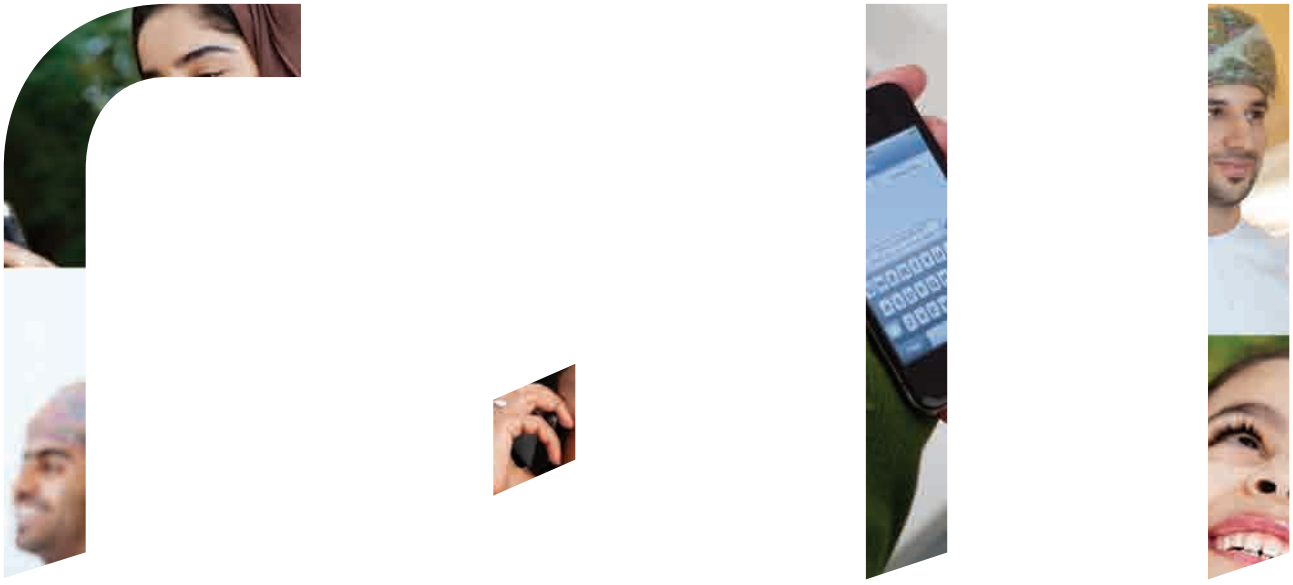
هيئة تنظيم الاتصالات
Telecommunications Regulatory Authority

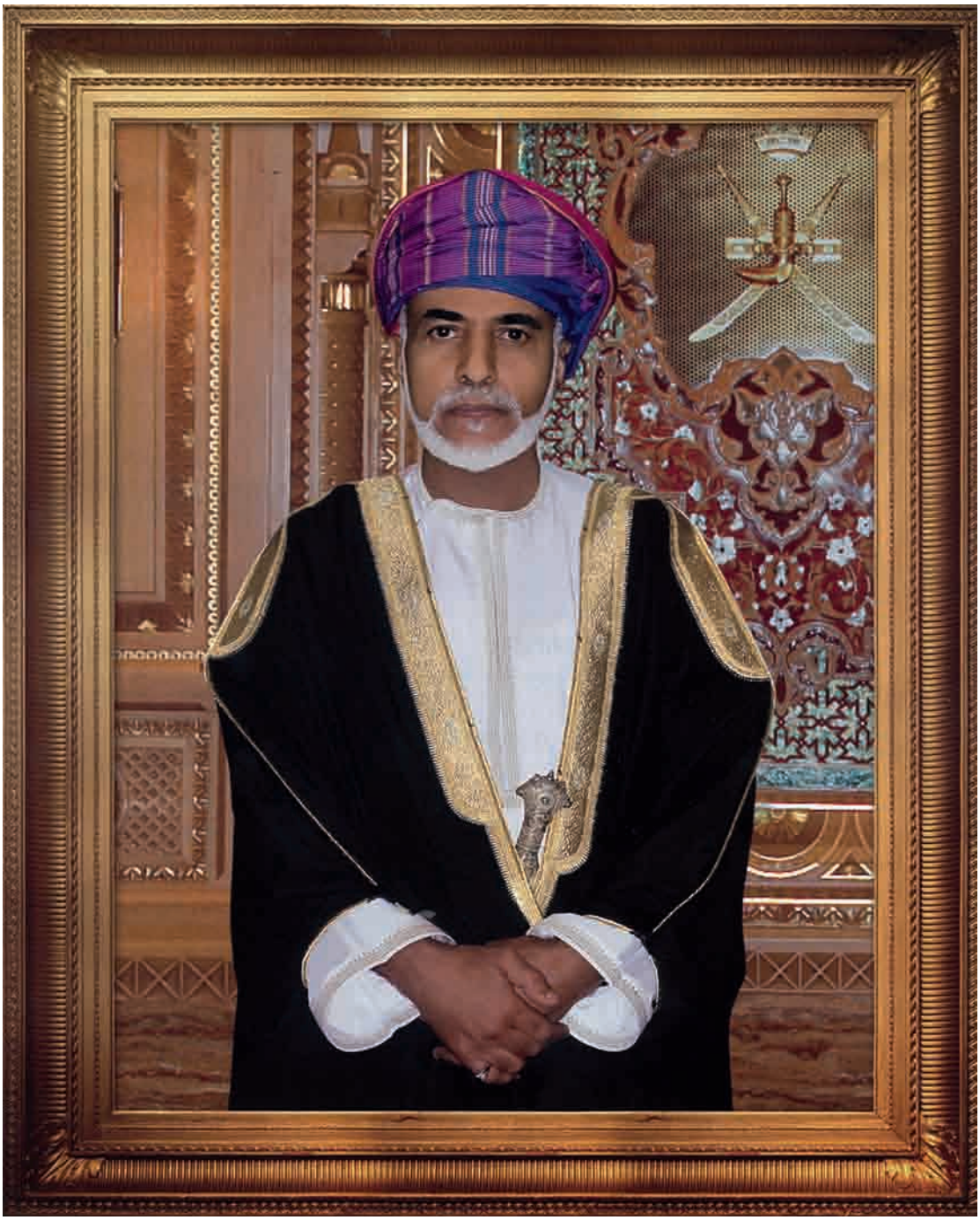
سلطنة عُمان
Sultanate of Oman



التقرير السنوي لهيئة تنظيم الاتصالات ٢٠١١

هيئة تنظيم الاتصالات

التقرير السنوي لهيئة تنظيم الاتصالات ٢٠١١



حضره صاحب الجلاله السلطان قابوس بن سعيد المعظم

المحتوى

كلمة رئيس مجلس إدارة الهيئة ٧
أعضاء مجلس إدارة الهيئة ٨
كلمة الرئيس التنفيذي ٩
الرؤية والمهمة واختصاصات الهيئة ١٠
الأعمال البارزة لعام ٢٠١١م ١١
التطلع إلى عام ٢٠١٢ ١٢

١. قطاع الاتصالات في سلطنة عمان ١٤

لمحـــة عن أداء قطاع الاتصالات ١٥
تراخيص الاتصالات والتقييس ٢٤
تفتيش ومراقبة مستخدمي الطيف الترددي ٢٥
إصدار وتجديد التراخيص الراديوية ٢٦
مقاهي الإنترنت ٢٦
تخصيص الأرقام ٢٦

٢. مراجعة سياسة الاتصالات ٢٨

الاستراتيجية الوطنية للنطاق العريض – الوضع الحالي ٣٠
موقف سياسة التزامات الخدمة الشاملة ٣١

٣. التنظيم لتشجيع المنافسة ٣٢

إطار المنافسة ٣٣
تطبيق فصل الحسابات ٣٤
دراسة مراجعة المتوسط المرجح لتكلفة رأس المال ٣٥
إرشادات المساهمة في عجز النفاذ ٣٦
إرشادات شفافية التعرفة ٣٧
مبادرات الربط البيني والنفاذ ٣٨

٤. الحوكمة والعمل من أجل مصلحة المستهلكين ٤٠

ترويجات التعرفة والخدمات الجديدة ومقترحات المراجعة ٤٢
إطار خدمة التجوال الدولي ٤٤
جودة الخدمـــة ٤٦
فهم توجهات المشتركين ٤٨
حملات توعية المستهلكين ٤٩
الشفافية والمشاورات العامة ٥٠

٥. بناء القدرا ت المؤسسية ٥٢

التعاون المحلي والدولي ٥٣
بناء القدرات بالهيئة ٥٥

٦. التقرير المالي لعام ٢٠١١ ٥٨

"لقد حقق قطاع الاتصالات في الحقبة الأخيرة إنجازات بارزة تمثلت في تخفيض أسعار بعض الخدمات وتحسين جودتها وتوسعة شبكات الاتصالات في جميع أرجاء البلاد."

كلمة رئيس مجلس إدارة الهيئة

يسرني أن أقدم لكم التقرير السنوي الثاني عشر لهيئة تنظيم الاتصالات والبلاد تستشرف بنا عامها الثاني والأربعين من عمر النهضة المجيدة، وإنه ليسعدنا أن نرفع للمقام السامي لحادي ركب هذه المسيرة المباركة حضرة صاحب الجلالة السلطان قابوس بن سعيد المعظم أبقاه اللّه أصدق آيات الشكر والعرفان على قيادته الرشيدة وحكمته الراسخة وتوجيهاته السديدة .

والشاهد أن هذه الألفية برزت فيها الاتصالات كإحدى القوى الرئيسية االدافعة لعجلة التطور الاقتصادي ، الأمر الذي حدا بالهيئة للقيام بجهود هامة بغية إنشاء إطار تنظيمي يسهم في تطوير قطاع الاتصالات بالسلطنة والتغلب على التحديات العديدة التي تواجهه ، وأود أن أغتنم هذه الفرصة لأعبر عن عميق امتناني لعضوي الهيئة السابقين الذين تركا إرثاً طيباً وأرسيا قاعدة راسخة لمجلس الإدارة الجديد ليواصل الانطلاق منها إلى الأمام مستنداً في ذلك على ما تحقق من إنجازات خلال الفترة السابقة .

لقد حقق قطاع الاتصالات في الحقبة الأخيرة إنجازات بارزة تمثلت في تخفيض أسعار بعض الخدمات وتحسين جودتها وتوسعة شبكات الاتصالات في جميع أرجاء البلاد ، إلا أن الهيئة لا يزال التحدي ماثلاً أمامها للوفاء بالطلب على إدخال أحدث التقنيات في مجال الاتصالات والتوسع أكثر في شبكات الاتصالات لتغطي جميع مناطق السلطنة وتوصيل الخدمات لنسبة ١٠٠٪ من السكان وتنظيم الخدمات وصولاً لأفضل ما يمكن تحقيقه من قيمة للمال الذي يدفعه المواطنون نظير الحصول على خدمات الاتصالات ، والمعلوم أن الحقبة القادمة ستشهد انتشاراً واسعاً لتقنية النطاق العريض والأجهزة الذكية واتصالات البيانات والهيئة على استعداد لمجابهة هذه الأمور وما يطرأ بشأنها من تحديات .

وتم فتح سوق الاتصالات للمنافسة منذ عام ٢٠٠٣ عندما تم الترخيص لمشغل إضافي لخدمات الاتصالات المتنقلة وشهدت السلطنة منذ ذلك الوقت تحسناً ملحوظاً في الخدمات والأسعار وزيادة الخيارات المتاحة للمستهلكين وتحسن أداء القطاع ككل ، وساهمت المنافسة في خلق وظائف جديدة وفي تحفيز النمو الاقتصادي وتحسين جودة المعيشة وانعكست بالتالي في الارتقاء بالخدمات الصحية والتعليم لجميع المواطنين والمقيمين بالسلطنة .

ويسعدني أن أنوه بأن الهيئة الآن بصدد القيام بالمهام التالية :

- **السعي لتسهيل توصيل أي مسكن في السلطنة بشبكة الإنترنت فائقة السرعة تحقيقاً للرؤية الاقتصادية ٢٠٢٠ وذلك بالتنسيق مع المشغلين المرخصين ووزارة النقل والاتصالات .**
- **الاستعداد لتحقيق أفضل الأسعار لخدمات الاتصالات .**
- **بذل المزيد من الجهود لتعزيز المنافسة في القطاع .**
- **توفير بيئة صديقة للمستثمرين إلى جانب وضع إطار تنظيمي موثوق يمكن التنبؤ به لاستقطاب الاستثمارات لقطاع الاتصالات بالسلطنة .**

وأود أن أعبر عن تقديري العميق للرئيس التنفيذي للهيئة وإدارته وللموظفين بصفة عامة لما يبذلونه من جهد لتحقيق رؤية الهيئة ومهمتها ولسعيهم الحثيث لجعل القطاع أكثر حيوية ودفعاً للتطور الاقتصادي .

الدكتور/ محمد بن حمد الرمحي
رئيـــس مجـــــلس الإدارة
هيئـــة تنظيم الاتصـــالات

أعضاء مجلس إدارة الهيئة

معالي الدكتور/ محمد بن حمد الرمحي
رئيس الهيئة

الفاضل/ خلف بن عبدالله الصوافي
عضو الهيئة

الدكتور/ سالم بن سلطان الرزيقي
عضو الهيئة

معالي/ يحيى بن سعيد الجابري
عضو الهيئة

كلمة الرئيس التنفيذي

يسعدني أن أقدم لكم التقرير السنوي لهيئة تنظيم الاتصالات للعام ٢٠١١م ، والذي يلقي الضوء على الإجراءات والمبادرات التنظيمية التي اتخذتها الهيئة خلال العام ٢٠١١م .

لقد توليت مسؤوليتي كرئيس تنفيذي للهيئة تحت إشراف مجلس الإدارة الجديد في منتصف عام ٢٠١١م ، وقمنا خلال النصف الثاني من عام ٢٠١١م بمواصلة المهام التي بدأها الأعضاء السابقون ويسرني في هذا الصدد أن أتقدم لهم بجزيل الشكر على أدائهم المتميز والمستوى العالي الذي اعتمد من قبلهم لتحقيق الأهداف التنظيمية المنشودة مع إدراكي التام بأن المحافظة على هذا المستوى تمثل تحدياً جدياً بالنسبة لنا .

ويسرني أيضاً أن أشير إلى أن الهيئة لديها فريق ماهر من الموظفين الذين يتسمون بالمهنية العالية في أدائهم للمهام التنظيمية المعقدة ، وقد عملوا يداً بيد وعلى كافة المستويات الوظيفية لإحراز تقدم مبهر لتحقيق أهداف الهيئة لعام ٢٠١١م والتي تتضمن الآتي :

١) **تحقيق التميز التنظيمي .**
٢) **حماية مصالح المنتفعين ومستخدمي خدمات وأجهزة الاتصالات .**
٣) **مراجعة وتحديث الأطر التنظيمية بما يتواءم مع الأوضاع الحالية للسوق.**
٤) **القيام بالخطوات والمبادرات اللازمة لتوفير خدمات الاتصالات في المناطق التي تفتقر للخدمات والمناطق التي تعاني شحاً في توفيرها وذلك وفقاً لسياسة الخدمة الشاملة .**
٥) **تطوير وتنفيذ الاستراتيجية الوطنية للنطاق العريض ومواءمتها مع الأهداف الحكومية التي تشمل عمان الرقمية .**

و بالمضي قدماً ، فإنني لعلى يقين بأننا وبمساعدة فريق الهيئة الذي يتسم بالمهارة العالية وبالتفاني في العمل إلى جانب موفري الخدمة وغيرهم من الشركاء ، سنتمكن من التغلب على جميع التحديات واغتنام الفرص المواتية لإدخال أحدث التقنيات والخدمات العصرية إلى السلطنة ، وفي ظل التطور السريع في التقنيات يبرز أمامنا المزيد من التحديات الجادة المتمثلة في تغطية المناطق النائية بالخدمة ومواءمة سياساتنا واستراتيجياتنا بالرؤية المستقبلية للسلطنة للعام ٢٠٢٠م . وينصب تركيزنا في الوقت الحالي على الآتي :

- **تعزيز المنافسة العادلة .**
- **تعزيز تغطية الخدمات عن طريق تطبيق السياسات وعمليات السوق.**
- **تعزيز ونشر خدمات النطاق العريض عالية السرعة في كافة أنحاء البلاد.**

إنني على ثقة بأن الهيئة ستفي بتطلعات أبناء السلطنة في تبني كل ما من شأنه الدفع بعجلة التنمية بالبلاد وتحقيق رفاهية شعبها بما يؤكد جدارتنا بالثقة التي أوليت إلينا .

الدكتور/ حمد بن سالم الرواحي
الرئيـــــس التنفيـــــذي
هيئـــــة تنظيم الاتصـــالات

"أن تكون الهيئة الأكثر كفاءة وفعالية في السلطنة ، سعياً لتوفير خدمات الاتصالات للجميع بأعلى المستويات العالمية ."

تتمثل مهمة الهيئة في :

إنشاء إطار تنظيمي للاتصالات يتسم بالعدالة والمرونة والكفاءة ويكون قادراً على :

- **تطوير صناعة الاتصالات عن طريق تهيئة بيئة سريعة الاستجابة لمتطلبات السوق .**
- **ضمان توفير النفاذ لجميع أنواع الخدمات بأسعار معقولة .**
- **تحقيق التوازن بين مصالح جميع الأطراف ذات الصلة .**
- **العمل في إطار مواكبة الرؤية الاقتصادية للسلطنة ٢٠٢٠م .**

اختصاصات الهيئة:

- ضمان توفير خدمات الاتصالات في جميع أنحاء السلطنة في الحدود وبالأسعار المعقولة واتخاذ ما يلزم لتمكين من يقدمون تلك الخدمات من المنافسة في الخارج .
- تشجيع استخدام خدمات الاتصالات بهدف تسهيل النفاذ إلى الأسواق العالمية والمعلومات واستخدام خدمات الاتصالات بهدف تشجيع الصادرات العمانية المنظورة وغير المنظورة مثل خدمات المحاسبة والمراجعة والهندسة والاستشارات .
- ضمان الاستخدام الأمثل للطيف الترددي .
- مراعاة مصالح المنتفعين والمتعاملين فيما يتعلق بأثمان الأجهزة وأسعار تقديم خدمات الاتصالات ونوعيتها وكفاءتها .
- التأكد من الملاءة المالية للمرخص لهم وتشجيع مباشرة الأنشطة التجارية المرتبطة بخدمات وأجهزة الاتصالات ، وتسهيل النفاذ إلى الأسواق الخاصة بها عن طريق تهيئة الظروف المناسبة ليتمكن المرخص لهم الجدد من المنافسة لإيجاد بيئة تنافسية فعالة.
- تشجيع إجراء البحوث والتطوير في قطاع الاتصالات .

الأعمال البارزة لعام ٢٠١١م

تبنت الهيئة خلال عام ٢٠١١م العديد من المبادرات وقامت بتطوير الأطر التنظيمية لتوسعة البنى التحتية للاتصالات في البلاد والارتقاء بها.

وتتضمن هذه المبادرات بإيجاز الآتي :

- إصدار تعديلات لوائح جودة الخدمة بعد استكمال المشاورات العامة بشأنها .
- إجراء مسح شامل في كل أنحاء البلاد لتقييم مدى رضاء المستهلكين بمستوى خدمات الاتصالات.
- إجراء عملية التدقيق على دقة الفوترة لدى المرخصين.
- إصدار إرشادات المساهمة في عجز النفاذ .
- اعتماد العديد من التعرفات الجديدة التي شملت ٧٧ عرضاً ترويجياً ، ٤١ خدمة جديدة/ خطة تعرفة ، و إصدار شهادات الموافقة على النوعية لعدد ٨٧٤ من أجهزة الاتصالات . إصدار ٨٦ تصريحاً لتقديم خدمات النفاذ للإنترنت في الأماكن العامة .
- إصدار ٢,٩٩٨ ترخيص راديوي جديد.
- شارك موظفو الهيئة في ٦٨ فعالية مرتبطة بقطاع الاتصالات.
- قامت مؤسسة (الآيزو) بمراجعة شاملة لوحدة الطيف الترددي بأعادت اعتماد و منح شهادة الآيزو لفترة صلاحية تمتد لثلاث سنوات.
- من بين ٢١ دولة عربية، حصدت عمان المركز الثالث من حيث نسبة إنتشار الهاتف المتنقل بنسبة بلغت ١٦٥,٥٪ لعام ٢٠١٠م.
- بلغت نسبة الإنتشار للهاتف الثابت ١٠,١٪ ، والتي تمثل المركز الثاني عشر بين الدول العربية.
- حصدت عمان المركز الثالث في نسبة إنتشار استخدام الإنترنت ، تقدمتها في ذلك الإمارات في المركز الثاني و قطر في المركز الأول.

التطلع إلى عام ٢٠١٢م

تتطلع الهيئة لتحقيق الأهداف التالية خلال عام ٢٠١٢م :

م	الأهداف
١	أن ينصب اهتمام الهيئة على المستهلك والنظر إليه باعتباره الشريك الأساسي للهيئة .
٢	سن وتطبيق التشريعات واللوائح الملائمة استجابة لتطورات السوق الحالية والمستقبلية .
٣	ضمان الاستغلال الأمثل للموارد النادرة مثل الطيف الترددي تحقيقاً لمصلحة البلاد والمستهلكين .
٤	الإسراع بتبني المبادرات الرامية لتوفير خدمات الاتصالات الأساسية للمناطق التي تعاني شح الخدمات والمناطق التي لا تغطيها الخدمة في البلاد .
٥	إعداد ونشر خطة طويلة الأمد للهيئة حتى تكون خارطة الطريق التنظيمية واضحة ويكون من الممكن التكهن بتصرفات الهيئة وضمان اتساقها .
٦	تعزيز التوعية العامة بالهيئة ودورها .
٧	تجهيز الهيئة وتزويدها بالأدوات اللازمة لزيادة كفاءتها .
٨	تعزيز بيئة العمل المبنية على المعرفة بالتركيز على الموارد البشرية والتطوير الإداري .

المبادرات السريعة المردود

اقترحت الهيئة خلال عام ٢٠١١م عدداً من المبادرات السريعة المردود في مقابل التحديات الحالية التي تتمثل في الوفاء بطلب كل من المستهلكين والمشغلين المرخصين ، فمن وجهة نظر المستهلكين فإن غياب التغطية والطلب الدائم على الخدمات في المناطق الريفية وتخفيض أسعار الخدمات وتحسين جودة الخدمة تعتبر من الأمور الملحة للغاية ، وبالنسبة للمشغلين المرخصين فإنهم يطلبون تخصيص المزيد من الطيف الترددي لتشغيل خدمات الجيل الثالث وتعزيز اليقين التنظيمي لحماية استثماراتهم ، وقامت الهيئة في ضوء سعيها لموازنة طلبات الشركاء بتطوير حلول قصيرة ومتوسطة وطويلة الأمد. عليه ، نورد أدناه المبادرات والحلول السريعة المردود لتوفير التغطية وتطوير خدمات النطاق العريض :

- إعادة تخطيط النطاق ٩٠٠ ميجاهرتز – لتحقيق مصالح المرخص لهم الحاليين بطرح خدمات الجيل الثالث وليتمكن المستهلكون في المناطق التي لا تغطيها الخدمة من الحصول على خدمات الاتصالات الأساسية .
- لائحة تقديم خدمة الصوت عبر بروتوكول الإنترنت – تخفيف القيود عبر السماح بالتوصيل من جهاز حاسوب إلى جهاز حاسوب آخر حتى يتم التعامل بفعالية مع حركة الصوت عبر بروتوكول الإنترنت غير المشروعة المنتشرة على نطاق واسع .
- السماح بتقديم الخدمات المتنقلة ضمن النطاق ٢,٣ ميجاهرتز للنفاذ اللاسلكي وذلك لتشجيع الإقبال على تقديم خدمات النطاق العريض .
- تطوير نقاط الواي فاي الساخنة – لتطوير النفاذ عريض النطاق باستخدام مديات الطيف الترددي المرخصة وغير المرخصة في الأماكن العامة والمؤسسات التعليمية .

وبتنفيذ ما ذكر أعلاه ، فإن الهيئة يمكنها التركيز بكفاءة أكثر على تحقيق الأهداف المرسومة في خطة عمل الهيئة لعام ٢٠١٢م ، علماً بأن الهيئة ستدعو كلا المشغلين للانخراط في تطبيق هذه المبادرات السريعة المردود .

١

قطاع الاتصالات
في سلطنة عمان – لمحـــة

لمحـــة عن أداء قطاع الاتصالات

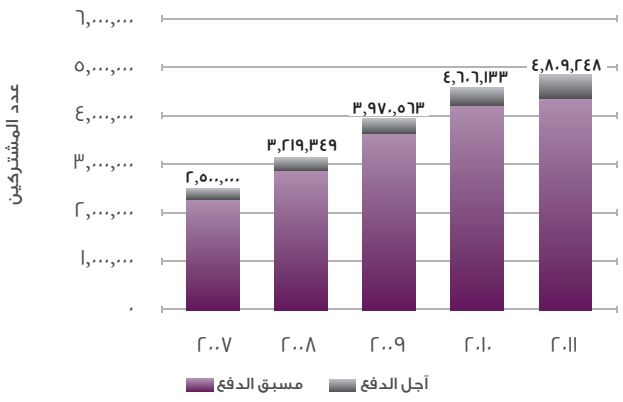
واصل قطاع الاتصالات في السلطنة تقدمه بعد تبني سياسة فتح السوق في عام ٢٠٠٣م ، وتعمل الآن في خدمة هذا القطاع الشركات التالية :

المرخص لهم	الخدمات الثابتة	الخدمات المتنقلة	إعادة البيع للخدمات المتنقلة	الإنترنت/البيانات	الخطوط المؤجرة	خدمات القيمة المضافة الأخرى
عمانتل	●	●	○	●	●	●
النورس	●	●	○	●	●	●
رنه	○	○	●	●	○	●
فرندي	○	○	●	●	○	●
مزون	○	○	●	○	○	○
انجاز	○	○	●	○	○	○
سماتل	○	○	●	○	○	●

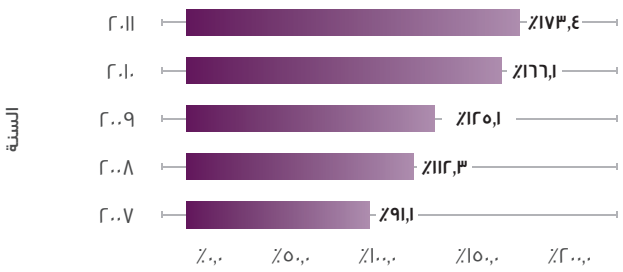
الاتصالات المتنقلة

ارتفع عدد مشتركي الهاتف النقال بصورة ملحوظة خلال الأعوام الخمسة الأخيرة بمعدل نمو سنوي مركب يصل إلى ١٧,٨٪ منذ عام ٢٠٠٧م، وأظهر عدد مشتركي خدمات الاتصالات المتنقلة في عام ٢٠١١م زيادة بنسبة ٤,٤٪ على عام ٢٠١٠م، و وصلت نسبة انتشار الخدمة بنهاية عام ٢٠١١م إلى ١٧٣,٤٪ مقارنة بنسبة ١٦٦,١٪ بنهاية عام ٢٠١٠م ، ويعزى هذا النمو بصورة أساسية للباقات والخدمات المبتكرة والضغط التنافسي الذي حدث بفضل إدخال موفري خدمة إعادة البيع ومبادرتهم باقتطاع حصة من السوق .

مشتركي الهاتف النقال



نسبة إنتشار الهاتف النقال



يوضح الرسم التالي حصص السوق النسبية لمقدمي خدمات الاتصالات المتنقلة:

- يشكل مشتركو الدفع المسبق بوضوح غالبية المستخدمين في قطاع الخدمات المتنقلة إذ يمثلون نسبة ٩١٪ من قاعدة المشتركين (٤,٣٧٧,١٥٥ مشتركاً في خدمة الدفع المسبق) ويمثل البقية مشتركو الدفع الآجل الذين يبلغ عددهم ٤٣٢,٠٩٣ مشتركاً ، ويجد المستهلكون أن من الأنسب لهم استخدام خدمات الدفع المسبق حيث يتيح لهم ذلك التحكم أكثر في حجم استخدامهم وإنفاقهم ويجنبهم مشاكل دفع الفواتير .

- بالرغم من إدخال موفري خدمة إعادة البيع إلى السوق ، فإن شركتي عمان موبايل والنورس مازالتا تسيطران على الحصة الرئيسية للسوق في السلطنة ، وتجدر الإشارة إلى أن شركات خدمة إعادة البيع ظلت تعمل في السوق للأعوام الثلاثة الماضية وقد تمكنت من الحصول على حصة من السوق بلغت حوالي ١٢,٤٪ .

- من ناحية أخرى ، فإن الفجوة في حصة السوق بين عمان موبايل والنورس بدأت تتقلص تدريجياً حيث أن مشتركي الدفع المسبق للنورس ظلوا يتزايدون بسرعة كبيرة ، وزادت قاعدة مشتركي شركات إعادة البيع بسرعة من ٢٣٩,٩٥١ مشتركاً إلى ٥٩٨,٧٠٦ مشتركاً خلال العامين الماضيين من شهر إبريل ٢٠٠٩م وحتى ديسمبر ٢٠١١م .

- **خبرتنا في إدخال موفري خدمة إعادة البيع إلى سوق الخدمات المتنقلة:** تعزيزاً للمنافسة في قطاع خدمات الاتصالات المتنقلة ، أدخلت الهيئة شركات خدمة إعادة البيع نظراً لعدم توفر الطيف الترددي لمشغل متكامل للخدمات المتنقلة ، ودشنت شركات خدمة إعادة البيع أولى خدماتها في إبريل ٢٠٠٩م ومنذ ذلك الوقت نمت هذه الشركات بصورة لافتة من حيث حجم حصتها في السوق ، فبعد أقل من ثلاث سنوات حازت هذه الشركات على نسبة ١٣,٧٪ تقريباً في قطاع الاتصالات المتنقلة بنهاية عام ٢٠١١م .

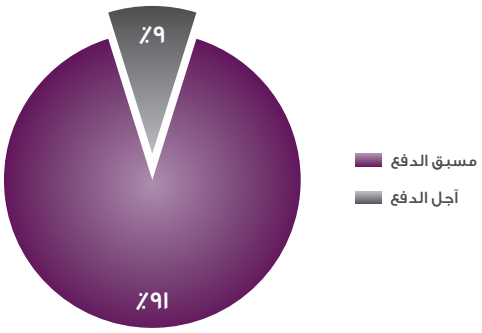
وكما نلاحظ ، فقد أظهرت شركات إعادة بيع الخدمة نمواً متميزاً مقارنة بإجمالي حجم خدمات الدفع المسبق في السوق .

ومن جانب آخر ، فقد شهد عام ٢٠١١م خروج شركة (مزون) إحدى شركات إعادة البيع نظراً لبعض الصعوبات التشغيلية ، وفي ظل عدم وجود موانع تعيق الدخول إلى السوق أو الخروج منه فإن البقاء يكون للأصلح .

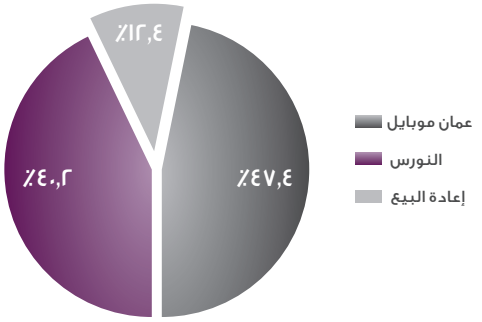
وتنافس شركات إعادة بيع الخدمة المتنقلة مستضيفيها من المشغلين بدلاً عن استهداف سوق متخصص ، الأمر الذي يضع عليها المزيد من الضغط وكان سبباً في تقديم بعض الشكاوى المتعلقة بأمور المنافسة ، إلا أن من الجدير بالذكر أن أسعار البيع بالجملة تمت مراجعتها خلال عام ٢٠١١م (أسعار المكالمات الدولية والبيانات) وتمكنت شركات إعادة البيع بفضل ذلك من تقديم عروض جذابة وباقات تعرفة تنافسية في السوق .

وبوجه عام ، فقد طرحت شركات إعادة البيع عروضاً جذابة كان من شأنها دفع الأسعار نحو المزيد من الانخفاض ، واستهدفت هذه الشركات على

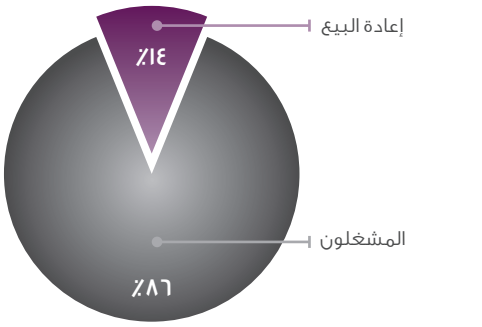
تصنيف خدمات الهاتف المتنقل



نسبة مساهمة مشغلي الهاتف المتنقل



نسبة مشتركي الهاتف المتنقل



وجه الخصوص المكالمات الدولية لوجهات آسيوية مختارة باعتبارها سوقاً متخصصة مما أسهم في تخفيض أسعار المكالمات لهذه الوجهات ، وعلاوة على ذلك فقد أضافت عروض خدمة النطاق العريض المتنقلة التي طرحتها شركات إعادة البيع قيمة في قطاع خدمة النطاق العريض المتنقلة المسبقة الدفع وساعدت أكثر في تخفيض الأسعار ، كذلك اكتشفت هذه الشركات الفرص الكامنة في سوق الاتصالات في السلطنة وتمكنت من اغتنامها رغم وجود بعض التحديات ونتج عن ذلك تحسن أدائها مما انعكس في نهاية الأمر في نموها من حيث حصة السوق التي حازت عليها .

عدد المشـــــــتركين

	٢٠٠٩	٢٠١٠	٢٠١١
مشتركو شركات إعادة بيع الخدمات المتنقلة	٢٣٩,٩٥١	٤٥٩,١٥٩	٥٩٨,٧٠٦
إجمالي المشتركين بنظام الدفع المسبق	٣,٦١١,٨١٩	٤,١٩٢,١٢٢	٤,٣٧٧,١٥٥
إجمالي عدد مشتركي الخدمات المتنقلة	٣,٩٧٠,٥٦٣	٤,٦٠٦,١٣٣	٤,٦٠٦,١٣٣

نمو شركات إعادة بيع الخدمات المتنقلة

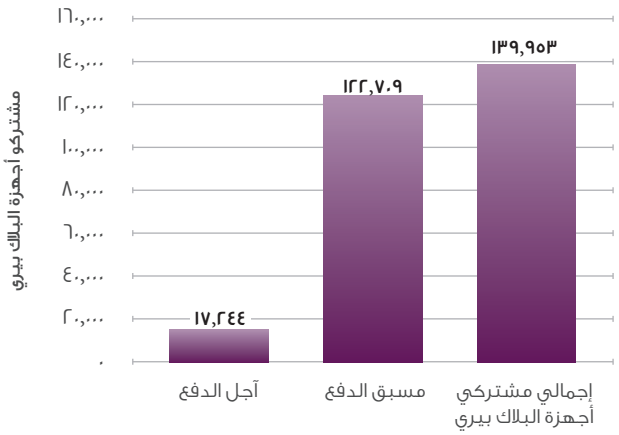
نهاية عام ٢٠١٠م
مقارنة بنهاية عام ٢٠٠٩م
٩١,٣٦٪

نهاية عام ٢٠١١م
مقارنة بنهاية عام ٢٠١٠م
٣٠,٣٩٪

مشتركو أجهزة البلاك بيري

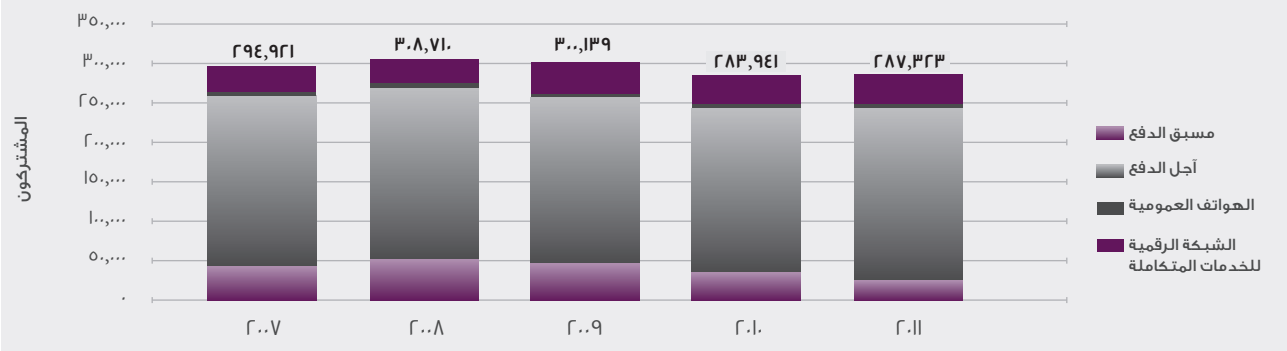
بدأت الهيئة في رصد بيانات مشتركي أجهزة البلاك بيري اعتباراً من ديسمبر ٢٠١١م ، وبلغ إجمالي عدد المشتركين بنهاية الفترة محل التقرير ١٣٩,٩٥٣ مشتركاً وكان تصنيفهم حسب فئتي الدفع الآجل والدفع المسبق على النحو التالي:

ويمثل مشتركو خدمة البلاك بيري فقط نسبة ٢,٩٪ من إجمالي عدد مشتركي خدمات الاتصالات المتنقلة في السلطنة ، وهي نسبة ضئيلة للغاية إلا أن موفري الخدمة يحاولون الارتقاء بهذه الخدمة لرفع هذه النسبة.

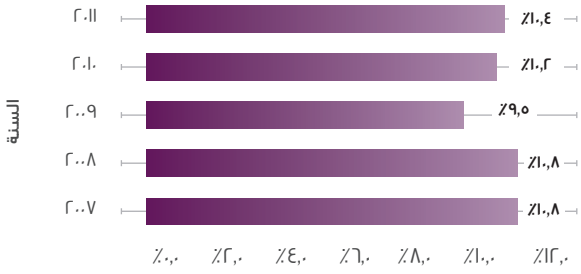


خطوط الهاتف الثابت

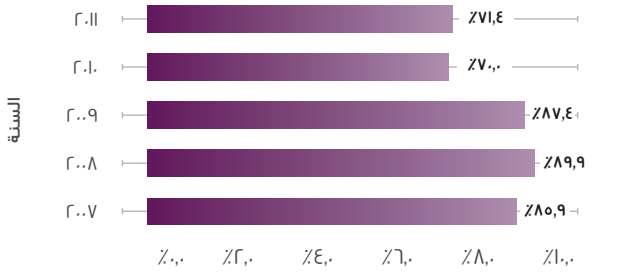
مشتركو خطوط الهاتف الثابت



نسبة الإنتشار للخط الثابت/فرد



نسبة الإنتشار للخط الثابت/أسرة

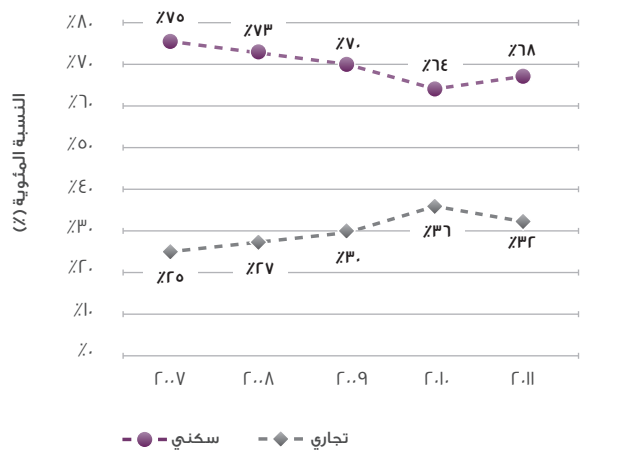


- **في ٣١ ديسمبر ٢٠١١م بلغ عدد الخطوط الهاتفية الثابتة ٢٨٧,٣٢٣ هاتفاً بزيادة وقدرها ١,٢٪ تقريباً على العام السابق .**
- **ارتفعت نسبة انتشار الخطوط الهاتفية الثابتة قليلاً في عام ٢٠١١م لتصل إلى ١٠,٤٪ بعد أن كانت ١٠,٢٪ خلال عام ٢٠١٠م .**
- **وصلت نسبة انتشار الخطوط الهاتفية بالنسبة للأسر إلى ٧١,٤٪ بنهاية عام ٢٠١١م مقابل نسبة ٧٠٪ سجلت عام ٢٠١٠م .**

يشير الرسم التالي إلى حصة الخطوط الهاتفية الثابتة بين القطاعين التجاري والسكني :

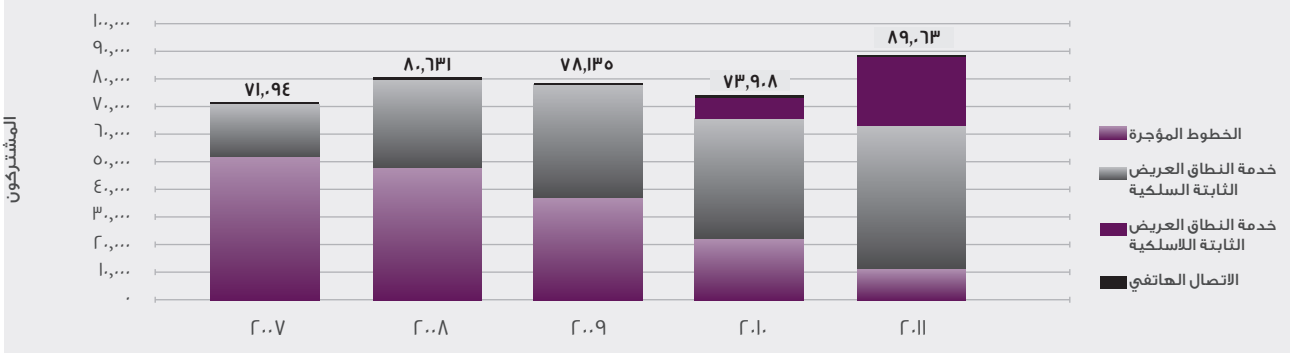
وارتفع عدد الخطوط الهاتفية الثابتة في القطاع التجاري خلال الأعوام الخمسة الأخيرة مقارنة بالخطوط الهاتفية الثابتة في المناطق التجارية .

النسبة المئوية للخط الثابت حسب الصنف (٪)

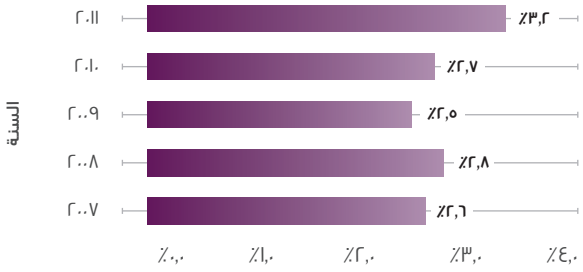


خدمة الإنترنت

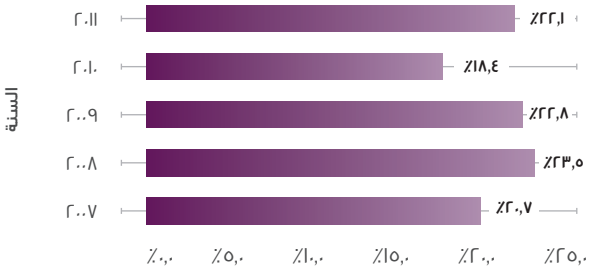
إجمالي مشتركي خدمة الإنترنت



نسبة إنتشار الإنترنت/فرد



نسبة إنتشار الإنترنت/أسرة



- **خدمة الإنترنت عن طريق الاتصال الهاتفي العادي (Dial-Up)** : أظهرت خدمة الإنترنت بالاتصال الهاتفي العادي انخفاضاً متواصلاً منذ عام ٢٠٠٧م ، وبنهاية عام ٢٠١١م بلغ عدد مشتركي هذه الخدمة ١٠,٨٤٦ مشتركاً فقط بنسبة انخفاض تصل إلى ٤٩٪ مقارنة بعددهم البالغ ٢١,٢٧٨ مشتركاً بنهاية عام ٢٠١٠م ، ويعزى ذلك للانتقال إلى خدمات النطاق العريض .

- **خدمة الإنترنت باستخدام خطوط المشتركين الرقمية (خدمة النطاق العريض الثابتة السلكية)** : توالى ارتفاع عدد مشتركي خدمة الإنترنت باستخدام خطوط المشتركين الرقمية ، فبنهاية عام ٢٠١١م بلغ عدد مشتركي هذه الخدمة ٥٢,٠٦٣ مشتركاً مقارنة بعدد ٤٤,٩٩٦ مشتركاً بنهاية عام ٢٠١٠م أي بزيادة وقدرها ١٥,٧٪ على العام السابق .

- **خدمة الواي ماكس (خدمة النطاق العريض الثابتة اللاسلكية)** : بدأت النورس خدمات الواي ماكس في منتصف عام ٢٠١٠م ووصل إجمالي عدد المشتركين إلى ٧,١٨١ مشتركاً بنهاية عام ٢٠١٠م وزاد هذا العدد ليصل إلى ٢٥,٦٥٥ مشتركاً بنهاية عام ٢٠١١م .

- بلغ عدد مشتركي الخطوط المؤجرة للإنترنت ٤٧٧ مشتركاً وعدد ٢٢ مشتركاً في خدمة توصيل الألياف البصرية بالمنازل بنهاية عام ٢٠١١م .

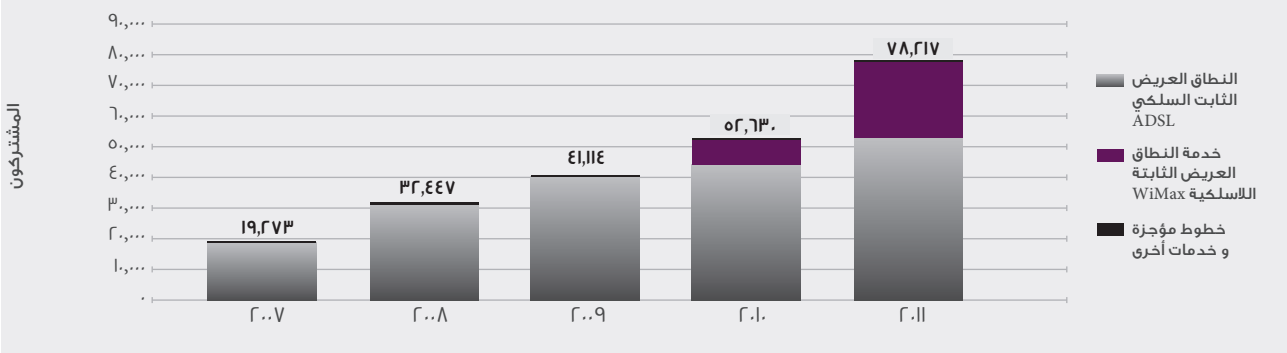
- **إجمالي عدد مشتركي خدمة الإنترنت الثابتة** : بنهاية عام ٢٠١١م بلغ إجمالي عدد مشتركي خدمة الإنترنت الثابتة بما في ذلك جميع ما ورد أعلاه ٨٩,٠٦٣ مشتركاً بزيادة وقدرها ٢٠,٥٪ بالمقارنة مع ٧٣,٩٠٨ مشتركاً في عام ٢٠١٠م .

- **ارتفعت نسبة انتشار خدمة الإنترنت الثابتة في عام ٢٠١١م إلى ٣,٢٪ من نسبة ٢,٧٪ المسجلة في عام ٢٠١٠م .**

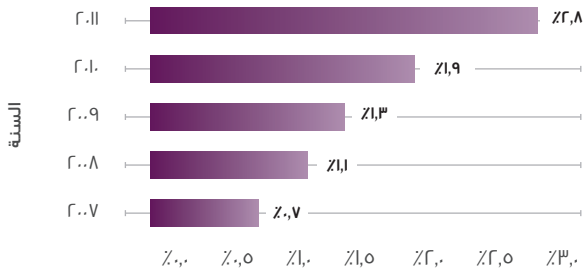
- **وصلت نسبة انتشار خدمة الإنترنت بالنسبة للأسر إلى ٢٢,١٪ في عام ٢٠١١م من نسبة ١٨,٤٪ في عام ٢٠١٠م .**

خدمة النطاق العريض

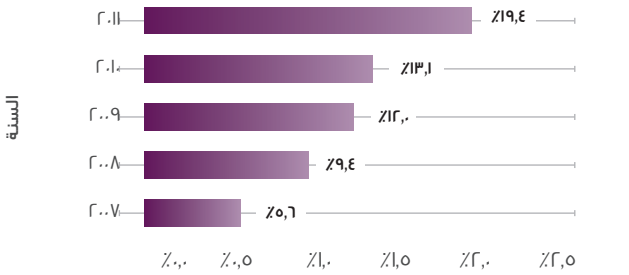
١) مشتركو خدمة النطاق العريض الثابتة (الواي ماكس + خطوط المشتركين الرقمية وغيرها)



نسبة الإنتشار النطاق العريض الثابت/فرد



نسبة الإنتشار النطاق العريض الثابت/أسرة



- **خدمة النطاق العريض الثابتة (خطوط المشتركين الرقمية + الواي ماكس + الخطوط المؤجرة + توصيل الألياف البصرية للمنازل)** : بنهاية عام ٢٠١١م وصل إجمالي قاعدة مشتركي خدمة النطاق العريض الثابتة إلى ٧٨,٢١٧ مشتركاً مسجلاً بذلك نسبة نمو تصل إلى ٤٨,٦٪ مقارنة بالعام ٢٠١٠م .

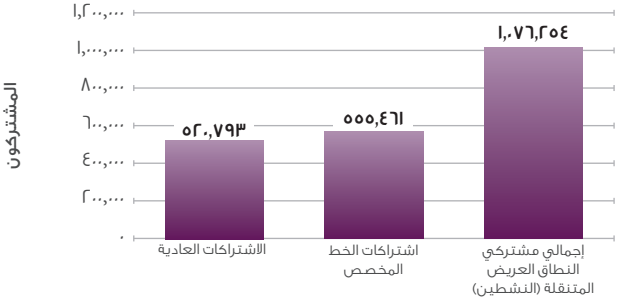
- **ارتفعت نسبة انتشار خدمة النطاق العريض الثابتة بالنسبة للفرد في عام ٢٠١١م إلى ٢,٨٪ بعد أن كانت ١,٩٪ في عام ٢٠١٠م .**
- **وصلت نسبة انتشار خدمة النطاق العريض الثابتة وسط الأسر إلى ١٩,٤٪ في عام ٢٠١١م من النسبة البالغة ١٣,١٪ في عام ٢٠١٠م .**

٢) مشتركو خدمة النطاق العريض المتنقلة

بدأت الهيئة في رصد بيانات مشتركي خدمة النطاق العريض المتنقلة (النشطين) اعتباراً من ديسمبر ٢٠١١م ، وبلغ إجمالي عدد المشتركين بنهاية الفترة مثار البحث ١,٠٧٦,٢٥٤ مشتركاً ، وفيما يلي تفاصيل خدمة النطاق العريض العادية وخدمة النطاق العريض المخصصة :

- بنهاية عام ٢٠١١م بلغت النسبة التي سجلت لانتشار مشتركي خدمة النطاق العريض المتنقلة (النشطين) للفرد ٣٨,٨٪ .

مشتركو خدمات النطاق العريض المتنقلة (النشطين)



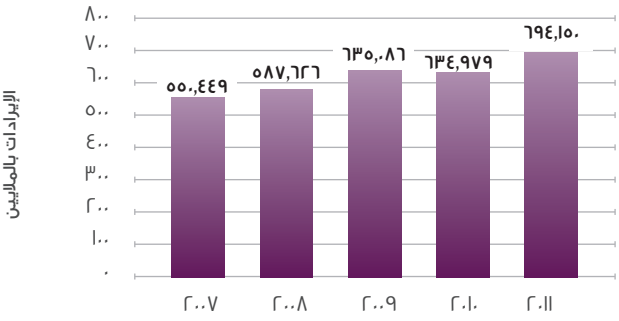
إيرادات قطاع الاتصالات

وصل إجمالي إيرادات قطاع الاتصالات المحققة بواسطة المشغلين وشركات إعادة بيع الخدمات المتنقلة إلى أعلى مستوى له حيث بلغ ٦٩٤,١٥٠ مليون ريال عماني خلال العام المالي ٢٠١١م ، ويمثل ذلك زيادة بنسبة ٩,٣٪ مقارنة بمبلغ ٦٣١,٩٧٩ مليون ريال عماني في العام المنصرم .

وتشكل المساهمة في الإيرادات من قبل خدمات الاتصالات المتنقلة نسبة عالية قدرها ٦٩,٤٪ من إجمالي إيرادات قطاع الاتصالات ، وتتكون النسبة المتبقية البالغ قدرها ٣٠,٦٪ من إجمالي الإيرادات من الخطوط الثابتة والإنترنت والخدمات الأخرى .

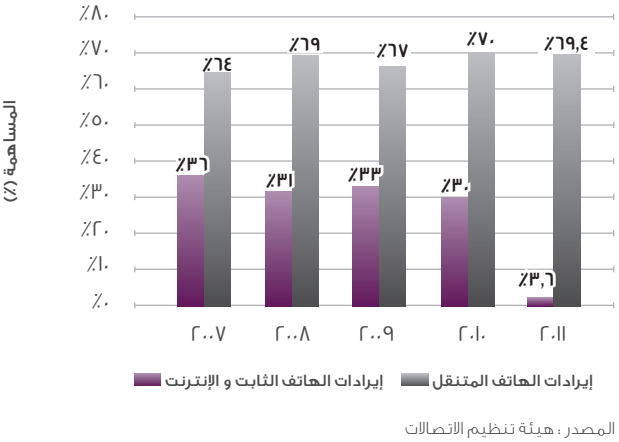
يبين الرسم الموضح أدناه هذا الوضع بيانياً :

إيرادات قطاع الاتصالات (بملايين الريالات العمانية)



المصدر : هيئة تنظيم الاتصالات

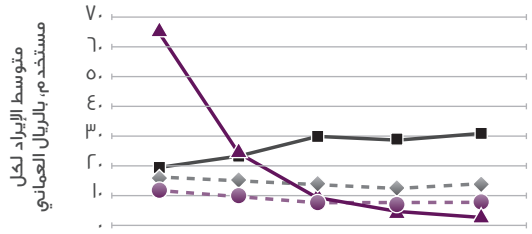
المساهمة في إيرادات القطاع الخاص



المصدر : هيئة تنظيم الاتصالات

متوسط الإيراد بالنسبة لكل مستخدم

يبين الرسم أدناه متوسط الإيراد لكل مستخدم حسب الخدمة :



	٢٠١١	٢٠١٠	٢٠٠٩	٢٠٠٨	٢٠٠٧
الهاتف المتنقل	٨,٣	٨,١	٩	١٠,٦	١١,٧
خط الهاتف الثابت*	١٣,٩	١٣	١٣,٢	١٣,٦	١٥,٨
خطوط الهواتف العمومية	٢,٩	٤,٢	١٠	٢٤	٦٦
الإنترنت الثابت	٣٠,٤	٢٩,١	٣٠	٢٣,١	١٩,٢

* (آجل الدفع و مسبق الدفع)

- **الخدمات المتنقلة :** ارتفع متوسط الإيراد لكل مستخدم للخدمات المتنقلة بنسبة ٢,٥٪ ليصل إلى ٨,٣ ريالات في الشهر خلال عام ٢٠١١م من مبلغ ٨,١ ريالات في الشهر خلال عام ٢٠١٠م .
- **الخطوط الهاتفية الثابتة (آجلة الدفع ومسبقة الدفع) :** أظهر متوسط الإيراد لكل مستخدم للخدمات الثابتة أيضاً زيادة بنسبة ٦,٩٪ ليصل إلى ١٣,٩ ريال عماني في الشهر خلال عام ٢٠١١م بعد أن كان ١٣ ريال عماني خلال عام ٢٠١٠م .
- **الهواتف العمومية :** أظهرت انخفاضاً ملموساً بنسبة ٣١٪ عن العام الماضي حيث انخفض الإيراد من ٤,٢ ريال عماني في الشهر خلال عام ٢٠١٠م إلى ٢,٩ ريال عماني في الشهر خلال عام ٢٠١١م ، وقد ساهمت الخدمات المتنقلة ، خصوصاً المسبقة الدفع ، في هذا الانخفاض في الطلب على الهواتف العمومية واستخدامها وذلك لسهولة توافرها في كافة أنحاء البلاد ولاستخدامها المريح .
- **خدمة الإنترنت الثابت:** إرتفع متوسط الإيرادات لكل مستخدم لخدمة الإنترنت الثابته بنسبة ٤,٥٪ من ٢٩,١ ريال عماني في الشهر خلال عام ٢٠١٠ ليصل إلى ٣٠,٤ ريال عماني في عام ٢٠١١م.

(ملحوظة : يتم حساب متوسط الإيراد لكل مستخدم بناءً على عدد المشتركين وليس المستخدمين) .

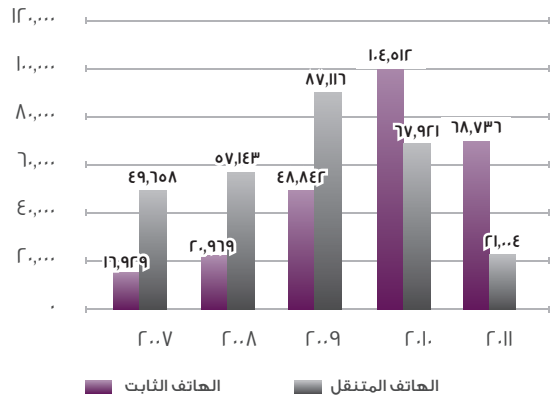
وبالرغم من أن معدلات انتشار خدمة الإنترنت تعتبر متدنية ، إلا أن متوسط الإيراد لكل مستخدم لخدمة الإنترنت ظل في تصاعد حيث ارتفع من مبلغ ١٩,٢ ريال عماني في الشهر خلال عام ٢٠٠٧م إلى ٣٠,٤ ريال عماني في الشهر خلال عام ٢٠١١م .

الاستثمارات

خلال عام ٢٠١١م بلغت استثمارات موفري خدمات الاتصالات ٨٩,٧٤٠ مليون ريال عماني ، وكانت نسبة ٧٧٪ من إجمالي هذه الاستثمارات للخدمات الثابتة ونسبة ٢٣٪ للخدمات المتنقلة ، وسجل ذلك انخفاضاً بنسبة ٤٨٪ مقارنة بعام ٢٠١٠م الذي بلغ فيه إجمالي الاستثمارات ١٧٢,٤٣٣ مليون ريال عماني .

وكان إجمالي الاستثمارات خلال عام ٢٠١٠م هو الأعلى خلال السنوات الخمس الأخيرة بمبلغ ١٠٤,٥١٢ مليون ريال عماني لخدمات الهواتف الثابتة والإنترنت ما يمثل نسبة ٦٠,٦٪ من إجمالي الاستثمارات .

الاستثمار في قطاع الاتصالات، مليون ريال عماني

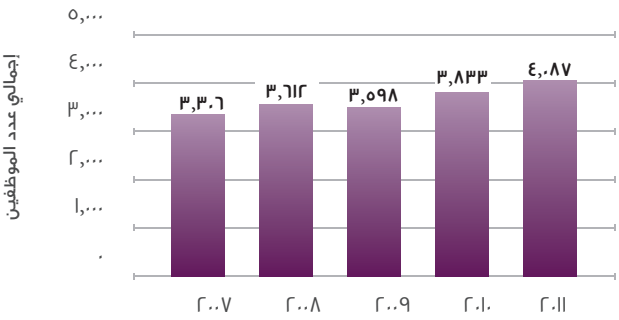


المصدر : موفرو خدمات الاتصالات

التوظيف في قطاع الاتصالات

وصل إجمالي عدد موظفي شركات تقديم خدمات الاتصالات والهيئة ٤,٠٨٧ موظفاً بنهاية عام ٢٠١١م بنسبة نمو تصل إلى ٦,٦٪ مقارنة بالعام ٢٠١٠م .

التوظيف في قطاع الاتصالات



المصدر : هيئة تنظيم الاتصالات

- حقق القطاع نسبة تعمين بلغت ٩٠٪ .
- صلت نسبة النساء العاملات في المجال إلى ٢٥٪ بنهاية عام ٢٠١١م .

تراخيص الاتصالات والتقييس

رسوم التراخيص والرسوم التنظيمية

بلغت المساهمة السنوية لصالح الاقتصاد الوطني على حساب رسوم التراخيص ورسوم الطيف الترددي والغرامات وغيرها ١٣,٣٩٨ مليون ريال عماني للسنة المالية ٢٠١١م ، ويمثل ذلك زيادة بنسبة ٤,٩٪ مقارنة بمبلغ ١٢,٧٧٨ مليون ريال عماني للعام الماضي ، وفيما يلي تفاصيل الأعوام السابقة :

رسوم التراخيص وغيرها

(بملايين الريالات العمانية)

٢٠١١	٢٠١٠	٢٠٠٩	٢٠٠٨	٢٠٠٧
١٣.٣٩٨	١٢.٧٧٨	١٦.٢٣٧	١٩.٧٦٤	١٤.٢٨٩

المصدر : هيئة تنظيم الاتصالات

الموافقة على نوعية أجهزة الاتصالات

وافقت الهيئة على ٨٧٤ جهازاً من أجهزة الاتصالات خلال عام ٢٠١١م على النحو التالي :

عدد أجهزة الاتصالات التي تمت الموافقة عليها في عام ٢٠١١م:

الأجهزة الطرفية	١٩٢
الأجهزة الراديوية	٣٦٣
أجهزة الهاتف النقال (GSM)	٣١٩

إحصائيات المتعاملين في أجهزة الاتصالات

عدد المتعاملين المسجلين لدى الهيئة	٣١٣
عدد المتعاملين الذين جددوا تسجيلهم	٢٢١
عدد المتعاملين المسجلين كمستوردين لأجهزة الاتصالات	٧٠
عدد الإفراجات الجمركية الصادرة عن أجهزة الاتصالات المستوردة	**٩٩٣**

الشبكات الخاصة

عدد تراخيص الفئة الثالثة الصادرة للشبكات الخاصة	١ RigNet Middle) (East LLC
عدد تصاريح الشبكات الخاصة الصادرة للاستخدام الشخصي (غير المتصلة بالشبكة العامة)	٢٠

تفتيش ومراقبة مستخدمي الطيف الترددي

التفتيش

قامت الهيئة بزيارات تفتيشية لمستخدمي الطيف الترددي في مختلف مناطق السلطنة للتحقق من التزامهم بالمواصفات الفنية للأجهزة الراديوية العاملة وفقاً للتراخيص الراديوية الصادرة لهم ، وشمل ذلك تفتيش مستخدمي الطيف الترددي في الخدمات الأرضية وتفتيش السفن والقوارب ، وكجزء من عملية إصدار التراخيص الراديوية الجديدة فقد تم أيضاً إجراء مسوحات ، تتضمن الجداول أدناه إحصائيات الأعمال المنفذة والنتائج التي تم تحقيقها :

تفتيش مستخدمي الطيف الترددي	
عدد المستخدمين	٩٣
عدد الأجهزة	٩٢٠
عدد الترددات	٤٠١
عدد المخالفات	٥٠

	تفتيش السفن/ القوارب	مسح السفن/ القوارب	الإجمالي
عدد المستخدمين	٤١	١١	٥٢
عدد السفن	٦٢	١٦	٧٨
عدد المخالفات	٠	–	٠

وبالإضافة إلى الزيارات التفتيشية أعلاه ، تم أيضاً تفتيش وصلة الميكروويف وفقاً للتفاصيل الموضحة في الجدول أدناه :

المحافظة	عدد المحطات	عدد الوصلات	عدد الأجهزة	عدد المخالفات
مسقط	٢٠	٢٢٤	٦٢٠	٧٨
الباطنة شمال	٢٩	١٣٢	٥٠٣	١٤
الباطنة جنوب	٦	٤٨	١٢٢	٦
إجمالي	٥٥	٤٠٤	١٢٤٥	٩٨

المراقبة

تمت مراقبة استخدام الطيف الترددي في مختلف مناطق السلطنة وذلك وفقاً للتفاصيل المبينة أدناه :

نتائج المراقبة	
عدد المواقع	١٧
عدد المستخدمين	١٥
عدد الترددات التي تمت مراقبتها	١٢٩

إصدار وتجديد التراخيص الراديوية

خلال عام ٢٠١١م ، بلغ إجمالي عدد التراخيص الراديوية ٢٥,٩٢٢ ترخيصاً (الجديدة ٢,٩٤٨ + المجددة ٢٢,٩٧٤) مقابل عددها البالغ ٢٢,٠٨١ في عام ٢٠١٠م (الجديدة ٣,٦٧٤ + المجددة ١٨,٤٠٧) وبلغت الزيادة المسجلة خلال عام ٢٠١١م نسبة ١٧٪ على العام الماضي .

ومن جهة أخرى ، فإن إجمالي عدد التراخيص التي تم إلغاؤها عام ٢٠١١م بلغ ٢,١١٤ ترخيصاً باستثناء التراخيص المؤقتة .

وكان عدد تخصيصات الترددات الجديدة التي تمت خلال عام ٢٠١١م قد وصل إلى ٥,١٥٢ تخصيصاً كما هو موضح في الجدول أدناه :

بلغ إجمالي عدد التراخيص الراديوية
٢٥,٩٢٢

وبلغت الزيادة المسجلة خلال عام ٢٠١١م نسبة
١٧٪

	٢٠٠٩	٢٠١٠	٢٠١١
عدد التراخيص الراديوية الجديدة	٢,٩١٤	٣,٦٧٤	٢,٩٤٨
عدد التراخيص الراديوية المجددة	١٧,١٢١	١٨,٤٠٧	٢٢,٩٧٤
عدد التراخيص الراديوية الملغاة	١,٠٦٢	١,٢٢٢	٢,١١٤
عدد التخصيصات الجديدة	٥,٤٨٥	٦,٤٦٤	٥,١٥٢

مقاهي الإنترنت

عدد التصاريح الصادرة لتقديم خدمات النفاذ إلى الإنترنت في الأماكن العامة	٨٦

عدد التصاريح المجددة لتقديم خدمات النفاذ إلى الإنترنت في الأماكن العامة	٦٥

تخصيص الأرقام

نوعية الأرقام/ الرموز المختصرة	تخصيصات عام ٢٠٠٨	تخصيصات عام ٢٠٠٩	تخصيصات عام ٢٠١٠	تخصيصات عام ٢٠١١
اختيار المشغل	٠	٢	٣	٠
رموز نقطة الإشارة الدولية	١	٠	٠	٠
رموز نقطة الإشارة المحلية	٢٢	١٦	٢٠	١١
الأرقام الثابتة	٢٨,٠٠٠	٦٣,٠٠٠	٨١,٠٠٠	١١٢,٠٠٠
الأرقام المتنقلة	٦٠,٠٠٠٠	١٥٠,٠٠٠	٨٠٠,٠٠٠	٤٠٠,٠٠٠
الرموز المختصرة	٠	٦	٥	١
الرموز المختصرة للرسائل النصية القصيرة	٢٧	٢١٦	٤٩	٨٤
أرقام الاتصال المجاني	٣٦	٤٢	٦٢	١٠٤

٠٢

مراجعة سياسة الاتصالات

في عام ٢٠١١م أحيلت السياسة الجديدة التي اقترحتها الهيئة لقطاع الاتصالات إلى مجلس الوزراء عن طريق وزارة النقل والاتصالات وذلك للنظر بشأنها والموافقة عليها ، وكانت توصيات السياسة متوافقة مع منهج التحرير الذي تبنته الحكومة بهدف استقطاب الاستثمار وتطوير المنافسة في تقديم خدمات الاتصالات في السوق ، وتمت صياغة السياسة الجديدة بمراعاة التزامات السلطنة تجاه منظمة التجارة العالمية واتفاقية التجارة الحرة مع الاهتمام بمصلحة المستهلك باعتباره الشريك الأساسي .

مبادئ مراجعة السياسة والعناصر الهامة

من ضمن المواضيع التي أثيرت في السياسة المقترحة ، فإن الهيئة تتبنى المبادئ التالية في نفس الوقت الذي تقوم فيه بتنظيم خدمات الاتصالات في السلطنة :

- يجب أن يكون المستهلكون في السلطنة (مستخدمو ومنتفعو خدمات الاتصالات) هم الشريك الأساسي للهيئة (أهم الشركاء الآخرين هم المشغلون المرخصون ، موفرو الخدمة ، المستثمرون المحتملون والحكومة والجهات التابعة لها) .
- يجب أن تكون الأسعار المعقولة والجودة العالية للخدمة هي المعيار الرئيسي في تقييم مدى رضاء المستهلكين .
- يجب أن يكون قانون تنظيم الاتصالات وتعديلاته والتراخيص واللائحة التنفيذية والقرارات التي تصدرها الهيئة الأساس الذي يستند عليه تسيير العمل بالهيئة.
- سياسة الحكومة المعلنة بشأن الاتصالات والالتزامات الدولية التي تدخل فيها الحكومة (مثل منظمة التجارة العالمية واتفاقية التجارة الحرة) يجب التقيد بها ، متى ما كانت ملائمة ، في تطوير المنافسة والمحافظة على استدامتها .
- توخي الشفافية والحفاظ عليها في معالجة المواضيع التي يتم طرحها وكذلك عند نشر مختلف الوثائق والمخاطبات .
- مراعاة المعقولية والعدالة في أمور المنافسة ومعالجة الشكاوى وتحديد الغرامات والجزاءات ، على أن يتم كل ذلك وفقاً لأحكام قانون تنظيم الاتصالات .
- تبني سياسة عدم التمييز والحيادية في الأمور المتعلقة بالتقنية وفي التعامل مع أمور المنافسة .
- تحقيق القابلية للتنبؤ في الأمور التنظيمية بعد مرور فترة زمنية محددة .
- التفاعل مع الشركاء عن طريق المشاورات العامة ودعوتهم لفحص وتقييم المواضيع التي تؤثر على السوق واتخاذ القرارات اللازمة بشأنها .
- توفير النفاذ المفتوح والسهل لجميع الشركاء .
- العمل على ضمان إحداث النمو المنتظم في قطاع الاتصالات .

وتم تصميم سياسة الهيئة لضمان تحقيق المتطلبات الهامة التالية :

- **خلق بيئة صديقة للمستهلك .**
- **خلق بيئة صديقة للمستثمر .**
- **القدرة على التنبؤ بالتصرفات والأفعال .**
- **مراعاة الشفافية عند التعامل مع المستثمرين والمشغلين والمستهلكين .**
- **التدخل لأقل قدر ممكن مع المرخص لهم ومقدمي طلبات الحصول على التراخيص .**

٠٢

الاستراتيجية الوطنية للنطاق العريض – الوضع الحالي

إلى جانب التركيز على جعل خدمات النطاق العريض متاحة لأي شخص في السلطنة ، فإن الحكومة كشفت عن عزمها لإيلاء الأولوية لتقنية الاتصالات والمعلومات بما يكفل تطوير العمل التجاري العماني في المحافل الدولية ، وتهدف السياسة الوطنية للنطاق العريض التي تخضع حالياً للإعداد والتطوير إلى تشجيع الاستثمارات في البنية التحتية غير النشطة مثل القنوات والأنابيب والألياف لضمان الحصول على الاستثمارات المثلى في القطاع وتقليل تكلفة خدمات الاتصالات التي يقدمها موفرو الخدمة .

وتتمثل أهم أهداف استراتيجية النطاق العريض في تهيئة البيئة المناسبة للعمل التجاري بما يشجعه على المنافسة في الأسواق العالمية ورفع مستوى إجمالي الإنتاج المحلي وخلق فرص التوظيف .

وتحظى مبادرة الاستراتيجية الوطنية للنطاق العريض التي تتولى رعايتها وزارة النقل والاتصالات بدعم هيئة تنظيم الاتصالات المتمثل في توفير المعلومات والتحليل ومراجعة الوثائق التي يقدمها الاستشاري الذي يعمل على تطوير استراتيجية مستقبلية واعدة تضع عمان على الخارطة العالمية المتطورة للنطاق العريض ، وقد شاركت الهيئة وأسهمت في اجتماعات الشركاء التي عقدتها الوزارة فضلاً عن ورش العمل التي تم تنظيمها للتفاكر بشأن الاستراتيجيات المستقبلية ، وأصبح الآن من المعلوم أن الاستراتيجية الوطنية للنطاق العريض سيكون لها أيضاً تأثيراً بالغاً على مبادرات الحكومة لالتزامات الخدمة الشاملة نظراً لأن الوصول إلى المناطق الريفية في السلطنة عن طريق نشر خدمات النطاق العريض سيحقق كذلك أهداف التزامات الخدمة الشاملة جزئياً ، وتمر الاستراتيجية الوطنية للنطاق العريض الآن بالمراحل النهائية لتطويرها ومن المتوقع أن تقوم وزارة النقل والاتصالات بطرح مشاورات عامة ويعقب ذلك رفع الأمر لمجلس الوزراء الموقر تمهيداً لاعتماده .

موقف سياسة التزامات الخدمة الشاملة

تطوير سياسة الخدمة الشاملة واستراتيجية تنفيذها

تهدف الهيئة لتوسعة شبكات النفاذ لخدمات الاتصالات لتغطي شريحة أوسع من السكان والمناطق الجغرافية بالسلطنة وذلك عن طريق عملية التحرير والإصلاح ، إلا أنه ونظراً لأسباب اقتصادية فإن موفري خدمات الاتصالات لا يتوقع منهم الإقبال على المناطق غير الجاذبة اقتصادياً لتطوير الشبكات وتقديم خدمات الاتصالات ، وعليه فإن العديد من المناطق الريفية والنائية في السلطنة ستظل مفتقرة للنفاذ لخدمات الاتصالات لفترة من الوقت إلى أن توفر الحكومة بعض الدعم وتتبنى المزيد من المبادرات .

وكانت سياسة الخدمة الشاملة واستراتيجية تنفيذها قد تمت الموافقة عليهما من قبل مجلس الوزراء في يونيو ٢٠٠٩م ، وتعكس السياسة أهداف كل من هيئة تنظيم الاتصالات وهيئة تقنية المعلومات ووزارة النقل والاتصالات وغيرها من الجهات الحكومية ذات الصلة من تطبيق استراتيجية «عمان الرقمية» التي ستتطلب انتشاراً واسعاً للنفاذ إلى الإنترنت في جميع أرجاء البلاد ، وتُعد وثيقة سياسة الخدمة الشاملة كإرشادات حول كيفية الوفاء بالالتزامات المنصوص عليها في المادة (٣٨) من قانون تنظيم الاتصالات ولضمان توافر وتقديم مجموعة من خدمات الاتصالات في السلطنة ، كذلك فإن سياسة الخدمة الشاملة توضح الكيفية التي ستقوم الهيئة بموجبها بتنفيذ مشاريع الخدمة الشاملة في السلطنة لتوفير خدمات الاتصالات للمناطق الريفية ولذلك فقد أعلنت الهيئة عن أول مشروع تجريبي للخدمة الشاملة في أكتوبر ٢٠٠٩م.

في ٢٢ ديسمبر ٢٠١٠م وجهت الهيئة الدعوة لعمانتل لتقديم عرضها وفقاً للمادة (٣٩) من القانون والشروط والأحكام المنصوص عليها في مذكرة المعلومات ، وتم استلام عرض عمانتل في فبراير ٢٠١١م .

نظراً للتطورات التقنية والتنظيمية التي حدثت مؤخراً والدراسة التي باشرتها الحكومة لتطوير سياسة النطاق العريض بالسلطنة ، تم الاتفاق على إلغاء المشروع التجريبي وتضمين مبادرات سياسة الخدمة الشاملة في الاستراتيجية الوطنية للنطاق العريض حتى تتوفر للحكومة استراتيجية شاملة لقطاع الاتصالات وحتى يتم استغلال الموارد المتاحة بفعالية .

سياسة ولوائح الطيف الترددي

خلال عام ٢٠١١م أجرت الهيئة الدراسات التالية وطبقت النظام الخاص بالطيف الترددي وفقاً للتفاصيل الموضحة أدناه :

- **دراسة إمكانية إعفاء الأجهزة الراديوية المتنقلة الخاصة (PMR ٤٤٦) من التراخيص الفردية**

تم إجراء دراسة لتقييم إمكانية السماح بتشغيل الأجهزة الراديوية المتنقلة الخاصة وإعفائها من الترخيص الراديوي في السلطنة بناءً على الممارسات الدولية المعمول بها في هذا الخصوص ، وأسفرت الدراسة عن الموافقة على إعفاء هذه الأجهزة من التراخيص الفردية على أساس عدم التداخل وعدم الحماية شريطة استيفاء عدد من الخصائص الفنية والمتطلبات التنظيمية.

- **تنسيق وتوفير نطاقات الترددات للسكك الحديدية بدول مجلس التعاون الخليجي**

قدمت الهيئة اقتراحاً لاجتماع اللجنة الفنية لدول مجلس التعاون الخليجي في إبريل ٢٠١١م لتنسيق وتوفير نطاقات الترددات للسكك الحديدية بدول المجلس ونتيجة لذلك ، تم رسمياً تعيين النطاق ٨٧٦–٨٨٠ ميجاهيرتز متزاوجاً مع النطاق ٩٢١–٩٢٥ ميجاهيرتز وتنسيقه كنطاق لترددات دول مجلس التعاون الخليجي للنظام الجديد للسكك الحديدية التي ستربط دول المجلس .

- **نطاقات الطيف الترددي لأنظمة خدمات السلامة**

أجرت الهيئة دراسة لتقييم إمكانية إعفاء أنظمة خدمات السلامة من رسوم الاستخدام والتسجيل ، وفي هذا الصدد قامت الهيئة بتعريف أنظمة السلامة بصورة أكثر دقة مع نطاقات الترددات المرتبطة بها ، وفور اعتماد أنظمة و/أو تقنيات الاتصالات الراديوية المقترحة هذه في نطاقات الترددات ، ستكون جزءاً من اللائحة المنظمة لتسجيل واستخدام الترددات والأجهزة الراديوية وتحديد أسعارها.

- **تطبيق النظام الآلي المتطور لإدارة الطيف الترددي**

في إطار مباشرة الهيئة لمهامها ومسؤولياتها وبالنظر إلى ارتفاع الطلب على الطيف الترددي والتعقيدات المتزايدة المتعلقة بمهام تنظيم الاتصالات الراديوية ، وقعت الهيئة عقداً لتطبيق نظام آلي متطور لإدارة الطيف الترددي يتم بموجبه تطبيق هذا النظام على مرحلتين ، ومن المتوقع أن يكتمل تنفيذه بنهاية عام ٢٠١٢م ، وسيسمح النظام الجديد لمستخدمي الطيف الترددي بالقيام بمعظم عمليات الترخيص مباشرة على الإنترنت دون تدخل من موظفي الهيئة .

٠٣

التنظيم لتشجيع المنافسة

إطار المنافسة

تماشياً مع سياسة الحكومة الرشيدة لصاحب الجلالة المعظم الرامية لتحرير قطاع الاتصالات وإدخال المنافسة ، عكفت الهيئة منذ إنشائها على تكريس جهودها لخلق بيئة في السوق تفضي إلى المنافسة المستدامة ، وأسفر النهج التنافسي عن تحسين النتائج المحققة في السوق على مختلف الأصعدة مثل الابتكار في تقديم الخدمات وزيادة الخيارات وانخفاض الأسعار والمستويات المرتفعة لجودة الخدمة .

ومع تطور المنافسة ، يصبح من اللازم وضع ضمانات للحيلولة دون قيام قوى السوق بتصرفات منافية للمنافسة خصوصاً المشغلين الذين يتمتعون بمركز مهيمن ، وفي ظل غياب قانون المنافسة أو وجود هيئة لمراقبة المنافسة في السلطنة في ضوء ما تشهده من تطور في أسواق الاتصالات ، فإن دور الهيئة في الحفاظ على بيئة تنافسية معافاة يتطلب اهتماماً خاصاً في هذا الجانب .

- **هدف المشروع**

بالنظر إلى ما ذكر أعلاه ، باشرت الهيئة تنفيذ مشروع إعداد إطار للمنافسة بهدف هيكلة التدخلات التنظيمية في سوق الاتصالات ، ومن المتوقع بإنشاء هذا الإطار أن تصبح السوق مفضية أكثر للاستثمار والابتكار وأن تساهم في تعزيز اليقين التنظيمي وتأكيد الثقة لدى قوى السوق القائمة حالياً أو المتوقعة مستقبلاً عن طريق تطوير القدرة على التنبؤ وتعزيز الشفافية للتدخلات التنظيمية المستقبلية .

- **أنواع التدخل**

تصنف التدخلات التنظيمية بوجه عام لنوعين هما التنظيم المسبق والتنظيم اللاحق ، وينطوي التنظيم المسبق على التدخل الاستباقي ويتم فيه استخدام ضوابط محددة لمنع التصرفات المنافية للمنافسة التي يمكن أن يقوم بها المشغلون بفضل مراكزهم المهيمنة والتي تنتج عنها أفعال أو أوضاع غير مرغوبة في السوق ، وتضع الهيئة القواعد واللوائح والأطر والإرشادات التي يتعين على المشغلين العمل ضمن حدودها ، وهذا النوع من التنظيم مصمم لتشجيع المنافسة وحمايتها، أما النوع الثاني من التنظيم وهو التنظيم اللاحق فيتم فيه التدخل التنظيمي اللاحق ويشتمل على عدد من الإجراءات التي يتم من خلالها التصدي للممارسات المنافية للمنافسة التي ما أن يتم رصدها ، حتى تخضع للتحقيق والتحليل ويتم بعد ذلك اتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة بشأنها .

- **مراحل المشروع**

ينقسم مشروع إطار المنافسة الذي تعكف الهيئة على تنفيذه إلى مرحلتين ؛ تختص الأولى بإعداد إطار تشريعي وتنظيمي يسمح بالتدخلات التنظيمية الهيكلية الملائمة التي تتسم بالشفافية ، وتهتم المرحلة الثانية بتطبيق الإطار التنظيمي للمرة الأولى عن طريق عملية مراجعة السوق ، وتشمل هذه العملية تعريف مختلف أسواق خدمات الاتصالات ، يليها تحليل الوضع التنافسي في كل سوق وتحديد المشغل المهيمن في كل سوق ، إن وجد ، وأخيراً تحديد المعالجات التنظيمية الملائمة التي تتناسب مع مخاطر الضرر الذي يشكله المشغل المهيمن في العملية التنافسية .

- **موقف المشروع في عام ٢٠١١م**

في عام ٢٠١١م أكملت الهيئة المشاورات العامة بشأن مسودة الإطار التنظيمي التي تضم اللوائح والإرشادات ذات الصلة ، وفي ضوء تطورات السوق والاحتياجات التنظيمية المتغيرة ، ستتم مراجعة السوق بصورة دورية بعد تبني توصيات المشروع التي يجري النظر بشأنها الآن .

٣.

تطبيق فصل الحسابات

أصدرت الهيئة لائحة فصل الحسابات ومتطلبات الحسابات التنظيمية وتقديم المعلومات خلال عام ٢٠٠٩م ، ويعتبر فصل الحسابات أداة تنظيمية يتم بموجبها تجزئة المعلومات المحاسبية للمشغل المكلف فيما بين مختلف الخدمات والمنتجات المقدمة لتحديد تكاليف وإيرادات كل خدمة أو منتج .

وهذا الفصل في الحسابات وتقديم البيانات المحاسبية التنظيمية يمكّن الهيئة من التعرف على الدعم المتقاطع وغيره من الممارسات المنافية للمنافسة ، وتُفرض لوائح فصل الحسابات عادة في الأسواق التي لا تسود فيها المنافسة الفعالة ، وتتم مراجعة هذا الالتزام بصفة دورية في ضوء متغيرات الوضع التنافسي لمختلف الأسواق ، وتعد عمانتل حتى الآن المرخص له الوحيد الخاضع لهذه اللائحة إلا أن هذا الالتزام قد تتم مراجعته في ضوء ما يستجد من متغيرات في الوضع التنافسي .

وقامت عمانتل تنفيذاً لهذه اللائحة بتقديم المنهجية التفصيلية لفصل الحسابات التي تمت مراجعتها والموافقة عليها من قبل الهيئة في عام ٢٠١١م ، وتشير هذه الوثيقة إلى منهج عمانتل بالنسبة للائحة فصل الحسابات .

وتتضمن هذه الوثيقة : السياسات المحاسبية التنظيمية الواجب اتباعها ، مستوى الفصل ، منهجيات الإسناد ، منهجية حساب رسوم التحويل وصيغتها ، السياسات الحالية لحساب التكاليف ، منهجيات تقييم حساب التكاليف الحالية وتعريف وهيكلة نموذج التكلفة .

وتتوقع الهيئة استلام المجموعة الأولى من قوائم فصل الحسابات من عمانتل والمتعلقة بحسابات السنة المالية ٢٠١٠م في مطلع عام ٢٠١٢م تليها بعد ذلك بقليل المجموعة الثانية المتعلقة بالسنة المالية ٢٠١١م .

دراسة مراجعة المتوسط المرجح لتكلفة رأس المال

يستخدم المتوسط المرجح لتكلفة رأس المال لتحديد تكلفة الحصول على رأس المال لشركة معينة والمحافظة عليه ، كما يستخدم أيضاً لتحديد الحد الأدنى من العائد المطلوب الذي يجب أن تحققه شركة ما حتى تفي بتوقعات موفري رأس المال ، ويخضع العائد المطلوب لدرجة المخاطر التي تتعرض لها الشركة والعمل التجاري في الموقع الذي تعمل به الشركة ، وتحتفظ معظم الشركات بمزيج من الديون وحقوق المساهمين في هيكل رأسمالها ، وعليه فإن المتوسط المرجح لتكلفة رأس المال يستخدم لتخصيص حجم العائد الصحيح لكل مكون .

- **الهدف من دراسة المتوسط المرجح لتكلفة رأس المال**
يستخدم المنظمون المتوسط المرجح لتكلفة رأس المال كمقياس مناسب لتكلفة رأس المال للشركات الخاضعة للتنظيم ، وقد أجرت الهيئة في عام ٢٠٠٦م دراسة لتحديد المتوسط المرجح لتكلفة رأس المال لشركة عمانتل وحدثت بعد ذلك تطورات هائلة في السوق وعليه تم طرح دراسة جديدة من قبل الهيئة في عام ٢٠١١م لتحديد المتوسط المرجح لتكلفة رأس المال لقطاع الاتصالات والمشغلين في السلطنة علماً بأن ذلك سيساعد في العديد من المسائل مثل التحكم في الأسعار ووضع أسعار مبنية على التكلفة والتحقيق في الشكاوى المقدمة بخصوص الممارسات المنافية للمنافسة ورسوم الربط البيني واعتماد بعض مقترحات التعرفة .

- **دراسة المتوسط المرجح لتكلفة رأس المال لعام ٢٠١١م**
تم نشر مسودة التقرير[1] وطرحها للمشاورات العامة في أكتوبر ٢٠١١م وهي تحتوي على النتائج الرئيسية للدراسة وتم تلقي ملاحظات وتعليقات الجهات المعنية في نوفمبر ٢٠١١م والتي تم الانتهاء من تحليلها في ديسمبر ٢٠١١م ، ومن المتوقع أن يتم نشر التقرير النهائي على العموم في بداية عام ٢٠١٢م بعد دراسة الردود المستلمة . ويعتبر مستوى المتوسط المرجح لتكلفة رأس المال مؤشراً فقط وهو يتغير وفقاً لظروف السوق ولذلك فإن هذه الدراسة من المتوقع تكرارها بصورة دورية .

[1] شاهد : http://www.tra.gov.om/newsite1/NewsDetails.aspx?newsid=251

٣.

إرشادات المساهمة في عجز النفاذ

إن مصطلح «عجز النفاذ» المستخدم في السياق التنظيمي يعنى به الفرق بين تكاليف تركيب وصيانة خدمة النفاذ والإيرادات التي تتحقق من إيجار الخطوط ورسوم التركيب والخدمات المعتمدة على الخطوط .

تقليدياً ، ظلت شبكات الخطوط الثابتة المحتكرة في جميع أنحاء العالم مملوكة للحكومات ولذلك كانت أسعار المكالمات المحلية وإيجارات الخطوط موضوعة بأقل من تكلفتها وكانت هذه التكلفة تسترد من قيمة المكالمات الدولية الأمر الذي جعل أسعارها تفوق تكاليفها الفعلية بكثير ، وقد تم تبني مثل هذا الهيكل للتسعير لعدد من الأسباب مثل الحاجة لتشجيع الإقبال على الخدمة وتشجيع استخدام المكالمات المحلية وغير ذلك من العوامل الاجتماعية المتعلقة بمعقولية الأسعار ، وتم الإبقاء على هذا الهيكل للتسعير طيلة الفترة التي لم تكن فيها المنافسة حاضرة إلا أنه ومع تحرير الأسواق فقد برزت الحاجة لمطابقة اسعار الخدمات مع التكاليف المرتبطة بها إلى أكبر قدر ممكن.

وفي محاولة لإعادة موازنة تعرفة الخدمات الثابتة التي تقدمها عمانتل فقد تمت مراجعة أسعار إيجار الخطوط والمكالمات للهاتف الثابت والمكالمات للهاتف النقال وخدمات المكالمات الدولية في عام ٢٠٠٨م استعداداً للمنافسة الوشيكة المتوقعة من حامل الترخيص الثاني للخدمات الثابتة الذي تم إصداره في عام ٢٠٠٩م ، وبالنظر إلى عوامل معقولية الأسعار والتوجه العام للانخفاض في الإقبال على الخدمات الثابتة واستخدامها لم يكن من الممكن إعادة موازنة تعرفة الخدمات الثابتة بالكامل أي مطابقة التعرفة بالكامل مع تكاليف الخدمات ذات الصلة ، وعليه فإن الهيئة وبالرغم من أنها لا تدعم من حيث المبدأ مشاريع المساهمة في عجز النفاذ ، إلا أنها وافقت على منح المشغل الرئيسي (عمانتل) مهلة لمدة ثلاث سنوات لتصبح مؤهلة خلالها لتلقي مساهمات العجز في النفاذ إذا أثبتت وجود هذا العجز .

وتسدد مساهمات العجز في النفاذ بواسطة مرخصي المنفذ الدولي إلى مرخصي الفئة الأولى الذين يتعين عليهم إثبات أن العجز في النفاذ نتج بسبب النفاذ الخاضع للتنظيم والرسوم المعتمدة على النفاذ .

وقامت الهيئة بإعداد الإرشادات التفصيلية وأصدرت وثيقة المشاورات العامة لتقديم المطالبات المتعلقة بالمساهمة في عجز النفاذ ، وتم تحليل ردود الشركاء ووضعها في الحسبان فيما ارتأته الهيئة مناسباً وتم نشر بيان بالموقف أعلن من خلاله انتهاء عملية المشاورات في عام ٢٠١١م ، وتم إصدار الإرشادات النهائية بواسطة الهيئة في الربع الأخير من عام ٢٠١١م .

إرشادات شفافية التعرفة

مع ازدياد المنافسة في سوق خدمات الاتصالات ، يعمد المشغلون إلى التركيز على زيادة قدرتهم التنافسية والسعي لاكتساب قاعدة أكبر من المنتفعين ، ويترتب على ذلك ظهور المزيد من عروض التعرفة وباقات الاشتراك مما يجعل من الصعب على المنتفعين مقارنتها بغيرها من العروض أو حتى استيعابها بصورة صحيحة .

وتقوم الهيئة بوصفها الجهة المنظمة لقطاع الاتصالات باعتماد كافة أسعار الخدمات الخاضعة للتنظيم قبل طرحها بالأسواق ، وتقوم الهيئة عند إصدار موافقتها – إذا اقتضت الضرورة – بفرض عدد من الضوابط لضمان نشر التعرفة والأسعار والشروط والأحكام المنظمة لها وأي معلومات ضرورية أخرى بوضوح للمنتفعين لتزويدهم بالمعلومات اللازمة لتمكينهم من اتخاذ قرارات مدروسة لاختيار الخدمات أو الباقات التي تناسبهم بناءً على اختياراتهم الشخصية وأنماط استخدامهم .

ولهذا الغرض ، أعدت الهيئة هذه الإرشادات لضمان التزام المرخص لهم بالحد الأدنى من معايير الشفافية لمساعدة المشتركين على فهم التعرفة المعروضة عليهم ، وبإيجاز ، فإن هذه الإرشادات تتطلب من المرخص لهم تزويد المنتفعين بمعلومات حديثة تتسم بالشفافية بخصوص الأسعار والتعرفة المطبقة وتشدد على ضرورة التزام المرخص لهم بالإفصاح عن سقوف التعرفة وشروطها مثل سياسة الاستخدام العادل وفترات السريان والتجديد التلقائي .

وأتاحت الهيئة لشركائها الاطلاع على مسودة هذه الإرشادات من خلال طرحها للمشاورات العامة خلال النصف الثاني من عام ٢٠١١م ، وتجاوب المرخص لهم أيضاً وقدموا ملاحظات قيمة للهيئة سيتم وضعها في الاعتبار ، ويتم حالياً الانتهاء من بلورة الموقف النهائي بخصوص هذه الإرشادات ويتوقع إصدارها من قبل الهيئة في القريب العاجل .

٣.

مبادرات الربط البيني والنفاذ

كانت المبادرات التي اتخذتها الهيئة بشأن الربط البيني والنفاذ على النحو التالي :

- **التحقق من بيانات التكلفة**
قامت الهيئة بالتحقق من بيانات تكلفة المشغلين بالموقع (النورس وعمانتل) بهدف التأكد من مطابقة المدخلات التنظيمية للمشغلين وبياناتهم مع ما يقدم لها من بيانات ، وتم فيما بعد استخدام هذه المدخلات عند تقديم مقترحات التعرفة للاعتماد لضمان ألا تكون التعرفة أقل من التكلفة ولضمان حصول شركات إعادة بيع الخدمات على فوائد وتخفيضات كجزء من تعرفة البيع بالجملة .

- **نماذج اختبار تقليص هامش الربح**
قامت الهيئة بإعداد نموذج اختبار تقليص هامش الربح الذي يغطي عروض النفاذ المرجعية لعمانتل وزودت عمانتل به حتى تتمكن من تحديث عروض النفاذ المرجعية الخاصة بها لتتوافق مع متطلبات تقليص هامش الربح ، ويعتبر تقليص الهامش منافياً للمنافسة عندما يقوم مشغل رئيسي أو مهيمن متكامل رأسيا من موفري عناصر البنية التحتية بالاستفادة من قوته السوقية بجعل أسعاره للجملة في مستوى عالٍ جداً أو يقوم بتخفيض تعرفته للتجزئة إلى مستوى منخفض للغاية حتى يتمكن من تقليص هامش منافسيه ليتسنى له منع المشغلين الذين يتمتعون بالكفاءة من دخول سوق التجزئة ، ولذلك فإن الهيئة يجب أن تجري هذا الاختبار وتتأكد من منع حدوث مثل هذه الحالات .

- **اتفاقيات الكوابل البحرية الجديدة**
تم التوقيع على اتفاقيات جديدة بين الشركات العمانية المحلية والشركات العالمية لزيادة سعة الكوابل البحرية المتوفرة للسلطنة ، وستتوفر بموجب ذلك سعات إضافية للعديد من الدول بالمنطقة وفي قارتي آسيا وأوروبا ، وقد أصبحت بعض السعات الجديدة تحت التشغيل خلال عام ٢٠١١م .

وعلى الهيئة كجهة تنظيمية ضمان أن تكون جميع الاتفاقيات التي تبرم بواسطة المرخص لهم في السلطنة مع جهات أخرى عالمية فيما يتعلق بالكوابل البحرية لتوفير سعات دولية إضافية ، ضمان أن تكون متوافقة مع كافة المبادئ التنظيمية والتنافسية وأن تخضع للموافقة قبل العمل بها .

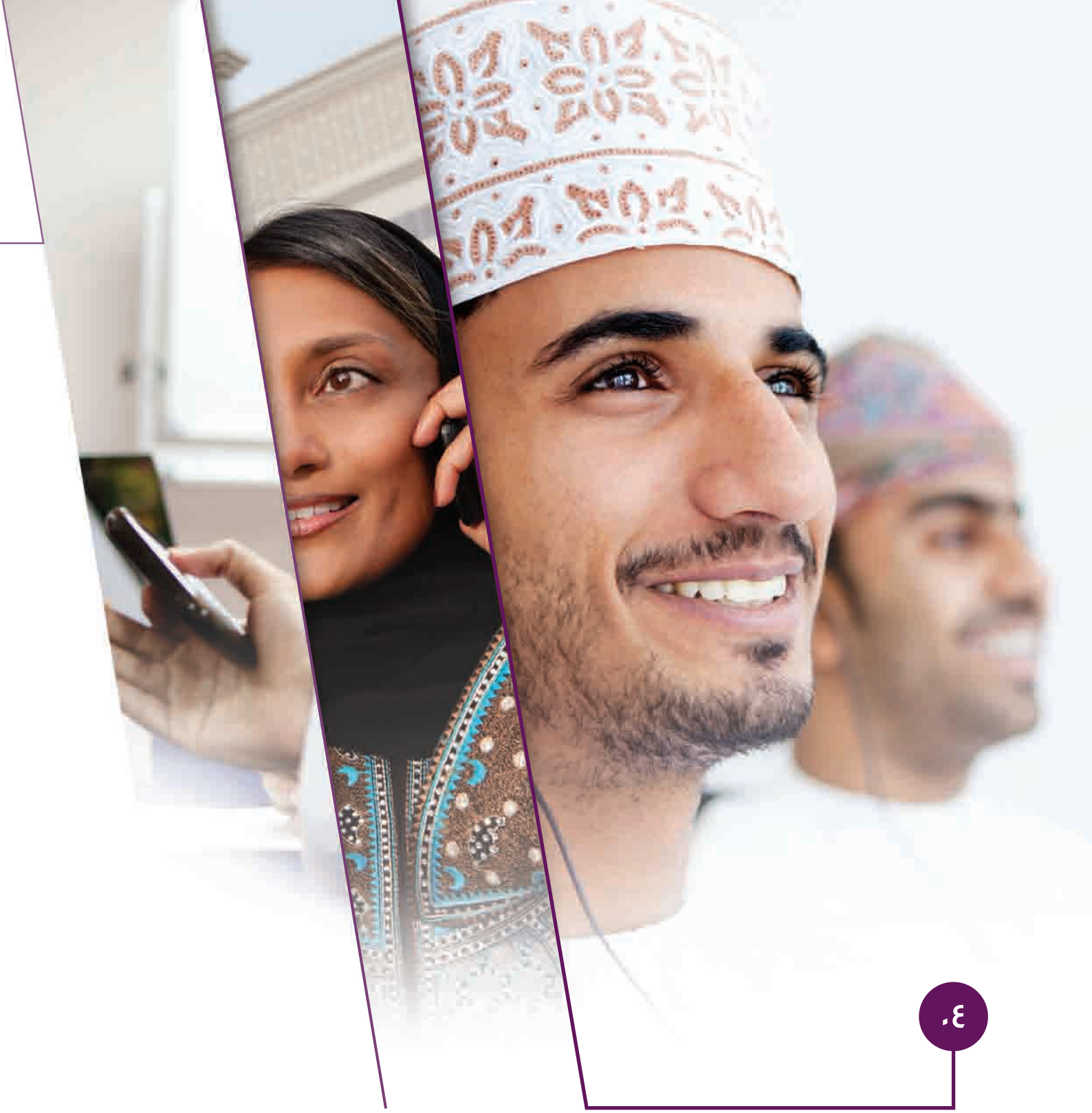
- **محاولة تمديد الألياف البصرية إلى المنازل**
وافقت الهيئة على تنفيذ المشروع التجريبي لتوصيل الألياف البصرية إلى المنازل في السلطنة والذي يتضمن توصيل خدمة الإنترنت عالية السرعة إلى المنازل في المعبيلة شمال والمعبيلة جنوب إلى جانب خدمات الاتصالات الأخرى بناءً على اختيار المشغلين ، ويهدف هذا المشروع التجريبي لاختبار الجدوى الفنية للبنية التحتية للألياف البصرية حيث أن الحكومة خصصت موازنة لإنشاء شبكة توصيل الألياف إلى المنازل كجزء من مشروع مسقط للصرف الصحي الذي تنفذه شركة (حيا) .

ويمتد المشروع التجريبي لفترة تسعة أشهر وسيعمل على تنفيذه المشغلان المرخصان عمانتل والنورس .

وسيتم تزويد المستخدمين الذين يقع عليهم الاختيار بخدمة إنترنت فائقة السرعة بدون مقابل عن طريق تقنية الألياف البصرية أثناء الفترة التجريبية وذلك لاختبار هذه الخدمة وضمان استقرارها .

وتعتبر الهيئة هذا المشروع من أهم المشاريع التي ستساهم مستقبلاً في زيادة نشر خدمات النطاق العريض في السلطنة ، وقد سبق تنفيذه طرح المشاورات العامة في عام ٢٠١١م حول مسودة لوائح المشاركة في البنية التحتية لخدمات الاتصالات ، ويتوقع الانتهاء من هذا المشروع في النصف الأول من عام ٢٠١٢م .

Promoting Competition
WiFi Survey
MacBook Pro



٤.

الحوكمة والعمل من أجل مصلحة المستهلكين

المخالفات في قطاع الاتصالات

تلعب الهيئة دوراً هاماً وفعالاً في الحد من المخالفات والتجاوزات التي تحدث لقانون تنظيم الاتصالات وغيره من الأدوات القانونية التي تصدرها الهيئة ، ويتم التعامل مع هذه المخالفات بتطبيق أحكام القانون واللوائح والقرارات الصادرة تنفيذاً له ، وقد أصدرت الهيئة مبادئ أساسية للتعامل مع مثل هذه المخالفات عن طريق لجنة التصالح وذلك لمعالجة التجاوزات المتعلقة بالتعامل في الأجهزة أو استخدامها أو استخدام ترددات الأجهزة الراديوية دون ترخيص ، وخلال عام ٢٠١١م تمت معالجة ٥٠ مخالفة بالتعاون بين مختلف وحدات ودوائر الهيئة .

وتنسق الهيئة أيضاً مع مختلف الجهات القانونية الأخرى مثل الادعاء العام والمحاكم وشرطة عمان السلطانية في القضايا المتعلقة بقطاع الاتصالات .

الفصل في المنازعات وشكاوى المستهلكين

تتولى الهيئة مسؤولية الفصل في المنازعات التي تنشأ بين المرخص لهم وفقاً للإجراءات المنصوص عليها في لائحة الفصل في المنازعات الصادرة بالقرار رقم ٢٠١٠/٤٤م ، وخلال عام ٢٠١١م تم رفع قضيتين إلى الهيئة وتم تسوية كلتيهما بالاتفاق بين الأطراف قبل إصدار قرارات رسمية .

ومن الأدوار الرئيسية الأخرى التي تقوم بها الهيئة معالجة تظلمات المستهلكين ، حيث يجب أولاً تقديم الشكوى إلى المشغل قبل رفعها إلى الهيئة وفي حالة فشل المشغل في اتخاذ أي إجراء بخصوص الشكوى أو إذا لم يقتنع المستهلك بقرار المشغل فيجوز له تقديم تظلم إلى الهيئة خلال ٣٠ يوم من استلام قرار المشغل أو ٤٥ يوم من تقديم شكواه الأولى إلى المشغل ، وتتولى وحدة الشؤون القانونية بالهيئة التنسيق مع الوحدات الأخرى والمشغلين والمستهلك حتى تصل لقرار أو إجراء تسوية بين الأطراف .

ترويجات التعرفة والخدمات الجديدة ومقترحات المراجعة

	٢٠٠٩	٢٠١٠	٢٠١١
الترويجات	٦٩	١١٩	٧٧
الخدمات الجديدة/ باقات التعرفة	٥٠	٣٨	٤١
طلبات المراجعة	١٨	٢٢	٣١
المقترحات المرفوضة	٠	٤	١١
الإجمالي	١٣٧	١٨٣	١٦٠

تم طرح عدد من الخدمات الجديدة وباقات التعرفة بواسطة المرخص لهم خلال عام ٢٠١١م ، يوضح الجدول أدناه تفاصيل الترويجات ومقترحات التعرفة المعتمدة أو المرفوضة خلال عام ٢٠١١م :

وباختصار ، وافقت الهيئة خلال عام ٢٠١١م على ٧٧ عرضاً ترويجياً وعدد ٤١ خدمة جديدة/ باقة تعرفة وعدد ٣١ طلب مراجعة وتم رفض ١١ مقترحاً إما لعدم استيفائها لشروط تقديم التعرفة وإرشاداتها أو أنها لم تكن مناسبة .

وكانت غالبية الترويجات متعلقة بالمكالمات الدولية وعلب الاشتراكات الجديدة وخدمات البلاك بيري والنطاق العريض .

وفيما يلي أهم الخدمات الجديدة وطلبات المراجعة التي اعتمدتها الهيئة خلال عام ٢٠١١م :

أ. طلبات مراجعة التعرفة:

١) النطاق العريض الثابت :

تم طرح العديد من العروض الجذابة خلال هذا العام ، وتوضح الجداول أدناه الباقات السابقة والحالية التي عرضتها كل من عمانتل والنورس (ملحوظة : تبين المساحات المظللة باللون الرمادي التعرفات السابقة والملغاة) :

عمانتل

ملحوظة : تبين المساحات المظللة باللون الرمادي التعرفات السابقة والملغاة

سرعة التنزيل/التحميل	الرسم الشهري (ر.ع)	الرزمة (جيجابت)	الاستخدام الإضافي (ر.ع/جيجابت)	إيجار الخط الثابت
لغاية ٢ ميجابت/ ١٢٨ كيلوبت	٧	٠	٣	ليس ضمن العرض
٥١٢ كيلوبت/١٢٨ كيلوبت	١٢	٠	١	ليس ضمن العرض
لغاية ٢ ميجابت/ ١٢٨ كيلوبت	١٢	٠	١*	ليس ضمن العرض
١ ميجابت/ ١٢٨ كيلوبت	١٩	٢	١	ليس ضمن العرض
لغاية ٢ ميجابت/ ٥١٢ كيلوبت	٢٠	غير محدود	٠	ضمن العرض**
٢ ميجابت/ ٢٥٦ كيلوبت	٢٩	٥	١	ليس ضمن العرض
٣ ميجابت– ٥ ميجابت/ ٧٦٨ كيلوبت	٢٥	غير محدود	٠	ضمن العرض**
٤ ميجابت/ ٢٥٦ كيلوبت	٣٩	١٠	١	ليس ضمن العرض
٨ ميجابت/٥١٢ كيلوبت	٩٩	غير محدود	لا يوجد	ليس ضمن العرض
٨ ميجابت– ١٢ ميجابت/١ ميجابت	٣٥	غير محدود	٠	ضمن العرض**
١٦ ميجابت– ٢٤ ميجابت/٢ ميجابت	٥٠	غير محدود	٠	ضمن العرض**
٤٠ ميجابت/ ٥ ميجابت	٦٠	غير محدود	٠	ضمن العرض**

*سقف الرسوم الشهرية محدد بمبلغ ٣٩ ريال عماني شاملاً إيجار واستخدام النطاق العريض ، وهذه هي التعرفة المطبقة حالياً وستستمر لفائدة المشتركين الحاليين الذين لا يرغبون في تغيير باقات اشتراكهم .

**يشمل ذلك إيجار الخط الثابت وأيضاً ١٠٠ دقيقة من دقائق المكالمات من الثابت إلى الثابت ضمن نفس الشبكة وستتم محاسبة الدقائق التي لاتشملها الرزمة على النحو التالي : المكالمات من الثابت إلى الثابت ضمن نفس الشبكة بنفس التعرفة الحالية أي ١٥ بيسة/ دقيقة في أوقات الذروة و ٧,٥ بيسة خارج أوقات الذروة ، والمكالمات من شبكة لأخرى بـ ٣٣ بيسة/ دقيقة ، رفع مستوى الباقة الثابتة غير المحدودة التي يبلغ سعرها الآن ٧,٩ ريال عماني/ الشهر سيتوفر نظير مبلغ إضافي وقدره ٣,٩ ريال عماني فقط في الشهر .

النورس

سرعة التنزيل/التحميل	الرسم الشهري (ر. ع)		البيانات المضمنة (جيجابت)		الاستخدام الإضافي (بيسة/ميجابت)	إيجار الخط الثابت
٥١٢ كيلوبت/١٢٨ كيلوبت	٩		١		٠,٠٠٢	ليس ضمن العرض
١ ميجابت/ ٣٨٤ كيلوبت	١٤	١٥	٦		٠,٠٠٢	ليس ضمن العرض
٣ ميجابت/ ١ ميجابت	١٩	٢٥	١٢	٢٠	٠,٠٠٢	ليس ضمن العرض
٥ ميجابت/ ٢ ميجابت	٢٤	٣٥	٢٠	لا يوجد	غير محدود	ليس ضمن العرض

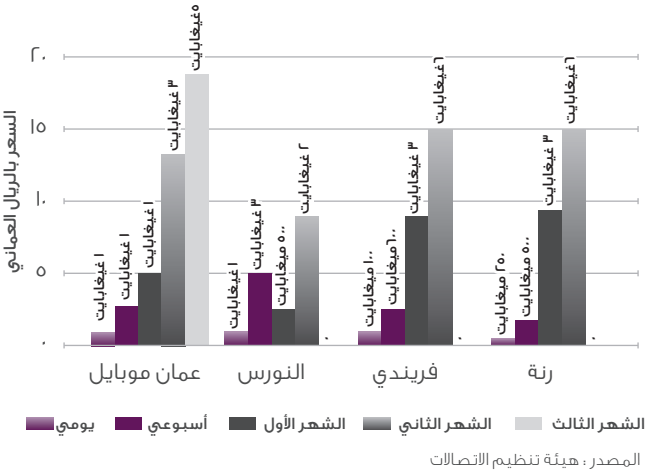
٢) النطاق العريض المتنقل :

يوضح الرسم أدناه باقات النطاق العريض المتنقل التي ظلت تتمتع بشعبية أكثر في السوق خلال عام ٢٠١١م :

٣) البلاك بيري :

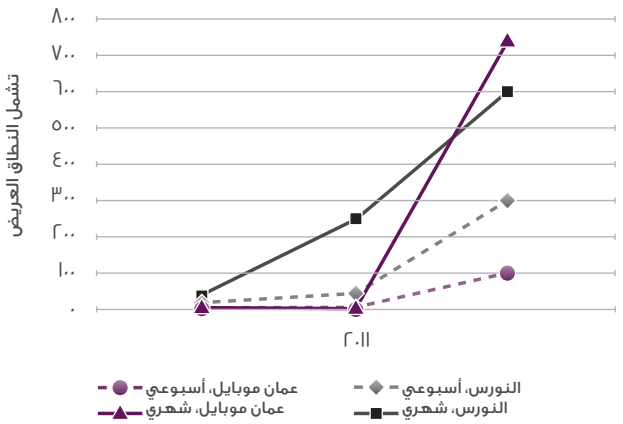
شهد قطاع الخدمات المسبقة الدفع تعزيزات عديدة من حيث تخصيص البيانات ، ويوضح الرسم أدناه الزيادة التي حدثت في رزم البيانات خلال عام ٢٠١١م في الوقت الذي بقيت فيه الأسعار على حالها (أي ٢ ريال عماني في الأسبوع أو ٩ ريالات عمانية في الشهر) .

باقة خدمة النطاق العريض المتنقل



المصدر : هيئة تنظيم الاتصالات

باقات خدمة البلاك بيري المدفوع مسبقا



٤) التعرفة المعدلة لخط الإنترنت المؤجر :

يتراوح التخفيض في تعرفة هذه الخدمة بين نسبة ٨٪ إلى نسبة ٢٤٪ .

٥) التعرفة المعدلة لخطوط المشتركين الرقمية للشركات :

تم تخفيض الرسم الشهري بنسبة ٥٦٪ لبعض الباقات .

٦) تعرفة الخطوط الدولية الثابتة المسبقة الدفع :

تم تخفيض الأسعار بنسبة ١٨٪ إلى ٥٦٪ لبعض الوجهات .

٧) تعرفة الخطوط الدولية الثابتة الآجلة الدفع :

تم في المتوسط منح تخفيض بنسبة ١٨٪ لجميع الوجهات .

٨) تعرفة الإنترنت للشركات :

يتراوح التخفيض في هذه التعرفة بين ٩٪ إلى ٦٣٪ .

٩) المكالمات المحلية المجانية :

تم تخفيض تعرفة هذه الخدمة بنسبة ١٠٪ للمكالمات المتنقلة وبنسبة ٤٣٪ للمكالمات الثابتة .

أ. إدخال الخدمات الجديدة

فيما يلي لمحة سريعة عن بعض الخدمات الجديدة التي تم إدخالها:

١) **خدمة تحويل الرصيد من خط آجل الدفع إلى خط آخر آجل الدفع :**
تمكّن هذه الخدمة مشتركي الخدمة الآجلة الدفع من تحويل الرصيد لحساب خط آخر آجل الدفع .

٢) **تزويد مشتركي خدمة الدفع الآجل بوسيلة جديدة للدفع :**
يتاح لمشتركي خدمة الدفع الآجل بفضل هذه الخدمة استخدام بطاقات إعادة التعبئة كوسيلة جديدة للدفع .

٣) **الرسائل النصية المجانية للشركات :**
يمكن للشركات بموجب هذه الخدمة تبادل الرسائل النصية القصيرة مجاناً فيما بينها مقابل سداد مبلغ ريال عماني واحد شهرياً للخط .

٤) **خدمة الاستفسار عن قضايا الادعاء العام بواسطة الرسائل النصية القصيرة:**
تمكّن هذه الخدمة الجمهور من النفاذ بسهولة إلى المعلومات المتعلقة بتفاصيل القضايا القانونية باستخدام الرسائل النصية القصيرة مثل الاستفسار عن موقف القضايا وتاريخ الجلسات وموعد الحضور وغيرها .

٥) **خدمة تحويل الرصيد الدولي :**
تسمح هذه الخدمة للمشتركين بالقيام فوراً بإعادة تعبئة أرصدة الهواتف النقالة للأصدقاء والأقارب المقيمين بدول أخرى عن طريق حسابهم المتنقل المحلي .

٦) **توفير المعلومات المتعلقة بالأسعار :**
تتيح هذه الخدمة للمشتركين الحصول على المعلومات المتعلقة بالأسعار بخصوص مختلف منتجات الموردين والحصول على قائمة باسماء العلامات التجارية (تمت الموافقة على طرح هذه الخدمة ولكنها لم تدشن بعد) .

٧) **خدمات الدفع المسبق لأصحاب الأعمال التجارية :**
هذه الخدمة توفر للمشتركين أصحاب الأعمال التجارية وسيلة للتحكم في التكلفة والتكهن بمصروفاتهم مع الاحتفاظ بمزايا الدفع المسبق مثل الأسعار التفضيلية للمكالمات بين الموظفين .

إطار خدمة التجوال الدولي

خدمة التجوال الدولي هي تلك الخاصية التي تمكن المستهلكين من الاستمرار في استخدام أجهزتهم النقالة وبطاقات التعريف الشخصي أثناء السفر خارج البلد التي تم فيها الاشتراك في الخدمة وتفعيلها ، ويمكن للمستخدمين الاستمرار في الاستفادة من نفس مجموعة الخدمات الموفرة لهم في موطنهم مثل المكالمات الصوتية والمرئية والرسائل النصية القصيرة ورسائل الوسائط المتعددة وتصفح الإنترنت باستخدام نفس الرقم واستلام فاتورة واحدة .

الترتيبات التجارية

تتاح خدمة التجوال عن طريق عقد اتفاقيات ثنائية يتم التفاوض عليها تجارياً بين مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة ونظرائهم في الدول الأخرى . وتحتوي هذه الاتفاقيات – ضمن أشياء أخرى – على الأسعار التي يتقاضاها المشغل في الدولة المزارة نظير استخدام شبكته لتقديم خدمة التجوال لمنتفعيه المسافرين .

وهذه الأسعار التي يتم التفاوض عليها تجارياً تسمى التعرفة البينية للمشغلين ، وتشكل هذه التعرفة بالنسبة للمشغل في الدولة المزارة جزءاً كبيراً من سعر التجزئة النهائي الذي يدفعه المنتفع المسافر للمشغل في بلده ، ويقوم المشغلون بوضع أسعار التجزئة النهائية للتجوال الدولي آخذين في الاعتبار التعرفة البينية ويتقاضون علاوة على ذلك هامشاً لتغطية تكاليف التجزئة التي يتحملونها .

مبادرة دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية

في إطار تنامي القناعة بأهمية خدمات الاتصالات بالنسبة للمسافرين ، وفي سبيل السعي لجعل أسعار المكالمات التي تجرى أثناء السفر بين دول مجلس التعاون أكثر معقولية وفي متناول مواطني دول المجلس والمقيمين بها ، تم تكليف فريق عمل من المتخصصين من منظمي

قطاعات الاتصالات بدول مجلس التعاون الخليجي الذين يعملون تحت مظلة الأمانة العامة لمجلس التعاون لدول الخليج العربية بالرياض بالمملكة العربية السعودية لإعداد وتطبيق إطار تنظيمي لأسعار التجوال الدولي بدول مجلس التعاون .

وقد حددت الأسعار سقفاً لأسعار التجوال الدولي ليتم تطبيقه على مدى عامين بالنسبة لمكالمات التجوال التي تتم من داخل الدولة المزارة إلى الدولة الأم أو إلى دول مجلس التعاون الأخرى .

وتم تطبيق المرحلة الأولى من هذه العملية التنظيمية في عام ٢٠١٠م حيث تم حينئذ تحديد سقوف الأسعار بمعدل ١٣٨ بيسة/دقيقة داخل الدولة المزارة و ٣٤٤ بيسة/دقيقة للمكالمات لأي دولة أخرى من دول المجلس ، ومثلت هذه السقوف تخفيضاً في أسعار التجوال يتراوح بين نسبة ٧١٪ ونسبة ٤٥٪ من الأسعار التي كانت سائدة قبل تطبيق هذا التخفيض بالنسبة للمكالمات داخل الدولة المزارة والمكالمات إلى أي دولة أخرى من دول المجلس على التوالي .

ووفقاً للمرحلة الثانية من هذه العملية التنظيمية تم تخفيض سقف الأسعار إلى ١٠٦ بيسة/دقيقة و٢٥٥ بيسة/دقيقة للمكالمات داخل الدولة المزارة والمكالمات إلى أي دولة أخرى من دول المجلس على التوالي ، وتشكل هذه السقوف تخفيضاً يصل إلى نسبة ٧٨٪ ونسبة ٥٩٪ من الأسعار الأصلية التي كانت سائدة قبل عام ٢٠١٠م .

ومما يجدر ذكره أن هذه الأسعار هي عبارة عن سقوف وللمشغلين الحرية في التنافس عن طريق وضع أسعار تقل عن هذه السقوف التنظيمية وتقديم أسعار جذابة أكثر للمنتفعين .

وبعد إنجاز هذه الخطوة الهامة ، إلى جانب إدراك الأهمية المتزايدة لخدمات البيانات المتنقلة ، فإن فريق عمل دول مجلس التعاون الخليجي للتجوال يعكف حالياً على إعداد لوائح سقوف الأسعار المناسبة لخدمات الرسائل النصية القصيرة ورسائل الوسائط المتعددة وتجوال البيانات .

٤.

جودة الخدمـــــة

أصدرت الهيئة لائحة جودة الخدمة المؤرخة في ١٢ فبراير ٢٠١١م التي طلبت بموجبها من جميع المشغلين تقديم تقرير جودة الخدمة الذي يغطي أهم المؤشرات لخدمات الاتصالات الثابتة والمتنقلة من وجهة النظر الفنية ومن منظور المشتركين على حد سواء ، وهذا التقرير يتعين تقديمه على أساس ربع سنوي إلى جانب مبررات المرخص له في حالة فشله في تحقيق المستوى الذي يستهدفه المؤشر ، كما بدأ فريق جودة الخدمة خلال عام ٢٠١١م في العمل على تقييم جودة الخدمة بالنسبة لتغطية شبكة خدمات الاتصالات المتنقلة التابعة للمرخص لهم وذلك عبر إجراء المسوحات في المدن الرئيسية بالسلطنة .

وتعد مراقبة أداء جودة الخدمة للمرخص لهم من المهام المتواصلة التي تضطلع بها الهيئة ، وتم جمع النتائج نصف السنوية لجودة الخدمة خلال عام ٢٠١١م بغرض تحليلها ، يتضمن الجدول (١) أدناه قائمة بمؤشرات جودة الخدمة لمشغلي خدمات الاتصالات المتنقلة بينما يبين الجدول (٢) مؤشرات جودة الخدمة المتعلقة بمشغلي خدمات الاتصالات الثابتة :

الجدول (١) : مؤشرات جودة الخدمة لخدمات الاتصالات المتنقلة للعام ٢٠١١م

الترخيص		عمان موبايل		النورس	
الخدمة	متطلبات الجودة	النسبة المحققة في النصف الأول من عام ٢٠١١م	النسبة المحققة في النصف الثاني من عام ٢٠١١م	النسبة المحققة في النصف الأول من عام ٢٠١١م	النسبة المحققة في النصف الثاني من عام ٢٠١١م
النسبة المئوية للمكالمات الفاشلة	أقل من ٨ ٪	٠,٥٢ ٪	٠,٥٧ ٪	٠,٢٢ ٪	٠,١٥ ٪
النسبة المئوية للمكالمات غير النافذة بسبب الازدحام في الشبكة	أقل من ١,١ ٪	٠,٥٨ ٪	٠,٧٨ ٪	٠,١٧ ٪	٠,٠٥ ٪
النسبة المئوية لشكاوى الفواتير التي حلت خلال عشرين يوم عمل	أكثر من ٩٦ ٪	٩٩,٨٦ ٪	١٠٠ ٪	١٠٠ ٪	١٠٠ ٪

الجدول (٢) : مؤشرات جودة الخدمة لخدمات الاتصالات الثابتة للعام ٢٠١١م

الترخيص		عمان موبايل		النورس	
الخدمة	متطلبات الجودة	النسبة المحققة في النصف الأول من عام ٢٠١١م	النسبة المحققة في النصف الثاني من عام ٢٠١١م	النسبة المحققة في النصف الأول من عام ٢٠١١م	النسبة المحققة في النصف الثاني من عام ٢٠١١م
الأعطال في كل مائة خط في السنة	أقل من ١٢	٣,٧٧	٢,٤٨	٠	٠
نسبة الأعطال التي يجب أن تزال خلال أربع وعشرين ساعة	أكثر من ٩٠٪	٩٣,٨٦	٩٥,٤٨	١٠٠	١٠٠٪
نسبة المكالمات الفاشلة من المكالمات المحلية والمسافات الطويلة الثابتة	أقل من ١٪	٠,٩٦	٠,٠٣٪	٠,٠٤	٠,٠٥٪
نسبة طلبات الخطوط المحلية في مناطق الخدمة التي نفذت خلال عشرة أيام	أكثر من ٩٠٪	٩٦,٠١	لا يوجد	٩٧	٩٤٪
النسبة المئوية للهواتف العمومية العاملة	أكثر من ٩٦٪	٩٩,٧٩	٩٩,٨٣٪	لا يوجد	لا يوجد
شكاوى الفواتير لكل ألف فاتورة	اقل من ١,٥٪	٠,٨٩	٠,٢٦٪	٠,١٨	٠,٣٠٪
النسبة المئوية لشكاوى الفواتير التي يتم حلها خلال عشرين يوم عمل	أكثر من ٩٦٪	١٠٠	١٠٠٪	١٠٠	١٠٠٪

ويلاحظ من الجداول أعلاه ، أن القيمة المحققة لكل مؤشر تقع ضمن حدود أهم المؤشرات التي تستهدفها الهيئة .

مسوحات جودة الخدمة لتغطية خدمات الاتصالات المتنقلة

كان الهدف من المسح هو مقارنة جودة الخدمة لشبكة خدمات الاتصالات المتنقلة التابعة للمرخص لهم وزيادة التوعية العامة بخصوص جودة التغطية في المناطق السكنية ، ويتم نشر تقارير المسح[٢] بالموقع الإلكتروني للهيئة لكل محافظة/ ولاية على حدة ، علماً أن نشر هذه التقارير يشجع المرخص لهم على تحسين خدماتهم وتعزيز تغطية شبكة الخدمات المتنقلة في المناطق التي لا زالت تعاني من ضعف التغطية ، وتتضمن تقارير المسح لقطات من صور الأقمار الصناعية لمناطق المسح وترميزها بالألوان لبيان قوة الإشارة المستلمة بواسطة أجهزة الهاتف النقال للمنتفعين ، وبالإضافة لذلك ، فإن التقرير يتضمن شرحاً للإشارة الرئيسية ومؤشرات المكالمات ويضعها كنسب مئوية متوسطة مثل متوسط مستوى الإشارة ومتوسط جودة الإشارة والمكالمات الفاشلة ونسبة المكالمات غير النافذة .

وتم حتى الآن نشر أربعة تقارير للمسح بالموقع الإلكتروني للهيئة للمحافظات والولايات التالية :

١) محافظة مسقط (فيما عدا العامرات وقريات) .
٢) محافظة الباطنة (بركاء والمصنعة وصحار) .
٣) محافظة البريمي (البريمي) .
٤) محافظة مسندم (خصب) .

[٢] أنظر : http://www.tra.gov.om/newsite1/QualityofService.aspx?Menu_ID=22

٤.

فهم توجهات المشتركين

أجرت دائرة شؤون المستهلك بالهيئة في عام ٢٠١١م مسحاً هو الأول من نوعه منذ إنشاء الهيئة شمل جميع أنحاء البلاد لتقييم مدى رضاء المستهلكين بخدمات الاتصالات ، وتتمثل إحدى المهام الرئيسية للهيئة في ضمان توفير خدمات الاتصالات في جميع أنحاء السلطنة في الحدود وبالأسعار المعقولة وبجودة مقبولة للخدمة ، وتشكل نتائج المسح أساساً متيناً لاستراتيجيات الهيئة وخططها المستقبلية .

نظام تقديم شكاوى المنتفعين عبر الشبكة

لزيادة فعالية دور الهيئة في مراعاة مصالح المنتفعين ، قامت الهيئة بفتح قناة جديدة للتواصل مع المستهلكين عن طريق نظام إدارة الشكاوى بشبكة الإنترنت حيث يمكن لأي مستهلك التواصل من أي مكان مع الهيئة وتقديم شكوى أو أي ملاحظات واقتراحات ويمكنه تتبع مسار الشكوى عبر شبكة الإنترنت .

شكاوى المستهلكين

خلال عام ٢٠١١م تلقت الهيئة إجمالي عدد ٣١ شكوى مستوفية للإجراءات من المستهلكين تتعلق بالمشاكل التي لم يتم التوصل فيها إلى تسوية مع موفر الخدمة مقارنة بعدد ٤٦ شكوى في عام ٢٠١٠م بنسبة انخفاض مقدارها ٣٢,٦٪ على العام الماضي ، وكانت معظم هذه الشكاوى تخص الهاتف المتنقل بنسبة ٥٨,١٪ وتتعلق غالبيتها بالفواتير ، أما شكاوى الهاتف الثابت لهذا العام فقد كانت بنسبة ٢٢,٦٪ ومثلت شكاوى الإنترنت نسبة ١٩,٤٪ من إجمالي عدد الشكاوى .

للمزيد من التفاصيل يرجى الاطلاع على الجدول أدناه :

الخدمة	الهاتف المتنقل	الهاتف الثابت	الإنترنت	الإجمالي	النسبة المئوية
عمانتل	١٣	٦	٣	٢٢	٧١٪
النورس	٥	١	٣	٩	٢٩٪
الإجمالي	١٨	٧	٦	٣١	١٠٠٪
النسبة	٥٨,١٪	٢٢,٦٪	١٩,٤٪	١٠٠٪	

وقامت الهيئة بعمل تسويات ودية بين المنتفعين وموفري الخدمة ، كما قامت بإصدار قرارات فصل في النزاعات التي تعذر فيها التوصل فيها إلى تسوية مرضية .

حملات توعية المستهلكين

معرض تقنية المعلومات والاتصالات (كومكس)

شاركت الهيئة بفعالية في معرض تقنية المعلومات والاتصالات خلال الربع الأول من عام ٢٠١١م ، وتم إنشاء جناح جديد ليتم من خلاله تقديم خدمات الهيئة وإبراز دورها كجهة تنظيمية ، وأثناء معرض (كومكس) طرحت الهيئة نظامها الآلي الجديد المعتمد على شبكة الإنترنت لمعالجة شكاوى المستهلكين وإصدار الموافقة على نوعية أجهزة الاتصالات .

وتم تقديم عرض مباشر لجميع وزار جناح الهيئة بواسطة المحطات التوعوية الثلاث (شؤون المستهلك والموافقة على النوعية ورقمي هويتي) ، وأبدى الزوار حماساً لاستيعاب خدمة شكاوى المستهلكين إلى جانب الاهتمام بالاستفادة منها ، وقامت محطة (رقمي .. هويتي) بتحية الزوار مستخدمة تعويذة تحمل مضمون الحملة التوعوية .

وكان هناك برنامج إذاعي يومي يبث من جناح الهيئة يتناول بالنقاش مختلف المواضيع المتعلقة بالاتصالات .

الحملات التوعوية والملاحق الإعلامية

أطلقت الهيئة الحملة التوعوية «رقمي .. هويتي» بهدف تشجيع مستخدمي الهاتف النقال على استخدام بطاقات التعريف الشخصي المسجلة فقط ، وطرحت هذه الحملة للحد من إساءة استخدام بطاقات التعريف الشخصي للهاتف النقال وسط المستخدمين ، وبالإضافة لذلك فقد لعبت الحملة دوراً تثقيفياً وقانونياً في التعريف بأهمية الالتزام بالنظام في المجتمع العماني ، وتم خلال شهري مارس وإبريل ٢٠١١م إرسال عدد من الرسائل التوعوية عن طريق وسائل الإعلام المحلية .

الحملة التوعوية : «رقمي .. هويتي»

م	الوسائل التوعوية	العدد
١	خدمة مجموعة الرسائل النصية القصيرة	١,٠٠٠,٠٠٠
٢	الإعلانات الصحفية	٣٠٠
٣	الرسائل الإذاعية	٢٠٥
٤	عدد المشاركين في المسابقة التوعوية بتلفزيون السلطنة أثناء مهرجان الخريف	٥٠,٠٠٠ مشارك
٥	المقابلات الإذاعية والتلفزيونية والصحفية	٢٥
٦	الملاحق الإعلامية	٤
٧	الأنشطة الإعلامية الخارجية (Mega Com, Billboard)	٧
٨	المحاضرات التوعوية (معرض كومكس ومهرجان الخريف)	٢

ولاقت الحملة التوعوية رواجاً لدى العديد من الجهات الحكومية وجمهور العموم وحرص العديد من مستخدمي الهاتف النقال على تحديث بيانات بطاقات التعريف الشخصي الخاصة بهم لدى موفري الخدمة .

وقامت دائرة الإعلام وشؤون المستهلك بإنتاج فيلم قصير عن الهيئة يحكي قصتها ليتم عرضه خلال الفعاليات التي تشارك فيها مثل المعارض والمؤتمرات والاجتماعات وتم طرح الفيلم على قنوات التواصل الاجتماعي لتعريف الجمهور أكثر بالهيئة وتوعيته بدورها .

٤.

الشفافية والمشاورات العامة

التشريعات والدراسات القانونية

شهد قطاع الاتصالات تغييرات هامة هذا العام تمثلت في إصدار ثلاثة مراسيم سلطانية ؛ كان أولها المرسوم السلطاني رقم ٢٠١١/٦٨ بتعديل بعض أحكام قانون تنظيم الاتصالات ، وكان الثاني المرسوم السلطاني رقم ٢٠١١/٦٩ بتشكيل مجلس إدارة هيئة تنظيم الاتصالات ، والثالث المرسوم السلطاني رقم ٢٠١١/٧٠ بتعيين رئيس تنفيذي لهيئة تنظيم الاتصالات .

وبالإضافة لذلك ، فقد أصدرت الهيئة القرارات التالية :

م	رقم القرار	تاريخ الصدور	مسمى القرار	رقم الجريدة الرسمية
١	٢٠١١/١١	٩ فبراير ٢٠١١م	إصدار قواعد تنظيم تقديم خدمة النفاذ إلى شبكة المعلومات العالمية (الإنترنت) في الأماكن العامة.	٩٣٠ المنشورة في ٢٠١١/٣/١م
٢	٢٠١١/١٣	١٢ فبراير ٢٠١١م	إصدار ضوابط وقواعد متطلبات جودة الخدمة التي يلتزم المرخص له بتقديمها.	٩٣٠ المنشورة في ٢٠١١/٣/١م
٣	٢٠١١/٢٢	٨ مارس ٢٠١١م	إصدار الإرشادات الخاصة بتعريف وقياس مؤشرات جودة الخدمة.	إرشادات داخلية
٤	٢٠١١/١٧	٢٤ أكتوبر ٢٠١١م	تعديل الترخيص من الفئة الأولى للشركة العمانية للاتصالات لتقديم خدمات الاتصالات العامة الثابتة الأساسية.	٩٥٠ المنشورة في ٢٠١١/١١/١٢م
٥	٢٠١١/١٨	٢٤ أكتوبر ٢٠١١م	شروط وإجراءات منح تصريح خدمة النفاذ إلى شبكة المعلومات العالمية (الإنترنت) في الأماكن العامة.	٩٥٠ المنشورة في ١٢/ ١١/ ٢٠١١م
٦	٢٠١١/١٤٢	١٣ ديسمبر ٢٠١١م	اصدار الإرشادات الخاصة بطلبات المساهمة في تغطية عجز النفاذ.	إرشادات داخلية
٧	٢٠١١/١٤٣	٢٨ ديسمبر ٢٠١١م	تعديل القرار رقم (٢٠٠٧/٨١) بشأن تحديد رسوم أرقام الاتصالات	٩٥٦ المنشورة في ٢٠١٢/١/٧م

الدراسات القانونية

قامت الهيئة بإعداد دراسات قانونية مختلفة متعلقة بقطاع الاتصالات فيما يلي بيانها :

- دراسة حول حقوق الملكية الفكرية في شبكة الإنترنت .
- دراسة حول حق الحكومة في تقييد النفاذ لسوق الاتصالات بالتنسيق مع منظمة التجارة العالمية واتفاقية التجارة الحرة مع الولايات المتحدة الأمريكية .
- شاركت وحدة الشؤون القانونية في المجموعة الدراسية الأولى التابعة للاتحاد الدولي للاتصالات وذلك بإعداد استبيان حول التوعية بالأمن السيبراني .
- كعضو في الشبكة العربية للاتصالات ، تساهم الهيئة بتقديم الاقتراحات بشأن مشروع حماية الطفل الذي تقدمت به الحكومة اللبنانية .
- إعداد دراسة تحليلية لتعديل قرار الهيئة رقم ٢٠٠٨/١٥٢م المتعلق بإنشاء لجنة التصالح وتنظيم عملها .
- إعداد دراسة بخصوص شكاوى المستهلكين بغرض وضع الإجراءات العملية التي تتسم بالسرعة والفعالية .

المشاورات العامة

أصدرت الهيئة المشاورات العامة التالية وقامت بنشرها سعياً للحصول على تعليقات وآراء جمهور العموم وغيرهم من الجهات صاحبة الاهتمام خلال العام ٢٠١١م :

١) **لائحة تنظيم الخدمات ذات الأسعار العالية .**
٢) **إنشاء البنية التحتية غير النشطة والمشاركة فيها .**
٣) **لوائح مراكز الاتصال .**
٤) **ضوابط تقديم خدمة الاتصالات الصوتية العامة باستخدام تقنية الصوت عبر بروتوكول الإنترنت .**
٥) **إرشادات إنشاء نقاط الواي فاي الساخنة .**
٦) **إرشادات شفافية التعرفة .**
٧) **منهجية التكلفة المتوسطة لرأس المال المرجح .**

٠٥

بناء القدرا ت المؤسسية

التعاون المحلي و الدولي

تلعب الهيئة دوراً نشطاً وحيوياً على الصعيدين الإقليمي والدولي في تطوير الاتصالات وتعمل دوماً على تقوية صلاتها بنظرائها من المنظمين إلى جانب الاهتمام بتعزيز علاقاتها الثنائية مع الهيئات الإقليمية وغيرها من الجهات المختصة .

وتتمتع الهيئة بعضوية الاتحاد الدولي للاتصالات في قطاعاته الثلاث ؛ الاتصالات الراديوية ، وتقييس الاتصالات ، وتطوير الاتصالات ، كما تتمتع أيضاً بعضوية الشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات وقد ساهمت في عام ٢٠١٠م بفعالية في طرح مختلف المواضيع المتعلقة بمقارنة التعرفة .

المشاركة في الفعاليات الدولية

شاركت الهيئة في العديد من الفعاليات خلال عام ٢٠١١م حيث حظيت بشرف تمثيل السلطنة في مختلف المحافل الإقليمية والعالمية ذات الصلة بمجالات الاتصالات الراديوية وتقييس الاتصالات والتطوير والتي تحرص على حضورها الهيئات التنظيمية وغيرها من المنظمات العالمية ، وذلك إلى جانب اهتمامها بالاستفادة من الخبرات والتجارب العالمية في إعداد وصياغة السياسات المحلية بما يتواءم مع قانون تنظيم الاتصالات والخطة الاستراتيجية للهيئة .

وشارك موظفو الهيئة في ٦٨ فعالية خلال عام ٢٠١١م ، وتنعكس هذه المشاركات المستمرة في عدد الأيام التي يقضيها الموظفون في حضورها .

يوضح الجدول أدناه مختلف المشاركات في الفعاليات الدولية خلال عام ٢٠١١م :

الفعالية	عدد المشاركات
الاتحاد الدولي للاتصالات	٢١
دول مجلس التعاون الخليجي	١٤
جامعة الدول العربية	٣
الشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات	١
أخرى	٢٩
الإجمالي	٦٨

و وسعت الهيئة من مشاركاتها في مختلف الفعاليات الدولية خلال عام ٢٠١١م ، وفيما يلي بعض منها :

- **المنتدى العالمي لقادة الصناعة الذي ينظمه الاتحاد الدولي للاتصالات**

انعقد المنتدى العالمي الرابع لقادة الصناعة الذي ينظمه الاتحاد الدولي للاتصالات بمدينة أرمينيا سيتي بكولومبيا بتاريخ ٢٠ سبتمبر ٢٠١١م ، وهو حدث سنوي يوفر منبراً محايداً لأعضاء الاتحاد الدولي للاتصالات – قطاع التطوير لتبادل الآراء مع واضعي السياسات والمنظمين حول المواضيع الأساسية التي تواجه قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات مع التركيز على تقليل العوائق التي تعترض الاستثمار في الاتصالات وتقنية المعلومات في الدول النامية والدول الأقل نمواً ، وركز هذا المنتدى على الكيفية التي يصاغ بها المشهد التنظيمي استجابة للتوجهات الرئيسية وعلى استكشاف العلاقة المتغيرة بين الصناعة والمنظمين ، وقد تمحور حول ثلاث جلسات ؛ تمثلت الأولى في موضوع الضرائب ، وكانت الثانية بخصوص تشجيع الابتكار وإقامة المشاريع – التطبيقات والخدمات الجديدة التي تقود النمو مستقبلاً ، بينما تناولت الثالثة تأثير وسائل الإعلام الاجتماعية على البيئة التنظيمية .

وتألفت مشاركة الهيئة في هذا المنتدى من وفد رفيع المستوى برئاسة سعادة الدكتور/ حمد بن سالم الرواحي .

- **الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات**

عقدت الندوة العالمية الحادية عشر لمنظمي الاتصالات التي نظمها الاتحاد الدولي للاتصالات في أرمينيا سيتي بكولومبيا في الفترة من ٢١ إلى ٢٣ سبتمبر ٢٠١١م وهذه الندوة تنظم سنوياً وتجمع رؤساء الهيئات التنظيمية الوطنية من الدول المتقدمة والنامية ، وكان موضوعها هو : «التنظيم الذكي في عالم النطاق العريض» وتبنت الندوة في الختام إرشادات تطبيق أفضل الممارسات التي يمكن عن طريقها تطوير وتوصيل النطاق العريض في جميع أنحاء العالم ، وشملت المواضيع التي نوقشت في الندوة الخدمات البنكية المتنقلة ودور المنظمين ، تسعير الطيف الترددي للنطاق العريض اللاسلكي ، تنظيم خدمات الاتصالات الفضائية ، تنظيم النفاذ المفتوح ، وضع السياسات

الوطنية للنطاق العريض، الاستراتيجيات والخطط ، تمويل النفاذ الشامل ، المخلفات الإلكترونية وإعادة تدويرها ، حماية الحقوق مثل حقوق الملكية الفكرية لجميع الشركاء في النظام البيئي ، المبادرات الإقليمية لدعم توصيل النطاق العريض .. الخ .

وشاركت الهيئة في هذه الندوة بوفد رفيع المستوى برئاسة سعادة الدكتور/ حمد بن سالم الرواحي .

- **تيلكوم العالمي للاتصالات**

تم عقد تيلكوم العالمي للاتحاد في جنيف بسويسرا خلال الفترة من ٢٤ إلى ٢٧ أكتوبر ٢٠١١م ، وجمع هذا الحدث العديد من رؤساء الدول والحكومات والمنظمات العالمية إلى جانب الرؤساء التنفيذيين للشركات وعمد أهم المدن العالمية وقادة الفكر والمخترعين والباحثين وغيرهم ووفر منبراً للتواصل وتبادل المعارف والبحث عن حلول للتحديات العالمية وصياغة بيان يعبر عن ترابط العالم ويبين كيف أن ربط التقنيات يمكن أن يجعل الناس أكثر سعادة وأفضل صحة وأكثر أمناً وذكاءً .

وكانت مشاركة الهيئة بوفد رفيع المستوى يرأسه سعادة الدكتور/ الرئيس التنفيذي للهيئة .

- **اليوم العالمي لمجتمع الاتصالات وتقنية المعلومات**

احتفلت الهيئة باليوم العالمي لمجتمع الاتصالات وتقنية المعلومات بمشاركة هيئة تقنية المعلومات ووزارة النقل والاتصالات ، وتم إلقاء الضوء على إنجازات السلطنة في مجال الاتصالات وتقنية المعلومات ضمن احتفائية الاتحاد الدولي للاتصالات لعام ٢٠١١م بهذا اليوم تحت عنوان «نحو حياة أفضل في المناطق الريفية مع الاتصالات وتقنية المعلومات» ، وأقيم هذا الاحتفال تحت رعاية معالي الدكتور/ أحمد بن محمد الفطيسي وزير النقل والاتصالات .

- **المشاركة في الفعاليات الدولية (المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية)**

شاركت الهيئة في فعاليات المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية بإعداد ٢٥ وثيقة عمل لفريق دول مجلس التعاون الخليجي توطئة لطرحها في المؤتمر ونجحت في إقناع المؤتمر بتبني معظم وجهات النظر التي تتبناها السلطنة ، ونتيجة لذلك ، تم رفع المقترحات المشتركة لدول مجلس التعاون إلى اجتماع المجموعة العربية لإدارة الطيف الترددي حيث تبنى هذا الاجتماع غالبية وثائق العمل المقدمة من دول المجلس واعتبرها وثائق عمل عربية مشتركة مرفوعة للمؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية لعام ٢٠١٢م .

- **ورشة العمل الإقليمية في مجال السياسات وبناء القدرات في مجال حماية الطفل على الإنترنت في المنطقة العربية**

قامت الهيئة ، بالتعاون مع هيئة تقنية المعلومات ، باستضافة ورشة العمل الإقليمية في مجال السياسات وبناء القدرات في مجال حماية الطفل على الإنترنت في المنطقة العربية في الفترة من ٣٠ إلى ٣١ أكتوبر ٢٠١١م بفندق شانغريلا بر الجصة ، وأقيم هذا الحدث برعاية سعادة المهندس/ أحمد بن حسن الذيب وكيل وزارة التجارة والصناعة .

ويأتي ذلك تماشياً مع مبادرة الهيئة في الاهتمام بالأمن السيبراني خصوصاً فيما يتعلق بالطفل وذلك بتبني منهج يتصدى للأمور القانونية والفنية والتنظيمية والإجرائية إلى جانب بناء القدرات والتعاون الدولي في ضوء القناعة التامة بأن هذا الأمر يمكن فقط معالجته عن طريق استراتيجية محكمة تضع في الحسبان دور مختلف الشركاء والمبادرات المطروحة ضمن إطار التعاون الدولي . « أطفالنا هم مستقبلنا» هذه الحقيقة العالمية إلى جانب ضعف الصغار تحديداً في بيئة الإنترنت تجعلان هذا الأمر ملحاً مما حدا بالهيئة التعامل معه بمنحه أولوية قصوى.

- **الاجتماعات التنسيقية الثنائية بين السلطنة ودولة الإمارات العربية المتحدة**

تواصل عقد الاجتماعات التنسيقية الثنائية بين السلطنة والإمارات لتجنب التغطية المتجاوزة وتداخل ترددات الهاتف المتنقل العالمي وشبكات الجيل الثالث على طول المناطق الحدودية المشتركة بينهما .

وفي إطار متابعة نتائج الاجتماعات السابقة ، تم عقد الاجتماع الثنائي الثاني عشر بمملكة البحرين في الفترة من ٣ إلى ٤ إبريل ٢٠١١م ، وتمت في الاجتماع مناقشة الإجراءات التي اتخذت من قبل المشغلين في كلتا الدولتين والمتعلقة بالتحكم في شبكات الهاتف المتنقل (الجيل الثاني) بالمناطق الحدودية ، وتوصل الاجتماع إلى اتفاق بشأن الحدود الفنية المتعلقة بالتحكم في

شبكات الجيل الثالث بالمناطق الحدودية ، على أن تقوم الجهات المنظمة في البلدين بزيارات ميدانية للمناطق الحدودية للتحقق من التزام المشغلين من الجانبين .

الزيارات الخارجية واستقبال الوفو الزائرة

امتداداً لروح التعاون والتنسيق الإقليمي ، نظمت وفود من الهيئة زيارات إلى هيئة تنظيم الاتصالات بدولة الإمارات العربية المتحدة وإلى محاكم دبي ومحاكم مركز دبي العالمي بهدف تبادل الخبرات والمنافع في المجالات التالية :

- إدارة الشكاوى والفصل في المنازعات .
- العلاقات الخارجية والتعاون الدولي .
- فصل الحسابات .

واستقبلت الهيئة أيضاً وفوداً زائرة ضمت وفداً من جمهورية فنلندا برئاسة سعادة السفير الفنلندي المعتمد لدى السلطنة وكذلك بعض رجال الأعمال الأردنيين من قطاع التجارة الفنية الأردني .

بناء القدرات بالهيئة

الاستفادة من الموارد البشرية الحالية

ظلت الهيئة تحرص دوماً على استقطاب أكثر المهنيين تميزاً ، وفي ظل الوضع الحالي الذي يتسم بالتغيرات الفنية والمنهجية فإن الاهتمام ينصب على التدريب بأنواعه سواء كان داخل الهيئة أو محلياً أو خارجياً .

التدريب داخل الهيئة

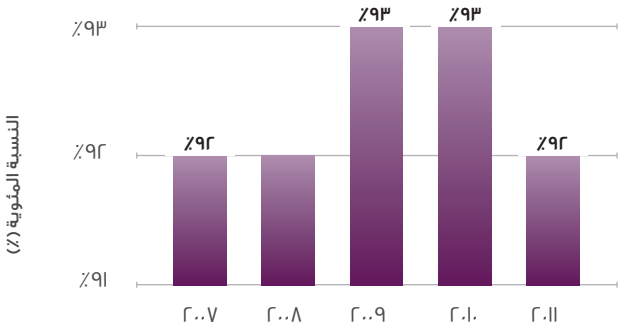
انطلاقاً من سعيها لتطوير وصقل مهارات موظفيها ، قامت الهيئة بتنظيم البرامج التدريبية التالية داخل الهيئة :

البرنامج التدريبي	الموظفون المستفيدون
إدارة المكاتب	٨
إدارة المشاريع	٢٠
شبكات الجيل التالي/النفاذ إلى شبكات الجيل التالي	٥٠
تنظيم الاتصالات	٤٦
الذكاء العاطفي	٦٠
شهادات الاعتماد من (Cisco)	٩

التعمـــــــين

لا زالت الهيئة تحتفظ بنسبة مئوية عالية للتعمين خلال السنوات الماضية عن طريق توفير مختلف فرص الوظائف للمواطنين .

نسبة التعمين في هيئة تنظيم الاتصالات (٪)



التعمين بالهيئة

بنهاية ديسمبر ٢٠١١م ، بلغ إجمالي عدد الموظفين ١١٨ موظفاً عمانياً مقابل ١٠ موظفين أجانب (الإجمالي ١٢٨ موظفاً) من بينهم ٣١ أنثى ، ووصلت نسبة التعمين في الهيئة بنهاية عام ٢٠١١م إلى ٩٢٪ .

التدريب المحلي والخارجي

تدرك الهيئة القيمة العالية لموظفيها وهي لذلك توفر لهم الدورات التدريبية المحلية والخارجية لتعزيز قدراتهم بما يمكنهم من أداء أعمالهم بفعالية وكفاءة أكثر وتحسين جودة إنتاجيتهم .

يبين الجدول أدناه إجمالي عدد الدورات التدريبية مقابل العدد الكلي للموظفين الذين استفادوا منها:

عدد الدورات التدريبية	
المحلية	الخارجية
١٨	٨٢
عدد الموظفين المستفيدين	
٨١	

إعادة إعتماد نظام إدارة الجودة بوحدة الطيف الترددي بمنحها شهادة (الآيزو ٩٠٠١ : ٢٠٠٨)

في شهر أغسطس ٢٠٠٨م تم اعتماد وحدة الطيف الترددي بواسطة مؤسسة (Vinçotte International) التي تعتبر من الجهات الرائدة عالمياً في إصدار شهادات الآيزو ومقرها الرئيسي مدينة بروكسل عاصمة بلجيكا ، وذلك بمنحها شهادة الآيزو التي تستمر مدة سريانها لثلاث سنوات ، وفي عام ٢٠١١م قدمت الهيئة طلبها لإحدى المؤسسات الأخرى المعتمدة في منح شهادات الآيزو لإعادة تأكيد استيفائها لمعايير شهادة الآيزو ٢٠٠٨:٩٠٠١ ، وتم إجراء مراجعة شاملة بواسطة هذه المؤسسة المعتمدة وتم منح وحدة الطيف الترددي شهادة الآيزو ٢٠٠٨:٩٠٠١ بتاريخ ٢٥ أغسطس ٢٠١١م لمدة ثلاث سنوات .

العلاقات الاجتماعية للموظفين

واصلت الهيئة جهودها في تقوية أواصر العلاقات بين الموظفين بتنظيم العديد من الأنشطة الاجتماعية والترفيهية ، وتم تنظيم بعض الفعاليات ومن ضمنها المسابقات الرياضية التي شارك فيها موظفو الهيئة إلى جانب عائلاتهم وأطفالهم ، شملت الأنشطة التي نظمت خلال عام ٢٠١١م الآتي :

- **إفطار شهر رمضان :**
نظمت الهيئة حفل إفطار للموظفين وعائلاتهم وذلك على متن العبارة هرمز التي أبحرت قبالة شواطئ مسقط في رحلة جميلة .

- **اليوم المفتوح :**
نظم يوم ترفيهي مفتوح للموظفين وأسرهم بفندق الملينيوم بالمصنعة وقدمت في نهاية اليوم هدايا قيمة لجميع الموظفين .

- **جوائز الخدمة الطويلة للموظفين :**
تعبيراً عن تقدير الهيئة لموظفيها المميزين ، تم توزيع هدايا ثمينة للذين أكملوا مدة خمس سنوات من العمل المستمر في خدمة الهيئة .

تعزيز المعرفة بنظم الاتصالات

نظام إدارة الموارد

يستخدم نظام إدارة الموارد في الهيئة لإدارة جميع الأنشطة المطلوبة للموارد الداخلية إلكترونياً ويشمل ذلك الموارد المالية والموارد البشرية،

وذلك بغرض تيسير انسياب المعلومات بين كافة المهام داخل الهيئة، ويستخدم هذا المشروع أحدث تقنيات حلول برمجيات مايكروسوفت .

نظام إدارة علاقات العملاء

طبقت الهيئة مؤخراً منصة الخدمات الإلكترونية (إدارة علاقات العملاء) بهدف تسهيل عملياتها وجعلها آلية وسيتسنى عن طريق طرح هذه الخدمة الجديدة تقديم الخدمات الإلكترونية لعملاء الهيئة دون انقطاع .

وتقدم منصة الخدمات الإلكترونية التي تعتمد على نظام إدارة الموارد ونظام إدارة علاقات العملاء في الوفاء بطلبات الخدمة ، تقدم للهيئة حلولاً واسعة لتقديم ونشر خدماتها ، ونتيجة لذلك ، تمكنت الهيئة من تقديم هذه الخدمات آلياً للعملاء باستخدام الإنترنت .

كذلك ، توفر المنصة إمكانية تحقيق التكامل مع منفذ الحكومة للدفع الإلكتروني ومنفذ للرسائل النصية القصيرة لتوفير تشكيلة متكاملة من القدرات التفاعلية وتقديم الخدمات آلياً ، وبالإضافة لذلك، فإن عمليات المكاتب الداخلية تتكامل الآن بإحكام مع منصة الخدمات الإلكترونية لضمان تيسير الحصول على هذه الخدمات وتقديمها بصورة تتسم بالشفافية .

ويقدم نظام إدارة علاقات العملاء ٢٦ خدمة تفاصيلها كالتالي :

١. **تسجيل حساب مستخدم جديد**
٢. **التسجيل للتعامل في أنشطة الاتصالات**
٣. **تجديد التسجيل للتعامل في أنشطة الاتصالات**
٤. **إضافة فروع لمستخدم الخدمة الإلكترونية المسجل**
٥. **إضافة أنشطة لمستخدم الخدمة الإلكترونية المسجل**
٦. **تعديل مستخدم الخدمة الإلكترونية المسجل**
٧. **إلغاء مستخدم الخدمة الإلكترونية المسجل**
٨. **التصريح باستيراد أجهزة الاتصالات**
٩. **الموافقة على نوعية أجهزة الاتصالات**
١٠. **الإفراج عن أجهزة الاتصالات من سلطات الجمارك**
١١. **منح الإذن بتخزين الأجهزة الراديوية غير المرخصة**
١٢. **تجديد الإذن بتخزين الأجهزة الراديوية غير المرخصة**
١٣. **منح الإذن بتوريد أجهزة راديوية من المخزون**
١٤. **منح الإذن باستيراد أجهزة اتصالات بغرض تجربتها**
١٥. **منح الإذن باستيراد أجهزة اتصالات بغرض إعادة تصديرها**
١٦. **منح الإذن بتصدير الأجهزة الراديوية المعطوبة بغرض إصلاحها**
١٧. **إعادة إصدار الشهادات**
١٨. **الاستفسارات العامة**
١٩. **طلب الحصول على ترخيص من الفئة الثانية**
٢٠. **طلب الحصول على ترخيص من الفئة الثالثة**
٢١. **منح الإذن بإنشاء شبكة خاصة**
٢٢. **طلب تقديم شكوى**
٢٣. **تسجيل مقهى لخدمة الإنترنت**
٢٤. **تجديد تسجيل مقهى الإنترنت**
٢٥. **تعديل تسجيل مقهى الإنترنت**
٢٦. **إلغاء تسجيل مقهى الإنترنت**

مهام إدارة عناوين الإنترنت

وفقاً لقانون تنظيم الاتصالات ، فإن الهيئة تقع عليها مسؤولية إدارة أسماء النطاق العلوي للسلطنة (om.) و (.عمان) والتي تقوم عمانتل الآن بأداء جزء منها ، وحتى تتمكن الهيئة من تولي هذه المهمة بالكامل ، فإنه يجب إنشاء البنية التحتية لإسم النطاق الرئيسي (om.) {نظام تسجيل وإدارة أسماء النطاقات} .

وقامت الهيئة تنفيذاً للمبادرات المطروحة ، بإسناد مهمة القيام بالأعمال المطلوبة لشركة مرموقة حيث قامت بالتوقيع على العقد بعد خوض عدد من جولات التفاوض معها .

وتم خلال عام ٢٠١١م إنجاز الكثير بغية الانتهاء من هذا المشروع ، وتتلخص أهم الإنجازات فيما يلي :

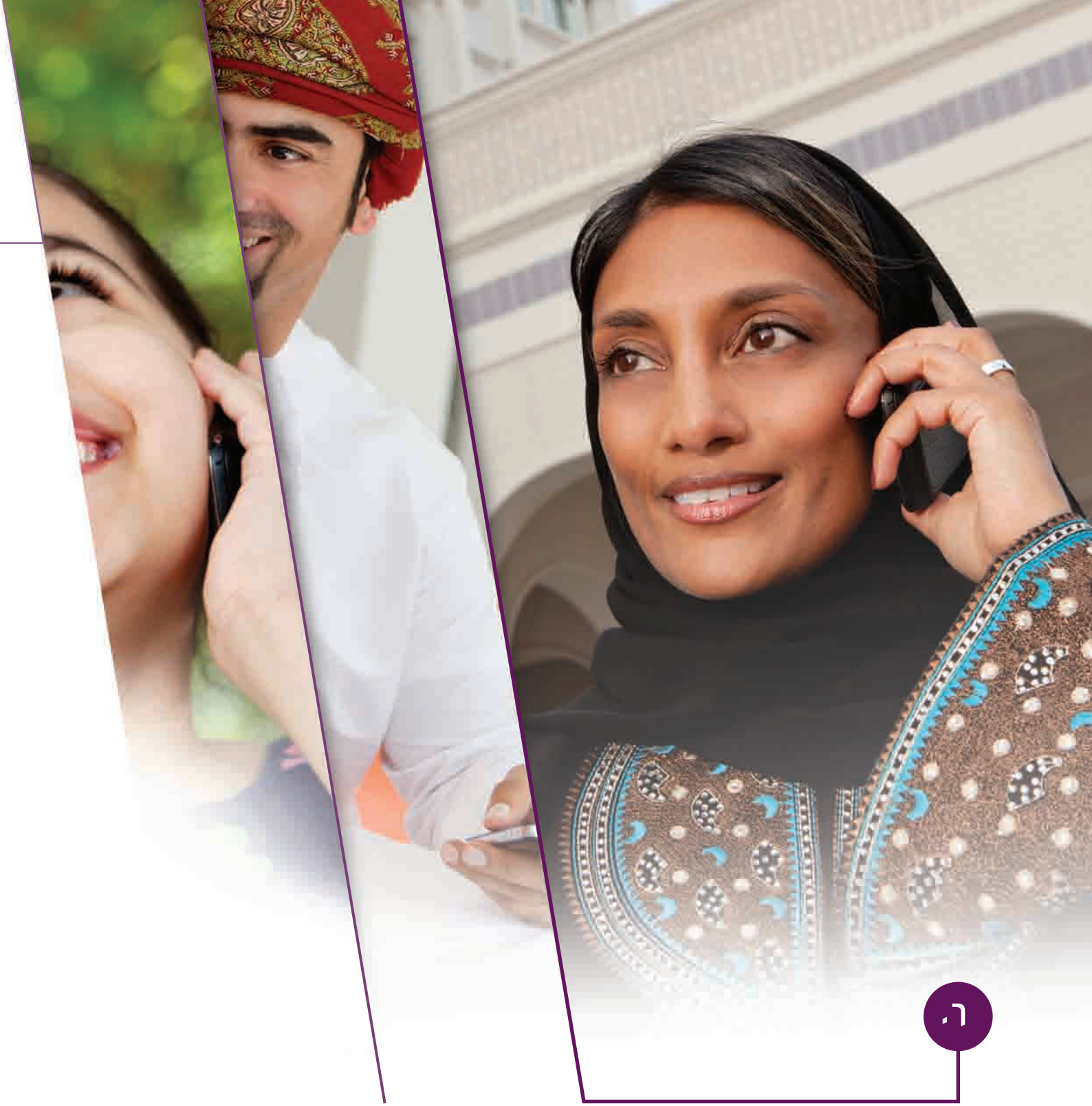
١. **الحصول على موافقة المؤسسة الدولية المسؤولة عن إدارة وتخصيص الأسماء والأرقام لعناوين شبكة الإنترنت (الآيكان) على إسناد سجل (.om).**

٢. **تم الانتهاء من إسناد إسم النطاق العلوي الحالي (.om) الواقع تحت النطاق (ccTLD) من عمانتل إلى الهيئة والموافقة عليه لتصبح الهيئة هي المسؤولة رسمياً عن إدارة هذا الإسم في السلطنة .**

وتضمنت عملية إعادة الإسناد اتخاذ عدد من الخطوات مثل التأكد من موافقة عمانتل على الطلب وخلافه ، وطلبت مؤسسة الآيكان دليلاً يؤكد قدرة الهيئة على تشغيل وإدارة أسماء النطاق (ccTLD) ويؤكد استعدادها الإداري والفني الجيد لأداء هذا الدور ، كما طلبت تزويدها بالوثائق التي تثبت الحصول على دعم وتأييد المجتمع لذلك .

وفي الجانب الآخر لما تم إنجازه في الشق الفني لهذا المشروع ، فقد تم استكمال تركيب الأجهزة والربط البيني بين الموقع الأولي لنظام تسجيل أسماء النطاقات وموقع درء الكوارث .

وتمت مراجعة السياسات التي أعدت لإسم النطاق (.om) كما تم تطوير سياسة جديدة لإسم النطاق (.عمان) وهما تخضعان الآن للبت بشأنهما ، وتم نشر اتفاقيات مسجلي أسماء النطاقات وطرحها للمشاورات العامة إلى جانب قيام الهيئة بطرح مناقصة لإطلاق حملة تسويقية .



٠٦

التقرير المالي لعام ٢٠١١

تقرير مدقق الحسابات المستقل إلى أعضاء هيئة تنظيم الإتصالات

تقرير حول البيانات المالية

قمنا بتدقيق البيانات المالية المرفقة لهيئة تنظيم الإتصالات («الهيئة») والتي تتكون من بيان المركز المالي كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١١ وكل من بيانات الدخل الشامل ، التغيرات في حقوق الملكية ، والتدفقات النقدية للسنة المنتهية بذلك التاريخ ، وملخص للسياسات المحاسبية الهامة ، وإيضاحات تفسيرية أخرى كما هي مبينة في الصفحات ٣ إلى ٢٥.

مسؤولية الإدارة عن البيانات المالية

إن الإدارة مسؤولة عن إعداد هذه البيانات المالية وعرضها بصورة عادلة وفقاً للمعايير الدولية للتقارير المالية والرقابة الداخلية التي ترى الإدارة أنها ضرورية لإعداد البيانات المالية بصورة خالية من أخطاء جوهرية ، سواء كانت ناشئة عن إحتيال أو عن خطأ.

مسؤولية مدقق الحسابات

إن مسؤوليتنا هي إبداء رأي حول هذه البيانات إستناداً إلى تدقيقنا. لقد قمنا بتدقيقنا وفقاً للمعايير الدولية للتدقيق ، وتتطلب تلك المعايير أن نتقيد بمتطلبات قواعد السلوك المهني وأن نقوم بتخطيط وإجراء التدقيق للحصول على تأكيد معقول فيما إذا كانت البيانات المالية خالية من أخطاء جوهرية.

يتضمن التدقيق القيام بإجراءات للحصول على بيّنات تدقيق ثبوتية للمبالغ والإفصاحات في البيانات المالية. تستند الإجراءات المختارة إلى تقدير مدقق الحسابات ، بما في ذلك تقييم مخاطر الأخطاء الجوهرية في البيانات المالية ، سواء كانت ناشئة عن احتيال أو عن خطأ. وعند القيام بتقييم تلك المخاطر ، يأخذ مدقق الحسابات في الاعتبار إجراءات الرقابة الداخلية للهيئة والمتعلقة بالإعداد والعرض العادل للبيانات المالية ، وذلك لغرض تصميم إجراءات التدقيق المناسبة حسب الظروف ، وليس لغرض إبداء رأي حول فعالية الرقابة الداخلية لدى الهيئة. يتضمن التدقيق كذلك تقييم ملائمة السياسات المحاسبية المتبعة ومعقولية التقديرات المحاسبية المعدة من قبل الإدارة ، وكذلك تقييم العرض الإجمالي للبيانات المالية.

نعتقد أن بيّنات التدقيق الثبوتية التي حصلنا عليها كافية ومناسبة لتوفر أساساً لرأينا حول التدقيق.

الـرأي

في رأينا ، أن البيانات المالية تظهر بصورة عادلة ، من جميع النواحي الجوهرية ، المركز المالي لهيئة تنظيم الإتصالات كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١١ وأدائها المالي ، وتدفقاتها النقدية للسنة المنتهية بذلك التاريخ وفقا للمعايير الدولية للتقارير المالية.

ديلويت آند توش (الشرق الأوسط) وشركاه ش.م.م
مسقط – سلطنة عمان

٢٤ مارس ٢٠١٢

بيان المركز المالي في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

الموجودات	إيضاح	٢٠١١ ريال عماني	٢٠١٠ ريال عماني
الموجودات غير المتداولة			
الممتلكات والمعدات	٦	**١,٦٦٢,١٥٢**	١,١٢١,٥٢٣
الموجودات المتداولة			
رسوم ترددات إتصالات مدينة	٧	**١٨٦,٦٧٧**	١,٠٧٢,٥٨٤
مدفوعات مقدماً وذمم مدينة أخرى	٨	**١,٠٧٣,٤٦٤**	١٦٨,٩٣٨
ودائع ثابتة	٩	**٢٣,٠٠٠,٠٠٠**	١٧,٥٠٠,٠٠٠
النقد والنقد المعادل	١٠	**١,١٨٨,٠٩٩**	٥,١٣٥,٨٠٩
مجموع الموجودات المتداولة		**٢٥,٤٤٨,٢٤٠**	٢٣,٨٧٧,٣٣١
مجموع الموجودات		**٢٧,١١٠,٣٩٢**	**٢٤,٩٩٨,٨٥٤**

حقوق الملكية والمطلوبات	إيضاح	٢٠١١ ريال عماني	٢٠١٠ ريال عماني
حقوق الملكية			
الفائض المتراكم		٩,٣٤٦,٦٣٠	١٣,٣٣٣,٧٠٣
المطلوبات غير المتداولة			
مساهمات حكومية مؤجلة	١٢	٤,٨٤٨,١١١	٢,٣١٨,٤٤٩
تعويض نهاية الخدمة	١٣	٧٣٠,٢٥٣	٥٩٣,٥١٥
مجموع المطلوبات غير المتداولة		**٥,٥٧٨,٣٦٤**	٢,٩١١,٩٦٤
المطلوبات المتداولة			
الذمم الدائنة والأرصدة الدائنة الأخرى	١٤	١٢,١٨٥,٣٩٨	٨,٧٥٣,١٨٧
مجموع المطلوبات		**١٧,٧٦٣,٧٦٢**	١١,٦٦٥,١٥١
مجموع حقوق الملكية والمطلوبات		**٢٧,١١٠,٣٩٢**	**٢٤,٩٩٨,٨٥٤**

بيان الدخل الشامل للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

	إيضاح	٢٠١١ ريال عماني	٢٠١٠ ريال عماني
الإيرادات			
إيرادات الطيف الراديوي	١٥	**٩,٥٣٨,٣٦٣**	٩,٦٣٨,٩٧٦
تراخيص إتصالات سنوية	١٦	**٣,١٣٣,٤٥١**	٢,١٩٢,٠٠٤
إيرادات من إصدار أرقام		**٤٩٩,٥٤٢**	٧١٠,٣٣٨
إيرادات إعتماد نوعية معدات الإتصالات	١٧	**١٧١,٩٨٩**	١٥٠,٧٦٩
رسوم عن تراخيص أخرى		**٥٤,٧٥٠**	٨٥,٧٥٠
		١٣,٣٩٨,٠٩٥	١٢,٧٧٧,٨٣٧
مصاريف التشغيل			
رواتب وتكاليف متعلقة بها	١٨	**(٤,٠٢٩,٥٦٣)**	(٣,١٦٠,٨٤٠)
مصاريف عمومية وإدارية	١٩	**(١,٢٢٠,٧٤٥)**	(٩٢٧,٤١١)
أتعاب إستشارات		**(٥٦٠,٧١١)**	(٢٦١,٧٠٣)
تكاليف محطة المراقبة	٢٠	**(٤٥٠,٠٠٠)**	(٤٥٠,٠٠٠)
مخصصات أعضاء الهيئة المتفرغين		**(٥٤,٠٠٠)**	(١٢٠,٠٠٠)
إستهلاك ممتلكات ومعدات	٦	**(٤٢٨,٦٣٩)**	(٣٨٥,١٩٠)
تبرعات إلى مؤسسات خيرية	٢١	**(٢٢٠,٠٠٠)**	(١٨٦,٠٠٠)
مخصص ذمم مدينة مشكوك في تحصيلها – صافي المحرر	٧	**٢,٥٢٧,٣٩٩**	٣٢٥,٦٥٥
		(٦,٦٣٨,٠٠٣)	(٢,٩٦٣,٧٤٥)
إيرادات التشغيل		**٦,٧٦٠,٠٩٢**	٩,٨١٤,٠٩٢
مساهمات حكومية	١٢	**٣٥٦,١١٥**	٣٨٥,٨٢٩
إيرادات تمويل	٢٢	**٢٦٧,٧٤٦**	٣٩٦,٠٨٧
إيرادات أخرى		**٢,٤٠١**	٣٤,٠٨٨
فائض السنة		**٧,٣٨٦,٣٥٤**	**١٠,٦٣٠,٠٩٦**

بيان التغيرات في حقوق الملكية للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

	الفائض المتراكم ريال عماني
الرصيد في ١ يناير ٢٠١٠	١٢,٣٦٣,٧٣٩
الفائض المحول إلى وزارة المالية – (إيضاح ١١)	(٩,١١٥,٩٤٢)
الفائض المدفوع إلى مشغلي إتصالات – (إيضاح ١٦)	(٥٤٤,١٩٠)
فائض السنة	١٠,٦٣٠,٠٩٦
الرصيد في ١ يناير ٢٠١١	**١٣,٣٣٣,٧٠٣**
الفائض المحول إلى وزارة المالية – (إيضاح ١١)	**(١٠,٢٧٩,٤٥٨)**
الفائض المدفوع إلى مشغلي إتصالات – (إيضاح ١٦)	**(١,٠٩٣,٩٦٩)**
فائض السنة	**٧,٣٨٦,٣٥٤**
الرصيد في ٣١ ديسمبر ٢٠١١	**٩,٣٤٦,٦٣٠**

بيان التدفقات النقدية للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

	٢٠١١ ريال عماني	٢٠١٠ ريال عماني
الأنشطة التشغيلية		
فائض السنة	**٧,٣٨٦,٣٠٤**	١٠,٦٣٠,٠٩٦
معدل كما يلي:		
إستهلاك	**٤٢٨,٦٣٩**	٣٨٥,١٩٠
مخصص إنخفاض قيمة ذمم مدينة	**١,١٣٩**	٢٢٦,٤٦٧
مخصص إنخفاض قيمة ذمم مدينة – محرّر	**(٣٢٦,٧٩٤)**	(٢,٧٥٣,٨٦٦)
صافي المحول إلى مخصص تعويض نهاية الخدمة	**١٣٦,٧٣٨**	١٢٩,٥٨٤
مساهمات حكومية	**(٣٥٦,١١٥)**	(٣٨٥,٨٢٩)
إيرادات فوائد	**(٢٦٧,٧٤٦)**	(٣٩٦,٠٨٧)
ربح بيع الممتلكات والمعدات	**–**	(٢٦٧)
الأرباح التشغيلية قبل التغيرات في رأس المال العامل:	**٧,٠٠٢,٢١٥**	٧,٨٣٥,٢٨٨
التغيرات في رأس المال العامل:		
إيرادات ترددات إتصالات مدينة	**١,٢١١,٥٦٢**	(٦٦٦,٦٧١)
مدفوعات مقدماً وأرصدة مدينة أخرى	**(٩٢٤,٤٤٨)**	٢,٥١٠,٨٢١
الذمم الدائنة والأرصدة الدائنة الأخرى	**٣,٤٣٢,٢١١**	١٧٦,٥٥١
النقد الناتج من العمليات التشغيلية	**١٠,٧٢١,٥٤٠**	٩,٨٥٥,٩٨٩
فوائد مستلمة	**٢٨٧,٦٦٨**	٤٨٤,٤٨٧
صافي النقد من الأنشطة التشغيلية	**١١,٠٠٩,٢٠٨**	١٠,٣٤٠,٤٧٦
الأنشطة الإستثمارية		
ودائع ثابتة	**(٥,٥٠٠,٠٠٠)**	(٢,٧٠٠,٠٠٠)
مشتريات ممتلكات ومعدات	**(٩٦٩,٢٦٨)**	(٣٠٦,٤٣٩)
المتحصل من بيع ممتلكات ومعدات	**–**	٣٥٥
صافي النقد المستخدم في الأنشطة الإستثمارية	**(٦,٤٦٩,٢٦٨)**	(٣,٠٠٦,٠٨٤)
الأنشطة التمويلية		
الفائض المحول إلى وزارة المالية	**(١٠,٢٧٩,٤٥٨)**	(٩,١١٥,٩٤٢)
الفائض المعاد إلى المشغلين	**(١,٠٩٣,٩٦٩)**	(٥٤٤,١٩٠)
عائد الزيادة في المنحة المستلمة	**(١١٤,٢٢٣)**	–
مساهمات حكومية مستلمة	**٣,٠٠٠,٠٠٠**	٢٢,٧١٥
صافي النقد المستخدم في الأنشطة التمويلية	**(٨,٤٨٧,٦٥٠)**	(٩,٦٣٧,٤١٧)
صافي التغير في النقد والنقد المعادل	**(٣,٩٤٧,٧١٠)**	(٢,٣٠٣,٠٢٥)
النقد والنقد المعادل في بداية السنة	**٥,١٣٥,٨٠٩**	٧,٤٣٨,٨٣٤
النقد والنقد المعادل في نهاية السنة (إيضاح ١٠)	**١,١٨٨,٠٩٩**	**٥,١٣٥,٨٠٩**

ايضاحات حول البيانات المالية للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

١. الوضع القانوني والأنشطة الرئيسية

تم تأسيس هيئة تنظيم الإتصالات («الهيئة») في سلطنة عمان في ١ مايو ٢٠٠٢ بموجب المرسوم السلطاني رقم ٢٠٠٢/٣٠ كهيئة لتنظيم الإتصالات والترددات. بدأت الهيئة عملياتها التشغيلية بدءاً من ١ يناير ٢٠٠٣ وهي مسئولة عن تنظيم خدمات الإتصالات في سلطنة عمان. قامت الهيئة بتولي بعض المهام التي كان يتم القيام بها في السابق من جانب وزارة النقل والإتصالات والشركة العمانية للإتصالات ش.م.ع.ع (عمانتل). تتضمن الأنشطة الرئيسية للهيئة ما يلي:

- تنظيم قطاع الإتصالات.
- إصدار التراخيص الراديوية.
- تخصيص وتوزيع الطيف الترددي.
- إصدار التراخيص لمشغلي الإتصالات ومقدمي الخدمات.
- إصدار الشهادات وإعتماد نوع معدات الإتصالات.
- تسجيل المتعاملين في مجالات الاتصالات.
- إصدار التصاريح لإستيراد أجهزة ومعدات الإتصالات.

تظهر البيانات المالية بالريال العماني (ر.ع) حيث أنه عملة البلد الذي تباشر فيه الهيئة غالبية نشاطها فيه.

٢. تطبيق معايير التقارير المالية الدولية الجديدة والمعدلة

قامت الهيئة خلال السنة المنتهية ٣١ ديسمبر ٢٠١١ بإعتماد جميع المعايير والتفسيرات الجديدة والمعدلة المتعلقة بأنشطتها والصادرة عن مجلس المعايير المحاسبية الدولية ولجنة تفسيرات التقارير المالية الدولية والواجب تطبيقها على الفترات المحاسبية التي تبدأ بتاريخ ١ يناير ٢٠١١.

٢.١ المعايير والتفسيرات المطبقة والتي لا تؤثر على البيانات المالية

تم أيضاً تطبيق المعايير والتفسيرات الجديدة والمعدلة التالية في هذه البيانات المالية. إن تطبيقها لم يكن له أي تأثير جوهري على المبالغ الظاهرة في هذه البيانات المالية ، ولكنها قد تؤثر على إحتساب التعاملات والترتيبات المستقبلية.

التعديلات على المعيار المحاسبي الدولي رقم ١ – التحسينات السنوية على معايير التقارير المالية الدولية
يوضح هذا التعديل بأنه يمكن لمنشأة ما أن تعرض تحليلاً للإيرادات الشاملة الأخرى وفقاً للبنود سواء في بيان التغيرات في حقوق الملكية أو في الإيضاحات على البيانات المالية.

التعديلات على المعيار المحاسبي الدولي رقم ٢٤ – الأفصاح عن الأطراف ذات العلاقة
يوضح هذا التعديل متطلبات الإفصاح عن المنشآت التي تسيطر عليها الحكومة ، الخاضعة لسيطرة مشتركة من الحكومة أو التي تملك الحكومة نفوذاً مؤثراً عليها (يشار إليها بالمنشآت المتعلقة بالحكومة). كما يوضح تعريف الأطراف ذات العلاقة.

التعديلات على المعيار المحاسبي الدولي رقم ٣٢ – تصنيف الحقوق
يتناول هذا التعديل تصنيف بعض الحقوق المسماة في العملات الأجنبية إما كأدوات حقوق ملكية أو مطلوبات مالية.

التعديلات على معيار لجنة تفسيرات التقارير المالية الدولية رقم ١٤ – سداد الحد الأدنى من متطلبات التمويل
يتناول هذا التعديل مسألة متى يجب إعتبار السداد أو التخفيضات في المساهمات المستقبلية بأنها متاحة وفقاً للفقرة ٥٨ من المعيار المحاسبي الدولي رقم ١٩; كيف بمكن أن يؤثر الحد الأدنى من متطلبات التمويل على مدى توفر التخفيضات في المسهمات المستقبلية; ومتى يمكن أن يؤدي الحد الأدنى من المتطلبات إلى نشوء مطلوبات. يسمح هذا التعديل حالياً بالإعتراف بالأصل في صيغة الحد الأدنى من مساهمات التمويل المدفوعة مقدماً.

التعديلات على معيار لجنة تفسيرات التقارير المالية الدولية رقم ١٩ – إطفاء المط.لوبات المالية في أدوات حقوق الملكية
يقدم التفسير توجيهات حول إحتساب إطفاء المطلوبات المالية من خلال إصدار أدوات حقوق ملكية.

٢.٢ المعايير والتفسيرات الجديدة والمعدلة تحت الإصدار ولم يبدأ سريانها بعد

بتاريخ الموافقة على البيانات المالية ، كانت المعايير والتفسيرات التالية تحت الإصدار ولم يبدأ سريانها بعد:

معايير جديدة ومعايير معدلة		يطبق للفترات السنوية التي تبدأ في أو بعد
معيار التقارير المالية الدولية رقم ٧	الأدوات المالية : الإفصاحات – التعديلات المعززة للإفصاحات حول تحويلات الأصول الثابتة	يوليو ٢٠١١
المعيار المحاسبي الدولي رقم ١٢	ضريبة الدخل – تعديلات محدودة النطاق (إسترداد الأصول الأساسية)	يناير ٢٠١٢
المعيار المحاسبي الدولي رقم ١	عرض البيانات المالية – تعديلات تغيير طريقة عرض الإيرادات الشاملة الأخرى	يوليو ٢٠١٢
المعيار المحاسبي الدولي رقم ١٩	منافع الموظفين – تعديل المعيار الناتج من مشاريع منافع ما بعد الخدمة ومنافع التقاعد	يناير ٢٠١٣
المعيار المحاسبي الدولي رقم ٢٧	البيانات المالية الموحدة والمنفصلة – تمت إعادة إصداره بالمعيار المحاسبي الدولي رقم ٢٧ البيانات المالية المنفصلة (وفقاً للتعديل في عام ٢٠١١)	يناير ٢٠١٣
المعيار المحاسبي الدولي رقم ٢٨	الإستثمارات في شركات شقيقة – تمت إعادة إصداره بالمعيار المحاسبي رقم ٢٨ الإستثمارات في شركات شقيقة ومشاريع مشتركة (وفقاً للتعديل في عام ٢٠١١)	يناير ٢٠١٣
معيار التقارير المالية الدولية رقم ٧	الأدوات المالية : الإفصاحات – التعديلات المعززة للإفصاحات حول مقاصة الأصول والمطلوبات المالية	يناير ٢٠١٣ والفترات المرحلية
معيار التقارير المالية الدولية رقم ١٠	البيانات المالية الموحدة	يناير ٢٠١٣
معيار التقارير المالية الدولية رقم ١١	الترتيبات المشتركة	يناير ٢٠١٣
معيار التقارير المالية الدولية رقم ١٢	الإفصاح عن المصالح في شركات أخرى	يناير ٢٠١٣
معيار التقارير المالية الدولية رقم ١٣	قياس القيمة العادلة	يناير ٢٠١٣
معيار التقارير المالية الدولية رقم ٧	الأدوات المالية : الإفصاحات – التعديلات التي تتطلب الإفصاح حول التطبيق الأولي لمعيار التقارير المالية الدولية رقم ٩	يناير ٢٠١٥ (أو عند تطبيق معيار التقارير المالية الدولية رقم ٩ للمرة الأولى)
معيار التقارير المالية الدولية رقم ٩	الأدوات المالية: تصنيف وقياس الأصول المالية (الغاية منه إستبدال كامل للمعيار المحاسبي الدولي رقم ٣٩)	يناير ٢٠١٥ (تعديل تاريخ التطبيق الإلزامي ديسمبر ٢٠١١)
تفسيرات جديدة وتعديلات على التفسيرات:		يطبق للفترات السنوية التي تبدأ في أو بعد
معيار لجنة تفسيرات التقارير المالية الدولية رقم ٢٠	تجزئة التكاليف في مرحلة الإنتاج للمناجم	يناير ٢٠١٣

تتوقع الإدارة أن تطبيق تلك المعايير والتفسيرات في الفترات المقبلة لن يكون له أي تأثير جوهري على البيانات المالية للهيئة في فترة التطبيق الأولي.

٣. السياسات المحاسبية الهامة

أساس الإعداد

(أ) تم إعداد هذه البيانات المالية على أساس التكلفة التاريخية و وفقاً لمعايير التقارير المالية الدولية فيما عدا ما هو موضح في السياسات المحاسبية أدناه.

(ب) يتطلب إعداد البيانات المالية وفقاً لمعايير التقارير المالية الدولية إستخدام بعض التقديرات المحاسبية الهامة. كما يتطلب كذلك من الإدارة القيام بوضع أحكام وتقديرات لتطبيق السياسات المحاسبية للهيئة. الإجتهادات المحاسبية الهامة والمصادر الرئيسية لتقدير الشكوك مبينة في الإيضاح رقم ٤.

فيما يلي ملخص للسياسات المحاسبية الهامة والتي تطبقها الهيئة بثبات وهي متسقة مع تلك المستخدمة في السنة السابقة.

(أ) الممتلكات والمعدات

(١) الإثبات والقياس
يتم إثبات بنود الممتلكات والمعدات بالتكلفة ناقصاً الإستهلاك المتراكم وخسائر الإنخفاض في القيمة.

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

عندما يكون لأحد بنود الممتلكات والمعدات أعمار إنتاجية مختلفة تتم المحاسبة عنها على أنها بنود مختلفة (مكونات رئيسية) للآلات والمعدات.

(٢) النفقات اللاحقة
يتم إدراج تكلفة إستبدال جزء من بند الممتلكات والمعدات بالقيمة الدفترية للأصل إذا كان محتملاً تدفق منافع إقتصادية للهيئة ويمكن قياس التكلفة بشكل موثوق منه. يتم إدراج تكاليف أعمال الصيانة اليومية في الأرباح أو الخسائر عند تكبدها.

(٣) الإستهلاك
يتم إحتساب الإستهلاك في الأرباح أو الخسائر على أساس القسط الثابت على مدى العمر الإنتاجي المقدر لكل جزء من بنود الممتلكات والمعدات. العمر الإنتاجي المقدر للفترة الحالية وفترات المقارنة على النحو التالي:

	السنوات
محطة الرصد	٣–٧
سيارات	٤
معدات مكاتب	٣
أثاث وتجهيزات	٤
معدات حاسب آلي	٣

يتم تحديد الأرباح أو الخسائر الناشئة من إستبعاد أو الإستغناء عن أصل ما ، على أنها الفرق بين عوائد البيع والقيمة الدفترية للأصل ويتم إدراجها في الأرباح أو الخسائر.

الأعمال الرأسمالية تحت التنفيذ لا تستهلك.

تقوم الإدارة على نحو سنوي بإعادة تقييم الأعمار الإنتاجية المقدرة والقيم الباقية للممتلكات والمعدات.

(ب) رسوم ترددات إتصالات مدينة

يتم إثبات الذمم المدينة المتعلقة برسوم ترددات الإتصالات بالتكلفة المطفأة ناقصاً خسائر الإنخفاض في القيمة.

(ج) النقد والنقد المعادل

لغرض إعداد بيان التدفقات النقدية ، يتكون النقد والنقد المعادل من نقد في الصندوق وأرصدة لدى البنوك والتي تستحق خلال ثلاثة أشهر من تاريخ الإيداع.

(د) ذمم دائنة وأرصدة دائنة أخرى

يتم إثبات الذمم الدائنة والأرصدة الدائنة الأخرى بالتكلفة المطفأة.

(هـ) تعويض نهاية الخدمة وإستحقاقات الإجازة

يستحق تعويض نهاية الخدمة وفقاً لبنود توظيف موظفي الهيئة في نهاية فترة التقرير ، مع الوضع في الإعتبار متطلبات قانون العمل العماني. يتم إدراج إستحقاق الموظفين للإجازة السنوية وتذاكر السفر عند إستحقاقها ويتم عمل مخصص للإلتزام المقدّر الناتج عن الخدمات التي قدمها هؤلاء الموظفين حتى نهاية فترة التقرير. يتم تضمين هذه المستحقات في المطلوبات المتداولة ، في حين يتم الإفصاح عن تلك المتعلقة بتعويض نهاية الخدمة على أنها مطلوبات غير متداولة.

يتم إدراج المساهمات في خطة مساهمات التقاعد المحددة للموظفين العمانيين ، وفقاً لصندوق تقاعد موظفي الخدمة المدنية ، كمصروف في الأرباح أو الخسائر عند تكبدها.

(و) تحقق الإيرادات

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

يتم إثبات رسوم إصدار التراخيص من مشغلي الاتصالات في الأرباح أو الخسائر في الفترة التي يتم فيها إثبات المصروفات المتكبدة في سبيل إصدار التراخيص.

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

يتم إثبات المساهمات من مشغلي الإتصالات في الأرباح أو الخسائر في الفترة التي يتم فيها تكبد المصروفات ذات الصلة.

(ز) مساهمات حكومية

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

يتم إثبات المساهمات بغرض التعويض عن التكاليف التي تم تكبدها سابقاً أو لتوفير مساعدة مباشرة في الأرباح أو الخسائر في السنة التي تصبح مستحقة القبض فيها.

المساهمات المرتبطة باقتناء أصل يتم إثباتها في الأرباح أو الخسائر على مدى العمر الإنتاجي المقدر لذلك الأصل. يتم إثبات هذه المساهمات على أنها إيراد مؤجل يتم إطفاؤه بنفس طريقة استهلاك أو إطفاء الأصل ذو الصلة.

(ح) إيرادات/ مصروفات التمويل

تشتمل إيرادات التمويل على إيرادات الفائدة على الودائع البنكية. تتكون مصروفات التمويل من مصروفات الفائدة والرسوم البنكية. يتم إثبات إيراد ومصروف الفوائد في الأرباح أو الخسائر على أساس مبدأ الإستحقاق.

(ط) مخصصات

يتم إدراج المخصص في بيان المركز المالي عندما يكون لدى الهيئة إلتزام قانوني أو إستدلالي نتيجة لحدث سابق ومن المحتمل أن يتطلب تدفق خارج لمنافع إقتصادية لتسوية هذا الإلتزام.

(ي) الضريبة

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

(ك) العملات الأجنبية

يتم تحويل المعاملات التي تحدث بالعملات الأجنبية إلى الريال العماني وتسجل وفقاً لأسعار الصرف السائدة في تاريخ تلك المعاملات.
الموجودات والمطلوبات المالية التي تحدث بهذه العملات يتم تحويلها إلى الريال العماني حسب الأسعار السائدة في نهاية فترة التقرير . يتم إدراج أرباح وخسائر المعاملات بالعملات الأجنبية في الأرباح أو الخسائر.

(ل) إنخفاض القيمة

تتم مراجعة القيمة الدفترية لأصول الهيئة في نهاية كل فترة تقرير لتحديد ما إذا كانت هناك مؤشرات على الإنخفاض في قيمة هذه الأصول. في حالة وجود مؤشرات على الإنخفاض يتم تحديد القيمة القابلة للإسترداد. يتم إدراج خسارة الإنخفاض في القيمة في الأرباح أو الخسائر عند زيادة القيمة الدفترية للأصل عن قيمته القابلة للإسترداد.

القيمة القابلة للإسترداد للأصول هي صافي سعر بيعها أو قيمتها في الإستخدام ، أيهما أكبر. عند تقدير القيمة في الإستخدام يتم خصم التدفقات النقدية المستقبلية المقدرة إلى قيمتها الحالية بإستخدام معدل خصم ما قبل الضريبة الذي يعكس تقييمات السوق الحالية للقيمة الزمنية للنقود والمخاطر المتعلقة بذلك الأصل. في حالة الأصل الذي لا ينتج تدفقات نقدية كبيرة بشكل مستقل عن الأصول الأخرى يتم تحديد القيمة القابلة للإسترداد للوحدة المنتجة للنقد التي ينتمي إليها الأصل.

يتم رد خسائر الإنخفاض في قيمة الأصول في حالة وجود تغيير في التقديرات المستخدمة لتحديد القيمة القابلة للإسترداد. يتم رد الإنخفاض في قيمة الأصل فقط إلى الحد الذي لا تزيد فيه القيمة الدفترية للأصل عن القيمة الدفترية التي قد كان من الممكن تحديدها بالصافي بعد خصم الإستهلاك أو الإطفاء في حالة عدم وجود إنخفاض في القيمة.

٤. التقديرات والإجتهادات المحاسبية الهامة

يتطلب إعداد البيانات المالية من الإدارة القيام بإعداد تقديرات وإفتراضات تؤثر على الموجودات والمطلوبات المالية الظاهرة في تاريخ البيانات المالية والمخصصات الناتجة عنها والتغيرات في القيمة العادلة. هذه التقديرات مبنية على إفتراضات تتضمن العديد من العوامل التي تختلف درجة التأكد منها ، ويؤدي إختلاف النتائج الفعلية عن تقديرات الإدارة إلى تغيرات في الالتزامات المستقبلية المقدرة.

يتم تقييم التقديرات والإفتراضات بشكل مستمر وذلك بناء على الخبرة التاريخية وعوامل أخرى تتضمن توقع أحداث مستقبلية يُعتقد بأنها معقولة وفقاً للظروف.

المصادر الرئيسية لتقدير الشكوك

أ. **ذمم مدينة مشكوك في تحصيلها**
يتم إجراء تقدير للمبالغ القابلة للتحصيل للذمم المدينة عندما لا يصبح محتملاً تحصيل كامل المبلغ. بالنسبة للمبالغ الفردية الهامة ، يتم إجراء هذا التقدير بشكل فردي. المبالغ الأخرى غير الفردية الهامة ، ولكن فات موعد إستحقاقها ، يتم تقييمها بشكل جماعي ويتم عمل مخصص وفقاً لطول المدة المنقضية وفقاً لمعدلات الإسترداد التاريخية.

في نهاية فترة التقرير ، بلغت قيمة رسوم ترددات الإتصالات المدينة ٠,٦٠٧ مليون ريال عماني (٢٠١٠: ١,٨١٨ مليون ريال عماني) ، ومخصص إنخفاض قيمة الذمم المدينة ٠,٤٢٠ مليون ريال عماني (٢٠١٠: ٠,٧٤٦ مليون ريال عماني). يتم إدراج أي فروق بين المبالغ التي يتم تحصيلها فعلياً في الفترات المستقبلية والمبالغ المتوقع تحصيلها في الأرباح أو الخسائر.

ب. **الأعمار الإنتاجية للممتلكات والمعدات**
يتم إحتساب الإستهلاك لتنزيل تكلفة الموجودات على أساس العمر الإنتاجي المقدر. يتم إحتساب العمر الإنتاجي المقدر وفقاً لتقييم الإدارة بناء على عدة عوامل منها الدورات التشغيلية وبرامج الصيانة والتآكل والتلف الطبيعيين وذلك بإستخدام أفضل التقديرات.

ج. **رسوم التراخيص السنوية المقدرة**
يقوم مشغلي الإتصالات بسداد جميع التكاليف التي تكبدتها الهيئة والمتعلقة بقطاع الإتصالات. يتم هذا السداد بشكل سنوي ، مبدئياً على أساس تقدير الموازنة التي تعدها الهيئة. عندما يصبح بالإمكان تحديد التكلفة الفعلية ، فإن الفائض أو النقص في المبالغ التي تم إصدار فواتير بها لمشغلي الإتصالات سوف تسترد وتحصّل ، بشكل منفصل ، من المشغلين ، مع الوضع في الإعتبار قرار مجلس الوزراء وفقا للمادة ١٨ من قانون تنظيم الإتصالات.

٥. إدارة المخاطر المالية

تتمثل الأدوات المالية المدرجة ببيان المركز المالي بالنقد والنقد المعادل وإيداعات بنكية والذمم المدينة والأرصدة المدينة الأخرى والذمم الدائنة والأرصدة الدائنة الأخرى.

يتم في نهاية كل فترة تقرير تقييم ما إذا كان هناك دليل موضوعي على إنخفاض قيمة الأصول المالية. تنخفض قيمة الأصول المالية إذا كان هناك دليل موضوعي نتيجة لحدث أو أكثر من حدث بعد الإدراج الأولي للأصل ، أثر على التدفقات النقدية المستقبلية المتوقعة.

يعتمد تصنيف الأصول المالية على الغرض الذي تم على أساسه إقتناء الأصول المالية. تحدد الإدارة تصنيف الأصول المالية عند الإدراج الأولي.

نظرة عامة

تواجه الهيئة المخاطر التالية من جراء إستخدام الأدوات المالية:

- مخاطر الإئتمان.
- مخاطر السيولة.
- مخاطر السوق.
- مخاطر العملات الأجنبية.
- مخاطر سعر الفائدة.

يركز برنامج إدارة مجمل مخاطر الهيئة على تقلبات الأسواق المالية ويحاول التقليل من التأثيرات العكسية على الأداء المالي للهيئة.

(أ) مخاطر الإئتمان

مخاطر الإئتمان هي خطر تعرض الهيئة لخسائر مالية في حالة إخفاق العميل أو الطرف المقابل في أداة مالية من الوفاء بإلتزاماته التعاقدية ، وتنشأ بشكل رئيسي من ذمم العملاء المدينة.

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

وضعت الهيئة سياسات وإجراءات إئتمانية تعتبر ملائمة وتتناسب مع طبيعة وحجم المستحقات.

بمراقبة مخاطر إئتمان العميل ، تم تصنيف العملاء إلى الفئات التالية بناء على خصائصهم الإئتمانية:

- عملاء القطاع الخاص.
- عملاء الشركات.
- عملاء القطاع الحكومي.
- عملاء آخرين.

المخاطر المحتملة المتعلقة بالمبالغ المستحقة مقيدة بقيمها الدفترية حيث تقوم الإدارة بشكل منتظم بمراجعة تلك الأرصدة المشكوك في تحصيلها.

قامت الهيئة بعمل مخصص للإنخفاض يمثل تقديرها للخسائر المتكبدة فيما يتعلق بالذمم المدينة والأرصدة المدينة الأخرى.

التعرض لمخاطر الإئتمان

تمثل القيمة الدفترية للأصول المالية أقصى تعرض لمخاطر الإئتمان. كان التعرض لمخاطر الإئتمان بنهاية فترة التقرير كما يلي:

	٢٠١١ ريال عماني	٢٠١٠ ريال عماني
رسوم ترددات إتصالات مدينة	٦٠٦,٦٥٦	١,٨١٨,٢١٨
أرصدة مدينة أخرى	٩٣٢,٤٨٥	٦٨,٧٦١
ودائع ثابتة	٢٣,٠٠٠,٠٠٠	١٧,٥٠٠,٠٠٠
نقد لدى البنك	١,١٨٧,٥٩٩	٥,١٣٥,٣٠٩
	٢٥,٧٢٦,٧٤٠	**٢٤,٥٢٢,٢٨٨**

لا يوجد تركيز لمخاطر الإئتمان ، حيث يتوزع مجموع محفظة رسوم ترددات الإتصالات على عدة عملاء.

كانت أعمار رسوم ترددات الإتصالات المدينة ومخصص إنخفاض القيمة ذو العلاقة في نهاية فترة التقرير كما يلي:

	الإجمالي ريال عماني	٢٠١١ الإنخفاض في القيمة ريال عماني	الإجمالي ريال عماني	٢٠١٠ الإنخفاض في القيمة ريال عماني
ليست مستحقات سابقة	**٢٥,٦١٦**	**–**	٢٩,١٦٨	–
مستحقات سابقة أقل من سنة	**١٠٩,٧٨٩**	**–**	٢٥٧,٩٣١	١٠١,٧٥٦
أكثر من سنة	**٤٧١,٢٥١**	**٤١٩,٩٧٩**	١,٥٣١,١١٩	٦٤٣,٨٧٨
	٦٠٦,٦٥٦	**٤١٩,٩٧٩**	**١,٨١٨,٢١٨**	**٧٤٥,٦٣٤**

(ب) مخاطر السيولة

مخاطر السيولة هي عدم قدرة الهيئة على الوفاء بإلتزاماتها المالية عند حلول موعد إستحقاقها. يتمثل منهج الهيئة لإدارة السيولة في ضمان حصولها على سيولة كافية للوفاء بإلتزاماتها عند حلول موعد إستحقاقها.

وبالمثل ، فإن الهيئة تضمن حصولها على نقد كاف عند الطلب للوفاء بمصاريف التشغيل المحتملة متضمنة خدمة الإلتزامات المالية.

تضمن الحكومة سداد إلتزامات الهيئة عند حلول موعد إستحقاقها. بالإضافة إلى ذلك ، تضمن الهيئة الإحتفاظ برصيد نقدي كاف لتغطية مطلوباتها المستحقة.

فيما يلي فترات إستحاق المطلوبات المالية:

٣١ ديسمبر ٢٠١١

	القيمة الدفترية ريال عماني	ستة أشهر أو اقل ريال عماني	٦ – ١٢ شهر ريال عماني
ذمم دائنة	٣٤٠,٢٨٩	٣٤٠,٢٨٩	–
أرصدة دائنة أخرى	٢,٩٦٨,٢٩٧	٢,٩٦٨,٢٩٧	–
	٣,٣٠٨,٥٨٦	٣,٣٠٨,٥٨٦	–

٣١ ديسمبر ٢٠١٠

	القيمة الدفترية ريال عماني	ستة أشهر أو اقل ريال عماني	٦ – ١٢ شهر ريال عماني
ذمم دائنة	١٥٢,١٨٠	١٥٢,١٨٠	–
أرصدة دائنة أخرى	٢,٧٥٨,٦٩٢	٢,٤٦٤,٠١٢	٢٩٤,٦٨٠
	٢,٩١٠,٨٧٢	٢,٦١٦,١٩٢	٢٩٤,٦٨٠

٦.

(ج) مخاطر السوق

مخاطر السوق هي مخاطر تأثير التغيرات في أسعار السوق مثل أسعار صرف العملات الأجنبية وأسعار الفائدة على دخل الهيئة أو قيمة إمتلاكها للأدوات المالية. الهدف من إدارة مخاطر السوق هو إدارة ورقابة التعرض لمخاطر السوق ضمن مؤشرات مقبولة ، بينما يتم تحسين العائد.

د) مخاطر العملات الأجنبية

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

هـ) مخاطر سعر الفائدة

للهيئة إيداعات بنكية تحمل معدلات فائدة وتتأثر بالتغيرات في أسعار معدلات الفائدة.

في نهاية فترة التقرير ، كان تحليل معدل الفائدة للأدوات المالية للهيئة في نهاية فترة التقرير كما يلي:

	٢٠١١	٢٠١٠
أدوات مالية ذات معدل فائدة ثابت		
أصول مالية	١,١٥٪–٢,٥٥٪ سنوياً	١,١٥٪–١,٢٥٪ سنوياً

تقدير القيمة العادلة

ترى الإدارة بأن القيم الدفترية للأدوات المالية كما هو مبين في بيان المركز المالي مقاربة لقيمها العادلة.

٦. الممتلكات والمعدات

	محطة رصد ريال عماني	سيارات ريال عماني	معدات مكاتب وأثاث وتجهزات ريال عماني	معدات حاسب آلي ريال عماني	أعمال رأسمالية قيد التنفيذ ريال عماني	الإجمالي ريال عماني
التكلفة						
١ يناير ٢٠١٠	٢,٢٧١,٥٩١	٤٠,٥٥٠	٣٤٧,١١٤	٣٠٣,٤٦٠	٧٩,٩٥٠	٣,٠٤٢,٦٦٥
إضافات	–	١٦,٣٠٦	٢٦,٧١٧	١٠٤,٤٩٩	١٥٨,٩١٧	٣٠٦,٤٣٩
إستبعادات	–	–	(٧,٣٠٠)	(٤,٩٢٥)	–	(١٢,٢٢٥)
١ يناير ٢٠١١	**٢,٢٧١,٥٩١**	**٥٦,٨٥٦**	**٣٦٦,٥٣١**	**٤٠٣,٠٣٤**	**٢٣٨,٨٦٧**	**٣,٣٣٦,٨٧٩**
إضافات	**–**	**٣١,٦٥٠**	**١٠١,٢٢٤**	**٢٤٥,٤٨٣**	**٥٩٠,٩١١**	**٩٦٩,٢٦٨**
٣١ ديسمبر ٢٠١١	**٢,٢٧١,٥٩١**	**٨٨,٥٠٦**	**٤٦٧,٧٥٥**	**٦٤٨,٥١٧**	**٨٢٩,٧٧٨**	**٤,٣٠٦,١٤٧**
الإستهلاك						
١ يناير ٢٠١٠	١,٣٩٩,٦٧٦	٢٦,١٦٠	٢٤٨,٧٣٢	١٦٧,٧٣٥	–	١,٨٤٢,٣٠٣
المحمل للسنة	٢٢٧,٦١٢	٨,٨٨٨	٤٩,٦٨٨	٩٩,٠٠٢	–	٣٨٥,١٩٠
إستبعادات	–	–	(٧,٢١٢)	(٤,٩٢٥)	–	(١٢,١٣٧)
١ يناير ٢٠١١	**١,٦٢٧,٢٨٨**	**٣٥,٠٤٨**	**٢٩١,٢٠٨**	**٢٦١,٨١٢**	**–**	**٢,٢١٥,٣٥٦**
المحمل للسنة	**١٨٩,٢٣١**	**١٠,٦٥١**	**٦٩,٥٩٢**	**١٥٩,١٦٥**	**–**	**٤٢٨,٦٣٩**
٣١ ديسمبر ٢٠١١	**١,٨١٦,٥١٩**	**٤٥,٦٩٩**	**٣٦٠,٨٠٠**	**٤٢٠,٩٧٧**	**–**	**٢,٦٤٣,٩٩٥**
صافي القيمة الدفترية						
٣١ ديسمبر ٢٠١١	**٤٥٥,٠٧٢**	**٤٢,٨٠٧**	**١٠٦,٩٥٥**	**٢٢٧,٥٤٠**	**٨٢٩,٧٧٨**	**١,٦٦٢,١٥٢**
٣١ ديسمبر ٢٠١٠	٦٤٤,٣٠٣	٢١,٨٠٨	٧٥,٣٢٣	١٤١,٢٢٢	٢٣٨,٨٦٧	١,١٢١,٥٢٣

٧. رسوم ترددات إتصالات مدينة

تمثل رسوم تردد الإتصالات المدينة المبالغ المستحقة من العملاء فيما يتعلق برسوم ترخيص المعدات وغرامات تأخير في سداد رسوم التراخيص.

	٢٠١١ ريال عماني	٢٠١٠ ريال عماني
رسوم وغرامات مدينة	٦٠٦,٦٥٦	١,٨١٨,٢١٨
ناقصاً: مخصص إنخفاض قيمة ذمم مدينة	(٤١٩,٩٧٩)	(٧٤٥,٦٣٤)
	١٨٦,٦٧٧	١,٠٧٢,٥٨٤

الحركة في مخصص رسوم ترددات إتصالات مدينة على النحو التالي:

	٢٠١١ ريال عماني	٢٠١٠ ريال عماني
الرصيد في ١ يناير	٧٤٥,٦٣٤	٣,٢٧٣,٠٣٣
يضاف: المحمل خلال السنة	١,١٣٩	٢٢٦,٤٦٧
ناقصا: مخصص محرّر خلال السنة	(٣٢٦,٧٩٤)	(٢,٧٥٣,٨٦٦)
الرصيد في ٣١ ديسمبر	٤١٩,٩٧٩	٧٤٥,٦٣٤

في نهاية فترة التقرير ، يوجد مبلغ إجمالي قدره ٠,٣٢٠ مليون ريال عماني (٢٠١٠ : ٢,٦٨٢ مليون ريال عماني) نتج من تحرير مخصص يتعلق بالمستحقات من ديوان شؤون البلاط السلطاني ووزارة الإعلام نظراً للتحصيل اللاحق للمستحقات من هتين الجهتين.

يتم إستخدام حسابات مخصص رسوم ترددات إتصالات مدينة لتسجيل خسائر الإنخفاض في القيمة ، إلا إذا إعتقدت الهيئة بعدم إمكانية إسترداد المبلغ المدين. في هذه الحالة فإنه سيتم مباشرة شطب المبلغ الذي تم إعتباره غير قابل للإسترداد مقابل حساب المخصص.

٨. مدفوعات مقدماً وذمم مدينة أخرى

	٢٠١١ ريال عماني	٢٠١٠ ريال عماني
مبالغ مدفوعة مقدماً لموردين	٩٢٣,٧٥٨	٣٧,٨٩٧
مدفوعات مقدماً	١٤٠,٩٧٩	١٠٠,١٧٧
ذمم مدينة أخرى	٨,٧٢٧	٣٠,٨٦٤
	١,٠٧٣,٤٦٤	**١٦٨,٩٣٨**

٩. ودائع ثابتة

تمثل الودائع الثابتة وقدرها ٢٣ مليون ريال عماني (٢٠١٠ : ١٧,٥ مليون ريال عماني) ودائع لدى بنوك محلية لمدة أربعة أشهر إلى سنة واحدة وتحمل معدل فائدة يتروح بين ١,١٥٪ إلى ٢,٥٥٪ (٢٠١٠ : ١,١٥٪ إلى ١,٢٥٪) سنوياً.

١٠. النقد والنقد المعادل

	٢٠١١ ريال عماني	٢٠١٠ ريال عماني
نقد بالصندوق	٥٠٠	٥٠٠
نقد لدى البنوك	١,١٨٧,٥٩٩	٥,١٣٥,٣٠٩
	١,١٨٨,٠٩٩	**٥,١٣٥,٨٠٩**

١١. الفائض المحوّل إلى وزارة المالية

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

١٢. مساهمات حكومية مؤجلة

	٢٠١١ ريال عماني	٢٠١٠ ريال عماني
في ١ يناير	**٢,٣١٨,٤٤٩**	٢,٦٨١,٥٦٣
مطفأ ومثبت كدخل خلال السنة	**(٣٢١,٦١٥)**	(٣٦٢,٨٢٩)
إيرادات معترف بها خلال السنة	**(٣٤,٥٠٠)**	(٢٣,٠٠٠)
عائد فائض المنحة المستلم	**(١١٤,٢٢٣)**	–
مبالغ مستلمة من الحكومة	**٣,٠٠٠,٠٠٠**	٢٢,٧١٥
في ٣١ ديسمبر	**٤,٨٤٨,١١١**	**٢,٣١٨,٤٤٩**

أ) تم إثبات المساهمات الحكومية لإقتناء موجودات مبدئياً على أنها إيراد مؤجل وتم إدراجها في الأرباح أو الخسائر على مدى العمر الإنتاجي المقدر للموجودات ذات الصلة. بلغت قيمة الإيرادات المطفأة خلال السنة والمتعلقة بالموجودات ٣٢١,٦١٥ ريال عماني (٢٠١٠ : ٣٦٢,٨٢٩ ريال عماني).

ب) نظراً للمصاريف التي تنشأ من المنحة المخصصة لتكاليف التشغيل ، يتم إدراج الإيرادات في الأرباح أو الخسائر. بلغ الإيراد المدرج خلال السنة مبلغاً وقدره ٣٤,٥٠٠ ريال عماني (٢٠١٠ : ٢٣,٠٠٠ ريال عماني).

١٣. تعويض نهاية الخدمة

	٢٠١١ ريال عماني	٢٠١٠ ريال عماني
في ١ يناير	**٥٩٣,٥١٥**	٤٦٣,٩٣١
المحمل للسنة (إيضاح ١٨	**٢٠١,٠٠٦**	١٥٣,٧٥٧
مدفوعات	**(٦٤,٢٦٨)**	(٢٤,١٧٣)
	٧٣٠,٢٥٣	**٥٩٣,٥١٥**

١٤. الذمم الدائنة والأرصدة الدائنة الأخرى

	٢٠١١ ريال عماني	٢٠١٠ ريال عماني
مدفوعات مقدماً من العملاء	٨,٨٢٦,٥٥٢	٥,٧٩٥,٧١٥
مصروفات مستحقة	٥٩٤,٦٥٤	٤٩٢,٩٤١
مخصص خدمات إستشارية	٦٥٢,٥٢٨	٣٥٧,٦٤٣
حسابات دائنة	٣٤٠,٢٨٩	١٥٢,١٨٠
ودائع من العملاء	٥٠,٢٦٠	٤٦,٦٠٠
الأتاوات المستحقة	٧١,٣٦٦	٣٣,١٣٦
مستحقات لمشغلين	١,٣١٧,٣١٥	١,٥٩٠,٨٤٩
أرصدة دائنة أخرى	٣٣٢,٤٣٤	٢٨٤,١٢٣
	١٢,١٨٥,٣٩٨	**٨,٧٥٣,١٨٧**

تتعلق المدفوعات مقدماً من العملاء برسوم التراخيص ورسوم التسجيل والتي إستلمتها الهيئة مقدماً.

١٥. إيرادات الطيف الراديوي

	٢٠١١ ريال عماني	٢٠١٠ ريال عماني
رسوم تراخيص إستخدام الطيف الترددي	٩,١٥٢,٥٧٢	٨,٥٩٥,١٧٣
رسوم إلغاء وغرامات ورسوم أخرى	١٥,٤٣٥	٦٠٦,٦٨٠
رسوم تقديم الطلب	٢٥٧,٦٠٠	٣٢٣,٢٠٠
رسوم تسجيل ترددات	٦٠,٦٠٦	٦٨,٨٣٨
رسوم تعديلات	٣١,٨٠٠	٣٢,٦٨٥
رسوم إحتجاز معدات	١٩,٠٥٠	١٠,٩٥٠
رسوم مسح	١,٣٠٠	١,٤٥٠
	٩,٥٣٨,٣٦٣	**٩,٦٣٨,٩٧٦**

١٦ . تراخيص إتصالات سنوية

وفقاً للمادة ١١ من قانون تنظيم الإتصالات الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٢٠٠٢/٣٠ ، قامت الهيئة بفرض مبلغ على مشغلي إتصالات عن المصروفات التي تكبدتها الهيئة فيما يتعلق بمصروفات الإتصالات للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١ في سبيل أداء مهامها كجهة تنظيمية. تم تحديد المبلغ من جانب الإدارة إستناداً إلى موازنة الهيئة للسنة والتي أقرها مجلس الوزراء والمعدلة وفقاً للتكلفة الفعلية المحددة. بناء على ذلك ، تم إعتبار مبلغ ١,٣١٧,٣١٥ ريال عماني (٢٠١٠ : ١,٥٩٠,٨٤٩ ريال عماني) بأنه مستحق السداد إلى المشغلين للسنة المنتهية ٣١ ديسمبر ٢٠١١. نتيجة لذلك ، بلغت الإيرادات من تراخيص الإتصالات السنوية ٣,١٣٣,٤٥١ ريال عماني (٢٠١٠ : ٢,١٩٢,٠٠٤ ريال عماني).

خلال سنة ٢٠١١ ، دفعت الهيئة فائض إلى مشغلي إتصالات بقيمة ١,٠٩٣,٩٦٩ ريال عماني (٢٠١٠ : ٥٤٤,١٩٠ ريال عماني).

١٧. إيرادات إعتماد نوعية معدات الإتصالات

٢٠١١ ريال عماني	٢٠١٠ ريال عماني	
تصريح إستيراد	٢٦,٩١٠	٢٧,٦١٠
معدات الراديو	٤٠,٥٠٠	٣٤,١٠٥
معدات الهاتف النقال	٤٠,٣٧٥	١١,٧٦٠
معدات طرفية أخرى	٢٢,٦٢٥	١٦,١٢٠
رسوم تسجيل	٩,١٥٠	١٧,٤٥٢
أخرى	٣٢,٤٢٩	٤٣,٧٢٢
١٧١,٩٨٩	**١٥٠,٧٦٩**	

١٨. رواتب وتكاليف متعلقة بها

٢٠١١ ريال عماني	٢٠١٠ ريال عماني	
أجور ورواتب	٢,٦٦٥,٠٨٥	١,٩٨٢,٥٤٦
مكافآت	٤١٦,٩٨٧	٥١٥,٠١٨
تدريب وتطوير الموظفين	٢٦٠,٨٨٧	٢١٤,٥٣١
تأمينات إجتماعية	٢٩٧,٤٠٠	١٩٥,٨٣٣
(تعويض نهاية الخدمة (إيضاح ١٣	٢٠١,٠٠٦	١٥٣,٧٥٧
منافع أخرى	١٨٨,١٩٨	٩٩,١٥٥
٤,٠٢٩,٥٦٣	**٣,١٦٠,٨٤٠**	

١٩. مصاريف عمومية وإدارية

	٢٠١١ ريال عماني	٢٠١٠ ريال عماني
مصروفات إعلان ونشر	٣٠٥,٦٩٤	٢٢١,٣٦١
مصروفات سفر	٢٨١,١٧٢	٢٣٠,٥١٣
إيجار	٢٠١,٩٥٢	١٣٠,٥٤٤
مصروفات رعاية وورش عمل	–	٧١,٤٧٠
إتصالات	٨٣,٨٣٩	٥٢,٦٦٣
مطبوعات وقرطاسية	٤٢,٠٥٥	٤٥,٢٤٠
إصلاحات وصيانة	١٠٣,٨٠١	٢٩,٠٤٢
رسوم عضوية	٢٧,٤١٢	٢٤,٧٣٦
مرافق	٢٣,٢٣٠	١٥,٥٣٦
إشتراكات في كتب ونشرات دورية	٢١,١٥٩	١٢,٥٥٦
خدمات مهنية	١١,٠٠٠	١٠,٥٠٠
مصروفات توظيف	٣٣,٢٥٨	٩,٨٤٢
مصروفات متنوعة	٨٦,١٧٣	٧٣,٨٠٨
	١,٢٢٠,٧٤٥	٩٢٧,٤١١

٢٠. تكاليف محطة مراقبة

أتعاب إدارة	٤٥٠,٠٠٠	٤٥٠,٠٠٠

تتعلق التكاليف المذكورة أعلاه بالمبلغ المدفوع من الهيئة عن صيانة وإدارة محطة المراقبة.

٢١. تبرعات إلى مؤسسات خيرية

وفقاً للمادة ١٦ من قانون تنظيم الإتصالات الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٢٠٠٢/٣٠ ، يمكن للهيئة أن تحتفظ بالإيرادات الناتجة من إصدار أرقام خاصة لأغراض التبرعات إلى مؤسسات خيرية. لذا ، فقد تم إستخدام مبلغ وقدره ٢٢٠,٠٠٠ ريال عماني (٢٠١٠ : ١٨٦,٠٠٠ ريال عماني) كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١١ لتمويل التبرعات إلى مؤسسات خيرية مختلفة.

٢٢. إيرادات فوائد

٢٠١١ ريال عماني	٢٠١٠ ريال عماني	
٥١,٥٥١	٣٤,١٣٦	فوائد على الحسابات الجارية
٢١٦,١٩٥	٣٦١,٩٥١	فوائد على الودائع الثابتة
٢٦٧,٧٤٦	**٣٩٦,٠٨٧**	

٢٣. الأطراف ذات العلاقة

تتكون الأطراف ذات العلاقة من المساهمين، موظفي الإدارة الرئيسيين والمؤسسات التي يتمتعون فيها بالقدرة على التحكم وممارسة التأثير بصورة فعالة على القرارات المالية والتشغيلية.

تحتفظ الهيئة بأرصدة مع الأطراف ذات العلاقة والتي تنتج عن المعاملات التجارية العادية ، والتي يتم الدخول فيها بموجب شروط وأحكام تعتبرها الإدارة قابلة للمقارنة مع الصفقات التجارية مع الأطراف الأخرى.

فيما يلي ملخص المعاملات الهامة مع الأطراف ذات العلاقة والمضمنة في البيانات المالية:

٢٠١١ ريال عماني	٢٠١٠ ريال عماني	
		مكافأة الإدارة العليا
٥٣١,١٠٩	٢٨٤,٧٧٢	الرواتب الأساسية والعلاوات
٧٨,٩٩٩	٦٧,٤٠٣	منافع أخرى ومصروفات
٥٨,٢٠٦	٢٨,٧٢٩	مساهمة التأمينات الإجتماعية
٣٩,٢٢٢	٢٠,١٢٧	تعويض نهاية الخدمة
٧٠٧,٥٣٦	**٤٠١,٠٣١**	

٢٤. الضريبة

وفقاً للمادة ١٩ من قانون تنظيم الإتصالات الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٢٠٠٢/٣٠ فإن أصول وإيرادات الهيئة معفاة من الضرائب في سلطنة عمان.

٢٥. إرتباطات

تتعلق الإرتباطات ، التي لم يتم تكوين مخصص لها في هذه البيانات المالية ، بالممتلكات والمعدات ، كما يلي :

	٢٠١١ ريال عماني	٢٠١٠ ريال عماني
إرتباطات رأسمالية متعاقد عليها	٧,٥٠٠,٠٠٠	٢,١١٠,٠٠٠

٢٦. إدارة رأس المال

تهدف سياسة الهيئة عند إدارة رأس المال إلى حماية قدرتها على الإستمرار وفقاً لمبدأ الإستمرارية والحفاظ على حقوق المساهمين. تقوم سياسة الإدارة على الإحتفاظ بقاعدة رأسمالية صلبة من أجل الحفاظ على الدائنين وثقة السوق ولدعم التطور المستقبلي.

الإدارة على ثقة من تحسين مستوى الربحية الحالي من خلال تعزيز النمو وإدارة التكلفة بحذر. لا تتعرض الهيئة لمتطلبات رأس المال المفروضة خارجياً.

٢٧. الموافقة على البيانات المالية

تمت الموافقة على البيانات المالية من قبل الأعضاء وعلى إصدارها بتاريخ ٢٤ مارس ٢٠١٢.

رؤيتنا أن تبقى عُمان متواصلة
عبر الأثير و موجات الصوت و فضاء الإنترنت