



هيئة تنظيم
قطاع الاتصالات
التقرير السنوي 2006

هيئة تنظيم
قطاع الاتصالات
التقرير السنوي 2006

هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

التقرير السنوي للعام 2006



صاحب الجلالة الهاشمية
إملاك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم



” إدراكاً منا بأن استثمار القطاع الخاص هو المحرك الحقيقي للتنمية الاقتصادية المستدامة، فقد اعتمدنا خطة عمل تهدف إلى تشجيع هذا الاستثمار في القطاعات الرئيسة في الاقتصاد الأردني، وتتضمن هذه الخطة سنّ التشريعات الهادفة إلى تحرير هذه القطاعات من خلال الخصخصة والتنظيم الملائم وضمان المنافسة العادلة.“

صاحب الجلالة الهاشمية

املك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم

قطاع الخاص
من خلال
مضمون
التشريعات الهادفة إلى تحرير هذه القطاعات
القطاعات الرئيسة في الاقتصاد الأردني، وتتضمن هذه الخطة سنّ التشريعات الهادفة إلى تحرير هذه القطاعات من خلال الخصخصة والتنظيم الملائم وضمان المنافسة العادلة.
” إدراكاً منا بأن استثمار القطاع الخاص هو المحرك الحقيقي للتنمية الاقتصادية المستدامة، فقد اعتمدنا خطة عمل تهدف إلى تشجيع هذا الاستثمار في القطاعات الرئيسة في الاقتصاد الأردني، وتتضمن هذه الخطة سنّ التشريعات الهادفة إلى تحرير هذه القطاعات من خلال الخصخصة والتنظيم الملائم وضمان المنافسة العادلة.“

جدول المحتويات

9	1. كلمة الرئيس التنفيذي
11	2. هيئة تنظيم قطاع الاتصالات
11	1.2 الرؤية والرسالة
12	2.2 مجلس المفوضين
13	3.2 الهيكل التنظيمي
14	3. الملخص التنفيذي
17	4. إنجازات الهيئة في العام 2006
19	1.4 تحرير قطاع الاتصالات الثابتة (النشاطات)
19	• اصدار الرخص
19	• انتقال المرخصين الى الاطار المتكامل للترخيص والتنظيم
20	2.4 اصدار التعليمات والقرارات التنظيمية
20	• التعليمات والقرارات التنظيمية التي تم اصدارها في العام 2006
21	• تعليمات ووثائق استشارية قيد الاصدار
23	3.4 تنظيم شؤون الطيف الترددي
25	4.4 تنظيم قطاع البريد
27	5.4 حماية المستهلك
27	• مشروع قابلية نقل الأرقام الخلوية
27	• اتفاقيات الربط البيني
27	• اختيار المشغل والاختيار المسبق للمشغل
27	• خدمات التكاليف المضافة
28	• شكاوى الجمهور
28	• توثيق بيانات الخطوط المدفوعة مسبقا
29	• التسعير
29	• الموافقات النوعية
30	6.4 التطوير المؤسسي وبناء القدرات
37	7.4 تنمية العلاقات الخارجية
41	5. خطة العمل التنفيذية للهيئة للعام 2006-2007
53	6. الحسابات الختامية للهيئة للعام 2006
63	ملحق 1: قطاع الاتصالات في المملكة / حقائق وأرقام
73	ملحق 2: شركات الاتصالات المرخصة من قبل الهيئة حتى نهاية عام 2006

1. كلمة الرئيس التنفيذي



بدعم من صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم (حفظه الله) والحكومات المتعاقبة، واصلت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات تعزيز موقعها كهيئة ذات ريادية محلياً وإقليمياً، وتكاثرت جهودها مع الجهات المختلفة لتحقيق رؤية جلالته الملك المعظم لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، حيث أصبحت الهيئة في تناغم وانسجام مع أفضل الممارسات العالمية في التنظيم، لتنمو التجربة الاردنية وتترسخ لتصبح قصة نجاح تتحدث عن نفسها ونموذجاً يحتذى به بتأكيد من المنظمات العالمية المتخصصة.

لقد وضعت الهيئة هذا العام منهجاً واضحاً وطريقاً قوياً لاستمرارية العمل بجهود مضمّنية، من خلال العمل على اعداد وتنفيذ خطة استراتيجية للثلاث سنوات القادمة (2007-2009) تناولت في ثناياها بنوداً عملية قابلة للتنفيذ، عمادها رؤية طموحة تمثلت في «ايجاد بيئة اتصالات وتكنولوجيا معلومات وخدمات بريدية متطورة وفعالة وتنافسية ومتاحة للجميع؛ تدعم بفاعلية التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الاردن». وقد ترجمت هذه الرؤية الى رسالة شاملة وواضحة تمثلت في ضمان خدمات اتصالات وتكنولوجيا معلومات وخدمات بريدية متقدمة ذات جودة عالية ومتوفرة للجميع بأسعار مناسبة، وتطوير بيئة تنظيمية مفتوحة لتعزيز العدالة والتنافسية والاستثمار، والعمل مع جميع المستفيدين وكافة الجهات ذات العلاقة بانفتاح وشفافية واسلوب مهني، اضافة الى انشاء هيكل تنظيمي بمقاييس عالمية يضم موظفين على مستوى عالي من الكفاءة والتدريب.

اننا في هيئة تنظيم قطاع الاتصالات اذ نلتزم بمجموعة من القيم المؤسسية التي تحكم مسار العمل (المصادقية والشفافية، والعمل بروح الفريق الواحد، والعدالة) لنؤكد على نبل الغايات التي نسعى الى تحقيقها والتي تتمثل في الاستمرار في عملية تحرير قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المملكة، وتطوير بيئة تعزز المنافسة والاستثمار في الخدمات التي يقدمها القطاعين، وتطوير بيئة تنظيمية فعالة لتطوير قطاع البريد في المملكة، اضافة الى تحسين توفر خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للجميع بجودة عالية واسعار معقولة، وتسريع التدابير الخاصة بتقديم خدمات متقدمة ومتنوعة ومتكاملة ذات تكنولوجيا محايدة، وضمان التعادل في التعامل في الامور التنظيمية لجميع المشغلين المرخصين، وحماية مصالح المستفيدين فيما يتعلق بخدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد، اضافة الى تعزيز القدرات البشرية من خلال بناء القدرة المؤسسية للهيئة وتحسين اجراءات وسياسات التعيين والاحتفاظ بالموظفين.



ولتدعيم تلك الخطة الاستراتيجية الطموحة (2007-2009)، فقد عمدنا في الهيئة الى صياغة اهداف استراتيجية تحقق تلك الغايات النبيلة المذكورة، والتي انبثقت منها خطة تنفيذية تحدد الخطوات الهامة والمطلوبة لتحقيق تطور طويل الأمد لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد لمنفعة المستفيدين والمشغلين على حد سواء.

لقد غدت الانجازات التي حققتها الهيئة خلال العام 2006 مؤشراً واضحاً على عزم الهيئة السير ومواصلة المشوار - بكل ثقة وتفان - في تنظيم قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد، ويتجلى ذلك من خلال تحرير قطاع الاتصالات الثابتة ومنح الرخص الفردية والفئوية وانتقال معظم المرخصين الحاليين الى الاطار المتكامل للترخيص والتنظيم، واصدار التعليمات التنظيمية والوثائق الاستشارية المتخصصة، والاعلان عن الفائزين في عطاء رخص استخدام ترددات الطيف الراديوي في مجال خدمات النفاذ اللاسلكي الثابت بالحزم العريضة، وترخيص شركات بريد متنوعة، وغيرها من الانجازات الهامة والتي تعتبر دليلاً واضحاً على بدء الخطوات العملية نحو خلق قطاع اتصالات وتكنولوجيا معلومات وقطاع بريد متطور يلبي رغبات المستفيدين والمستثمرين، ولا يتأتى العمل المتواصل الا من خلال استراتيجية طموحة نلتزم بها خلال السنوات القادمة.

وختاماً، فاننا نطمح في هيئة تنظيم قطاع الاتصالات الى تحقيق المزيد من الانجازات التي تضاف الى انجازات تحققت خلال الاعوام القليلة الماضية، لتنعيم كافة فئات المجتمع الاردني بخدمات اتصالات متطورة، ولتعزير المساهمة المباشرة وغير المباشرة لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد في الاقتصاد الوطني من خلال ازدياد المساهمة في الناتج المحلي الاجمالي وتطوير البنية التحتية.

2. هيئة تنظيم قطاع الاتصالات



النشأة:

أنشئت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات بموجب قانون الاتصالات رقم 13 لسنة 1995، 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 للمستفيدين بسوية عالية وأسعار معقولة، وبما يحقق الأداء الأمثل لقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ».

وتتولى الهيئة مهام تنظيم قطاع تكنولوجيا المعلومات وفقاً لقانون الاتصالات المعدل رقم (8) لسنة 2002. كما تتولى مهام تنظيم قطاع البريد في المملكة ومراقبة جميع مقدمي الخدمات البريدية ومراقبة التزامهم بنصوص القانون تنفيذاً لأحكام القانون المؤقت رقم (5) لسنة 2002 وتعديلاته (قانون الخدمات البريدية).

من جانب آخر، تقوم الهيئة، وبحسب قانون الاتصالات، بالعمل وبشكل مستقل عن وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ولكن وفقاً للسياسة العامة للحكومة في القطاع.

1.2 رؤية ورسالة هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

الرؤية

«بيئة اتصالات وخدمات بريدية متطورة وفعالة وتنافسية ومتاحة للجميع؛ تدعم بفاعلية التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الأردن»

الرسالة

- ضمان خدمات اتصالات وتكنولوجيا معلومات وخدمات بريدية متقدمة ذات جودة عالية ومتوفرة للجميع بأسعار مناسبة.
- تطوير بيئة تنظيمية مفتوحة لتعزيز العدالة والتنافسية والاستثمار.
- العمل مع جميع المستفيدين وكافة الجهات ذات العلاقة بانفتاح وشفافية وأسلوب مهني.
- وإنشاء هيكل تنظيمي بمقاييس عالمية يضم موظفين على مستوى عالي من الكفاءة والتدريب.



أعضاء مجلس المفوضين



- عطوفة الدكتور أحمد حياصات
رئيس مجلس المفوضين – الرئيس التنفيذي
اعتباراً من تاريخ 2006/3/19



- عطوفة الاستاذة مصون شقير
عضو مجلس المفوضين
اعتباراً من تاريخ 2003/5/22



- عطوفة المهندس مأمون بلقر
نائب رئيس مجلس المفوضين – عضو مجلس المفوضين
اعتباراً من تاريخ 2002/11/1 وقد تولى مهام
الرئيس التنفيذي بالإنابة من تاريخ 2005/11/8
لغاية 2006/3/19

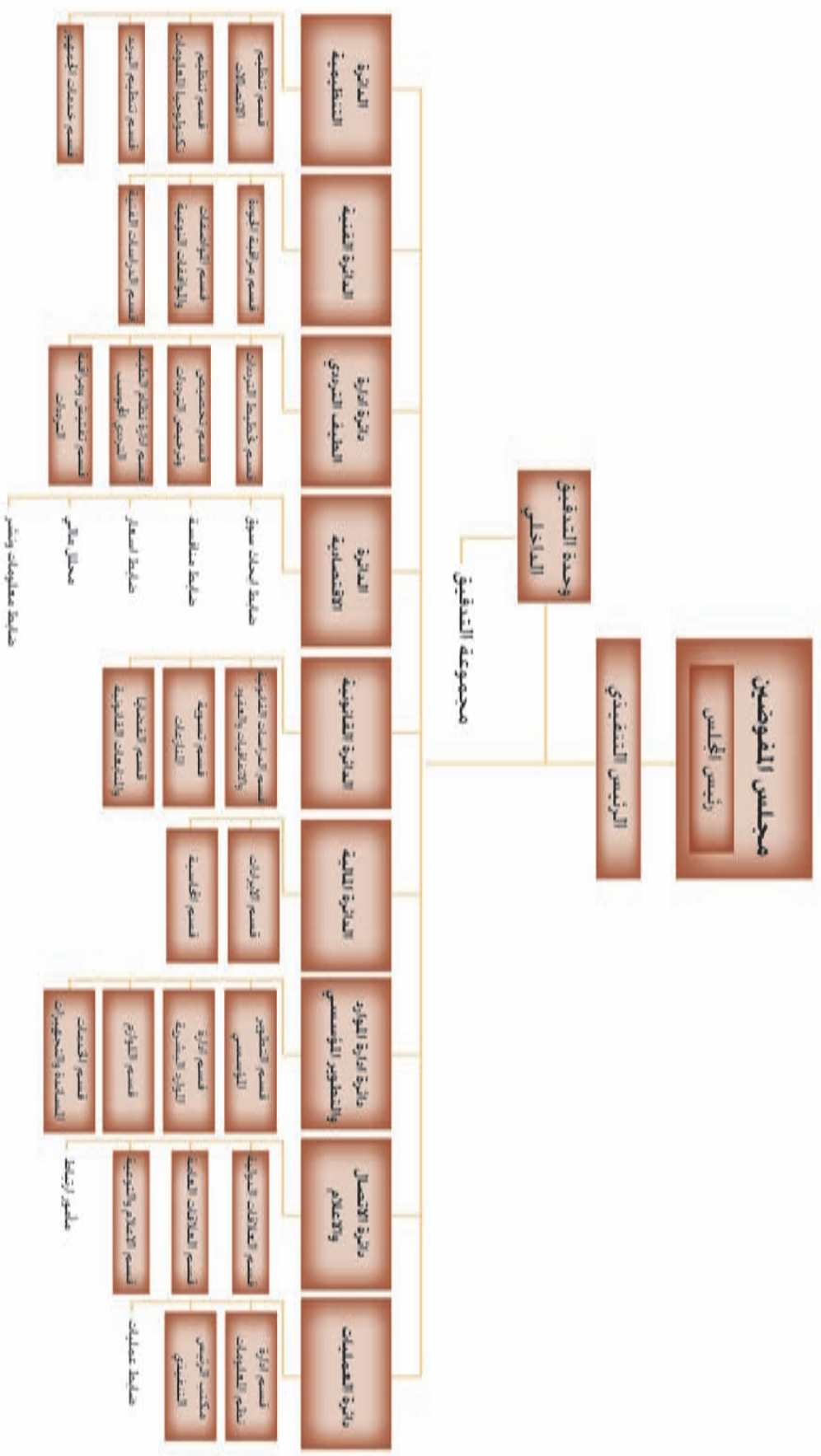


- عطوفة السيد موفق ابو عاقوله
عضو مجلس المفوضين
اعتباراً من تاريخ 2005/6/9



- عطوفة المهندس محمد الخصاونه
عضو مجلس المفوضين
اعتباراً من تاريخ 2002/11/1 ولغاية
2006/11/1

3.2 هيكـل التنظيمي





يعد قطاع الاتصالات الشريان الرئيسي والقلب النابض للاقتصاد في جميع دول العالم، ويحظى بأهمية استراتيجية نظراً لمساهمته البالغة في تطوير عجلة التنمية المستدامة الى جانب القطاعات الاقتصادية الأخرى، وكذلك لكونه احد أهم مكونات البنية التحتية لقيام اي مشروع استثماري، وتتزايد أهمية قطاع الاتصالات يوماً بعد يوم نظراً لما حققه من تطور وكفاءة في كافة القطاعات الاقتصادية والاجتماعية كالتعليم والصحة وغيره وما حققه من وسائل سهلت عملية الاتصال ونقل المعرفة على المستويين المحلي والدولي، مما يساهم ايجابياً في ايجاد البيئة المناسبة للتحوّل الى مجتمع الاقتصاد المعرفي.

ان من مميزات الاستثمار في قطاع الاتصالات في المملكة التزام الحكومة بسياسات اقتصادية واضحة قائمة على تفعيل دور القطاع الخاص وتحرير السوق ووجود هيئة تنظيم قطاع الاتصالات وبما لها من مهام واسعة وتجربة رائدة في عملية التنظيم، والتزام الحكومة برفع مستوى التعليم والقوى البشرية المؤهلة في المدارس والجامعات، والتقدم المستمر في الاصلاحات القانونية والهيكلية، هذا بالإضافة الى تميز السوق الاردني بصغر الحجم مما يسهل ادخال التكنولوجيا الحديثة بعوامل مخاطرة محدودة، وتوفر بنية تحتية حديثة للاتصالات والخدمات الأخرى، وموقع الاردن الاستراتيجي في المنطقة.

لقد واصلت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات العمل على خلق قصص نجاح متواصلة، ابتداءً من متابعة اجراءات عمل تنفيذية متعلقة بتحرير قطاع الاتصالات ومنح رخص فئوية وفردية وانتقال معظم الشركات الى الاطار المتكامل للترخيص والتنظيم في العام 2006، ومواصلة الاجراءات المتعلقة بانتقال الشركات المتبقية الى هذا الاطار المتكامل خلال العام 2007، بالشكل الذي سيؤدي الى تطبيق مبدأ العدالة في التعامل مع المشغلين.

وتطبيقاً لمبدأ الشفافية وفتح المجال للشركات المعنية المشاركة في صنع القرار، فقد استمرت الهيئة في استشارة القطاع الخاص في العديد من التعليمات التنظيمية المتخصصة وصولاً الى تطبيق عملي لتلك التعليمات كتعليمات التزامات الخدمات الشمولية وتعليمات تطبيق الكفالات المالية وتنظيم تقديم خدمات الصوت عبر بروتوكول الانترنت وتعليمات حماية المنافسة وتعليمات تطبيق الاطار التنظيمي لمراقبة الجودة، اضافة الى اصدار وثائق استشارية متخصصة كالوثيقة الاستشارية حول مشغلي الشبكة الافتراضية للهواتف النقالة والوثيقة الاستشارية حول تعريف مشترك الهاتف المتنقل، ووثيقة طلب أفكار حول شبكات الجيل القادم.



وتتعدى حلقات الانجاز للعام 2006 أبعد من ذلك، الى مشاريع ريادية ذات قيمة فنية عالية كمتابعة العمل على مشروع قابلية نقل الارقام الخلوية ومشروع اختيار المشغل والاختيار المسبق للمشغل وخدمات التكاليف المضافة وتوثيق بيانات المشتركين بالخطوط الهاتفية المتقلة المدفوعة مسبقاً ومتابعة العمل على منح الموافقات النوعية للأجهزة المختلفة، وتنظيم شؤون الطيف الترددي والاعلان عن الفائزين في عطاء رخص استخدام ترددات الطيف الراديوي في مجال خدمات النفاذ اللاسلكي الثابت بالحزم العريضة (العطاء الفرعي الأول والعطاء الفرعي الثاني)، وترخيص شركات بريد متنوعة تقدم خدمات بريدية متطورة.

وفي البعد الداخلي، يأتي الاهتمام بالموارد البشرية من خلال التركيز على المشاريع الكفيلة بتطوير القدرات وتعزيز قيم الولاء المؤسسي، والحرص على متابعة ما يلزم في سبيل المحافظة على الكفاءات الموجودة حالياً واستقطاب كفاءات جديدة.

وعلى المستوى الخارجي، واصلت الهيئة مساعيها نحو تحقيق أفضل درجات التنسيق العربي من خلال شبكة الهيئات العربية لتنظيم قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات وتوقيع مذكرات التفاهم المتخصصة مع نظيراتها في الدول العربية الشقيقة.

إنجازات الهيئة في العام 2006



إنجازات الهيئة في العام 2006

1.4 تحرير قطاع الاتصالات الثابتة



• اصدار الرخص

استمراراً للجهود التي بذلتها الهيئة في العام 2005 الهادفة الى تحرير قطاع الاتصالات الثابتة، وتحقيقاً للأهداف المبينة في برنامج التحرير ووثيقة السياسة العامة للحكومة في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد والتي تم نشرها عام 2003 ، والتي من أهمها إيجاد فرص فورية للقطاع الخاص للابتكار والاستثمار وتفعيل استخدام الموجودات الوطنية المتوفرة في القطاع بطريقة صحيحة وعادلة، والحرص على توفير خدمات الاتصالات المتنوعة والمتطورة للمواطنين وتوسيع الخيارات بين الجهات المقدمة لهذه الخدمات؛

قامت الهيئة بمنح عدد كبير من الرخص الفردية والفئوية تماشياً مع تلك السياسة في هذا المجال والتي تقضي بتحرير قطاع الاتصالات، وفي ما عدا الحدود التي تضمن عوامل السلامة العامة، والاعتبارات الامنية واستخدام الموارد النادرة والمحددات التقنية، لم يتم وضع أية قيود على عدد التراخيص الصادرة، حيث تم في العام 2006 منح (4) رخص فردية ومنح (19) رخصة فئوية، ليبليغ عدد المرخصين حتى نهاية عام 2006 كما يلي:

- 8 شركات حاصلة على رخصة اتصالات فردية عامة
- 48 شركة حاصلة على رخصة اتصالات فئوية عامة
- شركة واحدة حاصلة على رخصة الخدمات الثابتة (حسب النظام القديم للتراخيص)
- شركة واحدة حاصلة على رخصة هواتف متنقلة (حسب النظام القديم للتراخيص)
- شركة واحدة حاصلة على رخصة النداء الآلي (حسب النظام القديم للتراخيص)

ويمكن لتلك الشركات بعد الحصول على الرخصة من تقديم مختلف خدمات الاتصالات الثابتة والتي من ضمنها خدمة المكالمات الدولية باستخدام تقنية الصوت عبر بروتوكول الانترنت.

• انتقال المرخصين إلى الإطار المتكامل للترخيص والتنظيم

شهد العام 2006 انتقال كل من الشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة/ فاست لينك (مع تجديد الرخصة الممنوحة لها لمدة 15 عاماً)، وشركة أمنية للهواتف المتنقلة وشركة الجيل الجديد (اكسبرس) إلى الإطار المتكامل للترخيص والتنظيم، حيث جاء انتقال تلك الشركات طواعية بعد استكمالها لكافة المتطلبات اللازمة لذلك.

ويأتي انتقال تلك الشركات استكمالاً لبرنامج تحويل كافة المرخصين إلى نظام الترخيص الجديد، والذي بدأ فعلياً عام 2005 من خلال تحويل المرخصين الفئويين السابقين وعددهم 23 مخصصاً إلى النموذج الجديد للرخصة الفئوية.

وتجدر الإشارة أن الهيئة ماضية في نقل المرخصين غير الفئويين الآخرين وعددهم (2) مرخص وهم شركة الاتصالات الأردنية، شركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة (موبايلكم) إلى نظام الترخيص الجديد للرخصة الفردية والإطار التنظيمي المتكامل للتخطيط والترخيص في العام 2007.

2.4 إصدار التعليمات والقرارات التنظيمية



سعيًا من الهيئة نحو تحقيق التنافسية في قطاع الاتصالات في المملكة، على نحو يهدف إلى جلب المزيد من الاستثمارات والتكنولوجيا المتقدمة وتوطين تلك التكنولوجيا محلياً، قامت الهيئة وخلال العام 2006 بإصدار عدد من التعليمات والقرارات التنظيمية المتخصصة والتي تشكل في مضمونها بنية تنظيمية قادرة على خلق جو تنافسي يستوعب المتغيرات المتسارعة في القطاع:

التعليمات والقرارات التنظيمية التي تم إصدارها في العام 2006:

المحتوى	إيضاحات
الإطار التنظيمي لالتزامات الخدمات الشمولية	تم إصدار الإطار التنظيمي لالتزامات الخدمات الشمولية بموجب قرار مجلس المفوضين الصادر بتاريخ 2006/4/18، ونشره على موقع الهيئة الإلكتروني. ويهدف إلى توسيع رقعة وزيادة شمولية خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في كافة أنحاء المملكة، ومنها بشكل خاص المناطق والتجمعات السكانية الأقل حظاً، وإلى ضمان استمرارية توفير هذه الخدمات بشكل يتوافق مع النمو المستمر للمناطق السكانية في المملكة ويلبي احتياجات التنمية الاقتصادية والاجتماعية الشاملة في المملكة، وتمكين شرائح المجتمع من الحصول على خدمات الاتصالات الأساسية، وتمكين ذوي الاحتياجات الخاصة من النفاذ إلى خدمات الاتصالات.
تعليمات حماية المنافسة في قطاع الاتصالات	أقر مجلس مفوضي الهيئة بتاريخ 2006/2/14 تلك التعليمات استناداً إلى المادة (6/هـ) من قانون الاتصالات رقم (13) لسنة 1995 وتعديلاته. ويهدف إصدار هذه التعليمات إلى وضع الآلية المناسبة والإجراءات والمعايير التي سيتم تطبيقها لتحديد الممارسات المخلة بالمنافسة وتحليلها وتقييمها، وكذلك تحديد التعريفات ذات العلاقة بالمنافسة كتعريف السوق والقوة السوقية والحصة السوقية والوضع المهيمن، وذلك للمحافظة على المنافسة العادلة في قطاع الاتصالات وتحفيزها، وذلك بموجب قانون الاتصالات وفي ظل نظام التراخيص الجديد الذي يهدف إلى تحرير قطاع الاتصالات في الأردن ضمن التزامات الأردن تجاه منظمة التجارة العالمية.
تعليمات تطبيق الإطار التنظيمي لمراقبة الجودة	تم إقرار تلك التعليمات بموجب قرار مجلس المفوضين بتاريخ 2006/2/14. وتُعنى تلك التعليمات بمراقبة جودة خدمات الاتصالات التي تقدمها شركات الاتصالات المرخصة لزيائتها، وتهدف إلى ضمان جودة خدمات الاتصالات المقدمة للمستهلكين، بالإضافة إلى إعلام وتوعية المستخدمين بجودة خدمات الاتصالات التي يتلقونها، لتصبح جودة الخدمة فيما بعد أحد عوامل اختيار المستخدم لمزود الخدمة الذي يريد. وقد شملت هذه التعليمات في مرحلتها الأولى عدداً من الخدمات الرئيسية الموجودة في سوق الاتصالات الأردني، وهي خدمات الاتصالات الثابتة والخلوية والاتصالات اللاسلكية، بالإضافة إلى خدمات الإنترنت (dialup and broadband) وخدمات الدارات المؤجرة، وستخضع هذه التعليمات للمراجعة الدورية لمواكبة أية تغيرات أو إضافات لخدمات الاتصالات التي تقدم في السوق.



المحتوى	ايضاحات
قرار تنظيمي حول تطبيق الكفالات المالية	صدر القرار التنظيمي حول تطبيق الكفالات المالية بتاريخ 2006/6/19، بحيث يأتي صدوره تنفيذاً للمادة 29/د من قانون الاتصالات رقم 13 لسنة 1995 وتعديلاته بعد اصدار استشارة عامة ونشرها على موقع الهيئة الالكتروني، ومنح الجهات المهتمة مهلة كافية للتعليق عليها.
تنظيم تقديم خدمات الصوت عبر بروتوكول الانترنت	والكفالات المالية هي عبارة عن خطاب ضمان أو إيداع مالي يتم طلبه من مقدم الخدمة بهدف حماية حقوق المستهلكين في حال توقفه عن تقديم الخدمة بسبب سحب رخصته من قبل الهيئة أو إفلاسه أو لأي سبب آخر، وتتمثل حقوق المستهلكين في المبالغ المدفوعة لدى مقدمي الخدمة كأمانات أو أرصدة البطاقات المدفوعة مسبقاً التي لم تستخدم من قبل المستهلك عند توقف مقدم الخدمة عن تقديم خدمة الاتصالات أو أي حقوق أخرى.
	بعد دراسة وتقييم الملاحظات والتعليقات الواردة من الجهات المهتمة، ارتأت الهيئة أن السبيل الأمثل لتنظيم خدمات الصوت عبر بروتوكول الانترنت هو تعديل التعليمات والقرارات التنظيمية الحالية الصادرة عن الهيئة لتتضمن بنوداً خاصة بالالتزامات المترتبة على تقديم خدمات الصوت عبر بروتوكول الانترنت.

تعليمات وقرارات تنظيمية قيد الإصدار

المحتوى	ايضاحات
تعليمات فض المنازعات بين المرخص لهم	تم اقرار مسودة تلك التعليمات ونشرها على الموقع الالكتروني للهيئة لغايات الاستشارة العامة بموجب قرار مجلس المفوضين بتاريخ 2006/5/4، ويأتي السير بمراحل اصدار تلك التعليمات استناداً إلى الصلاحية التي منحها قانون الاتصالات رقم 13 لسنة 1995 وتعديلاته إلى الهيئة للنظر في الشكاوى المقدمة من المرخص لهم على مرخص لهم آخرين ، وتتضمن التعليمات قواعد إجرائية وموضوعية تنظم هذه الصلاحية وبحيث يتسم تطبيق الإجراءات الموصوفة في هذه التعليمات بالحيادية والموضوعية.
تعليمات تجديد رخص الاتصالات الفتوية العامة	استناداً إلى أحكام المادة (38) من قانون الاتصالات رقم (13) لسنة 1995 وتعديلاته؛ قامت الهيئة باقرار مسودة تلك التعليمات ونشرها على موقع الهيئة للاستشارة العامة بموجب قرار مجلس المفوضين بتاريخ 2006/9/12.
تعليمات تلقي شكاوى الازعاج	واصلت الهيئة بالتعاون مع شركات الاتصالات المعنية العمل على اعداد مسودة تعليمات تلقي شكاوى الازعاج باستخدام الهاتف ومعالجتها سندا لأحكام المواد (58) ، (75) من قانون الاتصالات رقم (13) لسنة 1995 وتعديلاته.



المحتوى	إيضاحات
تعليمات الترخيم	قامت الهيئة في منتصف العام 2006 باستشارة جميع الشركات العاملة في القطاع بما يخص خطة الترخيم الوطنية والية تخصيص وحجز المجموعات الرقمية، وقد قام عدد من الشركات بتقديم مقترحات لتعديل الخطة، إضافة إلى ذلك فقد قامت الهيئة بالاطلاع على التطبيقات المتلى عالميا في مجال الترخيم ليصار إلى الاسترشاد بها عند إصدار تعليمات جديدة بهذا الخصوص.
وثيقة استشارية حول مشغلي الشبكة الافتراضية للهواتف النقالة	عملت الهيئة أواخر العام 2006 على تجهيز وإعداد وثيقة استشارية طلبت فيها من الشركات العاملة في قطاع الاتصالات والمعنيين تزويدها بملاحظاتهم وردودهم حول إمكانية تنفيذ فكرة المشغلين الافتراضيين للهواتف النقالة في الأردن. حيث سيتم لاحقاً لذلك إعداد إطار تنظيمي ووضع آلية تحكم عمل المشغلين الافتراضيين وآلية ترخيصهم والتعامل معهم وعلاقتهم بالمشغلين الأصليين للخدمة. ويُتوقع نشر هذه الوثيقة على موقع الهيئة الإلكتروني للاستشارة العامة أوائل العام 2007.
قرار تنظيمي حول تعريف مشترك الهاتف المتنقل الفعال	قامت الهيئة أواخر العام 2006 بمخاطبة مشغلي خدمات الاتصالات اللاسلكية المتنقلة العامة للاستشارة بهدف وضع معايير تعريف وحصر أعداد مشتركى خدمات الهواتف المتنقلة الفعالين وكيفية الإعلان عنها. هذا ويتوقع الانتهاء من اعتماد تعريف موحد لمشارك الهاتف المتنقل الفعال خلال الربع الأول من العام 2007، حيث سيتم إصدار قرار تنظيمي بهذا الخصوص.
وثيقة استشارية "طلب أفكار حول شبكات الجيل القادم"	يأتي اقرار مجلس المفوضين لتلك الوثيقة بتاريخ 2006/8/23 في إطار الجهود التي تبذلها الهيئة لخلق بيئة تنظيمية عادلة تشجع التنافسية والاستثمار في هذا القطاع النامي والحيوي خصوصا في مجال إنشاء بنى تحتية حديثة ومتطورة تتيح تقديم خدمات الاتصالات ذات جودة عالية وكلفة منخفضة، وتأتي كذلك استمرارا لعملية التشاور والشفافية التي تتبناها الهيئة في هذا المجال لتلبية متطلبات التنمية الاقتصادية والاجتماعية الشاملة.
	وتهدف الاستشارة العامة إلى تحفيز المهتمين من قطاع الاتصالات من المرخصين الحاليين والمستثمرين الجدد لتقديم وجهات نظرهم وأفكارهم لغايات إنشاء شبكات جيل قادم في الأردن في المستقبل القريب، حيث من المتوقع أن تتم عملية تنظيم دخول الشركات المتخصصة من خلال وثيقة أو تصريح حول وجهة نظر الهيئة بتبعتها إجراءات عملية يمكن أن تقوم بها الهيئة بهذا الصدد لوضع الأمر موضع التنفيذ.

3.4 تنظيم شؤون الطيف الترددي



قامت الهيئة خلال العام 2006 بإنجاز العديد من المواضيع المتعلقة بالترددات وتنظيم شؤونها، حيث أعدت الجدول الوطني لتوزيع الترددات، إضافة الى اعداد مسودات تتعلق باجراءات ومتطلبات ترخيص ترددات المحطات الساتلية الارضية، ومسودة ترخيص انشاء مواقع راديوية، ومسودة ترخيص محطات البث الاذاعي الصوتي (FM)، ومسودة رصد اجهزة اعاقا الاتصالات المتنقلة.

وفي مجالي الدراسات الفنية والتراخيص الخاصة بالمعاملات المتعلقة بالترددات، فقد قامت الهيئة بإصدار الموافقة النوعية الفنية لـ (143) جهاز راديوي، والموافقة على ادخال (3953) جهاز راديوي، والموافقة على انشاء (1527) موقع راديوي للمحطات الخلوية في النطاقات (900) و(1800 ميغا هرتز). كما تم ترخيص (804) وصلة ميكروية في حزم ترددية مختلفة، وتجديد (400) رخصة استخدام ترددات شبكات خاصة، وتجديد (30) رخصة استخدام ترددات خاصة جديدة،

وفي مجال التفتيش الميداني، فقد تم التفتيش واجراء الكشف الفني على اكثر من (7000) موقع راديوي، والتأكد من كافة المواصفات ومطابقتها لشروط الترخيص، والعمل على ضبط (222) محطة راديوية غير مرخصة الى جانب عدد من المحطات الارضية الساتلية ومحطات البث الاذاعي والتلفزيوني. إضافة الى اجراء فحوصات ميدانية للشكاوى كافة الواردة للهيئة من قبل المرخصين والمواطنين على حد سواء حول مشكلات التداخل والتشويش والسلامة العامة وضعف التغطية.

وفي مجال التنسيق الدولي فيما يتعلق بمسائل الترددات، فقد تم إجراء التنسيق اللازم بخصوص ترددات الـ (GSM) على الحدود المشتركة مع الدول المجاورة، ومتابعة تنسيق الترددات الإذاعية والتلفزيونية مع الإدارات المجاورة، وتنسيق ترددات الراديو المتنقل (Ra-dio Trunking) مع الدول المجاورة.

عطاء رخص استخدام ترددات الطيف الراديوي في مجال خدمات النفاذ اللاسلكي الثابت بالحزم العريضة (Fixed Broadband Wireless Access –FBWA)

أقرت الهيئة في العام 2006 وثائق عطاء رخص استخدام ترددات الطيف الراديوي في مجال خدمات النفاذ اللاسلكي الثابت بالحزم العريضة (Fixed Broadband Wireless Access –FBWA) وذلك استناداً الى قرار مجلس الوزراء الصادر في شهر ايلول من العام ذاته، المتضمن الموافقة على اتباع « اسلوب طرح العطاءات العامة» لمنح رخص الاستخدام للطيف الراديوي في مجال خدمات النفاذ اللاسلكي الثابت بالحزم العريضة، والتي جاءت سندا لنص المادة (32) من قانون الاتصالات رقم 13 لسنة 1995 وتعديلاته، واستناداً للصلاحيات التي يخولها القانون الى الهيئة بخصوص منح رخص استخدام الترددات، واستناداً للتعليمات الصادرة عن الهيئة والتي تلزم الهيئة بالافصاح مقدماً عن الاجراءات التي ستتبعها في حال اتباع اسلوب طرح العطاءات، والتي تمثلت فعلياً من خلال التصريح الذي اعلنت عنه الهيئة بتاريخ 2006/9/20 تحت عنوان « تصريح حول العملية التنافسية لتخصيص طيف الترددات الراديوية في مجال خدمات النفاذ اللاسلكي الثابت بالحزم العريضة».



وطبقاً لوثيقة العطاء، فقد تم تقسيم العطاء الى ثلاثة عطاءات فرعية، يتمثل العطاء الفرعي الاول برخصة لحصة ترددات في نطاق (3.5 جيجاهرتز)، في حين يتعلق العطاء الفرعي الثاني لحصة ترددات في نطاق (3.6 جيجاهرتز)، أما العطاء الفرعي الثالث فيتعلق برخصة لحصة ترددات في نطاق (5.4 جيجاهرتز) لتكون المدة الاسمية لجميع الرخص المتاحة (15) عاماً، بحيث تمثل الغاية من التنافس في العطاءات الفرعية الثلاث من هذه المرحلة من العطاء تحديد المرشح الاول للفوز برخصة حصة الترددات المعروضة للعطاء الفرعي المعني.

كما حددت الهيئة الحد الأدنى للتنافس على الحصص الترددية (رسوم الحيازة) لتكون خمسة مليون دينار أردني لكل من العطاءات الفرعية الأولى و الثاني و لتكون ثلاثة مليون دينار أردني للعطاء الفرعي الثالث.

ويذكر أن مجلس المفوضين قد وافق على منح شركة أمنية رخصة ترددات في نطاق (3.5 جيجاهرتز) بعد فوزها في العطاء الفرعي الاول، اضافة الى الموافقة على منح شركة اتكو كلير واير تيليكوم لمتد/ الأردن رخصة ترددات ضمن نطاق (3.6 جيجا هرتز) وذلك بعد فوزها بالعطاء الفرعي الثاني.

4.4 تنظيم قطاع البريد



- تنفيذاً لأحكام قانون الخدمات البريدية المؤقت رقم (5) لعام 2002 وتعديلاته، والذي أناط بالهيئة مهام تنظيم قطاع البريد في المملكة، فقد نصت المادة (9) من القانون على أن « تتولى الهيئة المهام والصلاحيات التالية :
- أ . وضع الأسس التي يلتزم مشغل البريد العام بمراعاتها عند تحديد بدل الخدمات التي يقدمها بموجب الحق الحصري الممنوح له وفقاً لأحكام المادة (12) من هذا القانون.
- ب. إصدار الرخص لمشغلي البريد الخاص بموجب نظام يصدر لهذه الغاية تحدد فيه أسس الترخيص وشروطه والرسوم التي تستوفىها الهيئة مقابل ذلك .
- ج. مراقبة تنفيذ مشغل البريد العام لشروط عقد الأداء المبرم معه وتقديم تقرير بذلك إلى الوزير خلال شهرين من نهاية كل سنة مالية وفي أي وقت آخر تراه ضرورياً مرفقاً به توصياتها بهذا الخصوص .
- د . مراقبة تنفيذ أحكام هذا القانون والتحقيق في أي مخالفة لأحكامه واتخاذ الإجراءات المناسبة بشأنها.

وفي هذا النطاق، قامت الهيئة خلال العام 2006 بما يلي:

الترخيص

منحت الهيئة خمس رخص لمشغلي البريد الخاص بموجب نظام ترخيص مشغلي البريد الخاص رقم (110) لسنة 2004، وهي:

• رخص مشغل بريد خاص فئة دولي :

1. شركة تي ان تي اكسبرس العالمية
2. شركة الصقر للنقل السريع (FEDEX)
3. الشركة العالمية المثلى لخدمات الشحن والوكالات الملاحية (SKY NET)

• رخص مشغل بريد خاص فئة محلي :

1. شركة الرواد لخدمات نقل البضائع
2. شركة العزة للبريد السريع

التزامات شركة البريد الأردني

قامت الهيئة من خلال الزيارات الميدانية لشركة البريد الأردني بالاطلاع على الإجراءات الداخلية التي تتعلق بأداء الشركة وكيفية تعاملها مع البعثات البريدية ودراسة التقارير السنوية والنصف سنوية المقدمة من قبلهم ومقارنتها مع التزامات الشركة بموجب عقد الأداء والخطة السنوية وتقديم الملاحظات بخصوصها، إضافة إلى تقديم تقرير سنوي لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات يتضمن ملاحظات الهيئة على أداء الشركة خلال العام.



التنسيق مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والجهات المعنية

شاركت الهيئة كل من وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وشركة البريد الأردني في إعداد مسودة نظام إجراءات مراقبة البعثات البريدية وفحصها ومصادرة المخالف منها. وتركز جهد الهيئة في أن يكون النظام شامل و يعالج جميع الأمور ذات الأهمية وعلى أن يحتوي نصوص مرنة التطبيق حالياً تستوعب أي أساليب جديدة في مجال خدمات البريد في المستقبل. إضافة الى التنسيق من أجل تطوير نموذج الخدمة البريدية الشمولية في المملكة، حيث تم خلال العام 2006 العمل على الخروج بتعريف محدد لمفهوم الخدمة البريدية الشمولية، وتحديد عدد من الخدمات البريدية كجزء من الخدمات الشمولية والاتفاق على تحديد الآليات المقترحة لتمويلها.

مراقبة تنفيذ أحكام القانون

وفي هذا المجال، قامت الهيئة بتشكيل فريق ضبط للقيام بأعمال التفتيش والضبط على مشغلي البريد الخاص غير المرخصين من الهيئة بموجب أحكام نظام ترخيص مشغلي البريد الخاص رقم (110) لسنة 2004، حيث تم ضبط العديد من الشركات المخالفة والتعامل معها حسب الاصول.

اقرار تعرفات

وافقت الهيئة في العام 2006 على تعديل تعرفة الرسائل البريدية لفئة (20) غرام لشركة البريد الأردني، حيث تعتبر فئة الوزن هذه من ضمن فئات الأوزان الواقعة في الخدمات الحصرية الأمر الذي يقتضي موافقة الهيئة المسبقة على أي تعديل لأسعارها.



مشروع قابلية نقل الأرقام الخلوية

تم في العام 2006 عقد عدد من الاجتماعات للمنتدى المختص بتطبيق مشروع قابلية نقل الأرقام الخلوية (والذي يضم ممثلين عن الهيئة والشركات المعنية بتطبيق المشروع)، حيث تمت مناقشة عدد من القضايا ذات العلاقة بالمشروع وباستخدام آلية تضمن للجميع الحق في إبداء رأيه بحيث يتم تبادل الخبرات بين المرخصين والهيئة وبين المرخصين أنفسهم، وقد تم اعتماد آلية تقسيم التكلفة على المشغلين وآلية تعويض هذه التكلفة في شهر نيسان من العام 2006، وذلك بناء على التطبيقات المثلى عالمياً وعلى وجهات النظر المقدمة للهيئة.

اتفاقيات الربط البيني

تمت الموافقة على العديد من اتفاقيات الربط البيني المبرمة بين شركات الاتصالات خلال العام 2006، وذلك استناداً إلى قانون الاتصالات وتعليمات الربط البيني الصادرة عن الهيئة.

اختيار المشغل والاختيار المسبق للمشغل

على صعيد مشروع اختيار المشغل والاختيار المسبق للمشغل، فقد تم عقد عدد من الاجتماعات للمنتدى المختص بتطبيق المشروع، وقد تم إيجاد حلول لكثير من الأمور المرتبطة بتطبيق المشروع وذلك بالتنسيق التام مع جميع المرخصين اصحاب العلاقة وباستخدام آلية عمل تضمن الشفافية والعدالة، ومن المهام الرئيسية التي تم إنجازها والمتعلقة بهذا المشروع:

- اعتماد آلية التحقق من المشتركين (Customer Authentication Process)
- إعداد برنامج توعية للمشاركين (Customer Education Program)
- إعداد مدونة السلوك (Code of practice) وآلية التعامل مع طلب المشترك
- اعتماد خطة عمل لتطبيق برنامج اختيار المشغل بنظام الفوترة الموحد وبرنامج الاختيار المسبق للمشغل

خدمات التكاليف المضافة

قامت الهيئة بتلقي عدد كبير من طلبات تخصيص المجموعات الرقمية لخدمات التكاليف المضافة، وقد قامت الهيئة بالتعامل مع جميع الطلبات وخصصت عدد من المجموعات الرقمية لتلك الشركات، إضافة إلى ذلك فقد قامت الهيئة بمتابعة آلية عمل الشركات والتزامها بالتعليمات وخاصة ما يتعلق بإعلام المشتركين بأسعار هذه الخدمات في إعلاناتها بحيث تضمن الهيئة إعلام المشتركين بأسعار هذه الخدمات بشكل واضح

إضافة إلى ما سبق ونتيجة للعمل المتواصل على تعليمات خدمات التكاليف المضافة، فقد دعت الحاجة إلى تحديث تلك التعليمات بما يضمن مواكبة المستجدات في سوق الاتصالات، وعليه فقد تم استشارة جميع شركات الاتصالات والشركات التي تقدم خدمات التكاليف المضافة بهذا الخصوص، والهيئة الآن بصدد دراسة الملاحظات التي وردتها بشكل معمق ومقارنتها بالتطبيقات المثلى عالمياً.



شكاوى الجمهور

تعاملت الهيئة من خلال قسم خدمات الجمهور مع ما يزيد عن (130) حالة شكوى خلال العام 2006. وقد بلغت شكاوى الإزعاج ما مجموعه (80) شكوى مقارنة بما مجموعه (114) شكوى في العام 2005.

كما تم العمل على تصنيف وتسجيل الشكاوى المقدمة للهيئة على شكل قاعدة بيانات ضمن نظام محوسب، إضافة الى دراسة عقود الاشتراك التي تنظم علاقة المرخص لهم مع مشتركهم والعمل على إقرار بعضها، وإبداء الملاحظات وطلب التعديلات على بعض العقود الأخرى.

توثيق بيانات الخطوط المدفوعة مسبقاً

في ضوء الانتشار الواسع لخدمات الاتصالات المتقلة في المملكة وخاصة في السنتين الأخيرتين، وارتفاع نسبة مشتركي البطاقات المدفوعة مسبقاً، حيث شكلت نسبة الخطوط المدفوعة مسبقاً حوالي 90% من أعداد المشتركين؛ وفي ظل تزايد عدد البطاقات غير الموثقة، فقد تزايد عدد الشكاوي الواردة للهيئة ولشركات الاتصالات المعنية وللأجهزة الأمنية ذات العلاقة من قبل الكثير من المشتركين تفيد ب ورود الكثير من الإزعاجات والمضايقات المتكررة والتي تؤدي إلى خلق العديد من المشاكل الاجتماعية؛ لذا، ارتأت الهيئة انه لا بد من التعامل مع هذا الموضوع بشكل حازم لمنع تفاقم هذا الوضع من جهة ولتصحيح الأخطاء المتراكمة بهذا الصدد خلال السنوات الماضية من جهة أخرى.

وعليه، فقد تم وضع الية واجراءات لمعالجة هذا الموضوع بالتنسيق مع الشركات المعنية، وتم بناءً على ذلك اتخاذ مجلس مفوضي الهيئة لقرار تنظيمي يلزم هذه الشركات بحصر هذه الخطوط وتوثيقها من خلال مراجعة المستفيدين لهذه الشركات أو إحدى معارضها أو النقاط المعتمدة لديها لتوثيق معلوماتهم الثبوتية.

إن المرجعية القانونية لتوثيق بيانات المستخدمين تستند إلى بنود قانون الاتصالات والذي يشير بوضوح إلى أن من مهام ومسؤوليات الهيئة حماية مصالح المستفيدين ومراقبة الأشخاص والجهات المرخص لها للتأكد من الالتزام بشروط الرخص. حيث أشارت رخص الشركات الثلاث (فاست لينك، موبايلكوم، امنية) إلى أن العلاقة بين الشركات والمشاركين تخضع لعقد اشتراك، ولا يمكن للشركة أن تقدم خدمات اتصالات عامة بطريقة أخرى غير خاضعة لعقد اشتراك.

وفي أوائل كانون الأول من العام 2006 قامت الشركات المعنية بإرسال رسائل لأول 100 ألف خط لدى كل شركة لا تتوافر حولها أية بيانات عن مستخدميها، حيث تم منح المشتركين فترة (3) أشهر لاستيفاء معلوماتهم الثبوتية.

ومن المتوقع أن تنتهي حملة التوثيق في نهاية العام 2007 بناءً على أعداد الخطوط غير الموثقة التي قامت الشركات بتزويدها للهيئة.



التسعير

قامت الهيئة في العام 2006 بتسعير خدمات الربط البيني التي تقدمها شركات الاتصالات (الاتصالات الأردنية، فاست لينك، موبيلكم، اكسبرس، وأمنية). كما قامت الهيئة بالموافقة على أسعار التجزئة الخاصة ببعض الخدمات التي تقدمها شركة الاتصالات الأردنية ومنها (تسعير خدمة المشاركة في التكاليف، تسعير خدمة النفاذ لخدمة ADSL بسرعة 2048 كيلوبايت/ثانية، الموافقة على عروض خدمات التجزئة الخاصة بشركة الاتصالات الأردنية)، وتحديد آلية توزيع التكاليف المتكبدة من تطبيق قابلية نقل الأرقام إلى المشغلين بناءً على معايير تم الاتفاق عليها.

الموافقات النوعية

أنطت المادة (6/ ل) من قانون الاتصالات بالهيئة مهمة «منح الموافقات النوعية وتنظيم إدخال واستعمال أجهزة الاتصالات الطرفية اللازمة للاستخدامات الفردية والخاصة أو للاستعمال في مناطق محددة ومراقبة ذلك الاستخدام» وتشمل أجهزة الاتصالات الطرفية أجهزة الهاتف بأنواعها السلكية واللاسلكية والمفتاحية، أجهزة الفاكس، أجهزة المقاسم، الأجهزة الخلوية... الخ. ومن هذا المنطلق وتطبيقاً لأحكام المادة (48/ أ) من قانون الاتصالات تقوم الهيئة بتسهيل إجراءات الحصول على الموافقة النوعية اللازمة لإدخال أجهزة الاتصالات الطرفية إلى المملكة وتخفيف العبء على المواطنين والمستثمرين.

وحسب ما نصت عليه المادة (6/ ك) من قانون الاتصالات، تتولى الهيئة مهمة «وضع القواعد الفنية والمقاييس لربط أجهزة الاتصالات السلكية أو اللاسلكية، بما في ذلك أجهزة الاتصالات الطرفية، مع شبكات الاتصالات العامة ووضع إجراءات تنظيم إدخال تلك الأجهزة إلى المملكة شريطة مراعاة الأسس المنصوص عليها في قانون المواصفات والمقاييس الساري المفعول». وذلك من خلال متابعة المواصفات المعتمدة من قبل معاهد التقييس العالمية والتنسيق مع مشغلي شبكات الاتصالات العاملة في المملكة.

وعليه، قامت الهيئة خلال العام 2006 بمراجعة مواصفات ومتطلبات إدخال أجهزة الاتصالات الطرفية، ووضع مسودة «تعليمات شروط وإجراءات الحصول على الموافقة النوعية لإدخال أجهزة الاتصالات السلكية التي تدخل في البنية التحتية لشبكات الاتصالات الخاصة والعامة».

وقد قامت الهيئة من خلال الدائرة الفنية بإنجاز ما مجموعه (3126) معاملة تتعلق بموافقات على ادخال الاجهزة المتنوعة، اضافة الى فحص ما مجموعه (97) جهاز متنوع (هاتف سلكي، هاتف لاسلكي، فاكس).

6.4 التطوير المؤسسي وبناء القدرات



ضمن سعي الهيئة للتحسين المستمر والارتقاء المتواصل في أدائها لتحقيق التطوير المؤسسي وبناء القدرة المؤسسية، فقد أولت الهيئة رأس المال البشري اهتماماً كبيراً ومتواصلًا سعيًا منها إلى خلق كادر وظيفي متمرس وقادر على تأدية المهام الموكولة إليه بكفاءة واقتدار.

وفي سبيل تجذير ثقافة التميز فقد عملت الهيئة على تصميم وتطبيق البرامج التطويرية التالية:

• برنامج الدائرة المتميزة:

ويهدف هذا الإجراء إلى تعزيز التنافسية الايجابية بين دوائر الهيئة عن طريق نشر الوعي بمفاهيم الأداء المتميز والجودة والإبداع والقيم المؤسسية، وتوفير مرجعية وأسس معيارية لقياس مدى التقدم والتطور في أداء الدوائر من ناحية إدارية وإجرائية وبشكل دوري. إضافة إلى المساهمة في تجذير ثقافة التميز في الأداء لدى العاملين في دوائر الهيئة للوصول إلى الممارسات الدولية المثلى من خلال توفير بيئة تساعد على خلق هذه الثقافة، وتبادل الخبرات المتميزة بين الدوائر ومشاركة بعضها البعض قصص النجاح في الممارسات الإدارية الناجحة، وتوطيد العمل الجماعي وتحفيز الموظفين للعمل كفريق واحد، جاء الاهتمام بتنفيذ هذا الإجراء الداخلي منذ عامين. وقد أعلنت الهيئة في حفل خاص عن فوز الدائرة التنظيمية بلقب الدائرة المتميزة للعام 2006.

• برنامج توجيه الموظف الجديد:

يهدف إلى تعريف الموظفين الجدد بمختلف دوائر وأقسام الهيئة وطبيعة عملها والدور الذي تضطلع فيه وموظفيها، بالإضافة إلى إتاحة المجال للموظفين الجدد للتعرف، وهذا من شأنه خلق بيئة عمل مريحة ومتعاونة. وفي هذا المجال، تم إصدار دليل الموظف الجديد؛ بهدف مساعدة الموظفين الجدد على الاندماج الوظيفي بما يخدم تطوير متطلبات العمل، وكذلك العمل بشكل مؤسسي مدروس على تحقيق الانتماء الوظيفي بتعريف الموظف بالقيم المؤسسية. كما يهدف الدليل إلى تحقيق أقصى غايات الرضا الوظيفي من خلال التعريف بالحقوق والواجبات للموظف والتي على ضوءها تمكنه من استيعاب العمليات المتبعة في الهيئة والتي تخص عمله بشكل مباشر، ومساعدته على الاستيضاح في أي معلومة غير واضحة لديه.

• برنامج الموظف المثالي:

حيث تم في العام 2006 العمل على تطوير واعتماد هذا البرنامج وسيتم البدء بتطبيقه خلال عام 2007، ويهدف هذا البرنامج إلى تعزيز التنافس الايجابي وتقوية الاتجاهات الإيجابية بين الموظفين عن طريق نشر الوعي بمفاهيم الأداء المتميز، ورفع مستوى أداء موظفي الهيئة وكفاءتهم وفعاليتهم، وتعزيز قيم الولاء وتحقيق الولاء الوظيفي.

وأما في مجال الدراسات المتخصصة، وبهدف المحافظة على الخبرات والكفاءات المتنوعة، فقد قامت الهيئة خلال العام 2006 بإجراء دراسات متخصصة للوقوف على مواضيع تتعلق بالمحافظة على تلك الكفاءات واستقطاب كفاءات خارجية مؤهلة، حيث تم إجراء دراسة لقياس معدل الدوران الوظيفي إضافة إلى إجراء دراسة حول قياس معدل الرضا الوظيفي في الهيئة.



• التدريب

تهدف عملية التدريب الى تنمية معارف الموظفين ومهاراتهم وتعديل سلوكهم، وإتاحة الفرصة لصقل المهارات واكتساب الخبرات والتزود بالمعلومات والبيانات المتعلقة بالعمل، ورفع مستوى كفاءة وفاعلية العاملين وتوحيد وتسيق اتجاهات العاملين لتحقيق أهداف الهيئة.

الجدول التالي يبين المشاركات والفعاليات والبرامج التدريبية الداخلية والخارجية التي قامت الهيئة بالمشاركة بها:

المشاركة في الفعاليات الخارجية

اسم المشاركة	عدد المشاركين	اسم الدولة
الاجتماع الرسمي لشبكة الهيئات العربية	2	مصر
	2	الامارات العربية المتحدة
ندوة بعنوان: Internet Service Provider Design Seminar & Backbone routing protocol workshop	1	الولايات المتحدة الأمريكية
المؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات WTDC 2006	2	قطر
ندوة بعنوان: ITU Regional Seminar on Mobile & Fixed wireless access for broadband applications for the Arab region	2	الجزائر
اجتماع لمدراء شبكة الهيئات العربية لتنظيم قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات	1	الامارات العربية المتحدة
مؤتمر بعنوان: Regional Radio Communication Conference 2006 RRC06	6	سويسرا
الاجتماع التنسيقى لحل مشكلة التغطية المشتركة لقنوات الهاتف المحمول لدول الجوار	2	مصر
اجتماع بعنوان: Intercessional Planning Group Meeting IPG-2	3	سويسرا
الاجتماع الاستثنائي لفريق العمل العربي الدائم للطيف الترددى	2	تونس



اسم الدولة	عدد المشاركين	اسم المشاركة
سوريا	1	الاجتماع التحضيري العربي للمؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات
سويسرا	1	الاجتماع الأول للجنة الدراسية الأولى المنبثقة عن مؤتمر تنمية الاتصالات
الامارات العربية المتحدة	1	اجتماع الجمعية العامة العادية الثالثة للشبكة العربية لتنظيم قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات
الامارات العربية المتحدة	1	مؤتمر بعنوان: 7 th Annual Global Symposium for Regulators



المشاركة في الدورات التدريبية الخارجية

اسم الدولة	عدد المشاركين	اسم المشاركة
الولايات المتحدة الأمريكية	1	دورة تدريبية بعنوان: Introduction to the IP Multimedia Subsystem (IMS). Protecting the Internet. Managing Effectively in the changing Telecommunications Environment. Passing along knowledge and skills: building training and presentation skills
الولايات المتحدة الأمريكية	1	دورة تدريبية بعنوان: Key technologies for building IP-based networks. Wireless Communications for Emergency. Disaster relief and public safety
الولايات المتحدة الأمريكية	1	دورة تدريبية بعنوان: 3G Broadband Wireless
سويسرا	1	دورة تدريبية بعنوان: Workshop on "End-to-End QoS/QoS
الولايات المتحدة الأمريكية	1	ورشة عمل بعنوان: Seminar & Workshop in competition policy for telecom- munications. Regulatory & Privatization issues in telecom- munications
ألمانيا	1	ورشة عمل بعنوان: Invitation for study visit on Conformity Assessment Procedure
مصر	2	ورشة عمل في دعوى التحكيم
البرتغال	1	دورة تدريبية بعنوان: Numbering and Number Portability
الولايات المتحدة الأمريكية	1	دورة تدريبية بعنوان: 3G Wireless technologies
كندا	1	دورة تدريبية بعنوان: ICT Development & Management
مصر	2	دورة تدريبية بعنوان: The Wireless Broadband Revolution



اسم الدولة	عدد المشاركين	اسم المشاركة
سوريا	1	دورة تدريبية بعنوان: استراتيجيات بروتوكول الانترنت ومواضيع أسماء النطاقات
مصر	1	دورة تدريبية حول: تخطيط الشبكات
اليونان	1	دورة تدريبية حول: استراتيجية السوق المفتوح
فرنسا	1	دورة تدريبية حول: الخدمات الشمولية
الامارات العربية المتحدة	1	دورة تدريبية حول: الاستراتيجيات المتقدمة في تحليل القوائم المالية ومراجعة البيانات المحاسبية
هولندا	1	دورة تدريبية حول: المتغيرات التنظيمية والتكنولوجيا الحديثة
الامارات العربية المتحدة	1	دورة تدريبية حول: الاستراتيجيات المتقدمة في إدارة العقود وأفضل الأساليب والممارسات القانونية في المناقصات
مصر	1	دورة تدريبية حول: الاتجاهات الحديثة في التدقيق الداخلي والرقابة المالية
ايطاليا	1	دورة تدريبية حول: المحاسبة التنظيمية
الامارات العربية المتحدة	3	دورة تدريبية حول: Economic Regulation & Cost Accounting
هولندا	2	دورة تدريبية حول: الربط البنني
اسبانيا	2	دورة تدريبية حول: Retail Price Regulation
النمسا	2	دورة تدريبية حول: Market Analysis & Dominance
السويد	1	دورة تدريبية حول: Liberalized Telecom Market
الامارات العربية المتحدة	1	دورة تدريبية حول: Blue Coat Certified Proxy Professional



اسم المشاركة	عدد المشاركين	اسم الدولة
دورة تدريبية حول: الاستراتيجيات الحديثة للإبداع والتخطيط الاستراتيجي	1	الامارات العربية المتحدة
دورة تدريبية حول: تقييم وقياس إدارة الموارد البشرية	1	الامارات العربية المتحدة
دورة تدريبية حول: اقتصاديات الشراء والتخزين	1	مصر
دورة تدريبية حول: Radio Frequency Spectrum Management- Spectrum Management in the Civil Sector	1	الولايات المتحدة الأمريكية
دورة تدريبية حول: Practical Applications of Spectrum Management & Spectrum Monitoring	1	الولايات المتحدة الأمريكية
دورة تدريبية حول: تطوير التشريعات في مجال مكافحة الجرائم الالكترونية	1	مسقط
دورة تدريبية حول: International Training Program on Utility Regulation and Strategy	1	الولايات المتحدة الأمريكية

المشاركة في الفعاليات الداخلية

اسم المشاركة	عدد المشاركين
ورشة العمل الإقليمية حول التحكيم	2
ندوة بعنوان: جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز	7
ندوة بعنوان: معيار إدارة المعرفة ضمن جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز	4
ندوة الاحتياجات التدريبية للفئة الرابعة	1
ندوة بعنوان: إطلاق الجولة الثانية لصندوق الإبداع والتميز	2



المشاركة في الدورات التدريبية الداخلية

عدد المشاركين	اسم المشاركة
4	دورة تدريبية حول: IP soft switching
4	دورة تدريبية حول: VoIP
6	دورة تدريبية حول: WiMAX overview
6	دورة تدريبية حول: SIP in IMS
1	دورة تدريبية حول: تخطيط أنظمة وشبكات الجيل الثالث الخلوية
5	دورة تدريبية حول: CCNA
3	دورة تدريبية حول: أمن بروتوكول الانترنت والسيبر
6	دورة تدريبية حول: إدارة المشاريع
10	دورة تدريبية حول: إدارة الوقت
5	دورة تدريبية حول: المهارات الأساسية لاستخدام الحاسوب
1	دورة تدريبية حول: SPSS
2	دورة تدريبية حول: CMA
1	دورة تدريبية حول: برنامج الحاسوب الشامل
1	دورة تدريبية حول: معايير الممارسة المهنية التدقيق الداخلي وإعداد خطة التدقيق
1	دورة تدريبية حول: التطبيقات العملية للمحاسبة
1	برنامج تدريبي حول: CIA
2	برنامج تدريبي حول: CISA
1	دورة تدريبية حول: ICT Indicators
1	دورة تدريبية حول: تقنية الحاسوب وأمن المعلومات
3	دورة تدريبية حول: التخطيط الاستراتيجي واتخاذ القرار
1	دورة تدريبية حول: إدارة التوريد
1	دورة تدريبية حول: الإدارة الإستراتيجية / الجزء الثاني
2	برنامج تدريبي حول: Oracle 10G



شبكة الهيئات العربية لتنظيم قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات

شاركت الهيئة في فعاليات الاجتماع الرسمي لشبكة الهيئات العربية في أبوظبي 18-21/3/2006 ، بحضور وفود عربية من دول الجزائر، مصر، المغرب، تونس، السعودية، قطر، البحرين، الكويت، العراق، سوريا، جزر القمر، بالإضافة إلى ممثلين عن كل من الأمانة الفنية لجامعة الدول العربية، المكتب الإقليمي العربي للاتحاد الدولي للاتصالات، منتدى الأعمال العربي لتكنولوجيا المعلومات، مشغلي خدمات الاتصالات في الدول العربية، وخبراء ومتخصصين فنيين.

وقد تم خلال الاجتماع تنظيم ورشة العمل المتخصصة في موضوع نقل الصوت عبر بروتوكول الانترنت VOIP بالتعاون مع الاتحاد الدولي للاتصالات بمشاركة نخبة من المتحدثين والخبراء في هذا المجال بهدف مناقشة اثر استخدام تقنية VOIP والتحديات التنظيمية التي قد تنشأ نتيجة لتطبيقها وأثرها على المنافسة والربط البيئي.

من جانب آخر، شاركت الهيئة في الاجتماع المصغر الخاص بمدراء المشاريع لشبكة الهيئات العربية لتنظيم قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات بمدينة ابو ظبي خلال الفترة من 11-12/9/2006 حيث تم مراجعة ومناقشة المشاريع التي تتولاها الدول العربية، وقد قام الاردن بمناقشة المشاريع التالية بصفته مديرا لتلك المشاريع، حيث سيتم اقرار تلك المشاريع بصيغتها النهائية خلال اجتماع الهيئة العامة للشبكة المنوي عقده اوائل العام 2007.

المشروع : الدليل العربي

مدير المشروع : الأردن

يندرج هذا المشروع تحت محور تفعيل المؤسسة وتهيئة الاساس لشبكة الهيئات العربية لتنظيم قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات.

الهدف :

يهدف المشروع الى توفير وثيقة توضيحية للمفاهيم والمصطلحات المستخدمة في تنظيم قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في العالم العربي، واصدار تعريف لغوي عربي لتلك المصطلحات وتوحيدها فيما بين الدول الاعضاء.

المشروع : الإطار العام للربط البيئي

مدير المشروع : الأردن

يندرج هذا المشروع تحت محور اعداد الاطار العام لسياسات وتنظيمات القطاع.

الهدف :

يهدف المشروع الى توفير المعلومات الاساسية لضمان تطبيق ربط بيئي ناجح من خلال خلق اطار عام للربط البيئي للدول الاعضاء وتقديم وثيقة توضيحية لتنظيم الربط البيئي بين شبكات الاتصالات العامة والتأسيس الذي يلزم للتعرف على الجوانب التجارية والقانونية فيه.

المشروع : الإطار العام لفض المنازعات

مدير المشروع : الأردن

يندرج هذا المشروع تحت محور اعداد الاطار العام لسياسات وتنظيمات القطاع.

الهدف :

يهدف المشروع الى وضع اطار تنظيمي موحد لتسوية المنازعات ليكون بمثابة المرجعية الاسترشادية لهيئات التنظيم العربية في اعداد وتطوير انظمتها الوطنية الخاصة بتسوية المنازعات.



مذكرة تفاهم مع الجانب المصري

جرى على هامش القمة المتوسطية للاتصالات والتي عقدت في دبي خلال الفترة من 30-31/10/2006 التوقيع على مذكرة تفاهم بين الهيئة والجهاز القومي لتنظيم الاتصالات في جمهورية مصر العربية، ووقع المذكرة عن الجانب الأردني الدكتور أحمد حياصات/ رئيس مجلس مفوضي الهيئة، الرئيس التنفيذي، وعن الجانب المصري الدكتور عمرو بدوي/ رئيس الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات.

وتهدف هذه المذكرة إلى تنمية التعاون وتبادل الخبرات والمعارف والمعلومات المتخصصة في مجال تنظيم قطاع الاتصالات ما بين الجانبين، وطبقاً لبنود المذكرة الموقعة فإنه سيتم تبادل المعلومات والمعارف والخبرات فيما بين الفريقين فيما يخص تشجيع المنافسة في مجال تقديم خدمات الاتصالات، وإدارة الطيف الترددي، ومتطلبات وإجراءات الترخيص. بالإضافة إلى مجالات فنية منها الخدمة الشمولية والتسعير والترقيم وحماية المستهلكين والربط البيئي واتفاقيات ضمان مستوى الجودة وكيفية استخدام الوسائل التنظيمية الفعالة في تشجيع واستقطاب الاستثمار، إضافة إلى إتاحتها المجال للتسويق فيما بين الهيئتين في المحافل الدولية وفي تمثيل الفريقين أمام الهيئات والمنظمات الدولية.

ويذكر أن الهيئة وقعت مذكرات تفاهم مماثلة مع كل من الإدارة الفرنسية والتونسية والبحرينية يتم بموجبها الاستفادة من الخبرات والتجارب بين كافة الإدارات التنظيمية.



برنامج دعم إصلاح هيئات التنظيم والتخاضية

لقد قامت الحكومة الأردنية في العام 2002 بتوقيع اتفاقية دعم مالي مع المفوضية الأوروبية، شملت مجموعة من المساعدات بمبلغ 20 مليون يورو لدعم إصلاح هيئات التنظيم والتخاضية، بحيث تتطوي هذه المساعدات على تقديم المساعدة لأربع هيئات تنظيمية هي: الهيئة التنفيذية للتخاضية، هيئة تنظيم قطاع الكهرباء، سلطة الطيران المدني، وهيئة تنظيم قطاع الاتصالات.

وتحت مظلة برنامج دعم تطوير هيئات التنظيم والتخاضية، يقوم الاتحاد الأوروبي بدعم هيئة تنظيم قطاع الاتصالات من خلال تقديم المساعدة الفنية لتطوير الإجراءات والتعليمات التنظيمية لتمكين من تنفيذ التزاماتها بكفاءة وفعالية، والتركيز على تطوير وتحسين خبرات موظفي الهيئة في المجالات الفنية، الاقتصادية، التنظيمية، المالية، الإدارية.

وبناء على ذلك، قامت الهيئة في العام 2006 وبدعم من المفوضية الأوروبية بتنظيم ورشة عمل متخصصة قدم خلالها الخبراء الممولون من قبل المفوضية الأوروبية شرحاً تفصيلياً عن التقرير التحضيري الذي تم إعداده والذي يهدف إلى بيان منهج وطريقة العمل المتبعة خلال سنوات تنفيذ المشروع القادمة.

وجرى خلال الورشة التي حضرها أعضاء مجلس المفوضين ومدراء الدوائر في الهيئة وعدد من الموظفين اطلاع المشاركين على ماهية المشروع من خلال توضيح الأهداف التي يسعى إليها، وأسلوب العمل خلال الفترة المقبلة، وكيفية الدعم التي سيقدمها المشروع للهيئة من خلال إجراء الدراسات المتخصصة والتقارير البحثية التي ستسهم في رفع الإنتاجية لدى العاملين في الهيئة.

خطة العمل التنفيذية للهيئة
للعام 2006-2007



خطة العمل التنفيذية للهيئة
خطة العمل التنفيذية للهيئة
خطة العمل التنفيذية للهيئة



خطة العمل التنفيذية للهيئة تنظيم قطاع الاتصالات للعام 2006-2007

الهدف الرئيسي (1)

الاستمرار في عملية تحرير قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المملكة وتطوير بيئة تعزز المنافسة والاستثمار في الخدمات التي يقدمها القطاع

الهدف الفرعي (1)

مراجعة التعليمات التنظيمية الحالية وتحديد وإعداد أي تعليمات جديدة ضرورية

البرامج / المشاريع / الإجراءات	الرقم
مراجعة التعليمات التنظيمية الحالية وتعديلها إن لزم	1.
تحديد متطلبات التعليمات التنظيمية الجديدة	2.
تطوير أدوات تنظيمية جديدة وملائمة.	3.

الهدف الفرعي (2)

تشجيع جهات جديدة للحصول على رخص والاستثمار في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

البرامج / المشاريع / الإجراءات	الرقم
تحديد وإزالة معيقات الدخول الى سوق الاتصالات من خلال: <ul style="list-style-type: none"> العمل مع الجهات المعنية لتحديد وتقليل أي معيقات للدخول للسوق من خلال مراجعة السياسة العامة. العمل على إزالة المعوقات الموجودة أو الحد منها بالإضافة إلى تلك التي قد تبرز لاحقاً 	1.
مراجعة إجراءات الهيئة الداخلية الحالية وإعداد أية إجراءات أخرى ضرورية وإقرارها	2.
استمرار الهيئة في تنفيذ التعليمات التنظيمية بما يضمن تشجيع دخول مستثمرين جدد للسوق	3.



الهدف الفرعي (3)

مراجعة إجراءات الهيئة التي تتعلق بالتعامل مع الشركات والجهات ذات العلاقة.

البرامج / المشاريع / الإجراءات	الرقم
مراجعة الإجراءات الحالية وتحديثها وإعداد واعتماد أية إجراءات ضرورية أخرى.	1.

الهدف الرئيسي (2)

توفير بيئة تنظيمية فعالة لتطوير قطاع البريد في المملكة.

الهدف الفرعي (1)

تطوير إطار قانوني جديد لقطاع البريد بالتعاون مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

البرامج / المشاريع / الإجراءات	الرقم
المساهمة في مراجعة قانون الخدمات البريدية المؤقت والانظمة ذات العلاقة	1.
اعداد برنامج واسلوب محدد لتنظيم الخدمات البريدية	2.

الهدف الفرعي (2)

متابعة إجراءات ترخيص شركة البريد الأردني.

البرامج / المشاريع / الإجراءات	الرقم
إعداد الإطار العام والجدول الزمني لترخيص شركة البريد الأردني بالتنسيق مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات من خلال: <ul style="list-style-type: none">• تطوير هيكلية الترخيص• التشاور حول موضوع الرخصة• التفاوض على الشكل النهائي للرخصة• إصدار الرخصة	1.



الهدف الفرعي (3)

العمل على زيادة الوعي لدى المستهلك حول دور هيئة تنظيم قطاع الاتصالات في تنظيم قطاع البريد.

البرامج / المشاريع / الإجراءات	الرقم
إعداد خطط لحملات توعية داخلية وخارجية	.1
تنفيذ الحملات	.2

الهدف الرئيسي (3)

تحسين توفر خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للجميع بجودة عالية وأسعار معقولة.

الهدف الفرعي (1)

تطبيق الإطار التنظيمي لمراقبة جودة خدمات الاتصالات.

البرامج / المشاريع / الإجراءات	الرقم
شراء نظام لقياس ومراقبة جودة الخدمة لخدمات الهاتف المتنقل	.1
متابعة استعدادات المرخصين لتطبيق الإطار التنظيمي لمراقبة الجودة، من خلال زيارة الشركات المرخصة وفق جدول زمني محدد مسبقا.	.2
القيام بحملات قياس ومراقبة جودة الخدمة	.3
إجراء مسح لقياس رضا المستهلكين	.4
التحضير والبدء بعملية التدقيق على جودة الخدمة.	.5
البدء بتطبيق إجراءات تقديم تقارير الجودة من المرخصين ونشرها	.6
التحضير للمرحلة الثانية من نظام مراقبة الجودة من خلال مراجعة كاملة للإطار التنظيمي لجودة الخدمة الحالي والتحضير من أجل إدخال تحديثات وخدمات جديدة	.7



الهدف الفرعي (2)

زيادة الوعي لدى المستهلك في مجال حقوقه و الخيارات والأسعار المتاحة

البرامج / المشاريع / الإجراءات	الرقم
تقييم المرحلة الحالية من خلال إجراء مسح ميداني	.1
إعداد خطة شاملة لحملة توعية	.2
اطلاق وتنفيذ حملة التوعية	.3

الهدف الرئيسي (4)

تسريع التدابير الخاصة بتقديم خدمات متقدمة ومتنوعة ومتكاملة ذات تكنولوجيا محايدة.

الهدف الفرعي (1)

تحديد وحل المسائل المتعلقة باستخدام الأمتل للطيف الترددي

البرامج / المشاريع / الإجراءات	الرقم
إعداد ونشر الجدول الوطني لتوزيع الترددات	.1
إعداد ونشر الخطة الوطنية لتخصيص الترددات	.2
توفير وترويج الطيف الترددي لتقديم خدمات اتصالات متطورة	.3
وضع برامج فعالة للتأكد من عدم وجود تأثير سلبي لاستخدامات الطيف الترددي ومنع التداخلات بين مستخدميه	.4
نشر الوعي والمعرفة بأمور الطيف الترددي واستخداماته.	.5



الهدف الفرعي (2)

جعل الهيئة مركزا فنيا وتنظيما متميزا يواكب التطورات التكنولوجية الحديثة

البرامج / المشاريع / الإجراءات	الرقم
تأسيس برنامج لتبادل المعلومات مع الشركات المصنعة ومزودي الخدمات والمشغلين والمؤسسات التعليمية	1.
تنفيذ مذكرات التفاهم وفتح قنوات الاتصال مع هيئات التنظيم العربية والأجنبية	2.
تأسيس برامج لأنشطة تدريبية في المواقع مع مشغلي الاتصالات	3.
إعداد وتنفيذ برامج تدريبية و توعية لموظفي الهيئة لابقائهم على اطلاع على التطورات التكنولوجية	4.
انشاء برنامج ماجستير متخصص في القضايا التنظيمية بالتعاون مع الجامعات المحلية	5.

الهدف الرئيسي (5)

ضمان التعادل في التعامل في الأمور التنظيمية لجميع المشغلين المرخصين

الهدف الفرعي (1)

تعزيز الشفافية التشغيلية للهيئة

البرامج / المشاريع / الإجراءات	الرقم
إعداد برنامج للتدقيق يساهم في تعزيز الشفافية التشغيلية للهيئة من خلال الاطلاع على التجارب العالمية المتبعة في هذا المجال	1.
تنفيذ مهمة التدقيق على الشفافية التشغيلية في الهيئة واعداد التقرير المتضمن التوصيات لرفع مستوى الشفافية التشغيلية في الهيئة	2.



الهدف الفرعي (2)

تعريف المرخصين والمستفيدين بالمسائل التي تهمهم وابداء آلية رسمية لمخاطبتهم

البرامج / المشاريع / الإجراءات	الرقم
مراجعة وتحديد المواضيع ذات الاولوية	.1
وضع واعتماد آلية رسمية وتطبيقها	.2

الهدف الفرعي (3)

مراجعة الإجراءات الخاصة بنشر قرارات الهيئة والإعلان عنها

البرامج / المشاريع / الإجراءات	الرقم
مراجعة وتصنيف وتقييم الإجراءات الحالية والاطلاع على الممارسات العالمية	.1
وضع واعتماد الإجراءات المناسبة وتطبيقها	.2

الهدف الرئيسي (6)

حماية مصالح المستفيدين فيما يتعلق بخدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد

الهدف الفرعي (1)

مراقبة وتنفيذ التعليمات التنظيمية

البرامج / المشاريع / الإجراءات	الرقم
وضع آلية فاعلة لمراقبة وتنفيذ التعليمات التنظيمية	.1



الهدف الفرعي (2)

حماية المستهلك و معالجة شكاوى المستخدمين

البرامج / المشاريع / الإجراءات	الرقم
وضع آلية لعملية تلقي شكاوى المستخدمين من خلال: • مراجعة الاجراءات الحالية بهذا الخصوص. • وضع تعليمات واجراءات تلقي الشكاوى بما يتفق مع الممارسات العالمية	.1
وضع دليل لحماية المستهلك	.2

الهدف الرئيسي (7)

بناء القدرة المؤسسية وتحسين إجراءات وسياسات التعمين والاحتفاظ بالموظفين

الهدف الفرعي (1)

استقطاب أفضل الكفاءات للعمل في الهيئة

البرامج / المشاريع / الإجراءات	الرقم
تطوير الية التعمين	.1
وضع وتطبيق اليات للاحتفاظ بالكفاءات المتوفرة	.2
وضع وتطبيق آليات لزيادة قدرات وخبرات الموظفين العاملين وبما يتفق مع التطورات المتلاحقة بالقطاع	.3



الهدف الفرعي (2) تطوير وتحسين أوضاع الموظفين

البرامج / المشاريع / الإجراءات	الرقم
ايجاد مبنى ملائم للهيئة	.1
وضع نظام موظفين يتفق مع خبرات العاملين في هذا القطاع وبما يخدم الاحتفاظ بالموظفين	.2

الهدف الفرعي (3) بناء القدرة المؤسسية للعاملين في الهيئة

البرامج / المشاريع / الإجراءات	الرقم
تحديد الاحتياجات التدريبية	.1
وضع الاليات لتنفيذ الاحتياجات	.2
العمل على ضمان تفعيل المكتسبات التدريبية في بيئة العمل	.3

الهدف الفرعي (4) تعزيز دور الهيئة من خلال بناء نظام ادارة المعلومات والموارد

البرامج / المشاريع / الإجراءات	الرقم
مراجعة الإجراءات الداخلية	.1
تنفيذ متطلبات النظام	.2
التنسيق مع وزارة الاتصالات لتنفيذ برامج الحكومة الالكترونية	.3



الهدف الفرعي (5)

مراجعة النظام الحالي وتحديد شكل جديد للإجراءات الداخلية

البرامج / المشاريع / الإجراءات	الرقم
مراجعة الإجراءات الداخلية للهيئة وتحديد الإجراءات الجديدة المطلوبة واعتمادها.	.1
تقييم أثر الإجراءات في تحقيق اهداف وغايات الهيئة	.2

الهدف الفرعي (6)

تطوير إستراتيجية اتصال وإعلام وإعداد الخطط اللازمة لتطبيقها

البرامج / المشاريع / الإجراءات	الرقم
تطوير الإستراتيجية لدعم تنفيذ اهداف الخطة الاستراتيجية للهيئة	.1
اعداد وتطبيق برامج اتصال واعلام متنوعة	.2

الحسابات الختامية للهيئة
للعام 2006



تنظيم الختام
هيئة ذات استقلالية
الحسابات الختامية للهيئة

6. الحسابات الختامية للهيئة للعام 2006



بيان أ

هيئة تنظيم قطاع الاتصالات
هيئة ذات استقلال مالي وإداري
عمان - المملكة الاردنية الهاشمية

الميزانية العمومية كما في 31 كانون الأول 2006

الموجودات	2006	2005
الموجودات المتداولة	دينار أردني	دينار أردني
نقد ونقد معادل	10,939,215	6,261,211
إيرادات مستحقة	39,567,890	34,110,849
ذمم مدينة وأرصدة مدينة اخرى	4,627,078	3,600,338
مستودعات	43,046	37,414
مجموع الموجودات المتداولة	55,177,229	44,009,812
الموجودات غير المتداولة		
مشاريع تحت التنفيذ	4,930,603	-
ممتلكات وآلات ومعدات	788,761	799,984
مجموع الموجودات غير المتداولة	5,719,364	799,984
مجموع الموجودات	60,896,593	44,809,796



هيئة تنظيم قطاع الاتصالات
هيئة ذات استقلال مالي وإداري
عمان - المملكة الأردنية الهاشمية

بيان أ

الميزانية العمومية كما في 31 كانون الأول 2006

المطلوبات والوفر المحتفظ به	2006	2005
المطلوبات المتداولة	دينار أردني	دينار أردني
إيرادات مقبوضة مقدما	1,960,590	2,862,961
إيرادات رخص وترددات غير متحققة	54,963	263,781
ذمم دائنة	6,149,879	1,505,226
أمانات	447,096	2,797,393
مخصص أمانات لشراء أجهزة حاسوب وبرمجيات واثاث وتجهيزات مكتبية ومبنى الهيئة	<u>35,000</u>	<u>126,639</u>
مجموع المطلوبات المتداولة	<u>8,647,528</u>	<u>7,556,000</u>
الوفر المحتفظ به - بيان ج	<u>52,249,065</u>	<u>37,253,796</u>
مجموع المطلوبات والوفر المحتفظ به	<u>60,896,593</u>	<u>44,809,796</u>



هيئة تنظيم قطاع الاتصالات
هيئة ذات استقلال مالي وإداري
عمان - المملكة الاردنية الهاشمية

بيان ب

بيان الدخل للسنة المنتهية في 31 كانون الاول 2006

	2006	2005
الايادات	دينار أردني	دينار أردني
الإيرادات	139,550,030	53,516,234
إيرادات أخرى	1,210,926	344,555
ايرادات منحة الإتحاد الاوروبي	548,116	303,601
ايرادات منحة برنامج امير	-	1,392,805
ايرادات منحة NATP II	72,540	-
مجموع الايرادات	<u>141,381,612</u>	<u>55,557,195</u>
النفقات		
نفقات تشغيلية	(2,024,344)	(2,056,367)
نفقات تحويلية	(313,481)	(300,027)



هيئة تنظيم قطاع الاتصالات
هيئة ذات استقلال مالي وإداري
عمان - المملكة الاردنية الهاشمية

	2006	2005
مصاريف منحة الاتحاد الاوروبي	(548,116)	(303,601)
مصاريف منحة برنامج أمير	-	(1,392,805)
مصاريف منحة NATP II	(72,540)	-
نفقات استشارات فنية ودراسات	-	(1,404,373)
مجموع النفقات	(2,958,481)	(5,457,173)
وفر السنة - بيان ج	<u>138,423,131</u>	<u>50,100,022</u>



هيئة تنظيم قطاع الاتصالات
هيئة ذات استقلال مالي وإداري
عمان - المملكة الأردنية الهاشمية

بيان ج

بيان التغيرات في الوفر المحتفظ به للسنة المنتهية في 31 كانون الأول 2006

	2006	2005
	دينار أردني	دينار أردني
الوفر المحتفظ به في بداية السنة	37,253,796	31,251,419
وفر السنة - بيان ب	138,423,131	50,100,022
مبالغ محولة لوزارة المالية	(123,500,000)	(44,100,000)
المحول من مخصص شراء ممتلكات وآلات ومعدات	72,138	2,002,355
المحول الى امانات بدل منافع اضافية للأردن	-	(2,000,000)
الوفر المحتفظ به في نهاية السنة - بيان أ	<u>52,249,065</u>	<u>37,253,796</u>

لا يعتبر كامل رصيد الوفر المحتفظ به أعلاه وفرا نقديا حيث يوجد من ضمنه مبالغ تمثل إيرادات تخص عام 2006 وتتعلق بحصة الهيئة من عوائد التشغيل للشركات المرخصة وتستحق القبض خلال عام 2007.



هيئة تنظيم قطاع الاتصالات
هيئة ذات استقلال مالي وإداري
عمان - المملكة الأردنية الهاشمية

بيان د

بيان التدفقات النقدية للسنة المنتهية في 31 كانون الأول 2006

	2006	2005
التدفقات النقدية من الأنشطة التشغيلية	دينار أردني	دينار أردني
وفر السنة	138,423,131	50,100,022
تعديلات ل :		
استهلاكات	143,731	127,340
مخصص امانات لشراء اجهزة حاسوب واثاث وتجهيزات مكتبية ومبنى الهيئة	(19,501)	(5,228)
التغير في الموجودات والمطلوبات التشغيلية:		
إيرادات مستحقة	(5,457,041)	(4,997,180)
ذمم مدينة وأرصدة مدينة اخرى	(1,026,740)	1,581,393
مستودعات	(5,632)	5,967
إيرادات مقبوضة مقدما	(902,371)	(440,275)
إيرادات رخص وترددات غير متحققة	(208,818)	(1,574,578)
ذمم دائنة	4,644,653	(392,435)
أمانات	(2,350,297)	(15,641)
صافي النقد من الأنشطة التشغيلية	<u>133,241,115</u>	<u>44,389,385</u>



هيئة تنظيم قطاع الاتصالات
هيئة ذات استقلال مالي وإداري
عمان - المملكة الأردنية الهاشمية

	2006	2005
التدفقات النقدية من الأنشطة الإستثمارية		
شراء ممتلكات وآلات ومعدات	(132,508)	(191,068)
مشاريع تحت التنفيذ	<u>(4,930,603)</u>	<u>32,400</u>
صافي النقد من الأنشطة الإستثمارية	<u>(5063,111)</u>	<u>(158,668)</u>
التدفقات النقدية من الأنشطة التمويلية		
مبالغ حوّلت لوزارة المالية	<u>(123,500,000)</u>	<u>(44,100,000)</u>
صافي النقد من الأنشطة التمويلية	<u>(123,500,000)</u>	<u>(44,100,000)</u>
صافي التغير في النقد والنقد المعادل	4,678,004	130,717
النقد والنقد المعادل في بداية السنة	<u>6,261,211</u>	<u>6,130,494</u>
النقد والنقد المعادل في نهاية السنة - بيان أ	<u>10,939,215</u>	<u>6,261,211</u>

ملحق 1: قطاع الاتصالات في المملكة / حقائق وأرقام



قطاع الاتصالات في المملكة / حقائق وأرقام



تمهيد:

في ظل التطور السريع لقطاع الاتصالات على المستوى الدولي أدركت الحكومات أهمية فتح المجال أمام القطاع الخاص للاستثمار فيه، فقامت العديد من دول العالم بإعادة هيكلة سوق الاتصالات لديها وذلك لتحرير هذا القطاع، وفتح المجال أمام القطاع الخاص للاستثمار فيه، وتوفير قاعدة عريضة من المنتجات والخدمات التي كانت الحكومة تدير عملية توفيرها للمواطنين، وبدأت الحكومات بالانسحاب إما بشكل جزئي أو كامل من القطاع لإتاحة الفرصة للقطاع الخاص للاستثمار وتوفير خدمات جديدة للمستفيدين بأسعار مناسبة وبجودة عالية، ومنحهم فرصة الاستفادة من الخيارات المتعددة من الخدمات والعروض التي يوفرها المستثمرون الجدد.

وقد كان لجلالة الملك عبد الله الثاني النظرة الثاقبة والشاملة والرؤية المستقبلية التي رسمت ملامح تطور قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المملكة، فقد عبّر عن ذلك بقوله الشهير «إدراكاً منا بأن استثمار القطاع الخاص هو المحرك الحقيقي للتنمية الاقتصادية المستدامة، فقد اعتمدنا خطة عمل تهدف إلى تشجيع هذا الاستثمار في القطاعات الرئيسة في الاقتصاد الأردني، وتتضمن هذه الخطة سنّ التشريعات الهادفة إلى تحرير هذه القطاعات من خلال الخصخصة والتنظيم الملائم وضمان المنافسة العادلة».

عدد المشتركين في خدمات الاتصالات (2000-2006) بالألف

2006	2005	2004	2003	2002	2001	2000	نوع الخدمة
614	628	638	623	674	660	620	خدمة الاتصالات الثابتة
*4343	3138	1624	1325	1200	866	389	خدمة الاتصالات الخلوية والراديو المتنقل
206	197	111	92	62	66	32	خدمة الانترنت
2.1	2.2	2.1	2.3	4.6	4.4	12	خدمة النداء الآلي

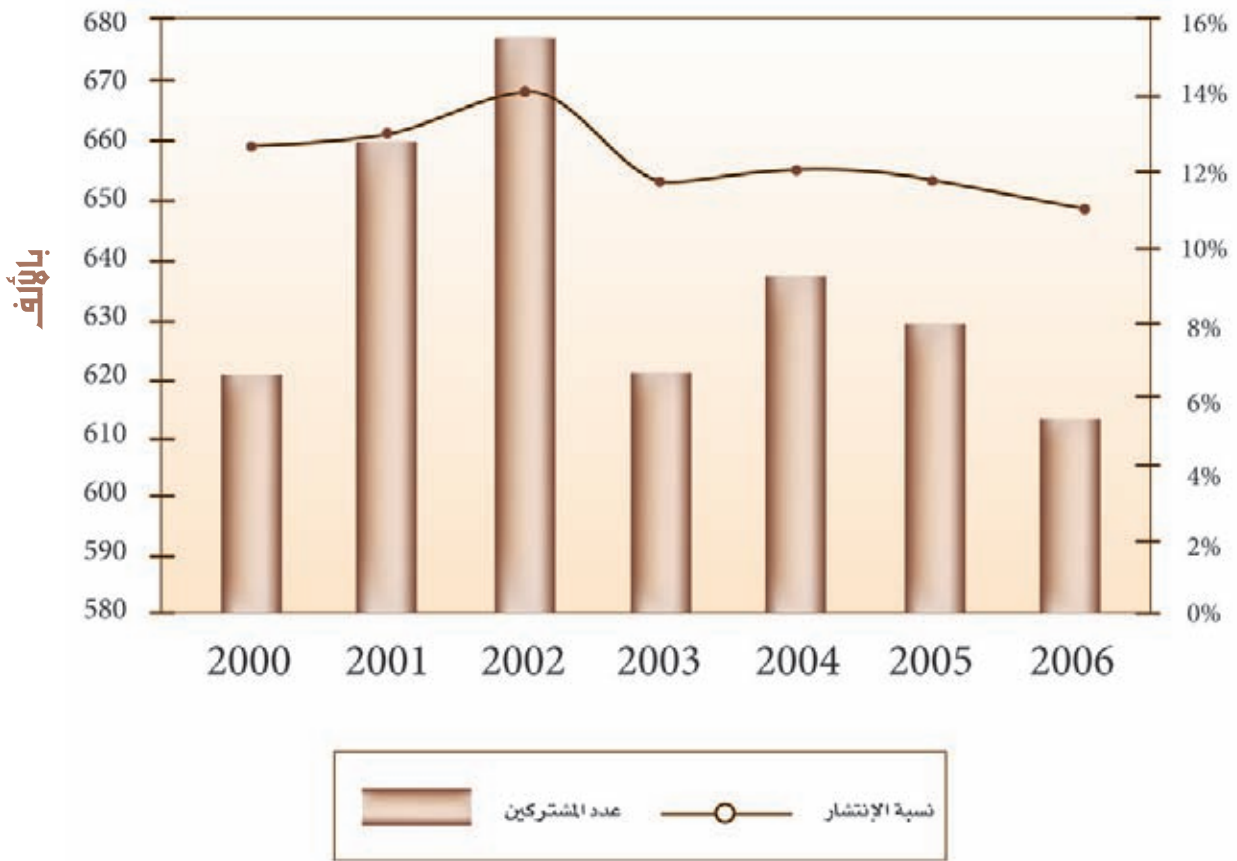
نسب الانتشار لخدمات الاتصالات (2000-2006)

2006	2005	2004	2003	2002	2001	2000	نوع الخدمة
11%	11.6%	11.9%	11.3%	13.4%	13.1%	13%	خدمة الاتصالات الثابتة
*78%	57%	30.4%	24.2%	22.9%	16.7%	7.7%	خدمة الاتصالات الخلوية والراديو المتنقل
3.7%	3.6%	2.07%	1.67%	1.16%	1.32%	0.63%	خدمة الانترنت
0.04%	0.04%	0.04%	0.04%	0.086%	0.09%	0.23%	خدمة النداء الآلي

* حتى نهاية عام 2006، وقبل إقرار الهيئة لتعريف المشترك الفعال.

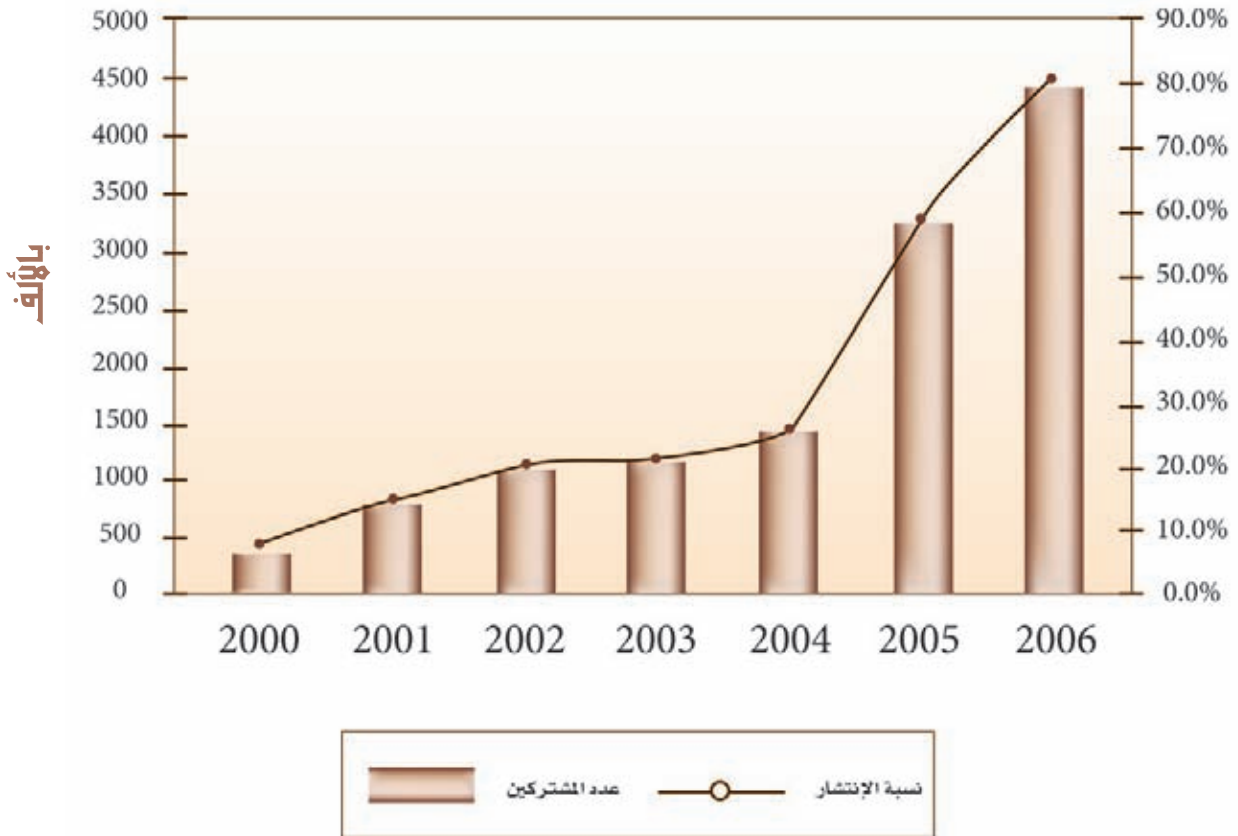


عدد المشتركين ونسبة انتشار الهاتف الثابت (2000-2006)



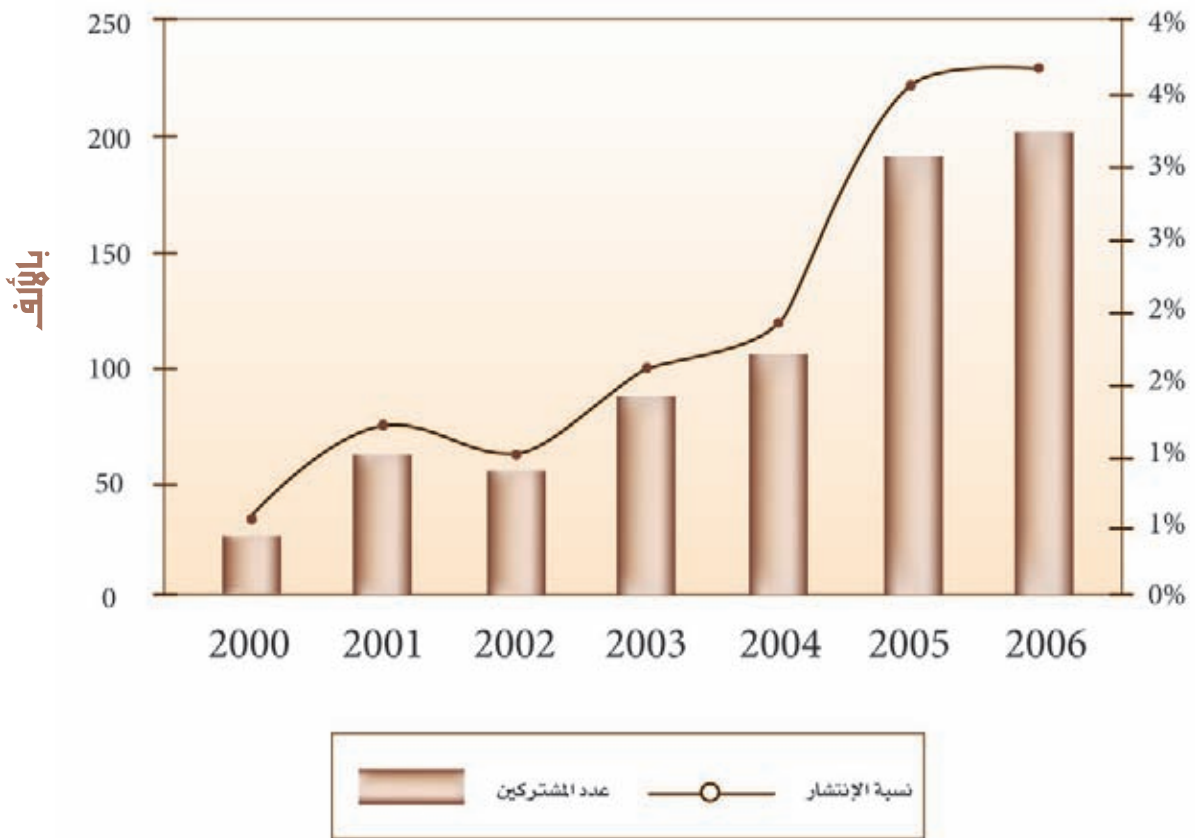


عدد المشتركين ونسبة انتشار الهاتف المتنقل والراديو المتنقل (2000-2006)



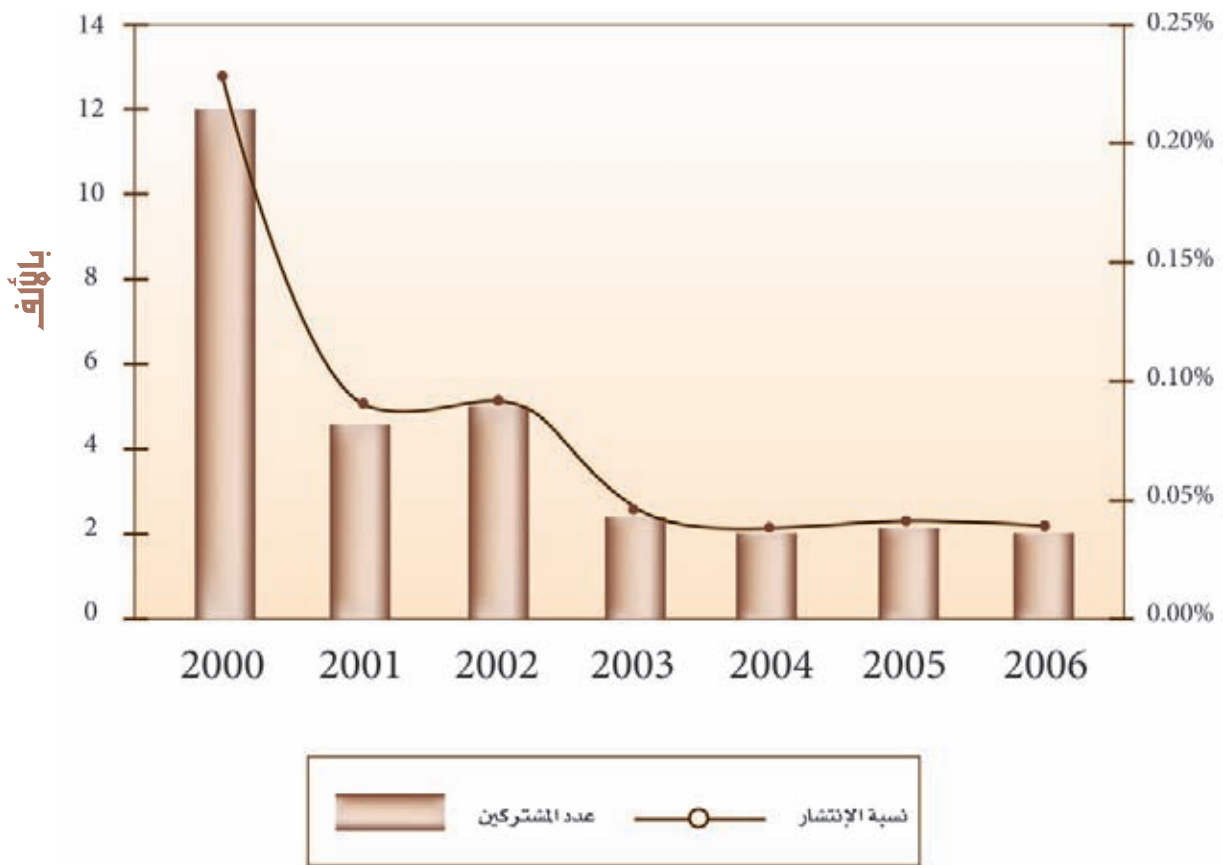


عدد مشتركى الإنترنت ونسبة الإنتشار (2006-2000)





عدد المشتركين ونسبة الإنتشار لخدمة النداء الآلي (2006-2000)





تطور حجم الاستثمار في قطاع الاتصالات (2000-2006) بالمليون

2006	2005	2004	2003	2002	2001	2000	نوع الخدمة
12.7	12.3	10	11.5	38.2	90.1	55.7	خدمة الاتصالات الثابتة
102	137	100.3	91.9	93.3	89.2	92.9	خدمة الاتصالات الخلوية والراديو المتنقل
2.3	5.6	0.7	1.5	3.5	5.5	4.3	خدمة الانترنت
-	-	-	-	0.004	0.1	0.02	خدمة النداء الآلي
1.5	0.4	0.4	1.1	2.6	-	-	خدمة البطاقات الهاتفية المدفوعة مسبقاً
118.5	155.3	111.4	106	137.6	184.9	152.92	المجموع



تطور عدد العاملين في قطاع الاتصالات

2006	2005	2004	2003	2002	2001	2000	نوع الخدمة
2432	2701	3048	3663	4548	4792	4907	خدمة الاتصالات الثابتة
2251	2124	1641	1249	1168	1044	879	خدمة الاتصالات الخلوية والراديو المتنقل
415	450	353	294	408	457	370	خدمة الانترنت
9	8	8	10	17	25	44	خدمة النداء الآلي
285	42	44	35	36	-	-	خدمة البطاقات الهاتفية المدفوعة مسبقاً
5392	5325	5094	5251	6177	6318	6200	المجموع

ملحق 2: شركات الاتصالات المرخصة من قبل الهيئة حتى نهاية عام 2006





رخص غير فئوية (حسب النظام القديم للتراخيص)

الرقم	اسم الشركة	الموقع الالكتروني
1.	شركة الاتصالات الأردنية	www.jordantelecom.jo
2.	شركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة (موبايلكم)	www.mobilecom.jo
3.	الشركة الأردنية للنداء الآلي (مرسال)	www.mirsal.com

رخص فردية *

الرقم	اسم الشركة	الموقع الالكتروني
1.	الشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة (فاست لينك)	www.fastlink.com.jo
2.	شركة أمنية للاتصالات المتنقلة	www.umniah.com
3.	شركة الجيل الجديد (إكسبرس)	www.express.jo
4.	الشركة البحرينية الأردنية للتقنية والاتصالات المساهمة العامة المحدودة (بتلكو - الأردن)	www.batelco.jo
5.	شركة اتكو كليرواير لمتد/الاردن	www.atco.com.sa
6.	شركة تراسل للاتصالات	www.tarasol.jo
7.	شركة المؤاخاة للخدمات اللوجستية والاتصالات	
8.	شركة المنتشرة لتقنية الاتصالات والمعلومات	



رخص فئوية *

الموقع الإلكتروني	اسم الشركة	الرقم
www.fastlink.com.jo	الشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة (فاست لينك)	1.
www.cyberia.jo	شركة شبكة الاتصالات الدولية (سيبيريا)	2.
www.cns.com.jo	شركة عبر الكمبيوتر للاتصالات (CNS)	3.
www.mec.com.jo	مؤسسة الشرق الأوسط للاتصالات MEC	4.
www.jordantelecom.jo	شركة الاتصالات الأردنية (JTC)	5.
www.wanadoo.jo	الشركة الأردنية لخدمات نقل البيانات (Wanadoo)	6.
www.viacloud.com	شركة فيا كلاود الأردن	7.
www.info2cell.com	شركة الإمارات لتكنولوجيا المعلومات (Info2Cell.com)	8.
www.accessme.com	شركة الخبرات للمعلومات والاتصالات (اكسسمي سابقا)	9.
www.sita.int	شركة سيتا العالمية (SITA)	10.
www.next.jo	شركة تقنية تبادل الشبكات (NEXT)	11.
	الشركة العالمية للخدمات الإعلامية والاتصالات	12.
www.al-deka.com	شركة الدقة لخدمات الاتصالات	13.
www.rja.com.jo	الملكية الأردنية	14.
www.link.jo	الشركة الأردنية لخدمات تراسل المعطيات	15.
www.asu.edu.jo	الشركة العربية الدولية للتعليم والاستثمار / جامعة العلوم التطبيقية الأهلية	16.
www.swiftel.com	الشركة الأردنية العالمية للاتصالات السريعة	17.



الموقع الإلكتروني	اسم الشركة	الرقم
www.mobilecom.jo	شركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة (موبايلكم)	.18
www.net7aka.com	الشركة الأهلية لخدمات الاتصالات	.19
www.express.jo	شركة الجيل الجديد للاتصالات (اكسبرس)	.20
www.tedata.net	شركة المصرية الأردنية لنقل البيانات (TE DATA)	.21
	وكالة رويترز للأخبار	.22
www.fastlink.com.jo	شركة بيلا للاتصالات	.23
www.lasilkee.com	شركة الواقعية للربط اللاسلكي	.24
	شركة الصراط للاتصالات والتكنولوجيا	.25
	شركة كريستال للاتصالات	.26
www.ammancall.com	شركة نداء عمان لخدمات الاتصالات	.27
www.alloamman.com	شركة جرس الأردن	.28
	شركة الرؤيا الأردنية للاتصالات	.29
www.alhussaini.com	شركة علي الحسيني وشريكه	.30
www.sama.com	شركة سما للاتصالات	.31
www.belljordan.jo	شركة عز الدين ابو صلاح وشريكه	.32
www.trak-link.com	الشركة الأردنية لإدارة وتتبع المركبات	.33
www.aoa.com.jo	الشركة العربية للأنظمة المكتبية	.34
	شركة سمر للاتصالات	.35
	شركة المدار لتكنولوجيا الاتصالات	.36



الرقم	اسم الشركة	الموقع الإلكتروني
.37	شركة سلام لحلول الاتصالات	www.scsone.net
.38	شركة الخماسية للاتصالات	
.39	شركة زيادة وجاموس	
.40	شركة الثابت للاتصالات والالكترونيات	www.moseco.com.jo
.41	شركة الدمج لحلول الاتصالات	www.aldamj.com
.42	شركة السليم للاتصالات	
.43	شركة وكالات العلامات التجارية	www.agip.com
.44	شركة أميرة للاتصالات	
.45	شركة بوابة التقنيات لتقنيات الاتصالات والشبكات	www.tg.jo
.46	شركة البحر الأحمر للاتصالات	
.47	شركة كلام للاتصالات والاستيراد	
.48	شركة فراس زيتون وشركاه	



*** الرخص الفردية :** الحصول على رخص فردية مطلوب من جميع مشغلي شبكات الاتصالات العامة والتي يتم تشغيلها بغرض تقديم خدمات اتصالات عامة باستخدام موارد نادرة. والمقصود بالموارد النادرة هنا الطيف الترددي وحقوق استخدام المرافق العامة والأرقام الهاتفية من خطة الترقيم الوطنية، وتبلغ رسوم الحصول على هذا النوع من الرخص الفردية (100.000) مائة ألف دينار أردني.

*** الرخص الفئوية :** الحصول على رخص فئوية مطلوب من جميع مزودي خدمات الاتصالات العامة ممن لا يستخدمون موارد نادرة أو أولئك الذين تقرر الهيئة أن استخدامهم للموارد النادرة ليس له اثر ملموس على تلك الموارد. وتبلغ رسوم الحصول على هذا النوع من الرخص الفئوية (30.000) ثلاثين ألف دينار أردني.



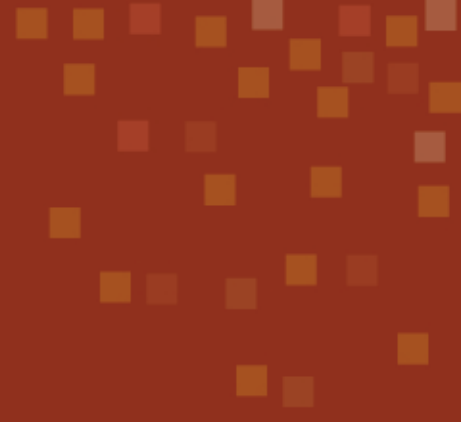
مشغل البريد العام

الموقع الالكتروني	اسم الشركة	الرقم
www.jordanpost.com.jo	شركة البريد الأردني	1.

مشغلي البريد الخاص

الموقع الالكتروني	الفئة	اسم الشركة	الرقم
www.aramex.com	دولي	الشركة العربية الأمريكية للنقل الدولي السريع	1.
www.ups.com	دولي	شركة الخدمات الدولية للسياحة والسفر	2.
www.danc-jordan.com	محلي	شركة دي اند سي (ش.م.ل.) "أوف شور"	3.
www.dhl.com	دولي	شركة دي اتش ال اويرشپينز ب.ف. الأردن للخدمات المحدودة المسؤولة	4.
www.tnt.com	دولي	شركة تي ان تي اكسپرس العالمية	5.
www.pinex.net	محلي	شركة الرواد لخدمات نقل البضائع	6.
www.fedex.com	دولي	شركة الصقر للنقل السريع	7.
www.skynet.com	دولي	الشركة العالمية المنثلى لخدمات الشحن والوكالات الملاحية	8.

رخصة فئة محلي: وتخول المرخص له نقل البعثات البريدية الخاصة داخل المملكة.
رخصة فئة دولي: وتخول المرخص له نقل البعثات البريدية الخاصة داخل المملكة وإلى خارجها.



قطاع الاتصالات تنظيم قطاع الاتصالات هيئة تنظيم قطاع الاتصالات



هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

هاتف: 962 6 5501 120

فاكس: 962 6 586 3641

ص.ب: 850967

عمان 11185 للأردن

www.trc.gov.jo