



الهيئة المنظمة للاتصالات
الجمهورية اللبنانية

تقرير الهيئة السنوي ٢٠٠٨





الهيئة المنظمة للاتصالات
مرفأ ٢٠٠، وسط بيروت التجاري
بيروت – لبنان

هاتف: ٣٠٠ ٩٦٤ ٠٠٩٦١
فاكس: ٣٤١ ٩٦٤ ٠٠٩٦١
info@tra.gov.lb
www.tra.gov.lb

٢٠٨ تقرير الهيئة السنوي

المحتويات





٦	رسالة رئيس مجلس الإدارة
٨	حول الهيئة المنظمة للاتصالات
١٦	١ - تحرير السوق
١٨	١. دراسات السوق
٢٠	٢. إطلالة على سوق الاتصالات في لبنان
٢٢	٣. الآثار المتوقعة لتحرير القطاع
٢٤	■ نظرة مستقبلية
٢٦	٢ - إرساء الأطر التنظيمية
٢٨	١. المستندات المطروحة للاستشارات العامة
٣٢	٢. الدراسات القانونية
٣٤	٣. شؤون حيز الترددات
٣٧	٤. حماية حقوق المستهلك
٣٩	■ نظرة مستقبلية
٤٠	٣ - بناء القدرات والجسور
٤٢	١. بناء القدرات
٤٦	٢. التفاعل مع العموم
٤٩	٣. التنسيق مع الجهات الحكومية المعنية
٥٢	٤. الإسهام في المؤتمرات والندوات الدولية والإقليمية
٥٣	■ نظرة مستقبلية

رسالة رئيس مجلس الإدارة

عكفت "الهيئة المنظمة للاتصالات" طوال العامين الماضيين على التحضير لتحريير قطاع الاتصالات وتنفيذ القانون ٤٣١/٢٠٠٢. وبمساعدة فريق عمل متخصص من الدرجة الأولى، وبالتنسيق مع مختلف الوزارات والإدارات الحكومية والمجتمع المدني، تمكنت الهيئة من إحراز تقدم كبير على مستوى تأدية المهام المناطة بها بموجب القانون ٤٣١/٢٠٠٢.

غير أن الظروف السياسية والاقتصادية السائدة في البلد، فضلاً عن تأخر إنشاء "ليبان تيليكوم" وإرجاء خصخصة عمليات شركتي الهاتف الخليوي وتأجيل تأسيس المديرية العامة للاتصالات في الوزارة (لتحل محل المديريتين العامتين الحاليتين اللتين يتعين دمجهما في "ليبان تيليكوم")، كلها أمور أعاققت قدرة الهيئة على الوفاء بما وعد به القانون ٤٣١/٢٠٠٢، القاضي بخلق سوق اتصالات ديناميكية وتنافسية.

ويسرّ الهيئة أن تضع بين أيديكم تقريرها السنوي لعام ٢٠٠٨. فبالرغم من العوائق السياسية والتخطيطية (نتيجة لظروف البلد السياسية مثلاً)، تمكنت الهيئة من تحقيق تقدّم مهمّ باتجاه إصلاح قطاع الاتصالات وتحرييره.

فقد أحرزت "الهيئة المنظمة للاتصالات" تقدّمًا في مجال تعزيز حماية المستهلك عبر إرساء أرقى الأطر التنظيمية، والتوسيع التدريجي لنطاق المنافسة في عام ٢٠٠٨. إذ تُعتبر حماية المستهلك واحدة من أبرز أولوياتنا. وقد وقّعت الهيئة مذكرة تفاهم مع وزارة الاقتصاد والتجارة من أجل تقديم خدمة أفضل لمستخدمي خدمات الاتصالات. وهي تنصّ على التنسيق المستمر والشفاف بين الهيئة ومديرية حماية المستهلك في الوزارة لتلقي الشكاوى ومعالجتها بشكل سريع وفعال. إضافة إلى ذلك، عملت الهيئة عام ٢٠٠٨ مع الجهات المعنية على وضع الصيغة النهائية لنظام شؤون المستهلك (والذي من المقرر أن يوافق عليه مجلس الإدارة خلال عام ٢٠٠٩).

وفي جانب متّصل مباشرة بالموضوع، اضطلعت الهيئة بدور رياديّ في التصدي لمشكلة التشويش من قِبَل المستخدمين غير المصرّح لهم لأجهزة التشويش وإعادة الإرسال، التي تؤدّي إلى تدهور نوعية خدمات شبكات الخليوي. وأخيراً، على هذا الصعيد، رفعت الهيئة توصياتها إلى وزارة الاتصالات لاتخاذ تدابير تمنع عودة السوق السوداء في عمليات بيع خطوط الهاتف الخليوي وبطاقات التعبئة.

إن الجهود التي بذلتها الهيئة لبناء إطار تنظيمي متين ورفيع المستوى لقطاع الاتصالات، كانت جهوداً مثمرة للغاية. فخلال عام ٢٠٠٨، أُجرت أكثر من

١٣ استشارة عامّة بشأن أنظمة وسياسات وقرارات جديدة. ومن هذه الأنظمة ما يُعنى بالاستحصال على المعلومات ويجعل الهيئة في أعلى مستوى من الإفصاح عن المعلومات المتوفرة للجمهور.

أما الأنظمة الأساسية التي أُقرّت عام ٢٠٠٨، فهي: "نظام جودة الخدمة ومؤشرات الأداء الأساسية"، "نظام القوّة التسويقية الهامّة"، "نظام الترابط"، "نظام الموافقة على المعدّات"، "الجدول الوطني اللبناي لتوزيع التردّدات"، "نظام التسعير"، "نظام التراخيص الممنوحة لمقدّمي الخدمات"، "نظام ترخيص وإدارة حيّز التردّدات"، "نظام رسوم ترخيص التردّدات والتراخيص الفئويّة"، "نظام الاستحصال على المعلومات"، "نظام الترقيم الوطني"، فضلاً عن "الإطار التنظيمي لإنشاء مراكز خدمة الزبائن في لبنان".

لقد تباطأ التقدّم على مسار تحريير قطاع الاتصالات بسبب التأخير في تنفيذ الإصلاحات الهيكلية، التي تتطلب اتخاذ القرارات اللازمة في مجلس الوزراء. ذلك أن عملية الترخيص وخصخصة أصول شبكتي الهاتف الخليوي، وهي شرط ضروري لإدخال المنافسة إلى هذه السوق، لم تستأنف بعد.

في جانب آخر، حقّقنا تقدّمًا بخطى حثيثة على مستوى التحضير لتحريير خدمات "الحزمة العريضة"، مع إعطاء الأولوية القصوى لتأمين حقّ مقدّمي خدمات هذه الحزمة في استخدام الأملاك العامّة، وخاصة القنوات والتمديدات الموجودة. وتعتقد الهيئة اعتقاداً راسخاً بأن نجاح هذه الجهود سوف يُحدّد ما إذا كان لبنان سيلحق بركب البلدان الأخرى التي سبقته في توفير الخدمات الرائدة للعائدة للحزمة المذكورة. وأخيراً، عملت الهيئة عام ٢٠٠٨ على ضمان أن تكون "ليبان تيليكوم"، عند إنشائها، قادرة على المنافسة والنجاح في سوق الاتصالات العالمية السريعة التطوّر.

أما هدفنا لعام ٢٠٠٩ فيرمي إلى فتح السوق أمام خدمات الاتصالات الأساسية، وتحديد الخليوي و"الحزمة العريضة" ومعايير الاتّصال الدولية. وأبرز ما في ذلك، أننا نخطط لإصدار تراخيص جديدة لمقدّمي خدمات الإنترنت ونقل المعلومات، إضافة إلى تراخيص وطنية جديدة لنقل خدمات الحزمة العريضة. كما أن الهيئة جاهزة لإصدار ترخيص لشركة "ليبان تيليكوم" فور إنشائها.

كذلك، تتطلّع الهيئة خلال عام ٢٠٠٩ إلى إنجاز "مخطّط الترقيم الوطني"، و"نظام إدارة وتنفيذ مخطّط الترقيم الوطني"، و"نظام التراخيص الممنوحة لمقدّمي الخدمات"، و"نظام إدارة وترخيص حيّز التردّدات"، وعدد من الأنظمة

«إن قطاع الاتصالات قادر على أن يصبح محرّكاً للنمو الاقتصادي والقدرة التنافسية في لبنان، ومصدراً مُستداماً ومتجدّداً للازدهار الاقتصادي.»

الأخرى. بالإضافة إلى ذلك، سوف تُعدّ الهيئة عدداً من مشاريع المراسيم لمجلس الوزراء، وهي تُعتبر حاسمة بالنسبة لنجاح "الحزمة العريضة" في لبنان، وتشمل تحديداً: "رسوم حق استخدام حيز الترددات"، "الوصول إلى الأملاك العامة وحق المرور"، و"احتياجات المبنى الجديد". إن من شأن هذه المراسيم أن ترسل إشارة قوية إلى سوق الاتصالات مفادها أن حكومة لبنان تعتبر "الحزمة العريضة" أولوية، وأنها لن تدخر جهداً لإتاحة حصول كل لبناني على أحدث الخدمات عبر الحزمة المذكورة.

وتشمل أولويات الهيئة في عام ٢٠٠٩، أيضاً، عدداً من التدابير الآيلة إلى بناء القدرات، والتي تتيح لها الاضطلاع بمهمّاتها على نحو أفضل. أولاً وقبل كل شيء، سوف تستند الهيئة إلى الموازنة التي أعدتها لسنة ٢٠٠٩ كي تحقق قدراً أكبر من الاستقلال المالي تأمين مصدر مهم من عائدات سوق الاتصالات، تماشياً مع القانون ٤٣١/٢٠٠٢. ثانياً، وحالما يصادق مجلس النواب على الموازنة العامة والموازنات الملحقة لسنة ٢٠٠٩، سوف ترفع الهيئة إلى مجلس الوزراء مشروع المرسوم التطبيقي اللازم لتوفير قاعدة صلبة لتنظيم الهيئة والتوظيف فيها. وأخيراً، سنواصل الاستثمار في تدريب موظفي الهيئة وتقديم سياسات وإجراءات تتسم بالكفاية والفعالية.

إن قطاع الاتصالات قادر على أن يصبح محرّكاً للنمو الاقتصادي والقدرة التنافسية في لبنان، ومصدراً مُستداماً ومتجدّداً للازدهار الاقتصادي. وليكون كذلك، تحتاج حكومة لبنان و"الهيئة المنظمة للاتصالات" إلى العمل معاً على نحو وثيق لفتح قطاع الاتصالات أمام المنافسة.

لقد أصبحت الاتصالات و"الحزمة العريضة" (خليوية وثابتة) ناضجة للمنافسة، ويجب عدم تقييدها لأي سبب من الأسباب. فالرهان الاقتصادي كبير جداً على لبنان للمخاطرة بخوض تجربة سياسات الحماية التي أثبتت فشلها، أو لمواصلة ربط تقدّمه نحو التحرير بخطوات أخرى، كإنشاء شركة "ليبان تليكوم"، على سبيل المثال ومع الاعتراف بأهميتها. فبالرغم من الأزمة الاقتصادية العالمية، لا تزال سوق الاتصالات في لبنان جذابة جداً في عيون المستثمرين اللبنانيين والأجانب على السواء. وهذه فرصة يتعين على جميع اللبنانيين اغتنامها.



كمال شحادة
رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي





حول الهيئة
المنظمة للاتصالات

«إن مهمتنا هي إرساء بيئة تنظيمية تعزز قيام سوق اتصالات تنافسية، لتقديم أفضل الخدمات بأسعار معقولة للشريحة الأوسع من الشعب اللبناني»



لإحراز تقدم بمواجهة هذا التحدي سنة ٢٠٠٨. إننا، في الواقع، ننوي الارتقاء بالهيئة نحو موقع يجعل منها نموذجا رياديا لنظيراتها في لبنان والمنطقة.

لقد عُيِّنَ رئيس الهيئة وأعضاء مجلس إدارتها في شباط ٢٠٠٧ (بموجب قرار مجلس الوزراء رقم ٢٠٠٧/١)، وعقد المجلس أول اجتماعاته في نيسان ٢٠٠٧. وفي اجتماعه الأول، حدد المجلس المسؤوليات الوظيفية لأعضائه، وتبنّى "ميثاق المهنة" (Code of Practice).

إن مهمتنا هي إرساء بيئة تنظيمية تعزز قيام سوق اتصالات تنافسية، لتقديم أفضل الخدمات بأسعار معقولة للشريحة الأوسع من الشعب اللبناني.

وفيما نناضل في سبيل إنجاز مهمتنا هذه، فإننا نخلص الولاء بإصرار لقيمنا الأساسية المتمثلة بالاستقلالية، الشفافية، المساءلة والإنصاف. إلى جانب التزامنا بإيجاد سوق اتصالات تنافسية، تقود هذه القيم قراراتنا، وتبقى هي الروابط التي توثق عرى هذه الهيئة.

إن الهيئة المنظمة للاتصالات مؤسسة حكومية مستقلة جرى تعيينها لتحرير وتنظيم وتطوير سوق الاتصالات في لبنان. وقد نص قانون الاتصالات ٢٠٠٢/٤٣١، والذي دخل حيز التنفيذ مع تعيين مجلس إدارة الهيئة، على مهمة الهيئة وقواعدها التنظيمية.

إن مهمتنا الأساسية هي ترويج المنافسة في قطاع الاتصالات وحماية حقوق المستهلكين والمنظمات، من خلال إجراءات التشريع والقرارات المناسبة.

وعليه، فإننا مسؤولون عن إصدار التراخيص والأنظمة، إدارة حيز الترددات اللاسلكي ومخطط التقييم الوطني، مراقبة السوق لرصد أي استغلال للهيمنة عليها وأية ممارسات مناقضة لمبدأ التنافس، فضلا عن اتخاذ الخطوات الضرورية عند اللزوم. كما أننا مسؤولون عن المحافظة على الاستقرار في السوق وتطوير القطاع، في وقت نعمل فيه على بناء سوق اتصالات مزدهرة، خلاقة وتنافسية.

والأهم أننا ملتزمون بربط لبنان بالعالم عبر إعادة البلد مجدداً إلى مشهد الاتصالات الدولي وإعادة التأسيس لمعايير دولية. وهذا تحدٍ حملناه على عاتقنا بحماس سنة ٢٠٠٧، وها نحن نستمر بالعمل

يتألف مجلس إدارة الهيئة من رئيس مجلس إدارة وأربعة أعضاء متفرغين بدوام كامل عينوا لمدة خمس سنوات غير قابلة للتجديد أو التمديد. ولا يجوز للرئيس والأعضاء أن تكون لهم مصلحة مباشرة أو غير مباشرة مع أي جهة تقدّم خدمات أو تجهيزات في قطاع الاتصالات.



الدكتور عماد حب الله
مفوض وعضو مجلس إدارة
رئيس وحدة تقنيات الاتصالات

قبل تعيينه في الهيئة المنظمة للاتصالات، شغل الدكتور حب الله منصب المدير التنفيذي لشركة «أومنيكس ميديا نتوركس» (Omnix Media Networks) واحتل مواقع تنفيذية مختلفة في شركة «لوسنت تكنولوجيز» و«مختبرات بل» في شركة أي.تي أند تي (Lucent Technologies and AT&T Bell Laboratories)، محصلاً خبرات عديدة في هذا الحقل.

ويتمتع الدكتور حب الله بسجل أكاديمي مرموق. فقد حاز دبلوماً في «برنامج التنمية التنفيذية» من جامعة «أي.أم.دي» (IMD) في لوزان (سويسرا، ٢٠٠٠)، وشهادة ماجستير في إدارة المشاريع من جامعة جورج واشنطن (واشنطن العاصمة، ١٩٩٧)، وشهادة ماجستير تنفيذية في إدارة الأعمال من جامعة كولومبيا (نيويورك، ١٩٩٤)، وشهادة دكتوراه دولة في هندسة الكهرباء/الاتصالات 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).

«نحن نتعامل مع التكنولوجيا عموماً، مع الحرص على تحديد الترددات بفعالية لتحقيق مصلحة البلد على أفضل وجه ممكن. كما أننا نتعامل مع جميع عناصر التكنولوجيا المتطورة، ونحدد الخدمات الجديدة بما يصب في خدمة الجمهور والمستهلك ويجعل من الاتصالات محركاً للاقتصاد الوطني. وعلى مستوى المعايير، نحن نضمن أن تكون مفهومة جيداً، ونعمل على صون القضايا المتعلقة بالصحة العامة والسلامة والأمن بالنسبة إلى البلد ككل».



الدكتور كمال شحادة
الرئيس والمدير التنفيذي للهيئة

قبل تعيينه في الهيئة المنظمة للاتصالات، شغل الدكتور شحادة منصب مدير عام لشركة «كونكسوس كونسالتنج» (Connexus Consulting)، وهي شركة استشارية رائدة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، متخصصة في إعداد السياسات والنظم والاستراتيجيات الخاصة بقطاع الاتصالات.

وعمل الدكتور شحادة، أيضاً، مستشاراً في جملة منظمات دولية وشركات اتصالات منذ عام ١٩٩٦، ومنها البنك الدولي والمفوضية الأوروبية. وقدم استشارات إلى حكومات ومُشغّلين وهيئات منظمة، بشأن تنظيم قطاع الاتصالات ومنح التراخيص في عدد من الدول، بما فيها الأردن، المملكة العربية السعودية، المغرب، الجزائر، مصر، مملكة البحرين، الإمارات العربية المتحدة، تركيا، ليبيا ولبنان.

كما عمل في مجالس إدارة عدد من المنظمات، ومن بينها، في الآونة الأخيرة، «الجمعية اللبنانية للشفافية» و«الجمعية اللبنانية لرجال الأعمال» (RDCL).

يحمل الدكتور شحادة دبلوم اقتصاد بامتياز من جامعة هارفرد (ماساشوستس ١٩٨٦)، ودكتوراه دولة في الاقتصاد السياسي الدولي من جامعة كولومبيا (نيويورك ١٩٩٥). وقد درّس في الجامعة الأميركية في بيروت، جامعة هارفرد وجامعة كولومبيا. وله مجموعة مؤلفات حول الخصخصة، المالية العامة والاستثمار الأجنبي.



محاسن عجم

مفوضة وعضو مجلس إدارة
رئيسة وحدة الإعلام وشؤون المستهلكين

قبل تعيينها في الهيئة المنظمة للاتصالات، كان للسيدة عجم سجل بارز بوصفها مسؤولة تنفيذية في مجالي البيانات والإنترنت لدى شركتي «أي.دي.أم» (IDM) و«جي.دي.أس» (GDS)، إلى جانب خبرتها القيمة على مستوى تطوير الأعمال وفي نطاق العلاقات الخارجية.

وقد شغلت السيدة عجم في المدة الأخيرة منصب عضو في مجلس إدارة «جمعية الكمبيوتر المهنية»، وأسهمت بفعالية في سياسة القطاع وشؤونه التنظيمية.

تحمل السيدة عجم شهادة ماجستير في إدارة الأعمال (MBA) من «المعهد العالي للأعمال» في بيروت، وشهادة ماجستير في التخطيط المدني من جامعة (السوريون، باريس 1)، فضلاً عن شهادة هندسة معمارية من الجامعة اللبنانية.

«تتولى وحدتنا مهمات متنوعة ومتعددة. فعلى المستوى التنظيمي، هي مسؤولة أولاً عن حماية المستهلك، وهي مهمة تعتبر من أبرز أولويات الهيئة، حيث نعمل على ضمان حقوق المستهلكين ومعالجة شكاواهم بمهنية عالية وتعاون وثيق مع بقية الوحدات. كما تشرف وحدتنا على عمليات الاستشارات العامة التي تجريها الهيئة في سبيل تأمين ديمقراطية وشفافية قرارات الهيئة وأنظمتها.

إضافة إلى ذلك، تتولى وحدتنا مهمات التواصل الداخلي والخارجي. أعتقد أن أول صورة للهيئة تُبنى داخلها. وفي هذا الصدد، تعمل الوحدة على بناء ثقافة داخلية قوامها الانفتاح استناداً إلى الأهداف المشتركة والعمل الجماعي لموظفيها. بموازاة ذلك، تُؤدّي الوحدة دوراً بالغ الأهمية في التواصل الخارجي مع وسائل الإعلام والجمهور المستهدف، لضمان شرح أهداف الهيئة ومبادئها بنجاح، تلازماً مع مدّ جسور العلاقات مع المؤسسات الدولية للاستفادة من خبراتها.

وهذا ما يجعل من «وحدة الإعلام وشؤون المستهلكين» قلب الهيئة النابض، وتعزز استمرار روحية الشفافية والانفتاح التي تتميّز بها الهيئة.»



باتريك عبد

مفوض وعضو مجلس إدارة
رئيس وحدة السوق والمنافسة

قبل تعيينه في الهيئة المنظمة للاتصالات، عمل السيد عبد مستشاراً فنياً رفيعاً لدى شركة «سجينوس» (Segenius)، وهي شركة استشارات كبيرة تقدم خدماتها لمشغلي قطاع الاتصالات في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.

كذلك، شغل السيد عبد منصب المدير التقني الرئيسي لدى مشغل الهاتف الخليوي في لبنان سابقاً شركة «أف.تي.أم.أل - سيليس» (FTML-Cellis)، التابعة لشركة «فرانس تيليكوم». وعمل أيضاً مع شركة «أي.بي.أم» (IBM) في لبنان بوصفه مديراً لنشاط «أكس ٢٥» المستخدم أساساً في القطاع المصرفي والشركات.

ويحمل السيد عبد شهادة في هندسة «تلماتكس» (Telematics) من جامعة «إي.أن.بي.سي» (ENPC) الفرنسية سنة ١٩٨٩.

«تكمن مهمّة «وحدة السوق والمنافسة» في ضمان منافسة نزيهة وشفافة في سوق الاتصالات. وهي تجري تقييماً لأثر التكنولوجيا في سوق الاتصالات، وتقدّم أبحاثاً اقتصادية دقيقة عن السوق وسياسات التقييم إزاء تطوراتها. وثمة دور رئيسي آخر لهذه الوحدة يكمن في اقتراح أنظمة ومواصفات الترابط والترقيم وحيز الترددات، فيما تعمل على ضمان أن يمثل لمقتضياتها مقدّمو الخدمات المرخص لهم. كما تدرس الوحدة تسعيرات جميع مقدّمي الخدمات، وتوافق على تعرفات المقدّمين ذوي «القوة التسويقية الهامة». وأخيراً، تفتّح الوحدة وتتعدّد «سياسة الخدمة الشاملة»، وخصائصها، وتقدّم رسوم حيز الترددات، وتدير التحليل المحاسبي للتأكد من تحديد التعريفات على أساس التكلفة.»

تتألف «الهيئة المنظمة للاتصالات» من أربع وحدات رئيسية بالإضافة إلى القسم الإداري والمالي، يرأس كل منها عضو مجلس إدارة، وتعمل جميعها بإشراف رئيس مجلس الإدارة والمدير التنفيذي للهيئة الذي يحرص على متابعة التنسيق مع مختلف الوحدات.



وحدة تقنيات الاتصالات

تضطلع هذه الوحدة بمهمة التعامل مع كل المسائل التكنولوجية والتقنية، التي تتضمن إدارة ومراقبة حيز الترددات، المعايير، جودة الخدمة، التراخيص، إضافة إلى رصد الأمور المتصلة بتقدم تقنيات الاتصال وتطورها.

وحدة السوق والمنافسة

تتولى هذه الوحدة الشؤون الاقتصادية المتصلة بسوق الاتصالات. وهي تقيّم وضع السوق بانتظام، من خلال تحليل مُعمّق، بهدف تجنب القطاع إساءة استخدام موقع هيمنة على السوق وفرض التدابير الضرورية كلما تطلب الأمر ذلك. وهي المسؤولة عن مراقبة السلوك المناقض للمنافسة، ودراسة التعرفات والرسوم صوتاً للمنافسة العادلة والشفافة. ومن خلال إجراء البحوث وتقييم السوق وتحليل معطياته المالية، تدرس هذه الوحدة القدرات الكامنة في قطاع الاتصالات وتقدم الإرشادات الآيلة إلى تطويرها. ويُرَكِّز الجزء الأكبر من دورها على إعداد السياسات التي تتبناها الهيئة لضمان نمو القطاع في بيئة صحيّة، إضافة إلى مراقبة مدى تجاوب السوق مع هذه الشروط.

«نسعى إلى زيادة منسوب وعي الجمهور وحماية مصالح المستهلكين، عبر المشاركة في صنع القرار ونشر التعاميم والقرارات والأنظمة الصادرة عن الهيئة»

وحدة الإعلام وشؤون المستهلكين

تكمن إحدى مهام هذه الوحدة في زيادة منسوب وعي الجمهور وحماية حقوق المستهلكين، وعبر المشاركة في صنع ونشر التعاميم والقرارات والأنظمة الصادرة عن الهيئة وغيرها من المستندات الهامة المستوجب توفيرها للجمهور ضمن جهود الهيئة لترسيخ الشفافية. كما تدير هذه الوحدة علاقات الهيئة الخارجية، وتكفل إجراء اتصالات داخلية وخارجية فعّالة. كما أنها مسؤولة عن تنظيم المنتديات والمحاضرات، توزيع التقارير والمنشورات، وإدارة الموقع الإلكتروني العام والداخلي الخاص بها.

وفي سياق دورها كصلة وصل بين المستهلكين والهيئة، تحضّر هذه الوحدة الإحصاءات المتعلقة بالمستهلكين، الاستثمارات، التقارير والتحليلات، كما تتعامل مع شكاوى المستهلكين في ما يتعلق بالنزاعات بين مقدّمي الخدمات والمستهلكين.

وحدة الشؤون القانونية والترخيص

إن هذه الوحدة مسؤولة عن مراقبة نشاطات مقدّمي الخدمات، إدارة إجراءات الترخيص، إصدار التراخيص وتحديث الإطار القانوني الذي يحكم عمل قطاع الاتصالات، بما ينسجم مع حاجاته، خصوصاً لجهة إعداد الدراسات القانونية ومشاريع القوانين والمراسيم.

إضافة إلى ذلك، تحضّر هذه الوحدة الوثائق المتعلقة بالنزاعات والشكاوى، وتتوسّط بين مقدّمي خدمات الاتصالات والإدارات المختصة والبلديات في ما يخص استخدام الأملاك العامة كلما دعت الحاجة.



تحديد أفق العمل

العريضة والتي تم تحديدها في «استراتيجية الحزمة العريضة الوطنية» على الفوائد التي يدرّها انتشار الحزمة العريضة على الاقتصاد الوطني عامةً. وقد أعدت الهيئة مسودّات تراخيص الحزمة العريضة الوطنية إضافةً إلى المتطلبات التقنية اللازمة لها ولتراخيص الحزمة العريضة.

أعدت الهيئة خطةً لإعادة توزيع إطار حيز الترددات وضعتها قيد الاستشارة في تشرين الأول ٢٠٠٨ أخذاً نموّ القطاع بعين الإعتبار. وتعنى هذه الخطة بإعادة تصميم حيز الترددات في كل حزمة ليتوافق مع تكنولوجيات مختلفة أو مع مقدمي خدمات مختلفين عن تلك التي كان مرخصاً لها الحيز في الأساس،

يشكل تحرير قطاع الاتصالات أحد أهم أعمدة التنمية في لبنان، وهو عاملٌ أساسي مرتبط بتحقيق نمو الاقتصاد الوطني وزيادة المنافسة العامة. بالتالي، كان من الضروري انتقال شبكتي الخليوي التابعتين للدولة إلى القطاع الخاص عبر عملية مزيدة عالمية شفافة في تشرين الثاني من عام ٢٠٠٧. وكان الهدف من ذلك خصخصة وتحرير السوق. ولكن بسبب الأزمة المالية العالمية تم تعليق عملية المزيدة هذه.

غير أن ذلك لم يحدّ من الجهود التي تبذلها الهيئة المنظمة للاتصالات لا سيما في مجال تحرير الحزمة العريضة في لبنان. تركّز رؤية الهيئة لسوق الحزمة



«يشكل تحرير قطاع الاتصالات أحد أهم أعمدة التنمية في لبنان، وهو عامل أساسي مرتبط بتحقيق نمو الاقتصاد الوطني وزيادة المنافسة العامة»

على العديد من الإرشادات بهدف تطوير، تنظيم وتحرير قطاع الاتصالات في لبنان. ويمكن أن ينعكس الوقع المرتقب لهذا التحرير عبر مختلف القطاعات في ازدياد عدد المشتركين في شبكة الخليوي والحزمة العريضة، الذي سيترافق وتحسين خيارات المستهلك وتحسين جودة الخدمة وتخفيض الأسعار.

علماً أن التوزيع الحالي لحيز الترددات لا يتماشى مع المعايير الدولية، ويحدّ من المنافسة ومن القدرة على اعتماد تكنولوجيات جديدة وتحقيق تنمية السوق. ولن يكتفي هذا المشروع بالتطابق مع قرارات وتوجيهات الاتحاد الدولي للاتصالات وحسب، بل سوف يغيّر طبيعة المنافسة ويعزز النمو الاقتصادي من خلال زيادة استخدام حيز الترددات بشكل أكثر فعالية.

وقد تركّزت الجهود التي بذلتها الهيئة عام ٢٠٠٨ بغية تحرير قطاع الاتصالات على تحديد أولويات سوقٍ لطالما شهدت فترة طويلة من الركود ولم تشهد اي منافسة فعلية، باستثناء سوق نقل المعلومات والإنترنت. ولقد عملت الهيئة



تحرير السوق



«تهدف الهيئة إلى إجراء عملية تحرير نزيهة وشفافة لسوق الاتصالات من خلال إصدار تراخيص جديدة وإعداد أفضل الأنظمة»



لمحة عامة

اللبنانية. وقد وضعت الهيئة برنامجها هذا استناداً إلى الدراسات المتوافرة عن سوق الاتصالات، ومن خلال استيعاب تجارب التحرير في بلدان أخرى والاستفادة منها، إضافة إلى الدراسات التي أعدتها وطوّرتها وقاعدة البيانات التي أنشأتها وتحديثها دورياً بالتعاون مع أصحاب المصالح الحاليين والمستثمرين، والتي وفّرت جميعها معطيات مهمة عن خدمات القطاع عموماً، وأوضحت المنافع المرتقبة من عملية التحرير.

التحرير هو احد أهم الركائز الرئيسية لتطوير قطاع الاتصالات في لبنان، ويشكل عنصراً أساسياً لتحقيق النمو والقدرة التنافسية للاقتصاد الوطني. تهدف الهيئة إلى إجراء عملية تحرير نزيهة وشفافة لسوق الاتصالات من خلال إصدار تراخيص جديدة وإعداد أفضل الأنظمة. وقد أعربت الهيئة عن رغبتها في التشاور مع جميع الأطراف المعنية بشأن "برنامج تحرير قطاع الاتصالات" الصادر عنها في أيار ٢٠٠٨، والذي لخص موقف الهيئة وخطتها بخصوص مختلف المسائل المرتبطة بتحرير قطاع الاتصالات في الجمهورية

تفصيلاً لما ورد آنفاً، أُجريت دراسات السوق على شقين: يرمي الأول إلى قياس مستوى رضا الزبائن وتقدير احتياجاتهم، ويهدف الثاني إلى تقييم وضع السوق الراهن ومستوى التنافس فيها وإمكانات تطويرها.

١٠ المسح الميداني لمستوى رضی الزبائن

على المدى القصير والطويل، من وجهة نظر تقنية وإستراتيجية. ومن خلال هذه النتائج، استطاعت الهيئة إجراء تحليل لنقاط القوة والضعف والفرص المتاحة والتحديات الماثلة في القطاع، واستخدامه كأساس في عملية الإصلاح والتحرير.

يغطي هذا المسح أسواق الهاتفين الثابت والخليوي والإنترنت ونقل المعلومات. والغرض منه تسليط الضوء على القضايا الرئيسية المتعلقة بنسبة اختراق السوق، ومعدل الاستخدام، ونمط الاستعمال، ومستوى رضا المستهلكين، والاحتياجات والتحسينات المطلوبة. وقد أجرت شركة استشارية مرموقة الدراسة عن طريق المسح الميداني للمستهلكين، سكاناً وشركات، لتحليل جانب الطلب، إضافة إلى إجراء المقابلات المعمّقة مع مقدّمي الخدمات الرئيسيين لتقييم جانب العرض.

وقد ظهرت النتائج النهائية في تشرين الأول ٢٠٠٨، وأعلنت خلال مؤتمر عُقد في كانون الأول ٢٠٠٨. واستُخدمت هذه النتائج لتقييم أنماط الاستخدام ومستوى رضی المستهلكين، وكذلك لتحليل أهداف مقدّمي الخدمات ورؤيتهم

الفرص	نقاط الضعف	مكامن القوة	
<ul style="list-style-type: none"> ارتفاع الطلب على الخطوط الثابتة نتيجة لزيادة الطلب على الإنترنت الرقمي السريع قدرة عالية على النمو تحرير بوابة العبور الدولية إطار تنظيمي جديد سلوك المستهلك: سباق في الابتكار 	<ul style="list-style-type: none"> حصريّة قانونية لوزارة الاتصالات حواجز ضئيلة لتطوير البنى التحتية وإدخال تقنيات متطورة جديدة معدل اختراق منخفض ركود في تطور النمو 	<ul style="list-style-type: none"> بنية تحتية نحاسية جيدة نسبياً أسعار تنافسية للدقيقة الواحدة بالمقارنة مع أسعار الدول المجاورة 	الهاتف الثابت
	<ul style="list-style-type: none"> كلفة مرتفعة تأخير على مستوى التكنولوجيات الجديدة معدل اختراق منخفض في السوق خيارات محدودة في عروض الخليوي نقص في الاستثمارات المناسبة 	<ul style="list-style-type: none"> مخزون عالي للطلب على خدمات الهاتف الخليوي إيرادات مرتفعة من خدمات الهاتف الخليوي 	الهاتف الخليوي
	<ul style="list-style-type: none"> نقص في السعات الدولية صعوبة الوصول من جراء تصرف المشغل الحصري ارتفاع في أسعار السعات الدولية وتمييز في عملية تخصيص السعات بين المشغلين شكوك حول الإطار التنظيمي 	<ul style="list-style-type: none"> نسبياً تنافسي سوق مجدية انتشار للتكنولوجيات اللاسلكية الجديدة مخزون عالي للطلب لخدمات المعلومات والإنترنت 	البيانات



٢٠١ تقييم وضع السوق

تمثلت الخطوة الأولى في جمع المعلومات عن جميع مقدّمي الخدمات الرئيسيين في قطاع أسواق نقل المعلومات والإنترنت، إضافة إلى أسواق الهاتفين الخليوي والثابت. وقد أعدّ طلب للحصول على معلومات تفصيلية وافية بهدف تغطية جميع بيانات الإحصاء (العروض المتاحة، عدد المشتركين، التعريفات، والعائدات...). وأرسلت المعلومات الضرورية من مقدّمي الخدمات لتغطية السنوات السابقة والمستجدّات الحالية.

إضافة إلى التوصيف الشامل لخدمات الاتصالات المقدمة في لبنان، شمل تقييم وضع السوق دراسة معمّقة مقارنة مع مجموعة من البلدان التي تتسم بمؤشرات مماثلة للاقتصاد أو السوق في لبنان.

يُعدّ تقييم وضع السوق، عادةً، عملية ضرورية من أجل تعريف الأسواق ذات الصلة ومستوى المنافسة فيها، وتطوّر كل سوق منها، فضلاً عن تحديد المعالم الرئيسية لبرنامج تحرير القطاع.

لقد أجرت الهيئة تقييماً معمّقاً سنة ٢٠٠٨، ضمن مشروع ممول من الاتحاد الأوروبي وشمل التقييم سوق الاتصالات اللبنانية حتى كانون الأول ٢٠٠٧. ومن أبرز الأهداف الرئيسية لهذا التقييم:

- تقييم الخدمات الحالية، وإمكانات التطوير، والنظرة المستقبلية، وثغرات خدمات الاتصالات اللبنانية،
- تحليل الأثر المرتقب لتحرير القطاع على التعريفات،
- مسح السوق وتقضي رضى المستهلكين،
- تحديد إستراتيجية تحرير قطاع الاتصالات وبرنامجه، وأولويات تحرير الخدمات.

مؤشرات السوق لعام ٢٠٠٨

مستوى المنافسة	قطاع الخاص/ مملوك للدولة	عدد مقدّمي الخدمات	الإختراق	
حق حصري	مملوك من الدولة	٢	٪٣٦	سوق الهاتف الخليوي
حق حصري	مملوك من الدولة	١	٪٦٨	سوق الهاتف الثابت*
منافسة	خاصة	١٦ تقريباً	٪٢٨	سوق الإنترنت**
محدودة المنافسة	خاصة من خلال الحلقة المحلية لدى «أوجيرو»/ وزارة الاتصالات	٨ تقريباً	٩٪ تقريباً	سوق خط الإنترنت الرقمي السريع**

(*) معدل إختراق الأسر للمشاركين السكنيين
 (**) معدل إختراق الأسر

يمكن تلخيص خصائص سوق الاتصالات اللبنانية من خلال لمحة عامة عن الهاتف الثابت، الهاتف الخليوي، الحزمة العريضة ومعايير الاتصالات الدولية.

١.٢ الهاتف الخليوي

في أثناء مرحلة عقد الإدارة الجديد، سوف تراقب الهيئة عمليات تشغيل الخليوي، لضمان الامتثال لمؤشرات الجودة الجديدة، وللمبادئ التوجيهية لحقوق المستهلك، وسياسة توزيع خطوط الهاتف الخليوي والبطاقات المدفوعة سلفاً.

لقد أُجريت المناقصة في كانون الثاني ٢٠٠٩، وفازت فيها شركتنا "أوراسكوم تيلكوم" و"زين"، لإدارة شبكتي "موبايل إنتريم كومباني ١" و"موبايل إنتريم كومباني ٢" لسنة واحدة قابلة للتجديد سنة أخرى فقط، وقد أصبح اتفاق الإدارة مع الشركتين نافذاً اعتباراً من ١ شباط ٢٠٠٩.

وبحسب معطيات الفصل الرابع من عام ٢٠٠٨، بلغت حصة "موبايل إنتريم كومباني ٢" من السوق نحو ٥٨٪ من عدد المشتركين، مقابل ٤٢٪ لشبكة "موبايل إنتريم كومباني ١"، مشكّلة بذلك نسبة اختراق للهاتف الخليوي بلغت ٣٦٪. وقد ارتفع مستوى الاختراق هذا بنسبة ١٩٪ منذ العام الماضي، إلا أنه لا يزال أقل بكثير من المستوى المتوقع لدول المنطقة التي لديها أرقام مماثلة لحصة الفرد من الناتج القومي المحلي المجمل.

٢.٢ الهاتف الثابت

يقارب حالياً معدل اختراق الخطوط الثابتة نحو ٦٨٪ من الأسر. ومقارنة مع البلدان الأخرى في المنطقة، يبدو هذا المستوى في لبنان متلائماً مع التوقعات بالنظر إلى حصة الفرد من الناتج المحلي المجمل^(١). إلا أنه من المتوقع أن يرتفع الطلب في سوق الخطوط الثابتة مع توسع الانتشار المناطقي لخدمة الإنترنت الرقمي السريع على الحزمة العريضة (ADSL) خلال الفصل الأخير من عام ٢٠٠٨، والتوسع المتوقع في الفصل الأول من عام ٢٠٠٩ لتغطية ٨٠٪ من مشتركي الخطوط الثابتة. وسوف يساهم خفض رسوم الربط وأسعار التخابر المحلية على الشبكة الثابتة في تحقيق نمو في استخدام الخطوط الثابتة.

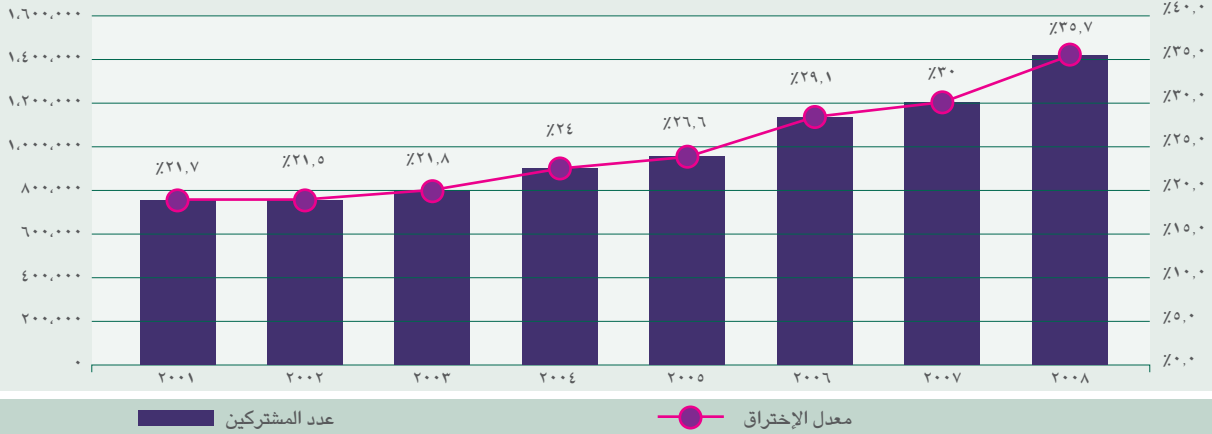
في حزيران ٢٠٠٤، قامت شركتنا "فالديتي" و"أم.تي.سي لبنان" بتقديم خدمات الهاتف الخليوي عن طريق إدارة وتشغيل شبكتي "موبايل إنتريم كومباني ١" (ألفا) و"موبايل إنتريم كومباني ٢" (أم.تي.سي توتش)، المملوكتين تبعاً للدولة، وذلك بموجب عقدي إدارة موقعين مع الدولة اللبنانية. أدارت الشركتان الأعمال اليومية لإدارة القطاع، والتي تشمل عمليات التشغيل والفوترة والتسويق والصيانة وغيرها من النشاطات. وبموجب عقدي الإدارة، تلقت الشركتان، مبالغ شهرية مقطوعة للنفقات التشغيلية، وكانت الإيرادات المحصلة تُحوّل شهرياً بالكامل إلى وزارة الاتصالات. ولم تسمح شروط عقدي الإدارة لمديري الشبكتين بإجراء أي تغييرات على أسعار الخدمات للمستخدم النهائي ما لم تأذن لهم وزارة الاتصالات بذلك.

في ما يتعلق بخصوصية الخليوي، اهتمت الهيئة خلال الفصل الأول من عام ٢٠٠٨ بعملية المزايدة التي أطلقت في تشرين الثاني ٢٠٠٧. فقد أنشأت غرفة إلكترونية افتراضية للمعلومات المتعلقة بالشبكتين، وموقع على شبكة الإنترنت مخصص للشركات المسجلة والمشاركة في عملية المزايدة العالمية، كما أُجريت زيارات ميدانية لمواقع الشبكتين من قبل كافة الشركات المشاركة في عملية المزايدة، وخضعت غرفة المعلومات الافتراضية وموقع المزايدة على الإنترنت للتحديث باستمرار، وكانت الأسئلة التي طرحتها الشركات المشاركة تلقى الإجابات على نحو منتظم.

بسبب تداعيات الأزمة المالية العالمية، أوقف مجلس الوزراء عملية المزايدة في الآونة الأخيرة. ومع انتهاء مدة عقدي الإدارة مع "فالديتي" و"أم.تي.سي لبنان" في تشرين الثاني ٢٠٠٨، والإخفاق في مفاوضات التمديد لـ "فالديتي"، قرر مجلس الوزراء تمديد أحكام الاتفاق مع "أم.تي.سي" لمدة شهرين، وكلف وزارة الاتصالات بإدارة "موبايل إنتريم كومباني ١" (ألفا) لمدة شهرين وإجراء مناقصة لإدارة الشركتين.

خلال هذه الفترة الانتقالية، عملت الهيئة، بالتعاون مع وزارة الاتصالات، على إعداد وتحسين مؤشرات جودة الخدمة التي ينبغي إدراجها في اتفاقات الإدارة الجديدة، وتعزيز دور الهيئة في مجال مراقبة سياسة توزيع الخطوط وبطاقات التعبئة، وفي تحديد التدابير الآيلة لمكافحة السوق السوداء.

إختراق الخليوي من عام ٢٠٠١ إلى ٢٠٠٨



٤.٢ معابر الاتصال الدولية

خلال عام ٢٠٠٨، زادت وزارة الاتصالات من سعة الاتصالات الدولية لتصل الى نحو ٨ "STM1". وتبلغ الطاقة المجدلة لكابل قدموس الذي يربط بيروت بقبرص، 10 Gbits/s أي ٦٤ "STM1"، جرى استعمالها جزئياً نظراً إلى السعة المحدودة المتوفرة على الكوابل الدولية المكتملة لكابل قدموس باتجاه بقية الدول، وتجرى وزارة الاتصالات حالياً دراسة لتطوير الكابل الموجود من أجل استخدام تكنولوجيا «DWDM» أكثر مما هو متوفر حالياً.

اعتباراً من نهاية عام ٢٠٠٨، وصلت السعات الدولية المتاحة والمحمية حماية كاملة إلى ٦ "STM1"، بالإضافة إلى ٢ "STM1" السابقتين اللتين كانتا مستخدمتين (واحدة للصوت فقط، والأخرى لنقل الصوت والبيانات). وجرى توزيع هذه الـ ٦ "STM1" بين وزارة الاتصالات والقطاع الخاص وفق حاجات وطلب مقدمي خدمات الإنترنت. كما احتفظت وزارة الاتصالات بـ ٤٩ "E1s"، تتألف كل منها من ٣١ شطر زمني (Timeslots)، لتلبية طلبات مراكز خدمة الزبائن الدولية الجديدة، التي سوف تنطبق عليها التعريفات المطبقة على مقدمي خدمات الإنترنت وفق المرسوم رقم ١٦٨٥٢ تاريخ ٢٨/٤/٢٠٠٦. لكل شطر زمني القدرة على استيعاب مكالمات صوتية واحدة وبالتالي كل "E1s" يستوعب ٣١ مكالمات.

من المرتقب أن يشهد عام ٢٠٠٩ مزيداً من التوسيع في السعات الدولية بحيث توضع في الخدمة سعة إضافية توازي 2xSTM1 توزع بين مقدمي خدمات الإنترنت ووزارة الاتصالات ومراكز خدمة الزبائن. كما تجري الوزارة تقييماً للزيادات المستقبلية في السعات الدولية.

٣.٢ الحزمة العريضة

بدأ تقديم خدمات "خط الإنترنت الرقمي السريع" على الحزمة العريضة (DSL) في منتصف عام ٢٠٠٧، وناهزت نسبة اختراقها ٩٪ لعدد الأسر في نهاية عام ٢٠٠٨. وقد رُصدت زيادة كبيرة خلال العام الجاري بسبب الكبت في العرض وحجم الطلب الكامن. وخلال الفصل الأخير من عام ٢٠٠٨، حققت وزارة الاتصالات توسعاً في تغطية مراكز ومقسّات الشبكة الثابتة من أجل قاعدة مشتركين في خدمة الإنترنت الرقمي السريع على الحزمة العريضة (DSL)، وقد وصلت الخدمة إلى ٤٥ مركزاً من أصل ٣٨٠.

لكن لبنان لا يزال متأخراً مقارنة مع دول المنطقة في اعتماد الحزمة العريضة، إذ لا يُقارن معدل السعر المعروض في لبنان بالمستوى المطلوب لاتصالات حقيقية قائمة على هذه الحزمة. ونظراً للنقص في السعات الدولية، وللسقف الاصطناعي الموضوع من قبل مقدمي الخدمات على سرعة الخطوط، لا يستفيد المستخدمون في الوحدات السكنية من الحزمة العريضة في ساعات الذروة، كما لا يزال المستخدمون في الشركات على معاناتهم من الارتفاع الكبير في الأسعار بالنسبة إلى احتياجات مؤسساتهم.

كما أن دراسة السوق التحليلية التي أجرتها الهيئة، والشكاوى التي استلمتها من القطاع الخاص، والمقابلات التي تمت خلال المسح الميداني، أظهرت أن سوق الإنترنت الرقمي السريع لا تزال متأخرة من حيث السعة والخدمات المقدّمة والأسعار، مقارنة مع احتياجات المستهلكين والشركات.

وقد واجهت الهيئة صعوبات في تحليل أسباب هذا التطور البطيء، لعدم توافر معلومات عن خط الإنترنت الرقمي السريع من وزارة الاتصالات. لكن، بالرغم من كون بعض المشكلات ناتجة حتماً من ممارسات ذات طابع معاكس للمنافسة، يكمن السبب الآخر في شح الاستثمارات الضرورية.

ترى الهيئة أن تطور ونمو خدمات الحزمة العريضة ونشر شبكات ذات سرعة عالية تحتاج، بالإضافة إلى الإطار التنظيمي الملائم إلى بنية تحتية تنافسية. ولهذا الغرض، أعدت الهيئة مسودة سياسة الحزمة العريضة، وقدمتها إلى معالي وزير الاتصالات في آب ٢٠٠٨ للمناقشة.

تترجم الأثار المتوقعة لتحرير قطاع الاتصالات من خلال زيادة عدد مشتركى الهاتف الخليوي والحزمة العريضة، ما يؤدي إلى منح الزبائن خيارات أفضل، وتحسين جودة الخدمة والى خفض الأسعار. ترجمت الهيئة رؤيتها لتحرير الحزمة العريضة عبر مشروع الإستراتيجية الوطنية للحزمة العريضة الذي ركز على منافع نشر الحزمة العريضة بالنسبة إلى الاقتصاد الوطني ككل.

١٠٣ الهاتف الخليوي

تعكف الهيئة مع مستشاريها على تطوير برنامج "محاكاة لتطور سوق الخليوي" يأخذ في الاعتبار النمو في الاستعمال والاستثمارات والاختراق والإيرادات، وكذلك النمو في الطلب من جراء إدخال سلة عروض وتعرفات جديدة وأثرها في تغيير نمط الاستعمال ونمو عدد المشتركين.

استناداً إلى هذا البرنامج، استطاعت الهيئة توقع أثر تحرير سوق الهاتف الخليوي في كل من التعريفات والاختراق. وقد أعدت الهيئة لهذا الغرض، ٣ سيناريوهات مختلفة، وأجرت لكل سيناريو تحليلاً لنمو الاختراق، وخفض التعريفات، وأثر ذلك في مستوى العائدات. وأهم الافتراضات كان موعد خصخصة شبكتي "موبايل إنتريم كومباني" و"موبايل إنتريم كومباني" وموعد دخول المشغل الثالث إلى السوق. والسيناريو المعتمد هو سيناريو "التأخير" الذي يعكس الحالة الراهنة للسوق على أكمل وجه.

في سيناريو "التأخير"، تعتبر الهيئة أن خصخصة مشغلي الخليوي الحاليين قد تحصل عام ٢٠١٠، على أن يدخل المشغل الثالث إلى السوق عام ٢٠١١. وفي هذه الحالة، من المتوقع أن تبلغ نسبة اختراق الهاتف الخليوي ٦٠٪ على الأقل في غضون أربع سنوات من تحرير القطاع. ويعني هذا أن عدد المشتركين في خدمات الهاتف الخليوي سيببلغ ٢,٦٦ مليوني مشترك بحلول عام ٢٠١٤.

سوف يدفع دخول المشغل الثالث أسعار خدمات الخليوي إلى الانخفاض، وتتوقع الهيئة أن يلجأ المشغلان الحاليان إلى خفض أسعارهما حتى ٣٠٪ في البداية. وعلى المدى الطويل، من المتوقع أن تشهد الأسعار انخفاضاً بمعدل ٥٪ سنوياً، كما يُتوقع أن يقابل انخفاض متوسط أسعار الترابط والتخاير ارتفاع معدل استخدام المشتركين الحاليين وازدياد عددهم.

واستناداً إلى الدراسات الدولية^(١)، تتوقع الهيئة زيادة قدرها ١,٢٪ في مجمل الناتج المحلي لكل زيادة نسبتها ١٠٪ في اختراق الهاتف الخليوي للسوق. ومن ثم، مع تحرير سوق الخليوي، يُتوقع أن يصبح النمو التراكمي لمجمل الناتج المحلي بين عامي ٢٠٠٩ و٢٠١٤ و١٥,٩٢٠٪، بدلاً من ٨,١٤٪ في حال عدم تحرير القطاع واعتماد توقع محافظ لنمو الناتج المحلي بنسبة ٢,٥٪ خلال ذلك.

٢٠٣ تحرير سوق الحزمة العريضة

تشكل الحزمة العريضة محركاً رئيسياً للنمو الاقتصادي والتنمية وتتعدد منافعها على كل من الشركات والمجتمع. وقد وضعت الهيئة إستراتيجية شاملة لتسريع انتشار الحزمة العريضة وتوسيع فرص الحصول على خدماتها من قبل أكبر شريحة ممكنة من السكان على الصعيد الوطني.

١٠٣ منافع الحزمة العريضة

للاستخدام الفعال للحزمة العريضة تأثير كبير في تحفيز إنتاجية الشركات والحكومات. وسيكون لنشر خدمات هذه الحزمة أثر في نمو الشركات والإنتاجية والفعالية، من خلال تعزيز الابتكار وتسهيل العولمة. إذ سيرتفع معدل إنتاجية الشركات المتوسطة الحجم المرتبطة بشبكة الإنترنت بخطوط تفوق سرعتها 2Mbps بنسبة ٤٪ عن إنتاجية الشركات المرتبطة بشبكة الإنترنت بخطوط ذات سرعات ربط أدنى^(٣).

بعد تحرير سوق الحزمة العريضة، تتوقع الهيئة أن يبلغ عدد المشتركين في خدماتها ٤٠٠,٠٠٠ مشترك بحلول عام ٢٠١٩، مع سلة عروض متقاربة جذابة قيمتها بين ٤٠ و٥٠ دولاراً شهرياً للأفراد وبسرعة تصل إلى 10Mbps (الإنترنت الفائقة السرعة، التصفح ونقل البيانات، الترفيه الرقمي والفيديو، الاتصالات، الصوت)، مقابل سلة متعددة الوظائف للشركات قيمتها حوالي ٦٠٠ دولار شهرياً (الإنترنت ونقل البيانات الفائقة السرعة، الترفيه الرقمي والفيديو وعقد المؤتمرات عبر الإنترنت، الاتصالات الصوتية) بسرعة تصل إلى 1GBps.

وقد انتهت دراسات تحليلية أجريت في ١٥ بلداً من دول الاتحاد الأوروبي^(٤)، إلى أن ٧٠٪ من اختراق الحزمة العريضة المنزلية للأسر يسهم في نمو نسبته ١٪ من الناتج المحلي، في حين أن اختراقاً نسبته ٩٠٪ يسهم نسبة ١,٦٪ من هذا الناتج. وبالنظر إلى معدل الاختراق المتدني جداً في لبنان حالياً، تتوقع الهيئة أن يكون للاعتماد السريع لخدمات الحزمة العريضة تأثيراً أكبر بكثير من الذي شهدته الأسواق الناضجة في الدول المتقدمة.

في جانب آخر، تظهر التجارب المتطورة والدراسات المتوفرة^(٥) أثراً إيجابياً

^٢ GSM Association, Global Mobile Tax Review, 2006-2007

^٣ Broadband Stakeholder Group (UK); New Zealand National Broadband Strategy, the Scottish Executive



بذلت الهيئة جهداً كبيراً على مدى عام، تحضيراً لتحرير سوق الحزمة العريضة. فقد أعدت، بمساعدة مستشاريها، مسودةً "تراخيص الحزمة العريضة الوطنية"، فضلاً عن المتطلبات التقنية اللازمة لها ولـ"تراخيص الوصول عبر الحزمة العريضة". وقد حُدِّت متطلبات التغطية بحدها الأدنى باعتماد برنامج محاكاة تم تطويره لهذا الغرض يأخذ بعين الاعتبار سيناريوهات مختلفة تعتمد على المستوى المتوقع للاختراق، وعدد الشركات المرخص لها، وغيره. وسوف تُحدِّد المتطلبات النهائية للتغطية في التراخيص، والتي يمكن أن تشمل موجبات إضافية غير تلك الناتجة عن استعمال هذا البرنامج.

كما شرعت الهيئة بالتحضير لتصميم المزايدة وقواعدها، آخذة بعين الاعتبار حسناً وسيئات إجراء مزايدة في جولة واحدة مقابل جولات متتالية. كما نوقشت مسائل التوقيت والأولية لكل نوع من التراخيص التي سوف تشملها المزايدة.

إن نجاح عملية تحرير الحزمة العريضة يتوقف على إصدار المراسيم المتعلقة بحقوق المرور والارتفاق على البنى التحتية المتوفرة، بما فيها تلك التابعة لوزارة الاتصالات. وتُعدُّ الهيئة مسودات هذه المراسيم لتقديمها إلى وزير الاتصالات في الفصل الأول من عام ٢٠٠٩. كما تنكبُّ الهيئة على إعداد نظام مشاركة البنى التحتية، الذي يتيح المشاركة فيها بين مقدمي الخدمات ذوي القوة التسويقية الهامة.

ومن ركائز تحرير الحزمة العريضة إعادة توزيع وإدارة حيز الترددات. وقد أصدرت الهيئة للاستشارات العامة في تشرين الأول ٢٠٠٨ خطة إعادة توزيع حيز الترددات. ذلك أن التوزيع الحالي للحيز لا يتماشى مع المعايير الدولية، وهو يحّد من المنافسة وإدخال التكنولوجيات الجديدة وتطوير السوق، كما أنه لا يعكس القيمة الحقيقية لهذا المورد النادر. والغاية من هذا المشروع هي:

- استيعاب زيادة المنافسة والنمو المستقبلي،
- تحسين مردود الجمهورية اللبنانية من استخدام الحيز،
- الاستخدام الأمثل للحيز،
- إعادة مواءمة التوزيع الحالي مع ما حدّده "الاتحاد الدولي للاتصالات" ومع التقدّم التكنولوجي.

لانتشار الحزمة العريضة على مستوى التوظيف. حيث أن كل ١٪ زيادة في معدّل انتشار الحزمة العريضة، يوازيه ارتفاع في معدّل التوظيف بنسبة ٠,٢ إلى ٠,٣٪ سنوياً. وبحلول عام ٢٠١٧، وبعد تحرير خدمات الحزمة العريضة، من المتوقع أن يزيد حجم العمالة بحوالي ٥٤ ألف وظيفة جديدة على مدى ١٠ سنوات، جراء انتشار الحزمة العريضة. وسيكون هذا التأثير الإيجابي ظاهراً في استحداث فرص عمل في القطاعات ذات الصلة بنشاط الأعمال، بالرغم من صعوبة قياس هذا التأثير.

٢٠٢٣ الإستراتيجية الوطنية للحزمة العريضة

"الإستراتيجية الوطنية للحزمة العريضة" مشروع باشرت به الهيئة بمساعدة برنامج "الشراكة من أجل لبنان". ومن شأن خطة الحزمة العريضة توفير أفضلية تواصل بسرعات عالية، تتيح للمواطنين اللبنانيين إمكانية الحصول بشكل أسرع على المعلومات، وتغيير طريقة عيشهم.

في كانون الثاني ٢٠٠٨، نظّمت الهيئة ورشة عمل حول الحزمة العريضة، جمعت فيها الأقران الرئيسيين، وناقشت رؤيتها لتحرير السوق. وقد نوقشت خلال الورشة خطة التحرير الأولية على أساس النموذج الإداري والمالي الذي طوّرتّه شركة "سيسكو" والذي أشار إلى وجود مساحة متوفرة لدخول مقدم خدمات ثانٍ ونشر شبكة وطنية للألياف البصرية إضافة إلى حلقات الربط بين المناطق.

في آب ٢٠٠٨، قدّمت إلى وزير الاتصالات مسودة سياسة الحزمة العريضة تقوم على تأسيس بنى تحتية حقيقية مبنية على المنافسة في سوق الحزمة العريضة، من خلال منح رخصتي "حزمة عريضة وطنية" (إضافة إلى "ليبان تيليكوم") عبر مزايدة عالمية، لإنشاء شبكات رئيسية وفرعية وشبكات وصول، إضافة إلى معبر اتصال دولي. وفي خطتها للتحرير، تعتزم الهيئة فتح سوق النفاذ عبر الحزمة العريضة، ضمن التوافر المادي لحيز الترددات.

وكخطوة أولية في خطة الهيئة للإصلاح وتحرير القطاع، وتطبيقاً للمادة ٤٨ من قانون الاتصالات، مُنح مقدّم خدمات الإنترنت ونقل المعلومات الموجودون، في ٤ نيسان ٢٠٠٨، تراخيص مؤقتة، انتهت صلاحيتها في ٣١ كانون الأول ٢٠٠٨، وقد مدّدت الهيئة مؤخراً صلاحيات هذه التراخيص لغاية كانون الأول ٢٠٠٩.

⁴ Broadband Stakeholder Group (UK); New Zealand National Broadband Strategy, the Scottish Executive

⁵ OECD, Broadband and the Economy, June 2008

في عام ٢٠٠٩، نتوقع تحقيق عدد من
الأهداف الرئيسية لتحرير السوق بناءً على
الأسس الصلبة التي أرسيناها سنة ٢٠٠٨.
وتشمل هذه الأهداف:

نظرة مستقبلية

١ إصدار تراخيص جديدة لمقدمي خدمات الإنترنت ونقل المعلومات
لتحفيز المنافسة وزيادة درجاتها.

٢ إصدار تراخيص الحزمة العريضة الوطنية المنصوص عليها في
خارطة طريق الحزمة العريضة،

٣ إتمام عملية الترخيص لشركة اتصالات لبنان بعد تشرخته، كونه
المشغل الوطني التاريخي المدموج حالياً بوزارة الاتصالات / هيئة
أوجيرو، ليصبح اسمه في المستقبل «لبنان تيليكوم».

٤ دراسة سياسات توزيع بطاقات الأرقام وإعادة التعبئة المقترحة
من قبل مشغلي شركتي الخليوي الجديدين فور بلورتها من قبل
المعنيين، واقتراح التعديلات التي تؤمن حماية حقوق المستهلك،
وموافقة الهيئة عليها بعد ذلك للبدء في التنفيذ.

٥ دراسة اقتراحات مشغلي شركتي الخليوي ومكتب ممثل المالكين
بخصوص مؤشرات نوعية الخدمة ومدى التزامها بالمؤشرات
والمعايير الملحوظة في جودة الخدمة ومؤشرات الأداء الأساسية
الصادرة عن الهيئة، والموافقة عليها للبدء في التنفيذ.

٦ مراقبة دورية لجودة الخدمة ومؤشرات أدائها الأساسية لدى شركتي
الخليوي، وإصدار التقارير الدورية الخاصة بذلك لإجراء المقتضى.

٧ المضي ببناء قدرة الهيئة وبنيتها التحتية، كي تقوم بأدائها
بشكل فعال .





إرساء الأطر التنظيمية

«خلال وضعها الأطر التنظيمية اللازمة، تواجه الهيئة عدّة تحديات ...»



لمحة عامة

لقد طرحت الهيئة خلال عام ٢٠٠٨ جميع مسودّات الأنظمة التي تنوي إصدارها للاستشارات العامة مع الأشخاص والمؤسسات المعنية بقراراتها وأنظمتها. وقد أسهم الكثيرون من خلال هذه العملية في إبداء الرأي والمشاركة الفعّالة في إصدار هذه الأنظمة بصيغتها النهائية.

بالتوازي مع هذا النشاط، قامت الهيئة بالدراسات القانونية الضرورية لوضع الأسس المتينة لأنظمة تنوي إصدارها، ضمن خطة عملها لتحرير القطاع، منها ما يتعلق بحقوق الارتفاق وتشارك البنى التحتية، والتعديلات التي يجب إدخالها على المباني الجديدة لتحمّل خدمات الاتصالات الحديثة، ومنها ما يتعلق بالمراجعات اليومية التي تصلها من شركائها في سوق الاتصالات.

خلال وضعها الأطر التنظيمية اللازمة، تواجه الهيئة تحديات عدّة، منها ما يتعلق بتحديد الأولويات في سوق انتظرت طويلاً أنظمة تساعد على النمو ضمن شروط المنافسة العادلة، ومنها ما يتعلق بديمقراطية عملية التشريع وضرورة القيام باستشارات عامة لضمان حق جميع الأطراف المعنية بإبداء الرأي، ومنها ما يتعلق بالاستحقاقات الطارئة الناتجة عن تطور المقاييس المعتمدة عالمياً في سوق الاتصالات.

في هذا الإطار، عالجت الهيئة مسائل تنظيمية ضمن محاور مختلفة، أحياناً بشكل تسلسلي بحسب سلم الأولويات الموضوع، ومعظم الأحيان بشكل متوازٍ.

تلقت الهيئة ردوداً عديدة سوف يؤخذ ما هو محقق منها بعين الاعتبار، وتستعد لنشرها في صيغتها النهائية كخطوات ضرورية على طريق تحرير سوق الاتصالات. وهي تشمل المستندات التالية، بحسب التسلسل الزمني ل طرحها للاستشارات العامة:

مهلة الإستشارات (عدد الأيام)



١٠٠ نظام الموافقة على أنواع المعدات

وهي تشمل المستندات التالية، بحسب التسلسل الزمني ل طرحها للاستشارات العامة:

- من مهام الهيئة المنصوص عليها في قانون الاتصالات (المادة ٢٢ و ٢٣) التثبّت من أن كافّة معدّات الاتصالات التي تُستورد أو تُصنّع في لبنان:
- تتواءم مع الحد الأدنى من المواصفات التقنية كما وردت في الأنظمة التي وضعتها الهيئة في هذا المجال،
- تلتزم بمقاييس السلامة العامة من حيث الانتشار الكهرومغناطيسي،
- لا تتسبب بأي أذى أو تشويش على الشبكات العامة،
- لا تلحق ضرراً بعامّة الناس والأشخاص العاملين في هذه الشبكات.

لذلك، يجب على مستوردي هذه المعدّات ومصنّعيها الاستحصال من الهيئة على شهادة موافقة للمقاييس الموضوعية على المعدّات قبل إدخالها إلى لبنان. ولهذه الغاية، أعدّ خبراء الهيئة مسودة النظام المتعلق بإدخال معدّات الاتصالات الذي سوف يُعتمد، وطرحوه للاستشارات العامة في شباط ٢٠٠٨، بالاستناد إلى الأصول المطبّقة عالمياً.

- نظام الموافقة على أنواع المعدّات
- الجدول الوطني لتوزيع الترددات
- مخطّط الترخيم الوطني
- برنامج تحرير قطاع الاتصالات
- نظام التراخيص الممنوحة لمقدمي الخدمات
- إدارة مخطط الترخيم الوطني وتنفيذه
- نظام التسيير
- نظام ترخيص وإدارة حيز الترددات
- الإطار التنظيمي لإنشاء مراكز خدمة الزبائن
- خطة إعادة توزيع وتجميع حيز الترددات الخاص بالحرمة العريضة
- خطة إستراتيجية الانتقال الرقمي للبث التلفزيوني
- وثيقة تصيين البث الإذاعي
- طلب الحصول على المعلومات

وفي سياق إعداد هذه الأنظمة، استفادت الهيئة من أفضل التجارب الدولية في مجال ترخيص وإدارة حيز الترددات اللاسلكية، كما راعت في ذلك مبادئ الدستور اللبناني والمبادئ القانونية العامّة، وغير ذلك من القوانين والقواعد المعتمدة.

٢٠ نظام الجدول الوطني لتوزيع الترددات

إن حيز الترددات مورد وطني نادر. تكمن مهمة الهيئة في إدارة هذا الحيز بكفاءة بما يتوافق مع تطوّر المعايير العالمية ويحفّز التطور التقني والمنافسة في السوق، آخذة في الوقت عينه بعين الاعتبار احتياجات الحكومة والقطاع الخاص.

في هذا السياق، أصدرت الهيئة، للمرة الأولى، «الجدول الوطني لتوزيع الترددات»، الذي يقسم حيز الترددات إلى عدد من النطاقات المتلائمة مع تشريعات «الاتحاد الدولي للاتصالات»، ويحدّد نوعية الخدمات التي يمكن استخدامها في هذه النطاقات.

و«الجدول الوطني لتوزيع الترددات» وثيقة أساسية تفصّل تفصيلاً شاملاً وشفافاً مخططات توزيع الترددات في لبنان. ويُعتبر إصداره حدثاً مهماً، إذ أنه يعكس سبل إدارة حيز الترددات واستعماله على المدى الطويل، وفقاً لأحدث الأسس والمعايير التقنية. كما سوف يتمّ تحديث هذا الجدول دورياً وفقاً للمعايير الدولية والقرارات الوطنية.

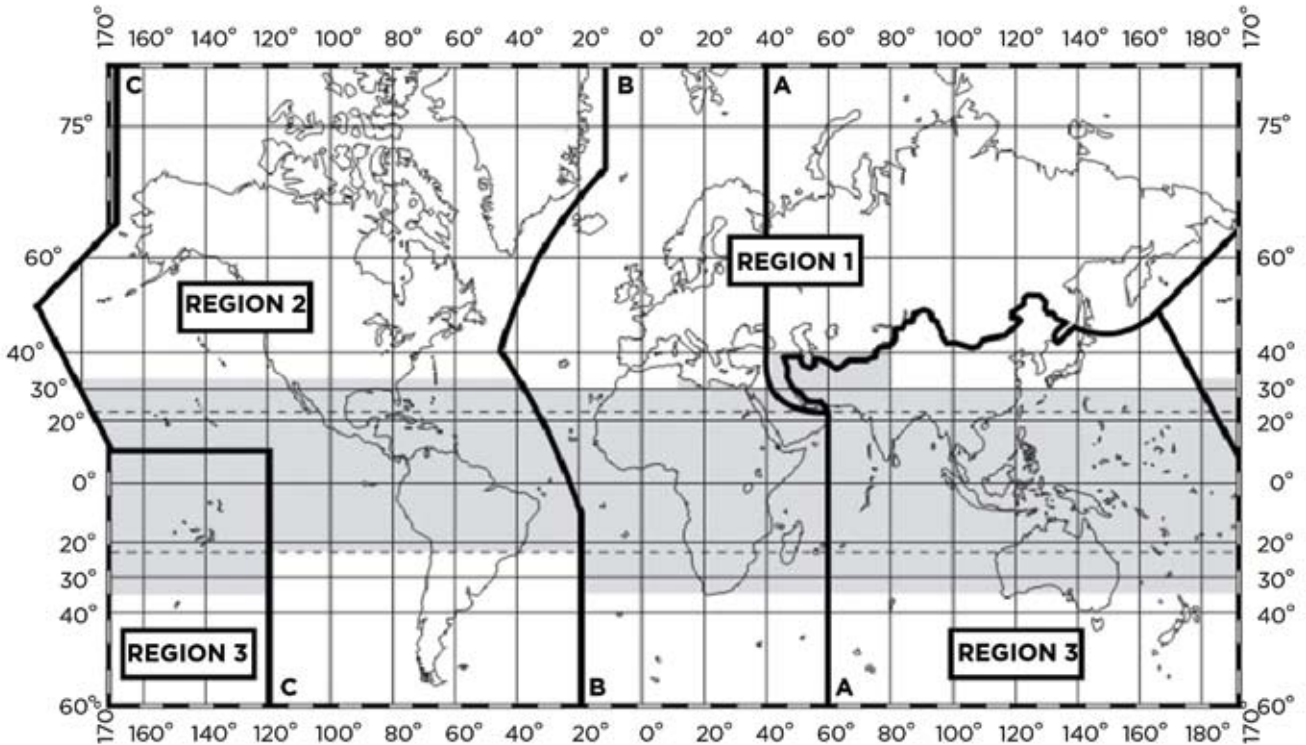
٣٠١ مخطّط الترقيم الوطني

لقد أولى قانون الاتصالات (البند ٥،١ والبند ٣١،١) الهيئة مسؤولية إنشاء وإدارة الترقيم الضروري لمستهلكي ومستعملي خدمات الاتصالات العامة.

وقد طرحت الهيئة هذا المخطط للاستشارات العامة على مراحل تتعلق بالتغيرات المقترحة في مخطط الترقيم، على أن تلي استنتاجات الاستشارة الأولى عملية استشارة عامة ثانية تتعلق بتطبيق هذه التغيرات وإدارة الترقيم المقترحة.

وتهتم إدارة الترقيم أساساً بأرقام الهاتف التي يحتاج المستهلكون إلى استخدامها عند إجراء المكالمات أو إرسال الرسائل من خلال شبكات الهاتف. في لبنان، واجهت الخطة الموضوعية سابقاً نقصاً في مجموعات الأرقام المتوافرة للتوزيع على مقدّمي الخدمات، مما دفع الهيئة إلى إعادة النظر في مخطط الترقيم.

والمخطط المقترح من قبل الهيئة هو مخطط ترقيم «مقفل»، يعطي جميع الأرقام الطول ذاته (باستثناء الأرقام الدولية والمفاتيح القصيرة)، ما يحدّ من إرباك المستهلك المحتمل ويبسّط عملية الاحتفاظ بالرقم ذاته في حال الانتقال من مقدّم خدمات إلى آخر.



أقاليم الإتحاد الدولي للاتصالات

٤٠ برنامج تحرير قطاع الاتصالات

■ منح الترخيص وخصخصة مشغل الهاتف الثابت الوطني بعد شركته، وهو ممثل الآن بهيئة «أوجيرو» التابعة لوزارة الاتصالات، وذلك تحت اسم «شركة اتصالات لبنان» (لبنان تيليكوم).

وقد أصدرت الهيئة وثيقة «برنامج تحرير قطاع الاتصالات»، التي تلخص رؤيتها وخططها لإصلاح القطاع، تمهيداً لفتح السوق أمام الترخيص وإحراز تحرير كلي لخدمات الاتصالات في الجمهورية اللبنانية.

إن الهيئة مكلفة قانوناً بتحرير قطاع الاتصالات في لبنان. وفي سياق خطتها لتحرير السوق، وضعت الهيئة جملة أهداف لعملية الإصلاح:

- تطوير خدمات الحزمة العريضة وتوزيعها،
- تحرير قطاع الهاتف الخليوي، وإطلاق المزايدة الهادفة إلى خصخصة أصول الشبكتين المملوكتين من الدولة، وإصدار رخصتين مدتهما ٢٠ عاماً لتقديم خدمات الهاتف الخليوي،

٢٠١٤	٢٠١٣	٢٠١٢	٢٠١١	٢٠١٠	٢٠٠٩	
		■			▲ (٢)	مشغل الشبكة
		■				مشغل الشبكة الافتراضي
		■			▲ (١)	مشغل الشبكة
		■				بائع الثانوي وخدمات صوتية عبر الإنترنت
					● (٣)	الوصول
■					▲ (٣)	الشبكة الأساسية، شبكة لربط المناطق والوصول
■					▲ (٤)	مقدم خدمات المعلومات والصوت عبر شبكة (٢)
■					▲ (٤)	مقدم خدمات المعلومات عبر شبكة (٣)
●						البائع الثانوي لخدمات الصوت والمعلومات

(١) إن توقيت عملية الخصخصة لقطاع الهاتف الخليوي متعلق بطرف أسواق المال الإقليمية والعالمية

(٢) شركتان مرخصتان لتقديم خدمات الهاتف الخليوي وشركة «اتصالات لبنان» (لبنان تيليكوم)

(٣) رخصتان وطنيتان للحزمة العريضة والنقل وشركة «اتصالات لبنان» (لبنان تيليكوم)

(٤) شركتان مرخصتان لتقديم خدمات الهاتف الخليوي وشركة «اتصالات لبنان» (لبنان تيليكوم)

(٥) رخصتان وطنيتان للحزمة العريضة والنقل، تخضعان لقرار مجلس الوزراء

● ترخيص لعدد غير محدود

■ دراسة تقييم السوق

▲ منح التراخيص

٧٠١ نظام التسعير

تنوي الهيئة ضمان وجود مستوى عادل من المنافسة في السوق، ووقف أي تصرفات تحد من المنافسة، من خلال فرض إجراءات مسبقة على التعريفات المعتمدة لدى مقدمي الخدمات ذوي القوة التسويقية الهامة في الأسواق التي تكون فيها المنافسة غير فعّالة.

وتتضمن أهداف الهيئة تقديم المقاربة المقترحة لنظام التعريفات، بما في ذلك الالتزامات التي تتطلب من مقدمي الخدمات إبلاغ الهيئة برسوم الخدمات التي يقدمونها والطريقة التي ينبغي فيها نشر مثل هذه التعريفات.

كما تهدف الهيئة إلى إبراز الوسائل المحتملة للتنظيم المسبق للخدمات المُختارة، مثل التسعير على أساس التكلفة، شرط الموافقة وتنفيذ الرقابة على الأسعار.

٨٠١ نظام ترخيص وإدارة حيز الترددات

طرحَت الهيئة «نظام ترخيص وإدارة حيز الترددات» للاستشارات العامة في تموز ٢٠٠٨. وقد صُمم هذا النظام ليوفر للمستخدمين الحاليين والمحتملين في القطاع تفسيرات واضحة وموجزة لتدابير الهيئة المتعلقة بترخيص وإدارة

٥٠١ التراخيص الممنوحة لمقدمي الخدمات

إن الهيئة مكلفة قانوناً بإرساء إطار تشغيل واضح لمقدمي خدمات الاتصالات وتطوير بنية السوق، من خلال أنظمة عادلة وشفافة تتماشى مع أفضل التجارب العالمية.

يتضمن نظام التراخيص توضيحات تتعلق بتدابير الهيئة في ما خصّ الترخيص لمقدمي الخدمات وكيفية التعامل مع تراخيصهم. وتفصّل هذه الوثيقة أنواع وتصنيف التراخيص التي تمنحها الهيئة، وتعرض إلى كافة الشروط التي سوف يتم تسليم التراخيص بموجبها، فضلاً عن عملية الإصدار.

٦٠١ إدارة مخطط الترخيم الوطني وتنفيذه

بعد أن طرحت الهيئة في آذار ٢٠٠٨ للاستشارات العامة مخططاً وطنياً جديداً للتقييم والرسوم، طرحت الهيئة أيضاً نظام «إدارة مخطط الترخيم الوطني وتنفيذه» للاستشارات العامة، وهو يحدد الترتيبات الجديدة لإدارة الترخيم، ومقترحات أكثر تفصيلاً لمستقبل الأرقام المختصرة وتلك الخاصة بالخدمات ذات القيمة المضافة، ومقترحات لآلية تنفيذ المخطط المقترح.

حيز الترددات اللاسلكية، وهو وثيقة ملزمة تتضمن السياسات والإجراءات الرسمية التي تتبناها الهيئة، والتي قد تخضع للمراجعة والتعديل بعد الاستشارات العامة، والتي سوف يتم نشرها أصولاً.

وترغب الهيئة باتخاذ تدابير عادلة وفعّالة تتسم بالشفافية والسرعة، لمنح تراخيص لمقدمي خدمات تعتمد على الترددات اللاسلكية، ولتخصيص الترددات اللاسلكية لمختلف الاستخدامات الحكومية، ولغايات أخرى.

٩٠١ الإطار التنظيمي لإنشاء مراكز خدمة الزبائن

طرحت الهيئة للاستشارات العامة، بناءً على طلب من الوزير بغية الحصول على توضيحات بهذا الخصوص، مسودة قرار بشأن "الإطار التنظيمي لإنشاء مراكز خدمة الزبائن في لبنان" خلال أيلول ٢٠٠٨، وأصدرت إثر ذلك قراراً نهائياً بهذا الخصوص في تشرين الأول ٢٠٠٨، أخذت بعين الاعتبار بعض القضايا الرئيسية المتصلة بإقامة هذه المراكز، معتبرة أنها لا تشكل خدمات اتصالات بحسب مفهوم قانون الاتصالات، بل خدمات ذات قيمة مضافة، وهي بذلك لا تخضع لموجب الحصول من الهيئة على ترخيص لتقديم خدمات الاتصالات.

١٠٠١ خطة إعادة توزيع وتجميع حيز الترددات الخاص بالحزمة العريضة

أصدرت الهيئة مخطط إعادة توزيع وتجميع الترددات للوصول إلى الحزمة العريضة اللاسلكية وطرحت للاستشارات العامة في نهاية تشرين الأول ٢٠٠٨، وهو يهدف إلى إطلاع أصحاب الحقوق الحاليين والمحتملين في قطاع الاتصالات على خطة الهيئة المتعلقة بإعادة توزيع وتجميع الترددات لخدمات الحزمة العريضة اللاسلكية.

سوف يكون هذا المخطط، عند إقراره، مستنداً ملزماً يعبر عن توجه الهيئة ومقاربتها لتنفيذ إعادة توزيع وتجميع الترددات لخدمات الحزمة العريضة اللاسلكية.

عند وضعها هذا المخطط، استفادت الهيئة من أفضل التجارب الدولية المتعلقة بمنح وتجميع وترخيص واستعمال حيز الترددات اللاسلكية، كما وإلى الدستور اللبناني، وإلى المبادئ القانونية العامة والقوانين والأنظمة الأخرى المرعية الإجراء.

١١٠١ خطة إستراتيجية الانتقال الرقمي للبت التلفزيوني

طرحت الهيئة خطة «إستراتيجية الانتقال الرقمي للبت التلفزيوني» للاستشارات العامة في آب ٢٠٠٨. والهدف من هذا الطرح هو استطلاع الآراء بشأن الانتقال من البت التلفزيوني التناظري إلى البت الرقمي، استناداً إلى اتفاقية جنيف

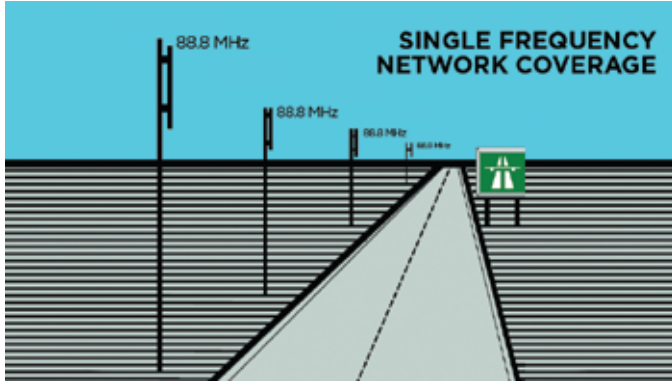
لعام ٢٠٠٦، والهادفة إلى تنسيق توزيع الترددات للبت التلفزيوني الرقمي في أوروبا والشرق الأوسط وأفريقيا، وإلى الحؤول دون التداخل والتشويش المضّر بين مختلف الدول.

وقد حدّد «الاتحاد الدولي للاتصالات» سنة ٢٠١٥ موعداً لالنتهاء من النموذج التناظري. وقد راجع «المؤتمر العالمي للراديو ٢٠٠٧» استخدام حيز الترددات فوق العالية، وعيّن توقيت الانتقال إلى التلفزيون الرقمي في معظم الدول. علاوة على ذلك، تتيح تكنولوجيا التلفزيون الرقمي استخداماً أكثر فعالية لحيز الترددات وبتّ المزيد من البرامج، إلى جانب السماح بتقديم خدمات جديدة، مثل خدمة «التلفزيون العالي الوضوح»، والذي يؤمّن صورة أكثر وضوحاً ونقاوة للمشاهد.

١٢٠١ وثيقة تحسين البتّ الإذاعي

تخدم وثيقة «تحسين البتّ الإذاعي» أهدافاً كثيرة، منها تحسين نوعية البتّ الإذاعي من خلال تحسين التغطية، والحدّ من التشويش.

وقد طلبت الهيئة من المعنيين الإذاعيين بملاحظاتهم حول السبل التي يمكن من خلالها تحسين البتّ الإذاعي ضمن نطاق 107.9-87.5 MHz، على أن تُستخدم الملاحظات التي وردت في الاستشارات العامة التي أطلقت في آب ٢٠٠٨ لتقديم المشورة إلى الدولة اللبنانية بشأن السياسة الملائمة التي سيتم تبنيها بخصوص البتّ الإذاعي.



١٣٠١ طلب الحصول على المعلومات

طرحت الهيئة مشروع نظام «الاستحصال على المعلومات» للاستشارات العامة في كانون الأول ٢٠٠٨، بهدف تطوير تفاعلها مع الجمهور، ومن أجل ضمان مشاركة جميع المعنيين بقطاع الاتصالات في عملية صنع القرار. وفي سبيل الشفافية، تحدّد الهيئة في مشروع النظام هذا كيف يمكن للأطراف المعنية الوصول إلى المعلومات والدراسات التي تستند إليها قرارات الهيئة، التي تؤكد على حقيقة معاملة الجميع معاملةً متساوية، لجهة الحصول على ذات المعلومات وفي الوقت عينه.

يتطلب عمل الهيئة إجراء دراسات قانونية معمقة حول المواضيع التي لها تأثير مباشر في مدى نجاح الهيئة أثناء تنفيذ خططها، كدراسة كافة الأبعاد القانونية لحقوق المرور والارتفاع، نظراً لأهميتها القصوى في تسريع نجاح خطة تحرير الحزمة العريضة وتحقيقها للأهداف الموضوعية، ومنها ما يتعلق بمواصفات المباني الجديدة لتتطابق مع متطلبات توفير خدمات الاتصالات الحديثة وصولاً إلى المستهلك.

قبل أن تعد الهيئة مسودات المراسيم الخاصة بهذه المواضيع، تنكب مع مستشاريها القانونيين المحليين والدوليين على دراسة كافة النواحي المتعلقة بها، وتناقشها مع السلطات والهيئات المعنية من وزارات ونقابات ومشغلين، وتعد لورش عمل حولها إذا لزم الأمر، بهدف الوصول إلى حل متكامل يتماشى مع كافة القوانين والأنظمة المرعية الإجراء، أو يتطلب تعديل بعض موادها في خدمة تحرير سريع وعادل لسوق الاتصالات في لبنان.

١٠٢ حقوق المرور والارتفاع

وسوف ترفع الهيئة إلى مجلس الوزراء، عبر وزير الاتصالات، مشروع المرسوم لإقراره، علماً أن موافقة مجلس الوزراء سوف تشكل سابقة بناءً في تسهيل التعاطي بين القطاع العام والخاص، ومن شأنه تحفيز الاستثمار في البنى التحتية للاتصالات، ما ينعكس إيجاباً على تطوير خدمات الحزمة العريضة في سائر المناطق اللبنانية.

تطبيقاً لقانون الاتصالات، وبهدف التحضير لإطلاق خدمات الحزمة العريضة في لبنان، تسعى الهيئة إلى تسهيل إجراءات الدخول إلى الأملاك العامة من قبل مقدمي خدمات الاتصالات المرخص لهم لإنشاء الشبكات، وذلك عبر إعداد مشروع المرسوم الذي يحدد شروط استخدام الأملاك العامة والإجراءات التي تخضع لها طلبات الترخيص بالاستخدام وتحديد الأسس لتوزيع الأعباء والتعويضات والرسوم المستوفاة عن ذلك.

٢٠٢ تحديد احتياجات المبنى الجديد لتحمّل خدمات الحزمة العريضة

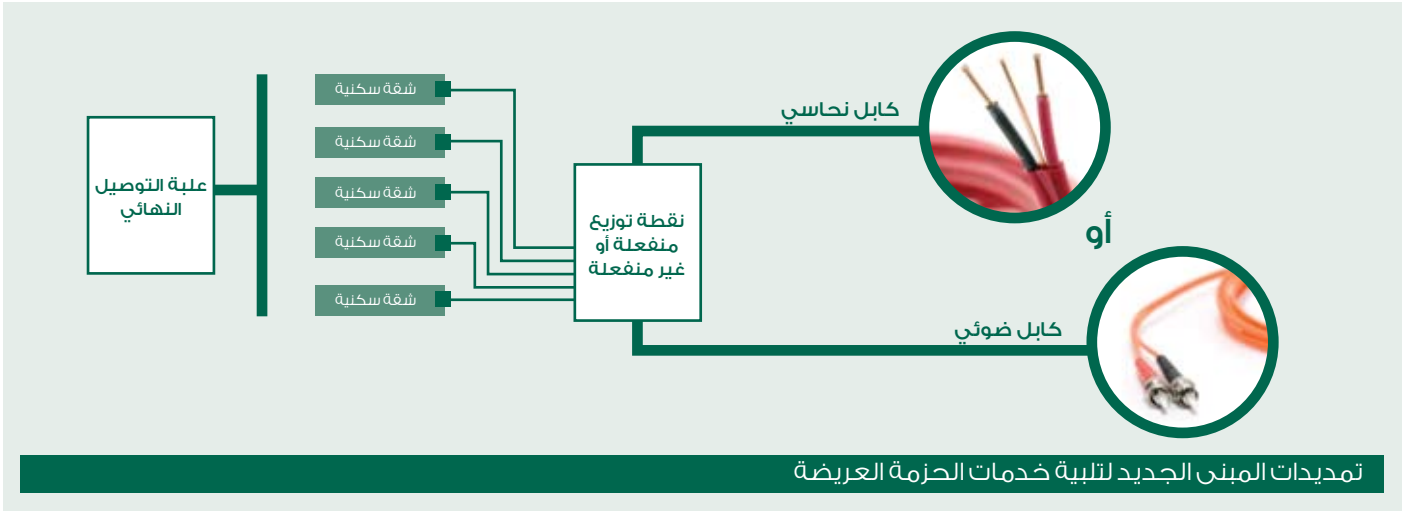
أعدت الهيئة الوثيقة لعرض متطلبات التصميم الجديدة الهادفة إلى إيصال خدمات الحزمة العريضة للوحدات المختلفة، سكنية أو تجارية، داخل المباني الجديدة. تنطبق هذه المتطلبات على جميع المباني التي سوف يتم تشييدها، وتجعلها قادرة على تحمل الاحتياجات الحالية والمستقبلية لتأمين خدمات الحزمة العريضة لشاغلي هذه المباني، علماً أن هذه الشروط لا تغير أو تعدل المبادئ التوجيهية الأساسية المعتمدة حالياً لخدمات نقل الصوت، بل تحدد قوانين ومبادئ توجيهية أخرى يتوجب تطبيقها على مواصفات المباني، من حيث المكونات الرئيسية التي يجب معالجتها كمرفق الدخول، غرفة المعدات، مسارات الكابلات، خزانة الاتصالات، وسائط النقل والخدمة المختلفة.

بالتعاون مع المعنيين من إدارات عامة كمديرية التنظيم المدني ونقابات كنقابتي المهندسين والمقاولين في لبنان، سوف ترفع الهيئة بعد انتهاء الاستشارات الخاصة مشروع مرسوم احتياجات المبنى الجديد لتحمّل خدمات الحزمة العريضة إلى مديرية التنظيم المدني التي سوف تحيله بدورها إلى مجلس الوزراء لتبنيّه وإصداره.

يتميز قانون الاتصالات، من خلال المادتين ٣٥ و ٣٦ منه، بإعطاء حق المرور وحق استخدام الأملاك الخاصة والعامة معاً، ما يعني شموله حق الوصول إلى البنى التحتية المتوفرة لدى القطاع العام، أي حق المشغلين المرخص لهم بالحفر ورفع الأعمدة وتمديد القنوات التي سوف تحمل شبكات الاتصالات التابعة لهم، والدخول إلى المواقع للقيام بالتصليحات والصيانة المطلوبة.

توخياً لوضع الأسس الصلبة والمتينة المبنية على أفضل الممارسات العالمية في هذا المضمار، والمتأقلمة مع خصوصية الوضع اللبناني، انكبت الهيئة على دراسة هذا الموضوع من كافة جوانبه القانونية والتقنية والإجرائية والمالية، بالتعاون مع مستشاريها المحليين والدوليين لتأمين الوصول السهل والمتدني التكلفة إلى البنى التحتية المتوفرة والذي يُعتبر من أهم عوامل نجاح خطة تطوير وتوسيع انتشار خدمات الحزمة العريضة، خاصة إذا ما أخذ بعين الاعتبار أن تكلفة البنى التحتية قد تصل إلى حد ٨٠٪ من تكلفة مد الشبكات.

بالتزامن مع إعداد الدراسة وكنتيجة لأهم خلاصاتها، تعد الهيئة مشروع المرسوم التطبيقي الخاص بحقوق المرور والوصول والاستعمال، على أن يتضمن هذا المرسوم، إضافة إلى التعليل القانوني المحكم، الإجراءات التي يتوجب إتباعها، وطريقة احتساب الرسوم المستوجبة على المشغلين المرخص لهم أصحاب الحق في الوصول وفي استعمال البنى المعنية وتوسط الهيئة لحل النزاعات.

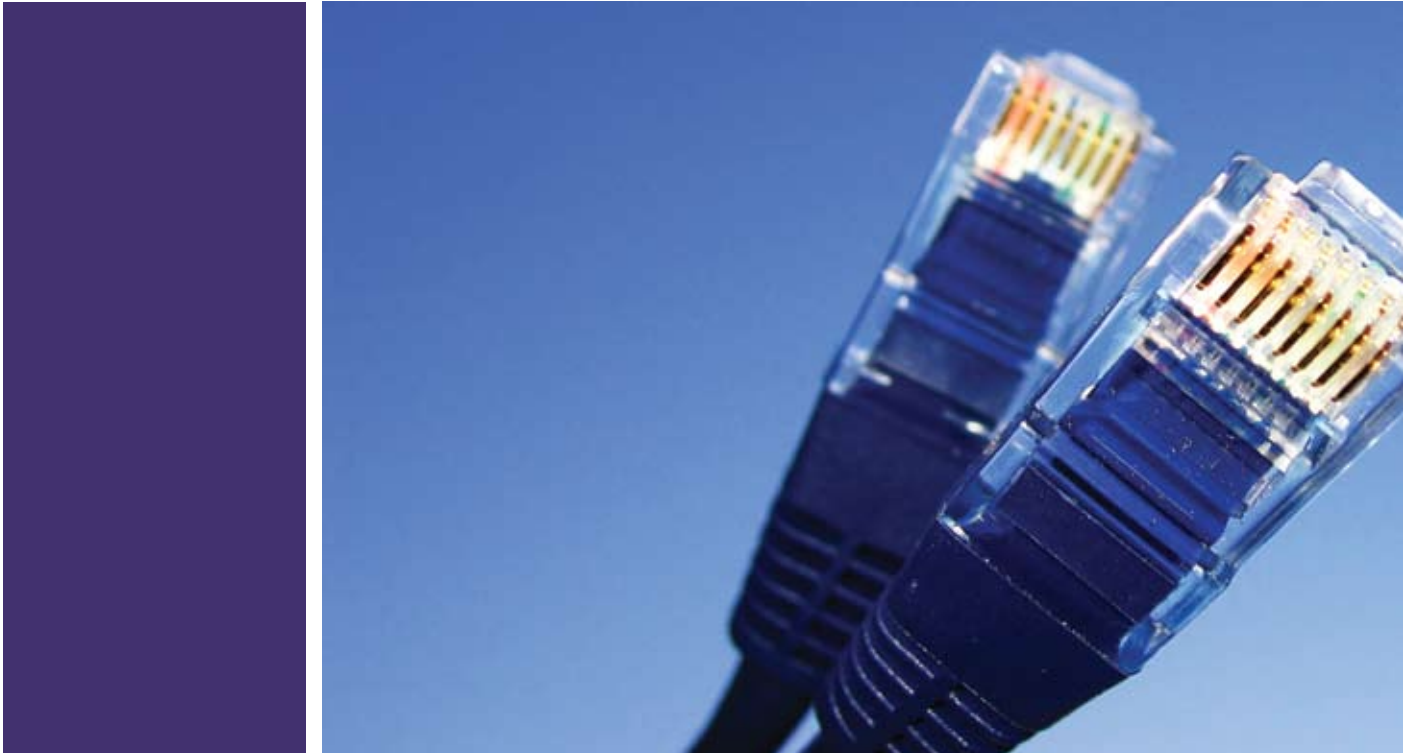


٣.٢ المراجعات

من ناحية أخرى، تتابع الهيئة أيضاً وبشكل مستمر الطلبات العالقة لدى وزارة الاتصالات خلال المرحلة الانتقالية بهدف بتّها وتفادي تأثير هذه المرحلة في المعنيين بالقطاع.

إضافة إلى ما ورد، تتولى وحدة الشؤون القانونية والترخيص في الهيئة، بالتعاون مع كافة وحدات الهيئة الأخرى، الردّ يومياً على طلبات الاستفسار التي ترد عبر البريد العادي أو الإلكتروني بخصوص التراخيص والموافقة على استيراد معدات وغيرها من الأمور التي تهم المستثمرين الحاليين والمحتملين.

تقوم الهيئة بمتابعة يومية للمراجعات التي تردها من كافة المعنيين بقطاع الاتصالات. منها ما يتعلق بطلبات الحصول على تراخيص بتقديم خدمات اتصالات واستعمال ترددات لاسلكية، تتولى الهيئة الإجابة عليها ضمن الأطر المرعية الإجراء، ومنها ما يتعلق بالشكاوى الواردة من قبل مقدمي خدمات الاتصالات المرخص لهم، من شكاوى تشويش ينعكس سلباً عليهم، وشكاوى تتعلق بالصعوبات التي يواجهونها في تطوير قاعدة زبائنهم في أسواق معينة كسوق خدمات الإنترنت الرقمي السريع، وأسئلة ترد حول أنظمة الترخيص الجديدة، وغيرها.



بالإضافة إلى وضع الأطر التنظيمية اللازمة والضرورية لتحرير السوق، تنصب الهيئة على معالجة أمور الترددات على صعد عدة وبشكل متوازن، منها ما يتعلق بأنظمة إدارة هذه الموارد على المدى المتوسط والبعيد، ومنها ما يتعلق بالمتابعة المستمرة للمشاكل والصعوبات التي تعترض إدارتها بشكل فعال على المدى القصير.

انطلقت الهيئة بعملية التنظيم والمتابعة عبر البدء بجمع معلومات عن استخدام حيز الترددات من قبل كافة مستخدميها من مؤسسات عامة ومنظمات غير حكومية ومحطات الراديو والتلفزة ومقدمي خدمات الخليوي ونقل المعلومات والهواة وغيرهم، وبنّت قاعدة بيانات خاصة باستعمال الترددات في لبنان يتم تحديثها تبعاً.

بناءً على طلب من وزير الاتصالات، منحت الهيئة في ٣٠ تشرين الثاني ٢٠٠٨، ترخيصاً لاستعمال ترددات 1800MHz إلى "ميك" ١ "وميك" ٢ التين تديرهما حالياً "أوراسكوم" للاتصالات و"زين"، بهدف توسيع الساعات المتوافرة لديهما وتسهيل عملهما وتطوير التغطية.

وتابعت الهيئة معالجة شكاوى التشويش الحاصل، عبر العمل الميداني المباشر لوقف مصادره، وعبر إصدار تعميمين بهذا الخصوص (التعميمان رقم ٢٠٠٨/١ و ٢٠٠٨/٢) اللذين يُحظران استعمال واستيراد أجهزة إرسال الخليوي وبيعها وتركيبها واستخدامها. من ناحية أخرى، تشاورت الهيئة مع وزارة الاتصالات في أمور التشويش الواقع في المناطق الحدودية وفي المناطق الخاضعة لقوات اليونيفيل، وجرى التنسيق بينهما للعمل على وقفه.

أما في ما يتعلق بالأنظمة المتوقعة صدورها في موضوع إعادة توزيع وإدارة هذه الموارد، فقد أعدت الهيئة دراسات عن واقع استعمالها في السوق الحالية، وخطت لتطويرها، وناقشتها مع الوزارات المعنية خاصة مع وزارتي الاتصالات والإعلام، لإعطائهما صورة واضحة عن الصعوبات والأسس والحلول المقترحة في ما يتعلق بخدمات البث الإذاعي والمرئي ونقل المعلومات، وذلك بهدف إعادة توزيع هذه الموارد وتوفير أفضل شروط التطوير بحسب المقاييس العالمية، كما وأقرت آلية منحها والإجراءات المتبعة لضمان إدارة عادلة وشفافة.

١٠٣ جمع وبناء قاعدة البيانات

تقوم الهيئة بمتابعة يومية للمراجعات التي تردها من كافة المعنيين بقطاع الاتصالات. منها ما يتعلق بطلبات الحصول على تراخيص بتقديم خدمات اتصالات واستعمال ترددات لاسلكية، تتولى الهيئة الإجابة عليها ضمن الأطر المرعية الإجراء، ومنها ما يتعلق بالشكاوى الواردة من قبل مقدمي خدمات الاتصالات المرخص لهم، من شكاوى تشويش ينعكس سلباً عليهم، وشكاوى تتعلق بالصعوبات التي يواجهونها في تطوير قاعدة زبائنهم في أسواق معينة كسوق خدمات الإنترنت الرقمي السريع، وأسئلة ترد حول أنظمة الترخيص الجديدة، وغيرها.



٢٠٣ إدارة حيّز الترددات

تشمل إدارة حيّز الترددات مهام ومراحل كثيرة، منها ما يتعلق في إرساء القواعد والأنظمة التالية:

- الترخيص
- الرسوم والبدلات
- الأجهزة والمعدات
- قطاع البث الإذاعي والمرئي
- إعادة التوزيع

في موازاة هذا الجهد، واكبت الهيئة نشاطاً في العمل الميداني ك معالجة مشاكل التداخل والتشويش.

١٠٢٣ الترخيص

قبل إصدار أي تراخيص، ركّزت الهيئة على إرساء:

- نظام ترخيص وإدارة حيّز الترددات،
- الجدول الوطني لتوزيع الترددات وشروطه والتخطيط الفرعي لكل جزء من الطيف،
- تسعير حيّز الترددات.

وقبل البدء بمنح الترددات، وبهدف توفير صورة واضحة للمعنيين بسوق الاتصالات وإتاحة خيارات أوسع أمام المستهلكين، كان من الضروري أن تنصّب جهود الهيئة على جملة من الأمور أهمّها:

- إعادة النظر في إطار عمل لمنح التراخيص، وإعداد جدول موجز لتراخيص الأفراد والفئات،
- وضع اللمسات الأخيرة على إدارة حيّز الترددات وإجراءات منح التراخيص ذات الصلة،
- مقترحات تحت عنوان حق استعمال الترددات وتكاليف الإجراءات الإدارية التي تم تحضيرها وطرحها للاستشارات العامة والتي ستمهد لتحضير مسودة مرسوم بدلات حق استخدام الترددات وتكاليف الإجراءات الإدارية لعرضها على وزارة الاتصالات ومجلس الوزراء للموافقة عليه.

بالإضافة إلى هذه النواحي التنظيمية العامّة، عكفت الهيئة على ما يلي:

- إجراء دراسة عن خطة التوجيه لخدمات المحطات اللاسلكية الخصوصية، وفقاً لأحدث توصيات «الاتحاد الدولي للاتصالات»، وقد أعدت نماذج الطلبات ومسودات التراخيص لراديو الهواة، الراديو اللاسلكي الاحترافي، والمحطات الأرضية الصغيرة لخدمات اتصالات عبر الأقمار الاصطناعية - مجموعة المستخدمين المغلقة،
- إصدار ترخيص مؤقت للترددات لمقدمي خدمات نقل المعلومات الموجودين، مع الإشارة إلى أن ملاحظات مقدمي الخدمات على الترخيص المؤقت قد أخذت بالاعتبار في الصيغة النهائية،
- إصدار ترخيص ترددات لصالح وزارة الاتصالات على الحزمة 1800 MHz لتوسيع شبكات الخليوي "جي.أس.أم".

٢٠٢٣ الرسوم والبدلات

وفقاً لقانون الاتصالات، تقسم الرسوم المتعلقة بحيّز الترددات إلى فئتين: رسوم حق الاستخدام والبدلات الإدارية لإدارة ومراقبة حيّز الترددات. لقد وضعت الهيئة مقارنة قائمة على أساس التكلفة، لتحديد البدلات لإدارة ومراقبة حيّز الترددات ولكل نوع من أنواع الخدمة، بالقياس إلى تلك الموجودة وغيرها من البدلات الإدارية.

وقد أجري تقييم لكل من حق استخدام حيّز الترددات، قياساً إلى البدلات المطبّقة في بلدان أخرى، على أن تصدر بمراسيم عن مجلس الوزراء بعد رفعها إلى معالي وزير الاتصالات.

٣٠٢٣ الأجهزة والمعدّات

أعدت الهيئة طلبات استدراج عروض لنظام وطني متكامل متخصص في إدارة حيّز الترددات ورصده، وأرسلته إلى «الوكالة الأميركية للتنمية الدولية» لتأمين التمويل اللازم له.

كما تلقت الهيئة منحة من «الاتحاد الدولي للاتصالات» من أجل برنامج إدارة حيّز الترددات (SMS4DC). وقد أقام الاتحاد الدولي والهيئة ورشة عمل تدريبية على هذا البرنامج على مدى أسبوعين شارك فيه نحو اثني عشر شخصاً من مستشاري الهيئة المحليين.

من ناحية أخرى، أنجزت الهيئة ثلاثة أوامر شراء لمحلّ حيّز الترددات من «Anristu»، والهوائي التوجيهي الفعّال من «R&S»، و«الهوائي الدوري الخاص بالسجل» من «AG Aronia».

كما تسلّمت الهيئة موافقةً من مكتب وزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية للسماح باستخدام الخرائط الجوية، ونسّقت مع «مديرية الشؤون الجغرافية» لدى وزارة الدفاع الوطني لتزويدها بالخرائط الرقمية، وطلبت نسخة عما هو متوافر لدى وزارة الاتصالات.

٤٠٢٣ قطاع البث

اقترحت الهيئة خطة مجددة للانتقال من البثّ التناظري إلى البثّ الرقمي، تتماشى مع اتفاقية جنيف (GEO6)، بعد تقييم حالة التوزيع لخدمات التلفزيونية عبر الكابل واللاسلكي في لبنان، واقترحت توصيات للتعامل مع أوضاع من هذا القبيل.

كما أجرت دراسة للطلبات الجديدة للحصول على «نظام توزيع الفيديو المتعدّد النقاط» (MVDS) - («دي.بي.سي»، «غولد ستار»، «VIP»، و«الكابل المتحد لبنان»)، وأجرت تقييماً لخطة «ATDI»، وأعدت خطة «RF» لتوفير بثّ «أف.أم» مناسب للبنان، وطرحت مسودات الخطط الموضوعية للاستشارات العامة، وهي بصدد درس وتقييم الردود عليها.

٥٠٢٣ إعادة التوزيع

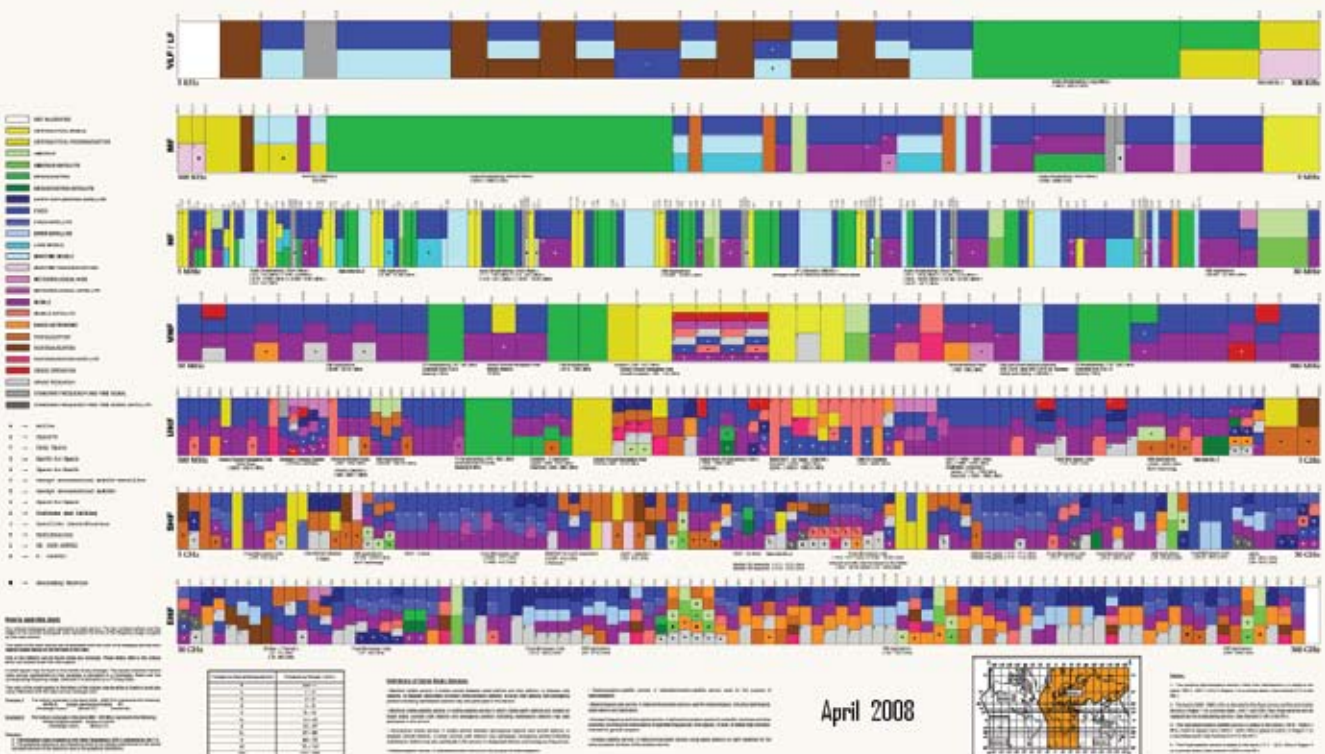
- وتشمل الخطوات المقبلة عقد اجتماعات تقنية مع الأطراف المعنية، من أجل:
 - مناقشة اقتراح الهيئة الجديد (بعد التشاور)
 - تحديد نطاق حيز الترددات ومقدار الحد الأدنى من الحيز الذي سيمنح لمقدمي خدمات نقل البيانات (DSPs)
 - تحديد أقسام الحيز التي سوف تكون مخصصة لتراخيص «الحزمة العريضة» والتي ستخضع للمزايدة الخاصة بهذه الحزمة، وتلك التي يجب أن يُحتفظ بها لاستخدامها في المستقبل
 - تقدير التأثير (على سبيل المثال، التكلفة) الناتج من إعادة التوزيع والمناقشة
 - تحديد سبل تنفيذ خطة الانتقال الجديدة وجدولها الزمني

إن التوزيعات الحالية لحيز الترددات، وخاصةً على النطاقين 2,5 و 3,5 GHz، تحدّ من إدخال تكنولوجيات جديدة وتعيق تطوير السوق، ولا تتماشى مع توصيات «الاتحاد الدولي للاتصالات» وتوزيعاته، ولا تُعبّر عن القيمة الحقيقية لهذا المورد الشحيح.

وقد أجرت الهيئة تقييماً للاستخدام الحالي للنطاقات (1.9 ، 2.5 ، 3.5 ، 5 و 26 GHz)، ووضعت مقترحات لإعادة النظر في توزيع الحيز في هذه النطاقات القيّمة، مع التركيز أساساً على النطاقين 2,5 و 3,5 GHz.

كما أجرت الهيئة استشارات أولية مع المعنيين في القطاع بشأن الخطة المقترحة لإعادة توزيع الحيز، وتسلّمت ملاحظات وتعليقات متعددة ومتنوعة بهذا الشأن. وهي تعكف حالياً على مراجعة مقترحات إعادة التوزيع على نحو يأخذ في الاعتبار ردود الفعل هذه، ويقترح سبل معالجة الحالة القائمة، ويستجيب لاحتياجات السوق.

الجدول الوطني لتوزيع الترددات

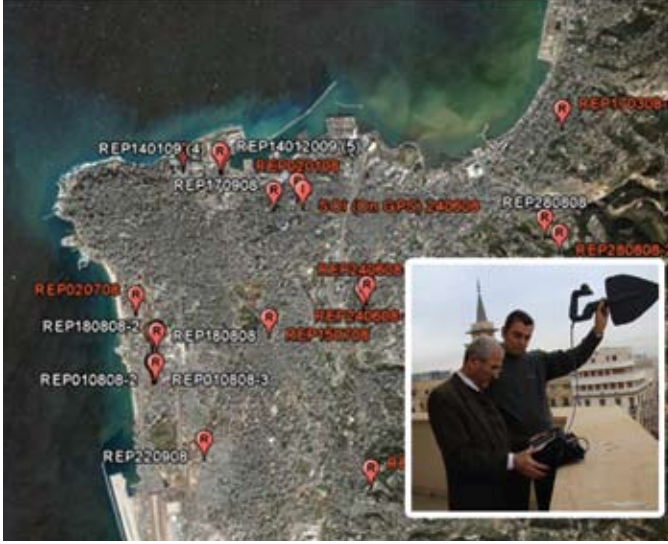


٣٣ العمل الميداني

حدّدت الهيئة الإجراءات الواجب إتباعها لتسوية مسائل التداخل والتشويش وسريان العمل في إدارة حيّز الترددات، ونشرت على موقعها الإلكتروني نموذجاً للشكاوى.

وقد أجرى فريق المراقبة لدى الهيئة قياساً ميدانياً لتحديد مصادر التشويش على شبكات الخليوي "جي.أس.أم" وشبكات نقل المعلومات اللاسلكية. وأسست لجنة مشتركة من الهيئة ووزارة الاتصالات لإدارة مسألة التداخل الناشئة عن أجهزة التشويش وتقوية الإرسال.

وقام فريق عمل الهيئة بزيارات متكررة لمواقع التشويش لضبطه والحد من أضراره، وصادر فريق الهيئة، بالتعاون مع فريق عمل وزارة الاتصالات، أكثر من ٤٦ جهاز غير شرعي في منطقة بيروت وضواحيها خلال الربع الأخير من العام ٢٠٠٨، وانطلق إلى معالجة مشاكل التشويش في المناطق الأخرى، ليصل مجموع الأجهزة المصادرة إلى ٦٠ في فترة زمنية محدودة نسبياً، مما أدى إلى تحسن التغطية بشكل ملموس من قبل أهالي المناطق المعنية.



٤ حماية حقوق المستهلك

من صلب مهام الهيئة التي نصّ عليها قانون الاتصالات، حماية حقوق المستهلك في مجال خدمات الاتصالات. وقد عكفت على ذلك كأولوية رغم الصعوبات التي واجهتها إن في هذا المضمار أو في مضمار تسابق الأولويات الضاغطة.

١٠٤ مسودة نظام حماية المستهلك وآلية الشكوى

من ناحية أخرى، بذلت الهيئة مجهود خاص لتوعية المشغلين والمستهلكين معاً على أولوية حماية حقوق المستهلك، منها ما يتعلق بضمان سرية المعلومات لدى مقدمي الخدمات ذات القيمة المضافة، وقد لقي هذا التحرك تجاوباً من قبل المعنيين قبل صدور الأنظمة المختصة، ومنها ما يتعلق بتطبيق توصيات الإتحاد الدولي للاتصالات بخصوص سبل الرقابة على الاستغلال الجنسي للأطفال في المواقع الإلكترونية، وتوفير شروط التواصل للمجموعات المستضعفة والأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.

وقد طبعت الهيئة كتيّب توعية تشرح من خلاله مهامها وصلاحياتها التي نصّ عليها قانون الاتصالات، وأهم الأهداف التي وضعتها لتحرير سوق الاتصالات اللبنانية، والخطط المقترحة للوصول إلى ذلك ضمن تساوي الفرص أمام الجميع وضمن حماية حقوق المستهلك كأولويات معتمدة.

بعد أن طرحت مسودة "نظام حماية المستهلك" للاستشارات العامة أواخر عام ٢٠٠٧، تعمل الهيئة على إصداره في أقرب فرصة ممكنة. وقد أخرجت عملية الإصدار النهائية حتى تاريخه لسببين رئيسيين: أولاً لإعادة صياغته بشكل يعكس الملاحظات التي وردت بشأنه وكانت هامة ومتعددة، وثانياً لقناعتها بضرورة أن يحتوي هذا النظام على آلية واضحة لتلقي شكاوى المستهلكين ومعالجتها.

وبعد استطلاع آراء جمعيات حماية حقوق المستهلكين المعنية واستكشاف سبل التعاون، عكفت الهيئة على وضع آلية تلقي ومعالجة الشكاوى بالتعاون مع مديرية حماية المستهلك في وزارة الاقتصاد والتجارة. وهي بصدد توقيع مذكرة تفاهم معها بهذا الخصوص، للمباشرة في وضع وتطوير الأدوات والبرامج والخط الساخن وما يتوجب لتنفيذ الآلية المتفق عليها، علماً أن كافة المشغلين الحاليين ومشغلي شبكتي الخليوي الجديدين قد أبلغوا بضرورة التقيد بهذه المبادئ والآليات.

٢٠٤ معالجة شكاوى التصرفات المنافسة للمنافسة

وقد تبين للهيئة وجود ممارسات تحدّ من التنافس العادل والصحيح بين كافة المشغلين، فأعدت دراسة خاصة مفصلة وشاملة تعطي صورة واضحة عن هذه السوق وتوضح هذه الممارسات وسبل معالجتها مع الإدارة المعنية.

وقد رفعت الهيئة توصياتها إلى وزارة الاتصالات في هذا الخصوص، والتي تشتمل على إجراءات تطبيقية يمكن اتخاذها لحلّ المسائل الشائكة، منها على سبيل المثال لا الحصر، ضرورة الفصل ضمن الوزارة وهيئة «أوجيرو»، أي بين خدمة الجملة المقدّمة لشركات القطاع الخاص والخدمة المقدمة من قبلها مباشرة إلى المشتركين، إضافة إلى ضرورة زيادة السعات الدولية المخصصة لخدمة الانترنت وتوزيعها بشكل عادل وشفاف، ودراسة بنية الأسعار الحالية وتحديد أسعار خدمات الجملة غير المعرفة في مراسيم التعرفة الصادرة، وغيرها.

بانتظار جواب وزارة الاتصالات على هذه التوصيات، تتابع الهيئة تقدّم عملها، وهي تحاول استكشاف الصعوبات التي تعترض عمل مقدّمي الخدمات المرخص لهم. وسوف تساعد هذه المعرفة على تطوير السوق التي يمكن أن تلبي ما يطلبه الجمهور وتبقي على حالة الرضى في أوساط مستهلكي خدمات الاتصالات.

٣٠٤ الشكاوى المرتبطة بسوق الخليوي

نتيجةً لضعف سياسة التوزيع والافتقار إلى السعة اللازمة للتغطية على شبكات الخليوي، فاق حجم الطلب كثيراً العرض المتوافر في السوق. وأدى ذلك إلى ازدهار السوق السوداء في لبنان، حيث يجبر المستهلكون على دفع أسعار أعلى للخدمات التي يحتاجون إليها. لقد حدّدت الهيئة أسباب نشأة هذه التجارة غير الشرعية، واستناداً إلى الدراسة والتحليل، رفعت توصياتها إلى وزير الاتصالات بهذا الشأن.

وتكريساً لعملها في ضوء أفضل التجارب العالمية، تتعاون الهيئة مع مديرية حماية المستهلك في وزارة الاقتصاد والتجارة، لمراقبة الموزعين الذين لا يتقيدون بسياسات التوزيع والتعرفة المعتمدة. وقد بدأت حملات التوعية والمراقبة المستمرة بعد توقيع مذكرة التفاهم مع مديرية حماية المستهلك.

تتلقى الهيئة شكاوى عديدة من قبل المستهلكين ومقدّمي الخدمات في سوق معينة. ويتعلق بعضها بخرق بعض المقدّمين شروط تقديم الخدمات والتسبب بمشكلات متصلة بالتشويش، بينما تتعلق شكاوى رئيسية أخرى بخدمات خط الإنترنت الرقمي السريع وبطاقات الخليوي المسبقة الدفع.

١٠٤ الشكاوى المرتبطة بحيز الترددات

تُعنى إدارة حيز الترددات بالاستخدام الفعّال للترددات المخصصة لاستعمالات محدّدة. وقد بذلت «الهيئة المنظمة للاتصالات» جهود التنسيق الضرورية، لتأمين وضع خال من التشويش على المدى الطويل، وحدّدت الإجراءات الضرورية لسير العمل، تماشياً مع أنجح التجارب الدولية. وضمن المبادرات التي أطلقتها الهيئة، كان وضع «استمارة شكاوى» متوافرة الآن على موقعها الإلكتروني. أما بالنسبة إلى شكاوى التشويش من مقدّمي الخدمات المرخص لهم وأصحاب محطات البثّ وغيرهم بسبب سوء استعمال المعدات، فتتابعها الهيئة بدقّة. وتُتخذ التدابير بالتعاون مع المعنيين في وزارة الدفاع الوطني وقوات اليونيفيل ومديرية الجمارك ومديرية الطيران المدني، وبالتنسيق مع وزارة الاتصالات، لضبط المخالفات في كافة المناطق.

وقد شملت الزيارات الميدانية لقياس التشويش وعزل مصدره مناطق في جنوب لبنان وطرابلس وجبيل وعمشيت وضبية، وتركزت معظمها في بيروت وضواحيها كمناطق الجناح وبئر حسن وبعبداء وسن الفيل.

٢٠٤ الشكاوى المرتبطة بخط الإنترنت الرقمي السريع

منذ إطلاق خدمة الإنترنت الرقمي السريع، تابعت الهيئة بحزم التطورات الخاصة بهذه السوق، وتلقت شكاوى عديدة من الشركات الخاصة والمستهلكين. وفي هذا الصدد، عقدت الهيئة اجتماعات متكررة مع المعنيين، وناقشت معهم الصعوبات التي تعرقل التطور المطلوب لهذه الخدمات في لبنان، والإنجازات التي تم تحقيقها حتى تاريخه، سواء من حيث مشاركة القطاع الخاص في تقديم هذه الخدمات، أو من حيث توسيع تغطية الشبكات، أو توفير البيانات عبر برنامج آمن مخصص لذلك على موقع الهيئة الإلكتروني.

من المتوقع تطبيق عدد من التوجيهات والأنظمة الهامة سنة ٢٠١٩، في ضوء الإنجازات التي حققتها سنة ٢٠٠٨

نظرة مستقبلية

من المتوقع تطبيق عدد من التوجيهات والأنظمة الهامة سنة ٢٠٠٩، في ضوء الإنجازات التي حققتها سنة ٢٠٠٨. بعد انتهاء عملية الاستشارات العامة وتحليل الردود والأخذ بعين الاعتبار كافة المعطيات المتوفرة، وبعد استشارة مجلس شورى الدولة والأخذ بملاحظاته، سوف يتم نشر أهم الأنظمة الصادرة عن الهيئة بموجب قرارات مجلس إدارتها على موقع الهيئة الإلكتروني وفي الجريدة الرسمية كأنظمة سارية المفعول ملزمة لكافة المشغلين العاملين في سوق الاتصالات اللبنانية.

منها على سبيل المثال لا الحصر:

إصدار المرسوم الذي يحدد شروط استخدام الأملاك العامة والإجراءات التي تخضع لها طلبات الترخيص بالاستخدام وتحديد الأسس لتوزيع الأعباء والتعويضات والرسوم المستوفاة عن ذلك، على أن تحيل وزارة الاتصالات المرسوم إلى مجلس الوزراء لإصداره.

إصدار المرسوم الخاص باحتياجات المبنى الجديد لتحمل خدمات الحزمة العريضة: تعمل الهيئة على إصدار المرسوم الذي يحدد احتياجات المبنى الجديد لتحمل خدمات الحزمة العريضة، على أن تحيله مديرية التنظيم المدني إلى مجلس الوزراء لتبنيه وإصداره.

إصدار المرسوم الخاص بتحديد بدلات حق استعمال الترددات اللاسلكية: تعمل الهيئة على إصدار المرسوم الذي يحدد بدلات ورسوم حق استعمال الترددات اللاسلكية لمقدمي الخدمات المرخص لهم كما تحديد رسوم إدارة ومراقبة الطيف الترددي.

تنفيذ مخطط الترخيم الوطني الجديد: بعد إصدار ونشر مخطط الترخيم الوطني، يجب العمل على تنفيذ هذا المخطط الجديد بأسرع وقت ممكن لتلبية حاجة السوق الملحة إلى أرقام جديدة، لاسيما في قطاع الخليوي وخدمات القيمة المضافة،

بدء المرحلة الانتقالية لعملية الموافقة على نوع المعدات: بعد إصدار ونشر النظام الخاص بذلك في صيغته النهائية، العمل على إصدار التعاميم ذات الصلة عن مجلس الوزراء والبدء بالمرحلة الانتقالية التي تستمر حتى ٣١ كانون الأول ٢٠٠٩، على أن تلغى جميع الموافقات الصادرة سابقاً ويعاد إصدارها من قبل الهيئة بعد دراسة الطلبات الجديدة الواردة بحسب الآلية المنصوص عليها في النظام الجديد.

حماية المستهلك: بالتزامن مع صدور نظام حماية المستهلك، وتنفيذاً لمذكرة التفاهم الموقعة مع مديرية حماية المستهلك في وزارة الاقتصاد والتجارة، إطلاق حملة توعية حول حقوق المستهلك في سوق الاتصالات اللبنانية، وكيفية حمايتها وسبل معالجة الشكاوى الواردة.

العمل على إصدار المرسوم الخاص بشروط استخدام الأملاك العامة: بعد صدور التوجيهات الخاصة بذلك، وإطلاق حملات التوعية ومحترفات التدريب وإشراك المؤسسات العامة المعنية من خلال عملية الاستشارات العامة والتنسيق المستمر معها، تنوي الهيئة العمل على



بناء القدرات والجسور

«تقوم الهيئة ببناء القدرات الداخلية والجسور مع الخارج، عبر تطوير مواردها البشرية والتفاعل مع جمهورها المتنوع والإسهام الفعّال في المنظمات الإقليمية والدولية»



لمحة عامة

خلال قيام الهيئة بمهام تحرير سوق الاتصالات عبر وضع وصياغة الأطر التنظيمية اللازمة للقيام بذلك بشكل شفاف وعادل، تقوم الهيئة أيضاً ببناء القدرات الداخلية والجسور مع الخارج، عبر تطوير مواردها البشرية والتفاعل مع جمهورها المتنوع والإسهام الفعال في المنظمات الإقليمية والدولية.

عملت الهيئة خلال عام ٢٠٠٨ على استكمال بناء قدراتها الذاتية وضمان استقلاليتها الإدارية والمالية، وذلك عبر تطوير الموارد البشرية بما تشمله من إنجاز هيكلية الملاك وأصول التعاقد والتوظيف، وعبر التنظيم الداخلي للموارد والمهام في ظل ندرة الأولى وضغط أولويات الثانية، وعبر التدريب المستمر لطاقتهم العمل. هذا بالإضافة إلى سعي الهيئة إلى بناء الشبكة والنظم المعلوماتية الإدارية مع ما يتطلبه ذلك من استثمار هام في المعدات والتجهيز والحماية والصيانة وغيره، والمباشرة في وضع تصور للإجراءات وآليات العمل الداخلية لمكنتها في أقرب فرصة ممكنة.

١٠١ تطوير الموارد البشرية

كحد أدنى لتأهيلها وتمكينها من القيام بكافة مهامها التي نصّ عليها قانون الاتصالات على أكمل وجه وفي أسرع وقت ممكن، إضافة إلى دراسة مقارنة مع هيكلية وعناصر الهيئات المنظمة المتوفرة في بلدان متقاربة في معطياتها من لبنان.

ثم رفعت الهيئة أواخر عام ٢٠٠٧ هذا المشروع إلى مجلس الوزراء للموافقة عليه وإقراره بموجب مرسوم تطبيقي، وأعيد إليها للمزيد من الدراسة من حيث الشكل والمضمون، وهي بصدد إعادة طرحه ما أن تتوافر شروط تضمن استقلالية الهيئة الإدارية التامة.

من ناحية أخرى، تعتمد الهيئة على التعاقد مع خبراء ذوي اختصاص في مجالات محددة من لبنانيين وأجانب كلما اقتضى الأمر، خاصة في الاستشارات القانونية المتخصصة في أمور تنظيم الاتصالات والقانون الإداري والاستشارات التقنية الفنية، كذلك المتعلقة بإدارة حيز الترددات، وتجلب الخبرات المطلوبة ضمن اتفاقيات تعاون ثنائية، وغيرها.

٢٠١ الهيكلية

بالرغم من النواقص العديدة التي تسعى الهيئة جاهدة إلى منعها من التأثير في حسن سير العمل، يمكن إنجاز فريق عمل الهيئة الحالي، ضمن الصيغة التعاقدية المتبعة، باعتباره متطابق مع هيكلية الهيئة (راجع ص ٥٩)

يتم تطوير موارد الهيئة البشرية عبر وسائل عديدة، منها ما هو إداري، ويتطلب وضع تصور لتطور حاجات الهيئة على هذا الصعيد خلال السنوات المقبلة، مع ما يستتبع ذلك كهيكلية الملاك وعناصره من عدد ومؤهلات وخبرات، وصيغ التعاقد التي اعتمدها الهيئة مع خبراء في مجالات محددة لبنانيين وأجانب، ومنها ما هو نمط إدارة داخلية تعتمد المقاربة الأفقية عبر تشكيل قوى عمل من مختلف الوحدات، ومنها أخيراً ما يتعلق بالتدريب المستمر والتراكمي في لبنان والخارج.

١٠١٠ هيكلية الملاك، التعاقد والتوظيف

إن حاجات الهيئة لموارد بشرية متنوعة الاختصاص تفوق حجم فريق عملها الحالي، علماً أن الهيئة كانت قد رفعت خلال عام ٢٠٠٨ عدد المتعاقدين معها كخبراء استشاريين من ٢٩ متعاقد إلى ٤٠، بهدف ملء مراكز حساسة وضرورية. وتستعين الهيئة ببعض المتدربين والمتدرجين من مختلف الاختصاصات التي تحتاجها للمشاركة في تنفيذ المهام المطلوبة من جهة، وللمساهمة في عملية تدريب الجيل الجديد على نموذج مختلف من الإدارة المهنية حيث لكل فرد من المجموعة مساهمته الفريدة في الإنتاج الجماعي.

أما بالنسبة لهيكلية الملاك، فقد وضعت الهيئة تصورها لحاجات المؤسسة خلال السنوات الخمس الأولى من تأسيسها وقد تضمن هذا المشروع: عناصر الملاك من عدد ومؤهلات وخبرات، والحاجة إلى ٩٠ موظف خبير متخصص



٣٠١٠ نمط إدارة الموارد والمهام

نظراً لندرة الموارد البشرية المتخصصة المتوفرة لديها، اعتمدت الهيئة مقارنة أفقية لنمط إدارتها، فشكّلت، كلما تطلب الأمر، قوى عمل من مختلف الوحدات لدراسة ومتابعة موضوع تنظيمي معين، إن كان داخلياً كفريق عمل قاعدات البيانات، أو خارجياً كفريق عمل خدمات الإنترنت الرقمي السريع.

وتسمح هذه المقاربة، إضافة إلى تلبية حاجات السوق التنظيمية ضمن موارد محدودة بتشارك الخبرات لدى فريق عمل الهيئة وتبادل المعلومات بشكل تراكمي، مما يساهم بشكل مباشر في تطوير قدراته.

والجدير بالذكر أن الهيئة تتيح لكل وحدة مجال إطلاع باقي الوحدات على خلاصة تقدم أعمالها من خلال اجتماعات دورية ودراسات موجزة يقدمها كل مدير مشروع حول موضوع تنظيمي معين مطروح للنقاش قبل إقراره، يدعى إليه ويشترك فيه كل من يرغب من الهيئة بمعزل عن درجة تخصصه.

٤٠١٠ التدريب

تقوم الهيئة بتقييم حاجات التدريب لدى فريق العمل بشكل دوري، وتخصص له الموارد المالية الضرورية لضمان متابعة كل عضو من هذا الفريق لآخر وأحدث التطورات على الصعد التنظيمية والتكنولوجية والقانونية والإدارية. ضمن جهود الهيئة للمحافظة على المستوى التخصصي الرفيع لفريق عملها، نذكر بعض الأهم مما قامت به:

في الخارج

الدورات التدريبية التي يقيمها معهد التدريب الأميركي للاتصالات في مجالات عديدة، وقد تابعها للعام ٢٠٠٨ فريق من وحدة تقنيات الاتصالات وأعضاء من وحدة الإعلام وشؤون المستهلكين ووحدة السوق والمنافسة

- المؤتمرات والندوات والدورات التي ينظمها الاتحاد الدولي للاتصالات
- برامج تبادل الخبرات مع بقية الهيئات المنظمة
- "مشروع المقاربة الجديدة لسياسة الاتصالات" الثاني، والاجتماع الأول لـ"الشبكة الأورو-متوسطة للمنظمين"، لتوقيع اتفاق تعاون بين دول "ميديا" والمنظمين في الاتحاد الأوروبي
- "المعهد العربي للتدريب والبحوث الإحصائية"
- "المجموعة العربية لإدارة حيز الترددات"
- وحدة الإعلام وشؤون المستهلك، المكتب الفدرالي للاتصالات سويسرا "مشروع المقاربة الجديدة لسياسة الاتصالات" الثاني.

في لبنان

- زيارة خبراء مؤسسة استشارية مرموقة ضمن منحة المجموعة الأوروبية لتبادل الخبرات في مجالات جمع المعلومات عن سوق الاتصالات، والتحليل الشامل لهذه السوق في لبنان، وتجهيز إستراتيجية وخارطة الطريق لتحرير القطاع، ومساعدة الهيئة على تحضير عدد من الأنظمة كنظام الموافقة على المعدات ونظام الترابط ونظام جودة الخدمة ومؤشرات الأداء الأساسية، بالإضافة إلى المساعدة التقنية في عدة مجالات كإدارة حيز الترددات والترقيم

- زيارة خبراء ومهندسي "الاتحاد الدولي للاتصالات" وتدريبهم فريق عمل الهيئة على تقنيات إدارة ومراقبة حيز الترددات واستعمال البرامج والأجهزة المتخصصة.

- وقد قامت الهيئة بثلاثة محترفات تدريب: محترف "الرسائل الأساسية وهندستها"، ومحترف التدريب على "أصول التعامل والتخاطب في عالم الأعمال" لفريق عمل الهيئة، ومحترف عن "الحرفية في التعاطي الإعلامي" لأعضاء مجلس الإدارة.



٢٠ تطوير الموارد المالية:

لقد نص قانون الاتصالات على تمويل الهيئة خلال السنة الأولى والثانية من تأسيسها من الحزينة اللبنانية، على أن تتمتع الهيئة، بعد مرور هذه الفترة التأسيسية، بالاستقلال المالي عبر تحصيل الرسوم والبدلات والنسب التي تتوجب على مقدمي خدمات الاتصالات مباشرة من القطاع.

على ضوء ذلك، أعدت الهيئة مشروع موازنتها لعام ٢٠٠٨ بناء على الأهداف الطموحة والخطط التنفيذية التي وضعتها لهذه المرحلة. وقد تمت الموافقة على الموازنة وفق الأصول من قبل معالي وزير المالية والاتصالات. إنمّا، وبسبب تعذر إقرار الموازنة العامة حتى تاريخه، اعتمدت الهيئة خيار اللجوء إلى سلفة حزينة لتسيير أعمالها، وتقدمت بطلب في هذا الخصوص إلى مجلس الوزراء الذي أقر للهيئة، بموجب قراره رقم ٧٦ تاريخ ٧ شباط ٢٠٠٨، سلفة بقيمة ٤,٥ مليار ليرة لبنانية لتسيير أعمالها.

بالرغم من محدودية الإمكانيات المالية المتوفرة، تمكنت الهيئة من القيام بدورها التنظيمي في هذه المرحلة التأسيسية المفصلية، واستمرت في بناء المؤسسة بشكل موازن لوضع الأطر التنظيمية الضرورية، بالإضافة إلى سعيها المستمر إلى تأمين موارد إضافية من المؤسسات الدولية الداعمة والتي تساهم في تخفيض المصاريف عبر تأمين بعض المهام الاستشارية والفنية المتممة لعمل الهيئة.

من ناحية أخرى، أعدت الهيئة مشاريع النصوص التنظيمية والقانونية الإدارية المتوقع صدورها تحضيراً للبدء بتمويل الهيئة مباشرة من سوق الاتصالات اللبنانية ضمن المهل التي نص عليها قانون الاتصالات. لذلك، ضمّت الهيئة مشروع موازنتها لعام ٢٠٠٩ الذي تقدمت به إلى الوزيرين المعنيين الموارد المالية المتوقع تحصيلها من سوق الاتصالات، مع ما يستتبع ذلك من إجراءات قانونية إدارية تم الإعداد والتنسيق لها مع المعنيين.

وتعتبر موازنة عام ٢٠٠٩ محطة أساسية على طريق تطوير طاقات وموارد الهيئة والبدء بضمان الاستقلالية المالية. وإثر اجتماعات عديدة مع المعنيين في وزارتي الاتصالات والمالية تم خلالها شرح ونقاش أهم بنود مشروع الموازنة المطروح وتعليقها قانونياً وإدارياً وفنياً، نالت موازنة الهيئة لعام ٢٠٠٩ موافقة وزير المالية والاتصالات وفق الأصول المعتمدة، مما سيتيح للهيئة البدء تدريجياً بالجباية خلال هذا العام.

٣٠١ بناء الشبكة والنظم المعلوماتية الإدارية

خلال عام ٢٠٠٨، قامت الهيئة ببناء النظم المعلوماتية الإدارية خلال عدة مراحل، فابتدأت ببناء قواعد البيانات وهيكلتها الموحدة، وقد أنشئ فريق عمل مختص بهذه المهمة، بالتوازي مع بناء قواعد بيانات أخرى متنوعة منها ما يتعلق بالدراسات والآراء التنظيمية والتقنية والقانونية التي ترد إلى الهيئة، ومنها ما يتعلق بشبكة العلاقات العامة، بالإضافة إلى قواعد بيانات المراسلات الواردة والصادرة وطلبات الاستعلام والشكاوى التي يتم تحديثها دورياً وتوضع بتصرف مجلس الإدارة وفريق العمل المعني.

بالتوازي مع بناء قواعد البيانات، واصلت الهيئة تجهيز فريقها بأحدث الشبكات والبرامج المختصة، وبوسائل التواصل عن بعد مع كافة الأجهزة والبرامج تشجيعاً لأنماط عمل مختلفة تسمح للمهندسين والمديرين بالحصول والتشارك في المعلومات حيثما كانوا بشكل آمن وسريع.

وقد تم تنفيذ الشبكة الافتراضية الخاصة وتعميم أدواتها على الجميع، وحماية شبكة المعلومات وقواعد البيانات من الفيروسات والقرصنة، ووضع أنظمة أرشفة واسترجاع على المدى المتوسط، وخطة لتشارك المستندات، وبرامج الحاسبة والتدقيق وغيرها من مستلزمات المؤسسات الحديثة.

ويجدر ذكر إنجاز فريق العمل المختص خلال أحداث أيار ٢٠٠٨، حين استطاع تأمين استمرارية عمل الهيئة بدون أي انقطاع من مكاتبها المؤقتة، مع كل ما يتوجب من وسائل اتصال وحماية، والوصول من بعد إلى شبكة الحاسوب الأساسية في مقر الهيئة الدائم.

كما يجدر التنويه بالجهود التي بذلت لتصميم واستحداث برنامج استقصاء معلومات مع مقدمي خدمات الإنترنت الرقمي السريع، الذي سيتطور من نواة أولى تعنى بسوق معينة وتسمح بالتواصل وتقصي المعلومات الخاصة بها، لتطال كافة المشغلين في مجمل أسواق الاتصالات. وقد بات بإمكان مقدمي خدمات الإنترنت ونقل المعلومات توفير الإحصاءات التي تطلبها الهيئة دورياً منهم عبر ذلك البرنامج الآمن والسهل الاستعمال.

٤٠١ صياغة الآليات الداخلية

نظراً لكون الهيئة حديثة العهد، سعت إدارتها إلى وضع إجراءات داخلية واضحة لمعظم العمليات التي تقوم بها في سياق قيامها بمهامها التنظيمية. وقد أعدت لهذا الهدف دفتر شروط أولي لمجموعة من الإجراءات، بحسب أولويتها لجهة التأثير في الإنتاجية، على أن يتم التعاقد مع استشاريين أجانب متخصصين في تقديم أفضل عروض الخدمات متناسبة مع معايير ومتطلبات الهيئة.

بالإضافة إلى ذلك، أجرت الهيئة تقييماً لبرامج الإجراءات الداخلية وبرامج إدارة المعلومات وما تتطلبه من موارد ونفقات استثمارية هامة، ونفقات تطوير وتدريب وصيانة على مدى السنوات المقبلة، على أن تشرع باستدراج عروض وتنفيذ أولى مراحل هذا المشروع خلال عام ٢٠٠٩، انطلاقاً من أهداف الهيئة الإستراتيجية ومروراً بخطة التنفيذ، وصولاً إلى تفاصيلها الإدارية والتدقيقية.

تحضيراً لذلك، شرعت الهيئة بصياغة وبلورة بعض الإجراءات التي تسهم في تسريع العمل الداخلي، ومنها على سبيل المثال:

- الإجراءات الداخلية لتنسيق قرارات مجلس الإدارة ومتابعة تنفيذها
- الإجراءات الداخلية لطلب إطلاق عملية الاستشارة العامة
- الإجراءات الداخلية لطلبات النشر وطلبات الترجمة، وغيرها من إجراءات قيد التنفيذ.

في مراحل التأسيس الأولى، أسست الهيئة تفاعلها مع العموم عبر محاور عدة تختص بالتواصل عبر الاستشارات العامة، التخطيط الإعلامي وجهود التوعية، تطوير وتحديث الموقع الإلكتروني وتنظيم اللقاءات. وكل ذلك في سبيل تأمين مرحلة تأسيسية وانتقالية سلسة تحفظ حقوق جميع الأطراف المعنيين، وفي سبيل رفع مستوى المعرفة والمشاركة من قبل العموم كافة.

١٠٢ التواصل عبر الاستشارات العامة

تعتبر عملية الاستشارات العامة من أهم سبل التواصل مع الكافة المعنيين بقطاع الاتصالات، من مسؤولين في القطاع العام ومقدمي خدمات حاليين وممثلين عن حماية حقوق المستهلك ومستثمرين محليين إقليميين وأجانب مهتمين بسوق الاتصالات اللبنانية.

بهدف تشجيع الجمهور اللبناني على التفاعل والتجاوب مع عمليات الاستشارات العامة كما هو واقع الحال في بلدان أخرى، قامت الهيئة بجهود توعية لحت الأطراف على المشاركة، ومددت أكثر من مرة المهل الموضوعية للاستشارات بناء على طلبات تمديد وصلتها من المهتمين وبهدف إتاحة فرصة المشاركة الفعلية في بلورة القرار لأكبر عدد ممكن من المعنيين.

وتعتبر الهيئة إطلاق استشارات عامة حول مواضيع تنظيمية تنوي النظر والبت فيها، مرحلة هامة وضرورية جداً في عملية صنع القرار، إذ تتيح للجميع فرصة إبداء الرأي وتعليل أسباب الرفض أو القبول للطرح الأولى الذي تضعه الهيئة، كما تمنح المشارك في الاستشارات حق الاحتفاظ بسرية ملاحظاته على النصوص المطروحة في حال تعرضها لمصالحه التجارية الخاصة أو الموافقة على توفيرها للمعنيين، بحسب ما تقتضيه مصلحة المشارك في الاستشارات وحرية في التعبير والدفاع الصريح عن وجهة نظره.

من ناحية أخرى، تتيح الاستشارات العامة للهيئة فرص الإطلاع على كافة وجهات النظر والمصالح التي قد تتضارب أحياناً، والتأكد من المعلومات المتوفرة لديها حول سوق الاتصالات المعني بالاستشارة المطروحة واستكمالها على ضوء الردود الواردة إليها، مما يجعل نص التنظيم في صيغته النهائية أكثر شفافية وضمناً للمصلحة الوطنية العليا.

من هذا المنظور، تعتبر الهيئة إطلاق عملية الاستشارات العامة، وقد جاوز عددها الثلاثة عشرة خلال عام ٢٠٠٨، واحدة من أهم الوسائل المتاحة للتواصل الحر والشفاف مع الفاعلين في سوق الاتصالات.

٢٠٢ التخطيط الإعلامي وجهود التوعية

انطلقت أعمال الهيئة من إستراتيجية إعلامية بلورتها بالتعاون مع مستشارين محليين ودوليين، وتم تنفيذ بعض مراحلها، منها ما يتعلق بالتواصل الداخلي، ومنها ما يتوجه للجمهور على تنوعه واختلاف حاجاته.

وقد تمّ ذلك، أولاً من خلال نافذة الهيئة على جمهورها أي عبر موقعها الإلكتروني الرسمي، وثانياً عبر جهود المشاركة والتوعية، كإطلاق صحيفة إلكترونية فصلية، وتطوير العلاقة مع وسائل الإعلام، وتنظيم اللقاءات وتوفير المنشورات عن أهم المشاريع التي تعمل عليها الهيئة، بشكليها الرقمي والمطبوع.

١٠٢٢ بلورة إستراتيجية الإعلام

لوضع وبناء إستراتيجية الإعلام على أسس متينة وديمقراطية وشفافة، أجرت الهيئة مسحاً ميدانياً للاستماع والتدقيق في آراء وتوقعات مجموعة نموذجية مؤلفة من ٥٠ فرداً، تمثل جمهور الهيئة في الداخل والخارج، من مستهلكين ومشغلين ومؤسسات عامة وفرق عمل وإدارة. ثم انطلقت من تحليل نتائج هذا المسح لتلبية حاجاتهم، كأهداف إعلامية إستراتيجية للهيئة كوحدة متكاملة.

وقد ترجمت هذه الجهود على الصعيد العملي بإنجازات عديدة، منها ما يتوجه نحو الداخل، كالموقع الخاص بفريق العمل ومحترفات التدريب والهوية الإعلامية، ومنها ما يتوجه نحو الخارج على تنوع جمهوره.

وقد عملت الهيئة على تطوير العلاقة مع وسائل الإعلام وذلك عبر عقد لقاءات متكررة مع المسؤولين عن تغطية الأخبار الاقتصادية وأخبار الاتصالات، وعبر تنظيم دورة تدريبية لأعضاء مجلس الإدارة حول أفضل السبل للتعاطي مع الإعلام، وأخيراً، عبر جدولة المواد والنشاطات المتوقعة للهيئة وتأمين كافة المعلومات والتوضيحات المفصلة التي يحتاجها الإعلام حول المواضيع التي تنصب عليها الهيئة بالشكلين الإلكتروني والمطبوع.

٢٠٢٢ الموقع الداخلي الخاص

أطلقت الهيئة في حزيران ٢٠٠٨ النسخة الأولى لموقعها الداخلي الخاص، معتمدة على مواردها الذاتية في وحدة الإعلام وشؤون المستهلكين، حيث يجد فريق عمل الهيئة آخر وأهم الدراسات والأبحاث في عالم الاتصالات وأحدث إنتاج الهيئة، وحيث يتشارك الجميع في تبادل المعلومات التي تتوفر لديهم خلال مساهماتهم في المؤتمرات والندوات ودورات التدريب أو في سياق عملهم، بالإضافة إلى منطقة مخصصة فقط لأعضاء مجلس الإدارة للحصول الفوري والأمن على معلومات محصورة.

ويتميز موقع الهيئة الداخلي بالمكتبة الفنية الهامة التي يحتويها، والتي تشمل المستندات والمعطيات الإلكترونية لأهم وآخر الأنظمة الصادرة عن المؤسسات الدولية وعن الهيئات المنظمة في البلدان ذات التجارب الناجحة، مع فهرستها بحسب التواريخ والمواضيع والمصدر والبلد المعني، وما إلى ذلك.

٣٠٢٢ إطلاق صحيفة إلكترونية فصلية

صدر العدد الأول منها باللغة الإنكليزية في الفصل الرابع من عام ٢٠٠٨، وعالج ملف التشويش كموضوع أساسي، إضافة إلى آخر أخبار وإصدارات الهيئة. كما تسعى الهيئة إلى إصدار الصحيفة الإلكترونية باللغتين الإنكليزية والعربية ابتداء من عام ٢٠٠٩.

٤٠٢٢ الهوية الإعلامية والواجهة الإلكترونية

خلال عام ٢٠٠٨، عملت الهيئة على تطوير هويتها الإعلامية والواجهة الإلكترونية، عبر إعادة النظر في عناصرها لتحديث ما يلزم منها، وإعداد إرشادات التصميم والاستعمال، وغيرها من التعديلات التي تصب في مصلحة دعم صورة الهيئة في الداخل والخارج.

٣٠٢ تطوير وتحديث الموقع الإلكتروني

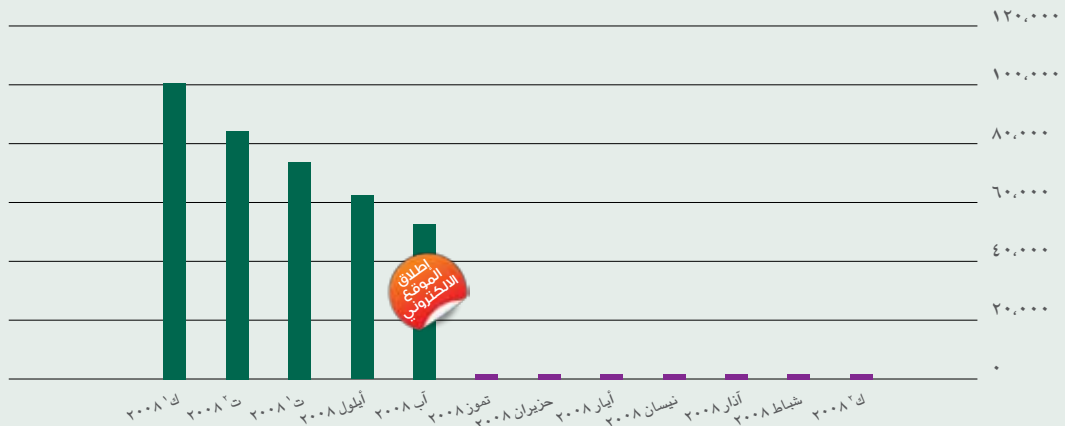
يعتبر موقع الهيئة الإلكتروني النافذة الرسمية التي تطل منها على جمهورها المتنوع، من مشغلين ومستثمرين ومستهلكين ووسائل إعلام. ويعتبر تحديته اليومي وسيلة تواصل دائمة معهم ودليلاً إضافياً على إيمان الهيئة التام بالشفافية في الإعلام عن عملها والطرق المتبعة في تنفيذه إلى أكبر شريحة ممكنة من الجمهور.

وبما أن إطلاق الموقع الإلكتروني جرى عام ٢٠٠٧ ضمن ظروف ضاغطة في الوقت والموارد، خصصت وحدة الإعلام وشؤون المستهلكين في الهيئة موارد إضافية خلال عام ٢٠٠٨ لإطلاق موقع جديد باللغتين العربية والإنكليزية، وعملت على تغذيته بمواد تثير اهتمام جمهوره كل بحسب حاجاته.

على سبيل المثال لا الحصر، أتاح الموقع الجديد للمستهلكين الإطلاع على خدمات الاتصالات المتوافرة في لبنان وأسعارها وسبل الاتصال بمزوديه، وسمح للمستثمرين بالإطلاع على فرص الاستثمار المتوافرة في لبنان أو التي سوف تتوافر في المستقبل القريب، كما أتاح للمشغلين المرخص لهم برنامجاً خاصاً بتبادل المعلومات على نحو آمن، بالإضافة إلى توفير كافة المستندات التي تطرحها الهيئة للاستشارة العامة والأنظمة والقرارات والتعاميم الصادرة عنها، ضماناً للمساواة في الحصول على المعلومات لجميع المهتمين.

كما يؤدي الموقع الإلكتروني دوراً هاماً في مجال التوعية، إذ يشتمل على مقالات ودراسات تعدّها الهيئة حول مواضيع ساخنة، مثل خصخصة الهاتف الخليوي ومنافع الحزمة العريضة، وعلى أدوات تساعد الباحث في سوق الاتصالات في لبنان على إيجاد المعلومة بسهولة ويسر باللغة التي يفضلها. ومن ضمن هذه الأدوات:

عدد الصفحات المقروءة شهرياً



- إمكانية توفير مستندات سرية لبعض المستخدمين المعنيين بها من خلال منطقة خاصة آمنة توضع فيها بمتناولهم حصرياً؛
- إمكانية حفظ كافة مواد الموقع ضمن قاعدة بيانات ضخمة تسمح بالبحث الفوري المسند، بما فيه المواد التي تتم أرشفتها لمرور الزمن؛
- معجم مصطلحات الاتصالات بين اللغتين المعتمدين العربية والإنكليزية، وغير ذلك من الأدوات.

■ **الاحتفال بإنجاز مشروع «منح الشفافية والمحاسبة»،** الذي جرى في ٣ كانون الأول ٢٠٠٨، وشرح أهمية هذا الإنجاز الذي شمل تطوير الموقع الإلكتروني التابع للهيئة، وإجراء تقييم لأسواق الاتصالات السلكية واللاسلكية والإنترنت في لبنان، إضافةً إلى إعداد دراسة تسويقية مفصلة، وإنتاج الهيئة كراسة لتوعية المستهلكين.

■ **مؤتمر «اتصالات من أجل لبنان - الاستفادة من الاغتراب»،** الذي جرى في ٢٩ كانون الأول ٢٠٠٨، برعاية وحضور معالي وزير الاتصالات المهندس جبران باسيل، والذي شاركت في تنظيمه الهيئة و"بيرتك" وبرنامج "الشراكة من أجل لبنان" واتحاد منتجي برامج الكمبيوتر التجارية". وقد دُعي إلى المؤتمر كبار مديري صناعة الاتصالات من الجاليات اللبنانية في بلاد الاغتراب بهدف تبادل المعرفة ورفد بلدهم الأم بأفاق جديدة أكثر تطوراً لهذا القطاع، واستحداث روابط بين المؤسسات الخاصة والعامّة المحلية مع نظيرتها في الخارج، والمساعدة في إقامة مشاريع اتصالات إستراتيجية، يمكن أن تحفز النمو وتوفّر التوجيه الملائم لكل من القطاعين العام والخاص.

خلال هذه النشاطات وخارجها، قامت الهيئة بتوفير كتّيب العلاقات العامة الذي يحتوي على موجز عن أهم المشاريع الإستراتيجية التي تعمل عليها الهيئة، وكتّيب التوعية العام، وموجز عن خبرات واختصاص أعضاء مجلس الإدارة.

إضافة إلى اللقاءات التي نظمتها أو شاركت في تنظيمها الهيئة، تميّز عام ٢٠٠٨ بمشاركة فعّالة لفريق عمل الهيئة في أهم الأحداث والمؤتمرات الإقليمية والعالمية حيث كان لرئيس الهيئة وأعضاء مجلس إدارتها ومهندسيها والمديرين فيها مساهمات مباشرة لشرح أوضاع سوق الاتصالات اللبنانية وخطط الهيئة لتحريرها وفرص الاستثمار المتاحة فيها.

٤٠٢ تنظيم اللقاءات وإطلاق حملات توعية

تميّز عام ٢٠٠٨ بمجموعة أحداث ولقاءات وورش عمل قامت وحدة الإعلام وشؤون المستهلكين بتنظيمها والإشراف عليها أو المساهمة في ذلك مع شركاء الهيئة المختلفين، ونذكر أهمها في ما يلي:

■ **ورشة عمل «الحزمة العريضة»،** التي شارك في تنظيمها وإعدادها مع الهيئة برنامج "الشراكة من أجل لبنان" في ١٧ كانون الثاني ٢٠٠٨، وضمت نخبة من الخبراء والفاعلين في قطاعي الإنترنت ونقل المعلومات، وتمحورت حول هندسة الشبكات والإطار التنظيمي ودينامكية السوق إضافة إلى عرض التجارب العالمية الرائدة.

■ **مؤتمر «إنجازات الهيئة لعام ٢٠٠٧، التقرير السنوي الأول»،** والذي عقد في ٢٧ آب ٢٠٠٨ بحضور وزيريّ الاتصالات السابق الأستاذ مروان حمادة والحالي المهندس جبران باسيل، وزير الداخلية والبلديات المحامي زياد بارود، وعدد من النواب والمديرين العامّين وممثلي الدوائر الحكومية ومقدّمي خدمات الاتصالات ووسائل الإعلام. وقد أكد الوزير باسيل خلال هذا المؤتمر دعمه الكامل للهيئة واستقلاليتها، وصرّح بأن الوزارة والهيئة تعملان معاً لتحقيق الأهداف المشتركة، مضيفاً أن الوزارة تشارك الهيئة رؤيتها لتطوير قطاع الاتصالات في لبنان.



في إطار التطبيق الكامل لأحكام قانون الاتصالات، وتسريع عملية إعادة هيكلة قطاع الاتصالات وتنظيمه للنهوض به وإدخال لبنان في عصر الخدمات المتقدمة، تعمل الهيئة على إعداد عدد من مذكرات التفاهم مع بعض الجهات الحكومية الرسمية المعنية بتطبيق قانون الاتصالات، وهي: وزارة الاتصالات، وزارة الدفاع الوطني، وزارة الاقتصاد والتجارة، ومديرية الجمارك العامة، وكل ذلك بهدف وضع أطر التعاون بين الهيئة وهذه الجهات في ضوء أحكام قانون الاتصالات والمراسيم التنظيمية الصادرة، و/أو التي سوف تصدر تطبيقاً له، والتي عدّلت في الوضع القائم سابقاً، بما يحفظ لكل من الهيئة والجهات استقلاليتها وصلحياتها.

١٠٣ مذكرة التفاهم مع وزارة الاتصالات

نظراً لعزم الهيئة ووزارة الاتصالات على تطبيق جميع بنود قانون الاتصالات، وفي وقت لا تزال تمارس فيه الوزارة بعض الصلاحيات والمهام التنظيمية، يجري العمل بين الهيئة والوزارة على توقيع مذكرة تفاهم حول هذه المرحلة الانتقالية لضمان انتقال كافة الصلاحيات التنظيمية بتنسيق عالٍ بين الجهتين لتتمّ بطريقةٍ مدروسةٍ ومنظمةٍ تحفظ حقوق الغير ولا تؤثر سلباً في عمل القطاع.

وتتضمّن هذه المذكرة من هذه الصلاحيات والمهام، على سبيل المثال لا الحصر، خدمات البثّ الفضائي والمحطات اللاسلكية الخصوصية، وتراخيص وأذونات الاستيراد لمعدات الاتصالات، والموافقة على هذه المعدات، وتحديد جداول بقواعد المعلومات والممتلكات العامة التي يجب أن تنتقل من الوزارة إلى الهيئة، وسياسة الاستعمال المشترك للبنى التحتية، والإجراءات الخاصة بالمراقبة والتفتيش، وإعداد المراسيم وإصدار القرارات اللازمة لتنفيذ كل هذه المهام.

كذلك، سوف تحدّد هذه المذكرة الفترة الانتقالية وحقوق وموجبات كل من الهيئة والوزارة، لاسيما إبلاغ الجهات المعنية بمضمون المذكرة (مصالح وإدارات الوزارة وهيئة "أوجيرو" وكافة المشغلين العاملين في القطاع الخاص، والمعنيين بشكل مباشر أو غير مباشر)، ومعالجة موضوع المراقبة والتفتيش المنصوص عليه في القسم السابع من قانون الاتصالات، وتأليف لجنة ارتباط مهمتها الاجتماع والتنسيق في كل ما يلزم لعملية انتقال الصلاحيات إلى الهيئة، وتحديد كيفية تأليفها وصلحياتها وتبادل المعلومات ذات الصلة.

كما تتناول هذه المذكرة أيضاً كيفية معالجة المواضيع المتعلقة بحلّ كافة الملفات العالقة لدى الوزارة، وضرورة عرض مشاريع المراسيم والأنظمة على السلطات المختصة، وكيفية حل النزاعات التي يمكن أن تنشأ عن تفسيرها أو تنفيذها.

٢٠٣ مذكرة التفاهم مع مديرية الجمارك العامة

في الإطار ذاته، وبعد أن أرسى قانون الاتصالات مبدأ حرية توفير معدات الاتصالات ومعدات المشترك الخاصة، ورفع القيود الاقتصادية عن استيرادها، وأعطى الهيئة صلاحية حصرية لتحديد المقاييس والشروط التقنية الواجب تطبيقها على المعدات المستوردة، يجري العمل بين الهيئة ومديرية الجمارك العامة على وضع مذكرة تفاهم حول المعاملات الجمركية العائدة للمعدات المستوردة في ضوء الأحكام الجديدة التي أدخلها قانون الاتصالات والمراسيم التنظيمية التي عدّلت في الوضع القائم سابقاً، أخذة بعين الاعتبار نظام الموافقة على المعدات الذي وضعته الهيئة، والذي «يوجب على جميع مستوردي المعدات أن يحصلوا على رخصة استيراد وشهادة موافقة على المعدات تجددان دورياً».

تنصّ هذه المذكرة، بوضوح، على أن عدم وضع الهيئة قيود على توفير معدات الاتصالات لا يعني رفع القيود الجمركية التي تبقى قائمة ولا تُرفع إلا بمجرد إبراز المستورد رخصة الاستيراد الممنوحة له من الهيئة وشهادة الموافقة العائدة للمعدات المستوردة.

كذلك، تتطرّق المذكرة إلى حقوق الهيئة في هذا المجال، والتي تتضمن التأكد من مطابقة المعدات المستوردة مع تراخيص الاستيراد وشهادات الموافقة، عن طريق الدخول إلى المرافق الحدودية وإجراء معاينات ميدانية تلقائياً، أو بناء على طلب مديرية الجمارك العامة، بالإضافة إلى حق الهيئة بالإطلاع دورياً على كافة المعلومات المتعلقة بالجهات المستوردة وبالمعدات المستوردة، و/أو بطلب من الهيئة إلى الجهة المصدرة لهذه المعدات.

ويجري العمل أيضاً على الاتفاق على الأمور التي تدخل في صلب عمل مديرية الجمارك العامة (كثمن المعدات أو الرسوم الجمركية المتوجبة عليها) وعلى الدور الذي كان يضطلع به معهد البحوث الصناعية سابقاً في ما يتعلق بالاتصالات وكيفية انتقاله إلى الهيئة، وعلى تأليف لجنة تنسيق دائمة بين الجهتين.

٣٠٣ مذكرة التفاهم مع وزارة الاقتصاد والتجارة

في متن المذكرة، لجهة مهام كل من الهيئة والمديرية في تلقي الشكاوى وإحالة تلك المتعلقة بقطاع الاتصالات على الهيئة، ومعالجتها، سواء من قبل الهيئة أو المديرية كل ضمن اختصاصه، واتخاذ جميع القرارات وإعداد التقارير الدورية، توصلاً إلى اتخاذ القرار النهائي وإبلاغ المستهلك به، وتأمين الموارد الضرورية للقيام بهذا العمل.

كما تنصّ المذكرة على آلية عمل مُفصّلة بين الهيئة والمديرية يجب اعتمادها، لجهة تلقي وفرز الشكاوى الواردة على المديرية، وإحالة تلك المتعلقة بقطاع الاتصالات وإبلاغ الهيئة بها يومياً، على أن تقوم الهيئة بتحديد الأولويات الموضوعية لدى معالجة الشكاوى الواردة لتفادي أي تأخير، وعلى أن تقوم المديرية بدورها بمتابعة موضوع الشكاوى مع المستهلك من تاريخ ورود الشكاوى حتى تبليغه بالنتائج والقرارات المتخذة بشأنها، على أن يبقى قرار معالجة الشكاوى النهائي ضمن صلاحيات الهيئة.

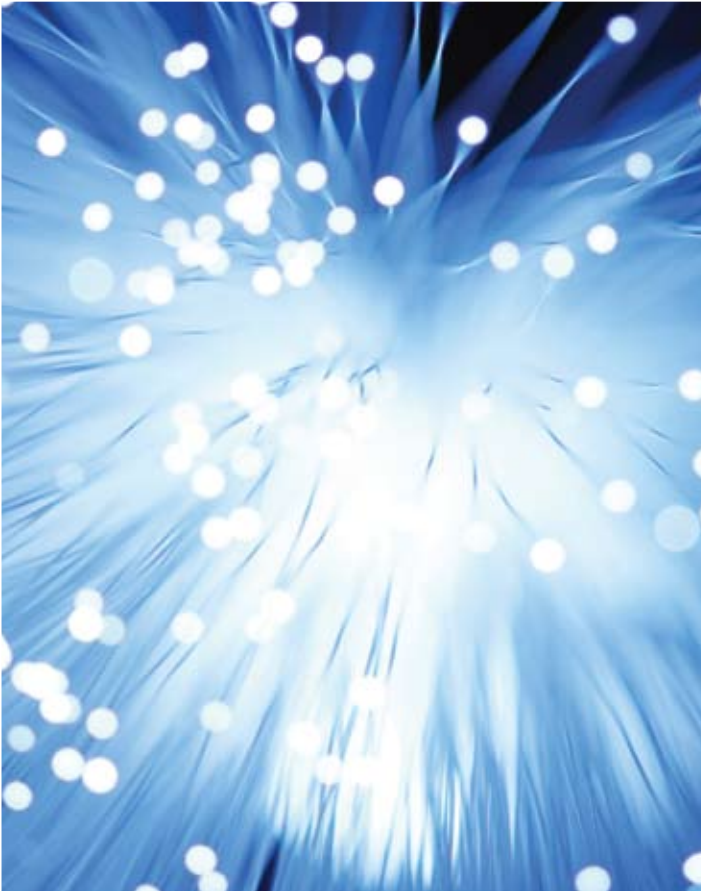
أخيراً، تتناول المذكرة موضوع الموارد المطلوب توفيرها من الهيئة لإطلاق هذا التعاون، بما فيها تكاليف البرنامج والاشتراكات والرسوم، وتأمين التدريب لطواقم العمل، وحملة توعية للمواطنين دافعاً عن حقوقهم ولتعريفهم على السبل المتاحة أمامهم للقيام بذلك.

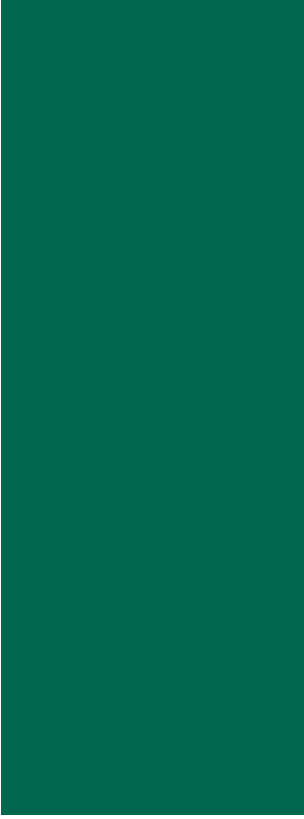
إن حماية المستهلك من صلب مهام الهيئة، مع ما يستتبع ذلك من وضع الأنظمة والقواعد التي تؤمن هذه الحماية وتوضح شروطها. وقد وضعت الهيئة بهذا الخصوص "نظام حماية المستهلك"، الذي يتضمّن آلية لمتابعة ومعالجة شكاوى المستهلكين في قطاع الاتصالات؛ كما أنّ من مهام الهيئة بتّ النزاعات بين مُقدّم خدمات الاتصالات والمستهلك لديه أو المستفيد من خدماته، واجتراح الحل الودّي وفرض العقوبات في حال حصول مخالفة لشروط الترخيص أو لأحكام قانون الاتصالات والأنظمة الصادرة تطبيقاً له.

بموازاة ذلك، تقوم وزارة الاقتصاد والتجارة عبر مديرية حماية المستهلك، حالياً، بمتابعة ومعالجة شكاوى المستهلكين، بما فيها الشكاوى المتعلقة بقطاع الاتصالات، وفقاً لقانون حماية المستهلك رقم ٦٥٩/٢٠٠٥.

وقد ارتأت الهيئة العمل مع مديرية حماية المستهلك على وضع مذكرة تفاهم تضمن تأمين أفضل حماية لحقوق المستهلكين عبر التوعية والإجابة عن استفساراتهم ومراجعاتهم والتدخل لحل أي شكوى، والاستفادة من الخبرات المتبادلة بين الطرفين، وتوفير المال العام عبر التشارك في تأمين متطلبات هذه الخدمة.

تتضمّن هذه المذكرة أسس التعاون والتنسيق بين الفريقين لمعالجة مشتركة لشكاوى المستهلك الخاصة بقطاع الاتصالات، وفق المبادئ التي سوف ترد





٦٠٣ رفع التقارير

قامت الهيئة بمهامها المنصوص عليها في ما خصّ رفع التقارير المالية والإدارية إلى مجلس الوزراء و ديوان المحاسبة عن طريق وزير الاتصالات وفق ما نصّ عليه قانون الاتصالات و المادة الخامسة من مرسوم التنظيم الإداري والمالي للهيئة ١٤٢٦٤.

وفقاً للمادة ٢٢،١ من مرسوم التنظيم الإداري والمالي للهيئة ١٤٢٦٤ و بعد تعيين مكتب مفوضي مراقبة محلّف من أجل التدقيق في حسابات الهيئة المالية للفترة الممتدة من ٨ شباط إلى ٣١ كانون الأول ٢٠٠٧، رفعت الهيئة تقريرها السنوي الأول إلى مجلس الوزراء و ديوان المحاسبة عن طريق وزير الاتصالات وذلك للموافقة عليه. تضمنت البيانات المالية تقريراً مفوضي المراقبة الموجز والمطلّوّل إضافة إلى أنظمة وإجراءات الضبط الداخلي وبرنامج التدقيق الداخلي.

كما تجدر الإشارة إلى إعداد الهيئة موازنتها لعام ٢٠٠٨، واقترانها بموافقة وزير الاتصالات ووزير المالية، عملاً بأحكام قانون الاتصالات و المرسوم رقم ١٤٢٦٤ المتعلق بالتنظيم الإداري والمالي للهيئة.

٤٠٣ التنسيق مع المجلس الوطني للإعلام

أرسلت الهيئة تقريراً إلى وزارة الإعلام و المجلس الوطني للإعلام المرئي و المسموع، تصف فيه الوضع الحالي لقطاع البثّ في لبنان، وسلطت فيه الضوء على المشكلات المرتبطة بالتشويش و التنسيق الدولي و تأثير الإرسال الإذاعي و التلفزيوني سلباً في الصحة العامة.

٥٠٣ المتابعة مع مجلس شوري الدولة

بعد وضعها لمسودّات الأنظمة و طرحها للاستشارات العامة، أصدرت الهيئة عدداً من الأنظمة الأساسية و الضرورية للقيام بمهامها، و المهمة أيضاً لجميع المعنيين الحاليين و المحتملين في قطاع الاتصالات.

قبل نشر هذه الأنظمة في الجريدة الرسمية و دخولها حيّز التنفيذ، و رغبة منها بالتأكّد من تطبيق كافة القوانين المرعية الإجراء، لاسيما نظام مجلس شوري الدولة (المادتان ٥٧ و ٥٨ منه)، أرسلت الهيئة بواسطة وزير الاتصالات هذه الأنظمة إلى جانب مجلس شوري الدولة لإبداء الرأي بشأنها علماً أن إستشارة مجلس الشوري هي إلزامية قانوناً كما إن الهيئة على قناعة تامة بأهمية هذا الرأي في مواضيع الأنظمة الداخلية المتعلقة بحسن سير عمل الهيئة، ضماناً لتطبيقها مع بقية الأنظمة و القوانين، الأمر الذي لا ينطبق على الأنظمة المتخصصة كتلك التي تضعها الهيئة تنفيذاً لمهامها التنظيمية لسوق الاتصالات كما نص عليه قانون الاتصالات.

التنظيمي، كإدارة حيّز الترددات وشؤون البث، اتفاقيات التجوال الإقليمية والدولية، التسعير، الترابط، تقارب الوسائط المتعددة النقالة، قوانين الاتصالات وأنظمتها في الشرق الأوسط، الهوية الرقمية الفريدة والمشاركة، وغيرها.

بهدف إعادة لبنان إلى موقعه الرائد على هذا الصعيد، وبهدف الاستفادة من تجارب ودعم البلدان والهيئات الأخرى، أسهمت الهيئة على نحو فعّال في المؤتمرات الإقليمية والدولية، حيث شاركت أو حاضرت في العديد من الحلقات الدراسية وورش العمل والمؤتمرات الإقليمية والدولية حول مواضيع في صلب عمل الهيئة

«أسهمت الهيئة على نحو فعّال في المؤتمرات الإقليمية والدولية، حيث شاركت أو حاضرت في العديد من الحلقات الدراسية وورش العمل والمؤتمرات الإقليمية والدولية»



نظرة مستقبلية

١ العمل على إصدار مرسوم الملاك التطبيقي عن مجلس الوزراء حالما تتوافر شروط تضمن استقلالية الهيئة الإدارية التامة.

٢ مواصلة تدريب فريق عمل الهيئة على نحو ملائم، والاقتداء بأفضل التجارب المحققة في قطاع الاتصالات عبر المشاركة في المؤتمرات وورش العمل العالمية.

٣ وضع إجراءات داخلية واضحة لعمليات الهيئة التشريعية والتنفيذية وإعداد دفتر شروط أولي لمجموعة من الإجراءات ضمن برنامج إدارة معلومات، واستدراج عروض وتنفيذ أولى مراحل هذا المشروع مع بداية العام ٢٠٠٩.

٤ التخطيط لمروحة متنوعة من النشاطات ورفع عدد محترفات العمل التي تجمع وسائل الإعلام والهيئة وشركاء القطاع، بهدف التواصل مع المعنيين حول الانجازات والمشاريع التي تنفذها الهيئة، والإعلام عنها باستمرار.

٥ الاستمرار في تطوير موقع الهيئة الرسمي بشكل يتيح لكافة الشركاء بالإطلاع على آخر أخبار الهيئة بشكل أوضح، وأسرع وأكثر تفاعلية، بالإضافة إلى تطوير موقع الهيئة الداخلي وإطلاقه في حلة جديدة تشجع على تشارك المعلومات وتراكم الخبرات لدى فريق عمل الهيئة بشكل تفاعلي بناء، وإصدار الصحيفة الإلكترونية الفصلية باللغتين العربية والإنكليزية

٦ إعادة إطلاق الموقع الداخلي الخاص للهيئة بصورة جديدة ومبتكرة تفسح المجال أمام تبادل المعلومات بدون رقابة ضمن مكاتب الهيئة.

٧ إصدار النشرة الإلكترونية الفصلية على موقع الهيئة الرسمي باللغتين العربية والانجليزية.

٨ توقيع مذكرات التفاهم مع الجهات الحكومية الرسمية المعنية بتطبيق قانون الاتصالات والشروع بالمراحل التنفيذية الخاصة بكل منها بما يحفظ لكل من الهيئة والجهات استقلاليتها وصلاحياتها.

٩ ضمان استقلالية الهيئة الإدارية والمالية، من خلال ما سبق ذكره أعلاه ومن خلال الشروع بجمع الرسوم مباشرة من مقدمي الخدمات.

البيانات المالية





٢٠٠٧	٢٠٠٨	الموجودات
٣٠٠,١٩٦,٠٩١	٨٢٤,٢٣٠,٦٨٣	الممتلكات والمعدات
٢١٠,٧٨٠,٣١٧	٣٠٩,٤٥٧,٦٦٢	الأصول الثابتة غير المادية
—	١١,٠٣٠,٠٠٠	موجودات أخرى
٥١٠,٩٧٦,٤٠٨	١,١٤٤,٧١٨,٣٤٥	مجموع الموجودات غير المتداولة
الموجودات المتداولة		
٢٠,٠٠٠,٠٠٠,٠٠٠	٤٠,٠٠٠,٠٠٠,٠٠٠	مخصصات مستحقة
٣٤,١٢٦,٦٦٧	٣١٦,٠١٤,٣٧١	مدينون مختلفون
٢,٤١٦,٩٥٧,٨٥٤	٣٦٦,٢٩٦,٧٦٩	النقد وشبه النقد
٢٢,٤٥١,٠٨٤,٥٢١	٤٠,٦٨٢,٣١١,١٤٠	مجموع الموجودات المتداولة
٢٢,٩٦٢,٠٦٠,٩٢٩	٤١,٨٢٧,٠٢٩,٤٨٥	مجموع الموجودات
المطلوبات		
المطلوبات المتداولة		
٤,٥٠٠,٠٠٠,٠٠٠	٩,٠٠٠,٠٠٠,٠٠٠	سلفات برسم الدفع
١,١٨٤,٣٤٥,٥٩٥	١,٨٩٤,٥٨٠,٩٥٠	دائنون مختلفون
٥,٦٨٤,٣٤٥,٥٩٥	١٠,٨٩٤,٥٨٠,٩٥٠	مجموع المطلوبات المتداولة
١٧,٢٧٧,٧١٥,٣٣٤	٣٠,٩٣٢,٤٤٨,٥٣٥	صافي الموجودات
٢٢,٩٦٢,٠٦٠,٩٢٩	٤١,٨٢٧,٠٢٩,٤٨٥	مجموع صافي الموجودات والمطلوبات

المبالغ مدرجة بالليرة اللبنانية

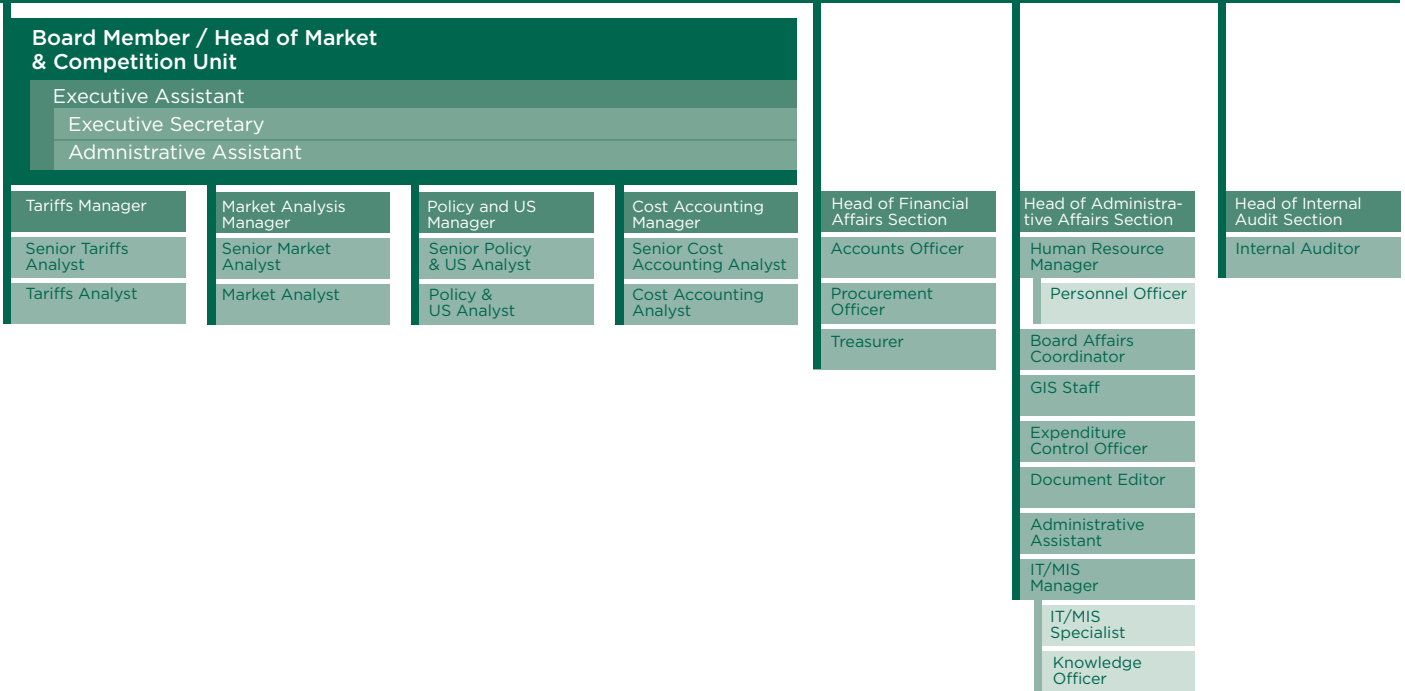
٢٠٠٨	٢٠٠٧	الإيرادات والهبات
٤٠٥,٩٣٦,٤٨٢	٣٠١,٥٠٠,٠٠٠	من ٨ شباط ولغاية ٣١ ك٢٠٠٧
الأعباء		
(٣,٦٢٤,٢٩٧,٦٨٨)	(١,٦٥٩,٣٩٨,٦٥٥)	رواتب، مخصصات وأعباء متعاقدون مؤقتون
(٣,١٠٥,٤٦٥,٢٩٦)	(١,٣٥١,٥٥٧,٥٠٠)	المصاريف الإدارية والعامّة
(٦,٧٢٩,٧٦٢,٩٨٤)	(٣,٠١٠,٩٥٦,١٥٥)	مجموع الأعباء
(٢١,٤٤٠,٢٩٧)	(١٢,٨٢٨,٥١١)	فروقات صرف سلبية
(٦,٣٤٥,٢٦٦,٧٩٩)	(٢,٧٢٢,٢٨٤,٦٦٦)	التغير في صافي الموجودات
١٧,٢٧٧,٧١٥,٣٣٤	—	صافي الموجودات في بداية السنة
٢٠,٠٠٠,٠٠٠,٠٠٠	٢٠,٠٠٠,٠٠٠,٠٠٠	مخصصات خلال السنة
٣٠,٩٣٢,٤٤٨,٥٣٥	١٧,٢٧٧,٧١٥,٣٣٤	صافي الموجودات في نهاية السنة

المبالغ مدرجة بالليرة اللبنانية

٢٠٠٨	من ٨ شباط ولغاية ٣١ ك ٢٠٠٧	
التدفقات المالية من الأنشطة التشغيلية		
	(٢,٧٢٢,٢٨٤,٦٦٦)	التغير في صافي الموجودات
	٣٢,٢٢٩,٠٩٠	تعداد الاستهلاكات
التعديلات:		
	—	التغير في الموجودات الاخرى
	(٣٤,١٢٦,٦٦٧)	التغير في حسابات المدينون المختلفون
	٤,٥٠٠,٠٠٠,٠٠٠	التغير في حساب سلفات برسم الدفع
	(٢٠,٠٠٠,٠٠٠,٠٠٠)	التغير في مخصصات مستحقة
	١,١٨٤,٣٤٥,٥٩٥	التغير في حسابات الدائون المختلفون
	(١٧,٠٣٩,٨٣٦,٦٤٨)	صافي النقد المستخدم في الأنشطة التشغيلية
التدفقات النقدية من الأنشطة الاستثمارية		
	(٣٢٠,٤٨٣,٣٠٨)	شراء ممتلكات ومعدات
	(٢٢٢,٧٢٢,١٩٠)	شراء أصول ثابتة غير مادية
	(٥٤٣,٢٠٥,٤٩٨)	صافي النقد المستخدم في الأنشطة الاستثمارية
التدفقات النقدية من الأنشطة التمويلية		
	٢٠,٠٠٠,٠٠٠,٠٠٠	مخصصات خلال السنة
	٢٠,٠٠٠,٠٠٠,٠٠٠	صافي النقد الناتج من الأنشطة التمويلية
	٢,٤١٦,٩٥٧,٨٥٤	صافي التغير في النقد وشبه النقد
	—	النقد وشبه النقد في اول السنة
	٢,٤١٦,٩٥٧,٨٥٤	النقد وشبه النقد في اخر السنة

المبالغ مدرجة بالليرة اللبنانية





TRA Chairman

Chairman's Executive Assistant
Executive Secretary

Board Member / Head of Legal Affairs & Licensing Unit

Executive Assistant
Executive Secretary
Administrative Assistant

Legal Dept Manager

Senior Counsel

Counsel

Senior Dispute Resolution Officer

Dispute Resolution Officer

Licensing Dept Manager

Senior Licensing Officer

Licensing Officer

Senior Compliance Officers

Compliance Officers

Board Member / Head of Telecommunications Technologies Unit

Executive Assistant
Executive Secretary
Administrative Assistant

Spectrum Affairs Manager

Senior Spectrum Management Eng

Spectrum Management Eng

Spectrum Database Eng

Spectrum Policy Eng

Senior Spectrum Monitoring Eng.

Spectrum Monitoring Eng

Technical Operations Manager

Senior Interconnection Eng

Interconnection Eng

Numbering Eng

Senior Services & Technologies Eng

General Technical Matters Eng

Standards & QoS Manager

Standards Eng

Type Approval Eng

QoS Eng

Case Officer - Easement

Board Member / Head of Information & Consumer Affairs Unit

Executive Assistant
Executive Secretary
Administrative Assistant

Marketing Manager

Public Relations Coordinator

International Affairs Coordinator

Conference/Workshop Coordinator

Marketing Assistant

Research Officer

Research Analyst

Web Design Officer

Web Developer

Web Designer

Public Consultations & Consumer Affairs Manager

Consumer Affairs Officer

Public Consultation Assistant

Complaints Officer

Complaints Assistant

