



التقرير السنوي المتعلق بتنفيذ الهيئة لبند وثيقة السياسة العامة للحكومة
في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد عن العام ٢٠١٨

استكمالاً لما التزمت به هيئة تنظيم قطاع الاتصالات خلال السنوات الماضية ولا زالت لتنفيذ متطلبات بنود السياسة العامة للحكومة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد ٢٠١٢، وتنفيذاً لما ورد في الفقرة (٣٢) من الوثيقة، والتي تنص على "أن تقوم الهيئة بجمع المعلومات المتعلقة بتنفيذها للسياسة العامة بانتظام ونشرها سنوياً"، والفقرة (٣٣) والتي تنص على "أن تقوم الهيئة بتزويد الوزارة بتقرير سنوي عن 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 ٢٠١٨ في سبيل تنفيذ متطلبات السياسة العامة ، وعلى النحو التالي:

أولاً: قطاع الاتصالات:

فيما يتعلق ببند وثيقة السياسة العامة المتعلقة بتهيئة الظروف اللازمة لتحقيق المنافسة الفعالة (البند ٣-١)، والحد من آثار الهيمنة (البند ٣-٢)، وتقليل عوائق الدخول الى السوق وتوفير خدمات جديدة وتبسيط الإجراءات، قامت الهيئة خلال عام ٢٠١٨ بما يلي:

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

● 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، هذا ومن المتوقع الاعلان عن نتائج هذه المراجعة قبل نهاية الربع الأول من العام ٢٠١٩ .

- أنهت الهيئة المشروع المتعلق بالدراسة الخاصة لقياس أثر الضرائب المفروضة على شركات الاتصالات المتنقلة على كل من الإيرادات المتأتية للخرينة وللمشغلين، وذلك بالتعاون مع إحدى دور الخبرة العالمية، حيث تم رفع نتائج هذه الدراسة للجهات المختصة صاحبة الصلاحية والتي بدورها ستتخذ القرار المناسب وفق التشريعات المعمول بها.

- أنهت الهيئة المشروع المتعلق بدراسة أثر 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.

- لغايات إدخال خدمات جديدة الى اسواق الاتصالات وتقليل العوائق لدخول السوق، قامت الهيئة بما يلي:

- 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 الشركة رسميا اطلاقها لشبكة الجيل الرابع المتقدم 4G+,4.5G,LTE+,LTE مطلع العام 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.

▪ لغايات تبسيط الإجراءات وتوفير الوقت والجهد على جميع المستفيدين من خدمات الهيئة، تم القيام بما يلي:

- أبرمت الهيئة اتفاقية مع الشركة الأردنية لأنظمة الدفع والتقااص (Jo- PACC) لتحصيل الفواتير إلكترونياً (اي - فواتيركم) وذلك ضمن اطار سعي الهيئة في تفعيل الخدمات الالكترونية المقدمة للمستفيدين، حيث ستطلق الهيئة مجموعة من الخدمات تستخدم الدفع الإلكتروني لتتكامل مع ٥٠ خدمة ستقدمها بحلول منتصف العام ٢٠١٩.
- قامت الهيئة بربط كادر من طاقمها إلكترونياً عن بعد مع جمرك مطار الملكة علياء الدولي/ الشحن والمنطقة الحرة، وذلك لتنفيذ مناوبات يومية تمتد ما بعد انتهاء ساعات الدوام الرسمي من أجل انجاز البيانات الجمركية والتخليص على البضائع الواردة على الطائرات القادمة، حيث تعد هذه المبادرة الأولى على المستوى الحكومي.
- الاستمرار في إجراء المراجعة الدورية لتعريف ترخيص الترددات والموافقات الخاصة باجهزة الاتصالات ، مما يؤدي إلى تخفيف المتطلبات والإجراءات ما أمكن وتخفيف أعباء الحصول على الموافقات النوعية وموافقات الادخال لتلك الأجهزة.

فيما يتعلق بحماية مصالح المستفيدين من خدمات الاتصالات المختلفة وتقديم الخدمات بجودة عالية، (المادة ٣٨)، قامت الهيئة بما يلي:

▪ لغايات تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة من جانب مشغلي خدمات الاتصالات المتنقلة، بالإضافة الى الالتزام بزيادة التغطية، قامت الهيئة بالعمل على المحاور التالية:

- الاستمرار في إجراء القياسات المتعلقة بجودة خدمات الاتصالات الخلوية والتغطية لجميع انواع التكنولوجيا المستخدمة (2G 3G 4G) , والتعامل مع الشكاوى الواردة للهيئة بهذا الخصوص من خلال قيام الفرق الفنية في الهيئة بزيارة المواقع الميدانية واجراء الفحوصات الفنية اللازمة لشكاوى التغطية واستكمال اجراءات التنسيق مع الشركات المعنية لحلها.

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

▪ لغايات حماية مصالح المستفيدين من خدمات الاتصالات والاستمرار في نشر توجيهات تساعد المستهلكين في اتخاذ قرارات واعية بما يتعلق بمشترياتهم من خدمات الاتصالات، قامت الهيئة بما يلي:

- تحديث نظام تلقي ومتابعة الشكاوى وربطه بوسائل التواصل الاجتماعي، كما وتم ربط شركات الاتصالات والإنترنت والبريد على النظام لغايات تسريع عمليات متابعة وحل الشكاوى.
- التعاقد مع احدى الشركات العالمية الفرنسية المتخصصة 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 الانظمة المتبعة لإصدار الفواتير وبطاقات الشحن، وبالاستناد الى أفضل الممارسات العالمية الصادرة عن معهد التقييس الأوروبي.
- تشكيل فريق عمل متخصص لتمكين ذوي الإعاقة من النفاذ إلى خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات برئاسة هيئة تنظيم قطاع الاتصالات وعضوية كل من المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، شركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة (اورانج) والشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقة (زين) شركة أمنية للاتصالات المتنقلة والجمعية الأردنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (إنتاج) والاتلاف الاردني لذوي الإعاقة والملتقى الثقافي للمكفوفين بالإضافة الى ممثلين عن كل من الإعاقة السمعية والإعاقة البصرية والإعاقة الحركية.
- توفير خدمة الترجمة بلغة الإشارة لمراجعي الهيئة من الاشخاص 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 الاصم من التعبير عن

احتياجاته ومتطلباته وينفس الوقت يتمكن الموظف من تقديم الخدمة المطلوبة وبأحسن وجه، علماً أن الهيئة أول مؤسسة حكومية تقدم هذه الخدمة.

- عقد برنامج تدريبي لموظفي أقسام خدمات الجمهور وشؤون المستفيدين في كل من هيئة تنظيم قطاع الاتصالات وشركات الاتصالات الخلوية (زين، أورنج الأردن، أمنية)، حول آليات وطرق التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة، وكيفية تذليل المعوقات التي يواجهونها عند حصولهم على خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- اطلاق مبادرة (معكم - أقوى) الهادفة الى تفعيل المسؤولية المجتمعية لتبني العديد من النشاطات والاجراءات المختلفة التي من شأنها تسريع وتسهيل نفاذ الاشخاص ذوي الإعاقة إلى وسائل وخدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات .
- استلام الشكاوى عن طريق موقع الهيئة الالكتروني الذي يتيح تقديم الشكاوى لذوي التحديات السمعية والنطقية كونه يحتوي على شخصية كرتونية تقوم بترجمة النص إلى لغة الإشارة.
- الاستمرار في دراسة كافة العروض التجارية لخدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات التي يتم الإعلان عنها من قبل شركات الاتصالات والانترنت حيث تم دراسة ما مجموعه ١٣ عرض تجاري خلال العام ٢٠١٨، والتأكد من مطابقتها لتعليمات وقرارات الهيئة وعدم إخلالها بالمنافسة، بالإضافة الى دراسة ما مجموعه (٧) عقود اشتراك مقدمة من شركات الاتصالات والانترنت في المملكة، تم الموافقة على ٥ منها واثنان ما زال قيد الدراسة.
- الاستمرار في تنفيذ جولات تفتيشية دورية على نقاط البيع في مختلف محافظات المملكة حمايةً لمصالح المستفيدين من جهة، وحماية للشركات والجهات الحاصلة على التراخيص من جهة أخرى، حيث تم خلال العام ٢٠١٨ ضبط ما مجموعه (٣٤) مركز بيع اتصالات دولية غير حاصل على موافقة الهيئة، تم تحويلهم للقضاء.
- إطلاق ما مجموعه (١٩) حملة توعية متنوعة لزيادة وعي المستفيدين من خدمات الاتصالات والبريد من خلال وسائل الاعلام المختلفة.
- التفاعل والتواصل بشكل مستمر مع متابعي صفحات الهيئة على منصات التواصل الاجتماعي والرد على ملاحظاتهم واجابة استفساراتهم، بالإضافة الى تلقي ومتابعة الشكاوى المقدمة.

• اطلاق ما يقارب (٨٠) اعلان توعوي من خلال منصات التواصل الاجتماعي المختلفة للهيئة تناولت مواضيع منها: التعامل مع المكالمات الهاتفية الدولية، تجديد عقود الاشتراك، استخدام الهاتف الخليوي أثناء القيادة، الرقم المجاني للهيئة، حجب الرسائل الدعائية، توثيق خطوط الهواتف المتنقلة، إلغاء تفعيل خدمة تجوال البيانات عند السفر خارج المملكة.

- الاستمرار في تلقي ومعالجة شكاوى خدمات الاتصالات والبريد، حيث بلغ عدد الشكاوى الواردة الى الهيئة ما مجموعه (٣٧٨٦) شكوى خلال الفترة من ٢٠١٨/١/١ حتى ٢٠١٨/١٢/٣٠، تم معالجة ما مجموعه (٣١٤٩) شكوى منها.
- 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.

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

- لغايات تعزيز النفاذ للانترنت وتوفير خدمات الانترنت بأسعار مقننر عليها لكافة المستخدمين وزيادة انتشارها، خصوصاً النفاذ عريض النطاق، في كافة مناطق المملكة وخصوصاً 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 انترنت الأشياء ونمط الاتصال آلة مع آلة (IoT & M2M) بالإضافة الى توجهات الهيئة للتعامل مع الموضوع مستقبلاً، وبما يشمل: آليات الترخيص، الترقيم، العنونة، الترددات، التقييس، الخصوصية/السرية والامن، بالإضافة الى التوصيات المتعلقة بالعوائد والرسوم والاجور، وذلك استناداً الى افضل التوجهات والممارسات العالمية.
- تشكيل لجنة متخصصة برئاسة الهيئة وعضوية كافة الأطراف ذات العلاقة لغايات العمل على اعداد تعليمات ترخيص خدمات انترنت الأشياء IoT .

- انجاز اول مشروع ريادي لتجربة تقديم خدمات انترنت الاشياء 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 أعلاه والاستفادة منها في وضع الإطار التنظيمي المنوي تبنيه لتمكين تقديم خدمات انترنت الاشياء مستقبلاً بشكل تجاري داخل المملكة، الامر الذي سوف يوفر فرص جديدة للشركات الراغبة في الاستثمار في هذا المجال.
- تدرس الهيئة حالياً طلبات مقدمة من شركات متعددة للحصول على التراخيص المناسبة لتقديم خدمات جديدة من شأنها زيادة نسب انتشار الانترنت مثل تركيب كوابل الألياف الضوئية وتقديم خدمات الربط الآمن والانترنت بسعات عالية وخيارات متعددة، كما وستوفر حلول تقنية متنوعة من حيث التكنولوجيا والجودة وبما يلبي المتطلبات المختلفة لقطاعات الاعمال ، بالإضافة إلى ما توفره من قيم مضافة الى الاقتصاد الوطني وخلق بيئة استثمارية جاذبة وفرص عمل جديدة.
- تشكيل فريق عمل وبالتعاون مع كافة الأطراف المعنية لدراسة مشروع بناء نقطة الربط المحلي على الانترنت Local Internet Exchange Point.
- العمل على توفير البيئة القانونية والتنظيمية المرنة لاستيعاب ودعم الشركات الصغيرة والمتوسطة SME–Small and Medium–size Enterprises لتقديم خدمات اتصالات عامة ريادية بالأخص مايقدم منها بالاعتماد على ومن خلال استخدام انترنت الاشياء (IoT).
- الاستمرار في الموافقة على العروض التجارية المقدمة من الشركات المزودة للانترنت التي تتميز بأسعار معتدلة مخصصة للمحافظات ذات نسب انتشار متدنية.
- الاستمرار في تشجيع المنافسة في أسواق خدمات الانترنت المحلية التي تقدم الخدمة بتقنياتها المختلفة من خلال مجموعة من الإجراءات التنظيمية والسوقية التي من شأنها ضمان تقديم خدمات موثوقة وبأسعار مقتر عليها وضمن العديد من الخيارات المتاحة.

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

- الانتهاء من إعداد الجدول الوطني لتوزيع الترددات وفقاً للوائح الراديو ومخرجات المؤتمر العالمي للإتصالات الراديوية WRC-15 تمهيدا لإقراره من قبل مجلس المفوضين.
- 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.
- إعداد الدراسات اللازمة لمعرفة حاجة القطاع من الطيف الراديوي للسنوات القادمة وما يتطلبه ذلك من إتاحة المزيد من طيف الترددات الراديوية ضمن النطاقات المختلفة.
- 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 الإتصالات العامة وإضافتها على قواعد البيانات الخاصة بالهيئة.
- الاستمرار في اجراء 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 ادارة الطيف الترددي من خلال 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.

ثانيا: 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 (٤-٩) فقد قامت الهيئة بما يلي:

- أقرت الهيئة التعديلات المتعلقة بالتعليمات النازمة لترخيص واعتماد وتنظيم أعمال الجهات الراغبة باصدار شهادات التوثيق الالكتروني وتقديم الخدمات المتعلقة بها في المملكة. كما وتم نشرها على موقع الهيئة الالكتروني وتبليغ الجهات ذات العلاقة.
- توقيع مذكرة التفاهم المعدلة بين هيئة تنظيم قطاع الاتصالات والبنك المركزي الاردني بهدف التعاون والتنسيق بينهما في مجال الرقابة والإشراف، وكلّ 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 اجراء أعمال هيئة التسجيل للخدمات الحكومية المقدمة لقطاع التجارة.
- المشاركة في أعمال اللجنة الفنية لاصدار تعليمات الأعمال الالكترونية لدائرة الجمارك لتمكينها من تقديم خدماتها الالكترونية استنادا لأحكام قانون المعاملات الالكترونية.
- الاستمرار في التشاور مع القطاعات التجارية والصناعية لتحسين الأطر القانونية والتنظيمية لقطاع التجارة الالكترونية في الأردن وتمكين القطاعات من الاعتماد على الخدمات الالكترونية التي تقدمها جهات التوثيق الالكتروني المستهدفة.
- الاستمرار في اجراء الدراسات المسحية لقطاع التجارة الالكترونية في الأردن وتشجيع المؤسسات الخدمية لقطاع التجارة وتوعيتها لأهمية تقديم الخدمات الالكترونية الموثوقة من خلال الربط على منظومة التوثيق الجذرية.

فيما يتعلق باستخدام الأمن للانترنت، وتحديدا ما ورد في البند (٤-١٠):

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 إلى 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 المستفيدين من خدمات الإنترنت في المملكة.

فيما يتعلق بالمحافظة على أمن شبكات الاتصالات ومنع الاستخدام غير الشرعي لشبكات الاتصالات "سرقة الشبكات"، وتحديد ما ورد في البند (٤-١١):

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

ثالثاً: قطاع البريد

- لضمان الفعالية التنظيمية لقطاع البريد، وتحديد ما ورد في البنود (٥-١) و (٥-٢)، عملت الهيئة ما يلي:
- 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 الى 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 الى شركات التوصيل والتي يجب أن تكون معتمدة و مرخصة من قبل الهيئة.
- البدء في اجراء الدراسات المسحية الخاصة بخدمات التجارة الإلكترونية لمشغلي البريد الخاص ومشغل البريد العام.
- اطلاق حملات توعوية عن ضرورة تعامل الاسواق 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 الى 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 الاردني ومشغلي البريد الخاص والقيام بالاجراءات اللازمة لحل هذه الشكاوى

- الاستمرار في إعداد ونشر البيانات والمؤشرات الإحصائية بهدف دراسة ومراقبة تطور السوق البريدي.
- ازدياد عدد الشركات المرخصة لتقديم الخدمات البريدية في المملكة نتيجة للمراقبة المستمرة من جانب الهيئة على أداء مشغلي الخدمات البريدية، مما يمهد الطريق للتجارة الالكترونية، حيث ارتفع عدد الشركات من (٩٦) شركة حتى نهاية عام ٢٠١٧ الى (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.

انتهى،