الجمهورية اللبنانية
الهيئة المنظّمة للإتصالات

٢٠٠٧

التقرير السنوي

www.tra.gov.lb

فهرست المحتويات

رسالة رئيس مجلس الإدارة ٣
تحديد الأطر ٤
حول الهيئة المنظمة للإتصالات ٥

١ – تحرير السوق ١١
لمحة عامة
١.١ - تحديد أهداف عملية الإصلاح
١.٢ - تقييم السوق
١.٣ - تحرير قطاع الهاتف الخلوي
١.٤ - تطوير إستراتيجية «الحزمة العريضة»
١.٤.١ - بلورة الإستراتيجية وخطة العمل
١.٤.٢ - خلق تنافس أشد في سوق خدمة الإنترنت الرقمي السريع
١.٤.٣ - الترخيص لمقدّمي خدمات الإنترنت ونقل المعلومات
نظرة مستقبلية >>>

٢– تحديد إطار العمل التنظيمي ١٧
لمحة عامة
٢.١ - خطة العمل وتحديد الأهداف
٢.٢ - صياغة مسودّات الأنظمة وإصدارها للإستشارات العامة
٢.٣ - إعداد الأنظمة الأساسية
٢.٣.١ - إدارة حيّز الترددات
٢.٣.٢ - دراسة مخطط الترقيم
٢.٣.٣ - حماية المستهلك
نظرة مستقبلية >>>

٣– مدّ الجسور ٢٣
لمحة عامة
٣.١ - التعاون مع المؤسسات الحكومية
٣.١.١ - ممارسة الصلاحيات التنظيمية التي كانت تتولاها وزارة الإتصالات
٣.١.٢ - التنسيق مع بقية الإدارات العامة
٣.١.٣ - إصدار التوصيات
٣.٢ - المشاركة في النشاطات الدولية
٣.٢.١ - بناء شراكات دولية
٣.٢.٢ - المؤتمرات وورش العمل الدولية
٣.٣ - التفاعل مع الجمهور
٣.٣.١ - الموقع الإلكتروني للهيئة
٣.٣.٢ - التواصل مع الجمهور
٣.٣.٣ - التوعية حول الهيئة
نظرة مستقبلية >>>

٤– بناء المؤسسة ٢٩
لمحة عامة
٤.١ - إنشاء بيئة العمل
٤.١.١ - تجهيز تكنولوجيا المعلومات
٤.١.٢ - التواصل الداخلي
٤.٢ - تطوير الطاقات
٤.٢.١ - عملية التوظيف
٤.٢.٢ - سياسات الموارد البشرية
٤.٢.٣ - ميثاق الأداء
٤.٣ - تطوير موارد الهيئة المالية
٤.٣.١ - الإجراءات المالية
٤.٣.٢ - تأمين المساهمات الدولية
٤.٣.٣ - الموازنة والنفقات
نظرة مستقبلية >>>

رسالة رئيس الهيئة

في شهر نيسان ٢٠٠٧ عقد مجلس إدارة الهيئة المنظمة للاتصالات جلسته الأولى. إن الهيئة، خلال الأشهر الثلاثة الأولى التي تلت تلك الجلسة، قد افتقرت إلى التمويل والى مكاتب وأجهزة خاصة بها، بالإضافة إلى افتقارها إلى فريق عمل متكامل، لكننا لم نفتقر الى الاندفاع في العمل. إن الحافز الأساس لأعضاء مجلس الإدارة كان الرؤيا المشتركة للإصلاح في قطاع الإتصالات في لبنان وعزمهم على تحقيق تلك الرؤيا في أقرب وقتٍ ممكن. وقد ساندنا في ذلك دعم دولة الرئيس فؤاد السنيورة رئيس مجلس الوزراء، ومعالي الوزير مروان حماده وزير الإتصالات كما ودعم مجلس الوزراء مجتمعاً، بناء على قانون الإتصالات رقم ٢٠٠٢/٤٣١ الذي فوّض بشكل صريح الهيئة مهمة فتح قطاع الإتصالات للمنافسة.
خلال الأشهر الثلاثة الأولى، تمكن مجلس الإدارة من وضع الركائز الأساسية للهيئة: إصدارَ ميثاق الأداء الخاص بها؛ تحديد الأهداف من تحرير قطاع الإتصالات لسنة ٢٠٠٨، تصميم هيكلية الإدارة، عرض المواصفات والمؤهّلات المطلوبة للعمل، التدقيق في ما يفوق التسعمائة طلب وتقييمها؛ إعداد ميزانية الهيئة للعام ٢٠٠٧ وتأمين تمويل جزئي لها، تصميم الإجراءات المالية للهيئة، إطلاق الموقع الالكتروني الخاص بها، تمهيد لخصخصة وترخيص شبكتي الخلوي المملوكتين من قبل الدولة، كما ووضع الأنظمة الأساسية لسوق محرَّرة. لقد واجهنا العديد من العثرات وتمكّنا، بموارد محدودة، من إطلاق الهيئة بخطىً راسخة.

وقد تمحورت جهودنا خلال الأشهر التسعة الأولى للهيئة (حتى أواخر سنة ٢٠٠٧) حول إنشاء الهيئة كمؤسسة مستقلة، تعزيز قدراتها، وتمهيد الإطار التنظيمي لإصلاح جذري في قطاع الإتصالات. اما الإنجازات الأهم خلال العام ٢٠٠٧ فكانت:

- استقطاب فريق محوري من الأخصائيين اللبنانيين للعمل مع الهيئة. كما تمكننا من استقطاب أصحاب الكفاءة العالية من لبنانيين يعملون في الخارج، وذلك على الرغم من انعدام الاستقرار السياسي في لبنان خلال العام ٢٠٠٧؛
- ترسيخ استقلالية الهيئة من الوجهتين السياسية والمؤسساتية؛
- تحديد إجراءات مهنية شفافة وتنافسية لإصدار أول ترخيصين للخلوي بالتزامن مع خصخصة مجموعتي موجودات كل من الشبكتين المملوكتين من قبل الدولة كما والعقود التجارية العائدة لكل منهما. وقد وضعت هذه الإجراءات بالتنسيق التام مع المجلس الأعلى للخصخصة خلال فترة زمنية قياسية امتدت من شهر تموز حتى شهر تشرين الثاني ٢٠٠٧.
- إطلاق إجراءات خصخصة وترخيص الخلوي خلال شهر تشرين الثاني ٢٠٠٧؛
- وضع الأنظمة الأساسية الضرورية لتحرير السوق وإطلاق عملية استشارات عامة حولها. وقد وصلت الهيئة ردود يفوق عددها العشرة لكل استشارة من قبل جهات مهتمة ومستثمرين في قطاع الإتصالات من لبنان والمنطقة وعلى النطاق الدولي؛
- وضع برنامج تحرير قطاع الإتصالات والتمهيد للعمل الفعلي لترخيص الحزمة العريضة خلال سنة ٢٠٠٨؛
- مدّ الجسور بين الهيئة والهيئات المنظمة للاتصالات في البلدان العربية، الأوروبية والأمريكية؛
- تأمين الدعم الدولي للهيئة؛
- تدريب فريق الهيئة على مختلف جوانب تنظيم قطاع الإتصالات.

إننا فخورون بانجازاتنا ونعتقد أن المزيد من العمل ما زال بانتظارنا لتركيز الأسس بغية الوصول الى سوق تنافسية في قطاع الإتصالات. إن قدرتنا على الأداء الملموس تعتمد على إنجاز جميع الإصلاحات البنيوية الموجبة بحسب قانون الإتصالات . إننا نتطلع إلى خصخصة مقدميّ خدمات الخلوي الإثنين وإلى إنشاء شركة اتصالات لبنان خلال سنة ٢٠٠٨. هذه الإصلاحات ستمكّن الهيئة من تشجيع المنافسة بهدف تخفيض الأسعار وتحسين نوعية الخدمة في أسواق الخلوي والمعلومات إضافة إلى خدمات الخط الإنترنت الرقمي السريع.
إننا نتعهد المثابرة في جهودنا خلال عام ٢٠٠٨ لخلق الإطار الضروري الذي سيمكّن لبنان من تحقيق وثبة نوعية إلى الأمام ومن استعادة مركزه الرئيسي في قطاع الإتصالات على المستوى الإقليمي. ونلتزم إعادة هيكلة السوق وإصدار أفضل الأنظمة ووضعها قيد التنفيذ، هادفين إلى إعادة لبنان إلى مركز الصدارة بتطور خدماته الخلوية وخدمات الحزمة العريضة ومدى انتشارها خلال السنوات العشر القادمة. إننا، عبر ذلك، نتعهد جعل قطاع الإتصالات محرّكاً لخلق فرص العمل وتحقيق التنمية المستدامة والإزدهار في لبنان كما وجعله حافزاً لتحسين الإنتاجية والقدرة التنافسية في عالم الأعمال اللبناني.
إنني فخور بعائلة الهيئة المنظمة للاتصالات وتفانيها في سبيل تحقيق مهمتنا. إنني على ثقة تامة من أننا سوف نبني سوياً هيئة منظمة نموذجية للبنان ومن أننا سنحرّر الطاقات الخلاّقة الكامنة في روح اللبنانيين أصحاب المبادرة، كما وفي المجتمع اللبناني ككلّ.

و تفضلوا بقبول فائق الاحترام،

كمال س. شحاده
رئيس مجلس الإدارة، المدير التنفيذي

تحديد الأطر

بعدد سكان يناهز ٤ ملايين نسمة، يمتلك لبنان واحداً من أعلى المداخيل الفردية على مستوى المنطقة قياساً إلى الناتج المحلي المجمل (٥،٩٠٠ دولار أميركي). ويشكّل أكثر من ١٠ ملايين لبناني يعيشون في الخارج جزءاً مهماً من مجموع عدد السائحين الذي يفوق المليون في كل عام.

إن قطاع الإتصالات في لبنان ذو موقع قوي يؤهّله للنمو. ومع أن عمليات الإستثمار والتطوير كانت محدودة خلال الأعوام القليلة الماضية، فإننا ملتزمون بإستطلاع جميع الإحتمالات من أجل التوسّع مستقبلاً.

إن هذا التوسّع، بدوره، سوق يُحفّز لتحقيق منافع حقيقية لإقتصاد لبنان وشعبه، من خلال تحرير سوق الإتصالات وإحراز منافسة عادلة فيها. ومن شأن تحرير السوق أن يزيد الإستثمارات في القطاع، ويخلق فرص عمل ذات قيمة مضافة عالية. كما سيقود إلى تحسين خيارات المستهلكين ونوعية الخدمة، كما وتطوير شبكات إتصال وخدمات متطورة في لبنان.

حول الهيئة المنظمة للاتصالات

حول الهيئة المنظمة للإتصالات

إن الهيئة المنظمة للإتصالات هيئة عامة مستقلة مولجة بتحرير وتنظيم وتطوير سوق الإتصالات في لبنان. وقد حدّد قانون الإتصالات ٢٠٠٢/٤٣١ مهمة الهيئة الأساسية وهي ترويج المنافسة في قطاع الإتصالات وحماية حقوق المستهلك من خلال اتخاذ الإجراءات التشريعية والتقريرية الملائمة.

وعليه، فإننا مسؤولون عن إصدار التراخيص والأنظمة، وإدارة حيّز الترددات اللاسلكي وخطة الترقيم الإجمالية، ومراقبة السوق لرصد أي إستغلال أو هيمنة وأي نوع من الممارسات المناقضة لمبدأ التنافس، واتخاذ الخطوات الضرورية عند الإقتضاء. كما أننا نسهر على المحافظة على إستقرار السوق وتطويرها بهدف بناء سوق إتصالات مزدهرة، خلّاقة وتنافسية.

والأهم أننا ملتزمون إعادة لبنان مجدّداً إلى عالم الإتصالات الدولي وإلى دوره الرائد تاريخياً في هذا المجال. وهو تحدٍّ أخذناه على عاتقنا بإندفاع طوال سنة ٢٠٠٧، وها نحن نثابر على العمل لإحراز تقدم لمواجهة هذا التحدي سنة ٢٠٠٨. إننا، في الواقع، ننوي الإرتقاء بالهيئة نحو موقع يجعل منها نموذجاً رياديا لنظيراتها في المنطقة.

لقد عُيّن رئيس الهيئة وأعضاء مجلس إدارتها في شباط ٢٠٠٧ بموجب قرار مجلس الوزراء رقم ٢٠٠٧/١، وعقد المجلس أول إجتماعاته في نيسان ٢٠٠٧. وفي باكورة هذه الإجتماعات، حدد المجلس المسؤوليات الوظيفية لأعضائه، كما وتبنّى «ميثاق الأداء» .

– تموز ٢٠٠٢ – صدر قانون الإتصالات ٤٣١ الذي يقضي بتأسيس الهيئة.	– شباط ٢٠٠٧– تنفيذ القانون ٤٣١. إصدار قرار تعيين أعضاء المجلس	– نيسان ٢٠٠٧ – أعضاء المجلس يعقدون أول اجتماعاتهم

تقضي مهمتنا
بإرساء بيئة تنظيمية
تعزّز قيام سوق إتصالات تنافسية،
لتقديم أفضل الخدمات بأسعار معقولة
لأوسع شريحة من الشعب اللبناني.

وفيما نناضل في سبيل إنجاز مهمتنا هذه، فإننا نتشبث أكثر فأكثر بقيمنا الأساسية المتمثلة بالإستقلالية، والشفافية، والمساءلة والإنصاف في تحقيق ما التزمنا به، ألا وهو خلق سوق إتصالات تنافسية. إننا، إذ نضع نصب أعيننا تلك القيم، نؤمن بها كروابط توثـّق عُرى الهيئة في عملها الدؤوب.

إدارتنا

يتألف مجلس إدارة الهيئة من رئيس مجلس إدارة وأربعة أعضاء متفرّغين بدوام كامل عُيّنوا لمدة خمس سنوات غير قابلة للتجديد أو التمديد. إن عضو مجلس الإدارة الخامس السيد مروان متى قد تولى مَهامه في نيسان ٢٠٠٧ لكنه طلب إجازة غير مدفوعة لأسباب عائلية خاصة، ثم قدّم استقالته من منصبه في تشرين الثاني ٢٠٠٧. ولا يجوز للرئيس والأعضاء أن تكون لهم أي مصلحة مباشرة أو غير مباشرة مع أية مؤسسة تقدّم خدمات أو تجهيزات في قطاع الإتصالات.

الدكتور كمال شحاده

الرئيس
مدير الهيئة التنفيذي

قبل تعيينه في الهيئة المنظمة للإتصالات، شغل الدكتور شحاده منصب مدير عام لشركة «كونكسوس كونسالتنيغ» وهي شركة إستشارية متخصصة في إعداد السياسات والأنظمة والإستراتيجيات الخاصة بقطاع الإتصالات.

كما عمل الدكتور شحاده مستشاراً لعدد من المنظمات الدولية، منها البنك الدولي والمفوضية الأوروبية، ولعدد كبير من شركات الإتصالات منذ عام ١٩٩٦. وقد قدّم إستشارات إلى حكومات ومُشغّلين وهيئات منظمة في إطار تنظيم قطاع الإتصالات ومنح التراخيص في عدد من الدول، بما فيها الأردن، السعودية، المغرب، الجزائر، مصر، البحرين، الإمارات، تركيا، ليبيا ولبنان. كما وعمل في مجالس إدارة تابعة لعدد من المنظمات، ومن بينها في الآونة الأخيرة، «الجمعية اللبنانية للشفافية» و«الجمعية اللبنانية لرجال الأعمال».

إن للدكتور شحاده رصيد علمي وثقافي كبير إذ أنه أتمّ دراسته الجامعيّة في كل من الجامعة الأميركية في بيروت وجامعة هارفرد حيث حاز على دبلوم في الاقتصاد بدرجة إمتياز، كما هو حائز على دكتوراه في الإقتصاد السياسي الدولي من جامعة كولومبيا. له مجموعة مؤلفات حول الخصخصة، والمالية العامة والإستثمار الأجنبي.

الدكتور عماد حب الله

مفوّض، عضو مجلس الإدارة
رئيس وحدة تقنيات الإتصالات

قبل تعيينه في الهيئة المنظمة للإتصالات، شغل الدكتور حب الله منصب مدير تنفيذي لشركة «أومنيكس ميديا نتووركس»، ومناصب تنفيذية مختلفة في شركة «لوسنت تكنولوجيز» وشركة «مختبرات أي.تي أند تي بِل»، محصّلا خبرات مديدة في هذا الحقل.

ويتمتع الدكتور حبّ الله بسجل أكاديمي مرموق، فقد حاز على دبلوم في «برنامج التنمية التنفيذية» من جامعة «أي.أم.دي» في لوزان (سويسرا، ٢٠٠٠)، وشهادة ماجستير في إدارة المشاريع من جامعة جورج واشنطن (واشنطن، ١٩٩٧)، وشهادة ماجستير تنفيذية في إدارة الأعمال من جامعة كولومبيا (نيويورك، ١٩٩٤)، وشهادة دكتوراه في هندسة الكهرباء/الإتصالات من جامعة سيراكيوز (نيويورك، ١٩٨٦)، وشهادة ماجستير في الهندسة الكهربائية من جامعة سيراكيوز (نيويورك، ١٩٨٢)، إضافة إلى إجازة في الكيمياء من الجامعة اللبنانية (لبنان، ١٩٧٩).

محاسن عجم

مفوّضة، عضو في مجلس الإدارة
رئيسة وحدة الإعلام وشؤون المستهلك

قبل تعيينها في الهيئة المنظمة للإتصالات، كان للسيدة عجم سجل بارز إذ كانت مديرة تنفيذية في مجالي الإنترنت ونقل المعلومات لدى شركتيّ «أي.دي.أم» و«جي.دي.أس»، إلى جانب خبرتها الواسعة في مجالي تطوير الأعمال والعلاقات الخارجية.

شغلت السيدة عجم مؤخراً منصب عضو في مجلس إدارة «جمعية الكمبيوتر المهنية»، وأسهمت بفعالية في سياسة القطاع وشؤونه التنظيمية. إن السيدة عجم حائزة على ماجستير في إدارة الأعمال من «المعهد العالي للأعمال» في بيروت، وشهادة ماجستير في التخطيط المدني من جامعة السوربون، باريس١، فضلاً عن شهادة هندسة من الجامعة اللبنانية.

باتريك عيد

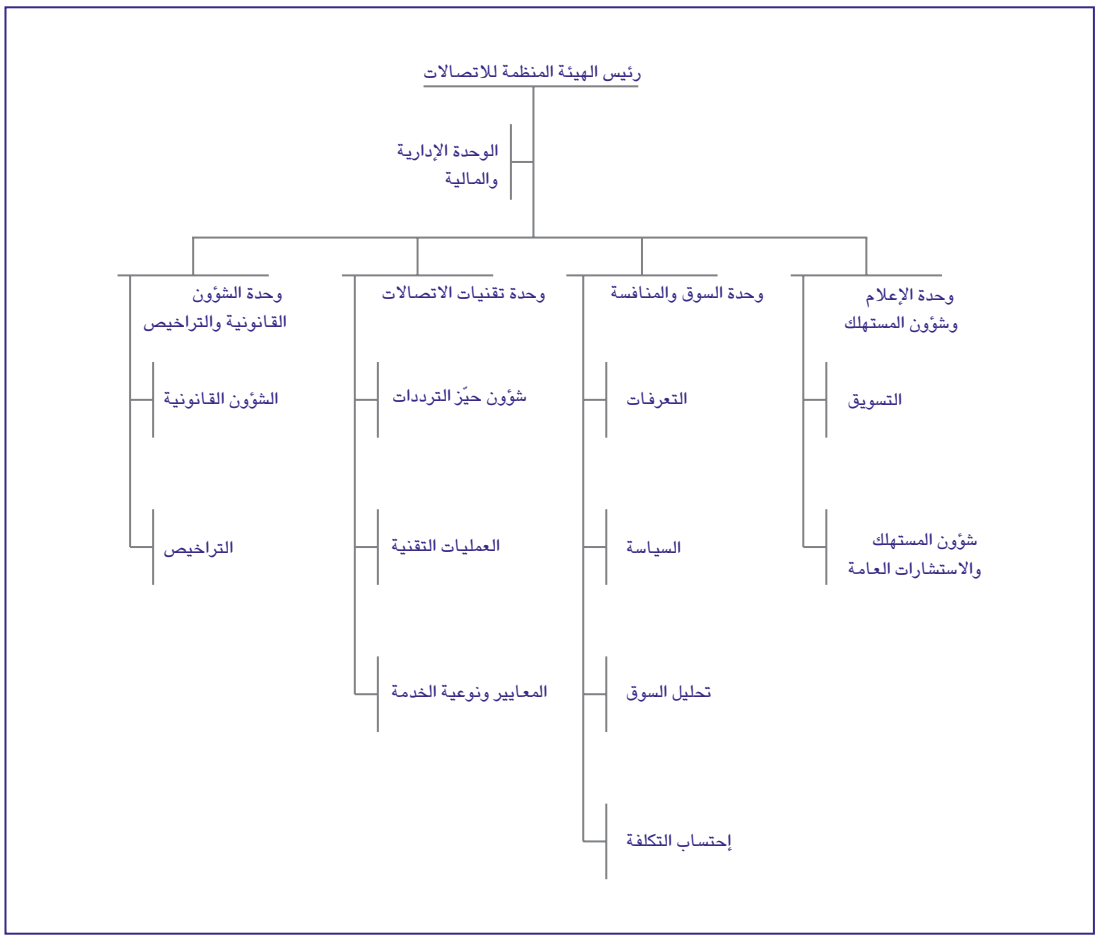
مفوّض، عضو مجلس الإدارة
رئيس وحدة السوق والمنافسة

قبل تعيينه في الهيئة المنظمة للإتصالات، شغل السيد عيد منصب مستشار فني رفيع لدى شركة «سيجينيوس» وهي شركة إستشارات كبيرة تقدم خدماتها لمشغّلي قطاع الإتصالات في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.

وكان السيد عيد المدير التقني الرئيسي لدى مشغّل الهاتف الخلوي في لبنان سابقاً شركة «أف.تي.أم.أل – سيليس» التابعة لشركة «فرانس تيليكوم»، بالإضافة الى توليه إدارة نشاط «أكس ٢٥» لدى شركة «أي. بي.أم» في لبنان بصفته مديراً لاسيماً في المجال المصرفي ومجال الشركات .يحمل السيد عيد شهادة في هندسة «تلماتكس» من جامعة «إي.أن.بي.سي» الفرنسية سنة ١٩٨٩.

هيكليّتنا

تتألف الهيئة من أربع وحدات رئيسية بالإضافة إلى قسم إداري ومالي. ويرأس كل وحدة مفوّض عضو في مجلس الإدارة.



وحدة الإعلام وشؤون المستهلك

من مهام هذه الوحدة الأساسية توعية الإعلام والجمهور حول دور الهيئة من جهة، وحماية مصالح المستهلكين من جهة أخرى.

تماشياً مع جهود الهيئة لترسيخ الشفافية، تقوم هذه الوحدة بنشر الدراسات والإستشارات والتقارير والتعاميم والقرارات والأنظمة وجميع المستندات الهامة المتوجّب توفيرها للجمهور. كما تدير هذه الوحدة علاقات الهيئة الخارجية، وتؤمّن إجراء تواصل داخلي وخارجي فعّال. كما أنها مسؤولة عن تنظيم المنتديات والمحاضرات، وإدارة الموقع الإلكتروني العام و الموقع الداخلي الخاص بالهيئة.

في سياق دورها كصلة وصل بين المستهلكين والهيئة، تحضّر هذه الوحدة الإحصاءات المتعلقة بالمستهلكين، الإستمارات، التقارير والتحليلات، كما أنها تتلقى وتعالج شكاوى المستهلكين في ما يتعلق بالنزاعات بينهم وبين مقدّمي الخدمات.

وحدة السوق والمنافسة

تتولى هذه الوحدة الشؤون الإقتصادية المتصلة بسوق الإتصالات. وهي تجري تقييماً لأوضاع السوق بصورة دورية من خلال تحليل مُعمّق بهدف تحصين القطاع من إساءة إستخدام موقع هيمنة على السوق وفرض التدابير الضرورية كلّما إقتضى الأمر وهي المسؤولة عن مراقبة الممارسات المناقضة لمبدأ المنافسة. وفي هذا الإطار، هذه الوحدة مسؤولة أيضاً عن دراسة التعرفات والرسوم تأميناً للمنافسة العادلة والشفافة.

من خلال إجراء البحوث وتقييم السوق وتحليل معطياته المالية، تدرس هذه الوحدة القدرات الكامنة في قطاع الإتصالات وتقدم الإرشادات الآيلة إلى تطويرها. ويُركّز الجزء الأكبر من دورها على إعداد السياسات التي تتبنّاها الهيئة لضمان إزدهار هذا القطاع في بيئة صحيّة، إضافة إلى مراقبة مدى تقيّد السوق بالأنظمة الموضوعة.

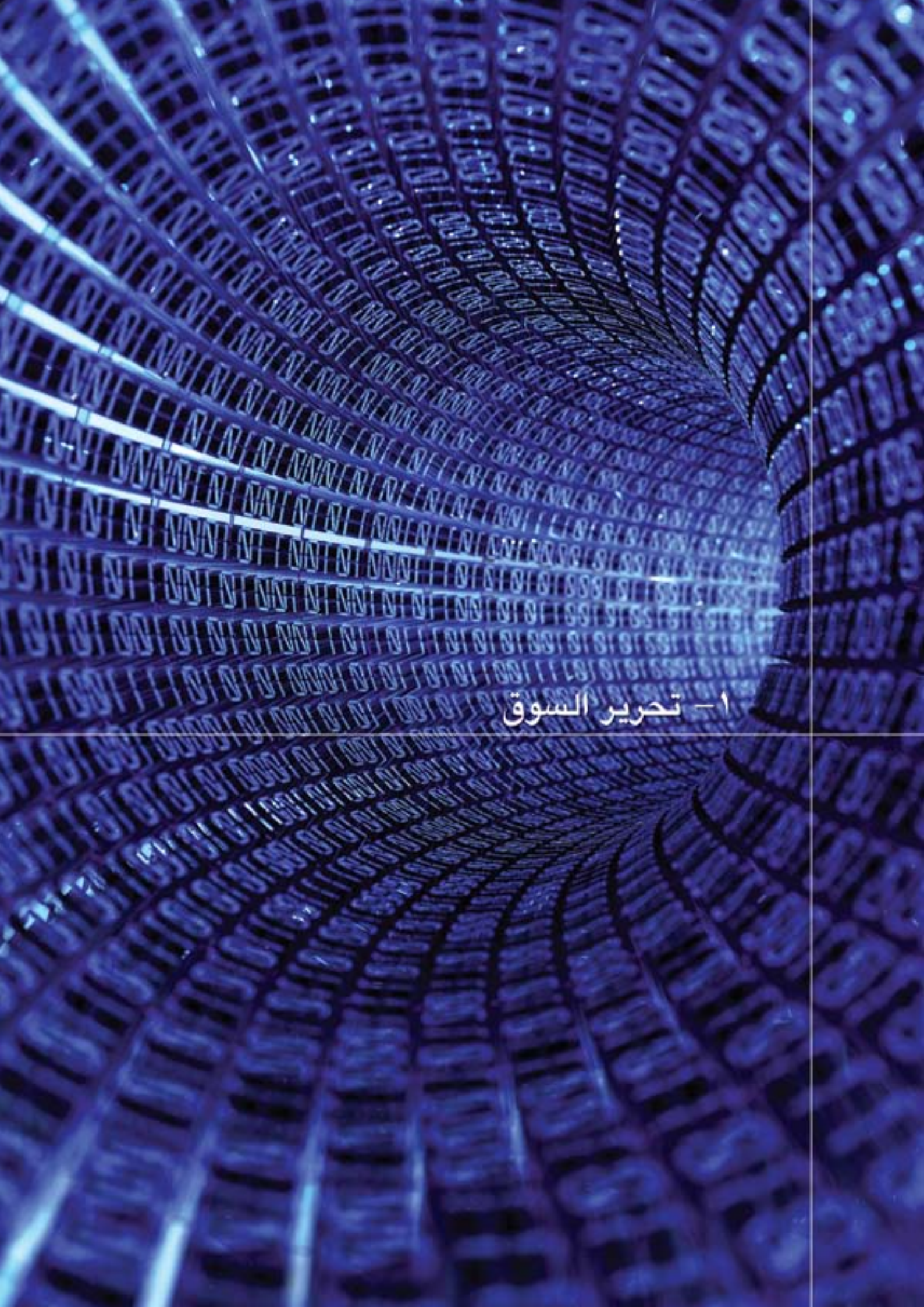
وحدة تقنيات الإتصالات

إن هذه الوحدة مسؤولة عن معالجة كافّة المسائل المرتبطة بالموارد التقنية. وتكمن أهدافها الرئيسية في إدارة حيّز الترددات اللاسلكية، وضمان حسن التطبيق التقني لاتفاقيات الترابط، وضمان نوعية الخدمات ومقاييس الأداء السليمة القابلة للقياس الكمّي، ورصد التداخل الناتج من الإستخدام غير القانوني لحيّز الترددات، وذلك بغية إرساء المعايير الضامنة لسوق اتصالات عصرية ومتطورة.

وحدة الشؤون القانونية والترخيص

إن هذه الوحدة مسؤولة عن مراقبة نشاطات مقدّمي الخدمات، إدارة إجراءات الترخيص، إصدار التراخيص وتحديث الإطار القانوني لقطاع الإتصالات وفقاً لحاجاته، خاصة لجهة إعداد الدراسات القانونية ومشاريع القوانين والمراسيم.

إضافة إلى ذلك، تُحضّر هذه الوحدة الوثائق المتعلقة بالنزاعات والشكاوى، وتتوسّط بين مقدّمي خدمات الإتصالات والإدارات المختصة والبلديات في ما يخص إستخدام الأملاك العامة عند الإقتضاء.



١- تحرير السوق

لمحة عامة

يُعتبر تأسيس الهيئة المنظمة للإتصالات خطوة هامّة تُنبئ بإنطلاق عملية تحرير قطاع الإتصالات اللبناني وإعادة هيكلته. بتطبيقها قانون الإتصالات ٢٠٠٢/٤٣١ عبر تعيين مجلس إدارة الهيئة المنظمة للإتصالات، تكون الجمهورية اللبنانية قد خطت بذلك خطوةً رئيسيةً على طريق تحرير سوق الإتصالات.

ونحن في الهيئة مفوّضون قانوناً بإرساء إطار العمل التنظيمي الذي يفسح المجال أمام إزدهار التنافس وفتح السوق لإستثمارات القطاع الخاص. لقد عقدنا العزم على بناء سوق إتصالات مزدهرة، خلاقة وتنافسية، في قطاع مرتكز على بنى تحتية متطورة تقنياً، يقدم الخدمات بأسعار وجودة تنافسية على المستوى الدولي، وتنظمه هيئة مستقلة.

منذ تأسيس الهيئة في الفصل الثاني من عام ٢٠٠٧، شرعنا في بناء قدراتنا تطبيقاً لهذه الرؤيا، والإضطلاع بالمسؤوليات المنوطة بنا، وممارسة سلطاتنا بموجب القانون ٤٣١ /٢٠٠٢ .

نركز في الهيئة حالياً على تحرير السوق أمام خدمات الهاتف الخلوي والخدمات الدولية (صوت وبيانات)، إضافة إلى سوق خدمات «الحزمة العريضة». وسوف تمنح شركة «إتصالات لبنان ش.م.ل»، وهي الشركة المزمع تأسيسها قريباً ترخيصاً من قبل الهيئة قد يشمل الحق الحصري، لمدة زمنية محدودة، في تقديم خدمات الهاتف الأساسية على شبكة الخطوط الثابتة وخدمات الهاتف الدولية عبر البوابة الدولية.

حالياً، إن أكبر مقدّمي خدمات إتصالات في السوق اللبنانية في ما يتعلق بالبنى التحتية للشبكة ومدى إنتشار الخدمات والعائدات، هم مشغّل الهاتف الثابت المملوك من قبل الدولة، بإدارة وزارة الإتصالات من جهة، ومشغّلَي الهاتف الخلوي، «ميك١» و«ميك٢» المعروفان على التوالي بـ«ألفا» و«أم.تي.سي توتش» من جهة أخرى. وتدير هاتين الشبكتين حالياً شركتان خاصتان بموجب عقديّ إدارة مع الجمهورية اللبنانية التي تموّل الإستثمارات في الشبكتين المذكورتين.

في المستقبل، نخطط لتوفير أشكال متعددة من المنافسة في السوق، نذكر منها التنافس المرتكز على البنى التحتية، والتنافس المرتكز على الخدمة. كما أننا سنقوم بتشجيع المنافسة بين مختلف التقنيات من خلال سياسة حيادية على صعيد التكنولوجيا المختارة، مما يعني أن مقدّمي الخدمات سوف يتمتعون بحرية إختيار التقنيات المختلفة التي يرغبون في إستخدامها.

١.١ تحديد أهداف عملية الإصلاح

كجزء من خطتنا لتحرير السوق وتعزيز المنافسة، وضعنا جملة أهداف لعملية الإصلاح الجارية. ولعل أكثر الخطوات أهمية من حيث قيمتها وأهميتها في قطاع الإتصالات هي:

- تحرير قطاع الهاتف الخلوي عبر إطلاق المزايدة العالمية الهادفة إلى تخصيص أصول الشبكتين المملوكتين من قبل الدولة، وبالتزامن، إصدار ترخيصين مدتهما ٢٠ عاماً لتقديم خدمات الهاتف الخلوي.

- منح الترخيص وتخصيص مشغّل الهاتف الثابت الوطني (الممثل حالياً بوزارة الإتصالات /هيئة أوجيرو) بعد تشركته تحت إسم «إتصالات لبنان».

- تحرير خدمات الحزمة العريضة عبر ترخيص عمل الشركات الحالية المسؤولة عن تقديم خدمات نقل المعلومات والإنترنت، وعبر إصدار «تراخيص حزمة عريضة وطنية» منها المحدودة الخاصة بالنفاذ، ومنها الوطني الذي يشمل الإتصال الدولي المباشر، علماً أن الهيئة تنوي فتح باب الترخيص على مستوى النفاذ.

تُمثّل هذه الخطوات تغييراً أساسياً في علاقة الحكومة بقطاع الإتصالات. فعوضاً عن قيام الحكومة بأدوار متعددة، من تقرير سياسة القطاع، وتنظيمه، ومنح التراخيص، وامتلاك وتشغيل معظم شبكات الإتصالات، باتت هذه الأدوار اليوم منفصلة، إذ أن السلطات والواجبات المتنوعة المرتبطة بتنظيم السوق ومنح التراخيص للشركات الجديدة أصبحت مناطة اليوم بالهيئة المنظمة للإتصالات.

تهدف إستراتيجيتنا إلى فتح سوق الإتصالات أمام المنافسة في كافة قطاعاتها بحلول سنة ٢٠١٠.

وستؤدي هذه الخطوات، بالتزامن مع تطوير الأنظمة الملائمة لسوق إتصالات تنافسية، إلى وضع القطاع على سكة مرحلة جديدة. فسوف تساعد عملية الإصلاح مقدّمي الخدمات في إتخاذ قراراتهم الإستراتيجية والتخطيط لإستثماراتهم في البنى التحتية وإحتياجات السكان من الخدمات.

كما ستقود هذه الخطوات إلى إيجاد منافسة تعود بالفائدة على كل من التسعير ونوعية الخدمات المقدمة. وحين تصبح السوق تنافسية، نستطيع أن نتوقّع نمواً سريعاً في إستثمار الشبكة، إلى جانب تسارع معدلات الإختراق (خصوصاً في قطاع الخلوي). كما ونتوقع تعديلات في التسعير حيثما يكون ذلك ممكناً، إنعكاساً للحقائق التجارية وللتكاليف المتكبدة.

لقد بلغ «برنامج تحرير قطاع الإتصالات اللبناني» اليوم مرحلته النهائية. وسوف يكون بمثابة ملخص شامل لموقف الهيئة وخططها في مختلف جوانب تحرير القطاع. وعند إنجازه، من المقرر أن يُطرح البرنامج للتشاور العام، وأن يصبح متوافراً للتعليق عليه من جانب الأفرقاء المهتمين.

١.٢ تقييم السوق

في إطار مقاربتنا لسوق الإتصالات اللبنانية، ولجعل تلك المقاربة أكثر دقة وعلمية خاصة في ما يتعلق بالتحديات وبالعوامل المحركة لبنية السوق الحالية، إتخذنا خطوات باتجاه تقييم السوق من خلال جمع معلومات دقيقة عنه وعن المستهلكين. ويتضمن ذلك إطلاق العديد من المبادرات البحثية للسوق، مثل مشروعنا حول «تطوير قاعدة بيانات المعلومات».

إن الهدف الرئيسي من إجراء دراسة حول تقييم السوق هو الخروج بتوصيات بغية تطوير القطاع ككلّ، وتحديد القرارات والإجراءات الملائمة في ما يتعلق بالتسعير.
ومشروع «تطوير قاعدة بيانات المعلومات» هو دراسة وطنية للسوق ركزت على ديناميكية العرض والطلب والإستعمال والأوضاع في قطاع تكنولوجيا الإعلام والإتصال في لبنان. ويتضمن هذا المشروع، المُنفّذ لحسابنا من قبل شركة مستقلة متخصصة بأبحاث السوق، دراسة شاملة للمستهلكين والمشتركين ومقدّمي الخدمات العاملين في القطاع. من المتوقع أن تصدر نتائج الدراسة خلال الفصل الثاني من عام ٢٠٠٨. وقد أجريت هذه الدراسة بتمويل جزئي من «الوكالة الأميركية للتنمية الدولية»، كجزء من مشروع «منح الشفافية والمحاسبة» لمؤسسة «أميديست» في لبنان.

بموازاة ذلك، نعمل مع شركة إستشارية عالمية متخصصة على مشروع مُموّل من قبل الإتحاد الأوروبي لجمع معلومات من مقدّمي الخدمات عن السوق حاضراً وسابقاً. ويتم إستخدام هذه المعلومات لبناء قاعدة بيانات داخلية، وتقييم الأسواق ذات الصلة ومستوى المنافسة فيها، ولتحديد أدوات المعالجة المسبقة واللاحقة في حال حدوث أي إستغلال من جانب مقدم خدمة ذي قوة تسويقية هامة.

إن دراسات الهيئة مستمرة بشأن مسائل عديدة، مثل المرونة، والمعايير المعتمدة في أسواق مشابهة وتأثير التحرير، وغيرها. وسوف تؤدي دوراً أساسيا في رسم وتنفيذ عملية التحرير.

١.٣ تحرير قطاع الهاتف الخلوي

في تشرين الثاني ٢٠٠٧، أطلقنا رسمياً عملية خصخصة ومنح تراخيص شبكتيّ الخلوي الحاليتين، وتُعتبر هذه الخطوة علامة فارقة في مسيرة الدولة اللبنانية لإصلاح قطاع الإتصالات في لبنان. وضمن عملية الخصخصة الجارية، قمنا بتحرير بوابة الإتصالات الدولية، وهي خطوة إضافية على درب التحرير التام.

ستجرى عملية الخصخصة عبر مزايدة عالمية لتملّك الشبكتين الحاليّتين (بما فيهما من موجودات وعقود ومشتركين)، والحصول على رخصتيّ تشغيل لفترة عشرين سنة، وعلى حق بناء وتشغيل شبكات متطورة لتقديم كافة خدمات الخلوي الحديثة. وسوف تقوم الهيئة، مع المجلس الأعلى للخصخصة، بإدارة هذه العملية لضمان حسن التنفيذ والشفافية التامة، إنسجاماً مع أفضل الممارسات الدولية.

سوف يمكّن النطاق التنافسي الجديد شرائح جديدة من السكان من الحصول على خدمات الهاتف الخلوي. بنوعية أفضل وأسعار مخفضة وباقة خدمات ذات قيمة مضافة، أما المستثمرون، فسوف توفر لهم المزايدة فرصةً لافتة للحصول على مشغّل خلوي ريادي في سوق يسودها حالياً طرفان، ولكشف القدرات الكامنة في معدل الإختراق المتدني في سوق الخلوي اللبنانية قياساً إلى بلدان أخرى في المنطقة.

بحلول نهاية عام ٢٠٠٧، أبدى عشرة مشغلين متنافسين إهتماماً قوياً للغاية بالمشاركة في المزايدة. وهذا الإهتمام من جانب مشغلي إتصالات إقليميين وعالميين يعتبر دلالة واضحة على ثقة المتنافسين بلبنان وبمجالات تطوّر قطاع الإتصالات فيه. وكان من المتوقع أن تجري مزايدة الخلوي في شباط ٢٠٠٨، بيد أن الموعد تأجل لسببين: تلبيةً لطلب المتقدمين بالعروض للمزيد من الإطلاع على المعطيات من ناحية، وللأخذ بعين الإعتبار تأخّر إجراء الإنتخابات الرئاسية في لبنان من ناحية أخرى.

من الخطوات الأساسية المنجزة في مجال خصخصة الخلوي نذكر:

- وضع جدول زمني لخصخصة شبكتيّ الخلوي الحاليتين ومنح التراخيص بشأنهما، وتحديد مهام جميع الأفرقاء في هذا البرنامج، بما في ذلك الهيئة المنظمة للإتصالات والمجلس الأعلى للخصخصة ووزارة الإتصالات وغيرهم.
- وضع وتنفيذ مذكرة تفاهم مفصّلة مع المجلس الأعلى للخصخصة، لضمان عملية تخصيص وترخيص منسقة.
- وضع «نماذج طلبات الترخيص»، وهي واحدة من الخطوات الهامّة في هذه العملية، بإعتبارها ترسي معايير تقديم الطلبات وتحدد الجدول الزمني للمزاد وقواعده، و تحدد إجراءات العملية.
- إنجاز نماذج دراسات مالية لتقييم رخص الخلوي.
- تطوير الموقع الإلكتروني الخاص بمزايدة الخلوي للتواصل بشكل فعّال حول المزايدة مع المستثمرين المحتملين.
- جمع البيانات الهامّة وتطويرها وتحديثها لنشرها في غرفة المعلومات الإلكترونية الإفتراضية، المقتصرة حصراً على المشاركين في المزايدة، والتي تحتوي على المعلومات المالية والقانونية والتقنية لشبكتيّ الخلوي، فضلاً عن معلومات حول القدرات الكامنة للسوق اللبنانية، بالإضافة إلى نحو ٤٠ ألف صفحة من الوثائق. ويتضمن الموقع الإلكتروني العام جميع الوثائق العامة المتعلقة بمزاد الخلوي.
- العمل عن كثب مع مستشارين ماليين وتقنيين وقانونيين، تحضيراً لإنجاز العملية.
- وضع القواعد القانونية لعملية بيع أصول وموجودات الخلوي. وقد تمّت الموافقة على هذه العملية من قبل وزارة العدل.
- وضع مسودّة تراخيص الخلوي، التي تشمل من ضمن عناصر أخرى، موجبات التغطية والإنتشار وتوزيع الترددات وتخصيص الترقيم. تسمح تراخيص الخلوي لأيّ وافد جديد إلى قطاع الخلوي أن يقدم خدمات الجيل الثالث عبر «الحزمة العريضة». كما يُسمح للحائزين على هذه التراخيص بإمتلاك بوابة دولية لتقديم الخدمات إلى المستخدمين النهائيين.

لقد تمّ التحضير لعملية مزايدة الخلوي وإطلاقها خلال مدة وجيزة، مما يُعتبر إنجازاً نوعياً بحد ذاته.

١.٤ تطوير إستراتيجية «الحزمة العريضة»

إن سرعة إنتشار تقنية الإتصالات المتطورة في نطاق «الحزمة العريضة» وقدرتها على تأمين نقل عالي السرعة للصوت والمعلومات والفيديو، عنصران شكّلا ويشكلان محرّكاً رئيسياً للنمو والتنمية الإقتصادية في بلدان عديدة. إن الأداء المتطور لشبكات «الحزمة العريضة» يؤدي سريعاً إلى إنشاء وسائل جديدة في حقول الإتصال والعمل والتعلم وإدارة الأعمال والترفيه في كافة أرجاء العالم.

لكي نساعد لبنان على الإستفادة من الفرص الممنوحة له ليصبح أكثر تنافساً على الصعيدين المحلي والدولي، نرغب بتسريع إنتشار خدمات هذه الحزمة وتوزيعها وتوسيع نطاق خدمات «الحزمة العريضة». غير أن ثمة تحدّيات عديدة للإنتشار السريع لهذه الخدمات في لبنان، نذكر منها بشكل خاص النقص الحاد في القدرة الإستيعابية للشبكة الدولية ولخدمات الترابط.

إننا نعمل جاهداً لمعالجة هذه المسائل، من خلال ضمان تعامل تنظيمي عادل مع خدمات «الحزمة العريضة» المتنافسة في ما بينها، وتشجيع قيام بيئة محفزّة للإبداع والإستثمار والإبتكار، وإعداد إستراتيجية للآجال القريبة كما والمتوسطة والبعيدة مع خطة العمل المرافقة لها، كل ذلك بالتشاور المستمر مع شركاء القطاع الأساسيين.

١.٤.١ بلورة الإستراتيجية وخطة العمل

نعمل حالياً على وضع إستراتيجية شاملة للحزمة العريضة في لبنان، وقد تم جزء كبير من هذا العمل بالتعاون مع برنامج «الشراكة من أجل لبنان»، وهي مجموعة شركات أميركية تأسست لدعم الإقتصاد اللبناني، عبر إنشاء بنى تحتية تسمح بتطوير خدمات الحزمة العريضة.

كذلك نجري دراسة كاملة لسوق «الحزمة العريضة» في لبنان، ونلتقي بالأفرقاء المعنيين بها ومن ضمنهم مقدّمي خدمات الإنترنت وخدمات نقل المعلومات، المستثمرين المحتملين، المستهلكين النهائيين، صانعي السياسات والإدارات الرسمية بهدف تبادل الأفكار والإقتراحات والمعلومات.

كذلك نعمل بفعالية على إعداد الأسس اللازمة لإنتشار خدمات الحزمة من خلال التأسيس لبنية السوق وتطوير برنامج الترخيص. وسوف يشمل برنامج الترخيص إصدار نوعين منها: النوع الأول يسمح ببناء شبكة وطنية متكاملة وهو بعدد محدود، والنوع الثاني يؤمن النفاذ ضمن نظام ترخيص مفتوح.

في الوقت عينه، نعمل على تحديد إطار عمل تنظيمي واضح يتضمن إصدار نظام ترابط يحدد كيفية ربط الشبكات التنافسية بشبكة المشغل التاريخي، وعلى صياغة إتفاق مشاركة البنى التحتية، وتسعير حيّز الترددات اللاسلكية بشكل فعّال. أخيراً، نقوم بمراقبة سوق خدمات «الحزمة العريضة» المتوفرة، مثل خدمة خط الإنترنت الرقمي السريع، لرصد أي تصرف مناف للمنافسة.

١.٤.٢ خلق تنافس أشد في سوق خدمة الإنترنت الرقمي السريع

بدأ انتشار «الحزمة العريضة» في لبنان مع إطلاق خدمة خط الإنترنت الرقمي السريع في أيار ٢٠٠٧، وهي تقنية إتصال توفر نقلاً أسرع للبيانات على خطوط الهاتف النحاسية التقليدية.

فيما يشكل توافر هذه الخدمة خطوةً كبيرة في قطاع الإتصالات اللبناني، نعتقد أن وضع السوق الحالي لن يكون مشجعاً لإنتشار خدمات «الحزمة العريضة» بشكل سريع بسبب عدم تساوي فرص توزيع سوق خدمة خط الإنترنت الرقمي السريع بين مشغّلي القطاع الخاص والمشغّل الوطني التاريخي الذي يحتفظ بموقع مهيمن في السوق.

لقد أدّت التخفيضات الجديدة للأسعار من جانب مشغّلي القطاع الخاص إلى توفير عنصر جديد يغذي المنافسة في السوق: غير أن إفساح المجال أمام منافسة مفتوحة عادلة تخدم مصالح قطاع الإتصالات على المدى البعيد يتطلب قدراً متعاظماً من الشفافية والإنفتاح في نظام النطاق العريض.

منذ السنة الأولى لإنطلاق عملياتنا، حققنا إنجازات عديدة تسهم في عملية فتح سوق خدمة خط الإنترنت الرقمي السريع أمام المنافسة، نعرض منها ما يلي:

- دراسة سوق الحلقات المحلية، هيكلية أسعارها ومستوى المنافسة فيها، بهدف إيجاد سبل معالجة لأي خلل قائم على الأجلين القصير والمتوسط.
- تقديم تقرير إلى مجلس الوزراء وإلى وزير الإتصالات حول سوق الإنترنت الرقمي السريع لتشجيع المنافسة وتخفيض الأسعار وتحسين نوعية الخدمة.
- إصدار القرارات المتعلقة بخدمة الإنترنت الرقمي السريع و بمقدّمي هذه الخدمة.

كما وحققنا العديد من الأهداف في نطاق الترخيص، التي سنعرضها في ما يلي.

١.٤.٣ الترخيص لمقدّمي خدمات الإنترنت ونقل المعلومات

إن سوق خدمات الإنترنت ونقل المعلومات في لبنان هي أصلاً بيئة تعمل فيها شركات متعددة، بينها العديد من مقدّمي خدمات الإنترنت ونقل المعلومات المرخّص لها. لكن هذه السوق اليوم مقيّدة بنقص البنية التحتية وارتفاع أسعار خدمات الإنترنت ونقل المعلومات على النطاق الدولي. إن هذين العاملين، بالإضافة إلى عوامل أخرى، يحولان دون تمتُّع لبنان بمروحة كاملة وتغطية وطنية لخدمات «الحزمة العريضة» التقليدية والجديدة المرتكزة على بروتوكول الإنترنت.
خلال العام ٢٠٠٧، أطلقنا سلسلة من الإستشارات المكثّفة مع مقدّمي خدمات الإنترنت ونقل المعلومات. ونحن الآن بصدد إنجاز التراخيص الجديدة التي تصبح سارية المفعول إعتباراً من نيسان ٢٠٠٨، وفق ما نص عليه قانون الإتصالات ٢٠٠٢/٤٣١.

نظرة مستقبلية >>>

عام ٢٠٠٨، نتوقع تحقيق عدد من الأهداف الرئيسية لتحرير السوق بناءً على الأساسات الصلبة التي أرسيناها سنة ٢٠٠٧. تشمل هذه الأهداف:

- إطلاق برنامج «الحزمة العريضة» في منتصف ٢٠٠٨، وإصدار التراخيص الوطنية المنصوص عليها في البرنامج خلال العام نفسه.
- إنجاز مزايدة بيع أصول شبكتيّ الهاتف الخلوي المملوكتيّن من قبل الدولة. كان إتمام ذلك مقرراً أصلاً في شباط ٢٠٠٨، لكنه قد تم إرجاء موعد المزايدة بسبب الأوضاع.
- تنظيم التراخيص الموجودة الممنوحة لمقدّمي خدمات الإنترنت ونقل المعلومات (بحلول نيسان ٢٠٠٨، يكون هذا الأمر قد أنجز).
- إتمام عملية الترخيص لمشغّل الهاتف الثابت بعد تأسيس شركته، أي المشغل التاريخي المتمثل حالياً بوزارة الإتصالات/هيئة أوجيرو، والذي سيصبح في المستقبل شركة «إتصالات لبنان».
- إصدار تراخيص لمقدّمي خدمات جدد لتحفيز المنافسة وزيادتها.
- المضي ببناء قدرة الهيئة المنظمة للإتصالات وبنيتها التحتية، كي تتطور بإتجاه فعاليّة أكبر.

٢- تحديد إطار العمل التنظيمي

لمحة عامة

إن بلورة سياسة واضحة لشروط التنافس والتنظيم تقدّم مجموعة أدوات تضمن منافسة عادلة ومستدامة، من خلال إنشائها بيئة لسوق تسمح بازدهار المنافسة فيها. وقد أولى قانون الإتصالات ٤٣١/ ٢٠٠٢ الهيئة المنظمة للإتصالات مهمة وضع إطار تنظيمي تنافسي في لبنان. وفي الوقت عينه، أعطانا القانون السلطة لإزالة الحواجز التنظيمية والإقتصادية والتشغيلية التي تقف عائقاً أمام المنافسة في السوق.

في هذا السياق، إتخذ إطارنا التنظيمي مجموعة من التدابير الواجب تطبيقها:

- العمل على تمكين جميع اللبنانيين من الحصول على خدمات الإتصالات
- العمل على تعزيز المنافسة العادلة في قطاع الإتصالات بمختلف أوجه نشاطه
- ضمان حق المستهلكين في الإختيار بين مجموعة خدمات إتصال منوعة، بنوعية جيدة، وبأسعار معقولة
- الترويج لسياسات النفاذ الشامل تدعم التنافس وتؤمن الحصول على كافة خدمات الإتصالات في مختلف أرجاء الوطن
- إعلام المستهلكين اللبنانيين عن حقوقهم ومسؤولياتهم في إطار سوق الإتصالات التنافسية
- تطبيق قواعدنا لحماية المستهلكين
- التقييم المتواصل لبيئة خدمات الإتصالات التنافسية، وإصدار التقارير الخاصة بذلك

٢.١ خطة العمل وتحديد الأهداف

على صعيد العمل التنظيمي، نعمل على وضع قواعد جديدة مبنية على قانون الإتصالات رقم ٤٣١، وذلك عبر وضع مسودات الأنظمة التي سنصدرها تباعاً. وقد اعتمدنا أفضل الممارسات في البلدان التي سبقتنا في تجارب التحرير والتي نجحت في سياستها التنظيمية. وقد حددنا الأنظمة الضرورية اللازمة والضرورية للبدء بتحرير القطاع.

٢.٢ صياغة مسودّات الأنظمة وإصدارها للاستشارات العامة

تتضمن النشاطات التنظيمية الرئيسية التي نقوم بها إستشارة الشركاء الأساسيين في القطاع، وهذا جزء أساسي من العملية التنظيمية. فمن خلال هذا الجزء، يسمح للأفراد والمنظمات التي تتأثر بقرارات الهيئة بالتعبير عن آرائهم، وبالتالي، بتقييم عملنا.

في تلك المبادرة، أي عبر ممارسة إستشارات عامة شفافة وفعالة، عزمنا على إشراك جميع الأصوات التي تحتاج إلى من يسمعها، من شركات كبيرة وصغيرة، وإدارات تابعة للقطاع العام، ومؤسسات صناعية، ومجموعات وأفراد من المستهلكين ومن المجتمع المدني.

ونحن ندعو بشكل منتظم المستهلكين والمعنيين في سوق الإتصالات للتعليق على كافة مسودّات الأنظمة التي نصدرها. يتضمن ذلك عادة نشر الوثيقة كاملة على موقعنا الإلكتروني، ودعوة الجهات المهتمة إلى إرسال تعليقات واقتراحات مكتوبة حولها. إن هذه المقاربة، وإن بدت شكلية، تؤمّن الوضوح والانفتاح والفعالية، خاصة أن المعلومات ونماذج الرد موحدة لجميع الأطراف.

إطلاق عمليات الإستشارات العامة

سنة ٢٠٠٧، أطلقنا عملية الإستشارات العامة الرسمية عقب موافقة مجلس إدارة الهيئة على أسسها، ومن ثمّ طرحنا للتشاور العام أربع مسودّات متضمنة توجيهات عامة في مجالات مختلفة، واستلمنا التعليقات عليها من شركاء رئيسيين. وقد جمعنا التعليقات ودرسنا الإقتراحات والتعديلات المطلوبة، وعملنا على الأخذ بها عند الإقتضاء بحيث تصدر التوجيهات المعدلة بصيغة أنظمة نهائية سارية المفعول.

تهدف الأنظمة الأربعة التي وضعناها خلال تلك المرحلة الأولى إلى المساهمة في وضع معايير لمقدّمي الخدمات في السوق اللبنانية، وتشمل ما يلي:

- توجيهات نوعية الخدمة:
  تقدم توجيهات واضحة وموجزة تتعلق بالنوعية التقنية للخدمة ومؤشرات الأداء الأساسية لخدمات الهاتف الخلوي والثابت ونقل المعلومات والإنترنت.
  وتضمن المستلزمات المطلوبة لمعالجة عيوب الإتصال وأسباب تأخره كما وتحدد الوقت اللازم للتصليح ومسائل تقنية متنوعة.

- توجيهات الترابط:
  ترسي حقوق وواجبات كل مقدّمي الخدمات للتفاوض مع بعضهم البعض بشأن الترابط خلال ٩٠ يوماً من تاريخ تقديم طلب مكتوب.
  وينطوي هذا النظام على حقوق وواجبات خاصة لمقدّمي الخدمات ذوي القوّة التسويقية الهامّة.

- توجيهات القوّة التسويقية الهامة :
  تقيّم وجود مقدّمي الخدمة ذوي القوّة التسويقية الهامّة في سوق معنية، وتفرض عدد من الواجبات على هذه الشركات لضمان عدم إساءة إستخدام هذه القوّة بحكم موقعها المهيمن.
  وقد يشمل ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، إعادة النظر في شروط الترخيص، مراقبة وفرض التعرفات، كما ومتطلبات الخدمة الشاملة ونوعية الخدمة وغيرها. كما تضمن هذه التوجيهات تقديم هذه الشركات خدمات بالجملة إلى شركات أخرى بإنصافٍ ومسؤولية.

- توجيهات شؤون المستهلكين:
  وتعنى في ما تعنى به من قضايا بحماية المستهلك وضمان حقوقه بالطلب من مقدمي الخدمات إصدار ميثاق أداء يزود المستهلك بمعلومات دقيقة عن الخدمات المتوفرة لديهم، ويوضح بدقة سبل الفوترة، ويضمن احترام معلوماته الشخصية.
  وقد حرصنا على أن تُراعى أحكام قانون حماية المستهلك رقم ٢٠٠٥/٦٩٥، وعلى أن تشمل كيفية حماية المجموعات المستضعفة من المستهلكين، كما حرصنا على وضع الإجراءات للرد على شكاوى المستهلكين ومعالجة النزاعات التي قد تنتج عنها، آخذين بعين الإعتبار أفضل الممارسات العالمية لتنظيم خدمات الإتصالات وإدارتها.

٢.٣ إعداد الأنظمة الأساسية

بالإضافة إلى إعداد مسودّات الأنظمة والتشاور مع الشركاء الأساسيين خلال عام ٢٠٠٧، شرعنا أيضاً وبشكل موازٍ بدراسة سبل تنظيم حيز الترددات اللاسلكية وأمور الترقيم وحماية المستهلك.

٢.٣.١ إدارة حيّز الترددات

إن حيّز الترددات اللاسلكية مورد وطني حيوي ومحدود يُستخدم لإدارة وصون والتحكم بالبث العام والتجاري، شبكات الهاتف الخلوي، شبكات النفاذ المرتكزة على الموجات اللاسلكية، بث الأقمار الصناعية والموجات القصيرة، الإتصالات المتنقلة، وأجهزة الإستدعاء وخدمات الطوارئ.

ويضمن التوزيع والإدارة الفعّالين لهذا المورد إستمرار عمل جميع الخدمات التي تتطلب ترددات لاسلكية بشكل فعّال، ويعززان نمو خدمات وتقنيات الإتصالات المبتكرة وإنتشارها السريع. إن إستشارة المعنيين ضرورية في جميع مجالات إدارة حيّز الترددات بما في ذلك تطوير التشريع والأنظمة، ووضع سياسات الحيّز والمعايير التقنية.

ونحن نعمل على تحديد تسعير الترددات وعلى توزيع تلك المستخدمة إنطلاقاً من تعدد وجهات الإستعمال، وعلى إعداد سياسة حولها. كذلك نعمل على وضع سياسة «التجانس الكهرومغناطيسي»، وتقييم قطاع البث التلفزيوني والإذاعي، بالإضافة إلى «خدمة التوزيع المتعددة القنوات والنقاط» التي تُعرف أيضاً بخدمة «الكابل اللاسلكي»، و«نظام توزيع الفيديو المتعدد النقاط».

- إدارة وتعيين حيّز الترددات

يستلزم توزيع حيّز الترددات معرفة دقيقة للإستعمال الحالي للحيّز وللتخصيص المستقبلي له. هذه المعلومات تستعمل فيما بعد لوضع المخطط الوطني لحيّز الترددات وفق أنظمة الإتحاد الدولي للإتصالات.

خلال العام ٢٠٠٧، ركّزنا على وضع الخطوط الرئيسية للتوزيع والتخصيص والإستعمال الحاليين لحيّز الترددات في لبنان. كما عدّلنا جداول توزيع وتخصيص الحيّز تمهيداً لوضع «المخطط الوطني لتوزيع الترددات». إضافة إلى ذلك، عملنا على تحديد سياسة وأصول وإجراءات جديدة لزيادة فعالية حيّز الترددات.

- تسعير خدمات حيّز الترددات

بالإضافة إلى الإستشارات حول حيّز الترددات وتخصيصه خلال عام ٢٠٠٧، باشرنا بحث كيفية تحديد إدارة الحيّز ورسوم إستخدامه. وقد تطلب ذلك التعاون مع مستشارين من خارج الهيئة لدراسة تسعير الترددات.
كذلك قمنا بوضع تسعير «النفاذ إلى ترددات الخلوي» لتراخيص الخلوي الجديدة، ومشروع التسعير المؤقت للترابط، ونظام التسعير لأسواق الجملة والمفرق.

- مراقبة حيّز الترددات

مع تنامي الطلب على حيّز الترددات اللاسلكية في لبنان، أصبحت إدارة الحيّز وظيفة مهمة للهيئة، بما تشمله من إجراءات واعتبارات متنوعة، منها مراقبة إستعماله بشكل يضمن خدمة عالية الجودة واستخدام فعّال.
في سبيل إدارة الحيّز ومراقبته وتحسينه، بذلنا جهوداً لإمتلاك التجهيزات الضرورية على المدى القريب والبعيد، وذلك من مصادر مختلفة، ولتحديد الخصائص التقنية للتجهيزات المطلوبة. وقد تلقّينا التزاماً بقيمة ٣ ملايين دولار أميركي من «الوكالة الأميركية للتنمية الدولية» لتغطية شراء المعدات الضرورية التي سوف تمكّننا من بناء أساس لجهاز وطني مُمَكنَن لإدارة ومراقبة حيّز الترددات.

يمكن إيجاز الخطوات الأساسية المنجزة في مجال حيز الترددات لغاية تاريخه بالتالي:

- تحضير جدول ترددات يتضمن كل الترددات المستخدمة في لبنان، وتحديد نطاق الموجات التي يتعيّن إعادة توزيعها، تلك التي يجب عدم الإستمرار باستعمالها، وتلك المتوفرة للإستعمال.
- دراسة وتخصيص الترددات لتراخيص الخلوي الجديدة وتعديل الترددات الموزعة على مقدمي خدمات نقل المعلومات.
- متابعة مراقبة إستخدام الحيّز لتلافي التداخل والتشويش وردع المتطفلين وحماية مالكي التراخيص.
- مراجعة ودراسة الوضع الراهن لقطاع البث التلفزيوني والإذاعي.
- الإجتماع مع مختلف مقدّمي خدمات نقل المعلومات العاملين لجمع وتحليل المعلومات المتعلقة باستخدامهم الحالي لحيّز الترددات، والإستفادة من خبراتهم وآرائهم حول إعادة توزيع الحيّز.

٢.٣.٢ دراسة مخطط الترقيم

مع تحرير قطاع الإتصالات واشتداد المنافسة وتعاظم عدد المشتركين وحجم الخدمات المتوافرة، ستبرز حاجة مستجدة لإعداد أرقام جديدة. ويحتاج لبنان إلى مخطط ترقيم وإستراتيجية وطنية لإعتماد أرقام لمختلف أنواع الخدمات والإحتفاظ بإمكانية تعديل وتغيير هذا المخطط وفق حاجات السوق.
خلال العام ٢٠٠٧، أرسينا الخط الأساسي لمخطط الترقيم الحاضر، وعملنا على إعداد مسودّة نظامه لطرحها للتشاور العام، علماً أننا نخطط لإدخال المخطط حيز التنفيذ سنة ٢٠٠٨.

٢.٣.٣ حماية المستهلك

فضلاً عن الإحاطة بالجوانب التقنية لعملية تأسيس إطار عملنا التنظيمي، حرصنا كل الحرص على حماية المستهلك اللبناني. من ضمن هذه الجهود، قمنا بإعداد نظام واضح يتعلق بحماية خيارات المستهلك وحقوقه ونوعية الخدمة وضمان دقة الفوترة، إضافة إلى وضع إجراءات للتعامل مع شكاوى المستهلك وإيجاد الحلول اللازمة لها.

يمكن إيجاز الخطوات الأساسية المنجزة في مجال حماية المستهلك بالتالي:

- إعداد مسودّة «توجيهات شؤون المستهلكين» وقد تمّ طرحها للتشاور العام. وتلقّينا مجموعة ردود كبيرة من الأفرقاء المهتمّين، ومنهم مقدّمي خدمات الخلوي والإنترنت ونقل المعلومات وجمعيات المستهلك.

- كجزء متمّم لعملية التشاور العام حول التوجيهات الخاصة بشؤون المستهلكين، التقينا مراراً بممثلين عن «جمعية المستهلك» – لبنان، وهي منظمة أهلية تعنى بقضايا حماية حقوق المستهلك، وناقشنا معهم سبل التعاون البنّاء وتوصلنا ختاماً إلى مقاربة مشتركة لكيفية معالجة العديد من الأمور العالقة في هذا المجال الهام.

- وضع أصول البتّ بشكاوى المستهلكين وذلك عبر إقتراح تشكيل «لجنة شكاوى المستهلك» وأولى مهامها، بالتعاون مع «وحدة شؤون المستهلك»، صياغة الآلية المفصلة المتوجب إتباعها لضمان حلول ناجعة وسريعة للشكاوى الواردة.

- إعداد قاعدة بيانات تستخدم للوصول إلى مقدّمي خدمات الإنترنت، نقل المعلومات، الخلوي، الصوت، والرسائل القصيرة، حينما تقدم شكاوى بحقهم. سنعمل على إستخدام قاعدة البيانات هذه لإبلاغ الشركات بشأن الشكاوى والتعبير عن رأينا بها واقتراح الحلول لها.

- زيادة الوعي بشأن الهيئة المنظمة للإتصالات، دورها، صلاحياتها كما نص عليها القانون ٤٣١/ ٢٠٠٢، أهدافها وخطة عملها وكيفية إنعكاس ذلك على قدرة السوق اللبنانية على تلبية حاجات المستهلك اللبناني في مجال الإتصالات. في إطار ذلك، نعمل على إصدار كرّاسة المستهلك تلبّي هذا الهدف، ويتوقع صدورها خلال الفصل الثاني من عام ٢٠٠٨، علماً أننا حصلنا على تمويل جزئي لكلفتها من مؤسسة «أميديست».

نظرة مستقبلية >>>

نتوقع تطبيق عدد من التوجيهات والأنظمة الهامّة سنة ٢٠٠٨ على ضوء الإنجازات التي حققناها سنة ٢٠٠٧. ويشمل ذلك:

- الموافقة على نوع المعدات: التشديد على أن معدات الإتصالات المستوردة من الخارج و/أو المصنّعة في لبنان تتطابق مع الحد الأدنى من مجموعة المتطلبات التنظيمية والتقنية وشروط السلامة، وتتوافق مع المعايير الكهرومغناطيسية الدولية.

- حماية المستهلك: تحت مظلة حماية المستهلك، تشمل أهدافنا لسنة ٢٠٠٨ نشر «نظام شؤون المستهلك» وتعيين أعضاء «لجنة شكاوى المستهلك»، وتوفير قاعدة بيانات داخلية لكافة الشكاوى الواردة والإشارة إلى الطريقة التي حُلّت بها، إضافة إلى مواصلة اللقاءات مع الجمعيات والمؤسسات المعنية كما ومتابعة العمل على زيادة الوعي لدى المستهلكين من خلال عناصر تفاعلية جديدة على موقعنا الإلكتروني بالإضافة إلى توزيع كرّاسات لتوعيتهم.

- نوعية الخدمة: الغرض من هذه الأنظمة توفير توجيهات واضحة وشاملة بشأن كل عناصر «النوعية التقنية للخدمة» ومؤشرات الأداء الرئيسية لخدمات الهاتفين الخلوي والبيانات والإنترنت. وسوف يمكّن ذلك مقدّمي الخدمات من الشروع بالإستثمار الملائم من أجل ضمان تلبيتهم لمضامين الأنظمة الجديدة.

- تشارك البنية التحتية: تغطي هذه التوجيهات إتفاقات تشارك البنية التحتية بين مقدّمي الخدمات المرخص لهم، وخصوصاً بالنسبة لعناصر الشبكة غير الناشطة وللمناطق الجغرافية التي لا تتيح جدواها الإقتصادية إنشاء بنية تحتية فيها، أو حيث تعتبر قضايا البيئة مسائل هامّة يتوجب أخذها في الحسبان.

- الجدول اللبناني الوطني للترددات: تعديل تقسيم حيّز الترددات وتحديد الجداول بغية تطوير مخطط وطني لحيّز الترددات وتحديد أوجه مستجدة من السياسة والأنظمة والعمليات والإجراءات التي يجب إتباعها لتحقيق وتحسين فعالية الحيّز.

- إدارة حيّز الترددات: وإدارة الموجات اللاسلكية بطريقة فعالة ومؤثرة، من خلال تقييم نطاقات الترددات، وإقتراح توجيهات التحديد.

أخيراً، سوف نواصل تدعيم أسس مؤسستنا وتطويرها بغية الوصول إلى هدفنا الأسمى المتمثل بإعادة لبنان إلى موقعه الرائد في قطاع الإتصالات الحيوي.

٣- مدُ الجسور

لمحة عامة

كان من المهم لنا خلال تلك المرحلة التأسيسية الأولى أن نبني علاقة تفاعلية مع جمهورنا الداخلي والخارجي. وقد بدأنا التنسيق مع المؤسسات الحكومية المعنية مباشرة بعملنا، وقد نجحنا في التأسيس لشراكات دولية، والتعاون مع الهيئات الحكومية كما واكتسبنا خبرات جديدة من خلال المشاركة في المؤتمرات وورش العمل العالمية.

وقد قمنا، برغم إمكانياتنا المحدودة في تلك الفترة، بجهود مكثفة لضمان وصول المعلومات عن دور الهيئة ومهامها ونشاطاتها، وذلك عبر كافة الوسائل المتاحة، من موقع إلكتروني إلى علاقات عامة محلية، إقليمية ودولية، كما بدأنا بإعداد كراسة توعية كخطوة أولى على طريق نشر الوعي في هذا المجال. وفي ما يلي تفاصيل عن هذه النشاطات.

٣.١ التعاون مع المؤسسات الحكومية

عكفنا سنة ٢٠٠٧ على إرساء تعاون مع المؤسسات الحكومية، ونخص بالذكر منها وزارة الإتصالات نظراً لإنتقال دورها التنظيمي إلى الهيئة عند تأسيسها بحسب ما نصّ عليه قانون الإتصالات ٢٠٠٢/٤٣١.

كما وشدّدنا على ضرورة متابعة نقل المهام والمعدات، إضافة إلى بدء التنسيق مع بقية الإدارات وخاصةً تلك التي يرتبط نشاطها بإدارتنا لحيّز الترددات والموافقة على نوعية المعدّات.

٣.١.١ ممارسة الصلاحيات التنظيمية التي كانت تتولاها وزارة الإتصالات

تطبيقاً لما نصّ عليه قانون الإتصالات من إنتقال للصلاحيات التنظيمية، شرعنا في العام ٢٠٠٧ بتحمّل الوظائف التنظيمية التي كانت تمارسها وزارة الإتصالات، وهي تنقسم إلى خمس فئات: الترخيص، إدارة حيز اللاسلكي، إدارة الترقيم، أذونات الإستيراد والعلاقات الدولية.

ومنذ نيسان ٢٠٠٧، عقد المسؤولون المعنيون على مختلف المستويات لدى الهيئة ولدى وزارة الإتصالات إجتماعات عديدة لتيسير نقل هذه الوظائف، وحصلنا إثر هذه الإجتماعات المكثفة على معلومات عديدة تتعلق بتلك الفئات الخمس. وقد إستفادت الهيئة من دعم معالي وزير الإتصالات الأستاذ مروان حمادة الذي لعب دوراً أساسياً في تسهيل عملية نقل المعلومات والمعدات الخاصة بالفئات المذكورة والمتوفرة لدى الوزارة إلى الهيئة.

إلا أنّه، لغاية تاريخه، ورغم دعم معالي الوزير، لم يتيسر إنجاز كافة مراحل هذه العملية. سوف نستمر بالعمل بشكل وثيق مع وزارة الإتصالات لمتابعة هذه العملية والتأكد أن الإنتقال إلى نظام جديد لا يؤثر سلباً على أصحاب الحقوق في قطاع الإتصالات.

وقد التزم دولة رئيس مجلس الوزراء ومعالي وزير الإتصالات دعم هذه العملية و إستصدار التعاميم والمراسيم والقرارات الضرورية لتمكين الهيئة من مزاولة جميع المهام التنظيمية المولجة بها قانوناً.

٣.١.٢ التنسيق مع بقية الإدارات العامة

إضافة إلى عملية التنسيق الجارية مع وزارة الإتصالات، أجرينا إجتماعات مع ممثلين عن الإدارات العامة المعنية بعمل الهيئة، منها على سبيل المثال لا الحصر وزارة الدفاع، وزارة الداخلية والبلديات (الأمن العام والأمن الداخلي)، وزارة الإعلام، وزارة المالية، الجمارك، النقل البحري، مطار بيروت الدولي، وغيرها.

وقد وضعنا إجراءات عامة للتعاون مع هذه الإدارات بعد أن عيّنت ممثلين عنها لدينا، ونحن بصدد تحديد آليات مفصلة للتعاون مع كل مؤسسة على حدة عبر إنشاء لجان تنسيق تقوم بإجتماعات دورية للتأكد من حسن سير العمل ضمن الآليات الموضوعة.

٣.١.٣ إصدار التوصيات

من مهام الهيئة أيضاً إبداء الرأي في مشاريع المراسيم والقوانين التي قد تتقاطع بشكل مباشر أو غير مباشر مع قانون الإتصالات ٢٠٠٢/٤٣١، وتلك التي قد تؤثر على قدرة سوق الإتصالات اللبنانية على النمو السليم، بحيث يصبح الإطار التنظيمي العام للجمهورية اللبنانية متكاملاً ومتماسكاً ومشجعاً للإستثمار.

على سبيل المثال لا الحصر، أبدت الهيئة ملاحظاتها على مشروع قانون المنافسة بناءً لطلب وزارة الإقتصاد والتجارة، وأوصت بتوضيح صلاحيات الهيئة الرئيسية وتأكيدها إزاء مختلف قضايا التنافس المتعلقة بسوق الإتصالات. وتتابع الهيئة هذا الأمر عن كثب مع الجهات المعنية.

كما وأن الهيئة ما برحت تساهم في الدراسات والتقارير ومشاريع القوانين وتعديلاتها حول مواضيع عديدة متنوعة، منها حول سبل تنظيم البث الرقمي المرمّز، ومشروع تعديل قانون التجارة في ما يتعلق بالمعاملات الإلكترونية، وغيرها من المواضيع العامة الهامة التي لها أثر مباشر على الأسواق.

٣.٢ المشاركة في النشاطات الدولية

بالإضافة إلى سعينا الدؤوب إلى تطوير شبكة علاقاتنا العامة وتواصلنا مع الجمهور المحلّي، شكلنا سنة ٢٠٠٧ شراكات دولية عديدة، كان الغرض منها تقوية التعاون مع الأفرقاء الأساسيين، وزيادة حضور لبنان عالمياً، وتمكيننا من الإنتفاع بتجارب ودعم المنظّمين في الأسواق الأخرى.

٣.٢.١ بناء شراكات دولية:

تشمل الشراكات الرئيسية ما يلي:

- الإنضمام إلى «الإتحاد الدولي للإتصالات» بصفة عضو منظّم.
- الإنضمام إلى «شبكة الهيئات المنظمة العربية». وقد شاركنا في العديد من ورش العمل مع المنظمين العرب الآخرين لتدريب الكوادر والمساعدة في وضع أنظمة الإتصالات وتعزيز القدرة على صعيد المنطقة.

- الإنضمام إلى «مجموعة منظّمي الإتصالات الأوروبية – المتوسطية» بصفة عضو مؤسّس. والغرض من هذه المجموعة توفير منتدى للتآلف بين الهيئات المنظّمة للإتصالات في منطقة المتوسط.

- الإنضمام إلى «الشبكة الفرنكوفونية لمنظّمي قطاع الإتصالات». وتهدف مشاركتنا في هذه المنظمة إلى تعزيز صورة لبنان كمشارك ناشط ورئيسي في ورش العمل الدولية.

- توقيع مذكرة تفاهم مع الهيئة المنظّمة للاتصالات في مملكة البحرين، إسهاماً في تمتين العلاقة بين الهيئتين. وتغطي هذه المذكرة مجالات التعاون المرتبطة بشؤون المستهلكين وحمايتهم، إدارة حيّز الترددات، نوعية الخدمة، وتبادل خبرات الموظفين وتدريبهم، وما خلا ذلك من قضايا.

في سنة ٢٠٠٧، التقى رئيس الهيئة أكثر من ثلاثين رئيس من رؤساء الهيئات المنظمة عبر العالم، منها في بريطانيا، في الولايات المتحدة، الهيئة المنظمة للإتصالات في البحرين، بهدف تطوير روابط الهيئة مع المنظمين الآخرين واكتساب خبرات الدول الأخرى.

٣.٢.٢ المؤتمرات وورش العمل الدولية

فيما نعتبر تأسيس شراكات عالمية أمراً مهماً، فقد إكتسبنا خبرات إضافية سنة ٢٠٠٧ من خلال المشاركة في العديد من المؤتمرات وورش العمل الدولية.

أتيحت لنا من خلالها فرصة تبادل الأفكار والتجارب مع البلدان الأخرى، وإكتساب المعرفة عبر إطلاعنا على أفضل الممارسات في قطاع الإتصالات، والإستفادة من خبرات ودعم المنظّمين الآخرين.

في ما يلي أبرز المؤتمرات وورش العمل التي شاركنا فيها خلال هذا العام.

- في أيار ٢٠٠٧، شاركنا في ورشة عمل عن «التجوال الدولي» نظمتها «مقاربات جديدة لسياسة الإتصالات» في بلجيكا، حيث ناقشنا قضايا هامّة، لعل أبرزها مواضيع التعرفات والأنظمة والتقنيات والترابط.

- في تموز ٢٠٠٧، حضر أعضاء مجلس إدارة الهيئة برنامج تدريب كامل في «المعهد الأميركي للتدريب على الإتصالات» في واشنطن.

- بصفتنا عضو منظّم في «الإتحاد الدولي للإتصالات»، شاركنا في «المؤتمر العالمي للإتصالات اللاسلكية»، في جنيف – سويسرا، وذلك من ٢٢ تشرين الأول حتى ١٦ تشرين الثاني ٢٠٠٧. ويعتبر هذا المؤتمر من أبرز النشاطات التي نظمها الإتحاد، وتتلخص أهدافه في مراجعة أنظمة الراديو ومناقشة قضايا متصلة بالترددات.

- في شهر تشرين الثاني، شاركنا أيضاً في اللقاء السنوي الخامس لـ «الشبكة الفرنكوفونية لمنظّمي قطاع الإتصالات» في مونترو، سويسرا. وقد شكلت نوعية الخدمة وحماية المستهلك أبرز عناوين ذلك المؤتمر.

٣.٣ التفاعل مع الجمهور

إضافة إلى تأسيس إطار عملنا التشريعي، لقد قمنا خلال سنة ٢٠٠٧ بتطوير مقاربة إستباقية للتواصل مع الخارج، صُمّمت لتعزيز دور الهيئة وتقديم المعلومات المطلوبة إلى الجماهير المعنيّة.

٣.٣.١ الموقع الإلكتروني للهيئة

خلال الشهر الأول من إستلام مجلس الإدارة مهامه، قمنا بتصميم موقع رسمي للهيئة باللغتين العربية والإنكليزية ضمن إمكانيات محدودة، وكان الهدف منه تأمين الحد الأدنى من المعلومات حول الهيئة، مهامها، صلاحياتها ونشاطاتها. ثم قمنا بعد ذلك، وفي موازاة إطلاق عملية المزايدة العالمية لبيع شبكتيّ ورخصتيّ الخلوي، بتصميم وإطلاق موقع خاص بعملية الخصخصة، مع نفاذ محدود وآمن للمستثمرين المهتمين بالمشاركة فيها.
إنما، وبهدف توفير مستوى أرفع من التفاعل مع الجمهور، إتخذنا قراراً بتصميم وإنشاء موقع إلكتروني جديد للهيئة بالتعاون مع شركة لبنانية متخصصة ذات بعد إقليمي والتي فازت إثر إستدراج عرض دولي أعدّ من قبل الهيئة. ويشمل العقد الموقّع مع الشركة المختصة توفير برنامج إدارة وتحديث داخلي مباشر للموقع دون الحاجة للعودة إلى المصممين لتلبية حاجات تحديث المعلومات اليومية. وسيتوفّر هذا الموقع للجمهور خلال الفصل الثالث من عام ٢٠٠٨، ويسمح للمشغّلين والمستثمرين والمستهلكين بمتابعة نشاطات الهيئة والتواصل المستمر معها عبر نوافذ منوّعة وآمنة لكل فئة من الجمهور المستهدف. وقد حظي هذا المشروع بتمويل جزئي من منحة «الشفافية والمحاسبة».

٣.٣.٢ التواصل مع الجمهور

لقد أطلقنا مجموعة مبادرات أساسية حققت نجاحاً في رفع مستوى الإدراك في كل ما يتعلق بدور الهيئة، وبناء صورتنا وتوصيل رسائلنا الأساسية. كذلك قمنا سنة ٢٠٠٧ بخطوات عديدة هامّة بإتجاه تأسيس برنامج علاقات إعلامية ضمن خطتنا لبناء التوعية. وقد إهتمت وسائل الإعلام خصوصاً بإطلاق عملية مزايدة الخلوي، وفي شرح مهامنا والتدابير التي نتخذها لحماية حقوق المستهلك.

أما على صعيد العلاقات العامة، فقد إستدرجنا عروضاً لإختيار وكالة علاقات عامة عالمية لمؤازرتنا في تطوير إستراتيجية الإعلام الخاصة بنا وإدارة مختلف خطواتنا التكتيكية، مما سيساهم في حينه في عملية التوعية وبناء صورة الهيئة.

٣.٣.٣ التوعية حول الهيئة

نعمل على توفير كرّاسات توعية موجهة إلى الجمهور مصمّمة لتنمية الإدراك العام بخصوص عمل الهيئة، إضافة إلى تثقيف المستهلكين بشأن حقوقهم في مرحلة لاحقة موازية لعملية تحرير القطاع، وكيف يمكن أن نساعد على حماية هذه الحقوق. وسوف تصبح أول كرّاسة جاهزة في الفصل الثاني من ٢٠٠٨.

نظرة مستقبلية >>>

في سبيل فهم أفضل للتحديات التي تواجهها الهيئة وفي سبيل تعزيز التواصل مع جمهورها، سوف نطلق خطة عام ٢٠٠٨ لمساعدة الهيئة على النهوض بصورتها وتحسين تواصلها وإعلامها وتلبية حاجات المستهلكين بشكل أفضل.

وفي هذا الشأن، سنبدأ عملية تقييم لآراء الأفرقاء تستهدف مجموعات داخلية وخارجية. بصورة عامة، نطمح إلى تأسيس مكتب صحافة داخلي لضمان حجم أكبر من الحضور الإعلامي بمستوى تخطيط أرفع شأناً يعكس حجم التنظيم الذي نقوم به.

وسيجري التخطيط لمروحة متنوعة من النشاطات والمناسبات والحضور العام تجمع وسائل الإعلام والهيئة والأفرقاء، بهدف التواصل مع الصحافة حول الانجازات والمشاريع التي ننفذها، وللإعلام عنها بإستمرار، وللتفاعل أكثر مع الجمهور.

وفي الفصل الثالث من عام ٢٠٠٨، نخطط لإطلاق النسخة المجدّدة من موقعنا الإلكتروني، مما سيوفر منبراً تفاعلياً غنيّ المحتوى وسهل الإستخدام بهيكلية أفضل ومرونة أكبر لتلبية الحاجات المتنامية.

كما سنعمل على بناء شبكة علاقاتنا الدولية الحاضرة تطويراً لمعلوماتنا واعتماداً على الممارسات الفُضلى، ناهيك عن مشاركتنا المستمرة في ورش العمل والمحاضرات المشتركة.

٤- بناء المؤسّسة

لمحة عامة

لقد مرّ عام تقريباً على انطلاق عملنا رسمياً. إن تنظيمنا اليوم قائم، وفي تقدّم مستمر. وقد إنتقلنا إلى مقرّنا الراهن، الطابق الثاني من مبنى المرفأ ٢٠٠ في وسط بيروت التجاري في تموز ٢٠٠٧، ونخطط لتوسيع مساحة مكاتبنا سنة ٢٠٠٨، وإيجاد بيئة عمل مرضية وأكثر تناسباً مع نموّنا المضطرد.

إن أحد أبرز إنجازاتنا حتى الآن يتمثل في إستقطاب مجموعة أساسية من المحترفين ذوي الخبرة العالية من داخل لبنان وخارجه، وقد مكننا ذلك من تحقيق إنطلاقة سريعة وقوية.

منذ اليوم الأول، نجحنا في تمتين إستقلاليتنا وإصدار توجيهات راسخة للتعامل مع العديد من شركائنا. إننا وفقاً للقانون هيئة عامة مستقلة، وقد شدّدنا بثبات على إستقلاليتنا من خلال مبادرات عدّة إتخذناها بشكل مستقل وفعّال.

وفي ما يلي المزيد من المعلومات حول سياسة الموارد البشرية، إدارة قاعدة البيانات الداخلية والوثائق، المكاتب، الإجراءات المالية، الموازنة والنفقات.

٤.١ إنشاء بيئة العمل

منذ بدء عملياتنا، كان هدفنا محاكاة أفضل معايير نوعية العمل، وقد إنعكس ذلك في التجهيز الذي اخترناه والأدوات التي اعتمدناها بغية تأمين مختلف مصادر المعلومات التي يمكن أن يحتاجها موظفينا خلال آدائهم لعملهم.

٤.١.١ تجهيز تكنولوجيا المعلومات

إن مشاركة المصادر والمعلومات غاية في الأهمية لتسهيل دورة العمل. وتمكّن شبكة التكنولوجيا التي جهّزناها أقسام الهيئة من مشاركة المعلومات المتوفرة بفعالية وسرعة. كما أن تصميم ونوعية وسعة الشبكة الداخلية التي أمناها تمكّن المتعاقدين من الوصول عن بعد وبأمان إلى بريدهم الإلكتروني ومصادرهم الشبكية.

ثم إن التجهيزات التي اخترناها تحاكي المقاييس الدولية، وقد إمتلكناها عن طريق مناقصات شارك فيها عدد من الشركات الرئيسية. كما اخترنا أيضاً مجموعة واسعة من أحدث البرامج المكتبية، بما يفسح المجال أمام إنتاجية عالية ويلبّي الحاجات المتنامية لكل وحدة من وحدات الهيئة.

لقد استقدمنا كذلك بنية تحتية هاتفية متطورة مبنيّة على بروتوكول الإنترنت، تسمح بإندماج كامل مع نظامنا البريدي الإلكتروني، لتحسين مستوى الإتصال بين كافة العاملين مع ولدى الهيئة.

٤.١.٢ التواصل الداخلي

سنة ٢٠٠٧، وفي إطار جهودنا لإيجاد مكان عمل بمستوى عالمي، وضعنا خطة لتطوير قاعدة معلومات وبيانات داخلية مُصممة لمساعدة موظفينا على التواصل البينيّ بشكل أفضل، ولإبقائهم على علم بمشاريعنا وأولوياتنا الرئيسية. وقد أضفنا إلى هذه الشبكة الداخلية وصلات خاصة بتنظيم وتسريع المعاملات الإدارية على مختلف أنواعها.

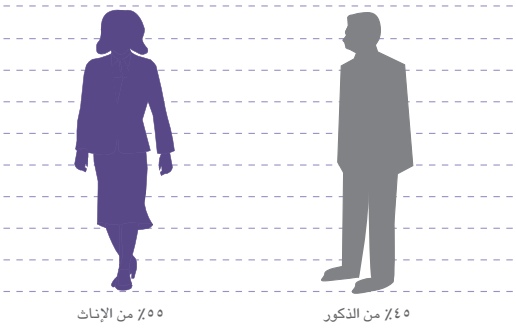
وسوف يتم توفير هذه القاعدة الهامة من البيانات والمعلومات والإجراءات عبر نافذة الموقع الإلكتروني الداخلي الخاص بالهيئة كما أننا في طور التخطيط لنشر هذا الموقع و ذلك خلال الفصل الثاني من عام ٢٠٠٨.

إضافة إلى ذلك، قمنا بتنظيم نشاطات عامة لفريق عمل الهيئة بهدف تمتين أواصر العلاقة بين مختلف العاملين والتعرّف عن كثب على إختصاصات كل منهم ومتابعة المشاريع التي يعملون عليها كفريق عمل موحد يتشارك الأهداف الإستراتيجية في كافة مراحل عمله.

٤.٢ تطوير الطاقات

إن قسم الموارد البشرية في الهيئة ملتزم بإبتكار ثقافة إمتياز تشجّع التعاون والأداء العالي المستوى، بما ينسجم مع ميثاق الأداء، وفي الوقت عينه، يتخطاه إلى مساعدة كل قسم في دعم وحدات عملنا المتنوعة في سبيل تحقيق أهداف إستراتيجيتنا.

خلال العام الماضي، قابلنا واخترنا ووقعنا عقوداً مع مجموعة من أفضل المحترفين ذوي الكفاءة العالية. وهنا تجدر الإشارة إلى أن قرابة ٥٥٪ من موظفينا إناث، وهو معدل مرتفع قياساً إلى الإدارات الحكومية في لبنان. ونحن نحرص منذ بدء التعاون مع كل فرد في الطاقم على تطوير مهاراته ودعمه عبر تكثيف الإستثمار في التدريب وتأسيس ثقافة مشتركة قوية.



٤.٢.١ عملية التوظيف

لقد بدأنا عملنا بموارد بشرية محدودة جداً. في الواقع، كانت الهيئة تتألف في نيسان ٢٠٠٧ من الرئيس وأعضاء مجلس الإدارة، وثلاثة متعاقدين بينهم مستشار موارد بشرية. ومع تزايد أعباء العمل، تقدّمت عملية التوظيف.

بحلول نهاية ٢٠٠٧، وبعد غربلة وتحليل حوالي ٩٠٠ سيرة ذاتية وردت إلى الهيئة خلال الأشهر الأولى في سياق عملية توظيف محترفة وشفافة، بلغ عدد فريق عمل الهيئة حوالي ثلاثين مستشاراً وخبيراً في مجالات متنوعة.

٤.٢.٢ سياسات الموارد البشرية

وافق مجلس إدارة الهيئة على مسودّة سياسات الموارد البشرية وإجراءاتها. وسوف يجري ضمّها في كتيّب الموظفين كي يوافق عليه مجلس الوزراء.

وفي سعينا إلى مزيد من التقدم، نعمل جاهدين للمحافظة على بيئة عمل تتسم بالتحدي والثواب، بيئة تساعدنا على بلوغ هدفنا الآيل إلى إعادة لبنان إلى موقعه التاريخي الرائد عبر بناء سوق إتصالات مزدهرة، خلاقة وتنافسية.

ومن ضمن أهدافنا الموضوعة على مستوى إدارة الموارد البشرية، وضع خطط للتطوير المهني والترقي في الهيكلية التنظيمية والعمل بكدّ مستمر لخلق مكان عمل بمستوى عالمي.

٤.٢.٣ ميثاق الأداء

عام ٢٠٠٧، أصدرنا ميثاق الأداء الخاص بنا، وهو يحدد الإجراءات والمبادئ التي تحكم عملنا، وهو يشمل قواعد جليّة لكيفية سلوك العاملين لدى الهيئة – بالنسبة إلى الإدارة المؤسساتية، صنع القرار، والوظائف الروتينية والطارئة – ومع الأفرقاء الخارجيين، مثل مقدّمي الخدمات المرخص لهم، المصنّعين، المستهلكين، والمؤسسات الحكومية الأخرى.

يشجع ميثاق الأداء الذي اعتمدناه تطبيق أفضل الممارسات، ويعزز الجودة العالية للخدمة، ويحفّز الفعالية التقنية والإقتصادية.

٤.٣ تطوير موارد الهيئة المالية

خلال سنة ٢٠٠٧، إستطعنا القيام بالعديد من الإنجازات الهامّة وذلك بميزانية محدودة للغاية. وقد حققنا ذلك من خلال وضع الأهداف لنفقاتنا، واستخدام مواردنا بأكثر الطرق فعالية وتأثير، والتوجه نحو المساعدة الدولية، نذكر من بين هيئاتها الإتحاد الأوروبي، وبرنامج الشراكة من أجل لبنان، والوكالة الأميركية للتنمية الدولية و«أميديست»، في سبيل الحصول على تمويل لمشاريع محددة بحسب الأولويات التي وضعناها.

٤.٣.١ الإجراءات المالية

عملاً بما نصّ عليه التنظيم الإداري والمالي للهيئة (مرسوم مجلس الوزراء رقم ١٤٢٦٤/٢٠٠٥)، أرسينا إجراءاتنا المالية، وأرسلناها لنيل الموافقة من قبل كل من وزير الإتصالات والمال.

نوجز الخطوات الأساسية المنجزة في مجال الإجراءات المالية بالآتي:

- إعداد نظام إدارة أموال الهيئة.
- إعداد مشروع موازنة سنة ٢٠٠٧ مع الفذلكة المفصلة لبنودها الرئيسية، ومتابعتها مع الوزارات المعنية إلى حين الموافقة النهائية عليها.
- إصدار ميزانية مفصلة للأشهر العشرة الأخيرة من ٢٠٠٧.
- تعيين مسؤول مالي بصفة مستشار في منتصف تشرين الثاني ٢٠٠٧.
- التأسيس لتواصل جيّد مع مكتب المحاسبة المكلف مسك الدفاتر الحسابية، والإطلاع على طريقته في حفظ السجلات وإعداد البيانات المالية، والطلب منه إجراء التعديلات الحسابية المناسبة حيث يقتضى.
- مراجعة نظام إدارة الأموال الخاص بالهيئة، وتحويله إلى جداول إنسيابية ووحدات عملية لتسهيل التطبيق.
- وضع معايير لإختيار مقدّمي برامج المحاسبة والأنظمة الخاصة بجداول الرواتب والأجور، والإجتماع بهم والتنسيق المستمر.
- إعداد مشروع موازنة سنة ٢٠٠٨ ومتابعته مع الوزارات المعنية.
- التحضير لإجراءات فرض الرسوم على مقدّمي الخدمات واستلام المدفوعات منهم.

٤.٣.٢ تأمين المساهمات الدولية

إضافة إلى ميزانيتنا الرسمية، فقد إستفدنا سنة ٢٠٠٧ من دعم دولي كبير، حيث إستطعنا الحصول على تعهدات مالية من مانحين دوليين، كما يبيّن الجدول أدناه:

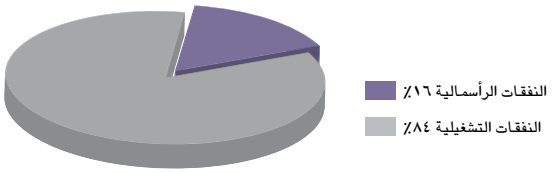
المنظمة	المبلغ	وجهة الاستعمال
«الوكالة الأميركية للتنمية الدولية»	٣ ملايين دولار	مشروع إدارة حيّز الترددات ونظام المراقبة
الإتحاد الأوروبي	١،٥ ملايين دولار	المساعدة في وضع الأطر التنظيمية لسوق الإتصالات في لبنان وسبل تحريرها
برنامج «الشراكة من أجل لبنان»	قيد التحديد	المساعدة التقنية تحضيراً لإستراتيجية «الحزمة العريضة»
سياسة الاتحاد الأوروبي بشأن المقاربات الجديدة لسياسة الإتصالات	قيد التحديد	تحضير مسودّة استراتيجية فصل ترابط الحلقة المحلية واستراتيجية «الحزمة العريضة»
مشروع «منح الشفافية والمحاسبة»	١٠٠ ألف دولار	تطوير الموقع الإلكتروني، تقييم السوق من خلال دراسة تسويقية، وإنتاج كرّاسة توعية المستهلك

٤.٣.٣ الموازنة والنفقات

في ١٨ أيار ٢٠٠٧، أرسلنا مشروع الموازنة عن أول سنة ٢٠٠٧ إلى وزيريّ الإتصالات والمال. وقد وافق مجلس الوزراء على موازنة قيمتها ٢٠ مليار ليرة لبنانية، أي ما يعادل ١٣,٣ مليون دولار أميركي لعام ٢٠٠٧.
وقبيل الموافقة الرسمية على الموازنة، منحنا مجلس الوزراء سلفة بقيمة ٤,٥ مليار ليرة لبنانية بموجب قرار الحكومة رقم ٣١ بتاريخ الرابع من نيسان ٢٠٠٧.

وقد إستلمنا المبلغ المرصود في هذه السلفة على دفعتين، الأولى في شهر حزيران ٢٠٠٧ بقيمة ٢,٥ مليار ليرة لبنانية، والثانية في شهر أيلول ٢٠٠٧ بقيمة ٢ مليار ليرة لبنانية، أي بقيمة الرصيد المتبقي من السلفة المقررة.
وقد إنقضت سنة ٢٠٠٧ دون أن يتم رصد أية سلفة إضافية على مبلغ ٤,٥ مليار ليرة لبنانية المذكور أعلاه، واستطاعت الهيئة الوفاء بكافة التزاماتها لهذا العام بالرغم من هذه الإمكانيات المحدودة.

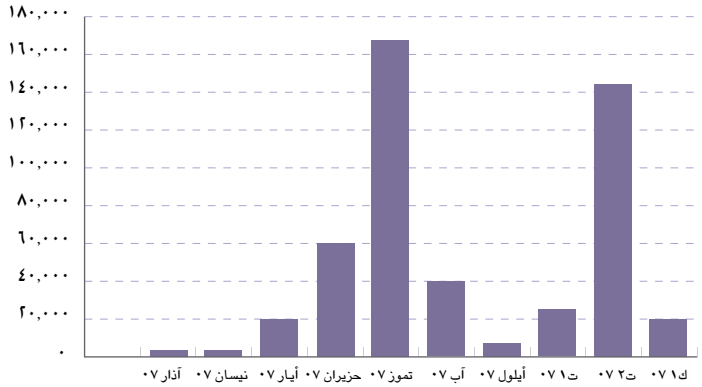
ويمكن تقسيم نفقاتنا على فئتين رئيسيتين: نفقات تجهيز وإنشاء، وتمثل حصّة ١٦٪ من مجموع الإنفاق، ونفقات تشغيلية تشكل نسبة ٨٤٪ المتبقية.



مجموع النفقات

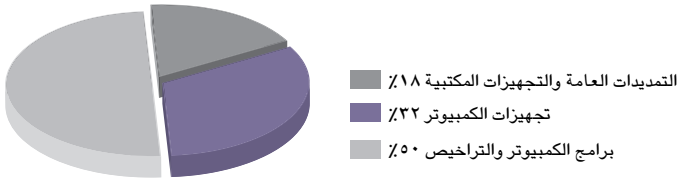
نفقات التجهيز والإنشاء:

كما هو موضّح في الرسم البياني التالي، كانت نفقات التجهيز والإنشاء تتم بمبالغ صغيرة في البداية، وذلك قبل تسلم الدفعة الأولى من السلفة بقيمة ٢,٥ مليار ليرة لبنانية. أما بعد ذلك، فقد باشرنا بنفقات الإنشاء والتجهيز الضرورية للإنطلاق ولتمكين الهيئة من العمل.



تطور نفقات التجهيز والإنشاء
(بآلاف الليرات اللبنانية، أرقام غير مدققة)
لمزيد من المعلومات حول توزّع نفقات التجهيز والإنشاء، راجع الصفحة ٣٩

يمكن تقسيم نفقات التجهيز والإنشاء إلى ثلاث خانات رئيسية، كما هي مفصّلة في الجدول التالي: برامج الكمبيوتر والتراخيص، وتمثل ٥٠٪ من مجمل نفقات التجهيز والإنشاء؛ تجهيزات الكمبيوتر التي تشكل ٣٢٪ منها؛ أما التمديدات العامة والتجهيزات المكتبية فهي تمثل نسبة ١٨٪ المتبقية.



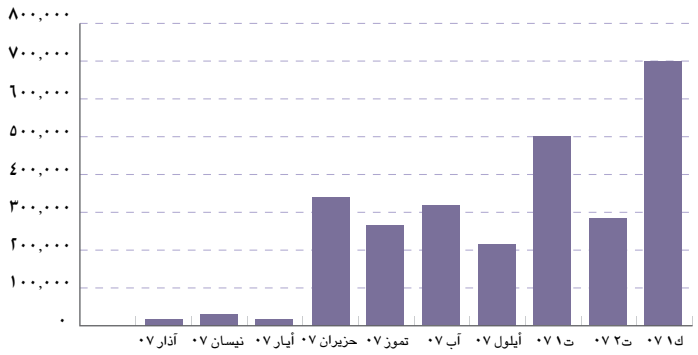
نسب توزيع نفقات التجهيز والإنشاء

(بآلاف الليرات اللبنانية، أرقام غير مدققة)

لقد تمت معظم مشترياتنا من البرامج والتراخيص في تموز ٢٠٠٧ (تاريخ الإنطلاقة الفعلية لفريق عملنا) وتشرين الثاني ٢٠٠٧. وتجدر الإشارة إلى أن النفقات الراهنة تمثل حاجاتنا الأساسية الأولية فقط، علماً أننا نحتاج إلى نفقات إضافية مع نمو مؤسستنا.

النفقات التشغيلية:

كما نوضح في الرسم البياني التالي، بدأت نفقاتنا التشغيلية مباشرة بعد استلامنا الدفعة الأولى من السلفة التي أقرّت لنا.



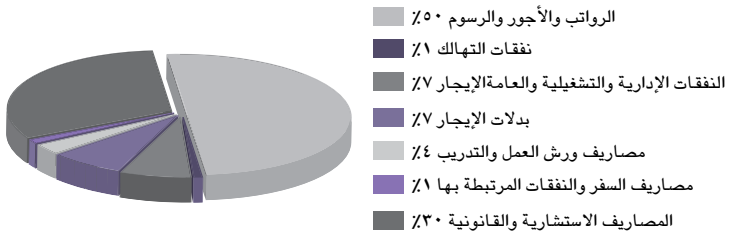
تطور النفقات التشغيلية

(بآلاف الليرات اللبنانية، أرقام غير مدققة)

لمزيد من المعلومات حول توزّع النفقات التشغيلية، راجع الصفحة ٣٩ المفصلة أدناه

تُقسّم نفقاتنا التشغيلية إلى سبع فئات أساسية مفصّلة في الجدول التالي. ويمكن ترتيب هذه النفقات بحسب حجمها وفق هذا التسلسل:

- الرواتب والمصاريف المرتبطة بها لرئيس وأعضاء مجلس الإدارة، إضافة إلى الأجور والرواتب للمتعاقدين لدى الهيئة والتي تشكل ٥٠٪ من مجموع النفقات التشغيلية.
- المصاريف الإستشارية والقانونية التي تمثّل ٣١٪ من مجموع النفقات التشغيلية.
- بدلات الإيجار التي تمثل ٧٪ من مجموع النفقات التشغيلية.
- النفقات الإدارية والتشغيلية والعامة التي تمثل ٧٪ من مجموع النفقات التشغيلية.
- مصاريف السفر والنفقات المرتبطة بها، والتي تمثل ٣٪ من مجموع النفقات التشغيلية.
- نفقات الإستهلاك التي تمثل ١٪ من مجموع النفقات التشغيلية.
- مصاريف ورش العمل والتدريب التي تمثل ١٪ من مجموع النفقات التشغيلية.



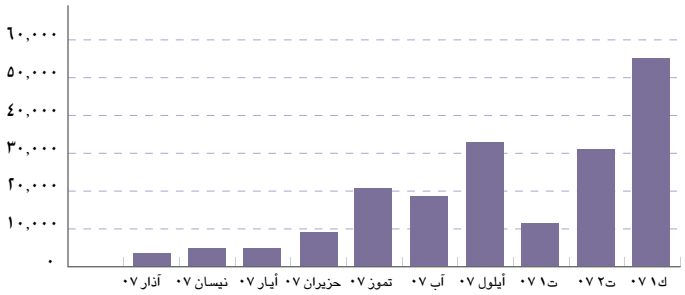
نسب توزع مجموع النفقات التشغيلية

لقد إرتفعت المصاريف الإستشارية والقانونية إعتباراً من تشرين الأول ٢٠٠٧ لإرتباطها بعملية إطلاق مزايدة الخلوي.

كما بدأت الرواتب والأجور ترتفع نسبياً مع إنطلاقتنا التشغيلية الفعلية، فتماشت زيادات الرواتب والأجور مع إزدياد عدد المتعاقدين الموقعة معهم عقود مؤقتة كما هو مبيّن أدناه:

- آب: ١٥ متعاقد
- أيلول: ١٩ متعاقد
- تشرين الأول: ٢٢ متعاقد
- تشرين الثاني: ٢٦ متعاقد
- كانون الأول: ٣٠ متعاقد

كما هو متوقع، بدأت نفقاتنا الإدارية والتشغيلية والعامة بالإرتفاع مع بدء نشاطنا كفريق عمل متكامل وافتتاح مقرّنا، كما برزت مصاريف السفر والنفقات المرتبطة بها، ومصاريف ورش العمل والتدريب.



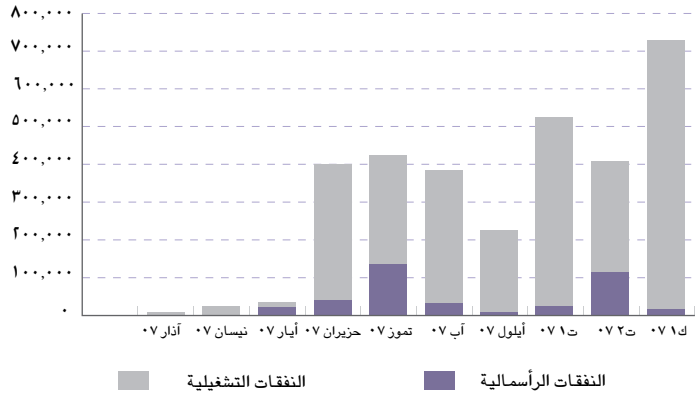
تطور النفقات الإدارية والتشغيلية والعامة

(بآلاف الليرات اللبنانية، أرقام غير مدققة)

لمزيد من المعلومات حول توزّع هذه النفقات، راجع الصفحة ٣٩ المفصلة أدناه

جداول النفقات المالية

بالإمكان إيجاز تطور نفقات الهيئة الرأسمالية والتشغيلية بإرتباطه الوثيق بنمو الهيئة وسعيها المستمر للوصول إلى الأداء الأفضل.



تطوّر النفقات الرأسمالية والتشغيلية

(بآلاف الليرات اللبنانية، أرقام غير مدققة)

نظرة مستقبلية >>>

سنة ٢٠٠٨، سنواصل جهودنا لبناء مؤسستنا، مستندين إلى ما بدأنا في تأسيسه في العام ٢٠٠٧.
وستتركز أهدافنا الأساسية على:

- المحافظة على برنامج التوظيف الناجح، توخياً لهدفنا المتمثل ببلوغ فريق عمل من خمسة وثمانين مستشار متعاقد بنهاية العام الجاري.
- مواصلة تدريب موظفينا على نحو ملائم، والإقتداء بأفضل الممارسات المحققة في قطاع الإتصالات عبر المشاركة في المؤتمرات وورش العمل العالمية.

علاوة على ذلك، سوف نتخذ سنة ٢٠٠٨ خطوات عديدة بإتجاه الإستقلالية المالية عن الحكومة، من خلال المباشرة بجمع الرسوم مباشرة من مقدّمي الخدمات.

وسوف تغطي هذه الرسوم التكاليف المترتبة علينا لتقديم خدمات معينة، مثل إصدار التراخيص وتطوير الأنظمة، علماً أن الهيئة تسعى منذ الآن للإستقلال المالي التام بحلول عام ٢٠٠٩.

التوزيع الشهري لمجموع النفقات
(بآلاف الليرات اللبنانية، أرقام غير مدققة)

	النفقات الرأسمالية	النفقات التشغيلية	مجموع النفقات
آذار– ٠٧	-	١,٧٧٤	١,٧٧٤
نيسان – ٠٧	-	١٩,٦٤٢	١٩,٦٤٢
أيار – ٠٧	٣٠,٣٥١	٥,٩٠٩	٣٦,٢٦٠
حزيران – ٠٧	٦٤,٢٥٠	٣٥٤,٦٩٨	٤١٨,٩٤٨
تموز – ٠٧	١٧١,٩٥٠	٢٧٥,٩٥٦	٤٤٧,٩٠٦
آب – ٠٧	٤٥,٦٨٥	٣٤٢,١٠١	٣٨٧,٧٨٦
أيلول – ٠٧	٦,٨٧٣	٢٣٣,٠٥٠	٢٣٩,٩٢٢
ت١– ٠٧	٣١,١٠٩	٥١٧,٦٨٧	٥٤٨,٧٩٦
ت١– ٠٧	١٤٨,٣٥٨	٢٧٠,٣٦٨	٤١٨,٧٢٦
ك١– ٠٧	٢٣,٦٤٩	٧٣٣,٣٥٣	٧٥٧,٠٠٢
المجموع	٥٢٢,٢٢٣	٢,٧٥٤,٥٣٨	٣,٢٧٦,٧٦٢

التوزيع الشهري للنفقات الرأسمالية
(بآلاف الليرات اللبنانية، أرقام غير مدققة)

	برامج الكمبيوتر والتراخيص	تجهيزات الكمبيوتر	التمديدات العامة والتجهيزات المكتبية	مجموع النفقات الرأسمالية
آذار– ٠٧	-	-	-	-
نيسان – ٠٧	-	-	-	-
أيار – ٠٧	٢٠,٩٩٤	-	٩,٣٥٨	٣٠,٣٥١
حزيران – ٠٧	٨,٧٩٤	٥٠,٣٤١	٥,١١٥	٦٤,٢٥٠
تموز – ٠٧	٧٨,١٦٩	٦١,٢٨٢	٣٢,٤٩٨	١٧١,٩٥٠
آب – ٠٧	١٣,٦٥٦	١٩,١٦٩	١٢,٨٦٠	٤٥,٦٨٥
أيلول – ٠٧	-	٨١٣	٦,٠٦٠	٦,٨٧٣
ت١– ٠٧	١٩,٥٨٠	٦,٧٧٠	٤,٧٥٩	٣١,١٠٩
ت١– ٠٧	١١٢,٠٦٣	٢٦,٠٩٢	١٠,٢٠٣	١٤٨,٣٥٨
ك١– ٠٧	٦,٦٧٩	٥,٣٣٣	١١,٦٣٧	٢٣,٦٤٩
المجموع	٢٥٩,٩٣٤	١٦٩,٨٠١	٩٢,٤٨٨	٥٢٢,٢٢٣

التوزيع الشهري للنفقات التشغيلية
(بآلاف الليرات اللبنانية، أرقام غير مدققة)

	النفقات الإدارية والتشغيلية والعامة	بدلات الإيجار	مصاريف السفر والنفقات المرتبطة بها	مصاريف ورش العمل والتدريب	المصاريف الاستشارية والقانونية	الرواتب والأجور والرسوم	نفقات التهالك	مجموع النفقات التشغيلية
آذار– ٠٧	١,٧٧٤	-	-	-	-	-	-	١,٧٧٤
نيسان – ٠٧	٣,٩٥٨	-	٢١٧	-	-	١٥,٤٦٧	-	١٩,٦٤٢
أيار – ٠٧	٤,١٧٤	-	١,٧٣٥	-	-	-	-	٥,٩٠٩
حزيران – ٠٧	٨,٨٦٣	-	٣,٧٣٩	-	٩٢,٦٨٨	٢٤٩,٤٠٨	-	٣٥٤,٦٩٨
تموز – ٠٧	٢٢,٨٠٧	-	١٩,٢٣١	١٣,٣٤١	١١٢,٥٧٤	١٠٨,٠٠٣	-	٢٧٥,٩٥٦
آب – ٠٧	١٩,٦٥٩	١٨٨,٩٠٠	١,١٣١	-	١٥,٩٤٥	١١٦,٤٦٨	-	٣٤٢,١٠١
أيلول – ٠٧	٣٥,٧٣٦	-	٤,٣٢٨	٦,٣٣٦	٤,١٤٤	١٨٢,٥٠٦	-	٢٣٣,٠٥٠
ت١– ٠٧	١٣,٩٥٧	-	٢٥,٩٨٦	-	٢٩٦,٢٢٢	١٨١,٥٢٢	-	٥١٧,٦٨٧
ت١– ٠٧	٣٣,٢٥٩	-	٣٠,٣٢٣	٣,٤٩٧	١٠,٧٥٦	١٩٢,٥٣٣	-	٢٧٠,٣٦٨
ك١– ٠٧	٥٧,٢٥٦	-	٦,٠٨٥	٥,٥٣٢	٣٠٤,١١١	٣٢٩,٣٩٦	٣٠,٩٧٢	٧٣٣,٣٥٣
المجموع	٢٠١,٤٤١	١٨٨,٩٠٠	٩٢,٧٧٤	٢٨,٧٠٧	٨٣٦,٤٤٠	١,٣٧٥,٣٠٤	٣٠,٩٧٢	٢,٧٥٤,٥٣٨

مهمتنا إرساء بيئة تعزز قيام سوق
إتصالات تنافسية، لتقديم أفضل الخدمات بأسعار
معقولة للشريحة الأوسع من الشعب اللبناني.