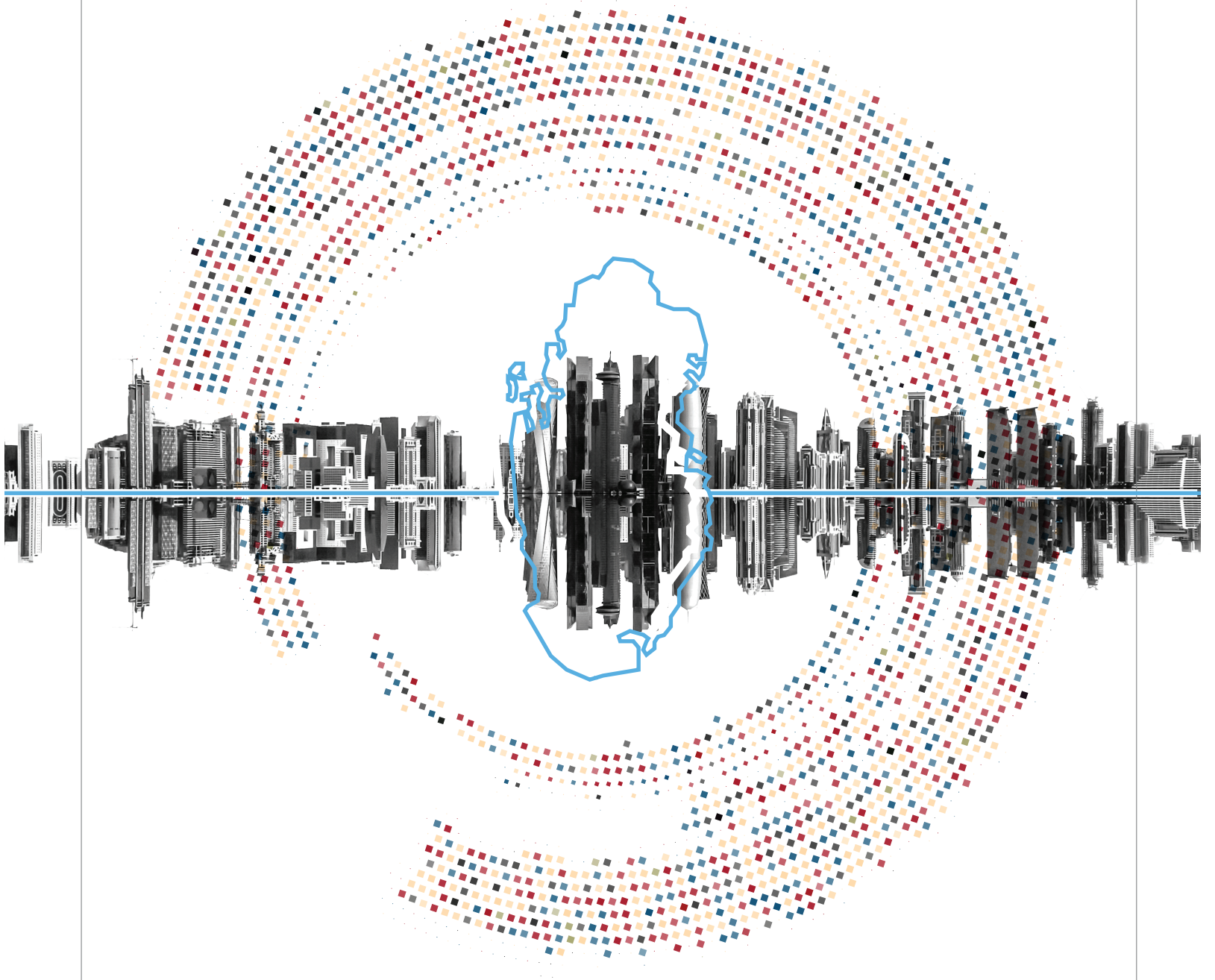


هيئة تنظيم الاتصالات

التقرير السنوي ٢٠١٤/٢٠١٥



المحتويات

رسالة رئيس الهيئة ٥

مقدمة ٦

التنظيم من أجل المستقبل:
منهج شامل وشفاف ٨

تطور السوق وتعزيز المنافسة ١٠

خدمة المستهلك ٢١

إدارة الموارد النادرة ٣٢

وضع معايير جاهزية البنية التحتية وتعميمها ٣٦

الإمتثال ٣٩

هيئة تنظيم الاتصالات في دولة قطر التقرير السنوي



سمو الشيخ تميم بن حمد آل ثاني
أمير دولة قطر

سيظل الوضوح والقدرة على استشراف
المستقبل هما أهم السمات المميزة
للإطار التنظيمي لدولة قطر، بحيث
نضمن التحفيز المستمر للمشهد
الرقمي الغني بالخدمات

رسالة رئيس الهيئة



محمد علي المناعي
رئيس هيئة تنظيم الاتصالات

في شهر فبراير من عام ٢٠١٤، أعلنت القيادة الحكيمة لدولة قطر عن إنشاء هيئة تنظيم الاتصالات لتصبح هيئة تنظيمية مستقلة، وهو القرار الذي يؤكد التزام دولة قطر مواصلة دورها الريادي في تعزيز المنافسة وتشجيع مبادئ التوافق والشفافية والمرونة ضمن إطار العمل التنظيمي. إن هدفنا الرئيسي، في هيئة تنظيم الاتصالات، هو المساهمة في وضع قطر في مصاف الدول المتقدمة في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وبناء مجتمع ذكي ومتربط رقميًا في ظل تنامي اقتصادها وتنوعه، فضلًا عن ضمان حصول الأفراد والشركات والجهات الحكومية على مجموعة واسعة من خدمات الاتصالات المبتكرة بأسعار تنافسية. ويشرفني، بالنيابة عن هيئة تنظيم الاتصالات، أن أتوجه بجزيل الشكر والتقدير لحضرة صاحب السمو الشيخ تميم بن حمد آل ثاني، أمير البلاد المفدى، على رؤيته الثاقبة وقيادته الحكيمة. كما تتقدم الهيئة بجزيل الشكر لجميع الوزارات والهيئات الحكومية على دعمها وتعاونها الدائمين لمواصلة مسيرة نجاح الهيئة.

وقد سعت هيئة تنظيم الاتصالات، من خلال استراتيجيتها التنظيمية الممتدة على مدار ثلاث سنوات (٢٠١٣-٢٠١٦)، إلى تحسين البيئة التنافسية ووضوح وشفافية الإطار التنظيمي وقدرته على التنبؤ بالمتطلبات المستقبلية للقطاع، مع الحفاظ على حقوق المستهلكين وحمايتهم. بالإضافة إلى ذلك، اتبعت هيئة تنظيم الاتصالات منهج الإدارة الفعالة للموارد العامة والنادرة ودعم تحول الاقتصاد القطري إلى اقتصاد رقمي. وستظل هذه الاستراتيجية التنظيمية قيد التطبيق خلال الإطار الزمني المحدد لها، بينما يتم العمل على تطوير استراتيجية جديدة للثلاث سنوات القادمة، مع مواصلة التشاور مع الأطراف المعنية حول التوجهات التنظيمية المستقبلية.

إننا نؤمن بأن مفتاح النجاح والمضي قدمًا نحو المستقبل هو تسريع وتيرة الحوار مع جميع الأطراف المعنية للتأكد من أننا جميعًا على دراية كاملة بالرؤية الشاملة لمستقبل القطاع، وأن الأدوار والمسؤوليات المنوطة بالأطراف المعنية كافة وتوقعاتهم واضحة للجميع. هذا وينبغي أن يضمن الإطار التنظيمي المستقبلي تكامل استثمارات جميع الأطراف بما يصب في مصلحة المستهلك، كما يجب أن يضمن معالجة المخاوف الأمنية لدى الأفراد والشركات.

وسيبذل الوضوح والقدرة على استشراف المستقبل هما أهم السمات المميزة للإطار التنظيمي للدولة، بحيث نضمن التحفيز المستمر للمشهد الرقمي الغني بالخدمات، بالإضافة إلى ذلك، فإن بناء الجيل القادم من الأنظمة الأساسية لدعم منظومة فعالة وعصرية ومتناسكة للمدن الذكية وأنظمة الصحة الإلكترونية المتكاملة يتطلب التنسيق والتعاون بين جميع الأطراف. ستواصل هيئة تنظيم الاتصالات العمل بشكل وثيق مع وزارة المواصلات والاتصالات لوضع قانون جديد للاتصالات والبريد لتمكين الهيئة من مباشرة جميع صلاحياتها التنظيمية والتنفيذية وتطوير الإطار التنظيمي الذي يساهم في بناء مجتمع ذكي ومتربط رقميًا ومتنوع اقتصاديًا.

وتمتد صلاحيات هيئة تنظيم الاتصالات لتشمل تنظيم النفاذ إلى الإعلام الرقمي، مما يساعد الهيئة على تبوء مكانة رائدة في مجال تنظيم خدمات الإنترنت، وستقوم الهيئة بتقييم القوى المحركة للقطاع وتحقيق التوازن بين السياسات واللوائح التنظيمية التي تأخذ بعين الاعتبار الآثار الاقتصادية للإعلام الرقمي على مقدمي خدمات الاتصالات، أو الخدمات المقدمة عبر الإنترنت، أو الأنظمة الأساسية، والتطبيقات. ولدعم هذا النهج، ستقوم الهيئة بالتنسيق والتعاون مع الهيئات التنظيمية الإقليمية على النحو الذي يساهم في تطوير اقتصاد ذكي ومزدهر.

وإذ يستعرض هذا التقرير التقدم الذي أحرزته هيئة تنظيم الاتصالات خلال العامين الماضيين نحو تعزيز قطاع اتصالات متنامي وقوي، والنهج التنظيمي الذي ستبناه الهيئة خلال السنوات القادمة؛ فإننا نتطلع إلى تحقيق المزيد من الإنجازات التي من شأنها تلبية آمال وتطلعات مختلف شرائح المجتمع القطري.

مقدمة

امتدادًا للالتزام دولة قطر المتواصل على مدار عشر سنوات بترسيخ قطاع اتصالات مزدهر وبيئة تنظيمية تعزز التحول إلى اقتصاد قائم على المعرفة، صدر القرار الأميري رقم ٤٢ لسنة ٢٠١٤ بإنشاء هيئة تنظيم الاتصالات كهيئة مستقلة للاستمرار في توفير مجموعة واسعة من خدمات الاتصالات المبتكرة وعالية الجودة بأسعار تنافسية للأفراد والشركات والجهات الحكومية.

وقد كان لهذا القرار عظيم الأثر في وضع دولة قطر في مصاف الدول الرائدة في المنطقة وحول العالم في مجال تنظيم الاتصالات.

وقد خول القرار الأميري لهيئة تنظيم الاتصالات استخدام عدد من الأدوات ومنحها مجموعة من الصلاحيات التنظيمية في سبيل ضمان ازدهار المنافسة بقطاع الاتصالات مع الحرص على حماية حقوق المستهلكين بشكل أساسي، نذكر منها:

- تنظيم قطاع الاتصالات وخدمات البريد والنفاذ إلى الإعلام الرقمي.
- تشجيع المنافسة ومنع الممارسات غير التنافسية أو الحد منها ومنع إساءة استخدام أي شخص أو كيان لوضعه المسيطر في السوق واتخاذ الإجراءات اللازمة لذلك.
- إدارة الموارد النادرة، مثل الطيف الراديوي والأرقام وأسماء النطاقات، وضمان الاستخدام الأمثل لها.
- حماية حقوق ومصالح المستهلكين ومقدمي الخدمات في السوق، وتعزيز الشفافية، والعمل على توفير خدمات متطورة ومبتكرة ذات نوعية جيدة وبأسعار مناسبة لتلبية احتياجات الجمهور.
- تحديد معايير قياسية لجودة الخدمات، ومراقبة امتثال الجهات المرخص لها بتقديمها.
- وضع نظام لتسوية المنازعات بطريقة منظمة وشفافة وعادلة وناجزة وفعالة .
- وضع شروط ومعايير لمنح التراخيص والموافقات الخاصة لخدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد والنفاذ إلى الإعلام الرقمي واستخدام الترددات، وإصدار التراخيص والموافقات المتعلقة بها، والتأكد من الامتثال للشروط الواردة فيها.
- وضع المعايير والإجراءات اللازمة لاعتماد أجهزة ومعدات الاتصالات بما في ذلك الأجهزة والمعدات التي سبق اعتمادها من بلدان أخرى، وإصدار الشهادات والموافقات المتعلقة بها.
- تحليل حالة المنافسة في سوق الاتصالات لتحديد ما إذا كان هناك حاجة لاتخاذ مزيد من التدابير لتعزيز المنافسة.



يستعرض هذا التقرير، الذي يغطي الفترة ما بين إنشاء هيئة تنظيم الاتصالات وحتى نهاية عام ٢٠١٥، العديد من المحاور الاستراتيجية.

نمو وتطور سوق الاتصالات مع استمرار تنامي ضخ استثمارات جديدة بالقطاع: مع زيادة حجم سوق الاتصالات وارتفاع الإيرادات والمنتجات الجديدة واستقرار صافي الأرباح، يواصل مقدمو الخدمة الاستثمار بشكل كبير في شبكاتهم مع إطلاق شبكات الجيل الرابع وشبكات الجيل الرابع المطورة في ٢٠١٤-٢٠١٥. وقد ازدهرت المنافسة في قطاع الاتصالات المتنقلة، مع تعزيز المنافسة في قطاع الاتصالات الثابتة التي لاتزال بحاجة لمزيد من الدعم، الأمر الذي سوف يؤثر إيجابًا على النمو المستقبلي لهذا القطاع حيث وصلت سرعة اتصال الألياف الضوئية إلى ١٠٠ ميجابيت في الثانية. كذلك، تتميز قطر بأحد أعلى معدلات انتشار الهاتف المتنقل في العالم، حيث جلبت المنافسة تطورًا كبيرًا في خدمات البيانات المتنقلة.

استفادة المستهلكين من الأدوات التي تتيحها الهيئة لحماية حقوقهم: بما فيها، تدشين آلية تسوية النزاعات، وقواعد الإعلان والتسويق، وسياسة حماية المستهلك، وتطبيق "أرسل" للهواتف المتنقلة الذي يُمكن المستهلك من تقديم ملاحظاته حول خدمات الاتصالات في قطر إلى الهيئة مباشرة. وعلى الرغم من الإنجازات التي حققتها هيئة تنظيم الاتصالات في مجال حقوق المستهلك، تواصل الهيئة جهودها الرامية لتعزيز القواعد والأطر التنظيمية التي من شأنها دعم حماية المستهلكين في المستقبل.

إطار عمل تنظيمي وقانوني قوي يدعم تطور القطاع ويضعه على المسار: يهدف الإطار التنظيمي لسياسة المنافسة والذي تم تطويره مؤخرًا إلى خلق بيئة ثابتة ومستقرة تدرك من خلالها الأطراف المشاركة في السوق الحالات التي ستقوم هيئة تنظيم الاتصالات فيها بإجراء تحقيقات بشأن أي ممارسات غير تنافسية، حيث يستهدف الإطار التنظيمي القطاعات التي قد تؤثر سلبًا على المنافسة الفعالة ومدى استفادة المستهلكين. كما تم تطوير إطار تنظيمي لجودة الخدمة بحيث تصبح التزامات الشبكات ومقدمي الخدمات واضحة بهذا الشأن. وقد تم وضع شروط وأحكام النفاذ إلى البنية التحتية المدنية وتقاسمها. بالإضافة إلى ذلك، تركز هيئة تنظيم الاتصالات على وضع اللوائح التنظيمية لأسواق البيع بالجملة للحد من اللوائح التنظيمية لأسواق البيع بالتجزئة، ومن المتوقع أن ينعكس هذا بالإيجاب على قطاع الاتصالات الثابتة على وجه الخصوص، ويحقق نسبة من النمو المستقر الذي يشهده قطاع الاتصالات المتنقلة. ويأتي اتباع الهيئة لهذا النهج بهدف استبعاد اللوائح التنظيمية المتداخلة على مستوى البيع بالتجزئة متى ما كان ذلك ممكنًا، وبشكل تدريجي، لتشجيع مقدمي الخدمات على تطوير خدمات أفضل ومنتجات مبتكرة.

تسلط صفحات هذا التقرير السنوي الضوء على عدد من أبرز إنجازات هيئة تنظيم الاتصالات والتقدم الذي تم تحقيقه في مختلف المجالات ذات الصلة.

التنظيم من أجل المستقبل

منهج شامل وشفاف

في يونيو ٢٠١٤، نشرت هيئة تنظيم الاتصالات بيان سياسة تحت عنوان "التنظيم من أجل المستقبل" بهدف توجيه الأطر التنظيمية لقطاع الاتصالات من أجل تعزيز نمو القطاع وزيادة المزايا التي يحصل عليها المستهلك. وقد جاء نشر وثيقة بيان السياسة في إطار التزام هيئة تنظيم الاتصالات بتوفير قدر أكبر من الشفافية للأطراف المعنية وتعزيز القناعة التنظيمية في قطاع الاتصالات.

تبنى هيئة تنظيم الاتصالات في مقاربتها للأطر التنظيمية ستة مبادئ أساسية، تهدف جميعها إلى ضمان حصول المستهلكين على مجموعة واسعة من خدمات الاتصالات المبتكرة بأسعار تنافسية، وهي:

- تعزيز التوافق والقناعة والشفافية والمرونة ضمن إطار العمل التنظيمي، بما في ذلك التعاون البناء مع الأطراف المعنية في الوقت المناسب لتحديد الاحتياجات والتدابير التنظيمية المناسبة.
- التركيز على وضع اللوائح التنظيمية لأسواق البيع بالجملة للحد من اللوائح التنظيمية لأسواق البيع بالتجزئة، بحيث ينعكس هذا بالإيجاب على قطاع الاتصالات الثابتة على وجه الخصوص وبحقق نسبة من النمو المستقر الذي يشهده قطاع الاتصالات المتنقلة، وذلك بهدف استبعاد اللوائح التنظيمية المتداخلة على مستوى البيع بالتجزئة متى ما كان ذلك ممكنًا، وبشكل تدريجي، لتشجيع مقدمي الخدمات على تطوير خدمات أفضل ومنتجات مبتكرة.
- تطوير الحد الأدنى من الشروط والأحكام، متى ما كان ذلك ضروريًا، على جميع الشبكات ومقدمي الخدمات؛ بما في ذلك، على سبيل المثال، التزامات جودة الخدمة، وشروط وأحكام النفاذ إلى البنية التحتية المدنية وتقاسمها، ومعايير نشر الشبكة.
- الحد من القواعد التنظيمية لمقدمي الخدمة المسيطرين لمواجهة المعوقات التي يتم تحديدها على مستوى البيع بالجملة.
- تطوير سياسة شاملة للمنافسة من شأنها تحديد الممارسات غير التنافسية، وتوضيح كيفية تقييم الهيئة لتلك الممارسات والإجراءات التي ستتخذها بشأنها .
- تفعيل الرقابة المستمرة على أداء ونمو قطاع الاتصالات لتحديد التوجهات واكتشاف أي عقبات قد تعيق قدرة القطاع على النمو.

تتبع هيئة تنظيم الاتصالات، في مقاربتها
للأطر التنظيمية، نهجًا يهدف إلى ضمان
حصول المستهلكين على مجموعة
واسعة من خدمات الاتصالات المبتكرة
بأسعار تنافسية



تطور السوق وتعزيز المنافسة

سياسة المنافسة

تعريف سوق الاتصالات وتصنيف
مقدم الخدمة المسيطر

وضع سوق الاتصالات

تعرفه خدمات الاتصالات
بالتجزئة

إصدار التراخيص

الإطار التنظيمي للبيع
بالجملة

وضع سوق الاتصالات

يشهد سوق الاتصالات نموًا متواصلًا من حيث حجم وعدد المشتركين في خدمات الاتصالات المتنقلة والثابتة والخدمات المتنقلة للنطاق العريض. وقد ارتفع إجمالي إيرادات السوق في عام ٢٠١٥ بنسبة تصل إلى ١٠٪ لكل سنة بالنسبة للسنوات الثلاث المتتالية.

يتضمن سوق الاتصالات في دولة قطر حاليًا شركتين مرخصتين لتقديم خدمات الاتصالات المتنقلة؛ أوريدو قطر وفودافون قطر؛ وثلاث شركات مرخصة لتقديم خدمات الاتصالات الثابتة؛ أوريدو قطر وفودافون قطر والشركة القطرية لشبكة الحزمة العريضة التي تملك رخصة لتقديم خدمات الاتصالات الثابتة غير النشطة فقط. وهناك أيضًا ثلاث شركات مرخص لها لتقديم خدمات وشبكات المحطات الطرفية المتناهية الصغر لمجموعات مغلقة من المستخدمين عبر الأقمار الصناعية، وهي شركة "هاريس سلام" وشركة "ريج نت قطر" وشركة "كيوسات للاتصالات"، مع تواجد شركة واحدة فقط مرخص لها لتقديم شبكات وخدمات الاتصالات العامة عبر الأقمار الصناعية، وهي شركة "سهيل سات".

ومن بين التطورات التي شهدتها الفترة التي يغطيها هذا التقرير السنوي؛

- قيام مقدمي خدمات الاتصالات المتنقلة بإطلاق شبكات الجيل الرابع وشبكات الجيل الرابع المطورة، حيث ارتفع استخدام البيانات المتنقلة بشكل كبير.
- تخطي اتصالات شبكة الألياف الضوئية ذات النطاق العريض لنظيراتها ذات الوصلات النحاسية، بسرعة تحميل تصل إلى ١٠ ميجابت في الثانية كحد أدنى.
- استمرار الشركة القطرية لشبكة الحزمة العريضة في مد شبكتها وتقديم خدماتها لتطوير الارتباط الرقمي.
- إطلاق شركة "سهيل سات" لأول قمر صناعي لها والبدء في تقديم خدماته، والإعداد لإطلاق القمر الصناعي الثاني.

كذلك تواصل كل من شركة أوريدو قطر وشركة فودافون قطر ضخ مزيد من الاستثمارات في شبكاتهما.

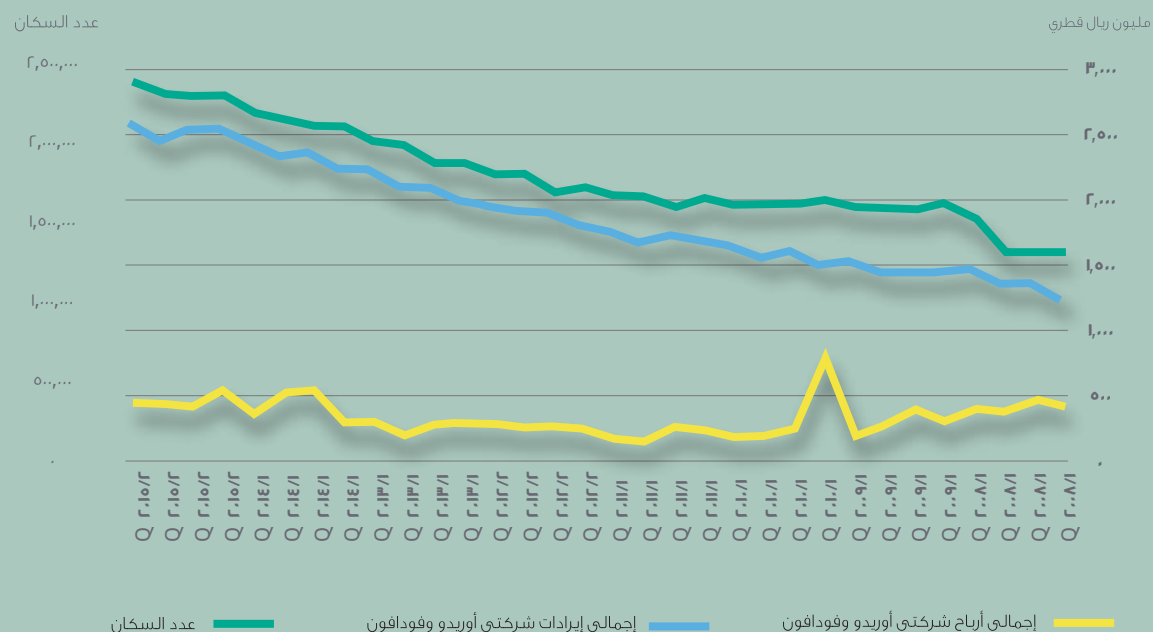
إيرادات السوق والاشتراكات بلغ إجمالي إيرادات السوق ٩,٤٤٥ مليون ريال قطري في عام ٢٠١٤، بينما وصل إلى ١٠,٠٦٤ مليون في ٢٠١٥؛ مع استمرار تصدر الاتصالات المتنقلة في تحقيق أكبر نسبة من الإيرادات والنمو في السوق (الشكل ١).

تتماشى خارطة النمو السكاني المستمر في قطر مباشرة مع معدلات نمو الإيرادات. وفي حين أظهرت الإيرادات زيادة مستقرة في عامي ٢٠١٤ و ٢٠١٥، لم تكن الأرباح التي حققها السوق على نفس المستوى من النمو الملحوظ (الشكل ٢).

الشكل ١: إجمالي إيرادات السوق

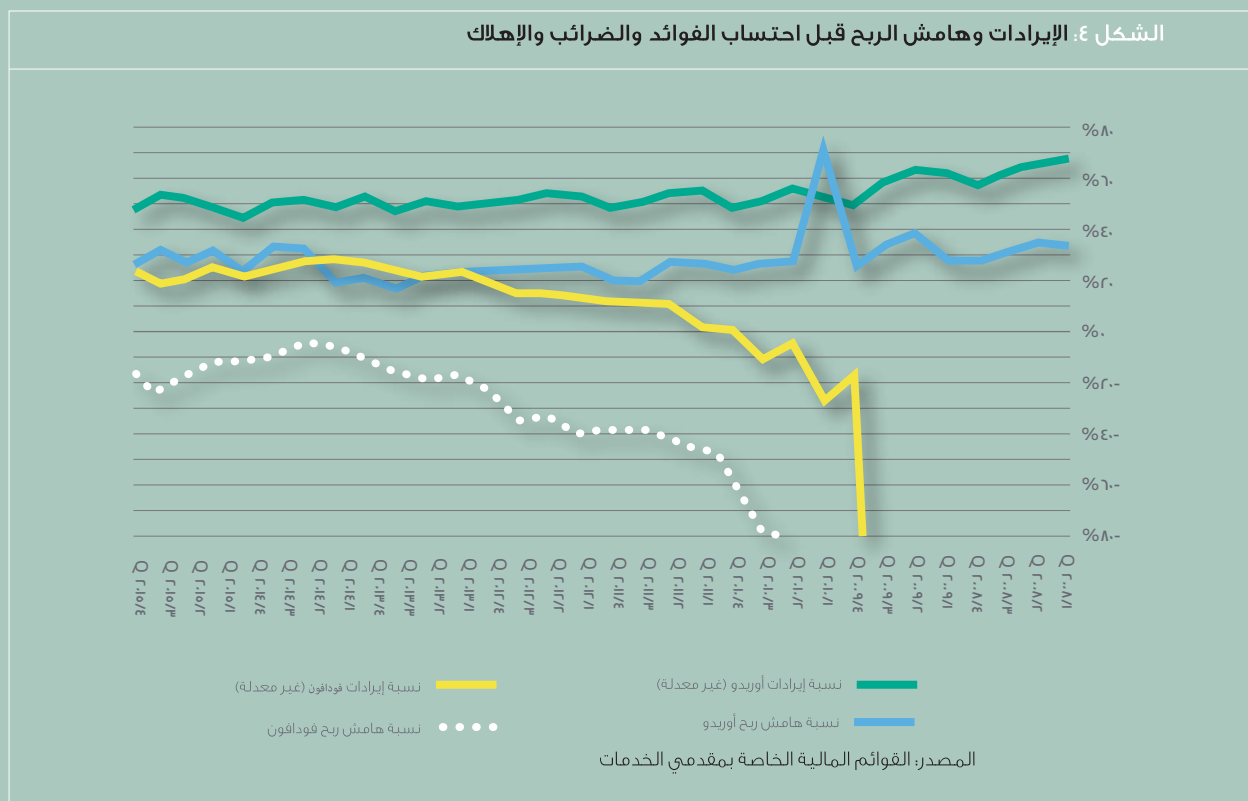
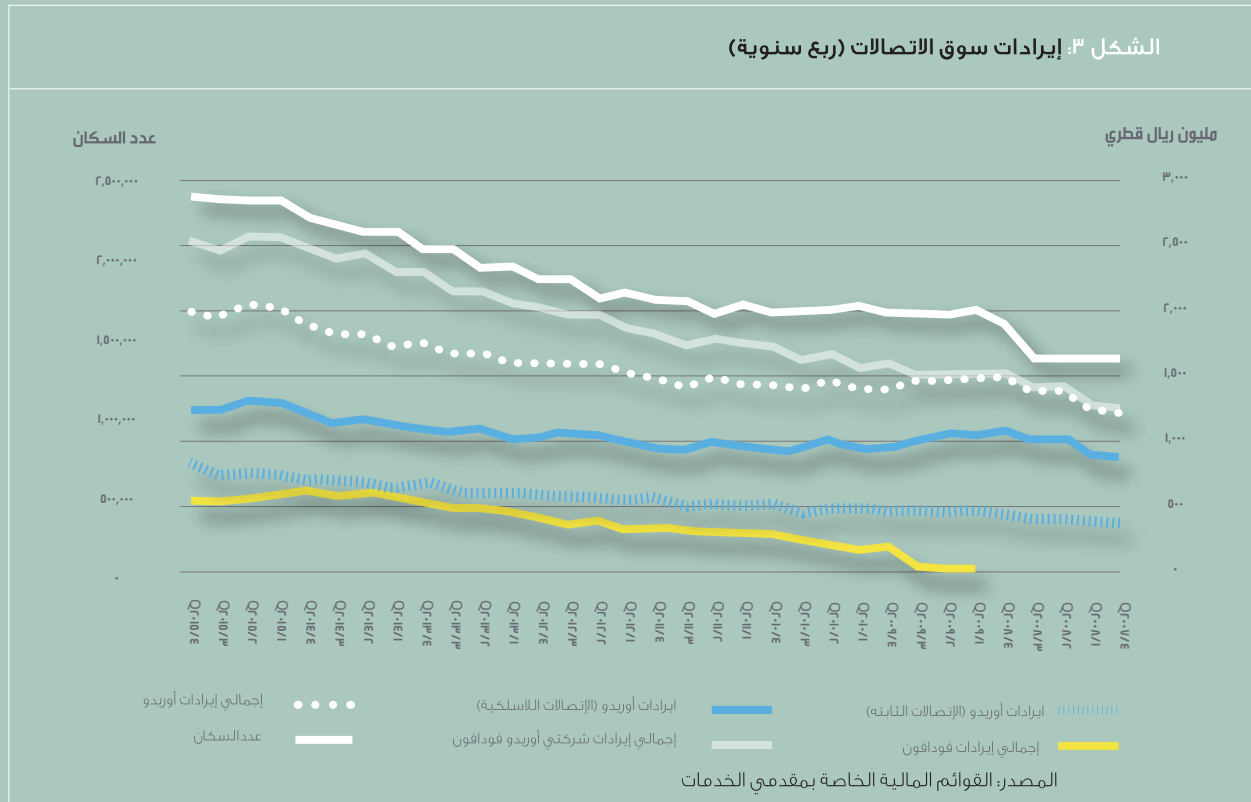


الشكل ٢: إجمالي إيرادات السوق والأرباح وعدد السكان



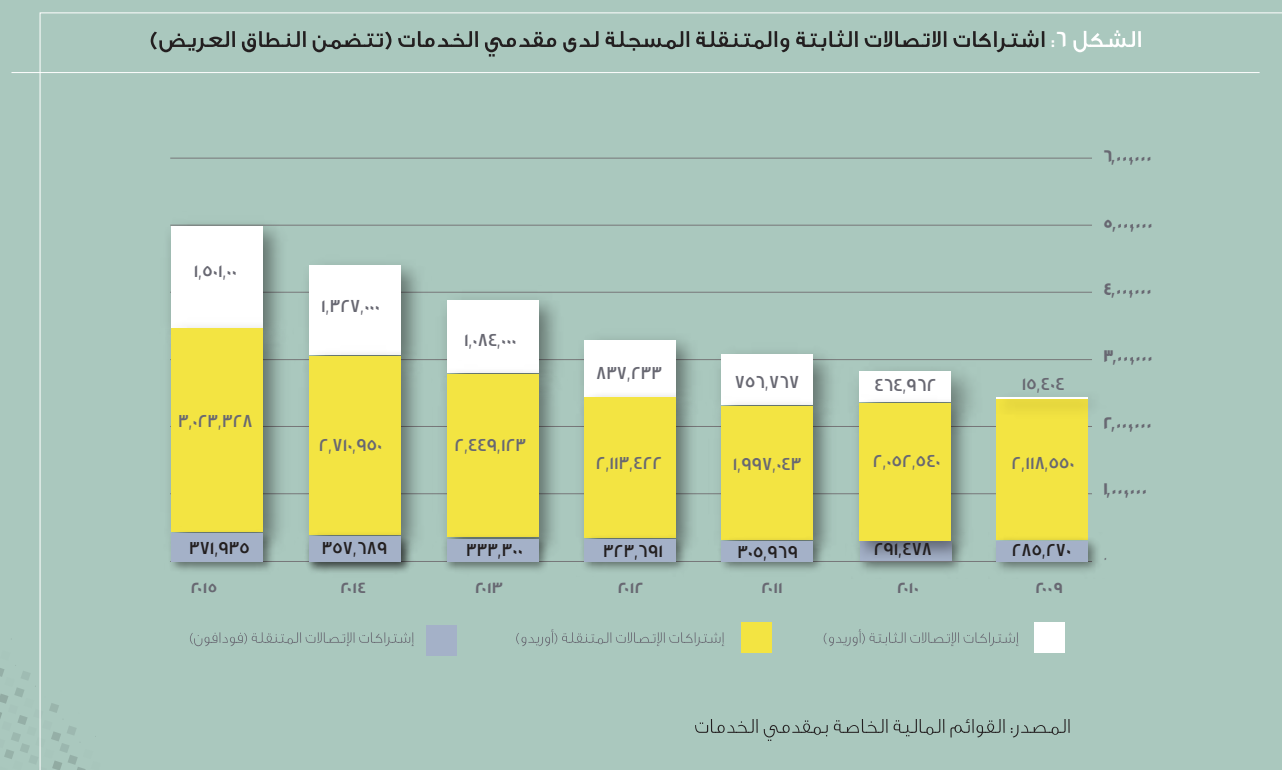
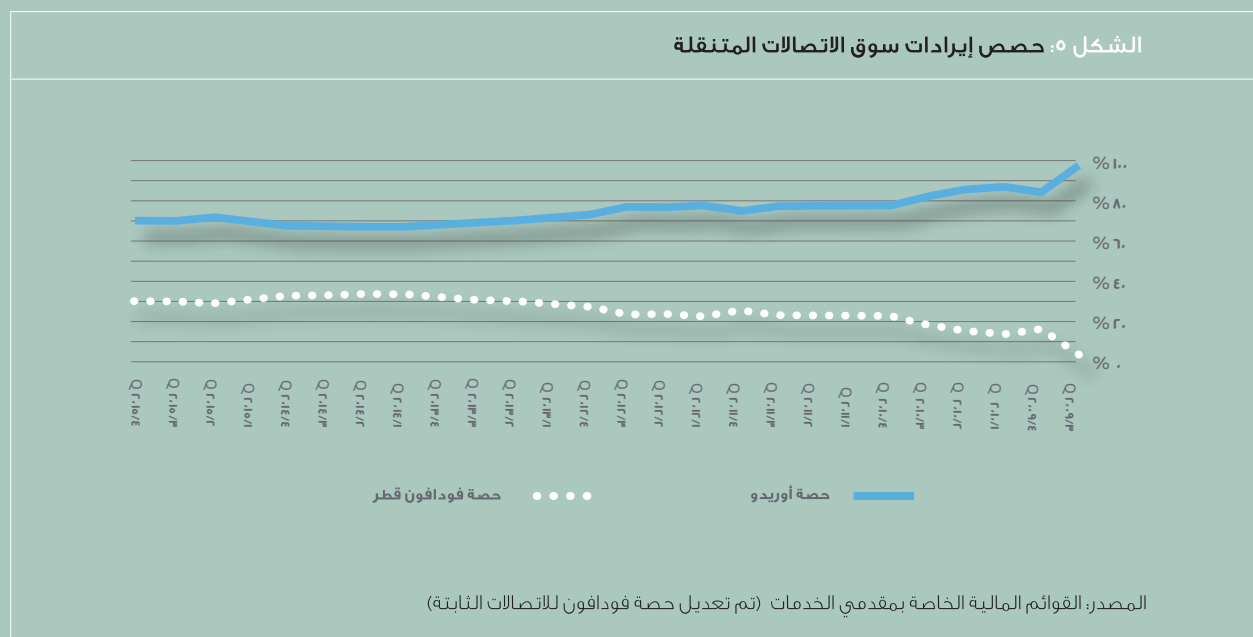
جاءت إيرادات أوريدو الربع سنوية أعلى بنسبة ملحوظة من إيرادات فودافون في سوق الاتصالات المتنقلة؛ حيث حققت ١,٢٢٢ مليار ريال قطري مقابل ٥٣٧ مليون ريال قطري في الربع الأخير من عام ٢٠١٥. فضلًا عن تحقيق أوريدو لإيرادات بلغت ٧٧٨ مليون ريال قطري من خدمات الاتصالات الثابتة (الشكل ٣).

تخطت إيرادات وهامش ربح أوريدو، قبل احتساب الفوائد والضرائب والإهلاك، إيرادات وهامش ربح شركة فودافون بشكل واضح (الشكل ٤).



حافظت شركة أوريدو على حصتها القوية في سوق الاتصالات المتنقلة (الإيرادات)، بل وشهدت تحسناً في عام ٢٠١٥ يصل إلى ٧٠٪. أما حصة شركة فودافون قطر في سوق الاتصالات المتنقلة (الإيرادات) خلال الفترة الزمنية عينها، فقد انخفضت إلى ٣٠٪ (مقارنة بأعلى نسبة حققتها ٣٤٪) (الشكل ٥).

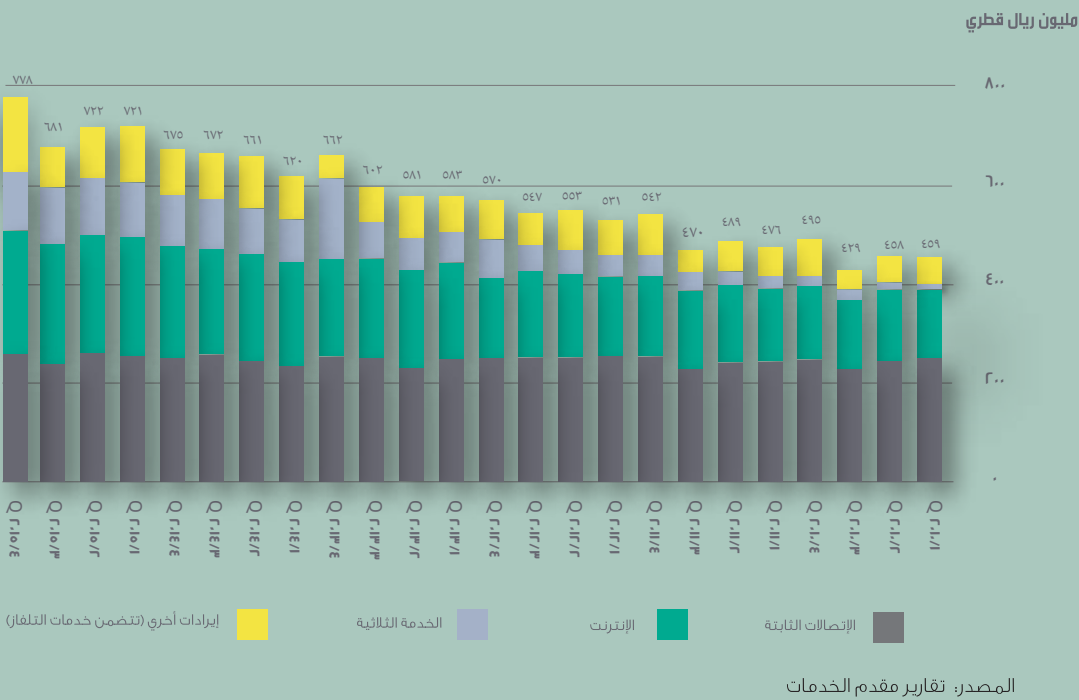
زاد عدد مشتركى خدمات الاتصالات المتنقلة والثابتة، بما في ذلك خدمات النطاق العريض، على نحو مستمر. ففي الفترة ما بين ٢٠٠٩ وحتى ٢٠١٥، ازداد إجمالي عدد المشتركين لأكثر من الضعف - حيث وصل الإجمالي إلى ٤,٨٩٦ مليون مشترك في عام ٢٠١٥. ولدى أوريدو ٦٧٪ من اشتراكات خدمات الاتصالات المتنقلة المسجلة (الشكل ٦).



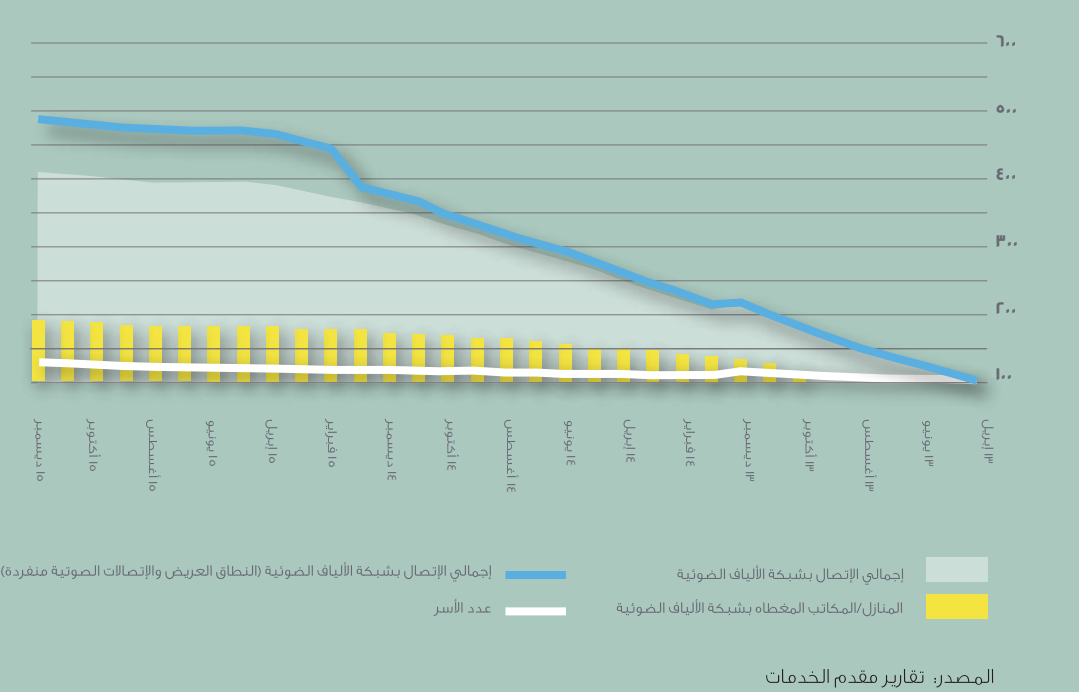
واصلت شركة أوريدو تطوير أعمالها في سوق الاتصالات الثابتة، حيث شهد سوق خدمات الكابل التلفزيوني نموًا في الفترة الأخيرة مدعومًا بخدمات الاتصالات الثابتة الأخرى (الشكل ٧).

وفرت شركة أوريدو شبكة ألياف ضوئية ممتدة لتغطي بذلك جميع المناطق المأهولة بالدولة (الشكل ٨).

الشكل ٧: إيرادات شركة أوريدو من الاتصالات الثابتة



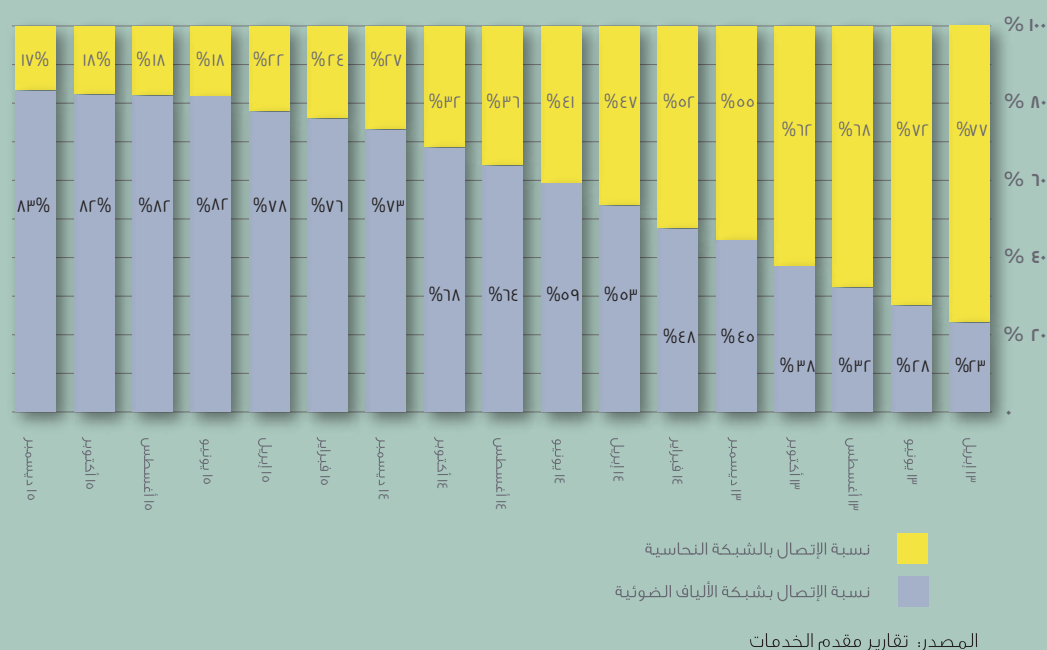
الشكل ٨: نمو الاتصال بشبكة الألياف الضوئية (السكنية والتجارية) مقارنة بنمو المواقع السابقة، المؤشرة لغاية أبريل ٢٠١٣



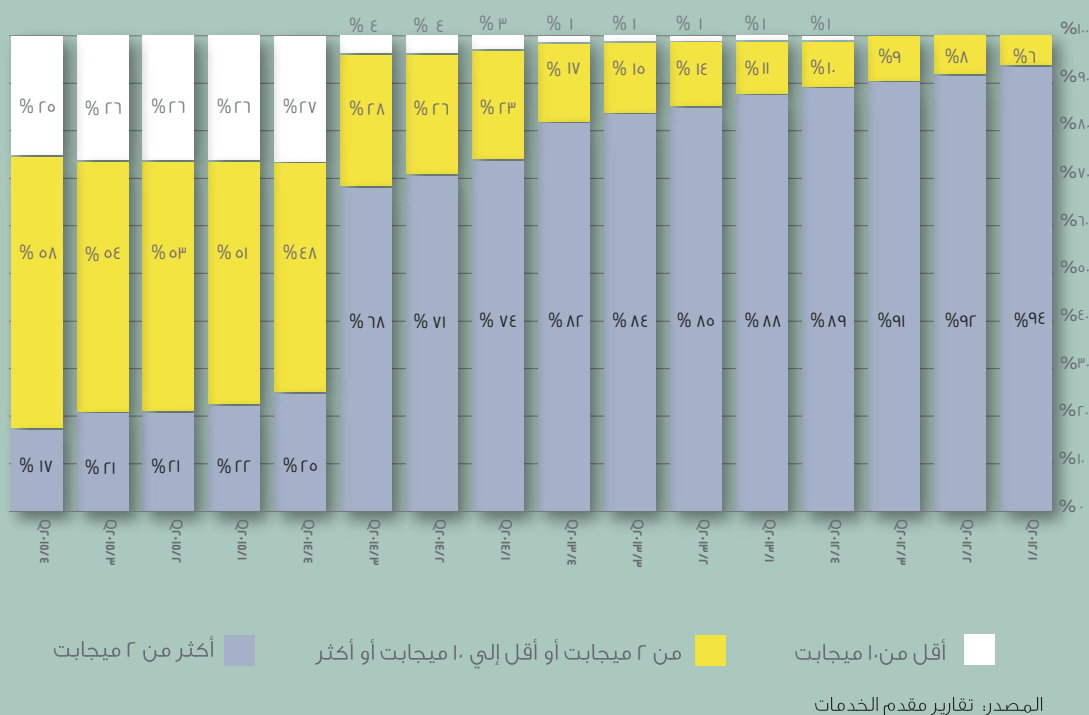
تسير عملية الانتقال من الشبكة النحاسية إلى شبكة الألياف الضوئية بخطى ثابتة، حيث يتبقى عدد قليل نسبياً من مستخدمي الشبكة النحاسية. وعلى الرغم من النمو السكاني، شهد النمو في إجمالي الاتصال بشبكة النطاق العريض زيادة محدودة؛ وهو ما قد يعكس الزيادة في استخدام البيانات المتنقلة كبديل عن النطاق العريض الثابت (الشكل ٩).

يوضح (الشكل ١٠) توزيع سعة النطاق العريض الخاص بشركة أوريدو. وتأتي الزيادة الكبيرة في خدمات الاتصال التي تزيد سرعتها على ٢ ميجابايت مدفوعة بزيادة السرعة في الربع الرابع من عام ٢٠١٤، حيث يتجه غالبية المستهلكين في قطر إلى اختيار السرعات المتوسطة (٢ إلى ١٠ ميجابايت).

الشكل ٩: نسبة الاتصال بخدمات النطاق العريض عبر شبكة الألياف الضوئية والشبكة النحاسية - شركة أوريدو



الشكل ١٠: الاشتراكات حسب السرعة (الألياف الضوئية والشبكة النحاسية)



الإطار التنظيمي للبيع بالجملة

في بيان سياستها الصادر في يونيو ٢٠١٤، أعلنت هيئة تنظيم الاتصالات أنها سوف تركز على وضع اللوائح التنظيمية لأسواق البيع بالجملة للحد من اللوائح التنظيمية لأسواق البيع بالتجزئة، ومن المتوقع أن ينعكس هذا بالإيجاب على قطاع الاتصالات الثابتة على وجه الخصوص، ويحقق نسبة من النمو المستقر الذي يشهده قطاع الاتصالات المتنقلة. ويأتي اتباع هذا النهج بهدف تشجيع النفاذ العادل إلى الشبكات مع استبعاد اللوائح التنظيمية المتداخلة على مستوى البيع بالتجزئة متى ما كان ذلك ممكنًا، وبشكل تدريجي، لتشجيع مقدمي الخدمات على تطوير خدمات أفضل ومنتجات مبتكرة. وسيتم الحد من اللوائح التنظيمية لأسواق التجزئة على مراحل، وكذلك ربطه بالتنفيذ الناجح للإطار التنظيمي لسوق الجملة، فضلًا عن تطوير أدوات تنظيمية فعالة لمراقبة السوق.

وانطلاقًا من هذا الهدف، أصدرت هيئة تنظيم الاتصالات عددًا من الأوامر المتعلقة بالإطار التنظيمي لسوق الجملة في قطر. وقد جاء اعتماد العروض المرجعية مؤشرًا قويًا يعكس تحسن النظام الرقابي بدولة قطر ويجعله مواكبًا لأفضل الممارسات الدولية. ويُعد اعتماد العروض المرجعية خطوة إيجابية نحو تعزيز الشفافية ومنع الممارسات التمييزية وتوفير المزيد من الفعالة القانونية للأطراف الفعالة في السوق، مما يساهم في دعم البيئة التنافسية.

العروض المرجعية: الأوامر والعروض المرجعية المعتمدة لشركتي أوريدو وفودافون – سبتمبر ٢٠١٥

تضع الأوامر والعروض المرجعية المعتمدة مجموعة من الشروط والأحكام الخاصة بمنتجات الربط البيني (العرض المرجعي للربط البيني) لكل من أوريدو وفودافون، ووصلات الإرسال (العرض المرجعي لوصلات الإرسال) لشركة أوريدو.

العروض المرجعية للربط البيني الخاصة بشركتي أوريدو وفودافون تتيح لمشتري أوريدو الاتصال بمشتري فودافون أو تلقي المكالمات والرسائل النصية ورسائل الوسائط المتعددة منهم، وبالعكس. ومن بين الخدمات الرئيسية في العروض المرجعية للربط البيني: المكالمات الصوتية والرسائل النصية ورسائل الوسائط المتعددة وإنهاء خدمات الطوارئ ووصلات الربط البيني.

أما خدمات البيع بالجملة الواردة في العرض المرجعي لوصلات الإرسال من شركة أوريدو، فهي عبارة عن خطوط مؤجرة ومحددة تسمح بنقل الإرسال خلال شبكة فودافون، وهي ضرورية للسماح لمشتري فودافون بإجراء مكالمات هاتفية مع مشتري أوريدو، وبالعكس.

رسوم البيع بالجملة وعلاقتها برسوم البيع بالتجزئة: أمر وتحليل اقتصادي – سبتمبر ٢٠١٥

يحدد الأمر الصادر عن الهيئة رسوم البيع بالجملة التي يتوجب على كل من شركتي أوريدو وفودافون قطر تطبيقها خلال الأعوام ٢٠١٥/٢٠١٦ و٢٠١٦/٢٠١٧. وقد وُضعت رسوم البيع بالجملة لإنهاء المكالمات والرسائل النصية عبر شبكتي أوريدو وفودافون قطر، وعروض الربط البيني ووصلات الإرسال لشركة أوريدو، والنفاذ إلى ممرات الاتصالات الخاصة بشركة أوريدو.

وتحل رسوم البيع بالجملة هذه مكان الرسوم السابقة التي توافق عليها مقدمو الخدمات فيما بينهم. ويتعين على كل من شركتي أوريدو وفودافون تضمين هذه الرسوم في عروضهم المرجعية الخاصة بالبيع بالجملة.

العرض المرجعي للنفاذ إلى البنية التحتية المُقدّم من شركة أوريدو - نوفمبر ٢٠١٥.

من شأن اعتماد هذا العرض المرجعي أن يتيح لجميع مقدمي الخدمة الحاليين والمستقبليين النفاذ إلى ممرات الاتصالات الخاصة بشركة أوريدو وفقًا لأسس عادلة بعيدة عن أي تمييز، مما يعزز توافر شبكات إضافية لأفراد المجتمع القطري.

ويتعين على شركة أوريدو نشر العرض المرجعي المعتمد على موقعها الإلكتروني خلال ١٤ يومًا من تاريخ إصدار قرار الاعتماد. وفور نشره، سيتمكن مقدمو الخدمة المرخص لهم من تقديم طلبات النفاذ إلى البنية التحتية والتفاوض مع الشركة للتوصل إلى اتفاق استنادًا إلى الشروط الواردة في العرض المرجعي.

ومن المتوقع أن تسهم إتاحة النفاذ إلى ممرات الاتصالات الخاصة بالشركة المشغلة في تعزيز مكانة هيئة تنظيم الاتصالات بين نظرائها الإقليميين والدوليين؛ حيث يشكّل العرض المرجعي للنفاذ إلى البنية التحتية، بالإضافة إلى العروض المرجعية السابقة للربط البيني ووصلات الإرسال، جزءًا هامًا وحيويًا من استراتيجية هيئة تنظيم الاتصالات الرامية إلى تعزيز المنافسة في سوق الاتصالات.

لائحة توفير النفاذ إلى البنية التحتية المدنية للاتصالات غير النشطة - يونيو ٢٠١٥

تنظم هذه اللائحة أحكام النفاذ إلى بعض البنى التحتية المدنية غير النشطة اللازمة لتقديم خدمات الاتصالات في دولة قطر، وتحدد الالتزامات العامة لمقدمي الخدمات ولأصحاب البنى التحتية المدنية. وتنطبق هذه اللائحة، التي تم نشرها في الجريدة الرسمية للدولة في عددها رقم ١٨ الصادر بتاريخ ٢٩ نوفمبر ٢٠١٥، على جميع مؤسسات القطاع العام والخاص التي تتحكم في النفاذ إلى تلك البنى التحتية.

أوامر النظام المحاسبي التنظيمي ٢٠١٣ - يوليو ٢٠١٤

نص قانون الاتصالات ولائحته التنفيذية على تولى هيئة تنظيم الاتصالات ضمان التزام مقدمي الخدمة المسيطرين بوضع أسعار ورسوم تستند إلى التكلفة الفعلية، ويتم تطبيقها كما ينبغي على المنتجات والخدمات التي تقدم على مستوى الجملة والتجزئة.

ويضع النظام المحاسبي التنظيمي مجموعة من الأنظمة والعمليات والسياسات والإجراءات التي تُمكن مقدم الخدمة المسيطر من إنشاء سجل يحفظ الإجراءات الضرورية التي تفي بالتزاماته التنظيمية؛ ويحفظ مسار العوائد والتكاليف والأصول ورأس المال العامل. ويتمثل أحد الأهداف الرئيسية للنظام المحاسبي التنظيمي في حساب التكاليف، وتتبعها، وتحليلها كي تتوافق مع الالتزامات الخاصة بالتكاليف، وبعدم التمييز فيما يتعلق بالخدمات المنظمة. وتتضمن الأدوات الرئيسية للنظام المحاسبي التنظيمي: (١) نموذج التكاليف (٢) الكشوفات المالية المنفصلة (٣) التدقيق وبيان الامتثال.

وقد تم الانتهاء من "أوامر النظام المحاسبي التنظيمي ٢٠١٤" في نهاية عام ٢٠١٥.

وبتطلع هيئة تنظيم الاتصالات نحو المستقبل، تواصل الهيئة العمل على الإطار التنظيمي للبيع بالجملة، وتتوقع إجراء مشاورات على المزيد من العروض المرجعية في المستقبل القريب في مجالات نفاذ التدفق الرقمي، والخطوط المؤجرة، والنفاذ إلى البنية التحتية غير النشطة، ولاسيما ممرات الاتصالات.

تعريف سوق الاتصالات وتصنيف مقدم الخدمة المسيطر

تتألف من المتطلبات المنصوص عليها في قانون الاتصالات وأفضل الممارسات الدولية، تقوم هيئة تنظيم الاتصالات حاليًا بتحديد الأسواق الاقتصادية لخدمات الاتصالات (مثل سوق الاتصالات المتنقلة المحلية أو البيانات المتنقلة)، وتقييم ما إذا كانت تلك الأسواق متوجهة نحو المنافسة، وما إذا كان هناك مقدم خدمة معين المسيطر على تلك الأسواق. وقد تم إجراء هذه العملية من قبل عام ٢٠١٠. وتعمل الهيئة على إتمام هذا المشروع خلال عام ٢٠١٦.

تحديد مدى الحاجة إلى التدخل التنظيمي المسبق، ولضمان أن أي إطار تنظيمي يتم إصداره سيكون مواءمًا للقوى المحركة للسوق. ويتم تطبيق "اختبار المعايير الثلاثة" الشائع الاستعمال لتقييم الحاجة إلى التنظيم المسبق لسوق خدمة معينة على أساس ما إذا كان هذا السوق لديه ثلاث خصائص محددة:

- وجود عوائق قوية وغير مؤقتة تحول دون دخول السوق.
- عدم وجود توجه لمنافسة فعالة.
- قصور قانون المنافسة عن مواجهة المخاوف التنافسية.

يتم تقييم كل من خدمات التجزئة والجملة، بما في ذلك خدمات النطاق العريض عبر شبكات الاتصالات الأرضية، وخدمات النطاق العريض عبر شبكات الاتصالات المتنقلة، والنفاذ إلى شبكات الاتصالات العامة من موقع ثابت، والنفاذ إلى البنية التحتية المادية لشبكة الاتصالات بالجملة، وغير ذلك الكثير.

سياسة المنافسة

طورت هيئة تنظيم الاتصالات إطارًا شاملاً لسياسة المنافسة يركز على تعزيز دور المنافسة كمحفز للاستثمار والابتكار. وتهدف السياسة إلى خلق بيئة ثابتة ومستقرة تدرك خلالها الأطراف المشاركة في السوق الحالات التي ستقوم هيئة تنظيم الاتصالات فيها بإجراء تحقيقات بشأن أي ممارسات غير تنافسية، وكذلك المعايير الرئيسية التي تستند إليها في قراراتها.

تهدف السياسة إلى خلق بيئة ثابتة ومستقرة.

وفي ظل توجه هيئة تنظيم الاتصالات إلى التركيز بصورة أكبر على أسواق الجملة ورفع اللوائح التنظيمية على مستوى البيع بالتجزئة، تُعد هذه السياسة ضرورية لضمان بقاء التنافسية في السوق وتمكين مقدمي الخدمة من طرح أي مشكلة تنجم عن ممارسات تخل بأحكام المنافسة العادلة.

لذا، يحظر إبرام أي اتفاق أو اتخاذ أي تدابير قد يترتب عليها منع المنافسة أو فرض أي قيود عليها. ويشمل ذلك اتفاق المتنافسين على تثبيت أسعار الخدمات واقتسام الأسواق والمستهلكين، والحد من الاستثمارات أو التحكم بها، وكذلك إبرام أي اتفاق يتم بموجبه تحديد سعر أو فرض حد أدنى لإعادة بيع السلع والخدمات. كذلك يمكن تطبيق الحظر على الكشف عن المعلومات الاستراتيجية، الذي قد يؤدي إلى زيادة احتمالات التنسيق ضمن نطاق التعاون الذي يغطيه الاتفاق أو خارجه، والحد من إمكانيات التنافس بين الشركات تجاه بعضها البعض أو تجاه طرف ثالث؛ ووضع العوائق أمام الدخول إلى السوق أو التوسع، أو عوائق تمنع منافسة الموردين أو المشتريين الآخرين؛ والحد من المنافسة أو التواطؤ بين المورد ومنافسيه أو بين المشتري ومنافسيه، وغيرها.

لا تحظر سياسة المنافسة، التي تم إصدارها في ٢١ أكتوبر ٢٠١٥، أن يتمتع مقدمو الخدمات بوضع مسيطر من حيث المبدأ، لكنها تحظر إساءة استغلال ذلك الوضع. فالشركات التي تمتلك وضعًا مسيطرًا لديها مسؤولية خاصة بعدم السماح لأنشطتها وممارساتها بأن تضعف المنافسة الحقيقية أو تتلاعب بها. ويمكن لإساءة استغلال الوضع المسيطر أن تستهدف إما المنافسين المحتملين (تجاوزات إقصائية)، أو تستهدف المستهلكين أو الموردين (تجاوزات استغلالية).

عند التحقيق في حالات مزعومة لسوء استغلال الوضع المسيطر، تبحث هيئة تنظيم الاتصالات فيما إذا كان هناك أي مبررات معقولة للسلوك محل التحقيق، ولها في هذه الحالة ألا تتخذ قرار المخالفة إذا استطاع مقدم الخدمة إثبات وجود مبرر معقول، كأن يكون السلوك ضروريًا ولا غنى عنه لتقديم المنتج أو الخدمة أو لتحقيق مكاسب في الكفاءة. ويتضمن ذلك، على سبيل المثال، خفض تكاليف تقديم الخدمات قيد التحقيق، بحيث يتم تمرير مكاسب الكفاءة إلى المستهلكين. بالإضافة إلى ذلك، ستقوم الهيئة بتقييم آثار عمليات الاندماج ونقل السيطرة عند اتخاذ قرارها بالموافقة على الاندماج، أو رفضه، أو الموافقة عليه بشروط.

تتمثل أهمية السياسة كذلك في عرضها المفصل للإجراءات التي يمكن للهيئة اتخاذها في حالة إخلال أحد مقدمي الخدمة بحظر إساءة استغلال الوضع المسيطر في السوق أو قيامه بممارسات غير تنافسية. وتستند الإجراءات والتدابير التصحيحية التي تطبقها هيئة تنظيم الاتصالات إلى معيارين رئيسيين، هما:

- **الكفاءة:** يجب أن تكون الإجراءات والتدابير المقترحة قادرة على حل المخاوف المتعلقة بالمنافسة بشكل فعال وناجح، وأن تكون محددة الأهداف ولا تحمل أي آثار سلبية على المنافسة وتكون عملية وقابلة للتطبيق.
- **التناسب:** يتعلق هذا المعيار بالعبء التنظيمي الذي تفرضه الإجراءات والتدابير التصحيحية، ومدى ملاءمة مستوى التدخل لإساءة استخدام القوة السوقية. ويجب أن تضمن اعتبارات التناسب ألا تفوق تكلفة تطبيق تلك الإجراءات والتدابير الفائدة المرجوة منها.

قد تكون الإجراءات التصحيحية سلوكية تتضمن متطلبات تفرض سلوكًا معينًا على مقدم أو مقدمي الخدمة المعنيين بالانتهاكات المزعومة لأحكام المنافسة الواردة في قانون الاتصالات؛ أو إجراءات هيكلية تؤدي إلى سحب الاستثمار في أصول مقدم أو مقدمي الخدمة أو تخليه عنها. ويمكن للهيئة أيضًا الرد على نشاط غير تنافسي من خلال إجراءات أخرى، تشمل تعهدات ملزمة أو إلزام الطرف المخالف بأن يعلن موافقته على قرار الهيئة، أو إصدار إنذار لمقدم أو مقدمي الخدمات المعنيين أو إحالة المسألة إلى النائب العام.

إصدار التراخيص

في مايو ٢٠١٥، أجرت هيئة تنظيم الاتصالات مشاورات مع الأطراف المعنية في القطاع لمراجعة التراخيص الفردية الحالية بهدف:

- تبسيط وتوحيد هيكل ومضمون التراخيص.
- استبدال غالبية ملاحق التراخيص الحالية بأدوات تنظيمية منفصلة لتعزيز الكفاءة والمرونة التنظيمية.
- توحيد تراخيص الاتصالات الثابتة والمتنقلة العامة، بما يتماشى مع التوجهات الدولية.
- ضمان التوافق بين التراخيص، وخصوصًا بين التراخيص التي تنتمي للفتة ذاتها.
- حذف الأحكام التي كان هناك حاجة إليها في الماضي ولكنها لم تعد ملائمة.
- إزالة أحكام الطيف الراديوي من التراخيص من أجل الحفاظ على الفصل الواضح بين تراخيص الخدمات وتراخيص الطيف الراديوي.
- مواكبة التغييرات التنظيمية والسوقية الهامة التي حدثت منذ صدور التراخيص.

- تحديث التراخيص لتعكس تطور تقنيات وخدمات الاتصالات منذ صدور التراخيص، وبالتالي جعل التراخيص المنقحة محايدة بالنسبة لجميع التقنيات.
 - جعل التراخيص ملائمة للمتطلبات والتطورات المستقبلية بقدر الإمكان، وتقليل الحاجة لمراجعتها مرة أخرى في المستقبل.
 - تحديث التراخيص لتعكس التطورات والتغييرات الأخيرة (مثل: إنشاء وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وهيئة تنظيم الاتصالات).
- وقد تمت مراجعة التراخيص الفئوية في ضوء الآراء والتعليقات التي أوردتها الأطراف المعنية، على أن يتم نشرها في وقت لاحق على نحو يتوافق مع سياسة تنظيم الاتصالات المرتقبة والهيكل الجديد للسوق.

ترخيص فئوي لتوفير خدمات اتصالات عامة على متن الطائرات - أبريل ٢٠١٤

تم إصدار الترخيص الفئوي، الذي يُعد الأول من نوعه في دولة قطر، لتوفير خدمات الاتصالات العامة على متن الطائرات في أبريل ٢٠١٤، بحيث يسمح لمشغلي الطائرات بتقديم خدمات الاتصالات العامة على متن الطائرات المسجلة في دولة قطر. ومن أجل الحد من أي تداخلات راديوية محتملة مع خدمات الاتصالات الأرضية، نص الترخيص الفئوي على أن الخدمات المصرح بها يمكن تقديمها فقط عندما تكون الطائرة على ارتفاع لا يقل عن ٣٠٠٠ متر.

ويتضمن هذا الترخيص الفئوي التزامات بشأن المعلومات التي يمكن توفيرها للمشارك وسرية الاتصالات وبيانات المشترك، إضافة إلى متطلبات أخرى تتعلق بالمحتوى، وإقرار نوع المعدات المستخدمة على متن الطائرات لدعم خدمات الاتصالات.

تعرفه خدمات الاتصالات بالتجزئة

في مايو ٢٠١٥، نشرت هيئة تنظيم الاتصالات نسخة منقحة من التعليمات الخاصة بتعرفة خدمات الاتصالات بالتجزئة، وتحدد هذه التعليمات القواعد العامة والإجراءات الواجب اعتمادها للحصول على موافقة بشأن جميع تعريفات التجزئة. يشمل ذلك قواعد مفصلة حول العروض الدائمة والترويجية، وكيفية تطبيق هذه القواعد على مقدمي الخدمة الذين يتمتعون بالوضع المسيطر ومقدمي الخدمة غير المسيطرين. وتنطبق هذه التعليمات، التي أصبحت سارية المفعول على الفور، على جميع مقدمي الخدمة المرخص لهم بالتراخيص الفردية لتقديم خدمات الاتصالات للجمهور. بشكل خاص، تمنع التعليمات المعدلة جميع مقدمي الخدمات من طرح أسعار مختلفة للاتصالات داخل الشبكة عن نظيراتها خارج الشبكة.

خدمة المستهلك

سياسة حماية المستهلك

استطلاع رضا المستهلك

خفض رسوم التجوال للاتصالات الصوتية والرسائل النصية القصيرة والبيانات المتنقلة

تدقيق حيادي لجودة الخدمة

قواعد الإعلان والتسويق والعلامات التجارية

الفصل في شكاوى المستهلكين

الإطار التنظيمي لجودة الخدمة

قواعد الإعلان والتسويق والعلامات التجارية

في إطار الجهود التي تبذلها هيئة تنظيم الاتصالات لحماية المستهلكين من الممارسات التي قد تكون مضللة وغير عادلة من قبل مقدمي خدمات الاتصالات، أصدرت الهيئة قواعد الإعلان والتسويق والعلامات التجارية في أكتوبر ٢٠١٤. ويأتي إصدار هذه القواعد كجزء من أدوات الهيئة التنظيمية لحماية حقوق المستهلكين، ولتعزيز الشفافية في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولمساعدة المستهلكين على اتخاذ قرارات مستنيرة عند اختيارهم لخدمات الاتصالات. وتوضح قواعد الإعلان التزامات مقدمي خدمات الاتصالات نحو المستهلكين، وتحدد كيفية ضمان هيئة تنظيم الاتصالات لامتثال مقدمي الخدمات.

تتطلب هذه القواعد بعيدة المدى أن تكون الإعلانات والمعلومات المقدمة للمستهلكين عادلة وصادقة ودقيقة، وألا تحتوي على عبارات مضللة. وقد تم تعزيز هذا الالتزام بأحكام أكثر تفصيلاً لطباعة وبث الإعلانات، والدعاية الترويجية للمنتج، والعروض الخاصة، على سبيل المثال لا الحصر. وتنطبق قواعد الإعلان على جميع مقدمي الخدمة، إلى جانب الموزعين والتجار والوكلاء والمقاولين من الباطن وممثليهم، وجميع الأشخاص الذين يقدمون خدمات مميزة للمستهلكين، والمعلنين الذين يقدمون أو يبيعون المنتجات والخدمات الخاضعة لهذه القواعد من خلال وكلاء أو أطراف أخرى.

ومن بين المتطلبات الأساسية التي تتضمنها القواعد، ألا تكون وسائل التسويق المباشر (الشخصي)، مثل: المكالمات الهاتفية، والرسائل النصية، والرسائل الإلكترونية، تطفلية للمستهلك. ولذلك، يتعين على المعلنين الخاضعين لهذه القواعد تحديد عدد الاتصالات يوميًا. بالإضافة إلى ذلك، ينبغي أن يتم أي اتصال تسويقي في وقت ملائم بحيث لا يُزعج المستهلك. وأخيرًا، يتعين على المعلنين توفير خيار للمستهلكين بعدم تلقي أية إعلانات أخرى من هذا النوع بدون أية تكلفة عليهم.

كذلك تنص قواعد الإعلان والتسويق على أن الإعلانات التي تحتوي على مقارنات مع المنافسين الآخرين أو منتجات أو خدمات مقدمي الخدمة الآخرين يجب ألا تخلق ميزة غير عادلة للمعلن أو تضلل المستهلك. كما يجب أن تخلو تلك الإعلانات من أية أحكام أو آراء عن المنافس أو منتجاته أو خدماته، ما لم تكن تلك الادعاءات موضوعية وتستند إلى وقائع يمكن إثباتها، ولم يتم اختيارها بطريقة غير عادلة. علاوة على ذلك، ينبغي أن تكون أي مقارنة عادلة ودقيقة وتتناول العروض أو الخدمات المماثلة.

وتأخذ مجموعة قواعد الإعلان في الاعتبار أيضًا أن شرائح مختلفة لها احتياجات ومستويات معرفة مختلفة فيما يتعلق بالمنتجات والخدمات. وبالتالي، فإنه يجب تعديل تفاصيل ومحتوى المواد الإعلانية لمراعاة هذه الاختلافات. على سبيل المثال، يجب أن تكون الإعلانات التي تستهدف المستهلكين في المنازل أو في المشروعات الصغيرة بسيطة وواضحة، ويجب ألا تستخدم كلمات أو عبارات تقنية ليست جزءًا من اللغة التي يستخدمها المستهلكون بشكل يومي أو كلمات وعبارات تكون غير مفهومة للمستهلك العادي. أما الإعلانات التي تستهدف المستهلكين من المتخصصين في مجال الاتصالات أو من العاملين في الشركات الكبرى، فقد تحتوي، حسب الحاجة، على لغة أكثر تخصصًا، مادام المنتج والخدمة واضحين للجمهور المستهدف. كما يجب أن تضمن الإعلانات التي تستهدف الأطفال أو ذوي الاحتياجات الخاصة حمايتهم على النحو الملائم.

سياسة حماية المستهلك

في يناير ٢٠١٤، أصدرت هيئة تنظيم الاتصالات سياسة حماية المستهلك بعيدة المدى بهدف ضمان تمكين المستهلكين من اتخاذ قرارات شراء صائبة وسليمة، وهم واثقون بأن الخدمات التي يقومون بشرائها صالحة للغرض المعلن عنه، وأن هناك إجراءات تصحيحية فعالة لرفع الضرر عنهم إذا حدث خطأ ما. وقد وُضعت هذه السياسة بعد إجراء مشاورات عامة مع جميع الأطراف المعنية، وتضمنت المعايير الدولية والإقليمية المعترف بها لحماية حقوق مستهلكي خدمات الاتصالات.

تضع هذه السياسة أسس حماية حقوق المستهلك في دولة قطر من خلال جمع كافة الالتزامات القائمة حاليًا لمقدمي الخدمة، كما تفرض مجموعة جديدة من الالتزامات على المشغلين للتأكد من أن منافستهم عادلة. وتحدد السياسة مجموعة أساسية من قواعد حماية المستهلك الملزمة لمقدمي الخدمة، بجانب توفيرها آلية مستقلة لتسوية النزاعات تمكن المشتركين من الحصول على الانصاف من طرف محايد. كذلك تمكن السياسة الهيئة من متابعة التوجهات فيما يتعلق بالامتثال واتخاذ إجراءات إلزامية بحق مقدمي الخدمات متى ما اقتضى الأمر ذلك. بالإضافة إلى ذلك، فإنها تمنح هيئة تنظيم الاتصالات سلطة مراقبة وإعداد تقارير بشأن الإحصاءات الهامة في القطاع وتدابير جودة الخدمة بشكل منتظم، بحيث تتمكن الهيئة من تعديل الإطار التنظيمي متى ما اقتضى الأمر ذلك.

تشتمل السياسة على نظام معزز لمراقبة وإنفاذ الامتثال للقواعد ولعمليات تسوية النزاعات بشكل مستقل، فضلًا عن خدمات جديدة للأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة.

توفر سياسة حماية المستهلك العديد من المزايا الأخرى للمستهلكين، بما في ذلك:

- المواد الإعلانية والترويجية الخاصة بمقدمي الخدمات محدثة ودقيقة وصحيحة وغير مضللة بأي شكل من الأشكال .
- العقود المبرمة ما بين مقدم الخدمة ومستهلكي خدمات الاتصالات صيغتها واضحة ويسهل فهمها والوصول إليها باللغتين العربية والإنجليزية، وتتضمن وصف الخدمة التي سيتم تقديمها، وتكلفة الخدمة وشروط الدفع، ومدة العقد، وشروط إنهاء العقد، وغيرها.
- القدرة على إلغاء العقود أو الانتقال بين مقدمي الخدمات بشروط عادلة وغير مرهقة.
- فواتير دقيقة وواضحة بصيغة سهلة ومفهومة.
- إخطار المشتركين عند وصولهم إلى نسبة استهلاك ٨٠٪ من قيمة الاشتراك .
- تحديد مجموعة من معايير جودة الخدمة لمقدمي الخدمات.
- عملية موزعة وسهلة لتقديم الشكاوى لدى مقدمي الخدمات وإمكانية رد المبالغ المدفوعة متى ما اقتضى الأمر ذلك.
- وصف الظروف الخاصة والمحدودة التي يجوز فيها قطع الخدمة.
- حماية خصوصية معلومات المشترك.

تطبيق "أرسل" للهاتف المتنقل

في مارس ٢٠١٤، أطلقت هيئة تنظيم الاتصالات تطبيق "أرسل"، وهو تطبيق على الهاتف المتنقل يتيح للمستهلكين تسجيل الشكاوى أو تقديم ملاحظاتهم وتعليقاتهم حول خدمات الاتصالات في قطر إلى الهيئة مباشرة. ويتوفر التطبيق على أنظمة أندرويد و iOS وبلاك بيري.

يمكن للمستخدمين من خلال التطبيق:

- تقديم شكاوى لهيئة تنظيم الاتصالات فيما يتعلق بقضايا أو شكاوى معقدة مع مقدمي الخدمات.
- إرسال ملاحظاتهم وتعليقاتهم حول جودة الخدمات إلى الهيئة مباشرة.
- الاطلاع على خريطة تغطية شبكات الإنترنت موضّحاً بها تجارب مستهلكين آخرين (يتم تحديثها كل ٤٨ ساعة).
- اختبار سرعة اتصالهم بشبكة الإنترنت.

تساعد تلك البيانات، التي يتم جمعها من خلال التطبيق، هيئة تنظيم الاتصالات على العمل مع مقدمي الخدمات من أجل الارتقاء بجودة الخدمات في قطر.



استطلاع رضا المستهلك

في سبيل الاطلاع على مدى رضا مستهلكي خدمات الاتصالات في قطر، قامت هيئة تنظيم الاتصالات في عام ٢٠١٤ بتكليف شركة مستقلة لإجراء دراسة استقصائية على نطاق واسع للمستهلكين، حيث كانت هذه الدراسة هي الأولى من نوعها. وتمت مشاركة نتائج الدراسة مع كل من أوريدو وفودافون اللتين عبرتا عن رغبتهما في العمل مع هيئة تنظيم الاتصالات لمواجهة التحديات والمخاوف التي أبرزها المستهلكون في الدراسة الاستقصائية.

وقد أظهرت نتائج الدراسة رضا غالبية المستهلكين عن جودة الخدمات التي يوفرها مقدمو الخدمات في الدولة، كما تناولت الدراسة بعض النقاط المهمة التي تحتاج لمزيد من التركيز والتطوير مثل آلية وخطوات حل المشاكل وتسعير المكالمات وباقات التعرفة. وقد أشارت نتائج الدراسة أيضاً إلى أن ٢٢٪ من المستهلكين الذين شملتهم الدراسة يعتقدون أن الأسعار المعتمدة في دولة قطر للعديد من الخدمات تتراوح ما بين منخفضة ومنخفضة جداً، في حين أفاد المشاركون في الدراسة أن تكلفة الاتصالات الدولية وخدمات التجوال مرتفعة.

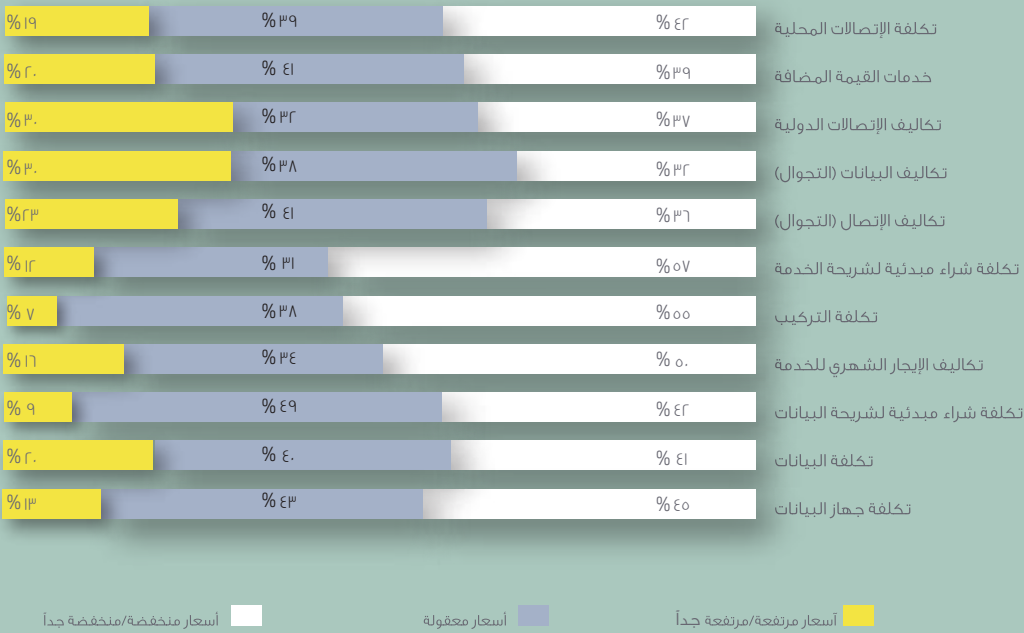
سكان بلدية الطعنين والشريحة السكانية من عمر ١٥ إلى ٢٤ عامًا هم أقل رضا بصفة عامة عن جودة خدمات الاتصال في منطقتهم. وقد بلغت مستويات الرضا عن جودة الخدمة ككل معدلاً أعلى من المتوسط العالمي (٨٤٪) وأقل قليلاً من المتوسط في أمريكا الشمالية (٩١٪). ويوضح الجدول (١) مقارنة بين دولة قطر وعدد من الدول.

جدول ا: جودة الخدمات – المعايير بحسب البلدان

الخدمات	قطر	المملكة المتحدة	أستراليا	سنغافورة	الإمارات العربية المتحدة
الخدمات الصوتية الثابتة	٨٩	٨٩	٨٩	٧٨	٩٤
الإنترنت (الكابلات النحاسية)	٥٥	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر
شبكة الألياف البصرية ذات الحزمة العريضة (البرودباند)	٩٦	٨٨	٧٩#	٦٥	٩٣#
الخدمات الصوتية على الجوال	٨٨	٩٣	٨٦	٧٣	٩٣
الخدمات الصوتية على الجوال + البيانات	٩١	**٨٨	٧٩#	**٦٦	٩٣#
الشريحة المستخدمة للبيانات	٨٦	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر
شبكة الجوال ذات الحزمة العريضة (البرودباند)	٨٩	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر

تشير الأرقام أعلاه إلى النسب المئوية لرضا المستهلكين
* احتسبت معايير سنغافورة بحسب الوسط الحسابي.
** النطاق العريض المتنقل.
تم ذكر الإنترنت فقط بدلاً من شبكة النطاق العريض المتنقل والنطاق العريض الثابت.
المصدر: دراسة هيئة تنظيم الاتصالات لقياس مدى رضا المستهلكين، إجمالي العينة= ٢,٥٢٦

الشكل ا: نظرة حول الأسعار



المصدر: دراسة هيئة تنظيم الاتصالات لقياس مدى رضا المستهلكين، إجمالي العينة= ٢,٥٢٦

وعندما سُئل المستهلكون عن تجربتهم مع خطط الأسعار وتعرفة الخدمات، كانوا أقل رضا عن "تنوّع خطط الأسعار" حيث كانت أعلى نسبة عدم رضا عند الذكور غير القطريين ممن تتراوح أعمارهم بين ١٥ إلى ٤٤ عامًا لمستخدمي الخطوط مسبقة الدفع. وبصورة عامة، كان هناك حوالي ٩٣٪ من المستهلكين راضين عن وضوح خطط الأسعار و ٨٩٪ راضين عن القدرة التنافسية لتعرفة الخدمات. وهذا ما ينعكس بصورة إيجابية على تأثير وفاعلية سياسة حماية المستهلك.

وبالنسبة لآراء المستهلكين حول مدى تنافسية سوق الاتصالات في قطر على صعيد الخدمات، أفاد ٣٢٪ من المشاركين في الدراسة أن السوق تنافسية جدًا / للغاية، ويرى ٤٦٪ منهم أنها تنافسية إلى حد ما، بينما يرى ٢٢٪ منهم أنها غير تنافسية/غير تنافسية جدًا. ومن حيث الأسعار، صنف ٢٩٪ منهم السوق بأنها تنافسية جدًا/ للغاية و ٤٥٪ بأنها تنافسية إلى حد ما و ٢٦٪ بأنها غير تنافسية/غير تنافسية جدًا. وقد كانت نسبة عدم الرضا الأعلى بين الذكور غير القطريين ممن تتراوح أعمارهم بين ٢٥-٤٤ عامًا لمستخدمي الخطوط مسبقة الدفع. يوضح (الشكل II) التفاصيل الخاصة بآراء المستهلكين فيما يتعلق بأسعار عدد من خدمات الاتصالات.

وقد عبر المستهلكون المشاركون في الدراسة عن رغبتهم في وجود المزيد من المنافسة في السوق، والحصول على خدمات أفضل بأسعار تنافسية، وسرعات أعلى للإنترنت بأسعار مخفضة، وحماية حقوق المستهلك خاصة فيما يتعلق بتكاليف المكالمات والخصومات غير الصحيحة، وغيرها.

تتضمن النتائج الرئيسية الأخرى للدراسة:

- ارتفاع نسبة الرضا عن تغطية الشبكة بالنسبة لجميع الخدمات المقدمة في جميع البلديات - الخدمات المتنقلة الصوتية، والخدمات المتنقلة الصوتية والبيانات، والخدمات المتنقلة للنطاق العريض، وشريحة الهاتف المتنقل الخاصة بالبيانات.
- محدودية مستوى الرضا عن توفر الشبكة بين مستخدمي الإنترنت المقدم عبر الوصلات النحاسية بنسبة ٦٠٪، في حين وصلت بين المستهلكين المقيمين في الضواحي إلى ٧٧٪.
- على الرغم من الرضا الواسع عن مستوى "الخدمات الصوتية والرسائل النصية القصيرة" بصورة عامة، بما فيها جودة ووضوح الصوت وعدم انقطاع الاتصال ووصول الرسائل القصيرة، بينت الدراسة إمكانية الارتقاء بمستوى الخدمات في منطقتي الشمال والوكرة.
- يشعر معظم مستخدمي الخدمات المتنقلة للبيانات (ما عدا مستخدمي الشبكة النحاسية) بالرضا عن الخدمات المقدمة، مقيمين جودة خدمات البيانات بنسبة ٩٣٪ وتغطية شبكة البيانات بنسبة ٩٤٪ وسرعة خدمات البيانات بنسبة ٩٣٪ وجودة تشغيل ومشاهدة مقاطع الفيديو بنسبة ٩٢٪.
- عدم الرضا عن سهولة التفعيل بين مستخدمي الخدمات المتنقلة للنطاق العريض والخدمة المتنقلة الصوتية ومستخدمي شبكة الألياف الضوئية ذات النطاق العريض.
- يشعر أكثر من ٩٠٪ من المستهلكين بالرضا عن عملية الانتقال من الشبكة النحاسية إلى شبكة الألياف الضوئية (٩٤٪)، وعن جودة النطاق العريض بعد الانتقال. في حين أعرب ٩٠٪ عن أن جودة خدمات النطاق العريض بعد الانتقال أفضل أو أفضل بكثير.
- ٣٢٪ فقط من المشاركين على دراية بخدمة نقل أرقام الهاتف المتنقل، واستفاد ٩٪ فقط منهم بهذه الخدمة. ومن أولئك الذين اختبروا الخدمة، ٧٢٪ كانوا راضين عنها، في حين أوضح ٤٨٪ منهم أن عملية النقل استغرقت ما بين يوم إلى خمسة أيام.
- على الرغم من محدودية شكاوى المستهلكين المرفوعة لمقدمي الخدمات (٧٪ أثناء إجراء الدراسة)، يشعر ٢٥٪ من المستهلكين بعدم الرضا عن سرعة الفصل في الشكاوى.
- بينما لا يجد المستهلكون أن العروض الترويجية عبر الرسائل القصيرة مفضلة، إلا أنهم أعربوا عن عدم رضاهم عن خيارات إلغاء الاشتراك في خدمة الرسائل الترويجية.

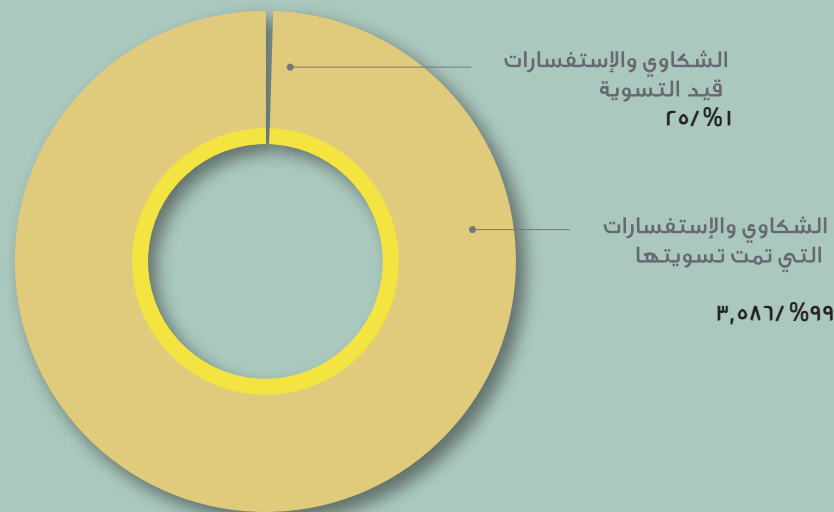
عقب الإعلان عن نتائج هذه الدراسة الاستقصائية لقياس مدى رضا المستهلكين، التي تم الانتهاء منها مؤخرًا، بدأت هيئة تنظيم الاتصالات في إجراء دراسة استقصائية لقياس مدى رضا الشركات، والتي من المتوقع أن يتم الانتهاء منها في عام ٢٠١٦.

الفصل في شكاوى المستهلكين

شاركت هيئة تنظيم الاتصالات بفاعلية في تسوية الشكاوى التي لم يتمكن المستهلكون من حلها من خلال مقدم الخدمة الخاص بهم، حيث نجحت الهيئة في حل ٩٩٪ من الشكاوى المرفوعة (أي ما يعادل ٣,٥٨٦ شكوى واستفسار) من فبراير ٢٠١٤ وحتى ديسمبر ٢٠١٥، ولا تزال ١٪ من الشكاوى قيد التسوية (الشكل ١٢).

يوضح الرسم إجراءات الفصل في شكاوى المستهلكين، والوسائل المتعددة التي يمكن للمستهلكين بواسطتها التواصل مع الهيئة.

الشكل ١٢: حالة شكاوى المستهلكين والاستفسارات (فبراير ٢٠١٤ - ديسمبر ٢٠١٥)



المصدر: بيانات هيئة تنظيم الاتصالات

إجراءات تقديم الشكاوى



قنوات الاتصال وتسجيل الشكاوى



خفض رسوم التجوال للاتصالات الصوتية والرسائل النصية القصيرة والبيانات المتنقلة

أعلنت اللجنة الوزارية الخليجية للبريد والاتصالات وتقنية المعلومات، أثناء اجتماعها بالدوحة في يونيو ٢٠١٤، عن خفض الرسوم المفروضة على خدمات التجوال بين الدول الأعضاء في مجلس التعاون لدول الخليج العربية؛ الأمر الذي سيعود بفائدة كبيرة على المستهلك في قطر وفي سائر دول المجلس.

ومن المقرر أن تدخل الأسعار المخفضة، على الاتصالات الصوتية والرسائل النصية القصيرة وخدمات البيانات المتنقلة، حيز التنفيذ في ١ أبريل ٢٠١٦. وستطبق تلك الأسعار، على مستوى البيع بالجملة بين مقدمي الخدمات والبيع بالتجزئة للمستخدمين، تدريجيًا على مدى ثلاث سنوات بالنسبة للاتصالات الصوتية والرسائل النصية القصيرة، وعلى مدى خمس سنوات بالنسبة لخدمات البيانات المتنقلة.

وقد وضعت هيئة تنظيم الاتصالات الأدوات التنظيمية الضرورية لضمان التنفيذ الفعال لهذا القرار.

وعلى الرغم من أن مقدمي خدمات الاتصالات في دولة قطر لديهما بالفعل باقات خاصة بالاتصالات والبيانات للمستهلك الذي يستخدم خدمة التجوال بشكل كثيف، فإن هذه اللائحة الجديدة تعمل على خفض أسعار الاتصالات الصوتية والرسائل النصية والبيانات خلال التجوال في الدول الأعضاء بمجلس التعاون حتى للمستهلكين الذين يحتاجون إلى نفاذ محدود إلى خدمات التجوال.

ويأتي هذا القرار في إطار التعاون المتواصل والتنسيق الدائم بين الهيئات والجهات التنظيمية في مجلس التعاون الخليجي برعاية الأمانة العامة للمجلس، حيث يعود إصدار أول لائحة متعلقة بهذا الشأن إلى يونيو ٢٠١٠ والتي أصبحت سارية النفاذ في فبراير ٢٠١٢. وقد وضعت تلك اللائحة على الاتصالات الصوتية فقط، ولم تتضمن حينها خدمات التجوال الأخرى كالبيانات المتنقلة والرسائل النصية القصيرة. أما اللائحة الجديدة، التي أتت بعد دراسة شاملة واستشارة عامة قام بها فريق عمل التجوال الخليجي، فقد غطت جميع الخدمات بشكل متكامل.

جدول ٢: سقف أسعار التجزئة للاتصالات الصوتية والرسائل النصية القصيرة وخدمات البيانات المتنقلة

أثناء التجوال	الأسعار الحالية	بعد ١ إبريل ٢٠١٦	بعد ١ إبريل ٢٠١٧	بعد ١ إبريل ٢٠١٨	بعد ١ إبريل ٢٠١٩	بعد ١ إبريل ٢٠٢٠
إجراء مكالمات صوتية محلية داخل بلد التجوال (ريال قطري/ الدقيقة)	١,٠٠	٠,٩٥	٠,٩١	٠,٨٨	غير متوفر	غير متوفر
إجراء مكالمات صوتية مع دول مجلس التعاون الخليجي (بما فيها الموطن الاصلي) (ريال قطري/الدقيقة)	٢,٤٠	٢,٣٣	٢,٢٦	٢,١٩	غير متوفر	غير متوفر
إستقبال إصلاات صوتية (ريال قطري/ الدقيقة)	—	١,٢٧٧	١,٠٢٢	٠,٨٠٣	غير متوفر	غير متوفر
إرسال رسائل نصية قصيرة (ريال قطري/الرسالة)	—	٠,٢٩٢	٠,٢٥٥	٠,٢١٩	غير متوفر	غير متوفر
البيانات المتنقلة (ريال قطري/الميجابايت)	—	٤,٧٤	٣,١٠	٢,١٩	١,٨٢٥	١,٥٣٣

وفي إطار الخطوات الجادة التي اتخذتها هيئة تنظيم الاتصالات لتطبيق هذا القرار، أعلنت الهيئة عن وضع حد أقصى معتمد للاتصالات الصوتية وخدمات الرسائل النصية القصيرة والبيانات المتنقلة، بحيث يتمتع مقدم الخدمة بحرية تحديد السعر شرط ألا يتجاوز السقف التنظيمي (الجدول ٢)؛ علمًا بأن بعض الرسوم الحالية المطبقة على مستوى البيع بالتجزئة للاتصالات الصوتية في دولة قطر تقع دون السقف المعتمد في دول مجلس التعاون. علاوة على ذلك، تم طرح عروض تُعرف باسم باقات "جواز السفر" يستفيد منها المستهلك الذي يحتاج خدمة التجوال.

الإطار التنظيمي لجودة الخدمة

تقدم خدمات الاتصالات عالية الجودة فوائد ومزايا مهمة للمستهلكين ومقدمي الخدمات وللدولة ككل. فقد تطورت خدمات الاتصالات، بالنسبة للمستهلكين، من كونها "رفاهية من الجيد الحصول عليها" إلى "ضرورة حيوية يجب الحصول عليها"، وبات انتشارها وسهولة الوصول إليها في أي مكان أمرًا بديهيًا. في ضوء هذه التطورات، يتحول الاهتمام من مجرد إمكانية النفاذ إلى خدمات الاتصالات إلى الحرص على جودة الخدمات المتاحة. إن تعزيز جودة الخدمة من شأنه مساعدة مقدمي الخدمات على تطوير إيراداتها وأرباحها، وهذا يعطيهم الأساس لبناء نماذج تجارية جديدة ويسمح بدمج خدمات حديثة. وأخيرًا، تُعد جودة خدمات الاتصالات المتاحة في قطر عاملًا مهمًا في تحديد قدرة الدولة على المنافسة دوليًا وعلى تحقيق الفوائد الاقتصادية والاجتماعية الكاملة لخدمات الاتصالات الحالية والمستقبلية.

وفي ضوء الأهمية المتزايدة التي تشهدها جودة خدمات الاتصالات، تقوم هيئة تنظيم الاتصالات حاليًا بتطوير إطار تنظيمي شامل ومتقدم لجودة الخدمات، بحيث يراعي احتياجات وتوقعات كلاً من المستخدمين ومقدمي الخدمات، فضلاً عن طموح وتطلعات الدولة.

اليوم العالمي لحقوق المستهلك

تحتفل هيئة تنظيم الاتصالات باليوم العالمي لحقوق المستهلك في شهر مارس من كل عام من خلال إطلاق حملة توعية محلية. وقد أقامت هيئة تنظيم الاتصالات فعاليات مماثلة عامي ٢٠١٤ و٢٠١٥ في مركزي التسوق "إزدان" و"الندمارك" على التوالي. وعلى هامش فعاليات الاحتفال باليوم العالمي لحقوق المستهلك ٢٠١٥، دشنت الهيئة حسابها الرسمي على شبكة التواصل الاجتماعي "تويتر" لينضم بذلك إلى قنوات الاتصال المباشرة التي توفرها الهيئة للمستهلكين. وتشهد احتفالات كل عام عددًا كبيرًا من الزوار في أجنحة هيئة تنظيم الاتصالات، حيث يتواجد موظفو الهيئة لتقديم المشورة والمعلومات حول خدمات الاتصالات في قطر. كما وزعت هيئة تنظيم الاتصالات أيضًا معلومات مفيدة حول قطاع الاتصالات في قطر ودور هيئة تنظيم الاتصالات في حماية حقوق مستخدمي خدمات الاتصالات.



سوف يطبق الإطار التنظيمي لجودة الخدمة الذي تم تطويره على جميع المشغلين ممن يقدمون شبكات وخدمات عامة، وذلك بهدف:

- تلبية توقعات المستخدم الحالية وترسيخ مستوى جودة يدعم تنوع الاقتصاد القطري، على سبيل المثال توفير منصة لدعم ضرورة ظهور أعمال جديدة ومبتكرة في مجال التجارة الإلكترونية
- السماح للمستهلكين في خدمات الاتصالات بالوصول إلى معلومات شفافة وموضوعية ويمكن مقارنتها بمثيلاتها من أجل اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن اختيارهم لمقدم الخدمة والخدمات، وبالتالي تعزيز المنافسة القائمة على الجودة.

لتحقيق هذه الأهداف، تقوم هيئة تنظيم الاتصالات بمراقبة مباشرة لأداء مقدمي الخدمات في مجال العلاقة مع المستهلكين (بما فيها المسائل المرتبطة بالفواتير) والخدمات الصوتية الثابتة والمتنقلة (على المستويين المحلي والدولي) وخدمات البيانات الثابتة والمتنقلة (بما فيها خدمات النطاق العريض والفيديو والوسائط المتعددة وتصفح الويب)، وذلك للخدمات الموجهة لكل من المستهلكين في المنازل وقطاع الأعمال. وتعمل هيئة تنظيم الاتصالات على نشر تقارير دورية شاملة وواضحة بشأن جودة الخدمات، لتسمح للمستهلكين بمقارنة جودة الخدمات المقدمة من قبل مقدمي الخدمات. لذا، سيركز الإطار التنظيمي لجودة الخدمة على الخدمات من وجهة نظر المستخدمين، فضلاً عن معايير الشبكات المتعلقة بتعزيز تجربة المستهلك.

ويتم تطوير الإطار من خلال التعاون البناء مع كل من المستهلكين ومقدمي الخدمات، وتأخذ هيئة تنظيم الاتصالات في الاعتبار أيضاً التدابير الأخرى التي من شأنها تعزيز مشاركة كل الجهات المعنية لإعطاء جميع الأطراف الفرصة لطرح التحديات التي تواجههم وإجراء مناقشة مفتوحة بشأن المواضيع المرتبطة بجودة الخدمات.

تدقيق حيادي لجودة الخدمة

انطلاقاً من حرص هيئة تنظيم الاتصالات على حماية حقوق مستهلكي خدمات الاتصالات في قطر، تم إجراء تدقيق حيادي قامت به شركة مستقلة لتقييم وقياس جودة مستويات الخدمات المتنقلة المقدمة من قبل أوريدو وفودافون. وتمثل الغرض من التدقيق في التحقق من التزامات تغطية التراخيص ومستويات الجودة القياسية التي يقدمها مشغلا شبكات الخدمات المتنقلة في دولة قطر. ومن بين الخدمات التي تناولها التدقيق، الذي أجري في الفترة بين أكتوبر وديسمبر ٢٠١٤، التغطية الجغرافية والتغطية المتنقلة للبيانات وجودة الصوت ومعدل الرسائل القصيرة ورسائل الوسائط المتعددة المستلمة والتحميلات والتنزيلات الناجحة.

وأوضح التدقيق عدد من المجالات التي شهدت تحسناً عن العام السابق، وأخرى انخفض مستوى الجودة فيها مقارنة بالعام السابق.

تتضمن النتائج الرئيسية:

- **جودة الصوت**، يتم تقييمها باستخدام مقياس "معدل الجودة المثالية". في عام ٢٠١٤، بلغ معدل الجودة الخاص بأوريدو ٩٦,٣٪ وفودافون ٩٤,٥٪، وهو ما يعكس انخفاضاً محدوداً لكل منهما عن معدلات ٢٠١٣ (أوريدو ٩٧,٦٪ وفودافون ٩٦,٤٪).
- **معدل الرسائل النصية القصيرة المستلمة خلال دقيقتين**، قد شهد أيضاً تراجعاً في عام ٢٠١٤ عن عام ٢٠١٣ من ٩٩,٩٪ إلى ٩٩,٣٪ لشركة أوريدو، ومن ٩٩,٨٪ إلى ٩٩,٢٪ لشركة فودافون.
- **معدل رسائل الوسائط المتعددة المستلمة خلال ٥ دقائق**، تراجع في أوريدو إلى ٩٤,٩٪ عام ٢٠١٤ بعد أن بلغ ٩٨,٤٪ عام ٢٠١٣، كما تراجع معدل فودافون إلى ٩٤,٣٪ عام ٢٠١٤ بعد أن بلغ ٩٦,١٪ عام ٢٠١٣.

- **معدل صفحات الويب التي تم تنزيلها بنجاح خلال ٣٠ ثانية**، ارتفع لكل من المشغلين على مدى العام السابق، حيث بلغ معدل أوريدو ٩٨٪ في عام ٢٠١٤ مقارنة بنسبة ٩٦,٩٪ عام ٢٠١٣. كذلك ارتفع معدل فودافون ليصل إلى ٩٨,٥٪ عام ٢٠١٤ مقارنة بنسبة ٨٢,١٪ عام ٢٠١٣.
- **معدل نجاح نقل البيانات عبر "بروتوكول نقل الملفات" (تحميل)**، بلغ ٩٩,٥٪ عام ٢٠١٤ لأوريدو و ٩٥,٦٪ لفودافون، محققًا ارتفاعًا في كليهما على التوالي من ٩٨,٧٪ و ٨٨,٦٪ عام ٢٠١٣.
- **معدل نجاح نقل البيانات عبر "بروتوكول نقل النصوص الفائقة"**، (القائم على تنزيل ملف بحجم ٥ ميجابايت وتحميل ملف بحجم ١ ميجابايت) وصل في عام ٢٠١٤ إلى ٩٨,٢٪ لشركة أوريدو و ٩٤,٤٪ لشركة فودافون، وهو ما يمثل انخفاضًا عن معدلات عام ٢٠١٣ وهي ٩٩,١٪ و ٩٦٪ على التوالي.
- **متوسط تنزيل الملفات عبر "بروتوكول نقل النصوص الفائقة"**، انخفض متوسط أوريدو من ١,٢ ميجا بايت عام ٢٠١٣ إلى ٩,٤٨ ميجا بايت في عام ٢٠١٤، بينما ارتفع متوسط فودافون من ٢,٤ ميجا بايت عام ٢٠١٣ إلى ١٢,١ ميجا بايت في عام ٢٠١٤.
- **التغطية الجغرافية لتكنولوجيا الجيل الثاني والجيل الثالث والجيل الرابع**، (يمثل المعدل نسبة المناطق ١٠٠ × م٠٠ حيث بلغت قوة الإشارة التي تم قياسها -٨٥ ديسيبل/مللي وات أو أكبر)، بلغ معدل أوريدو ٩٩,٢٪ للجيل الثاني و ٩٢,١٪ للجيل الثالث و ٥١,٦٪ للجيل الرابع، في حين بلغ معدل تغطية فودافون ٩٧,٥٪ للجيل الثاني و ٨٦,٦٪ للجيل الثالث و ٢٢,٧٪ للجيل الرابع.
- **معدل المكالمات الناجحة**، بلغ في أوريدو ٩٨,٩٪ للجيل الثاني والجيل الثالث، وفي شركة فودافون وصل إلى ٨٥,١٪ للجيل الثاني و ٩٥٪ للجيل الثالث.

الخط الساخن للشكاوى (١٠٣)

يستطيع المستهلكون الاتصال بالخط الساخن الخاص بالشكاوى (١٠٣)، الذي يعمل على مدار الساعة، في حال عدم رضاهم عن طريقة معالجة مقدمي الخدمات لشكاوهم أو في حال كانوا غير راضين عن النتيجة التي انتهت إليها عملية تسوية الشكوى مع مقدم الخدمة. كذلك يستطيع المستهلكون تقديم شكوى في حال كانوا غير راضين عن الحملات الإعلانية أو التسويقية أو العلامات التجارية الخاصة بمقدمي خدمات الاتصالات.



إدارة الموارد النادرة

توزيع الطيف الراديوي	تطوير نظام آلي لرصد الطيف الترددي ونظام آلي لإدارة الترددات على المستوى الوطني	استراتيجية إدارة الطيف الترددي خلال الأحداث والفعاليات الكبرى	الاجتماع التاسع عشر للفريق العربي الدائم للطيف الترددي
مراقبة ورصد الطيف الترددي	مراقبة انبعاثات الإشعاعات الكهرومغناطيسية من محطات الاتصالات الراديوية	إدارة نطاقات الإنترنت القطرية	

توزيع الطيف الراديوي

يشهد حجم الطلب على الطيف الترددي ارتفاعًا ملحوظًا في دولة قطر بل ويزداد يومًا بعد يوم، وذلك لأن العديد من التقنيات المتقدمة تحتاج إلى طيف راديوي جديد إلى جانب التقنيات المتواجدة بالفعل. ويتمثل التحدي الذي تواجهه الجهات التنظيمية في جميع أنحاء العالم في إيجاد طيف كاف للتطبيقات الراديوية المستقبلية والجيل التالي من الشبكات، مثل شبكة الجيل الخامس، والتنسيق فيما بينها لإعادة ترتيب توزيع الطيف من أجل استيعاب الاحتياجات المستقبلية.

ونظرًا لأهمية القضايا المتعلقة بالطيف الراديوي، جاء القرار الأميري بإنشاء هيئة تنظيم الاتصالات عام ٢٠١٤ ليمنح الهيئة سلطة إدارة الموارد النادرة مثل الطيف الراديوي، والأرقام، وأسماء النطاقات وضمان الاستخدام الأمثل لها. حيث تتولى هيئة تنظيم الاتصالات مسؤولية تخطيط الطيف الترددي وتنسيقه، فضلًا عن تخصيصه وترخيصه، بما يضمن الاستخدام الأمثل للترددات المتاحة من قبل المستخدمين. كذلك تتولى الهيئة رصد ومراقبة الطيف الترددي لضمان استخدامه وفقًا لتراخيص سارية النفاذ، والترددات المرخصة لضمان استخدامها وفقًا لشروط وأحكام الترخيص، وانبعاثات الإشعاعات الكهرومغناطيسية الصادرة من محطات الاتصالات الراديوية. كذلك تختص الهيئة بوضع المعايير والتعليمات الضرورية من أجل ضمان الالتزام بالمعايير الدولية بالتعاون مع الجهات المختصة. وفي إطار الجهود التي تبذلها هيئة تنظيم الاتصالات لتوزيع الطيف الترددي، تسعى الهيئة جاهدة لتحقيق التوازن بين احتياجات القطاعين العام والخاص، بما فيها احتياجات الهيئات العسكرية والحكومية، والمؤسسات الإعلامية، والشركات العاملة في قطاع النفط والغاز، وشركات الاتصالات، وشركات الطيران المدني. بالإضافة إلى ذلك، تضمن السياسات التي تتعلق بتخطيط الطيف أن تكون قطر في وضع جيد يمكّنها من استخدام طيفها الترددي لتلبية الاحتياجات الحيوية لقطاع الاتصالات، مثل خدمات الملاحة الجوية وخدمات الطوارئ.

أصدرت هيئة تنظيم الاتصالات في الفترة ما بين ٢٠١٤-٢٠١٥ الجدول الوطني لتوزيع الترددات بالتنسيق مع اللجنة الوطنية القطرية لتنسيق الطيف الترددي، وهي لجنة ترأسها هيئة تنظيم الاتصالات وتتألف من الجهات الرئيسية المستخدمة للطيف، ومنها الوزارات والهيئات الحكومية ومشغلي كل من القطاعين العام والخاص. يوضح الجدول الوطني لتوزيع الترددات تفاصيل توزيع نطاقات الترددات على الصعيدين الوطني والدولي، وتتم مراجعته بشكل دوري وفقًا للتغييرات التي تطرأ على اللوائح الوطنية والإقليمية والدولية بشأن إدارة الطيف الترددي.

تعتزم الهيئة تحديث الجدول الوطني لتوزيع الترددات بعد المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية لسنة ٢٠١٥، فضلًا عن وضع خطة توزيع نطاقات الترددات الوطنية خلال الربع الثاني من عام ٢٠١٦، والتي تتضمن الجدول الوطني لتوزيع الترددات والملاحق والمرفقات ذات الصلة.

علاوة على ذلك، أجرت هيئة تنظيم الاتصالات مشاوره عامة حول متطلبات الطيف الترددي المستقبلية في دولة قطر بهدف تقييم متطلبات الطيف الترددي على مدى الخمس سنوات القادمة. تعزز هذه المشاورة شفافية المنهج الذي تتبعه هيئة تنظيم الاتصالات في إدارة الطيف الترددي، وتساعد في اتخاذ القرارات الخاصة بالتخطيط المستقبلي للطيف الترددي وتخطيطه وترخيصه وتسعيره. وقد تلقت هيئة تنظيم الاتصالات ٢٠ ردًا من داخل قطر وخارجها يتم تحليلها واستخدامها في وضع الخطط المستقبلية.

كذلك قامت هيئة تنظيم الاتصالات بمراجعة وتعديل الملحق رقم (٢) للترخيص الفئوي للأجهزة قصيرة المدى، وذلك في إطار تحديث الترخيص الفئوي الصادر في مايو ٢٠١٠ الذي يتضمن الترددات والمعايير الفنية التي يُسمح باستخدامها للأجهزة قصيرة المدى. وحرصًا منها على مواكبة التطورات التقنية حول العالم، قررت هيئة تنظيم الاتصالات تحديث الترخيص الفئوي الحالي على نحو يعكس تلك التطورات التي تشمل إضافة مدى ترددات جديدة والمعايير الفنية ذات الصلة، فضلًا عن تعديل مدى الترددات الحالية عند الضرورة.

وخلال الفترة ٢٠١٤-٢٠١٥ وحدها، أصدرت هيئة تنظيم الاتصالات ٥,٤٩٢ ترخيصًا لاستخدام الطيف الترددي، و٢,٢٧٨ اعتمادًا لأنواع أجهزة ومعدات الاتصالات الراديوية، و ١,٨٣٩ تخصيصًا لنطاقات ترددية، و ١,٢٣٣ ترخيصًا جديدًا لاستيراد أجهزة ومعدات الاتصالات، والتحقيق في ١١٥ حالة تداخل، و ١٨ تحقيقًا بشأن مستوى جودة الخدمات.

وقد وصل إجمالي شهادات التخليص الجمركي التي تم إصدارها، خلال الفترة ذاتها، إلى ٧٥,٠٤٤ شهادة (٤٦,٤٢٣ عبر النافذة الموحدة، و ٢٨,٦٢١ من خلال المعاملات اليدوية).

مراقبة ورصد الطيف الترددي

تعمل هيئة تنظيم الاتصالات على الاستعانة بالمحطات العاملة لديها لرصد ومراقبة الطيف الترددي للتأكد من استخدام الترددات وفق التراخيص واللوائح المعمول بها، وضمان توافر طيف ترددي خالٍ من التداخلات. فمع التطور الذي شهدته تقنيات الاتصالات الراديوية الحديثة، أصبحت الحاجة إلى تخصيص ترددات خالية من التداخلات أمرًا حيويًا لا غنى عنه. وقد جاءت هذه الحاجة نتيجة لتحرير خدمات الاتصالات حول العالم، وما تبعه من دخول شركات جديدة إلى سوق الخدمات اللاسلكية، فضلًا عن استخدام الترددات في تطبيقات لا تتعلق بخدمات الاتصالات. وقد نجحت هيئة تنظيم الاتصالات في تسوية جميع حالات التداخل التي تم إبلاغ الهيئة بها فيما يتعلق بخدمات الاتصالات الراديوية. بالإضافة إلى ذلك، اتخذت الهيئة إجراءات إدارية وتنظيمية وتنفيذية للتعامل مع التداخل في نطاقات نظام الاتصالات المتنقلة الذي حدث نتيجة استخدام الأجهزة اللاسلكية التي تعمل بتقنية "DECT ٦,٠" المحظورة داخل دولة قطر، كما عملت على تيسير تشغيل خدمات الجيل الثالث دون أي تداخل. كذلك حرصت الهيئة على تشغيل خدمات البث والاتصالات الراديوية دون تداخل خلال بطولة العالم لكرة اليد للرجال ٢٠١٥، وغيرها من الفعاليات الوطنية الكبرى.

علاوة على ذلك، تنسق هيئة تنظيم الاتصالات مع الهيئات المجاورة من خلال مكتب الاتصالات لدول مجلس التعاون الخليجي للحد من مشكلات التداخل المتجاوزة للحدود على شبكات LTE٨٠٠ و TETRA٤٠٠.

تطوير نظام آلي لرصد الطيف الترددي ونظام آلي لإدارة الترددات على المستوى الوطني

إن هيئة تنظيم الاتصالات بصدد الحصول على نظام متطور لرصد الطيف الترددي مزود بأحدث الإمكانيات، وذلك بغرض مراقبة الاستخدام غير المصرح به أو غير القانوني للطيف الترددي واكتشاف مصادر التداخل. ومن المتوقع أن يبدأ النظام بالعمل بشكل كامل في الربع الثالث من عام ٢٠١٦. علاوة على ذلك، يتم تطوير نظام آلي لإدارة الترددات بهدف أتمتة جميع أنشطة إدارة الطيف الترددي، بما في ذلك التوزيع والتخصيص والترخيص، حيث من المقرر أن يبدأ العمل بهذا النظام في الربع الثالث من عام ٢٠١٦. وسيسمح النظام بتقديم كافة الطلبات المرتبطة بإدارة الطيف وكذلك سداد الرسوم عبر شبكة الإنترنت. وستتيح البوابة الإلكترونية إمكانية حفظ نسخة من أي ترخيص تم إصداره عبر شبكة الإنترنت. وسيعود تطبيق هذا النظام على مقدمي الطلبات بعظيم الفائدة عن طريق توفير الوقت وزيادة الكفاءة.

استراتيجية إدارة الطيف الترددي خلال الأحداث والفعاليات الكبرى

تعكف هيئة تنظيم الاتصالات حاليًا على وضع استراتيجية لإدارة الطيف الترددي أثناء انعقاد الأحداث والفعاليات الكبرى. فإذ تواصل دولة قطر استضافة العديد من الأحداث والفعاليات الكبرى كل عام، ومع اقتراب انعقاد بطولة كأس العالم لكرة القدم ٢٠٢٢، باتت هنالك حاجة لاستراتيجية خاصة بإدارة الطيف الترددي خلال هذا النوع من الأحداث لضمان توفر متطلباتها من الطيف، ومن الضروري أيضًا ضمان الاستفادة من الطيف الراديوي المتوفر بفاعلية أثناء الأحداث، مع إتاحة نفاذ جميع المستخدمين إليه دون تداخل. ويتضمن ذلك الأخذ في الاعتبار شتى أنواع الأجهزة وتردداتها، وإدخال التعديلات التنظيمية اللازمة على الإطار التنظيمي الحالي من أجل تسهيل عمليات تخصيص الطيف وترخيصه. ويشمل ذلك أيضًا إعداد استراتيجية مفصلة لمراقبة الطيف بغرض الحد من حالات التداخل المتوقعة أثناء الأحداث.

مراقبة انبعاثات الإشعاعات الكهرومغناطيسية من محطات الاتصالات الراديوية

وفيما يتعلق بانبعاثات الإشعاعات الكهرومغناطيسية، تخطط هيئة تنظيم الاتصالات لشراء أدوات القياس الخاصة بها في عام ٢٠١٦ لتمكين من إجراء عملية مراقبة مستمرة لجميع مستويات التعرض للإشعاعات الكهرومغناطيسية المنبعثة عن الترددات الراديوية. وحرصًا من الهيئة على ضمان دقة القياسات وتشغيل أدوات القياس بسهولة ويسر، يتم حاليًا تطوير مبادئ توجيهية حول انبعاثات الإشعاعات الكهرومغناطيسية للتعامل مع عمليات قياس الحقول الكهرومغناطيسية والحد من التعرض لها.

الاجتماع التاسع عشر للفريق العربي الدائم للطيف الترددي

استضافت هيئة تنظيم الاتصالات اجتماع الفريق العربي الدائم للطيف الترددي بالدوحة للمرة الأولى في منتصف فبراير ٢٠١٥، وذلك بحضور ممثلين عن الوزارات والهيئات المعنية بقطاع الاتصالات الراديوية في الدول العربية.

وقد كان من بين الأهداف الرئيسية للاجتماع، الوقوف على الاستعدادات التحضيرية للمؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية الذي عُقد في مدينة جنيف في نوفمبر، حيث عكف المشاركون في المؤتمر على دراسة مسودة تقرير الاتحاد الدولي للاتصالات، الذي صدر بعد دراسات شاملة قاربت الأربع سنوات. وقد ناقش المؤتمر العديد من الموضوعات الحيوية المتعلقة بالطيف الترددي، ومنها الإجراءات واللوائح المنظمة للاستخدام الفعال للطيف الترددي وتطبيقاته في ظل التكنولوجيا والتقنيات الحديثة التي تسهم في نمو قطاع الاتصالات.

وقد خلص الاجتماع إلى الاتفاق على مواقف عربية موحدة.

إدارة نطاقات الإنترنت القطرية

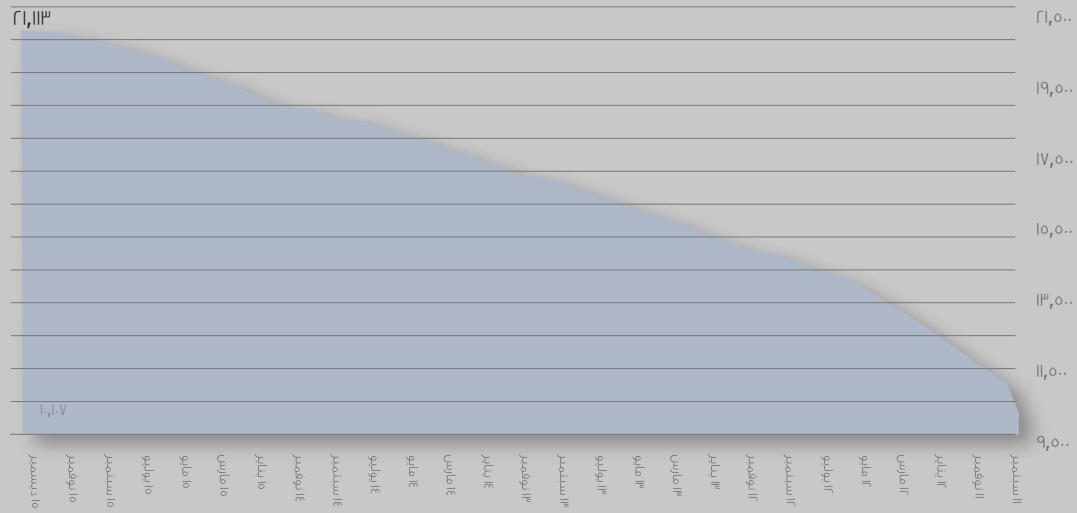
لقد وصل عدد النطاقات المسجلة في قطر، حتى ٣١ ديسمبر ٢٠١٥، إلى ٢١,١١٣ نطاق؛ وهو ما يزيد على ضعف النطاقات المسجلة عند إنشاء إدارة نطاقات الإنترنت القطرية عام ٢٠١١ (الشكل ١٣).

ويتضمن ذلك عمليات التسجيل في نطاقات (.qa)، و(.com.qa)، و(.net.qa)، بالإضافة إلى النطاق العربي لدولة قطر (.قطر) المقابل للنطاق (.qatar)، فضلًا عن تسجيل النطاقات المغلقة للعديد من الهيئات الحكومية بما فيها (.gov.qa)، و(.mil.qa)، و(.org.qa)، و(.edu.qa)، و(.sch.qa)، (الشكل ١٤).

وتقدم إدارة نطاقات الإنترنت خدمة تسجيل أسماء نطاقات مستقرة وآمنة وموثوق بها، مما يساعد على تشكيل دور دولة قطر في الاقتصاد الرقمي. وتوفر نطاقات قطر للمستخدمين، سواء كانوا أفرادًا أو مؤسسات أعمال، وسيلة فعالة تعكس تميزهم بالهوية القطرية على الإنترنت، كما تساعد على الظهور والتميز عبر محركات البحث والسجلات الخاصة بالدولة؛ وهو ما يسهم بدوره في الوصول إلى الشرائح المستهدفة على الصعيدين المحلي والعالمي. وتحت هيئة تنظيم الاتصالات الشركات المحلية على تسجيل نطاقات أعمالهم ومشروعاتهم من خلال إدارة نطاقات الإنترنت القطرية.

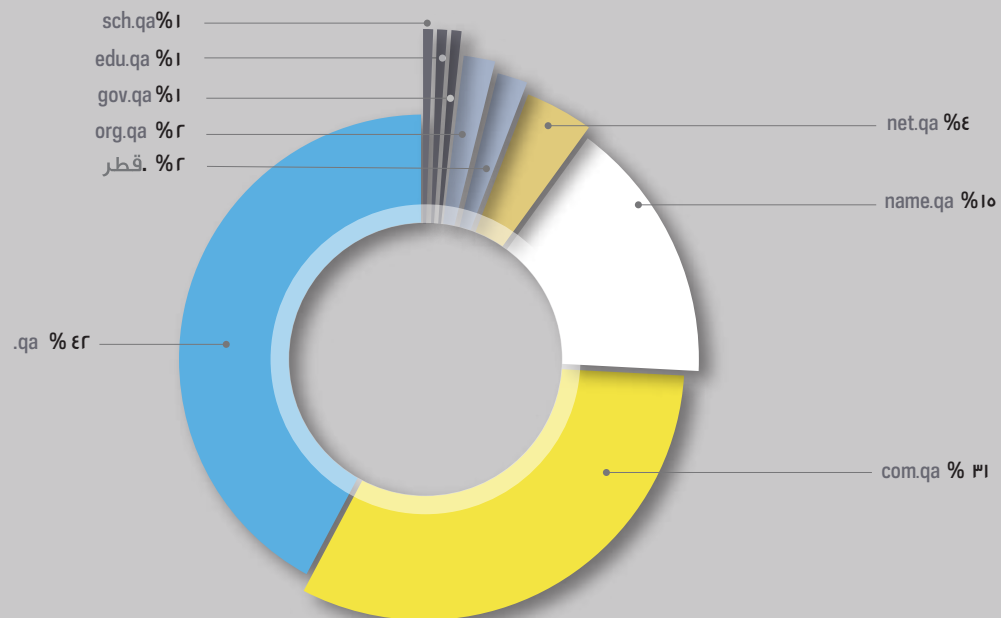
علاوة على ذلك، فقد زاد عدد المسجلين مع تسجيل شركة أوريدو حوالي ٥٣٪ من أسماء النطاقات، يتبعها مسجلون آخرون من بينهم مسجلون دوليون معتمدون.

الشكل ١٣: الإنترنت استنادًا إلى إجمالي عدد النطاقات



المصدر: بيانات إدارة نطاقات الإنترنت في ٣١ ديسمبر ٢٠١٠

الشكل ١٤: نسبة توزيع نطاقات الإنترنت حسب النوع



المصدر: البيانات المستخلصة من نظام التسجيل في ٣١ ديسمبر ٢٠١٠
ملحوظة: لم يتم تضمين النطاقات التي تقل نسبة توزيعها عن 1%

وضع معايير جاهزية البنية التحتية وتعميمها

إطلاق نطاق الإنترنت "Doha"	نقل أرقام الهواتف الثابتة	مراجعة المعايير التقنية	لائحة توفير النفاذ إلى البنية التحتية المدنية غير النشطة
تبني وتنفيذ الإصدار السادس من بروتوكول الإنترنت	بدء تنفيذ شبكات النطاق العريض والألياف الضوئية		

لطالما كان الاستثمار في بنية تحتية حديثة وتطويرها هو أساس الاقتصاد القائم على المعرفة. وتضطلع هيئة تنظيم الاتصالات بدور هام وحيوي في وضع المعايير الفنية والتقنية المتعلقة بشؤون الإنترنت والنطاق العريض وشبكات الجيل القادم ومراقبة تنفيذها والالتزام بها؛ ووضع المعايير الفنية المتعلقة بالربط البيئي والنفاذ، وإتاحة المشاركة في البنية التحتية للاتصالات ومراقبة تنفيذها؛ وإدارة الخطة الوطنية للترقيم، واللوائح المتعلقة بأرقام خدمات الاتصالات ومراقبة تنفيذها.

لائحة توفير النفاذ إلى البنية التحتية المدنية غير النشطة

في شهر يونيو من عام ٢٠١٥، وضعت هيئة تنظيم الاتصالات مجموعة من الواجبات والالتزامات العامة التي تنظم النفاذ إلى عدد من البنى التحتية المدنية غير النشطة اللازمة لدعم تقديم خدمات الاتصالات في قطر. وتحدد اللائحة، التي تم نشرها في الجريدة الرسمية للدولة في عددها رقم ١٨ الصادر بتاريخ ٢٩ نوفمبر ٢٠١٥، التزام مقدمي الخدمة بتوفير النفاذ إلى البنية التحتية المدنية غير النشطة مثل ممرات الاتصالات والأبراج التي قد تكون مطلوبة لإعداد وتثبيت شبكة اتصالات. ذلك فضلاً عن وضع الحد الأدنى من الشروط والأحكام التي سيتيح مقدم الخدمة بموجبها النفاذ إلى البنية التحتية المدنية غير النشطة، بالإضافة إلى الشروط والأحكام التي يجب أن تلتزم بها الجهة طالبة النفاذ.

وبصفة عامة، يجب أن يوفر مقدم الخدمة النفاذ إلى البنية التحتية وفقاً لشروط وأحكام معقولة، وعلى أساس غير تمييزي، وبموجب شروط وأحكام تتناسب مع الطلب، وفي الوقت المناسب، ووفقاً لإجراءات الشفافية، وحيثما كان ذلك ممكناً من الناحية التقنية، وعبر التفاوض بنية حسنة لإيجاد حلول بديلة في حالة عدم توافر القدرات الكافية.

ومن شأن وضع الحد الأدنى من الشروط والأحكام التي ستتاح بموجبها هذه البنية التحتية، أن يعزز من الشفافية والقناعة في مجال توفير البنية التحتية المدنية غير النشطة.

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير المدن الذكية

أصبحت زيادة التمدد الحضري ظاهرة عالمية تحتاج إلى حلول ابتكارية، وتمثل دولة قطر أحد أبرز الأمثلة على انتشار هذا الاتجاه العالمي بمعدل تمدد حضري يزيد على ٩٠٪. ويتم حالياً إجراء دراسات حول أفضل طريقة لتنظيم هذا العدد الهائل من الأفراد في مساحة محدودة من المدن، بحيث بات إدراك الجوانب المختلفة لهذه المسألة أمراً أكثر سهولة. وقد أصبح إنشاء "المدينة الذكية" واقعاً ملموساً نتيجة للجهود التي يتم بذلها في هذا المجال. وفي هذا الإطار، تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دوراً مهماً ومميزاً في إنشاء وتطوير المدن الذكية، ليس بتوفير وسائل وخدمات الاتصالات فحسب، بل أيضاً من خلال توفير التقدم التكنولوجي الذي يجعل تلك المدن "ذكية".

وتدعم هيئة تنظيم الاتصالات إنشاء وتطوير المدن الذكية، التي تعزز من ركائز الدولة الرقمية، من خلال تمكين المنافسة العادلة ونظام النفاذ المفتوح لممرات الاتصالات والقدرة على الإرسال. لذا، فقد أصدرت هيئة تنظيم الاتصالات لائحة توفير النفاذ إلى البنية التحتية المدنية غير النشطة التي توفر نفاذاً عادلاً لممرات وأبراج الاتصالات.

بدء تنفيذ شبكات النطاق العريض والألياف الضوئية

في إطار الجهود الحثيثة التي تبذلها الهيئة لتسريع بدء تنفيذ شبكات النطاق العريض والألياف الضوئية في قطر، وقعت هيئة تنظيم الاتصالات ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وهيئة الأشغال العامة "أشغال" مذكرة تفاهم عام ٢٠١٤ بهدف إنشاء ونشر البنية التحتية لممرات الاتصالات في جميع الطرق العامة الجديدة ومناطق التطوير في الدولة. وتتيح البنية التحتية الجديدة للمشغلين النفاذ إلى تلك الممرات من أجل تركيب وصلات الألياف الضوئية حسب الحاجة. وسوف تعزز إتاحة البنية التحتية لممرات الاتصالات هذه من جاهزية شبكات دولة قطر، كما ستسهل تطبيق شبكات النطاق العريض والألياف في المستقبل.

مراجعة المعايير التقنية

أجرت هيئة تنظيم الاتصالات، خلال الفترة بين ٢٠١٤ و٢٠١٥، مراجعة موسعة لمعاييرها التقنية وإجراءات الاعتماد الخاصة بتطبيق شبكات الاتصالات والبنية التحتية، وذلك بغرض تعزيز وتحديث أدواتها التنظيمية التقنية وضمان تبني شبكات وتقنيات الجيل التالي. كذلك أصدرت الهيئة معايير وإجراءات جديدة بشأن إنشاء مواقع محطات الاتصالات المتنقلة. وبعد مراجعة الوضع الحالي لترتيبات مشاركة مواقع الاتصالات المتنقلة، أصدرت هيئة تنظيم الاتصالات قراراً تنظيمياً تؤكد فيه على وجوب مشاركة كافة مواقع الاتصالات المتنقلة التي تم إنشاؤها حديثاً مع مقدمي الخدمات الآخرين، حيث ستؤدي مشاركة مواقع الاتصالات المتنقلة إلى نشر شبكات الاتصالات المتنقلة على نحو أسرع وخفض كلفة تأسيس مواقع جديدة.

نقل أرقام الهواتف الثابتة

استمرارًا للنجاح الذي حققته الهيئة مع إطلاق خدمة نقل أرقام الهاتف المتنقل، أصدرت هيئة تنظيم الاتصالات سياسة نقل الأرقام الثابتة والمبادئ التوجيهية ذات الصلة. وبالفعل بدأ مقدمو الخدمة المرخص لهم في عملية الإعداد للامتثال لتلك السياسة. وتتيح خدمة نقل الأرقام الثابتة للأفراد ومؤسسات الأعمال من مشتركي خطوط الهاتف الثابت تغيير مقدم الخدمة مع الاحتفاظ بأرقام هواتفهم، مما يوفر المزيد من المنافسة في سوق خدمات الاتصالات الثابتة. وتتولى اللجنة الوطنية لترقيم، برئاسة هيئة تنظيم الاتصالات وعضوية مقدمي الخدمات المرخص لهم، تنسيق عملية نقل الأرقام الثابتة المتوقع إطلاقها تجاريًا بنهاية عام ٢٠١٦.

تبني وتنفيذ الإصدار السادس من بروتوكول الإنترنت

من أجل اتخاذ خطوات جادة نحو تعزيز نمو شبكة الإنترنت والتجارة الإلكترونية، تم تبني الإصدار السادس من بروتوكول الإنترنت (IPv٦)، وهو إصدار جديد ومتطور من بروتوكولات الإنترنت يجعل بالإمكان الحصول على عدد غير محدود من عناوين بروتوكول الإنترنت الافتراضية عن طريق زيادة مساحات عناوين بروتوكول الإنترنت من ٣٢ إلى ١٢٨ بت. وفي مستهل عام ٢٠١٤، تم إصدار استراتيجية وطنية لتبني وتطبيق هذا الإصدار وتضمنت مبادئ توجيهية للجهات المعنية في مختلف القطاعات من أجل تخطيط وإدارة انتقال قطر إلى منصة الإصدار السادس من بروتوكول الإنترنت. وقد تم إنشاء فريق عمل يضم الأطراف المعنية، بقيادة هيئة تنظيم الاتصالات، لمراقبة تطبيق تلك الاستراتيجية.

إطلاق نطاق الإنترنت "Doha"

استنادًا إلى الإطلاق الناجح لإدارة نطاقات الإنترنت القطرية، وإعادة إطلاق أسماء نطاقات الإنترنت ("QA" و"قطر")، تتولى هيئة تنظيم الاتصالات قيادة عملية إنشاء نطاق جديد ذي مستوى أعلى لمدينة الدوحة "Doha". وقد تقدمت هيئة تنظيم الاتصالات بطلب إلى هيئة الإنترنت الدولية للأسماء والأرقام المخصصة (ICANN) وحصلت على موافقتها لتشغيل نطاق المستوى الأعلى العام الجديد "Doha". يُعد هذا النطاق الجديد عاملًا مهمًا في تعزيز مكانة مدينة الدوحة في الفضاء الإلكتروني، كما سيوفر للهيئات الحكومية التابعة لدولة قطر ومدينة الدوحة مساحة إلكترونية رسمية وموثوق بها للترويج للمدينة وسكانها وثقافتها وفعاليتها وأنشطتها التجارية ومؤسساتها ومعالمها البارزة. كذلك سيسهم نطاق "Doha" في زيادة المحتوى الصحيح والدقيق والمحدث عن العاصمة. ومن المقرر أن يتم إطلاق النطاق عام ٢٠١٦.

إطار فض النزاعات

من أجل التشجيع على المنافسة والشفافية وتقليل الممارسات غير التنافسية وضمان الامتثال للإطار التنظيمي المعمول به، نشرت هيئة تنظيم الاتصالات إجراءات فض النزاعات في فبراير ٢٠١٥. تمثل هذه الإجراءات إطارًا تنظيميًا يهدف إلى إجراء تحقيق عادل وفعال وتسوية النزاعات التي تنشأ بين مقدمي خدمات النفاذ و/أو الجهات طالبة النفاذ. يشمل مقدمو خدمات النفاذ المؤسسات العامة والخاصة التي تمتلك و/أو تتحكم مباشرة في النفاذ إلى البنية التحتية المدنية غير النشطة، مثل المطورين ومقدمي الخدمات والهيئات الحكومية والمنظمات غير حكومية. أما الجهات طالبة النفاذ فتتضمن مقدمي الخدمات الذين يتفاوضون بنية صادقة للتعاقد مع مقدمي خدمات النفاذ أو الذين يتشاورون مع مقدم خدمات نفاذ آخر.

تتضمن الإجراءات المحددة بوجه عام:

- الشكل والأسلوب الذي يجوز به إحالة النزاع إلى هيئة تنظيم الاتصالات.
- المعلومات التي تتوقع هيئة تنظيم الاتصالات تلقيها أثناء سير التحقيق.
- الإجراءات المعتمدة في عملية التحقيق والفصل في النزاع.
- الإجراءات التصحيحية التي يمكن أن تلجأ إليها هيئة تنظيم الاتصالات، وهي على سبيل المثال لا الحصر، فرض عقوبة مالية أو إصدار أمر يتطلب من المدعى عليه وقف المخالفة المحددة أو وقف السلوك غير الممثلة.

وتصدر هيئة تنظيم الاتصالات قرارها خلال ٦٠ يومًا تقويميًا، إما بعد استلام الشكاوى أو بدء الشكاوى أو بدء التحقيق.

إجراءات تقديم الشكاوى

وضعت هيئة تنظيم الاتصالات أيضًا إجراءات لتقديم الشكاوى التي تتعامل مع القضايا التي تنشأ بين مقدمي الخدمات فيما يتعلق بالمنافسة، أو الشكاوى المقدمة من طرف ثالث ضد مقدمي الخدمات. وقد تتضمن هذه القضايا مخالفة لقواعد الإعلان أو قضايا تتعلق بسياسة المنافسة. والأكثر أهمية من ذلك، أن هذه العملية تحدد مستوى الأدلة التي تحتاجها هيئة تنظيم الاتصالات لتمكين من اتخاذ قرارها.

الامتثال لقواعد الإعلان

في إطار التزامها بحماية المستهلكين من الإعلانات المُضللة والخادعة لخدمات ومنتجات الاتصالات، تواصل هيئة تنظيم الاتصالات مراقبة الإعلانات والحملات الترويجية التي يطلقها مقدمو الخدمات في دولة قطر من أجل ضمان التزامها بقواعد الإعلان الصادرة في ٢٠١٤.

وقد تدخلت هيئة تنظيم الاتصالات، خلال ٢٠١٤-٢٠١٥، في العديد من الحالات التي لم تتقيد فيها الإعلانات والحملات الترويجية بقواعد الإعلان التي تتطلب أن تكون الإعلانات والمعلومات المقدمة للمستهلكين منصفة وصادقة ودقيقة. تسرد السطور التالية عددًا من تلك الحالات.

حملة "٣ أشهر مجانيًا" من شركة فودافون: توصلت هيئة تنظيم الاتصالات إلى أن حملة فودافون "٣ أشهر مجانيًا" قد خرقت قواعد الإعلان والتسويق والعلامات التجارية. وعليه، أصدرت الهيئة أوامر وتعليمات لشركة فودافون بإزالة كافة الإعلانات الخاصة بتلك الحملة. وكان العرض الذي طرحته فودافون قد تضمن رسائل غير دقيقة ومضللة للمشاركين مما أوحى برسالة خاطئة للمشاركين، قادتهم إلى الاعتقاد بأن المشاركين في هذا العرض سيحصلون على اشتراك مجاني لمدة ٣ أشهر وأن العرض خال من أي رسوم. إلا أن العرض، في حقيقة الأمر، يقدم للمشاركين خصمًا قدره ٣٠ بالمئة من رسوم الاشتراك خلال فترة ١٠ أشهر.

وقد ألزمت هيئة تنظيم الاتصالات شركة فودافون بإزالة كافة المواد الترويجية المرتبطة بهذه الحملة، أو تصحيح العرض الترويجي من خلال تغيير المحتوى الإعلاني لعكس التعرّف المنشورة والتي تنص على أن "جميع المشاركين الجدد الذي سيشترون بالخدمات آجلة الدفع سوف يحصلون على خصم يساوي ٣ أشهر من الاشتراك المجاني وذلك خلال ١٠ شهور على الخطة الشهرية الخاصة بهم "الخصم". ذلك بالإضافة إلى ضمان أن كافة المشاركين الذين اشتركوا في العرض بداية من ١٤ يناير ٢٠١٥ وما بعده، سيتلقون ثلاثة أشهر من الاشتراك المجاني ولن يتم فرض أي غرامات عليهم عند إلغاء الاشتراك بالعرض قبل مرور العشرة أشهر.

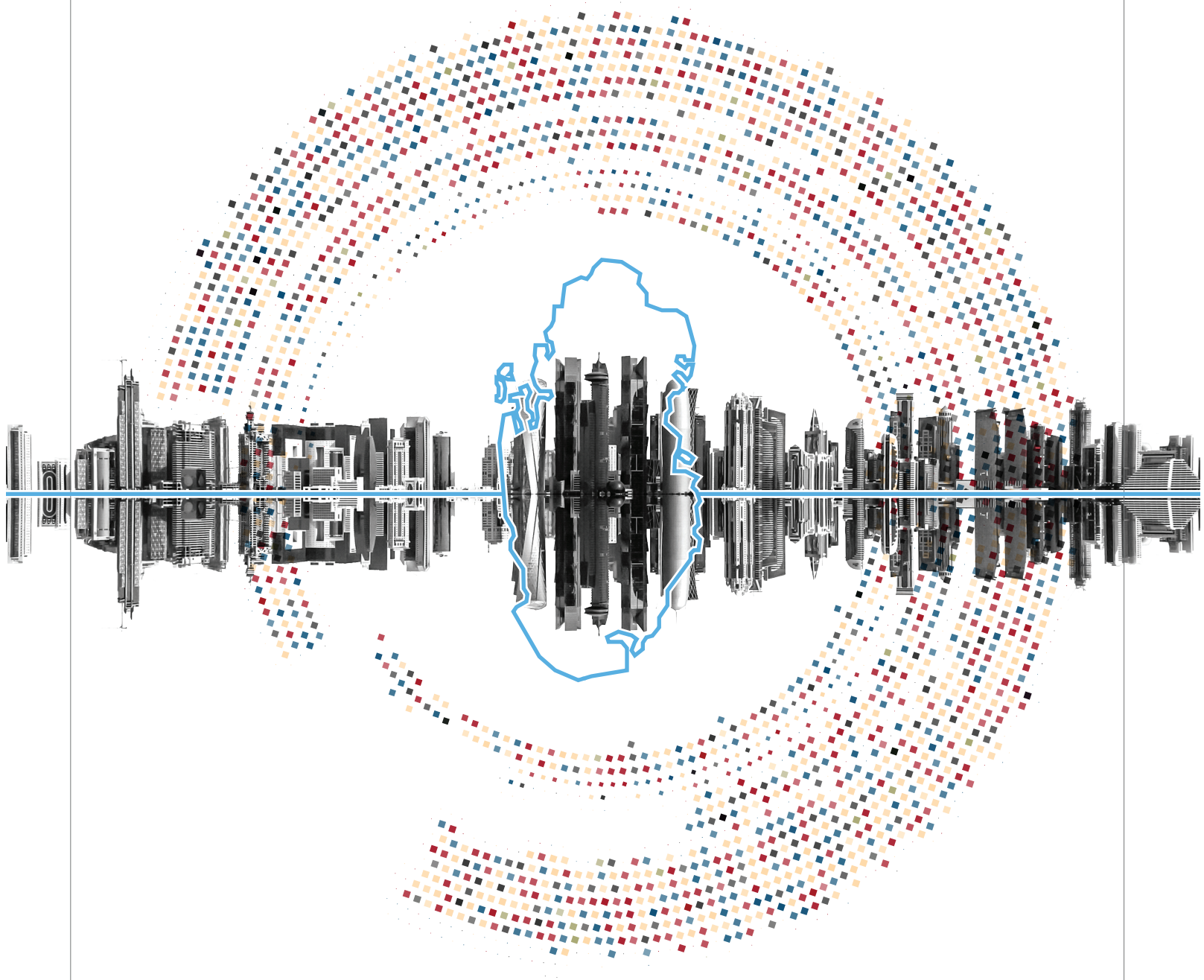
تلتزم الهيئة بحماية المستهلكين من الإعلانات المُضللة والخادعة لخدمات ومنتجات الاتصالات.

حملة "4G مجانيًا إلى الأبد" من شركة أوريدو: أصدرت هيئة تنظيم الاتصالات قرارًا يلزم شركة أوريدو بإزالة المواد الإعلانية والترويجية المنشورة ضمن حملة "4G مجانيًا إلى الأبد" لاحتوائها على رسائل غير دقيقة ومضللة للمشاركين. وبعد التحقيق الذي أجرته الهيئة حول الحملة، توصلت هيئة تنظيم الاتصالات إلى أن الاعلانات المنشورة لهذا العرض غير دقيقة حيث توحى بمجانية خدمات وبيانات شبكة الجيل الرابع في حين أن مفتاح الاشتراك لخدمة "4G" فقط هو المجاني بينما سيتم احتساب رسوم على استخدام المشاركين للبيانات وفقًا لتعرفة البيانات المقدمة والتي وافقت عليها الهيئة. وعليه، قامت شركة أوريدو بإزالة الحملة وغيرتها بما يتوافق مع أوامر هيئة تنظيم الاتصالات، كما قامت بدفع القيمة الكاملة للاشتراك في خدمات الجيل الرابع للمستهلكين الذين قاموا بدفع قيمة الاشتراك منذ ٢ فبراير ٢٠١٤.

الادعاءات الإعلانية المتعلقة بسرعة وتغطية الشبكة من شركتي أوريدو وفودافون: ادعت شركة فودافون في إحدى الحملات الإعلانية أنها تمتلك "شبكة الإنترنت الأسرع والتغطية الأوسع لشبكة خدمات الجيل الرابع في قطر". كذلك زعمت حملة أوريدو الإعلانية أنها "أكبر وأسرع شبكة في قطر" وتمتلك "أسرع تحميل بيانات بمعدل ٢٢٥ ميجابايت على شبكة الجيل الرابع المطورة". وبعد إجراء التحقيق اللازم في الادعاءين، وجدت هيئة تنظيم الاتصالات أن ادعاءات كل من مقدمي الخدمات غير صادقة أو دقيقة، وكانت مضللة وخادعة للمستهلكين. وأعلنت هيئة تنظيم الاتصالات بأن ادعاءات مقدمي الخدمات غير مدعومة بسند أو دليل. لذلك طالبت هيئة تنظيم الاتصالات في ٥ أغسطس ٢٠١٥ كلًا من مقدمي الخدمات بإزالة جميع هذه الإعلانات، وتعديل محتوى المواد الإعلانية عند القيام بأي ادعاءات مرتبطة بسرعة الشبكات وأي بيانات أخرى تتعلق بالشبكات كي تتوافق مع قواعد الإعلان. علاوة على ذلك، صرحت هيئة تنظيم الاتصالات أن أي ادعاءات تتعلق بالسرعة يتم تضمينها في حملات إعلانية، يجب أن تكون مدعومة بتقرير مراجعة وتدقيق مستقل يتوافق مع المعايير الدولية.



COMMUNICATIONS REGULATORY AUTHORITY
ANNUAL REPORT 2014/15



Communications Regulatory Authority
State of Qatar

هيئة تنظيم
الاتصالات
دولة قطر

CONTENTS

Message from the President 5

Introduction 6

Regulating for the Future

A Holistic and Transparent Approach 8

Market Development and Competition 10

Serving Consumers 21

Managing Scarce Resources 32

**Setting Technical Standards
for Infrastructure Readiness** 36

Compliance 39

Qatar's Communications Regulatory Authority Annual Report

2014/15



HH Sheikh Tamim Bin Hamad Al-Thani

The Emir
State of Qatar

THE HALLMARKS OF QATAR'S
REGULATORY FRAMEWORK
WILL REMAIN **PREDICTABILITY
AND CLARITY**, ENSURING
THAT QATAR CONTINUALLY
ENHANCES ITS RICH
LANDSCAPE OF SERVICES.

MESSAGE FROM THE PRESIDENT



MOHAMMED ALI AL-MANNAI
PRESIDENT

THE ESTABLISHMENT of the Communications Regulatory Authority as an independent regulatory authority in February 2014 underscores the continuing commitment of Qatar's leadership to fostering competition and promoting consistency, certainty, transparency, and flexibility across the regulatory framework. Our ultimate goal is to contribute to Qatar's transition to a smart, digitally connected nation with a growing, diversified economy and to ensure that individuals, businesses, and government have access to a broad range of innovative and reasonably priced communications services. On behalf of CRA I extend our gratitude and thanks to HH The Emir, Sheikh Tamim Bin Hamad Al-Thani for his visionary approach. CRA is also grateful for the support and co-operation it receives from all ministries and government bodies as it carries out its mandate.

In its three-year regulatory strategy (2016–2013), CRA sought to improve the competitive environment as well as the clarity and predictability of the regulatory framework, while safeguarding the interests of consumers. In addition, CRA pursued efficient management of public resources and support for Qatar's transition to a connected digital economy. This regulatory strategy will stay in place for the intended timeframe as we develop the strategy for the next three-year period, continuing to consult with stakeholders and Qatar's leadership about future regulatory directions.

For us, the key to success moving forward is to accelerate a dialogue with all relevant players in the sector to ensure that we all understand the "big picture" for the sector's future, and that all stakeholders' roles and responsibilities—and expectations—are clear. Future regulation should ensure that the investments of all players complement one another so that consumers benefit, and it must also address security concerns of individuals and businesses.

The hallmarks of Qatar's regulatory framework will remain predictability and clarity, ensuring that Qatar continually enhances its rich landscape of services. In addition, building the next-generation platforms to support an effective, modern, and coherent ecosystem for smart cities and integrated e-health systems will require coordination and cooperation among all players. CRA will continue to work closely with the Ministry of Transport and Communications to develop and put in place a new communications and postal law to ensure that CRA is able to fulfill its mandate and develop the regulatory framework that contributes to a smart, digitally connected, and economically diverse nation.

As CRA's mandate extends to regulating access to digital media, CRA is well positioned to be a pioneer in relation to Internet services. CRA will be assessing sector dynamics and balancing policies and regulations that consider the economic impacts of digital media on telecommunications service providers, OTTs, platforms, and applications. To support this approach, CRA will coordinate and cooperate with other regulators in the region to foster the development of a buoyant, smart economy.

In the pages of this annual report, you will read about the progress we have made over the past two years—including enhancing a growing and healthy communications sector—as well as our approach for the future. We look forward to many more accomplishments in the years to come.

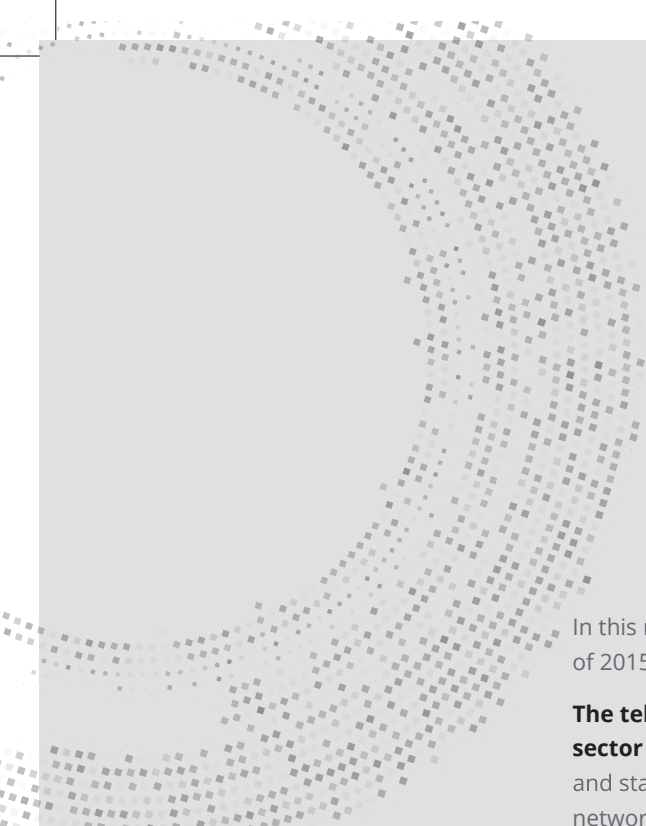
INTRODUCTION

Building on a decade-long commitment to a buoyant telecommunications sector and a regulatory environment that fosters a knowledge economy, in February 2014 Emiri Decree 42 established the independent Communications Regulatory Authority (CRA) to continue to bring a broad range of innovative, high-quality, and reasonably priced communications services to individuals, businesses, and government.

This move to an independent regulatory authority puts Qatar in line with other leading countries in the region and around the globe.

CRA's mandate is to use a range of regulatory and enforcement powers to ensure that competition in the communications sector thrives and consumer rights are protected, including:

- Regulate the communications sector, postal services, and access to digital media
- Encourage competition and prohibit or minimize anti-competitive practices, and prevent misuse by any person or entity of its market-dominant position
- Ensure the efficient management and allocation of scarce resources such as radio spectrum, numbering, and domain names
- Protect the rights and interests of consumers and service providers, promote transparency, and provide advanced, innovative, and quality services at reasonable prices to meet the needs of the public
- Set quality of service standards and monitor compliance
- Manage a dispute resolution system that is transparent, fair, swift, and effective
- Set conditions and criteria for licensing and approval for telecommunications and information technology services, access to digital media, the use of frequencies, and the issuance of related licenses and approvals; and ensure compliance with their conditions
- Set standards and procedures necessary for Type Approvals of telecommunications devices and equipment, including devices and equipment that have already been approved by other countries; and issue necessary certification and approvals
- Analyze the state of competition in the telecommunications market to determine if further measures are needed to promote competition



In this report, which covers the period from the establishment of CRA through the end of 2015, several themes emerge.

The telecommunications market is healthy and growing, and investment in the sector remains strong, with increased revenues and market size, new products, and stable net profits. Both service providers continue to invest significantly in their networks with the launch of LTE/LTE+ networks in 15–2014. Competition in the mobile sector has developed, although competition in the fixed sector has yet to fully emerge, which will impact the future growth of that sector. Fiber broadband connection speeds reach up to 100 Mbps. Qatar has one of the highest mobile SIM penetration rates in the world, and competition has brought significant uptake in mobile data services.

Consumers are benefiting from wide-ranging consumer protection efforts, including a dispute resolution mechanism, a new advertising code of conduct, the Consumer Protection Policy, and a new mobile app—Arsel—that allows dissatisfied consumers to send instant comments and feedback to CRA directly, with one touch on their smartphones. While a great deal of work has been done in the area of consumer rights, CRA is continuing to strengthen the codes and frameworks that will protect consumers in the future.

A robust regulatory and legal framework that supports the development of the sector continues to be put in place. A recently developed competition policy framework is aimed at creating a certain and stable environment in which market participants understand under what circumstances CRA will undertake investigations into anti-competitive behavior—targeted at segments that pose challenges in the delivery of effective competition and good outcomes for consumers. A quality of service (QoS) framework is being developed so that the performance obligations of networks and service providers are clear. Terms and conditions for access to and/or sharing of civil infrastructure have been put in place. In addition, CRA is focusing on regulation in wholesale markets to decrease retail regulation, which is expected to benefit the fixed sector in particular, and to reproduce some of the steady growth in the mobile sector. The intent is to gradually remove, where possible, intrusive regulation at the retail level to encourage service providers to develop better services and innovative products.

The pages of this annual report further highlight CRA's achievements and the progress made.

REGULATING FOR THE FUTURE

A HOLISTIC AND TRANSPARENT APPROACH

In June 2014, CRA published *Regulating for the Future*, a policy statement that guides it in regulating the communications sector to promote sector growth while enhancing consumer benefits. The document was published as part of CRA's commitment to provide greater clarity to stakeholders and promote regulatory certainty in the communications sector.

CRA's approach to regulation follows six key principles, all aimed at ensuring that consumers have access to a broad range of innovative, reasonably priced communications services.

- Promote consistency, certainty, transparency, and flexibility across the regulatory framework, including constructive engagement with stakeholders in a timely manner to identify needs and appropriate regulatory measures.
- Focus regulation on wholesale markets to decrease retail regulation, expected to benefit the fixed sector in particular, to reproduce some of the steady growth in the mobile sector. The intent is to gradually remove, where possible, intrusive regulation at the retail level to encourage service providers to develop better services and innovative products.
- Develop where necessary a set of minimum terms and conditions on all networks and service providers including, for example, quality of service obligations, terms and conditions for access to and/or sharing of civil infrastructure, and network deployment standards.
- Limit the regulation on dominant service providers to address identified bottlenecks at the wholesale level.
- Develop a comprehensive competition policy that will detail market behaviors that CRA considers anti-competitive as well as describe how CRA will assess and address behaviors it considers anti-competitive.
- Introduce a continuous monitoring of sector performance and development to identify trends and any obstacles that may hinder the growth of the communications sector.

**CRA'S APPROACH TO REGULATION
AIMS AT ENSURING THAT CONSUMERS
HAVE ACCESS TO A BROAD RANGE
OF INNOVATIVE, REASONABLY PRICED
COMMUNICATIONS SERVICES.**



MARKET DEVELOPMENT AND COMPETITION

STATE OF THE TELECOMMUNICATIONS MARKET

MARKET DEFINITION AND DOMINANCE DESIGNATION (MDDD)

COMPETITION POLICY LICENSING ACTIVITY

RETAIL TARIFFS

WHOLESALE FRAMEWORK

State of the Telecommunications Market

The market continues to exhibit growth in terms of size and number of subscribers in mobile, fixed, and mobile broadband. Total market revenue in 2015 has increased by around 10 percent per year for the third consecutive year.

Today, the licensed service providers in Qatar include two mobile licensees—Ooredoo Qatar and Vodafone Qatar; three fixed licensees—Ooredoo Qatar, Vodafone Qatar, and Qatar National Broadband Network (Qnbn), which holds a license to supply passive telecommunications only. There are also three VSAT licensees—Harris Salam, RigNet Qatar, and QSAT Communications, which provide telecommunications services for closed user group networks via satellite; and one licensee—Es'hailSat—authorized to provide public telecommunications services via satellite.

During the period of this annual report:

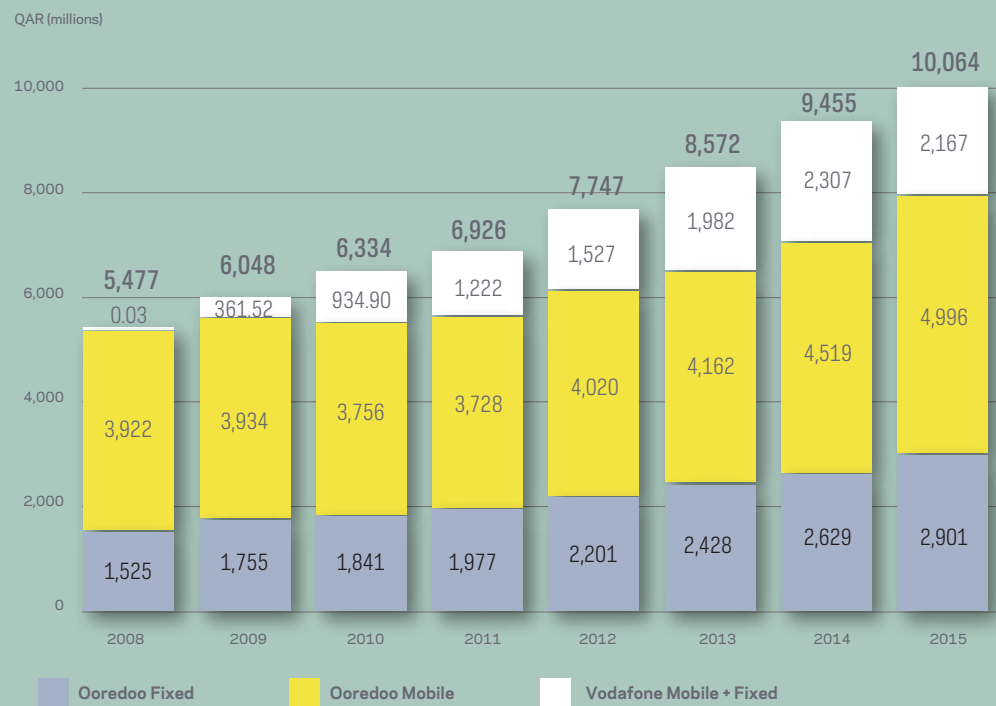
- Both mobile service providers launched 4G/LTE and LTE+ networks, and saw a massive increase in mobile data use.
- Fiber broadband connections surpassed copper—with 10 Mbps download speeds as a minimum.
- Qnbn continued its network rollout.
- Es'hailSat launched its first satellite and began service provision, and is preparing to launch its second satellite.

Both Ooredoo Qatar and Vodafone Qatar continue to invest in their networks.

Market Revenue and Subscriptions Total market revenue in 2014 was QAR 9,455 million and reached QAR 10,064 million in 2015, with mobile revenue continuing to provide the greatest proportion of revenue and growth in the market (see Figure 1).

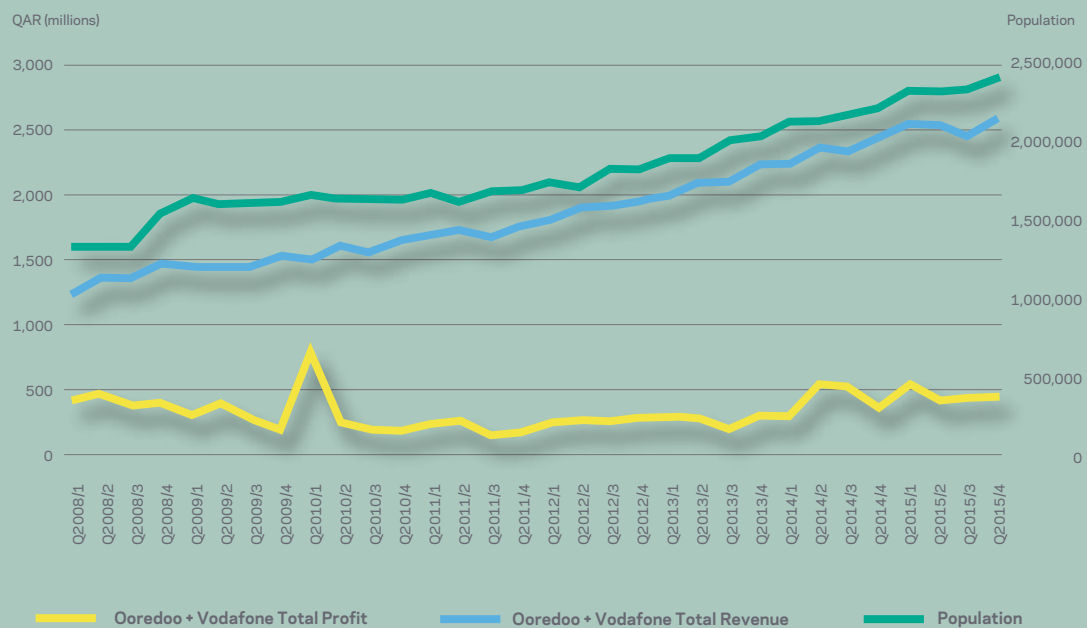
Qatar's continued population growth maps directly to revenue growth. While revenue has shown a steady increase in 2014 and 2015, market profitability has seen less significant growth (see Figure 2).

FIGURE 1. Total Market Revenue



Source: Service Providers' financial statements

FIGURE 2. Total Market Revenue, Profit, Population

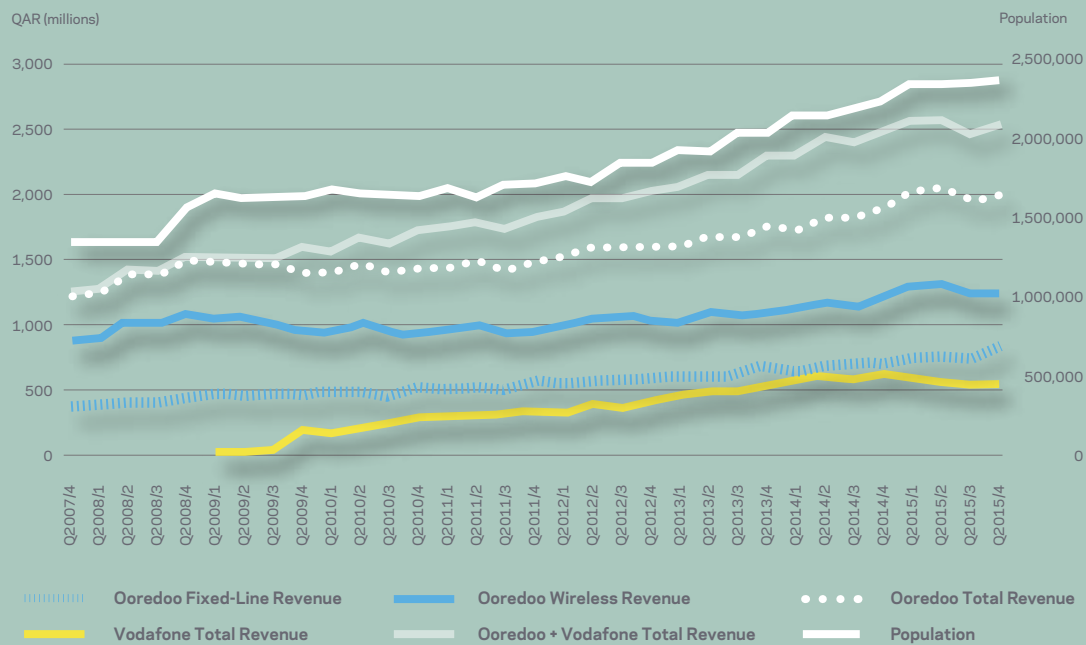


Source: Service Providers' financial statements

Ooredoo's quarterly revenue is substantially above Vodafone's in the mobile market; QAR 1.222 billion vs. QAR 537 million in Q4 of 2015, with Ooredoo also generating QAR 778 million in fixed-line revenue (see Figure 3).

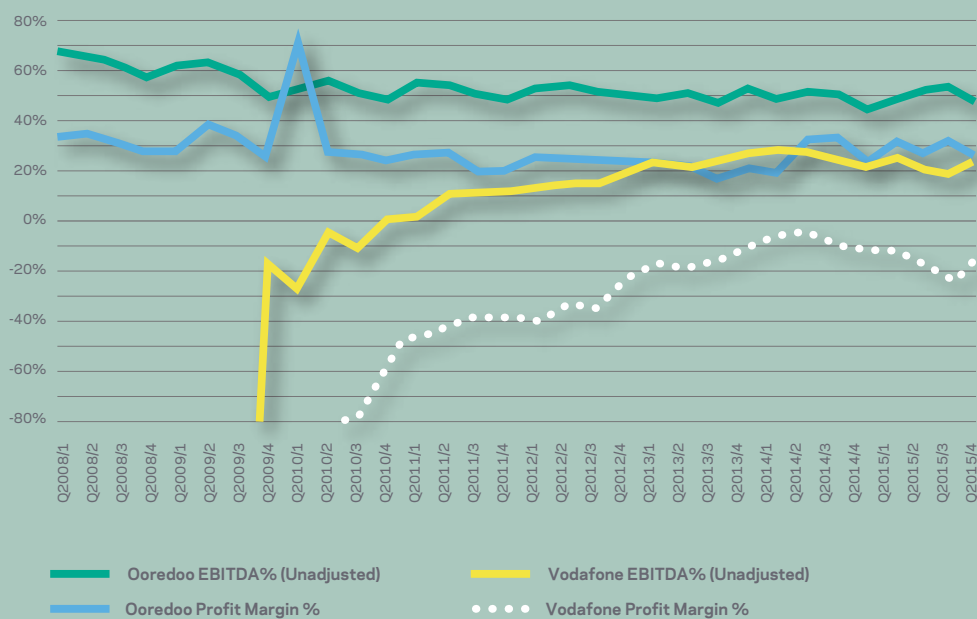
Ooredoo's earnings before interest, taxes, depreciation, and amortization (EBITDA) and profits clearly surpass Vodafone's (see Figure 4).

FIGURE 3. Telecommunication Market Revenues (Quarterly)



Source: Service Providers' financial statements

FIGURE 4. EBITDA (%) and Profit Margins

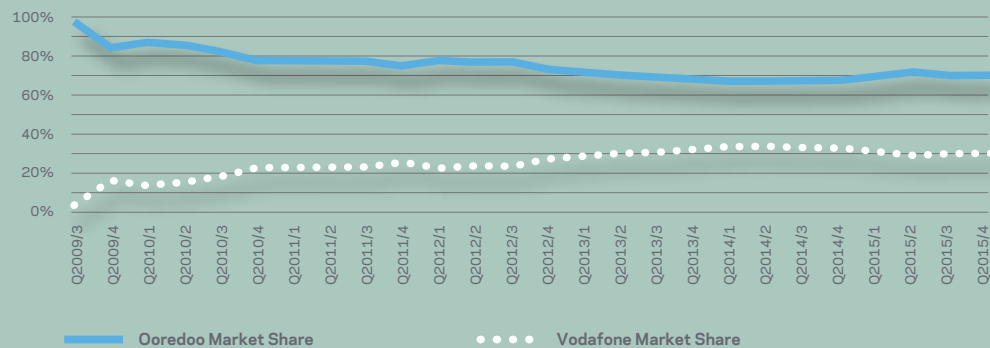


Source: Service Providers' financial statements

Ooredoo's mobile market share (revenues) remains strong and has seen an improvement in 2015—increasing to 70 percent. Vodafone's mobile market share (revenues) during the same time period has seen a drop to 30 percent (from a peak of 34 percent) (see Figure 5).

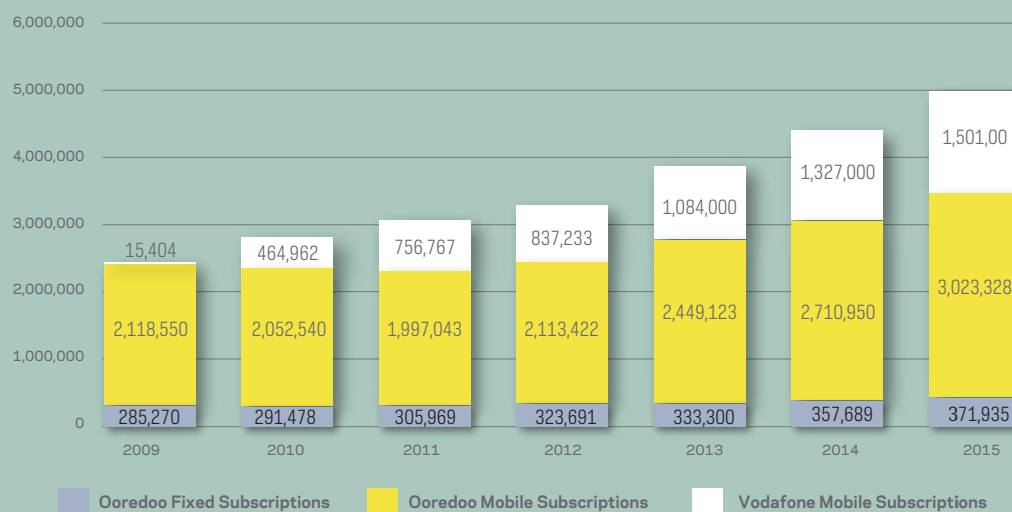
Mobile and fixed-line subscriptions (including broadband) have steadily increased. From 2009 to 2015, total subscriptions have more than doubled—and reached 4.896 million in 2015. Ooredoo has 67 percent of reported mobile subscriptions (see Figure 6).

FIGURE 5. Mobile Revenue Market Share



Source: Service Providers' financial statements; Vodafone adjusted for fixed

FIGURE 6. Reported Fixed and Mobile Subscriptions (including Broadband) by Service Provider

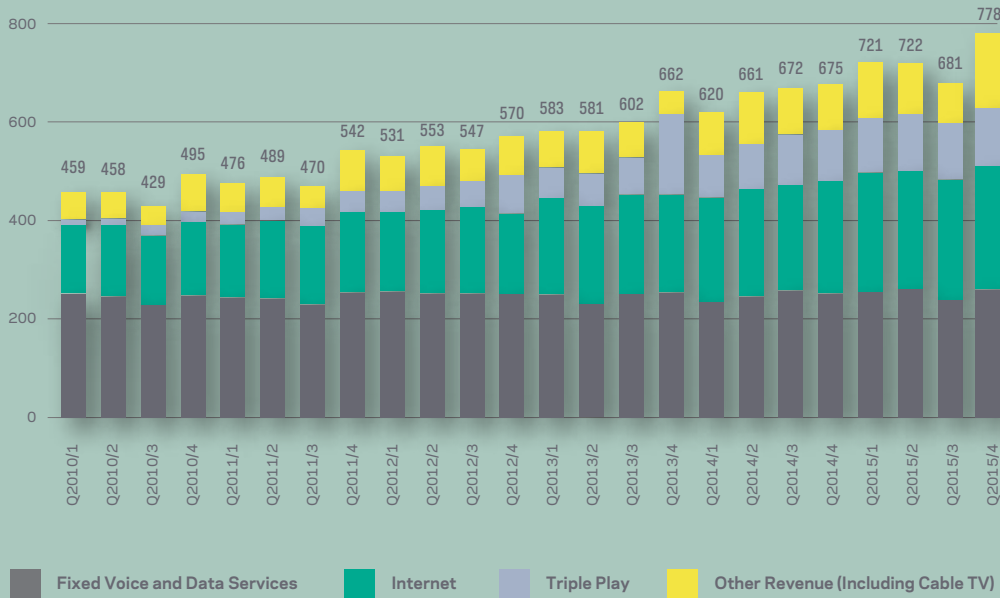


Source: Service Providers' financial statements

Ooredoo has continued to grow its fixed business with the contribution from cable TV growing in recent quarters but with a significant contribution from other fixed-line services (see Figure 7).

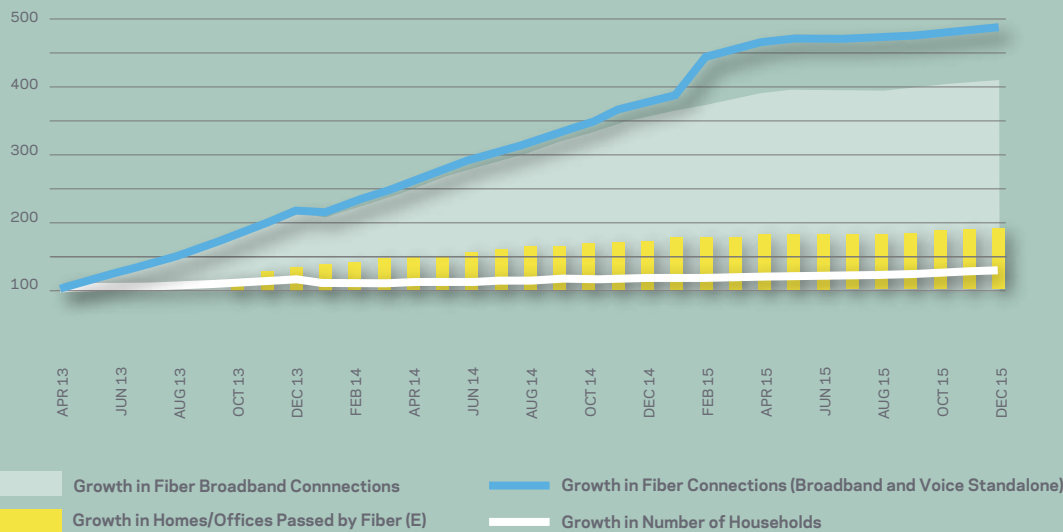
Ooredoo's fiber has continued and now essentially covers the whole country (see Figure 8).

FIGURE 7. Ooredoo Fixed Revenue Breakdown



Source: Service Provider's financials

FIGURE 8. Growth in Fiber Connections (Residential and Business) Compared with Growth in Premises Passed, Indexed to April 2013

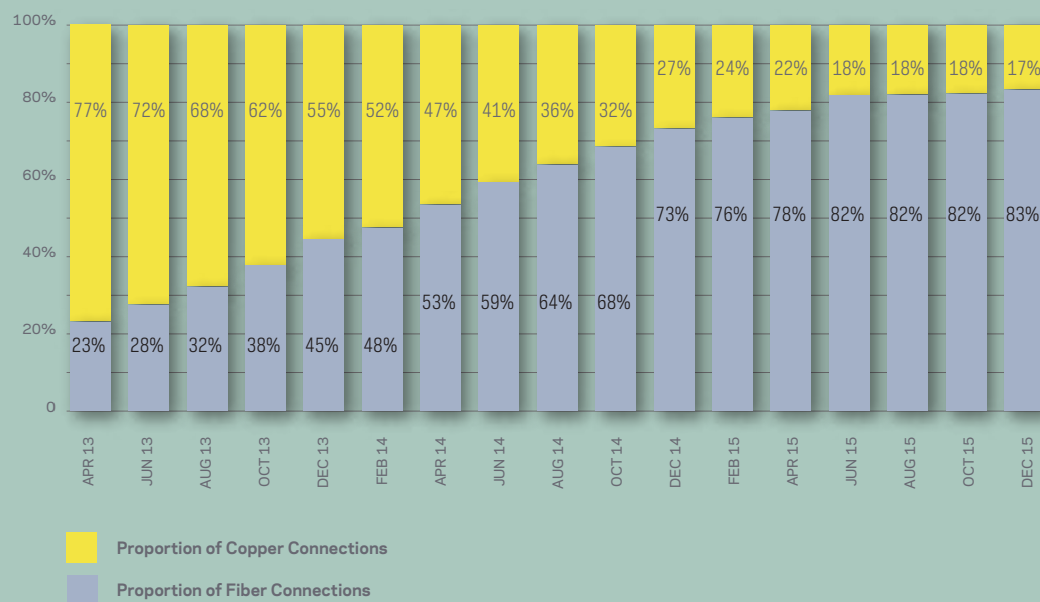


Source: Service Providers' submissions

The migration from copper to fiber is well underway underway, with relatively few customers remaining on copper infrastructure. Growth in total broadband connections has been minimal despite the population growth, which may reflect the increased usage of mobile data as a substitute for fixed broadband (see Figure 9).

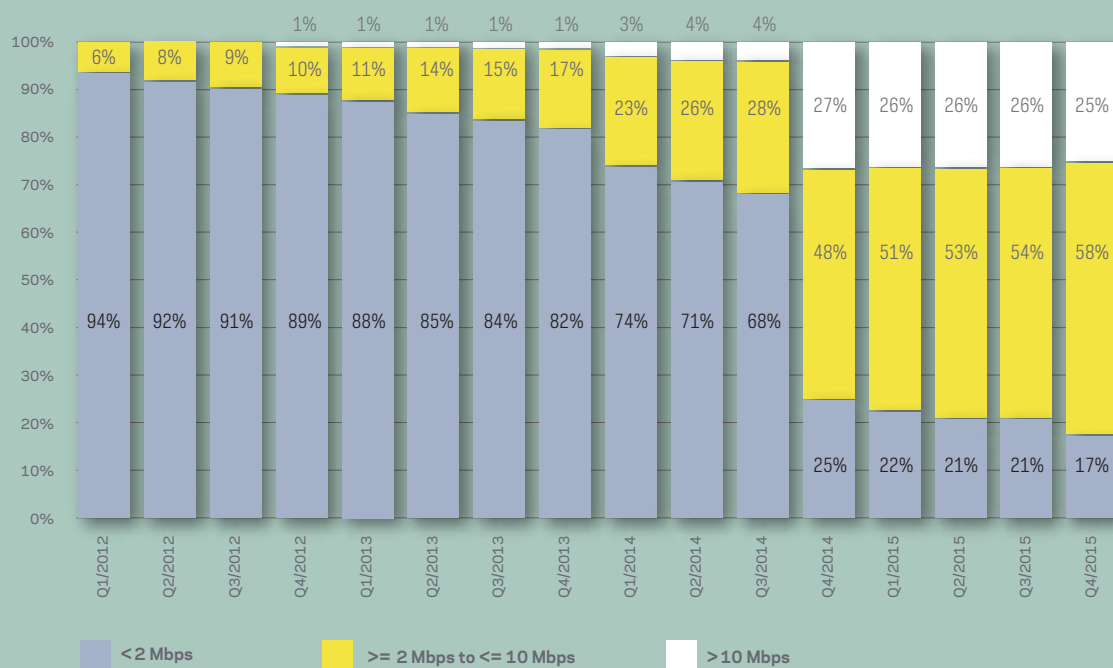
Figure 10 below shows the bandwidth split of Ooredoo broadband customers. The speed increase in Q2014 4 accounts for the large increase in over 2 Mbps services. The majority of consumers in Qatar select the intermediate speed (2 Mbps–10 Mbps).

FIGURE 9. Percentage of Fiber and Copper Broadband Connections—Ooredoo



Source: Service Provider's submissions

FIGURE 10. Subscribers by Speed (Copper and Fiber)



Source: Service Providers' submissions

Wholesale Framework

In its June 2014 policy statement, CRA said that it would focus regulation on wholesale markets to decrease retail regulation. This increased focus on wholesale markets is expected to benefit the fixed sector in particular and enable it to reproduce some of the steady growth observed in the mobile sector. The intention is to promote fair access to networks while removing gradually, wherever possible, intrusive regulation at the retail level. This evolution will encourage the development by service providers of better services and innovative products to the benefit of end users. The reduction of retail regulation will be phased and will be linked to the successful implementation of the wholesale regulatory framework as well as the development of effective regulatory tools for monitoring the market.

In order to achieve this, CRA has issued a number of orders relating to the wholesale framework in Qatar. The approval of the reference offers (RO) marks an improvement in Qatar's regulatory regime and aligns the country to international best practices. ROs enhance transparency, assist in preventing non-discriminatory treatment, and provide more legal certainty to market players, and thus contribute to the enhancement of the competitive environment.

Reference Offers: Orders and Approved ROs of Ooredoo and Vodafone—September 2015

The orders and the approved ROs establish terms and conditions for interconnection products (Reference Interconnection Offer—RIO) of both Ooredoo and Vodafone, and for transmission links (Reference Transmission Offer—RTO) of Ooredoo.

The RIOs of Ooredoo and Vodafone permit a customer of Ooredoo to call and/or receive calls/SMS/MMS from a customer of Vodafone and vice versa. The main services in the RIO are voice calls/SMS/MMS, termination of emergency services, and interconnection links.

The wholesale services in the Reference Transmission Offer (RTO) of Ooredoo are generally defined leased lines that permit the conveyance of traffic within the Vodafone network and are necessary to allow customers of Vodafone to talk to Ooredoo customers, and vice versa.

Wholesale Charges and Their Relationship with Retail Charges: Order and Economic Analysis—September 2015

The Order sets the wholesale charges to be applied by Ooredoo and Vodafone for the years 2016, 2015, and 2017. Wholesale charges have been set for terminating calls and messages on Ooredoo and Vodafone networks, for interconnection and transmission links offered by Ooredoo, and for access to Ooredoo's ducts.

They supersede the wholesale charges currently agreed to by the service providers. Further, Ooredoo and Vodafone are required to include these charges in their wholesale reference offers.

Reference Infrastructure Access Offer (RIAO) of Ooredoo—November 2015

This decision will enable all existing and future licensed service providers a fair and non-discriminatory access to Ooredoo's telecommunication ducts, with the objective of enhancing availability of additional networks for people in Qatar.

The Order requires Ooredoo to publish the approved RIAO in its official website within 14 days of the date of the Order. Qualified service providers may then initiate access requests with Ooredoo and negotiate agreements based on conditions stated in the RIAO.

The provision of access to the incumbent operator's ducts brings CRA on par with its regional and international counterparts. This RIAO, together with the previous reference offers for interconnection and transmission, form a critical part of CRA's strategy to foster competition in the market.

Passive Civil Telecommunications Infrastructure Access Regulation—June 2015

This regulation governs the provision of access to certain passive civil infrastructure required to support the delivery of telecommunications services in the State of Qatar, and establishes the general obligations of service providers and owners of civil infrastructure. The regulation, now enacted after publication in the *Official Government Gazette* (Issue No. 18, dated November 2015 ,29), applies to all public or private entities that control access to such infrastructure.

Regulatory Accounting System (RAS) 2013 Orders—July 2014

Under the Telecommunications Law and By-Law, CRA is authorized to ensure that the prices and charges of dominant service providers (DSP) are efficiently cost based and appropriately applied to products and services offered at both the wholesale and retail levels.

A regulatory accounting system (RAS) describes a set of systems, processes, policies, and procedures that enables a DSP to establish a record-keeping regime necessary to meet its regulatory obligations, and that keeps track of revenues, costs, assets, and capital employed. One of the key objectives of the RAS is to calculate, trace, and analyze costs in order to demonstrate compliance with a cost orientation and non-discrimination obligation for regulated services. The main instruments of the RAS are: (i) the cost model; (ii) the separated financial statements; and, (iii) the audit and statement of compliance.

The RAS 2014 order was finalized at the end of 2015.

Moving forward, CRA will continue to work on the wholesale framework and anticipates that it will consult on further reference offers in the near future for bitstream VULA, leased lines, and access to passive infrastructure, specifically ducts.

Market Definition and Dominance Designation (MDDD)

In line with the requirements under the Telecommunications Law and international best practices, CRA is in the process of defining economic markets for telecommunications services (such as the market for mobile national calls or mobile data), and evaluating whether those markets have a tendency toward competition, and then, whether a particular service provider is dominant in that market. This was previously undertaken in 2010. CRA intends to finalize this project in 2016.

CRA is conducting the next MDDD in order to determine the need for ex-ante regulatory intervention and to ensure that any resulting regulation is in line with the underlying market dynamics. A commonly applied “three criteria test” is being used to assess the need for ex-ante regulation in a particular service market based on whether that market exhibits three specific characteristics:

- High and non-transitory barriers to entry
- No tendency to effective competition
- Insufficiency of competition law to address competitive concerns

Both retail and wholesale services are being assessed, including broadband services at a fixed location, broadband services via a mobile device, access to public telecommunications networks at a fixed location, and wholesale physical network infrastructure access, among many others.

Competition Policy

CRA has developed a comprehensive competition policy framework that focuses on enhancing the role of competition as a catalyst for investment and innovation. The policy aims to create a stable and certain environment in which market participants understand under what circumstances CRA will undertake ex-post investigations into potential anti-competitive behavior as well as the main criteria guiding its decisions.

THE POLICY AIMS TO CREATE A STABLE AND CERTAIN ENVIRONMENT.

As CRA has begun to focus more on the wholesale markets and lifting regulation at the retail level, this policy is important to ensure that the market remains competitive and that service providers can raise any issue arising from anti-competitive behaviors.

Thus agreements and behaviors that may prevent or substantially limit competition are prohibited. Such actions include price fixing, output limitation, sharing of markets and customers, bid rigging, limiting or controlling investments in or use of research and development, and agreements for fixed and minimum resale price maintenance. The prohibition can also apply to disclosing strategic information and thus increasing the likelihood of coordination within or outside the field of cooperation covered by the agreement; limiting the possibility of the undertakings competing against each other or against third parties; raising barriers to entry or expansion or leading to anti-competitive foreclosures of other suppliers or buyers; and softening competition or facilitating collusion between the supplier and its competitors or between the buyer and its competitors, among others.

The Competition Policy, finalized and released on October 21, 2015, does not prohibit the holding of a dominant position in itself, but rather, it prohibits the abuse of that position. Firms that have a dominant position have a special responsibility not to allow their conduct to impair genuine undistorted competition. Abuse of a dominant position can be targeted at potential competitors (exclusionary abuses), or at consumers or suppliers (exploitative abuses).

When investigating alleged abuses of a dominant position, CRA will consider whether there is any reasonable justification for the conduct in question, in which case it may choose not to make an infringement decision if the investigated service provider can demonstrate reasonable justification, such as the conduct is proportional or indispensable to the provision of the product or service or the conduct brings efficiency gains, for example, by reducing costs for the provision of the services in question, and the efficiency gains are passed on to consumers. In addition, CRA will assess the effects of mergers and transfer of control on deciding whether to approve the merger, reject it, or approve it with conditions.

Notably, the policy details the remedial actions that CRA can take in an ex-post investigation if a service provider is found to have infringed the prohibition on abuse of dominant positions or other anti-competitive behavior. The remedies applied by CRA are guided by two main objectives:

- **Effectiveness** The proposed remedies must be able to successfully resolve the competition concerns in an efficient manner. This will involve ensuring that remedies are sufficiently well targeted and do not have adverse competition effects, and are practical to implement.
- **Proportionality** This concerns the regulatory burden imposed by the remedies and the appropriateness of the level of intervention to the abuse of market power. Considerations of proportionality would ensure that the implementation costs of the remedy do not outweigh its benefits.

Remedies may be behavioral or structural, including requirements that enforce a specific behavior on the service provider(s) involved in the alleged infringements of the competition aspects of the Telecommunications Law; or structural remedies that lead to the divestment of assets of the service provider(s). CRA may also respond to anti-competitive behavior with other remedial actions including binding commitments, requiring the infringing party to publically acknowledge the CRA decision, issuing a warning to the relevant service provider(s), or referring the matter to the public prosecutor.

Licensing Activity

In May 2015, CRA consulted with the industry on revising the individual licenses in order to:

- Simplify and streamline the structure and content of the licenses
- Replace the majority of the annexures of the current licenses with separate regulatory instruments in order to provide for more regulatory efficiency and flexibility
- Unify the public fixed and mobile licenses in line with international trends
- Ensure consistency among the licenses, especially between licenses of the same type
- “Clean” the licenses of provisions that were needed in the past but are no longer relevant
- Remove the radio spectrum provisions from the licenses in order to maintain a clear separation between service licenses and spectrum licenses
- Reflect the important regulatory and market changes since the issuance of the licenses

- Update the licenses to reflect the development of telecommunications technologies and services since the issuance of the licenses, and therefore, make the revised licenses technology neutral
- Make the licenses as future-proof as possible, reducing the need to revise them again in the future
- Update the licenses to reflect recent changes (e.g., establishment of the Ministry of Information and Communications Technology and CRA)

The individual licenses have been revised in due course, taking into consideration the comments of the stakeholders and will be issued in line with the upcoming telecommunications policy and new market structure.

New Class License for the Provision of Public Telecommunications Services On Board Aircraft—April 2014

The first of its kind in Qatar, this Class License was published in April 2014. It permits aircraft operators to provide public telecommunications services on board aircraft registered in the State of Qatar. In order to mitigate possible radio interference with terrestrial telecommunications services, the Class License stipulates that the authorized services can only be offered when the aircraft is at an altitude of at least 3,000 meters.

This Class License includes obligations with respect to information to be provided to the customer, confidentiality of communications and customer data, content filtering, and Type Approvals of equipment used on board the aircraft to support the telecommunications services.

Retail Tariffs

In May 2015, CRA published a revised Retail Tariff Instruction, which outlines the general rules and the process for approval for all retail tariffs. This includes detailed rules regarding permanent and promotional offers and how these rules apply to dominant service providers and non-dominant service providers. The instruction applies to all individually licensed service providers offering telecommunications services to the public and was effective immediately. In particular, the revised instruction prohibits all service providers from offering different prices for on-net calls compared to off-net calls.

SERVING CONSUMERS

**CODE ON ADVERTISING,
MARKETING, AND
BRANDING**

**CONSUMER PROTECTION
POLICY**

**CONSUMER
SATISFACTION SURVEY**

**RESOLVING CONSUMER
COMPLAINTS**

**REDUCED ROAMING
CHARGES FOR VOICE
CALLS, SMS'S, AND
MOBILE DATA**

**QUALITY OF SERVICE
FRAMEWORK**

**INDEPENDENT QUALITY
OF SERVICE AUDIT**

Code on Advertising, Marketing, and Branding

In order to protect consumers from misleading and unfair practices by telecommunications service providers, in October 2014 CRA issued the Code on Advertising, Marketing, and Branding as part of its mandate to protect consumers, enhance transparency in the ICT sector, and help consumers make informed decisions in terms of their choice of telecommunications services. The code clarifies the obligations of telecommunications service providers vis-a-vis consumers, and specifies how CRA will ensure compliance.

This far-ranging code requires that advertisements and information provided to consumers be fair, truthful, and accurate, and not be misleading. This obligation is underpinned by more-detailed provisions for print and broadcast advertisements, product promotions, and special offers, to name a few. The code is applicable to all service providers, together with their distributors, dealers, agents, subcontractors, and representatives; all persons who offer premium services to consumers; and advertisers who offer and/or sell applicable products and services through agents or third parties.

One of the key requirements in the code is that direct marketing, such as telephone calls, text messages, and emails, must be non-intrusive. Therefore advertisers who are subject to this code must limit the number of contacts on a daily basis. Additionally, any such contact should take place at an appropriate time so as not to disturb consumers. Finally, advertisers must give consumers the ability to opt out of receiving any further advertisements of this kind without any cost to consumers.

Another key requirement stipulates that advertisements containing comparisons with other competitors' or other service providers' products or services should not create an unfair advantage for the advertiser or mislead the consumer. Such advertisements should also refrain from judgments and opinions about the competitor or its products or services unless those assertions are objective and are based on facts that can be substantiated and have not been unfairly selected. Furthermore, any comparison should be fair and accurate and address comparable offers or services.

The code also takes into account that different audiences have different needs and levels of knowledge concerning applicable products and services. Thus, the details and content of the advertising material must be adjusted to take into account these differences. For example, advertisements aimed at consumers who are at home or at small businesses must be simple and clear, and must not use technical words or phrases that are not part of everyday use or would not be understood by the average consumer. However, advertisements aimed at consumers who are telecommunications specialists or at large businesses may use, as appropriate, more-specialized language, as long as the product and service are clear to the target audience. In addition, advertisements aimed at children or people with special needs must ensure the protection of that group.

Consumer Protection Policy

In January 2014 CRA issued the far-reaching Consumer Protection Policy (CPP), which aims to ensure that consumers can make informed purchasing decisions with confidence, that the services they purchase are fit for purpose, and that there is an effective remedy if something goes wrong. The policy was developed following a public consultation with all relevant stakeholders, and incorporates internationally and regionally recognized standards for telecommunications consumer rights protection.

CPP establishes the basis of consumer protection in Qatar by bringing together the existing obligations on service providers and imposing a set of new obligations on operators to ensure they compete fairly. It establishes a core set of consumer protection rules that are binding on the service providers and a dispute resolution system that enables customers to seek redress from an entity that is independent of the service providers. It also enables CRA to see trends in compliance and take enforcement action against individual service providers where appropriate. Additionally, it gives CRA the authority to regularly monitor and report important industry statistics and service quality measures that enable CRA to amend the regulatory framework as appropriate.

CPP includes a strengthened system for monitoring and enforcing compliance with the rules, and provision for an independent resolution process. The policy also outlines new services for people with disabilities.

The CPP provides many other benefits to consumers, including:

- Advertising and promotional material from service providers that is up-to-date, accurate, truthful, and in no way misleading
- Contracts with service providers—in both English and Arabic—that clearly spell out the terms of the contract, including a description of services, costs and payment terms, duration of contract, and cancellation terms, among others
- Ability to cancel contracts or switch service providers with terms that are fair and not burdensome
- Accurate and clear bills, in an easily understandable format
- Notification to customers when they have spent 80 percent of the value of the plan to which they have subscribed
- A set of quality of service standards for service providers
- A concise and easy-to-understand process for lodging complaints with service providers, with provisions for refunds when appropriate
- Specific, limited circumstances under which services can be disconnected
- Privacy protection of customer information

Arsel Mobile App

In March 2014 CRA launched Arsel, a mobile app that empowers telecommunications consumers in Qatar to lodge complaints or provide their feedback directly to CRA. The word Arsel means “to send” in Arabic, and the app is available on Android, iOS, and BlackBerry.

Through the app consumers can:

- Lodge a complaint with CRA about issues or complaints pending with service providers
- Provide feedback about quality of service directly to CRA
- Access an online network coverage map showing other consumers’ experiences (updated every 48 hours)
- Test the speed of their connection to the Internet

The data collected through the app helps CRA work with service providers to improve quality of service in Qatar.



Consumer Satisfaction Survey

In order to gain more insight into consumers’ satisfaction with their telecommunications services in Qatar, CRA commissioned an independent market research firm to conduct a first-of-its-kind large-scale survey of consumers in 2014. The findings have been shared with Ooredoo and Vodafone, who have expressed willingness to work with CRA to address challenges and concerns highlighted by consumers in the survey.

The survey found that while a majority of telecommunications users in the country are generally satisfied with the quality of service offered by their service providers, pricing, rate plans, and complaint resolution were cited as key areas for improvement. In addition, about one-fifth (22 percent) of consumers surveyed believe prices of various services in Qatar to be low or very low. Consumers believe international calling and roaming charges to be particularly expensive.

Al Daayen residents and 15- to 24-year-olds are less satisfied than consumers overall with the quality of their telecommunications service. Overall quality of service satisfaction levels are slightly higher than the global average (84 percent) and slightly lower than those in North America (91 percent.) Table 1 shows Qatar benchmarked against selected countries.

TABLE 1. Quality of Services: International Benchmarks

Services	Qatar	UK	Australia	Singapore*	UAE
Fixed Voice	89	89	89	78	94
Internet (Copper)	55	NA	NA	NA	NA
Fiber Broadband	96	88	79 [#]	65	93 [#]
Mobile Voice	88	93	86	73	93
Mobile Voice +	91	88 ^{**}	79 [#]	66 ^{**}	93 [#]
Data	86	NA	NA	NA	NA
Data-Specific SIM	89	NA	NA	NA	NA

Figures above represent proportion (%) of satisfied consumers

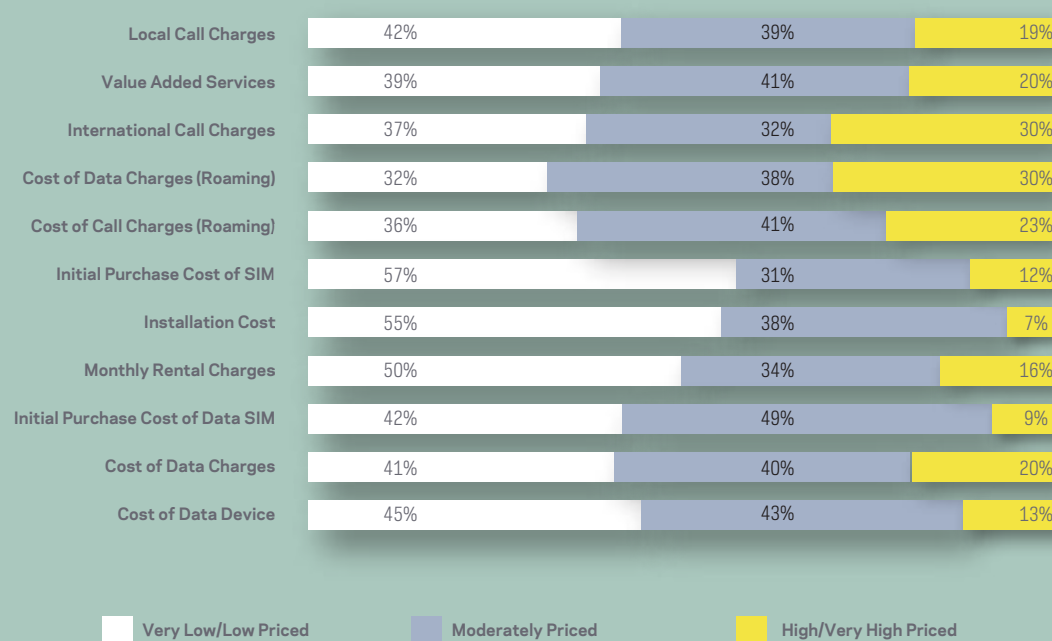
* Singapore benchmarks are calibrated from mean

** Mobile broadband

Only Internet reported rather than mobile broadband and fixed broadband

Source: CRA Consumer Satisfaction Survey; overall sample n=2,526

FIGURE 11. Price Perception



Source: CRA Consumer Satisfaction Survey; overall sample n=2,526

When consumers were asked about their rate plan, they were least satisfied with the “variety of rate plans,” with the highest dissatisfaction among males, non-Qataris, -15 to 44-year-olds, and prepaid users. Generally, 93 percent of customers were satisfied with the clarity of rate plans, 90 percent with clear terms and conditions, and 89 percent with competitiveness of tariffs. This reflects positively on the impact and effectiveness of the Consumer Protection Policy.

In terms of consumers’ perceptions of whether Qatar’s telecommunications market is competitive for services, 32 percent said the market was extremely/very competitive, 46 percent said somewhat competitive, and 22 percent said not very/not at all competitive. In terms of prices, 29 percent rated the market as extremely/very competitive, 45 percent as somewhat competitive, and 26 percent said not very/not at all competitive. Dissatisfaction was highest among males, non-Qataris, -25 to -44year-olds, and prepaid users. Figure 11 shows details about consumers’ perceptions regarding prices of selected telecommunications services.

Consumers’ wish list for the sector includes more competition in the market, better services at affordable rates, reduced Internet prices and higher speeds, and protection of consumer rights related to call charges and incorrect deductions, among others.

Other major findings include:

- Network coverage is rated high across all services offered—mobile voice, mobile voice and data, mobile broadband, and data-specific SIM—and across all regions.
- Satisfaction on network availability is relatively weak among Internet (copper users) at 60 percent and those residing in Al Daayen at 67 percent.
- While overall satisfaction with “voice and SMS services” is high—including voice quality and clarity, lack of call drops, and SMS delivery—improvement can be made in the Al Shamal and Al Wakra regions.
- Users of most of the data services (other than copper Internet) are satisfied with the services provided, with quality of data services at 93 percent, data network coverage at 94 percent, speed of data services at 93 percent, and video access/streaming quality at 92 percent.
- Dissatisfaction on “ease of activation” is higher among mobile broadband, mobile voice, and fiber broadband users.
- More than 90 percent of consumers are satisfied with the switch from copper to fiber (94 percent) and also with the quality of broadband after the switch, with 90 percent rating quality of broadband after the switch very much or much better.
- Only 32 percent of those surveyed are aware of mobile number portability (MNP) and of those who are aware, 9 percent took advantage of this service. Of those with experience with MNP, 72 percent were satisfied and 48 percent claimed that porting took between one and five days.
- While there is low incidence of consumers raising complaints with service providers (7 percent during the time of the survey), 25 percent of consumers are dissatisfied with the speed of resolution.
- While consumers do not find the SMS promotions to be misleading, they are less satisfied with “options to opt out of promotional messages.”

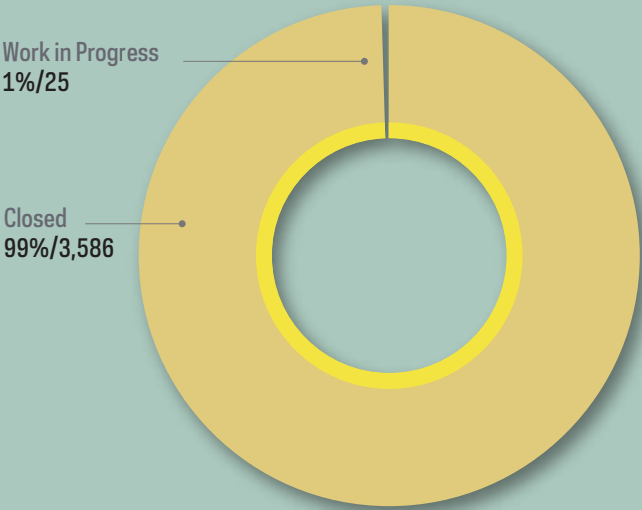
Following this recently conducted consumer satisfaction survey, CRA has begun a business satisfaction survey, which will be concluded in 2016.

Resolving Consumer Complaints

CRA is actively involved in resolving complaints that consumers haven't been able to resolve with their service provider. From February 2014 through December 99 ,2015 percent (3,586 complaints and inquiries) have been resolved, with 1 percent still in progress (see Figure 12).

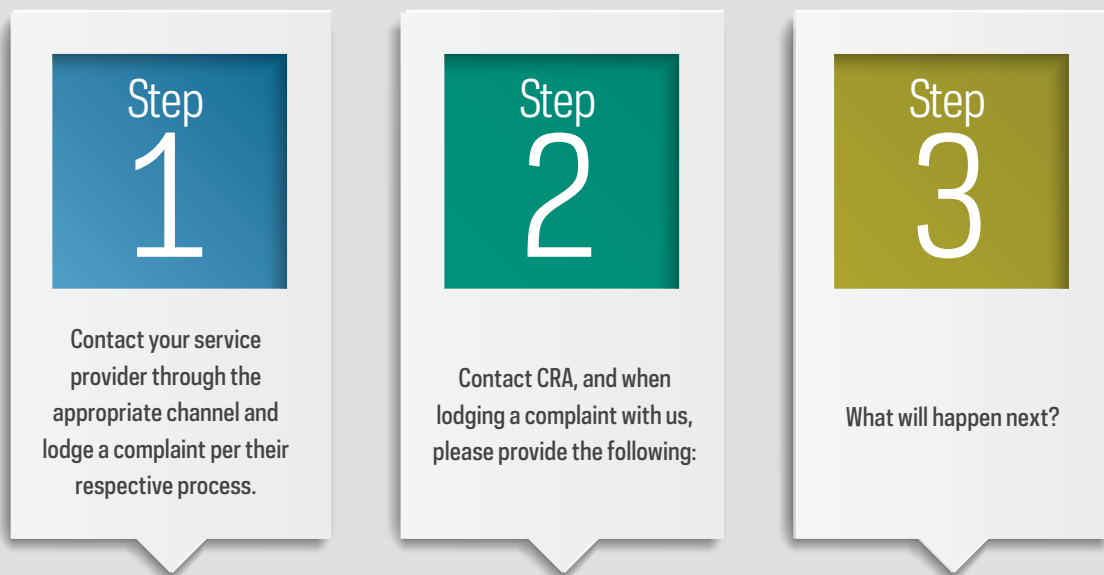
The graphic on the opposite page depicts the consumer complaint process and the many channels available to consumers.

FIGURE 12. Status of Consumer Complaints and Inquiries—February 2014 through December 2015



Source: CRA data

The Complaint Process



Please ensure that you have all the relevant information including details about all your phone calls or visits, name of the person with whom you spoke, and the date you lodged a complaint. Ask for a reference number for your complaint.

This information will help us in case you are unable to resolve the complaint with your service provider.

If your complaint remains unresolved for 30 calendar days or you are dissatisfied with the resolution, move to **Step 2**.

- **Your contact details** (phone, email, residential or company address, etc.)
 - **The complaint "Reference Number"** provided by your service provider
 - **Your consent to disclose** your complaint details to the service provider, if necessary
 - **Copies of any documents** relating to your complaint (e.g., bills, advertisements, receipts)
 - **A full description** of your complaint and any resolution offered to you by the service provider
 - **Your Qatar ID number**, as proof that you are the subscriber of the service related to the complaint
- **CRA will examine your complaint** and may request further information from you to investigate the complaint.
 - **With your consent, CRA may disclose your identity** and the details of your complaint to the service provider.
 - **The CRA will keep you informed** as the investigation continues and notify you of an outcome.

Contact Channels to Lodge a Complaint



Call the Consumer Protection Hotline:
103 from Qatar and 00974 9938 4406 from overseas



E-mail us at:
consumervoice@cra.gov.qa



Download Arsel mobile app



Twitter official account:
[@CRAqatar](https://twitter.com/CRAqatar)

Reduced Roaming Charges for Voice Calls, SMSs, and Mobile Data

At its June 2014 meeting in Doha, the Gulf Cooperation Council (GCC) Ministerial Committee for Post, Telecommunications, and Information Technology announced the reduction of roaming charges in member states, which will benefit telecommunications consumers in Qatar and other GCC member states.

Reduced roaming rates for voice calls, SMS, and mobile data services will be effective April 2016 ,1. The reductions in roaming charges on both the inter-operator wholesale level and end-user retail level will take place gradually, over a three-year period for voice calls and SMS, and over a five-year period for mobile data services.

CRA has put in place the necessary regulatory instruments to ensure the effective implementation of this decision.

Service providers in Qatar already have special roaming packages, particularly aimed at those customers who extensively use roaming mobile and data services abroad. This new regulation will reduce rates for roaming, telephone calls, text messaging, and data services throughout the GCC member states even for customers who need only limited access to roaming services.

The reduction in roaming charges is a continuation of the collaboration and cooperation among GCC regulators, under the auspices of the GCC General Secretariat. The first roaming regulation was issued in June 2010 and took full effect in February 2012. It covered roaming voice calls but excluded other roaming services such as mobile data and SMS. The new regulation, a result of comprehensive study and public consultation by the GCC Roaming Working Group, addresses this gap.

TABLE 2. Retail Price Ceilings for Voice Calls, SMS, and Mobile Data Services

While roaming	Current	After April 2016 ,1	After April 2017 ,1	After April 2018 ,1	After April 2019 ,1	After April 2020 ,1
Making local voice calls within the visited country [QAR/min]	1.00	0.88	0.091	0.95	NA	NA
Making voice calls to other GCC countries (including home country) [QAR/min]	2.40	2.19	2.26	2.33	NA	NA
Receiving voice calls [QAR/min]	—	0.803	1.022	1.277	NA	NA
Sending SMS [QAR/SMS]	—	0.219	0.255	0.292	NA	NA
Mobile data [QAR/MB]	—	1.825	2.19	3.10	4.74	1.533

To implement this decision, CRA announced specific price ceilings for voice calls, SMS, and mobile data services (see Table 2). The service providers are free to set prices below these regulatory caps. Some of the current local retail charges for voice calls are lower than the GCC price ceilings. Additionally there are promotions such as “Passport” roaming packages that are useful for specific consumer roaming needs.

Quality of Service Framework

High-quality telecommunications services provide important benefits for consumers, for service providers, and for the country as a whole. For consumers, access to telecommunications services has evolved from being “nice to have” to being “essential,” and ubiquity of access is taken for granted. It is against this backdrop that attention turns from simply having access to telecommunications services, to the quality of the available services. Enhanced quality of service will further help service providers improve revenues and profitability and thus provide the foundation on which to build new business models and allow new services to emerge. Finally, the quality of the telecommunications services available in Qatar is an important factor in determining the country’s ability to compete internationally and to realize the full social and economic benefits of existing and future telecommunications services.

In light of the growing importance of the quality of telecommunications services, CRA is in the process of developing a comprehensive and forward-looking quality of service (QoS) framework, which takes into account the needs and expectations of both end users and service providers, as well as the ambitions of the country.



Consumer Rights Day

CRA observes and celebrates World Consumer Rights Day in March of each year by hosting an awareness campaign. CRA held events in 2014 and 2015 at the Ezdan and Landmark Malls, respectively. CRA launched its Twitter account for consumers at the 2015 event. Each year has seen large numbers of visitors to the CRA booth/ kiosk where CRA staff were on hand to provide advice and information regarding telecommunications services in Qatar. CRA also distributed useful information on telecommunications in Qatar and CRA’s role in protecting telecommunications consumers.

The QoS framework being developed will apply to all operators providing public networks and services and aims to:

- Satisfy current user expectations as well as create a level of quality that will support the diversification of Qatar's economy, for example, providing a platform to support the emergence of new and innovative e-commerce businesses
- Allow subscribers of telecommunications services to access transparent, objective, and comparable quality information in order to make informed decisions about their choice of service provider and services, and thus promote competition based on quality

In order to realize these objectives, CRA will directly monitor the performance of service providers in the areas of customer relations (including billing-related issues), fixed and mobile voice services (at the national and international levels), fixed and mobile data services (including broadband, video and multimedia services, and web browsing) for both residential and business consumers. CRA will then periodically publish comprehensive and clearly understandable reports on quality of service in order to allow customers to compare the quality of service offered by the different service providers.

The focus of the QoS framework will, therefore, be on services as seen by end users as well as on the network parameters that are relevant to enhancing the consumer experience.

This framework is being developed through constructive cooperation with both customers and service providers. CRA is also considering other measures to further promote engagement with all stakeholders to give all parties the opportunity to raise issues and facilitate open discussion on matters related to QoS.

Independent Quality of Service Audit

In order to help safeguard the interests of telecommunications consumers in Qatar, an independent audit of Ooredoo's and Vodafone's mobile services was conducted to verify compliance with coverage obligations of the licenses and benchmark the quality of service offered by Qatar's mobile network operators. The audit, conducted between October and December 2014, included geographical and data coverage, voice quality, rate of SMS/MMS received, and successful uploads and downloads among the services measured.

The audit showed some areas of improvement over the previous year and other areas where quality has declined.

Key results include:

- **Voice quality** Voice quality is assessed using a measure called "perfect quality rate" (PQR). In 2014, Ooredoo's PQR was 96.3 percent and Vodafone's was 94.5 percent. Both rates declined slightly from 2013 levels—from 97.6 percent for Ooredoo and 96.4 percent for Vodafone.
- **The rate of SMS received within 2 minutes** also declined slightly from 2013 to 2014—from 99.9 percent to 99.3 percent for Ooredoo and 99.8 percent to 99.2 percent for Vodafone in that same period.
- **For rate of MMS received within 5 minutes**, Ooredoo is at 94.9 percent in 2014, down from 98.4 percent in 2013; Vodafone stood at 94.3 percent in 2014, down from 96.1 percent in 2013.

- **The rate of web pages successfully downloaded within 30 seconds** for both operators rose over the previous year: Ooredoo stands at 98 percent in 2014, up from 96.9 percent in 2013; Vodafone's rate of success rose to 98.5 percent in 2014, up from 82.1 percent in 2013.
- **The FTP upload successful transfer rate** in 2014 was 99.5 percent for Ooredoo and 95.6 percent for Vodafone, both up—from 98.7 percent and 88.6 percent, respectively, in 2013.
- **The HTTP successful data transfer rate** (based on 5 MB files for DL and 1 MB files for UL) was 98.2 percent for Ooredoo and 94.4 percent for Vodafone in 2014, a decline from 99.1 percent and 96 percent, respectively, in 2013.
- **HTTP download average throughput** in 2014 for Ooredoo was 9.48 Mbps, a decline from 10.2 Mbps in 2013; Vodafone's average throughput rose from 2.4 Mbps in 2013 to 12.1 Mbps in 2014.
- In terms of **geographical coverage on 2G, 3G, and 4G** for both operators (rate represents the percentage of 100 m X 100 m areas in which the measured signal strength was 85-dBm or higher), Ooredoo stood at 99.2 percent for 2G, 92.1 percent for 3G, and 51.6 percent for 4G. Vodafone's coverage stood at 97.5 percent for 2G, 86.6 percent for 3G, and 22.7 percent for 4G.
- **The rate of successful calls** for Ooredoo was 98.9 percent for 2G and 3G; for Vodafone the rate was 85.1 percent for 2G and 95 percent for 3G.

Consumer Hotline 103

Consumers can dial 103 and their call goes to a dedicated telecommunications consumer complaint hotline that operates 24 hours a day. Consumers can contact the hotline if they are dissatisfied with the way their service provider has handled their complaint or if they are unhappy with the outcome of a complaint already lodged with their service provider. Consumers can also lodge complaints if they are unhappy with advertising, marketing, or branding done by service providers in the telecommunications sector.



MANAGING SCARCE RESOURCES

**RADIO SPECTRUM
ALLOCATION**

SPECTRUM MONITORING

**ESTABLISHMENT OF
NATIONWIDE AUTOMATED
SPECTRUM MONITORING
SYSTEM AND AUTOMATED
FREQUENCY MANAGE-
MENT SYSTEM**

**SPECTRUM
MANAGEMENT STRATEGY
FOR MAJOR EVENTS**

**RADIO FREQUENCY
EMISSIONS**

**19TH ARAB SPECTRUM
MANAGEMENT GROUP
MEETING**

QATAR DOMAIN REGISTRY

Radio Spectrum Allocation

Demand for radio spectrum in Qatar is high and growing every day, particularly because many advanced technologies need new radio spectrum alongside existing technologies. In fact, the challenge among regulators worldwide is to find enough spectrum for future radio applications and next-generation networks such as 5G, and to work together to rearrange the spectrum allocation to accommodate future needs.

Given the importance of this issue, the Emiri Decree establishing the independent regulatory authority in 2014 gave CRA the authority to manage scarce resources such as radio spectrum, numbering, and domain names, and to ensure their optimal use. CRA's responsibility is to plan, coordinate, assign, and license the frequency spectrum—to ensure its efficient use by the most competent users. CRA is also responsible for monitoring the spectrum to ensure its authorized usage, for monitoring the licensed frequencies to ensure compliance with license terms and conditions, and for monitoring emissions of electromagnetic radiation from transmitters. It also sets necessary criteria and instructions to ensure compliance with international standards in coordination with concerned authorities. In allocating spectrum, CRA strives to balance public and private-sector spectrum needs, including those of the military, the government, media organizations, and companies in the oil and gas sector, as well those of companies in the telecommunications and civil aviation industries. The policies regarding spectrum management also ensure that Qatar is well positioned to use its spectrum for critical communication needs such as air traffic control and emergency services.

In 15–2014, CRA published the National Frequency Allocation Table (QNFAT) in coordination with the Qatar National Spectrum Coordination Committee, a group chaired by CRA whose membership comprises major wireless users including ministries, government authorities, and both public and private operators. QNFAT shows the frequency bands allocation for different radio communication services on both the national and international levels. It is subject to periodic revisions so that it conforms to the changes in international, regional, and national spectrum management regulatory frameworks.

CRA plans to update QNFAT after the World Radiocommunication Conference (WRC-15), and to develop the National Frequency Allocation Plan (QNFAP) by Q2016 2, which includes QNFAT and its relevant appendices and annexes.

In addition, CRA has conducted a public consultation on the future spectrum demand in Qatar in order to estimate the spectrum requirements over the next five years. This consultation provides transparency regarding CRA's approach to managing the spectrum and assists CRA in making decisions about future planning, assignment, licensing, and pricing for the radio frequency spectrum. CRA received 20 responses from inside and outside Qatar that are being analyzed and used for future planning.

CRA has also updated and published *Annexure (2) of Class License for Short Range Devices*, which updates the Class License issued in May 2010 stipulating the frequency ranges and the corresponding technical parameters allowed for short-range devices (SRDs). To be in line with international technology advancements, CRA decided to update the existing Class License to reflect these technological advancements, which include the addition of new frequency ranges and associated technical parameters and amendment of existing ones where necessary.

And for the period 15–2014, CRA issued 5,492 spectrum licenses, 2,278 Type Approvals for Radio and Telecommunications Terminal Equipment (RTTE), 1,839 frequency assignments, and 1,233 new Import Authorization licenses for RTTE, investigated 115 interference cases, and conducted 18 QoS investigations.

During the same period a total of 75,044 customs clearance applications (46,423 through the Single Window Process and 28,621 through the manual process) were also processed.

Spectrum Monitoring

CRA employs available spectrum-monitoring resources to ensure the authorized use of spectrum and the availability of interference-free spectrum for licensed users. With the advent of the latest radio communication technologies, the demand for interference-free frequency assignments is critical. This demand is a result of the liberalization of telecommunications services worldwide and the subsequent appearance of new market entrants in wireless services, as well as the use of frequencies for non-telecommunications applications. All interference cases reported to CRA for various radio communication services were resolved effectively. In addition, CRA took appropriate administrative, regulatory, and enforcement actions to manage the interference in the UMTS band due to DECT 6.0 devices—unauthorized for use in Qatar—and facilitated interference-free operation of 3G services. CRA also ensured interference-free operation of broadcasting/radio communication services during Qatar's 2015 Men's World Handball Championship and other national events. Further, CRA also coordinated with neighboring administrations through the GCC Telecom Bureau to minimize spillover interference issues in LTE 800 and TETRA 400 bands.

Establishment of Nationwide Automated Spectrum Monitoring System (ASMS) and Automated Frequency Management System (AFMS)

CRA is in the process of establishing a state-of-the-art spectrum monitoring system with the latest capabilities to monitor unauthorized or illegal use of spectrum and to detect sources of interference. This system is expected to be fully operational in Q3 2016. In addition, a fully automated frequency management system is being developed to automate the management of all spectrum activities, including allocation, assignment, and licensing—scheduled to be operational in the third quarter of 2016. This will also allow all applications related to spectrum management to be submitted online and all applicable fee payments to be made online. Any relevant issued licenses will be made available to be downloaded through the web portal. This system will greatly benefit applicants by saving time and providing more efficiencies.

Spectrum Management Strategy for Major Events

CRA is developing a strategy for spectrum management during major events. Qatar continues to host many mega events every year, and with the 2022 World Cup on the horizon, a specific spectrum management strategy for these types of events is needed to ensure that spectrum is available to meet the demand. It is also necessary to ensure that the available radio spectrum is utilized efficiently during the events, with interference-free access to all users. This includes consideration of the different types of devices and their frequencies and making required regulatory adjustments to the existing applicable regulatory framework to ease the spectrum assignment and licensing processes. It also includes preparing a detailed spectrum monitoring strategy to mitigate the expected higher number of interference cases during the events.

Radio Frequency Emissions

In terms of radio frequency (RF) emissions, CRA plans to procure its own measurement tools in 2016 to enable it to carry out continuous monitoring of all RF transmitter levels of electric and magnetic field (EMF) exposure. In order to ensure accurate measurements and the smooth operation of this equipment, RF emission guidelines are being developed that deal with conducting the EMF measurement and limiting exposure to EMF fields.

19th Arab Spectrum Management Group Meeting

For the first time, CRA hosted the ASMG meeting in Doha during mid-February 2015. Representatives from the ministries and organizations concerned with radio communications in the Arab countries attended the meeting.

A key objective of the meeting was to conduct preparatory work in advance of the World Radiocommunication Conference 2015 (WRC15-) held in Geneva in November. Conference participants studied the draft report issued by the International Telecommunication Union, the result of four years of extensive studies. Issues discussed at the conference included procedures and regulations to ensure the efficient use of radio spectrum in relation to the deployment of most advanced technologies and techniques to enhance the growth of the telecommunications sector.

The meeting concluded with agreement on a uniform position for Arab countries.

Qatar Domain Registry

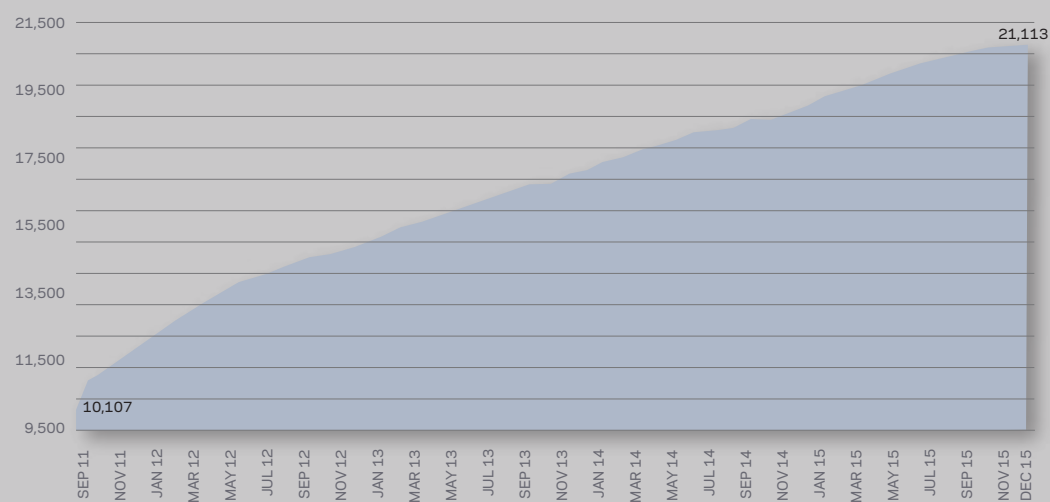
By December 2015, 31, the number of registered domains in Qatar reached 21,113, more than doubling since the Qatar Domain Registry (QDR) was established in 2011 (see Figure 13).

This includes registrations of .qa and .com.qa, net.qa, and the Arabic equivalent of .qatar, or .قطر, as well as registrations for closed domains for the various government entities, including .go.qa, .mil.qa, .org.qa, .edu.qa, and .sch.qa. (see Figure 14).

The QDR provides stable, secure, and trusted domain name services, helping to shape Qatar's role in the digital economy. Qatar domains provide businesses and individual users with a means of differentiating themselves as distinctly Qatari and also of getting noticed in search engines and country-specific directories, all of which can help target both local and global audiences. CRA has been encouraging locally owned SMEs to register their businesses through the QDR.

The number of registrars has grown as well, with Ooredoo registering around 53 percent of the domain names, followed by other registrars including internationally accredited registrars.

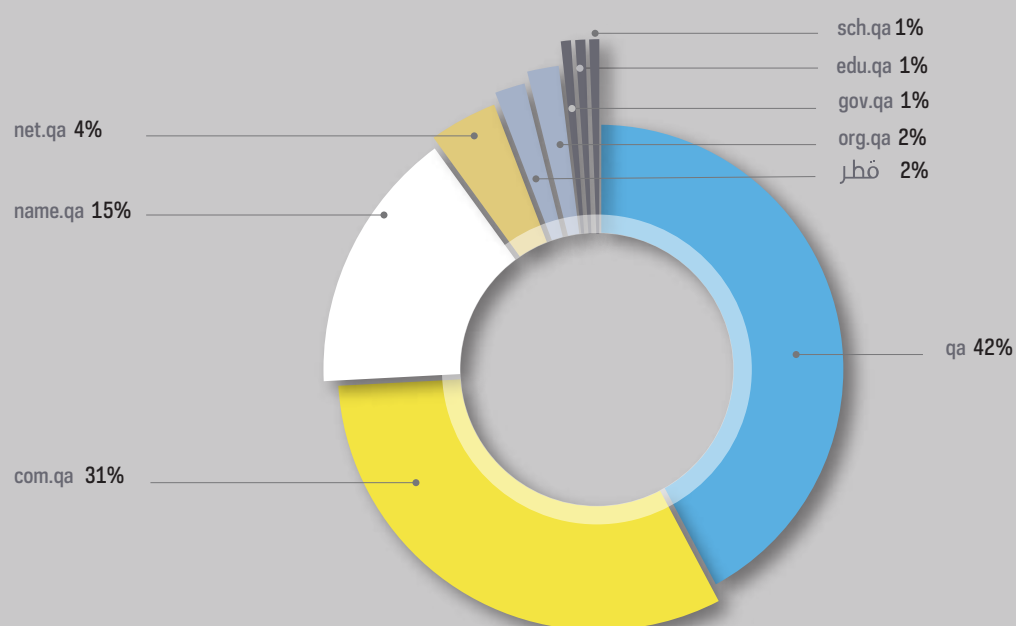
FIGURE 13. Registry Growth Indicator Based on Total Domain Count



Note: Legacy included

Source: Data from Oracle Enterprise Manager (SYSMAN) through December 2015 ,31

FIGURE 14. Domain Distribution (%) by Type



Notes: Zones with a share of less than 1% are not indicated; legacy included

Source: Data retrieved from the Registry System December 2015 ,31

SETTING STANDARDS FOR INFRASTRUCTURE READINESS AND ROLLOUT

**PASSIVE CIVIL
TELECOMMUNICATIONS
ACCESS REGULATIONS**

**ROLLOUT OF BROADBAND
AND FIBER NETWORKS**

**REVIEW OF TECHNICAL
STANDARDS**

**IPv6 ADOPTION AND
IMPLEMENTATION**

**FIXED NUMBER
PORTABILITY**

LAUNCH OF “.DOHA”

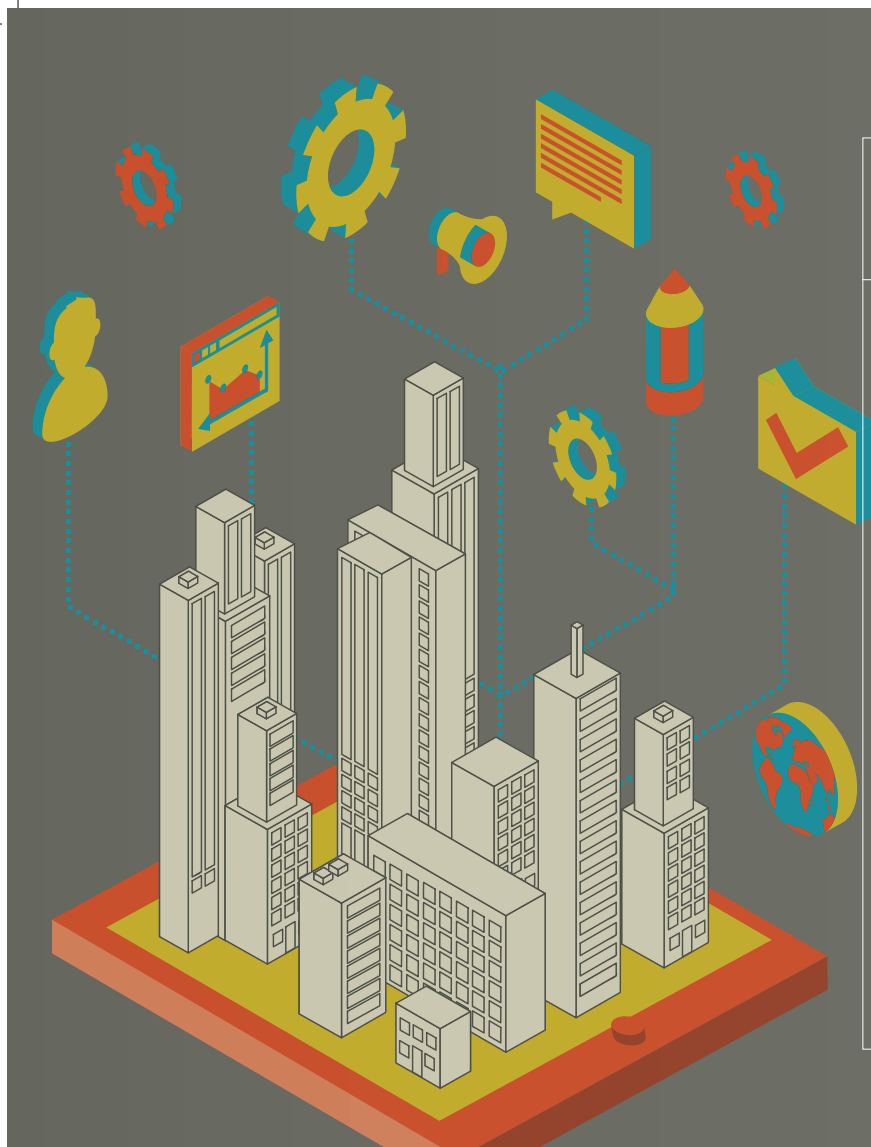
Development and investment in state-of-the-art infrastructure have been the very foundation of a knowledge-based economy. CRA has an important role to play in setting, monitoring, implementing, and ensuring compliance of the technical standards for the Internet, broadband, and next-generation networks; developing and monitoring implementation of technical standards for interconnection, access, and sharing telecommunications infrastructure; and managing and monitoring implementation of the national numbering plan and regulations related to telecommunications services.

Passive Civil Telecommunications Access Regulations

In June 2015, CRA established general obligations governing access to certain passive civil infrastructure required to support the delivery of telecommunications services in Qatar. This regulation, now enacted after publication in the *Official Government Gazette* (issue no. 18, dated November 2015 ,29), establishes the obligation of access providers to grant access to passive civil infrastructure such as ducts and towers that may be required to set up a telecommunications network. This regulation sets out minimum terms and conditions under which a provider will make the passive civil infrastructure available to those seeking access, as well as the terms and conditions the seeker must meet.

In general, an access provider must provide access on reasonable terms and conditions; on a non-discriminatory basis; on terms and conditions proportionate to the request; on a timely basis; in accordance with transparent procedures where technically feasible; and by negotiating in good faith for alternate solutions in case of insufficient capacity.

Setting out the minimum terms and conditions under which this infrastructure will be made available provides clarity and certainty in relation to the supply of passive civil infrastructure.



Role of ICT in Smart Cities

Increasing urbanization is a global phenomenon, and Qatar, with an urban population in excess of 90 percent, is a prime example of this global trend. How best to organize the vast number of people living in a confined city space is being studied and is now better understood. As a result, “Smart Cities” are being created. The role of ICT in such smart cities is especially important, as it not only provides the telecommunications connectivity but also enables the intelligence that produces the “smartness” of a city.

CRA supports smart cities and ultimately a smart nation by enabling fair competition and a regime of open access to ducts and transmission capacity. To this end, CRA has issued the Passive Civil Telecommunications Infrastructure Access Regulation, which provides for fair access to ducts and towers.

Rollout of Broadband and Fiber Networks

In order to expedite the rollout of broadband and fiber networks in Qatar, CRA; the Ministry of Information and Communications Technology; and Ashgal, the Public Works Authority, signed a Memo of Understanding in 2014 to construct and deploy telecommunications ducts infrastructure in all the new public roads and development areas in the country. The new infrastructure gives operators access to the newly established telecommunications ducts within public roads to lay fiber cable as needed. The availability of this telecommunications ducts infrastructure will enhance Qatar’s network readiness as well as facilitate and ease the rollout of future broadband and fiber networks.

Review of Technical Standards

During 2014 and 2015, CRA underwent a major review of its technical standards and approval procedures for telecommunications networks and infrastructure rollout in order to enhance and modernize its regulatory technical instruments and ensure that next-generation networks and technologies are adopted. CRA issued new technical standards and procedures for the construction of mobile telecommunications sites. In addition, after a review of the current status of the mobile sites sharing arrangements, CRA issued a mobile sites regulatory decision emphasizing that all newly constructed mobile sites need to be shared with other service providers. The sharing of mobile sites will enable faster deployment of mobile networks and reduce the cost of establishing new mobile sites.

Fixed Number Portability

Continuing on its successful launch of mobile number portability (MNP), CRA issued Fixed Number Portability Policy and Guidelines. Licensed service providers have already started the process of preparing to comply with this policy. The introduction of fixed number portability allows those individuals and businesses with fixed-line phones to change service providers and still keep their phone numbers, introducing further competition in the fixed services marketplace. The National Numbering Committee (NNC), chaired by CRA and including the licensed service providers, is coordinating the implementation of fixed number portability.

IPv6 Adoption and Implementation Strategy

In a move guaranteed to facilitate the continued growth of the Internet and e-businesses, Internet Protocol version 6 (IPv6) was adopted. It is a new and improved version of IP that makes it possible to have virtually unlimited IP address space, going from 32 to 128 bits. In early 2014, a national strategy for adoption and implementation set guidelines for different stakeholders in different sectors to plan and manage Qatar's migration to the IPv6 platform. A national multi-stakeholder task force, led by CRA, was established to monitor the implementation of the strategy.

Launch of ".Doha"

Building on the successful establishment of the Qatar Domains Registry and the relaunch of the Qatar domain name spaces (.QA and قطر), CRA is leading the application for establishing ".Doha"—a new top-level domain for the city of Doha. CRA has applied to the Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN) and has been granted approval to run the new gTLD .Doha. This new domain is important because it will be used to promote the city of Doha in cyberspace. It will provide government entities affiliated with the State of Qatar and Doha City with an official, authoritative online space for promoting the city and, by extension, its residents, culture, events, commerce, institutions, and landmarks. The .Doha domain will also advance the development of legitimate, accurate, up-to-date content about the metropolitan area. Launch is planned for 2016.

COMPLIANCE

DISPUTE RESOLUTION FRAMEWORK

COMPLAINT PROCESS

ADVERTISING CODE COMPLIANCE

Dispute Resolution Framework

In order to encourage competition and transparency, minimize anti-competitive practices, and ensure compliance with applicable regulatory frameworks, in February 2015 CRA published the Dispute Resolution Procedures. These procedures establish a regulatory framework to fairly and efficiently investigate and resolve disputes between access providers and/or access seekers. Access providers include public or private entities that own and/or directly control access to passive civil infrastructure, such as developers, service providers, government entities, and other NGOs. Access seekers include service providers who are in good faith negotiations to be in a contract with an access provider or in consultation with another access provider.

Broadly, the procedures set forth include:

- The form and manner in which a dispute may be referred to CRA
- The information CRA expects to receive during the course of the proceedings
- The process for investigation and conclusion of a dispute
- The remedies available to CRA, including but not limited to financial penalty or an order requiring the respondent to cease the identified offending or non-compliant behavior

CRA will issue decisions within 60 calendar days after either receiving a complaint, initiating a complaint, or initiating an investigation on its own.

Complaint Process

CRA has also established a complaint process that deals with issues between service providers related to competition, or complaints from third parties against service providers. These issues could involve violation of the advertising code or issues related to the competition policy. Most important, the process establishes the level of evidence CRA needs to be able to make a decision.

Advertising Code Compliance

CRA regularly monitors advertisements and promotions issued by the licensed service providers in Qatar to ensure compliance with the advertising code that was issued in 2014. The code protects telecommunications consumers from misleading and deceptive advertisements about telecommunications service and products.

In 15–2014, CRA intervened in several situations where the promotions and advertisements did not comply with the provisions of the advertising code requiring advertisements and information provided to consumers to be fair, truthful, and accurate.

Vodafone Qatar’s “3 Months Free” Campaign CRA found Vodafone Qatar’s “3 Months Free” marketing campaign to be in breach of the Code on Advertising, Marketing, and Branding, and issued an order to Vodafone to remove all its advertisements related to this promotional campaign. The advertisement included inaccurate and misleading messages for customers, leading them to believe that customers subscribing to this offer would receive a free three-month subscription. The promotion created the perception that the offer was free of any charges when in reality, this promotion offered customers a discount of 30 percent of the subscription fees over a -10month period.

CRA ordered Vodafone to remove all promotional materials related to this campaign, or correct the promotion by changing the content to reflect the published tariff to state that “all new postpaid customers will get a discount equal to three months’ subscription free over 10 months on their postpaid plan’s monthly rental ‘discount’.” In addition, customers who paid for this promotion from January 2015 ,14, onward receive three months free and are not penalized for exiting the promotion within the -10month time period.

THE CODE PROTECTS TELECOMMUNICATIONS CONSUMERS FROM MISLEADING AND DECEPTIVE ADVERTISEMENTS.

Ooredoo’s “4G For Free Forever” campaign CRA ordered Ooredoo to remove all advertisements for its “4G For Free Forever” campaign because they included inaccurate and misleading messages for customers. After conducting its own analysis of the campaign, CRA concluded that the advertisements created the perception that the 4G service and data are free, when according to the tariff filing, it is only the 4G key that is free and subscribers were to be charged for data as per the data tariff lodged and approved by CRA. Ooredoo removed the campaign and changed it to comply with CRA’s orders. The customers that paid for the 4G subscriptions from February 2014 ,2, were credited for the complete value of the subscriptions for the 4G key.

Ooredoo’s and Vodafone’s advertising claims relating to network speed and coverage In advertising campaigns, Vodafone claimed that it had “Qatar’s fastest data network and widest 4G+ coverage.” Ooredoo’s advertising campaign alleged “to be the biggest and fastest network in Qatar” and “has a higher data download speed of 2225 Mbps plus 4G.” After investigating both claims, CRA found that both service providers made claims that were not truthful, honest, or accurate, and were misleading and deceptive to consumers. CRA said the providers’ claims were not substantiated with proof. Thus on August 2015 ,5, CRA directed both service providers to remove all of these advertisements and to amend their advertising material to comply with the advertising code when making network speed and other network-related claims. Further, CRA said that any speed claims included in advertising material must be supported by an independently audited report that complies with international standards.

