



# التقرير السنوي ٢٠١٣

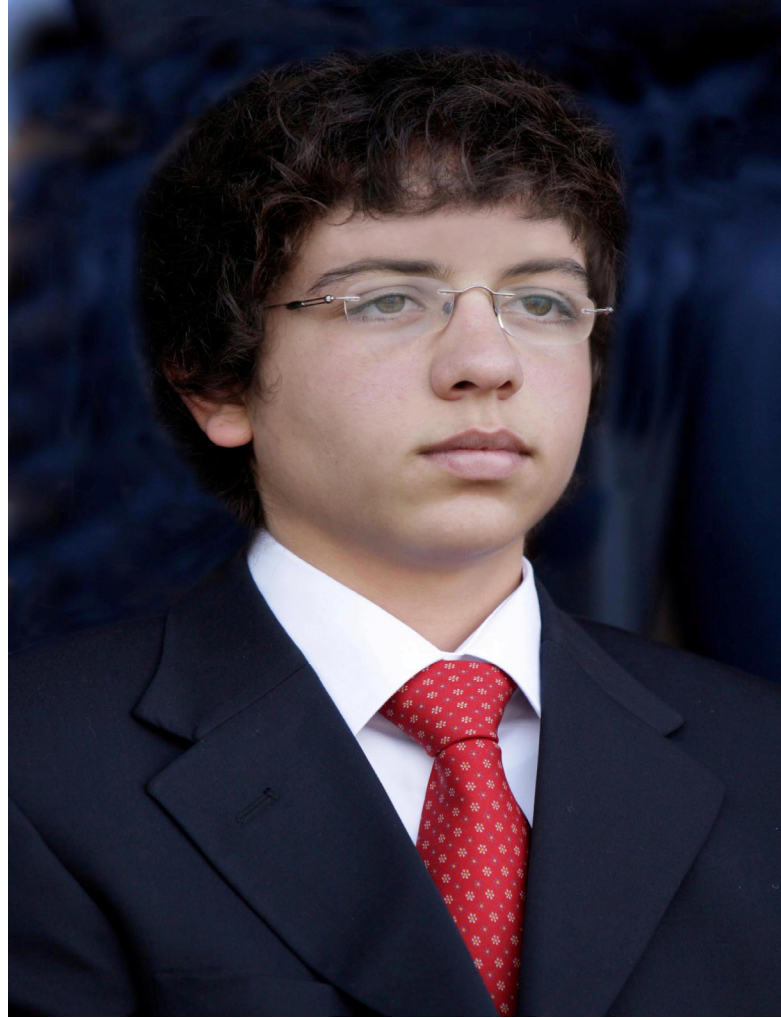




حضرة صاحب الجلالة الهاشمية  
الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم







صاحب السمو الملكي  
الأمير حسين ابن عبدالله الثاني المعظم



## جدول المحتويات

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

### (٢) نبذة عن الهيئة

١-٢ النشأة

٢-٢ الرؤية والرسالة

٣-٢ مجلس المفوضين

٤-٢ الهيكل التنظيمي

### (٣) الملخص التنفيذي

### (٤) انجازات الهيئة في العام ٢٠١٣

### (١-٤) الترخيص

١-١-٤ منح ترخيص الطيف الترددي في النطاقات (٨٠٠ م.هـ، ١٨٠٠ م.هـ، ٢١٠٠ م.هـ، ٢٣٠٠ م.هـ، ٢٦٠٠ م.هـ)

٢-١-٤ نظام ترخيص واعتماد جهات التوثيق الإلكتروني

٣-١-٤ تجديد رخص الاتصالات العامة

٤-١-٤ طلبات الترخيص

٥-١-٤ منح وتجديد رخص مشغل بريد خاص فئة محلي ودولي

### (٢-٤) إصدار قرارات تنظيمية

١-٢-٤ القرار التنظيمي المتعلق بالعرض المرجعي الخاص بتقديم خدمات النفاذ بالجملة

للحزم العريضة

١١

١٥

١٥

١٥

١٦

١٧

٢١

٢٥

٢٥

٢٥

٢٥

٢٦

٢٦

٢٦

٢٧

٢٧

٢-٢-٤ القرار التنظيمي المتعلق بالعرض المرجعي الموحد الخاص بإنهاء المكالمات على شبكات الهواتف المتنقلة

٣-٢-٤ القرار التنظيمي حول «تطبيق إطار تنظيمي لأسعار الخدمات البريدية الحصرية لشركة البريد الأردني»

### (٣-٤) تطبيق نتائج مراجعة أسواق الاتصالات

١-٣-٤ الإجراءات العلاجية المنبثقة عن مشروع مراجعة أسواق الاتصالات

٢-٣-٤ تنظيم أسعار خدمات الجملة

٣-٣-٤ تنظيم اسعار خدمات التجزئة

### (٤-٤) جودة الخدمة

١-٤-٤ الاطار التنظيمي لمراقبة جودة خدمات الاتصالات

٢-٤-٤ فحص جودة خدمات الاتصالات الخلوية في مناطق أمانة عمان الكبرى

٣-٤-٤ اعتماد أنظمة متطورة لفحص وقياس جودة خدمات الاتصالات

٤-٤-٤ مسوحات ميدانية

### (٥-٤) تعزيز النفاذ إلى الانترنت

١-٥-٤ تقديم خدمات اتصالات ذات سرعات عالية

٢-٥-٤ إعفاءات البنية التحتية لأجهزة الجيل الثالث

### (٦-٤) حماية مصالح المستفيدين وتعزيز المعرفة لديهم

١-٦-٤ شكاوى المستفيدين من خدمات الاتصالات

٢-٦-٤ توثيق الخطوط المدفوعة مسبقاً

٢٧

٢٧

٢٨

٢٨

٢٨

٢٨

٢٨

٢٨

٢٩

٢٩

٢٩

٣٠

٣٠

٣٠

٣٠

٣٠

٣٠



## جدول المحتويات

|    |                                                                                                                                                          |    |                                                         |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------------------------------------------------------|
| ٥٧ | • ملحق رقم (١)<br>ملاحح الخطة الاستراتيجية للهيئة للفترة ٢٠١٣-٢٠١٦                                                                                       | ٣١ | ٣-٦-٤ تحديث قواعد بيانات الشركات                        |
| ٦١ | • ملحق رقم (٢)<br>قطاع الاتصالات في المملكة/ مؤشرات وأرقام                                                                                               | ٣١ | ٤-٦-٤ تنفيذ جولات كشف ميدانية وضبط مخالفات              |
| ٦٧ | • ملحق رقم (٣)<br>التقرير السنوي المتعلق بتنفيذ الهيئة لبنود وثيقة السياسة العامة للحكومة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد عن العام ٢٠١٣ | ٣١ | ٥-٦-٤ متابعة تنفيذ المرخص لهم لقرارات الهيئة            |
|    |                                                                                                                                                          | ٣٢ | ٦-٦-٤ عقود اشتراك خدمات الاتصالات                       |
|    |                                                                                                                                                          | ٣٣ | ٧-٦-٤ نشاطات توعية                                      |
|    |                                                                                                                                                          | ٣٤ | (٧-٤) مراجعة التشريعات الناطمه                          |
|    |                                                                                                                                                          | ٣٤ | ١-٧-٤ مشروع قانون الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الجديد |
|    |                                                                                                                                                          | ٣٤ | ٢-٧-٤ مسودة قانون المعاملات الالكترونية الأردني المعدل  |
|    |                                                                                                                                                          | ٣٤ | ٣-٧-٤ مسودة قانون حماية البيانات الشخصية                |
|    |                                                                                                                                                          | ٣٥ | ٤-٧-٤ تعليمات الدفع بواسطة الهاتف النقال                |
|    |                                                                                                                                                          | ٣٥ | (٨-٤) موافقات نوعية وحجز/ تخصيص ساعات رقمية             |
|    |                                                                                                                                                          | ٣٥ | ١-٨-٤ موافقات نوعية                                     |
|    |                                                                                                                                                          | ٣٥ | ٢-٨-٤ موافقات راديوية                                   |
|    |                                                                                                                                                          | ٣٥ | ٣-٨-٤ ساعات رقمية                                       |
|    |                                                                                                                                                          | ٣٩ | (٥) الفعاليات المحلية والمشاركات الخارجية ٢٠١٣          |
|    |                                                                                                                                                          | ٤٥ | (٦) البناء المؤسسي                                      |
|    |                                                                                                                                                          | ٤٩ | (٧) الحسابات الختامية للهيئة للعام ٢٠١٣                 |





كلمة رئيس مجلس  
المفوضين/ الرئيس التنفيذي

Online  
Internet  
Mobile  
الاتصالات السلكية واللاسلكية  
هاتف نقال  
Connection  
Mobile  
التواصل  
Business  
Connection  
Postal  
Technology  
Communication  
الأعمال  
خطوط الإنترنت المفتوحة  
Information  
Business  
Internet  
Telecommunication  
الأعمال  
الاتصالات  
شبكات الاتصالات  
Networking  
Connection  
Media



## كلمة رئيس مجلس المفوضين/ الرئيس التنفيذي

شهد قطاع الاتصالات الأردني خلال عام ٢٠١٣ تطورات ملموسة سواء أكان من خلال تطوير التشريعات التي تسهم في خلق قطاع نموذجي وفعال، أو تلك التطورات التي نلمسها في مجال تقديم خدمات الاتصالات المتنوعة والتي نطمح من خلالها إلى تلبية احتياجات المستفيدين ببسر وأسعار مقبولة، تلك التطورات تأتي من خلال تكاتف جهود كافة الجهات ذات العلاقة سواء من القطاع العام أو القطاع الخاص وحرص تلك الجهات على المضي قدماً نحو مستقبل واعد في قطاع الاتصالات قادر على التكيف مع المتغيرات المتسارعة عالمياً.

لقد عملت الهيئة على اعداد وتنفيذ خطة استراتيجية لأربع سنوات (٢٠١٣-٢٠١٦) تناولت في ثناياها بنوداً عملية، عمادها رؤية طموحة تمثلت في الوصول إلى «بيئة اتصالات وخدمات بريدية متميزة تدعم بفاعلية التنمية الاقتصادية والاجتماعية المستدامة في الاردن». وقد ترجمت هذه الرؤية إلى رسالة شاملة وواضحة تمثلت في ضمان توفر خدمات اتصالات الكترونية وبريدية متقدمة ذات جودة عالية وبأسعار مناسبة للجميع، وادامة بيئة تنظيمية متكيفة تنافسية متطورة، والعمل مع جميع المستفيدين والشركاء بانفتاح وشفافية ومهنية عالية، وحماية مصالح مشتركي خدمات الاتصالات والبريد والاستمرار بنشر التوعية، إضافة إلى الحفاظ على بناء مؤسسي بمعايير عالمية.

اننا في هيئة تنظيم قطاع الاتصالات اذ نلتزم بمجموعة من القيم المؤسسية التي تحكم مسار العمل (ثقافة التميز، والمرونة والشفافية، وروح الفريق الواحد، والعدالة، والمبادرة والابداع) لنؤكد على سعيينا نحو تحقيق غايات واضحة ومحددة تتمثل في ادامة التنظيم الفعال لقطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد، وتعزيز توفر خدمات اتصالات عريضة النطاق بأسعار معقولة، وتمكين المستهلك لخدمات الاتصالات والخدمات البريدية وحماية مصالحه، وتعزيز مكانة الهيئة كجهة ناظمة على المستوى العالمي.

وختاماً، فإننا نطمح في هيئة تنظيم قطاع الاتصالات إلى تحقيق المزيد من الانجازات التي تضاف إلى ما تم تحقيقه خلال الاعوام الماضية، لتتعم كافة فئات المجتمع الاردني بخدمات اتصالات متطورة، ولتعزيز المساهمة المباشرة وغير المباشرة لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد في الاقتصاد الوطني من خلال زيادة نسبة النمو في الناتج المحلي الاجمالي وتطوير البنية التحتية لجميع قطاعات الأعمال.

محمد عزات الطعاني  
رئيس مجلس المفوضين/ الرئيس التنفيذي











## نبذة عن الهيئة

### ١-٢ النشأة

أنشئت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات بموجب قانون الاتصالات رقم ١٣ لسنة ١٩٩٥، كمؤسسة حكومية مستقلة معنية بتنظيم قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. ووفقاً لقانون الاتصالات تقع على الهيئة مسؤولية «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». كما تتولى الهيئة مهام تنظيم قطاع البريد في المملكة ومراقبة أداء جميع مقدمي الخدمات البريدية والتأكد من التزامهم بنصوص القانون تنفيذاً لأحكام قانون الخدمات البريدية رقم (٣٤) لسنة ٢٠٠٧. في العام ٢٠٠٢ تم تعزيز استقلالية الهيئة من خلال القانون المؤقت رقم (٨) لسنة ٢٠٠٢ المعدل لقانون الاتصالات رقم (١٣) لسنة ١٩٩٥ من خلال إعادة هيكلة الهيئة وتوسيع مهامها. وفي العام ٢٠١١، صدر القانون المعدل رقم (٢١) لسنة ٢٠١١، والذي تضمن جميع مواد القانون المؤقت مع إجراء بعض التعديلات على بعض مواد.

### ٢-٢ الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية

#### الرؤية

«نحو بيئة اتصالات وخدمات بريدية متميزة تدعم بفاعلية التنمية الاقتصادية والاجتماعية المستدامة في الأردن».

#### الرسالة

تتمثل رسالة الهيئة بغية تحقيق رؤيتها للقطاعات التي تنظمها بما يلي:

- ضمان توفر خدمات اتصالات إلكترونية وبريدية متقدمة ذات جودة عالية و بأسعار مناسبة للجميع
- إدامة بيئة تنظيمية متكيفة تنافسية متطورة
- العمل مع جميع المستخدمين والشركاء بانفتاح وشفافية ومهنية عالية
- حماية مصالح مشتركي خدمات الاتصالات والبريد والاستمرار بنشر التوعية
- الحفاظ على بناء مؤسسي بمقاييس عالمية

#### القيم المؤسسية:

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

## أعضاء مجلس مفوضي الهيئة

## نبذة عن الهيئة

### ٣-٢ مجلس المفوضين

بموجب أحكام قانون الاتصالات رقم (١٣) لسنة ١٩٩٥ وتعديلاته، يتولى إدارة الهيئة والإشراف عليها مجلس يسمى (مجلس المفوضين) يولف من خمسة أعضاء متفرغين يتم تعيينهم بقرار من مجلس الوزراء بناء على تنسيب رئيس الوزراء المستند إلى توصية وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. ومع نهاية العام ٢٠١٣ كان مجلس المفوضين يضم كل من:



عطوفة المهندس محمد عزات الطعاني  
رئيس مجلس المفوضين – الرئيس التنفيذي  
اعتباراً من ٢٠١١/٦/١٥



عطوفة المهندس وسام الرماضين  
عضو مجلس المفوضين  
اعتباراً من ٢٠١١/٩/٢٥



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

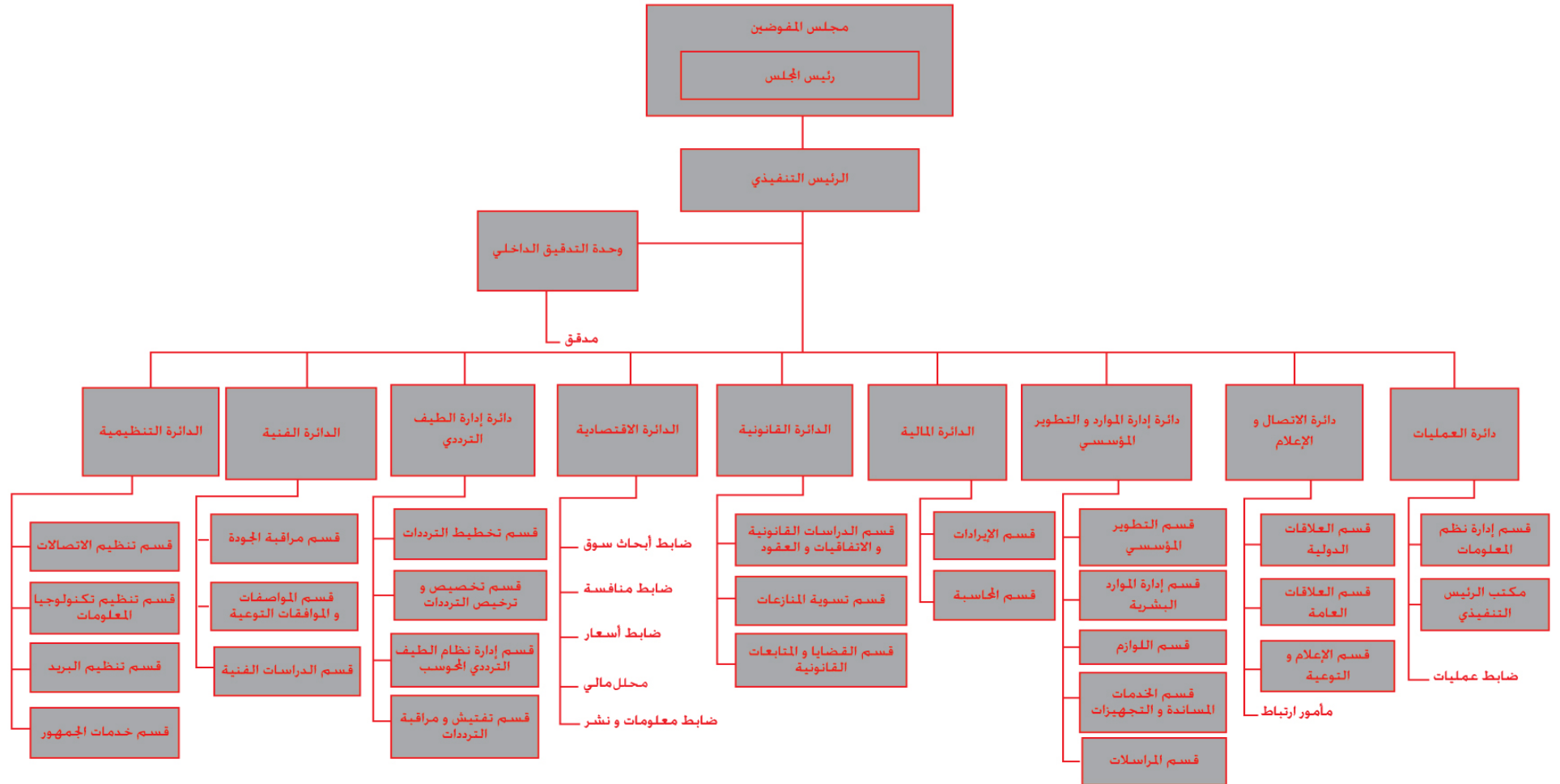


عطوفة المهندس جمعه الطيب  
عضو مجلس المفوضين  
اعتباراً من ٢٠١٣/١٠/٢٧



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

## الهيكل التنظيمي





Online  
Internet  
Mobile  
الاتصالات السلكية واللاسلكية  
هاتف نقال  
تكنولوجيا  
Connection  
Mobile  
التواصل  
Business  
Information  
Postal  
Communication  
الأعمال  
خطوط الإنترنت المفتوحة  
Mail  
الأعمال  
Networking  
Media  
الاتصالات  
شبكة الاتصالات  
Internet  
Business  
Telecommunication  
Connection  
Mobile  
Media





## الملخص التنفيذي

تماشياً مع التغييرات المتسارعة التي يشهدها قطاع الاتصالات على المستوى العالمي من ادخال خدمات وتقنيات جديدة، سعت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات نحو مواصلة تحقيق الأداء المطلوب وفقاً للتشريعات النازمة التي تهدف إلى جعل قطاع الاتصالات قطاعاً حيوياً وفاعلاً، وركيزة أساسية من الركائز الهامة التي تدعم الاقتصاد الوطني وتدفع عجلة التنمية المستدامة على حد سواء.

إن القارئ لصفحات هذا التقرير، سيلمس الجهد الذي بذلته الهيئة في مجال ترخيص الخدمات المتنوعة، إذ شهد عام ٢٠١٣ اعلان الهيئة عن طرح العطاء الخاص بمنح رخص استخدام الطيف الراديوي في النطاقات (٨٠٠ م.هـ)، (١٨٠٠ م.هـ)، (٢١٠٠ م.هـ)، (٢٣٠٠ م.هـ)، (٢٦٠٠ م.هـ)، والذي يتيح تقديم نوعين من خدمات الاتصالات وهما خدمات الاتصالات المتنقلة وخدمات الاتصالات اللاسلكية الثابتة بالحزم العريضة. من جانب آخر، قامت الهيئة بتجديد عدد من رخص الاتصالات العامة، إضافة إلى رخص مشغل بريد فنة محلي/ دولي.

وفي مجال اصدار القرارات التنظيمية، قامت الهيئة باصدار القرار التنظيمي المتعلق بالعرض المرجعي الخاص بتقديم خدمات النفاذ بالجملة للحزم العريضة، والقرار التنظيمي المتعلق بالعرض المرجعي الموحد الخاص بانهاء المكالمات على شبكات الهواتف المتنقلة، إضافة إلى القرار التنظيمي حول تطبيق اطار تنظيمي لأسعار الخدمات البريدية الحصرية لشركة البريد الأردني.

أما فيما يتعلق بجودة الخدمات المقدمة، فقد قامت الهيئة خلال العام ٢٠١٣ بنشر تقارير مؤشرات الجودة لفترة النصف الثاني من العام ٢٠١٢ والنصف الأول من العام ٢٠١٣ لشركات الاتصالات العاملة في السوق المحلي، كما طورت الهيئة النظام الفني لديها لتمكينها من اجراء القياسات والمسوحات اللازمة لخدمات الجيل الثالث وما يليها بهدف تمكين المستفيد من هذه الخدمات من التأكد من واقع جودة الخدمات المقدمة، اضافة الى اعتماد الهيئة لأنظمة فحص وقياس متطورة تهدف الى ضبط جودة الخدمات المقدمة، يضاف الى ذلك قيام الهيئة بتنفيذ مسوحات ميدانية متنوعة لمواقع راديوية مختلفة على مساحات المملكة واجراء مسوحات أخرى للعديد من مناطق المملكة للوقوف على مسائل التغطية الخلوية وحل مشاكل التداخل سواء كانت داخلية أو خارجية. بالإضافة الى اصدار الهيئة للعديد من الموافقات النوعية والفنية وانجاز معاملات تتعلق باعفاءات البنية التحتية لأجهزة الجيل الثالث، واصدار رخص لترددات محطات راديوية، وذلك وفق التعليمات الصادرة عن الهيئة والهادفة الى ضبط جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين من خدمات الاتصالات.

كما استمرت الهيئة باتخاذ كافة الاجراءات التي تهدف الى حماية مصالح المستفيدين من خدمات الاتصالات وتعزيز المعرفة لديهم، حيث تابعت خلال العام ٢٠١٣ تلقي الشكاوى والملاحظات الواردة من المستفيدين من خدمات الاتصالات ومتابعتها مع الشركات ذات العلاقة للعمل على معالجتها، حيث بلغ مجموع الشكاوى التي وردت للهيئة خلال العام ٢٠١٣ ما مجموعه (٢١٥٥) شكوى تم معالجة ما نسبته (٨٧٪) من المجموع الكلي للشكاوى، كما واصلت الهيئة متابعة موضوع توثيق الخطوط المدفوعة مسبقاً، وتحديث قواعد البيانات لتسهيل اجراءات العمل وفق قواعد بيانات تتناول العروض التجارية والتغطية الخلوية وغيرها من المواضيع، اضافة الى منح الموافقات لعدد من نماذج عقود الاشتراك الخاصة بتقديم خدمات الاتصالات المتنوعة، الى جانب تنفيذ حملات توعية متخصصة تناولت عدد من المواضيع منها الاعلان عن الرقم المجاني لتلقي الشكاوى لدى الهيئة واطلاق رسائل توعية بمناسبة اليوم العالمي للاتصالات ومجتمع المعلومات ٢٠١٣ بخصوص استخدام الاجهزة الخلوية واساليب الاتصال بمسؤولية وخاصة اثناء قيادة المركبات، اضافة الى تنفيذ حملة توعية حول عروض خدمات الاتصالات المتنوعة في المملكة، وتحديث واصدار نشرات وكتيبات متنوعة تهم المستفيدين من خدمات الاتصالات.

أما فيما يتعلق بمساهمة الهيئة وتعاونها في اصدار التشريعات النازمة للعمل من خلال الجهات ذات العلاقة، فقد ساهمت الهيئة في مناقشة مسودة قانون الاتصالات الجديد، ومسودة قانون المعاملات الالكترونية الاردني المعدل، ومسودة قانون حماية البيانات الشخصية.

## الملخص التنفيذي

وفي مجال تبادل المعارف والخبرات على المستوى المحلي والدولي، فقد استضافت الهيئة (محلياً) عدد من الفعاليات المتخصصة، حيث عقدت الهيئة ورشات عمل متنوعة بالتعاون مع الاتحاد الأوروبي ضمن مشروع برنامج التوأمة الأردني الأوروبي في قطاع الاتصالات، مثل ورشة العمل حول التحول الرقمي للبيث التلفزيوني، وندوة اندماج وسائل الاعلام والاتصالات، اضافة الى تنظيم حفل ومؤتمر الختام لمشروع التوأمة الاردني الاوروبي. من جانب آخر، عقدت الهيئة خلال العام ٢٠١٣ الندوة الاستطلاعية الأولى للتوقيع الالكتروني في المعاملات التجارية الالكترونية لدول جنوب المتوسط بالتعاون مع المفوضية الأوروبية، واستضافت فعاليات الاجتماع التحضيري لنقاط الاتصال لأعضاء المجموعة الأوروبية ومتوسطة لمنظمي الاتصالات بالتعاون مع المجموعة الأوروبية ومتوسطة لمنظمي الاتصالات (EMERG).

وعلى الصعيد الدولي، شاركت الهيئة خلال العام ٢٠١٣ في عدد من الفعاليات الدولية الهامة، حيث شاركت في فعاليات مؤتمر الرابطة الدولية لمشغلي الهواتف المتنقلة (GSMA 2013)، وشاركت في الاجتماع السنوي للشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات، والندوة العالمية الثالثة عشرة لمنظمي الاتصالات (GSR 2013)، ومنتدى التنمية الاقليمي للدول العربية (RPF-ARB) والاجتماع التحضيري الاقليمي للدول العربية (RPM-ARB) استعداداً للمؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات (WTDC)، بالاضافة الى المشاركة في فعاليات منتدى ومعرض تيليكوم العالمي للاتحاد الدولي للاتصالات (ITU Telecom World 2013).

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





### (٤-١) الترخيص

#### ٤-١-١ منح ترخيص الطيف الترددي في النطاقات: (٨٠٠ م.هـ، ١٨٠٠ م.هـ، ٢١٠٠ م.هـ، ٢٣٠٠ م.هـ، ٢٦٠٠ م.هـ)

أعلنت الهيئة أواخر شهر حزيران من العام ٢٠١٣ عن طرح العطاء الخاص بمنح رخص استخدام الطيف الترددي الراديوي في النطاقات (٨٠٠ م.هـ)، (١٨٠٠ م.هـ)، (٢١٠٠ م.هـ)، (٢٣٠٠ م.هـ)، (٢٦٠٠ م.هـ)، حيث جاء إعلان الهيئة عن البدء بإجراءات طرح العطاء بعد موافقة مجلس الوزراء على قيام الهيئة بإتباع أسلوب العطاءات العامة من خلال عملية تنافسية مفتوحة لمنح رخص استخدام الطيف الترددي الراديوي وفقاً للشروط والأحكام الواردة في دعوة العطاء. وفي أواخر شهر آب من العام ٢٠١٣ أصدرت الهيئة بياناً أعلنت من خلاله عن تمديد الموعد النهائي لاستلام العروض الخاصة بالعطاء والذي كان مقرراً في الأول من شهر أيلول ٢٠١٣ ليصبح الموعد النهائي هو السادس من شهر تشرين أول ٢٠١٣، وذلك بناء على طلب بعض الشركات المهتمة بمنحها مزيماً من الوقت لإستكمال دراساتها وإجراءاتها.

ويأتي العطاء التنافسي المتعلق بتلك النطاقات ليتيح تقديم نوعين من خدمات الاتصالات وهما خدمات الاتصالات المتنقلة وخدمات الاتصالات اللاسلكية الثابتة بالحزم العريضة. بحيث تضمنت وثيقة دعوة العطاء تفاصيل الحزم الترددية المعروضة والحدود الدنيا لأسعار حيازة كل من تلك الحزم، وأن الحزم الترددية متاحة لجميع المهتمين سواء من المرخص لهم الحاليين أو من الراغبين بالحصول على رخصة جديدة لغايات تقديم خدمات الاتصالات العامة.

يشار إلى أن إتاحة المجال للتنافس المفتوح على حيازة هذه الحزم الترددية هو الأسلوب الأمثل لترخيص هذه الحزم، ويضمن الشفافية في التعامل مع كافة المهتمين سواء من المشغلين الحاليين أو من المهتمين بإمكانية الدخول إلى سوق الاتصالات الأردني، بالإضافة إلى أن إتاحة المجال أمام المهتمين من غير المرخص لهم الحاليين لحيازة أي من تلك الحزم الترددية المعروضة يحتم على هؤلاء المهتمين أن يقوموا بإجراء دراسات تحليلية اقتصادية دقيقة لتحديد إمكانية استيعاب السوق الأردني لمشغل جديد سواء لخدمات الاتصالات المتنقلة أو لخدمات الاتصالات اللاسلكية الثابتة بالحزم العريضة؛ واتخاذ قرار الدخول إلى السوق بناء على هذه الدراسات.

#### ٤-١-٢ نظام ترخيص واعتماد جهات التوثيق الإلكتروني

أقرّ مجلس الوزراء أواخر شهر تشرين أول من العام ٢٠١٣ «نظام ترخيص واعتماد جهات التوثيق الإلكتروني»، الذي أناط بالهيئة مهمة ترخيص واعتماد جهات التوثيق الإلكتروني استناداً لأحكام المادة (٣٩) من قانون المعاملات الإلكترونية رقم (٨٥) لسنة ٢٠٠١. واشتمل النظام على الأسس العامة والإجراءات والشروط المحددة واللازمة لتمكين الهيئة من القيام بالمهام المتعلقة بترخيص واعتماد جهات التوثيق الإلكتروني.

وقد ساهمت الهيئة في جميع مراحل إصداره بدءاً من إعداد مسودة النظام وصولاً إلى مناقشة بنوده مع كافة الجهات ذات العلاقة مثل ديوان التشريع والرأي، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبنك المركزي الأردني.



## انجازات الهيئة في العام ٢٠١٣

### ٤-١-٣ تجديد رخص الاتصالات العامة

قامت الهيئة خلال العام ٢٠١٣ بمتابعة وضع الشركات المرخص لها لتقديم خدمات الاتصالات العامة والسير بإجراءات تجديد الرخص التي ينبغي العمل على تجديدها وفقاً للتعليمات الناظمة، حيث تم تجديد رخصة اتصالات فئوية واحدة في العام ٢٠١٣. يذكر بأن عدد الشركات المرخص لها لتقديم خدمات الاتصالات العامة في المملكة بلغ ما مجموعه (٧٤) شركة. منها (٢٤) شركة حاصلة على رخصة اتصالات فردية (٥٠) شركة حاصلة على رخصة اتصالات فئوية.

### ٤-١-٤ طلبات الترخيص

قامت الهيئة بالتوصية لمجلس الوزراء بالموافقة على ترخيص شركة واحدة (رخصة فئوية)، ويأتي هذا الاجراء في ضوء التعديل على المادة (٢٥/أ) من قانون الاتصالات الذي يتطلب رجوع الهيئة لمجلس الوزراء للموافقة على الترخيص لشركات وخدمات الاتصالات العامة قبل سير الهيئة بالاجراءات اللازمة لمنح الرخصة ضمن صلاحياتها بموجب القانون.

### ٤-١-٥ منح وتجديد رخص مشغل بريد خاص فئة محلي ودولي

وفقاً لأحكام قانون الخدمات البريدية رقم (٣٤) لسنة ٢٠٠٧، قامت الهيئة في العام ٢٠١٣ بمنح (٦) رخص مشغل بريد خاص/فئة محلي، كما قامت بتجديد (٧) رخص لمشغلي بريد خاص/فئة محلي. ومع نهاية العام ٢٠١٣ بلغ عدد الشركات المرخص لها لتقديم خدمات البريد في المملكة ما مجموعه (٢٩) شركة تعمل كمشغل بريد خاص/فئة محلي، و (٦) شركات تعمل كمشغل بريد خاص/فئة دولي.

(٢-٤) اصدار قرارات تنظيمية

| المحتوى                                                                                               | الايضاحات                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ١-٢-٤ القرار التنظيمي المتعلق بالعرض المرجعي الخاص بتقديم خدمات النفاذ بالجملة للحزم العريضة          | تم اصدار القرار والمذكرة التوضيحية الخاصة به أواخر شهر أيلول من العام ٢٠١٣ بعد الانتهاء من استشارة كافة المعنيين وأصحاب العلاقة في القطاع بالتعاون مع الشركة الاستشارية (SBR Juconomy Consulting). وقد جاء اصدار هذا القرار كأحد مخرجات الاحكام العلاجية التنظيمية المفروضة على شركة الاتصالات الاردنية حول مراجعة أسواق الاتصالات عريضة النطاق بحيث سيسهم في قيام الهيئة بمراقبة أية ممارسات مخلة بالمنافسة، اضافة الى تقليل عوائق الدخول إلى الأسواق مع ضمان الأخذ بالممارسات العالمية الفضلى بعين الاعتبار.                                       |
| ٢-٢-٤ القرار التنظيمي المتعلق بالعرض المرجعي الموحد الخاص بإنهاء المكالمات على شبكات الهواتف المتنقلة | تم اصدار القرار والمذكرة التوضيحية الخاصة به أواخر شهر أيلول من العام ٢٠١٣ بالتعاون مع الشركة الاستشارية (SBR Juconomy Consulting) بعد الانتهاء من استشارة كافة الجهات ذات العلاقة. ويأتي اصدار هذا القرار ايضاً كأحد مخرجات الاحكام العلاجية التنظيمية المفروضة على جميع مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة بموجب قرار الهيئة حول مراجعة أسواق الاتصالات المتنقلة، الأمر الذي سيساعد الهيئة على مراقبة أية ممارسات مخلة بالمنافسة ويعزز دورها في زيادة المنافسة وتقليل عوائق الدخول إلى الأسواق مع ضمان الأخذ بالممارسات العالمية الفضلى بعين الاعتبار. |
| ٣-٢-٤ القرار التنظيمي حول «تطبيق إطار تنظيمي لأسعار الخدمات البريدية الحصرية لشركة البريد الأردني»    | تم اصدار القرار في شهر حزيران من العام ٢٠١٣ بعد الانتهاء من استشارة المعنيين وأصحاب العلاقة في القطاع، وقد تم اعداد القرار بالتعاون مع الشركة الاستشارية wik، ويهدف هذا القرار الى ايجاد الية لتنظيم اسعار الخدمات الحصرية المقدمة من قبل شركة البريد الاردني وفقا لمتطلبات القانون، حيث بدأت شركة البريد الأردني بالعمل وفق التعرفة الجديدة مطلع شهر آب من العام ٢٠١٣.                                                                                                                                                                              |

### (٣-٤) تطبيق نتائج مراجعة اسواق الاتصالات

#### ١-٣-٤ الإجراءات العلاجية المنبثقة عن مشروع مراجعة أسواق الاتصالات

قامت الهيئة خلال العام ٢٠١٣ بالعمل على إستكمال تطبيق الإجراءات العلاجية المنبثقة عن مشروع مراجعة أسواق الاتصالات والمتعلقة بالتزام شركات مرخص لها بتقديم عروض مرجعية تغطي أسواق مختلفة من أسواق الاتصالات المحددة وفقاً لنتائج مشروع مراجعة أسواق الاتصالات، حيث يغطي مشروع مراجعة اسواق الاتصالات الأسواق الرئيسية التالية:

- سوق الاتصالات الثابتة عريضة النطاق،
- سوق الاتصالات المتنقلة،
- سوق الاتصالات ضيقة النطاق،
- سوق الساعات المخصصة.

#### ٢-٣-٤ تنظيم أسعار خدمات الجملة

استكمالاً لتطبيق مخرجات مراجعة الاسواق، أصدرت الهيئة الوثائق الاستشارية الخاصة بالأسس المستخدمة في تنظيم اسعار خدمات الجملة لخدمات الاتصالات الثابتة عريضة النطاق والساعات المخصصة وذلك بهدف التقليل من مظاهر الاختلال بالمنافسة. حيث قامت الهيئة خلال شهر آب من العام ٢٠١٣ بطرح وثيقة استشارية تتضمن جميع التفاصيل اللازمة لتطبيق اسلوب جديد لتحديد هذه الاسعار بالاعتماد على التكلفة المتزايدة على المدى الطويل (Top down TSLRIC) باستخدام البيانات الواردة من الشركات حول حجم الاصول الرأسمالية والتشغيلية القائمة فعلياً.

#### ٣-٣-٤ تنظيم اسعار خدمات التجزئة

قامت الهيئة خلال شهر آب من العام ٢٠١٣ بإصدار الوثائق الاستشارية الخاصة بالأسس المستخدمة في تنظيم اسعار خدمات التجزئة لخدمات الاتصالات الثابتة ضيقة النطاق والساعات المخصصة تضمنت جميع التفاصيل اللازمة لتطبيق اسلوب جديد لتحديد هذه الاسعار بالاعتماد على منهجية التكلفة الموزعة بالكامل التي تأخذ بعين الاعتبار منهجية الاحتساب بطريقة الكلف الموزعه بالكامل (FAC) الخاصة بخدمات التجزئة للساعات المخصصة واسلوب الغطاء السعري (Price Cap) لخدمات التجزئة الثابتة ضيقة النطاق.

### (٤-٤) جودة الخدمة

#### ١-٤-٤ الاطار التنظيمي لمراقبة جودة خدمات الاتصالات

بهدف الوقوف على مستوى جودة خدمات الاتصالات التي تقدمها شركات الاتصالات، وتحديد واقع جودة الخدمات لكل مرخص له على حده، وإتاحة المعلومات لمستخدمي خدمات الاتصالات على موقع الهيئة الالكتروني لتعريفهم بمستوى الجودة التي يتلقونها تأكيداً على حقهم بمعرفة هذا الجانب من الخدمة المقدمة، قامت الهيئة في العام ٢٠١٣ بنشر تقارير مؤشرات الجودة لفترة النصف الثاني من العام ٢٠١٢ والنصف الأول من العام ٢٠١٣ لشركات الاتصالات العاملة في السوق المحلي، بعد التأكد من دقة المعلومات الواردة الى الهيئة ومطابقتها لآلية الاحتساب المعتمدة وفقاً لتعليمات تطبيق الإطار التنظيمي لمراقبة الجودة. حيث غطت تلك التقارير

## انجازات الهيئة في العام ٢٠١٣

خدمات الاتصالات السلكية الثابتة، والاتصالات المتنقلة، وخدمات الإنترنت السلكي عريض النطاق، وخدمات النفاذ اللاسلكي الثابت عريض النطاق.

من جانب آخر، قامت الهيئة بتطوير النظام الفني لديها لتمكينها من اجراء القياسات والمسوحات اللازمة لخدمات الجيل الثالث وما يليها بهدف تمكين المستفيد من هذه الخدمات من معرفة واقع جودة الخدمات المقدمة. ومن المتوقع البدء باجراء مسوحات ميدانية لقياس الجودة باستخدام النظام الجديد مع بدء العام ٢٠١٤.

### ٤-٤-٢ فحص جودة خدمات الاتصالات الخلوية في مناطق أمانة عمان الكبرى

قامت الهيئة منتصف العام ٢٠١٣ باجراء قياسات ميدانية لبعض مؤشرات الأداء الرئيسة لخدمة الاتصالات المتنقلة (الخلوية) العاملة بنظام (GSM) التي تقدمها شركات الاتصالات الخلوية (زين، وأورانج خلوي، وأمنية) وكما يلمسها المستفيد النهائي؛ حيث أجريت تلك القياسات الميدانية في مختلف مناطق أمانة عمان الكبرى. وأظهرت نتائج القياسات والتحليل الفني إلى تدني بعض مؤشرات الجودة لشركات الاتصالات الثلاث، حيث قامت الهيئة باجراء التنسيق اللازم مع تلك الشركات من أجل العمل على تحسين جودة خدماتها المقدمة. علماً بأن الهيئة تقوم بمتابعات مستمرة بالتنسيق مع الشركات المعنية لتنفيذ جميع الإجراءات الكفيلة بتحسين جودة الخدمات المقدمة.

### ٤-٤-٣ اعتماد أنظمة متطورة لفحص وقياس جودة خدمات الاتصالات

بهدف زيادة القدرة الفنية لكادر الهيئة المتخصص في مجالات فحص وقياس جودة الخدمات المقدمة، قامت الهيئة خلال العام ٢٠١٣ بشراء نظام متكامل لفحص وقياس جودة خدمات الاتصالات الخلوية العاملة بتقنيات (GSM, 3G, LTE)، حيث قام الفريق المختص بالمشاركة في التدريبات اللازمة لتشغيل واستخدام نظام الفحص الجديد والذي من المتوقع البدء باجراء مسوحات ميدانية لقياس الجودة باستخدام النظام الجديد خلال العام ٢٠١٤.

من جانب آخر، قامت الهيئة او اخر شهر تشرين الأول من العام ٢٠١٣ بطرح العطاء الخاص بتنظيم تشغيل واستخدام الأجهزة الخلوية (CMEIR)، بحيث يتكون النظام من نظام مركزي يوضع في مقر الهيئة إضافة لمكونات النظام الأخرى التي ستركب لدى مشغلي الشبكات الخلوية. ويهدف النظام الى حماية المستفيدين من استخدام الأجهزة الخلوية الطرفية المقلدة أو المسروقة وبالتالي تمكينهم من استخدام أجهزة معتمدة، إضافة لذلك فان النظام سيوفر حماية للقطاع التجاري في سوق الاتصالات من المنافسة غير المشروعة بواسطة منع دخول أي جهاز خلوي طرفي للمملكة بطرق ووسائل غير قانونية.

### ٤-٤-٤ مسوحات ميدانية

قامت الهيئة بالكشف على حوالي (٥٣٠٠) موقع راديوي وذلك للتأكد من كافة المواصفات الفنية ومطابقتها لشروط الترخيص وإجراء قياسات كثافة القدرة الكهرومغناطيسية وذلك استجابة للعديد من الشكاوي التي ترد بخصوص هذه المواقع، والكشف على حوالي (٦٩٠) موقع راديوي كانت قد تقدمت به الشركات مقدمة الخدمة بهدف الحصول على الموافقة الفنية لإنشائها. وبهدف التأكد من مستوى الإشارة المستلمة للشبكات الراديوية الثابتة والخلوية ومطابقة شروط الترخيص لبعض هذه المواقع بالإضافة إلى التحقق من المواصفات الفنية لها، قامت الهيئة باجراء مسح ميداني للعديد من مناطق المملكة والعمل على حل كافة مشاكل التداخل (ما يقارب ٣٠٠ شكوى)، سواء أكانت مصادر التداخل داخلية أو خارجية، وإجراء كافة القياسات الفنية للشكاوى التي تتعلق بالتغطية الخلوية والسلامة الراديوية، وإجراء التدقيق المستمر على مشغلي خدمات النفاذ اللاسلكي الثابت بالحزم العريضة لغايات التأكد من تحقيقها مؤشرات ومعايير الأداء الخاصة بالانتشار في مختلف المناطق من خلال المسوحات والجولات التفنيسية اللازمة.

## انجازات الهيئة في العام ٢٠١٣

### (٥-٤) تعزيز النفاذ الى الانترنت

#### ١-٥-٤ تقديم خدمات اتصالات ذات سرعات عالية

قامت الهيئة ومن خلال برنامج التوأمة الأردني الأوروبي بإجراء دراسة شاملة حول الانتقال الى شبكات الجيل القادم وتقديم خدمات الاتصالات ذات السرعات العالية (NGA Services) والتي تهدف الى تعزيز وتشجيع النفاذ الى الإنترنت في الأردن من خلال أخذ جميع الوسائل المتاحة، حيث تبين أن هنالك حاجة ماسة لتضافر جهود وتعاون جهات متعددة من القطاعين الخاص والحكومي تمتلك شبكات اتصالات وبنى تحتية مختلفة ومنتشرة في أنحاء المملكة، كما تضمنت مخرجات الدراسة تقرير يوضح واقع الحال والتحديات وي طرح التوصيات لي شجع على تفكيك مكونات الدائرة المحلية والمنافسة في سوق الاتصالات بما يعزز نشر خدمات الإنترنت عريضة النطاق.

#### ٢-٥-٤ اعفاءات البنية التحتية لأجهزة الجيل الثالث

قامت الهيئة من خلال لجنة اعفاءات البنية التحتية لخدمة الجيل الثالث بدراسة الطلبات المقدمة من الشركات التي منحت ترخيصاً لتقديم هذه الخدمة، وإصدار التوصية الفنية المناسبة وفقاً لواقع الحال، حيث تم انجاز (٢٠٠) معاملة رسمية متعلقة بإعفاءات البنية التحتية لأجهزة الجيل الثالث ساهمت في زيادة انتشار الخدمات المقدمة وادخال تقنيات حديثة.

من جانب آخر، قامت الهيئة خلال العام ٢٠١٣ باعفاء الشركات المقدمة لخدمات الاتصالات اللاسلكية بالحزم العريضة من العوائد السنوية للترددات، وذلك لتشجيع انتشار خدمات الانترنت العريض في المملكة.

### (٦-٤) حماية مصالح المستفيدين وتعزيز المعرفة لديهم

#### ١-٦-٤ شكاوى المستفيدين من خدمات الاتصالات

انطلاقاً من حرص الهيئة على حماية مصالح المستفيدين من خدمات الاتصالات والتأكد من التزام الشركات المرخص لها بشروط الرخص الممنوحة لها، بما في ذلك مواصفات الخدمات المقدمة وجودتها وأسعارها واتخاذ الاجراءات اللازمة لهذه الغاية، فقد اوصلت الهيئة تلقي ومعالجة شكاوى المستفيدين من خدمات الاتصالات الواردة اليها بالتنسيق مع الشركات المعنية، حيث تلقت الهيئة حتى نهاية العام ٢٠١٣ ما مجموعه (٢١٥٥) شكوى وتم معالجة (١٦٥٦) منها، أي ما نسبته ٧٧٪ من مجموع الشكاوى أما الشكاوى المتعلقة بتغطية الهاتف الخليوي وجودة المكالمات والتي تتطلب اجراءات مختلفة للتعامل معها من المعنيين في الهيئة والتي تحتاج لفترات زمنية طويلة من اجل معالجتها وحلها بشكل نهائي فقد بلغت (٢٧٩) شكوى، حيث توزعت الشكاوى المقدمة من قبل مستفيدي خدمات الاتصالات على (١٠٦٠) شكوى للهاتف الخليوي منها (٢٧٩) شكوى تتعلق بالتغطية وجودة المكالمات، و (١٢٢) شكوى للهاتف الثابت، و (٩٦٦) شكوى لخدمات الانترنت و (٧) شكوى لقطاع البريد.

#### ٢-٦-٤ توثيق الخطوط المدفوعة مسبقاً

قامت الهيئة بالتعاون مع وزارة الداخلية لتعديل المادة السادسة من التعليمات المعدلة لتعليمات ترخيص وتنظيم نقاط بيع الهواتف المتنقلة لسنة ٢٠١٣، حيث جاء في المادة (٢) من التعليمات المعدلة بالغاء نص المادة (٦) من التعليمات الاصلية والذي تضمن البند (ب) منه ارفاق صورة عن اي من وثائق اثبات الشخصية الاتبية للمشارك مع عقد الاشتراك، بالنسبة للأردنيين: البطاقة الشخصية، او شهادة التعيين للعسكريين، بالنسبة لغير الأردنيين: جواز سفر، او اذن الإقامة، او تصريح العمل، او بطاقة الإقامة لبناء قطاع غزة، او رخصة القيادة، او تأشيرة الدخول، او اية وثيقة يتم الموافقة عليها من قبل وزارة الداخلية للأردنيين وغير الاردنيين مستقبلاً.

## انجازات الهيئة في العام ٢٠١٣

والبند (ج): «توثيق الخط الإلكتروني من خلال ارسال المعلومات المطلوبة لشركة الاتصالات المعنية عن طريق الخطوط المعتمدة من قبل شركات الاتصالات وذلك فور توقيع المشترك على عقد الاشتراك وقبل تسليم المشترك الخط».

### ٤-٦-٣ تحديث قواعد بيانات الشركات

لغاية تسهيل اجراءات العمل ومتابعة الملاحظات الواردة من المستفيدين من خدمات الاتصالات المتنوعة، قامت الهيئة بتحديث قواعد البيانات الموجودة لديها والمتعلقة بكافة العروض التجارية التي تطلقها الشركات ذات العلاقة، وشكاوى وملاحظات تتعلق بتغطية الشبكات الخلوية، حيث تتضمن هذه القاعدة كافة المواقع التي تمتاز بضعف التغطية، الأمر الذي يدفع بالهيئة وبشكل مستمر الى التنسيق والتواصل مع الشركات ذات العلاقة من أجل الوصول الى الحلول الكفيلة بتحسين الخدمة المقدمة للمستفيدين على النحو الأمثل.

### ٤-٦-٤ تنفيذ جولات كشف ميدانية وضبط مخالفات

قامت الهيئة باجراء جولات كشف ميدانية على شركات الهواتف الخلوية وعلى مصدري رسائل الجملة الذين يقومون بتمرير الرسائل الدعائية ورسائل خدمات التكاليف المضافة من خلال شبكات الهواتف الخلوية، حيث تبين لها عدد من الملاحظات التي استلزم معالجتها لا سيما تلك الملاحظات المتعلقة بشؤون المستفيدين مثل كيفية الاشتراك بخدمة استقبال رسائل التكاليف المضافة وتكلفة الاشتراك وآلية الالغاء، علماً بأن الهيئة تقوم بالتنسيق المتواصل مع شركات الهواتف الخلوية من أجل توضيح تكلفة الخدمة وكيفية الالغاء مع التأكيد على أنه يمكن للمشارك الغاء الخدمة فوراً في حال تم الاشتراك بها وذلك من خلال الاتصال بالشركة مزودة الخدمة حيث تقوم بالغاءها وإيقاف الاقتطاع من الرصيد.

من جانب آخر، قامت الهيئة خلال العام ٢٠١٣ بتنفيذ حملات تفتيش متنوعة للتأكد من مدى التزام مستوردي وبناعي أجهزة الاتصالات بالموصفات التي على أساسها تُمنح الموافقات النوعية، وكذلك تحديد الجهات التي تعمل على استيراد وبيع أجهزة اتصالات مخالفة للمواصفات الفنية وغير موافق على إدخالها. حيث تم ضبط كمية من أجهزة الهواتف الخلوية المخالفة أثناء حملات التفتيش. وتجدر الإشارة هنا إلى أن الأجهزة التي تم ضبطها مخالفه لشروط الموافقات النوعية التي تُمنح للمستورد من قبل الهيئة.

اضافة لذلك، قامت الهيئة بضبط جهات تقوم بانهاء المكالمات الدولية بطرق غير مشروعة على شبكات الاتصالات في الاردن، حيث تمكنت الهيئة بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة من ضبط خمس شبكات اتصالات تعمل بشكل غير قانوني في هذا المجال وتحديد موقع الاجهزة المخالفة وتم اتخاذ الاجراءات اللازمة.

### ٤-٦-٥ متابعة تنفيذ المرخص لهم لقرارات الهيئة

قامت الهيئة خلال العام ٢٠١٣ بمتابعة مدى التزام الشركات المرخص لها بتقديم خدمات الاتصالات بالتعليمات والقرارات التنظيمية الصادرة عن الهيئة في مجالات عدة، منها:

- متابعة التزام الشركات بتعليمات تنظيم ارسال رسائل الجملة ومعالجة الشكاوى الواردة بهذا الخصوص وتحرير مخالفات وغرامات بهدف تصويب الأوضاع وعدم تكرار المخالفة،
- الزام المرخص لهم باعلان أسعار التجوال الدولي للمستفيد (المتجول الدولي) حال وصوله للدولة المسافر اليها من خلال آليات واضحة ومحددة،
- التنسيق مع المرخص لهم بهدف الالتزام بتعليمات ترتيبات وحدود توفير خدمات اتصالات الطوارئ بالتنسيق مع مركز القيادة والسيطرة/ مديرية الأمن العام،



## انجازات الهيئة في العام ٢٠١٣

- إلزام مشغلي الهواتف الخلوية بإعلام المشتركين عن حجم استخدام الانترنت عبر الهواتف الخلوية عن طريق إرسال رسائل نصية تعلمهم بحجم الاستخدام وذلك تقاديا لاحتساب مبالغ أخرى نتيجة الاستخدام الزائد للانترنت على أجهزتهم،
- متابعة مدى التزام شركة البريد الأردني ببنود عقد الأداء من خلال تقرير سنوي يرد من الشركة، حيث تم دراسته ورفع النتائج للمرجعيات القانونية.

### ٤-٦-٦ عقود اشتراك خدمات الاتصالات

حرصاً من الهيئة على تضمين عقود اشتراك الخدمات التي تقدمها شركات الاتصالات المعنية كافة البنود التي تهم المستخدمين، واحتوائها على كافة البيانات والمعلومات ذات العلاقة، وافقت الهيئة خلال العام ٢٠١٣ على نماذج عقود اشتراكات خاصة ببعض الشركات التي تقدم خدمات الاتصالات، حيث بلغ عدد نماذج العقود التي اجازتها الهيئة (١٠) عقود تمثلت بالآتي:

| اسم الشركة                                      | نوع عقد الاشتراك                                           |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| الشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة/ زين    | خدمات التكاليف المضافة                                     |
| الشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة/ زين    | خدمات حلول الربط والاتصال                                  |
| شركة أمنية للهواتف المتنقلة/ أمنية              | خدمة إدارة وتتبع المركبات                                  |
| البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة/ أورانج     | خدمة إرسال رسائل الجملة                                    |
| الأردنية لخدمات نقل البيانات/ أورانج انترنت     | خدمة الباقة الثلاثية (Triple Play Services)                |
| شركة الاتصالات الأردنية/ أورانج ثابت            | خدمة الاتصال عبر بروتوكول الانترنت (VoIP)                  |
| شركة المؤاخاة للخدمات اللوجستية والاتصالات/ مدى | تعديل عقد اشتراك خدمة الانترنت اللاسلكي                    |
| شركة المؤاخاة للخدمات اللوجستية والاتصالات/ مدى | تعديل عقد اشتراك خدمة الاتصال عبر بروتوكول الانترنت (VoIP) |
| شركة البذور وأحمد (الموارد للخلويات)            | خدمة إدارة وتتبع المركبات                                  |
| شركة الحدادة للاتصالات والتكنولوجيا             | خدمة تراسل المعطيات من خلال الوصلات الميكروية              |

## انجازات الهيئة في العام ٢٠١٣

### ٤-٦-٧ نشاطات توعوية

تنفيذاً للدور المناط بالهيئة والمتعلق بزيادة وعي المستخدمين من خدمات الاتصالات المتنوعة، ركزت الهيئة على تنفيذ نشاطات توعوية متنوعة خلال العام ٢٠١٣ من خلال استخدام عدد من الأدوات الاعلامية.

### اطلاق حملات توعية

أطلقت الهيئة عدداً من الحملات التوعوية المختلفة مستخدمة كافة الوسائل الإعلامية المرئية والمسموعة والمكتوبة منها، وكذلك استفادت الهيئة من خدمات بوابة الحكومة الإلكترونية وذلك عبر البريد الإلكتروني أو عن طريق إرسال رسائل نصية قصيرة عبر أجهزة الهواتف الخلوية. حيث هدفت هذه الحملات إلى توعية المستخدمين بحقوقهم في الحصول على خدمات اتصالات ذات جودة عالية وبأسعار تنافسية مناسبة

- كانت أولى هذه الحملات «حملة توعية حول الرقم المجاني لتلقي ومتابعة الشكاوى في الهيئة» من خلال إرسال رسائل نصية قصيرة عبر الأجهزة الخلوية للمواطنين، تعلمهم فيها عن الرقم المجاني للهيئة (١١٧٠٠٠) والذي خصصته لتلقي ومتابعة شكاوى المستخدمين من خدمات الاتصالات، علماً بأن الحملة استمرت على مدار العام.
- كما قامت الهيئة بإطلاق حملة توعية أخرى عبر إرسال رسائل نصية قصيرة تنصح فيها مستخدمي أجهزة الهواتف الخلوية باستخدام سماعة الأذن الخاصة بالهواتف الخلوية، وذلك حرصاً على سلامتهم وتلافياً لأي أضرار صحية محتملة.
- ولغايات تعزيز الوعي العام حول السلامة على الطريق وتحقيقاً لأهداف الشعار الذي أطلقه الاتحاد الدولي للاتصالات لهذا العام «تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين السلامة على الطريق»، أطلقت الهيئة رسائل إلكترونية -من خلال بوابة الحكومة الإلكترونية- موجهة لكافة موظفي الوزارات والدوائر والمؤسسات الحكومية وتلك التي تنصوي تحت مظلة الحكومة الإلكترونية، تنصحهم فيها باستخدام أساليب الاتصالات بمسؤولية وحذر أثناء قيادة المركبات وذلك حرصاً على سلامتهم وسلامة الآخرين أثناء القيادة الأمر الذي يوفر بيئة مرورية آمنة.
- وحفاظاً على مصالح المشتركين بكافة خدمات الاتصالات، أطلقت الهيئة حملة إعلامية حول عروض خدمات الاتصالات المختلفة في المملكة تنصح فيها المشتركين بخدمات الاتصالات بضرورة الاطلاع على كافة أحكام وشروط عقود الاشتراك والعروض المقدمة للخدمة من قبل الشركة وشروط الاستفادة منها، خاصة إذا كان الاشتراك مرتبطاً بمزايا وأسعار خاصة وذلك قبل توقيع عقد الاشتراك وتجديده. كما وتم إعادة إطلاق الحملة بنهاية العام.
- لغايات حماية مصالح المستخدمين من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وتحقيقاً لتعليمات الضمانات المالية، أطلقت الهيئة حملة توعية خاصة وموجهة لتحديد مشترك شركة واي ترايب لمتد لاستلام مستحقاتهم المالية المترتبة على الشركة وبالتعاون مع الجهات ذات العلاقة، وذلك بعد اعلان الشركة عن توقف تقديم خدماتها.

### اصدار مواد ونشرات توعوية

قامت الهيئة بتحديث دليل المستخدمين من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد الذي يتضمن العديد من المسائل التي تهم المستخدمين، بالإضافة الى اعداد وتحديث واعادة اصدار عدد من النشرات التي تتناول مواضيع متنوعة مثل آلية الشكاوى التي تتضمن كيفية تقديم شكوى للهيئة وإجراءات المتابعة، وتعليمات وإرشادات الحصول على الموافقة النوعية لأجهزة الاتصالات الراديوية، كتيب دليل تعليمات التكاليف المضافة، نشره حول خدمات التكاليف المضافة، نشره حول جودة خدمات الاتصالات الخلوية العاملة بنظام GSM، وجود خدمة الانترنت السلكي عريض النطاق عبر خطوط ADSL، اضافة الى نصائح موجهة للمستخدمين من خدمات الاتصالات، ونشرة تعريفية عن الهيئة. وحرصاً من الهيئة للاستفادة من هذه المواد والنشرات وتعميمها على اكبر قدر ممكن من المستخدمين، ستقوم الهيئة بطباعتها وتوزيعها على مراكز خدمات الجمهور لدى شركات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد في جميع أنحاء المملكة خلال العام ٢٠١٤.

## انجازات الهيئة في العام ٢٠١٣

### (٧-٤) مراجعة التشريعات الناظمة

#### ١-٧-٤ مشروع قانون الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الجديد

ساهمت الهيئة في كافة مراحل مناقشة مسودة قانون الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بدءاً من تشكيل لجنة الاعداد مروراً بمناقشة بنود مسودة القانون المقترحة فيما بين أعضاء اللجنة وانتهاءً بمناقشة مسودة القانون مع المعنيين بعد طرحها للاستشارة العامة وورود ملاحظات متعددة ومتعلقة بالقانون.

وتم من خلال مسودة القانون التعامل مع القضايا المستجدة والمتعلقة بقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المملكة كالاندماج ومنح الهيئة الصلاحية والمرونة اللازمة لتمكينها من التعامل مع قضايا القطاعين بشكل فاعل علاوة على المواضيع المتعلقة بترخيص شبكات وخدمات الاتصالات وإدارة الطيف الترددي وترخيصها، كذلك حماية المستخدمين من خدمات الاتصالات وتنظيم النفاذ إلى المحتوى المقدم من خلال شبكات الاتصالات العامة وفقاً لنظام يصدر لهذه الغاية، وحجب المواقع الاباحية وفق تعليمات تصدر عن مجلس المفوضين لهذه الغاية ضمناً لقيام المرخص لهم بالاجراءات اللازمة لتحقيق ذلك.

#### ٢-٧-٤ مسودة قانون المعاملات الالكترونية الأردني المعدل

شاركت الهيئة ومن خلال ممثلها في اعداد مسودة قانون المعاملات الالكترونية الأردني المعدل، إذ ساهمت الهيئة في المراحل كافة من إعداد ومناقشة داخلية بين أعضاء اللجان المختصة ومن ثم مناقشة مسودة القانون مع الجهات التشريعية ذات العلاقة.

ومن الجدير بالذكر أن مسودة القانون المعدلة قامت بتوظيف مخرجات اتفاقية التوأمة الأردنية الأوروبية ومنحت الهيئة الصلاحية الكاملة لترخيص واعتماد جهات التوثيق الالكتروني وفق نظام خاص بترخيص واعتماد جهات التوثيق الالكتروني صدر في شهر (٢٠١٣/١٠)، في حين أن القانون السابق قد منح مجلس الوزراء صلاحية تحديد الجهة المكلفة بمتابعة تطبيق أحكام القانون، حيث صدر عن مجلس الوزراء قرار حدد بموجبه تكليف الهيئة متابعة اجراءات الترخيص والاعتماد، خلافاً لنص القانون المعدل الذي كلف الهيئة أصالة بعملية الترخيص والاعتماد، كذلك فإن مسودة القانون المعدل قد عالجت القضايا المتعلقة بقانون البيّنات المؤثرة في الوزن القانوني للبيّنات والسندات الخطية وحجبتها بين اطراف المعاملة الالكترونية وازدادة عدد من التعريفات المشتقة من الممارسات الفضلى في هذا القطاع.

#### ٣-٧-٤ مسودة قانون حماية البيانات الشخصية

قامت الهيئة ومن خلال ممثلها بالمشاركة الفاعلة في مناقشات مسودة قانون حماية البيانات الشخصية، مع الإشارة إلى أن هذا القانون يتناول خصوصية المعلومات التي يتم تزويد المرخص لهم بها من قبل المستخدمين مع بيان نوعية المعلومات القابلة للنشر من عدمها تحت طائلة المساءلة المدنية والجزائية، وتجدر الإشارة إلى أن مسودة القانون تعاملت مع خصوصية البيانات والمعلومات المتناولة في قطاع الاتصالات من جهة وباقي القطاعات من جهة أخرى، وقامت بتقديم الحماية القانونية اللازمة لجميع البيانات الشخصية متى ما تم اعتبارها شخصية وفق أحوال محددة نصت عليها مسودة القانون تماشياً وتلازماً مع قوانين أخرى ذات علاقة مباشرة مثل قانون البنك المركزي والانظمة والتعليمات الصادرة بموجبه، وقانون الاتصالات، وقانون العقوبات.

## انجازات الهيئة في العام ٢٠١٣

### ٤-٧-٤ تعليمات الدفع بواسطة الهاتف النقال

شاركت الهيئة وبالتنسيق مع البنك المركزي في مراجعة الإطار التنظيمي للدفع من خلال الهاتف النقال، والذي صدر بشكله النهائي كتعليمات ملزمة في أواخر العام ٢٠١٣ تحت عنوان «تعليمات الدفع بواسطة الهاتف النقال».

### (٨-٤) موافقات نوعية وحجز/تخصيص ساعات رقمية

#### ١-٨-٤ موافقات نوعية

قامت الهيئة بدراسة الطلبات المقدمة من الشركات ذات العلاقة من أجل الحصول على الموافقات الفنية والنوعية لأجهزة الاتصالات الطرفية بالإضافة الى أجهزة الاتصالات المختلفة والتي تدخل في البنية التحتية لشبكات شركات الاتصالات المرخصة، حيث تم انجاز ما يقارب (٤٥٠٠) معاملة ورقية، وفحص ما مجموعه (٨٠) جهاز من مختلف أنواع أجهزة الاتصالات السلكية واللاسلكية، إضافة الى استلام وانجاز ما يقارب (٣٠٠) طلب الكتروني للحصول على الموافقة النوعية من خلال موقع الهيئة.

#### ٢-٨-٤ موافقات راديوية

اما فيما يتعلق بالموافقات الراديوية، فقد اصدرت الهيئة خلال العام ٢٠١٣ ما مجموعه (٩٥٣) رخصة لترددات محطات راديوية و(٨٦٣) موافقة نوعية للأجهزة الراديوية، إضافة الى منح ما مجموعه (٢١٧٢) موافقة على انشاء موقع راديوي و (١٨٥١) موافقة على وصلات راديوية لشركات الاتصالات العامة.

#### ٣-٨-٤ ساعات رقمية

وفي مجال حجز وتخصيص الساعات الرقمية، تعاملت الهيئة مع طلبات حجز و تخصيص لأرقام أو ساعات رقمية حيث تم حجز وتخصيص ساعات رقمية لمختلف أنواع الخدمات المقدمة على هذه الأرقام والساعات الرقمية (الخدمات الخلوية والجغرافية وخدمات التكاليف المضافة وغيرها من الخدمات المتاحة أو الممكن تقديمها من خلال أرقام خطة الترقيم الوطنية)، كما تم الغاء حجز/تخصيص أرقام وساعات رقمية لشركات لم تفي بمتطلبات الهيئة المدرجة بخطة الترقيم الوطني وتعليمات الحجز والتخصيص.











## الفعاليات المحلية والمشاركات الخارجية ٢٠١٣

### ورشات عمل محلية

ورشة «التحول الرقمي للبث التلفزيوني الأرضي وما يسمى بالحصّة/ أو الربحية الرقمية» (٢٠١٣/٥/٩-٨)

عقدت الهيئة ورشة عمل حول «التحول الرقمي للبث التلفزيوني الأرضي وما يسمى بالحصّة/ أو الربحية الرقمية - Digital Dividend»، وذلك بالتعاون مع الاتحاد الأوروبي ضمن مشروع برنامج التوأمة الأردني الأوروبي في قطاع الاتصالات.

وتم خلال الورشة مناقشة الوثيقة الاستشارية الصادرة عن الهيئة مع الجهات المرخصة لاستعراض الاستخدام الأمثل للترددات الناتجة عن التحول من البث التلفزيوني الأرضي التماثلي إلى البث التلفزيوني الأرضي الرقمي أو ما يسمى بالحصّة الرقمية. كما تم استعراض الممارسات الأوروبية فيما يتعلق بمزادات الترددات وكذلك التوصيات اللازمة لتوزيع الترددات في النطاقين ١٧٤-٢٣٠ م.هـ و ٤٧٠-٨٦٢ م.هـ.

ومن الجدير بالذكر أن الأردن وقع على اتفاقية جنيف المتعلقة بخطة للبث الرقمي (التي تُعرف بالخطة GE06) وذلك على هامش فعاليات المؤتمر الإقليمي للاتصالات الراديوية الذي عقده الاتحاد الدولي للاتصالات في جنيف/ حزيران ٢٠٠٦، حيث نصت الخطة أن يكون آخر تاريخ للانتقال من البث التماثلي إلى البث الرقمي هو ١٧ حزيران ٢٠١٥.

### ندوة اندماج وسائل الإعلام والاتصالات (٢٠١٣/٨/٢٩)

نظمت الهيئة الندوة المتخصصة حول اندماج وسائل الإعلام والاتصالات بالتعاون مع هيئة تنظيم الاتصالات الإيطالية وشركاء برنامج التوأمة الأوروبي لتقديم الدعم المؤسسي للهيئة.

وتم عرض المسودة الأولى من الورقة الخضراء (Green Paper) حول اندماج وسائل الإعلام والاتصالات والتي اعدّها فريق متخصص من الخبراء الأردنيين والأوروبيين الذين قاموا بدراسة وتحليل التحول في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأردن، إضافة إلى اقتراح منهج تنظيمي جديد لمواكبة التطورات المتسارعة في هذا المجال الحيوي، وتم اصدار النسخة النهائية من هذه الورقة وعرضها بشكلها النهائي خلال حفل اختتام برنامج التوأمة الأردني الأوروبي، حيث قامت الهيئة بالتعاون مع الخبراء الأوروبيين ضمن برنامج التوأمة الأردني الوقوف على الآراء والملاحظات المقدمة من الجهات المعنية على الورقة الخضراء المذكورة أعلاه، وتحليلها وصولاً إلى مقترحات تمهد الطريق أمام الحكومة للسير قدماً في إنجاز مفردات ومتطلبات وثيقة السياسة العامة للحكومة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد بشأن قضايا الاندماج، وهو ما انعكس في الوثيقة المعنونة بـ «Analysis of the commemnts to the Green paper on the convergence of media and telecommunications in Jordan» التي نُشرت على موقع الهيئة الإلكتروني بتاريخ ٢٠١٣/١٢/٢٤.



## الفعاليات المحلية والمشاركات الخارجية ٢٠١٣

### حفل ومؤتمر الختام لمشروع التوأمة الأردني - الأوروبي (٢٠١٣/٩/١٩)

برعاية وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، نظمت الهيئة حفل ختام برنامج التوأمة الأردني الأوروبي لتقديم الدعم المؤسسي للهيئة شارك فيه ممثلون عن القطاعين العام والخاص والبعثات الدبلوماسية المعنية.



توقيع احدي مذكرات التفاهم

وهدف هذا البرنامج إلى المساهمة في تنمية وتطوير قطاع الاتصالات الأردني من حيث البيئة التنافسية لسوق الاتصالات، بالإضافة إلى تطوير نوعية خدمات الاتصالات وتطوير الأطار التنظيمي.

واستعرض المشاركون في الحفل النتائج النهائية لمكونات المشروع الخمسة التي تم التوصل إليها من خلال العمل على هذا المشروع ولمدة عامين، ولاحقاً لحفل الختام، تم عقد جلسات متخصصة قدم خلالها رؤساء الفرق الخاصة بمكونات المشروع نظرائهم من خبراء دول التألف المشاركة في هذا المشروع والمكون من دول فرنسا وإيطاليا وإسبانيا شراحاً تفصيلياً لما تم تحقيقه حول مكونات المشروع.

هذا وقد تم توقيع ثلاث مذكرات تفاهم بنهاية الحفل الختامي، بين هيئة تنظيم قطاع الاتصالات وكلاً من الوكالة الوطنية الفرنسية للترددات (ANFR)، وهيئة تنظيم الاتصالات الإسبانية (CNMC)، وسلطة تنظيم الاتصالات الإيطالية (AGCOM)، والتي جاءت نتيجة لما تم تحقيقه من خلال المشروع.

يشار إلى أنه وفي أوائل العام ٢٠١٢ تم الاعلان عن اطلاق برنامج التوأمة الأوروبي الأردني لتقديم الدعم المؤسسي للهيئة بتمويل من الاتحاد الأوروبي وبإشراف وزارة التخطيط والتعاون الدولي من خلال تألف أوروبي مكون من دول فرنسا وإيطاليا وإسبانيا بهدف إيجاد منهج شامل ومتطور من النواحي الفنية والتنظيمية والتشغيلية للتحويل إلى شبكات الجيل الجديد في المملكة، وتطبيق أحكام علاجية محددة لنتائج دراسة سوق الاتصالات ومراجعة كافة التعليمات الصادرة عن الهيئة والمتعلقة بتلك الأحكام العلاجية، والانتقال إلى البث الإذاعي والتلفزيوني الرقمي وكيفية إستغلال مخرجات التحويل الرقمي، وتحديث الإطار التنظيمي المعمول به ليواكب ما هو موجود في دول الإتحاد الأوروبي وبشكل يمكنه من التعامل مع قضايا الإندماج، إضافة إلى رفع كفاءة العاملين لدى الهيئة في مجال التوثيق والتصديق الإلكتروني.

وجدير بالذكر أن برامج التوأمة التي ينتهجها الإتحاد الأوروبي تهدف إلى المساهمة في رفع وتطوير كفاءة الإدارات المعنية في الدول المستفيدة من حيث البنى المؤسسية اللازمة والموارد البشرية والمهارات الإدارية، وصولاً إلى تحقيق نتائج عملية ملموسة في تلك الدول حسب ما نصت عليه إتفاقية الشراكة ما بين تلك الدول والإتحاد الأوروبي.



جانب من حفل الختام

## الفعاليات المحلية والمشاركات الخارجية ٢٠١٣

### الندوة الاستطلاعية الأولى للتوقيع الإلكتروني في المعاملات التجارية الإلكترونية لدول جنوب المتوسط (١١-١٢/١١/٢٠١٣)

استضافت الهيئة أعمال «الندوة الاستطلاعية الأولى للتوقيع الإلكتروني في المعاملات التجارية الإلكترونية لدول جنوب المتوسط»، وذلك بالتعاون مع المفوضية الأوروبية في بروكسل وبمشاركة من أكثر من ٢٣ دولة عربية وأجنبية. وهدفت الندوة إلى توثيق عرى التعاون فيما بين الدول المشاركة وتبادل الخبرات فيما بينها من خلال بيان الممارسات الفضلى من منظور القطاعين العام والخاص بما يتعلق بعمليات التبادل التجاري عبر المعاملات الإلكترونية باستخدام التوقيع الإلكتروني، ومقارنة التشريعات القائمة، ومناقشة التحديات المشتركة والمحلية لتنفيذ إطار التوقيع الإلكتروني لما له من أثر على المعاملات التجارية الإلكترونية والمتمثلة في ضمان دقة وسلامة المعاملات الإلكترونية، سرعة الإجراءات التجارية، خفض التكاليف التشغيلية، تحسين الكفاءة والتعاون وزيادة التبادل التجاري بين البلدان، وتحسين القدرة التنافسية.

### اجتماع نقاط الاتصال التحضيري لأعضاء المجموعة الأرومتوسطية لمنظمي الاتصالات (٩-١٠/١٢/٢٠١٣)

استضافت الهيئة فعاليات اجتماع نقاط الاتصال التحضيري لأعضاء المجموعة الأرومتوسطية لمنظمي الاتصالات وذلك بالتعاون مع المجموعة الأرومتوسطية لمنظمي الاتصالات (EMERG). وتم خلال الاجتماع مناقشة نتائج التقرير المعياري ٢٠١٣، وتحديد أولويات المواضيع المدرجة، وكذلك مناقشة وتحديد خطط وبرامج عمل المجموعة للعام ٢٠١٤، والتحضير للجلسة العامة والتي ستعقد في عمان أيضا بداية العام ٢٠١٤.

## المشاركات الخارجية

### مؤتمر الرابطة الدولية لمشغلي الهواتف المتنقلة GSMA 2013

برشلونة ٢٥-٢٧/٢/٢٠١٣W

شاركت الهيئة في فعاليات المؤتمر السنوي للرابطة الدولية لمشغلي الهواتف المتنقلة GSMA والاجتماع الوزاري الخاص بالرابطة. يشار الى ان العام ٢٠١٣ تميز بمشاركة عالمية واسعة لمشغلي الهواتف المتنقلة ومزودي الخدمات بالإضافة الى صانعي السياسات والمنظمين وتركزت العروض والنقاشات وورش العمل المختلفة خلال الفعالية على موضوع المحتوى والتطبيقات التي توفرها الأجهزة المتنقلة بمشاركة من كبرى الشركات المعنية في هذا المجال.

### الاجتماع السنوي للشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات

الرباط ٢٧-٢٨/٦/٢٠١٣

شاركت الهيئة في فعاليات الاجتماع السنوي الحادي عشر للشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات، حيث تم خلال الاجتماع الإعلان رسميا عن تولي المملكة المغربية رئاسة الشبكة خلال العام ٢٠١٣ بالإضافة الى مراجعة كافة مشاريع الشبكة المنبثقة عن خطة عملها واعداد مسودة خطة عمل للعام ٢٠١٤ حيث سيقام الاجتماع القادم في سلطنة عمان.

## الفعاليات المحلية والمشاركات الخارجية ٢٠١٣

الندوة العالمية الثالثة عشرة لمنظمي الاتصالات GSR ٢٠١٣

وارسو ٢٠١٣/٧/٥-٣

شاركت الهيئة في فعاليات الندوة العالمية الثالثة عشرة لمنظمي الاتصالات، والتي دعت الى تشجيع الابتكار والابداع من خلال انتهاج سياسات تنظيمية تتصف بالحيادية التكنولوجية، حيث شاركت الهيئة في الجلسة الحوارية التي حملت عنوان «تحديد رسوم التوصيل البيني عريض النطاق على المستوى الوطني». ومن الجدير بالذكر انه وفي سبيل تعزيز علاقات التعاون الثنائي مع الاجهزة التنظيمية، تم توقيع مذكرة تفاهم للتعاون الثنائي بين الهيئة والوكالة الوطنية لتقنين المواصلات بالمملكة المغربية والتي تتراس حاليا شبكة الهيئات العربية لتنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات بتاريخ ٢٠١٣/٧/٣ على هامش الاجتماع التنسيق العربي للدول العربية المشاركة بالندوة وبحضور عدد من المسؤولين وممثلين عن مكتب تنمية الاتصالات في الاتحاد الدولي للاتصالات.

منتدى التنمية الإقليمي للدول العربية (RDF-ARB) والاجتماع التحضيري الإقليمي للدول العربية (RPM-ARB) للمؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات (WTDC-٢٠١٤)

البحرين ٢٨ - ٢٠١٣/١٠/٣١

شاركت الهيئة في فعاليات منتدى التنمية الإقليمي للدول العربية (RDF-ARB) والاجتماع التحضيري الإقليمي للدول العربية (RPM-ARB) استعدادا للمؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات (WTDC-٢٠١٤)، ويرمي المنتدى إلى توفير منبر من أجل الحوارات المفتوحة والتعاون والشراكات بين واضعي سياسات الاتصالات/ تكنولوجيا المعلومات والهيئات التنظيمية ودوائر الصناعة والهيئات الأكاديمية ووكالات التنمية الإقليمية والدولية ومنظماتها بشأن قضايا إقليمية محددة في مجال الاتصالات/ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يحدد الاجتماع المجالات ذات الأولوية العليا الأساسية بالنسبة إلى تنمية الاتصالات/ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بلدان المنطقة.

منتدى ومعرض تيليكوم العالمي للاتحاد الدولي للاتصالات ITU Telecom World 2013

بانكوك ١٩-٢٢/١١/٢٠١٣

شاركت الهيئة في فعاليات منتدى تيليكوم اتحاد الاتصالات العالمي ITU World Telecom 13 والذي حمل شعار (إحداث التغيير في عالم رقمي).



Online  
Internet  
Mobile  
الاتصالات السلكية واللاسلكية  
هاتف نقال  
Connection  
Mobile  
التواصل  
Business  
Connection  
Postal  
Technology  
Communication  
الأعمال  
Mail  
الأعمال  
Networking  
Media  
Telecommunication  
شبكة الاتصالات  
Internet  
Business  
Information  
البريد  
Communication  
معلومات  
Mobile  
الاتصالات





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

### المشاريع والدراسات المتخصصة في البناء المؤسسي

- **الخطة الإستراتيجية للهيئة للأعوام ٢٠١٣-٢٠١٦:** خلال عام ٢٠١٣ قامت الهيئة باستكمال إجراء مراجعة عناصر خطتها الإستراتيجية (الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية والغايات والأهداف والمهام الرئيسية) لغايات إعداد الخطة الإستراتيجية لعام ٢٠١٣-٢٠١٦ لمواكبة التطورات المتوقعة خلال السنوات الثلاث المقبلة.
- **الرضى الوظيفي:** قامت الهيئة بإجراء دراسة متخصصة لقياس مستوى الرضى الوظيفي لموظفيها وتحديد العوامل الرئيسية والمؤثرة في تكوين الرضا لدى الموظفين وقياسها وصولاً الى تنفيذ عدد من الحلول والتوجيهات التي تساعد في تحسين الرضا وتقوية الولاء والشعور بالاستقرار والأمان الوظيفي والذي يؤدي بدوره إلى تعزيز قدرة الهيئة على تحقيق أهدافها ومواجهة أية تحديات تعترضها.
- **دراسة معدل الدوران الوظيفي:** تقوم الهيئة بصورة سنوية بتنفيذ دراسة متخصصة تقوم من خلالها بتحديد معدل الدوران الوظيفي في الهيئة، حيث يعكس معدل الدوران الوظيفي نسبة العاملين الذين يتركون العمل سواء أكان لأسباب من الممكن تجنبها أو لأسباب حتمية من غير الممكن تجنبها، حيث تساعد هذه الدراسة على تحديد أسباب ترك الموظفين للعمل وتساعد أيضاً في تحديد ووضع آليات وإجراءات لتقليل معدل الدوران الوظيفي ودراسة أثر ارتفاع معدل الدوران الوظيفي على الهيئة.

### تعزيز التواصل الداخلي والمعرفة الوظيفية

- لقاءات داخلية: بهدف اشراك الكادر الوظيفي وبكافة مستوياته الوظيفية في صنع القرار الإداري، نفذت الهيئة عدد من اللقاءات الداخلية بين الإدارة العليا وكافة موظفي الهيئة وذلك لتبادل النقاش والحوار حول كافة القضايا التي تهم مسيرة العمل للخروج بفهم مشترك نحو آلية عمل فاعله في تنفيذ المهام والواجبات الوظيفية على النحو الأمثل.
- برنامج التوعية: قام فريق برنامج عمل التوعية في الهيئة خلال العام ٢٠١٣ بعقد ١٨ محاضرة داخلية لموظفي الهيئة تحدثت عن مواضيع مختلفة كأسس النظر في تسعير خدمات الاتصالات، والموافقات النوعية، والمنافسة وأهميتها النوعية، تحليل وتعريف الأسواق، الممارسات المخلة بالمنافسة-التحالفات والاتفاقيات المخلة بالمنافسة، سحب القرار الإداري، وملامح السياسة العامة للحكومة في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ٢٠١٢.







## الحسابات الختامية للهيئة للعام ٢٠١٣

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

قائمة المركز المالي كما في ٣١ كانون الأول ٢٠١٣

| ٢٠١٢        | ٢٠١٣        | الموجودات                     |
|-------------|-------------|-------------------------------|
| دينار أردني | دينار أردني | الموجودات المتداولة           |
| ١٩,٣٨٤,٦٦٦  | ٢٤,٧٨٥,١٩٣  | نقد ونقد معادل                |
| ٣٦,٦٧٣,٢٨٢  | ٣١,٨٨١,٠٨٣  | إيرادات مستحقة                |
| ٢٤,٢٦٢,٣٩٢  | ٤٥,٩٦٦,٧٦٦  | ذمم مدينة                     |
| ٢٠٦,٣٣٣     | ٢٠٦,٠٦٨     | أرصدة مدينة أخرى              |
| ٢٧,٥٨٧      | ٢٢,٢٧٥      | مستودعات                      |
| ٦,٦٢٤       | ٥,٣١٠       | عطاءات وقرارات إحالة غير مودة |
| ٨٠,٥٦٠,٨٨٤  | ١٠٢,٨٦٦,٦٩٥ | مجموع الموجودات المتداولة     |
|             |             |                               |
| ١٢٦,٢١٦     | ١,٥٥١,٣٥٢   | الموجودات غير المتداولة       |
| ٣,٢٤٢,٠٧٦   | ٢,٨٢٦,٩١٦   | عطاءات وقرارات إحالة غير مودة |
| ٣,٣٦٨,٢٩٢   | ٤,٣٧٨,٢٦٨   | ممتلكات ومعدات                |
| ٨٣,٩٢٩,١٧٦  | ١٠٧,٢٤٤,٩٦٣ | مجموع الموجودات غير المتداولة |
|             |             | مجموع الموجودات               |



## الحسابات الختامية للهيئة للعام ٢٠١٣

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

قائمة المركز المالي كما في ٣١ كانون الأول ٢٠١٣

| المطلوبات والوفر المحتفظ به |             | المطلوبات المتداولة               |  |
|-----------------------------|-------------|-----------------------------------|--|
|                             |             |                                   |  |
| ٧٩٥,٤٢١                     | ٩٧٤,١٩٤     | إيرادات مقبوضة مقدما              |  |
| ٧٣,٢٧٦                      | ٥٣,٢٤٥      | إيرادات رخص وترددات غير متحققة    |  |
| ١,٢١٠,٣٧١                   | ٢,٨٧٤,٣٤٦   | ذمم دائنة                         |  |
| ١٦,٨١٠,٢٣٨                  | ٢٠,٧٤٥,١٩٩  | أمانات                            |  |
| ١,١٧٨                       | ٦٧٤         | أرصدة دائنة                       |  |
| ١٨,٨٩٠,٤٨٤                  | ٢٤,٦٤٧,٦٥٨  | مجموع المطلوبات المتداولة         |  |
|                             |             |                                   |  |
| ٦٥,٠٣٨,٦٩٢                  | ٨٢,٥٩٧,٣٠٥  | الوفر المحتفظ به                  |  |
| ٨٣,٩٢٩,١٧٦                  | ١٠٧,٢٤٤,٩٦٣ | مجموع المطلوبات والوفر المحتفظ به |  |

## الحسابات الختامية للهيئة للعام ٢٠١٣

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

### قائمة الدخل الشامل للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول ٢٠١٣

| ٢٠١٢        | ٢٠١٣        |                               |
|-------------|-------------|-------------------------------|
| دينار أردني | دينار أردني | الإيرادات                     |
| ١٢٥,٩٠٠,٨٠٢ | ٨١,٢٢١,٣٥٨  | إيرادات تشغيلية               |
| ١,٤٢١,٣٦١   | ١,٩٩٢,٩٦١   | إيرادات أخرى                  |
| ٣٣٦,٦٧٠     | -           | إيرادات منحة الاتحاد الأوروبي |
| ١٢٧,٦٥٨,٨٣٣ | ٨٣,٢١٤,٣١٩  | مجموع الإيرادات               |
|             |             |                               |
| (٣,٨٩٩,٠٤٢) | (٣,٧٠٤,٥٦٦) | النفقات                       |
| (٤٧٧,٩٣٥)   | (٢٢٧,٧٩٥)   | نفقات تشغيلية                 |
| -           | (٣١١,٣٤١)   | نفقات تحويلية                 |
| (٣٣٦,٦٧٠)   | -           | نفقات استشارات فنية ودراسات   |
| (٤,٧١٣,٦٤٧) | (٤,٢٤٣,٧٠٢) | مصاريف منحة الاتحاد الأوروبي  |
| ١٢٢,٩٤٥,١٨٦ | ٧٨,٩٧٠,٦١٧  | مجموع النفقات                 |
|             |             | وفر السنة                     |

## الحسابات الختامية للهيئة للعام ٢٠١٣

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

قائمة التغيرات في الوفر المحتفظ به للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول ٢٠١٣

| الوفر المحتفظ به |                            |
|------------------|----------------------------|
| ٥٩,٩٨٨,٥٠٥       | رصيد ١ كانون الثاني ٢٠١٢   |
| ١٢٢,٩٤٥,١٨٦      | الوفر                      |
| (١١٧,٨٩٤,٩٩٩)    | مبالغ محولة لوزارة المالية |
| ٦٥,٠٣٨,٦٩٢       | رصيد ٣١ كانون الأول ٢٠١٢   |
| ٧٨,٩٧٠,٦١٧       | الوفر                      |
| (٦١,٤١٢,٠٠٤)     | مبالغ محولة لوزارة المالية |
| ٨٢,٥٩٧,٣٠٥       | رصيد ٣١ كانون الأول ٢٠١٣   |

## الحسابات الختامية للهيئة للعام ٢٠١٣

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

### قائمة التدفقات النقدية للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول ٢٠١٣

| ٢٠١٢         | ٢٠١٣         |                                            |
|--------------|--------------|--------------------------------------------|
| دينار أردني  | دينار أردني  | التدفقات النقدية من الأنشطة التشغيلية      |
| ١٢٢,٩٤٥,١٨٦  | ٧٨,٩٧٠,٦١٧   | الوفر                                      |
| ٥١٩,٩٩٨      | ٤٩٧,٢٠٥      | تعديلات لـ :<br>إستهلاكات                  |
| ٣,٩٥٤,٣٩٤    | ٤,٧٩٢,١٩٩    | التغير في الموجودات والمطلوبات التشغيلية : |
| (١١,٤٥٣,٥٤٢) | (٢١,٧٠٤,٣٧٤) | إيرادات مستحقة                             |
| (٨٢,٣٥٣)     | ٢٦٥          | ذمم مدينة                                  |
| ١٨,٤٣٠       | ٥,٣١٢        | أرصدة مدينة أخرى                           |
| ٨٤,٣٩٦       | ١٧٨,٧٧٣      | مستودعات                                   |
| (٢٩,٣٣٦)     | (٢٠,٠٣١)     | إيرادات مقبوضة مقدما                       |
| (٥٢٦,٨٢٨)    | ١,٦٦٣,٩٧٥    | إيرادات رخص وترددات غير متحققة             |
| ٣,٦٨٩,١٧٥    | ٣,٩٣٤,٩٦١    | ذمم دائنة                                  |
| ١,١٧٨        | (٥٠٤)        | أمانات                                     |
| ١١٩,١٢٠,٦٩٨  | ٦٨,٣١٨,٣٩٨   | أرصدة دائنة                                |
|              |              | صافي النقد من الأنشطة التشغيلية            |

## الحسابات الختامية للهيئة للعام ٢٠١٣

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

قائمة التدفقات النقدية للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول ٢٠١٣

| التدفقات النقدية من الأنشطة الإستثمارية |              |
|-----------------------------------------|--------------|
| عطاءات وقرارات إحالة غير موردة          | (١,٤٢٣,٨٢٢)  |
| شراء ممتلكات ومعدات                     | (٨٢,٠٤٥)     |
| صافي النقد من الأنشطة الإستثمارية       | (١,٥٠٥,٨٦٧)  |
| التدفقات النقدية من الأنشطة التمويلية   |              |
| مبالغ محوّلـة لوزارة المالية            | (٦١,٤١٢,٠٠٤) |
| صافي النقد من الأنشطة التمويلية         | (٦١,٤١٢,٠٠٤) |
| صافي التغير في النقد والنقد المعادل     | ٥,٤٠٠,٥٢٧    |
| النقد والنقد المعادل في بداية السنة     | ١٩,٣٨٤,٦٦٦   |
| النقد والنقد المعادل في نهاية السنة     | ٢٤,٧٨٥,١٩٣   |
| التدفقات النقدية من الأنشطة التشغيلية   |              |
| ٨٠٢,٠٨٩                                 |              |
| (٧٢٥,٢١٣)                               |              |
| ٧٦,٨٧٦                                  |              |
| (١١٧,٨٩٤,٩٩٩)                           |              |
| (١١٧,٨٩٤,٩٩٩)                           |              |
| ١,٣٠٢,٥٧٥                               |              |
| ١٨,٠٨٢,٠٩١                              |              |
| ١٩,٣٨٤,٦٦٦                              |              |



ملاحح الخطة الاستراتيجية للهيئة  
للفترة ٢٠١٣-٢٠١٦





## ملحق رقم (١)

### الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية

#### الرؤية:

نحو بيئة اتصالات وخدمات بريدية متميزة تدعم بفاعلية التنمية الاقتصادية والاجتماعية المستدامة في الأردن.

#### الرسالة:

تتمثل رسالة الهيئة بغية تحقيق رؤيتها للقطاعات التي تنظمها بما يلي:

- ضمان توفر خدمات اتصالات إلكترونية وبريدية متقدمة ذات جودة عالية و بأسعار مناسبة للجميع
- إدانة بيئة تنظيمية متكيفة تنافسية متطورة
- العمل مع جميع المستفيدين والشركاء بانفتاح وشفافية ومهنية عالية
- حماية مصالح مشتركي خدمات الاتصالات والبريد والاستمرار بنشر التوعية
- الحفاظ على بناء مؤسسي بمقاييس عالمية

#### القيم المؤسسية:

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

#### الغايات والاهداف والمهام الرئيسية

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

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

الهدف (١): تعزيز الظروف الملائمة للمنافسة الفعالة والمستدامة في قطاع الاتصالات

الهدف (٢): الانتهاء من تنفيذ مخرجات مشروع دراسة مراجعة أسواق الاتصالات والإعداد للدراسة القادمة

## ملحق رقم ( ١ )

الهدف (٣): تحديث الأطر التنظيمية لمواكبة مستجدات قطاع الاتصالات

الهدف (٤): مراجعة الأطر التنظيمية المتعلقة بالطيف الترددي في ظل التغيرات في ظروف السوق والتطورات التكنولوجية العالمية

الهدف (٥): تسهيل نشر خدمات الاتصالات الحديثة

الهدف (٦): التنظيم الفعال للخدمات البريدية

الهدف (٧): تبسيط الإجراءات الفنية

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

الهدف (١): الاستمرار في تفعيل الأطر التنظيمية المتعلقة بتقديم خدمات الاتصالات عريضة النطاق

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

الهدف (١): تعزيز دور وفعالية الهيئة في حماية مصالح المستهلكين وزيادة الوعي لديهم بخدمات الاتصالات والبريد بالتنسيق مع كافة الشركاء المعنيين

الهدف (٢): مراجعة الأطر التنظيمية والفنية ذات العلاقة بالسلامة العامة وتحديثها

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

الهدف (١): الحفاظ على المستوى المتميز للهيئة وتعزيز مكانتها لتبقى أنموذجاً يحتذى به

الهدف (٢): رفع فعالية وكفاءة الموارد البشرية في هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

الهدف (٣): تعزيز وتطوير دور الاتصال بالتنسيق مع كافة الشركاء المعنيين

الهدف (٤): تعزيز إدارة المعرفة في الهيئة

Online  
Internet  
Mobile  
الاتصالات السلكية واللاسلكية  
هاتف نقال  
تكنولوجيا  
Connection  
Mobile  
التواصل  
Business  
Information  
Postal  
Communication  
الأعمال  
خطوط الإنترنت المفتوحة  
Mail  
الأعمال  
Networking  
Media  
الاتصالات  
شبكة الاتصالات  
الإنترنت

قطاع الاتصالات في المملكة/ مؤشرات وأرقام



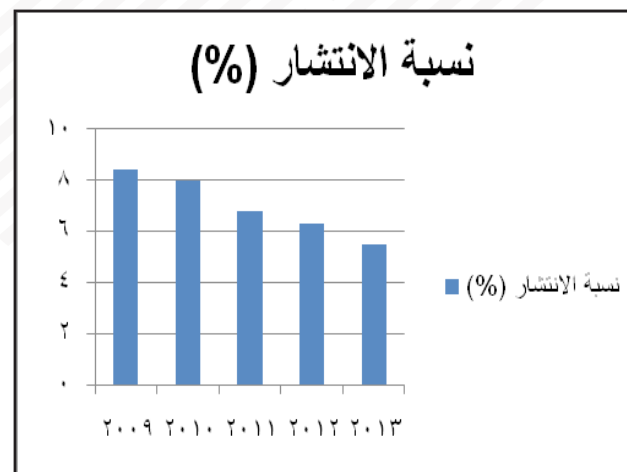
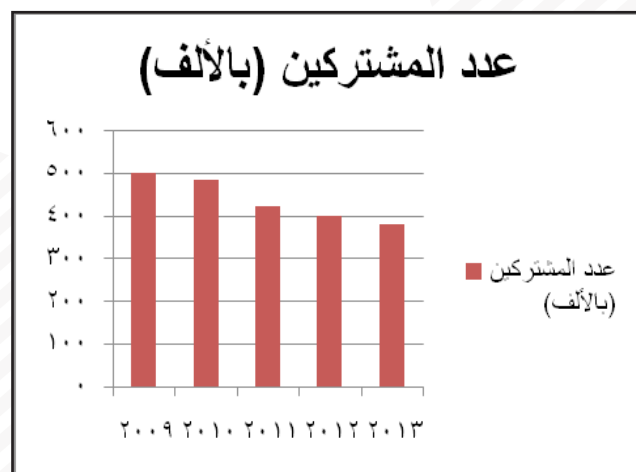
قطاع الاتصالات في المملكة/ مؤشرات وأرقام

جدول رقم (١)

المؤشرات المتعلقة بخدمة الهاتف الثابت خلال الفترة (٢٠١٣-٢٠٠٩)

| العام                  | ٢٠٠٩ | ٢٠١٠ | ٢٠١١ | ٢٠١٢ | ٢٠١٣ |
|------------------------|------|------|------|------|------|
| عدد المشتركين (بالألف) | ٥٠١  | ٤٨٥  | ٤٢٤  | ٤٠١  | ٣٨٠  |
| نسبة الانتشار (%)      | ٨,٤  | ٨    | ٦,٨  | ٦,٣  | ٥,٥  |

بلغ مجموع أعداد مشتركي الهاتف الثابت في المملكة حوالي (٣٨٠٠٠٠) مشترك بنهاية العام ٢٠١٣ مقارنة بـ (٥٠١٠٠٠) مشترك بنهاية العام ٢٠٠٩، بنسبة انخفاض بلغت ٢٤٪، كما يتبين ذلك من مؤشر نسبة الانتشار الذي انخفض من ٨,٤٪ في العام ٢٠٠٩ ليصل إلى حوالي ٥,٥٪ في العام ٢٠١٣، ويبين الرسم البياني التالي الانخفاض المستمر في عدد مشتركي خدمة الهاتف الثابت خلال الفترة (٢٠١٣-٢٠٠٩).



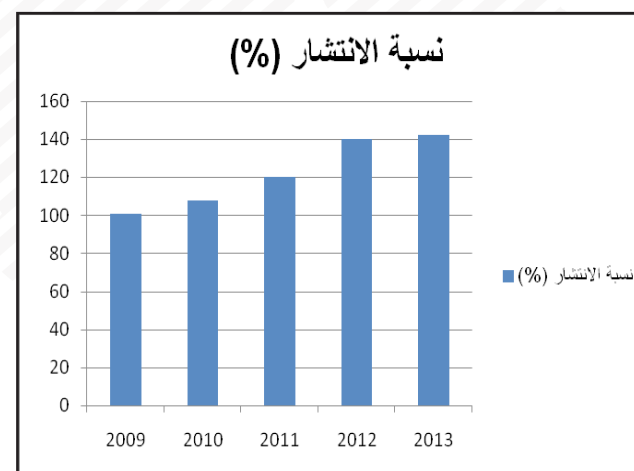
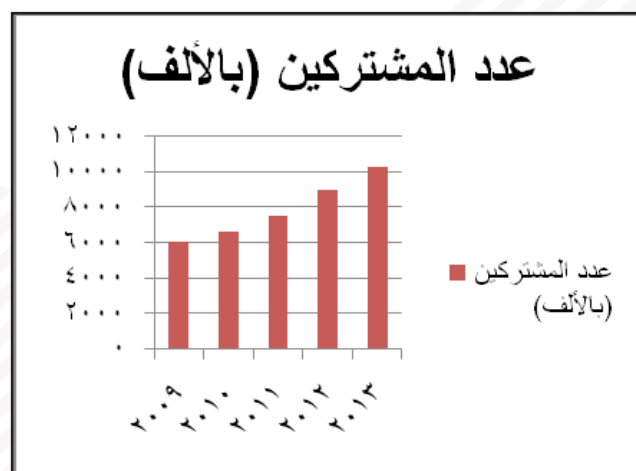


جدول رقم (٢)

المؤشرات المتعلقة بخدمة الهاتف الخليوي خلال الفترة (٢٠١٣-٢٠٠٩)

| العام                   | ٢٠٠٩ | ٢٠١٠ | ٢٠١١ | ٢٠١٢ | ٢٠١٣  |
|-------------------------|------|------|------|------|-------|
| عدد المشتركين (بالآلاف) | ٦٠١٤ | ٦٦٢٠ | ٧٤٨٣ | ٨٩٨٤ | ١٠٣١٤ |
| نسبة الانتشار (%)       | ١٠١  | ١٠٨  | ١٢٠  | ١٤٠  | ١٤٢   |

بلغ عدد مشتركى الهواتف الخليوية ما مجموعه (١٠٣١٤٠٠٠) مشترك في نهاية العام ٢٠١٣، مقارنة بـ (٦٠١٤٠٠٠) مشترك في نهاية العام ٢٠٠٩. بارتفاع نسبته ٧١٪ وقد بلغت نسبة الانتشار لهذه الخدمة ١٤٢٪ في العام ٢٠١٣ مقارنة بـ ١٠١٪ في العام ٢٠٠٩، ويبين الرسم البياني التالي تطور أعداد المشتركين ونسبة الانتشار لخدمة الهاتف الخليوي خلال الفترة (٢٠١٣-٢٠٠٩).

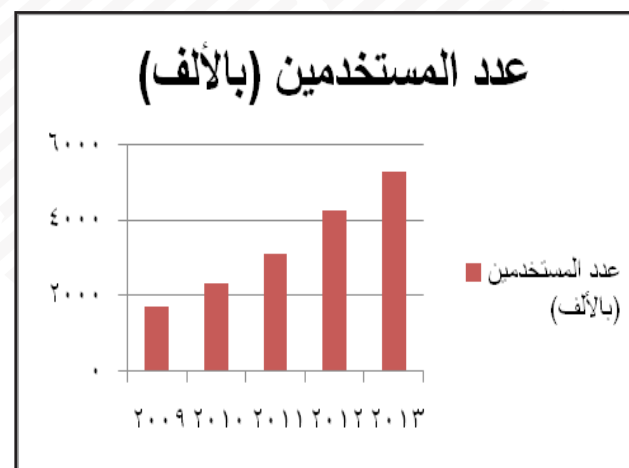
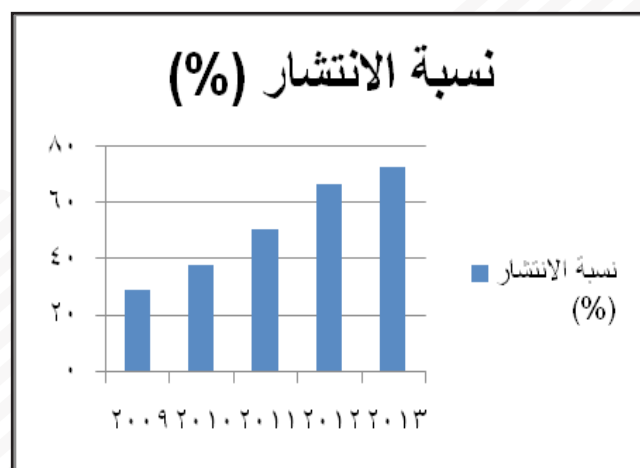


جدول رقم (٣)

المؤشرات المتعلقة بمستخدمي خدمة الإنترنت خلال الفترة (٢٠١٣-٢٠٠٩)

| العام                   | ٢٠٠٩ | ٢٠١٠ | ٢٠١١ | ٢٠١٢ | ٢٠١٣ |
|-------------------------|------|------|------|------|------|
| عدد المستخدمين (بالألف) | ١٧٤٢ | ٢٣٢٤ | ٣١٣٧ | ٤٢٦٠ | ٥٣٢٠ |
| نسبة الانتشار (%)       | ٢٩   | ٣٨   | ٥١   | ٦٧   | ٧٣   |

بلغ عدد مستخدمي الإنترنت في المملكة حوالي (٥٣٢٠٠٠) مستخدم في نهاية العام ٢٠١٣ وبنسبة انتشار بلغت (٧٣٪) مقارنة مع (١٧٤٢٠٠٠) مستخدم في العام ٢٠٠٩ وبنسبة انتشار بلغت حوالي ٢٩٪، حيث بلغت نسبة النمو حوالي ٢٠٥٪ خلال الفترة الزمنية من عام ٢٠٠٩ إلى عام ٢٠١٣، ويبين الرسم البياني التالي تطور نمو أعداد مستخدمي الإنترنت في الأردن خلال الفترة (٢٠١٣-٢٠٠٩).



## جدول رقم (٤)

تطور حجم الاستثمار في قطاع الاتصالات (٢٠٠٩-٢٠١٣) بالمليون دينار

| نوع الخدمة          | ٢٠٠٩  | ٢٠١٠  | ٢٠١١ | ٢٠١٢ | ٢٠١٣ |
|---------------------|-------|-------|------|------|------|
| الهاتف الثابت       | ٢٤    | ١٥    | ١٤   | ١٨   | ٨    |
| الهاتف الخليوي      | ١٢٠   | ١٢٤   | ١٠١  | ١٢٢  | ١٢٧  |
| الانترنت            | ٣١    | ٨٠    | ٢٦   | ٤    | ٣    |
| خدمات اتصالات أخرى* | ٠,٥   | ٠,٨   | ١    | ٠    | --   |
| المجموع             | ١٧٥,٥ | ٢١٩,٨ | ١٤٢  | ١٤٤  | ١٣٨  |

\*تشمل: شركات البطاقات المدفوعة مسبقا (اتصال هاتفي)، شركات تتبع المركبات، شركات مرخصة لم تبدأ بتقديم الخدمة بعد.

## جدول رقم (٥)

تطور عدد العاملين في قطاع الاتصالات (٢٠٠٩-٢٠١٣)

| نوع الخدمة          | ٢٠٠٩ | ٢٠١٠ | ٢٠١١ | ٢٠١٢ | ٢٠١٣ |
|---------------------|------|------|------|------|------|
| الهاتف الثابت       | ٢٠٦٠ | ١٩٥٨ | ١٩٦٤ | ١٩٠٠ | ١٧٤١ |
| الهاتف الخليوي      | ٢٢٩٦ | ١٨٨٦ | ١٧٩٦ | ٢١٤٣ | ٢١٥١ |
| الانترنت            | ١٠٨٠ | ٨٣٠  | ٧٧٩  | ٥٣٣  | ٣٠٠  |
| خدمات اتصالات أخرى* | ٣٢٠  | ٦٥   | ٦١   | ٢٠   | ٢٠   |
| المجموع             | ٥٧٥٦ | ٤٧٣٩ | ٤٦٠٠ | ٤٥٩٦ | ٤٢١٢ |

\*تشمل شركات البطاقات المدفوعة مسبقا (اتصال هاتفي)، شركات تتبع المركبات، شركات مرخصة لم تبدأ بتقديم الخدمة بعد.



التقرير السنوي المتعلق بتنفيذ الهيئة لبنود وثيقة  
السياسة العامة للحكومة في قطاعات الاتصالات  
وتكنولوجيا المعلومات والبريد عن العام ٢٠١٣



## مقدمة

تعتمد فعالية السياسة العامة للحكومة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد على ما يتم تنفيذه من متطلبات هذه السياسة، وبالتحديد الدور الهام والمحوري الذي تقوم به هيئة تنظيم قطاع الاتصالات لتنفيذ الجزء الذي يعنيه من هذه المتطلبات، وإن تحقيق الانتقال الفعال إلى قطاع الاتصالات المندمج في المستقبل والذي دعت إليه السياسة العامة للحكومة، يعتمد على المشاركة الفعالة للهيئة وإشرافها على إيجاد بيئة تنظيمية مناسبة، وبالتالي ففي عام ٢٠٠٩ اعتمدت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات خططها الإستراتيجية للأعوام (٢٠١٠ - ٢٠١٢) والتي أخذت بعين الاعتبار بشكل أساسي السياسة العامة للحكومة آنذاك، واستناداً إلى توجهات الحكومة الواردة في وثيقة السياسة العامة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد (٢٠١٢)، قامت الهيئة بوضع خطة إستراتيجية جديدة للأعوام (٢٠١٣ - ٢٠١٦) من خلال مراجعة شاملة وتحديث لخططها السابقة مع الأخذ بعين الاعتبار تطوير الأهداف وبرامج العمل الخاصة بها لمواكبة التطورات المتوقعة خلال السنوات الثلاث المقبلة والتي تتمثل بشكل رئيسي بالاندماج بين الاتصالات والإعلام المرئي والمسموع والتطور الكبير الذي تشهده تكنولوجيا الانترنت عريض النطاق وتكنولوجيا شبكات الجيل القادم والزيادة في كفاءة إدارة الترددات الراديوية مع ضرورة الحفاظ على مستوى عال من المنافسة في أسواق الاتصالات وحماية المستهلك.

وتنفيذاً لما ورد في الفقرة (٣٢) من وثيقة السياسة العامة للحكومة ٢٠١٢ والتي تنص على «أن تقوم الهيئة بجمع المعلومات المتعلقة بتنفيذها للسياسة العامة بانتظام ونشرها سنوياً»، والفقرة (٣٣) والتي تنص على «أن تقوم الهيئة بتزويد الوزارة بتقرير سنوي عن انجازاتها المتعلقة بتنفيذ بنود وثيقة السياسة العامة المتعلقة بها، وأن تقوم الوزارة برفعه الى 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 من نشاطات في سبيل تنفيذ متطلبات السياسة العامة خلال العام ٢٠١٣، وعلى النحو التالي:

## تنفيذ السياسة العامة المتعلقة بقطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد

- لغايات المساهمة في تطوير قطاع الاتصالات الأردني من حيث الأسواق والبيئة التنافسية والخدمات المقدمة تم العمل على تطوير وتحسين الإطار القانوني والتنظيمي وقدرات الهيئة التشغيلية لتكون بمستوى الممارسات الدولية من خلال تنفيذ برنامج للتوأمة مع تآلف أوروبي مكون من الأجهزة التنظيمية في كل من فرنسا اسبانيا وإيطاليا.

هذا وقد تضمن تنفيذ برنامج التوأمة الأردني- الأوروبي العمل المشترك لإصدار العديد من التقارير والمخرجات والتي ستكون مرجعية لعمل الهيئة وضمن المحاور التالية:

- إيجاد منهج شامل ومتطور من النواحي الفنية والتنظيمية والتشغيلية للتحويل إلى شبكات الجيل الجديد في المملكة.
- تطبيق أحكام علاجية محددة في دراسة السوق، ومراجعة كافة التعليمات الصادرة عن الهيئة والمتعلقة بتلك الأحكام العلاجية.
- الانتقال إلى البث الإذاعي والتلفزيوني الرقمي وكيفية استغلال مخرجات التحول الرقمي.
- تحديث الإطار التنظيمي المعمول به ليوأكب ما هو موجود في دول الاتحاد الأوروبي وبشكل يمكنه من التعامل مع قضايا الاندماج.
- تحسين قدرة العاملين لدى الهيئة في مجال التوثيق والتصديق الإلكتروني.

- لضمان توفير وسهولة الحصول على أحدث الوثائق المتعلقة بالسياسات العامة والوثائق الاستشارية والتعليمات والقرارات التنظيمية والتراخيص وطلبات التراخيص والمعلومات الإحصائية ذات العلاقة بقطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد حرصت الهيئة على تحسين وتطوير الموقع الإلكتروني بشكل مستمر كما قامت بإحالة عطاء من أجل تطوير موقعها الإلكتروني وزيادة فعالية الخدمات الإلكترونية المتعلقة بالموافقات النوعية والذي يزيد من فاعلية آليات السماح للمواطنين ومؤسسات الأعمال والمؤسسات الحكومية بالنفاذ الإلكتروني المباشر إلى المعلومات والوثائق بمختلف أنواعها.

- استمرت الهيئة بنشر توجيهات للمستهلكين وتقارير جودة الخدمات على موقعها الإلكتروني، حيث تقوم بنشر معلومات مؤشرات الجودة لخدمات الاتصالات الخلوية على الموقع الإلكتروني وكذلك نشر تقارير الجودة نصف السنوية تباعاً وبشكل دوري والتي يتم قياسها باستخدام أجهزة الفحص الفنية المتوفرة في الهيئة، بالإضافة إلى نشر نتائج المسوح والاستبيانات حول رضى ووعي المستفيدين من خدمات الاتصالات، وكذلك تلقي ومتابعة شكاوى المستفيدين من خدمات الاتصالات على الرقم المجاني لتلقي الشكاوى (١٧٠٠٠) والعمل على معالجتها بالتنسيق مع الجهات المعنية، والتحقق من الشكاوى بما يتعلق بجودة الخدمات وتزويد كافة الجهات المعنية بالتقارير الفنية اللازمة إضافة إلى مخاطبة الشركات المعنية لمتابعة الشكاوى حتى يتم حلها.



## ملحق رقم (٣)

### قطاع الاتصالات

#### تهيئة الظروف اللازمة لتحقيق المنافسة الفعالة:

- متابعة ودراسة اسواق الاتصالات عن كثب وتنفيذ القرارات التنظيمية الضرورية لتحقيق المنافسة الفعالة، وتطبيق التنظيم اللاحق وحسب مقتضى الحال، وخاصة في الأسواق التي تشهد منافسة مثل سوق الهواتف المتنقلة، ويشمل ذلك متابعة أمور الإعلانات والعروض والالتزام بعدم المغالاة في الأسعار.
- متابعة تطبيق العلاجات التنظيمية (مخرجات دراسة الأسواق ٢٠١٠-٢٠١١) في الأسواق التي تفتقر للمنافسة الفعالة مثل سوق الهواتف الثابتة، وذلك بغية تقليل مظاهر الهيمنة وتسهيل الدخول إلى الأسواق، حيث قامت الهيئة بالعمل على استكمال تطبيق الإجراءات العلاجية المنبثقة عن مشروع مراجعة أسواق الاتصالات، وتمكنت من خلال إنفاذ هذه الأحكام العلاجية من إلزام الشركات المرخص لها المعنية وفقاً لمخرجات دراسة الأسواق (٢٠١٠-٢٠١١) بتقديم عروض مرجعية تغطي أسواق مختلفة من أسواق الاتصالات تتيح للشركات الأخرى الإطلاع على كافة شروط وأحكام الخدمات ذات العلاقة والتعرف على أسعارها، وهذا بدوره سيمكن الهيئة من تعزيز المنافسة داخل القطاع والذي سينعكس على تنافسية المشغلين داخل القطاع وسيعمل على تحقيق الفائدة للمستفيدين من خدمات الاتصالات المختلفة.
- إعداد مسودة تعليمات تتعلق بإجراءات ومعايير اختيار المرخص لهم، والتي تضمنت المزيد من التحسين والتبسيط لإجراءات الترخيص وخصوصاً فيما يتعلق بالرخص التي لا تتطلب استخدام موارد نادرة بشكل أساسي «الرخص الفئوية».
- تنفيذ الدراسات والتحضيرات اللازمة لإتاحة المزيد من النطاقات الترددية لتقديم خدمات الاتصالات العامة ولا سيما تلك النطاقات التي سيتاح استخدامها عند التحول للربط الرقمي والخاصة بما يعرف (بالربحية الرقمية)، حيث تمخض عن ذلك إجراءات قامت بها الهيئة بإتاحة عملية تنافسية لتخصيص وترخيص ترددات الجيل الثاني والثالث والرابع للاتصالات المتنقلة وخدمات النفاذ اللاسلكي الثابت بالحزم العريضة في النطاقات الترددية ٨٠٠ م.هـ، ١٨٠٠ م.هـ، ٢١٠٠ م.هـ، ٢٣٠٠ م.هـ، ٢٦٠٠ م.هـ.
- متابعة العديد من الشكاوي الواردة للهيئة وبالتنسيق مع مديرية المنافسة (وزارة الصناعة والتجارة) وفقاً للاتفاقية الموقعة بين الطرفين حيث يجري حالياً النظر في شكوى كل من شركة زين على شركة اورانج فيما يتعلق بعرض الجيش (Army cell) وكذلك شكوى شركة اورانج على شركة زين فيما يتعلق بعرض الجيش (خط الشهامة) وشكوى شركة اورانج على شركة زين فيما يتعلق بالعرض الخاص بالأمن العام حيث تم تشكيل فريقان لدراسة وتحليل هذه الشكاوى في إطار قانون المنافسة الأردني، ويأتي تشكيل الفريق المشترك بهدف تبادل الخبرات بين ممثلي هيئة تنظيم قطاع الاتصالات في الجزء المتعلق بقطاع الاتصالات وممثلي مديرية المنافسة في الجزء المتعلق بمفاهيم قانون المنافسة الذي يعتبر قانون رادعا فيما يتعلق بممارسات الإخلال بالمنافسة.

#### الحد من آثار الهيمنة:

- إجراء دراسات للسوق فيما يخص عدد من الحالات المتعلقة بشكاوي وردت للهيئة تتعلق باستغلال الوضع المهيمن لاحقاً للدراسة التي تم إجراؤها في عام (٢٠١٠/٢٠١١)، كما وتدرس الهيئة إمكانية انسحاب التنظيم عن بعض الأسواق التي وصلت إلى مستوى عالي من المنافسة حيث يكون الانسحاب بشكل جزئي أو بشكل كامل، فعلى سبيل المثال تم إعداد دراسة لتقييم مستوى التنظيم لخدمات الساعات الدولية وكذلك دراسة لسوق الانترنت عريض النطاق بهدف التأكد من إمكانية الانسحاب من تنظيم بعض الخدمات المتعلقة بالانترنت الثابت عريض النطاق مثل خدمة (ADSL access line) وخدمة (backhaul services) والتي كانت تقدم بشكل منفصل أما الآن فتقدم مجموعة بمنهج جديد يخضع للتنظيم.

#### التقليل من عوائق الدخول إلى السوق وإيجاد إمكانيات جديدة للدخول إلى السوق:

- انجاز الدراسة المتعلقة بالتحول من البث التماثلي إلى البث الرقمي مع إعداد الخطط الفنية اللازمة لذلك بالتعاون مع الخبراء في مشروع التوأمة الأردني - الأوروبي، وعلى صعيد آخر قامت الهيئة بإتاحة طيف ترددي في النطاق ٨٠٠ م.هـ لغايات تقديم الخدمات المتنقلة المتطورة من خلال عملية تنافسية حيث قررت الهيئة بأن الاستخدام الأمثل لترددات الكسب الرقمي هو الخدمات المتنقلة المتطورة حالياً.
- فيما يتعلق بالبنية التحتية الحالية والتي يملكها المرخص لهم المهيمنون وغيرهم من مالكي البنية التحتية للاتصالات، قامت الهيئة بإلزام المشغلين المهيمنين بمشاركة الآخرين ببنيتهم التحتية وضمن أسعار أقرتها الهيئة وحسب منهجية التكاليف طويلة الأمد LRIC والتي تحدد الأسعار لغاية نهاية عام ٢٠١٤.

## ملحق رقم (٣)

- قامت الهيئة في عام ٢٠١٣ بطرح عطاء لترددات جديدة من شأنها فتح المجال للمشغلين الحاليين أو مشغل جديد لإدخال خدمات الجيل الرابع.
- تحرص الهيئة على تسهيل شروط الترخيص بدون أية أعباء إضافية على المرخص له وحصر متطلبات الترخيص في حدودها الدنيا والتي تسمح للهيئة بتقدير مسألة منح الرخص من عدمها على أسس موضوعية.
- بلغ عدد الشركات المرخص لها لتقديم خدمات الاتصالات العامة في المملكة حتى تاريخ ٢٠١٣/١٢ كما يلي:

(٢٤) شركة حاصلة على رخصة اتصالات فردية

(٥٠) شركة حاصلة على رخصة اتصالات فئوية

والواقع أنَّ التعديل الذي طرأ على المادة (٢٥/أ) من قانون الاتصالات والتي أصبحت بعد التعديل كما يلي: «لمجلس الوزراء بناءً على تنسيب الوزير المستند إلى توصية المجلس أن يقرر ترخيص إنشاء وتشغيل وإدارة شبكات اتصالات عامة أو تقديم خدمة الاتصالات العامة لجميع أنحاء المملكة أو لجزء منها وعلى المجلس- مجلس مفوضي هيئة تنظيم قطاع الاتصالات- في هذه الحالة أن يعلن وبالطريقة التي يراها مناسبة عن الرغبة في الترخيص والتعليمات المتعلقة بإجراءات ومعايير اختيار المرخص له وذلك وفقاً لطبيعة الخدمة»؛ يتطلب رجوع الهيئة لمجلس الوزراء للموافقة على الترخيص قبل سير الهيئة بالإجراءات اللازمة لمنح الرخصة ضمن صلاحياتها بموجب القانون.

### إدانة ثقافة الامتثال للتنظيم:

- بهدف اتخاذ إجراءات سريعة للتحقيق في الشكاوي المقدمة ضد المرخص لهم من قبل مرخص لهم آخرين والإسراع في تنفيذ أية قرارات تصدر نتيجة التحقيقات ذات العلاقة استمرت الهيئة في دراسة كافة الشكاوي المقدمة من المرخص لهم، وذلك ضمن مرجعيات التنظيم السابق واللاحق واستناداً لتعليمات حماية المنافسة وقانون الاتصالات وتعليمات فض المنازعات، كما تقوم الهيئة بمتابعة بعض الشكاوي بالتعاون مع مديرية المنافسة/ وزارة الصناعة والتجارة.

### مراجعة السياسة العامة للخدمات الشمولية:

- لضمان التوازن الصحيح بين حرية المشغلين في عرض الخدمات التنافسية وفق اختيارهم ولضمان توفر خدمات الاتصالات الأساسية في كافة أنحاء المملكة وبأسعار مقترن عليها لجميع المواطنين والمقيمين في المملكة ساهمت الهيئة في:
- مراجعة السياسة العامة للخدمة الشمولية بالتعاون مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات استكمالاً للمراجعات السابقة التي تمت بالتعاون مع مشروع التوأمة الذي انتهى مؤخراً.
- عقد عدة اجتماعات تنسيقية مع وزارة الاتصالات لدراسة إمكانية ضم خدمات النطاق العريض إلى مفهوم الخدمة الشمولية جنباً إلى جنب مع خدمة الهاتف الأساسية والنفاذ الفعال للإنترنت، إلا أنه تم التوصل إلى أنه من المبكر في الوقت الحالي إدخال خدمة الإنترنت عريض النطاق تحت مظلة الخدمة الشمولية وذلك للأسباب التالية:
- ١. خدمة الإنترنت عريض النطاق ليست خدمة اتصالات أساسية
- ٢. تأثير إدخال خدمات النطاق العريض في تعريف الخدمة الشمولية على التنافسية
- ٣. عدم تأييد المشغلين في القطاع لهذا الموضوع
- ٤. تطبيق العلاجات التنظيمية التي نتجت عن مراجعة الأسواق والقرارات التنظيمية المتعلقة بأسواق الإنترنت عريضة النطاق ستؤدي إلى الحد من الهيمنة وزيادة انتشار خدمات الإنترنت وامتدادها إلى المحافظات البعيدة وخارج المدن الرئيسية

## ملحق رقم (٣)

### تعزيز النفاذ إلى الإنترنت:

- بهدف توفير نفاذ سريع وموثوق وبأسعار مقتررة عليها إلى الإنترنت لكافة المستخدمين قامت الهيئة على:
- تشجيع الاستثمار في مجال الإنترنت وبالتالي زيادة المنافسة على صعيد السرعات والسعات والانتشار من خلال توفير الترددات اللازمة لتقديم خدمات متطورة وحديثة وتبني معايير ومؤشرات أداء لمركصي الخدمات الثابتة بالحزم العريضة بهدف حصول هؤلاء المرخصين على إعفاءات تمكنهم من تقديم الخدمات في كافة مناطق المملكة.
- إنجاز خارطة الطريق لتقديم خدمات الاتصالات ذات السرعات العالية (NGA Services)، وتم الانتهاء من هذه الخارطة في شهر أكتوبر من العام ٢٠١٣.
- تم إصدار تقرير يوضح واقع الحال وي طرح التوصيات بما يشجع تعزيز نشر خدمات الإنترنت عريضة النطاق وتفكيك مكونات الدائرة المحلية.
- تعمل الهيئة حالياً على المتابعة مع المرخص لهم المعنيين في القطاع لتطبيق العلاجات التنظيمية الخاصة بمراجعة أسواق الاتصالات الثابتة وعريضة النطاق، لتقديم خدمات تفكيك مكونات الدارات المحلية، وتقديم عروض النفاذ بالجملة للخدمات عريضة النطاق، وذلك بهدف تخفيض تكاليف نقل البيانات عبر الإنترنت وتخفيض التأخر الزمني الحاصل، وتسهيل النفاذ للمحتوى على الإنترنت وانتشاره مما يعزز المنافسة في القطاع ويعمل على تخفيض أسعار خدمات الإنترنت وزيادة القدرة الشرائية للمستهلك.

### تعزيز كفاءة استخدام طيف الترددات الراديوي:

- بهدف متابعة تحديث سياسات الهيئة المتعلقة باستخدام وتخطيط الترددات بشكل مستمر وذلك في ظل التغيرات في ظروف السوق والتطورات التكنولوجية والمدخلات التي يتم تقديمها من قبل أصحاب العلاقة من القطاعين العام والخاص قامت الهيئة بـ:
- استكمال مراجعة الجدول الوطني لتوزيع الترددات للعام ٢٠١٣ وتحديثه ليواكب التقنيات الحديثة وبما يتوافق مع التزامات المملكة الدولية في مجال الطيف الترددي.
- إتاحة المزيد من النطاقات الترددية لغايات خدمات الاتصالات العامة المتنقلة والثابتة واحتساب عوائد الحيازة لتلك النطاقات لغايات الاتصالات المتنقلة والثابتة.
- مراجعة إجراءات ومتطلبات الحصول على الموافقات النوعية لأجهزة الاتصالات الراديوية وإتاحتها بطريقة إلكترونية تمهيداً لأتمتها بشكل كامل للتواءم مع متطلبات الحكومة الإلكترونية.
- العمل على أتممة تلقي وإصدار موافقات المواقع والمحطات الراديوية.
- إنجاز الدراسات والتقارير اللازمة للتحويل إلى البث الإذاعي/ التلفزيوني الرقمي وتحضير الدراسات الخاصة بالربحية الرقمية (Digital Dividend) وتحديد الاستخدام الأمثل وأسلوب ترخيص الطيف الترددي الناتج عنه.
- استكمال تنسيق الترددات مع الدول المجاورة والحد من التداخل بالمناطق الحدودية وخاصة للخدمات المتنقلة والإذاعية ومراجعة الاتفاقيات الخاصة بتنسيق الترددات مع تلك الدول.

### الاندماج:

#### قوانين الاتصالات والإعلام المرئي والمسموع

- شاركت الهيئة في مناقشة مسودة قانون الاتصالات الجديد مع باقي الشركاء على المستويين الرسمي والقطاعي وفي العمل على توحيد المصطلحات والأحكام النازمة للبث المرئي والمسموع بالإضافة إلى إعادة النظر بآليات ووسائل فرض العقوبات على المخالفين من المرخص لهم بما يضمن حسن تنفيذ شروط وأحكام الرخصة وقرارات الهيئة.
- تقوم الهيئة بإصدار موافقات إنشاء وتشغيل المواقع الراديوية وإعداد الدراسات الخاصة بتحسين كفاءة استخدام الطيف الترددي من قبل المشغلين والعامة على حد سواء، وذلك عملاً بأحكام قانون الاتصالات، حيث تمتلك هيئة تنظيم قطاع الاتصالات صلاحية تنظيم شبكات الاتصالات ومزودي خدمات الاتصالات، بالإضافة إلى ذلك، تمتلك الهيئة صلاحية إدارة طيف الترددات الراديوية للاستخدامات المدنية بالإضافة إلى صلاحية ترخيص هذا الطيف.

## ملحق رقم (٣)

- في ظل تقاسم هيئة تنظيم قطاع الاتصالات وهيئة الإعلام المرئي والمسموع الصلاحية المتعلقة بترخيص خدمات البث وإعادة البث، قامت الهيئة وضمن مشروع التوأمة مع الاتحاد الأوروبي برسم وتخطيط ووضع سيناريوهات ترخيص المحطات التلفزيونية الرقمية أسوة بأفضل الممارسات الأوروبية.
- قامت الهيئة بدراسة مخرجات برنامج التوأمة الأردنية الأوروبية باعتبارها وثائق استرشادية لغايات إيجاد الصيغة الأمثل للاندماج فيما يتعلق بالكيفية والمنهج وما بين توحيد القوانين ذات العلاقة أو توحيد المهام أو تنظيم الخدمات بأحكام تنظيمية متفق عليها.

### مراجعة القضايا التنظيمية المتعلقة بالاندماج

- في ضوء متابعة الهيئة لموضوع الاندماج أعدت الهيئة ونشرت ورقة خضراء بعنوان «الورقة الخضراء حول الاندماج بين الإعلام والاتصالات في الأردن» كورقة استشارية تعنى بموضوع الاندماج من أجل إتاحة الفرصة أمام المعنيين في القطاع المساهمة في خلق تصور واضح لموضوع الاندماج يمكن الهيئة من اتخاذ التدابير والمعالجات التنظيمية اللازمة بهذا الخصوص.
- كما جرى الوقوف على الآراء والملاحظات المقدمة من الجهات المعنية على الورقة الخضراء المذكورة أعلاه، وتحليلها وصولاً إلى مقترحات تمهد الطريق أمام الجهات المعنية للسير قدماً في إنجاز العديد من متطلبات وثيقة السياسة العامة للحكومة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد بشأن قضايا الاندماج، وهو ما تم بالفعل إفراغه في الوثيقة المعنونة بـ :  
“Analysis of the comments to the Green paper on the Convergence of Media and Telecommunications in Jordan”  
والتي تم نشرها على موقع الهيئة الإلكتروني.

### إحصاءات سوق الاتصالات (٢٠١٣)

تقوم الهيئة وبشكل مستمر بجمع العديد من البيانات الإحصائية المتعلقة بخدمات الاتصالات (الهاتف الثابت، الهاتف المتنقل، الانترنت) من الشركات مباشرة وبشكل ربعي وسنوي ونشرها على موقع الهيئة الإلكتروني لتعزيز مبدأ الشفافية ومراقبة تطور قطاع الاتصالات بشكل مستمر، حيث تشتمل البيانات على أهم المؤشرات الاقتصادية في القطاع مثل الاستثمار ونسب الانتشار وغيرها، وكما هو مبين في الجدول التالي الخاص بالبيانات الربعية لنسب الانتشار والاستثمارات للعام ٢٠١٣:

| إحصاءات سوق الاتصالات (٢٠١٣) |              |              |              |                          | أعداد مشتركي الهاتف الثابت |
|------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------------------|----------------------------|
| الربع الأول                  | الربع الثاني | الربع الثالث | الربع الرابع |                          |                            |
| ٢٥٢,٧٨٨                      | ٢٤٩,٧٧٤      | ٢٤٤,٢٧٦      | ٢٤٣,١٩١      | منزلي                    |                            |
| ١٤٠,٠٨١                      | ١٣٨,٢٥٥      | ١٣٦,٢١٢      | ١٣٦,٧٢٠      | تجاري                    |                            |
| ٣٩٢,٨٦٩                      | ٣٨٥,٠٢٩      | ٣٨٠,٤٨٨      | ٣٧٩,٩١١      | المجموع                  |                            |
| %٦,١                         | %٦,٠         | %٦,٠         | %٥,٥         | نسبة الانتشار بين السكان |                            |

## ملحق رقم (٣)

|                             |                                               |             |              |              |              |
|-----------------------------|-----------------------------------------------|-------------|--------------|--------------|--------------|
| مشتري الهاتف المتنقل الفعال | دفع لاحق                                      | الربع الأول | الربع الثاني | الربع الثالث | الربع الرابع |
|                             | ٧٣٠,٠٥١                                       | ٧٢٦,٨٣٠     | ٧٢٥,١٧٨      | ٧٥٦,٥٨٣      |              |
|                             | ٨,٧٤٥,١٢٠                                     | ٩,٢٢٨,٩٦٢   | ٩,٥٠٢,٦٤٣    | ٩,٥٥٧,٢٢٣    |              |
|                             | ٩,٤٧٥,١٧١                                     | ٩,٩٥٥,٧٩٢   | ١٠,٢٢٧,٨٢١   | ١٠,٣١٣,٨٠٦   |              |
|                             | %١٤٧                                          | %١٥٠        | %١٥٥         | %١٤٢         |              |
| مستخدمي الانترنت            | أعداد المستخدمين                              | الربع الأول | الربع الثاني | الربع الثالث | الربع الرابع |
|                             | ٤,٤٣٥,١٤٤                                     | ٤,٦٤١,٩١٦   | ٤,٨٦٤,٧٠٩    | ٥,٣٢٠,٢٤٨    |              |
|                             | %٦٩                                           | %٧٠         | %٧٢          | %٧٣,٠        |              |
| مشتري الانترنت              | الاتصال الهاتفي (Dial-up)                     | ٥٨٨         | ٦٨٥          | ٥٩٣          | ٣٨٦          |
|                             | الخط الرقمي اللامتماثل (ADSL)                 | ١٩٣,٥٥٣     | ١٩١,٥٠٣      | ١٩٦,٠٦٨      | ١٩٨,٨٢٦      |
|                             | واي ماكس (Wi-Max)                             | ١٠٩,١٢٥     | ١٠٣,١٨٤      | ١١٥,١٩٢      | ١٢٢,٨٥٠      |
|                             | الدارات المؤجرة (Leased Line)                 | ١,٢٠٤       | ١,٣٨١        | ١,٤١٢        | ١,٥٣٥        |
|                             | الكابل التلفزيوني (TV-Cable)                  | ٣,٧٥٠       | ٤,٢٠٦        | ٤,٦٣٦        | ٥,١٧١        |
|                             | الهاتف المتنقل عريض النطاق (Mobile Broadband) | ٨١٢,٧١٧     | ٩٨٨,٧٧٤      | ١,٠٦٤,٣٤٥    | ١,١٧٣,٨٥٦    |
|                             | المجموع                                       | ١,١٢٠,٩٣٧   | ١,٢٨٩,٧٣٣    | ١,٣٨٢,٢٤٦    | ١,٥٠٢,٦٢٤    |
|                             | نسبة الانتشار بين السكان                      | %١٧,٤       | %١٩,٠        | %٢٠,٧        | %٢١,٠        |

حيث يلاحظ من الجدول السابق النمو الذي شهدته نسب انتشار الخدمات بين السكان خلال ٢٠١٣ والذي يرتبط بزيادة الاستثمار في هذا القطاع وزيادة مستخدمي هذه الخدمات خاصة فيما يتعلق بخدمات الجيل الثالث والانترنت، فقد وصل عدد اشتراكات الهاتف المتنقل عريض النطاق في نهاية عام ٢٠١٣ الى ما يزيد عن مليون اشتراك، أما نسبة انتشار استخدام الانترنت عريض النطاق فقد وصلت إلى ٧٣٪ من عدد السكان لنفس العام السابق، مما يدل على وصول المنافسة في هذه الأسواق إلى مستوى عالي أدى الى انخفاض الأسعار إلى مستويات مقبولة لدى المستهلك النهائي.



## قطاع تكنولوجيا المعلومات

## تسهيل التجارة الإلكترونية

- بهدف المساهمة في تطوير التشريعات اللازمة للتجارة الإلكترونية والتجارة باستخدام الأجهزة المتنقلة، بما في ذلك ما له علاقة بأنظمة الدفع والمعاملات الإلكترونية، وفي تشجيع مزيد من التقدم في مجال التكنولوجيا والاستثمارات ذات العلاقة، والمساعدة في تطوير البيئة الموثوقة والضرورية لإيجاد، وبشكل فعال، اقتصاد المعرفة في المملكة قامت الهيئة على:
- تطوير برنامج الموافقات النوعية الإلكتروني والموجود ضمن رابط بوابة الهيئة للخدمات الإلكترونية.
  - إحالة عطاء إنشاء موقع إلكتروني جديد للهيئة يسهم بفاعلية في التواصل مع جميع المهتمين بقطاع الاتصالات، وتمت الإحالة في نهاية كانون الأول من العام ٢٠١٣.
  - فتح المجال أمام كادر الهيئة المختص بالإطلاع على الممارسات الدولية في مجال التوثيق الإلكتروني والتوقيع الإلكتروني.
  - ساهمت الهيئة في مناقشة بنود القانون المعدل لقانون المعاملات الإلكترونية بحضور ممثلين عن البنك المركزي ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وديوان الرأي والتشريع للسير في إجراءات إصداره وذلك لتعزيز استخدام خدمات التجارة الإلكترونية، بما في ذلك خدمات التجارة عبر الاتصالات المتنقلة.
  - المشاركة مع البنك المركزي في مراجعة الإطار التنظيمي للدفع من خلال الهاتف النقال، والذي صدر بشكله النهائي كتعليمات ملزمة في أواخر العام ٢٠١٣ تحت عنوان «تعليمات الدفع بواسطة الهاتف النقال».

## حماية الملكية الفكرية والاستخدام الآمن للإنترنت والمحافظة على أمن تكنولوجيا المعلومات

- قامت الهيئة بتوجيه الشركات المرخصة المعنية بحجب عدة مواقع مخالفة، بناء على طلب من مديرية الأمن العام، مثل الروابط المروجة للمواقع الإباحية أو المسيئة للأطفال، بهدف تحقيق غايات المشرع المقصودة من قانون جرائم أنظمة المعلومات، منوهين إلى أن هناك جهود تبذل من قبل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بهذا الصدد حيث تم توفير بعض البرامج المجانية المعنية بفلتر الانترنت من المواقع غير المرغوب بها، بالإضافة إلى ما توفره الشركات لمشتركيها من برامج وتقنيات لتوفير نفاذ آمن لشبكة الإنترنت.
- تم إنشاء قاعدة بيانات تتضمن واقع حال الشركات فيما يتعلق بأمن الشبكات وإجراء الاتصالات بحالات الكوارث والطوارئ بمختلف الظروف، وستقوم الهيئة بمتابعة الشركات المرخصة للمحافظة على وتحسين مرونة شبكات الاتصالات في المملكة ولتوفير وسائل بديلة للاتصالات خلال الكوارث الطبيعية.

## حماية البيئة

- بعد أن قامت الهيئة بوضع تعليمات وإجراءات واعتماد مقاييس ومواصفات تلزم بها كافة الجهات المستوردة للأجهزة والمحطات الراديوية ومنها تلك التي تستخدم في أبراج الاتصالات بحيث تخضع تلك الأجهزة والمحطات لموافقات الهيئة والفحوصات المسبقة قبل إدخالها إلى المملكة ويتم إلزام كافة مستوردي الأجهزة بتقديم كافة البيانات التي تثبت أن الأجهزة متوافقة مع معايير السلامة العامة الدولية من خلال تقديم شهادات وتقارير فحص من مختبرات معتمدة دولياً تتضمن المواصفات والمعايير والمرجعيات التي تتوافق مع معايير السلامة العامة، فقد استمرت الهيئة بدراسة المواقع الراديوية وبإجراء جولات الكشف وذلك 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 هيئة تنظيم قطاع الاتصالات.



## قطاع البريد

- تلبيةً لمتطلبات وثيقة السياسة العامة للحكومة والتي أكدت على ضرورة استمرار تطوير وتنمية قطاع البريد والبدء في تحرير السوق البريدي بالكامل لتحقيق الفعالية التنظيمية عملت الهيئة على ما يلي:
- المساهمة في إعداد مسودة قانون معدل لقانون الخدمات البريدية رقم ٣٤ لسنة ٢٠٠٧ وإعداد مسودة نظام ترخيص مشغلي البريد ليحل محل نظام ترخيص مشغلي البريد الخاص رقم ١١٠ لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته بحيث يشمل مشغل البريد العام، وبناءً عليه، ستقوم الهيئة حال صدور القانون والنظام المعدلين بإعداد التعليمات ذات العلاقة، والتي ستسهم في إصلاح البيئة التنظيمية لقطاع البريد في المملكة ومما يدعم تحقيق الأهداف المشار إليها في السياسة العامة.
  - الاستمرار في المراقبة والتحليل للنمو والتطور في السوق اعتماداً على مؤشرات أداء رئيسية (إيرادات القطاع، نسبة الحصة السوقية، عدد المشغلين العاملين في قطاع البريد، عدد العاملين في قطاع البريد، أعداد البعثات البريدية المتداولة الخارجية، أعداد البعثات البريدية المتداولة المحلية، البعثات البريدية المتداولة، نسبة التوظيف لدى المشغل/المشغلين إلى إجمالي العمالة في قطاع البريد، نسبة البعثات البريدية المتداولة لدى المشغل/المشغلين إلى إجمالي البعثات البريدية المتداولة، نسبة البعثات البريدية المحلية المتداولة لدى المشغل/المشغلين إلى إجمالي البعثات البريدية المتداولة محلياً، نسبة البعثات البريدية المتداولة دولياً إلى إجمالي البعثات البريدية المتداولة دولياً، حصة الفرد من البعثات البريدية المتداولة)، والتعاون مع الوزارة في وضع استراتيجيات مبنية على معلومات محدثة وشاملة حول أداء قطاع البريد للأعوام (٢٠١٣ - ٢٠١٦) تهدف لتحقيق التطور في القطاع البريدي، كما تقوم الهيئة بتجميع البيانات الإحصائية والبيانات المالية المتعلقة بـمشغلي البريد العاملين في السوق بشكل سنوي وتقوم بدراسة وتحليل هذه البيانات ونشر المؤشرات المتعلقة بها على موقع الهيئة الإلكتروني لعكس واقع حال السوق وبيان التطور في سوق الخدمات البريدية.
  - بهدف تركيز مبادرات تطوير قطاع البريد على تحسين جودة الخدمات البريدية الشمولية والمنافسة في قطاع البريد؛ ساهمت الهيئة بإعداد تعليمات الخدمات البريدية الشمولية بالتنسيق مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بحيث تم التركيز على تحسين جودة الخدمات المقدمة.
  - عملت الهيئة وبالتعاون مع كل من وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ووحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب ودائرة الجمارك العامة في إعداد وإصدار التعليمات الخاصة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب للجهات التي تعمل على تقديم الخدمات البريدية وقد أصدرت الهيئة التعليمات وفقاً للمادة (١٨/ب) من قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب لسنة ٢٠٠٧ وتعديلاته والمادة (٩) من قانون الخدمات البريدية رقم (٣٤) لسنة ٢٠٠٧، بحيث تسري أحكام تلك التعليمات على مشغلي البريد العاملين في المملكة لدى تقديمهم خدمات مالية بريدية أو خدمات نقل الأموال بواسطة البريد، إضافة إلى تبيان الإجراءات الواجب اتخاذها والالتزام بها من قبل مشغلي البريد عند أو أثناء تقديم خدمة مالية بريدية أو نقل أموال للعميل ووجود شكوك بشأن مدى دقة وكفاية البيانات التي تم الحصول عليها مسبقاً بخصوص تحديد هوية العملاء ووجود اشتباه بحدوث عملية غسل أموال أو تمويل إرهاب.
  - وألزمت التعليمات الصادرة كافة مشغلي البريد بتنفيذ الالتزامات الواردة في القرارات الدولية ذات الصلة والواجبة النفاذ والتي يتم إبلاغهم بها من قبل الهيئة أو الجهات المختصة بهذا الخصوص وقد عملت الهيئة على تنظيم ورشة عمل لكافة الجهات التي تعمل على تقديم الخدمات البريدية حول ماهية الإجراءات الواجب اتخاذها بهذا الخصوص.
  - بهدف تشجيع وتنظيم الربط البيني بين مشغلي البريد بما في ذلك الربط مع مزود الخدمة الشمولية (شركة البريد الأردني كما هو موضح في قانون الخدمات البريدية) اعتماداً على أسس التكلفة فقد قامت الهيئة بتضمين إجراءات وشروط اتفاقيات الربط البيني بين مشغلي البريد الخاص في تعليمات ترخيص مشغلي البريد الخاص، بالإضافة إلى الموافقة على اتفاقية ربط بييني بين كل من شركة سابل للخدمات اللوجستية وشركة دي اتش ال اوبريشنز.
  - الاستمرار في مراقبة تنفيذ مشغل البريد العام لشروط عقد الأداء، حيث تضمنت بنود عقد الأداء مواد تتعلق بدعم تنمية التجارة الإلكترونية وتحسين واستحداث خدمات جديدة ومتطورة تدعم قطاع البريد وتساعد على تطوره وتلبي متطلبات السوق من خلال استخدام تقنيات الاتصالات المتقدمة وأي تقنيات أخرى.
  - لأن تقديم خدمات بريدية بشكل غير رسمي ودون ترخيص يؤثر سلباً على تطور السوق البريدي يعمل فريق الضبط في الهيئة وباستمرار على ضبط الشركات التي تقدم خدمات بريدية بدون ترخيص وتحويلها للمحكمة للبت فيها، مما أفضى إلى أن تقوم عدد من الشركات التي تم ضبطها بمراجعة الهيئة للحصول على التراخيص اللازمة لتصويب أوضاعها.
  - بدأت الهيئة بتطبيق القرار التنظيمي حول أسعار الخدمات البريدية الحصرية لشركة البريد الأردني ووفقاً للإطار التنظيمي الذي تم إقراره بموجب قرار المجلس تطبق معادلة السقف السعري على الخدمات البريدية الحصرية والتي هي شاملة لمدة ٣ سنوات ٢٠١٢ - ٢٠١٤ والتي تضم:
  - جميع البعثات البريدية التي لا يزيد وزنها على (٥٠٠) غرام، حيث عملت الهيئة على مخاطبة جميع مشغلي البريد الخاص وذلك بضرورة الالتزام بتعديل أسعار نقل البعثات البريدية الخاصة والتي يقل وزنها عن ٥٠٠ غم وتعديل الاتفاقيات المبرمة مع هذه الشركات بما يتوافق مع الأسعار المعدلة لشركة البريد الأردني والمعتمدة من قبل الهيئة بحيث يصار إلى تطبيق التعرفة الجديدة من قبل مشغلي البريد الخاص اعتباراً من ٢٠١٣/١٠/١ لتصبح (٥٠) قرش بدلاً من (٤٠) قرش،

## ملحق رقم (٣)

- وقد عملت الهيئة على متابعة الموضوع من خلال الكشف الحسي على هذه الشركات من خلال زيارة كافة مشغلي البريد الخاص والإطلاع على واقع الحال لديهم وذلك للتأكد من التزامهم بمضمون قرار المجلس.
- بموجب قانون الخدمات البريدية رقم ٣٤ لسنة ٢٠٠٧ والذي اعتمد خدمة الصناديق البريدية كخدمة حصرية لمشغل البريد العام تعمل الهيئة على اعتماد رسم الاشتراك وأسعار تأجير هذه الصناديق وذلك وفقا لمعادلة السقف سعري النافذة لمدة ٣ سنوات من ٢٠١٢-٢٠١٣.
  - بلغ عدد الشركات المرخصة لتقديم الخدمات البريدية في المملكة حتى تاريخ ٢٠١٣/١٢ كما يلي:
  - (٦) مشغل بريد خاص / فئة دولي.
  - (٢٩) مشغل بريد خاص / فئة محلي.



هاتف: ٥٥٠١١٢٠ ٦ (١٦٢)، الرقم المجاني لتلقي ومتابعه الشكاوى: ١١٧٠٠٠  
فاكس: ٥٦٩٠٨٢٠ ٦ (١٦٢)، ص.ب. ٩٤١٧١٤ عمان ١١١١٤ الأردن  
الشميساني، شارع عبد الحميد شريف، بناية رقم (١٠)  
الموقع الالكتروني: [www.trc.gov.jo](http://www.trc.gov.jo) البريد الالكتروني: [trc@trc.gov.jo](mailto:trc@trc.gov.jo)