

التقرير السنوي ٢٠١٦



قائمة المحتويات

٣

٦	رسالة من الوزير
٨	رسالة من الرئيس
١٤	المقدمة
١٦	تطوير السوق والمنافسة
٤٤	خدمة المستهلكين
٥٤	إدارة الموارد النادرة
٦٢	نشر وجاهزية البنية التحتية



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





رسالة من الوزير

٦

إلى جانب ذلك وضعت الهيئة قواعد تنظيمية واستراتيجيات جديدة نجحت في الوصول بدولة قطر إلى المرتبة ٢٧ عالمياً والثانية عربياً على مؤشر جاهزية الشبكات، وزادت مساهمة قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الناتج المحلي الإجمالي لتشكّل ١.٧٪ في عام ٢٠١٦ مقابل ١.٣٪ في عام ٢٠١٤.

وتقوم الهيئة بدور محوري في تخطيط وإدارة البنية التحتية العامة للاتصالات التي يعتمد عليها مقدمو خدمات الاتصالات وتشجيع التطوير والاستثمار فيها بالعمل مع جميع الجهات ذات الصلة لجذب الاستثمارات طويلة المدى وضمان وجود بيئة تجارية مستدامة.

لقد تمكّنت هيئة تنظيم الاتصالات من تحقيق العديد من الإنجازات الهامة في عام ٢٠١٦، وتفخر بالاحتفال بها واستعراضها ضمن هذا الإصدار من التقرير السنوي.

ترتكز رؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠ على أهمية بناء اقتصاد قائم على المعرفة يتصف بكثافة البحث والتطوير والابتكار، من أجل تحقيق معدلات نمو اقتصادية مقبولة ومستدامة للحفاظ على مستويات معيشية مرتفعة للأجيال الحالية والمستقبلية.

وبخطى واثقة ورؤية واضحة، تواصل دولة قطر مسيرتها نحو بناء المستقبل الرقمي المنشود وإثراء حياة كافة أفراد المجتمع القطري. وتساهم هيئة تنظيم الاتصالات في دولة قطر في هذه الرؤية من خلال تعزيز الاقتصاد الوطني عبر إرساء أطر عمل تنظيمية ملائمة وبنى تحتية معلوماتية متطورة عالمية المستوى تمكن من الإبداع واستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات والتي تعتبر من المحددات الأساسية لبناء اقتصاد المعرفة.

وتلعب الهيئة دوراً بارزاً في دعم وتشجيع قطاع اتصالات مفتوح وتنافسي لضمان توفير خدمات اتصالات مبتكرة ومتقدمة وموثوق بها مع الالتزام الكامل بتحقيق التوازن بين حقوق المستهلكين وتلبية احتياجات مقدمي الخدمة.

سعادة السيد جاسم بن سيف السليطي
وزير المواصلات والاتصالات



رسالة من الرئيس

٨

الاستفادة من الفرص التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وبالتحليل المتعمق للخارطة العالمية لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نرى أن تطور البنية التحتية للاتصالات في دولة قطر يسير جنباً إلى جنب مقارنة مع الدول ذات الدخل المرتفع في هذا المجال.

وبالنظر إلى المستقبل، يبدو عام ٢٠١٧ أيضاً مهماً لنا في نواح كثيرة، فمن بين اهتمامات كثيرة، نتطلع للبناء على التقدم الذي أحرزته الهيئة في إنشاء وإتاحة استخدام أسماء نطاقات الإنترنت القطرية (.qa) التي ستساعد جميع المؤسسات والشركات في مجال أعمالها. كما سيكون عام ٢٠١٧ مهماً أيضاً في تدشين خطوات حيوية على مستوى إعداد استراتيجية تضمن تنمية مستدامة لقطاع تنافسي يوفر للأفراد وقطاع الأعمال مجموعة واسعة من خدمات الاتصالات المبتكرة بأسعار معقولة.

وتنوي هيئة تنظيم الاتصالات إجراء مراجعة للقطاع لتحليل حالة المنافسة في سوق الاتصالات من أجل تحديد التدابير المستقبلية التي من شأنها تعزيز المنافسة في هذا السوق المتطور. وهذا أمر مهم، لا سيما مع وجود حوافز حيوية مثل العولمة والجهات الفاعلة الجديدة. ويشمل هذا الجهد، تحديد مسارات جديدة نحو تعزيز المنافسة، دراسة ما إذا كانت هناك حاجة لمزيد من مقدمي الخدمات في مجالات محددة من السوق.

وأخيراً، لم تكن هيئة تنظيم الاتصالات لتحقق هذه الإنجازات المستعرضة في إطار هذا التقرير السنوي لولا دعم والتزام القيادة القطرية واستمرار الحوار مع أصحاب المصلحة الرئيسيين. وبدوري، أود أن أشرككم مقدماً كونكم كنتم جزءاً من هذا النجاح، ونتطلع قدماً إلى سنة أخرى مثمرة مع الجميع.

فيما تسعى قطر نحو التحول إلى دولة مبتكرة، تواصل هيئة تنظيم الاتصالات إسهاماتها المتعددة في هذا الجانب. لقد شهدنا في عام ٢٠١٦ مستوى جديد للنضوج في سوق الاتصالات القطرية، وكذلك تطور حيوي للإعلام الرقمي وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ونما كل قطاع على أساس سنوي، كنتيجة مباشرة للاستراتيجيات التنظيمية التي وضعتها هيئة تنظيم الاتصالات، والتي تضمن الاستقرار ونمو الناتج المحلي الإجمالي. حيث يشكل قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الآن ما نسبته ١٧٪ من إجمالي الناتج المحلي الإجمالي في دولة قطر، مقابل ١٣٪ في عام ٢٠١٤.

وواصلت هيئة تنظيم الاتصالات إرساء قواعد البناء في القطاعات المختلفة من أجل تشجيع المنافسة وحماية المستهلكين في سوق الاتصالات. ووفقاً لما تم تحديده في بيان السياسة العامة الصادر عام ٢٠١٤ «التنظيم من أجل المستقبل» قامت الهيئة بالتركيز على تنظيم بعض المعوقات السائدة وأسواق البيع بالجملة. وشهدنا تقدماً في تحديد القانون الجديد الخاص بالبريد وفي صياغة بيان للسياسة العامة الذي يؤسس موقف الهيئة بشأن النفاذ إلى الإعلام الرقمي.

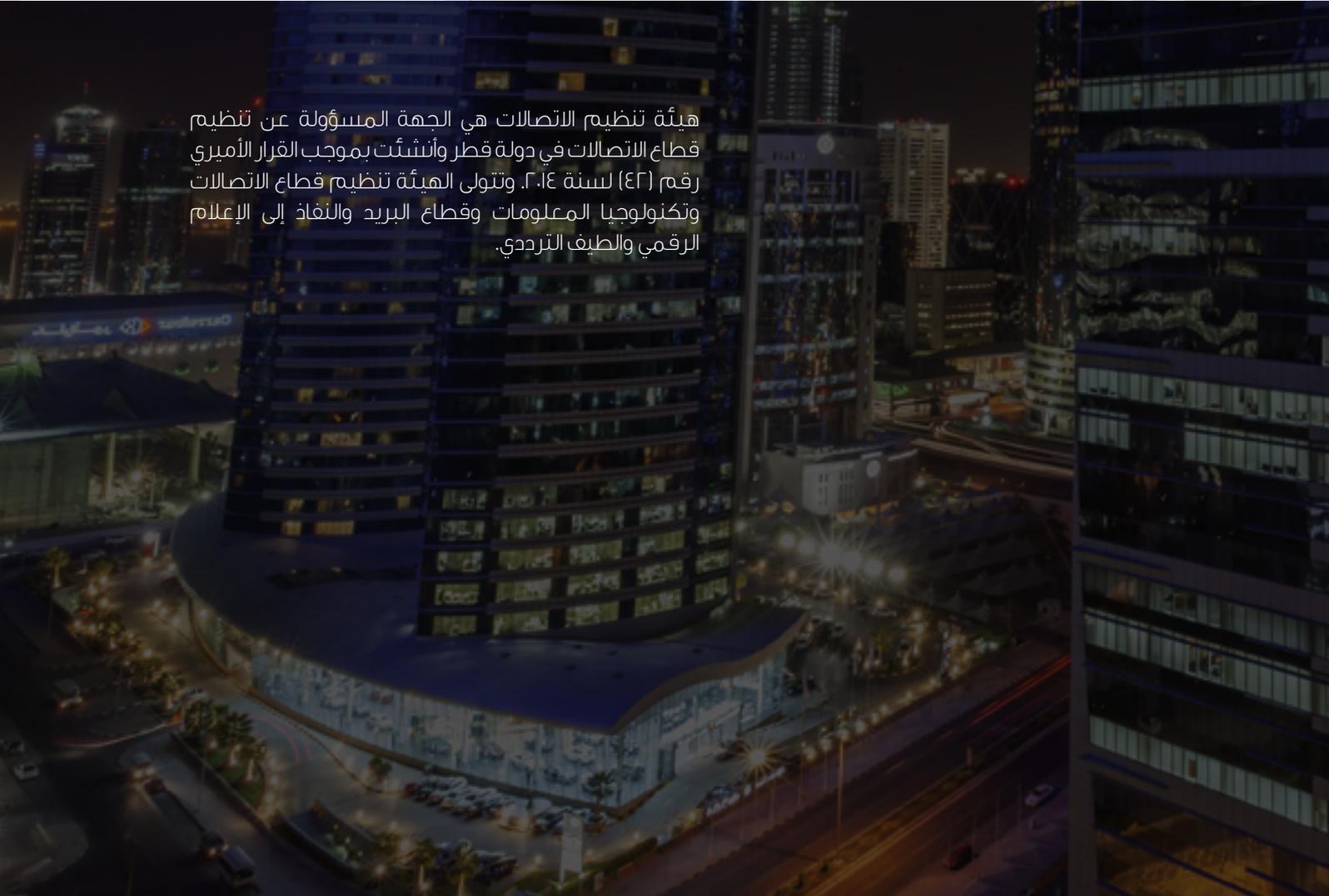
وبادرت الهيئة إلى إطلاق تقييم شامل لمختلف القطاعات في السوق وتفاعلها من أجل إطلاق سياسة توضح المبادئ التي ستوجه نشاط الهيئة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وقطاع البريد بالإضافة إلى النفاذ إلى الإعلام الرقمي. وستكون هذه المبادئ بمثابة توجيهات للهيئة وستعزز الاستقرار الذي تسعى الهيئة لوجوده بما يعود بالنفع على جميع الجهات ذات الصلة.

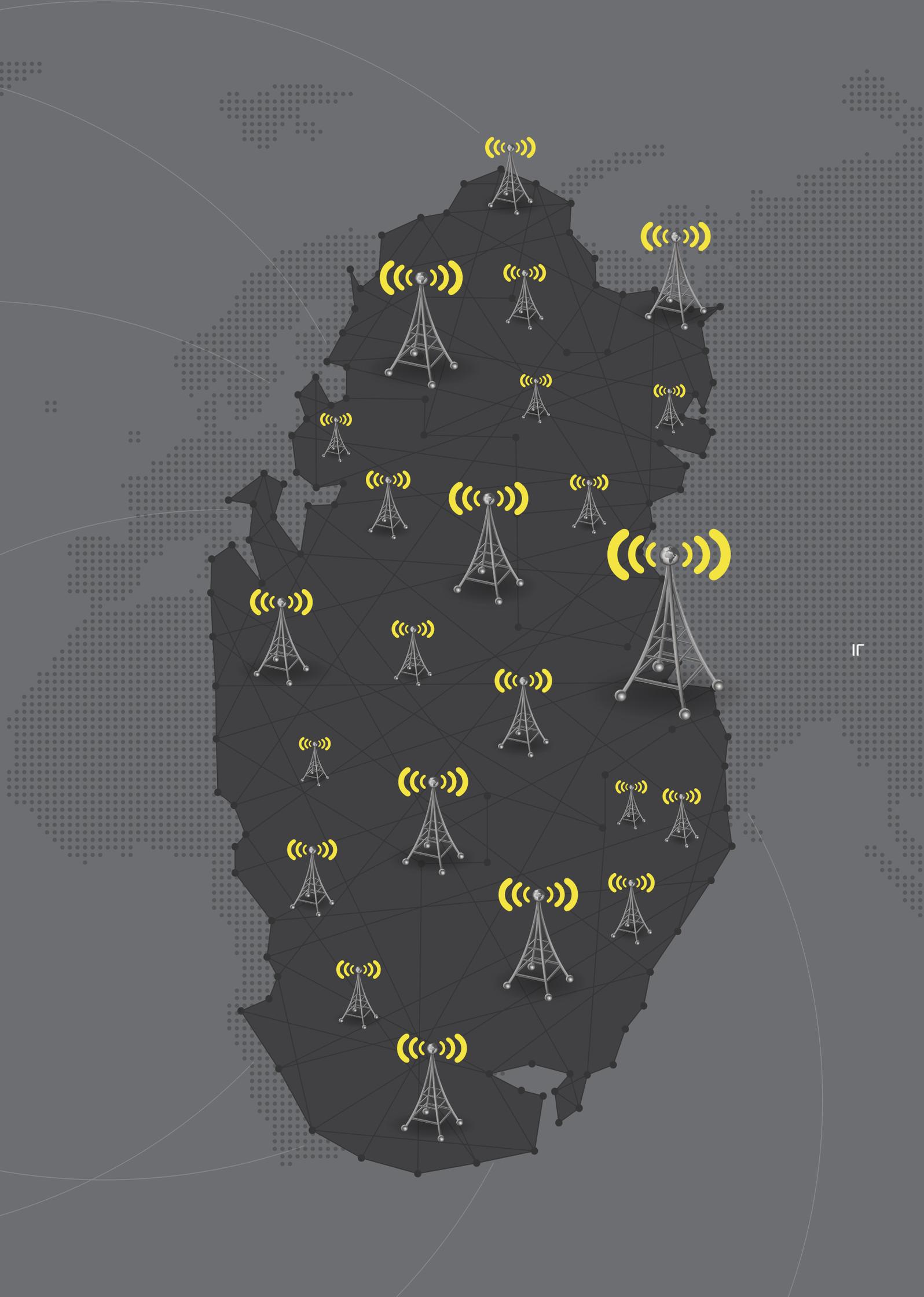
عُرفت دولة قطر بإنجازاتها المتعددة في مجال تطوير المجتمع القائم على المعرفة، حيث أننا نشغل موقعاً مميزاً يمكننا من

سعادة السيد محمد علي المناعي
رئيس هيئة تنظيم الاتصالات



هيئة تنظيم الاتصالات هي الجهة المسؤولة عن تنظيم قطاع الاتصالات في دولة قطر وأنشئت بموجب القرار الأميري رقم (٤٢) لسنة ٢٠١٤. وتتولى الهيئة تنظيم قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد والتفاد إلى الإعلام الرقمي والطيف الترددي.





رؤيتنا

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

رسالتنا

- وضع إطار تنظيمي متنسق وشفاف، يُساهم في تمكين وتطوير المجتمع الرقمي والقطاع البريدي لخدمة الأهداف الاجتماعية والاقتصادية في دولة قطر.
- تعزيز المنافسة المستدامة التي تؤدي بدورها إلى خلق 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

١٤

شبكات مقدمي الخدمات التقليديين إلى نماذج تنافسية جديدة. وبناء على ذلك، أصبح بإمكان الأفراد الاستفادة من مجموعة واسعة من الخدمات المبتكرة ذات الجودة العالية وبأسعار معقولة.

وبالإضافة إلى ذلك، فإن كلا المشغلين يوفران تغطية وطنية عبر خدمات الجيل الثاني والجيل الثالث والجيل الرابع. وكانت شركة أوريدو قطر قد أعلنت عن خطط لتقديم خدمات الجيل الرابع المتطور على المستوى الوطني (بتقنية التطور طويل الأمد). كما سبق وأعلنت أيضاً في شهر مايو من عام ٢٠١٦ عن إجراء تجارب على شبكتها لخدمات الصوت فوق شبكة الجيل الرابع (الصوت فوق تقنية التطور طويل الأمد). وبدورها قامت شركة فودافون قطر بإطلاق شبكتها الخاصة بالجيل الرابع المتطور التي تغطي الدولة فيما تواصل السعي لتأمين تغطية خدمة الصوت فوق شبكة الجيل الرابع (الصوت فوق تقنية التطور طويل الأمد). وفي حين أن المنافسة في الأسواق المتنقلة قوية ومتسارعة، لا تزال المنافسة في الأسواق الثابتة غير ظاهرة بعد، مع ارتفاع نسبي لأسعار خدمات الخط الثابت مثل النطاق العريض والخطوط المؤجرة مقارنة بالمعايير العالمية. بيد أن الضغوط التنافسية الداخلية والخارجية - التي سترافبها هيئة تنظيم الاتصالات - ستفسح المجال، متى أمكن ذلك، أمام بعد جديد للمنافسة سواء في الأسواق الثابتة أو المتنقلة.

ويستفيد المستهلكون من باقة واسعة بفضل جهود حماية المستهلك، لاسيما مع وجود آلية تسوية النزاعات التي يتم تنفيذها وفقاً لسياسة حماية المستهلك. حيث نجحت الهيئة في حل أكثر من ٩٤٪ من الشكاوى التي لم يتمكن المستهلكون من حلها مع مقدمي الخدمة في عام ٢٠١٦.

وعلاوة على ذلك، فقد تم تشغيل نظام إدارة الشكاوى بالكامل، وتم ترقية تطبيق الهواتف المتنقلة (أرسل)، وتم إثراء وظائفه لجعله أكثر ملائمة للمستخدمين. وبدأت هيئة تنظيم الاتصالات هذه السنة في

تواصل هيئة تنظيم الاتصالات التزامها بدعم قطاع الاتصالات المزدهر والبيئة التنظيمية التي تعزز الاقتصاد القائم على المعرفة. وتستخدم الهيئة مجموعة من صلاحيات التنظيم والإنفاذ لتشجيع المنافسة في قطاع الاتصالات وضمان حماية حقوق المستهلك.

وتسترسد هيئة تنظيم الاتصالات النهج الشامل والشفاف للتنظيم بغيرها المتمثلة في تعزيز الاتساق والنقطة والشفافية والمرونة عبر تطوير الإطار التنظيمي. وتهدف استراتيجية الهيئة إلى التركيز على أسواق البيع بالجملة لتقليل أي تدخل غير ضروري في تنظيم أسواق البيع بالتجزئة فضلاً عن العمل من أجل خدمة الأسواق الثابتة وتوجيه اهتمام كاف للتأثير في استمرار النمو المطرد الذي تشهده الأسواق المتنقلة.

وتعتزم هيئة تنظيم الاتصالات، عند الاقتضاء، تطوير مجموعة من الأحكام والشروط على جميع شبكات مقدمي الخدمة، والحد من تنظيم مقدمي الخدمات المسيطرين، ما أمكن ذلك، لمواجهة المعوقات المحددة على مستوى قطاع البيع بالجملة.

وقد وضعت هيئة تنظيم الاتصالات سياسة شاملة للمنافسة وتعتزم تطبيقها لضمان معالجة أي حالات من عدم الامتثال. وعلاوة على ذلك، تخطط الهيئة أيضاً لإدخال مراقبة مستمرة لأداء القطاع وتطوره حسبما تراه ضرورياً.

ويعرض التقرير السنوي التالي تفاصيل الإنجازات والتقدم الذي أحرزته هيئة تنظيم الاتصالات في عام ٢٠١٦ مشتملاً على عدد من المواضيع الهامة.

وصل سوق الاتصالات إلى مستوى من النضج، وأدت التوجهات التكنولوجية الجديدة وديناميكيات الأعمال المستحدثة مثل الجهات الفاعلة الدولية التي تقدم خدمات الاتصالات وغير الاتصالات على



وضع سياسة ولوائح بشأن سلوك المشغل نحو المستهلكين بحيث يمكن للمستهلكين فهم أفضل للالتزامات مقدمي الخدمة فضلاً عن حقوقهم والالتزاماتهم.

ويتواصل وضع إطار تنظيمي وقانوني قوي يدعم تطوير القطاع، ويجري حالياً مراقبة السياسات والأنظمة القائمة التي صدرت في العام الماضي وإنفاذها من أجل الامتثال. كما يجري حالياً مراقبة سياسة المنافسة التي أطلقت في العام الماضي من أجل الامتثال لضمان تخفيف السلوكيات المنافية للتنافس والتي تشكل تحديات في حد ذاتها لتحقيق نتائج جيدة للمستهلكين.

وقد تم تطبيق لائحة البنية التحتية المدنية غير النشطة التي تحكم الوصول إلى وأو مشاركة البنية التحتية المدنية التي أعدت في أواخر عام ٢٠١٥، مع تطوير عرض الوصول القياسي الذي أعده مقدمو الخدمات ومالكو البنى التحتية لتوفير وصول عادل وغير تمييزي لمقدمي الخدمة. وسيجري وضع سياسة جودة الخدمة واللوائح ذات الصلة هذا العام بحيث تكون الالتزامات المترتبة على أداء مقدمي الخدمات والشبكات واضحة.

وتسلط صفحات هذا التقرير مزيداً من الضوء على إنجازات الهيئة والتقدم الذي أحرزته.

إن المسؤولية الرئيسية لهيئة تنظيم الاتصالات هي تشجيع وجود سوق عادلة وتنافسية لصالح المستهلكين والصناعة بشكل عام وذلك بهدف تعزيز المنافسة المستدامة للسنوات المقبلة. وقد اضطلعت هيئة تنظيم الاتصالات بدورها كجهة منظمة لقطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في قطر. ولا تقوم الهيئة بصياغة وتطوير القواعد فحسب، وهو دور يتم وتم تأديته من قبل الهيئة بالفعل في السنوات الأخيرة الماضية. بل تعمل على ضمان العدالة بين مقدمي الخدمات في السوق أيضاً.



هيكـل ووضـع سوق الاتصـالات القطرية

١٨

ويشير التحليل المتعمق للخارطة العالمية التي أجراها المنتدى الاقتصادي العالمي إلى أن تطوير البنية التحتية للاتصالات في قطر يسير على قدم المساواة مع البلدان ذات الدخل المرتفع. وعلاوة على ذلك، فإن البيئة السياسية والتنظيمية في قطر وما ينتج عنها من ابتكار في مجال الأعمال تعتبر أعلى من المتوسط مقارنة بنظيراتها من البلدان. ويذهب مؤسس تقرير تكنولوجيا المعلومات العالمي أبعد من ذلك لتسليط الضوء على القضايا من حيث التسعير. وقد تم تسليط الضوء على هذه المسألة أيضاً في تقرير صدر في يونيو ٢٠١٦ عن وزارة المواصلات والاتصالات (المشهد القطري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطر لعام ٢٠١٦: قطاع الأعمال) والذي وجد أن الشركات غير راضية عن تكلفة الإنترنت ومنتجات وخدمات تكنولوجيا المعلومات في قطر.

ويشكل ترتيب قطر الإيجابي ضمن مؤشر تقرير تكنولوجيا المعلومات العالمي إنجازاً هاماً. وتتطلع رؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠ إلى مجتمع قائم على المعرفة، وهو واقع تساعد صناعة الاتصالات في الدولة على التقدم. ويعد الأداء الجيد على الصعيد العالمي بمثابة حافز لإجراء تحسينات مستمرة في المستقبل. مع منافسة أقوى وخدمات محسنة، خاصة فيما يتعلق بالخدمات المقدمة للمشتركين في قطاع الأعمال.

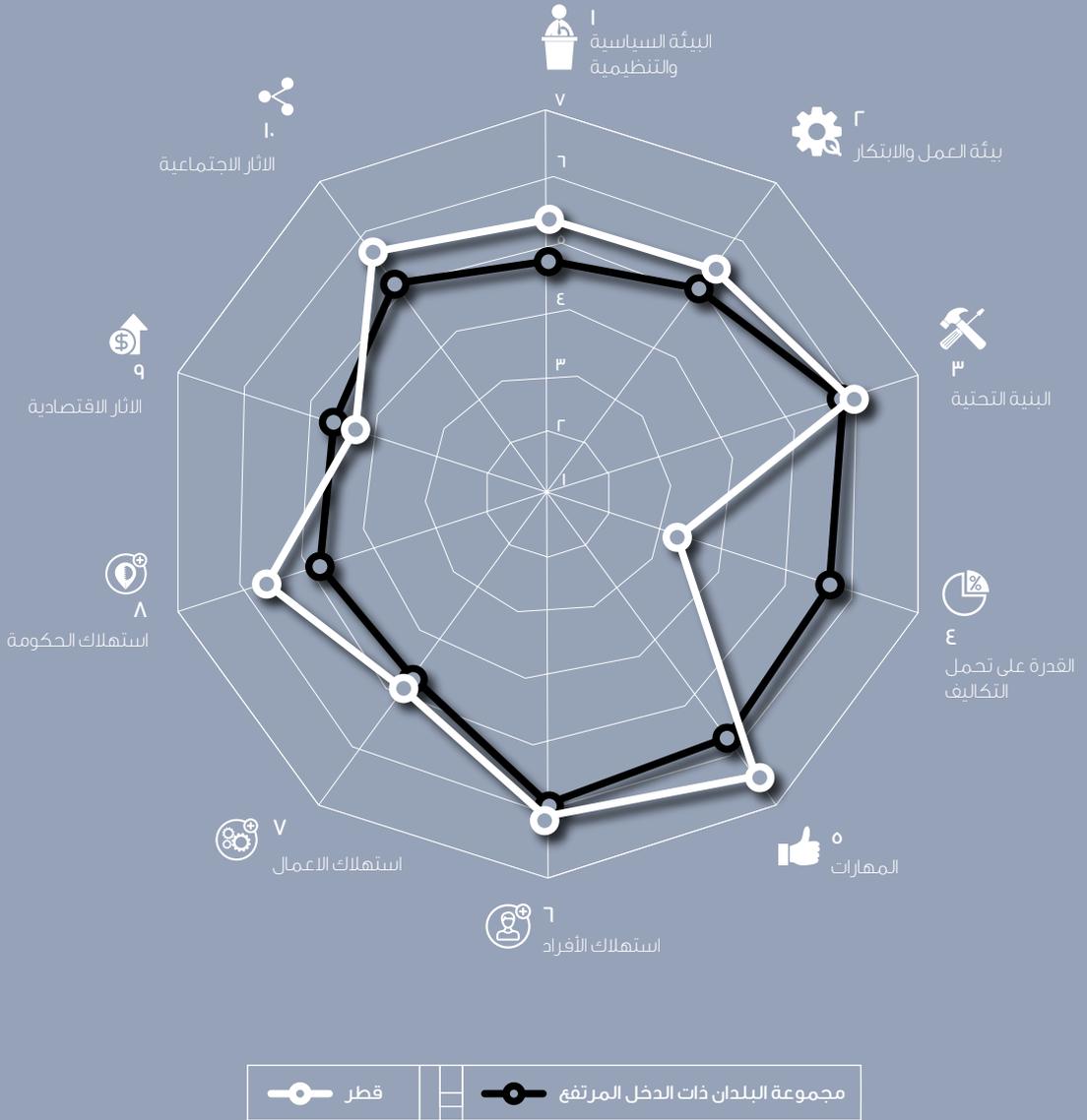
ونستعرض في الفقرات التالية مزيداً من التعمق والتحليل المفصل فيما يتعلق بوضع سوق الاتصالات.

يوفر مقدمو الخدمة العاملين في قطر مجموعة واسعة من الخدمات للأفراد وقطاع الأعمال والمؤسسات الحكومية. وتقدم شركتنا أوريدو قطر وفودافون قطر (يشار إليها باسم أوريدو وفودافون في النص اللاحق) خدمات عامة متنقلة وثابتة. وتحمل الشركة القطرية لشبكة الحزمة العريضة ترخيصاً لتقديم الشبكات النشطة. في حين تقدم الشركة القطرية للأقمار الصناعية (سهيل سات) خدمات الاتصالات عبر الأقمار الصناعية. فيما تحمل شركة هاريس سلام، وشركة كيو سات للاتصالات، وشركة ريج نيت قطر تراخيص خاصة بالمحطات الطرفية متناهية الصغر.

وتبدو المنافسة واضحة في سوق الاتصالات المتنقلة في قطر، وتوفر كل من أوريدو وفودافون تغطية وطنية عبر خدمات الجيل الثاني والثالث والرابع في حين لم تظهر بعد المنافسة في سوق الاتصالات الثابتة. وقد قامت أوريدو بنشر شبكتها من الألياف الضوئية إلى المنازل، التي تغطي الآن ٩٩٪ من الدولة. وتقدم فودافون خدمات النطاق العريض في مشروع اللؤلؤة (اللؤلؤة قطر) وكذلك في المناطق التي قامت فيها الشركة القطرية لشبكة الحزمة العريضة بنشر شبكتها (على سبيل المثال: مدينة بروة، الخليج الغربي، الخ). كما يشهد سوق اتصالات الأقمار الصناعية تقدماً ملحوظاً من خلال شركة سهيل سات التي طورت محطة أرضية جديدة لخدمات الاتصالات. وفي المستقبل القريب، سوف نشهد إطلاق القمر الصناعي الثاني للشركة تحت اسم (سهيل-٢) والذي سيوفر للمنطقة تقدماً إضافياً للخدمات التي تشمل خيارات البث والاتصالات والنطاق العريض وخدمات هواة اللاسلكي عبر الأقمار الصناعية.

وكما أشارت الرسائل الافتتاحية في بداية هذا التقرير، فقد أدت هذه التطورات إلى تبوء قطر المرتبة ٢٧ على المستوى العالمي من بين ١٣٩ دولة، والثانية بين الدول العربية في مؤشر جاهزية الشبكات لتقرير تكنولوجيا المعلومات العالمي كما هو موضح في الشكل رقم ١.

الشكل ١: أداء جاهزية شبكة قطر

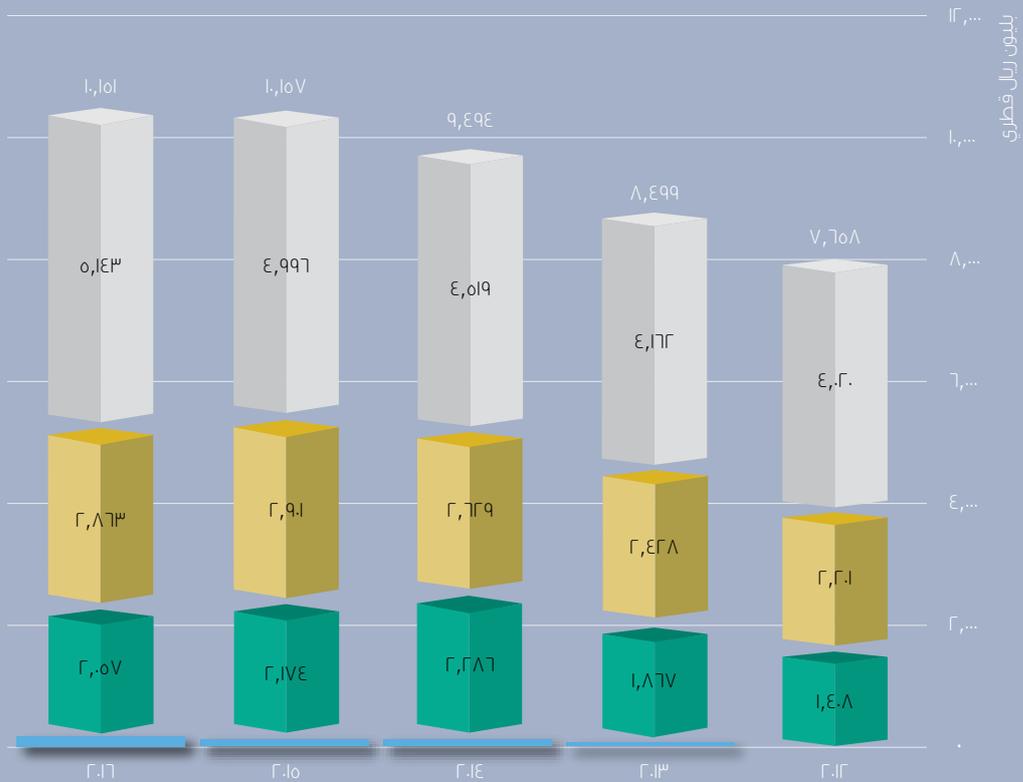


المصدر: المنتدى الاقتصادي العالمي، تقرير تكنولوجيا المعلومات العالمي، يوليو ٢٠١٦

قطاع الاتصالات بشكل عام

بالرغم من العوامل الخارجية الكلية التي تؤثر على الاقتصاد القطري، ظل قطاع الاتصالات بشكل عام (بما في ذلك الثابت، المتنقل، والأقمار الصناعية، والمحطات الطرفية متناهية الصغر) مستقراً نسبياً بين عامي ٢٠١٥ و٢٠١٦. بمجموع إيرادات وصل في عام ٢٠١٦ إلى ١٠١٥١ مليون ريال قطري، بالمقارنة مع إيرادات عام ٢٠١٥ التي وصلت إلى ١٠١٥٧ مليون ريال قطري كما يشير إلى ذلك الشكل رقم ٢.

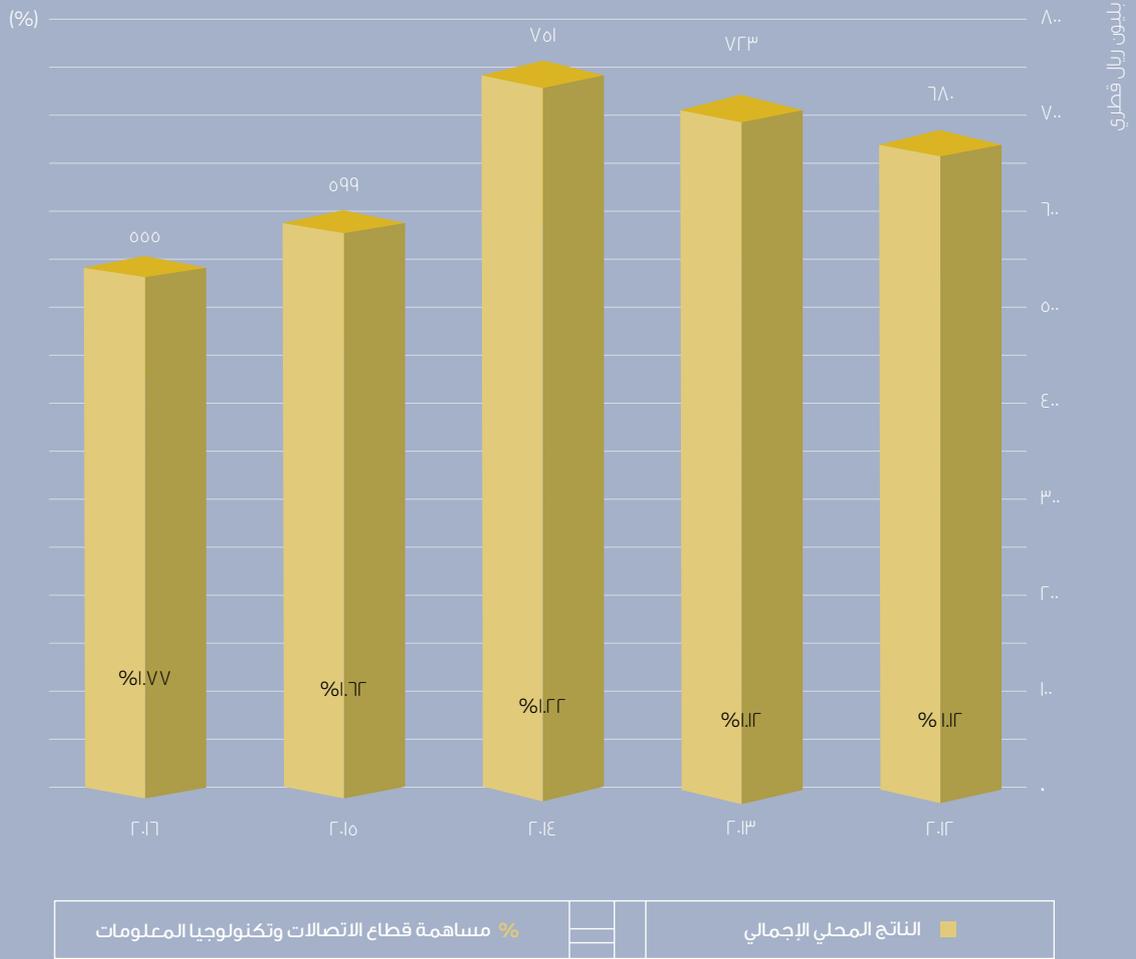
الشكل ٢: إجمالي إيرادات قطاع الاتصالات



■ إيرادات فودافون قطر في الاتصالات الثابتة + المتنقلة	■ مشغلين آخرين مرخصين
■ إيرادات أوريدو قطر في الاتصالات المتنقلة	■ إيرادات أوريدو قطر في الاتصالات الثابتة

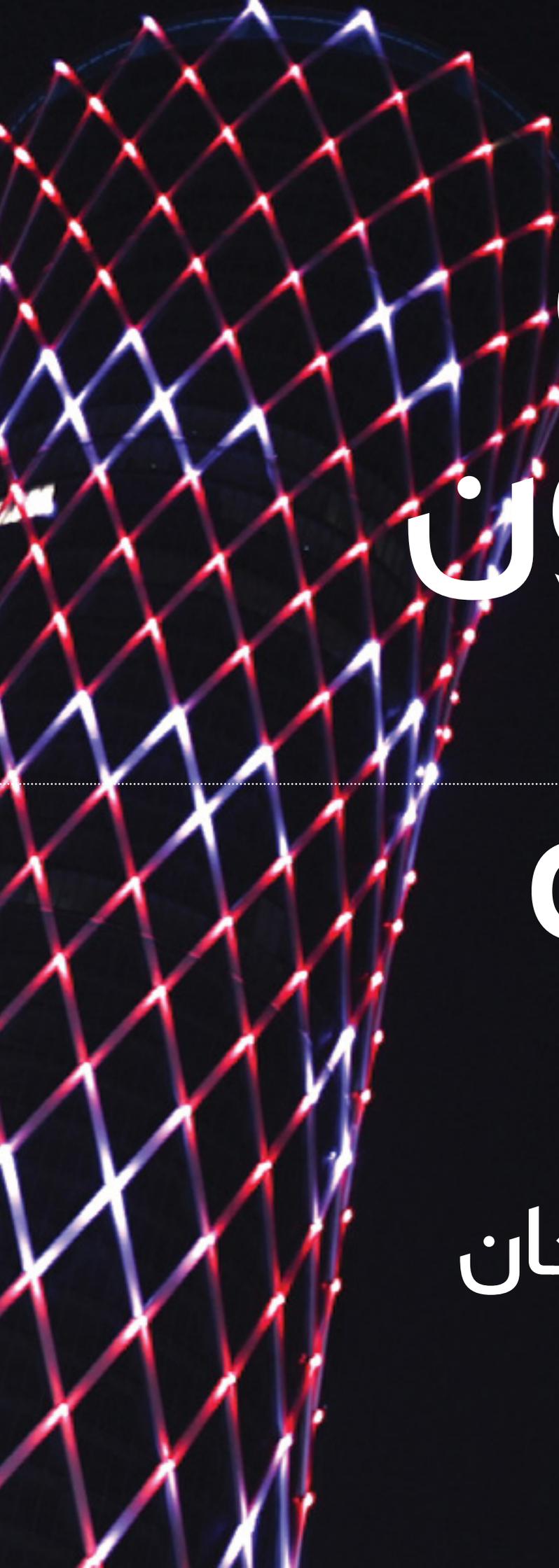
المصدر: بيانات مقدمي الخدمات المالية، حسابات الهيئة

الشكل ٣: ناتج قطر الاجمالي المحلي وإسهام قطاع الاتصالات فيه



المصدر: وزارة التخطيط التنموي والإحصاء، حسابات الهيئة

ملاحظة: في ظل الوضع الاقتصادي العام، فإن المساهمة لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (كما تم تحديدها في الحسابات الوطنية التي نشرتها وزارة التخطيط التنموي والإحصاء) وصلت في عام ٢٠١٦ إلى ١.٧٧٪ من الناتج المحلي الإجمالي لدولة قطر، مقابل ١.٢٢٪ في عام ٢٠١٤ و ١.١٢٪ في عام ٢٠١٢، وهو ما يتضح في الشكل رقم ٣. ويساهم قطاع الاتصالات ويعد العامل الأكثر أهمية والأسرع نمواً في تنوع الاقتصاد القطري.



٤.٩
مليون
مشترك

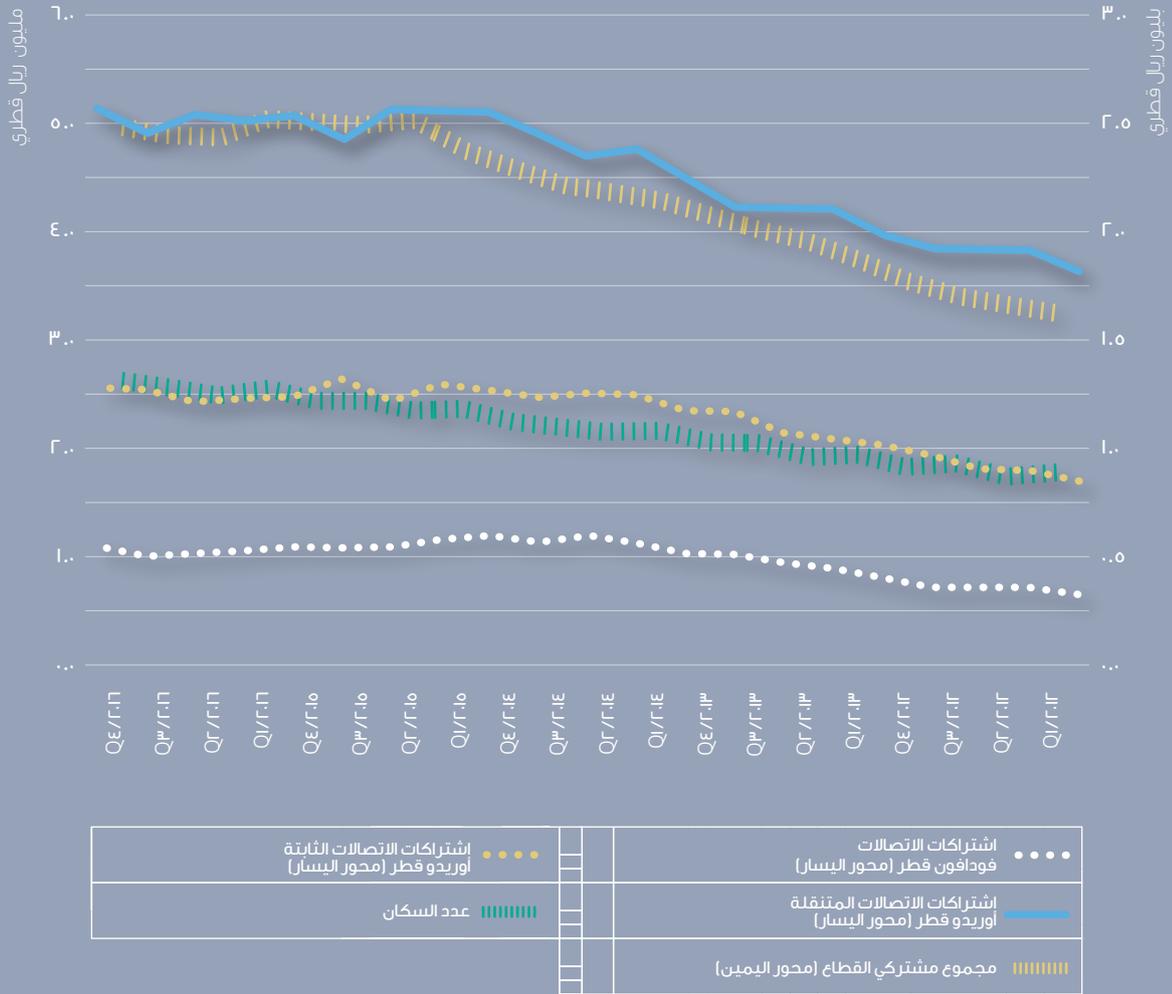
٧%
زيادة في
عدد السكان

الخدمات الثابتة والمتنقلة المقدمة للجمهور

٢٣

فيما يتعلق بالاشتراكات الخاصة بخدمات الخط الثابت والمتنقل فقد استقر مجموع عدد الاشتراكات نسبياً في نهاية عام ٢٠١٦ عند حوالي ٤.٩ مليون مشترك مقارنة مع مجموع عدد الاشتراكات الذي وصل في نهاية عام ٢٠١٥ إلى ٥ مليون مشترك كما هو موضح في الشكل رقم ٤. وبما أن التعداد السكاني في ازدياد (زاد التعداد السكاني بنسبة ٧٪ في الفترة الممتدة بين نهاية عام ٢٠١٥ ونهاية عام ٢٠١٦) فانخفاض معدل انتشار استخدام الهواتف الجواله من ١٩١٪ من مجموع عدد السكان في عام ٢٠١٥ ليصل إلى ١٧٦٪ من مجموع عدد السكان في عام ٢٠١٦. والذي مازال من أعلى المعدلات في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وبقيّة العالم.

الشكل ٤: السكان والمستخدمون في خدمات الأسواق الثابتة والمتنقلة

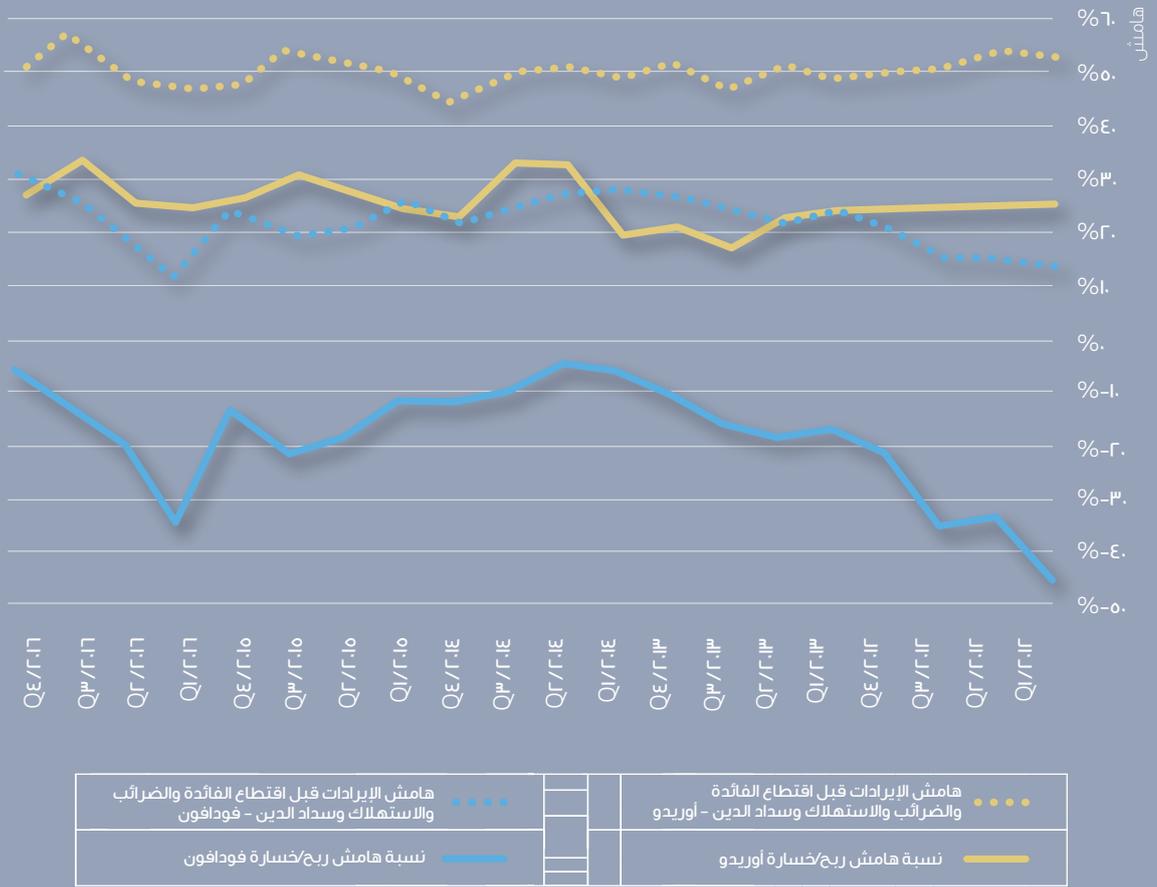


المصدر: وزارة التخطيط التنموي والإحصاء حول التعداد السكاني ٢٠١٦، البيانات المالية لمقدمي خدمات الاتصالات والخاصة بإجمالي عدد المشتركين في خدمات السوق

ويعود الاستقرار في معدل الإيرادات والمستخدمين ما بين عامي ٢٠١٥ و٢٠١٦ إلى التأثير المشترك لمجموعة من العوامل:

- تغير البنية السكانية مع تزايد عدد العمال الذين لديهم قدرة محدودة على الإنفاق وبالمقابل انخفاض عدد موظفي العمل المكتبي
- تضح أسواق الاتصالات، وانخفاض بعض الأسعار
- زيادة تكيف سوقي الاتصالات الثابتة والمتنقلة مع السوق ككل

الشكل ٥: إيرادات وهوامش ربح أوريدو وفودافون قبل اقتطاع الفائدة والضريبة والاستهلاك وسداد الدين

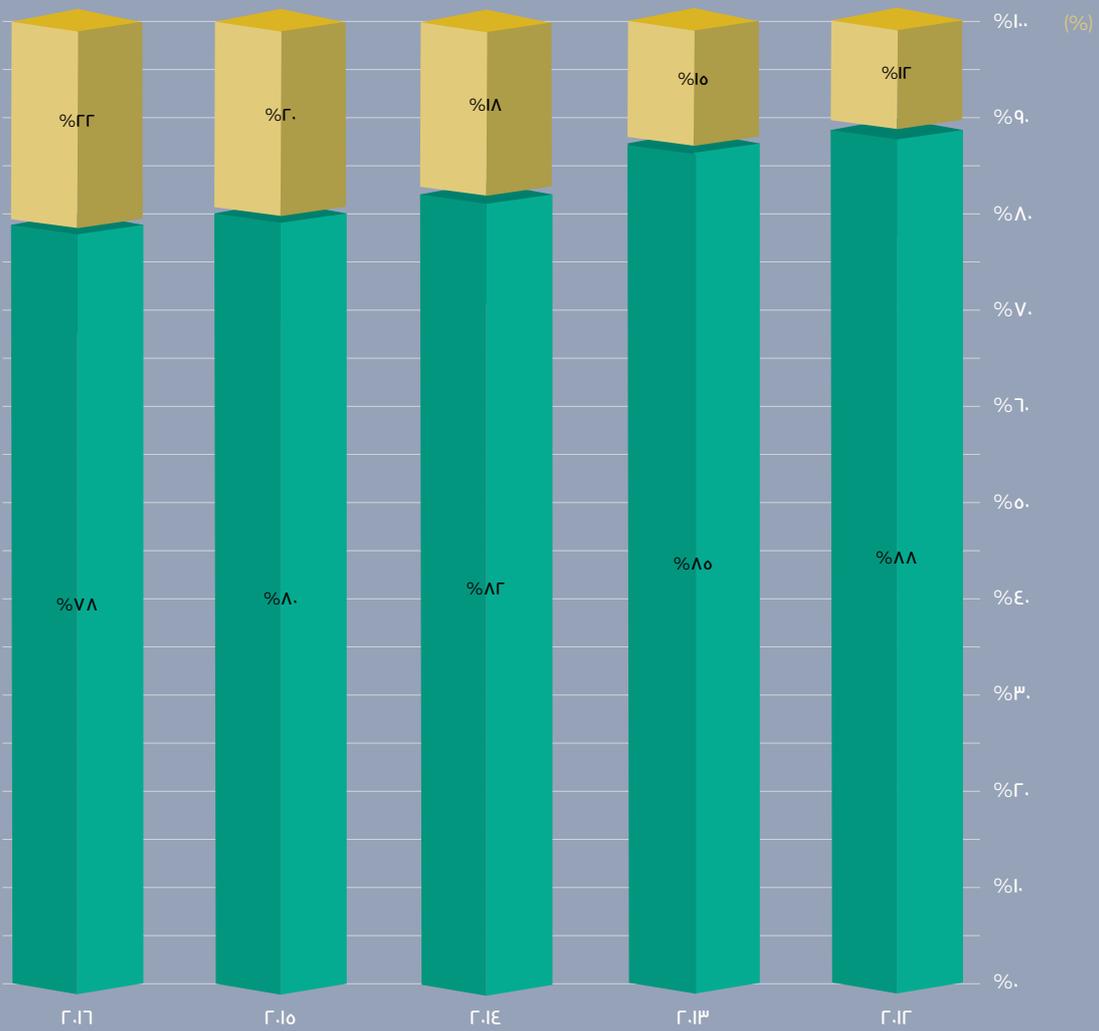


المصدر: البيانات المالية لمقدمي خدمات الاتصالات، نشرتها الهيئة عبر التقدير والحساب. ملاحظة: تم تقدير أرباح أوريدو للربع الرابع من سنة ٢٠١٦ حيث توقفت أوريدو عن نشر الأرباح ربع السنوية

وفيما يتعلق بهوامش ربح مقدمي خدمات الاتصالات فكما يبين الشكل رقم ٥، تراوحت هوامش ربح أوريدو قبل اقتطاع الفائدة والضريبة والاستهلاك وسداد الدين نحو ٥٠٪ بين عامي ٢٠١٢ و ٢٠١٦ بينما تحسنت هوامش ربح فودافون قبل اقتطاع الفائدة والضريبة والاستهلاك وسداد الدين لتصل خلال عام ٢٠١٦ وللمرة الأولى إلى ٣٠٪. وعلى الرغم من تحسن معدل ربح فودافون بين عامي ٢٠١٢ و ٢٠١٦ إلا أنه مازال سلبياً، في حين أن معدل ربح أوريدو انخفض في نهاية عام ٢٠١٦ ليصبح أقل من ٣٠٪.

يمكن الملاحظة من الشكل رقم ٦ أن مقدمي خدمات الاتصالات عملوا على تنويع أعمالهم؛ فزادوا في حصة الإيرادات غير المرتبطة بأنشطتهم المرخصة (مثل: مراكز البيانات وحلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بيع الهواتف إلخ). ففي عام ٢٠١٦، شكلت النشاطات غير المرتبطة بالأنشطة المرخصة ما نسبته ٢٢٪ من إيرادات مقدمي خدمات الاتصالات، في حين بلغت تلك النسبة ٢٠٪ في عام ٢٠١٥ و ١٨٪ في عام ٢٠١٤.

الشكل ٦: إيرادات أوريدو وفودافون الناتجة عن أنشطة مرخصة والأنشطة المجانية



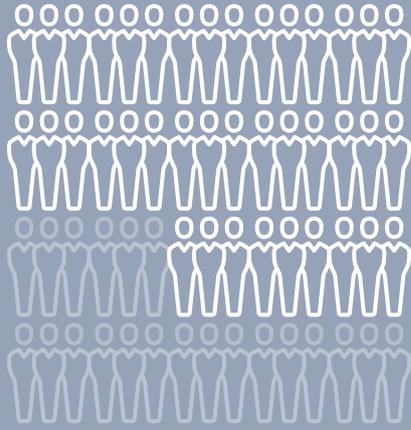
■ إيرادات الأنشطة المرخصة ■ أنشطة مجانية (تركيب، بيع أجهزة الهاتف، ...)

سوق الاتصالات المتنقلة

٢٧

يغطي هذه السوق مكالمات الجوال المحلية والدولية والرسائل وخدمات النطاق العريض المتنقلة.

وكما ذكر مسبقاً، يشير الشكل رقم ٧ إلى تراجع معدل انتشار الهواتف المتنقلة في دولة قطر بنسبة ١٧٦٪ منذ بلوغه الذروة خلال الربع الثاني من عام ٢٠١٥ حيث وصل معدل الانتشار آنذاك إلى ما يقارب ٢٠٠٪ من مجموع السكان. وأحد الأسباب الرئيسية لذلك هو إلغاء مقدمي خدمات الاتصالات للشرائح غير المستوفية لاشتراطات التسجيل والاشتراك.

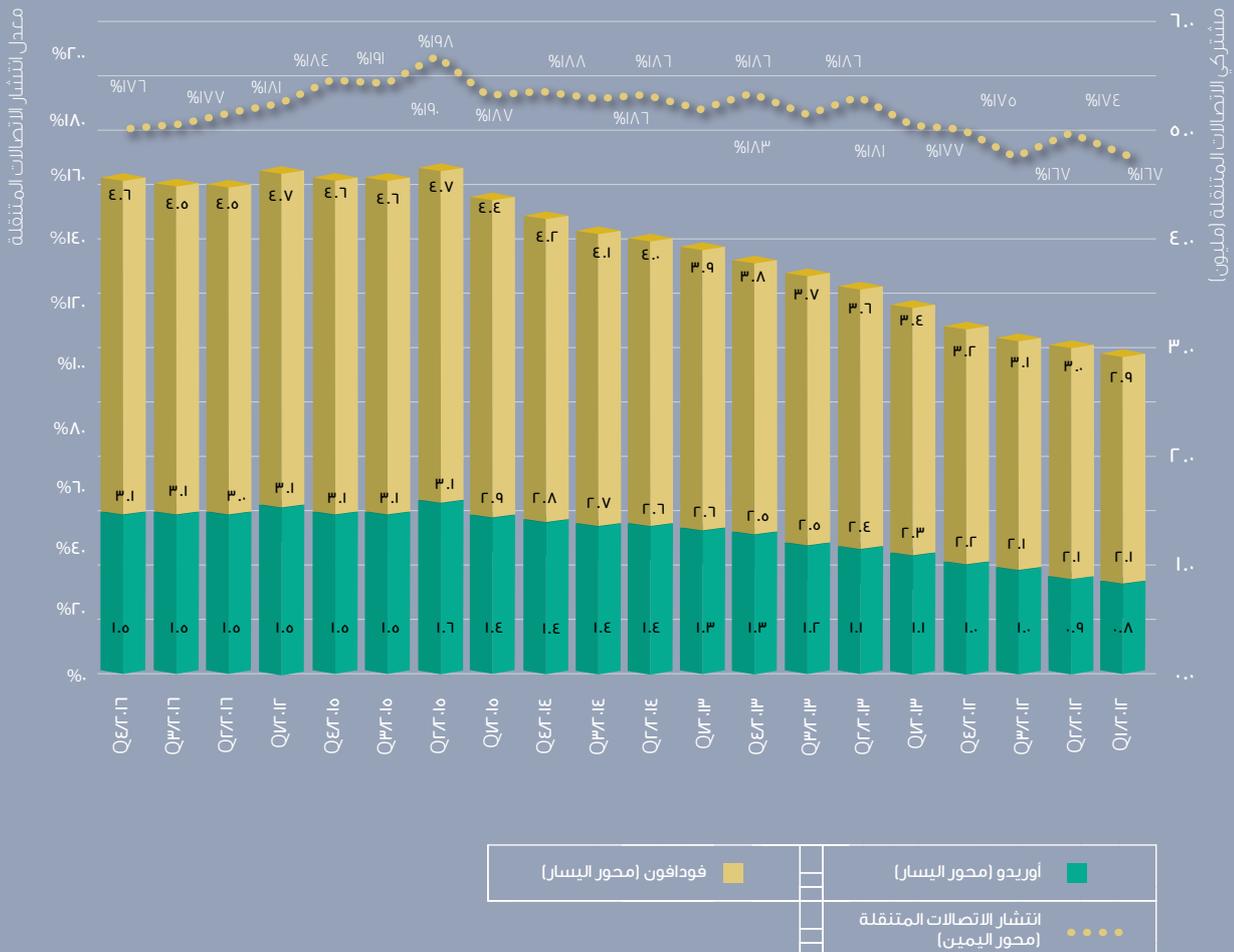


إجمالي معدل انتشار الجوال والمستخدمين

١٧٦%

من السكان

الشكل ٧: مشتركو الخدمة المتنقلة، معدل الانتشار والسكان

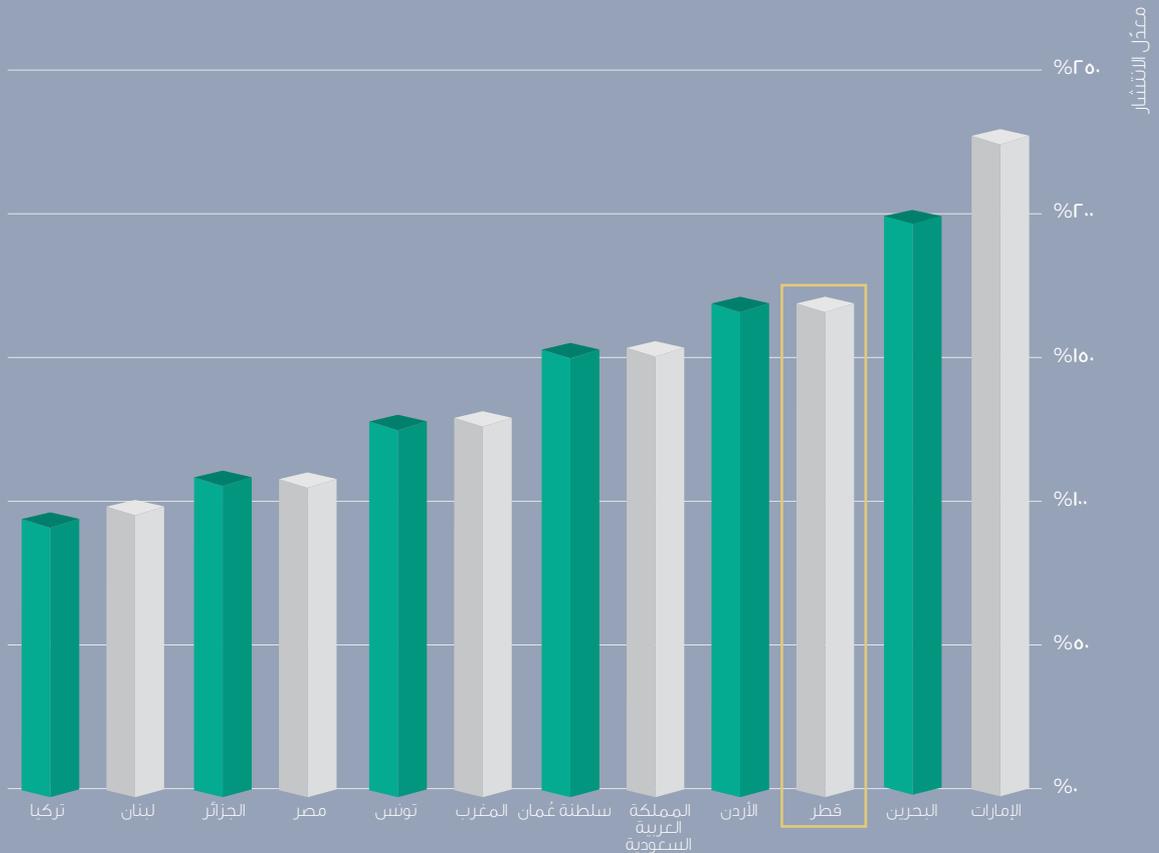


قطر

معدل انتشار الهواتف المتنقلة

ويشير الشكل رقم ٨ إلى أن معدل الانتشار في دولة قطر مازال واحداً من أعلى معدلات الانتشار إقليمياً وعالمياً على الرغم من انخفاض انتشار الهواتف المتنقلة في الدولة.

الشكل ٨: معدل انتشار الهواتف المتنقلة في المنطقة



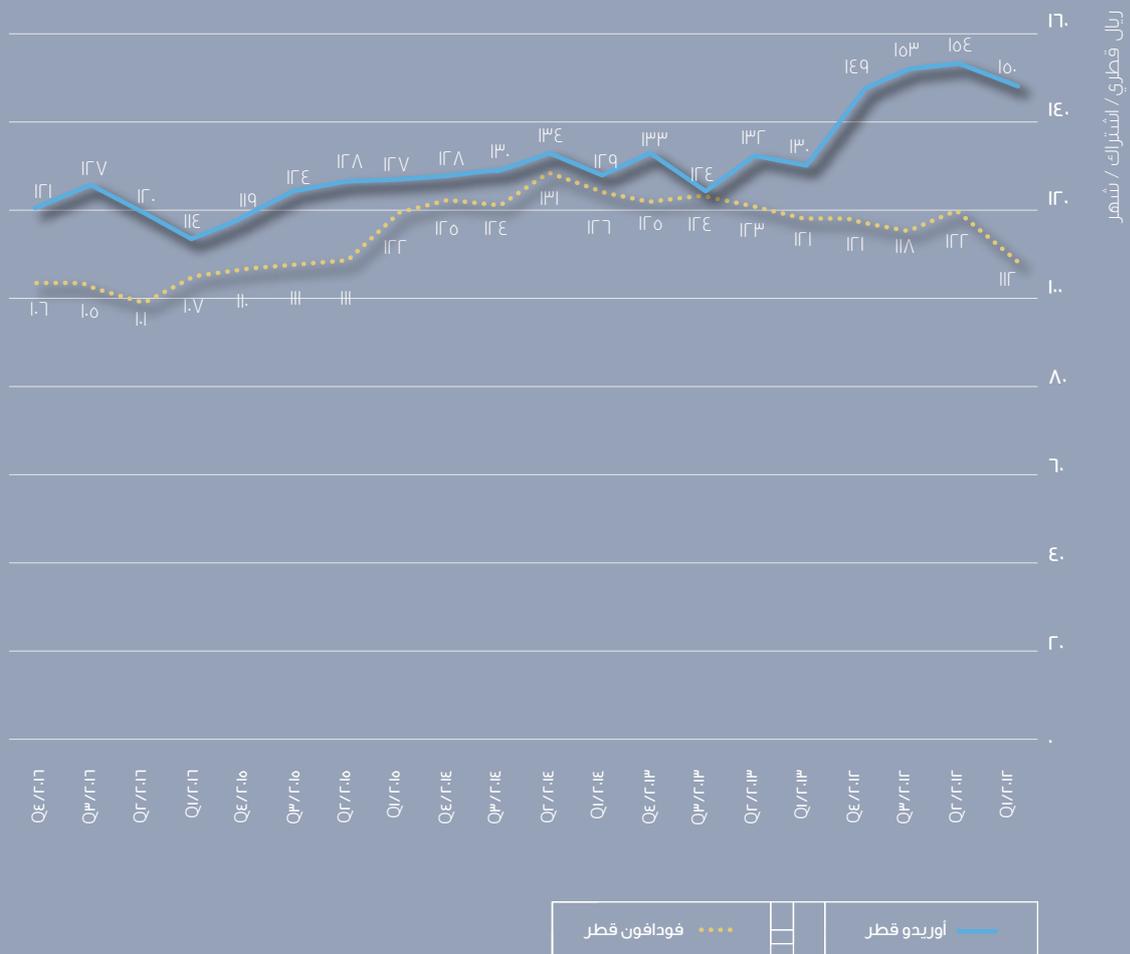
المصدر: كولين العالمية ٢٠١٧

فودافون
(متوسط العائد
على المستخدم)
رقم ١.٧١٢
متوسط العائد على
المستخدم
٢٠١٢-٢٠١٦

أوريدو
(متوسط العائد
على المستخدم)
رقم ١٢٨٥٠
متوسط العائد على
المستخدم
٢٠١٢-٢٠١٦

ويشير الشكل رقم ٩ إلى زيادة التنافسية وزيادة عدد المشتركين من فئة العمال وانخفاض الأسعار (خاصة أسعار المكالمات الدولية للهاتف المتنقل) وانخفاض متوسط إيرادات الاتصالات المتنقلة لمقدمي خدمات الاتصالات لكل مشترك. وأشارت تقارير أوريدو إلى أن متوسط الإيرادات انخفض من ١٥٠ ريال لكل مشترك عن كل شهر في الربع الأول من عام ٢٠١٢ لتصل إلى ١٢١ ريال في الربع الأخير من عام ٢٠١٦. كما انخفض متوسط إيرادات فودافون بشكل غير ملاحظ كثيراً من ١١٢ ريال إلى ١٠٦ ريال في ذات الفترة.

الشكل ٩: متوسط العائد لكل مشترك



المصدر: بيانات مقدمي الخدمات المالية



سوق الاتصالات الثابتة

٣٢

يشير الشكل رقم ١٢ إلى عدد الأماكن (المنازل والمكاتب) المغطاة بشبكة الألياف الثابتة ومجموع وصلات الألياف، وهي نسبة كبيرة من المستخدمين تصل إلى نحو ما يقارب ٥٥٪ في شهر ديسمبر ٢٠١٦ (٤٥,٠٠٠ وحدة عقارية أو صناعية مغطاة بشبكة الألياف الثابتة و ٢٥,٠٠٠ وحدة عقارية أو صناعية تم تفعيل الخدمة بها).

تغطي هذه السوق المكالمات والرسائل النصية الوطنية والدولية وخدمات الوصول وخدمات النطاق العريض والخطوط المؤجرة. وعلى الرغم من تحرير السوق، فإن السوق الثابتة تخضع لرقابة قوية من قبل أوريدو. واليوم، تحتفظ فودافون بعدد محدود من خدمات الاتصالات ذات النطاق العريض والخطوط المؤجرة في مشروع اللؤلؤة والخليج الغربي ومدينة بروة.

وتواصل أوريدو الاحتفاظ بحالة شبه احتكار لما نسبته ٩٦٪ من العائدات، وتغطي أوريدو اليوم جميع أنحاء قطر تقريباً مع وصلات الألياف. ووفقاً للبيانات التي كشفت عنها وزارة المواصلات والاتصالات، فإن ٨٦٪ من إجمالي المنازل يتمتعون بالوصول لشبكة النطاق العريض السلكية الثابتة^٣.

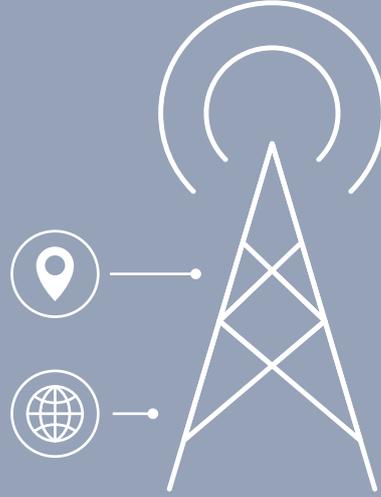
^٣ تقرير «المشهد الرقمي لدولة قطر ٢٠١٥» على مستوى الأسر والأفراد. وزارة المواصلات والاتصالات

اشتراكات فايبر برودباند

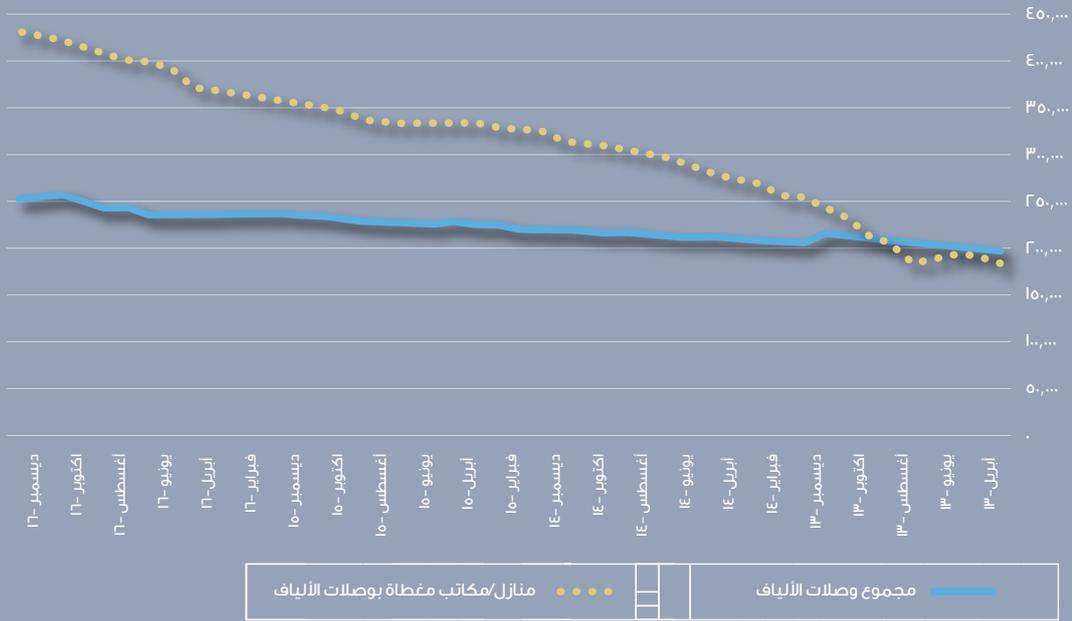
ديسمبر ٢٠١٦ % ٥٥

٤٥٠,٠٠٠
موقع (مكتب أو منزل)
مغطى بالخدمة

٢٥٠,٠٠٠
اشتراك



الشكل ١٢: نمو وصلات الاليف في قطر

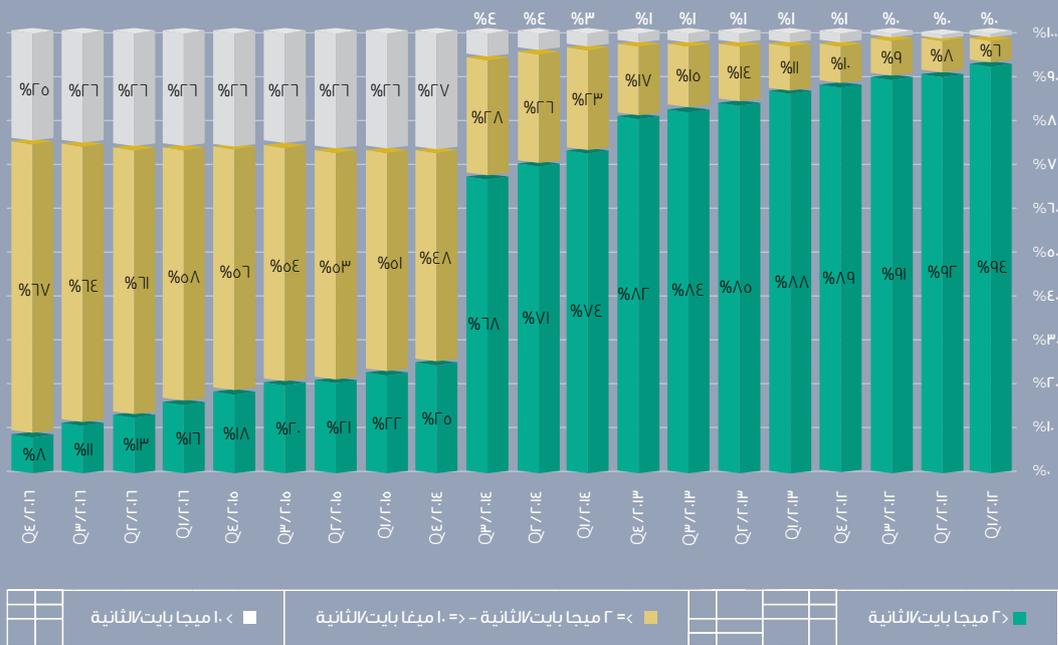


المصدر: تقديمات مقدمي الخدمات

إن توفر البنية التحتية للألياف المتطورة أدى إلى تسهيل الانتقال للاشتراكات إلى باقات النطاق العريض بأعلى سرعة، وكما يشير الشكل رقم ١٣ بأن الربع الأول من عام ٢٠١٢ كان ٩٤٪ من اشتراكات الإنترنت للنطاق العريض للباقات الأقل من ٢ ميجابت. وهذا الأمر قد تغير بشكل جذري في السنوات الأربع التي تلت عام ٢٠١٢ وصولاً لعام ٢٠١٦ حيث وصل عدد الاشتراكات في باقات ٢ ميجابت وأكثر في الربع الأخير من عام ٢٠١٦ إلى ٩٢٪.



الشكل ١٣: مشتركى الخطوط الثابتة على أساس السرعة



المصدر: تقديمات مقدمي الخدمات



مكالمات صوتية انترنت برودباند والتلفزيون عبر الانترنت

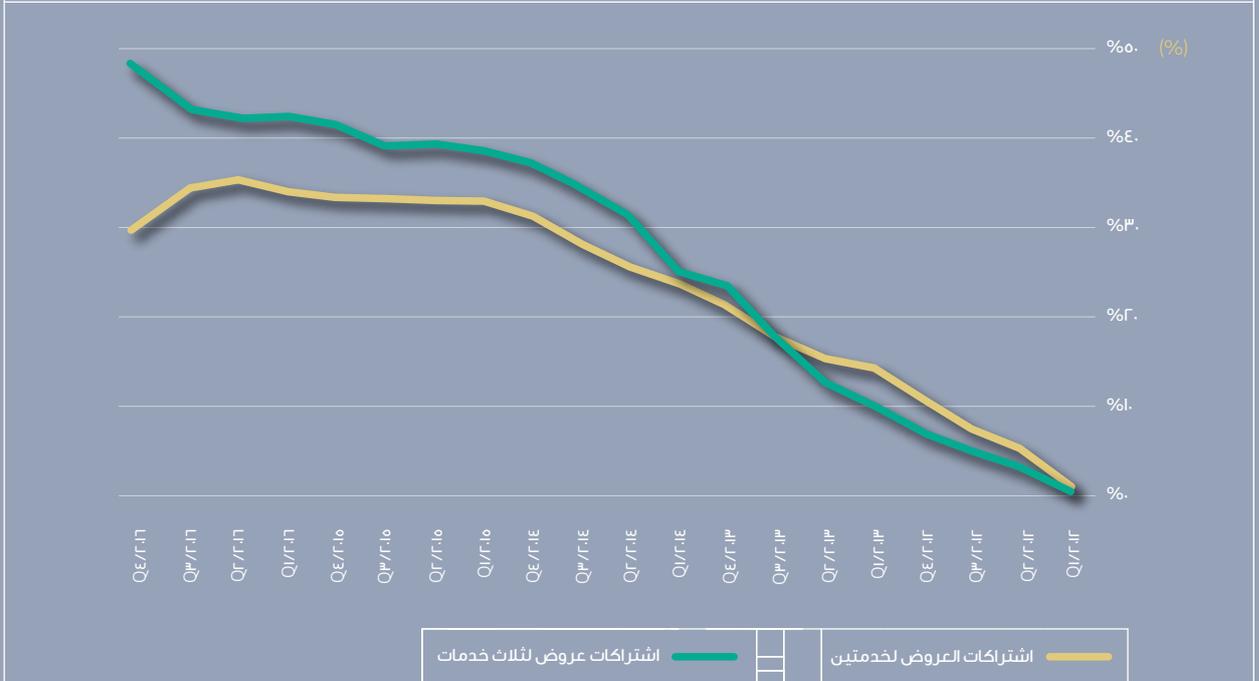
٤٧٪

المشتركون في الخدمة الثلاثية

وبالرغم من ذلك، لا يزال هناك مجال للتحسن. حيث أن ٤٥٪ من المنازل/المكاتب غير مغطاة بخدمات الألياف ذات النطاق العريض و٢٪ فقط من الاشتراكات هي للباقات التي تزيد سرعتها عن ١٠ ميجا بايت في الثانية، ويبقى السؤال عما إذا كانت شبكة الألياف المتطورة تستخدم بكامل إمكانياتها.

وكما يشير الشكل رقم ١٤ فإن ٤٧٪ من العملاء يفضلون الاشتراك بثلاث خدمات (المكالمات الصوتية والنطاق العريض والتلفزيون عبر الإنترنت) أكثر من الاشتراك بخدمتين، مثل (المكالمات الصوتية والإنترنت)، حيث وصلت نسبة المشركين فيها إلى ٣٠٪ من العملاء. ومن المرجح أن السبب الرئيسي لذلك هو أن سعر الاشتراك بثلاث خدمات يساوي سعر الاشتراك بخدمتين. أما ما تبقى من أنواع الاشتراكات الأخرى (غير موضحة في الشكل رقم ١٤) فهي تشمل فقط الاشتراكات بالمكالمات الصوتية عبر الألياف بنسبة وصلت إلى ٢٣٪ في الربع الأخير من عام ٢٠١٦.

الشكل ١٤: الاشتراكات في خدمتين (المكالمات الصوتية والإنترنت) وثلاث خدمات (المكالمات الصوتية والإنترنت والتلفزيون عبر الإنترنت)



تحليل حالة سوق الاتصالات

وكمنظم يجب على هيئة تنظيم الاتصالات الحفاظ على الديناميكيات التنافسية السليمة الداخلية لقطاع الاتصالات وتعزيزها لصالح المستخدمين النهائيين. ويهدف الحفاظ على المنافسة، يجب على هيئة تنظيم الاتصالات:

• ضمان أن السلوكيات المنافية للمنافسة لا تُلحق الضرر في المنافسة السائدة في السوق المتنقلة أو تُعيق هذه المنافسة من التطور في السوق الثابتة.

• خلق الشروط التنظيمية اللازمة للمنافسة في السوق الثابتة.

تلتزم به هيئة تنظيم الاتصالات، هو توفير إطار يشجع هذه الشبكة لتزدهر بالتزامن مع مراقبة السوق بهدف منع أو تقليل الممارسات المنافية للمنافسة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تحسين تجربة المشتركين.

يشير تحليل حالة سوق الاتصالات والمنافسة إلى وجود بعض الديناميكيات المثيرة للاهتمام التي أخذتها الهيئة بعين الاعتبار عند تعديل عملياتها طوال عام ٢٠١٦.

أدت الزيادة المحدودة في إيرادات مقدمي خدمات الاتصالات لسنة ٢٠١٦ على الرغم من النمو السكاني إلى تحوّل في الفأض من المشغلين إلى المشتركين. وبعد هذا أمراً جيداً بحد ذاته. ويعود هذا التحوّل الجزري إلى عملية الضغوطات الخارجية التي يمارسها مقدمو خدمات (من على فوق) للتأثير على ديناميكيات التنافس الداخلية للسوق، والتي أدت إلى انخفاض في متوسط إيرادات مقدمي خدمات الاتصالات لكل مشترك وهو ذات الاتجاه السائد في جميع أنحاء العالم في السنوات الأخيرة.

ومع ذلك، سيكون من التبسيط، القول بأن الضغط التنافسي من قبل (من على فوق) يؤدي فقط إلى انخفاض إيرادات المشغلين. (من على فوق) هي لعبة تغيير، وخدماتها تغير طبيعة إيرادات المشغلين مثل حركة البيانات الآخذة في الازدياد. يطلب من المشغلين الآن أن يعاينوا هذا الاتجاه لاستثمار البيانات.

العرض المرجعي للبيع بالجملة: موافقات وأوامر عرض الوصول للبنية التحتية لقنوات الاتصالات الخاصة بأوريدو:

يمكن هذا القرار جميع مقدمي الخدمات الحاليين والمستقبليين المرخص لهم من الوصول العادل وغير التمييزي إلى قنوات الاتصالات الخاصة بأوريدو بهدف تعزيز المنافسة وتحسين توافر شبكات إضافية للأفراد في قطر.

وقد عدّلت الأوامر العرض المرجعي للوصول إلى البنية التحتية والذي وافقت عليه هيئة تنظيم الاتصالات في نوفمبر ٢٠١٥. ومن بين الشروط والأحكام الأخرى، غيّرت هيئة تنظيم الاتصالات البند المتعلق بإجراءات القبول بهدف تسهيل وتسريع التوقيع على الاتفاقيات القائمة على العرض المرجعي للوصول إلى البنية التحتية.

وطلبت الأوامر من أوريدو نشر العرض المرجعي للوصول إلى البنية التحتية على موقعها الإلكتروني في غضون أربعة عشر يوم عمل من تاريخ إصدار الأوامر، وأوصحت أن العرض المرجعي للوصول إلى البنية التحتية كان متاحاً على الفور لمقدمي الخدمات المرخص لهم للتوقيع على اتفاقيات مع أوريدو بغض النظر عن المنشور أعلاه.

إطار البيع بالجملة

كما ذكر في مقدمة هذا التقرير، مع بيان السياسة العامة في عام ٢٠١٤ «التنظيم من أجل المستقبل» بدأت الهيئة بالتركيز على تنظيم بعض المعوقات السائدة وأسواق البيع بالجملة. وقد استمر هذا التركيز في عام ٢٠١٦ لتحسين المنافسة المتعلقة بالشبكة. ويرتبط تطبيق الإصلاحات الخاصة بالبيع بالجملة بتعيين أوريدو كمقدم خدمات مسيطر في جميع أسواق البيع بالجملة للاتصالات الثابتة.







تحليل حالة سوق الاتصالات

عملاً بما يتماشى مع نتائج تعريف السوق وتعيين مقدمي الخدمة المسيطر، طلبت هيئة تنظيم الاتصالات من أوريدو إعداد عروض مرجعية لخدمات البيع بالجملة والمتعلقة بالوصول إلى النطاق العريض والخطوط المؤجرة وتقديمها للحصول على الموافقة عليها. ويكمن الهدف من هذا الحكم في منح مقدمي الخدمات المرخص لهم المتواجدين والمستقبليين فرض وصول عادلة وغير تمييزية إلى المنتجات النشطة للبيع بالجملة للتنافس مع أوريدو في أسواق خدمات النطاق العريض والخطوط المؤجرة للبيع بالتجزئة.

وفي نهاية المطاف، سيسمح توافر هذه العروض المرجعية للمشاركين الاختيار بين مقدمي خدمات التجزئة لخدمات النطاق العريض لدعم أهداف الخطة الوطنية للنطاق العريض في قطر. علاوة على ذلك، ستعود المنافسة في سوق الخطوط المؤجرة بالفائدة على قطاع الأعمال الذين يعانون من محدودية توفر الخدمات والقدرة على تحمل التكاليف حيث سييسهل هذا إنشاء شركات جديدة وبنوع من الاقتصاد القطري بحيث لا يبقى مركزاً على النفط والغاز.

لوائح الوصول إلى البنية التحتية المدنية غير النشطة للاتصالات: تنفيذ عرض الوصول القياسي

تنظم هذه اللائحة توفير إمكانية الوصول إلى بنية تحتية مدنية غير نشطة محددة للاتصالات لدعم تقديم خدمات الاتصالات في قطر. وتحدد الالتزامات العامة لمقدمي الخدمات ومالكي البنية التحتية المدنية، ومن بين أمور أخرى، يطلب من المطورين الذين يمتلكون البنية التحتية المدنية إعداد عرض الوصول القياسي لتوفير الوصول العادل وغير التمييزي لمقدمي الخدمات.

وقد وافقت هيئة تنظيم الاتصالات على نموذج عرض الوصول القياسي في سبتمبر ٢٠١٦، وتراقب الهيئة تنفيذ هذا النموذج الذي يهدف إلى الحد من النزاعات المتعلقة بالوصول إلى البنية التحتية المدنية بين المطورين ومقدمي الخدمات.

رسوم الجملة

رفضت هيئة تنظيم الاتصالات في يونيو ٢٠١٦ طلباً مقمداً من أوريدو لمراجعة رسوم الجملة لمنتجات قنوات الاتصالات. وتري الهيئة أن البيانات التي قدمتها أوريدو لم تكن كافية لتبرير التغييرات التي طرأت على رسوم الجملة لمنتجات قنوات الاتصالات التي وافقت عليها الهيئة في مايو ٢٠١٥.

العروض المرجعية للبيع بالجملة: أوامر بتعديل عروض الربط البيئي لأوريدو وفودافون وعرض الإرسال المرجعي لأوريدو

تمت الموافقة على أوامر عروض الربط البيئي وعرض الإرسال المرجعي من قبل هيئة تنظيم الاتصالات في مايو ٢٠١٥، وفي نوفمبر ٢٠١٦، عدلت الهيئة الفقرة المتعلقة بإجراءات القبول بهدف تسهيل وتسريع التوقيع على الاتفاقات استناداً إلى عروض الربط البيئي وعرض الإرسال المرجعي. وطلبت الأوامر من أوريدو وفودافون نشر عروضهما المرجعية على موقعهما الإلكتروني خلال أربعة عشر يوم عمل من تاريخ صدور الأوامر.



٤.

فودافون قدمت

٧٥

طلب موافقة
للتعرفة

أوريدو قدمت

٥٢

طلب موافقة
للتعرفة

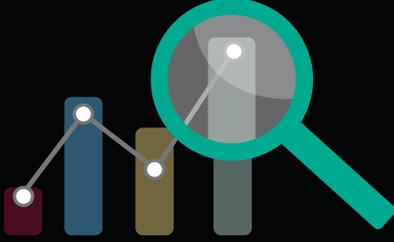


حساب التكاليف والفصل المحاسبي لأوريدو

يتوجب على أوريدو باعتبارها مقدم خدمة مسيطر تطوير نظام المحاسبة التنظيمي وتقديمه على أساس سنوي إلى هيئة تنظيم الاتصالات للموافقة عليه. ويصف نظام المحاسبة التنظيمي مجموعة من النظم والعمليات والسياسات والإجراءات التي تمكن مقدم الخدمة المسيطر من إنشاء نظام حفظ السجلات اللازم للوفاء بالتزاماته التنظيمية المتعلقة بحساب التكاليف والفصل المحاسبي، والتي تتبع الإيرادات والتكاليف والأصول ورأس المال العامل. ويتمثل أحد الأهداف الرئيسية لنظام المحاسبة التنظيمي في حساب التكاليف وتتبعها وتحليلها من أجل إثبات الامتثال للالتزام التكاليف وعدم التمييز فيما يتعلق بالخدمات المنظمة. والأدوات الرئيسية لنظام المحاسبة التنظيمي هي: (١) نموذج التكلفة: (٢) القوائم المالية المنفصلة: (٣) التدقيق وبيان الامتثال.

وقد قامت أوريدو بالفعل بتقديم نظام المحاسبة التنظيمي للسنوات المالية ٢٠١٠ - ٢٠١٤، ووافقت عليها هيئة تنظيم الاتصالات للفترة ٢٠١٠ - ٢٠١٥.

وبدأ تنفيذ مراجعة السنة المالية ٢٠١٥ في أبريل ٢٠١٦، حيث قامت هيئة تنظيم الاتصالات باستعراض اثنتين من التقارير الأولية المقدمة من قبل أوريدو. وتتوقع الهيئة أن تقدم أوريدو تقريراً نهائياً مدققاً لموافقتها بحلول الربع الأول من عام ٢٠١٧ من أجل إتمام العملية بحلول الربع الثاني من عام ٢٠١٧.



مراقبة السوق

يتطلب تنفيذ إطار العمل للبيع بالجملة أيضاً مراقبة سوق التجزئة لضمان امتثال مقدمي الخدمات للقوانين واللوائح ذات الصلة. هذه المراقبة كانت نشطة بشكل خاص فيما يتعلق بتعرفة التجزئة بعد نشر تعليمات تعرفية التجزئة المعدلة في مايو ٢٠١٥ والتي حددت القواعد العامة للموافقة على تعرفات التجزئة.

في عام ٢٠١٦، تلقت هيئة تنظيم الاتصالات ٥٢ طلب موافقة للتعرفية من أوريدو و ٧٥ طلب من فودافون. ومن بين هذه الطلبات، تمت الموافقة على جميع الطلبات ما عدا طلب واحد.

وفي إطار المراقبة، نشرت هيئة تنظيم الاتصالات تقرير مقارنة سوق للأسعار في يونيو ٢٠١٦ يهدف إلى مقارنة أسعار التجزئة لخدمات الاتصالات في قطر اعتباراً من يونيو ٢٠١٥ مع دول مجلس التعاون الخليجي الأخرى، بما في ذلك مقارنة مع البلدان العربية والبلدان المنظمة لمنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية ذات الصلة.



تعريف سوق الاتصالات وتصنيف مقدم الخدمة المسيطر

وعلاوة على ذلك، أصدرت هيئة تنظيم الاتصالات في ٢٠١٤ بياناً بشأن السياسة العامة بعنوان «التنظيم من أجل المستقبل» يحدد النهج العام لتنظيم القطاع في المستقبل. وقد ركز ذلك، من بين جهود أخرى، على تنظيم المعوقات السائدة وأسواق البيع بالجملة. وتكتسي هذه الجهود أهمية خاصة في الأسواق التي تتميز بشبكات وطنية متنافسة، كما هو الحال بالنسبة لخدمات الصوت والنطاق العريض المتنقل في قطر، حيث لا توجد معوقات، وأشار بيان السياسة لعام ٢٠١٤ أن مراجعة عملية تعريف السوق وتعيين الهيمنة التي قامت بها الهيئة قد ركزت على تنظيم البيع بالجملة حيث كانت هناك معوقات يمكن تحديدها كمسبب أو من المحتمل أن تسبب قضايا في السوق. وانخفض التركيز على تنظيم البيع بالجملة، حيثما أمكن ذلك، ليصبح تنظيم تدخلي على مستوى التجزئة.

وبعد الانتهاء من إجراءات عملية تعريف السوق وتعيين الهيمنة، قامت هيئة تنظيم الاتصالات بتعيين أوريدو كمقدم خدمة مسيطر في جميع الأسواق الثابتة ذات الصلة، سواء التجزئة أو الجملة. وفي سوق الجملة لإنهاء الاتصالات المتنقلة. وفي الوقت نفسه، تم تعيين فودافون كشركة مسيطرة في سوق البيع بالجملة، سواء على الشبكات الثابتة أو المتنقلة.

وتشمل سبل الانصاف السابقة المتعلقة بتعيين السيطرة كلا من الالتزام بإعداد عروض مرجعية للبيع بالجملة إذا طلب من قبل الهيئة وكذلك الموافقة على تعرفئة التجزئة.

وبحسب نتائج عملية تعريف السوق وتعيين الهيمنة، فإن لا أوريدو ولا فودافون يعتبران من مقدمي الخدمات المهيمنين في أسواق البيع بالتجزئة المتنقلة.

إن الإجراءات العديدة التي اتخذت لتشجيع المنافسة ومراقبة السوق ومنع الممارسات المناهضة للمنافسة أو تقليدها تتبع أساساً من تحليل السوق وتحديد سبل الانصاف من خلال تقييم هيمنة السوق. ومن ثم، تستعرض الهيئة بانتظام الديناميكيات التنافسية في قطاع الاتصالات من أجل تحديد الحاجة إلى التدخل التنظيمي (المسبق). ويعرف ذلك باسم «عملية تعريف السوق وتعيين الهيمنة». وتضمن التحديثات المنتظمة لعملية تعريف السوق وتعيين الهيمنة أن تبقى أي لوائح صادرة محدثة بما يتماشى مع ديناميكيات السوق الكامنة. وبعد عمليات تعريف السوق وتعيين الهيمنة السابقة في عامي ٢٠٠٨ و ٢٠١١، انتهت هيئة تنظيم الاتصالات من إنجاز الجولة الثالثة من عملية تعريف السوق وتعيين الهيمنة في مايو ٢٠١٦.

وكان هذا الإجراء ضرورياً نظراً للتغيرات التي طرأت على السوق القطرية في الجولة الثانية من عملية تعريف السوق وتعيين الهيمنة التي نفذت في عام ٢٠١١. ففي وقت عملية تعريف السوق وتعيين الهيمنة في ٢٠١١، لم تكن فودافون قد دخلت سوق الاتصالات القطرية إلا مؤخراً. ومنذ ذلك الوقت، اتسعت القطاع بنمو البنى التحتية لشبكة الاتصالات المتنقلة وشبكة ألياف تعطي معظم دولة قطر. وبالنظر إلى ذلك، رأت الهيئة أنه من المهم تقييم التأثير الناتج عن الديناميكيات التنافسية في هذا القطاع. ثانياً، لم تتطور المنافسة في خدمات الصوت والنطاق العريض الثابتة (وكذلك خدمات البيع بالجملة المرتبطة بها) بما فيه الكفاية، مما جعل أوريدو هي المقدم الوحيد ذو الصلة للخدمات على المستوى الوطني. وثالثاً، لا تزال فودافون تعتمد على أوريدو لبعض خدمات البيع بالجملة الثابتة.

سياسة المنافسة

وفي عام ٢٠١٥، ركزت هيئة تنظيم الاتصالات على وضع إطار للمنافسة، وهو إطار مصمم خصيصاً لقطر، وبدأ تنفيذه في عام ٢٠١٦ مع صدور أول قرار وأوامر موجهة إلى أوريدو. وتناولت القضية مسألة إعافة سوق البنية التحتية المدنية غير النشطة اللازمة لشبكات الاتصالات التي أعلنت أوريدو أنها مهيمنة عليها. وستواصل هيئة تنظيم الاتصالات تنفيذ سياسة المنافسة كأداة لدعم تنمية القطاع.

ويشكل تحسين تجربة المشترك جزءاً رئيسياً من مهمة هيئة تنظيم الاتصالات، فضلاً عن أن تعزيز المنافسة سيكون أمراً أساسياً في هذا التحسين. ولا يقتصر السعي إلى تعزيز تجربة المشترك عن طريق تشجيع المنافسة على الصعيد الوطني، بل يتعداه أيضاً إلى التدخل على الصعيدين الدولي والإقليمي من أجل معالجة القضايا العابرة للحدود.

شاركت هيئة تنظيم الاتصالات في استعراض الالتزامات المختلفة لمقدمي الخدمات وفقاً للإطار التنظيمي. ومن المتوقع أن تختتم تقريرها بحلول الربع الثاني عام ٢٠١٧. وبمجرد الانتهاء من ذلك، سيتم توضيح الصورة الكاملة مع مقدمي الخدمات عند الاقتضاء. ومن شأن ذلك أن يبسر أمثال المراقبة للإطار التنظيمي ويزيد من وعي مقدمي الخدمات للالتزامات.

وفي غضون ذلك، قامت هيئة تنظيم الاتصالات بتطوير عملية تقييم للامتنال تمت مشاركتها مع مقدمي الخدمات. وتتبع هيئة تنظيم الاتصالات هذه العملية عند إصدار إشعارات الإنذار أو عدم الامتنال لمقدمي الخدمات.



اتفاقية التجوال الخاصة بمجلس التعاون لدول الخليج العربية

التطلع إلى المستقبل

٤٣

من أجل الوفاء بولايتها، تنظر هيئة تنظيم الاتصالات في التطورات المستقبلية للقطاعات المعنية بالنظام الاجمالي للاتصالات، وتحديداً لهذه الغاية، أجريت دراسة عن ديناميكيات تنافسية تطلعية، بما في ذلك قطاع الاتصالات التقليدية وقطاع وسائط الإعلام الرقمية الموسع. وحددت الدراسة التحديات المستقبلية والاستجابات المؤسسية لمعالجة القضايا المحددة الناشئة عن هذه البيئة الجديدة. وقد تم تبادل نتائج هذه الدراسة مع مقدمي الخدمات في ورشتي عمل، وستكون الأساس لتطوير النشاط المستقبلي من قبل هيئة تنظيم الاتصالات.

وبدأت الهيئة التقييم المركزي كتحقيق شامل لمختلف قطاعات السوق وتفاعلها من أجل إطلاق سياسة عامة توضح المبادئ التي ستوجه نشاط الهيئة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والقطاعات البريدية والنفاذ إلى الإعلام الرقمي. وستقدم هذه المبادئ توجيهات إلى هيئة تنظيم الاتصالات وتعزز إمكانية التنبؤ بإجراءاتها لفائدة جميع أصحاب المصلحة.

في أعقاب القرار الذي اعتمده اللجنة الوزارية للبريد والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في مجلس التعاون الخليجي في الدوحة في يونيو ٢٠١٥، قامت هيئة تنظيم الاتصالات بوضع الأدوات التنظيمية اللازمة لتنفيذ التخفيضات المقررة في رسوم التجوال داخل دول مجلس التعاون الخليجي.

وستؤدي اللائحة الجديدة التي فرضت على مستوى البيع بالجملة منذ يناير ٢٠١٦، وعلى مستوى البيع بالتجزئة منذ أبريل ٢٠١٦، إلى خفض رسوم التجوال والمكالمات الهاتفية والرسائل النصية وخدمات البيانات في جميع أنحاء دول مجلس التعاون الخليجي. كما أن المشتركين الذين يحتاجون فقط إلى إمكانية محدودة للوصول إلى خدمات التجوال سيخفون فواتر هذا التنظيم من خفض التكاليف.

ويعتبر تخفيض رسوم التجوال استمراراً للتعاون بين الهيئات التنظيمية في دول مجلس التعاون الخليجي تحت رعاية الأمانة العامة لمجلس التعاون الخليجي. وقد صدر أول نظام للتجوال في يونيو ٢٠١٠ وبدأ سريانه بشكل كامل في فبراير ٢٠١٢، حيث غطى المكالمات الصوتية للتجوال، واستثنى خدمات التجوال الأخرى مثل البيانات المتنقلة والرسائل النصية القصيرة. وعالجت اللائحة الجديدة، نتيجة للدراسة الشاملة والتشاور العام من قبل مجموعة عمل التجوال الخليجي، تلك الفجوة.



تم إجراء استطلاع عن رضا قطاع الأعمال صدر في يونيو ٢٠١٦، كأول استطلاع من نوعه تقوم به الهيئة لقياس مستوى رضا قطاع الأعمال عن جودة الخدمات المقدمة من قبل مقدمي خدمات الاتصالات في قطر. ويأتي هذا الاستطلاع بعد استطلاع تم تنفيذه لرضا المستهلك أجري في عام ٢٠١٤.



خدمة المستهلكين

٤٦

استطلاع رضى قطاع الأعمال

بشكل عام، في حين أن بعض مشتركى قطاع الأعمال يعتبرون أسعار خدمات الاتصالات في قطر معتدلة إلى منخفضة، هناك عدد كبير من المشتركين يرون أن الأسعار مرتفعة. الاستياء كان من ارتفاع تسعيرة الإنترنت المتنقل (٤٨٪)، الوصلة الثابتة (٤١٪)، الصوت المتنقل (٣٢٪)، الإنترنت الثابت (٣١٪) والصوت الثابت (٣١٪).

تفاوتت مستويات الرضا عن التجارب المرتبطة بالشبكة (مثل التغطية وتوفرها وموثوقية الشبكة وجودة الصوت وسرعة خدمات البيانات) بشكل مختلف وكبير بين مختلف خدمات الاتصالات. كما أن مشتركى قطاع الأعمال راضون عن تغطية الشبكة للخدمات الصوتية المتنقلة (٨١٪) على النقيض من الإنترنت عبر الهاتف المتنقل (٥٩٪). وتعد مستويات رضا تغطية الشبكة المتنقلة أعلى بالنسبة لأوريدو (٨٣٪) مقارنة بفودافون (٧٤٪).

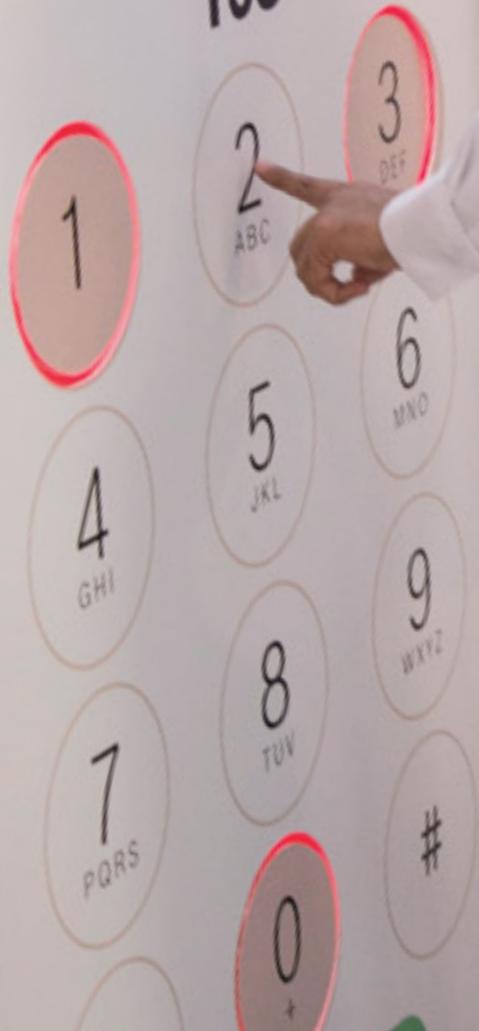
- وبما أن مجتمع الأعمال هو مستخدم كبير لخدمات الاتصالات، فقد قام الاستطلاع بتقييم مستويات الرضى استناداً إلى معايير مثل التسعير والشفافية وتقديم الخدمات بين الشركات العاملة في السوق القطري. وتعتبر هذه الدراسة بمثابة خط أساس مبدئي يسمح لهيئة تنظيم الاتصالات بإفاد سياسة وضمان مستويات عالية من جودة الخدمات والمنافسة داخل قطاع الاتصالات في قطر.

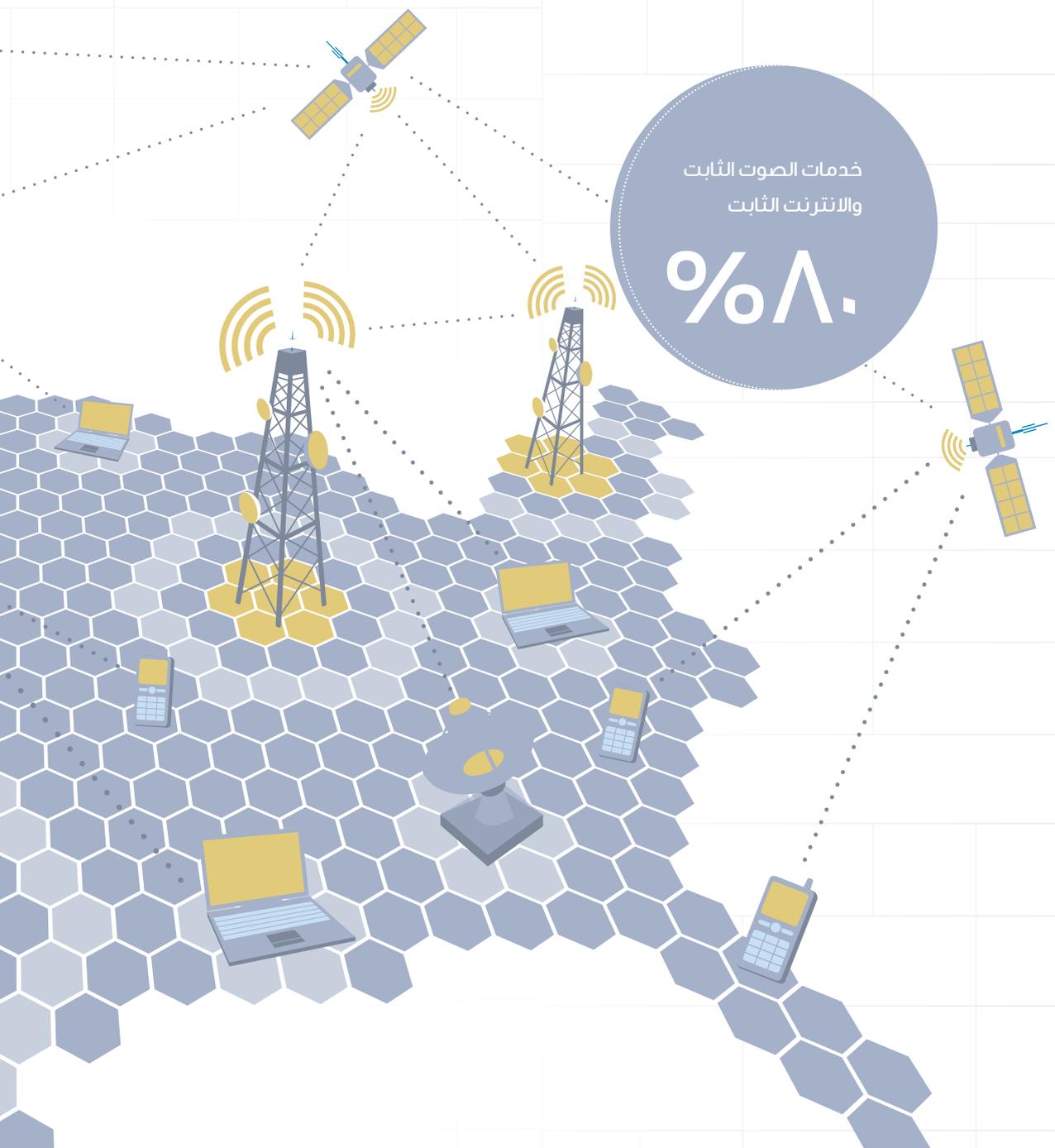
وتشمل بعض نتائج الاستطلاع ما يلي:

- يعتبر أكثر من ٨٠٪ من الذين تم استطلاع آرائهم أن خدمات الصوت الثابتة والإنترنت الثابت ضرورية لأعمالهم، مع اعتبار الصوت الثابت أكثر أهمية للمؤسسات الصغيرة (٩٠-٩٩ موظفين)؛
- ٩١٪ من مشتركى قطاع الأعمال راضون عن جودة خدمات الاتصالات المقدمة في قطر. والرضى العام مرتفع بالنسبة للخدمات الصوتية الثابتة (٩١٪) وخدمات الإنترنت الثابتة (٨٧٪)، ولكنه منخفض نسبياً بين مستخدمي الإنترنت المتنقل (٦٩٪). عدد كبير من الشركات لديها ردود محايدة تجاه مختلف خدمات الاتصالات (الارض ولا غير راض). وتختلف مستويات الرضا عن جودة الخدمة في مختلف قطاعات الأعمال:

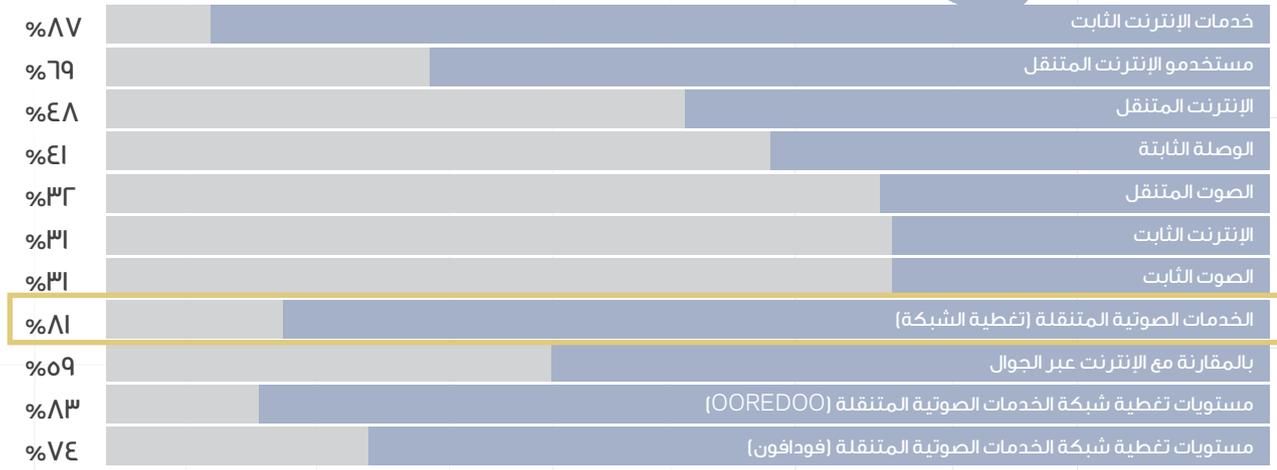


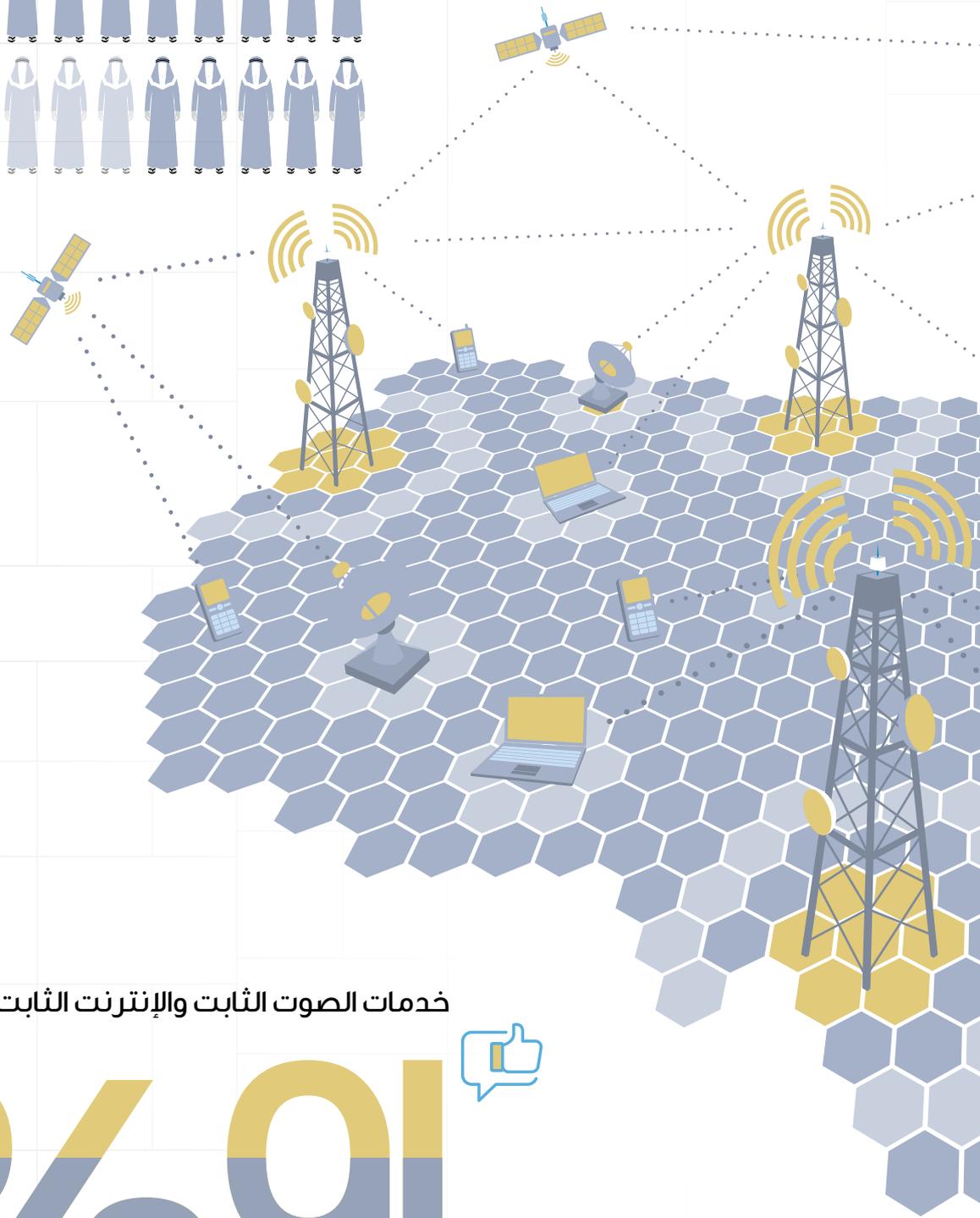
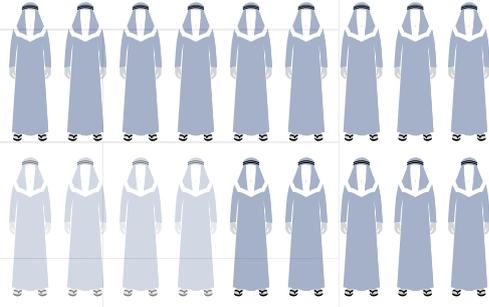
Call
103





خدمات الصوت الثابت
والانترنت الثابت
81%





٤٩

خدمات الصوت الثابت والإنترنت الثابت

٩١%



رضا

عملاء قطاع الأعمال

شروط الخدمة للمستهلك وقطاع الأعمال

استعرضت هيئة تنظيم الاتصالات في عام ٢٠١٦ جميع شروط خدمة المستهلك بشأن الخدمات المدفوعة مسبقاً وأجلة الدفع لكل من مقدمي الخدمات، وحددت الثغرات التي تتطلب اهتمام مقدمي الخدمة من أجل حصول المستهلكين على معلومات واضحة ودقيقة وذات صلة وفي الوقت المناسب تتعلق بخدمات مقدمي الخدمات.

ستقوم هيئة تنظيم الاتصالات في عام ٢٠١٧ بمراجعة جميع شروط خدمات قطاع الأعمال للخدمات المدفوعة مسبقاً وأجلة الدفع التي يقدمها كل من مقدمي الخدمات لتحديد الثغرات التي تتطلب اهتمام مقدمي الخدمات، والهدف من ذلك هو ضمان حصول مشتركي قطاع الأعمال على معلومات واضحة ودقيقة وذات صلة تتعلق بخدمات مقدمي الخدمات.

لوائح الرسائل الاحتجاجية

بعد رصد استمر لأكثر من سنة للقضايا المتعلقة بالتحويل على الإنترنت، وضعت هيئة تنظيم الاتصالات في يونيو ٢٠١٦ مدونة الرسائل الاحتجاجية من أجل تعزيز تجربة المستهلك. وقد تحولت هذه المدونة إلى نظام يحمي مشتركي الاتصالات بشكل أفضل من الاتصالات الاحتجاجية غير المرغوب فيها (مثل الرسائل القصيرة). وسيساعد النظام أيضاً على الحد من كمية الرسائل غير المرغوب فيها التي تصل إلى المشتركين دون داع. وستحدد اللوائح التي ستنفذها هيئة تنظيم الاتصالات على مقدمي الخدمات وضوحاً كاملاً فيما يتعلق بجمع معلومات المشتركين ونشرها وكيفية السيطرة عليها.

لوائح أسعار الخدمة المتميزة

تم إعداد مسودة مدونة الخدمة المتميزة في يونيو ٢٠١٦ لتحقيق الشفافية في الرسوم المرتبطة بالخدمات المتميزة. وقد تحولت المدونة إلى لائحة لتعزيز حماية المستهلك وتحسين تجربته. وستساعد اللائحة أيضاً في الحد من عدد الشكاوى المقدمة من المشتركين إلى مقدمي الخدمات وهيئة تنظيم الاتصالات للتحقيق فيها وحلها.

دليل مُشترَك

تُلزم سياسة حماية المستهلك مقدمي الخدمات أوريدو وفودافون للتعاون في مجال نشر وتوزيع دليل هاتف مشترك يحتوي على كافة تفاصيل الاتصال للمشاركين وقطاع الأعمال. وكنتيجة للجهود التي بذلت، تم إصدار دليل مشترك في أبريل ٢٠١٦. ويضمن الدليل إمكانية وصول أي مشترك بالتجزئة إلى خدمات الدليل التي تحتوي على معلومات عن جميع المستخدمين النهائيين في قطر الذين تم تخصيص رقم هاتف ثابت لهم من قبل مقدم الخدمة (باستثناء أولئك الذين مارسوا حقهم في إزالة معلوماتهم من الدليل).

تطبيقات الهاتف المتنقل

أصدرت هيئة تنظيم الاتصالات تبيهاات للمستهلكين حول المحتوى غير اللائق عبر تطبيقات الهواتف المتنقلة مثل تطبيق سناب شات. وجعل هذا التوجه الجمهور على وعي بالمحتوى غير المناسب الذي قد يكون متاح على تلك الخدمات، وأوضح كيفية التعامل معه بالشكل المناسب والآمن وخاصة الأطفال وذلك بهدف حمايتهم من المحتوى غير اللائق. بالإضافة إلى ذلك، أصدرت هيئة تنظيم الاتصالات بياناً صحفياً فيما يتعلق بلعبة البكيمنون جو، مع توفير بعض النصائح لزيادة الوعي العام حول التطبيق.

إطار حماية مستهلكي الخدمات البريدية

كجزء من ولاية الهيئة لتنظيم قطاع البريد، بدأت هيئة تنظيم الاتصالات هذا العام في وضع إطار لحقوق المستهلك وعملية لإدارة شكاوى المستهلكين للخدمات البريدية. وسوف ينظم هذا الإطار العلاقة بين مشتركي الخدمات البريدية ومقدمي الخدمات البريدية في قطر.

سياسة ولوائح سلوك المشغل تجاه المستهلك

تعمل الهيئة على وضع سياسة ولوائح بشأن سلوك المشغلين تجاه المستهلكين من شأنها توحيد جميع التزامات حماية المستهلك الواردة في الإطار التنظيمي في وثيقة واحدة لأغراض المراقبة والامتثال. وتهدف السياسة واللوائح المتعلقة بسلوك المشغل تجاه المستهلكين إلى تحسين مستويات رضا المستهلكين عن خدمات الاتصالات من خلال عملية شفافة وموحدة: بما في ذلك نشر شروط الخدمات والتعرفات والرسوم وغيرها من التزامات حماية المستهلك. كما سيكون المستهلكون قادرين على فهم التزامات مقدمي الخدمات بشكل أفضل من خلال معلومات واضحة ودقيقة وذات صلة عن حماية المستهلك، وسيكون لمقدمي الخدمات فهم واضح للالتزامات تجاه المستهلكين وقطاع الأعمال.

تقييم الامتثال لسياسة حماية المستهلك

تضع سياسة حماية المستهلك مجموعة أساسية من قواعد حماية المستهلك الملزمة لمقدمي الخدمات، فضلاً عن نظام لتسوية النزاعات يتيح للمشاركين رؤية انصاف من كيان مستقل عن مقدمي الخدمات.

وفي هذا العام، أجرت هيئة تنظيم الاتصالات تقييماً للالتزامات مقدمي الخدمات الواردة في سياسة حماية المستهلك لضمان الامتثال. وتتعامل هيئة تنظيم الاتصالات مع جميع حالات عدم الامتثال وتُنظر في الإجراءات المناسبة ضد مقدمي الخدمات. وسوف يؤدي هذا إلى تجربة أفضل للمستهلك ولحمايته من أي ممارسة غير مناسبة من مقدمي الخدمات.



٥١

تحديث تطبيق الهاتف المتنقل «أرسل»

كلمة أرسل تعني «إرسال» باللغة العربية، وأرسل هو تطبيق للهاتف المتنقل لهيئة تنظيم الاتصالات يمكن مستخدمي الاتصالات في قطر من تقديم الشكاوى أو الاستفسارات إلى الهيئة. التطبيق متاح على منصة نظامي التشغيل لأبل وأندرويد، ويحتوي على خريطة تغطية الشبكة التي تمكن مستخدمي التطبيق من تحديد أنواع معينة من الشكاوى وتقديمها فيما يتعلق بمسائل التغطية، ويحتوي التطبيق أيضاً على وظيفة اختبار سرعة البيانات، ويعطي المستخدمين خياراً لإعطاء ملاحظاتهم على نتائج اختبار السرعة.

وواصلت الهيئة هذا العام رفع مستوى جميع الخدمات الموجودة على التطبيق «أرسل» لجعله أكثر سهولة في الاستخدام، وقامت بإجراء وظائف التطبيق بحيث يمكن للمستخدم متابعة التقدم المحرز في شكاواه والاستفسارات التي تتبعها. كما أن هناك ميزة رئيسية أخرى سيتم إضافتها قريباً وهي إضافة نوعية عن جودة الخدمة تسمح للهيئة جمع ردود فعل موضوعية من المستهلك بدلاً من ردود فعل ذاتية تظهر داخل التطبيق الأصلي. وسيساعد تحليل البيانات التي سيتم جمعها من قبل الهيئة تحسين الخدمات بالتنسيق مع مقدمي خدمات الاتصالات في قطر.

سياسة ولوائح جودة الخدمة

تقوم هيئة تنظيم الاتصالات حالياً بوضع سياسة جودة الخدمة التي ستحدد موقف الهيئة ونهجها في تنظيم جودة خدمات الاتصالات المقدمة للجسم. وتوفر سياسة جودة الخدمة فوائد شاملة للمستهلكين، منها:

- تقديم مزيد من الوضوح والشفافية والقدرة على التنبؤ والمساواة فيما يتعلق بتنظيم جودة الخدمة لفائدة مقدمي الخدمات والمستخدمين؛
- تحديد مستويات جودة الخدمة وجودة تجربة المشتركين بما يتفق مع المعايير الدولية وأفضل الممارسات؛
- رفع مستوى الوعي بمختلف مستويات جودة الخدمة التي يقدمها مقدمو الخدمات كوسيلة للتمييز بين مقدمي الخدمات في بيئة تنافسية.

واستناداً إلى هذه السياسة، ستضع هيئة تنظيم الاتصالات نظاماً لجودة الخدمة يحدد متطلبات جودة خدمات الاتصالات التي ستقدم للجسم. وستحدد أيضاً المعايير التي يتعين مراقبتها والإبلاغ عنها في شكل مؤشرات الأداء الرئيسية، وستحدد أساليب القياس مع متطلبات الإبلاغ المتعلقة بمقدمي الخدمات.

نظام إدارة الشكاوى

اليوم العالمي لحقوق المستهلك

احتفالاً باليوم العالمي لحقوق المستهلك نُفذت هيئة تنظيم الاتصالات فعالية توعوية عامة لمدة ٤ أيام وكان من بين أهداف الحملة زيادة وعي المستهلك إزاء حقوقه ومسؤولياته ودعم سياسة حماية المستهلك والقواعد التنظيمية الخاصة بالعدالة والتسويق والإعلان التي وضعتها الهيئة. كما سلطت الهيئة الضوء على عملية معالجة الشكاوى - حيث يمكن للمستهلكين الذين لا يتمكنون من حل شكاوهم مع مقدمي الخدمة اللجوء إلى الهيئة وطلب مساعدتها في حل الشكاوى. كما روجت الهيئة لتطبيق «أرسل» الخاص بالهواتف المتنقلة والخط الساخن لحماية المستهلك (١٠٣) لدى الهيئة.

ستقوم هيئة تنظيم الاتصالات باعتبارها هيئة حكومية مستقلة، بتنفيذ مشروع نظام آلي لإدارة استلام ومعالجة شكاوى المستهلكين ضد مقدم الخدمات الخاص بهم وللتحقيق منها وحلها. وسيضمن النظام تقديم الشكاوى وتتبعها بطريقة فعالة وفي الوقت المناسب. وسيشمل نظام التتبع جميع مراسلات أصحاب المصلحة، وسيتم دمجها في موقع الهيئة على الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني ومركز الاتصال وتطبيق أرسل للهاتف المتنقل. وستقوم الهيئة بتوسيع نطاق استخدام النظام لمقدمي الخدمات من أجل متابعة وإنهاء الشكاوى المقدمة إلى هيئة تنظيم الاتصالات.

حلقات عمل لبناء القدرات

كجزء من الاستراتيجية الوطنية القطرية لبروتوكول الإنترنت النسخة ٦، نظمت هيئة تنظيم الاتصالات ورشة عمل لتقنية بروتوكول الإنترنت النسخة ٦ لمدة ٣ أيام في مايو ٢٠١٦. وحضر ورشة العمل ممثلون عن مقدمي الخدمات والأكاديميين والقطاعين العام والخاص. وكان الهدف الأساسي من ورشة العمل السماح للمشاركين بالتعرف على أهمية اعتماد بروتوكول الإنترنت الأخير في شبكاتهم وبناء القدرات التقنية لاستيعاب التطبيقات والخدمات وضمان الانتقال إلى أحدث إصدار خلال السنوات القادمة.

وسيكون النظام من الأصول الهامة لهيئة تنظيم الاتصالات، وسيساعد في تسريع وتيسير عملية معالجة الشكاوى وجعل العملية أكثر كفاءة، وسيحسن الجودة ويعزز من تجربة المستهلك.

وسيتتبع النظام الشكاوى والاستفسارات في جميع المراحل؛ بدءاً من تقديم الشكاوى إلى التحقيق إلى القرار النهائي والإغلاق. وسيصدر النظام أيضاً تقارير تفصيلية تساعد على تحديد المعوقات التي يمكن تصحيحها. وسيكون النظام نقطة مركزية لجميع قنوات الشكاوى (مثل تطبيق أرسل، موقع الهيئة على الإنترنت، مركز الاتصال، البريد الإلكتروني، وسائل التواصل الاجتماعي وخدمة المشتركين).

عملية التعامل مع شكاوى المستهلكين

وعقدت ورشة عمل أخرى حول خوادهم أسماء النطاقات باستضافة من قبل هيئة تنظيم الاتصالات وأيكان في أكتوبر ٢٠١٥. وقامت الهيئة بتسهيل مبادرة أيكان لدعم خوادهم أسماء النطاقات في أفريقيا والشرق الأوسط.

بعد مشاورات مع مقدمي الخدمة أوريدو وفودافون، طبقت الهيئة عملية رسمية منقحة لمعالجة الشكاوى الداخلية ووافقت الشركتان على هذه العملية. وتشمل عمليات التخطيط وتحديث العملية القائمة لمعالجة شكاوى المستهلكين تفاصيل الطريقة التي يجب على الهيئة ومقدمي الخدمة التعامل بها مع شكاوى المستهلكين كما تشمل هذه العملية جميع السيناريوهات المحتملة للشكاوى وكيفية التعاطي معها.

وحضر ورشة العمل ممثلون عن الهيئة، والمسجلون المعتمدون، ومقدمو الخدمات، ومقدمو خدمات الإنترنت، ومجموعة من رجال أعمال الإنترنت في قطر.

الإحصائيات المرتبطة بشكاوى المستهلكين

كما قامت الهيئة بالتعاون مع أيكان بتنظيم ورشة عمل تدريبية في أكتوبر ٢٠١٦ لبناء قدرات ومهارات كبار المسؤولين الفنيين وموظفي إنفاذ القانون المسؤولين عن التحقق في الجرائم السيبرانية؛ وخاصة فيما يتعلق بإساءة استخدام نظام أسماء النطاقات. وتناولت ورشة العمل مواضيع مثل تحديثات التمييز بين الاستخدام الإجرامي والاستخدام المشروع لنظام أسماء النطاقات، تسجيل النطاقات، والمعلومات الحيوية المتعلقة بعنوانين بروتوكول الإنترنت، كما تم تزويد الحاضرين بأدوات مفيدة لجمع بيانات التسجيل وتحديد مواقع الاستضافة ومراقبتها والبيانات المستضافة.

تمكنت الهيئة من حل أكثر من ٩٤٪ من الشكاوى المقدمة في عام ٢٠١٦. ولمعالجة موضوعات مرتبطة بالفواتير وتغطية الشبكات وانقطاعات الخدمة والتأخيرات في تفعيل الخدمة، دخلت الهيئة في مباحثات مع مقدمي الخدمة للوصول إلى حلول للتحديات القائمة في مجال تقديم خدمات الاتصالات في قطر.

وكانت معظم شكاوى المستهلكين بخصوص الفواتير وتغطية الشبكات وانقطاعات الخدمة والتأخير في التركيب والتفعيل حسبما هو مبين أدناه.

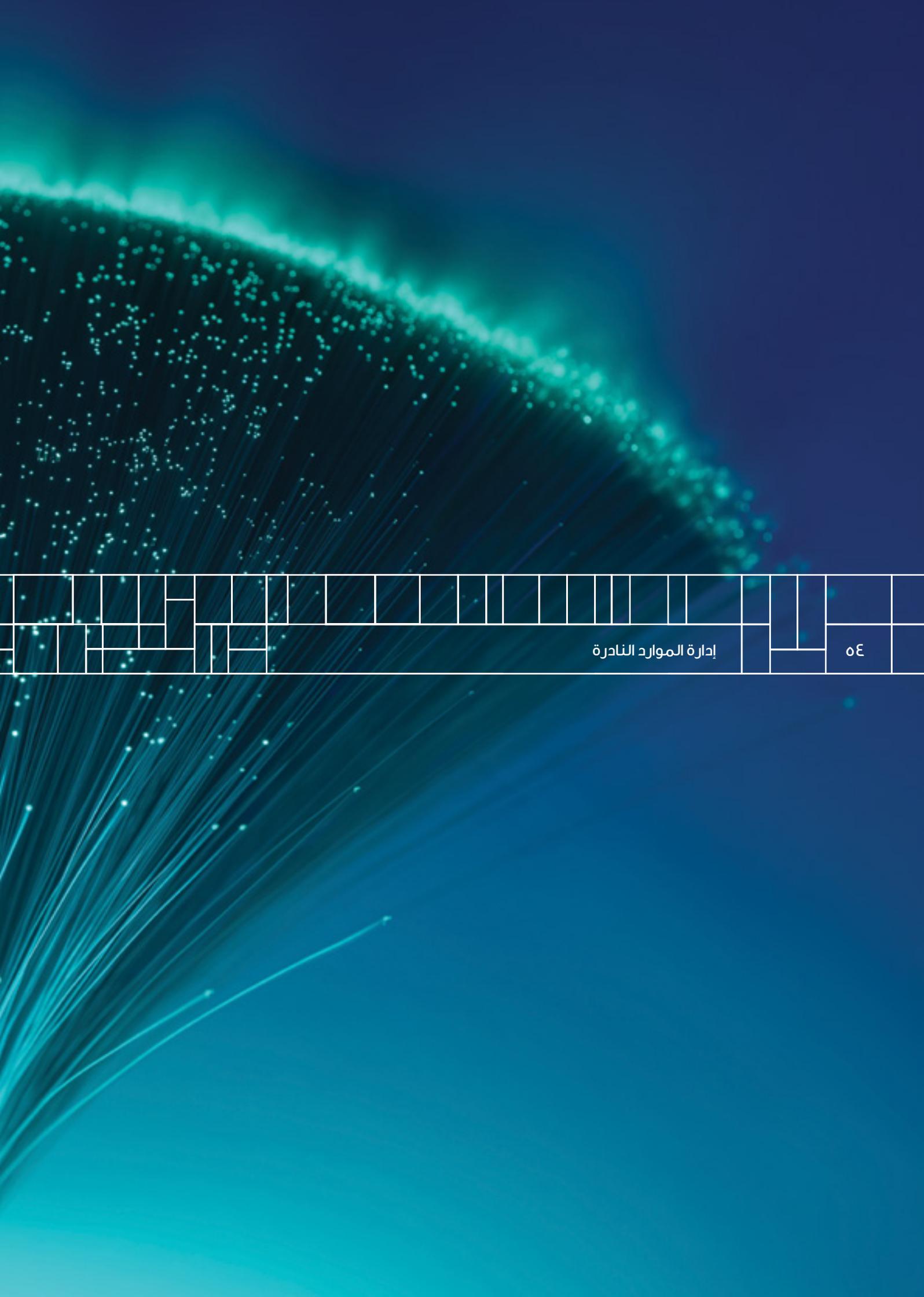
وشارك في ورشة العمل ممثلون عن هيئة تنظيم الاتصالات، ووزارة المواصلات والاتصالات، ووزارة الداخلية، النيابة العامة والفريق القطري للاستجابة لطوارئ الحاسب (Q-CERT)، والقوات المسلحة القطرية، وشركة كيوبوست، وأوريدو، وشركة فودو، وشركة الكهرباء والماء القطرية، وشركة أوريكس، وشركة قطر للبتترول، والبنك التجاري، وشركة قطر للبترول وكيمابويات، وبنك قطر الدولي الإسلامي، وكهرماء.

حماية حقوق المستهلكين وتعزيز المنافسة
PROMOTING COMPETITION AND CONSUMER RIGHTS

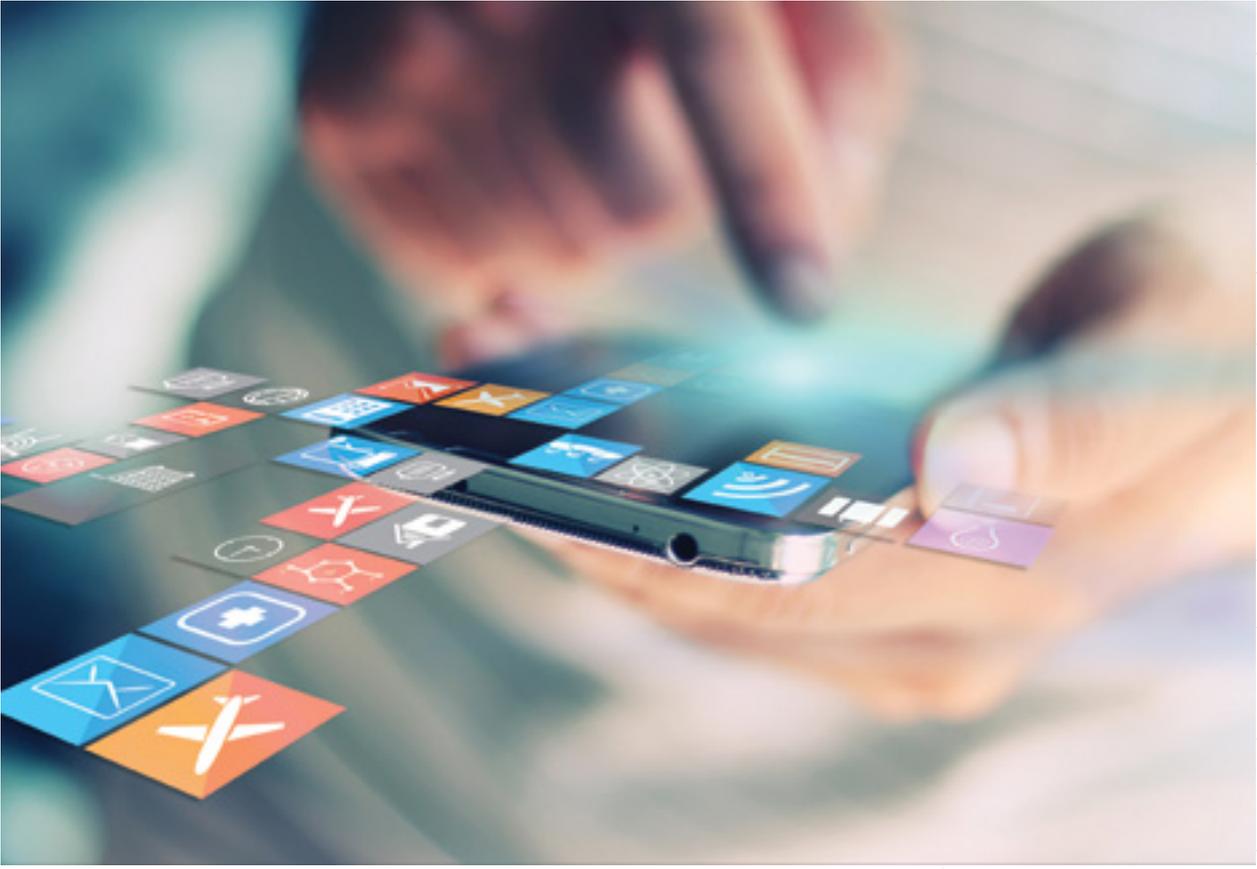
هيئة تنظيم الاتصالات
الاتصالات
مجلس

٥٣





أدى التطور المتواصل للتكنولوجيات اللاسلكية المتقدمة والنمو السريع في الطلب على الطيف من مختلف المستخدمين والخدمات، إلى جعل مهمة إدارة الطيف الترددي حساسة لهيئة تنظيم الاتصالات. وتنطوي إحدى المهام الأساسية لهيئة تنظيم الاتصالات باعتبارها الجهة المسؤولة عن تنظيم قطاع الاتصالات في الدولة، على تحقيق التوازن بين احتياجات مختلف مستخدمي الطيف الموجودين وتيسير وصول الطيف إلى التكنولوجيات الجديدة. وقد تم إنجاز المشاريع والمبادرات التالية من قبل الهيئة لهذا العام لإدارة هذا المورد النادر.



إنشاء نظام آلي لإدارة الطيف الترددي

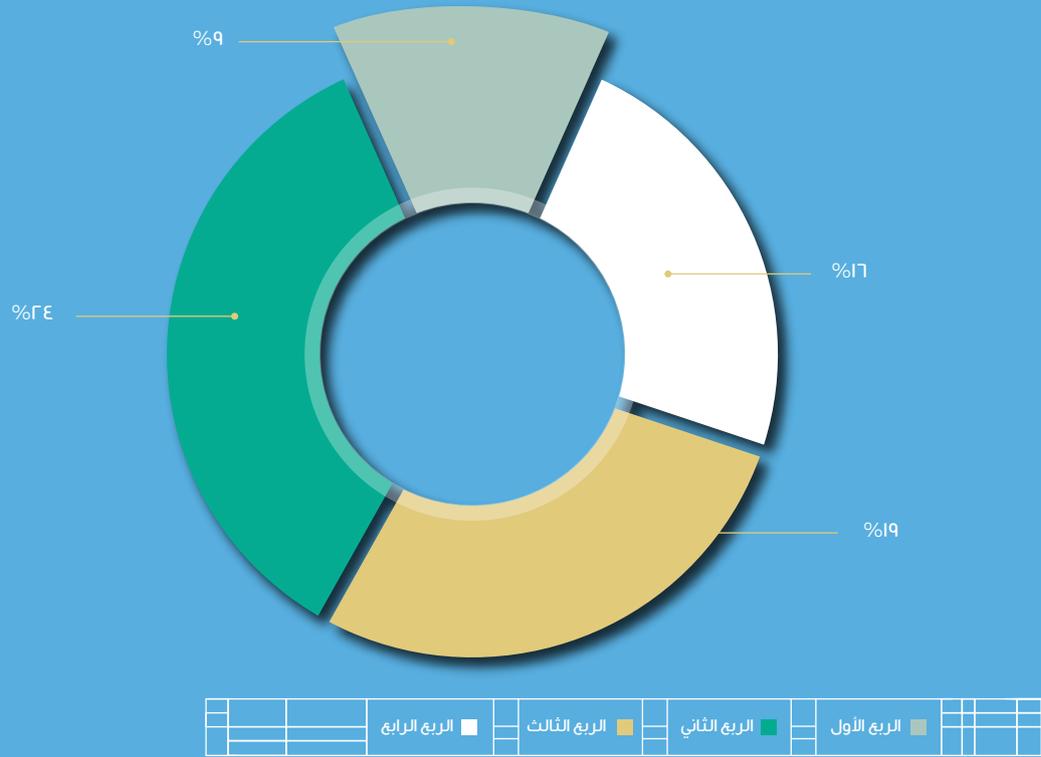
وسيعود النظام بالفائدة الكبيرة على مستخدمي الطيف الترددي في قطر، ويحسن قدرات إدارة الطيف الترددي في الهيئة. وقد تم اختيار النظام الآلي لإدارة الطيف بدقة للتأكد من أن الإطلاق الرسمي له في يناير سيوفر انتقالاً سلساً من الوضع الحالي إلى النظام الجديد.

سيتم إطلاق النظام الآلي لإدارة الطيف الترددي، الذي يعتبر أحد أكثر الأنظمة الآلية تقدماً على مستوى المنطقة، في الأول من يناير ٢٠١٧. وسيشكل ذلك بداية لحقبة جديدة لإدارة الطيف الترددي في قطر. وسيسمح النظام بما يلي:

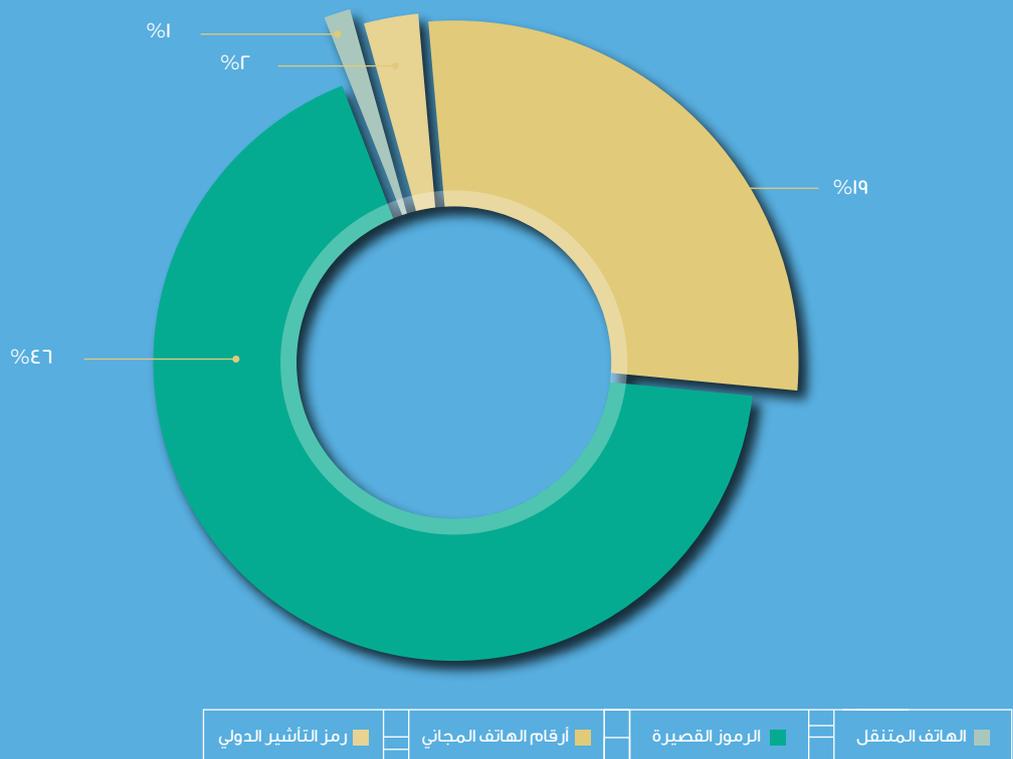
- تقديم الطلبات من خلال شبكة الإنترنت؛
- دفع الرسوم من خلال شبكة الإنترنت؛
- تفسير العمل بشكل آلي فيما يتعلق بالاتصالات خلال التخصيص، منح التراخيص أو إلغائها بما في ذلك إصدار الفواتير ورسائل التذكير وتوثيق الاستلام، إلخ؛
- تحليل مفضل للتغطية والتداخلات قبل تخصيص الترددات المتعلقة بمختلف أنواع استخدامات الطيف، كالملاحة الجوية، الملاحة البحرية، الثابتة، الراديو المحمول الخاص، خدمات صناعة البرامج والمناسبات الخاصة، إلخ؛
- التحقق المفضل من التنسيق وإرسال الإشعارات آلياً إلى الاتحاد الدولي للاتصالات.



الشكل ه أ: الحالة الربع سنوية للطلبات الواردة من خلال نظام إدارة التقييم (٢٠١٦)



الشكل ه ب: توزيع التقييم المخصص للخدمات المتعددة





تواصل هيئة تنظيم الاتصالات القيام بدور هام في التطوير والاستثمار في البنية التحتية الحديثة. ويشمل ذلك على وجه التحديد وضع المعايير التقنية لشبكات الإنترنت والنطاق العريض وشبكات الجيل التالي وإعدادها وتنفيذها وضمان الامتثال لها؛ فضلاً عن وضع ومراقبة تنفيذ المعايير التقنية للربط البيئي والوصول إلى البنية التحتية للاتصالات وتشاركها، وإدارة ومراقبة تنفيذ خطة الترقية الوطنية، وما إلى هنالك من أمور أخرى.



تأمين المستقبل: التحضير للتطورات الجديدة في القطاع

وتحقيقاً لهذه الغاية، أجرت هيئة تنظيم الاتصالات دراسة عن الديناميكيات التنافسية التطلعية لقطاع الاتصالات التقليدية وقطاع وسائط الإعلام الرقمية الموسع. وأبرزت الدراسة تعريف وسائط الإعلام الرقمية بما يتماشى مع التطورات التكنولوجية والتجارية (على المستويين القطري والعالمي)، وحددت التحديات المستقبلية المقبلة واقترحت مساراً من أجل معالجة القضايا التي يتم تحديدها والناجمة عن هذه البيئة الجديدة.

وقد تم استعراض هذه الدراسة مع مقدمي الخدمات في ورشتي عمل أدت إلى مجموعة جديدة من العمل: تقرير عن قطاع الاتصالات بشكل عام، ووضع المشهد لاستعراض الاستراتيجيات للأسواق.

تؤدي التطورات الجديدة في قطاع الاتصالات (الشبكات عالية السرعة، وتكنولوجيات النقل الجديدة التي تقدم بيانات مختلفة، والمعالجات الصغيرة وبأداء أعلى)، إلى الاتجاه نحو بعد جديد للاتصالات يتجاوز نموذج الاتصالات التقليدية.

وتتجه هذه التطورات إلى سيناريو جديد يتميز بتقارب وسائط الإعلام والرسائل، ويوفر التقارب خدمات جديدة (مثل إنترنت الأشياء، وآلة-إلى-آلة)، وجهات فاعلة جديدة ليس فقط مشغلي الاتصالات التقليدية ولكن مقدمي الخدمات المبتكرة ومقدمي خدمات تكنولوجيا المعلومات ومقدمي الخدمات البريادية، ونماذج الأعمال الجديدة.

إن حدود القطاعات المختلفة داخل النظام المتناظر للاتصالات أصبح اليوم غير واضح. ولذلك تتطلع هيئة تنظيم الاتصالات إلى ما وراء القطاع التقليدي للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد والنفاذ إلى الإعلام الرقمي. وتقوم الهيئة بتحليل هذه القطاعات لإعدادها للتطورات المستقبلية (أي تنظيم المستقبل) مع الالتزام بالولاية الواسعة التي يمنحها إياه القرار الأميري رقم (٤٢) لسنة ٢٠١٤.

إطلاق «دوحة»

تستعد هيئة تنظيم الاتصالات إطلاق «دوحة» وهو نطاق المستوى الأعلى للمدينة الجديدة للكيانات والمؤسسات المؤهلة لذلك في مدينة الدوحة لتسجيل مواقعها الإلكترونية على الإنترنت. وبعد ذلك جزءاً من استراتيجية هيئة تنظيم الاتصالات لتعزيز تنمية امتدادات نطاقات قطر كمورد عام رئيسي من خلال توفير خدمات اسم نطاق مستقر وأمن وموثوق به للمساعدة في تشكيل دور قطر في الاقتصاد الرقمي.

ومنذ النجاح في تشكيل وفد يدعم «دوحة» من قبل منظمة أركان في مارس ٢٠١٥، أعدت هيئة تنظيم الاتصالات جميع الأعمال لإنشاء نطاق المستوى الأعلى للمدينة تحت خدمة التسجيل وجنباً إلى جنب مع مجموعة السياسات ذات الصلة. ومن المتوقع أن تبدأ العمليات التجارية العادية لتسجيل النطاقات بعد الحصول على الموافقة الرسمية لخطة الرسوم المقترحة من قبل مجلس الوزراء. عندها ستبدأ الهيئة إجراء عملية التسجيل. وسوف يسهل هذا في نهاية المطاف إطلاق وتوافر «دوحة» في السوق المستهدفة.

نموذج البنية التحتية للاتصالات

استكملت هيئة تنظيم الاتصالات في مارس ٢٠١٦ نموذج البنية التحتية للاتصالات الحديثة والمواصفات المرتبطة بالمواد التي ستستخدم. وهذا الأمر مبني على مذكرة التفاهم الموقعة بين هيئة تنظيم الاتصالات وهيئة الأشغال العامة (أشغال) في قطر. وسيتم هذا أشغال من تصميم وبناء شبكة حكومية جديدة لقنوات الاتصالات غير النشطة على طول الطرق السريعة والطرق المحلية التي ستعمل عليها الهيئة.

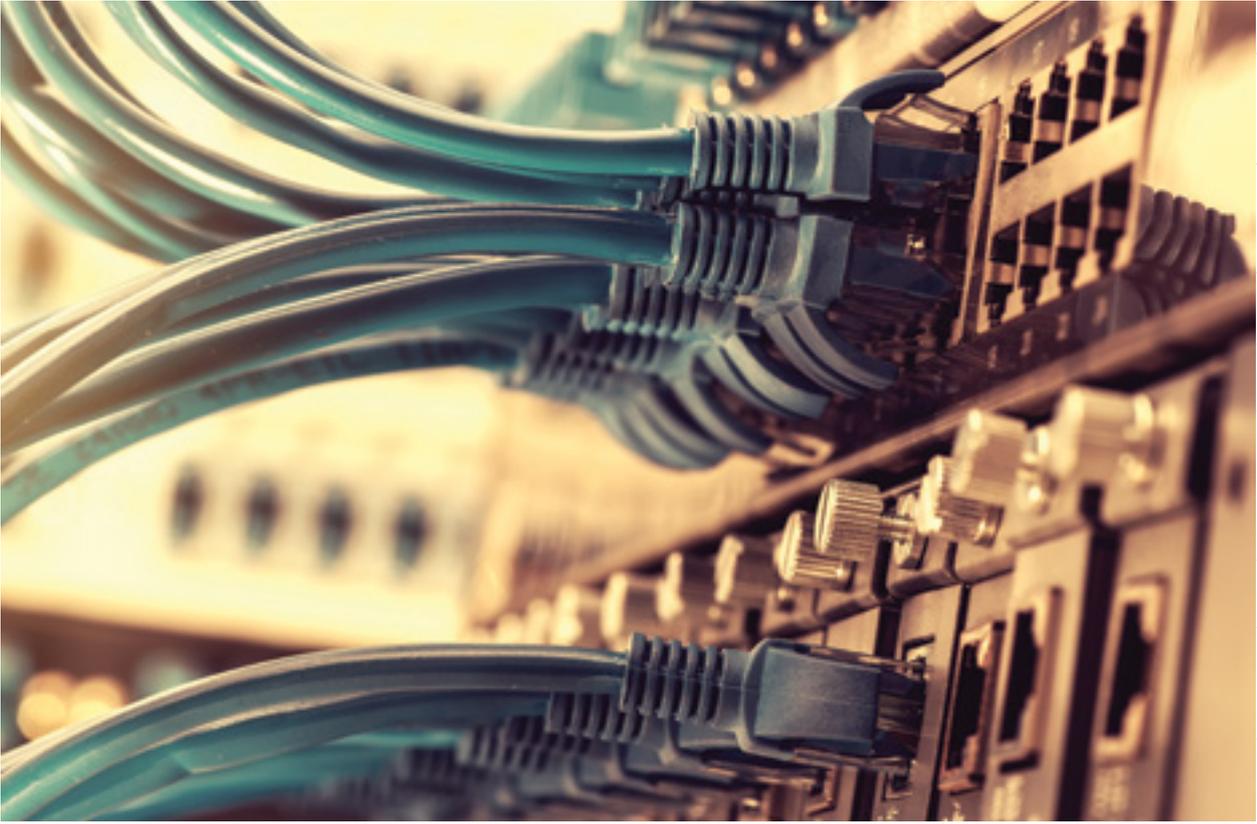
وبالإضافة إلى ذلك، أطلقت الهيئة في سبتمبر ٢٠١٦ نظام إدارة قنوات الاتصالات الآلي لتمكين إدارة فعالة لقنوات الاتصالات المملوكة للحكومة والتي سيتم بناؤها من قبل أشغال وإدارتها من قبل هيئة تنظيم الاتصالات.

إطار نقل الأرقام الثابتة

تتيح مرونة نقل الأرقام الثابتة للأفراد وقطاع الأعمال تغيير مقدمي الخدمات مع الاحتفاظ بأرقام هواتفهم. وفي أغسطس ٢٠١٦، أوضحت هيئة تنظيم الاتصالات موففها من الوثائق الإطارية لبرنامج إدارة نقل الأرقام الثابتة وقدمت قراراً بشأن متطلبات الهيئة فيما يتعلق بنقل الأرقام الثابتة. وعلاوة على ذلك، نشرت هيئة تنظيم الاتصالات في ديسمبر ٢٠١٦ أمراً معدلاً لنقل الأرقام الثابتة يشمل قائمة المعامل التي يتعين على مقدمي الخدمات إنجازها قبل الإطلاق الرسمي.

بموجب المرسوم الأميري رقم (٣٤) لسنة ٢٠٠٦ بإصدار قانون الاتصالات، والقرار الأميري رقم (٤٢) لسنة ٢٠١٤ بإنشاء هيئة تنظيم الاتصالات، والذي خول الهيئة بصلاحيات مراقبة مقدمي خدمات الاتصالات لضمان امتثالهم بالأطر التنظيمية واتخاذهم للتدابير اللازمة لضمان عملية الامتثال. تلخص الصفحات التالية استراتيجية وخطة عمل هيئة تنظيم الاتصالات نحو ضمان امتثال مقدمي خدمات الاتصالات المرخصين.





الهدف من الرقابة والامتثال

استراتيجية عمل هيئة تنظيم الاتصالات

قامت هيئة تنظيم الاتصالات خلال السنة الماضية ٢٠١٦م بإعداد برنامج امتثال لتسهيل تنفيذ صلاحيات الهيئة في مجال الرقابة والامتثال. وستقوم الهيئة بتعزيز البرنامج خلال الفترة القادمة من أجل تقديم معلومات إضافية وأكثر عمقاً بشأن الامتثال وتركيز التدخلات التنظيمية والرقابية على المجالات التي يكون فيها للامتثال تأثير كبير على قطاع الاتصالات، لتغطية سلطة وصلاحيات الهيئة بالكامل.

ومن أجل إدارة وتنفيذ عملية الرقابة والامتثال بشكل فعال، وضعت الهيئة استراتيجية واضحة تشمل عملية مفصلة وإجراءات يجب اتباعها للإبلاغ عن الامتثال والتعامل مع حالات عدم الامتثال كما هو موضح في الأسفل. والهدف الرئيسي من تلك الاستراتيجية هو تحديد وتنظيم الالتزامات الأساسية التي تفرض حالياً على مقدمي خدمات الاتصالات للامتثال لها.

وتتم مراقبة امتثال مقدمي خدمات الاتصالات لتلك الالتزامات لضمان الوفاء بالتزاماتهم القانونية، وتعزيز الاستراتيجية المعينة والكشف عن مجالات عدم الامتثال، وتسمح بتسوية ما تمت معاينته من خلال الأحكام القانونية أو التنظيمية قبل تنفيذ أحكام الإنفاذ في الإطار القانوني.

يتم تنظيم أنشطة قطاع الاتصالات وفقاً للشروط المحددة في مختلف التشريعات ذات العلاقة بالقطاع. وتشمل كل من القوانين والأنظمة والتراخيص والقرارات والأوامر والقواعد. ويؤدي وضع نظام مراقبة وامتثال إلى التأكد من التزام مقدمي خدمات الاتصالات بأحكام مختلف الأدوات التشريعية والتنظيمية التي تحكم القطاع، لضمان تحقيق الأهداف التي تتطلع إليها الجهات التنظيمية في كل دولة. مع ضمان التزام الهيئة بأهدافها وبالصلاحيات المخولة بها بموجب قانون الاتصالات والقرار الأميري الصادر بإنشاء الهيئة.

وقد تبقى صياغة وفرض الالتزامات من خلال أحكام وشروط التراخيص والأنظمة دون تفعيل في حال عدم وجود برنامج مراقبة وامتثال قوي وراسخ. وسيكون من الصعوبة بمكان إيجاد أي حافز للتوافق مع القواعد والأنظمة الواردة في الإطار القانوني إذا لم تتم مراقبة الامتثال وتقييمه على فترات منتظمة.

إجراءات عدم الامتثال

كجزء من عملية التصعيد والإجراءات المتبعة لمعالجة المسائل المتعلقة بعدم الامتثال والإنفاذ، أنشأت الهيئة لجنة امتثال داخلية خاصة بقطاع الاتصالات، وهي مسؤولة عن تقديم التوصيات إلى رئيس الهيئة في ما يتعلق بعدم الامتثال والإنفاذ. ويشير الرسم التوضيحي التالي إلى المراحل والإجراءات التي تتبعها اللجنة المذكورة بالتنسيق مع الإدارات المعنية بمعالجة المسائل المتعلقة بالامتثال.



وتنطوي العملية أعلاه على آلية عادلة وشفافة تسمح للهيئة بالتعامل مع مسائل عدم الامتثال. كما تسمح هذه العملية أيضاً لمقدمي خدمات الاتصالات بالرد وتقديم مبرراتهم في المجالات المفترض فيها عدم الامتثال. ويتم الأخذ في عين الاعتبار ردود ومبررات مقدمي الخدمات في التقارير



مجالات الرقابة والامتثال التي تم تناولها في عام ٢٠١٦

V.

ب- إصدار الهيئة إشعار بحق (OOREDOO) فيما يتعلق بتقديم العروض المرجعية ورسوم البيع بالتجزئة. وقد امتنعت (OOREDOO) في كثير من المناسبات عن الامتثال لمتطلبات تقديم الرسوم التي تنص عليها تعليمات رسوم البيع بالتجزئة والعروض المرجعية، وتواصل (OOREDOO) عدم الامتثال للتعليمات بشكل انتقائي، وخصوصاً فيما يتعلق بسوق الاتصالات الثابتة.

وقد أصدرت هيئة تنظيم الاتصالات إشعارات عدم امتثال لمقدمي خدمات الاتصالات ذات الصلة حيث ثبت لديها أن مقدمي خدمات الاتصالات قد أخلوا بالتزاماتهم الواردة في الإطار التنظيمي. ويتضمن الجدول المرفق بالملحق (٢) قائمة الإشعارات التي أصدرتها الهيئة خلال السنة الماضية.

من خلال تطبيق الاستراتيجية المعتمدة من قبل الهيئة في مراقبة امتثال مقدمي خدمات الاتصالات لجميع التزاماتهم التنظيمية، ظهر للهيئة الحالات التالية من خلال تعاملها مع مقدمي خدمات الاتصالات:

١. التزام مقدمي خدمات الاتصالات بقواعد الامتثال، من خلال الإشعارات التي تصدرها لهم الهيئة، بصورة سريعة وفعالة وخاصة عندما لا يتعلق الأمر بسوق شبكة الاتصالات الثابتة.

٢. تأخر التزام مقدمي خدمات الاتصالات بقواعد الامتثال وما يتطلبه ذلك من الكثير من الجهد والوقت للمناقشات والاجتماعات التي تعقد بين هيئة تنظيم الاتصالات ومقدمي خدمات الاتصالات فضلاً عما قد يلحقه من إشعارات أو أوامر أو قرارات إلزام مقدمي خدمات الاتصالات للامتثال لقواعد تنظيمية معينة.

٣. رفض شركة اتصالات قطر (OOREDOO) على وجه التحديد الامتثال المستمر للقرارات المتعلقة بسوق اتصالات الخدمات الثابتة وما ترتب على ذلك من انعدام المنافسة في هذا السوق. ومن الأمثلة على ذلك:

أ- إصدار الهيئة عدد من القرارات والأوامر لمقدمي خدمات الاتصالات فيما يتعلق بسوق الاتصالات الثابتة مستندة على نص المادة (٦١) من قانون الاتصالات، وعلى الرغم من أن تلك الأوامر والقرارات الصادرة عن الهيئة كانت نهائية وملزمة، إلا أن (OOREDOO) أصرت على عدم تنفيذ أي قرار أو أمر متعلق بسوق الاتصالات الثابتة والأسواق الأخرى المرتبطة به (الخطوط المؤجرة، اتفاق الوصول للبنية التحتية، والوصول إلى QDC، نقل الأرقام الثابتة، وما إلى ذلك).



غياب صلاحيات الإنفاذ

VI

مالية في حالات الاخلال ببعض الموجبات القانونية، وتُعتبر تلك التعديلات المقترحة خطوة في اتجاه ضمان تماشي تنظيم القطاع مع المعايير الدولية، حيث ستعطي الهيئة مرونة أكبر وسرعة في تنفيذ أحكام القانون واللوائح والقرارات والأوامر الصادرة عنها.

لذلك فإن تحقيق الامتثال يبقى تحدياً واقعياً في حالة عدم الحصول على صلاحيات الإنفاذ اللازمة، ونتيجة لذلك، فإن لمسائل عدم الامتثال العالقة تداعيات خطيرة على قطاع الاتصالات ككل.

الخلاصة والاقتراحات

رغم تمتع هيئة تنظيم الاتصالات بعمليات مراقبة وإدارة عدم الامتثال وفقاً لأحكام قانون الاتصالات، إلا أن الهيئة ووزارة المواصلات والاتصالات لا تتمتعان بصلاحيات الإنفاذ المباشر. كما أن المحاكم القطرية لا تعترف بالهيئة أو بالوزارة كمكملين لدور المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وهو ما يمنع مباشرة الإجراءات أمام المحاكم.

لذلك، وفي ظل انتظار إدراج التعديلات على قانون الاتصالات وفقاً للعملية الجارية، فإن النائب العام هو السلطة الوحيدة القادرة على تنفيذ العقوبات المنصوص عليها في الفصل (١٦) من قانون الاتصالات بخصوص الجرائم والعقوبات.

تتمتع هيئة تنظيم الاتصالات بموجب قانون الاتصالات بحرية نشر الإشعارات التي تصدرها إلى مقدمي خدمات الاتصالات على موقعها الإلكتروني على الإنترنت، وقد تم نشر عدد قليل من الإشعارات على موقع الهيئة لتوعية الجمهور، وبفضل إشعارات عدم الامتثال، يحصل مقدمو خدمات الاتصالات على فرصة لتصحيح حالات عدم الامتثال، وعلى الرغم من إصدار الهيئة لإشعارات عدم الامتثال في الحالات التي تستدعي ذلك ونشر القليل منها، إلا أن عدم الامتثال لعدد من الحالات الهامة والرئيسية ما زال مستمراً.

ويرجع الأمر في تأخر مقدمي خدمات الاتصالات أو عدم امتثالهم إلى غياب صلاحيات إنفاذ الهيئة لتنظيم الاتصالات، حيث بقيت في الوقت الحاضر صلاحيات إحالة مسائل عدم الامتثال إلى النيابة العامة وتعديل أو إلغاء التراخيص مقتصرة على المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ولم يتم نقلها من خلال التشريعات الوطنية السارية إلى الهيئة وأو وزير المواصلات والاتصالات. لذلك، تتردد المحاكم القطرية في هذه المسائل، وتبرر ذلك بأنه لم يتم استبدال الوزير أو الهيئة بالصلاحيات ذات الصلة الخاصة بالمجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في قانون الاتصالات رقم (٣٤) لسنة ٢٠٠٦م.

كما أن صلاحية فرض عقوبات أو أية تدابير إنفاذ أخرى تختص بها المحاكم الجنائية وحدها، وذلك وفقاً لأحكام الفصل (١٦) من قانون الاتصالات أعلاه.

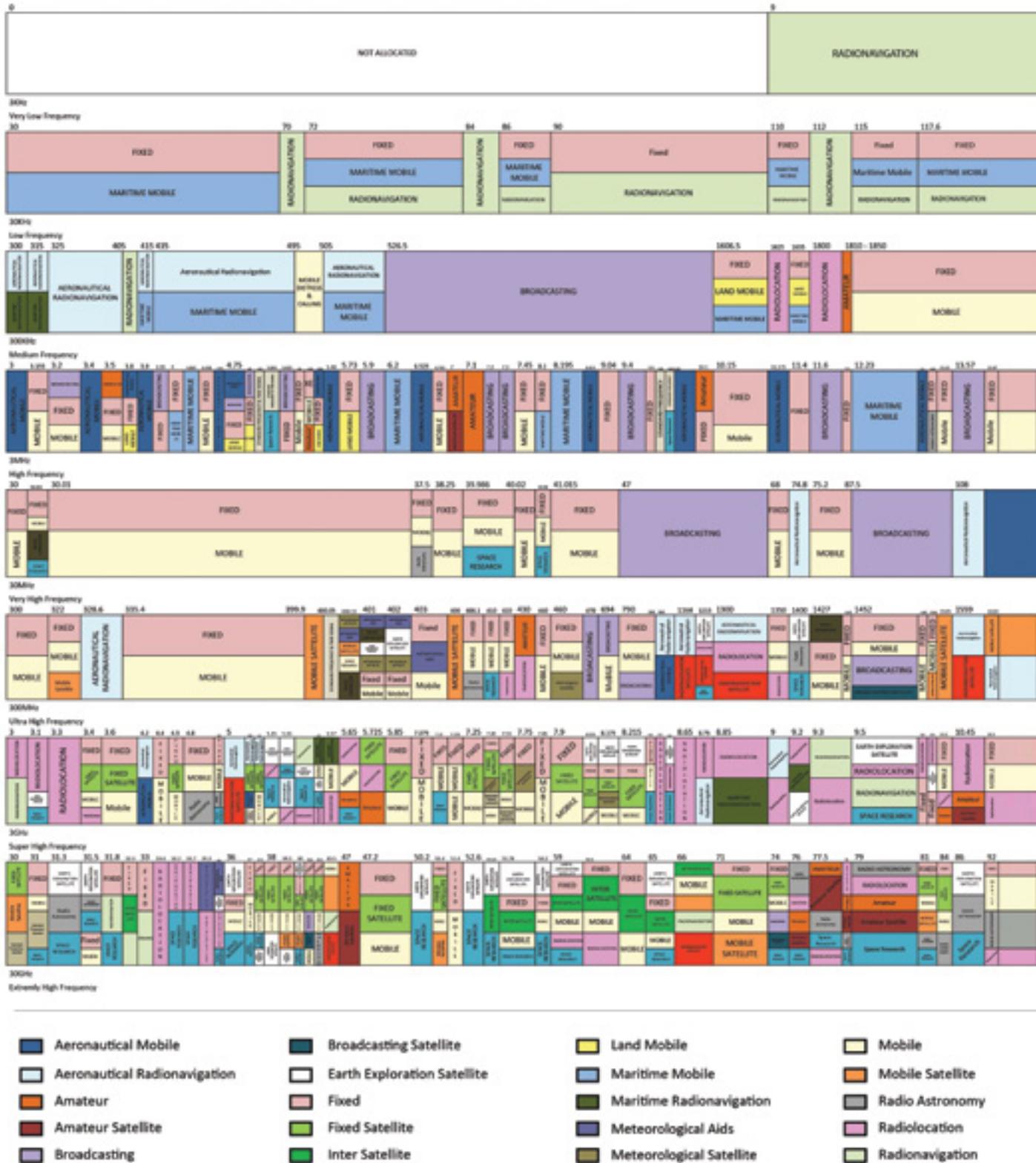
وفي محاولة لتصحيح هذا الوضع، اقترحت الهيئة، بموافقة من سعادة وزير المواصلات والاتصالات، تعديلات مختلفة على قانون الاتصالات الجاري العمل به، وتشمل هذه التعديلات صلاحية فرض عقوبات مباشرة على مقدمي خدمات الاتصالات، تتمثل في غرامات



- Radionavigation Satellite
- Space Operation
- Space Research
- Standard Frequency
- SF & Time Signal Satellite

المسافة الفاصلة بين الخدمات الراديوية لا تمثل القيمة الحقيقية للنطاق المشغول فعليا للتردد.

The spacing between the radio services in the frequency allocation chart is not proportional to actual amount of spectrum occupied.



٧٣

