



حضرة صاحب السمو  
**الشيخ تميم بن حمد آل ثاني**  
أمير البلاد القطري



حضرة صاحب السمو  
**الشيخ حمد بن خليفة آل ثاني**  
الأمير الوالد

# جدول المحتويات

06

رسالة سعادة وزير المواصلات والاتصالات

08

رسالة رئيس هيئة تنظيم الاتصالات

14

مقدمة

لمحة عن هيئة تنظيم الاتصالات وقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

16

1. محطات في عام 2019:

التوعية وتعزيز التعاون بين الجهات المعنية في قطر وحول العالم

38

2. سوق الاتصالات في قطر:

عام آخر من التقدم التكنولوجي وجاهزية شبكة الجيل الخامس

48

3. توحيد خدماتنا لجميع عملائنا

54

4. إطار تنظيمي مبتكر يواكب التطورات التكنولوجية

قائمة بالأوامر التي تم إصدارها في 2019

60

5. نظرة على عام 2020:

الخطط والاستراتيجيات القادمة

# رسالة سعادة وزير المواصلات والاتصالات ننظم مستقبل مدننا الذكية والأمنة



سعادة الوزير جاسم سيف أحمد السليطي  
وزير المواصلات والاتصالات

في خضم هذا الزخم، حافظ قطاع الاتصالات على ازدهاره، مع مستوى جيد من استخدام شبكات الاتصالات، وزيادة كبيرة في سرعة الإنترنت الثابت (البرودباند)، بالإضافة على استقرار الإيرادات ونمو الاستثمارات. لقد قطعت دولة قطر خطوات واسعة في نشر تقنية الجيل الخامس. إننا نقوم بدورنا في دعم مقدمي الخدمات في الانتقال السلس للجيل الخامس، وتطوير مجتمعاتنا ومدننا والقطاعات الاقتصادية الرئيسة في الدولة باستخدام تكنولوجيا إنترنت الأشياء.

رافق هذا التطور تحديات متزايدة، سواء من ناحية الشكل أو الحجم، فيما يخص تطبيق مفاهيم مثل المدن الذكية والتكنولوجيا المرافقة لها وسبل تطبيقها، ومن أهمها التحديات الأمنية والتحديات السيبرانية. ونعمل من خلال الإطار القانوني الحالي على تنسيق وتحسين تطبيق التشريعات الخاصة بحماية البيانات والأمن السيبراني.

وسنستمر، بفضل دعم شركائنا الاستراتيجيين، في توسيع نطاق عمل هيئة تنظيم الاتصالات ليشمل بناء وعي المستهلك بالتدابير التنظيمية لهيئة تنظيم الاتصالات، حتى يتمكنوا من حماية حقوقهم بشكل فعال وفهم مسؤولياتهم.

يتمشى نظام إدارة شكاوى خدمات الاتصالات الجديد مع الجهود الشاملة الرامية لتحقيق استراتيجية الحكومة المتكاملة والمتصلة، بما يتسق مع استراتيجية الحكومة

تميز سجل هيئة تنظيم الاتصالات في العام 2019 بالابتكار، والتفوق، والعديد من الإنجازات البارزة. وحافظت الهيئة على مسيرتها الدائمة في توفير الخدمات البريدية وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتطورة والمبتكرة والموثوقة في ضوء منظومة مرنة من القوانين والتشريعات تتفوق على المعايير الدولية للشفافية والاتساق، وتدعم تحقيق رؤية قطر الوطنية 2030 في إنشاء اقتصاد رقمي متصل ومتكامل في دولة قطر، وهو بالفعل نظام تشريعي يستوعب كافة التطورات التكنولوجية من الجيل الخامس إلى إنترنت الأشياء.

وفقاً لتقرير «التنافسية العالمية 2019» الذي يصدر سنوياً عن المنتدى الاقتصادي العالمي، تحتل قطر المرتبة الثامنة على المستوى الدولي لمؤشر التطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وهذه الشهادة الدولية دليل واضح على الخطى الثابتة التي تقطعها في إنشاء مجتمع رقمي متكامل، وتضم هذه الإنجازات دولة قطر في صدارة الطفرة التكنولوجية التي يشهدها العالم حالياً، وتفتح الأفق أمام المجتمع القطري للمساهمة في بناء اقتصاد رقمي.

يتميز المشهد التكنولوجي القطري بمعدلات فائقة لانتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأفخر بأننا الآن بين الدول التي تدعو إلى استخدام التكنولوجيا في العديد من برامجها للتنمية الاقتصادية والبيئية والاجتماعية، التي تهدف إلى رفع مستوى الرفاهية الحياتية وبناء مجتمع مستدام.

من الناحية التنظيمية، وأثق في قدرة هيئة تنظيم الاتصالات على إدارة دفعة القطاع على المسار السليم، والعناية بالاستثمارات والابتكارات والمشاريع الجديدة الضرورية في سوق الاتصالات.

الرقمية لدولة قطر 2020، وستدعم منصة "سديم" هيئة تنظيم الاتصالات من خلال تسريع عملية التحول الرقمي، وتسريع الوصول للمستخدمين، وتعزيز كفاءة الخدمات المُقدمة.

ويتمحور جدول أعمالنا حول إنشاء بيئة ديناميكية لتقديم الخدمات تسهّل جهود مقدمي الخدمات في تطبيق التقنيات الجديدة في قطر. وبينما نتطلع للعام الجديد، وضعنا «استراتيجية هيئة تنظيم الاتصالات 2020 - 2024» لمواصلة دعم أهداف التنمية الوطنية في دولة قطر بناء على السياسات والاستراتيجيات ذات الصلة.

نحن الآن بصدد إنشاء إطار للمدن الذكية في قطر ليكون دليلاً ومرشداً لتطوير مدن ذكية مستدامة في قطر، وكذلك لخدمة رؤية قطر الوطنية 2030 والاستراتيجية الوطنية «2018-2020» لجعل قطر دولة مستدامة ومتقدمة.

ختاماً، أتوجه بالشكر إلى فريق الإدارة في هيئة تنظيم الاتصالات وجميع موظفيها على جهودهم الدؤوبة وإخلاصهم في تحقيق التوازن بين الجوانب الاستراتيجية والتشغيلية للهيئة. وأشكر كذلك جميع الجهات المعنية المحلية والإقليمية والدولية على تعاونهم المستمر معنا في تعزيز الاقتصاد الدولي، وتطلع إلى عام جديد حافل في 2020 يحمل في طياته الكثير من الفرص والتحديات

# رسالة رئيس هيئة تنظيم الاتصالات معاً نحو تطور وازدهار خدمات الاتصالات في دولة قطر



**سعادة السيد محمد علي المناعي**  
رئيس هيئة تنظيم الاتصالات

والأطراف المعنية لإبداء المشورة والتعقيب. كما أرسلنا الاستراتيجية إلى مجلس الوزراء لاعتمادها، ومن المتوقع أن يصدر قرار الاعتماد في 2020، وبعدها سنبدأ في تنفيذ هذه الرؤية.

وتستهدف استراتيجية هيئة تنظيم الاتصالات كامل الصلاحيات القانونية للهيئة، وتركز على أهمية تكنولوجيا المعلومات، والاتصالات، والنفوذ إلى وسائل الإعلام الرقمي، والبريد، وذلك في خدمة رؤية واستراتيجية التنمية الوطنية. واستناداً إلى نتائج المراجعة التفصيلية للقطاع، قمنا بتطوير استراتيجية لمعالجة جميع المكونات ذات الصلة عبر ثلاثة اتجاهات أفقية: الاتجاه العالمية للتكنولوجيا، والاتجاه القانوني والتنظيمي، وقدرة هيئة تنظيم الاتصالات، وذلك بهدف دعم قطاع متنامٍ وديناميكي؛ قطاع قادر على المساهمة في أجندة قطر الوطنية.

وندرك تماماً أن التنفيذ الناجح لهذه الاستراتيجية لا يعتمد حصراً على هيئة تنظيم الاتصالات وحدها، بل سيكون ثمرة جهود جماعية مع العديد من الجهات والأطراف المعنية ومزودي الخدمات.

لقد واجهت العديد من دول العالم، وكذلك الجهات البريدية المعنية فيها، ضرورة مواكبة مؤسسات البريد بها للاحتياجات المتنامية لقطاع الاقتصاد في هذه

قلما توجد قطاعات أخرى تهاهي قطاع الاتصالات في حيويته ونشاطه، مما يجعل منه بيئة مفعمة بالتحديات لكل من يعمل به. إننا نعمل على تعزيز تطوير مجتمع رقمي وقطاع البريد من أجل مصلحة المجتمع والاقتصاد في قطر، وذلك عبر إطار تنظيمي متقدم ويمتاز بالشفافية والاتساق. وإنه ليسعدني أن أقدم هذا التقرير السنوي بينما نطوي صفحة عام آخر من النجاحات والإنجازات التي حققناها.

سنستمر -في إطار دورنا كهيئة مسؤولة عن تنظيم قطاع الاتصالات في الدولة- في الموازنة الجادة بين الجوانب الاستراتيجية والتشغيلية لمهام عملنا. نحن بصدد تجاوز هدفنا في التقدير، وإنني على ثقة بأننا سنستمر في البناء على هذه القاعدة. ولتعزيز الإدارة التشغيلية السليمة والرشيدة وضمان التنفيذ المستمر لجودة الخدمة أياً كانت التحديات، فإننا سنجري تدريباً داخلياً صارماً لموظفينا على كل جوانب المشهد التنظيمي، بما في ذلك التقنيات الجديدة.

لقد أجرينا في العام الماضي مراجعة شاملة ومثالية للقطاع في ضوء إدراكنا لضرورة مواكبة استراتيجيتنا والتطور الجاري في السوق، مع الأخذ بعين الاعتبار التقنيات الجديدة. وقمنا في سبتمبر الماضي، وبعد مداولة عديدة، بإرسال «استراتيجية هيئة تنظيم الاتصالات 2020 - 2024» إلى العديد من الجهات



بافتتاح الهيئة المسؤولة عن تنظيم قطاع الاتصالات في الدولة، سنواصل دورنا في الاسترشاد بالنجاحات السابقة لتلبية احتياجات مقدمي الخدمات لتقديم خدمات أفضل وأكثر ابتكاراً تُلبي التزاماتهم في الأداء، ونجاحنا في الموازنة بين جهودنا الفعالة لحماية المستهلكين سيتمكن قطاع الاتصالات في قطر من المساهمة بطرق عديدة ومبتكرة في تعزيز الاقتصاد الرقمي.

وفي الختام، أود أن أعرب عن خالص تقديري وشكري لسعادة الوزير، ولكل إدارات وموظفي هيئة تنظيم الاتصالات، ومزودي الخدمات، وجميع المساهمين والجهات المعنية، لدعمهم الدائم وجهودهم الدؤوبة، والتزامهم الراسخ بتحقيق أعلى معايير التفوق والتميز. أشكركم بالنيابة عن هيئة تنظيم الاتصالات على دعمكم الدائم وثقتكم بنا، التي لولاها ما تمكنا من المضي قدماً بجهودنا بروح من التأزر والثقة المتبادلة في إنشاء قطاع اتصالات قادر على دفع عجلة التطور الاقتصادي والاجتماعي في دولة قطر.

الدول وغيرها من دول العالم، والاحتياجات المتنامية للمستهلكين. ويواجه القطاع البريدي في قطر التحديات عيناها، ولذلك قمنا بتطوير استراتيجيات للتنظيم البريدي في قطر في 2019 لتواكب هذه التحديات قبل إصدار القانون البريدي الجديد، وبهذا نتجه نحو نظام بريدي فعال ومستدام وشامل ليعمل كجزء لا يتجزأ من الاقتصاد الحديث الفعال والنشط، وكمكون محوري في الرؤية الوطنية.

كما أطلقنا العام الماضي نظاماً جديداً لإدارة الشكاوى لتعزيز جهودنا في مجال حماية المستهلكين، وضمان توفير الخدمات الذكية والابتكارية عالية الجودة. وستدعم «القواعد الإجرائية لحل النزاعات» -بدورها- جهود هيئة تنظيم الاتصالات لتحقيق هذا الهدف، خاصة أنها ستشجع على المنافسة وتحد من الممارسات الاحتكارية، ويتمشى هذا الطرح أيضاً مع أهداف رؤية قطر الوطنية الساعية لتقديم الخدمات العامة بكفاءة وفعالية، واتسام الهيئات الحكومية بالنزاهة والمسؤولية.

كما قمنا بتطوير ووضع إطار عمل جديد للامتثال، وهو إطار شامل وفعال، ويعكس بشدة الأهمية التي نوليها لعملية امتثال شفافة وعادلة يستطيع المستخدمون اتباعها بسهولة.

# الرؤية

تبني حلول فعالة ومبتكرة لتنظيم تكنولوجيا  
المعلومات والاتصالات والخدمات البريدية في سبيل  
تحقيق رؤية دولة قطر المتمثلة في بناء مجتمع  
ذكي ومتصل.



# الرسالة

وضم إطار تنظيمي متسق وشفاف،  
يُساهم في تمكين وتطوير المجتمع  
الرقمي والقطاع البريدي لخدمة  
الأهداف الاجتماعية والاقتصادية في  
دولة قطر.



تعزيز المنافسة المستدامة التي تؤدي  
بدورها إلى تكوين بيئة تنافسية عادلة  
وتحسين تجربة المستهلكين من خلال  
تشجيع طرح خدمات مبتكرة وذات جودة  
عالية.



مواصلة تعزيز قدراتنا  
المؤسسية عبر الاستثمار في  
تنمية مهارات موظفينا وخبراتنا  
ومواردنا.

# مقدمة

وكفاءة، مثل البنية التحتية المدنية السليمة، وإدارة نطاقات الإنترنت، والطيف الترددي. لقد كانت مشاركتنا النشطة في المنتديات والمحافل والمؤتمرات الدولية والإقليمية جزءاً كبيراً من أنشطتنا في 2019. وقد أتاحت لنا هذه المشاركات فرصة إبراز جهودنا الريادية، الأمر الذي كان وسيلة فعالة ومجدية لتوطيد العلاقات مع نظرائنا والجهات والأطراف المعنية على المستوى الدولي، كما تتيح لنا المشاركة النشطة في الهيئات التنظيمية لقطاع الاتصالات الفرصة للاطلاع على أفضل الممارسات المستخدمة بشأن الاتجاهات الناشئة، والتحديات المتوقعة التي تواجه هيئات تنظيم قطاع الاتصالات والقطاع ككل.

أما على الصعيد المجتمعي، فقد تخمّن تواقنا مع الجمهور في العام الماضي احتفالنا باليوم العالمي لحقوق المستهلك تحت شعار «نحو عالم رقمي أفضل»، وأطلقنا في أكتوبر حملة «الشمولية الرقمية» بالتعاون مع قطر الخيرية، والتي جاءت ضمن أسبوع الشمول الرقمي للعالم العربي الذي نظمه الاتحاد الدولي للاتصالات ومنظمة اليونسكو للتربية والعلم والثقافة. وهدفت الحملة إلى جمع التبرعات في شكل أجهزة إلكترونية جديدة أو مستعملة وتوزيعها على الطلاب، والأيتام، والعمال، والأرامل، حتى يتسنى لهم تعزيز معارفهم التقنية وقدراتهم التكنولوجية. كما تسهم الحملة في دعم جهود دولة قطر في تحقيق أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة.

مع مواصلة مزودي الخدمات نشر شبكات الجيل الخامس في أرجاء الدولة، مثل أسبوع قطر للابتكار في نوفمبر (الذي تزامن مع افتتاح المعرض العالمي للجيل الخامس) فرصة لهيئة تنظيم الاتصالات لعرض إمكانيات تكنولوجيا الجيل الخامس ودورها في تغيير حياة الأفراد، من خلال تزويد شبكات الاتصال بأداء أعلى ومواصفات جديدة. ويؤدي الجيل الخامس دوراً مفصلياً في نمو تكنولوجيا

عندما نراجع أداءنا خلال عام 2109، ونقلب لائحة الإنجازات البارزة التي حققناها خلال هذا العام، نجد أننا نقف على عتبة إنجاز كبير، ألا وهو رؤيتنا المستقبلية المتمثلة في «استراتيجية هيئة تنظيم الاتصالات 2020 – 2024». ويأتي هذا الإنجاز بعد مراجعة مكثفة للقطاع واستشارة على نطاق واسع مع الجهات الشريكة – الحكومة، والأكاديميات، وقطاعات الأعمال.

وتركز استراتيجيتنا الجديدة التي تمتد لخمس سنوات، على الاختصاصات القانونية الكاملة لهيئة تنظيم الاتصالات، وتشمل قطاعات تكنولوجيا المعلومات، والاتصالات، والنفاز إلى وسائل الإعلام الرقمي، والبريد، وتأخذ بكامل الحسبان التطورات الحالية والمستقبلية والاتجاهات العالمية في مجالي التكنولوجيا والإطار الحالي للسوق.

بصفتنا الهيئة المسؤولة عن تنظيم قطاع الاتصالات في الدولة، سنطلق مبادرات كبرى لتعزيز المساهمة في تحقيق أهداف قطر الوطنية للتنمية الموضحة في الاستراتيجية، والتي تشمل وصف وتحديد الاحتياجات المتوقعة للدولة في الاستعداد لاستضافة بطولة كأس العالم لكرة القدم 2022.

وتتمشى رغبتنا بأن نكون في مقدمة ركب التقدم والابتكار العالمي من أجل الحفاظ بقدر الإمكان على رؤيتنا الشاملة لآفاق السوق، مع جهودنا في تشجيع الابتكار التكنولوجي في قطاع الاتصالات، وفي عام 2019 واصلنا جهودنا الدؤوبة لتحسين إطارنا التشريعي بما يتناسب مع رغبتنا في وضع إطار تنظيمي حيوي ومتماشٍ لقطاع الاتصالات في دولة قطر، كقاعدة صلبة لضمان التطور، وتنافسية الأسعار، وتميز الخدمات، ونفاز أوسع للتكنولوجيا الجديدة. كما ندرك ضرورة دعم مقدمي الخدمات في النفاز إلى موارد الدولة التي تلتزمهم، لتقديم خدماتهم بسلاسة

بهم، ومن خلال عضويتنا في الاتحاد الدولي للاتصالات، والاتحاد البريدي الدولي، وهيئة الإنترنت للأسماء والأرقام المخصصة «أيكان ICANN»، وناقشنا قضايا مثل الاستخدام العالمي المشترك للطيف الراديوي، وتنسيق المعايير التقنية الدولية، والتوجهات المستقبلية للقطاع البريدي.

وشاركنا كذلك في مؤتمر ومعرض قطر لتكنولوجيا المعلومات «كيتكوم 2019» خلال الفترة من 29 أكتوبر إلى 1 نوفمبر، تحت شعار «مدن آمنة وذكية». وأتيحت لزوار جناحنا فرصة لمعرفة المزيد عن هيئة تنظيم الاتصالات عبر أنشطة تكنولوجية تفاعلية، وتمكنوا من تسجيل أسماء نطاقات الإنترنت القطرية مباشرة، ومن التواصل مع فريق حماية المستهلك.

ختاماً، سيلاخص جزء «نظرة على عام 2020» في هذا التقرير مبادراتنا القادمة، التي تشمل الإطار التنظيمي للمدن الذكية في قطر، واستشراف الطيف الترددي 2022 في الدولة، واللوائح التنظيمية لحماية المستهلك.

إنترنت الأشياء، التي بدورها تمثل أحد المحاور المهمة لقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. ومن المنظور التنظيمي، ندرك أن هذا التطور يتطلب منا معالجة السياسات المهمة والتبعات التنظيمية في مجالات مثل الأمن السيبراني، والتراخيص، وحماية البيانات، والترقيم، والطيف الترددي، والمنافسة، والاتصال.

وقد انعكس دورنا القيادي المتنامي في قطاع الاتصالات، سواء على المستوى الإقليمي أو الدولي، على قائمة فعاليتنا خلال العام الماضي، حيث حرصنا على المشاركة الدورية في المحافل واللقاءات العالمية لتوسيع شبكة علاقاتنا الدولية ومد جسور التعاون، وتبادل المعارف والخبرات، والتعرف على أفضل الممارسات في قطاع الاتصالات، وكذلك على التحديات المشتركة وسبل حلها مع شركائنا، ناهيك عن الاطلاع على أحدث الابتكارات وآخر التطورات.

وشاركنا في منتدى «أسبوع سياسات وتنظيم الاتصالات 2019» في لندن، الذي كان فرصة لتكون جزءاً من منصة عامة تناقش موضوعات الإطار العام للقطاع المؤثرة في مجتمع الاتصالات، مثل استراتيجيات التحول الرقمي، والطبيعة المتغيرة لقواعد وسياسات التنظيم في عالم الإنترنت اليوم، كما استكشفنا العديد من فرص التعاون الدولي حول السياسات، ونأمل بأن تؤتي هذه الشراكات ثمارها في المستقبل القريب.

وعلى مدار العام، قُمنّا بالتنسيق مع عدة هيئات تنظيمية دولية من خلال شبكة علاقاتنا التي تجمعنا



# 1. محطات في عام 2019

التوعية وتعزيز التعاون بين الجهات المعنية في قطر وحول العالم

## اجتماع بين هيئة تنظيم الاتصالات ونائب مساعد وزير الخارجية الأمريكي للشؤون السيبرانية وسياسة المعلومات والاتصالات الدولية

كان الاجتماع مع السفير روبرت ل. ستراير، نائب مساعد وزير الخارجية الأمريكي للشؤون السيبرانية وسياسة المعلومات والاتصالات الدولية، فرصة مهمة لتداول عدة مسائل دولية تهم الجانبين، ومناقشة سبل التعاون المشترك في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بالإضافة إلى تطوير وتعزيز العلاقات الثنائية بين دولة قطر والولايات المتحدة الأمريكية.



التوعية بوظائف وحلاليات هيئة تنظيم الاتصالات، وتعريف الجهات المعنية المحلية والدولية، أمران ضروريان لدورنا في دعم رؤية قطر الوطنية 2030.

وتمثل مشاركتنا النشطة في المؤتمرات العالمية، واجتماعات فرق العمل، والفعاليات الجماهيرية، والأنشطة الإعلامية، فُرصاً إضافية لإثبات التزام الهيئة بتنفيذ أهدافنا المعلنة، وتوعية الجمهور، وإطلاع الجهات المعنية باستمرار على ما أحرزناه من تقدم وتطور، وجهودنا في ترسيخ مكانة الهيئة كجهة مرجعية وخبيرة في مجالها.

وتعتبر المشاركة في المنتديات والمؤتمرات الدولية منحة مهمة في تقوية علاقاتنا مع نظرائنا والجهات المعنية في المجال نفسه على مستوى العالم، وكذلك تتيح لنا المشاركة النشطة في الهيئات التنظيمية، مثل الاتحاد الدولي للاتصالات، الفرصة لعرض نجاحات دولة قطر في المحافل الدولية، والاستفادة في الوقت ذاته من مشاركة الأفكار والتجارب حول الاتجاهات الصاعدة والتحديات التي تواجه الجهات المنظمة للاتصالات والقطاع نفسه.



## الربع الأول

ولاحظنا خلال الفعالية زيادة وعي الزوار بأهمية معرفة حقوقهم ومسؤولياتهم كمستهلكين لخدمات الاتصالات. وتحرص الهيئة من جانبها على تحقيق التوازن بين حقوق المستهلكين ومتطلبات مزودي الخدمات، دون أن ننسى أن التزام المستهلكين بمعرفة مسؤولياتهم وحقوقهم يساهم في تطوير القطاع، عبر دفع شركات الاتصالات على مضاعفة جهودها في تقديم أفضل الخدمات التنافسية لإرضاء المستخدمين.



### فعالية اليوم العالمي لحقوق المستهلك

تضمّن تواصلنا مع الجمهور في العام الماضي فعالية توعوية بمناسبة اليوم العالمي لحقوق المستهلك تحت شعار «عالم رقمي أفضل». أقيمت الفعالية في المجمّع التجاري «قطر مول»، في الفترة من 14 إلى 17 مارس، بهدف تعريف مستهلكي خدمات الاتصالات بحقوقهم ومسؤولياتهم.

وأجرت الهيئة خلال الفعالية استطلاعاً للرأي شارك فيه 493 زائراً، وتبين من النتائج أن 49% من الزائرين كانوا على دراية بأن أحد حقوقهم كمستهلكين لخدمات الاتصالات هو إمكانية تقديم شكاوى للهيئة إذا لم تقم شركات الاتصالات بالاستجابة لشكاوهم. كما ذكر 56% من الزائرين أنهم تعرضوا لمحاولة احتيال من قبل، لسرقة معلومات شخصية منهم، مثل حساب الاتصالات الخاص بهم، أو حسابهم البنكي، وذلك من خلال المكالمات الهاتفية، أو عبر الرسائل النصية القصيرة، أو مواقع التواصل الاجتماعي، ولكن في المقابل أكد 78% منهم أنهم رفضوا إعطاء المحتالين البيانات التي طلبوها.

# 1. محطات في عام 2019

## الربع الأول



على آخر المستجدات في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، خاصة فيما يتعلق بالمعايير العالمية، الأمر الذي يساهم بدوره في تطبيق هذه المعايير في دولة قطر في وقت مبكر، وتطوير القطاع، مع الأخذ بعين الاعتبار أفضل الممارسات والمعايير العالمية، وضمن توفير خدمات ذكية ومبتكرة وعالية الجودة للمستهلكين في الدولة.

### هيئة تنظيم الاتصالات تعزز العلاقات مع المعهد الأوروبي لمعايير الاتصالات

اجتمع عدد من مسؤولي هيئة تنظيم الاتصالات مع وفد من المعهد الأوروبي لمعايير الاتصالات، بهدف تعزيز العلاقات والتعاون بين الجانبين في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، خاصة فيما يتعلق بوضع المعايير والمقاييس والاعتراف بها.

في إطار جهودنا لضمان ريادة قطر في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على مستوى المنطقة، نحرص على تعزيز علاقتنا مع المؤسسات العالمية ذات الصلة، والاطلاع

من سعي الهيئة إلى التواصل والتعاون مع المنظمات العربية والدولية ذات الصلة، بهدف إطلاع الاتحاد على آخر التطورات في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في دولة قطر.

### هيئة تنظيم الاتصالات تشارك في اجتماع اللجنة الاستشارية لهيئة الإنترنت للأسماء والأرقام المخصصة «أيكان ICANN»

شاركنا في أعمال الدورة الرابعة والستين لاجتماع اللجنة الاستشارية الحكومية التابعة لهيئة الإنترنت للأسماء والأرقام المخصصة «أيكان ICANN»، الذي عُقد في الفترة الممتدة بين 9 و14 مارس في مدينة كوبي باليابان، لمناقشة مجموعة متنوعة من القضايا ذات الصلة بحكومة الإنترنت، ونطاقات الإنترنت الجغرافية ذات المستوى الأعلى المحتملة، وتنظيم حماية البيانات، وسلامة الجمهور.

وثولي الهيئة اهتماماً كبيراً بالحضور والمشاركة في هذه الاجتماعات الدولية انطلاقاً من حرصها على الاطلاع على آخر المستجدات والتطورات العالمية في مجال أمن الإنترنت، ونطاقات الإنترنت ذات المستوى الأعلى، وحرصها على تبني أفضل الممارسات المتبعة في هذا المجال، الأمر الذي يساهم في تنمية استخدام الإنترنت وضمان حصول المستهلكين في دولة قطر على أفضل الخدمات في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.



### استضافة هيئة تنظيم الاتصالات نائب الأمين العام للاتحاد الدولي للاتصالات

أتاحت الزيارة التي قام بها سعادة السيد مالكولم جونسون، نائب الأمين العام للاتحاد الدولي للاتصالات، إلى مقر الهيئة، الفرصة لمناقشة سبل تطوير مساهمة قطر في الاتحاد.

واجتمع نائب الأمين العام للاتحاد الدولي للاتصالات، في إطار زيارته، مع مزودي خدمات الاتصالات، للاطلاع على أحدث التقنيات وآخر التطورات والإنجازات في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما التقى المؤسسات التعليمية في الدولة للباحث حول أهمية ودور التعليم في تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وجاءت هذه الزيارة انطلاقاً

# 1. محطات في عام 2019

## الربع الثاني



### هيئة تنظيم الاتصالات تحضر الدورة الأولى لاجتماع مجلس إدارة الاتحاد البريدي العالمي في سويسرا

شارك وفد من هيئة تنظيم الاتصالات في أعمال الدورة الأولى لاجتماع مجلس إدارة الاتحاد البريدي العالمي، الذي عُقد في مقر الاتحاد في مدينة برن في سويسرا، وذلك في الفترة من 8 إلى 12 أبريل.

تضمن جدول أعمال الاجتماع الذي امتد لخمس أيام مناقشة عدة موضوعات تتعلق بالقضايا البريدية وأعمال الاتحاد البريدي العالمي، كما تخلله مؤتمر حول تنظيم قطاع البريد للتطرق لمواضيع مختلفة مثل المنافسة والسياسات التنظيمية المحتملة. وناقش مجلس الإدارة في دورته هذه مختلف المواضيع المتعلقة بقطاع البريد؛ كالمواضيع التنظيمية، والإدارية، والمالية، والقانونية، والاقتصادية، والقضايا التجارية.

### هيئة تنظيم الاتصالات تشارك في منتدى القمة العالمية لمجتمع المعلومات لعام 2019 في جنيف

احتفل منتدى القمة العالمية لمجتمع المعلومات هذا العام بالذكرى العاشرة لتأسيسه، وهو أكبر لقاء سنوي لمجتمع «تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل التنمية»، وكانت هيئة تنظيم الاتصالات ضمن الهيئات المشاركة.

وعُقد الاجتماع في مدينة جنيف في سويسرا تحت شعار «تكنولوجيات المعلومات والاتصالات لتحقيق أهداف التنمية المستدامة»، في الفترة من 8 إلى 12 أبريل. يهدف المنتدى إلى الربط بين أهداف التنمية المستدامة التي وضعتها منظمة الأمم المتحدة، وتغطي مجموعة واسعة من قضايا التنمية الاجتماعية والاقتصادية على مستوى العالم، وبيان خطوط عمل القمة، وذلك لتسريع وتيرة تحقيق هذه الأهداف.

من جانبها، قدّمت هيئة تنظيم الاتصالات نبذة عن بعض القواعد التنظيمية التي تقوم بإعدادها لتواكب التشريعات الحكومية الجديدة، فضلاً عن بعض الخطط الاستراتيجية المتعلقة بالطيف الترددي والبنية التحتية للاتصالات، التي تتماشى مع رؤية قطر الوطنية 2030، بالإضافة إلى عدد من المشاريع المستقبلية التي تقوم بها الهيئة استعداداً لاستضافة بطولة كأس العالم لكرة القدم 2022.

ونحن نتوقع المزيد من التعاون مع رابطة النظام العالمي للاتصالات المتنقلة في المستقبل، خاصة فيما يتعلق ببناء القدرات المؤسسية لغايات اكتساب المعرفة.

**استضافة وفد من رابطة النظام العالمي للاتصالات المتنقلة دعماً للتعاون الإقليمي**  
استضافت هيئة تنظيم الاتصالات وفد رابطة النظام العالمي للاتصالات المتنقلة، الذي قام بزيارة رسمية إلى دولة قطر. وناقش الجانبان عدداً من المواضيع ذات الاهتمام المشترك، وسبل تفعيل التعاون في المجالات والقضايا التي تعنى بصناعة الاتصالات المتنقلة.

وقدّم المدير الإقليمي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا بالرابطة والفريق المصاحب له عرضاً موجزاً للبرامج التي تدعمها رابطة النظام العالمي للاتصالات المتنقلة كشبكات الاتصالات المستقبلية، والهوية، وإنترنت الأشياء، فضلاً عن الأعمال والمبادرات التي تدعمها الرابطة، والمتمثلة بتقريب وجهات النظر بين هانعي السياسات.



# 1. محطات في عام 2019

## الربع الثاني

### مؤتمر مشترك بين المعهد الدولي للاتصالات والهيئة الأوروبية المنظمة للاتصالات الإلكترونية (BEREC)

تحت شعار «قارات متنافسة: السعي لتحقيق التميز في الاتصالات الإلكترونية»، شاركنا في مؤتمر مشترك بين الهيئة الأوروبية المنظمة للاتصالات الإلكترونية والمعهد الدولي للاتصالات في الفترة من 52 إلى 62 يونيو في ريغا بدولة لاتفيا. وقد ركز المؤتمر على الزخم القوي للجيل الخامس وأفاق تطبيقه، إلى جانب موضوعات أخرى، وتمكنا من مشاركة إنجازات دولة قطر كرواد في هذا المجال.

### هيئة تنظيم الاتصالات تشارك في اجتماع هيئة الإنترنت للأسماء والأرقام المخصصة

شاركت هيئة تنظيم الاتصالات في أعمال الدورة الخامسة والستين لاجتماع هيئة الإنترنت للأسماء والأرقام المخصصة «منتدى السياسات ICANN65»، الذي عُقد بين 24 و27 يونيو في مدينة مراكش بالمملكة المغربية.

يُعتبر الاجتماع منصة للتداول مع أعضاء المجتمع الدولي، وناقشنا فيه قضايا مثل القبول العالمي والجوانب المتعلقة بسياسة أسماء النطاقات عبر HTTPS، وأسماء النطاقات للمستوى الأعلى، وتطوير نموذج الأيكان للأطراف والجهات المعنية.



## الربع الثالث



الذي عُقد في المركز الدولي للمؤتمرات في مدينة جنيف بسويسرا، في الفترة من 24 إلى 26 سبتمبر.

أقيم المؤتمر الاستثنائي الثالث بهدف مراجعة واتخاذ القرارات حول التغييرات المقترحة المتعلقة بنظام معدل الأجر في الاتحاد البريدي العالمي لعناصر بريد الرسائل ذات التنسيق E «الرسائل الضخمة والحزم الصغيرة». وتوج المؤتمر بنجاح، واتفق جميع أعضاء الاتحاد البريدي العالمي الذين حضروا المؤتمر على منهجية جديدة لتحديد استحقاقات إنهاء الخدمة.

تمثل المشاركة في المناقشات وفتح القرارات في هيئات مثل مؤتمر الاتحاد البريدي العالمي والاجتماعات الرئيسية لمجلس إدارته، منهنجا في المساهمة في تشكيل مستقبل قطاع البريد العالمي، وبالتالي التأثير على تطوير قطاع البريد القطري والقطاعات الأخرى المرتبطة بالخدمات البريدية في قطر.



### هيئة تنظيم الاتصالات تمثل دولة قطر في المنتدى العالمي للاتحاد الدولي للاتصالات في بودابست 2019

شارك وفد رفيع المستوى من هيئة تنظيم الاتصالات في المنتدى العالمي للاتحاد الدولي للاتصالات 2019 الذي نظمه الاتحاد الدولي للاتصالات، وأقيم في مدينة بودابست بالمجر في الفترة من 9 إلى 12 سبتمبر.

واجتمعنا على هامش المنتدى مع السيد هولين جاو، الأمين العام للاتحاد الدولي للاتصالات، وبحثنا سبل تعزيز التعاون المشترك والتنسيق بين الجانبين لتنمية قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

### هيئة تنظيم الاتصالات تشارك في مؤتمر الاتحاد البريدي العالمي الاستثنائي الثالث في جنيف

شاركت دولة قطر بوفد رفيع المستوى من هيئة تنظيم الاتصالات والشركة القطرية للخدمات البريدية في مؤتمر الاتحاد البريدي العالمي الاستثنائي الثالث،

# 1. محطات في عام 2019

## الربع الرابع

معرفتهم وقدراتهم التقنية. وتم جمع التبرعات العينية من الأجهزة الإلكترونية مثل أجهزة الحاسوب، وأجهزة الحاسوب المحمول، والهواتف الذكية، والأجهزة اللوحية في جناح الهيئة بقطر مول.

وأطلقت الحملة من باب المشاركة في أسبوع الشمول الرقمي في المنطقة العربية، الذي ينظمه الاتحاد الدولي للاتصالات ومنظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة «اليونسكو»، بهدف زيادة الوعي بشأن إدماج القطاعات المهمشة في عالمنا العربي باستخدام الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، مثل الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، والمرأة، والشباب والأطفال، وسكان المناطق الريفية والناحية، والمهاجرين.



### هيئة تنظيم الاتصالات تشارك في أسبوع سياسات وتنظيم الاتصالات لعام 2019 في لندن

تمكننا من خلال أسبوع سياسات وتنظيم الاتصالات لعام 2019 أن نكون جزءاً من منتدى يتناول موضوعات «المشهد العام» التي تؤثر على مجتمع الاتصالات، بما في ذلك استراتيجيات التحول الرقمي للبلدان المتقدمة والنامية، والطبيعة المتغيرة للتنظيم في عالم الإنترنت. وكانت هناك العديد من الفرص لاستكشاف التعاون الدولي المحتمل في السياسات التي نعتبرها مركزية لتعزيز دورنا كمنظم.

### هيئة تنظيم الاتصالات تشارك في مناقشات منتدى البرودباند العالمي في أمستردام

شاركنا في المنتدى في أمستردام، هولندا، في الفترة من 15 إلى 17 أكتوبر، وتعرفنا فيه على التقنيات المبتكرة والمتطورة التي ستقود مستقبل البرودباند، من آليات تطورها، واستراتيجيات إيجاد حلول فعالة تساهم في تطور سرعة، وقدرة، وموثوقية الشبكة، بالإضافة إلى سبل تحقيق عائد مادي منها.

### هيئة تنظيم الاتصالات تقود حملة الشمول الرقمي

نظمت هيئة تنظيم الاتصالات، بالتعاون مع قطر الخيرية، حملة خيرية بعنوان «الشمول الرقمي»، وذلك في مجمع قطر مول في الفترة من 1 حتى 5 أكتوبر، بهدف جمع أجهزة إلكترونية جديدة أو مستعملة لإعادة توزيعها على الأيتام وأسرة الأرامل والطلاب والعمال، للمساهمة في تنمية



من المحاور المهمة، وتبادلوا معارفهم وخبراتهم بشأن تقنيات الجيل القادم.

### هيئة تنظيم الاتصالات تدعم تداول المعرفة وبناء القدرات

قمنا بدعم تداول المعرفة من خلال إنشاء منتدى 360 Academia الذي يضم المؤسسات الأكاديمية القطرية التي تُجري أبحاثاً ودراسات حول التقنيات الجديدة الناشئة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويهدف كذلك إلى تسهيل برنامج بناء القدرات للطلاب في قطر، ليتمكنوا من إجراء ونشر التقارير والبحوث حول الموضوعات المتعلقة بتطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.



### هيئة تنظيم الاتصالات تشارك في مؤتمر ومعرض كيتكوم 2019

شاركت هيئة تنظيم الاتصالات في مؤتمر ومعرض قطر للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات «كيتكوم 2019»، الذي نظّمته وزارة المواصلات والاتصالات تحت شعار «مدن آمنة وذكية» في مركز قطر الوطني للمؤتمرات، وذلك في الفترة من 29 أكتوبر حتى 1 نوفمبر.

وتمكّن زوار جناح الهيئة من التعرّف على دور الهيئة في تنظيم قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وعلى خدمات تراخيص أجهزة الاتصالات الراديوية، وإجراءات تسوية شكاوى خدمات الاتصالات، وذلك من خلال أنشطة تفاعلية عبر تقنيات متطورة، مثل: تقنية الصور ثلاثية الأبعاد «هولوجرام»، والجدار التفاعلي، وشاشات تعمل بتقنية اللمس. بالإضافة إلى ذلك، تمكّن الزوار من تسجيل أسماء نطاقات الإنترنت القطرية مباشرة، ومن التواصل مع فريق حماية المستهلك.

### تبادل المعرفة حول تقنيات الجيل القادم

استضافنا منتدى «إنترنت الأشياء، الجيل الخامس، الإصدار السادس من بروتوكول الإنترنت» الأول في المنطقة، في الفترة من 29 أكتوبر إلى 1 نوفمبر. وأضاء المتحدثون الدوليون والمحليون على الكثير

# 1. محطات في عام 2019

## الربع الرابع

هدى قويا لدى الجميع، السبل التي سيغير فيها الجيل الخامس كل شيء تعودنا عليه.

### ورشة عمل مع هيئة الإنترنت للأسماء والأرقام المخصصة لبناء القدرات والتوعية

عقدت هيئة تنظيم الاتصالات، بالتعاون مع هيئة الإنترنت للأسماء والأرقام المخصصة، ورشة عمل لمدة ثلاثة أيام حول الامتدادات الأمنية لنظام أسماء نطاقات الإنترنت (DNSSEC)، وورشة عمل أخرى ليوم واحد حول التعامل مع إساءة استخدام معرّفات الإنترنت. وعقدت ورش العمل في مقر الهيئة من 11 حتى 14 نوفمبر، بمشاركة ممثلين عن جهات حكومية، ومؤسسات من قطاع النفط والغاز، ومؤسسات أكاديمية، ومؤسسات من القطاع الخاص، والقطاع المالي، بالإضافة إلى مقدمي خدمات الاتصالات، وجهات مختصة بتنفيذ القانون، للاستفادة من بناء القدرات وسبل التوعية المقدمة للمهنيين حول تشغيل وأمن نظام أسماء النطاقات.



### الاجتماع السادس والستون لهيئة الإنترنت للأسماء والأرقام المخصصة في كندا

«ICANN» - أحد المنتديات العامة المهمة عُقد الاجتماع في الفترة ما بين 2 إلى 7 نوفمبر في مونتريال، كندا، كمنتدى ومنصة عامة. وقد تمكّن من الالتقاء بالمنظمات الداعمة واللجان الاستشارية للهيئة، بالإضافة إلى مجتمع هيئة الإنترنت برمته، وتناولنا عدة مواضيع وتحديات تخص نشاطات هيئة الإنترنت للأسماء والأرقام المخصصة، وإدارة نظام اسم النطاق «DNS».

### منتدى حوكمة الإنترنت (IGF) منصة نقاشية لأصحاب المصلحة المتعددين لدى الأمم المتحدة

شاركت هيئة تنظيم الاتصالات في الاجتماع السنوي الرابع عشر لمنتدى حوكمة الإنترنت (IGF 2019)، في برلين، ألمانيا، في الفترة ما بين 25 إلى 29 نوفمبر، تحت شعار «عالم واحد.. شبكة واحدة.. رؤية واحدة». وكان الاجتماع فرصة مهمة لأن نشارك في منتدى حوكمة الإنترنت والنقاش مع أصحاب المصلحة المتعددين، ومشاركة أفضل الممارسات المرتبطة بحوكمة الإنترنت، بهدف تعزيز استدامة الإنترنت وأمنه واستقراره وتطوره.

### هيئة تنظيم الاتصالات تتحدث في العرض العالمي للجيل الخامس في قطر

كنا من ضمن المتحدثين في الحوارات التقنية وحلقات النقاش في أسبوع قطر للابتكار، في الفترة من 25 إلى 27 نوفمبر، الذي افتتح فيه أيضاً معرض الجيل الخامس العالمي. وتناولت الكلمة الرئيسية الخاصة بالهيئة، والتي وجدت



تضمنت مساهماتنا في المؤتمر تقديم مقترحات كجزء من المجموعة العربية الإقليمية، بالإضافة إلى مقترحات منفصلة تتعلق ببعض الخدمات الحيوية التي تهم دولة قطر، وشملت تحديد نطاقات التردد من أجل التطوير المستقبلي للاتصالات المتنقلة الدولية (تكنولوجيا الجيل الخامس)، بما في ذلك إمكانية تخصيص ترددات إضافية للخدمة المتنقلة على أساس أولي، ومحطات المنصات عالية الارتفاع (HAPS)، وبعض التحديات التي تتعلق بنظم النفاذ اللاسلكي (WAS) بما في ذلك الشبكات الراديوية للمناطق المحلية (RLAN).

وقد رحبت الإدارتان الأوروبية والأمريكية بمساهمة هيئة تنظيم الاتصالات، خاصة أنها تتماشى مع الاتجاهات العالمية لتخصيص الترددات، التي تدعم عدداً من التقنيات والتطبيقات الحديثة، وتسهم في التحول الرقمي وتحقيق أحد أهداف التنمية المستدامة المتعلقة بالصناعة والابتكار والبنية التحتية.

وعقدت الهيئة، بالتعاون مع هيئة الإنترنت للأسماء والأرقام المخصصة، ورشة أخرى لطلاب وأعضاء من هيئة التدريس في كلية شمال الأطلسي في قطر، في مقر الكلية بتاريخ 41 نوفمبر.

وجاء انعقاد هذه الورشة في ضوء مذكرة التفاهم التي تم توقيعها بين «هيئة الأيكان» ودولة قطر في العام 2014. وأحد أهداف الورشة كان البقاء على تواصل مع «هيئة الأيكان» للاطلاع على أحدث المستجدات في مجال أسماء نطاقات الإنترنت، لتنظيم ورش عمل ودورات تدريبية للمختصين في دولة قطر وتزويدهم بالمهارات والخبرات اللازمة، بما يساهم في تحقيق أهدافنا الرئيسية في هذا المجال.

### مؤتمر الاتصالات الراديوية الدولي 2019

شاركنا في المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية لعام 2019 (WRC-19)، الذي عُقد في شرم الشيخ، مصر، في الفترة من 28 أكتوبر إلى 22 نوفمبر، وهو واحد من أهم المؤتمرات التي ينظمها الاتحاد الدولي للاتصالات.

# هيئة تنظيم الاتصالات وقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالأرقام

## النطاقات المسجلة



زيادة 18٪

نطاق مسجل في 2019

3,782

امتدادات للنطاقات المسجلة هي .qa و .qa.com و .qa.sch

أكثر 3

## تسوية الشكاوي



أكثر من

93%

1,062

شكاوي تم استلامها

تسوية للشكاوي المقدمة

مشاكل متعلقة بالفواتير  
وانقطاع الخدمة

أكثر موضوعات الشكاوي المتعلقة  
بخدمات الهاتف الثابت

مشاكل متعلقة بفواتير  
الاستهلاك

أكثر موضوعات الشكاوي المتعلقة  
بخدمات الهاتف الجوال

## إدارة الطيف الترددي



النجاح في إبرام اتفاقيات تنسيق القمر الصناعي مع دولتي عُمان وماليزيا.



دعم تنظيم 5 فعاليات كبرى بتخصيص نطاقات التردد لتلبية متطلبات الاتصالات الراديوية: احتفالات اليوم الوطني، البطولة الآسيوية لألعاب القوى، سباق الجائزة الكبرى «موتو جي بي» (طبة لوسيل)، بطولة البنك التجاري قطر ماسترز للجولف، بطولة العالم لألعاب القوى، كأس العالم للأندية فيفا 2019، بطولة العالم للسوبر بايك.



لضمان توفير الخدمات اللاسلكية والإذاعية دون تداخل، قدمنا دعم مراقبة الطيف في الموقع خلال جميع الفعاليات.



## إذن استيراد



عملية تخليص  
جمركي

22,317

موافقة على  
أذونات استيراد

زيادة 12%  
407

إنذاراً بالمخالفة

257

عملية تفتيش روتينية  
على متاجر لبيع  
أجهزة ومعدات الراديو  
والاتصالات

زيادة 180%  
546  
متجر

# بيانات الشؤون الفنية السنوية لعام 2019

أرقام الهواتف



100,000

إجمالي أرقام الهواتف الجواله  
المخصصة في عام 2019

إجمالي أرقام الهواتف الثابته  
المخصصة في عام 2019

273,000

8,300,000

إجمالي أرقام الهواتف الجواله  
المخصصة حتى تاريخه

إجمالي أرقام الهواتف الثابته  
المخصصة حتى تاريخه

1,723,000

23,338

إجمالي أرقام الهواتف الجواله التي تم نقلها  
ضمن خدمة نقل الأرقام الجواله في عام 2019

إجمالي أرقام الهواتف الجواله التي تم إرجاعها ضمن خدمة  
نقل الأرقام الجواله حتى تاريخه في عام 2019

3,703

## النطاقات القطرية



العدد الإجمالي للنطاقات  
المسجلة في عام 2019

3,782

نسبة ارتفاع عدد النطاقات المسجلة  
بالمقارنة مع عام 2018

18%

النسبة المئوية لأفضل 3  
امتدادات للنطاقات التي سُجّلت  
خلال عام 2019 مقارنةً بجميع  
النطاقات المسجلة الأخرى

25%  
.qa

17%  
.com.qa

10%  
.sch.qa

الشكاوى التي حسمها فريق الدعم

الشكاوى التي  
تم حلها

310

العدد الإجمالي

310

الشكاوى التي تولاهها مركز الاتصال

الشكاوى التي  
تم حلها

24

العدد الإجمالي

24

# بيانات الشؤون الفنية السنوية لعام 2019

البنية التحتية



عدد الموافقات الصادرة لطلبات إنشاء مواقع متنقلة جديدة في عام 2019

304

زيادة

138.8%

النسبة المئوية للزيادة في طلبات الحصول على موافقات لإنشاء مواقع متنقلة جديدة

مقارنة بعام 2018

إجمالي عدد طلبات عدم الممانعة الصادرة عن هيئة تنظيم الاتصالات بنظام Q-RPO

2,674

726

إجمالي عدد الطلبات التي تعاملت معها هيئة تنظيم الاتصالات عبر نظام مراجعة التهميم عبر الإنترنت في قطر (Q-DRS)



# البيانات السنوية لشؤون المستهلكين في عام 2019

إجمالي عدد الشكاوى والاستفسارات الواردة 1,062

عدد الشكاوى غير الصحيحة الواردة 364

شكاوى الخط الثابت 29%  
شكاوى الخط الجوال 71%  
نسبة توزيع شكاوى الخط الجوال والخط الثابت الصحيحة

نسبة الشكاوى التي تم حلها 93%  
نسبة المشاكل التي تم حلها 93.7%  
أكثر من

مشاكل الفواتير  
أجلة الدفع  
أبرز موضوعات شكاوى الهاتف الجوال

مشاكل الفواتير وانقطاع الخدمة  
أبرز موضوعات شكاوى الهاتف الثابت

# البيانات السنوية لإدارة الطيف الترددية في عام 2019

## توزيع وترخيص الطيف الترددي

- تنفيذ **927** طلباً للتراخيص الراديوية للمحطات والشبكات (بما يشمل الإصدارات الجديدة والتجديدات والإلغاءات).
- دعم تنظيم **5** فعاليات وبطولات كبرى بتخصيص الترددات التي تليها متطلبات الاتصالات الراديوية الخاصة بها:
  - احتفالات اليوم الوطني.
  - البطولة الآسيوية لألعاب القوى.
  - بطولة الجائزة الكبرى «موتو جي بي» 2019 للدراجات النارية (طبة لوسيل).
  - بطولة البنك التجاري قطر ماسترز للجولف في قطر 2018.
  - بطولة العالم لألعاب القوى.
- 1320** تردداً مخصصاً في أنظمة راديوية مختلفة.
- تخصيص **89** تردداً لـ 36 زيارة من زيارات الشخصيات رفيعة المستوى.

## تنسيق الطيف الترددي

- تمت دراسة **25** نشرة إعلامية دولية للترددات الصادرة عن مكتب الاتصالات الراديوية وتم إعداد **398** خطاباً وإرسالها إلى الاتحاد الدولي للاتصالات/الإدارات المعنية.
- تم إرسال **32** خطاباً للتنسيق حول شبكات القمر الصناعي القطري مع إدارات شبكات الأقمار الصناعية الأخرى.
- لقاءات تنسيقية ناجحة لإدارات الأقمار الصناعية في كل من عُمان وماليزيا، وأسفر عنها توقيع اتفاقات تنسيق ومذكرات تفاهم في مجال الأقمار الصناعية.

إجمالي عدد الطلبات التي تم استقبالها عبر البوابة



3,931 طلب ترخيص جديد

109 طلبات إلغاء

126 طلب تعديل

1,438 طلب تسجيل معدات

2,975 طلب تجديد

142 طلب شطب معدات

556 طلب تسجيل المستخدم

1,628 عدد ترددات المكالمات المخصصة

74 عدد التراخيص للأحداث المؤقتة

# البيانات السنوية لإدارة الطيف الترددي في عام 2019

## اعتماد النوع

1,132 شهادات اعتماد النوع التي تم إصدارها للأجهزة الراديوية ومعدات الاتصال الطرفية (RTTE)

## إذن استيراد

أذونات الاستيراد التي تمت الموافقة عليها **407** (زيادة 12%) طلبات الترخيص الجمركي التي تم استلامها 22,317

أجرت هيئة تنظيم الاتصالات عمليات تفتيش روتينية على **546** متجراً لبيع أجهزة الراديو والاتصالات (أعلى بنسبة 180% من 195 متجراً في عام 2019) وأصدرت 257 إشعاراً بتغريم المحلات التي كانت تبيع أجهزة ومعدات اتصالات من دون الحصول على التراخيص المطلوبة

## حالات تداخل الطيف الترددي

بالإضافة إلى ذلك، تم إجراء التنسيق الضروري مع مكتب الاتصالات في مجلس التعاون الخليجي لحسم حالات التداخل من الدول المجاورة.

**29** عدد شكاوى التداخل التي تم استلامها وتم التحقيق فيها وحسمها.

## التحقيق في التغطية

لقسم شؤون المستهلكين مع التوصيات اللازمة. **2** عدد التحقيقات حول جودة الخدمة وعدد التقارير المقدمة للاستخدام الداخلي.

## مراقبة الطيف الترددي - جودة الخدمة

استثمار أكثر من **2,000** ساعة عمل في إجراء مقاييس جودة الخدمة السنوية وتطبيقها على مستويات الخدمة لمشغلي شبكات الاتصالات.

**6** عدد تحقيقات التغطية والتقارير المقدمة

# البيانات السنوية لإدارة الشؤون التنظيمية والمنافسة لعام 2019

## القرارات والوثائق التنظيمية

**22** القرارات/الأوامر التي أصدرها رئيس الهيئة  
**15** الوثائق التنظيمية التي تم إعدادها

## التعريفات

**198** التعريفات التي أرسلها مقدمو الخدمة وراجعتها  
هيئة تنظيم الاتصالات

## الإجراءات التنظيمية

**20** قضايا المنافسة/ المنازعات  
**7** دعم وحدة التراخيص في حالات فض النزاعات  
**3** إشعارات بعدم الامتثال  
**3** حالات الإحالة للجنة الامتثال



## 2. سوق الاتصالات في قطر: عام آخر من التقدم التكنولوجي وجاهزية شبكة الجيل الخامس

### يُظهر عام 2019 بيئة مُرضية للغاية لتقديم الخدمات

بقيت إيرادات قطاع خدمات الاتصالات مستقرّة عند 10 مليارات ريال قطري، تماشياً مع نتائج السنوات الأربع الماضية.

بلغت مساهمة قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات 1.4% في الناتج المحلي الإجمالي.

تغطية عالية لشبكة الألياف الضوئية، بنسبة تصل إلى 99% من المنازل.

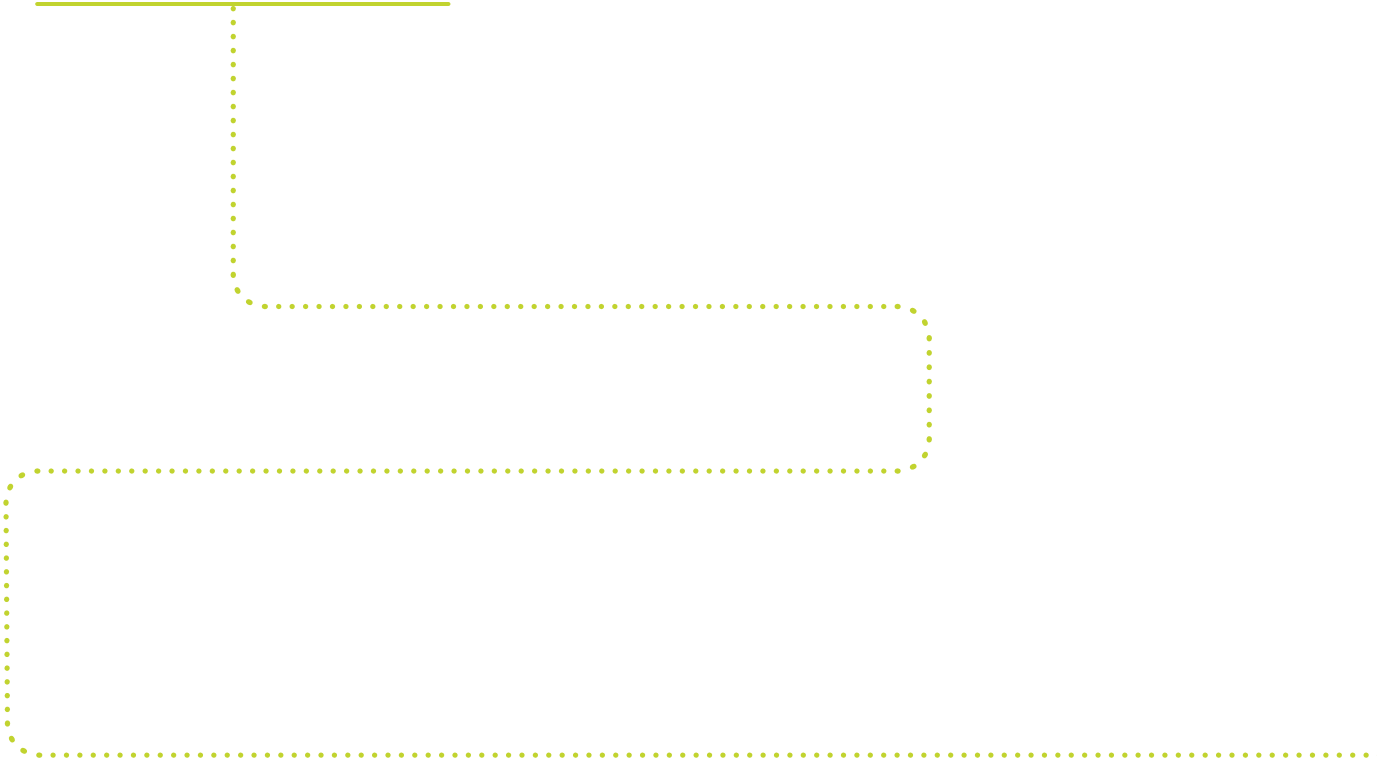
29% من اشتراكات البرودباند عبر الألياف الضوئية.

86% من اشتراكات البرودباند تتميز بسرعة معلنة بـ 03 ميجابت في الثانية أو أكثر.

يبلغ معدل انتشار الهواتف الجوال في قطر 143%، ونسبة نفاذ النطاق العريض للجوال 129%.

زاد متوسط استخدام الإنترنت عبر الهواتف الجوال لكل مشترك 4 مرات بين عامي 2015 و2019.

تم إطلاق شبكة الجيل الخامس في عام 2018، ويتنافس مزودا الخدمات الاثنان الآن على تقديم خدمات الجيل الخامس.



# نبذة عامة

خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عبر مختلف القطاعات الحكومية، وقطاع الأعمال، والسكان.

جاءت مبادرات المدن الذكية في طليعة المبادرات التي اتخذتها الدولة ومشغلو الاتصالات هذا العام ضمن أجندة التحول الرقمي في قطر، بالتوازي مع المشاريع ذات الأولوية الخاصة لاحتضان بطولة كأس العالم لكرة القدم 2022. ومن جانبنا كجهة تنظيمية، نعمل على تعزيز قدرة قطاع الاتصالات على دعم خطط الحكومة لتنمية المدن الذكية ونشر خدمات الحكومة الإلكترونية.

يواصل المستهلكون الاستفادة من اتصالات الإنترنت فائقة السرعة عبر شبكة الهاتف الجوال وشبكة الألياف الضوئية. وانطلاقاً من مهام هيئة تنظيم الاتصالات في دراسة مستويات رضا المستهلك، فإن توفر مثل هذه الخدمات عالية السرعة سيؤدي إلى زيادة مستوى رضا المستخدمين، مما يساعد بدوره على تحفيز المنافسة بين مزودي الخدمات لتحقيق المزيد من الكفاءة والابتكار.

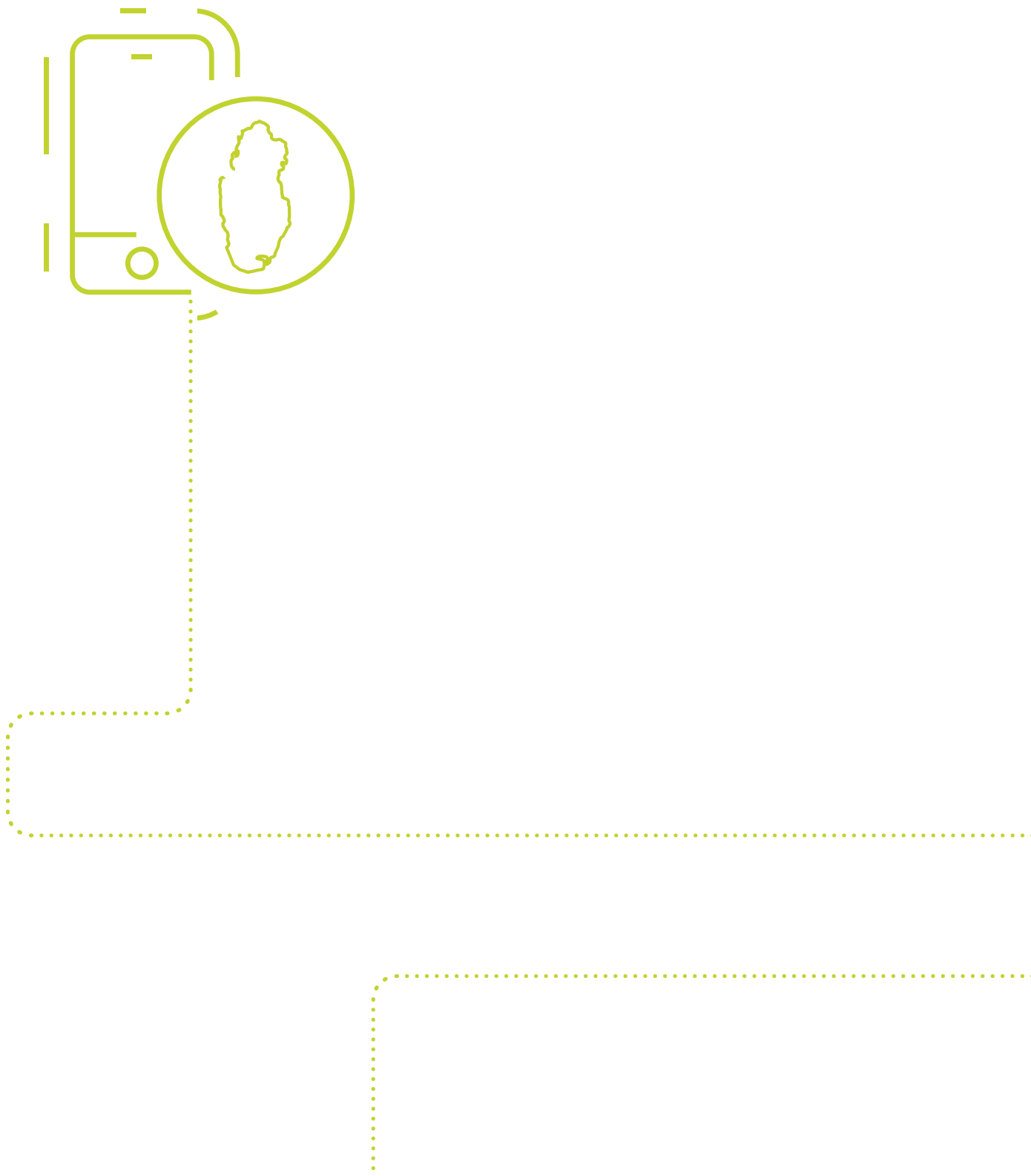
إن استثمارات قطر الضخمة في البنية التحتية الرقمية، ومنهجها التشريعي الذي أتاح الظروف المواتية لمشغلي الشبكات للابتكار، ما زال يساهم في تعزيز التقدم الرقمي الذي تشهده البلاد.

وتمتلك قطر التجهيزات اللازمة لتوفير اتصالات متقدمة عبر الإنترنت في كل من: سوق الهاتف الثابت؛ حيث تتوفر شبكة ألياف ضوئية عالية الجودة مع تغطية حوالي 99% من السكان، فضلاً عن سوق الهاتف الجوال؛ حيث أطلق كلا مزودي الخدمات شبكة الجيل الخامس مؤخراً.

عالمياً، تضرع هذه الإنجازات قطر في صدارة الدول الأكثر تقدماً في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا من حيث البنية التحتية للاتصالات، وجاهزية المستهلكين، والمحتوى، والخدمات. واحتلت دولة قطر المرتبة الثانية عربياً، والثالثة والثلاثين عالمياً، في مؤشر المنتدى الاقتصادي العالمي لجاهزية الشبكة لعام 2019.

ونتيجة لذلك، تتمتع دولة قطر بمركز جيد يمكنها من الاستفادة من التكنولوجيا الذكية، بفضل شبكتها الثابتة والجوالة المتطورة. وتعمل هيئة تنظيم الاتصالات على تطوير اللوائح التنظيمية لدعم تبني هذه التكنولوجيا المبتكرة والذكية في الدولة، بهدف توفير النفاذ الشامل إلى





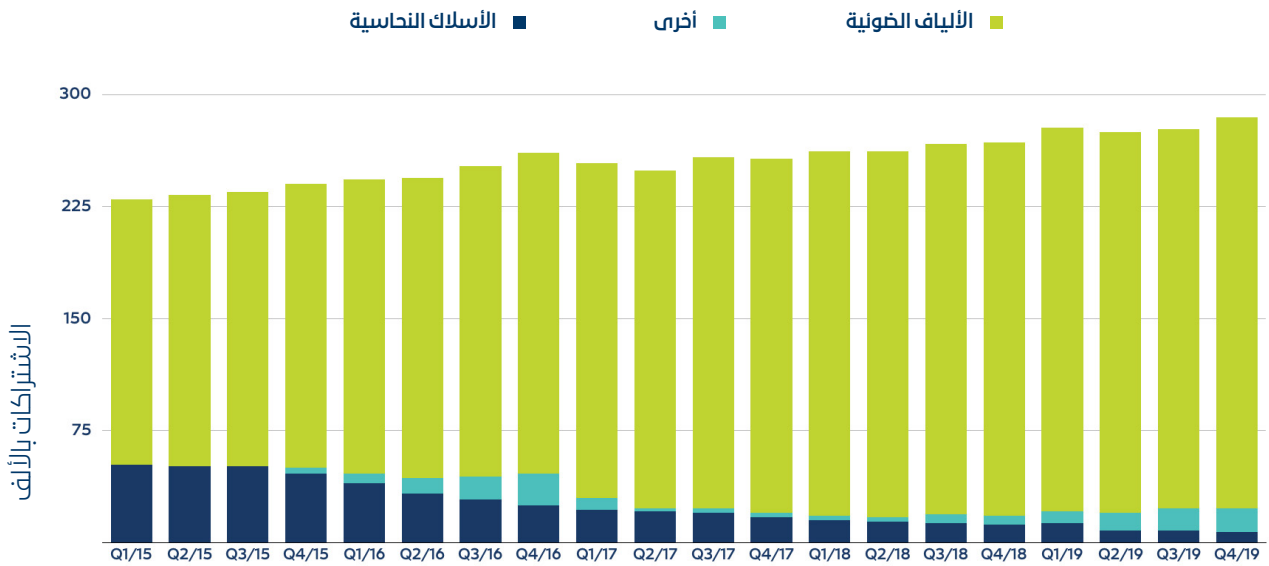
# نظرة فاحصة على سوق الاتصالات في 2019

## قطاع الهاتف الثابت

بشكل عام، بقي نفاذ شبكة البرودباند الثابتة مستقرًا مقارنة بعام 2018، عند 99%. وقد انتهت شركة أوريدو من نشر شبكتها للألياف الضوئية، فيما تقدم فودافون خدمات البرودباند بالألياف الضوئية في مناطق مثل اللؤلؤة، ومدينة لوسيل، ومدينة بروة، والخليج الغربي.

وكما هو مذكور في تقرير هيئة تنظيم الاتصالات ربع السنوي، فإن 92% من اشتراكات البرودباند الثابت متصلة عبر الألياف الضوئية.

## توزيع الاشتراكات في البرودباند الثابت حسب التكنولوجيا (بالألف)

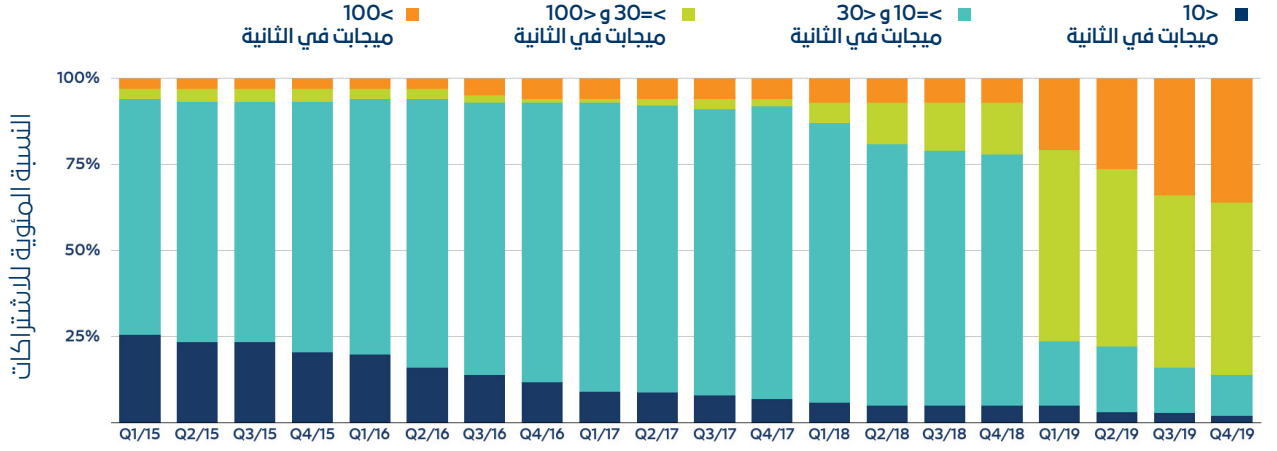


علاوة على ذلك، تتميز 86% من اتصالات البرودباند بسرعة معلنة عند 30 ميجابايت في الثانية أو أكثر، مع نمو سريع في هذا التوجه.

يمكن الاطلاع عليه في الرابط

<https://www.cra.gov.qa/document/telecommunications-market-qatar-no-1--2020>

## توزيع الاشتراكات في شبكة البرودباند الثابت حسب السرعة (نسبة مئوية)



وتبين النجاحات التي حققتها هيئة تنظيم الاتصالات كجهة تنظيمية، كيف تسهم سياسة التكنولوجيا واللوائح المنظمة للقطاع بشكل إيجابي في تسريع وتيرة استخدام التقنيات الحديثة وتطبيقها في البلاد.

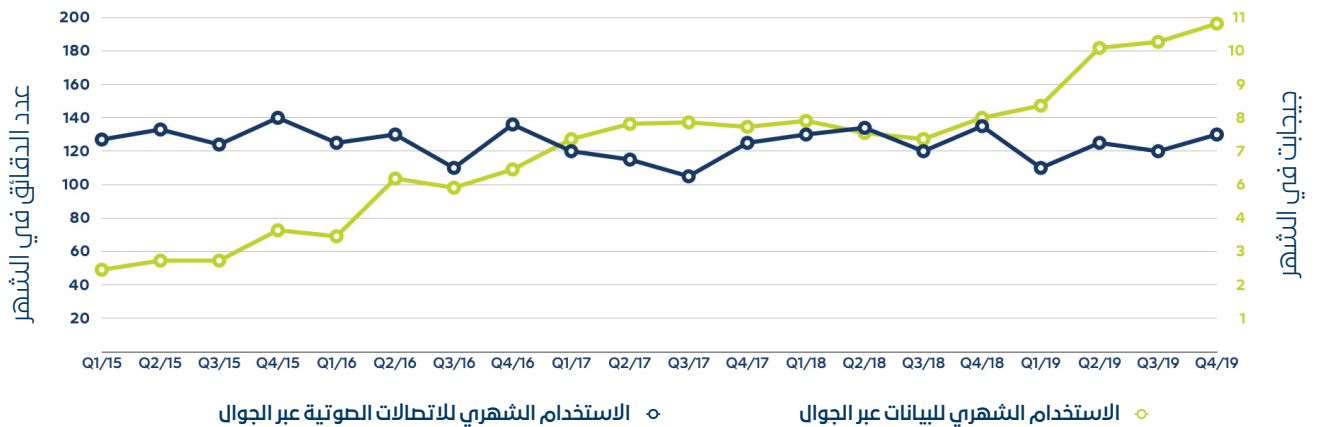
### قطاع الهاتف الجوال

يمكن القول إن الأداء العام لقطاع شبكة الجوال في استجابته لإطارنا الفعال للمنافسة كان ممتازاً، وشهد سوق خدمات الهاتف الجوال مساراً تصاعدياً، كما أن تغطية وخدمات شبكات اتصالات البرودباند للجوال تكاد تكون شاملة. وفي نهاية 2019 بلغت نسبة انتشار الهاتف الجوال 143% ونسبة انتشار البرودباند الجوال 129%.

يُعتبر الأداء العام لقطاع شبكة الجوال ممتازاً؛ فعلى مستوى سرعة تنزيل البيانات عبر شبكات الهواتف الجوال، حققت قطر أداء استثنائياً مقارنة بأعلى المعايير الدولية. ويبلغ متوسط سرعة تنزيل البيانات في قطر 77 ميجابايت في الثانية في نوفمبر 2019، بينما بلغت سرعة رفع البيانات 21 ميجابايت في الثانية. وهو أعلى بنحو الضعف من المعدل العالمي لسرعة التنزيل.

وتشير استخدامات الجوال إلى استقرار استعمال الاتصالات الصوتية خلال السنوات الخمس الماضية، بينما ارتفع استخدام البيانات أربعة أضعاف خلال الفترة نفسها.

## الاستخدام الشهري للاتصالات الجوال المحلية بالدقائق والبيانات لكل مشترك



تظهر نتائج الجهود المؤثرة التي تبذلها هيئة تنظيم الاتصالات في شكل معدلات انتشار عالية للهواتف الجواله والهواتف الذكية في قطر، وهي معدلات أعلى بكثير من مثيلاتها في المنطقة، وتضاهي أعلى المعدلات العالمية. وتُعزى هذه الإنجازات إلى رؤية وطنية طموحة لتطوير الاتصالات، وإلى التخطيط الشامل على مستوى الدولة والبلديات، والإطار التنظيمي الداعم الذي قمنا بتطويره، وهو إطار يوازن بين القواعد التنظيمية وتنمية السوق وحواجز الاستثمار.

وقد انعكس الاعتراف الإيجابي بمستوى الانتشار المرتفع لاتصال الإنترنت الجوال في دولة قطر، في المؤشرات الإقليمية والدولية، مثل مؤشر «إدابة النظام العالمي للاتصالات الجوال»، الذي صنّف قطر ضمن فئة البلدان «المتقدمة» في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا في اتصالات الإنترنت الجوال.

# نظرة فاحصة على سوق الاتصالات في 2019

## المنافسة في سوق الاتصالات

تستخدم هيئة تنظيم الاتصالات سلطاتها التنظيمية بشكل كامل لضمان ازدهار المنافسة في قطاع الاتصالات وحماية حقوق المستهلك. تحسّن مجال المنافسة في سوق الاتصالات الثابتة منذ عام 2018، بعد إدخال عروض السماح بالنفذ إلى القنوات بالجملة، مما أتاح لشركة فودافون قطر بناء شبكة الألياف الضوئية الخاصة بها. كما تقوم فودافون قطر أيضاً بعرض طول الاتصالات الثابتة عبر شبكتها للاتصالات الجوال. نتيجة لذلك، تمكنت كل من أوريدو وفودافون من تغطية كامل مناطق الدولة.

في بداية 2019، زادت شركة أوريدو من سرعة البرودباند الثابت في الوحدات المنزلية بمعدل خمسة أضعاف، مع الإبقاء على الأسعار كما هي، وأدى ذلك إلى تحسن كبير في عروض الخدمات. وفي الوقت نفسه، زاد الإقبال على خدمات الاتصال اللاسلكي الثابت من شركة فودافون قطر، وساهم ذلك في زيادة الزخم في السوق وتوفير عروض بأسعار أكثر تنافسية.

وبدأت المنافسة في التأثير على سوق الهاتف الثابت، حيث تمكنت فودافون خلال العام 2019 من زيادة حصتها في السوق على مستوى الإيرادات من 5% إلى 10%. وتتميز المنافسة في سوق الجوال بشراسة أكبر، حيث تمتلك فودافون حصة سوقية نسبتها 28%. ويُعزى النمو في عدد عملاء الخدمات آجلة الدفع إلى شعبية باقات Red FLEX من فودافون قطر التي تخدم حالياً 1.7 مليون عميل.

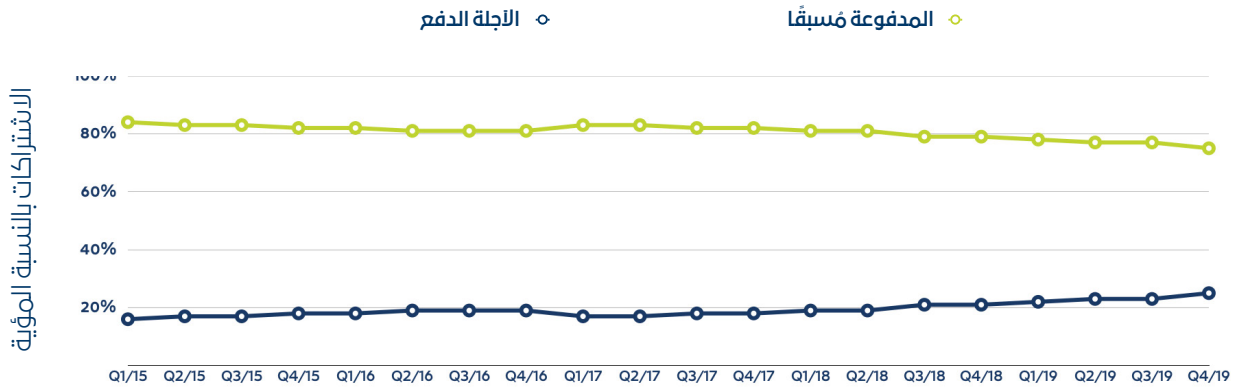
## أداء مزودي خدمات الاتصالات

يقدم الإطار التنظيمي الشفاف والمرن الذي وضعته هيئة تنظيم الاتصالات الدعم الكامل لمزودي خدمات الاتصالات في قطر.

حققت شركة أوريدو قطر إيرادات بلغت 7.3 مليار ريال قطري في 2019، بهامش أرباح بلغ 54% قبل اقتطاع الفوائد والضرائب والإهلاك وسداد الديون. وقد تم تعويض انخفاض عائدات مكالمات الهاتف الجوال ومبيعات الأجهزة والتجوال، جزئياً، بالأداء القوي في مبيعات طول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للشركات، بعد إطلاق العديد من المنتجات الجديدة. وتقدّم شركة أوريدو قطر الآن خدماتها لنحو 3.3 مليون عميل.

أما فودافون قطر فقد أعلنت عن استقرار أدائها المالي خلال عام 2019. وكشفت الشركة عن ازدياد عدد المشتركين في نظام الفواتير، وتقنيات اتصالات البرودباند في المنازل، مما أدى إلى تحقيق إيرادات من الاتصالات الجوال والثابتة بقيمة 2.1 مليار ريال قطري، وهو نفس مستوى العام السابق، وبلغ هامش الأرباح 33% قبل اقتطاع الفوائد والضرائب والإهلاك وسداد الديون. وكان لارتفاع هامش صافي الأرباح إلى 7% في عام 2019 مقارنة بنسبة 6% في عام 2018، دليلاً على الأداء المالي الإيجابي للشركة.

## المقارنة بين اشتراكات الجوال النشطة المدفوعة مسبقًا والأجلة الدفع



من المتوقع أن يرتفع مستوى التنافسية بين مقدمي الخدمة على المدى الطويل مع استمرار تطوير تقنيات جديدة، مثل إنترنت الأشياء، والذكاء الاصطناعي.

تتولى الهيئة مراجعة الشروط التنظيمية بصورة دورية للتأكد من مواكبتها لاحتياجات مزودي الخدمة ضمن سوق تنافسية، وضمن نمو ديناميكي في المستقبل. وستبقى مهمة تحسين أداء شبكتي مزودي الخدمات ومراقبة جودة الخدمات، من أولويات الهيئة الأساسية خلال السنوات القادمة من أجل توفير حافز لأداء محسن على أساس منظم. وسيضم الإطار التنظيمي لجودة الخدمة مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية، والتي سيتم مقارنتها من خلال المراجعة السنوية المكثفة لجودة خدمة شبكات الاتصالات الجوال والشابطة.

وفي سياق استراتيجية هيئة تنظيم الاتصالات الجديدة للفترة 2020-2024، نخطط لإجراء مراجعة شاملة للإطار التنظيمي الحالي لمراقبة تعديل الأسعار، والنفوذ إلى البنية التحتية، والمشاركة.

# نظرة فاحصة على سوق الاتصالات في 2019

وقد وضع هذا الإنجاز قطر في طليعة الدول التي طورت منظومة متقدمة لتكنولوجيا الجيل الخامس، يكون فيها للتقنيات الناشئة مثل إنترنت الأشياء، والبيانات الضخمة، والذكاء الاصطناعي، مستقبل واعد في إحداث تطوير واسع النطاق. ونحن نقدم الدعم ونعمل بشكل وثيق مع مشغلي الشبكات والجهات المعنية لنشر تكنولوجيا شبكة الجيل الخامس، من خلال تخصيص وإدارة الطيف، والتزامات الترخيص الخاصة بهم، ومراقبة زيادة الأسعار.

وأطلقت فودافون، في أكتوبر، أول شبكة للخدمة الضيقة لإنترنت الأشياء (NB-IoT)، وهي تقنية ذات طاقة منخفضة وشبكة تغطية واسعة، صُممت لتمكين استخدام باقة واسعة من أدوات وخدمات إنترنت الأشياء.

ووفقاً لوحدة المعلومات في رابطة النظام العالمي للاتصالات الجوال، من المتوقع في المستقبل أن تسهم تكنولوجيا شبكات الجيل الخامس بما يساوي 2.2 تريليون دولار في الاقتصاد العالمي على مدى الأعوام الخمسة عشرة القادمة، وأكثر قطاعات الاقتصاد المستفيدة هي التصنيع، والمرافق، والخدمات المهنية والمالية. (2)

## حركة السوق مع نشر شبكة الجيل الخامس

يُظاهي تطور البنية التحتية للاتصالات في قطر تلك الموجودة في البلدان ذات الدخل المرتفع، ويعكس ذلك في المعدلات المرتفعة لانتشار ونفاذ شبكات وخدمات الاتصالات في دولة قطر.

لقد أصبحت شبكة الجيل الخامس واقعاً ملموساً في دولة قطر. وبعد اعتماد الخطط الأولية لنطاقات التردد المتعلقة بخدمة شبكة الجيل الخامس للهاتف الجوال في عام 2018، شرعت شركتا خدمات الاتصالات الجوال - أوريدو وفودافون - في إطلاق خدمات الجيل الخامس للاتصالات عبر خطوط الهاتف الثابت والجوال. ويلزم الترخيص المسند لمزودي الخدمات تغطيتهما لـ 40% من جميع المناطق المكتظة بالسكان، والطرق الرئيسية، واستادات مباريات كأس العالم 2022، وذلك بحلول عام 2020.

ومع الانتقال إلى تكنولوجيا الجيل الخامس، بدأت الشركتان في تقديم مجموعة من المنتجات والخدمات الجديدة التي يُتوقع أن تعزز تجربة العملاء مع زيادة مستوى الابتكار في السوق. وتوفّر الخدمات التنافسية لشبكة الجيل الخامس سرعة اتصال فائقة، مع سرعة تنزيل تتجاوز واحد جيجابايت في الثانية، وزمن وصول منخفض للغاية أو تأخيرات قصيرة جداً في نقل البيانات عبر الشبكة.

2. <https://www.gsma.com/newsroom/press-release/new-gsma-study-5g-to-account-for-15-of-global-mobile-industry-by-2025/>

توفر شبكات الاتصالات الجواله عالية الأداء قاعدةً متينة يركز عليها الاقتصاد الرقمي، كما توفر البيئة المواتية لمجموعة متنوعة ومبتكرة من الخدمات. وهذا أمر ضروري لمساعدة البلاد على تحقيق أهدافها طويلة المدى في النمو الاقتصادي والتنوع الاقتصادي المستدام، القائم على المعرفة. وستساعد هذه الاستثمارات دولة قطر في التحول إلى مركز إقليمي للاتصالات.

# 5G

ستؤدي الفرص التي توفرها الإنجازات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في قطر بالتأكيد إلى زيادة الطلب على سعة الإنترنت في المستقبل القريب. وسيأتي هذا الطلب من مجموعة متعددة من القطاعات، بما في ذلك التعليم، والنقل، والهيدروكربون، والخدمات الحكومية – من الأفراد والهيئات الحكومية كليهما. وتتطلع إلى رؤية كيف سيستغل كل قطاع هذه التطورات لتقديم منتجات وخدمات جديدة إلى السوق.

# 3. توطيل خدماتنا لجميع عملائنا

## من هم عملاء تنظيم الاتصالات؟



المستهلكون (الأفراد «الجمهور») / الشركات / الهيئات الحكومية

مقدمو الخدمة: أوريدو (مقدم الخدمة الأبرز)، وفودافون قطر، والشركة القطرية لشبكة الحزمة العريضة



قطاع البريد: مشغلو الطائرات المسجلة في قطر

الشركات المسجلة تجارياً في قطر التي ترغب في استيراد أجهزة ومعدات الراديو والاتصالات.



تراخيص القمر الصناعي: سهيل سات (الشركة القطرية للأقمار الصناعية)، وسبيدكاست سلام، وكيو سات للاتصالات، وريج نت - قطر لتقديم خدمات المحطات الطرفية المتناهية الصغر «VSAT».



الماضي، أدخلنا تغييرات على عملية حل الشكاوى وكيفية إدارة عدم الامتثال، وقد تم تصميمها لضمان حماية المستهلك، وتدعم القواعد الجديدة شفافية الإجراءات، ونثق في أن هذا النهج سيعزز خدماتنا الموجهة للمستهلكين ومقدمي الخدمة.

لا تزال اللائحة التنظيمية لحماية المستهلك في مرحلة الصياغة والإعداد وستجمع هذه اللائحة التنظيمية جميع اللوائح الحالية، وستملأ الفجوات التي تثيرها التكنولوجيا الجديدة، خاصة فيما يتعلق بشكاوى المستهلكين. وإن وجود تشريع شامل لحماية المستهلك سيساعد في تعزيز قدرتنا على حماية المستهلكين.

لقد ظل التعاون مع جميع الأطراف المعنية واحداً من أهم أولوياتنا في عام 2019، ليس فقط لحماية المطلحة العامة، بل أيضاً لتبديد مخاوف المستهلكين، وأيضاً لضمان استجابتنا لاحتياجات القطاع في نهجنا التنظيمي، مما يوفر إطاراً شفافاً ومرناً، وفي الوقت نفسه متنسقاً بما يعزز المنافسة في السوق.

## تعزيز مخرجات مطلحة المستهلكين ومقدمي الخدمة

يُعتبر تقريب خدمات هيئة تنظيم الاتصالات لعملائنا الكرام، من أفراد وهيئات حكومية وشركات، القيمة التي تدعم برامجنا، ونسعى باستمرار لتلبية احتياجاتهم من الخدمات بشكل أفضل في زمن يشهد فيه سوق الاتصالات الحيوي في قطر ازدهاراً كبيراً، مع التأكيد على ضرورة ضمان وصول عملائنا لأوسع مجموعة ممكنة من خدمات الاتصالات المبتكرة.

نراقب عن كثب جودة خدمات الاتصالات باستخدام أدوات تشريعية معترف بها دولياً، مثل قياس رضا مستهلكي خدمات الاتصالات، ورضا المستهلكين في قطاع الأعمال، ومشروع جودة الخدمة، وذلك بهدف تنفيذ رسالتنا بشكل أفضل لتشجيع ودعم تنافسية قطاع الاتصالات الذي يُقدم مجموعة واسعة من الخدمات المتطورة والمبتكرة والموثوقة لسكان قطر.

نعمل باستمرار على تحسين مؤشر حل شكاوى المستهلكين، بالتوازي مع التعاون المستمر مع مقدمي الخدمة لمناقشة الطول الكفيلة بإزالة التحديات التي تواجه تقديم خدمات اتصالات ذات مستوى عالمي لسكان قطر. على مدار العام

# 3. توهيل خدماتنا لجميع عملائنا

ومناطق المشاة الرئيسية، والعديد من الأماكن داخل المياني.

وأشارت نتائج عملية التدقيق إلى أن مزودي الخدمات مستمرين في الحفاظ على معايير عالية للمكانية والاتصال، والاستدامة، والنزاهة في الخدمات المقدمة إلى عملائهم، كما حسنوا من قدرتهم على توفير ساعات أعلى لليانات من العام السابق. يمكن أيضاً ملاحظة أن الطيف الإضافي الذي توفره هيئة تنظيم الاتصالات في 2018 للجيل الرابع المتقدم يساهم في تحسين تجربة المستهلك بشكل عام.

بالنظر إلى أنشطتنا المستمرة، نحن فخورون بتأكيد استمرار نمو عدد النطاقات القطرية. ففي عام 2019، بلغ عدد النطاقات المسجلة 3782 نطاقاً، وهو ما يمثل زيادة بنسبة 18% عن عام 2018.

وتُعد أسماء النطاقات الخاصة بالدول منتجاً مهماً يمكنه مساعدة الشركات والمؤسسات القطرية على تمييز نفسها عبر الإنترنت، وكانت قطر من بين البلدان الأولى في العالم التي تُقدّم أسماء النطاقات باللغة العربية، بالإضافة إلى ذلك، يعكس عدد أسماء النطاقات المسجلة بقاء الطلب على التسجيل عبر الإنترنت مرتفعاً في قطر، وهو مؤشر إيجابي آخر على قوة مشهد الأعمال.

إن الحفاظ على التوازن بين حقوق المستهلك واحتياجات مقدمي الخدمة هو مفتاح تمكين المنافسة العادلة من الازدهار في السوق. ونحن ندرك أنه مع ارتفاع عدد ومستوى تعقيد الخدمات والباقات من مقدمي الخدمة في قطر، قد تبدو شروط وأحكام الخدمة معقدة للمستهلك العادي. لذلك، يحتوي دليل المستهلك من هيئة تنظيم الاتصالات، الذي يمكن تنزيله مجاناً من موقعنا الإلكتروني، على الأسئلة الشائعة المتعلقة بمستهلكي خدمات ومنتجات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطر. ويُعرّف الدليل المستهلكين بحقوقهم ومسؤولياتهم،

## هيئة تنظيم الاتصالات تدير بكفاءة موارد الطيف الترددي القيمة في قطر

ما زلنا نخطو خطوات كبيرة في إدارة وتخصيص موارد قطر القيمة والمحدودة، مثل الطيف والترقيم وأسماء النطاقات. ففي هذا العام، أدركنا وخصنا طيفاً راديوياً بفاعلية لضمان تنفيذ وتنظيم عدة فعاليات عالمية رئيسية أقيمت في قطر، منها البطولة الآسيوية للألعاب القوى في أبريل، وبطولة نهائي كأس الأمير في مايو، وبطولة العالم للسوبر بايك في أكتوبر، وبطولة العالم لألعاب القوى 2019 في ديسمبر، إلى جانب العمليات اليومية للقطاعات الأخرى، بما في ذلك الحكومة، والطيران، والأمن، والطاقة.

تم تنفيذ أكثر من 3931 طلب ترخيص جديد من خلال بوابة خدمات الطيف الإلكتروني هذا العام. ومنذ إطلاقها في يناير 2017، مثّلت بوابة خدمات الطيف الإلكتروني الواجهة العامة للنظام الآلي لمراقبة الطيف الترددي «AFMS» الخاص بهيئة تنظيم الاتصالات، والذي يُرغم عملية تقديم الطلبات لمستخدمي الطيف في قطر، مما يسمح لهم بتقديم الطلبات عبر الإنترنت، لإصدارها وتعديلها أو إلغاء تراخيص الطيف الخاصة بهم. ويعكس النظام الذي يتمحور حول المستهلك التزامنا بمواءمة خدماتنا مع مبادرة حكومة قطر الرقمية، وهو إحدى الأدوات التي طورناها لتحسين تجربة المستهلكين في قطاع الاتصالات في قطر.

وكجزء من التزامنا بحماية حقوق المستهلك، نجري دراسة مقارنة سنوية لجودة الخدمات المقدمة من قبل شبكات الجوال التابعة لمزودي الخدمات، ويتم نشر نتائج مفصلة عن الخدمات الرئيسية. وقمنا، في يونيو، بنشر نتائج تدقيق تم إجراؤه بين شهري أكتوبر وديسمبر 2018 حول مزودي الخدمات. وتم خلال التدقيق مقارنة مجموعة من مؤشرات الأداء الأساسية لخدمات مثل الاتصالات الصوتية، والرسائل النصية القصيرة، وخدمات الإنترنت المقدمة من طرف مزودي الخدمات. وتم إجراء عينات من تدقيق الشبكات خلال ساعات الذروة في أيام العمل بمختلف المناطق، والشوارع، والطرق السريعة،

### مراقبة مستويات رضا الشركات

تم الانتهاء من استطلاع رأي رضا الشركات لعام 2019. تضمّن استطلاع الرأي مقابلات مُعمّقة مع الجهات المعنية الرئيسية؛ داخلياً مع هيئة تنظيم الاتصالات، وخارجياً مع مقدمي الخدمة، وإجراء دراسة مرجعية على المستوى الإقليمي والعالمي. تم جمع البيانات الأولية في مايو، مع عينة من 1,500 مستهلك من رجال الأعمال. وستنشر نتائج الاستطلاع على موقعنا الإلكتروني في أوائل عام 2020.

### تحسين عملية إسناد تراخيص بناء مواقع شبكات الجوال

تم وضع عملية محسنة لإسناد رخص بناء مواقع لشبكة الجوال، هذا العام، لتوفير الموافقة بشكل أسرع عند إسناد التراخيص. وقد أقمنا اجتماعاً أسبوعياً للجنة مع وزارة البلدية والبيئة ومقدمي الخدمة لمراجعة واعتماد الأراضي الحكومية المخصصة لذلك. وكانت النتيجة إيجابية، وأسفرت عن تصفية جميع الموافقات المتعلقة؛ التي بلغ عددها 190 لشركتي توفير الخدمة في عام 2018، و170 في عام 2019.

ويقدم لهم نطاق سهلة لاتخاذ قرارات مدروسة عند استخدام خدمات الاتصالات، وهو جزء حيوي من دورنا كجهة منظمة.

### تحسينات على سجل النطاقات القطرية

يُعد تعزيز وإدارة سجل النطاقات القطرية، وهي قاعدة بيانات لجميع أسماء النطاقات المسجلة، واحدة من مهامنا الأساسية. ويتيح اختيار نطاق خاص بقطر، لتأسيس وجود على الإنترنت للشركات والأفراد، فرصة تميزهم كقطريين فريدين وتعزيز فرص الوصول إلى العالم العربي والعالم ككل. ويُعزز تحفيز الإبداع والابتكار في أسماء النطاقات وخدمات الإنترنت جهودنا المستمرة لإظهار قطر كمجتمع رقمي شامل.

### هيئة تنظيم الاتصالات تؤكد تنفيذ المرحلة الرابعة من تخفيضات رسوم التجوال الخليجية

اعتباراً من 1 أبريل 2019، نفذ مقدمو خدمات الاتصالات في قطر المرحلة الرابعة من اللائحة التنظيمية بشأن تخفيض سقف أسعار التجزئة لرسوم التجوال داخل دول مجلس التعاون الخليجي.

تتطلب المرحلة الرابعة هذا العام من مقدمي الخدمة تخفيض الحد الأقصى لسعر التجزئة لبيانات الجوال إلى 1.82 ريال قطري / ميجابايت (انخفضت بنسبة 17%) تقريباً مقارنةً بـ 1 أبريل 2018). وسقف السعر هذا هو الحد الأقصى المرجعي، ويستطيع مقدمو الخدمات المنافسة من خلال تحديد أسعار أقل من هذا الحد، بتقديم عروض أكثر جاذبية للمستهلكين.

# 3. توطيل خدماتنا لجميع عملائنا

تم نشر تقرير استطلاع رضا العملاء لعام 2018 على موقعنا. يقيس الاستطلاع رضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها مقدمو الخدمات. وسنواصل الآن التأكد من تنفيذ الجهات المعنية الرئيسية للإجراءات المعنية بتحسين رضا المستهلكين. ويهدف الاستبيان، الذي أجري في عام 2018، إلى قياس جودة خدمة العملاء ورضا المستهلك إحصائياً فيما يتعلق بتقديم خدمات الاتصالات من مقدمي الخدمة المعنيين، والأسعار التي يتم فرضها، وحماية حقوق المستهلك.

تُشير النتائج إلى أن دورنا أصبح أكثر وضوحاً بين العملاء الذين هم على دراية بمهام هيئة تنظيم الاتصالات (معظم العملاء الذين يعرفون هيئة تنظيم الاتصالات يفهمون دور ومهام الهيئة). من بين مختلف الوظائف الرئيسية لهيئة تنظيم الاتصالات، تعرّف معظم المستجيبين على أن حماية المستهلك تمثل المهمة الرئيسية للهيئة. كان لدى العملاء العديد من الاقتراحات لهيئة تنظيم الاتصالات لتحسين خدمات الاتصالات في قطر، وتم جمعها من خلال الاستبيان. وتتضمن هذه الاقتراحات مجموعة واسعة من الموضوعات، بما في ذلك الحاجة إلى تحسين جودة الخدمات، وتقديم أسعار أفضل، وتحسين المنافسة، والسماح لخدمات OTT بالعمل في قطر.

## أداة لمتابعة تقديم الخدمات

أطلقنا في أكتوبر تحديثاً لتطبيق «أرسل» الناجح لهيئة تنظيم الاتصالات على الهواتف الذكية، وقد تم تحسينه الآن. ويتضمن التطبيق المحسّن ميزة قياس جودة الخدمة كأداة من الأدوات التي تمكّن هيئة تنظيم الاتصالات من قياس جودة خدمات الاتصالات. تم دمج النسخة المطورة من تطبيق «أرسل» أيضاً مع نظام المصادقة الوطني «توثيق»، الذي يُمكن المستخدم من تسجيل الدخول إلى تطبيق هيئة تنظيم الاتصالات للهاتف الجوال بنفس اسم المستخدم وكلمة المرور للتطبيقات الحكومية الأخرى المتصلة بنظام «توثيق». والتطبيق متاح للتنزيل على متجر أبل وجوجل.

## أمن اسم النطاق

بهدف رفع مستوى الوعي، وبناء القدرات، حول أحدث الاتجاهات والتقنيات الخاصة بنظام أسماء النطاقات، قمنا بتنظيم ورشتي عمل بالتعاون مع هيئة الإنترنت للأسماء والأرقام المخصصة (إيكان ICANN).

عُقدت ورشة عمل «إساءة استخدام نظام اسم النطاق» وورشة «الامتدادات الأمنية لنظام اسم النطاق (DNSSEC)» في الفترة من 11 إلى 14 نوفمبر. وشاركت الجهات المعنية الرئيسية في قطر لإظهار دعمهم، بما في ذلك وكالات إنفاذ القانون، و«كيوسرت»، والمسجلون المحليون، ومقدمو خدمات الإنترنت، ومقدمو استضافة المواقع الإلكترونية.

من بين مزايا مشروع نقطة قطر لتبادل الإنترنت، زيادة الأمن السيبراني الناتج عن عدم اضطراب حركة الإنترنت إلى مغادرة حدود الدولة، وزيادة سرعة الاستجابة عند الوصول إلى المحتوى. بشكل عام، سيعزز ذلك تجربة مستخدمي الإنترنت من حيث السرعة والأمان.

### تأسيس القبول العالمي - تعزيز لغتنا العربية

تماشياً مع الاتجاهات والممارسات العالمية التي تتبعها دول أخرى مثل الصين وروسيا، تعمل على مبادرة القبول العالمي (UA) التي ستسمح للمستخدمين بإرسال رسائل البريد الإلكتروني باستخدام معرّف العربية دون قيود على الموقع، والحفاظ على جميع البيانات ذات الصلة مخزنة مطياً. وتتماشى المبادرة مع التوجيهات الوطنية لدعم استخدام اللغة العربية. وعلى وجه التحديد، يطلب القانون رقم 7 لعام 2019 بشأن حماية اللغة العربية من جميع الجهات الحكومية وغير الحكومية الالتزام بدعم اللغة العربية. وجميع الوزارات والهيئات الحكومية ملزمة باستخدام اللغة العربية في اجتماعاتها وإجراء مباحثاتها وإصدار قراراتها واللوائح والعقود والمراسلات.

ويُعتبر التكامل النهائي لنظام قطر لتسجيل النطاقات مع منصة النافذة الواحدة (وزارة التجارة والصناعة)، التي تسمح بالتسجيل من خلال نظام النافذة الواحدة مباشرة، جزءاً مهماً من جهودنا لتعزيز تسجيلات أسماء النطاقات.

### تعزيز نطاق الإنترنت في قطر

تكللت جهودنا المستمرة لتعزيز نطاق الإنترنت في قطر بالنجاح هذا العام، وبطول نهاية عام 2019، تمكّننا من وضع اللمسات الأخيرة على العديد من المبادرات.

ومن أهم إنجازاتنا، إنشاء قاعدة بيانات حديثة ونظيفة لأسماء النطاقات القطرية. ركّزنا جهودنا على الاستفادة المثلى من أسماء النطاقات القطرية بهدف تحسين الأمن. ومن بين التحسينات، قمنا بتطبيق آلية تلقائية لضمان حداثة ودقة تفاصيل الاتصال بأسماء النطاقات المسجلة، وكذلك بيانات اتصال مالِك النطاق.

من أجل الترويج لأسماء النطاقات القطرية لدى الشركات والأفراد المحليين، قمنا بتحديث اتفاقية التسجيل والمسجل «RRA»، التي تمنح هيئة تنظيم الاتصالات الآن سلطة تقييم الامتثال من عدمه.

### خطوات مبكرة لمشروع تبادل الإنترنت لدينا

حقق مشروع إنشاء نقطة تبادل إنترنت حيادية في قطر «QIXP» وخططنا لتطبيق نقاط تبادل الإنترنت، خطوة أخرى إلى الأمام مع إنشاء لجنة تسيير مشروع نقطة تبادل الإنترنت لإدارة عملية التخطيط والتنفيذ. وتقوم لجنة مكونة من ممثلين عن مختلف الجهات المعنية، حالياً، بوضع اللمسات الأخيرة على نموذج مشروع نقطة تبادل الإنترنت وخطة التنفيذ. وتهدف اللجنة أيضاً إلى توفير تكلفة تبادل الزيارات المحلية من خلال الروابط العالمية، من أجل تلبية متطلبات السوق في تقديم خدمات متطورة ومبتكرة وذات جودة، وتبادل نقاط الإنترنت داخلياً دون الحاجة إلى إرسالها إلى الخارج.

## 4. إطار تنظيمي مبتكر يواكب التطورات التكنولوجية

### تحفيز الابتكار

يظل الإطار التنظيمي الحيوي والمتماسك لقطاع الاتصالات في قطر أساساً قوياً لضمان النمو، والأسعار التنافسية، والجودة الأفضل للخدمة، ونسبة النفاذ الأعلى. وفي عام 2019، واصلنا إحراز تقدم قوي في تحسين إطارنا التشريعي لمواكبة التواتر السريع الذي تظهر به التكنولوجيا الجديدة في السوق - مثل إنترنت الأشياء «IoT» والاتصال بين الآلات «M2M». ويأتي ذلك بالتوازي مع البقاء على اطلاع حول أحدث التطورات والتقنيات والابتكارات الرائدة على المستوى العالمي أيضاً، بهدف فهم تطلعات السوق المستقبلية، وتأسيس قراراتنا بناء على تلك الرؤى. في المقابل، رأينا كيف تستمر هذه الجهود في تحفيز الابتكار التكنولوجي المتميز داخل القطاع.

تم تطوير استراتيجية هيئة تنظيم الاتصالات 2020-2024 الاستراتيجية والعملية، لدعم أهداف التنمية الوطنية في قطر، كما هو موضح في رؤية قطر الوطنية 2030 واستراتيجيات التنمية الوطنية (2011-2016 و2018-2022). وتستهدف الاستراتيجية جميع مهام هيئة تنظيم الاتصالات، وتعكس أحد أولوياتنا الأساسية؛ وهي دعم تحول قطر إلى دولة رقمية. وتحدد استراتيجية هيئة تنظيم الاتصالات مجموعة من المبادرات الرئيسية التي نخطط للقيام بها خلال فترة الاستراتيجية للمساهمة بقوة في تلك الجهود الوطنية. وفي الوقت ذاته، تمثل الاستراتيجية أيضاً الاحتياجات المتوقعة للبلاد خلال استعدادها لاستضافة كأس العالم لكرة القدم 2022.

تدعم عملية الاستجابة لاحتياجات القطاع والمستهلكين جهودنا في إخضاع جميع السياسات واللوائح للمراجعة المستمرة بمجرد أن تصبح سارية المفعول. لقد بدأنا هذا العام بمراجعة لوائح القطاع الرئيسية، بما في ذلك التغييرات التي تم إدخالها على خطة الترخيم الوطنية واللوائح التنظيمية للمنازعات.

يأتي تنظيم قطاع البريد - قبل إصدار قانون البريد الجديد في قطر - ضمن أولوياتنا في عام 2019. إن هيئة تنظيم الاتصالات هي السلطة المسؤولة عن تنظيم القطاع، في حين تشمل الجهات المعنية بقطاع البريد كلاً من بريد قطر، وشركات البريد السريع الدولية، ووزارة المواصلات والاتصالات، ووزارة التجارة والصناعة، ومؤسسات أخرى مثل الخطوط الجوية القطرية. كما أن للشركات المحلية التي يمكنها إجراء خدمات توصيل محلية (قانونية) دوراً ومسؤوليات في هذا القطاع. وإن لدى المستهلكين ومندوبي الشركات المطلحة في ضمان أن يقدم القطاع خدمات ذات جودة وبتكاليف معقولة وسهلة المنال.

يتمثل دورنا الحيوي بهيئة تنظيم الاتصالات في ضمان التنظيم الجيد للسوق، ونعمل وفقاً للقانون بما يتماشى مع أي سياسة قطاعية مستقبلية تصدرها الوزارة ويتم تحديدها بوضوح، حتى تتمكن أطراف السوق من العمل بشكل قانوني وواضح. ولدينا هدف عام يتمثل في تعزيز المنافسة في سوق البريد، والتي بدورها ستسمح لنا بتنظيم ومراقبة السوق بشكل فعال. يجب أن يتم ذلك ضمن هيكل السوق المتوقع، بما يتماشى مع مراحل تحرير السوق التي تتوخاها وزارة المواصلات والاتصالات.

### استراتيجية تنظيمية طموحة للبريد لتأسيس وتطوير إطار تنظيمي جديد لخدمات البريد

قبل إصدار قانون البريد الجديد في قطر، قمنا بتطوير استراتيجية تنظيم البريد لهيئة تنظيم الاتصالات وخارطة الطريق لتنفيذها، والتي تحدد نهج أنشطتنا التنظيمية في قطاع البريد. يتم تعريف استراتيجية تنظيم البريد هذه، في سياق كل من استراتيجية التنمية الوطنية الجديدة ورؤية قطر الوطنية 2030.

وافق مجلس الوزراء من حيث المبدأ في يوليو 2018 على مشروع قانون تنظيم الخدمات البريدية الذي قمنا بإعداده وتقديمه إلى وزير المواصلات والاتصالات وإلى مجلس الوزراء في مارس 2018.

وقد تم تطوير هذه الاستراتيجية قبل إصدارها من خلال خطط منظمة وأدوات تنظيمية، بحيث تكون على استعداد تام لدعم عملها الإشرافي المهم في قطاع البريد بمجرد إصدار القانون.

تعتبر استراتيجية التنظيم نقطة انطلاق استراتيجية البريد الشاملة لهيئة تنظيم الاتصالات، بما في ذلك الآليات التنظيمية المطلوبة التي يجب على هيئة تنظيم الاتصالات تطويرها وتنفيذها مع بدء التنظيم الرسمي لقطاع البريد في قطر.

تحدد الاستراتيجية أربع أولويات رئيسية: (1) تنظيم السوق. (2) تطوير وتطبيق إطار إسناد التراخيص. (3) إنشاء، وإشراف، وإدارة واضحة وفعالة، ويمكن التنبؤ بها للقطاع. (4) حماية مصالح المستهلكين.

لذلك كان تركيزنا على تطوير استراتيجية قبل إصدار القانون الجديد، حتى نكون على استعداد تام، مع خطط منظمة وآليات تنظيمية قوية، لدعم القانون كإطار إشرافي مهم في قطاع البريد بمجرد إصداره.

ومن بين أنشطتنا الأخرى تنظيم الأسعار، بما يتماشى مع اختصاها بضمن أن تكون رسوم المنتجات والخدمات، عبر قطاعات الاتصالات المختلفة، معتمدة بشكل فعال على التكلفة، ويتم تطبيقها بشكل مناسب لضمان الشفافية والاستجابة لظروف السوق. وقد أصدرنا تعليمات جديدة لرسوم التجزئة لخدمات الاتصالات لجمع مزودي الخدمات الذين عليهم الامتثال لها، ودخلت حيز التطبيق الفعلي في 1 يناير 2019، وذلك بهدف تحسين تجربة المستهلك وضمان المنافسة المستدامة، وتطوير سوق الاتصالات في قطر.

وتمنح تعليمات رسوم التجزئة مزودي الخدمات المزيد من المرونة، لأنها ستسمح بإدخال رسوم وعروض ترويجية جديدة تستهدف قطاعات أو شرائح عملاء محددة. كما أن مزودي الخدمات مطالبون بنشر هذه الرسوم والعروض الترويجية على مواقع الإنترنت الخاصة بهم. وقد اخترنا هذا النهج كأفضل ممارسة تنظيمية لتشجيع المنافسة في سوق الاتصالات.

تم تضمين قائمة التعليمات الصادرة في عام 2019 في نهاية هذا القسم.

### استيعاب التقنيات الجديدة في لوائحنا الرقابية

تمت مراجعة وتعديل الخطة الوطنية الحالية للترقيم ولوائح الترقيم، لتشمل متطلبات إضافية لتعزيز واستيعاب متطلبات التقنيات المتطورة، بدءاً بالإنترنت الأشياء (IoT) ووصولاً إلى الاتصال بين الآلات (M2M).

## 4. إطار تنظيمي مبتكر يواكب التطورات التكنولوجية

في عام 2019، وهو اعتراف بالخطوات الهائلة التي نقوم بها في هذا المجال. وأحدث إنجازاتنا كان إصدار ونشر المبادئ التوجيهية لتطبيق Stack Dual IPv6 والاعتبارات الأمنية لتسهيل اعتماد الإصدار السادس من بروتوكول الإنترنت في جميع أنحاء قطر. ونحن واثقون من أن المبادئ التوجيهية ستدعم الجهات المعنية بهذا الإصدار لتسريع معدل التبني، مع دعم الانتقال السلس من الإصدار الرابع إلى الإصدار السادس من بروتوكول الإنترنت.

### مراجعة نظام المحاسبة التنظيمي - آلية لضمان السلوك التنافسي

بموجب القرار رقم 1 لعام 2019 الخاص بمراجعة واعتماد نظام المحاسبة التنظيمي (RAS) الخاص بـ أوريدو للسنة المالية 2016، قمنا بإغلاق عملية تنفيذ نظام المحاسبة التنظيمي لعام 2016، وأصدرنا تعليمات إلى أوريدو بشأن التحسينات التي سيتم إدراجها في نظام المحاسبة التنظيمي لعام 2017 وعام 2018. إن نظام المحاسبة التنظيمي هو إحدى الطرق التي نؤمن من خلالها السلوك التنافسي، ونضمن أن الأسعار والرسوم التي يفرضها مزود الخدمة المسيطر (DSP) تعتمد بشكل فعال على التكلفة، ويتم تطبيقها بشكل مناسب على المنتجات والخدمات المقدمة على مستوى البيع بالجملة والتجزئة.

لدعم استراتيجية البريد، أصدرنا «تنظيم البريد في قطر - الإجراءات والآليات»، وهو ملخص الإجراءات والآليات التنظيمية التي ستحتاج هيئة تنظيم الاتصالات إلى تأسيسها وتطويرها لترسيخ مكانتها كمنظم فعال لقطاع البريد في قطر. وهي تصف الخطوات الموصى بها قبل إصدار قانون البريد الجديد وفي الفترة التي تلي ذلك، ليمكنا بعدها إكمال مجموعة المبادرات بصفاتها المنظم الجديد المستقل لقطاع البريد.

عند إعداد هذه الاستراتيجية التنظيمية وخطة التنفيذ، عكست هيئة تنظيم الاتصالات أيضاً بقوة أهداف السياسة الوطنية لتحويل قطر إلى دولة ذكية تتمتع باقتصاد رقمي متقدم وقطاع توصيل بريدي موثوق ومستدام. ومع ذلك، يجب البقاء على دراية بأن النهج الاستراتيجي للتنظيم يجب أن يراعي أيضاً اتجاهات قطاع البريد (انخفاض استخدام البريد التقليدي ونمو التجارة الإلكترونية)، مما يعني أن الآليات التنظيمية التقليدية أو القرارات قصيرة المدى قد لا تكون مناسبة لتحقيق رؤية القطاع.

مقابل هذه التطورات، لدينا هدف عام لتعزيز المنافسة المنظمة في سوق البريد، مما سيسمح لنا بتنظيم ومراقبة السوق بشكل فعال ضمن هيكل السوق المتوقع.

### نحو تطبيق الإصدار السادس من بروتوكول الإنترنت «IPv6»

تحسّن التصنيف العالمي لدولة قطر بسبب اعتماد الإصدار السادس من بروتوكول الإنترنت «IPv6» إلى المرتبة 124



جميع هذه القنوات. ستتيح لنا الميزات الجديدة -على سبيل المثال- إدارة المكالمات الصادرة للعملاء في الوقت الذي يناسبهم لتسريع الطول.

بموجب عملية حل شكاوى الاتصالات من هيئة تنظيم الاتصالات؛ ستتوفر للمستهلكين حرية الاتصال بهيئة تنظيم الاتصالات، إذا تم تقديم شكاوهم مباشرة إلى مزود الخدمة الخاص بهم بشأن انقطاع خدمة الهاتف الجوال ولم يتم حلها خلال 48 ساعة، أو 72 ساعة في حالة انقطاع خدمة الخط الثابت. وأيضاً في حال كانت الشكاوى لا تتعلق بقطر الخدمة، ولا تزال دون حل لمدة 30 يوماً متتالية، أو إذا تم إغلاق ملف الشكاوى في أي وقت، وكانوا غير راضين عن الحل المعروض عليهم.

يمكن للمستهلكين تقديم شكاوى إلى هيئة تنظيم الاتصالات من خلال عدة قنوات: عبر خط هيئة تنظيم الاتصالات الساخن (103) الذي يعمل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، وعنوان البريد الإلكتروني الخاص بهيئة تنظيم الاتصالات [consumervoice.cra.gov.qa](mailto:consumervoice.cra.gov.qa)، وعلى حسابات هيئة تنظيم الاتصالات على تويتر أو فيسبوك أو إنستغرام [@CRAqatar](https://www.instagram.com/CRAqatar)، وعلى تطبيق هيئة تنظيم الاتصالات على الهواتف الذكية «أرسل»، ومن خلال ملء نموذج شكاوى هيئة تنظيم الاتصالات على الموقع [www.cra.gov.qa](http://www.cra.gov.qa)، أو عن طريق زيارة مقر الهيئة في برج النصر (ب).

### سريان لوائح النزاع المحدثّة

تماشياً مع حرصنا على تشجيع المنافسة المستدامة، ومنع الممارسات المخالفة للمنافسة في السوق، تم تفعيل لوائح المنازعات المحدثّة في 27 مايو 2019 بموجب قرار رئيس هيئة تنظيم الاتصالات رقم 5 لعام 2019.

### تعزيز تجربة العملاء من خلال نظام إدارة شكاوى الاتصالات الجديد

تعتبر استراتيجية حكومة قطر الرقمية 2020 مخططاً مرجعياً لكيفية تحسين تجارب العملاء من خلال زيادة النفاذ إلى الخدمات الحكومية، مما يؤدي إلى مخرجات أفضل لسكان الدولة. وتماشياً مع هذه الاستراتيجية، فقد أطلقنا نظاماً محدثاً لإدارة شكاوى الاتصالات لدعم جهود الحكومة.

يدير نظام إدارة شكاوى الاتصالات الجديد الآن عمليات شكاوى المستهلكين بأكملها من البداية إلى النهاية، والتي تشمل جميع الجهات المعنية، بدءاً من المستهلك الذي يبدأ العملية من خلال أي من القنوات المتاحة (موقع الويب، وسائل التواصل الاجتماعي، البريد الإلكتروني، الحضور شخصياً)، مروراً بالقرار المُقدّم بواسطة مزود الخدمات، ووصولاً إلى الاعتماد من قبل هيئة تنظيم الاتصالات، وفقاً للإطار التنظيمي المناسب (قانون الإعلانات، لوائح حماية المستهلك، ولائحة حماية المستهلك الجديدة التي هي قيد التطوير حالياً).

يجري العمل حالياً على أتمتة جميع العمليات المتعلقة بحل شكاوى مستخدمي الاتصالات، من خلال نظام مدعوم بمنصة الخدمات الحكومية «سديم». وتعمل هذه المنصة على سحابة مايكروسوفت الذكية، وستمكن هيئة تنظيم الاتصالات من تعزيز خدماتها الإلكترونية بشكل أكبر، والاهتمام بعملائها بطريقة أكثر كفاءة وفعالية وسلاسة. ولا ندخر وسعاً لجعل دولة قطر مركزاً رقمياً.

مع القدرة على إنشاء التقارير ذات الصلة بسهولة أكبر، سيساعدنا النظام في تحديد الاتجاهات والعمل مع مقدمي الخدمة للحد من التعرض للشكاوى في المستقبل. سيدعمنا النظام في توفير حل دقيق وشفاف وعادل لكلا الطرفين، حيث ستكون جميع سجلات المستهلكين متاحة في مكان واحد خاص وآمن، ويمكن استردادها عند الطلب. في المرحلة الثانية -وهي قائمة حالياً، مع توقعات بالانتهاء منها بحلول نهاية يونيو 2020- نخطط لربط

## 4. إطار تنظيمي مبتكر يواكب التطورات التكنولوجية

يتكون إطار الامتثال الجديد الخاص بنا من مجموعة من الوثائق التي تتضمن سياسة الامتثال لهيئة تنظيم الاتصالات ونموذج الحوكمة. تُظهر مخططات العملية: (1) عملية الامتثال رفيعة المستوى. (2) مراقبة التزامات مزود الخدمة والتحقق فيها. (3) إدارة عدم امتثال مزود الخدمة. (4) مراقبة الالتزام من هيئة تنظيم الاتصالات. ويتضمن أيضاً كتيبات الإجراءات وملاحظات العملية.

### مبادئ توجيهية جديدة لتنفيذ نظام المحاسبة التنظيمي ابتداءً من العام المالي 2019

بموجب القرار رقم 14 لعام 2019، أُصدرنا الأمر إلى شركة أوريدو (ش.م.ع.ق) حول مراجعة التعليقات على نظام المحاسبة التنظيمي ابتداءً من العام المالي 2019. تعمل المبادئ التوجيهية الجديدة على مواءمة نظام المحاسبة التنظيمي مع رسوم السوق، وتضع القواعد لإسناد تكلفة أكثر دقة ووضوح، وتتطلب نشر تقرير التدقيق الذي سيعزز الشفافية تجاه المساهمين.

وتحل اللوائح محل «إجراءات حل النزاعات السابقة» و«إجراءات التحقيق اللاحقة»، وحددت الإجراءات والمتطلبات التي يحتاج مقدمو الخدمات أو غيرهم إلى اتباعها لتقديم شكوى أو نزاع لدى هيئة تنظيم الاتصالات حول مقدم خدمة أو جهة معنية أخرى.

نحن ملتزمون بالحل العادل والفعال للشكاوى والنزاعات، من حيث الإجراءات والمتطلبات الموضوعية، وتغطية اللوائح شكل وطريقة تقديم الشكوى، وتفاصيل المعلومات التي يجب تضمينها في الشكوى أو النزاع، وتبادل المعلومات بين أطراف الدعوى، ومخطط انسيابي للمراحل المختلفة للعملية من بدايتها إلى نهايتها.

وفقاً للوائح النزاع، هناك ثلاث مراحل إجرائية رئيسية عند تقييمنا لأي شكوى أو نزاع. تتضمن المرحلة الأولى تقديم شكوى أو نزاع متكامل إلى هيئة تنظيم الاتصالات عبر البريد الإلكتروني. خلال المرحلة الثانية، تُحقق هيئة تنظيم الاتصالات في الشكوى أو النزاع، مع الأخذ بعين الاعتبار أي مستندات مقدمة من أطراف النزاع. في المرحلة النهائية، تُصدر هيئة تنظيم الاتصالات قرارها المؤقت أو النهائي ضمن الإطار الزمني المحدد. سيؤدي عدم الامتثال لأي قرار تسوية نزاع أو شكوى من هيئة تنظيم الاتصالات إلى إحالة المسألة إلى لجنة العقوبات أو إلى المحاكم.

### نظرة عن كُتب على إطار الامتثال الجديد

قامت هيئة تنظيم الاتصالات، في 2019، بتطوير وإطلاق إطار جديد للامتثال يتسم بالشمول والنفذ والفعالية. تعكس شمولية إطار الامتثال بقوة الأهمية التي نوليها لعملية امتثال شفافة وعادلة، يسهل التعامل معها من قبل المستخدمين.

بموجب قرار رئيس هيئة تنظيم الاتصالات رقم 16 لعام 2019 والتعميم الداخلي رقم 3 لعام 2019، أنشأنا لجنة الامتثال، أحد عناصر حوكمة إطار الامتثال. ويتمثل الدور المتوخى للجنة في تقديم التوجيه بشأن حالات عدم الامتثال.

### قابلية نقل أرقام الخطوط الثابتة

يؤدي تعزيز خيارات العملاء ومستهلكي الاتصالات في قطر، من خلال تشجيع الاختيار فيما يتعلق بمقدمي الخدمة، إلى دعم المنافسة العادلة في هذا القطاع. وتدعم إمكانية نقل الأرقام الثابتة هذا الهدف من خلال تمكين مستهلكي الاتصالات من الاحتفاظ بأرقامهم الثابتة الحالية عند الانتقال إلى مزود خدمة مختلف. وقد بدأت شركتا فودافون قطر وأوريدو تقديم خدمة نقل الأرقام الثابتة للمستهلكين بصورة رسمية.

### قرارات حول رسوم التجزئة

أصدرت هيئة تنظيم الاتصالات أكثر من 20 قراراً بشأن رسوم التجزئة المقدمة من أوريدو للمراجعة والموافقة عليها بما يتسق مع تعليمات رسوم التجزئة. وتعلق هذه القرارات بمنتجات تنتمي إلى أسواق الهاتف الثابت، التي تُعد شركة أوريدو فيها مزود الخدمات المسيطر. وتضمنت القرارات إما الموافقة على الرسوم المقترحة من أوريدو أو رفضها أو الاثنين معاً. كما تقوم هيئة تنظيم الاتصالات بمراجعة رسوم مزودي الخدمات بشكل مستمر، لتقضي الرسوم التي يعتمدها مزودي الخدمات بشكل غير قانوني في السوق (على سبيل المثال: رسوم غير متوافقة مع تعليمات رسوم التجزئة).

### نحو الانتهاء من إطار تنظيم جودة الخدمة

يأتي التطوير القائم حالياً للإطار التنظيمي لجودة الخدمة ضمن مهامنا لضمان تطوير القطاع، مع الحفاظ على توفير خدمات عالية الجودة لجميع المستهلكين في قطر. سيعمل الإطار التنظيمي على تحديث مؤشرات الأداء الرئيسية الموجودة بالفعل لجودة الخدمة، ليكون أكثر شمولاً ويأخذ في الاعتبار التطورات الحديثة في التكنولوجيا.

بعد سلسلة من الاجتماعات المشتركة مع الجهات الشريكة في يناير، أُجريت سبع مقابلات مع الجهات الشريكة الرئيسية؛ داخلياً في مكاتب هيئة تنظيم الاتصالات، وخارجياً مع مزودي الخدمة. بدأت المرحلة الأولى (تحليل السياق) في مارس. وفي سبتمبر، بدأنا العمل على وضع اللامسات الأخيرة على المعايير والسياسات واللوائح. ومن المتوقع تنفيذ الإطار التنظيمي بحلول نهاية الربع الأول 2020.

### تيسير تطوير البنية التحتية

تعمل اللوائح التنظيمية لإنشاء الاتصالات الراديوية الجديدة على تسهيل عمليات تخطيط وتصميم وبناء وتركيب المواقع الدائمة أو المؤقتة. سيتم تطبيق أفضل الممارسات لتطوير بناء شبكات مخفية للاتصالات من خلال معيار البنية التحتية للاتصالات الجديد، الذي يغطي:

- (1) معيار بناء قنوات الاتصالات.
- (2) معيار بناء الاتصالات الراديوية.
- (3) معيار تركيب الأسلاك في المباني.

# 5. نظرة على عام 2020 الخطط والاستراتيجيات القادمة

بالنظر إلى عام 2020، سنستمر في إطلاق مشاريع وخطط جديدة، وتحسينات في البنية التحتية، بما يتماشى مع رؤية قطر الوطنية 2030 الهادفة إلى بناء مجتمع معلومات قائم على المعرفة.



كما تعكس خططنا لعام 2020 جهودنا لمواصلة العمل الجاد مع الجهات المعنية ومقدمي الخدمة للمساعدة في تحويل المدن إلى مدن ذكية.

كجزء من جهودنا لضمان مواكبة إطار الدولة التنظيمي للتحويل الرقمي، نحن نعمل من أجل الانتقال الكامل من الإصدار الرابع إلى الإصدار السادس من بروتوكول الإنترنت قبل كأس العالم 2022 في قطر.

وسنستمر في التعاون الوثيق مع وزارة المواصلات والاتصالات لتنفيذ قانون البريد الجديد، وسنعمل على تطوير الأدوات التنظيمية الرئيسية ذات الصلة بتنظيم البريد، وسنستمر في تطوير الإطار التنظيمي للبريد.

## استراتيجية هيئة تنظيم الاتصالات 2020 - 2024

تعتمد استراتيجية هيئة تنظيم الاتصالات على العديد من المبادرات، والسياسات، والاستراتيجيات السابقة ذات الصلة، وعلى تجربة هيئة تنظيم الاتصالات في تنظيم وتعزيز المنافسة في قطاع الاتصالات. بالإضافة إلى التنظيم، تدعم الاستراتيجية أيضاً نمو القطاع وتطويره، وتعزز الاستثمار والابتكار واعتماد التكنولوجيا، كما تدعم تنسيقاً أفضل بين الحكومة والقطاع الخاص. وتتعترف الاستراتيجية بجهود الوزارات والهيئات الحكومية الأخرى، وتدعمها في تنفيذ مهامها فيما يتعلق بالقطاعات المعنية.

### استشراف الطيف الترددي 2022 لدولة قطر

لقد أعدنا وثيقة «استشراف الطيف الترددي 2022 لدولة قطر» لتغطية أولويات إدارة الطيف الترددي في قطر من خلال استشراف مستقبل الطيف الترددي لمدة ثلاثة أعوام؛ من 2020 إلى 2022.

وتهدف الوثيقة إلى تزويد الجهات والأطراف المعنية بنظرة عامة على النهج الشامل الذي ستتبعه هيئة تنظيم الاتصالات والأنشطة المخططة المتعلقة بتلبية الطلب المتوقع على استخدام الطيف الترددي فيما يتعلق بخدمات الاتصالات المتنقلة التجارية وخدمات القمر الصناعي وخدمات البث الإذاعي وتطبيقات الفعاليات الخاصة على مدار الأعوام الثلاثة المقبلة. وتتضمن الوثيقة الخطة الوطنية لتوزيع الطيف الترددي، ورسوم استخدام الطيف الترددي، وألية تدقيق جودة الخدمة لشبكات الاتصالات المتنقلة العامة، فضلاً عن بعض مشاريع الهيئة الاستراتيجية للطيف الترددي التي من المتوقع الانتهاء منها قبل العام 2022.

وتتوقع طرح وثيقة «استشراف الطيف الترددي لدولة قطر 2022» للاستشارة العامة وإبداء التعليقات في مستهل عام 2020.

تحدد استراتيجية هيئة تنظيم الاتصالات مجموعة من مبادرات رئيسية سننفذها خلال فترة الاستراتيجية لدعم انتقال قطر إلى دولة رقمية.

وتم تصميم هذه الإجراءات لضمان التقدم نحو تحقيق الأهداف والغايات المحددة. كما سنستمر في تنفيذ مجموعة مهامنا الحالية، التي لم يتم تناولها في استراتيجية هيئة تنظيم الاتصالات.

استعداداً لاستراتيجية هيئة تنظيم الاتصالات التي سيتم اعتمادها في مجلس الوزراء ثم تنفيذها في عام 2020، يتم حالياً تطوير خطة لتنفيذ تلك الاستراتيجية، ستكون بمثابة خطة عمل مفضلة لتغطية جميع الإجراءات اللازمة لتنفيذ المبادرات الاستراتيجية.

### تيسير عملية تحوّل المدن إلى مدن ذكية في قطر

يوفر صياغة إطار المدن الذكية في قطر الإرشاد والتوجيه لتطوير مدن ذكية مستدامة في قطر، ومن المتوقع نشره في وقت مبكر من عام 2020. يخدم هذا الإطار رؤية قطر الوطنية 2030 والاستراتيجية الوطنية 2018-2022 لتحويل قطر إلى دولة متقدمة ومستدامة.

# 5. نظرة على عام 2020 الخطط والاستراتيجيات القادمة

## استطلاعات رأي المستهلكين والشركات

يجري حالياً تنفيذ نتائج الاستبيان الحالية لضمان استمرار تحسين مستويات رضا المستهلكين والشركات عن الخدمات. وبالنظر إلى المستقبل، نتوقع أن يتم إطلاق استبيان رضا العملاء المقبل في عام 2021، وسيتم إطلاق استطلاع رضا الشركات في عام 2022.

## الخطة الرئيسية لاستخدام الاتصالات

ستساعد الخطة الرئيسية لاستخدام الأراضي المخصصة للاتصالات مقدمي الخدمة على تخطيط توصيل خدمات الاتصالات، وتؤدي إلى تحسينات في جودة الخدمة. سيسمح هذا النهج المركزي الجديد بملاحظة أية مشكلات في التوصيل، ويعزز دور هيئة تنظيم الاتصالات في تيسير الوصول لهذه الموارد القيّمة.

## مركز المراقبة عبر الأقمار الصناعية

تقوم هيئة تنظيم الاتصالات بتطبيق نظام متقدم لمراقبة البث الراديوي الفضائي من خلال مركز المراقبة عبر الأقمار الصناعية، الذي سيُمكّن الهيئة من توفير رؤية شاملة لإشارات الخدمات الفضائية المُستقبلية في قطر، مما يخدم مهمتنا في إدارة خطة التخصيص الوطنية للطيف الترددي الحالية، والتوسعات المستقبلية لقطاع الاتصالات الفضائية في الدولة.

بالإضافة إلى تأمين تراخيص المستخدم من خلال المراقبة والتحقق، يستطيع النظام أيضاً توطيق مصدر التداخلات التي تؤثر على عمليات الإرسال المبرمج بها. ومن المتوقع أن يعمل النظام بكامل طاقته بطول عام 2021.

## قواعد حماية المستهلك

ما زالت قواعد حماية المستهلك في مرحلة الإعداد. وستجمع هذه القواعد بين جميع القواعد والأحكام الحالية، وستملأ أيضاً الفجوات التي تثيرها التكنولوجيا الجديدة، خاصة فيما يتعلق بشكاوى المستهلكين. سيمكّننا وجود أداة شاملة لحماية المستهلك من اكتساب قدرة أكبر على حماية المستهلكين.



[www.cra.gov.qa](http://www.cra.gov.qa)