



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

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

أولاً: قطاع الاتصالات:

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

- منح شركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة (اورانج موبايل) ترخيص حزمة ترددات بواقع (5+5) في النطاق الترددي 2100 م.هـ، لمدة (15) عام وبنفس الشروط والأحكام للحزم الترددية الممنوحة لهم سابقاً في النطاق الترددي (2100) م.هـ لتقديم خدمات الجيل الثالث (3G) من الاتصالات المتنقلة فقط.
- تجديد رخصة الطيف الترددي في النطاق الترددي (900 م.هـ) لشركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة (اورانج موبايل) لمدة عشر سنوات اضافية، مع الالتزام بالتغطية الاضافية، والمتمثل بتعهد شركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة (اورانج موبايل) بنشر 100 موقع راديو متنقل جديد من أجل تحسين التغطية الراديوية في المحافظات، ووفقاً للمواقع التي تحددها الهيئة.
- إعداد الشروط المرجعية الخاصة بدراسة مراجعة أسواق الاتصالات وتحليل واقعي لأسواق الاتصالات، كما وأنهت الهيئة وبالتعاون مع أداة الدعم الفني وتبادل المعلومات TAIEX المقدمة من الاتحاد الأوروبي اعداد تقرير لتقييم و تحليل واقع السوق، والتي أفضت مخرجاتها الى التوصية بضرورة قيام الهيئة بإعداد دراسة شاملة وجديدة لسوق الاتصالات من المقرر أن تبدأ مطلع العام 2017.

- الاستمرار بمراقبة أسواق الاتصالات الرئيسية والفرعية عن كثب ومتابعة مستوى المنافسة فيها واتخاذ وتنفيذ القرارات التنظيمية الضرورية، والبدء بتنفيذ المشاريع المتعلقة بتحفيز المنافسة التالية:
 - إطلاق مشروع تحديث نماذج خدمات الربط البيئي باستخدام منهجية الكلفة المتزايدة طويلة الأمد (TSLRIC+)، والذي يتوقع الانتهاء منه مطلع العام القادم 2017
 - تنفيذ مشروع المتوسط المرجح لكلفة رأس المال للمشغل الكفو لشركات الاتصالات الثابتة والمتنقلة (WACC) لشركات الاتصالات المرخصة الرئيسية (زين، اورنج موبايل، اورنج الثابت وأمنية).
- لغايات تبسيط الإجراءات وتوفير الوقت والجهد على جميع المستفيدين من خدمات الهيئة، تم القيام بما يلي:
 - اعداد مسودة تعليمات جديدة للحصول على الموافقة النوعية لادخال أجهزة الاتصالات وأجهزة الاتصالات الطرفية لغايات اعتمادها، بحيث تتضمن توحيد جميع التعليمات ذات العلاقة، واعتماد نموذج موحد ومبسط يغطي كافة المتطلبات والشروط لادخال الأجهزة المذكورة.
 - استحداث قاعة خدمة المراجعين (One- Stop- Shop) في الهيئة، وذلك لغاية التسهيل على المراجعين فيما يتعلق بالمعاملات الخاصة بإدخال أو استيراد أجهزة الاتصالات المتنوعة، حيث تم رفد القاعة بكادر متخصص (فني ومالي) يقوم باستلام الطلبات المختلفة من المراجعين ضمن آلية واضحة ومبسطة وضمن وقت ومكان محدد لانجاز تلك المعاملات.
 - تركيب شاشات تفاعلية Interactive Kiosk تمكن متلقي الخدمة من الاطلاع على أنواع الخدمات المقدمة من الهيئة، وكيفية الحصول على تلك الخدمات والمتطلبات اللازمة لكل خدمة، إضافة إلى إمكانية طباعتها.
- لغايات إدخال خدمات جديدة الى اسواق الاتصالات ، قامت الهيئة بما يلي:
 - مراجعة خطة الترقيم الوطنية وتعليمات حجز وتخصيص السعات الرقمية واقتراح تعديلات عليها، وذلك تمهيدا لترحها للاستشارة العامة بداية العام 2017.
 - التباحث مع مزودي خدمات الاتصالات لغايات مراجعة بعض الجوانب الادارية ذات العلاقة بخدمة نقل الأرقام تمهيدا لامكانية اطلاقها بعد التوافق التام مع المشغلين المعرّين.
 - إعداد الورقة الخضراء في موضوع انترنت الأشياء (Internet of Things (IoT) ونمط الاتصال آلة - آلة (Machine to Machine (M2M) ، وذلك تمهيدا لترحها للاستشارة العامة بداية العام 2017.
- تقوم الهيئة بمراجعة دورية لتعليماتها وقراراتها التنظيمية، وفي الحالات التي تسمح بها ظروف السوق ، لغايات تعديل مثل هذه التعليمات والقرارات التنظيمية بما يتناسب مع تلك الظروف (المادة 36)، ومنها:
 - مراجعة الإطار التنظيمي لمراقبة الجودة ليتماشى مع التطورات الحاصلة في قطاع الاتصالات الأردني من حيث دخول تقنيات وخدمات جديدة، وتحديد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لخدمات الاتصالات المتنقلة لغايات السير باجراءات طرحه للاستشارة العامة خلال النصف الأول للعام 2017.

- مراجعة تعليمات فض المنازعات الحالية لغايات التحديث والتعديل للخروج بآلية واضحة تتواءم مع الحاجة للسرعة في الفصل في النزاعات في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات مع ضمانات تشريعية وقانونية حديثة تخدم الغاية من هذه التعليمات.
- مراجعة تعليمات حماية المنافسة في قطاع الاتصالات لغايات التحديث بحيث تتضمن تطوير قواعد التنظيم السابق بما يتواءم مع أفضل الممارسات الدولية، بالإضافة الى تطوير استخ دام قواعد التنظيم اللاحق.
- اعداد تعليمات جديدة بعنوان "تنظيم الاحتفاظ ببيانات سجلات استخدام المستفيدين لخدمة الاتصالات العامة (Data Retention) وتم عرضها للاستشارة العامة واستلام الملاحظات حولها وسيصار إلى إصدارها في صيغتها النهائية من قبل مجلس مفوضي الهيئة حسب الأصول.

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

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

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

- لغايات تحفيز مشغلي خدمات الاتصالات المتنقلة وتحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة من جانبهم، بالإضافة الى الالتزام بزيادة التغطية، قامت الهيئة بالعمل على المحاور التالية:
 - اطلاق جائزة المشغل الأفضل لشبكات الاتصالات المتنقلة في المملكة.
 - رفع المقدرة الفنية للهيئة من خلال ردها بالانظمة الفنية الحديثة والمتخصصة، وتوفير التدريب اللازم للعاملين من خلال كبرى الشركات العالمية، ومضاعفة أعداد العاملين في الجانب الفني.
 - تطبيق احداث الممارسات العالمية في تقييم جودة الخدمة، وإدخال منظور جودة التجربة للمستفيد (Quality of Experience) وتقييم الشبكة من خ-لال استخدام مؤشرات الجودة الرئيسية (KQIs) وإجراء الفحوصات الفنية والزيارات الميدانية والتحقيقات المتعلقة بمستوى جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات المرخصة ، وإطلاع هم على مواطن الضعف في شبكاتهم للعمل على إجراء التحسينات والتطويرات اللازمة.
- لغايات حماية مصالح المستهلكين من خدمات الاتصالات والاستمرار في نشر توجيهات تساعد المستهلكين في اتخاذ قرارات واعية بما يتعلق بمشترياتهم من خدمات الاتصالات، قامت الهيئة بما يلي:

- الاستمرار في دراسة كافة العروض التجارية لخدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات التي يتم الإعلان عنها من قبل شركات الاتصالات والانترنت والتأكد من مطابقتها لتعليمات وقرارات الهيئة وعدم إخلالها بالمنافسة، حيث تم خلال العام 2016 دراسة ما مجموعه 36 عرض تجاري مقدم من شركات الاتصالات والانترنت في المملكة .
- العمل على إعداد إطار تنظيمي بخصوص وضوح نماذج عقود الاشتراك، بالإضافة إلى إعداد وثيقة توعوية تتضمن أهم الشروط والأحكام المدرجة في عقود الاشتراك.
- الاستمرار في تنفيذ جولات تفتيشية دورية على نقاط البيع في مختلف محافظات المملكة حمايةً لمصالح المستفيدين من جهة، وحمايةً للشركات والجهات الحاصلة على التراخيص من جهة أخرى، حيث تم خلال العام 2016 ضبط ما مجموعه (42) مركز بيع اتصالات دولية غير حاصل على موافقة الهيئة، كما تم ضبط (21) شبكة اتصالات عامّة مخالفة وغير حاصلة على ترخيص، تم تحويلهم للقضاء.
- القيام بزيارات تفتيشية على مراكز خدمات الجمهور التابعة للشركات بهدف التحقق من كفاءة وفاعلية هذه المراكز في خدمة الجمهور والتزامهم بتعليمات الهيئة.
- إعداد وثيقة إرشادات حماية مصالح المستفيدين بهدف توعية المستفيدين بالحقوق الممنوحة لهم والواجبات المترتبة عليهم فيما يتعلق باشتراكاتهم بخدمات الاتصالات والانترنت.
- إعداد دليل سماعي من خلال أقراص مدمجة لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة وتوزيعه على المراكز المتخصصة بالمكفوفين في انحاء المملكة.
- مخاطبة شركات الاتصالات المتنقلة لتخصيص عروض اتصالات وانترنت لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة مثل المكفوفين والصم.
- إطلاق ما مجموعه 15 حملة توعوية متنوعة لزيادة وعي المستفيدين من خدمات الاتصالات المتنوعة والبريد من خلال وسائل الاعلام المختلفة " المرئية والمسموعة والالكترونية " ، بالإضافة الى الاستمرار في التعامل مع الشكاوى والاستفسارات من خلال وسائط الاتصال الاجتماعي المختلفة.
- الاستمرار في تلقي ومعالجة شكاوى الاتصالات والبريد، حيث بلغ عدد الشكاوى الواردة الى الهيئة ما مجموعه (2506) شكوى خلال الفترة من 2016/1/1 ولغاية نهاية العام 2016، تم معالجة ما مجموعه (1901) شكوى منها.
- بلغ عدد الشركات المرخص لها تقديم خدمات الاتصالات العامة في المملكة مع نهاية العام 2016 ما مجموعه (72) شركة:
 - (23) شركة حاصلة على رخصة اتصالات فردية.
 - (49) شركة حاصلة على رخصة اتصالات فئوية.
- يتوقع مع نهاية العام 2016 أن تبلغ نسبة انتشار الهواتف المتنقلة 171% من مجموع سكان المملكة، كما يتوقع أن يبلغ عدد الاشتراكات حوالي 17 مليون اشتراك، في حين يتوقع أن تبلغ نسبة انتشار الهاتف الثابت 3,6% وما مجموعه 361 ألف اشتراك.

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

- لغايات تعزيز النفاذ للانترنت وتوفير خدمات الانترنت بأسعار مقتدر عليها لكافة المستخدمين وزيادة انتشارها، خصوصاً النفاذ عريض النطاق، في كافة مناطق المملكة وخصوصاً المناطق الريفية، عملت الهيئة على ما يلي:
 - إلزام المشغلين المهيمنين بمشاركة الآخرين بينيتهم التحتية وضمن أجور أقرتها الهيئة، بعد أن تم البدء بتنفيذ المشاريع المتعلقة بتحديث نماذج خدمات الربط البيئي واحتساب كلفة رأس المال لكلفة رأس المال للمشغل الكفو لشركات الاتصالات الثابتة والمتنقلة (WACC) لتقديم خدمات تفكيك الدارات المحلية وتقديم عروض النفاذ بالجملة للخدمات عريضة النطاق.
 - إتاحة المزيد من الطيف الراديوي في النطاقات الترددية : 800 م.هـ، 1800 م.هـ، 2100 م.هـ، 2300 م.هـ، 2600 م.هـ لغايات تقديم خدمات الاتصالات العامة المتنقلة والثابتة مع المحافظة على الاحتياجات الأساسية للخدمات العامة.
 - الاستمرار في تشجيع المنافسة في أسواق خدمات الانترنت المحلية التي تقدم الخدمة بتقنياتها المختلفة من خلال مجموعة من الإجراءات التنظيمية والسوقية التي من شأنها ضمان تقديم خدمات موثوقة وبأسعار مقتدر عليها وضمن العديد من الخيارات المتاحة.
- يتوقع مع نهاية العام 2016 أن تبلغ نسبة انتشار الانترنت حوالي 90% من مجموع سكان المملكة للاشتراكات الثابتة والمتنقلة.

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

- تحديث السياسات المتعلقة باستخدام وتخطيط الترددات بشكل مستمر آخذين بعين الاعتبار التغيرات في ظروف السوق والتطورات التكنولوجية والمدخلات التي يتم تقديمها من قبل أصحاب العلاقة من القطاعين العام والخاص.
- الاستمرار في اجراء المسوحات الميدانية و الاستجابة إلى شكاوى التداخل واتخاذ إجراءات مباشرة و متناسبة لإزالة الاستخدام غير القانوني للطيف الترددي وتصويب الأوضاع المخالفة من قبل المرخصين .
- مخاطبة الهيئات التنظيمية في الدول المجاورة والاجتماع معهم بشأن التنسيق بخصوص عدم تجاوز البث الخاص بهذه الدول للمناطق الحدودية الأردنية، بالإضافة الى التنسيق والتباحث حول استخدامات الطيف الترددي.
- رفد الهيئة بالانظمة الفنية الحديثة والمتخصصة لمراقبة وتنظيم استخدام طيف الترددات الراديوية بالطريقة المثلى، وكما هو متبع ودارج لدى الدول المتقدمة، وبشكل يسهم في تشجيع المنافسة وادخال خدمات جديدة، ومنها:
 - النظام المتنقل لمراقبة الطيف الترددي ، حيث من المتوقع انتهاء تصميمه وبدء العمل به في العام 2017.

- النظام الخاص بمراقبة عمل محطات البث الاذاعي التي تعمل وفق التشكيل الترددي (FM) لغايات ضبط عملها داخل المملكة ولتفادي حدوث مشاكل التشويش الراديوي بالاضافة الى المساهمة في إيجاد قنوات ترددية جديدة يمكن ترخيصها.
- النظام المتكامل لادارة الطيف الترددي الذي يتيح الحصول على جميع خدمات الهيئة المتعلقة بترخيص واستخدام الترددات والتي من ضمنها إصدار الموافقات والرخص الكترونياً.
- الحصول على وحدتين متنقلتين لمراقبة الطيف الترددي وأخرى ثابتة تم تركيبها في مبنى الهيئة، وربط كافة هذه الوحدات بنظام إدارة بي انات مركزي بهدف حل مشاكل التشويش الراديوية وحماية الترددات المرخصة للشركات العاملة وتوفير ترددات لطالبي الترخيص.
- استدرجت الهيئة عدة عروض من شركات عالمية متخصصة في الاتصالات الفضائية لتسجيل مدارات ساتلية جديدة خاصة بالمملكة لاطلاق قمر صناعي متخصص بتقديم مخ تلف انواع الخدمات .
- زيادة تمكين العاملين في ادارة الطيف الترددي من خلال برامج بناء القدرات المتخصصة و توفير التدريب والعمل على نقل واكتساب المعارف الحديثة من خلال عقد الدورات والمشاركة في ورش العمل المتخصصة بالتعاون مع كبريات الشركات المتخصصة والمنظمات الدولية التي تعمل ضمن نطاق الاختصاص وبمشاركة المعنيين من الدول العربية.

ثانياً: قطاع تكنولوجيا المعلومات:

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

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

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

- أنهت الهيئة دراستها المتعلقة بكافة جوانب تكنولوجيا الحوسبة السحابية واخضاعها للتنظيم، تمهيدا لاطلاقها للاستشارة العامة.

فيما يتعلق بالاستخدام الآمن للإنترنت، وتحديد ما ورد في البند (4-10):

- تدرس الهيئة حالياً الاجراءات المتبعة لدى مزودي خدمات الانترنت للتحقق من مدى كفاية وتوافر امکانات اللازمة والملائمة لحماية الاطفال من قبل اولياء امورهم عبر توفير مقدمي خدمات الانترنت المرخصين في المملكة للبيئة الملائمة لتمكين اولياء الأمور من تطبيق الرقابة العائلية على استخدام ابنائهم للإنترنت.
- ستعمل الهيئة بعد الانتهاء من دراسة واقع الحال لدى المرخصين ذوي العلاقة الى النظر في امكانية توحيد الخيارات المتاحة في سوق الاتصالات لتمكين وتفعيل الرقابة العائلية على الانترنت لدى المجتمع الاردني واضفاء صفة الاستخدام الآمن عليها قدر الامكان.

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

- استمرار عمل الهيئة بالكشف وتحديد موقع الأجهزة والشبكات (SIM Boxes) التي تستخدم في إنهاء المكالمات الدولية بطرق غير مشروعة (Fraud) على شبكات الاتصالات الخلوية المرخصة وذلك حماية لأمن الاتصالات وعدم السماح بتمرير مكالمات بطرق غير مشروعة من وإلى جهات غير معلومة وغير موثقة ومعروفة، وإيداع الجهات المخالفة للقضاء.
- تم تشكيل فريق عمل لمراجعة مدى كفاية وملائمة أمن أنظمة الاتصالات في المملكة وتنوعها وقدرتها العامة على التكيف وبشكل خاص لضمان استمرارية الخدمة في البنية التحتية الحيوية، وإعداد مقترح لمسودة تعليمات خاصة بإدارة مخاطر البنية التحتية للاتصالات.
- مخاطبة الشركات المرخصة في القطاع للتعرف على الأعطال التي تتعرض لها وتؤدي الى انقطاع في الخدمة بهدف التعرف على الاجراءات التي اتبعتها تلك الشركات في ابلاغ مشتركها حول العطل الذي تعرضت له، والتحقق من اتخاذها لخطوات فعلية تعمل على منع التعرض لمثل هذا الضرر مرة أخرى.

فيما يتعلق بحماية البيئة والحد من آثار الإشعاعات المنبعثة عن الحقول الكهرومغناطيسية على الصحة والسلامة العامة، وتحديد ما ورد في البند (4-12):

- المراجعة الدورية لتعليمات تحديد آثار التعرض للحقول الكهرومغناطيسية على الصحة والسلامة العامة المعتمدة لدى الهيئة والتحقق من مدى مطابقتها للتطورات والتحديثات الصادرة عن منظمة الصحة العالمية والجهات المعنية في الاتحاد الدولي للاتصالات، والتأكيد على التزام المرخصين بها.

- استخدام أنظمة وأجهزة حديثة ومتطورة لقياس قيم كثافة القدرة الكهرومغناطيسية الصادرة من المحطات الراديوية لغايات التأكد من أن هذه القيم تقع ضمن القيم المسموح بها وفق تعليمات تحديد آثار التعرض للحقول الكهرومغناطيسية على الصحة والسلامة العامة .
- التوعية بآثار التعرض للاشعاعات الصادرة عن الحقول الكهرومغناطيسية على الصحة والسلامة العامة من خلال عقد ورشة عمل اقليمية بالتعاون مع جهات دولية متخصصة وبمشاركة الشركات المرخصة ومنظمات المجتمع المدني المعنية وممثلين من ادارات الطيف الترددي في بعض الدول العربية.

ثالثا: قطاع البريد

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

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

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

(69) مشغل بريد/ فئة محلي.

انتهى،