



هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

التقرير السنوي

2016



حضرة صاحب الجلالة الهاشمية
الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم



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

جدول المحتويات

(1) كلمة رئيس مجلس المفوضين / الرئيس التنفيذي

(2) نبذة عن الهيئة

(1 2) النشأة

(2 2) الرؤية والرسالة

(3 2) مجلس المفوضين

(4 2) الهيكل التنظيمي

(3) الملخص التنفيذي

(4) انجازات الهيئة للعام 2016

(1-4) تهيئة الظروف الملائمة للتقدم بقطاع الاتصالات

(2-4) تعزيز كفاءة استخدام الطيف الترددي الراديوي

(3-4) الارتقاء بمستوى جودة الخدمات المقدمة في قطاع الاتصالات

(4-4) حماية مصالح المستفيدين

(5-4) التعامل مع القضايا التحكيمية

(6-4) تنظيم قطاع البريد

(7-4) قانون المعاملات الالكترونية

(5) المشاركات الخارجية والفعاليات المحلية للعام 2016

(1-5) المشاركات الخارجية

(2-5) الفعاليات المحلية

(6) التطوير المؤسسي

(7) نشاطات المسؤولية المجتمعية

(8) الحسابات الختامية للهيئة للعام 2016

(9) الملحقات:

ملحق رقم (1): قطاع الاتصالات وقطاع البريد في المملكة / مؤشرات وأرقام

ملحق رقم (2): التقرير السنوي المتعلق بتنفيذ الهيئة لبنود وثيقة السياسة

العامّة للحكومة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

والبريد عن العام 2016

(1) كلمة رئيس مجلس المفوضين/ الرئيس التنفيذي



الدكتور المهندس غازي الجبور
رئيس مجلس المفوضين/ الرئيس التنفيذي

بعد قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المملكة أحد قطاعات البنية التحتية 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، وأصبح من القطاعات المتطورة والمؤثرة على المستوى الإقليمي والدولي، الأمر الذي 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.

وتنفيذاً للمهام والمسؤوليات المنوطة بالهيئة ، فإننا نسعى الى تحقيق رؤية شمولية عمادها التميز في جعل قطاعات الاتصالات، وتكنولوجيا المعلومات، و البريد، أكثر القطاعات نمواً على الصعيد الوطني والأفضل تنظيمياً على الصعيد الإقليمي. وباعتبارها مؤسسة حكومية تنظم الهيئة قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد، ونحفز المنافسة فيها، ونحتمي مصالح المستفيدين منها، ونواكب تطبيق معايير جودة الخدمات المقدمة بأسعار ملائمة وبما يحقق النمو المتوازن المستدام في أداء هذه القطاعات ضمن إطار عمل مؤسسي مع الشركاء، وبالاعتماد على موارد بشرية متخصصة ومتميزة.

ان انتشار الخدمات المتنوعة، وارتفاع أعداد مستخدميها عاماً بعد عام ودخول خدمات وتكنولوجيات حديثة وبنحو متسارع، لهو مؤشر واضح على مدى الدور الذي تلعبه قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في تعزيز التنمية المستدامة والتي تتطلب عملاً تشاركياً موحداً وسياسات تشريعية مرنة تتلاءم والمتغيرات المتسارعة التي تطرأ عليه ، بحيث تهدف التشريعات والتشاركية إلى تذليل الصعوبات التي تواجه مقدمي خدمات الاتصالات في أداء أعمالهم، وبما يسهم في عملية تنمية وتطوير القطاع وتحسين جودة الخدمات المقدمة بما يحقق رضا المستفيدين 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 تقديم 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، فقد شهد العام 2016 تنفيذ مشاريع ومبادرات متخصصة في مجال تحسين وتطوير جودة الخدمات المقدمة من قبل المرخص لهم العاملين في سوق الاتصالات والبريد على حد سواء وذلك بالتنسيق مع أولئك الشركاء من خلال وضع وتنفيذ آليات العمل المشترك مع القطاع الخاص والتشاركية في تحقيق الإنجاز وتنفيذ مشاريع المسوحات المتخصصة واعتماد أنظمة فحص جودة متخصصة وتدريب المتخصصين في هذا المجال ، إضافة الى البدء بتنفيذ أولى المراحل المؤدية الى الاعلان عن جائزة أفضل مشغل في سوق الاتصالات والتي ستكون مسألة الجودة على رأس سلم معايير التقييم وغيرها من المشاريع، تحقيقاً لجعل عام 2016 عام " الجودة" باستحقاق.

(2) نبذة عن الهيئة

(1-2) النشأة

أنشئت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات بموجب قانون الاتصالات رقم 13 لسنة 1995، 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 و سياسة العامة للحكومة لضمان تقديم خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بسوية عالية وأسعار معقولة وحماية مصالح المستهلكين، 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 عى النحو الذي تقتضيه متطلبات التنمية الشاملة في المملكة"، و "تحديد الحد الأدنى لدرجة جودة الخدمة التي يلتزم المرخص لهم بتقديمها لتحقيق حاجات المستهلكين 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 و التأكد من التزامهم بنصوص القانون تنفيذاً لأحكام قانون الخدمات البريدية رقم (34) لسنة 2007.

إضافة لذلك، تتولى الهيئة مهمة ترخيص واعتماد جهات التوثيق الالكتروني، وتنفيذ أعمال المراقبة والتدقيق على تلك الجهات وذلك بموجب أحكام قانون المعاملات الالكترونية رقم (15) لسنة 2015 والأنظمة الصادرة بموجبه.

(2-2) الرؤية والرسالة:

الرؤية:

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

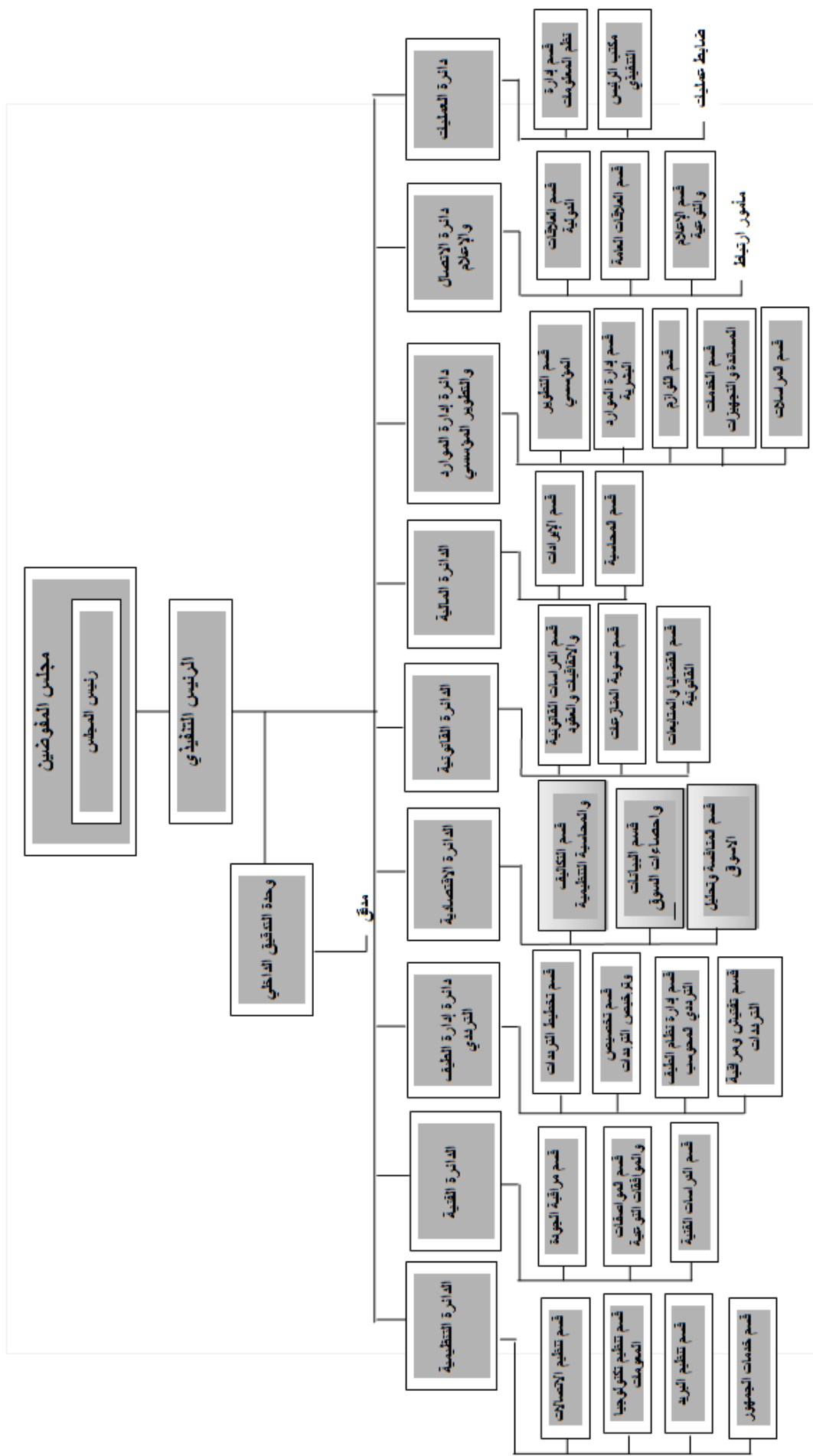
الرسالة:

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

(2-3) مجلس المفوضين

بموجب أحكام قانون الاتصالات رقم (13) لسنة 1995 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 2016 ضم مجلس مفوضي الهيئة كل من:

أعضاء مجلس مفوضي الهيئة	
 <p>سعادة الدكتور المهندس غازي الجبور رئيس مجلس المفوضين - الرئيس التنفيذي اعتباراً من 2015 /6/28</p>	
 <p>عطوفة المهندس الانصاري المشاقبة نائب رئيس مجلس المفوضين اعتباراً من 2015 /9/25 عضو مجلس المفوضين اعتباراً من 2011 /9/25</p>	
 <p>عطوفة المهندس جمعه الطيب عضو مجلس المفوضين اعتباراً من 2013 /11/11</p>	 <p>عطوفة المهندس رياض أحمد البطاينه عضو مجلس المفوضين اعتباراً من 2013 /10/27</p>



(3) الملخص التنفيذي

ان لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد دوراً أساسياً ومحفزاً في حياة الشعوب وعلى كافة الأصعدة، سواء الاقتصادية او الاجتماعية او الثقافية... وغيرها كونه الأساس في خلق وإيجاد بنية تحتية يعتمد عليها تطور الشعوب والدول على حد سواء ، وبالتالي فان تطوير وتحسين هذه القطاعات سينعكس بشكل ملموس على مستوى الحياة وسيقودنا الى المزيد من الرخاء والتقدم في مستوى الخدمات التي تقدم الى كافة المواطنين وعلى كافة مستوياتهم.

لقد واصلت الهيئة خلال العام 2016 تحقيق المزيد من الانجازات والهادفة الى ا لمحافظة على المستوى الذي وصلت له هذه القطاعات وتطويرها بما يتماشى مع التطورات العالمية المتسارعة، حيث قامت الهيئة في مجال تهيئة الظروف الملائمة للتقدم بقطاع الاتصالات بتنفيذ العديد من النشاطات المتخصصة في مجالات ترخيص الطيف الترددي وتحفيز المنافسة وتبسيط الاجراءات، ناهيك عن الاجراءات التي اتخذتها الهيئة فيما يتعلق بتعزيز كفاءة استخدام الطيف الترددي الراديوي والمتمثل في مسح الحزم الترددية والتفتيش على الرخص والاجهزة الراديوية ورفع القدرة الفنية واجراءات السلامة العامة.

اما في مجال الارتقاء بمستوى جودة الخدمات المقدمة في قطاع الاتصالات، فقد عملت الهيئة على التهيئة للاعلان عن جائزة المشغل الافضل في العام 2017 ضمن معايير وضعتها بعناية بحيث تحقق العدالة والمساواة، كما قامت الهيئة بتنفيذ الاجراءات والمتطلبات المتعلقة بانشاء مركز مراقبة جودة خدمات الاتصالات ومراقبة عمل محطات البث الاذاعي العاملة وفق التشكيل الترددي (FM)، اضافة الى القيام بنشر تقارير مؤشرات الجودة لفترة النصف الاول من العام 2016.

وفي مجال حماية مصالح المستهلكين واصلت الهيئة دراسة كافة العروض التجارية لخدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات التي يتم الاعلان عنه ا من قبل شركات الاتصالات والانترنت، اضافة الى مواصلة استقبال شكاوى المستهلكين من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد ، والعمل على اصدار الوثائق والأدلة المتخصصة، والتعامل مع المواضيع المستجدة في سوق الاتصالات، الى جانب تعزيز التعاون الاعلامي مع الجهات الاعلامية المتخصصة واطلاق حملات التوعية المتخصصة والهادفة الى نشر الوعي العام بالقضايا التي تهم مسيرة العمل وبما يحقق مصالح المستهلكين من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد في المملكة، وتنفيذ جولات رقابية تفتيشية على كافة الجهات ذات العلاقة واتخاذ الاجراءات المطلوبة، بالاضافة الى اطلاق موقع الكتروني جديد على النحو الذي يكفل تقديم المعلومة وبسهولة تصفح كافة البيانات ذات العلاقة.

اما فيما يتعلق بموضوع القضايا التحكيمية التي تابعتها الهيئة خلال العام 2016، فقد استطاعت ضمن جهودها المبذولة الوصول الى تسويات نهائية حيالها، حيث توصلت الهيئة الى تسوية نهائية مع شركة DRS ICAS LLC في الربع الأول من العام 2016، اضافة الى التوصل الى عقد اتفاقية تسوية نهائية تتعلق بالقضية التحكيمية المقامة من قبل شركة (Orange SA) امام المركز الدولي لتسوية منازعات الاستثمار على حكومة المملكة الاردنية الهاشمية بشأن الاجراءات التي اتبعتها الهيئة لتجديد رخصة الطيف الترددي الممنوحة لشركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة في النطاق (900 م.هـ).

وفي مجال قطاع البريد، واصلت الهيئة تنفيذ الادوار المتنوعة المناطة بها وذلك من خلال تعزيز عمل اللجنة الاستشارية القطاعية للخدمات البريدية ومتابعة مؤشرات أداء مشغلي البريد الخاص، ومراقبة ومتابعة تنفيذ مشغل البريد العام (شركة البريد الأردني) لشروط عقد الأداء، إضافة الى تنفيذ الجولات التفتيشية واجراء الضبوطات المتنوعة وفقاً لأحكام قانون الخدمات البريدية رقم (34) لسنة 2007.

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،

ويأتي استضافة الهيئة للاجتماع الرابع عشر للشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات في نيسان من العام 2016 واستلام الهيئة لرئاسة الشبكة للعام 2016 وذلك خلفاً للجمهورية الاسلامية الموريتانية دليلاً على الدور الريادي الذي تمتاز به الهيئة على المستوى الخارجي.

ويتضمن هذا التقرير عدد من الملاحق ذات العلاقة، مثل مؤشرات قطاع الاتصالات وقطاع البريد للعام 2016، إضافة إلى استعراض التقرير السنوي المتعلق بتنفيذ الهيئة لبنود وثيقة السياسة العامة ل الحكومة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد عن العام 2016.

(4) انجازات الهيئة في العام 2016

لقد شهد العام 2016 تحقيق الهيئة للعديد من الانجازات المختلفة على المستويين الداخلي (محلياً) والخارجي (اقليمياً ودولياً) انعكست بالتالي على تطوير منظومة العمل مما أتاح لها تحقيق مستويات أداء عالية قادرة على النهوض بخدمات القطاعات الخاضعة للتنظيم (الاتصالات، تكنولوجيا المعلومات، والبريد) على النحو الذي يلبي الطموحات ويحقق الغايات المرجوة منها يجعلها بنية تحتية راسخة تعتمد عليها كافة قطاعات العمل الأخرى في تطوير أعمالها وأدواتها المختلفة وصولاً الى تحقيق مؤشرات اقتصادية وطنية ايجابية مميزة. وتالياً أبرز منجزات الهيئة خلال العام 2016:

1-4 تهيئة الظروف الملائمة للتقدم بقطاع الاتصالات

لغايات تهيئة الظروف الملائمة في قطاع الاتصالات بما يتعلق بفتح المجال لدخول منافسين في القطاع، وتحقيق المنافسة الفاعلة، والحد من آثار الهيمنة، وتقليل العوائق للدخول إلى السوق، وتبسيط الإجراءات، فقد قامت الهيئة بتحقيق انجازات متنوعة في المجالات التالية:

✓ ترخيص الطيف الترددي

➤ قامت الهيئة خلال العام 2016 بمنح شركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة (اورانج موبايل) ترخيص حزمة ترددات بواقع (5+5) في النطاق الترددي (2100 م.هـ)، لمدة (15) عام وبنفس الشروط والأحكام للحزم الترددية الممنوحة لهم سابقاً في النطاق الترددي (2100 م.هـ) لتقديم خدمات الجيل الثالث (3G) من الاتصالات المتنقلة فقط.

ويسهم ترخيص تلك الحزمة الاضافية في تحسين وتطوير خدمات الشركة المتنوعة، حيث أنه وبموجب الترخيص، سيتم تطبيق التسهيلات الموافق عليها من مجلس الوزراء من حيث إعفاء الأجهزة والمعدات التي ستستخدمها شركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة والتي دخل في انشاء البنية التحتية لتجهيزات شبكة الجيل الثالث (باستخدام الترخيص الجديد لحزمة الترددات ذات العلاقة) من الرسوم الجمركية والضريبة العامة على المبيعات لمدة أربع سنوات من تاريخ ترخيص الترددات ذات العلاقة، وذلك وفقاً للقوائم الخاصة بمكونات البنية التحتية للأجهزة والمعدات التي تعتمد عليها الهيئة بهذا الخصوص، إضافة الى الإعفاء الجزئي من تسديد العوائد السنوية للترددات التي سيتم ترخيصها للشركة وبشكل تدريجي لمدة خمس سنوات، حيث سيتم ذلك اعتباراً من تاريخ التشغيل التجاري لحزمة الترددات أعلاه.

➤ تجديد رخصة الطيف الترددي في النطاق الترددي (900 م.هـ) لشركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة (اورانج موبايل) لمدة (10) سنوات إضافية، مع الالتزام بالتغطية الإضافية، والمتمثلة بتعهد شركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة (اورانج موبايل) بنشر (100) موقع راديوي جديد من أجل تحسين التغطية الراديوية في المحافظات، ووفقاً للمواقع التي تحددها الهيئة بناءً على شكاوى المواطنين على خدمات الاتصالات المتنقلة.

ويأتي تجديد الرخصة وفقاً لاتفاقية التسوية النهائية التي وقعتها الحكومة - ممثلة بالهيئة- والأطراف المعنية (Orange SA، شركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة وشركة الاتصالات الأردنية) اواخر شهر تشرين الاول من العام 2016.

✓ تحفيز المنافسة

- تم الانتهاء من إعداد الشروط المرجعية اللازمة للتعاقد مع شركة استشارية تمهيداً للبدء بإعداد مراجعة جديدة لأسواق الاتصالات، حيث تم الاستعانة بأداة الدعم الفني وتبادل المعلومات TAIEX المقدمة من الاتحاد الأوروبي والتي أفضت مخرجاتها إلى التوصية بضرورة قيام الهيئة بإعداد دراسة شاملة وجديدة لسوق الاتصالات - حيث سيتم البدء بسوق الاتصالات المتنقلة - والتي من المقرر أن تبدأ خلال العام 2017.
- إطلاق مشروع تحديث نماذج خدمات الربط البيني باستخدام منهجية الكلفة المتزايدة طويلة الأمد (+TSLRIC)، حيث تم أوائل العام 2016 توقيع اتفاقية شراء خدمات استشارية مع أحد دور الخبرة العالمية (Axon Consulting) للعمل على المشروع والذي يتوقع أن يستغرق مدة عام، يشمل تحديث نماذج احتساب أجور خدمات الربط البيني التي تقدمها شركات الاتصالات المرخصة ومن ضمنها شركة الاتصالات الأردنية وشركات الهواتف المتنقلة، وذلك بهدف تحفيز المنافسة الفعالة بين المشغلين في تقديم خدمات الاتصالات بأجور ربط مبنية على الكلفة لهذه الخدمات ولقترات مقبلة وذلك عبر احتسابها بمعايير كفاءة أعلى ضمن سوق الاتصالات المحلي.
- اقرار الوثيقة الاستشارية المتعلقة باحتساب المتوسط المرجح لتكلفة رأس المال لشركات الاتصالات (WACC) والمشغل الكفو ونشرها على الموقع الإلكتروني للهيئة، وذلك لاستقبال ملاحظات الشركات المعنية حول الكيفية التي تم بها احتساب ال (WACC). ويأتي نشر الهيئة لتلك الوثيقة لغاية الاستشارة العامة تأكيداً منها على أهمية دور الشركات بعملية الاحتساب وضرورة المشاركة الفاعلة من قبل الشركات المرخصة المعنية بتنفيذ المشروع، وفي ضوء دراسة ردود الشركات على هذه الاستشارة، سيتم إصدار القرار التنظيمي الخاص باقرار نتائج احتساب المتوسط المرجح لتكلفة رأس المال لشركات الاتصالات (WACC) والمشغل الكفو والمذكورة التوضيحية الخاصة بالقرار.
- ومن الجدير بالذكر أن احتساب المتوسط المرجح لتكلفة رأس المال لشركات الاتصالات (WACC) يمثل أحد المدخلات الرئيسية اللازمة في عمل الهيئة ومنها احتساب كلفة خدمات الربط البيني للشركات، وذلك لتتمكن الهيئة من احتساب العائد العادل لشركات الاتصالات وحافز الاستثمار المستقبلي لهم لقاء تقديم خدماتهم وتحملهم مخاطر العمل في القطاع مما يسهم في تحفيز المنافسة الفعالة بين المشغلين في تقديم خدمات اتصالات التجزئة والجملة.
- تم الانتهاء من إعداد الشروط المرجعية لتنفيذ مشروع دراسة الأثر الضريبي على شركات الهواتف المتنقلة (Taxation Model for Mobile Operators) من خلال شركة استشارية متخصصة، وسيتم تنفيذ هذا المشروع في العام 2017.

✓ تبسيط الإجراءات

- لغايات تبسيط الإجراءات وتوفير الوقت والجهد على جميع المستخدمين من الخدمات التي تقدمها الهيئة، مما ينعكس على قطاع الاتصالات برمته، قامت الهيئة خلال العام 2016 بتنفيذ العديد من النشاطات في هذا المجال:
- إصدار مسودة تعليمات للحصول على الموافقة النوعية لادخال أجهزة الاتصالات وأجهزة الاتصالات الطرفية لغايات اعتمادها، بحيث تتضمن توحيد جميع التعليمات ذات العلاقة.
- ووفقاً للمسودة التي تم طرحها للاستشارة العامة، فإن التعليمات التي سيتم دمجها وتبسيطها ضمن التعليمات الجديدة تشمل شروط وإجراءات الحصول على الموافقة النوعية لادخال أجهزة الاتصالات

وأجهزة الاتصالات الطرفية، وشروط إجراء التعديل الفني على أجهزة الاتصالات الطرفية، وشروط وإجراءات الحصول على الإدخال المؤقت لأجهزة الاتصالات، بالإضافة إلى شروط وقائمة المتطلبات والمواصفات اللازمة للحصول على الموافقات لنوعية العاملة بنظام (DECT) وهي أنظمة الهواتف اللاسلكية الرقمية المعززة، والمعدات التي تعمل من خلال تقنية انتشار الطيف، وغيرها.

➤ بعد أن قامت الهيئة بإنشاء مكتباً دائماً لها في جمرک مطار الملكة علياء الدولي أواخر العام 2015 والذي يهدف إلى التسهيل على مستوردي أجهزة الاتصالات المختلفة، واصل العاملون في المكتب استقبال كافة المعاملات ذات الصلة وإصدار المعاملات المتعلقة بها، حيث تم إنجاز ما مجموعه (18384) معاملة خلال العام 2016. وبلغ حجم المعاملات المنجزة منذ تاريخ إنشاء المكتب ولغاية نهاية العام 2016 ما مجموعه (25) ألف معاملة.

➤ استحداث قاعة خدمة المراجعين (One-Stop-shop) في الهيئة، وذلك لتسهيل على المراجعين فيما يتعلق بالمعاملات الخاصة بإدخال أو استيراد أجهزة الاتصالات المتنوعة، حيث تم رفد القاعة بكادر متخصص (فني ومالي) يقوم باستلام الطلبات المختلفة من المراجعين ضمن آلية واضحة ومبسطة وضمن وقت ومكان محدد لانجاز تلك المعاملات. وتم رفد القاعة بشاشات تفاعلية (Interactive Kiosk) تمكن متلقي الخدمة من الاطلاع على أنواع الخدمات المقدمة من الهيئة، وكيفية الحصول على تلك الخدمات والمتطلبات اللازمة لكل خدمة، إضافة إلى إمكانية طباعتها.

2-4 تعزيز كفاءة استخدام الطيف الترددي الراديوي:

لغايات تعزيز كفاءة استخدام الطيف الترددي الراديوي قامت الهيئة بما يلي:

✓ مسح الحزم الترددية

- إجراء المسوحات الفنية الميدانية لكافة مناطق المملكة بهدف التأكد من مستوى الإشارة المستلمة للشبكات الراديوية المرخصة ومطابقة مدى الالتزام بشروط الترخيص والمواصفات الفنية الخاصة بتلك الشبكات.
- الاستجابة إلى شكاوى تداخل الترددات واتخاذ إجراءات مباشرة ومناسبة لإزالة الاستخدام غير القانوني للطيف الترددي وتصويب الأوضاع المخالفة من قبل المرخصين.
- مسح حزم الترددات المخصصة لخدمات البث الإذاعي والتلفزيوني في مختلف مناطق المملكة بهدف تخصيص ترددات وحل مشاكل التشويش وتحديث قاعدة البيانات الخاصة بهذه الخدمات.

✓ التفتيش على الرخص والأجهزة الراديوية

- الكشف على رخص الترددات سارية المفعول والمنتبهة الصلاحية وذلك للتأكد من مدى التزام الجهات المرخصة بشروط تلك الرخص
- إجراء جولات تفتيشية على الأجهزة الراديوية غير المرخصة ومصادرتها وتحرير محاضر الضبط اللازمة، بالإضافة إلى القيام بجولات خاصة بشطب الأجهزة الراديوية المتعلقة بالرخص المنتبهة أو المعدلة وتحرير محاضر الشطب اللازمة.
- الكشف الحسي وإجراء القياسات الفنية اللازمة على كافة محطات البث الإذاعي المرخصة والعاملة في مختلف مناطق المملكة.

✓ رفع القدرة الفنية

قامت الهيئة باستقطاب الانظمة الفنية الحديثة والمتخصصة لمراقبة وتنظيم استخدام طيف الترددات الراديوية بالطريقة المثلى، وكما هو متبع ودارج لدى الدول المتقدمة، وبشكل يسهم في تشجيع المنافسة وادخال خدمات جديدة، ومنها:

- النظام المتنقل لمراقبة الطيف الترددي، ومن المتوقع العمل به مع بداية عام 2018.
- النظام الثابت الخاص بمراقبة عمل محطات البث الاذاعي التي تعمل وفق التشكيل الترددي (FM) من (87.5 م.هـ الى 108 م.هـ) لغايات ضبط عملها داخل المملكة، والتأكد من مدى التزام مشغلي محطات البث الاذاعي بالشروط والاسس والمعايير الفنية الواردة برخص الترددات الممنوحة لها، بالإضافة الى رصد وتفاذي حدوث اي مشاكل تتعلق بالتداخل السلبي والتشويش الراديوي والمساهمة في تمكين الهيئة من إيجاد قنوات ترددية جديدة يمكن ترخيصها لمحطات البث الاذاعي الراغبة بالعمل داخل المملكة.
- النظام المتكامل لإدارة الطيف الترددي الذي يتيح الحصول على جميع خدمات الهيئة المتعلقة بترخيص واستخدام الترددات والتي من ضمنها إصدار الموافقات والرخص إلكترونياً.
- الحصول على وحدتين متنقلتين لمراقبة الطيف الترددي بهدف حل مشاكل التشويش الراديوية وحماية الترددات المرخص استخدامها من قبل الشركات العاملة وتوفير ترددات لطالبي الترخيص.
- شراء أجهزة فحص خاصة بالبث الإذاعي والمرئي (متحرك)، بالإضافة إلى أجهزة فحص قيم كثافة القدرة الكهرومغناطيسية.
- شراء أنظمة فحص تكميلية وذلك لتطوير الأنظمة المتوفرة لدى الهيئة لتكون قادرة على تحديد اتجاه الإشارات أثناء الحركة والتنقل.

✓ إجراءات السلامة العامة

- إجراء كافة القياسات اللازمة لمعالجة الشكاوي المتعلقة بموضوع التعرض للحقول الكهرومغناطيسية الراديوية وأثرها على الصحة والسلامة العامة والبيئة (RF Exposure) في كافة أنحاء المملكة
- إجراء الفحوصات الفنية لكافة الأجهزة التي ترد للهيئة لطلب الحصول على موافقات نوعية لاستخدامها داخل المملكة سواء لأغراض تجارية أو شخصية وذلك للتأكد من مواصفاتها الفنية ومدى مطابقتها لشروط الترخيص من خلال استخدام أجهزة الفحص المتوفرة في مختبر إدارة الطيف الترددي

ما تم تنفيذه من قبل الهيئة خلال العام 2016 فيما يتعلق بالاستخدامات الراديوية المتنوعة

رخص استخدام ترددات (خلال العام 2016)	
723 رخصة	إصدار رخص استخدام ترددات ضمن شبكات الاتصالات الخاصة في مختلف الخدمات والتطبيقات
95 رخصة	الكشف على رخص الترددات سارية المفعول للتأكد من مدى الالتزام بالشروط

المواقع الراديوية والوصلات الميكروية (خلال العام 2016)	
4725 موقع راديوي	دراسة طلبات إنشاء وتعديل (مواقع راديوية) وإصدار الموافقات اللازمة
4098 وصلة ميكروية	دراسة طلبات إنشاء وتعديل (وصلات ميكروية) وإصدار الموافقات اللازمة
8876 وصلة راديوية	دراسة تجديد (وصلات راديوية)

إدخال أجهزة الاتصالات واصدار موافقات نوعية (خلال العام 2016)	
4012 معاملة	دراسة طلبات ادخال أجهزة اتصالات
2685 شهادة	اصدار شهادات موافقة نوعية لأجهزة الاتصالات الراديوية

3-4 الارتقاء بمستوى جودة الخدمات المقدمة في قطاع الاتصالات

✓ جائزة المشغل الأفضل:

أعلنت الهيئة عن إطلاقها جائزة المشغل الأفضل في تقديم خدمات الاتصالات لعام 2016، لتحفيز المنافسة بين الشركات وضمان تقديم الخدمات بأفضل مستوى ممكن، وقد ارتكزت معايير الجائزة على ما يلي:

1. القياسات الموضوعية والتي تعتمد على القياسات الفنية الميدانية التي تقوم بها الهيئة لجودة خدمات الاتصالات المتنقلة المقدمة للمستخدمين بما فيها مؤشرات جودة خدمات ال صوت، مؤشرات جودة خدمة البيانات.
2. القياسات الفردية والتي تعتمد على قياس الرضا الشخصي للمستخدمين، بحيث يتم قياس مجمل الرضا عن العروض المقدمة من حيث التنوع في العروض والاسعار المقدمة، وطريقة تعامل موظفي مراكز خدمات المشتركين مع متلقي الخدمات
3. قياس مدى معالجة كل شركة لشكاوى المستخدمين والتي يتم تقديمها للقسم المعني في الهيئة، ويعتمد فيه على قياس مدى استجابة كل مشغل في معالجة وحل أغلب أنواع الشكاوى، بحيث يؤخذ بعين الاعتبار نسبة معالجة الشكاوى.

✓ مركز مراقبة جودة خدمات الاتصالات

تنفيذاً للمهام والمسؤوليات المنوطة بالهيئة بموجب قانون الاتصالات فيما يتعلق بحماية مصالح المستخدمين ومراقبة الأشخاص والجهات المرخص لها للتأكد من الالتزام بشروط الرخصة بما في ذلك مواصفات الخدمات المقدمة وجودتها وأسعارها واتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة بحق من يخالف هذه الشروط، طرحت الهيئة في العام 2016 عطاء لتوريد وتركيب وتشغيل نظام مراقبة مركزي يهدف الى تعزيز قدرات وامكانيات الهيئة الفنية من خلال تزويدها بالأجهزة والمعدات الفنية الحديثة في مجال مراقبة جودة الخدمات المقدمة للمستهلكين لزيادة الفعالية في متابعة شكاوى الجودة التي تتلقاها الهيئة من قبل المستخدمين.

وتم إنشاء هذا النظام (نظام قياس جودة خدمة الاتصالات المتنقلة) في الهيئة لقياس جودة خدمة الاتصالات المتنقلة في المملكة، حيث يعتمد على استخدام المجسات (Probes) للكشف عن مواطن الضعف في شبكات الاتصالات وقياس مؤشرات جودة خدمات الاتصالات المتنقلة بشكل مباشر ومستمر (Live Monitoring) من خلال شاشات مراقبة سريتم تركيبها داخل مركز المراقبة والتحكم في الهيئة.

ويتميز هذا النظام بإمكانية تركيب هذه المجسات (Probes) في أماكن ثابتة مثل المستشفيات والجامعات والمجمعات التجارية، كما يمكن تركيبها في أماكن متحركة مثل المركبات والحافلات، وعدم حاجته لتدخل العنصر البشري بحيث يتم برمجته عن بعد من خلال مركز المراقبة والتحكم الموجود في الهيئة لأخذ القياسات المطلوبة بشكل تلقائي وإرسالها بشكل مباشر ومستمر للمركز لتمكين المعنيين في الهيئة من إجراء المزيد من التحليل عليها.

كما ويتيح هذا النظام تطبيق أحدث الممارسات العالمية في تقييم جودة الخدمة المقدمة للمستهفيين، وإدخال منظور جودة التجربة للمستهفيد (Quality of Experience)، وتقييم الشبكة من خلال استخدام مؤشرات الجودة الرئيسية (KQIs).

✓ نشر تقارير مؤشرات الجودة

قامت الهيئة بنشر تقارير مؤشرات الجودة لفترة النصف الأول من العام 2016 لشركات الاتصالات العاملة في السوق المحلي وذلك بناءً على المعلومات الواردة في تقارير مؤشرات الجودة التي قدمتها تلك الشركات بعد أن تم تدراسها وتدقيقها من قبل الجهات المعنية في الهيئة . وتغطي التقارير المنشورة على الموقع الإلكتروني للهيئة خدمة الهاتف الثابت وخدمات النفاذ للانترنت عريض النطاق (ADSL) وخدمات الهاتف الخليوي وخدمات الانترنت اللاسلكي.

وفي هذا الإطار تحرص الهيئة على مراقبة مستوى جودة الخدمات التي تقدمها شركات الاتصالات للمستهفيين، من خلال دراسة التقارير التي تقدمها الشركات وتحليلها وتحديد واقع جودة خدمات الاتصالات لكل مرخص على حده، وإتاحة معلومات الجودة لمستخدمي خدمات الاتصالات تأكيداً على حقهم بمعرفة هذا الجانب من الخدمة المقدمة.

4-4 حماية مصالح المستهلكين

✓ العروض التجارية:

تقوم الهيئة من خلال قسم شؤون المستهلكين بدراسة 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، حيث تم خلال العام 2016 دراسة ما مجموعه (40) عرض تجاري مقدم من شركات الاتصالات والانترنت في المملكة.

✓ عقود الاشتراك:

تقوم الهيئة باستمرار بدراسة عقود الاشتراك الواردة من شركات الاتصالات المعنية وإبداء الملاحظات والموافقة عليها وذلك بهدف تقديم خدمات الاتصالات والانترنت، حيث قامت الهيئة في العام 2016 بدراسة ما مجموعه (8) عقود اشتراك تبرم ما بين المشركين بخدمات الاتصالات والانترنت والشركات التي تقدم هذه الخدمات.

✓ شكاوى المستهلكين من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد

تتابع الهيئة الشكاوى التي ترد من المستهلكين من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد، وتعمل على إجراء الفحوصات الفنية والزيارات والتحقيقات الميدانية، ومتابعة النتائج مع الشركات المرخصة بهدف حل هذه الشكاوى . حيث بلغ عدد الشكاوى الواردة إلى الهيئة خلال العام 2016 ما مجموعه (2667) شكوى، تم معالجة ما مجموعه (2214) شكوى أي ما نسبته (83%)، والعمل جارٍ على معالجة المتبقي منها، حيث تتطلب معالجة بعض الشكاوى مثل شكاوى التغطية وقتاً إضافياً لتنفيذ جولات كشف ميدانية للتحقق من طبيعة التغطية على أرض الواقع ومن ثم استكمال إجراءات المعالجة بالتنسيق مع الشركات المعنية.

✓ إصدار الوثائق والادلة الاسترشادية:

➤ تعليمات تنظيم الاحتفاظ ببيانات سجلات استخدام المستهلكين:
قرر مجلس مفوضي الهيئة في نهاية شهر أيلول من العام 2016 اعتماد مسودة تعليمات تنظيم الاحتفاظ ببيانات سجلات استخدام المستهلكين لخدمات الاتصالات العامة والتي تشمل عدة معلومات مثل تحديد

مصدر وجهة الاتصال، تاريخ ووقت ومدة الاتصال، نوع وسيلة الاتصال، بالإضافة الى رقم واسم وعنوان المتصل والمُتصل به، وقد تم نشر مسودة التعليمات على موقع الهيئة الالكتروني : www.trc.gov.jo، وطلبت الهيئة من كافة الشركات العاملة في قطاع الاتصالات والجهات المهتمة الاطلاع على المسودة المقترحة وموافاة الهيئة بملاحظاتها وتعليقاتها قبل اصدار التعليمات بصيغتها النهائية.

ويأتي السعي إلى اعتماد هذه التعليمات لضمان حفظ سجلات المستفيدين وللمدة المحددة من قبل الهيئة للشركات المرخصة، وذلك لغايات السماح للجهات المختصة بالاطلاع على هذه السجلات عند الحاجة إليها.

➤ دليل المستفيدين " المسجل سماعياً:

يأتي اطلاق هذا الدليل المسجل سماعياً والموجه لفئة ذوي الإعاقة البصرية، وذلك بالتزامن مع احتفالات المملكة باليوم العالمي لذوي الاحتياجات الخاصة . حيث حرصت الهيئة على تصميم وإخراج الدليل بشكل يسهل الوصول من خلاله إلى المعلومات المطلوبة باستخدام أجهزة الحاسوب الناطقة الخاصة بفئة ذوي الإعاقة البصرية، حيث تضمن الدليل العديد من المواضيع كالخدمات المقدمة في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد في المملكة، مستعرضاً كافة حقوق وواجبات المستفيدين من تلك الخدمات وآلية حماية تلك الحقوق . كما وقامت الهيئة بالعمل على توزيع العديد من النسخ الخاصة بهذا الدليل على كافة المراكز والجمعيات التي تُعنى بشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية وتوزيع العديد من النسخ الخاصة بهذا الدليل في معظم محافظات المملكة من خلال فريق عمل تم تشكيله لهذه الغاية.

✓ اغلاق ملف جهاز سامسونج نوت 7:

على اثر ظهور مشاكل فنية لأجهزة "سامسونج نوت 7" عالمياً في العام 2016، قامت الهيئة باتخاذ كافة الإجراءات الاحترازية اللازمة لحماية مصالح مستخدمي هذه الاجهزة ، حيث تم إيقاف إدخاله إلى السوق الأردني وسحب الموجود منه، وتعويض من قام بشرائه من المواطنين وذلك بالتنسيق مع الوكلاء المحليين لشركة سامسونج في الاردن. حيث قام الوكلاء بإعادة تصدير ما مجموعه (2368) جهاز إلى البلد الذي تم الاستيراد منه بما فيها الأجهزة التي تم سحبها من السوق الاردني، والأجهزة الموجودة في مستودعات شركة سامسونج بالإضافة إلى الأجهزة الموجودة في مطار الملكة علياء الدولي والتي تم إيقاف إدخالها بناء على قرار الهيئة بعدم منحها الموافقة النوعية في حينه.

✓ خدمة الرقابة العائلية على استخدام الاطفال الآمن للانترنت

قامت الهيئة في العام 2016 بدراسة الاجراءات المتبعة لدى مزودي خدمات الانترنت للتحقق من مدى كفاية وتوفر الامكانيات اللازمة والملائمة لحماية الاطفال عبر توفير مقدمي خدمات الانترنت المرخص لهم في المملكة للبيئة الملائمة لتمكين أولياء الامور من تطبيق الرقابة العائلية على استخدام ابنائه م للانترنت. وتأتي تلك الخطوة انطلاقةً من حرص الهيئة على ضمان توفير القدر الكافي من الحماية واستخدام الأطفال الآمن لشبكة الانترنت . وستعمل الهيئة بعد الانتهاء من دراسة واقع الحال لدى المرخص لهم ذوي العلاقة في القطاع النظر بإمكانية توحيد الخيارات المتاحة في سوق الاتصالات لتمكين وتفعيل الرقابة العائلية على الانترنت لدى المجتمع الاردني واضفاء صفة الاستخدام الآمن عليها قدر الامكان.

✓ تعزيز الوعي العام لدى المستفيدين من خدمات الاتصالات والبريد:

تنفيذاً للدور المنوط بالهيئة والمتعلق بتعزيز الوعي العام لدى المستفيدين بحقوقهم من خدمات الاتصالات والبريد المتنوعة في المملكة، قامت الهيئة خلال العام 2016 ب:

- التعاقد مع مؤسسة الإذاعة والتلفزيون لغايات بث إعلانات الحملات التوعوية التي تطلقها الهيئة وذلك عبر شاشة التلفزيون الأردني وأثير إذاعة عمان إف إم.
- ويأتي توقيع الاتفاقية في إطار الجهود التوعوية التي تقوم بها الهيئة ضمن منظومة مدروسة بدأتها منذ فترة في مجالات نشر الوعي العام بأهمية قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد من خلال الوسائل المتنوعة والتي تهدف الى الوصول الى كافة قطاعات المجتمع وتقديم الرسالة التوعوية المناسبة.
- التعاون مع إدارة الإعلام الأمني /الأمن العام لبث إعلانات الحملات التوعوية، كما وتم خلال العام 2016 تخصيص حلقة من "البرنامج المفتوح الصباحي" والذي قدمه النقيب حازم المستريحي، حيث تم خلال الحلقة استعراض انجازات الهيئة وا لإجابة عن استفسارات المستفيدين من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد وتلقي الشكاوى ومتابعتها مباشرة.
- العمل على إنتاج إعلانات متلفزة وإذاعية وإعلانات مطبوعة خاصة بحملات الهيئة التوعوية من خلال أسلوب التصميم الجرافيكي بالتنسيق مع شركة متخصصة.
- أطلقت الهيئة خلال العام 2016 عدداً من الحملات التوعوية مُستخدمة الوسائل الإعلامية المختلفة، ومستفيدةً من خدمات بوابة الحكومة الإلكترونية، كان أهم هذه الحملات:
 - حملة توعية موجهة إلى مشغلي محطات البث الإذاعي لتركيب مرشحات راديوية
 - حملة توعية حول ضرورة ضبط اعدادات الهواتف الخلوية عند المناطق الحدودية
 - حملة توعية تتضمن إعلانات تحذيرية من مخاطر استخدام لعبة البوكيمون غو
 - حملة توعية حول آليات حجب الرسائل الدعائية الخاصة بالحملات الانتخابية
 - حملة توعية حول استخدام الهواتف النقالة أثناء السفر (التجوال الدولي)
 - حملة تحذيرية من المكالمات والرسائل الدولية الاحتيالية
 - حملة توعية موجهة إلى مراكز بيع بطاقات الاتصالات والانترنت وخطوط الهواتف الخلوية
 - حملة توعية حول آليات إيقاف استقبال رسائل الفلاش على الهواتف النقالة
 - حملة توعية حول الفصل الضريبي الخاص ببطاقات الانترنت والمكالمات من شركات الاتصالات المتنقلة
 - حملة توعية حول ضرورة الاطلاع على العقود والعروض التجارية قبل الاشتراك بخدمات الاتصالات
 - حملة توعية موجهة لمقدمي الخدمات البريدية في المملكة
 - حملة توعية حول آليات إيقاف الرسائل الدعائية
 - حملة توعية حول الحماية من سرقة الهواتف الخلوية

✓ تنفيذ جولات رقابية تفتيشية:

- الاستمرار في تنفيذ جولات تفتيشية دورية على نقاط البيع في مختلف محافظات المملكة حمايةً لمصالح المستفيدين من جهة، وحماية للشركات والجهات الحاصلة على التراخيص اللازمة لتقديم خدماتها من قبل الهيئة من جهة أخرى، حيث تم خلال العام 2016 ضبط ما مجموعه (42) مركز بيع اتصالات دولية غير حاصل على موافقة الهيئة، كما تم ضبط (21) شبكة اتصالات عامة مخالفة وغير حاصلة على ترخيص، تم تحويلهم للقضاء.

- تنفيذ زيارات ميدانية لحوالي (80) مركز بيع بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة في مناطق مختلفة من المملكة للتحقق من مدى التزام نقاط بيع الخطوط المدفوعة مسبقاً بتعليمات توثيق الخطوط المدفوعة مسبقاً وذلك استناداً لتعليمات وزارة الداخلية لسنة 2015 وتعديلاتها.
- القيام بزيارات تفتيشية على مراكز خدمات الجمهور التابعة للشركات بهدف التحقق من كفاءة وفاعلية هذه المراكز في خدمة الجمهور والتزامهم بتعليمات الهيئة، حيث تم زيارة ما يقارب (30) مركز في مختلف المحافظات، واعلام الشركات المعنية بملاحظات الهيئة بهذا الخصوص.
- كشف وتحديد (14) موقع تقوم بإنهاء المكالمات الدولية الواردة إلى المملكة بطرق غير قانونية من خلال إنشاء شبكات غير مرخصة لتمير المكالمات من خلالها بواسطة أجهزة يطلق عليها (SIM Boxes).

✓ اطلاق الموقع الإلكتروني الجديد:

قامت الهيئة منتصف العام 2016 بتدشين موقعها الإلكتروني الجديد على شبكة الإنترنت www.trc.gov.jo، وذلك إنطلاقاً من سعيها المتواصل في زيادة الوعي العام المتعلق بأهمية قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد، ليكون موقعها بحدته الجديدة نافذة شاملة تمكّن متصفيّيه من مستفيدين ومستثمرين ومرخص لهم من الاطلاع على كل ما هو جديد يخص قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد في المملكة.

وتم تصميم الموقع الإلكتروني وفقاً لأحدث المعايير الدولية وإمكانية استخدامه من خلال أجهزة الاتصالات المحمولة الذكية، بالإضافة إلى سرعة وسهولة تصفحه بسبب التوبيبات الواضحة والمتخصصة التي تسهّل الوصول إلى المعلومات المطلوبة. كما ويحتوي الموقع على كل ما هو جديد من أخبار تتعلق بالقطاع، والقوانين والأنظمة والسياسات والاستراتيجيات والأحكام التنظيمية الخاصة بقطاع الاتصالات والبريد في المملكة، هذا بالإضافة إلى توفّر المواد التوعوية الصادرة عن الهيئة من حملات إعلامية متنوعة وتقارير سنوية واصدارات مختلفة وغيرها من المعلومات التي تهم ويبحث عنها متصفحو الموقع.

5-4 التعامل مع القضايا التحكيمية:

تعاملت الهيئة خلال العام 2016 مع عدد من القضايا التحكيمية المرفوعة من قبل بعض الجهات لدى مراكز التحكيم الدولية المتخصصة، حيث مارست الهيئة دورها في التعامل مع مجريات تلك القضايا المتخصصة، واطاعة نصب أعينها المصلحة الوطنية وحقوق المستفيدين من خدمات الاتصالات من جهة، وتطبيق القوانين والتشريعات المعمول بها من جهة أخرى بهدف الخروج بتسويات وشروط مرضية تكفل استمرار العلاقات الودية بين الهيئة والشركاء.

✓ القضية التحكيمية مع شركة DRS:

توصلت الهيئة إلى تسوية نهائية مع شركة DRS ICAS LLC في الربع الأول من عام 2016 وذلك لتسوية النزاع القائم بين الشركة والهيئة الذي نشأ عنه رفع قضية تحكيم دولية ضد الهيئة في العام 2012 والمتعلقة بشراء نظام متنقل لفحص ومراقبة الطيف الترددي في المملكة، وذلك لقيام الهيئة بفسخ العقد المبرم مع الشركة نتيجة لمخالفة الشركة للمواصفات الفنية والبرمجيات المطلوب، بالإضافة إلى عدم الالتزام بمدد التسليم.

بموجب قرار التحكيم فإن الهيئة كانت ملزمة بدفع ما مجموعه (6.5) مليون دولار أمريكي حتى نهاية عام 2015، حيث نتج عن التسوية الاتفاق على تعويض الشركة بما يقارب (2) مليون دولار وشراء نظام مراقبة الطيف الترددي الأمر الذي حقق وفراً على الخزينة العامة بحوالي (4.7) مليون دولار.

✓ القضية التحكيمية مع شركة أورانج:

توصلت الحكومة الأردنية ممثلة بالهيئة إلى عقد اتفاقية تسوية نهائية تتعلق بالقضية التحكيمية المقامة من قبل شركة (Orange SA) أمام المركز الدولي لتسوية منازعات الاستثمار على حكومة المملكة الأردنية الهاشمية بشأن الإجراءات التي اتبعتها الهيئة لتجديد رخصة الطيف الترددي الممنوحة لشركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة في النطاق (900م.هـ)، حيث تم بتاريخ 2016/10/30 توقيع اتفاقية التسوية التي هدفت- وفقاً للمادة الأولى منها- لوضع الشروط والأحكام المتعلقة بإنهاء النزاع والإجراءات القضائية والتحكيمية المرفوعة من الطرفين ضد بعضهما وفقاً لشروط وأحكام اتفاقية التسوية.

وتمخض عن الاتفاقية المذكورة تجديد رخصة الطيف الراديوي العامة لشركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة في النطاق (900) م.هـ للحزمة الترددية (890-935/902,5-947,5 م.هـ) بما يسمح باستخدام حيادية التقنية كما في الرخصة المعدلة لمدة (10) سنوات إضافية تبدأ من 2019/5/9، شريطة قيام الشركة بدفع عوائد التجديد البالغة (104.250.000) مليون دينار على قسطين متساويين وفق مواعيد محددة، والتزام الشركة بأحكام الرخصة المجددة ما لم تكن الرخصة المجددة قد تم إلغاؤها وفقاً لأحكام الاتفاقية.

4-6 تنظيم قطاع البريد

واصلت الهيئة تنفيذ انشطتها التنظيمية في قطاع البريد وفقاً لقانون الخدمات البريدية، حيث تنوعت النشاطات المنفذة خلال العام 2016 في هذا القطاع الهام، كان من أبرزها:

✓ اللجنة الاستشارية القطاعية للخدمات البريدية:

عقدت في الهيئة خلال العام 2016 أولى اجتماعات اللجنة الاستشارية القطاعية للخدمات البريدية، والتي تترأسها الهيئة وتضم كل من شركة البريد الأردني وعدد من شركات البريد المرخصة من قبل الهيئة.

وتم خلال الاجتماع بحث عدة قضايا مهمة تساهم في تطوير أداء شركات البريد، مثل موضوع المساحات المخصصة لتخزين البعثات البريدية، تبسيط الإجراءات الجم ركية، بالإضافة إلى مناقشة التطورات المتعلقة بتقديم الخدمات البريدية، كما تم استعراض كافة المشاكل التي تواجه الشركات العاملة في قطاع البريد.

✓ مؤشرات أداء لمشغلي البريد الخاص:

نظراً لشدة المنافسة في قطاع الخدمات البريدية في المملكة، قامت الهيئة خلال العام 2016 بإصدار مؤشرات أداء لقياس مستوى جودة الخدمات التي تقدمها شركات البريد في المملكة، بحيث تضمنت تلك المؤشرات معايير معتمدة عالمياً لتقديم الخدمات البريدية، ومما يسهل على الهيئة قياس مستوى جودة الخدمة المقدمة من خلال كل مشغل وذلك بموجب تقارير سنوية سيعمل مشغلي البريد على تزويد الهيئة بها، بحيث يتم تصنيف المشغلين بمستوى الجودة التي يقدمونها وستقوم الهيئة بنشر النتائج على موقعها الإلكتروني.

✓ مشغل البريد العام (شركة البريد الأردني):

واصلت الهيئة مراقبتها ومتابعتها لتنفيذ مشغل البريد العام لشروط عقد الأداء، والعمل على دراسة البيانات الإحصائية الواردة منه واعداد التقارير المتخصصة، إضافة إلى دراسة الطلب المقدم من قبل شركة البريد الأردني لإغلاق عدد من نقاط النفاذ البريدية، ومراقبة مشغلي البريد الخاص والمرخص لهم من قبل الهيئة للتأكد من مدى التزامهم بالحقوق الحصري الممنوح لشركة البريد الأردني بموجب أحكام القانون.

✓ الضبوطات:

وفقاً لأحكام قانون الخدمات البريدية رقم (34) لسنة 2007، واصلت كوادر الهيئة المتخصصة تنفيذ العديد من الضبوطات على الشركات التي تقدم خدمات بريدية دون ترخيص، حيث تم اجراء اللازم بحقها، وبلغ مجموع الضبوطات التي نفذتها كوادر الهيئة خلال العام 2016 ما مجموعه (74) ضبط وياتي القيام بلجراءات الضبط تنفيذاً للدور المناط بالهيئة بموجب احكام القانون فيما يتعلق بمنح موظفي الهيئة المخولين صلاحية "الضابطة العدلية" في حالات نقل البعثات البريدية الخاصة.

✓ أعداد المرخص لهم:

بلغ عدد مشغلي البريد المرخص لهم في قطاع الخدمات البريدية مع نهاية العام 2016 ما مجموعه (77) مشغل:

- (8) مشغلين حاصلين على رخصة مشغل بريد/ فئة دولي.
- (69) مشغل بريد حاصل على رخصة مشغل بريد/ فئة محلي.

7-4 قانون المعاملات الالكترونية

لقد صدر قانون المعاملات الالكترونية رقم 15 لسنة 2015 بتاريخ 2015/5/17، وبموجب هذا القانون فقد تم الغاء القانون المؤقت رقم 85 لسنة 2001. حيث أوكلت للهيئة مهمة ترخيص واعتماد جهات التوثيق الالكتروني وفقاً لأحكام المادة 23 من القانون والتي نصت على:
أ. تكون وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات مسؤولة عن إدارة منظومة التوثيق الالكتروني للشهادة الجذرية .
ب. تكون هيئة تنظيم قطاع الاتصالات الجهة المختصة بترخيص جهات التوثيق الالكتروني واعتمادها وتنظيم أعمالها وفقاً للأنظمة والتعليمات التي تصدر بموجب أحكام هذا القانون .

وفي العام 2014، صدر نظام ترخيص واعتماد جهات التوثيق الالكتروني وتعديلاته رقم 11 لسنة 2014 ، وصدر النظام المعدل لنظام ترخيص واعتماد جهات التوثيق الالكتروني رقم 86 لسنة 2016 والذي بموجبه تقوم الهيئة بترخيص جهات التوثيق الالكتروني واعتمادها ومراقبة أعمالها وفرض العقوبات على المخالف منها حيث نصت المادة 12 من النظام على أن تتولى الهيئة الرقابة على أعمال جهات التوثيق الالكتروني ولها في سبيل ذلك القيام بالكشف على الموقع الذي تمارس فيه جهة التوثيق الالكتروني أعمالها بما في ذلك فحص البيئة التشغيلية لمواصفات منظومة التوثيق الالكتروني، والتأكد من التزام جهة التوثيق الالكتروني بالمواصفات والمعايير الفنية المعتمدة من الهيئة ، و التأكد من التزام جهة التوثيق الالكتروني بمدونة الممارسات ومنظومة التوثيق الالكتروني وشروط الترخيص أو الاعتماد وأي تعليمات أو قرارات صادرة عن الهيئة .

وبموجب هذا الاختصاص، تعكف الهيئة على اصدار التعليمات اللازمة لترخيص واعتماد جهات التوثيق الالكتروني وتنظيم أعمالها من خلال كل من المراقبة والتدقيق عليها . وقد قام فريق العمل المكلف داخل الهيئة بصياغة مسودات التعليمات المنبثقة عن نظام ترخيص واعتماد جهات التوثيق الالكتروني، حيث سيصار الى اعتماد تلك المسودات واصدارها كتعليمات ناظمه في هذا المجال ، وتتمثل بما يلي:

- مسودة تعليمات منح الرخصة أو الاعتماد لجهات التوثيق الالكتروني (بالإضافة الى الملحق الخاص بالمتطلبات والشروط الفنية الواجب توافرها لدى جهات التوثيق الالكتروني).
- مسودة تعليمات التدقيق على أعمال جهات التوثيق الالكتروني.
- مسودة تعليمات مراقبة أعمال جهات التوثيق الالكتروني.
- مسودة تعليمات إلغاء أو إيقاف العمل بالرخصة أو الاعتماد الممنوح لجهات التوثيق الالكتروني.
- مسودة تعليمات تنظيم أعمال جهات التوثيق الالكتروني المخولة قانوناً.

(5) المشاركات الخارجية والفعاليات المحلية للعام 2016

1-5 المشاركات الخارجية

- ✓ الاجتماع الوزاري للرابطة الدولية لمشغلي الهواتف المتنقلة
برشلونة: 22-25 /2/ 2016

شاركت الهيئة في فعاليات الاجتماع الوزاري للرابطة الدولية لمشغلي الهواتف المتنقلة في برشلونة في الفترة من 22-25/2/2016، والذي عقد ضمن فعاليات مؤتمر ومعرض الرابطة الدولية لمشغلي الهواتف المتنقلة GSMA ، حيث حمل شعار "Connecting Everyone and Everything to a Better Future" ويقصد به توفير الاتصالات المتنقلة وخدماتها للفئات والمجتمعات في كافة دول العالم. وتم خلال المشاركة عقد العديد من الاجتماعات الثنائية مع العديد من الجهات منها، ممثلي الرابطة الدولية لمشغلي الهواتف المتنقلة GSMA ، وبحث الهيئة سبل وأوجه التعاون في مجال بناء القدرات وتوفير التدريب لكوادر الهيئة وورش العمل المتخصصة في المواضيع الحيوية.

- ✓ اجتماع الفريق العربي لطرود البريد العاجل
القاهرة 9-10 /5/ 2016

بدعوة رسمية من الامانة العامة لجامعة الدول العربية - القطاع الاقتصادي - إدارة تنمية الاتصالات، شاركت الهيئة ضمن الوفد الأردني المكون من الهيئة وشركة البريد الأردني في فعاليات اجتماع الفريق العربي لطرود البريد العاجل حيث تم التباحث حول تطوير الخدمات البريدية وآلية توزيع البريد، بالإضافة إلى التباحث حول الترشيحات لمجلسي الاستثمار البريدي ومجلس الادارة في اتحاد البريد العالمي .

- ✓ الاجتماع العام للمجموعة الأوروبية ومتوسطة لمنظمي الاتصالات
شرم الشيخ: 10-11 /5/ 2016

شاركت الهيئة في فعاليات الاجتماع العام للمجموعة الأوروبية ومتوسطة لمنظمي الاتصالات EMERG Plenary الذي عقد في شرم الشيخ بتاريخ 10/5/2016، وكان من أبرز مخرجاته مناقشة وإقرار خطة عمل المجموعة وما ينبثق عنها من أنشطة وفعاليات للعام 2016.

✓ اجتماع الرابطة التنظيمية

شرم الشيخ: 2016 /5/11

بدعوة رسمية من الاتحاد الدولي للاتصالات / قطاع تنمية الاتصالات شاركت الهيئة في اجتماع الرابطة التنظيمية Regulatory Associations Meeting الذي عقد في مدينة شرم الشيخ يوم 2016/5/11، وبصفتها رئيساً لشبكة الهيئات العربية، قامت الهيئة بتقديم عرض توضيحي عن خطة العمل المقترحة من جانب الهيئة لنشاطات وتوجهات الشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات خلال فترة ترأس الهيئة لها خلال العام 2016.

✓ الندوة العالمية السادسة عشر لمنظمي الاتصالات (GSR 16)

شرم الشيخ: 2016 /5/14-11

شاركت الهيئة في الندوة العالمية السادسة عشر لمنظمي الاتصالات (GSR 16) التي عقدت في شرم الشيخ خلال الفترة من 2016/5/14-11 التي حملت شعار " التمكين والشمول/لبنات بناء المجتمعات الذكية في عالم موصول".

✓ الزيارة الاستطلاعية الى شركة Huawei Tech

جمهورية الصين الشعبية: 5/27 ولغاية 2016 /6/4

بدعوة رسمية من شركة Huawei Tech التي تعتبر المزود الأول في الأردن لمختلف أنواع وشبكات الاتصالات المتنقلة، قامت الهيئة ضمن وفد رسمي بزيارة الى مقر الشركة في جمهورية الصين الشعبية في الفترة من 2016/6/4 - 5/27 بهدف الإطلاع على العديد من المواضيع الهامة ومن أبرزها النطاقات الترددية المرشحة لتشغيل خدمات الجيل الخامس (5G) والسعات الترددية الواجب توفيرها لتحقيق الاستخدام الأمثل، بالإضافة إلى زيارة لمختبرات الشركة الخاصة بالبحث والتطوير والإطلاع على المشاريع التي تقوم بها.

✓ حلقة دراسية عن الاصلاح والتنظيم البريدي ودراسات السوق

تونس 5-9/8/2016

بدعوة رسمية من الامانة العامة لجامعة الدول العربية - القطاع الاقتصادي - إدارة تنمية الاتصالات ، شاركت الهيئة بالحلقة الدراسية المنظمة من طرف الاتحاد البريدي العالمي بالتعاون مع البريد التونسي و البريد الفرنسي بشأن الإصلاح، والتنظيم البريدي، ودراسات السوق المنظمة في العاصمة التونسية، حيث تناولت الحلقة عروض تجارب البلدان العربية التي لديها منظم والتي لا يوجد فيها منظم ، وتم عرض تجربة كل بلد في مجال التنظيم البريدي (السياسة القطاعية والتنظيم ، الخدمة البريدية الشمولية ، الإطار القانوني ، التمويل، الأسعار، الرقابة، حساب التكاليف...) كما وتم عرض تجربة كل بلد حول دراسة سوق البريد (الوضع الحالي، المنتجات، العروض الموجودة، حاجة السوق، السوق الموازية...).

✓ مؤتمر اتحاد البريد العالمي السادس والعشرون

اسطنبول: 9/20 ولغاية 2016 /10/7

بدعوة رسمية من الاتحاد البريدي العالمي ، شاركت الهيئة ضمن الوفد الأردني المكون من الهيئة وشركة البريد الأردني في فعاليات مؤتمر اتحاد البريد العالمي السادس والعشرون الذي عقد في مدينة اسطنبول في الفترة من 9/20 - 2016/10/7 والذي كانت أبرز مخرجاته إقرار استراتيجية الاتحاد للسنوات الأربعة القادمة والتي تمثل خارطة الطريق لتنمية البنية التحتية وتحسين الخدمات البريدية وتطويرها على المستوى العالمي.

✓ الدورة العشرين لمجلس الوزراء العرب للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

ابو ظبي: 2016 /9/28

شارك رئيس مجلس مفوضي الهيئة ممثلاً عن المملكة الأردنية الهاشمية في فعاليات الدورة العشرين لمجلس الوزراء العرب للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات التي عقدت في أبو ظبي بتاريخ 2016/9/28 حيث تم مناقشة العدي من المواضيع الحيوية التي تهم قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد في المنطقة العربية، حيث نتج عن الاجتماع العديد من المخرجات والقرارات الهامة المتصلة بمتابعة قضايا تطوير القطاعات المذكورة، إلى جانب ذلك مثل الرئيس التنفيذي للهيئة الشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات بصفتها رئيس الشبكة في الاجتماع المذكور.

✓ مؤتمر الجمعية العالمية لتقييم الاتصالات

تونس: 10/25 ولغاية 2016 /11/3

شاركت الهيئة في أعمال مؤتمر الجمعية العالمية لتقييم الاتصالات الذي عقد في الفترة من 10/25 - 2016/11/3 في تونس من خلال وفد رسمي برئاسة نائب رئيس مجلس مفوضي الهيئة، تم خلاله المصادقة على تعيين أعضاء فرق ولجان الدراسات الخاصة بالجمعية العالمية لتقييم الاتصالات من مختلف الأقاليم المكونة للاتحاد الدولي للاتصالات والتي ضمت عدداً من المعنيين في الهيئة وعلى النحو التالي:

- تسمية القائم بأعمال مدير الدائرة الفنية في الهيئة المهندس عمر العودات نائباً لرئيس الفريق الإستشاري لتقييم الاتصالات (TSAG)،
- تسمية رئيس قسم مراقبة الجودة في الهيئة المهندس زيد القاضي نائباً لرئيس اللجنة الدراسية (الثانية عشر) المعنية بالأداء وجودة الخدمة (QoS) وجودة التجربة (QoE)،
- تسمية رئيس قسم المنافسة وتحليل الأسواق السيد محمد المومني نائباً لرئيس اللجنة الدراسية (الثالثة) المعنية بالمبادئ التعريفية والمحاسبة والقضايا الاقتصادية والسياسية ال متصلة بالاتصالات/تكنولوجيا المعلومات بقطاع تقييم الاتصالات.

✓ ورشة عمل حول مؤشرات أداء مشغلي البريد الخاص لقياس مستوى جودة الخدمات البريدية

2016 /1/17

نظمت الهيئة ورشة عمل بمشاركة الرؤساء التنفيذيين لمشغلي قطاع البريد وممثلين عن مشغلي القطاع حول مؤشرات أداء مشغلي البريد الخاص لقياس مستوى جودة الخدمات البريدية. وتضمن جدول أعمال الورشة إنجازات الهيئة في مجال تنظيم البريد، وعرض موجز للتشريعات الناظمة للخدمات البريدية، واستعراض مؤشرات الأداء لقياس مستوى جودة الخدمات البريدية الخاصة بمشغلي البريد الخاص، وآلية احتساب مؤشرات جودة الخدمات البريدية.

✓ ورشة عمل حول تنظيم الطيف الترددي في القرن الواحد والعشرين

2016 /2/1

استضافت الهيئة فعاليات ورشة العمل المتخصصة حول (تنظيم الطيف الترددي في القرن الواحد والعشرين) وذلك بالتعاون مع الرابطة الدولية لمشغلي الهواتف المتنقلة GSM، بمشاركة العديد من المختصين من الهيئات العربية وممثلي الشركات المحلية ذات العلاقة. وناقش المشاركون العديد من المواضيع المتعلقة بالمفاهيم الحديثة في استخدام وإدارة الطيف الترددي المستخدم في قطاع الاتصالات اللاسلكية نظرا للنمو الهائل في قطاع الاتصالات المتنقلة وزيادة الطلب على البيانات، والتنسيق والتناغم المتعلق بتخصيص وتوزيع الترددات حسب أفضل الممارسات الدولية، بالإضافة إلى المحافظة على الامتثال للالتزامات الدولية والإقليمية ومقررات المؤتمر العالمي الراديوي.

✓ ورشة عمل حول سياسة المنافسة في العصر الرقمي

2016 /2/3-2

استضافت الهيئة فعاليات ورشة العمل حول (سياسة المنافسة في العصر الرقمي) بالتعاون مع الرابطة الدولية لمشغلي الهواتف المتنقلة GSM وبمشاركة الخبراء الدوليين المعتمدين لدى الرابطة، وممثلين عن شركات الاتصالات المتنقلة وعدد من الجهات المحلية المعنية. وتناولت الورشة مفهوم سياسة المنافسة والتوجهات الحديثة سواء في دراسة الأسواق من حيث تحديدها وتقييمها وغيرها من المواضيع.

✓ ورشة عمل حول " إنترنت الأشياء "

2016 /4/25

عقدت الهيئة على هامش فعاليات الاجتماع الرابع عشر للشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات ورشة العمل المتخصصة حول " إنترنت الأشياء " وبمشاركة عربية ومحلية واسعة، حيث تناولت أجندة الورشة التي عقدت بالتنسيق مع الإتحاد الدولي للاتصالات /المكتب الإقليمي العربي والرابطة الدولية لمشغلي الهواتف المتنقلة GSM مواضيع متخصصة كنشأة إنترنت الأشياء ومستقبلها وأبرز التحديات التي يواجهها فضاء إنترنت الأشياء، وأبرز النشاطات والدراسات في مجال إنترنت الأشياء، إضافة إلى تناول نماذج وتجارب في مجال إنترنت الأشياء ودور مشغلي الاتصالات في هذا المجال.

✓ الاجتماع الرابع عشر للشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات

2016/4/27-26

استضافت الهيئة الاجتماع الرابع عشر للشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات، وبمشاركة كافة هيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات العربية أعضاء الشبكة، وذلك خلال الفترة 26-2016/4/27 في عمان حيث تم تسليم المملكة الأردنية الهاشمية رئاسة الشبكة العربية لهيئات تنظيم وتقنية المعلومات لعام 2016 وذلك خلفاً للجمهورية الإسلامية الموريتانية.

وتم خلال الاجتماع مناقشة كافة المواضيع ذات البعد الاستراتيجي، إضافة إلى تقييم المشاريع الحالية وتوصيات الخبراء حيال المشاريع المختلفة التي تناولت مواضيع متخصصة كالخطة الاستراتيجية للشبكة وتطويرها، وتعزيز خدمات النطاق العريض في المنطقة العربية، وتأثيرات برامج تطبيقات الاتصالات عبر بروتوكول شبكات الإنترنت (OTTs) على المجالات الاجتماعية والاقتصادية والأمنية، وفرق الطوارئ الوطنية لحوادث الإنترنت والدراسة المقارنة لأسعار الاتصالات في الدول العربية، والنفذ إلى خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المناطق الريفية والنائية، ونفذ الأشخاص ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة إلى خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ومشاركة البنى التحتية. وبحث المشاركون في الاجتماع توصيات الخبراء حيال المشاريع الجديدة للشبكة.

هذا وسبق أن تولت المملكة الأردنية الهاشمية ممثلة بهيئة تنظيم قطاع الاتصالات رئاسة الشبكة في عامها الأول في الفترة من 2003-2004 وتم استضافة الاجتماع السنوي الأول للشبكة في المملكة.

ومن الجدير بالذكر أنه تم إنشاء شبكة الهيئات العربية لتنظيم قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات كمنظمة أو تجمع دولي متخصص في مجال تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات للمنطقة العربية في العام 2003، بهدف تطوير البيئة التنظيمية لقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات من خلال بناء قدرات الهيئات العربية المنظمة لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وتبادل الخبرات فيما بين الأعضاء، وكذلك توثيق عرى التعاون والتنسيق من أجل تحقيق الإنسجام في الممارسات التنظيمية وإعداد سياسات ونماذج تنظيمية وإجراءات عادلة وشفافة تعمل على تنمية وتطوير قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات سعياً لبناء المجتمعات الرقمية في الوطن العربي.

وعلى هامش الاجتماع، وقعت الهيئة مذكرة تفاهم مع هيئة تنظيم الاتصالات بسلطنة عمان، ووقع المذكرة رئيس مجلس مفوضي الهيئة الدكتور المهندس غازي الجبور وعن الجانب العماني الرئيس التنفيذي للهيئة الدكتور حمد بن سالم الرواحي.

✓ ورشة عمل متخصصة حول " المنافسة، الاتجاهات الحديثة في التنظيم، والطيف الترددي "

2016 /7/26-24

نظمت الهيئة ورشة عمل متخصصة حول " المنافسة، الاتجاهات الحديثة في التنظيم، والطيف الترددي " وذلك بالتعاون مع الرابطة الدولية لمشغلي الهواتف المتنقلة GSMA وبمشاركة العديد من ممثلي الدول الأعضاء في الشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات ومشغلي خدمات الاتصالات المتنقلة والجهات المحلية المعنية.

وجاء تنظيم هذه الورشة ضمن الجهود التي تتبناها الهيئة خلال فترة توليها رئاسة شبكة الهيئات العربية لترهيز الاتصالات وتقنية المعلومات للعام 2016، والتي تسعى من خلالها الى تفعيل مفهوم بناء القدرات والمعارف المتخصصة من خلال عقد ورش العمل والبرامج التدريبية للدول الأعضاء بالتعاون مع الجهات الدولية المتخصصة وحسب أفضل الممارسات الدولية المتبعة في مجال تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات.

وتناولت الورشة العديد من المواضيع المتخصصة كسياسة المنافسة في العصر الرقمي، الاتجاهات الحديثة في التنظيم، والإدارة الفاعلة والحديثة لطيف الترددات الراديوية في قطاع الاتصالات المتنقلة وغيرها من المواضيع.

✓ ندوة حول أثر التعرض للحقول الكهرومغناطيسية على الصحة والسلامة العامة 2016 /9/4

نظمت الهيئة ندوة متخصصة حول أثر التعرض للحقول الكهرومغناطيسية على الصحة والسلامة العامة بالتعاون مع الرابطة الدولية لمشغلي الهواتف المتنقلة GSMA وذلك بمشاركة واسعة من مشغلي خدمات الاتصالات المتنقلة ومنظمات المجتمع المدني والمؤسسات الإعلامية والجهات المحلية المعنية . وجاء عقد هذه الندوة بهدف تسليط الضوء والتعرف على المفهوم العلمي للحقول الكهرومغناطيسية ، والمعايير المعتمدة في مجال تكنولوجيا الاتصالات اللاسلكية المتنقلة، والممارسات التنظيمية، بالإضافة إلى زيادة الوعي العام بموضوع الحد من آثار التعرض للحقول الكهرومغناطيسية.

وناقشت الندوة العديد من المواضيع الهامة، ومن أبرزها : الموجات الكهرومغناطيسية من حيث المصدر والبحوث العلمية في دراسة آثار التعرض لها، قيم الإشارات الراديوية المسموح بها للتعرض البشري، بالإضافة إلى تخصيص جلسة لزيادة الوعي العام بدور الهيئة والممارسات المتبعة من جانبها في الحد من آثار التعرض للحقول الكهرومغناطيسية على الصحة والسلامة العامة كونها الجهة المعنية بترخيص ومراقبة استخدام طيف الترددات الراديوية.

✓ ورشة العمل الإقليمية حول "خدمات الاتصالات الراديوية الأرضية والفضائية للدول العربية" 2016 /12/1 - 11/29

نظمت الهيئة ورشة العمل الإقليمية حول خدمات الاتصالات الراديوية الأرضية والفضائية للدول العربية، وذلك بالتعاون مع المكتب الإقليمي العربي للاتحاد الدولي للاتصالات وبمشاركة من الدول العربية وم مشغلي خدمات الاتصالات المتنقلة والجهات المحلية المعنية. عقدت هذه الورشة بهدف تمكين المختصين من العاملين في مجال الخدمات الأرضية والاتصالات الراديوية الفضائية في الدول العربية من الإلمام والإطلاع على أفضل الممارسات الدولية المتبعة في العديد من المواضيع التي تشكل محور اهتمام عمل هذه الجهات في الوقت الحاضر، ومنها : إجراءات التبليغات وإعداد إشعارات تخصيص الترددات، برمجيات قطاع الراديو في الاتحاد الدولي للاتصالات.

✓ ورشة عمل حول " كابلات الاتصالات النحاسية والألياف الضوئية وتطبيقاتها" 2016 /12/21

نظمت الهيئة ورشة عمل حول " كابلات الاتصالات النحاسية والألياف الضوئية وتطبيقاتها "، وذلك بالتعاون مع شركة الكابلات السعودية وبحضور مندوبين عن كافة المعنيين والمهتمين في قطاع الاتصالات.

وجاء تنظيم هذه الورشة في إطار سعي الهيئة لتوطيد العلاقات بين كافة الشركاء المعنيين بقطاع الاتصالات ومزج الخبرات والإمكانيات وبالتالي فتح آفاق جديدة للتعاون بين كافة الشركاء في المملكة وخارجها وتعزيز التعاون العربي المشترك، وكذلك إتاحة الفرصة لكافة المشغلين في المملكة بالإضافة إلى كادر هيئة تنظيم قطاع الاتصالات للإطلاع عن كثب على آخر ما توصلت إليه صناعات كوابل الاتصالات وعلى أنواعها ومكوناتها وكذلك أهمية الاستثمار في كوابل الألياف الضوئية وقدرتها على تلبية احتياجات السوق من السعات الكبيرة وبجودة عالية.

(6) التطوير المؤسسي

إنطلاقاً من عمل الهيئة المستمر لتعزيز ريادتها في مختلف المجالات فقد وضعت الهيئة عمليات التطوير التنظيمي المؤسسي في جل إهتمامها، من خلال حرصها على المراجعة المستمرة للهيكل والبناء التنظيمي وتطوير خططها الاستراتيجية للفترات الزمنية القادمة، وكذلك العمل على مراجعة وتطوير إجراءات العمل في مجالات عمل الهيئة وبناء وتعزيز قدراته المؤسسية المترافق مع نشر ثقافة التميز وتحقيق الاستدامة في ذلك، وتزامنت مع هذه الجهود المؤسسية إختيار الهيئة للتعلم المؤسسي كطريق لإدارة القدرات الذهنية والمعرفية لتهيئة البيئة الملائمة لدعم الابداع المؤسسي.

✓ الخطة الاستراتيجية 2017-2020

قامت الهيئة خلال الع ام 2016 بالعمل على اعداد مسودة الخطة الاستراتيجية للفترة 2017-2020 وذلك استجابة للتطور الحالي في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد في المملكة وما يتطلبه هذا التطور من التعامل مع كافة القضايا والمسائل ذات العلاقة بعمل الهيئة. وتضمنت مسودة الخطة اهدافاً استراتيجية متخصصة هدفت الى النهوض بالقطاعات الخاضعة للتنظيم وذلك لتحقيق الغاية المرجوة منها ولتكون بنية تحتية قوية تعتمد عليها قطاعات العمل الاخرى، وتركز الاهداف الاستراتيجية للهيئة للخطة على ما يلي:

- تحقيق الفعالية التنظيمية الأمثل في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد.
- ضمان المنافسة الفعالة وإيجاد بيئة استثمارية محفزة في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد.
- تحسين فعالية الهيئة في حماية مصالح المستفيدين من قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد.
- تنمية القدرات المؤسسية للهيئة والكفايات الوظيفية للعاملين فيها.

✓ التعلم المؤسسي

ضمن سعي الهيئة في التحول نحو المؤسسة المتعلمة فقد ركزت الهيئة تحقيقاً لذلك على الجوانب التالية:

- تطوير هيكل تنظيمي يدعم ويساند التعلم المؤسسي المستدام.

- تشجيع قيادات الصف الثاني على تطوير قدراتهم القيادية من خلال تمكينهم وتفويض الصلاحيات وتشجيعهم على الاشتراك في برامج تطويرية وتأهيلية.
- زيادة دور التكنولوجيا في التعلم المؤسسي.
- إشراك موظفي الهيئة في برامج وورش ومؤتمرات اقليمية وعالمية لنقل المعرفة والتجارب الدولية والاقليمية للهيئة والاستفادة من المقارنات المعيارية.
- إلزام جميع المشاركين في البرامج الاقليمية والدولية بنشر المواد العلمية والتقارير ذات العلاقة على موقع الهيئة الداخلي كبوابة للمعرفة

✓ البرامج التدريبية الداخلية

حرصاً من الهيئة على رفع سوية وقدرات ومهارات كادرها بكافة مستوياته الوظيفية، نفذت الهيئة خلال عام 2016 عدد من البرامج التدريبية بالتنسيق مع مراكز تدريب محلية وعالمية ومدربين وخبراء دوليين داخل الهيئة، حيث أسهم التنفيذ الداخلي لهذه البرامج في إشراك أكبر عدد ممكن من موظفي الهيئة وإيجاد الحافزية العالية لديهم للمشاركة، والاستغلال الامثل لمخصصات التدريب مقارنة بأعداد الموظفين الذين تم تدريبهم، ومن أبرز هذه البرامج:

- البرامج التدريبية الفنية المتخصصة مثل الربط البيني وأساسيات شبكات الاتصالات اللاسلكية .
- برامج المهارات و الدورات المتخصصة مثل إدارة المعرفة والكتابة الفنية .
- دورات اللغة الانجليزية
- البرامج الادارية والمالية مثل إدارة المشاريع المتخصصة وبناء القدرات القيادية .
- مهارات اعداد الخطط الاستراتيجية والموجهه الى مدراء الدوائر ورؤساء الاقسام وموظفي الفئة الاولى

✓ 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 إليه بكفاءة واقتدار. ولترسيخ هذه المفاهيم استمرت الهيئة بتطبيق برنامج الموظف المثالي، 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 الموظف الفني /خدمات مساندة.

✓ برنامج التوعية

يهدف تعزيز التواصل المستمر بين كافة موظفي الهيئة ونشر التوعية ونقل وتبادل المعارف داخلياً تم عقد العديد من المحاضرات التوعوية التي تضمنت العديد من المواضيع التثقيفية ضمن المهام التخصصية والوظيفية العامة، شارك في تقديمها المختصون من داخل الهيئة وعدد من الجهات الخارجية، حيث تم إجراء ما يلي:

- عقد 28 محاضرة داخلية من قبل موظفي الهيئة تناولت 14 موضوعاً مختلفاً
- عقد ورشتي عمل حول اجراءات الشراء والدراسات الفنية والاستلام
- عقد ورشة عمل بالتنسيق مع دائرة ضريبة الدخل حول التثقيف الضريبي والخدمات الالكترونية المقدمة للمواطنين، وقد تم فتح حسابات الكترونية لكافة الموظفين المستفيدين من تلك الخدمات .

- عقد محاضرة بالتنسيق مع وزارة الاتصالات حول آليات الاستفادة من نظام المفتاح العام للبنية التحتية بالشكل الأمثل في القطاع الحكومي.

(7) 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. وفيما يلي بعض النشاطات التي نظمتها الهيئة تحقيقاً لهذه الغاية:
- أصدرت الهيئة خلال العام 2016 دليل المستفيدين من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد المسجل سماعياً والموجه لفتة ذوي الإعاقة البصرية، وقامت من خلال فريق عمل بالتواصل وزيارة كافة المراكز والجمعيات التي تُعنى بشؤون ذوي الإعاقة البصرية وتوزيع ما يقارب 1000 نسخة من الدليل في معظم محافظات المملكة.
- أقامت الهيئة وبالتعاون مع وزارة الصحة /مديرية بنك الدم الوطني برنامجاً توعوياً تثقيفياً، تلاه حملة للتبرع بالدم، حيث يأتي ذلك استمراراً لحملات التبرع بالدم التي نفذتها الهيئة على مدار سنوات سابقة.
- وقدم خلال البرنامج مدير مديرية بنك الدم الدكتور عدنان الختاتنة شرحاً تناول خلاله أهمية التبرع بالدم للمتبرع والمستقبل، وشروط التبرع بالدم وموانعه وغيرها من الأمور المتعلقة به، كما وأجاب على استفسارات الموظفين وأسئلتهم بعد انتهاء البرنامج.
- نظمت الهيئة في مقرها ورشة عمل توعوية لموظفيها حول مشروع واستخدامات شهادة التوثيق الإلكتروني، وذلك بالتعاون مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- نظمت الهيئة في مقرها ورشة عمل توعوية لموظفيها حول قانون ضريبة الدخل والمبيعات رقم 34 لسنة 2014، وذلك بالتعاون مع دائرة ضريبة الدخل والمبيعات.
- **المشاركة باحتفالات المملكة الوطنية**
- نظمت الهيئة (لجنة النشاط الاجتماعي) احتفالاً خاصاً بمناسبة عيد استقلال المملكة السبعين ومئوية الثورة العربية الكبرى، وبحضور رئيس وأعضاء مجلس مفوضي الهيئة وكافة موظفي الهيئة. وتخلل الحفل لقاء كلمات تناولت مسيرة النهضة الوطنية ودور الأجداد الخالدين في بناء وتعزيز تلك المسيرة، إضافة إلى دور الهاشميين في بناء الدولة الأردنية وتعظيم منجزاتها.

(8) الحسابات الختامية للهيئة للعام 2016

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

قائمة المركز المالي كما في 31 كانون الأول 2016

قائمة أ

2015	2016	
دينار	دينار	
		<u>الموجودات</u>
		الموجودات المتداولة
27.281.921	12.744.711	نقد ونقد معادل
25.130.582	23.140.311	إيرادات مستحقة القبض
158.365	1.043.448	ذمم مدينة
43.370	153.497	ذمم مدينة عن إيرادات رخص وترددات غير متحققة
594.150	429.482	أرصدة مدينة أخرى
29.303	26.866	مستودعات
17.229	149.676	عطاءات وقرارات إحالة غير موردة - قصيرة الأجل
53.254.920	37.687.991	مجموع الموجودات المتداولة
		الموجودات غير المتداولة
2.397.744	5.402.190	عطاءات وقرارات إحالة غير موردة - طويلة الأجل
2.400.955	3.627.266	ممتلكات ومعدات
4.798.699	9.029.456	مجموع الموجودات غير المتداولة
58.053.619	46.717.447	مجموع الموجودات
		<u>المطلوبات والوفر المحتفظ به</u>
		المطلوبات المتداولة
1.986.891	2.775.223	إيرادات مقبوضة مقدماً
43.370	153.497	إيرادات رخص وترددات غير متحققة
3.853.380	4.754.011	ذمم دائنة
20.637.171	23.393.816	أمانات
29.925	22.711	أرصدة دائنة أخرى
26.550.737	31.099.258	مجموع المطلوبات
31.502.882	15.618.189	الوفر المحتفظ به
58.053.619	46.717.447	مجموع المطلوبات والوفر المحتفظ به

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

قائمة الدخل الشامل للسنة المنتهية في 31 كانون الأول 2016

قائمة ب

2015	2016	
دينار	دينار	
		الإيرادات
194.325.820	78.932.715	إيرادات تشغيلية
662.592	134.045	إيرادات أخرى
<u>194.988.412</u>	<u>79.066.760</u>	مجموع الإيرادات
		النفقات
(4.216.927)	(4.436.218)	نفقات تشغيلية
(329.681)	(412.641)	نفقات تحويلية
(663.353)	(608.501)	نفقات استشارات فنية ودراسات
(3.696.844)	(4.126.079)	ذمم مشكوك في تحصيلها
-	(1.288.014)	نفقات التسوية النهائية لشركة DRS ICAS
<u>(8.906.805)</u>	<u>(10.871.453)</u>	مجموع النفقات
<u>186.081.607</u>	<u>68.195.307</u>	وفر السنة

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

قائمة التغيرات في الوفر المحتفظ به للسنة المنتهية في 31 كانون الأول 2016

قائمة ج

<u>الوفر المحتفظ به</u> دينار	
	-2015
33.591.275	الرصيد كما في 1 كانون الثاني 2015
186.081.607	وفر السنة
(188.170.000)	مبالغ محولة لوزارة المالية
31.502.882	الرصيد كما في 31 كانون الأول 2015
	-2016
31.502.882	الرصيد كما في 1 كانون الثاني 2016
68.195.307	وفر السنة
(84.080.000)	مبالغ محولة لوزارة المالية
15.618.189	الرصيد كما في 31 كانون الأول 2016

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

قائمة التدفقات النقدية للسنة المنتهية في 31 كانون الأول 2016

قائمة د

2015	2016	
دينار	دينار	
		الأنشطة التشغيلية
186.081.607	68.195.307	وفر السنة
		تعديلات لـ:
427.423	454.846	استهلاك
-	569	خسائر استبعاد ممتلكات ومعدات
1.024.653	-	ديون معدومة
(261.525)	(15.798)	إيرادات رد مخصص ديون مشكوك في تحصيلها
3.696.844	4.126.079	ذمم مشكوك في تحصيلها
		التغيرات في رأس المال العامل
4.560.194	1.990.271	إيرادات مستحقة القبض
(4.507.113)	(4.995.364)	ذمم مدينة
(235.150)	164.668	أرصدة مدينة أخرى
26.312	(110.127)	ذمم مدينة عن إيرادات رخص وترددات غير متحققة
(5.164)	2.437	مستودعات
539.657	788.332	إيرادات مقبوضة مقدماً
(26.312)	110.127	إيرادات رخص وترددات غير متحققة
1.507.731	900.631	ذمم دائمة
(1.847.757)	2.756.645	أمانات
25.521	(7.214)	أرصدة دائنة أخرى
191.006.921	74.361.409	صافي التدفق النقدي من الأنشطة التشغيلية
		الأنشطة الاستثمارية
(1.229.708)	(3.136.893)	عطاءات وقرارات إحالة غير موردة
(44.347)	(1.681.726)	شراء ممتلكات ومعدات
(1.274.055)	(4.818.619)	صافي التدفق النقدي المستخدم في الأنشطة الاستثمارية
		الأنشطة التمويلية
(188.170.000)	(84.080.000)	مبالغ محولة لوزارة المالية
(188.170.000)	(84.080.000)	صافي التدفق النقدي المستخدم في الأنشطة التمويلية
1.562.866	(14.537.210)	التغير في النقد والنقد المعادل خلال السنة
25.719.055	27.281.921	النقد والنقد المعادل كما في بداية السنة
27.281.921	12.744.711	النقد والنقد المعادل كما في نهاية السنة

(9) الملحقات

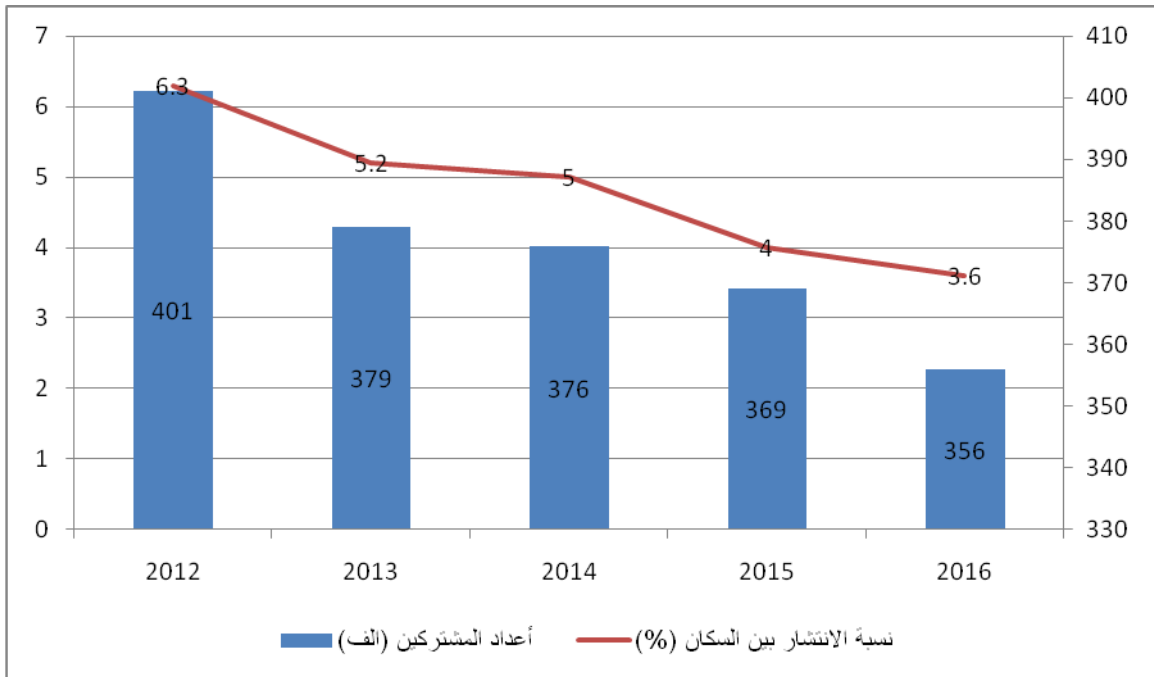
ملحق رقم (1)

قطاع الاتصالات وقطاع البريد في المملكة/ مؤشرات وأرقام

جدول رقم (1)

المؤشرات المتعلقة بخدمة الهاتف الثابت خلال الفترة (2012 - 2016)

2016	2015	2014	2013	2012	العام
356	369	376	379	401	أعداد المشتركين (الف)
3,6	4,0	5,0	5,2	6,3	نسبة الانتشار بين السكان (%)

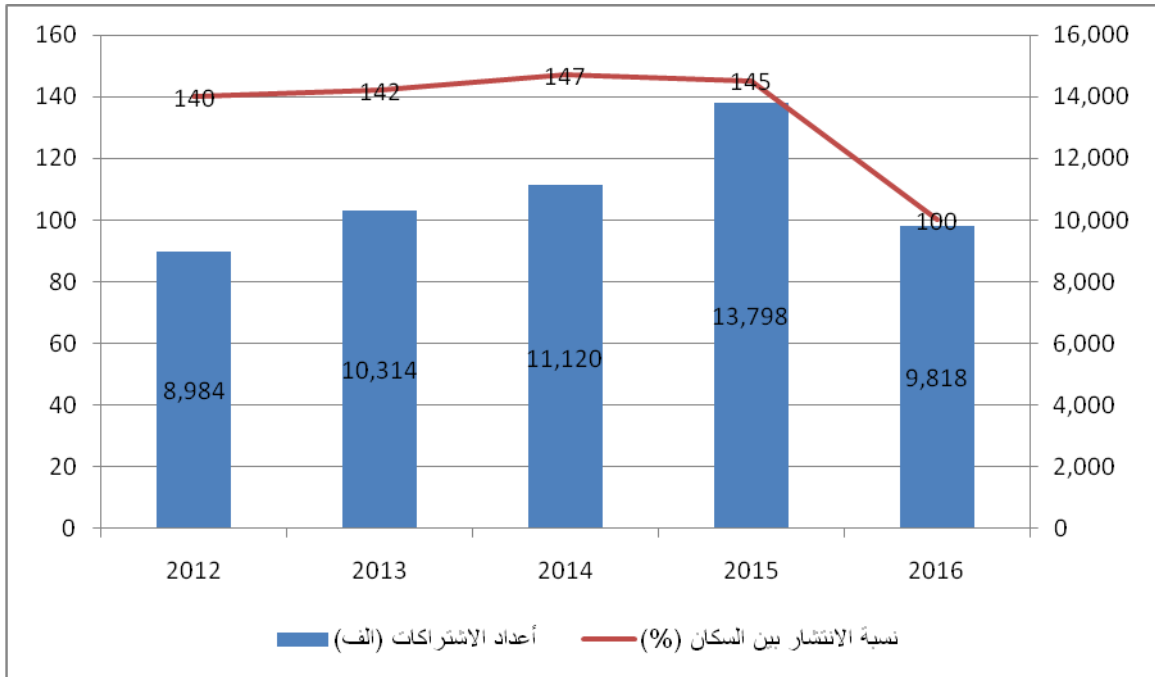


جدول رقم (2)

المؤشرات المتعلقة بخدمة الهاتف المتنقل الفعال خلال الفترة (2012 - 2016)

2016	2015	2014	2013	2012	العام
*9,818	13,798	11,120	10,314	8,984	أعداد الاشتراكات (الف)
100	145	147	142	140	نسبة الانتشار بين السكان (%)

*تم اجراء مراجعة احتسابها لهذا العام وفقاً لقاعدة بيانات المشغلين الفعلية



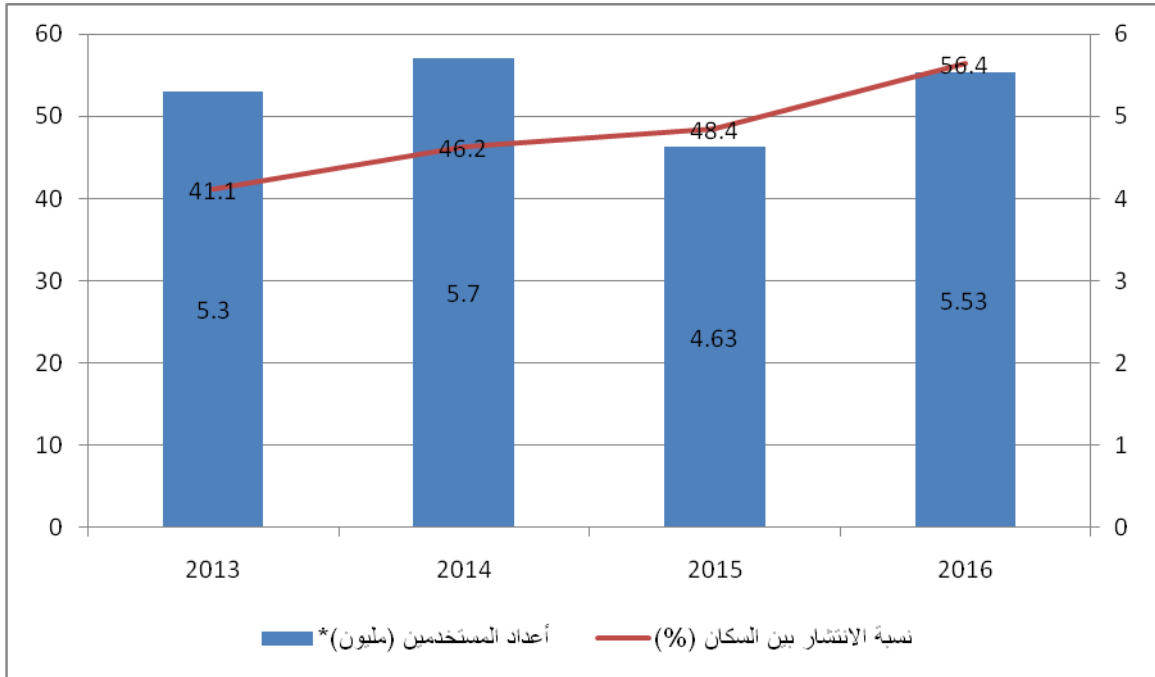
جدول رقم (3)

المؤشرات المتعلقة بمتستخدمي خدمة الانترنت خلال الفترة (2012 - 2016)

2016	2015	2014	2013	2012	العام
5,53	4,63	5,7	5,3	-	أعداد المستخدمين (مليون)*
**56,4	48,4	46,2	41,4	-	نسبة الانتشار بين السكان (%)

* المصدر دائرة الإحصاءات العامة.

** تقدير آ من خلال حساب معدل النمو لعامي 2014 (12%)، 2015 (5%).

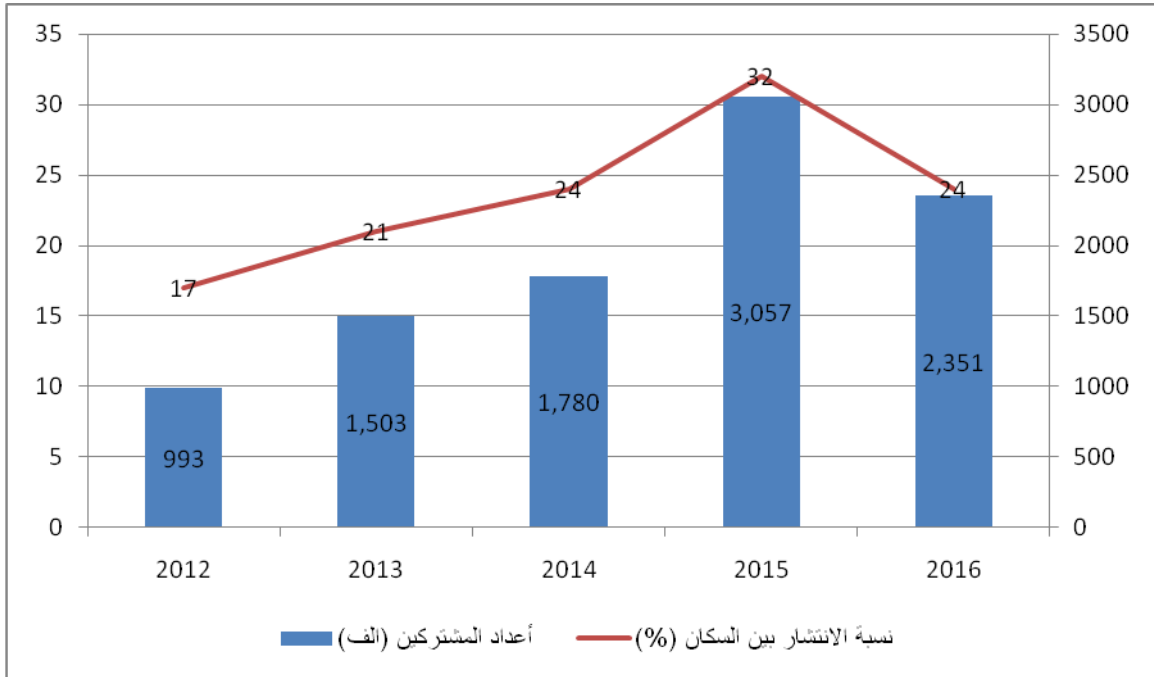


جدول رقم (4)

المؤشرات المتعلقة بمشتركي خدمة الانترنت خلال الفترة (2012 - 2016)*

2016	2015	2014	2013	2012	العام
2,351	3,057	1,780	1,503	993	أعداد المشتركين (الف)
24,0	32,0	24,0	21,0	17,0	نسبة الانتشار بين السكان (%)

* لا يشمل هذا الرقم أعداد مشتركي خدمة الانترنت من خلال الهاتف المتنقل.



جدول رقم (5)

التغير في حجم الاستثمار في قطاع الاتصالات (2012 - 2016) (بالمليون)

2016	2015	2014	2013	2012	
23	20	19	14	11	الهاتف الثابت
77	264	258	129	81	الهاتف الخليوي
5-	6	8	12	7	مزودي خدمات البيانات والخدمات الصوتية
,66	,6	0,5	0,5	0,3	خدمات اتصالات أخرى
95	290	285,5	155,5	99,3	المجموع

جدول رقم (6)

عدد العاملين في قطاع الاتصالات (2012 - 2016)

2016	2015	2014	2013	2012	
1547	1552	1644	1741	1900	الهاتف الثابت
2046	2125	2133	2151	2143	الهاتف الخليوي
362	440	500	300	533	الانترنت
270	42	27	20	20	خدمات اتصالات أخرى
4225	4159	4304	4212	4596	المجموع

مؤشرات قطاع البريد

مجموع حجم البعائث البريدية المتداولة (مليون)					
2016	2015	2014	2013	2012	
14	13,9	10,5	12,2	16,2	البعائث المحلية
1,9	2,1	2,4	2,3	2,6	البعائث الخارجية
15,9	16	12,9	14,5	18,8	المجموع

أعداد مشغلي الخدمات البريدية					
2016	2015	2014	2013	2012	
1	1	1	1	1	مشغلي البريد العام
73	51	39	37	31	مشغلي البريد الخاص
65	44	33	31	25	محلي
8	7	6	6	6	دولي
74	52	40	38	32	المجموع

أعداد العاملين في قطاع البريد					
2016	2015	2014	2013	2012	
1063	1084	1217	1355	1417	مشغلي البريد العام
956	1032	1040	1257	1221	مشغلي البريد الخاص
2019	2116	2257	2612	2638	المجموع

ملحق رقم (2)

التقرير السنوي المتعلق بتنفيذ الهيئة لبنود وثيقة السياسة العامة للحكومة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد عن العام 2016

استكمالاً لما التزمت به هيئة تنظيم قطاع الاتصالات خلال السنوات الماضية ولا زالت لتنفيذ متطلبات بنود السياسة العامة للحكومة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد 2012، وتنفيذاً لما ورد في الفقرة (32) من الوثيقة، والتي تنص على "أن تقوم الهيئة بجمع المعلومات المتعلقة بتنفيذها للسياسة العامة بانتظام ونشرها سنوياً"، والفقرة (33) والتي تنص على "أن تقوم الهيئة بتزويد الوزارة بتقرير سنوي عن إنجازاتها المتعلقة بتنفيذ بنود وثيقة السياسة العامة المتعلقة بها، وأن تقوم الوزارة برفعه إلى مجلس الوزراء" وحيث أن وثيقة السياسة العامة قد تناولت بنوداً رئيسية تنيط بالهيئة مسؤولية تنفيذها بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة، فإن هذا التقرير يبين أهم ما قامت به الهيئة في عام 2016 في سبيل تنفيذ متطلبات السياسة العامة، وعلى النحو التالي:

أولاً: قطاع الاتصالات:

فيما يتعلق بنود وثيقة السياسة العامة المتعلقة بتهيئة الظروف اللازمة لتحقيق المنافسة الفعالة (البند 3-1)، والحد من آثار الهيمنة (البند 3-2)، وتقليل عوائق الدخول إلى السوق وتوفير خدمات جديدة وتبسيط الإجراءات، قامت الهيئة خلال عام 2016 بما يلي:

- منح شركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة (اورانج موبايل) ترخيص حزمة ترددات بواقع (5+5) في النطاق الترددي 2100 م.هـ، لمدة (15) عام وبنفس الشروط والأحكام للحزم الترددية الممنوحة لهم سابقاً في النطاق الترددي (2100) م.هـ لتقديم خدمات الجيل الثالث (3G) من الاتصالات المتنقلة فقط.
- تجديده رخصة الطيف الترددي في النطاق الترددي (900 م.هـ) لشركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة (اورانج موبايل) لمدة عشر سنوات إضافية، مع الالتزام بالتغطية الإضافية، والمتمثل بتعهد شركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة (اورانج موبايل) بنشر 100 موقع راديو متنقل جديد من أجل تحسين التغطية الراديوية في المحافظات، ووفقاً للمواقع التي تحددها الهيئة.
- إعداد الشروط المرجعية الخاصة بدراسة مراجعة أسواق الاتصالات وتحليل واقعي لأسواق الاتصالات، كما وأنهت الهيئة وبالتعاون مع أداة الدعم الفني وتبادل المعلومات TAIEX المقدمة من الاتحاد الأوروبي اعداد تقرير لتقييم وتحليل واقع السوق، والتي أفضت مخرجاتها إلى التوصية بضرورة قيام الهيئة بإعداد دراسة شاملة وجديدة لسوق الاتصالات من المقرر أن تبدأ مطلع العام 2017.
- الاستمرار بمراقبة أسواق الاتصالات الرئيسية والفرعية عن كثب ومتابعة مستوى المنافسة فيها واتخاذ وتنفيذ القرارات التنظيمية الضرورية، والبدء بتنفيذ المشاريع المتعلقة بتحفيز المنافسة التالية:
 - إطلاق مشروع تحديث نماذج خدمات الربط البيني باستخدام منهجية الكلفة المتزايدة طويلة الأمد (TSLRIC+)، والذي يتوقع الانتهاء منه مطلع العام القادم 2017
 - تنفيذ مشروع المتوسط المرجح لكلفة رأس المال للمشغل الكفو لشركات الاتصالات الثابتة والمتنقلة (WACC) لشركات الاتصالات المرخصة الرئيسية (زين، اورنج موبايل، اورنج الثابت وأمنية).
- لغايات تبسيط الإجراءات وتوفير الوقت والجهد على جميع المستفيدين من خدمات الهيئة، تم القيام بما يلي:
 - اعداد مسودة تعليمات جديدة للحصول على الموافقة النوعية لادخال أجهزة الاتصالات وأجهزة الاتصالات الطرفية لغايات اعتمادها، بحيث تتضمن توحيد جميع التعليمات ذات العلاقة، واعتماد نموذج موحد ومبسط يغطي كافة المتطلبات والشروط لادخال الأجهزة المذكورة.
 - استحداث قاعة خدمة المراجعين (One- Stop- Shop) في الهيئة، وذلك لغاية التسهيل على المراج عين فيما يتعلق بالمعاملات الخاصة بإدخال أو استيراد أجهزة الاتصالات المتنوعة، حيث تم رفد القاعة بكادر

- متخصص (فني ومالي) يقوم باستلام الطلبات المختلفة من المراجعين ضمن آلية واضحة ومبسطة وضمن وقت ومكان محدد لانجاز تلك المعاملات.
- تركيب شاشات تفاعلية Interactive Kiosk تمكن متلقي الخدمة من الاطلاع على أنواع الخدمات المقدمة من الهيئة، وكيفية الحصول على تلك الخدمات والمتطلبات اللازمة لكل خدمة، إضافةً إلى إمكانية طباعتها.
- لغايات إدخال خدمات جديدة الى اسواق الاتصالات ، قامت الهيئة بما يلي:
 - مراجعة خطة الترقيم الوطنية وتعليمات حجز وتخصيص السعات الرقمية واقتراح تعديلات عليها، وذلك تمهيدا ل طرحها للاستشارة العامة بداية العام 2017.
 - التباحث مع مزودي خدمات الاتصالات لغايات مراجعة بعض الجوانب الادارية ذات العلاقة بخدمة نقل الأرقام تمهيدا لامكانية اطلاقها بعد التوافق التام مع المشغلين المعنيين.
 - إعداد الورقة الخضراء في موضوع انترنت الأشياء (Internet of Things (IoT) ونمط الاتصال آلة - آلة (Machine to Machine (M2M) ، وذلك تمهيدا ل طرحها للاستشارة العامة بداية العام 2017.
- تقوم الهيئة بمراجعة دورية لتعليماتها وقراراتها التنظيمية، وفي الحالات التي تسمح بها ظروف السوق، لغايات تعديل مثل هذه التعليمات والقرارات التنظيمية بما يتناسب مع تلك الظروف (المادة 36)، ومنها:
 - مراجعة الإطار التنظيمي لمراقبة الجودة ليتماشى مع التطورات الحاصلة في قطاع الاتصالات الأردني من حيث دخول تقنيات وخدمات جديدة، و تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لخدمات الاتصالات المتنقلة لغايات السير باجراءات طرحه للاستشارة العامة خلال النصف الأول للعام 2017.
 - مراجعة تعليمات فض المنازعات الحالية لغايات التحديث والتعديل للخروج بآلية واضحة تتواءم مع الحاجة للسرعة في الفصل في النزاع ات في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات مع ضمانات تشريعية وقانونية حديثة تخدم الغاية من هذه التعليمات.
 - مراجعة تعليمات حماية المنافسة في قطاع الاتصالات لغايات التحديث بحيث تتضمن تطوير قواعد التنظيم السابق بما يتواءم مع أفضل الممارسات الدولية، بالإضافة الى تطوير استخدام قواعد التنظيم اللاحق.
 - اعداد تعليمات جديدة بعنوان "تنظيم الاحتفاظ ببيانات سجلات استخدام المستخدمين لخدمة الاتصالات العامة (Data Retention) وتم عرضها للاستشارة العامة واستلام الملاحظات حولها وسيصار إلى إصدارها في صيغتها النهائية من قبل مجلس مفوضي الهيئة حسب الأصول.

فيما يتعلق بمراجعة السياسة العامة للخدمات الشمولية (البند 3-2-4):

- حرصت الهيئة على تضمين مريياتها وتوصياتها في التقرير النهائي للجنة المشتركة مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات المكلفة بمراجعة السياسة العامة للخدمات الشمولية، والمتمثلة بضرورة تفعيل تنفيذ وثيقة السياسة العامة للخدمات الشمولية للعام 2004 بشكل أكفأ، بهدف تحقيق التوازن المنشود بين حرية المشغلين في عرض الخدمات التنافسية وفق اختيارهم والحاجة لضمان توفر الخدمات الأساسية في كافة أنحاء المملكة وبأسعار مقننة عليها لجميع المواطنين، بالإضافة الى التوصية بزيادة نفاذ ذوي الاحتياجات الخاصة الى خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

فيما يتعلق بحماية مصالح المستهلكين من خدمات الاتصالات المختلفة وتقديم الخدمات بجودة عالية، (المادة 38)، قامت الهيئة بما يلي:

- لغايات تحفيز مشغلي خدمات الاتصالات المتنقلة وتحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة من جانبهم، بالإضافة الى الالتزام بزيادة التغطية، قامت الهيئة بالعمل على المحاور التالية:
 - اطلاق جائزة المشغل الأفضل لشبكات الاتصالات المتنقلة في المملكة.
 - رفع المقدر الفني للهيئة من خلال ردها بالانظمة الفنية الحديثة والمتخصصة، وتوفير التدريب اللازم للعاملين من خلال كبرى الشركات العالمية، ومضاعفة أعداد العاملين في الجانب الفني.

- تطبيق أحدث الممارسات العالمية في تقييم جودة الخدمة، وإدخال منظور جودة التجربة للمستخدم (Quality of Experience) وتقييم الشريحة من خلال استخدام مؤشرات الجودة الرئيسية (KQIs) وإجراء الفحوصات الفنية والزيارات الميدانية والتحقيقات المتعلقة بمستوى جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات المرخصة، وإطلاعهم على مواطن الضعف في شبكاتهم للعمل على إجراء التحسينات والتطويرات اللازمة.
- لغايات حماية مصالح المستهلكين من خدمات الاتصالات والاستمرار في نشر توجهات تساعد المستهلكين في اتخاذ قرارات واعية بما يتعلق بمشترياتهم من خدمات الاتصالات، قامت الهيئة بما يلي:
 - الاستمرار في 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، حيث تم خلال العام 2016 دراسة ما مجموعه 36 عرض تجاري مقدم من شركات الاتصالات والانترنت في المملكة.
 - العمل على إعداد إطار تنظيمي بخصوص وضوح نماذج عقود الاشتراك، بالإضافة إلى إعداد وثيقة توعوية تتضمن أهم الشروط والأحكام المدرجة في عقود الاشتراك.
 - الاستمرار في تنفيذ جولات تفتيشية دورية على نقاط البيع في مختلف محافظات المملكة لحماية مصالح المستهلكين من جهة، وحماية للشركات والجهات الحاصلة على التراخيص من جهة أخرى، حيث تم خلال العام 2016 ضبط ما مجموعه (42) مركز بيع اتصالات دولية غير حاصل على موافقة الهيئة، كما تم ضبط (21) شبكة اتصالات عامة مخالفة وغير حاصلة على ترخيص، تم تحويلهم للقضاء.
 - القيام بزيارات تفتيشية على مراكز خدمات الجمهور التابعة للشركات بهدف التحقق من كفاءة وفاعلية هذه المراكز في خدمة الجمهور والتزامهم بتعليمات الهيئة.
 - إعداد وثيقة إرشادات حماية مصالح المستخدمين بهدف توعية المستخدمين بالحقوق الممنوحة لهم والواجبات المترتبة عليهم فيما يتعلق باشتراكهم بخدمات الاتصالات والانترنت.
 - إعداد دليل سماعي من خلال أقراص مدمجة لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة وتوزيعه على المراكز المتخصصة بالمكفوفين في أنحاء المملكة.
 - مخاطبة شركات الاتصالات المتنقلة لتخصيص عروض اتصالات وانترنت لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة مثل المكفوفين والصم.
 - إطلاق ما مجموعه 15 حملة توعوية متنوعة لزيدة وعي المستخدمين من خدمات الاتصالات المتنوعة والبريد من خلال وسائل الاعلام المختلفة " المرئية والمسموعة والالكترونية " ، بالإضافة الى الاستمرار في التعامل مع الشكاوى والاستفسارات من خلال وسائط الاتصال الاجتماعي المختلفة.
 - الاستمرار في تلقي ومعالجة شكاوى الاتصالات والبريد، حيث بلغ عدد الشكاوى الواردة الى الهيئة ما مجموعه (2506) شكوى خلال الفترة من 2016/1/1 ولغاية نهاية العام 2016، تم معالجة ما مجموعه (1901) شكوى منها.
 - بلغ عدد الشركات المرخص لها تقديم خدمات الاتصالات العامة في المملكة مع نهاية العام 2016 ما مجموعه (72) شركة:
 - (23) شركة حاصلة على رخصة اتصالات فردية.
 - (49) شركة حاصلة على رخصة اتصالات فئوية.

فيما يتعلق بتعزيز النفاذ للانترنت البند (3-3):

- لغايات تعزيز النفاذ للانترنت وتوفير خدمات الانترنت بأسعار مقتر على كافة المستخدمين وزيادة انتشارها، خصوصاً النفاذ عريض النطاق، في كافة مناطق المملكة وخصوصاً المناطق الريفية، عملت الهيئة على ما يلي:
 - إلزام المشغلين المهتمين بمشاركة الآخرين ببنيتهم التحتية وضمن أجور أفرتها الهيئة، بعد أن تم البدء بتنفيذ المشاريع المتعلقة بتحديث نماذج خدمات الربط البيني واحتساب كلفة رأس المال لكلفة رأس المال

للمشغل الكفو لشركات الاتصالات الثابتة والمتنقلة (WACC) لتقديم خدمات تفكيك الدارات المحلية وتقديم عروض النفاذ بالجملة للخدمات عريضة النطاق.

- إتاحة المزيد من الطيف الراديوي في النطاقات الترددية: 800 م.هـ، 1800 م.هـ، 2100 م.هـ، 2300 م.هـ، 2600 م.هـ لغايات تقديم خدمات الاتصالات العامة المتنقلة والثابتة مع المحافظة على الاحتياجات الأساسية للخدمات العامة.
- 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 مقتر علىها وضمن العديد من الخيارات المتاحة.

فيما يتعلق بتعزيز كفاءة استخدام طيف الترددات الراديوي (البند 3-4):

- 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.
- الاستمرار في اجراء المسوحات الميدانية والاستجابة إلى شكاوى التداخل واتخاذ إجراءات مباشرة ومتناسبة لإزالة الاستخدام غير القانوني للطيف الترددي وتصويب الأوضاع المخالفة من قبل المرخصين .
- مخاطبة الهيئات التنظيمية في الدول المجاورة والاجتماع معهم بشأن التنسيق بخصوص عدم تجاوز البث الخاص بهذه الدول للمناطق الحدودية الأردنية، بالإضافة الى التنسيق والتباحث حول استخدامات الطيف الترددي .
- رفد الهيئة بالانظمة الفنية الحديثة والمتخصصة لمراقبة وتنظيم استخدام طيف الترددات الراديوية بالطريقة المثلى، وكما هو متبع ودارج لدى الدول المتقدمة، وبشكل يسهم في تشجيع المنافسة وادخال خدمات جديدة، ومنها:
 - النظام المتنقل لمراقبة الطيف الترددي ، حيث من المتوقع تشغيله مع بداية العام 2018.
 - النظام الخاص بمراقبة عمل محطات البث الاذاعي التي تعمل وفق التشكيل الترددي (FM) لغايات ضبط عملها داخل المملكة ولتفادي حدوث مشاكل التشويش الراديوي بالإضافة الى المساهمة في إيجاد قنوات ترددية جديدة يمكن ترخيصها.
 - النظام المتكامل لادارة الطيف الترددي الذي يتيح الحصول على جميع خدمات الهيئة المتعلقة بترخيص واستخدام الترددات والتي من ضمنها إصدار الموافقات والرخص الكترونياً.
 - الحصول على وحدتين متنقلتين لمراقبة الطيف الترددي وأخرى ثابتة تم تركيبها في مبنى الهيئة، وربط كافة هذه الوحدات بنظام إدارة بيانات مركزي بهدف حل مشاكل التشويش الراديوية وحماية الترددات المرخصة للشركات العاملة وتوفير ترددات لطالبي الترخيص.
 - استدرجت الهيئة عدة عروض من شركات عالمية متخصصة في الاتصالات الفضائية لتسجيل مدارات ساتلية جديدة خاصة بالمملكة لاطلاق قمر صناعي متخصص بتقديم م مختلف أنواع الخدمات .
- زيادة تمكين العاملين في ادارة الطيف الترددي من خلال برامج بناء القدرات المتخصصة وتوفير التدريب والعمل على نقل واكتساب المعارف الحديثة من خلال عقد الدورات والمشاركة في ورش العمل المتخصصة بالتعاون مع كبريات الشركات المتخصصة والمنظمات الدولية التي تعمل ضمن نطاق الاختصاص وبمشاركة المعنيين من الدول العربية.

ثانياً: قطاع تكنولوجيا المعلومات:

فيما يتعلق بأهمية قطاع تكنولوجيا المعلومات وضرورة إيجاد بيئة تشريعية وتنظيمية من شأنها تنمية وتحفيز التجارة الإلكترونية ، وتحديد ما ورد في البند (4-9) فقد قامت الهيئة بما يلي:

- إعداد الإطار التنظيمي اللازم لترخيص واعتماد جهات التوثيق الإلكتروني وتنظيم أعمالها، حيث أعدت الهيئة مسودات التعليمات اللازمة والمذكورة في كل من النظام المعدل لنظام ترخيص واعتماد جهات التوثيق الإلكتروني والمقر من قبل مجلس الوزراء بتاريخ (2016/5/22) وقانون المعاملات الإلكتروني رقم (15) لسنة (2015)، وهي:
 - مسودة تعليمات منح الرخصة أو الاعتماد لجهات التوثيق الإلكتروني.
 - مسودة تعليمات التدقيق على أعمال جهات التوثيق الإلكتروني (بالإضافة إلى الملحق الخاص بالمتطلبات والشروط الفنية الواجب توافرها لدى جهات التوثيق الإلكتروني).
 - مسودة تعليمات مراقبة أعمال جهات التوثيق الإلكتروني.
 - مسودة تعليمات إلغاء أو إيقاف العمل بالرخصة أو الاعتماد الممنوح لجهات التوثيق الإلكتروني.
- كما قامت الهيئة بإعداد النماذج التالية، كوثائق مكملة للإطار التنظيمي المذكور أعلاه:
 - نماذج طلبات الحصول على رخصة أو اعتماد.
 - نموذج رخصة ونموذج اعتماد.
 - نموذج قائمة التدقيق المرجعية.
 - مدونة ممارسات استرشادية.

فيما يتعلق بتعظيم استخدام تكنولوجيا المعلومات من قبل المؤسسات الحكومية، وتحديد ما ورد في البند (4-5-3)، قامت الهيئة بما يلي:

- أنهت الهيئة دراستها المتعلقة بكافة جوانب تكنولوجيا الحوسبة السحابية واخضاعها للتنظيم، تمهيداً لاطلاقها للاستشارة العامة.
- فيما يتعلق بالاستخدام الآمن للإنترنت، وتحديد ما ورد في البند (4-10):
 - تدرس الهيئة حالياً الإجراءات المتبعة لدى مزودي خدمات الإنترنت للتحقق من مدى كفاية وتوافر المميزات اللازمة والملائمة لحماية الأطفال من قبل أولياء أمورهم عبر توفير مقدمي خدمات الإنترنت المرخصين في المملكة للبيئة الملائمة لتمكين أولياء الأمور من تطبيق الرقابة العائلية على استخدام أبنائهم للإنترنت.
 - ستعمل الهيئة بعد الانتهاء من دراسة واقع الحال لدى المرخصين ذوي العلاقة إلى النظر في إمكانية توحيد الخيارات المتاحة في سوق الاتصالات لتمكين وتفعيل الرقابة العائلية على الإنترنت لدى المجتمع الأردني وإضفاء صفة الاستخدام الآمن عليها قدر الإمكان.

فيما يتعلق باعتمادية الشبكات والمحافظ على أمن تكنولوجيا المعلومات ومنع الاستخدام غير الشرعي للشبكات الاتصالات "سرقة الشبكات"، وتحديد ما ورد في البند (4-11):

- استمرار عمل الهيئة بالكشف وتحديد موقع الأجهزة والشبكات (SIM Boxes) التي تستخدم في إنهاء المكالمات الدولية بطرق غير مشروعة (Fraud) على شبكات الاتصالات الخلوية المرخصة وذلك حماية لأمن الاتصالات وعدم السماح بتمرير مكالمات بطرق غير مشروعة من وإلى جهات غير معلومة وغير موثوقة ومعروفة، وإيداع الجهات المخالفة للقضاء.

- تم تشكيل فريق عمل لمراجعة مدى كفاية وملائمة أمن أنظمة الاتصالات في المملكة وتنويعها وقدرتها العامة على التكيف وبشكل خاص لضمان استمرارية الخدمة في البنية التحتية الحيوية، وإعداد مقترح لمسودة تعليمات خاصة بإدارة مخاطر البنية التحتية للاتصالات.
- مخاطبة الشركات المرخصة في القطاع للتعرف على الأعطال التي تتعرض لها وتؤدي إلى انقطاع في الخدمة بهدف التعرف على الإجراءات التي اتبعتها تلك الشركات في إبلاغ مشتركها حول العطل الذي تعرضت له، والتحقق من اتخاذها لخطوات فعلية تعمل على منع التعرض لمثل هذا الضرر مرة أخرى.
- فيما يتعلق بحماية البيئة والحد من آثار الإشعاعات المنبعثة عن الحقول الكهرومغناطيسية على الصحة والسلامة العامة، وتحديدًا ما ورد في البند (4-12):
- المراجعة الدورية لتعليمات تحديد آثار التعرض للحقول الكهرومغناطيسية على الصحة والسلامة العامة المعتمدة لدى الهيئة والتحقق من مدى مطابقتها للتطورات والتحديثات الصادرة عن منظمة الصحة العالمية والجهات المعنية في الاتحاد الدولي للاتصالات، والتأكيد على التزام المرخصين بها.
- استخدام أنظمة وأجهزة حديثة ومتطورة لقياس قيم كثافة القدرة الكهرومغناطيسية الصادرة من المحطات الراديوية لغايات التأكد من أن هذه القيم تقع ضمن القيم المسموح بها وفق تعليمات تحديد آثار التعرض للحقول الكهرومغناطيسية على الصحة والسلامة العامة.
- التوعية بآثار التعرض للإشعاعات الصادرة عن الحقول الكهرومغناطيسية على الصحة والسلامة العامة من خلال عقد ورشة عمل إقليمية بالتعاون مع جهات دولية متخصصة وبمشاركة الشركات المرخصة ومنظمات المجتمع المدني المعنية وممثلين من إدارات الطيف الترددي في بعض الدول العربية.

ثالثًا: قطاع البريد

لضمان الفعالية والتنظيمية لقطاع البريد، وتحديدًا ما ورد في البنود (5-1) و (5-2)، عملت الهيئة ما يلي:

- باشرت الهيئة بالخطوات الأولية لتطبيق القرار المتعلق بمؤشرات أداء مشغلي البريد الخاص التي تهدف إلى قياس مستوى جودة خدمة توزيع البعثات البريدية الخاصة من قبل مشغلي البريد الخاص.
- تشجيع المرخصين للعمل على تطوير خدماتهم البريدية ودراسة إمكانية إدخال خدمات التجارة الإلكترونية من ضمن خدماتها، حيث بدأت بعض الشركات بتطبيق بعض تلك الخدمات.
- المشاركة في أعمال اللجنة المشكلة من وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وشركة البريد الأردني لتعديل التشريعات التي تنظم عمل شركة البريد الأردني.
- الاستمرار في مراقبة تنفيذ مشغل البريد العام لشروط عقد الأداء، بالإضافة إلى مراقبة التزام مشغلي البريد الخاص المرخصين والتأكد من التزامهم بمعايير الصحة والسلامة العامة في نقل البعثات البريدية، والقيام بجولات تفتيشية دورية وتكثيف الضبوطات على الجهات المخالفة وتحويلها للقضاء.
- استقبال شكاوى المنتفعين من خدمات شركة البريد الأردني ومشغلي البريد الخاص والقيام بالإجراءات اللازمة لحل هذه الشكاوى.
- الاستمرار في إعداد ونشر البيانات والمؤشرات الإحصائية بهدف دراسة ومراقبة تطور السوق البريدي.
- ازدياد عدد الشركات المرخصة لتقديم الخدمات البريدية في المملكة نتيجة للمراقبة المستمرة من جانب الهيئة على أداء مشغلي الخدمات البريدية، أي بنسبة تزيد عن 150% مما يمهّد الطريق للتجارة الإلكترونية، حيث ارتفع عدد الشركات من 26 شركة حتى نهاية عام 2014 إلى 77 شركة حتى نهاية عام 2016.
- بلغ عدد مشغلي البريد المرخصين في قطاع الخدمات البريدية مع نهاية العام 2016 ما مجموعه (77) مشغل: (8) مشغلين حاصلين على رخصة مشغل بريد/ فئة دولي. (69) مشغل بريد/ فئة محلي.



هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

هاتف : 5501120 6 (962)

فاكس : 5690830 6 (962)

الرقم المجاني لتلقي ومتابعة الشكاوى : 117000

الشميساني، شارع عبد الحميد شرف، بناية رقم (90)

صندوق البريد: ص.ب. 941794 عمان 11194 الأردن

الموقع الالكتروني: www.trc.gov.jo

البريد الالكتروني: trc@trc.gov.jo