



هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

التقرير السنوي

٢٠٢١



حضرة صاحب الجلالة الهاشمية
الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم



صاحب السمو الملكي
الأمير حسين بن عبد الله الثاني
ولي العهد المعظم

جدول المحتويات

- (١) كلمة رئيس مجلس المفوضين / الرئيس التنفيذي
- (٢) نبذة عن الهيئة
(١-٢) النشأة
(٢-٢) الرؤية والرسالة والقيم الجوهرية
(٣-٢) مجلس المفوضين والهيكل التنظيمي
- (٣) الملخص التنفيذي
- (٤) انجازات الهيئة للعام ٢٠٢١

المحور الاول: منح وتجديد رخص اتصالات متنوعة
المحور الثاني: اصدار أنظمة وتطبيقات متخصصة
المحور الثالث: حماية مصالح المستخدمين
المحور الرابع: تعزيز أداء شبكات الاتصالات
المحور الخامس: تنظيم كفاءة استخدام الطيف الترددي الراديوي
المحور السادس : التفتيش ومراقبة الطيف الترددي :
المحور السابع: ضمان جودة الخدمات
المحور الثامن: ضمان الفعالية التنظيمية لقطاع البريد
المحور التاسع: مشاركات خارجية وإقامة فعاليات داخلية
المحور العاشر: تعزيز الأداء المؤسسي
- (٥) نشاطات المسؤولية المجتمعية
- (٦) الخارطة الاستراتيجية للهيئة والاهداف الاستراتيجية
- (٧) ملحق : قطاع الاتصالات وقطاع البريد في المملكة/ مؤشرات وأرقام
- (٨) الحسابات الختامية للهيئة ٢٠٢١

(١) كلمة رئيس مجلس المفوضين / الرئيس التنفيذي



المهندس بسام فاضل السرحان
رئيس مجلس المفوضين / الرئيس التنفيذي

لقد عملت المتغيرات التكنولوجية والاقتصادية المتسارعة التي حدثت مؤخراً في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد على التأثير على نمط الحياة الإنسانية بأوجهها المختلفة سواء: الاقتصادية، الاجتماعية، والثقافية والبيئية، كما وبينت بشكل جلي ما لهذا القطاع من أهمية ودور محوري في استراتيجيات التنمية كونه المحرك الذي يقود عملية التغيير لإحداث النماء في مختلف قطاعات الانتاج وتحقيق الرفاه الاجتماعي.

ان تجربتنا في تطوير قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المملكة الأردنية الهاشمية تكاد تكون فريدة من نوعها، وذلك لقناعتنا بأن بناء مجتمع المعلومات والتحول الرقمي يتم من خلال عملية تنموية شاملة محورها الانسان وبالقدر الذي جلبت فيه تلك المتغيرات من فرص مكنت الأفراد والمجتمعات من انشاء وتوليد المعلومات وتبادلها والاستفادة منها وعكسها في تحقيق الأهداف التنموية وتحسين نوعية الحياة، فقد حملت معها الكثير من التحديات أمام صانعي القرار والمنظمين وممثلي القطاع الخاص وكافة أطراف العلاقة، كما تجاوز أثرها حدود الدولة القطرية والاقليم الجغرافي الواحد ليشمل العالم كافة.

ان التحول الرقمي والاعتماد على التكنولوجيا الرقمية أصبح خياراً استراتيجياً لاقتصادات المنطقة التي تسعى لتطوير قطاعاتها الاقتصادية المختلفة، سواء في مجالات البيع والشراء والتصدير والاستيراد والدفع من خلال الانترنت او غيرها من وسائل التكنولوجيا الحديثة.

وعلى مدى السنوات القليلة المقبلة ستواجه هيئة تنظيم قطاع الاتصالات بعض التحديات الهامة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، فإنه من المتوقع أن تحدث تقنية الجيل الخامس ثورة تتعدى عالم الاتصالات وتقنية المعلومات لتمس كافة جوانب الحياة حيث سيكون لخدمات الجيل الخامس الأثر البارز في تحسين الأداء في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، وانطلاقاً من حرص الهيئة على تسهيل اتاحة تقديم خدمات انترنت الأشياء فقد قامت الهيئة في العام ٢٠٢١ بترخيص أول شركة لتقديم خدمات انترنت الأشياء في المملكة لما يتيح هذه الخدمات من إمكانية لإيجاد مبدأ المدن الذكية التي نصبو أن نكون السباقين فيها على مستوى المنطقة ، كما قامت الهيئة بالتعاون مع الجهات المعنية بدراسة إعادة توزيع الترددات وتنظيمها وخاصة التي من الممكن استخدامها في الجيل الخامس وتطوير الأطر التنظيمية الخاصة بها.

إن تركيبة ومحتوى هذا التقرير السنوي قد صمم ليزود جميع مستخدميهم وزواره بكافة المعلومات عن تطور قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد، كما يقدم ملخص عن أبرز انجازات وأنشطة الهيئة خلال العام ٢٠٢١.

ولا يفوتني في هذا المقام أن اشكر أعضاء مجلس المفوضين وكافه موظفي وموظفات الهيئة على ما يقدمونه من جهود لغايات تحقيق اهداف الهيئة ورؤى جلالة الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المفدى.

(٢) نبذة عن الهيئة

(١-٢) النشأة

أنشئت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات بموجب قانون الاتصالات رقم ١٣ لسنة ١٩٩٥، كمؤسسة حكومية مستقلة معنية بتنظيم قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد وفقاً للآتي:

- تنظيم خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المملكة وفقاً للسياسة العامة المقررة لضمان تقديم خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للمستخدمين بسوية عالية وأسعار معقولة، وبما يحقق الأداء الأمثل لقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- تنظيم قطاع تكنولوجيا المعلومات وفقاً لقانون الاتصالات رقم (١٣) لسنة ١٩٩٥ وتعديلاته.
- تنظيم قطاع البريد في المملكة ومراقبة جميع مقدمي الخدمات البريدية ومراقبة التزامهم بنصوص القانون تنفيذاً لأحكام قانون الخدمات البريدية رقم (٣٤) لسنة ٢٠٠٧.

(٢-٢) الرؤية والرسالة والقيم الجوهرية:

الرؤية:

التميز في جعل قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد، أكثر القطاعات دعماً للنمو على الصعيد الوطني والأفضل أداءً في التنظيم على الصعيد الإقليمي

الرسالة:

هيئة حكومية مستقلة لتنظيم أداء قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد، وتحفيز المنافسة فيها، وحماية مصالح المستخدمين منها، ومراقبة تطبيق معايير جودة الخدمات وتقديمها بأسعار ملائمة وبما يحقق النمو المستدام في أداء هذه القطاعات ضمن إطار عمل مؤسسي مع الشركاء، وبالاعتماد على موارد بشرية متخصصة ومتميزة.

القيم الجوهرية:

- الشراكة المستدامة
- الإصغاء لمتلقي الخدمات
- التركيز على النتائج
- التحسين المستمر
- تطبيق معايير الحاكمية الرشيدة

(٢-٣) مجلس المفوضين

بموجب أحكام قانون الاتصالات رقم (١٣) لسنة ١٩٩٥ وتعديلاته، يتولى إدارة الهيئة والإشراف عليها مجلس يسمى (مجلس المفوضين) يؤلف من خمسة أعضاء متفرغين يتم تعيينهم بقرار من مجلس الوزراء بناء على تنسيب رئيس الوزراء المستند إلى توصية الوزير المختص. ومع نهاية العام ٢٠٢١ ضم مجلس مفوضي الهيئة كل من:

أعضاء مجلس مفوضي الهيئة



عطوفة المهندس بسام فاضل السرحان
رئيس مجلس المفوضين - الرئيس التنفيذي
اعتباراً من ٢٠٢١/١١/٢٢



عطوفة الدكتور نائل خالد العدوان
عضو ونائب رئيس مجلس المفوضين
اعتباراً من ٢٠٢١/١١/٢٢



عطوفة الدكتور نوح الشياب
عضو مجلس المفوضين
اعتباراً من ٢٠٢١/١١/٢٢

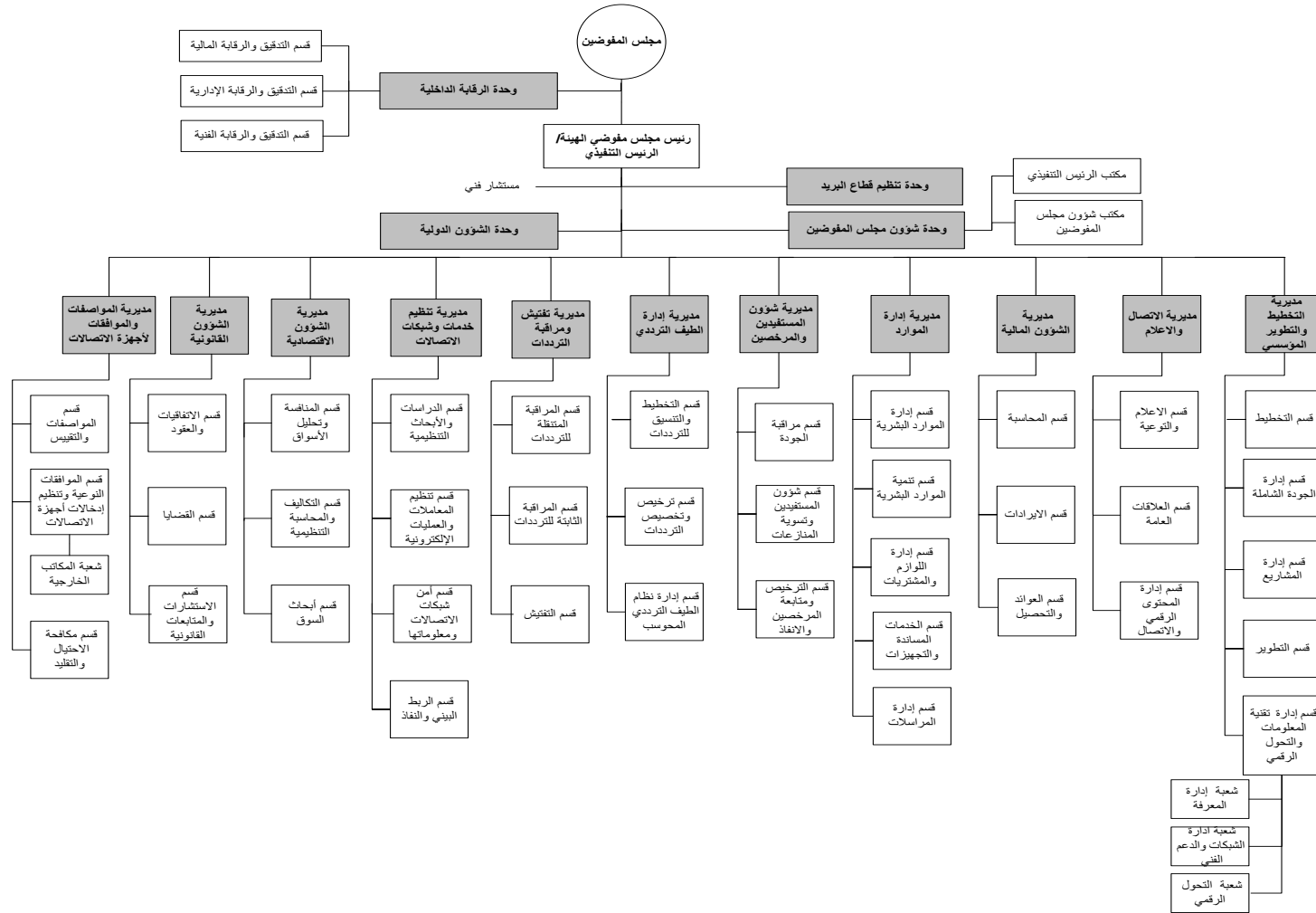


عطوفة الدكتور قاسم التل
عضو مجلس المفوضين
اعتباراً من ٢٠٢١/١١/٢٢



عطوفة المهندس بلال الحفناوي
عضو مجلس المفوضين
اعتباراً من ٢٠١٩/١٢/١٢

المخطط التنظيمي لهيئة تنظيم قطاع الاتصالات



(٣) الملخص التنفيذي

لقد واصلت الهيئة في العام ٢٠٢١ تحقيق الإنجازات الوطنية على الرغم من التداعيات التي فرضتها جائحة كورونا على كافة قطاعات العمل المختلفة بفضل الجهود المبذولة والتنسيق المتواصل بين الهيئة وتلك القطاعات، الأمر الذي ساهم في دفع مسيرة العمل نحو الارتقاء بتقديم خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد على النحو الأمثل وفق المعايير الدولية.

في العام ٢٠٢١ أصدر مجلس الوزراء القرار المتعلق بتعيين رئيس وأعضاء مجلس مفوضين جدد مؤهلين بخبرات ومعارف متنوعة بهدف استكمال مسيرة الإنجاز واستشراف الحاجات المستقبلية للقطاعات ذات العلاقة والعمل على تحقيق الأهداف المنشودة وفق استراتيجيات وطنية قادرة على استيعاب التطورات المتلاحقة بقطاع الاتصالات واستقطاب التكنولوجيات العالمية وتوطينها محلياً خدمة لكافة المستفيدين من مواطنين وقطاعات عمل مختلفة.

ان المتصفح للتقرير السنوي ٢٠٢١ سيلحظ ما تم تحقيقه في مجالات مختلفة، حيث تعاملت الهيئة مع رخص الاتصالات المتنوعة من خلال منح رخص جديدة وتجديد بعض الرخص العاملة إضافة الى اصدار أنظمة وتطبيقات متخصصة تخدم سير العمل وتيسير تقديم الخدمات، كما غطت صفحات التقرير بعض المنجزات التي تتعلق بحماية مصالح المستفيدين من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد، إضافة الى ما تم تحقيقه في مجال تعزيز أداء شبكات الاتصالات وتنظيم كفاءة استخدام الطيف الترددي الراديوي وما يتعلق بالتفتيش على المحطات والمواقع الراديوية المنتشرة في كافة أرجاء المملكة بهدف تحسين الأداء والوقوف على واقع الحال، كما تناول التقرير ما تم من إجراءات كفيلة بضمان جودة الخدمات وصولاً الى ضمان الفعالية التنظيمية لقطاع البريد.

وعلى الرغم من تداعيات جائحة كورونا، واصلت الهيئة جهودها الرامية الى تعزيز الأداء من خلال تبادل الخبرات العالمية والمعارف المتخصصة مع المؤسسات الدولية والإقليمية، واستضافة الجهات المحلية ذات العلاقة بعمل الهيئة بهدف تنسيق الجهود بغية تسهيل تقديم الخدمات واتاحتها لكافة المستفيدين على النحو الأمثل، إضافة الى تعزيز الجهود الهادفة الى تعزيز الأداء المؤسسي وتطوير معارف وقدرات الجهاز التنفيذي من خلال عقد الدورات والورش التدريبية وإطلاق بعض البرامج والانشطة ذات العلاقة، إضافة الى إقامة وتنفيذ بعض البرامج المنبثقة من مسؤولية الهيئة المجتمعية.

واختتم التقرير السنوي للهيئة صفحاته بالإشارة الى الأهداف الاستراتيجية للهيئة إضافة الى ملحق خاص يتضمن مؤشرات قطاع الاتصالات والبريد في المملكة المتعلقة بالقطاعات الفرعية المتنقلة والثابتة والانترنت وقطاع البريد في المملكة.

(٤) انجازات الهيئة في العام ٢٠٢١

حققت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات في العام ٢٠٢١ العديد من الإنجازات المتخصصة، وذلك من خلال التعامل بفعالية مع التطور التكنولوجي المتسارع في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد، وتالياً أبرز منجزات الهيئة خلال عام ٢٠٢١:

المحور الاول: منح وتجديد رخص اتصالات متنوعه

- تجديد رخصة الاتصالات الفردية العامة للشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة (زين) لأنظمة الاتصالات الراديوية المتعلقة بالأطوار المتكامل للترخيص والتنظيم في النطاق الترددي (٩٠٠ م.هـ) للحزمة الترددية (٩٠٢,٥-٩١٥/٩٤٧,٥-٩٦٠) م.هـ بواقع (١٢,٥+١٢,٥) لمدة (١٥) عاماً من تاريخ ٢٠٢١/٢/٢١ مقابل عوائد تبلغ (١٥٦,٣٧٥,٠٠٠) مائة وستة وخمسون مليون وثلاثمائة وخمسة وسبعون ألف ديناراً بحيث تتضمن شروط الرخصة المجددة السماح للشركة بالاستمرار بتقديم خدماتها الحالية و/أو استخدام وتوظيف أي تكنولوجيا لتقديم خدمات الاتصالات المتنقلة العامة.
- تجديد رخصة الاتصالات الفردية العامة للشركة البحرينية الأردنية للتقنية والاتصالات بتلكو الأردن- المملوكة من شركة أمنية لمدة خمسة عشر عاماً
- منح شركة الشبكة العامة لأنترنت الأشياء رخصة اتصالات فئوية لتقديم خدمات انترنت الأشياء في المملكة ضمن قنوات ترددية في النطاق الترددي (٨٦٣-٨٧٠) م.هـ وفقاً للمعايير الدولية المعتمدة على سبيل المثال لا الحصر المعيار (EN 300 220) الصادر عن معهد التقييس الأوروبي (ETSI) وعلى أساس ثانوي
- منح رخصة اتصالات فئوية عامة لشركة الثابت للاتصالات والالكترونيات
- منح رخصة اتصالات فئوية عامة لشركة سما للاتصالات
- منح رخصة اتصالات فئوية عامة للشركة الأردنية لإدارة وتتبع المركبات

• عدد الشركات المرخصة:

- بلغ عدد الشركات المرخص لها تقديم خدمات الاتصالات العامة في المملكة مع نهاية العام ٢٠٢١ ما مجموعه (٥٤) شركة:
- (٢٤) شركة حاصلة على رخصة اتصالات فردية.
 - (٣٠) شركة حاصلة على رخصة اتصالات فئوية.

المحور الثاني: اصدار انظمه وتطبيقات متخصصة

➤ اطلاق تطبيق الهاتف المتنقل لخدمات ادارة الطيف الترددي

تم إطلاق تطبيق إدارة الطيف الترددي والذي يأتي انطلاقةً من استراتيجية الهيئة نحو التحول الرقمي، حيث يتيح التطبيق للمستخدمين بالتقدم بطلبات ترخيص أو تجديد أو تعديل رخص الترددات، وذلك باختيار احدي الخدمات المتاحة سواءا كانت جوية أو بحرية أو أرضية، مع امكانية تتبّع حالة الطلب المقدم، والاستفسار عن الفواتير المستحقة ودفعها إلكترونياً، والدخول إلى سجلات الرخص الممنوحة والمخاطبات الصادرة من قبل الهيئة، وتحميل نسخ إلكترونية منها.

➤ اطلاق النظام المؤتمت لإدارة الأرقام الخاص بتقديم طلبات حجز وتخصيص الساعات الرقمية

أطلقت الهيئة النظام المؤتمت لإدارة الأرقام والذي يتيح للشركات ذات العلاقة تقديم طلبات حجز وتخصيص الساعات الرقمية و/أو تجديدها، ومتابعة الطلبات المقدمة، وتسديد المطالبات المالية الخاصة بها من خلال النظام الإلكتروني (إي فواتيركم) أو من خلال آلية الدفع الاعتيادية القائمة حالياً لدى الهيئة، كما يتيح النظام إمكانية الاطلاع على السجل الوطني للأرقام والأرقام المخصصة للشركات.

المحور الثالث: حماية مصالح المستخدمين

➤ تبسيط الإجراءات على المستخدمين من خدمات الهيئة:

- استثناء أجهزة الحواسيب المحمولة والمكتبية (جديد ومستعمل ومجدد) من الحصول على الموافقات المسبقة من الهيئة لادخالها الى المملكة عبر المنافذ الحدودية المتنوعة.
- إجراء ربط مباشر بنظام الاسيكودا في الجمارك الأردنية للاطلاع على قواعد البيانات الخاصة.

- انجاز ما مجموعه ٢٠٠٧٥ بياناً جمركياً خلال العام ٢٠٢١ من خلال مكاتب الهيئة الخارجية المتواجدة في مطار الملكة علياء الدولي وفي جمرك العقبة.

➤ التعامل مع شكاوى المستفيدين:

- تلقي ما مجموعه (٦٩٧٨) شكاوى خلال عام ٢٠٢١ تمت معالجة (٦٦٣٠) شكاوى، وذلك من خلال القنوات التي خصصتها لتلقي ومتابعة شكاوى المستفيدين، وبنسبة معالجة بلغت ٩٥%.
- متابعة الشكاوى المتعلقة بعدم تمرير رسائل الجملة ومخالفة تعليمات تنظيم إرسال رسائل الجملة الصادرة من الهيئة، وإجراء الفحوص الفنية الدورية لضبط المخالفات.
- تطوير مشروع توفير خط الطوارئ للصم ١١٤ مع إدارة القيادة والسيطرة بمديرية الأمن العام.

➤ تنفيذ جولات تفتيشية:

- عمل كشوفات وزيارات ميدانية للوقوف على واقع حال الشركات المرخصة والمصنفة على أنها غير عاملة والمتابعة مع الجهات الحكومية ذات العلاقة منها دائرة مراقبة الشركات.
- تنفيذ جولات ميدانية لمراكز خدمات المشتركين التابعة لشركات الاتصالات بهدف الوقوف على أهم المشكلات التي من الممكن أن يتعرض لها المستفيدون عند مراجعتهم هذه المراكز.

➤ مواصفات أجهزة الاتصالات وأجهزة الاتصالات الطرفية

- نشر قواعد فنية ومواصفات قياسية لأجهزة الاتصالات وأجهزة الاتصالات الطرفية في مجالات: الطيف الترددي (Radio Frequency) والتوافقية الكهرومغناطيسية (Electromagnetic Compatibility) والصحة والسلامة العامة (Health and Safety) والبيئة (Environment) والحد من استخدام المواد الخطرة (RoHS) لمائة وأربعين فئة من الأجهزة.
- وتتضمن المواصفات القياسية مواصفات للأجهزة التي تعمل على تقنيات متنوعة، والإجهزة التي تعمل على تقنية WLAN، وتقنية RFID، وتقنية PSTN، والأجهزة ذات القدرة الإشعاعية المنخفضة (SRD)، وتقنية (GNSS)، وتقنيات أخرى. حيث تتوزع الأجهزة التي تعمل على هذه التقنيات وغيرها على أجهزة هواتف خلوية، وأجهزة حاسوبية، ونقاط وصول لاسلكية، وإكسسوارات سيارات، وأجهزة تحديد سرعة السيارات، وأجهزة تتبع، وهواتف أرضية سلكية ولاسلكية، وغيرها من الأجهزة.

➤ حجب وإعادة تشغيل تطبيقات ومواقع اخبارية ومواقع الكترونية

تم تنفيذ حجب وإعادة تشغيل المواقع الالكترونية غير المرخصة من هيئة الاعلام، وتطبيقات النقل غير المرخصة بالتنسيق مع وزارة النقل/ هيئة النقل البري حيث تم حجب وإعادة تشغيل ما مجموعه (٢٠) موقع اخباري في العام ٢٠٢١.

➤ التدقيق على أنظمة شحن البطاقات

الانتهاء من تنفيذ المرحلة الثانية من مشروع التدقيق على أنظمة شحن بطاقات الاتصالات والفوترة (Billing Verifications) لشركات الاتصالات المتنقلة مع شركة (Araxxe) الفرنسية حيث تم إجراء مجموعة من الفحوصات التي تحاكي استخدام المستفيد من خدمات الاتصالات المتنقلة ومقارنة نتائج الفحوصات مع ما تتقاضاه الشركات من رصيد المستفيد لقاء الحصول على الخدمة، كما تم إجراء زيارات التدقيق الفني الميداني على أقسام (المبيعات وخدمات المشتركين وتكنولوجيا المعلومات والعوائد والمالية والشؤون التنظيمية) وفق المعايير والمنهجيات المعتمدة من الهيئات العالمية وعلى وجه الخصوص توصيات معهد التقييس الاوروبي للاتصالات (ETSI).

➤ الاستخدام الآمن للإنترنت:

قامت الهيئة بمتابعة آليات الرقابة العائلية لدى مقدمي خدمات الانترنت وآليات تطبيق إرشادات الاتحاد الدولي للاتصالات حول حماية الأطفال عبر الإنترنت. حيث تم إضافة خدمة الرقابة العائلية على حزم الهواتف الذكية وعمل حملات توعوية لكيفية تفعيل الخدمة على الهواتف الذكية.

➤ إطلاق حملات توعوية:

أطلقت الهيئة خلال عام ٢٠٢١ عدد من حملات التوعية المتخصصة من خلال محطات التلفزة المحلية، تناولت مواضيع مختلفة لزيادة وعي المستخدمين من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد، وكان من أهم هذه الحملات:

- تطبيق مستخدمي الطيف الترددي (فيديو)
- حملة موجهة للمتاجر الالكترونية (نص تسجيل)
- حملة الرسائل الدعائية
- حملة خدمات الانترنت
- حملة وسائل الاحتيال

- حملة اذونات التطبيقات
- حملة رسائل الفلاش الدعائية
- حملة التجوال الدولي

➤ إدارة الهوية المؤسسية والمحتوى والحضور الرقمي لهيئة تنظيم قطاع الاتصالات:

○ إدارة الهوية المؤسسية للهيئة:

تبرز أهمية الهوية المؤسسية للهيئة من خلال تواجدها الرقمي على منصات التواصل الاجتماعي التي تدير صفحاتها، ومن خلال ما يصدر عن الهيئة من مواد توعوية للنشر على هذه المنصات، بالإضافة إلى الاعلانات التي تنشرها على موقعها الإلكتروني، ومن خلال البريد الإلكتروني الحكومي (حكومتي بخدمتي). وقد قامت الهيئة خلال العام ٢٠٢١ بتعزيز هويتها المؤسسية وتوفير كافة التصاميم اللازمة لإعلاناتها وحملاتها الاعلامية الصادرة من خلال المنصات (الثابتة والمتحركة)، وتوفير التصاميم اللازمة للفعاليات المحلية التي تقيمها الهيئة، بالإضافة إلى تصميم كافة التقارير والنشرات الصادرة عن الهيئة الداخلية منها والخارجية.

○ صفحات الهيئة على منصات التواصل الاجتماعي (فيسبوك، تويتر، يوتيوب):

قامت الهيئة خلال العام ٢٠٢١ بتعزيز دورها من خلال صفحاتها على منصات التواصل الاجتماعي (فيسبوك، تويتر، يوتيوب) لتتناسب مع التطورات العالمية بهذا المجال وعلى الأخص لاحقا لتداعيات جائحة كورونا التي بسببها تطلب الأمر أهمية وجود حضور رقمي للهيئة لتقديم الدعم للمواطنين والمستثمرين على حد سواء وفق احتياجاتهم من خلال كافة الوسائل المتاحة.

وقد أطلقت الهيئة الحملات التوعوية والاعلانات المتخصصة سواء من خلال الصور والاشكال المعبرة أو من خلال إعلانات الفيديو المصورة او من خلال اعلانات الانفوغرافيك الثابتة او المتحركة لتكون هادفة وجذابة بشكل أكبر لمتصفح منصات التواصل الاجتماعي. حيث قامت الهيئة بنشر إعلاناتها وحملاتها الاعلامية التي تتعلق بالموضوعات التالية:

- منشورات توعوية موجهة لأولياء الأمور والتربويين بما يتعلق باستخدام الأطفال لوسائل التواصل الاجتماعي
- منشورات توعوية موجهة لمستخدمي منصات الدفع الإلكتروني والتجارة الإلكترونية
- دعوة مشغلي البريد إلى حظر التعامل والتداول مع الأصول الافتراضية
- إجراءات الهيئة الوقائية لحماية المواطنين عند التعرض للحقول الكهرومغناطيسية
- التعامل مع رسائل الفلاش الدعائية على جميع شبكات الاتصالات
- إعلانات موجهة لكافة مستخدمي خدمات الاتصالات الحاليين وللراغبين بالاشتراك لأول مرة، وبما يتعلق بعقود الاشتراك
- إعلانات متنوعة للتحذير من المكالمات الدولية مجهولة المصدر
- مواد متنوعة للتوعية بمهام مواد قانون الاتصالات وقانون الخدمات البريدية
- التهئة بكافة المناسبات الوطنية والاعياد الدينية والاحتفالات العالمية
- منشورات توجيهية للاستخدام الامن للإنترنت، وغيرها الكثير...

- وكذلك الأمر، سهلت الهيئة عمليات التواصل المباشر مع المواطنين والمستفيدين من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد، حيث قامت بـ:
- تلقي ومتابعة شكاوى متابعي الصفحات ومتابعة حلها ومعالجتها بالتنسيق مع الجهات المعنية.
 - متابعة استفسارات واقتراحات متابعي الصفحات والاجابة عليها والاخذ بالملاحظات البناءة.
 - نشر أخبار الهيئة الصحفية والمقابلات الخاصة بها، وآخر الإحصائيات والتقارير والمستجدات التي تصدر عنها.

المحور الرابع: تعزيز أداء شبكات الاتصالات

➤ تعليمات تنظيم إرسال رسائل الجملة :

- أصدرت الهيئة تعليمات تنظيم إرسال رسائل الجملة ونشرها على الموقع الإلكتروني للهيئة وتبليغ الجهات ذات العلاقة بذلك.

وتضمنت التعليمات الشروط الواجب توفرها فيمن يرغب بتمرير رسائل الجملة، إضافة الى تصنيف رسائل الجملة والامور المرتبطة بتصنيف تلك الرسائل وما يتوجب على المرخص له القيام به عند التعامل مع مثل تلك الرسائل. كما وتضمنت التعليمات أحكاماً تنظيمية اتجه المرخص له. ويأتي إقرار هذه التعليمات لغايات تنظيم الأمور المتعلقة بإرسال رسائل الجملة، وهي أي رسالة نصية قصيرة أو رسالة متعددة الوسائل ترسل إلى المستفيدين عامة، أو لفئة معينة منهم لغايات دعائية أو خدمية.

➤ خطة الترقيم الوطنية وتعليمات حجز وتخصيص السعات الرقمية:

وافقت الهيئة على اعتماد النسخة المعدلة من خطة الترقيم الوطنية وتعليمات حجز وتخصيص السعات الرقمية، وتم نشر الخطة والتعليمات المعتمدة على الموقع الالكتروني للهيئة.

ويأتي اعتماد التعديلات الجديدة في ضوء التطور الحاصل في مجال خدمات الاتصالات المتعلقة بمنظومة انترنت الاشياء بما فيها نمط الاتصال آلة بآله في كافة المجالات والقطاعات الحياتية (الصحية والزراعية والصناعية والنقل وغيرها) والمتزايدة بصورة مستمرة، ولمواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة التي حدثت في عالم الاتصالات. كما تم تعديل تخصيص السعات الرقمية الخاصة بخدمات الهواتف المتنقلة ليصبح تخصيص تلك السعات بكل من ١٠٠ الف رقم أو بمليون رقم للسعة الواحدة وبحسب ما تقرره الهيئة ولكل حالة على حدة.

اما التعديلات الرئيسية على تعليمات حجز وتخصيص السعات الرقمية فتتمثل في تعديل نسبة الاستغلال للسعات الرقمية، وتعديل التوضيح المتعلق بالأرقام التي في الخدمة، وإدراج تعريف متعلق بنظام ادارة الأرقام الذي من المتوقع بدء العمل به مع نهاية العام الحالي

➤ الربط البيني والنفاد:

- دراسة واعتماد العديد من اتفاقيات الربط البيني بين عدة شركات مرخصة، ومتابعة التزام المرخص لهم بها. حيث تم دراسة واعتماد اتفاقيات الربط البيني بين شركة فايبرتك التي تقدم خدمات الجملة على شبكة الاليف الضوئية المملوكة لها لعدد من الشركات المرخصة في السوق الأردني. كما تم إنجاز العديد من اتفاقيات الربط البيني الأخرى للعديد من الخدمات
- تخصيص أرقام لجهات حكومية من خطة الترقيم الوطنية لتمكينهم من تقديم خدمات للمواطنين. كما تم تخصيص العديد من أرقام الطوارئ لعدد من الجهات التي تحتاج لتلك الأرقام وبما يتوافق مع ما ورد

في خطة التقييم الوطنية؛ حيث تم تخصيص رقم للطوارئ (١٠٢) لأمانة عمان الكبرى، وتخصيص رقم للطوارئ (١١٦) لشركة الكهرباء الأردنية، وتخصيص رقم للطوارئ (١٠٥) لدائرة الجمارك الاردنية.

- التنسيق مع شركات الاتصالات الخلوية توفير خدمات الرسائل القصيرة لمديرية الامن العام في حالة الكوارث والطوارئ.
- تخصيص ساعات رقمية جديدة لبعض المرخصين لتقديم خدمات الاتصالات.

➤ أمن شبكات الاتصالات ومنع الاستخدام غير المشروع لشبكات الاتصالات:

استمرارية العمل على تحديد وكشف المكالمات الدولية التي يتم تمريرها الى المملكة بطرق غير مشروعة على شبكات الاتصالات المتنقلة المحلية باستخدام أجهزة الـ (SIM Boxes) وذلك لحماية الأمن والاقتصاد الوطني ولمصالح المستفيدين من خدمات الاتصالات.

المحور الخامس: تنظيم كفاءة استخدام الطيف الترددي الراديوي

- لغايات مواكبة التطورات التقنية العالمية قامت الهيئة خلال عام ٢٠٢١ بما يلي:
- اعتماد الجدول الوطني لتوزيع الترددات بما يتلاءم مع أبرز القرارات الدولية الصادرة بخصوص توزيع الطيف الترددي والمعتمد ضمن لوائح الراديو الصادرة عن الإتحاد الدولي للاتصالات.
- منح مشغلي خدمات الاتصالات العامة المتنقلة والثابتة ترددات راديوية مجانية بموجب قرار مجلس الوزراء بهذا الخصوص لدعم عملية التعليم عن بعد خلال جائحة كورونا وتقديم كافة التسهيلات لهم بما يضمن إستدامة العمل والسرعة في الإستجابة لطلبات الترخيص وتعديل الشبكة من خلال المنصة الإلكترونية نظام إدارة الطيف الترددي.
- تحديث اتفاقية تنظيم الطيف الترددي بما يلي الطلب المتزايد على الطيف ومواكبة التطورات التكنولوجية بالتنسيق مع القيادة العامة للقوات المسلحة.
- وضع الخطط الفنية اللازمة لتوفير نطاقات ترددية لتقديم خدمات تكنولوجيا الجيل الخامس للاتصالات المتنقلة (5G)، بالتنسيق مع مستخدمي الطيف الترددي.
- تقييم واقع حال محطات البث الإذاعي الصوتي العاملة وفق التشكيل الترددي (FM)، والعمل على وضع حلول للحد من مشاكل التداخل الراديوي على المحطات العاملة والمرخصة لدى الهيئة.

- إعتقاد مسودة نسخة معدّلة من تعليمات وشروط ترخيص وتشغيل شبكات الاتصالات الراديوية (RLAN) متضمّنة إتاحة حزم ترددية إضافية أبرزها الحزمة التددية (٥٩٢٥-٦٤٢٥) م.هـ لإستخدام تقنية الواي فاي (Wi-Fi) في الأردن بما يواكب التوجهات الدولية وأبرز الممارسات العالمية.
- متابعة إجراءات التنسيق مع الدول المجاورة لتحديث الاتفاقيات المبرمة معهم بما يخص تجاوز تغطية شبكات خدمات الاتصالات المتنقلة (IMT) في المناطق الحدودية.
- المصادقة الثنائية على آلية تنسيق للحد من التداخلات الضارة والتغطية المتجاوزة لشبكات الاتصالات المتنقلة العامة (IMT) بين المملكة الأردنية الهاشمية والمملكة العربية السعودية.
- إعتقاد رخصة ترددات على العموم لتشغيل واستخدام الأجهزة الراديوية قصيرة المدى (SRD).
- توفير موارد الطيف الترددي ومتابعة المرخصين الحاصلين على رخص ترددات راديوية بمختلف أنواعها ومتابعة إجراءات الرخص الراديوية لجميع الخدمات من خلال دراسة العديد من طلبات اصدار/ تجديد/تعديل/الغاء الرخص الراديوية الخاصة والعامة ومنح الموافقات اللازمة عليها وفقاً لما هو مبين بموجب الجدول أدناه:

عدد الطلبات	نوع الطلب
١٨٩١	اصدار رخصة ترددات جديدة
٤٧٤	تجديد رخصة ترددات
٢٧٠٩	تعديل رخصة ترددات
١٨٧	الغاء رخصة ترددات

المحور السادس : التفتيش ومراقبة الطيف الترددي :

➤ **الكشف والتقرير واتخاذ الاجراءات اللازمة حول شكاوى التداخل السلبي/التشويش على الحزم الترددية المرخصة والمخصصة:**

○ شكاوى التداخل السلبي على الحزم الترددية المخصصة للملاحة الجوية، ضمن مطار الملك حسين/العقبة، ومطار الملكة علياء الدولي، حيث تم معالجة (٣) حالات تداخل سلبي.

○ شكاوى التداخل السلبي/التشويش على محطات FM المرخصة ومصدره مرخصين آخرين ضمن محافظات أخرى، أو من خارج المملكة، وشكاوي التداخل السلبي/ التشويش على معيدات البث والأجهزة الراديوية حيث تم معالجة (42) حالة.

○ شكاوى التداخل السلبي/التشويش أو إعاقة الإرسال والاستقبال على حزم الترددات المرخصة للشركات الخلوية، بواقع 36 جولة ميدانية.

➤ مراقبة ومسح وتفتيش استخدام الطيف الترددي:

○ مسح كامل الطيف الترددي في مختلف مناطق المملكة حيث تم إجراء (153) جولة مسح ميداني للطيف الترددي من خلال النظام المتنقل، و (٥١) عملية مسح للطيف الترددي ضمن مدى المحطة الثابتة لمراقبة الطيف الترددي في محافظة العاصمة.

○ مسح التشكيل الترددي المخصص للبث الاذاعي FM ضمن النطاق (108 - 88 MHz) لجميع محافظات المملكة والمناطق الحدودية بشكل دوري وعند الحاجة وإجراء القياسات الفنية اللازمة لترددات محتمل ترخيصها (Drive test) وبيان مستوى الإشارة المستلمة على كل تردد وإمكانية ترخيصه، بالإضافة الى مسح الترددات المرخصة للمحطات الاذاعية للتأكد من مناطق التغطية المرخصة لها، حيث تم إجراء ما يقارب ٢٠ جولة مسح ميدانية.

○ الكشف الفني الميداني على المواقع الراديوية العائدة للشركات المرخصة لتقديم خدمات النفاذ اللاسلكي الثابت عريض النطاق، لبيان مدى تحقيق كلا الشركتين لمؤشرات الاداء المعتمدة من الهيئة، بواقع (١١٠١ موقع راديوي) في جميع محافظات المملكة.

○ مسح تجاوز التغطية الخلوية من الدول المجاورة في المناطق الحدودية بواقع (١٣) جولة مسح ميداني خلال العام.

➤ التفتيش على الجهات المرخصة والتي انتهت صلاحية رخصها:

- التفتيش على الجهات المرخصة والتي انتهت صلاحية رخصها خلال العام الماضي، وتحديث قواعد البيانات الخاصة بالجهات المرخصة لدى الهيئة، والتحقق من مدى التزام المرخصين بأحكام الرخصة الممنوحة لهم من خلال الكشف على الأجهزة المدرجة في الرخص والتحقق من مدى مطابقتها من الناحية الفنية على أرض الواقع، وضبط المخالف منها، حيث تم إجراء ٢٠٦ جولات تفتيشية منها ما يقارب (٣٠) جولة على المحطات الاذاعية وتحرير (٩٢) محضر ضبط مخالفات.

➤ تفتيش وضبط المتاجرة بالأجهزة الراديوية المخالفة:

- التفتيش على العديد من الجهات التي يشتبه قيامها بالمتاجرة بأجهزة راديوية بطريقة مخالفة للقانون ودون الحصول على التراخيص والموافقات اللازمة من قبل الهيئة، وضبط الاجهزة الراديوية المخالفة من قبل افراد الضابطة العدلية في فريق التفتيش حيث تم إجراء (٥) جولات تفتيشية.

➤ شطب واتلاف الاجهزة الراديوية:

- شطب واتلاف الاجهزة الراديوية المرخصة نتيجة لانتهاؤ بعض الرخص الراديوية وعدم رغبة المرخص في تجديدها، أو في حال التعديل على الرخص الراديوية بشطب بعض الاجهزة الواردة فيها حيث تم شطب واتلاف (794) جهاز يتبع الى (٤٣) جهة مختلفة.

➤ التحقق من شكاوى الصحة والسلامة العامة المتعلقة بالمواقع الراديوية:

- الكشف على مجموعة من المواقع الراديوية نتيجة ورود شكاوى الى الهيئة من قبل المواطنين بخصوص أثر المواقع الراديوية التابعة للشركات المرخصة على الصحة والسلامة العامة والتحقق من المسافات الآمنة لتلك المواقع وكثافة القدرة الكهرومغناطيسية وفقاً لتعليمات تحديد آثار التعرض للحقول الكهرومغناطيسية على الصحة والسلامة العامة حيث تم الكشف على (٢٧) موقع، واتخاذ الاجراءات اللازمة نتيجة للكشف.

➤ الفحص المخبري لعينات الاجهزة لغايات الموافقات النوعية والادخال والترخيص:

- إجراء الفحوصات الفنية للأجهزة الواردة الى الهيئة بغرض طلب الحصول على موافقات نوعيه/ موافقات ادخال أو ترخيص وذلك للتأكد من مواصفاتها الفنية ومدى مطابقتها للشروط الفنية باستخدام أجهزة الفحص المتطورة والمتوفرة لدى مختبر ادارة التفتيش والمراقبة حيث تم فحص (٨٧٢ عينة) من خلال (٥٧٢) معاملة، بالإضافة الى فحص ١٢٣ جهاز راديوي لغايات الترخيص.
- اعداد التصاميم اللازمة لتطوير اليات التفتيش التابعة للمديرية من خلال ردها بمجموعة من الهوائيات التي لها القدرة على استقبال الاشارات الراديوية في المدى الترددي من ٢٠ ميغاهيرتز الى ٢٦ جيجا هيرتز بواقع مجموعتين من الهوائيات لكل مركبة.
- تجهيز قاعة المراقبة الثابتة للبت الازاعي العامل وفق التشكيل الترددي FM لتشمل جميع محافظات المملكة والمناطق الحدودية وذلك من خلال تركيب نقاط مراقبة ثابتة عدد (٢١) من خلال اتفاقية استراتيجية لاستضافة مواقع رصد للبت الازاعي والموقعة مع القوات المسلحة ممثلة بهيئة الاتصالات الخاصة. مما يسهم في رفع جودة الخدمة الازاعية المقدمة للمواطن ضمن نطاق النقاط الاضافية، ورصد وتقادي حدوث اي مشاكل تتعلق بالتداخل السلبي والتشويش الراديوي والمساهمة في تمكين الهيئة من إيجاد قنوات ترددية جديدة يمكن ترخيصها لمحطات البث الازاعي الراغبة بالعمل في المملكة.
- تركيب وتشغيل واستلام محطة المراقبة الثابتة للطيف الترددي وتحديد اتجاه الاشارات الراديوية، ضمن المدى الترددي 9 كيلوهيرتز الى 18 جيجاهيرتز، والتدريب على استخدام المحطة بواقع (٩٠) ساعة تدريب عملي وجاهي، واعداد التجهيزات اللازمة للمحطة داخل غرفة المراقبة الثابتة.
- التدريب على جهاز مولد إشارة راديوية (Vector Signal Generator) قادر على توليد الاشارات الراديوية الخاصة بأنظمة الاتصالات الرقمية والمتمثلة ومحاكاتها حسب تصنيف 3GPP و IEEE والاتحاد الدولي للاتصالات ITU وعقد تدريب وجاهي حول تشغيل واستخدام الجهاز بواقع (٢٤) ساعات تدريبية.
- رفع القدرة الفنية لفريق التفتيش والمراقبة في تحليل الشارة الرقمية Vector Signal Analysis من خلال التدريب العملي الوجيه بواقع (١٦) ساعة تدريبية.

- تطوير قاعدة بيانات لمراقبة الطيف الترددي والمسوحات الميدانية لرصد الاشارات الراديوية وتحديد الاتجاه والمحددات الفنية سواء من خلال الانظمة الثابتة أو المتحركة أو المحمولة.

المحور السابع: ضمان جودة الخدمات

لغايات تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة من جانب مشغلي خدمات الاتصالات المتحركة، بالإضافة إلى التزامهم بتعزيز مناطق التغطية، قامت الهيئة بالعمل على المحاور التالية:

➤ تقييم ومتابعة شكاوى التغطية وجودة المكالمات والأنترنيت الواردة للهيئة باستخدام أحدث الأنظمة ونسبة متابعة ٩١ %، بالإضافة الى التحقق من التزامات الشركات بإنشاء مواقع راديوية او عمل تعديل فني بما في ذلك تسمية المناطق لإنشاء الأبراج مقابل التزامات الرخص

➤ تطوير آليات فحص التغطية والأداء بإشراك أنظمة حشد المصادر (CROWDSOURCING) حيث تم تزويد الشركة الام بعدة اقتراحات لمنصة (Cell Analytics) بهدف تطويع النظام لخدمة الهيئة بالشكل الأمثل وتوظيفه في مراقبة جودة وتغطية الشبكات الخلوية حيث تمت الموافقة وتم تطبيق الجزء الأكبر منها وملاحظة أثر هذه الإضافات النوعية في مساندة عمليات التحقق والتأكد من مصداقية الحلول الفنية لشكاوى الجودة والتغطية ودراسة اخر مستجدات استخدام منصة (Speed test Intelligence) وتوظيفها لإستخراج التقارير الدورية لتقييم أداء المرخص لهم (Benchmark) وزيادة التنافسية لتقديم أفضل الخدمات للمستخدمين.

➤ تحسين تغطية الجيل الرابع في مختلف مناطق المملكة حيث تم العمل وبالتعاون مع الشركات المرخص لهم على تحديد مواقع الضعف في تغطية الجيل الرابع والعمل على تغطية أكبر عدد ممكن من المواقع، حيث تم زيادة نسبة تغطية الجيل الرابع في مختلف مناطق المملكة منذ بداية العام لتصبح ٨٩% مقارنة بما نسبته ٨١% منذ بداية العام وذلك بعد ان تم احتساب هذه النسبة اعتمادا على أنظمة القسم الفنية.

لغايات تطوير قطاع البريد في الأردن على النحو الذي يتيح الاستفادة من الخدمات المقدمة من خلال الشركات العاملة، قامت الهيئة خلال عام ٢٠٢١ بـ :

- إصدار (٥٢) رخصة مشغل بريد فئة محلي و (١) رخصة مشغل بريد فئة دولي، والسير بالإجراءات المتعلقة بتجديد الرخص حال انتهائها، أو إلغائها في حال طلب الشركة أو مخالفتها لشروط الترخيص ولم تعمل على تصويب أوضاعها.
- مراقبة تنفيذ مشغل البريد العام لشروط عقد الأداء المبرم معه، بالإضافة إلى دراسة عقد الأداء وتزويد وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة بمخرجات ونتائج الدراسة
- القيام بجولات تفتيشية دورية وتكثيف الضبوطات على الجهات المخالفة وتحويل ٢٤ جبهه مخالفه للقضاء.
- ترؤس لجنه تعديل التشريعات النازمة لقطاع البريد في المملكة .
- المشاركة بأعمال اللجنة القائمة على إعداد الخطة الإصلاحية لشركة البريد الأردني وتصويب أوضاعها.
- تجميع البيانات الإحصائية الخاصة بالتجارة الإلكترونية للمرخصين حيث وصل عدد طرود التجارة الإلكترونية الى ٩٠٩,٣٢١ طرد وبنسبه زيادة بلغت ٤٢% .
- إطلاق حملات توعوية عدد الحملات مختلفة تتعلق بحماية مصالح المستفيدين من الخدمات البريدية في المملكة ومن أهمها: ضرورة التعامل مع شركات التوصيل المُرخَّصة، وحملات متعلقة بمصالح أصحاب المتاجر الإلكترونية وصفحات التسوق على منصات التواصل الاجتماعي.
- استقبال شكاوى المستفيدين من الخدمات البريدية في المملكة والقيام بالإجراءات اللازمة لحل هذه الشكاوى
- بلغ عدد مشغلي البريد المرخصين في قطاع الخدمات البريدية مع نهاية عام ٢٠٢١ ما مجموعه (١٨٩) مشغل:
 - (١٠) مشغلين حاصلين على رخصة مشغل بريد/ فئة دولي.
 - (١٧٩) مشغل بريد/ فئة محلي

➤ **مشاركات خارجية**

- ✓ عقد لقاء ثنائي (عن بعد) مع هيئة تنظيم الاتصالات في سلطنة عمان بتاريخ ١٣ يناير ٢٠٢١م حيث تم خلال اللقاء مناقشة العديد من الأمور والتحديات التنظيمية التي تهم الجانبين والتي من أبرزها كيفية التعامل والاستجابة مع تداعيات جائحة كورونا والتخفيف من حدة آثارها على المجتمع في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والحرص على ضمان استمرار جودة الخدمات من خلال استخدام التكنولوجيات الحديثة.
- ✓ المشاركة (عن بعد) في فعاليات الاجتماع السنوي الثامن عشر للشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات خلال الفترة من ١٩ إلى ٢٠ مايو ٢٠٢١، حيث نتج عن هذا اللقاء توحيد المواقف العربية بشأن قوانين البيانات والخصوصية والاستفادة من التجارب العالمية في هذا المجال وتحديد التجربة الأوربية، وإعادة تعميم استبيان تأثيرات برامج تطبيقات الاتصالات عبر بروتوكول شبكات الانترنت (OTT) على الدول الأعضاء ويتم الرد عليه في مدة لا تزيد عن شهر ونصف من تاريخ التعميم، الموافقة على الأهداف الجديدة المقترحة للفريق لاسيما فيما يتعلق بقضايا الخصوصية والعمل على تنسيق المواقف العربية بشأنها، إصدار مسودة توصيات إقليمية عربية بشأن تطبيقات الاتصالات عبر بروتوكول شبكات الانترنت (OTT) ودعمها في الاتحاد الدولي للاتصالات، استمرار عمل الفريق وتمديد فترة المشروع بسنة واحدة استجابة لطلب الإدارة المصرية .
- ✓ المشاركة في فعاليات الاجتماع الوزاري للرابطة الدولية لمشغلي الهواتف المتنقلة GSMA Ministerial Programme 2021 الذي عقد في برشلونه خلال الفترة من ٢٨-٣٠/٦/٢٠٢١ حيث تم في الجلسة الحوارية المخصصة لمناقشة موضوع " مستقبل النفاذ الى الطيف الترددي عرض التجربة الأردنية في التعامل مع تداعيات جائحة كورونا.
- ✓ المشاركة في الاجتماع الأربعين للجنة العربية الدائمة للبريد والذي عقد في شرم الشيخ للفترة من ١٢ - ١٥ / ١٢ / ٢٠٢١ .

➤ **فعاليات محلية**

- ✓ نظمت الهيئة مؤتمرا صحفيا شاملاً تناولت فيه عرض المنجزات والبرامج والأنشطة التي تحققت خلال العام ٢٠٢٠ إضافة الى الحديث عن ابرز التحديات التي تواجه قطاعي الاتصالات والبريد، والخطط المستقبلية التي تسعى الهيئة الى تحقيقها خلال الأعوام القادمة.

✓ إقامة احتفال بمناسبة يوم البريد العالمي بمشاركة عدد من الجهات الحكومية المعنية ومشغلي البريد الخاص بالإضافة إلى مشغل البريد العام، حيث تضمن الاحتفال إجراء تجربة فنية تُقام لأول مرة في المملكة والتي تمثلت بعملية نقل طرد بريدي من خلال استخدام طيارة دون طيار "درون" بالتعاون مع شركة خاصة مختصة بذلك.

المحور العاشر: تعزيز الأداء المؤسسي

➤ البرامج التدريبية وورش العمل

عملت الهيئة على رفع وبناء القدرات تماشياً مع المتطلبات والاحتياجات التدريبية المرتبطة بالكفايات الوظيفية لكافة موظفي الهيئة، حيث تم عقد العديد من البرامج التدريبية والنشاطات ذات العلاقة:

- البرامج التدريبية الفنية المتخصصة المرتبطة بالعمليات الرئيسية والتي عقدت داخل الهيئة على مجموعات وأهمها :
IOT ، Optic Fiber ، الحوسبة السحابية ، CHFI ، الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة ، ورشة عمل بلوك شين
- مشاركة موظفو الهيئة في البرامج التدريبية الفنية المتخصصة المرتبطة بالعمليات الرئيسية والتي عقدت خارج الهيئة وأهمها: CCNP ، ورشة عمل حوكمة البيانات في ظل التحول الرقمي ، المؤتمر الوطني ١١ كيف نحقق رؤى جلالة الملك في بناء الأردن الحديث ، ملتقى التحول الرقمي
- البرامج التدريبية الادارية المتخصصة المرتبطة بالعمليات المساندة والتي عقدت داخل الهيئة على مجموعات وأهمها : بناء وتقييم أنظمة الرقابة الداخلية وفق اطار COSO ، تمكين الموظف الجديد، ورشة عمل حول الدليل التنظيمي للتعاقب الوظيفي ، وظائف الموارد البشرية المبنية على الكفايات الوظيفية
- مشاركة موظفو الهيئة في البرامج التدريبية الادارية المتخصصة المرتبطة بالعمليات المساندة والتي عقدت خارج الهيئة وأهمها : مهارات تحليل وعرض البيانات ، ادارة الجودة الشاملة متقدم ، تعزيز ممارسات الحوكمة ، القيادة المتقدمة والقيادة الوقائية والانزلاق

➤ المتدربين

تم تدريب عدد ٣٤ متدرب من خريجي الجامعات الاردنية وطلاب الجامعات كمتطلب للتخرج خلال العام ٢٠٢١ ضمن مديريات الهيئة المتخصصة لغايات تحقيق أهداف الخدمة المجتمعية.

(٥) نشاطات المسؤولية المجتمعية

انطلاقاً من حرص الهيئة على المساهمة نشاطات الخدمه المجتمعيه نفذت الهيئة مجموعه من الانشطه والمبادرات المجتمعيه التاليه:

- وضع واعتماد خطة طوارئ للتعامل مع جائحه كورونا
- منح ترددات مجانية مؤقتة خلال الجائحه للشركات العاملة في قطاع الاتصالات المتنقلة
- توفير خدمات الترجمة بلغة الإشارة للمستفيدين من الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية وذلك من خلال الترجمة الاشارية عبر الاتصال المرئي مع مترجم للغة الإشارة من خلال تطبيق Signebook والذي يقوم بدوره بتقديم ترجمة فورية للشخص من ذوي الإعاقة السمعية وللموظف الذي يتواصل معه ليتمكن الشخص الأصم من التعبير عن احتياجاته ومتطلباته وبنفس الوقت يتمكن الموظف من تقديم الخدمة المطلوبة وبأحسن وجه دون اية معوقات.

- إطلاق حملات توعية موجهة للأشخاص ذوي الإعاقة السمعية بخصوص توفير الهيئة لخدمة الترجمة بلغة الإشارة.
- تهيئه مبنى الهيئة وفقاً لكودة البناء الخاصة بتسهيل استخدام المبنى لكافة المراجعين من أصحاب ذوي الاعاقة.

- توفير نسخة سماعية من دليل شؤون المستفيدين المنشور على موقع الهيئة الالكتروني الذي يتضمن أهم الأمور التي تعنى بالمستفيدين.
- توفير إمكانية تسجيل شكوى من قبل الاشخاص ذوي الإعاقة من خلال موقع الهيئة الالكتروني من خلال خاصية (AVATAR) بحيث تتوفر شخصية كرتونية لترجمة النص الى لغة الإشارة مما يمكن المشتكي من تسجيل شكوى بسهولة ويسر ودون مواجهة اية معوقات.

- تفعيل مذكرة التفاهم الموقعه بين الهيئة ومديرية الامن العام وشركات الهواتف المتنقلة وشركة جلوبيتل لإتاحة رقم الطوارئ ١١٤ للأشخاص الصم
- تقديم الدعم المادي والمعنوي لمركز الحسين للسرطان.
- تنفيذ مسيرة تضامنية وردية مع مرضى السرطان بدعم من شركة اورانج
- تنظيم جلسة حوارية بعنوان "فكري بالوردي"
- إطلاق حملة تبرع بالدم لصالح مرضى مركز الحسين للسرطان

٦) الخارطة الاستراتيجية للهيئة والاهداف الاستراتيجية

الهدف الوطني: خلق بيئة استثمارية جاذبة قادرة على جذب رؤوس الأموال الأجنبية وتشجيع الاستثمارات المحلية.

الهدف القطاعي: اقتصاد رقمي ممكن للأفراد والمؤسسات ومعزز لمنظومة ريادة الأعمال.

الأهداف المرحلية:

١. تعزيز المنافسة الفعالة في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
٢. توفير بيئة جاذبة لاستضافة الخدمات والاستثمار الأجنبي.
٣. تعزيز البنية التحتية اللازمة لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.^١

الأهداف الاستراتيجية لهيئة تنظيم قطاع الاتصالات:

١. تعزيز البيئة الاستثمارية المحفزة لقطاع الاتصالات.
 - ١-١ تعزيز المنافسة الفعالة والحد من الهيمنة وعوائق دخول السوق.
 - ٢-١ تعزيز فعالية وكفاءة الهيئة في إدارة الموارد النادرة
 - ٣-١ تشجيع إدخال خدمات جاذبة ومبتكرة في القطاع.
 - ٤-١ تشجيع المشاركة بالبنى التحتية الحيوية لشبكات الاتصالات الآمنة والموثوقة.
٢. تطوير بيئة استثمارية محفزة لقطاع تكنولوجيا المعلومات.
 - ١-٢ تطوير البيئة التنظيمية لاستيعاب المبادرات الإبداعية.
 - ٢-٢ تطوير فعالية الهيئة في تنظيم واعتماد جهات التوثيق الإلكتروني
٣. تنظيم فعال لقطاع البريد آخذاً بالاعتبار متطلبات التحول الرقمي ونمو التجارة الإلكترونية.
 - ١-٣ تطوير البيئة التنظيمية لمواكبة النمو السريع في التجارة الإلكترونية والتقدم التقني.
 - ٢-٣ تعزيز دور الهيئة في الرقابة على مقدمي الخدمات البريدية.
٤. تعزيز فعالية الهيئة في حماية مصالح المستخدمين من قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد.
 - ١-٤ الاستمرار في زيادة الوعي لدى المستخدمين بخدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وخدمات البريد.

^١ الأهداف الوطنية والقطاعية المرحلية الواردة في البرنامج التنفيذي التأشير للحكومة ٢٠٢١-٢٠٢٤

- ٢-٤ رفع مستوى تدابير حماية مصالح المستخدمين من خدمات قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد.
- ٣-٤ تطوير فعالية وكفاءة الهيئة في الرقابة التنظيمية الوقائية المناسبة للتأكد من جودة الخدمات المقدمة في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد والتدقيق الفني عليها.
- ٤-٤ ضمان مدى كفاية وملائمة أمن أنظمة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المملكة وتنوعها وقدرتها العامة على التكيف لاستمرارية الخدمة في البنية التحتية ذات العلاقة.

٥. تعزيز القدرات المؤسسية للهيئة.

- ١-٥ تمكين الهيئة بالقدرات الفنية والتقنية اللازمة.
- ٢-٥ تنمية الكفايات الوظيفية للموظفين.
- ٣-٥ جعل الهيئة مركزاً فنياً وتنظيماً إقليمياً متميزاً.
- ٤-٥ ترسيخ ثقافة التميز والابتكار والإبداع في بيئة العمل المؤسسي.
- ٥-٥ تعزيز دور الهيئة في خدمة المجتمع

(٧) الملحقات

قطاع الاتصالات وقطاع البريد في المملكة / مؤشرات وأرقام

جدول رقم (١)

المؤشرات المتعلقة بخدمة الهاتف الثابت (ISDN & PSTN) خلال الفترة (٢٠١٧ - ٢٠٢١)

٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	العام
٢٧٨	٣١١	٣١٧	٣١٩	٣٢٨	أعداد المشتركين (الف) (ISDN & PSTN)
٢,٥	٢,٨	٣	٣,١	٣,٢	نسبة الانتشار بين السكان (%)

جدول رقم (٢)

المؤشرات المتعلقة بخدمة الهاتف المتنقل الفعال خلال الفترة (٢٠١٧ - ٢٠٢١)

٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	العام
٧,٢٧٥	٦,٩٨٧	٧,٧٧٨	٨,٧٣١	٩,٧٠٣	أعداد الاشتراكات (الف)
٦٥,٨	٦٥	٧٣	٨٥	٩٧	نسبة الانتشار بين السكان (%)

* تم إجراء مراجعة احتسابها لهذا العام وفقاً لقاعدة بيانات المشغلين الفعلية

جدول رقم (٣)

المؤشرات المتعلقة بمستخدمي خدمة الانترنت خلال الفترة (٢٠١٧ - ٢٠٢١)

٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	العام
١٣,٤	١١,١٧	٩,٣٨	٧,٨٧	٦,٦	أعداد المستخدمين (مليون) *
١٢٠,٤	**١٠٣,٥	**٨٩	**٧٦,٥	**٦٥,٧	نسبة الانتشار بين السكان (%)

* المصدر دائرة الإحصاءات العامة.

* تقديراً من خلال حساب معدل النمو للأعوام السابقة لحين توفر معلومات فعلية.

جدول رقم (٤)

المؤشرات المتعلقة بمشتركي خدمة الانترنت عريض النطاق خلال الفترة (٢٠١٧ - ٢٠٢١)*

٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	العام
٧١٠	٦١٥	٤٥٧	٣٩١	٣٤٨	أعداد مشتركي الانترنت الثابت عريض النطاق (ألف)
٧,٢٧٥	٦,٩٨٧	٧,٧٧٨	٨,٧٣١	٩,٧٠٣	أعداد مشتركي الانترنت المتنقل عريض النطاق (ألف)
٧,٩٨٥	٧,٦٠٣	٨,٢٣٦	٩,١٢٣	١٠,٠٥١	المجموع (الف)
٧٢,١٧	٧٠,٣٧	٧٨,١٢	٨٨,٦٧	١٠٠,١١	نسبة الانتشار بين السكان (%)

جدول رقم (٥)

حجم الاستثمار في قطاع الاتصالات (٢٠١٧ - ٢٠٢١) (بالمليون)

٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	العام
٣٩	٣٦	٣٢	٣٦	٣٠	الهاتف الثابت
٢٥٧	٨٣	١٤١	٩٣	١٣٨	الهاتف الخليوي
٩	٧	٤	٦	١٣	مزودي خدمات البيانات والخدمات الصوتية
٢٠	١٦	٠,٦	٠,٧	٠,٧	خدمات اتصالات أخرى
٣٢٥	١٤٢	١٧٨	١٣٧	١٨٢	المجموع

جدول رقم (٦)

حجم الايراد السنوي في قطاع الاتصالات (مليون/ دينار)

٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	
١٧٢	١٦٩	١٦٦	١٦١	١٧٩	الهاتف الثابت
٦٧٣	٦٥٩	٦٦٤	٦٧٣	٦٤٢	الهاتف الخليوي
٧٣	٧٣	٧١	٧٧	٨٣	مزودي خدمات البيانات والخدمات الصوتية
٩٢	٨٨	٩٨	٩٧	٨٩	خدمات اتصالات أخرى
١٠١٠	٩٨٩	٩٩٩	١٠٠٨	٩٩٣	المجموع

جدول رقم (٧)

عدد العاملين في قطاع الاتصالات (٢٠١٧ - ٢٠٢١)

٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	
١٤٥٣	١٤٤٢	١٤٣١	١٤٣٩	١٤٨٤	الهاتف الثابت
٢٢٣٤	٢٢٨٩	٢٢٤٦	٢١١٥	٢٠٧٤	الهاتف الخليوي
٤٩٤	٤٧٠	٤٥٧	٢٤٧	٢٦٠	الانترنت
٢١٣	٩٥	٩٠	٢٤٤	١٩٦	خدمات اتصالات أخرى
٤٣٩٤	٤٢٩٦	٤٢٢٤	٤٠٤٥	٤٠١٤	المجموع

مؤشرات قطاع البريد

مجموع حجم طرود التجارة الالكترونية (مليون)

٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	السنة
909321	641807	1301248	1360402	706092	#eCommerce Shipments

أعداد مشغلي الخدمات البريدية

٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	
١	١	١	١	١	مشغلي البريد العام
٢٠٨	١٥٠	١٢٦	١٠٤	٨٦	مشغلي البريد الخاص
١٩٨	١٤١	١١٨	٩٧	٧٩	محلي
١٠	٩	٨	٧	٧	دولي
٢٠٩	١٥١	١٢٧	١٠٥	٨٧	المجموع

أعداد العاملين في قطاع البريد

٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	
٩٢٠	١٠٣٢	١٠٥٩	١٠٧١	١٠٩٠	مشغلي البريد العام
١٦٠٨٠	٦١٠٣	٤٢٦٢	٢٢٨٣	١٠٥٧	مشغلي البريد الخاص
١٧٠٠٠	٧١٣٥	٥٣٢١	٣٣٥٤	٢١٤٧	المجموع

(٨) الحسابات الختامية ٢٠٢١

هيئة تنظيم قطاع الاتصالات
هيئة ذات استقلال مالي وإداري
عمان - المملكة الأردنية الهاشمية

قائمة (أ)

قائمة المركز المالي كما في ٣١ كانون الأول ٢٠٢١

٢٠٢٠	٢٠٢١	
دينار	دينار	
		الموجودات
		الموجودات المتداولة
٩,٩٩٢,٣٣٩	١٣,٧٥٣,٠٤٦	نقد ونقد معادل
١٤,٦٩٤,٠٢٥	١٦,١٢٣,٢٦٧	إيرادات مستحقة القبض
٦٣٨,٤٥٥	٨٥٦,٥٢٠	ذمم مدينة
٦١,٤٤٧	-	ذمم مدينة عن إيرادات رخص وترددات غير متحققة
٦٦٧,٧١٧	٨٩٥,٣٧٤	أرصدة مدينة أخرى
٧٩,١٥٤	٦١,٤٢٨	عطاءات وقرارات إحالة غير موردة - دراسات وإستشارات ولوازم مستهلكة
٣٠,٦٠٢	٣٣,٣٦٨	مستودعات
٢٦,١٦٣,٧٣٩	٣١,٧٢٣,٠٠٣	مجموع الموجودات المتداولة
		الموجودات غير المتداولة
٧,٦٧٠,٠٨٦	١,٢١٦,٩٠٠	عطاءات وقرارات إحالة غير موردة - ممتلكات ومعدات
٩,٨٣٦,٠٦٨	١٥,١٨٧,٥٤١	ممتلكات ومعدات
١٧,٥٠٦,١٥٤	١٦,٤٠٤,٤٤١	مجموع الموجودات غير المتداولة
٤٣,٦٦٩,٨٩٣	٤٨,١٢٧,٤٤٤	مجموع الموجودات
		المطلوبات والعجز المتراكم
		المطلوبات المتداولة
٥٩,٤٥٧,١٩١	٨٦,٧٥٤,٧١٩	إيرادات مقبوضة مقدماً
٦١,٤٤٧	-	إيرادات رخص وترددات غير متحققة
٣,١٢١,٧٨٥	٢,٠٧٨,٢٤٨	ذمم دائنة
٢١,١٤٨,٥٧٥	٢١,٤٥٤,١٦٥	أمانات
٤٣٠,٣٨٦	٢٨٠,٠١٤	أرصدة دائنة أخرى
١,١٦٠,٠٠٠	١,١٦٠,٠٠٠	إلتزام مقابل عقد إيجار تمويلي - الجزء المتداول
٨٥,٣٧٩,٣٨٤	١١١,٧٢٧,١٤٦	مجموع المطلوبات المتداولة
		المطلوبات غير المتداولة
٢,٣٢٠,٠٠٠	١,١٦٠,٠٠٠	إلتزام مقابل عقد إيجار تمويلي - الجزء غير المتداول
٨٧,٦٩٩,٣٨٤	١١٢,٨٨٧,١٤٦	مجموع المطلوبات
(٤٤,٠٢٩,٤٩١)	(٦٤,٧٥٩,٧٠٢)	العجز المتراكم
٤٣,٦٦٩,٨٩٣	٤٨,١٢٧,٤٤٤	مجموع المطلوبات والعجز المتراكم

هيئة تنظيم قطاع الاتصالات
هيئة ذات استقلال مالي واداري
عمان - المملكة الأردنية الهاشمية

قائمة (ب)

قائمة الإيرادات والنفقات للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول ٢٠٢١

٢٠٢٠	٢٠٢١	
دينار	دينار	
		الإيرادات
		إيرادات
٦٩,٣٩٣,٧٧٥	٨٣,٢٦٢,٥٠٠	إيراد رد مخصص خسائر إئتمانية متوقعة
٣٧٢,٠٩٩	١٤٩,٦٣٧	
٦٩,٧٦٥,٨٧٤	٨٣,٤١٢,١٣٧	مجموع الإيرادات
		النفقات
(٥,٩٨٧,٠٩٩)	(٦,١٥٠,٣٦٠)	نفقات تشغيلية
(٤٠٢,٠٩٦)	(٤٧٥,٤٦٠)	نفقات تحويلية
(٤١٨,١٩٣)	(٤٠,٢٥٠)	رديات إيرادات سنوات سابقة
(٢,١٨٣,٢٩٥)	(٢,٠٤٨,٠١٦)	مصروف مخصص خسائر إئتمانية متوقعة
(٣٤٠,٠٠٠)	(١٦٨,٢٠٠)	تكاليف تمويل
(١,٥٠٩,٥٤٣)	-	تكلفة إستبعاد أرض لصالح الخزينة
(١٠٩,٩٠٠)	(١٠٠,٦١٨)	نفقات استشارات فنية ودراسات
(١٠,٩٥٠,١٢٦)	(٨,٩٨٢,٩٠٤)	مجموع النفقات
٥٨,٨١٥,٧٤٨	٧٤,٤٢٩,٢٣٣	وفر السنة

هيئة تنظيم قطاع الاتصالات
هيئة ذات استقلال مالي واداري
عمان - المملكة الأردنية الهاشمية

قائمة (ج)

قائمة التغيرات في العجز المتراكم للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول ٢٠٢١

<u>العجز المتراكم</u>	
دينار	
	- ٢٠٢٠
(٦١,٤٤٧,٨١٥)	الرصيد كما في ١ كانون الثاني ٢٠٢٠
٥٨,٨١٥,٧٤٨	وفر السنة
<u>(٤١,٣٩٧,٤٢٤)</u>	مبالغ محولة لوزارة المالية
<u>(٤٤,٠٢٩,٤٩١)</u>	الرصيد كما في ٣١ كانون الأول ٢٠٢٠
	- ٢٠٢١
(٤٤,٠٢٩,٤٩١)	الرصيد كما في ١ كانون الثاني ٢٠٢١
٧٤,٤٢٩,٢٣٣	وفر السنة
<u>(٩٥,١٥٩,٤٤٤)</u>	مبالغ محولة لوزارة المالية
<u>(٦٤,٧٥٩,٧٠٢)</u>	الرصيد كما في ٣١ كانون الأول ٢٠٢١

هيئة تنظيم قطاع الاتصالات
هيئة ذات استقلال مالي واداري
عمان - المملكة الأردنية الهاشمية

قائمة (د)

قائمة التدفقات النقدية للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول ٢٠٢١

٢٠٢٠	٢٠٢١	
دينار	دينار	
		الأنشطة التشغيلية
٥٨,٨١٥,٧٤٨	٧٤,٤٢٩,٢٣٣	وفر السنة
		تعديلات لـ:
٨٢٧,٥٧٢	١,٣٤٩,٠٠١	استهلاكات
-	٣	خسائر إستبعاد ممتلكات ومعدات
١,٥٠٩,٥٤٣	-	تكلفة إستبعاد أرض لصالح الخزينة
(٣٧٢,٠٩٩)	(١٤٩,٦٣٧)	رد مخصص خسائر إئتمانية متوقعة إنتفت الحاجة إليه
٢,١٨٣,٢٩٥	٢,٠٤٨,٠١٦	مصروف مخصص خسائر إئتمانية متوقعة
		التغيرات في رأس المال العامل:
٥٢٣,١٨٩	(١,٤٢٩,٢٤٢)	إيرادات مستحقة القبض
(١,٣٨٨,٠٠٨)	(٢,١١٦,٤٤٤)	ذمم مدينة
١,٧٦٥,٩٩٣	(٢٢٧,٦٥٧)	أرصدة مدينة أخرى
١٣٨,١٢٤	٦١,٤٤٧	ذمم مدينة عن إيرادات رخص وترددات غير متحققة
(١٢,٦٦١)	(٢,٧٦٦)	مستودعات
(١٤,٩٩٠,٩٩٦)	٢٧,٢٩٧,٥٢٨	إيرادات مقبوضة مقدماً
(١٣٨,١٢٤)	(٦١,٤٤٧)	إيرادات رخص وترددات غير متحققة
(١,٧١٦,٢٤٣)	(١,٠٤٣,٥٣٧)	ذمم دائنة
(٢٦,٢٣٧)	٣٠٥,٥٩٠	أمانات
(٧٩,٤١٩)	(١٥٠,٣٧٢)	أرصدة دائنة أخرى
٤٧,٠٣٩,٦٧٧	١٠٠,٣٠٩,٧١٦	صافي التدفق النقدي من الأنشطة التشغيلية
		الأنشطة الاستثمارية
٦٤٢,٣٠٣	٦,٤٧٠,٩١٢	عطاءات وقرارات إحالة غير موردة
(١,٢٣٠,٤٩٨)	(٦,٧٠٠,٤٧٧)	شراء ممتلكات ومعدات
(٥٨٨,١٩٥)	(٢٢٩,٥٦٥)	صافي التدفق النقدي المستخدم في الأنشطة الاستثمارية
		الأنشطة التمويلية
(١,١٦٠,٠٠٠)	(١,١٦٠,٠٠٠)	إلتزام مقابل عقد ايجار تمويلي
(٤١,٣٩٧,٤٢٤)	(٩٥,١٥٩,٤٤٤)	مبالغ محولة لوزارة المالية
(٤٢,٥٥٧,٤٢٤)	(٩٦,٣١٩,٤٤٤)	صافي التدفق النقدي المستخدم في الأنشطة التمويلية
٣,٨٩٤,٠٥٨	٣,٧٦٠,٧٠٧	التغير في النقد والنقد المعادل خلال السنة
٦,٠٩٨,٢٨١	٩,٩٩٢,٣٣٩	النقد والنقد المعادل كما في بداية السنة
٩,٩٩٢,٣٣٩	١٣,٧٥٣,٠٤٦	النقد والنقد المعادل كما في نهاية السنة



هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

منطقة ببادر وادي السير/ حي دير غبار/ امتداد شارع الشهيد محمد الزغول - بناية رقم (١٣)

رقم الهاتف (المقسم): ٥٥٠١١٢٠ ٦ ٩٦٢ +

أرقام الفاكسات: ٥٦٩٠٨٣٠ ٦ ٩٦٢ + / ٥٦٩٠٨٢٩ ٦ ٩٦٢ +

صندوق بريد رقم: ٨٥٠٩٦٧ الرمز البريدي ١١١٨٥

الموقع الالكتروني: www.trc.gov.jo

البريد الالكتروني: trc@trc.gov.jo

صفحة الهيئة على منصات التواصل الاجتماعي (فيسبوك، تويتر، يوتيوب): @trcjo

الرقم المجاني لتلقي ومتابعة الشكاوى: ١١٧٠٠٠