



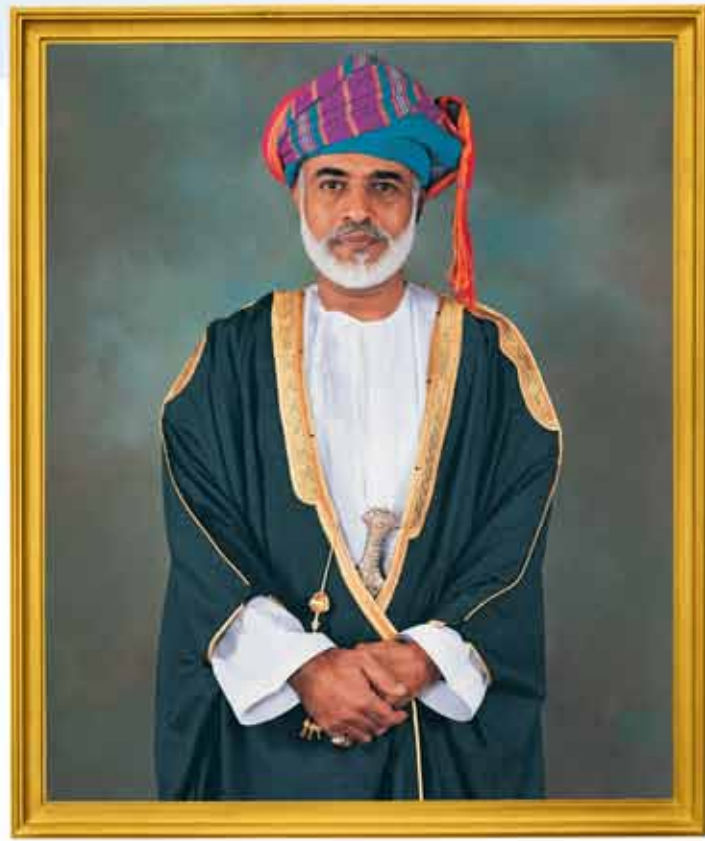
سلطنة عُمان
Sultanate of Oman



هيئة تنظيم الاتصالات
Telecommunications Regulatory Authority

التقرير السنوي لهيئة تنظيم الاتصالات

٢٠١٣



صاحب الجلالة
السلطان قابوس بن سعيد المعظم

الفهرس

٠٤	كلمة رئيس مجلس إدارة الهيئة
٠٦	رسالة الرئيس التنفيذي للهيئة
٠٩	مقدمة - كلمة افتتاحية
١٠	أبرز أعمال عام ٢٠١٣م
١٢	التطلع إلى الأمام
١٤	(١) أداء القطاع
١٤	١-١ المرخص لهم
١٦	٢-١ أداء سوق الإتصالات في السلطنة
٢٤	٣-١ الإستثمارات
٢٥	٤-١ التوظيف في قطاع الإتصالات
٢٧	٥-١ تسجيل المتعاملين في أجهزة الإتصالات والموافقة على النوعية
٢٩	٦-١ مراقبة الترددات والتفتيش
٣٠	٧-١ تداخل الطيف الترددي
٣٠	٨-١ مراقبة الترددات
٣٣	(٢) الإستجابة لتوقعات الشركاء
٣٣	١-٢ الإهتمام بجودة الخدمة
٣٤	٢-٢ مؤشرات أداء شبكة الإتصالات المتنقلة
٣٦	٣-٢ مؤشرات أداء شبكة الإتصالات الثابتة
٤٢	٤-٢ نسبة تغير التدفق في البيانات - شبكات الإتصالات الثابتة والمتنقلة
٤٢	٥-٢ المقارنة والاختبارات الميدانية
٤٣	٦-٢ إرشادات تمديد شبكة الإتصالات الداخلية في المباني
٤٤	٧-٢ تطبيق النظام الآلي المتقدم لإدارة الطيف الترددي
٤٥	(٣) حماية مصالح المستخدمين
٤٥	١-٣ شؤون المستهلكين
٤٦	٢-٣ توعية المستهلكين
٤٧	٣-٣ إحصائيات مركز الاتصال
٤٨	٤-٣ إحصائيات البريد الإلكتروني
٤٩	٥-٣ زيارات العملاء

٥٠	٦-٣ إجراءات الشكاوى
٥١	٧-٣ إحصائيات الشكاوى - حقائق وأرقام
٥٦	٨-٣ التغلب على التحديات المتعلقة بالإرتفاع المفاجيء للفواتير ومعالجة إحتياجات المستهلكين
٥٨	٤- تعزيز المنافسة الفعالة
٥٨	١-٤ إطار المنافسة
٦٠	٢-٤ إرشادات شفافية التعرف
٦٠	٣-٤ تعرفه الخدمات والعروض الترويجية
٦١	٤-٤ التعديلات على التراخيص وإصدار التصاريح
٦٣	٥-٤: الترقيم
٦٤	٥- التعرف على القطاعات المشاركة ورفع الكفاءة
٦٤	١-٥ الزيارات إلى المناطق لمعالجة تغطية خدمات الإتصالات
٦٦	٢-٥ التدقيق على خطة الطوارئ الخاصة بالمشغلين
٦٧	٢-٥ التمثيل الدولي والإقليمي
٦٩	٦- قطاع الخدمات البريدية
٦٩	١-٦ القانون
٧٠	٢-٦ قرارات قطاع الخدمات البريدية
٧٠	٣-٦ الترخيص
٧١	٤-٦ جودة الخدمة وشؤون المستهلك
٧٢	٧- تجهيز القدرات المؤسسية
٧٢	١-٧ الهيكل التنظيمي
٧٣	٢-٧ سلسة قيم الهيئة
٧٤	٣-٧ تطوير الموظفين- المهارة والمعرفة
٧٥	٤-٧: التبرعات الخيرية



كلمة رئيس مجلس إدارة الهيئة

يسعدني أن أقدم التقرير السنوي العاشر لهيئة تنظيم الاتصالات والبلاد تخطو عامها الرابع والأربعين من عمر النهضة المباركة، وإنه ليسرنا أن نرفع للمقام السامي لمولانا حضرة صاحب الجلالة السلطان قابوس بن سعيد أسمى آيات الشكر والعرفان على توجيهاته السديدة النابعة من نظرتة العميقة وتقديره للدور الفاعل الذي يلعبه قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في تشكيل وصياغة مجتمع المعرفة ورعايته.

وكانت الحكومة الرشيدة قد اعتمدت الاستراتيجية الوطنية للنطاق العريض رسمياً في سبتمبر ٢٠١٢م ممهدة بذلك الطريق للإسراع ببذل الجهود الرامية لتنفيذ المشاريع التي تهدف لإيصال خدمة إنترنت عالية السرعة للمنازل والأعمال التجارية ، ويقع على عاتق الهيئة دور هام يتمثل في إعداد ترخيص الشركة الحكومية (الشركة العمانية للنطاق العريض) التي أنشئت بغرض توفير البنية التحتية طبقاً للخطط والأهداف المعتمدة التي تضمنتها الاستراتيجية الوطنية للنطاق العريض.

وقد انتهجت الهيئة، التي تمت إعادة هيكلتها التنظيمي مؤخراً لمواءمة أهدافها لتصبح أكثر اتساقاً مع أهداف القطاع، طريقة علمية لقياس الأداء وهي الآن بصدد تطوير "نظام إدارة الأداء" الذي يهتم بتحقيق النتائج بالنسبة للشركاء من خلال التركيز على مواءمة الأهداف على مستوى الوحدات والدوائر مع الأهداف الكلية للهيئة والتي تستمد من السياسات الحكومية ومتطلبات وتوقعات الشركاء ، ويسرني أن أنوه إلى أن الهيئة قد حددت أربعة ركائز لقياس الأداء وهي الجودة والأسعار والتغطية والخيارات، وهي ركائز سهلة الفهم لجميع الشركاء وبالأخص المستهلكين.

وشهد العام الماضي تطوراً إضافياً بتطبيق إطار المنافسة من خلال إصدار لوائح التنظيم اللاحق للسوق ، كما أصدرت الهيئة قراراً بتحديد المشغلين كمهيمنين منفردين أو بالاشتراك في الأسواق المحددة ذات الصلة إلى جانب وضع المعالجات المقترحة التي ستطبق وفقاً لما ينص عليه إطار المنافسة واللوائح المعتمدة ، وتم إجراء تدقيق شامل لمؤشرات جودة الخدمة من قبل الهيئة خلال العام وتم تعميم النتائج على المرخص لهم ، وتضمن ذلك إجراء الاختبارات الميدانية اللازمة للتأكد من تحقيق معايير الأداء وأيضاً تدقيق المؤشرات المعلن عنها بناءً على الإرشادات المتفق عليها، وحيث أن جودة الخدمة تعد من المعايير الأساسية للأداء فإن الهيئة ستستمر في التعامل مع موفري الخدمة لتطوير نظام مستدام للقياس ورفع التقارير والمراقبة.

وتواظب الهيئة على تنظيم زيارات للمناطق والتجمعات السكانية الريفية لجمع المعلومات الأولية عن توفر خدمات الاتصالات وتقديمها ، وهذا البرنامج يسمح للهيئة بفهم متطلبات المستهلكين بصورة أفضل ويساعدها على وضع المشاريع التي تعود بالنفع على المجتمع ، ويأتي إنشاء مركز الاتصال بالهيئة للإنصات لصوت المستهلك تعزيزاً لقناعة الهيئة بالمستهلك باعتباره الشريك الرئيسي، حيث ترمي هذه المبادرة للتعامل مع العديد من الشكاوى التي ترد من المستهلكين بخصوص مستوى تقديم خدمات الاتصالات في السلطنة.

ولا يسعني في الختام إلا أن أتوجه بخالص تقديري إلى الرئيس التنفيذي لهيئة تنظيم الاتصالات وكافة موظفيها لما يبذلوه من جهد وفير سعياً لتحقيق رؤية الهيئة وتوجيه القطاع للمساهمة بفعالية في دعم الاقتصاد الوطني.

الدكتور/ محمد بن حمد الرمحي

رئيس مجلس الإدارة

رسالة الرئيس التنفيذي للهيئة

كان الشغل الشاغل للهيئة خلال عام ٢٠١٢م الاقتراب أكثر من المستهلك، فقد أجرت الهيئة تقييماً ذاتياً للمتطلبات وأوجه القصور التي شابت تقديم خدمات الإتصالات في جميع أنحاء البلاد من خلال تنظيم زيارات مجدولة إلى المناطق، وقد شارك في هذه اللقاءات والمناقشات شركاء الهيئة ومن بينهم المشغلون المرخص لهم والسلطات المحلية وممثلو الأهالي.

وتمثل الهدف من ذلك في الاستماع للمتطلبات وتسجيلها بغرض تحديد الطرق المناسبة للتدخل بغية توفير الخدمات عن طريق المزج بين أحكام التراخيص والخطط التشجيعية لتحفيز المرخص لهم على تمديد الخدمات عبر القيام بالاستثمارات المطلوبة، واتضح جلياً من هذه الزيارات أن الطلب من المستهلكين يعتبر هاماً وملموساً ليس لخدمات

الصوت الأساسية فحسب، بل للخدمات المعتمدة على البيانات عريضة النطاق بصورة متزايدة، الأمر الذي أسفر عن تحديد دعامتين أساسيتين لقياس الأداء من قبل الهيئة وهما جودة الخدمة والأسعار وذلك من خلال الآراء التي تلقتها الهيئة عبر المنتديات الرسمية.

وكان تنظيم الخدمات البريدية قد أدرج رسمياً ضمن اختصاصات الهيئة خلال العام مثار البحث، وتم إصدار اللوائح ومنح التراخيص المنظمة لتقديم المشغلين خدماتهم داخل السلطنة، وتغطي هذه التراخيص واللوائح مختلف جوانب التعرف وجودة الأداء في تقديم الخدمات البريدية.

واستكملت الهيئة خلال عام ٢٠١٣م أول مراجعة للسوق بإصدار "تقرير تعريف السوق والهيمنة" الذي يعرّف الأسواق ويحدد المشغلين المهيمنين في كل سوق، ويحدد القرار الذي أصدرته الهيئة المرخص لهم المهيمنين في الأسواق ذات الصلة كما يتضمن المعالجات التي يخضع لها المشغل المعني وفقاً لإطار المنافسة واللوائح المنصوص عليها، وبإصدار قواعد التنظيم المسبق واللاحق للسوق إلى جانب قرار تحديد الهيمنة فمن المتوقع أن تتعزز سرعة المنافسة في تقديم الخدمات في السلطنة.

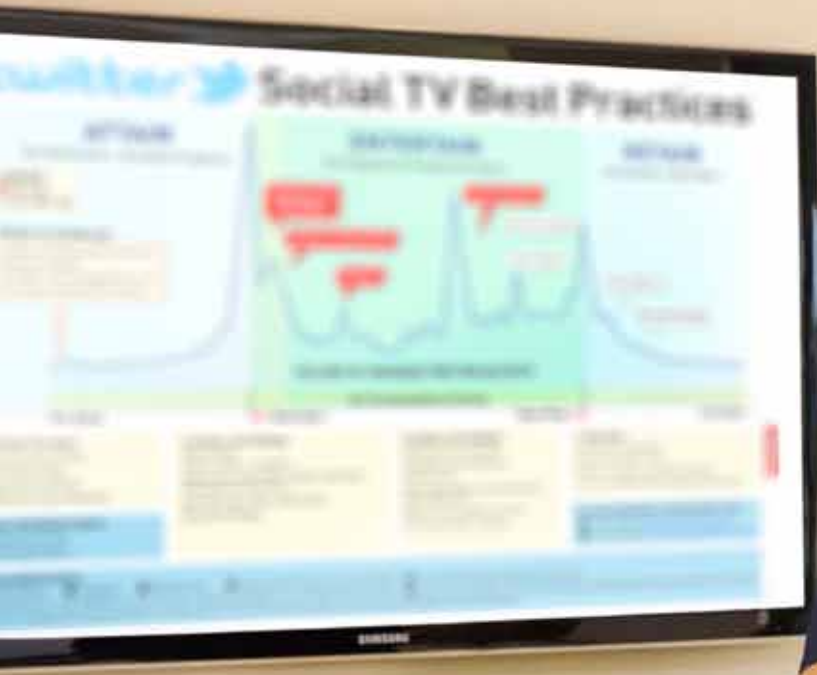
وشهد هذا العام إنشاء مركز اتصال بالهيئة للارتقاء بمستوى خدمة العناية بالمنتفعين وزيادة الجهود المبذولة لإرضائهم ، ويمثل مركز الاتصال أداة لتوعية المستهلكين وإرشادهم وتلقي استفساراتهم وتسجيل شكاواهم المتعلقة بخدمات الاتصالات، وقد أثبت مركز الاتصالات حتى الآن نجاحه إذ أنه أتاح للهيئة إمكانية التفاعل أكثر مع المستهلكين سواء كانوا أفراداً أو مؤسسات تجارية وهذا من صميم الأهداف المرتبطة بمهمة الهيئة ورؤيتها ويشكل أحد غاياتها التنظيمية الرئيسية.

وتمكنت الهيئة بفضل التدقيق الشامل لجودة خدمة الاتصالات الذي أجري خلال العام من إلقاء نظرة فاحصة على مختلف جوانب معايير الجودة وتوقعات المستهلكين أفراداً ومؤسسات تجارية من خلال التجارب التي مروا بها وذلك عبر مقارنتها بالمعايير الدولية ، وتشجع الهيئة المشغلين المرخص لهم على فتح قنوات الحوار والتواصل بصورة دائمة لاستكشاف الفرص المؤاتية لتعزيز مستوى جودة الخدمة ورفع وعي المستهلكين فيما يتعلق بجودة الخدمات التي يستخدمونها.

وسيكون من شأن إعادة هيكلة الهيئة الهادفة الى التنظيم المركّز إلى جانب الرؤية والمهمة الاستراتيجية التي تم تعديلها دعم الأداء وخصوصاً في الاستجابة لتوقعات الشركاء وتحسين كفاءة وفعالية الإجراءات والعمليات، ويسرني أن أبشركم بأن الهيئة ستعمل كمناورة للمعرفة في قطاعي الاتصالات والخدمات البريدية وستواصل التزامها بتنفيذ السياسات الحكومية معتمدة في ذلك على مجموعة من اللوائح وقراراتها الصحيحة.

وأسمحوا لي بانتهاز هذه الفرصة لأتقدم بشكري الجزيل لفريق الموظفين لجهودهم المتفانية وعملهم الدؤوب في سبيل تحقيق وتحصيل النتائج بناءً على الخطط والأهداف المرسومة، كما أنني أدين بالعرفان لمجلس الإدارة لدعمه غير المحدود في ظل التوجيهات والرعاية السامية لمولانا صاحب الجلالة السلطان قابوس بن سعيد المعظم حفظه الله وأبقاه.

الدكتور/ حمد بن سالم الرواحي
الرئيس التنفيذي



مقدمة - كلمة افتتاحية

"تسعى هيئة تنظيم الإتصالات لأن تكون هيئة ذات استراتيجية مُحكمة ، تعكف على تطوير وتنفيذ استراتيجيتها في سبيل تحقيق أهدافها المرسومة . وستكون الهيئة من خلال تبنيها لنظام التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء على أهبة الإستعداد للتميز في أداء الأدوار المناطة بها ، والوصول إلى فهم أفضل لخدمات قطاعي الإتصالات والبريد ، والعمل على الانخراط والتأثير أكثر بما يمكنها من تلبية توقعات المعنيين بالسوق ، والقيام بمهمتها وتحقيق رؤيتها" .

موظفو الهيئة

رؤية الهيئة

أن تمتلك البيئة التنظيمية الصحيحة التي تكفل لها تقديم خدمات عالمية المستوى للجميع بحلول عام ٢٠١٨ م .

مهمة الهيئة

نحن الجهة الوطنية المناط بها تنظيم قطاعي خدمات الإتصالات والخدمات البريدية عن طريق ترجمة السياسات الحكومية إلى لوائح ونظم وإرشادات وضمان تطبيقها والالتزام بها لإتاحة تقديم الخدمات بصورة تنافسية ومستدامة سعياً لتوفير النفاذ وحماية مصالح المنتفعين المتعلقة بالأسعار وجودة الخدمة .

القيم التي تسترشد بها الهيئة

- العدل .
- الشفافية .
- المسؤولية .
- العمل الجماعي .
- العناية بالمنتفعين .
- الإلتزام الأخلاقي .

أبرز أعمال عام ٢٠١٣م

- ١ يناير : إنشاء وحدة الخدمات البريدية.
- ٢٩ إلى ٣٠ يناير : تم عقد الإجتماع التنسيقي الثنائي بين سلطنة عمان ودولة الإمارات العربية المتحدة بدبي لتفادي التغطية المتجاوزة للحدود والتداخل في الترددات.
- ١٦ إلى ١٧ فبراير : زيارة سعادة الرئيس التنفيذي والمدراء التنفيذيين والمشغلين إلى شمال وجنوب الباطنة للوقوف على وصول خدمات الإتصالات وتحديد القرى التي تحتاج للتغطية.
- ١٨ إلى ٢٠ فبراير : زيارة سعادة الرئيس التنفيذي والمدراء التنفيذيين والمشغلين إلى البريمي ، الظاهرة ، والداخلية على التوالي للوقوف على وصول خدمات الإتصالات وتحديد القرى التي تحتاج للتغطية.
- شهر مارس : الإجتماع الإقليمي الفرعي لتنسيق الترددات الذي تم فيه الإتفاق على آلية جديدة لتنسيق البث الإذاعي لقنوات (FM) بين دول مجلس التعاون الخليجي وجمهورية إيران الإسلامية.
- ٤ إلى ٧ مارس : الإجتماع السادس عشر والسابع عشر للمجموعة العربية لإدارة الطيف الترددي المنعقد بدبي الذي تم التوصل فيه لمواقف موحدة حول المؤتمر العالمي للإتصالات الراديوية لعام ٢٠١٥م.
- ٢٤ إلى ٢٩ مارس : معرض كومكس السنوي الذي شاركت الهيئة في تنظيمه بفعالية مواصلة جهودها في رفع وعي المنتفعين بالجوانب المتعلقة بأنشطتها ، وقد كان شعاره : "عنواني ..عماني".
- ٨ إلى ٩ إبريل : زيارة سعادة الرئيس التنفيذي والمدراء التنفيذيين والمشغلين إلى جنوب الشرقية للوقوف على وصول خدمات الإتصالات وتحديد القرى التي تحتاج للتغطية.
- ١ مايو : إنشاء مركز الاتصال بالهيئة على الرقم المجاني ٨٠٠ ٠٠٠ ٠٠
- ٢٠ مايو : احتفلت الهيئة باليوم العالمي للإتصالات ومجتمع المعلومات مع هيئة تقنية المعلومات ووزارة النقل والإتصالات تحت شعار الإتحاد الدولي للإتصالات لعام ٢٠١٣م "تكنولوجيا المعلومات والإتصالات وتحسين السلامة على الطرق".
- ١٢ يونيو : زيارة سعادة الرئيس التنفيذي والمدراء التنفيذيين والمشغلين إلى الوسطى للوقوف على وصول خدمات الإتصالات وتحديد القرى التي تحتاج للتغطية.
- ٤ إلى ٢ يوليو : الحوار العالمي بين المنظمين والصناعة الذي عقد لتبادل الآراء مع واضعي السياسات والمنظمين في المواضيع الرئيسية التي تواجه قطاع الإتصالات وتقنية المعلومات.

- ٢ إلى ٥ يوليو: شاركت الهيئة في الندوة العالمية الثالث عشر للمنظمين التي نظمها الاتحاد الدولي للاتصالات
مناقشة تنظيم الجيل الرابع: دفع الإتصالات الرقمية إلى الأمام.
- ٧ يوليو: منح شركة الربط العربية ترخيصاً من الفئة الأولى لتقديم خدمات الإتصالات الدولية.
- ١ أغسطس: أصدرت الهيئة قواعد التنظيم اللاحق للسوق (التصرفات المنافية للمنافسة) بالقرار رقم
٢٠١٣/٧٠
- ١٢ أغسطس: أصدرت الهيئة القرار رقم ٢٠١٣/٧٤ بشأن تعريف السوق والمرخص له المهيمن والمعالجات.
- ١٧ إلى ١٩ سبتمبر: الاجتماع الثاني لدول مجلس التعاون الخليجي للتحضير لأعمال المؤتمر العالمي للاتصالات
الراديوية لعام ٢٠١٥م.
- ٢٢ سبتمبر: مسابقة "عنواني .. عماني" لترسيخ الهوية العمانية في عالم الإنترنت.
- ٢٤ إلى ٢٥ سبتمبر: اجتماع الشبكة العربية لهيئات تنظيم الإتصالات وتقنية المعلومات واجتماع الحوسبة
السحابية.
- ١٠ إلى ٢٢ أكتوبر: مهرجان صلالة حيث واصلت الهيئة مشاركتها ورعايتها للمهرجان وقدمت برامج توعوية
مختلفة للمنتفعين وتفاعلت مع الجمهور.
- ٦ إلى ٧ نوفمبر: تم عقد الاجتماع التنسيقي الثاني بين سلطنة عمان ودولة الإمارات العربية المتحدة بأبوظبي
لتفادي التغطية المتجاوزة للحدود والتداخل في الترددات.
- ١٩ إلى ٢٢ نوفمبر: عالم الإتصالات بالاتحاد الدولي للاتصالات يناقش مضمون استيعاب التغيير في عالم رقمي.
- ٢٤ إلى ٢٨ نوفمبر: الاجتماع السابع عشر للمجموعة العربية لإدارة الطيف الترددي المنعقد في الكويت حيث تم
التوصل لموقف موحد حول المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية لعام ٢٠١٥م.
- ١ ديسمبر: احتفال الهيئة السنوي لتكريم الموظفين الذين أكملوا خمس وعشر سنوات إلى جانب الموظف
المثالي لعام ٢٠١٣م.
- ٤ إلى ٥ ديسمبر: قدمت الهيئة مرثياتها في الاجتماع السادس عشر والسابع عشر للمجموعة العربية لإدارة
الطيف الترددي الذي تم التوصل فيه لمواقف موحدة حول المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية
لعام ٢٠١٥م.



التطلع إلى الأمام

تستمد الهيئة خارطة الطريق التنظيمية الخاصة بها من إطار السياسة العامة التي وضعتها الحكومة وتم اعتمادها في يوليو ٢٠١٢م، ويجدد إطار السياسة العامة لقطاع الاتصالات الدعوة للمزيد من تحرير القطاع وتعزيز المنافسة في تقديم الخدمات، علماً بأن مبادرات الهيئة التي تم استهدافها خلال العامين الماضيين والمتمثلة في إعادة تخطيط الطيف الترددي، وخطة انتقال الطيف الترددي، وتنقيح إطار الترخيص وصياغة إطار المنافسة نشأت جميعها من التوجيهات التي تضمنتها إرشادات هذه السياسة، كما أن تغيرات التقنية وتقارب الاتصالات مع تقنية المعلومات وتفضيلات المستهلكين وسلوكهم تقود البيئة التنظيمية التي تتطلب قدراً من المرونة وفي نفس الوقت درجة من اليقين لضمان استدامة الاستثمار في الشبكات والتسهيلات.

وتتوقع الهيئة أن تتحسن المنافسة في قطاعي الاتصالات والخدمات البريدية مع الإقبال المتزايد من طالبي التراخيص بغرض تقديم الخدمات وخصوصاً في الشريحة الأخيرة من هيكل السوق أي الطلبات والخدمات ، ووفقاً لأهداف الاستراتيجية الوطنية للنطاق العريض والطلب من المستهلكين فإن الهيئة تتوقع أن تتطور سوق الخدمات المتنقلة في رحاب تقنية الجيل الرابع (LTE) مع ما يصحبه ذلك من تقوية للبنية التحتية الرئيسية ، ومع توفر الطيف الترددي فإن الهيئة تنظر بتفاؤل بشأن إدخال مشغل ثالث للخدمات المتنقلة إلى السوق لتعزيز المنافسة وتحقيق أقصى الفوائد المرجوة من ضمان جودة الخدمات وإيصال الخدمة إلى المناطق التي لم تصلها خدمات المشغلين الحاليين حتى الآن ، وسوف يكون توصيل الألياف إلى المنازل عما قريب واقعاً ملموساً حيث ستكون مسقط هي نقطة البداية تليها المراكز الحضرية الرئيسية الأخرى وفقاً لتصورات الاستراتيجية الوطنية للنطاق العريض ، وستقوم الهيئة بتكييف خارطة الطريق التنظيمية الخاصة بها لتتوافق مع الاستراتيجية الوطنية للنطاق العريض من أجل تحقيق أهداف ومرامي الحكومة.

وسوف تُجرى على الأرجح مراجعة ثانية للسوق فور تطبيق واختبار إطار المنافسة بكافة أدواته للوقوف على مدى فعاليته ، وسيتم بذل جهود حثيثة لضمان النفاذ المفتوح للشبكات للارتقاء بالمنافسة الفعالة في الشرائح النشطة بهيكل السوق والخدمات ، ويتم كذلك التخطيط لإنشاء مقسم داخلي لضمان الانسياب الأمثل للحركة الداخلية بالإضافة إلى إقامة منفذ للترويج لموفري خدمة الإنترنت في السوق ، وسيستمر نشر خدمات الاتصالات إلى المناطق غير المغطاة بالخدمة عبر البرامج المحددة والمعتمدة في الاستراتيجية الوطنية للنطاق العريض فضلاً عن إعادة تخطيط الطيف الترددي ، وستلعب الهيئة دوراً محورياً في ضمان منح الموافقات والتصاريح اللازمة في موعدها المطلوب فيما يتعلق بالأبراج والمواقع وذلك بزيادة التنسيق بينها وبين الجهات الحكومية المختصة.

وسيشهد قطاع البريد إدخال لوائح شاملة تضع الأساس للأسعار وجودة الخدمة ، ومن المتوقع طرح منتجات وخدمات مبتكرة في سوق البريد بسبب البيئة التنافسية التي تحظى بتشجيع المنظم ، وسيكون بوسع المستهلكين في القريب العاجل طلب تدخل الهيئة لمعالجة شكاواهم المتعلقة بجودة الخدمات في قطاع الخدمات البريدية.

وسيتواصل التفاعل مع الشركاء ، كما أن الهيئة ستكون على استعداد لمشاركة نتائج دراساتها ومراجعاتها في جو عام مفتوح تعزيزاً لقناعتها بمبدأ المساءلة والشفافية ، وستقوم الهيئة بمواءمة لوائحها المتعلقة بحوكمة الإنترنت باللوائح العالمية الجديدة التي تم الإجماع عليها بخصوص هذه المواضيع إلى جانب التصدي للتحديات التي تطرأ ، وستسترشد الهيئة في كل هذه المواقف بالمتطلبات المعقولة للمستهلك العماني مع المحافظة على المنافسة الفعالة.

(١) أداء القطاع

١-١ المرخص لهم

يتألف الإطار التنظيمي الحالي بسلطنة عمان من ثلاث فئات للترخيص .

تراخيص الفئة الأولى

يتعلق الترخيص من الفئة الأولى بإنشاء البنية التحتية للاتصالات التي تتطلب استغلال المصادر الطبيعية والوطنية للسلطنة لتشغيل شبكة اتصالات عامة أو اتصالات دولية أو تقديم خدمات اتصالات عامة أو خدمات نفاذ دولية ، وتصدر تراخيص الفئة الأولى بمرسوم سلطاني بناءً على اقتراح وزير النقل والاتصالات وبعد موافقة هيئة تنظيم الاتصالات ، ويحدد المرسوم مدة الترخيص، علماً بأن الترخيص لا يشمل أي أحكام أو شروط حصرية للمرخص له. ويوجد في الوقت الحالي ثمانية مرخص لهم .



وتعد عمانتل هي المرخص له القائم وتقوم بتوفير خدمات الإتصالات العامة الثابتة بموجب ترخيص من الفئة الأولى تم منحه لها في عام ٢٠٠٤م وهي ملزمة بتقديم جميع خدمات النفاذ السلكية الثابتة العامة ، وخدمات المسافات البعيدة الوطنية ، والإنترنت ، وخدمات البيانات وإيجار الخطوط ، وخدمات الإتصالات الدولية . كما أن عمانتل مرخص لها أيضاً بتقديم خدمات الإتصالات المتنقلة بموجب ترخيص منفصل من الفئة الأولى (إنشاء وتشغيل نظام اتصالات عامة متنقلة) .

وفي عام ٢٠٠٥م ، أصبحت الشركة العمانية القطرية للاتصالات (النورس) هي المرخص له الثاني بتقديم خدمات الإتصالات المتنقلة بعد منحها ترخيصاً من الفئة الأولى .

وتم منح النورس ترخيصاً آخر من الفئة الأولى لتقديم خدمات الإتصالات العامة الثابتة التي تشمل النطاق العريض اللاسلكي والمنفذ الدولي في عام ٢٠٠٩م .

ومنحت شركة سما للاتصالات (سماتل) ترخيصاً من الفئة الأولى لتقديم خدمات الإتصالات الدولية في عام ٢٠١١م .

وتم منح شركة أواصر عمان وشركاؤهم ترخيصاً من الفئة الأولى في عام ٢٠١٢م لتقديم خدمات الإتصالات العامة الثابتة في محافظة مسقط .

يمكن الاطلاع على قائمة المرخص لهم بالموقع الإلكتروني للهيئة (www.tra.gov.om)

وبتاريخ ٩ فبراير ٢٠١٢م منحت شركة المداخل للاستثمار ترخيصاً من الفئة الأولى لإنشاء وتشغيل نظام لتقديم خدمات الإتصالات العامة البحرية، على أن يلتزم المرخص له بإنشاء النظام المرخص وفقاً للنظام العالمي للسلامة والاستغاثة في البحر (GMDSS) وتنفيذ الخطة الاستثمارية المعتمدة من قبل الهيئة .

ومنحت شركة الربط العربي الدولية ترخيصاً من الفئة الأولى بتاريخ ٧ يوليو ٢٠١٢م لتقديم خدمات الإتصالات الدولية .

تراخيص الفئة الثانية

تتعلق تراخيص الفئة الثانية بتقديم خدمات الإتصالات العامة التي تعتمد على استغلال شبكات الإتصالات العامة المملوكة من قبل مرخصي الفئة الأولى ، وتوفير بعض الخدمات الإضافية للاتصالات العامة التي تقتضي الاستفادة من الموارد الوطنية (الترقيم) دون استغلال أي مصدر من المصادر الطبيعية التي تمتلكها السلطنة ، ويصدر ترخيص الفئة الثانية بقرار وزاري يصدره وزير النقل والإتصالات ، بناءً على اقتراح الهيئة وبعد موافقتها ويحدد القرار مدة الترخيص ، بما لا يتعدى عشر سنوات .

وتعد شركة الربط العربي ، التي تعمل تحت الإسم التجاري "فرندي" ، إحدى شركات إعادة بيع خدمات الإتصالات المتنقلة المقدمة بواسطة الشركة العمانية للاتصالات المتنقلة .

كما أن شركة مجان للاتصالات ، العاملة تحت الإسم التجاري "رنة" ، تعتبر إحدى شركات إعادة بيع خدمات الإتصالات المتنقلة المقدمة بواسطة الشركة العمانية للاتصالات المتنقلة .

وتقوم شركة سما للاتصالات "سماتل" بإعادة بيع خدمات الإتصالات المتنقلة المقدمة بواسطة شركة النورس للاتصالات المتنقلة .

وقد انتهت مدة أحد تراخيص الفئة الثانية ولم يتم تجديده من قبل المرخص له وهو شركة إنجاز للاتصالات .

تراخيص الفئة الثالثة

تصدر تراخيص الفئة الثالثة لإنشاء البنية التحتية أو استغلال سعة في شبكة الاتصالات العامة لتشغيل أو تقديم خدمات الشبكات الخاصة غير المتصلة بشبكات الاتصالات العامة ، وتصدر تراخيص الفئة الثالثة بقرار من الهيئة لموفري خدمات الشبكات الخاصة ممن يستوفون معايير التأهيل التي تحددها الهيئة ، على ألا تتجاوز مدة الترخيص خمس سنوات .

وتقدم كل من شركة "ريجننت" وشركة "أزيان" للاتصالات خدمات المحطات الصغيرة (VSAT) غير المتصلة بالشبكة العامة إلى الشركات لربطها بالمواقع البعيدة وحقول النفط .

٢-١ أداء سوق الاتصالات في السلطنة

١-٢-١ مؤشرات قطاع الاتصالات

تواصل نمو قطاع الاتصالات بثبات وأظهر توجهاً متصاعداً ومعتدلاً خلال عام ٢٠١٣ م ، وتلعب المنافسة دورها في إحداث النمو في قطاع الخدمات المتنقلة .

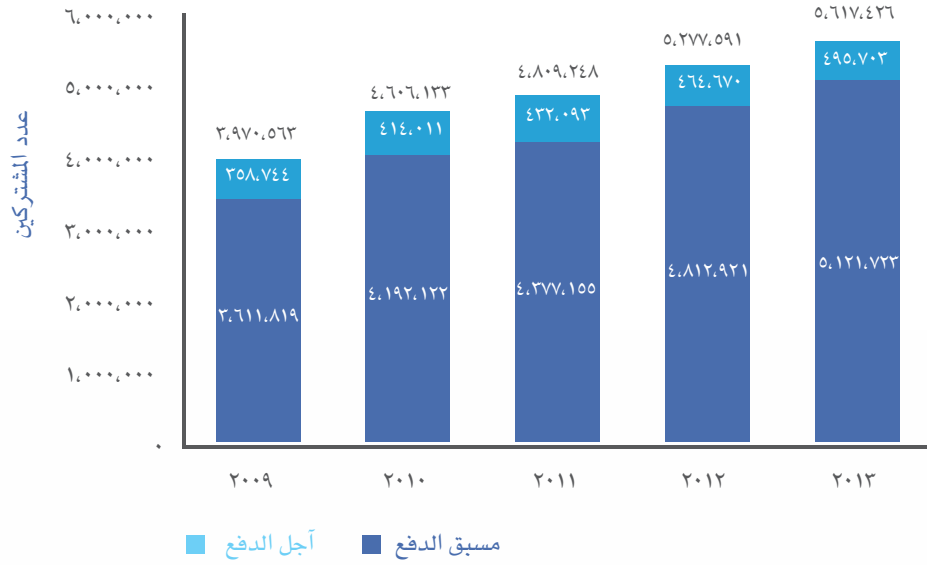
وشهدت سوق النطاق العريض للخدمات المثابتة والمتنقلة نمواً ملحوظاً خلال العامين الماضيين من حيث عدد المشتركين ، خصوصاً مع إدخال سرعات تقنية الجيل الرابع (LTE) في سوق النطاق العريض المتنقل ، وكان للنشاط الترويجي في أسواق النطاق العريض للشريحتين المثابتة والمتنقلة دوراً في ذلك .

٢٠١٣	٢٠١٢	٢٠١١	٢٠١٠	٢٠٠٩	شريحة السوق
المشركون					
٥.٦١٧.٤٢٦	٥.٢٧٧.٥٩١	٤.٨٠٩.٢٤٨	٤.٦٠٦.١٣٣	٣.٩٧٠.٥٦٣	مشركو الخدمات المتنقلة
٣٥١.٤١١	٣٠٤.٥٤٥	٢٨٧.٣٢٣	٢٨٣.٩٤١	٣٠٠.١٣٩	الخطوط الهاتفية المثابتة
١٥٨.٦٧٨	١١٩.٣٩٨	٨٩.٠٦٣	٧٣.٩٠٨	٧٨.١٣٥	خدمة الإنترنت المثابتة
١٥٤.٢٩٠	١١٣.٣٢٤	٧٨.٢١٧	٥٢.٦٣٠	٤١.١١٤	خدمة النطاق العريض المثابتة
٢.٤٤٣.٢٩٦	١.٦٤٦.٠٩٨	١.٠٧٦.٢٥٤	٧٣٤.٠٩١	٤٢٥.٣٩٨	خدمة النطاق العريض المتنقلة النشطة
					الانتشار:
%١٥٥.٠٥	%١٦٠.١٦	%١٧٣.٤٠	%١٦٦.٠٨	%١٢٥.١٠	انتشار الخدمات المتنقلة
					انتشار الخطوط الهاتفية المثابتة
%٩.٧٠	%٩.٢٤	%١٠.٤٠	%١٠.٢٠	%٩.٤٦	١٠٠/شخص
%٣٩.٤٤	%٢٩.٦٨	%٢٢.١٠	%١٨.٤٠	%٢٢.٨٠	انتشار خدمة الإنترنت (المشركون/١٠٠ أسرة)
%٦٧.٤٤	%٥٠.٠٠	%٣٨.٨٠	%٢٦.٥٠	%١٥.٣٠	انتشار خدمة النطاق العريض المتنقلة النشطة (المشركون/١٠٠ شخص)

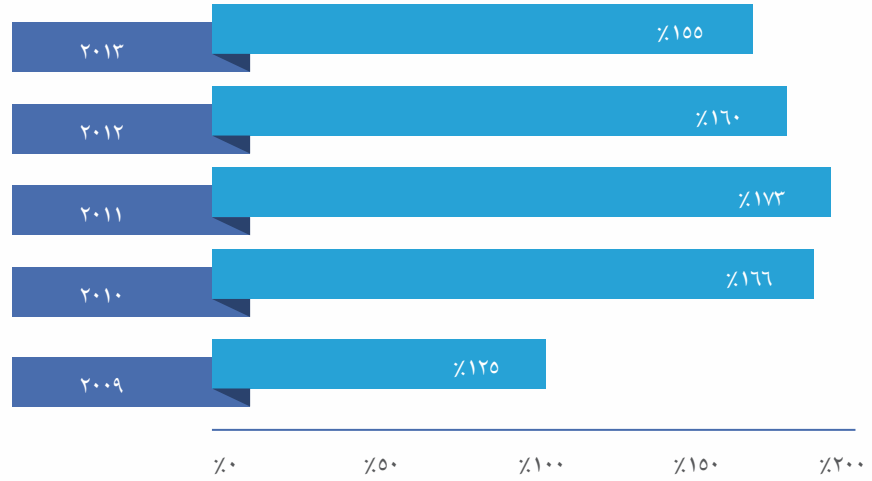
يلخص الجدول ١-١ موقف السوق في السلطنة لخمس سنوات للاتصالات المتنقلة

مشتركو الخدمات المتنقلة

المشتركين بخدمة الهاتف النقال



معدل إنتشار الهاتف النقال لكل ١٠٠ شخص



الرسم ١-١ الإتصالات الهاتفية المتنقلة

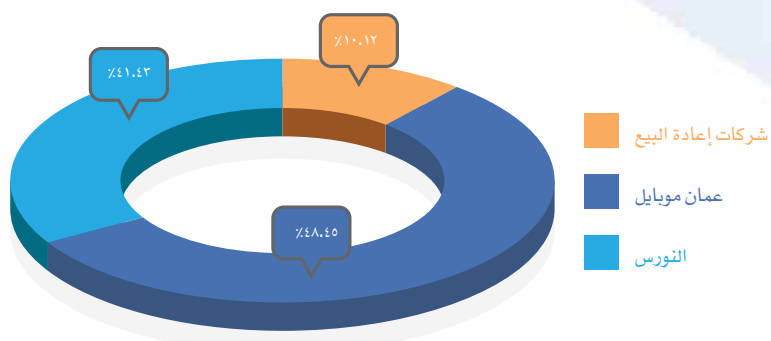
- تواصل ارتفاع عدد مشركي الخدمات المتنقلة خلال هذه الأعوام الخمسة مسجلاً ٥.٦١٧،٤٣٦ مشركا بزيادة وقدرها ٦.٤% مقارنة بعام ٢٠١٢ م .
- وصلت نسبة الانتشار إلى ١٥٥% ويعزى الانخفاض إلى الزيادة في عدد السكان في عام ٢٠١٣ م .

مشتركي خدمة البلاك بيرى

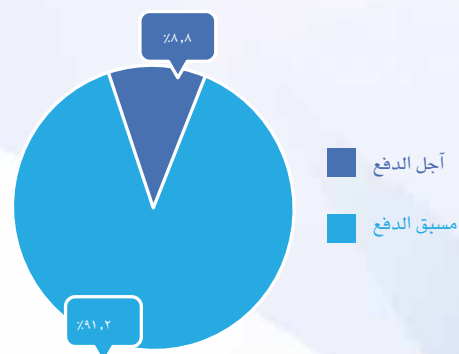


الرسم ٢-١ مشتركى خدمة البلاك بيرى

حصة السوق للمشاركين بالهاتف النقال



تقسيم سوق الهاتف النقال

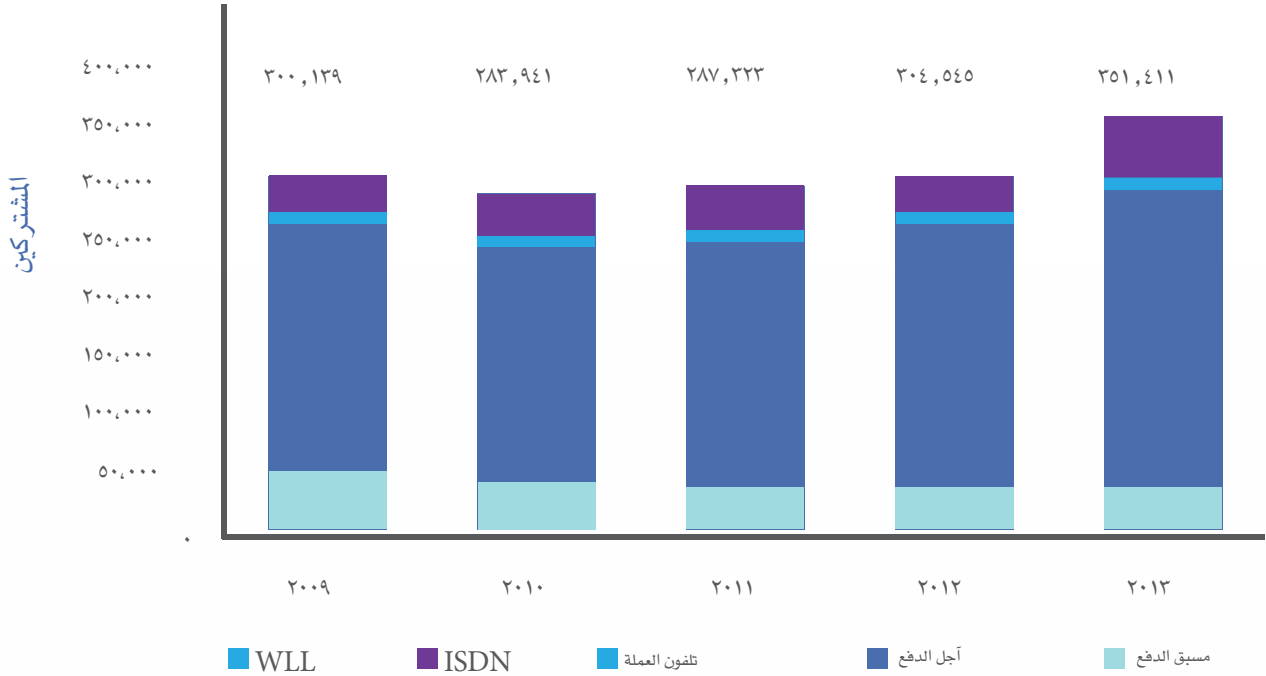


الرسم ٣-١ حصة سوق الخدمات المتنقلة وتقسيم السوق

- بحلول ديسمبر ٢٠١٣م كانت عمان موبايل تمتلك ٤٨.٤٥% من حصة السوق ، بينما كان لدى النورس نسبة ١١.٤٣% وحققت شركات إعادة البيع نسبة ١٠.١٢% من حصة السوق خلال عام ٢٠١٣م .
- يمثل مشتركو خدمة الإتصالات المتنقلة المسبقة الدفع نسبة ٩١.٢% من قاعدة المشتركين بعدد ٥,١٢١,٧٢٣ مشتركاً وتمثل نسبة ٨.٢% المتبقية عدد ٤٩٥,٧٠٣ مشتركاً في الخدمة المتنقلة آجلة الدفع .

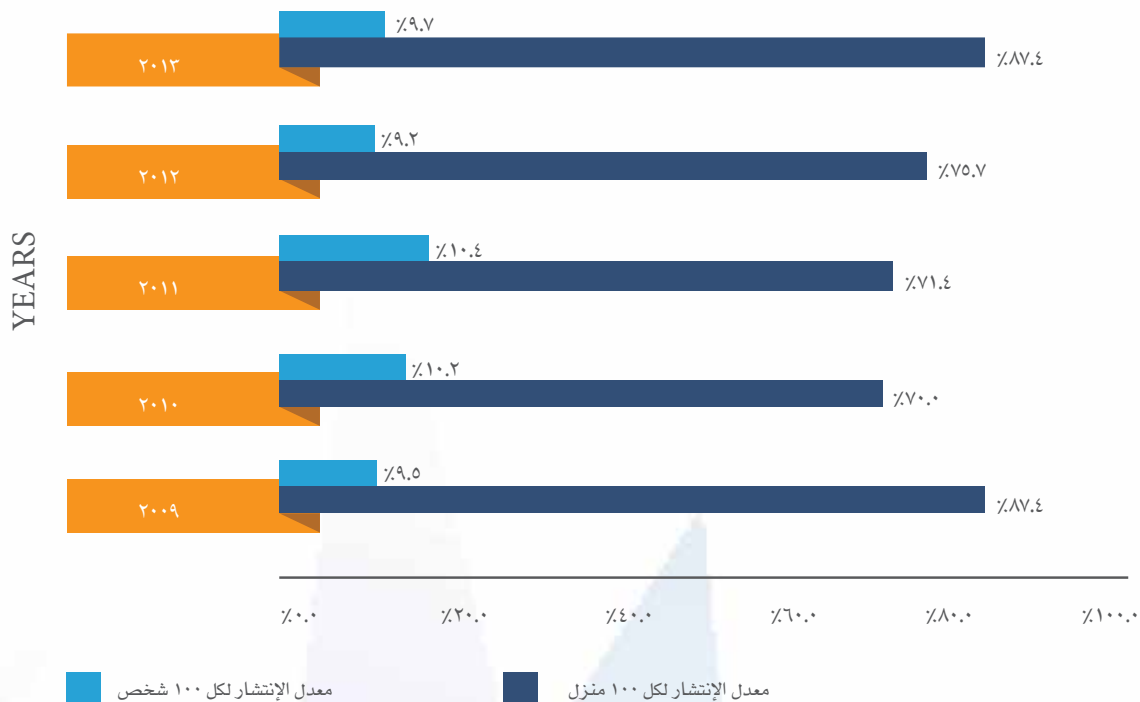
مشتركو الخطوط الثابتة

بحلول عام ٢٠١٣م وصل عدد الخطوط الثابتة إلى ٣٥١,٤١١ خطاً بزيادة وقدرها ١٥.٤% مقارنة بعام ٢٠١٢م .

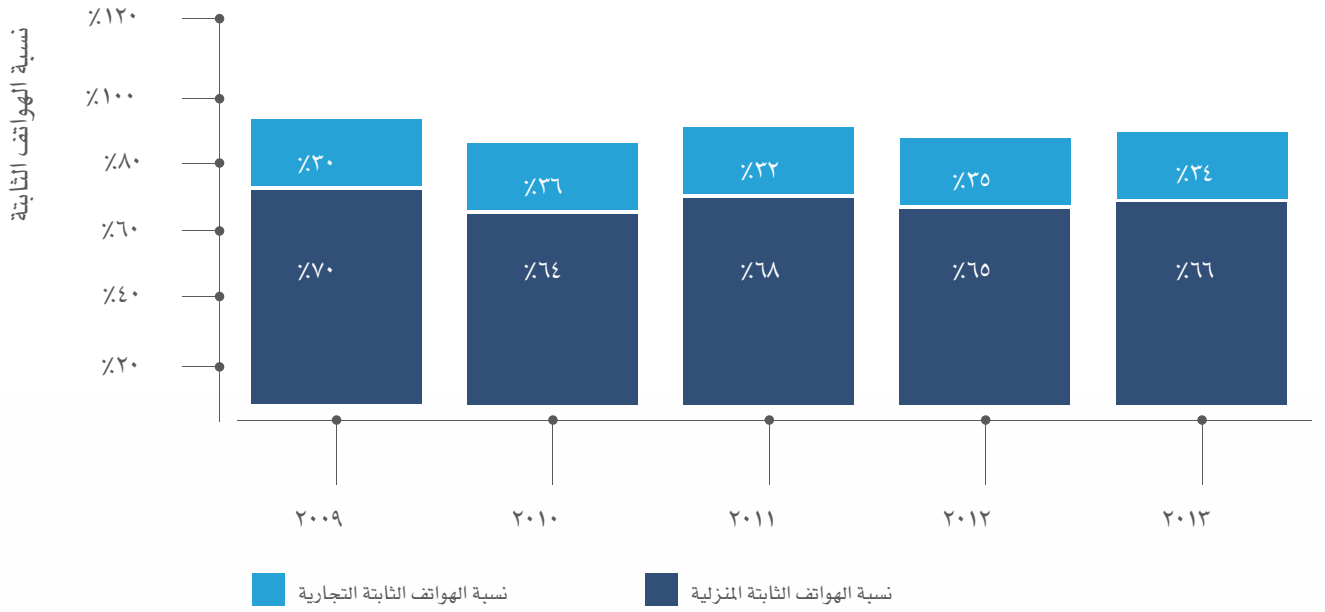


وصلت نسبة الانتشار لكل ١٠٠ شخص للخط الهاتفي الثابت إلى ٩.٧% بانخفاض قدره ٥.٤% خلال عام ٢٠١٣م ، وكان ذلك بسبب الزيادة في عدد السكان في عام ٢٠١٣م .

خلال نفس الفترة مثار البحث وصلت نسبة الانتشار لكل ١٠٠ أسرة للخط الهاتفي الثابت إلى ٨٧.٤% بزيادة ١٥.٥%.



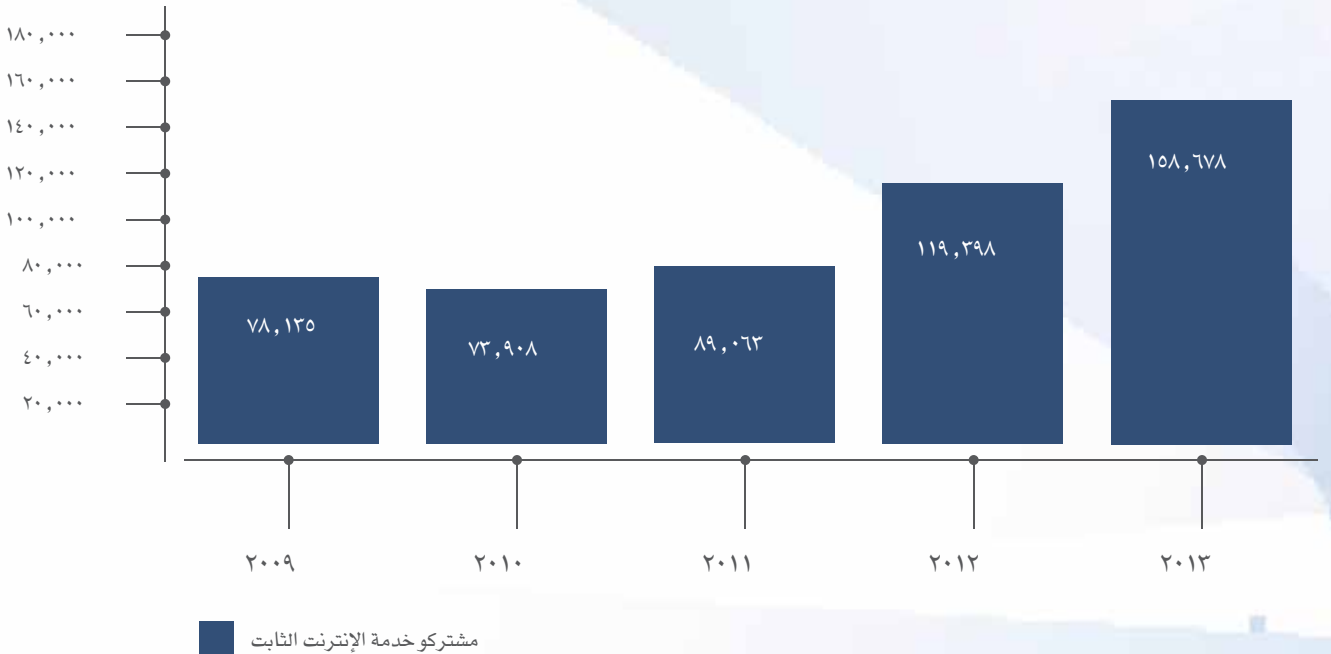
نسبة خطوط الهواتف الثابتة المنزلية مقابل الهواتف الثابتة التجارية



الرسم ٤-١ الإتصالات الثابتة

خدمات الإنترنت

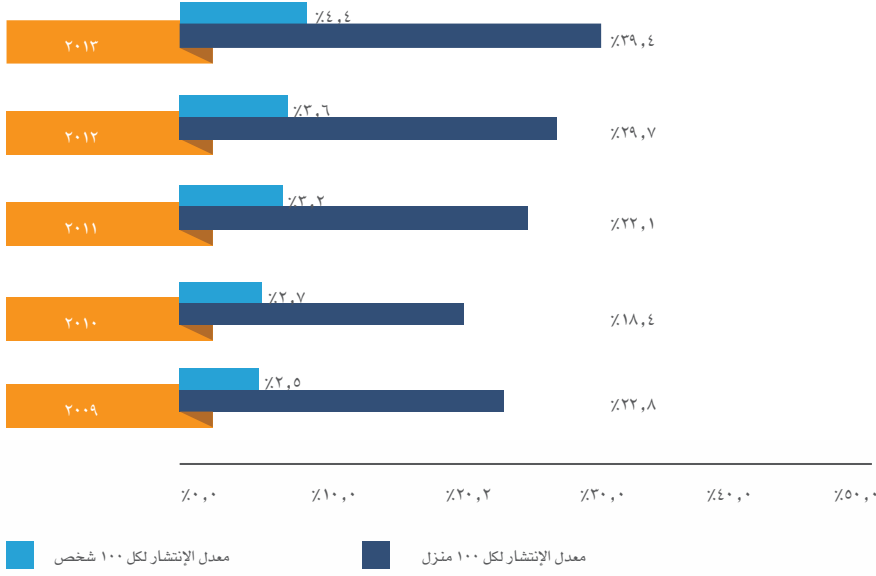
مشتركو خدمة الإنترنت الثابت



الرسم ٥-١ خدمات الإنترنت

- شهد العام ٢٠١٣م زيادة في عدد مشتركو الإنترنت بنسبة ٣٢.٩% تقريباً ليصل عددهم إلى ١٥٨,٦٧٨ مشتركاً بالمقارنة مع ١١٩,٣٩٨ مشتركاً بنهاية عام ٢٠١٢م.

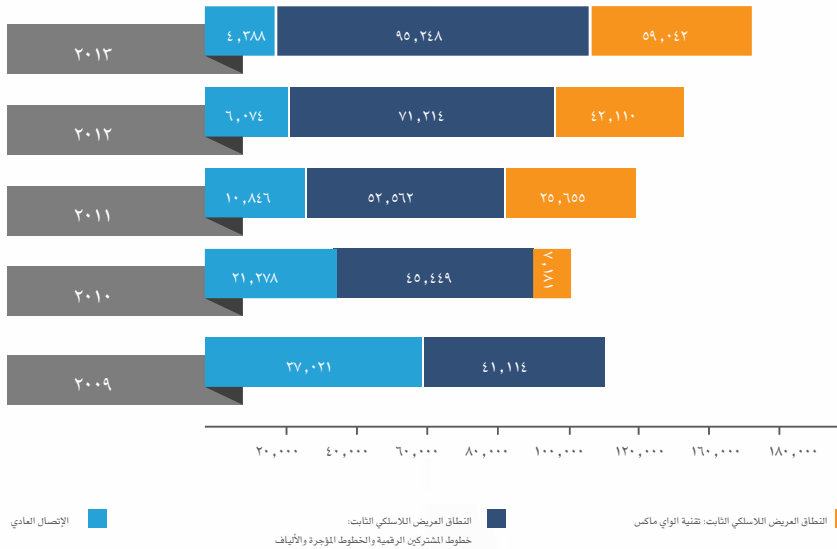
نسب انتشار خدمة الإنترنت لكل ١٠٠ شخص وأُسرة



كانت نسبة انتشار خدمة الإنترنت الثابتة لكل ١٠٠ شخص ٤.٤% بينما بلغت نسبة الانتشار لكل أسرة ٣٩.٤%.

السنة	٢٠١٣	٢٠١٢	٢٠١١	٢٠١٠	٢٠٠٩	التصنيف
٤,٣٨٨	٦,٠٧٤	١٠,٨٤٦	٢١,٢٧٨	٣٧,٠٢١	خدمة الإنترنت بالاتصال العادي	
٩٥,٢٤٨	٧١,٢١٤	٥٢,٥٦٢	٤٥,٤٤٩	٤١,١١٤	النطاق العريض السلكي الثابت : خطوط المشتركين الرقمية والخطوط المؤجرة والألياف	
٥٩,٠٤٢	٤٢,١١٠	٢٥,٦٥٥	٧,١٨١	-	النطاق العريض اللاسلكي الثابت : تقنية الواي ماكس	

مشتركو خدمة الإنترنت الثابتة



خدمة الإنترنت بالاتصال العادي : أظهر توجه مشتركى الاتصال العادي انخفاضاً متواصلاً منذ عام ٢٠٠٩م فصاعداً ، وانخفض عدد مشتركى الاتصال العادي إلى ٤,٣٨٨ مشتركاً بحلول عام ٢٠١٢م ويكمن السبب الرئيسي وراء هذا الانخفاض ، في التوجه نحو خدمات النطاق العريض .

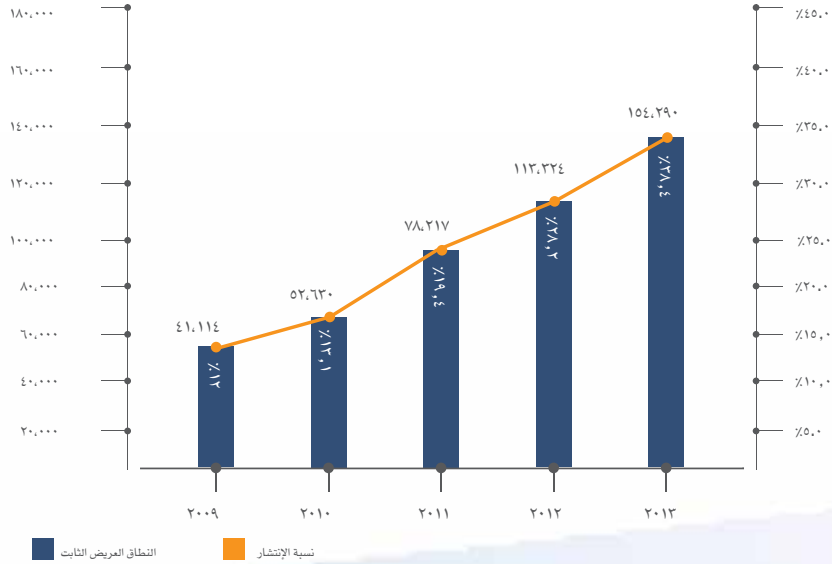
النطاق العريض اللاسلكي الثابت (خدمة الواي ماكس) : بلغ عدد مشتركى خدمة الواي ماكس ٥٩,٠٤٢ مشتركاً مقارنة بعدد ٤٢,١١٠ مشتركاً في عام ٢٠١٢م بزيادة ٤٠% على العام الماضي .

النطاق العريض السلكي الثابت : يشمل خطوط المشتركين الرقمية والخطوط المؤجرة والألياف وقد أظهرت خطوط المشتركين الرقمية توجهاً نحو الارتفاع حيث بلغ عدد مشتركى هذه الخطوط ٩٥,٢٤٨ مشتركاً بزيادة ٣٤% على عام ٢٠١٢م .

مشتركو النطاق العريض والانتشار

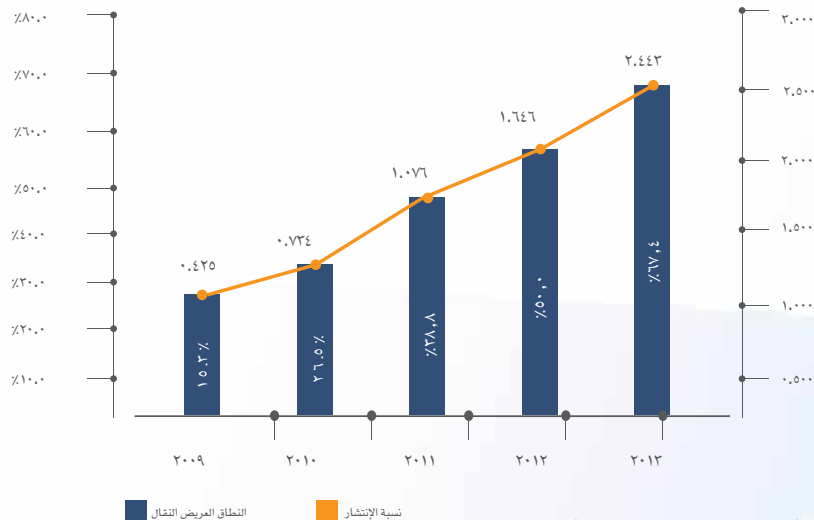
بلغ عدد مشتركو النطاق العريض الثابت ١٥٤,٢٩٠ مشتركاً بنهاية عام ٢٠١٣م بزيادة ٣٦٪ مقارنة بالعام الماضي .

مشتركو النطاق العريض الثابت



شهدت نهاية عام ٢٠١٣م زيادة في عدد مشتركو النطاق العريض المتنقل النشطين حيث بلغ عددهم ٢,٤٤٣,٢٩٦ مشتركاً بنسبة انتشار تصل إلى ٦٧.٤٪ .

مشتركو النطاق العريض المتنقل النشطون (بالملايين)

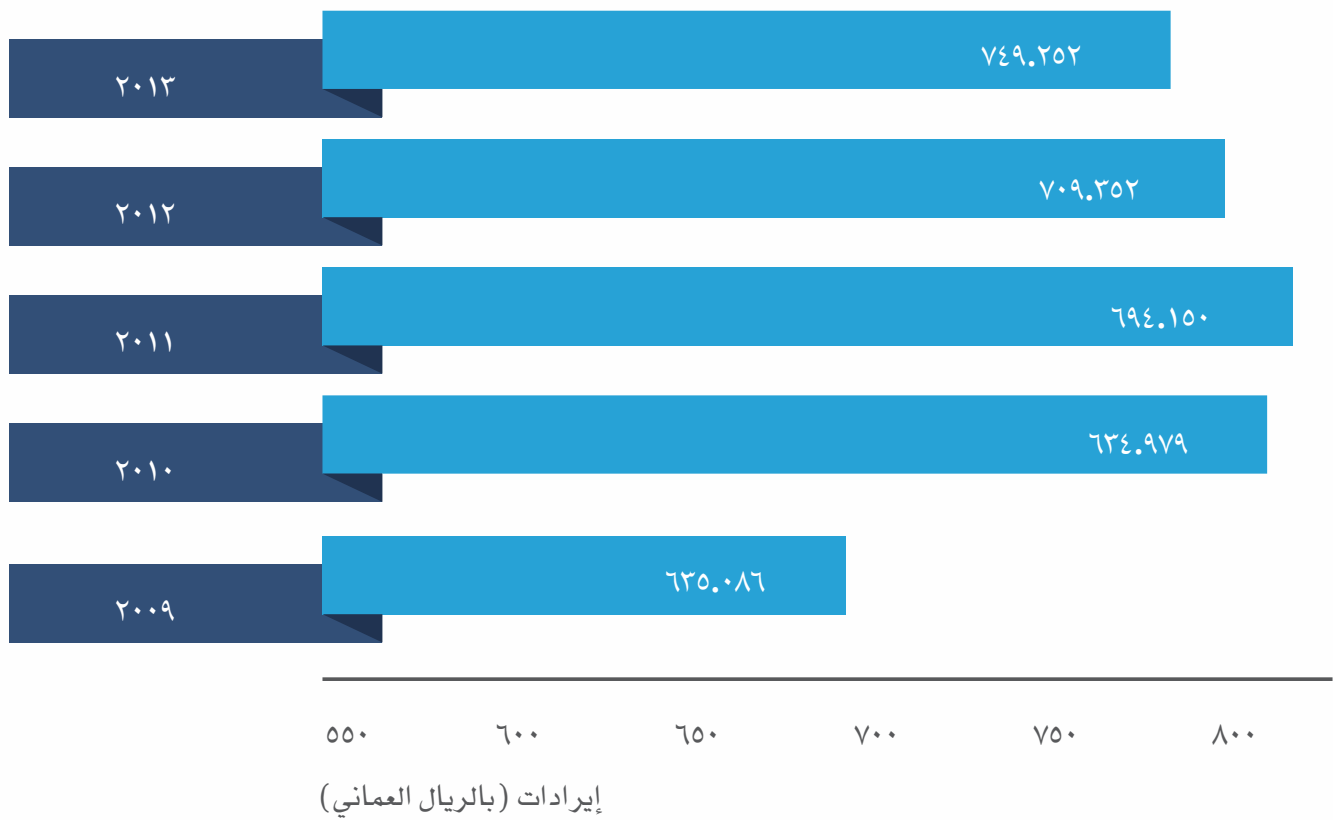


الرسم ٦-١ مشتركو النطاق العريض والانتشار

بلغ إجمالي إيرادات قطاع الإتصالات من المشغلين وشركات إعادة بيع الخدمات المتنقلة ٧٤٩.٢٥٢ مليون ريال عماني بنهاية عام ٢٠١٣م بزيادة ٣٩.٩ مليون ريال عماني على السنة الماضية، يوضح الرسم التالي توجه إيرادات قطاع الإتصالات في الأعوام الخمسة الماضية :

إيرادات قطاع الإتصالات (بملايين الريالات العمانية)

إيرادات قطاع الإتصالات (بملايين الريالات العمانية)



الرسم ٧-١ إيرادات قطاع الإتصالات

بلغ إجمالي الإتاوات التي تم تحصيلها من المرخص لهم النشطين لعام ٢٠١٣ م مبلغاً وقدره ٤٤,٨١٢,١٣٩ مليون ريال عماني مقارنة بعام ٢٠١٢ م الذي بلغت فيه الإتاوات ٤٣,٣٦٢,٩١٨ مليون ريال عماني بزيادة تصل إلى ٣,٣٪، يوضح الجدول ٢-١ الموقف المقارن للإتاوات للأعوام ٢٠١٢ م و ٢٠١٣ م حسب المرخص له :

المبلغ		المرخص له	
٢٠١٣ م	٢٠١٢ م		
٣٠,٤٩٧,٥٣٥	٢٩,٧٦٥,٤٥٦	عمانتل	الفئة الأولى
١٣,٨٥٢,٠٨٤	١٣,٢٠١,٥٩٩	النورس	
١٠,٠٩٤	٠	سماتل	
٦٣,٣٢٧	٥٧,٣٤٥	مجان (رنة)	الفئة الثانية
٣٢٦,٨١٦	٢٩٧,٩٩٦	فرندي موبايل	
٤٦١	١,٩٠٩	سماتل	
٤٩,١٨١	٢٨,٠٢١	ريجنت	الفئة الثالثة
١٢,٦٤٠	١٠,٥٩٢	أزيان	
٤٤,٨١٢,١٣٩	٤٣,٣٦٢,٩١٨		الإجمالي

الجدول ٢-١ الإتاوة لعامي ٢٠١٢ م و ٢٠١٣ م

٣-١ الاستثمارات

وقد انخفض مجموع الاستثمارات في القطاع من مستويات ٢٠٠٩ و ٢٠١٠ ويرجع ذلك أساساً إلى إنجاز في إطار عملية التحديث للشبكة التي يقوم بها المشغلون.

الاستثمارات بملايين الريالات العمانية

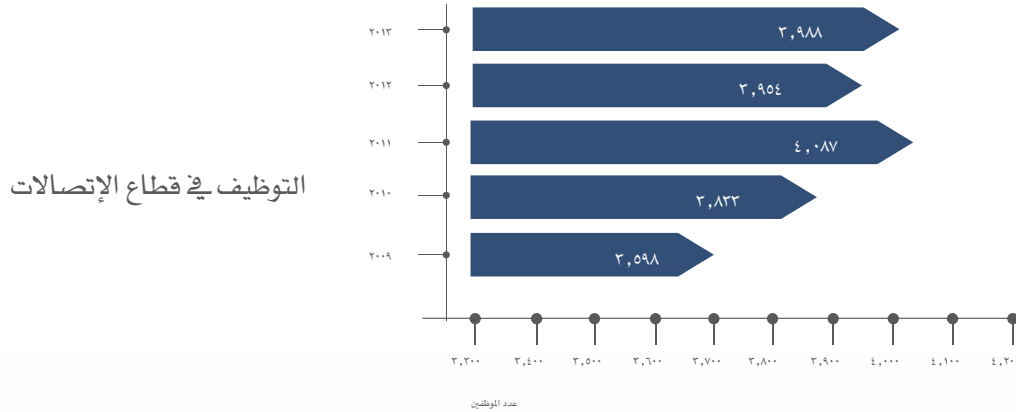
٢٠١٣ م	٢٠١٢ م	٢٠١١ م	٢٠١٠ م	٢٠٠٩ م	الخدمات
٧٧,٨٨	٧٦,٤٩	٨٩,٧٤	١٧٢,٤٣	١٣٥,٩٦	إجمالي الاستثمار
٤١,٦٣٥	٤٨,٨٢٦	٦٨,٧٣٦	١٠٤,٥١٢	٤٨,٨٤٢	خدمة الهاتف الثابت والإنترنت
٣٦,٢٤٥	٢٧,٦٦٢	٢١,٠٠٥	٦٧,٩٢١	٨٧,١١٦	خدمات الاتصالات المتنقلة

المصدر : موفرو خدمات الاتصالات وشركات إعادة بيع الخدمة المرخص لهم

الجدول ٣-١ الاستثمارات

٤-١ التوظيف في قطاع الإتصالات

بنهاية عام ٢٠١٣م وصل إجمالي عدد الموظفين في قطاع الإتصالات شاملاً موظفي الهيئة إلى ٣,٩٨٨ موظفاً .



الرسم ٨-١ التوظيف في قطاع الإتصالات

مستويات التعمين

تقوم الهيئة دورياً بالمتابعة مع المرخص لهم للتأكد من التزامهم بمتطلباتها ، وتظهر التقارير المستلمة من بعض المرخص لهم إنجازات جيدة ، يوضح الجدول ٤-١ أدناه النسبة المئوية للتعمين التي تحققت بالنسبة لكل مرخص من الفئتين الأولى والثانية :

الشركة	النسبة المئوية للتعمين المحققة في عام ٢٠١٣م
عمانتل للخدمات الثابتة	٩٠.١٪
عمان موبايل	٩٠.٧٪
النورس للخدمات الثابتة	٨٨.٤٪
النورس موبايل	٩٠.٥٪
سماتل الفئة الأولى	٧٧٪
سماتل الفئة الثانية	٥٨٪
رنة	٨٦٪
فرندي	٩٠٪

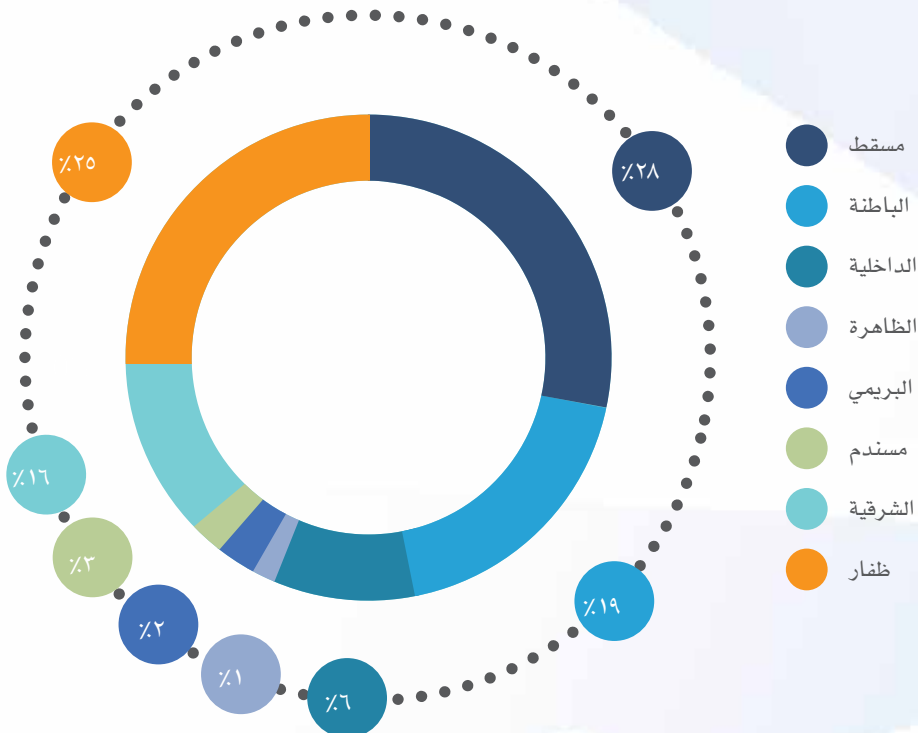
الجدول ٤-١ مستوى التعمين حسب المشغلين

وصل عدد مقاهي الإنترنت في السلطنة في عام ٢٠١٢م إلى إجمالي ١٥٩ مقهى في كافة المناطق من بينها ٩٧ مقهى بتصريح جديد وعدد ٦٢ مقهى تم تجديد تصاريحها ، يبين الجدول رقم ٥-١ العدد حسب المناطق ويليه الرسم ٨-١ الذي يوضح النسبة المئوية للمقاهي في كل منطقة :

المنطقة	الجديدة	تم تجديدها
مسقط	٢٥	١٩
الباطنة	١٢	١٩
الداخلية	٣	٦
الظاهرة	١	١
البريمي	٢	١
مسندم	٣	١
الشرقية	١٥	١١
الوسطى	٠	٠
ظفار	٣٦	٤
الإجمالي	٩٧	٦٢

الجدول ٥-١ عدد مقاهي الإنترنت

نسبة توزيع مقاهي الإنترنت وفقاً للمناطق



الرسم ٩-١ تقسيم مقاهي الإنترنت

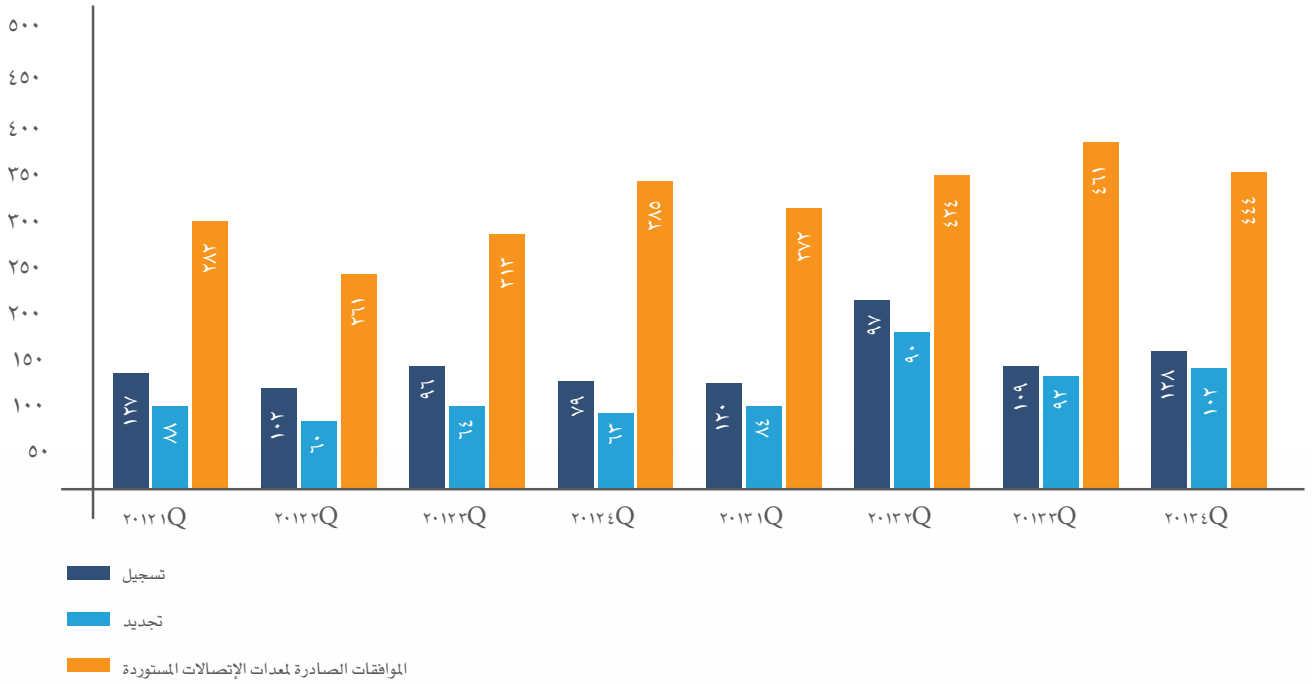
يشترط على المتعاملين في أجهزة الإتصالات التسجيل لدى الهيئة والتقيد بالشروط المحددة ومن ضمنها الالتزام فقط ببيع الأجهزة التي يتم اعتماد نوعيتها من الهيئة وفقاً للمعايير العالمية ، ويتمثل الغرض من الموافقة على نوعية الأجهزة في التأكد إن كانت هذه الأجهزة ضارة بالمستهلك أم لا ، وضمان مطابقتها للمعايير الدولية للسلامة والتوافق الكهرومغناطيسي والترددات الراديوية .

وطبقاً للقرار رقم ٢٠٠٨/٨ م ، فإن الإدارة العامة للجمارك بشرطة عمان السلطانية تطلب الحصول على إذن من الهيئة للإفراج عن أجهزة الإتصالات التي يستوردها المتعاملون ، وحتى تسمح الهيئة بالإفراج عن أجهزة الإتصالات المستوردة فإنها تتحقق من الآتي :

- أن الأجهزة معتمد نوعيتها من الهيئة .
- أن الأجهزة الراديوية لديها تراخيص راديوية.

وتتحقق الهيئة دائماً من التزام المتعاملين في أنشطة ومعدات الإتصالات عند القيام ببيع الأجهزة المعتمدة وتقوم بتنظيم زيارات تغطي مختلف أنحاء السلطنة .

ونتيجة لتزايد الطلب في السوق والتطورات التقنية الحديثة ، كانت أكثر الأجهزة المعتمدة في عام ٢٠١٢ م من فئة أجهزة الإتصالات الراديوية ، يوضح الرسم ١-١٠ والرسم ١-١١ إحصائيات تسجيل أجهزة الإتصالات وإصدار وتجديد أذون الإفراج .



الرسم ١٠-١ طلبات الموافقة على النوعية



الرسم ١١-١ عدد الأجهزة المعتمدة من الهيئة

تقوم الهيئة بزيارات تفتيشية للأجهزة الراديوية العاملة بالتراخيص الراديوية الصادرة لمستخدمي الطيف الترددي في مختلف مناطق السلطنة للتحقق من التزامهم بالموصفات الفنية المعتمدة ، ويشمل ذلك تفتيش مستخدمي الطيف الترددي في الخدمات الأرضية وتفتيش السفن والقوارب ، وتم خلال عام ٢٠١٢م تفتيش/ مسح إجمالي عدد ٧٩ مستخدماً وعدد ١٥١ قارباً منتشرة على ٢٦ موقعاً ولم يتم رصد أي مخالفات ، وتقوم الهيئة أثناء إصدارها للتراخيص الراديوية الجديدة بإجراء مسوحات للتأكد من مطابقة الأجهزة الراديوية للمواصفات ، يوضح الجدول ٦-١ الإحصائيات ذات الصلة :



تفتيش المستخدمين		
عدد المخالفات	عدد المستخدمين	المحافظة
١٠	٢١	مسقط
٦	٢٥	الباطنة شمال
١	٦	الشرقية جنوب
٠	٣	الوسطى
٤	٢١	ظفار
٣	٢	الظاهرة
٢٤	٧٨	الإجمالي

الجدول ٦-١ إحصائيات مسوحات التحقق من الالتزام

وخلال عام ٢٠١٣م أكملت الهيئة تفتيش وصلات الميكرويف الذي باشرته في عام ٢٠١٢م حيث قامت بتغطية كل بقاع السلطنة ، تفاصيل هذا التفتيش مبينة في الجدول ٧-١ أدناه :

محطات الميكرويف			
عدد المخالفات	عدد المحطات	عدد الوصلات	المحافظة
٥	١٢	٣٧	مسندم

الجدول ٧-١ تفتيش وصلات الميكرويف

٧-١ تداخل الطيف الترددي

انطلاقاً من حرص الهيئة على جعل الطيف الترددي خالياً من أي تداخلات ، فإن الهيئة تتخذ إجراءات فورية لإزالة أي نوع من التداخلات ، يوضح الجدول ٨-١ إحصائيات شكاوى التداخلات التي تمت معالجتها :

التداخلات	
١٦	عدد التداخلات المبلغ عنها
٦	عدد المستخدمين المتداخلين
١٢	عدد المواقع المتداخلة

الجدول ٨-١ إحصائيات التداخل

٨-١ مراقبة الترددات

الاجتماعات التنسيقية الثنائية بين السلطنة والإمارات العربية المتحدة تواصل عقد الاجتماعات التنسيقية الثنائية بين السلطنة والإمارات لتجنب التغطية المتجاوزة وتداخل ترددات الشبكات على طول المناطق الحدودية المشتركة بينهما ، وتم في هذا الصدد عقد اجتماعين تنسيقيين خلال هذا العام على النحو التالي :

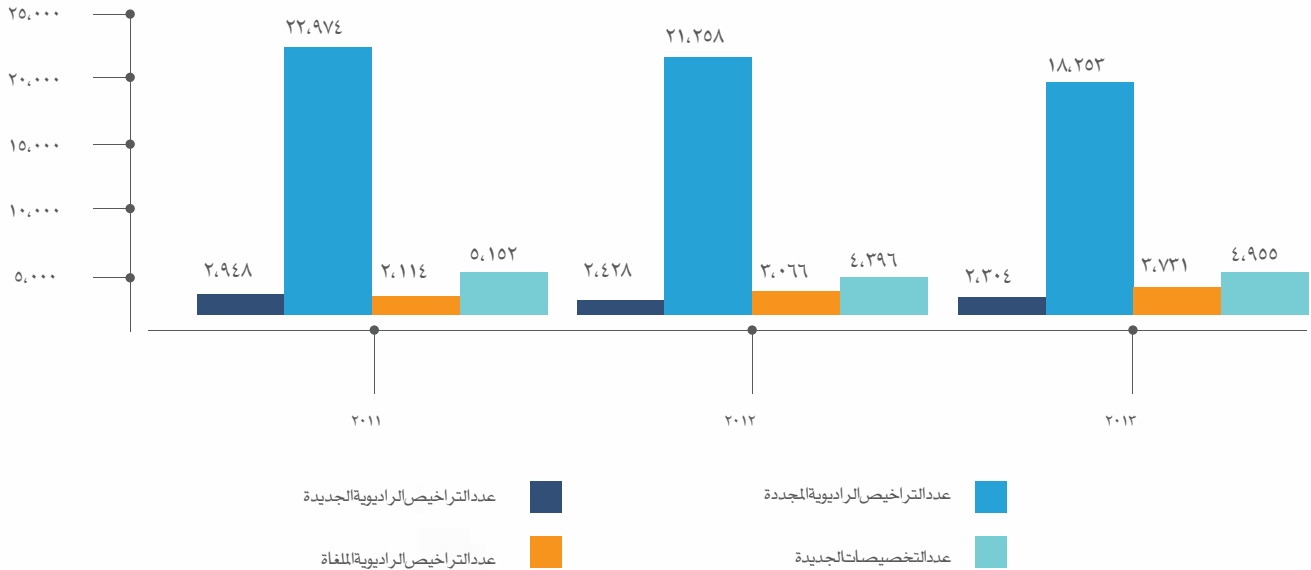


الرسم ١٢-١ عدد الترددات المستلمة

- تم عقد اجتماع في دبي خلال الفترة من ٢٩ إلى ٣٠ يناير ٢٠١٣ م تمهيداً لإجراء اختبارات ميدانية لتقنية الجيل الرابع (LTE) بالتنسيق مع شركة هواوي والمشغلين بكلا البلدين .
- تم عقد اجتماع في أبوظبي خلال الفترة من ٦ إلى ٧ نوفمبر ٢٠١٣ م لمناقشة تخصيص الترددات في المناطق الحدودية والتداخل في وصلات الميكرويف وتقسيمات قنوات الجيل الثالث .

١-٨-١ إحصائيات التراخيص الراديوية

يوضح الرسم ١٣-١ عدد التراخيص الراديوية الصادرة والمجددة في الأعوام الثلاثة الأخيرة .



الرسم ١٣-١ إحصائيات التراخيص الراديوية



(٢) الاستجابة لتوقعات الشركاء

١-٢ الاهتمام بجودة الخدمة

تحرص الهيئة على ضمان التزام المشغلين الدائم بتعزيز جهودهم إرضاءً للمستهلكين وتحسين جودة الخدمة عن طريق المراقبة المنتظمة لمؤشرات جودة الخدمة التي تشكل جزءاً من ضوابط وقواعد جودة الخدمة الصادرة بالقرار رقم ٢٠١١/١٣م الصادر في فبراير ٢٠١١م .

وفيما يتعلق بالجودة، فقد قامت الهيئة في إطار مبادراتها الرامية لتحقيق مهمتها خلال عام ٢٠١٣م بإصدار الإرشادات التالية وتم نشرها بالموقع الإلكتروني للهيئة:
www.tra.gov.om وهو كالآتي:

- القرار رقم ٢٠١٣/٣٣م بإصدار إرشادات متطلبات إصلاح العطل وانقطاع خدمة الاتصالات .
- وتعاقدت الهيئة خلال عام ٢٠١٣م مع استشاري مستقل (Cybercom) للقيام بتدقيق وتقييم جودة خدمات الاتصالات المرخصي الفئة الأولى للوقوف على إنجازات الأداء التي تحققت حسب تقاريرهم .
- وغطى التدقيق شبكات الاتصالات الثابتة والمتنقلة معاً حيث تضمن العمل جمع بيانات أولية من أنظمة المرخص لهم من الفئة الأولى والحسابات الناتجة لأهم مؤشرات الأداء بغرض التحقق من الأداء الذي أنجز فيما يتعلق بالتقييم المستهدفة لجودة الخدمة وفقاً للضوابط والقواعد ، وقام الاستشاري باختبارات ميدانية مستقلة في كافة أرجاء السلطنة لمدة شهرين من مايو إلى يونيو ٢٠١٣م لاختبار الأداء من نقطة إلى نقطة انتهائية لشبكات الاتصالات الثابتة والمتنقلة وفقاً للمستخدمين ، وشمل نطاق المشروع الأعمال التالية :
- تدقيق أهم مؤشرات الأداء لجودة الخدمة لكل من عمانتل والنورس وفقاً لقرار الهيئة رقم ٢٠١١/١٣م مع الالتزام بإرشادات قياس جودة الخدمة الصادرة بقرار الهيئة رقم ٢٠١١/٢٢م .

الاختبارات الميدانية

- اختبارات ميدانية تغطي كافة أنحاء السلطنة للخدمات الصوتية من الجيل الثاني والجيل الثالث ، وبيانات الجيل الثالث لكل من عمانتل والنورس .
- اختبارات ميدانية في المدن الرئيسية لبيانات تقنية الجيل الرابع (LTE) لكل من عمانتل والنورس .
- اختبارات ساكنة لبيانات تقنية الجيل الرابع (LTE) في المناطق التي تتوفر بها هذه التقنية (عمانتل والنورس) .
- اختبارات ساكنة لبيانات الواي ماكس في جميع الولايات (النورس) .
- اختبارات ساكنة لبيانات خطوط المشتركين الرقمية (ADSL) بأماكن إقامة مختارة لبعض موظفي الهيئة بمسقط (عمانتل) .
- يستند التحليل فقط على البيانات التي يتم تحصيلها عن طريق الاختبارات الميدانية دون أي معرفة بإعدادات محددة للشبكة .

أهم نتائج التدقيق

فيما يلي أهم نتائج تدقيق جودة الخدمة الذي أجراه الاستشاري (Cybercom) والتي تم تعميمها على المشغلين المرخص لهم :

- تغطية النطاق العريض المتنقل جيدة في مسقط ولكنها تنخفض خارج المدينة لكلا المشغلين . وكان مستوى أداء قطاع البيانات متوافقاً مع التقنية ، علماً بأن تجربة مشتركي خدمة النطاق العريض المتنقل يمكن تعزيزها بتحسين استراتيجية الأنظمة الداخلية للمشغلين التي يطبقها موفرو الخدمة بشبكات الإتصالات المتنقلة التابعة لهم والتي تعمل فيها تقنيات متعددة بجانب بعضها البعض لتقديم خدمة معينة .

٢-٢ مؤشرات أداء شبكة الإتصالات المتنقلة

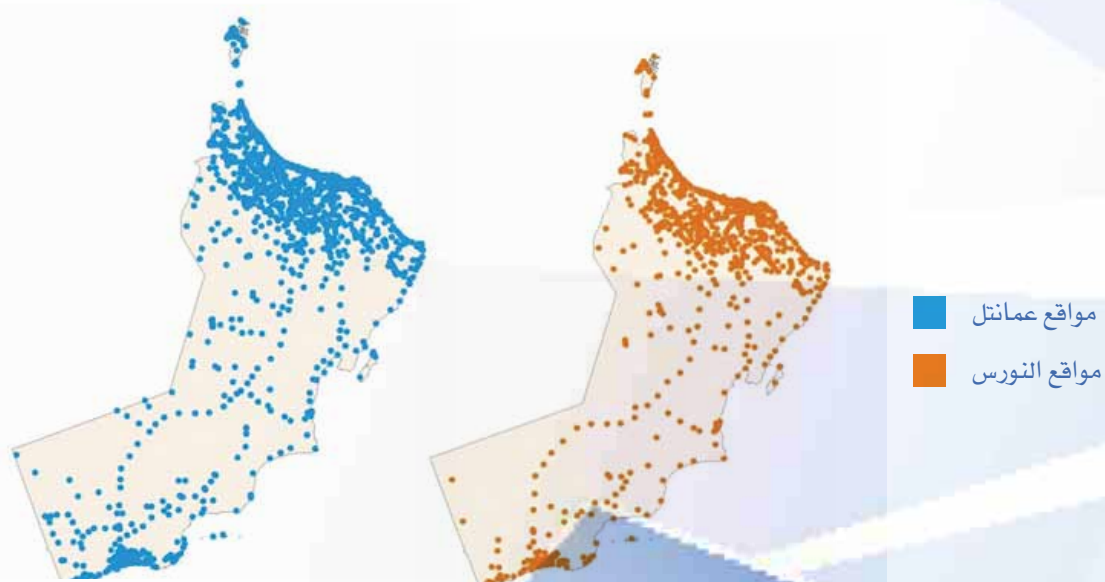
بناءً على نتائج الاختبارات الميدانية التي قام بها الاستشاري ، فإن ملخص تغطية الخدمة المتنقلة للجيل الثاني والجيل الثالث لكل من عمانتل والنورس لعام ٢٠١٣ م مبين في الرسم ١-٢ أدناه :

ملخص التغطية



الرسم ١-٢ ملخص تغطية الخدمات المتنقلة لعمانتل والنورس (المصدر : تدقيق أهم مؤشرات الأداء الذي أجراه طرف ثالث)

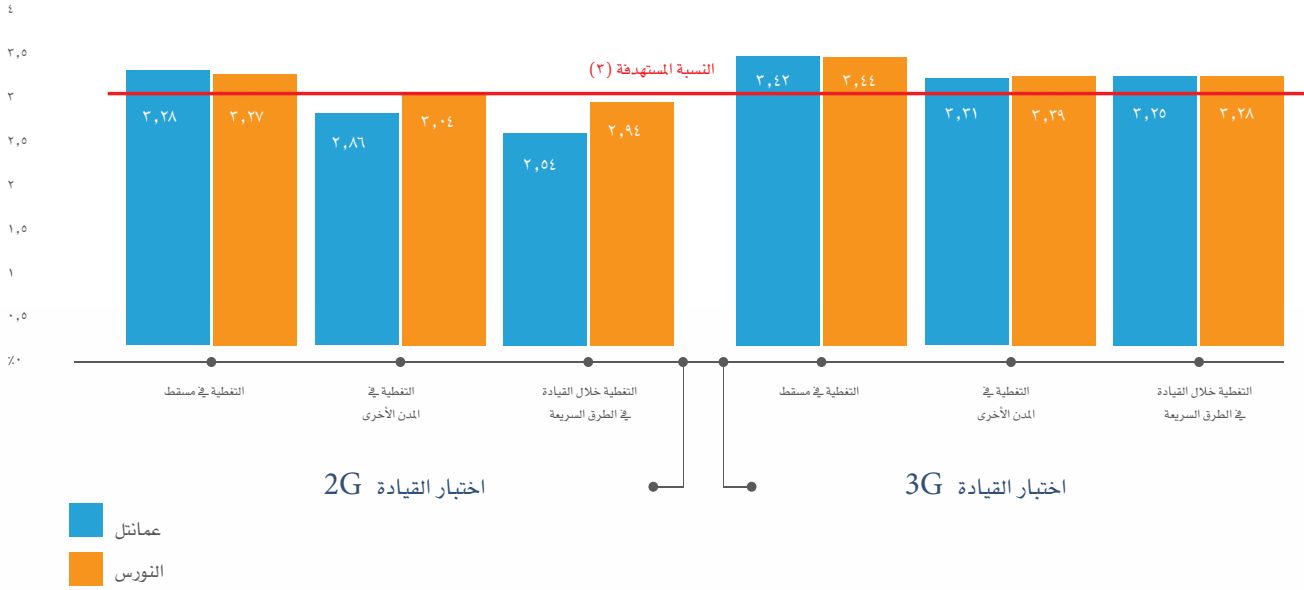
مواقع الجيل الثاني في السلطنة لكل من عمانتل والنورس موضحة في الرسم ٢-٢ أدناه :



الرسم ٢-٢ مواقع الجيل الثاني في السلطنة

فيما يلي أهم مؤشرات جودة الخدمة لخدمات الإتصالات المتنقلة التي تقدمها عمانتل والنورس لعام ٢٠١٣ م
يوضح الرسم ٢-٣ مؤشرات جودة الصوت لعمانتل والنورس :

جودة الصوت

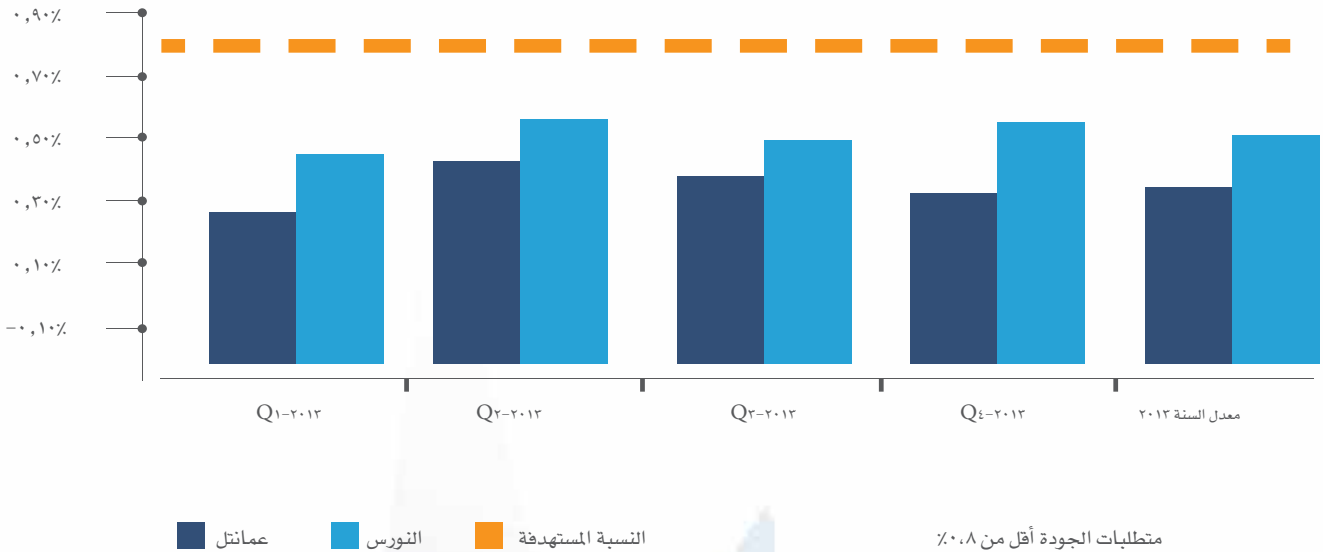


الرسم ٢-٣ جودة الصوت (المصدر: تدقيق أهم مؤشرات الأداء الذي أجراه طرف ثالث)

نسبة المكالمات الفاشلة

يستخدم هذا المؤشر لقياس النسبة المئوية للمكالمات الفاشلة لأسباب فنية أو لعجز في التغطية بشبكة موفر الخدمة وذلك كنسبة من إجمالي عدد المكالمات الناجحة.

نسبة المكالمات الفاشلة

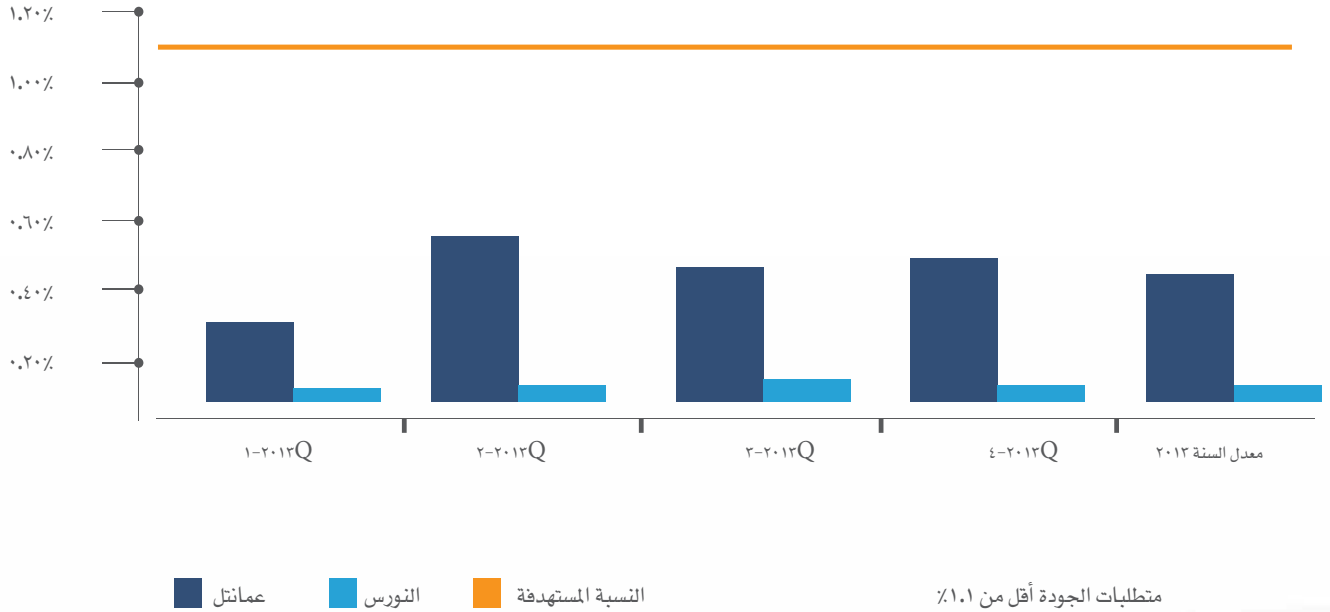


الرسم ٢-٤ نسبة المكالمات الفاشلة

نسبة المكالمات غير النافذة

يستخدم هذا المؤشر لقياس النسبة المئوية للمكالمات التي لم تنفذ نتيجة للازدحام في شبكة موفر الخدمة كنسبة من إجمالي المكالمات الصوتية التي أجريت .

نسبة المكالمات غير النافذة



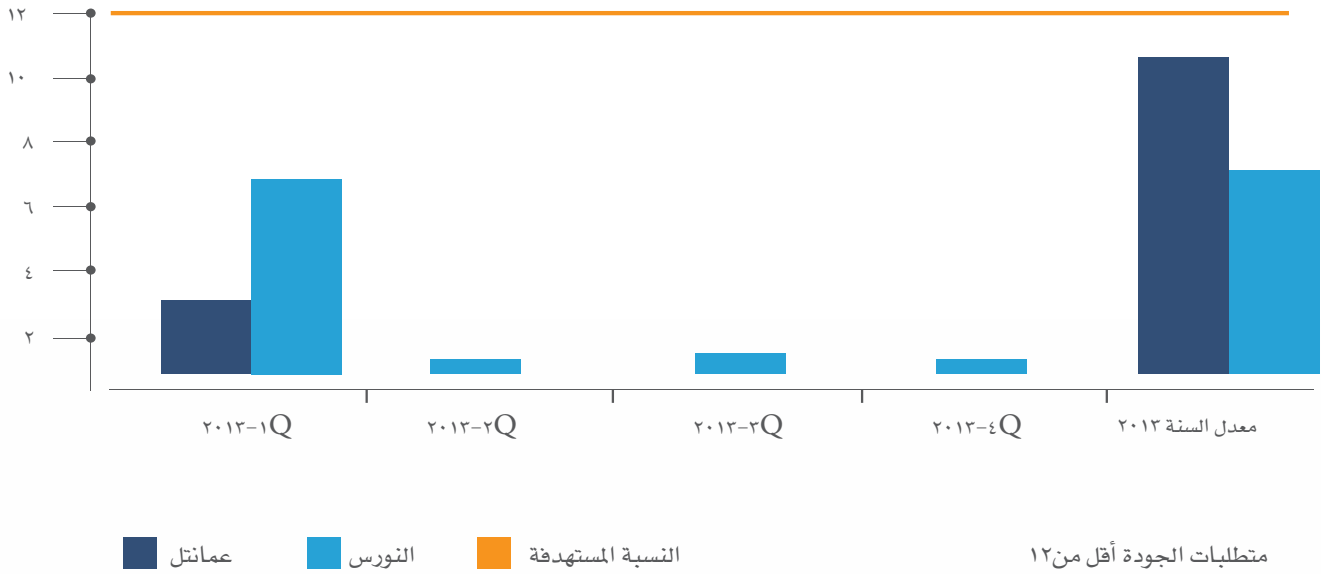
الرسم ٢-٥ نسبة المكالمات غير النافذة

٢-٢ مؤشرات أداء شبكة الإتصالات الثابتة

توضح الرسوم ٢-٦، ٢-٧، ٢-٨، ٢-٩، ٢-١٠ و ٢-١١ مؤشرات جودة الخدمة التي حققها المشغلون في أداء شبكة الإتصالات الثابتة .

يستخدم هذا المؤشر لقياس عدد الأعطال الفعلية لخطوط الهاتف الثابت .

الأعطال في كل ١٠٠ خط في السنة

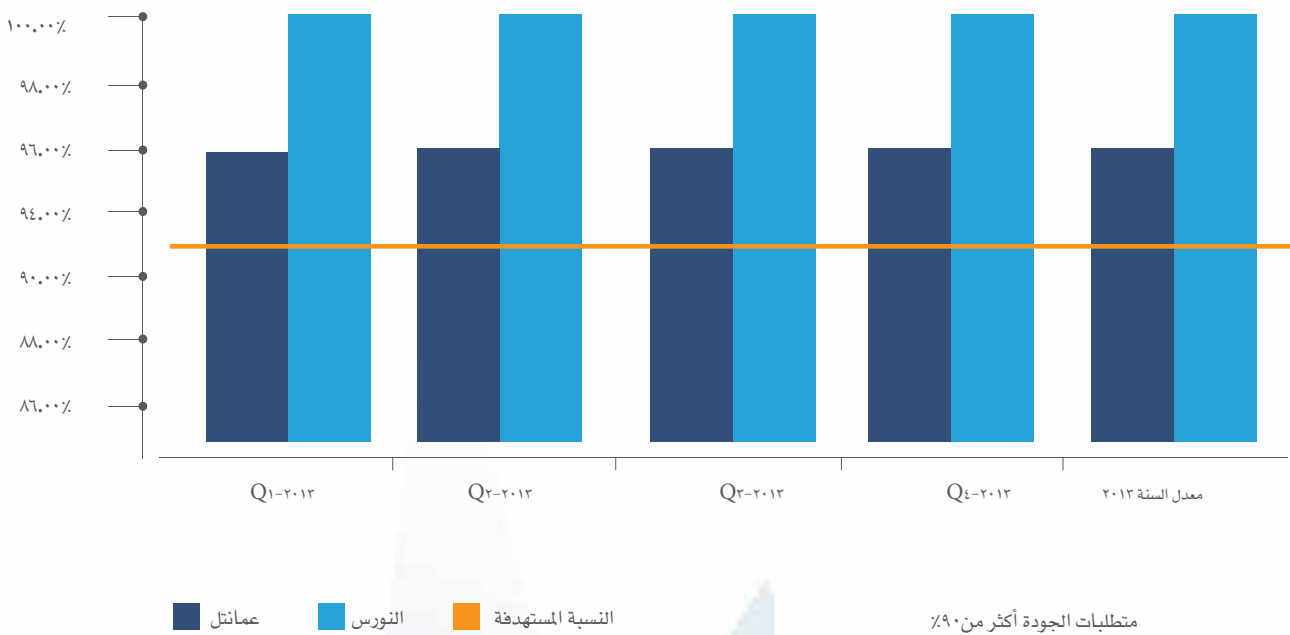


الرسم ٢-٦ الأعطال في كل مائة خط في السنة

نسبة الأعطال التي يجب إصلاحها خلال أربع وعشرين ساعة

يستخدم هذا المؤشر لقياس الوقت المستغرق في إصلاح أو معالجة عطل من وقت الإبلاغ عنه لدى موفر الخدمة وحتى وقت إعادة الخدمة لعمليها المعتاد .

نسبة الأعطال التي يجب إصلاحها خلال أربع وعشرين ساعة

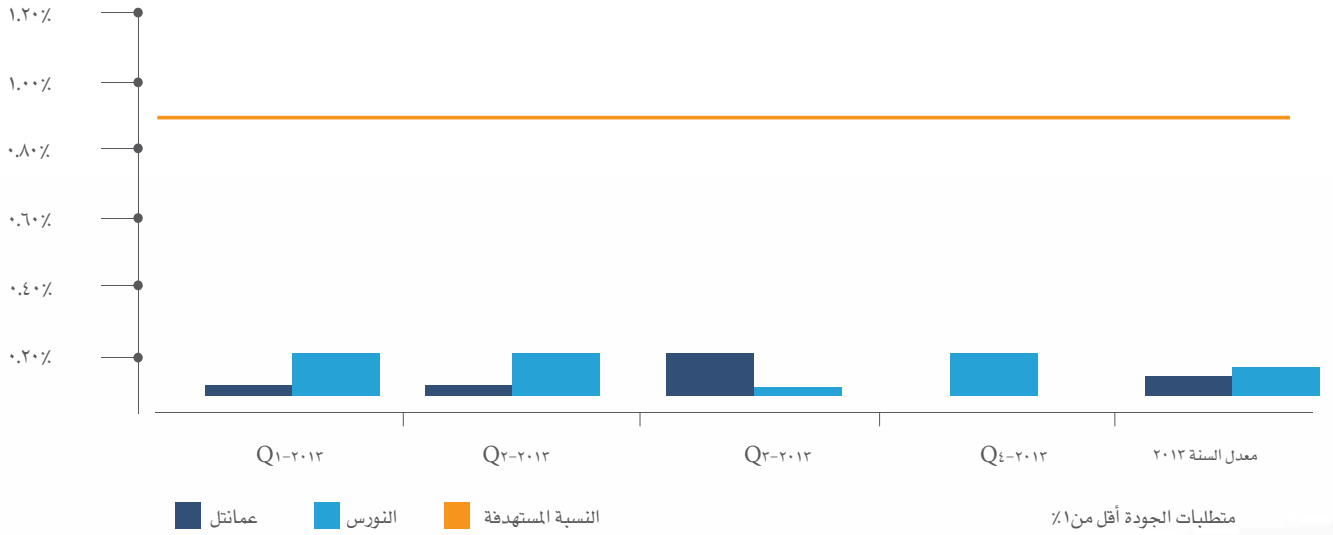


الرسم ٢-٧ نسبة الأعطال التي يجب إصلاحها خلال أربع وعشرين ساعة

نسبة المكالمات الفاشلة للمكالمات المحلية والوطنية الثابتة

يستخدم هذا المؤشر لقياس المكالمات المحلية الفاشلة من خط ثابت ، أي محاولة الاتصال برقم صحيح وتدوير جميع الأرقام بصورة صحيحة مع سماع نغمة الاتصال بحيث يتعذر على المتصل سماع نغمة مشغول أو رنين الهاتف أو الحصول على رد خلال ٣٠ ثانية .

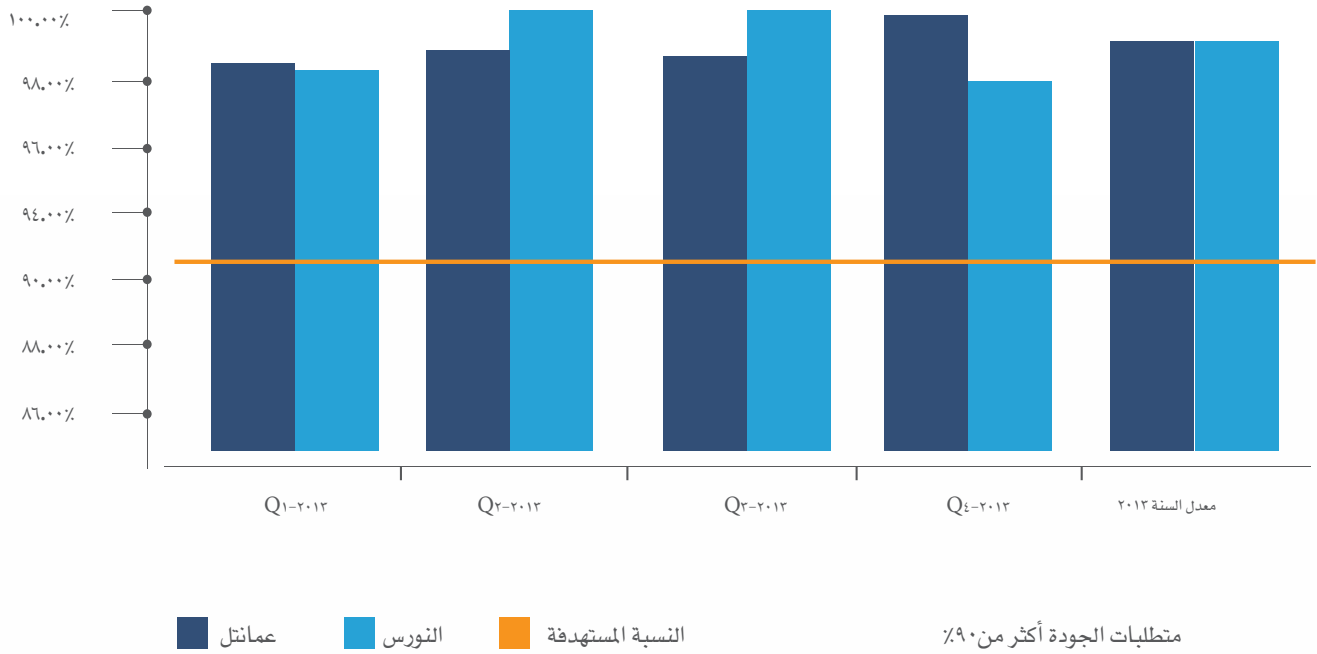
نسبة المكالمات الفاشلة للمكالمات المحلية والوطنية الثابتة



الرسم ٢-٨ نسبة المكالمات الفاشلة للمكالمات المحلية والوطنية الثابتة

النسبة المئوية لطلبات الحصول على خطوط النفاذ في المناطق المغطاة بالخدمة والتي تستكمل خلال ١٠ أيام عمل يستخدم هذا المؤشر لقياس إجمالي الوقت الذي يستغرقه موفر الخدمة ليلبي طلب مقدم من المنتفع للحصول على خط النفاذ .

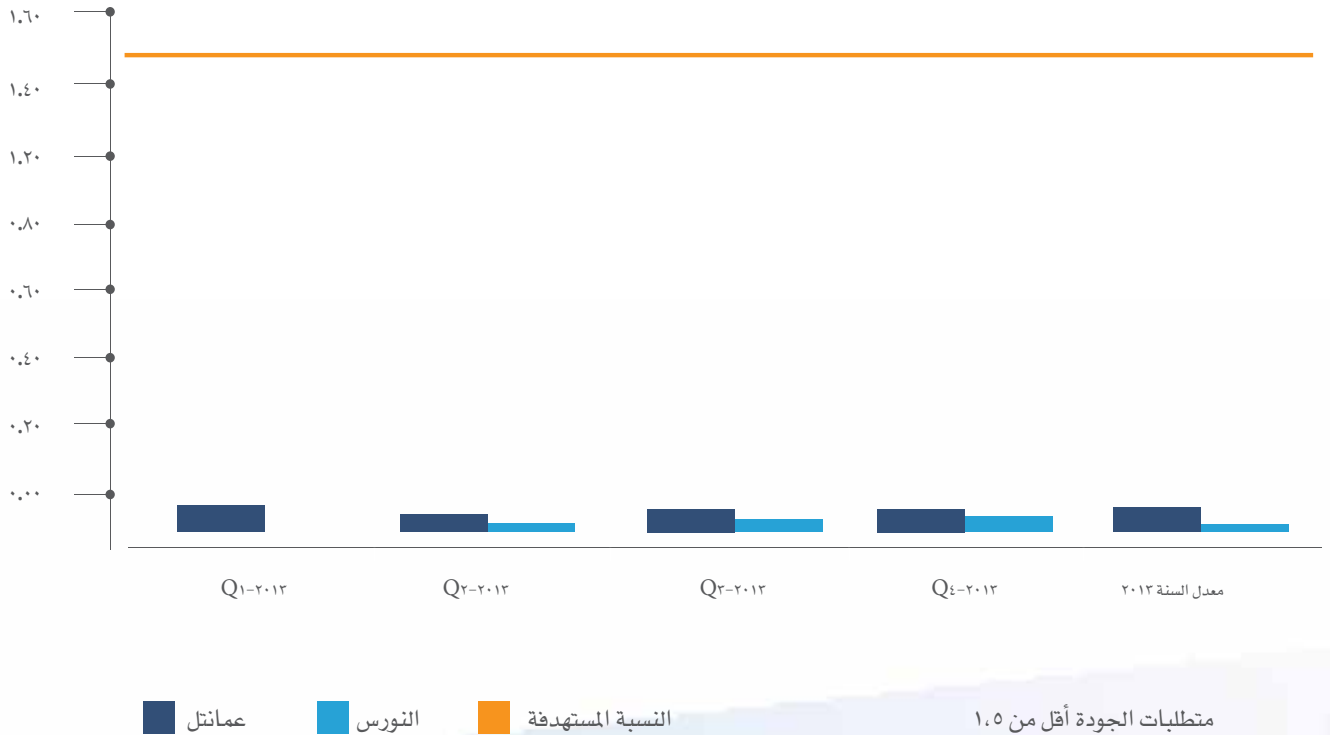
نسبة طلبات الخطوط في المناطق المغطاة بالخدمة التي تستكمل خلال ١٠ أيام عمل



الرسم ٩-٢ النسبة المئوية لطلبات الحصول على خطوط النفاذ في المناطق المغطاة بالخدمة والتي تستكمل خلال ١٠ أيام عمل

يستخدم هذا المؤشر لقياس عدد شكاوى الفوترة الصحيحة المستلمة من قبل موفر الخدمة للفواتير الصادرة .

نسبة شكاوى الفوترة لكل ١٠٠٠ فاتورة

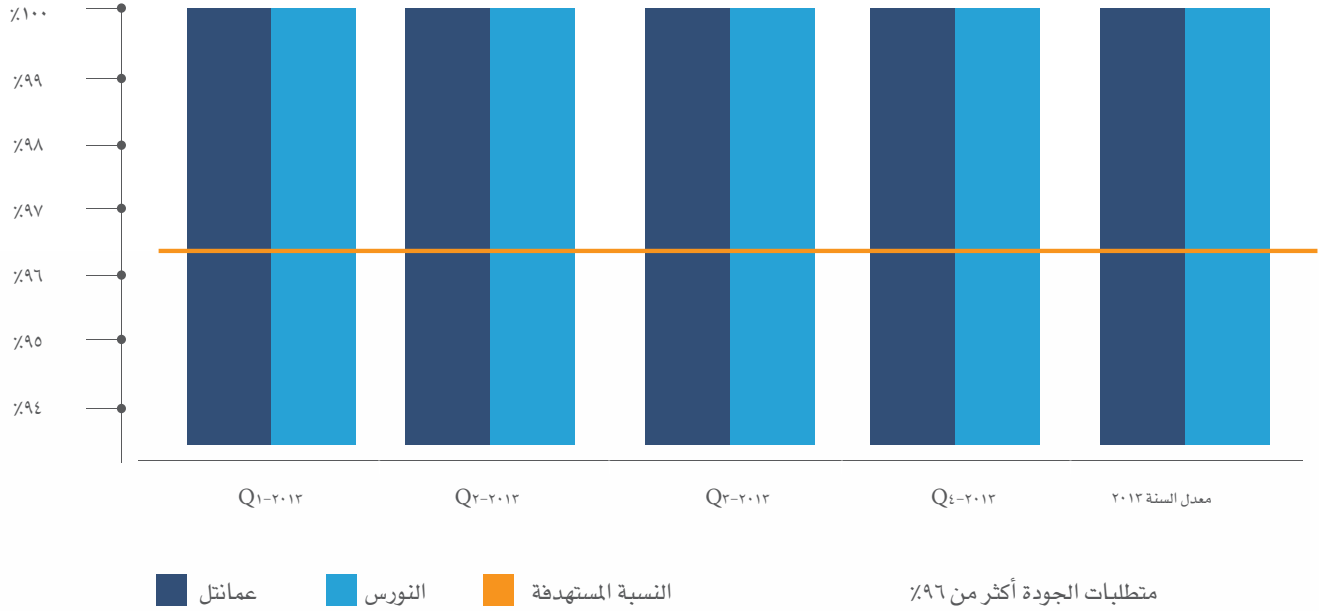


متطلبات الجودة أقل من ١,٥
الرسم ١٠-٢ شكاوى الفواتير لكل ١,٠٠٠ فاتورة

النسبة المئوية لشكاوى الفواتير التي حلت خلال ٢٠ يوم عمل

يستخدم هذا المؤشر لقياس الوقت الذي يستغرقه موفر الخدمة لحل شكوى متعلقة بالفوترة من لحظة تقديم الشكوى إلى اللحظة التي يقبل فيها المنتفع بحل الشكوى.

نسبة شكاوى الفواتير التي حلت خلال ٢٠ يوم عمل

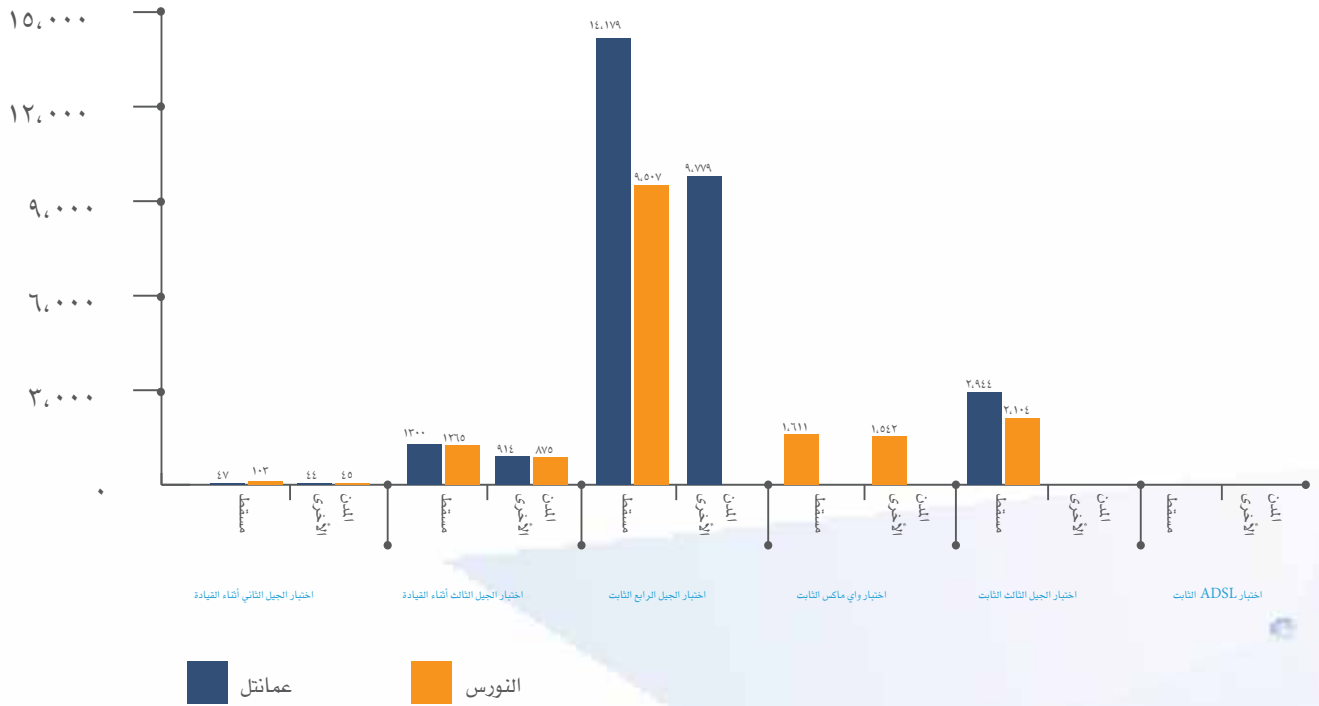


الرسم ٢-١١ نسبة شكاوى الفواتير التي حلت خلال ٢٠ يوم عمل

٤-٢ نسبة تغير التدفق في البيانات - شبكات الإتصالات الثابتة والمتنقلة

يوضح الرسم ١٢-٢ نسبة تغير التدفق في البيانات لشبكات الإتصالات الثابتة والمتنقلة بناءً على الاختبارات الميدانية التي أجراها استشاري الهيئة في عام ٢٠١٣ م :
متوسط نسبة تغير التدفق في البيانات (كيلوبت/ث)

نسبة تغير التدفق في البيانات لشبكات الإتصالات الثابتة والمتنقلة بالكيلوبت/ث



الرسم ١٢-٢ نسبة تغير التدفق في البيانات لشبكات الإتصالات الثابتة والمتنقلة بالكيلوبت/ث (المصدر : تدقيق أهم مؤشرات الأداء الذي أجراه طرف ثالث)

٥-٢ المقارنة والاختبارات الميدانية

استخدمت الهيئة معايير المقارنة للتقييم وإجراء مقارنة مستقلة لشبكات خدمات الإتصالات المتنقلة التابعة لموفري الخدمة أثناء فعاليات مهرجان خريف صلالة لعام ٢٠١٣ م .
ويمكن الاطلاع على تقرير المقارنة من خلال الموقع الإلكتروني للهيئة : www.tra.gov.om .

وبالإضافة لذلك ، أجرت الهيئة اختبارات ميدانية بمختلف المناطق بغرض تقييم الخدمات المتوفرة بها والتعرف على متطلبات السكان من خدمات الإتصالات والوقوف على أداء شبكات الإتصالات المتنقلة الحالية ، وكانت المناطق التي تمت تغطيتها بهذا الزيارات هي :

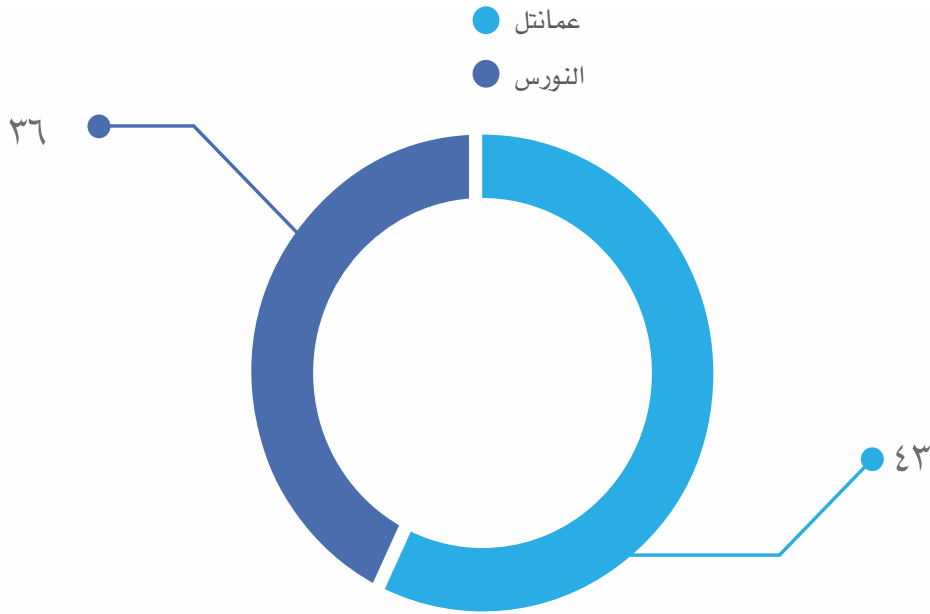
- ولاية دماء والطائيين ، محافظة شمال الشرقية
- محافظة البريمي
- العديد من القرى بمختلف ولايات ومحافظة السلطنة

لعبت الهيئة دوراً نشطاً في المساعدة في حل شكاوى المنتفعين المتعلقة بضعف التغطية وبطء نسبة تغير التدفق للإنترنت وتدني جودة الخدمة إلى جانب طلبات الخدمة المقدمة من مناطق تفتقر لخدمة الصوت الأساسية أو شبكات النطاق العريض المتنقل .

ومن جملة الشكاوى المستلمة من قبل الهيئة والمكتملة للاجراءات القانونية، تم حل نسبة ٧٤.٥٪ منها بنجاح، وفيما يلي تمثيل حسابي للشكاوى المستلمة والتي تمت معالجتها من قبل الهيئة :

الشكاوى والطلبات المتعلقة بجودة الخدمة في عام ٢٠١٣م

الشكاوى المتعلقة بجودة الخدمة خلال عام ٢٠١٣



الرسم ٢-١٣ طلبات وشكاوى جودة الخدمة في عام ٢٠١٣م

٦-٢ إرشادات تمديد شبكة الإتصالات الداخلية في المباني

انتهت الهيئة من وضع المتطلبات الفنية المطلوبة في غرف/ مساحات الإتصالات والتسهيلات لتعزيز نطاق و/ أو جودة خدمات الإتصالات التي يجب توفيرها في المباني من قبل موفري الخدمة المرخص لهم ، وتستند توصيات المتطلبات الفنية المنصوص عليها في هذه القواعد الإرشادية على المعايير الحالية للتكنولوجيا وعلى متطلبات الخدمة والشروط الأخرى ذات الصلة .

وتم نشر مسودة وثيقة للمشاورات العامة وتم استلام ردود عمانتل والنورس عليها ، كما أن الهيئة ناقشت هذه الإرشادات مع بلدية مسقط ووزارة البلديات الإقليمية وموارد المياه ، وتمت دراسة هذه الردود وتضمين ما ارتؤي مناسباً منها في الإرشادات .

وتم نشر الإرشادات في كتيب لتوزيعه على الجمهور والجهات المعنية .

طبقت الهيئة النظام الآلي المتقدم لإدارة الطيف الترددي لمواكبة التطور الذي شهده قطاع الإتصالات ولتلبية الطلب المتزايد من موفري خدمات الإتصالات والمنتفعين ، ويشمل النظام الآلي المتقدم لإدارة الطيف الترددي أنظمة متكاملة وشاملة في توفير مختلف خدمات التراخيص الراديوية ويلعب دوراً مهماً في تطور السياسات ، وتحليل التوافق الفني ، وعمليات إخطار الاتحاد الدولي للاتصالات والتنسيق معه ، ويعمل على تقديم العون لأنشطة المراقبة والتفتيش ، ويشتمل هذا النظام أيضاً على وظائف مالية مثل تحديد المدفوعات وحساب الرسوم وفوترة استخدام الطيف الترددي ، كما أن لديه قدرات مميزة مثل احتساب الرسوم / التقديرات آلياً والدفح مباشرة عن طريق الإنترنت ، والاطلاع على التراخيص وموقفها ، وتنزيل الوثائق التي تصدرها الهيئة ، والتعامل بشفافية مع تخصيصات الترددات وتقديم بعض الخدمات بصورة آلية بالكامل .

ويسر هذا النظام بشكل ملحوظ عملية تقديم طلبات الحصول على كافة خدمات التراخيص الراديوية نظراً لأنه مبني بالكامل على الشبكة الدولية ، الأمر الذي يقلل كثيراً الوقت الذي تستغرقه عملية تمرير الطلبات وأخطاء التدخل البشري، كما أن ذلك يسفر بدوره عن القدرة على تقديم خدمات أكثر كفاءة واعتمادية تهتم بإرضاء العملاء والاستجابة لمتطلباتهم في الوقت المطلوب .

(٣) حماية مصالح المستخدمين

١-٣ شؤون المستهلكين

تماشياً مع تزايد اهتمام حكومة السلطنة بشؤون المستهلكين ، حرصت الهيئة على أن يكون من ضمن أولوياتها الرئيسية جعل العمليات المرتبطة بشؤون المستهلكين أكثر كفاءة بما يمكنها من تلبية احتياجاتهم ، وخلال عام ٢٠١٣م ومع التغييرات التنظيمية التي تم استحداثها ، أنشأت الهيئة مركزاً للاتصال بغرض تحسين الخدمات المقدمة وزيادة رضا العملاء ، ويمثل مركز الاتصال الأداة التي يمكن من خلالها مساعدة المستهلكين عن طريق التوعية والإرشاد وإتاحة الفرصة لهم لطرح تساؤلاتهم ورفع شكاواهم المتعلقة بالخدمات ، وقد أثبت مركز الاتصال حتى الآن نجاحه في تمكين الهيئة من التواصل أكثر مع الأفراد والمستهلكين التجاريين في إطار سعيها لتحقيق رؤيتها .



وفي إطار سعي الهيئة لراحة المستهلكين ، تمت برمجة مركز الاتصال بحيث يتم تقليل المدة الزمنية التي يترك المستهلك خلالها في وضع الانتظار قبل أن يقدم له الموظف المسؤول ما يحتاجه من عون ، وذلك بتزويد مركز اتصالات الهيئة بإمكانية استقبال ما يصل إلى ١٠٠ مكالمة في نفس الوقت .

وتم تشغيل مركز الإتصالات في الربع الثاني من عام ٢٠١٣ م ، ومن المتوقع حدوث زيادة في استخدام مركز الإتصالات خلال العامين القادمين ، ومع تزايد مستوى الوعي يتوقع تسجيل المزيد من المكالمات في المستقبل ، الأمر الذي يزيد من درجة التفاعل بين الهيئة والمستهلكين .

وبالإضافة إلى مركز الإتصالات ، فإن الهيئة توفر للمستهلكين وسائل مرنة للاتصال بها إذ يمكنهم التوجه مباشرة لمكاتب الهيئة حيث يتم الترحيب بهم والاستماع لشكاواهم واتخاذ الإجراءات اللازمة بشأنها ، أو مراسلة الهيئة على عنواني بريدها الإلكتروني المخصصين لمعالجة شكاوى المستهلكين، وهما:

• TRAoman@tra.gov.om

• Consumer@tra.gov.om

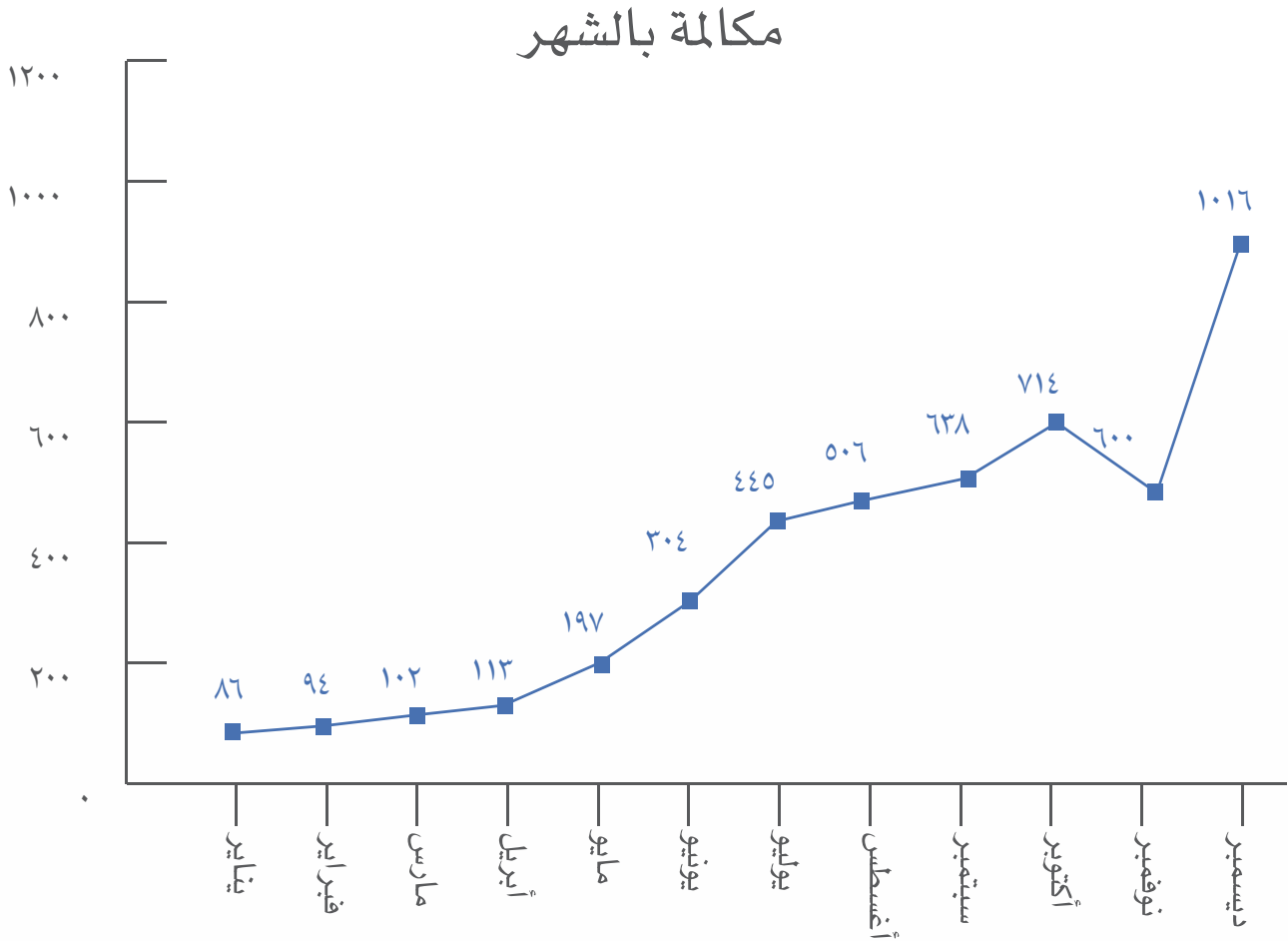
٢-٢ توعية المستهلكين

تنظر الهيئة لجهود توعية المستهلكين باعتبارها إحدى الطرق الرئيسية للعناية بالعملاء حيث يتماشى ذلك مع استراتيجية الهيئة والقيم التي تسترشد بها ، ونفذت الهيئة خلال عام ٢٠١٣ م العديد من البرامج التوعوية التي تتصل مباشرة بشؤون المستهلكين حول خدمات الإتصالات ، واستغلت الهيئة هذه البرامج كفرص لإبراز أهم خدمات الإتصالات والخدمات البريدية التي تقدمها إلى جانب التفاعل مع المستهلكين لفهم متطلباتهم واحتياجاتهم ، وتناولت البرامج التوعوية للمستهلكين المحاور التالية :

- إجراءات شكاوى المنتفعين
- الرسائل غير المرغوب فيها
- تجوال البيانات
- مركز الاتصال التابع للهيئة

وتم إيصال هذه الحملة التوعوية عبر مختلف الوسائط الإعلامية مثل تلفزيون السلطنة وقنوات FM الإذاعية والصحف المحلية والموقع الإلكتروني للهيئة والمطويات ووسائل التواصل الاجتماعي ، ونتيجة لهذه البرامج شهدت الهيئة تحسناً ملموساً في وعي المستهلكين بالدور الذي تؤديه وهو ما يمكن إيرادها في الإحصائيات التالية حيث تم تسجيل المزيد من المكالمات الهاتفية والرسائل الإلكترونية وزيارات المنتفعين لمكاتب الهيئة في عام ٢٠١٣ م بالإضافة إلى ارتفاع عدد الزيارات إلى الموقع الإلكتروني للهيئة .

يوضح الرسم البياني (١-٣) أدناه عدد مكالمات الأفراد والمؤسسات التجارية المسجلة شهرياً خلال عام ٢٠١٣ م: المكالمات الواردة/ الصادرة إلى الرقم ٨٠٠ ٠٠٠ ٠٠٠

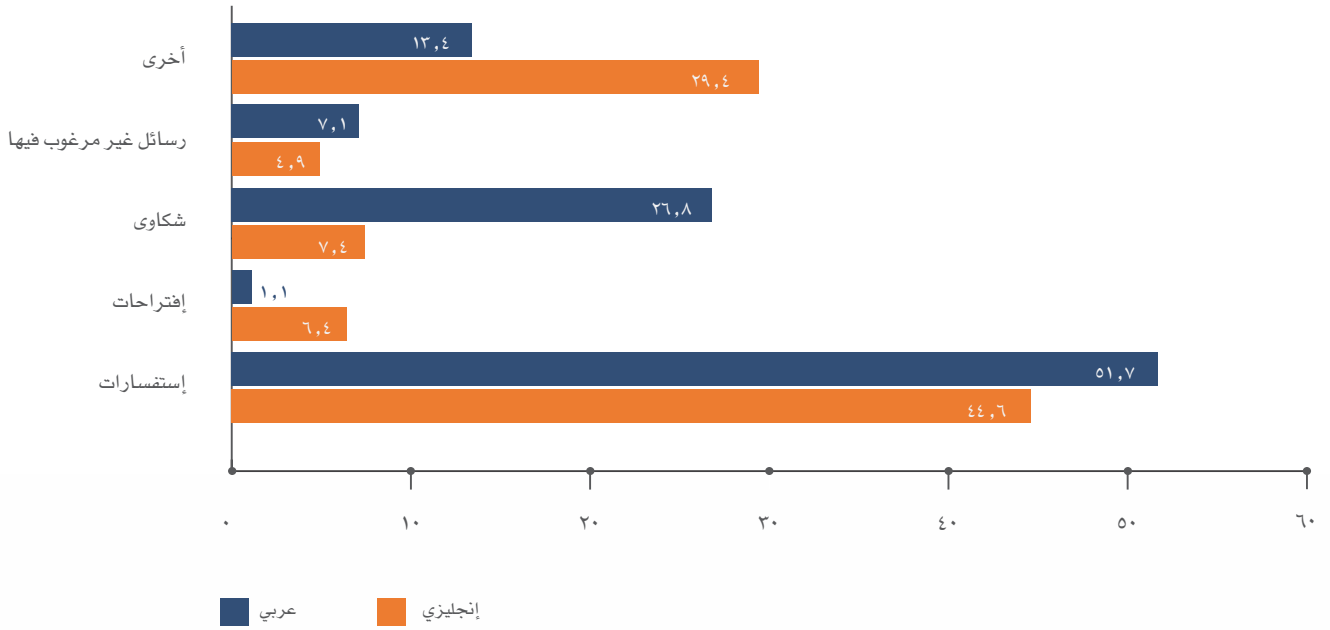


الرسم البياني ١-٣ المكالمات الواردة/ الصادرة إلى الرقم ٨٠٠ ٠٠٠ ٠٠٠

المكالمات الواردة/ الصادرة حسب تصنيفها

يبين الرسم البياني (٢-٣) أدناه مختلف أصناف المكالمات المستلمة من حيث غرض المكالمة واللغة التي استخدمت فيها سواء كانت عربية أو إنجليزية:

المكالمات الواردة/ الصادرة حسب تصنيفها



الرسم البياني ٢-٣ المكالمات الواردة/ الصادرة حسب تصنيفها

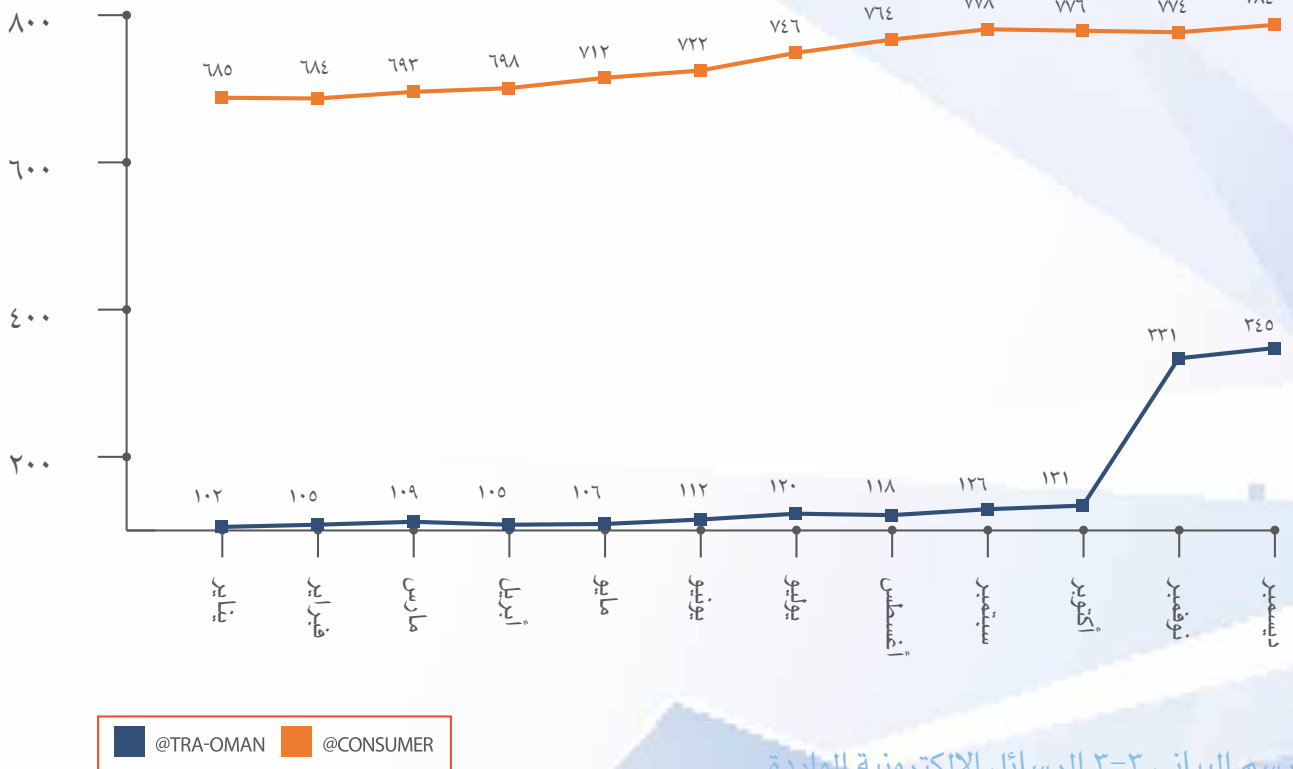
٤-٣ إحصائيات البريد الإلكتروني

الرسائل الإلكترونية الواردة

يظهر الرسم البياني (٢-٣) الرسائل الإلكترونية المستلمة عن طريق البريد الإلكتروني خلال عام ٢٠١٣ م:

● عن طريق: TRAoman@tra.gov.om

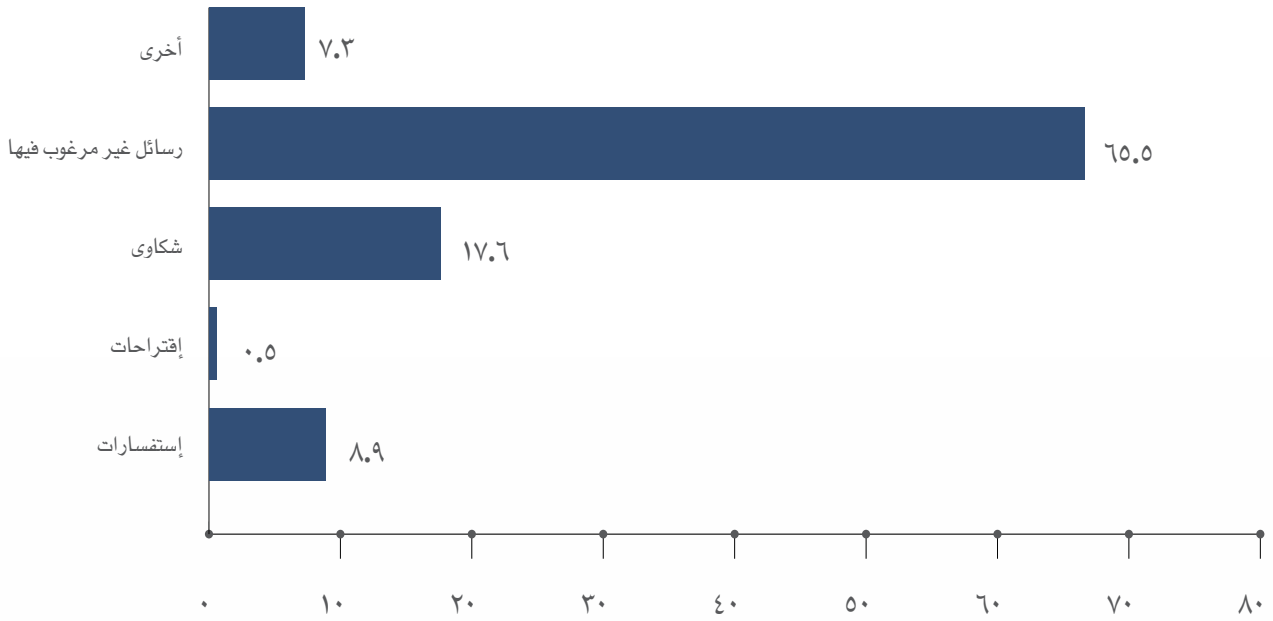
● عن طريق: Consumer@tra.gov.om



الرسم البياني ٢-٣ الرسائل الإلكترونية الواردة

الرسائل الإلكترونية حسب تصنيفها

يتضمن الرسم (٤-٢) جميع الرسائل الإلكترونية المستلمة في عام ٢٠١٢م بتصنيفاتها المتمثلة في: الإبلاغ عن استلام رسائل غير مرغوب فيها، شكاوى، اقتراحات، استفسارات وغيرها:

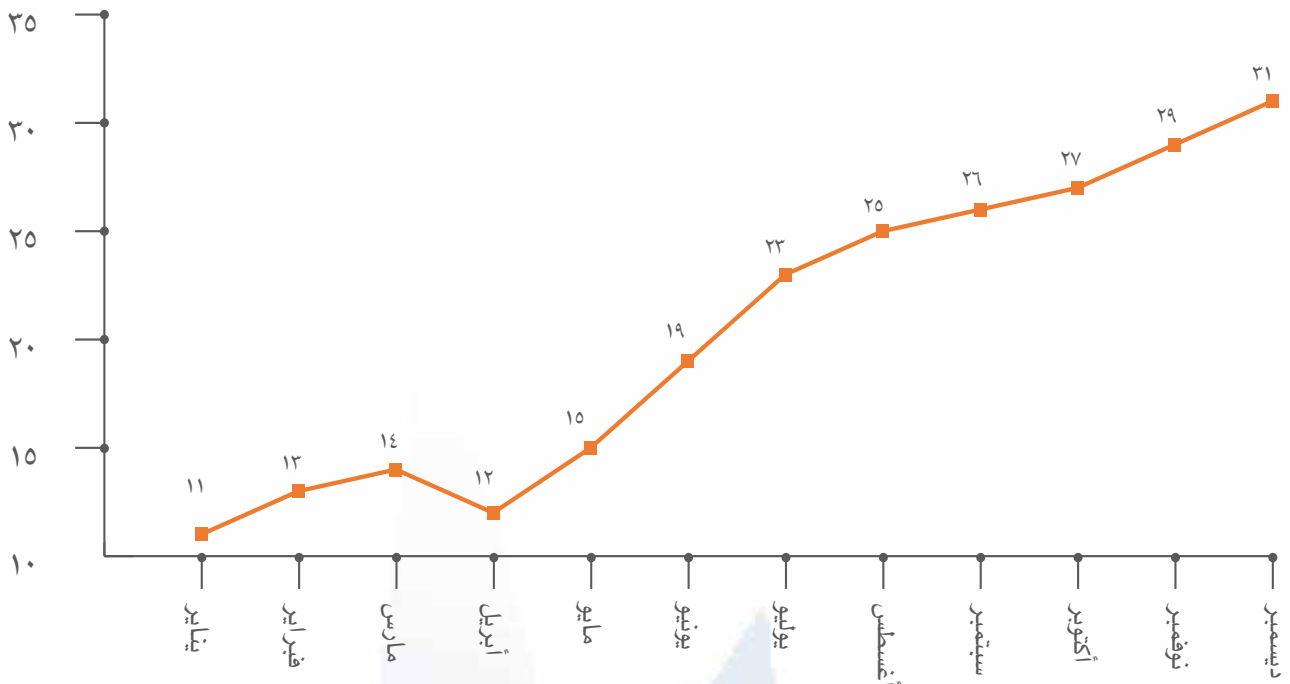


الرسم ٤-٢ الرسائل الإلكترونية المستلمة حسب تصنيفها

٥-٢ زيارات العملاء

يوضح الرسم (٥-٢) عدد العملاء الذين قاموا بزيارة مكاتب الهيئة لطلب خدمة العناية بالعملاء:

العملاء الزائرون في الشهر



الرسم ٥-٢ عدد زيارات العملاء إلى مكاتب الهيئة



٦-٢ إجراءات الشكاوى

تهتم الهيئة بتوفير بيئة مريحة للمستهلكين بالعمل على إرضائهم وحماية مصالحهم ، وقامت الهيئة في هذا الصدد بإنشاء نظام مبسط لإجراءات الشكاوى وحرصت على نشره بموقعها الإلكتروني ، كما أنها أطلقت حملات توعوية تستهدف تعريف المستهلكين بحقوقهم في رفع الشكاوى بشأن الخدمات التي تقدم لهم ، ويتضمن الموقع الإلكتروني للهيئة قائمة بكافة المواضيع ذات الصلة التي تختص الهيئة بمعالجتها .
وتقوم الهيئة بعد استلامها للشكاوى بتحليلها بناءً على طبيعة الشكاوى وتلتزم بتقديم الحلول الملائمة طبقاً للقانون وفي أسرع وقت ممكن .

خطوات تسجيل الشكوى

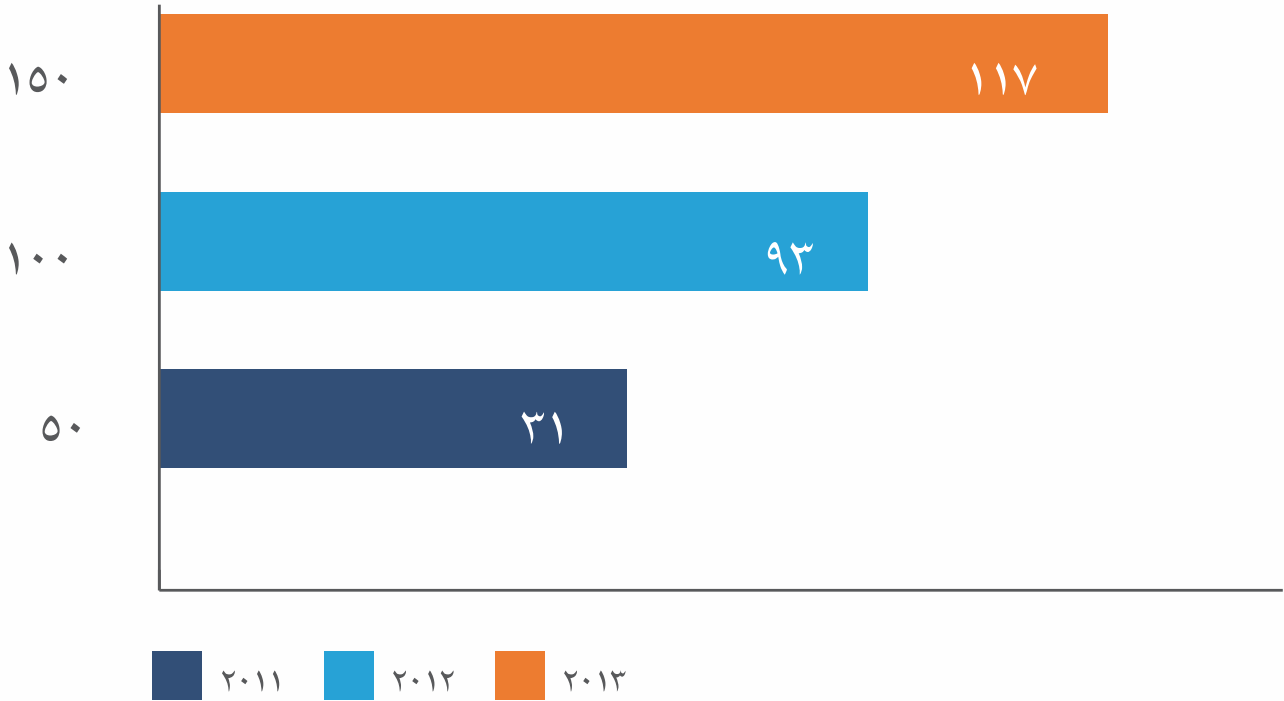
- ١- تعبئة نموذج الشكوى المنشور بالموقع الإلكتروني للهيئة تحت قسم شؤون المستهلك .
- ٢- إرفاق نسخة من الشكوى المقدمة لموفر الخدمة .
- ٣- إرفاق نسخة من البطاقة الشخصية كدليل على هوية صاحب الشكوى .
- ٤- إرفاق أي وثائق مؤيدة للشكوى مثل الفواتير والطلبات والمراسلات وغيرها .

بعد استلام الشكوى ، سيتلقى المستهلك رسالة نصية تؤكد استلام ملف الشكوى الخاصة به مع جميع المرفقات اللازمة .

٧-٢ إحصائيات الشكاوى - حقائق وأرقام

مع تزايد وعي المستهلكين بحقوقهم ومع تدشين خدمة مركز الاتصال خلال هذا العام ، استمر عدد الشكاوى المسجلة في الارتفاع ، يوضح الرسم ٦-٣ مقارنة لعدد الشكاوى المسجلة خلال الأعوام من ٢٠١١م وحتى ٢٠١٣م :

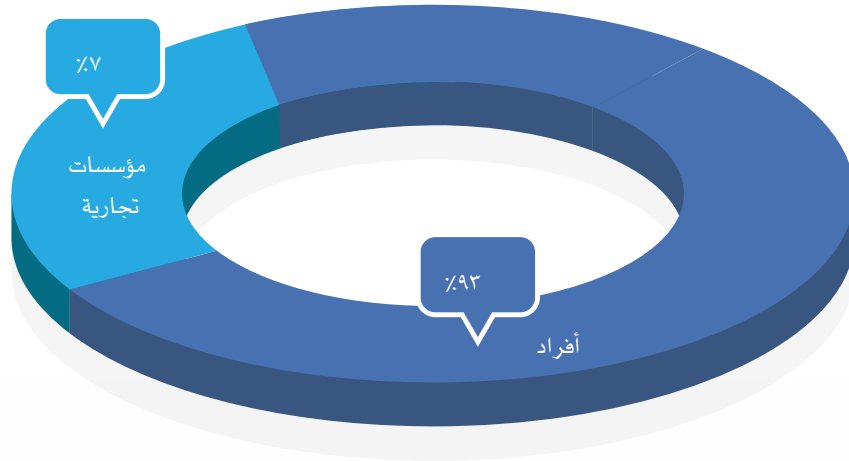
عدد الشكاوى



الرسم ٦-٣ عدد الشكاوى

وتصنف الشكاوى بناءً على عوامل مختلفة تتعلق بطبيعة كل شكوى ، وقد تلاحظ أن من إجمالي عدد ١١٧ شكوى مسجلة في عام ٢٠١٣م كانت نسبة ٩٣٪ منها من الأفراد بينما كانت نسبة ٧٪ المتبقية من المؤسسات التجارية، يوضح الرسم ٧-٣ الشكاوى المستلمة حسب تصنيف المستهلكين :

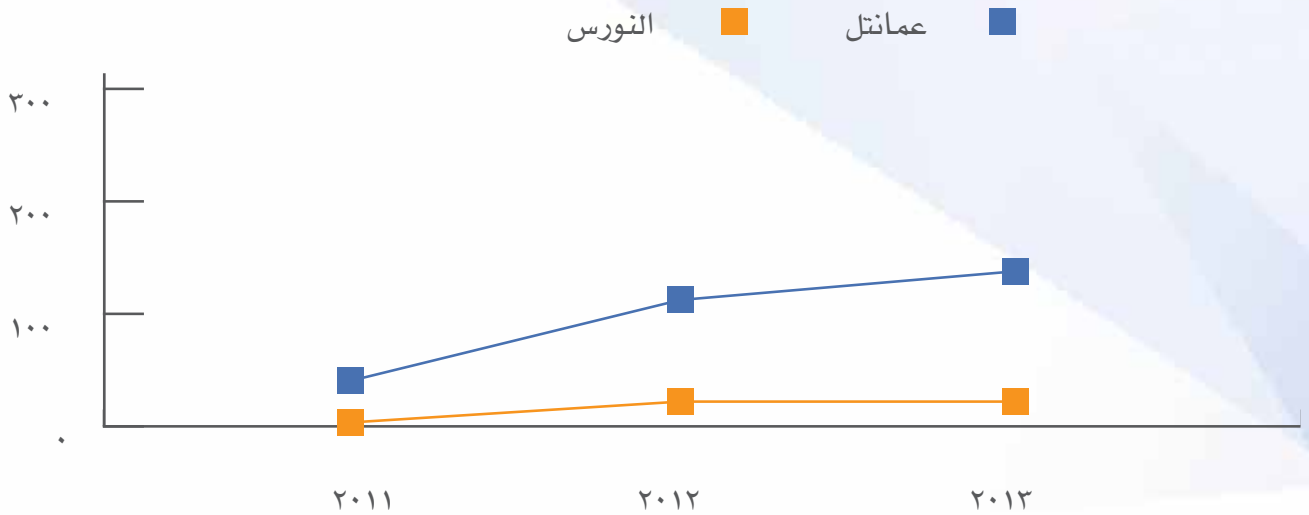
الشكاوى حسب تصنيف المستهلكين



الرسم ٧-٢ الشكاوى حسب تصنيف المستهلكين

وأظهرت توجهات الشكاوى على مدى الأعوام الثلاثة الأخيرة أن الشكاوى المرفوعة في مواجهة عمانتل بلغت نسبتها ٧٠,٩% أي أعلى من نسبة الشكاوى ضد النورس التي وصلت نسبتها إلى ٢٦,٥%.
يوضح الرسم البياني ٨-٢ توجهات الشكاوى المسجلة ضد المشغلين خلال الأعوام من ٢٠١١م وحتى ٢٠١٣م:

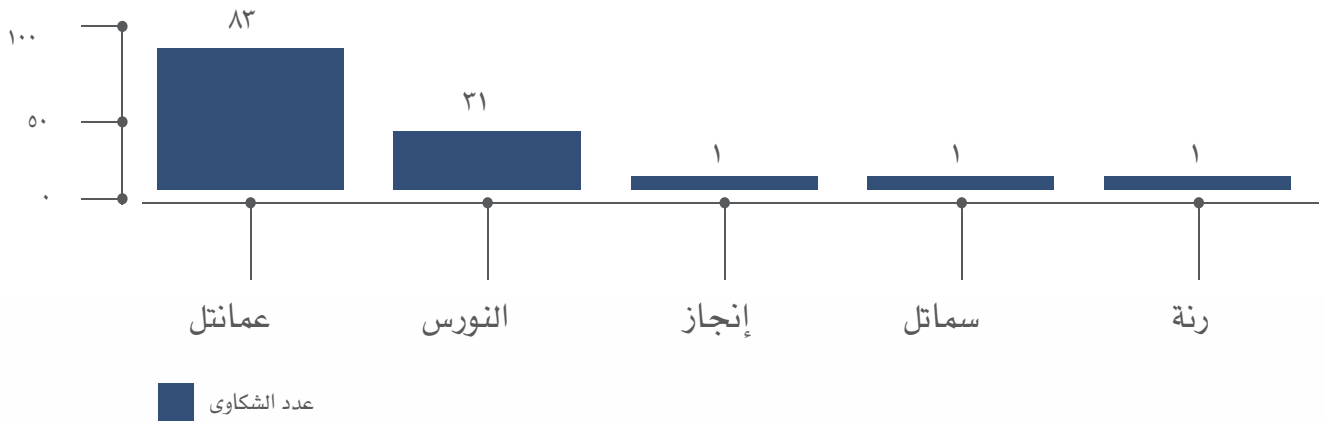
الشكاوى ضد المشغلين



الرسم البياني ٨-٢ الشكاوى ضد المشغلين

يبين الرسم ٢-٩ تفاصيل الشكاوى المقدمة ضد مختلف المشغلين لعام ٢٠١٣م حيث كانت غالبيتها ضد عمانتل :
عدد الشكاوى ضد المشغلين في عام ٢٠١٣م

الشكاوى ضد المشغلين

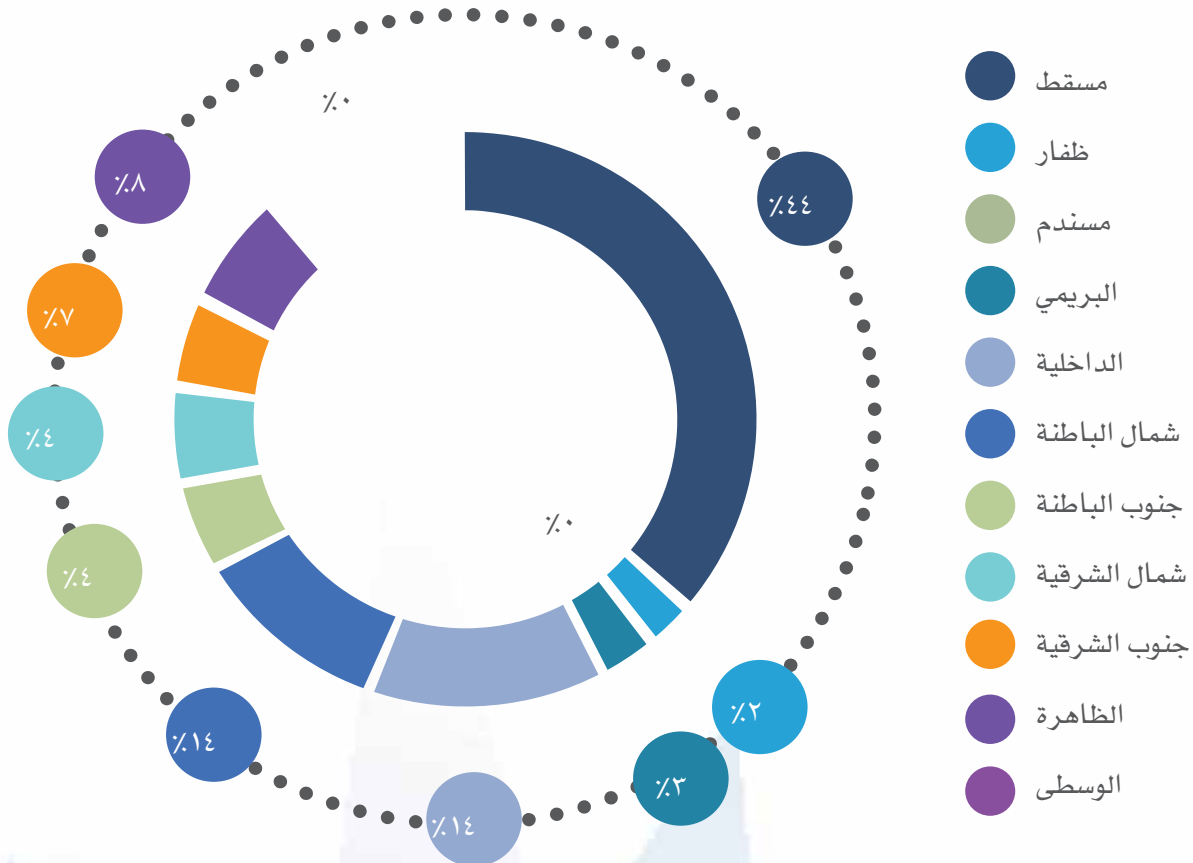


الرسم ٢-٩ الشكاوى ضد المشغلين

عدد الشكاوى حسب المناطق

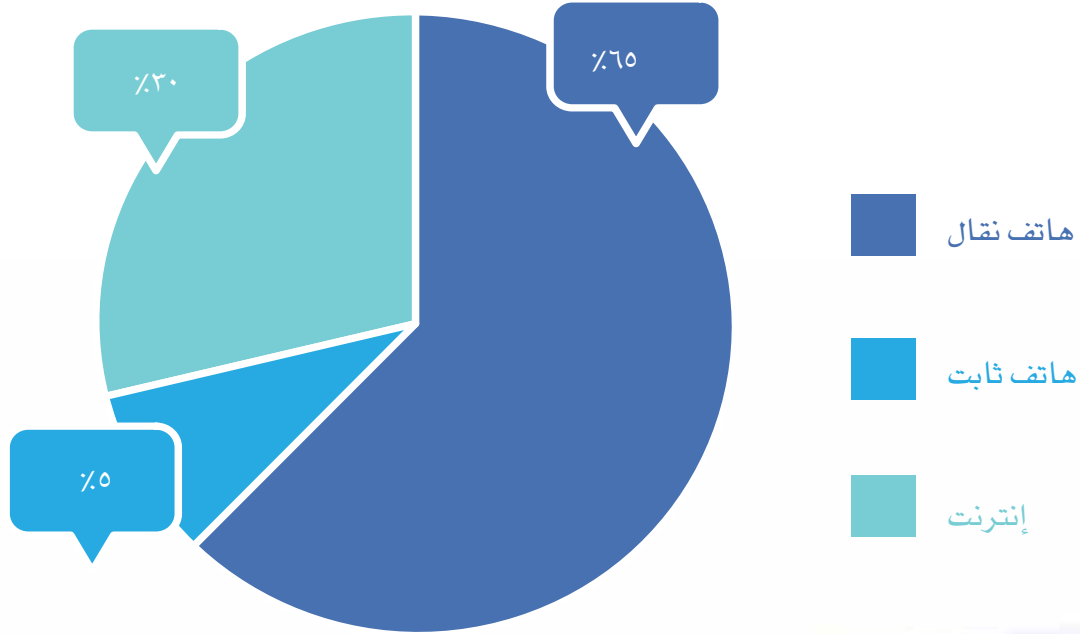
تم استلام الشكاوى المسجلة من مختلف مناطق السلطنة ، ويظهر في الخريطة المبينة في الرسم ٣-١٠ عدد الشكاوى المستلمة حسب هذه المناطق:

النسبة المئوية للشكاوى حسب كل خدمة



الرسم ٣-١٠ عدد الشكاوى حسب المناطق

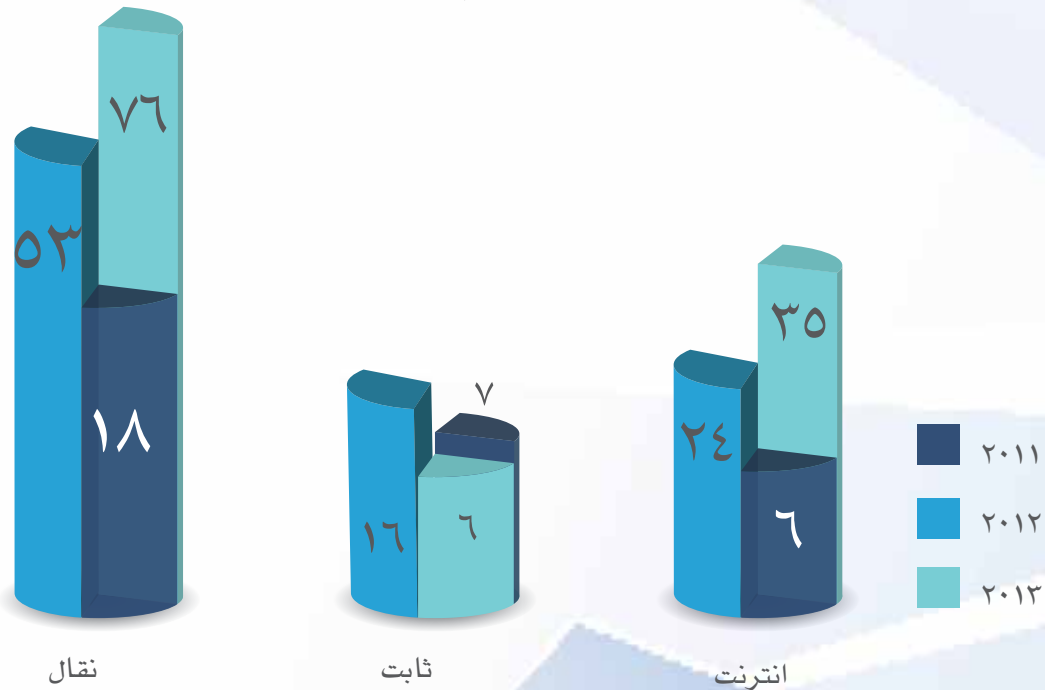
ويمكن تقسيم الشكاوى المسجلة حسب نوعية الخدمة ، حيث تلاحظ أن الشكاوى المتعلقة بخدمة الإتصالات المتنقلة كانت الأعلى حيث تمثل نسبة ٦٥٪ من إجمالي الشكاوى وذلك بسبب الارتفاع المتواصل في عدد المشتركين وزيادة الوعي بإجراءات تقديم الشكاوى والتعرف أكثر على دور الهيئة ، ويأتي ذلك شكاوى خدمات الإنترنت التي تصل إلى نسبة ٣٠٪، يوضح الرسم التالي تفصيل الشكاوى المستلمة في عام ٢٠١٣م:



الرسم ٣-١١ الشكاوى حسب كل خدمة

يبين الرسم التالي توجهات الشكاوى للأعوام الثلاثة الأخيرة ، وعند مقارنتها بالأعوام الماضية ، يتضح أن الشكاوى المتعلقة بالخدمات المتنقلة والإنترنت تتزايد بينما حدث انخفاض في عدد الشكاوى المتعلقة بالخدمات الثابتة ، يوضح الرسم ٣-١٢ عدد الشكاوى المستلمة حسب نوع الخدمة خلال الأعوام من ٢٠١١م وحتى ٢٠١٣م :

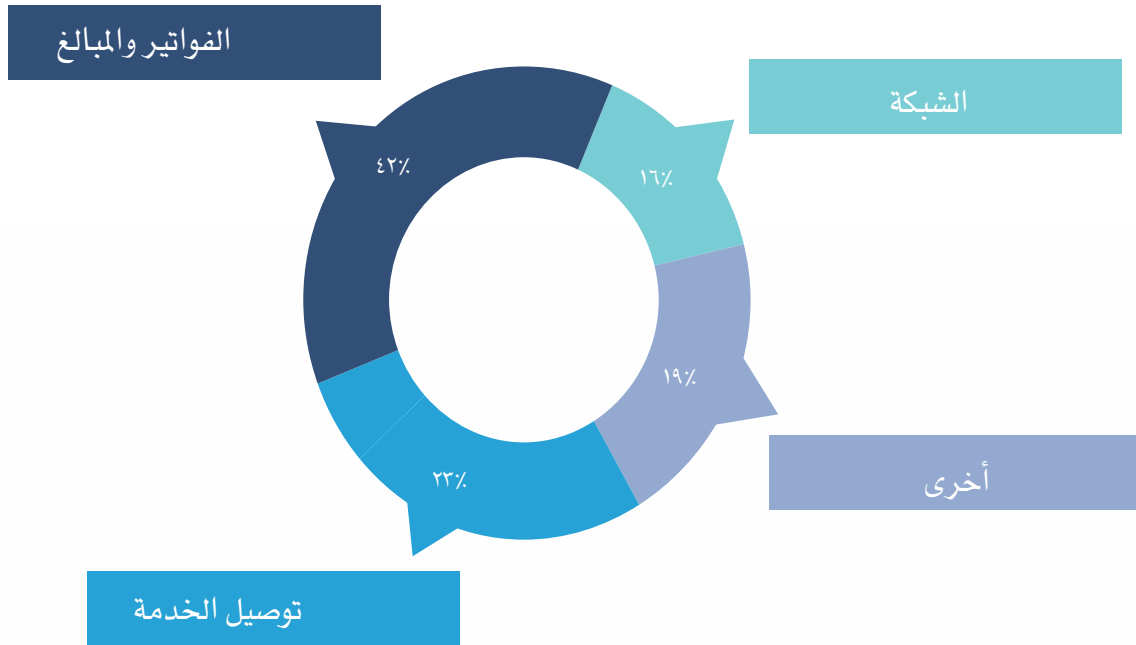
توجهات الشكاوى للأعوام الثلاثة الأخيرة



الرسم ٣-١٢ عدد الشكاوى حسب كل خدمة للأعوام الثلاثة الأخيرة

وبالنظر إلى مختلف أنواع الشكاوى الصادرة ، فإن غالبيتها تتعلق بالفواتير والمبالغ حيث تشكل نسبة ٤٢٪ ، وتليها شكاوى توصيل الخدمة وشكاوى أخرى وشكاوى بخصوص الشبكة بنسبة ٢٣٪ ، ١٩٪ ، و ١٦٪ على التوالي ، يوضح الرسم ١٣-٢ نوعية الشكاوى المستلمة خلال عام ٢٠١٣ م :

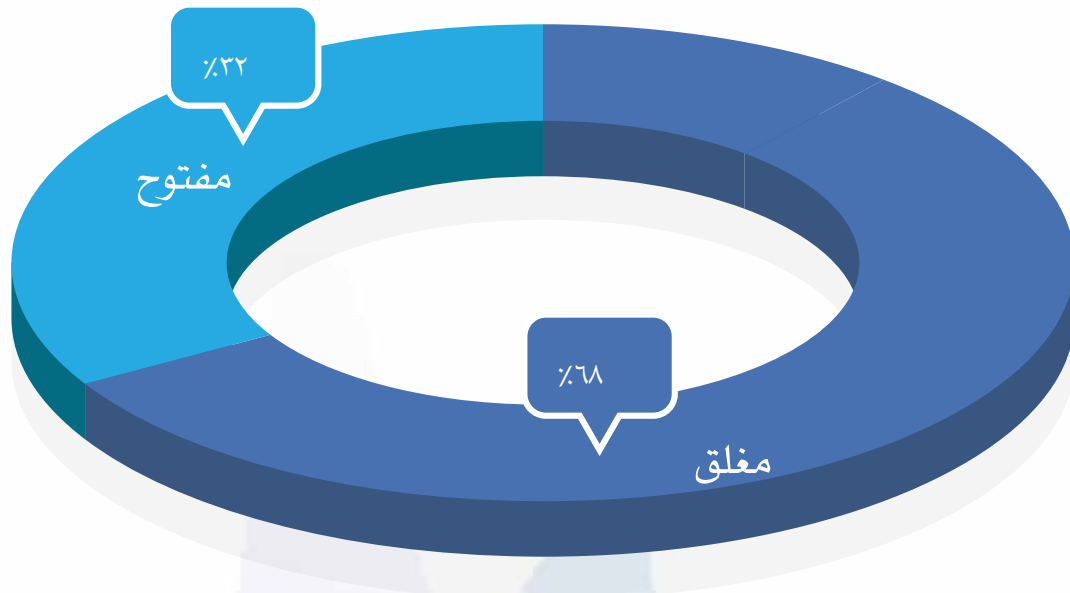
الشكاوى حسب نوعية الخدمة



الرسم ١٣-٢ الشكاوى حسب نوعية الخدمة

وتمت معالجة نسبة ٦٨٪ من الشكاوى المستلمة خلال عام ٢٠١٣ م بقرار من الهيئة، ونظراً لاختلاف طبيعة الشكاوى لم يتم اتخاذ قرار بشأن ٣٢٪ منها وأحيلت إلى الهيئة للوصول إلى أفضل الحلول الممكنة لها يوضح الرسم ١٤-٢ موقف الشكاوى :

موقف الشكاوى



الرسم ١٤-٢ موقف الشكاوى

ركزت هيئة تنظيم الإتصالات في ٢٠١٢ على معالجة مشكلة الإرتفاع المفاجيء للفواتير الناجمة عن تكاليف استخدام خدمة البيانات أثناء التجوال ، وقامت بتسجيل ٢٤ شكوى تتعلق بهذا الموضوع. وعبر التنسيق مع مشغلي خدمات الإتصالات ، عمانتل والنورس، نجحت الهيئة في التوصل إلى حلول للتغلب على مشكلة الإرتفاع المفاجيء للفواتير ، وقد ترتب على ذلك انخفاض كبير في عدد الشكاوى المتعلقة بالتجوال.

حيث تم دعوة عمانتل والنورس لحضور إجتماع في مقر الهيئة لمناقشة الآليات التي يتم من خلالها خفض عدد الشكاوى الناجمة عن رسوم التجوال. وقد استعرضت الهيئة في بداية الإجتتماع تاريخ وخلفيات المشكلة والحلول التي تنتهجها الدول الأخرى لمعالجة هذا الموضوع. وفي ضوء ما تقدم ذكره طلب من المشغلين إيجاد حلول لمعالجة هذا الموضوع.

معالجة الإرتفاع المفاجيء للفواتير

التحدي:

يتكبد المنتفعين فواتير باهظة نتيجة إستخدامهم لخدمات التجوال الدولي، وظلت هذه الفواتير في تصاعد منذ عام ٢٠١١م، واستندت معظم الشكاوى التي تم تقديمها إلى حقيقة أن المستهلكين لم يكونوا على علم برسوم التجوال الدولي المطبقة، وبالتالي فهي تعتبر مفاجئة بالنسبة لهم في بداية الأمر ، مما يؤدي إلى عدم الرضا عن الفواتير التي تحتسب عليهم والتي يتوجب دفعها إلى المشغلين.

الحلول المقترحة من المشغلين:

تقدمت عمانتل بمقترح يتم من خلاله معالجة المشكلة عبر فصل خدمة البيانات أثناء التجوال بمجرد وصول تكلفة الاستخدام لمبلغ ١٠٠ ريال عماني، ويمكن للمنتفع تغيير سقف الإستهلاك من خلال الطلب من المشغل إعادة الخدمة عبر إرسال رسالة نصية قصيرة.

وتضمنت المعالجات التي اقترحتها عمانتل إرسال رسائل تنبيهية للمنتفع على عدة مراحل، من خلال إرسال رسالة نصية قصيرة عندما تصل تكلفة الإستهلاك ١٠ ريال عماني وأخرى عند ٣٠ ريال عماني وهكذا حتى إذا ما بلغ ١٠٠ ريال تقوم الشركة بفصل الخدمة عنه. وفي هذه المرحلة سيتم إشعار المنتفع عبر رسالة نصية قصيرة بأن الإستهلاك وصل إلى السقف المحدد لفصل الخدمة، وسؤاله عن مدى رغبته في الإستهلاك في استخدام الخدمة.

أما المعالجات التي اقترحتها النورس فقد تضمنت إرسال رسالة نصية قصيرة لكل منتفعيها خارج السلطنة مفادها أن السقف الشهري المحدد من قبل المنتفع لن يتم تطبيقه أثناء التجوال، وان الشركة سوف تستمر باحتساب قيمة الإستهلاك طوال فترة استخدامه للخدمة.

مقترح النورس يستند إلى حقيقة أن المشترك بمجرد تفعيله للخدمة، فإن الخدمة ستظل مفعلة حتى موعد الرحلة القادمة له ، وأن شركة النورس في الوقت الحالي توفر خدمة تمكن المشتركين من التحكم في استخدامهم أثناء التجوال وذلك من خلال إطلاقها لخدمة نورسي ، ومع ذلك فإن هذه الخدمة مازالت محدودة وذلك للتأخير الذي يتم فيه إرسال البيانات أثناء التجوال، هذا بالإضافة إلى أن مقترح النورس يشير إلى أنها ستستمر في إبلاغ المشتركين بمقدار الاستهلاك لخدمة البيانات للباقة الخاصة بهم أثناء التجوال. كما تتضمن تلك الرسائل نسبة الاستخدام لإعطائهم فكرة عن التكلفة التي وصل إليها استخدامهم.

وكجزء من المعالجات المقترحة سيتم تزويد المشتركين في كلا الشركتين ، عمانتل والنورس، بقائمة لأسعار التجوال المختلفة بمجرد وصول المشترك إلى الدولة المقصودة.



٤- تعزيز المنافسة الفعالة

١-٤ إطار المنافسة

صدرت قواعد التنظيم اللاحق للممارسات المنافسة للمنافسة عبر القرار ٧٠ / ٢٠١٣م وتم نشرها في الجريدة الرسمية رقم (١٠٢٤) بتاريخ ١٨ / ٨ / ٢٠١٣م. كما تم إصدار القرار رقم ٧٤ / ٢٠١٣م بشأن تعريف السوق والمرخص له المهيمن والمعالجات والإرشادات الخاصة بلوائح التنظيم اللاحق. ويمكن الإطلاع على نص القرارين من خلال زيارة الموقع الإلكتروني للهيئة www.tra.gov.om.

بعد إصدار القرار رقم ٧٤ / ٢٠١٣م قامت الهيئة بإستكمال أول عملية مراجعة للسوق في عام ٢٠١٣م وكان ذلك في صيغة تقرير بشأن تعريف السوق والهيمنة ، وفي ضوء هذه المراجعة قامت الهيئة بتعريف أسواق الإتصالات وتحديد المشغل المهيمن/المشغلين المهيمنين في كل سوق . الجدول (٤-١) يحدد الاسواق وفق التعريف الوارد في تقرير مراجعة السوق :

المشغل المهيمن/المشغلين المهيمنين	وصف السوق	السوق رقم
عمانتل	النفاذ بالتجزئة إلى الشبكة الهاتفية العامة بموقع ثابت	(١)
عمانتل	خدمة المكالمات الصوتية المحلية والوطنية بالتجزئة من موقع ثابت	(٢)
لا يوجد	خدمات المكالمات الصوتية الدولية بالتجزئة	(٣)
عمانتل النورس	النفاذ بالتجزئة إلى خدمة الإنترنت عريضة النطاق من موقع ثابت	(٤)
لا يوجد	النفاذ بالتجزئة إلى خدمة الإنترنت بالاتصال العادي من موقع ثابت	(٥)
عمانتل النورس	سوق التجزئة للخدمات المتنقلة	(٦)
عمانتل	خدمات التجزئة للخطوط المحلية المؤجرة، و سوق خدمات البيانات التجارية بموقع ثابت	(٧)
عمانتل	سوق التجزئة للخطوط الدولية المؤجرة	(٨)
تم دمج هذا السوق مع السوق رقم (٧) .	سوق التجزئة لخدمات البيانات التجارية من موقع ثابت	(٩)
عمانتل	البيع بالجملة لإصدار المكالمات الصوتية على الشبكة الهاتفية العامة التي يتم توفيرها بموقع ثابت	(١٠)
عمانتل النورس	البيع بالجملة لإنهاء المكالمات الصوتية على الشبكات الهاتفية العامة الفردية التي يتم توفيرها بموقع ثابت	(١١)
عمانتل	النفاذ بالجملة إلى البنية التحتية للشبكة بموقع ثابت	(١٢)
عمانتل النورس	النفاذ بالجملة للنطاق العريض بموقع ثابت	(١٣)
عمانتل	البيع بالجملة لإنهاء مقاطع الخطوط المؤجرة	(١٤)
عمانتل النورس	البيع بالجملة لمقاطع دوائر الخطوط المؤجرة	(١٥)
عمانتل النورس	البيع بالجملة لسعة عرض النطاق الدولي لبروتوكول الإنترنت	(١٦)
عمانتل النورس	البيع بالجملة لإنهاء المكالمات الصوتية على الشبكات المتنقلة الفردية	(١٧)
عمانتل النورس	النفاذ عن طريق البيع بالجملة وإصدار المكالمات على الشبكات الهاتفية العامة المتنقلة	(١٨)
تم دمج هذا السوق مع السوق رقم (١٨) .	البيع بالجملة للتجوال المحلي	(١٩)
عمانتل النورس	البيع بالجملة لخدمات العبور	(٢٠)

٢-٤ إرشادات شفافية التعرفة

أصدرت الهيئة إرشادات شفافية التعرفة في عام ٢٠١٣م بعد أن أصدرت القرار رقم ٢٠/٢٠١٣ بشأن الإرشادات التي تتناول الشفافية في تعرفه خدمات الإتصالات العامة والتي يمكن الحصول عليها من الموقع الإلكتروني للهيئة. وتهدف هذه الإرشادات إلى ضمان تزويد المنتفعين بالمعلومات اللازمة بشأن التعرفة التي تمكنهم من اتخاذ قرارات مدروسة لاختيار الخدمات أو الباقات التي تناسبهم بناء على اختياراتهم الشخصية وأنماط استخدامهم، وتمكنهم من مقارنة فواتير الاستخدام مقابل الأسعار المنشورة والخدمات المقدمة .

كما ألزمت هذه الإرشادات المرخص لهم بتوفير آلية سهلة تمكن المنتفع من رصد استهلاكه لدقائق المكالمات والرسائل النصية القصيرة ورسائل الوسائط المتعددة وخدمات البيانات ، بالإضافة الى عدم تغيير التعرفة السارية بزيادة على أي خدمة إلا بعد مرور ٣٠ يوماً من إعلام المنتفع.

وفي حالة الإخلال بهذه الارشادات سوف يتم التحقق من المخالفات من قبل الهيئة وتطبيق الإجراءات العلاجية . وتعمل هذه الإرشادات على جعل المنتفعين أكثر وعياً وفهماً للشروط والقوانين التي تنطبق على التعرفة التي يتم احتسابها على المنتفعين وفقاً لإشراكهم في الخدمة. ويمكن الاطلاع على الإرشادات من خلال زيارة الموقع الإلكتروني للهيئة . www.tra.gov.om

٢-٤ تعرفه الخدمات والعروض الترويجية

قام موفري الخدمة في عام ٢٠١٣م بطرح العديد من باقات التعرفة الجديدة والعروض الترويجية في السوق، حيث تم في هذا العام تقديم مجموعه ١٧٠ مقترحاً لتعرفة خدمات الإتصالات. يوضح الجدول ٢-٤ أدناه عدد الخدمات الجديدة وطلبات مراجعة التعرفة والعروض الترويجية التي تم تنفيذها خلال عام ٢٠١٣م مقارنة بعام ٢٠١١م.

٢٠١٣	٢٠١٢	٢٠١١	
١١٤	١١١	٨٨	العروض الترويجية
٣١	٥٣	٤١	الخدمات الجديدة/ باقات التعرفة
٢٥	٢٥	٢١	طلبات مراجعة التعرفة

الجدول ٢-٤: تعرفه الخدمات والعروض الترويجية

كانت معظم العروض الترويجية في عام ٢٠١٣م متعلقة بالمكالمات الدولية وحزم الاشتراكات الجديدة وخدمات النطاق العريض. وفيما يلي أهم سمات تلك العروض:

- تم إطلاق باقات شهرية جديدة للمشاركين في الخطوط مسبقاً وأجلة الدفع. وتم تصميم هذه الباقات لمساعدة المشاركين في السيطرة على مصروفاتهم الخاصة بخدمات الإتصالات حيث تتضمن هذه الباقات دقائق مكالمات ورسائل نصية قصيرة وخدمة البيانات.
- إدخال خدمات الجيل الرابع بشكل دائم مع عمليات مراجعة لبعض باقات التعرفة الخاصة بخدمات النطاق العريض المتنقلة بالإضافة إلى طرح تعرفات جديدة. طرح عروض ترويجية مكثفة لأجهزة الجيل الرابع وذلك لتشجيع على استخدام شبكة الجيل الرابع .
- إدخال خدمات الصوت عبر بروتوكول الانترنت بشكل دائم ، مما يوفر للمشاركين خيارات أوسع للحصول على أسعار مخفضة مقارنة بأسعار مكالمات الشبكة العادية.

- لتجنب الإرتفاع المفاجيء للفواتير عند السفر، تم إطلاق باقتين لتجوال البيانات على أساس ترويجي.
- بعد إدخال أجهزة بلاك بيرى الجديدة، تم مراجعة الباقات الخاصة بأجهزة بلاك بيرى من قبل المشغلين؛ حيث تم إطلاق باقة مخفضة للمشاركين الجدد في الخطوط مسبقاً وأجلة الدفع ؛ كما تم تعزيز الباقات الأخرى عن طريق إعطاء قيمة أكبر مع عدم تغيير الأسعار.
- تم إطلاق باقة اسبوعية لتلبية إحتياجات المشاركين من الأجانب أو المقيمين، حيث تقدم هذه الباقة اسعار تفضيلية عند الإتصال لوجهات دولية محددة واسعار خاصة للإتصال بالمشاركين في نفس الباقة .
- إطلاق باقة اسبوعية للرسائل النصية القصيرة يتم فيها إحتساب بيعة واحدة لكل رسالة نصية قصيرة.
- إطلاق مجموعة الرسائل النصية القصيرة التجريبية بشكل مجاني ، وتتيح هذه الخدمة للمشاركين التجاريين تجربة الخدمة قبل إتخاذ القرار بشرائها.
- إطلاق عدد من أجهزة الهاتف الجديدة مع رزمة عروض بحيث يتاح للمشاركين الخيار لشراء أحدث أجهزة الهواتف بأسعار جذابة وخيارات متعددة عند التوقيع على عقد الخدمة.
- توفير خدمات الواي فاي في عدة مواقع تابعة لبلدية مسقط كمبنى البلدية والحدائق والمتنزهات وكورنيش مطرح وغيرها من المواقع. ويقوم المشغلين أيضاً بالترويج بشكل مكثف لخدمات الواي فاي التي يقدمونها في أنحاء السلطنة عبر العروض الترويجية التي تتضمن استخدام الجمهور لخدمة الواي فاي.
- إطلاق الباقة الخاصة بالعائلة والأصدقاء بشكل دائم. حيث تقدم هذه الباقة اسعار مخفضة عند الإتصال محلياً أو دولياً بأرقام محددة يختارها المشترك.
- تم إطلاق باقة مخفضة للمشاركين الجدد في خدمة الخط الثابت.
- تم إطلاق باقة جديدة للدفع حسب الإستخدام للمشاركين في خدمة خطوط المشاركين الرقمية (ADSL) وذلك لتشجيع الإقبال على المشاريع الصغيرة والمتوسطة.
- تم تعزيز خدمات الرسائل النصية القصيرة الجماعية عبر طرح باقات تعرفه جديدة تقدم قيمة مضافة لبرنامج الخدمة.
- تم إطلاق خدمة تحويل الرصيد الدولي للمشاركين في الخطوط آجلة الدفع، حيث كانت متاحة في السابق للمشاركين في الخطوط مسبقاً الدفع فقط. وتتيح هذه الخدمة للمشاركين إمكانية تحويل الرصيد الدولي لأي من الجهات المحددة.
- إدخال خدمة بطاقة الإتصال الدولية بشكل دائم ، مما يوفر للمشاركين خيارات أوسع للحصول على أسعار ثابتة ومخفضة مقارنة بأسعار مكالمات الشبكة العادية.
- إطلاق باقات الانترنت عريض النطاق التي توفر استخدام مجاني للإنترنت في الفترة المسائية.

٤-٤ التعديلات على التراخيص وإصدار التصاريح

الوائح الصادرة في عام ٢٠١٣

- ١- القرار رقم ٢٠١٣/٨٠م بإصدار لائحة تنظيم تقديم خدمة النظام الآلي لإدارة المركبات، حيث لاحظت الهيئة أن هناك طلباً على هذه الخدمة في السلطنة ، وبما أنها تعد من ضمن الخدمات القيمة المضافة التي تمثل نموذجاً تجارياً مصغراً ، فقد قررت الهيئة بشكل مبدئي أن يتم تضمين هذه الخدمة في بنود الإعفاء المنصوص

عليها في القرار رقم ٢٠١٢/١١٦ والذي يتضمن إعفاء بعض خدمات الإتصالات من متطلبات الترخيص. إلا أن توفير هذه الخدمات يتطلب إستيفاء شروط محددة كتحزين بيانات تتبع المركبات ضمن حدود السلطنة، ولذلك فقد عملت الهيئة على إصدار القرار رقم ٢٠١٣/٨٠ لتنظيم تقديم هذه الخدمة. وقامت الهيئة بإخطار موفري الخدمة الذين يعملون قبل إصدار اللائحة بأن عليهم الإلتزام باللوائح الجديدة في هذا الشأن خلال فترات سماح متفق عليها. ويتضمن القرار رقم ٢٠١٣/٨٠م إجراءات الحصول على التصريح والشروط التي يجب الإلتزام بها.

التراخيص التي تم تعديلها في عام ٢٠١٣:

- ١- قرار رقم ٨٣ / ٢٠١٣ بتعديل الترخيص من الفئة الأولى لشركة سما للاتصالات (ش.م.م) لإنشاء وتشغيل نظام لتقديم خدمات اتصالات عامة دولية . لقد حدد التعديل بشكل واضح نطاق الخدمة التي يوفرها المرخص له و ساعده على تقديم الخدمات المرخصة (خدمات الإتصالات الدولية). وتم التعديل بناءً على طلب رسمي تقدمت به شركة سماتل وذلك وفقاً للقواعد والإجراءات المتبعة في الإطار القانوني في السلطنة فيما يتعلق بتراخيص خدمات الإتصالات.
- ٢- قرار رقم ٨١ / ٢٠١٣ بتعديل الترخيص من الفئة الأولى للشركة العمانية القطرية (ش.م.م) لإنشاء وتشغيل نظام لتقديم خدمات اتصالات عامة ثابتة . ووفقاً لهذا التعديل تم إعطاء المرخص له تمديداً في الفترة الزمنية المقررة لتوسعة البنية التحتية الخاصه بالشبكة الرئيسية .

التصاريح الصادرة في عام ٢٠١٣

- ١- أصدرت الهيئة في عام ٢٠١٣ سبعة تصاريح لخدمة النظام الآلي لإدارة المركبات، الشركات المصرح لها بتقديم خدمة النظام الآلي لإدارة المركبات هي:
 - بهوان سايبيرتك ش.م.م
 - بغداد للتقنية الحديثة ش.م.م
 - بوابة المعرفة لتقنية المعلومات ش.م.م
 - مشاريع الأوزون العصرية ش.م.م
 - الأمنية العالمية للتقنية ش.م.م
 - الفسيفساء للتقنية -الفسيفساء لحلول الانترنت
 - مشاريع ابن الغافري الحديثة -المدار للتكنولوجيا
- ٢- أصدرت الهيئة خمسة تصاريح للشبكات الخاصة الصادرة للاستخدام الشخصي (غير المتصلة بالشبكة العامة)، وتعود ملكية هذه الشبكات لجهات مرخصة ويتم استخدامها لأغراض خاصة كتأسيس روابط مادية لنقل بيانات بين فرعين مختلفين.
- ٣- أصدرت الهيئة موافقة لشركة ريسوت الحرة - ش.م.م للبدء في إنشاء مركز اتصالات في مدينة صلالة.
- ٤- أصدرت الهيئة موافقتين لإقامة أستوديوهات تلفزيونية وإذاعية عبر الأقمار الصناعية، تعمل هذه

الاستوديوهات على توفير المرافق والتسهيلات لشركات الانتاج التلفزيوني والاذاعي. الشركات التي تم منحها

الموافقة هي:

ا. الروعة للتجارة.

ب. الراسبي - ش.م.م.

٤-٥: التقييم

الهيئة مسؤولة عن إدارة برنامج التقييم العام وإصدار الخطة الوطنية للتقييم . كما تقوم الهيئة أيضاً بإعداد إستراتيجية التقييم الوطنية بشكل عام وفق ما يتماشى مع المصالح الوطنية للسلطنة.

نوعية مورد التقييم	تخصيص عام ٢٠١١	تخصيص عام ٢٠١٢	تخصيص عام ٢٠١٣
رموز اختيار المشغل	٠	١	٠
رموز نقطة الإشارة الدولية	٠	٠	١
رموز نقطة الإشارة المحلية	٢١	٤٦	١٧
الأرقام الثابتة	١٢٣,٠٠٠	٧٣,٠٠٠	١١٩,٠٠٠
أرقام الهواتف النقالة	٤٠٠,٠٠٠	٦٠٠,٠٠٠	٢٠٠,٠٠٠
الرموز الصوتية القصيرة	١	٢	٢
الرموز القصيرة للرسائل النصية القصيرة	١٣٠	٥٢	٣٠
أرقام الاتصال المجاني	١٠٣	١١٦	١٢٣

يشير الجدول إلى منحي تخصيص الأرقام للمشغلين خلال ٣ سنوات، حيث يتضح من خلال هذا الجدول وجود زيادة في الطلب على أرقام الإتصال المجاني وعلى أرقام الهاتف الثابت . كما يلاحظ انخفاض الطلب على الأرقام المتنقلة بسبب إستجابة المشغلين للتعليمات الصادرة من الهيئة بإعادة إستخدام موارد الأرقام من خلال إعادة بيعها في السوق .



٥- التعرف على القطاعات المشاركة ورفع الكفاءة

١-٥ الزيارات إلى المناطق لمعالجة تغطية خدمات الاتصالات

تماشياً مع قانون تنظيم الاتصالات الذي ينص على أهمية تعزيز وحماية مصالح المنتفعين وفهم متطلباتهم بالإضافة إلى الحاجة إلى رفع وتيرة تطوير خدمات الاتصالات، قامت الهيئة بإعداد زيارات إلى مختلف المناطق والقرى. وتهدف هذه الزيارات إلى فهم متطلبات المنتفعين فيما يتعلق بحصولهم على جميع خدمات الاتصالات بهدف ضمان التنمية المستدامة. وترأس وفد الهيئة في هذه الزيارات سعادة الدكتور حمد بن سالم الرواحي الرئيس التنفيذي للهيئة، وضم الوفد عدد من المختصين من هيئة تنظيم الاتصالات بالإضافة إلى ممثلين عن مشغلي خدمات الاتصالات (عمانتل والنورس).

تفاصيل الزيارات

تضمنت الزيارات عقد عدد من اللقاءات مع المحافظين وأعضاء مجلس الشورى والمواطنين والأطراف المتضررة بحضور ممثلين عن شركتي النورس وعمانتل، وقد تم مناقشة مواضيع تتعلق بالتغطية والتعرفة وجودة الخدمة، كما أطلع الوجهاء والأعيان في المناطق على الخطط المستقبلية التي تتضمنها مبادرات هيئة تنظيم الاتصالات. كما تم في هذه الزيارات طرح وجهات نظر حول ارتفاع أسعار الخدمات الثابتة والمتنقلة والانترنت في هذه المناطق، بالإضافة إلى عدم الرضى عن مستوى جودة الخدمات المقدمة.

تدرك الهيئة أهمية تحديد الآليات التي يتم من خلالها تغطية المناطق التي لا تتوفر فيها خدمات الهاتف وغير مدرجة ضمن خطط التغطية المستقبلية للمشغلين. كما تدرك الهيئة الحاجة إلى رفع هذه المواضيع إلى مجلس الوزراء والمجلس الأعلى للتخطيط لكي يتم إدراجها ضمن الخطط بهدف إيجاد الآلية المناسبة لتغطية القرى بشبكات الاتصالات.

الجدول (١-٥) يلخص الزيارات التي تم تنفيذها خلال عام ٢٠١٣ . ومن المقرر تنفيذ زيارات إلى محافظات ظفار ومسندم خلال الأعوام القادمة.

رقم الزيارة	المحافظات/ المناطق	تاريخ تنفيذ الزيارة
١	جنوب الباطنة	السبت ١٦ فبراير ٢٠١٣م
٢	شمال الباطنة	الأحد ١٧ فبراير ٢٠١٣م
٣	البريمي	الإثنين ١٨ فبراير ٢٠١٣م
٤	الظاهرة	الثلاثاء ١٩ فبراير ٢٠١٣م
٥	الداخلية	الأربعاء ٢٠ فبراير ٢٠١٣م
٦	جنوب الشرقية	الإثنين ٨ أبريل ٢٠١٣م
٧	شمال الشرقية	الثلاثاء ٩ أبريل ٢٠١٣م
٨	الوسطى	الأربعاء ١٢ يونيو ٢٠١٣م

الجدول ١-٥ : ملخص زيارات المحافظات

تعتمد مبادرة الهيئة في إطار هذه الزيارات على العمل مع المشغلين لإتخاذ قرار حول خطط المشغلين لتغطية عدد من القرى والإستجابة بشكل إيجابي لعدم رضا المنتفعين عن أسعار وجود خدمات الإتصالات. وقد تم وضع أهداف لعام ٢٠١٥ بحيث يتم زيادة عدد المحطات في جميع المناطق ، كما تم تحديد عدد من القرى التي سيتم تغطيتها بخدمات الإتصالات وهي على النحو التالي:

المحافظات/ المناطق	عدد القرى المستهدفة للتغطية
جنوب الباطنة	٢١
شمال الباطنة	٣٨
البريمي	٧
الظاهرة	٢٩
الداخلية	٣٩
جنوب الشرقية	١٧
شمال الشرقية	٢٧
الوسطى	٦

الجدول ٢-٥ : المبادرات

عدد محطات الجيل الرابع للتوسعة	عدد محطات الجيل الثالث للتوسعة	عدد محطات الجيل الثاني للتوسعة	عدد المحطات المستهدفة للتوسعة في حلول ٢٠١٥	المحافظات/ المناطق
عمانتل: ١١ نورس: ١٧	عمانتل: ٧٣ نورس: ٥٠	عمانتل: ٥٥ نورس: ١٢	٢١٨	جنوب الباطنة
عمانتل: ٢٥ نورس: ٦٨	عمانتل: ١٢٤ نورس: ٩٨	عمانتل: ٩٢ نورس: ٤٣	٤٧٠	شمال الباطنة
عمانتل: ١٢ نورس: ٢٢	عمانتل: ٢٦ نورس: ٥١	عمانتل: ١٦ نورس: ١٢	٢١٨	البريمي
عمانتل: ١١ نورس: ٧	عمانتل: ٣٥ نورس: ٩٧	عمانتل: ٤٢ نورس: ٣٠	٢٢٢	الظاهرة
عمانتل: ٢١ نورس: ٢٥	عمانتل: ١٠٩ نورس: ١٢٠	عمانتل: ٩٤ نورس: ٤٠	٤٠٩	الداخلية
عمانتل: ٢٦ نورس: ١٤	عمانتل: ٤٦ نورس: ٦٨	عمانتل: ٤٣ نورس: ٢٥	٢٢٢	جنوب الشرقية
عمانتل: ١٠ نورس: ٨	عمانتل: ٤٦ نورس: ٦٥	عمانتل: ٤٣ نورس: ٣١	٢٠٣	شمال الشرقية
عمانتل: ٥ نورس: ٦	عمانتل: ١٩ نورس: ٤٠	عمانتل: ١٦ نورس: ٢٠	١٠٦	الوسطى

الجدول ٥-٣: خطط المشغلين لتوسعة الشبكات

٢-٥ التدقيق على خطة الطوارئ الخاصة بالمشغلين

يجب أن يكون لدى جميع المرخص لهم خطة للطوارئ لضمان استمرارية العمل، وكجزء من هذا الإشتراطات يتعين على المرخص لهم تقديم خطة الطوارئ الخاصة بهم الى الهيئة وتحديثها سنوياً. وبهدف توفير إرشادات للمرخص لهم من الفئة الأولى والفئة الثانية حول كيفية وضع خطة الطوارئ الخاصة بهم، أصدرت الهيئة في قرارها رقم ٢٠٠٩/١٠٩ م " إرشادات لمشغلي الإتصالات لوضع خطط طوارئ خاصة بالإتصالات ". تحدد هذه الإرشادات الحد الأدنى لمتطلبات خطة الطوارئ كالتالي:

- الأنشطة الوقائية/ أنشطة تعمل على تخفيف الأضرار.
- أنشطة الاستعداد والجاهزية.
- أنشطة الإستجابة.
- أنشطة إستعادة القدرة على العمل .

قامت الهيئة عبر الإستعانة بالشركة الإستشارية إرنست أند يونغ بإجراء تدقيق يهدف إلى التحقق من مدى التزام المرخص لهم من الفئة الأولى والفئة الثانية بمتطلبات الترخيص الخاصة بهم وبمتطلبات إرشادات مشغلي الإتصالات لوضع خطط طوارئ خاصة بالإتصالات الصادرة من الهيئة.

وتضمن التدقيق إجراء اختبارات محاكاة متعددة تشمل مختلف جوانب أجزاء الشبكة وذلك للتأكد من قدرة المشغلين على تفعيل خطة الطوارئ الخاصة بهم، وقد شملت عملية التدقيق المزودين والبائعين والموظفين التابعين للمرخص لهم.

أهم الملاحظات المستخلصة من عملية التدقيق :

- عدم توفر تقييم شامل للمخاطر يغطي جميع النقاط المهمة في الشبكة وتقنية المعلومات ، ومختلف مواقع المكاتب ومركز البيانات والمخازن.
- لم يتم إجراء الإختبارات بصورة شاملة.
- عدم توفر إجراءات تشغيل نموذجية للإعلان عن حالات الطوارئ .
- عدم وضوح التنسيق بين الفريق (الفرق) فيما يتعلق بنظام الإتصال ورفع حالات الطوارئ إلى مستويات أعلى.

قامت الهيئة بإشراك المرخص لهم في معالجة الملاحظات الواردة في التدقيق ووضع خطة طوارئ شاملة لقطاع الإتصالات.

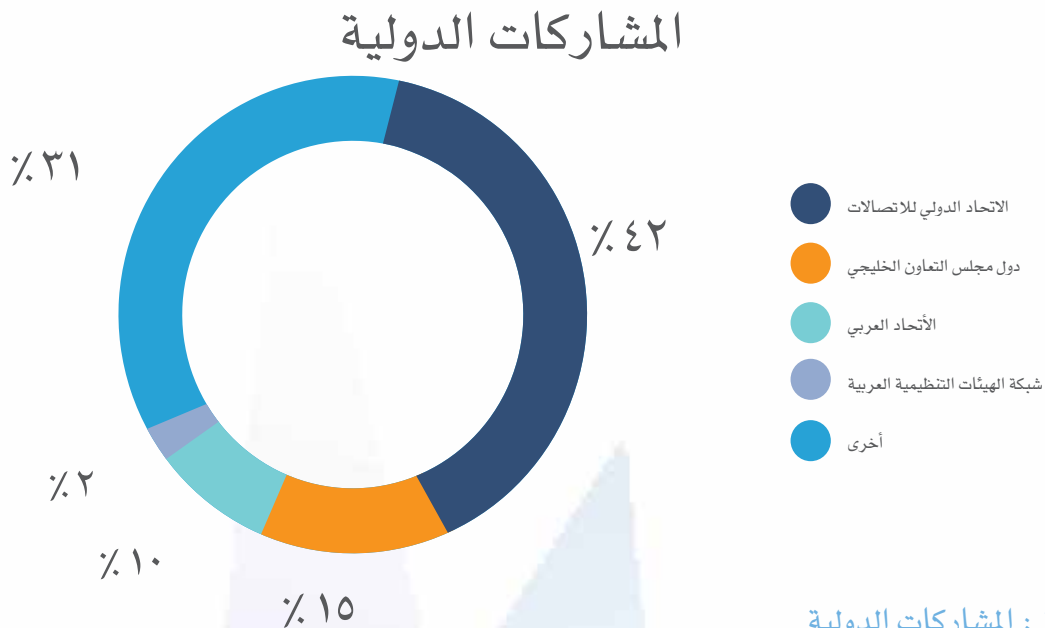
٢-٥ التمثيل الدولي والإقليمي

لكي تواكب الهيئة التطورات في قطاعات الإتصالات والبريد قامت بالمشاركة بشكل فعال في الأحداث والفعاليات الدولية والإقليمية.

وتتمتع الهيئة بعضوية الاتحاد الدولي للاتصالات في قطاعاته الثلاث: الإتصالات الراديوية ، وتقييم الإتصالات ، وتنمية الإتصالات ، كما تتمتع أيضاً بعضوية الشبكة العربية لهيئات تنظيم الإتصالات وتقنية المعلومات (AREGNET) ، وتقوم حالياً بالإعداد لإستضافة الرئاسة السنوية للشبكة للفترة من ٢٠١٤ - ٢٠١٥ ، كما تقوم الهيئة بالمشاركة في الأنشطة المتعلقة بالإتصالات التي تنظمها جامعة الدول العربية ومجلس التعاون الخليجي.

قامت الهيئة خلال عام ٢٠١٣م بالتوقيع على مذكرة تفاهم مع نظيرتها الهيئة القومية للاتصالات بجمهورية السودان تهدف إلى تنمية التعاون وتبادل الخبرات والمعارف والمعلومات في جميع مجالات تنظيم قطاع الإتصالات، كما أن الهيئة تقوم حالياً بالتفاوض حول عدد من مذكرات التفاهم مع الهيئات التنظيمية في دول أخرى.

شارك موظفو الهيئة في ٩٥ من الفعاليات الدولية في عام ٢٠١٣م . يوضح الرسم ١-٥ أدناه مختلف المشاركات في الفعاليات الدولية خلال عام ٢٠١٣م:



الرسم ١-٥ : المشاركات الدولية



UPS Next Day Air Service 1P
NY 115 9-04
UPS Next Day Air Service 1P
UPS Next Day Air Service 1P

٦- قطاع الخدمات البريدية

٦-١ القانون

بموجب المرسوم السلطاني رقم ٢٠١٢/٧١ م بإصدار قانون تنظيم الخدمات البريدية ، أصبحت الهيئة المعنية بتنظيم الخدمات البريدية والخدمات المرتبطة في السلطنة وفقاً للمعايير الدولية. اختصاصات الهيئة:

- تقديم المشورة إلى وزارة النقل والاتصالات بشأن صياغة السياسة العامة للبريد.
- تنفيذ السياسة العامة المعتمدة.
- تنظيم تقديم الخدمات البريدية في السلطنة وفقاً لقانون تنظيم الخدمات البريدية .
- الإشراف والرقابة على مقدمي الخدمات البريدية لضمان تقديم الخدمات المرخص بتقديمها بجودة مناسبة ووفقاً للتعرفة المعتمدة.
- تلقي الشكاوى من المنتفعين والمرخصين وغيرهم والبت فيها من خلال إصدار قرارات إدارية نهائية.
- إصدار القرارات الإدارية النهائية في المواضيع التي ينشأ حولها نزاعات بين مقدمي الخدمات البريدية.
- إعداد تقرير سنوي عن نشاط القطاع بعد التنسيق مع الوزارة ورفعها إلى مجلس الوزراء للنظر والاعتماد.

(تم تكليف هيئة تنظيم الاتصالات في عام ٢٠١٢م بتنظيم قطاع الخدمات البريدية في السلطنة وفقاً لقانون تنظيم الخدمات البريدية الذي صدر بموجب المرسوم السلطاني رقم (٢٠١٢/٧١) ، وذلك بهدف تطوير وتحسين وتتمية قطاع البريد في السلطنة.) نقتصر هذه الفقرة

تهدف عملية تحرير سوق الخدمات البريدية إلى:

١. تطوير قطاع البريد لتعزيز مساهمته في التنمية الاقتصادية والترابط الاجتماعي.
٢. ضمان استمرارية برنامج الإصلاح البريدي.
٣. مراقبة مدى التقدم في إصلاحات قطاع البريد من خلال مؤشرات الأداء.
٤. تشجيع الربط البيئي بين مشغلي البريد.
٥. دعم تنمية التجارة والحكومة الإلكترونية من أجل تطوير خدمات بريدية هجينة.
٦. تعزيز المنافسة من خلال تشجيع الاستثمار المحلي والاجنبي .

تضطلع هيئة تنظيم الاتصالات بالمسؤوليات التالية:

- تقديم المشورة إلى وزارة النقل والاتصالات بشأن صياغة السياسة العامة للبريد.
- تنفيذ السياسة العامة المعتمدة.
- تنظيم تقديم الخدمات البريدية في السلطنة وفقاً لقانون تنظيم الخدمات البريدية .
- الإشراف والرقابة على مقدمي الخدمات البريدية لضمان تقديم الخدمات المرخص بتقديمها بجودة مناسبة ووفقاً للتعرفة المعتمدة.
- تلقي الشكاوى من المنتفعين والمرخصين وغيرهم والبت فيها من خلال إصدار قرارات إدارية نهائية.

- إصدار القرارات الإدارية النهائية في المواضيع التي ينشأ حولها نزاعات بين مقدمي الخدمات البريدية.
 - إعداد تقرير سنوي عن نشاط القطاع بعد التنسيق مع الوزارة ورفعها إلى مجلس الوزراء للنظر والاعتماد.
- نقترح شطب هذه الفقرة

لقد تم إعطاء فترة سماح لموفري الخدمات البريدية لكي يقوموا بتعديل أوضاعهم بما يتواءم مع اللوائح الجديدة. واستناداً إلى شطب هذه الفقرة عملاً بأحكام المادة (٥٦) من قانون تنظيم الخدمات البريدية اجاز مجلس الوزراء تمديد مدة توفيق أوضاع مقدمي الخدمات البريدية ، لمدة ستة أشهر تبدأ من ٢٣ يونيو ٢٠١٣ م إلى ٣١ ديسمبر ٢٠١٣ م

٢-٦ قرارات قطاع الخدمات البريدية:

- اصدر مجلس الإدارة عدداً من القرارات المتعلقة بقطاع الخدمات البريدية.
- القرار رقم ٢٠١٣/٦ م بإعتماد هيكل وحدة تنظيم الخدمات البريدية .
- القرار رقم ٢٠١٣/٨٩ م بإصدار اللائحة التنفيذية لقانون تنظيم الخدمات البريدية
- القرار رقم ٢٠١٣/٩٠ م بتحديد رسوم تقديم الخدمات البريدية والخدمات المرتبطة كما هو موضح في الجدول ١-٦ أدناه:

م	الخدمة	قيمة الرسم بالريال العماني
١	دراسة طلب الحصول على ترخيص تقديم الخدمات البريدية والخدمات المرتبطة.	٥٠٠ ريال عماني
٢	الترخيص بتقديم الخدمات البريدية والخدمات المرتبطة.	(٧٥٠٠) سبعة آلاف وخمسمائة ريال عماني يتم تحصيلها عند الترخيص والتجديد. (١٠٪) عشرة بالمائة من إجمالي الإيرادات السنوية لمقدم الخدمات البريدية ويحد أدنى (٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني، وذلك باستثناء إيرادات البريد الدولي الوارد للسلطنة، يتم سداه قبل نهاية شهر يناير من السنة التالية، على أن يتم تسوية الرسم النهائي المستحق سنوياً من واقع الحسابات المدققة، وذلك قبل نهاية شهر إبريل من كل سنة.

الجدول ١-٦: قرار رقم ٢٠١٣/٩٠

٢-٦ الترخيص

عقدت الهيئة سلسلة من الاجتماعات التنظيمية مع مقدمي الخدمات البريدية خلال عام ٢٠١٣ م لإطلاعهم على القانون الجديد واللوائح المتعلقة به. مما عكست تلك الاجتماعات اهتماماً بسوق الخدمات البريدية بمشاركة مقدمي الخدمات ، وقام عدد كبير من الشركات بزيارة مقر الهيئة للحصول على مزيد من المعلومات حول كيفية الحصول على تراخيص الخدمات البريدية.

عملاً بأحكام المادة (١٦) من قانون تنظيم الخدمات البريدية تختص الهيئة وحدها بإصدار التراخيص ، وتكون مدة الترخيص (٥) خمس سنوات ويصدر بمنح الترخيص أو تجديده قرار من الرئيس التنفيذي وعلى المرخص لهم التقيد بجميع الالتزامات المنصوص عليها في قانون تنظيم الخدمات البريدية واللائحة التنفيذية والقرارات الصادرة عن الهيئة وشروط الترخيص، وبشكل خاص الشروط المتعلقة بالتعرفه وجودة الخدمة والصيانة الدورية والمنافسة والتدابير الأمنية والتعديل في ملكية الشركة.

كما يتوجب عليه الالتزام بالشروط التالية:

- يلتزم المرخص له بحفظ المستندات المالية لمدة (٥) سنوات والمستندات غير المالية لمدة سنة واحدة.
- يحظر على المرخص له احتكار خدمة معينة أو تثبيت التعرفة أو زيادتها أو توزيع المنتفعين .
- يلتزم المرخص له بكافة التعليمات التي تصدر عن الهيئة والتي تتعلق بالاجراءات والتدابير الأمنية والصحية، وبالتعاون مع الجهات الأمنية ، وتنفيذ خطة الطوارئ وفقاً لتعليمات الهيئة.
- يلتزم المرخص له بتعويض المنتفعين في حالات الفقد أو العبث أو التلف أو التأخير وفقاً للضوابط و الحدود المقررة باللائحة التنفيذية لقانون الخدمات البريدية .

وعليه فقد شرعت الهيئة بإصدار وتجديد ثلاثة عشر ترخيص، ممن تنطبق عليهم الشروط والمعايير .

٦-٤ جودة الخدمة وشؤون المستهلك

سوف يتم التركيز بشكل كبير على المواضيع التي تتعلق بجودة الخدمة في قطاع الخدمات البريدية، وسوف يطلب من المرخص لهم وضع القواعد والإرشادات الخاصة بشكاوى المستهلكين، وسوف يتم إعتقاد هذه اللوائح من قبل الهيئة. وترتكز هذه اللوائح على تعزيز تجربة المنتفعين ورعايتهم وسوف تضمن قيام المشغلين بتوفير إجراءات للمنتفعين لتقديم الشكاوى ، وستتناول هذه الإجراءات الآتي:

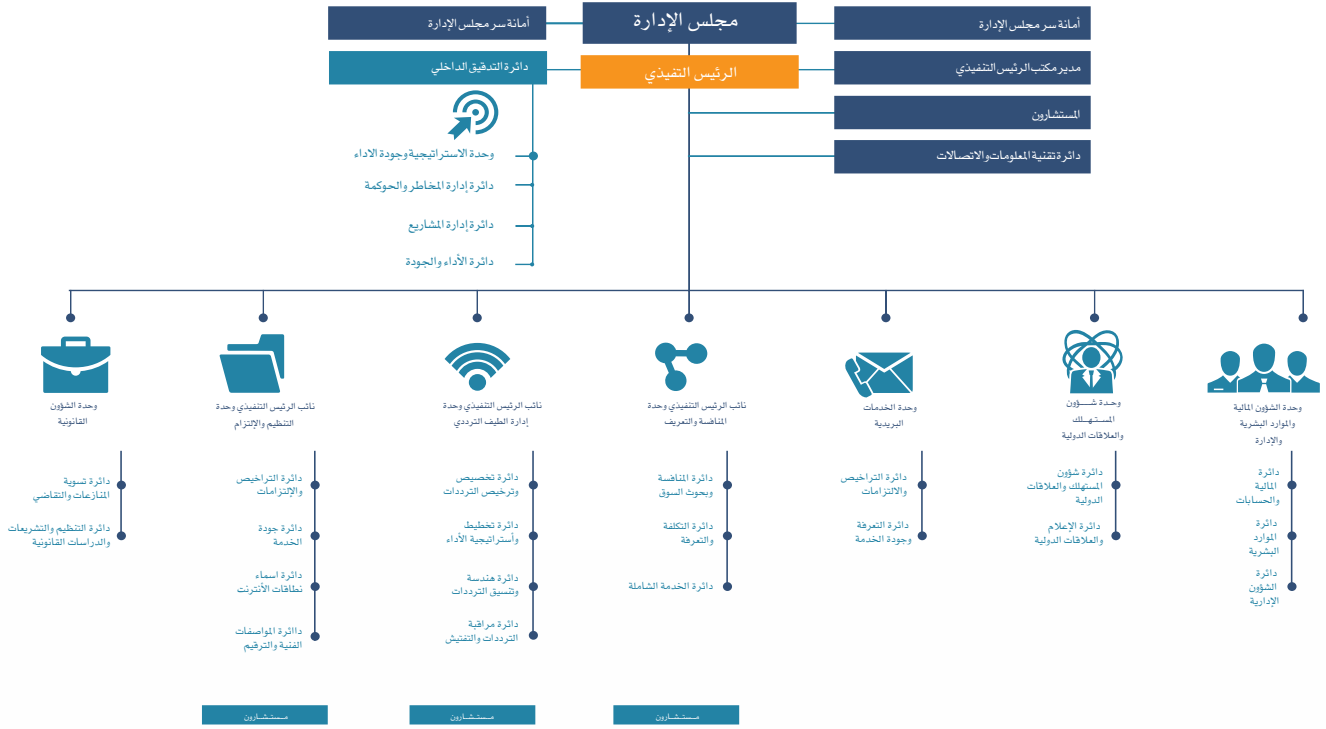
- الحصول على نموذج تقديم الشكاوى.
- تزويد المنتفع بإيصال استلام الشكاوى .
- المدة المحددة للرد على الشكاوى .
- وسيلة الرد على الشكاوى .
- بيان حق المنتفع في الشكاوى الى الهيئة في حالة عدم البت في الشكاوى خلال المدة المقررة ، أو عدم موافقته على الحل الذي انتهى إليه المرخص له .



٧- تجهيز القدرات المؤسسية

١-٧ الهيكل التنظيمي

قام مجلس إدارة الهيئة خلال عام ٢٠١٣م بإعتماد الهيكل التنظيمي الجديد للهيئة كما هو موضح في الرسم ١-٧ أدناه. حيث أن التركيز على الوظائف التنظيمية الرئيسية أصبح ضرورياً لمواكبة التطورات الحديثة في قطاعات الاتصالات والبريد ولمواءمة أهداف الهيئة لكي تستجيب للتغيرات التي طرأت على القطاعات.



الرسم ٧-١: الهيكل التنظيمي لهيئة تنظيم الإتصالات

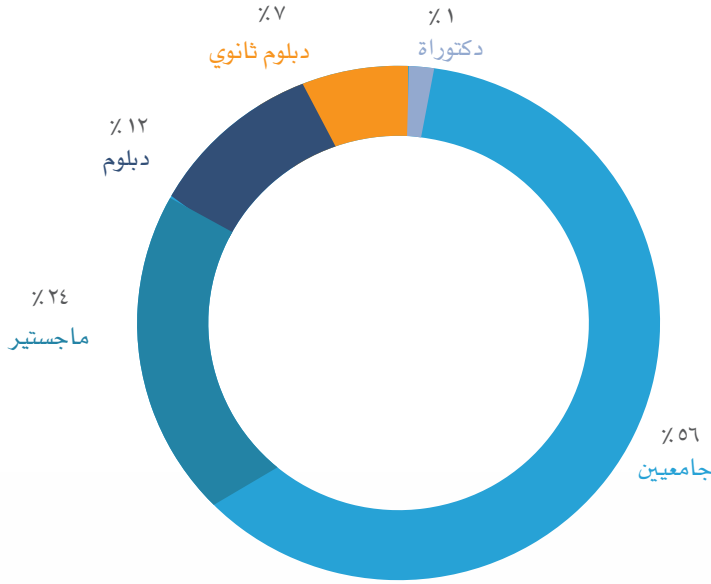
٧-٢ سلسلة قيم الهيئة

الرسم ٧-٢ أدناه يمثل الأنشطة التي تضطلع بها الهيئة من خلال سلسلة القيم التي تتبناها:



الرسم ٧-٢: سلسلة قيم الهيئة

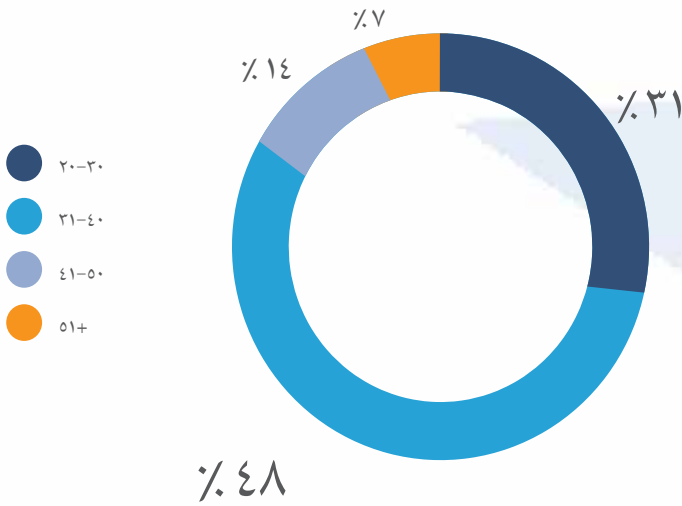
مؤهلات الموظفين



الرسم رقم ٢-٧: مؤهلات الموظفين في الهيئة

لكي تحقق الهيئة سلسلة القيم الخاصة بها فإنه يتطلب منها بناء مهارات وقدرات موظفيها حوالي ٢٥٪ من موظفي الهيئة هم من حملة المؤهلات فوق درجة البكالوريوس ولديهم خبرة في نطاق واسع من المواضيع والجوانب التنظيمية. وتستفيد الهيئة من هذه الكوادر الوظيفية المؤهلة في الجوانب المهمة التي تتطلب حل المشكلات كالتعامل مع شكاوى المستهلكين والنزاعات. يوضح الرسم ٢-٧ أدناه مؤهلات الموظفين في الهيئة.

التركيبة العمرية لموظفي الهيئة



الرسم رقم ٤-٧: التركيبة العمرية لموظفي الهيئة

يشير تحليل التركيبة العمرية لموظفي الهيئة أن ٧٩٪ من الموظفين تقل أعمارهم عن ٤٠ عاماً ، وهؤلاء الموظفين هم قادة الغد وسوف يقومون بتنفيذ خطة الهيئة في التغيير بما يتماشى مع القطاع وطموحات الجمهور. يوضح الرسم ٤-٧ أدناه التركيبة العمرية لموظفي الهيئة.

تسعى هيئة تنظيم الاتصالات جاهدة لتأهيل موظفيها للعمل وفق المعايير والممارسات الدولية من أجل تحقيق التميز في أداء العمل. وفي عام ٢٠١٣م إستثمرت الهيئة ما يصل إلى ٣١٥,٧٠٧ ريال عماني لتدريب ١٢٤ موظفاً

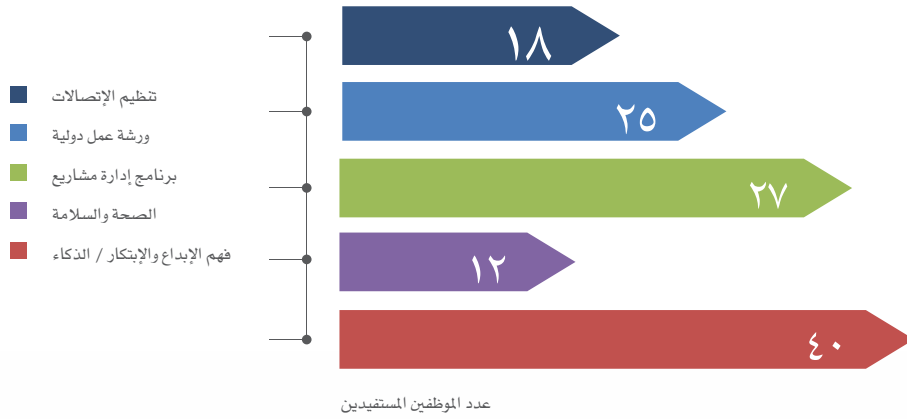
عمانياً، حيث يتم توظيف الدورات التدريبية في تطوير المعرفة والخبرات التنظيمية للهيئة وتحديثها ومراجعتها بشكل مستمر ومواكبة البيئة المتغيرة للقطاعات.

بعض المواضيع المتميزة التي تم إختيارها لهذه الدورات شملت :

- الدورات التي تتعلق بالصحة والسلامة، وذلك للتأكد من أن أجهزة و معدات الاتصالات والراديو لا تضر بصحة وسلامة المستهلك .
- الدورات التي تتعلق بتنظيم قطاع الاتصالات لتعزيز العملية التنظيمية.
- الدورات التي تتعلق بالتكنولوجيا والشبكات من أجل تعزيز أحدث المعارف في التقنيات الحديثة.

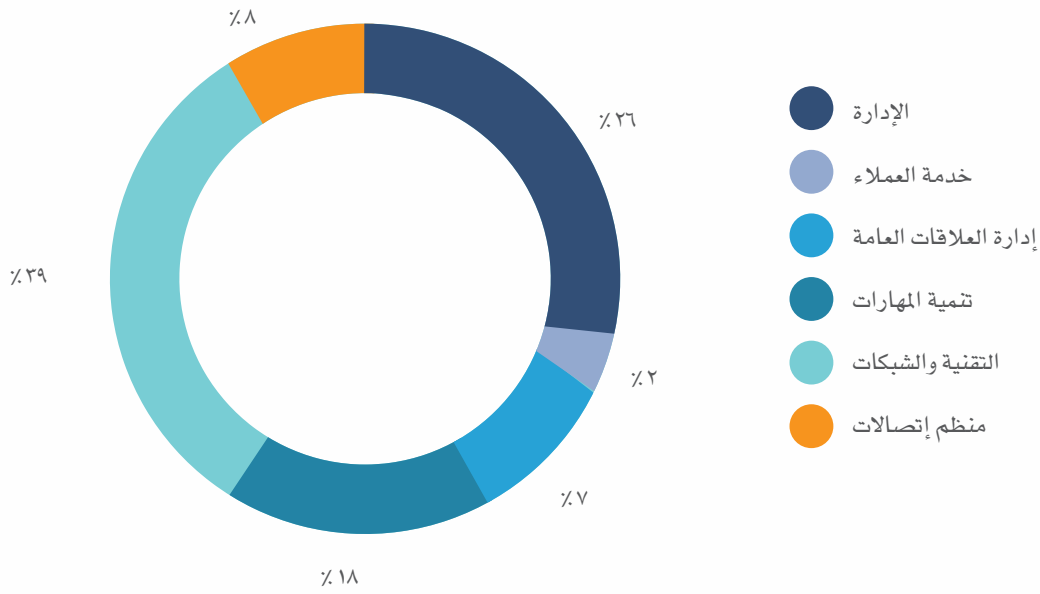
يوضح الرسم البياني أدناه تفاصيل الدورات التدريبية في عام ٢٠١٣م

الدورات التدريبية والفعاليات



الرسم البياني ٧-٥: عدد الموظفين المستفيدين من الدورات المحلية

عدد الدورات التدريبية المتخصصة



الرسم البياني ٧-٦: النسبة المئوية للدورات المتخصصة

تشجع الهيئة على توطيد أواصر العلاقات الاجتماعية وثقافة روح العمل الجماعي بين موظفيها من خلال تنظيم الأنشطة الاجتماعية والترفيهية. خلال عام ٢٠١٣م تم تنظيم الأنشطة التالية:

٧-٤: التبرعات الخيرية

تستمر الهيئة في لعب دور هام في المجتمع من خلال قيامها سنوياً بتقديم التبرعات للمنظمات الخيرية الرئيسية غير الحكومية في البلاد ، وتحقيقاً لذلك قامت الهيئة خلال عام ٢٠١٣م بتوزيع مبلغ ٢٨٥,٨٢٥ ألف ريال عماني للمنظمات الخيرية الرئيسية في السلطنة مقارنة بتوزيع مبلغ ٢٢٠ ألف ريال خلال العام الماضي.

هيئة تنظيم الاتصالات
البيانات المالية
٣١ ديسمبر ٢٠١٣

المكتب المسجل والمركز الرئيسي للأعمال:
ص ب ٥٧٩، روي
الرمز البريدي ١١٢
سلطنة عمان

تقرير عن البيانات المالية

لقد دققنا البيانات المالية المرفقة لهيئة تنظيم الاتصالات ("الهيئة") الواردة على الصفحات ٢ الى ٢٠، والتي تتكون من بيان المركز المالي في ٣١ ديسمبر ٢٠١٣، وبيانات الدخل الشامل والتغيرات في حقوق الملكية والتدفقات النقدية للسنة المنتهية في ذات التاريخ، وملخص عن السياسات المحاسبية الرئيسية ومعلومات توضيحية أخرى.

مسئولية الإدارة عن البيانات المالية

إن الإدارة مسؤولة عن إعداد هذه البيانات المالية وعرضها بطريقة عادلة طبقاً لمعايير التقارير المالية الدولية وعن أنظمة الرقابة الداخلية التي تعتبرها ضرورية لإعداد بيانات مالية خالية من أي أخطاء جوهرية، سواء كانت ناشئة عن غش أو خطأ.

مسئولية مراقب الحسابات

تتمثل مسؤوليتنا في إبداء الرأي حول هذه البيانات استناداً إلى تدقيقنا. وقد أنجزنا تدقيقنا طبقاً للمعايير الدولية للتدقيق. وتتطلب هذه المعايير أن نتقيد بمتطلبات قواعد السلوك المهني وأن نقوم بتخطيط وإجراء التدقيق بهدف الحصول على تأكيد معقول على خلو البيانات المالية من أي أخطاء جوهرية.

ويتضمن التدقيق القيام بإجراءات للحصول على أدلة تدقيق حول المبالغ والإفصاحات الواردة في البيانات المالية. وتستند الإجراءات المختارة إلى حكم وتقدير مراقب الحسابات، بما في ذلك تقييم مخاطر الأخطاء الجوهرية الواردة في البيانات المالية، سواء كانت ناشئة عن غش أو خطأ. وعند تقييم تلك المخاطر، يأخذ مراقب الحسابات في الاعتبار إجراءات الرقابة الداخلية للهيئة والمتعلقة بطريقة إعداد وعرض البيانات المالية بصورة عادلة، وذلك لغرض تصميم إجراءات التدقيق المناسبة حسب الظروف، وليس لغرض إبداء رأي حول فعالية الرقابة الداخلية بالهيئة. ويتضمن التدقيق أيضاً تقييم مدى ملائمة السياسات المحاسبية المطبقة ومدى معقولية التقديرات المحاسبية التي أعدتها الإدارة، بالإضافة إلى تقييم العرض الشامل للبيانات المالية.

وفي اعتقادنا إن أدلة التدقيق التي حصلنا عليها كافية ومناسبة لتوفر أساساً نستند إليه في إبداء رأينا.

الرأي

في رأينا، إن البيانات المالية تظهر بصورة عادلة، من كافة النواحي الجوهرية، المركز المالي للهيئة كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٣ وأداءها المالي وتدفقاتها النقدية للسنة المنتهية في ذات التاريخ وفقاً لمعايير التقارير المالية الدولية.

١٧ مارس ٢٠١٤

٢٠١٢	٢٠١٣	إيضاح	
ريال عماني	ريال عماني		
الموجودات			
الموجودات غير المتداولة			
٣,٣٦٦,٧٦٧	٧,٣٩٢,٤٦٧	٤	الممتلكات والمعدات
الموجودات المتداولة			
١٢٩,٤١٦	٣٦٢,٤٤٢	٥	رسوم ترددات اتصالات مدينة
١,٠٠٨,٨٣٥	١,٢٢٢,٩١٧	٦	دفعات مقدمة وأرصدة مدينة أخرى
٢٠,٠٠٠,٠٠٠	١٥,٠٠٠,٠٠٠	٧	ودائع قصيرة الأجل
٥,٠٩٧,٤٨٩	٨,٦٨٤,٠٨٤	٨	أرصدة بنكية ونقد
٢٦,٢٣٥,٧٤٠	٢٥,٢٦٩,٤٤٣		مجموع الموجودات المتداولة
٢٩,٦٠٢,٥٠٧	٣٢,٦٦١,٩١٠		مجموع الموجودات
حقوق الملكية والمطلوبات			
حقوق الملكية			
١٢,٣٥٨,٤٣٤	١٠,٧٢٨,١٠٠		الفائض المتراكم
المطلوبات			
المطلوبات غير المتداولة			
٤,٦٥٠,٢٧١	٨,٩٦٩,٩٤٠	١٠	مساهمات حكومية مؤجلة
٩١٥,١٢٣	١,٣١٤,٩٠٣	١١	مكافآت نهاية خدمة الموظفين
٥,٥٦٥,٣٩٤	١٠,٢٨٤,٨٤٣		مجموع المطلوبات غير المتداولة
			المطلوبات المتداولة
١١,٦٧٨,٦٧٩	١١,٦٤٨,٩٦٧	١٢	ذمم دائنة وأرصدة دائنة أخرى
١٧,٢٤٤,٠٧٣	٢١,٩٣٣,٨١٠		مجموع المطلوبات
٢٩,٦٠٢,٥٠٧	٣٢,٦٦١,٩١٠		مجموع حقوق الملكية والمطلوبات

إعتمد أعضاء مجلس إدارة الهيئة إصدار هذه البيانات المالية في ١٧ مارس ٢٠١٤ ووقعها نيابة عنهم كل من:

الدكتور/ حمد بن سالم الرواحي
الرئيس التنفيذي

الدكتور/ محمد بن حمد الرمحي
رئيس مجلس الإدارة

الإيضاحات المرفقة من ١ إلى ٢٤ تشكل جزءاً من هذه البيانات المالية

هيئة تنظيم الاتصالات

بيان الدخل الشامل

للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٢

٢٠١٢ ريال عماني	٢٠١٢ ريال عماني	إيضاح	
الإيرادات			
١٢,٧٠٩,٥٤١	١٠,٧٢٨,٠٥٥	١٣	إيرادات الطيف الراديوي
٤,١١٣,٩٥٦	٥,١٢١,٤٧٩	١٤	تراخيص اتصالات سنوية
٦٢٠,٠٦٠	١,١٧٣,٢٥١		إيرادات من إصدار أرقام
--	٤٠٠,١٥٧		أتاوات
١٩٣,٠٩٧	٢٥٢,٢١١	١٥	إيرادات اعتماد نوعية معدات الاتصالات
١٦,٧٠٠	٢٤,٣٢٥		إيرادات اسم النطاق
٥٧,٧٦٠	١١,٣٢٠		رسوم عن تراخيص أخرى
١٧,٧١١,١١٤	١٧,٧١٠,٧٩٨		
مصروفات التشغيل			
(٤,٧٠٧,٢٨٧)	(٥,٨٢٣,٢٧٣)	١٦	رواتب وتكاليف الموظفين
(١,٧٥٣,٨٧٩)	(١,٦٦١,٥٥٤)	١٧	مصروفات عمومية وإدارية
(٥٣٠,٦٧٨)	(١,١٠٤,١٢٩)		أتعاب استشارات
(٤٨٩,٩٧٨)	(٥٦٤,٤٤٢)	٤	استهلاك الأصول
(١٤١,٦٤٨)	--		ديون معدومة مشطوبة
(٣٢,٦٨٠)	(١٤,٦٥٦)	د/٥	مخصص خسائر الديون
(١١١,٨٠٠)	(٧٢,٠٠٠)		مكافأة أعضاء الهيئة
--	(١٤٤,١٧٠)	١٨	تكاليف محطة الرصد
(٢٢٠,٠٠٠)	(٢٨٥,٨٢٥)	١٩	تبرعات إلى مؤسسات خيرية
(٧,٩٨٧,٩٥٠)	(٩,٦٧٠,٠٤٩)		
٩,٧٢٣,١٦٤	٨,٠٤٠,٧٤٩		إيرادات التشغيل
١٩٧,٨٤٠	١٢٢,٨٣١	١٠	مساهمات حكومية
٤٣٧,٤١١	٤٢٣,٠٨١	٢٠	إيرادات الفوائد
--	٤,٣٩٥	د/٥	مخصص مُسترد خلال السنة
٤,٩٣٩	١٢,٨٩٤		إيرادات أخرى
١٠,٣٦٣,٣٥٤	٨,٦٠٣,٩٥٠		الفائض وإجمالي الدخل الشامل للسنة

ملاحظة:

لا يوجد بنود من الدخل الشامل الآخر للسنة.

الإيضاحات المرفقة من رقم ١ إلى ٢٤ تشكل جزءاً من هذه البيانات المالية.

هيئة تنظيم الاتصالات
بيان التغيرات في حقوق الملكية
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٣

١٢,٣٥٨,٤٣٤	في ٣١ ديسمبر ٢٠١٢
(١٠,٢٣٤,٢٨٤)	الفائض المحول إلى وزارة المالية (إيضاح ٩)
٨,٦٠٣,٩٥٠	فائض السنة
١٠,٧٢٨,١٠٠	في ٣١ ديسمبر ٢٠١٣

الإيضاحات المرفقة من رقم ١ إلى ٢٤ تشكل جزءاً من هذه البيانات المالية.

هيئة تنظيم الاتصالات

بيان التدفقات النقدية

للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٢

٢٠١٢ ريال عماني	٢٠١٢ ريال عماني	
التدفقات النقدية من أنشطة التشغيل		
١٠,٣٦٣,٣٥٤	٨,٦٠٣,٩٥٠	فائض السنة
معدل كما يلي :		
٤٨٩,٩٧٨	٥٦٤,٤٤٢	استهلاك
٣٨٧,٢٩٩	١٠,٢٦١	صافي حركة مخصص خسائر الديون
١٨٤,٨٧٠	٣٩٩,٧٨٠	صافي المحول إلى مخصص مكافآت نهاية خدمة الموظفين
(١٩٧,٨٤٠)	(١٢٢,٨٣١)	مساهمات حكومية
(٤٣٧,٤١١)	(٤٢٣,٠٨١)	إيرادات فوائد
(٤,٠٠٠)	(١٩)	ربح من بيع الممتلكات والمعدات
١٠,٧٨٦,٢٥٠	٩,٠٣٢,٥٠٢	الفائض التشغيلي قبل التغيرات في رأس المال العامل :
التغيرات في رأس المال العامل:		
(٣٢٨,٣٢٣)	(٢٤٣,٢٨٧)	إيرادات ترددات اتصالات مدينة
٦٤,٦٢٩	(٢٢٠,١٣٦)	دفعات مقدمة وأرصدة مدينة أخرى
(٥٠٦,٧١٩)	(٢٩,٧١٢)	ذمم دائنة وأرصدة دائنة أخرى
١٠,٠١٥,٨٣٧	٨,٥٣٩,٣٦٧	النقد الناتج من العمليات التشغيلية
١٨,٦٦٨	٣٨,٨٣٩	فوائد مستلمة
		صافي النقد الناتج من أنشطة التشغيل
		التدفقات النقدية من أنشطة الاستثمار
٣,٠٠٠,٠٠٠	٥,٠٠٠,٠٠٠	حركة الودائع قصيرة الأجل
٤١٧,٠٢٨	٣٩٠,٢٩٦	فوائد مستلمة
(٢,١٩٤,٥٩٣)	(٤,٥٩٠,٢٥٧)	شراء ممتلكات ومعدات
٤,٠٠٠	١٣٤	حصيلة من بيع ممتلكات ومعدات
		صافي النقد الناتج من أنشطة الاستثمار
		التدفقات النقدية من أنشطة التمويل
(٧,٣٥١,٥٥٠)	(١٠,٢٣٤,٢٨٤)	الفائض المحول إلى وزارة المالية
--	(٥٧,٥٠٠)	عائد فائض المنحة المستلم
--	٤,٥٠٠,٠٠٠	مساهمات حكومية مستلمة
		صافي النقد المستخدم في أنشطة التمويل
		زيادة في النقد والنقد المعادل خلال السنة
		النقد والنقد المعادل في بداية السنة
		النقد والنقد المعادل (إيضاح ٣/د) في نهاية السنة

الإيضاحات المرفقة من رقم ١ إلى ٢٤ تشكل جزءاً من هذه البيانات المالية.

١- الشكل القانوني والأنشطة الرئيسية

تم تأسيس هيئة تنظيم الاتصالات ("الهيئة") في سلطنة عمان في ١ مايو ٢٠٠٢ بموجب المرسوم السلطاني رقم ٢٠٠٢/٣٠ كهيئة لتنظيم الاتصالات والترددات. باشرت الهيئة عملياتها التشغيلية بدءاً من ١ يناير ٢٠٠٣ وهي مسؤولة عن تنظيم خدمات الاتصالات في سلطنة عمان. قامت الهيئة بتولي بعض المهام التي كانت تُجرى سابقاً من قبل وزارة النقل والاتصالات والشركة العمانية للاتصالات ش.م.ع.ع (عمانتل). تتمثل الأنشطة الرئيسية للهيئة فيما يلي:

- تنظيم قطاع الاتصالات.
- إصدار التراخيص الراديوية.
- تخصيص وتوزيع الطيف الترددي.
- إصدار التراخيص لمشغلي الاتصالات ومقدمي الخدمات.
- إصدار الشهادات واعتماد نوع معدات الاتصالات.
- تسجيل المتعاملين في مجالات الاتصالات.
- إصدار التصاريح لاستيراد أجهزة ومعدات الاتصالات.
- إصدار التصاريح لمقدمي الخدمات البريدية.

٢- أساس الإعداد واعتماد معايير التقارير المالية الدولية الجديدة والمعدلة

١-٢ أساس الإعداد

تم إعداد البيانات المالية طبقاً لمعايير التقارير المالية الدولية الصادرة عن مجلس معايير المحاسبة الدولية، وتفسيراتها الصادرة عن لجنة تفسيرات التقارير المالية الدولية. تم إعداد البيانات المالية بالريال العماني.

٢-٢ معايير التقارير المالية الدولية الجديدة والمعدلة التي اعتمدها الهيئة

قامت الهيئة باعتماد المعايير والتفسيرات الجديدة والمعدلة التالية الصادرة عن مجلس معايير المحاسبة الدولية ولجنة تفسيرات التقارير المالية الدولية والسارية على الفترة المحاسبية الحالية:

• تعديل المعيار المحاسبي الدولي رقم (١) "عرض البيانات المالية" الصادر في يونيو ٢٠١١ يُحسن التناسق والوضوح في عرض بنود الدخل الشامل الآخر. يتطلب التعديل أن تقوم المنشأة بجمع البنود المقدمة في الدخل الشامل الآخر على أساس مدى قابليتها لإعادة التصنيف لاحقاً ضمن الأرباح.

• تعديل المعيار المحاسبي الدولي رقم ١٩ "منافع الموظفين" الصادر في يونيو ٢٠١١ أدى، من ضمن تعديلات أخرى، الى إلغاء "طريقة الإطفاء" لتأجيل بعض الأرباح والخسائر الناشئة عن خطط المنافع المحددة. كما يقدم التعديل أساساً مختلفاً لتأثير التغييرات في الالتزامات ضمن بيانات الأداء، أي صافي تكلفة الفائدة.

- تم إصدار معيار التقارير المالية الدولية رقم (١٠) "البيانات المالية المُجمعة" في مايو ٢٠١١ أساسا للتعامل مع الاختلاف العملي في تطبيق المعيار المحاسبي الدولي رقم ٢٧ "البيانات المالية المُجمعة والمنفصلة" والتصنيف الصناعي الموحد ١٢ "التجميع- شركات الأغراض الخاصة". كما أن معيار التقارير المالية الدولية رقم (١٠) والمعيار المحاسبي الدولي رقم ٢٧ "البيانات المالية المنفصلة" يلغيان ويحلان محل المعيار المحاسبي الدولي رقم ٢٧ الحالي "البيانات المالية المُجمعة والمنفصلة". ويُطبق معيار التقارير المالية الدولية رقم (١٠) طريقة رئيسية للمراقبة، مع ضرورة مراجعة هذه المراقبة عند التطبيق.
- تم إصدار معيار التقارير المالية الدولية رقم (١١) "الترتيبات المشتركة" في مايو ٢٠١١ وهو يقدم تحسينا للمعيار المحاسبي الدولي رقم ٣١ "المشاريع المشتركة" عن طريق وضع مبادئ محاسبة لكافة الترتيبات المشتركة. كما أن معيار التقارير المالية الدولية رقم (١١) يستبعد الخيار المتوفر لمحاسبة المشاريع المشتركة باستخدام طريقة التجميع النسبي.

هيئة تنظيم الاتصالات

تابع إيضاحات عن البيانات المالية

في ٢١ ديسمبر ٢٠١٣

٢- تابع أساس الإعداد واعتماد معايير التقارير المالية الدولية الجديدة والمُعدلة

٢-٢ تابع معايير التقارير المالية الدولية الجديدة والمُعدلة التي اعتمدها الهيئة

- تم إصدار معيار التقارير المالية الدولية رقم (١٢) "الإفصاح عن المصلحة في شركات أخرى" في مايو ٢٠١١ وهو يُلزم الشركة بالإفصاح عن معلومات لتقييم طبيعة مصالحها في الشركات الأخرى والمخاطر المصاحبة لهذه المصالح وأثرها على مركزها المالي وأدائها وتدفقاتها النقدية. كما يقدم المعيار إفصاحات جديدة عن البنود خارج الميزانية العمومية.
- تعديلات معايير التقارير المالية الدولية رقم (١٠) و(١١) و(١٢) الصادرة في يونيو ٢٠١٢ توفر المزيد من الراحة الانتقالية من خلال جعل متطلبات تقديم معلومات المقارنة المُعدلة تقتصر فقط على الفترة التي تسبق مباشرة تاريخ التطبيق الأولي.
- تم إصدار معيار التقارير المالية الدولية رقم (١٢) "قياس القيمة العادلة" في مايو ٢٠١١ وهو يضع إطارا واحدا لقياس القيمة العادلة والإفصاح عنها. كما يقدم المعيار المزيد من الإفصاحات عن القيمة العادلة للأصول غير المالية.
- تم إصدار معيار لجنة تفسيرات التقارير المالية الدولية رقم (٢٠) "إزالة النفايات في مرحلة الإنتاج بالمنجم السطحي" في أكتوبر ٢٠١١ وهو يتعرض لمحاسبة المنافع الناشئة عن "نشاط إزالة النفايات" خلال مرحلة الإنتاج بالمنجم.
- ينص معيار التقارير المالية الدولية رقم (٧) "الأدوات المالية: الإفصاحات" الصادر في ديسمبر ٢٠١١ على تعديل متطلبات الإفصاح لإدراج المعلومات التي تساعد مستخدمي البيانات المالية للشركة على تقييم التأثير، أو التأثير المحتمل، لترتيبات المُعاوضة، بما في ذلك حقوق المقاصة المرتبطة بالأصول المالية والالتزامات المالية المدرجة للشركة، على المركز المالي لهذه الشركة

- التحسينات السنوية على معايير التقارير المالية الدولية الصادرة في مايو ٢٠١٢ (تسري على الفترات السنوية التي تبدأ في أو بعد ١ يناير ٢٠١٣) أدت، من بين ضمن تعديلات أخرى، إلى إدخال تغييرات على المعايير التالية:
 - المعيار المحاسبي الدولي رقم (١) "عرض البيانات المالية" يوضح بعض متطلبات معلومات المقارنة.
 - المعيار المحاسبي الدولي رقم (١٦) "الممتلكات والآلات والمعدات" يوضح أن البنود مثل قطع الغيار والمعدات البديلة ومعدات الصيانة يجب قيدها كممتلكات وآلات ومعدات عندما تُلبى تعريف الممتلكات والآلات والمعدات. وإن كانت لا تُلبى هذا التعريف، يجب تصنيفها كمخزون.
 - المعيار المحاسبي الدولي رقم (٣٢) "عرض البيانات المالية" يتطرق لحالات التناقض بين المعيار المحاسبي الدولي رقم (١٢) "ضريبة الدخل" والمعيار المحاسبي الدولي رقم (٣٢) فيما يخص الإقرار بالنتائج المترتبة عن ضريبة الدخل المتعلقة بالتوزيعات على مالكي أداة حقوق الملكية وتكاليف معاملة الأسهم.

ترى الإدارة أن اعتماد التعديلات لم يكن له أي تأثير جوهري على بنود العرض والإفصاح الواردة في البيانات المالية للفترة الحالية.

هيئة تنظيم الاتصالات

تابع إيضاحات عن البيانات المالية

في ٣١ ديسمبر ٢٠١٣

٢- تابع أساس الإعداد واعتماد معايير التقارير المالية الدولية الجديدة والمعدلة

٢-٣ معايير التقارير المالية الدولية الجديدة والمعدلة الصادرة وغير نافذة المفعول بعد

في نهاية فترة الإقرار، كانت المعايير الجديدة والمعدلة التالية قد تم إصدارها، ولكنها لم تكن نافذة المفعول بعد:

- معيار التقارير المالية الدولية رقم (٩) "الأدوات المالية" كان نافذاً على الفترات المحاسبية التي تبدأ في أو بعد ١ يناير ٢٠١٥. ولكن التعديل الصادر في نوفمبر ٢٠١٣ ألغى التاريخ الفعلي، على أن يتم إضافته بعد الانتهاء من الصياغة النهائية للمعيار. في الوقت الحالي، يرسم معيار التقارير المالية الدولية رقم (٩) الخطوط العريضة لكيفية الإقرار وقياس الأصول المالية والالتزامات المالية ومعايير شطب الأصول المالية. كما تم إصدار متطلبات محاسبة التحوط في نوفمبر ٢٠١٣. طبقاً لمعيار التقارير المالية الدولية رقم (٩)، يتم قياس الأصول المالية بالتكلفة المُطفأة أو القيمة العادلة من خلال الربح أو الخسارة، مع وجود خيار لا رجعة فيه عند الإقرار المبدئي بشأن قيد بعض أصول الأسهم المالية بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر. لا يُمكن قياس الأصل المالي بالتكلفة المُطفأة إلا إذا كان للمنشأة نموذج أعمال يهدف إلى الاحتفاظ بالأصل لتحقيق تدفقات نقدية تعاقدية، وهذه التدفقات النقدية تنشأ في تواريخ معينة وهي فقط لغرض دفع أصل المبلغ والفائدة المستحقة عنه.

- تعديلات معياري التقارير المالية الدولية رقم (١٠) و(١٢) والمعيار المحاسبي الدولي رقم (٢٧) الصادرة في أكتوبر ٢٠١٢ تُعرّف المؤسسة الاستثمارية، وهي تستثنى المؤسسات الاستثمارية من تجميع شركات تابعة معينة. وهذه التعديلات تُلزم المؤسسة الاستثمارية بقياس تلك الشركات التابعة بالقيمة العادلة من خلال الربح أو الخسارة طبقاً لمعيار التقارير المالية الدولية رقم (٩) في قوائمها المالية المجمعة والمنفصلة. كما تأتي التعديلات بمتطلبات إفصاح جديدة بالنسبة للمؤسسات الاستثمارية في معيار التقارير المالية الدولية رقم (١٢) والمعيار المحاسبي الدولي

رقم (٢٧). تسري التعديلات على الفترات السنوية التي تبدأ في أو بعد ١ يناير ٢٠١٤.

• تعديلات المعيار المحاسبي الدولي رقم (٣٦) - "انخفاض قيمة الأصول" الصادرة في مايو ٢٠١٣ تُصحح بعض التعديلات اللاحقة للمعيار المحاسبي الدولي رقم ٣٦ عند إصدار معيار التقارير المالية الدولية رقم ١٣. كما أن التعديلات توضح متطلبات الإفصاح الأخرى المتعلقة بالمبلغ القابل للاسترداد للأصول غير المالية. تسري التعديلات على الفترات السنوية التي تبدأ في أو بعد ١ يناير ٢٠١٤.

• معيار لجنة تفسيرات التقارير المالية الدولية رقم ٢١ "الرسوم" الصادر في مايو ٢٠١٣ يتطرق لمحاسبة الالتزامات بدفع رسوم إن كانت هذه الالتزامات في نطاق المعيار المحاسبي الدولي رقم ٢٧ "المخصصات والالتزامات المحتملة والأصول المحتملة". وهو يوضح محاسبة الالتزامات بدفع رسوم ذات وقت وقيمة محددة وموثوق منها. تسري التعديلات على الفترات السنوية التي تبدأ في أو بعد ١ يناير ٢٠١٤.

• تعديلات المعيار المحاسبي الدولي رقم ٣٩ "الأدوات المالية: الإقرار والقياس" الصادر في يونيو ٢٠١٣ تتعلق بالتنازل عن أداة مشتقة وأثر هذا التنازل على محاسبة التحوط. تسري التعديلات على الفترات السنوية التي تبدأ في أو بعد ١ يناير ٢٠١٤. كما أن التعديل يُعفي من التوقف عن محاسبة التحوط عند تلبية بعض المعايير. ترى الإدارة أنه من غير المحتمل أن يكون لاعتماد التعديلات الواردة أعلاه أي تأثير جوهري على بنود العرض والإفصاح الواردة في البيانات المالية لفترات مستقبلية.

٢- السياسات المحاسبية الرئيسية

تم تطبيق السياسات المحاسبية التالية بثبات عند التعامل مع البنود التي تعتبر جوهرياً بالنسبة للبيانات المالية للهيئة.

أ) الأساس المحاسبي

تم إعداد البيانات المالية على أساس التكلفة التاريخية.

هيئة تنظيم الاتصالات

تابع إيضاحات عن البيانات المالية

في ٢١ ديسمبر ٢٠١٣

٢- تابع السياسات المحاسبية الرئيسية

ب) ممتلكات ومعدات

يتم إثبات بنود الممتلكات والمعدات بالتكلفة ناقصاً الاستهلاك المتراكم وخسائر انخفاض القيمة.

تتضمن التكلفة المصروفات التي تنسب بصفة مباشرة إلى إقتناء الأصل. تتضمن التكلفة أية تكاليف أخرى تعزى بصفة مباشرة إلى وضع الأصل في حالة استخدام في الغرض المقنتى من أجله وتكاليف تفكيك واستبعاد المواد وإعادة الموقع الذي كانت توجد عليه إلى وضعه السابق.

يتم إدراج التكاليف اللاحقة ضمن القيمة الدفترية للأصل أو قيدها كأصل منفصل، حسبما يكون ملائماً، فقط إذا كان من المحتمل تدفق المنافع الاقتصادية المستقبلية الكامنة في هذا الجزء الى الهيئة ويمكن قياس تكلفتها بشكل موثوق منه. يتم شطب القيمة الدفترية للجزء المُستبدل. يتم تحميل كافة تكاليف الإصلاحات والصيانة الأخرى على بيان الدخل الشامل خلال الفترة المالية التي يتم تحملها فيها.

يتم قيد الاستهلاك في بيان الدخل الشامل على أساس القسط الثابت على مدى العمر الإنتاجي المقدر لكل جزء من بنود الممتلكات والمعدات. فيما يلي العمر الإنتاجي المقدر للفترة الحالية وفترات المقارنة:

السنوات	
٢ الى ٧	محطة الرصد
٤	مركبات
٣	معدات مكاتب
٤	أثاث وتجهيزات
٣	معدات حاسب آلي

الأعمال الرأسمالية قيد التنفيذ لا تستهلك الى أن تُنقل الى إحدى الفئات المذكورة أعلاه عندما تصبح جاهزة للاستخدام.

يتم مراجعة القيمة المتبقية والأعمار الانتاجية للموجودات، ويتم تعديلها، إن كان ذلك ملائماً، في نهاية فترة الإقرار. عندما تكون القيمة الدفترية للأصل أعلى من المبلغ القابل للتحصيل، يتم على الفور خفضها الى المبلغ القابل للتحصيل.

يتم تحديد الأرباح أو الخسائر الناشئة من استبعاد أصل ما أو الاستغناء عنه على أنها الفرق بين حصيلة البيع والقيمة الدفترية للأصل ويتم إدراجها في بيان الدخل الشامل.

(ج) رسوم ترددات اتصالات مدينة

يتم إثبات الذمم المدينة المتعلقة برسوم ترددات الاتصالات بالتكلفة المطفأة ناقصاً خسائر انخفاض القيمة.

(د) النقد والنقد المُعادل

لغرض بيان التدفقات النقدية، يتكون النقد والنقد المُعادل من نقد في الصندوق وأرصدة بنكية.

(هـ) ذمم دائنة وأرصدة دائنة أخرى

يتم إثبات الذمم الدائنة والأرصدة الدائنة الأخرى بالتكلفة المطفأة.

٢- تابع السياسات المحاسبية الرئيسية

(و) مكافآت نهاية الخدمة واستحقاقات الإجازة

يستحق مكافآت نهاية الخدمة وفقاً لبنود توظيف موظفي الهيئة في نهاية فترة الإقرار، مع الأخذ في الاعتبار لمتطلبات قانون العمل العماني. يتم إدراج استحقاق الموظفين للإجازة السنوية وتذاكر السفر عند استحقاقها ويتم عمل مخصص للالتزام المقدّر الناتج عن الخدمات التي قدمها هؤلاء الموظفون حتى نهاية فترة الإقرار. يتم إدراج هذه المستحقات ضمن المطلوبات المتداولة، في حين يتم الإفصاح عن تلك المتعلقة بمكافآت نهاية الخدمة على أنها مطلوبات غير متداولة.

يتم إدراج المساهمات في خطة مساهمات التقاعد المحددة للموظفين العمانيين وفقاً لبرنامج التأمينات الاجتماعية العماني كمصروف في بيان الدخل الشامل عند تكبدها.

(ز) الإقرار بالإيرادات

يتم إثبات رسوم ترخيص المعدات ورسوم تسجيل الترددات والرسوم الأخرى في بيان الدخل الشامل على أساس مبدأ الاستحقاق عند تأكد الحق في استلامها. لا يتم إثبات الإيرادات في حالة وجود شكوك جوهرية بخصوص استرداد الرسوم المستحقة أو التكاليف المصاحبة لها أو احتمال رد المبلغ.

يتم إثبات رسوم إصدار التراخيص من مشغلي الاتصالات في بيان الدخل الشامل في الفترة التي يتم فيها إصدار التراخيص.

يتم إثبات غرامات التأخير في دفع رسوم الترخيص في بيان الدخل الشامل في الفترة التي يتم فيها إصدار الإشعار عن دفع الغرامة ويتم احتسابها من التاريخ الذي تصبح فيه رسوم الترخيص مستحقة.

يتم إثبات المساهمات من مشغلي الاتصالات في بيان الدخل الشامل في الفترة التي يتم فيها تكبد المصروفات ذات الصلة.

يتم الإقرار بالأتاوات المستلمة من مقدمي الخدمات البريدية في بيان الدخل الشامل في فترة استحقاقها.

(ح) مساهمات حكومية

يتم إثبات المساهمات الحكومية عندما يكون هناك تأكيد معقول بأن الهيئة ستلتزم بالشروط ذات الصلة وأنه سيتم استلام المساهمة. يتم إثبات تلك المساهمات كإيراد على نحو منتظم لمقابلتها بالتكاليف المرتبطة بها التي انعقدت النية على تعويضها.

يتم إثبات المساهمات بغرض التعويض عن التكاليف التي تم تكبدها سابقاً أو لتوفير مساعدة مباشرة في بيان الدخل الشامل في السنة التي تصبح فيها مستحقة الاستلام.

المساهمات المرتبطة باقتناء أصل يتم إثباتها في بيان الدخل الشامل على مدى العمر الإنتاجي المقدر لذلك الأصل. يتم إثبات هذه المساهمات على أنها دخل مؤجل يتم إطفاءه أثناء استهلاك أو إطفاء الأصل المعني.

(ط) إيرادات/ مصروفات التمويل

تشتمل إيرادات التمويل على إيرادات الفائدة على الودائع البنكية. تتكون مصروفات التمويل من مصروفات الفائدة والرسوم البنكية. يتم إثبات إيراد ومصروف الفوائد في بيان الدخل الشامل على أساس مبدأ الاستحقاق.

هيئة تنظيم الاتصالات

تابع إيضاحات عن البيانات المالية

في ٣١ ديسمبر ٢٠١٣

٢- تابع السياسات المحاسبية الرئيسية

(ي) مخصصات

يتم إدراج المخصص في بيان المركز المالي عندما يكون لدى الهيئة التزام قانوني أو استدلاي نتيجة لحدث سابق ومن المحتمل أن يتطلب تدفقا خارجيا لمنافع إقتصادية لتسوية هذا الالتزام.

(ك) الضريبة

طبقاً للمادة ١٩ من المرسوم السلطاني رقم ٢٠٠٢/٣٠ فإن موجودات وإيرادات الهيئة معفاة من الضرائب في سلطنة عمان.

(ل) العملات الأجنبية

يتم تحويل التعاملات المقومة بالعملات الأجنبية إلى الريال العماني بسعر الصرف السائد بتاريخ المعاملة. الموجودات والمطلوبات المالية المقومة بالعملات الأجنبية تحول إلى الريال العماني بحسب معدلات الصرف السائدة في نهاية فترة الإقرار. فروقات الصرف الناتجة عن عمليات التحويل مدرجة في بيان الدخل الشامل.

(م) انخفاض قيمة الموجودات

موجودات مالية

في نهاية كل فترة إقرار، تقوم الإدارة بتقييم إمكانية وجود برهان فعلي يشير إلى انخفاض قيمة الموجودات المالية المدرجة بالتكلفة أو عدم إمكانية تحصيل المستحقات. يتم التوصل إلى خسارة انخفاض القيمة، إن وجدت، من خلال الفرق بين القيمة الدفترية والمبلغ القابل للتحصيل وهو مدرج في بيان الدخل الشامل. المبلغ القابل للتحصيل يمثل القيمة الحالية للتدفقات النقدية المستقبلية المتوقعة مخصومة على المعدل الأصلي النافذ للفائدة. لا تخصم التدفقات النقدية المرتبطة بمستحقات قصيرة الأجل.

موجودات غير مالية

في نهاية كل فترة إقرار، تقوم الإدارة بتقدير وجود أي مؤشرات على انخفاض قيمة الموجودات غير المالية. في حالة وجود مؤشر، تقوم الإدارة بتقييم المبلغ القابل للتحصيل للموجودات وتقر بخسارة انخفاض القيمة في بيان الدخل الشامل. وتقوم الإدارة أيضا بتقييم وجود أي مؤشرات على انخفاض القيمة تم الإقرار بها في سنوات سابقة قد زالت أو قل تأثيرها. ويتم على الفور الإقرار بخسارة انخفاض القيمة أو استردادها في بيان الدخل الشامل.

(ن) المطلوبات المالية

يتم قياس كافة المطلوبات المالية مبدئيا بالقيمة العادلة وبعد ذلك يتم قياسها بالتكلفة المطفأة.

(س) إيجار التشغيل

يتم الإقرار بالدفعات التي تتم بموجب عقود إيجار التشغيل ضمن بيان الدخل الشامل على أساس طريقة القسط الثابت، وذلك ما لم يكن هناك أساس مُنتظم آخر يعكس النموذج الزمني للمنفعة.

ش) التقديرات والأحكام

عند إعداد البيانات المالية تضطر الإدارة لتقديم افتراضات وتقديرات من شأنها التأثير على الدخل، والمصروفات، والموجودات، والمطلوبات ومتطلبات الإفصاح المعنية. استخدام المعلومات المتوفرة واستخدام المنطق على أساس الخبرة السابقة والمواضيع المصاحبة الأخرى هي من العوامل الكامنة عند تكوين التقديرات. وقد تختلف النتائج الفعلية في المستقبل عن مثل هذه التقديرات.

الافتراضات التي ترى الإدارة أنها تتطوي على مخاطر كبيرة وقد تتطلب تعديلات جوهرية في السنوات اللاحقة تشمل أساساً ما يلي:

- يستند تقييم الأعمار الإنتاجية للموجودات الى أفضل تقديرات الإدارة لعوامل مختلفة مثل الدورات التشغيلية وبرامج الصيانة والتآكل والتلف الطبيعيين.

- يستند مخصص خسائر انخفاض القيمة الى تقديرات الإدارة لإمكانية استرداد المبالغ على أساس الخبرة السابقة.

- يعتمد تحديد رسوم الترخيص السنوي بصفة مبدئية على تقدير الإدارة وفقاً للموازنة التي أعدتها الهيئة في بداية السنة. عندما يتم التأكد من التكلفة الفعلية فإن الزيادة أو النقص في قيمة الفواتير التي أصدرت للمشغلين سوف يتم اعادته الى المشغلين أو تحصيله منهم على التوالي، مع الأخذ في الاعتبار المادة (١٨) من لائحة قانون تنظيم الاتصالات.

سنة ٢٠١٣	محطة الرصد ريال عماني	مركبات ريال عماني	معدات مكاتب وأثاث وتركيبات ريال عماني	معدات حاسب آلي ريال عماني	أعمال رأسمالية قيد التنفيذ ريال عماني	المجموع ريال عماني
التكلفة						
في ٣١ ديسمبر ٢٠١٢	٢,٢٧١,٥٩١	٢١٠,٤٠٦	٤٨٨,٨٧٧	١,٢٦٦,٨٤٧	٢,٢٤٩,٧١٩	٦,٤٨٧,٤٤٠
إضافات خلال السنة	--	٢٥,٠٠٠	١٣٧,٤٥٨	١٣٦,٦٧٠	٤,٢٩١,١٢٩	٤,٥٩٠,٢٥٧
استيعادات خلال السنة	--	--	--	(٣٧,٧٦٥)	--	(٣٧,٧٦٥)
في ٣١ ديسمبر ٢٠١٣	٢,٢٧١,٥٩١	٢٣٥,٤٠٦	٦٢٦,٣٣٥	١,٣٦٥,٧٥٢	٦,٥٤٠,٨٤٨	١١,٠٣٩,٩٣٢
الاستهلاك						
في ٣١ ديسمبر ٢٠١٢	١,٩٤٨,٥١٠	٥٥,٧١٩	٤١٦,٨٣٤	٦٩٩,٦١٠	--	٢,١٢٠,٦٧٣
استهلاك السنة	١٠٣,٢١٧	٤٧,٢٤٣	٧٩,٥٢٦	٣٣٤,٤٥٦	--	٥٦٤,٤٤٢
متعلق بالاستيعادات	--	--	--	(٣٧,٦٥٠)	--	(٣٧,٦٥٠)
في ٣١ ديسمبر ٢٠١٣	٢,٠٥١,٧٢٧	١٠٢,٩٦٢	٤٩٦,٣٦٠	٩٩٦,٤١٦	--	٢,٦٤٧,٤٦٥
صافي القيمة الدفترية						
في ٣١ ديسمبر ٢٠١٣	٢١٩,٨٦٤	١٣٢,٤٤٤	١٢٩,٩٧٥	٣٦٩,٣٣٦	٦,٥٤٠,٨٤٨	٧,٣٩٢,٤٦٧
في ٣١ ديسمبر ٢٠١٢	٣٢٣,٠٨١	١٥٤,٦٨٧	٧٢,٠٤٣	٥٦٧,٢٣٧	٢,٢٤٩,٧١٩	٢,٣٦٦,٧٦٧

هيئة تنظيم الاتصالات
تابع إيضاحات عن البيانات المالية
في ٣١ ديسمبر ٢٠١٣

٤- تابع ممتلكات ومعدات

سنة ٢٠١٢	محطة الرصد ريال عماني	مركبات ريال عماني	معدات مكاتب وأثاث وتركيبات ريال عماني	معدات حاسب آلي ريال عماني	أعمال رأسمالية قيد التفتد ريال عماني	المجموع ريال عماني
التكلفة						
في ٣١ ديسمبر ٢٠١١	٢,٢٧١,٥٩١	٨٨,٥٠٦	٤٦٧,٧٥٥	٦٤٨,٥١٧	٨٢٩,٧٧٨	٤,٣٠٦,١٤٧
إضافات خلال السنة	--	١٣٥,٢٠٠	٢١,١٢٢	٦١٨,٣٣٠	١,٤١٩,٩٤١	٢,١٩٤,٥٩٣
استيعادات خلال السنة	--	(١٣,٣٠٠)	--	--	--	(١٣,٣٠٠)
في ٣١ ديسمبر ٢٠١٢	٢,٢٧١,٥٩١	٢١٠,٤٠٦	٤٨٨,٨٧٧	١,٢٦٦,٨٤٧	٢,٢٤٩,٧١٩	٦,٤٨٧,٤٤٠
الاستهلاك						
في ٣١ ديسمبر ٢٠١١	١,٨١٦,٥١٩	٤٥,٦٩٩	٣٦٠,٨٠٠	٤٢٠,٩٧٧	--	٢,٦٤٣,٩٩٥
استهلاك السنة	١٣١,٩٩١	٢٣,٣٢٠	٥٦,٠٣٤	٢٧٨,٦٣٣	--	٤٨٩,٩٧٨
متعلق بالاستيعادات	--	(١٣,٣٠٠)	--	--	--	(١٣,٣٠٠)
في ٣١ ديسمبر ٢٠١٢	١,٩٤٨,٥١٠	٥٥,٧١٩	٤١٦,٨٣٤	٦٩٩,٦١٠	--	٣,١٢٠,٦٧٣
صافي القيمة الدفترية						
في ٣١ ديسمبر ٢٠١٢	٣٢٢,٠٨١	١٥٤,٦٨٧	٧٢,٠٤٣	٥٦٧,٢٣٧	٢,٢٤٩,٧١٩	٣,٣٦٦,٧٦٧
في ٣١ ديسمبر ٢٠١١	٤٥٥,٠٧٢	٤٢,٨٠٧	١٠٦,٩٥٥	٢٢٧,٥٤٠	٨٢٩,٧٧٨	١,٦٦٢,١٥٢

٥- تابع رسوم ترددات اتصالات مدينة

(د) فيما يلي حركة مخصص خسائر الديون:

ريال عماني	ريال عماني	
٤١٩,٩٧٩	٣٢,٦٨٠	في بداية السنة
٣٢,٦٨٠	١٤,٦٥٦	مخصص خلال السنة
--	(٤,٣٩٥)	مسترد خلال السنة
(٤١٩,٩٧٩)	--	مشطوب خلال السنة
٣٢,٦٨٠	٤٢,٩٤١	في نهاية السنة

(هـ) يتم استخدام حساب مخصص رسوم ترددات اتصالات مدينة لتسجيل خسائر انخفاض القيمة ما لم تكن الهيئة تعتقد بعدم إمكانية استرداد المبلغ المدين، وفي هذه الحالة يتم شطب المبلغ الذي تم إعتبره غير قابل للاسترداد مقابل حساب المخصص.

٦- دُفعات مقدمة وأرصدة مدينة أخرى

ريال عماني	ريال عماني	
٨٢٣,٨٦٧	٩٦١,٧٦١	دُفعات مقدمة لموردين
١٧١,٨٨٢	١٧٩,٠٨٨	مبالغ مدفوعة مقدما
١٣,٠٨٦	٨٢,٠٦٨	أرصدة مدينة أخرى
١,٠٠٨,٨٣٥	١,٢٢٢,٩١٧	

٧- ودائع قصيرة الأجل

تمثل الودائع قصيرة الأجل وقدرها ١٥ مليون ريال عماني (٢٠١٢ : ٢٠ مليون ريال عماني) وداائع لدى بنوك محلية لمدة ستة أشهر إلى سنة واحدة وتحمل معدل فائدة يتراوح من ١٪ إلى ٣,٥٠ ٪ (٢٠١٢ : أربعة أشهر إلى سنة واحدة بمعدل فائدة يتراوح من ١,٧٥ ٪ إلى ٢,٦٠ ٪) في السنة.

٨- أرصدة بنكية ونقد

ريال عماني	ريال عماني	
٥,٠٩٦,٩٨٩	٨,٦٨٣,٥٨٤	أرصدة بنكية نقد
٥٠٠	٥٠٠	
٥,٠٩٧,٤٨٩	٨,٦٨٤,٠٨٤	

٩- الفائض المحوّل إلى وزارة المالية

طبقاً لأحكام المادة ١٨ من المرسوم السلطاني رقم ٢٠٠٢/٣٠ وتعديلاته بموجب المرسوم السلطاني رقم ٢٠٠٨/١٣٤، فإن فائض السنة وفقاً للمادة ١١ (٦-ج) هو المبلغ المحوّل إلى الحكومة (ممثلة بوزارة المالية).

هيئة تنظيم الاتصالات
تابع إيضاحات عن البيانات المالية
في ٣١ ديسمبر ٢٠١٣

١٠ - مساهمات حكومية مؤجلة

٢٠١٢ ريال عماني	٢٠١٣ ريال عماني	
٤,٨٤٨,١١١	٤,٦٥٠,٢٧١	في بداية السنة
--	٤,٥٠٠,٠٠٠	مبالغ مستلمة من الحكومة
(١٩٧,٨٤٠)	(١٢٢,٨٣١)	مطفاً ومُدْرَج كدخْل خلال السنة (انظر الإيضاح أدناه)
--	(٥٧,٥٠٠)	عائد فائض المنحة المستلم
٤,٦٥٠,٢٧١	٨,٩٦٩,٩٤٠	في نهاية السنة

ينطبق الإيضاح التالي:

تم إثبات المساهمات الحكومية لإقتناء موجودات مبدئياً على أنها دخل مؤجل وتم إدراجها في بيان الدخل الشامل على مدى العمر الإنتاجي المقدر للموجودات المعنية. خلال السنة، بلغ استهلاك هذه الموجودات ١٢٢,٨٣١ ريال عماني (٢٠١٢ : ١٩٧,٨٤٠ ريال عماني).

١١ - مكافآت نهاية خدمة الموظفين

٢٠١٢ ريال عماني	٢٠١٣ ريال عماني	
٧٣٠,٢٥٣	٩١٥,١٢٣	في بداية السنة
٢٠٩,٩٣٦	٤٠٠,٩٧٦	المحمل للسنة (إيضاح ١٦)
(٢٥,٠٦٦)	(١,١٩٦)	مدفوع خلال السنة
٩١٥,١٢٣	١,٣١٤,٩٠٣	في نهاية السنة

١٢ - ذمم دائنة وأرصدة دائنة أخرى

٢٠١٢ ريال عماني	٢٠١٣ ريال عماني	
٢٠٨,٣٩٥	٧٤,٥٩١	ذمم دائنة
٦,٥٧٧,٢٦٨	٧,١٢٧,٧٦٨	دفعات مقدمة من العملاء
٢,٨٤٣,٨٧٨	١,٩٥٤,٤٨٦	مستحقات لمشغلين
٥٩٨,٠٩٩	٨١٨,٩٨٠	مخصص خدمات استشارية
٦٥٠,٥٥٢	٨٣٥,٢٥٧	مصرفات مستحقة

٤٩,٨٣٠	٥٠,٤٥٠	ودائع من العملاء
٣٣٨,٥٥٨	--	الأتاوات المستحقة
٤١٢,٠٩٩	٧٨٧,٤٣٥	أرصدة دائنة أخرى
١١,٦٧٨,٦٧٩	١١,٦٤٨,٩٦٧	

الدفعات المقدمة من العملاء تتعلق برسوم التراخيص ورسوم التسجيل التي استلمتها الهيئة مقدماً.

هيئة تنظيم الاتصالات

تابع إيضاحات عن البيانات المالية

في ٣١ ديسمبر ٢٠١٣

١٣ - إيرادات الطيف الراديوي

٢٠١٢ ريال عماني	٢٠١٣ ريال عماني	
٩,٨٥١,٢٥٢	١٠,١٩٣,٦٧٤	رسوم تراخيص استخدام الطيف الترددي
٢٧٥,٧٠٠	٢٨٠,٩٠٠	رسوم تقديم الطلبات
١,٧١٦,٥٤٣	١١٦,٣٦٣	رسوم إلغاء وغرامات ورسوم أخرى
٨١١,٦٣٤	١٠٠,٩٦٨	رسوم تسجيل ترددات
٢٠,٣٦٦	٢٢,٤٠٠	رسوم احتجاز معدات
٣٢,١٤٥	١٢,١٥٠	رسوم تعديلات
١,٩٠٠	١,٦٠٠	رسوم مسح
١٢,٧٠٩,٥٤١	١٠,٧٢٨,٠٥٥	

١٤ - تراخيص اتصالات سنوية

طبقاً لأحكام المادة ١١ من قانون تنظيم الاتصالات الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٢٠٠٢/٣٠، قامت الهيئة بفرض مبلغ على مشغلي الاتصالات نظير المصروفات التي تكبدتها الهيئة فيما يتعلق بمصروفات الاتصالات للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٣ في سبيل أداء مهامها كجهة تنظيمية. يتم تحديد المبلغ مبدئياً من قبل الإدارة استناداً إلى موازنة الهيئة للسنة والتي أقرها مجلس الوزراء والمعدلة وفقاً للتكلفة الفعلية المحددة. وبناء عليه، تم تحديد مبلغ ٤٢٧,٩٢٣ ريال عماني (٢٠١٢: ١,٥٢٦,٥٦٣ ريال عماني) لإرجاعه إلى المشغلين عن السنة المنتهية ٣١ ديسمبر ٢٠١٣. خلال السنة بلغت الإيرادات من تراخيص الاتصالات السنوية ٥,١٢١,٤٧٩ ريال عماني (٢٠١٢: ٤,١١٣,٩٥٦ ريال عماني).

خلال السنة، دفعت الهيئة فائضاً يخص سنة ٢٠١١ بقيمة ١,٣١٧,٣١٥ ريال عماني إلى مشغلي الاتصالات. سيتم سداد الفائض المتعلق بسنة ٢٠١٢ وقدره ١,٥٢٦,٥٦٣ ريال عماني بعد تاريخ انتهاء فترة الاقرار.

١٥- إيرادات اعتماد نوعية معدات الاتصالات

٢٠١٢ ريال عماني	٢٠١٣ ريال عماني	
٥٢,٥٢٥	٧٣,٥٢٥	معدات الراديو
٤١,٧٥٠	٤٦,٠٠٠	معدات الهاتف النقال
٢٧,٢٠٠	٤١,٦٧٥	معدات طرفية أخرى
٣٠,٦٩٠	٣١,٥٦٠	تصريح استيراد
١٠,١٩٠	١٠,٩٥٥	رسوم تسجيل
٣٠,٧٤٢	٤٨,٤٩٦	أخرى
١٩٣,٠٩٧	٢٥٢,٢١١	

١٦- رواتب وتكاليف الموظفين

٢٠١٢ ريال عماني	٢٠١٣ ريال عماني	
٢,٩١٩,٧٢٦	٣,٥٦٩,٤٧٦	رواتب وأجور
٦١١,٨١٥	٧٤٢,٨٩٨	حوافز
٣٦٩,٨٦٥	٤٣٧,٠٤٥	تأمينات إجتماعية
٢٠٩,٩٣٦	٤٠٠,٩٧٦	مكافآت نهاية خدمة الموظفين (إيضاح ١١)
٣٦٦,٤٩١	٣٤٩,٤٠٨	تدريب وتطوير الموظفين
٢٢٩,٤٥٤	٣٢٣,٤٧٠	منافع أخرى
٤,٧٠٧,٢٨٧	٥,٨٢٣,٢٧٣	

هيئة تنظيم الاتصالات

تابع إيضاحات عن البيانات المالية

في ٣١ ديسمبر ٢٠١٣

١٧- مصروفات عمومية وإدارية

٢٠١٣ ريال عماني	٢٠١٣ ريال عماني	
٤٥٤,٠٥٩	٣٦٥,٣٣١	مصروفات سفر
٢٣٩,٨٩١	٣٢٣,٣٣٤	مصروفات إعلان ونشر
٣٩٥,٨٧٥	٢٩١,٦٨٣	مصروفات اسم النطاق
٢١١,٧٥٢	٢٠٤,٥٤٣	إيجار
١٦٣,٢٧٣	١٦٦,٨٤٦	إصلاحات وصيانة
٨٢,٢١٣	٧٢,٠٩١	اتصالات
٢٨,١١٨	٤٠,٤٠٧	رسوم عضوية
٤٢,٨٨٨	٣٧,٥٧٥	مطبوعات وقرطاسية
٢٢,٠٠٧	١٩,٨٩٥	خدمات عامة
١٨,٤٢١	١٦,٣١٥	مصروفات توظيف
١٧,٠٩٠	١٥,٣٢٥	اشتراكات في كتب ونشرات دورية
١١,٧٥٠	٩,٨٠٠	خدمات مهنية
٦٦,٥٤٢	٩٨,٤٠٩	مصروفات متنوعة
١,٧٥٣,٨٧٩	١,٦٦١,٥٥٤	

١٨- تكاليف محطة الرصد

خلال سنة ٢٠١٣، دفعت الهيئة مبلغاً قدره ١٤٤,١٧٠ ريال عماني نظير صيانة وإدارة محطة الرصد (٢٠١٣: لا يوجد).

١٩- تبرعات إلى مؤسسات خيرية

تبرعات إلى مؤسسات خيرية

طبقاً لأحكام المادة ١٦ من قانون تنظيم الاتصالات الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٢٠٠٢/٣٠، يجوز للهيئة أن تحتفظ بالإيرادات الناتجة من إصدار أرقام خاصة لأغراض التبرعات إلى مؤسسات خيرية. في نهاية فترة التقرير، تم تحويل مبلغ ٢٨٥,٨٢٥ ريال عماني (٢٠١٢: ٢٢٠,٠٠٠ ريال عماني) لتمويل التبرعات إلى مؤسسات خيرية مختلفة.

٢٠- إيرادات الفوائد

٢٠١٢ ريال عماني	٢٠١٣ ريال عماني	
٤١٨,٧٤٣	٣٨٤,٢٤٢	فوائد على الودائع قصيرة الأجل
١٨,٦٦٨	٣٨,٨٣٩	فوائد على الحسابات الجارية لدى البنوك
٤٣٧,٤١١	٤٢٣,٠٨١	

٢١- تعاملات أطراف ذات علاقة

أ) خلال السنة، أبرمت الهيئة، في سياق الأعمال العادية، تعاملات مع كبار موظفي الإدارة العليا. بلغت مكافآت كبار موظفي الإدارة العليا خلال السنة:

٢٠١٢ ريال عماني	٢٠١٣ ريال عماني	
٥٦٩,٠٤٤	٦٦٢,٨٩٥	رواتب أساسية وعلاوات
٧٢,٩٤٨	٧٦,٤٨٧	تكاليف التأمينات الاجتماعية
٤٠,٠٦٣	٧٨,٤٩٠	مكافآت نهاية خدمة الموظفين
١٨٥,٢٥٤	٢٣٣,٤١٣	منافع ومصروفات أخرى
٨٦٧,٣٠٩	١,٠٥١,٢٨٥	

٢٢- الضريبة

طبقاً للمادة ١٩ من قانون تنظيم الاتصالات الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٢٠٠٢/٣٠، فإن موجودات وإيرادات الهيئة معفاة من الضرائب في سلطنة عمان.

٢٣- ارتباطات

الارتباطات، التي لم يتم تكوين مخصص لها في هذه البيانات المالية، والمتعلقة بالامتلاكات والمعدات هي كما يلي :

٢٠١٢	٢٠١٣	ارتباطات رأسمالية مُتعاقد عليها
ريال عماني	ريال عماني	
٥.٢٥٠,٢٨١	٦.٥٤٢.٥٢٣	

٢٤- إدارة المخاطر المالية

الموجودات المالية للهيئة تشمل رسوم ترددات اتصالات مدينة ودفعات مقدمة وأرصدة مدينة أخرى وودائع قصيرة الأجل وأرصدة بنكية. المطلوبات المالية الذمم الدائنة والأرصدة الدائنة الأخرى. تعتقد الإدارة أن القيمة العادلة للموجودات والمطلوبات المالية للهيئة تقارب قيمتها الدفترية.

إن الأنشطة التي تزاولها الهيئة تعرضها لمخاطر مالية مختلفة، وهي بالأساس مخاطر السوق (بما فيها مخاطر العملات الأجنبية ومخاطر معدلات الفائدة) ومخاطر الائتمان ومخاطر السيولة. تقوم الهيئة بإدارة المخاطر داخلياً طبقاً للسياسات التي وافقت عليها الإدارة.

أ) مخاطر السوق

تتمثل مخاطر السوق في تغير أسعار السوق، مثل أسعار صرف العملات الأجنبية ومعدلات الفائدة، وتأثير ذلك على دخل الهيئة أو قيمة حيازاتها من الأدوات المالية. تهدف إدارة مخاطر السوق الى التحكم في مستوى التعرض لمخاطر السوق والمحافظة عليه في حدود معايير مقبولة، مع زيادة العائد على المخاطر.

مخاطر العملات الأجنبية

العملة التشغيلية وعملة العرض للهيئة هي الريال العماني، كما أن أداء الهيئة مستقل بشكل جوهري عن التغيرات في أسعار العملات الأجنبية. في نهاية فترة الإقرار، لا توجد أدوات مالية هامة مقيمة بعملات أجنبية، وبالتالي فإن مخاطر العملات الأجنبية ليست هامة.

مخاطر معدلات الفائدة

تعرض الهيئة لمخاطر معدلات الفائدة عن موجوداتها التي تحمل فائدة (الأرصدة البنكية والودائع قصيرة الأجل). يتم إدارة مخاطر معدلات الفائدة من خلال المراقبة المستمرة للتغيرات في معدلات الفائدة.

تم الإفصاح عن معدلات الفائدة على الودائع قصيرة الأجل في الإيضاح ٧ من البيانات المالية.

عن كل تغيير بنسبة ٠,٥٪ في معدلات الفائدة، فإن تأثيره على بيان الدخل الشامل يقارب مبلغ ٧٥,٠٠٠ ريال عماني (٢٠١٢: ١٠٠,٠٠٠ ريال عماني) على أساس مستوى الودائع في نهاية فترة الإقرار.

هيئة تنظيم الاتصالات

تابع إيضاحات عن البيانات المالية

في ٣١ ديسمبر ٢٠١٣

٢٤- تابع إدارة المخاطر المالية

(ب) مخاطر الائتمان

مخاطر الائتمان هي خطر تعرض الهيئة لخسائر مالية في حالة فشل العميل أو الطرف المقابل في أداة مالية في الوفاء بالتزاماته التعاقدية، وتنشأ بشكل رئيسي عن الذمم المدينة من العملاء.

يتأثر تعرض الهيئة لمخاطر الائتمان بشكل رئيسي بالخصائص الفردية لكل عميل.

وضعت الهيئة سياسات وإجراءات إئتمانية تعتبر ملائمة وتتناسب مع طبيعة وحجم الذمم المدينة المستحقة.

عند مراقبة مخاطر إئتمان العميل، تم تصنيف العملاء إلى الفئات التالية بناءً على خصائصهم الإئتمانية:

• العملاء الأفراد بالقطاع الخاص.

• عملاء الشركات.

• عملاء القطاع الحكومي.

• عملاء آخرين.

مخاطر الائتمان عن الذمم المدينة تقتصر على قيمتها الدفترية نظراً لأن إدارة الهيئة تُجري مراجعة منتظمة لتلك الأرصدة لتقييم إمكانية استردادها وتكوين مخصص للأرصدة المشكوك في تحصيلها.

تمثل القيمة الدفترية للموجودات المالية أقصى تعرض لمخاطر الائتمان. كان التعرض لمخاطر الائتمان في نهاية فترة الإقرار كما يلي:

٢٠١٢ ريال عماني	٢٠١٣ ريال عماني	
١٦٢,٠٩٦	٤٠٥,٣٨٣	رسوم ترددات اتصالات مدينة
٢٠,٠٠٠,٠٠٠	١٥,٠٠٠,٠٠٠	ودائع قصيرة الأجل
٥,٠٩٦,٩٨٩	٨,٦٨٣,٥٨٤	أرصدة بنكية
٨٣٦,٩٥٣	١,٠٤٣,٨٢٩	أرصدة مدينة أخرى
٢٦,٠٩٦,٠٣٨	٢٥,١٣٢,٧٩٦	

لا يوجد تركيز لمخاطر الائتمان نظرا لأن إجمالي محفظة رسوم ترددات الاتصالات موزع على عدة عملاء.

ج) مخاطر السيولة

مخاطر السيولة هي عدم قدرة الهيئة على الوفاء بالتزاماتها المالية عند استحقاقها. يتمثل منهج الهيئة لإدارة السيولة في ضمان توفر السيولة الكافية للوفاء بالتزاماتها عند استحقاقها.

كما تحتفظ الهيئة بأرصدة بنكية ونقد كاف للوفاء بالتزاماتها عند استحقاقها، وهي بالتالي غير معرضة لمخاطر سيولة كبيرة.

هيئة تنظيم الاتصالات
تابع إيضاحات عن البيانات المالية
في ٣١ ديسمبر ٢٠١٣

٢٤- تابع إدارة المخاطر المالية

(ج) تابع مخاطر السيولة

فيما يلي فترات استحقاق المطلوبات المالية (باستثناء الدفعات المقدمة والودائع من العملاء):

٢٠١٣ ديسمبر ٣١	القيمة الدفترية ريال عماني	٦ أشهر أو أقل ريال عماني	٦ - ١٢ شهرا ريال عماني
ذمم دائنة	٧٤,٥٩١	٧٤,٥٩١	--
أرصدة دائنة أخرى	٤,٣٩٦,١٥٨	٤,٠١٧,٠٢٠	٣٧٩,١٣٨
	٤,٤٧٠,٧٤٩	٤,٠٩١,٦١١	٣٧٩,١٣٨

٢٠١٢ ديسمبر ٣١	القيمة الدفترية ريال عماني	٦ أشهر أو أقل ريال عماني	٦ - ١٢ شهرا ريال عماني
ذمم دائنة	٢٠٨,٣٩٥	٢٠٨,٣٩٥	--
أرصدة دائنة أخرى	٤,٨٤٣,١٨٦	٤,٦٩٥,٨٣٢	١٤٧,٣٥٤
	٥,٠٥١,٥٨١	٤,٩٠٤,٢٢٧	١٤٧,٣٥٤

(د) تقدير القيمة العادلة

تري الإدارة أن القيمة الدفترية للأدوات المالية المدرجة في المركز المالي تُقارب قيمتها العادلة.



www.tra.gov.om