

# التقرير السنوي

٢٠١٨

هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

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





# التقرير السنوي

٢٠١٨

هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

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



حضرة صاحب الجلالة الهاشمية  
الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم



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









## جدول المحتويات

١١	كلمة رئيس مجلس المفوضين/الرئيس التنفيذي .....
٢	نبذة عن الهيئة
٢	(١-٢) النشأة .....
٣	(٢-٢) الرؤية والرسالة والقيم الجوهرية .....
٤	(٣-٢) مجلس المفوضين والمخطط التنظيمي للهيئة .....
٦	(٣) الملخص التنفيذي .....
٧	(٤) انجازات الهيئة في العام ٢٠١٨ .....
٧	(١-٤) جوائز التميز والابداع .....
٨	(٢-٤) تعزيز بيئة قطاع الاتصالات .....
٩	(٣-٤) تعزيز كفاءة استخدام الطيف الترددي الراديوي .....
١٠	(٤-٤) تعزيز النفاذ للإنترنت .....
١١	(٥-٤) تعزيز بيئة قطاع تكنولوجيا المعلومات .....
١٢	(٦-٤) ضمان جودة الخدمات .....
١٢	(٧-٤) حماية مصالح المستخدمين .....
١٤	(٨-٤) ضمان الفعالية التنظيمية لقطاع البريد .....
١٥	(٥) تعزيز التواصل مع مؤسسات المجتمع المدني .....
١٨	(٦) المشاركات الخارجية والفعاليات المحلية لعام ٢٠١٨ .....
١٨	(١-٦) المشاركات الخارجية .....
١٩	(٢-٦) الفعاليات المحلية .....
٢٢	(٧) التطوير المؤسسي .....
٢٤	(٨) نشاطات المسؤولية المجتمعية .....
٢٥	(٩) الاهداف التشغيلية للهيئة .....
٢٦	(١٠) الحسابات الختامية للهيئة للعام ٢٠١٨ .....
٢٩	(١١) الملحقات .....







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

الدكتور المهندس غازي الجبور

رئيس مجلس المفوضين/الرئيس التنفيذي

أهمية استثنائية، ويرى فيهما فرصة رائدة للمساهمة في التنمية الشاملة المستدامة، وتعزيز فرص وطننا في التقدم والازدهار.

إنّ طموحاتنا في هيئة تنظيم قطاع الاتصالات كبيرة، إذ تسير الهيئة بخطى واثقة نحو تحقيق أهدافها وتطلعاتها المستقبلية، وقد كان حصيلة هذه الجهود المبذولة أن حققت الهيئة إنجازات نوعية على المستوى الوطني، والتي كان من أبرزها مؤخرًا الفوز بجائزتين من « جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية»، لتكون الجائزتان مؤشراً على التطور الذي تعيشه الهيئة سواءً على مستوى أداء موظفيها، أم على مستوى الخدمات التي تقدّمها، والجهود التي تبذلها لتنظيم العمل في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد، كما ستعمل الهيئة على رفع كفاءة أدائها، وتمكين مواردها البشرية من أدوات التميز، لبلوغ رؤية الهيئة ممثلة في التميز في جعل قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد، أكثر القطاعات دعماً للنمو على الصعيد الوطني والأفضل أداءً في التنظيم على الصعيد الإقليمي.

وإزاء هذه الأهمية، فقد دأبت الحكومات المتعاقبة على إيلاء قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد أهمية ورعاية دائمين، وتجلّى ذلك بإنشاء هيئة تنظيم قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في العام ١٩٩٥ لتكون بذلك أقدم أولى الهيئات التنظيمية في المملكة، حيث تولت الهيئة مسؤولية تنظيم قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، فضلاً عن تولّي تنظيم قطاع البريد في المملكة.

وقد اضطلعت الهيئة منذ إنشائها حتى اليوم بالمسؤوليات الملقاة على عاتقها، وأدت المهام الموكولة إليها على أتم وجه، كما بذلت جهوداً حثيثة، وقامت بأعمال نوعية من أجل تطوير هذه القطاعات متخذة في سبيل ذلك عدداً من الخطوات الإجرائية التي أدت إلى تسريع وتيرة التطور فيها. وكانت حصيلة هذه الجهود أن أصبحت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات رائدة على المستوى المحلي والإقليمي، في المقابل تسعى الهيئة إلى تحقيق رؤى وتطلعات صاحب الجلالة الملك عبد الله الثاني بن الحسين المعظم - حفظه الله - الذي يولي قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

تلعب قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات البريد دوراً حيويًا في عالمنا اليوم، إذ أسهمت هذه القطاعات في تسريع وتيرة التنمية، وإحداث تحولات كبيرة في المشهد الاقتصادي العالمي المعاصر عن طريق جعل أسواق العمل أكثر شمولية وابتكارًا، وخلق وظائف جديدة ومتنوعة، ودعم رواد الأعمال وتمكينهم من تحويل أفكارهم الإبداعية إلى مشاريع ذات مردود اقتصادي، وهو ما أدّى إلى وصف العصر الذي نعيش فيه بعصر اقتصاد المعرفة الذي يعتمد أساساً على الإسهامات الاستثنائية لقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات اللذين أصبحا المحرك الرئيسي للاقتصاد في مختلف دول العالم.

وفضلاً عن الدور الأساس الذي تلعبه تلك القطاعات في التنمية الاقتصادية فقد تغلغلت هذه القطاعات داخل القطاعات الحيوية الأخرى كالصحة والتعليم والسياحة والنقل وغيرها، ولم يعد بإمكان هذه القطاعات مواكبة حالة التدفق المعرفي والتطور النوعي التي يعيشها العالم دون الاستعانة بخدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد من أجل تعزيز كفاءة أدائها لتكون مؤهلة للمساهمة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية وتحسين جودة الحياة.

## (٢) نبذة عن الهيئة

### (٢-١) النشأة

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

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

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



## ٢-٢) الرؤية والرسالة والقيم الجوهرية:

### الرؤية

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



### الرسالة

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



### القيم الجوهرية

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





## (٢-٣) مجلس المفوضين

بموجب أحكام قانون الاتصالات رقم (١٣) لسنة ١٩٩٥ وتعديلاته، يتولى إدارة الهيئة والإشراف عليها مجلس يسمى (مجلس المفوضين) يؤلف من خمسة أعضاء متفرغين يتم تعيينهم بقرار من مجلس الوزراء بناء على تنسيب رئيس الوزراء المستند إلى توصية وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. ومع نهاية العام ٢٠١٨ ضم مجلس مفوضي الهيئة كل من:

### أعضاء مجلس مفوضي الهيئة



**سعادة الدكتور المهندس غازي الجبور**  
رئيس مجلس المفوضين - الرئيس التنفيذي  
اعتباراً من ٢٠١٥/٧/٢٨



**عطوفة المهندس الانصاري المشاقبة**  
نائب رئيس مجلس المفوضين اعتباراً من ٢٠١٥/٩/٢٥  
عضو مجلس المفوضين اعتباراً من ٢٠١٧/٩/٢٥

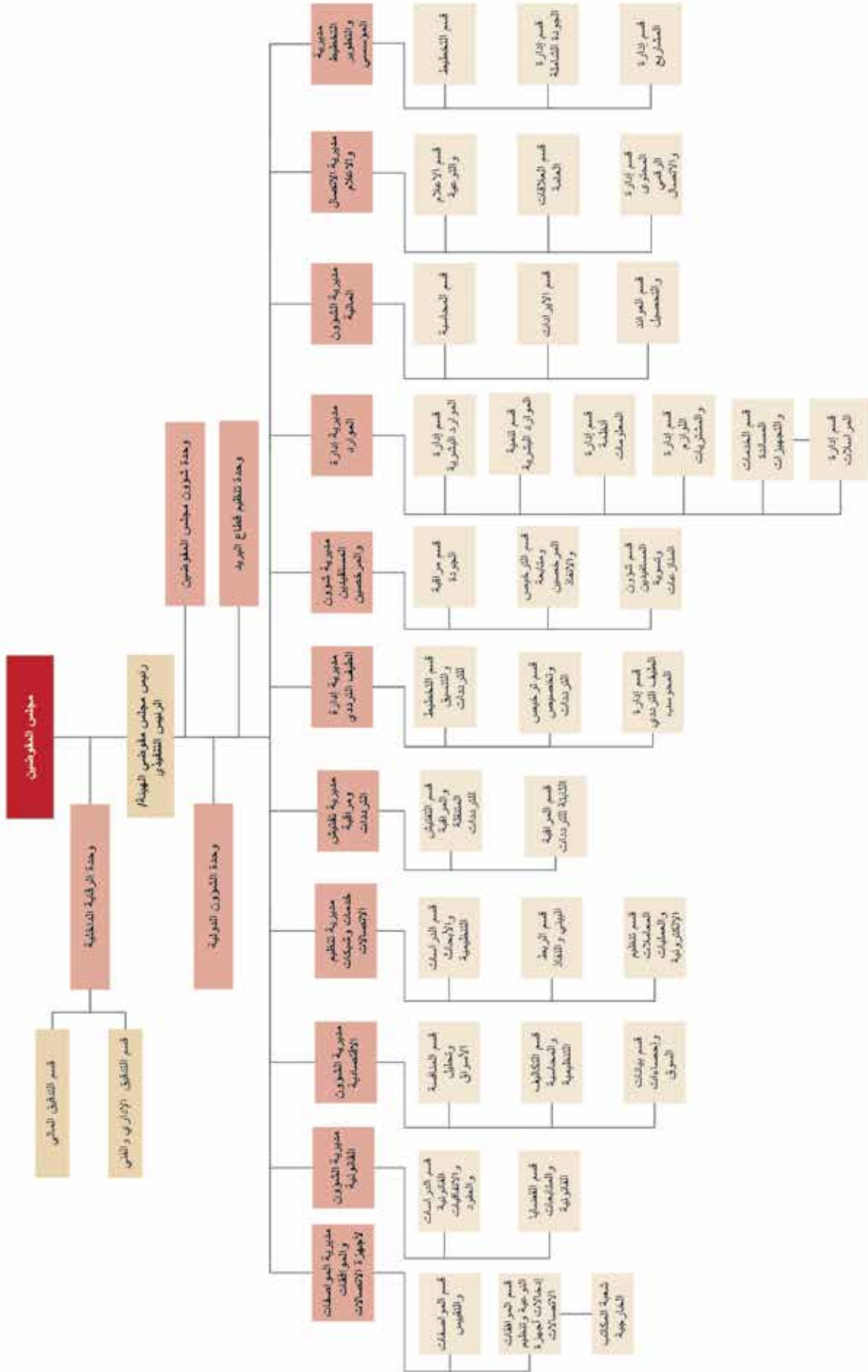


**عطوفة المهندس رياض أحمد البطاينه**  
عضو مجلس المفوضين  
اعتباراً من ٢٠١٣/١/٢٧  
تم التجديد منذ تاريخ ٢٠١٧/١/٢٧



**عطوفة المهندس جمعه الطيب**  
عضو مجلس المفوضين  
اعتباراً من ٢٠١٣/١/١١  
تم التجديد منذ ٢٠١٧/١/١١

المخطط التنظيمي لهيئة تنظيم قطاع الاتصالات



### (٣) الملخص التنفيذي

إن المتصفح لتقرير الهيئة السنوي لعام ٢٠١٨ وما تضمنه من أبرز المنجزات التي حققتها في مجال تنظيم قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد، يدرك مدى التزام الهيئة بتنفيذ الأدوار والمهام المنوطة بها لجعل تلك القطاعات محفزاً رئيسياً وفاعلاً لكافة قطاعات العمل الأخرى، وخير ما يستدل عليه بهذا الخصوص هو فوز الهيئة بالمركز الأول / المرحلة البرونزية ضمن قطاع "البنية التحتية والطاقة" من جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية، بالإضافة إلى جائزة "أفضل إنجاز".

هذا، وتضمن التقرير ما تم تحقيقه بهدف تهيئة الظروف الملائمة للتقدم بقطاع الاتصالات من خلال ترخيص الطيف الترددي، وتحفيز المنافسة، وتوفير خدمات جديدة، وتبسيط الإجراءات. إضافة إلى ذلك يتناول التقرير ما تحقق من منجزات هادفة إلى تهيئة الظروف الملائمة للتقدم بقطاع التجارة الإلكترونية، وتعزيز كفاءة استخدام الطيف الترددي الراديوي، وضمان تقديم خدمات ذات جودة وكفاءة عالية، كما وتناول التقرير ما حقته الهيئة في مجال حماية مصالح المستفيدين من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد كتلقي ومتابعة شكاوى المستفيدين، وتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من النفاذ إلى خدمات الاتصالات، والقيام بزيارات تفتيشية ميدانية وجولات متخصصة، إضافة إلى تنفيذ وإطلاق حملات توعوية ونشاطات إعلامية متنوعة تهدف إلى إبراز الدور الذي تلعبه الهيئة والبرامج والمبادرات التي تعنى بها في القطاعات ذات العلاقة، ناهيك عن الدور الذي تلعبه الهيئة لضمان الفعالية التنظيمية لقطاع البريد والذي يعد قطاعاً واعداً ومحركاً فاعلاً لقطاعات العمل الأخرى.

هذا وأشارت صفحات التقرير إلى النشاطات التي تم تنفيذها لغايات التواصل مع مؤسسات المجتمع المدني خلال العام ٢٠١٨ ، كما وتناول التقرير أهم مشاركات الهيئة الخارجية المتخصصة والتي نظمتها مؤسسات ومنظمات دولية متخصصة تعنى بقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد، كما وقامت الهيئة وبالتعاون مع المنظمات الدولية المتخصصة بعقد العديد من الفعاليات وورش العمل التي تناولت العديد من المواضيع المتخصصة وبمشاركة الجهات المحلية ذات العلاقة من شركات اتصالات معنية ومؤسسات حكومية وأهلية، إضافة إلى مشاركة فاعلة من المعنيين والمتخصصين من الهيئة وعلى كافة المستويات الادارية ذات العلاقة.

كما يتطرق التقرير الى ما حقته الهيئة من منجزات فيما يتعلق بالتنوير المؤسسي، كانتقال الهيئة إلى مقرها الدائم الجديد، وتنفيذ برامج تدريبية داخلية شاركت بها كافة المستويات الادارية وبمواضيع متخصصة ذات علاقة بعمل المديرين، بالإضافة إلى ذكر أهم نشاطات الهيئة المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية والتي من أبرزها تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من النفاذ إلى خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات حيث تم تشكيل فريق عمل متخصص برئاسة الهيئة وعضوية المجلس الأعلى لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة وكل من شركة زين وأورانج وأمنية وشركة إنتاج وغيرها من المؤسسات والمنظمات التي تُعنى بشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة، وتنفيذاً للدور المنوط بالهيئة والمتعلق بالمسؤولية المجتمعية قامت الهيئة بتدريب عدد من طلاب وخريجي الجامعات الأردنية في الهيئة، وقامت بحملة للتبرع بالدم مع مركز الحسين للسرطان، بالإضافة إلى عقد جلسة حوارية بالتعاون مع المركز حول أهمية الكشف المبكر عن سرطان الثدي.

كما ويتضمن التقرير عدداً من الملاحق ذات العلاقة، مثل مؤشرات قطاع الاتصالات وقطاع البريد، والحسابات الختامية للهيئة لعام ٢٠١٨.

## (٤) انجازات الهيئة في العام ٢٠١٨

حققت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات العديد من الإنجازات على الصعيدين الداخلي (محلياً) والخارجي (إقليمياً ودولياً)، وذلك من خلال قدرتها على التعامل بفعالية مع ما يفرزه العصر الحالي من مستجدات متسارعة في عالم الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وتالياً أبرز منجزات الهيئة خلال عام ٢٠١٨:

### (٤-١) جوائز التميز والابداع

#### "جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية":

فازت الهيئة بالمركز الأول/المرحلة البرونزية ضمن قطاع "البنية التحتية والطاقة" للدورة الثامنة (٢٠١٦/٢٠١٧) من جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية. كما وحصلت الهيئة على جائزة "أفضل إنجاز". وتسلم الجائزتين رئيس مجلس مفوضي الهيئة الدكتور المهندس غازي الجبور في الحفل الذي رعاه جلالة الملك عبد الله الثاني بن الحسين.



### جائزة الابتكار الحكومي:

فاز رئيس مجلس مفوضي الهيئة الدكتور المهندس غازي الجبور بجائزة الابتكار الحكومي في أسواق الاتصالات المتنقلة الناشئة لعام ٢٠١٨، التي تمنحها الرابطة الدولية لمشغلي الهواتف المتنقلة GSMA للجهات الحكومية وذلك ضمن حفل كبير حضره ملك أسبانيا فيليب السادس، بالإضافة إلى أعضاء مجلس إدارة الرابطة، وكان ذلك خلال الاجتماع الوزاري للرابطة الدولية لمشغلي الهواتف المتنقلة (٢٦-٢٨/٢/٢٠١٨) في برشلونة.





## (٤-٢) تعزيز بيئة قطاع الاتصالات :

لغايات تهيئة الظروف الملائمة اللازمة لتحقيق المنافسة الفعالة، والحد من آثار الهيمنة، وتقليل عوائق الدخول إلى السوق، وتوفير خدمات جديدة وتبسيط الإجراءات، قامت الهيئة خلال العام ٢٠١٨ بتحقيق إنجازات متنوعة، كان من أبرزها:

### ترخيص نطاقات ترددية:

- الموافقة على طلب شركة أورانج الأردن للحصول على ترخيص للحزمة الترددية بعرض (١٠+١٠) م.هـ. في النطاق الترددي (٢٦٠٠) م.هـ. لتقديم خدمات الاتصالات المتنقلة من الجيل الرابع المتقدم، حيث بدأت شركة أورانج وبشكل رسمي إطلاق شبكة الجيل الرابع المتقدم 4G+, 4.5G, LTE+, LTE مطلع عام ٢٠١٨.
- الاستمرار في إتاحة المزيد من النطاقات الترددية: ٨٠٠، ١٨٠٠، ٢١٠٠، ٣٥٠٠ م.هـ. لتمكين مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة والثابتة من تقديم خدمات جديدة بجودة عالية وتغطية واسعة.

### تحفيز المنافسة:

- إجراء المراجعة الجديدة لأسواق خدمات الاتصالات المتنقلة وأسواق خدمات الاتصالات الثابتة عريضة النطاق وأسواق خدمات الاتصالات الثابتة ضيقة النطاق وأسواق الدارات المؤجرة، حيث سيتم مراجعة هذه الأسواق وتصنيف المشغلين المهيمنين فيها، ومراجعة العلاجات والأحكام التنظيمية النافذة للحد من آثار الهيمنة، وتقييم الآثار المترتبة جراء تطبيق هذه العلاجات، وإزالة أية علاجات أو أحكام تنظيمية غير مبررة مطبقة على المشغلين غير المهيمنين - إن وجدت- وبما يتوافق مع أحكام قانون الاتصالات وتعليمات حماية المنافسة في قطاع الاتصالات الصادرة عن الهيئة.
- انجاز الدراسة الخاصة لقياس أثر الضرائب المفروضة على شركات الاتصالات المتنقلة على كل من الإيرادات المتأتية للخبزينة وللمشغلين، وذلك بالتعاون مع إحدى دور الخبرة العالمية، .
- انجاز الدراسة المتعلقة بأثر تمديد مدة سريان رخص الترددات الراديوية للجيل الرابع 4G لمشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة، بالتعاون مع إحدى دور الخبرة العالمية، حيث تم رفع نتائجها للجهات المختصة صاحبة الصلاحية والتي بدورها ستتخذ القرار المناسب وفق التشريعات المعمول بها.

### تبسيط الإجراءات:

- لغايات تبسيط الإجراءات وتوفير الوقت والجهد على جميع المستفيدين من الخدمات التي تقدمها الهيئة، مما ينعكس على القطاع كافة، قامت الهيئة خلال عام ٢٠١٨ بما يلي:
- إبرام إتفاقية مع الشركة الأردنية لأنظمة الدفع والتقاص (Jo-PACC) لتحصيل الفواتير إلكترونياً (إي-فواتيركم) وذلك ضمن إطار سعي الهيئة في تفعيل الخدمات الإلكترونية المقدمة للمستفيدين، حيث ستطلق الهيئة مجموعة من الخدمات التي تستخدم الدفع الإلكتروني لتتكامل مع ٥٠ خدمة ستقدمها خلال عام ٢٠١٩.
- التوقيع على ملحق إتفاقية البطاقات الائتمانية، والذي جمع بين الهيئة وشركة نتورك إنترناشيونال، المزود الرائد لحلول الدفع الإلكتروني في منطقة الشرق الأوسط وأفريقيا، في إطار سعي الهيئة المستمر في تفعيل الخدمات الإلكترونية المقدمة للمستفيدين. حيث ستمكن الهيئة من تحصيل الإيرادات والرسوم الحكومية باستخدام بطاقات الدفع الإلكتروني بالتعاون مع شركة نتورك إنترناشيونال في الأردن، بهدف تبسيط إجراءات تحصيل الإيرادات والرسوم، وبالتالي التسهيل على المواطنين وتوفير الوقت والجهد والمال .



- ربط كادر من طاقم الهيئة إلكترونياً عن بعد مع جمرك مطار الملكة علياء الدولي/الشحن والمنطقة الحرة، وذلك لتنفيذ مناوبات يومية تمتد لما بعد انتهاء ساعات الدوام الرسمي لغايات إنجاز البيانات الجمركية والتخليص على البضائع الواردة على الطائرات القادمة، حيث تعد هذه المبادرة الأولى على المستوى الحكومي.
- الاستمرار في إجراء المراجعة الدورية لتعرفة ترخيص الترددات والموافقات الخاصة بأجهزة الاتصالات، مما يؤدي إلى تخفيض المتطلبات والإجراءات ما أمكن، وتخفيف أعباء الحصول على الموافقات النوعية وموافقات الإدخال لتلك الأجهزة.
- أعداد البيانات الجمركية من خلال مكاتب الهيئة الخارجية خلال عام ٢٠١٨:
  - بلغ عدد البيانات الجمركية المنجزة في جمرك مطار الملكة علياء الدولي: ١٦١٧٠ بياناً جمركياً
  - بلغ عدد البيانات الجمركية المنجزة في جمرك العقبة: ٢٠٠٧ بياناً جمركياً

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

- لغايات تعزيز كفاءة استخدام الطيف الترددي في المملكة، ومواكبة التطورات التقنية العالمية قامت الهيئة خلال العام ٢٠١٨ بما يلي:
  - الانتهاء من إعداد الجدول الوطني لتوزيع الترددات وفقاً للوائح الراديو ومخرجات المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية WRC-15 تمهيداً لإقراره حسب الأصول .
  - استمرار العمل ضمن الفريق الفني الذي تم تشكيله بالتعاون مع "القوات المسلحة - الجيش العربي" لوضع اتفاقية لتنظيم استخدام الطيف الترددي في المملكة، بما يشمل فصل الاستخدام المدني للترددات عن الاستخدام العسكري.
  - الاستمرار في تحديث السياسات المتعلقة باستخدام وتخطيط الترددات بشكل مستمر آخذين بعين الاعتبار التغيرات في ظروف السوق والتطورات التكنولوجية والمدخلات التي يتم تقديمها من قبل أصحاب العلاقة من القطاعين العام والخاص.
  - الاستمرار في متابعة تحديث البيانات الخاصة بالوصلات والمواقع الراديوية العاملة لدى الشركات المقدمة لخدمات الاتصالات العامة وإضافتها على قواعد البيانات الخاصة بالهيئة.
  - الاستمرار في إجراء المسوحات الميدانية والاستجابة إلى شكاوى التداخل واتخاذ إجراءات مباشرة ومتناسبة لإزالة الاستخدام غير القانوني للطيف الترددي وتصويب الأوضاع المخالفة من قبل المرخصين
  - زيادة تمكين العاملين في الهيئة من ذوي الاختصاص من خلال تنفيذ برامج بناء القدرات المتخصصة وتوفير التدريب والعمل على نقل واكتساب المعارف الحديثة من خلال عقد الدورات والمشاركة في ورش العمل المتخصصة بالتعاون مع كبريات الشركات المتخصصة والمنظمات الدولية التي تعمل ضمن نطاق الاختصاص وبمشاركة المعنيين من الدول العربية.

## (٤-٤) تعزيز النفاذ للإنترنت:

لغايات تعزيز النفاذ للإنترنت وتوفير خدمات الإنترنت بأسعار مناسبة لكافة المستخدمين وزيادة انتشارها، خصوصاً النفاذ عريض النطاق، في كافة مناطق المملكة وبالأخص المناطق الريفية، عملت الهيئة على ما يلي:

- أقرار وثيقة " الورقة الخضراء حول انترنت الأشياء " بعد الانتهاء من استشارة كافة الأطراف المعنية في القطاع، حيث تضمنت هذه الوثيقة توصيات الهيئة المتعلقة بتقديم خدمات إنترنت الأشياء ونمط الاتصال آلة مع آلة (IoT & M2M) بالإضافة إلى توجهات الهيئة للتعامل مع الموضوع مستقبلاً، وبما يشمل: آليات الترخيص، الترخيم، العنونة، الترددات، التقييس، الخصوصية /السرية والأمن، بالإضافة إلى التوصيات المتعلقة بالعوائد والرسوم والأجور، وذلك استناداً إلى أفضل التوجهات والممارسات العالمية.
- تشكيل لجنة متخصصة برئاسة الهيئة وعضوية كافة الأطراف ذات العلاقة لغايات العمل على إعداد تعليمات ترخيص خدمات إنترنت الأشياء IoT.
- إنجاز أول مشروع ريادي لتجربة تقديم خدمات إنترنت الأشياء في المملكة بالتعاون مع شركة لاترو العالمية وإحدى الشركات المرخصة داخل المملكة لتقديم خدمات الاتصالات العامة ، وذلك باستخدام النطاق الترددي ٢٤٠٠ ميغا هرتز، حيث ستقوم الهيئة في المرحلة القادمة بتقييم نتائج التجارب والاستفادة منها في وضع الإطار التنظيمي المنوي تبنيه لتمكين تقديم خدمات إنترنت الأشياء مستقبلاً بشكل تجاري داخل المملكة، الأمر الذي سوف يوفر فرصاً جديدة للشركات الراغبة في الاستثمار في هذا المجال.
- دراسة طلبات مقدمة من شركات متعددة للحصول على التراخيص المناسبة لتقديم خدمات جديدة من شأنها زيادة نسب انتشار الإنترنت مثل تركيب كوابل الألياف الضوئية وتقديم خدمات الربط الآمن والإنترنت بسعات عالية وخيارات متعددة، كما وستوفر حلولاً تقنية متنوعة من حيث التكنولوجيا والجودة وبما يلبي المتطلبات المختلفة لقطاعات الأعمال، بالإضافة إلى ما توفره من قيم مضافة إلى الاقتصاد الوطني وخلق بيئة استثمارية جاذبة وفرص عمل جديدة.
- تشكيل فريق عمل وبالتعاون مع الأطراف المعنية لدراسة مشروع بناء نقطة الربط المحلي على الإنترنت Local Internet Exchange Point.
- الاستمرار في الموافقة على العروض التجارية المقدمة من الشركات المزودة للإنترنت التي تتميز بأسعار معتدلة مخصصة للمحافظات ذات نسب انتشار متدنية.
- الاستمرار في تشجيع المنافسة في أسواق خدمات الإنترنت المحلية التي تقدم الخدمة بتقنياتها المختلفة من خلال مجموعة من الإجراءات التنظيمية والسوقية التي من شأنها ضمان تقديم خدمات موثوقة وبأسعار مقتر علىها وضمن العديد من الخيارات المتاحة.

## ٤-٥) تعزيز بيئة قطاع تكنولوجيا المعلومات:

### التجارة الإلكترونية:

- انطلاقاً من أهمية قطاع تكنولوجيا المعلومات وإيجاد بيئة تنظيمية وتشريعية قادرة على تنمية وتحفيز التجارة الإلكترونية، قامت الهيئة بـ:
- اقرار التعديلات المتعلقة بالتعليمات الناظمة لترخيص واعتماد وتنظيم أعمال الجهات الراغبة بإصدار شهادات التوثيق الإلكتروني وتقديم الخدمات المتعلقة بها في المملكة. كما وتم نشرها على موقع الهيئة الإلكتروني وتبليغ الجهات ذات العلاقة.
  - توقيع مذكرة التفاهم المعدلة بين هيئة تنظيم قطاع الاتصالات والبنك المركزي الأردني بهدف التعاون والتنسيق بينهما في مجال الرقابة والإشراف، وكل في مجال اختصاصه، على مقدمي خدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال ومشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة.
  - المشاركة في أعمال اللجنة الفنية المشكلة بالتعاون مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ووزارة الصناعة والتجارة والتموين لوضع الأسس الفعلية لتمكين وزارة الصناعة والتجارة من إجراء أعمال هيئة التسجيل للخدمات الحكومية المقدمة لقطاع التجارة.
  - المشاركة في أعمال اللجنة الفنية لإصدار تعليمات الأعمال الإلكترونية لدائرة الجمارك لتمكينها من تقديم خدماتها الإلكترونية استناداً لأحكام قانون المعاملات الإلكترونية.
  - الاستمرار في التشاور مع القطاعات التجارية والصناعية لتحسين الأطر القانونية والتنظيمية لقطاع التجارة الإلكترونية في الأردن، وتمكين القطاعات من الاعتماد على الخدمات الإلكترونية التي تقدمها جهات التوثيق الإلكتروني المستهدفة.
  - الاستمرار في إجراء الدراسات المسحية لقطاع التجارة الإلكترونية في الأردن وتشجيع المؤسسات الخدمية لقطاع التجارة وتوعيتها لأهمية تقديم الخدمات الإلكترونية الموثوقة من خلال الربط على منظومة التوثيق الجذرية.

### الاستخدام الآمن للإنترنت:

قامت الهيئة وضمن سعيها المتواصل في موضوع الاستخدام الآمن للإنترنت وحماية الأطفال بوضع خطة شاملة للتوعية بمضمون إرشادات الاستخدام الآمن للإنترنت، كما ورصدت ما يتوفر لدى المرخص لهم بالقطاع من وسائل للرقابة العائلية، إضافة الى عقد ورشة عمل لتبادل المعرفة والخبرة الفنية والتقنية بين المرخص لهم لوضع خطط وبرامج العمل المناسبة وبحسب ما يمكن تطبيقه مستقبلاً لتوفير خدمة الرقابة العائلية لتغطي كافة المستخدمين من خدمات الإنترنت في المملكة، هذا بالإضافة إلى الحملات التوعوية التي تطلقها الهيئة وعبر وسائل الإعلام المختلفة بالإضافة إلى صفحاتها عبر منصات التواصل الاجتماعي.

### المحافظة على أمن شبكات الاتصالات ومنع الاستخدام غير الشرعي لشبكات الاتصالات:

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



## ٤-٦) ضمان جودة الخدمات :

- لغايات تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة من جانب مشغلي خدمات الاتصالات المتنقلة، بالإضافة إلى التزامهم بزيادة التغطية، قامت الهيئة بالعمل على المحاور التالية:
- الاستمرار في إجراء القياسات المتعلقة بجودة خدمات الاتصالات الخلوية والتغطية لجميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة (2G 3G 4G)، والتعامل مع الشكاوى الواردة للهيئة بهذا الخصوص من خلال قيام الفرق الفنية في الهيئة بزيارة المواقع الميدانية وإجراء الفحوصات الفنية اللازمة لشكاوى التغطية واستكمال إجراءات التنسيق مع الشركات المعنية لحلها.
  - الاستمرار في مراقبة عمل محطات البث الاذاعي العاملة وفق التشكيل الترددي (FM) من ٨٧,٥ م.هـ - ١٠٨ م.هـ لتفادي حدوث مشاكل تتعلق بالتداخل السلبي والتشويش.

## ٤-٧) حماية مصالح المستفيدين :

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

### تلقي ومتابعة وحل شكاوى المستفيدين:

- تلقت الهيئة (٣٧٨٦) شكوى خلال عام ٢٠١٨، وذلك من خلال القنوات التي خصصتها لتلقي ومتابعة شكاوى المستفيدين، تم معالجة ما مجموعه (٣١٤٩) شكوى منها.
- تحديث نظام تلقي ومتابعة الشكاوى وربطه بوسائل التواصل الاجتماعي، كما وتم ربط شركات الاتصالات والإنترنت والبريد على النظام لغايات تسريع إجراءات وعمليات متابعة الشكاوى وحلها.
- تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة والتحديات السمعية والنطقية من التقدم بشكاواهم متعلقة بالاتصالات وذلك من خلال الموقع الإلكتروني للهيئة كونه يحتوي على شخصية إلكترونية تقوم بترجمة نص الشكاوى إلى لغة الإشارة.

### تنفيذ جولات تفتيشية:

استمرت الهيئة في تنفيذ جولات تفتيشية دورية على نقاط البيع في مختلف محافظات المملكة لحماية مصالح المستفيدين من جهة وحماية للشركات والجهات الحاصلة على الترخيص من جهة أخرى، حيث تم خلال عام ٢٠١٨ ضبط ما مجموعه ٢٤ مركز بيع اتصالات دولية غير حاصل على موافقة الهيئة وتم تحويلهم للقضاء.

### دراسة عروض الشركات وعقود الاشتراك:

تقوم الهيئة وبشكل مستمر بدراسة كافة العروض التجارية لخدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والتي يتم الإعلان عنها من قبل شركات الاتصالات والإنترنت، حيث قامت الهيئة بدراسة ما مجموعه ١٣ عرضاً تجارياً خلال عام ٢٠١٨ والتأكد من مطابقتها لتعليمات وقرارات الهيئة وعدم إخلالها بالمنافسة، هذا بالإضافة إلى دراسة ما مجموعه ٧ عقود اشتراك مقدمة من شركات الاتصالات والإنترنت في المملكة، تم الموافقة على خمسة منها.

### التدقيق على أنظمة شحن الدفع وأنظمة الفوترة:

تعاقدت الهيئة مع شركة فرنسية متخصصة للتدقيق على أنظمة شحن خدمات الدفع المسبق (Pre-Paid)، وأنظمة الفوترة لخدمات الدفع اللاحق (Post-Paid) لكافة الخدمات المقدمة من مشغلي خدمات الاتصالات، وذلك من خلال فحص سجلات المرخص لهم الفنية والتأكد من سلامة ودقة الأنظمة المتبعة لإصدار الفواتير وبطاقات الشحن، وبالإستناد إلى أفضل الممارسات العالمية الصادرة عن معهد التقييم الأوروبي.

### عدد الشركات المرخصة:

بلغ عدد الشركات المرخص لها تقديم خدمات الاتصالات العامة في المملكة مع نهاية العام ٢٠١٨ ما مجموعه (٦٩) شركة:

- (٢٢) شركة حاصلة على رخصة اتصالات فردية.
- (٤٧) شركة حاصلة على رخصة اتصالات فئوية.

## تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من النفاذ إلى خدمات الاتصالات:

- تشكيل فريق عمل متخصص لتمكين ذوي الإعاقة من النفاذ إلى خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات برئاسة الهيئة وعضوية كل من المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، وشركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة (اورانج)، والشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة (زين)، وشركة أمنية للاتصالات المتنقلة، والجمعية الأردنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (إنتاج)، والاتلاف الأردني لذوي الإعاقة والملقى الثقاي في المكفوفين بالإضافة الى ممثلين عن كل من الإعاقة السمعية والإعاقة البصرية والإعاقة الحركية.
- توفير خدمة الترجمة بلغة الإشارة لمراجعي الهيئة من الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية وذلك من خلال توفير تواصل مرئي (بالصوت والصورة) مع مترجم للغة الإشارة والذي يقوم بدوره بتقديم ترجمة فورية للشخص من ذوي الإعاقة السمعية وللموظف الذي يتواصل معه ليتمكن الشخص الأصم من التعبير عن احتياجاته ومتطلباته وبنفس الوقت يتمكن الموظف من تقديم الخدمة المطلوبة وبأحسن وجه، علما أن الهيئة أول مؤسسة حكومية تقدم هذه الخدمة.
- عقد برنامج تدريبي لموظفي أقسام خدمات الجمهور وشؤون المستفيدين في كل من شركات الاتصالات الخلوية (زين، أورانج الأردن، أمنية)، حول آليات وطرق التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة، وكيفية تذليل المعوقات التي يواجهونها عند حصولهم على خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- إطلاق مبادرة (معكم - أقوى) الهادفة إلى تفعيل المسؤولية المجتمعية لتبني العديد من النشاطات والإجراءات المختلفة التي من شأنها تسريع وتسهيل نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى وسائل وخدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- استلام الشكاوى عن طريق موقع الهيئة الإلكتروني الذي يتيح تقديم الشكاوى لذوي التحديات السمعية والنطقية كونه يحتوي على شخصية كرتونية تقوم بترجمة النص إلى لغة الإشارة.

## إطلاق حملات توعوية:

أطلقت الهيئة خلال العام ٢٠١٨ العديد من حملات التوعية المتخصصة من خلال مؤسسة الاذاعة والتلفزيون ومن خلال تلفزيون قناة رؤيا تناولت مواضيع مختلفة لزيادة وعي المستفيدين من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد، وكان من أهم هذه الحملات:

- حملة الرسائل والمكالمات الدولية الاحتياطية
- حملة ادخال او استيراد اجهزة الاتصالات من خارج المملكة
- حملة الإعلان عن الرقم المجاني للهيئة
- حملة العقود والعروض التجارية
- حملة حجب الرسائل الدعائية
- حملة ضبط الهواتف عند المناطق الحدودية
- حملة رخص استخدام الترددات
- حملة في حال فقدان أو سرقة الهاتف الخليوي
- حملة التعامل مع البعائث البريدية
- حملة موجهة لأولياء الأمور حول تطبيقات الأجهزة الخلوية
- حملة حول انتقال مقر الهيئة إلى مقرها الدائم
- حملة لأصحاب المتاجر الإلكترونية وصفحات التسوق على منصات التواصل الاجتماعي
- حملة حول تطبيقات الأجهزة الخلوية واليدوية الذكية

ومن الجدير بالإشارة أن الهيئة حرصت على التواصل المباشر مع المستفيدين من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد من خلال صفحات الهيئة على منصات التواصل الاجتماعي الخاصة بها، حيث قامت بالرد على استفساراتهم وملاحظاتهم، وبث إعلاناتها التوعوية التي وصل عددها إلى ما يقارب الـ ٨٠ إعلاناً، كما وقامت بنشر أخبارها الصحفية، وآخر الإحصائيات والتقارير التي تصدر عنها، بالإضافة أنها استمرت بتلقي الشكاوى وتحويلها إلى الدوائر المعنية في الهيئة لمعالجتها.

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

لغايات تطوير قطاع البريد في الأردن على النحو الذي يتيح الاستفادة من الخدمات المقدمة من خلال الشركات العاملة، قامت الهيئة خلال العام ٢٠١٨ بـ:

- استمرار العمل بمشروع تحديد نقاط النفاذ البريدي التابعة لشركة البريد الأردني ومشغلي البريد الخاص على الخرائط اللوحية (Tablet) حيث تم الانتهاء من المرحلة الأولى في محافظات الجنوب (العقبة، معان، الطفيلة، الكرك) بالإضافة إلى محافظة مادبا وجاري العمل على استكمال المشروع في باقي محافظات المملكة.
- المشاركة في تعديل عقد الأداء لشركة البريد الأردني.
- اعتماد تعليمات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب الخاصة بالجهات التي تقدم خدمات بريدية رقم (٢) لسنة ٢٠١٨.
- البدء في دراسة مشروع أتمتة إجراءات العمل وتبسيط الإجراءات المتبعة للحصول على رخصة مشغل بريد خاص والتفاصيل المتعلقة بها إلكترونياً كتجديد الرخصة أو تحويلها أو إلغائها بالإضافة إلى إنشاء بوابة إلكترونية لضمان التواصل الفعال مع مشغلي البريد الخاص ومشغل البريد العام.
- البدء في ترخيص الشركات التي تعمل على تقديم الخدمات البريدية من خلال التطبيقات الذكية نتيجة لزيادة الطلب على الأسواق الإلكترونية والتي تتزامن مع حاجتها إلى شركات التوصيل والتي يجب أن تكون معتمدة و مرخصة من قبل الهيئة.
- البدء في إجراء الدراسات المسحية الخاصة بخدمات التجارة الإلكترونية لمشغلي البريد الخاص ومشغل البريد العام.
- إطلاق حملات توعوية عن ضرورة تعامل الأسواق الإلكترونية وصفحات التسوق لمواقع التواصل الاجتماعي مع جهات نقل بعائث بريدية مرخصة في المملكة.
- البدء في دراسة مشروع التحول الرقمي لقطاع البريد.
- الاستمرار في مراقبة تنفيذ مشغل البريد العام لشروط عقد الأداء من خلال دراسة مهل التوجيه بالإضافة إلى مراقبة التزام مشغلي البريد الخاص المرخصين بالتشريعات البريدية النافذة والتأكد من التزامهم بمعايير الصحة والسلامة العامة في نقل البعائث البريدية، والقيام بجولات تفتيشية دورية وتكثيف الضبوطات على الجهات المخالفة وتحويلها للقضاء.
- استمرار العمل على دراسة تعديل أسعار الخدمات الحصرية.
- استمرار العمل على مراجعة قانون الخدمات البريدية ونظام ترخيص مشغلي البريد الخاص بما يتوافق مع متطلبات المرحلة.
- استقبال شكاوى المنتفعين من خدمات شركة البريد الأردني ومشغلي البريد الخاص والقيام بالاجراءات اللازمة لحل هذه الشكاوى
- الاستمرار في إعداد ونشر البيانات والمؤشرات الإحصائية بهدف دراسة ومراقبة تطور السوق البريدي.
- ازدياد عدد الشركات المرخصة لتقديم الخدمات البريدية في المملكة نتيجة للمراقبة المستمرة من جانب الهيئة على أداء مشغلي الخدمات البريدية، مما يمهّد الطريق للتجارة الإلكترونية، حيث ارتفع عدد الشركات من (٩٦) شركة حتى نهاية عام ٢٠١٧ إلى (١٠٢) شركة حتى نهاية عام ٢٠١٨ بجانب مشغل البريد العام شركة البريد الأردني.
- بلغ عدد مشغلي البريد المرخصين في قطاع الخدمات البريدية مع نهاية العام ٢٠١٨ ما مجموعه (١٠٢) مشغل:

(٧) مشغلين حاصلين على رخصة مشغل بريد / فئة دولي.

(٩٥) مشغل بريد / فئة محلي

## (هـ) تعزيز التواصل مع مؤسسات المجتمع المدني

حرصت الهيئة خلال العام ٢٠١٨ على تعزيز وتقوية أواصر التواصل مع كافة مؤسسات المجتمع المدني من خلال تنظيم زيارات رسمية للعديد من تلك الجهات لمقر الهيئة، وذلك بهدف اطلاق كافة المعنيين على الدور الذي تلعبه الهيئة في المجال التنظيمي والمشاريع التي تعكف الهيئة على انجازها:

### زيارة دولة رئيس الوزراء لمبنى الهيئة:

قام دولة رئيس الوزراء الدكتور هاني الملقى في شهر كانون الثاني من العام ٢٠١٨ بزيارة إلى الهيئة اطلع خلالها على أهم منجزات ونشاطات الهيئة والمرافق والخدمات التي تقدمها لكافة المستفيدين من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد. وتفقد الدكتور الملقى خلال الجولة قاعة خدمة المراجعين (one-stop-shop). واطلع على آلية عمل قسم شؤون المستفيدين المعني بتلقي ومتابعة شكاوى المستفيدين من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والخدمات البريدية، بالإضافة لزيارة مركز مراقبة الجودة المتخصص الذي تم انشاؤه لمراقبة جودة خدمات الاتصالات الخلوية ومحطات البث الاذاعي العاملة وفق التشكيل الترددي FM.



### زيارة وفد مجلس محافظة العاصمة:

قام وفد من مجلس محافظة العاصمة في شهر كانون الثاني من العام ٢٠١٨ بزيارة إلى الهيئة اطلع خلالها على النشاطات والبرامج التي تنفذها الهيئة في مجال تنظيم قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد في المملكة.

حيث أعرب نائب رئيس مجلس المحافظة المحامي مهند النعيمات عن تقديره وزملائه بالدور الذي تلعبه الهيئة في تنظيم قطاع الاتصالات وقطاع البريد في المملكة، مشيداً بما حقته الهيئة من انجازات متواصلة والتي تعكس الدور الحقيقي لمؤسساتنا الوطنية، داعياً الى ضرورة ايجاد شراكة مستمرة بين مجلس المحافظة والهيئة بما يخدم مصالح المواطنين.

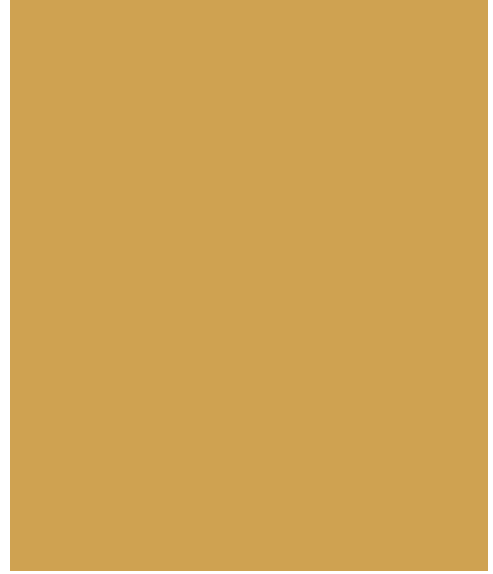




## زيارة وفد اللجنة الوطنية للمتقاعدين العسكريين السابقين

قام وفد من اللجنة الوطنية للمتقاعدين العسكريين السابقين في شهر شباط من العام ٢٠١٨ بزيارة الى الهيئة اطلع خلالها على البرامج والمشاريع التي تنفذها الهيئة في مجال تنظيم قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد في المملكة.

وخلال الزيارة اطلع على مرافق الهيئة والنشاطات والبرامج التي تنفذها في مجال تنظيم قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد في المملكة.



## زيارة مؤسس ورئيس مجموعة طلال أبو غزاله:

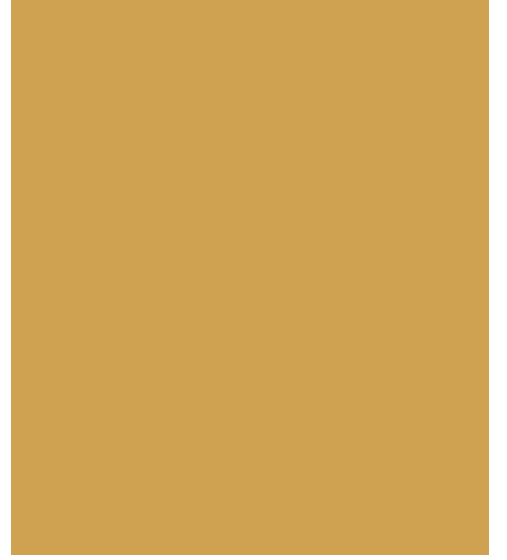
قام مؤسس ورئيس مجموعة طلال أبو غزاله الدكتور طلال أبو غزاله في شهر اذار من العام ٢٠١٨ بزيارة الهيئة اطلع خلال الزيارة على قاعة خدمة المراجعين التي يتم من خلالها انجاز معاملات إدخال واستيراد أجهزة الاتصالات المتنوعة، كما اطلع على آلية عمل قسم شؤون المستفيدين المعني بتلقي ومتابعة شكاوى المستفيدين من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والخدمات البريدية إضافة إلى زيارة مركز مراقبة لجودة المتخصص بمراقبة جودة خدمات الاتصالات الخلوية ومحطات البث الإذاعي العاملة وفق التشكيل الترددي FM والمصمم وفقاً لأحدث التقنيات والمعايير العالمية، حيث قدم خلال الزيارة محاضرة امام موظفي الهيئة تناولت تجربته المهنية والمراحل التي عاشها منذ الطفولة والدروس والعبر المستفادة من تلك التجارب.





## زيارة كتلة الحداثة والتنمية النيابية

قام رئيس وأعضاء كتلة الحداثة والتنمية النيابية في شهر آب من العام ٢٠١٨ بزيارة إلى مبنى الهيئة وبحضور وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات المهندس مثنى الغرايبة، حيث اطلع الوفد خلال الزيارة على مرافق الهيئة وأهم النشاطات والبرامج التي تنفذها في مجال تنظيم قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد في المملكة. وخلال الزيارة، قام الوفد بالإطلاع على مرافق الهيئة والنشاطات والبرامج التي تنفذها في مجال تنظيم قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد في المملكة.



## زيارة وفد هيئة الاتصالات الخاصة

قام وفد من هيئة الاتصالات الخاصة في شهر تشرين الثاني من العام ٢٠١٨ بزيارة للهيئة اطلع خلالها على البرامج والمشاريع التي تنفذها الهيئة في مجال تنظيم قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد في المملكة، وتجربة الهيئة في إجراء التحضيرات التي سبقت الفوز بجائزة الملك عبدالله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافيه.

وأعرب اعضاء الوفد الزائر عن سعادتهم بهذه الزيارة التي اطلعوا خلالها على الدور الذي تقوم به الهيئة في تنظيم قطاع الاتصالات وقطاع البريد في المملكة، مشيدين بالانجازات التي حققتها الهيئة والتي توجت بفوز الهيئة بجائزة الملك عبدالله الثاني لتمييز الاداء الحكومي والشفافيه.



## (٦) المشاركات الخارجية والفعاليات المحلية لعام ٢٠١٨

### (٦-١) المشاركات الخارجية

#### الاجتماع الوزاري للرابطة الدولية لمشغلي الهواتف المتنقلة ٢٦-٢٨/٢٠١٨ برشلونة

شاركت الهيئة برئاسة رئيس مجلس المفوضين الدكتور المهندس غازي الجبور ضمن وفد المملكة المشارك في فعاليات الاجتماع الوزاري للرابطة الدولية لمشغلي الهواتف المتنقلة ٢٠١٨ GSM Ministerial Programme الذي ضم منظمي الاتصالات وصانعي السياسات وممثلي القطاع الخاص لأكثر من ١٦٧ دولة ومنظمة دولية، وبمشاركة لقيادات عالمية في قطاعات جديدة ممثلة بقطاعات التمويل والرعاية الصحية، وذلك بهدف فتح قنوات الحوار والتواصل على مستوى رفيع "القيادات" لصياغة سياسات وأطر تنظيمية من شأنها تشجيع وزيادة دور وتأثير صناعة الاتصالات المتنقلة في أحداث التنمية الاجتماعية والاقتصادية وتحقيق الأهداف الإنمائية التي تبنتها الأمم المتحدة للألفية الجديدة.

تم خلال الاجتماع الإعلان عن فوز الدكتور الجبور بجائزة الابتكار الحكومي في أسواق الاتصالات المتنقلة الناشئة لعام ٢٠١٨، والتي تمنحها الرابطة الدولية لمشغلي الهواتف المتنقلة للجهات الحكومية وذلك ضمن حفل كبير بحضور ملك إسبانيا فيليب السادس.

#### الاجتماع الرسمي السادس عشر لشبكة الهيئات العربية لتنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات ، ١-٤/٢٠١٨ البحرين

شاركت الهيئة في فعاليات الاجتماع السادس عشر لشبكة الهيئات العربية لتنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات الذي عقد في البحرين في الفترة من ١-٤/١٠/٢٠١٨، حيث شاركت الهيئة في اجتماع الخبراء الذي هدف إلى الوقوف على سير العمل في مشاريع الشبكة المختلفة مثل مشروع تبادل الخبرات في مراقبة جودة خدمات الاتصالات الخلوية وحماية شؤون المستفيدين، بالإضافة إلى مشروع الدراسة المقارنة لأسعار الاتصالات في الدولية.

#### مؤتمر المندوبين المفوضين ٢٩-١/٢٠١٨ الامارات العربية المتحدة

شارك وفد من الهيئة في مؤتمر المندوبين المفوضين والذي عقد في دبي خلال ٢٩/١٠-١٦/١١/٢٠١٨، وبمشاركة قرابة (٣٠٠٠) مشارك يمثلون ١٨٠ دولة ، وكان أبرز نتائجه انتخاب فريق جديد لإدارة الاتحاد الدولي للاتصالات للأربع السنوات القادمة وإقرار الخطتين الاستراتيجية والمالية للاتحاد، بالإضافة إلى الموافقة على تعديل وإصدار العديد من القرارات التي تناولت التحديات المعاصرة والمستقبلية لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات عالمياً.

## ٦-٢) الفعاليات المحلية

### الاجتماع السادس للمجلس التشاوري للخدمات المالية الرقمية

استضافت الهيئة في شهر شباط من العام ٢٠١٨ فعاليات الاجتماع السادس للمجلس التشاوري للخدمات المالية الرقمية، وذلك بالتعاون مع البنك المركزي والوكالة الألمانية للتعاون الدولي، وبمشاركة واسعة من أعضاء المجلس التشاوري للخدمات المالية الرقمية والقطاع المالي والمصرفي وقطاع الاتصالات. جرى خلال الاجتماع مناقشة موضوع "مكافحة تمويل الإرهاب وغسل الأموال من خلال نظام البدالة الوطنية JoMoPay" وذلك للخروج بتوصيات تكفل حماية المملكة ومواطنيها من المخاطر المحتملة من تمويل الإرهاب وغسل الأموال الذي يتعلق بالخدمات المالية الرقمية.



### اليوم العلمي بالتعاون مع شركة رود اند شوارتز الالمانية

نظمت الهيئة في شهر شباط بالتعاون مع شركة رود اند شوارتز ووكيلها المحلي شركة الحلول للاتصالات وأنظمة الحماية يوماً علمياً بهدف زيادة الوعي حول طرق قياس جودة الفحوصات للشبكات الخلوية وتعزيز قدراتها، بمشاركة ممثلين عن شركات الاتصالات المعنية وعدد من الجهات ذات العلاقة والمعنيين في الهيئة. وأشار رئيس مجلس مفوضي الهيئة الدكتور المهندس غازي الجبور أن الهيئة معنية بتدريب الكوادر لديها من خلال بناء شراكات حقيقية مع الجهات المتخصصة، وذلك لمواكبة التطورات الحاصلة في قطاع الاتصالات، مؤكداً على حرص الهيئة على استمرارية مثل هذه الشراكات لما فيه مصلحة كافة العاملين في القطاع،



## ورشة عمل إقليمية حول إنترنت الأشياء:

نظمت الهيئة في شهر نيسان من العام ٢٠١٨ ورشة عمل إقليمية متخصصة حول "إنترنت الأشياء"، وذلك بالتعاون مع الرابطة الدولية لمشغلي الهواتف المتنقلة GSMA وبمشاركة واسعة من ممثلين عن الإدارات العربية الأعضاء في شبكة الهيئات العربية لتنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات، ومشغلي خدمات الاتصالات المتنقلة المحليين والإقليميين، بالإضافة إلى الجهات المحلية ذات العلاقة.

وتم مناقشة العديد من المواضيع المهمة ذات العلاقة بإنترنت الأشياء من النواحي التنظيمية والاقتصادية والفنية مثل: التعريف بإنترنت الأشياء، وتوقعات النمو فيه، ونظرة تقنية عالية المستوى خاصة بالأجهزة المتنقلة في مجال إنترنت الأشياء، ونماذج مختلفة متعلقة بإنترنت الأشياء، والاستراتيجيات الحكومية للبحث على اعتماد إنترنت الأشياء.



## ورشة عمل متخصصة حول الخدمات الرقمية

نظمت الهيئة في شهر نيسان من العام ٢٠١٨ ورشة عمل متخصصة حول "الأمر التنظيمية المتعلقة بالخدمات الرقمية" وذلك بالتعاون مع شركة (Cullen International) وبمشاركة من مشغلي خدمات الاتصالات المتنقلة والجهات المحلية المعنية.

وهدفت الورشة الى تعريف المشاركين بالمنهجيات التي يتبناها الاتحاد الأوروبي في التعامل مع الخدمات الرقمية مثل الحوسبة السحابية وتطبيقات الانترنت مثل الواتساب واليوتيوب، كما ناقشت الأمور التنظيمية المتعلقة بحماية البيانات وخصوصية مستخدمي خدمات الاتصالات، والإطار التنظيمي للتعامل مع تطبيق الانترنت (over the top).

## ورشة عمل حول آليات الرقابة العائلية واستخدام الأطفال الآمن للانترنت

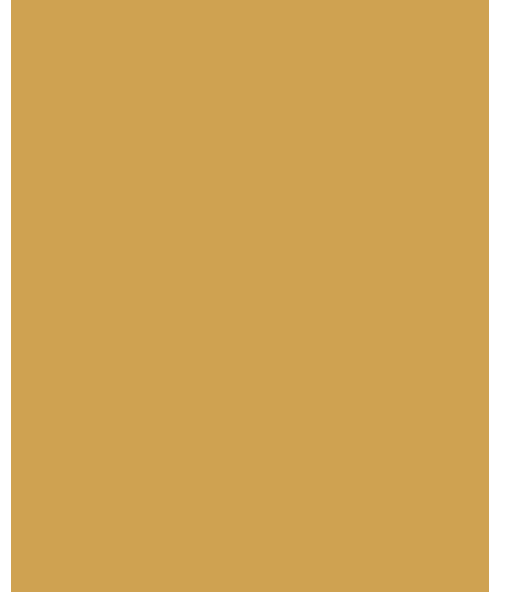
نظمت الهيئة في شهر كانون الاول من العام ٢٠١٨ ورشة عمل حول آليات الرقابة العائلية واستخدام الأطفال الآمن للانترنت، وذلك بمشاركة واسعة من مشغلي خدمات الاتصالات المتنقلة ومزودي خدمات الانترنت بالمملكة، حيث جاء تنظيم هذه الورشة تنفيذاً لالتزامات الهيئة المنصوص عليها في وثيقة السياسة العامة للحكومة في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والتي تنص على إتخاذ كافة الإجراءات التشريعية والتنظيمية التي من شأنها حماية الأطفال والحد من النفاذ إلى أي محتوى غير مرغوب به.



## الاجتماع الرابع والعشرين للفريق العربي الدائم للطيف الترددي

استضافت الهيئة في شهر كانون الاول من العام ٢٠١٨ فعاليات الاجتماع الرابع والعشرين للفريق العربي الدائم للطيف الترددي وبمشاركة عربية واسعة من ممثلي العديد من إدارات التنظيم في دول العربية، وبحضور ممثلين عن المجموعات الإقليمية المختصة بإدارة الطيف الترددي وممثل الأمانة الفنية لمجلس الوزراء العرب للاتصالات والمعلومات وممثل عن الاتحاد الدولي للاتصالات، والأمانة العامة لمجلس التعاون الخليجي/ المكتب الفني للاتصالات، بالإضافة إلى الرابطة الدولية لمشغلي الهواتف المتنقلة (GSMA) وممثل عن اتحاد الإذاعات الأوروبي، كما شاركت (٣٠) شركة منها شركات مصنعة وشركات مقدمة خدمة وشركات إدارة اتصالات أقمار صناعية.

وهدف الاجتماع إلى إتاحة المجال للادارات العربية للتسيق بشأن جميع المسائل المتصلة بإدارة الطيف الترددي، والتفاوض ووضع المقترحات العربية المشتركة لبنود جدول أعمال المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية (WRC) القادم، بالإضافة الى تقييم التقدم المنجز في الدراسات المتعلقة بنود جدول أعمال المؤتمرات العالمية للاتصالات الراديوية وإعداد المساهمات المشتركة لاجتماعات قطاع الاتصالات الراديوية التابع للاتحاد الدولي للاتصالات (ITU-R).





## (٧) التطوير المؤسسي

### انتقال الهيئة إلى مقرها الدائم

قامت الهيئة منتصف العام ٢٠١٨ بالانتقال الى مقرها الدائم الجديد ؛ وذلك تلبية لاحتياجات مراجعيها وبما يتناسب مع متطلبات واحتياجات العمل فيها، حيث جاء الموقع الجديد ضمن موقع جغرافي ملائم، يمتاز بسهولة الوصول إليه من قبل مراجعي الهيئة، مع توفر مواقف اصطفاف للسيارات لكافة مراجعي وموظفي الهيئة، كما واشتمل الموقع على مساحات مناسبة لأجهزة الفحص والمراقبة الموجودة لدى الهيئة، ويستوعب متطلبات التنظيم الإداري الجديد .



### البرامج التدريبية الداخلية والخارجية

حرصا من الهيئة على رفع سوية وقدرات ومهارات ومعارف كادرها بكافة مستوياته الوظيفية، نفذت الهيئة خلال عام ٢٠١٨ عدداً من البرامج التدريبية مع مراكز تدريب محلية وعالمية ومدربين وخبراء دوليين، حيث عُقد العديد من البرامج التدريبية داخل مبنى الهيئة، مما ساهم في إشراك أكبر عدد ممكن من موظفي الهيئة، وتعظيم حافزية المشاركة لديهم في التدريب.



ومن أبرز البرامج التدريبية التي شارك بها موظفو الهيئة:

حلقة عمل اطلاق مشروع الاتحاد البريدي العالمي الاقليمي	دورة نظام ديوان الخدمة المدنية
Cyper Security	اتكيت التواصل والتعامل مع الاشخاص ذوي الاعاقة
internet of things	ورشة عمل التدقيق على أنظمة الشحن والفوترة
Managing and Regulating the Radio Spectrom	ورشة توعية حول تقييم وتحسين ممارسات الحوكمة
ورشة عمل المتخصصة "IOT/ M2M Regulation with focus on autonomous driving"	التدريب على أنظمة مراقبة الترددات المتقلة بعد الاستلام المصنعي FAT
Spectrum Monitring Mesurment&Techniques	ASMS نظام ادارة الطيف الترددي المحوسب
performance quality of service	اجتماع فريق العمل الخاص بأنظمة الإتصالات المتقلة الدولية
Fundimantal of Wireless Communication	ملتقى أمن المعلومات
القطن الرقمن / cullen international	مؤتمر تحديات واقع الاتصالات
performance quality of service	ورشة عمل بعنوان قرصنة القنوات المشفرة

### إدارة المعرفة

تم تفعيل مفهوم إدارة المعرفة للاحتفاظ بالأداء المنظمي المعتمد على الخبرة والمعرفة وتحسينه وتوثيق المتوفر منه وتطويره والمشاركة به، وتطبيقه وتقييمه. وكان ذلك من خلال:

- إنشاء قاعدة للمعرفة.
- إنشاء خرائط معرفية.
- تحديد الموجودات المعرفية.
- تحديد الفجوات المعرفية والعمل على سدّها

### برنامج التوعية

بهدف تعزيز التواصل المستمر بين كافة موظفي الهيئة، ونقل وتبادل المعارف فيما بينهم؛ تم عقد ما مجموعه (٤٠) محاضرة توعوية تضمنت (٢٠) مادة معرفية من المواضيع التخصصية والوظيفية والمعرفية، شارك في تقديمها مختصون من داخل الهيئة وعدد من الجهات الخارجية، وكان من أبرز المحاضرات التي تمت بالتنسيق والتعاون مع الجهات الخارجية:

- برنامج تقييم الأداء بالتعاون مع ديوان الخدمة المدنية.
- الأمن السيبراني بالتعاون مع شركة دقة للتفكير.

### الأنظمة الإلكترونية والدعم الفني

- شراء وتفعيل نظام حماية إلكتروني متكامل UTM والذي يحمي موارد الهيئة الإلكترونية من الأخطار الإلكترونية الداخلية والخارجية، ويعزز من أمن الخدمات الإلكترونية التي سوف تقوم الهيئة بإطلاقها لمتلقي الخدمة مستقبلاً.
- تركيب شبكة إنترنت سلكية داخلية داخل مبنى الهيئة الجديد تدعم سرعة نقل البيانات ١٠ جيجابت/ثانية بهدف تأهيل الشبكة للتعامل مع التطبيقات الحديثة مستقبلاً، وبما يحسن من كفاءة الشبكة الداخلية وانسيابية البيانات.
- شراء نظام للمراسلات الإلكترونية وإدارة الوثائق الإلكترونية DMS والذي يتيح وجود بيئة خالية من الأوراق وسرعة الاسترجاع وحماية الوثائق من الإفشاء الخارجي ويدعم عمليات أتمتة الإجراءات مستقبلاً والنظام بصدد التطبيق.
- تفعيل نظام مركزي يدعم الأمن الفيزيائي وينظم آلية دخول/خروج الموظفين من/إلى مرافق الهيئة المختلفة في المبنى الجديد Physical Access Door.

## (٨) نشاطات المسؤولية المجتمعية

انطلاقاً من حرص الهيئة على المساهمة في متطلبات المسؤولية المجتمعية، قامت الهيئة بتنفيذ العديد من الأنشطة والمبادرات المتخصصة، وساهمت في العديد من الحملات الوطنية التوعوية بالتعاون مع المؤسسات المعنية وذلك دعماً للمجتمع المحلي. وفيما يلي ما قامت به الهيئة تحقيقاً لهذه الغاية:

### تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من النفاذ إلى خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات:

- تشكيل فريق عمل متخصص لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة برئاسة الهيئة وعضوية المجلس الأعلى لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة، وكل من شركة زين وأورانج الأردنية وأمنية، وشركة إنتاج، والاتئلاف الأردني لذوي الإعاقة، والملتقى الثقافي للمكفوفين، بالإضافة إلى ممثلين من كل من الإعاقة السمعية والإعاقة البصرية والحركية.
- عقد برنامج تدريبي لموظفي أقسام خدمات الجمهور وشؤون المستفيدين في كل من الهيئة وشركات الاتصالات الخلوية (زين، أورانج الأردن، أمنية)، حول فن وإتيكيت التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة، وكيفية تذليل المعوقات التي يواجهونها عند حصولهم على خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، بهدف تلبية متطلباتهم بكل يسر وسهولة دون الحاجة إلى وجود مرافقين عند إجراء معاملاتهم مع هذه الجهات.



- توزيع (٤٧) جهاز تابلت على بعض الجمعيات التي تعنى بذوي الإعاقة من مختلف محافظات المملكة.
- توزيع ٨ أجهزة تابلت على الجهات ذات العلاقة ومزودة ببرامج تتيح توفير لغة الإشارة ليتمكن الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية من الاستفادة منها.

تدريب عدد من الطلاب وخريجي الجامعات الأردنية لمن تتوافق طبيعة دراستهم مع طبيعة عمل الهيئة.

تنفيذ حملة للتبرع بالدم بالتعاون مع مركز الحسين للسرطان، حيث شارك عدد كبير من موظفي ومراجعي الهيئة بالحملة وبإشراف كادر طبي متخصص من مركز الحسين.

تنظيم واستضافة جلسة حوارية بالتعاون مع مركز الحسين للسرطان حول "أهمية الكشف المبكر عن سرطان الثدي" وكان ذلك بالتزامن مع الشهر العالمي للتوعية بمرض سرطان الثدي.

## (٩) الاهداف التشغيلية للهيئة

### ١. تحقيق الفعالية التنظيمية في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد.

- ١-١ تطوير الأطر التنظيمية وفقاً لمتطلبات ومستجدات قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد.
- ٢-١ تطوير العمليات الرئيسية وفقاً لنوع ومستوى التدخلات التنظيمية المقررة.

### ٢. ضمان المنافسة الفعالة وایجاد بيئة استثمارية محفزة في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد.

- ١-٢ الحد من الهيمنة وعوائق دخول السوق.
- ٢-٢ رفع مستوى التزام المشغلين بالتشريعات والأطر الناظمة لقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد.
- ٣-٢ تشجيع المشغلين على إدخال خدمات ابتكارية حديثة في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد.
- ٤-٢ تطوير فعالية وكفاءة الهيئة في إدارة الموارد النادرة.

### ٣. تعزيز فعالية الهيئة في حماية مصالح المستخدمين من قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد.

- ١-٣ زيادة الوعي لدى المستخدمين بخدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وخدمات البريد وخدمات التوثيق الإلكتروني.
- ٢-٣ رفع مستوى تدابير حماية مصالح المستخدمين من خدمات قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد.
- ٣-٣ تطوير فعالية وكفاءة الهيئة في مراقبة جودة الخدمات المقدمة في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد والرقابة على أعمال جهات التوثيق الإلكتروني.
- ٤-٣ ضمان مدى كفاية وملائمة أمن أنظمة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المملكة وتنوعها وقدرتها العامة على التكيف لاستمرارية الخدمة في البنية التحتية ذات العلاقة.

### ٤. تنمية القدرات المؤسسية للهيئة والكفايات الوظيفية للعاملين فيها.

- ١-٤ تفعيل أثر العمليات المساندة في تحسين نتائج العمليات الرئيسية.
- ٢-٤ تطوير الممارسات الوظيفية الداعمة للعمليات الرئيسية والمساندة.
- ٣-٤ تمكين الهيئة بالامكانيات الفنية من أنظمة وبرامج تقنية.
- ٤-٤ تنمية الكفايات الوظيفية المرتبطة بالعمليات الرئيسية والمساندة.
- ٥-٤ جعل الهيئة مركزاً فنياً وتنظيماً إقليمياً متميزاً.

## (١٠) الحسابات الختامية للهيئة للعام ٢٠١٨

هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

هيئة ذات استقلال مالي وإداري

عمان - المملكة الأردنية الهاشمية

القوائم المالية وتقرير مدقق الحسابات المستقل

للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول ٢٠١٨

قائمة (أ)

قائمة المركز المالي كما في ٣١ كانون الأول ٢٠١٨

٢٠١٧	٢٠١٨	
دينار	دينار	
		<b>الموجودات</b>
		<b>الموجودات المتداولة</b>
٩,٤١٨,٠٩٢	٥,٣٨٢,٢٢٨	نقد ونقد معادل
١٨,٧١٠,٢٢٣	١٦,٤٢٥,٨٦٠	إيرادات مستحقة القبض
١,٤٤٩,٨٠٥	١,٩٨٩,٥٢٧	ذمم مدينة
١٤٧,٥٥٨	٥٣,٦٢٠	ذمم مدينة عن إيرادات رخص وترددات غير متحققة
٧٣١,٨٠٥	١,٢٠٣,٧٢٥	أرصدة مدينة أخرى
٢٠,١٧٩	١٦,٦٨١	مستودعات
١١,٧١٨	٤٤,٦٠١	عطاءات وقرارات إحالة غير موردة - لوازم مستهلكة
٣٠,٤٨٩,٣٨٠	٢٥,١١٦,٢٤٢	<b>مجموع الموجودات المتداولة</b>
		<b>الموجودات غير المتداولة</b>
٨,٤٩٩,٨٩٤	١٠,٤٨٦,٥١٧	عطاءات وقرارات إحالة غير موردة - ممتلكات ومعدات
٣,٤١١,٩٨٥	١٠,١٤٦,٤٥٤	ممتلكات ومعدات
١١,٩١١,٨٧٩	٢٠,٦٣٢,٩٧١	<b>مجموع الموجودات غير المتداولة</b>
٤٢,٤٠١,٢٥٩	٤٥,٧٤٩,٢١٣	<b>مجموع الموجودات</b>
		<b>المطلوبات والوفور المحتفظ به</b>
		<b>المطلوبات المتداولة</b>
٦,٠٧٣,٢٣٩	١١,٣٥٥,٩٢٨	إيرادات مقبوضة مقدماً
١٤٧,٥٥٨	٥٣,٦٢٠	إيرادات رخص وترددات غير متحققة
٦,٠٤٦,٤٢٢	٦,٢٩٠,٤١٧	ذمم دائنة
٢٢,٩٤١,٠٧٣	٢١,٢١١,٣٢٤	أمانات
٤٣٨,٦٨٨	١,٠٩٩,٩٢٣	أرصدة دائنة أخرى
-	١,٥٠٠,٠٠٠	إلتزام مقابل عقد إيجار تمويلي - الجزء المتداول
٣٥,٦٤٦,٩٨٠	٤١,٥١١,٢١٢	<b>مجموع المطلوبات المتداولة</b>
		<b>المطلوبات غير المتداولة</b>
-	٤,٣٠٠,٠٠٠	إلتزام مقابل عقد إيجار تمويلي - الجزء غير المتداول
٣٥,٦٤٦,٩٨٠	٤٥,٨١١,٢١٢	<b>مجموع المطلوبات</b>
٦,٧٥٤,٢٧٩	(٦١,٩٩٩)	(العجز المتراكم) الوفر المحتفظ به
٤٢,٤٠١,٢٥٩	٤٥,٧٤٩,٢١٣	<b>مجموع المطلوبات والوفور المحتفظ به</b>



قائمة (ب)

قائمة الدخل الشامل للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول ٢٠١٨

٢٠١٧	٢٠١٨	
دينار	دينار	
٨٩,٢٠٩,٣١٩	٥٠,١٠٦,١٣٣	<b>الإيرادات</b>
٣٦٨,٠٤٥	٦٣٧,٠٨٧	إيرادات تشغيلية
٨٩,٥٧٧,٣٦٤	٥٠,٧٤٣,٢٢٠	إيرادات أخرى
		مجموع الإيرادات
		<b>النفقات</b>
(٤,٥٦٢,٥٦٧)	(٥,٤٩٠,٣٧٨)	نفقات تشغيلية
(٤١٨,٤٨٩)	(٤٠٥,٥٥١)	نفقات تحويلية
(٧٧٥,٢٧٨)	(٣٩٤,٥٦٧)	نفقات استشارات فنية ودراسات
(١,٩٨٤,٤١٦)	(١,٧٨٦,٧١٨)	مصروف مخصص ذمم مشكوك في تحصيلها
-	(٢٧٤,١٤٩)	تكاليف تمويل
(٧,٧٤٠,٧٥٠)	(٨,٣٥١,٣٦٣)	مجموع النفقات
٨١,٨٣٦,٦١٤	٤٢,٣٩١,٨٥٧	وفر السنة

قائمة (ج)

قائمة التغيرات في الوفر المحتفظ به (العجز المتراكم) للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول ٢٠١٨

الوفر المحتفظ به (العجز المتراكم)		
دينار		
١٥,٦١٨,١٨٩		<b>٢٠١٧ -</b>
٨١,٨٣٦,٦١٤		الرصيد كما في ١ كانون الثاني ٢٠١٧
(٩٠,٧٠٠,٥٢٤)		وفر السنة
٦,٧٥٤,٢٧٩		مبالغ محولة لوزارة المالية
		الرصيد كما في ٣١ كانون الأول ٢٠١٧
٦,٧٥٤,٢٧٩		<b>٢٠١٨ -</b>
٤٢,٣٩١,٨٥٧		الرصيد كما في ١ كانون الثاني ٢٠١٨
(٤٩,٢٠٨,١٣٥)		وفر السنة
٦١,٩٩٩		مبالغ محولة لوزارة المالية
		الرصيد كما في ٣١ كانون الأول ٢٠١٨

## قائمة (د)

## قائمة التدفقات النقدية للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول ٢٠١٨

٢٠١٧	٢٠١٨	
دينار	دينار	
٨١,٨٣٦,٦١٤	٤٢,٣٩١,٨٥٧	<b>الأنشطة التشغيلية</b>
		وفر السنة
		تعديلات لـ:
٥٣٠,٧٦٠	٥٦٨,٣٨٦	استهلاكات
٧٧٩	٢٠	صافي نتائج استبعاد ممتلكات ومعدات
(٣٢,٥٧٩)	(٥٥٢,٩٥٣)	إيرادات رد مخصص ديون مشكوك في تحصيلها
١,٩٨٤,٤١٦	١,٧٨٦,٧١٨	مصروف مخصص ذمم مشكوك في تحصيلها
		التغيرات في رأس المال العامل:
٤,٤٣٠,٠٨٨	٢,٢٨٤,٣٦٣	إيرادات مستحقة القبض
(٢,٣٥٨,١٩٤)	(١,٧٧٣,٤٨٧)	ذمم مدينة
(٣٠٢,٣٢٣)	(٤٧١,٩٢٠)	أرصدة مدينة أخرى
٥,٩٣٩	٩٣,٩٣٨	ذمم مدينة عن إيرادات رخص وترددات غير متحققة
٦,٦٨٧	٣,٤٩٨	مستودعات
٣,٢٩٨,٠١٦	٥,٢٨٢,٦٨٩	إيرادات مقبوضة مقدماً
(٥,٩٣٩)	(٩٣,٩٣٨)	إيرادات رخص وترددات غير متحققة
١,٥٦٦,٠٥٠	٢٤٣,٩٩٥	ذمم دائنة
(٤٥٢,٧٤٣)	(١,٧٢٩,٧٤٩)	أمانات
١٤٢,٣٣٨	٦٦١,٢٣٥	أرصدة دائنة أخرى
٩٠,٦٤٩,٩٠٩	٤٨,٦٩٤,٦٥٢	صافي التدفق النقدي من الأنشطة التشغيلية
		<b>الأنشطة الاستثمارية</b>
(٢,٩٥٩,٧٤٦)	(٢,٠١٩,٥٠٦)	عطاءات وقرارات إحالة غير موردة
(٣١٧,١٧٤)	(٧,٣٠٢,٨٧٥)	شراء ممتلكات ومعدات
٩١٦	-	المتحصل من استبعاد ممتلكات ومعدات
(٣,٢٧٦,٠٠٤)	(٩,٣٢٢,٣٨١)	صافي التدفق النقدي المستخدم في الأنشطة الاستثمارية
		<b>الأنشطة التمويلية</b>
-	٥,٨٠٠,٠٠٠	إلتزام مقابل عقد ايجار تمويلي
(٩٠,٧٠٠,٥٢٤)	(٤٩,٢٠٨,١٣٥)	مبالغ محولة لوزارة المالية
(٩٠,٧٠٠,٥٢٤)	(٤٣,٤٠٨,١٣٥)	صافي التدفق النقدي المستخدم في الأنشطة التمويلية
(٣,٣٢٦,٦١٩)	(٤,٠٣٥,٨٦٤)	التغير في النقد والنقد المعادل خلال السنة
١٢,٧٤٤,٧١١	٩,٤١٨,٠٩٢	النقد والنقد المعادل كما في بداية السنة
٩,٤١٨,٠٩٢	٥,٣٨٢,٢٢٨	النقد والنقد المعادل كما في نهاية السنة

# (II) الملحقَات

## قطاع الاتصالات وقطاع البريد في المملكة/ مؤشرات وأرقام

## (مؤشرات وأرقام قطاع الاتصالات)

## جدول رقم (١)

المؤشرات المتعلقة بخدمة الهاتف الثابت خلال الفترة (٢٠١٣-٢٠١٨)

العام	٢٠١٣	٢٠١٤	٢٠١٥	٢٠١٦	٢٠١٧	٢٠١٨
أعداد المشتركين (الف)	٣٧٩	٣٧٦	٣٦٩	٣٥٩	٣٢٨	٣١٩
نسبة الانتشار بين السكان (%)	٥,٢	٥,٠	٤,٠	٣,٦	٣,٢	٣,١

## جدول رقم (٢)

المؤشرات المتعلقة بخدمة الهاتف المتنقل الفعال خلال الفترة (٢٠١٣-٢٠١٨)

العام	٢٠١٣	٢٠١٤	٢٠١٥	٢٠١٦	٢٠١٧	٢٠١٨
أعداد الاشتراكات (الف)	١٠,٣١٤	١١,١٢٠	١٣,٧٩٨	*٩,٨١٨	٩,٧٠٣	٨,٧٣١
نسبة الانتشار بين السكان (%)	١٤٢	١٤٧	١٤٥	١٠٠	٩٧	٨٥

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

## جدول رقم (٣)

المؤشرات المتعلقة بمستخدمي خدمة الانترنت خلال الفترة (٢٠١٣-٢٠١٨)

العام	٢٠١٣	٢٠١٤	٢٠١٥	٢٠١٦	٢٠١٧	٢٠١٨
أعداد المستخدمين (مليون)*	٥,٣	٥,٧	٤,٦٣	٥,٥٣	٦,٦	٧,٨٧
نسبة الانتشار بين السكان (%)	٤١,٤	٤٦,٢	٤٨,٤	**٥٦,٤	**٦٥,٧	**٧٦,٥

\* المصدر دائرة الاحصاءات العامة.

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

جدول رقم (٤)

المؤشرات المتعلقة بمشتركي خدمة الانترنت خلال الفترة (٢٠١٣-٢٠١٨)\*

العالم	٢٠١٣	٢٠١٤	٢٠١٥	٢٠١٦	٢٠١٧	٢٠١٨
أعداد المشتركين (الف)	١,٥٠٣	١,٧٨٠	٣,٠٦٤	**٢,٢٢٩	٢,٤٩٢	١,٥٩١
نسبة الانتشار بين السكان (%)	٢١,٠	٢٤,٠	٣٢,٠٥	٢٣,٣٤	٢٤,٨١	١٥,٥

\* لا يشمل هذا الرقم أعداد مشتركي خدمة الانترنت من خلال الهاتف المتقل.  
\*\* معدل وفق تحديث البيانات

جدول رقم (٥)

التغير في حجم الاستثمار في قطاع الاتصالات (٢٠١٣-٢٠١٨) (بالمليون)

العالم	٢٠١٣	٢٠١٤	٢٠١٥	٢٠١٦	٢٠١٧	٢٠١٨
الهاتف الثابت	١٤	١٩	٢٠	٢٣	٢٦	٣٦
الهاتف الخليوي	١٢٩	٢٥٨	٢٦٤	٧٧	١١١	٩٣
مزودي خدمات البيانات والخدمات الصوتية	١٢	٨	٦	٥-	١٢	٦
خدمات اتصالات أخرى	٠,٥	٠,٥	٠,٦	٠,٦٦	٠,٥	٠,٨
المجموع	١٥٥,٥	٢٨٥,٥	٢٩٠	٩٥	١٥٠	١٣٦

جدول رقم (٦)

عدد العاملين في قطاع الاتصالات (٢٠١٣-٢٠١٨)

العالم	٢٠١٣	٢٠١٤	٢٠١٥	٢٠١٦	٢٠١٧	٢٠١٨
الهاتف الثابت	١٧٤١	١٦٤٤	١٥٥٢	١٥٤٧	١٤٨٤	١٤٣٩
الهاتف الخليوي	٢١٥١	٢١٣٣	٢١٢٥	٢٠٤٦	٢٠٧٤	٢١١٥
الانترنت	٣٠٠	٥٠٠	٤٤٠	٣٦٢	٢٦٠	٢٤٧
خدمات اتصالات أخرى	٢٠	٢٧	٤٢	٢٧٠	١٩٦	٢٤٤
المجموع	٤٢١٢	٤٣٠٤	٤١٥٩	٤٢٢٥	٤٠١٤	٤٠٤٥



## مؤشرات وأرقام قطاع البريد

## مجموع حجم البعثات البريدية المتداولة (مليون)

٢٠١٨	٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٥	٢٠١٤	٢٠١٣	
١٤,٧	١١,٢	١٤	١٣,٩	١٠,٥	١٢,٢	البعثات المحلية
٤,٣٥	٤,٦	١,٩	٢,١	٢,٤	٢,٣	البعثات الخارجية
١٩,١	١٥,٨	١٥,٩	١٦	١٢,٩	١٤,٥	المجموع

## أعداد مشغلي الخدمات البريدية

٢٠١٨	٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٥	٢٠١٤	٢٠١٣	
١	١	١	١	١	١	مشغلي البريد العام
١٠٤	٨٦	٧٣	٥١	٣٩	٣٧	مشغلي البريد الخاص
٩٧	٧٩	٦٥	٤٤	٣٣	٣١	محلي
٧	٧	٨	٧	٦	٦	دولي
١٠٥	٨٧	٧٤	٥٢	٤٠	٣٨	المجموع

## أعداد العاملين في قطاع البريد

٢٠١٨	٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٥	٢٠١٤	٢٠١٣	
١٠٧١	١٠٩٠	١٠٦٣	١٠٨٤	١٢١٧	١٣٥٥	مشغلي البريد العام
٢٢٨٣	١٠٥٧	٩٥٦	١٠٣٢	١٠٤٠	١٢٥٧	مشغلي البريد الخاص
٣٣٥٤	٢١٤٧	٢٠١٩	٢١١٦	٢٢٥٧	٢٦١٢	المجموع



## هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

هاتف: ١١٢٠ ٥٥٠ (٩٦٢ ٦)  
أرقام الفاكسات: ٥٠٩٠٨٣٠ - (٩٦٢ ٦) - ٥٠٩٠٨٢٩  
صندوق بريد: ٨٥٠٩٦٧ عمان ١١١٨ الأردن  
الموقع الإلكتروني: [trc.gov.jo](http://trc.gov.jo)  
البريد الإلكتروني: [trc@trc.gov.jo](mailto:trc@trc.gov.jo)  
صفحة الهيئة على منصات التواصل الاجتماعي  
(فيسبوك، تويتر، يوتيوب): @TRCJO  
الرقم المجاني لتلقي ومتابعة الشكاوى: ١١٧٠٠٠

