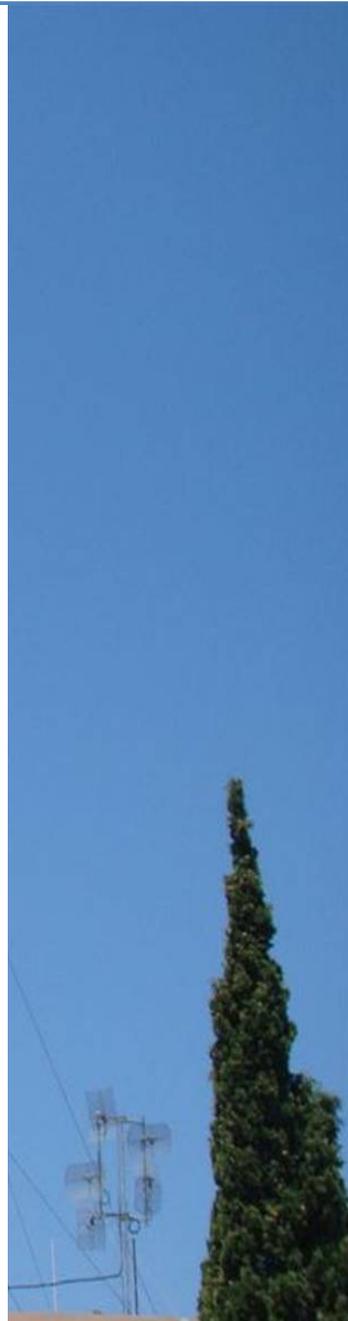


تقرير الهيئة السنوي 2009



مقدمة

خلال عام ٢٠٠٩، واصلت الهيئة المنظمة للاتصالات مهمتها في تحرير السوق ووضع الأطر التنظيمية وبناء الجسور والقدرات. صبّت الهيئة جهودها على التحضير لتطوير سوق الاتصالات والنهوض بها من خلال تحضير أرضية عمل تؤدّي إلى نشر خدمات الحزمة العريضة وتحسين جودة الخدمة وحماية حقوق المستهلك، بالإضافة إلى الحدث الدولي الهام الذي تمثل باستضافة لبنان "الندوة العالمية التاسعة لمنظمي الاتصالات" (GSR)، وهو حدث سنوي رئيسي يعقده "الاتحاد الدولي للاتصالات" ويجمع خلاله كافة الهيئات المنظمة حول العالم.

وخلال عام ٢٠٠٩، عملت الهيئة على التحضير لعملية تحرير خدمات الحزمة العريضة بهدف توفير هذه الخدمات بمواصفاتها الفعلية في لبنان، والسماح له بالحاق بركب الدول المتقدمة. على هذا الصعيد، تهدف رؤية الهيئة إلى ربط جميع أنحاء البلاد ومواطنيها بشبكة الاتصالات العالمية عبر شبكات الألياف البصرية وخدمات الإنترنت العالية السرعة، حتى يتسنى للمواطنين والشركات الاستفادة الفعلية من هذه الخدمات وتيسير معاملاتهم اليومية مع التسهيلات المرافقة لها.

في هذا السياق، أعدت الهيئة خطةً شاملةً لنشر خدمات الحزمة العريضة بما في ذلك إعداد دفتر شروط تراخيص خدمات الحزمة العريضة وترويج المنافسة ووضع ثلاثة مشاريع مراسيم تطبيقية توفّر للمستثمرين وضوحاً أكثر وترشد الرأسمال المطلوب لمدّ شبكات هذه الحزمة وتزيد قيمة عائدات الجمهورية اللبنانية من جراء عمليات المزاد العالمية لمنح التراخيص. بالتزامن مع ذلك، أصدرت الهيئة التراخيص المؤقتة لمقدمي خدمات نقل المعلومات والإنترنت الموجودين في السوق.

بهدف تحسين جودة الخدمة، تمكّنت الهيئة من أداء دور واضح في تنظيم سوق خدمات الهاتف الخليوي على الرغم من أن الشبكتين الحاليّتين لا تزالان مملوكتين من الدولة اللبنانية فيما تتولى شركتان خاصتان تشغيل شبكتيهما. ودعمت الهيئة أيضاً وسهّلت عملية خفض أسعار خدمات الاتصالات الخليوية في كانون الثاني، وحدّدت مؤشرات جودة الخدمة الخاصة التي يتعيّن على مقدّمي خدمات الخليوي الالتزام بها، وهي بصدد المباشرة بمراقبة عن كثب لأداء الشركتين من خلال تطبيق نظام مراقبة جودة الخدمة.

أما في سياق مهمتها الآيلة لحماية مستهلكي خدمات الاتصالات، فقد عالجت الهيئة بجديّة وحسم شكاوى المستهلكين بالتعاون مع مديرية حماية المستهلك في وزارة الاقتصاد والتجارة، وذلك بموجب مذكرة التفاهم الموقعة بينهما سابقاً.

وفي مجال ضبط الاستعمال غير المرخص لحيز الترددات، وبالتنسيق مع المجلس الوطني للإعلام ومكتب مكافحة جرائم المعلوماتية في قوى الأمن الداخلي، تعكف الهيئة على وقف إذاعات الـ "أف.أم"

ومقدّمي خدمات الإنترنت غير الشرعيين الذين يستخدمون ترددات غير مرخصة وغير قانونية، مع ما يؤدي إليه ذلك من تشويش على الترددات المرخصة لمقدّمي الخدمات المرخص لهم والترددات المستعملة من مديرية الطيران المدني والملاحة البحرية وغيره، ومما يشكّل خطراً على السلامة العامة. وقد شملت عمليات البحث وحملات المداومة جميع الأراضي اللبنانية.

في تشرين الثاني ٢٠٠٩، حقق لبنان إنجازاً كبيراً على مستوى صناعة الاتصالات العالمية، ليس باستضافته فعاليات "الندوة العالمية التاسعة لمنظمي الاتصالات" (GSR) و"المنتدى العالمي لقادة الصناعة" (GILF) فحسب، بل أيضاً بتسجيله مشاركة قياسية في هذا الحدث الذي جمع أكثر من ٦٥٠ مشاركاً من ٨٩ بلداً، بينهم وزراء ونواب وممثلين عن الهيئات المنظمة وواضعي السياسات ومقدّمي خدمات الاتصالات وغيره.

وقد تضافرت جهود الهيئة مع جهود "مكتب تنمية الاتصالات" التابع للاتحاد الدولي للاتصالات، بغية تنظيم هذا المؤتمر العالمي في بيروت، وذلك بالرغم من العوائق اللوجيستية والمالية وغموض الوضع السياسي آنذاك، وقد نجح فريق العمل في استقطاب خبراء متخصصين رفيعي المستوى إلى لبنان، إضافةً إلى بثّ التوعية وتحفيز الاهتمام بالمناسبة، بالرغم من المدة الزمنية القصيرة التي سبقت المؤتمر كمرحلة إعداد وتنظيم له.

أقيم المؤتمر بين ٩ و١٢ تشرين الثاني ٢٠٠٩ تحت شعار "التدخل أم عدمه؟ تحفيز النمو عبر تنظيم فعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات"، وقد أجمع المشاركون على أنه كان من أكثر المؤتمرات تنسيقاً وتفاعلاً وإنتاجية، فضلاً عن إسهامه في جهود لبنان على مستوى استعادة موقعه الريادي في عالم الاتصالات إقليمياً وعالمياً، وإعطائه حافزاً للتقدم باتجاه مستقبل زاهر جاذب للاستثمار في قطاع الاتصالات المحلي وتوفير خطة داعمة للنمو المستدام.

ولم تزل الهيئة على ثقة تامة بقدرة قطاع الاتصالات في لبنان على أن يصبح المحرك الأساسي للنمو الاقتصادي عبر استحداث فرص العمل وتعزيز الإنتاجية والقدرة التنافسية للشركات اللبنانية، وتعتبر الهيئة أنها قد أحرزت تقدماً هاماً في فترة زمنية قصيرة بعد صدور أول أربعة أنظمة في الجريدة الرسمية خلال العام ٢٠٠٩ ودخولها حيّز التنفيذ، وهي تستعد لإصدار أهم ما تستوجبه عملية إطلاق تحرير واسعة النطاق لخدمات الحزمة العريضة خلال العام ٢٠١٠ من أنظمة ومراسيم تطبيقية.

١. تمهيد الطريق باتجاه التحرير

يعتبر تحرير قطاع الاتصالات المنصوص عليه في قانون الاتصالات رقم ٤٣١/٢٠٠٢ أهم ركائز تطوير هذا القطاع في لبنان، ويشكل عنصراً أساسياً لتحقيق النمو للاقتصاد الوطني. ضمن هذا السياق، أجرت الهيئة، التي أنيطت بها هذه المهمة، عدداً كبيراً من الدراسات والاستشارات العامة والبحوث حول الهاتف الثابت والخلوي والحزمة العريضة، وقامت بجمع ودراسة وتحليل بيانات مهمة لهذه الأسواق واقترحت حلولاً لمشاكلها تساهم، بمساعدة الدولة اللبنانية، على اتخاذ وتنفيذ قرارات إستراتيجية للمضي قدماً بتطوير قطاع الاتصالات في لبنان.

١. رصد سوق الهاتف الخليوي

اتسم قطاع الهاتف الخليوي في لبنان بنمو كبير إثر تكليف شركتين بإدارة الشبكتين القائمتين، وهما "زين" و"أوراسكوم"، في أعقاب تطبيق قرار مجلس الوزراء رقم ٥٩ تاريخ ٢٩ كانون الثاني ٢٠٠٩. واقترن عقدا الإدارة الجديان بتدبير وزاري أدى إلى تخفيض أسعار الخدمات وتوسيع الشبكة وتعزيز قنوات البيع. لكن على الرغم من تخفيض الأسعار، لا يزال المستهلك اللبناني يدفع أكثر من ضعف المعدل لسعر المكالمات عبر الخطوط المدفوعة مسبقاً مقارنةً مع الأسواق الإقليمية.

من خلال دراسات السوق والتدقيق في أداء سوق الخليوي، سعت الهيئة إلى ضمان الامتثال للقرارات الحكومية، فتعاونت مع وزارة الاتصالات ومديري الشبكتين لتحديد وتعريف معادلات حسابية لمؤشرات الأداء الأساسية لخدمات الهاتف الخليوي، واقترحت أيضاً مبادئ توجيهية للسياسة العامة لتوزيع الخطوط وبطاقات التعبئة من جانب شركتي الخليوي، بغية تعزيز المنافسة وتوافر السلع والخدمات على المستوى الوطني.

١.١ نظرة عامة على السوق

بين حزيران ٢٠٠٤ وتشرين الثاني ٢٠٠٨، أدارت شركتا "فالديتي" و"أم.تي.سي لبنان" شبكتي الخليوي اللتين تملكهما الدولة وهما MIC1 وMIC2 على التوالي. وعند انتهاء مدة عقدي الإدارة، أجاز مجلس الوزراء لوزارة الاتصالات إطلاق مناقصة لإدارة الشركتين على حد سواء. وأسفرت عملية الاختيار، في

كانون الثاني ٢٠٠٩، عن فوز شركتي "أوراسكوم" و"زين" لإدارة الشبكتين المذكورتين لمدة سنة واحدة قابلة للتجديد سنة إضافية. ودخل عقدا الإدارة مع الشركتين حيّز التنفيذ مطلع شباط ٢٠٠٩.

خلال عام ٢٠٠٩، شهد قطاع الاتصالات الخلوية نمواً كبيراً في عدد المشتركين وانخفاضاً في معدل العائد لكل مستخدم. وعُزيت هذه الزيادة المفاجئة في النمو إلى قرار مجلس الوزراء رقم ٥٩ تاريخ ٢٩ كانون الثاني ٢٠٠٩ الذي قضى بخفض تعرفه شبكتي MIC1 و MIC2 للمشاركين في الخطوط المسبقة واللاحقة الدفع.

وقد طُبّق التخفيض على تعرفه الخلوي بموازاة خطة للتوسع في كلتي الشبكتين وتعزيز قنوات بيع خطوط الخلوي وبطاقات التعبئة، كما هو منصوص عنه في عقدي الإدارة الجديدين، علماً أن بنية رسوم الإدارة تغيرت في عقود الإدارة الجديدة، بالمقارنة مع العقود السابقة، بإضافتها حافزاً جديداً لمديري الشبكتين لتطوير شبكتي الخلوي وخفض المعدل العائد لكل مستخدم عبر توسيع قاعدة المشتركين.

في الفصل الرابع من العام ٢٠٠٩، بلغ مستوى اختراق الهاتف الخلوي في لبنان، لمشاركي "أم.تي.سي" و"ألفا"، ٥٧ في المائة بزيادة فاقت ٢٠ نقطة مئوية قياساً على السنة السابقة. أما من حيث المعدل العائد لكل مستخدم هاتف خلوي، سواء كان مدفوع سلفاً أو لاحقاً، لا يزال هذا المبلغ أعلى بكثير من المعدل الإقليمي البالغ ١٤ دولاراً، رغم انخفاضه من ٧١ دولاراً عام ٢٠٠٨ إلى ٥٠ دولاراً عام ٢٠٠٩.

٢.١ تخفيض تعرفه الهاتف الخلوي

في أعقاب قرار مجلس الوزراء رقم ٥٩ تاريخ ٢٩ كانون الثاني ٢٠٠٩ القاضي بتخفيض تعرفه الخلوي، بدأ مديراً شبكتي "أم.تي.سي تاتش" و"ألفا" تعديل التعرفة اعتباراً من أول آذار ٢٠٠٩. وطُبّقت تخفيضات التعرفة على الرسوم غير المتكررة، مثل سعر الخط اللاحق الدفع وسعر الخط المسبق الدفع... كما سرت التخفيضات أيضاً على الأسعار المتكررة الثابتة وعلى تعرفه الاستخدام كاشتراكات الخط اللاحق الدفع والخدمات ذات القيمة المضافة وتعرفة الرسائل القصيرة والمكالمات المحلية والدولية.

التخفيضات الرئيسية للتعريفات المتعلقة بالخط اللاحق الدفع * (اعتباراً من ١ آذار ٢٠٠٩)

سعر الخط: ٤٢%
رسم اشتراك: ٤٠%
المكالمات المحلية: ١٦%
المكالمات الدولية: ٥%
الرسائل القصيرة المحلية: ٥١%
الرسائل القصيرة الدولية: ٢٥%

التخفيضات الرئيسية للتعريفات المتعلقة بالخط المسبق الدفع * (اعتباراً من ١ نيسان ٢٠٠٩)

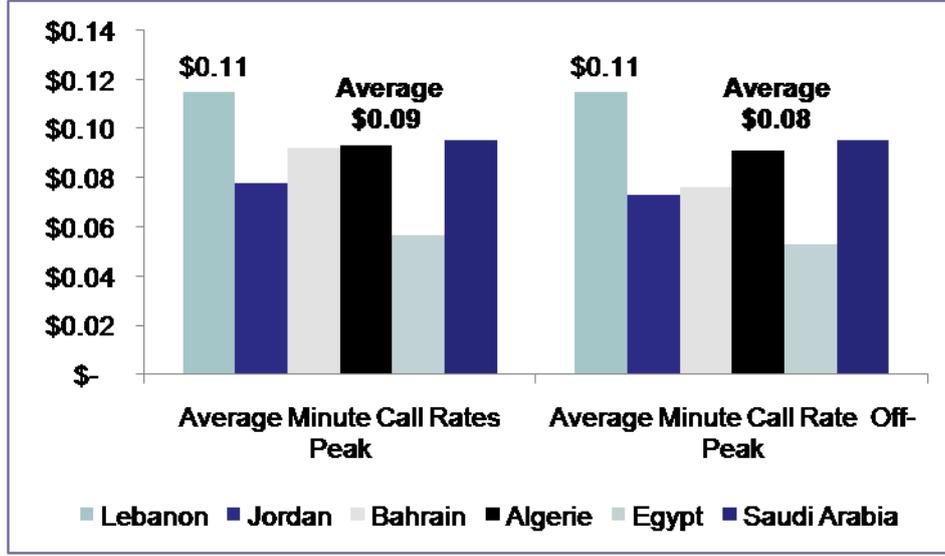
بطاقات الخطوط المدفوعة سلفاً: ٥١%
المكالمات المحلية: ٢٥%
المكالمات والرسائل القصيرة الدولية: وفقاً للموقع الإلكتروني للشبكة
الرسائل القصيرة المحلية: ٦٤%

* التخفيضات هي المعدل المحتسب على أساس نسب تخفيض أسعار "ألفا" و"أم.تي.سي تاتش" سوياً. (تشمل المكالمات المحلية أسعار المكالمات ضمن الشبكة ذاتها ومع شبكات أخرى، وتشمل المكالمات الدولية أسعار المكالمات ضمن أوقات الذروة والأوقات العادية).

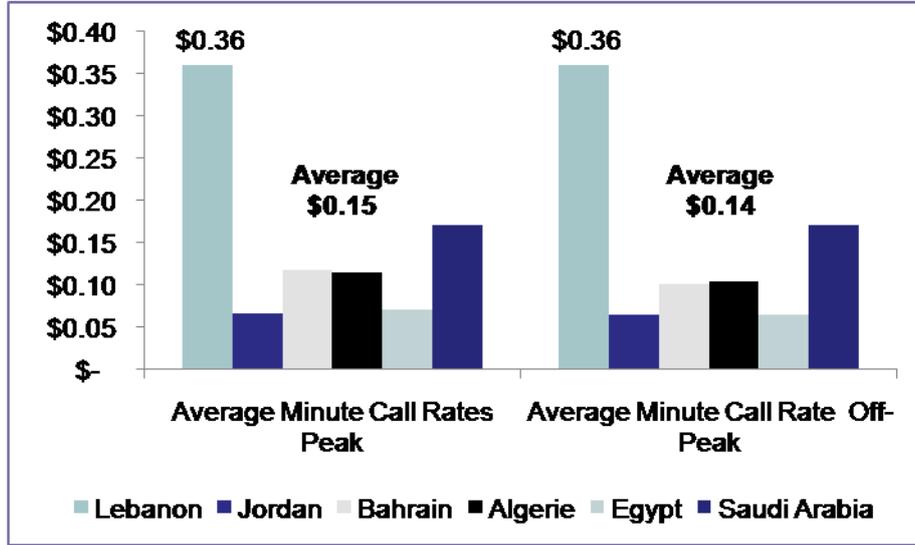
٣.١ دراسة مقارنة الأسعار

بالرغم من تخفيض تعرفه الخلوي عام ٢٠٠٩، لا يزال المستهلكون اللبنانيون يدفعون أكثر من ضعفي المعدل الإقليمي لتعرفة المكالمات المدفوعة سلفاً، و١,٢ مرة أكثر من المعدل الإقليمي للمكالمة المدفوعة لاحقاً.

Postpaid price per minute (2009)



Prepaid price per minute (2009)



٤.١ دراسات السوق وتحقيقاته

درست الهيئة السوق للتحقق من التقيد بتنفيذ قرار خفض تعرفه الخليوي على خطوط الدفع اللاحق والمسبق وبطاقات التعبئة لدى نقاط البيع. وتطرقت إلى نشأة وجود سوق سوداء خلال مواسم الذروة (الانتخابات والصيف)، كما تحققت من دقة فوترة وتسعير خدمات الخليوي المدفوعة مسبقاً ولاحقاً. وقد أرسلت نتائج كل

سلوك منافي لقرار خفض التعرفة وحقوق المستهلكين (مثل السوق السوداء أو الثغرات في عملية توزيع البطاقات) إلى هيئة مالكي الخليوي في وزارة الاتصالات.

٥.١ مشروع نوعية الخدمة ومؤشرات الأداء الأساسية

تماشياً مع دورها المنصوص عنه في عقدي الإدارة الجديدين الموقعين بين وزارة الاتصالات وإدارتي شبكتي الخليوي، عملت الهيئة بشكل وثيق مع وزارة الاتصالات وممثلي شبكتي MIC1 و MIC2 على تعريف واحتساب مؤشرات جودة الخدمة والأداء الأساسية على النحو الوارد في "الجدول-١" من عقدي الإدارة الجديدين.

كما اتفق على تعريف مفصل لكل مؤشر من هذه المؤشرات ولصيغة الاحتساب استناداً إلى توصية المورد ومواصفاته. ونظراً للتوسع الكبير المتوقع للشبكة اعتباراً من نهاية العام ٢٠٠٨، على ضوء بعض الاضطرابات التي شهدتها سوق الخليوي نتيجة لخفض التعرفة، منحت وزارة الاتصالات مديري الشبكة فترة سماح لإنفاذ مؤشرات الأداء الأساسية.

وقد أوضحت الهيئة لإدارتي شبكتي MIC1 و MIC2 تفاصيل مؤشرات الأداء الأساسية الإضافية المحددة في "نظام جودة الخدمة ومؤشرات الأداء الأساسية"، المنشور في الجريدة الرسمية بتاريخ ٢٠٠٩/٤/١٦. وقد أعيد تحديد أهداف هذه المؤشرات كي تتماشى مع مقتضيات عقدي الإدارة الجديدين.

٦.١ مشروع سياسة توزيع الخليوي

وفقاً للمادة ١٥.٤ من عقدي الإدارة، درست الهيئة سياسة توزيع خطوط الخليوي وبطاقات التعبئة، واقتُرحت مبادئ توجيهية عامة ليعتمدها مشغلا الخليوي بهدف تعزيز المنافسة وتوفير السلع والخدمات في كافة المناطق، والحيلولة دون أي نقص في الخطوط والبطاقات المدفوعة سلفاً.

ترمي هذه المبادئ التوجيهية إلى ضمان معاملة شفافة بين الموزعين ومنح فرصة عادلة لأي موزع جديد لدخول سوق توزيع الخليوي. كما أُدرجت بعض التدابير المهمة لنفاذي أية ممارسات تتعارض مع مبدأ المنافسة وتكون ناشئة من السوق السوداء، وقد تؤدي إلى أسعار مرتفعة جداً بالنسبة للمستخدمين النهائيين. وتشمل هذه التدابير أساساً معايير محددة تتعلق باختيار الموزعين وباختلاف نسبة العمولة التي يتقاضونها ويقنوت التوزيع البديلة. إثر ذلك، تبنت إدارتي MIC1 و MIC2، بعض من التوصيات الصادرة عن الهيئة بهذا الخصوص.

٢. مراقبة سوق الهاتف الثابت □ □ □

أحرزت سوق الهاتف الثابت في لبنان نمواً من حيث نسب الاختراق والاستخدام، لكن حجم المكالمات ومعدلات إنترنت الحزمة العريضة لا تزال غير قادرة على المنافسة قياساً بما هو قائم في دول "منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية". وتُعزى زيادة الاختراق الأسري إلى تخفيض رسوم التركيب والطلب على خطوط المشتركين الرقمية (DSL). كما أنه من المرجح أن تكون حركة المكالمات الدولية قد ازدادت بسبب الانخفاض في أسعار المكالمات.

١.٢ نظرة عامة

خلال عام ٢٠٠٩، ارتفعت نسبة اختراق الخطوط الثابتة للأسر إلى قرابة ٦٤ في المائة*، بزيادة نسبتها حوالي ٦ نقاط مئوية مقارنةً بالعام السابق. وتعدّ نسبة الاختراق في لبنان أعلى من نظيراتها في البلدان التي لديها مستوى دخل فردي من إجمالي الناتج المحلي مشابه لمثيله في لبنان. فعلى سبيل المثال، بلغ معدل الاختراق في الأردن ٤٦ في المائة عام ٢٠٠٩.

وتعزو الهيئة زيادة الطلب هذه في سوق الهاتف الثابت إلى سببين: الأول، تخفيض رسوم تركيب الخط من ٢٠٠ ألف ليرة إلى ٥٠ ألفاً خلال الفصل الأخير من العام ٢٠٠٨، وهو ما أزال حاجز الدخول إلى اشتراكات الهاتف الثابت. والثاني، ارتفاع الطلب على خطوط المشتركين الرقمية (DSL)، تزامناً مع ما أدى إليه توسيع نطاق الخدمة من زيادة طلب على خدمات الهاتف الثابت.

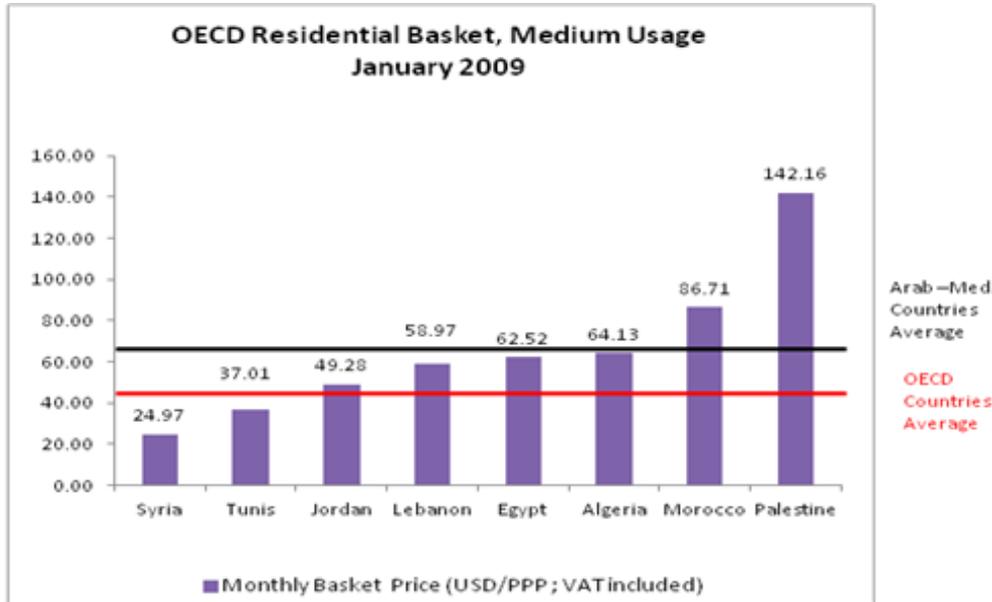
عملياً، نما عدد مشتركى الـ "DSL" نحو ٦٢ في المائة (من حوالي ٨٠ ألفاً في الفصل الأخير من العام ٢٠٠٨ إلى ١٣٠ ألفاً في ذات الفصل من العام ٢٠٠٩)، وتُشرت موزعات هذه الخطوط (DSLAMS) في ٤٢ سنترالاً إضافياً بحلول الفصل الأخير من العام ٢٠٠٩.

كذلك، زادت حركة المكالمات الدولية عبر الخطوط الثابتة نحو ٥٠ في المائة منذ تشرين الثاني ٢٠٠٨، ويرجع ذلك أساساً إلى تخفيض التعرفة الدولية ٣٧ في المائة في أوقات الذروة وخارجها (سرى مفعوله اعتباراً من تشرين الثاني ٢٠٠٨)، ونظراً لإمكانية الوصول السهل والمفتوح إلى التخابر الدولي. يُشار إلى أن تعرفات شبكة الهاتف الثابت العمومية (PSTN) قابلة للمقارنة مع نظيراتها في بعض البلدان العربية المتوسطة، مثل الجزائر، مصر، الأردن، المغرب، فلسطين، تونس، وسوريا. لكنها لا تقارن مع التعريفات داخل البلدان الأعضاء في "منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية" (OECD).

* احتُسبت نسبة اختراق الهاتف الثابت للأسر على فرض أن ٧٥ في المائة من مجموع الخطوط الثابتة تستخدمها الأسر، مقابل ٢٥ في المائة للشركات.

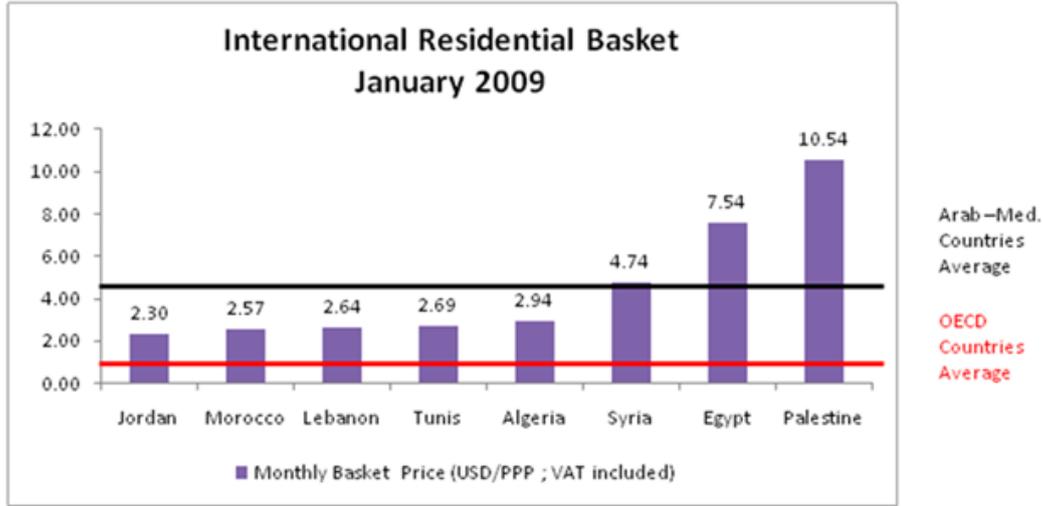
٢.٢ دراسة مقارنة الأسعار

إن قياس تكاليف معدّل سلّة استخدام شبكة الهاتف الثابت العمومية يظهر أنه بالرغم من قدرة لبنان التنافسية مع بعض البلدان العربية المتوسطة، لا تزال تعرفته أعلى من معدّل التعريفات في البلدان الأعضاء في "منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية"، والبالغ نحو ٤١ دولاراً.



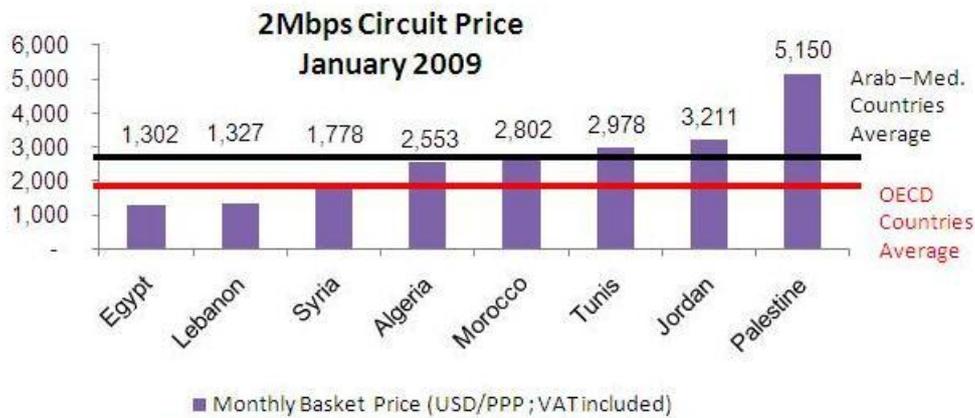
المصدر: دراسة مقارنة الأسعار لعام ٢٠٠٩ من "شبكة الهيئات العربية لتنظيم قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات" (AREGNET)، مع تحليل أجرته الهيئة في لبنان.

على خطٍ مواز، إن أسعار سلّة شبكة الهاتف الثابت العمومية الدولية للمقيمين في لبنان أقل من معدل أسعار البلدان العربية المتوسطة، لكنها أكثر تكلفة بحوالي ثلاثة أضعاف من أسعار بلدان "منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية". ويظهر الرسم البياني أدناه أنه بالرغم من خفض أسعار المكالمات الدولية بحلول نهاية العام ٢٠٠٨، ما زال لبنان في وضع متدن مقارنة مع بلدان "منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية".



المصدر: دراسة مقارنة الأسعار لعام ٢٠٠٩ من "شبكة الهيئات العربية لتنظيم قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات" (AREGNET)، مع تحليل أجرته الهيئة في لبنان

في جانب آخر، يبين قياس سعر سلّة الخطوط التأجيرية الرقمية، قدرة لبنان على المنافسة مع الدول العربية المتوسطة وبلدان "منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية" في السرعات المنخفضة (٦٤ كيلوبت في الثانية)، لكنه اقل بكثير ثمناً في السرعات الأعلى (٢ ميغابت في الثانية). ويظهر الرسم البياني أدناه أن سلات الخطوط التأجيرية بسرعة ٢ ميغابت بالثانية في دول "منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية" والبلدان العربية المتوسطة هي أكثر تكلفةً بـ ١,٤ مرة ومرتين من لبنان على التوالي.



المصدر: دراسة مقارنة الأسعار لعام ٢٠٠٩ من "شبكة الهيئات العربية لتنظيم قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات" (AREGNET)، مع تحليل أجرته الهيئة في لبنان.

٣. مراقبة سوق الحزمة العريضة □ □ □

ترصد الهيئة تطوّر وتطبيق خدمات الحزمة العريضة منذ إطلاق الحزمة اللاسلكية وخطوط المشتركين الرقمية غير المتماثلة (ADSL). غير أن تدهور جودة الخدمات (للسوق السكنية) وارتفاع الأسعار والتوافر المحدود باتت ميزات ملازمة لسوق الحزمة العريضة في لبنان. فهي لا تزال متخلفة بالنسبة لاحتياجات مشتركيها من الأفراد والمؤسسات. وقد حققت خطوط المشتركين الرقمية غير المتماثلة نمواً فعلياً في العام ٢٠٠٩، لكن انتشارها لا يزال متواضعاً لنسبة ١٣ في المائة فقط من الأسر في لبنان.

١.٣ لمحة تاريخية

أدت المنافسة بين مقدّمي خدمات نقل المعلومات إلى التنبّي المبكر لخدمات الحزمة العريضة اللاسلكية؛ حالياً، في لبنان أربع شركات تقدّم خدمة نقل المعلومات بالحزمة العريضة اللاسلكية وتستخدم كل واحدة منها تقنية مختلفة (CDMA، Pre-Wimax، Iburst).

على صعيد آخر، أُدخلت خدمات خط مشترك الإنترنت الرقمي غير المتماثل (ADSL) إلى لبنان في مرحلة متأخرة كثيراً عن غيره من الدول النامية التي بدأت بفصل الحلقة النحاسية المحلية ابتداءً من العام ٢٠٠٠. انطلق مشروع الإنترنت السريع في كانون الثاني ٢٠٠٦ عندما وقّعت وزارة الاتصالات مذكرة تفاهم مع مقدّمي خدمات نقل المعلومات والإنترنت، وُحدّدت فيها المبادئ لتوجيه عملية إدخال الإنترنت السريع من خلال فصل الحلقة النحاسية المحلية لدى الوزارة. وُحدّدت المذكرة نوعين من الفصل: تأمين تدفق البيانات لمزودي خدمات الإنترنت، والاستعمال المشترك للخطوط لمزودي خدمات نقل المعلومات.

وفقاً للمذكرة المبيّنة أعلاه، صدرت ثلاثة مراسيم (تحت أرقام ١٦٨٥٢، ١٧٠٩٦ و ١٧٠٩٠) تحدد قواعد استخدام البنية التحتية لوزارة الاتصالات. واستناداً إلى المذكرة والمراسيم التطبيقية ذات الصلة، أطلقت وزارة الاتصالات خدمات الإنترنت السريع في نيسان ٢٠٠٧، ثم تبعها في ذلك مقدّمو خدمات الإنترنت ونقل المعلومات في صيف ٢٠٠٧.

٢.٣ نظرة عامة على سوق الحزمة العريضة

يتخلف لبنان حالياً عن دول المنطقة في توفير خدمات الحزمة العريضة إن لناحية التغطية الجغرافية أو لناحية الساعات أو تنوع الخدمات المقدّمة. يُضاف إلى ذلك تدهور نسبة "الجودة/السعر المقدم" عن المستوى المطلوب لخدمات الحزمة العريضة المتوفر في الأسواق المتطورة.

١.٢.٣ خدمات الحزمة العريضة اللاسلكية

مع أنها تبدو سوقاً تنافسيةً بوجود العديد من مقدّمي خدمات الحزمة العريضة اللاسلكية، فإن الساعات والأسعار متشابهة في السوق. خلال العام ٢٠٠٩، زاد مقدّمو الخدمات استثماراتهم في الشبكات من أجل زيادة التغطية، إلا أنها لا تزال محصورة في المدن الكبرى وبعض الضواحي. وبلغ عدد المشتركين بهذه الخدمات حوالي ٣٠ ألف مشترك بحلول تشرين الأول ٢٠٠٩. وبقيت الأسعار ثابتة (في بعض الحالات، تضاعفت سرعات التحميل أو التنزيل لبعض الحزم الخدمات ذات الأسعار المتدنية، وشهدت حركة الاستخدام زيادةً طفيفة)، ما يشير إلى وجود ضغوط تنافسية بالحد الأدنى باتجاه خفض الأسعار التي تتفاوت بين ٣٩ دولاراً و ١٣٢ دولاراً، تبعاً لميزات كل خدمة.

٢.٢.٣ خدمات خط مشترك الإنترنت الرقمي غير المتماثل (ADSL)

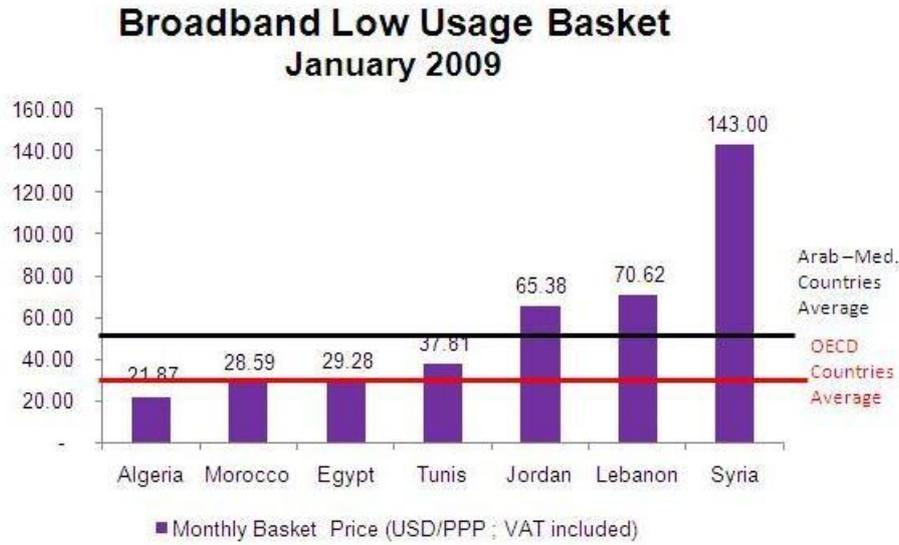
خلال العام ٢٠٠٩، شهدت هذه الخدمات نمواً ناهز ٦٣ في المائة. وبلغ عدد المشتركين ١٣٠ ألفاً في تشرين الأول ٢٠٠٩، أو حوالي ١٣ في المائة من الأسر، ومعظمهم من الذين اختاروا حزمة سرعة التنزيل البالغة ٢٥٦ كيلوبت في الثانية.

تتراوح سرعة الخدمات من مستوى دخول يبلغ للتنزيل ١٢٨ كيلوبت بالثانية حتى ٢,٣ ميغابت بالثانية تماثلية في حالة الخطوط العالية السرعة (HDSL). ويوفّر معظم مقدمي الخدمات سرعات تحميل/تنزيل متطابقة لمخططات السرعة كجزء من الحزم المعيارية. ويقدم بعضهم خدمات إضافية، مثل التنزيل الليلي غير المحدود (من منتصف الليل حتى ٨ صباحاً)، فضلاً عن زيادة السرعة خلال أوقات محددة. وبعض مقدمي خدمات الإنترنت يوفرون منتج خط "HDSL" الذي تصل سرعته إلى ٢,٣ ميغابت في الثانية (تماثلي) مع القدرة على التنزيل غير المحدود.. وتتراوح الأسعار بين ١٩ دولاراً لمستوى النفاذ الأولي وصولاً إلى ٢٢٠ دولاراً لخدمة خط الشركات العالي السرعة (HDSL).

خلال العام ٢٠٠٩، وسّعت وزارة الاتصالات التغطية حيث جهزت المزيد من "المكاتب المركزية" (CO) لخدمات المشترك الرقمي غير المتماثل (ADSL) ليرتفع مجموعها إلى ٨٩ مكتب خطوط إنترنت سريعة (DSL) من أصل أكثر من ٣٠٠ مكتب مركزي.

٣.٣ دراسة مقارنة الأسعار

تُعدّ التعرّف مرتفعة في لبنان بالنسبة لخدمات الإنترنت المنخفضة السرعة (دون ١ ميغابت في الثانية). ويُصنّف الرسم البياني أدناه خدمة الحزمة العريضة في لبنان بين أعلى البلدان العربية المتوسطة، وهي أكثر تكلفةً بواقع ٢,٤ مرة من بلدان "منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية".



المصدر: دراسة مقارنة الأسعار لعام ٢٠٠٩ من "شبكة الهيئات العربية لتنظيم قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات" (AREGNET)، مع تحليل أجرته الهيئة في لبنان.

٤. وضع إستراتيجية تحرير الحزمة العريضة □ □ □

تضافرت جهود الهيئة مع جهود البنك الدولي وشركة "كوالكوم" العالمية لإعداد دراسات وتقارير عن الحزمة العريضة في لبنان من أجل تحديد أفضل السبل لتحرير هذه السوق. وقد خلّصت هذه الدراسات إلى أنه إذا اتخذت الحكومة دوراً فاعلاً في استحداث وتنفيذ الحزمة العريضة، فإن أثر ذلك على الاقتصاد سيكون إيجابياً للغاية.

وقد وضعت الهيئة إستراتيجية شاملة لتطوير شبكات الحزمة العريضة، من شأنها أن توازن بين المصالح العامة والخاصة وأن تؤدي إلى تحسين البنية التحتية. إضافةً إلى ذلك، أعدت الهيئة مشروع مرسوم لمعالجة حقوق المرور وقضايا النفاذ واستخدام الأملاك العامة، كما أعدت مشروع مرسوم لمتطلبات

توصيل الأبنية الجديدة بخدمات الحزمة العريضة، وسوف يُرفع هذا المرسوم إلى مقام مجلس الوزراء للموافقة عليه.

١.٤ التقارير والدراسات الحديثة المتعلقة بالحزمة العريضة في لبنان

خلال العام ٢٠٠٩، شاركت الهيئة بإعداد ثلاثة تقارير حول الحزمة العريضة: تقرير البنك الدولي عن الحزمة العريضة، دراسة مع شركة "كوالكوم" العالمية حول القدرة الشرائية لاستخدام خدمات الحزمة العريضة وخدمات الخلوي والدراسة المتسلسلة للخلوي والحزمة العريضة .

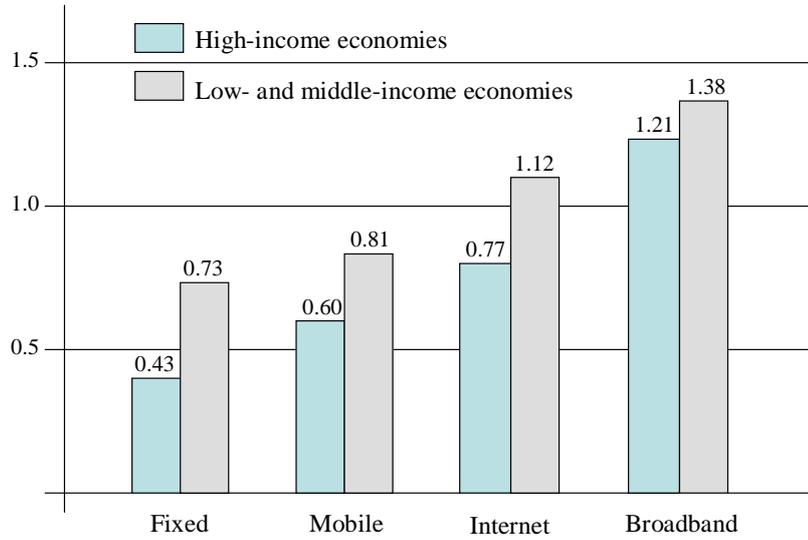
١.١.٤ تقرير البنك الدولي عن الحزمة العريضة

بناءً على طلب من وزارة المالية، أعدّ فريق من البنك الدولي تقريراً عن الأثر الاقتصادي والاجتماعي لتحرير الحزمة العريضة. وقد عملت الهيئة بشكل وثيق مع ممثلي البنك الدولي على استجلاء حقيقة بنية السوق الحالية، فضلاً عن الإطار التنظيمي وخطة منح التراخيص المطروحة للاستشارات العامة. حالياً، يتخلف لبنان عن دول المنطقة من حيث انتشار الحزمة العريضة. كما أن خدمات الحزمة العريضة المقدمة لا تزال محدودة للغاية وسرعاتها منخفضة مع أسعار مرتفعة نسبياً. وينجم ذلك أساساً عن غياب المنافسة في سوق نقل المعلومات والانترنت. كي يتمكن لبنان من الاستفادة من النمو الاقتصادي والقدرة التنافسية اللذين يعززهما اعتماد الحزمة العريضة، ينبغي اتخاذ بعض القرارات الرئيسية على صعيد السياسات الحكومية من أجل تسهيل إقامة شبكات وتوفير خدمات حزمة عريضة على مستوى عالي. ويمكن تلخيص النتائج الرئيسية لتقرير البنك الدولي بما يلي:

- ثمة مجموعة واسعة من القيود التي تعرقل حالياً تطوير خدمات الحزمة العريضة، وتشمل بنية السوق واعتبارات تنظيمية والسياسة العامة. وإن غياب المنافسة الفعالة عن السوق والتأخير في تقديم خدمات الحزمة العريضة العالية السرعة بأسعار معقولة، هي أمور ناتجة عن تأخير إنشاء شركة "ليبان تيليكوم" وحصريّة خدمات الهاتف الثابت والبنية التحتية الأساسية وتأمين خدمات الاتصالات الدولية.
- يعتمد نجاح تطوير الحزمة العريضة على تبني سياسة مبادرة تضمن مشاركة القطاع الخاص في استثمارات نشر الخدمات، لتحفيز الطلب والوصول إلى الحزمة العريضة.
- ينبغي لسياسة الحزمة العريضة وإطارها العملي أن يأخذ في الاعتبار توقيت منح تراخيص هذه الحزمة في ما يتعلق بإنشاء شركة "ليبان تيليكوم" وخصخصة شركات الهاتف الخلوي. كما ينبغي التنبّه إلى التزامات التغطية لكل نوع من أنواع التراخيص ومستقبل مقدّم خدمات نقل المعلومات الموجودين حالياً في السوق.

يتوقع أن يكون الأثر الاقتصادي والمالي لإدخال شبكات الحزمة العريضة وخدماتها كبير الأهمية. فكل زيادة بنسبة ١٠ نقاط مئوية في اختراق الحزمة العريضة في لبنان من شأنها أن تؤدي إلى زيادة نمو

نصيب الفرد من الناتج المحلي المجلد بنسبة ١,٣٨ في المائة، أي ما يعادل 400 مليون دولار سنوياً، مع مساهمة مالية سنوية إضافية ناتجة عن هذا النمو تُقدّر بمبلغ ٩٠ مليون دولار على أساس متكرر. كما أنه من المرجح أن تقل الاستثمارات المرتبطة بهذا النمو عن الزيادة المتوقعة في إجمالي الناتج المحلي لسنة واحدة. وقد ثبت في الفترة الممتدة بين ١٩٨٠ و ٢٠٠٦، أنّ كل زيادة بنسبة نقطة مئوية واحدة في نصيب الفرد من إجمالي الناتج المحلي، يعادلها ١٠ نقاط مئوية زيادة في انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT).



المصدر: "كيانغ وروسوتو"، ٢٠٠٨

ملاحظة: جميع النتائج ذات دلالة إحصائية مهمة عند مستوى ١%، ما عدا تلك المتعلقة بالحزمة العريضة في البلدان النامية التي هي في المستوى ١٠%.

٢.١.٤ مشروع "كوالكوم" حول تحمّل أعباء "الحزمة العريضة"

في تموز ٢٠٠٩، تعاونت الهيئة مع شركة "كوالكوم" العالمية على إعداد دراسة لتقييم القدرة الشرائية لاستخدام خدمات الحزمة العريضة في لبنان. وخلصت هذه الدراسة إلى أن هذه القدرة مرتفعة نسبياً لحوالي ٦٠ في المائة من الأسر، وقد تصل إلى أكثر من ٨٠ في المائة في السنوات الخمس المقبلة مع انخفاض أسعار الخدمات والأجهزة وزيادة المداخل. ومن العوائق الرئيسية أمام القدرة الشرائية لخدمات الحزمة العريضة هو تكلفة جهاز المستهلك، وتحديدًا تكلفة اقتناء كمبيوتر شخصي.

ومن المرجح أن تعتمد الحكومة على الأدوات التالية للتغلب على عوائق هذا الشراء:

- استخدام صندوق "التزام الخدمة الشاملة" (USO)، لتحفيز المشغلين على توسيع شبكاتهم.
- إعادة توزيع أو تخصيص حيز الترددات الرئيسي بطريقة منسقة عالمياً.

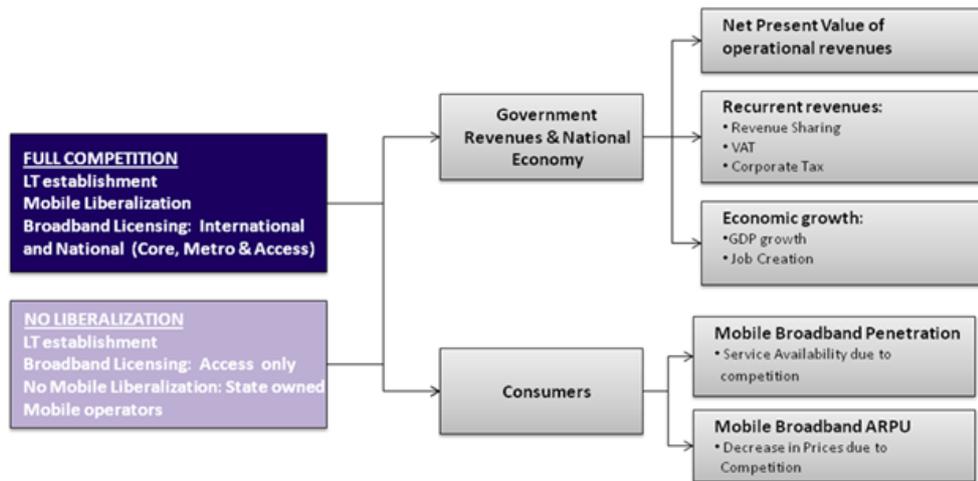
علاوة على ذلك، ربطت الدراسة بين آماذ البث وكلفة النقل اللاسلكي لتقدير عدد المحطات والمواقع التي تحتاجها التغطية الوطنية المطلوبة، ومن ثم لاستنتاج الكلفة التقديرية لبناء الشبكة، مع الأخذ بعين الاعتبار السعات التي تتيحها التقنيات المختلفة وقدرة المشترك على شراء الخدمة كعوامل أساسية في تقدير موزانات الاستثمار المتأتمية عن ذلك.

٣.١.٤ الدراسة المتسلسلة للخلوي والحزمة العريضة

سوف يكون للقرارات السياسة في الأشهر القادمة تأثير مباشر على تطوير سوق الحزمة العريضة والهاتف الخليوي. وللتنبؤ بآثار مختلف قرارات السياسة العامة، أجرت الهيئة محاكاةً لسيناريوهات متنوعة، بدءاً من المنافسة الكاملة وصولاً إلى عدم تحرير القطاع. وتطلبت محاكاة بنية السوق ودينامياتها لكل سيناريو، ووضع افتراضات معينة تتعلق بأسواق الخليوي والحزمة العريضة، مثل عدد الشركات العاملة، توقيت خصخصة شركتي الخليوي، إنشاء شركة "ليان تليكوم"، إطار زمني لتغطية خدمات الجيل الثالث (3G)، خفض أسعار يراعي ديناميات المنافسة، التضخم، حصة الحكومة من الإيرادات، تخصيص حيز الترددات وتعيين الحد الأدنى من التزامات التغطية من جانب الشركات المرخص لها.

استخدمت الهيئة النماذج الخاصة بها لتقييم الأثر المحتمل لكل سيناريو في الاقتصاد الوطني والإيرادات الحكومية ومصالح المستهلكين. وتضمنت الأرقام ذات الصلة القيم الحالية الصافية، القيمة الحالية للإيرادات التشغيلية، حصة الحكومة من العائدات، الضريبة على القيمة المضافة، ضريبة الشركات، نمو إجمالي الناتج المحلي، خلق فرص العمل، نشر الحزمة العريضة المتنقلة ومعدل دخل المستخدم.

وخلصت الهيئة إلى أن تحرير سوق الحزمة العريضة يُعدّ وسيلةً مهمّةً للتنمية الاقتصادية والاجتماعية وتنمية الأعمال التجارية وتعزيز خلق فرص العمل ونمو إجمالي الناتج المحلي ونفاذ المستهلكين إلى الشبكة.



٢.٤ استشارات خطة ترخيص الحزمة العريضة والمواصفات الفنية لشبكات

في حزيران ٢٠٠٩، أطلقت الهيئة عملية استشارات عامة بشأن خطة منح تراخيص الحزمة العريضة ومواصفات الشبكات للأطراف الذين سوف يرخص لهم بتقديم خدمات الحزمة العريضة، وهي ترسي خطة الهيئة لمنح تراخيص هذه الحزمة.

وفقاً لهذه الخطة، تعزم الهيئة إصدار تراخيص لمقدمي الخدمات وتراخيص للترددات على أساس رؤية شاملة تؤمن أوسع تغطيةً لكافة المدن والبلدات والمناطق الريفية عبر شبكات نفاذ عالية السرعة متنافسة ومتصلة بشبكة الإنترنت كما ببعضها البعض في الداخل والخارج، بواسطة شبكات أساسية وشبكات ربط المناطق وبوابات الاتصالات الدولية. والهيئة على قناعة بأن السوق الحالية لخدمات نقل المعلومات والإنترنت والخدمات الدولية السريعة بحاجة إلى تحسينات جذرية لناحية إنشاء شبكات كبيرة السعة وإدخال خدمات جديدة متوافرة في العديد من البلدان باستثناء لبنان.

تمثل خطة الهيئة لمنح تراخيص الحزمة العريضة إستراتيجية شاملة لتطوير شبكات هذه الحزمة التي تهدف إلى توازن دقيق بين مصالح القطاعين العام والخاص، الشركات الجديدة المحتمل دخولها إلى السوق، استثمارات المستهلك الحالية، والحاجة الملحة لإجراء تحسينات على مستوى البنى التحتية وتقديم الخدمات، وكل ذلك ضمن إطارٍ يحدده قانون الاتصالات رقم ٢٠٠٢/٤٣١ والقيود الاقتصادية وغيرها.

تحدد وثيقة المواصفات الفنية لشبكات الحزمة العريضة متطلبات الشبكة المتوجب على المرخص لهم تأمينها بموجب خطة ترخيص الحزمة العريضة التي وضعتها الهيئة. تنطوي وثيقة المواصفات الفنية لشبكات الحزمة العريضة على هدفين أساسيين:

- وضع الشروط التي تشتمل عليها التراخيص والمتعلقة بالشبكة والخدمات، والتي ستكون بقدر المستطاع حياديةً تكنولوجياً وفقاً لسياسة الهيئة التي تسمح للمرخص لهم بإنشاء شبكاتهم مستخدمين تكنولوجياً من اختيارهم. وترتكز مواصفات شبكة الحزمة العريضة وخدماتها والمعايير المذكورة بالتفصيل في هذه الوثيقة على أفضل تجارب القطاع ومعايير، لضمان التشغيل البيئي وجودة الخدمة، وخاصةً تلك التي يعتمدها "منتدى الحزمة العريضة" (Broadband Forum) والاتحاد الدولي للاتصالات (ITU) ومنتدى "WiMAX".
- تحديد المعلومات التي يجب على مقدمي الطلبات توفيرها في طلب الترخيص والمتعلقة بالشبكات والخدمات والعمليات التي يقترحونها.

٣.٤ استخدام الأملاك العامة وحق المرور

أعدت الهيئة مشروع مرسوم لتسهيل إجراءات دخول الشركات المرخص لها إلى الأملاك العامة، لإنشاء الشبكات وفق ما نصت عليه المادة ٣٥ من قانون الاتصالات رقم ٤٣١/٢٠٠٢. ويحدد مشروع المرسوم المذكور الإطار القانوني والعملي والدور الوسيط للهيئة، فضلاً عن أسس توزيع البدلات والرسوم التي يتعين على مقدمي الخدمات دفعها لقاء استخدام البنية التحتية المرتبطة بعملهم. وقد أقامت الهيئة ورشة عمل عرضت خلالها مشروع المرسوم أمام الأطراف المعنية، واجتمعت مع المسؤولين في وزارة الاتصالات، ووزارة الطاقة والمياه، ومؤسسة مياه بيروت وجبل لبنان، للإطلاع على ملاحظاتهم بشأنه. وبعد مراجعة التعليقات على المشروع من القطاعين العام والخاص، سوف ترفعه الهيئة إلى معالي وزير الاتصالات عام ٢٠١٠ تمهيداً لإحالاته على مجلس الوزراء للموافقة عليه.

٤.٤ متطلبات المبني الجديد لدعم خدمات الحزمة العريضة

بعدما عملت الهيئة على متطلبات المباني الجديدة لتأمين شبكة المباني السكنية والتجارية بخدمات الحزمة العريضة في العام ٢٠٠٨، أصدرت وثيقةً حول متطلبات تشييد المباني بهذا الخصوص وعرضتها في ورشة عمل، واجتمعت مع المسؤولين في المجلس الأعلى للتنظيم المدني، المديرية العامة للتنظيم المدني، ونقابة المهندسين في بيروت، للإطلاع على ملاحظاتهم بشأنه. وبعد مراجعة تعليقات القطاعين العام والخاص، سوف ترسل الهيئة، بواسطة المديرية العامة للتنظيم المدني، مشروع مرسوم حول هذه المتطلبات إلى مجلس الوزراء للموافقة عليه.

٥.٤ إعادة العمل ببعض تراخيص الحزمة العريضة

في ٢٧ تشرين الأول ٢٠٠٩، منحت الهيئة تراخيص مؤقتة لثلاث شركات لبنانية، هي: "ترايسات" (TRISAT SARL)، "أل.سي.أن.سي" (LCNC SAL) و"وايفز" (Waves SAL). وكانت قد مُنحت الشركات الثلاث، بحسب الأصول، تراخيص اتصالات قبل نفاذ الإطار القانوني الجديد (قانون الاتصالات رقم ٤٣١/٢٠٠٢)، ثم أنهى العمل بهذه التراخيص عام ٢٠٠١، لكن مجلس شورى الدولة أعاد العمل بها لاحقاً.

بناءً على هذه التراخيص، أصبحت الشركات المذكورة قادرة على تركيب وتشغيل شبكات لاسلكية خاصة بها. وستستخدم الشركات الثلاث المرخصة جزءاً من حيز الترددات حُصص لها على أساس وطني لتوفير

خدمات نقل المعلومات والإنترنت بالحزمة العريضة، وهي، بالتالي، تشكل قيمة مضافة في سوق الاتصالات في لبنان.

وستكون هذه الخدمات متاحة للجمهور في المناطق التي حدّدت الهيئة حاجتها لمزيد من التغطية، لتلبية احتياجات السوق المتزايدة. بدايةً، ستغطي الشبكات منطقة بيروت الكبرى، ثم يتوسّع نطاقها تدريجاً لتوفير تغطية وطنية.

ويسهم إصدار ثلاثة تراخيص مؤقتة جديدة في تعزيز المنافسة داخل سوق الاتصالات اللبنانية، ويشكل خطوةً مهمّةً نحو تحرير السوق. وفي الوقت الذي تنتظر فيه الهيئة سريان خطة إعادة توضيب وتوزيع حيّز الترددات، تؤكد مجدداً التزامها حماية سوق مفتوحة وشفافة وتنافسية.

١١. تعزيز إطار العمل التنظيمي

تقوم مهمة الهيئة الرئيسية على تشجيع المنافسة وضمان استقرار السوق وحماية حقوق مستهلكي خدمات الاتصالات. وعليه، فإنّ الهيئة مسؤولة عن إصدار التراخيص والأنظمة التي تؤمن ذلك، بالإضافة إلى إدارة حيز الترددات اللاسلكية ومخطط الترخيم الوطني ومراقبة السوق لرصد أي استغلال لموقع مهيمن فيها وأية ممارسات مناقضة لمبدأ التنافس، فضلاً عن اتخاذ الخطوات الضرورية عند اللزوم. في هذا الإطار، عالجت الهيئة خلال عام ٢٠٠٩ مسائل تنظيمية ضمن محاور مختلفة، منها ما يتعلق بإعادة تجديد مهل التراخيص المؤقتة الممنوحة خلال عام ٢٠٠٨ وتلك التي أعيد العمل بها في كانون الأول ٢٠٠٩ لمقدمي خدمات الإنترنت والنقل المعلومات، وركزت اهتمامها حول إدارة الموارد النادرة وحماية المستهلك.

من جهة أخرى، أقدمت الهيئة بالتعاون مع قوى الأمن الداخلي على إجراء كشوفات وتحقيقات ميدانية بغية ضبط أية مخالفات لقانون الاتصالات رقم ٢٠٠٢/٤٣١ واتخاذ تدابير ضد المخالفين، وقد هدفت هذه الإجراءات إلى كشف مصادر التشويش على شبكات الهاتف الخليوي. أخيراً أصدرت الهيئة، إثر محادثات مع المعنيين في قطاع الاتصالات، قرارها رقم ٢٠٠٩/١ الذي خصصت بموجبه رموز خلوية جديدة (٧١ و ٧٢) لشركتي MIC1 و MIC2، وذلك، تلبيةً لحاجات السوق وتمهيداً لتوسيع شبكتي الخليوي عن طريق تأمين مليون رقم إضافي تدريجياً كما وبهدف منع نشوء سوق سوداء.

١. التراخيص المؤقتة

وفقاً لمبدأ المساواة في معاملة مقدّمي خدمات الاتصالات في كافة أنحاء لبنان، منحت الهيئة بناءً على المادة ٤٨ من قانون الاتصالات رقم ٢٠٠٢/٤٣١ تراخيص اتصالات مؤقتة لجميع الشركات التي كانت مرخصة قبل إنشاء الهيئة ، وذلك منذ نيسان ٢٠٠٨، وقامت بتجديدها خلال عام ٢٠٠٩ على أساس سنوي مؤقت.

لذلك، قامت الهيئة في أواخر كانون الأول من عام ٢٠٠٩ بتجديد العمل بالتراخيص المؤقتة لمقدمي خدمات الإنترنت ومقدم خدمات نقل المعلومات، بالإضافة إلى التراخيص الثلاث التي أعيد العمل بها في حينه.

٢. الدراسات القانونية □ □ □

أجرت الهيئة العديد من الدراسات القانونية، ووضعت مبادئ توجيهية طوال العام تتعلق، بمواضيع منح التراخيص (أنظر أعلاه)، والرقابة والتفتيش، والتشويش على حيز الترددات ومواضيع أخرى.

١.٢ الرقابة والتفتيش

كجزء من تنفيذ مهمتها في مجال الرقابة والتفتيش، وضعت الهيئة بالتعاون مع قوى الأمن الداخلي إجراءً معيناً يمكنها من القيام بالتحقيقات وتنفيذ تدابير قسرية بحق أي شخص ينتهك قانون الاتصالات رقم ٢٠٠٢/٤٣١. خلال تطبيق هذا المبدأ، تقوم الهيئة وقوى الأمن الداخلي بإجراء تحقيقات ميدانية، وتُحال إلى النيابة العامة في حال وجود انتهاكات. كما تُحال على النيابة العامة الشكاوى والتقارير التي تتلقاها الهيئة.

٢.٢ التشويش على حيز الترددات

بدعم من "مكتب مكافحة جرائم الإنترنت وحماية الملكية الفكرية"، أجرت الهيئة في العام ٢٠٠٩ كشفاً ميدانياً في مناطق لبنانية عدة، لتحديد مصادر التشويش على ترددات شبكاتي الهاتف الخليوي وشبكات مقدمي الخدمات. وحُدِّدت مواقع التشويش في مختلف المناطق اللبنانية سيما الأشرفية وفرن الشباك والطريق الرئيسية المؤدية الى "مطار رفيق الحريري الدولي بيروت"، حيث صودرت الأجهزة المسببة للتشويش.

٣.٢ المهمات العملية

تتلقى الهيئة بانتظام مجموعة متنوعة من الطلبات المقدمة من أصحاب المصلحة في قطاع الاتصالات، وتتابع يومياً إجراءات الردّ عليها. وهي تردّ على الطلبات المتصلة بالتراخيص لخدمات الاتصالات أو الترددات اللاسلكية، وفقاً للإطار القانوني النافذ. تستجيب الهيئة أيضاً، بانتظام، لشكاوى مقدمي الخدمات المرخص لهم بشأن التشويش الذي يضعف جودة الخدمة، فضلاً عن متابعة استكمال بناء قاعدة البيانات وتذليل الصعوبات التي تعترض استكمال قاعدة بيانات العملاء لدى الهيئة في أسواق محددة.

كما تستجيب الهيئة للطلبات التي تردّها يومياً عبر البريد (العادي والإلكتروني) والمرتبطة بالقوانين والأنظمة والإجراءات المطبّقة لمنح التراخيص الجديدة والموافقة على المعدات والموضوعات ذات الصلة، فتستجيب لها الهيئة يومياً.

٣. الدراسات التقنية □ □ □

أجرت الهيئة دراسات تقنية واقترحت مسودات أصول تنظيمية وأصدرت عدة استدرجات عروض من ضمن الجهود التي تبذلها من أجل تعزيز الإطار التنظيمي. كذلك، قدمت الهيئة اقتراحاً يقضي بإدخال خدمة الاتصال على نفقة المتلقي إلى وزارة الاتصالات لضمها إلى خدماتها الحالية، وكذلك تقدمت بمسودة اقتراح حول الخيارات المتاحة لتوصيل الألياف الضوئية إلى الأبنية والمرافق وفقاً للاحتياجات الوطنية. أخيراً، أعلنت الهيئة عن اختيارها لشركة WiCOM/Nexius كشريك في قياس مؤشرات جودة الخدمة لخدمات الاتصالات في لبنان.

١.٣ المكالمات التي يدفعها المتلقي

وهي المكالمات التي يدفع ثمنها المتلقي (Collect Calling) هي تلك المكالمات التي لا يدفع ثمنها المتصل. تماشياً مع إستراتيجية وزارة الاتصالات القاضية بإدخال خدمات جديدة في شبكات الهاتف الثابتة والخلوية، أعدت الهيئة دراسة تقنية توصي بوسيلة فعالة لإدخال هذا النوع من المكالمات إلى لبنان، وقدمتها إلى وزارة الاتصالات من أجل الإطلاع والتنفيذ.

٢.٣ التحضير لشبكات الحزمة العريضة بالألياف البصرية (FTTx)

أصبح النفاذ العالي السرعة عبر الحزمة العريضة ضرورياً بالنسبة للبنية التحتية لاقتصاد المعلومات. إذ تتيح هذه الحزمة نمو التجارة الإلكترونية، التطبيب عن بعد، نقل الصوت عبر بروتوكول الإنترنت (VoIP)، خدمات الترفيه عبر الإنترنت، التوظيف عن بعد، الحكومة الإلكترونية، وغيرها من الخدمات لمختلف القطاعات التي من شأنها جميعاً أن توفر فرص عمل جديدة لاقتصاد المعلومات. توفر الألياف البصرية، المستخدمة في ترابط الشبكة الأساسية منذ عقود، حلاً مستقبلياً واعداً بالنسبة لاتصالات الحزمة العريضة، لأن الألياف بحد ذاتها لا تضع حدوداً صارمة على سرعة الاتصال. وتخطط الحكومات في جميع أنحاء العالم لنشر النفاذ عبر شبكة الألياف بغية تحقيق اختراق مرتفع في نفاذ الحزمة

العريضة. وتمتد إستراتيجيات نشر الألياف من "الألياف حتى نقاط الالتقاء" (FTTN) إلى "الألياف حتى المنزل" (FTTH). كما أن المقاربات "الهجينة" الحالية، التي تستخدم الألياف حتى كابينات الشوارع، والنحاس لآخر ميل وصولاً إلى مواقع العملاء، توفر حلاً مؤقتة. وتعكف الهيئة على صياغة ورقة تتطرق فيها إلى مختلف خيارات نشر شبكات الألياف البصرية، بغية تقديم توصيات وفقاً للاحتياجات الوطنية، من أجل المباشرة بتنفيذ شبكات النفاذ عبر الحزمة العريضة من جانب مقدّمي الخدمات المرخص لهم.

٣.٣ المواصفات الفنية للحلول الكاملة لقياس جودة الخدمة

في نيسان ٢٠٠٩، كلف مجلس إدارة الهيئة لجنة لتقصي المعلومات (RFI) و إعداد التفاصيل الفنية والإدارية لاستدراج العروض (RFP) بهدف مراقبة جودة الخدمة وقياس مؤشرات الأداء الأساسية لخدمات الاتصالات في لبنان. وغاية ذلك المحافظة على مستوى معقول من جودة الخدمة المقدمة للعملاء عبر رصد مدى امتثال مقدّمي الخدمات للمتطلبات الإلزامية لجودة الخدمة ومؤشرات الأداء الأساسية. سعت الهيئة من خلال الاستدراج إلى نوعين من العروض، إلى الحصول على نظام جوجة الخدمة (جودة الخدمات) وتطبيقه؛ الأول كان منصةً لقياس جودة الخدمة، على أساس حل جاهز تقوم الهيئة بتملكه وتشغيله، والثاني كان الاستعانة بمصادر خارجية لقياس مؤشرات الأداء الرئيسية لجودة الخدمة بشكل دوري ونشر النتائج على الملأ. دعت الهيئة أكثر من ٣٥ شركة عالمية للمشاركة في المناقصة، وأطلقت أيضاً إعلاناً عاماً بهذا الخصوص. بعد تقييم العروض المقدّمة، أعلنت الهيئة نتائج الأهلية والتقييمات التقنية، وفضت العروض المالية، بحضور ممثلي مقدّمي العروض، حيث أعلن فوز شركة "WiCOM/Nexius"، الشريك الحصري لمقدّم حلول الاتصالات "Nexius"، استناداً إلى تقييمات الأداء الكلي. وكان مقررراً أن يستقر مجلس إدارة الهيئة على نوع العرض الذي يختاره وبالتالي توقيع العقد وتنفيذ الحل في أوائل عام ٢٠١٠.

٤. إدارة الموارد النادرة □ □ □

في العام ٢٠٠٩، سعت الهيئة إلى مكننة إدارة حيز الترددات وموارد الموجات عبر بناء قاعدة للبيانات وإنشاء آليات رصد للتأكد من الامتثال إلى القوانين المحلية والدولية. هذه الجهود كانت موجهة أيضاً للحد من الطلب عبر تشجيع الاستخدامات الأكثر قيمة وفاعلية لحيز الترددات

١.٤ جمع البيانات

أعدت الهيئة وأصدرت طلباً لاستدراج المعلومات (RFI) لبناء قاعدة بيانات مركزية بشأن استخدام حيز الترددات وإشغاله. وقد طلبت فيه معلومات مفصلة من أجل إدارة حيز الترددات وضمان كفاءة استخدامه في لبنان، وحلّ قضايا التشويش، والتأسيس للتنسيق بهذا الشأن مع الاتحاد الدولي للاتصالات والدول المجاورة. وقد ساعدت نتائج استدراج المعلومات في اتخاذ قرار بشأن إعادة التوزيع المحتمل للترددات وفي تقييم متطلبات مسح شرائح النطاقات المشغولة.

Service type	Number of operators who received the RFI	Number of operators who replied (1 st RFI)	Number of operators who replied (2 nd RFI)	% of 1 st received RFI	% of the 2 nd received RFI	Error ratio
Data Service Providers	4	4	2	100%	50%	15%
Mobile operators	2	2	1	100%	50%	25%
Banks	55	-	35	-	63%	-
TV Broadcasting	9	8	3	90%	33%	40% 1 st RFI 20% 2 nd RFI
FM Broadcasting	30	15	8	50%	26%	80% 1 st RFI 20% 2 nd RFI
Satellite operators	16	3	0	10%	0%	
MVDS operators	3	3	-	100%	-	-

ملخص عن بعض البيانات التي يتم جمعها ونسب التجاوب وهوامش الخطأ

٢.٤ إدارة حيز الترددات

تندرج إدارة حيز الترددات الذي يعتبر مورداً وطنياً نادراً ضمن مهام الهيئة الرئيسية. وقد انصبت الجهود في الهيئة على معالجة أمور الترددات على صعد عدة وبشكل متوازٍ، منها ما يتعلق بإعادة توزيع هذه الموارد بشكل قانوني وعادل يلبي احتياجات القطاع العام والخاص، ومنها ما يتعلق بتوفير أفضل شروط التطوير بحسب المقاييس العالمية.

١.٢.٤ ترخيص حيز الترددات

قبل شروع الهيئة بإصدار تراخيص حيز الترددات، ركزت على وضع اللامسات الأخيرة على تسعير الحيز و"نظام إدارة وترخيص حيز الترددات" الذي وافق عليه أعضاء مجلس إدارة الهيئة في ٢٧ نيسان ٢٠٠٩. قدمت الهيئة هذه الوثيقة للاستشارات العامة في ٢٧ تموز ٢٠٠٨ مع مهلة شهر تنتهي في ٧ أيلول ٢٠٠٨، وأخذ أعضاء مجلس الإدارة في الاعتبار ردود الفعل والملاحظات من الجهات المعنية قبل إقرار النظام الجديد الذي سيصبح نافذاً بعد استشارة مجلس شوري الدولة ونشره في الجريدة الرسمية. علاوةً على ذلك، في تشرين الثاني ٢٠٠٩، جرى إعداد "تعليمات إنشاء وتعديل المواقع الراديوية" التي ستعتمدها الهيئة، ووضعت في صيغتها النهائية، وسوف تُدمج كملحق لـ"نظام إدارة وترخيص حيز الترددات". وفقاً لهذه المبادئ، يتعين على جميع مقدمي خدمات الاتصالات، فضلاً عن مقدمي خدمات البث التلفزيوني والإذاعي، الالتزام بمجموعة من الإجراءات للحصول على الإذن لإنشاء أو تعديل أي موقع راديوي. كما تتضمن هذه التعليمات أيضاً المواصفات الفنية اللازمة لإنشاء أو تعديل أي موقع راديوي.

كذلك، أعدت الهيئة مسودة مبادئ توجيهية للترخيص استناداً لتوصيات الاتحاد الدولي للاتصالات بشأن الخدمات اللاسلكية المختلفة، بما في ذلك الراديو الخاص البري المتنقل، خدمات الراديو البحرية والجوية لأغراض الطيران، راديو الهواة، الراديو الثابت، وخدمات الأقمار الاصطناعية. تبعاً لذلك، وضعت الهيئة نماذج الطلبات والترخيص لهذه الخدمات، وسوف تصدر فور جاهزها. نظراً لتطور الخدمات وزيادة توافر معدات التشغيل على نطاق ٢,٤ جيجا هرتز و ٥ جيجا هرتز، وعلى ضوء طلبات مقدمي الخدمات والعموم لاستخدام هذين النطاقين لتطبيقات النفاذ لشبكة الإنترنت، صاغت الهيئة "المبادئ التوجيهية المنظمة لاستخدام نطاق ٢,٤ جيجا هرتز و ٥ جيجا هرتز للشبكات اللاسلكية المحلية والبعيدة (WLAN/RLAN) في لبنان". والغرض من هذه المبادئ تنسيق استخدام الترددات، إنشاء مجالات تقنية وتشغيلية، ضمان سهولة الدخول إلى الأسواق، وتأمين تشغيل خالٍ من التشويش، فضلاً عن ضمان مستوى الخدمة وجودتها.

بالإضافة إلى ذلك، في ٢٧ تشرين الأول ٢٠٠٩، منحت الهيئة تراخيص مؤقتة لثلاث شركات لبنانية، هي: "ترايسات" (TRISAT SARL)، "أل.سي.أن.سي" (LCNC SAL) و"وايفز" (Waves SAL). وقد

مُنحت التراخيص الثلاثة وفقاً لمبدأ المساواة بين مقدّمي خدمات الاتصالات في لبنان، وسوف تستخدم النطاق ٢,٣ جيغاهرتز على أساس وطني، لتوفير خدمات نقل المعلومات والإنترنت بالحزمة العريضة، وهي بالتالي، تشكل قيمة مضافة في سوق الاتصالات في لبنان. وستكون هذه الخدمات متاحة للجمهور في المناطق التي حدّدت الهيئة حاجتها لمزيد من التغطية، لتلبية احتياجات السوق المتنامية؛ بدايةً، ستغطي الشبكات منطقة بيروت الكبرى، ثم يتوسّع نطاقها تدريجاً لتوفير تغطية وطنية. كما تعاونت الهيئة مع وزارة الدفاع الوطني ووزارة الداخلية والبلديات لتخصيص ترددات تستخدمها الجهات الحكومية.

٢.٢.٤ البث

عملت الهيئة مع وزارة الاتصالات ووزارة الإعلام والمجلس الوطني للإعلام المرئي والمسموع، في تنظيم ورشة عمل بعنوان "رؤية جديدة لتطوير قطاع البث" في ٩ كانون الثاني ٢٠٠٩، تمحورت حول مناقشة الوضع الراهن والتحديات والفرص المتاحة للبث الإذاعي والتلفزيوني، وكيفية حل قضايا التشويش الداخلية والعابرة للحدود، وتلك التي تؤثر في اتصالات المطار اللاسلكية ونظام هبوط الطائرات. خلال الورشة، قدمت الهيئة خطة الاستشارات العامة التي وضعتها وتعتمدها، في محاولة لتحسين مستوى البث، وخطة استشارات عامة أخرى للانتقال من البث التلفزيوني التناظري الى البث الرقمي، عملاً باتفاقية جنيف لعام ٢٠٠٦.

٣.٢.٤ تسعير حيز الترددات

طرحت الهيئة للاستشارات العامة "مسودة رأي لتحديد رسوم حق استخدام حيز الترددات"، بين ٢٢ حزيران ٢٠٠٩ و ٣ آب ٢٠٠٩. وستطبق هذه الرسوم (RTU) على الجهات المرخص لها باستخدام حيز الترددات، إضافةً إلى رسوم الحيز الإدارية (SAC)، التي تهدف إلى تغطية التكاليف الإدارية التي تتكبدها الهيئة في عمليات إدارة الحيز والتحكم والتطبيق. وتكمن الأهداف الرئيسية لتحديد رسوم حق الاستخدام في ما يلي:

- ضمان عائد عادل للجمهور من الاستخدام الخاص للأصول العامة، عن طريق فرض رسم "الريع الاقتصادي" لاستخدام حيز الترددات، بالإضافة إلى تكلفة صيانة واستخدام الأصول، والتي سوف تكون مشمولة في الرسوم الإدارية، علماً أن الريع الاقتصادي هو فائض قيمة الأصول العامة للمستخدم الخاص.
- ضمان كفاءة استخدام حيز الترددات، والحد من خسارة هذا المورد النادر. إذ من خلال فرض الرسوم على أساس النطاق، سيدفع مستوى الإشغال وتوافر البدائل الشركات المرخص لها باستخدام الترددات إلى تحسين كفاءتها.

- تشجيع الاستخدام الأمثل لموارد الحيز النادرة عند تخصيص نطاقات التردد التي يتجاوز الطلب عليها العرض المتاح. وستقلص رسوم حق الاستخدام حجم الطلب على نحو فعال، بحيث لا يفوق العرض، وبما ينهي الاستخدام الأقل قيمة لحيز الترددات.
- وضع بروتوكولات توزيع شفافة لتحديد مقدّمي الطلبات الذين سيُمنحون تراخيص الترددات في عرض النطاق الترددي الملائم. كما أن تسعير الحيز بمستوى الربح الاقتصادي، أو بالقرب منه، هو وسيلة فعّالة لتوزيع الحيز على قاعدة أن "من يأتي أولاً، يُخدّم أولاً"، عندما يتجاوز العرض الطلب.

كخطوة أولى لإرساء رسوم حق استخدام الحيز، استهدفت الهيئة الطلبات ونطاقات التردد التالية:

نطاقات حيز الترددات	الطلب
٩٠٠ ميغاهرتز، ١٨٠٠ ميغاهرتز، ٢,١ جيغاهرتز، ٢,٣ جيغاهرتز، ٢,٥ جيغاهرتز	خدمات الحزمة العريضة المتنقلة
١,٩، ٢,٣، ٢,٥، ٣,٥، ٣,٧ و ٢٦ جيغاهرتز	خدمات الحزمة العريضة اللاسلكية الثابتة والمتنقلة
٦، ٧، ٨، ١١، ١٥، ١٨، ٢٣ و ٢٦ جيغاهرتز	مشترك من نقطة إلى نقطة (PTP)
١١، ١٥، ١٨، ٢٣ و ٢٦ جيغاهرتز	حصري من نقطة إلى نقطة ومن نقطة إلى عدة نقاط
١٣٨-١٤٤، ١٤٦-١٧٤، ٢٣٠-٣٨٠، ٣٨٠، ٣٩٩، ٤٠٦، ٤٣٠-٤٤٠ و ٤٧٠-٤٤٠ ميغاهرتز	الراديو الاحترافي المتنقل (PMR)

٤.٢.٤ نظام إدارة وقياس حيز الترددات (SMMS)

في شباط ٢٠٠٩، وقعت الهيئة مع الوكالة الأميركية للتنمية الدولية مذكرة تفاهم تتسلم الهيئة بموجبها هبة عينية بقيمة ٣ ملايين دولار لتمويل شراء قسم من المعدات الخاصة بإدارة حيز الترددات، وذلك في إطار تامين دعم وتدريب الهيئة في لبنان لتأمين إدارة كفاءة لحيز الترددات. وقد أُصدر في ١٨ أيار ٢٠٠٩، استندراج عروض للحصول على عروض لشراء "النظام الآلي لإدارة وقياس حيز الترددات في لبنان"، بدعم من الوكالة الأميركية للتنمية، وبالتنسيق مع "مؤسسة بحوث الأنظمة وتطبيقاتها" (SRA) المتفرعة من "المؤسسة الدولية لبحوث الأنظمة وتطبيقاتها" (SRA Intl). تلقت الهيئة اقتراحات مقدّمي العروض، وهي بصدد تقييمها، من أجل البدء في عملية اختيار الجهات الموردة والنظام المكوّن من "مركز تحكم وطني" ومحطات رصد ثابتة ومتنقلة، ومن المزمع إنجاز المشروع عام ٢٠١٠.

يتيح هذا النظام للهيئة رفع مستوى كفاءة إدارة حيز الترددات، وضع القواعد لاستخدامه، تحديد الجهات التي تستغل الترددات، تحديد إشغال الحيز، وتعقب مصادر التشويش. وسيؤدي هذا النظام إلى توفير حماية أفضل للتراخيص من أي تداخل أو استخدام غير مشروع.

٥.٢.٤ إعادة التوزيع

إن التوزيع الراهن لحيز الترددات، وخاصةً في النطاقين ٢,٥ جيجاهرتز و ٣,٥ جيجاهرتز، لا يتماشى مع توزيع الاتحاد الدولي للاتصالات وتوصياته ولا يعكس القيمة الحقيقية لنطاقات الحيز بوصفه مورداً نادراً. في الآونة الأخيرة، أجرت الهيئة تقييماً لاستخدام نطاقات التردد (١,٩، ٢,٥، ٣,٥، ٥ و ٢٦ جيجاهرتز)، وقدمت توصيات أولية في "خطة إعادة توزيع حيز الترددات"، وهي تلحظ إعادة تخصيص النطاقين ٢,٥ جيجاهرتز و ٣,٥ جيجاهرتز كخطوة ضرورية.

أجرت الهيئة استشارات عامة بشأن هذه الخطة، والتمست التعليق عليها من الجهات المعنية في القطاع. وخلال الاجتماعات التشاورية، ناقشت الهيئة احتياجات مقدمي خدمات البيانات وآراءهم، ودرست أثر الخطة في ما يتعلق بتكاليف إعادة التوزيع وتحديد الجدول الزمني للتنفيذ. وأتاحت الاجتماعات للهيئة أيضاً تحديد نطاقات الحيز التي ستخصص لمقدمي خدمات نقل المعلومات الموجودين في السوق، والنطاقات التي ستُحجز لتراخيص النقل الوطني للحزمة العريضة (NBC) التي ستمنح عبر مزيدة عالمية)، وتراخيص الحزمة الوطنية (NBL). كما حددت الهيئة نطاقات حيز الترددات التي ستكون مخصصة للاستخدام مستقبلاً.

عند إعادة النظر في خطة إعادة التوزيع، سوف تضمّن الهيئة الملاحظات الواردة بشأنها من المعنيين في القطاع ومراعاة احتياجات السوق، دون المساس أو التعرض لأهداف التطوير الموضوعة.

٦.٢.٤ إدارة حيز الترددات

خلال العام ٢٠٠٩، عالجت الهيئة شكاوى التشويش الواردة عليها من مجموعة متنوعة من المشغلين والمؤسسات، بما في ذلك شركتي الخليوي العاملتان بنظام "جي.أس.أم" العالمي، إذاعات الأف.أم، مشغلي الفيديو المتعدد أنظمة التوزيع (MVDS) ومقدمو خدمات نقل المعلومات. كما عالجت الهيئة شكاوى قطاع الطيران المدني، قوى الأمن الداخلي ووزارة الدفاع الوطني. وتلقت شكاوى من مختلف المناطق اللبنانية، وفككت الأجهزة غير المرخص لها وصادرتها، وأعدت إشعارات بالمخالفات وأرسلتها إلى الأطراف المعنية.

بمؤازرة مكتب مكافحة جرائم المعلوماتية وحماية الملكية الفكرية التابع لقيادة الشرطة القضائية في المديرية العامة لقوى الأمن الداخلي، أجرت الهيئة مسحاً ميدانياً لمناطق عدة بغية الكشف عن مصادر التشويش على ترددات شبكتي الخليوي وشبكات مقدّمي الخدمات وكذلك بغية مكافحة الإستخدام الغير شرعي للترددات. وبعد أن حدد المسح مصادر التشويش في العديد منها، تمت المداهمة وصودرت الأجهزة المسببة له.

كما نفذت الهيئة تحقيقات ميدانية وتدقيقات رصدية، بما في ذلك عمليات تفتيش المواقع، استجابةً لشكاوى التشويش من أنظمة الاتصالات اللاسلكية التابعة لمطار رفيق الحريري الدولي في بيروت. كما تمكنت من حلّ ومتابعة قضايا التشويش العابرة للحدود مع تركيا والأردن وسوريا. وعالجت الهيئة أيضاً مسألة التأثيرات الصحية التي يسببها التعرّض للموجات الكهرومغناطيسية، عبر إجراء دراسة بهذا الخصوص، استناداً إلى قياسات ميدانية ومقارنةً نتائجها مع المعايير الدولية.

٧.٢.٤ التنسيق الدولي

شاركت الهيئة في عدد من الاجتماعات الإقليمية والدولية التي نظمها الاتحاد الدولي للاتصالات و"المجموعة العربية لإدارة الطيف" (ASMG) و"لجنة اتصالات البلدان الأميركية" (CITEL). خلال اجتماع "المجموعة العربية لإدارة الطيف" في آذار ٢٠٠٩، انتدب د. عماد حب الله، مفوض، عضو مجلس إدارة ورئيس وحدة تكنولوجيا المعلومات في الهيئة، ممثلاً للمجموعة العربية لدى مجموعة الأميركيين. وفي إطار دورها كمنسق، عرضت الهيئة المواقف الأولية للمجموعة العربية بشأن بنود جدول أعمال "المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية ٢٠١٢" في اجتماع مجموعة الأميركيين. من خلال مشاركتها في هذه الأحداث، تسعى الهيئة إلى الاستفادة من خبرة ودعم الهيئات المنظمة الأخرى في مختلف أنحاء العالم، وتمكين لبنان من استعادة دوره الرائد في عالم الاتصالات.

٣.٤ إدارة مخطط الترقيم الوطني الجديد (NNP)

عملاً بالمادتين ٥ (١) و ٣١ (١) من قانون الاتصالات رقم ٤٣١/٢٠٠٢، فإن الهيئة هي المسؤولة عن إنشاء وإدارة النظام الترقيمي الذي يحتاج إليه المشتركون والمستخدمون لاستعمال خدمات الاتصالات العامة.

في أيار ٢٠٠٩، وضعت الهيئة الصيغة النهائية لـ"مخطط الترقيم الوطني الجديد" و"نظام الترقيم"، بعد التشاور مع الجهات المعنية في القطاعين العام والخاص، ورفعتهما إلى وزارة الاتصالات لإحالتها إلى مجلس شورى الدولة لإبداء الرأي.

في غضون ذلك، تعمل الهيئة على تلبية حاجة السوق لأرقام جديدة، وخاصةً حاجة مشغلي شبكتي الهاتف الخليوي، من خلال إصدار ونشر قرارات بهذا الخصوص في الجريدة الرسمية. كما حددت الهيئة رسوم ترقيم سنوية لأرقام الهاتف الثابت الأرقام المختصرة وأرقام الهاتف الخليوي، لتغطية تكاليف إدارة مخطط الترقيم الوطني.

٤.٤ الموافقة على معدات الاتصالات

عملاً بالمادتين ٢٢ و ٢٣ من قانون الاتصالات رقم ٤٣١، فإن الهيئة تعتبر مسؤولة عن وضع المعايير الفنية الواجبة التطبيق على معدات الاتصالات التي يزمع إدخالها إلى السوق اللبنانية. وضعت الهيئة نظام الموافقة على المعدات ونشرته بالجريدة الرسمية (العدد ١٧ تاريخ ٢٠٠٩/٠٤/١٦) ويتضمن كافة الإجراءات والشروط الواجب إتباعها من قبل موردي/مصنعي معدات الاتصالات من أجل إدخال هذه المعدات إلى السوق واستخدامها على الشبكات العامة للاتصالات، وأيضاً شروط ومواصفات ملصق الموافقة الذي يجب إلصاقه على كافة المعدات في السوق اللبنانية. ومن أجل تسهيل عمل الموردين/المصنعين، قامت الهيئة بمكننة آلية تقديم الطلبات وإصدار التراخيص والشهادات الخاصة بالموافقة على المعدات مع إمكانية تقديم كافة الطلبات والمستندات عبر صفحة الانترنت. كما تقوم الهيئة بالتنسيق الحثيث مع مؤسسة المقاييس الوطنية (Libnor) من أجل تحويل المقاييس الدولية التي تعتمد عليها الهيئة في قبول المعدات الى معايير لبنانية وطنية. في سبيل تسهيل أمور الموردين/المصنعين، قامت الهيئة بتبسيط إجراءات إدخال المعدات والموافقة عليها عبر اتفاقيات ومذكرات تفاهم مع وزارة الدفاع وإدارة الجمارك، بحيث تصبح دراسة الطلبات تمر فقط عبر الهيئة التي تعطى التراخيص والموافقات خلال مهلة ٤٨ ساعة فقط، ويتم ادخال المعدات عبر الجمارك بناءً على هذه الشهادات / الموافقات تلقائياً دون الحاجة للرجوع إلى أي جهة لمزيد من الموافقات. يبقى أن تطبيق هذه النظام يحتاج فقط إلى الاتفاق مع وزارة الاتصالات على الوقت المناسب لتطبيقه.

٥. حماية المستهلك □ □ □

تعمل الهيئة جاهدةً لحماية حقوق المستهلكين في قطاع الاتصالات وتعزيز الإطار التنظيمي لها، وقد وافق مجلس إدارة الهيئة على "نظام شؤون المستهلك" في ١٩ حزيران ٢٠٠٩، وهو يضمن هذه الحقوق تجاه مقدّمي الخدمات ويحدد إجراءات واضحة لتقديم الشكاوى إلى مقدّمي الخدمات والهيئة. وسيصبح النظام نافذاً بعد استشارة مجلس شورى الدولة ونشره في الجريدة الرسمية. ريثما يتم ذلك، يمكن للمستهلكين تقديم الشكاوى إلى الهيئة من خلال مديرية حماية المستهلك في وزارة الاقتصاد والتجارة. وقد خصّصت المديرية خطأً ساخناً لمعالجة شكاوى المستهلكين (١٧٣٩)، بما في ذلك الشكاوى المتصلة بقضايا قطاع الاتصالات. وقد وقّعت الهيئة ومديرية حماية المستهلك مذكرة تفاهم في ١١ شباط ٢٠٠٩ لتحسين خدمة الخط الساخن. وسمحت مذكرة التفاهم بمضافة جهود الهيئة والمديرية لتحسين مستوى المشاركة في الخط الساخن وتقديم خدمة أفضل لمستهلكي خدمات الاتصالات.

١.٥ حل شكاوى المستهلكين

نصت مذكرة التفاهم الموقعة بين الهيئة ووزارة الاقتصاد والتجارة على إعداد قاعدة بيانات قائمة على لغة استعلام مشتركة (SQL) بغية إقامة اتصال مباشر بين الجانبين. وقاعدة البيانات هذه، أو "نظام شكاوى المستهلكين"، أنشئ واختبر في الفصل الثالث من عام ٢٠٠٩ وسمح للهيئة بحسم شكاوى الاتصالات بطريقة منظمة وفعالة، وفي الوقت المناسب.

بعد مراحل الاختبار الأولي لهذا النظام، أقامت الهيئة ورشة عمل لموظفي مديرية حماية المستهلك في نيسان ٢٠٠٩ لإطلاعهم على أولويات حماية المستهلك ولتدريب الموظفين على كيفية استخدام النظام المذكور.

ومنذ ذلك الحين، تتلقى الهيئة الكثير من الشكاوى التي تعالجها بالتعاون مع مديرية حماية المستهلك. وتتطلع الهيئة إلى إطلاق حملة توعية قريباً لتشجيع المستهلكين على تقديم شكاواهم عبر الخط الساخن.

٢.٥ ميثاق تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة

إن تزايد عدد الشكاوى بشأن الخدمات ذات القيمة المضافة يوحي بأن المستهلك اللبناني غير راضٍ عن جودة الخدمة التي يتلقاها. وتشمل الشكاوى التي قُدمت من خلال "نظام شكاوى المستهلكين" إعلانات مضللة لأسعار الخدمات، عدم الإعلان عن أسعارها، خرق اتفاقات السرية، والآمال الكاذبة بالفوز في اليانصيب، فضلاً عن الإعلانات المضللة.

وفي مسعى لحماية حقوق المستهلك وتحقيق مساءلة مقدّمي الخدمات أمام الهيئة، وضعت الهيئة "ميثاق تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة" الذي سيحل، بمجرد نشره في الجريدة الرسمية، محل الوثيقة السابقة الصادرة عن وزارة الاتصالات. ويأخذ الميثاق الجديد بعين الاعتبار الإطار القانوني المعاصر (قانون الاتصالات رقم ٤٣١/٢٠٠٢)، آخر التطورات في السوق وأفضل التجارب الدولية.

لذلك، طرحت الهيئة الميثاق الجديد على الاستشارات العامة في ٩ نيسان ٢٠٠٩، كما نظمت ورشة عمل في ١٦ حزيران ٢٠٠٩ لتعريف مقدّمي الخدمات بمسؤولياتهم وتأكيدهم على ضرورة ضمان تلاؤم محتوى الخدمة ومستواها وتشغيلها مع أحكام القانون.

وينص الميثاق الجديد على توقيع مقدّمي الخدمات ذات القيمة المضافة ومشغلي الخلوي اتفاقاً يوافق بموجبه الطرفان على الالتزام بأحكام هذا الميثاق وتوفير خدمات عادلة موثوق بمضمونها.

٣.٥ حماية الأطفال والأمن السيبراني

تماشياً مع مهمتها في حماية المستهلكين بموجب قانون الاتصالات رقم ٤٣١/٢٠٠٢، تهدف الهيئة إلى رفع مستوى الوعي بشأن تحديات ضمان أمن الأطفال على شبكة الإنترنت. وهي تعتبر حماية الأطفال عنصراً حاسماً في تطوير مجتمع المعرفة. فالأطفال معرضون لمخاطر شتى في الفضاء السيبراني، وقد يكونون هدفاً لقرصنة المعلوماتية وأصحاب الغايات المشبوهة على شبكة الإنترنت.

في العام الماضي، اتخذت الهيئة خطوات لتعزيز حماية الأطفال أثناء استخدامهم شبكة الإنترنت. ضمن هذا الجهد، استضافت الهيئة طاولة مستديرة بالتعاون مع المجلس الأعلى للطفولة في لبنان، في ١٤ أيار ٢٠٠٩، جمعت فيها مقدّمي خدمات الإنترنت، بائعي البرامج، المنظمات غير الحكومية وأعضاء اللجنة التشريعية لتبادل الرؤى بخصوص الحماية على الإنترنت والإجراءات الواجب تنفيذها وتقديم التوصيات بشأنها. كما توقّر الهيئة معلومات عن حماية الأطفال على موقعها الإلكتروني.

كذلك، كان للهيئة مساهمات عديدة في مؤتمرات محلية وإقليمية ودولية وحلقات عمل مخصصة لتناول مختلف قضايا حماية الطفولة على الإنترنت في لبنان بجوانبها التشريعية والتقنية والتنظيمية. كما تُعدّ الهيئة مساهماً فاعلاً في لجان "المجلس الأعلى للطفولة"، وتعمل عن كثب مع الجهات المعنية على إصدار ميثاق بهذا الشأن لمقدّمي خدمات الإنترنت ومقاهي الإنترنت من أجل ضمان بيئة أسلم على شبكة المعلومات الدولية.

وعكفت الهيئة أيضاً على وضع نظام تقني لتأمين سلامة البنى التحتية للاتصالات وضمن سلامة البيانات المهمة والشخصية. على أن يتضمن نظام الأمن السيبراني تدابير إلزامية وتوصيات تسري على جميع الشركات المرخصة ومقدّمي الخدمات في لبنان. وينبغي أن يصدر النظام للاستشارات العامة خلال العام ٢٠١٠.

كجزء من مبادرة رصد الأمن السيبراني في الوطن العربي، تتعهد الهيئة بأن تكون جزءاً من الجهود الإقليمية والوطنية لتعزيز وتنفيذ جميع الإجراءات الضرورية لتعزيز الأمن السيبراني في لبنان والأقطار العربية.

٤.٥ الحماية من التعرض للموجات الكهرومغناطيسية (EMF)

عملت الهيئة على وضع نظام الحد من التعرض البشري للموجات الكهرومغناطيسية الذي يتماشى مع توصيات "اللجنة الدولية للوقاية من الإشعاعات غير المؤينة" (ICNIRP)، المعتمدة من قبل منظمة الصحة العالمية والاتحاد الدولي للاتصالات. يهدف هذا النظام عند صدوره ونفاذه بحسب الآلية المرعية الإجراء إلى حماية الناس والعمال من التأثيرات الصحية المضرّة الممكن حدوثها من جراء التعرض للحقول الكهرومغناطيسية (Electromagnetic Fields) في الأماكن السكنية وفي أماكن العمل، عبر وضع الحدود القصوى للتعرض البشري للحقول الكهرومغناطيسية الناجمة عن الإشعاعات الغير مؤينة. وقد نص قانون الاتصالات في المادة ٢٣ على أن الهيئة هي المسؤولة عن تحديد المقاييس والشروط التقنية الواجبة التطبيق على معدات الإتصالات ومعدات المشترك الخاصة لضمان عدم إلحاق أي ضرر بشبكات الإتصالات أو بالصحة أو بالسلامة العامة.

٦. الشفافية □ □ □

بالإضافة إلى الاستقلالية والمساءلة والإنصاف، تمثل الشفافية إحدى قيم الهيئة الأساسية التي تطبق مبادئها في كل جانب من جوانب عملها، داخلياً وخارجياً، ولديها عدد من الأدوات والآليات اللازمة لتعزيز الشفافية والحوار المفتوح وتسهيل وصول أصحاب المصلحة إلى المعلومات.

١.٦ الاستشارات العامة

يلزم القانون الهيئة إجراء استشارات خاصة محصورة بأصحاب المصلحة، أو عامة مفتوحة للجمهور على نطاق أوسع. خلال العام ٢٠٠٩، طرحت الهيئة خمس وثائق هامة للاستشارات العامة.

١.١.٦ استخدام الأملاك العامة

أعدت الهيئة دراسة حول استخدام الأملاك العامة، وفقاً للمادة ٣٥ (٣) من القانون رقم ٤٣١/٢٠٠٢، الذي ينص على أن الشروط اللازمة لاستخدام الأملاك العامة وإجراءات طلبات مثل هذا الاستخدام وقواعد تحديد البدلات والتعويضات والرسوم، كلها ينبغي أن تُحدّد بموجب مرسوم صادر عن مجلس الوزراء، بناءً لاقتراح وزير الاتصالات. وهذا المرسوم من شأنه أن يستند إلى دراسة تُعدها الهيئة وعلى رأي الجهة الحكومية المختصة.

وتحضّر الهيئة لإقامة عملية ترخيص لنفاذ الحزمة العريضة على الصعيدين الوطني والمحلي، لاجتذاب استثمارات جديدة وتسهيل إنشاء بنية تحتية لخدمات الجيل التالي. وسوف تعتمد الشبكات الجديدة على ما تتيحه الأملاك العامة في لبنان للبنية التحتية الثابتة واللاسلكية، بما في ذلك المسالك والأعمدة والأبراج وأسطح المنازل والأصول ذات الصلة والمرافق التي يملكها القطاع العام ويديرها. كما ستعتمد الشبكات على استخدام الحقوق المرور على الأملاك العامة.

وسيمكّن استخدام الأملاك العامة، الذي تناقشه هذه الدراسة، مقدّمي الخدمات المرخص لهم لإنشاء البنية التحتية للشبكة، بالاستفادة من الحقوق المرور على الأملاك العامة والقنوات الموجودة والبنية التحتية العامة (المسالك والأعمدة والأبراج، وغيرها). ويقلل هذا النهج تكاليف مدّ الشبكات ويقصّر الوقت اللازم لتقديم الخدمات الضرورية للشركات والقاطنين في لبنان.

كما طلبت الهيئة من مقدّمي خدمات الاتصالات المرخص لهم إبداء الملاحظات على هذه الدراسة ووضع اللمسات الأخيرة عليها، وكذلك على مرسوم استخدام المسالك العامة والأعمدة ومواقع الهوائيات وحقوق المرور والأملاك العام ذات الصلة.

٢.١.٦ خطة منح تراخيص الحزمة العريضة ومتطلبات الشبكة

طرحَت الهيئة على الاستشارات العامة وثيقة "خطة منح تراخيص الحزمة العريضة"، استناداً إلى المهمّات والصلاحيات التي أناطها بها قانون الاتصالات رقم ٤٣١/٢٠٠٢. وتعتزم الهيئة إصدار تراخيص مقدّمي الخدمات واستعمال الترددات، بهدف تأمين تغطية على نطاق واسع في مختلف أنحاء لبنان لاسيما في المدن والبلدات والمناطق الريفية. وستتكوّن التغطية من شبكات اتصال مترابطة عالية السرعة، محلياً وخارجياً، بواسطة بوابات الاتصال الداخلية والدولية.

وتتضمّن وثيقة "متطلبات شبكة الحزمة العريضة" الخطوط العريضة لمتطلبات الشبكة التي يجب أن تلتزم بها الجهات المرخص لها، في إطار خطة الهيئة لمنح تراخيص الحزمة العريضة. وتهدف الوثيقة إلى وضع شروط الشبكة والخدمات ذات الصلة بالتراخيص، والتي ستقوم، إلى حدّ معين، على مبدأ حياد التكنولوجيا (تسمح الهيئة للمرخص لهم ببناء شبكاتهم عبر استخدام التكنولوجيا التي يختارونها). وتحدد الوثيقة أيضاً المعلومات التي يتعيّن على أصحاب الطلبات تقديمها في طلبات التراخيص، في ما يتعلق بشبكاتهم وخدماتهم وعملياتهم المقترحة.

٣.١.٦ ميثاق تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة

الغاية من هذا الميثاق حماية حقوق المستهلك وتأكيد مسؤولية مقدّمي الخدمات ذات القيمة المضافة في ضمان ملائمة محتوى الخدمة ومستواها وتشغيلها مع أحكام الميثاق.

وقد أعدت الهيئة هذا الميثاق مع مراعاة الإطار القانوني الجديد (قانون الاتصالات رقم ٤٣١/٢٠٠٢) وأحدث تطورات السوق وأفضل التجارب الدولية، وطرحته للاستشارات العامة، حتى يتسنى لجميع مقدّمي الخدمات ذات القيمة المضافة إبداء الملاحظات وإدراك التزاماتهم الجديدة تجاه المستهلكين. كما أن مشغلي

الشبكات ملزمون، بموجب الميثاق، بمساءلة مقدّمي الخدمات عبر اتفاق ثنائي، ويتعيّن عليهم إبلاغ الهيئة بأي انتهاك لمقتضياته.

٤.١.٦ مشروع تحديد رسوم حق استخدام حيز الترددات (RTU)

كما سبق وورد في سياق فصل إدارة وتسعير حيز الترددات، يعتبر هذا المشروع مهما بالنسبة لأطر وضع السياسة العامة لتحديد رسوم استخدام حيز الترددات بما فيها قطاعات الحزمة العريضة والخلوي، وقد وضعت الهيئة بهدف ضمان الاستخدام الفعال للترددات اللاسلكية، باعتبارها من الموارد النادرة والحيوية لتنمية قطاع الاتصالات ومكسباً كبيراً للاقتصاد اللبناني، وتعزيز رفاه المستهلكين. ومن شأن ذلك أن يضمن عائداً مجزياً من الاستخدام الخاص للأصول العامة، وانضباطاً اقتصادياً مؤسسانياً في استخدام حيز الترددات النادر من خلال وضع بروتوكولات توزيع شفافة.

٥.١.٦ نظام الحد من التعرّض البشري للموجات الكهرومغناطيسية (EMF)

كما سبق التوضيح في فقرة حماية المستهلك الواردة سابقاً، طرحت الهيئة في تشرين الأول ٢٠٠٩ هذا النظام على الاستشارات العامة من أجل حماية حماية الناس والعمال من التأثيرات الصحية المضرة الممكن حدوثها من جراء التعرض للحقول الكهرومغناطيسية في الأماكن السكنية وفي أماكن العمل، عبر وضع الحدود القصوى للتعرض البشري للحقول الكهرومغناطيسية الناجمة عن الإشعاعات الغير مؤينة.. ومن شأن هذا النظام أن يحدّ من تعرّض الإنسان للموجات الكهرومغناطيسية في نطاق التردد من ٣ كيلوهرتز حتى ٣٠٠ جيجا هرتز.

٢.٦ إحالة الأنظمة إلى مجلس شورى الدولة

أصدرت الهيئة عدداً من الأنظمة خلال العام ٢٠٠٩ وطلبت من وزير الاتصالات إحالتها على مجلس شورى الدولة لإبداء الرأي بشأنها قبل نشرها في الجريدة الرسمية ووضعها موضع التنفيذ. وتتماشى جميع هذه الأنظمة مع أفضل التجارب الدولية والدستور اللبناني والقوانين والأنظمة المرعية الإجراء.

١.٢.٦ نظام شؤون المستهلك

طرحت الهيئة "نظام شؤون المستهلك" (CAR) للاستشارات العامة في حزيران ٢٠٠٧، مع مهلة تشاور انتهت في آب ٢٠٠٧. وبعد الأخذ بملاحظات أصحاب المصلحة، وإتباع إجراءات شكاوى المستهلكين، أقر مجلس إدارة الهيئة "نظام شؤون المستهلك" في ١٩ حزيران ٢٠٠٩، على أن يصبح نافذاً بعد

استشارة مجلس شورى الدولة ونشره في الجريدة الرسمية. ومن شأنه أن يضمن حقوق المستهلكين تجاه مقدمي الخدمات.

٢.٢.٦ نظام التراخيص الممنوحة لمقدمي الخدمات

يوضح "نظام التراخيص الممنوحة لمقدمي الخدمات" دور الهيئة في ما يتعلق بمنح التراخيص لمقدمي الخدمات وكيفية إصدار التراخيص الممنوحة لهم. وتُفصّل الوثيقة أنواع التراخيص التي تصدرها الهيئة وتصنيفاتها، كما تعرض كل الشروط التي تُمنح التراخيص بموجبها، مثل الإجراءات المتبعة لإصدار مختلف أنواع التراخيص ومدة الصلاحية والتجديد وغيره. وسيصبح هذا النظام نافذاً فور نشره في الجريدة الرسمية، وهذا من شأنه أن يؤمّن بنية أفضل لسوق الاتصالات وإطاراً أوضح لمقدمي الخدمات.

٣.٢.٦ نظام رسوم تراخيص الترددات والتراخيص الفنية

يوفر هذا النظام إطاراً لهيكلية رسوم الطلبات وحيثيات الإصدار والانتقال وحياسة تراخيص معينة. كما يهدف إلى وضع إطار وتحديد الرسوم المستحقة في ما يتعلق بطلبات بعض التراخيص وإصدارها وحيازتها كما بطلبات الموافقة أو إصدار الموافقة على التنازل عن الترخيص وعلى التغييرات المتعلقة في السيطرة على الشركات المرخص لها.

٤.٢.٦ نظام إدارة وترخيص حيز الترددات اللاسلكية

يتيح هذا النظام للمعنيين بالقطاع الحصول على تفسيرات واضحة وموجزة عن دور الهيئة في مجال إدارة وترخيص حيز الترددات اللاسلكية وعن الإجراءات التي ستعتمدها الهيئة لتخصيص الترددات لكافة أنواع التراخيص. كما يكفل وجود إجراءات عادلة وفعالة وشفافة لمنح تراخيص الموجات اللاسلكية لمقدمي الخدمات، بما يتماشى مع أفضل التجارب الدولية.

٥.٢.٦ نظام إدارة الترخيم

يهدف هذا النظام إلى وضع الترتيبات التي ستعتمدها الهيئة لتخصيص الأرقام وتحديد البدلات وضمان توفر الكميات الكافية منها. كما يهدف هذا النظام إلى ضمان معاملة جميع مقدمي الخدمات المرخص لهم بموضوعية وشفافية وإنصاف.

٦.٢.٦ مخطط الترقيم الوطني

بعد مرحلة الاستشارات، أصدرت الهيئة مخطط الترقيم الوطني الجديد، وهو يحدد قواعد ترقيم الهاتف الثابت، الخليوي، الأرقام المختصرة (الرموز القصيرة) والخدمات الخاصة، إضافة إلى الخدمات الجديدة. ويستلزم المخطط المقترح مخطط ترقيم مغلق بحيث لا يوجد أي رمز يسبق الأرقام الهاتفية مما يعني أن الأرقام المحلية تطلب دائماً كاملة. فجميع أرقام الهاتف (باستثناء الأرقام الدولية والرموز القصيرة) لها نفس الطول المؤلف من ٨ أرقام، ما يقلل من إرباك المستهلكين المحتملين، ويبسّط إجراءات انتقال الأرقام. وسوف يُعلن عن تنفيذ هذا المخطط في مرحلة لاحقة بالتنسيق مع المشغلين.

٧.٢.٦ الجدول الوطني اللبناني لتوزيع الترددات

تهدف الهيئة من خلال هذا الجدول إلى إدارة استخدام حيز الترددات، مع الأخذ بالمعايير الدولية واحتياجات الحكومة والقطاع الخاص. كما ترمي الهيئة إلى تحفيز الابتكار التكنولوجي والقدرة على المنافسة. يقسم الجدول الحيز اللبناني إلى عدد من نطاقات الترددات ويحدد الاستخدامات العامة لها ومواقيت استخدامها. ويُعدّ نشر هذا الجدول معلماً بارزاً في استخدام حيز الترددات استخداماً فعّالاً، حيث تتوقع الهيئة أن يلعب دوراً رئيسياً في الحد من التشويش. وسوف يُحدّث الجدول كلما اقتضت الحاجة لاستيعاب المبادرات الدولية والقرارات الوطنية.

٣.٦ الأنظمة الصادرة

يشكل إصدار الأنظمة المناسبة دعامةً رئيسيةً لمهمة الهيئة في تنظيم وتطوير سوق الاتصالات في لبنان، وفي تعزيز المنافسة العادلة وضمان بيئة عمل سليمة. وقد صدر عن الهيئة في صيغتها النهائية أربعة أنظمة رئيسية خلال العام ٢٠٠٩، وذلك بعد استشارة مجلس شورى الدولة بشأنها وتعديلها على ضوء ملاحظاته ونشرها في الجريدة الرسمية، وهي التالية:

١.٣.٦ نظام الموافقة على المعدات

نشرت الهيئة هذا النظام في الجريدة الرسمية (العدد ١٧، ١٦ نيسان 2009) بموجب القرار ٢٠٠٩/٥، وذلك بعد مراجعة الملاحظات التي أفضت إليها الاستشارات العامة. ويبقى موعد التنفيذ وفقاً على اتفاق انتقالي مع وزارة الاتصالات وإدارة الجمارك بما يحفظ حقوق جميع الأطراف المعنية، منعاً لانعكاس أي إجراء أحادي على حسن سير عملية الاستيراد.

بالإضافة إلى إصدار هذا النظام، قامت الهيئة بإعداد وتحضير ما يلي:

- إعداد طلبات الموافقة على نوع المعدات عبر الإنترنت

وقّعت الهيئة مذكرة تفاهم مع وزارة الدفاع الوطني لتبادل المعلومات ذات الصلة للحصول على شهادات اعتماد المعدات وتراخيص استيرادها. لهذا الغرض، ستطلق الهيئة خدمة طلبات الموافقة على المعدات، عن طريق الإنترنت، لمساعدة المستوردين على تقديم طلبات إجازة الاستيراد والموافقة على المعدات ولمتابعة حالة سير طلباتهم، من أجل الحصول على الرخصة أو الإجازة الموقعة رسمياً. كما توفر هذه الخدمة وتسهّل عملية الوصول إلى المعلومات، وتتيح للمستهلكين فحص المعدات الموافق عليها، والحصول على تراخيص الاستيراد .

- وضع معايير لبنانية (مؤسسة ليبنور)

بوصفها عضواً في لجنة المقاييس "ليبنور JTC1"، تحضر الهيئة اجتماعات دورية لمناقشة ودراسة المعايير الدولية، مثل معايير الإيزو (ISO/IEC)، فضلاً عن مشاركتها في تكييف أكثر من ١٠٠ معيار دولي مع المعايير اللبنانية. في العام ٢٠١٠، تتطلع الهيئة إلى إصدار المعايير اللبنانية لمعدات الاتصالات، وجودة خدمة الاتصالات، وغيرها من الخدمات.

٢.٣.٦ نظام جودة الخدمة ومؤشرات الأداء الأساسية

أصدرت الهيئة هذا النظام بموجب القرار رقم ٢٠٠٩/٦ بما يعكس التزامها بتطوير بيئة تنافسية، إذ أنه من خلاله، تضع الهيئة المعايير لضمان جودة الخدمة وعدالة التعرفة وشفافية الفواتير. ويشترط هذا النظام على مقدّمي الخدمات تحسين دقة الفوترة والإجراءات اللازمة لتسوية النزاعات مع العملاء، كما يطلب منهم توضيحاً بشأن توافر الخدمة وجودتها وأداء منتجاتهم على الشبكة وقد تقوم بحسابتهم إذا لم يقوموا بما يلزم للوصول إلى مستوى الأداء المطلوب الذي حدته الهيئة لكل نوع من أنواع الخدمات . كما ويحدد النظام مجموعة مفيدة من مؤشرات الأداء الأساسية لمقدّمي خدمات الهاتف الخليوي والثابت وخدمات البيانات والإنترنت. وستضمن الهيئة نشر مؤشرات الأداء الأساسية هذه، وجعلها متوافرة للعملاء لمساعدتهم على اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن مقدّم الخدمة.

٣.٣.٦ نظام القوة التسويقية الهامة (SMP)

صدر هذا النظام بموجب القرار رقم ٢٠٠٩/٣ على ضوء الملاحظات التي خلصت إليها الاستشارات العامة بشأنه. ويهدف هذا النظام إلى تزويد كافة مقدّمي خدمات الاتصالات بالمعلومات حول الإستراتيجية التي تتبّعها الهيئة في دراسة أسواق الاتصالات المعنية، بغية تقييم ما إذا كان مقدّمو خدمات الاتصالات يتمتعون بقوة تسويقية هامة. كما يهدف إلى تشجيع مقدّمي خدمات الاتصالات على إتباع أفضل الممارسات وتأمين خدمات عالية الجودة للمستخدمين النهائيين، بكفاءة تقنية واقتصادية عالية.

٤.٣.٦ نظام الترابط

أصدرت الهيئة نظام الترابط بموجب القرار رقم ٢٠٠٩/٤، بعد مراجعة وتحليل نتائج الاستشارات العامة حوله. أما عرضه الأساسي فيمكن في توضيح ترتيبات الترابط وتوفير الخدمات بين مقدّمي الخدمات. كما يهدف هذا النظام إلى إرشاد مقدّمي الخدمات ذوي القوة التسويقية الهامة (بمن فيهم شركة اتصالات لبنان بعد إنشائها والتي قد تصنف كشركة ذات قوة تسويقية في هذا المجال) وذلك من خلال عملية تحضير "العرض النموذجي للترابط" (RIO).

١١١. بناء القدرات والجسور

قامت الهيئة خلال العام ٢٠٠٩ بجهود حثيثة لبناء قدرتها الداخلية والخارجية مسخرة لذلك الوقت والطاقات برغم الموارد المالية المحدودة. وقد تمكنت الهيئة من تعزيز علاقاتها مع المنظمات المحلية، الإقليمية والدولية عبر مشاركتها بالمؤتمرات وورش العمل وتوقيعها لمذكرات التفاهم. واستطاعت الهيئة أيضاً تسهيل عملية التفاعل بينها وبين الأطراف المعنيين بقطاع الاتصالات من خلال تحديث وسائل التواصل وتنظيم المؤتمرات وورش العمل المتخصصة. وعليه، شكلت استضافة الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات إنجازاً كبيراً ساهم باستعادة لبنان موقعه الريادي في عالم الاتصالات الإقليمية.

١. بناء القدرات المؤسسية □ □ □

في إطار جهودها الرامية إلى بناء القدرات المؤسسية، ركزت الهيئة على تدريب أعضاء مجلس الإدارة والموظفين لتعزيز تبادل المعارف والتقنيات، وعلى تزويدهم بأحدث المعلومات حول القضايا المهمة في عالم الاتصالات. وأقامت شراكة مع الاتحاد الأوروبي والبنك الدولي بقيمة ١,٣ مليون يورو و٤٩٢ ألف دولار على التوالي لتمويل مشروعات بناء القدرات، لا سيما مع المعهد الأميركي للتدريب في قطاع الاتصالات (USTTI) ووكالة التنمية الأميركية (USAID) واكتسبت من خلالها الأدوات التقنية الأساسية لترشيد العمليات الداخلية وتحسين قدرتها على تنفيذ برنامجها التنظيمي.

١.١ تدريب الموظفين

على الرغم من محدودية مواردها وعدم قدرتها على التوظيف بطاقة كاملة على النحو المقترح في الميزانية، عززت الهيئة قدرات المتعاقدين معها بحسب الموارد المتاحة. وأقامت الهيئة دورات تدريبية ركزت على تقاسم المعرفة وعلى أساليب تطوير المهارات والمعارف، وقد شارك أكثر من ٢٥ موظف وعضو مجلس إدارة في نشاطات التدريب والتعلم محلياً وإقليمياً ودولياً. وتتنوع المواضيع من نمذجة التكاليف التنظيمية، تطوير تقنية "LTE/Wimax" وإدارة حيز الترددات والأمن السيبراني، إلى إدارة الوقت وإنتاجية "مايكروسوفت أوفيس". كما شكلت استضافة مؤتمر "الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات" (GSR) في لبنان فرصة لرفع مستوى الخبرات التنظيمية لدى فريق العمل ككل، بالإضافة إلى ما يلزم من خبرات إدارية وتمويلية ولوجيستية لتنظيم حدث بهذه الأهمية الدولية.

٢.١ الإدارة المالية

وفقاً لقانون الاتصالات رقم 431/2002، ينبغي للهيئة تحقيق استقلالها المالي اعتباراً من السنة الثالثة لانطلاق عملها، وذلك عن طريق استيفاء الرسوم التنظيمية من مقدمي الخدمات المرخص لهم. في موازنتها لعام ٢٠٠٩، أدرجت الهيئة بنداً يتعلق بإيرادات تستند إلى تطبيق رسوم سنوية بنسبة ٠,٤ في المائة من مجمل إيرادات شركتي الخليوي وذلك بموجب عقود الإدارة الجديدة لشبكتي الخليوي التي نصت على مهام تنظيمية ورقابية واضحة للهيئة، وذلك كبدايات أتعاب مقابل القيام بهذه المهام وقد تضمّنت موازنة الهيئة لعام ٢٠٠٩، علاوةً على الموارد أعلاه، رصد مساهمة الدولة اللبنانية عبر وزارة الاتصالات بقيمة ١٠ مليارات ليرة لبنانية، تم تحويل ٤ مليار ليرة في كانون الثاني ٢٠٠٨ و ١.٥ مليار عن عام ٢٠٠٩ على ثلاث دفعات متتالية في الفصل الأخير من السنة، مما أتاح بالكاد للهيئة تغطية التكاليف العامة والمصروفات الجارية والاحتياجات الأساسية فقط. أما بالنسبة لمشروع موازنة الهيئة لعام ٢٠١٠، فقد أرسل للمصادقة عليه ضمن الأصول المتبعة.

٣.١ تأمين المساعدات والهبات

دخلت الهيئة في شراكة مع المنظمات الدولية، منها بشكل خاص مع الاتحاد الأوروبي والبنك الدولي، لتمويل مشروعات بناء القدرات. ومن خلال هذه المشاريع، اكتسبت الهيئة الأدوات التقنية الأساسية، وأجرت دورات تدريبية لتعزيز العمليات الداخلية.

١.٣.١ الاتحاد الأوروبي

يمول الاتحاد الأوروبي مشروع "المساعدة التقنية للهيئة المنظمة للاتصالات"، وهدفه توفير الأدوات التقنية اللازمة للتنفيذ الاقتصادي والتقني والقانوني لبرنامج عمل الهيئة المتعلق بمنح التراخيص وتحرير السوق وأجندتها التنظيمية. وقد ساعد المشروع الأوروبي على زيادة نفاذ الحزمة العريضة وخدماتها، تعزيز البنى التحتية الأساسية لمقدمي خدمات الإنترنت، زيادة فرص الحصول على الخدمات الصوتية للخطوط الثابتة والمتحركة، تخفيض أسعار الخدمات الصوتية، تسريع نشر التكنولوجيات الجديدة لتعزيز المنافسة في السوق وتشجيع الاستثمار، توليد عائد قصير الأجل للحكومة من خلال رسوم الترخيص، وتوليد العائدات على المدى الطويل بالنسبة للحكومة من خلال تقاسم العائدات والآليات المشابهة.

ويقوم الغرض من المشروع، البالغة قيمته ١,٣ مليون يورو، على خمسة عناصر رئيسية؛ أولاً، الدعوة إلى تحليل السوق وتقييمها ووضع الإصلاحات لتعزيز المنافسة العادلة. ثانياً، تشجيع تنفيذ وصياغة الأنظمة وأوراق السياسة العامة. ثالثاً، مساعدة الهيئة على مراقبة جودة الخدمات في السوق لحماية حقوق المستهلك وضمان رضا العملاء. رابعاً، دعم مشروع الهيئة في إرساء سياسة تحرير القطاع. وأخيراً، توفير الخبرة للمساعدة في قضايا الترابط والترقيم وإدارة الترددات.

خلال العام ٢٠٠٩، شهد المشروع صياغة الشروط المرجعية (TOR) وعرض الشروط المرجعية لبعثة المفوضية الأوروبية، بالتنسيق مع إدارة المشروع في مكتب رئاسة مجلس الوزراء. وقد وافق الوفد على الشروط المرجعية، وأعدت الهيئة قائمة بالمعدات المطلوبة من قبل فريق العمل.

٢.٣.١ البنك الدولي

يمول البنك الدولي مشروع "طلب تمويل IDF: بناء القدرات في مجال تنظيم قطاع الاتصالات"، والبالغة قيمتها ٤٩٢ ألف دولار، والذي يساعد الهيئة على تبسيط عملياتها الداخلية وتعزيز الشفافية وبناء القدرات التقنية بشأن المسائل التنظيمية. والغاية من ذلك تحسين مكانة الهيئة كجهة تنظيمية موثوقة وفعالة ومتجاوبة.

إن تعزيز البيئة التنظيمية للاتصالات في لبنان من شأنه أن يفتح فرص نمو كبيرة. وتساعد منحة IDF الهيئة على جعل قطاع الاتصالات أكثر كفاءة لجذب الاستثمارات وخلق فرص العمل وإعادة بناء الاقتصاد اللبناني.

في آذار ٢٠٠٩، تحت رعاية هذا المشروع، التقى فريق البنك الدولي أعضاء مجلس إدارة الهيئة لتحديد المجالات الملحة للمساعدة، وأرسل الفريق مشروع الشروط المرجعية إلى الهيئة التي قدمت رداً على نطاق العمل في آب ٢٠٠٩.

٢. التفاعل مع المعنيين بسوق الاتصالات □ □ □

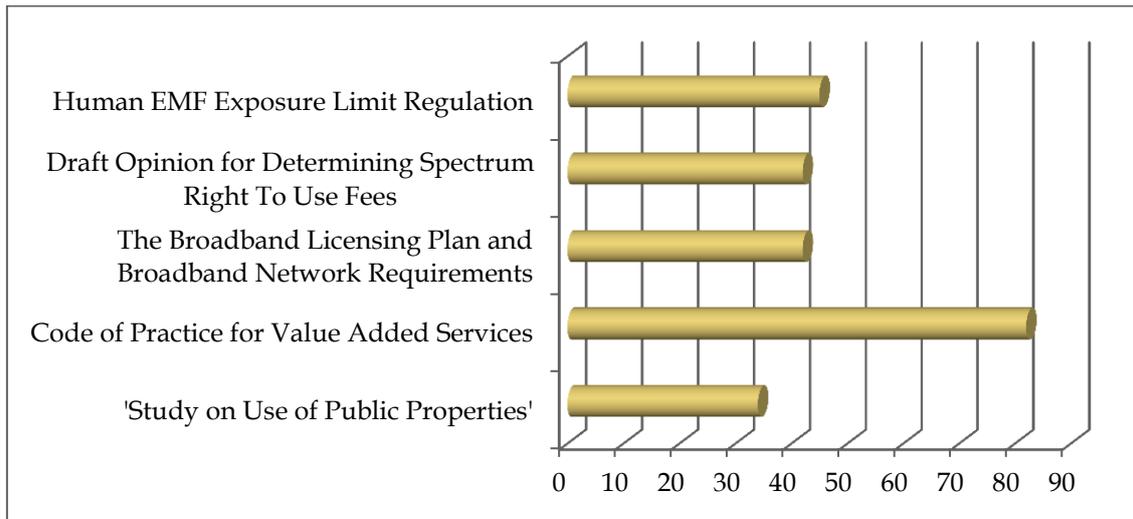
تتواصل الهيئة مع العموم والمعنيين بسوق الاتصالات والمنظمات الإقليمية والدولية وفريق عملها من خلال إقامة نشاطات تفاعلية عديدة، مثل الاستشارات العامة ووسائل النشر والتواصل الرقمي، بما في ذلك موقع الهيئة الإلكتروني والنشرات الإخبارية وغيره.

١.٢ التفاعل مع العموم

يتم التفاعل بين الهيئة وجميع المعنيين بسوق الاتصالات من خلال تنظيم الاستشارات العامة حول الأنظمة الجديدة المعدة، ومن خلال التحديث المستمر لموقعها الإلكتروني الذي أصبح مورداً قيماً لجميع المعنيين على الصعيدين الوطني والدولي وكذلك من خلال تنظيم ورش العمل.

١.١.٢ الاستشارات العامة المطروحة

تماشياً مع التزام مبدأ الشفافية، تتبني الهيئة عملية استشارة العموم لدعوة كافة المعنيين في قطاع الاتصالات للإدلاء بالملاحظات أو التعليقات على مسودات الأنظمة الجديدة قبل إصدارها.



لمحة عن المهل الزمنية للاستشارات العامة المطروحة في مشاريع الأنظمة والدراسات

٢.١.٢ الموقع الإلكتروني

منذ إنطلاقه عام ٢٠٠٨، دأبت الهيئة على تطوير موقعها الإلكتروني الرسمي، وهو البوابة الرسمية لجميع المعنيين بسوق الاتصالات، الأمر الذي زاد إمكانية متابعة أداء الهيئة على المستويين الوطني والدولي. فخلال العام ٢٠٠٩، سجّل الموقع تحميل أكثر من مائتي وثيقة، منها ١١٥ خبر متخصص، و ٥٥ قرار صادر عن الهيئة، و ٥٤ حدث محلي أو إقليمي أو دولي هام متخصص بالاتصالات، و ٥ مستندات مطروحة للاستشارات العامة، بالإضافة إلى نشر الأنظمة الأربعة الصادرة، في صيغتها النهائية، في الجريدة الرسمية.

كما جُددت أقسام الموقع لتزويد المستهلكين بمزيد من المعلومات عن دور الهيئة في حل شكاوى المستهلكين في سوق الاتصالات وفقاً لنظام شؤون المستهلك. كما يقدم قسم حماية الأطفال أدوات شائعة لمراقبة وحماية الأطفال في فضاء الإنترنت، بالإضافة إلى التحديث المنتظم لبيانات السوق والعروض والتعرفات.

وتتيح صفحة "مركز المعلومات" للعموم الوصول المباشر إلى ما تصدره الهيئة من بيانات صحافية وخطابات وعروض مرئية. كما تُتاح للجمهور والجهات المعنية منشورات الهيئة الدورية، بما في ذلك التقارير السنوية لعامي ٢٠٠٧ و ٢٠٠٨، ناهيك عن النشرات الإخبارية الفصلية.

كما يمكن للجمهور ومقدمي الخدمات تقديم كافة الشكاوى من خلال الموقع سيما الشكاوى المتعلقة بالتشويش والاستخدام الغير مرخص للترددات.

يُعدّ موقع الهيئة الإلكتروني أداة تواصل مهمة بين أصحاب الشأن والهيئة. قد وصل إلى الهيئة خلال العام ٢٠٠٩ عبر بريد الموقع (info@tra.gov.lb) أكثر من ١٣٠ طلب معلومات. وفقاً لتقارير إحصائية، ارتفع معدّل الدخول اليومي إلى الموقع بنسبة ٣٨ في المائة، وزاد معدّل الإطلاع اليومي على صفحاته بنسبة ٤٩ في المائة، ونما معدّل عدد الزوار يومياً بنسبة ٢٣ في المائة خلال العام ٢٠٠٩ مقارنة مع العام السابق.

٣.١.٢ النشرة الإخبارية الإلكترونية

تصدر الهيئة نشرة إخبارية دورية فصلية باللغتين العربية والإنكليزية لإطلاع المعنيين على أعمالها ونشاطاتها. وقد وزعت عام ٢٠٠٩ نشرتين من هذا النوع، تناولت الأولى ملف الحزمة العريضة، مسطرة الضوء على الجهود التي تبذلها الهيئة لتطوير خدمات الاتصالات في لبنان وتحسين خدمات الإنترنت. أما النشرة الثانية فقد ركزت على حماية المستهلك، وشددت على دور الهيئة في معالجة الشكاوى بما يعزز ثقة المستهلك بمقدمي خدمات الاتصالات.

تُورج النشرات الإخبارية عن طريق البريد الإلكتروني إلى قائمة مشتركين متنامية العدد، ثم تنشر لاحقاً على موقع الهيئة الإلكتروني للعموم.

٤.١.٢ تنظيم ورش العمل

تميز العام ٢٠٠٩ بمجموعة ورش عمل قامت الهيئة بتنظيمها ونذكر اهمها في ما يلي:

▪ ورشة عمل "ميثاق قواعد تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة" في ١٦ حزيران ٢٠٠٩، نظمت الهيئة محترف عمل حول "ميثاق قواعد تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة"، في فندق "جفينور روتانا"، من أجل مراجعة الخطة وتبسيط الضوء على التحديات والفرص. ودعت الهيئة أصحاب المصلحة ووسائل الإعلام للمشاركة وتقديم الملاحظات.

▪ ورشة عمل "شروط الوصول إلى الأملاك العامة واحتياجات المبنى الجديد لخدمات الاتصالات" في ٢٦ شباط ٢٠٠٩، عقدت الهيئة محترف عمل خصصته لتوضيح شروط الوصول إلى الأملاك العامة واحتياجات المبنى الجديد لخدمات الاتصالات، في فندق "جفينور روتانا"، بهدف إطلاع المشاركين على مشروع المرسومين الخاصين بذلك، والتبست إبداء الملاحظات عليهما من المعنيين في القطاعين العام والخاص، بحضور معالي الوزير المهندس جبران باسيل وممثلين عن وزارة الأشغال العامة والنقل ونقابة المهندسين ووسائل الإعلام.

▪ ورشة عمل "رؤية جديدة لتطوير قطاع البث" أقامت الهيئة محترف عمل عن البث الإذاعي والتلفزيوني تحت عنوان "رؤية جديدة لتطوير قطاع البث"، في ٩ كانون الثاني ٢٠٠٩ بفندق "البريستول". وتباحث المشاركون في التحديات التي يواجهها هذا القطاع وخطة الهيئة لتحسين وضعه، استناداً إلى "اتفاق جنيف" الذي يدعو إلى الانتقال من البث التلفزيوني التماثلي (Analog) إلى البث التلفزيوني الرقمي (Digital). شارك في هذه الورشة معالي الوزير المهندس جبران باسيل، معالي وزير الإعلام السيد طارق متري، رئيس المجلس الوطني للإعلام المرئي والمسموع السيد عبد الهادي محفوظ، مديرون عامون وتقنيو محطات التلفزيون والإذاعة، مستشارو وزارة الاتصالات، شركات إنتاج ووسائل الإعلام.

٢.٢ الإعلام الداخلي

وضعت الهيئة آليات للتواصل الداخلي، منها نشرة "الملحق العاجل" و"الشبكة الداخلية" (Intranet)، لتحسين تعميم المعلومات والمستجدات بين كوادر الموظفين.

منذ إطلاقها في شباط ٢٠٠٩، أصدرت الهيئة ٥٩ نشرة إخبارية أسبوعية داخلية تُوزَّع على فريق العمل عبر البريد الإلكتروني، وشملت المجالات المتنوعة التالية:

عدد التغطية	المجال
١٠٣	نشاطات الهيئة وسير العمل الرقابي والتنظيمي
٥٣	تبادل المعلومات والأخبار التنظيمية
١٩	أخبار الهيئة الاجتماعية
٢١	غيرها
١٩٦	المجموع

نموذج عن مجالات التغطية الداخلية في نشرات الهيئة الإخبارية الداخلية

أما بالنسبة لموقع الهيئة الإلكتروني الداخلي (Intranet) الذي أطلق العام ٢٠٠٨، فقد جرى تعزيز أدائه خلال العام ٢٠٠٩ لتسهيل التواصل والوصول إلى المعلومات، بغية تعزيز التعاون وتبادل المعارف والأفكار. ثم أُضيف إلى الموقع ثمانية أقسام جديدة، مع التركيز على مواضيع مثل الإجراءات الداخلية، النماذج، ومحاضر الاجتماعات، من أجل تحسين فرص الحصول على معلومات ذات جودة عالية، وبالتالي رفع مستوى الإنتاجية.

إلا أن أهم ما في هذا الموقع الداخلي، بالإضافة إلى كونه وسيلة تواصل فعالة، أنه قد بات يشكل نواة نموذجية لقاعدة بيانات الدراسات والأبحاث المتوفرة لدى الهيئة في كافة مجالات سوق الاتصالات، وذلك من مصادر موثوقة محلية وإقليمية ودولية مختلفة، توضح لفريق عمل الهيئة الخيارات التقنية والتنظيمية المتاحة ومدى نجاح أو فشل تجارب تحرير قطاع الاتصالات في بلدان مشابهة، مما يساهم بشكل فعال في إنتاج المعرفة واتخاذ القرار العلمي والموضوعي المبني على أفضل الممارسات.

بعض أرقام محتويات قاعدة معلومات الموقع الداخلي الخاص (Intranet)

2009	2008	
54	20	عدد التقارير الدولية
7	4	منها عن لبنان
210	86	عدد البحوث الإقليمية
6	8	منها عن لبنان
17	11	عروض مرئية داخلية خاصة بفريق العمل
دوري (مرة كل أسبوعين)		الأجندة الثقافية
يومي		اشترك إلكتروني إقليمي
دوري		تحديث متنوع

٣.٢ التعاون مع المنظمات المحلية والدولية

أقامت الهيئة شراكات مع الوزارات اللبنانية والمنظمات الإقليمية والدولية، مثل الوكالة الأميركية للتنمية الدولية والاتحاد الأوروبي ومنظمة التجارة العالمية، وشبكة الهيئات العربية المنظمة للاتصالات، في إطار سعيها الدؤوب لحماية حقوق المستهلك، تحديد الأنظمة والإسهام في رسم السياسة العامة لقطاع الاتصالات على كافة المستويات الإقليمية والدولية.

١.٣.٢ توقيع مذكرات التفاهم

شهد العام ٢٠٠٩ توقيع ثلاث مذكرات تفاهم، صممت الأولى لحماية حقوق المستهلك، وحددت الثانية آلية التعاون المتعلقة باستيراد معدات الاتصالات والموافقة عليها، و عينت الثالثة بحصول الهيئة على معدات متطورة لإدارة حيز الترددات.

▪ مذكرة التفاهم مع وزارة الاقتصاد والتجارة

في ١١ شباط ٢٠٠٩، وقّعت الهيئة مع وزارة الاقتصاد والتجارة مذكرة تفاهم لتعزيز حماية حقوق مستهلكي خدمات الاتصالات وحلّ شكاوى المسائل التي تعترضهم. وسبق ذلك إعلان المدير العام بالإنبابة في الوزارة ورئيس مديرية حماية المستهلكين إنشاء خط ساخن في المديرية لمعالجة شكاوى جميع المستهلكين، بما فيها الشكاوى المرتبطة بقطاع الاتصالات. وأتاحت المذكرة للجانبين مضافة جهودهما عبر مشاركة الخط الساخن وخدمة مستهلكي الاتصالات بطريقة أفضل، مما يلبي حاجة ملحة لدى المواطنين من ناحية،

ويساهم في توفير المال العام من ناحية ثانية. كما نصّت المذكرة أيضاً على وضع قاعدة بيانات مشتركة (SQL) تسمح لهما بحلّ الشكاوى بطريقة منظمة وفعالة وفي الوقت الملائم.

▪ مذكرة التفاهم مع وزارة الدفاع الوطني

وقّعت الهيئة مع وزارة الدفاع الوطني مذكرة تفاهم، وافق عليها معالي وزير الدفاع الوطني في ٨ شباط ٢٠١٠، حددت آلية التعاون المتعلقة باستيراد معدات الاتصالات والموافقة عليها كما حددت المذكرة آليات التعاون والتنسيق في كل ما يتعلق بإدارة الترددات لا سيما تأمين احتياجات الأجهزة الأمنية للترددات. وقد أنشأت الهيئة قاعدة بيانات للموافقة على المعدات من أجل تسهيل التنسيق مع وزارة الدفاع بالنسبة لجمع المعلومات المتعلقة بتراخيص الاستيراد ومواصفات المعدات. وتمكّن قاعدة البيانات هذه وزارة الدفاع من الولوج إلى المعلومات ضمن الفترة الزمنية التي تحددها الهيئة..

▪ الوكالة الأميركية للتنمية الدولية

في ١٣ شباط ٢٠٠٩، وقّعت الهيئة مذكرة تفاهم مع "الوكالة الأميركية للتنمية الدولية" (USAID)، تتسلّم بموجبها هبةً عينية بقيمة ٣ ملايين دولار أميركي لتأمين تجهيز المرحلة الأولى من نظام إدارة وقياس حيز الترددات، وذلك في إطار تأمين دعم ومساعدة وتدريب الهيئة في لبنان لتأمين إدارة كفاءة لحيز الترددات. وتمكّن مذكرة التفاهم الهيئة من الحصول على معدات وبرمجيات معلوماتية متطورة لإدارة الحيز وتأمين المساعدة التقنية والتدريب اللازم لذلك، مما يؤدي إلى إدارة الحيز والاضطلاع بالنشاطات المرتبطة به بكفاءة عالية بالإضافة لتمكين الهيئة من معالجة مشاكل التداخل وحماية التراخيص الممنوحة والتنسيق الدولي وكذلك مكافحة الاستخدام الغير شرعي للترددات. ومن شأن هذه المساعدة أن تدعم مبادرة لبنان باتجاه امتلاك قطاع اتصالات فعّال ومنظم، توفيراً لخدمات متقدمة للمواطنين تتميز بشبكات لاسلكية مُحسّنة في الخلوي والحزمة العريضة، وأسعار أقلّ للمستهلكين.

وستحصل الهيئة بموجب هذه المذكرة على نظام آلي لإدارة حيز الترددات، بما يجعلها قادرة على إدارته بكفاءة، ووضع قواعد علمية لاستخدامه، وتحديد هوية الأطراف التي تستعمل الترددات، فضلاً عن تتبّع مصادر التشويش على الحيز أو الاستخدام غير المرخص لتردداته.

سوف يؤدي هذا النظام إلى زيادة كفاءة استعمال حيز الترددات وحماية أكبر للجهات المرخص لها من أي تشويش أو استعمال غير شرعي، كما يساعد الهيئة في عملية التنسيق مع الاتحاد الدولي للاتصالات لجهة إدارة الموارد المتاحة، بما يؤدي تدريجياً إلى زيادة موارد خزانة الدولة عبر تقديم عدد كبير من التراخيص و إتاحة خيارات متعددة للمستهلك.

٢.٣.٢ المشاركة في النشاطات الإقليمية والدولية

■ الدراسات المقارنة لشبكة الهيئات العربية المنظمة للاتصالات

أجرت شبكة الهيئات العربية المنظمة للاتصالات دراسة عبر شركة استشارية مستقلة " تيليجن " (Teligen)، لإقامة مقارنة شاملة لأسعار التجزئة الرئيسية في الدول العربية. وكعضو في هذه الشبكة، شاركت الهيئة في ورشة عمل لمتابعة المنهجية والمعلومات المستخدمة في هذه الدراسة. كما شاركت في ورشة عمل لمراجعة أسعار الجملة والتدابير التنظيمية في جميع أنحاء المنطقة العربية. بعد ذلك، أعدت المجموعة تقرير مؤشر البيع بالجملة، لمساعدة الهيئات المنظمة في جميع الدول العربية على إدراك وضعها المقارن.

■ جلسات الاتحاد الأوروبي العلنية

منذ كانون الثاني ٢٠٠٧، تطورت العلاقات بين الاتحاد الأوروبي ولبنان في إطار "سياسة الجوار الأوروبية"، استناداً إلى اتفاق الشراكة الموقع مع الاتحاد. وبعد نحو ثلاث سنوات على اعتماد الاتحاد خطة عمل سياسة الجوار، نظمت بعثته سلسلة اجتماعات في بيروت على شكل جلسات استماع علنية، شارك فيها ممثلون عن المفوضية الأوروبية والسلطات اللبنانية وقادة المجتمع المدني، وأجروا تقييماً للتقدم المحرز والعقبات، ووضعوا توصيات لمواصلة تطوير العلاقات بين الاتحاد الأوروبي ولبنان. وقد شاركت الهيئة، ممثلةً بعضو مجلس الإدارة المفوض السيد باتريك عيد، في الجلسة الخامسة بعنوان "القضايا المرتبطة بالتجارة: الإصلاح التسويقي والتنظيمي"، في ٨ تشرين الأول ٢٠٠٩، وتناولت تحرير التجارة وسياسة المؤسسة.

■ مجموعة المنظمين الأورو-متوسطية (EMERG)

اجتمع ممثلو مجموعة المنظمين الأورو-متوسطية في بروكسل في نيسان ٢٠٠٩ لمناقشة مستوى التزام كل بلد واستعراض خلاصة عام ٢٠٠٨. عقب تعيين خبير استشاري أوروبي جديد في أيلول ٢٠٠٩، وضمن برنامج "المقاربات الجديدة في سياسة الاتصالات-٣" (NATP-3) لمتابعة التقدم الذي تحرزه هذه المجموعة، أُجري تمرين قياسي واسع النطاق يغطي جميع القضايا التنظيمية في الدول الأعضاء. خلال الاجتماع الذي عقد في الأردن في تشرين الثاني ٢٠٠٩، استُخدمت نتائج القياس لتقييم أوجه الشبه والاختلاف في المقاربات التنظيمية، من أجل تسليط الضوء على الفرص المتاحة أمام المنظمين للمواءمة مع المجموعة أو مضافة جهود الدعم، علماً أن خطة عمل المجموعة لعام ٢٠١٠ سوف تغطي مستقبل الشبكات الثابتة، التزامات الخدمة الشاملة، استقلالية الهيئات المنظمة وتعاونها، واستخدام تحديد "القوة التسويقية الهامة" كأداة تنظيمية، شبكات الجيل التالي، وكذلك تأثيرها في السوق والأطر التنظيمية.

■ منظمة التجارة العالمية

بين ٢٦ و ٢٨ شباط ٢٠٠٩، شاركت الهيئة في اجتماعات منظمة التجارة العالمية في جنيف. وكان الوفد اللبناني برئاسة وزير الاقتصاد والتجارة سعادة النائب محمد الصفدي. وضم الوفد ممثلين عن وزارات الاتصالات والاقتصاد والتجارة والصناعة والزراعة والمالية، والمجلس الأعلى للجمارك، والمصرف المركزي، والاتحاد العام لغرف التجارة والصناعة والزراعة، علماً أن هذه الاجتماعات كانت جزءاً من عملية الاعتماد من أجل الانضمام إلى منظمة التجارة العالمية.

وقد حضر أكثر من ٥٠ بلد. عضو في المنظمة. الاجتماع المتعدد الأطراف لمناقشة انضمام لبنان إلى منظمة التجارة العالمية. وقدم الوفد اللبناني معلومات عن مسار التقدم والجهود المبذولة لتنفيذ التغيير في النظام التجاري، لجعله يتماشى مع توصيات منظمة التجارة العالمية.

٣. تنظيم الأحداث □ □ □



أقامت الهيئة أحداثاً ومؤتمرات متنوعة وعلى كافة المستويات الداخلية والوطنية والدولية. وجمعت أكثر من ٦٤٨ مشارك من ٨٩ بلد في "الندوة العالمية التاسعة لمنظمي الاتصالات" (GSR) التي ناقش قادة التنظيم خلالها تأثير الأزمة المالية في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

بالإضافة إلى مبادرات واسعة النطاق، عقدت الهيئة أيضاً طاولة مستديرة وورش عمل ركزت على القضايا الوطنية، بما

في ذلك تطوير البث التلفزيوني والإذاعي، حماية الأطفال في فضاء الإنترنت، وسبل تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

١.٣ الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات



في تشرين الثاني ٢٠٠٩، حقق لبنان إنجازاً كبيراً على مستوى صناعة الاتصالات العالمية، ليس فقط باستضافته فعاليات "الندوة العالمية التاسعة لمنظمي الاتصالات" (GSR) و"المنتدى العالمي لقادة الصناعة" (GILF) وحسب، بل أيضاً بتسجيله مشاركة قياسية في هذا المؤتمر الذي أجمع المشاركون فيه على أنه كان من أكثر المؤتمرات تنسيقاً وتفاعلاً وفعالية

وإنتاجية.

و"الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات" مناسبة سنوية ينظمها "مكتب تنمية الاتصالات" في "الاتحاد الدولي للاتصالات"، تجمع رؤساء الهيئات الوطنية المنظمة لقطاع الاتصالات من البلدان المتقدمة والنامية، وقد اشتهرت لكونها المحفل العالمي السنوي الذي يجمع المنظمين من دول متقدمة ونامية لتبادل آرائهم وخبراتهم. ويعزز هذا الاجتماع الحوار المفتوح بين المنظمين ومستثمري القطاع الخاص والمستهلكين والمعنيين في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.



- المنتدى العالمي لقادة الصناعة (GILF)

يتكامل "المنتدى العالمي لقادة الصناعة" مع "الندوة العالمية التاسعة لمنظمي الاتصالات"، ويعزز أداءها، من خلال تسهيل الحوار بين صانعي القرار والهيئات المنظمة حول القضايا التي تهدد الاستثمار في صناعة المعلوماتية وقطاع الاتصالات، أو تبطئ خطى تقدّمها، سواء في البلدان النامية أو الأقل نمواً. ويشجع هذا المنتدى على إقامة جلسات النقاش والحوار أكثر مما يركز على العروض الرسمية لمشكلات القطاع.

وقد شهدت "الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات" انطلاقتها الأولى عام ٢٠٠٠ بإطلاق الحوار بين المنظمين في جنيف، سويسرا، بمشاركة ٢١٥ طرفاً من ٨٠ دولة، أما عام ٢٠٠٩، فقد عُقد مؤتمر الندوة في بيروت بين ٩ و١٢ تشرين الثاني ٢٠٠٩ بفندق "الخبثور غراند"، واجتذب ٦٤٨ مشاركاً، يمثلون الهيئات المنظمة وصانعي القرار ومقدمي خدمات الاتصالات وأصحاب القرار، إضافة إلى ٩٥ عضواً من مكتب تنمية الاتصالات التابع للاتحاد الدولي.

وقد أسهم الحدث في جهود لبنان على مستوى استعادة موقعه الريادي الإقليمي في عالم الاتصالات، وعزّز مستوى القطاع محلياً، ووَقّر خطة للبلد باتجاه النمو المستدام.

- المحاور

كان شعار الحدث العام ٢٠٠٩ "التدخل أم عدمه؟"، وتوزعت أعماله على ٤ أيام، شهد أولها افتتاح أعمال الندوة والمنتدى في فندق "الخبثور" برعاية رئيس الجمهورية العماد ميشال سليمان، ممثلاً بالوزير المهندس جبران باسيل.

وقد ترأس "الندوة العالمية التاسعة لمنظمي الاتصالات" رئيس الهيئة المنظمة للاتصالات في لبنان، الدكتور كمال شحادة، وناقشت الندوة قضايا مختلفة، بالإضافة إلى محور التدخل أو عدمه، أثر الأزمة الاقتصادية في عمل الهيئات المنظمة، حماية المستهلك، ملاقات توقعات المستخدمين، سياسات النفاذ الشاملة في القرن الواحد والعشرين، ترابط بروتوكول الإنترنت والاتصال التقليدي (صوت)، دخول السوق، الصوت عبر بروتوكول الإنترنت (VoIP) وغيره. وتوافق المشاركون على الخطوط التوجيهية العامة

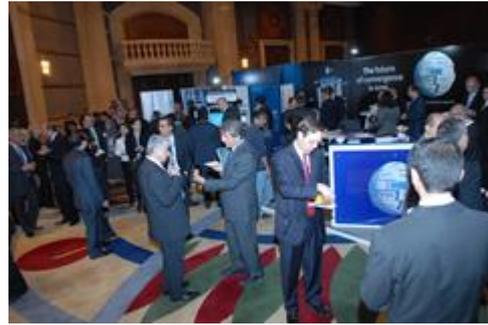
والتوصيات التي أذاعها الدكتور شحادة في الجلسة الختامية. يمكن الإطلاع على النص الكامل للتوصيات في الملحق الأول لهذا التقرير.



وترأس الدكتور سعد البزّاك "المنتدى العالمي لقادة الصناعة" الذي توزعت فعالياته في اليوم الأول على ٣ جلسات عززت حيوية المناقشات بين المنظمين وقادة الصناعة بشأن جملة موضوعات هي غاية في الأهمية، تمحورت حول تأثير الأزمة المالية في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، السياسات العالمية العامة للنفّاذ في القرن الواحد والعشرين وبروتوكول الإنترنت وتقارب الاتصالات.

- المعرض:

أقيم بموازاة المؤتمر معرض متخصص على مساحة ٥٠٠ متر مربع شكّل مساحة للرّاعين الذهبيين والفضيين لعرض علاماتهم التجارية ومنتجاتهم وخدماتهم.



- مقتطفات:

من كلمة الدكتور كمال شحادة، رئيس الهيئة المنظمة للاتصالات ومديرها التنفيذي خلال جلسة الافتتاح:
"أنا واثق بأن هذا الاجتماع يمثل بداية عصر النهضة للاتصالات في لبنان، وأن بلدنا لن يفوت، من الآن فصاعداً، الفرص لتحقيق التنمية الاجتماعية والرّخاء الاقتصادي، وسوف يتبوأ، في وقت قياسي، منصباً ريادياً على هذا الصعيد يكون جديراً بلبنان وتطلعات اللبنانيين".



خلال الجلسة الثالثة حول "حماية المستهلك - تلبية توقعات الموصولين"، عرضت السيدة محاسن عجم، عضو مجلس الإدارة ورئيسة وحدة الإعلام وشؤون المستهلكين، تجربة لبنان في مجال حماية المستهلك والصعوبات التي تواجهه وشرحت

آلية التعاون مع باقي المؤسسات العامة مستعرضة إنجازات الهيئة في هذين المجالين.

خلال الجلسة السابعة حول "دخول الأسواق في عالم متقارب" شدد الدكتور عماد حب الله، عضو مجلس الإدارة ورئيس وحدة تكنولوجيا الاتصالات، خلال النقاش على كون الهيئة تواجه العديد من القيود التي تشمل البيئة القانونية والتجارية ووضع السوق الحالي الموروث عن الإدارة السابقة.



خلال الجلسة الثامنة حول "عالم التخابر باستعمال بروتوكول الإنترنت"، تناول المهندس باتريك عيد، عضو مجلس الإدارة ورئيس وحدة السوق والمنافسة، أوجه الشبه وسمات التباين بين التخابر الصوتي الأساسي والتخابر عبر بروتوكول الإنترنت (VoIP) وعرض الخطوط العريضة لرؤية الهيئة في الإطار التنظيمي لهذه الخدمة.

- الإعداد والتجهيز والمواكبة

نسقت الهيئة جهودها مع "مكتب تنمية الاتصالات" التابع للاتحاد الدولي لإنجاح هذا المؤتمر العالمي في بيروت. وبالرغم من العوائق اللوجستية والمالية وغموض الوضع السياسي آنذاك، تمكّن فريق العمل من استقطاب خبراء متخصصين رفيعي المستوى إلى لبنان، إضافةً إلى بثّ التوعية وتحفيز الاهتمام بالمناسبة خلال المدة القصيرة التي سبقت المؤتمر.



شارك في التنظيم فريق عمل مؤلف من ١٥٠ شخص مساهم بشكل مباشر أو غير مباشر، وقد نجح هذا الفريق المتناسك في جمع ٢٥ راعٍ من أكبر شركات الاتصالات والمؤسسات المالية الدولية والإقليمية والمحلية، مما شكل سابقة في تاريخ الدولة اللبنانية من حيث تأمين معظم تكاليف حدث بهذا الحجم وبهذا المستوى من القطاع الخاص.

- الرعاية:

- ضمت فئات الرعاية المؤسسات المحلية والإقليمية والدولية التالية:
- فئة الرعاية الذهبية: شركات "زين" و"أوجيه تليكوم" و"اتحاد النظام العالمي للاتصالات المتنقلة" (جي.أس.أم).
- فئة الراعين الفضييين: "شركة الاتصالات السعودية" (STC)، "شبكات نوكيا سيمنز"، "شركة اتحاد عذيب" السعودية (Go)، وشركة "كوالكوم".
- فئة الرعاية البرونزيين: "بنك البحر الأبيض المتوسط"، "أم.تي.سي تانتش"، "ألفا"، "أورانج"، "لينتل/أفريسيل"، "مدى"، و"أوجيرو" المشغل الذي تملكه الدولة اللبنانية.
- راعي العشاء الرسمي الرئيسي: "بنك عوده"
- رعاية متنوعون: "الثريا"، "سيسكو"، "ألكاتيل-لوسنت"، "ايه.تي.أند.تي"، "تيرانت"، "إتصالات"، "سوليدير"، "إنتل"، و"ميائل".

- النشاطات الاجتماعية وتطوير شبكات العلاقات

تخلل الندوة العالمية نشاطات اجتماعية أتاحت للمشاركين من أكثر من ٩٨ بلد من كافة أنحاء العالم فرصة التواصل والاستمتاع ببلبان. وكانت الاستراحات وحفلات غداء العمل، برعاية عدد من الشركات مثل "الثريا" و"سيسكو" و"سوليدير" وألكاتيل لوسنت" و"ايه.تي.أند.تي" و"إنتل" و"ميائل"، بمثابة فرص لالتقاء المشاركين ومواصلة التداول بخصوص القضايا المطروحة.

في ٩ تشرين الثاني، أقامت الهيئة حفل العشاء الرسمي الذي تقدمه الدولة اللبنانية للوفود المشاركة برعاية "بنك عوده"، وتميّز بتنوع المأكولات اللبنانية والحلويات الفاخرة والرقص الفولكلوري، أمام مشهدية دير القمر في جبال الشوف، والمصنّفة تراثيةً من قبل منظمة اليونسكو. وقد حضر النائب محمد الحجار ممثلاً رئيس الحكومة سعد الحريري. وحضرت مجموعة من الشخصيات منها سعادة سفيرة الولايات المتحدة السيدة ميشيل سيسون، سعادة سفير مصر السيد أحمد البديوي، الأمين العام للاتحاد الدولي للاتصالات الدكتور حمدون توريه، مدير مكتب التنمية في الاتحاد الدولي للاتصالات السيد سامي البشير المرشد، رئيس الهيئة في لبنان الدكتور كمال شحادة، وأعضاء مجلس إدارتها السيدة محاسن عجم، الدكتور عماد حب الله والسيد باتريك عيد، إضافة إلى شخصيات لبنانية ودولية مهمة، ومدراء عامين وكوادر عليا من القطاعين العام والخاص.



كما أقامت الهيئة، في ١٠ تشرين الثاني، عشاء في مطعم "Le Particulier"، جمعت فيه أصدقاءها، وفي طليعتهم معالي الوزير المهندس جبران باسيل، سعادة سفيرة الولايات المتحدة السيدة ميشيل سيسون، سعادة سفير مصر السيد أحمد البديوي، رئيس لجنة الاتصالات الفيدرالية السيد جوليان جنكاوسكي، السيد سامي البشير المرشد وغيرهم من الشخصيات وممثلي قطاع الاتصالات. وكألت الهيئة المناسبة بتنظيم جولة استكشافية للمشاركين في وسط بيروت التجاري.

٢.٣ التدريب والطاولات المستديرة

في إطار جهودها لبناء المهارات والقدرات في الاتصالات، اتخذت الهيئة خطوات عملية لتعزيز حماية الأطفال على الإنترنت، فاستضافت طاولة مستديرة بالتعاون مع المجلس الأعلى للطفولة في ١٤ أيار ٢٠٠٩، وجمعت فيها مقدّمي خدمات الإنترنت وتجار برامج المعلوماتية والمنظمات غير الحكومية وأعضاء اللجنة التشريعية، لتبادل الرؤى بخصوص حماية الأطفال على الإنترنت وبحث الإجراءات اللازمة لتنفيذها وتقديم توصيات. وبالفعل، صدرت توصيات هذه الطاولة في ٢٦ أيار ٢٠٠٩.

كما أقامت الهيئة في ٣ تموز ٢٠٠٩، ورشة عمل لتدريب فريق من وزارة الاقتصاد والتجارة على معالجة شكاوى المستهلكين المقدمة عن طريق الخط الساخن "١٧٣٩"، لضمان الاستعداد التام للتعامل مع الشكاوى المتعلقة بالاتصالات وذلك حتى قبل نفاذ "نظام شؤون المستهلك".

وبصفتها القيادية على مستوى تطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، شاركت الهيئة أيضاً في محترف عمل الاتصالات الثالث لمؤسسة مهندسي الكهرباء والإلكترونيات (فرع لبنان) ٢٠٠٩ في الجامعة الأميركية في بيروت، يوم ٢١ تشرين الثاني ٢٠٠٩.

وقد مثلت الهيئة في هذا النشاط مجموعة من خبرائها، فأدار مدير الترددات اللاسلكية في الهيئة السيد محمد أيوب حلقة "الاتصالات اللاسلكية من الجيل الرابع". وقدّم مدير العمليات الفنية في الهيئة عرضاً بعنوان "بناء الألياف الضوئية على المستوى الوطني" ضمن حلقة "اتصالات الجيل القادم للحزمة العريضة"، بينما شارك المهندس حسن دهيني، متحدثاً، في حلقة نقاش حول تأثير الإشعاعات الكهرومغناطيسية في صحة الإنسان، حيث قدّم عرضاً بعنوان "التعرض للحقول الكهرومغناطيسية". وقد حضر هذا الحدث طلاب وأساتذة وخبراء من شركات الاتصالات ومنظماتها. وتناولت الورشة آخر ما توصلت إليه تكنولوجيا الاتصالات، بالإضافة إلى ملف الإشعاعات الكهرومغناطيسية الذي يعد من المواضيع المستحوذة على اهتمام واسع النطاق على المستوى الوطني.

ملحق: توصيات الندوة العالمية التاسعة لمنظمي الاتصالات

أدت التغييرات التكنولوجية والتغيرات في السوق التي حدثت مؤخرًا في القطاع إثر تقارب الشبكات وظهور تكنولوجيات بروتوكول الإنترنت وتطورات النطاق العريض، إلى تلاشي الحدود التي كانت تفصل بين عالم الاتصالات والإنترنت ووسائل الإعلام، ودفعت بأطراف فاعلة جديدة إلى الساحة، مما أتاح أيضًا فرصًا وتحديات جديدة. ويبدو التقارب بين الأسواق والتطبيقات والخدمات وأجهزة المستعمل اليوم أمرًا حتميًا، فهو مناسب للمستهلك وواعد للأطراف الفاعلة في السوق بما ينطوي عليه من فرص جديدة ومصادر جديدة للإيرادات.

يعتبر تلبية توقعات جميع أصحاب المصلحة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتهيئة بيئة مؤاتية للاستثمار أمرًا حيويًا لحفز نمو الأسواق في ظل التقارب. ويتطلب ذلك زيادة إجراء الإصلاحات التنظيمية التي قد تستلزم اتخاذ إجراءات تنظيمية مبتكرة ومتطلعة إلى المستقبل. ومع ذلك، تستطيع البلدان في جميع أرجاء العالم أن تتبع مسارات مختلفة للتنمية وأن تستعمل استراتيجيات مختلفة لتعزيز التقارب استنادًا إلى مستوى تنميتها وطبيعة أسواقها.

نحن، منظمي الاتصالات المشاركين في الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات، قمنا بتحديد مبادئ توجيهية ترد فيما يلي بشأن أفضل الممارسات المتعلقة بالنهج التنظيمية المبتكرة في عالم التقارب من أجل تدعيم أسس مجتمع المعلومات العالمي.

أولاً - تعزيز التقارب لزيادة تطوير أسواق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإذاعة

١. نحن ندرك أن التقارب عملية تدفعها التكنولوجيا والأسواق.
٢. إننا ندرك أن التقارب من المتوقع له أن يوتي ثماره في بيئة تسمح بالمنافسة بين الشبكات عريضة النطاق ومزودي البنى التحتية والخدمات.
٣. ورغم ذلك، نلاحظ أن الهيئات التنظيمية تحتاج إلى إيلاء عناية خاصة للتحديات الناشئة عن التقارب، بهدف تمهيد السبيل لتهيئة بيئة تنظيمية شفافة، مؤاتية للاستثمار والنمو، وتدفع المزيد من المنافسة الشريفة والابتكار، وتحفز نشر البنى التحتية وتشجع تنمية خدمات جديدة، وتدرك أهمية الأمن، وتسعى إلى حماية المستهلك وتحقيق فائدته.
٤. إننا نؤمن، أن رسمي السياسات والهيئات التنظيمية فيما يبذلونه من جهود، عليهم القيام بما يلي:
 - وضع أهداف السياسة العامة المناسبة والامتثال عن فرض قيود تنظيمية إلا عندما يلزم لتعزيز المنافسة وحماية المستهلك وبما يتناسب مع أهداف السياسة العامة المقررة.

- اعتماد نهج محايد تكنولوجياً، بما في ذلك لدى توزيع وتخصيص الطيف الترددي، لتسهيل استعمال جميع آليات النقل، سواء كانت سلكية أم لا سلكية وتشجيع استعمال التكنولوجيات الجديدة والبازعة.
- تشجيع الابتكار والبحث والتطوير.
- ٥. ينبغي للهيئات التنظيمية اعتماد لوائح تنظيمية مناسبة بشأن التوصيل البيئي والنفاد، بما في ذلك التسعير، مع مراعاة التطورات ذات الصلة في أسواق التكنولوجيات، بما في ذلك نشر شبكات الجيل التالي على مستوى الشبكة الأساسية (NGN) ومستوى طبقة النفاذ (NGA)
- ٦. إننا نلاحظ أن شبكات الجيل التالي والخدمات القائمة على بروتوكول الإنترنت تتيح الفرصة لهيئات التشغيل القائمة للاستفادة من تقارب الأسواق واستحداث مصادر إيرادات جديدة مع التوسع في الحين ذاته في نفاذ المستهلكين إلى خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتكاليف أقل.
- ٧. إننا ندرك أن الهيئات التنظيمية ينبغي أن تشارك مشاركة فعالة في وضع المعايير الدولية المتعلقة بالتقارب من أجل ضمان المستوى الأمثل لنوعية الخدمة وزيادة التشغيل البيئي فيما بين الشبكات والتطبيقات والخدمات والأجهزة المختلفة، في بيئة تكنولوجية وسوقية تتغير باستمرار، وذلك مع المراعاة الواجبة للدور الهام الذي تؤديه دوائر الصناعة في وضع معايير فعالة.
- ٨. ونلاحظ أن الخدمات الصوتية، أي كانت التكنولوجيا التي تستخدمها، ينبغي أن تستفيد من خطة ترقيم مرنة ومن إجراءات تخصيص وحجز بسيطة على المستويين الوطني والدولي على السواء. ومن شأن وضع نهج منسق إزاء تطوير خطة للترقيم أن يعزز دخول الأطراف الفاعلة الجديدة إلى السوق، وأن يوفر إمكانية نقل الأرقام بطريقة مرنة وفعالة وتحقيق التقارب بين الخدمتين الثابتة والمتنقلة.
- ٩. يمكن أن تنظر الهيئات التنظيمية في إمكانية وضع أحكام ملائمة لخدمات النفاذ إلى الإنترنت الثابتة والمتنقلة لضمان الحياد التكنولوجي وفعالية إدارة حركة الإنترنت.
- ١٠. إننا نعترف بأهمية تعزيز النفاذ الشامل إلى خدمات النطاق العريض، ولا سيما عن طريق وضع سياسة للنطاق العريض وإستراتيجية مستهدفة للنفاذ الشامل والتعاون مع الحكومات والمنظمات الدولية. ويلزم مواصلة هذه الاستراتيجيات مع سياسات وبرامج القطاعات الأخرى (مثل التعليم الإلكتروني، والحكومة الإلكترونية، والصحة الإلكترونية، والتجارة الإلكترونية، حسب الاقتضاء).
- ١١. ومع تزايد اعتماد الحكومات والأعمال التجارية والجمع على الخدمات المتقاربة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، نقر بأهمية العمل مع الوكالات الأخرى لضمان صلابة الشبكات والخدمات وضمان وجود خطط طوارئ لحماية البنى التحتية الوطنية الحاسمة وكذلك خلال وقوع طوارئ على الصعيد الوطني.
- ١٢. ونقر بأن الهيئات التنظيمية ينبغي لها إيلاء عناية خاصة لجميع القضايا البيئية وإصدار مبادئ توجيهية حسب الحاجة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدعم تلبية الالتزامات البيئية.

ثانياً - بناء مؤسسات تنظيمية فعالة

١. إننا نقرّ بأهمية أن تكون السلطات التنظيمية قادرة على القيام بمهام ولايتها بكفاءة مع ضمان تناسق اللوائح التنظيمية وشفافيتها والمساواة في معاملة الأطراف الفاعلة في السوق ومساءلة القرارات التنظيمية.
٢. ونؤكد أهمية تزويد السلطات التنظيمية بالأدوات المناسبة لتمكينها من ضمان إنفاذ مختلف القوانين والقواعد الداخلية واللوائح التنظيمية والإجراءات.
٣. إننا نعترف بأن إنشاء هيئة تنظيمية للخدمات المتقاربة تكون مسؤولة عن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات الإذاعية يمكن أن تكون بمثابة خطوة فعالة صوب التمكن من تحقيق تكامل السوق في بيئة التقارب. وإذا لم يكن ذلك ممكناً عملياً، فمن الضروري تحقيق تعاون وتنسيق وثيق بين السلطات التنظيمية لقطاعات محددة المسؤولة عن الاتصالات والخدمات الإذاعية، ووسائط الإعلام الإلكترونية، وكذلك السلطات المسؤولة عن المنافسة.
٤. إننا ندرك أن وجود هيئة تنظيمية متقاربة سيتطلب توفير موارد بشرية تتمتع بالمهارة وموارد مالية لكي تتمكن من أداء ولايتها الموسعة بنجاح.
٥. إننا نؤكد أيضاً أهمية إدراج الأنشطة الإستراتيجية وأنشطة السياسة العامة في ولاية الهيئة التنظيمية المتقاربة من أجل بناء مجتمع المعلومات، وأداء دور تنسيقي بين القطاعات.
٦. إننا نقرّ بأهمية التعاون الوثيق مع الوكالات الأخرى المعنية لضمان توفير التدابير والأدوات المناسبة لحماية حقوق الملكية الفكرية (IPR) وأمن الإنترنت بما يغطي قضايا منها حماية الأطفال من مخاطر الإنترنت والأنشطة الاحتيالية.
٧. إننا ندرك كذلك أهمية التعاون الدولي فيما بين السلطات التنظيمية على الصعيدين الوطني والإقليمي من أجل بناء نهج متوائمة ومنسق للإشراف على تطور الأسواق المتقاربة.

ثالثاً - استعمال الأدوات التنظيمية لحفز الاستثمار في عالم التقارب

إننا ندرك، أنه من أجل حفز الاستثمار لتنمية الأسواق المتقاربة، ينبغي للهيئات التنظيمية أن تقوم كذلك بما يلي:

١. وضع إطار تنظيمي سهل التكيف، وذلك باعتماد نهج محايد تكنولوجياً، ونظام ترخيص بسيط إدارياً ومن تمكين الأطراف الفاعلة الجديدة من دخول السوق بسهولة، مثلاً من خلال التصاريح العامة والتراخيص متعددة الخدمات/الموحدة.
٢. تشجيع نشر البنى التحتية عريضة النطاق) لا سيما في المناطق النائية التي تفتقر إلى الخدمات (وذلك بوضع مخططات حوافز مناسبة مثل الحوافز الضريبية وخفض الرسوم التنظيمية أو رسوم الطيف وتسهيل الحصول على حقوق الطريق.

٣. تشجيع المنافسة بين الخدمات المتقاربة على الشبكات اللاسلكية، عن طريق الإدارة الفعّالة والمتكاملة للطيف، واستعمال الأدوات القائمة على السوق مثل تنظيم المزادات لتخصيص الطيف بطريقة أكثر فعالية والاعتراف في الحين ذاته بأن الطيف سلعة عمومية.
٤. تحويل الاهتمام التنظيمي من أسواق التجزئة إلى أسواق الجملة، وذلك بضمان نفاذ هيئات التشغيل البديلة إلى البنية التحتية للأطراف الفاعلة المهيمنة (عن طريق التقاسم السلبي مثل تقاسم القنوات، وفك تجميع العروة المحلية والعروة الفرعية المحلية، والنفاذ إلى تدفق المعلومات، وتقاسم الشبكات والمرافق، وما إلى ذلك) من أجل توفير خدمات تنافسية متقاربة وبالتالي تحاشي الازدواجية غير الضرورية في البنى التحتية وتخفيض التكاليف.
٥. تطبيق تدابير تنظيمية فعالة ومتناسبة وغير تمييزية للتمكين من تنمية خدمات مجمعة متقاربة وتعزيز المنافسة في الوقت ذاته بين الأطراف الفاعلة في السوق وتوفير الفرص المتكافئة لصغار الأطراف الفاعلة المتخصصة.
٦. إذكاء الوعي بمزايا ومخاطر التقدم التكنولوجي بالنسبة للأسواق والمستهلكين والنظر في وضع تدابير تنظيمية لمعالجة قضايا من قبيل حماية الأشخاص وحماية البيانات، وحماية الأحداث والشرائح الضعيفة من المجتمع وحماية المستهلك النهائي.
٧. إشراك جميع أصحاب المصلحة في وضع السياسة العامة، وتحسين الشفافية، وإجراء مشاورات عمومية والنظر في الآليات التعاونية الأخرى لتعزيز الحوار مع دوائر الصناعة والمستهلكين وسائر أصحاب المصلحة، واستعمال تدابير ذاتية التنظيم إلى أقصى حد ممكن عملياً.
٨. إجراء استعراض دوري للتنظيم ولأسواق يمكن أن يتضمن تقدير الآثار التنظيمية، وإتاحة النواتج على نطاق واسع واستعمالها لإعادة توجيه السياسات والاستراتيجيات الوطنية.

رابعاً - حفز نمو الخدمات والتطبيقات والأجهزة المبتكرة بهدف توصيل غير الموصولين وتحقيق فائدة المستهلك

١. إننا نؤمن بأن للحكومات والهيئات التنظيمية دوراً أساسياً تؤديه في حفز الطلب على خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها، وذلك في إطار أهداف إستراتيجية أوسع، مثل توصيل المؤسسات العامة (لا سيما الإدارات العاملة والمدارس والمكاتب والمستشفيات) والمستهلكين في المناطق السكنية ودوائر الأعمال بإمكانيات النطاق العريض، وتعزيز التنمية الاقتصادية والشمول الرقمي، والتلاحم الاجتماعي وتكافؤ الفرص.
٢. إننا ندرك الدور الأساسي الذي تؤديه الهيئات التنظيمية وسائر الوكالات المختصة في تذليل تحديات التوصيلية، وزيادة الإلمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإذكاء الوعي بقضايا الأمن، وفي تشجيع تنمية المحتوى باللغات

- المحلية، وتعزيز تيسر الأجهزة متعددة الوظائف منخفضة التكلفة، وتشجيع الشراكات المبتكرة بين القطاعين العام والخاص (PPP) ، واستعمال آليات النفاذ الشامل/الخدمة الشاملة لتوصيل المناطق التي تفتقر إلى الخدمات بسرعة أكبر وبإشراك جميع أصحاب المصلحة.
٣. ونقترح أن تتظر الحكومات في استعمال الأموال العامة لتمويل نشر البنى التحتية في المناطق التي لا يكون فيها استثمار القطاع الخاص كافياً.
٤. إننا ندرك أن نشر شبكات الجيل التالي (NGN) وشبكات النفاذ من الجيل التالي (NGA) وزيادة ترشيد استخدام الموارد، مثلاً من خلال تقاسم البنى التحتية المشتركة والموارد النادرة، من شأنه أن يحفّز تطوير الخدمات والتطبيقات الجديدة المتاحة للمستخدمين وأن يؤدي إلى تخفيض الأسعار للمستهلك، بل والأرجح أيضاً أن يكون له تأثير قوي لدفع القطاعات الأخرى والاقتصاد بأسره.
٥. إننا ندرك أن زيادة المنافسة والانتقال نحو التقارب يزيد أهمية حماية المستهلك وتنقيفه ليكون على علم بالفرص والتحديات التي ينطوي عليها التوصيل بالإنترنت.

المحتويات

مقدمة

١. تمهيد الطريق باتجاه التحرير ■ ■ ■

١. رصد سوق الهاتف الخليوي
 - ١.١ نظرة عامة على السوق
 - ٢.١ تخفيض تعرفه الهاتف الخليوي
 - ٣.١ دراسة مقارنة الأسعار
 - ٤.١ دراسات السوق وتحقيقاته
 - ٥.١ مشروع جودة الخدمة ومؤشرات الأداء الأساسية
 - ٦.١ مشروع سياسة توزيع الخليوي
٢. مراقبة سوق الهاتف الثابت
 - ١.٢ نظرة عامة
 - ٢.٢ دراسة مقارنة الأسعار
٣. مراقبة سوق الحزمة العريضة
 - ١.٣ لمحة تاريخية
 - ٢.٣ نظرة عامة على سوق الحزمة العريضة
 - ١.٢.٣ خدمات الحزمة العريضة اللاسلكية
 - ٢.٢.٣ خدمات خط مشترك الانترنت الرقمي غير المتماثل
 - ٣.٣ دراسة مقارنة الأسعار
- ٤ وضع إستراتيجية تحرير الحزمة العريضة
 - ١.٤ التقارير والدراسات الحديثة المتعلقة بالحزمة العريضة في لبنان
 - ١.١.٤ تقرير البنك الدولي عن الحزمة العريضة
 - ٢.١.٤ مشروع "كوالكوم" حول تحمل أعباء الحزمة العريضة
 - ٣.١.٤ الدراسة المتسلسلة للخليوي والحزمة العريضة
 - ٢.٤ استشارات خطة ترخيص الحزمة العريضة والمواصفات الفنية لشبكاتها
 - ٣.٤ استخدام الأملاك العامة وحقوق المرور
 - ٤.٤ متطلبات المبنى الجديد لدعم خدمات الحزمة العريضة
 - ٥.٤ إعادة العمل ببعض تراخيص الحزمة العريضة

II. تعزيز إطار العمل التنظيمي ■ ■ ■

١. التراخيص المؤقتة
٢. الدراسات القانونية
 - ١.٢ الرقابة والتفتيش
 - ٢.٢ التشويش على حيز الترددات
 - ٣.٢ المهمات العملية المنتظمة
٣. الدراسات التقنية
 - ١.٣ المكالمات التي يدفعها المتلقي
 - ٢.٣ التحضير لشبكات الحزمة العريضة بالألياف البصرية (FTTx)
 - ٣.٣ المواصفات الفنية للحلول الكاملة لقياس جودة الخدمة
٤. إدارة الموارد النادرة
 - ١.٤ جمع البيانات
 - ٢.٤ إدارة حيز الترددات
 - ١.٢.٤ ترخيص حيز الترددات
 - ٢.٢.٤ البث
 - ٣.٢.٤ تسعير حيز الترددات
 - ٤.٢.٤ نظام إدارة وقياس حيز الترددات (SMMS)
 - ٥.٢.٤ إعادة التوزيع
 - ٦.٢.٤ إدارة حيز الترددات
 - ٧.٢.٤ التنسيق الدولي
 - ٣.٤ إدارة مخطط التقييم الوطني الجديد (NNP)
 - ٤.٤ الموافقة على معدات الاتصال
٥. حماية المستهلك
 - ١.٥ حل الشكاوى عبر نظام شكاوى المستهلكين (CCS)
 - ٢.٥ ميثاق تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة
 - ٣.٥ حماية الأطفال والأمن السيبراني
 - ٤.٥ نظام التعرض للموجات الكهرومغناطيسية (EMF)

٦. الشفافية

١.٦ الاستشارات العامة

- ١.١.٦ استخدام الأملاك العامة
- ٢.١.٦ خطة منح تراخيص الحزمة العريضة ومتطلبات الشبكة
- ٣.١.٦ ميثاق تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة
- ٤.١.٦ مشروع تحديد رسوم حق استخدام حيز الترددات
- ٥.١.٦ نظام الحد من التعرض البشري للموجات الكهرومغناطيسية

٢.٦ إحالة الأنظمة إلى مجلس شورى الدولة

- ١.٢.٦ نظام شؤون المستهلك
- ٢.٢.٦ نظام التراخيص الممنوحة لمقدمي الخدمات
- ٣.٢.٦ نظام رسوم تراخيص الترددات والتراخيص الفنية
- ٤.٢.٦ نظام إدارة وترخيص حيز الترددات اللاسلكية
- ٥.٢.٦ نظام إدارة الترخيم
- ٦.٢.٦ مخطط الترخيم الوطني
- ٧.٢.٦ الجدول الوطني اللبناني لتوزيع الترددات

٣.٦ الأنظمة الصادرة

- ١.٣.٦ نظام الموافقة على المعدات
- ٢.٣.٦ نظام جودة الخدمة ومؤشرات الأداء الأساسية
- ٣.٣.٦ نظام القوة التسويقية الهامة
- ٤.٣.٦ نظام الترابط

III. بناء القدرات والجسور

١. بناء القدرات المؤسسية

- ١.١ تدريب الموظفين
- ٢.١ الإدارة المالية
- ٣.١ تأمين المساعدات والهبات
- ١.٣.١ الاتحاد الأوروبي
- ٢.٣.١ البنك الدولي

٢. التفاعل مع المعنيين بسوق الاتصالات

١.٢ التفاعل مع العموم

١.١.٢ الاستشارات العامة

٢.١.٢ الموقع الإلكتروني

٣.١.٢ النشرة الإخبارية

٤.١.٢ تنظيم ورش العمل

- ورشة عمل "قواعد تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة"
- ورشة عمل "شروط الوصول إلى الأملاك العامة واحتياجات المبنى الجديد لخدمات الاتصالات"
- ورشة عمل "رؤية جديدة لتطوير قطاع البث"

٢.٢ الإعلام الداخلي

٣.٢ التعاون مع المنظمات المحلية والدولية

١.٣.٢ توقيع مذكرات التفاهم

- مذكرة تفاهم مع وزارة الاقتصاد والتجارة
- مذكرة تفاهم مع وزارة الدفاع الوطني
- الوكالة الأميركية للتنمية الدولية

٢.٣.٢ المشاركة في النشاطات الإقليمية والدولية

- الدراسات المعيارية لشبكة الهيئات العربية المنظمة للاتصالات
- جلسات الاتحاد الأوروبي العلنية
- مجموعة المنظمين الأورو-متوسطية
- منظمة التجارة العالمية

٣. تنظيم الأحداث ومحترفات العمل

١.٣ الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات

٢.٣ التدريب والطاولات المستديرة

ملحق

- توصيات الندوة العالمية التاسعة لمنظمي الاتصالات