Communications Regulatory Authority
State of Qatar

هيئة تنظيم الاتصالات
دولة قطر

2018

التقرير السنوي

Communications
Regulatory Authority
State of Qatar

هيئة تنظيم
الاتصالات
دولة قطر

2018

التقرير السنوي

حضرة صاحب السمو

الشيخ تميم بن حمد آل ثاني

أمير البلاد المفدى

حضرة صاحب السمو

الشيخ حمد بن خليفة آل ثاني

الأمير الوالد

المحتويات

رسالة الوزير	06
رسالة الرئيس	08
مقدمة	12
نبذة عن هيئة تنظيم الاتصالات بالأرقام	16
تبني الابتكار التقني	28
تلبية متطلبات المستهلكين	50
دعم المستهلكين	54
تشكيل قطاع تنافسي	58
برنامج متميز من الفعاليات والجوائز في 2018	66
إطلاق إمكانات قطاع الاتصالات في دولة قطر	72

سعادة السيد جاسم بن سيف السليطي

وزير المواصلات والاتصالات

رسالة الوزير

العمل معًا نحو مجتمع ذكي ومترابط رقميًا في قطر

كان عام 2018 واحدًا من الأعوام الأكثر تألقًا في مسيرة هيئة تنظيم الاتصالات منذ إنشائها، إذ لم تأل الهيئة جهدًا في تقديم أرقى معايير الخدمات التنظيمية لجميع المستفيدين، سواء من المستهلكين أو مقدمي الخدمات، أو قطاع الاتصالات بأكمله. فنحن ندير إطارًا تنظيميًا يتجاوز متطلبات المعايير الدولية للاتساق والشفافية، وهو ما يدعم هدف رؤية قطر الوطنية 2030 المتمثل في إقامة اقتصاد رقمي بدولة قطر.

ويتمتع قطاع الاتصالات في قطر بموقع ممتاز، إذ تغطي شبكة الخطوط الثابتة جميع أنحاء الدولة تقريبًا، كما تغطي شبكة الألياف الضوئية ٪90 من الأسر القطرية. ويستفيد المستهلكون من سرعة اتصال بالإنترنت تعتبر -في المتوسط- الأعلى في المنطقة. وتساعد معدلات انتشار الإنترنت والهواتف الجوالة في دفع قطر إلى الصدارة على مستوى العالم في انتشار وسائل التواصل الاجتماعي.

وتواصل الجهات الدولية تقدير هذه الإنجازات، حيث حققت دولة قطر المرتبة الثانية عالميًا والأولى عربيًا في المؤشر العالمي للتفاعل مع تكنولوجيا الهاتف الجوال. وسيساهم الاستمرار في تحقيق هذه الإنجازات في وضع دولة قطر على أعتاب أن تكون واحدة من أولى "الدول الذكية" في العالم.

إن تعزيز البيئة المواتية لتأمين خدمة ديناميكية لتسهيل جهود مقدمي الخدمات لإدخال تقنيات جديدة إلى قطر يقع في صميم برنامج عملنا. وفي عام 2018، شهدت هذه الجهود اختبارًا رسميًا لتكنولوجيا الجيل الخامس المحددة المعايير، وبدء العمل على نشر شبكات تجارية قياسية.

وقد باشر كل من مزودي الخدمة بالفعل باختبار شبكات الجيل الخامس ونشرها، مما يضع قطر في الصدارة العالمية لإطلاق الجيل التالي من التكنولوجيا. ويلقي هذا الإنجاز الضوء على قيمة تضافر الجهود بين مختلف الجهات الفاعلة في هذا القطاع من أجل تحقيق مجتمع ذكي ومترابط رقميًا في قطر.

إلا أن توفير شبكات هذه الخدمات المتقدمة، والإنترنت فائق السرعة في قطر، يترافق مع الحاجة إلى تأمين شبكة اتصال آمنة، أكثر من أي وقت مضى. إذ يدرك المستخدمون مخاطر التهديدات السيبرانية الناشئة، ما يدفعهم لمطالبة مقدمي الخدمات بحقهم في تأمين شبكات الاتصالات المستخدمة.

وبدعم من شركائنا الاستراتيجيين سنواصل العمل على توسيع نطاق تغطيتنا لتشمل جميع المجتمعات في قطر من خلال البرامج التوعوية حول أمن الإنترنت، لتشجيع المجتمع المحلي على تبني سلوكيات مسؤولة وأخلاقية عبر الإنترنت. ونتطلع إلى تطوير الإجراءات المتخذة في مجال الأمن السيبراني، للوفاء بمتطلبات تأمين شبكة الجيل الخامس.

إننا نتطلع إلى عام جديد حافل بالأعمال، حيث أننا بصدد وضع إطار تنظيمي شامل ومتقدم لجودة الخدمات يضمن الحفاظ على مستوى متقدم للخدمات المقدّمة لعملاء قطاع الاتصالات في قطر ليكون من بين الأفضل على مستوى العالم.

كما سيشهد عام 2019 العمل على توسعة نطاق النظام الآلي لمراقبة الطيف الترددي والنظام الآلي لإدارة الطيف الترددي، وهما نظامان أساسيان في إدارة ومراقبة استخدام طيف الترددات الراديوية في قطر، خاصة في قطاعات حيوية مثل النفط والغاز، والطيران، والملاحة، وتطوير البنى التحتية.

إن هذه المبادرات ستعزز من الأداء الشامل للجهات الحكومية عبر استخدام التقنيات المتقدمة والمبتكرة، كما ستفيد الاقتصاد والمجتمعات على حد سواء.

ختامًا، أتوجه بالشكر إلى إدارة وموظفي هيئة تنظيم الاتصالات على جهودهم ومساهماتهم الرائدة، والتزامهم المستمر، كما أشكر جميع الجهات المعنية لتعاونها معنا في تحقيق أهدافنا. وإننا نتطلع إلى عام جديد من النجاح، نواصل فيه زخم الإنجازات التي تحققت في الأعوام القليلة الماضية، لنواصل عملنا في تعزيز الاستثمارات وتطوير الابتكارات وإنشاء نماذج جديدة للأعمال في سوق الاتصالات.

سعادة السيد محمد علي المناعي

رئيس هيئة تنظيم الاتصالات

رسالة الرئيس

دعم تطور خدمات الاتصالات في قطر

يسعدنا الكشف عن الأداء المتميز الذي تحقق خلال عام 2018، والإنجازات المهمة التي شهدناها في العام المنصرم، والتي ستعود بالفائدة على هذا القطاع على المدى الطويل، وتفيد مستهلكي قطاع الاتصالات في الدولة.

أن لهيئة تنظيم الاتصالات دور حاسم في تنفيذ أجندة التنمية الوطنية لدولة قطر، حيث تضطلع بالمسؤولية الرئيسية لتنظيم قطاع الاتصالات في الدولة، وهو مورد وطني قيّم يشمل قطاع البريد والإعلام الرقمي والطيف الترددي. وبوصفها عوامل نمو وإبداع، فإن كلًا منها يمثل مساهمة رئيسية في تحقيق رؤية قطر الوطنية 2030 الرامية إلى إنشاء اقتصاد رقمي متنوع في قطر، ونحن نهدف إلى تقديم الدعم اللازم لتمكينها من المساهمة الاستراتيجية في تنمية الدولة.

ولا تزال المجالات المتنوعة في قطاع الاتصالات تحقق نموًا يتجاوز التوقعات، وهو تطور إيجابي من شأنه تعزيز تجربة المستهلكين، من خلال توفير خدمات ذكية وعالية الجودة. وكما كان 2018 عامًا آخر من الثبات في قطاع الاتصالات من حيث الإيرادات والحصة السوقية، سيواصل برنامجنا تعزيز الفرص المتاحة أمام قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإحداث تأثير أكبر على الناتج المحلي الإجمالي للدولة، اتساقًا مع هدف قطر بتحقيق التنويع الاقتصادي.

وتماشيًا مع جهودنا لدعم المنافسة العادلة في السوق، أجرينا في عام 2018 مشاورات مع مقدمي الخدمات والأطراف المعنية بشأن مجالات الاهتمام المتعلقة باللوائح التنظيمية وممارسات المنافسة.

كما تم إصدار أوامر مُعدلة لنقل الأرقام الثابتة، وهي خطوة مهمة من شأنها دعم المنافسة العادلة عن طريق تشجيع خيارات المستهلكين فيما يخص اختيار مقدمي الخدمات. كما نشرنا إرشادات تعريفة التجزئة لمزودي الخدمة المُرخصين بشكل فردي، وهي تنطبق على المنتجات والخدمات المقدمة عبر مختلف قطاعات الاتصالات.

وفي انعكاس للإنجازات العديدة التي حققناها عام 2018، حققت جهودنا الكبيرة في تحسين البنية التحتية وتحديث الشبكة نتائج واعدة في مجال تكنولوجيا الجيل التالي. ففي منتصف عام 2018، بدأ مزودا خدمة الهاتف الجوال اختبار ونشر شبكات الجيل الخامس.

وبعد تحقيق معدلات متميزة من انتشار الإنترنت والتكنولوجيا الرقمية في قطر، سنواصل التركيز على توافر التكنولوجيا الذكية المتكاملة قبل حلول موعد استضافة بطولة كأس العالم لكرة القدم في قطر عام 2022، ذلك أن توفير الاتصالات السريعة والتجارب التفاعلية عاملان حاسمان في تقديم تجربة فريدة من نوعها للزوار.

وسيثمر الانتقال السلس إلى الإصدار السادس من بروتوكول الإنترنت (IPv6)، الذي نقوم بإدارته حاليًا، عن تعزيز مستوى الأمان على الإنترنت، وتوفر اتصالات فائقة السرعة وعالية الكفاءة في كل أنحاء قطر. كما يعد هذا الانتقال ركيزة جوهرية لنشر تقنيات الجيل التالي للمدن الذكية وأنماط العيش الذكية.

ومع وجود عدد كبير من السكان الذين يتمتعون بإمكانية واسعة للتواصل الرقمي مع قدرات شبكة متنقلة قوية، فإننا نستطلع فرصًا غير محدودة أمام الشركات القطرية لإنجاز عملية انتقال سلسة وطبيعية نحو تكنولوجيا "إنترنت الأشياء"، التي تستخدم البنية التحتية المتنقلة الحالية لتقديم منصات جديدة فعالة ومستويات جديدة من الكفاءة للمجتمع القطري.

وسيساعد نشر تكنولوجيا الجيل الخامس بشكل كبير في تحقيق المزيد من التطوير والتوسع في الشبكات المتعلقة بإنترنت الأشياء، كما سيتيح المزيد من الاتصالات بالإنترنت أمام أجهزة إنترنت الأشياء.

كما تلوح في الأفق فرصة أخرى مثيرة، تتمثل في التكنولوجيا السحابية، التي تقدم العديد من الفوائد، منها تخفيض النفقات الرأسمالية على البنية التحتية. وتؤمن قيادتنا بوجود مجال لاستغلال هذه التكنولوجيا على نطاق أوسع لتستفيد منها الشركات الصغيرة والمتوسطة. ويتطلب تيسير الوصول إلى التقنيات الجديدة الاستخدام الفعال لموارد الدولة من الطيف الترددي، الذي نديره بفعالية لتلبية الطلب المتزايد على خدمات الطيف الترددي من مقدمي الخدمات.

إن النمو المضطرد للإعجاب في حجز أسماء النطاقات الدولية بنسبة 29%، هو ثمرة حملاتنا الدعائية المستمرة للتوعية بما نقدمه من خدمات. وسنواصل الترويج للنطاق العلوي للدولة (.qa) و(قطر.)، وبناء الوعي بين الشركات والأفراد بأن اختيار نطاق خاص بقطر لتثبيت حضورهم الإلكتروني يقدم لهم فرصة أكبر لتأكيد هويتهم الفريدة بالانتماء إلى قطر.

وفي إطار جهودنا لتعزيز تجربة المستخدمين، بدأنا في تنفيذ نظام شامل لإدارة شكاوى المستهلكين المتعلقة بالاتصالات. وقمنا بربط هذا النظام مع موقع هيئة تنظيم الاتصالات وتطبيق "أرسل" للهواتف النقالة، والبريد الإلكتروني، ووسائل التواصل الاجتماعي، في سبيل جمع مختلف الشكاوى والاستفسارات من المستهلكين بشكل مباشر، وإدارتها عبر عملية متكاملة للحل.

ومن خلال اعتماد هذا النهج الشامل والمتكامل، نحن على ثقة بقدرتنا على تحسين تجربة المستهلكين مع الاستمرار في مراقبة أداء مزودي الخدمات.

علمًا أن تثقيف المستهلكين حول كيفية استخدام نظام إدارة الشكاوى هو جزء من برامج التوعية الخاصة بنا للتواصل مع المستهلكين في 2018.

ويبقى تعزيز التعاون مع مقدمي الخدمات وعدد كبير من الأطراف والجهات المعنية في قطاع الاتصالات، سواء في قطر أو حول العالم، هدفًا مهمًا لنا. وقد قدمنا، في 2018، مساهمات مهمة في المحافل والفعاليات الدولية، بما في ذلك في المنتدى العالمي للاتحاد الدولي للاتصالات (تيليكوم وورلد 2018)، في جنوب إفريقيا، حيث سلطت قيادتنا الضوء على عدد من الابتكارات التكنولوجية القطرية الاستثنائية أمام المشاركين في المنتدى الدولي. وسنواصل تعزيز علاقات الشراكة مع كبرى الأطراف المعنية على المستوى الدولي، ورؤساء الشركات الخاصة في هذا القطاع، ضمن رؤية تهدف إلى تطبيق الأساليب والسياسات التنظيمية السليمة والمستنيرة، بما يتماشى مع أفضل الممارسات الدولية.

كما سيظل التنظيم الفعال لقطاع البريد في عام 2019 مجالًا مهمًا من منظور حماية المستهلك، حيث سيتخذ دورنا التنظيمي لهذا المجال شكل إصدار لوائح تنظيمية جديدة، تأخذ بعين الاعتبار النمو الحالي للتجارة الإلكترونية، وتشمل شركات البريد الدولية ودورها في التجارة الإلكترونية.

في الختام، أود الإعراب عن خالص تقديري لسعادة الوزير، وجميع الإدارات في الهيئة، ومقدمي الخدمات، والأطراف والجهات المعنية كافةً، على دعمهم المستمر، وجهودهم الدؤوبة المثابرة، والتزامهم بالتفوق في أعمالهم.

وإنني على ثقة بأننا سنواصل عملنا المهم بروح التعاون والثقة المتبادلة لتدعيم قطاع الاتصالات لقيادة التنمية الاقتصادية والاجتماعية في قطر.

رؤيتنا

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

رسالتنا

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

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

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

مقدمة

كان عام 2018 بالنسبة لهيئة تنظيم الاتصالات عامًا حافلًا بالنجاح الباهر والإنجازات الكبيرة في تنفيذ مهمتها الساعية لضمان تميز قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والبريد بالتنافسية والكفاءة والمرونة في الاستجابة لأهداف التنمية الوطنية.

وواصلنا تنفيذ البرامج الناجحة التي تساعد على تطوير المجالات المتنوعة في قطاع الاتصالات، وتحسين تجربة المستهلكين من خلال توفير خدمات ذكية عالية الجودة، وهي من الأهداف التي تنص عليها ركائز رؤية قطر الوطنية 2030.

وخلال السنة المنصرمة، شهدنا تحديثات رئيسية في السياسة التي نتبعها في منح تراخيصَ طيفيةٍ مؤقتةٍ لكلٍّ من شركتيّ فودافون وأوريدو، على أساس غير تجاري وغير حصري، لتجربة الجيل الخامس من شبكات الاتصال الخلويّ؛ على أن يستخدم كل مشغّل 100 ميغا هيرتز على حزمة الموجة 3.5 غيغا هيرتز.

وأتاحت تعليمات تعريفة البيع بالتجزئة الجديدة، الصادرة في نوفمبر 2018، بإدخال تعريفات ترويجية جديدة تستهدف قطاعات محددة أو قطاعات العملاء.

أما بالنسبة لخدمات الخطوط الثابتة، فإن مقدمي الخدمات غير المسيطرين، مثل شركة فودافون قطر و الشركة القطرية لشبكة الحزمة العريضة (QNBN) سيتوجب عليهم التزامات أقل من مقدم الخدمة المسيطر، وهي شركة أوريدو. وقد اختارت هيئة تنظيم الاتصالات هذا النهج كأفضل الممارسات التنظيمية لتشجيع المنافسة في السوق الثابتة.

وتمت الموافقة على تمديد مدة ترخيص شركة فودافون قطر لتوفير شبكات وخدمات الاتصالات المتنقلة العامة، لمدة 40 عاماً.

وخلال السنة المنصرمة، أدخلنا تحديثات كبيرة على السياسات، فقد اعتمدنا توفير خدمات الإنترنت على متن الطائرات في جميع الارتفاعات، من خلال تعديل الترخيص الفئوي الذي يسمح لمشغلي الطائرات بتقديم خدمات الاتصالات العامة على متن الطائرات. وتماشيًا مع نهجنا الاستشاري في أنشطتنا التنظيمية، أجرينا مشاورات عامة صارمة مع مقدمي الخدمات والجهات المعنية، والأطراف الأخرى أثناء وضع سياساتنا. واتساقًا مع المعايير التقنية العالمية، لا تزال القيود مطبقة على خدمات الصوت والبيانات وخدمات الرسائل النصية القصيرة على متن الطائرات التي تحلق على ارتفاعات أقل من 3000 متر.

كما تمت مراجعة رسوم البيع بالجملة للوصول إلى القنوات والتوصيل البيني للشبكات مع مقدمي الخدمات، وجرى تحديدها للسنوات 2018 و2019 و2020 لموائمة رسوم الجملة الجديدة المعتمدة والمتماشية مع المعيار الدولي.

ومن التحديثات الرئيسية الأخرى، إصدار أمر لمقدمي خدمات الهاتف الجوال بمراجعة خدمات البيع بالجملة للفترة من 2018 إلى 2020، والتي تم قياسها وفقا للمعايير الدولية.

وخلال عام 2018 ، قمنا بتجهيز وتحليل قاعدة بيانات لجميع الأدوات التنظيمية المعمول بها حالياً من قبل هيئة تنظيم الاتصالات. والأهم من ذلك، أن قاعدة البيانات سوف تستخدم لاستخلاص الالتزامات من جميع الأدوات الصالحة التي يجب استخدامها في وضع إطار للامتثال والإنفاذ. ومن المتوقع أن يكتمل هذا العمل في عام 2019.

وكان يوم حقوق المستهلك العالمي لعام 2018، في 15 مارس 2018، مناسبة مهمة لنا لنقوم بدور توعية المُستهلكين، وتثقيفهم بحقوقهم ومسؤولياتهم في استخدام خدمات الاتصالات.

كما نشرنا أيضًا العديد من تنبيهات الوعي الاستهلاكي على مدار العام، بما في ذلك تقديم المشورة للمستهلكين حول طرق تجنب الرسوم غير المتوقعة على فاتورة التجوال والبيانات أثناء السفر، بالإضافة إلى كيفية حماية أنفسهم من النشاط الاحتيالي.

وقد أثمرت هذه الجهود النموذجية عن انخفاض كبير في شكاوى المستهلكين، الأمر الذي نعتبره إنجازًا إيجابيًا في مجال حماية المستهلك.

وتزامنًا مع اليوم العالمي للبريد، في 9 أكتوبر 2018، دعونا الجهات المعنية الدولية والإقليمية والقطرية في أول منتدى دولي رفيع المستوى لقطاع البريد، حيث تم التركيز على القضايا والتحديات التي تواجه تنظيم الخدمات البريدية من منظور حماية المستهلك.

يحدد قسم "المشاريع والخطط في 2019" من هذا التقرير المبادرات المتقدمة للمضي قدمًا، بما في ذلك وضع خطة رئيسية للاتصالات لدعم أهداف رؤية قطر الوطنية 2030 وتحقيقها.

كما سيتم تنفيذ التحسينات التي تم التخطيط لها على خدمات الطيف الترددي خلال عام 2019، كما سيتم توسيع نطاق النظام الآلي لمراقبة الطيف الترددي والنظام الآلي لإدارة الطيف الترددي.

وسنواصل دورنا القيادي في تحالف الجيل الخامس من مقدمي الخدمات والحكومات والهيئات غير الحكومية، من أجل إطلاق شبكة الجيل الخامس في جميع أنحاء قطر. كما سنواصل إدارة الانتقال إلى الإصدار السادس من بروتوكول الإنترنت في قطر.

وكان تعزيز الوعي بالنطاق الدولّي العلوي (قطر.) المحور الرئيسي لحملاتنا في وسائل التواصل الاجتماعي في عام 2018، بينما كان النجاح الرئيسي هو النمو الكبير في أسماء النطاقات الدولية.

هذه وغيرها من الإنجازات البارزة التي تحققت في عام 2018 ستشجعنا على مضاعفة جهودنا في المستقبل لمواصلة تقديم أرقى معايير الخدمات التنظيمية.

وقد أكدت المحاكم في قطر، أيضًا، على رفضها للقضايا المرفوعة ضد قرارات الهيئة، على أن النهج الذي تتبعه هيئة تنظيم قطاع الاتصالات في وضع اللوائح هو نهج شفاف ونزيه ويراعي دائما المصلحة العامة.

وقد ساعدت أنشطتنا وبرامجنا حتى الآن على توجيه قطاع الاتصالات في رحلته على طريق تحقيق أهداف رؤية قطر الوطنية 2030، للتحول إلى مجتمع رقمي مستدام.

وسنواصل التركيز على السياسات والقواعد التنظيمية التي تخلق فرصًا جديدة لمقدمي الخدمات، لتقديم خدمات أفضل وأكثر ابتكارًا تلبي الالتزامات الأساسية للأداء. وسيؤدي تحقيق التوازن بجميع هذه العناصر، وإلى جانب الجهود الفاعلة لحماية المستهلكين، إلى وضع قطاع الاتصالات القطري في مركز الصدارة بالمنطقة والعالم.

ستغطي الصفحات التالية جميع التطورات الرئيسية التي حققناها في عام 2018، بالإضافة إلى استعراض أفكارنا وتطلعاتنا لعام 2019.

أبرز المحطات في تاريخ الهيئة

2004

- تأسيس المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في قطر

2006

- صدور قانون الاتصالات

2007

- تحرير قطاع الاتصالات
- الترخيص لشركة أوريدو لتقديم خدمات الاتصالات الثابتة والمتحركة

2008

- الترخيص لشركة فودافون قطر لتقديم خدمات الاتصالات المتحركة

2010

- حصول شركة فودافون قطر على ترخيص تقديم خدمات الاتصالات الثابتة

2012

- إصدار ترخيص خدمات وشبكات الاتصالات الثابتة غير النشطة إلى الشركة القطرية لشبكة الحزمة العريضة
- حصول شركات "ريج نت – قطر"، وكيو سات للاتصالات، وهاريس سلام، على تراخيص تقديم خدمات وشبكات المحطات الطرفية المتناهية الصغر.

2013

- إصدار رخصة قمر صناعي عام للشركة القطرية للأقمار الصناعية (سهيل سات) في الدوحة لتقديم خدمات الاتصالات عبر الأقمار الصناعية المستقلة والمتطورة وعالية الجودة لجهات البث الإذاعي والتلفزيوني، والشركات والحكومات في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وخارجها.
- الخطة الوطنية للنطاق العريض في قطر.

2014

- تأسيس هيئة تنظيم الاتصالات في قطر.
- إصدار تعليمات مشاركة موقع الجوال.
- إصدار نظام المحاسبة التنظيمي لشركة أوريدو.
- تحويل هيئة تنظيم الاتصالات تركيزها إلى التنظيم العام.

2015

- إصدار لائحة البنية التحتية المدنية غير النشطة.
- إصدار إطار عمل عام حول الربط البيني وقنوات الاتصال الخاصة.
- تحديث وإصدار توجيهات تعرفة البيع بالتجزئة.

2017

- تعديل بعض أحكام قانون الاتصالات لتعزيز صلاحيات الإنفاذ التابعة لهيئة تنظيم الاتصالات.
- وضع إطار للمنافسة.
- تضافر العلاقات بشكل كامل من خلال الأسواق المتخصصة الرائدة. التأسيس لخدمة عملاء مهنية ومتخصصة، وتأمين موارد إبداعية وحيوية لتأمين خدمة عملاء حديثة.

2018

- أصدرت الشركة القطرية للأقمار الصناعية (سهيل سات) قمرها الصناعي الثاني، لدعم خدمات البث الإذاعي والتلفزيوني، والاتصالات والخدمات الحكومية، والعمل كمحرك احتياطي لأول قمر صناعي.
- تمديد الترخيص الممنوح من فودافون قطر من 20 عامًا إلى 60 عامًا.
- مراجعة رسوم البيع بالجملة للوصول إلى القنوات والتوصيل البيني للشبكات مع مقدمي الخدمات، وجرى تحديدها للسنوات 2018 و2019 و2020.
- إصدار تراخيص جديدة للطيف الترددي لشركتي أوريدو وفودافون قطر التي عززت أيضاً تخصيصات الطيف وتكرار التردد الصادرة سابقاً.
- دعمت هيئة تنظيم الاتصالات مزودي الخدمات لاختبار وتقديم شبكات الجيل الخامس.
- وافق وزير المواصلات والاتصالات على تعديل التزامات الشبكة والتغطية الخاصة بتراخيص شركتي أوريدو وفودافون قطر لتوفير شبكات وخدمات الاتصالات المتنقلة العامة.
- أصدرت هيئة تنظيم الاتصالات قرارات بمنح تراخيص الطيف الراديوي لكل من شركتي أوريدو وفوادافون قطر لنشر شبكات الجيل الخامس (5G) التجارية في قطر.

نبذة عن هيئة تنظيم الاتصالات بالأرقام

بيانات الشؤون الفنية:

إجمالي أرقام الهواتف الجوالة المخصصة في عام 2018	100,000
إجمالي أرقام الهواتف الثابتة المخصصة في عام 2018	0
إجمالي أرقام الهواتف الجوالة المخصصة حتى اليوم	100,000
إجمالي أرقام الهواتف الثابتة المخصصة حتى اليوم	13
إجمالي أرقام الهواتف الجوالة التي يتم نقلها ضمن خدمة نقل الأرقام الجوالة	8,200,000
إجمالي أرقام الهواتف الجوالة التي تم إرجاعها ضمن خدمة نقل الأرقام الجوالة حتى الآن	1,460,000
مجموع أرقام M2M المخصصة حتى الآن	200,000
إجمالي أرقام الهواتف الجوالة التي تم نقلها ضمن خدمة نقل الأرقام حتى الآن	173317
إجمالي أرقام الهواتف التي تم إرجاعها ضمن خدمة نقل الأرقام الجوالة حتى الآن	26629

النطاقات القطرية

3,593

العدد الإجمالي للنطاقات المسجلة في عام 2018

9.81%

نسبة ارتفاع عدد النطاقات المسجلة بالمقارنة مع 2017

النسبة المئوية لأفضل 3 نطاقات موسعة تم تسجيل النطاقات فيها خلال 2018 مقارنة بجميع النطاقات المسجلة

76.81 %
.qa

12.59 %
.com.qa

6.04 %
قطر.

البنية التحتية

190

عدد الموافقات الصادرة لطلبات بناء مواقع متنقلة جديدة في عام 2018

+54 %

النسبة المئوية للزيادة في طلبات الحصول على موافقات لبناء مواقع متنقلة جديدة مقارنةً بعام 2016

6

عدد الطلبات المرفوضة لبناء مواقع متنقلة جديدة

900 applications

إجمالي عدد طلبات عدم الممانعة التي أصدرتها هيئة تنظيم الاتصالات على نظام Q-PRO

397 applications

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

الشكاوى التي تولاها فريق الدعم

597

العدد الإجمالي

الشكاوى التي تولاها مركز الاتصال

327

العدد الإجمالي

579

تم حل

326

تمت معالجة

التقرير
السنوي
2018

هيئة
تنظيم
الاتصالات

21/20

قسم الشؤون التنظيمية والمنافسة

16

مجموع عدد التعريفات الثابتة المعتمدة

136

العدد الإجمالي للتعريفات المتنقلة التي تمت مراجعتها

18

إجمالي عدد حالات المنافسة التي تم التعامل معها

بيانات شؤون المستهلكين

إجمالي عدد الشكاوى والاستفسارات الواردة

- 1005 شكوى
- 4342 استفسار
- 5347 إجمالي شكوى واستفسار

عدد الشكاوى غير الصحيحة المستلمة

- 40% شكوى

التوزيع النسبي لشكاوى الخط الثابت والمتنقل

- 68% شكاوى الخط المتنقل
- 32% شكاوى خدمات الخط الثابت

نسبة الشكاوى التي تمت معالجتها

أكثر من
92%
من الشكاوى تم حلها

نسبة أعلى 3 مواضيع شكاوى حول خدمات الهاتف المتنقل

- شكاوى الفواتير / الرسوم **47%**
- فصل الخدمة المتنقلة **11%**
- خدمة الرسائل النصية القصيرة المميزة **8%**

نسب أعلى 3 مواضيع للشكوى في خدمات الهاتف الثابت

- انقطاع خدمة الخطوط الثابتة بنسبة **35%**
- الفواتير **36%**
- التأخير في التركيب **15%**

البوابة الإلكترونية لخدمات الطيف الترددي

8625 إجمالي عدد الطلبات التي تم استقبالها عبر البوابة

- **1447** طلب ترخيص جديد
- **233** طلب إلغاء
- **244** طلب تعديل
- **2210** طلب تسجيل معدات
- **3163** طلب تجديد
- **144** طلب شطب معدات
- **184** طلب تسجيل المستخدم
- **727** عدد الترددات المخصصة (بما في ذلك إعادة الاستخدام)
- **1149** عدد ترددات المكالمات المخصصة
- **74** عدد التراخيص للأحداث المؤقتة

شكاوى انبعاثات المجال الكهرومغناطيسي (EMF)

تم التعامل مع 4 شكاوى تتعلق بانبعاثات المجال الكهرومغناطيسي بواسطة فريق قياسات انبعاثات المجال الكهرومغناطيسي.

موافقة على الصنف

1062 إصدار 1062 شهادة موافقة على الأجهزة الراديوية ومعدات الاتصال الطرفية (RTTE).

إذن استيراد

310 تمت الموافقة على 310 إذن استيراد وتم تسلم 22.382 طلب ترخيص جمركي. أجرت هيئة تنظيم الاتصالات عمليات تفتيش روتينية على 203 متجرًا لبيع أجهزة الراديو والاتصالات وأصدرت 75 إشعارًا بتغريم المحلات التي كانت تبيع أجهزة ومعدات الاتصالات من دون الحصول على التراخيص المطلوبة.

تم تلقي 36 شكوى حول تداخل الطيف الترددي في عام 2018. وتم التحقيق ومعالجة 35 من هذه الشكاوى.

حالات تداخل الطيف الترددي

36 تم تلقي 36 شكوى حول تداخل الطيف الترددي في عام 2018. وتم التحقيق ومعالجة 35 من هذه الشكاوى.

بيانات إدارة الطيف الترددي

توزيع وترخيص الطيف الترددي

5044 معالجة 5044 طلبًا للتراخيص الراديوية للمحطات والشبكات (بما في ذلك الإصدارات الجديدة والتجديدات والإلغاءات).

427 ترددات مُخصصة في أنظمة راديوية مختلفة.

35 تخصيص 35 من الترددات لـ 16 زيارة رفيعة المستوى.

7 فعاليات ومناسبات

7 فعاليات ومناسبات رئيسية مدعومة بتخصيص الترددات التي تلبي متطلبات الاتصالات الراديوية الخاصة بها:

- احتفالات اليوم الوطني
- بطولة العالم للدراجات النارية
- سباق الجائزة الكُبرى للدراجات النارية
- بطولة البنك التجاري للجولف في قطر 2018
- منطقة المشجعين في كتارا (كأس العالم 2018)
- مهرجان قمرة (مؤسسة الدوحة للأفلام)
- مهرجان سنيار (كتارا)

تنسيق الطيف الترددي

- تمت دراسة 26 من النشرة الإعلامية الدولية للترددات الصادرة عن مكتب الاتصالات الراديوية وتم إعداد 466 خطابًا وإرسالها إلى الاتحاد/ الإدارات المعنية.
- تم إرسال 55 رسالة للتنسيق حول الشبكة القطرية للأقمار الصناعية مع إدارات شبكات الأقمار الصناعية الأخرى.

تبنـي الابتكار التقنــي

اتجاهات السوق في قطاع الاتصالات التنافسي لعام 2018

في عام 2018، أشرفنا على قطاع اتصالات مزدهر، حقق زخمًا غير مسبوق في مجال الابتكار التكنولوجي. كان أحد الإنجازات الرئيسية هو التقدم السريع في إدخال الجيل الخامس (الجيل الخامس من شبكات الجوال) إلى دولة قطر.

أدت القيادة القوية لهيئة تنظيم الاتصالات إلى تحقيق الأداء الإيجابي العام لقطاع الاتصالات في عام 2018، والذي كان عامًا آخر من الاستقرار الاستثنائي - من حيث الإيرادات وحصة السوق والاشتراكات - في كل من سوقي الهاتف الجوال والثابت.

وتحقق الاستثمارات السابقة في تحسين البنية التحتية وتحديث الشبكة أرباحًا للقطاع، كما يتضح من معدلات الانتشار والاتصال التي حققت أعلى معدلات لها من أي وقت مضى في قطر، على قدم المساواة مع أفضل دول العالم.

على الصعيد العالمي، حصدت قطر اعترافًا دوليًا كواحدة من أكثر الدول جاهزية لاستخدام الشبكات، فقد تم تصنيفها عالميًّا في المرتبة 27 من أصل 139 دولة حسب مؤشر الجاهزية الشبكية في المنتدى الاقتصادي العالمي لعام 2016، كما جاءت ضمن المراكز الخمسة الأولى في مؤشرات المهارات والاستخدامات الحكومية. ويُعدّ هذا التصنيف مقياسًا مهمًّا لمدى جودة استخدام الاقتصاد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتعزيز قدرته التنافسية.

أما فيما يتعلّق بالتعامل مع خدمات وتطبيقات الهاتف المتنقل، فإن قطر تحتلّ المرتبة الأولى عربيًّا والثانية عالميًّا حسب المؤشر العالمي للتفاعل مع تقنية الهاتف المتنقل GMEI.

عام من الابتكار

في عام 2018، كنا فخورين بالمساعدة في تمكين جهود مقدمي الخدمات، فودافون وأوريدو، لإطلاق تقنية الجيل الخامس من الاتصالات المتنقلة في السوق المحلي. وهو ما يضع دولة قطر في طليعة الدول التي تقدم الجيل التالي من تكنولوجيا الهواتف الجواله، لتكون في صدارة النمو المستقبلي لهذه الصناعة.

وجدير بالذكر أن هيئة تنظم الاتصالات في دولة قطر تُعد إحدى أهم الهيئات التنظيمية في المنطقة، والتي أخذت زمام المبادرة منذ بداية العام 2017 من خلال عقد مشاورات مع مزوّدي الخدمات والمعنيين في قطاع الاتصالات في قطر، من أجل تحديد تطلعاتهم المستقبلية التي تتعلّق بحزم التردد المطلوبة لنشر تكنولوجيا الجيل الخامس في جميع أنحاء البلاد.

وفي إطار مسؤوليتنا عن الموارد العامة، يتمثل أحد أدوارنا في إدارة ترتيبات الترخيص بالشكل الذي يعزز الكفاءة والابتكار والمنافسة في صناعة الاتصالات في قطر. وتساهم إدارة تأمين أفضل استخدام للطيف الترددي في تحقيق هذا الدور. بناءً على ذلك، تم منح تراخيص طيفيةٍ مؤقتةٍ لكلٍّ من شركتي فودافون وأوريدو، على أساس غير تجاري وغير حصري، لتجربة الجيل الخامس من شبكات الاتصالات المتنقلة؛ على أن يستخدم كل مشغّل 100 ميغا هيرتز على حزمة الموجة 3.5 غيغا هيرتز. وبهذه الطريقة، يُمكن لكلا المشغّلين أن يقوما بتجربة التكنولوجيا الجديدة قبل إطلاق الخدمة بشكل تجاري للعملاء.

ويعتبر تمكين المشغلين في اختبار التكنولوجيا الجديدة قبل إطلاق الخدمة التجارية لعملائهم خطوة مهمة لدعم نشر الشبكات التجارية القياسية.

وقد مكّنت جهود الهيئة مزوّدي خدمات الاتصالات في قطر من البدء في الاختبارات الرسمية اللامعيارية لتقنية شبكات الجيل الخامس، والبدء بالعمل على نشر الشبكات بشكل تجاري حسب المعايير الرسمية.

وأعلنت شركة أوريدو، في مايو 2018، أنها أول مشغّل في العالم يُطلق شبكة الجيل الخامس على نطاق الترددات 3.5 غيغاهيرتز. وكانت الشركة قد تمكنت من عرض قوة وإمكانيات هذه الخدمة عبر طرح ثلاثة تطبيقات مستقبلية ذكية، وذلك خلال المباراة النهائية لكأس الأمير في مايو 2018.

أما في أغسطس 2018، فقد أعلنت شركة "فودافون قطر" عن ربط أول عملائها من الشركات بشبكة الجيل الخامس الخاصة بها في "واحة العلوم والتكنولوجيا في قطر"، وذلك بمناسبة إطلاق شبكتها الأوليّة للجيل الخامس.

هذا، وندرك في هيئة تنظيم الاتصالات أن إطلاق خدمات تكنولوجيا الجيل الخامس للاتصالات المتنقلة سيعود بالفائدة، في المقام الأول، على مزوّدي الخدمة، بيْدَ أن هذه التكنولوجيا ستكون في خدمة المستهلكين في نهاية الأمر، وذلك من خلال الخدمات والتطبيقات الجديدة.

وكعهدها دومًا، تلتزم هيئة تنظيم الاتصالات بتحسين حياة المواطنين من خلال تقديم التكنولوجيا المتطورة، بما يتماشى مع أهداف رؤية قطر الوطنية 2030؛ وهي ضمان مستقبل قطر كدولة تنافس سائر الأمم المتقدمة، والارتقاء بمكانتها كمجتمع قائم على المعرفة.

فمن المؤكد أن هذه الإنجازات والابتكارات التقنية الحديثة التي تشهدها قطر، ستؤدي إلى زيادة الطلب على سعة الإنترنت في المستقبل القريب. وهو طلب سيأتي من مجموعة من القطاعات، بما في ذلك التعليم، والنقل، والهيدروكربون، والخدمات الحكومية، سواء من الأفراد أو الجهات الحكومية. ونحن نتطلع إلى رؤية إمكانية كل قطاع للاستفادة من هذه التكنولوجيا لتقديم السلع الجديدة والخدمات للسوق القطري.

لتحقيق ذلك، تدير هيئة تنظيم الاتصالات خطة تطويرية شاملة للاتصالات، بهدف دعم وتحقيق أهداف رؤية قطر 2030، من خلال استشراف وتحديد احتياجات البنية التحتية والمنطقة معًا، والعمل على تلبية الخدمات المطلوبة.

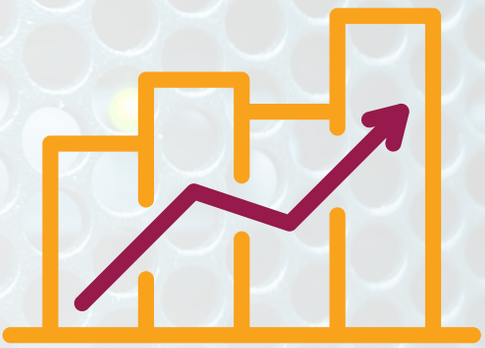
مؤشرات السوق

حقق قطاع الاتصالات في قطر في عام 2018 إيرادات بلغت 10 مليارات ريال قطري، محافظًا بذلك على أداءٍ ماليٍّ مستقر للعام الرابع على التوالي (انظر الشكل (1)).

وقد بات سوق الاتصالات المتنقلة في قطر يتسم بالنضوج اليوم، بحيث يستجيب للإطار التنظيمي الذي وضعناه، والذي يتميز بالشفافية والنظرة الاستشرافية. وقد تكيف مقدما الخدمات بشكل جيد مع هذا النضج في السوق، من خلال تنويع مصادر إيراداتهم في الأنشطة المرتبطة بهما، وتحسين كفاءتها.

كما سيساعد تعزيز جودة ونطاق الخدمات المتاحة للمستهلكين بأسعار تنافسية في رفع مستويات رضا المستهلكين.

2018

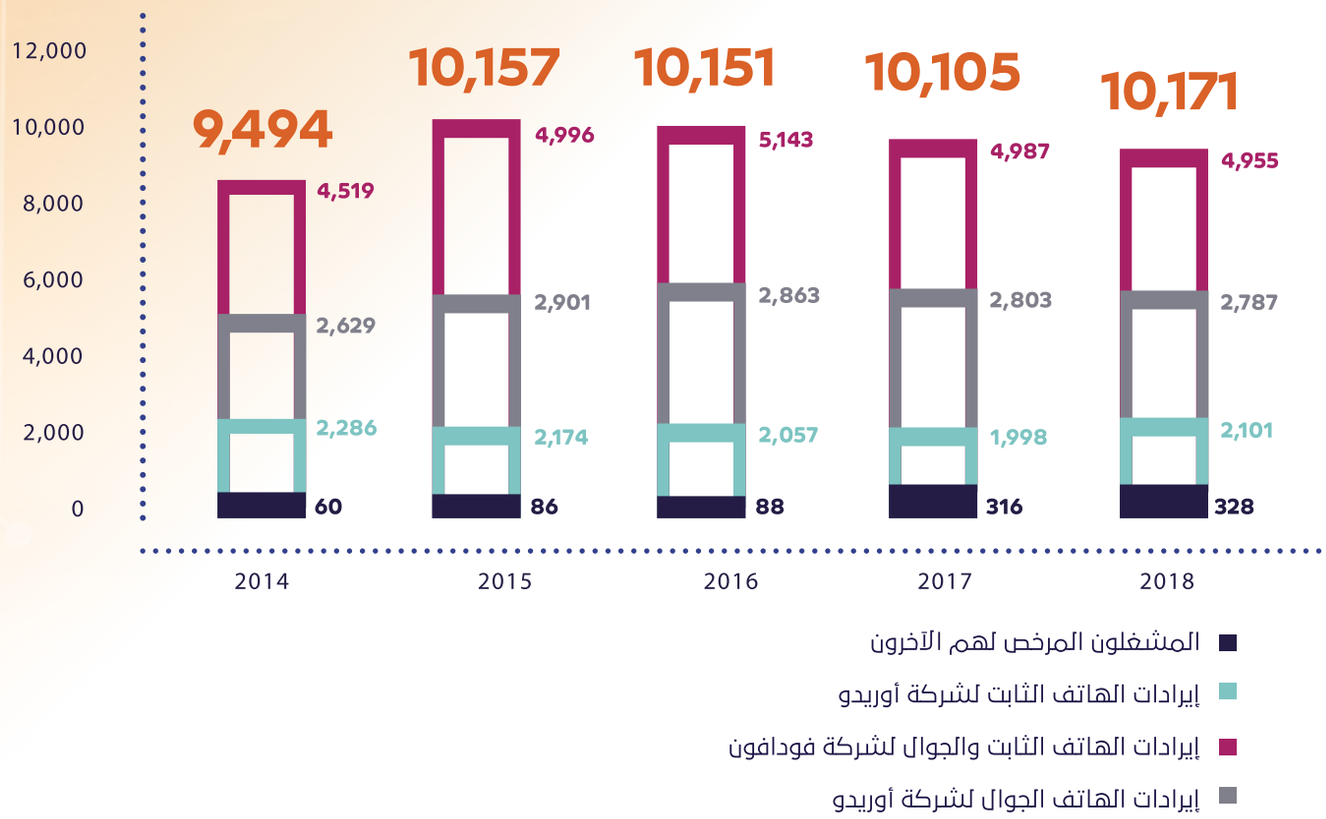


10 مليارات

ريال قطري

الشكل 1

إيرادات قطاع الاتصالات الإجمالي في قطر



المصدر: البيانات المالية لمزودي الخدمة، وحسابات هيئة تنظيم الاتصالات

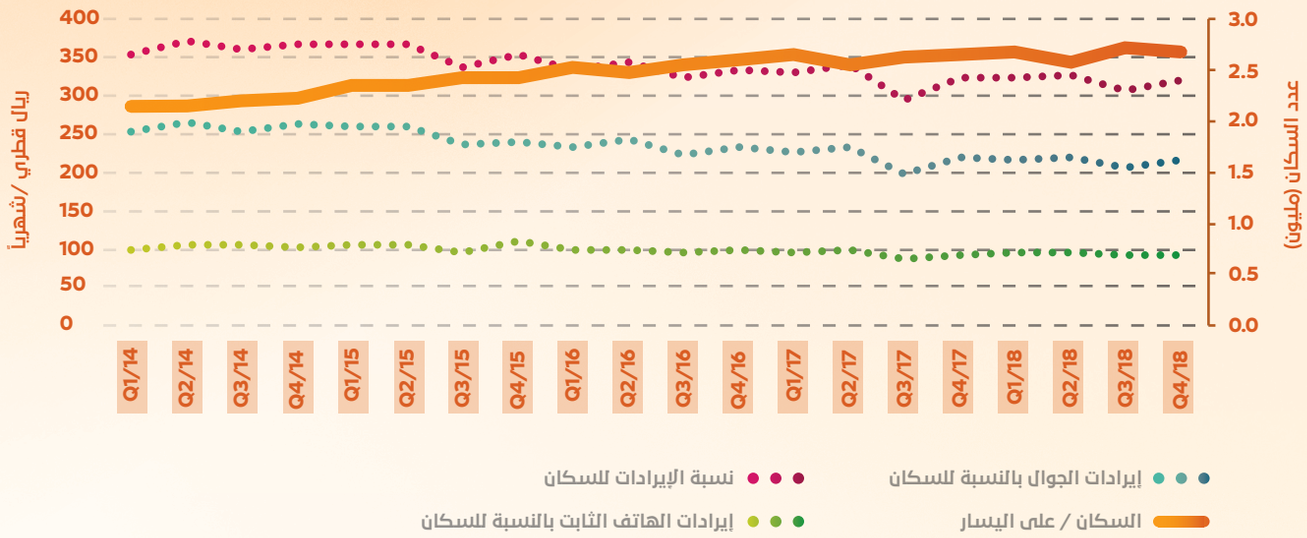
التقرير
السنوي
2018

هيئة
تنظيم
الاتصالات

أحد الجوانب المثيرة للاهتمام في سوق الاتصالات في قطر هو التفاعل مع النمو السكاني الذي يعد عاملاً مساعداً مهماً في ديناميكيات السوق. يوضح الشكل (2) تطور السكان ومتوسط الإنفاق الشهري على خدمات الاتصالات لكل سكان قطر. وقد كان العائد الثابت لكل فرد مستقرا للغاية ما بين 96 و110 ريال قطري في الشهر ، في حين كانت إيرادات المحمول في المنطقة تتراوح ما بين 224 و265 ريالاً شهرياً. ويعود سبب ذلك إلى أن إجمالي إيرادات القطاع شهدت استقراراً كبيراً خلال السنوات الأربعة الماضية، في الوقت الذي شهدنا فيه ازدياد في عدد السكان، وهو ازدياد أسفر عن انخفاض متوسط الإيرادات لعامة السكان تقريباً. بعبارة أخرى، يمكن القول أنه لو لم يرتفع عدد السكان، لكان من المرجح أن ينخفض إجمالي إيرادات الاتصالات في الدولة.

الشكل 2

السكان وإيرادات الإتصالات شهرياً لكل فرد

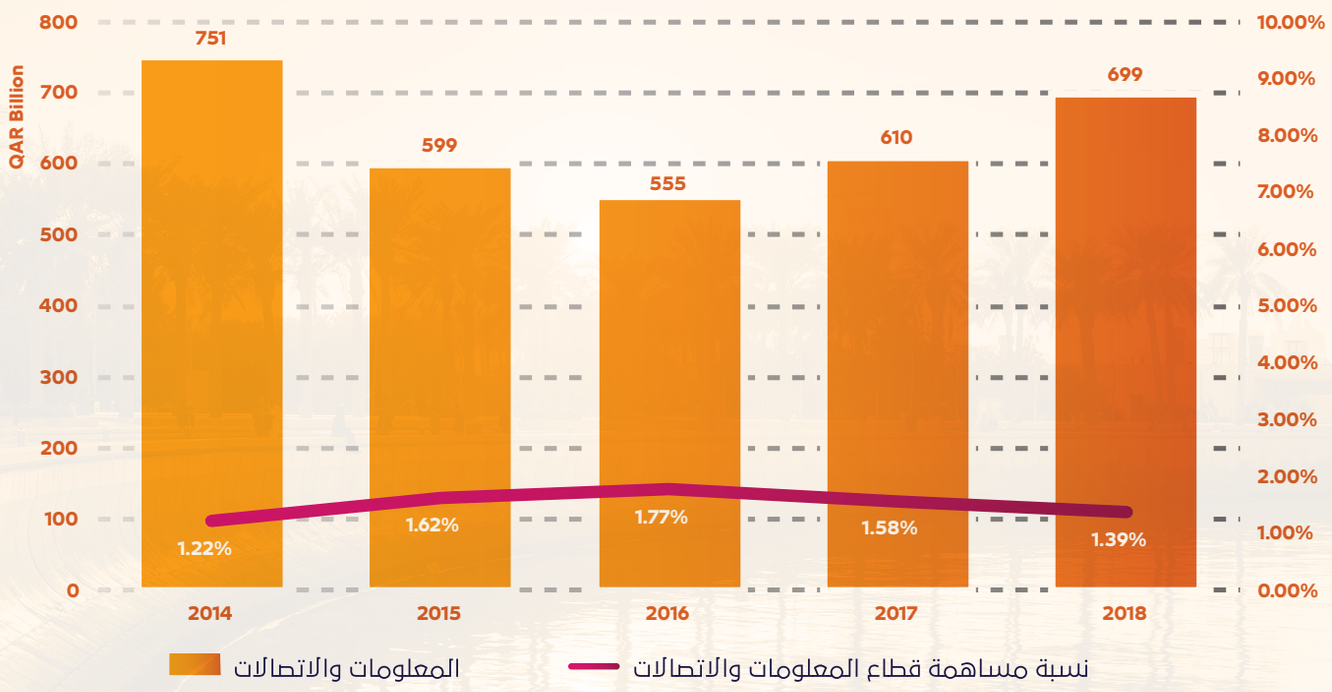


المصدر: وزارة التخطيط التنموي والإحصاء، والبيانات المالية لمزودي الخدمة، وحسابات هيئة تنظيم الاتصالات

ويشير الشكل (3) إلى مساهمة قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المقدرة بـ 1.45٪ من الناتج المحلي الإجمالي المقدر لقطر لعام 2018، الأمر الذي يسلط الضوء على الدور الحيوي لقطاع الاتصالات في التنويع الاقتصادي لقطر. وقدرت إيرادات صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطر بنحو 12.3 مليار ريال قطري في عام 2018. ونسعى باستمرار إلى تحديد الفرص التي تدعم تقدم الصناعة نحو تحقيق أهداف النمو.

الشكل 2

الناتج المحلي الإجمالي الاسمي لقطر بالأسعار الحالية ومساهمة قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات



المصدر: وزارة التخطيط التنموي والإحصاء، وتقديرات هيئة تنظيم الاتصالات لعام 2018

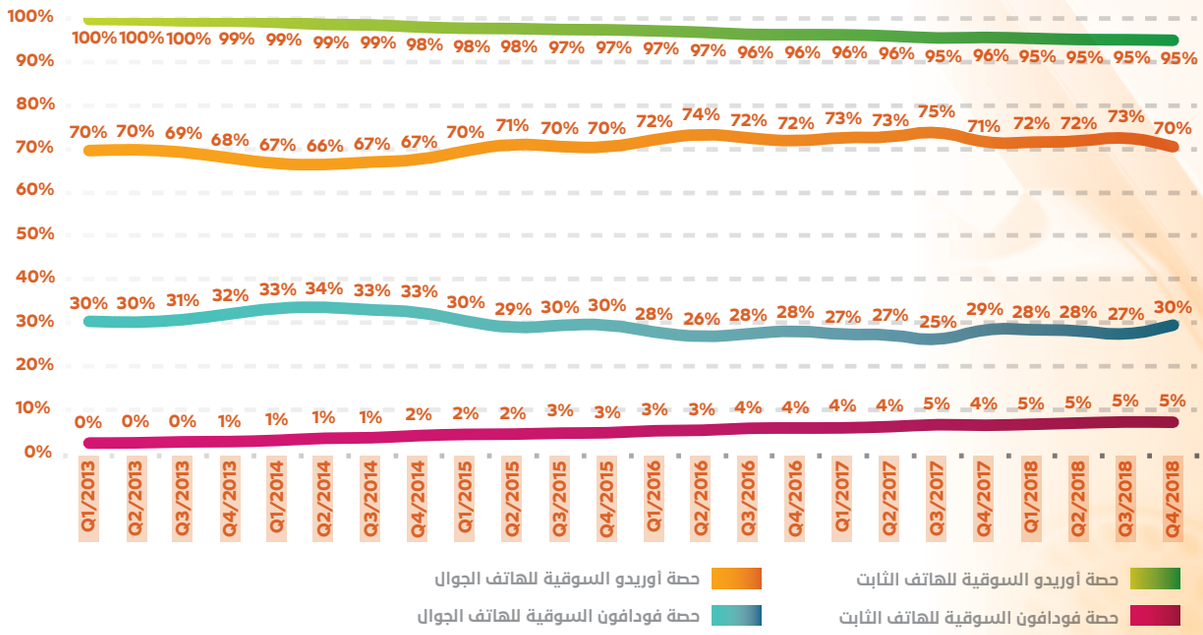
أداء وإيرادات مقدمي الخدمات

تبقى شركتا أوريدو وفودافون هما مقدّما الخدمات الرئيسيان في البلاد، حيث تعملان في ظل الإطار التنظيمي الشفاف والمرن الذي وضعناه.

من حيث الحصص السوقية للإيرادات تمتلك أوريدو أعلى حصة في السوق الثابتة بنسبة 93%، بينما تواصل فودافون خوض المنافسة الصحية في سوق الهاتف الجوال، بحصةٍ تبلغ حاليًا 30% (انظر الشكل 4).

الشكل 4

الحصة السوقية للأسواق الثابتة والمتنقلة في قطر



المصدر: البيانات المالية لمزودي الخدمة، وحسابات هيئة تنظيم الاتصالات

وقد سجلت شركة أوريدو جملة إيراداتٍ بلغت 7.7 مليار ريال قطري في عام 2018، في حين بقيت الأرباح قبل اقتطاع الفوائد والضرائب والهدر والاستهلاك، مستقرّة عند ما يقارب 53% لعام 2018 (انظر الشكل (5)).

وقد بلغت نسبة هامش الربح عند أوريدو 26% لعام 2018، متأثرة بعدد من العوامل المتغيرة. ولقد أعلنت أوريدو في الربع الرابع من 2018 عن مجمل متوسط عائدات داخلي وقدره 114 ريال قطري للفرد (ARPU) (انظر الشكل (6)).

وتمّ تعويض انخفاض عائدات الاتصالات الصوتية والتجوال جزئيًّا عن طريق الأداء القوي في مبيعات تقنية المعلومات والاتصالات للشركات، وذلك عقب طرح العديد من المنتجات الجديدة. ومن المنتجات الجديدة المبتكرة التي تم تقديمها في قطر هي "خدمات إدارة الأسطول"، وهي عبارة عن منصة على شبكة الإنترنت تتيح للمؤسسات تتبع مركباتها وموظفيها، وتعتبر مثالًا جيدًا لـ "إنترنت الأشياء" لصالح الشركات. كما حققت فودافون قطر تحسينات ملموسة في أدائها المالي والتشغيلي خلال عام 2018. فقد أعلنت الشركة عن إيراداتها للاتصالات الثابتة والمتنقلة التي وصلت إلى 2 مليار ريال قطري، وهو أعلى مما كانت عليه في العام الفائت، حيث وصلت إلى 1.9 مليار ريال قطري.

وبلغ الربح والفوائد والضرائب والهدر والاستهلاك 20%. وبلغ هامش الربح 6% في الربع الأخير من عام 2018، مقارنةً بالخسارة التي بلغت 5% في الربع الأخير من عام 2017، ويُعزى ذلك إلى ازدياد عدد العملاء في خدمة الدفع الآجل، والتخفيضات على أجهزة الهواتف، وبرامج التكلفة الأمثل.

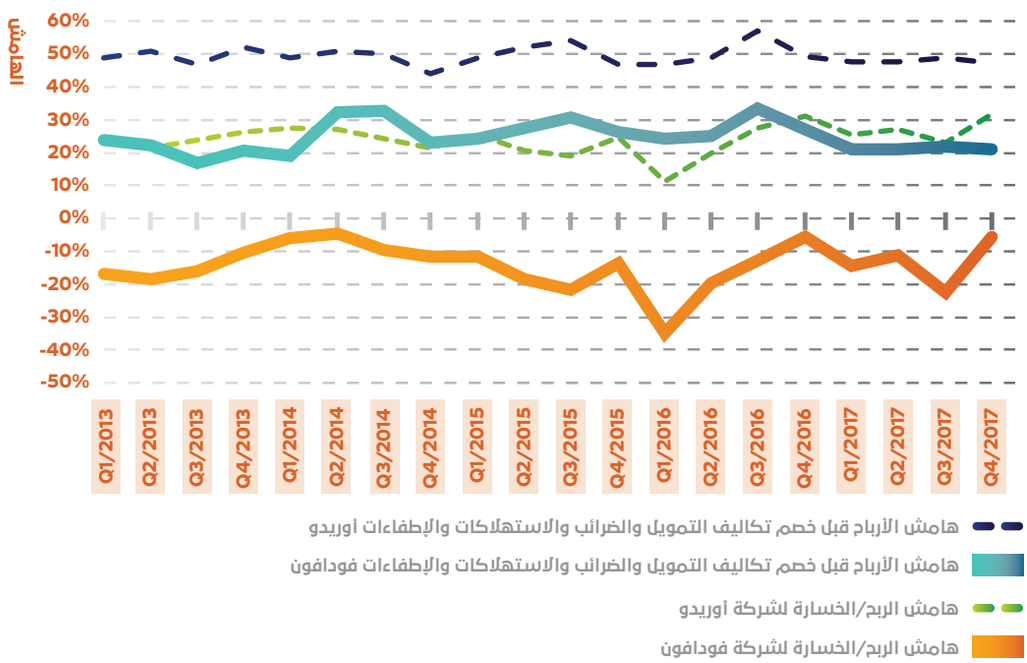
ويرجع السبب في ازدياد أعداد العملاء في خدمة الدفع الآجل إلى شعبية العروض التي تقدمها شركة فودافون قطر مثل (فليكس، ريد، إنتربرايز).

نتيجة لذلك، ارتفع متوسط الدخل لكل مستخدم بنسبة 6.2% أو ما يعادل 8 ريالات قطرية على أساس سنوي ليصل إلى 113 ريال قطري. وتعمل فودافون قطر الآن على خدمة ما يقارب 1.4 مليون عميل.

بالنتيجة، وصل هامش الأرباح قبل الفوائد والضرائب والاستهلاك وإهلاك الدين وهامش الربح والخسارة لكل مستخدم إلى 105 في عام 2018، مقارنة مع 100 في عام 2017 (انظر الشكل (6)). وكان هامش الربح 8٪ في عام 2018 مقارنة بهامش خسارة بنسبة 5٪ عام 2017. وجاء هذا بشكل رئيسي نتيجة لمزايا تمديد الترخيص بـ319 مليون ريال قطري، و55 مليون ريال قطري بسبب الزيادة العامة في الربحية. اقترحت شركة فودافون قطر توزيع أرباح نقدية بنسبة 5٪ للسهم الواحد لعام 2018 بقيمة 211 مليون ريال قطري، وذلك رهناً بموافقة المساهمين في 4 مارس 2019.

الشكل 5

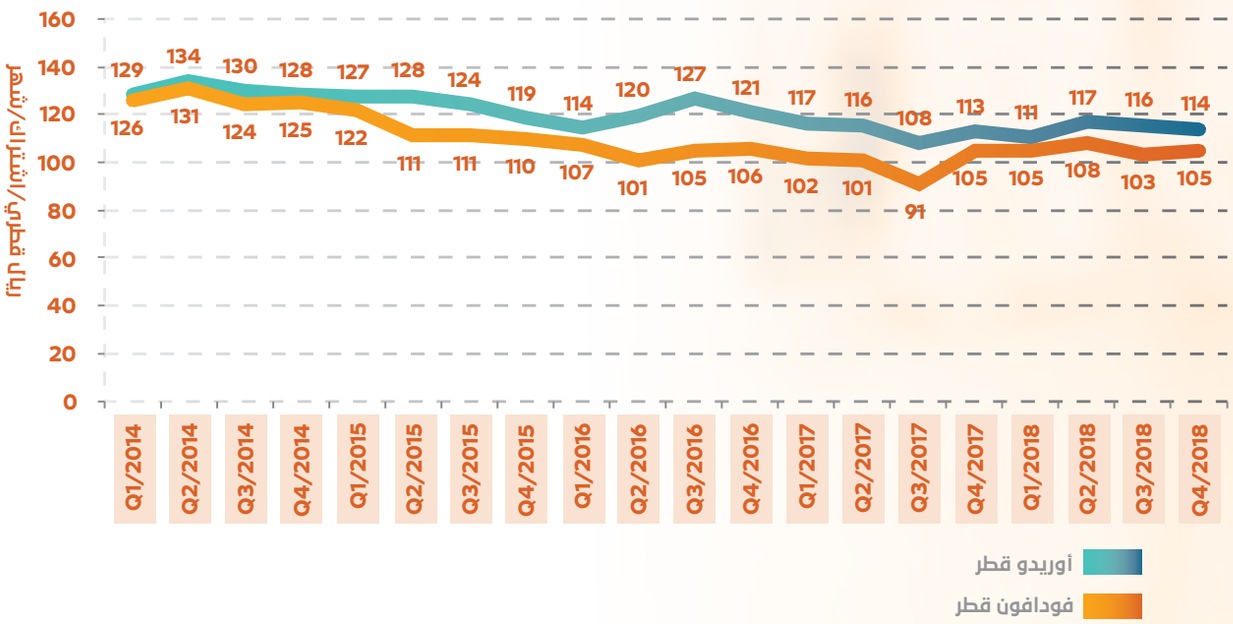
هامش الأرباح قبل الفوائد والضرائب والاستهلاك وإهلاك الدين وهامش الربح والخسارة لأوريدو وفودافون قطر



المصدر: البيانات المالية لمزودي الخدمة

الشكل 6

ARPU الموحد للهاتف الجوال لكل من أوريدو وفودافون قطر



المصدر: البيانات المالية لمزودي الخدمة، وحسابات هيئة تنظيم الاتصالات

هذا وقد استحوذت مؤسسة قطر، في مارس 2018، على الجزء المكمّل الذي يضمن ملكيتها 51% من مجموعة فودافون في قطر. وسوف تستمر فودافون قطر بالعمل تحت اسم العلامة التجارية فودافون في البلاد، وتحصل على الدعم الفني بموجب اتفاقية شراكة السوق المبرمة.

كما تم تمديد رخصة شركة فودافون قطر لمدة 40 عامًا إضافية، والتي حصلت عليها من هيئة تنظيم الاتصالات في الأصل لمدة 20 عامًا فقط، وبذلك تصبح الرخصة سارية المفعول حتى عام 2068، ما ينتج عنه فوائد استهلاك بقيمة 80 مليون ريال قطري لكل ربع سنوي، بما يساوي مجموع 319 مليون ريال قطري للعام 2018.. ومن شأن خفض تكاليف الاستهلاك السنوية أن يساعد في جعلها مربحة على مدى المستقبل المنظور.

تسهيل التنافس في قطاع الاتصالات

استمرّت المنافسة، خلال عام 2018، في قطاع خدمات الاتصالات المتنقلة بين المشغّلين الرئيسين؛ فودافون وأوريدو. وقدّمت كل شركة منهما منتجات مبتكرة وحلولًا تكنولوجية عن طريق استخدام شبكة الجيل الخامس فائق السرعة من شبكات الاتصال المتنقلة.

إلا أن النمو المستقبلي الديناميكي يتطلب إجراء مراجعة دورية للشروط التنظيمية، للتأكد من مواكبتها لاحتياجات مقدمي الخدمات في سوق تنافسية. أحد هذه المجالات هو التوصيل البيني، وهو أمر ضروري للمستهلكين المشتركين في شبكات مختلفة للتواصل مع بعضهم البعض. ومن الضروري أن يتكامل عمل مقدّمي الخدمات مع بعضهم لتقديم خدمات متكاملة للمستهلكين، وهذا يشمل إنهاء الخدمة الثابتة والمتنقلة وروابط الاتصال البيني، لذلك قامت هيئة تنظيم الاتصالات في مايو 2018 بتعديل رسوم خدمات الاتصال البيني، وهو السعر الذي يدفعه المشغل ليستطيع الولوج إلى شبكة المشغّل الآخر. وقد تم تحديد هذه الأسعار للفترة من 2018 إلى 2020 بما يتوافق مع المعايير الدولية، ما يجعل قطر على قدم المساواة مع الأسواق الرائدة في المنطقة.

ويعدّ استخدام تكلفة المشغلين كمرجع لهذه الرسوم إجراءً رئيسيًّا لتعزيز المنافسة في قطاع الاتصالات. ونحن نثق بأن هذه الرسوم تقف عند مستوى مناسب لتشجيع المنافسة بين مقدمي الخدمات في قطاع الاتصالات.

هذا، وستستمر هيئة تنظيم الاتصالات بمراقبة أداء كلا المشغّلين بشكل منتظم على مدى السنوات المقبلة، وانها بصدد وضع قواعد ومعايير جودة الخدمة التي ستضمن توفير خدمات تضاهي الأفضل عالميًّا للمستهلكين في دولة قطر.

مؤشرات الاتصالات

تؤكد مؤشرات الاتصالات لعام 2018 الجهود المكثفة التي بذلناها لدعم تحقيق أهداف رؤية قطر الوطنية 2030 بتحقيق التحول الرقمي. وتترافق إنجازاتنا في سوق الاتصالات المتطورة، مع مستويات عالية من استخدام الإنترنت وملكية الهواتف الذكية، وكذلك الهاتف الجوال السريع. وسرعات الاتصال بالإنترنت عبر تقنية الألياف الضوئية.

معدلات الانتشار

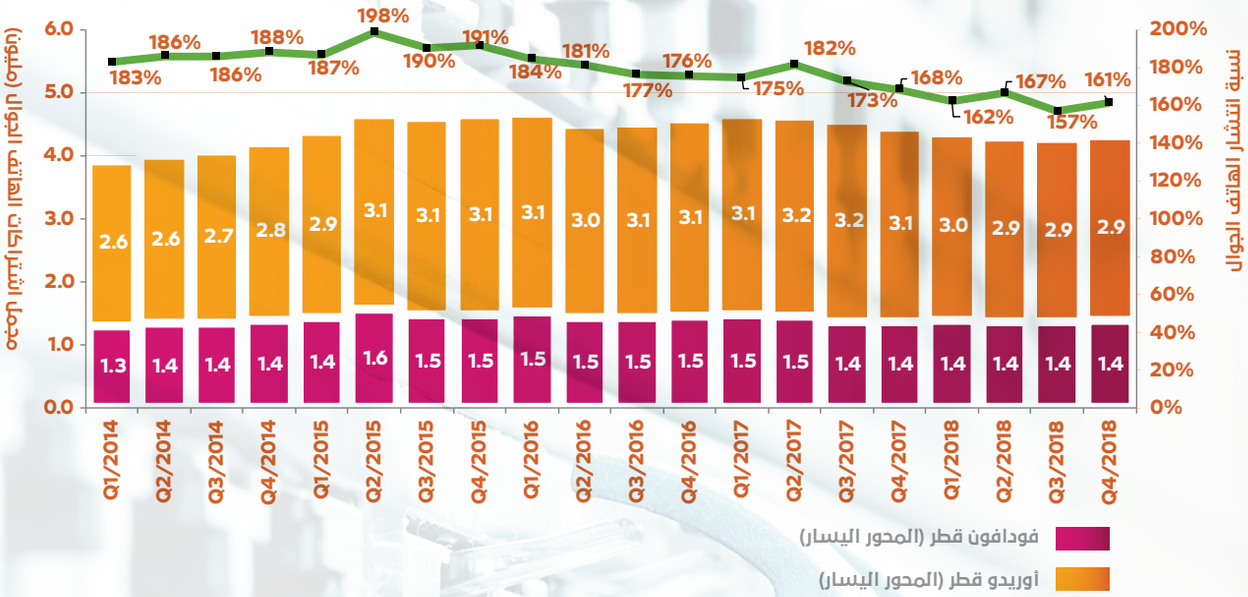
تظهر ثمار هذه الجهود من خلال معدلات الانتشار العالية للهواتف الجوالة والذكية في قطر، والتي تعد من بين الأعلى في المنطقة، كما أنها تنافس المعدلات الأعلى في العالم. وتعزى هذه الإنجازات إلى الرؤية الوطنية القوية لتطوير الاتصالات، والتخطيط الشامل على مستوى الدولة والبلديات، والإطار التنظيمي الداعم الذي طورناه، والذي يوازن بين التنظيم والحوافز الاستثمارية.

فمنذ بداية عام 2018، سجّلت قطر معدل انتشار رقمي بلغ نسبة 94% ومعدّل انتشار للإنترنت بلغ نسبة 100%، وذلك وفقًا للأرقام الرسمية. كما أن معدّل تحسين وضبط الهواتف الذكية بلغ 95%، وهو ثاني أعلى معدل في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.

وقد واصلت سوق الهاتف الجوال مسارها الصاعد، بحيث أنه، اعتبارًا من نهاية عام 2018، وصل معدل انتشار الهاتف الجوال في قطر إلى 157%، بينما انخفض إجمالي عدد الاشتراكات في الخدمات الثابتة والمتنقلة بشكل طفيف، من 4.8 إلى 4.7 مليون مشترك بين عامي 2017 و2018، بسبب زيادة شعبية تقديمات العروض المتكاملة.

الشكل 7

ARPU الموحد للهاتف الجوال لكل من أوريدو وفودافون قطر

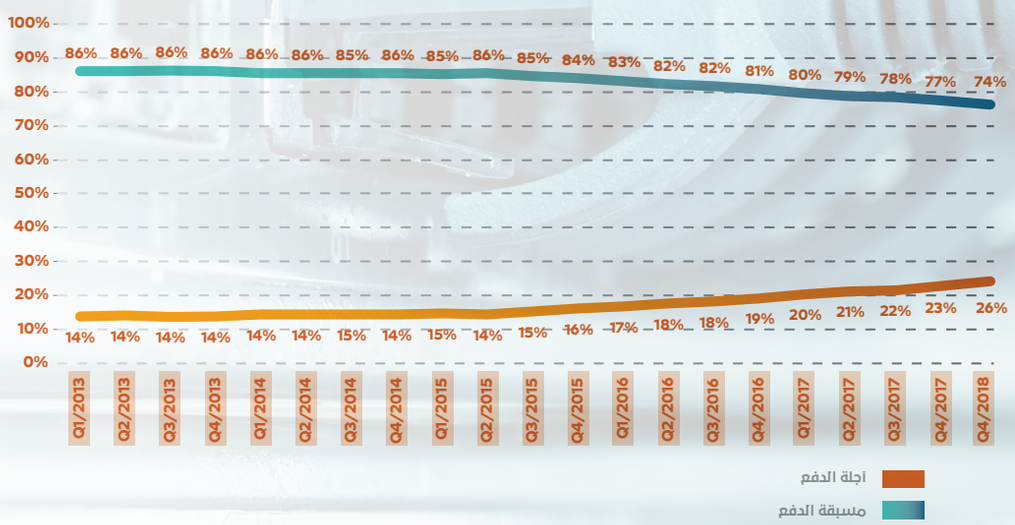


المصدر: البيانات المالية لمزودي الخدمة، وحسابات هيئة تنظيم الاتصالات

ومن العلامات الأخرى التي تشير إلى نضوج سوق الهاتف الجوال، أن حصة خطط آجلة الدفع قد زادت باطراد خلال السنوات الأخيرة لتصل إلى 26٪ في نهاية عام 2018 انظر الشكل(8).

الشكل 8

نسبة اشتراكات المحمول بنظام الفاتورة الشهرية والمدفوعة مقدماً في دولة قطر



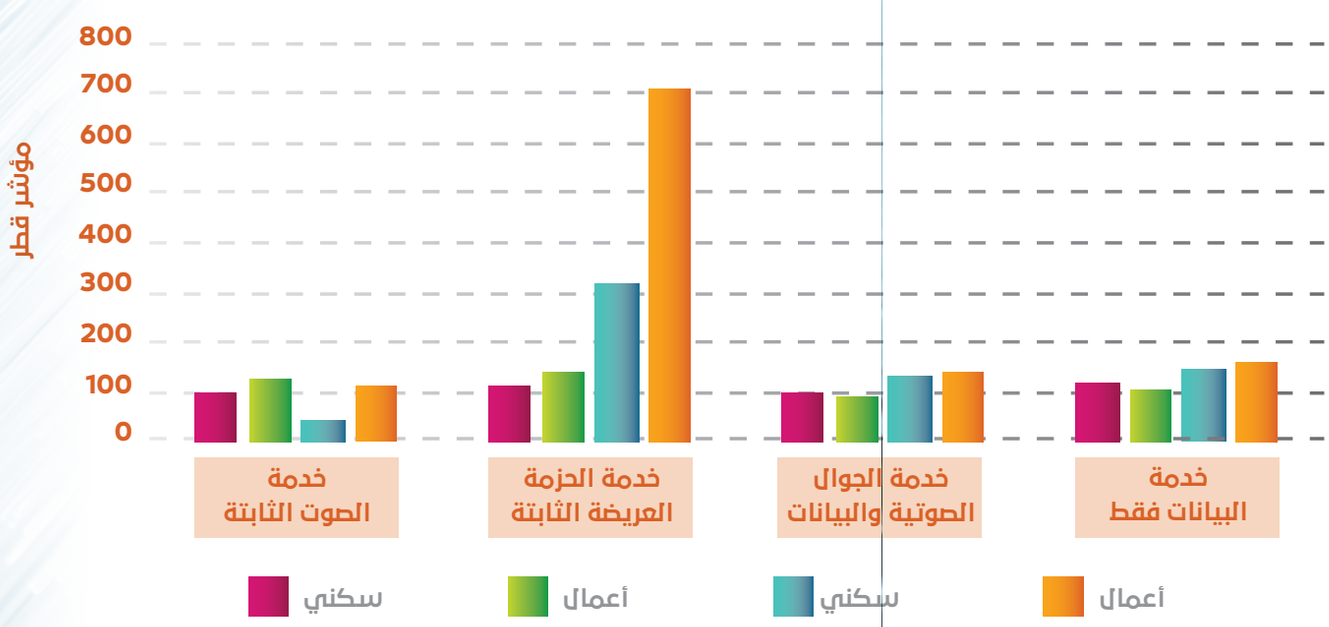
المصدر: التصاريح المالية إس بي وحسابات هيئة تنظيم الاتصالات

أسعار الاتصالات السلكية واللاسلكية

أجرت هيئة تنظيم الاتصالات دراسة مقارنة مرجعية للأسعار في نوفمبر 2018. وتولى إجراء هذه الدراسة قسم Teligen من Strategy Analytics. كما أجرت Teligen دراسات قياس الأسعار السابقة لشبكة الهيئات العربية لتنظيم الاتصالات (AREGNET). وقد استندت الدراسة إلى سلال الأسعار الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، وفق 4 عوامل، هي الهاتف الثابت، والنطاق العريض الثابت والهاتف الجوال والنطاق العريض والبيانات المتنقلة فقط.

الشكل 9

دراسة قياس الأداء المرجعية، نوفمبر 2018



مجلس التعاون الخليجي ومنظمة التعاون والتنمية الاقصادية (مؤشر 100)

المصدر: شركة "تيليجين" وحسابات هيئة تنظيم الاتصالات

يوضح الشكل (9) مقارنة المتوسطات لكل من السلال المحددة من قبل منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) في قطر مقابل باقي دول مجلس التعاون الخليجي ودول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) بالدولار الأمريكي. ويساوي متوسط دول مجلس التعاون الخليجي ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية 100. وهذا يعني أنه إذا كان مؤشر قطر أعلى من 100 فإن الأسعار في قطر أعلى منها في دول مجلس التعاون الخليجي أو منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية. ومن الواضح تماماً أن أسعار النطاق العريض الثابت لا تقارن بشكل جيد مع منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي حيث أن الأسعار أعلى بثلاث مرات بالنسبة للأماكن السكنية و 7 أضعاف للأعمال التجارية.

وتُظهر معدلات الأسعار وجود منافسة شديدة في أسواق الهاتف الجوال، حيث كانت شركة فودافون قطر مبتكرة وكانت أول من أدخل بطاقات Flex ، حيث يشتري العملاء نقاطًا يمكن استخدامها بشكل مرن كلياً، سواء للمكالمات المحلية أو الدولية أو إرسال الرسائل النصية القصيرة أو بيانات الانترنت المحلية.

وبالنسبة للأسواق الثابتة، تعمل هيئة تنظيم الاتصالات على تحسين المنافسة من أجل خفض مستويات الأسعار، خاصة بالنسبة لقطاع الأعمال.

أما بالنسبة للأسعار بالدولار مقابلة القوة الشرائية للأفراد، يسجل انخفاض الأسعار في قطر بنسبة 10% مع دول مجلس التعاون الخليجي، وما بين 85 و100% مقارنة مع دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية.

التكنولوجيا وتطوير البنية التحتية

يقدم كلا المشغِّلين في قطر خدمة الإنترنت الجوال على شبكة الجيل الرابع المطوّر (4G+)، وقد كانت شركة أوريدو من أوائل الشركات التي أطلقت خدمة 4.5 جي برو في العالم. أما فيما يتعلّق بالإنترنت المستخدم على الهاتف الجوال، فإن استهلاك البيانات يسيطر على سوق الاتصالات المتنقلة، وهو ما يزيد عن 60% من عائدات شركات الاتصالات.

وتندرج قطر ضمن مجموعة "القادة" لاتصالات الإنترنت عبر الهاتف الجوال على مؤشر النظام العالمي للاتصالات المتنقلة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، ويُعزى ذلك إلى الانتشار الواسع لاستخدام الإنترنت على الهاتف الجوال .

وتُعد شبكة الألياف الضوئية المنزلية من أوريدو هي خدمة الإنترنت الأسرع حاليًّا في قطر، وتؤمن تغطية لكامل البلاد تقريبًا، وتقدم خدمة شبكة ألياف ضوئية لحوالي 99% من المنازل القطرية. وكلّ ما سبق يؤهل قطر أن تكون واحدة من الدول الرائدة في العالم التي توّفر خدمة الألياف الضوئية للمنازل والمباني، علمًا أن معدل انتشار المنازل في قطر يبلغ نسبة 100% تقريبًا.

كما تم تحسين خدمات حزمة النطاق العريض "برودباند" أوريدو الخاصة بالأعمال بنسبة 30% ومع ازدياد تطبيق ذلك أصبح الولوج إلى الخدمة أسهل وأكثر يسرًا بالنسبة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
وفي الوقت الذي تمتلك فيه شركة أوريدو شبكة قنوات النحاس الموجودة أصلًا في قطر، وتستخدمها لتركيب شبكات الألياف الضوئية الخاصة بها، فإن شركة فودافون تعمل مع الشركة القطرية لشبكة الحزمة العريضة، لتتمكن من تشغيل خدمات الألياف الضوئية الخاصة بها. وكانت الشركة القطرية لشبكة الحزمة العريضة قد حصلت على ترخيص لمدة 25 عامًا في 2012 لتطوير استطاعة الحزمة من خلال التركيز على البنية الأساسية غير النشطة.

ويواصل مستخدمو الاتصالات الاستفادة من خدمات الإنترنت السريعة وشبكات الألياف الضوئية، إذ استطاعت قطر بالفعل أن تصل إلى أهدافها المتعلقة بسرعات الإنترنت وانتشاره التي وضعتها في عام 2013 ضمن "الخطة الوطنية للبرودباند". وفي تقريرها عن حالة الإنترنت الصادر في الربع الأول من عام 2017، أدرجت "شركة أكاماي للتكنولوجيا"-وهي شبكة توزيع محتوى ومقدّم عالمي للخدمات السحابية- قطر في المرتبة الأولى في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا من حيث السرعة، وفي المرتبة السابعة عالميًّا، وهو تقييم يبيّن مدى السرعة والفاعلية التي وصلت إليها قطر في تطوير البنية التحتية للإنترنت.

ففي عام 2017، بلغت أعلى سرعة إنترنت في قطر 107.7 ميغا بايت في الثانية، مسجّلة بذلك زيادة بنسبة 21% مقارنةً بعام 2016. كما بلغ متوسط سرعة الاتصال 13.7 ميغا بايت في الثانية، مسجلًا بذلك زيادة مذهلةً بنسبة 64% مقارنة مع ما سجلته في العام 2017. أما في سوق الهاتف الجوال ، فقد حققت قطر ثاني أعلى معدّل متوسط سرعة اتصال إنترنت على الهاتف الجوال، بسرعة بلغت 13.6 ميغا بايت في الثانية.

وستساعد المستويات المرتفعة لرضا المستهلكين نتيجة توافر مثل هذه الخدمات عالية السرعة، على زيادة تحفيز المنافسة بين مقدمي الخدمات لتقديم المزيد من الكفاءة والابتكار على المدى المتوسط. ونظرًا لأن المجتمع بتركيبته السكانية لديه القدرة على التعامل مع إمكانات شبكة الإنترنت القوية، فإنّ الشركات القطرية ستتمكن من الانتقال السهل نحو تكنولوجيا "إنترنت الأشياء" المتطوّرة التي تتخذ من البنى التحتية لشبكة الهاتف الجوال بالفعل قاعدة لإطلاق برامج جديدة يستفيد منها المجتمع القطري بشكل أكبر.

تلبية متطلبات المستهلكين

جهاز تنظيمي ذو توجه خدمي

إن منح الأولوية لعملائنا الكرام، سواء من الأفراد أو الكيانات الحكومية أو الشركات، يعني ضمان حصولهم على مجموعة واسعة من خدمات الاتصالات المبتكرة.

في عام 2018 حافظنا على مشاركة نشطة مع المستهلكين والجهات المعنية للتأكد من ملائمة البرامج التي نوفرها لاحتياجاتهم المختلفة بأفضل شكل ممكن، ومواكبة نبض سوق الاتصالات الديناميكي في قطر.

لقد استفدنا من جميع الفرص التي أتيحت لنا للتواصل مع المجتمع الأوسع هذا العام، لتحقيق التزامنا بالتركيز على القضايا التي قد تؤثر على جودة الخدمة بالنسبة للمستهلكين. كما كان إبقاء المستهلكين على علم بحقوقهم ومسؤولياتهم في استخدام خدمات الاتصالات، والتعريف بمصالح مقدمي الخدمات، موضوعًا متكررًا في العديد من أنشطتنا.

ولطالما ركزت أولوياتنا على مراقبة جودة خدمات الاتصالات، ونستخدم لذلك أدوات معتمدة دوليًا، مثل استبيان رضا العملاء، وقياس جودة الخدمة، بهدف تحديد التحسينات المتاحة التي من شأنها تعزيز تجربة المستهلكين.

واستمر هدفنا بالتعاون مع جميع الجهات المعنية في تصدر أولوياتنا خلال عام 2018، ليس فقط بهدف حماية المصلحة العامة ومعالجة مخاوف المستهلكين، ولكن أيضًا لضمان استمرار نهجنا التنظيمي في الاستجابة لاحتياجات الصناعة، وضمان تأمين إطار شفاف ومرن ومتسق، يعزز المنافسة في السوق.

ومن الأساسي العمل على دعم مزودي الخدمات للوصول إلى موارد الدولة التي يحتاجون إليها لتقديم هذه الخدمات، بما في ذلك تسجيل نطاقات الإنترنت القطرية، ونظام إدارة قنوات الاتصالات الآلي.

وقد شهدنا خلال عام 2018 تقديم برنامج متكامل للأنشطة التي غطت جميع أنحاء دولة قطر، والذي شمل:

- تيسير وصول مقدمي الخدمات إلى موارد الدولة (بما في ذلك سجل نطاقات الإنترنت القطرية).
- معالجة الشكاوى.
- تعزيز وعي المستهلك.
- إدارة عدم الامتثال.

وقد ساهمنا في نشر التوعية وتقديم النصائح للمستهلكين، بالإضافة إلى تيسير وصول مقدمي الخدمات إلى الموارد واللوائح والإخطارات، بهدف تلبية جانب مهم وحيوي من أولوياتنا. وهو ما يأتي في صلب جهودنا لضمان التوازن العادل بين حقوق ومسؤوليات المستهلكين ومقدمي الخدمات. فالحفاظ على هذا التوازن بين حقوق المستهلك واحتياجات موفري الخدمات هو مفتاح أساسي لازدهار المنافسة العادلة في السوق.

تعزيز استخدام الموارد الوطنية القيمة والنادرة

تسجيل أسماء نطاقات الإنترنت القطرية

من أهم المهام الرئيسية التي نضطلع بها هي تعزيز وإدارة سجل نطاقات الإنترنت القطرية، الذي يحتوي على قاعدة بيانات لجميع أسماء النطاقات القطرية المُسجلة.

وإدراكًا منا لأهمية الحصول على اسم النطاق

المناسب لإنشاء هوية للعلامة التجارية، فإننا نقوم بدور ريادي في استخدام أسماء النطاقات باللغة العربية.

تعتبر دولة قطر من أوائل الدول في العالم التي تقدم أسماء النطاقات (التي يستخدمها كل من الشركات والأفراد) باللغة العربية، على غرار ".com". ونطاقات قطر المتاحة من خلال المُسجِّلين المعتمدين هي qa. و.com.qa و.net.qa و.name.qa و"قطر." باللغة العربية.

ويتيح اختيار نطاق خاص بقطر لإنشاء تواجد على الإنترنت يتيح للشركات والأفراد فرصة لتحديد هويتهم بصورة مميزة بصفتهم قطريين، وتوسيع نطاق انتشارهم في العالم العربي وعلى مستوى العالم.

يعزز تحفيزُ الإبداع والابتكار في أسماء النطاقات وخدمات الإنترنت ما نبذله من جهود دؤوبة لتحويل قطر إلى مجتمع شامل رقميًا. في عام 2018، أطلقنا حملة لزيادة الوعي بالنطاقات الخاصة بدولة قطر تحت اسم نطاق المستوى الأعلى (قطر.) واسم النطاق الدولي (قطر.) وتعزيز الترويج والتوعية لامتداد اسم النطاق.

كانت نتيجة الحملة الترويجية إنجازًا رائعًا من حيث الأرقام منذ الأول من يناير عام 2018، نوجزها كالآتي:

- تسجيل **2,396** نطاقًا.
- تجديد **8007** نطاقات.

يقدم المسجِّلون المعتمدون في قطر البالغ عددهم 16 مسجِّلًا خدمات تسجيل اسم النطاق بشفافية ونزاهة، بما في ذلك تسجيل اسم النطاق، ونقله، وإلغاؤه، وتجديده، وتحديث المعلومات. ويقتصر التسجيل معنا مباشرة على المنظمات الحكومية والتعليمية فقط.

سيؤدي تزايد استخدام أسماء النطاقات في دولة قطر إلى زيادة الطلب على هذه الخدمات، وسنواصل تقييم طلبات إبداء الاهتمام أثناء عملية الاعتماد الرسمي للمُسجِّلين. ونحن ملتزمون بتقديم كل الدعم اللازم للمُسجِّلين الذين هم شركاؤنا الأساسيون في عملية تعزيز حضور النطاقات القطرية على شبكة الإنترنت.

المُسجِّلون المعتمدون حاليًا

- شركة أوريدو (Ooredoo)
- شركة دبليو ثري إنفوتيك (W3infotech)
- قطر للنشر الإلكتروني والتجارة (QEPT)
- أبو غزاله للملكية الفكرية
- كومسودا دي بي إيه (Comsuda dba (ename.qa
- آي بي ميرور (IP Mirror)
- إسكيو (Ascio)
- إي بي إيه جي (EPAG)
- مارك مونيتور (MarkMonitor))
- ماركيريا (Marcaria)
- سي بي إس - داتن سيستم (CPS Datensysteme)
- Domainmonster.com (ميش ديجيتال)
- سيف نيمز (Safenames)
- إنترنت إكس (InternetX)
- إنسترا (Instra)
- يونايتيد دومينز إيه جي (United-Domains AG)

قد ينشأ نزاع على الحق في اسم نطاق بعينه، نظرًا لقيمة هذه النطاقات، خاصة فيما يتعلق بالعلامات التجارية والملكية الفكرية. يمكن حل هذه النزاعات من خلال الخدمة التي أعلنا عنها لتسوية النزاعات على أسماء النطاقات.

في حالة عدم إمكانية حل النزاع، يمكن لأي طرف تقديم شكوى رسمية لإدارة نطاقات قطر، وستنظر فيها هيئة تنظيم الاتصالات في دولة قطر.

توفر خدمة تسوية النزاعات بديلاً للتقاضي أسهل وأوفر لأصحاب النطاقات والأطراف المتضررة. ولقد نجحنا في تسوية ثمانية نزاعات على أسماء النطاقات منذ بداية عام 2018، وكان هذا إنجازًا كبيرًا.

البنية التحتية لشبكة الاتصالات في دولة قطر

نظام إدارة ممرات الاتصالات

يقتضي تيسير استخدام مقدمي الخدمات للبنية التحتية المدنية للاتصالات في دولة قطر تقييم وإدارة المتطلبات بدقة وعناية. وقد يكون استخدام نظام إدارة قنوات الاتصالات مطلوبًا عندما يستخدم مقدمو خدمات اتصالات كابلات الألياف الضوئية في بناء وتدشين شبكاتهم. فالشفافية في عملية التقييم الشاملة هي جزء من جهودنا لضمان استدامة المنافسة بين الشركات المقدمة لخدمات الاتصالات والاستخدام العادل لممرات الاتصالات.

وقد تلقينا في عام 2018 من شركتي فودافون وأوريدو طلبات متكررة لاستخدام هذه الخدمة.

مواقع الاتصالات المتنقلة

نحن مسؤولون أيضًا عن إجراء مراجعات فنية لطلبات مقدمي الخدمات لمواقع الاتصالات المتنقلة. ويبين الجدول رقم 1 حالة الطلبات خلال عام 2018:

الجدول رقم 1. نظرة عامة على طلبات مواقع الاتصالات المتنقلة

المشغل	عدد الطلبات	المقبولة	المرفوضة
أوريدو	70	65	5
فودافون قطر	80	73	7
الإجمالي	150	138	12

قياس رضا المستهلكين

يُقاس رضا المستهلكين عن خدمات الاتصالات في دولة قطر دوريًا باعتباره إحدى الوسائل التي تساعدنا على تحديد مجالات تقديم الخدمات التي يمكن تحسينها.

ولقد ساعدتنا المعلومات القيّمة عن أولويات المستهلكين ومخاوفهم إلى إجراء تغييرات إيجابية منذ إطلاق الهيئة للاستطلاع الأول لقياس رضا المستهلكين في عام 2014.

ويحث الاستطلاع الواسع النطاق المستهلكين على تقييم تجاربهم مع الخدمة المقدمة لهم وتحديد مستوى رضاهم عن مزايا مثل الأسعار والسرعات وتغطية الشبكة. وفي ضوء ملاحظات المستهلكين وتعليقاتهم وآرائهم سنتخذ تدابير وإجراءات عملية لتحسين خدمات الاتصالات وتطويرها.

يجري حاليًا التخطيط والإعداد للاستطلاع التالي في عام 2019 الذي سيشمل مجالات الخدمة التي تؤثر على تجربة المستهلكين مثل تغطية الشبكة، وتوافر الشبكة وإتاحتها، وجودة الصوت ونقائه، ونسبة انقطاع المكالمات، وخدمات البيانات، وسهولة التفعيل والتشغيل، وإمكانية نقل رقم الهاتف الجوال من مقدم خدمة إلى آخر، وسرعة الإنترنت.

وقد كشف إعلان النتائج أن مقدمي الخدمات حريصون على التعاون معنا لتحسين السلبيات. وبالتالي، ولاتقتصر فوائد الاستطلاع على تعزيز التعاون مع الجهات المعنية فحسب، بل ترسم لنا الخريطة لمعالجة تحديات المستهلكين ومخاوفهم بشكل منهجي مدروس.

وقد كشفت الدراسات السابقة أن مستويات الرضا العام في قطر أعلى قليلًا من المتوسط العالمي. وتشمل المبادرات الجديدة التي تم إطلاقها كنتيجة مباشرة للاستطلاع نظامًا أكثر كفاءة لإدارة الشكاوى، والذي وضعناه لتلبية احتياجات المستهلكين من أجل تحسين سبل التعامل مع الشكاوى.

دعم المستهلكين

نظام إدارة شكاوى المستهلكين الجديد

تمكّننا صلاحياتنا لحماية المستهلك من حل الشكاوى التي يقدمها المستهلكون ضد مقدمي الخدمات، سواءً كانت متعلقة بالفاتورة أو انقطاع في الخدمة أو شكوى أخرى متعلقة بالخدمة. إننا أيضًا نعمل على تسوية النزاعات الناشئة بين مقدمي الخدمات.

لقد يسّرنا على المستهلكين تصعيد الشكوى التي لم تُحل مع مقدم الخدمة من خلال إعداد نظام شامل وسلس لإدارة الشكاوى.

أداة مراقبة تقديم الخدمات

نظام إدارة الشكاوى أيضًا أداة فعالة تمكننا من مراقبة أداء مقدمي الخدمات. يتيح لنا تحليل بيانات الشكاوى تحديد مجالات السلبيات المتكررة من وجهة نظر المستهلكين، لكي نعمل على معالجة هذه المجالات من خلال حملات التوعية المستهدفة عبر منصات التواصل الاجتماعي وفي الصحف.

تقدم لنا النتائج أساسًا للتواصل مع مقدمي الخدمات لإيجاد حلول مناسبة ملائمة وقابلة للتحقيق للتحديات التي يواجهونها. ونحن نعلم أهمية دورنا في دعم مقدمي الخدمات للحفاظ على الجودة العالية للخدمات المقدمة لمستخدمي الاتصالات في دولة قطر.

أداة مبتكرة تمَكّن المستهلكين من إبداء آرائهم وشكاواهم – تطبيق "أرسل" من هيئة تنظيم الاتصالات

"أرسل" هو تطبيقنا الهاتفي التفاعلي الحائز على عدة جوائز، وهو أداة تُمكّن المستهلكين من إرسال تعليقاتهم وملاحظاتهم إلينا مباشرة حول خدمات الاتصالات في دولة قطر، ونتوقع أن يكون التطبيق أداة تعمل على:

- إنشاء قناة اتصال مباشرة بين هيئة تنظيم الاتصالات ومستهلكي الاتصالات، مما يمَكّننا من الحفاظ على مصالحهم من خلال تحديث وتعديل التشريعات والقواعد التنظيمية.

- تسهيل تعاوننا مع مقدمي الخدمات لتحسين جودة الخدمات في جميع أنحاء البلاد باستخدام البيانات التي جُمعت من خلال التطبيق.

يقدم تطبيق "أرسل" مجموعة من الميزات والإمكانيات المفيدة:

- يتيح للمستهلكين إرسال تعليقاتهم وملاحظاتهم وآرائهم حول جودة الخدمات.
- يتيح للمستهلكين الاطلاع على خريطة شبكة التغطية على الإنترنت، التي تعرض آراء المستهلكين الآخرين، (تُحدَّث كل يومين).
- يُمَكّن المستهلكين من اختبار سرعة الإنترنت على الهاتف الجوال.

من خلال ربط التطبيق مباشرة بنظامنا لإدارة الشكاوى (المذكورسابقا)، يستطيع المستخدمون أيضًا تقديم شكاوى للهيئة ضد مقدمي الخدمات باستخدام معلومات دقيقة معتمدة على الموقع الجغرافي. كما يُمكنهم متابعة شكاويهم، وتقديم الوثائق ذات الصلة، وتلقّي التحديثات والمُستجدات.

توعية المستهلكين

يرتبط تعزيز وعي المستهلكين بحقوقهم ومسؤولياتهم ارتباطًا وثيقًا بدورنا في حماية المستهلك، وفي عام 2018، واصلنا جهودنا في هذا الصدد. فقد أطلقنا حملات ترويجية وفعاليات توعوية للوصول إلى جمهور المستهلكين، وحَرَصْنا على تسهيل الوصول إلى موقعنا الإلكتروني، من أجل تعزيز الوعي على نطاق أوسع بدورنا في حماية حقوق المستهلك.

تماشيًا مع هذه الأهداف، أثبتت حملات التوعية عبر مواقع التواصل الاجتماعي أنها أداة مهمة لحل مشكلات مستخدمي الاتصالات والأمور التي تهمهم في مجالات تضمنت في 2018؛ التجوال الدولي، ومراقبة استخدام بيانات الهاتف، والمكالمات الاحتيالية، وحقوق المستهلكين وواجباتهم.

ردع عدم الامتثال

مهمتنا هي الحد من الممارسات التي تقوض المنافسة النزيهة في سوق الاتصالات في دولة قطر، والتي تمتد لحماية المستهلكين من المحلات التجارية أو البائعين غير المرخصين.

في أبريل 2018، أجرى المفتشون الفنيون بهيئة تنظيم الاتصالات عمليات تفتيش عشوائية للمتاجر التي تبيع أجهزة ومعدات الاتصالات. ومن بين 78 متجرًا تمت زيارتها، أصدرنا 35 إشعارًا بعدم الامتثال للمتاجر التي تبيع هذه الأجهزة من دون تراخيص، وفي بعض الحالات كانت تبيع معدات غير قانونية.

يحق لجميع سكان قطر طلب إجراء تفتيش عند اشتباههم بإحدى الشركات أنها تبيع أو تستخدم أجهزة راديو أو أجهزة اتصالات غير مصرح بها داخل دولة قطر.

زيادة الوعي بالدور الحيوي للهيئة

تساهم الحملات الإعلانية والدعائية واسعة النطاق في زيادة الوعي بدورنا ومسؤوليتنا في مساعدة مستخدمي الاتصالات في قطر. وقد شملت حملة مستمرة في عام 2018 إعلانات في مراكز التسوق والبنية التحتية للمواصلات العامة في جميع أنحاء دولة قطر، مثل مجمع سيتي سنتر للتسوق، وحافلات كروة ذات الطابقين، ولوحات الإعلانات المضيئة في شوارع محددة. وقد سلطت الحملة الضوء على خدمة الخط الساخن 103 وخدمات تسجيل النطاق (.qa)، كما وضعنا ملصقات توعية لدى منافذ مقدمي الخدمات. وحرصنا أيضًا على توسيع نطاق الترويج لخدماتنا من خلال الإعلانات التلفزيونية.

أهدافنا في السنوات القادمة

سندشن مبادرات جديدة ومبتكرة في عام 2019 لضمان استفادة مستهلكي الاتصالات في دولة قطر من مجموعة واسعة من الخدمات المبتكرة عالية الجودة.

من هذه المبادرات الجديدة مشروع جودة الخدمة، وإطلاق تطبيق هيئة تنظيم الاتصالات للهاتف الجوال وتطبيق منصة جودة الخدمة، واستطلاع رضا المستهلكين في عالم الأعمال.

سندشن مبادرات جديدة ومبتكرة في عام 2019 لضمان استفادة مستهلكي الاتصالات في دولة قطر من مجموعة واسعة من الخدمات المبتكرة عالية الجودة.

تشكيل قطاع تنافسي

تعزيز الإطار التنظيمي من خلال المشاورات الشاملة

يعتبر التنظيم الفعال لقطاع الاتصالات دعامة مهمة لضمان استمرار النمو، والأسعار التنافسية، وتحسين جودة الخدمة، وزيادة الاختراق السوقي، والابتكار التكنولوجي السريع من رواد الصناعة.

جميع السياسات واللوائح تخضع لمراجعتنا المستمرة لضمان تمكين الإطار التشريعي للقطاع من مواصلة النماء والازدهار، ودوام الاستجابة لاحتياجات الصناعة، والتركيز على المستهلك.

وقد قمنا بالمراجعة من خلال عملية تشاورية متكاملة، وهي مقاربة ملحة لتطوير وصقل الأدوات التشريعية. ذلك أن استطلاع آراء الجهات المعنية قبل إدخال أو تعديل ترتيبات التشريع والترخيص يساعدنا في تشكيل قطاع يتسم بالكفاءة والتنافسية ويقلل من الحاجة إلى التدخل التنظيمي المتكرر.

وقد أجرينا، عام 2018، مشاورات مع كل من مقدمي الخدمات وأصحاب المصلحة بشأن مجالات الاهتمام المتعلقة باللوائح وممارسات المنافسة. وبادرنا إلى بنشر النتائج بهدف الحفاظ على الأسعار التنافسية.

قمنا بمراجعة عدد من لوائح قوانين القطاع الرئيسية في عام 2018، وتشمل التغييرات التي جرت على تعليمات تعريفات البيع بالتجزئة، وإرشادات جديدة لاحتساب التكاليف والفصل المحاسبي لشركة أوريدو. كما قمنا بتعيين رسوم الجملة للوصول إلى القنوات وخدمات الربط البيني للسنوات 2018 و2019 و2020.

جرى تحديث لإحدى السياسات تمثّلَ في موافقتنا على إجراء تعديل في الترخيص الفئوي لمشغلي الطائرات المسجَّلين في دولة قطر، وهو ما رحبت به صناعة الخطوط الجوية.

كان قرارنا هو أن تصبح قطر أول دولة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا توافق على توصيل الإنترنت على متن الطائرات طوال الرحلة بأكملها، بدءًا من بوابة الإقلاع إلى بوابة الوصول من خلال اعتماد توصيل خدمة الإنترنت على متن الطائرات أيًا كان الارتفاع الذي تحلق عليه.

تعزيز وظائف المراقبة التنظيمية والامتثال في هيئة تنظيم الاتصالات

لضمان استمرار تعزيز مساهمتنا في التطور الرقمي لدولة قطر، تم منح هيئة تنظيم الاتصالات صلاحيات تنفيذية معزّزة، ودورًا قويًا في مراقبة مدى امتثال قطاع الاتصالات لقانون الاتصالات المعدَّل (رقم 17 لعام 2017)، والذي تم سريانه اعتبارًا من أكتوبر 2017.

حيث إن القانون المعدَّل يبين جميع وظائف الأمانة العامة بالمجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في دولة قطر، ويوضح الوظائف التنظيمية الخاصة بنا.

يمتلك سعادة وزير المواصلات والاتصالات سلطة إصدار اللوائح التنفيذية، بينما يحق للهيئة إصدار اللوائح الفنية والقرارات والأوامر ومدونات القواعد والتعليمات والتعاميم اللازمة لتنفيذ أحكام التشريع القطاعي.

كما يعطي القانون حق إنشاء لجنة للعقوبات المالية تمنحنا صلاحيات الإنفاذ على مزودي الخدمة السبعة المرخَّصين في دولة قطر في حالة مخالفة الإطار التنظيمي أو إطار التراخيص.

بموجب قانون الاتصالات المعدَّل، لدينا أهداف وصلاحيات محددة لضمان كون أسعار مقدمي الخدمات والرسوم المفروضة عليها تستند إلى تكلفة فعالة، وجارٍ تطبيقها بشكل ملائم على المنتجات والخدمات المقدمة على مستوى البيع بالجملة أو التجزئة.

كما يخضع مقدمو الخدمات لكل اللوائح والقواعد والأوامر والإشعارات والقرارات والتوجيهات والتعليمات ذات الصلة، بالإضافة إلى تراخيص الاتصالات الصادرة لهم.

خلال عام 2018، قامت هيئة تنظيم الاتصالات بإصدار وتحليل قاعدة بيانات حديثة لجميع أدواتها التنظيمية، سواء الحالية أو تلك التي لم تعد سارية. يعود تاريخ قاعدة البيانات هذه إلى عام 2004، عندما تم تأسيس سلف هيئة تنظيم الاتصالات، أي المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

وتحتوي قاعدة البيانات على وصف موجز وحالة كل عقد من حيث صلاحيته ، ونشره على موقع الهيئة والجريدة الرسمية، وتوفره باللغتين الإنجليزية والعربية. كما يشير إلى ما إذا كان هذا العقد أو المستند يتضمن أو لا يتضمن التزامات هيئة تنظيم الاتصالات و/أو مقدمي الخدمة، من بين آخرين. ويتم تجميع الوثائق بحسب الوحدة، والقسم ومن ثم الموضوع. وتضم القائمة حاليا 413 وثيقة، منها 111 وثيقة تنظيمية رئيسية نافذة حالياً.

يمكن بسهولة الوصول إلى قاعدة البيانات هذه من قبل جميع موظفي هيئة تنظيم الاتصالات المعنيين، من أجل تأمين منصة واحدة لجميع الأدوات التنظيمية الخاصة بهيئة تنظيم الاتصالات.

والأهم من ذلك، أن قاعدة البيانات سوف تستخدم أيضاً لاستخلاص الالتزامات من جميع العقود التنظيمية السليمة التي تستخدم في وضع إطار للامتثال والإنفاذ. يجب تحديث قاعدة البيانات باستمرار من أجل دمج التطورات في الإطار التنظيمي المعمول به.

المراجعة العادلة للتعريفات والأسعار

في 26 نوفمبر 2018، وبعد ثلاث جولات من التشاور مع مزودي الخدمة، أصدرنا تعليمات جديدة حول تعريفة البيع بالتجزئة. وهي تهدف إلى منح جميع مزودي الخدمة المتنقلة بمزيد من المرونة، حيث تسمح بإدخال تعريفات ترويجية جديدة تستهدف قطاعات محددة أو قطاعات العملاء، من دون تقديم مبررات إلى هيئة تنظيم الاتصالات. على سبيل المثال، يمكن تقديم تعريفات أو ترقيات محددة لقطاع التعليم والعملاء المتقاعدين، إلخ. مع ذلك، يتعين على مزودي الخدمات نشر هذه التعريفات والعروض الترويجية على مواقع الانترنت الخاصة بكل منهم.

بالنسبة لخدمات الخطوط الثابتة، فإن مقدمي الخدمات غير المسيطرين، مثل شركة فودافون قطر و الشركة القطرية لشبكة الحزمة العريضة (QNBN) سيتوجب عليهم التزامات أقل من مقدم الخدمة المسيطر، وهي شركة أورديو. (95 % اسهم سوق الاتصالات الثابته) ، وقد اختارت هيئة تنظيم الاتصالات هذا النهج كأفضل الممارسات التنظيمية لتشجيع المنافسة في السوق الثابتة.

أما بالنسبة لخدمات الهاتف الجوال، فيطلب من مقدمي الخدمات تقديم تعريفاتهم للمراجعة حتى نتمكن من التأكد من أن التعريفات واضحة ومفهومة من قبل العملاء.

النهج الذي نتبعه في تنظيم التعريفات هو مراجعة واعتماد الأسعار ورسوم الخدمات قبل أن يقوم مقدمو الخدمات بتعميم الرسوم على المستهلكين. وهذا يشمل الرسوم على المنتجات والخدمات المقدمة عبر

مختلف قطاعات الاتصالات؛ كالبيع بالتجزئة مثلاً (للأفراد والشركات)، والبيع بالجملة (حيث يبيع مقدمو الخدمة الخدمات بعضهم لبعض)، كما أنه إجباري على الهاتف الثابت والهاتف الجوال.

يُطلب من مقدمي الخدمة تقديم أسعارهم لنراجعها حتى نضمن أن الأسعار تعكس التكلفة بكفاءة، وأنها مطبقة بالشكل الملائم. نعتقد اعتقادًا جازمًا أن هذا النهج يضمن الشفافية والاستجابة اللائقة لمتغيرات السوق.

من بين أمور أخرى، أصدرنا أوامر مختلفة بشأن التعريفات المتعلقة بخدمات الألياف ذات النطاق العريض (برودباند)، وتحقيق التوازن مع تقديم خدمات أكثر تقدماً (مثل السرعات الأعلى)، وضمان حقوق العملاء في عدم التعرض للترحيل الإجباري إلى الخدمات غير المطلوبة.

تم منح شركة أوريدو وصف "مزود خدمة مسيطر (DSP)" في قطاع الاتصالات في دولة قطر، لذا فهي تخضع لأحكام والتزامات معينة وتدابير تصحيحية محددة؛ تتسع لتشمل حساب التكاليف والمحاسبة الخاصة بها. يجب أن يكون النظام المحاسبي التنظيمي (RAS) الذي تنفذه شركة أوريدو فيما يخص الرسوم الخاصة بها وحساب التكلفة ومتطلبات الفصل الحسابيّ- متسقًا مع المنهجية والإرشادات التي وضعناها نحن.

يجب على مزود الخدمة المسيطر إرسال نسخة مدققة من النظام المحاسبي التنظيمي لنا للموافقة عليها واعتمادها. وبهذه العملية، يمكننا الحصول على المعلومات الرئيسية من شركة أوريدو لضمان امتثال مزود الخدمة لالتزامات ترخيصه.

قد يشمل ذلك الإجراءات المعقولة وسهلة الاستخدام الضرورية لتكييف ممارسات الأعمال والعمليات لدى مزود الخدمة، بما يضمن تسهيل المنافسة وفق توجيهاتنا.
في 6 ديسمبر 2018، وبعد جولتين من المشاورات، أصدرنا مبادئ توجيهية جديدة حول النظام المحاسبي التنظيمي، ليتم اعتماده بدءاً من السنة المالية 2019.

وتشمل التغييرات الرئيسية المضافة الطلب من أوريدو إدخال تحسينات على المبادئ التوجيهية السابقة على هيكل الشركة المدمجة في النظام المحاسبي التنظيمي، والتي ستكون حسب الأسواق ذات الصلة كما تم تحديدها من قبل هيئة تنظيم الاتصالات، ومتطلبات أكثر صرامة لضمان عدم وجود تفرقة تقنية أو اقتصادية، ومبادئ توجيهية أكثر تفصيلاً لتطوير التكاليف على أساس النشاط، ومتطلبات إعداد التقارير الجديدة، ومعايير المراجعة المستندة إلى الإعداد السليم وفقاً للمعايير (PPIA) مع المنهجية المعتمدة من قبل هيئة تنظيم الاتصالات، ونشر رأي التدقيق لمراجع حسابات مستقل، جنباً إلى جنب مع ترتيب هيئة تنظيم الاتصالات لتقييم النظام المحاسبي التنظيمي.

النفاذ والتوصيل البيني

تماشيا مع الهدف الحيوي لضمان وجود صناعة تنافسية، أصدرنا في 8 مايو 2018 طلبًا إلى شركة أوريدو وشركة "فودافون قطر" لإعادة النظر في رسوم خدمات البيع بالجملة؛ التي ينظمها إطار الوصول والتوصيل البيني الذي تديره الهيئة. هذه هي الأسعار التي يفرضها مزود الخدمة على مزودي الخدمة الآخرين، للوصول إلى شبكته. ونظرًا لدور هذه الخدمات في تمكين المنافسة، فقد اتبعنا عملية تشاورية كاملة مع مقدمي الخدمات واستعرضنا جميع الردود التي تلقيناها.

والأهم من ذلك، أن خدمات البيع بالجملة تسهل التوصيل البيني، مما يسمح لمستخدمي شبكة أحد مزودي الخدمة بالاتصال بمستخدمي شبكة أخرى والوصول إلى الخدمات التي توفرها الشبكات الأخرى.

ولتمكين خدمات التوصيل البيني، يتعين على مزودي الخدمة دمج وتوصيل شبكتهم ومعداتهم وخدماتهم بعضهم مع بعض، حتى تتمكن خدماتهم من الاتصال الناجح. يشمل ذلك أسعار الهاتف الثابت والجوال وروابط التوصيل البيني.

تسري الرسوم المعدَّلة التي أصدرناها على خدمات البيع بالجملة للأعوام 2018 و2019 و2020.

الخطة الوطنية للترقيم

مع نمو عدد سكان قطر إلى ما يقارب 2.7 مليون نسمة في عام 2018 وتوسّع الشركات، ظهر طلب كبير على أرقام الهواتف الجوالة والثابتة. وإننا نضمن توفير أرقام جديدة لخدمات الشبكة الحديثة المتوقعة، وذلك عن طريق إدارة تنفيذ الخطة الوطنية للترقيم بدولة قطر (NNP)، وهو إطار طويل الأجل يشمل جميع خدمات الاتصالات الحالية وأرقام جديدة للاستخدام المستقبلي.

ومن ابتكاراتنا الحديثة في هذا المجال أتمتة وظائف إدارة موارد الترقيم؛ حيث يتم استخدام نظام إدارة الترقيم المركزي بهيئة تنظيم الاتصالات من قِبل مقدمي الخدمات المرخصين للقيام بوظائف مثل تخصيص مجموعات الترقيم والحجوزات والإبلاغ.

تعزيز حرية المستهلك من خلال إمكانية نقل الأرقام الثابتة

تمكين مستخدمي الاتصالات في قطر من خلال تشجيع الاختيار فيما يتعلق بمزودي الخدمات، مما يدعم المنافسة العادلة في هذا القطاع. تدعم إمكانية نقل الأرقام الثابتة هذا الهدف من خلال تمكين عملاء الاتصالات من الاحتفاظ برقمهم الثابت الحالي عند التبديل إلى مزود خدمة مختلف.

أصبحت الأوامر المعدَّلة الخاصة بإمكانية نقل الأرقام الثابتة سارية المفعول في 9 مايو 2018. صدر حكم بشأن المادة (1) من قانون الاتصالات المعدَّل في 14 أغسطس 2018.

الامتثال لمبادئ حماية البيانات الدولية (WHOIS)

بسبب توسيع دولة قطر لدورها في مجال الأعمال التجارية الدولية، استمر حرصنا بشأن الامتثال للأنظمة الدولية. لذلك نشرنا إشعار البنود والشروط بشأن اسم النطاق، ليتوافق مع النظام الأوروبي العام لحماية البيانات في 30 يوليو 2018.
يعد WHOIS بروتوكول استعلام واستجابة يشيع استخدامه للبحث في قواعد البيانات وتحديد المعلومات المرتبطة بالنطاق ومالكه. قد تكون المعلومات اسمًا أو عنوانًا أو تفاصيل اتصال أخرى، وتعرف باسم "بيانات WHOIS". وهذه البيانات مفيدة في كثير من الأحيان عند التحقيق في التهديدات أو الجرائم الإلكترونية.

لقد وضع النظام الأوروبي العام لحماية البيانات -الذي دخل حيز التنفيذ في الاتحاد الأوروبي في 25 مايو 2018- مزيدًا من القيود على الوصول إلى بيانات WHOIS.

كما تسبب ذلك الحدث أيضًا عن غير قصد في إرسال ملايين رسائل البريد الإلكتروني غير المرغوب فيها، والتي أرسلت حول العالم لإعلام العملاء بسياسات الخصوصية المحدثة.

يمتد النظام الأوروبي العام لحماية البيانات بشكل كبير خارج الحدود الإقليمية، فهو ينطبق على الشركات خارج الاتحاد الأوروبي أيضًا، إلى الحد الذي يراقب فيه الأنشطة أو عرض السلع والخدمات على الأشخاص الموجودين في الاتحاد الأوروبي، بغض النظر عن جنسيتهم.

بعض الكيانات الكائنة في دولة قطر والتي تقدم خدمات ومنتجات تعتمد على بيانات "WHOIS"؛ قد تحتاج بالتالي إلى التوافق مع متطلبات حماية البيانات.

وبعد النظر على النحو الواجب في النوايا وأحكام النظام الأوروبي العام لحماية البيانات، قمنا بنشر إشعار شروط وأحكام لاسم النطاق "WHOIS" للتوافق مع النظام الأوروبي العام لحماية البيانات في 30 يوليو 2018.

حقائق حول WHOIS:

مصدر للمعلومات عن النطاقات ومالكيها. تتم إدارة بيانات WHOIS من قِبل جهات التسجيل المستقلة المعتمدة من شركة الإنترنت للأرقام والأسماء الممنوحة "ICANN".

ما هو النظام الأوروبي العام لحماية البيانات؟

ينظم النظام الأوروبي العام لحماية البيانات (GDPR) توفر المعلومات الشخصية التي يتم جمعها من قِبل جهات تسجيل أسماء النطاقات.

هل الامتثال للنظام الأوروبي العام لحماية البيانات أمر مهم؟

نعم - لضمان الوصول الكامل إلى بيانات WHOIS، يجب أن تلتزم الجهات الكائنة في دولة قطر بمبادئ حماية البيانات الخاصة بها. تطبق عقوبات على عدم الامتثال.

التراخيص

في 15 مارس 2018، تم تمديد رخصة الهاتف الجوال العمومية لشركة فودافون قطر من المدة الأصلية 20 عامًا لتصبح 60 عامًا. كما تم إصدار تعديل الملحق "G" من رخصة الهاتف الثابت العامة، والتي تحدد التزامات التغطية.

ردًا على التعليقات التي تلقيناها في استشارة عامة أجريناها بتاريخ 5 أبريل 2018، والذي بم به تعديل الترخيص الفئوي لتوفير خدمات الاتصالات على متن الطائرات. من شأن هذا التعديل أن يزيل قيودًا على خدمات الإنترنت المقدمة على متن الطائرات التي تحلق على ارتفاع أقل من 3000 متر فوق مستوى سطح البحر، لكنها ستظل سارية بالنسبة لخدمات الهاتف الجوال لنقل الصوت والبيانات، وخدمات الرسائل القصيرة على متن الطائرات التي تحلق على ارتفاع أقل من 3000 متر.

في 30 ديسمبر 2018 ، أصدر رئيس هيئة تنظيم الاتصالات القرارات رقم (5) و (6) لعام 2018 لإصدار تراخيص الطيف الترددي الجديدة إلى أوريدو وفودافون قطر على التوالي. وتتعلق هذه القرارات بالتراخيص الراديوية الجديدة لكل من الشركتين، والتي تلغي وتحل محل جميع تراخيص الطيف الترددي السابقة، والتراخيص والأذونات الممنوحة للشركتين.

كما تنص التراخيص الجديدة على دمج جميع التخصيصات المنفصلة للطيف والترددات الصادرة سابقاً لتسهيل إدارة التخصيصات الحالية والمستقبلية. وقد حافظت التراخيص الجديدة على المنح الأصلية وتواريخ انتهاء التخصيصات الفردية الأساسية.

اللوائح والسياسات المقبلة في عام 2019

- تخضع لوائح مواقع الجوال حاليًا لاستشارة مقدمي الخدمة، ومن المخطط نشرها في 2019.

- وتجري هيئة تنظيم الاتصالات حالياً مراجعة للقطاع الاستراتيجي لقطاعات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأربع ضمن إشرافها التنظيمي. وستشكل هذه المراجعة أساسًا مهمًا لمجالات التركيز الاستراتيجي لهيئة تنظيم الاتصالات للسنوات الثلاث إلى الخمس المقبلة.

عام حافل
بالفعاليات والجوائز

تعزيز روح التعاون - الأنشطة والفعاليات المحلية لهيئة تنظيم الاتصالات في عام 2018

لقد انخرطنا طوال عام 2018 في برنامج مزدحم من الأنشطة التعليمية، وأحداث التوعية، والحملات، للتواصل مع المستهلكين ونشر الوعي بمبادراتنا المصممة لإثراء تجربة خدماتهم. من خلال عقد ورش عمل في صناعة الاتصالات، تمكنا من تعزيز التعاون مع مزودي الخدمات والجهات المعنية في قطاع الاتصالات.

اليوم العالمي لحقوق المستهلك 2018

كان اليوم العالمي لحقوق المستهلك لعام 2018 في 15 مارس 2018 فرصة لنا للتواصل المباشر مع مستهلكي الاتصالات حول حقوقهم ومسؤولياتهم في استخدام خدمات الاتصالات في دولة قطر، حيث نظمنا حدثًا للتوعية العامة لمدة ثلاثة أيام لتثقيف المستهلكين بشأن بعض المسائل؛ مثل خاصية التجوال، والرسائل غير المرغوب فيها، ومكالمات الرسائل المخادعة.

وقد حضر مستهلكون من كل مجتمعات دولة قطر، وأتيحت لهم فرصة معرفة المزيد في هذا الحدث عن عملية حل الشكاوى سهلة الوصول، وكيفية وضعها في حيز التنفيذ من خلال إرسال شكاوى مباشرة ضد مزودي خدمات الاتصالات.

اليوم العالمي للبريد 2018

لقد تزامن أول منتدى دولي رفيع المستوى نعقده مع قطاع البريد مع اليوم العالمي للبريد في 9 أكتوبر 2018. واستغلت الجهات ذات الصلة -الدوليون منهم والإقليميون والمحليون- فرصة المنتدى لإجراء مناقشات دقيقة حول القضايا والتحديات التي تقابلهم في تنظيم قطاع البريد وحماية المستهلك. وقد اعتبرنا هذا الحدث فرصة جيدة للتعاون والتحاور مع المنظمين الدوليين، وقادة الشركات في هذا القطاع، والجهات المعنية الأخرى.
وجاء هذا الحدث في وقت مناسب لنا، حيث كنا في صدد الانتهاء من اللوائح الخاصة بقطاع البريد في دولة قطر. كما أجرينا مؤخرًا استبيانًا قصيرًا (باللغتين العربية والإنجليزية) باستخدام منصات وسائل التواصل الاجتماعي، للحصول على آراء المستهلكين بشأن خبرتهم في الخدمات البريدية التي تقدمها الشركة القطرية للخدمات البريدية (كيوبوست)، وشركات التوصيل الخاصة.

نحن نؤمن إيمانًا راسخًا بأن الفهم الشامل لاهتمامات ومشاكل المستهلكين يجعلنا نمارس واجبنا التنظيمي تجاه قطاع البريد بشكل أفضل، ونحافظ على ضمان جودة الخدمة من مزودي الخدمات. وتماشيًا مع واجبنا، سوف تغطي اللوائح الجديدة أيضًا شركات التوصيل الدولية ودورها في تطوير التجارة الإلكترونية من منظور حماية المستهلك.

تعزيز استخدام أسماء نطاقات الإنترنت القطرية

لقد أجرينا بنجاح حملة إعلامية عبر الإنترنت في الفترة ما بين 21 مايو 2018 -3 يونيو 2018 لتعزيز رؤية نطاقات الإنترنت القطرية تحت اسم النطاق العالمي من المستوى الأعلى (TLD). تهدف الحملة إلى تشجيع الشركات والأفراد على استخدام أسماء النطاقات التي تميز علاماتها التجارية بشكل فريد، ليُعلم أنها تنتمي إلى دولة قطر، وبالتالي الوصول إلى أسواق جديدة محليًا وإقليميًا ودوليًا. كان نجاح الحملة ظاهرًا ومرئيًا في الأعداد الكبيرة من تسجيلات النطاق اعتبارًا من نهاية عام 2018.

رفع الوعي حول قضايا المستهلك

نحن ندرك أن شروط وأحكام الخدمة قد تبدو غالبًا معقدة ومبهمة للمستهلك العادي، خاصة في ظل المجموعة المتزايد من الخدمات والباقات التي يقدمها مزدو الخدمات في الدولة.

لذلك، تساعد النصائح السهلة والواضحة في مساعدة المستهلكين على اتخاذ قرارات مستنيرة عند استخدام خدمات الاتصالات، كما تعتبر جزءاً من كيفية تعزيز ثقة المستهلكين. وفي عام 2018، حددنا عدداً من مجالات الخدمة المهمة، واستخدمنا سلسة من التنبيهات والتذكيرات من خلال شبكات التواصل الاجتماعي لتقديم المشورة إلى المستهلكين حول المسائل التالية:

خدمات التجوال

في يونيو 2018، ومرة أخرى في أغسطس 2018، وبالتزامن مع موسم العطلة الصيفية، أصدرنا تنبيهات ونصائح حول أفضل الطرق لتجنب "صدمات" التجوال أثناء السفر خارج قطر. وسلطت التنبيهات الضوء على مسؤولية المستهلكين في فهم بنود وشروط باقت خدمات التجوال الخاصة بهم، والتكلفة وعملية مراقبة الاستخدام.

وظهر التأثير الإيجابي لهذه التنبيهات في عام 2018، حيث انخفض حجم الشكاوى من المستهلكين المتعلقة بخدمات التجوال مقارنة بالسنوات السابقة، حيث كنا نشهد عادة زيادة في الشكاوى المرفوعة بعد موسم العطل.

حزم البيانات

في يونيو 2018، أصدرنا تنبيهًا لزيادة الوعي بحقوق المستهلك ومسؤولياته فيما يتعلق باستخدام البيانات أثناء التجوال. هذه النصيحة تنطبق أيضا على استخدام البيانات المحلية.

هذه إحدى الوسائل التي نستخدمها لتذكير المستهلكين بمسؤولياتهم في استخدام خدمات الاتصالات، والتي يجب أن تكون على دراية تامة بالشروط والأحكام المتصلة بحزمة البيانات المحلية الخاصة بهم وبدل بياناتهم. وهذا يشمل "سياسة الاستخدام العادل" التي قد تسري على اشتراك العميل.

حماية المعلومات الشخصية

ما زلنا نحذر المستهلكين حول مشاركة بياناتهم الشخصية ، لتجنب مخاطر النشاط الاحتيالي.
نحن على علم- من خلال الخط الساخن الذي نوفره (103)، وتقارير وسائل الإعلام المختلفة، ومن نشاط وسائل الإعلام الاجتماعي- بازدياد عدد المكالمات الاحتيالية من الأرقام الدولية ومن خلال تطبيقات مثل IMO و Viber و WhatsApp.

وقد أبلغ عدد كبير من المستهلكين عن تلقي مكالمات احتياليةى من أشخاص يزعمون أنهم يمثلون مزود خدمة الاتصالات لديهم، وطلب تفاصيل خاصة مثل أرقام الهوية الوطنية ، وتفاصيل الحساب المصرفي وكلمات المرور ورموز بطاقات الصراف الآلي.

ونحن نحرص على إصدار التنبيهات بشكل دوري إلى المستهلكين للتعرف على هذه المكالمات الاحتيالية.

عرض ابتكارات دولة قطر في ورشة عمل الجهات المعنية بالإصدار السادس من بروتوكول الإنترنت

من خلال الاضطلاع بدور قيادي في اعتماد الإصدار 6 من بروتوكول الإنترنت، قمنا بعقد اجتماع لفرقة العمل حول الإصدار السادس من بروتوكول الإنترنت مع الجهات والأطراف المعنية ومركز تنسيق شبكات بروتوكول الإنترنت الأوروبية.

وحضر الاجتماع ممثلون من 16 هيئة حكومية وخاصة، من بينها شركتا أوريدو وفودافون قطر، وبنك قطر الوطني، والمؤسسة العامة القطرية للكهرباء (كهرماء)، ووزارة الداخلية، وجامعة كارنيجي ميلون في قطر.

وبروتوكول الإنترنت السادس هو أحدث إصدار من بروتوكول الإنترنت. تهدف فرقة عمل الجهات المعنية بالإصدار السادس من بروتوكول الإنترنت إلى الإشراف على تطوير نطاق الإنترنت IP في قطر. كما أن استراتيجية التنفيذ الوطني للإصدار السادس من بروتوكول الإنترنت (IPv6) توفر إطارًا لاعتماد النظام في دولة قطر، لتمكين كيانات المستخدم النهائي من التغيير التدريجي إلى الإصدار السادس من بروتوكول الإنترنت.

خلال الاجتماع، ناقش ممثلو مركز تنسيق شبكات بروتوكول الإنترنت الأوروبية الخطوات اللازمة للانتقال الناجح والسلس إلى الإصدار السادس من بروتوكول الإنترنت، بما في ذلك خطة تخفيف المخاطر الأمنية وعنوان الإصدار السادس من بروتوكول الإنترنت والتخصيص وقياس مؤشرات الأداء الرئيسية.

وبكل فخر كانت أفضل الابتكارات التي عرضت في ورشة العمل هي المشاريع القطرية. شارك ممثلون من جامعة قطر في مشروع تنفيذ متطور للإصدار السادس من بروتوكول الإنترنت، بينما قدّم مسؤولون يمثلون مشروع "ميزة" (مشروع مشترك مع مؤسسة قطر) مشروعًا انتقاليًا رائدًا في الإصدار السادس من بروتوكول الإنترنت للخدمات الذكية في مدينة مشيرب.

يتيح الانتقال من الإصدار الرابع من بروتوكول الإنترنت (IPv4) إلى الإصدار السادس من بروتوكول الإنترنت (IPv6) مزيدًا من الأمان على الإنترنت، ويعزز الاتصال القوي عبر دولة قطر، علاوة على إطلاق تقنيات الجيل الجديد المتقدمة للحياة بالتقنيات الذكية في المدن الذكية؛ مثل إنترنت الأشياء والتجارة الإلكترونية.

دعم الصناعة لتنفيذ تعليمات البيع بالتجزئة الحديثة

في 19 يوليو 2018، قمنا بدعوة مقدمي الخدمات لعقد ورشة عمل حول تعليمات التعريفة التجارية الصادرة في 12 يوليو 2018 لمزودي الخدمات المرخص لهم بشكل فردي، وقدمت ورشة العمل توجيهات وإرشادات لتنفيذ التعليمات، تحدد القواعد وعملية اعتماد تعريفات التجزئة، التي تنطبق على العروض الدائمة والترويجية المقدمة من مزودي الخدمات. تهدف هذه القواعد إلى حماية مصالح مستهلكي الاتصالات.

التفوق على الصعيد العالمي -مشاركة هيئة تنظيم الاتصالات في الأنشطة الدولية

تتيح لنا المنتديات والمؤتمرات الدولية منصة قيّمة لتعزيز الروابط مع نظرائنا والجهات المعنية الأخرى في صناعة الاتصالات على مستوى العالم، حيث تتيح المشاركة الفعالة في كبرى الهيئات الصناعية، كالاتحاد الدولي للاتصالات (ITU)، فرصة مشاركة نجاحات دولة قطر على الساحة العالمية، مع الاستفادة المثلى من تبادل الأفكار والخبرات حول بعض القضايا المستقبلية الأكثر تعقيدًا بالنسبة لهيئات تنظيم الاتصالات وقطاع الاتصالات.

قمة تيليكوم وورلد 2018 الاتحاد الدولي للاتصالات

قاد سعادة السيد محمد علي المناعي، رئيس هيئة تنظيم الاتصالات، وفدًا قطريًا رفيع المستوى لحضور قمة تيليكوم وورلد 2018 في جنوب أفريقيا، المنعقدة في الفترة من 10 إلى 13 سبتمبر 2018. وتعد قمة تيليكوم وورلد حدثًا عالميًا سنويًا ينظمه الاتحاد الدولي للاتصالات، حيث تركز على آخر مستجدات التقنيات والابتكارات والأفكار والسياسات واللوائح اللازمة لسد الفجوة الرقمية.

ومن خلال حضور قادة الابتكار من 94 دولة، استغلت دولة قطر هذا الحدث كمنصة لطرح تحولها الرقمي ولجلب الابتكارات التكنولوجية القطرية إلى منصة عالمية.

كما كانت فرصة للتواصل، حيث شارك وفد دولة قطر مبادراته، وتعرف على أفضل الممارسات في مجالات المدن الذكية وأحدث الابتكارات في الحياة الحضرية المستدامة.

منتدى حوكمة الإنترنت 2018

كما شاركنا في الاجتماع السنوي الثالث عشر لمنتدى حوكمة الإنترنت (IGF 2018) الذي نظمته الأمم المتحدة واستضافته حكومة فرنسا حول موضوع" الإنترنت الموثوقة" في باريس في الفترة من 12 إلى 14 نوفمبر 2018.

أن منتدى حوكمة الإنترنت منصة عالمية شاملة تجمع الجهات والأطراف المعنية لمناقشة قضايا السياسة العامة المتعلقة بالعناصر الرئيسية لحوكمة الإنترنت. جمع منتدى حوكمة الإنترنت (IGF) أكثر من 2200 مشارك من 140 دولة، مع مشاركة آلاف آخرين عبر الإنترنت.
تناول المنتدى بعض أهم قضايا سياسة الإنترنت الحالية، وتم تجميعها في ثمانية مواضيع أساسية هي: الأمن الإلكتروني، والثقة والخصوصية، والإدراج الرقمي وإمكانية وصول ذوي الاحتياجات الخاصة، والتقنيات الناشئة، وتطور حوكمة الإنترنت ، وحقوق الإنسان، وقضية تحديد نوع الجنس والشباب، والتنمية والابتكار والقضايا الاقتصادية، والوسائط والمحتوى ومواضيع تقنية وتشغيلية.

الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات

شاركنا في الندوة العالمية الثامنة عشرة لمنظمي الاتصالات (GSR) في جنيف، سويسرا. كان موضوع الندوة هو "الحدود التنظيمية الجديدة"، وشملت مشاركة أكثر من 600 محترف من جميع أنحاء العالم.

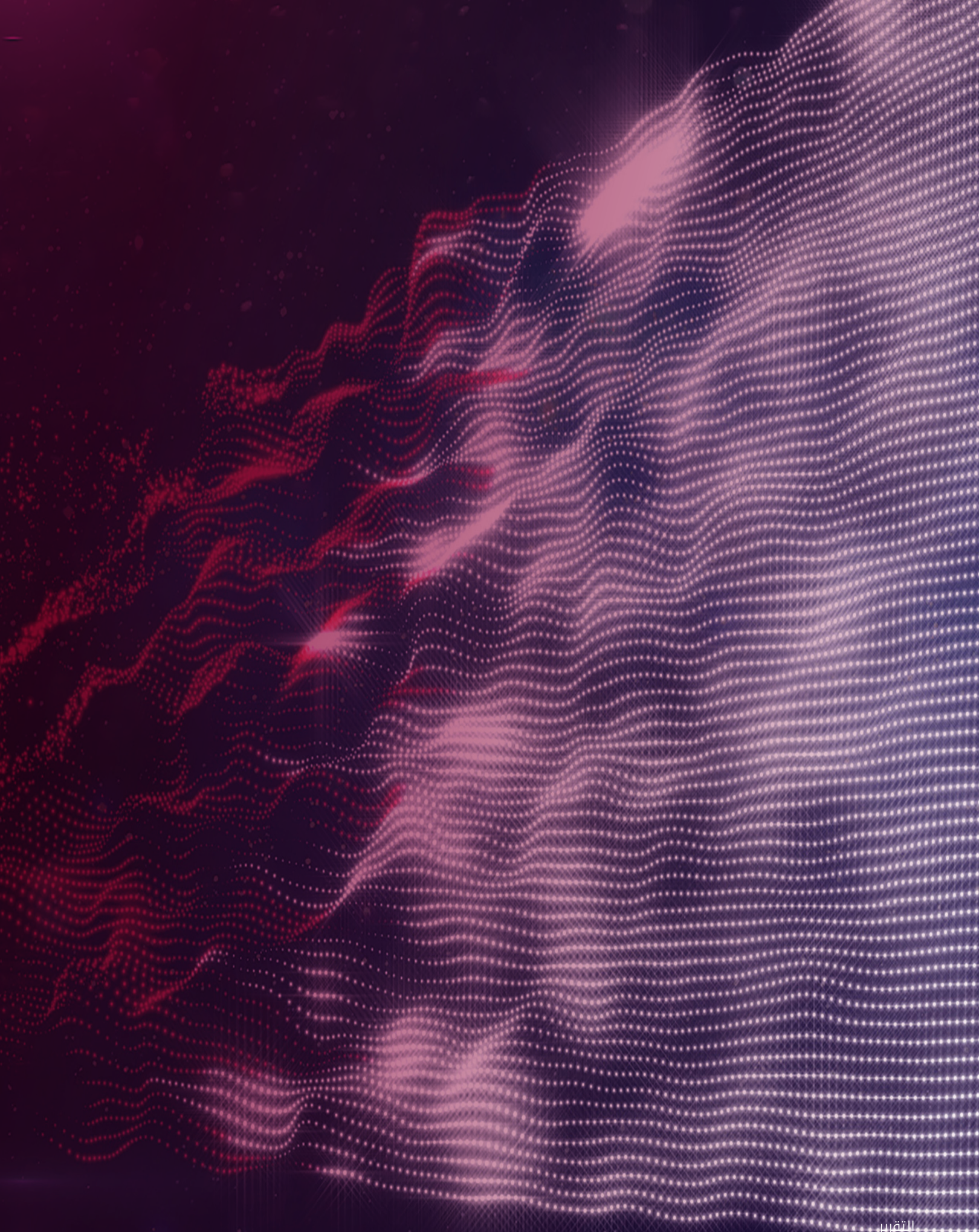
وكانت هذه الندوة فرصة جيدة لتبادل الأفكار والخبرات مع الجهات التنظيمية الأخرى وصانعي السياسات والقرارات وخبراء الصناعة والجهات المعنية من جميع أنحاء العالم، مما ساعد قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على التطور في دولة قطر.

تشجيع التميز في قطاع الاتصالات بجوائز من هيئة تنظيم الاتصالات جوائز دولة قطر لتكنولوجيا المعلومات 2018

كجهد لتشجيع الابتكار الرقمي المحلي، قامت وزارة المواصلات والاتصالات في دولة قطر بمنح 14 شركة من شركات تكنولوجيا المعلومات جوائز تقديرية من جائزة قطر لشركات تكنولوجيا المعلومات لعام 2018، وهي مبادرة لدعم وتعزيز قطاع تكنولوجيا المعلومات في دولة قطر.

حيث توجهت جوائز عام 2018 للشركات التي لها مجالات أعمال ذات أهمية مستقبلية لقطاع تكنولوجيا المعلومات في دولة قطر، مما يعزز مساهمة قطاع الاتصالات في التنمية الاجتماعية والاقتصادية لدولة قطر.

إطلاق إمكانات قطاع الاتصالات في دولة قطر



مشاريع وخطط هيئة تنظيم الاتصالات لعام 2019

لا يزال قطاع الاتصالات التنافسي يسير على طريق النمو والازدهار، وهو ما يمثل قوة دافعة لنا لإنجاز عملنا في عام 2019. يتجلَّى ذلك بوضوح في جميع مبادراتنا الاستراتيجية وبرامجنا الحالية. فخلال العام الجديد 2019، سنواصل بناء ما حققناه من نجاحات في عام 2018 والأعوام السابقة، وذلك من خلال تقديم مبادراتنا الحالية وتحسين المجالات التي نركز عليها -حسب الحاجة- عبر مشاريع جديدة للقيام بالواجب المنوط بنا على الوجه الأكمل.

ولا شك أن كلاً من قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات التنافسية والمبتكرة سيُعَجِّلان من تقدم دولة قطر نحو مجتمع المعلومات القائم على المعرفة. ومن خلال برامجنا التي تتابع عن كثب إطلاق بنية أساسية عالية الجودة وتقنيات الجيل الجديد التي يمكن الوصول إليها على نطاق واسع، فإننا نبني أساسًا قويًا لمستقبل دولة قطر الرقمي، كدولة ذكية يتصل أفرادها بعضه ببعض بأحدث وسائل الاتصالات.

وإننا لفخورون بنتائج عملنا الدؤوب والمستمر لتطوير وتعزيز الابتكار المحلي لتلبية الاحتياجات الرقمية المستقبلية لمجتمعنا. وسنستمر في عرض هذه الإنجازات على الصعيد العالمي من خلال المشاركة في المنتديات الدولية مستقبلاً.

كما أننا في عام 2019، سوف نطرح مبادرات رئيسية جديدة لدعم التزامنا بإيجاد فرص جديدة للابتكار في هذا القطاع، بما يتماشى مع رؤية قطر الوطنية 2030 من أجل دولة يتواصل أفرادها رقميًا.

التخطيط للاحتياجات المستقبلية -الخطة الرئيسية للاتصالات

إن الوتيرة السريعة التي يسير بها تطوير القطاع ومعدلات الاختراق المرتفعة يتطلبان خطة طويلة الأجل لضمان توافق جودة الخدمة مع الخدمات الحديثة المبتكَرة المُقدَّمة من قِبَل مُقدِّمي الخدمات. وبنفس البصيرة التي أسهمت في النجاحات التي حققناها حتى الآن نعمل على تطوير خطة رئيسية للاتصالات لدعم أهداف رؤية قطر الوطنية 2030 وتحقيقها على أرض الواقع. فلا غنى عن الخطة الرئيسية للتنبؤ باحتياجات البنية الأساسية، وتحديد المواقع المطلوبة واحتياجات المنطقة محل الخدمة.

مورد وطني رئيسي -إدارة الطيف الترددي على المدى الطويل

من أهدافنا الرئيسية في عام 2019 توسيع كلٍّ من النظام الآلي لمراقبة الطيف الترددي والنظام الآلي لإدارة الطيف الترددي. فهذان النظامان لهما أهمية جوهرية في إدارة ومراقبة الاستخدامات المشروعة للطيف الترددي في قطر، خاصة في قطاعات رئيسية مثل النفط والغاز والطيران والبحرية وتطوير البنية التحتية.

تعزيز جودة الخدمات الراديوية -المرحلة الثانية من النظام الآلي لمراقبة الطيف الترددي

بفضل نظامي النظام الآلي لمراقبة الطيف الترددي والنظام الآلي لإدارة الطيف الترددي، يمكننا تقديم أعلى جودة من الخدمات الراديوية. فهذان النظامان يحددان ويزيلان مصادر التداخل التي تُقلل من كفاءة شبكات الاتصالات العامة أو الخاصة.
يرصد فريقنا من الخبراء النظامين اللذين يتم التنسيق بينهما من خلال مركز المراقبة الوطني المُطوّر؛ الذي يستخدم الخوادم في أربعة من محطات المراقبة الثابتة، ومحطتي مراقبة متنقلتين في جميع أنحاء البلاد ويراقبها ويتحكم بها.

يُشغل النظام آليًا حوالي 180 عملية مختلفة متعلقة بتوزيع الطيف الترددي وتخصيصه وترخيصه لدعم السياسة المطورة لرسوم الطيف الترددي وإطار تراخيص الطيف الترددي.

لمساعدتنا على زيادة كفاءة الأنظمة الجديدة، فإننا نشجع جميع مستخدمي أجهزة الاتصالات الراديوية على إرسال طلباتهم للحصول على رخصة الطيف الترددي من خلال البوابة، والإبلاغ عن مشكلات البنية التحتية ذات الصلة عبر الخط الساخن لهيئة تنظيم الاتصالات على الرقم 103 أو عبر البريد الإلكتروني:
spectrumaffairs@cra.gov.qa

الحلول الرقمية لزيادة كفاءه العمليات

تحسين التطبيقات الحالية لمستخدمي الطيف الترددي سيكون أسهل، لأننا قمنا برقمنة كل العمليات من خلال بوابتنا التي أصبحت هي الواجهة الرئيسية لجميع المتقدمين للطلبات:
https://e-spectrum.cra.gov.qa

يشكل النظامان جزءاً من البنية التحتية الرئيسية لتحسين الأداء العام للجهات الحكومية من خلال استخدام التقنيات المتقدمة والمبتكرة التي ستعود بالنفع على الاقتصاد والمجتمع.

في عام 2019، سنعمل على تنفيذ خطة للتوسع تتضمن تكامل موقعين جديدين يستخدمان النظامين معًا في كلٍّ من الخور والوكرة، مع ترقية موقع محطة مراقبة تعمل بفرق الوقت لوصول الإشارة في الخليج الغربي.

إننا نترقب بشغف المزايا التي يوفرها المشروع، الذي سيكون له دور كبير في استضافة قطر لبطولة كأس العالم 2022 ، مما يؤدي إلى تحسينات ملموسة في مراقبة قدرات الموقع الجغرافي للنظام في مختلف مراحل الطيف الترددي حتى نطاق 40 غيغاهيرتز.

وسيتم تركيب ثلاثة نظم للمراقبة النقالة الآلية و13 مستشعرًا لمحطات المراقبة التي تعمل بفرق الوقت لوصول الإشارة في جميع أنحاء قطر، لتعزيز الوصول لمركز المراقبة الوطني.
وستبدأ أعمال التوسع الرئيسية في ديسمبر 2018،

ومن المتوقع أن تكتمل قبل نهاية 2021. وتتضمن خطة توسيع النظام الآلي لمراقبة الطيف الترددي تكامل موقعين مختلطين في الخور والوكرة، وترقية الفارق الزمني لموقع الوصول في الخليج العربي. وسيتم تركيب ثلاثة نظم للمراقبة النقالة الآلية و13 مستشعر لمحطات المراقبة التي تعمل بفرق الوقت لوصول لإشارة في جميع أنحاء قطر لتعزيز الوصول لمركز المراقبة الوطني.

مع التركيز على استعدادات قطر لاستضافة كأس العالم لكرة القدم في 2022، نتطلع بالمشروع إلى تحسين قدرتها على مراقبة إمكانيات النظام الجغرافية على كامل النطاق الترددي حتى 40 غيغاهيرتز. وسيتم بدء التوسع في المشروع في ديسمبر 2018 وسيُستكمل بنهاية 2021.

أحدث نظام للكشف عن الطائرات المسيّرة

من المقرر أيضًا قبل حلول منتصف عام 2019 تزويد النظام الآلي لمراقبة الطيف الترددي بأحدث نظام للكشف عن الطائرات المسيّرة (ADDS)، لكشف وتتبع هذه الطائرات التي يتم التحكم فيها عن بُعد، علاوة على كشف وتتبع أجهزة التحكم عن بُعد الخاصة بهذه الطائرات كذلك؛ حيث سيتم تزويد النظام بإمكانية الكشف الآلي في الوقت الحقيقي وتصنيف الطائرات المسيّرة، مع القدرة على تتبعها في منطقة بحث يصل مداها إلى 4 كيلومترات. ومثل هذا النظام يعد بالغ الأهمية للكشف عن أي أنشطة طائرات مسيّرة قد تقع خلال الأحداث الكبيرة المهمة.

تعزيز الخدمات الإلكترونية -ترقية النظام الآلي لإدارة الطيف الترددي

وبعد المرحلة الثانية، سنعمل على إدخال ميزات حديثة ووظائف متقدمة جديدة في النظام الآلي لإدارة الطيف الترددي، تشمل تسجيل الدخول الأحادي (مزود الهوية) إلى بوابة الخدمات الإلكترونية، والأتمتة الكاملة لبعض عمليات الترخيص (تشمل ترخيص محطة الطائرات ومحطة أساسية للهواة... إلخ).

مواكبة سرعة متغيرات السوق -مراجعة رسوم الطيف الترددي

منذ تنفيذ الجدول الزمني لرسوم الطيف الترددي، وبعد إدخال نطاقات تردد جديدة في تطبيقات الاتصالات المتنقلة الدولية، ونحن ندرك أهمية مراجعة رسوم الطيف الترددي المطبقة على بعض الخدمات/ الأنظمة ومراجعتها جيدًا، لإظهار تكلفتها الحقيقية وقيمتها الحقيقية بجلاء ووضوح.

استعمال مؤشرات الأداء الرئيسية لضمان جودة الخدمة

سيستمر نهجنا المرتكز على المستهلك في مراقبة مستوى أداء شبكات الاتصال الذي يقدمه مزودو خدمات الهاتف الجوال وشركة أوريدو وشركة فودافون، على أساس منتظم طوال عام 2019 وما بعد ذلك. ونحن في طريقنا لإنشاء إطار جودة خدمة قوي ومحكم، حتى نضمن أن الخدمات المقدمة لمستخدمي الاتصالات في دولة قطر من بين أفضل خدمات الاتصالات في العالم.

كما سيتم تطبيق مؤشرات الأداء الرئيسية على الخدمات المقدمة للمستخدمين كخدمة المكالمات الصوتية مثلاً وخدمة الرسائل القصيرة وخدمة البيانات. وواثقون أن هذه الإجراءات الجديدة سوف تتيح لنا ضمان أعلى مستويات رضا للعملاء عن خدمات الاتصالات.

مبادرة "إنقاذ حياة": تزويد سيارات الإسعاف بنظام الإنذار المبكر من مؤسسة حمد الطبية

ندعم بالكامل نشر أحدث التقنيات المتقدمة التي تساعد على إنقاذ أرواح الناس. وقد أجرينا مناقشات مع ممثلي مؤسسة حمد الطبية بخصوص الموافقات اللازمة لإنشاء نظام إنذار مبكر جديد يتم تثبيته في سيارات الإسعاف التابعة لمؤسسة حمد الطبية. ومن خلال إرسال تنبيهات برسائل تحذيرية قصيرة عبر أجهزة إرسال بث FM، يسمح النظام لرجال طاقم عربة الإسعاف التابعة له بتنبيه سائر سائقي المركبات المحيطة باقتراب عربة الإسعاف وذلك في وقت مبكر يسبق التنبيه المعتاد بالأضواء والإنذار الصوتي التقليدي المركَّب في سيارة الإسعاف. وفي عام 2019، سنستمر كذلك في التنسيق مع السلطات المعنية لضمان التركيب السلس لهذا الحل التقني وتشغيله بكفاءة.

إطار تحويل المدن إلى مدن ذكية

يعد مفهوم المدينة الذكية -المتمثل في إدخال تطورات مدنية حديثة كما حدث في مدينة لوسيل- مفهومًا مهمًا للتنمية طويلة المدى لدولة قطر، فهو متوافق بشكل وثيق مع رؤية قطر الوطنية 2030 لتحقيق مستوى معيشة عالي الجودة لسكانها.

لدينا دور قيادي لضمان توفر البنية الأساسية والإطار التنظيمي في المكان الصحيح الملائم لتطبيق التقنيات الحديثة مثل تقنية 5G وتقنية "إنترنت الأشياء". لا تزال المدن الذكية قيد التطوير حاليًا، وسيكون من المفيد لنا توفير التوجيه والإرشاد لجميع الأطراف المعنية وأصحاب المصالح لوضع أهداف استراتيجية قابلة للتحقيق والإنجاز.

الحياة المستقبلية الذكية - الترخيص الفئوي لأتمتة المنازل/الشبكات المتداخلة

سيشهد مستقبل التكنولوجيا الرقمية في دولة قطر تمكُّن جميع مستخدمي الاتصالات من الوصول إلى أحدث الخدمات التي تقدم آخر مستجدات الابتكارات التقنية في جميع مجالات الحياة. ومع قناعتنا بأن هذا المستقبل أصبح حقيقة وشبكة الحدوث، فإننا نعتزم تطوير ترخيص فئوي للأجهزة الطرفية للراديو والاتصالات (RTTE) المستخدمة في المنازل الذكية لتشجيع التجار والمستخدمين على استيراد هذا النوع من الأجهزة وتركيبه.

تربط الشبكة المتداخلة (Mesh Network) جميع الأجهزة التي تحمل إشارة على شبكة واحدة للاتصال بعضها ببعض، لتوفير تغطية شبكية أوسع نطاقًا وأكبر موثوقية. ونتوقع انتشار استخدام هذه الشبكات في المنازل الذكية باستخدام أنظمة منزلية مؤتمتة، حيث يتم توصيل العديد من الأجهزة كالتلفاز الذكي والهاتف والكمبيوتر وجهاز تنظيم الحرارة (الترموستات) بشبكة واحدة.

استراتيجية تحالف الجيل الخامس

لقد كان هذا العام مثيرًا للنهوض بتكنولوجيا الجيل الخامس من شبكات الاتصال في دولة قطر، ونحن نمثل دورًا نشطًا من خلال قيادتنا لتحالف إطلاق شبكة اتصالات من الجيل الخامس؛ الذي يضم مزودي خدمات الاتصالات والهيئات الحكومية وغير الحكومية. وكذلك في عام 2019، سنواصل تشجيع صناعة الاتصالات على ضم جميع الإمكانات والقدرات معًا للعمل سويًا، في سبيل دعم جهودنا من أجل:

- إيجاد الوعي اللازم بخدمات ومرافق تقنيات الجيل الخامس من الاتصالات.
- ضمان تبني هذه التقنيات وتنفيذها بشكل كامل قبل عام 2020، بهدف إطلاقها وإمكانية الوصول الكامل إليها بحلول عام 2022.
- توفير منصة لتطوير المدن الذكية والخدمات الذكية.

مراجعة استراتيجية للقطاع

نجري حاليًا عملية مراجعة شاملة ومتعمقة لقطاعات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي نقوم بتنظيمها، وهو ما سيمكننا من فهم احتياجات القطاعات بشكل كامل وإنشاء الدعامات الرئيسية لدورنا التنظيمي للمضي قدمًا. وتشمل هذه المراجعة إشراك أصحاب المصلحة، وتحديد الطريقة التي يمكن بها لفريق هيئة تنظيم الاتصالات من جدول الأعمال الرقمي الطموح لقطر للسنوات القادمة. وستشمل هذه العملية إجراء تقييم كامل للإطار التنظيمي القابل للتطبيق لاتفاقية هيئة تنظيم الاتصالات. وأحد المناهج التي ندرسها بالفعل هو اعتماد استراتيجيات مختلفة تستهدف كل قطاع من القطاعات المختلفة. نتوقع الانتهاء من هذه المراجعة الاستراتيجية في خريف عام 2019.

المضي قدما

إننا نتقدم تدريجيًا نحو تحقيق الأهداف في خطتنا الاستراتيجية الخمسية للأعوام من 2018 إلى 2022. هذه الأهداف الموجهة نحو تحقيق النتائج تتماشى بشكل وثيق مع أهداف رؤية قطر الوطنية لعام 2030 والخطة الوطنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

إن الفرص غير المسبوقة التي قدمتها دولة قطر لاستضافة كأس العالم 2022 لكرة القدم سوف تستمر في تحفيز ظهور العديد من الفرص الجديدة. وستمثل التقنيات الذكية المتكاملة دورًا مهمًا في ضمان نجاح هذا الحدث الضخم، الذي سيضع دولة قطر في بؤرة الاهتمام العالمي في عالم الرياضة عبر وسائل الإعلام المختلفة، فيتحقق لها نجاح باهر.

ومن المهم، وبالقدر نفسه، التصدي لأية تحديات قد تظهر، وذات صلة بالتكنولوجيا والخدمات، من حيث تجربة المستخدم واحتياجات مزود الخدمة.

ومن أهدافنا في عام 2019 العمل بشكل وثيق مع جميع مزودي الخدمات لضمان استعدادنا لمواجهة مثل هذه التحديات. وسنواصل في عام 2019 الاعتماد على الدعم المقدم من الجهات المعنية في كل من القطاعين العام والخاص، حتى يفوا بالالتزامات المنوطة بهم.

ولا يفوتنا أن نشكر القراء على اهتمامهم بالبرامج والمشاريع لتي قمنا بتنفيذها بنجاح خلال 2018. ونتطلع معكم إلى إنجاز المبادرات التي خططنا لها في عام 2019 وما بعده.

www.cra.gov.qa