

# التقرير السنوي ٢٠١٥



حضرة صاحب الجلالة الهاشمية  
الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم



صاحب السمو الملكي  
الأمير حسين ابن عبدالله الثاني ولي العهد المعظم

# جدول المحتويات

٧	(١) كلمة رئيس مجلس المفوضين/ الرئيس التنفيذي
٩	(٢) نبذة عن الهيئة
٩	(١-٢) النشأة
١٠	(٢-٢) الرؤية والرسالة
١١	(٣-٢) مجلس المفوضين
١٢	(٤-٢) الهيكل التنظيمي
١٤	(٣) الملخص التنفيذي
١٧	(٤) انجازات الهيئة للعام ٢٠١٥
١٧	(١-٤) تعزيز المنافسة وتقليل العوائق
١٩	(٢-٤) حماية مصالح المستفيدين من خدمات الاتصالات
٢٣	(٣-٤) جودة الخدمات
٢٣	(٤-٤) إدارة الطيف الترددي
٢٤	(٥-٤) تعزيز الشراكة مع القطاع الخاص
٢٦	(٦-٤) تنظيم قطاع البريد



٢٩	(٥) المشاركات الخارجية والفعاليات المحلية للعام ٢٠١٥
٣٤	(٦) نشاطات المسؤولية المجتمعية
٣٦	(٧) البناء المؤسسي
٣٩	(٨) الحسابات الختامية للهيئة للعام ٢٠١٥
٤٢	(٩) الملحقات:
٤٣	ملحق رقم (١): ملامح الخطة الاستراتيجية للفترة ٢٠١٣-٢٠١٦
٤٦	ملحق رقم (٢): قطاع الاتصالات في المملكة / مؤشرات وأرقام
٤٩	ملحق رقم (٣): التقرير السنوي المتعلق بتنفيذ الهيئة لبنود وثيقة السياسة العامة للحكومة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد عن العام ٢٠١٥

# كلمة رئيس مجلس المفوضين / الرئيس التنفيذي

الفصل  
الأول

## (١) كلمة رئيس مجلس المفوضين / الرئيس التنفيذي

يعد قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات أحد القطاعات الهامة والمؤثرة في دعم الاقتصاد الأردني من خلال مساهمته في الناتج المحلي الاجمالي، حيث يعتبر تطور الخدمات المقدمة من خلاله مدخلاً وأساساً لنمو الحياة الاقتصادية والاجتماعية في المملكة، ولعل السياسات الموجهة نحو السوق والبنية التحتية وتأهيل الكوادر العاملة دفعت نحو تعزيز وتشجيع الاستثمارات المحلية والخارجية على حد سواء.

ولقد أصبح قطاع الاتصالات الأردني من القطاعات المتطورة ودور الهيئة في مجال التنظيم مؤثراً على المستوى الإقليمي والدولي، مما يحتم علينا أن نحافظ على هذا الدور الريادي، وصولاً إلى وضع مكانة للأردن لتكون من تلك الدول المؤثرة في اتخاذ القرارات حول مستقبل القطاع متجاوزين بذلك صغر المساحة الجغرافية التي يشكلها.

ان انتشار الخدمات المتنوعة في هذا القطاع الحيوي الهام، وارتفاع أعداد مستخدميها عاماً تلو العام ودخول خدمات وتكنولوجيات حديثة وبنحو متسارع، لهو مؤشر واضح على مدى الدور الذي يلعبه هذا القطاع في تعزيز التنمية المستدامة والتي تتطلب عملاً تشاركياً موحداً وسياسات تشريعية مرنة تتلاءم والمتغيرات المتسارعة التي تطرأ عليه وتلك التي يحدثها في باقي قطاعات العمل المختلفة، بحيث تهدف تلك التشريعات والتشاركية مع كافة الجهات ذات العلاقة إلى تذليل الصعوبات التي تواجه مقدمي خدمات الاتصالات في أداء أعمالهم، بما يسهم في عملية تنمية وتطوير القطاع وتحسين جودة الخدمات المقدمة بما يحقق رضا المستفيدين من خلال حصولهم على خدمات اتصالات بسوية عالية وأسعار معقولة.

إن مسألة انتشار الخدمات مرتبط ارتباطاً وثيقاً بمستوى جودة الخدمات، فعندما تمتاز الخدمة المقدمة بجودة عالية وأسس تحكم تقديمها بمستوى عال من الكفاءة، سنجد انتشاراً وقبولاً بين كافة الفئات غير متناسين تأثير عوامل أخرى تحكم مسألة كفاءة الخدمة ودورها في المنافسة على مستوى السوق. ولعل كافة المؤشرات تدل على أهمية هذا الجانب والتطلع إلى تحسين مستواه على النحو الذي يضمن استمرارية الخدمة على النحو الأمثل.

ومن هنا، سيشهد العام ٢٠١٦ تنفيذ مشاريع ومبادرات متخصصة في مجال تحسين وتطوير جودة الخدمات المقدمة من قبل المرخصين العاملين في سوق الاتصالات والبريد على حد سواء، وذلك استكمالاً لما بدأناه في العام ٢٠١٥ من وضع أساسيات العمل المشترك مع القطاع الخاص والتشاركية في تحقيق الإنجاز، وتنفيذ مشاريع المسوحات المتخصصة للتغطية الخلوية وشراء أنظمة فحص جودة متخصصة وتدريب المتخصصين في هذا المجال إضافة إلى الإعلان عن جائزة أفضل مشغل في السوق والتي ستكون مسألة الجودة على رأس سلم معايير المفاضلة فيها بين المرخصين وغيرها من المشاريع ذات الصلة بعمل الهيئة، ليكون العام ٢٠١٦ عام «الجودة» باستحقاق.

الدكتور المهندس غازي الجبور  
رئيس مجلس المفوضين / الرئيس التنفيذي



# نبذة عن الهيئة

الفصل  
الثاني

## (٢) نبذة عن الهيئة

### (١-٢) النشأة

أنشئت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات بموجب قانون الاتصالات رقم ١٣ لسنة ١٩٩٥، كمؤسسة حكومية مستقلة معنية بتنظيم قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

تقع على الهيئة مسؤوليات ومهام عديدة من ضمنها «تنظيم خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المملكة وفقاً لقانون الاتصالات والسياسة العامة للحكومة لضمان تقديم خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بسوية عالية وأسعار معقولة وحماية مصالح المستخدمين، وبما يحقق الأداء الأمثل لقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات»، إضافة الى «وضع أسس تنظيم قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بما يتفق مع السياسة العامة المقررة لتقديم الخدمات على النحو الذي تقتضيه متطلبات التنمية الشاملة في المملكة»، و«تحديد الحد الأدنى لدرجة جودة الخدمة التي يلتزم المرخص لهم بتقديمها لتحقيق حاجات المستخدمين بالتشاور مع المرخص لهم ودون إلزامهم بحلول تقنية محددة» وغيرها من المهام التنظيمية المتخصصة.

وتساهم الهيئة في تمثيل المملكة الاردنية الهاشمية بالتعاون مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المحافل المتخصصة ذات العلاقة بمهام الهيئة، كما تتولى الهيئة مهام تنظيم قطاع البريد في المملكة ومراقبة أداء جميع مقدمي الخدمات البريدية والتأكد من التزامهم بنصوص القانون تنفيذاً لأحكام قانون الخدمات البريدية رقم (٣٤) لسنة ٢٠٠٧.

في العام ٢٠٠٢ تم تعزيز استقلالية الهيئة من خلال قانون رقم (٨) لسنة ٢٠٠٢ المعدل لقانون الاتصالات رقم (١٣) لسنة ١٩٩٥ من خلال إعادة هيكلة الهيئة وتوسيع مهامها.

كما تتولى الهيئة مهمة ترخيص واعتماد جهات التوثيق الالكتروني، وتنفيذ أعمال المراقبة والتدقيق على تلك الجهات وذلك بموجب أحكام قانون المعاملات الالكترونية ٢٠١٥ والانظمة الصادرة بموجبه.



## (٢-٢) الرؤية والرسالة

### الرؤية:

«تكوين بيئة اتصالات وخدمات بريدية متطورة تدعم بفاعلية التنمية الاقتصادية والاجتماعية المستدامة في الأردن وتحفز التنافسية.»

### الرسالة:

- ضمان توفر خدمات اتصالات وبريدية متقدمة ذات جودة عالية و بأسعار مناسبة للجميع
- إدامة بيئة تنظيمية متكيفة تحفز التنافسية
- العمل مع جميع المستفيدين والشركاء بانفتاح وشفافية ومهنية عالية
- حماية مصالح المستفيدين من خدمات الاتصالات والبريد والاستمرار بنشر التوعية بحقوقهم وواجباتهم
- الحفاظ على بناء مؤسسي بمقاييس عالمية.



## (٣-٢) مجلس المفوضين

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 وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. وخلال العام ٢٠١٥ ضم مجلس مفوضي الهيئة كل من:

## أعضاء مجلس مفوضي الهيئة



سعادة الدكتور المهندس غازي الجبور  
رئيس مجلس المفوضين - الرئيس التنفيذي  
اعتباراً من ٢٠١٥/٦/٢٨



عطوفة المهندس وسام الرمازين  
عضو مجلس المفوضين  
اعتباراً من ٢٠١١/٩/٢٥ ولغاية ٢٠١٥/٩/٢٤



عطوفة المهندس الانصاري المشاقبة  
عضو مجلس المفوضين اعتباراً من ٢٠١١/٩/٢٥  
نائب رئيس مجلس المفوضين اعتباراً من ٢٠١٥/٩/٢٥



عطوفة المهندس جمعه الطيب  
عضو مجلس المفوضين  
اعتباراً من ٢٠١٣/١١/١١

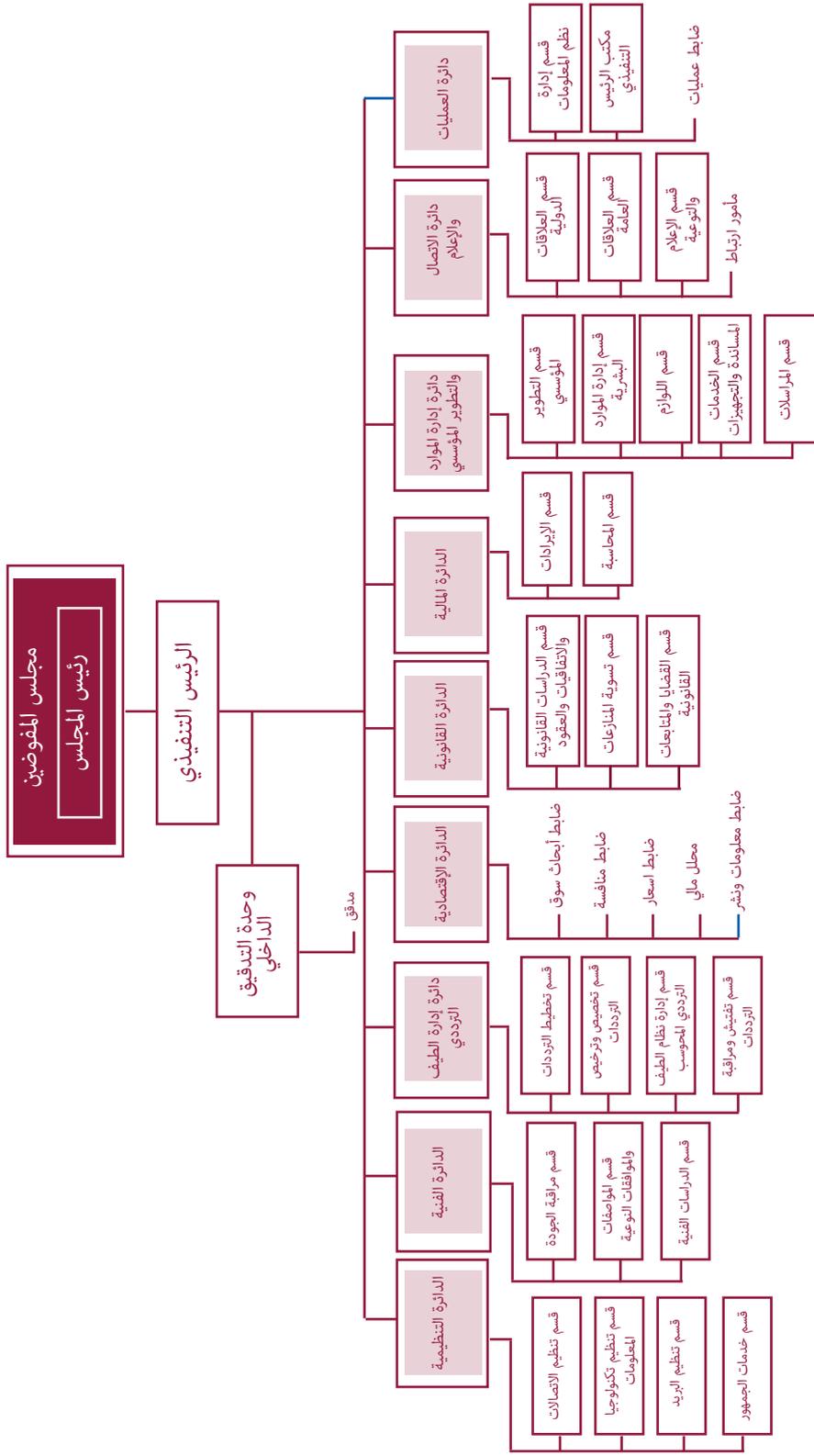


عطوفة المهندس رياض أحمد البطاينه  
عضو مجلس المفوضين  
اعتباراً من ٢٠١٣/١٠/٢٧

\* صدر قرار مجلس الوزراء رقم (٩٩٥٩) تاريخ ٢٠١٥/٦/٣ بتعيين سعادة الدكتور المهندس غازي الجبور رئيساً لمجلس مفوضي الهيئة، وباشر العمل بتاريخ ٢٠١٥/٦/٢٨. بعد أن انتهت فترة خدمة عطوفة المهندس محمد عزات الطعاني كرئيساً لمجلس المفوضين بتاريخ ٢٠١٥/٦/١٤.



# الهيكل التنظيمي



# الملخص التنفيذي

الفصل  
الثالث

### (٣) الملخص التنفيذي

واصلت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات في العام ٢٠١٥ تنفيذ الخطط والمشاريع الهادفة الى تحقيق التوازن لقطاع الاتصالات من خلال الاهتمام ومتابعة كافة الأطراف المعنية على النحو الذي يضمن تقديم الخدمات بشكل يلبي المصلحة العامة مع المحافظة على المستوى الذي وصلت له قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد وتطويرها بما يتماشى مع التطورات العالمية المتسارعة.

لقد قامت الهيئة في مجال تعزيز المنافسة وتقليل العوائق بمنح رخص ترددات متنوعة وفي نطاقات محددة، وإتاحة ترخيص حزم ترددات إضافية لتقديم خدمات النفاذ اللاسلكي الثابت بالحزم العريضة وتمديد العمل بأجور الربط البيني وتعديل أجور إنهاء المكالمات الدولية الواردة إلى الأردن، إضافة إلى إنشاء مكتب دائم للهيئة في جمرک المطار للتسهيل على المستوردين وتعزيز المنافسة فيما بينهم في تقديم الخدمة.

وفي مجال حماية مصالح المستفيدين من خدمات الاتصالات، واصلت الهيئة التعامل مع الشكاوى الواردة إليها من كافة المستفيدين من خدمات الاتصالات، ودراسة العروض التجارية المتنوعة وإصدار الموافقات لعقود الاشتراك، بالإضافة إلى تنفيذ جولات رقابية تفتيشية هدفت إلى التأكد من تقديم الخدمات المتنوعة سواء في قطاع الاتصالات أو قطاع البريد على النحو الأمثل ووفقاً لاتفاقيات الترخيص المعتمدة، كما قامت الهيئة خلال العام ٢٠١٥ بإطلاق صفحتها الرسمية على موقع التواصل الاجتماعي ( الفيسبوك) وذلك إيماناً منها بأهمية التواصل مع المستفيدين من خلال طرق متنوعة، كما قامت بإطلاق حملات توعية متخصصة تناولت العديد من المواضيع محط اهتمام المستفيدين من الخدمات المقدمة هدفت الى زيادة الوعي لديهم والتعريف بحقوقهم، إضافة إلى إصدار نشرات إرشادية متنوعة موجهة إلى المستفيدين من خدمات الاتصالات والبريد.

وفي مجال جودة الخدمات، قامت الهيئة بنشر تقارير مؤشرات الجودة للنصف الثاني من العام ٢٠١٤ والنصف الأول من العام ٢٠١٥ لشركات الاتصالات العاملة في السوق المحلي، وتنفيذ جولات فحص ميدانية بهدف إجراء الفحوصات الفنية ومتابعة النتائج مع الشركات المرخصة، إضافة الى زيادة وتعزيز القدرات الفنية للعاملين في مجال مراقبة الجودة من خلال شراء أنظمة فحص متكاملة وتدريب العاملين عليها لتعزيز قدراتهم ومهاراتهم في هذا المجال. كما قامت الهيئة في مجال ادارة الطيف الترددي بإجراء القياسات الفنية اللازمة على محطات البث الاذاعي المرخصة وإجراء فحوصات مستوى الإشارة للشبكات الراديوية في مناطق المملكة واصدار موافقات اصدار وتجديد لرخص استخدام ترددات ضمن شبكات الاتصالات الخاصة واصدار شهادات موافقة نوعية لأجهزة الاتصالات الراديوية.

وفي مجال تعزيز الشراكة مع القطاع الخاص، وزيادة التعاون المؤدي إلى المساهمة في تطوير القطاعين ومشاركة القطاع الخاص في صنع القرار، قامت الهيئة خلال العام ٢٠١٥ بالتنسيق مع شركات البريد المعنية لتأسيس لجنة استشارية قطاعية بمشاركة تلك الشركات، إضافة إلى تعزيز التواصل مع الشركات العاملة في قطاعي الاتصالات والبريد من خلال إجراء الزيارات الميدانية واستضافة عدد من الجهات ذات علاقة بعمل الهيئة لتحديث عن نشاطاتها وأوجه التعاون المختلفة.





أما في مجال تنظيم قطاع البريد، فقد قامت الهيئة بإصدار مؤشرات أداء مشغلي البريد الخاص التي تهدف إلى قياس مستوى جودة خدمة توزيع البعثات البريدية الخاصة من قبل مشغلي البريد الخاص، إضافة إلى إصدار الموافقات لعدد من اتفاقيات الربط البيئي لمشغلي البريد الخاص/ فئة محلي ودولي، كما قامت الهيئة بضبط عدد من الجهات غير حاصلة على التراخيص اللازمة من الهيئة، مع الإشارة إلى أن الهيئة قامت خلال العام ٢٠١٥ بمنح ما مجموعه (١٧) رخصة بريد ليصبح عدد الشركات الإجمالي مع نهاية العام ٢٠١٥ ما مجموعه (٥٦) شركة مرخصة.

وعلى صعيد المشاركات الخارجية للهيئة، واصلت الهيئة مشاركتها في الفعاليات والاجتماعات الدولية التي تعنى بقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والتي يتم تنظيمها من قبل المؤسسات الدولية المتخصصة، إضافة إلى استضافة الفعاليات ذات العلاقة بعمل الهيئة بهدف تبادل الخبرات والمعارف المتنوعة، كما تم تنفيذ نشاطات متنوعة تندرج تحت باب المسؤولية المجتمعية.

ويتضمن هذا التقرير عدد من الملاحق ذات العلاقة، مثل ملامح الخطة الاستراتيجية للهيئة للفترة ٢٠١٦-٢٠١٣ ومؤشرات قطاع الاتصالات للعام ٢٠١٥، إضافة إلى استعراض التقرير السنوي المتعلق بتنفيذ الهيئة لبنود وثيقة السياسة العامة للحكومة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد عن العام ٢٠١٥.



# انجازات الهيئة في العام ٢٠١٥

الفصل  
الرابع

## (٤) انجازات الهيئة في العام ٢٠١٥

واصلت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات في عام ٢٠١٥ تحقيق المزيد من الإنجازات تماشياً مع متطلبات وثيقة السياسة العامة للحكومة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد لعام ٢٠١٢، وتماشياً مع التطورات والمستجدات التكنولوجية والسوقية لهذه القطاعات في المملكة. تالياً أبرز منجزات الهيئة خلال عام ٢٠١٥:

### (١-٤) تعزيز المنافسة وتقليل العوائق

قامت الهيئة بتنفيذ العديد من الاجراءات الهادفة الى توفير خدمات جديدة، وتحقيق المنافسة الفاعلة والحد من آثار الهيمنة وتقليل العوائق للدخول إلى السوق وتبسيط الإجراءات من خلال:

#### منح رخص ترددات

- منحت الهيئة شركة أورانج موبايل ترخيص حزمة ترددات بعرض (١٠+١٠) ميغاهيرتز في النطاق الترددي (١٨٠٠) ميغاهيرتز، وذلك مقابل دفع عوائد الحيابة المقررة للحصول على هذا الترخيص والتي تبلغ ٧١ مليون دينار أردني، وذلك بتاريخ ٢٠١٥/١/١٨، حيث باشرت الشركة بتقديم خدمات الجيل الرابع بتاريخ ٢٠١٥/٥/٢٦.
- منحت الهيئة شركة أمنية للهواتف المتنقلة ترخيص حزمة ترددات بعرض (١٠+١٠) ميغاهيرتز في النطاق الترددي (١٨٠٠) ميغاهيرتز، وذلك مقابل دفع عوائد الحيابة المقررة للحصول على هذا الترخيص والتي تبلغ ٧١ مليون دينار أردني، وذلك بتاريخ ٢٠١٥/٩/٩، ومن المتوقع أن تقدم الشركات خدمات الجيل الرابع خلال الربع الأول من العام ٢٠١٦.
- بعد أن قامت الهيئة في آب ٢٠١٥ بإعلام كل من (شركة أمنية للهواتف المتنقلة، شركة مدى للاتصالات، شركة بلوزون) الحاصلة على رخص ترددات لتقديم خدمات النفاذ اللاسلكي بالحزم العريضة بإمكانية الحصول على ترخيص حزم ترددية إضافية في النطاق الترددي المرخص لها من قبل الهيئة وللمدة المتبقية من رخص الترددات ذات العلاقة وبنفس الشروط والتعهدات والأحكام والالتزامات الواردة فيها، تم منح شركة أمنية للهواتف المتنقلة ترخيص استخدام ترددات (اضافية) بعرض (١٠+١٠) م.هـ في النطاق (٣٥٠٠) م. هـ لغايات تقديم خدمات النفاذ اللاسلكي الثابت بالحزم العريضة FBWA. وذلك مقابل دفع عوائد الحيابة المقررة للحصول على هذا الترخيص والبالغه (١,٧٢٦) مليون وسبعمئة وستة وعشرون ألف دينار أردني وذلك بتاريخ ٢٠١٥/١٠/٢٦.

#### تنظيم أسعار خدمة السعات الدولية (International IP Capacity) لشركة الاتصالات الأردنية

قررت الهيئة خلال شهر كانون الثاني من العام ٢٠١٥ بإبقاء كافة الالتزامات المفروضة على شركة الاتصالات الأردنية بموجب تعليمات وقرارات الهيئة ذات العلاقة بموضوع خدمة (International IP Capacity) وبضرورة تصويب أوضاعها من خلال تقديم الخدمة لكافة المرخص لهم المتواجدين داخل محطة هاشم أو أي موقع رديف بنفس السعر الذي تبيع به الشركة للشركات الواقعة ضمن مجموعة الاتصالات الأردنية ودون تمييز بغض النظر عن مدة الإلتزام وحجم السعات المتعاقد لديها.

#### تمديد العمل بأجور الربط البيني

قررت الهيئة تمديد العمل بأجور خدمات الربط البيني للمشغلين الحاليين المحسوبه لعام ٢٠١٤ وفق نماذج المشغلين الكفويين باستخدام منهجية Hybrid TSLRIC + لعام ٢٠١٥.



### تعديل أجور إنهاء المكالمات الدولية الواردة إلى الأردن

قررت الهيئة تعديل أجور إنهاء المكالمات الدولية الواردة إلى الأردن وأجور الربط البيني للمكالمات الدولية اعتباراً من كانون أول/٢٠١٥، وبموجب ذلك القرار أصبحت أجور خدمة إنهاء المكالمات الدولية إلى الأردن بين المرخص لهم داخل الاردن والمشغلين الدوليين للمكالمات الواردة على شبكات الهواتف الثابتة ما قيمته (٨٧,٦) فلس/الدقيقة، وما قيمته (١٠٣,٠) فلس/الدقيقة للمكالمات الواردة على شبكات الهواتف المتنقلة، حيث تمثل هذه الأجور الحد الأدنى للاجور التي يتم تقاضيها من المشغلين الدوليين. وسوف ينعكس هذا التعديل إيجابياً على إيرادات شركات الاتصالات العاملة في القطاع وكذلك على إيرادات الخزينة في هذا المجال.

كما تضمن القرار تحديد أجور خدمة الربط البيني للمكالمات الدولية بين المرخص لهم داخل الأردن، حيث أصبحت اجور تلك الخدمة ما قيمته (٧٣,٠) فلس / الدقيقة لشبكات الهواتف الثابتة، في حين أصبحت ما قيمته (٨٥,٩) فلس/الدقيقة لشبكات الهواتف المتنقلة.

### إنشاء مكتب دائم للهيئة في جمرک مطار الملكة علياء الدولي

تحقيقاً لرؤى جلالة الملك عبدالله الثاني بن الحسين المعظم بدعم قطاع المستثمرين والاعمال وتسهيل وتبسيط الاجراءات وتوفير الوقت والجهد على جميع المستفيدين من خدمات الهيئة، وبما ينعكس ايجاباً على رضا متلقي الخدمة ويحسن اداء الهيئة ويحفز بيئة الاستثمار واداء الاقتصاد الاردني، أنشأت الهيئة مكتباً دائماً لها في جمرک مطار الملكة علياء الدولي في شهر تشرين أول من العام ٢٠١٥، وذلك وفقاً للصلاحيات الممنوحة لها في قانون الاتصالات الأردني الذي يتيح للهيئة إنشاء مكاتب لها في أي مكان في المملكة إن رأت ضرورةً لذلك. حيث تم انجاز ما مجموعه (٣٥٠٤) بيان جمركي في عام (٢٠١٥).



## (٢-٤) حماية مصالح المستخدمين من خدمات الاتصالات

إنطلاقاً من دورها في حماية مصالح المستخدمين من خدمات الاتصالات المختلفة وفقاً للتشريعات المعمول بها، قامت الهيئة بما يلي:

### تلقي ومعالجة شكاوى الاتصالات والبريد

بلغ مجموع الشكاوى الواردة إلى الهيئة (٤٣٠١) شكوى خلال عام ٢٠١٥، حيث تم معالجة ما مجموعه (٢١١٢) شكوى مع نهاية العام ٢٠١٥، وتتطلب معالجة بعض الشكاوى وخاصة شكاوى التغطية وقتاً إضافياً لتنفيذ جولات كشف ميدانية للتحقق من طبيعة التغطية على أرض الواقع ومن ثم استكمال إجراءات المعالجة بالتنسيق مع الشركات المعنية. حيث توزعت الشكاوى الواردة على النحو التالي:

٣٦٠	شكاوى خدمات الهاتف الثابت	٢٤٤٧	شكاوى خدمات الهاتف الخليوي
٢٣	شكاوى الخدمات البريدية	١٤٧١	شكاوى خدمات الانترنت

### دراسة العروض التجارية

قامت الهيئة خلال العام ٢٠١٥ بدراسة (٥٥) عرض تجاري لخدمات الاتصالات المختلفة وتحليل البنود التي تحويها، وخاطبت الشركات لتعديل العروض غير مكتملة التفاصيل أو الشروط، إضافة إلى ذلك تم متابعة جميع عروض الشركات التي تنشر في الصحف اليومية أو التي يتم مخاطبة الهيئة بها من قبل شركات والتأكد من أن جميع تفاصيل وشروط العرض واضحة.

### دراسة العروض التجارية المحزمة

قامت الهيئة بدراسة العروض المحزمة المكونة من خدمات الهاتف الأرضي و الانترنت الأرضي (ADSL) التي تصدرها مجموعة الاتصالات الأردنية (Orange) والموافقة عليها قبل طرحها بالأسواق للتأكد من عدم إدخال هذه العروض بالمنافسة وبما يتماشى مع متطلبات قرار مراجعة أسواق الاتصالات.

### موافقات عقود الاشتراك

قامت الهيئة خلال العام ٢٠١٥ بدراسة عقود الاشتراك الواردة من شركات الاتصالات المبينة في الجدول أدناه، حيث تم الموافقة على عدد من عقود الاشتراك الخاصة بتقديم خدمات الاتصالات المتنوعة. ولغايات الإطلاع على كافة التفاصيل قبل التعاقد والاشتراك في الخدمة/ الخدمات من قبل المستخدمين، قامت الهيئة بمخاطبة كافة الشركات المعنية لنشر عقود الاشتراك الحاصلة على موافقة الهيئة على مواقعها الإلكترونية:



الشركة	الخدمة/ عقد الاشتراك
الشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة ( زين )	خدمة الدفع المسبق والدفع اللاحق (4G، خدمة انترنت عالي السرعة)
الأردنية لخدمات نقل البيانات/ اورانج انترنت	خدمة (IPTV)، خدمة (VoIP)
الشركة البحرينية الأردنية للتقنية والاتصالات (بتلكو)	خدمة الاتصال المجاني
شركة الحدادة للاتصالات والتكنولوجيا	خدمة انترنت من خلال الفايبر
شركة الثابت للاتصالات والالكترونيات	خدمة التتبع

### تعليمات تنظيم عمل نقاط بيع خطوط الهواتف المتنقلة

قامت الهيئة بالتعاون مع وزارة الداخلية بإصدار (تعليمات تنظيم عمل نقاط بيع خطوط الهواتف المتنقلة لسنة ٢٠١٥)، والتي تضمنت العديد من البنود المتعلقة بنقاط البيع وآلية بيع الخطوط المدفوعة مسبقاً والمتطلبات اللازمة لإتمام إجراءات البيع.

### تنفيذ جولات رقابية تفتيشية

تنفيذاً للدور المنوط بالهيئة في قانون الاتصالات رقم (١٣) وتعديلاته لسنة ١٩٩٥ وقانون الخدمات البريدية رقم (٣٤) لسنة ٢٠٠٧ فيما يتعلق بمنح الهيئة صلاحية «الضابطة العدلية»، نفذت الهيئة جولات تفتيشية رقابية ميدانية بشكل دوري بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة، حيث تقوم الهيئة بتنفيذ هذه الجولات حمايةً لمصالح المستفيدين وحقوقهم من خدمات الاتصالات والبريد من جهة وحماية للشركات والجهات الحاصلة على التراخيص اللازمة وفقاً للقوانين والتشريعات النافذة من جهة أخرى، حيث تمكنت الهيئة من خلال هذه الجولات بضبط العديد من المخالفات خلال العام منها:

- ضبط (١٩) جهة مخالفة في مختلف مناطق المملكة تقوم بإنشاء وتشغيل وإدارة شبكات اتصالات عامة تُقدّم خدمات اتصالات مختلفة دون الحصول على التراخيص اللازمة من الهيئة باستخدام شبكات الاتصالات العامة والربط معها بطرق غير مشروعة لتمرير مكالمات دولية وإنائها على شبكات الاتصالات العامة المحلية خلافاً لقانون الاتصالات رقم (١٣) وتعديلاته لسنة ١٩٩٥، عن طريق استخدام أجهزة متخصصة وتقنية تعرف بـ (SIMBOX)، حيث تم تحويل محاضر الضبط بحق المخالفين إلى القضاء حسب الأصول.



- تم تنفيذ جولات تفتيش ميدانية على مراكز بيع الخطوط الخلوية في مختلف محافظات المملكة وذلك بهدف ضبط مراكز البيع المخالفة، حيث تم ضبط (٥) مراكز بيع تقوم ببيع بطاقات اتصالات دولية غير حاصلة على ترخيص.



## زيادة الوعي لدى المستفيدين

نظرا للدور الهام الذي تقوم به الهيئة واهتمامها بتحسين مستوى الخدمات المقدمة في المملكة من خلال معرفة آراء متلقى هذه الخدمات، فقد قامت الهيئة خلال العام ٢٠١٥ وبالتعاون مع دائرة الاحصاءات العامة بقياس رضا ووعي المستفيدين عن الخدمات المقدمة في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وتحديداً الخدمات الرئيسية المتعلقة بالهاتف الثابت والهاتف المتنقل وخدمات الانترنت، بهدف استطلاع رأي المستفيدين عن هذه الخدمات ومدى وعيهم بالدور الذي تقوم به الهيئة.

أما فيما يتعلق بالنشاطات الهادفة الى تعزيز الوعي لدى المستفيدين، فقد قامت الهيئة خلال العام ٢٠١٥ بما يلي:

### • خدمات التواصل الاجتماعي:

تماشياً مع تشجيع الحكومة للجهات الحكومية على الاستفادة من خدمات التواصل الاجتماعي التفاعلية لتوفير الفرص للمواطنين لتقديم المدخلات والتغذية الراجعة للحكومة الأردنية، قامت الهيئة بإطلاق صفحتها الرسمية على شبكة التواصل الاجتماعي فيسبوك مع نهاية العام ٢٠١٥، وذلك تعزيزاً للتواصل والتفاعل المباشر مع المواطنين والشركاء والمعينين بقطاعي الاتصالات والبريد، حيث تضمنت الصفحة بث رسائل توعوية حول مختلف خدمات وقضايا قطاع الاتصالات والبريد في المملكة وآخر المستجدات المتعلقة بالقطاعات التي تنظمها الهيئة.

### • إطلاق حملات توعية

تنفيذاً للدور المنوط بالهيئة والمتعلق بزيادة وعي المستفيدين من خدمات الاتصالات المتنوعة والخدمات البريدية بما يتعلق بحقوقهم في الحصول على خدمات اتصالات وبريد ذات جودة عالية وأسعار مناسبة، تعمل الهيئة بشكل مستمر على إطلاق حملات توعوية للمستفيدين من خدمات الاتصالات والبريد، وذلك بهدف إطلاعهم على مستجدات العمل، إضافة إلى خلق الوعي العام بحقوقهم.

هذا وقد أطلقت الهيئة خلال العام ٢٠١٥ عدداً من الحملات التوعوية مُستخدمة الوسائل الإعلامية المرئية والمسموعة، بالإضافة إلى الاستفادة من خدمات بوابة الحكومة الإلكترونية سواءً من خلال إرسال الرسائل النصية القصيرة عبر أجهزة الهواتف الخلوية، أو عن طريق إرسال رسائل توعوية عبر البريد الإلكتروني، وبالشكل التالي:

١. كانت أولى هذه الحملات، حملة توعوية استمرت طيلة العام، من خلال برنامج الحكومة الإلكترونية، بُثت من خلالها رسائل توعوية متنوعة عبر البريد الإلكتروني لكافة موظفي الدولة، تناولت مواضيع مختلفة مثل خدمة التجوال الدولي، المكالمات والرسائل الاحتياطية، شركات البريد المرخصة، آلية تلقي الشكاوى وغيرها من الرسائل التي تهم المستفيدين من خدمات الاتصالات والبريد.

٢. كما قامت الهيئة بإعادة إطلاق حملة توعوية حول الرقم المجاني لتلقي ومتابعة الشكاوى في الهيئة من خلال إرسال رسائل نصية قصيرة عبر الأجهزة الخلوية للمواطنين، تعلمهم فيها عن الرقم المجاني الذي خصصته لتلقي ومتابعة الشكاوى (١١٧٠٠٠) وذلك بالاتصال من أي هاتف خلوي أو أرضي.

٣. وحفاظاً على مصالح المستفيدين من كافة خدمات الاتصالات، أطلقت الهيئة حملة توعوية حول عروض خدمات الاتصالات المختلفة في المملكة تنصح فيها المشتركين بخدمات الاتصالات بضرورة الاطلاع على كافة أحكام وشروط عقود الاشتراك والعروض المقدمة للخدمة من قبل الشركة وشروط الاستفادة منها، خاصة إذا كان الاشتراك مرتباً بمزايا وأسعار خاصة وذلك قبل توقيع عقد الاشتراك وتجديده. وبُثت الحملة التوعوية من خلال شاشة التلفزيون الأردني، ومن خلال بوابة الحكومة الإلكترونية.

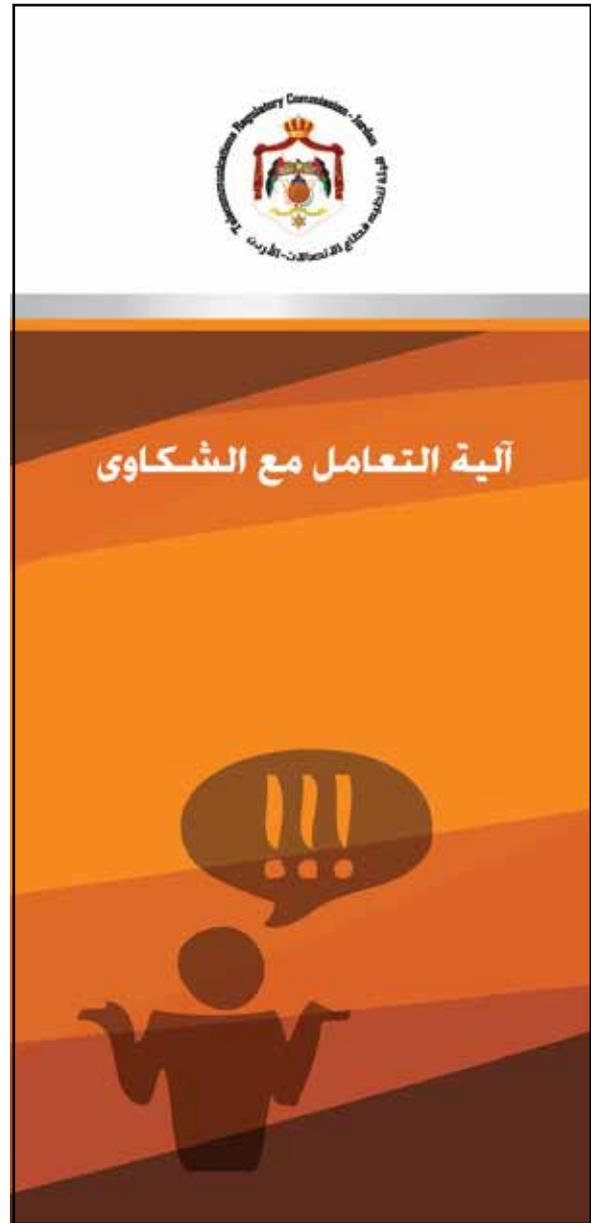




٤. وفي أواخر عام ٢٠١٥ أطلقت الهيئة حملة توعوية حول المكالمات الدولية والرسائل الاحتياالية مجهولة المصدر تحذّر فيها المواطنين من أية مكالمات دولية أو رسائل مجهولة المصدر والتي قد تكون على شكل رسائل نصية قصيرة، أو من خلال رسائل التطبيقات المختلفة مثل (WhatsApp) و(Viber) وغيرها من التطبيقات. بُنّت الحملة من خلال شاشة التلفزيون الأردني وعبر بعض المواقع الإلكترونية الإخبارية، وكذلك من خلال بوابة الحكومة الإلكترونية.

#### • اصدار أدلة ارشادية

من جانب آخر، قامت الهيئة بإعداد واطار وتوزيع مطبوعات ونشرات متخصصة بعنوان: «ما يهم المستخدمين من خدمات الاتصالات والبريد» و«آلية التعامل مع الشكاوى الواردة من المستخدمين»، حيث تم التنسيق مع شركات الاتصالات المعنية والمكاتب البريدية في المملكة، وتم توزيع الالف النسخ من تلك المطبوعات في كافة محافظات المملكة.



## (٣-٤) جودة الخدمات

انطلاقاً من حرص الهيئة على التزام شركات الاتصالات المرخصة بتقديم الخدمات المتنوعة بجودة عالية، قامت الهيئة بما يلي:

### نشر تقارير مؤشرات الجودة لشركات الاتصالات

قامت الهيئة بنشر تقارير مؤشرات الجودة للنصف الثاني من العام ٢٠١٤، والنصف الأول من العام ٢٠١٥، لشركات الاتصالات العاملة في السوق المحلي، بعد التأكد من دقة المعلومات الواردة إلى الهيئة منها ومطابقتها لآلية الاحتساب المعتمدة وفقاً لتعليمات تطبيق الإطار التنظيمي لمراقبة الجودة. ويهدف إصدار تقارير مؤشرات الجودة إلى مراقبة مستوى جودة خدمات الاتصالات التي تقدمها الشركات، وتحديد واقع جودة الخدمات لكل مرخص على حدة، وإتاحة المعلومات لمستخدمي خدمات الاتصالات على موقع الهيئة [www.trc.gov.jo](http://www.trc.gov.jo) لتعريفهم بمستوى الجودة التي يتلقونها تأكيداً على حقهم بمعرفة هذا الجانب من الخدمة المقدمة.

### جولات فحص ميدانية

بهدف متابعة الشكاوى والملاحظات الواردة من المستفيدين من خدمات الاتصالات المتعلقة بجودة الخدمات، قامت الهيئة بتنفيذ العديد من جولات الفحص والكشف الميدانية بهدف إجراء الفحوصات الفنية والزيارات والتحقيقات الميدانية، ومتابعة النتائج مع الشركات المرخصة. وذلك بعد اعداد تقارير القياس والفحص لجودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات المرخصة.

### بناء القدرات الفنية

قامت الهيئة بزيادة القدرة الفنية للعاملين في مجال مراقبة الجودة من خلال شراء نظام متكامل لفحص وقياس جودة خدمات الاتصالات المتنقلة العاملة بتقنيات (GSM, 3G, LTE) حيث تم وضع المواصفات الفنية، ودراسة العرض المقدم، والشراء المباشر من قبل الوكيل المحلي، ومن المتوقع أن يدخل هذا النظام الخدمة خلال النصف الأول من العام ٢٠١٦. كما تم الإرتقاء بسوية الكادر من خلال المحاضرات واكتساب المعرفة بالتعاون مع المتخصصين عالمياً في مجال (QoE and QoS).

## (٤-٤) ادارة الطيف الترددي

### اجراء القياسات الفنية

قامت الهيئة خلال العام ٢٠١٥ بإجراء القياسات الفنية اللازمة والكشف الحسي على محطات البث الاذاعي المرخصة والعاملة في المملكة ومسح حزم الترددات المخصصة لخدمات البث الاذاعي والتلفزيوني في مختلف محافظات المملكة بهدف تخصيص ترددات وحل مشاكل التشويش وتحديث قاعدة البيانات الخاصة بهذه الخدمات.

### فحص مستوى الاشارة للشبكات الراديوية

قامت الهيئة خلال العام ٢٠١٥ بإجراء المسح الميداني للعديد من مناطق المملكة بهدف التأكد من مستوى الاشارة المستلمة للشبكات الراديوية المختلفة التابعة لبعض الشركات، لمطابقة مدى التزامها بشروط الترخيص والتحقق من المواصفات الفنية لها.



## اصدار وتجديد رخص وموافقات نوعية

قامت الهيئة خلال العام ٢٠١٥ باصدار وتجديد ما يزيد عن (٧٨٠) رخصة استخدام ترددات ضمن شبكات الاتصالات الخاصة في مختلف الخدمات والتطبيقات، إضافة إلى اصدار ما يقارب (١٥٦٠) شهادة موافقة نوعية لأجهزة الاتصالات الراديوية في مختلف التطبيقات والانظمة، وتجديد ما يقارب (٧١٢) شهادة، ودراسة طلبات تعديل وإنشاء ما يزيد عن (٣٦٠٠) وصلة ميكروية واصدار الموافقات اللازمة، كما تم دراسة طلبات انشاء وتعديل ما يقارب (٣٢٤٠) موقع راديوي واصدار الموافقات اللازمة.

## (٥-٤) تعزيز الشراكة مع القطاع الخاص

لغايات تعزيز العلاقة بين الهيئة والشركات المرخص لها في قطاعي الاتصالات والبريد، وزيادة التعاون المؤدي إلى المساهمة في تطوير القطاعين، وتعزيز ثقافة الامتثال ومشاركتهم في صنع القرار، وإيماناً بأهمية التكامل والشراكة بين القطاعين العام والخاص، قامت الهيئة خلال العام ٢٠١٥ بما يلي:

### تأسيس لجنة استشارية قطاعية (قطاع البريد)

تم الإعلان عن تأسيس هذه اللجنة لتضم شركة البريد الأردني وعدد من شركات البريد المرخصة والحاصلة على ترخيص فئة محلي ودولي.

ويأتي تشكيل تلك اللجنة الاستشارية وفقاً للصلاحيات الممنوحة لمجلس مفوضي الهيئة بموجب احكام قانون الاتصالات، حيث نصت المادة (١٢) من القانون على ان مجلس مفوضي الهيئة يمارس جميع الصلاحيات اللازمة لقيام الهيئة بمهامها وفقاً لأحكام القانون بما في ذلك تشكيل اللجان الاستشارية اللازمة لمساعدة الهيئة على تنفيذ الواجبات الموكولة اليها، اضافة الى نص المادة (١٤/ج) التي تنص على انه للمجلس (مجلس المفوضين) تشكيل لجنة فنية واستشارية أو أكثر لتقديم المشورة له وللهيئة.

### عقد لقاءات وزيارات مع الجهات المعنية في قطاعي الاتصالات والبريد

انطلاقاً من رغبة الهيئة لتحفيز التفاعل الإيجابي وبحث القضايا القطاعية المهمة ما بين الجهات المعنية، تم تنفيذ زيارات إلى كل من:

- الشركة الاردنية لخدمات الهواتف المتنقلة (زين)
- مجموعة الاتصالات (شركة الاتصالات الاردنية، أورانج موبايل، أورانج انترنت)
- شركة أمنية للاتصالات
- شركة الخدمات الدولية للسياحة والسفر UPS.

حيث التزمت الهيئة من خلال هذه الزيارات بالحصول على التغذية الراجعة والملاحظات الناتجة عن تلك الزيارات والتي من أهدافها إنفاذ القرارات تحقيقاً لمصالح كافة الأطراف.





بعض الزيارات التي قامت بها الهيئة للشركات

عقد لقاء موسع مع مشغلي محطات البث الإذاعي العاملة في المملكة وفق التشكيل الترددي (FM) قامت الهيئة بعقد لقاء موسع مع مشغلي محطات البث الإذاعي العاملة في المملكة وفق التشكيل الترددي (FM)، حيث تم تناول المعوقات الفنية التي تواجه عمل المحطات الإذاعية، في حين أبدت الهيئة استعدادها التام للتعاون مع كافة الإذاعات من خلال تسخير كافة الإمكانيات الفنية المتوفرة لديها، والتي تهدف إلى إيجاد الحلول المناسبة للمشاكل القائمة لضمان التغطية الفنية المطلوبة.



## (٦-٤) تنظيم قطاع البريد

### اصدار مؤشرات أداء مشغلي البريد الخاص

أصدرت الهيئة مؤشرات أداء تهدف إلى قياس مستوى جودة خدمة توزيع البعثات البريدية الخاصة من قبل مشغلي البريد الخاص، لتسري على كافة المشغلين العاملين في المملكة عند تقديمهم للخدمات البريدية، حيث تتضمن المؤشرات المطلوب الالتزام بها من قبل الشركات العاملة المرخصة من قبل الهيئة لتقديم الخدمات البريدية، وسوف تقوم الهيئة - وبشكل دوري- بالعمل على دراسة التقارير التي سوف تصل من المشغلين وتحليلها لتحديد واقع جودة الخدمات البريدية لكل مرخص على حدة، ونشر بيانات المرخصين ومدى التزامهم بتلك المعايير بشكل سنوي بهدف تشجيع المنافسة في سوق الخدمات البريدية.

### ضبط جهات مخالفة

قامت الهيئة خلال العام ٢٠١٥ بضبط (٣٤) جهة غير حاصلة على التراخيص اللازمة من الهيئة؛ منها (١٢) جهة تقوم بنقل وتوزيع أدوية ومستحضرات طبية بظروف لا تراعي بها الشروط الصحية اللازمة لنقلها من المستودعات إلى الصيدليات، حيث يتم تجميعها وفرزها في أماكن مكشوفة وغير آمنة في الشوارع العامة باستخدام وسائل نقل غير مجهزة لتلك الغايات، الأمر الذي يُعد مخالفة صريحة لأحكام قانون الخدمات البريدية والتشريعات النازمة لقطاع البريد، وتم تحويل محاضر الضبط بحق المخالفين إلى القضاء حسب الأصول.



بعض الضبوطات المخالفة

### اتفاقيات ربط بيني

قامت الهيئة خلال العام ٢٠١٥ بدراسة طلبات اتفاقيات الربط بيني المقدمه من مشغلي البريد الخاص/ فئه محلي حيث اصدرت الهيئة الموافقات اللازمة لتلك الجهات ، وقد بلغ عدد اتفاقيات الربط الموافق عليها من قبل الهيئة (١٣) اتفاقية ربط بيني تجيز لتلك الشركات نقل البعثات البريدية المعنونه دولياً داخل حدود المملكة كونها تحتاج الى موافقة الهيئة عليها.





#### منح رخص بريد

قامت الهيئة خلال العام ٢٠١٥ بمنح ما مجموعه (١٧) رخصة بريد موزعه كالتالي:

• رخصة بريد/ فئة محلي ( ١٥ ) رخصة

• رخصة بريد / فئة دولي ( ٢ ) رخصة

وعليه، فقد بلغ عدد الشركات المرخصة لتقديم الخدمات البريدية مع نهاية العام ٢٠١٥ ما مجموعه (٥٦) شركة مرخصة.



المشاركات الخارجية  
والفعاليات المحلية للعام  
٢٠١٥

الفصل  
الخامس

## المشاركات الخارجية

اجتماع نقاط الاتصال الخاصة بالمجموعة الاورومتوسطية لمنظمي الاتصالات

اسبانيا: ٢٨-٢٩/١/٢٠١٥

شاركت الهيئة في اجتماع نقاط الاتصال (Contact Network) الخاصة بالمجموعة الاورومتوسطية لمنظمي الاتصالات والذي عقد في برشلونة خلال الفترة من ٢٨ - ٢٩/١/٢٠١٥.

وتأتي اهمية المشاركة في هذا الاجتماع لمناقشة النشاطات والانجازات التي تمت في عهد رئاسة هيئة تنظيم قطاع الاتصالات الاردنية للمجموعة الاورومتوسطية لمنظمي الاتصالات EMERG خلال العام ٢٠١٤ بالإضافة إلى التشاور والتنسيق المتعلق بالنشاطات التي ادرجت للعام ٢٠١٥ وذلك تحضيراً للاجتماع العام للمجموعة Plenary Meeting.

المؤتمر السنوي للرابطة الدولية لمشغلي الهواتف المتنقلة ٢٠١٥ GSMA

اسبانيا: ٢-٣/٥/٢٠١٥

شاركت الهيئة في فعاليات المؤتمر السنوي للرابطة الدولية لمشغلي الهواتف المتنقلة ٢٠١٥ / GSMA والذي عقد في برشلونة خلال الفترة من ٢-٣/٥/٢٠١٥، والذي حظي بمشاركة عالمية واسعة وحمل شعار « تحفيز الابتكار للوصول الى مجتمع متصل بالكامل».

الاجتماع العام للمجموعة الاورومتوسطية

اسبانيا: ٦/٣/٢٠١٥

شاركت الهيئة في الاجتماع العام للمجموعة الاورومتوسطية (Plenary Meeting) الذي عقد في برشلونة في ٦/٣/٢٠١٥، وتخلل الاجتماع استعراض أبرز النشاطات والانجازات التي تحققت خلال ترؤس الهيئة لأعمال المجموعه خلال العام ٢٠١٤.

اجتماع التنسيق الثالث عشر بشأن خطة الترددات لاتفاق جنيف ٢٠٠٦

المغرب: ١٣-١٦/٤/٢٠١٥

بدعوة رسمية من مكتب قطاع الراديو في الاتحاد الدولي للاتصالات ومن الأمانة العامة لجامعة الدول العربية، شاركت الهيئة في اجتماع التنسيق الثالث عشر بشأن خطة الترددات لاتفاق جنيف ٢٠٠٦ (GE06) فيما يتعلق بخطة توزيع الترددات في خدمة البث التلفزيوني الأرضي الرقمي في المنطقة العربية خلال الفترة ١٣-١٦/٤/٢٠١٥ في مدينة مراكش.

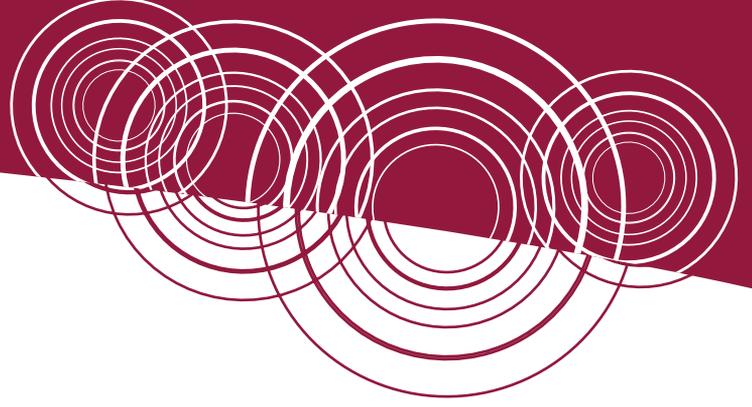
وتكمن اهمية المشاركة في هذا الاجتماع في استكمال معالجة جميع التعديلات الفنية الضرورية وبشكل نهائي لجميع الترددات والتخصيصات الخاصة بالخطة الرقمية GE06 من اجل تلبية الاحتياجات من الطيف الترددي لجميع البلدان المعنية.

اجتماع الفريق الاستشاري لتنمية الاتصالات

سويسرا: ٢٧-٣٠/٤/٢٠١٥

شاركت الهيئة في فعاليات اجتماع الفريق الاستشاري لتنمية الاتصالات في الاتحاد الدولي للاتصالات والذي سبقه اجتماع مجموعة المراسلة الخاصة بالفريق خلال الفترة من ٢٧-٣٠/٤/٢٠١٥ حيث تم البحث في نتائج مؤتمر المندوبين المفوضين لعام ٢٠١٤ واثرها على عمل قطاع تنمية الاتصالات ومهام الفريق الاستشاري ومراجعة ما تم انجازه ضمن الخطة التشغيلية والخطة الاستراتيجية لقطاع التنمية ضمن أعمال الفريق.





الاجتماع السنوي الثالث عشر للشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات

موريتانيا: ٢٨-٢٩/٤/٢٠١٥

يعتبر هذا الاجتماع والذي عقد خلال الفترة من ٢٨-٢٩/٤/٢٠١٥ في نواكشوط من أهم الفعاليات المتخصصة في المنطقة العربية حيث تمت مناقشة المشاريع الجديدة والجارية لأعمال الشبكة والعديد من المواضيع الحيوية المتعلقة في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات علماً أن هيئة تنظيم الاتصالات الأردنية ستترأس أعمال الشبكة خلال العام ٢٠١٦.

الندوة العالمية الخامسة عشرة لمنظمي الاتصالات GSR 15 واجتماع الروابط التنظيمية RA15

الغابون ٨-١١/٦/٢٠١٥

شاركت الهيئة في هذه الفعاليات والتي عقدت في العاصمة ليبرفيل خلال الفترة من ٨-١١/٦/٢٠١٥ والتي جاءت تحت عنوان «الاهتمام بالفجوة الرقمية الحوافر التنظيمية لتحقيق الفرص الرقمية». وتناول البرنامج مواضيع متنوعة منها المدفوعات المتنقلة ومادج تقاسم الشبكات والضرائب وإنترنت الأشياء.

واختتمت الندوة باعتماد المبادئ التوجيهية بشأن أفضل الممارسات للندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام ٢٠١٥، وقد كان الإطار المحوري للندوة مناقشة جميع انواع التنظيم اللازمة لسد الفجوة الرقمية بالإضافة الى العديد من المواضيع ذات العلاقة بامكانية النفاذ الالكتروني وتحديد التنظيم الذي لتسهيل اتاحة التطبيقات والخدمات المتنقلة للجميع.

الاجتماع العشرين للفريق العربي الدائم للطيف الترددي

المغرب: ٢٢-٢٨/٨/٢٠١٥

تضمن اهمية المشاركة في هذا الاجتماع والذي عقد في المغرب خلال الفترة من ٢٢-٢٨/٨/٢٠١٥ في الاطلاع واجراء التنسيق اللازم لجميع مواقف الدول العربية وبيان وجهة نظر الادارة الاردنية والاخذ بها بما يخدم ضمان تحقيق مصالحها الوطنية وتطلعاتها المستقبلية وحماية استخداماتها الحالية والمستقبلية لشبكة الاتصالات الراديوية الثابتة والمتنقلة والساتلية من اية مشاكل قد تطرأ عليها.

فعاليات الجمعية العالمية للاتصالات الراديوية، وجلسات افتتاح المؤتمر العالمي للاتصالات

سويسرا: ٢٦-٣٠/١٠/٢٠١٥

ترأست الهيئة وفد المملكة لحضور فعاليات الجمعية العالمية للاتصالات الراديوية (RA-15) لعام ٢٠١٥ في مدينة جنيف خلال الفترة ٢٦-٣٠/١٠/٢٠١٥، كما ترأست الهيئة الوفد الأردني لحضور جلسات افتتاح المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية المعروف بـ (WRC-15). وعلى هامش الفعاليات تم عقد عدة اجتماعات ثنائية مع بعض رؤساء الهيئات والوفود العربية المشاركة من أجل تنسيق المواقف العربية وتوحيد وجهات النظر ما أمكن حول بعض التوزيعات الراديوية، وإجراء التعديلات اللازمة على لوائح الراديو لتحقيق الاستغلال الأمثل لموارد الطيف الترددي الذي يعد أحد الثروات الوطنية النادرة، بالإضافة إلى مواكبة التطور التقني الحاصل في مجال الاتصالات الراديوية الحديثة بشكل يضمن احتفاظ المملكة بحقوقها الحالية والمستقبلية في أي قرارات دولية تمس التنظيم المحلي الخاص بالطيف الترددي الراديوي.



## الفعاليات المحلية

### المنتدى الإقليمي للتنمية ٢٠١٥

استضافت الهيئة في شهر آذار من العام ٢٠١٥ وبالتعاون مع الاتحاد الدولي للاتصالات المنتدى الإقليمي للتنمية ٢٠١٥ وبمشاركة واسعة من إدارات وهيئات تنظيم الاتصالات العربية والمنظمات الإقليمية والدولية ذات العلاقة، حيث ناقش المشاركون خطة عمل المكتب الإقليمي للأعوام الثلاثة القادمة التي تركز على المبادرات الإقليمية، كما تم الاتفاق على تشكيل مجموعات عمل متخصصة من الدول العربية تتولى مهمة متابعة آليات تنفيذ تلك المبادرات وربطها بمؤشرات أداء يمكن قياسها ومراقبة مدى التطور الحاصل في موضوع التطبيق وإعداد الدراسات اللازمة المتعلقة بعنوان كل مبادرة وصولاً إلى النتائج المرجوة وبناء على احتياجات الدول الأعضاء.



### ورشة عمل حول خدمة الدفع الالكتروني بواسطة الهاتف النقال

نظمت الهيئة في شهر تشرين أول من العام ٢٠١٥ ورشة عمل توعوية حول خدمة الدفع الالكتروني بواسطة الهاتف النقال بالتنسيق مع البنك المركزي الاردني، وبحضور ممثلين عن شركات الاتصالات المتنقلة في المملكة. وتناولت الورشة التعريف بخدمات الدفع الالكتروني وتعليمات الدفع الالكتروني بواسطة الهاتف النقال الصادرة عن البنك المركزي والتي شاركت الهيئة البنك المركزي في اعدادها كإطار تشغيلي وصولاً إلى صيغتها الملزمة كتعليمات، كما تضمنت الورشة التطرق للحلول الفنية والتطبيقات المعتمدة لتقديم خدمات الدفع الالكتروني عبر الهاتف النقال، ودور البنك المركزي في ترخيص المؤسسات المالية لتقديم خدمات الدفع الالكتروني، وإبراز التهديدات التي تواجه المتعاملين في خدمات الدفع الالكتروني.

كما تطرقت الورشة إلى الدور المناط بالهيئة بموجب التعليمات الصادرة عن البنك المركزي، ومذكرة التفاهم الموقعه بين الهيئة والبنك المركزي بهذا الخصوص، والتي تقوم الهيئة بموجبها بمتابعة قيام مشغلي شبكات الهواتف المتنقلة بتقديم خدماتهم من خلال إتاحة الامكانية والحرية لكافة العملاء المستخدمين من خدمة الاتصالات المتنقلة من اختيار اي من مقدمي خدمة الدفع المتاحين والعاملين تبعاً لخيارهم ودون أي قيود أو تمييز بينهم.





لقاء موسع مع مشغلي محطات البث الاذاعي العاملة وفق التشكيل الترددي (FM) عقدت الهيئة لقاءً موسعاً مع مشغلي محطات البث الاذاعي العاملة وفق التشكيل الترددي (FM) خلال شهر تشرين أول من العام ٢٠١٥، وذلك انطلاقاً من حرصها على التواصل مع كافة الاطراف المعنية باعمالها، ولأهمية التكامل والشراكة بين القطاعين العام والخاص ومناقشة كافة القضايا ذات الاهتمام، انسجاماً مع التشريعات المعمول بها والتي تحكم عمل الهيئة مع تلك الجهات.

وأكدت الهيئة حرصها على معالجة كافة المعوقات الفنية التي تواجه المحطات الاذاعية في المملكة، وبيان مدى ضرورة التعاون والتنسيق بين الجميع والالتزام بالموصفات الفنية التي تحددها الهيئة عند ترخيص تلك الاذاعات بالتنسيق مع المعنيين في الهيئة.



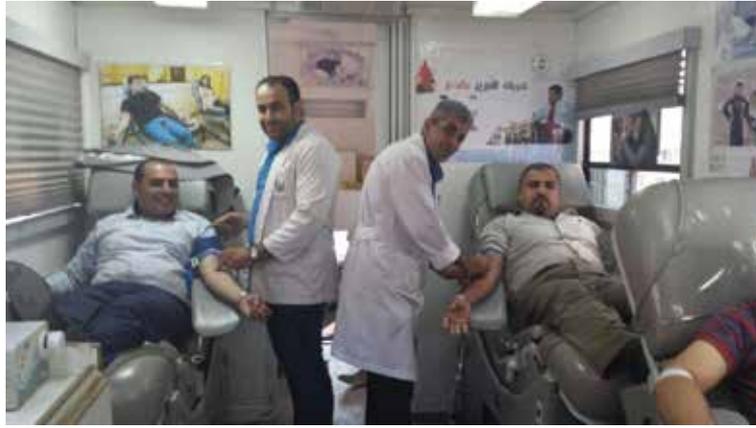
# نشاطات المسؤولية المجتمعية

الفصل  
السادس

## (٦) نشاطات المسؤولية المجتمعية

انطلاقاً من حرص الهيئة على المساهمة في متطلبات المسؤولية المجتمعية، قامت بعدة أنشطة ومبادرات، وساهمت في العديد من الحملات الوطنية التوعوية بالتعاون مع المؤسسات المعنية وذلك دعماً للمجتمع المحلي والتنمية المستدامة. وفيما يلي بعض النشاطات التي نظمتها الهيئة خلال العام ٢٠١٥ تحقيقاً لهذه الغاية:

- نظمت الهيئة في مقرها وبالتعاون مع بنك الملابس -أحد مشاريع الهيئة الخيرية الهاشمية- برنامجاً توعوياً حول تجربة بنك الملابس وآليات العمل المعتمدة لديهم وذلك تمهيداً لبدء التعاون معهم.
- نظمت الهيئة في مقرها وبالتعاون مع بنك الدم الوطني حملة للتبرع بالدم شارك فيها موظفو الهيئة بكافة مستوياتهم الإدارية بالإضافة إلى بعض المراجعين لديها.



- أقامت الهيئة بالتعاون مع البرنامج الأردني لسرطان الثدي برنامجاً توعوياً تثقيفياً حول ضرورة وأهمية الكشف المبكر عن سرطان الثدي، كما ووفرت الهيئة فحصاً سريعاً مجاناً للراغبات من الموظفات، وذلك إيماناً منها بدورها في رفع مستوى الوعي الصحي لموظفاتها.
- ساهمت الهيئة في تدريب طلاب جامعات ومهندسين حديثي التخرج لرفع كفاءاتهم ودمجهم بالسوق المحلي.



# البناء المؤسسي

الفصل  
السابع

## (٧) البناء المؤسسي

انطلاقاً من الوعي بأهمية ترسيخ الفكر المؤسسي فيها، استمرت الهيئة بتفعيل العمل المؤسسي في مختلف جوانب العمل المتضمنه مختلف البرامج والمشاريع الإدارية، والذي تهدف الهيئة من خلاله إلى ترسيخ ثقافة التميز والإرتقاء بسوية الأداء الفردي والمؤسسي.

### برامج تدريبية متخصصة

انطلاقاً من حرص الهيئة على رفع سوية وقدرات ومهارات كادرها بكافة مستوياته الوظيفية، عقدت الهيئة عدة برامج تدريبية متخصصة أبرزها:

- البرنامج التدريبي حول شبكات الجيل الرابع (4G Long Term Evolution (LTE)
- البرنامج التدريبي حول الشبكات (Cisco Certified Network Associate (CCNA)
- البرنامج التدريبي المتخصص حول شبكات التواصل الاجتماعي Social Media
- دورات متخصصة باللغة الإنجليزية

### برنامج الموظف المثالي

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

ولترسيخ هذه المفاهيم استمرت الهيئة بتطبيق برنامج الموظف المثالي، والذي سعت من خلاله الى تحفيز الموظف المتميز كونه يتحلى بشخصية وسلوك مميزين، مبدع ومبتكر ويركز على استخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل ويعمل على استغلال الموارد المتاحة بشكل أمثل من جانب بالاضافة الى رفع مستوى اداء موظفي الهيئة وكفاءتهم وفاعليتهم وزيادة الولاء الوظيفي والتنافس الإيجابي لديهم من جانب آخر.

ويطبق هذا الاجراء على كافة موظفي الهيئة لاختيار أفضل موظف مع الاخذ بعين الاعتبار مجموعة من الشروط، ويتكون من ثلاث فئات رئيسية: فئة الموظف القيادي/الاشرافي، فئة الموظف التنفيذي وفئة موظف الفني/خدمات مساندة.

### برنامج التوعية

بهدف تعزيز التواصل المستمر بين كافة موظفي الهيئة ونشر التوعية ونقل وتبادل المعارف داخلياً تم عقد ٣٤ محاضرة تضمنت العديد من المواضيع التثقيفية ضمن المهام التخصصية والوظيفية العامة، شارك في تقديمها المختصون من داخل الهيئة وعدد من الجهات الخارجية.





### التعريف بمفهوم إدارة المعرفة

عقدت اللجنة الدائمة لإدارة المعرفة في الهيئة ورشة عمل حول مفهوم ادارة المعرفة وأهميتها في الهيئة حضرها كافة موظفي الهيئة، وتناولت آلية تطبيق ادارة المعرفة في الهيئة والمهام والمسؤوليات المتعلقة بها والدوائر المعنية بها بالاضافة الى الادوار الرئيسية المرتبطة بكافة موظفي الهيئة.



### متطلبات جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية

استكمالاً لمشاركة الهيئة ضمن الجهات المشاركة في جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية، قامت الهيئة من خلال اللجان المتخصصة باستكمال العمل على تأمين متطلبات كافة معايير الجائزة وصولاً الى اعداد التقرير النهائي ورفعها الى ادارة الجائزة، وذلك بهدف المنافسة للحصول على الجائزة أسوة مع بقية المؤسسات المشاركة.



# الحسابات الختامية للهيئة للعام ٢٠١٥

الفصل  
الثامن

## قائمة المركز المالي كما في ٣١ كانون الأول ٢٠١٥

### قائمة أ

٢٠١٤	٢٠١٥	
دينار	دينار	
		<u>الموجودات</u>
		الموجودات المتداولة
٢٥,٧١٩,١١٢	٢٧,٢٨١,٩٧٨	نقد ونقد معادل
٢٩,٦٩٠,٧٧٦	٢٥,١٣٠,٥٨٢	إيرادات مستحقة القبض
١٨٠,٩٠٦	٢٠١,٧٣٥	ذمم مدينة
٣٥٨,٩٤٣	٥٩٤,٠٩٣	أرصدة مدينة أخرى
٢٤,١٣٩	٢٩,٣٠٣	مستودعات
٩,٤٨٥	١٧,٢٢٩	عطاءات وقرارات إحالة غير موردة - قصيرة الأجل
<u>٥٥,٩٨٣,٣٦١</u>	<u>٥٣,٢٥٤,٩٢٠</u>	مجموع الموجودات المتداولة
		الموجودات غير المتداولة
١,١٧٥,٧٨٠	٢,٣٩٧,٧٤٤	عطاءات وقرارات إحالة غير موردة - طويلة الأجل
٢,٧٨٤,٠٣١	٢,٤٠٠,٩٥٥	ممتلكات ومعدات
٣,٩٥٩,٨١١	٤,٧٩٨,٦٩٩	مجموع الموجودات غير المتداولة
<u>٥٩,٩٤٣,١٧٢</u>	<u>٥٨,٠٥٣,٦١٩</u>	مجموع الموجودات
		المطلوبات والوفور المحتفظ به
		المطلوبات المتداولة
١,٤٤٧,٢٣٤	١,٩٨٦,٨٩١	إيرادات مقبوضة مقدماً
٦٩,٦٨٢	٤٣,٣٧٠	إيرادات رخص وترددات غير متحققة
٢,٣٤٥,٦٤٩	٣,٨٥٣,٣٨٠	ذمم دائنة
٢٢,٤٨٤,٩٢٨	٢٠,٦٣٧,١٧١	أمانات
٤,٤٠٤	٢٩,٩٢٥	أرصدة دائنة أخرى
<u>٢٦,٣٥١,٨٩٧</u>	<u>٢٦,٥٥٠,٧٣٧</u>	مجموع المطلوبات
<u>٣٣,٥٩١,٢٧٥</u>	<u>٣١,٥٠٢,٨٨٢</u>	الوفور المحتفظ به
<u>٥٩,٩٤٣,١٧٢</u>	<u>٥٨,٠٥٣,٦١٩</u>	مجموع المطلوبات والوفور المحتفظ به





## قائمة الدخل الشامل للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول ٢٠١٥

### قائمة ب

٢٠١٤	٢٠١٥	
دينار	دينار	
		<u>الإيرادات</u>
٢٩٤,٣٤٤,٨٢٦	١٩٤,٣٢٥,٨٢٠	إيرادات تشغيلية
<u>١,٢٥٥,٩٢٨</u>	<u>٦٦٢,٥٩٢</u>	إيرادات أخرى
<u>٢٩٥,٦٠٠,٧٥٤</u>	<u>١٩٤,٩٨٨,٤١٢</u>	مجموع الإيرادات
		<u>النفقات</u>
( ٣,٦٩٥,٨٨٩)	(٤,٢١٦,٩٢٧)	نفقات تشغيلية
( ٢٥٢,١٧٠)	( ٣٢٩,٦٨١)	نفقات تحويلية
( ٤٠٧,٢٥٩)	( ٦٦٣,٣٥٣)	نفقات استشارات فنية ودراسات
<u>(٤٩,٦١٩,٧٢٤)</u>	<u>(٣,٦٩٦,٨٤٤)</u>	ذمم مشكوك في تحصيلها
<u>(٥٣,٩٧٥,٠٤٢)</u>	<u>(٨,٩٠٦,٨٠٥)</u>	مجموع النفقات
<u>٢٤١,٦٢٥,٧١٢</u>	<u>١٨٦,٠٨١,٦٠٧</u>	وفر السنة

## قائمة التغيرات في الوفر المحتفظ به للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول ٢٠١٥

### قائمة ج

الوفر المحتفظ به	٢٠١٤
دينار	
٨٢,٥٩٧,٣٠٥	الرصيد كما في ١ كانون الثاني ٢٠١٤
٢٤١,٦٢٥,٧١٢	وفر السنة
<u>(٢٩٠,٦٣١,٧٤٢)</u>	مبالغ محولة لوزارة المالية
<u>٣٣,٥٩١,٢٧٥</u>	الرصيد كما في ٣١ كانون الأول ٢٠١٤
٣٣,٥٩١,٢٧٥	٢٠١٥
١٨٦,٠٨١,٦٠٧	الرصيد كما في ١ كانون الثاني ٢٠١٥
<u>(١٨٨,١٧٠,٠٠٠)</u>	وفر السنة
<u>٣١,٥٠٢,٨٨٢</u>	مبالغ محولة لوزارة المالية
	الرصيد كما في ٣١ كانون الأول ٢٠١٥



## قائمة التدفقات النقدية للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول ٢٠١٥

### قائمة د

٢٠١٤	٢٠١٥	
دينار	دينار	الأنشطة التشغيلية
٢٤١,٦٢٥,٧١٢	١٨٦,٠٨١,٦٠٧	وفر السنة
		تعديلات:
٤٣٨,٢٨٣	٤٢٧,٤٢٣	استهلاك
١٥٩	-	خسائر استبعاد ممتلكات ومعدات
-	١,٠٢٤,٦٥٣	ديون معدومة
-	(٢٦١,٥٢٥)	إيرادات مخصص ديون مشكوك في تحصيلها
٤٩,٦١٩,٧٢٤	٣,٦٩٦,٨٤٤	ذمم مشكوك في تحصيلها
		التغيرات في رأس المال العامل
٢,١٩٠,٣٠٧	٤,٥٦٠,١٩٤	إيرادات مستحقة القبض
(٣,٨٣٣,٨٦٤)	(٤,٤٨٠,٨٠١)	ذمم مدينة
(١٥٢,٨٨٨)	(٢٣٥,١٥٠)	أرصدة مدينة أخرى
(١,٨٦٤)	(٥,١٦٤)	مستودعات
٤٧٣,٠٤٠	٥٣٩,٦٥٧	إيرادات مقبوضة مقدماً
١٦,٤٣٨	(٢٦,٣١٢)	إيرادات رخص وترددات غير متحققة
(٧٤٥,٩٧١)	١,٥٠٧,٧٣١	ذمم دائنة
١,٧٣٩,٧٤٢	(١,٨٤٧,٧٥٧)	أمانات
٣,٧٢٩	٢٥,٥٢١	أرصدة دائنة أخرى
<u>٢٩١,٣٧٢,٥٤٧</u>	<u>١٩١,٠٠٦,٩٢١</u>	صافي التدفق النقدي من الأنشطة التشغيلية
		الأنشطة الاستثمارية
٣٧١,٣٩٧	(١,٢٢٩,٧٠٨)	عطاءات وقرارات إحالة غير موردة
(٣٩٥,٥٥٧)	(٤٤,٣٤٧)	شراء ممتلكات ومعدات
(٢٤,١٦٠)	(١,٢٧٤,٠٥٥)	صافي التدفق النقدي المستخدم في الأنشطة الاستثمارية
		الأنشطة التمويلية
(٢٩٠,٦٣١,٧٤٢)	(١٨٨,١٧٠,٠٠٠)	مبالغ محولة لوزارة المالية
(٢٩٠,٦٣١,٧٤٢)	(١٨٨,١٧٠,٠٠٠)	صافي التدفق النقدي المستخدم في الأنشطة التمويلية
٧١٦,٦٤٥	١,٥٦٢,٨٦٦	التغير في النقد والنقد المعادل خلال السنة
٢٥,٠٠٢,٤٦٧	٢٥,٧١٩,١١٢	النقد والنقد المعادل كما في بداية السنة
<u>٢٥,٧١٩,١١٢</u>	<u>٢٧,٢٨١,٩٧٨</u>	النقد والنقد المعادل كما في نهاية السنة



# الملحقات

الفصل  
التاسع



## ملحق رقم (١)

### ملاح الخطة الاستراتيجية للهيئة للفترة ٢٠١٦-٢٠١٣

#### الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية

##### الرؤية:

تكوين بيئة اتصالات وخدمات بريدية متطورة تدعم بفاعلية التنمية الاقتصادية والاجتماعية المستدامة في الأردن وتحفز التنافسية.

##### الرسالة:

- تتمثل رسالة الهيئة بغية تحقيق رؤيتها للقطاعات التي تنظمها بما يلي:
- ضمان توفر خدمات اتصالات وبريدية متقدمة ذات جودة عالية وبأسعار مناسبة للجميع
- إدامة بيئة تنظيمية متكيفة تحفز التنافسية
- العمل مع جميع المستفيدين والشركاء بانفتاح وشفافية ومهنية عالية
- حماية مصالح مستخدمي خدمات الاتصالات والبريد والاستمرار بنشر التوعية بحقوقهم وواجباتهم.
- الحفاظ على بناء مؤسسي بمقاييس عالمية.

##### القيم المؤسسية:

- ثقافة التميز
- المرونة والشفافية
- روح الفريق
- العدالة
- المبادرة والإبداع

##### الغايات والاهداف والمهام الرئيسية

تتضمن الخطة الاستراتيجية للهيئة في طياتها خطة عمل تفصيلية للأعوام الثلاثة القادمة. بحيث يتفرع من تلك الخطة التفصيلية العديد من المهام والمسؤوليات التي سيتم تنفيذها خلال الفترة التي تغطيها الخطة الاستراتيجية:

##### الغاية رقم ١: إدامة التنظيم الفعال لقطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد

**الهدف:** تعزيز الظروف الملائمة للمنافسة الفعالة والمستدامة في قطاع الاتصالات

##### المهام:

- تطبيق تجزئة مكونات الدارة المحلية
- تحديث نماذج احتساب أجور الربط البيني ومراجعة احتساب المتوسط المرجح لكلية رأس المال.
- تبسيط إجراءات الحصول على الرخص التي لا تستخدم الموارد النادرة.
- استكمال تطبيق العلاجات التنظيمية المنبثقة عن مراجعة الأسواق وتقييم أثرها وكذلك مدى الحاجة إلى إعداد دراسة جديدة للأسواق بالاعتماد على أسس وقواعد المنافسة وواقع الأسواق .





• مراجعة الإجراءات التنظيمية المرتبطة بنتائج دراسة الأسواق وتطبيق العلاجات التنظيمية (تعليمات الربط البيئي، تعليمات حماية المنافسة).

**الهدف:** تحديث وتبني الأطر التنظيمية لمواكبة مستجدات قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات  
**المهام:**

- تحديث خطة التقييم الوطنية.
- إعداد الإطار التنظيمي للاتصال بطريقة جهاز لجهاز (Machine-to-Machine).
- إعداد الإطار التنظيمي للتوثيق الإلكتروني.

**الهدف:** مراجعة وتحديث منهجية إدارة الطيف الترددي.  
**المهام:**

- تطوير سياسة تخطيط واستخدام الترددات.
- اعتماد آليات ترخيص الطيف الترددي الناتج عن الربحية الرقمية (Digital Dividend).
- تحديث الأطر التنظيمية المتعلقة بالطيف الترددي في ظل التغيرات في ظروف السوق والتطورات التكنولوجية العالمية.
- مراجعة وتحسين الجدول الوطني لتوزيع الترددات ليواكب التقنيات الحديثة وبما يتوافق مع التزامات المملكة.
- تحديث الاتفاقيات الخاصة بتنسيق الترددات مع دول الجوار وبالتركيز على ترددات البث الإذاعي والتلفزيوني.

**الهدف:** تبسيط الإجراءات الفنية  
**المهام:**

- بتعديل تعليمات الحصول على الموافقات النوعية.
- أتمتة إجراءات الحصول على الموافقات النوعية.

**الهدف:** إدامة التنظيم الفعال للخدمات البريدية  
**المهام:**

- مراجعة متطلبات ترخيص الخدمات البريدية.
- متابعة أداء سوق البريد الأردني وتحفيزه.
- تحديث الأطر التنظيمية للخدمات البريدية.

**الغاية رقم ٢:** تعزيز توفر خدمات اتصالات عريضة النطاق بأسعار معقولة

**الهدف:** الاستمرار في تفعيل الأطر التنظيمية المتعلقة بتقديم خدمات الاتصالات عريضة النطاق.  
**المهام:**

- تطبيق أشكال مختلفة من تجزئة السيل الرقمي.
- تعزيز انتشار الخدمات البديلة وشبكة الألياف الضوئية.
- ترخيص خدمات جديدة لما بعد خدمات الجيل الرابع. تحفيز التكنولوجيا الحديثة في مجال خدمات الاتصالات السلكية عريضة النطاق.



### الغاية رقم ٣: تمكين المستهلك لخدمات الاتصالات والخدمات البريدية وحماية مصالحه

**الهدف:** تعزيز دور وفعالية الهيئة في حماية مصالح المستهلكين وزيادة الوعي لديهم بخدمات الاتصالات والبريد بالتنسيق مع كافة الشركاء المعنيين.

#### المهام:

- إعداد وتنفيذ حملات التوعية العامة وبرامج التثقيف بين الفئات المستهدفة.
- إصدار ونشر الأدلة الاسترشادية للمستهلكين والمتعلقة بخدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد.
- تشكيل جهة استشارية للمستهلكين لتمثيل مصالحهم ولتقديم مدخلات للهيئة بهذا الخصوص.
- الاستمرار بإجراء المسوحات السنوية لقياس مدى رضى المستهلكين عن مستوى خدمات الاتصالات التي يقدمها المرخصون ومستوى وعيهم لدور الهيئة.
- متابعة فحص جودة خدمات الاتصالات المتنقلة.
- تحديث الإطار التنظيمي لمراقبة الجودة.

**الهدف:** مراجعة الأطر التنظيمية والفنية ذات العلاقة بالسلامة العامة وتحديثها.

#### المهام:

- تحديث المواصفات المعتمدة لأجهزة الاتصالات ومدى تأثيرها على الصحة العامة.
- مراجعة تعليمات إقامة وإنشاء المواقع الراديوية وبما يرتبط بالسلامة العامة.

### الغاية رقم ٤: تعزيز مكانة الهيئة كجهة ناظمة على مستوى عالمي

**الهدف:** الحفاظ على المستوى المتميز للهيئة وتعزيز مكانتها لتبقى أمودجاً يحتذى به.

#### المهام:

- تحديث وتطوير الموقع الإلكتروني للهيئة.
- توسيع مظلة الخدمات الإلكترونية التي تُقدم للعملاء.
- متابعة تطوير برامج وتطبيقات الأنظمة الخاصة بإدارة شؤون الموظفين.
- تبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة.
- الاستمرار بتسهيل إجراءات العمل المتعلقة بمتلقي الخدمة الخارجي.
- تطوير الهيكل التنظيمي لهيئة تنظيم قطاع الاتصالات.
- تحديث مصفوفة تفويض الصلاحيات وفقاً لنظام الخدمة المدنية.
- مراجعة تعليمات تنظيم احتساب وتحصيل عوائد الترخيص السنوية.
- تطوير وتحديث البرامج المالية العاملة لدى الدائرة المالية وهيئتها لغايات نظام الدفع الإلكتروني.
- وضع الأسس والقواعد اللازمة لضبط وتدقيق إيرادات الهيئة من عوائد ترخيص سنوية وحصة مشاركة بالعائدات.

**الهدف:** رفع فعالية وكفاءة الموارد البشرية في هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

#### المهام:

- استقطاب الكفاءات العالية والمدربة للعمل لدى الهيئة.
- تطوير برامج المحافظة على الموظفين ذوي الكفاءة.
- تأهيل وتطوير الكوادر البشرية من خلال تعزيز المهارات والمعارف لدى موظفي الهيئة.



الهدف: تعزيز وتطوير دور الاتصال بالتنسيق مع كافة الشركاء المعنيين

المهام:

- إعداد وتنفيذ إستراتيجية الاتصال الخارجي للأعوام ٢٠١٣ - ٢٠١٦.
- إعداد وتنفيذ إستراتيجية الاتصال الداخلي .

الهدف: تعزيز إدارة المعرفة في الهيئة

المهام:

- إعداد وتنفيذ إستراتيجية إدارة المعرفة للأعوام ٢٠١٣ - ٢٠١٦.
- مراجعة وتطوير إستراتيجية إدارة المعلومات.

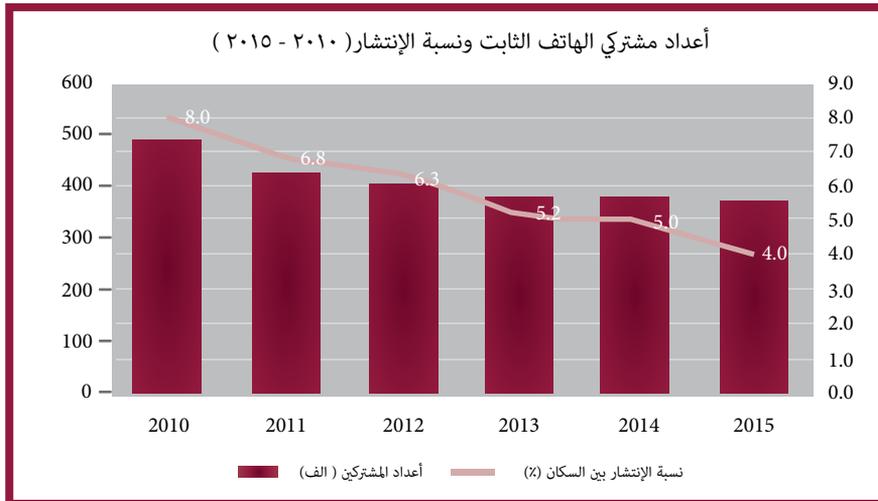
## ملحق رقم (٢)

### قطاع الاتصالات في المملكة / مؤشرات وأرقام

#### جدول رقم (١)

المؤشرات المتعلقة بخدمة الهاتف الثابت خلال الفترة (٢٠١٠-٢٠١٥)

العام	٢٠١٠	٢٠١١	٢٠١٢	٢٠١٣	٢٠١٤	٢٠١٥
أعداد المشتركين (الف)	٤٨٥	٤٢٤	٤٠١	٣٧٩	٣٧٦	٣٦٩
نسبة الانتشار بين السكان (%)	٨,٠	٦,٨	٦,٣	٥,٢	٥,٠	٤,٠

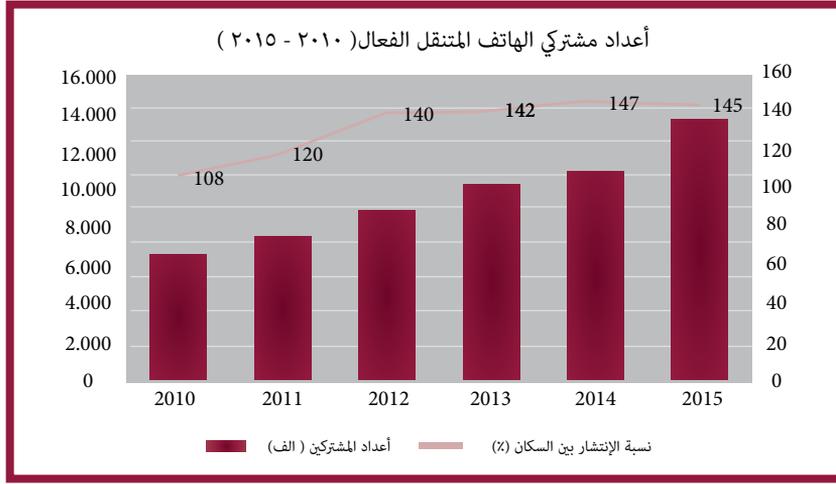


### جدول رقم (٢)

المؤشرات المتعلقة بخدمة الهاتف المتنقل الفعال خلال الفترة (٢٠١٥-٢٠١٠)

العام	٢٠١٥	٢٠١٤	٢٠١٣	٢٠١٢	٢٠١١	٢٠١٠
أعداد الاشتراكات (الف)	١٣,٧٩٨	١١,١٢٠	١٠,٣١٤	٨,٩٨٤	٧,٤٨٣	٦,٦٢٠
نسبة الانتشار بين السكان (%)	*١٤٥	١٤٧	١٤٢	١٤٠	١٢٠	١٠٨

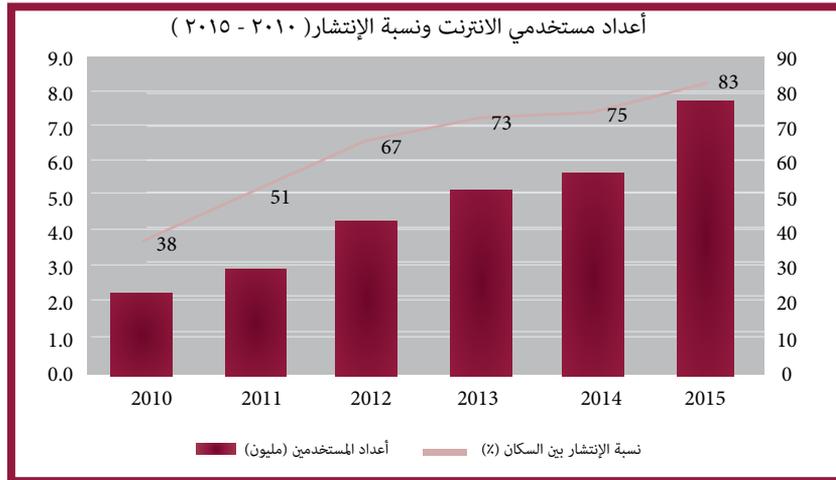
\* تم إعادة احتساب نسبة الانتشار بناء على عدد السكان الفعلي الصادر عن دائرة الإحصاءات العامة مع نهاية العام ٢٠١٥ والبالغ ٩,٥ مليون نسمة. في حين أن نسبة الانتشار للسنوات السابقة تمت بناء على تقديرات لعدد سكان المملكة آنذاك.



### جدول رقم (٣)

المؤشرات المتعلقة بمستخدمي خدمة الانترنت خلال الفترة (٢٠١٥-٢٠١٠)

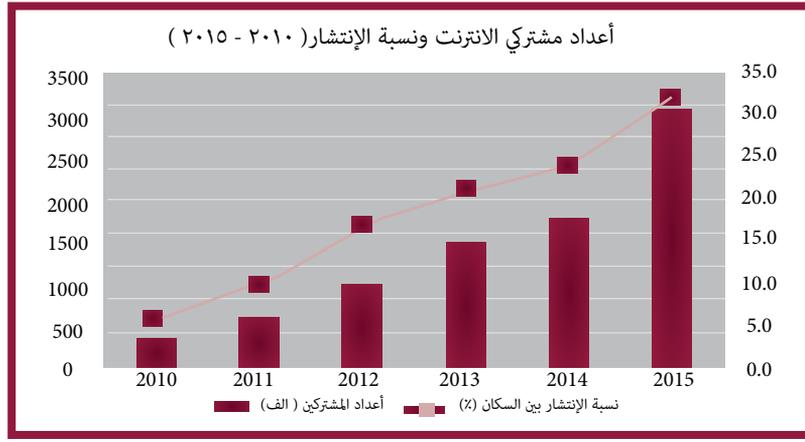
العام	٢٠١٥	٢٠١٤	٢٠١٣	٢٠١٢	٢٠١١	٢٠١٠
أعداد المستخدمين (مليون)	٧,٩	٥,٧	٥,٣	٤,٣	٣,١	٢,٣
نسبة الانتشار بين السكان (%)	٨٣	٧٥	٧٣	٦٧	٥١	٣٨



جدول رقم (٤)

المؤشرات المتعلقة بمشتركي خدمة الانترنت خلال الفترة (٢٠١٠-٢٠١٥)

العام	٢٠١٠	٢٠١١	٢٠١٢	٢٠١٣	٢٠١٤	٢٠١٥
أعداد المشتركين (الف)	٣٤٦	٦١٧	٩٩٣	١,٥٠٣	١,٧٨٠	٣,٠٥٧
نسبة الانتشار بين السكان (%)	٦,٠	١٠,٠	١٧,٠	٢١,٠	٢٤,٠	٣٢,٠



جدول رقم (٥)

تطور حجم الاستثمار في قطاع الاتصالات ( ٢٠١٠-٢٠١٥ )

حجم الاستثمار السنوي في قطاع الاتصالات ( مليون دينار)\*

العام	٢٠١٠	٢٠١١	٢٠١٢	٢٠١٣	٢٠١٤	٢٠١٥
الهاتف الثابت	١٩	١٠	١١	١٤	١٩	١٨
الهاتف الخليوي	٧٨	١٠٤	٨١	١٢٩	٢٥٨	٢٦٤
الانترنت	١٦	١١	٧	١٢	٨	٦
خدمات اتصالات أخرى	٢	٢	٠,٣	٠,٥	٠,٥	--
المجموع	١١٥	١٢٧	٩٩,٣	١٥٥,٥	٢٨٥,٥	٢٨٨

• الأرقام أعلاه معدلة وفقا للمراجعة التي تمت في العام ٢٠١٥

جدول رقم (٦)

تطور عدد العاملين في قطاع الاتصالات ( ٢٠١٠-٢٠١٥ )

أعداد العاملين في قطاع الاتصالات

العام	٢٠١٠	٢٠١١	٢٠١٢	٢٠١٣	٢٠١٤	٢٠١٥
الهاتف الثابت	١٩٥٨	١٩٦٤	١٩٠٠	١٧٤١	١٦٤٤	١٥٥٢
الهاتف الخليوي	٢٤٦٤	١٧٩٦	٢١٤٣	٢١٥١	٢١٣٣	٢١٢٥
الانترنت	٨٣٠	٧٧٩	٥٣٣	٣٠٠	٥٠٠	٤٤٠
خدمات اتصالات أخرى	٦٥	٦١	٢٠	٢٠	٢٧	٤٢
المجموع	٥٣١٧	٤٦٠٠	٤٥٩٦	٤٢١٢	٤٣٠٤	٤١٥٩



### ملحق رقم (٣)

## التقرير السنوي المتعلق بتنفيذ الهيئة لبنود وثيقة السياسة العامة للحكومة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد عن العام ٢٠١٥

استكمالا لما التزمت به هيئة تنظيم قطاع الاتصالات خلال السنوات الماضية ولا زالت لتنفيذ متطلبات بنود السياسة العامة للحكومة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد ٢٠١٢، وتنفيذاً لما ورد في الفقرة (٣٢) من الوثيقة، والتي تنص على «أن تقوم الهيئة بجمع المعلومات المتعلقة بتنفيذها للسياسة العامة بانتظام ونشرها سنوياً»، والفقرة (٣٣) والتي تنص على «أن تقوم الهيئة بتزويد الوزارة بتقرير سنوي عن انجازاتها المتعلقة بتنفيذ بنود وثيقة السياسة العامة المتعلقة بها، وأن تقوم الوزارة برفعه إلى مجلس الوزراء» وحيث أن وثيقة السياسة العامة قد تناولت بنوداً رئيسة تنيط بالهيئة مسؤولية تنفيذها بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة، فإن هذا التقرير يبين أهم ما قامت به الهيئة في عام ٢٠١٥ في سبيل تنفيذ متطلبات السياسة العامة، وعلى النحو التالي:

### قطاع الاتصالات

- فيما يتعلق بنود وثيقة السياسة العامة المتعلقة بتهيئة الظروف اللازمة لتحقيق المنافسة الفعالة (البند ٣-١)، والحد من آثار الهيمنة (البند ٣-٢)، وتقليل عوائق الدخول الى السوق وتوفير خدمات جديدة وتبسيط الإجراءات، قامت الهيئة خلال عام ٢٠١٥ بما يلي:
- منح شركة أورنج موبايل ترخيص حزمة ترددات بعرض (١٠+١٠) ميغاهيرتز في النطاق الترددي (١٨٠٠) ميغاهيرتز، لتشغيل خدمات الجيل الرابع من الاتصالات المتنقلة، حيث باشرت الشركة بتقديم خدمات الجيل الرابع بتاريخ ٢٦/٥/٢٠١٥.
  - منح شركة أمنية للهواتف المتنقلة ترخيص حزمة ترددات بعرض (١٠+١٠) ميغاهيرتز في النطاق الترددي (١٨٠٠) ميغاهيرتز، لتشغيل خدمات الجيل الرابع من الاتصالات المتنقلة، حيث من المتوقع أن تباشر الشركة بتقديم خدمات الجيل الرابع خلال الربع الأول من العام ٢٠١٦.
  - منح شركة أمنية للهواتف المتنقلة طيف ترددي إضافي في النطاق (٣٥٠٠) ميغاهيرتز لغايات تقديم خدمات النفاذ اللاسلكي الثابت بالحزم العريضة FBWA.
  - تعديل أجور إنهاء المكالمات الدولية الواردة إلى الأردن وأجور الربط البيني للمكالمات الدولية اعتباراً من كانون أول/٢٠١٥، على أن يتم تقييم أثر هذه التعديل بعد ستة أشهر من تاريخ العمل به.
  - اعتماد الوثيقة الاستشارية المعنونة بـ «مسودة تعليمات تنظيم الاتصالات العامة في المجمعات العقارية» وطرحها للاستشارة العامة.
  - إصدار مسودة التعليمات المتعلقة باستخدام أجهزة الصد المؤقت للاتصالات المتنقلة.
  - الاستمرار بمراقبة أسواق الاتصالات الرئيسية والفرعية عن كثب ومتابعة مستوى المنافسة فيها واتخاذ وتنفيذ القرارات التنظيمية الضرورية لتحقيق المنافسة الفعالة.
  - تمديد العمل بأسعار الخدمات المحددة ضمن النماذج الكفؤة باستخدام منهجية Hybrid TSLRIC+ للمشغلين الحاليين، بالإضافة إلى القيام باحتساب أجور تأشيرية لبعض خدمات الربط البيني وخدمات النفاذ عريض النطاق تمهيدا لإقرارها.
  - لغايات تبسيط الإجراءات وتوفير الوقت والجهد على جميع المستفيدين من خدمات الهيئة، تم إنشاء مكتب دائم لهيئة تنظيم قطاع الاتصالات في جمرک المطار لغايات التسهيل على المواطنين والمستثمرين في انجاز معاملاتهم.



فيما يتعلق بإدامة ثقافة الامتثال للتنظيم (البند ٣-٢-٣)

- الاستمرار في دراسة كافة الشكاوي المقدمة من المرخص لهم ضد مرخص لهم آخرين، وذلك ضمن مرجعيات التنظيم السابق واللاحق واستنادا لتعليمات حماية المنافسة وقانون الاتصالات وتعليمات فض المنازعات، ومن ضمنها الشكاوي المقدمة من بعض مشغلي خدمات الاتصالات المتنقلة ضد مشغلين آخرين حول عروض البيع المختلفة.
- فيما يتعلق بحماية مصالح المستهلكين من خدمات الاتصالات المختلفة وتقديم الخدمات بجودة عالية، (المادة ٣٨)، قامت الهيئة بما يلي:
  - نشر تقارير مؤشرات الجودة لشركات الاتصالات العاملة في السوق المحلي للنصف الأول من العام ٢٠١٥، بعد التأكد من دقة المعلومات الواردة الى الهيئة منها ومطابقتها لآلية الاحتساب المعتمدة وفقاً لتعليمات تطبيق الإطار التنظيمي لمراقبة الجودة.
  - متابعة شكاوي جودة الخدمات التي ترد من مستخدمي الاتصالات المتعلقة بجودة الخدمة، وإجراء الفحوصات الفنية والزيارات والتحقيقات الميدانية، ومتابعة النتائج مع الشركات المرخصة بهدف حل هذه الشكاوي.
  - دراسة كافة العروض التجارية لخدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات التي يتم الإعلان عنها من قبل شركات الاتصالات والانترنت والتأكد من مطابقتها لتعليمات وقرارات الهيئة وعدم إخلالها بالمنافسة.
  - الاستمرار في إطلاق حملات توعوية متنوعة لزيادة وعي المستفيدين من خدمات الاتصالات المتنوعة والبريد بما يتعلق بحقوقهم في الحصول على خدمات اتصالات وبريد ذات جودة عالية وأسعار مناسبة، مستخدمة الوسائل الإعلامية المختلفة.
  - تنفيذ جولات رقابية تفتيشية ميدانية بشكل دوري على نقاط البيع في مختلف محافظات المملكة حمايةً لمصالح المستفيدين وحقوقهم من خدمات الاتصالات والبريد من جهة، وحماية للشركات والجهات الحاصلة على التراخيص من جهة أخرى، ووفقاً للقوانين والتشريعات النافذة، وبالتعاون مع الجهات ذات العلاقة.
  - الاستمرار في تلقي ومعالجة شكاوي الاتصالات والبريد، حيث بلغ عدد الشكاوي الواردة الى الهيئة ما مجموعه (٤٠٩٩) شكوى خلال الفترة من ٢٠١٥/١/١ ولغاية نهاية العام ٢٠١٥، تم معالجة ما مجموعه (١٦٤٤) شكوى منها.
  - استخدام وسائل التواصل الاجتماعي من خلال صفحة الهيئة على موقع التواصل الاجتماعي Facebook لتعزيز التواصل التفاعلي مع متلقي الخدمة ونشر رسائل حول استخدام تكنولوجيا المعلومات وتلقي التغذية الراجعة.
  - بلغ عدد الشركات المرخص لها تقديم خدمات الاتصالات العامة في المملكة مع نهاية العام ٢٠١٥ ما مجموعه (٧٢) شركة:
    - (٢٣) شركة حاصلة على رخصة اتصالات فردية.
    - (٤٩) شركة حاصلة على رخصة اتصالات فئوية.
  - مع نهاية العام ٢٠١٥ بلغت نسبة انتشار الهواتف المتنقلة ١٤٥% من مجموع سكان المملكة، كما بلغ عدد الاشتراكات ما مجموعه ١٣,٨ مليون اشتراك، في حين بلغت نسبة انتشار الهاتف الثابت ٤% وما مجموعه ٣٩٦,٧ ألف اشتراك.

فيما يتعلق بتعزيز النفاذ للانترنت (البند ٣-٣):

- لغايات تعزيز النفاذ للانترنت وتوفير خدمات الانترنت بأسعار مناسبة لكافة المستخدمين وزيادة انتشارها، خصوصاً النفاذ عريض النطاق، في كافة مناطق المملكة وخصوصاً المناطق الريفية، عملت الهيئة على ما يلي:
  - إتاحة ترخيص حزم ترددات إضافية لتقديم خدمات النفاذ اللاسلكي الثابت بالحزم العريضة FBWA وإعلام الشركات الحاصلة سابقاً على رخص ترددات لتقديم خدمات النفاذ اللاسلكي بالحزم العريضة بإمكانية إتاحة ترخيص حزم ترددية إضافية في النطاق الترددي المرخص لها وللمدة المتبقية من رخص الترددات ذات العلاقة وبنفس الشروط والتعهدات والأحكام والالتزامات الواردة فيها.
  - إلزام المشغلين المهمين بمشاركة الآخرين ببنيتهم التحتية تنفيذاً للقرارات والأحكام التنظيمية التي تمخضت عنها نتائج دراسة الأسواق لتقديم خدمات تفكيك الدارات المحلية وتقديم عروض النفاذ بالجملة للخدمات عريضة النطاق.
  - الاستمرار في تشجيع المنافسة في أسواق خدمات الانترنت المحلية التي تقدم الخدمة بتقنياتها المختلفة من خلال مجموعة من الإجراءات التنظيمية والسوقية التي من شأنها ضمان تقديم خدمات موثوقة وبأسعار مناسبة وضمن العديد من الخيارات المتاحة.
  - مع نهاية العام ٢٠١٥ بلغت نسبة انتشار استخدام الانترنت ٨٣% من مجموع سكان المملكة، كما بلغ عدد الاشتراكات ما مجموعه ٣ مليون اشتراك أو ما نسبته ٣٢% من سكان المملكة.





- فيما يتعلق بتعزيز كفاءة استخدام طيف الترددات الراديوي (البند ٣-٤):
- تحديث السياسات المتعلقة باستخدام وتخطيط الترددات بشكل مستمر آخذين بعين الاعتبار التغيرات في ظروف السوق والتطورات التكنولوجية والمدخلات التي يتم تقديمها من قبل أصحاب العلاقة من القطاعين العام والخاص.
  - إتاحة المزيد من النطاقات الترددية لغايات خدمات الاتصالات العامة المتنقلة والثابتة، مع المحافظة على الاحتياجات الأساسية للخدمات العامة، والأخذ بعين الاعتبار استخدام الطيف كما هو متبع ودارج في مختلف الدول المتقدمة، وتبني سياسات تشجع المنافسة ودخول خدمات وتقنيات جديدة .
  - المراجعة الدائمة للتعليمات الخاصة بإيجاز ومنح الموافقات النوعية للأجهزة الراديوية والعمل على أتمتة تلقي وإصدار موافقات المواقع والمحطات الراديوية.
  - جاري العمل على تحيين الجدول الوطني للترددات وإقراره من خلال الإجراءات المتبعة أصولياً بعد عكس أبرز نتائج المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية WRC15 ذات العلاقة على مخرجاته.

### قطاع تكنولوجيا المعلومات

- فيما يتعلق بأهمية قطاع تكنولوجيا المعلومات وضرورة إيجاد بيئة تشريعية وتنظيمية من شأنها تنمية وتحفيز هذا القطاع، وتحديد ما ورد في البند (٤-١):
- شاركت الهيئة بالتعاون مع الجهات المعنية في وضع وإعداد كافة مسودات التشريع المتعلقة بالمعاملات الالكترونية في كل من مستوى القوانين والأنظمة والتعليمات والإرشادات، ومنها:
  - قانون المعاملات الالكترونية رقم ١٥ لسنة ٢٠١٥.
  - الإرشادات المتعلقة باستخدام الآمن للانترنت.
  - تعديل نظام التوثيق الالكتروني
  - البنية الأساسية لمفتاح التشفير العام (PKI).
  - مدونة الممارسات (CPS).
  - الختم الزمني.
  - سياسة الشهادات (CP).
  - . أعمال - أعمال (B2B).
  - . حكومة - حكومة (G2G).
  - . حكومة - أعمال / مواطنين (G2BC).
  - . سياسة الشهادات لجهات التوثيق الالكتروني (CP CA).

فيما يتعلق بتعظيم استخدام تكنولوجيا المعلومات من قبل المؤسسات الحكومية، وتحديد ما ورد في البند (٤-٣-٥):

- تحديث نظام الصادر والوارد داخل الهيئة وإعطاء الدوائر الصلاحية للتحقق من الوثائق التي تعنى بدوائرها لتحسين ومتابعة أعمالهم مع المواطنين ومؤسسات الأعمال ، وجاري العمل على إيجاد نظام مراسلات متكامل يعنى بتوزيع البريد أيضاً وتحويله بشكل إلكتروني للتخلص من البيئة الورقية و للحد من تزوير الوثائق الإلكترونية ما أمكن.

فيما يتعلق بحماية البيئة، وتحديد ما ورد في البند (٤-١٢):

- استمرار الهيئة بدراسة المواقع الراديوية والقيام بالجولات التفتيشية والكشف على تلك المواقع لغايات:
- التأكد بأن المحطات الراديوية المراد إنشاؤها ستعمل وفقاً للتعليمات الفنية المعتمدة لدى الهيئة والمتوافقة مع التعليمات الدولية ذات العلاقة، والتي تراعي أفضل المعايير العالمية للسلامة والصحة.





- قياس قيم كثافة القدرة الكهرومغناطيسية الصادرة من المحطات الراديوية والتأكد من أن هذه القيم تقع ضمن القيم المسموح بها وفق تعليمات تحديد آثار التعرض للحقول الكهرومغناطيسية على الصحة والسلامة العامة المعتمدة لدى الهيئة.

### قطاع البريد

- لضمان الفعالية التنظيمية لقطاع البريد، وتحديد ما ورد في البنود (١-٥) و (٢-٥)، عملت الهيئة ما يلي:
  - إصدار مؤشرات أداء مشغلي البريد الخاص التي تهدف الى قياس مستوى جودة خدمة توزيع البعثات البريدية الخاصة من قبل مشغلي البريد الخاص، لتسري على كافة المشغلين العاملين في المملكة عند تقديمهم للخدمات البريدية.
  - الاستمرار في مراقبة تنفيذ مشغل البريد العام لشروط عقد الأداء، بالإضافة الى مراقبة التزام مشغلي البريد الخاص المرخصين من خلال جولات تفتيشية دورية.
  - الاستمرار في إعداد ونشر البيانات والمؤشرات الإحصائية بهدف دراسة ومراقبة تطور السوق البريدي.
  - تزايد أعداد شركات البريد المرخصة، حيث بلغ عدد مشغلي البريد المرخصين في قطاع الخدمات البريدية مع نهاية العام ٢٠١٥ ما مجموعه (٥٦) مشغل:
  - (٧) مشغلين حاصلين على رخصة مشغل بريد/ فئة دولي.
  - (٤٩) مشغل بريد/ فئة محلي.





هيئة تنظيم قطاع الاتصالات  
هاتف : ٥٥٠١١٢٠ ٦ (٩٦٢)  
فاكس : ٥٦٩٠٨٣٠ ٦ (٩٦٢)  
الموقع الالكتروني: [www.trc.gov.jo](http://www.trc.gov.jo)