



هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

التقرير السنوي

٢٠١٧



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

- (١) كلمة رئيس مجلس المفوضين/ الرئيس التنفيذي
- (٢) نبذة عن الهيئة  
(١-٢) النشأة  
(٢-٢) الرؤية والرسالة والقيم الجوهرية  
(٣-٢) مجلس المفوضين والهيكل التنفيذي للهيئة
- (٣) الملخص التنفيذي
- (٤) انجازات الهيئة للعام ٢٠١٧  
(١-٤) إقرار الخطة الاستراتيجية  
(٢-٤) تهيئة الظروف الملائمة للتقدم بقطاع الاتصالات  
(٣-٤) تعزيز كفاءة استخدام الطيف الترددي الراديوي  
(٤-٤) تهيئة الظروف الملائمة للتقدم بقطاع تكنولوجيا المعلومات  
(٥-٤) حماية البيئة والحد من آثار الإشعاعات  
(٦-٤) ضمان تقديم خدمات ذات جودة وكفاءة عالية  
(٧-٤) حماية مصالح المستخدمين من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد  
(٨-٤) ضمان الفعالية التنظيمية لقطاع البريد
- (٥) المشاركات الخارجية والفعاليات المحلية للعام ٢٠١٧  
(١-٥) المشاركات الخارجية  
(٢-٥) الفعاليات المحلية
- (٦) التطوير المؤسسي
- (٧) نشاطات المسؤولية المجتمعية
- (٨) الأهداف التشغيلية للهيئة
- (٩) الحسابات الختامية للهيئة للعام ٢٠١٧
- (١٠) الملحقات:  
ملحق رقم (١): قطاع الاتصالات وقطاع البريد في المملكة/ مؤشرات وأرقام  
ملحق رقم (٢): التقرير السنوي المتعلق بتنفيذ الهيئة لبنود وثيقة السياسة العامة للحكومة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد عن العام ٢٠١٧

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



### الدكتور المهندس غـازي الجبور رئيس مجلس المفوضين / الرئيس التنفيذي

يعدّ قطاعا الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات من أهمّ القطاعات وأكثرها تأثيراً على مستوى العالم، إذ تبرز أهمية هذين القطاعين بوصفهما من قطاعات البنية التحتية التي تسهم في دعم باقي القطاعات ورفع مستوى أدائها، وتعزيز كفاءتها، وتحسين جودة مخرجاتها، كما أنهما يمثلان إثنين من أهمّ المؤشرات العالمية التي تقيس حجم التطور والازدهار الذي تعيشه الدول، ومستوى الخدمات التي يتلقاها مواطنوها، ومن هنا فقد دأبت حكومة المملكة الأردنية الهاشمية، على إيلاء هذين القطاعين الحيويين اهتماماً ورعاية كبيرين، لا سيّما في السنوات الأخيرة التي شهد فيها هذان القطاعان ازدياداً ملحوظاً في حجم إسهامها في الناتج المحلي الإجمالي لمختلف دول العالم، لا سيّما المتقدّمة منها.

وانسجاماً مع هذه الأهمية المتزايدة لقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، فإنّ هيئة تنظيم قطاع الاتصالات تسعى جاهدة إلى الاضطلاع بالمسؤوليات والمهام الملقاة على عاتقها على أتمّ وجه، كما تبذل الهيئة جهوداً حثيثةً من أجل الاستمرار في تطوير هذين القطاعين الحيويين، متّخذة في سبيل ذلك عدداً من الخطوات الإجرائية الجادة التي من شأنها أن تسرّع وتيرة التطور في هذين القطاعين على المستوى الوطني، ليكونا رائدين في نوعية وجودة الخدمات التي يقدّمانها، ومواكبان لكبرى الدول المتقدّمة على المستوى العالمي في هذا المجال. وكان من أبرز الخطوات التي اتخذتها الهيئة في سبيل ذلك إقرار الخطة الاستراتيجية للهيئة للأعوام (٢٠١٧-٢٠٢٠)، بالإضافة إلى الإجراءات الهادفة إلى تحسين جودة خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات المقدّمة للمواطنين، وغيرها من إجراءات وخطوات تسعى الهيئة من خلالها إلى رفع مستوى هذين القطاعين في المملكة.

أما في قطاع البريد، فإن الهيئة تسعى إلى تطوير هذا القطاع على النحو الذي يتيح الاستفادة من الخدمات المقدمة من خلال الشركات العاملة، فبدأت بمشروع تحديد نقاط النفاذ البريدي التابعة لشركة البريد الأردني ومشغلي البريد الخاص على الخرائط الرقمية، بالإضافة إلى الاستمرار بمراقبة تنفيذ كافة الالتزامات القانونية المترتبة على شركة البريد الأردني ومشغلي البريد الخاص وغيرها من المهام ذات العلاقة.

إنّ تطلعاتنا في هيئة تنظيم قطاع الاتصالات كبيرة، إذ تسير الهيئة بخطى واثقة نحو تحقيق أهدافها وتطلعاتها المستقبلية، مدفوعةً بالدعم الكبير والاهتمام المتزايد الذي يوليه صاحب الجلالة الملك عبد الله الثاني بن الحسين حفظه الله ورعاه لقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بوصفهما من أهمّ القطاعات التي تعتمد عليها المملكة لتحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة وتعزيز فرص وطننا في التقدّم والازدهار وخفض مستوى البطالة، وتوفير فرص عملٍ مميزة للكفاءات الشابة.

ونحن في هيئة تنظيم قطاع الاتصالات، إذ نمضي قدماً نحو المستقبل المشرق، فإننا نستمدّ من رؤى جلالة الملك المفدى ما يحفزنا على بذل مزيد من الجهود في سبيل رفعة وطننا، مؤمنين بحتمية رفع كفاءة أدائنا وفق أفضل المعايير العالمية، وتمكين مواردنا البشرية من أدوات التميّز، ورفع جودة الخدمات التي نقدّمها، وتحقيق رؤى قيادتنا وتطلعاتها المستقبلية إن شاء الله.

## (٣) نبذة عن الهيئة

### (١-٣) النشأة

أنشئت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات بموجب قانون الاتصالات رقم ١٣ لسنة ١٩٩٥، كمؤسسة حكومية مستقلة معنية بتنظيم قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وذلك من خلال المسؤوليات التي تقع على عاتقها، ومهام عديدة من ضمنها "تنظيم خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المملكة وفقاً للسياسة العامة المقررة لضمان تقديم خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للمستخدمين بسوية عالية وأسعار معقولة وبما يحقق الأداء الأمثل لقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات"، إضافة إلى "وضع أسس تنظيم قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بما يتفق مع السياسة العامة المقررة لتقديم تلك الخدمات على النحو الذي تقتضيه متطلبات التنمية الشاملة في المملكة"، و"تحديد الحد الأدنى لدرجة جودة الخدمة التي يلتزم المرخص لهم بتقديمها لتحقيق حاجات المستخدمين بالتشاور مع المرخص لهم ودون إلزامهم بحلول تقنية محددة" وغيرها من المهام التنظيمية المتخصصة.

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

إضافة لذلك، تتولى الهيئة مهمة ترخيص واعتماد جهات التوثيق الإلكتروني، وتنفيذ أعمال المراقبة والتدقيق على تلك الجهات وذلك بموجب أحكام قانون المعاملات الإلكترونية رقم (١٥) لسنة ٢٠١٥ والانظمة الصادرة بموجبه.

### (٢-٣) الرؤية والرسالة والقيم الجوهرية:

#### الرؤية:

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

#### الرسالة:

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

#### القيم الجوهرية:

- الشراكة المستدامة
- الإصغاء لمتلقي الخدمات
- التركيز على النتائج
- التحسين المستمر
- تطبيق معايير الحاكمية الرشيدة

## (٣-٢) مجلس المفوضين

بموجب أحكام قانون الاتصالات رقم (١٣) لسنة ١٩٩٥ وتعديلاته، يتولى إدارة الهيئة والإشراف عليها مجلس يسمى (مجلس المفوضين) يؤلف من خمسة أعضاء متفرغين يتم تعيينهم بقرار من مجلس الوزراء بناء على تنسيب رئيس الوزراء المستند إلى توصية وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. وخلال العام ٢٠١٧ ضم مجلس مفوضي الهيئة كل من:

### أعضاء مجلس مفوضي الهيئة



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



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



**عطوفة المهندس جمعه الطيب**  
عضو مجلس المفوضين  
اعتباراً من ٢٠١٣/١١/١١  
تم التجديد منذ ٢٠١٧/١١/١١



**عطوفة المهندس رياض أحمد البطاينه**  
عضو مجلس المفوضين  
اعتباراً من ٢٠١٣/١٠/٢٧  
تم التجديد منذ تاريخ ٢٠١٧/١٠/٢٧



### (٣) الملخص التنفيذي

إن المتصفح لهذا التقرير وما تضمنه من تبيان للمنجزات التي حققتها الهيئة في مجال تنظيم قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد، يدرك مدى الاهتمام الذي توليه الهيئة لجعل تلك القطاعات محفزاً رئيسياً وفاعلاً لكافة قطاعات العمل الأخرى، وذلك من خلال جعلها بنيةً تحتيةً وركيزةً هامةً نحو تعزيز التنمية المستدامة وعلى كافة الأصعدة.

تشير صفحات التقرير إلى أن الهيئة أقرت في عام ٢٠١٧ خططها الاستراتيجية للأعوام (٢٠١٧-٢٠٢٠) والتي ستشكل خارطة طريق تستنير الهيئة بمضامينها المتمثلة في الأهداف الاستراتيجية والتشغيلية التي ستسعى إلى تحقيقها خلال تلك الفترة للوصول بالقطاعات المنصوبة تحت مظلة التنظيم إلى أعلى درجات الكفاءة والفاعلية.

وبهدف تهيئة الظروف الملائمة للتقدم بقطاع الاتصالات، قامت الهيئة بتحقيق إنجازات متنوعة خلال عام ٢٠١٧ لتحقيق ذلك من خلال ترخيص الطيف الترددي، وتحفيز المنافسة، وتوفير خدمات جديدة، وتبسيط للإجراءات. إضافة إلى ذلك يتناول التقرير ما تحقق من منجزات هادفة إلى تهيئة الظروف الملائمة للتقدم بقطاع التجارة الالكترونية، وتعزيز كفاءة استخدام الطيف الترددي الراديوي، وضمان تقديم خدمات ذات جودة وكفاءة عالية من خلال الإعلان عن المشغل الأفضل ضمن الفئات المستهدفة، وتدشين مركز متخصص لمراقبة جودة خدمات الاتصالات ومحطات البث الإذاعي، كما وتناول التقرير ما حقته الهيئة في مجال حماية مصالح المستخدمين من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد كتلقي ومتابعة شكاوى المستخدمين، والقيام بزيارات تفتيشية ميدانية وجولات متخصصة، إضافة إلى تنفيذ وإطلاق حملات توعوية ونشاطات إعلامية متنوعة تهدف إلى إبراز الدور الذي تلعبه الهيئة والبرامج والمبادرات التي تعنى بها في القطاعات ذات العلاقة، ناهيك عن الدور الذي تلعبه الهيئة لضمان الفعالية التنظيمية لقطاع البريد والذي يعد قطاعاً واعداً ومحركاً فاعلاً لقطاعات العمل الأخرى.

هذا وتتطرق صفحات التقرير إلى الإشارة إلى بعض مشاركات الهيئة الخارجية المتخصصة والتي نظمها مؤسسات ومنظمات دولية متخصصة تعنى بقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد، حيث يسهم ذلك في رفد خبرات الهيئة والاستفادة من تلك اللقاءات والنشاطات الدولية بما ينعكس على تطوير الأداء والوقوف على آخر المستجدات الدولية فيما يتعلق بتلك القطاعات. كما قامت الهيئة وبالتعاون مع المنظمات الدولية المتخصصة بعقد العديد من الفعاليات وورش العمل تناولت العديد من المواضيع المتخصصة وبمشاركة الجهات المحلية ذات العلاقة من شركات اتصالات معنية ومؤسسات حكومية وأهلية، إضافة إلى مشاركة فاعلة من المعنيين والمتخصصين من الهيئة وعلى كافة المستويات الإدارية ذات العلاقة. كما يتطرق التقرير إلى ما حقته الهيئة من منجزات فيما يتعلق بالتطوير المؤسسي، كأقرار هيكل تنظيمي جديد وشراء مبنى جديد للهيئة وإطلاق وتنفيذ برامج تدريبية داخلية شاركت بها كافة المستويات الإدارية وبمواضيع متخصصة ذات علاقة بعمل المديرية.

ويتضمن التقرير عدداً من الملاحق ذات العلاقة، مثل مؤشرات قطاع الاتصالات، إضافة إلى التقرير السنوي المتعلق بتنفيذ الهيئة لبنود وثيقة السياسة العامة للحكومة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد عن العام ٢٠١٧.

## (٤) إنجازات الهيئة في العام ٢٠١٧

حققت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات العديد من الإنجازات على الصعيدين الداخلي (محلياً) والخارجي (إقليمياً ودولياً)، وذلك من خلال قدرتها على التعامل بفعالية مع ما يفرزه العصر الحالي من مستجدات متسارعة في عالم الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وتالياً أبرز منجزات الهيئة خلال عام ٢٠١٧:

### ٤-١ إقرار الخطة الاستراتيجية للأعوام ٢٠١٧-٢٠٢٠:

أقرت الهيئة خلال النصف الثاني من العام ٢٠١٧ الخطة الاستراتيجية (٢٠١٧-٢٠٢٠) حيث تضمنت الخطة رؤية ورسالة وقيم الهيئة الجوهرية والأهداف الاستراتيجية والتشغيلية، والتي تمثلت بما يلي:

- تحقيق الفعالية التنظيمية المثلى في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد.
- ضمان المنافسة الفعالة، وإيجاد بيئة استثمارية محفزة في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد.
- تعزيز فعالية الهيئة في حماية مصالح المستخدمين في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد.
- تنمية القدرات المؤسسية للهيئة، والكفايات الوظيفية للعاملين فيها.

### ٤-٢ تهيئة الظروف الملائمة للتقدم بقطاع الاتصالات:

لغايات تهيئة الظروف الملائمة اللازمة لتحقيق المنافسة الفعالة، والحد من آثار الهيمنة، وتقليل عوائق الدخول إلى السوق، وتوفير خدمات جديدة وتبسيط الإجراءات، قامت الهيئة بتحقيق إنجازات متنوعة، كان من أبرزها:

#### ✓ ترخيص الطيف الترددي:

- أتاحت الهيئة ترخيص حزمة ترددية واحدة بعرض (10+10) في النطاق الترددي 2600 م.هـ لكل شركة من شركات الاتصالات المتنقلة لتقديم خدمات الاتصالات المتنقلة لمدة ١٥ عاماً. وقد تم منح السادة شركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة ترخيص حزمة ترددية بعرض (10+10) م.هـ في النطاق الترددي ٢٦٠٠ م.هـ لتقديم خدمات اتصالات الجيل الرابع المتنقلة.
- تمت الموافقة على ترخيص وصلات راديوية ميكروية جديدة وتجديد وصلات راديوية ميكروية قائمة بما يزيد عن عشرة آلاف طلب.

#### ✓ تحفيز المنافسة:

- أصدر مجلس مفوضي الهيئة في العام ٢٠١٧ القرار التنظيمي المتعلق بنتائج مشروع تحديث نماذج احتساب التكاليف طويلة الأمد TSLIRIC ومخاطبة الشركات بالنتائج، ويهدف هذا المشروع الى تحديد أسعار التحاسب بين شركات الاتصالات لخدمات الجملة او الربط البيني والتي يجب أن تكون مبنية على الكلفة لضمان عدم المغالاة في الاسعار بين الشركات.
- أصدر مجلس مفوضي الهيئة في العام ٢٠١٧ القرار التنظيمي والمذكرة التوضيحية المتعلقة بمشروع احتساب كل من المتوسط المرجح لكلفة رأس المال WACC للمشغل الكفو لشركات الاتصالات الثابتة والمتوسط المرجح لكلفة رأس المال للمشغل الكفو لشركات الهواتف المتنقلة، ويكمن الهدف من هذا المشروع في ضمان معدل عائد عادل للشركات نتيجة الاستثمار في قطاع الاتصالات.
- مراجعة سوق الجملة لإنهاء الرسائل القصيرة واستشارة القطاع بخصوصه تمهيداً لإصدار القرار التنظيمي اللازم.
- إقرار العرض المرجعي الخاص بخدمة تجزئة الدارة المحلية Unbundled Local Loop والذي يُمكّن جميع الشركات المرخصة والعاملين في القطاع من تقديم خدمات الإنترنت باستخدام البنية التحتية المملوكة لشركة الاتصالات الأردنية.

#### ✓ توفير خدمات جديدة:

- إقرار الورقة الخضراء في موضوع انترنت الأشياء (IoT) وInternet of Things ونمط الاتصال آلة – آلة Machine to Machine (M2M) وذلك تمهيداً لاعداد الاطار التنظيمي المناسب لتشغيل هذه الخدمات وادخال الأجهزة الخاصة بها في حال تطلب الأمر ذلك.
- إعداد النسخة المعدلة من خطة الترقيم الوطنية وطرحها للاستشارة العامة.
- الانتهاء من دراسة حول أثر الضرائب المفروضة على شركات الاتصالات المتنقلة على كل من الإيرادات المتأتية للجزينة والمشغلين بالإضافة إلى الأثر الكلي على الاقتصاد الأردني، والتي تمت من خلال جهة محايدة.

## ✓ تبسيط الإجراءات:

لغايات تبسيط الإجراءات وتوفير الوقت والجهد على جميع المستفيدين من الخدمات التي تقدمها الهيئة، مما ينعكس على القطاع كافة، قامت الهيئة خلال عام ٢٠١٧ بما يلي:

- أنشأت الهيئة بتاريخ ٢٠١٧/١٠/٩ مكتباً دائماً لها في مركز جمرك العقبة، أتى ذلك تنفيذاً لمشروع النافذة الواحدة والذي انطلق برؤية ملكية سامية، لغايات انسياب السلع في المراكز الجمركية من خلال تواجد مندوبين لجميع المؤسسات الحكومية المعنية في مكان واحد لتوفير جميع الخدمات للمراجعين والمستثمرين، بما يضمن سهولة الحركة التجارية وتقديم الخدمات بسرعة، وسهولة، وكفاءة وفعالية. ومن الجدير بالإشارة إلى أنه تم إنجاز ما مجموعه ٦٨٨ بياناً جمركياً منذ افتتاح المكتب وحتى نهاية العام ٢٠١٧.
- قامت الهيئة باعتماد برنامج مناوبات ليلية لإنجاز البيانات الجمركية من خلال نظام الاسيكودا إلكترونيا وعن بعد، وذلك في إجراء غير مسبوق على مستوى الدوائر الحكومية بحيث يتم التخليص المسبق على أجهزة الاتصالات المستوردة على مدار الساعة.
- قامت الهيئة بتاريخ ٢٠١٧/٣/٢٦ بتوقيع اتفاقية تعاون مع هيئة تنظيم الطيران المدني بهدف التنسيق المشترك فيما بين الطرفين لمنح الرخص الخاصة بالمحطات الراديوية مما ينعكس على سرعة وتسهيل تنفيذ الأعمال. ولتحقيق أفضل مجالات التعاون سيتم العمل على تبادل الخبرات والمعرفة العلمية والعملية لكلا الهيئتين من خلال عقد ورشات العمل أو الندوات المتخصصة لتذليل كافة المعوقات والمشكلات التي قد تطرأ في مجال ترخيص محطات الاتصالات الخاصة بالطائرات وتسجيلها إضافة لتطوير إجراءات العمل المتعلقة بهذا المجال.
- أجرت الهيئة المراجعة الدورية لتعرفة ترخيص الترددات، والموافقات الخاصة بالأجهزة الراديوية.

## ٤-٣ تعزيز كفاءة استخدام الطيف الترددي الراديوي:

- لغايات تعزيز كفاءة استخدام الطيف الترددي في المملكة، ومواكبة التطورات التقنية العالمية قامت الهيئة بما يلي:
- إجراء الفحوصات الفنية للأجهزة الواردة إلى الهيئة لغايات الحصول على موافقات نوعيه لاستخدامها داخل المملكة سواء لأغراض تجارية أو شخصية وذلك للتأكد من مواصفاتها الفنية ومدى مطابقتها لشروط الترخيص باستخدام أجهزة الفحص المتطورة والمتوفرة بمختبر إدارة الطيف الترددي. حيث تمت الموافقة على إدخال أجهزة راديوية مختلفة بما يزيد عن ٤٠٠٠ معاملة. وإصدار حوالي ٣٠٠٠ شهادة موافقة نوعية للأجهزة الراديوية.
  - تشكيل فريق فني من قبل الهيئة وبالتعاون مع "القوات المسلحة-الجيش العربي" لمراجعة الاتفاقية الحالية لغايات تنظيم استخدام الطيف الترددي في المملكة، بما يشمل امكانية فصل الاستخدام المدني للترددات عن الاستخدام العسكري، بهدف تحديث توزيعات الترددات بما يتواءم مع التشريعات الدولية ذات العلاقة، وبنفس الوقت تلبية الاحتياجات المستقبلية من الطيف الترددي.
  - تمكين العاملين في إدارة الطيف الترددي من خلال عقد برامج بناء القدرات المتخصصة في الطيف الترددي واستخداماته وإدامته بالإضافة إلى عقد دورات في أنظمة المحاكاة الهندسية الخاصة بالطيف الترددي بالتعاون مع كبرى الشركات العالمية.
  - المباشرة بتنفيذ المرحلة الأولى من توريد وتركيب وتشغيل نظام هندسي متخصص ومتطور سيتم تزويده من قبل شركة ( LS TELCOM ) الألمانية، لإدارة شؤون موارد الطيف الترددي النادرة التي تختص الهيئة بتنظيم استخدامها داخل المملكة بموجب قانون الاتصالات رقم ١٣ لسنة ٢٠١٥. ويتصف هذا النظام بمجاراته لافضل الممارسات الدولية المعتمدة في هذا المجال، وبمواكبته لأحدث المعايير والمواصفات والتوصيات الصادرة عن الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU).
  - شراء خدمات استشارية خاصة بتسجيل مدارات ساتلية جديدة لدى الاتحاد الدولي للاتصالات بهدف تمكين الأردن من إطلاق منظومة اقمار ساتلية متطورة تعنى بتوفير شتى أنواع خدمات الاتصالات الساتلية الثابتة والمتنقلة، إضافة إلى خدمات متعلقة بنقل وبث المحتوى الرقمي لمحطات البث الإذاعي والتلفزيوني.

## ٤-٤ تهيئة الظروف الملائمة للتقدم بقطاع تكنولوجيا المعلومات:

### ✓ بيئة تشريعية وتنظيمية:

انطلاقاً من أهمية قطاع تكنولوجيا المعلومات وإيجاد بيئة تنظيمية وتشريعية قادرة على تنمية وتحفيز التجارة الإلكترونية، قامت الهيئة بـ:

- الانتهاء من إعداد الإطار التنظيمي اللازم لترخيص واعتماد جهات التوثيق الإلكتروني وتنظيم أعمالها تمهيداً لإقرارها.

➤ مراجعة مسودة مذكرة التفاهم الموقعة مع البنك المركزي المعمول بها منذ عام ٢٠١٤، حيث تضمنت تفصيل أدوار كل طرف خلال عمليات الرقابة والإشراف على مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة أو مقدمي خدمات الدفع الإلكتروني كل حسب التشريعات التي تحكم عمله.

#### ✓ الاستخدام الآمن للإنترنت:

قامت الهيئة خلال العام ٢٠١٧ بالتعاون مع هيئة الإعلام المرئي والمسموع بإزالة المحتوى المخالف ومنها المواقع الإخبارية غير المرخصة؛ سواءً بحجبها أو رفع الحجب عنها حال ترخيصها، وذلك بموجب أحكام قانون المطبوعات والنشر رقم ٨ لسنة ١٩٩٨ وتعديلاته.

#### ٥-٤ حماية البيئة والحد من آثار الإشعاعات:

لغايات حماية البيئة والحد من آثار الإشعاعات المنبعثة عن الحقول الكهرومغناطيسية على الصحة والسلامة العامة قامت الهيئة بما يلي:

- الاستمرار بالكشف على العديد من المواقع الراديوية نتيجة ورود شكاوى الى الهيئة من قبل المواطنين بخصوص أثر تلك المواقع الراديوية التابعة للشركات المرخصة على الصحة والسلامة العامة والتحقق من المسافات الآمنة لتلك المواقع وكثافة القدرة الكهرومغناطيسية وفقاً لتعليمات تحديد آثار التعرض للحقول الكهرومغناطيسية على الصحة والسلامة العامة.
- التعاقد مع مركز الملك عبدالله الثاني للتصميم والتطوير لتعديل سيارتين جديدتين لاستخدامهما في المراقبة المتنقلة للطيف الترددي ورفعها بأحدث الاجهزة المستخدمة في المراقبة.

#### ٦-٤ ضمان تقديم خدمات ذات جودة وكفاءة عالية:

لغايات تحفيز مشغلي خدمات الاتصالات وتحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة، بالإضافة إلى الإلتزام بزيادة التغطية، قامت الهيئة بما يلي:

#### ➤ الاعلان عن المشغل الافضل للعام ٢٠١٦:

- أعلنت بتاريخ (٢٠١٧/٥/٢٢) عن جائزة المُشغِّل الأفضل لشبكات الاتصالات المتنقلة في المملكة للعام ٢٠١٦، وقامت بتقديم جوائز تقديرية على مستحقيها من مشغلي خدمات الاتصالات المتنقلة، والتي تم تقسيمها إلى أربع فئات:
- الفئة الأولى: نسبة معالجة الشكاوى الفنية المحولة من الهيئة إلى شركات الاتصالات ورضا المستفيدين الكلية، وفازت بها شركة أمنية.
  - الفئة الثانية: مستوى جودة الخدمة المقدمة في محافظات الشمال (إربد، المفرق، عجلون، جرش) وفازت بها شركة زين.
  - الفئة الثالثة: مستوى جودة الخدمة المقدمة في محافظات الجنوب (الكرك، الطفيلة، معان، العقبة) وفازت بها شركة أورانج.
  - الفئة الرابعة: مستوى جودة الخدمة المقدمة في محافظات الوسط (عمان، الزرقاء، البلقاء، مادبا) وفازت بها شركة زين.

#### ➤ المركز المتخصص لمراقبة جودة خدمات الاتصالات ومحطات البث الإذاعي:

افتتحت الهيئة بتاريخ ٢٠١٧/١/١٥ مركزاً لمراقبة جودة خدمات الاتصالات الخلوية ومحطات البث الإذاعي العاملة وفق التشكيل الترددي FM بهدف إجراء كافة القياسات والفحوصات الفنية المتعلقة بجودة خدمات الاتصالات الخلوية والتغطية لجميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة (2G,3G,4G)، ويشمل مركز المراقبة أيضاً نظاماً متطوراً خاصاً بمراقبة عمل محطات البث الإذاعي العاملة وفق التشكيل الترددي (FM) من ٨٧.٥ م.هـ الى ١٠٨ م.هـ لغايات ضبط عملها داخل المملكة والتأكد من مدى التزام مشغلي محطات البث الإذاعي بالشروط والأسس والمعايير الفنية الواردة برخص الترددات الممنوحة لها، بالإضافة الى رصد وتفاذي حدوث اي مشاكل تتعلق بالتداخل السليبي والتشويش الراديوي والمساهمة في تمكين الهيئة من إيجاد قنوات ترددية جديدة يمكن ترخيصها لمحطات البث الإذاعي الراغبة بالعمل داخل المملكة.

## ٤-٧ حماية مصالح المستخدمين من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات:

لغايات حماية مصالح المستخدمين من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، والاستمرار في نشر التوعية التي تساعدهم في اتخاذ قرارات واعية بما يتعلق بمشترياتهم من خدمات الاتصالات، قامت الهيئة بما يلي:

### ➤ تلقي ومتابعة وحل شكاوى المستخدمين:

تلقت الهيئة (٣٠١٧) شكوى خلال عام ٢٠١٧، وذلك من خلال القنوات التي خصصتها لتلقي ومتابعة شكاوى المستخدمين، تم معالجة ما مجموعه (٣٧٤٨) شكوى وبنسبة ٩١%، حيث تتطلب معالجة بعض الشكاوى وقتاً إضافياً وخاصة معالجة شكاوى التغطية الجغرافية التي تتطلب تنفيذ جولات كشف ميدانية للتحقق من طبيعة التغطية على أرض الواقع ومن ثم استكمال إجراءات المعالجة بالتنسيق مع الشركة المعنية.

### ➤ ضبط مراكز بيع مخالفة لقانون الاتصالات وزيارة مراكز خدمات المشتركين لدى مقدمي خدمات الاتصالات:

استمرت الهيئة في تنفيذ جولات تفتيشية دورية على نقاط البيع في مختلف محافظات المملكة حمايةً لمصالح المستخدمين من الخدمات، وحماية للشركات الحاصلة على الترخيص، حيث تم خلال عام ٢٠١٧:

- إجراء جولات ميدانية إلى ٥٣ مركزاً لخدمات المشتركين التابعة لشركات الاتصالات في جميع أنحاء المملكة بهدف الوقوف على أهم المشاكل التي من الممكن أن يتعرض لها المستخدمون لدى مراجعة مراكز خدمات المشتركين.
- ضبط ٣٣ مركزاً من مراكز بيع اتصالات دولية غير حاصلة على موافقة الهيئة.
- ضبط ٧ شبكات اتصالات عامة مخالفة وغير حاصلة على ترخيص من الهيئة.
- ضبط ٤٦ ألف شريحة اتصالات خلوية مدفوعة مسبقاً مخالفة.
- ضبط ٨٤٣٣ بطاقة شحن اتصالات دولية مخالفة.

### ➤ دراسة عروض الشركات وعقود الاشتراك:

تقوم الهيئة وبشكل مستمر بدراسة عروض الخدمات التي تقدمها شركات الاتصالات والإنترنت، حيث قامت الهيئة بمخاطبة الشركات لتعديل العروض غير مكتملة التفاصيل أو الشروط، حيث تم دراسة ٢٩ عرضاً خلال عام ٢٠١٧.

### ➤ إصدار وتوزيع منشورات وكتيبات ومطبوعات:

أصدرت الهيئة ما مجموعه ١٧ كتيب ومنشور، تناولت مواضيع مختلفة على سبيل المثال لا الحصر:

- كتيب قانون المعاملات الإلكترونية
- كتيب نظام ترخيص واعتماد جهات التوثيق الإلكتروني
- منشور "ما يهم المستخدمين عند الاشتراك بخدمات الاتصالات العامة وتكنولوجيا المعلومات"
- منشور "آلية التعامل مع شكاوى المستخدمين من خدمات الاتصالات"

### ➤ بث حلقات إذاعية مباشرة من مبنى الهيئة:

- انطلاقاً من تعزيز الشراكة بين كافة المؤسسات الحكومية لضمان حماية مصالح المواطنين، وزيادة الوعي لديهم، قامت الهيئة بالتواصل المباشر مع مستمعي الإذاعات المحلية الرسمية استمعت فيها إلى ملاحظات المستخدمين وتلقت بعض الشكاوى التي قامت بمتابعتها وحلها وذلك من خلال بث حلقات إذاعية مباشرة من مبنى، على النحو التالي:
- بث حلقة مباشرة من برنامج البث المباشر عبر أثير الإذاعة الأردنية منتصف شهر شباط ٢٠١٧
  - بث حلقة مباشرة من البرنامج الصباحي المفتوح لإذاعة أمن إف إم منتصف شهر تموز ٢٠١٧

### ➤ إطلاق حملات توعوية:

أطلقت الهيئة خلال العام ٢٠١٧ العديد من حملات التوعية المتخصصة من خلال مؤسسة الإذاعة والتلفزيون و صفحة الهيئة على منصات التواصل الاجتماعي تناولت مواضيع مختلفة لزيادة وعي المستخدمين من خدمات الاتصالات، وكان من أهم هذه الحملات:

- حملة الرسائل والمكالمات الدولية الاحتمالية
- حملة ادخال او استيراد اجهزة الاتصالات من خارج المملكة
- حملة الاعلان عن الرقم المجاني للهيئة
- حملة العقود والعروض التجارية
- حملة حجب الرسائل الدعائية
- حملة ضبط الهواتف عند المناطق الحدودية

- حملة رخص استخدام الترددات
- حملة تصويب أوضاع نقاط بيع خطوط الهواتف الخلوية
- حملة موجهة لمحلات بيع الهواتف الخلوية حول بطاقات الاتصال الدولي
- حملة موجهة للمستخدمين من خدمات الهواتف المدفوعة مسبقاً
- حملة موجهة لمحلات بيع الهواتف الخلوية للتوثيق المباشر
- حملة رخص استخدام الترددات

ومن الجدير بالإشارة أن الهيئة حرصت على التواصل المباشر مع المستخدمين من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد من خلال صفحات الهيئة على منصات التواصل الاجتماعي الخاصة بها، وقامت بالرد على استفساراتهم وملاحظاتهم، كما قامت ببث إعلاناتها التوعوية، وأخبارها الصحفية، وآخر الإحصائيات والتقارير التي تصدر عنها، بالإضافة أنها استمرت بتلقي الشكاوى وتحويلها إلى الدوائر المعنية في الهيئة لمعالجتها.

#### ٨-٤ ضمان الفعالية التنظيمية لقطاع البريد:

- بدأت الهيئة بمشروع تحديد نقاط النفاذ البريدي التابعة لشركة البريد الأردني ومشغلي البريد الخاص على الخرائط الرقمية، حيث تم الانتهاء من المرحلة الأولى في محافظات الجنوب (العقبة، معان، الطفيلة، الكرك) بالإضافة إلى محافظة مادبا.
- اعتمدت الهيئة مؤشرات أداء لمشغلي البريد الخاص لقياس مستوى جودة الخدمات البريدية.
- استمرت الهيئة في مراقبة مشغلي البريد الخاص المرخصين من قبلها للتأكد من مدى التزامهم بالحق الحصري الممنوح لشركة البريد الأردني بموجب أحكام قانون الخدمات البريدية.
- عمل فريق الضابطة العدلية في الهيئة على تحرير ما مجموعه ٣٤ مخالفة لمقدمي خدمات بريدية دون حصولهم على ترخيص من الهيئة، وتم تحويلهم للقضاء.
- ازدياد عدد الشركات المرخصة العاملة في القطاع البريدي في المملكة نتيجة لزيادة الفعالية التنظيمية لهذا القطاع الهام، بالإضافة إلى جولات الكشف والضبط المستمرة والتي تقوم بها الهيئة على كافة الشركات التي تعمل على تقديم الخدمات البريدية دون الحصول على التراخيص اللازمة ، حيث ارتفع عدد الشركات من (٧٤) شركة حتى نهاية عام ٢٠١٦ الى (٨٧) شركة حتى نهاية عام ٢٠١٧، أي بزيادة مقدرة بـ ١٣ شركة.
- بلغ عدد مشغلي البريد المرخصين في قطاع الخدمات البريدية مع نهاية العام ٢٠١٧ ما مجموعه (٨٧) مشغل:
  - (٧) مشغلين حاصلين على رخصة مشغل بريد/ فئة دولي.
  - مشغل بريد عام (شركة البريد الأردني )
  - (٧٩) مشغل بريد/ فئة محلي

## ٥) المشاركات الخارجية والفعاليات المحلية للعام ٢٠١٧

### ١-٥ الفعاليات الخارجية

#### ➤ الاجتماع الوزاري للرابطة الدولية لمشغلي الهواتف المتنقلة

٢٠١٧/٣/١ - ٢/٢٧ برشلونة

شاركت الهيئة ضمن وفد المملكة المشارك في فعاليات الاجتماع الوزاري للرابطة الدولية لمشغلي الهواتف المتنقلة GSMA Ministerial Programme 2017 الذي ضم منظمي الاتصالات وصانعي السياسات وممثلي القطاع الخاص لأكثر من ١٦٧ دولة ومنظمة دولية، وبمشاركة غير مسبوقه لقيادات عالمية في قطاعات جديدة ممثلة بقطاعات التمويل والرعاية الصحية، حيث بلغ عدد المشاركين في البرنامج ١٧٠٠ مشارك، وذلك بهدف فتح قنوات الحوار والتواصل على مستوى رفيع "القيادات" لصياغة سياسات وأطر تنظيمية من شأنها تشجيع وزيادة دور وتأثير صناعة الاتصالات المتنقلة في أحداث التنمية الاجتماعية والاقتصادية وتحقيق الأهداف الإنمائية التي تبنتها الأمم المتحدة للألفية الجديدة.

تناول جدول عمل البرنامج الوزاري للرابطة الدولية لمشغلي الهواتف المتنقلة العديد من الجلسات الحوارية والنقاشية التي تناولت شعار المؤتمر السنوي للرابطة الدولية لمشغلي الهواتف المتنقلة GSMA17 وبما يعرف بالعنصر القادم Next Element والذي يقصد به التركيز على دور صناعة الاتصالات المتنقلة في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال زيادة الربط بين الأشخاص والأشياء والأماكن، حيث تركزت مواضيع الجلسات الحوارية حول الجيل الخامس من خدمات الاتصالات المتنقلة والتحضير لها، انترنت الأشياء، الحلول المتعلقة بأمن المعلومات والخصوصية، المدن الذكية، الحلول والتطبيقات المالية والصحية المبنية على انترنت الأشياء.

#### ➤ الاجتماع العام للمجموعة الأوروبية ومتوسطة لمنظمي الاتصالات EMERG

٢٠١٧/٣/٢١ - ٢٠ روما

شاركت الهيئة في فعاليات الاجتماع العام للمجموعة الأوروبية ومتوسطة لمنظمي الاتصالات EMERG الذي عقد في العاصمة الإيطالية روما ٢٠١٧/٣/٢١-٢٠ بمشاركة رفيعة المستوى " الرؤساء التنفيذيين" لـ ١٥ دولة عضو ممثلة بالمجموعه، حيث تم إقرار خطة عمل المجموعة للعام ٢٠١٧ ومسودة التقرير المعياري السنوي للعام ٢٠١٦ والتوصيات التنظيمية التي ترتبت عن مخرجات ورش العمل التي عقدت في عام ٢٠١٦ في مواضيع التجوال الدولي وحيادية التكنولوجيا وتنظيم الاتصالات الصوتية وإنترنت الأشياء.

#### ➤ الاجتماع الرسمي الخامس عشر لشبكة الهيئات العربية لتنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات، أبوظبي

٢٠١٨/٩/٢٠ - ١٨

شاركت الهيئة في فعاليات الاجتماع الخامس عشر لشبكة الهيئات العربية لتنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات الذي عقد في دولة الإمارات العربية المتحدة في الفترة من ٢٠١٨/٩/٢٠ - ٢٠١٧/٩/٢٠، حيث قدمت الهيئة إجازا وعرضاً تقديمياً لأبرز النشاطات والإنجازات التي تمت خلال فترة رئاستها للشبكة متضمنا سير العمل في مشاريع الشبكة العربية القائمة والجهود المبذولة في نطاق بناء القدرات المؤسسية للدول الأعضاء بالإضافة إلى تحسين أدوات عمل الهيئة والعمل على تعديل القواعد الأساسية لعمل الشبكة، كما وتم الإعلان رسمياً عن انتقال رئاسة الشبكة من المملكة الأردنية الهاشمية إلى دولة الإمارات العربية المتحدة.

## ➤ مؤتمر تنمية الاتصالات WTDC17

٢٠١٧/١٠/٢٠-٩ بيونس أيرس

شاركت الهيئة في فعاليات مؤتمر تنمية الاتصالات العالمي WTDC17 الذي عقد في الأرجنتين في الفترة من ٩-٢٠/١٠/٢٠١٧ وذلك بدعوة من الاتحاد الدولي للاتصالات/ قطاع تنمية الاتصالات، وكان من أبرز مخرجات المؤتمر مناقشة وإقرار خطة عمل الاتحاد الدولي للاتصالات في مجال تنمية الاتصالات على مستوى العالم وضمن الأقاليم والتقسيمات الجغرافية لمختلف دول الاتحاد وما ينبثق عنها من أنشطة وفعاليات للأعوام الأربعة القادمة.

## ٢-٥ الفعاليات المحلية

### ➤ ورشة عمل حول تسهيل النفاذ لخدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المناطق الريفية والناحية.

٢٠١٧/٣/٧

عقدت الهيئة ورشة العمل بالتعاون مع الرابطة الدولية لمشغلي الهواتف المتنقلة GSMA والمكتب الإقليمي العربي للاتحاد الدولي للاتصالات. حيث تضمن جدول أعمال الورشة عروضاً توضيحية حول أفضل الممارسات الدولية المتبعة عالمياً، إضافة إلى استعراض عدد من تجارب الدول العربية ودور ومبادرات الاتحاد الدولي للاتصالات ومشاريعه المستقبلية للمنطقة العربية في هذا المجال.

### ➤ ورشة عمل حول حماية الأطفال من استخدامات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

٢٠١٧/٥/١٠

نظمت الهيئة ورشة العمل بالتعاون مع الرابطة الدولية لمشغلي الهواتف المتنقلة GSMA، وبمشاركة واسعة من ممثلين عن الإدارات العربية الأعضاء في شبكة الهيئات العربية لتنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات، وممثلي الشركات المحلية ذات العلاقة.

حيث تناولت الورشة مفهوم حماية الأطفال من استخدامات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات من عدة جوانب، بما في ذلك الاختلافات الثقافية المتعلقة باستخدام الأطفال للأجهزة المحمولة وحمايتهم عند استخدامهم للإنترنت، ومدى الحاجة الفعلية للتنظيم في هذا المجال.

### ➤ ورشة عمل Technology Day

٢٠١٧/٥/٢٣

نظمت الهيئة ورشة العمل بالتعاون مع شركة Rohde & Schwartz اعلمية حيث هدفت الورشة إلى زيادة الوعي حول طرق قياس الفحوصات للشبكات الخلوية وتعزيز قدراتها.

### ➤ ورشة عمل آلية التعامل مع البعثات البريدية التي تحتوي على مواد ممنوعة أو مخدرة

٢٠١٧/٧/٢٦

نظمت الهيئة ورشة العمل بالتعاون مع المديرية العامة لمكافحة المخدرات، وبحضور كافة الشركات العاملة في قطاع البريد.

تم من خلال الورشة مناقشة العديد من المواضيع من أبرزها: أنواع المخدرات، وأشكالها، وأضرارها، وقانون المخدرات والمساءلة القانونية بالإضافة إلى مناقشة وسائل إخفاء وتهريب المواد الممنوعة أو المخدرة.

### ➤ تجربة فنية متخصصة حول تقنية الاتصالات اللاسلكية عبر الأمواج الصوتية Li-Fi

٢٠١٧/٧/٣١

نظمت الهيئة التجربة الفنية بالتعاون مع الشركة العالمية الاستراتيجية المتخصصة (Next Li-Fi) بمجال نقل البيانات عبر الضوء.

هدف إجراء التجربة إلى إطلاع كادر الهيئة الفني والتقني والجهات التي دعت إلى التجربة على حجم التطور التقني الذي يقوم على الاستغلال الأمثل لوسائل الإضاءة المتوافره في المواقع المأهولة في نقل البيانات والنفاذ إلى شبكة الإنترنت.

## ➤ ورشة عمل حول جودة الخدمات وحماية المستفيدين

٢٠١٧/٩/٢٦

نظمت الهيئة ورشة العمل بالتعاون مع المجموعة الأوروبية ومتوسطة لمنظمي الاتصالات (EMERG) بمشاركة ممثلين من عدة دول عربية ودولية. تم خلال الورشة مناقشة كافة الأمور المتعلقة بحماية المستفيدين وجودة الخدمات، حيث تمت مناقشة مواضيع عدة من أبرزها السياسات الخاصة بحماية المستهلك، جودة الخدمة وأدوات قياس جودة الخدمة، أفضل الممارسات فيما يخص التعامل مع المستخدمين من ذوي الإعاقة والأشخاص كبار السن، تمكين المستخدمين وزيادة الوعي لديهم في استخدام خدمات الاتصالات، والتعامل مع شكاوى المستخدمين.

## ➤ ورشة عمل حول المناهج الحديثة في التنظيم والسياسات ودورها في بناء المجتمعات الرقمية المتقدمة.

٢٠١٧/١٠/٤

نظمت الهيئة الورشة بالتعاون مع الرابطة الدولية لمشغلي الهواتف المتنقلة GSMA وبمشاركة ممثلين عن عدد من الجهات المحلية ذات العلاقة، وهدف انعقاد الورشة إلى تسليط الضوء على دور كل من واضعي السياسات ومنظمي الاتصالات في تحفيز مقدمي خدمات الاتصالات المتنقلة لتطوير وتوسعة نطاق خدماتهم.

## ➤ ورشة عمل حول تعزيز نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

٢٠١٧/١٠/٢٣

عقدت الهيئة الورشة بمشاركة واسعة من منظمات المجتمع المحلي، والجهات المختصة ذات العلاقة، بالإضافة إلى مشاركة الرابطة الدولية لمشغلي الهواتف المتنقلة GSMA وشركات الاتصالات المتنقلة، وأتى انعقاد الورشة دعماً من الهيئة للمبادرة العربية الإقليمية للاتحاد الدولي للاتصالات الخاصة بالنفاذ إلى الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للأشخاص ذوي الإعاقة.

## (٦) التطوير المؤسسي

### ✓ إقرار هيكل تنظيمي جديد للجهاز التنفيذي للهيئة.

عدّلت الهيئة الهيكل التنظيمي للجهاز التنفيذي لها، وذلك نتيجة للتطور المتسارع في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وقطاع البريد ليصبح أكثر مواءمة مع ازدياد مهام وصلاحيات الهيئة بموجب قانون المعاملات الإلكترونية، وقانون الخدمات البريدية، ونظامي ترخيص مشغلي البريد الخاص، وترخيص واعتماد جهات التوثيق الإلكتروني، بالإضافة إلى ازدياد عدد الأنظمة الراديوية لمراقبة الطيف الترددي والأنظمة الخاصة بمراقبة جودة خدمات الاتصالات العامة لدى الهيئة وازدياد عدد المرخص لهم في قطاع البريد، بالإضافة إلى الحاجة إلى تركيز مهام وواجبات المديرين على نحو أمثل غير متداخل وتوحيدها بالأخص في مجال حماية مصالح المستفيدين ومنح الموافقات النوعية وإجازة أجهزة الاتصالات مما يستدعي دعم مبدأ التخصصية الفنية في أداء مهام الهيئة من خلال وحداتها التنظيمية المختلفة.

### ✓ شراء مبنى جديد للهيئة.

قامت الهيئة بشراء مبنى جديد لها؛ وذلك تلبية لاحتياجات مراجعيها وبما يتناسب مع متطلبات واحتياجات العمل فيها، حيث أتى الموقع الجديد ضمن موقع جغرافي ملائم، سهل الوصول إليه من قبل مراجعي الهيئة، مع توفر مواقف اصطفاة للسيارات لكافة مراجعي وموظفي الهيئة، كما واشتمل الموقع على مساحات مناسبة لأجهزة الفحص والمراقبة الموجودة لدى الهيئة، ويستوعب متطلبات التنظيم الإداري الجديد.

### ✓ البرامج التدريبية الداخلية

حرصاً من الهيئة على رفع سوية وقدرات ومهارات ومعارف كادرها بكافة مستوياته الوظيفية، نفّدت الهيئة خلال عام ٢٠١٧ عدداً من البرامج التدريبية مع مراكز تدريب محلية وعالمية ومدربين وخبراء دوليين، حيث عُقدت معظم البرامج التدريبية داخل مبنى الهيئة، مما ساهم في إشراك أكبر عدد ممكن من موظفي الهيئة، وتعظيم حافزية المشاركة لديهم في التدريب، ومن أبرز البرامج التدريبية التي شارك بها موظفو الهيئة:

2. 3G & LTE	١. بناء القدرات القيادية
4. Regulatory Seminar	٣. التخطيط الاستراتيجي
6. Best Practices in Telecom Cost Modeling & LRIC	٥. التعامل مع وسائل الإعلام
8. Analysis, Detection & Control of Telecom Fraud: Voice Bypass (SIM Box)	٧. مهارات الاتصال الكتابي
10. Telecom Regulation for Today-Adapting to Change	٩. خدمة العملاء
12. Revenue Assurance & Fraud Management (RA & FM)	١١. إدارة المعرفة
	١٣. اللغة الإنجليزية
	١٤. تصميم استراتيجيات إدارة المعرفة

### ✓ برنامج الموظف المثالي

أولت الهيئة مواردها البشرية جُلَّ اهتمامها سعياً إلى خلق كادر وظيفي متمرس وقادر على تأدية المهام الموكولة إليه بكفاءة واقتدار وتميز. ولغايات ترسيخ هذه المفاهيم استمرت الهيئة بتطبيق برنامج الموظف المثالي، وقامت بتعديل إجراءاته، حيث يطبق هذا الإجراء على كافة موظفي الهيئة لاختيار أفضل موظف من كل فئة من الفئات الثلاث: فئة الموظف القيادي/الأشرفي، وفئة الموظف التنفيذي، وفئة الموظف الفني/خدمات مساندة. ويأتي ذلك بعد الأخذ بعين الاعتبار إلى مجموعة من الشروط التي يقوم عليها التصنيف والاختيار النهائي.

### ✓ برنامج التوعية

يهدف تعزيز التواصل المستمر بين كافة موظفي الهيئة، ونقل وتبادل المعارف فيما بينهم؛ تم عقد (٢٤) محاضرة توعوية تضمنت العديد من المواضيع التخصصية والوظيفية والمعرفية، شارك في تقديمها مختصون من داخل الهيئة وعدد من الجهات الخارجية، وكان من أبرز المحاضرات التي تمت بالتنسيق والتعاون مع الجهات الخارجية:

- محاضرة وتطبيق عملي حول عمليات الإخلاء والطوارئ، بالتنسيق والتعاون مع مديرية الدفاع المدني.
- محاضرة حول أمن المعلومات والأساليب التي يتم من خلالها الوقاية من قرصنة المواقع الإلكترونية وسرقة البيانات والمعلومات، وذلك بالتنسيق والتعاون مع شركة دقة التفكير للاستشارات التقنية والتدريب.
- محاضرة معايير النزاهة الوطنية في القطاع العام حول محور النزاهة ومحور الوقاية من الفساد، وذلك بالتنسيق والتعاون مع هيئة النزاهة ومكافحة الفساد.

### (٧) 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 ما قامت به الهيئة تحقيقاً لهذه الغاية:

#### ✓ عقد ورش عمل متخصصة

- عقدت الهيئة ورشة عمل متخصصة حول حماية الأطفال من استخدامات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- عقدت الهيئة ورشة عمل حول تعزيز نفاذ ذوي الاحتياجات الخاصة إلى خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- ✓ قامت الهيئة بتدريب عدد من الطلاب وخريجي الجامعات الأردنية لمن تتوافق طبيعة دراستهم مع طبيعة عمل الهيئة.
- ✓ شكلت الهيئة فريق عمل متخصص برئاستها، بحيث يتولى هذا الفريق مهمة التواصل مع جميع الجهات ذات العلاقة بهدف تنفيذ مبادرات ومشاريع موجهة إلى ذوي الإعاقة على النحو الذي يضمن تسريع وتسهيل نفاذهم إلى وسائل وخدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، بما يضمن تعزيز عيشهم المستقل، وتوفير بيئة مناسبة خالية من العوائق عند استخدامهم للتكنولوجيا، كما ويهدف عمل الفريق إلى توفير الخدمات التأهيلية والتدريبية لذوي الإعاقة من أجل إيجاد فرص عمل مناسبة لهم في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

## (٨) الاهداف التشغيلية للهيئة

١. تحقيق الفعالية التنظيمية في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد.
  - ١-١ تطوير الأطر التنظيمية وفقاً لمتطلبات ومستجدات قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد.
  - ٢-١ تطوير العمليات الرئيسية وفقاً لنوع ومستوى التدخلات التنظيمية المقررة.
٢. ضمان المنافسة الفعالة وإيجاد بيئة استثمارية محفزة في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد.
  - ١-٢ الحد من الهيمنة وعوائق دخول السوق.
  - ٢-٢ رفع مستوى التزام المشغلين بالتشريعات والأطر الناظمة لقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد.
  - ٣-٢ تشجيع المشغلين على إدخال خدمات ابتكارية حديثة في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد.
  - ٤-٢ تطوير فعالية وكفاءة الهيئة في إدارة الموارد النادرة.
٣. تعزيز فعالية الهيئة في حماية مصالح المستهلكين من قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد.
  - ١-٣ زيادة الوعي لدى المستهلكين بخدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وخدمات البريد وخدمات التوثيق الإلكتروني.
  - ٢-٣ رفع مستوى تدابير حماية مصالح المستهلكين من خدمات قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد.
  - ٣-٣ تطوير فعالية وكفاءة الهيئة في مراقبة جودة الخدمات المقدمة في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد والرقابة على أعمال جهات التوثيق الإلكتروني.
  - ٤-٣ ضمان مدى كفاية وملائمة أمن أنظمة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المملكة وتنوعها وقدرتها العامة على التكيف لاستمرارية الخدمة في البنية التحتية ذات العلاقة.
٤. تنمية القدرات المؤسسية للهيئة والكفايات الوظيفية للعاملين فيها.
  - ١-٤ تفعيل أثر العمليات المساندة في تحسين نتائج العمليات الرئيسية.
  - ٢-٤ تطوير الممارسات الوظيفية الداعمة للعمليات الرئيسية والمساندة.
  - ٣-٤ تمكين الهيئة بالامكانيات الفنية من أنظمة وبرامج تقنية.
  - ٤-٤ تنمية الكفايات الوظيفية المرتبطة بالعمليات الرئيسية والمساندة.
  - ٥-٤ جعل الهيئة مركزاً فنياً وتنظيماً إقليمياً متميزاً.

(٩) الحسابات الختامية للهيئة للعام ٢٠١٧

هيئة تنظيم قطاع الاتصالات  
هيئة ذات استقلال مالي وإداري  
عمان- المملكة الأردنية الهاشمية  
القوائم المالية وتقرير مدقق الحسابات المستقل  
للسنة المنتهية في  
٣١ كانون الأول ٢٠١٧

٢٠١٦	٢٠١٧	
دينار	دينار	
		<b>الموجودات</b>
		<b>الموجودات المتداولة</b>
١٣.٧٤٤.٧١١	٩.٤١٨.٠٩٣	نقد ونقد معادل
٣٣.١٤٠.٣١١	١٨.٧١٠.٣٣٣	إيرادات مستحقة القبض
١.٠٤٣.٤٤٨	١.٤٤٩.٨٠٥	ذمم مدينة
		ذمم مدينة عن إيرادات رخص وترددات غير
١٥٣.٤٩٧	١٤٧.٥٥٨	متحققة
٤٣٩.٤٨٣	٧٣١.٨٠٥	أرصدة مدينة أخرى
٣٦.٨٦٦	٢٠.١٧٩	مستودعات
		عطاءات وقرارات إحالة غير موردة - لوازم
١٤٩.٦٧٦	١١.٧١٨	مستهلكة
٣٧.٦٨٧.٩٩١	٣٠.٤٨٩.٣٨٠	<b>مجموع الموجودات المتداولة</b>
		<b>الموجودات غير المتداولة</b>
		عطاءات وقرارات إحالة غير موردة -
٥.٤٠٢.١٩٠	٨.٤٩٩.٨٩٤	ممتلكات ومعدات
٣.٦٣٧.٣٦٦	٣.٤١١.٩٨٥	ممتلكات ومعدات
٩.٠٣٩.٤٥٦	١١.٩١١.٨٧٩	<b>مجموع الموجودات غير المتداولة</b>
٤٦.٧١٧.٤٤٧	٤٢.٤٠١.٢٥٩	<b>مجموع الموجودات</b>
		<b>المطلوبات والوفر المحتفظ به</b>
		<b>المطلوبات المتداولة</b>
٢.٧٧٥.٢٣٣	٦.٠٧٣.٣٣٩	إيرادات مقبوضة مقدمًا
١٥٣.٤٩٧	١٤٧.٥٥٨	إيرادات رخص وترددات غير متحققة
٤.٤٨٠.٣٧٣	٦.٠٤٦.٤٣٣	ذمم دائنة
٣٣.٣٩٣.٨١٦	٣٢.٩٤١.٠٧٣	أمانات
٣٩٦.٣٥٠	٤٣٨.٦٨٨	أرصدة دائنة أخرى
٣١.٠٩٩.٢٥٨	٣٥.٦٤٦.٩٨٠	<b>مجموع المطلوبات</b>
١٥.٦١٨.١٨٩	٦.٧٥٤.٣٧٩	<b>الوفر المحتفظ به</b>
٤٦.٧١٧.٤٤٧	٤٢.٤٠١.٢٥٩	<b>مجموع المطلوبات والوفر المحتفظ به</b>

قائمة (ب)

قائمة الدخل الشامل للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول ٢٠١٧

٢٠١٦	٢٠١٧	
دينار	دينار	
		<u>الإيرادات</u>
٧٨.٩٣٢.٧١٥	٨٩.٠١٥.٧٩٥	إيرادات تشغيلية
١٣٤.٠٤٥	٥٦١.٥٦٩	إيرادات أخرى
٧٩.٠٦٦.٧٦٠	٨٩.٥٧٧.٣٦٤	مجموع الإيرادات
		<u>النفقات</u>
(٤.٤٣٦.٢١٨)	(٤.٥٦٢.٥٦٧)	نفقات تشغيلية
(٤١٢.٦٤١)	(٤١٨.٤٨٩)	نفقات تحويلية
(٦٠٨.٥٠١)	(٧٧٥.٢٧٨)	نفقات استشارات فنية ودراسات
(٤.١٣٦.٠٧٩)	(١.٩٨٤.٤١٦)	مصروف مخصص ذمم مشكوك في تحصيلها
(١.٢٨٨.٠١٤)	-	نفقات التسوية النهائية لشركة DRS ICAS
(١٠.٨٧١.٤٥٣)	(٧.٧٤٠.٧٥٠)	مجموع النفقات
٦٨.١٩٥.٣٠٧	٨١.٨٣٦.٦١٤	وفر السنة

قائمة (ج)

قائمة التغيرات في الوفر المحتفظ به للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول ٢٠١٧

الوفر المحتفظ به	دينار
	- ٢٠١٦
٣١.٥٠٢.٨٨٢	الرصيد كما في ١ كانون الثاني ٢٠١٦
٦٨.١٩٥.٣٠٧	وفر السنة
٨٤.٠٨٠.٠٠٠)	مبالغ محولة لوزارة المالية
(	الرصيد كما في ٣١ كانون الأول ٢٠١٦
<u>١٥.٦١٨.١٨٩</u>	
	- ٢٠١٧
١٥.٦١٨.١٨٩	الرصيد كما في ١ كانون الثاني ٢٠١٧
٨١.٨٣٦.٦١٤	وفر السنة
٩٠.٧٠٠.٥٢٤)	مبالغ محولة لوزارة المالية
(	الرصيد كما في ٣١ كانون الأول ٢٠١٧
<u>٦.٧٥٤.٢٧٩</u>	

قائمة (د)

قائمة التدفقات النقدية للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول ٢٠١٧

٢٠١٦	٢٠١٧	
دينار	دينار	
		<u>الأنشطة التشغيلية</u>
٦٨.١٩٥.٣٠٧	٨١.٨٣٦.٦١٤	وفر السنة
		تعديلات لـ:
٤٥٤.٨٤٦	٥٣٠.٧٦٠	استهلاكات
٥٦٩	٧٧٩	صافي نتائج استبعاد ممتلكات ومعدات
(١٥.٧٩٨)	(٣٢.٥٧٩)	إيرادات رد مخصص ديون مشكوك في تحصيلها
٤.١٢٦.٠٧٩	١.٩٨٤.٤١٦	مصروف مخصص ذمم مشكوك في تحصيلها
		التغيرات في رأس المال العامل:
١.٩٩٠.٣٧١	٤.٤٣٠.٠٨٨	إيرادات مستحقة القبض
(٤.٩٩٥.٣٦٤)	(٢.٣٥٨.١٩٤)	ذمم مدينة
١٦٤.٦٦٨	(٣٠٢.٣٢٣)	أرصدة مدينة أخرى
		ذمم مدينة عن إيرادات رخص وترددات غير
(١١٠.١٢٧)	٥.٩٣٩	متحققة
٢.٤٣٧	٦.٦٨٧	مستودعات
٧٨٨.٣٣٢	٣.٢٩٨.٠١٦	إيرادات مقبوضة مقدماً
١١٠.١٢٧	(٥.٩٣٩)	إيرادات رخص وترددات غير متحققة
٩٠٠.٦٣١	١.٥٦٦.٠٥٠	ذمم دائنة
٢.٧٥٦.٦٤٥	(٤٥٢.٧٤٣)	أمانات
(٧.٢١٤)	١٤٢.٣٣٨	أرصدة دائنة أخرى
٧٤.٣٦١.٤٠٩	٩٠.٦٤٩.٩٠٩	صافي التدفق النقدي من الأنشطة التشغيلية
		<u>الأنشطة الاستثمارية</u>
(٣.١٣٦.٨٩٣)	(٢.٩٥٩.٧٤٦)	عطاءات وقرارات إحالة غير موردة
(١.٦٨١.٧٣٦)	(٣١٧.١٧٤)	شراء ممتلكات ومعدات
-	٩١٦	المتحصل من استبعاد ممتلكات ومعدات
		صافي التدفق النقدي المستخدم في
(٤.٨١٨.٦١٩)	(٣.٢٧٦.٠٠٤)	الأنشطة الاستثمارية
		<u>الأنشطة التمويلية</u>
(٨٤.٠٨٠.٠٠٠)	(٩٠.٧٠٠.٥٢٤)	مبالغ محولة لوزارة المالية
		صافي التدفق النقدي المستخدم في
(٨٤.٠٨٠.٠٠٠)	(٩٠.٧٠٠.٥٢٤)	الأنشطة التمويلية
(١٤.٥٣٧.٢١٠)	(٣.٣٢٦.٦١٩)	التغير في النقد والنقد المعادل خلال السنة
٢٧.٢٨١.٩٢١	١٢.٧٤٤.٧١١	النقد والنقد المعادل كما في بداية السنة
١٢.٧٤٤.٧١١	٩.٤١٨.٠٩٢	النقد والنقد المعادل كما في نهاية السنة

(٩) الملحقات

ملحق رقم (١)

قطاع الاتصالات وقطاع البريد في المملكة/ مؤشرات وأرقام

جدول رقم (١)

المؤشرات المتعلقة بخدمة الهاتف الثابت خلال الفترة (٢٠١٣-٢٠١٧)

العام	٢٠١٣	٢٠١٤	٢٠١٥	٢٠١٦	٢٠١٧
أعداد المشتركين (الف)	٣٧٩	٣٧٦	٣٦٩	٣٥٦	٣٢٨
نسبة الانتشار بين السكان (%)	٥,٢	٥,٠	٤,٠	٣,٦	٣,٢

جدول رقم (٢)

المؤشرات المتعلقة بخدمة الهاتف المتنقل الفعال خلال الفترة (٢٠١٣-٢٠١٧)

العام	٢٠١٣	٢٠١٤	٢٠١٥	٢٠١٦	٢٠١٧
أعداد الاشتراكات (الف)	١٠,٣١٤	١١,١٢٠	١٣,٧٩٨	*٩,٨١٨	٩,٧٠٣
نسبة الانتشار بين السكان (%)	١٤٢	١٤٧	١٤٥	١٠٠	٩٧

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

جدول رقم (٣)

المؤشرات المتعلقة بمستخدمي خدمة الانترنت خلال الفترة (٢٠١٣-٢٠١٧)

العام	٢٠١٣	٢٠١٤	٢٠١٥	٢٠١٦	٢٠١٧
أعداد المستخدمين (مليون)*	٥,٢	٥,٧	٤,٦٣	٥,٥٣	٦,٦
نسبة الانتشار بين السكان (%)	٤١,٤	٤٦,٢	٤٨,٤	**٥٦,٤	**٦٥,٧

\* المصدر دائرة الإحصاءات العامة.

\* تقديراً من خلال حساب معدل النمو للأعوام السابقة لحين توفر معلومات فعلية.

**جدول رقم (٤)**

المؤشرات المتعلقة بمشاركة خدمة الانترنت خلال الفترة (٢٠١٣-٢٠١٧)\*

٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٥	٢٠١٤	٢٠١٣	العام
٢,٤٩٢	**٢,٢٣٩	٣,٠٦٤	١,٧٨٠	١,٥٠٣	أعداد المشتركين (الف)
٢٤,٨١	٢٣,٣٤	٣٢,٠٥	٢٤,٠	٢١,٠	نسبة الانتشار بين السكان (%)

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

\*\* معدل وفق تحديث البيانات

**جدول رقم (٥)**

التغير في حجم الاستثمار في قطاع الاتصالات (٢٠١٣-٢٠١٧) (بالمليون)

٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٥	٢٠١٤	٢٠١٣	
٢٦	٢٣	٢٠	١٩	١٤	الهاتف الثابت
١١١	٧٧	٣٦٤	٢٥٨	١٢٩	الهاتف الخليوي
١٢	٥-	٦	٨	١٢	مزودي خدمات البيانات والخدمات الصوتية
٠,٥	٠,٦٦	٠,٦	٠,٥	٠,٥	خدمات اتصالات أخرى
١٥٠	٩٥	٣٩٠	٢٨٥,٥	١٥٥,٥	المجموع

**جدول رقم (٦)**

عدد العاملين في قطاع الاتصالات (٢٠١٣-٢٠١٧)

٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٥	٢٠١٤	٢٠١٣	
١٤٨٤	١٥٤٧	١٥٥٢	١٦٤٤	١٧٤١	الهاتف الثابت
٢٠٧٤	٢٠٤٦	٢١٢٥	٢١٣٣	٢١٥١	الهاتف الخليوي
٢٦٠	٣٦٢	٤٤٠	٥٠٠	٣٠٠	الانترنت
١٩٦	٢٧٠	٤٢	٢٧	٢٠	خدمات اتصالات أخرى
٤٠١٤	٤٢٣٥	٤١٥٩	٤٣٠٤	٤٢١٢	المجموع

## مؤشرات قطاع البريد

مجموع حجم البعثات البريدية المتداولة (مليون)						
٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٥	٢٠١٤	٢٠١٣	٢٠١٢	
٢٥,٢٥	١٤	١٣,٩	١٠,٥	١٢,٢	١٦,٢	البعثات المحلية
٤,٦	١,٩	٢,١	٢,٤	٢,٣	٢,٦	البعثات الخارجية
٢٩,٨	١٥,٩	١٦	١٢,٩	١٤,٥	١٨,٨	المجموع

أعداد مشغلي الخدمات البريدية						
٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٥	٢٠١٤	٢٠١٣	٢٠١٢	
١	١	١	١	١	١	مشغلي البريد العام
٨٦	٧٣	٥١	٣٩	٣٧	٣١	مشغلي البريد الخاص
٧٩	٦٥	٤٤	٣٣	٣١	٢٥	محلي
٧	٨	٧	٦	٦	٦	دولي
٨٧	٧٤	٥٢	٤٠	٣٨	٣٢	المجموع

أعداد العاملين في قطاع البريد						
٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٥	٢٠١٤	٢٠١٣	٢٠١٢	
١٠٩٠	١٠٦٣	١٠٨٤	١٢١٧	١٣٥٥	١٤١٧	مشغلي البريد العام
١٠٥٧	٩٥٦	١٠٣٢	١٠٤٠	١٢٥٧	١٢٢١	مشغلي البريد الخاص
٢١٤٧	٢٠١٩	٢١١٦	٢٢٥٧	٢٦١٢	٢٦٣٨	المجموع

## ملحق رقم (٣)

### التقرير السنوي المتعلق بتنفيذ الهيئة لبنود وثيقة السياسة العامة للحكومة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد عن العام ٢٠١٧

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 ٢٠١٢، وتنفيذاً لما ورد في الفقرة (٣٣) من الوثيقة، والتي تنص على "أن تقوم الهيئة بجمع المعلومات المتعلقة بتنفيذها للسياسة العامة بانتظام ونشرها سنوياً"، والفقرة (٣٣) والتي تنص على "أن تقوم الهيئة بتزويد الوزارة بتقرير سنوي عن إنجازاتها 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 ٢٠١٧ في سبيل تنفيذ متطلبات السياسة العامة، وعلى النحو التالي:

#### أولاً: قطاع الاتصالات:

فيما يتعلق ببنود وثيقة السياسة العامة المتعلقة بتهيئة الظروف اللازمة لتحقيق المنافسة الفعالة (البند ٣-١)، والحد من آثار الهيمنة (البند ٣-٢)، وتقليل عوائق الدخول إلى السوق وتوفير خدمات جديدة وتبسيط الإجراءات، قامت الهيئة خلال عام ٢٠١٧ بما يلي:

✓ الاستمرار بمراقبة أسواق الاتصالات الرئيسية والفرعية عن كثب ومتابعة مستوى المنافسة فيها واتخاذ وتنفيذ القرارات التنظيمية الضرورية، وتنفيذ المشاريع المتعلقة بتحفيز المنافسة التالية:

- الانتهاء من تنفيذ مشروع تحديث نماذج احتساب التكاليف طويلة الأمد hybrid TSLRIC+ بما يشمل تحديث نماذج احتساب أجور خدمات الربط البيني التي تقدمها شركات الاتصالات المرخصة الثابتة والمتنقلة.
- الانتهاء من تنفيذ مشروع احتساب المتوسط المرجح لكلفة رأس المال للمشغل الكفو لشركات الاتصالات الثابتة والمتنقلة (WACC).
- مراجعة سوق الجملة لانتهاء الرسائل القصيرة واستشارة القطاع بخصوصه تمهيداً لإصدار القرار التنظيمي اللازم.
- بدء السير بإجراءات طرح عطاء مراجعة جديدة لأسواق الاتصالات المتنقلة، لاختيار شركة استشارية ذات خبرة، ومن المتوقع البدء بالمشروع في العام ٢٠١٨.

✓ لغايات إدخال خدمات جديدة إلى أسواق الاتصالات، قامت الهيئة بما يلي:

- وافقت الهيئة على إتاحة ترخيص حزمة ترددية واحدة بعرض (١٠+١٠) في النطاق الترددي ٣٦٠٠ م.ه لكل شركة من شركات الاتصالات المتنقلة لتقديم خدمات الاتصالات المتنقلة لمدة ١٥ عام.
- إتاحة المزيد من النطاقات الترددية: ٨٠٠، ١٨٠٠، ٢١٠٠، ٢٣٠٠ م.ه لتمكين مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة والثابتة من تقديم خدمات جديدة بجودة عالية وتغطية واسعة.
- اعداد النسخة المعدلة من خطة الترقيم الوطنية وطرحها للاستشارة العامة تمهيداً لقرارها.
- طرح الورقة الخضراء في موضوع انترنت الأشياء (IoT) ونمط الاتصال آلة - آلة Machine to Machine (M2M) للاستشارة العامة وجمع الردود حولها وتحليلها وإجراء التعديلات المناسبة على الوثيقة وفقاً للتحليل الذي تم على الردود، وذلك تمهيداً لاعداد الاطار التنظيمي المناسب لتشغيل هذه الخدمات وإدخال الأجهزة الخاصة بها.

✓ العمل على دراسة أثر الضرائب المفروضة على شركات الاتصالات المتنقلة على كل من الإيرادات المتأتية للخزينة والمشغلين بالإضافة إلى الأثر الكلي على الاقتصاد الأردني، ومن المتوقع الانتهاء من الدراسة والخروج بتوصيات للجهات المعنية في القطاع مع بداية العام ٢٠١٨.

✓ العمل على دراسة امكانية تمديد مدة سريان رخص الترددات العامة الممنوحة لمشغلي خدمات الاتصالات المتنقلة الى أكثر من ١٥ عام، آخذين في الاعتبار أفضل الممارسات الدولية والاثر المترتب على جميع الاطراف المعنية، ومن المتوقع الانتهاء من الدراسة والخروج بالتوصيات خلال الربع الأول من العام ٢٠١٨.

- لغايات تبسيط الإجراءات وتوفير الوقت والجهد على جميع المستخدمين من خدمات الهيئة، تم القيام بما يلي:
  - إنشاء مكتب دائم لهيئة تنظيم قطاع الاتصالات في مركز جمرك العقبة لغايات التسهيل على المواطنين والمستثمرين في انجاز معاملاتهم.
  - ابرمت الهيئة اتفاقية تعاون مع هيئة تنظيم الطيران المدني لغايات زيادة التنسيق وتبسيط آلية منح رخص الترددات الخاصة بالمحطات الراديوية للطائرات .
  - إجراء المراجعة الدورية لتعريف ترخيص الترددات والموافقات الخاصة بالأجهزة الراديوية وحصر متطلبات الترخيص في حدودها الدنيا.

✓ 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 ٣٦)، ومنها:

- الانتهاء من مراجعة وتحديث تعليمات حماية المنافسة في قطاع الاتصالات بحيث تتضمن تطوير قواعد التنظيم السابق بما يتواءم مع أفضل الممارسات الدولية، بالإضافة الى تطوير استخدام قواعد التنظيم اللاحق تمهيدا لترحها للاستشارة العامة .
- العمل على تحديث وتعديل تعليمات الربط البيني لتواكب التطورات التكنولوجية الحديثة لاضافة مجموعة من الخدمات الجديدة الى سوق خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات تمهيدا لترحها للاستشارة العامة.

فيما يتعلق بحماية مصالح المستهلكين من خدمات الاتصالات المختلفة وتقديم الخدمات بجودة عالية، (المادة ٣٨)، 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:

- اعلان نتائج جائزة المشغل الأفضل لشبكات الاتصالات المتنقلة في المملكة وتقديم الجوائز التقديرية على مستحقيها من مشغلي خدمات الاتصالات المتنقلة، والتي تم تقسيمها على اربع فئات، هي:

- الفئة الأولى: نسبة معالجة الشكاوى الفنية المحولة من الهيئة الى شركات الاتصالات ورضا المستخدمين الكلية، وفازت بها شركة أمنية.

- الفئة الثانية: مستوى جودة الخدمة المقدمة في محافظات الشمال (إربد، المفرق، عجلون، جرش) وفازت بها شركة زين

- الفئة الثالثة: مستوى جودة الخدمة المقدمة في محافظات الجنوب (الكرك، الطفيلة، معان، العقبة) وفازت بها شركة أورنج

- الفئة الرابعة: مستوى جودة الخدمة المقدمة في محافظات الوسط (عمان، الزرقاء، البلقاء، مادبا) وفازت بها شركة زين.

- انشاء مركز متخصص لمراقبة جودة خدمات الاتصالات الخلوية ومحطات البث الاذاعي العاملة وفق التشكيل الترددي (FM) ، بهدف:

- إجراء القياسات المتعلقة بجودة خدمات الاتصالات الخلوية والتغطية لجميع انواع التكنولوجيا المستخدمة ( 2G 3G 4G) وارسالها بشكل فوري الى الخوادم الموجودة في الهيئة ليتم تحليلها وعرضها من خلال شاشات المراقبة الموجودة في المركز.

- العمل على مراقبة عمل محطات البث الاذاعي العاملة وفق التشكيل الترددي (FM) من ٨٧,٥ م.هـ - ١٠٨ م.هـ لتفادي حدوث مشاكل تتعلق بالتداخل السلبي والتشويش.

✓ لغايات حماية مصالح المستهلكين من خدمات الاتصالات والاستمرار في نشر توجيهات 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 ٢٠١٧ دراسة ما مجموعه (٣٢) عرض تجاري مقدم من شركات الاتصالات والانترنت في المملكة .
- الاستمرار في تنفيذ جولات تفتيشية دورية على نقاط البيع في مختلف محافظات المملكة حمايةً لمصالح المستهلكين من جهة، وحماية للشركات والجهات الحاصلة على التراخيص من جهة أخرى، حيث تم خلال العام ٢٠١٧ ضبط ما مجموعه (٣٢) مركز بيع اتصالات دولية غير حاصل على موافقة الهيئة، كما تم ضبط (٧) شبكات اتصالات عامة مخالفة وغير حاصلة على ترخيص، تم تحويلهم للقضاء.
- إطلاق ما مجموعه (١٨) حملة توعية متنوعة لزيادة وعي المستهلكين من خدمات الاتصالات والبريد من خلال وسائل الاعلام المختلفة " المرئية والمسموعة والالكترونية" ، تناولت مواضيع منها: الرسائل والمكالمات الدولية الاحتمالية، ادخال او استيراد اجهزة الاتصالات من خارج المملكة، الرقم المجاني للهيئة، العقود والعروض التجارية، حجب الرسائل الدعائية، وتوثيق خطوط الهواتف المتنقلة.
- العمل على تنفيذ بث برامج اذاعية مباشرة من مبنى الهيئة وعددها (٣) بالتنسيق مع الاذاعة الاردنية واذاعة امن اف ام.
- اطلاق ما مجموعه (٣٢) اعلان توعوي من خلال منصات التواصل الاجتماعي المختلفة للهيئة، تناولت مواضيع منها: التعامل مع المكالمات الهاتفية الدولية، تجديد عقود الاشتراك، استخدام الهاتف الخليوي أثناء القيادة، الرقم المجاني للهيئة، حجب الرسائل الدعائية، توثيق خطوط الهواتف المتنقلة، إلغاء تفعيل خدمة تجوال البيانات عند السفر خارج المملكة.
- التفاعل والتواصل بشكل مستمر مع متابعي صفحات الهيئة على منصات التواصل الاجتماعي والرد على ملاحظاتهم واجابة استفساراتهم، بالإضافة الى تلقي ومتابعة الشكاوى المقدمة.
- اصدار ما مجموعه (١٧) كتيب ومنشور توعوي .

✓ الاستمرار في تلقي ومعالجة شكاوى الاتصالات والبريد، حيث بلغ عدد الشكاوى الواردة الى الهيئة ما مجموعه (٣٠٠٦) شكوى خلال الفترة من ٢٠١٧/١/١ حتى ٢٠١٧/١٢/٣٠، تم معالجة ما مجموعه (٢٧٣٠) شكوى منها.

- ✓ بلغ عدد الشركات المرخص لها تقديم خدمات الاتصالات العامة في المملكة مع نهاية العام ٢٠١٧ ما مجموعه (٧١) شركة: (٣٢) شركة حاصلة على رخصة اتصالات فردية.
- (٤٩) شركة حاصلة على رخصة اتصالات قنوية.

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

✓ لغايات تعزيز النفاذ للانترنت وتوفير خدمات الانترنت بأسعار مقتردر عليها لكافة المستخدمين وزيادة انتشارها، خصوصاً النفاذ عريض النطاق، في كافة مناطق المملكة وخصوصاً المناطق الريفية، عملت الهيئة على ما يلي:

- اقرار العرض المرجعي الخاص بخدمة تجزئة الدارة المحلية (Unbundled Local Loop)، والذي يمكن جميع الشركات المرخصة والعاملة في القطاع من تقديم خدمات الانترنت باستخدام البنية التحتية المملوكة لشركة الاتصالات الأردنية.
- اصدار القرار المتعلق بوضع مؤشرات ومعايير أداء جديدة لإعفاء الشركات المقدمة لخدمات النفاذ الاسلكي بالحزم العريضة FBWA لغايات إعفائها من عوائد الترددات السنوية للعام ٢٠١٧ والسنوات التي تليها تطبيقاً لقرار مجلس الوزراء رقم ٣٦٩٤ بما يضمن تخفيض الأسعار وزيادة إنتشار تلك الخدمات في كافة محافظات المملكة.
- متابعة الهيئة المستمرة للشركات المرخص لها المهيمنة لتطبيق الأحكام العلاجية التنظيمية المسبقة التي تضمن المنافسة الفعالة والحد من مظاهر الهيمنة في سوق الانترنت.
- الموافقة على العروض التجارية المقدمة من الشركات المزودة للانترنت التي تتميز بأسعار معتدلة مخصصة للمحافظات ذات نسب انتشار متدنية.
- المشاركة ضمن أعمال اللجنة المشكلة لدراسة إصدار تشريع ينظم موضوع حق الطريق والحرص على تضمين مسودة القانون بمواد من شأنها تنظيم وتمكين استخدام البنى التحتية بغض النظر عن الطرف المالك لها سواء جهة حكومية أو خاصة، بما يسهم بزيادة نسبة انتشار الانترنت.

- 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 على عليها وضمن العديد من الخيارات المتاحة.

فيما يتعلق بتعزيز كفاءة استخدام طيف الترددات الراديوي ( البند ٣-٤):

- ✓ إعداد المسودة المحدثة من الجدول الوطني لتوزيع الترددات وفقاً للوائح الراديو ومخرجات المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية WRC-15 تمهيدا لقرارها حسب الاصول.
- ✓ الاستمرار في تحديث السياسات المتعلقة باستخدام وتخطيط الترددات بشكل مستمر آخذين بعين الاعتبار التغييرات في ظروف السوق والتطورات التكنولوجية والمدخلات التي يتم تقديمها من قبل أصحاب العلاقة من القطاعين العام والخاص.
- ✓ الاستمرار في متابعة تحديث البيانات الخاصة بالوصلات والمواقع الراديوية العاملة لدى الشركات المقدمة لخدمات الاتصالات العامة وإضافتها على قواعد البيانات الخاصة بالهيئة.
- ✓ الاستمرار في اجراء المسوحات الميدانية لخدمات النفاذ اللاسلكي الثابت بالحزم العريضة (FBWA)، والاستجابة إلى شكاوى التداخل واتخاذ إجراءات مباشرة ومناسبة لإزالة الاستخدام غير القانوني للطيف الترددي وتصويب الأوضاع المخالفة من قبل المرخصين .
- ✓ تشكيل فريق فني بالتعاون مع "القوات المسلحة – الجيش العربي" لوضع اتفاقية لتنظيم استخدام الطيف الترددي في المملكة، بما يشمل فصل الاستخدام المدني للترددات عن الاستخدام العسكري.
- ✓ 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، منها:

• النظام الهندسي المتخصص في ادارة شؤون موارد الطيف الترددي النادرة، حيث سيعمل النظام على:

- توفير منصة رقمية لتقديم جميع الخدمات والطلبات المتعلقة بترخيص استخدام موارد الطيف الترددي بشكل الالكتروني وعبر الانترنت (Online Application) .
- اجراء التحاليل والمحاكاة الهندسية لتغطية الراديوية الخاصة بمختلف أنواع محطات الاتصالات وعلى كامل المساحة الجغرافية الخاصة بالمملكة.
- إتاحة المجال مستقبلاً للهيئة للربط مع بوابة الدفع الالكتروني (E-payment).

- ✓ شراء خدمات استشارية خاصة بتسجيل مدارات ساتلية جديدة لدى الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU) بهدف تمكين المملكة مستقبلاً من إطلاق منظومة أقمار ساتلية متطورة تعنى بتوفير شتى أنواع خدمات الاتصالات الساتلية الثابتة والمتنقلة إضافة الى تلك الخدمات المتعلقة بنقل وبت المحتوى الرقمي لمحطات البث الاذاعي الصوتي والتلفزيوني المرئي.
- ✓ زيادة تمكين العاملين في ادارة الطيف الترددي من خلال برامج بناء القدرات المتخصصة في الطيف الترددي واستخداماته وإدامته بالإضافة الى دورات في أنظمة المحاكاة الهندسية الخاصة بالطيف الترددي، وبالتعاون مع كبرى الشركات العالمية.

## ثانياً: قطاع تكنولوجيا المعلومات:

فيما يتعلق بأهمية قطاع تكنولوجيا المعلومات وضرورة ايجاد بيئة تشريعية وتنظيمية من شأنها تنمية وتحفيز التجارة الالكترونية ، وتحديد ما ورد في البند (٤-٩) فقد قامت الهيئة بما يلي:

- ✓ أنهت الهيئة إعداد الاطار التنظيمي اللازم لترخيص واعتماد جهات التوثيق الالكتروني وتنظيم أعمالها تمهيدا لقراره.
- ✓ مراجعة مسودة مذكرة التفاهم المعدلة لمذكرة التفاهم الموقعة مع البنك المركزي ٢٠١٤؛ بحيث تتضمن تفاصيل أدوار كل طرف خلال عمليات الرقابة والاشراف على مرخصيه سواء (مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة، أو مقدمي خدمات الدفع الالكتروني) كل حسب التشريعات التي تحكم عمله.

فيما يتعلق باستخدام الأمان للانترنت، وتحديدًا ما ورد في البند (٤-١٠):

✓ عملت الهيئة وبالتعاون مع هيئة الإعلام المرئي والمسموع على إزالة المحتوى المخالف (المواقع الإخبارية غير المرخصة) سواء بحجبها/أو رفع الحجب مباشرة عنها حال ترخيصها، وذلك بموجب أحكام قانون المطبوعات والنشر رقم (٨) لسنة ١٩٩٨ وتعديلاته.

فيما يتعلق باعتمادية الشبكات والمحافظة على أمن تكنولوجيا المعلومات ومنع الاستخدام غير الشرعي لشبكات الاتصالات "سرقة الشبكات"، وتحديدًا ما ورد في البند (٤-١١):

✓ 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 موثقة ومعروفة، وإيداع الجهات المخالفة للقضاء.

✓ إعداد مسودة التعليمات المقترحة بخصوص إدامة خدمات شبكات الاتصالات العامة في حالات الطوارئ، وإعداد استبيان يهدف إلى دراسة مدى كفاية وملائمة أمن أنظمة الاتصالات في المملكة وتنوعها وقدرتها العامة، وذلك لضمان استمرارية الخدمة في البنية التحتية الحيوية.

فيما يتعلق بحماية البيئة والحد من آثار الإشعاعات المنبعثة عن الحقول الكهرومغناطيسية على الصحة والسلامة العامة، وتحديدًا ما ورد في البند (٤-١٢):

✓ شراء أنظمة وأجهزة حديثة ومركبات متخصصة لقياس قيم كثافة القدرة الكهرومغناطيسية الصادرة من المحطات الراديوية، واستخدامها لغايات التأكد من أن هذه القيم تقع ضمن القيم المسموح بها وفق تعليمات تحديد آثار التعرض للحقول الكهرومغناطيسية على الصحة والسلامة العامة .

✓ المشاركة مع الجهات المعنية في إتلاف أجهزة الاتصالات الراديوية بعد انتهاء ترخيص استخدامها.

✓ الاستمرار في القيام بالجولات الميدانية الدورية على المواقع الراديوية ومعالجة الشكاوى الواردة من المواطنين.

### ثالثاً: قطاع البريد

لضمان الفعالية التنظيمية لقطاع البريد، وتحديدًا ما ورد في البنود (٥-١) و (٥-٢)، عملت الهيئة ما يلي:

✓ البدء بمشروع تحديد نقاط النفاذ البريدي التابعة لشركة البريد الأردني ومشغلي البريد الخاص على الخرائط اللوحية (Tablet) حيث تم الانتهاء من المرحلة الأولى في محافظات الجنوب (العقبة، معان، الطفيلة، الكرك) بالإضافة إلى محافظة مادبا وجاري العمل على استكمال المشروع في باقي محافظات المملكة.

✓ اعتماد مؤشرات أداء لمشغلي البريد الخاص لقياس مستوى جودة الخدمات البريدية .

✓ المشاركة في تعديل عقد الأداء لشركة البريد الأردني.

✓ الاستمرار في مراقبة تنفيذ مشغل البريد العام لشروط عقد الأداء من خلال دراسة مهل التوجيه 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.

✓ تعمل الهيئة على دراسة تعديل أسعار الخدمات الحصرية.

✓ تشجيع المرخصين للعمل على تطوير خدماتهم البريدية ودراسة إمكانية إدخال خدمات التجارة الإلكترونية من ضمن خدماتها، حيث بدأت بعض الشركات بتطبيق بعض تلك الخدمات.

- ✓ استقبال شكاوى المنتفعين من خدمات شركة البريد الاردني ومشغلي البريد الخاص والقيام بالاجراءات 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، مما يمهد الطريق للتجارة الالكترونية، حيث ارتفع عدد الشركات من (٧٢) شركة حتى نهاية عام ٢٠١٦ الى (٩٦) شركة حتى نهاية عام ٢٠١٧.
- ✓ بلغ عدد مشغلي البريد المرخصين في قطاع الخدمات البريدية مع نهاية العام ٢٠١٧ ما مجموعه (٩٦) مشغل:
  - (٧) مشغلين حاصلين على رخصة مشغل بريد/ فئة دولي.
  - (٨٩) مشغل بريد/ فئة محلي.



## هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

منطقة ببادر وادي السير/ حي دير غبار/ امتداد شارع الشهيد محمد الزغول - بناية رقم (١٣)

رقم الهاتف (المقسم): +٩٦٣ ٦ ٥٥٠١١٢٠

أرقام الفاكسات: +٩٦٣ ٦ ٥٦٩٠٨٣٠ / +٩٦٣ ٦ ٥٦٩٠٨٣٩

صندوق بريد رقم: ٨٥٠٩٦٧ الرمز البريدي ١١١٨٥

الموقع الإلكتروني: [www.trc.gov.jo](http://www.trc.gov.jo)

البريد الإلكتروني: [trc@trc.gov.jo](mailto:trc@trc.gov.jo)

صفحة الهيئة على منصات التواصل الاجتماعي (فيسبوك، تويتر، يوتيوب): [@trcjo](https://www.facebook.com/trcjo)

الرقم المجاني لتلقي ومتابعة الشكاوى: ١١٧٠٠٠