توجيه وأمر

أسعار التجوال بين دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية

(جميع خدمات التجوال الدولي)

تاريخ الإصدار: 12 أكتوبر 2015

CRA 12/10/2015

النسخة 1.1. – 12 أبريل 2017

سجل المراجعة

تاريخ الإصدار	النسخة	الملاحظات
12 أكتوبر 2015	1.0	توجيه وأمر بشأن أسعار التجوال بين دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية (جميع خدمات التجوال الدولي)
12 أبريل 2017	1.1	النسخة المحدّثة الأولى

1. الهدف والنطاق

1.1. تُصدر هيئة تنظيم الاتصالات (يُشار إليها في ما يلي بـ "**الهيئة**") هذا التوجيه والأمر (يُشار إليه في ما يلي بـ "**التوجيه**") إلى كافة المرخّص لهم في دولة قطر لتقديم خدمات الاتصالات العامة على خطوط الهواتف المحمولة (يُشار إليهم في ما يلي بـ "**المرخص لهم**").

1.2. أُصدر هذا التوجيه وفقاً للقرار الذي اعتمدته اللجنة الوزارية للبريد والاتصالات وتقنية المعلومات لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية (يُشار إليها في ما يلي بـ "**اللجنة الوزارية**") في اجتماعها الرابع والعشرين الذي عُقد في 9 يونيو 2015 في قطر والذي تناول أسعار التجوال الدولي التي يفرضها المرخص لهم في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية.

1.3. يفرض هذا التوجيه على كافة المرخص لهم البدء بتطبيق القرار الذي تم اعتمادها من قبل اللجنة الوزارية بشأن أسعار التجوال الدولي في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية (يُشار إليه في ما يلي بـ "**نظام التجوال**") .

1.4. يُطبّق هذا التوجيه على الجهات التالية المرخّص لها:

أ) **اوريدو قطر (OQ)**

ب) **فودافون قطر (VFQ)**

ت) أي مرخّص له آخر قد تمنحه الهيئة في المستقبل ترخيص لتقديم خدمات الاتصالات العامة على خطوط الهواتف المحمولة في قطر.

1.5 وضعت الهيئة هذا التوجيه بعد إجراء مشاورات عامة عُقدت مع المرخص لهم في القطاع في سبتمبر 2014.

1.6 تحتوي وثيقة التقرير النهائي على تحليل مفصّل للمسائل التي طُرحَت خلال المشاورات. وقد نُشرت الوثيقة على الموقع الإلكتروني للهيئة خلال شهر يونيو 2015[1].

2. الخلفية

2.1 لطالما شكّل التجوال الدولي موضوعَ نقاش حادّ ومصدرَ قلق منذ عدّة سنوات، ليس على صعيد دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية فقط بل على صعيد العالم أيضاً. ومن المعترف به على نطاق واسع أنّه، وفي ظلّ غياب أي تدخّل من قِبل الحكومات أو هيئات التنظيم، تميل الأسعار التي يدفعها مستهلكين خدمات التجوال الدولي إلى الارتفاع مقارنةً بالأسعار المحلية للخدمات المماثلة والتكلفة الحقيقية الأساسية المرتبطة بتقديم هذه الخدمات على حدّ سواء.

2.2 من المعلوم أنّ هذه الأسعار المرتفعة تشكل عبءً على مستهلكين خدمات التجوال، وقد تؤدّي أيضاً إلى تعرّض المستهلك لخطر الفواتير المرتفعة غير المتوقّعة ("صدمة الفواتير")، الامر الذي يؤدي الى رغبتهم في الحصول على شرائح متعدّدة للهواتف المحمولة (بطاقات SIM) أي العديد من أرقام خطوط الهواتف المحمولة في مختلف البلدان التي يزورونها بكثرة.

[1] http://www.cra.gov.qa/ar/document/final-report-gcc-international-mobile-roaming-consultation (النسخة العربية) و http://www.cra.gov.qa/en/document/final-report-gcc-international-mobile-roaming-consultation (النسخة الإنكليزية)

2.3 ردًا على هذه المخاوف ولمعالجة الوضع الحالي، شكّلت اللجنة الوزارية مجموعة عمل للتجوال الدولي تضم ممثلين ومشاركين من هيئات تنظيم الاتصالات في البلدان الأعضاء في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية. وقد أجرت هذه المجموعة دراسات ومشاورات معمّقة لوضع وتنفيذ نظام التجوال في العام 2010.

2.4 تمّ تنفيذ نظام التجوال في فبراير 2012، وفُرِض سقف أسعار على مستويات البيع بالجملة والتجزئة للمكالمات التي تُجرى في البلد الذي تجري زيارته (المكالمات المحلية) والمكالمات التي تجرى إلى دول أخرى أعضاء في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية (المكالمات الدولية) بما في ذلك البلد الأم، وذلك أثناء التجوال داخل دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية.

2.5 خلال العام 2013، دعت اللجنة الوزارية لإجراء تقييم لنظام التجوال القائم ومراجعة كافة الخدمات الأخرى المرتبطة بالتجوال الدولي (بما في ذلك خدمات البيانات، والمكالمات الصوتية المتلقاة، وخدمة الرسائل النصية القصيرة، وخدمة الرسائل متعددة الوسائط، ومكالمات الفيديو، وخدمة الفوترة بالثواني) لتحديد ما إذا كان هناك حاجة للمزيد من التنظيم.

2.6 بناءً على توجيهات اللجنة الوزارية، أجرت مجموعة العمل للتجوال الدولي المزيد من الدراسات وعقدت المزيد من المشاورات بشأن مجموعة من الضوابط على أسعار الجملة والتجزئة المفروضة على خدمات التجوال الدولي وأوصت باتباع نهج يقوم على:

أ) التخفيض الإضافي لسقوف الأسعار المفروضة في العام 2010،

ب) وضع نظام بشأن خدمات التجوال الدولي الأخرى بما في ذلك أسعار التجوال وخدمات البيانات والرسائل النصية القصيرة.

2.7 تمت المصادقة على المنهج الموصى به واعتماده ليتم تنفيذه وذلك في اجتماع اللجنة الوزارية الرابع والعشرين الذي عُقد بتاريخ 9 يونيو 2015 في قطر.

3. الأساس القانوني

3.1 يعتمد التفويض القانوني لهيئة تنظيم الاتصالات في تنظيم قطاع الاتصالات في دولة قطر على قانون الاتصالات الحالي رقم (34) لسنة (2006) (المشار إليها في ما يلي بـ "**قانون الاتصالات**") واللائحة التنفيذية للقانون رقم (1) لسنة (2009) (المشار إليها في ما يلي بـ "**اللائحة التنفيذية**") والقرار الأميري رقم (42) لسنة (2014) (المشار إليها في ما يلي بـ "**القرار الاميري**").

3.2 تمنح المادة (5) في قانون الاتصالات الجهة المنظمة صلاحية إصدار هذا التوجيه بالإضافة إلى كل القواعد أو الأنظمة أو القرارات أو الإشعارات ذات الصلة لتنظيم الاتصالات على النحو المنصوص عليه في قانون الاتصالات واللائحة التنفيذية.

3.3 بموجب الفقرة رقم (8) من المادة (4) في قانون الاتصالات، تتولى الجهة المنظمة صلاحية حماية مصالح العملاء، بما في ذلك وضع قواعد تنظيم التعرفة والإشراف على أحكام وشروط تقديم خدمات الاتصالات.

3.4 بموجب المادة (26) من قانون الاتصالات، يكون للجهة المنظمة صلاحية تحديد العناصر اللازمة لتقديم عروض التعرفة ووضع قواعد أخرى لتنظيم الأسعار والتعرفة بما في ذلك تطبيق أي برنامج لإعادة التوازن في الأسعار أو تحديد سقوفها.

3.5 تمنح المادة (54) من اللائحة التنفيذية لقانون الاتصالات الجهة المنظمة صلاحية مراجعة تعرفة مقدمي الخدمات بما في ذلك تعرفة الجملة والتجزئة وتحديد أي متطلبات بشأن التعرفة. وهي ترسي أسس إصدار الأنظمة أو الأوامر لتنظيم تعرفة مقدمي الخدمات.

3.6 تمنح المادة (4) بموجب القرار الأميري الجهة المنظمة صلاحية تنظيم الأسعار، وذلك لدعم وحماية حقوق ومصالح الجمهور ومقدمي الخدمات في السوق وتعزيز الشفافية وتقديم خدمات متطوّرة ومبتكرة وذات جودة بأسعار مناسبة لتلبية احتياجات الجمهور. كما وتمنح المادة (15) من نفس القرار الجهة المنظمة صلاحية وضع الاسس التعريفية المناسبة واعطاء الأولوية لسوق الاتصالات، ولتحديد رسوم الخدمات المباعة بالتجزئة وبالجملة.

3.7 بموجب الفقرة (1.1) من الملحق (د) من الترخيص الفردي لتقديم خدمات الاتصالات العامة على خطوط الهواتف المحمولة والثابتة لشركتي اوريدو وفودافون، يكون للجهة المنظمة صلاحية تنظيم المرخص لهم. وينصّ الملحق على ضرورة امتثال المرخّص له لكافّة أحكام الإطار التنظيمي المعمول به بما في ذلك كل الأنظمة أو القرارات أو الأوامر أو القواعد أو التعليمات أو الإشعارات الصادرة عن الجهة المنظمة وتتعلق بالتعرفات.

3.8 إنّ هذا التوجيه صادر وفقاً للتفويض القانوني الذي تتمتّع به الجهة المنظمة على النحو المنصوص عليه أعلاه.

4. التوجيه

4.1 بعد اعتماد التوصية كقرار من اللجنة الوزارية في اجتماعها الرابع والعشرين الذي عُقد في 9 يونيو 2015 في قطر والذي تناول أسعار التجوال التي يفرضها المرخص لهم في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، تصدر الهيئة هذا التوجيه إلى المرخص لهم على النحو المنصوص عليه في الفقرة (1.4) أعلاه لتنفيذ هيكلية التسعير التالية من خلال منهجية "المسار الانحداري" على النحو المبين في الجدول (1) أدناه.

4.2 تُطبّق هيكلية التسعير التالية على خدمات التجوال الدولي بما في ذلك أسعار التجوال وخدمات البيانات والرسائل النصية القصيرة.

أثناء التجوال	اعتباراً من	1 يناير 2016	1 أبريل 2016	1 يناير 2017	1 أبريل 2017	1 يناير 2018	1 أبريل 2018	1 يناير 2019	1 أبريل 2019	1 يناير 2020	1 أبريل 2020
إجراء المكالمات الصوتية المحلية ضمن البلد الذي تجري زيارته [ريال قطري/الدقيقة]	سقف أسعار الجملة	0.692		0.655		0.619					
	سقف أسعار التجزئة		0.946		0.910		0.874				
إجراء المكالمات الصوتية إلى دول أخرى أعضاء في مجلس التعاون لدول الخليج العربية (بما في ذلك البلد الأم) [ريال قطري/الدقيقة]	سقف أسعار الجملة	1.711		1.638		1.565					
	سقف أسعار التجزئة		2.330		2.257		2.184				
استقبال المكالمات الصوتية [ريال قطري/الدقيقة]	سقف أسعار التجزئة		1.274		1.019		0.801				
إرسال الرسائل النصية القصيرة[2] [ريال قطري/الدقيقة]	سقف أسعار الجملة	0.146		0.146		0.146					
	سقف أسعار التجزئة		0.291		0.255		0.218				
خدمات البيانات [ريال قطري/ميغابايت]	سقف أسعار الجملة	2.912		1.820		1.274		1.092		0.910	
	سقف أسعار التجزئة		4.732		3.094		2.184		1.820		1.529

الجدول(1): الأسعار خلال التجوال

[2] إن تلقي الرسائل النصية القصيرة خلال التجوال مجاني

www.cra.gov.qa

4.3 يتعين على المرخّص لهم في قطر اعتماد نظام التسعير لتعرفات التجوال بالجملة والتجزئة كما هو منصوص عليه في الجدول (1) أعلاه، و تطبيق القرار لتعرفة التجوال بالجملة اعتباراً من 1 يناير 2016 ولأسعار التجزئة بحلول 1 أبريل 2016. تطبق السقوف المذكورة أعلاه على خدمات التجوال الدولي للمستهلكين في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية.

4.4 بينما تقرّ هيئة تنظيم الاتصالات بأنّ مقدمي الخدمات التزموا باتخاذ التدابير التي تهدف إلى الحدّ من ("صدمة الفواتير")، فإنّ هيئة تنظيم الاتصالات تتوقّع إضافة تدابير أخرى تتعلق بالحد الاقصى لرسوم خدمات التجوال الدولي من مكالمات صوتية وخدمات رسائل نصية قصيرة وبيانات. وينبغي أن تتضمّن هذه التدابير إخطار المستخدمين عند بلوغ الحد الاقصى أو تجاوزه.

4.5 سيتم وضع هذه التدابير ضمن فترة عام واحد من تاريخ إصدار هذا التوجيه.

4.6 يجب على المرخّص لهم في قطر كذلك تقديم ما يلي للهيئة **في موعد أقصاه 12 نوفمبر 2015:**

أ) بيان امتثال خطّي يؤكّد أنّ كل مقدمي الخدمات سيبدأ بتطبيق هذه الأسعار وفقاً للتواريخ المدرجة في الجدول (1)؛

ب) نسخ عن الرسائل التي تبلّغ المشغلين الآخرين في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية بهيكلية التسعير الموضحة سابقاً، وتؤكّد اعتماد هذه الهيكلية بين المشغّلين المعنيين.

5. التنفيذ والامتثال

5.1 الامتثال

5.1.1 إنّ الامتثال لهذا التوجيه إلزامي. وتمنح الفقرة رقم (14) من المادة (4) من القرار الأميري الجهة المنظمة صلاحية مراقبة امتثال المرخّص لهم للإطار التنظيمي واتّخاذ التدابير الضرورية لضمان امتثالهم.

5.1.2 وبموجب الفقرة رقم (11) من المادة (4) من قانون الاتصالات، تتولى الجهة المنظمة صلاحية التحقق من الامتثال لأحكام قانون الاتصالات ولائحته التنفيذية والأنظمة والقرارات الصادرة تنفيذاً له.

5.1.3 يعتبر عدم الامتثال لهذا التوجيه مخالفة لقانون الاتصالات تنطبق عليها العقوبات المنصوص عليها في المادتين (67) و(70) من قانون الاتصالات.

5.1.4 فيما يتعلق بأحكام المواد السالفة الذكر، فإن عدم الامتثال لهذا التوجيه يترتب عنه عقوبات تشمل السجن لمدة تصل إلى سنتين، وبالغرامة التي لا تتجاوز (100,000) مائة الف ريالاً قطرياً او باحدى هاتين العقوبتين بموجب المادة (70) من قانون الاتصالات.

5.1.5 بالإضافة إلى ذلك، يُعَاقب على انتهاك أي من شروط الترخيص الفردي بالسجن مدّة لا تجاوز سنة، وبالغرامة التي لا تتجاوز (1000,000) مليون ريالاً قطري بموجب المادة (67) من قانون الاتصالات. وفي حالة تكرار المخالفات، تضاعف العقوبة وفقاً للمادة (72) من قانون الاتصالات.

5.1.6 قد ينتج أيضاً عن عدم الامتثال لهذا التوجيه عقوبات وغرامات يسمح بها قانون الاتصالات وفقاً للمادة (64)، أو ينصّ عليها من وقت إلى آخر على غرار إعادة المبالغ المدفوعة إلى العملاء المتضررين أو توفير تعويضات أخرى لهم، وذلك على سبيل المثال لا الحصر.

5.2 التنفيذ

5.2.1 يدخل هذا التوجيه حيّز التنفيذ على الفور. ويجب على مقدمي الخدمات البدء بالتحضيرات اللازمة لتنفيذ المنهج المتدرج المنصوص عليه في الجدول (1) في الفقرة (4) من هذا التوجيه.

5.2.2 يجب على مقدمي الخدمات تقديم تقرير سنوي يتناول التقدّم في وضع تطبيق التعرفة كما ينص عليها الجدول (1).

5.3 المراجعة الدورية

5.3.1 تحتفظ الهيئة بحقّ إعادة تقييم هذا النظام من وقت لآخر لضمان استمرار سريان التنفيذ والتأكّد من أنّ الاحتياجات التي يسعى إلى تلبيتها لا تزال قائمة.

5.3.2 بحلول 31 ديسمبر 2018، ستقرّر مجموعة العمل للتجوال الدولي ما إذا كان هناك أسباب معقولة للقيام بمراجعة إضافية لنظام التجوال. وفي هذه الأثناء، ستتولى المجموعة مراجعة البيانات التي تُجمَع من المشغلين.

5.3.3 ستبدأ الهيئة، باعتبارها جزء من مجموعة العمل للتجوال الدولي، بعملية جمع نصف سنوية وشاملة للبيانات الفصلية المرتبطة بتقديم خدمات التجوال الدولي من جانب مقدمي الخدمات

في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية. وقد صُمّمت المنهجية المقترحة وورقة جمع البيانات على أساس نماذج تستخدمها الهيئات المنظمة الوطنية في أوروبا (مجلس الهيئات المنظمة الأوروبية للاتصالات الإلكترونية)على النحو التالي:

1. يجب أن تحتوي البيانات المجموعة على مؤشرات أساسية، ليس فقط بشأن كافة الخدمات المنظمة بل أيضاً بشأن الخدمات التي يمكن أن تخضع للتنظيم في المستقبل. ويجب جمع المعلومات بشكل ممنهج لتستند إليها القرارات[3] المستقبلية المتّخذة بشأن السياسات.
2. تقدم الهيئة البيانات المجمعة إلى المركز الإحصائي لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية في موعد متّفق عليه كل ستة أشهر. وسيقوم المركز بعد ذلك بإعداد تقرير موحد وعام بشأن خدمات التجوال في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية يحتوي على الإحصائيات الإجمالية كلّ ستة أشهر أو وفقاً لما تراه اللجنة ذات الصلة التابعة لمجلس التعاون لدول الخليج العربية مناسباً. وتعتبر المعلومات المفصّلة الخاصة بمقدمي الخدمات حساسة تجارياً، ويتم الحفاظ على سريتها.

[3] في أوروبا، طبق مجلس الهيئات التنظيمية الأوروبية للاتصالات الإلكترونية (BEREC) أفضل الممارسات العالمية نظراً لاتباعه آلية مطورة جيداً لجمع الإحصائيات المتعلقة بالتجوال منذ العام 2006. وقد وضع المجلس نماذج جداول البيانات الخاصة به تحت تصرّف دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية مع تعديلها عند الاقتضاء بحسب الظروف الإقليمية. راجع اخر تقرير الخاص بالمجلس (2014)، التجوال الدولي: تقرير البيانات الأساسية لمجلس الهيئات التنظيمية الأوروبية للاتصالات الإلكترونية، أبريل 2013 – سبتمبر 2013، **BoR (14) 16**، مارس 2014:
http://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/reports/4048-international-roaming-berec-benchmark-data-report-april-2013-8211-september-2013

3. تمّ تقديم ورقة خاصة بجمع البيانات، تكون قد عُدّلت لتتوافق مع الظروف السائدة في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، كملحق مرفق بوثيقة التشاور. ولم يتم الحصول على أي تعليقات جوهرية بشأن شكل الاستبيان.

4. ستراقب مجموعة العمل للتجوال الدولي فعالية الاستبيان من الناحية العملية وتنسق تطوره المستمر. ومن المحتمل أن يكون هناك حاجة أيضاً لتعديل الاستبيان حالما يصبح هناك خبرة عملية بالآلية.

محمد علي المناعي

رئيس هيئة تنظيم الاتصالات

بتاريخ: 12 أبريل 2017