

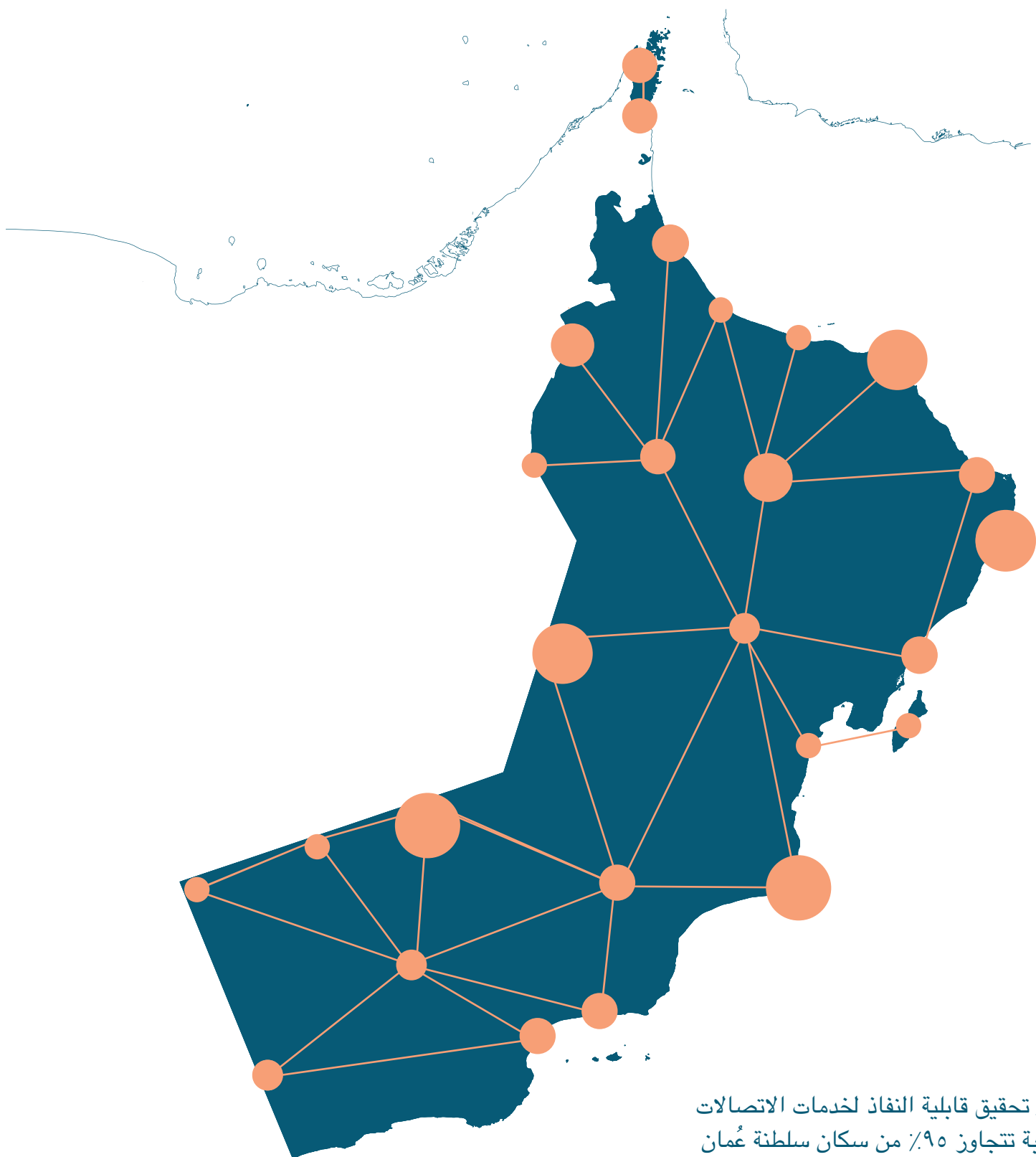


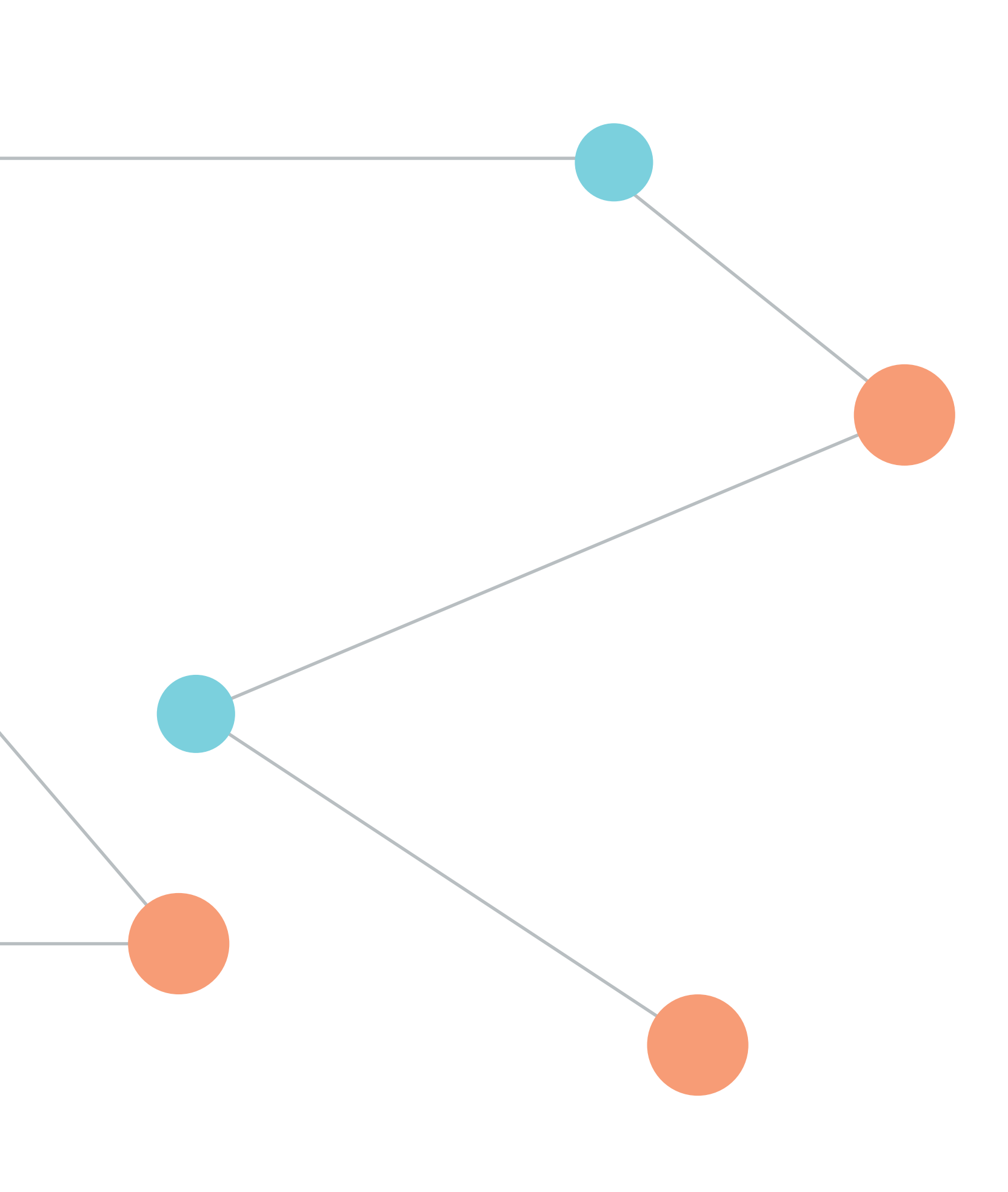
٢٠١٧

التقرير السنوي

نحو تحقيق خدمات عالمية المستوى للجميع

www.tra.gov.om







صاحب الجلالة السلطان
قابوس بن سعيد المعظم

المحتويات



٨. الحوكمة

- ٨. الرؤية والمهمة والقيم
- ١١. أعضاء مجلس إدارة الهيئة
- ١٢. كلمة رئيس مجلس الإدارة
- ١٤. كلمة الرئيس التنفيذي



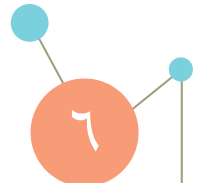
٢٦. أداء القطاعات

- ٢٦. أداء قطاع الاتصالات
- ٣٨. أداء قطاع البريد
- ٤٥. أداء قطاع أسماء نطاقات الإنترنت
- ٤٨. أداء قطاع الترخيص الراديوي
- ٥٠. أداء قطاع اعتماد النوعية



١٦. أبرز الملامح والإنجازات

- ١٨. الفعاليات
- ٢٢. الحملات التوعوية
- ٢٤. الرعاية المجتمعية





٥٢

٥٢. رؤية الهيئة تقديم خدمات عالمية المستوى

- ٥٣. جودة الخدمات
- ٥٨. أسعار الخدمات
- ٦٤. تغطية الخدمات
- ٦٨. خيارات الخدمة



٨٨

البيانات المالية

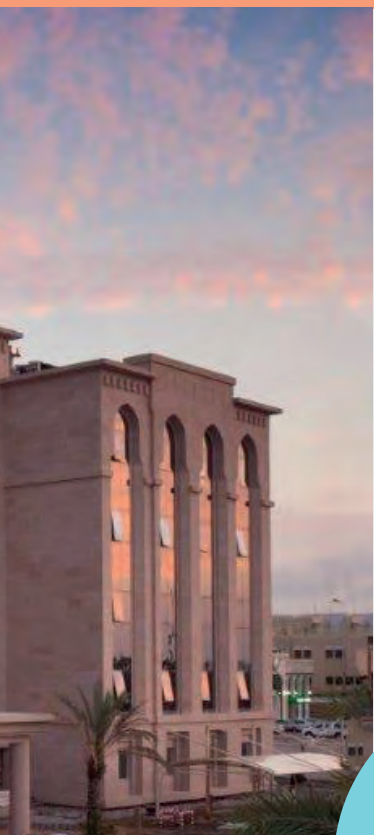


٧٤

٧٤. تحسين تجربة المنتفع

- ٧٤. الخطط المستقبلية
- ٧٦. المراقبة والتدقيق
- ٧٨. أنشطة العناية بالمنتفع

٧



الحكومة

الرؤية والمهمة والقيم

رؤية الهيئة

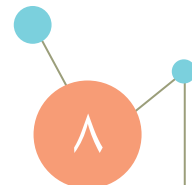


“ أن تمتلك البيئة التنظيمية الصحيحة التي تكفل لها تقديم خدمات عالمية المستوى للجميع بحلول عام ٢٠١٨م ”



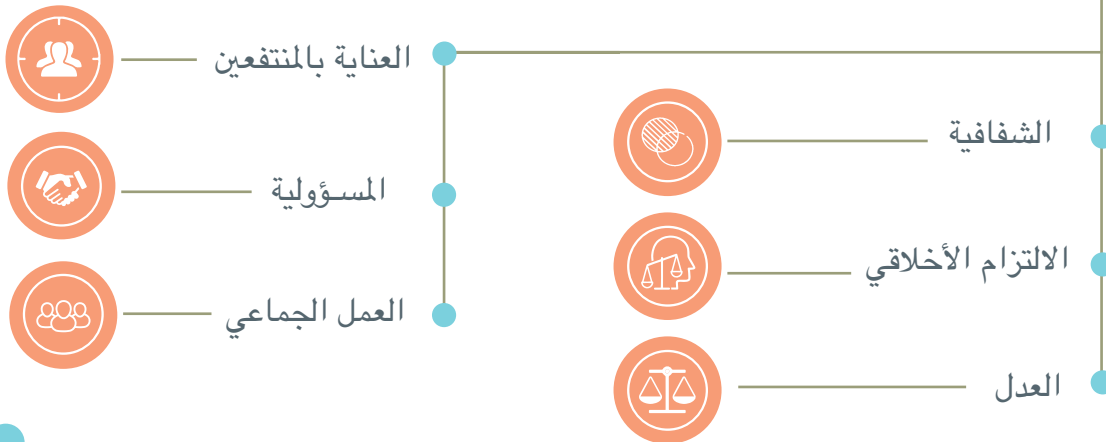
نحن الجهة الوطنية المناط بها تنظيم قطاعي خدمات الاتصالات والخدمات البريدية عن طريق ترجمة السياسات الحكومية إلى لوائح ونظم وإرشادات وضمان تطبيقها والالتزام بها لإتاحة تقديم الخدمات بصورة تنافسية ومستدامة سعياً لتوفير النفاذ وحماية مصالح المنتفعين المتعلقة بالأسعار وجودة الخدمة .

مهمة الهيئة





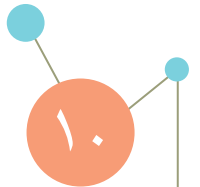
القيم التي تسترشد بها الهيئة





من نحن

أُنشئت هيئة تنظيم الاتصالات في عام ٢٠٠٢م بموجب قانون تنظيم الاتصالات الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٣٠/٢٠٠٢ بهدف تحرير خدمات الاتصالات والارتقاء بها. وتم تكليف الهيئة في عام ٢٠١٢م بتنظيم قطاع الخدمات البريدية في السلطنة وفقا لقانون تنظيم الخدمات البريدية الذي صدر بموجب المرسوم السلطاني رقم (٧١/٢٠١٢)، بهدف تطوير وتحرير وتنمية القطاع البريدي في السلطنة.





أعضاء مجلس إدارة الهيئة

معالي الدكتور / محمد بن حمد الرمحي
رئيس مجلس الإدارة



الدكتور/ سالم بن سلطان الرزيقي
عضو مجلس الإدارة



معالي/ يحيى بن سعيد الجابري
نائب رئيس مجلس الإدارة



الفاضل/ خلف بن عبدالله الصوافي
عضو مجلس الإدارة

كلمة رئيس مجلس الإدارة



معالي الدكتور/ محمد بن حمد الرمحي
رئيس مجلس الإدارة

تجاوز اقتصاد السلطنة مرحلة صعبة من التحديات وتحلى بقدر معقول من المرونة بدعم من بعض القطاعات القوية وذات الأداء المتميز مثل قطاع الاتصالات، وحافظ المشغلون المرخص لهم خلال هذه الفترة الحرجة على المسار المحدد للنمو من حيث الاهتمام بقاعدة المنتفعين والإيرادات ، إلى جانب الاستثمار في البنية الأساسية لضمان استدامة نموها ، وكانت الحكومة قد اتخذت قرارا هاما بأن يتم الترخيص لشركة يتم إنشاؤها محليا ومنحها الترخيص الثالث لتقديم خدمات الاتصالات المتنقلة وأوقفت بعد أن إجراءات المزايدة التي تم طرحها لإصدار الترخيص الثالث لشغل شبكة الاتصالات المتنقلة .

ومن ضمن المشاريع الرائدة فقد استكملت الهيئة بنجاح تنفيذ وتشغيل محطة المراقبة الراديوية للخدمات الفضائية ، ويمثل هذا المشروع أحد الأصول الإستراتيجية بالنسبة للهيئة ويشكل دالة على الجهود الرائدة التي تبذلها الهيئة على صعيد منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا ، ويمثل الغرض من إنشاء هذه المحطة في تزويد الهيئة بالأجهزة والأدوات اللازمة لمراقبة عدد من الخدمات الفضائية ؛ إذ أن الهيئة ستتمكن - بفضل هذه المحطة - من مراقبة جميع الإشارات الفضائية المستلمة داخل السلطنة ومعالجة أي مسائل متعلقة بالتدخلات الضارة في الخدمات الفضائية ، فضلا عن أن الهيئة سيكون بمقدورها رصد أي استخدامات غير ملائمة للطيف الترددي في الخدمات الفضائية .

وأنشأت الهيئة فريقا على المستوى الوطني للجيل الخامس من خدمات الاتصالات الدولية المتنقلة (5G) ، ويضم هذا الفريق أعضاء من الهيئة ومشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة في السلطنة الذين يهدفون لإعداد إستراتيجية للجيل الخامس يمكن من خلالها إرساء شبكة الجيل الخامس في السلطنة والتصدي للتحديات المحتملة التي قد تظهر أثناء التنفيذ .

وتطبيقاً لقواعد لائحة النفاذ والربط البيئي ، أصدرت الهيئة قراراً بتوجيه المرخص لهم المهيمنين لتعديل مسودات عروضهم المرجعية للنفاذ والربط البيئي لتعزيز المنافسة وترويج ودعم الأعمال الريادية وسط المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حتى تتمكن من المساهمة في هذا القطاع المتنامي ، ويتضمن القرار شروط العروض المرجعية المتعلقة بالأسعار وغيرها من الشروط لأسواق وخدمات محددة ويمثل ذلك علامة بارزة ضمن سعي الهيئة الدؤوب لاستدامة المنافسة في القطاع .

وتوشك الهيئة الآن على استكمال المراحل النهائية من جهودها الرامية لإصدار لوائح وإرشادات قطاع الخدمات البريدية في إطار سعيها لمعالجة مختلف الجوانب المتعلقة بالمنافسة وجودة الخدمة ومواعيدها مع إطار السياسة التي تعكف الوزارة على إعدادها ، ويشهد القطاع بداية فاعلة لأنشطة التجارة الإلكترونية تشمل جميع المرخص لهم بتقديم الخدمات البريدية ومن بينهم شركة بريد عمان التي قامت بوضع ترتيبات خاصة لإيصال الطرود إلى مواقع التسليم .

وأصدرت الهيئة قراراً بإصدار لائحة تنظيم تجديد التراخيص الحالية لتقديم خدمات الاتصالات المتنقلة والتي تنتهي في عامي ٢٠١٩م و ٢٠٢٠م ، وبدأت الأعمال التحضيرية لتسهيل عملية تجديد التراخيص وفقاً للمبادئ التنظيمية المتعارف عليها كاليقين التنظيمي وقابلية التنبؤ . وتم الآن الانتهاء من إجراء قياسات واسعة لخصائص التغطية في كافة أنحاء السلطنة والحصول على البيانات المطلوبة حول المناطق ونوعيات التغطية المتوفرة بها شاملة تلك المناطق التي تفنقر تماماً للتغطية (والتي يتوقع أن تكون في أدنى حدودها) ، وسوف تحقق السلطنة قريباً وضعاً مميزاً بوصفها "مغطاة بالكامل" بفضل تضافر جهود كافة أصحاب المصلحة في هذا القطاع .

إننا مدينون بكل آيات الثناء والعرفان للتوجيهات السديدة الدائمة من لدن جلالة السلطان المفدى الذي لم يأل جهداً ولم تلن له عزيمته في سبيل النهوض بالسلطنة وترسيخ مسيرتها نحو النمو المستدام، ونتقدم بجزيل شكرنا لموظفي الهيئة وشركائنا بالقطاع لسعيهم الدائم لتحقيق التميز في الواجبات والمهام المنوطة بهم.

كلمة الرئيس التنفيذي



سعادة الدكتور/ حمد بن سالم الرواحي الرئيس التنفيذي

تركز اهتمام الهيئة خلال عام ٢٠١٧م على دعامتين من دعائمها الإستراتيجية ، تمثلتا في انتشار التغطية وجودة الخدمة لضمان توفر خدمات الاتصالات في جميع أرجاء السلطنة (لتخفيض عدد القرى والتجمعات السكنية غير المغطاة بالخدمة) مع السعي لضمان حصول شريحة الشباب على إمكانية النفاذ إلى النطاق العريض بما يمكنهم من متابعة دراستهم والانضمام إلى عصر المعلومات في ضوء النمو الثابت الذي شهدته جميع مكونات القطاع ، الأمر الذي أسهم في تعزيز قاعدة مشتركي خدمات الاتصالات الثابتة والمتنقلة وزيادة الإقبال على تقنية النطاق العريض .

وعلى الرغم من تأجيل إصدار ترخيص ثالث لخدمات الاتصالات المتنقلة وفقا لما كان متصورا ، فإن المنافسة في قطاع الخدمات المتنقلة تمحورت حول مشغلين إثنين للشبكات ومشغلين إثنين آخرين لخدمات إعادة البيع ، وواصلت الهيئة جهودها في مراقبة الأسعار ورفع كفاءة الخدمات مواكبتها للتطورات العالمية ، كما أن المنتفعين وأصحاب الأعمال استمروا في الحصول على الخدمات التي يحتاجونها، وتأمل الهيئة أن يساعد نشر العروض المرجعية للنفاذ والربط البيني بواسطة المرخص لهم ، فور استكمالها ، في تعزيز العملية التنافسية أكثر وأكثر وذلك بتحفيز المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لارتداد مجال الاتصالات بتقديم خدمات القيمة المضافة عن طريق الاستفادة من عروض البيع بالجملة من خلال مشغلي الشبكات .

وتعاقدت الهيئة مع شركة استشارية متخصصة في القياسات الميدانية للقيام بقياسات للتغطية وجودة الخدمة ، وتركز هذا المشروع على قياس أداء شبكات الاتصالات المتنقلة باستخدام جميع تقنيات شبكات النفاذ القائمة (الجيل الثاني والجيل الثالث والجيل الرابع) بجميع قرى وولايات السلطنة .

وتم اختبار خدمات الصوت والبيانات لمحاكاة تجربة المستخدم النهائي، وتم أخذ القياسات داخل وخارج المباني وفي أوقات معينة من اليوم لتقييم أداء الشبكة .

وسوف يتم الانتهاء من مشروع تقييم التغطية في عام ٢٠١٨م ، وسيتم تعميم نتائج القياسات الميدانية على جمهور المستخدمين لتعريفهم بمستوى جودة تغطية خدمات الاتصالات المتنقلة في قراهم ، كما سيتم مشاركة النتائج مع مشغلي الخدمات المتنقلة حتى يتمكنوا من تقوية الخدمة في المناطق غير المغطاة بشكل كاف .

وقامت الهيئة بتطوير نظام للمزايدة على الأرقام الهاتفية الخاصة من الفئتين الماسية والذهبية عن طريق المواقع الإلكترونية للمشغلين ، وأصدرت الهيئة الإطار التنظيمي واللائحة المنظمة لذلك لضمان إدارة عملية المزايدة على الأرقام عن طريق الإنترنت وضمان توفر هذه الأرقام لكافة المتفاعلين بصورة تتسم بالشفافية ، وتتوقع الهيئة بدء تنفيذ هذا المشروع بحلول شهر يناير ٢٠١٨م لمشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة .

وتواصل الهيئة جهودها لترويج نظام الإصدار السادس لبروتوكول الإنترنت (IPv6) بين المستخدمين والتوعية به بين أعضاء القطاع الرئيسيين من الجهات الحكومية وشركات القطاع الخاص لتحقيق الانتقال إليه بكل سلاسة وأنسيابية .

واستعداداً للمستقبل فقد تم تنفيذ بعض المشروعات التجريبية وتم إعداد خارطة طريق لاستيعاب تقنية الجيل الخامس في القطاع بمراعاة إرشادات الاتحاد الدولي للاتصالات والتوجهات العالمية إلى جانب المشاركة النشطة من أصحاب المصلحة في قطاع الاتصالات .

وحيث أن التجارة الإلكترونية بدأت تكتسب زخماً شرع على إثره موفرو الخدمات البريدية في الارتقاء بخدماتهم لمقابلة مستوى الطلب المتزايد من المتفاعلين عن طريق تعزيز عروض الخدمات المطروحة من قبلهم حيث اتجه موفرو خدمة التوصيل إلى مواقع التسليم إلى الاستفادة من أدوات ونظم تقنية المعلومات والاتصالات في تقديم خدمة تعقب الطرود البريدية والتحقق من التسليم الآمن لها .



أبرز الملامح والإنجازات

● مقتطفات من الرسائل الإخبارية ومشاركات تويتر





وتعليقاً على نجاح الحدث، قال سعادة الدكتور جعد بن سالم الرواحي، الرئيس التنفيذي لـ "هيئة تنظيم الاتصالات" سلطنة عُمان: "شهد المؤتمر مناقشات وفعالية التصديق كان لها أثر إيجابي ومعنوي، لا سيما على ضوء التشجيع على طرح وجهات نظر جديدة ونقل الخبرات وإثراء المعرفة. وتخللت الجلسات النقاشية تبادل الرؤى حول السبل المثلى لتوظيف الفرص المتاحة، فضلاً عن الجاول الفاعلة لمواجهة التحديات الحالية والتأشعة. وشكلت الجلسات منصة مثالية، بالسيعة لنا في "هيئة تنظيم الاتصالات"، لتبسيط الضوء على الإحتياجات المتداخلة التي تقودها سلطنة عُمان على صعيد الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، فضلاً عن استعراض النهج المتطورة التي نلتزم به لتحديث البنية التحتية لشبكة الإنترنت وتطوير العمليات والنظم التي من شأنها دعم مسيرة التحول الرقمي، وسنواصل بلا شك الاستفادة من المعارف المكتسبة والخبرات المتطورة خلال المؤتمر، في سبيل مواصلة جهودنا المتميزة للارتفاع بأليات تشغيل شبكات الإنترنت محلياً".

من جهته، قال بول رينوك (Paul Rénok) مدير العلاقات الخارجية في منظمة "أرباب إن سي سي" (Arbitrators) مؤتمراً مجموعة مثقفي شبكات الشرق الأوسط، مجدداً بأنه الوجهة المثالية لمثقفي شبكات الإنترنت ومزودي خدمات الإنترنت والباحثين والخبراء وممثلي الهيئات الحكومية ومجتمع الأعمال، لاستكشاف آفاق جديدة لتعزيز التعاون الإقليمي، فضلاً عن دراسة تطبيقات ونماذج الأعمال المبتكرة التي من شأنها دعم قطاع تشغيل الشبكات في المستقبل، بما يسبب في تنمية جهود بناء اقتصاد قائم على المعرفة. وتكثفاً بأن الجهود الإقليمية المشتركة تمثل تطوراً إيجابية للغاية، وبالأخص في ظل الحاجة الملحة إلى تعزيز قدرة المنطقة على مواكبة المتغيرات المتسارعة التي يفرضها العصر الرقمي".

ويجدر الذكر بأن نخبة من الخبراء الدوليين أحرفوا على ورش عمل تفاعلية حول "الاعتماد الآمن لنظام أسماء النطاقات" (IDNSSEC) و"الإصدار السادس لتعايير بروتوكول الإنترنت" (IPv6)، والتي أقيمت على مدى ثلاثة أيام قبل انطلاق أعمال مؤتمر "مجموعة مثقفي شبكات الشرق الأوسط 2017"، واشتمل جدول أعمال المؤتمر على مناقشة تطور بروتوكول (IPv6)، استجابة لتوجه العالم نحو إيقاف العمل ببروتوكول (IPv4)، إلى جانب تسليط الضوء على الحاجة المتنامية لـ "نقاط تبادل الإنترنت" (IXPs)، والتي تعد ضرورية للحفاظ على حركة المرور عبر الإنترنت محلياً، والحد من زمن الاستجابة والتكاليف على البوابة.



الفعاليات

الدورة السابعة عشرة للمؤتمر السنوي لمجموعة مشغلي شبكات الشرق الأوسط (Menog)

استضافت هيئة تنظيم الاتصالات أعمال اجتماع مجموعة مشغلي شبكات الشرق الأوسط (Menog) في دورته السابعة عشرة في مسقط خلال الفترة من ١٦ إلى ٢٠ أبريل ٢٠١٧ م. يعتبر اجتماع مجموعة مشغلي شبكات الشرق الأوسط فرصة كبير للتواصل مع الخبراء وتبادل الخبرات والمعارف وعرض ومناقشة أحدث الابتكارات الخاصة بالشبكات والتطبيقات الجديدة والنماذج التجارية. ويتسم الاجتماع بطابعه الانتقائي بمشاركة الخبراء وذوي الاهتمام من القطاع والأكاديميين والشخصيات الحكومية. وخلال هذا الاجتماع، احتفلت المجموعة بالذكرى السنوية العاشرة لتأسيسها بحضور عدد لم يسبق له مثيل من المشاركين. وتضمن برنامج الاجتماع ورشتين تدريبيتين وجلسة عامة. وقد غطت الورشة الأولى مجموعة متنوعة من المواضيع التي تتعلق بتطبيق الإصدار السادس لبروتوكول الإنترنت (IPv6)، بما في ذلك وضع خطة لعنونة الإصدار السادس والأمن وتطبيق الإصدار السادس في بروتوكول توجيه الإنترنت (BGP). وكان الهدف الأساسي لهذه الورشة هو خلق وعي بالوسائل اللازمة لتكييف بروتوكول عنونة الإنترنت (BGP) في شبكات المشاركين وبناء القدرات التقنية لاستيعاب التطبيقات والخدمات المختلفة للرقي بالشبكات لتكون أكثر كفاءة وأماناً. أما ورشة العمل الثانية فقد مكنت المشاركين من فهم جوانب نظام اسم النطاق وعملياته وإعداداته.

الحلقة الدراسية الإقليمية للاتصالات الراديوية للمنطقة العربية لعام ٢٠١٧

استضافت هيئة تنظيم الاتصالات، بالتعاون مع الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU)، الحلقة الدراسية الإقليمية للاتصالات الراديوية لعام ٢٠١٧ من أجل البلدان العربية في مسقط من ١٠ إلى ١٤ ديسمبر ٢٠١٧. تناولت الحلقة الدراسية المفاهيم الأساسية بشأن إدارة الطيف على الصعيدين الوطني والدولي وعلاقتها بلوائح الراديو (RR) للاتحاد، والاتحاد عموماً وهيكل قطاع الاتصالات الراديوية ووظائفه، بما في ذلك لجان الدراسات ودوائر مكتب الاتصالات الراديوية والنصوص الأساسية للاتحاد، مع التركيز أساساً على لوائح الراديو والقواعد الإجرائية (RoP) المرتبطة بها.

كما تناولت الحلقة الدراسية المحاور التالية :

- الإجراءات المرتبطة بتسجيل تخصيصات التردد في السجل الأساسي الدولي للترددات (MIFR).
- التعديلات التي قرر المؤتمر العالمي الأخير للاتصالات الراديوية (WRC-15) إدخالها على لوائح الراديو وعلى ما يرتبط بها من قرارات صادرة عن المؤتمر .
- استعراض جدول أعمال المؤتمر العالمي المقبل للاتصالات الراديوية لعام ٢٠١٩ (WRC-19) : تحديات وفرص للبلدان العربية
- توصيات قطاع الاتصالات الراديوية وأفضل الممارسات .
- ورش العمل بشأن محطات الأرض والمحطات الفضائية.

● الأعمال التحضيرية للمؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية لعام ٢٠١٩ (WRC-19)

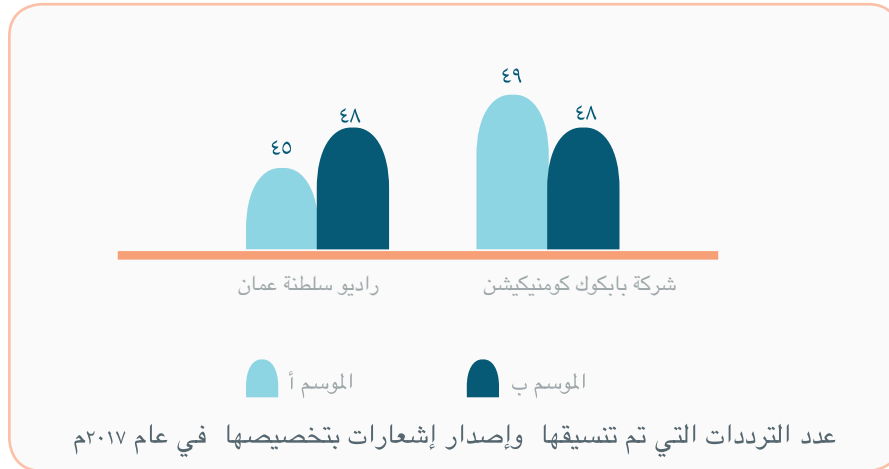
استمراراً للجهود المتواصلة لتكون رائدة في المنطقة في الأعمال التحضيرية للمؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية لعام ٢٠١٩ (WRC-19)، قدمت الهيئة لفريق مجلس التعاون المكلف بالتحضير للمؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية لعام ٢٠١٩ (WRC-19) ١٩ وثيقة عمل بما في ذلك تقارير عن بنود جدول الأعمال المتعلقة بإدارة الطيف الترددي والخدمات العلمية والخدمات الفضائية بالإضافة إلى مواقف السلطنة المبدئية حول جميع بنود جدول أعمال المؤتمر. وعلاوة على ذلك قامت الهيئة، التي تتولى حالياً منصب نائب رئيس المجموعة العربية لإدارة الطيف الترددي للفترة من ٢٠١٦م إلى ٢٠١٩م ونائب رئيس الاجتماع التحضيري (CPM) للمؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية ٢٠١٩، بتقديم آلية عمل مفصلة وشاملة للفريق الإقليمي للمجموعة العربية لإدارة الطيف.

● مؤتمر تنسيق البث على الموجات الديكامترية (HFCC)

تحضر الهيئة المؤتمر العالمي لتنسيق البث على الموجات الديكامترية مرتين في العام لتنسيق إدارة الترددات الموجية القصيرة في السلطنة، مما يضمن عدم وجود تداخل للبث على الموجات القصيرة خلال مواسم الشتاء والصيف. كما أن الهيئة مسؤولة أيضاً عن الإشعارات بشأن تخصيص هذه الترددات في الاتحاد الدولي للاتصالات لراديو سلطنة عمان وشركة بابكوك كومنيكيشن ليتمدد.

يلخص الرسم البياني أدناه عدد الترددات التي تم تنسيقها وإصدار إشعارات بتخصيصها لراديو سلطنة عمان وشركة بابكوك كومنيكيشن ليتمدد في عام ٢٠١٧.

- الموسم أ : الصيف (من نهاية مارس إلى نهاية أكتوبر)
- الموسم ب: الشتاء (من نهاية أكتوبر إلى نهاية مارس) من العام المقبل



● اليوم العالمي للاتصالات

احتفلت الهيئة باليوم العالمي للاتصالات ومجتمع المعلومات بالتعاون مع وزارة النقل والاتصالات والذي يصادف السابع عشر من شهر مايو من كل عام، مما يؤكد على دور الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في إحداث تغييرات ذات أثر فاعل في كافة الميادين الاقتصادية والاجتماعية منها وفي تحسين حياة الفرد بالمجتمع وتمكين المشاريع الاقتصادية في كافة القطاعات، ولقد اختار الاتحاد الدولي للاتصالات شعار هذا العام تحت عنوان "البيانات الضخمة من أجل إحداث تأثير ضخم" وذلك لإظهار دور وأهمية البيانات في التنمية الاجتماعية والاقتصادية الشاملة.



● اليوم العالمي للبريد

احتفلت هيئة تنظيم الاتصالات و وزارة النقل والاتصالات باليوم العالمي للبريد لعام ٢٠١٧ الذي يصادف التاسع من أكتوبر من كل عام بهدف تعزيز الوعي بدور البريد، ومدى أهميته للناس كما يعد فرصة لإبراز المنتجات والخدمات البريدية المقدمة.

● الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات (GSR17)

تجمع الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات (GSR) رؤساء الهيئات الوطنية لتنظيم الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من جميع أنحاء العالم وهي محفل عالمي سنوي يجمع بين المنظمين لتبادل آرائهم وخبراتهم بشأن أكثر قضايا التنظيم إلحاحاً التي قاموا بتحديدها. وتعزز الندوة أيضاً حواراً عالمياً حيوياً لمنظمي الاتصالات ودوائر الصناعة (GRID) بين المنظمين وواضعي السياسة وقادة الصناعة وأصحاب المصلحة الرئيسيين الآخرين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويوفر الحوار العالمي الذي يجري خلال الندوة محفلاً محايداً لأعضاء قطاع تنمية الاتصالات من أجل تبادل وجهات نظرهم بشأن القضايا الرئيسية التي يواجهها قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ولقد عقدت الندوة في الفترة من ١١-١٤ يوليو ٢٠١٧ تحت شعار "العيش في عالم الفرص الرقمية".

أبرزت الندوة عدة جوانب منها أهمية التعاون في بيئة يجري فيها التحول الرقمي عبر القطاعات (الاتصالات بالمقارنة بالقطاع المالي)، وإطلاق التعاون فيما بين أصحاب المصلحة لنهضة بيئية تمكينية للابتكار والاستثمار والفرص السانحة لتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أنظمة العلوم البيئية، والحث على الاندماج المالي الرقمي الذي يركز على الجوانب الأمنية للخدمات المالية الرقمية.

● المؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات (WTDC17)

يعقد الاتحاد الدولي للاتصالات المؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات (WTDC)، من خلال مكتب تنمية الاتصالات (BDT)، في الفترة الواقعة بين مؤتمرات للمندوبين المفوضين للنظر في المواضيع والمشاريع والبرامج ذات الصلة بتنمية الاتصالات. وتحدد هذه المؤتمرات الاستراتيجيات والأهداف من أجل تنمية الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتقديم توجيهات وإرشادات لقطاع تنمية الاتصالات بالاتحاد الدولي للاتصالات (ITU-D) بشأن العمل في المستقبل.

ولقد عقد المؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات في عاصمة الأرجنتين بوينس آيروس في الفترة من ٩-٢٠ أكتوبر ٢٠١٧م، وتضمنت أهدافه تعزيز التعاون الدولي والاتفاق بشأن مسائل تنمية الاتصالات / تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وضمان بنية أساسية حديثة وأمنة للاتصالات / تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتعزيز تنمية البنية الأساسية والخدمات ، وتعزيز بيئة تنظيمية سياساتية مؤاتية للتنمية المستدامة للاتصالات / تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

هذا بالإضافة إلى إقرار المبادرات الإقليمية للدول العربية للسنوات الأربع القادمة والتي تضمنت البيئة وتغير المناخ والاتصالات في حالات الطوارئ، والثقة والأمن في استعمال الاتصالات / تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والشمول الرقمي، وإنترنت الأشياء والمدن الذكية والبيانات الضخمة ، والابتكار وريادة الأعمال.

● الندوة العالمية لمؤشرات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (WTIS)

نظم مكتب تنمية الاتصالات (BDT) بالاتحاد الدولي للاتصالات (ITU) الندوة العالمية لمؤشرات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (WTIS) والتي عقدت بتاريخ ١٤-١٦ نوفمبر ٢٠١٧ في تونس وقد تطورت الندوة لتصبح أهم منتدى عالمي لقياسات الاتصالات ومجتمع المعلومات. وشملت مناقشات رفيعة المستوى تتناول المسائل الرئيسية المتصلة بسياسات وبيانات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتجمع بين مندوبين من جميع أنحاء العالم، من وزراء الحكومات وقادة الشركات إلى منظمين وطنيين وإحصائيين وأكاديميين رائدين ومنتجين ومحللين لبيانات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. والهدف من الندوة مناقشة القضايا الجديدة والناشئة في مجال بيانات وإحصاءات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في وضع السياسة العامة، وتوفير التوجيه الاستراتيجي للمجتمع الدولي لتطوير السياسة، ووضع معايير ومنهجيات لإنتاج بيانات ومؤشرات إحصائية عالية الجودة.

وناقشت الندوة عدة مواضيع منها بيانات أفضل لتعزيز المناخ الاستثماري المناسب، واستخدام البيانات الضخمة لقياس مجتمع المعلومات. وقد أظهر التقرير الخاص بقياس مجتمع المعلومات لعام ٢٠١٧، تحسن في المؤشر العالمي الخاص بالسلطنة حيث ارتفع من المرتبة ٦٤ إلى المرتبة ٦٢ عالميا، هذا بالإضافة إلى أن السلطنة قد احتلت المركز الخامس على مستوى الدول العربية .

الحملة التوعوية

حملة عن يغروك



هي حملة إعلامية وطنية توعوية للتصدي لظاهرة الاحتيال الإلكتروني. هدفت الحملة إلى توعية المنتفع بأساليب الاحتيال المنتشرة حالياً وتحذيره منها والتصدي لها وتقليل هذه الظاهرة ، ودُشنت بتاريخ ٣٠ مايو ٢٠١٧ بمشاركة عدة جهات منها شرطة عمان السلطانية والادعاء العام والبنك المركزي العماني والهيئة العامة للإذاعة والتلفزيون، بالإضافة إلى كل من الشركة العمانية للاتصالات (عمانتل) و الشركة العمانية القطرية للاتصالات (أوريدو).

- وقد عملت الهيئة على معالجة موضوع الاحتيال الإلكتروني عبر ثلاث مسارات ، وهي :
- المسار فني والذي يهدف لإيجاد حلول فنية للتقليل والحد من الظاهرة بشكل نهائي.
- الأنشطة والبرامج التوعوية التي تضمنت نشر سلسلة من الأفلام القصيرة التوعوية والتي ناقشت طرق وأساليب الاحتيال المختلفة .
- إعلانات توعوية على مواقع التواصل الاجتماعي وبعض الطرق العامة في محافظة مسقط، بالإضافة إلى الإعلان على بعض المواقع الإلكترونية للصحف المحلية.

معرض كومكس

تشارك هيئة تنظيم الاتصالات سنوياً في المعارض والمهرجانات المحلية لغرض توعية الجمهور بخدمات الاتصالات، وإبراز دورها في تنمية القطاع، والانجازات التي حققتها على المستوى المحلي والعالمي، وقد شاركت في معرض تقنية المعلومات والاتصالات (كومكس ٢٠١٧م)، والذي عقد خلال الفترة من ٢٨ مارس الى ١ أبريل ٢٠١٧م. واشتمل جناح الهيئة على عدة محطات توعوية ومطبوعات ونشرات بالإضافة الى الأنشطة والفعاليات المصاحبة للمعرض واستبيان خاص باستخدامات الأطفال لأجهزة وخدمات الاتصالات، وقد تم تدشين ملصق يشتمل على أهم حقوق المنتفع في قطاع الاتصالات.





أعرف حقك

يهدف مشروع (أعرف حقك) الى توعية المجتمع بالحقوق التي نص عليها قانون تنظيم الاتصالات من خلال إعداد منشور يوضع في صالات مزودي الخدمة (عمانتل ، اوريدو) بحيث يمكن للمنتفعين الاطلاع عليها والتعرف على أهم حقوقهم كمنتفعين بخدمات الاتصالات .

يوضح الشكل أدناه ملخصاً لتلك الحقوق:




سلطنة عُمان
Sultanate of Oman

هيئة تنظيم الاتصالات
Telecommunications Regulatory Authority

الحق في الحصول على ما يثبت طلبك للخدمة
يلتزم مزود الخدمة بتزويدك بإصال أو برقم مرجعي أو نسخة من استمارة طلب الخدمة

الحق في الاختيار
يحق لك الاختيار بين خدمات وعروض مزودي الخدمة ، وإمكانية الانتقال بينهم مع احتفاظك برفقك للخدمة للاتصالات المستقلة

الحق في الحصول على المعلومة
يلتزم مزود الخدمة بتوفير كافة المعلومات عن الخدمة المشترك بها بشكل واضح وشفاف.

الحق في إبداء الرأي
يحق لك تقديم اقتراحاتك وتغريداتك حول الخدمة وفقد رضاك عن جودتها لمزود الخدمة



الحق في الخصوصية
يلتزم مزود الخدمة بحماية سرية وخصوصية بياناتك ومعلوماتك لديه

الحق في الشكوى
يلتزم مزود الخدمة باستلام شكاوى الكيانية والنظر فيها وفقاً لإجراءات نظر الشكاوى لديه

الحق في الحصول على الفاتورة والاشعارات
يلتزم مزود الخدمة بإصدار الفواتير كما يلتزم بإرسال إشعارات برسائل نصية قصيرة عند تفعيل الخدمات أو قرب انتهاء الباقة المشترك بها

الحق في الحصول على نسخة من اتفاقية الخدمة
يلتزم مزود الخدمة بشرح اتفاقية الخدمة قبل توقيعها ويمكن لك الحصول على نسخة منها إذا رغبت

أنت منتفع بخدمات الاتصالات

اعرف حقك

رقم مركز للاتصالات المجاني
800000000
consumer@tra.gov.om

إرشاد للمزود لمركز الاتصال
الأحد إلى الخميس
من 7:30 صباحاً إلى 3 ظهراً
معلومات الاتصال الرسمية

الرعاية المجتمعية



المرأة في هيئة تنظيم الاتصالات

الرؤية السيدة لجلالة السلطان المفدى

حظيت المرأة العمانية منذ انطلاقة النهضة المباركة بعناية ورعاية فائقة، وتكريم متميز من لدن حضرة صاحب الجلالة السلطان قابوس بن سعيد المعظم - حفظه الله ورعاه- وقد أكد جلالته اهتمامه بدورها حين قال: "ولم يغب عن بالنا تعليم الفتاة وهي نصف المجتمع"

٩ أغسطس ١٩٧٠

"أنا ندعو المرأة العمانية في كل مكان في القرية والمدينة..في الحضر والبادية..في السهل والجبل..أن تشمر عن ساعد الجد، وأن تسهم في حركة التنمية الاقتصادية والاجتماعية..كل حسب قدرتها وطاقاتها، وخبرتها ومهارتها، وموقعها في المجتمع. فالوطن بحاجة إلى كل السواعد من أجل مواصلة مسيرة التقدم والنماء، والاستقرار والرخاء..... إننا ننادي المرأة العمانية من فوق هذا المنبر لتقوم بدورها الحيوي في المجتمع ونحن على يقين تام من أنها سوف تلبي النداء"

٢٦ ديسمبر ١٩٩٤

قصر العلم العامر بمسقط

يوضح الرسم أدناه الخصائص الديموغرافية للموظفات في الهيئة :



٣٨%

الموظفات من حملة
شهادة الماجستير



٤٨%

الموظفات من حملة شهادة
البكالوريوس



١٢%

الموظفات اللواتي يشغلن
مناصب إدارية



٢٧,٥%

الموظفات في
الهيئة

وامتثالاً للتوجيهات السامية السديدة من لدن مولانا حضرة صاحب الجلالة -حفظه الله ورعاه- حول دور المرأة العمانية ، فإن هيئة تنظيم الاتصالات من بين العديد من الجهات في السلطنة التي تهتم بالمساواة في الحقوق بين الرجل والمرأة. حيث أن جميع فرص شغل الوظائف تقريباً متاحة للجميع ولا تقتصر على الرجال فقط ، والفرص متاحة للإناث للتنافس بشكل عادل للحصول على وظائف الهيئة بما في ذلك تقلد المناصب الإدارية، كما أن الهيئة تشجع الموظفين على القيام بمبادرات تهتم المرأة تحديداً.



المسؤولية الاجتماعية الجمعيات الخيرية

تحرص الهيئة على أن تكون جزءاً من أي مبادرة من شأنها مساعدة المجتمع، حيث قامت بتوزيع جميع الإيرادات التي تم الحصول عليها من مزاد الأرقام الخاصة على الهيئات والمؤسسات الخيرية بالتنسيق مع وزارة التنمية الاجتماعية، وتطلب الهيئة سنوياً من هذه الهيئات والجمعيات تقديم خطتها السنوية ومركزاتها الإنمائية للسنة القادمة ، وبالتالي يتم توزيع الدخل من مزادات الأرقام بما يتناسب مع هذه الخطة. وفي عام ٢٠١٧ ، قامت الهيئة بتوزيع ما مجموعه ٣٠٠,٠٠٠ ريال عماني على الجمعيات الخيرية ومؤسسات التنمية الاجتماعية في السلطنة.

التوعية

بادرت هيئة تنظيم الاتصالات خلال عام ٢٠١٧ بالتزامها بمسؤولياتها الوطنية والاجتماعية، حيث أن دورها لا يقتصر فقط على تطوير قطاع الاتصالات والبريد فحسب، وإنما يشتمل أيضاً على توفير والمساهمة في الجهود الرامية لبناء المجتمع، حيث شاركت الهيئة في دعم تدشين خط حماية الطفل الذي تم تدشينه من قبل وزارة الشؤون الاجتماعية ويهدف إلى تقديم المساعدة الاجتماعية والنفسية للطفل والأسرة .

أداء القطاعات



يعرض هذا القسم من التقرير مختلف إحصاءات الأداء المتعلقة بقطاعات عمل الهيئة كجهة تنظيمية، وتتضمن هذه الإحصاءات ما يأتي:

- أداء قطاع الاتصالات
- أداء قطاع البريد
- إحصائيات أسماء نطاقات الإنترنت
- إحصائيات التراخيص الراديوية
- إحصائيات اعتماد النوعية

أداء قطاع الاتصالات

نظرة عامة

في ضوء النمو الثابت الذي شهدته جميع مكونات القطاع ، الأمر الذي أسهم في تعزيز قاعدة مشتركي خدمات الاتصالات الثابتة والمتنقلة وزيادة الإقبال على تقنية النطاق العريض . ويبلغ عدد موفري خدمات الاتصالات في القطاع (١١) مزود خدمة، تم تصنيفهم حسب نوع الترخيص كما هو موضح في الجدول التالي:

الفئة الأولى	الفئة الثانية	الفئة الثالثة
الخدمات الصوتية الثابتة	عمانتل، أوريدو	
خدمة النطاق العريض الثابتة	عمانتل، أواصر، أوريدو	
خدمات الهاتف المتنقل الصوتية	عماتل، أوريدو	رنة، فرندي
خدمات النطاق العريض المتنقل	عمانتل، أوريدو	رنة، فرندي
معبر الاتصالات الدولية	عمانتل، أوريدو، تيو، شركة الربط العربي الدولية	
أخرى	الشركة العمانية للنطاق العريض « بنية أساسية لخدمات النطاق العريض الثابتة » ١ شركة المداخل للاستثمار «خدمات الاتصالات العامة البحرية»	ريجنت شركة أزيان للاتصالات مهد

١ الترخيص قيد الإصدار

موفري خدمات الاتصالات في عام ٢٠١٧

إيرادات الاتصالات

● إجمالي إيرادات قطاع الاتصالات (بملايين الريالات)

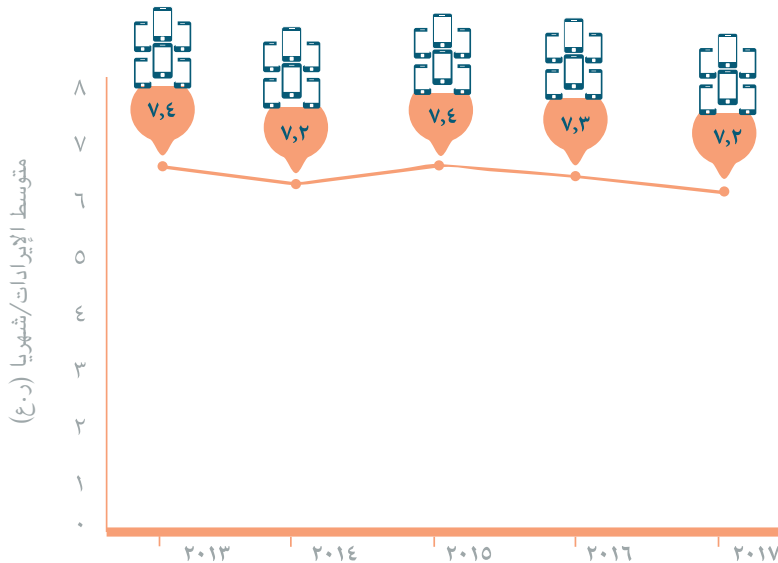


إجمالي الإيرادات تشمل الإيرادات المدققة لجميع موفري خدمات الاتصالات للفئات الأولى والثانية والثالثة، ما عدا مداخل، أزيان وريجنز غير المدققة.

● بلغ إجمالي الإيرادات المحققة بواسطة قطاع الاتصالات (جميع تراخيص الفئة الأولى والثانية والثالثة العاملة) مبلغا وقدره ٨٥٤,٥٨٢ مليون ريال عماني خلال عام ٢٠١٧ م بنسبة نمو تصل إلى ٢٪ على عام ٢٠١٦ م.

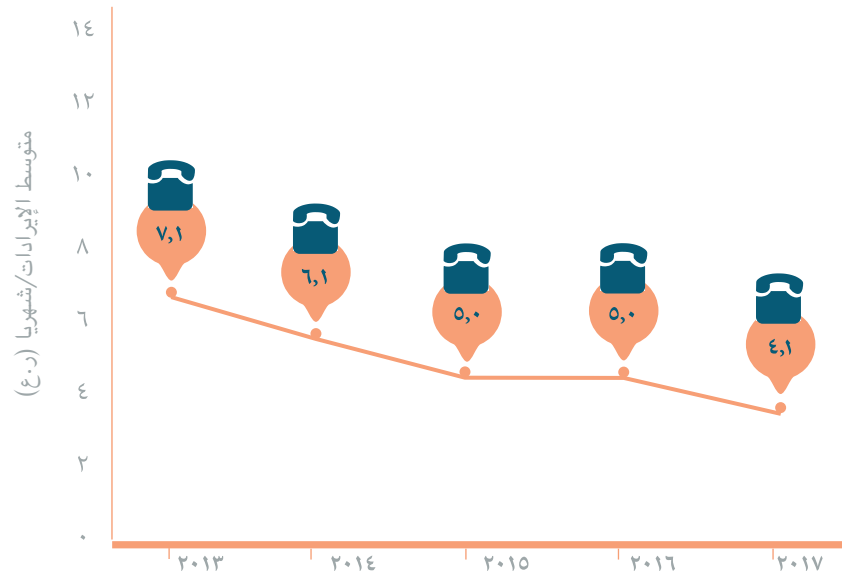
● من إجمالي الإيرادات بلغت نسبة ٧٪ من الخدمات المتنقلة، و ٢٩٪ من الخدمات الثابتة، بينما ساهمت الخدمات الأخرى في النسبة المتبقية البالغ قدرها ١٪.

● متوسط الإيرادات لكل مستخدم للخدمات المتنقلة

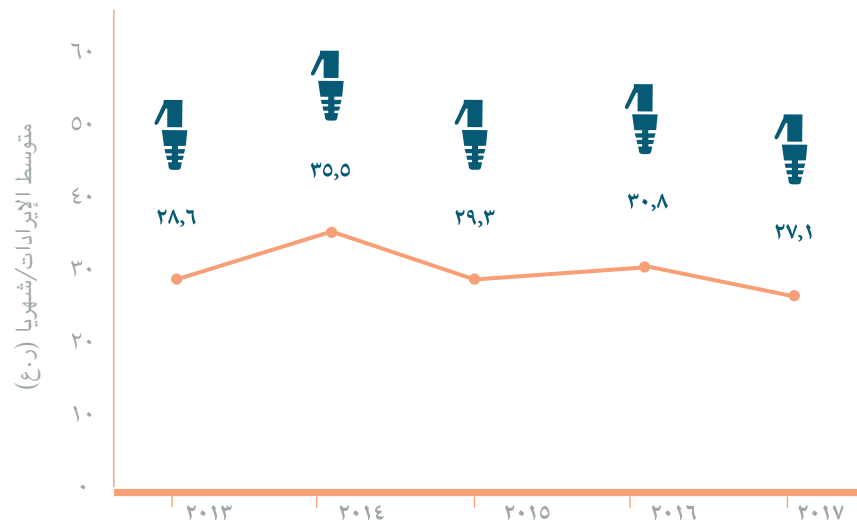


● انخفض متوسط الإيرادات لكل مستخدم للخدمات المتنقلة إلى ٧,٢ ريال عماني بنهاية عام ٢٠١٧ م.

- انخفض متوسط الإيرادات لكل مستخدم للخدمات الهاتفية الثابتة ليصل إلى ٤,١ ريال عماني بنهاية عام ٢٠١٧م.

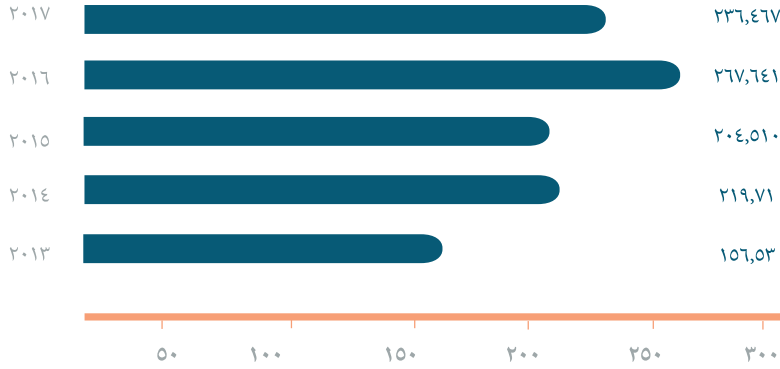


- انخفض متوسط الإيرادات لكل مستخدم لخدمة الإنترنت الثابتة ليصل إلى ٢٧,١ ريال عماني بنهاية عام ٢٠١٧م.



● الاستثمارات في قطاع الاتصالات، ريال عُماني

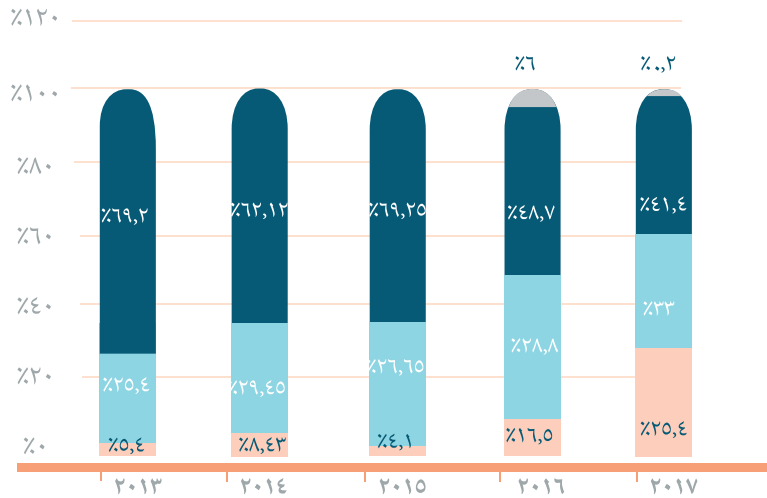
● إجمالي الاستثمارات في قطاع الاتصالات (بملايين الريالات)



الاستثمارات تشمل موفري خدمات الاتصالات وشركات إعادة البيع وشركات أخرى ضمن فئات الأولى، والثانية والثالثة

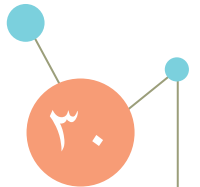
- بلغ إجمالي الاستثمارات في قطاع الاتصالات الذي يشمل جميع موفري خدمات الاتصالات (الفئات الأولى والثانية والثالثة) في ٢٠١٧ م مبلغ وقدره ٢٣٦,٤٦٧ مليون ريال عماني.

● مساهمة الاستثمار في قطاع الاتصالات (%)



■ أخرى (من أزيان، مداخل وريجنيت)
 ■ الاستثمارات في شبكات الخدمات المتنقلة
 ■ الاستثمارات في شبكات النطاق العريض الثابت
 ■ الاستثمارات في خدمات الخط الثابت

- ٤١,٤٪ من الاستثمارات كانت في شبكات الاتصالات المتنقلة، بينما ٢٥,٤٪ كانت للنطاق العريض الثابت، ٣٣٪ كانت لشبكات الاتصالات الثابتة و٠,٢٪ كانت للخدمات الأخرى.



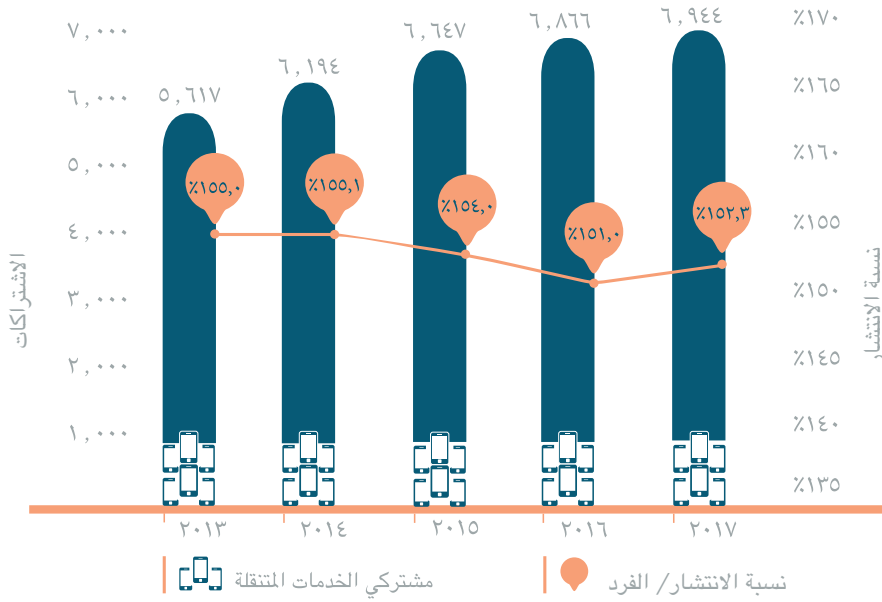
الإتاوات التي تم تحصيلها:

بلغ إجمالي الإتاوات التي تم تحصيلها من المرخص لهم النشاطين لعام ٢٠١٧م مبلغاً وقدره ٥٣,٩١٦,٨٩٠ ريالاً عمانياً. يوضح الجدول أدناه التفاصيل بالمقارنة مع عامي ٢٠١٥م و ٢٠١٦م :

٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٥		
١٣,١٦١,٥٦٢	١٤,٧٥٦,٧٩٨	١٣,٠٩٦,٥٤٩	عمانتل	الفئة الأولى
٢٠,٧٤٠,١٥٠	١٨,٨٥٦,٧٠٠	١٨,٤٤٨,٣٣١	عمان موبايل	
١٨,٦٥٦,٩٤٣	١٧,٤٤٨,٧٨١	١٥,٦٨١,٥٦٤	أوريدو	
٣٦,٤٥٠	٠	٠	أواصر	
٤,٦٧٥	٠	٠	شركة الربط العربي الدولية (ش.م.م)	
٢٨٥,٤٦٩	٢٢١,٥٥٤	١٧٦,٢٧٢	تيو	
٠	٠	٢٩	تيو	الفئة الثانية
٤٥٢,٣٣٢	٣٣٩,٢٩٦	١٧٦,٨١٣	مجان (رنة)	
٤٦٦,٨٣٦	٤٢٩,١٥٩	٤٤٥,٠١٥	فرندي موبايل	
٩١,٦٦٢	٨٠,٦٧٩	٦٦,٣٤٧	ريجننت	الفئة الثالثة
٢٠,٨٢١	٢٣,٢٦١	١٥,٧١٢	أزيان للاتصالات	
٥٣,٩١٦,٨٩٠	٥١,٩٣٤,٦٧٤	٤٨,١٠٦,٦٣٣	المجموع	

الخدمات المتنقلة

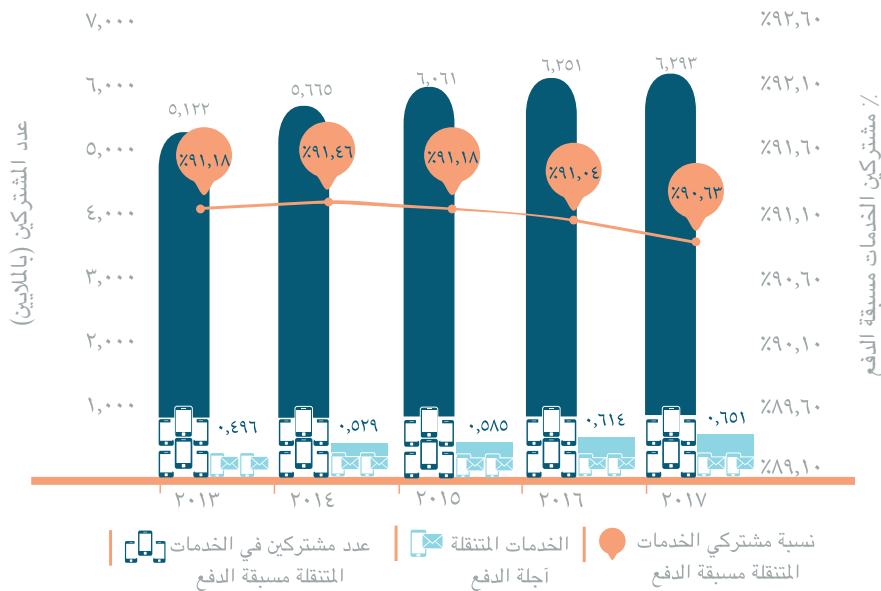
إجمالي الاشتراكات في الخدمات المتنقلة (مليون)



- شهدت نهاية عام ٢٠١٧م زيادة في عدد اشتراكات الخدمات المتنقلة حيث بلغ عددهم ٦,٩٤٤ مليون مشترك ، بزيادة بلغت ٧٨ ألف اشتراك مقارنة بالعام السابق.

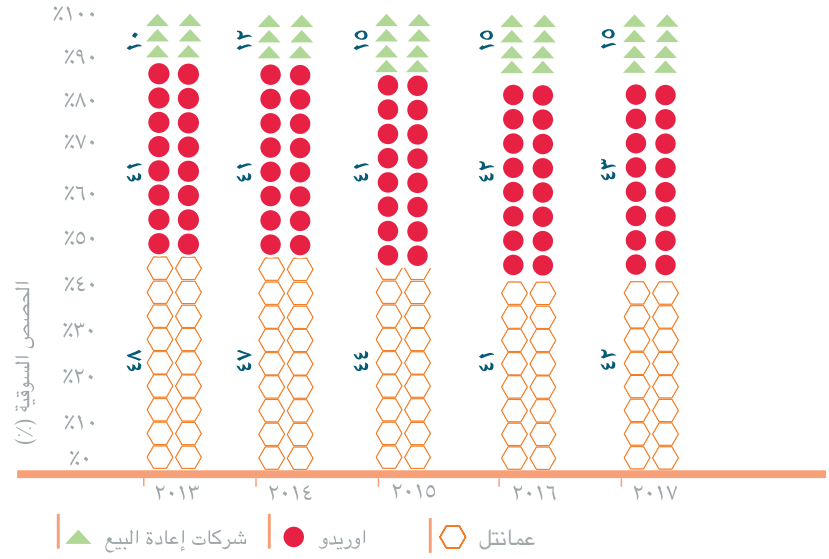
- شهدت نهاية عام ٢٠١٧م زيادة في انتشار الخدمات المتنقلة بنسبة انتشار وصلت إلى ١٠٣,٣% للفرد مقارنة ب ١٠١% في نهاية عام ٢٠١٧م.

المشاركين في الخدمات المتنقلة آجلة ومسبقه الدفع (مليون)



- بلغت نسبة اشتراكات الخدمات المتنقلة مسبقه الدفع ٩٠,٦٣% من إجمالي الاشتراكات في الخدمات المتنقلة ، حيث وصل عددهم إلى ٦,٢٩٣ مليون مشترك ، بينما بلغ عدد المشتركين في الخدمات المتنقلة آجلة الدفع ٦٥١ ألف مشترك بنهاية عام ٢٠١٧م.

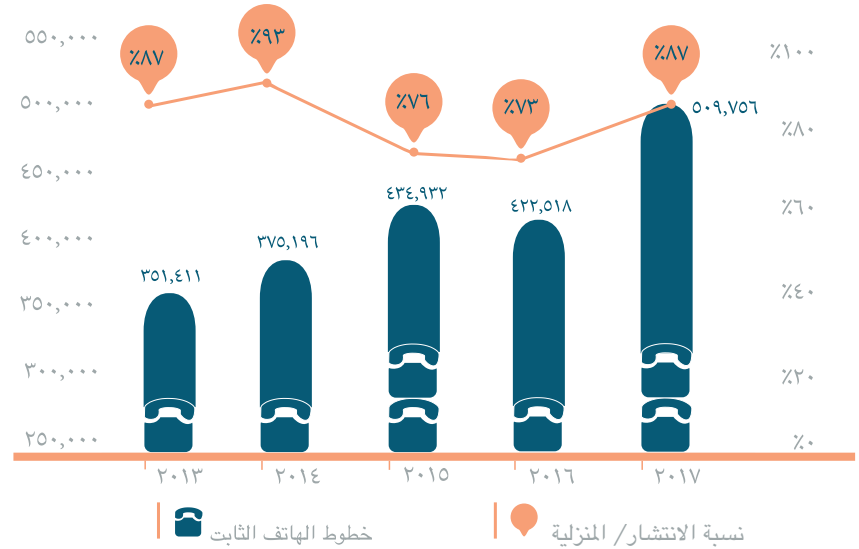
الحصص السوقية لموفري خدمة الهاتف المتنقل (%)



- من حيث الإيرادات، تبلغ حصة أوريدو في الاشتراكات ٤٣٪، في حين أن عمانتل وبائعي التجزئة الآخرين يمتلكون ٤٣٪ و ١٥٪ على التوالي.

الخدمات الثابتة

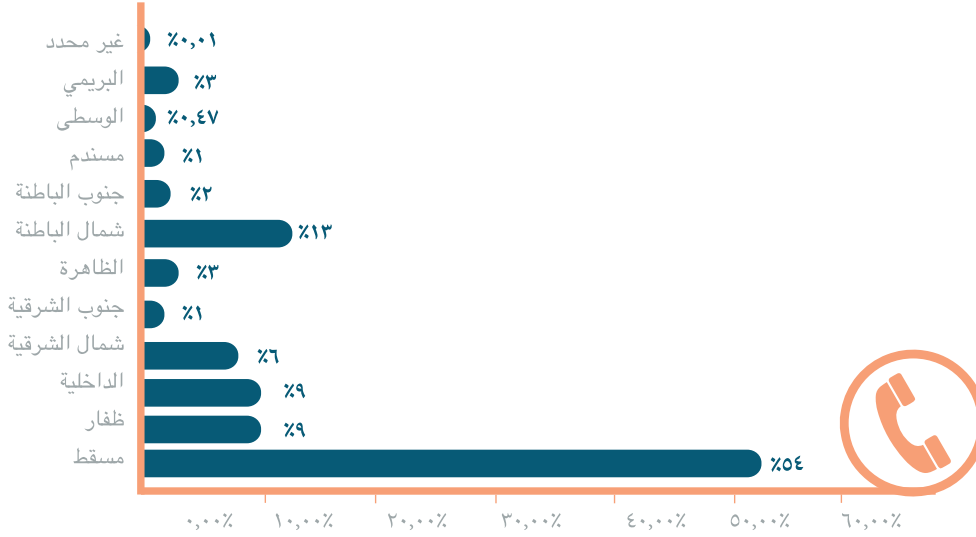
الخطوط الثابتة



- بنهاية عام ٢٠١٧ وصل عدد الخطوط الثابتة إلى ٥٠٩,٧٥٦ خطأً بزيادة وقدرها ٢١٪ مقارنة بالعام الماضي. وهذا ناجم عن التعديلات الفنية في طريقة احتساب هذا المؤشر من قبل مزودي الخدمة وفقاً لمعايير الاتحاد الدولي للاتصالات.

- ارتفع معدل انتشار خطوط الهاتف الثابت من حيث عدد المنازل من ٧٣٪ في ٢٠١٦ إلى ٨٧٪ في ٢٠١٧.

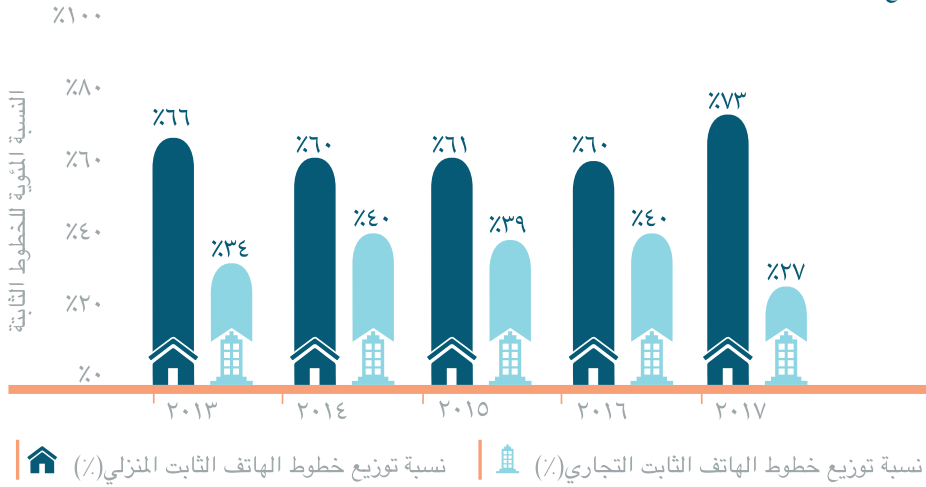
• الاشتراكات في الخطوط الثابتة حسب المنطقة (نسبة التوزيع)



- يبين الرسم البياني المقابل إلى أن ما نسبة 54% من مجموع الخطوط الثابتة تقع ضمن محافظة مسقط .

- تأتي محافظة شمال الباطنة بعد محافظة مسقط في إجمالي خطوط الهاتف الثابت، بينما محافظة الوسطى هي الأقل بين المحافظات في عدد المشتركين في خطوط الهاتف الثابت.

• توزيع خطوط الهاتف الثابت المنزلية والتجارية



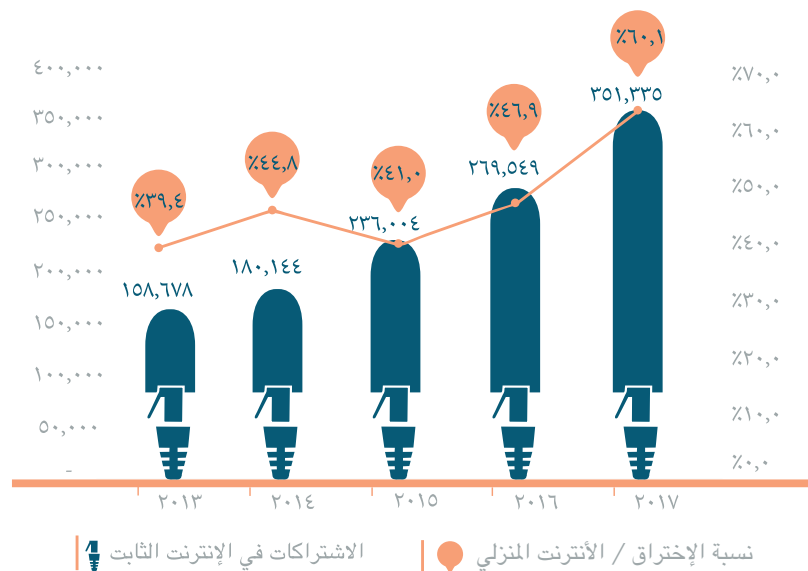
- تغير توزيع خطوط الهاتف الثابت المنزلية والتجارية إلى 73% و 27% على التوالي بسبب الزيادة السريعة في خدمات النطاق العريض المنزلية الثابتة.

خدمات الإنترنت

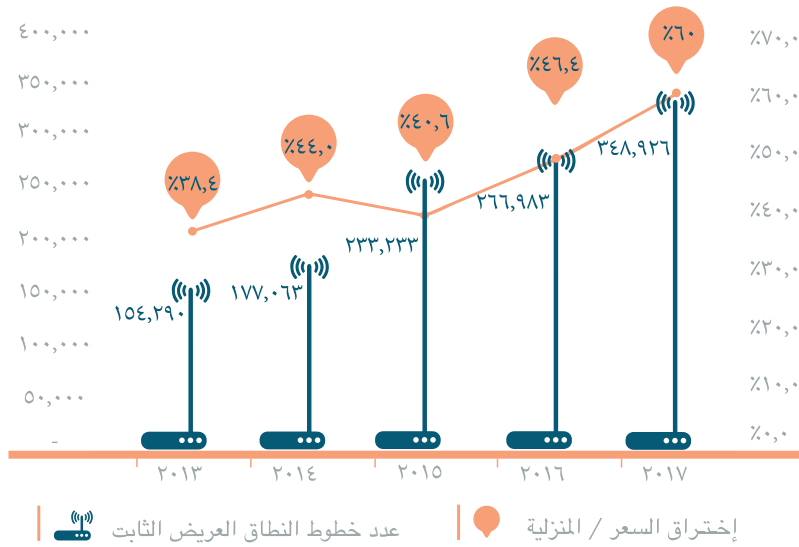
- بنهاية عام ٢٠١٧ م بلغ إجمالي عدد الاشتراكات بالإنترنت الثابت ٣٥١,٣٣٥، أي بزيادة بنسبة ٣٠٪ على العام الماضي.

- ارتفعت نسبة انتشار المشتركين بالإنترنت الثابت من حيث عدد المنازل بنسبة ١٣٪ لتصل إلى ٦٠,١٪ بنهاية عام ٢٠١٧.

الاشتراكات في الإنترنت الثابت



المشتركين في النطاق العريض الثابت

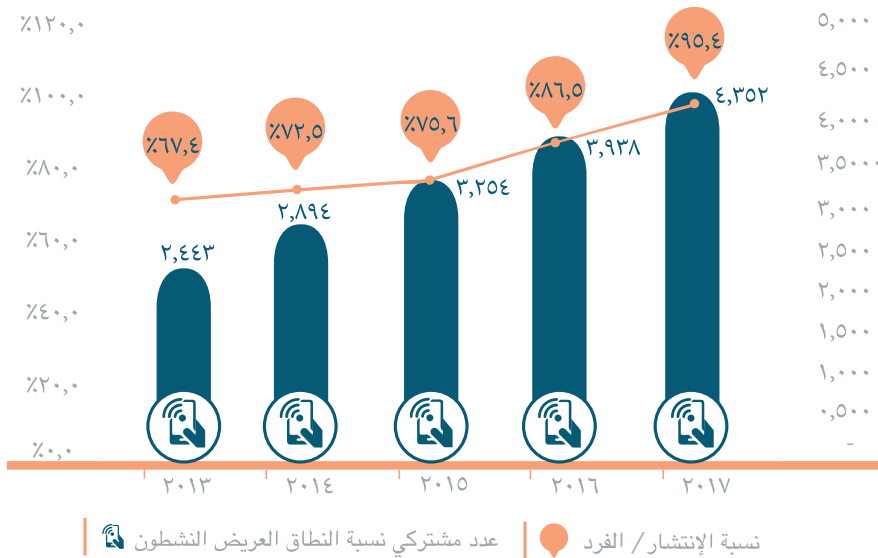


- سجل عدد مشتركى النطاق العريض الثابت (يشمل خطوط المشتركين الرقمية والثابت اللاسلكي والخطوط المؤجرة والألياف البصرية وغيرها) نمواً بنسبة ٣٠,٧% مقارنة بالعام الماضي.

- ارتفعت نسبة انتشار خدمة النطاق العريض الثابت بالنسبة للمنازل إلى ٦٠% بنهاية عام ٢٠١٧.

- شهدت نهاية عام ٢٠١٧م زيادة في عدد اشتراكات النطاق العريض المتنقل النشطة حيث بلغ عددها ٤,٣٥٢ مليون اشتراكاً.

عدد اشتراكات النطاق العريض المتنقل النشطة (مليون)

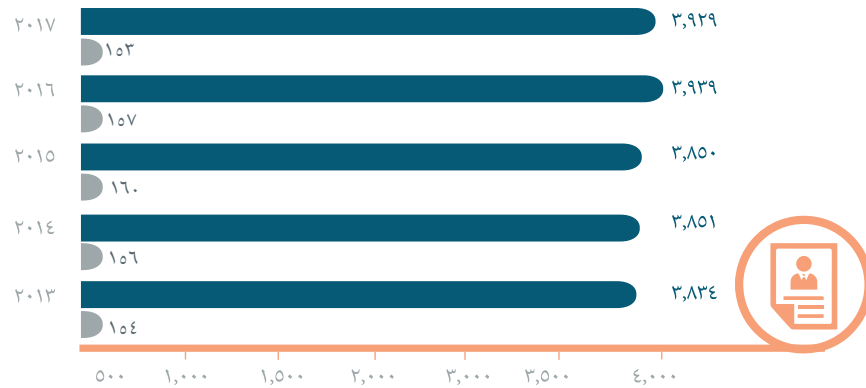


- ارتفعت نسبة انتشار خدمة النطاق العريض المتنقل بالنسبة للفرد إلى ٩٥,٤% بنهاية عام ٢٠١٧.

التوظيف في قطاع الاتصالات

- بلغ عدد الموظفين في قطاع الاتصالات، وذلك يشمل موظفي الفئة الثالثة من التراخيص إجمالي ٣,٩٢٩ موظف، مقارنة ب ٣,٩٣٩ في ٢٠١٦.
- بلغ عدد الموظفين في هيئة تنظيم الاتصالات ١٥٣ موظف في عام ٢٠١٧ مقارنة ب ١٥٧ في ٢٠١٦ م.

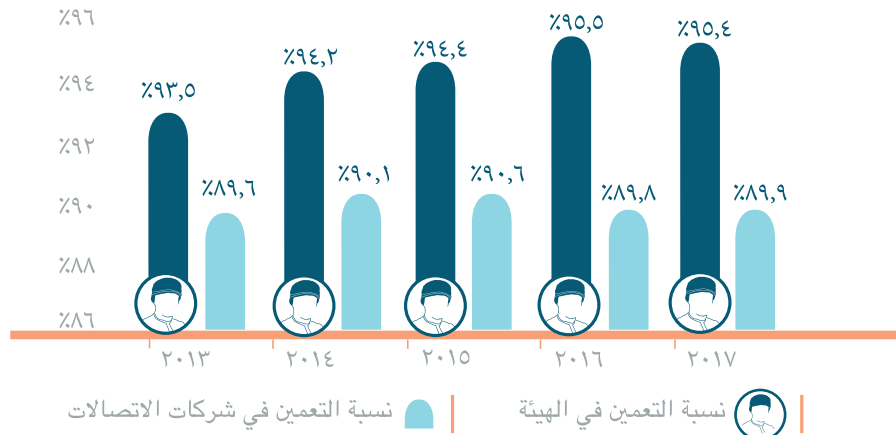
التوظيف في قطاع الاتصالات في ٢٠١٧ م



■ إجمالي عدد الموظفين العاملين بدوام كامل في قطاع الاتصالات ■ عدد موظفي الهيئة

- وحققت الهيئة نسبة تعمين وصلت إلى ٩٥,٤٪ بنهاية العام، في حين بلغت نسبة التعمين في قطاع الاتصالات بشكل عام (٨٩,٩٪).

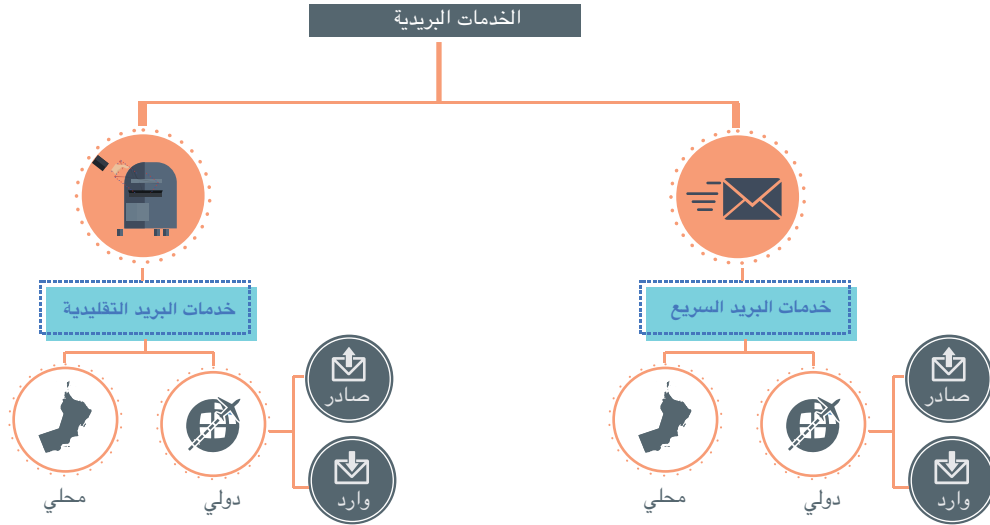
نسبة التعمين



أداء قطاع البريد

مقدمة

تعتبر الخدمات البريدية إحدى الوسائل الرئيسة للاتصال ونقل البضائع وتساعد على توطيد العلاقات بين الجماعات والأفراد ، وتعمل على تسهيل التجارة محلياً ودولياً باستخدام وسائل حديثة ومبتكرة سواء على المستوى المحلي أو الدولي وذلك من خلال التجارة الإلكترونية. ومن هذا المنطلق تحرص الهيئة على تشجيع مزودي الخدمات البريدية على تقديم الخدمات البريدية للجمهور باستخدام تقنيات حديثة تقوم على أفضل الممارسات من حيث الجودة والأسعار. يوضح الشكل أدناه تصنيف مختلف أنواع الخدمات البريدية:



مؤشر النمو السنوي

يشهد العالم انخفاض في المعاملات المتداولة بالبريد التقليدي في السنوات القليلة الماضية بسبب الإحلال الإلكتروني لهذه الخدمة، وهذا ما نلاحظه في انخفاض عدد المعاملات المحلية و الدولية الصادرة، ومع ذلك كانت هناك زيادة كبيرة في السوق الدولي الوارد بنسبة ٥٨٪ فيما يتعلق بخدمة البريد المسجل ، في حين أن خدمة الطرود البريدية المحلية حققت زيادة بنسبة ١١٧٪ ، والطرود البريدية الدولية الواردة بنسبة ٩٪. أما فيما يتعلق بأحجام خدمة البريد السريع فقد استحوذ البريد الدولي السريع الوارد على حصة أكبر من إجمالي السوق بنسبة بلغت ٥٠٪، وهذا يعتبر مؤشراً على ديناميكية السوق العماني والنمو التدريجي المستمر للتجارة الإلكترونية. كما أن الزيادة في حجم البعائث البريدية للشحن السريع الصادر بنسبة ١٨٪ قد يدل أيضاً على نمو التجارة الإلكترونية بسبب الزيادة في حجم الشحنات المرسلة من السلطنة إلى بقية دول العالم.

يلخص الجدول القادم النمو السنوي في قطاع البريد بين عامي ٢٠١٦ و ٢٠١٧



الخدمات	المؤشر	نوع الحركة	٢٠١٦	٢٠١٧	النسبة المئوية (%)
خدمات البريد التقليدية	البعائث البريدية المسجلة	محلي	٩٣,٧٩٥	٨٥,٢١٠	٪٩-
		البريد الدولي الوارد	٤٦٤,٠٧٣	٧٣١,١٣٦	٪٥٨
		البريد الدولي الصادر	٦٨,٣٥٨	٦٦,٦٥٠	٪٢-
	طرود بريدية	محلي	٢,٥٦٠	٥,٥٥٧	٪١١٧
		البريد الدولي الوارد	١٧,٠١٤	١٨,٦٠٦	٪٩
		البريد الدولي الصادر	١٢,٦١٨	٨,١٥٧	٪٣٥-
الإجمالي لخدمات البريد التقليدية					
			٦٥٨,٤١٨	٩١٥,٣١٦	٪٣٩
خدمات البريد السريع	البريد السريع	محلي	٢٣٧,٨٨٠	٢٧٦,١٣٨	٪١٦
		البريد الدولي الوارد (تجارة إلكترونية)	٦١٢,٨٤٢	٦٣٤,٣٩٢	٪٤
		البريد الدولي الصادر	٣٠٣,٨١٥	٣٥٧,٢٧٠	٪١٨
	الإجمالي لخدمات البريد السريع		١,١٥٤,٥٣٧	١,٢٦٧,٨٠٠	٪٢١
المجموع الكلي		١,٨١٢,٩٥٥	٢,١٨٣,١١٦	٪٢٠	

الشركات المرخصة لتقديم الخدمات البريدية

م	اسم الشركة	النشاط	عدد الفروع	عدد الموظفين عماني وافد	نسبة التعمين
١	بريد عمان	خدمات بريدية تقليدية	٨٢	٣٩٩	٩
٢	دي أنش آل أكسبريس العالمية	خدمات بريدية سريعة	٧	٦٠	٢٩
٣	أرامكس مسقط ش م	خدمات بريدية سريعة	٦	٤٧	٦٤
٤	المشاريع اللامعة ش م	خدمات بريدية سريعة	٣	١٣	٢٦
٥	عمان للبريد العاجل (فيدكس)	خدمات بريدية سريعة	٦	٣١	٢٣
٦	وكالة الخليج (عمان) ش م	خدمات بريدية سريعة	٣	١٨	١٠
٧	فالكون للخدمات الجوية والنقل (ش.م.م)	خدمات بريدية سريعة	١	١٣	٤
٨	القمر للشحن السريع ش م	خدمات بريدية سريعة	١	١٠	٢١
٩	السفريات المتحدة ش م	خدمات بريدية سريعة	١	٣	٤
١٠	شركة بريد مسقط ش م	خدمات بريدية سريعة	١	٠	١
١١	قمر الزرقاء للشحن البريدي السريع (ش.م.م)	خدمات بريدية سريعة	٣	٢	٧
١٢	السريع للإستثمار ش م	خدمات بريدية سريعة	١	٢	٤
١٣	الفاغرة للتجارة والمقاولات (سكاى نت)	خدمات بريدية سريعة	١	٢	٢
١٤	الطائرة الاولى اللوجستية ش م	خدمات بريدية سريعة	١	١	١
١٥	الحل المناسب (ش.م.م)	خدمات بريدية سريعة	١	١	٠
١٦	شركة إرسال للنقل السريع ش م	خدمات بريدية سريعة	١	١١	٢
الإجمالي			١١٩	٦١٣	٢٠٧
					٧٤٪

مكاتب البريد

بريد عمان

عدد صناديق البريد والمكاتب البريدية

م	المحافظة	الصناديق البريدية المتحركة	الصناديق البريدية المخصصة	صناديق ايداع المراسلات	وكالات توزيع البريد	مكاتب البريد
١	مسقط	١,٤٦٠	٣١,٥٧٠	٣٠	-	١٧
٢	ظفار	-	٧,٨٥٠	١٩	٢	١٢
٣	مسندم	-	١,٤٠٠	٨	-	٤
٤	البريمي	-	١,٣٢٠	٣	-	٣
٥	الداخلية	-	٦,٢١٨	٢٢	-	٩
٦	شمال الباطنة	-	٦,٨٢٠	١٣	-	٩
٧	جنوب الباطنة	-	٤,٢٥٠	٢٠	-	٧
٨	جنوب الشرقية	-	٣,٧٣٠	١٤	-	٦
٩	شمال الشرقية	-	٢,٨٥٠	١١	١	٧
١٠	الظاهرة	-	٣,٠٤٨	١٢	-	٥
١١	الوسطى	-	٥٠	٢	-	٣
	الإجمالي	١,٤٦٠	٦٩,٥٠٦	١٥٤	٣	٨٢



*موفري خدمة البريد العاجل الآخرين

عدد الفروع حسب المحافظة

م	المحافظة	عدد الفروع
١	مسقط	٢٤
٢	ظفار	٥
٣	مسندم	-
٤	البريمي	١
٥	الداخلية	-
٦	شمال الباطنة	٥
٧	جنوب الباطنة	١
٨	جنوب الشرقية	١
٩	شمال الشرقية	-
١٠	الظاهرة	-
١١	الوسطى	-
الإجمالي		٣٧
إجمالي عدد الفروع في السلطنة		١١٩

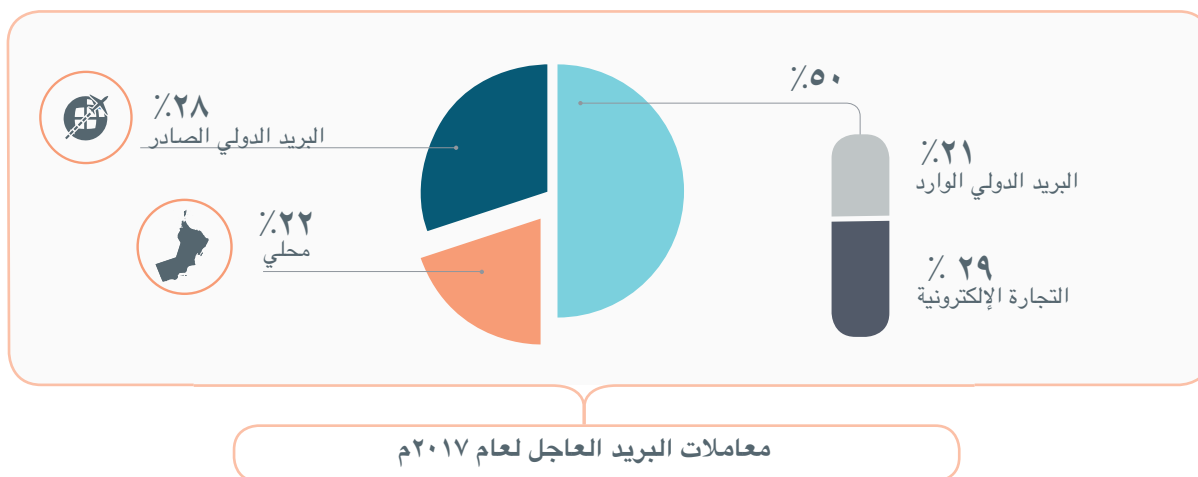
الإحصائيات



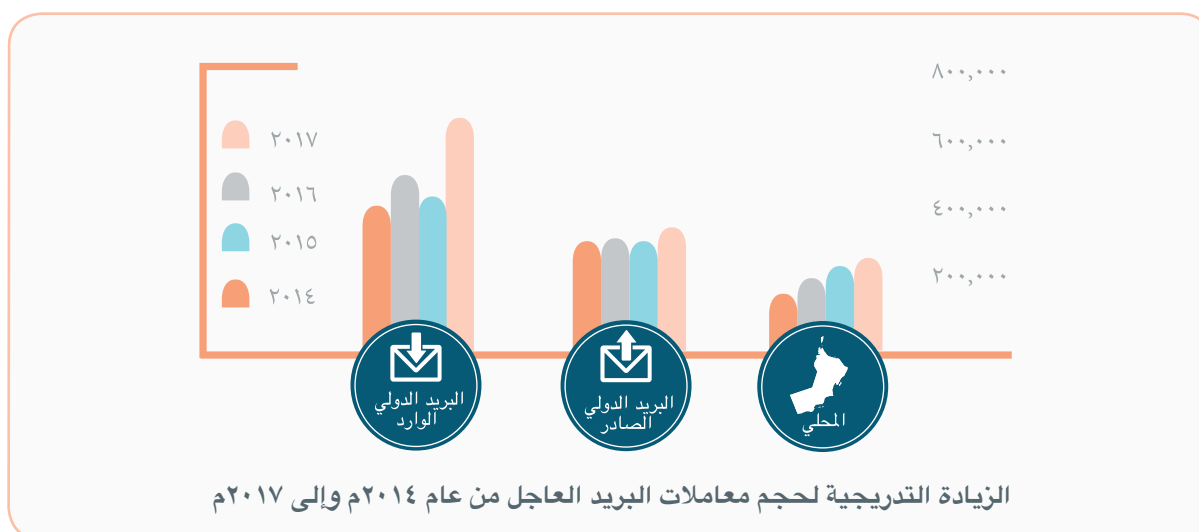
حجم الحركة للبريد السريع

حجم معاملات البريد العاجل لعام ٢٠١٧م (جميع الشركات المرخصة)

م	نوع الخدمة	عدد البعثات البريدية
١	محلي	٢٧٦,١٣٨
٢	الدولي الصادر	٣٥٧,٢٧٠
٣	الدولي الوارد	٢٦٦,٥٤٦
٤	التجارة الإلكترونية	٣٦٧,٨٤٦
الإجمالي		١,٢٦٧,٨٠٠



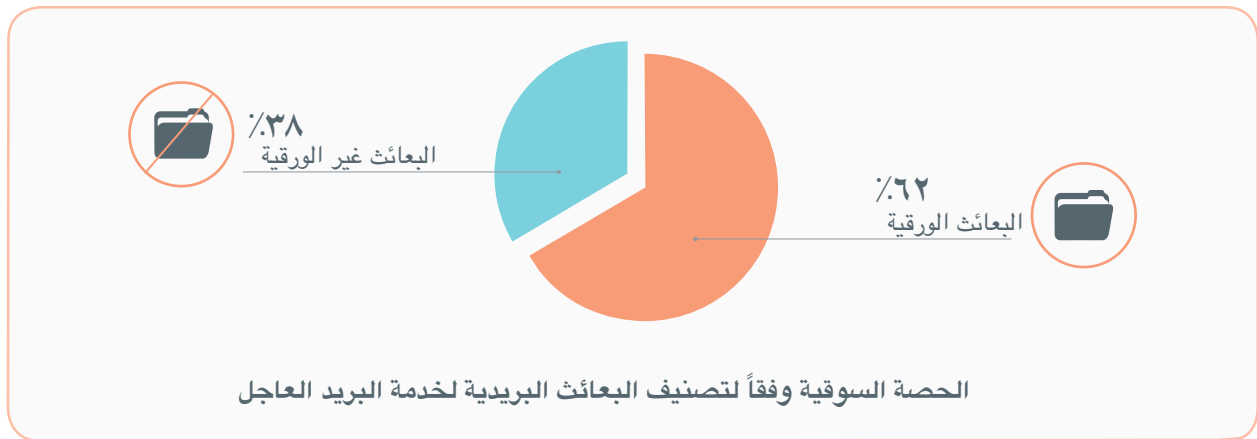
يوضح الرسم أدناه الزيادة التدريجية لحجم معاملات البريد العاجل خلال السنوات الماضية. الزيادة التدريجية لحجم معاملات البريد العاجل من عام ٢٠١٤م إلى ٢٠١٧م



تصنيف الخدمات البريدية وفقاً لطبيعة البعثة.
عدد البعثات البريدية الدولية الصادرة والواردة حسب النوع*

م	الخدمات	البعثات الورقية	البعثات غير الورقية	الإجمالي
١	محلي	١٦١,٢١٠	٥٢,٥٤٤	٢١٣,٧٥٤
٢	البريد الدولي الصادر	٢٦٤,٥٥٤	٦٤,٨٧١	٣٢٩,٤٢٥
٣	البريد الدولي الوارد	٢٦٦,٥٤٦	٣١٣,٥٣٣	٥٨٠,٠٧٩
	الإجمالي	٦٩٢,٣١٠	٤٣٠,٩٤٨	١,١٢٣,٢٥٨

*الأرقام مستقاة من جميع الشركات المرخصة ما عدا شركة بريد عمان

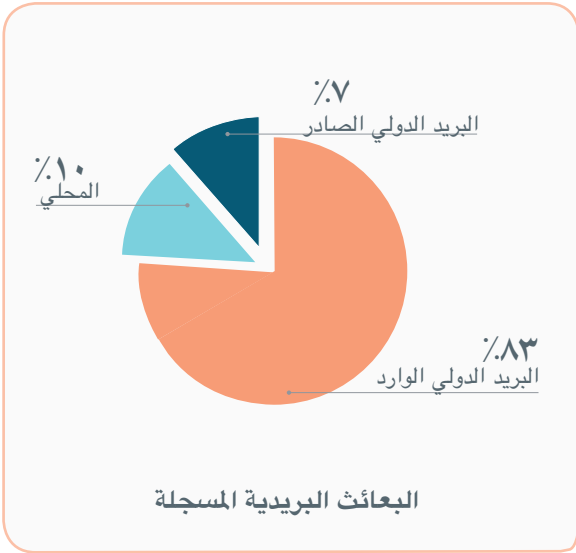
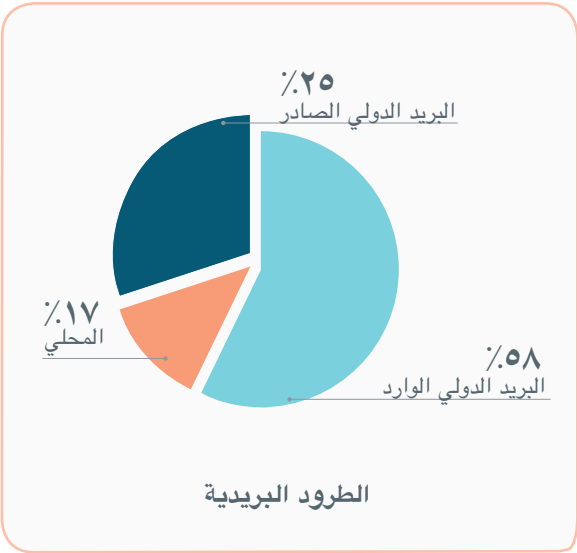


● حجم معاملات خدمة البريد التقليدي خلال عام ٢٠١٧م

شهد حجم خدمات البريد التقليدي والتوصيل نمواً سريعاً خلال عام ٢٠١٧م

شركة بريد عُمان

م	نوع الخدمة	محلي	البريد الدولي الوارد	البريد الدولي الصادر	الإجمالي
١	طرود بريدية	٥,٥٥٧	١٨,٦٠٦	٨,١٥٧	٣٢,٣٢٠
٢	البعثات البريدية المسجلة	٨٥,٢١٠	٧٣١,١٣٦	٦٦,٦٥٠	٨٨٢,٩٩٦
	الإجمالي	٩٠,٧٦٧	٧٤٩,٧٤٢	٧٤,٨٠٧	٩١٥,٣١٦



الخدمات التقليدية الأخرى

م	نوع الخدمة	الإجمالي
١	الحقائب الخاصة	١٩,٤٠٧
٢	المعاملات الحكومية	٧٦,٢٣٩
٣	ردود المراسلات التجارية	١٥٤
	الإجمالي	٩٧,١٥٣

أداء قطاع أسماء نطاقات الإنترنت

نطاقات رمز الدولة (ccTLD) والمستوى العلوي (.عمان) وأسماء نطاقات الإنترنت (IDN) والسجل

وفقاً لقانون الاتصالات ، تتضمن مهام الهيئة إدارة سجل المستوى العلوي (.om) ونطاقات رمز الدولة (ccTLD) لسلطنة عمان والمستوى العلوي (.عمان) وإسم النطاق الدولي (IDN) . وفي عام ٢٠١٢م حصلت الهيئة على الموافقة لإدارة وتشغيل اسم النطاق الدولي باللغة العربية (.عمان) نيابة عن حكومة السلطنة.

وتتضمن الأنشطة الرئيسية للهيئة عند إدارة أسماء النطاقات الخاصة بالمستويين العلويين للسلطنة (.om) و (.عمان) ما يأتي:

١. تشغيل وإدارة السجل وأنظمة أسماء النطاقات الخاصة بالمستويين العلويين للسلطنة (.om) و (.عمان).
٢. وضع القواعد والتعليمات الخاصة بتسجيل أسماء النطاقات.
٣. اعتماد المسجلين ونشر قائمة بأسمائهم .
٤. مراقبة المسجلين المعتمدين وأصحاب التسجيل للتأكد من التزامهم بالقواعد والتعليمات والتوجيهات بشأن تسجيل أسماء النطاقات.
٥. تشجيع تسجيل أسماء النطاقات تحت إسم المستويين العلويين للسلطنة (.om) و (.عمان) .

اعتماد المسجل السادس لأسماء النطاقات

المسجل المعتمد هو الجهة التي تصرح لها الهيئة - بموجب اتفاقية اعتماد المسجل - باستلام طلبات تسجيل أسماء النطاقات تحت المستويين العلويين للسلطنة (.om) و (.عمان) ومعالجتها ، بالإضافة إلى تقديم الخدمات الأخرى المرتبطة بذلك مثل تسجيل وتحويل وإيقاف وإلغاء أسماء النطاقات . ويهدف من اعتماد المسجلين توفير خيارات أكبر للمستهلكين الراغبين في تسجيل أسماء نطاقاتهم تحت إسم المستويين العلويين للسلطنة (.om) و (.عمان) . وفي هذا الإطار قامت الهيئة في عام ٢٠١٧م باعتماد الشركة التفاعلية للحلول والخدمات ش.م.م كمسجل سادس .

المسجلون الستة المعتمدون هم :

١. الشركة العمانية للاتصالات (عمانتل)
٢. شركة الاتصالات العمانية القطرية (Ooredoo)
٣. مؤسسة الخليج لحلول الشبكة الالكترونية
٤. مؤسسة عمان للبيانات الرقمية
٥. أبو غزالة للملكية الفكرية
٦. الشركة التفاعلية للحلول والخدمات

● تحديث أنظمة أسماء النطاقات

تم إجراء تحديث شامل للسجل وأنظمة أسماء النطاقات خلال عام ٢٠١٧م ، وتضمن تحديث الأنظمة تركيب أجهزة جديدة وتحديث البرمجيات الخاصة بالموقع الرئيسي وموقع استعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى. وبذلك أصبح النظام الآن محدث ومدعم بتقنيات متطورة ونظام أمني معزز ، مع مراعاة أهمية توفر النظام للمجتمع وللمنتفعين وأثره الإيجابي على التنمية الوطنية ، وقد تم إجراء التحديث دون أي انقطاع للخدمة في جميع النطاقات الخاصة بالمستويين (.عمان) و (.om) ، مع فترة توقف محدودة للغاية لمعاملات السجل.

● الاستعداد لنظام الإصدار السادس لبروتوكول الإنترنت (IPv6)

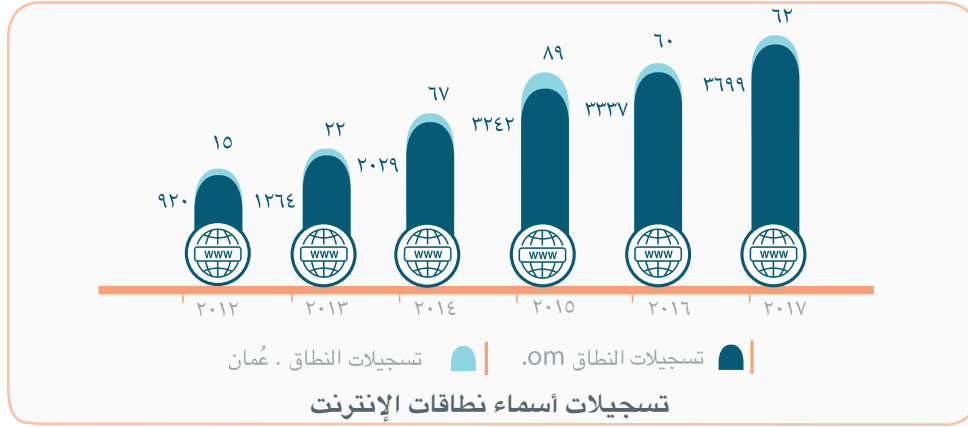
تم اختبار التحديث إلى الإصدار السادس لبروتوكول الإنترنت (IPv6) من قبل مزودي خدمة الإنترنت (عمانتل وأوريدو) وإضافته إلى المستويين (.عمان) و (.om) ، وأنظمة أسماء النطاقات والسجل مما سمح لهم بالتعامل مع كل من سجلات نطاقات الإصدار الرابع "IPv4 (A)" والإصدار السادس "IPv6 (AAAA)" و طلبات أسماء النطاقات.

مع العلم أن عناوين بروتوكول الإنترنت المستخدمة حالياً من قبل معظم الشبكات في الإنترنت هي عناوين الإصدار الرابع IPv4 الذي يعتبر في مرحلة الاستنفاد. هناك حوالي ٤ مليار من عناوين الإنترنت في مجموعة العناوين IPv4 العالمية، وفي فبراير ٢٠١١ خصصت هيئة تعيين أرقام الإنترنت IANA آخر مجموعة شاغرة متبقية من عناوين الإصدار IPv4. وقد يؤثر ذلك سلباً على التوسع المستقبلي للإنترنت والتقنيات الحديثة ما لم تقوم الشركات بإجراءات الآن لحماية شبكاتها. الإصدار السادس لبروتوكول الإنترنت (IPv6) هو الجيل التالي لعنونة بروتوكول الإنترنت ، وقد تم تصميمه ليضع في الحسبان النمو المستقبلي للإنترنت حيث أن مجموعة عناوين الإصدار السادس توفر عدد ضخم جداً من العناوين، ومن المتوقع أن يستوعب هذا العدد الهائل من عناوين الإنترنت النمو المتوقع والابتكارات في الإنترنت والخدمات المرتبطة بها خلال السنوات القادمة. وتعتبر الهيئة من ضمن أوائل الجهات الحكومية في السلطنة التي تطبق الإصدار السادس لبروتوكول الإنترنت، كما أنها تعمل على تشجيع الآخرين على أن يحذوا حذوها.

إحصائيات أسماء نطاقات الإنترنت

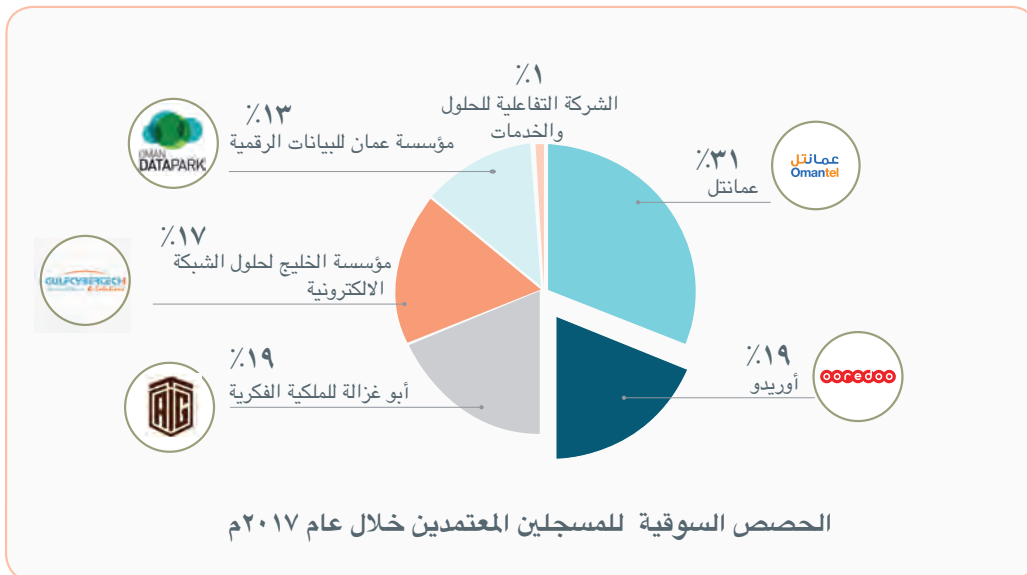
زيادة تسجيلات النطاقين (.عمان) و (.om)

خلال عام ٢٠١٧ ، بلغ إجمالي عدد التسجيلات ٣٣٩٧ تسجيلاً ، منها ٣٦٩٩ تحت اسم النطاق (.om) ، و ٦٢ تحت اسم النطاق (.عمان). يوضح الشكل أدناه زيادة تسجيلات النطاقين (.عمان) و (.om) خلال السنوات الخمس الأخيرة .



الحصص السوقية

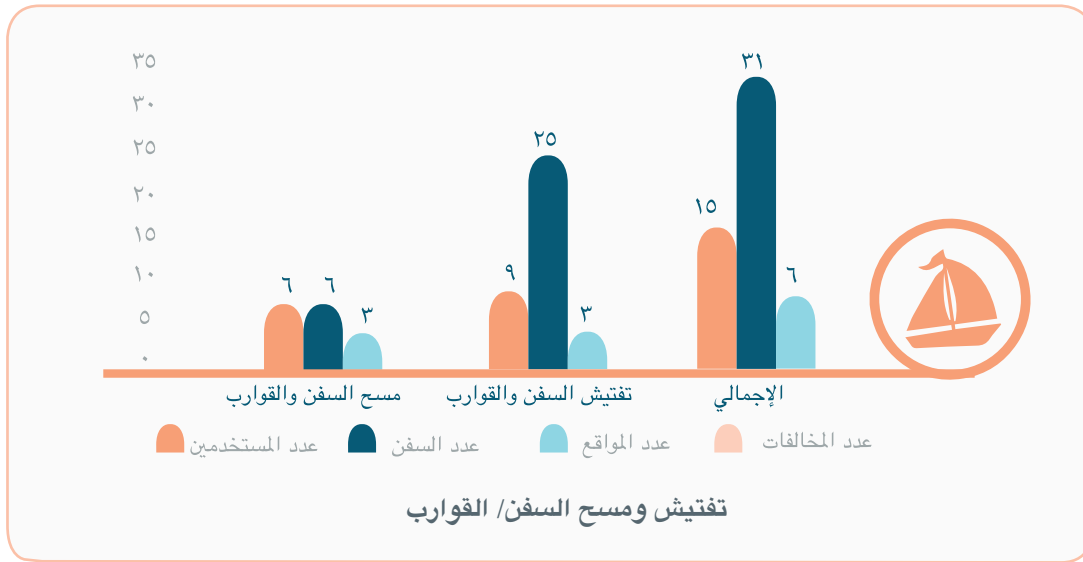
يوضح الشكل أدناه الحصص السوقية للمسجلين المعتمدين الستة للنطاقين (.عمان) و (.om) خلال عام ٢٠١٧م. ووفقاً للإحصاءات المبينة في الرسم البياني ، فإن عمانتل تستحوذ على أكبر حصة بنسبة ٣١٪ ، تليها أوريدو وشركة أبوغزالة للملكية الفكرية بحصة سوقية تبلغ ١٩٪ لكل من الشركتين ، بينما بلغت الحصة السوقية لشركة الخليج لحلول الشبكة الالكترونية ١٧٪. أما الشركة التفاعلية للحلول والخدمات التي تم اعتمادها في الربع الأخير من عام ٢٠١٧م كمسجل سادس فقد بلغت حصتها السوقية ١٪.



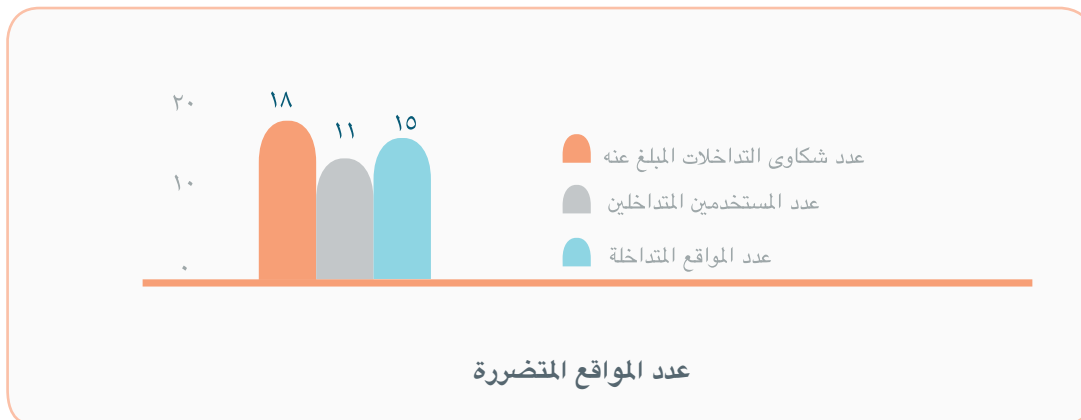
أداء قطاع الترخيص الراديوي

مراقبة الترددات والتفتيش

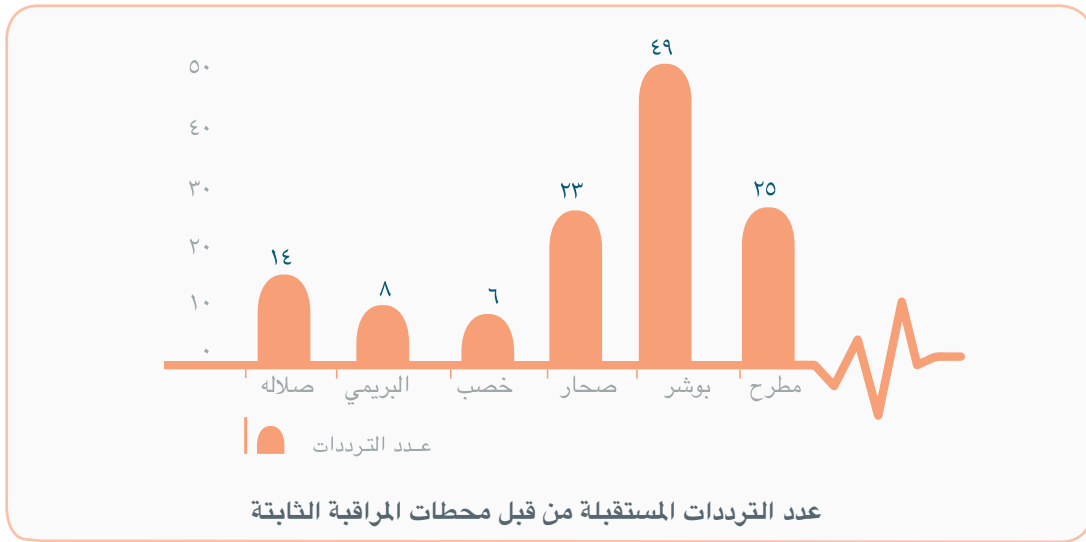
قامت الهيئة بزيارات تفتيشية لمستخدمي الطيف الترددي في مختلف مناطق السلطنة للتحقق من التزامهم بالموصفات الفنية للأجهزة الراديوية العاملة وفقاً للتراخيص الراديوية الصادرة لهم ، ويشمل ذلك التفتيش على مستخدمي الطيف الترددي في الخدمات الأرضية وأيضاً تفتيش السفن والقوارب ، وكجزء من عملية إصدار التراخيص الراديوية الجديدة فقد تم أيضاً إجراء مسوحات . يوضح الشكل أدناه إحصائيات عمليات التفتيش:



انطلاقاً من حرص الهيئة على جعل الطيف الترددي خالياً من أي تداخلات ، فإن الهيئة تتخذ إجراءات فورية لإزالة أي نوع من التداخلات ، يوضح الرسم أدناه إحصائيات شكاوى التداخلات التي تمت معالجتها في عام ٢٠١٧م :

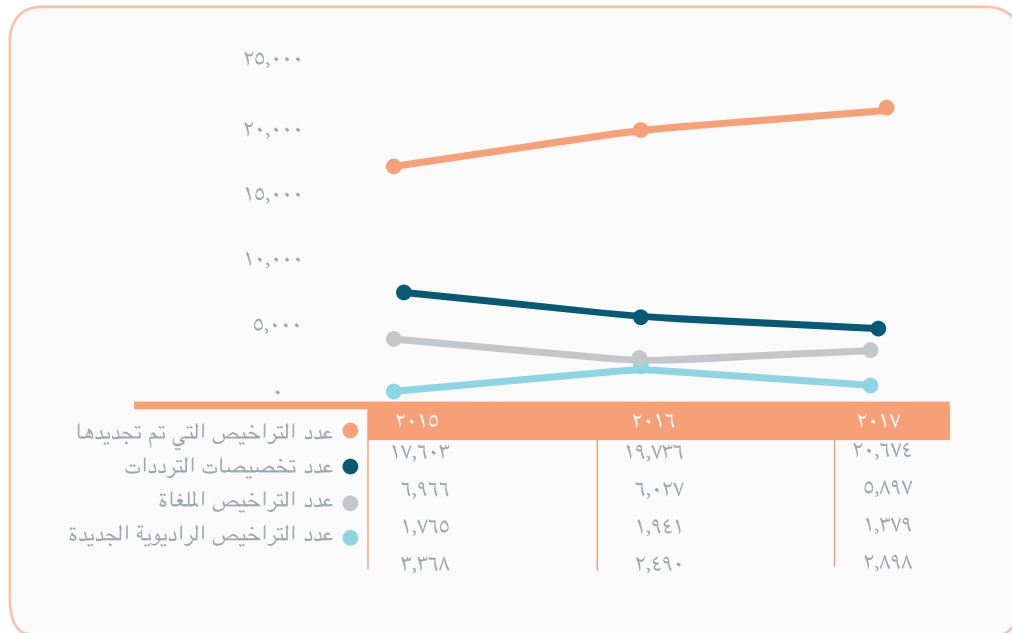


يوضح الرسم أدناه الإحصائيات المتعلقة بمهام مراقبة الترددات:



إحصائيات التراخيص الراديوية

شهد عام ٢٠١٧م زيادة في عدد التراخيص الراديوية مقارنة بالعامين السابقين حيث بلغ الإجمالي ٢٣,٥٧٢ ترخيصاً . ووصل عدد التراخيص الراديوية الجديدة الصادرة خلال هذا العام إلى ٢,٨٩٨ ترخيصاً بينما بلغ عدد التراخيص التي تم تجديدها ٢٠,٦٧٤ ترخيصاً، أما إجمالي عدد التراخيص الملغاة في عام ٢٠١٧م فقد بلغ ١,٣٧٩ ترخيصاً باستثناء التراخيص المؤقتة. وكان عدد تخصيصات الترددات الجديدة التي تمت خلال عام ٢٠١٧م قد وصل إلى ٥,٨٩٧ ترخيصاً كما هو موضح في الرسم أدناه :

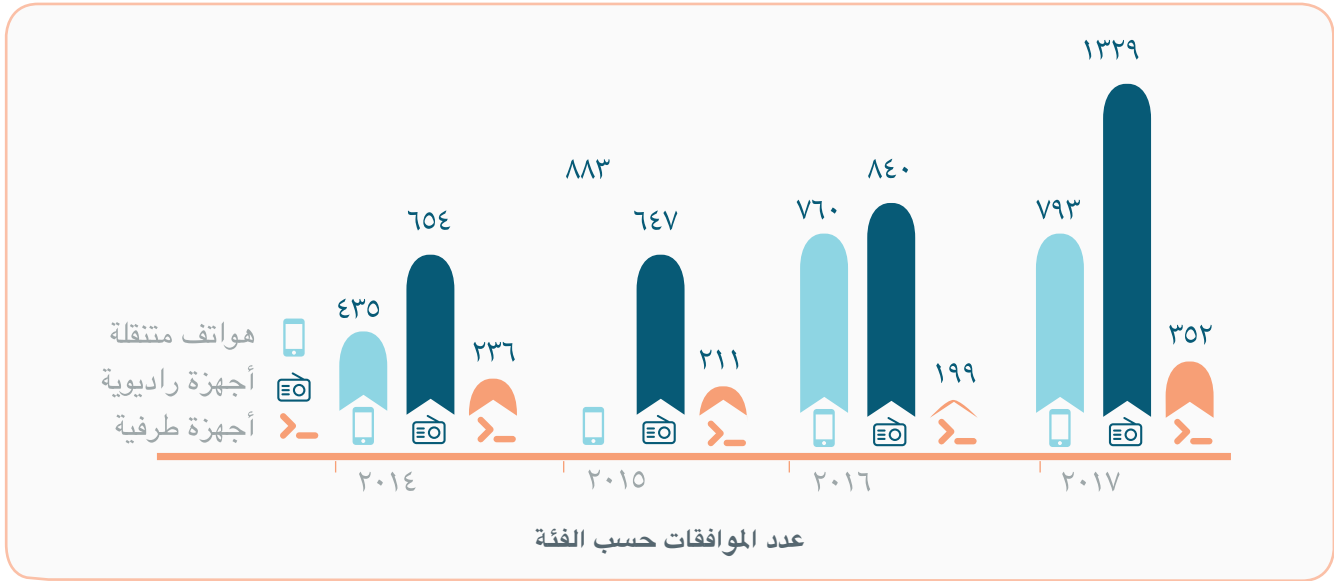


أداء قطاع اعتماد النوعية

تولي الهيئة اهتماماً كبيراً لحماية مصالح المنتفعين وتمكينهم من النفاذ إلى التقنيات والخدمات الناشئة حديثاً لدى اضطلاعها بمهامها في الموافقة على نوعية الأجهزة التي يتم نشرها بالشبكات، وتحقيقاً لهذه الغاية يتم فحص اعتمادية وأداء المعدات والأجهزة ويتم تدعيم ذلك بنتائج الفحوص التي تجرى بواسطة المختبرات المعتمدة دولياً، وبفضل الموافقة على النوعية يتم ضمان استبعاد الأجهزة المقلدة التي تحمل الإشعارات الكهرومغناطيسية التي يمكن أن تتسبب في إلحاق الضرر بالمنتفعين. يوضح الجزء أدناه إحصائيات الهيئة المتعلقة بالموافقة على النوعية .

الموافقة على النوعية

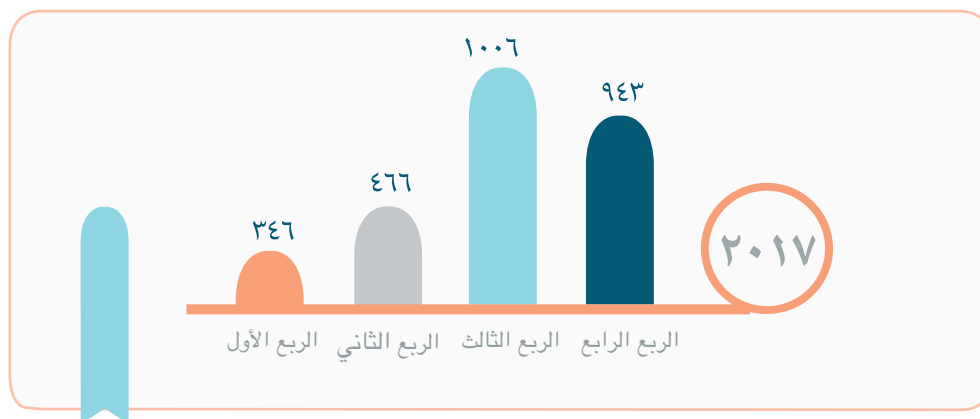
تنقسم أنواع المعدات والأجهزة التي تم اعتمادها إلى ثلاث فئات الهواتف النقالة والأجهزة الراديوية والأجهزة الطرفية . يوضح الشكل أدناه الأجهزة التي تم الموافقة على نوعيتها خلال الأعوام من ٢٠١٤م إلى ٢٠١٧م.



الإفراجات الجمركية الصادرة

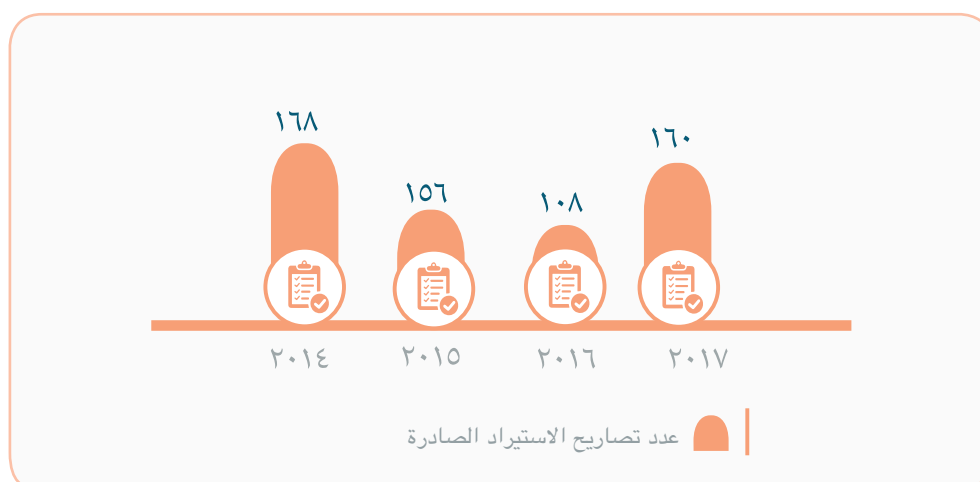
يعد نظام بيان الإلكتروني نافذة موحدة لتقديم الخدمات المتعلقة بالجمارك تديرها الإدارة العامة للجمارك بشرطة عمان السلطانية، إذ يساهم هذا النظام في تسهيل إجراءات تخليص معاملات الجمارك للبضائع وإنهاءها بصورة متكاملة وسريعة.

في عام ٢٠١٧م قامت الهيئة بالتعاون مع الإدارة العامة للجمارك بشرطة عمان السلطانية بتأسيس تكامل إلكتروني بين نظام بيان ونظام الموافقة على النوعية التابع للهيئة والذي يسمح للمتعاملين في أجهزة الاتصالات بإنهاء إجراءات الإفراج عن بضائعهم إلكترونياً. وقد تم إطلاق هذه الخدمة الجديدة في منتصف عام ٢٠١٧م وساعدت على تسهيل الإجراءات المطلوبة من المتعاملين ، ونتيجة لذلك حدثت زيادة كبيرة في عدد طلبات الإفراجات الجمركية بعد منتصف عام ٢٠١٧م كما هو موضح في الرسم أدناه .



تصاريح الاستيراد الصادرة

يوضح الشكل أدناه عدد تصاريح الاستيراد الصادرة في عام ٢٠١٧م بالمقارنة مع الأعوام من ٢٠١٤م إلى ٢٠١٦م.



رؤية الهيئة تقديم خدمات عالمية المستوى



● مقدمة

تبنت الهيئة في استراتيجيتها التعريف التالي للرؤية الاستراتيجية :

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

ولتحديد خدمات الاتصالات العالمية المستوى ، أجرت الهيئة العديد من الدراسات والمقارنات مع الدول المجاورة ودول العالم الأخرى لوضع أربع دعائم رئيسية تضمن من خلالها أن الخدمات المقدمة للمنتفعين تعتبر عالمية المستوى وهذه الدعائم هي : الجودة العالية للخدمات ، الأسعار المعقولة ، التغطية الواسعة للخدمات و إتاحة تشكيلة واسعة من الخيارات .

يوضح الرسم أدناه هذه الدعائم الأربع :

الدعائم



وعلى خلفية هذه الدعائم الأربع تعمل الهيئة على تنفيذ العديد من المبادرات لتحقيق رؤيتها ، وذلك هو ما تبرزه الصفحات التالية :



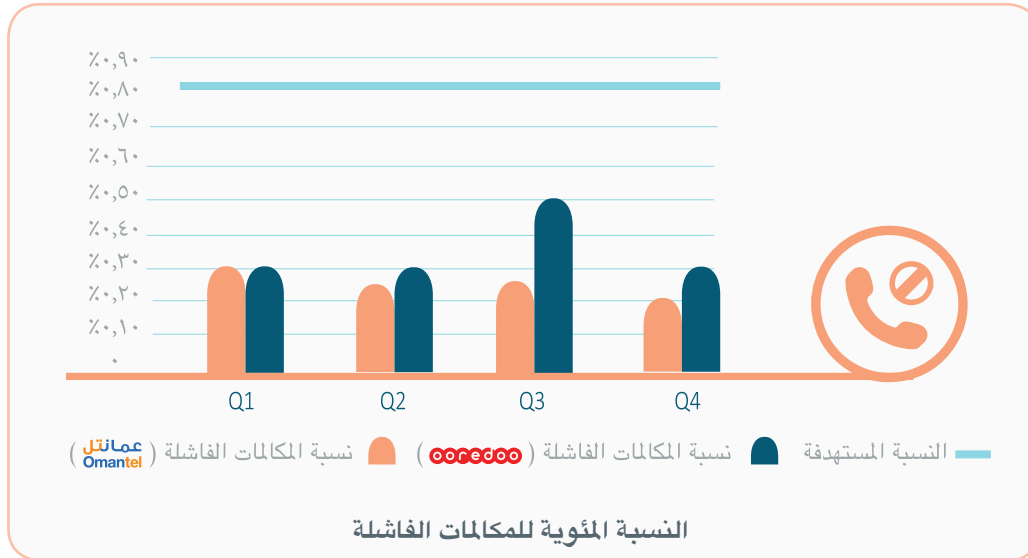
جودة الخدمات

تقارير مؤشرات الأداء الرئيسية لجودة خدمات الاتصالات

تقوم الهيئة بمراقبة أداء موفري الخدمات المتعلق بالشبكة وغير المتعلق بالشبكة ، وتحدد لائحة جودة الخدمة مؤشرات الأداء الرئيسية التي تستخدم لتقييم العديد من جوانب جودة الخدمة مثل توفر الشبكة وقابلية النفاذ إلى الشبكة وقابلية النفاذ إلى الخدمة ووقت تقديم الخدمة وأوقات معالجة الشكاوى .
توضح الرسومات البيانية أدناه أداء جودة الخدمة وفقا لأهم مؤشرات الأداء لكل من عمانتل وأوريدو لعام ٢٠١٧م :

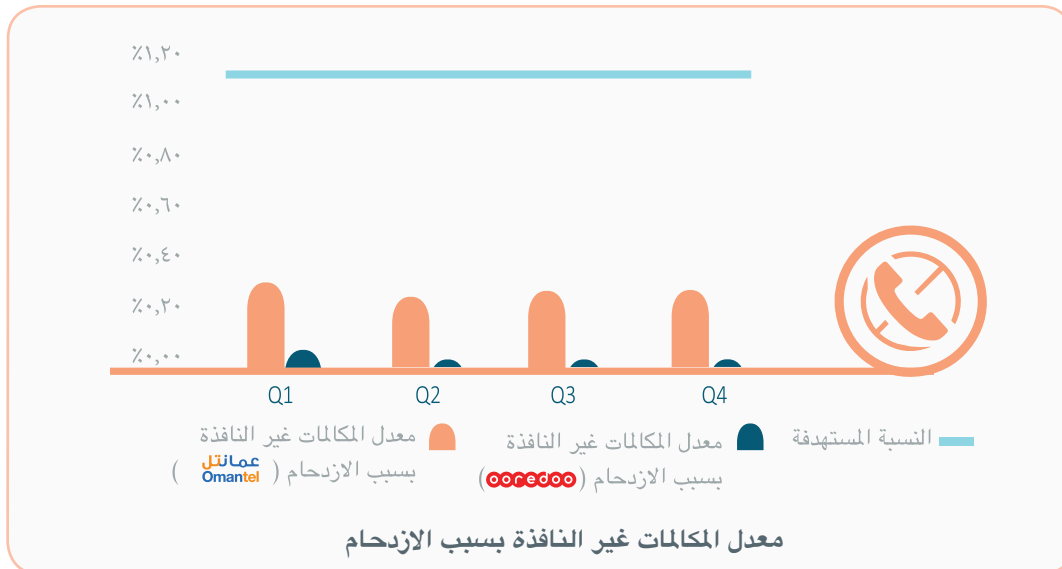
الخدمات المتنقلة

(١) **معدل المكالمات الفاشلة:** يستخدم هذا المؤشر لقياس النسبة المئوية للمكالمات الفاشلة وذلك كنسبة من إجمالي عدد المكالمات الناجحة ، وتبلغ النسبة القصوى للمكالمات الفاشلة حسب أهم مؤشرات الأداء الموضوعة ٨,٠ ٪ .



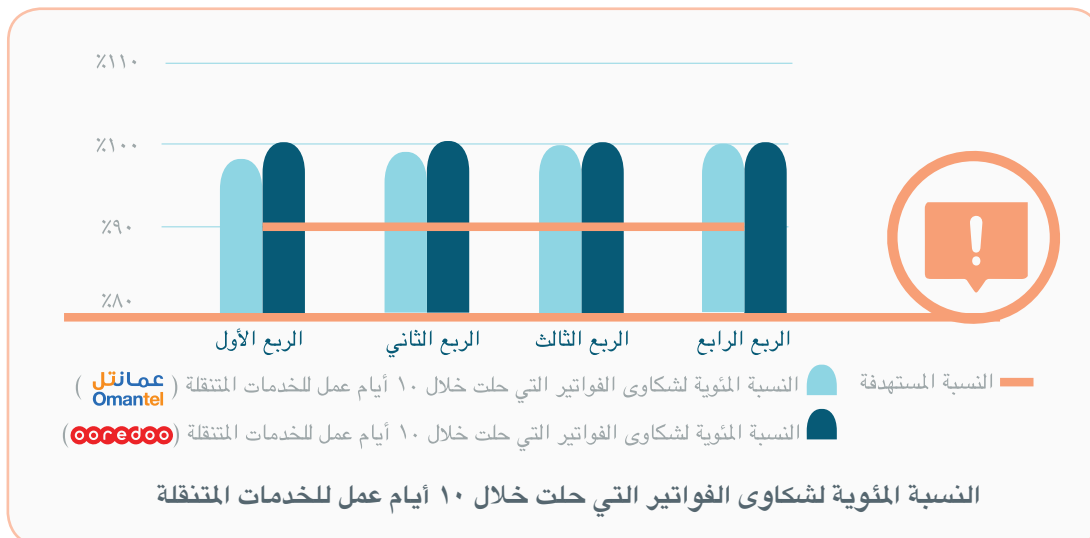
(۲)

معدل المكالمات غير النافذة : يستخدم هذا المؤشر لقياس النسبة المئوية للمكالمات التي لم تنفذ نتيجة للاردهام في شبكة موفر الخدمة كنسبة من إجمالي المكالمات الصوتية التي أجريت ، ويبلغ المعدل الأقصى للمكالمات غير النافذة حسب أهم مؤشرات الأداء الموضوعة ١,١ ٪ .



(۳)

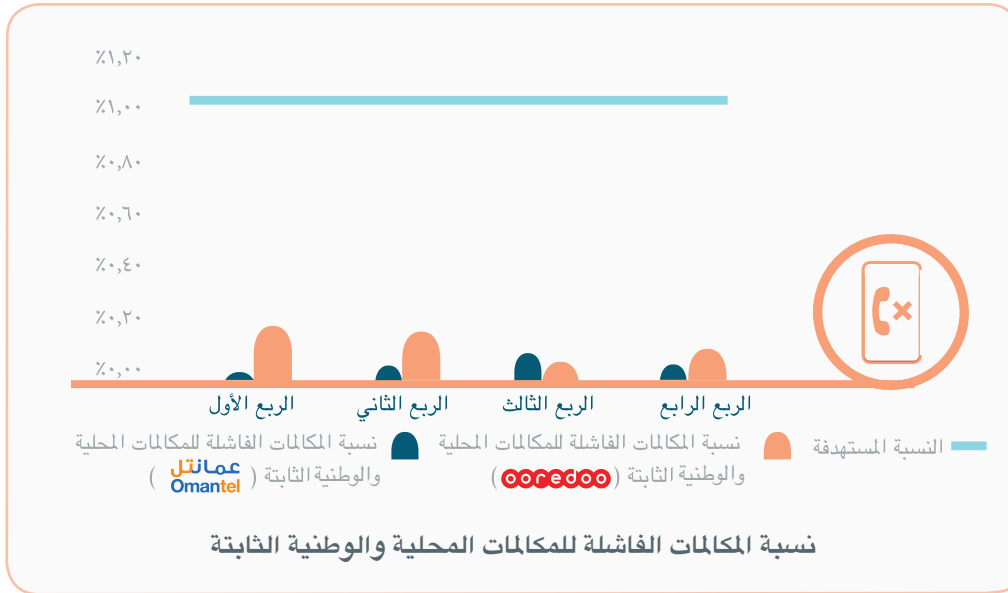
النسبة المئوية لشكاوى الفواتير التي حلت خلال ١٠ أيام عمل : يستخدم هذا المؤشر لقياس الوقت الذي يستغرقه موفر الخدمة لحل شكاوى متعلقة بالفوترة من لحظة تقديم الشكاوى إلى اللحظة التي يقبل فيها المنتفع بحل الشكاوى ، ويبلغ الحد الأدنى للشكاوى التي تحل خلال ١٠ أيام عمل حسب أهم مؤشرات الأداء الموضوعة نسبة ٩٠٪ .



الخدمات الثابتة

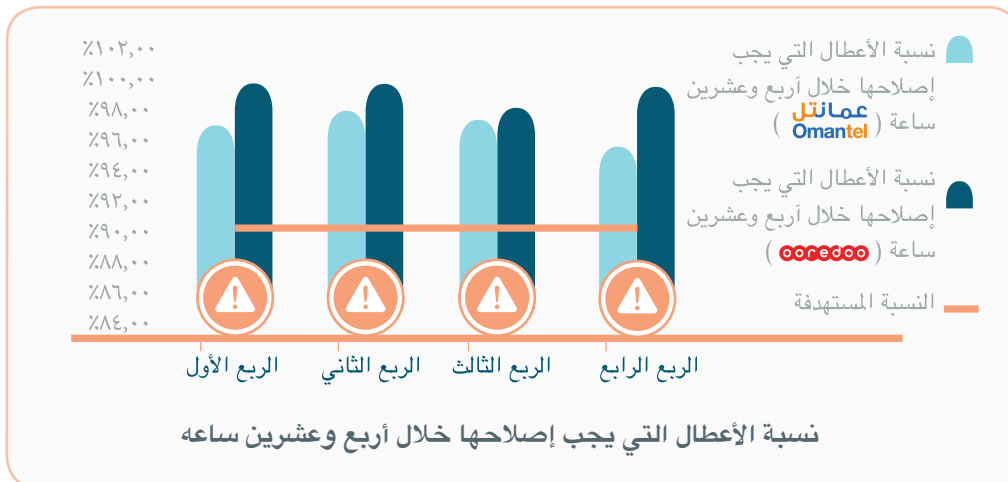
(١)

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 ، ويبلغ المعدل الأقصى لنسبة المكالمات الفاشلة للمكالمات المحلية والوطنية الثابتة حسب أهم مؤشرات الأداء الموضوعية نسبة ١٪ .

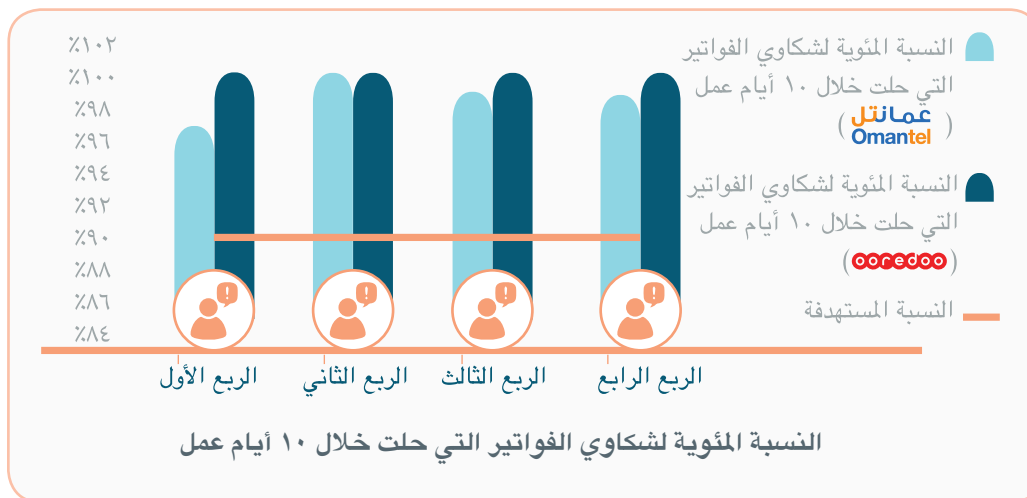


(٢)

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 لعملها المعتاد ، ويبلغ الحد الأدنى للأعطال التي يتم إصلاحها خلال أربع وعشرين ساعة حسب أهم مؤشرات الأداء الموضوعية ٩٠٪ .



(٣) النسبة المئوية لشكاوى الفواتير التي حلت خلال ١٠ أيام 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 .



● خدمة الصوت الدولية

(١) نسبة المكالمات الفاشلة خلال ساعات الذروة - يستخدم هذا المؤشر لقياس المكالمات الدولية الفاشلة خلال ساعات الذروة ، 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 ، ويبلغ المعدل الأقصى لنسبة المكالمات الفاشلة نتيجة الازدحام في الشبكة حسب أهم مؤشرات الأداء الموضوعية نسبة ٣٪ .



● قياس مؤشرات الأداء الرئيسية لجودة الخدمة بواسطة طرف ثالث

تعاقدت الهيئة مع شركة (Cybercom) الاستشارية المتخصصة في قياس جودة الخدمة بقطاع الاتصالات لقياس جودة الخدمات المقدمة من المرخص لهم من الفئة الأولى الشركة العمانية للاتصالات (عمانتل) والشركة العمانية القطرية للاتصالات (أوريدو) . ويهدف هذا التعاقد إلى إجراء قياس شامل لمؤشرات الأداء الرئيسية لجودة الخدمة حتى تتم مطابقة وتقييم التزام موفري الخدمة بلائحة متطلبات جودة الخدمة الصادرة بقرار الهيئة رقم ٢٨/٢٠١٦م وإرشادات ومنهجية قياس مؤشرات الأداء الرئيسية لجودة الخدمة المقابلة لها ، وتم الانتهاء من هذا المشروع في شهر أغسطس ٢٠١٧م .

وأظهر القياس مستوى عاليا من الالتزام من جانب المشغلين في الوفاء بمستويات جودة الخدمة المحددة في لائحة متطلبات جودة الخدمة ، وكانت مؤشرات الأداء الرئيسية التي تم تقييمها قد استوفت الحد الأدنى من القيم المستهدفة أو تجاوزته ، وأوصت الشركة الاستشارية باتخاذ بعض الإجراءات التي قد تساعد على توضيح إرشادات القياس وإزالة أي اختلافات محتملة في تقديم التقارير .



التغطية

● القياسات الميدانية للتغطية وجودة الخدمة

تعاقدت الهيئة مع شركة استشارية متخصصة في القياسات الميدانية للقيام بقياس التغطية وجودة الخدمة في إطار مشروع قياس أداء شبكات الاتصالات المتنقلة على جميع تقنيات شبكات النفاذ القائمة (الجيل الثاني ، الجيل الثالث والجيل الرابع) بجميع ولايات وقرى السلطنة .

وسوف يتم اختبار خدمات الصوت والبيانات لمحاكاة تجربة المستخدم النهائي بأقرب طريقة ممكنة ، وسيتم أخذ القياسات داخل وخارج المباني وفي أوقات معينة من اليوم لتقييم أداء الشبكة .



الجودة



أسعار الخدمات

التعرفة والمنافسة

لمحة عامة

أخذت الأسعار تنخفض في القطاعين التجاري والسكني بوجه عام ، وتم إجراء مراجعات رئيسية في خدمات البيانات المتنقلة الآجلة الدفع والباقات التجارية لخدمات النطاق العريض ، وشهدت خدمات التجوال أيضا العديد من التخفيضات في الأسعار الفعلية إلى جانب إضافة المزيد من الوجهات الدولية إلى العروض المطروحة ، وحدث الانخفاض في الأسعار بفضل الآفاق الواسعة التي أتاحتها المنافسة الجديدة .

فيما يلي موجز بأهم التغييرات التي حدثت في الخدمات والتعرفة بالسوق خلال عام ٢٠١٧ م :

خدمات الاتصالات المتنقلة

- تم طرح برامج التيسير لشراء الهواتف والأجهزة الذكية لمشتري الدفع الآجل على أساس دائم إلى جانب عروض الدفع الآجل ، الأمر الذي يجعل اقتناء الهواتف الذكية الحديثة أكثر يسرا بالنسبة للمنتفعين ويزيد بالتالي نسبة انتشار خدمة البيانات .
- قدم موفرا الخدمة عروضاً تعاقدية جذابة للغاية للدفع الآجل لمنتفعيهم حيث عرضوا عليهم قيمة أعلى للشريحة عن طريق زيادة حجم البيانات لفترة ١٢ أو ٢٤ شهرا خاضعة لمدة العقد ، وتساعد مثل هذه العروض على تخفيض السعر الفعلي لباقات الدفع الآجل للمشاركين الذين يفضلون الدخول في تعاقدات ، فيما يلي عروض العقود الدائمة المعتمدة المقدمة من موفري الخدمة :

عروض العقود		العروض القياسي		
٢٤ شهرا	١٢ شهرا	حزمة البيانات	الاشتراك الشهري	إسم الباقة
٢ جيجابايت	١ جيجابايت	٥٠٠ ميجابايت	٩ ر . ع	باقتي الصغيرة
٨ جيجابايت	٤ جيجابايت	٢ جيجابايت	١٩ ر . ع	باقتي المتوسطة
١٢ جيجابايت	٦ جيجابايت	٣ جيجابايت	٢٩ ر . ع	باقتي الكبيرة
٢٠ جيجابايت	١٠ جيجابايت	٥ جيجابايت	٣٩ ر . ع	باقتي الكبرى

عمانتل
Omantel



عقد لمدة ١٢ شهر				عقد لمدة ٢٤ شهر				
شهري ١٠GB	شهري ٥GB	شهري ٢GB	شهري ٥٠٠MB	شهري ١٠GB	شهري ٥GB	شهري ٢GB	شهري ٥٠٠ MB	
٢٠GB	١٠GB	٤GB	١ GB	٤٠GB	٢٠GB	٨GB	٢GB	بيانات الانترنت الشهرية
٣,٠٠٠	١,٥٠٠	٦٠٠	٢٠٠	٣,٠٠٠	١,٥٠٠	٦٠٠	٢٠٠	الدقائق الشهرية
٣,٠٠٠	١,٥٠٠	٦٠٠	٢٠٠	٣,٠٠٠	١,٥٠٠	٦٠٠	٢٠٠	الرسائل النصية
٦٠	٣٥	٢٠	١٠	٦٠	٣٥	٢٠	١٠	الرسوم الشهرية (ر.ع)

- قدمت أوريدو لمستخدميها ميزة جذابة للغاية يتمكن مشتركو العقود من خلالها من ترحيل البيانات المتبقية في رصيدهم من الشهر الحالي إلى الشهر التالي مجاناً ، ما يمنحهم المزيد من المرونة في الاستفادة من البيانات المخصصة لهم لفترة أطول .
- قامت عمانتل بتعديل أسعارها لخدمة النطاق العريض المتنقلة آجلة الدفع بعرض أحجام أكبر للبيانات بأسعار جاذبة مع بطاقة تعريف شخصي إضافية لاقتسام البيانات لبعض الباقات .



بطاقة التعريف الشخصي للبيانات	السعر	الحجم الجديد	الحجم القديم
لا يوجد	٣ ر.ع	لا يوجد	٥٠٠ ميجابايت
لا يوجد	٥ ر.ع	لا يوجد	١ جيجابايت
لا يوجد	١٠ ر.ع	٥ جيجابايت	٣ جيجابايت
لا يوجد	١٥ ر.ع	١٠ جيجابايت	٥ جيجابايت
٢	٢٥ ر.ع	٣٠ جيجابايت	١٠ جيجابايت
لا يوجد	٣٤ ر.ع	ألغيت	١٥ جيجابايت
٢	٣٩ ر.ع	٥٠ جيجابايت	جديد
لا يوجد	٥٩ ر.ع	٧٠ جيجابايت للمستخدمين الحاليين فقط	٣٠ جيجابايت

- وبالنسبة لقطاع الخدمات المدفوعة القيمة مسبقا ، فقد دشنت عمانتل باقة "حياك على كيفك" على أساس دائم حيث عرضت على المشتركين بديلا جذابا لحزمة من الخدمات تشمل عددا غير محدود من المكالمات والبيانات للاستخدام العام وباقات أخرى لخدمات التواصل الاجتماعي إلى جانب خدمات لها قيمة مضافة.

عمانتل
Omantel

المنافع	سمارت	سمارت بلس	سمارت اكسترا
السعر	٧ ر . ع	١٠ ر . ع	١٥ ر . ع
البيانات	١ جيجابايت	٢ جيجابايت	٤ جيجابايت
الصوت	٥ أرقام مفضلة لفترة غير محدودة	٥ أرقام مفضلة لفترة غير محدودة	٥ أرقام مفضلة لفترة غير محدودة
التواصل الاجتماعي	١ جيجابايت لمواقع التواصل الاجتماعي الخمسة الأولى	٢ جيجابايت لمواقع التواصل الاجتماعي الخمسة الأولى	٤ جيجابايت لمواقع التواصل الاجتماعي الخمسة الأولى
إضافات البيانات	١ جيجابايت بمبلغ ٢ ر . ع	١ جيجابايت بمبلغ ٢ ر . ع	١ جيجابايت بمبلغ ٢ ر . ع
الرصيد المجاني عند الشراء	رصيد بمبلغ ٢ ر . ع	رصيد بمبلغ ٢ ر . ع	رصيد بمبلغ ٢ ر . ع

- وقامت شركات إعادة بيع الخدمات المتنقلة أيضا بتعديل باقات النطاق العريض المتنقل وأصبحت تقدم باقات وعروض تنافسية للنطاق العريض دائمة.

المكالمات الدولية

يتم تقديم مكالمات الصوت الدولية عبر بروتوكول الإنترنت بواسطة شركات إعادة بيع الخدمة المتنقلة حيث تم بواسطتهم تقديم العديد من العروض الترويجية لهذه الخدمة طوال العام ، ويتواصل تقديم العروض الدولية المغرية للمكالمات الدولية أيضا عن طريق رزم الدقائق لوجهات معينة تتمتع بشعبية عالية .

التجوال

- طرح موفرو الخدمة باقات جديدة لخدمة التجوال الدولي للبيانات تغطي أكثر من ٩٥ وجهة تشمل أقطارا في قارات آسيا وإفريقيا وأوروبا ومناطق الشرق الأوسط وأوقيانوسيا وذلك بعرض باقات للبيانات تفوق في أحجامها الباقات السابقة .
- تم تعديل تعرفه تجوال البيانات على متن الطائرات لتصبح باقة بيانات غير محدودة الاستخدام بسعر ٥/٥٠٠ ريال عماني أي بنسبة تخفيض تزيد على ٢٠٪ من السعر الأصلي .
- تمت مضاعفة حجم باقة بيانات (جوازك) لدول الخليج التي توفرها عمانتل لتقدم بنفس السعر .
- قدمت أوريدو باقة التجوال المسماة (جواز أوريدو الخليج) بسعر ٤ ريالات عمانية للباقة اليومية و١٠ ريالات للباقة الأسبوعية التي تشمل دقائق الاتصال الصوتي أثناء التجوال .
- يقدم موفرو خدمة إعادة بيع الخدمة المتنقلة أيضا خدمات الصوت الدولية أثناء التجوال لمستخدميهم ومن المتوقع أن يدشنوا خدمات البيانات أثناء التجوال قريبا .

النطاق العريض الثابت

- دشنت عمانتل خدمة النطاق العريض الثابت المنزلي بتقنية (LTE) لتغطية المناطق غير المغطاة بخدمات النطاق العريض على أساس دائم وذلك بطرح باقات تصل إلى ١٠٠ جيجابايت بمبلغ ٢٩ ريال عماني بسرعة تصل إلى ١٦ ميجابايت في الثانية .
- قامت أوريدو بتعديل باقاتها للنطاق العريض المنزلي بتقنية (LTE) لتصبح أكثر جاذبية ، كما أنها قدمت لمشاركتها عرضا دائما بتخفيض الأسعار على خدمة الإنترنت المنزلي فائق السرعة عبر الألياف البصرية في حال التزامهم بعقد الاشتراك لمدة ١٢ شهرا .

										مدة العقد
١٢ شهر					بدون عقد					الاشتراك الشهري ر. ع
٢٢٨	٨٨	٦٨	٤٨	٢٨	٢٥٠	١٠٠	٧٥	٥٥	٣٥	سرعة التحميل
١ جيجابايت/ث	٣٠٠ ميجابايت/ث	١٠٠ ميجابايت/ث	٥٠ ميجابايت/ث	٢٠ ميجابايت/ث	١ جيجابايت/ث	٣٠٠ ميجابايت/ث	١٠٠ ميجابايت/ث	٥٠ ميجابايت/ث	٢٠ ميجابايت/ث	سرعة التحميل
غير محدودة					١٠٠					لدقائق المضمنة
تحتسب رسوم الإنهاء المبكر للعقد بالتناسب مع عدد الشهور المتبقية من مدة العقد من مبلغ ٥٠ ر. ع					٠					إنهاء العقد المبكر ر. ع
٠					٢٥					الدفع المقدمة
١٠٪ تخفيض					لا يوجد					تخفيض الدقائق الدولية

- تم تعديل تعرفه النطاق العريض التجاري بواسطة عمانتل بتخفيضات على الايجار الشهري تصل إلى نسبة ٥٥٪ للسرعات العالية ، ويحصل المنتفعون على تخفيض إضافي على الايجار الشهري يصل إلى ٣٠٪ في حال الالتزام بعقد لمدة سنتين بدلا عن سنة واحدة .
- انعكست تخفيضات أسعار النطاق العريض التجاري أيضا على التعريفات التعليمية ، حيث وافقت الهيئة على تخفيض الأسعار بنسبة ٥٠٪ على جميع باقات النطاق العريض التجاري للقطاع التعليمي .

العروض التجارية

- تم تعديل أسعار عمانتل للخطوط المؤجرة بمنح المنتفعين خيارين إما بالاستمرار حسب التعرفة القديمة ومضاعفة السرعة أو الانتقال للتعرفات المخفضة الجديدة ، علما بأن خيار مضاعفة السرعة يتضمن تخفيضا في التعرفة يصل إلى ٤٥% في بعض السرعات حيث شهدت التعرفة المعدلة انخفاضا بنسبة ٣٢% في بعض السرعات بينما زادت السرعة بنسبة تصل إلى ٢٩% .
- تم طرح تلفزيون بروتوكول الإنترنت (IPTV) ضمن باقات النطاق العريض التجاري كخدمة قيمة مضافة .
- قام موفرو الخدمة بتعديل الباقات التجارية المقدمة إلى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمكاتب المنزلية بتقديم المزيد من الباقات المغرية مثل باقة (آمالي) الجديدة التي تقدمها عمانتل وباقة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تقدمها أوريدو ، وتعمل مثل هذه التعديلات على تعزيز فعالية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتمكينها من تأدية أعمالها عن طريق الباقات التي تتسم بفاعلية الأسعار .
- قامت أوريدو بتحديث خدمة الخط المؤجر للإنترنت للشركات التجارية لمضاهاة أسعار عمانتل في ردة فعل منها على التعديلات التي أجرتها عمانتل لمنافسة عروضها .
- قامت شركة أواصر بدورها بمراجعة خططها التجارية لخدمة توصيل الألياف البصرية للمنازل وعرضت باقات جديدة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وقدمت المزيد من التخفيضات للقطاع التعليمي تتراوح بين نسبة ٣٠% إلى ٥٠% على السرعات العالية .

خدمات القيمة المضافة

- ركز موفرو الخدمة بصورة كبيرة على تقديم باقات مبتكرة وجديدة لخدمة القيمة المضافة خلال عام ٢٠١٧م ، ومن ضمن هذه الباقات ما يلي :
- بوابة الفيديوهات بواسطة عمانتل والتي تقدم أفضل محتوى تلفزيوني من خلال باقة يومية بمبلغ ٢٠٠ بييسة وأخرى أسبوعية بمبلغ ١ ريال عماني .
- خدمة ستريم أون من أوريدو والتي تعرض إمكانية مشاهدة مقاطع الفيديو على يوتيوب و ViU بلا حدود بمبلغ ٥٠٠ بييسة في اليوم أو ١٠ ريالات عمانية في الشهر .
- عرض تلفزيون أوريدو بمبلغ ٤ ريالات عمانية وتقديم محتوى من مختلف القنوات .

التوجيهات

العقود طويلة الأجل: أصدرت الهيئة توجيهاتها لموفري الخدمة بضرورة الالتزام بتزويد المنتفعين بما يلي في حال منحهم عقوداً طويلة الأجل :

- (١) تقديم عرض لنفس الخدمة على أساس غير تعاقدى .
- (٢) يجب أن يكون الفرق بين شروط العقد طويل الأجل وشروط عدم التعاقد مبرراً بشكل موضوعي مع تقديم بيانات التكلفة ذات الصلة .
- (٣) يجب ألا تزيد رسوم الإنهاء المبكر للخدمة على المستحقات المتأخرة السداد لحساب الجهاز أو أي تكلفة أخرى يتحملها موفر الخدمة نتيجة لهذا الإنهاء .

التجديد التلقائي : أشارت لائحة الهيئة لتنظيم تعرفه التجزئة بوضوح إلى أن موفري الخدمة يجب أن يمتنعوا عن تجديد الخدمات تلقائياً إلا بعد الحصول على موافقة صريحة من المنتفع ، وبعد الوقوف على رأي موفري الخدمة وفي محاولة لتبسيط الإجراءات في إطار السعي لنيل رضا المنتفعين سمحت الهيئة لموفري الخدمة بإعطاء المنتفعين خيارين للتجديد التلقائي على النحو التالي :

- يتم منح المنتفع خيارى التجديد أو وقف الاشتراك قبل انتهائه ، وله أن يجدد عقده تلقائياً أو أن يشترك مرة واحدة ولا يجدد الاشتراك تلقائياً بعد انتهائه .
- يطلب من المنتفع تقديم موافقته الصريحة على التجديد التلقائي فقط لمرة واحدة أثناء اشتراكه الأولي ، ومع ذلك يجب أن يكون باستطاعة المنتفع سحب التجديد التلقائي في أي وقت .

حدود عرض الباقة الترحيبية : سوف تقتصر قيمة عرض الباقة الترحيبية شاملة الرصيد والمنافع الأخرى على سعر الباقة الترحيبية ، وفي السابق كانت قيمة الباقة الترحيبية المقدمة ضمن العرض أعلى من سعر الباقة الترحيبية العادية الأمر الذي كان يحفز المشتركين على شراء عدد كبير من بطاقات التعريف الشخصي لاستغلال الرصيد المجاني والتخلص من البطاقة بعد ذلك مما شكل عبئاً على موارد الترقيم وأثر سلباً على المنافسة خاصة مع ثبوت عدم صحة هذه الممارسة واستدامتها على المدى الطويل .

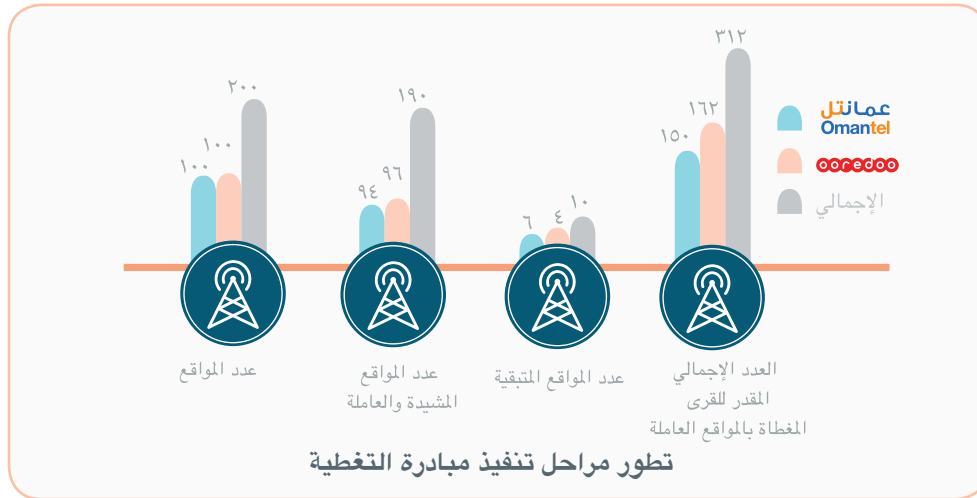


تغطية الخدمات

كجزء من رؤية الهيئة لضمان تغطية خدمات الاتصالات والتزاماتها بمتطلبات الخدمة الشاملة ، تم تبني ٣ مبادرات مشتركتين بين الهيئة والمشغلين بغية توفير خدمات الاتصالات بالمناطق الريفية .

● المبادرة الأولى :

إنشاء وتركيب ٢٠٠ محطة اتصالات متنقلة (١٠٠ بواسطة عمانتل و ١٠٠ بواسطة أوريدو) لتغطية حوالي ٢٥٠ قرية .



تبين الخارطة أدناه المحطات التي تمت تغطيتها بجميع المناطق .

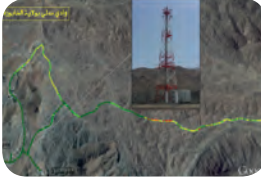


● مقتطفات من المحطات المفعلة :



محافظة الداخلية:

صورة فوتوغرافية للمحطات
العاملة



محافظة شمال الباطنة:

وادي مدلي في الخابورة



محافظة جنوب الشرقية:

صورة للمحطة في القرى في
صور



محافظة الظاهرة:

وادي العقبة في ينقل



المبادرة الثانية :

إنشاء وتركيب ١١٢ محطة اتصالات متنقلة (٥٠ بواسطة عمانتل و ٦٢ بواسطة أوريدو) لتقديم خدمات الاتصالات المتنقلة لعدد ١٦٠ قرية .
يبين الرسم أدناه مراحل سير العمل في تنفيذ هذه المبادرة .



التزامات عمانتل (المبادرة الثالثة)

تم فرض التزامات على عمانتل في إطار التسوية التي تم التوصل إليها في أعقاب انقطاع شبكتها عن العمل لمدة ٨ ساعات في عام ٢٠١٤م ، حيث تم الاتفاق على إلزام عمانتل بتقديم خدمات النطاق العريض لعدد من القرى بالمناطق الريفية بتكلفة إجمالية تصل إلى ٢ مليون ريال عماني وفقا للمبادرات التالية :

الجزء الأول : خدمات النطاق العريض (١١ موقعا)

م	موقف المشروع	الإجمالي
١	إجمالي عدد مواقع المحطات المتنقلة	١١
٢	عدد المواقع المشيدة والعامة	٢
٣	عدد المواقع المتبقية	٩

الجزء الثاني : خدمة النطاق العريض الثابت (توصيل الألياف البصرية للمنازل)

م	موقف المشروع	الإجمالي
١	إجمالي عدد القرى	٧
٢	عدد القرى الموصلة بالشبكة	٧
٣	عدد القرى المتبقية	٠

الزيارات الميدانية

تأكيدا لاهتمام الهيئة وحرصها على دعم تطوير قطاع الاتصالات يشارك سعادة الدكتور حمد الرواحي، الرئيس التنفيذي لهيئة تنظيم الاتصالات بإجراء عدد من الزيارات الميدانية كل عام لمختلف القرى بالسلطنة للوقوف على ما تتطلبه هذه القرى المأهولة من خدمات الاتصالات المتنقلة .
وتم خلال عام ٢٠١٧م إجراء زيارات ميدانية لبعض القرى في بدبد وفي منطقة الباطنة .



خيارات الخدمة

القرارات

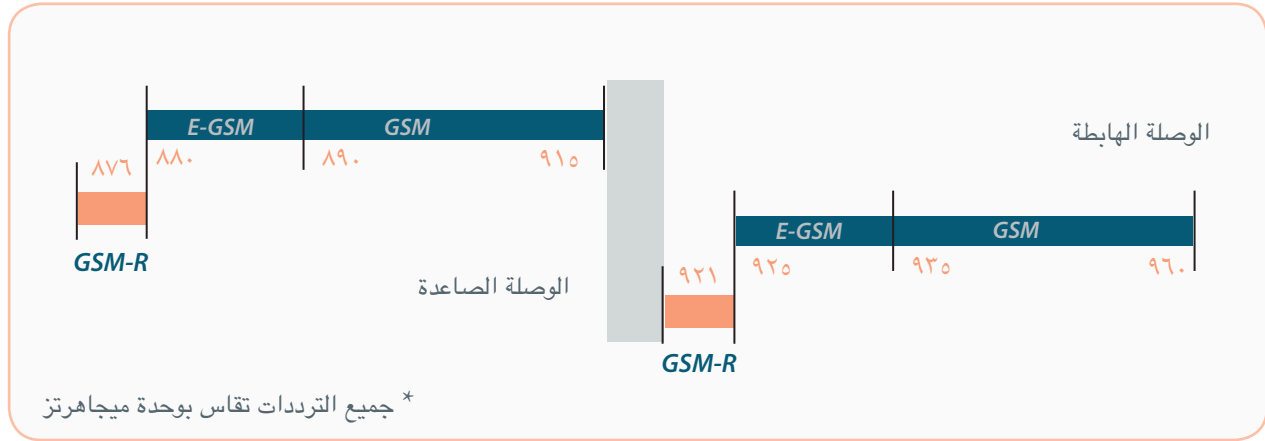
تم إصدار القرارين التاليين بتعديل بعض أحكام قرار الهيئة رقم ٢٠٠٨/١٣٣ بإصدار لائحة تنظيم تسجيل واستخدام الترددات والأجهزة الراديوية وتحديد أسعارها :

(١) **القرار رقم ٢٠١٧/٣٩** : صدر القرار بتاريخ ١٠ أغسطس ٢٠١٧م ، ويشمل التعديل إضافة ملحق جديد بخصوص المتطلبات الإدارية والفنية والتشغيلية لتشغيل المحطات الأرضية المتحركة في النطاق (Ka-band) .
المحطة الأرضية المتحركة هي محطة ساتلية يتم نصبها على منصة متنقلة مثل الطائرات والسفن والقطارات والسيارات وتستخدم الطيف الراديوي الترددي لتوفير وصلات شبكات ربط النطاق العريض عبر الخدمة الساتلية ، وفي حال الالتزام بالمتطلبات الإدارية والفنية والتشغيلية الواردة في هذا القرار ، فإن المحطات الأرضية المتحركة في النطاق (Ka-band) يمكن تشغيلها على النطاق الترددي (٢٩.٥ - ٣٠ جيجاهرتز) للوصلة الصاعدة (أرض - فضاء) وعلى النطاق الترددي (١٩.٧ - ٢٠.٢ جيجاهرتز) للوصلة الهابطة (فضاء - أرض) .

(٢) **القرار رقم ٢٠١٧/٤٧** : صدر القرار بتاريخ ٢١ سبتمبر ٢٠١٧م ، ويشتمل التعديل على الآتي :

- إضافة النطاق (Ka-band) ٣٠/٢٠ جيجاهرتز إلى اللائحة لرسم تسجيل الترددات واستخدام الأجهزة للمحطات المركزية والمحطات الخاصة بالمحطات الطرفية المتناهية الصغر الثابتة والمتنقلة ، وكان الرسم المطبق هو نفس الرسم للنطاق (Ka-band) .
وتمت إضافة هذا الطيف الترددي استعدادا لأي طلب مستقبلي على هذا النطاق نظرا لأن النطاق (Ka-band) أصبح هو النطاق الذي يقع عليه الاختيار بواسطة العديد من مشغلي الخدمة الساتلية بسبب سعته الزائدة ووفرته وقابليته للتطبيق بالنسبة للخدمة الساتلية .
علاوة على ذلك ، فإن النطاق (Ka-band) لا يمثل فقط النطاق الترددي التوسعي للجيل التالي ، بل أنه يشتمل أيضا على نوع جديد من البنية الساتلية والإدارة الحديثة للإرسال وعرض النطاق لتوفير جودة أعلى وأداء أفضل وخدمات بسرعة أكبر .

- تمت إضافة رسم جديد لتسجيل واستخدام القنوات بالنسبة لخدمة النظام العالمي لاتصالات السكك الحديدية ، وتعتبر هذه الخدمة معياراً للاتصالات اللاسلكية للسكك الحديدية وتطبيقاتها ويسمح ترخيص هذه الخدمة بالنفاذ إلى الطيف على النطاق الترددي (٨٧٦ - ٨٨٠ ميجاهرتز) للوصلة الصاعدة والنطاق الترددي (٩٢١ - ٩٢٥ ميجاهرتز) للوصلة الهابطة كما هو موضح في الرسم أدناه .



● قرار تقديم خدمات الاتصالات العامة المتنقلة

أصدرت الهيئة القرار رقم ٢٠١٧/٤٨ بتاريخ ٢ أكتوبر ٢٠١٧م بإصدار لائحة تنظيم تجديد تراخيص الفئة الأولى لتقديم خدمات الاتصالات العامة المتنقلة ، وتهدف هذه اللائحة لوضع القواعد والإجراءات المطلوب اتخاذها لتجديد هذا النوع من التراخيص نظراً لأن هناك ترخيصين على وشك الانتهاء خلال العامين المقبلين .

● قرار بشأن العروض المرجعية للنفاذ والربط البيني

وفقاً لقرار تعريف السوق والمرخص له المهيمن (رقم ٢٠١٣/٧٤) ، فإن عمانتل وأوريدو أعلن عنهما من قبل الهيئة كمشغلين مهيمنين في أسواق معينة ، وبموجب هذا القرار فإن المرخص لهم المهيمنين تقع عليهم التزامات محددة من بينها إعداد العروض المرجعية ، وقد أصدرت الهيئة لائحة النفاذ والربط البيني بالقرار رقم ٢٠١٦/٣٥ بتاريخ ١٧ إبريل ٢٠١٦م وتتطلب المادة (٤٤) من هذه اللائحة من المرخص له المهيمن الموفر لخدمة النفاذ والربط البيني الخاضعة للتنظيم إعداد عرض مرجعي يتفق مع هيكل عرض النفاذ والربط البيني المرجعي والحد الأدنى من محتوياته ، وتجدر الإشارة إلى أن العرض المرجعي للنفاذ والربط البيني يُعد ، بطبيعته ، مسودة اتفاقية يعرضها المرخص لهم المهيمنون على المرخص لهم الآخرين لتقديم خدمات النفاذ والربط البيني ، وفي غياب هذا العرض المرجعي قد يلجأ المرخص له المهيمن لتأخير المفاوضات الرامية للتوصل لاتفاق وتوفير الخدمة الأمر الذي يجعل من الصعب على المرخص لهم الآخرين الدخول في المنافسة بطريقة عادلة .

وبتاريخ ٢٩ مايو ٢٠١٦م قدمت كل من عمانتل وأوريدو المسودة الأولى من عرضيهما المرجعيتين للنفاذ والربط البيني وفقاً للمتطلبات المنصوص عليها في لائحة النفاذ والربط البيني ، وباشرت الهيئة مراجعة المسودتين وفقاً لإجراءات إعداد واعتماد العروض المرجعية للنفاذ والربط البيني المنصوص عليها في اللائحة ، وقدمت الهيئة ملاحظاتها بعد المشاورات والمداولات مع مختلف الجهات المعنية وتمت مطالبة كلا المشغلين المهيمنين بإجراء تعديلات على عروضهما المرجعية وتقديم المسودة الثانية منها .

وقامت الهيئة في نهاية الأمر بمراجعة المسودة الثانية للعروض المرجعية للنفاذ والربط البيني وبتاريخ ٣١ ديسمبر ٢٠١٧م وجهت عمانتل وأوريدو بالقرار (رقم ٢٠١٧/٦٨) والقرار (رقم ٢٠١٧/٦٧) على الترتيب لتعديل مسودتي عروضهما المرجعية وتقديمها إلى الهيئة لاعتمادها خلال ٣٠ يوماً من إصدار هذين القرارين ، ويتطلب القرار أن المشار إليهما إجراء تعديل على الشروط المتعلقة بالأسعار وغيرها من الشروط الواردة بعروض النفاذ والربط البيني بهدف توفير عدد من خدمات النفاذ والربط البيني للمرخص لهم الآخرين بطريقة تتسم بالعدل والشفافية وبأسعار معقولة ، حيث سيساعد ذلك على تحقيق الهدف المنشود المتمثل في تقديم تشكيلة من خدمات الاتصالات للمنشغلين وفقاً لاختياراتهم وبأسعار تنافسية .

● تقديم الحسابات التنظيمية المنفصلة بواسطة المرخص لهم المهيمنين

بناءً على تحديد الهيمنة ، يتم تطبيق معالجات تنظيمية مسبقة على المشغلين المهيمنين بهدف حماية السوق من أي تصرفات محتملة تكون منافية للمنافسة ، ويعد الالتزام بفصل الحسابات إحدى هذه المعالجات إذ أنه يساعد الجهة المنظمة على تقييم الممارسات المنافسة للمنافسة مثل التسعير الجائر والدعم المتقاطع المنافي للمنافسة .

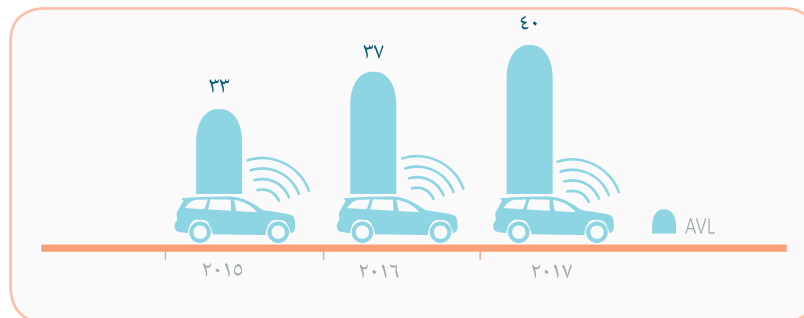
وكانت الهيئة قد أصدرت في شهر إبريل ٢٠١٦م اللائحة المعدلة لفصل الحسابات وإرشادات فصل الحسابات ، الأمر الذي أسهم في إعطاء صورة جلية عن نطاق الالتزام بفصل الحسابات وأزال جزءاً من اللبس والغموض الذي اكتنف تفسير بعض النصوص في السابق ، كذلك تم إدخال بعض التحسينات على الإجراءات للحصول على نتائج أكثر شفافية من تقارير الحسابات المنفصلة .

وقدمت أوريدو خلال عام ٢٠١٧م أول حساباتها التنظيمية المنفصلة بناءً على حسابات عام ٢٠١٦م ، ونظراً لأنها السنة الأولى التي تقدم فيها هذه الحسابات فقد تم إعدادها بناءً على محاسبة التكلفة التاريخية (HCA) ومحاسبة التكلفة الحالية (CCA) والتكلفة التدريجية الطويلة الأمد (LRIC) من عام ٢٠١٤م .

● التصاريح

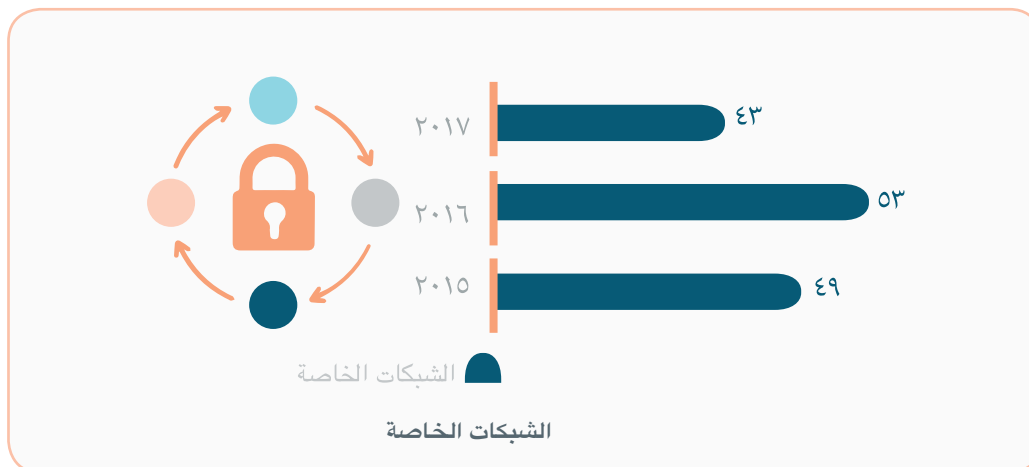
النظام الآلي لإدارة المركبات

أصدرت الهيئة ستة تصاريح جديدة لخدمة النظام الآلي لإدارة المركبات حيث وصل العدد الإجمالي إلى ٤٠ تصريحاً بنهاية عام ٢٠١٧م بسبب إلغاء ٣ تصاريح ، وتقدم الجهات المصرح لها خدمة تتبع المركبات في السلطنة وهذه الخدمة ترغب العديد من الشركات في الحصول عليها لتتبع وتعقب وإدارة مركباتها أو الأجسام المتحركة بوجه عام ، ويتم تقديم الخدمة باستخدام الخدمات القائمة حالياً لشبكات الاتصالات المتنقلة المرخصة ، ويوضح الرسم أدناه الإجمالي التراكمي للتصاريح الصادرة في كل سنة للسنوات الثلاث الأخيرة .



● الشبكات الخاصة للاستخدام الشخصي

يتم امتلاك الشبكات الخاصة للاستخدام الشخصي وتشغيلها بواسطة جهات مرخص لها وتستخدم للاستخدام الخاص مثل إنشاء الوصلات المادية لإرسال البيانات بين فرعين ولا تكون مربوطة بالشبكة العامة ، ويمكن إنشاء الشبكة الخاصة بوسيلة لاسلكية مثل أنظمة النطاقات الترددية التي لا تحتاج لترخيص أو الأجهزة الراديوية المرخصة للميكرويف أو أنظمة اتصالات بصريات الفضاء الحر . وأصدرت الهيئة خلال عام ٢٠١٧م عدد ٢٢ تصريحاً جديداً للشبكات الخاصة للاستخدام الشخصي التي لن يتم توصيلها بالشبكة العامة ، كما تم تجديد ثلاثة تصاريح وبلغ إجمالي عدد التصاريح ٤٣ تصريحاً . يوضح الرسم أدناه إجمالي عدد التصاريح في كل سنة للسنوات الثلاث الأخيرة .



● استغلال البنية الأساسية غير النشطة المملوكة لجهات غير شركات الاتصالات

أصدرت الهيئة خلال عام ٢٠١٧م تصريحا واحدا لاستغلال البنية الأساسية غير النشطة المملوكة لجهات من غير شركات الاتصالات .

● طلبات الحصول على التراخيص

أصدرت الهيئة خلال عام ٢٠١٧م ترخيصا واحدا من الفئة الثالثة لتقديم خدمات الاتصالات الخاصة باستخدام أنظمة المحطات الطرفية المتناهية الصغر ، وكان ذلك هو الترخيص الوحيد الذي صدر خلال الأعوام الثلاثة الأخيرة بين ٢٠١٥م و ٢٠١٧م .

● نظام المزايدة على الأرقام الخاصة

قامت الهيئة بتطوير نظام للمزايدة على الأرقام الخاصة بفئتيها الماسية والذهبية عن طريق المواقع الإلكترونية للمشغلين . وأصدرت الهيئة الإطار العام لهذه المزايدة وسياساتها حتى تضمن إدارة عملية المزايدة من خلال استخدام خدمة الإنترنت وأيضا لضمان توفر هذه الأرقام لجميع المنتفعين بطريقة تتسم بالشفافية ، وتتوقع الهيئة البدء في المزايدة مع مطلع عام ٢٠١٨م .

● موارد الترقيم وكيفية تخصيصها

تتولى الهيئة ، ضمن المسؤوليات التي تضطلع بها ، مهمة إدارة النظام العام للترقيم فضلا عن مسؤوليتها عن الخطة الوطنية للترقيم ، كما أن الهيئة تشرف أيضا على تطوير الاستراتيجية الوطنية الكلية للترقيم بما يكفل تحقيق مصالح السلطنة .

وتحرص الهيئة على أن تكون عملية تخصيص الأرقام عادلة ومتسمة بالشفافية بغية تهيئة البيئة الملائمة التي توفر من خلالها الأرقام لجميع المشغلين ، وحيث أن الأرقام ورموز الاتصالات تعد من الموارد الوطنية فإن الهيئة تقوم بإدارة الخطة الوطنية للترقيم وفقا لما تقتضيه المصلحة العامة للبلاد .

يبين الجدول أدناه موارد الترقيم التي خصصت حتى تاريخه للمشغلين في عام ٢٠١٧م مقارنة بعامي ٢٠١٥م و٢٠١٦م ، حيث يتضح من خلاله أن عام ٢٠١٧م شهد انخفاضا في الطلب على الرموز القصيرة لخدمة الرسائل النصية ورموز نقطة الإشارة المحلية: وبالإضافة إلى ذلك، حدثت زيادة طفيفة في الطلب على الأرقام الثابتة وأرقام الاتصال المجاني مقارنة بعام ٢٠١٦م ، ومن ناحية أخرى ، ظل الطلب على أرقام خدمات الاتصالات المتنقلة على ما هو عليه في عام ٢٠١٦م .

نوعية مورد الترقيم	تخصيص ٢٠١٥م	تخصيص ٢٠١٦م	تخصيص ٢٠١٧م
رموز اختيار المشغل	٠	٠	٠
رموز نقطة الإشارة الدولية	١	٠	٠
رموز نقطة الإشارة المحلية	١١	١٨	١٧
الأرقام الثابتة	١٠٥,٠٠٠	٩٩,٠٠٠	١٠٧,٠٠٠
الأرقام المتنقلة	١,٠٠٠,٠٠٠	٩٠٠,٠٠٠	٩٠٠,٠٠٠
الرموز القصيرة لخدمة الصوت	١١	١	١
الرموز القصيرة للرسائل النصية	٥٦	١٥٣	٢٠
أرقام الاتصال المجانية	١١٣	٩٤	١٠٩



تحسين تجربة المنتفع

الخطط المستقبلية

التحول الإلكتروني

"إننا ندعو جميع المؤسسات الحكومية للمسارعة الى تعزيز أدائها وتيسير خدماتها بواسطة التقنية الرقمية متطلعين الى الارتقاء بالسلطنة الى آفاق المعارف الحديثة المتجددة".

خطاب جلالة السلطان في الانعقاد السنوي لمجلس عمان ٢٠٠٨م

تبنت هيئة تنظيم الاتصالات عملية التحول الإلكتروني الحكومي لفترة طويلة بهدف جعل خدماتها متاحة ومتوفرة عبر استخدام خدمة الإنترنت ، وأحرزت الهيئة تقدما ملموسا في هذا المجال وتعاملت مع هذا الأمر كعملية متواصلة تسعى من خلالها لتحسين جودة الخدمات المقدمة بما يجعلها أفضل وأسرع وأسهل .

وواصلت الهيئة سعيها في عام ٢٠١٧م لتطوير خدماتها الإلكترونية مركزة بشكل أساسي على أتمتة الأعمال التجارية وإعادة هيكلتها بالإضافة إلى تعزيز تكاملها مع المؤسسات الحكومية الأخرى مثل وزارة التجارة والصناعة والإدارة العامة للجمارك بشرطة عمان السلطانية ، وأدمجت الهيئة خدماتها مع الإدارة العامة للجمارك لتيسير وتسريع الإفراج عن أجهزة الاتصالات المستوردة ، كما بدأت تطبيق برنامج التحقق من بطاقات الهوية والتعريف الشخصي للخدمات الإلكترونية للموافقة على النوعية .

● الإعداد للجيل الخامس

أنشأت الهيئة فريقاً على المستوى الوطني للجيل الخامس من خدمات الاتصالات الدولية المتنقلة (5G) ، ويضم هذا الفريق أعضاء من الهيئة ومشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة في السلطنة الذين يهدفون لإعداد إستراتيجية للجيل الخامس يمكن من خلالها الإسراع في إرساء شبكة الجيل الخامس في السلطنة والتغلب على المصاعب التي تواجه مشغلي خدمات الاتصالات المتنقلة والتي قد تعيق إدخال تقنيات الجيل الخامس إلى السلطنة .

وشارك الفريق ، مصحوباً ببعض الجهات المختصة، في حلقة عمل للجيل الخامس نظمت بدولة الصين للوقوف على تجارب الدول التي قامت بإرساء شبكات الجيل الخامس ، وتم تطوير خطة للعمل تقوم بموجبها كل جهة مختصة باتخاذ الإجراءات الضرورية لتسريع وتيسير إدخال تقنية الجيل الخامس ، وتم التأكيد على دور الهيئة في الحاجة لوضع التشريعات واللوائح التي تسمح لمشغلي خدمات الاتصالات المتنقلة بتبني شبكات الجيل الخامس التي تستخدم البنية التحتية المملوكة بواسطة المؤسسات الحكومية .

● الخطط المستقبلية

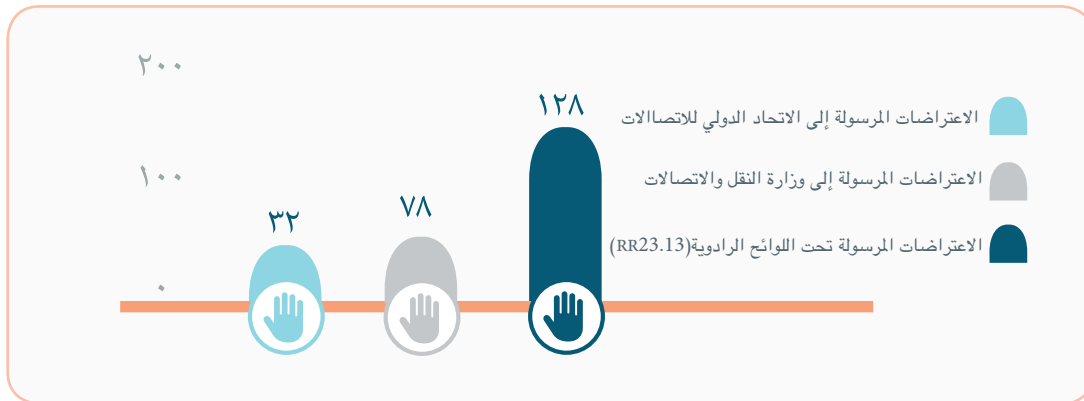
سوف يتم خلال عام ٢٠١٨م عقد مؤتمر للجيل الخامس بمسقط ، علماً بأن الهيئة تشارك بفعالية في دراسات الاتحاد الدولي للاتصالات بغرض تخصيص الترددات الجديدة التي سيبت بشأنها المؤتمر العالمي للراديو (WRC-19) العام المقبل .

المراقبة والتدقيق

النشرة الإعلامية الدولية للترددات الصادرة عن مكتب الاتصالات الراديوية (BRIFICs)

تبذل الهيئة ، في إطار أهدافها الاستراتيجية الرامية لحماية مصالح المتنفعين ، جهوداً حثيثة لضمان توفير الحماية الكاملة لتخصيصات الترددات المرخصة بواسطة الهيئة من التداخلات الضارة على الأنظمة الأرضية والفضائية الدولية الحالية والمستقبلية . وقامت الهيئة بتحليل إجمالي عدد ٨٤ نشرة إعلامية دولية للترددات لكلاً من الأنظمة الأرضية والفضائية في عام ٢٠١٧م ، وهذه النشرة هي وثيقة خدمة في صيغة ذاكرة قرص رقمي للقراءة فقط (DVD-ROM) ويتم نشرها كل أسبوعين بواسطة مكتب الاتصالات الراديوية . ويتضمن تحليل النشرة الإعلامية الدولية للترددات الآتي :

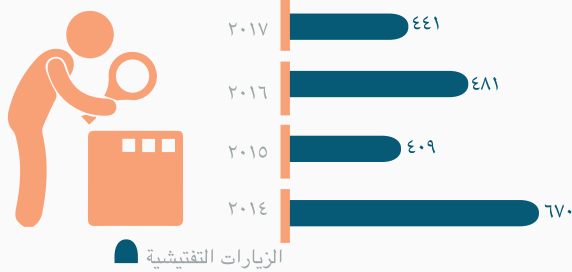
- تحليل النشرات الإعلامية الدولية للخدمات الأرضية والفضائية .
 - مراجعة إجراءات التخصيص المنشورة والمسجلة في السجل الأساسي الدولي للترددات .
 - تحديد الإدارات المتأثرة والإدارات التي تم إخطارها .
 - تحديد الأحكام المتعلقة بالتنسيق .
 - إرسال طلبات التنسيق إلى الإدارات المتأثرة مع نسخة منها إلى الاتحاد الدولي للاتصالات .
 - إرسال الاعتراضات/ التعليقات إلى الاتحاد الدولي للاتصالات عن طريق وزارة النقل والاتصالات .
- كذلك أرسلت الهيئة اعتراضاتها وفقاً للوائح الراديوية (RR23,13) لاستبعاد منطقة عمان من مناطق خدمة الشبكات الساتلية في خدمة البث الساتلي (BSS) بغرض تخفيض الحد الأقصى لإشعاع هذه الشبكات الساتلية فوق المناطق المحلية إلا بعد الاتفاق مع الإدارة العمانية في هذا الشأن . يوضح الرسم أدناه الإحصائيات المتعلقة بهذه الاعتراضات :



● المراقبة

الزيارات التفتيشية

تتحقق الهيئة من التزام المتعاملين في أجهزة الاتصالات ببيع الأجهزة المعتمدة عن طريق القيام بزيارات تفتيشية في كافة مناطق السلطنة ، ويوضح الرسم القادم إحصائيات هذه الزيارات في الفترة بين ٢٠١٤م و ٢٠١٧م :



الشبكات الخاصة

المخالفات

من واجب الهيئة ، بوصفها الجهة المنظمة ، ضمان تنفيذ الأطر التنظيمية عن طريق مراقبة وفحص والإشراف على قطاعي الاتصالات والخدمات البريدية ، ويرتبط ذلك بصورة مباشرة بأحد الأهداف الاستراتيجية للهيئة ممثلا في «تحسين إنفاذ اللوائح التنظيمية وصناعة القرار» ، فعندما يتم رصد أي حالات عدم التزام يتم اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة لمعالجة هذه المخالفات ، وفي عام ٢٠١٧م كان هناك عدد ٦١ مخالفة تفاصيلها على النحو التالي :

الخدمات الفضائية

أكملت الهيئة تنفيذ وتشغيل محطة المراقبة الراديوية للخدمات الفضائية ، ويمثل هذا المشروع أحد الأصول الإستراتيجية بالنسبة للهيئة ويعد الأول من نوعه في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا ، ويمثل الغرض من إنشاء هذه المحطة في تزويد الهيئة بالأجهزة والأدوات اللازمة لمراقبة الخدمات الفضائية ؛ إذ أن الهيئة ستتمكن - بفضل هذه المحطة - من مراقبة جميع الإشارات الفضائية المستلمة داخل السلطنة ومعالجة أي مسائل متعلقة بالتداخلات الضارة في الخدمات الفضائية ، فضلا عن أن الهيئة سيكون بمقدورها رصد أي استخدامات غير مشروعة للطيف الترددي في الخدمات الفضائية .

نوعية المخالفة	عدد المخالفات	الموقف
الموافقة على النوعية	١٣	أغلقت جميع المخالفات
الطيف الترددي	٤٠	غرامات مختلفة حسب نوعية المخالفة ، تبقت ٤ مخالفات قيد البحث
شؤون المستهلك	٢	أغلقت جميع المخالفات
التنظيم والالتزام	٤	أغلقت جميع المخالفات
المنافسة والتعرفة	٢	أغلقت جميع المخالفات

القضايا المعروضة أمام المحاكم

خلال عام ٢٠١٧م بلغ عدد القضايا خمس قضايا ، أقيمت إثنتان منها ضد الهيئة وتنازل الشاكي فيما بعد عن الدعوى ، فيما لا تزال القضايا الثلاث الأخرى قيد النظر بواسطة محكمة الاستئناف .

أنشطة العناية بالمنتفع

يعتبر تحسين تجربة المنتفع من الأهداف الأساسية في استراتيجية الهيئة ، كما أنه يشكل جزءاً من واجباتها واختصاصاتها التي تهدف دوماً لجعل مصالح المنتفعين من أهم أولوياتها أثناء أداء دورها كجهة تنظيمية .
ومن واقع هذه المسؤوليات ، فإن لدى الهيئة أنشطة أساسية تضاف إلى تحسين تجربة المنتفع ، فيما يلي بيانها :

معالجة شكاوى المنتفعين

- تنفيذاً لهذا الدور ، تقوم الهيئة باستلام الشكاوى ومتابعتها مع دائرة شكاوى المستهلك وتقديم الحلول/ القرارات اللازمة لحل هذه الشكاوى .
- التحسين المستمر لوسائل إدارة الشكاوى .
- تقديم الإحصائيات للوصول إلى فهم أفضل لشكاوى المستهلكين .

تقديم الإحصائيات ودراسة التوجهات

تماشياً مع الأهداف الاستراتيجية للهيئة الرامية لزيادة المعرفة بالخدمات والتقنيات الناشئة حديثاً ، فإن الهيئة تقوم بصفة ربع سنوية وسنوية بإعداد إحصائيات حول شكاوى المنتفعين وتفاعلهم مع الهيئة بغرض التوصل لفهم أفضل من واقع هذه الإحصائيات للتوجهات العامة ومدى تأثر الجمهور بخدمات الهيئة والتغييرات التي طالت القطاع بوجه عام ، كما أن ذلك يسمح للهيئة بالتعرف على أوجه القصور والثغرات ويتيح لها الفرصة للتخطيط المسبق لانتهاج خط لمعالجة كافة القضايا التي تواجهها فيما يتعلق بالأنشطة المرتبطة بالمستهلكين .

تقديم البرامج التوعوية

من المهم التأكد من أن المستهلكين على دراية واطلاع بمختلف الجوانب المحيطة بقطاعي الاتصالات والبريد التي تهمهم مثل حقوق المستهلك ، وخطوات تقديم الشكاوى ، إلى جانب التوعية بالتوجهات العامة والمسائل التي يتكرر حدوثها وتؤثر بالتالي على قدرتهم على اتخاذ القرار كمستهلكين ، وتعمل الهيئة على تقديم البرامج التوعوية باستمرار حول هذه المسائل عن طريق مختلف الوسائل المتاحة .

● شكاوى خدمات القيمة المضافة

تلقت الهيئة خلال النصف الأول من عام ٢٠١٧م عددا من الشكاوى الفردية بخصوص مبالغ تم تقاضيها من بعض المستهلكين نظير استخدامهم لبعض خدمات الاتصالات دون أن يكونوا مشتركين بها ، وقامت الهيئة بالاتصال بالمشغلين المعنيين للحصول على بيانات بشأن عدد المستخدمين لهذه الخدمات وكيفية اشتراكهم بها حيث اتضح أن معظم المستخدمين اشتركوا بهذه الخدمات عبر الضغط على رابط أثناء تصفحهم للإنترنت .

وهذه الطريقة لا تتسم بالشفافية ولا بالقدرة على التحقق من هوية المنتفع ، كما أنه لا يمكن من خلالها التثبت من الموافقة الصريحة للمنتفع على الخدمة بشروطها وأحكامها المقررة ، وعليه فقد قامت الهيئة بالتنسيق مع المشغلين للعمل على تبني خطوات أكثر شفافية تؤكد قبول المستخدم للخدمة وشروطها وذلك بإضافة خطوة إلى الخطوات التي تم اتباعها بضرورة إدخال المستخدم رقم هاتفه ليتسلم بعد ذلك رسالة نصية تؤكد اشتراكه في الخدمة وكيفية إنهاء الاشتراك ، أو أن يتسلم رقما سريا لمرة واحدة يتمكن عن طريقه من الدخول أو تأكيد الاشتراك ، وتجدر الإشارة إلى أن الشكاوى التي تلقتها الهيئة في هذا الصدد قد انخفضت بعد فترة من الوقت .

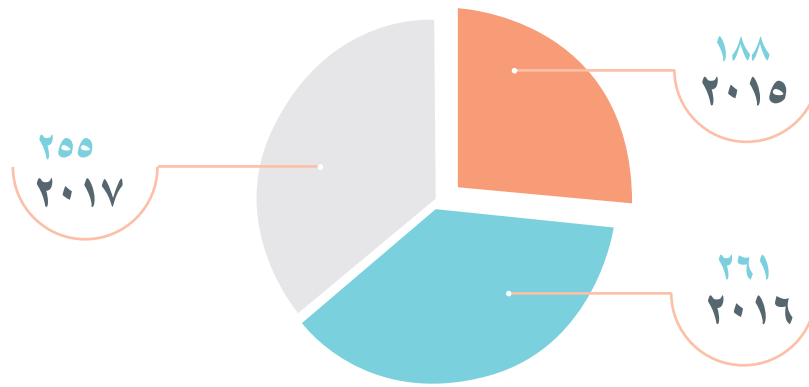


● الإحصائيات المتعلقة بشكاوى المنتفعين

تشير الإيضاحات أدناه إلى أبرز شكاوى المنتفعين في عام ٢٠١٧ .

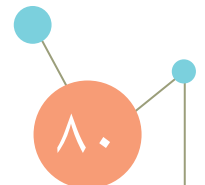
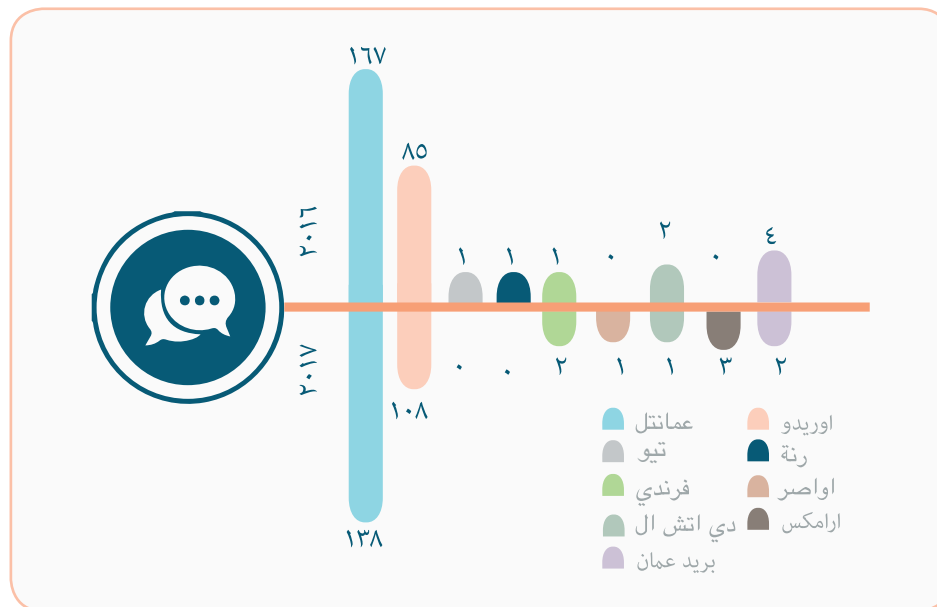
إجمالي عدد الشكاوى

وصل إجمالي عدد الشكاوى المستلمة في عام ٢٠١٧م إلى ٢٥٥ شكاوى ، يوضح الرسم أدناه هذه الإحصائيات بالمقارنة مع عامي ٢٠١٥م و٢٠١٦م :



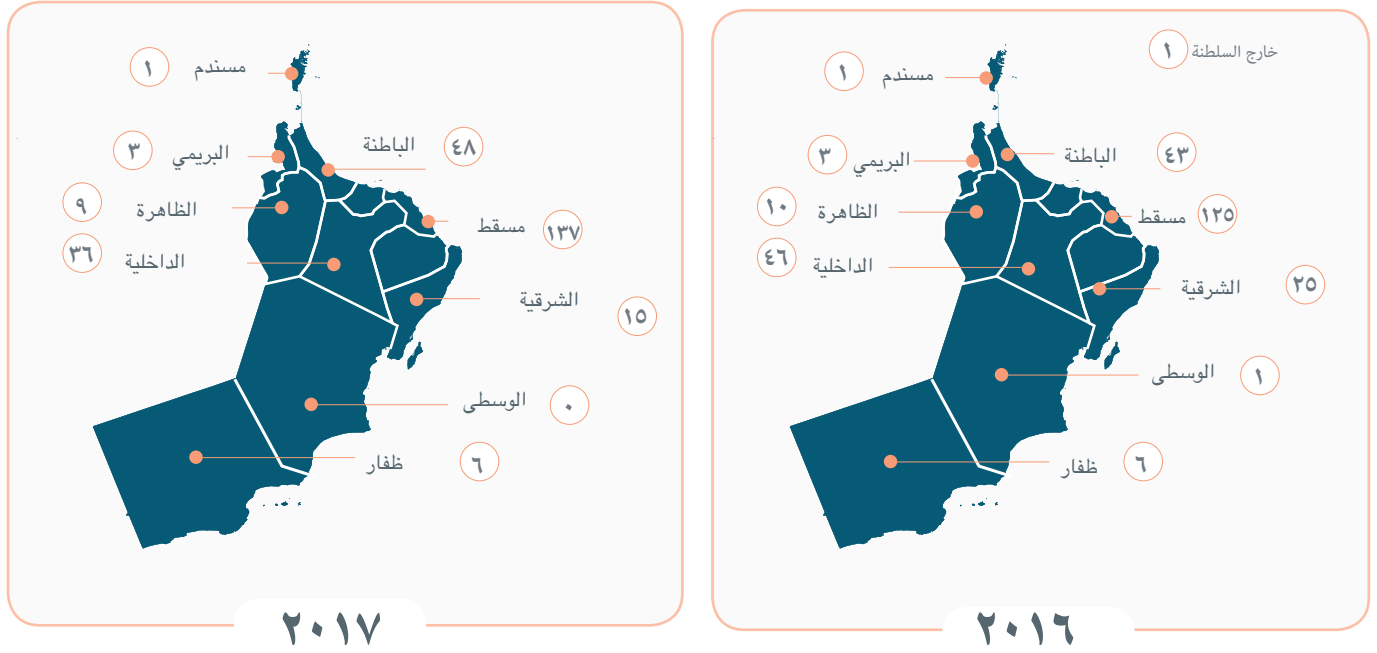
الشكاوى المستلمة حسب كل موثر خدمة

يصنف الرسم أدناه الشكاوى المستلمة بواسطة موفري خدمات الاتصالات والبريد لعامي ٢٠١٦م و٢٠١٧م .



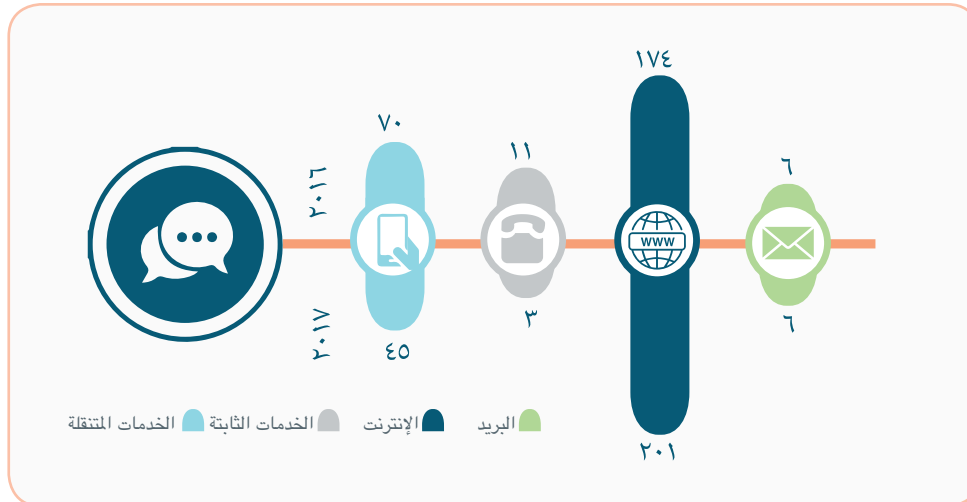
الشكاوى المستلمة حسب المحافظات

تظهر الخرائط أدناه الشكاوى المستلمة من كل محافظة لعامي ٢٠١٦م و٢٠١٧م حيث كان أعلى عدد مستلم من الشكاوى من محافظة مسقط .



الشكاوى المستلمة حسب نوعية الخدمة

كانت معظم الشكاوى المستلمة تتعلق بخدمات الإنترنت ، بين الرسم أدناه الشكاوى حسب نوعية الخدمة لعامي ٢٠١٦م و٢٠١٧م



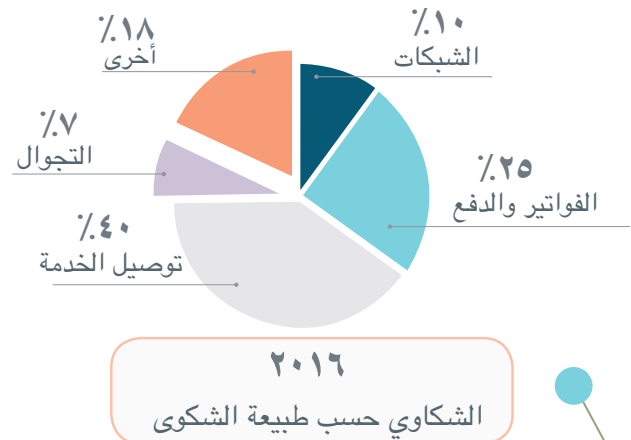
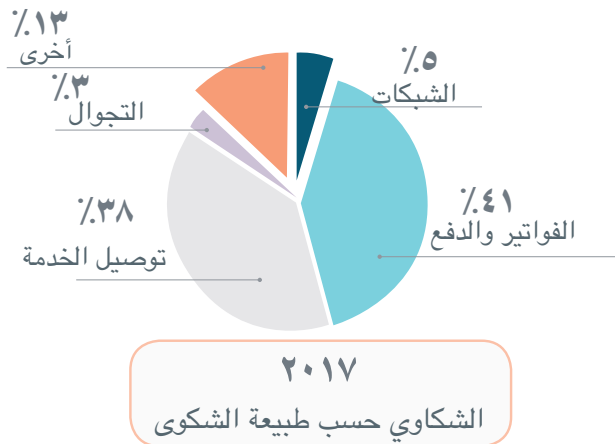
● الشكاوى حسب نوعية الخدمة

أعلى نسبة مئوية من الشكاوى، حسب نوع الخدمة، كانت بخصوص خدمات الإنترنت. بين الرسم أدناه الشكاوى حسب نوعية الخدمة لعامي ٢٠١٦م و٢٠١٧م.



الشكاوى حسب نوعية موضوع الشكاوى

يتم تصنيف الشكاوى حسب موضوع الشكاوى ، فيما يلي رسم يوضح نوعية موضوع كل شكاوى مع التركيز على عامي ٢٠١٦م و٢٠١٧م علماً بأن غالبية الشكاوى كانت بخصوص الفواتير والدفع وتوصيل الخدمة .



الشكاوى المستلمة حسب تصنيف المستهلك

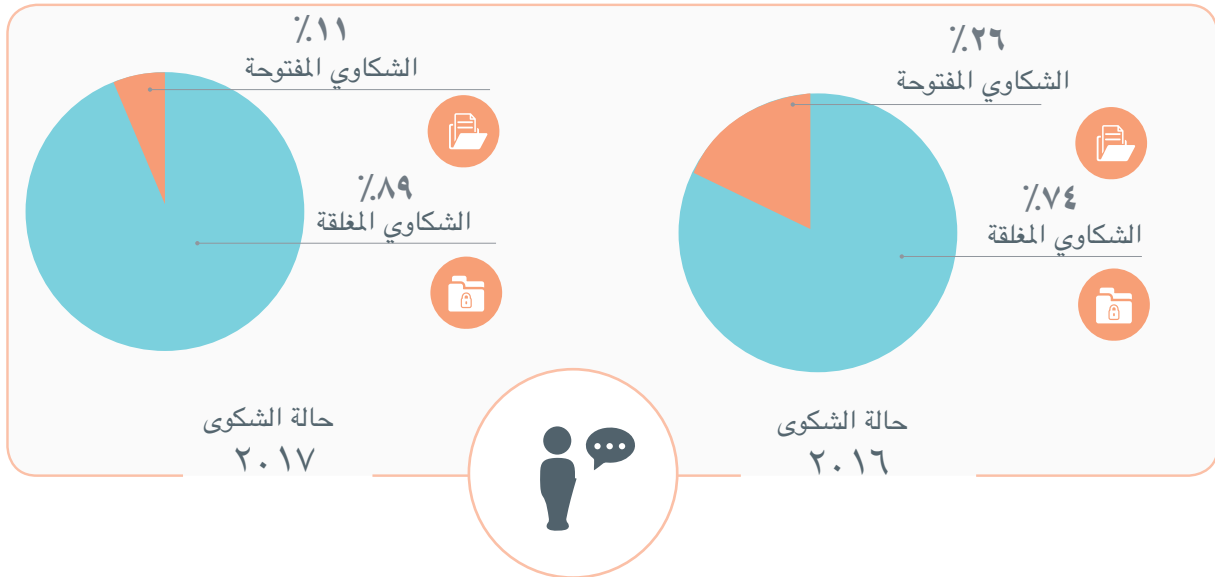
تم تلقي غالبية الشكاوى من الأفراد كما هو موضح في الرسم أدناه لعامي ٢٠١٦م و٢٠١٧م :



حالات الشكاوى المعروضة

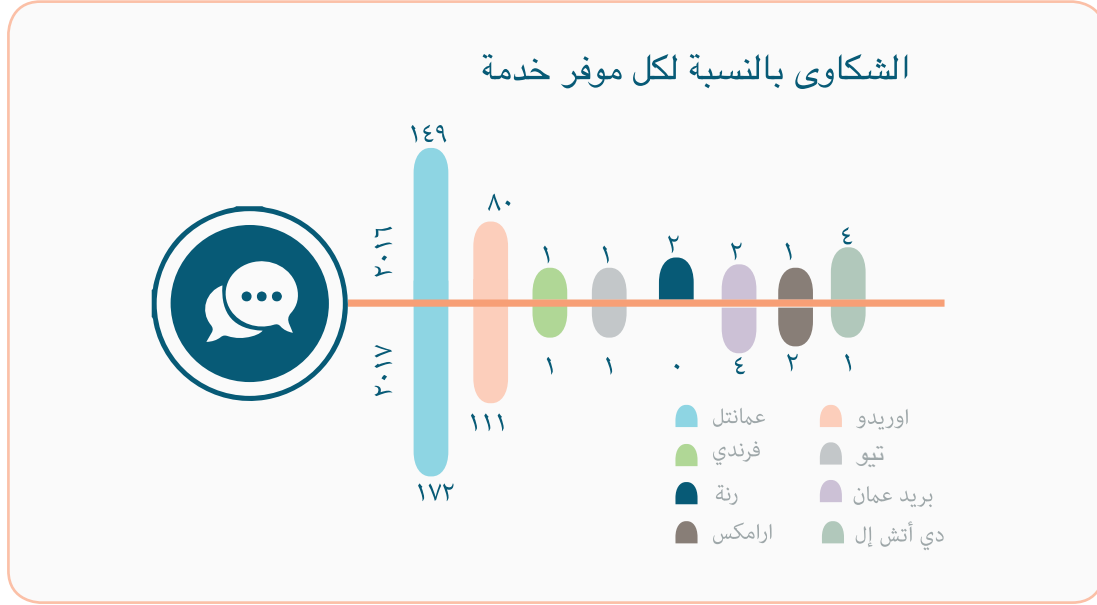
نظرا للطبيعة التي تتسم بها الشكاوى ، فإن بعضها يتطلب بذل جهود أكبر لحلها بصفة نهائية ، فبعض خدمات الإنترنت على سبيل المثال تتطلب حلولاً فنية للشبكات ، الأمر الذي قد يستغرق بعض الوقت ، ولذلك فإن هناك بعض القضايا لم يتم إغلاقها خلال العام وبعضها ربما تم ترحيلها من العام الماضي .

بنهاية عام ٢٠١٧م تم إغلاق ٢٩٢ قضية شكاوى ، ويشمل ذلك قضايا كانت منظورة في عام ٢٠١٦م وتم ترحيلها إلى عام ٢٠١٧م ، يوضح الرسم أدناه موقف هذه الشكاوى لعامي ٢٠١٦م و٢٠١٧م :



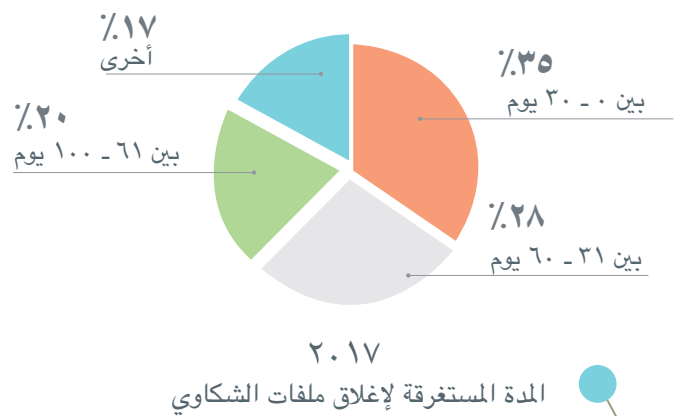
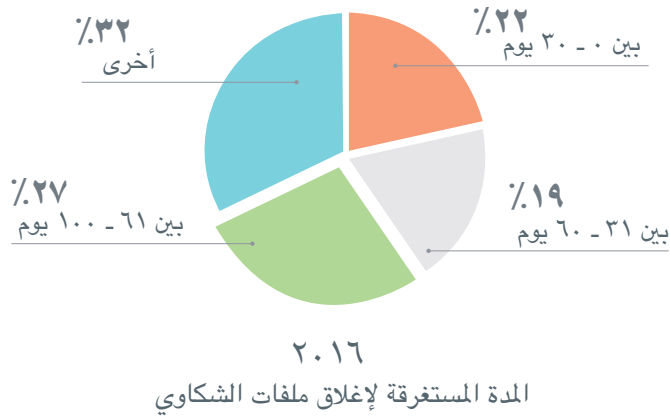
الشكاوى بالنسبة لكل موفر خدمة

يبين الرسم أدناه عدد قضايا الشكاوى التي تم إغلاقها بواسطة كل موفر خدمة لعامي ٢٠١٦م و٢٠١٧م :



الفترة الزمنية في معالجة الشكاوى

سعت الهيئة بجد بين عامي ٢٠١٦م و٢٠١٧م لتحسين كفاءتها في الفترة الزمنية اللازمة لإغلاق قضايا شكاوى المنتفعين، يوضح الرسم أدناه التحسن الملحوظ في إغلاق القضايا خلال ٣٠ يوما وبين الدقة الزمنية في كل القضايا المغلقة لعامي ٢٠١٦م و٢٠١٧م .



● إجراءات الهيئة بخصوص الشكاوى

بناءً على طبيعة الشكاوى والتحليل الذي تم إجراؤه ، تم اتخاذ العديد من القرارات المختلفة .

اتخذت الهيئة أحد هذه القرارات بالنسبة لكل شكاوى معروضة أمامها :

قرار حفظ بالترك : ألغيت الشكاوى بسبب قيام المنتفع بسحب شكواه أو لعدم تمكن الهيئة من التواصل معه لاستكمال إجراءات نظر الشكاوى .

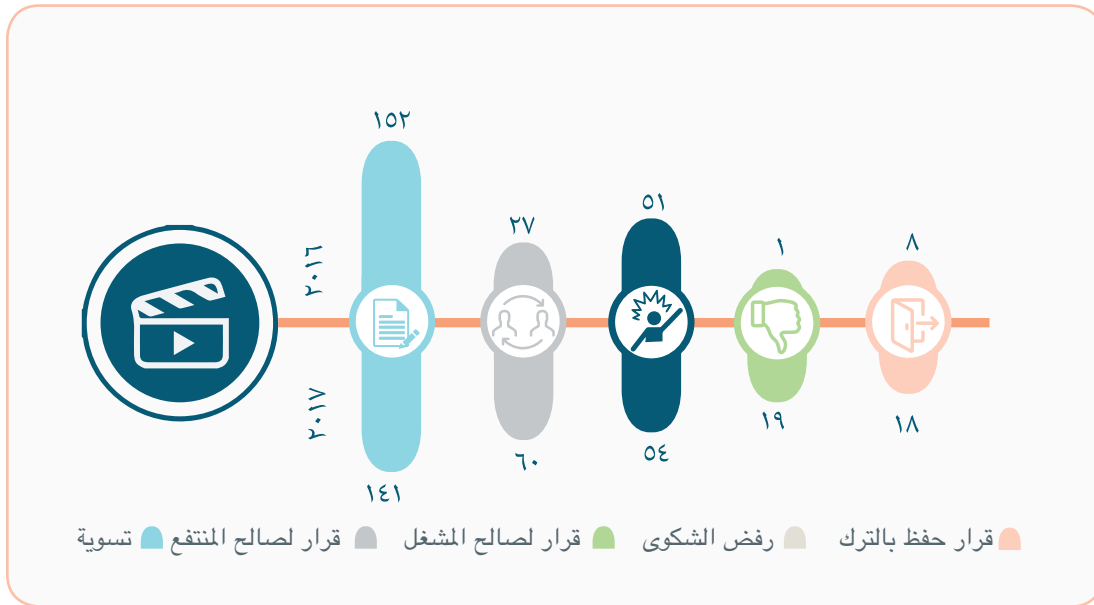
رفض الشكاوى : لم يتم قبول الشكاوى إما لأن المنتفع لم يستوف إجراءات تقديم الشكاوى أو لأن موضوع الشكاوى لا يقع ضمن اختصاصات الهيئة .

إصدار قرار لصالح المنتفع : أجرت الهيئة التحقيق وتوصلت إلى أن المنتفع لديه الحق في تقديم شكاوى وألزمت المشغل بتعويضه .

إصدار قرار لصالح الشركة : أجرت الهيئة التحقيق وتوصلت إلى أن المنتفع ليس لديه الحق في تقديم شكاوى ولا يجب على المشغل تعويضه .

التسوية : الشكاوى ليست في صالح المشغل أو المنتفع ، ولكن تم إغلاق الشكاوى بواسطة كلا الطرفين بالاتفاق على شروط معينة يعتقدان أنها مرضية .

يوضح الرسم أدناه الإحصائيات المتعلقة بالقرارات التي اتخذت بشأن الشكاوى :

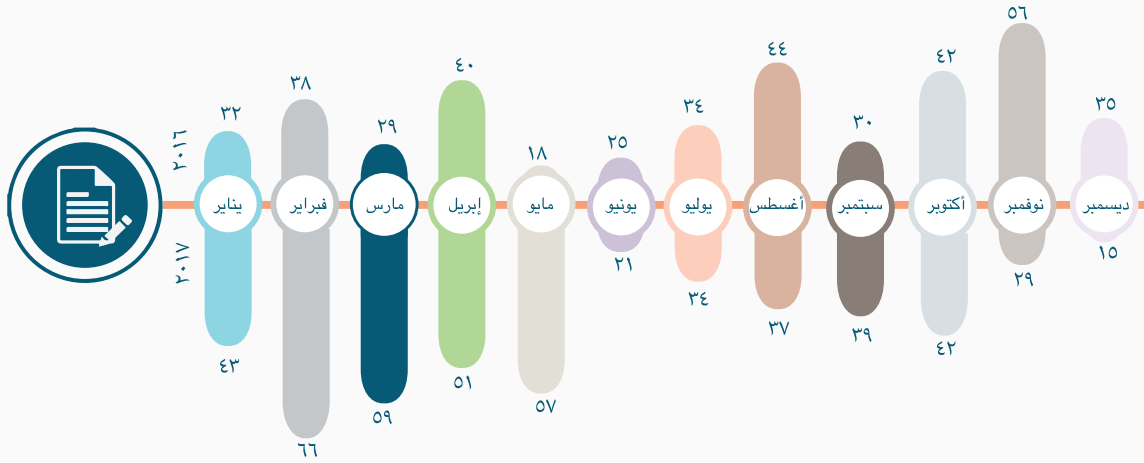


● الاجتماعات وطلبات المستهلكين

يقوم العديد من المستهلكين بالتواصل الفعلي مع الهيئة أو بمراسلتها عبر البريد الإلكتروني أو بالاتصال بها هاتفيا للاستفسار عن الخدمات أو طلب تقديم خدمة ، فيما يلي الإحصائيات التفصيلية لهذه التعاملات :

طلبات المستهلكين لتركيب الشبكات

تتلقى الهيئة ، على أساس شهري ، طلبات من المنتفعين للحصول على خدمات الشبكات أو لحل بعض المسائل المتعلقة بالشبكات ، الرسم أدناه يوضح عدد الطلبات المستلمة شهريا لعامي ٢٠١٦م و٢٠١٧م :

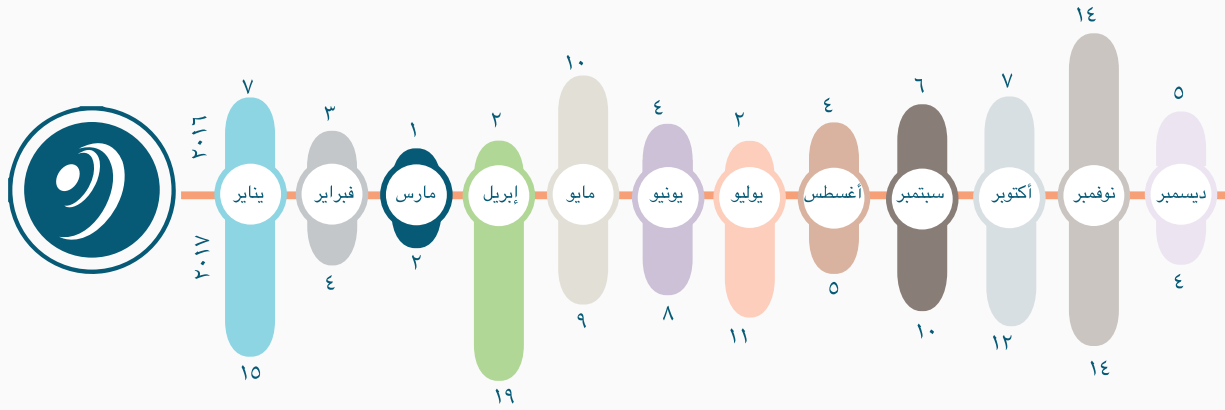


● الاجتماع بالمستهلكين

يحضر المستهلكون في بعض الأحيان للاجتماع بموظفي الهيئة بمقرها الرئيسي لشرح بعض المسائل أو للاستفسار أو تقديم الطلبات ، وتتطرق هذه الاجتماعات عادة للآتي :

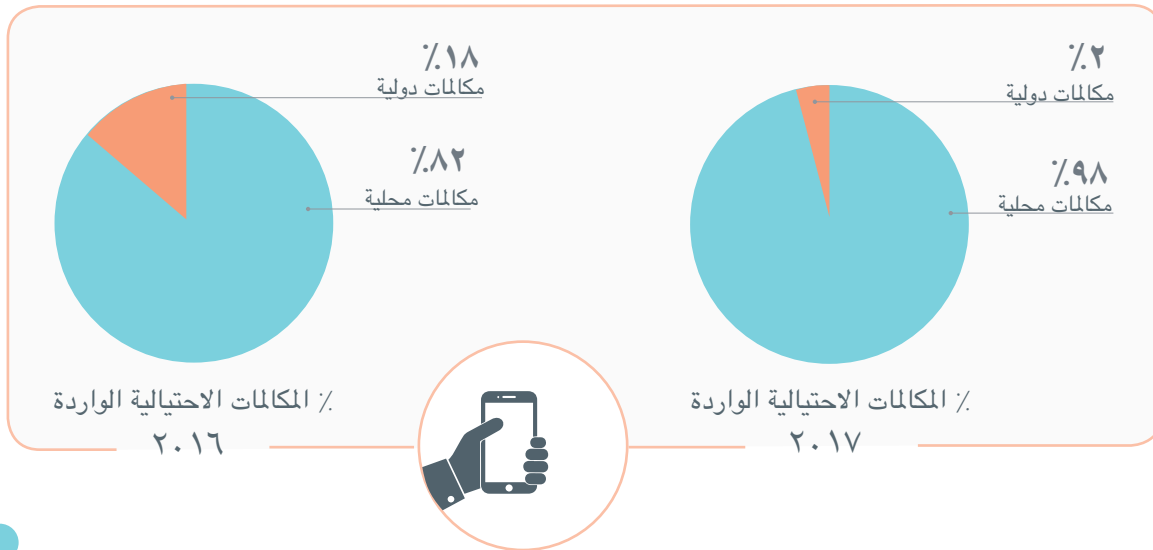
- الاستفسارات العامة .
- طلبات توصيل الشبكات .
- تقديم الطلبات .
- شكاوى الخدمات البريدية .
- الاستفسار عن الشكاوى المقدمة .
- المسائل المتعلقة بالاحتياز .
- القرارات .

وفيما يلي رسم يوضح الإحصائيات المتعلقة بهذه الاجتماعات مع المستهلكين لعامي ٢٠١٦م و٢٠١٧م :

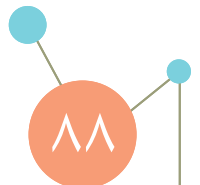


المكالمات الاحتياطية الواردة

تتلقى الهيئة العديد من الشكاوى بخصوص المكالمات الاحتياطية الواردة ، وتوضح الرسوم أدناه المكالمات الاحتياطية المحلية والدولية الواردة والزيادة في عدد المكالمات المحلية بين عامي ٢٠١٦م و٢٠١٧م :



البيانات المالية



هيئة تنظيم الاتصالات البيانات المالية ٣١ ديسمبر ٢٠١٧

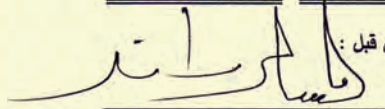


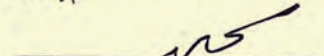
هيئة تنظيم الاتصالات
البيانات المالية للمنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٧
بيان المركز المالي كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٧

بيان "أ"

٢٠١٦	٢٠١٧	إيضاح	
ع-ج	ع-ج		
			الموجودات
			الموجودات غير المتداولة
			ممتلكات ومعدات
١٢,١٤٠,٦٩٨	١٣,٧٦٣,٣٤٧	٥	
			الموجودات المتداولة
١٢٢,٧٥٢	١٢٤,٤١٨	٦	رسوم ترددات اتصالات مبنية
٨٩٩,٩٠٠	٧١٢,٩٣٨	٧	دفعات مقدمة وارصدة مدينة أخرى
٢٢,٠٠٠,٠٠٠	١٥,٠٠٠,٠٠٠	٨	ودائع قصيرة الأجل
٨,٩٢٩,٦٢٥	١٦,٥٤١,٢٤٦	٩	النقد والنقد المعادل
٣١,٩٥٢,٢٧٧	٣٢,٣٧٨,٦٠٢		مجموع الموجودات المتداولة
٤٤,٠٩٢,٩٧٥	٤٦,١٤١,٩٤٩		مجموع الموجودات
			حقوق الملكية والإلتزامات
١٥,٧٥٣,١٢٤	٢٠,٠٣٢,٩٤٦	١٠	الفاصل المحتجز - بيان "ج"
			الإلتزامات غير المتداولة
٧,٥١٧,٠٧٩	٧,٠٦٨,٣٢٨	١١	مساهمات حكومية مؤجلة
٢,١٨٤,٨١٣	٢,٣٩٥,٥٦٦	١٢	مكافأة نهاية الخدمة
٩,٧٠١,٨٩٢	٩,٤٦٣,٨٩٤		مجموع الإلتزامات غير المتداولة
			الإلتزام المتداول
١٨,٦٣٧,٩٥٩	١٦,٦٤٥,١٠٩	١٣	ذمم دائنة وارصدة دائنة أخرى
٢٨,٣٣٩,٨٥١	٢٦,١٠٩,٠٠٣		مجموع الإلتزامات
٤٤,٠٩٢,٩٧٥	٤٦,١٤١,٩٤٩		مجموع حقوق الملكية والإلتزامات

تم اعتماد هذه البيانات المالية للإصدار بتاريخ ٢٨ مارس ٢٠١٨ من قبل :


الرئيس التنفيذي


رئيس مجلس الإدارة



هيئة تنظيم الاتصالات

البيانات المالية للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٧

بيان الدخل الشامل للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٧

بيان "ب"

٢٠١٦	٢٠١٧	إيضاح	
ع.ر	ع.ر		
			الدخل
١٣,٧٩٥,٣٨٦	١٤,٨١٠,٩٠١	١٤	إيرادات الطيف الراديوي
٥,٣٢٣,٢٥٨	٥,٨٩٣,٤١٥	١٥	تراخيص إتصالات سنوية
٨٥٠,٨٥٦	٧٢١,٠٦٧		دخل إصدار أرقام
٩٢٣,٥٤٥	٧٤٣,٩٨٣		دخل الخدمات البريدية
٢٥٧,١٠١	٣٦٦,٩٢١	١٦	إيرادات اعتماد نوعية معدات اتصالات
٥٢,١٩٤	٤٨,٥٧٥		إيرادات اسم النطاق
٥٣,٢٤٠	٥٥,٧٧٠		رسوم عن تراخيص اتصالات أخرى
<u>٢١,٢٥٥,٥٨٠</u>	<u>٢٢,٦٤٠,٦٣٢</u>		
			المصروفات التشغيلية
٦,٥٩٧,٢٠٧	٦,٩٥٥,٤٦٠	١٧	رواتب وتكاليف متعلقة بالموظفين
١,٤٦١,٦٩١	١,٥٧٥,٩٠٢	١٨	مصروفات عمومية وإدارية
٢١٩,٢٥٣	٦٢٧,٨٨٦		رسوم الإستشارات
١,٦٣٤,٧٥٢	١,٧٩٨,٢٦٢	٥	استهلاك
٣٠٠,٠٠٠	٣٠٠,٠٠٠	٢٠	تبرعات الى مؤسسات خيرية
١٠٦,٠٥٠	١٤٠,١٩٩	١٩	تكاليف محطة الرصد
٨,١٨٠	٣٦,٣٢١	٦/ج	مخصص خسائر الإئتمان
٧٢,٠٠٠	٧٢,٠٠٠		مكافأة أعضاء مجلس الإدارة
<u>١٠,٣٩٩,١٣٣</u>	<u>١١,٥٠٦,٠٣٠</u>		
			الدخل التشغيلي
١٠,٨٥٦,٤٤٧	١١,١٣٤,٦٠٢		
٧٠٦,٤٨٥	٧٤٣,٣١٨	٢١	إيراد الفوائد
٤٩٦,٦٩٥	٤٤٨,٧٥١	١١	مساهمات حكومية
٥٤,٣١٠	٢,١٦٤,٦٣٥	٢٢	مخصصات مستردة خلال السنة
٧٨,٨٦٧	١,١٧٦,٠٦٣	٢٣	إيرادات أخرى
<u>١٢,١٩٢,٨٠٤</u>	<u>١٥,٦٦٧,٣٦٩</u>		

الفائض ومجموع الدخل الشامل للسنة- بيان "ج"

قنوات التواصل مع الهيئة

أرقام التواصل

مركز الاتصالات: ٨٠٠٠٠٠٠٠

مكتب الهيئة: ٢٤٢٢٢٢٢٢

فاكس الهيئة: ٢٤٢٢٢٠٠٠

البريد الإلكتروني

العام: TRAoman@tra.gov.om

الزبائن: Consumer@tra.gov.om

Spectrum@tra.gov.om

العنوان:

P.O Box 3555

P C 111

السيب، مسقط، سلطنة عُمان

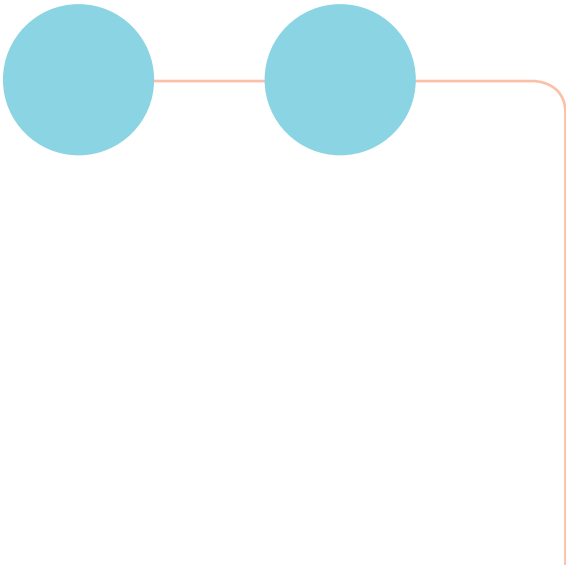


التواصل الاجتماعي

Twitter: TRA_Oman

Youtube: TRA_Oman

www.tra.gov.om



الإعداد:

رحاب العوادية

شارك في الإعداد:

شادية الفرقانية

الإشراف والمراجعة اللغوية:

فيصل الشكلي

حسن مقبيل

المتابعة والإشراف على التصميم:

مريم الصبارية

رحاب العوادية

المتابعة والتنسيق:

غدير الشيبانية

الترجمة:

كمال الدين

محمود الحراصي

