



التقرير السنوي
هيئة تنظيم الاتصالات

2017

قائمة المحتويات

كلمة سعادة وزير المواهلات والاتصالات	08
كلمة سعادة رئيس هيئة تنظيم الاتصالات	10
الرؤية والرسالة	12
المقدمة	14
التسلسل الزمني للأحداث	16
موجز لبيانات الهيئة مدعم بالأرقام	18
تطوير السوق والمنافسة	26
خدمة المستهلكين	40
الإشعارات والمشاورات المنشورة	54
الفعاليات والجوائز	74
المشاريع والخطط لعام 2018	84



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



حضرة صاحب السمو الشيخ حمد بن خليفة آل ثاني
الأمير الوالد

// وبالتطلع إلى العام المقبل ، ستعمل "الهيئة" مع الأطراف ذوي الحلة ومقدمي الخدمات على أحد الأهداف

الرئيسية لعام 2018، وهي أن تكون قطر واحدة من أوائل الدول في العالم التي تمتلك تقنية الجيل

// الخامس لشبكات الاتصال المحمول (5G)

وستحتاج إلى الكثير من العمل والتعاون بين أطراف من الأطراف ذوي الحلة من أجل تحقيق هذا الهدف. بالإضافة إلى ذلك، فإن خطط 2018 تتضمن تقدماً في الانتقال من الإصدار الرابع (IPv4) من بروتوكول الإنترنت إلى الإصدار السادس (IPv6) .

ويهدف تطبيق الإصدار السادس من بروتوكول الإنترنت (IPv6) إلى تحسين الاتصال وضمان نشر بنية تحتية متقدمة وأمنة .

كما أنه سيرفع من القدرة ويعزز من التنمية الاقتصادية لتحسين المعرفة الرقمية وتطوير المهارات لتمكين الابتكار .

وبالإضافة إلى ذلك، فإن تطبيق الإصدار السادس سيعمل على تحسين تقديم الخدمات العامة من خلال ضمان استخدام التطبيقات المبتكرة لتعزيز عملية تقديم الخدمات العامة .

وإننا إذ نتطلع إلى سنة مقبلة زاخرة بالنجاح، أود أن أتوجه بالشكر إلى موظفي "الهيئة" والقائمين على إدارتها على جهودهم، وإلى جميع الأطراف ذوي الحلة على تعاونهم لمساعدتنا في تحقيق هذا التقدم .

وقد احتلت قطر في الربع الأول من عام 2017 المرتبة الأولى في منطقة الشرق الأوسط وإفريقيا فيما يتعلق باعتماد شبكة البرودباند الثابتة بسرعة 15 ميجابت في الثانية. كما احتلت قطر كذلك المرتبة السابعة عالمياً في متوسط سرعة الاتصال الثابتة وقت الذروة، والذي وصل إلى 107.9 ميجابت في الثانية. واحتلت المرتبة الثانية في منطقة الشرق الأوسط وإفريقيا لمتوسط سرعة الاتصال بشبكة الإنترنت المتنقلة، والذي وصل إلى سرعة 13.6 ميجابت في الثانية. وفي نهاية عام 2017، كان معدل انتشار خدمات الإنترنت المتنقلة في قطر واحدًا من أعلى المعدلات في المنطقة، وهو دليل آخر على تقدم البلاد نحو أهدافها المعلنة، حيث بلغت نسبته 168% وبلغ إجمالي عدد الهواتف المحمولة التي تم تخصيصها لمقدمي الخدمة 8.1 مليون، وبلغ إجمالي أرقام الخطوط الثابتة 1.46 مليون رقم .

وبالتطلع إلى العام المقبل، ستعمل "الهيئة" مع الأطراف ذوي الحلة ومقدمي الخدمات على أحد الأهداف الرئيسية لعام 2018، وهي أن تكون قطر واحدة من أوائل الدول في العالم التي تمتلك تقنية الجيل الخامس لشبكات الاتصال المحمول .



كلمة سعادة الوزير

سعادة السيد جاسم بن سيف السليطي
وزير المواصلات والاتصالات

في عام 2017، حُظت "هيئة تنظيم الاتصالات" خطوات واسعة نحو تحقيق أحد أهداف رؤية قطر الوطنية 2030، وهو تمكين تطوير مجتمع رقمي مستدام في دولة قطر. ولتحقيق هذه الغاية، عملت "الهيئة" على إنشاء إطار تنظيمي وبيئة تضمن حصول جميع المستهلكين في قطر على طائفة عريضة من الخدمات المبتكرة وذات الجودة العالية، حيث إن المنافسة العادلة تزدهر في السوق من خلال الموازنة بين حقوق المستهلكين واحتياجات مقدمي الخدمات .

ومع استمرار نمو وتطور طلبات المستهلكين على خدمات الاتصالات، تعمل "الهيئة" على ضمان توافر شبكات متقدمة للاتصالات الثابتة والمتنقلة، من خلال أطرها التنظيمية المتضامنة. إن شبكات الإنترنت الثابتة والمتنقلة في قطر في وضع قوي متين، وهو ما يُعدّ مؤشراً جيداً، حيث تغطي شبكة الألياف الضوئية 99% من المنازل في دولة قطر، بينما تغطي شبكات البرودباند اللاسلكية للجيل الرابع كامل دولة قطر .

“ تؤمن "الهيئة" بأن موظفي أي مؤسسة هم أساس نجاحها //

ونحن إذ نتطلع إلى عام 2018، فإن تركيزنا على الوصول إلى أهدافنا سيستمر في دعم نمو الاقتصاد القائم على المعرفة وتعزيز المنافسة المستدامة وتعزيز مكانة السوق العادلة وتحسين حماية المستهلكين وتطوير الخبرات. سيكون العام القادم عام قطاع البريد وتقنية الجيل الخامس لشبكات الاتصال المحمول، حيث سينعكس ذلك في إعداد "الهيئة" لخطط التردد الأولية التي يمكن أن تستوعب الطلبات التي يقدمها مقدمو خدمات الاتصالات في قطر لاستخدام تقنية الجيل الخامس، والمتوقعة في أواخر عام 2018 ومطلع عام 2019، بالإضافة إلى فتح الباب لخدمات "إنترنت الأشياء". كما ستواهل "الهيئة" تطوير اللوائح الخاصة بالقطاع مثل قانون البريد الجديد وتنفيذ خدمة نقل الأرقام الثابتة الذي نهدف إلى تطبيقه في العام 2019 .

ولم ولن يكون لـ "الهيئة" تحقيق الإنجازات الواردة في هذا التقرير السنوي دون دعم القيادة القطرية والتزامها واستمرار الحوار مع الأطراف ذوي الطلة الرئيسيين. وإننا إذ نتطلع إلى عام مثمر آخر، نود أن نشكركم مقدماً على مشاركتكم في هذا النجاح .

وقد شهد قطاع الاتصالات تغييرات وتحسينات كبيرة في عام 2017، حيث تم تعديل بعض أحكام قانون الاتصالات. وتهدف هذه التعديلات إلى تعزيز الصلاحيات التنفيذية لـ "الهيئة" ومنحها صلاحية إنشاء لجنة جزاءات لمقدمي الخدمات المرخصين في قطر. وستساهم هذه التعديلات جنباً إلى جنب مع الإطار التنظيمي في تنظيم القطاع بطريقة أكثر فاعلية، كما ستعمل على تعزيز أداء القطاع والمنافسة المستدامة، مما يفيد كلاً من المستهلكين ومقدمي الخدمات .

وقد ظل قطاع الاتصالات في قطر -من حيث الإيرادات- مستقراً للغاية بشكل عام خلال السنوات الثلاث الماضية، حيث بلغ إجمالي الإيرادات أكثر من 10 مليارات ريال قطري سنوياً. كما شهد القطاع البريدي تطورات من المنطلق التنظيمي، حيث عملت "الهيئة" بالتعاون الوثيق مع وزارة المواصلات والاتصالات على صياغة مشروع قانون البريد الجديد .

تؤمن "الهيئة" بأن موظفي أي مؤسسة هم أساس نجاحها، كما يعتبر أحد أهداف "الهيئة" هو بناء قدراتها المؤسسية من خلال الاستثمار في الموظفين والخبرات والموارد وتطويرهم. وقد واصلت "الهيئة" دعم مبادرة التقطير التي تقودها الحكومة لتعزيز هذا الهدف، وارتفع معدل التقطير في "الهيئة" بنسبة 20% في عام 2017 وذلك مقارنة بعام 2016 .

يتمثل اختصاص "هيئة تنظيم الاتصالات" في تنظيم النفاذ إلى الإعلام الرقمي وقطاع البريد وقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. وقد التزمت "الهيئة" -منذ تأسيسها في عام 2014- بدعم رؤية قطر الوطنية 2030 لاقتصاد رقمي متنوع يضمن الاستقرار ونمو الناتج المحلي الإجمالي. وتساهم "الهيئة" في تحقيق هذا الهدف من خلال اعتماد أطر تنظيمية مرنة، ونهج متضافر مع التنظيم. وقد بلغت نسبة المساهمة الإجمالية لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الناتج المحلي الإجمالي لقطر 1.6% في عام 2017 .

وقد أصبحت قطر في السنوات الأخيرة من الدول الرائدة في تبني التكنولوجيا الحديثة في المنطقة، وهي الآن في وضع جيد يمكّنها من الاستفادة من الفرص التي يوفرها قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. وإننا نعمل لضمان أن تتوافر لدينا أحدث وسائل التكنولوجيا المتقدمة، وذلك لمساعدتنا على العمل بفاعلية لتحقيق أهدافنا. فقد أطلقنا -على سبيل المثال- "النظام الآلي لمراقبة الطيف الترددي"، و"النظام الآلي لإدارة الطيف الترددي" في عام 2017، وكلا النظامين يعملان على تمكين "الهيئة" من إدارة ومراقبة الاستخدام القانوني للطيف الراديوي في البلاد، وخاصة بالنسبة للقطاعات الرئيسية مثل النفط، والغاز، والطيران، والبحرية، وتطوير البنية التحتية، وغيرها .

كلمة سعادة الرئيس

سعادة السيد محمد علي المناعي
رئيس هيئة تنظيم الاتصالات

الرؤية

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

الرسالة

- وضع إطار تنظيمي منسق وشفاف، يسهم في تمكين وتطوير المجتمع الرقمي والقطاع البريدي لخدمة الأهداف الاجتماعية والاقتصادية في دولة قطر.
- تعزيز المنافسة المستدامة التي تؤدي بدورها إلى خلق بيئة تنافسية عادلة، وتحسين تجربة المستهلكين من خلال تشجيع طرح خدمات مبتكرة وذات جودة عالية.
- مواصلة تعزيز قدراتنا المؤسسية عبر الاستثمار في تنمية مهارات موظفينا وخبراتنا ومواردنا.

جديدة أو تعديل طلباتهم، أو طلب إلغاء لرخص الترددات الخاصة بهم .

وتماشياً مع رؤية قطر لعام 2030 التي تهدف الى ان تمضي قطر قدماً كمجتمع معلومات قائم على المعرفة ، تتطلع الهيئة دائماً الى المستقبل .

ويحدد الجزء الأخير من هذا التقرير المتعلق بمشاريع وخطط عام 2018، العديد من المبادرات المُخطّط لها للسنوات القادمة. ففي عام 2017، تم تسجيل 3,272 نطاقاً قبطياً جديداً، إلى جانب 9,358 طلباً لمشاريع البنية التحتية. وإننا مستمرين في الدفع باتجاه نمو هذا المجال من خلال تقديم نطاقات مخصصة للقطاعات المستهدفة .

وسيكون نطاق "doha" الخاص بنا مصدر معلومات تفاعلياً شاملاً حول قطر .

ويجري العمل على تنفيذ استراتيجية مرطية من أجل خدمات البرودباند القادمة الخاصة بالجيل الخامس، بالتشاور مع جميع مقدمي الخدمات والأطراف ذوي الصلة الرئيسيين الآخرين، وقد تمت هياغة قانون جديد بغرض الانتقال بخدمة البريد في قطر إلى العصر الرقمي، وقد قمنا بشكل أساسي بمراجعة وتحسين إجراءات حماية البيانات لدينا بما يتماشى مع اللائحة العامة الجديدة لحماية البيانات، ونعمل على العديد من المشاريع الرئيسية لضمان أن تكون البنية التحتية لقطر مهيأة لاستيعاب حجم النمو في قطاع الاتصالات المتوقع في السنوات القادمة .

نستعرض خلال الصفحات التالية جميع التطورات التي شهدناها على مدار العام، بالإضافة إلى تقديم بعض الإحصاءات الشاملة حول السوق .

قامت "الهيئة" خلال هذا العام بنشر العديد من الإخطارات التحذيرية لزيادة وعي المستهلكين، بما في ذلك ضرورة الانتباه إلى الرسائل الإلكترونية غير المرغوب بها أو "البريد الإلكتروني العشوائي"، و"الهيئة" بحد هياغة قانون البريد العشوائي الذي سيشكل جزءاً من لائحة حماية المستهلك. كما تم

// تماشياً مع رؤية قطر لعام 2030 التي تهدف إلى أن تمضي قطر قدماً كمجتمع معلومات قائم على المعرفة، تتطلع "الهيئة" دائماً إلى المستقبل //

نشر العديد من الإشعارات والأوامر، شملت إشعارات ضد انتهاك تجار التجزئة لبيع معدات الاتصالات غير القانونية، والأوامر الحادرة لمقدمي الخدمات للحفاظ على قواعد المنافسة العادلة .

وفي عام 2017، تم تعديل قانون الاتصالات مع بداية تحمل "الهيئة" لعدد من المسؤوليات التي كانت منوطة بـ "المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات - قطر" .

ولقد حصدت "الهيئة" جائزتين من الجوائز المهمة في عام 2017، فقد فازت في فبراير من هذا العام بـ "جائزة أفضل تطبيق ذكي لقطاع سلطات وهيئات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" خلال فعاليات احتفالية جائزة درع الحكومة الذكية العربية في دورتها الثامنة، وذلك عن النسخة المطورة حديثاً من "تطبيق" أرسل .

وفي شهر سبتمبر من العام نفسه، تم تكريم البوابة الإلكترونية لخدمات الطيف الترددي الخاصة بـ "الهيئة"، حيث فازت "الهيئة" بـ "جائزة التميز للإنجازات الحكومية العربية" من أكاديمية جوائز التميز في المنطقة العربية عن هذه البوابة التي تسمح لمستخدمي الطيف الترددي بتقديم طلبات



المقدمة

شهدت "الهيئة" في عام 2017 واحداً من أكثر الأعوام نشاطاً، حيث كان عامًا حافلاً مليئاً بالفعاليات، وتواصل "الهيئة" بناء علاقة قوية مع مقدمي خدمات الاتصالات في قطر، في حين أنها تعزز المنافسة العادلة وتعمل بقوة لصالح المستهلكين. ومن أجل ذلك، فإنه يسرنا أننا نستمر في حصولنا على مرتبة عالية في أعلى مؤشرات التكنولوجيا العالمية المنشورة وفق ما هو موضح في قسم "المنافسة وتطوير السوق" .

ولأن حماية مصالح المستهلكين دائماً ما تتصدر جدول أعمالنا، فإننا ندرس استفسارات العملاء والشكاوى بحرص، ونراقب مدى قيام مقدمي الخدمات بالاستجابة لهذه الاستفسارات والشكاوى بشكلٍ مُرضٍ، وهو الأمر الذي يوضح هذا التقرير نتائجه. كما يهدف تطوير نظام حماية المستهلك الذي تطورته الهيئة، وتطبيق "أرسل" للهواتف المحمولة، إلى تعزيز تجربة المستهلكين .

التسلسل الزمني للأحداث

• تأسيس المجلس الأعلى للاتصالات
وتكنولوجيا المعلومات "IctQatar"

2004

• إصدار قانون الاتصالات

2006

• تحرير قطاع الاتصالات

• إصدار رخص خدمات الاتصالات
الثابتة والمتنقلة لشركة أوريدو

2007

• إصدار رخصة خدمات
الاتصالات المتنقلة لشركة
فودافون قطر .

2008

• إصدار رخصة خدمات الاتصالات الثابتة
لشركة فودافون قطر .

2010

• إصدار رخصة تقديم خدمات وشبكات الاتصالات الغير نشطة للشركة
القطرية لشبكة الحزمة العريضة .

• إصدار تراخيص لشركة ريج نت قطر واتصالات كيوسات وهاريس سلام
لتوفير شبكات وخدمات المحطات الطرفية المتناهية الصغر .

2012

• إصدار رخصة توفير شبكات وخدمات
الاتصالات عبر الأقمار الصناعية لشركة
سهيل سات لتقديم خدمات أقمار صناعية
متطورة وعالية الجودة للمؤسسات الإذاعية
والشركات والحكومات في منطقة الشرق
الأوسط وشمال إفريقيا وخارجها .

2013

• إصدار الخطة الوطنية للحزمة العريضة .

• إنشاء هيئة تنظيم الاتصالات .

• إصدار التعليمات الخاصة بمشاركة مواقع الهاتف المتحرك .

• إصدار النظام المحاسبي التنظيمي لشركة أوريدو .

• تحول تركيز عمل "الهيئة" على تنظيم البيع بالجملة .

2014

• إصدار لائحة النفاذ إلى البنية التحتية
المدمجة غير النشطة .

• إصدار إطار تنظيم البيع بالجملة
الخاص بالربط البيئي وقنوات الاتصال .

2015

• إصدار وتحديث تعليمات تعرفية
خدمات الاتصالات بالتجزئة .

2017

• تعديل بعض أحكام قانون الاتصالات لتعزيز السلطات التنفيذية لـ الهيئة .

• إصدار إطار تنظيم المنافسة .

موجز لبيانات الهيئة مدعم بالأرقام

الاستفسارات التي تولها موظفو خدمة العملاء

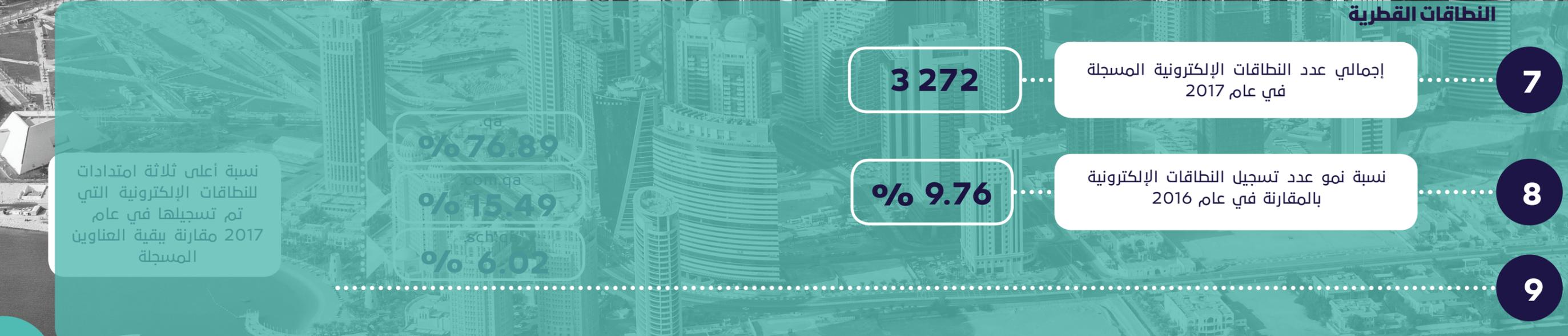
الاستفسارات التي تولها فريق الدعم الفني



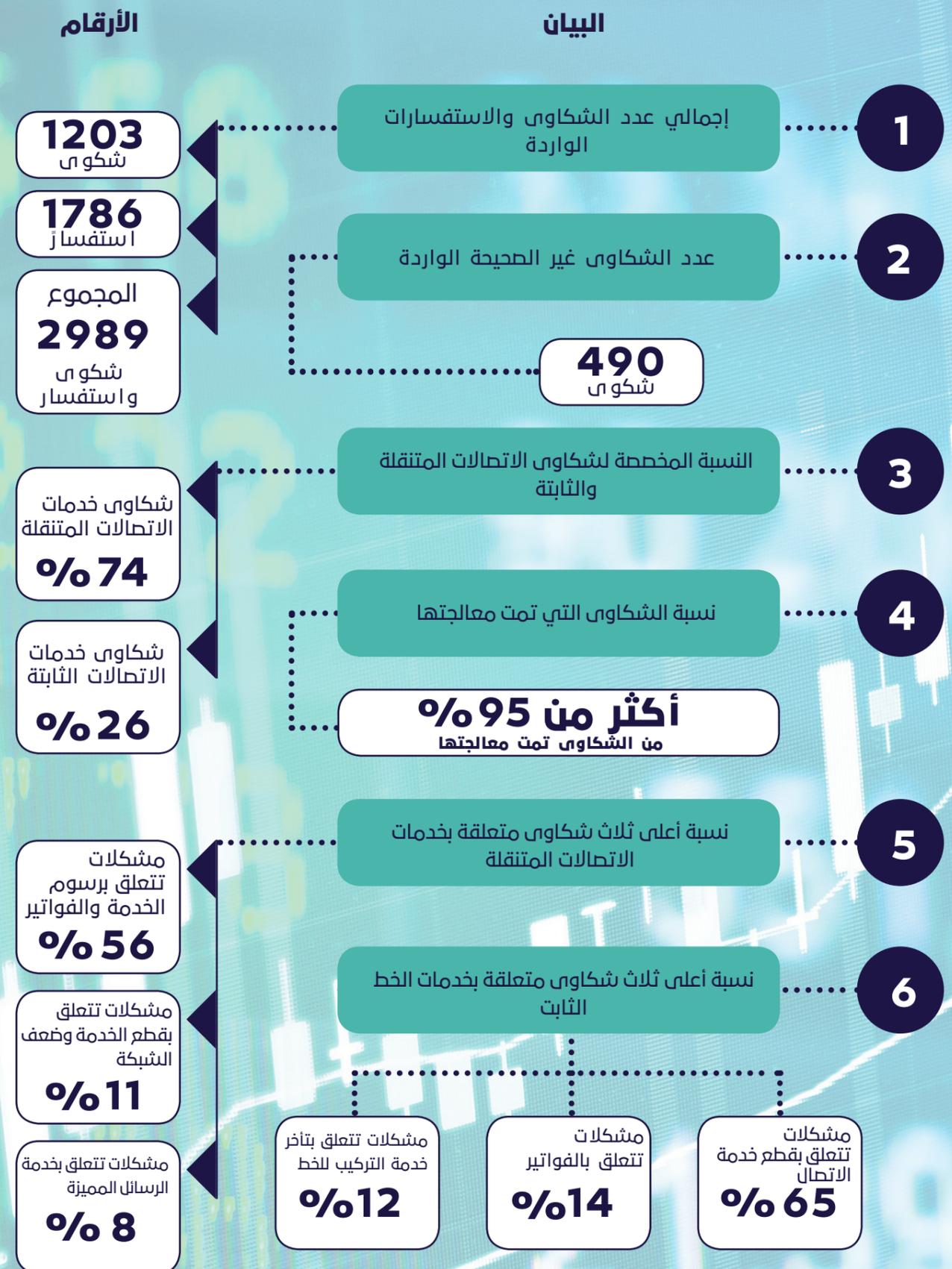
البيانات السنوية لقسم الشؤون الفنية بالأرقام



النطاقات القطرية



البيانات السنوية لقسم شؤون المستهلك بالأرقام



البيانات السنوية لإدارة الطيف الترددي بالأرقام

تخصيص وترخيص الطيف الترددي

- تم النظر في عدد 25,770 طلباً قُدّم للحصول على تراخيص محطات وشبكات تقوية متضمناً إصدار تراخيص جديدة، وتجديد تراخيص، وإلغاءها .
- تم تخصيص عدد 649 ترددًا في أنظمة اتصالات لاسلكية مختلفة .
- تم تخصيص عدد 46 ترددًا لزيارات كبار الشخصيات .
- دعم خمسة أحداث رئيسية بتخصيص الترددات التي تفي بمتطلبات الاتصالات الراديوية الخاصة بها :
 - احتفالات اليوم الوطني .
 - الجولة الأخيرة من بطولة العالم للسوبربايك .
 - بطولة التجول حول العالم للسيارات .
 - دورة البنك التجاري للجولف "قطر ماسترز" 2017 .
 - مهرجان أجيال السينمائي .

تنسيق الطيف الترددي

تم إرسال عدد 101 خطاب للتنسيق بين شبكة أقمار قطر سات وإدارات شبكات الأقمار الصناعية الأخرى .

تم دراسة عدد 26 نشرة إعلامية دولية للترددات الطادرة عن مكتب الاتصالات الراديوية، كما تم إعداد وإرسال عدد 506 خطاب إلى الاتحاد الدولي للاتصالات / إدارات الإخطارات .

شهادة اعتماد النوعية

تم إصدار عدد 1,082 شهادة اعتماد نوعية لمعدات الاتصالات الراديوية والطرفية (آر. تي. تي. إي)

تصاريح الاستيراد

تم إصدار عدد 407 موافقات لترخيص الاستيراد (بنسبة زيادة 12% من 363 عام 2016)، وتم تلقي 22,317 طلب تخليص جمركي .

حالات التداخلات للطيف الترددي

تم تلقي عدد 51 شكوى بخصوص التداخلات في عام 2017، وتم متابعة ومعالجة عدد 48 شكوى منها، وجار اتخاذ التدابير اللازمة لمعالجة الحالات الثلاثة المتبقية .

البوابة الإلكترونية لخدمات الطيف الترددي

إجمالي عدد الطلبات المستلمة عن طريق بوابة الخدمات





- خدمات البنية التحتية للاتصالات الثابتة: الشركة القطرية لشبكة الحزمة العريضة "ش.م.ذ.ق.
- خدمات الأقمار الصناعية: سبيد كاست "هاريس سلام ذ.م.م"، وشركة "كيو إس إيه تي"، وشركة ريج نت قطر ذ.م.م، وشركة قطر للأقمار الصناعية "سهيل سات".

إن إحدى الركائز الأساسية في رؤية قطر لعام 2030 هي زيادة مكانة الدولة كمجتمع معلومات يقوم على المعرفة، ومما لا شك فيه أن قطاع الاتصالات يلعب دورًا مهمًا في تحقيق هذا الهدف الطموح كما أن "الهيئة" تشجع تقدّم القطاع إلى أقصى حد ممكن فيما يتعلق بهذا الصدد.

في آخر تقرير عالمي عن تكنولوجيا المعلومات (GITR) بشأن مؤشر جاهزية الشبكات لعام 2016 الصادر من جانب المنتدى الاقتصادي العالمي (WEF)، فقد احتلت دولة قطر المرتبة رقم 27 عالميًا من بين 139 دولة، والثانية بين الدول العربية، كما صنفت دولة قطر في المراكز الخمسة الأولى فيما يتعلق بالمؤشرات المتعلقة بكل من المهارات واستخدام الحكومة الإلكترونية.

سعيًا من "الهيئة" لضمان تنظيم مناسب لصناعة الاتصالات في قطر، فإنها تعمل دوماً على تعزيز المنافسة العادلة، مما يعود بالنفع على المستهلكين ويعزز ممارسات المنافسة القوية والمستدامة بين مشغلي السوق، وبالتالي المضي قدماً في هذا المجال.

وفيما يلي نبذة عامة عن قطاع الاتصالات في قطر خلال عام 2017، وذلك من خلال تسليط الضوء على الإيرادات وحصة السوق ومعدلات الاختراق والاشتراكات في كل من أسواق الاتصالات المتنقلة والاتصالات الثابتة.

الهيكلية وسوق تنظيم الاتصالات في دولة قطر

إنه لمن المهم أن يقوم مقدمو الخدمات بتقديم مجموعة واسعة من الخدمات للأفراد والشركات والهيئات الحكومية، نوجزها فيما يلي:

- خدمات الاتصالات الثابتة والمتنقلة: شركة أوريدو "ش.م.ق.ع" (والمشار إليها فيما يلي (بشركة أوريدو)، شركة فودافون "ش.م.ق.ع" (والمشار إليها فيما يلي بشركة فودافون).

قطاع الاتصالات العام

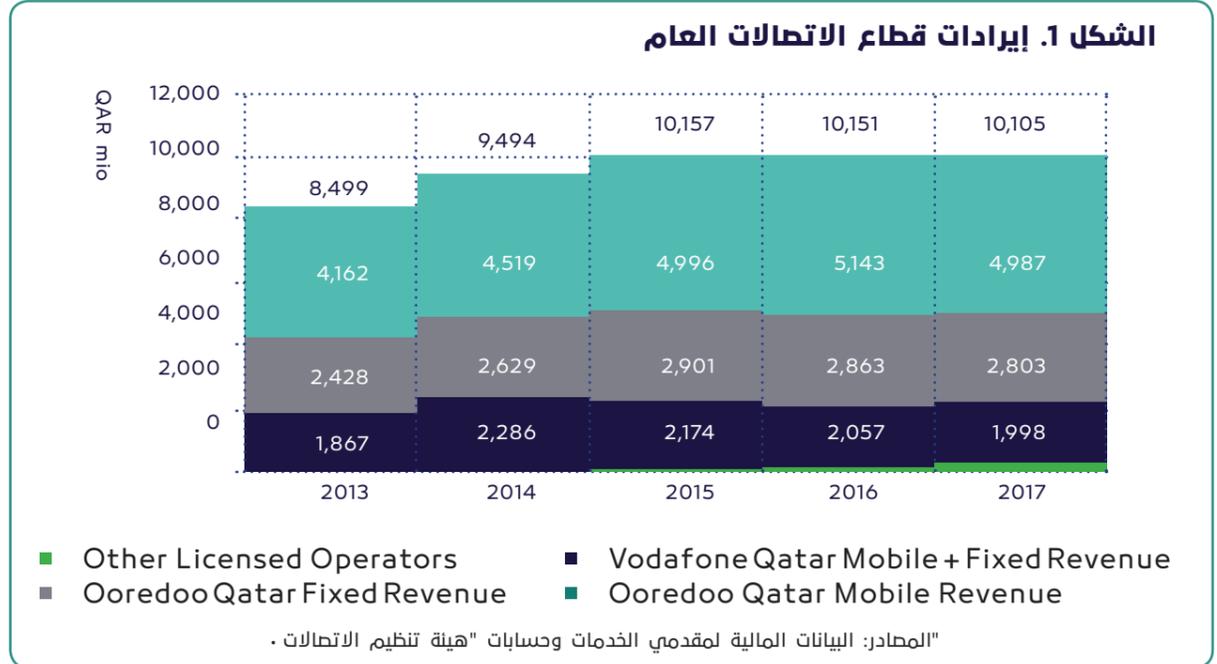
إن قطاع الاتصالات في دولة قطر مستقر للغاية خلال السنوات الثلاثة الماضية، إذ بلغ إجمالي الإيرادات التي حققها أكثر من 10 مليار ريال قطري سنوياً، وذلك وفقاً لما هو موضح في (الشكل 1). إذ ما زالت شركتا فودافون وأوريدو تُصنّفان بأنهما المحرك الرئيسي للقطاع، وذلك بحصة سوقية مشتركة مجمعة تصل إلى 97%.

خدمات الاتصالات الثابتة والمتنقلة المقدمة للجمهور

توضح الإحصاءات أنه خلال عامي 2016 و2017 قد ارتفع عدد سكان قطر بنسبة 2% حتى وصل إلى 2.6 مليون، في حين انخفض إجمالي عدد الاشتراكات في الخدمات الثابتة والمتنقلة بنسبة 3% فقد انخفض من 5 ملايين إلى 4.8 مليون ريال قطري.

حيث إن إجمالي الإيرادات ربع السنوية المتعلقة بخدمات الاتصالات الثابتة والاتصالات المتنقلة ظل ثابتاً منذ الربع الأول من عام 2015، وبلغت قيمته حوالي 2.6 مليون ريال قطري لكل ربع سنة. وما زالت حصة شركتي "أوريدو" و"فودافون" في سوق الاتصالات الثابتة والمتنقلة مستقرة وثابتة خلال الفترة نفسها. وهذا يوضح أن سوق الاتصالات في قطر قد حقق توازناً، سواء من حيث الحجم الإجمالي للسوق أو الحصة السوقية.

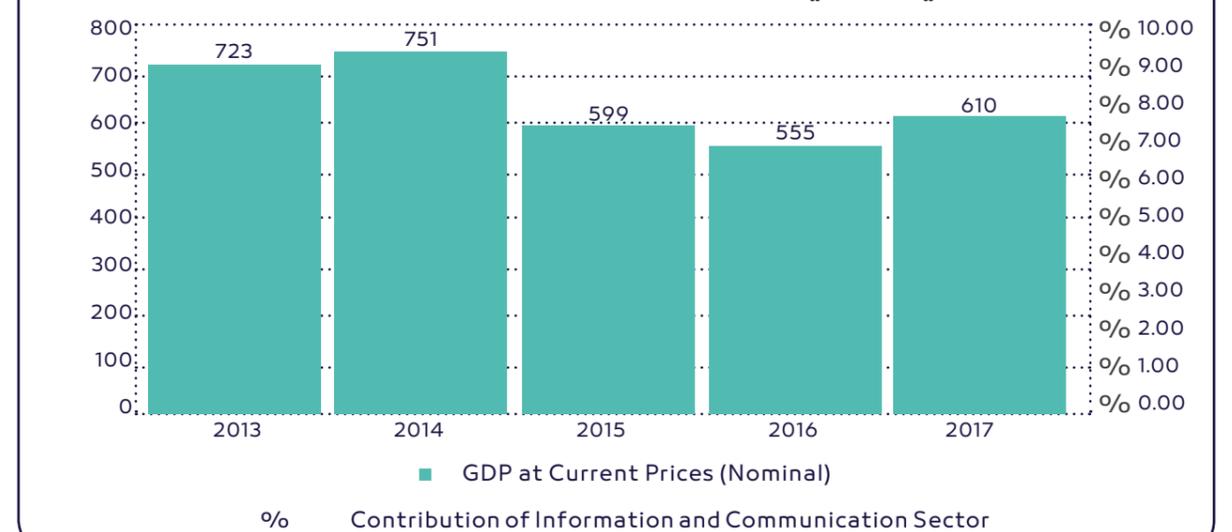
يوضح (الشكل 3) مقارنة بين مجموع عدد السكان في دولة قطر بعدد الاشتراكات في خدمات الاتصالات الثابتة والاتصالات المتنقلة، والإيرادات المتحققة من هذه الخدمات. ووفق ما هو موضح خلال معظم السنوات، يتضح أن هناك انخفاضاً طبيعياً في الإيرادات خلال الربع السنوي الثالث، وهذا يرجع بشكل أساسي إلى موسم الإجازات. ومع ذلك، فقد كان هناك انخفاض أكبر من المعدل الطبيعي في الربع السنوي الثالث من عام 2017، وذلك بسبب الانقطاع المفاجئ لخدمات الاتصالات المتنقلة لشركة فودافون.



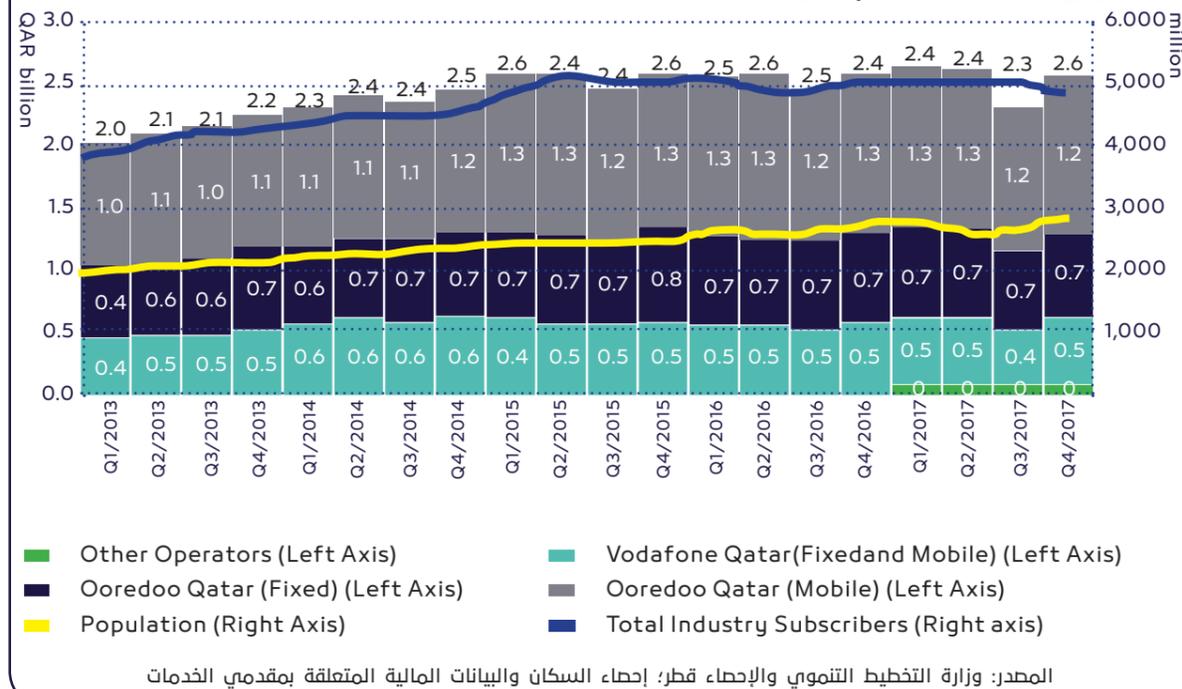
ما زال قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ICT في دولة قطر يساهم في تنويع الاقتصاد العام للبلد، إذ ساهم هذا القطاع بنسبة 1.6% من إجمالي الناتج المحلي لدولة قطر، وذلك ارتفاعاً من نسبة 1.1% التي ساهم بها عام 2013. ويرجع الانخفاض الطفيف في نسبة المساهمة المتحققة في عام 2017 إلى زيادة إجمالي الناتج المحلي المحلي لقطر بنسبة 9.9% من عام 2016 إلى عام 2017.

يوضح (الشكل 2) إجمالي الناتج المحلي العام لدولة قطر ومساهمة قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيه.

الشكل 2. الناتج المحلي الإجمالي لدولة قطر ومساهمة قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيه

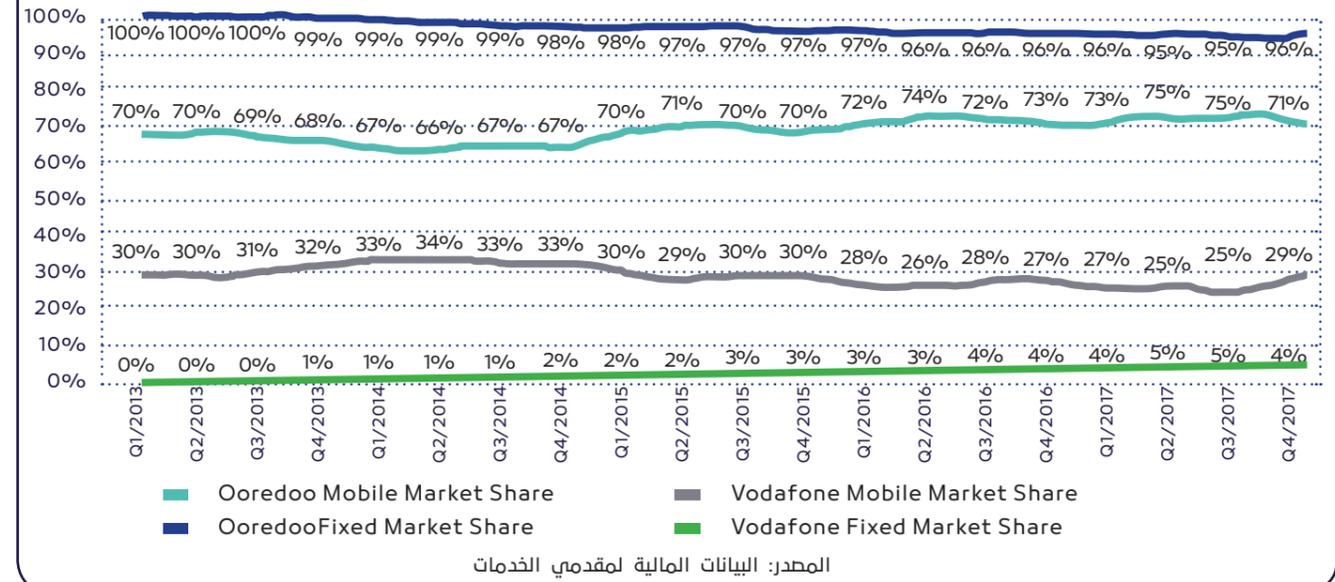


الشكل 3. يوضح عدد السكان وإجمالي المشتركين والإيرادات المتحققة بالنسبة لأسواق الاتصالات الثابتة والمتنقلة.



أما بالنسبة للحصة السوقية للإيرادات، ما زالت شركة أوريدو تمتلك الحصة الأكبر من سوق الاتصالات الثابتة، في حين أن شركة فودافون لديها مكانة قوية في سوق الاتصالات المتنقلة، انظر الشكل 4

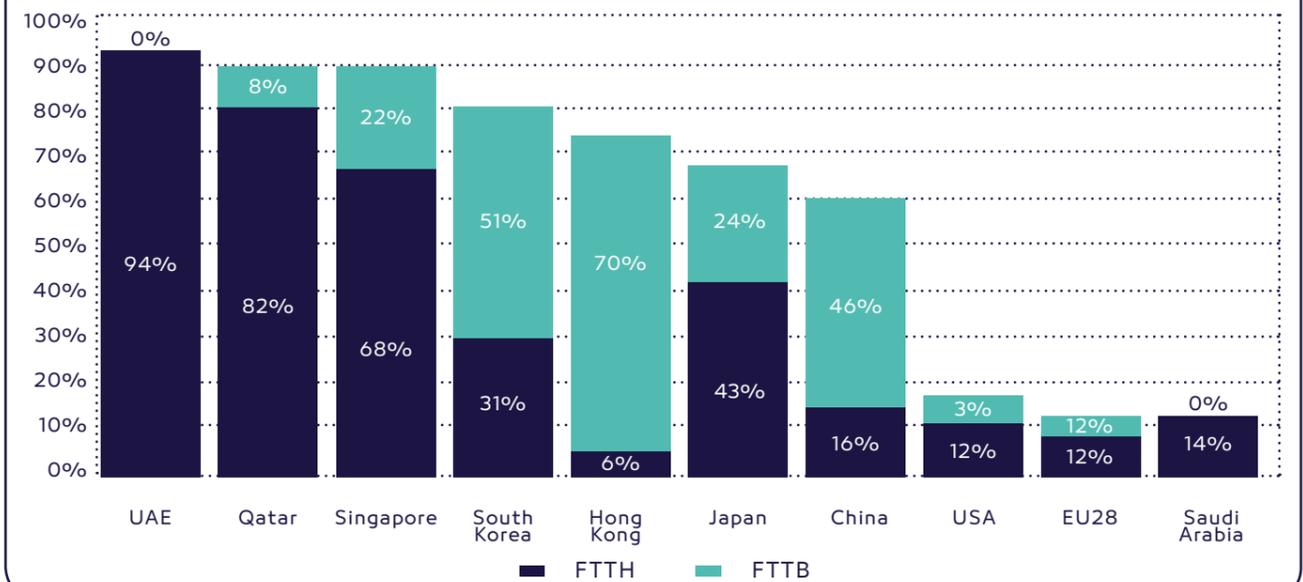
الشكل 4. الحصة السوقية المتعلقة بأسواق الاتصالات الثابتة والاتصالات المتنقلة



إن حصة الإيرادات الكبيرة في شركة أوريدو في السوق الثابتة لم تؤثر تأثيراً سلبياً على مستويات الخدمة. ويوضح (الشكل 5) أن دولة قطر ظهرت كواحدة من رواد العالم في توصيل الألياف الضوئية "فايبر" للمباني والمنازل (FTTB / B)، وذلك بمعدل انتشار وصل إلى نسبة 90% بالإضافة إلى أن 93% من اتصالات البرودباند على الألياف الضوئية تكون بسرعة 10 ميجابت في الثانية أو أعلى.

ويُدعم معدل الانتشار العالي للألياف الضوئية بالرؤية الوطنية القوية لتطوير سوق الاتصالات وبالتخطيط الشامل على مستوى كل من المناطق والبلديات، وبالإطار التنظيمي الداعم الذي أحدث توازناً سليماً بين التنظيم والحوافز الاستثمارية، علماً أن قطاع الاتصالات طموح في هذا المجال، ويتطلع إلى مستقبل أفضل.

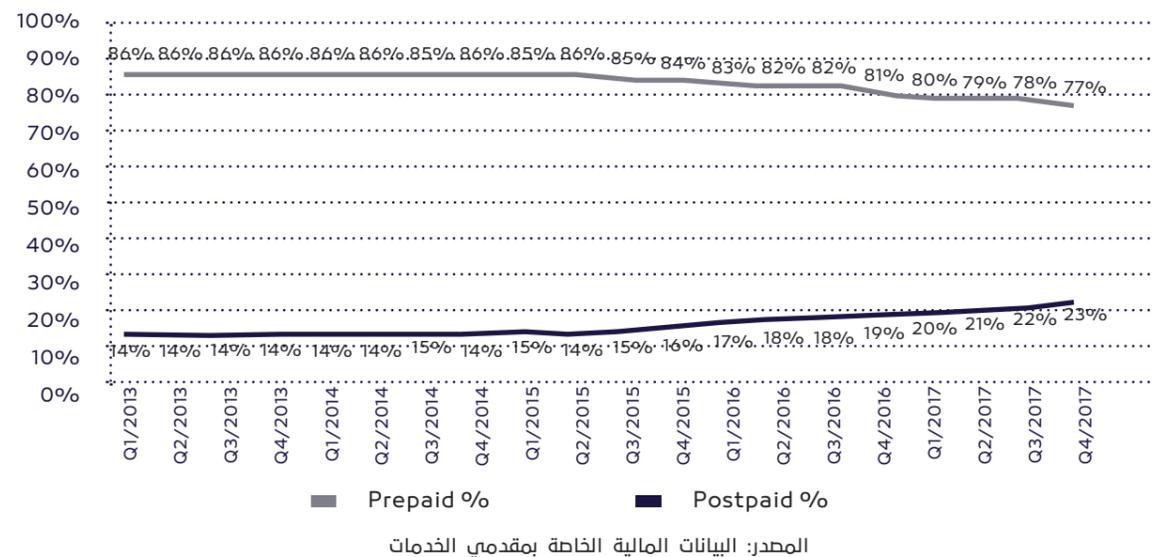
الشكل 5. معدل انتشار الألياف الضوئية (فايبر) للمباني والمنازل للربع الثالث من عام 2017





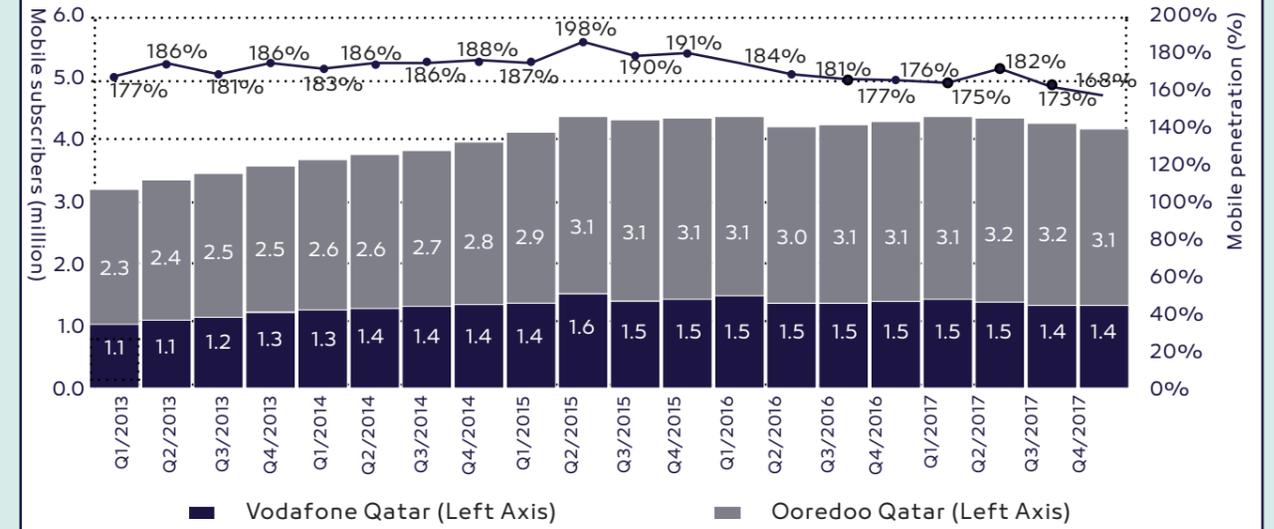
على الرغم من تراجع معدلات الانتشار الإجمالية، فإنه ازدادت نسبة الاشتراكات آجلة الدفع لتسجل نسبة 23% بعد أن وصلت إلى 14% منذ خمس سنوات. ويسدد واحد من كل أربعة اشتراكات بنظام الدفع الآجل في الوقت الراهن، مقارنة بواحد من كل سبعة اشتراكات منذ خمس سنوات انظر الشكل 8

الشكل 8. نسبة الاشتراكات في خدمات الاتصالات المتنقلة آجلة الدفع والمدفوعة مسبقاً في دولة قطر



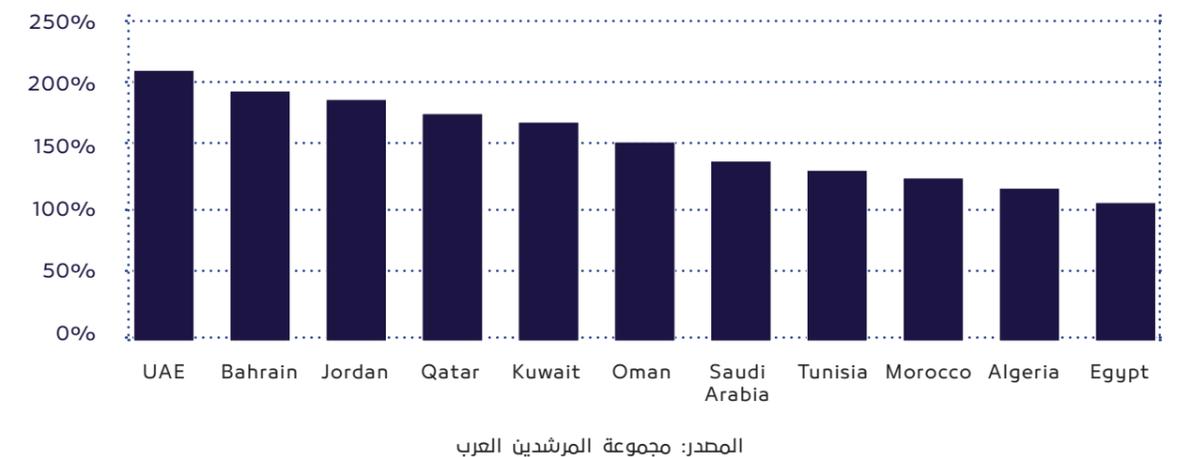
كما يوضح (الشكل 6) أن هناك تناقص في عدد المشتركين في خدمات الاتصالات المتنقلة في الآونة الأخيرة. فلقد بلغت الاشتراكات في هذه الخدمات ذروتها بنهاية الربع الثاني من عام 2015 مسجلة رقم 4.7 مليون ريال قطري، بمعدل انتشار يُقدَّر بـ 198% كما أنها انخفضت إلى 4.5 مليون ريال قطري بمعدل انتشار يُقدَّر بـ 168% وذلك اعتباراً من الربع الرابع من عام 2017 .

الشكل 6. الاشتراكات في خدمات الاتصالات المتنقلة ومعدلات الانتشار



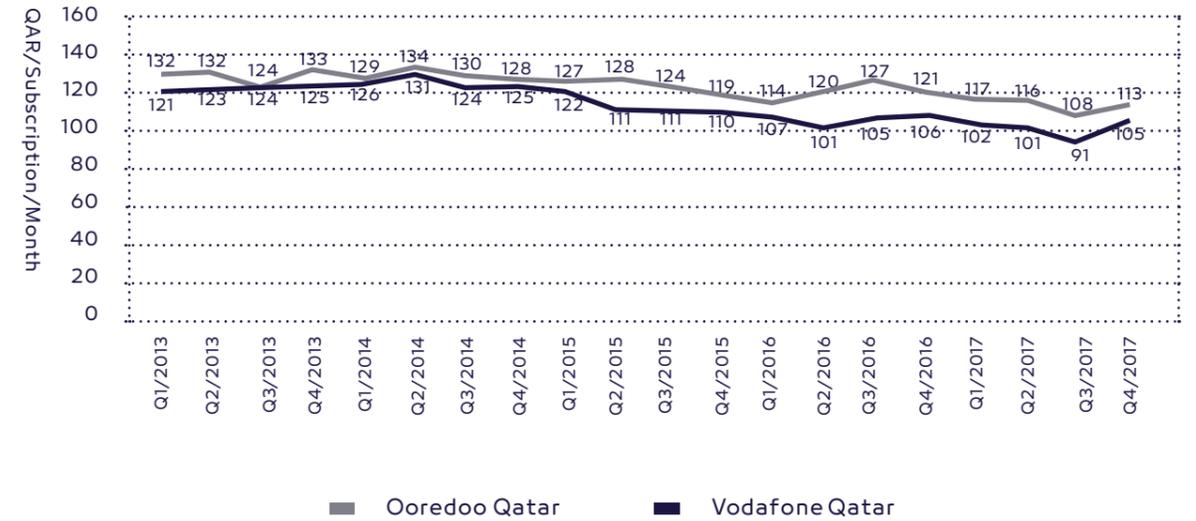
وكما هو موضح في (الشكل 7)، تحظى منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا خلال السنوات الماضية بمعدلات انتشار كبيرة لخدمات الاتصالات المتنقلة. غير أنه وكما هو مذكور آنفاً، فقد انخفضت معدلات الانتشار في دولة قطر خلال السنوات الأخيرة. ويُعزى السبب فيما يتعلق بكلا الأمرين إلى قيام مقدمي الخدمات بتغيير السياسة المتعلقة بإصدار شرائح الخطوط (SIM) وكذلك السياسات التنظيمية الداخلية للتشديد على إصدار شرائح الخطوط (SIM) .

الشكل 7. معدلات انتشار خدمات الاتصالات المتنقلة في منطقة الشرق الأوسط في الربع الأول من عام 2017



وبعد النظر في البيانات المالية لسوق خدمات الاتصالات المتنقلة، وجد ان متوسط الإيرادات لكل مستخدم (ARPU) هو عبارة عن نسبة شاسعة تبيّن حجم الإيرادات التي يحققها كل مشترك في المتوسط بشكل شهري. فقد أشار متوسط الإيرادات لكل مستخدم (ARPU) فيما يخص كلاً من شركتي "فودافون" و"أوريدو" - كما هو موضح في (الشكل 9) - الى وجود تراجع منذ ذلك الوقت الذي تحدّر فيه القمة في الربع الثاني من عام 2014. ويُعدّ ذلك ظاهرة شائعة في أسواق خدمات الاتصالات المتنقلة المكتملة النمو.

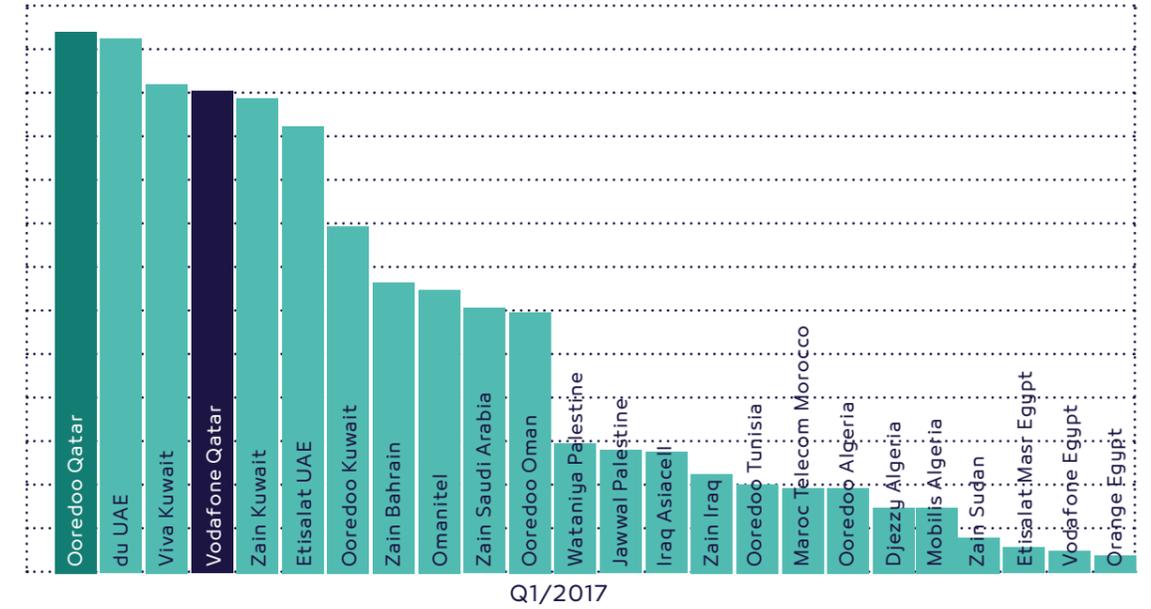
الشكل 9. متوسط الإيرادات لكل مستخدم (ARPU) الخاصة بـ "أوريدو" و"فودافون"



المصدر: البيانات المالية الخاصة بمقدمي الخدمات

يوضح (الشكل 10) متوسط إيرادات مبيعات خدمات الاتصالات المتنقلة لكل مستخدم (ARPU) الخاصة بشركتي "أوريدو" و"فودافون" في قطر، مقارنة بمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.

الشكل 10. متوسط إيرادات مبيعات خدمات الاتصالات المتنقلة لكل مستخدم (ARPU) في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا



المصدر: مجموعة المرشدين العرب

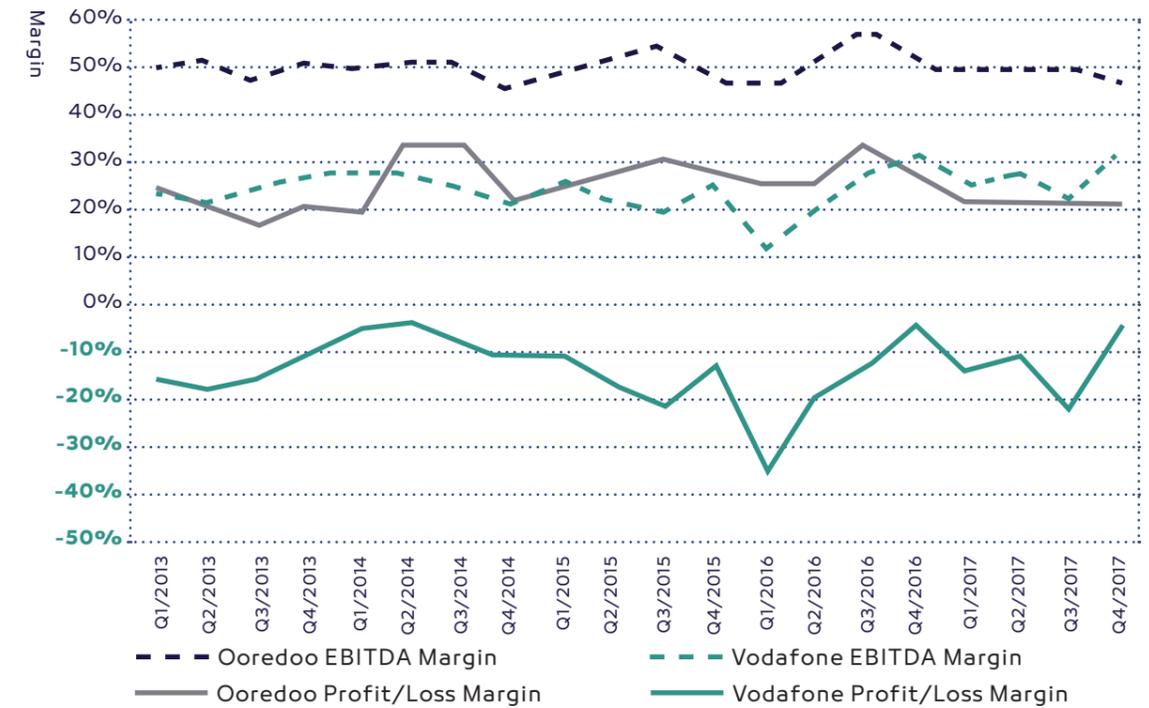


إن متوسط الإيرادات لكل مستخدم في قطر والإمارات العربية المتحدة والكويت بقي على المستوى نفسه، بينما سجلت البلدان العربية غير الخليجية انخفاً كبيراً، إذ ترجع هذه الفروق الشاسعة في متوسط الإيرادات لكل مستخدم إلى الحجم النسبي الإجمالي للناتج المحلي ومستويات الخدمة.

شهدت شركة "أوريدو" معدلات ربح أعلى من شركة "فودافون"، كما هو موضح في (الشكل 11) المقارنة بين النتائج المالية لمقدمي الخدمات.

إذ إن شركة "فودافون" لم تحقق أرباحاً على نحو مستمر، وقامت الهيئة بإجراء مراجعة إقتصادية لشركة فودافون وأخذت مجموعة من الإجراءات التي من شأنها تحسين الربحية مثل تمديد ترخيص خدمات الاتصالات المتنقلة الخاص بها من 20 إلى 60 عاماً، الأمر الذي أدى إلى انخفاض معدلات الاستهلاك السنوية للأصول غير المادية من 400 مليون ريال قطري إلى 100 مليون ريال قطري.

الشكل 11. الأرباح قبل خصم قيمة الفوائد والضرائب والاهلاك (EBITDA) وهامش الربح لكل من شركة "أوريدو" وشركة "فودافون"



المصدر: البيانات المالية الخاصة بمقدمي الخدمات والتقديرات والحسابات الخاصة بـ "الهيئة". ويُقدر هامش الأرباح الفعلية لشركة أوريدو اعتباراً من الربع الرابع لعام 2016 فصاعداً؛ حيث توقفت شركة أوريدو عن نشر الأرباح التي تم تحقيقها على أساس ربع سنوي.

خدمة المستهلكين



معالجة الشكاوى وحملات التوعية 2017



عدد

الشكاوى

التي تم استقبالها

1203



عدد

الشكاوى الغير حرجية

التي تم استقبالها

490



نسبة

الشكاوى

التي تم حلها

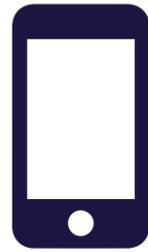
95%



النسبة المئوية للشكاوى المتعلقة بخدمات الهاتف النقال والهاتف الثابت

74% الشكاوى المتعلقة بخدمات الهاتف النقال

26% الشكاوى المتعلقة بخدمات الهاتف الثابت

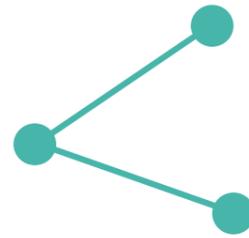


نسبة اعلى ثلاثة مواضيع شكاوى في خدمات الهاتف النقال

56% بخصوص مسائل الفواتير

11% انقطاع في الخدمة

8% خدمات الرسائل النصية



نسبة اعلى ثلاثة مواضيع شكاوى في خدمات الهاتف الثابت

1 انقطاع في الخدمة

65%

2 فواتير

14%

3 التأخير في أعمال التركيب

12%

شكاوى واستفسارات مستهلكي خدمات الاتصالات لعام 2017

713 شكاوى حرجية تم تسوية 95% منها

74% شكاوى بخصوص خدمات الاتصالات المتنقلة

26% شكاوى بخصوص خدمات الاتصالات الثابتة

1,786 استفساراً

نظام إدارة الشكاوى

في عام 2017 قامت الهيئة بتطوير نظام متكامل لإدارة جميع الشكاوى المتعلقة بخدمات الاتصالات في دولة قطر، بحيث يتميز النظام بسهولة استخدامه من قبل مقدمي الخدمات والأطراف ذوي الصلة. وتم ربط هذا النظام بالموقع الإلكتروني لـ "هيئة تنظيم الاتصالات" وتطبيق الهواتف المحمولة الذكية "أرسل" والبريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي، وذلك لجمع شكاوى المستهلكين واستفساراتهم بشكل مباشر وإدراجها في إجراءات متكاملة لمعالجة الشكاوى. ومن المقرر أن يتم تفعيل هذا النظام بشكل متكامل وتشغيله خلال عام 2018 .

إن هذا النظام من شأنه تتبع الشكاوى منذ بداية التقدم بها وحتى الانتهاء منها، وهو الأمر الذي يمكّن "الهيئة" من مراقبة أداء مقدمي الخدمات وتحسين تجربة المستهلك من خلال الطريقة التي يتم بها معالجة الشكاوى والتعامل معها. وهذا يمكّن المستهلكين من رفع الشكاوى وتلقي التحديثات إلكترونياً فوراً حال إدماج النظام بموقع هيئة تنظيم الاتصالات" وتطبيق "أرسل" .

تطبيق أرسل

يعد تطبيق الهواتف الذكية "أرسل" واحداً من أهم مبادرات "هيئة تنظيم الاتصالات" الحائزة على عدة جوائز، حيث يمكن للمستهلك من خلال المزايا الواسعة لتطبيق "أرسل" أن يتمتع بوسيلة تواصل مباشرة ومبسطة لتقديم التعليقات والشكاوى الصوتية، من خلال نظام سهل الاستخدام. كما يمكّن المستهلك من التحقق من أي مشاكل تتحل بالتغطية الشبكية قد تم الإبلاغ عنها في منطقتهم، والتحقق من سرعة الإنترنت، وإبلاغ الهيئة بالمشاكل ذات الصلة بشكل مباشر .

وكجزء من نظام إدارة الشكاوى المذكور أعلاه، فإنه يمكن للمستخدم تسجيل شكواه ضد مقدمي الخدمات، باستخدام المعلومات الدقيقة المبنية على الموقع، ويمكنه متابعة الشكاوى وإرسال المستندات ذات الصلة وتلقي التحديثات .

من خلال تحليل الإجراءات أو البيانات المتحصل عليها من خلال تطبيق "أرسل"، يمكننا تحسين مستوى تقديم الخدمات إلى العملاء والمستهلكين من قبل مقدمي الخدمات في دولة قطر .

معالجة الشكاوى وحملات التوعية

إن من أولويات "الهيئة" الأساسية مراقبة وتحسين الخدمات التي تقدمها، والخدمات التي يوفرها مقدمو خدمات الاتصالات في دولة قطر بشكل مستمر، ويأتي ذلك من خلال معرفة عدد وطبيعة شكاوى المستهلكين والعمل على حلها. ففي عام 2017 استلمت "الهيئة" عدد 1,786 استفساراً وعدد 1,203 شكاوى من المستهلكين. وبعد التدقيق في الشكاوى وجد بينها عدد 713 شكاوى صحيحة، وقد عملت "الهيئة" على حل 95% من الشكاوى بحلول 2017 .

كما وُجد أن 74% من الشكاوى الصحيحة متعلقة بخدمات الهاتف النقال، و26% بخدمات الهاتف الثابت .

فبالنسبة لخدمات الهاتف النقالة، نجد أن 56% منها يرد بخصوص مسائل الفواتير، و11% منها شكاوى عن انقطاع الخدمة، و8% عن خدمات الرسائل النصية المتميزة .

أما بالنسبة للخطوط الثابتة، فنجد أن 65% من الشكاوى بخصوص انقطاع الخدمة، و14% منها بخصوص الفواتير، و12% بخصوص التأخير في أعمال التركيب .

قامت "هيئة تنظيم الاتصالات" بالتواصل المستمر مع مقدمي الخدمات في الدولة، وذلك لبحث ومناقشة الطول ذات الصلة، والتي من الممكن تطبيقها، للتغلب على التحديات التي تواجههم، وذلك من أجل الحفاظ على أعلى مستوى لتوفير الخدمات لمستهلكي الاتصالات بدولة قطر .

كما أن لـ "الهيئة" إجراءات في عملية حل ومتابعة الشكاوى في حال عدم حلها في وقت زمني محدد، حيث إنه في حال تقدم المستهلك بشكاوى لأحد مقدمي الخدمات ولم يتم البت فيها خلال 30 يوماً، أو تم حلها مع عدم رضا المستهلك، فإن المستهلك بإمكانه تقديم شكاوى بشكل مباشر للهيئة، والتي بدورها تقوم بتقييم تلك الشكاوى بناءً على مجموعة من المعايير المحددة، ومن ثم يتم العمل على الشكاوى مع كلا الطرفين (المستهلك ومقدم الاتصالات) لضمان الحصول على حل يرضي جميع الأطراف .

إحاطية مستوى رضا المستهلك 2017

إن اهتمام الهيئة بأراء المستهلكين، يمكنها من تنفيذ الإجراءات الفعالة ذات الصلة بأراء ومخاوف العملاء. وقد عملت الهيئة مع شركة بحوث مستقلة خلال العام 2017 لإجراء ثاني استطلاع على نطاق واسع حول مستوى رضا المستهلك "هيئة تنظيم الاتصالات". وكان قد أُجري الاستطلاع الأول على نطاق واسع عام 2014، حيث أضافت نتائجه تحسينات ضخمة في مجال التعاون بيننا وبين مقدمي الخدمات في دولة قطر، وذلك لمعالجة التحديات والمخاوف التي يواجهها المستهلكون .

وبالتطلع إلى المستقبل، فإن الهيئة تعمل على تحضير المحاور المهمة بجدول أعمال العام 2018، والتي ستضمن تغطية الشبكة وتوافرها، وجودة الصوت والوضوح، ومعدلات انقطاع المكالمات، وخدمات نقل البيانات، وسهولة تشغيل الخدمات، وإمكانية نقل أرقام الهواتف المحمولة، وسرعة الإنترنت .



توعية المستهلك

إن الهيئة تتحمل المسؤولية بجدية، متمثلة في الحفاظ على توعية مستخدمي خدمات الاتصالات بأساسيات حماية المستهلك. ففي عام 2017 قامت "الهيئة" بإجراء حملات توعية مطولة، وأقيمت فعاليات التواصل مع المستهلكين لضمان توعيتهم بحقوقهم وواجباتهم، وبحث الطرق الممكنة لمساعدتهم .

وكجزء من هذه المبادرة، قامت "الهيئة" بنشر تنبيهات التوعية بخصوص مواضيع مثل خدمات التجوال ومكالمات الاحتيال ومراقبة معدل استخدام البيانات وحماية المعلومات الشخصية من المخاطر المحتملة .

جدير بالإشارة إلى أنه بإمكان مستخدمي خدمات الاتصالات، التواصل مع "الهيئة" بعدة طرق: البريد الإلكتروني، والخط الساخن (103)، وتطبيق "أرسل" @CRAqatar، للهواتف الذكية، ومن خلال كتابة التغريدات الموجهة إلى واستخدام نموذج "هيئة تنظيم الاتصالات" للشكاوى عبر الإنترنت، أو من خلال "زيارة مقر الهيئة" .

فيما يلي موجز بالتنبيهات التي أصدرتها "الهيئة" في عام 2017 وتواريخ إصدارها :

برمجيات خارِه : رانسوم وير ميلوير

في مايو 2017، اجتاح العالم برنامجٌ خار "رانسوم وير" بشكل فجائي ومروع، والذي قد هاجم أكثر من 99 دولة خلال يومين، واستمر في الانتشار. وقد تصرف مركز أمن المعلومات القطري "الأمن السيبراني" التابع لوزارة المواصلات والاتصالات بشكل سريع، وأخطر جميع الجهات والمؤسسات في دولة قطر بالمخاطر المحتملة .

كما أهدر مركز أمن المعلومات القطري "الأمن السيبراني" العديد من الإرشادات الأمنية والنصائح بخصوص التدابير الاحترازية للحيطة من هذا البرنامج الخبيث، والإجراءات اللازمة اتباعها في حال الإصابة به. وتم تخصيص فريق من مركز أمن المعلومات القطري "الأمن السيبراني" من المتخصصين الذين كانوا على أهبة الاستعداد لاحتواء أية إصابة بالبرنامج الخبيث يتم الإبلاغ عنها، أو القضاء عليها .

باقات التجوال

تستلم "الهيئة" عددًا كبيرًا من شكاوى المستهلكين التي تتعلق بخدمات التجوال، وذلك في الفترة التي تلي موسم الأعياد. وبالتالي في يونيو 2017، وبالتزامن مع موسم الإجازات الصيفية، أصدرت "الهيئة" تنييهاً إلى جميع المستهلكين أنه يتعين عليهم الاطلاع الوافي على باقات التجوال والخدمات التي يوفرها مقدمو الخدمات في حال رغبوا في استخدام (وحدات التعريف المشتركة) القطرية بالخارج .

إن مقدمي الخدمات في دولة قطر يوفرّون منتجات تلبية احتياجات المستهلكين في حالة السفر، ومع ذلك فإن "الهيئة" قامت بتوعية المستهلكين أنه يقع على عاتقهم مسؤولية فهم الأحكام والشروط الخاصة بباقاتهم، وتكلفة خدمات التجوال وعملية مراقبة معدل الاستخدام .



حماية المعلومات الشخصية

لاحظت "الهيئة" وجود زيادة في الشكاوى المتعلقة بمكالمات الاحتيال من خلال الخط الساخن (103)، وتقارير وسائل الإعلام والتعليقات الواردة عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي، حيث قد أُبلغ عدد كبير من المستهلكين باستلامهم لمكالمات احتيال من خلال التطبيقات مثل ال "واتساب" وال "فاير"، من أشخاص يدّعون أنهم ممثلون لمقدمي الخدمات، يطلبون منهم تزويدهم بمعلومات شخصية مثل رقم البطاقة الشخصية القطرية وتفاصيل الحساب البنكي وكلمات السر والأرقام السرية .

ولمعالجة هذه المسألة، أصدرت "الهيئة" في مايو 2017 نشرات تنييية موجهة للمستهلكين لحماية المعلومات الشخصية الخاصة بهم من المخاطر المحتملة، وتمت توعية المستهلكين لأخذ الحذر الواجب من هذه المكالمات غير المشروعة، وتم إصدار تعليمات إلى مقدمي الخدمات في دولة قطر بعدم التواصل مع المستهلكين من خلال تطبيق ال "واتساب" أو أي تطبيق مشابه .

وتمت توعية المستهلكين بخصوص عدم مشاركة تفاصيل معلوماتهم الشخصية، لتجنب الوقوع ضحية لأعمال الاحتيال .

ونجد أن المحتالين الذين يزعمون أنهم ممثلون لمقدمي الخدمات، يتطلون بالمستهلكين لإخطارهم بأنهم قد "كسبوا" جائزة ضخمة عن طريق قرعة عشوائية. وتستهدف المكالمات الاحتيالية هذه، الكشف عن التفاصيل الشخصية للمستهلك، مثل الحساب البنكي، وذلك عن طريق إقناعه بأنه مطلوب لتحويل "مبلغ الجائزة" إليه .



باقات البيانات

إن باقات البيانات المتاحة تطبق على الاستخدام المحلي للبيانات والتجوال، حيث إن مقدمي الخدمات في دولة قطر يوفرون مجموعة مختلفة من الباقات، ولكن يقع على عاتق المستهلك الاطلاع على باقة البيانات الأكثر ملاءمة له، مع الأخذ بالاعتبار مراقبة ميزات الباقة المتاحة لهم، وفهم الأحكام والشروط ذات الصلة، مثل سياسة الاستخدام العادل .

في أغسطس 2017 أصدرت "الهيئة" تنبيهاً للمستهلكين، لزيادة وعي المستهلك بحقوقه ومسؤولياته فيما يتعلق باستخدام البيانات، ولتحسين تجربتهم في استخدام خدمات الاتصالات في قطر .

التوعية من خلال الدعاية ووسائل التواصل الاجتماعية

واضحت "الهيئة" القيام بحملات توعية منتظمة عبر وسائل التواصل الاجتماعي خلال 2017 حول موضوعات مهمة تتعلق بمستهلكي خدمات الاتصالات، حيث تضمنت هذه الحملات خدمات تجوال البيانات ومكالمات الاحتيال ورسائل الاحتيال وحقوق المستهلك وواجباته .

كما أطلقت أول حملة دعائية ضخمة لنشر الوعي حول دور "الهيئة" ومهامها، وكيف تساهم في دعم مستهلكي خدمات الاتصالات في دولة قطر. وتضمنت الحملة إعلانات في مركز التسوق "سيتي سنتر"، وحافلات "كروة" ذات الطابقين، واللافتات الإعلانية في الشوارع .

كما تركزت الحملة على توعية المستهلكين بالخط الساخن للهيئة (103) وعلى خدمة تسجيل نطاقات الإنترنت القطرية (.qa).



الإشعارات والمشاورات المنشورة



قانون الاتصالات

في عام 2017، حصلت بعض التعديلات على قانون الاتصالات (القانون رقم 17 لعام 2017)، ويستند القانون الجديد إلى أن "هيئة تنظيم الاتصالات" تتولى كامل دور الأمانة العامة للمجلس الأعلى للاتصالات وتتمثل أهداف القانون الرئيسية الثلاثة فيما يلي:

- توضيح أن المرجعية إلى الأمانة العامة للمجلس الأعلى للاتصالات، تُعرف حالياً بـ هيئة تنظيم الاتصالات .
- توضيح الأدوار والمسؤوليات الموزعة بين "هيئة تنظيم الاتصالات" ووزارة المواصلات والاتصالات .
- إنشاء لجنة لتوقيع الجزاءات تمنح "هيئة تنظيم الاتصالات" سلطات إنفاذ القانون على سبعة من مقدمي الخدمات المرخصين في قطر، المذكورين في قسم المنافسة وتطوير السوق .

تعريف السوق وتحديد مقدمي الخدمات المسيطرين

يعد تعريف السوق إطارًا لتحديد مقدمي الخدمات المسيطرين في السوق، ومن ثم يتم تحديد متطلبات التقرير الواجب عليهم تقديمها والالتزام بها، وذلك حتى تتمكن "الهيئة" من مراقبة وضمان التنظيم الكافي للسوق.

وتم الاتفاق على إطار مناسب بعد إجراء عملية تشاور مع مقدمي الخدمات عام 2016. وفي مايو 2017، تم إصدار إطار جديد لتقديم التقارير، واتباع مقدمو الخدمات التنسيق الجديد للإطار منذ ذلك الحين.



الشؤون التنظيمية ومشاورات المنافسة

خلال عام 2017، قامت "الهيئة" بنشر مشاورات متعددة، ارتكزت جميعها على تشجيع الأسعار التنافسية والحفاظ عليها. تم الانتهاء من الاستشارات والأوامر في العام نفسه، ولكن هناك قلق مستمر، لذا تقوم "الهيئة" بإعادة مراجعتها والنظر فيها بانتظام، ويتم نشرها بالتشاور مع مقدمي الخدمات والأطراف ذوي الصلة الآخرين. وفيما يلي ملخص لتلك الإجراءات:

محاسبة التكاليف والفصل المحاسبي

يحدد نظام محاسبة التكاليف والفصل المحاسبي ربح مقدمي الخدمات عبر الأسواق المختلفة. والأسواق في هذه الحالة هي قطاعات الاتصالات المختلفة مثل التجزئة (المستهلك والشركات)، والبيع بالجملة (حيث يبيع مقدمو الخدمات، الخدمات لبعضهم البعض)؛ الثابتة والمتنقلة. أصدرت "الهيئة" في شهر أغسطس أمر موجه إلى شركة أوريدو لإغلاق نظام المحاسبة النظامية للسنة المالية 2015 (RAS 2015) والمتطلبات الإضافية المتعلقة ب(RAS 2016)، وتم إصدار الأمر نفسه في السنوات السابقة.

النفذ والربط البيئي

يتعين على مقدمي الخدمات التعاون فيما بينهم في بعض الخدمات، وذلك سعياً لتوفير خدمات متكاملة للمستهلكين، شاملةً بذلك خدمات الاتصال الثابتة والنقالة والربط البيئي. واستناداً إلى إطار عمل النفذ والربط البيئي، فإنه يمكن لـ "الهيئة" إصدار لوائح بشأن تسعير الرسوم التي يتعين على مقدم الخدمة سدادها (المعروفة باسم السعر بالجملة) للنفذ إلى الشبكة الخاصة بمقدم خدمات آخر. وقد أجرت الهيئة عدة مشاورات مشاورات مع مقدمي الخدمة في سبتمبر وديسمبر لتحديد رسوم البيع بالجملة للأعوام من 2018 وحتى 2020.

تعريف بيع التجزئة

يلتزم مقدمو الخدمة بتقديم تعريفاتهم للبيع بالتجزئة أو أسعار الخدمة للمستهلكين وذلك للحصول على الموافقة قبل طرحها. في عام 2017، أصدرت "الهيئة" ثلاثة أوامر، في شهر يوليو واکتوبر ونوفمبر، تخص هذا الموضوع، موجهة لشركة أوريدو (مقدم الخدمة المسيطر في البلاد) بالنسبة لأسعار خدمات شبكات الألياف الضوئية.

تكلفة رأس المال

في مايو وسبتمبر 2017 قامت "الهيئة" بعقد جلسات تشاورية مع مقدمي الخدمات لتوضيح احتياجاتهم، من فرض رسوم على المستهلكين لتحقيق معدل عائد "عادل" لاستثماراتهم، والمعروف باسم "تكلفة رأس المال"، وبعد هاتين الجولتين من المشاورات قامت "الهيئة" في شهر ديسمبر 2017 بتحديد تكلفة رأس المال قبل الضرائب بنسبة 10.45% وفقاً لأمر CRARAC 2017/12/06 وتم تحديد تلك التكلفة باستخدام أفضل الممارسات الدولية المعروفة باسم متوسط التكلفة المرجح لرأس المال.



نظم مراقبة الطيف الترددي الآلي وإدارة الترددات

أطلقت "الهيئة" في يناير 2017 نظامين بارزين، كلاهما مصمم لضمان الإدارة والمراقبة السلسة لاستخدام الطيف الترددي في قطر.

ومن خلال النظام الآلي لمراقبة الطيف الترددي "إيه إم إس إس"، ونظام إدارة الترددات الآلي "إيه إف إم إس"، ستتمكن "الهيئة" من تحقيق أعلى جودة للخدمات اللاسلكية. وتحدد هذه الأنظمة مصادر التشويش التي تؤثر على كفاءة شبكات الاتصالات العامة أو الخاصة.

وتتم مراقبة تلك المصادر من قبل فريق مختص من "هيئة تنظيم الاتصالات"، وتنسيقها من خلال مركز المراقبة الوطني "إن إم سي"، الذي يستطيع مراقبة الخوادم والتحكم بها في أربع محطات مراقبة ثابتة ومحطتي مراقبة متحركة في جميع أنحاء البلاد.

وان "الهيئة" تتطلع إلى تحسين التطبيقات الحالية لمستخدمي خدمة الطيف الترددي، وفي الوقت الحالي تمت رقمنة العملية بالكامل من خلال "بوابة الهيئة"، والتي أصبحت الواجهة الرئيسية لجميع المتقدمين

<https://e-spectrum.cra.gov.qa>

وتشجع "الهيئة" جميع مستخدمي أجهزة الاتصال اللاسلكي على تقديم طلبات ترخيص خدمة الطيف الترددي من خلال البوابة، والإبلاغ عن أي مشاكل أو مخاوف تتعلق بالتداخل، من خلال الخط الساخن لـ "هيئة تنظيم الاتصالات" (103)، أو عبر البريد الإلكتروني

spectrumaffairs@cra.gov.qa

وذلك للمساعدة في زيادة فاعلية النظم الجديدة.

التدقيق في جودة خدمات مراقبة الطيف الترددي

نجر فريق جودة خدمة الطيف خلال عام 2017 في تحديد المعايير الأساسية لمستويات جودة وتغطية الخدمات التي تقدمها شركات خدمة الهاتف المتنقل "أوريدو" و"فودافون"، والتي تغطي مؤشرات الأداء الرئيسية (KPI) للخدمات، مثل المكالمات الصوتية وخدمة الرسائل القصيرة (SMS) وخدمة البيانات المقدمة للمستهلكين.

تم إجراء اختبارات على الخدمة أثناء ساعات الذروة (الصباحية - المسائية) خلال أيام العمل، حيث شمل الاختبار جميع الشوارع والطرق السريعة، وكثيراً من الطرق البرية التي تستخدم بشكل شائع في مواسم الصيد ومواسم التخيم، ومناطق المشاة الرئيسية والمواقع الداخلية، وذلك خلال مرحلة قياس امتدت من مايو 2017 إلى ديسمبر 2017، مستغرقين في ذلك 3,864 ساعة عمل لإتمام جمع تلك البيانات، وتم تلخيص نتائج الفحص بناء على كمية ضخمة من العينات لكل مؤشر أداء .

إن "نتائج فحص الشبكة" لعام 2017 متوفر على موقع "الهيئة" الإلكتروني، بالإضافة إلى بوابة إلكترونية تفاعلية تعرض مواقع العينات المجمعة على الخريطة .

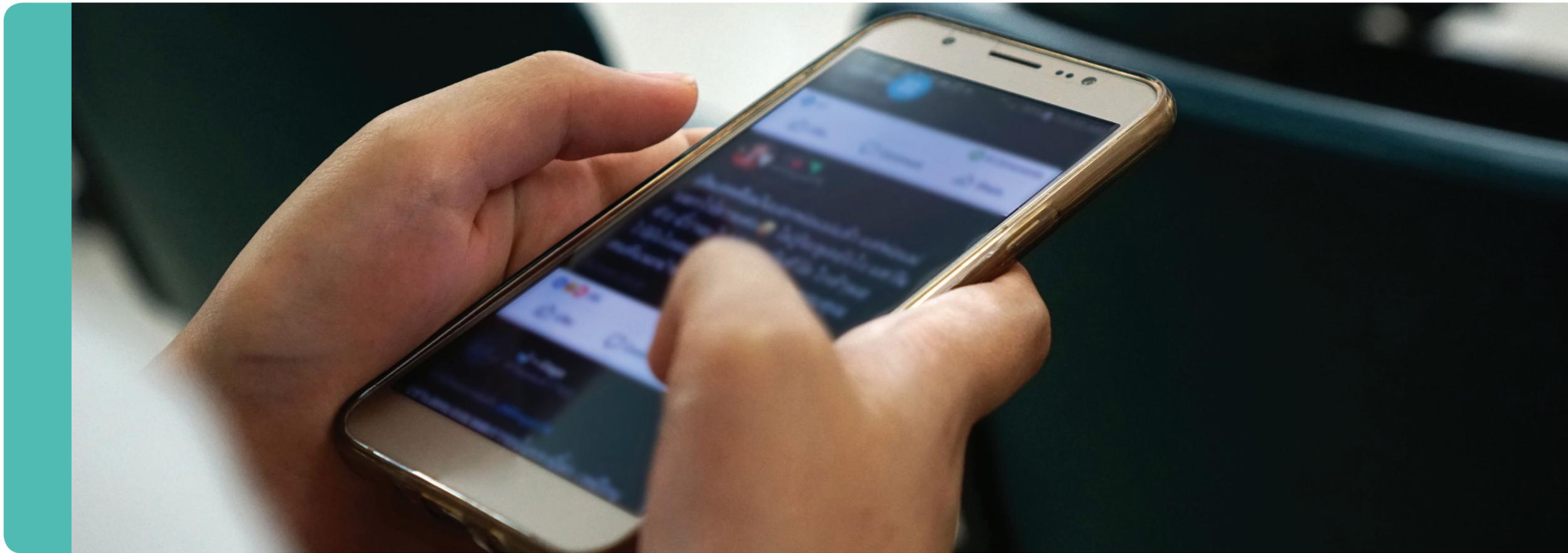
سوف تستمر "الهيئة" في مراقبة أداء الشبكة لكل من الشركتين بشكل منتظم في السنوات القادمة، وتنهج خطى ثابتة نحو إنشاء إطار قوي لجودة الخدمة، بما يضمن الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمستهلكين في قطر، لتصبح من بين الأفضل في العالم .

إعلانات ترويجية مضللة

في أبريل 2017، قامت "الهيئة" بإصدار أوامر لكل من شركتي "أوريدو" و"فودافون" بخصوص وقف الإعلانات الترويجية المضللة، وقد جاء هذا بعد إعلان شركة أوريدو بأنها "أفضل شبكة في قطر لمدة ست سنوات متتالية" بحسب التصويت من قبل "عملاء فعليين" .

حيث تبين أن البيان لم يستوف شروط الامتثال المنصوص عليها في البنود 30 و31 و37 و48 من قواعد الإعلان، وأن شركة أوريدو خالفت قرار واتفاقية "هيئة تنظيم الاتصالات" بتاريخ 5 أغسطس 2015 بشأن الإعلانات المضللة ذات الصلة بشبكة الجيل الرابع .

قامت "الهيئة" بالزام شركة أوريدو بإزالة جميع المواد الإعلانية، والإعلانات التسويقية، والعلامات التجارية والترويجية المتعلقة بالسرعة، والتغطية، وادعاءات الشركة في مختلف القنوات الإعلامية. وطلب من كلا الشركتين "أوريدو" و"فودافون" ضمان الامتثال الصارم بالإطار التنظيمي لـ "هيئة تنظيم الاتصالات" عند الاقتباس من الأبحاث والدراسات والإحصاءات، مع التنويه بشكل خاص على المادة 48 من قواعد الإعلان .





إشعارات بالمخالفة من قبل تجار التجزئة

ولضمان أمن وحماية المستهلكين والأعمال في دولة قطر، فإن "الهيئة" مستمرة في مراقبة عمليات البيع غير القانونية لأجهزة ومعدات الاتصالات. وفي هذا الصدد، أجرى فريق من مفتشي "الهيئة" الفنيين جولة من عمليات التفتيش عبر منافذ البيع بالتجزئة في مايو 2017. وبوجه خاص، تم استهداف المواقع العامة التي تبيع هذه الأجهزة، بما في ذلك مراكز التسوق والأسواق والمناطق التجارية ومحلات البقالة، وذلك من أجل ضمان سلامة المستهلكين والشركات في قطر.

تعتبر عمليات التفتيش الروتينية هذه ضرورية لضمان قيام المستهلكين بشراء أجهزة اتصالات معتمدة وفقاً للقانون، حيث قد يفقد العملاء حقوقهم إذا قاموا بشراء بضائع غير مرخصة، ويطلب من الشركات المسجلة تجارياً في قطر والتي ترغب في استيراد أجهزة ومعدات الاتصالات اللاسلكية، الحصول على الموافقات المسبقة اللازمة من "هيئة تنظيم الاتصالات"، واستخراج التراخيص السليمة للتصريح بالاستيراد، والحصول على موافقة بشأن نوع المنتج المستورد وشهادات التخليص الجمركي.

وتعد تلك الموافقات إلزامية لضمان توافق المعدات مع معايير السلامة والمقاييس الفنية المناسبة، وتشمل هذه الأجهزة -على سبيل المثال لا الحصر- الهواتف المتنقلة، والشبكات اللاسلكية المحلية، والأجهزة قصيرة المدى.

وقد أسفر تفتيش مايو 2017 عن 159 مخالفة خطية للمحلات التي تبيع أجهزة ومعدات الاتصالات دون الحصول على التراخيص المطلوبة، وتعد أكثر الانتهاكات شيوعاً هي المتاجر التي تبيع الهواتف المحمولة دون تراخيص. وقمنا بإخطار تلك المنافذ والمتاجر للتنبيه عليهم بسرعة تسوية تراخيصهم خلال فترة محددة.

وقد أُجريت خلال شهر نوفمبر 2017 حملة تفتيشية أخرى اشتملت على 300 تاجر تجزئة، أسفرت عن اكتشاف 98 مخالفة. وحقق هذا الأمر نتائج إيجابية، إذ تناقص عدد التجار المخالفين، فقد تم توجيه إنذارات إلى 30% فقط من المحال التي تم التفتيش عليها، في حين كانت النسبة قد بلغت في العام الماضي 74%.

التحقيق في قضية انقطاع خدمات شركة فودافون

في يوليو 2017، انقطع الاتصال عن عملاء شركة فودافون، ولم يُتَح لهم تلقي أو إجراء مكالمات هاتفية أو النفاذ إلى خدمة البيانات بسبب انقطاع شبكة الإنترنت. وحدث ذلك في غضون الساعة 3:30 صباحاً، ثم بدأ في الرجوع جزئياً في وقت متأخر من المساء. وفي إطار هذه المشكلة، اتخذت "هيئة تنظيم الاتصالات" خطوات فورية للتواصل مع شركة فودافون، وطمنت العملاء بأنها قد بدأت التحقيق في مشكلة انقطاع الشبكة، وأن جميع الأطراف تعمل بلا توقف لمعالجة المشكلة.

وطلب من شركة فودافون تقديم تقرير تحقيق مفصل في غضون ثلاثة أيام، عن المخالفة التي تمت بعدم استمرارية الخدمة، والتعهدات الخاصة بمعلومات العميل المنصوص عليها في ترخيصها، موضحةً بذلك السبب الرئيسي لانقطاع الخدمة، وطبيعة هذا الأمر ومداه وتأثيره على العملاء، والخطوات التي تم اتخاذها لحل تلك المشكلة، والإجراءات أو المعايير التي تم تطبيقها لتجنب انقطاع الخدمة فيما بعد، كما أن شركة فودافون ملزمة بموجب ترخيصها بتعويض العملاء بالشكل المناسب عن انقطاع الخدمة، واتخذت "الهيئة" الخطوات اللازمة للتأكد من تعويض شركة فودافون للعملاء عن انقطاع الخدمة.

وبينما كان يعمل الخبراء بشركة فودافون على معالجة هذا الأمر، قامت "هيئة تنظيم الاتصالات" بإجراء تقييم مستقل حول سبب انقطاع الخدمة.

وأشارت التقارير الصادرة من هيئة تنظيم الاتصالات أن السبب وراء انقطاع الخدمة هو وجود خلل بأحد الخوادم الرئيسية خلال عملية روتينية لترقية النظام.

ومن ثم أصدرت "الهيئة" قراراً وأمرأ إلى شركة فودافون في 24 أكتوبر 2017، للتأكد من أنه قد تم معالجة الأعطال الفنية المتسببة في انقطاع الشبكة، وأنه قد تم كذلك اتخاذ إجراءات صارمة بناء على ما أسفرت عنه نتيجة التحريات. وكان الأمر شاملاً حيث أنه ضم الخطوات المختلفة والمعايير المتعين على شركة فودافون اتخاذها لاستمرار الخدمة لديها.

وفي هذا الإطار تعاونت شركة فودافون مع "هيئة تنظيم الاتصالات"، وتم الاتفاق على خطة عمل حول كيفية التعامل مع مشاكل الخدمة وطها ضمن إطار زمني محدد لهذه العملية. وتبذل شركة فودافون منذ ذلك الحين قصارى جهدها لتحقيق خطة العمل تلك، وقد أثبتت لـ "الهيئة" نجاحها في تنفيذ هذه الإجراءات.



إرشادات حول استخدام أرقام لخدمة الاتصال بين "آلة وأخرى" وتطبيقات "إنترنت الأشياء"

في يوليو 2017 أنهت "الهيئة" المتطلبات الخاصة بمصادر الترقيم للخدمات الجديدة الناشئة، والمتمثلة في خدمة الاتصال بين "آلة وأخرى" و"إنترنت الأشياء"، وقدمت مسودة من التعليمات والإجراءات الخاصة بهذا التخصيص إلى كل من شركتي "أوريدو" و"فودافون".

ولضمان تطبيق الأرقام الوطنية لخدمات الاتصال بين "آلة وأخرى" وتطبيقات "إنترنت الأشياء"، أتاحت "الهيئة" الفرصة لمقدمي الخدمات في الاختيار ما بين الخطة الوطنية للترقيم، أو أرقام المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية (ITU) حيث تتطلب هذه الخدمات إدارة مختلفة عن أرقام العميل العادي.

ترددات إضافية للتقنيات قصيرة المدى

انطلاقاً من دور "الهيئة" في ضمان تقديم خدمات اتصالات وتكنولوجيا معلومات متطورة ومبتكرة وموثوق بها بكافة أنحاء دولة قطر، ومن ضرورة توفير طيف ترددي كافٍ للمشاة مع البيئة التكنولوجية سريعة التطور. أصدرت هيئة تنظيم الاتصالات في شهر يوليو 2017 تغييرات مقترحة على التراخيص الفنية للأجهزة قصيرة المدى (SRDs).

إن التغييرات والتعديلات تتعلق تحديداً بمحتوى الملحق (2) من التراخيص الفنية، وتقتصر إضافة نطاقات تردد للأجهزة قصيرة المدى، مثل النطاق الواسع للاتصال بين آلة وأخرى (M2M) وتطبيقات "إنترنت الأشياء" (IOT) تماشيًا مع التطورات الأخيرة في هذه التقنيات.

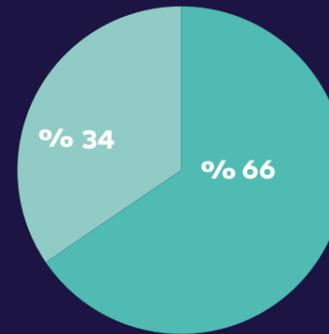
وقد حُصت الترددات الإضافية للسماح بوجود تنوع أكبر في الأجهزة قصيرة المدى المبيعة والمستخدم، ليصب ذلك في النهاية في مصلحة المستخدمين.

وقد أعدت هذه المراجعة لتمكين الأطراف ذوي الصلة من تقديم تقنيات جديدة وأجهزة في السوق، والاستعداد بالكامل لتلبية المتطلبات التي قد تظهر فيما بعد. وقد غطى جزء منفصل من عملية المراجعة أنظمة النفاذ اللاسلكي، بما في ذلك الشبكات المحلية اللاسلكية (WAS/RLANs) والنطاق الترددي المقابل المسموح به، والحد الأقصى المسموح به للبث.

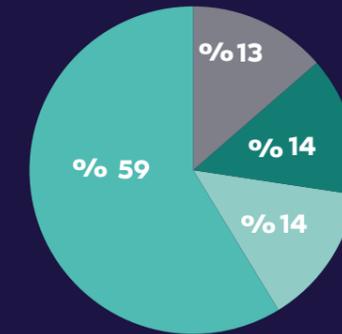
وقد لعبت المشاورات العامة التي أجريت، دوراً كبيراً في هذه العملية، إذ أتاحت لـ "الهيئة" الفرصة لفهم واستيعاب احتياجات الأطراف ذوي الصلة بطرق منظمة تتحلّى بالشفافية، وأعطيت لهم مهلة حتى 16 أغسطس 2017 للتعليق على التغييرات المقترحة المنشورة على موقعنا.

استبيان على وسائل التواصل الاجتماعي حول الرسائل غير المرغوب فيها

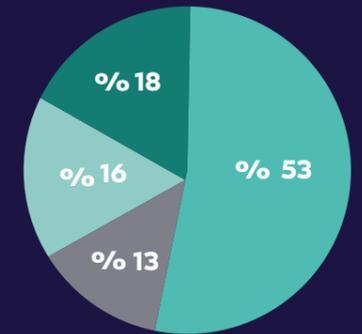
الوقت المناسب لاستقبال الرسائل



نوعية البيانات للمشاركة



الطريقة المفضلة لمنح الموافقة



المشاورات العامة حول تعديل اللائحة التنظيمية للرسائل غير المرغوب بها

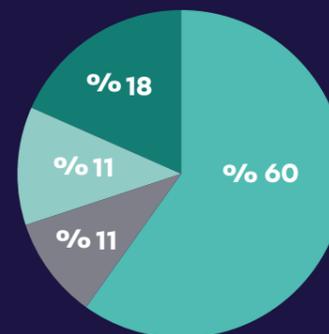
مع تزايد عدد الشكاوى المستلمة، أصبحت مشكلة الرسائل الإلكترونية غير المرغوب بها، كابوساً يزعج الكثير من العملاء، بعضٌ منها -وكما ذكرنا في قسم "خدمة العملاء"- تكون احتيالية، يُزعم بأنها مُصممة من قبل شركات مرموقة تهدف لخداع الأفراد والكشف عن بياناتهم الشخصية.

في ديسمبر 2017 قامت "الهيئة" بالمشاورات العامة في اللائحة التنظيمية للرسائل غير المرغوب بها، وتم وضع المسودة الخاصة باللائحة في ديسمبر 2016. وتطبيقاً للشفافية وإرساء لدعائم التعاون، تمت دعوة الأطراف ذوي الصلة والأطراف المهتمين للتعليق عليها، وعليه تم عمل بعض التعديلات لتتماشى مع قانون حماية البيانات الذي نشرته وزارة المواصلات والاتصالات في ديسمبر 2016.

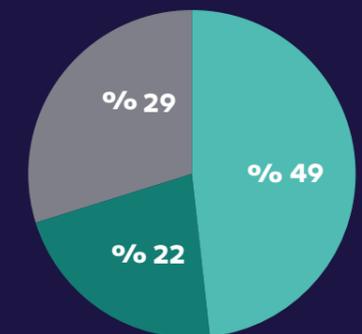
وقد تم إجراء هذه المراجعة في 2017 لتقليل عدد الشكاوى المقدمة حول الرسائل غير المرغوب بها، والتسويق المباشر، والجرائم السيبرانية، سواء المقدمة من طرف "الهيئة" أو من طرف مقدمي الخدمات، بهدف تعزيز المعرفة العامة لدى العملاء في قطر.

تضع لائحة عام 2017 المعدلة، التزامات خاصة لمقدمي الخدمات ومستخدمي الاتصالات الإلكترونية لغرض التسويق المباشر، وتشتمل أيضاً على قضايا خصوصية العميل والبيانات الشخصية والجرائم السيبرانية وفقاً لأطر العمل التنظيمية لدولة قطر ذات الصلة، وهي الآن في مرحلة المراجعة القانونية

الطريقة المفضلة لإلغاء الموافقة



حدود الموافقة المفضلة



خدمات الاتصالات العامة على متن الطائرات

مع نمو "الاتصال من بوابة إلى بوابة" في جميع أنحاء العالم، قامت "الهيئة" بإجراء مشاورات عامة في نوفمبر 2017 بمراجعات للرخصة الفئوية لتوفير خدمات الاتصالات العمومية على متن الطائرات، وتم إعطاء الأطراف المعنية مدة زمنية حتى 10 ديسمبر للتعليق على التغييرات المقترحة المنشورة على موقع الهيئة .

يسمح الترخيص الفئوي الحالي، الصادر في مارس 2014، لمشغلي الطائرات المسجلة في قطر بتوفير خدمات الاتصالات العامة، والوصول إلى الإنترنت، والمكالمات الصوتية عبر الهاتف المتنقل (بنظام "جي إس إم" أو النظام العالمي للاتصالات المتنقلة)، والرسائل النصية القصيرة، والبيانات المتنقلة التي يتم الوصول إليها عبر خدمات التجوال عبر الأقمار الصناعية، إلا أن ذلك يكون مسموحاً به فقط عندما تكون الطائرة معلقة على ارتفاع لا يقل عن 3000 متر فوق مستوى سطح البحر. وقد تم تشغيل هذا بنجاح منذ ذلك الحين دون التسبب في حدوث تداخل ضار في أي من عمليات الطائرات أو الشبكات اللاسلكية التجارية على الأرض .

وقد تم اقتراح تعديلات عام 2017 على الترخيص الفئوي لتمكين شركات الطيران المبحر لهم من توفير اتصال "واي-فاي" على ارتفاع أقل من 3000 متر، وقد استندت إلى اختبار أظهر أنه بإمكان ذلك أن يحدث دون التسبب في تداخل ضار كما هو موضح أعلاه .

وتم نشر وثيقة التشاور لعام 2017 للاستماع إلى وجهات نظر مقدمي خدمات الاتصالات والأطراف ذوي الصلة الرئيسيين والأطراف الأخرى المهتمين حول ما إذا كان ينبغي تطبيق التعديلات وتمديدتها إلى خدمات الصوت والبيانات المتنقلة بنظام "جي إس إم" أو النظام العالمي للاتصالات المتنقلة .

استخدام الأجهزة اللاسلكية غير المرخصة

في أكتوبر 2017 قامت "الهيئة" -وفق ما هو مذكور في قسم "خدمة العملاء" بإصدار إشعار عام لنشر الوعي حول بعض الأجهزة اللاسلكية التي لم يتداول شراؤها في دولة قطر، والتي قد تتسبب -سواء من خلال الاستعمال الشخصي أو غيره- في تعطيل أو قطع شبكات المحمول المرخصة في قطر، كما تؤثر على التغطية وجودة الخدمة العامة .

وتشمل هذه الأجهزة الهواتف اللاسلكية والساعات اللاسلكية والميكروفونات التي تعمل وفقاً لمعايير نظام الاتصالات اللاسلكية الرقمية المحسنة 6 (1900 ميجاهيرتز)، فضلاً عن أجهزة تحديد الهوية بموجات الراديو "آر. إف. أي. دي"، ومعرزات إشارة المحمول أو أجهزة إعادة الإرسال. فإنه في حال شراء هذه الأجهزة من الخارج، فإنها قد تعمل على نطاقات التردد المخصصة حصراً لشبكات المحمول في قطر .

وتم توضيح أن استيراد أو بيع أو استخدام معرزات إشارة المحمول أو أجهزة إعادة الإرسال التي تعزز التغطية المتنقلة، يجب أن يكون متوافقاً مع معايير "هيئة تنظيم الاتصالات"، ولا يسمح بها إلا من خلال مقدمي خدمات الاتصالات المرخصين في قطر .

وقد أوضح الإشعار أن استيراد هذه الأجهزة وبيعها واستخدامها غير قانوني، وأن "هيئة تنظيم الاتصالات" تستطيع تحديد استخدامها من خلال أنظمة المراقبة لديها، ومن ثم اتخاذ الإجراءات اللازمة، بما في ذلك المصادرة .

وفي الإشعار نفسه تم التنويه بأنه يمكن لـ "الهيئة" إصدار "ترخيص فئوي" لاستخدام وتشمل هذه الأجهزة أجهزة تحديد الهوية (SRD)، وتشغيل أجهزة قصيرة المدى بموجات الراديو "آر. إف. أي. دي"، مثل التحكم في الوصول اللاسلكي لبوابات وأبواب ساحات وقوف السيارات. وتمت الإشارة إلى أنه لا يُسمح باستخدام هذه الأجهزة إلا في نطاقات التردد ومستويات الطاقة المسموح بها، وأن المواصفات متوفرة في الملحق (2) من هذا الترخيص الفئوي على موقع "الهيئة" الإلكتروني. وقد لوحظ أن نطاق التردد 900 ميجاهيرتز مخصص حصرياً لمقدمي الخدمات، ولا ينبغي استخدامه على الأجهزة قصيرة المدى .



الفعاليات والجوائز



عملت "الهيئة" على استضافة ورعاية العديد من الفعاليات على مدار عام 2017؛ تنوعت بين فعاليات صناعية بارزة وأخرى لتوعية المستهلكين. وفازت "الهيئة" بجائزتين رفيعتي المستوى في عام 2017، واللّتين نوجههما إلى جانب بعض أهم الفعاليات الخاصة بـ الهيئة

الفعاليات

كيتكوم

اتسم شهر مارس بكونه حافلاً بالفعاليات المتعلقة بـ "الهيئة" على وجه خاص، بدءاً بالرعاية الذهبية لمعرض ومؤتمر "كيتكوم"؛ أكبر فعالية رقمية في دولة قطر. إذ إنها تُعدّ بمثابة منصة لا تقدر بثمن، تمكّن الزوار من حصد خبرات مباشرة فيما يتعلق بما تقدمه "الهيئة" من خدمات وما تقوم به من مبادرات عامة، والتي اشتملت على بوابة خدمات الطيف الإلكتروني، وتسجيل النطاق القطري، وتطبيق الهاتف المحمول "أرسل" الحائز على الجوائز، وقابلية نقل أرقام الهواتف النقالة .

وقد كان هناك إقبال كبير على العروض الخاصة بنا، ولا سيما تلك الخاصة بالنطاقات القطرية المجانية. كما قام أكثر من 400 شركة وأفراد محليين بتقديم الطلبات الخاصة بهم للحصول على نطاقات تحت الامتداد (.qa).

ومن ناحية أخرى، شارك خبراء من الهيئة في جلسة نقاشية عامة بشأن مستقبل المدن الذكية؛ حيث قاموا بمناقشة مفهوم المدن الذكية والتحديات والفرص ذات الصلة بالنمو المستدام .



منتدى الاتصالات ووسائل الإعلام الرقمية

في الفترة من 22 مارس وحتى 23 مارس قامت "الهيئة" بالمشاركة في استضافة منتدى وسائل الإعلام الرقمية التابع للمعهد الدولي للاتصالات "TDMF" في دولة قطر، وهو منتدى جمع بين صناع السياسات والقرارات على كل من الصعيدين الإقليمي والدولي، بُغية معالجة مجموعة متنوعة من المسائل، تضمنت: تشجيع الاستثمار في مجال الاتصالات، والابتكار في وسائل الإعلام الرقمية، ورقمنة المحتوى، والتقارب، وحماية المستهلك، وخدمات بث المحتوى عبر شبكة الإنترنت، ومبادئ حياذ الشبكة، والتشجيع على المنافسة. وقد شهد المنتدى حضورًا حاشدًا من شخصيات رفيعة المستوى في دول مجلس التعاون الخليجي، بالإضافة إلى المنظمين من جميع أرجاء العالم. فقد كان من بين كبار ممثلي الهيئات التنظيمية، ممثلو البوسنة والهرسك وألمانيا وهونج كونج ونيجيريا وسويسرا وتونس والمملكة المتحدة وسنغافورة، إلى جانب العديد من الممثلين الآخرين. كما كان من بين المتحدثين خبراء من القطاع الخاص من شركات "سيسكو" و"دينتونس" و"اتصالات" و"إريكسون" و"فيسبوك" و"نوكيا" ومايكروسوفت.

وكانت هذه الفعالية التي استمرت لمدة يومين مثمرة ومفيدة لجميع الأطراف المعنية إلى أقصى حد.



اليوم العالمي لحقوق المستهلك

بتاريخ 17 و18 مارس 2017 قامت "الهيئة" بالاحتفال باليوم العالمي لحقوق المستهلك في إحدى فعاليات التوعية، من خلال إطلاق تطبيق "أرسل" الحائز على الجوائز، والذي تم تجديده، وهو ما أتاح لـ "الهيئة" فرحاً رائعة للتفاعل مع مستهلكي خدمات الاتصالات في دولة قطر؛ فقد أبدى فريق الخبراء الخاص بـ "الهيئة" استعداداه التام لتقديم النواحي المفيدة لهؤلاء المستهلكين، مما ساعدهم على الإلمام بحقوقهم ومسؤولياتهم على نحو أفضل. هذا بالإضافة إلى تعريفهم بعملية حل الشكاوى بشكل أكبر، كما وتم إفساح المجال أمام الزوار لتقديم الشكاوى المتعلقة بالاتصالات ضد مقدمي الخدمة بشكل فعلي.



ورشة عمل عن المنافسة في دعم التنمية والابتكار

لقد عملت "الهيئة" في شهر مايو 2017، وكجزء من مجهوداتها الرامية إلى خطة تنفيذ إطار المنافسة، على تنظيم ورشة عمل رفيعة المستوى بالتعاون مع وزارة الاقتصاد والتجارة، جمعت بين الهيئات الحكومية والأطراف ذوي الصلة المعنيين، بغية مناقشة المبادرات والتحديات والفوائد المرجوة من المنافسة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وكذلك في القطاعات الأخرى وكيفية التعاون لتعزيز من المنافسة العننية والنزيهة والتشجيع عليها .

فعالية التوعية لمستهلكي خدمات الاتصالات

كما هو مذكور في قسم "خدمة العملاء" واطلت "الهيئة" القيام بمبادرات على نحو مستمر طيلة عام 2017، تهدف إلى توعية المستهلكين بحقوقهم وبمسؤولياتهم وبالمسائل المتعلقة بحمايتهم. كما تم تنظيم فعالية للتوعية في حديقة أسباير، وذلك بتاريخ 9 ديسمبر 2017، والتي كان من شأنها زيادة الوعي لدى المستهلكين بشأن حقوقهم ومسؤولياتهم، بالإضافة إلى التحوال ورسائل البريد الإلكتروني غير المرغوب بها، ومحاولات الاحتيال الهاتفي، وكان ذلك كله من خلال أنشطة توعوية وشاشات تفاعلية واستشارات مباشرة .

بالإضافة إلى التواصل مع المستهلكين ممن يتابعون حساباتنا على مواقع التواصل الاجتماعي، ومعرفة آرائهم ومقترحاتهم، ومن ثم أخذها بعين الاعتبار. إذ إنهم قدّموا لـ "الهيئة" معلومات مفيدة حول حملات التوعية الإلكترونية الخاصة بها، والمسائل التي يرغبون في معرفة تفاصيل أكثر بشأنها .



الجوائز

أفضل تطبيق جوال لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تفخر "الهيئة" بحصولها على جائزة أفضل تطبيق جوال لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في احتفالية جائزة درع الحكومة الذكية بدورتها الثامنة، والتي نظمتها أكاديمية جوائز التميز. فلقد حصلت "الهيئة" على هذه الجائزة للنسخة المطورة حديثاً من تطبيق "أرسل" الخاص بها، والذي يُعدّ متوافقاً مع منصات نظم التشغيل "أي. أو. إس" و"أندرويد". ويتسم هذا التطبيق لمجموعة كبيرة من الميزات المفيدة، على سبيل المثال: تحديثات حالة الشبكة واختبار السرعة والإشعارات. كما يُمكن هذا التطبيق مستخدميه من التحقق مما إذا كان هناك ثمة مشكلات متعلقة بتغطية الشبكة تم الإبلاغ عنها في أي مكان في دولة قطر .

ويتيح لهم كذلك اختيار مقدمي الخدمة وتقديم الشكاوى ضدهم باستخدام المعلومات الدقيقة استناداً إلى المواقع، هذا بالإضافة إلى أنه يُمكنهم من متابعة الشكاوى الخاصة بهم وإرسال الوثائق ذات الصلة واستلام التحديثات .

جائزة الإنجازات الحكومية العربية

حظيت إحدى المبادرات الرئيسية الخاصة بـ "الهيئة"، وهي "بوابة خدمات الطيف الترددي الإلكتروني" التي تم إطلاقها عام 2017، بالإشادة، من خلال حصول الهيئة على جائزة الإنجازات الحكومية العربية من أكاديمية جوائز التميز، وذلك في شهر سبتمبر 2017 .

فقد أطلقت "الهيئة" البوابة في شهر يناير من عام 2017 بوصفها الواجهة المتاحة للجمهور، فيما يتعلق بالنظام الآلي لإدارة الطيف الترددي (AFMS) .

تفسح هذه البوابة مجالاً أمام مستخدمي الطيف الترددي لتقديم الطلبات الإلكترونية من أجل استصدار تراخيص الطيف الترددي الخاصة بهم أو تعديلها أو إلغاؤها. وقد تم تصميم نظام إدارة الطيف الترددي بما يتماشى مع أفضل الممارسات الدولية، وهو يلعب منذ ذلك الحين دوراً محورياً في عملية إدارة الطيف الترددي على نحو فعال في دولة قطر .



المشاريع والخطط لعام 2018



إن "الهيئة" ستواصل وستعمل جاهدةً على تنفيذ مشاريع وخطط جديدة، وكذلك إجراء التحسينات على البنية التحتية بما يتفق ورؤية قطر لعام 2030 لقيادة مجتمع المعلومات القائم على المعرفة .

إن دولة قطر احتلت المرتبة الـ 27 على مستوى العالم من بين 139 دولة في عام 2016، والمرتبة الثانية بين الدول العربية، في مؤشر الجاهزية الشبكية 2016، الصادر عن منتدى الاقتصاد (GITR) وفقاً للتقرير العالمي لتكنولوجيا المعلومات إذ إن ذلك قد تأتى من خلال بذل الجهود المتواصلة والرامية، (WEF) العالمي إلى التحسين من الخدمات المقدمة للعملاء. وإنه جار العمل على تقديم تقنيات وابتكارات وخدمات جديدة لكل من الشركات والمجتمعات على نحو مستمر .

وفيما يلي موجز لبعض المبادرات التي تسعى "الهيئة" لتحقيقها في عام 2018:

حماية المستهلك واللائحة التنظيمية للرسائل غير المرغوب بها

شرعت "الهيئة" في تطوير اللائحة التنظيمية فيما يخص حماية المستهلك، بالإضافة إلى الخدمات التي يتم تقديمها لهم، والمحددة في قسم "خدمة العملاء". وستتيح هذه اللائحة -الجاري وضعها في الوقت الراهن- للعملاء الحصول على معلومات واضحة ودقيقة وذات صلة بالالتزامات الواقعة على مقدمي الخدمات. وعليه، تُعدّ هذه اللائحة -حين الانتهاء منها في وقت لاحق من عام 2018- الحك التنظيمي الوحيد الذي ينطوي على العديد من القوانين والسياسات الصادرة عن "الهيئة" إزاء حماية المستهلك، ومنها على سبيل المثال: سياسة حماية المستهلك (CPP)، والتقنيات الخاصة بالدعاية والإعلان، والتعليمات المتعلقة بتعريفات البيع بالتجزئة، وتهدف -بمقارنتها بأفضل الممارسات الدولية- إلى التعزيز من ثقة العملاء ومن تجربتهم لخدمات الاتصالات بوجه عام .

كما أنها ستساعد مقدمي الخدمة على تأدية التزاماتهم وواجباتهم على الفور وبصورة فعالة .

كما يشمل ذلك ضمن ما سبق ذكره، إصدار لائحة تنظيمية جديدة للرسائل غير المرغوب بها ونشرها. وفي شهر يوليو تم إصدار القرار رقم (2) لسنة 2017 تحت عنوان "تنظيم إجراءات شكاوى المستهلكين"، ومن ثم نشره على الموقع الإلكتروني الخاص بـ "الهيئة"، بغية إدارة إجراءات التعامل مع الشكاوى فيما بين "الهيئة" ومقدمي الخدمات .



تخصيص الطيف الترددي لشبكة الجيل الخامس (5G) والكونسورتيوم

ظلت دولة قطر إحدى الدول الرائدة فيما يتعلق بتحديد نطاقات الطيف الترددي لتقنيات البرودباند الناشئة والخاصة بشبكة الجيل الخامس . كما شرعت "الهيئة" إجراء المشاورات مع جميع مقدمي الخدمات من أجل العمل على وضع خطة لبدء تنفيذ الطيف الترددي لشبكة الجيل الخامس . بعد ذلك، وضع خطة تخصيص نطاقات الطيف الترددي على أساس مرحلي خلال عام 2017، وسيتم العمل على تطبيقها خلال عام 2018، مما سيمكّن مقدمي الخدمات من إجراء تجارب بصورة منتظمة في سبيل تحديد المشاكل المحتمل ظهورها، ومن ثم معالجتها .

قانون البريد الجديد

تعدّ "الهيئة" الجهة التنظيمية لقطاع البريد. ومنذ عام 2016، عملت بالتعاون الوثيق مع وزارة المواصلات والاتصالات على صياغة تشريعات جديدة في هذا القطاع، وتم إنجاز مشروع القانون في يستند القانون الجديد إلى سياسة مبنية على 3 محاور 2017 :

- توضيح المهام والمسؤوليات بين مختلف الأطراف ذوي الصلة (السُّلطات، والشركة القطرية لخدمات البريد "بريد قطر"، ومقدمي خدمات البريد المصغر لهم) .
- ترسيخ الحد الأدنى من المتطلبات لخدمات البريد (تسمية التزامات الخدمات الكلية) .
- إضافة لوائح جديدة لتشجيع المنافسة في البريد الدولي السريع .

يعد الانخفاض الكبير في استخدام خدمات البريد المعتاد على مستوى العالم أحد أهم البنود التي يتعين النظر فيها، ولكن في الوقت نفسه ينبغي توفير نموذج لقطاع البريد مع ازدياد التجارة الإلكترونية والاقتصاد الرقمي



تعزيز عملية التسجيل في نطاقات قطر على الإنترنت

تعمل "الهيئة" جاهدة على تعزيز التسجيل اسم النطاق بطول نهاية 2018 من خلال تطبيق بروتوكول (امتداد تأمين نظام اسم النطاق). يكمن الغرض في بروتوكول (امتداد تأمين نظام اسم النطاق) في مصادقة مرور الإنترنت على نظام تسمية النطاق، للتأكد من حصول المستخدم النهائي على استجابته من المصادر الصحيحة

تأسيس لجان العمل على الإصدار السادس من بروتوكول الإنترنت

تعمل "الهيئة" مع الإدارات الحكومية والجهات غير الحكومية ومقدمي الخدمات وأصحاب المطحة لتنفيذ وتطبيق الإصدار السادس من بروتوكول الإنترنت "IPv6" في دولة قطر يُعد الإصدار السادس "IPv6" آخر إصدارات بروتوكول الإنترنت، وهو النظام الخاص بالترقيم للشبكات السيرانية، وسيتم خلال العام 2018 البدء بتنفيذ التحول من بروتوكولات الإنترنت "IPv4" إلى "IPv6" بشكل مرحلي .

تسليم العديد من المشاريع

تعمل "الهيئة" بالتعاون مع هيئة الأشغال العامة "أشغال" لتنفيذ 23 مشروع بنية اتصالات تحتية غير نشطة (قنوات). وسيتم تسليم المشاريع مرحلياً خلال الفترة بين 2018 و2021، وتخصيصها لمقدمي الخدمات، وذلك بهدف ضمان الوصول العادل لجميع مقدمي خدمات الاتصالات للبنى التحتية في قطر .

إمكانية نقل الأرقام الثابتة

مازالت الهيئة تتابع وتنظم عملية نقل أرقام الهواتف المحمولة، والتي تسمح للمستهلك بتحويل ونقل رقم الهاتف المحمول من مقدم خدمة إلى آخر مع الاحتفاظ بالرقم نفسه. وجاري حالياً العمل على لتمكين مستخدمي الأرقام الثابتة من تحويل أرقامهم بمطلع عام 2019، وذلك تلبيةً لاحتياجات المستهلك .

ستشكل إمكانية نقل الأرقام الثابتة عنصراً مهماً في سوق خدمات الاتصالات التنافسي، حيث سيتمتع السوق بالحرية، ودائماً ما يسفر عن السوق التنافسي تجديدات ضخمة وتحسينات تحب في صالح المستهلك .

اللائحة العامة لحماية البيانات

في ضوء اللائحة العامة لحماية البيانات الصادرة مؤخراً، قامت "الهيئة" بتحديث لوائح سياستها من قانون الخصوصية المحلي السابق، حيث إن سياسة حماية البيانات لديها الآن تتطابق مع اللوائح الدولية الجديدة، في الوقت الذي تطبق فيه قانون الخصوصية المحلي الصادر في 2016، بالإضافة إلى الالتزام باللوائح الأمنية الأخرى والخطط الإرشادية التي وضعها مركز قطر الوطني لأمن المعلومات، مثل سياسة تأمين المعلومات الوطنية



تطوير ممارسات البنية التحتية لخدمات الاتصالات

في السابق، لم تكن مواصفات البناء في قطر تشمل بشكل تفصيلي مواصفات البنية التحتية لخدمات الاتصالات والمعايير الواجبة التطبيق بهذا الخصوص. وبنهاية عام 2018، ستصدر الهيئة المعايير والممارسة اللازمة لتطوير البنى التحتية المشتركة وتوصيل الكابلات داخلياً بالمنشآت، وإنشاء مواقع الاتصالات الراديوية. وتحقيقاً لهذا الغرض، فإن "الهيئة" تعمل بالتعاون مع لجنة اعتماد المهندسين ومع وزارة الاقتصاد والتجارة على التصاريح ذات الصلة للاستشاريين والمقاولين حتى يتمكنوا من العمل في مجال البنية التحتية لخدمات الاتصالات وتوصيل الكابلات داخل المنشآت.





ولا يسع الهيئة في النهاية إلا شكركم على اهتمامكم بمختلف المبادرات
والخطط والأوامر التي أصدرتها الهيئة خلال عام 2017، والتطورات الهامة
المخطط لها لعام 2018 وما بعده

