التقرير السنوي لانجازات الهيئة المتعلقة بتنفيذها لبنود وثيقة السياسة العامة للحكومة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد عن العام 2015

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 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 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 2015 في سبيل تنفيذ متطلبات السياسة العامة ، وعلى النحو التالي:

قطاع الاتصالات

فيما يتعلق ببنود وثيقة السياسة العامة المتعلقة بتهيئة الظروف اللازمة لتحقيق المنافسة الفعالة (البند 3-1)، والحد من آثار الهيمنة (البند 3-2)، وتقليل عوائق الدخول الى السوق وتوفير خدمات جديدة وتبسيط الإجراءات، قامت الهيئة خلال عام 2015 بما يلي:

- منح شركة أورانج موبايل ترخيص حزمة ترددات بعرض (10+10) ميغاهيرتز في النطاق الترددي (1800) ميغاهيرتز، لتشغيل خدمات الجيل الرابع م ن الاتصالات المتنقلة، حيث باشرت الشركة بتقديم خدمات الجيل الرابع بتاريخ 5/26/ 2015.
- منح شركة أمنية للهواتف المتنقلة ترخيص حزمة ترددات بعرض (10+10) ميغاهيرتز في النطاق الترددي (1800) ميغاهيرتز، لتشغيل خدمات الجيل الرابع من الاتصالات المتنقلة، حيث من المتوقع أن تباشر الشركة بتقديم خدمات الجيل الرابع خلال الربع الأول من العام 2016.
- منح شركة أمنية للهواتف المتنقلة طيف ترددي إضافي في النطاق 3500 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/2015، 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 الى 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 جمرك المطار لغايات التسهيل على المواطنين والمستثمرين في انجاز معاملاتهم.

فيما يتعلق بإدامة ثقافة الامتثال للتنظيم (البند 3-2-3)

- 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 الشكاوى 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 38)، قامت الهيئة بما يلي:

- نشر تقارير مؤشرات الجودة لشركات الاتصالات العاملة في السوق المحلي للنصف الأول من العام 2015 ، بعد التأكد من دقة المعلومات الواردة الى الهيئة منها ومطابقتها لآلية الاحتساب المعتمدة وفقاً لتعليمات تطبيق الإطار التنظيمي لمراقبة الجودة.
- متابعة شكاوى جودة الخدمات التي ترد من مستخدمي الاتصالات المتعلقة بجودة الخدمة، وإجراء الفحوصات الفنية والزيارات والتحقيقات الميدانية، ومتابعة النتائج مع الشركات المرخصة بهدف حل هذه الشكاوى.
- 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، ووفقاُ للقوانين والتشريعات النافذة ، وبالتعاون مع الجهات ذات العلاقة.
- الاستمرار في تلقي ومعالجة شكاوى الاتصالات والبريد، حيث بلغ عدد الشكاوى الواردة الى الهيئة ما مجموعه (4099) شكوى خلال الفترة من 2015/1/1 ولغاية نهاية العام 2015، تم معالجة ما مجموعه (1644) شكاوى منها.
- استخدام وسائل التواصل الاجتماعي من خلال صفحة الهيئة على موقع التواصل الاجتماعي Facebook لتعزيز التواصل التفاعلي مع متلقي الخدمة و نشر رسائل حول استخدام تكنولوجيا المعلومات وتلقي التغذية الراجعة.
- بلغ عدد الشركات المرخص لها تقديم خدمات الاتصالات العامة في المملكة مع نهاية العام 2015 ما مجموعه (72) شركة:
  -(23) شركة حاصلة على رخصة اتصالات فردية.
  -(49) شركة حاصلة على رخصة اتصالات فئوية.
- مع نهاية العام 2015 بلغت نسبة انتشار الهواتف المتنقلة 165% من مجموع سكان المملكة، كما بلغ عدد الاشتراكات ما مجموعه 13,9 مليون اشتراك، في حين بلغت نسبة انتشار الهاتف الثابت 4,2% وما مجموعه 396,7 ألف اشتراك.

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

- لغايات تعزيز النفاذ للانترنت وتوفير خدمات الانترنت بأسعار مقتدر عليها 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 سابقا 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 المهيمنين بمشاركة الآخرين ببنيتهم التحتية تنفيذا 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 مقتدر عليها وضمن العديد من الخيارات المتاحة.

- مع نهاية العام 2015 بلغت نسبة انتشار استخدام الانترنت 78% من مجموع سكان المملكة، كما بلغ عدد الاشتراكات ما مجموعه 2مليون اشتراك أو ما نسبته 25% من سكان المملكة.

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.
- 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 شانها تنمية وتحفيز هذا القطاع، وتحديدا ما ورد في البند (4–1):

- شاركت الهيئة بالتعاون مع الجهات المعنية في وضع وإعداد كافة مسودات التشريع المتعلق بالمعاملات الالكترونية في كل من مستوى القوانين والأنظمة والتعليمات والإرشادات، ومنها:

–قانون المعاملات الالكتروني رقم 15 لسنة 2015.

–الإرشادات المتعلقة بالاستخدام 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، وتحديدا ما ورد في البند (4-5-3):

- تحديث نظام الصادر والوارد داخل الهيئة وإعطاء الدوائر الصلاحية للتحقق من الوثائق التي تعنى بدوائرهم 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 الإلكترونيّة ما أمكن.

فيما يتعلق بحماية البيئة، وتحديدا ما ورد في البند (4-12):

- 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 ، وتحديدا ما ورد في البنود (5-1) و (5-2)، عملت الهيئة ما يلي:

- إصدار مؤشرات أداء مشغلي البريد الخاص التي تهدف الى قياس مستوى جودة خدمة توزيع البعائث 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 الإحصائي ة بهدف دراسة ومراقبة تطور السوق البريدي.
- تزايد أعداد شركات البريد المرخصة، حيث بلغ عدد مشغلي البريد المرخصين في قطاع الخدمات البريدية مع نهاية العام 2015 ما مجموعه (56) مشغل:
  –(7) مشغلين حاصلين على رخصة مشغل بريد/ فئة دولي.
  –(49) مشغل بريد/ فئة محلي.

انتهـى،