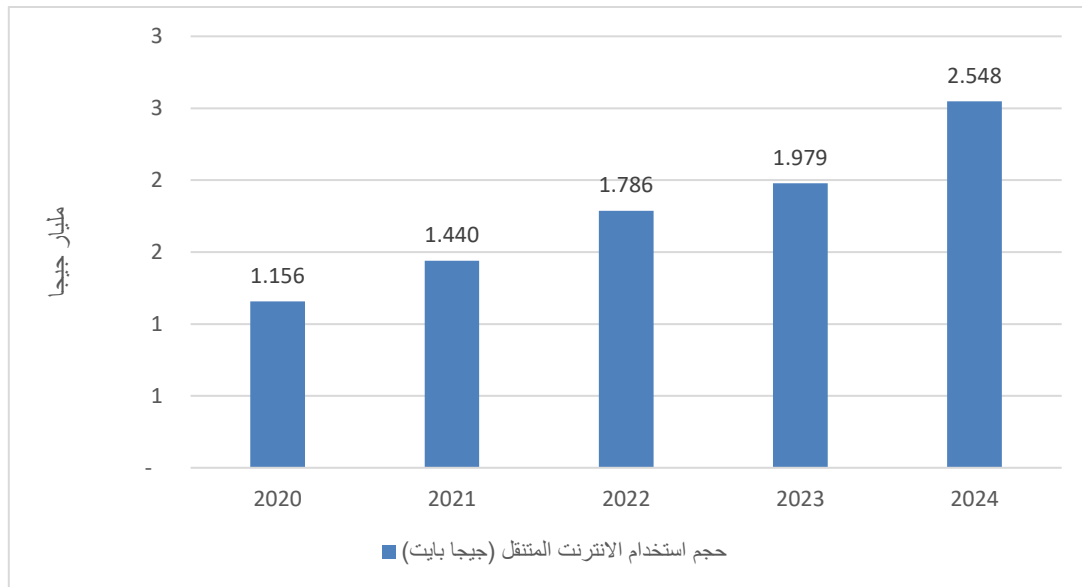
بلغت ما مجموعه (١١٢,٩٠٠) اشتراكاً مقارنة مع الربع الرابع من العام ٢٠٢٣ والذي بلغ حوالي (١٢,٥٠٧) اشتراكاً بنسبة نمو بلغت حوالي (٨.٣%).

الحركة الهاتفية المحلية المتنقلة الصادرة (٢٠٢٠-٢٠٢٤)



تراجعت الحركة الهاتفية خلال الفترة من العام ٢٠٢٠-٢٠٢٤ لتصل إلى ٢٨,٥ مليار دقيقة خلال العام ٢٠٢٤ ويعزى سبب التراجع إلى زيادة استخدام تطبيقات الانترنت والتواصل الاجتماعي بديلا عن المكالمات الصوتية.

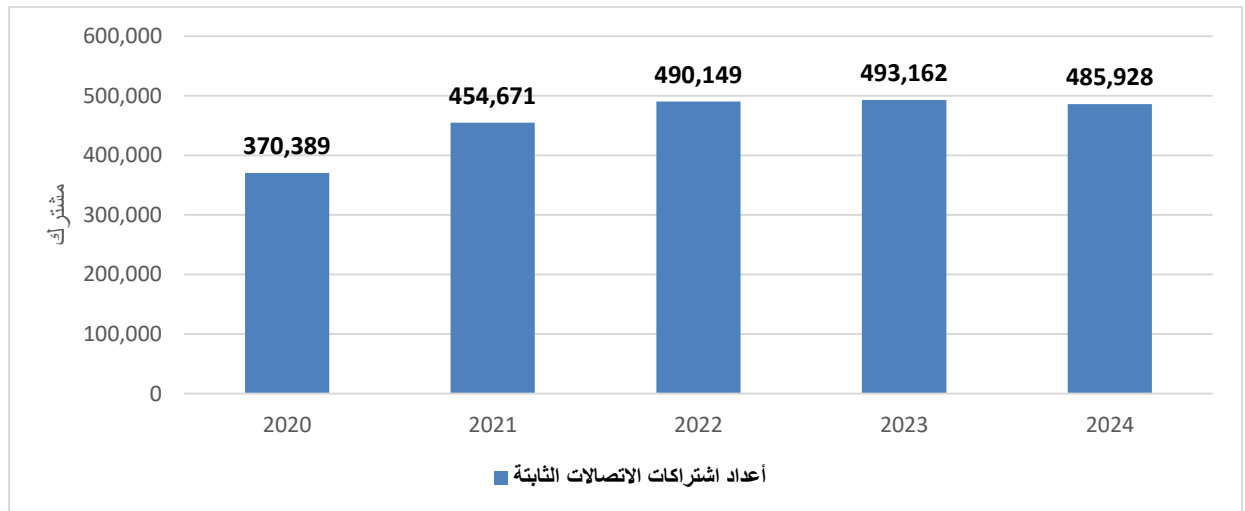
حجم البيانات المستخدمة لخدمة الانترنت المتنقل عريض النطاق (٢٠٢٠-٢٠٢٤)



بلغت نسبة النمو لاستخدام البيانات (٢٩%) خلال العام ٢٠٢٤ بالمقارنة مع العام الماضي .

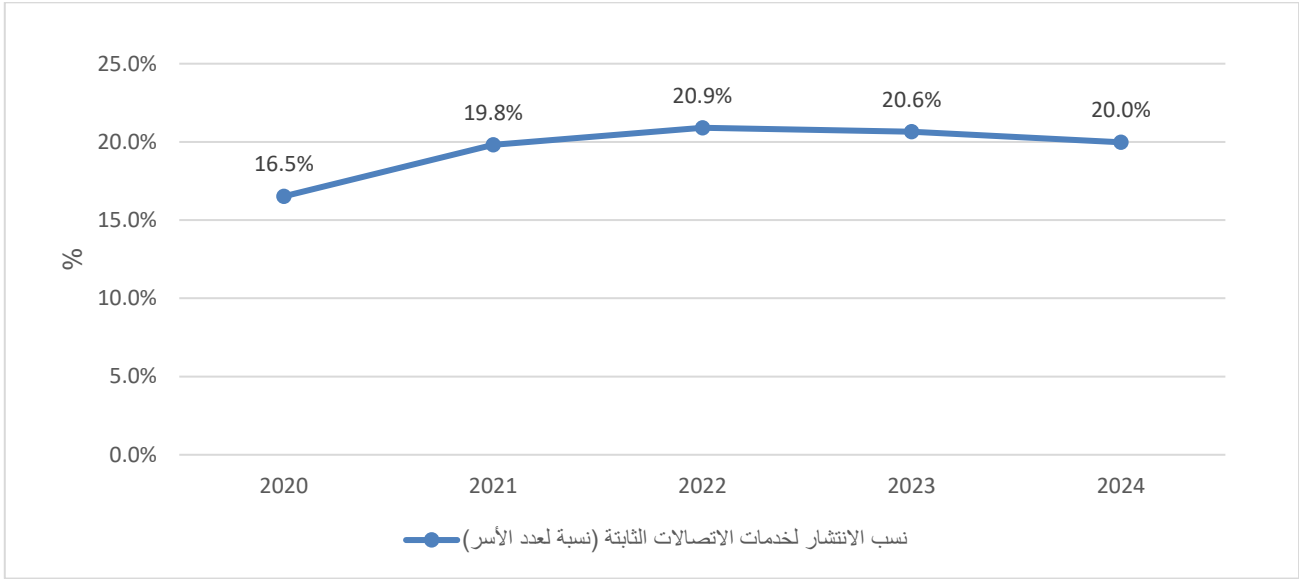
٢-٥ مؤشرات خدمة الهاتف الثابت

أعداد اشتراكات الاتصالات الثابتة (٢٠٢٠-٢٠٢٤)



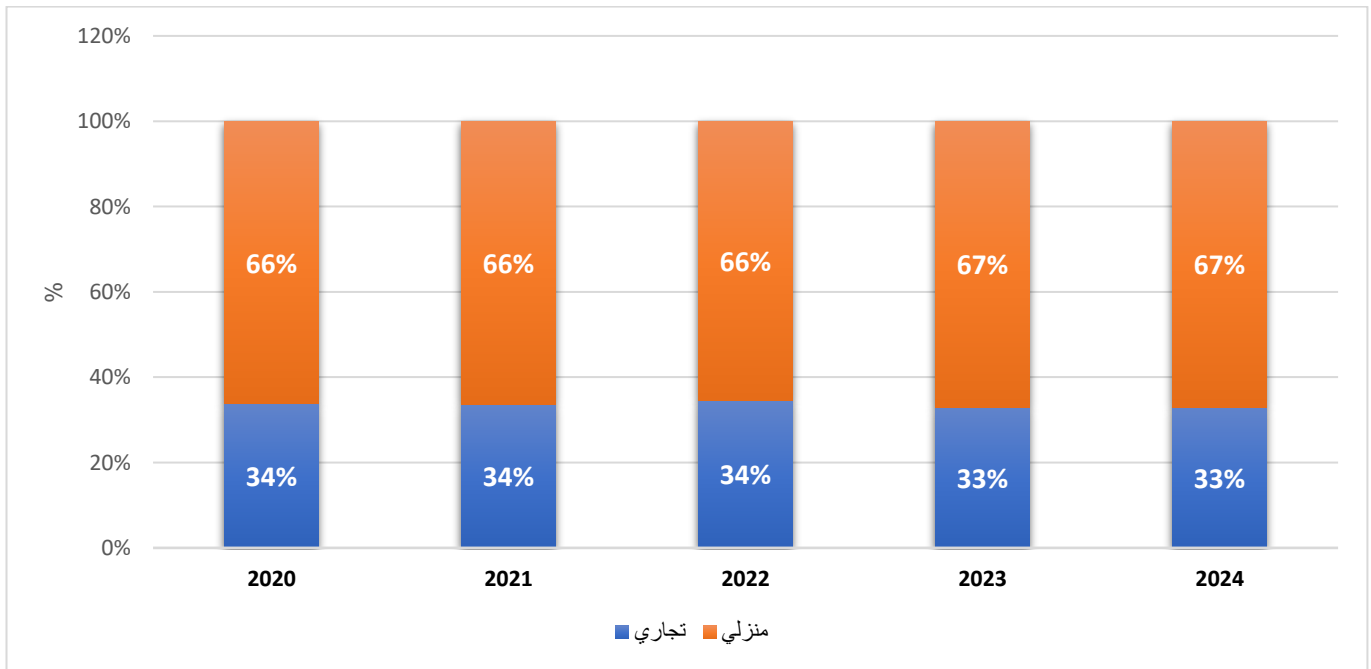
وعلى الرغم من ارتفاع أعداد المشتركين خلال الفترة من العام (٢٠٢٠-٢٠٢٣) فقد انخفض أعداد المشتركين في العام ٢٠٢٤ ليصل عدد المشتركين إلى ٤٨٥,٩٢٨ مشترك، ويُعزى هذا التراجع إلى انخفاض الإقبال على الاشتراك في خدمات الهاتف الثابت، نتيجة تفضيل المواطنين لخدمات الاتصالات المتنقلة التي توفر مزايا متعددة لا تتوفر في الهاتف الثابت، مثل سهولة التنقل، وسرعة الاشتراك، وخدمات الدفع المسبق، إلى جانب الخدمات الإضافية كالرسائل القصيرة، والتي تطورت مع الانتشار الواسع للهواتف الذكية وخدمات الإنترنت المتنقل.

نسب الانتشار لخدمات الاتصالات الثابتة (٢٠٢٠-٢٠٢٤)



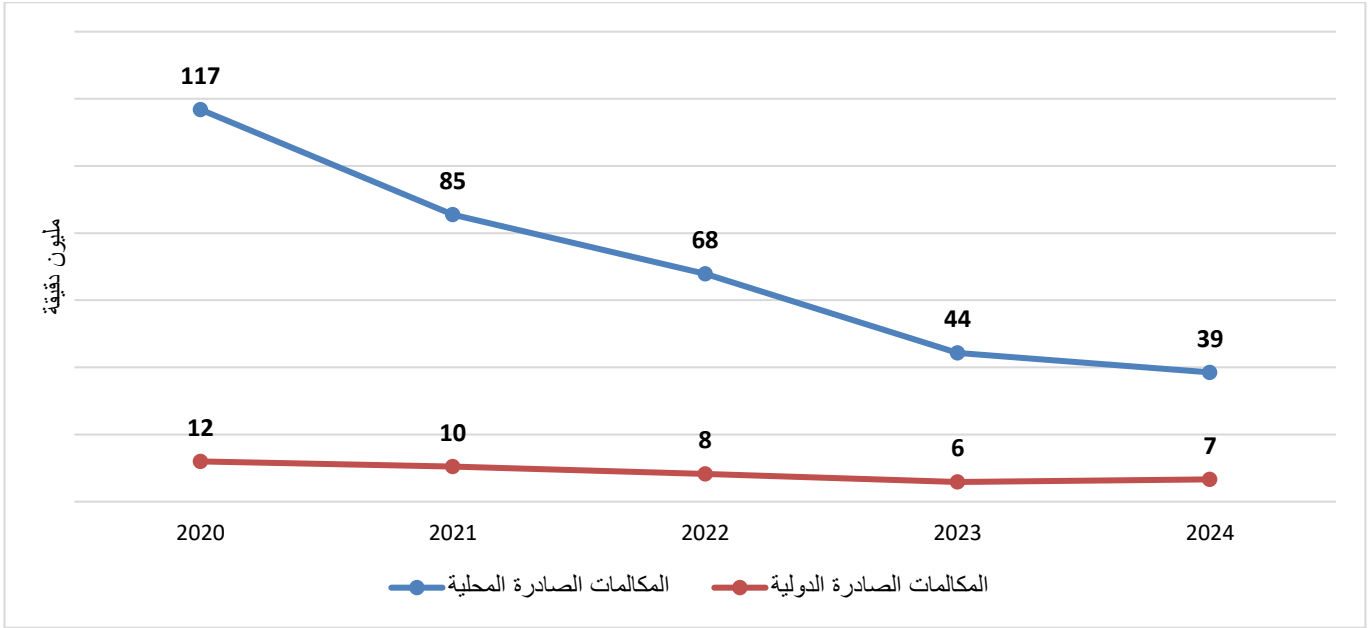
ونتيجة للانخفاض في اعداد المشتركين فقد شهدت نسبة الانتشار لهذه الخدمات انخفاضا طفيفا في عام ٢٠٢٤ لتصل إلى ٢٠%.

نسبة توزيع اشتراكات المنزلي والتجاري من إجمالي الاشتراكات (٢٠٢٠-٢٠٢٤)



وبالنظر الى نسبة توزيع الاشتراكات بين المنزلي فإن الاشتراكات المنزلية تشكل النسبة الأكبر حيث وصلت الى (٦٧%) من إجمالي اشتراكات الهاتف الثابت خلال العام ٢٠٢٤ مقارنة بنسبة الاشتراكات التجارية والتي وصلت الى (٣٣%) من إجمالي الاشتراكات خلال نفس الفترة.

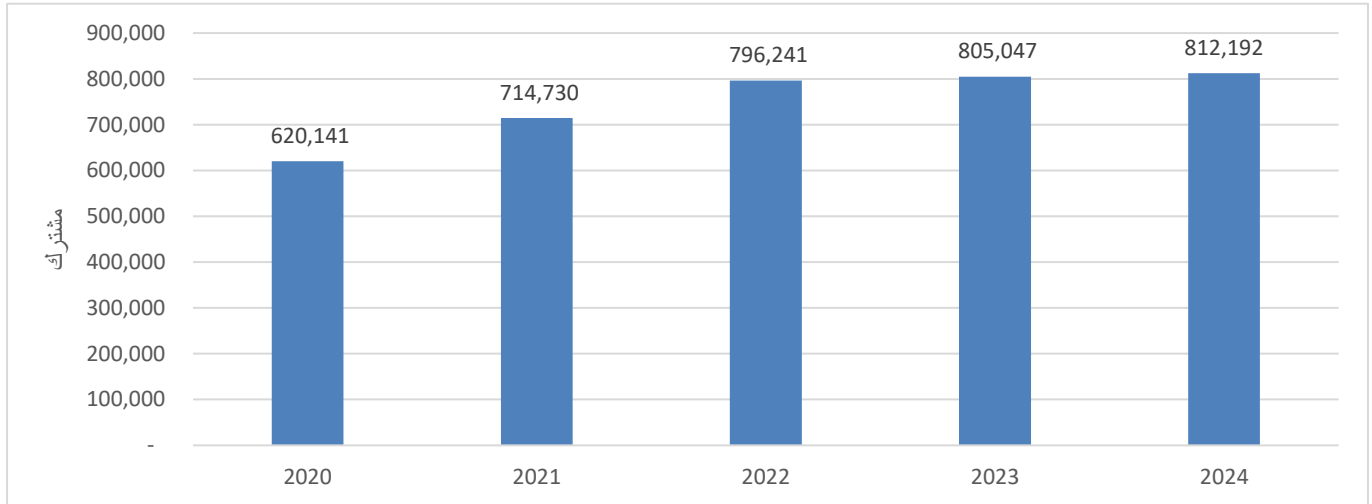
الحركة الهاتفية المحلية والدولية لشركة الاتصالات الثابتة (٢٠٢٠-٢٠٢٤)



يبين الشكل أعلاه استمرار انخفاض الحركة الهاتفية للمكالمات الصادرة المحلية في العام ٢٠٢٤ وارتفاع الحركة الهاتفية للمكالمات الدولية الصادرة خلال العامين ٢٠٢٣-٢٠٢٤.

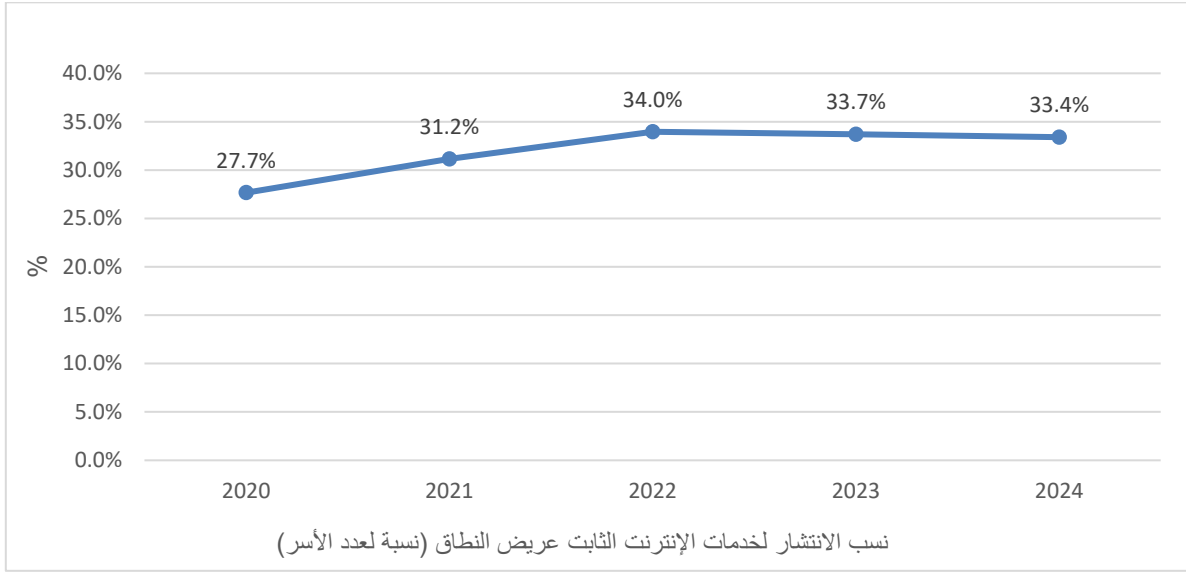
٣-٥ مؤشرات خدمة الانترنت عريض النطاق

عدد مستخدمي خدمات الانترنت الثابت عريض النطاق (٢٠٢٠-٢٠٢٤)



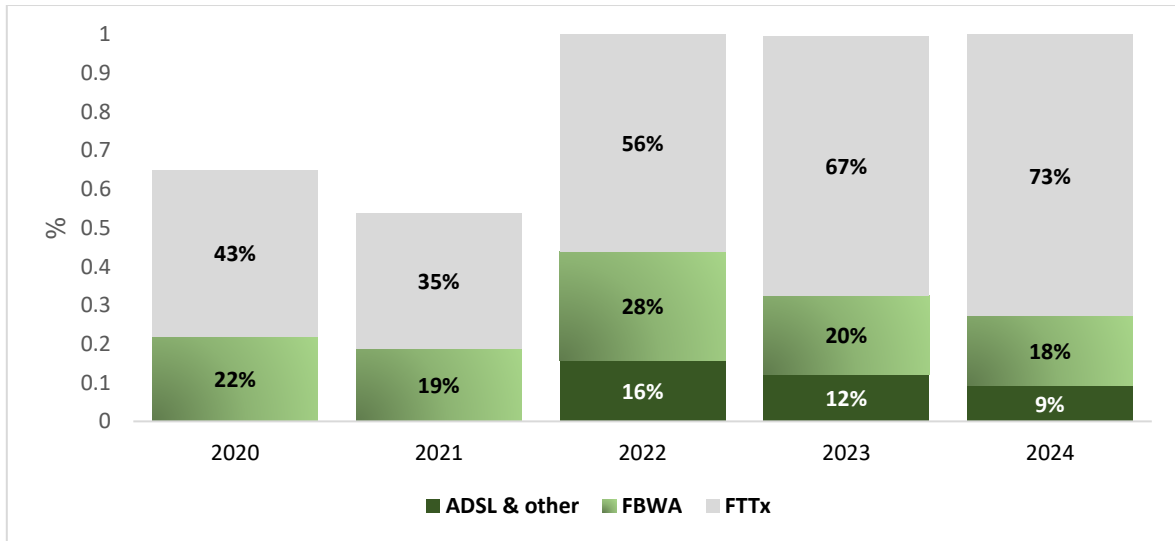
شهد عدد المشتركين في خدمات الانترنت الثابت عريض النطاق خلال السنوات الماضية تطوراً ملحوظاً كما هو مبين في الشكل أعلاه، إذ وصل عدد المشتركين في العام ٢٠٢٤ حوالي ٨١٢ ألف مشترك ويعود السبب في هذا النمو إلى قدرة التكنولوجيا المستخدمة لتقديم الانترنت الثابت عريض النطاق على توفير سرعات عالية مما أدى إلى إقبال المستفيدين عليها بالإضافة الى الانخفاض النسبي في أسعار هذه الخدمات المقدمة من الشركات.

نسبة انتشار خدمات الانترنت الثابت عريض النطاق (٢٠٢٠-٢٠٢٤)



على الرغم من الارتفاع في أعداد الاشتراكات لخدمات الانترنت الثابت عريض النطاق إلا أن هناك تراجعاً طفيفاً في نسبة الانتشار والتي وصلت في العام ٢٠٢٤ إلى ٣٣,٤% نسبة لعدد الأسر.

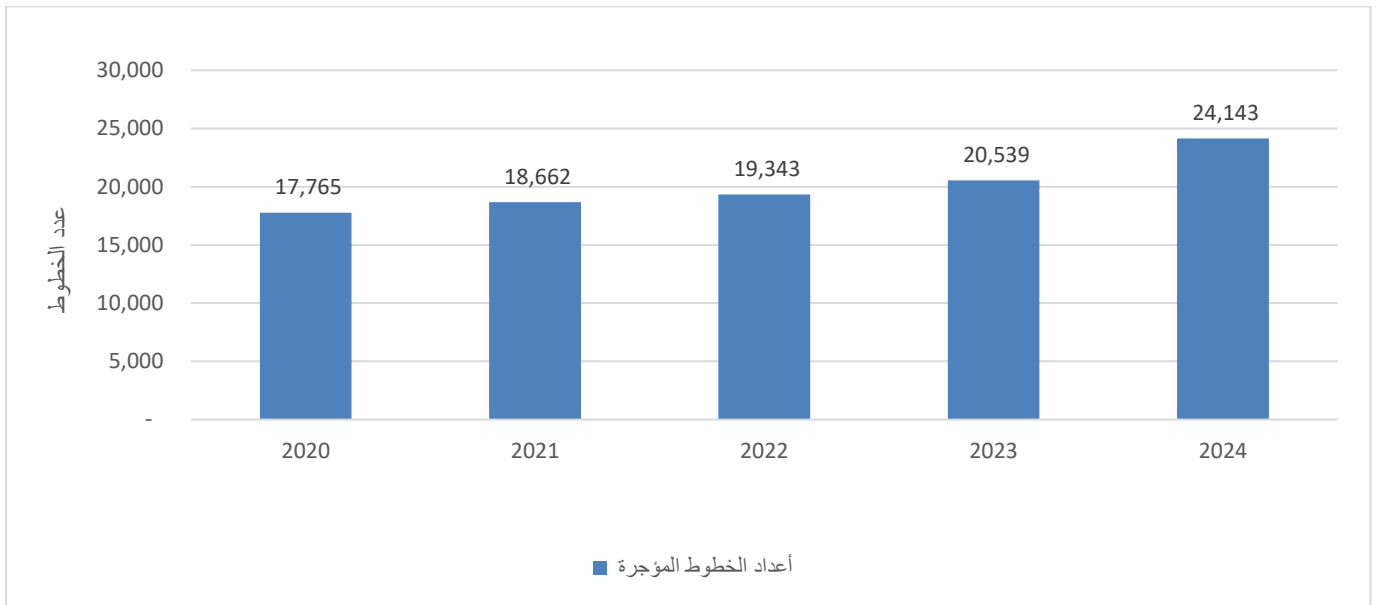
التوزيع النسبي لاشتراكات الانترنت الثابت عريض النطاق حسب التكنولوجيا (٢٠٢٠-٢٠٢٤)



أما فيما يتعلق باشتراكات الانترنت الثابت عريض النطاق حسب التكنولوجيا يبين الشكل أعلاه زيادة الأهمية النسبية لاشتراكات الألياف الضوئية، وذلك لتعدد الشركات التي تقدم خدمة الانترنت بالاعتماد على شبكة الألياف الضوئية وتعدد العروض المقدمة والأسعار المناسبة للمستخدمين في حين تراجع نسبة اشتراكات خطوط (ADSL) واشتراكات الانترنت الثابت عريض النطاق (FBWA).

٤-٥ مؤشرات خدمات الدارة المؤجرة

أعداد الخطوط المؤجرة خلال الفترة (٢٠٢٤-٢٠٢٠)



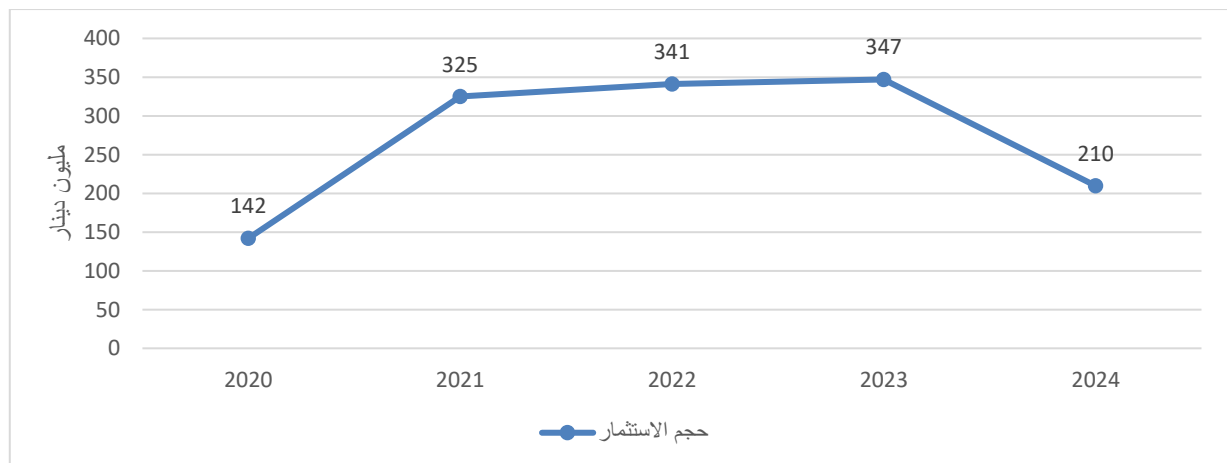
تقدم خدمة الدارات المؤجرة في المملكة من قبل عدة شركات مرخصة، (أورانج، زين، الحداثة، الناي، الحزمة العريضة، أمنية وشركة فيتل)، حيث نلاحظ هناك زيادة ملحوظة في أعداد الخطوط المؤجرة حيث وصلت في العام ٢٠٢٤ الى (٢٤,١٤٣) ألف خط مما يعكس حاجة الأعمال الى خطوط اتصال عالية الجودة.

٥-٥ حجم الاستثمار الكلي في قطاع الاتصالات (٢٠٢٤-٢٠٢٠)

تسعى الهيئة الى توفير البيئة التنظيمية المناسبة لتشجيع الاستثمار في القطاع بالإضافة الى تعزيز الجهود والتعاون المشترك لتذليل العقبات التي تواجه الشركات وخلق البيئة المناسبة لتشجيع الاستثمار وبما ينسجم مع أهداف وتطلعات رؤية التحديث الاقتصادي.

ومن خلال الإجراءات المتخذة تم تقديم التسهيلات والإعفاءات لبعض الخدمات مثل إعفاء أجهزة البنية التحتية من الجمارك وإعفاء بنسب متدرجه لعوائد الترخيص السنوية إلى حفز الاستثمار وكان حجم الاستثمار الكلي في قطاع الاتصالات مرتفعاً خلال الفترة من العام ٢٠٢٣-٢٠٢١ نتيجة الاستثمار في إدخال ونشر خدمات الجيل الخامس في القطاع.

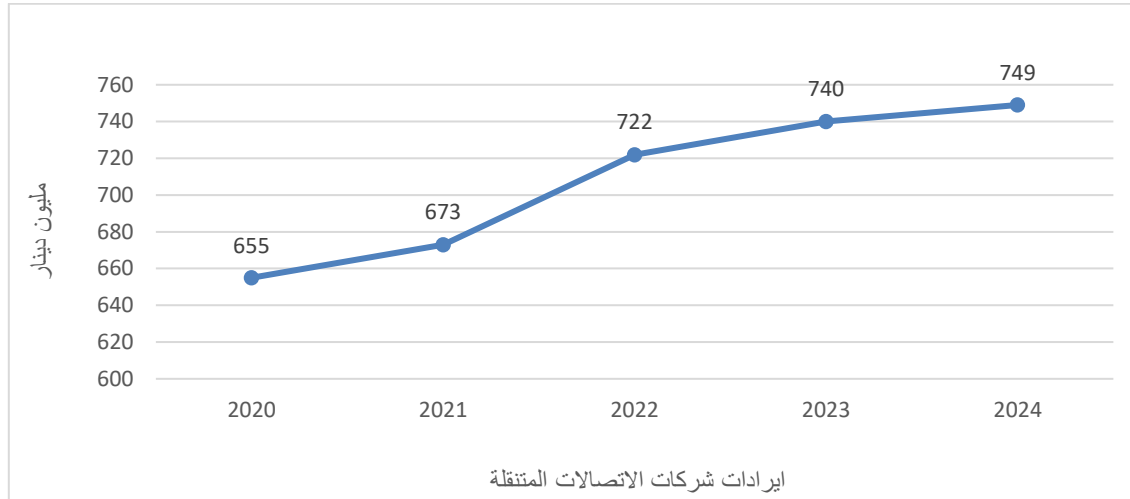
تطور حجم الاستثمار الكلي في قطاع الاتصالات (٢٠٢٤-٢٠٢٠)



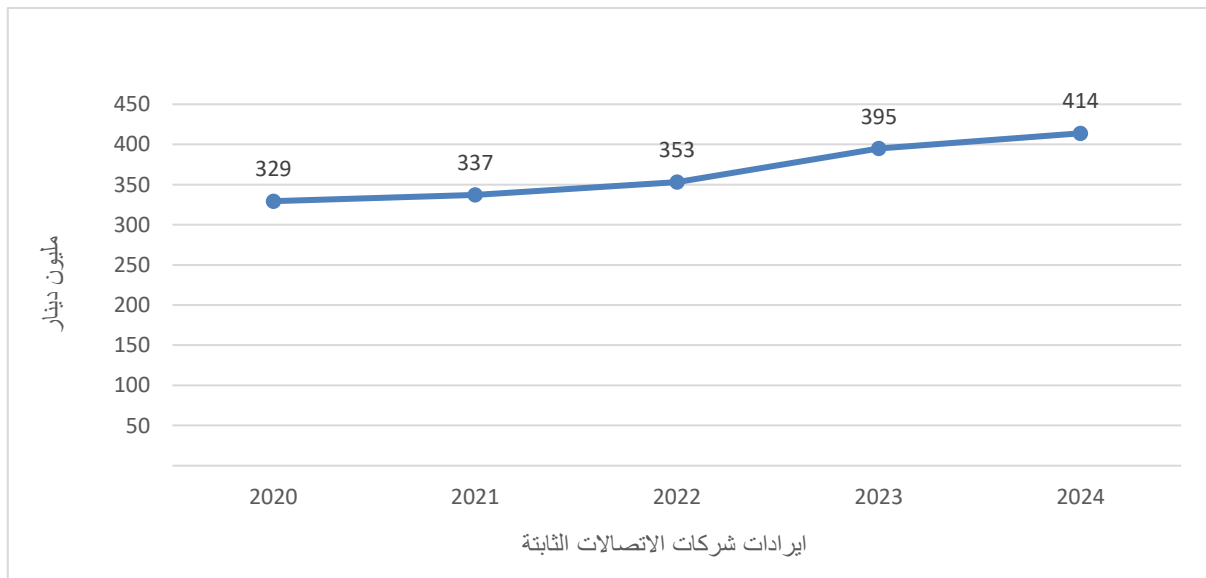
٦-٥ حجم الإيرادات السنوية في قطاع الاتصالات (٢٠٢٠-٢٠٢٤)

بلغ حجم الإيراد في قطاع الاتصالات في العام ٢٠٢٤ ما يقارب ١١٦٣ مليون دينار مقارنة بـ ١١٣٥ مليون دينار في العام ٢٠٢٣ بمعدل نمو ٢,٤%، حيث شكلت إيرادات خدمات الاتصالات المتنقلة ما نسبته ٦٤% من هذه الإيرادات بمبلغ ٧٤٩ مليون دينار، وتوزعت مصادر إيرادات مشغلي خدمات الاتصالات المتنقلة بين أربعة أنواع رئيسية من الخدمات وهي خدمات الصوت، خدمات البيانات، خدمات الربط البيني وخدمة بيع أجهزة الاتصالات والبيانات، وبين الشكل أدناه ارتفاع إيرادات قطاع الاتصالات المتنقلة خلال الفترة من العام ٢٠٢٠-٢٠٢٤ من ٦٥٥ مليون دينار في العام ٢٠٢٠ إلى ٧٤٩ مليون دينار في العام ٢٠٢٤.

إجمالي إيرادات قطاع الاتصالات المتنقلة (٢٠٢٠-٢٠٢٤)



إجمالي إيرادات قطاع الاتصالات الثابتة (٢٠٢٠-٢٠٢٤)

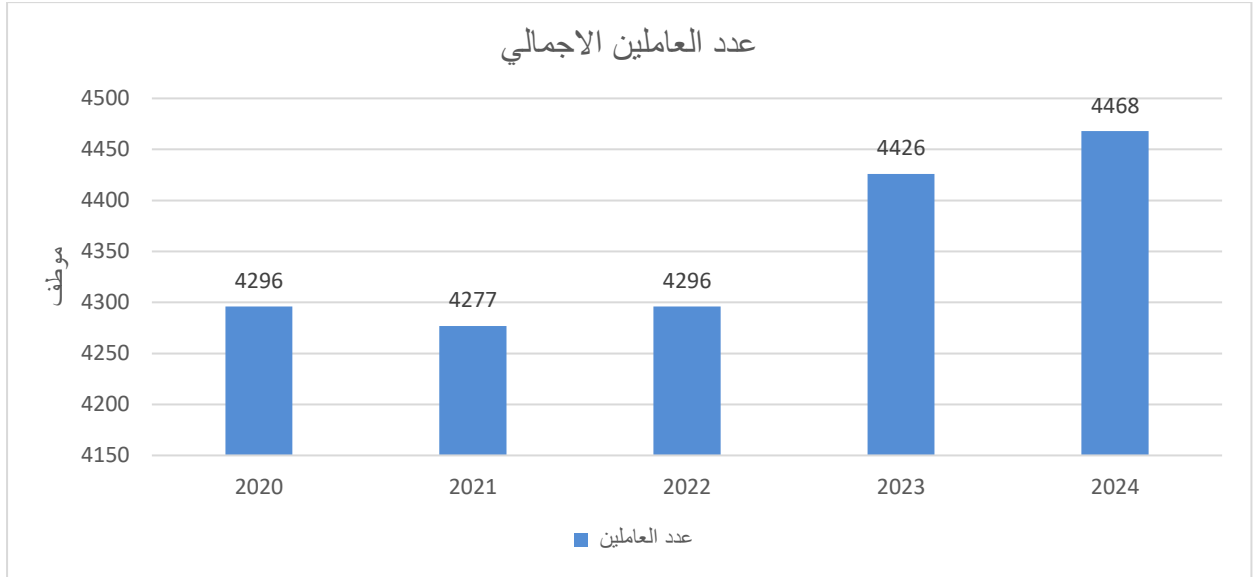


كما بلغت إيرادات خدمة الاتصالات الثابتة في العام ٢٠٢٤ حوالي ٤١٤ مليون دينار مقارنة بـ ٣٩٥ مليون دينار في عام ٢٠٢٣.

٧-٥ أعداد العاملين في قطاع الاتصالات (٢٠٢٠-٢٠٢٤)

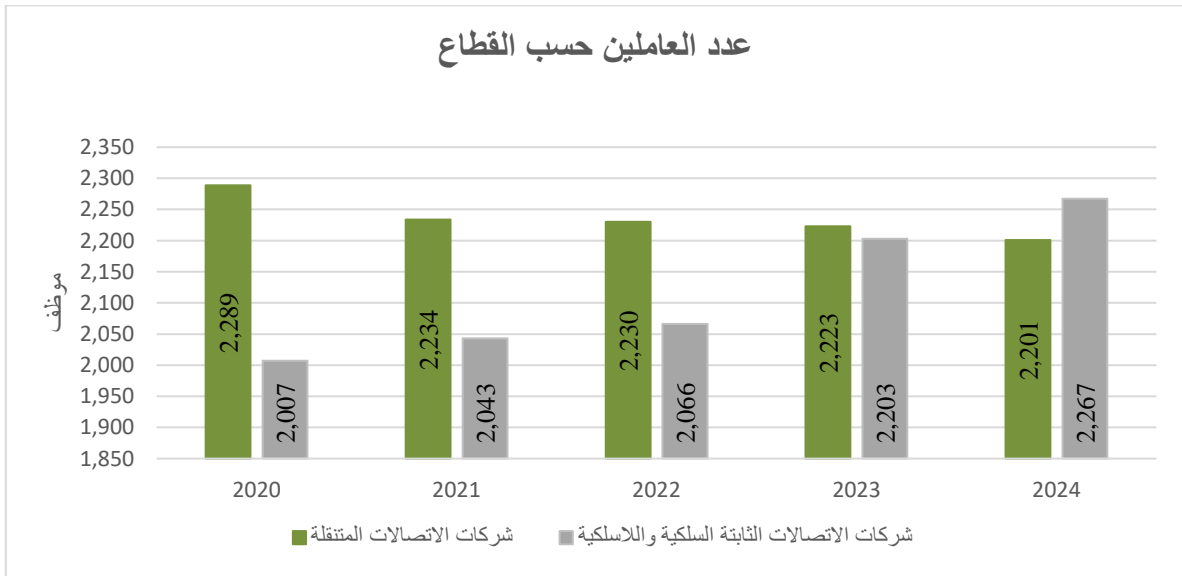
أعداد العاملين في قطاع الاتصالات (٢٠٢٠-٢٠٢٤)

ساهم التطور السريع في قطاع الاتصالات خلال الفترة (٢٠٢٠-٢٠٢٤) في توفير عدد من فرص العمل المباشرة لدى شركات الاتصالات، وبالنظر إلى الجدول أدناه نلاحظ بأن أعداد العاملين شهد ارتفاعاً خلال العام ٢٠٢٤ وذلك نتيجة تطور الخدمات في قطاع الاتصالات وتطور الاستثمار في القطاع.



وبالنظر بشكل تفصيلي إلى أعداد العاملين في قطاع الاتصالات وفقاً للشركات المقدمة للخدمات نلاحظ بأن الزيادة في أعداد العاملين كانت لدى شركات الاتصالات الثابتة السلكية واللاسلكية، وهذا ما يوضحه الشكل أدناه.

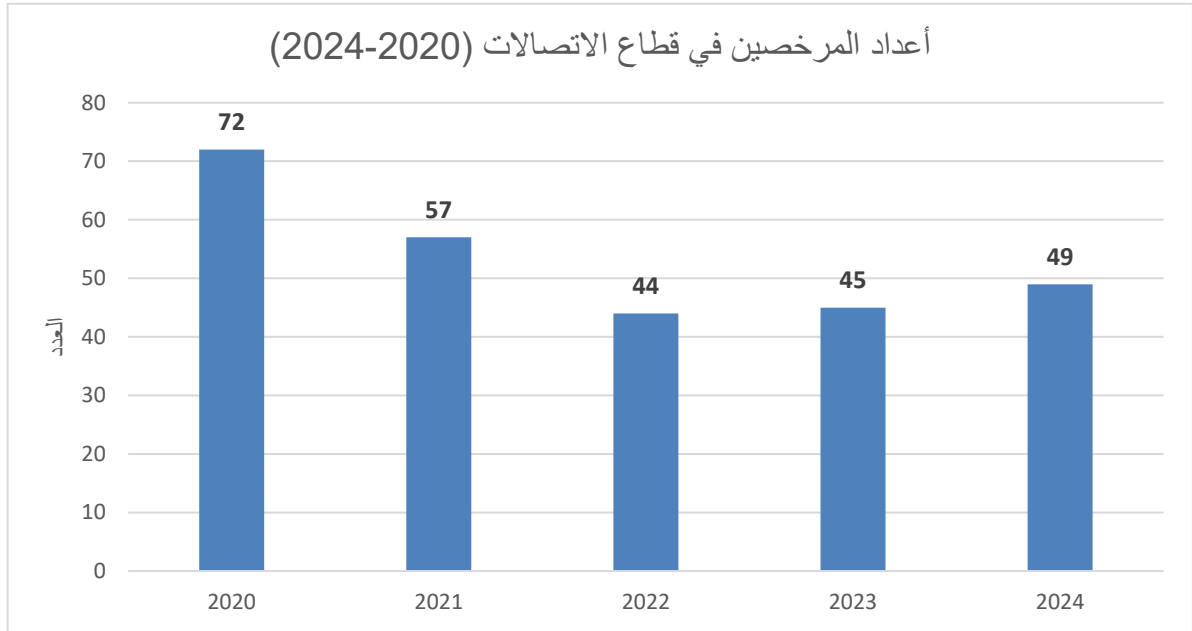
أعداد العاملين في شركات الاتصالات المرخصة (٢٠٢٠-٢٠٢٤)



٨-٥ أعداد المرخصين في قطاع الاتصالات (٢٠٢٠-٢٠٢٤)

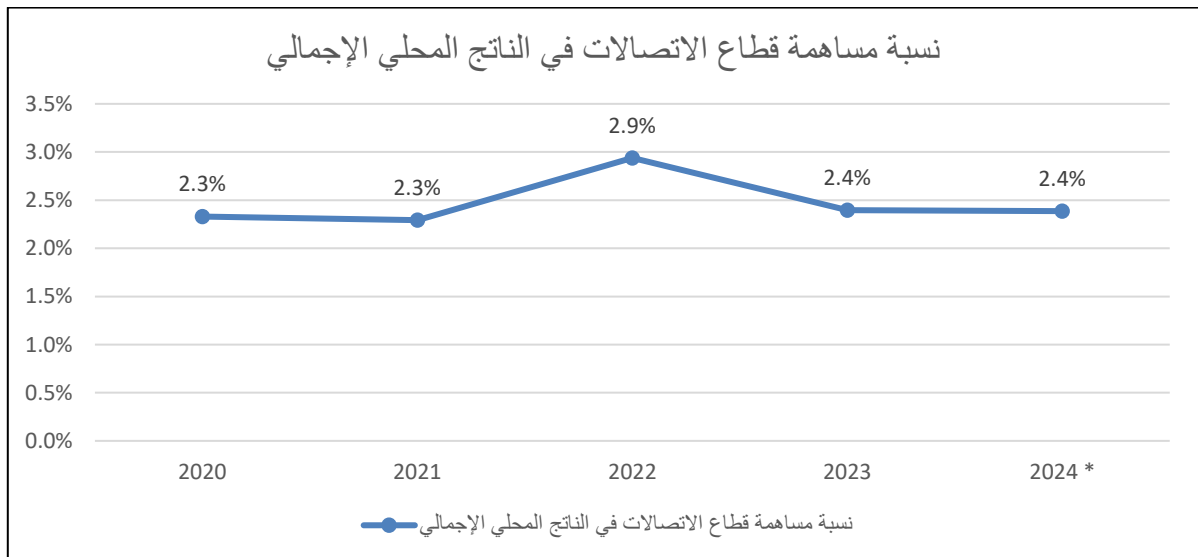
بلغ أعداد مرخصي خدمات الاتصالات في العام ٢٠٢٤ (٤٩) وهذا ما يوضحه الشكل أدناه.

أعداد مرخصي خدمات الاتصالات (٢٠٢٠-٢٠٢٤)



٩-٥ مساهمة قطاع الاتصالات في الناتج المحلي الإجمالي (٢٠٢٠-٢٠٢٤)

نسبة مساهمة قطاع الاتصالات في الناتج المحلي الإجمالي (٢٠٢٠-٢٠٢٤):



يعتبر قطاع الاتصالات في الأردن قطاعاً ديناميكياً، ويلعب دوراً هاماً في تحريك القطاعات الاقتصادية الرئيسة الأخرى، حيث يمكن ملاحظة أن الاتجاه العام لمساهمة القطاع في الناتج المحلي الإجمالي هو نحو الاستقرار في العامين (٢٠٢٣، ٢٠٢٤)، وكما هو مبين بالشكل أعلاه حسب البيانات المنشورة في الإحصاءات حسب تصنيف ISIQ٤.

(٦) مؤشرات قطاع البريد حسب مؤشرات قطاع البريد للعام ٢٠٢٤

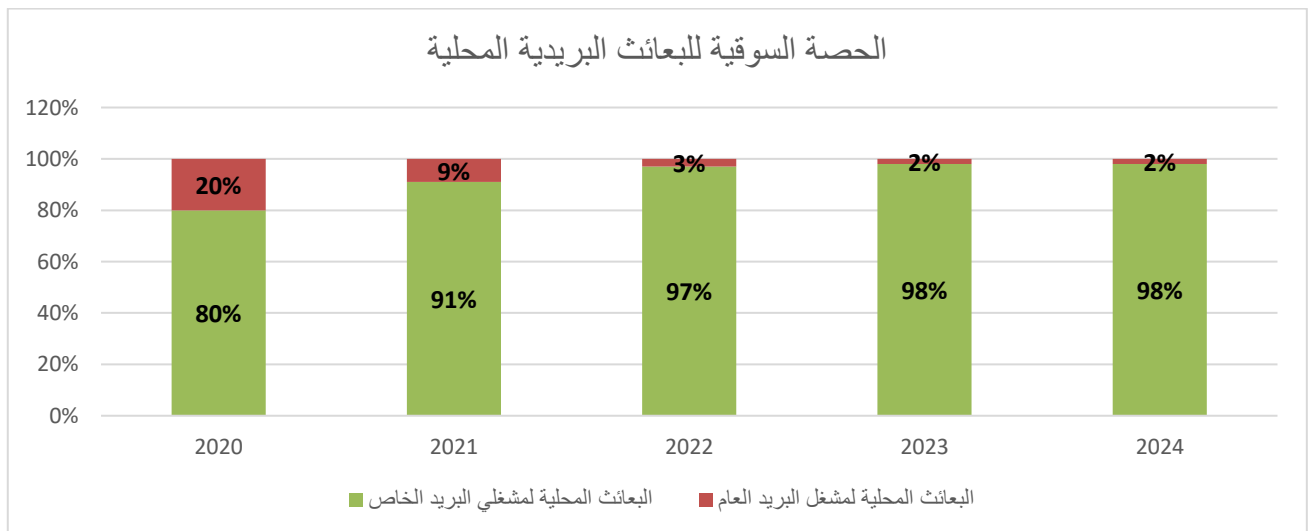
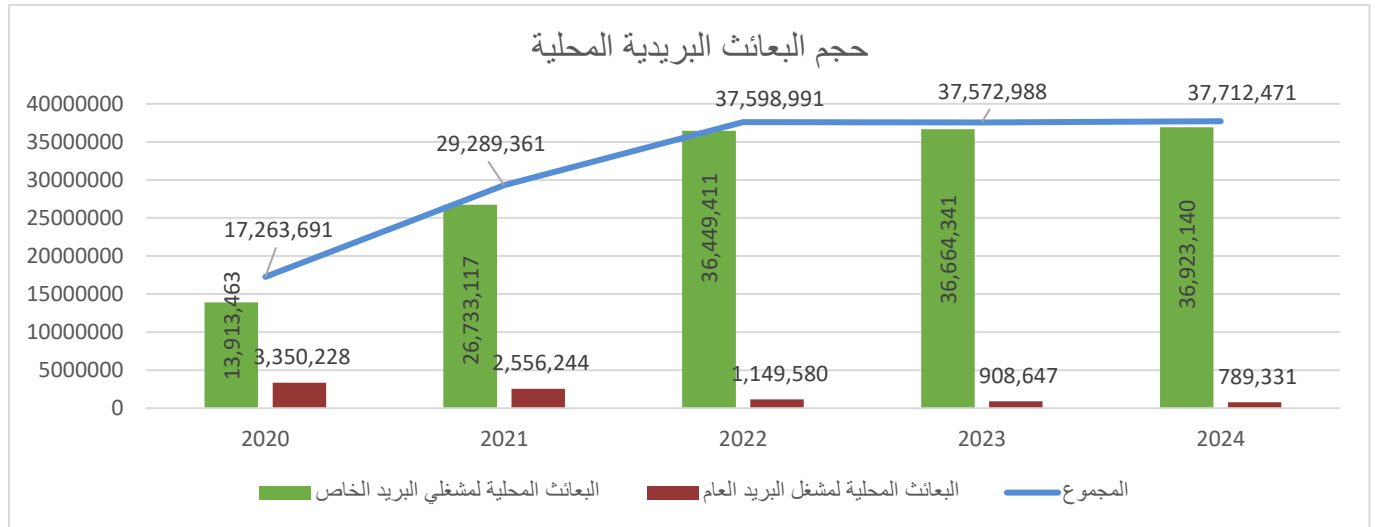
يتكون قطاع البريد في المملكة الأردنية الهاشمية من نوعين من المشغلين وهما: -
الأول: مشغل البريد العام وهو متمثل بشركة البريد الأردني (شركة حكومية مملوكة بالكامل لحكومة المملكة الأردنية الهاشمية)، يتم تنظيم عمل مشغل البريد العام من خلال عقد أداء يجدد سنوياً يبرم بينه وبين وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، وتتولى الهيئة صلاحيات مراقبة تنفيذ مشغل البريد العام لشروط هذا العقد.

ثانياً: مشغل البريد الخاص وهي شركات القطاع الخاص والتي يتم منحها رخص من قبل الهيئة، حيث يتم منح نوعين الرخص هما: -
 - رخصة مشغل بريد خاص فئة محلي، وتخول المرخص له نقل البعثات البريدية الخاصة داخل المملكة.
 - رخصة مشغل بريد خاص فئة دولي، وتخول المرخص له نقل البعثات البريدية الخاصة داخل المملكة وخارجها.

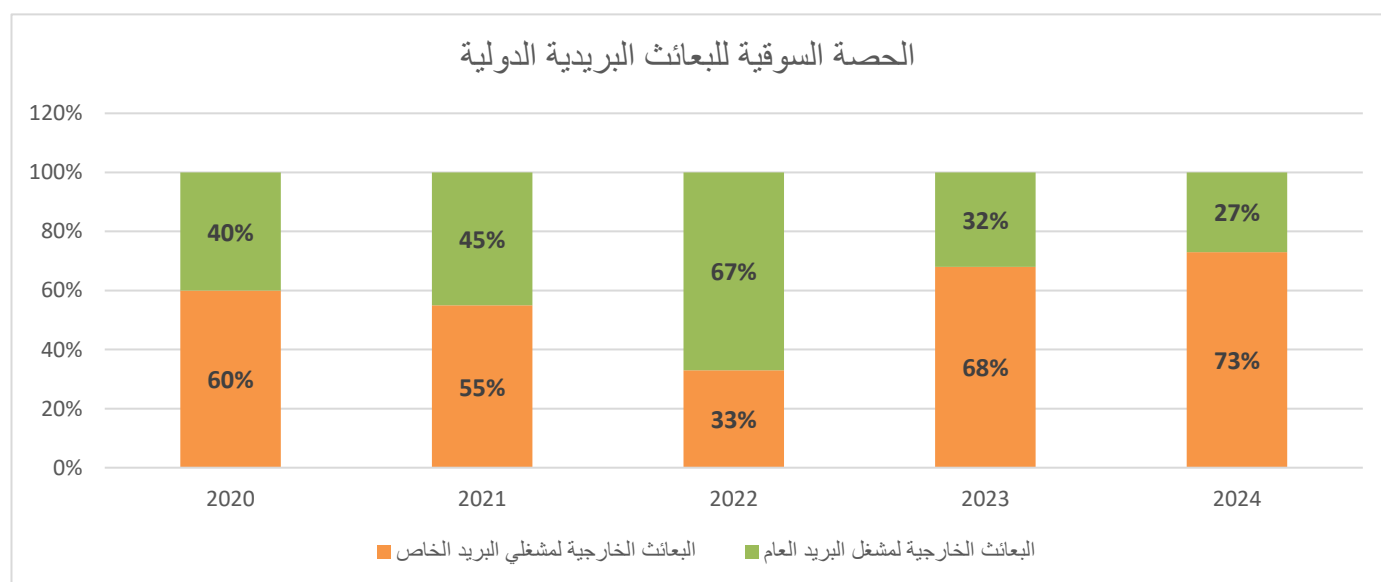
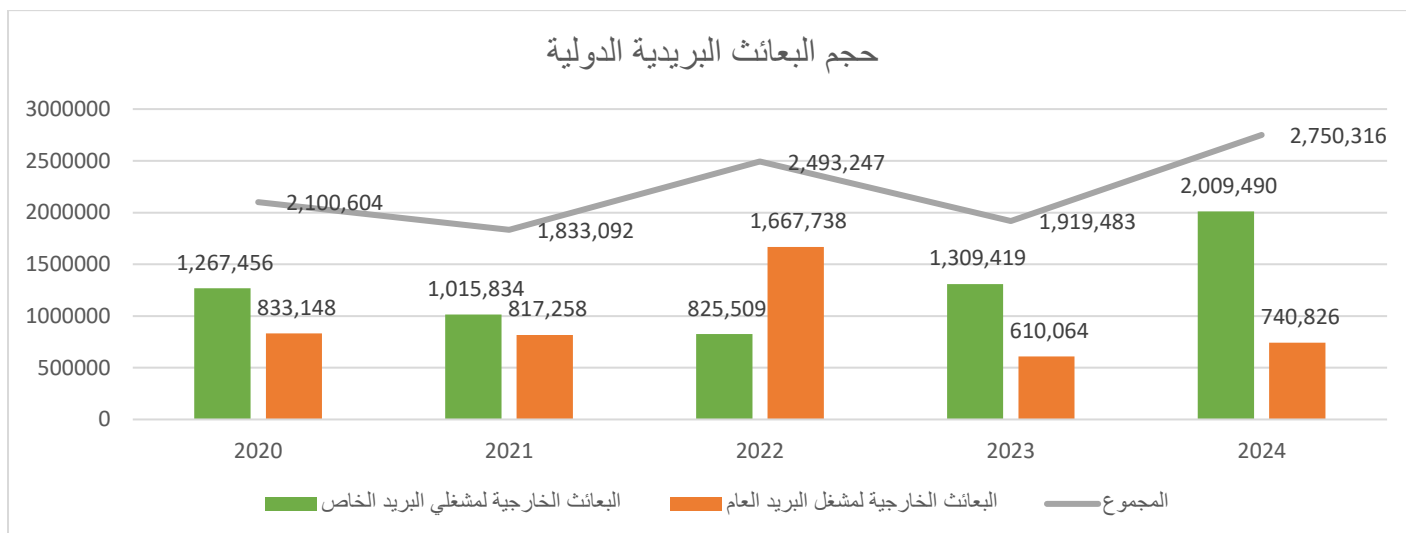
١-٦ (حجم البعثات البريدية

• أولاً: حجم البعثات البريدية المتداولة والحصة السوقية

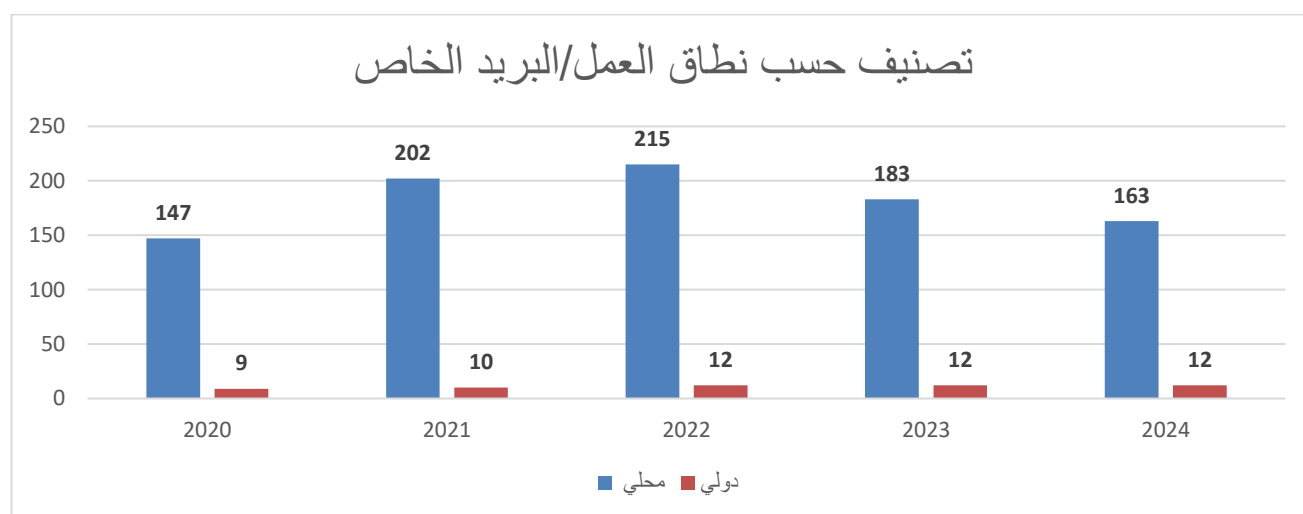
أ. البعثات المحلية



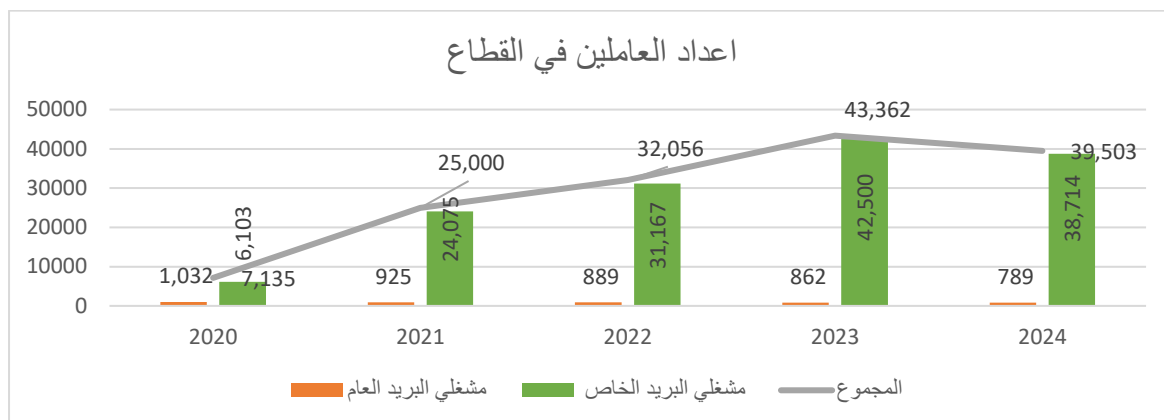
ب. حجم البعائث الدولية



٢-٦ اعداد مشغلي الخدمات البريدية

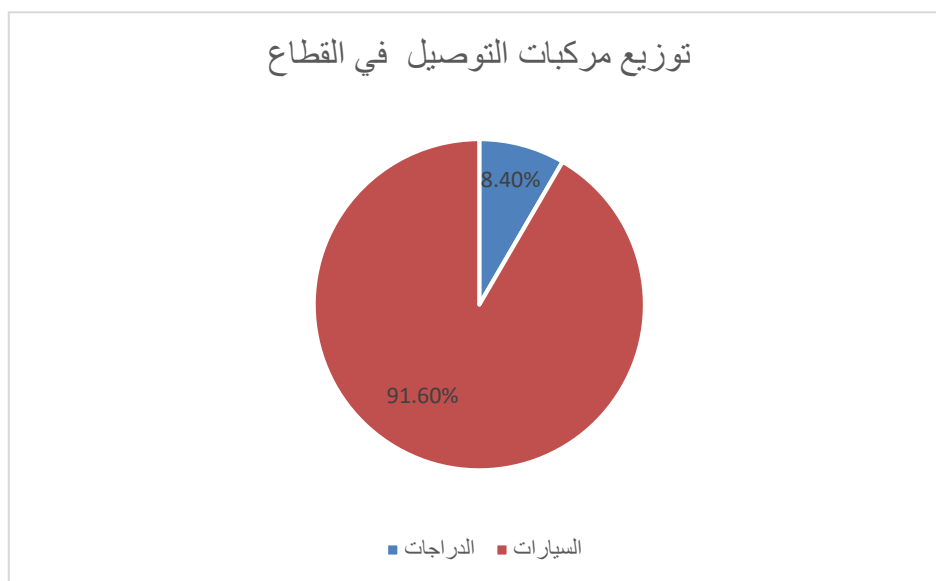


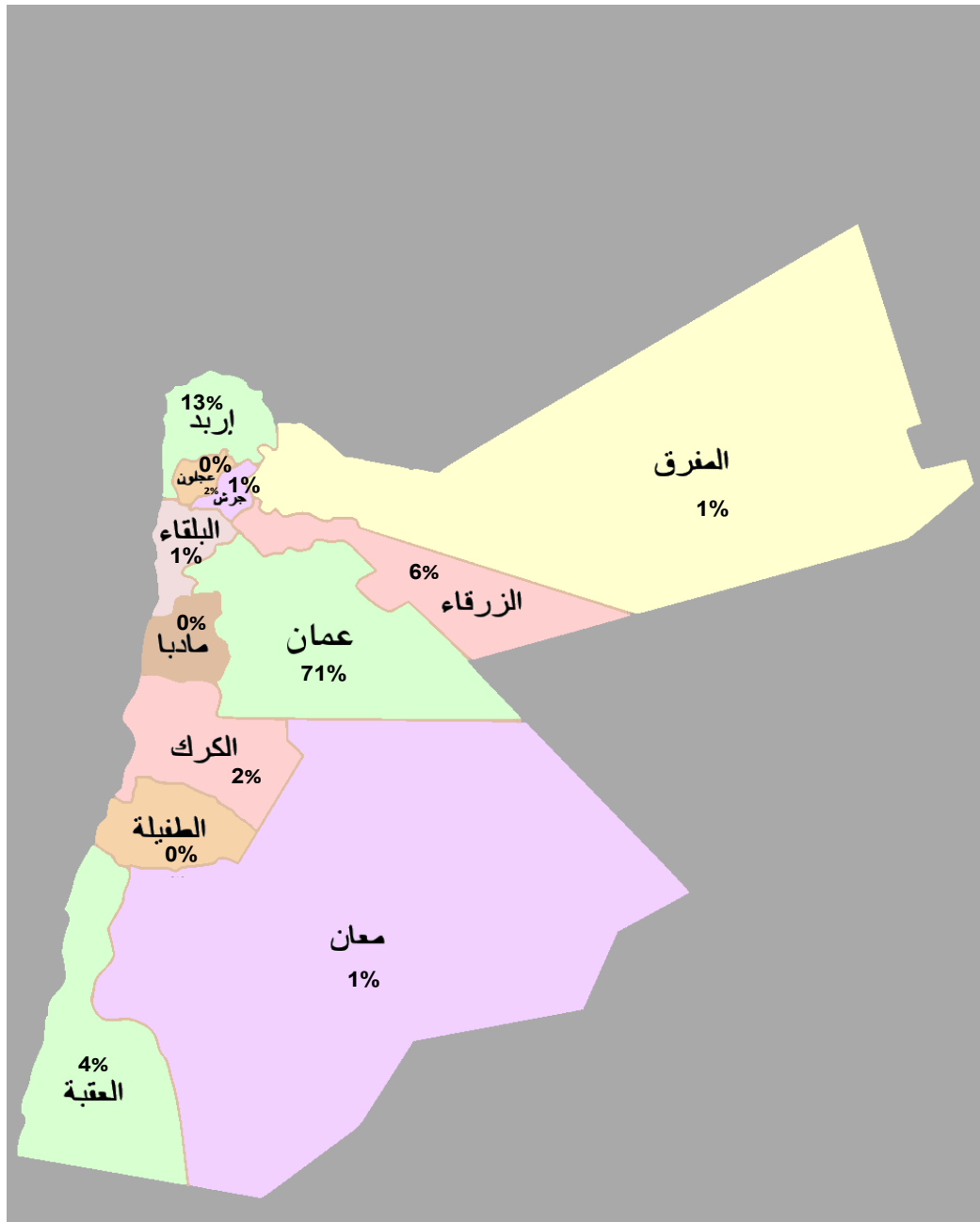
٣-٦) أعداد العاملين في قطاع البريد



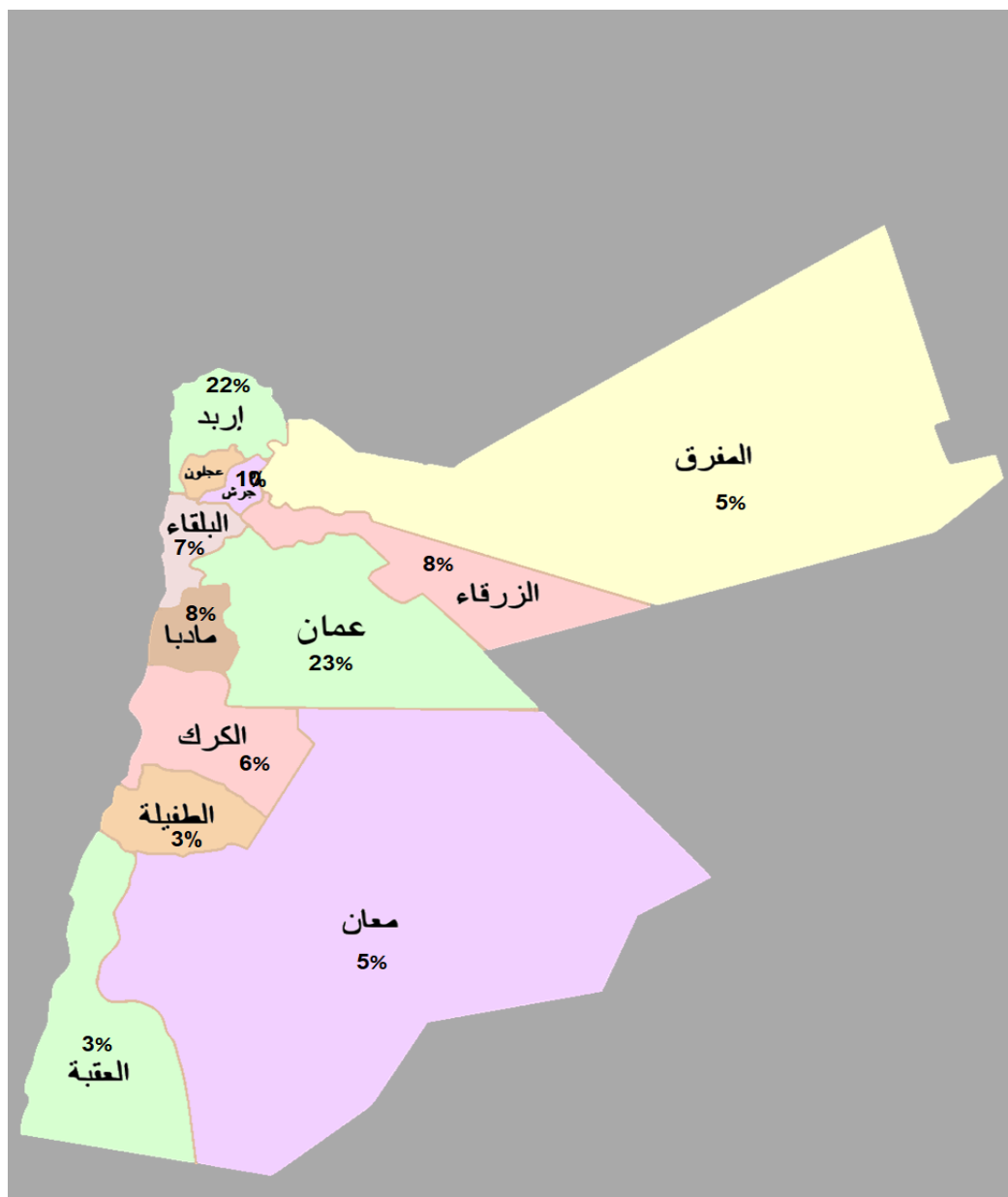
٦-٤) أعداد المركبات العاملة في القطاع عن عام ٢٠٢٤

بلغ إجمالي عدد المركبات العاملة بقطاع البريد في نهاية عام ٢٠٢٤ (٣٧.٧٢) منها (٣٣٩٦٠) سيارة و (٣١١٢) دراجة.





نسب انتشار الشركات لمشغلي البريد الخاص



نسبة انتشار مكاتب البريد العام

(٧) إنجازات الهيئة

(١-٧) أبرز إنجازات الهيئة في مجال إدارة الموارد النادرة

انطلاقاً من دور الهيئة في إدارة موارد التردد، وإدراكاً لأهمية تطبيق خدمة قابلية نقل الأرقام المتنقلة في المملكة لما لها الأثر في اعتماد الهوية لرقمية للمستخدمين وتسهيل نشر الخدمات الالكترونية، استأنفت الهيئة العمل على مشروع تطبيق قابلية نقل الأرقام مع بداية العام ٢٠٢٤ بالتعاون مع الشركات الاتصالات المرخصة ذات العلاقة.

وقد تم بدايةً إعداد دراسة الأثر التنظيمي لتطبيق قابلية نقل الأرقام المتنقلة والثابتة في المملكة؛ حيث استندت هذه الدراسة إلى تحليل وصفي وكمي لتقييم تأثير تطبيق النظام محلياً، مستفيدة من تجارب دول ناجحة في المنطقة وحول العالم. ومن ثم بدأت الهيئة بتنفيذ مراحل المشروع وأولها العمل على إصدار تعليمات محدثة لتطبيق نقل الأرقام المتنقلة في المملكة تحدد الإطار القانوني والتنظيمي للتطبيق وصولاً لاستكمال مراحل المشروع والتطبيق التجاري لخدمة نقل الأرقام في المملكة المتوقع مع حلول منتصف العام ٢٠٢٧، وقد بلغت نسبة إنجاز المرحلة الأولى "تقديم خدمات استشارية لإدارة مشروع قابلية نقل الأرقام" ٢٥%.

إدراكاً من الهيئة بأهمية النطاقات الترددية المنخفضة لتعزيز شبكات الجيل الخامس والأجيال التي تتبعها، قامت الهيئة بدراسة توفير وإتاحة أحد هذه النطاقات الترددية لتشغيل شبكات الاتصالات المتنقلة الدولية (IMT)، حيث تكمن أهمية توفير هذه النطاقات في تشغيل التطبيقات التي لا تحتاج إلى ساعات تردد عالية باستخدامها ممّا يخفّض الحمل على الترددات المتوسطة ويساهم في تحقيق التكاملية ضمن الشبكة، حيث تضمّنت هذه الدراسة قيام الهيئة أيضاً بالتنسيق مع كافة الأطراف المعنية للسير بإجراءات اخلاء النطاق الترددي- إن أمكن ذلك.

(٢-٧): أبرز القرارات التنظيمية:

(١-٢-٧) قامت الهيئة بإصدار قرار تنظيمي لاستخدام وتشغيل معيدات البث الراديوية في شبكات الاتصالات المتنقلة العامة يتضمّن المتطلبات التنظيمية والفنية لاستخدام وتشغيل هذه المعيدات من قبل المرخصين؛ وذلك إدراكاً منها بأهمية تنظيم استخدام الحزم الترددية المرخصة من قبل شركات الاتصالات المتنقلة بما يساهم في تحقيق الاستخدام الأمثل للترددات.

(٢-٢-٧) قامت الهيئة بإعداد مسودة تعليمات إدامة خدمات شبكات الاتصالات العامة في حالات الطوارئ والأزمات وطرحها للاستشارة العامة وذلك لاستكمال إجراءات إقرارها.

- في إطار متابعة الهيئة الاستخدام الأمثل الطيف الترددي، قامت الهيئة بالتنسيق مع الدول المجاورة لتحديث الاتفاقيات المبرمة معهم بما يخص تجاوز تغطية شبكات خدمات الاتصالات المتنقلة (IMT) في المناطق الحدودية ومحطات البث الإذاعي الصوتي العاملة بالتشكيل الترددي (FM)، بما يضمن الحد من التداخلات الراديوية ويحمي حقوق المرخصين باستخدام الحزم الترددية المرخصة لهم بالشكل الأمثل في كافة مناطق التغطية.

- في إطار جهود الهيئة لمنح رخص الترددات بمختلف خدمات الاتصالات الراديوية ومتابعة المرخصين وإجراءات الرخص الراديوية، قامت الهيئة بدراسة العديد من طلبات اصدار/ تجديد/تعديل/الغاء الرخص الراديوية الخاصة والعامة ومنح الموافقات اللازمة عليها وفقاً لما هو مبين بموجب الجدول أدناه:

نوع الطلب	عدد الطلبات المنجزة
اصدار رخصة ترددات جديدة	٦٩١٦
تجديد رخصة ترددات	٣٣٧٢٣
تعديل رخصة ترددات	٢١٢٦
الغاء رخصة ترددات	٥٨٨

٣-٧) أبرز إنجازات الهيئة في مجال جودة الخدمات وشؤون المستفيدين

١-٣-٧) تنظيم خدمات وشبكات المستفيدين من خدمات الاتصالات

- إصدار مسودة تعليمات حماية مصالح المستفيدين حيث تم حصر أهم الأمور التي تُعنى بشؤون المستفيدين من خدمات الاتصالات العامة في وثيقة واحدة يمكن الرجوع إليها من قبل المرخص له أو المستفيد، ويتوقع أن يفضي تطبيق هذه التعليمات إلى الحد من أعداد الشكاوى الواردة وتعزيز الوعي لدى مستخدمي خدمات الاتصالات العامة بالحقوق المترتبة لهم والالتزامات المترتبة عليهم وأية أمور تعاقدية ذات علاقة.

- في إطار حماية أمن شبكات الاتصالات المتنقلة الوطنية، اعتمدت الهيئة معايير لضمان أمن بروتوكولات التشوير المستخدمة على شبكات الاتصالات المتنقلة وتوفير جدار الحماية المناسب الذي يكفل تحقيق المعايير، بالتعاون مع الشركات المزودة للخدمة، ووفقاً لأفضل الممارسات الدولية والتوصيات الصادرة عن الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU) ورابطة مشغلي الهواتف المتنقلة (GSMA) هذا التعاون ساهم في رفع مستوى الحماية التقنية للبنية التحتية. وحماية اتصالات المستفيدين وبياناتهم.

انطلاقاً من التزام الهيئة لوضع آليات لتشجيع مشغلي شبكات الاتصالات ومزودي خدمات الانترنت إلى تشارك البنية التحتية ووضعها موضع التنفيذ لخفض التكاليف المترتبة على تشغيلها، ومراجعة التعليمات النازمة للربط البيئي والنفاز للشبكات للحد من أية قيود على تحديث البنية التحتية الرقمية وتوسيع نطاقها وضمان التنظيم الأمثل لبنائها وإدارتها، قامت الهيئة بالتعاون مع شركة استشارية عالمية متخصصة لإعداد مسودات تعليمات نازمة لمواضيع المشاركة في البنية التحتية بين المرخصين والتجوال الوطني في المملكة، كما قامت بتعديل تعليمات الربط البيئي الصادرة عن الهيئة في العام ٢٠١٠ وتعليمات حماية المنافسة في قطاع الاتصالات إضافة إلى القرار التنظيمي لاختبار وتطبيق الاعتصار الهامشي لخدمات النفاز المحلي وخدمات النفاز عريض النطاق لتتواءم مع المستجدات في عالم الاتصالات وخدمات الربط بين الشبكات المرخصة. وقد تم طرح مسودات التعليمات للاستشارة العامة لغايات السير بإجراءات اعتمادها حسب الأصول.

٢-٣-٧) تعليمات رسائل الجملة قرر مجلس مفوضي هيئة تنظيم قطاع الاتصالات في جلسته التي عقدها برئاسة رئيس مجلس مفوضي الهيئة المهندس بسام فاضل السرحان تعليمات تنظيم ارسال رسائل الجملة ونشرها على الموقع الالكتروني للهيئة وتبليغ الجهات ذات العلاقة ليأتي إقرار هذه التعليمات والتي ألغت تعليمات ارسال رسائل الجملة الصادرة في العام ٢٠٢١ لغايات التعامل مع رسائل الجملة المرسله من قبل كافة الجهات ذات العلاقة بتلك الرسائل ومواءمة تعريف رسائل الجملة مع التطورات التنظيمية التي تطرأ على قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات عالمياً.

٣-٣-٧) شكاوى المستفيدين من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وخدمات البريد

- استكمال عملية تحديث لأنظمة الفحوصات الفنية المستخدمة في الهيئة بهدف رفع كفاءة عمليات القياس والتحقق من جودة تجربة المستخدم (QoE) بما يتوافق مع المعايير الفنية الحديثة بالأخص لخدمات الجيل الخامس، وقد تم ضمن المرحلة الأولى تطوير نظام القياس Rohde & Schwarz بإضافة رخص فحوصات شبكات الجيل الخامس (5G Testing Capability)، حيث تم استلام النظام وتركيبه وتشغيله ميدانياً بعد الانتهاء من تدريب الكوادر الفنية المختصة من قبل الشركة المصنعة.
- استقبال ومتابعة وحل شكاوى المستفيدين من خلال كافة القنوات المتاحة لهذه الغاية حيث تم استلام (٦٧٠٠) شكاوى من تاريخ (٢٠٢٤/١/١) وحتى (٢٠٢٤/١٢/٣١)
- تحديث النظام المؤتمت لتلقي ومتابعة الشكاوى تم تحديث نظام الرد الآلي المخصص لاستقبال الاتصالات والشكاوى (Avaya) مما سهل عملية تحديد موقع المشتكي وقدرة الهيئة على متابعة الشكاوى.

٤-٣-٧) الموافقات والمواصفات لأجهزة الاتصالات

١. دور الهيئة في منح الموافقات النوعية وتنظيم إدخال أجهزة الاتصالات للمملكة في المعابر الحدودية

- انطلاقاً من دورها في تسهيل حركة أجهزة الاتصالات وضمان انسيابها بما يخدم التحول الرقمي، قامت الهيئة بعدد من المبادرات والإجراءات النوعية في المعابر الحدودية، كان من أبرزها:
- إدامة العمل في مكاتب الهيئة في المعابر الحدودية على مدار الساعة، في مختلف المنافذ الجمركية في المملكة، وذلك بهدف إنجاز البيانات الجمركية المتعلقة بإدخال أجهزة الاتصالات وملحقاتها إلى المملكة، وتسهيل وتسريع الإجراءات لضمان انسيابية دخول هذه الأجهزة وتوفيرها للسوق المحلي دون تأخير.
 - مشاركة الهيئة الفاعلة في مشروع توحيد الجهات الرقابية العاملة في المعابر الحدودية، ما يعزز التكامل المؤسسي ويُسهّل الإجراءات الرقابية ويقلّل من التكرار الإداري بين الجهات المختلفة.
 - عضوية الهيئة في اللجنة الفنية المشتركة من مختلف الجهات الرقابية الحكومية، المكلفة بإدارة المخاطر وإزالة التقاطعات في استهداف البضائع، وهو ما يعكس حرص الهيئة على ضمان انسيابية التجارة وحماية السوق من الأجهزة المخالفة، مع الحفاظ على معايير الجودة والسلامة العامة.

- تم منح عدد من الموافقات الفنية وحسب الجدول التالي:

الموافقات الفنية	
الموافقات النوعية	٣٥١٤
موافقات الادخال بكافة أنواعها	٣٠٠٠
إعفاءات البنية التحتية للجيل الخامس	٢٠٧
البيانات الجمركية المنجزة في مكاتب الهيئة الخارجية	١٨,٧١٥

٢. معالجة الممارسات الاحتيالية في المكالمات الدولية:

- عملت الهيئة على معالجة الظواهر المرتبطة بالمكالمات الدولية الوهمية أو الفائتة، التي تهدف إلى دفع المستخدمين لإعادة الاتصال وتحميلهم رسوماً مرتفعة. واتفقت الهيئة مع شركات الاتصالات المتنقلة على مجموعة من الإجراءات الفنية لحماية المستفيدين من هذا النوع من الممارسات الاحتيالية وضمان عدم تعرضهم لأي اقتطاعات مالية غير مبررة، بالإضافة إلى حمايتهم من الازعاج الناجم عن هذا الممارسات.

٣. قامت الهيئة بإصدار واعتماد عدد من التعليمات التنظيمية التي تهدف إلى تطوير البيئة التشريعية بما يتماشى مع التطورات التقنية، ومن أبرزها:

- تعليمات توثيق الاشتراك بخدمات الاتصالات العامة من خلال نظام اعرف المشترك إلكترونياً (E-KYC)
- تعليمات الحصول على الموافقة النوعية لأجهزة الاتصالات وتنظيم إدخالها الى المملكة.

٤. كشف ومنع تهريب المكالمات الدولية:

واصلت الهيئة تنفيذ حملات فنية متخصصة للكشف عن عمليات تهريب المكالمات الدولية باستخدام برامج وأجهزة متطورة، بالتعاون مع مشغلي الشبكات، ما أسهم في تقليل خسائر القطاع وحماية المشتركين من الاحتيال.

٤-٧) أبرز مشاركات الهيئة في الفعاليات المحلية والدولية

أولاً: مشاركات الهيئة في الفعاليات والأنشطة الدولية

- شاركت الهيئة في ٤٦ فعالية دولية خلال العام ٢٠٢٤، ولدى مقارنتها بالعام ٢٠٢٣ حيث شاركت الهيئة في ٣٢ فعالية دولية شهدت الهيئة زيادة في عدد الفعاليات الدولية التي شاركت فيها من ٣٢ فعالية في عام ٢٠٢٣ إلى ٤٦ فعالية في عام ٢٠٢٤.

وهذا يشير الى زيادة بنسبة تقريبية ٤٤% مما يعكس توسعا ملحوظا في النشاط الدولي للهيئة وبناء شبكة علاقات أوسع مما أسهم في توفير منصة تبادل الخبرات والمعارف مع الجهات الدولية وتطوير المهارات العملية لموظفي الهيئة، مما يعمل على تحسين الأداء وزيادة الكفاءة في مختلف المجالات، وتمثلت هذه الفعاليات الدولية في حضور مؤتمرات عالمية، حضور اجتماعات دورية، منتديات، بالإضافة الى ورش عمل تدريبية.

- الهيئة تشارك في أعمال منتدى القادة البريديين الأول عربيا في مسقط

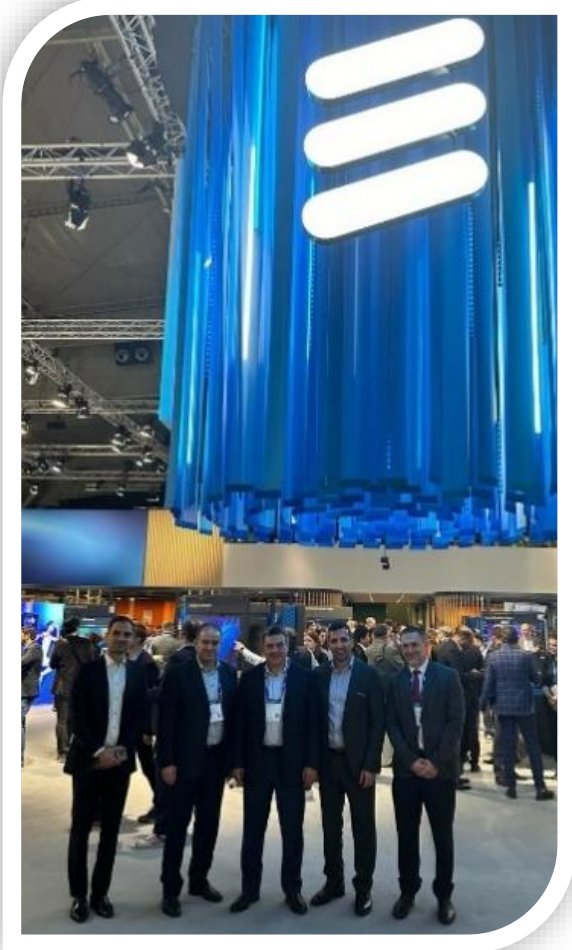
٢٠٢٤/٢/١٤

ترأس رئيس مجلس مفوضي هيئة تنظيم قطاع الاتصالات المهندس بسام السرحان الوفد المشارك حيث كان متحدثاً رئيساً في أعمال منتدى القادة البريديين الأول بالمنطقة العربية في مسقط بحضور أكثر من ٦٠ مشاركاً من ١٨ دولة عربية من الأطراف الفاعلة في القطاع البريدي وشركاء الاتحاد البريدي العالمي.



الهيئة تشارك في فعاليات المعرض والمؤتمر الدولي للهواتف النقالة ٢٠٢٤ MWC

- مشاركة وفد يترأسه رئيس هيئة تنظيم قطاع الاتصالات عطوفة المهندس بسام فاضل السرحان في فعاليات المعرض والمؤتمر الدولي للهواتف النقالة ٢٠٢٤ MWC الذي نظّمته الجمعية الدولية لشبكات الهاتف المحمول GSMA والذي يعد الحدث السنوي العالمي الأبرز لصناعة الهواتف المحمولة والتكنولوجيا على مستوى العالم.



- ترأست هيئة تنظيم قطاع الاتصالات المجموعة الدراسية الثانية عشرة ITU-T SG ١٢ لقطاع تقييس الاتصالات في مقر الاتحاد الدولي للاتصالات الكائن في جنيف ممثلة بنائب رئيس المجموعة مدير مديرية شؤون المستفيدين والمرخصين في الهيئة المهندس زيد القاضي.



الهيئة تشارك في اجتماعات دورة مجلس الاستثمار البريدي في سويسرا

- مشاركة الوفد الأردني برئاسة رئيس مجلس مفوضي هيئة تنظيم قطاع الاتصالات المهندس بسام فاضل السرحان في اجتماعات دورة مجلس الاستثمار البريدي المنعقدة في بيرن سويسرا خلال الفترة ٢٢ - ٢٦ نيسان بدعوة من الاتحاد البريدي العالمي.



أمين عام الهيئة يشارك في المؤتمر العالمي للهواتف المحمولة في الصين

- مشاركة الأمين العام للهيئة الدكتور نائل العدوان في المؤتمر العالمي للهواتف المحمولة Mobile World Congress الذي أقيم في مدينة شنغهاي بالصين من ٢٦ إلى ٢٨ حزيران ٢٠٢٤ متحدثاً رئيسياً في الحلقة النقاشية بعنوان "استعراض تجارب اطلاق تقنية الجيل الخامس عربياً وعالمياً ودور هذه التقنية في المستقبل".



الهيئة تشارك في أعمال الندوة العالمية لمنظفي الاتصالات ٢٤ GSR

- مشاركة وفد من الهيئة برئاسة الرئيس التنفيذي للهيئة المهندس بسام السرحان في أعمال الندوة الدولية لمنظفي الاتصالات GSR ٢٤ تحت عنوان "التنظيم من أجل التأثير" والتي عقدت في كمبالا الأوغندية خلال الفترة ١ - ٤ تموز بتنظيم من هيئة الاتصالات الأوغندية (UCC) وبمشاركة واسعة تجمع رؤساء هيئات تنظيم الاتصالات وقادة قطاع الاتصالات من جميع أنحاء العالم: لتبادل الأفكار والرؤى العلمية حول أهم القضايا التنظيمية في ساحة القطاع.



الهيئة تشارك في أعمال الاجتماع ٥٣ للجنة العربية الدائمة وأعمال الدورة العادية ٥٤ لمجلس الوزراء العرب للاتصالات والمعلومات

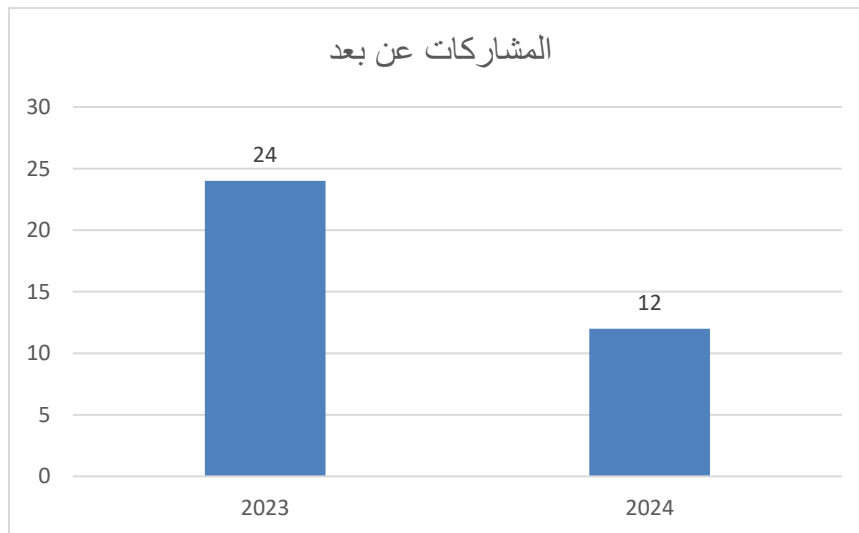
- ترأس رئيس مجلس مفوضي الهيئة المهندس بسام السرحان الوفد المشارك في أعمال الاجتماع ٥٣ للجنة العربية الدائمة للاتصالات والمعلومات في ٢٢ - ٢٣ تموز كما شارك مندوباً عن السيد أحمد الهنادة وزير الاقتصاد الرقمي والريادة في أعمال الدورة العادية ٥٤ للمكتب التنفيذي لمجلس الوزراء العرب للاتصالات والمعلومات والتي عقدت الأربعاء ٢٤ تموز.



- عقد رئيس مجلس المفوضين المهندس بسام السرحان مع وفد الهيئة المشارك في أعمال الندوة العالمية للتقييس GSS-٢٤ ومؤتمر الجمعية العالمية للتقييس - ٢٤ WTSA في جمهورية الهند اجتماعاً مع عدد من المعنيين من الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات المصرية بحضور نائب رئيس الجهاز للشؤون الفنية والجودة ورئيس قطاع السياسات والعلاقات الدولية لمناقشة العديد من القضايا المتعلقة التي تهم الجانبين والمتعلقة بقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.



- شاركت الهيئة في عدد من الفعاليات الافتراضية (عن بعد) بواقع ١٤ مشاركة للعام ٢٠٢٤ ، ولدى مقارنتها في العام ٢٠٢٣ بلغ عدد المشاركات عن بعد ٢١ مشاركة ويعود هذا الانخفاض في نسبة الحضور الافتراضي للاجتماعات الى تغير نمط هذه الاجتماعات من الافتراضي للحضور الشخصي حيث تمثلت في حضور اجتماعات وورش عمل وبرامج تدريبية .



ثانياً: الفعاليات الداخلية

تسعى الهيئة، إلى تعزيز مكانة المملكة الأردنية الهاشمية كوجهة رئيسية لاستضافة المؤتمرات العالمية والإقليمية في قطاع الاتصالات. ويأتي هذا في إطار الجهود المستمرة لتطوير القطاع وتعزيز دور الأردن في المحافل الدولية.

حيث قامت الهيئة باستضافة وتنظيم عدد من الفعاليات الدولية ومن أهمها:

- البرنامج التدريبي لبناء القدرات المتخصصة حول " البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي ومبادئ الخصوصية والأمان في شبكات الهواتف المتنقلة بالتعاون مع الرابطة الدولية لمشغلي الهواتف المتنقلة GSMA



- الاجتماع الثاني والثلاثين للفريق العربي الدائم للطيف الترددي



- برنامج الطاولة المستديرة الثامنة للحكومات والهيئات النازمة العربية "تعزيز بنية الإنترنت والحكومة لمستقبل رقمي مرن في الدول العربية"



بالإضافة الى مشاركة الوحدة في الفعاليات التي أقيمت محليا ومنها منتدى الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للشرق الأوسط وشمال افريقيا.

- مشاركة رئيس مجلس مفوضي الهيئة المهندس بسام السرحان كمتحدث رئيسي في فعاليات منتدى الشرق الأوسط وشمال إفريقيا للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في نسخته العاشرة ٢٠٢٤ MENAICT وبتنظيم من جمعية شركات تقنية المعلومات والاتصالات إنتاج وبالشراكة مع وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة ووزارة الاستثمار في البحر الميت.



ثالثاً: زيارات الوفود

في إطار سعي الهيئة لتعزيز سبل التعاون المشترك وتبادل التجارب التنظيمية مع الهيئات التنظيمية العربية والدولية، تحرص الهيئة على استقبال الوفود من الجهات التنظيمية المختلفة، كما تسعى الهيئة إلى نقل تجاربها الرائدة في مجال تنظيم قطاع الاتصالات، مما يسهم في تعزيز التعاون المشترك وتطوير الأطر التنظيمية وفقاً لأحدث المعايير الدولية.

واستقبلت الهيئة خلال العام ٢٠٢٤ عدداً من الوفود من أهمها:

وفد سلطة إقليم البتراء التنموي السياحي لبحث سبل التعاون

استقبل الرئيس التنفيذي للهيئة المهندس بسام فاضل السرحان في مكتبه رئيس مجلس مفوضي سلطة إقليم البتراء التنموي السياحي معالي الدكتور فارس البريزات ومفوض البنية التحتية والاستثمار عطوفة المهندس حمزة سالم العلياني بحضور مدير مديرية شؤون المستفيدين والمرخصين المهندس زيد القاضي حيث تم بحث سبل التعاون المشترك.



وفد طلاب كلية الحجاوي للهندسة من جامعة اليرموك

استقبلت الهيئة وفداً طلابياً من طلبة الهندسة جامعة اليرموك كلية الحجاوي في زيارة علمية للتطلع إلى آلية عمل الهيئة والمهام الفنية المتخصصة في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد.



وفد " المصرية للاتصالات " و " نايتل " يزور الهيئة

استقبل رئيس مجلس مفوضي هيئة تنظيم قطاع الاتصالات المهندس بسام فاضل السرحان في الهيئة المهندس محمد نصر الرئيس التنفيذي للشركة المصرية للاتصالات والمهندس إياد أبو خرما الرئيس التنفيذي المؤسس لشركة نايتل للاتصالات مزودة خدمات الاتصالات في المملكة وذراع الاتصالات لمركز العقبة الرقمي وبحضور أعضاء مجلس المفوضين في الهيئة حيث أكدوا على عمق الشراكة القائمة بينهم.



وفداً طلابياً من جامعة البلقاء التطبيقية

في اليوم العالمي للابتكار والإبداع استقبلت الهيئة وفداً طلابياً من جامعة البلقاء التطبيقية في إطار سعي الهيئة لتعزيز تبادل المعرفة والخبرات في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات مع المؤسسات الأكاديمية حيث قاموا بعمل جولة ميدانية اطلعوا خلالها على عدد من أجهزة الفحص والقياس المتخصصة، وأجهزة التحقق من الحقول الكهرومغناطيسية لأغراض الصحة، ونظام التحقق من المحطات الخلوية وأجهزة المراقبة الثابتة المتعلقة بالمحطات الإذاعية.



المناصب الدولية التي حصلت عليها الهيئة

- فازت المملكة الأردنية الهاشمية ممثلة بهيئة تنظيم قطاع الاتصالات في عام ٢٠٢٤ بمقعد نائب الرئيس للعام ٢٠٢٥ للمجموعة الأورومتوسطية ورئيساً في العام ٢٠٢٦.
- انتخاب الدكتور محمد المومني مدير مديرية الشؤون الاقتصادية نائباً لرئيس المجموعة الدراسية الثالثة بقطاع التنمية بالاتحاد الدولي للاتصالات (ITU)،
- تعيين المهندس يزيد الجعافرة رئيس قسم الموافقات النوعية وتنظيم إدخال أجهزة الاتصالات نائباً لرئيس المجموعة الاستشارية للتقييس.
- تعيين المهندس نضال سمارة مدير إدارة الطيف الترددي ممثلاً للأردن في المنظمة الدولية للاتصالات الساتلية في اجتماع الجمعية العامة (AP-٤١) وتم تسميته نائب رئيس المؤتمر عن منطقة آسيا وأستراليا.
- فوز الأردن ممثلاً بهيئة تنظيم قطاع الاتصالات برئاسة المجموعة الأورومتوسطية لمنظمي الاتصالات EMERG لعام ٢٠٢٦ بإجماع الدول الأعضاء.
- تولي مناصب في الاتحاد الدولي للاتصالات منها انتخاب الهيئة نائباً لرئيس المجموعة الدراسية الثالثة بقطاع التنمية.
- تعيين الهيئة مندوب الهيئة كممثل للمملكة الأردنية الهاشمية في المنظمة الدولية للاتصالات الساتلية AP-٤١.
- عضوية الهيئة في اللجنة الاستشارية في المنظمة الدولية للاتصالات الساتلية (IAC).

المسؤولية المجتمعية والتنمية المستدامة

المحور الأول: تقديم الدعم والمساندة لقطاع التعليم وطالبي العلم

- قامت الهيئة بتدريب (٢٠) طالبا من طلبة الجامعات والكليات الأردنية الحكومية والخاصة في مبنى الهيئة من مختلف التخصصات الهندسية وغيرها ذات العلاقة بطبيعة عمل الهيئة.
- استقبلت الهيئة وفداً من كلية الهندسة في جامعة العلوم والتكنولوجيا في مبنى الهيئة ضم مجموعة من الطلاب والطالبات ضمن مختلف التخصصات بهدف الاطلاع على أدوار الهيئة ومهامها والتعرف إلى نظام إدارة الطيف الترددي المحوسب فيها.
- استقبلت الهيئة في مبناها وفد من طلبة كلية الحجاوي بجامعة اليرموك كزيارة علمية للتطلع إلى آلية عمل الهيئة والمهام الفنية المتخصصة في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز الشؤون التنظيمية والرقابية في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد في المملكة.
- استقبلت الهيئة وفداً طلابياً من جامعة الحسين التقنية حيث قدمت الهيئة لهم عروضاً توضيحيةً من المديريات المختصة بالإضافة إلى تنفيذ زيارة ميدانية داخلية لاطلاعهم على آلية عمل الهيئة والمهام الفنية المتخصصة في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

- استقبلت الهيئة وفدًا طلابيًا من جامعة البلقاء التطبيقية استمعوا خلال الزيارة إلى شرح تفصيلي متعلق بمهام الهيئة والمسؤوليات والواجبات التي تنفذها من خلال المديرية المتخصصة، وتم عرض شرح تفصيلي عن نظام إدارة الطيف الترددي المحوسب. وقد تعرف الوفد إلى الأجهزة المتعلقة بمراقبة الطيف الترددي وتحديد المواقع للأجهزة المرسل، ونظام فحص مراقبة جودة خدمات المستفيدين وأجهزة مراقبة الطيف الترددي المتنقل.
- قدمت الهيئة بالتعاون مع مؤسسة "انجاز" محاضرات متنوعة موجهة إلى طلبة المدارس في المملكة.

المحور الثاني: دعم وتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة

- تم استضافة عدد من ذوي الإعاقة السمعية في مبنى الهيئة في اليوم العالمي للأشخاص ذوي الإعاقة وعقد محاضرة توعوية لهم بالتعاون مع مديرية الأمن العام .
- تم ترجمة الفيديو الخاص بالهيئة إلى لغة الإشارة الخاصة بذوي الإعاقة السمعية ليتمكنوا من التعرف إلى مهام الهيئة .
- تم تجديد عقد تقديم خدمة الترجمة من لغة الإشارة واستمرار الخدمة للمراجعين والزوار من ذوي الاحتياجات الخاصة في المراكز الجمركية أيضًا.

المحور الثالث: المشاركة في النشاطات الوطنية والعالمية

- عقدت الهيئة محاضرة توعوية بمناسبة الشهر العالمي للتوعية بسرطان الثدي (أكتوبر الوردي) بالتعاون مع مركز الحسين للسرطان وتم دعم دكان الخير عن طريق شراء هدايا للموظفات وجرى أيضا عمل فحص سريري للموظفات للكشف المبكر عن سرطان الثدي.
- اقامت الهيئة عدة احتفالات بمناسبات وطنية متنوعة كيوم الكرامة والعلم والاستقلال داخل مبنى الهيئة.
- عقدت في مبنى الهيئة الفعالية الوطنية للاحتفال باليوبيل الفضي لتسلم جلالة الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم سلطاته الدستورية والتي تتزامن مع عيد الجلوس الملكي الخامس والعشرين.

المحور الرابع: ترشيد الموارد والحفاظ على البيئة

- مشاركة إطلاق مبادرة (يوم الشجرة) للمساهمة في دعم النمو الزراعي وتعزيز روح التعاون المجتمعي لدى كوادر الهيئة وذلك انطلاقا من حرصنا على دعم والمبادرات التي تسهم في حماية البيئة الأردنية والطبيعة وتنمية المحميات الطبيعية وحماية الثروة الحرجية في الأردن.
- تم تجديد التعاقد مع شركة بس ورق ليتم توريد الورق المفروم إليها ليصار إلى إعادة تدويره، وعام ٢٠٢٣ تم توريد ١٥٠٠ كغم تقريبا ورق مفروم إليها.
- عمل صيانة دورية للمرافق الصحية للحفاظ على معدل الاستهلاك الطبيعي للمياه.
- تجديد اتفاقية بنك الملابس مع الهيئة الخيرية الأردنية الهاشمية لجمع التبرعات العينية من موظفينا وتوزيعها على الاسر المحتاجة من المجتمع.

المحور الخامس: تعزيز استعدادية الهيئة في التعامل مع الأزمات والأحداث الطارئة

- شاركت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات وشركات الاتصالات المتنقلة (زين، أورانج، أمنية) بالتعاون مع الجمعية الملكية الأردنية لهواة الراديو وشركة الناي للاستشارات المعلوماتية والاتصالات في تنفيذ فعاليات التمرين الوطني الشامل "درب الأمان / ٤" والذي ينفذه المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات بالتعاون مع القوات المسلحة الأردنية والأجهزة الأمنية، ومؤسسات الدولة المختلفة، وبمشاركة من مؤسسات وجهات دولية.
- أجرت الهيئة محاضرة توعوية موجهة الى شركات البريد للتوعية بالسلامة المرورية وسلامة البعثات البريدية بالتعاون مع مديرية الامن العام.

المحور السادس: هيئة تنظيم قطاع الاتصالات تطلق مبادرة "الهيئة تبتكر" لتعزيز ثقافة الابتكار بالشراكة مع المؤسسات الأكاديمية والقطاع الخاص

- ١- في السادس من مارس ٢٠٢٤، نظمت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات يوماً توعوياً تحت عنوان "الهيئة تبتكر"، يأتي ذلك في إطار جهود الهيئة الرامية إلى تعزيز ثقافة الابتكار والإبداع من خلال شراكات استراتيجية مع الجامعات الأردنية والمراكز الأكاديمية المرموقة والشركات العاملة في القطاع.
 - هدفت هذه المبادرة إلى ترسيخ مفهوم الابتكار كأداة محورية في نشر التوعية وتحفيز البيئة الابتكارية لدى العاملين والطلبة، مع التركيز على أهمية الابتكار في ظل التطورات التقنية والتكنولوجية المتسارعة التي يشهدها عصر التحول الرقمي.
 - ٢- قامت الهيئة بتوفير وتفعيل العديد من موارد وقنوات الاتصال لغايات تلقي الأفكار والمقترحات الإبداعية الداخلية والخارجية وتقييمها ومتابعة تنفيذها والسير باعتمادها لعرضها على الجهات المسؤولة لتنفيذها وتحويلها الى مشاريع قابلة للتطبيق وذلك من خلال التالي:
- صندوق الأفكار والمقترحات الإبداعية.
 - البريد الإلكتروني.
 - بوابة المعرفة (الانترنت).
 - الموقع الإلكتروني للهيئة.