

## تقرير الهيئة السنوي 2010



## رسالة رئيس مجلس الإدارة

### لمحة عامة حول الهيئة المنظمة للاتصالات

#### مقدمة

#### ١- تمهيد الطريق باتجاه التحرير

##### ١- رصد سوق الهاتف الخليوي

١.١ نظرة عامة على سوق الهاتف الخليوي ومقارنة الأسعار

٢.١ تحليل التناقضات التجارية للخليوي + دراسة حالة: خدمة تحويل الرصيد

٣.١ وضع مؤشرات جودة الخدمة لخدمات الجيل الثالث.

٤.١ متطلبات الاعتراض القانوني لخدمات البلاك بييري

٥.١ متطلبات الأمن على شبكات الخليوي

##### ٢. مراقبة سوق الهاتف الثابت والاتصالات الدولية

١.٢ لمحة عامة حول سوق الهاتف الثابت والاتصالات الدولية ودراسة مقارنة الأسعار

٢.٢ دراسات حول تكاليف ورسوم تقديم خدمات الترابط المناطقي، الشبكة الأساسية والسعات الدولية.

▪ السعات الدولية

▪ نقل سعات الإنترنت الرقمي السريع

٣.٢ التحقيق حول صيانة كابل الجنوب

##### ٣. تحليل سوق الإنترنت والحزمة العريضة

١.٣ لمحة عامة على سوق الإنترنت والحزمة العريضة ومقارنة الأسعار

٢.٣ دراسة حول مجمل رسوم تشارك خطوط الإنترنت الرقمي السريع

## ■ ■ ■ - إرساء الأطر التنظيمية

### ■ ■ ■ ١. معالجة الشؤون القانونية

١.١ الترخيص لمقدمي الخدمات

٢.١ متابعة الشؤون القانونية

٣.١ القانون والإصلاح

٤.١ تحديث مسودات الأنظمة والمراسيم

١.٤.١ نظام الحدّ من التعرّض البشري للحقول الكهرومغناطيسية

٢.٤.١ ميثاق قواعد الممارسة للخدمات ذات القيمة المضافة

٣.٤.١ إصدار مشروع مرسوم تحديد بدلات استخدام ورسوم إدارة ومراقبة الترددات

اللاسلكية

٤.٤.١ تحديث نظام الترقيم

٥.٤.١ تحديث مشروع المرسوم الخاص بحق المرور

٦.٤.١ إعداد التوجيهات حول تركيب محطات الراديو وتغييرها

٥.١ دراسات السياسة والدراسات التقنية

### ■ ■ ■ ٢. إدارة الموارد المحدودة

١.٢ شؤون حيز الترددات

٢.٢ الترقيم

### ■ ■ ■ ٣. حماية المستهلكين

١.٣ تحديث وإصدار الأنظمة المختصة بحماية حقوق المستهلكين

٢.٣ حل الشكاوى

٣.٣ حماية الأطفال على الفضاء السيبراني

### ٤.٣ إعلام المستهلكين

#### ■ ■ ■ ١١١- بناء القدرات والجسور

##### ■ ■ ■ ١. تعزيز قدرات لبنان

١.١ دعم قطاع الاتصالات في لبنان

٢.١ تزويد لبنان بأحدث المعدات

٣.١ التنسيق مع المؤسسات المحلية، الإقليمية والدولية

٤.١ المشاركة في أحداث دولية وإقليمية ومحلية.

##### ■ ■ ■ ٢ بناء القدرات المؤسسية والدولية

١.٢ تطوير الموارد البشرية

٢.٢ الموازنة والموارد المالية

##### ■ ■ ■ ٣. نشر الوعي

١.٣ وسائل الإعلام

٢.٣ التواصل الإلكتروني

١.٢.٣ الموقع الإلكتروني للهيئة

٢.٢.٣ التواصل الداخلي

٣.٣ تنظيم المؤتمرات وورش العمل

٤.٣ المحاضرات في المؤتمرات المحلية والعالمية

٥.٣ التفاعل مع المعنيين بسوق الاتصالات

## رسالة رئيس مجلس الإدارة



منذ تعيين مجلس إدارة الهيئة وانطلاق مسيره عملها في نيسان ٢٠٠٧، قامت الهيئة بجهود مكثفة لبناء الاطار التنظيمي وتطوير قطاع الاتصالات في لبنان، وذلك بالرغم من التحديات والعقبات العديدة التي واجهتها، فضلاً عن الظروف السياسية غير المستقرة في البلاد.

وبالرغم من العمل الجبار المبذول حتى تاريخه، لم تؤدي جهود الهيئة وشركائها لتطوير قطاع الاتصالات في لبنان إلى توفير الشروط المطلوبة لانعاش القطاع واستعادة دور لبنان الرائد في هذا المجال.

في الواقع وللأسف الشديد، لم يزل لبنان يعاني من تأخر خدمات الاتصالات بالمقارنة مع الدول الأخرى...

لقد مضى أربع سنوات على تأسيس الهيئة وانطلاق عملها، ولم تستطع جهودها أن تحقق إنجازات ملموسة حتى الآن. فنجاح مهمتنا يشترط مشاركة فعالة للقطاع الخاص وتعاون مستمر مع المؤسسات الحكومية.

نحن مستعدون اليوم للمضي قدماً والعمل يداً بيد مع القطاعين العام والخاص للرفي بلبنان إلى أعلى المستويات.

إن فتح السوق أمام المنافسة سيؤدي إلى تحسين نوعية الخدمة، انخفاض الأسعار، ارتفاع مجالات خيار المستهلك وتطوير أداء قطاع الاتصالات بشكل عام. إن اطلاق المنافسة في سوق قطاع الاتصالات بات أمراً ضرورياً وملحاً يسمح بخلق فرص عمل جديدة، وتحفيز النمو الاقتصادي، ورفع أداء عدد من القطاعات الأخرى الهامة، وتحسين المستوى المعيشي، ونشر التعليم والصحة بين المواطنين اللبنانيين، وخلق صناعات جديدة ورفع البلد إلى مستوى أرقى يمكنه من التنافس مع البلاد الأخرى والمجاورة في مجالات المعرفة والابتكار.

كل هذا قابل للتحقيق دون المساس بمصلحة الدولة أو الانتقاص من دور القطاع الخاص.

لقد حان الوقت لتلعب الهيئة دورها في تطوير قطاع الاتصالات.

لقد حان الوقت لتحرير قطاع الاتصالات من الوعود الواهمة بالتنوير.

لقد حان الوقت لنضافر جهودنا مع القطاعيين العام والخاص لنحدد وننفذ خطة لتطوير قطاع الاتصالات في لبنان.

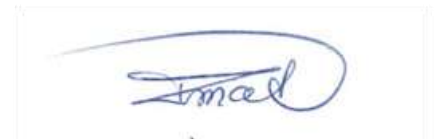
لقد حان الوقت لخلق فرص استثمار جديدة في سوق الاتصالات ولجذب الاستثمارات الخارجية إليها.

لقد حان الوقت لتعميم المنافسة الحقيقية والعادلة لمصلحة المستهلك اللبناني والمؤسسات.

لقد حان الوقت لتحقيق تقدم ملموس في بناء عهد جديد للاتصالات في لبنان مما سيساهم في تحفيز نمو الاقتصاد اللبناني ويعيد موقع لبنان إلى موقعه الريادي على الساحة الإقليمية والدولية.

نحن نؤمن بضرورة تبني الحكومة سياسة تعطي كل مواطن لبناني حق إنساني وقانوني واقتصادي واجتماعي بالحصول على خدمات الحزمة العريضة، على ألا تقل الساعات عن ١٠ ميغابت/ الثانية لكل مواطن بحلول عام ٢٠١٥ و ٢٠ ميغابت/ الثانية في العام ٢٠٢٠، علماً أن طموح الهيئة للمواطن وللشركات يفوق هذه الأهداف بأضعاف مضاعفة.

اليوم، وبمساعدة فريق عمل الهيئة الكفؤ، وبالتعاون مع المعنيين بالقطاع، أنا على ثقة باننا سننضافر جهودنا لمساعدة لبنان على استعادة دوره الريادي في قطاع الاتصالات. ينتظرنا مستقبل مشرق ونحن لن نفوت أي فرصة تصب في مصلحة نشر الرخاء الاقتصادي في لبنان.



د. عماد حب الله  
رئيس الهيئة بالإنابة

## لمحة عامة حول الهيئة المنظمة للاتصالات

الهيئة المنظمة للاتصالات مؤسسة عامة مستقلة جرى تأسيسها بموجب القانون ٢٠٠٢/٤٣١، وأنيط بها وفق القانون تحرير قطاع الاتصالات في لبنان وتنظيمه وتطويره وحماية حقوق مستهلكي خدماته.

تهدف الهيئة إلى إرساء بيئة تنظيمية تعزز قيام سوق اتصالات تنافسية لتوفير أفضل الخدمات بأسعار معقولة لأوسع شريحة من الشعب اللبناني، وتعمل على بناء سوق اتصالات تنافسية، عصرية وناجحة. عين رئيس الهيئة وأعضاء مجلس إدارتها في شباط ٢٠٠٧، وعقد المجلس أول اجتماعاته في نيسان ٢٠٠٧.

تتألف الهيئة من أربع وحدات يرأس كل منها عضو من مجلس إدارة الهيئة هذا بالإضافة إلى قسم الشؤون الإدارية، قسم الشؤون المالية وقسم التدقيق الداخلي المرتبطة مباشرة برئيس الهيئة.

الرابع وحدات هي:

- وحدة السوق والمنافسة، وتتولى جميع الشؤون الاقتصادية المتعلقة بسوق الاتصالات حتى في جوانبها المالية والتقنية.
- وحدة تقنيات الاتصالات، وتتولى جميع الشؤون التقنية، المتعلقة بالموارد التقنية والفنية والمعدات والتجهيزات المتعلقة بالاتصالات.
- وحدة الشؤون القانونية والتراخيص، وتتولى جميع الشؤون القانونية والمسائل المتعلقة بالتراخيص الخاصة بسوق الاتصالات.
- وحدة الإعلام وشؤون المستهلك، وتتولى جميع الشؤون الإعلامية تأميناً للشفافية، وشؤون المستهلك تأميناً لتوعية الجمهور وحماية المستهلك.

أما الأقسام المرتبطة مباشرة برئيس الهيئة هي:

- قسم الشؤون الإدارية، ومهمته السهر على تطبيق النظام الداخلي للهيئة، واقتراح شروط التوظيف وإدارة شؤون المستخدمين، وتطوير وتدريب الموارد البشرية، إضافة إلى تولي مهام إدارة سر الهيئة.

- قسم الشؤون المالية، ومهمته مساعدة الرئيس في إعداد مشروع الموازنة ومراقبة حسن تنفيذها وتولى شؤون المحاسبة.
- قسم التدقيق الداخلي، ومهمته التدقيق بالموازنة وبحسابات الهيئة، وفقاً لما تقرره إدارة الهيئة.



## مقدمة

خلال العام ٢٠١٠ جابهت الهيئة العديد من التحديات والصعوبات. وبالرغم من ذلك، مضى مجلس الإدارة وفريق العمل قدماً في العمل على إنجاز مهمة الهيئة الآيلة إلى تطوير القطاع وبناء مؤسسة ناجحة عطفاً على التزام الهيئة بخدمة مستخدمي الاتصالات في لبنان وتنمية الاقتصاد اللبناني.

كانت إحدى أبرز التحديات التي واجهت الهيئة خلال هذه السنة استقالة الدكتور كمال شحادة، الذي شغل منصب الرئيس من الفترة الممتدة بين شباط ٢٠٠٧ و نيسان ٢٠١٠. وقد أعلن د. كمال شحادة استقالته من منصب رئيس الهيئة ومديرها التنفيذي في ٢٣ نيسان لأسباب شخصية ومهنية، وذلك بعد رحلة عطاء وسعي استمرت ثلاث سنوات قدم خلالها جل خبراته ومعرفته. وقد انتقلت صلاحيات د. كمال شحادة إلى الدكتور عماد حب الله، رئيس وحدة تكنولوجيا المعلومات، الذي تسلم الرئاسة بالإنابة وفقاً للقانون ابتداءً من ١ أيار ٢٠١٠.

انكبت الهيئة على تطوير القطاع لناحية تحفيز المنافسة، خلق فرص الاستثمار، مراقبة أداء السوق، وحماية حقوق المستهلكين. خلال العام ٢٠١٠، اعتبرت الهيئة هذه التحديات فرصة لتنظيم أولوياتها الداخلية والخارجية على حد سواء وقامت الهيئة بخطوات مهمة في سبيل تطوير الإطار التنظيمي في لبنان.

يشكل حيز الترددات مورداً نادراً وهو احد العوامل المؤثرة على تطوير خدمات الاتصالات في لبنان وتحفيز الاقتصاد اللبناني. في هذا الصدد، اقر مجلس إدارة الهيئة مرسوم تحديد بدلات استعمال الترددات اللاسلكية ورسوم إدارة حيز الترددات الذي سيضمن ترشيد استعمال الترددات الراديوية، وذلك بعد اطلاع مجلس الشورى عليه وفور إقراره من مجلس الوزراء. كما يضمن تطبيق مرسوم تحديد بدلات استعمال الترددات اللاسلكية ورسوم إدارة حيز الترددات توفير مردود عادل للخزينة اللبنانية مع فرص لنمو تصاعدي لعائداته وإدارة افضل لحيز الترددات.

من ناحية أخرى، وضمن جهود الهيئة لتطوير الأنظمة التي تضمن حماية حقوق مستهلكي خدمات الاتصالات، أقرت الهيئة هذه السنة نظامين رئيسيين، فضلاً عن نظام شؤون المستهلك الصادر سنة

٢٠٠٩، يتعلقان بشكل مباشر بحماية المستهلك : ميثاق قواعد الممارسة للخدمات ذات القيمة المضافة ونظام الحد من التعرض البشري للحقول الكهرومغناطيسية.

أخيراً، وافق مجلس إدارة الهيئة على تجديد التراخيص المؤقتة الممنوحة لمقدمي خدمات المعلومات والأنترنت مما سمح لهم بممارسة عملهم بشكل قانوني. وعملاً بالصلاحيات التي أناطها بها قانون الاتصالات، انتهت الهيئة من وضع المبادئ التوجيهية حول "متطلبات حماية شبكات الاتصالات في لبنان" و"مقاربة شاملة لمعالجة مشاكل المشغلين غير الشرعيين". وقد أقر مجلس إدارة الهيئة هذه المبادئ في تموز ٢٠١٠.

كما ركزت الهيئة خلال هذه السنة على متابعة دراسات السوق وقضايا الأمن بهدف تحديد الحاجة إلى أنظمة جديدة وتحديث الأنظمة الصادرة من جهة، وفرض الشروط الضرورية لضمان تطوير وحماية الشبكات من جهة أخرى.

وقد فعلت الهيئة جهودها في مجال تمكين الإطار التنظيمي عبر الترخيص لمقدمي الخدمات الحاليين، والمثابرة في جهودها في مجال تخصيص وإعادة توظيف حيز الترددات بصفته مورد نادر، وحماية حقوق المستهلكين عبر تطوير قدرة المؤسسة على تلقي ومعالجة الشكاوى والتأكد من تقييد المشغلين بالأنظمة.

ومن أهم إنجازات عام ٢٠١٠، انضمام رئيس الهيئة بالإنبابة الدكتور عماد حب الله إلى الوفد اللبناني الذي شارك في مؤتمر المندوبين المفوضين الذي نظمه الاتحاد الدولي للاتصالات في مدينة غوادالاخارا - المكسيك من ٤ إلى ٢٢ تشرين الأول ٢٠١٠، حيث ساهمت جهود الوفد بشكل أساسي في انتزاع قرار إدانة الخروق الإسرائيلية على قطاع الاتصالات في لبنان.

وقد ترأس د. حب الله اللجنة التقنية في الوفد اللبناني التي عملت وتابعت الملف التقني الذي طرح خلال المؤتمر والذي اتهم إسرائيل بالقرصنة والتعدي على شبكات الهاتف الثابت والخلوي في لبنان، علماً أن لبنان كان ضمن مصاف الدول التي تتمتع بـ "دعم ومساعدة الدول ذات الحاجات الخاصة لبناء قطاع الاتصالات" و"مساعدة ودعم لبنان لبناء شبكات اتصالاته (الثابتة والخلوية)".

في تشرين الثاني ٢٠١٠، حقق لبنان نجاحاً آخرًا عبر استضافته للاجتماع الرابع عشر لفريق العمل العربي لإدارة الطيف الترددي والذي تميز بمشاركة فعالة لأكثر من ٢٠٠ خبير. وقد تعاونت الهيئة مع الفريق العمل العربي لإدارة الطيف الترددي لتنظيم هذا الحدث في بيروت بالرغم من العوائق التنظيمية والتمويلية والظروف السياسية الملبدة التي كانت سائدة في تلك المرحلة. وجذب هذا المؤتمر أهم الخبراء الإقليميين إلى لبنان لمناقشة قضايا الطيف الترددي الإدارية والتنظيمية ولمناقشة المواقف العربية حول المواضيع المختلفة التي سوف يتم طرحها خلال مؤتمر الاتحاد الدولي للراديو الذي سيعقد في جنيف في العام ٢٠١٢.

كما تميز العام ٢٠١٠ بجهود بناء وفعالة لضمان استقلالية الهيئة عبر النأي بها عن أية ضغوط سياسية، بالتزامن مع العمل على توطيد علاقتها مع وزارة الاتصالات وتعزيز التعاون بين المؤسسات والجهات الحكومية وممثلي القطاع الخاص بهدف تحرير سوق الاتصالات. وقد عملت الوزارة والهيئة معاً على عدد من المشاريع لتحفيز نشر الخدمات المتطورة بأسعار مقبولة بالإضافة إلى توضيح وتطوير السياسة العامة لقطاع الاتصالات لضمان النجاح.

كما أظهرت الهيئة إصرارها على تطبيق قانون الاتصالات ٢٠٠٢/٤٣١ وسعت إلى تحقيق الانتقال السهل والسلس للصلاحيات المتبقية من الوزارة إلى الهيئة.

وقد عملت الهيئة خلال هذه السنة على عدة محاور متعلقة ببناء قدرات المؤسسة. فقد ركزت على تعزيز القدرات البشرية عبر نشر المعرفة بين فريق عملها وبذل الجهود على تدريب فريق العمل وفق المعايير الدولية من جهة، والعمل على ضمان الموارد المالية وتجهيز الهيئة (معدات قياس ومراقبة جودة الخدمة، نظام إدارة حيز الترددات وغيره) بهدف تحقيق مهمة الهيئة من جهة أخرى. تفخر الهيئة بإنجازاتها خلال العام ٢٠١٠، إذ استطاعت، بمساعدة فريق عملها وبالتعاون مع الوزارات المختلفة والإدارات العامة والمجتمع المدني، تحقيق تقدم ملحوظ في وضع الأطر التنظيمية المطلوبة لإصلاح سوق الاتصالات في لبنان وفق الصلاحيات التي أناطها بها قانون الاتصالات.

## ١. تمهيد الطريق باتجاه التحرير

يعتبر تحرير قطاع الاتصالات أهم ركائز تطوير هذا القطاع في لبنان، ويشكل عنصراً أساسياً لتحقيق النمو للاقتصاد الوطني. الهيئة مناطة وفق القانون بتحرير، تنظيم وتطوير قطاع الاتصالات في لبنان. ضمن هذا السياق، أجرت الهيئة 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 استراتيجية للمضي قدماً بتطوير قطاع الاتصالات في لبنان.

## ١. رصد سوق الهاتف الخليوي



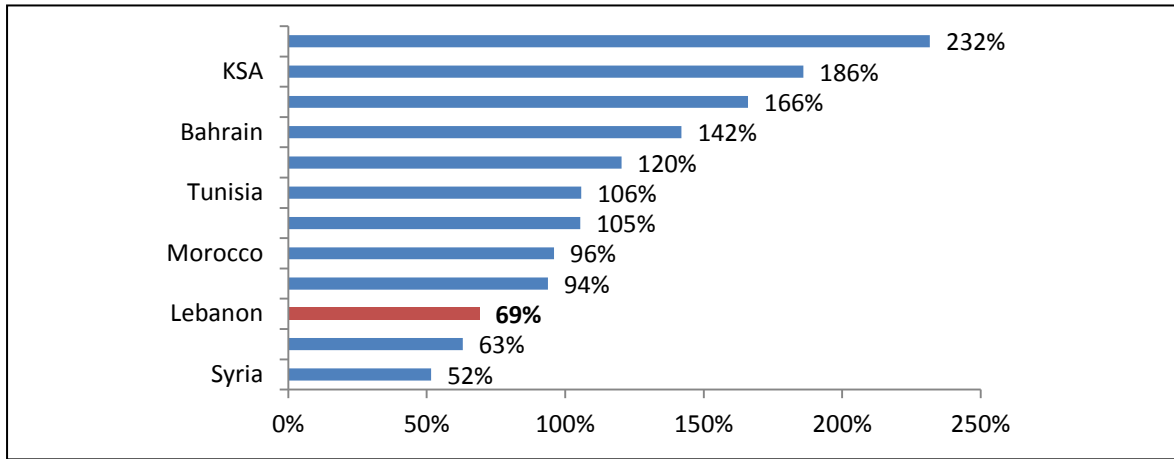
بعد التمديد لعقود الإدارة مع شركتي "اوراسكوم" القابضة وزين للاتصالات، شهد قطاع الخليوي خلال العام ٢٠١٠ انخفاضاً إضافياً في الأسعار، خاصة على عروض البطاقات

المسبقة الدفع، مما أدى إلى نمو مستمر في عدد المشتركين. ولكن، وعلى الرغم من تخفيض الأسعار، لا يزال المستهلك اللبناني يدفع أكثر بكثير من معدل سعر المكالمات مقارنة مع الأسواق الإقليمية. من خلال دراسات السوق والتدقيق في أداء سوق الخليوي، سعت الهيئة إلى ضمان الامتثال للقرارات الحكومية، فتعاونت مع وزارة الاتصالات لتحديد وتعريف معدلات حسابية لمؤشرات الأداء الأساسية لخدمات الهاتف الخليوي للانتقال إلى خدمات الجيل الثالث المستقبلية. كما أجرت الهيئة تحليلات معمقة للخدمات الحالية والعروض المتوفرة في سوق الخليوي واقترحت مجموعة من الحلول لضمان معاملة عادلة وشفافة لجميع المستخدمين. من ناحية أخرى، تعاونت الهيئة، في العام ٢٠١٠ مع عدد من الهيئات الحكومية لإصدار مبادئ توجيهية أمنية بهدف تطبيقها على شبكات الاتصالات.

## ١.١ نظرة عامة على سوق الهاتف الخليوي ومقارنة الأسعار

في العام ٢٠١٠، تم تمديد عقدي الإدارة مع مجموعتي "اوراسكوم تلكوم" التي تدير شركة "الفا" و"زين" التي تدير شركة "ام تي سي تاتش" لمدة ستة اشهر قابلة للتجديد، بالشروط نفسها، لثلاث اشهر إضافية ولمرتين متتاليتين فقط.

وعلى الرغم من النمو الكبير في عدد المشتركين في الهاتف الخليوي، لا يزال لبنان متأخراً بالمقارنة مع دول المنطقة من حيث اختراق الهاتف الخليوي. في العام ٢٠١٠، بلغ مستوى اختراق الهاتف الخليوي حوالي ٦٨ في المائة أي بزيادة فاقت ٢٠ نقطة مئوية قياساً على السنة السابقة. خلال العام الماضي، طرحت في الأسواق باقات أسعار جديدة للخطوط المسبقة الدفع كاستحداث تخفيضات على تعريفات المكالمات خارج أوقات الذروة. وقد شهد معدل العائد لكل مستخدم هاتف خليوي انخفاضاً خلال السنة السابقة لكنه لا يزال أعلى بكثير بالمقارنة مع المعدل الإقليمي بالرغم من انخفاضه بنسبة ١٤ نقطة مئوية خلال السنة الماضية ويقدر اليوم بـ ٤٣ دولاراً.

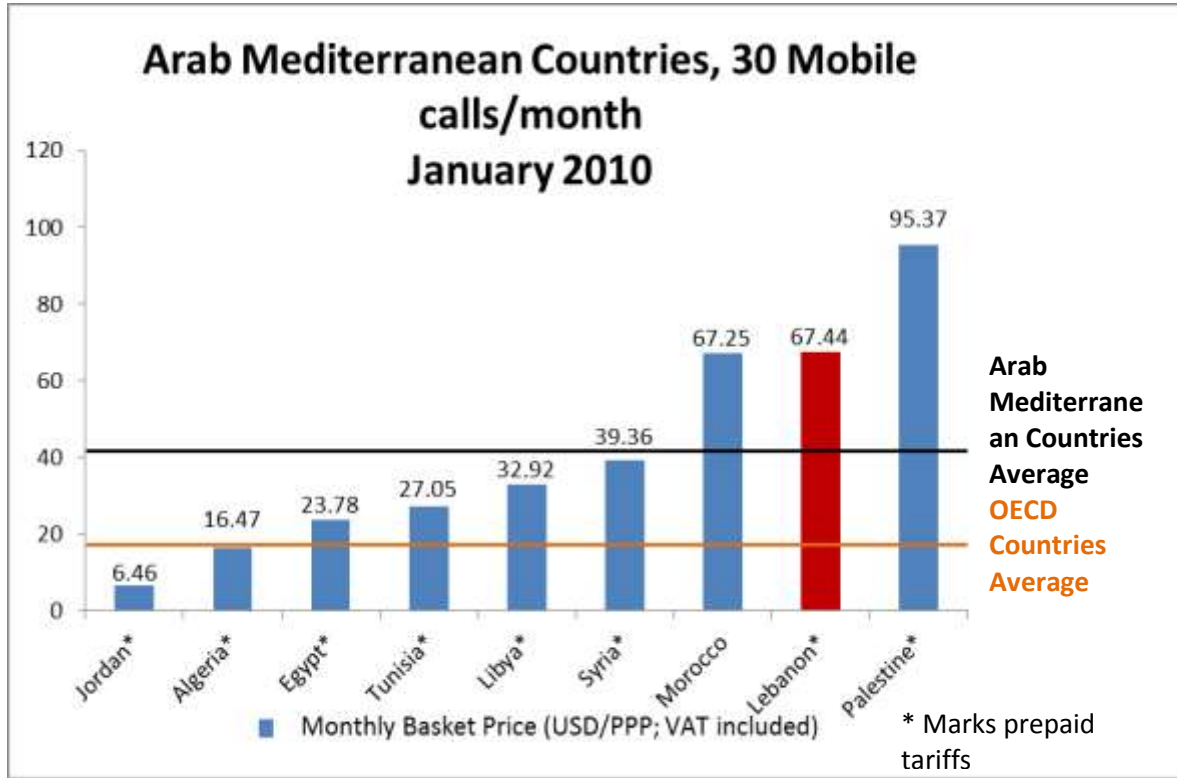


**العنوان: نسبة اختراق الهاتف الخليوي في البلاد الإقليمية**

**المصدر: تقارير مجموعة المرشدون العرب، مع تحليل أجرته الهيئة في لبنان**

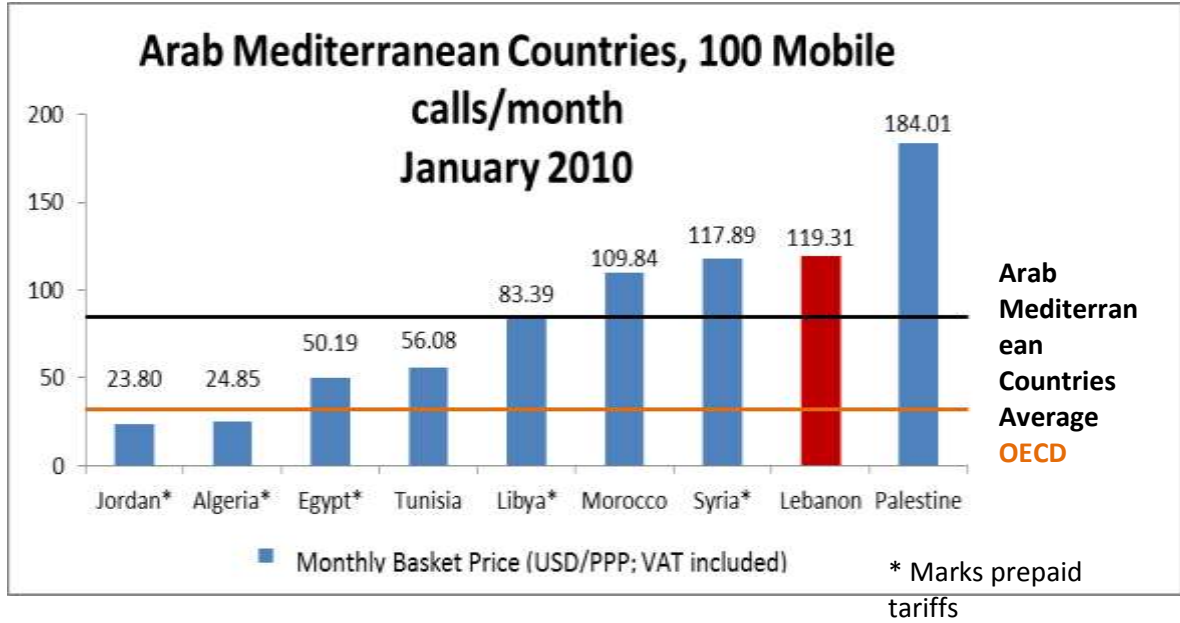
بالرغم من تخفيض تعرفه الخليوي عام ٢٠٠٩، لا تزال الأسعار عالية جداً مقارنةً بالدول العربية المتوسطة. يظهر الرسم البياني أدناه أن معدل تعرفه سلة الهاتف الخليوي (٣٠ دقيقة/ و ٦٠ رسالة قصيرة

في الشهر) لا يزال أعلى من معدل التعريفات في البلدان الأعضاء في منظمة "التعاون الاقتصادي والتنمية" بأربعة إضعاف.



**العنوان:** قياس تكاليف معدل سعر سلة الهاتف الخليوي في الشهر للخطوط المسبقة الدفع  
**المصدر:** دراسة مقارنة الأسعار لعام ٢٠١٠ من "شبكة الهيئات العربية لتنظيم قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات"، مع تحليل أجرته الهيئة.

وتظهر تحليلات إضافية لأسعار الخليوي، أخذاً بعين الاعتبار تطبيق تعريفات على المكالمات خارج أوقات الذروة في الربع الأخير من العام ٢٠٠٩، أن مرتبة لبنان ارتفعت درجة مقارنة مع الدول العربية المتوسطة. الدول العربية المتوسطة. ولكن، وبالرغم من ذلك، لا زالت تعرفته أعلى من معظم معدلات تعرفه دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية والبلدان العربية المتوسطة. من جهة أخرى، وبالاعتماد على سلة تتضمن ١٠٠ مخابرة و ١٤٠ رسالة قصيرة في الشهر يظهر الرسم البياني أدناه أن قياس تكاليف معدل سلة الهاتف الخليوي لا تزال تعرفته أعلى من معدل التعريفات في البلدان الأعضاء في منظمة "التعاون الاقتصادي والتنمية" بأربع إضعاف.



**العنوان: قياس تكاليف معدل سعر سلة الهاتف الخليوي للخطوط المسبقة الدفع**  
**المصدر: دراسة مقارنة الأسعار لعام ٢٠١٠ من "شبكة الهيئات العربية لتنظيم قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات"، مع تحليل أجرته الهيئة.**

تظهر دراسة مقارنة الأسعار أن لبنان يحتل المرتبة ١٨ بين ١٩ دولة عربية إقليمية على مستوى المنافسة والخدمات المقدمة. يقدم مديرا الشبكتين ٤ عروض فقط للخطوط اللاحقة الدفع والمسبقة الدفع في حين تقدم البلدان الأخرى أكثر من ٢٥ عرض مختلف تلبي حاجات شرائح المجتمع على تنوع فئاتها.

يبقى هذا الواقع نتيجة الهيكلية الحالية لسوق الخليوي في لبنان من جهة، ولهيكلية إدارة الخليوي من جهة أخرى، والتي لا تمكن مديري الشبكتين بالتحكم بأسعار البيع ولا بإدخال باقات وحزم جديدة من الخدمات دون المرور بإجراءات إدارية معقدة للموافقة على أي تعديل في شروط العقود. بالإضافة إلى أن هيكلية عقدي الإدارة لا تحفز مدراء الشبكة على تطوير خدماتهم مما يسبب بنقص في التخطيط والتحسين وبالتالي ضعف في جودة الخدمة.

لبنان من ضمن قلة قليلة من البلاد العربية ( الجزائر، فلسطين واليمن) التي لم تقدم حتى الآن خدمات الجيل الثالث. في تشرين الأول ٢٠١٠، أطلقت وزارة الاتصالات عبر مديري الشبكتين مناقصة لإدخال خدمات الجيل الثالث إلى لبنان، والتي من المتوقع إطلاقها خلال عام ٢٠١١.

### ٢.١. تحليل التناقضات التجارية للخلوي

يتألف هذا المشروع من دراسة معمقة للتعريفات وشروط وأحكام وباقات خدمات الهاتف الخليوي التي يقدمها مديري الشبكتين (ميك ١ وميك ٢). وتهدف هذه الدراسة إلى توضيح جميع التناقضات غير المنصفة بين التعريفات والخدمات المعروضة من قبل مدراء الشبكة لإلغائها وضمان معاملة شفافة وعادلة لجميع المشتركين. شملت هذه الدراسة تحليل خدمات أسواق الخطوط المسبقة واللاحقة الدفع والشركات.

- تمثلت الخطوة الأولى بمراجعة جميع خدمات وعروض الهاتف الخليوي التي يوفرها مدراء الشبكة وذلك وفقاً لما هو منشور على مواقعهم الإلكترونية. وعند الاصطدام بتعريفات غير دقيقة على الموقع الإلكتروني، تمت مراجعة التفاصيل مع قسم خدمة الزبائن.
- في الخطوة التالية تمت تجربة الخدمات المذكورة والتأكد من تطابق مواصفاتها مع ما هو مذكور على الموقع الإلكتروني إن كان على المستوى الوظيفي للخدمة أو على مستوى الرسوم.
- بعد الانتهاء من مرحلة الاختبار، وضع جدول مقارنة لتسليط الضوء على التناقضات الكامنة في وظائف الخدمة والتسعير بين ما يذكره الموقع الإلكتروني وقسم خدمة الزبائن التابع للمشغل وسعر وأداء الخدمات الحقيقية كما تصل إلى المشترك.

عقدت الهيئة ووزارة الاتصالات اجتماعات متكررة بهدف بحث هذه التناقضات والحصول على التوضيحات اللازمة من مديري الشبكتين. وقد شملت أهم التوصيات تعديلاً في هيكلية التسعير لبعض مقدمي خدمات القيمة المضافة، وتعديلاً في عرض المعلومات سواء أكان عبر قسم خدمة الزبائن أو الموقع الإلكتروني والقضاء على بعض الحزم المحددة التي لا ضرورة لها.

### دراسة حالة: خدمة تحويل الرصيد

منذ إطلاق خدمة تحويل الرصيد، شهدت سوق الاتصالات ولادة سوق ثانوية يبيع عبرها المستخدمون ونقاط البيع الدولارات ومدة الصلاحية للمشاركين ذوي الاستعمال المحدود. وقد لفتت هذه الظاهرة انتباه



الهيئة ووزارة الاتصالات خوفاً من سوء استعمال هذه الخدمة المؤدية إلى استغلال المستخدمين ذوي الدخل المحدود.

وعليه، شرعت الهيئة بإعداد دراسة مفصلة حول خدمة تحويل الرصيد والتي من الواضح أنها أصبحت تؤثر على سلوك المستهلك ودورة حياة البطاقات. ونتيجة تحليلات بيانات تحويل الرصيد وسلوك المستهلك والمسح الميداني، بات بالإمكان فهم سلوك المستهلك وحاجاته بشكل أفضل، والتوصل إلى استنتاج مفاده وجود استغلال لأصحاب الدخل المحدود ومعاملة غير عادلة عبر هذه الممارسات. وقد أوصت الهيئة بالقضاء على هذه السوق الثانوية وذلك عبر إدخال باقات عروض مختلفة إلى سوق الهاتف الخليوي حيث سعر الدقيقة أرخص ومدة الصلاحية أطول، وقد قدمت الهيئة هذه التوصيات بالإضافة إلى تحليلات أخرى معمقة إلى وزارة الاتصالات.

### ٣.١ وضع مؤشرات جودة الخدمة لخدمات الجيل الثالث.

أصدرت الهيئة ضمن مهمتها في مراقبة جودة الخدمة نظام جودة الخدمة الذي يضع الحد المطلوب لمؤشرات جودة الخدمة الواجب اعتمادها من قبل مقدمي خدمات في أسواق الخليوي، الثابت والإنترنت. والجدير بالذكر أن مؤشرات جودة الخدمة متوفرة في جزء من عقود الإدارة الموقعة بين وزارة الاتصالات ومديري الشبكة في الوقت الراهن، إذ أن طرق تعريف وحساب هذه المؤشرات منصوص عليها في الجدول الأول ضمن عقدي الإدارة، وتشمل الخدمات التي تقدمها الشركتين حالياً، أي خدمات الجيل الثاني في الصوت والمعلومات.

وفي إطار جهود وزارة الاتصالات من أجل تحسين شبكات الهاتف الخليوي وتوفير خدمات الجيل الثالث، طلبت الوزارة من الهيئة تحديد مجموعة مؤشرات أساسية لجودة خدمات الجيل الثالث والتي سوف تُلحق بعقد الإدارة بين الوزارة وشركات التشغيل. واستكمالاً لدور الهيئة على هذا الصعيد، قامت الهيئة بدراسة وتحديد المؤشرات الأساسية لجودة الخدمة الخاصة بخدمات الجيل الثالث التي أعلنت وزارة الاتصالات عن إطلاقها.

وقد تم وضع تعريف مفصل لكل مؤشر جودة خدمة من خدمات الخليوي من الجيل الثالث، وذلك اعتماداً على معادلات حسابية محددة تأخذ بعين الاعتبار توصيات ومواصفات مزود معدات الجيل الثالث. وتشكل هذه المؤشرات عاملاً أساسياً لنجاح إطلاق خدمات المعلومات المتطورة من قبل الشبكتين المعنيتين.

#### ٤.١ متطلبات الاعتراض القانوني لخدمات البلاك بيري

في الآونة الأخيرة، أثارت خدمات البلاك بيري مخاوف أمنية في لبنان كما في عدد من الدول الأخرى حول العالم (المملكة العربية السعودية، الإمارات العربية المتحدة والهند). وبناءً عليه، نسقت الهيئة عن كُتب مع الهيئات اللبنانية المعنية، وبدأت سلسلة نقاشات حول تطبيق الاعتراض القانوني والمراسيم المنبثقة عن هذا القانون، بهدف تحديد المتطلبات الوطنية الضرورية لضمان امتثال خدمات البلاك بيري مع القوانين اللبنانية. وقد أخذت الهيئة مبادرة التفاوض والنقاش مع شركة ريم - مقدم خدمات البلاك بيري - لتوضيح أسباب التخوف القائم وإيجاد حلول تقنية تتيح الالتزام التام بالقوانين اللبنانية المختصة. وقد عقدت الهيئة اجتماعات عديدة مع ممثلين تقنيين، قانونيين وتجاريين من شركة ريم، والذين تقدموا باقتراحات وحلول تقنية لمعالجة المسألة، وهي قيد دراسة الهيئة والجهات الحكومية المعنية.

#### ٥.١ متطلبات الأمن على شبكات الخلوي

نظراً للتطورات الأخيرة التي طرأت على قضية حماية الأمن الوطني وأمن وسلامة شبكات الاتصالات، أصدرت الهيئة مبادئ توجيهية حاسمة حول حماية شبكات الاتصالات في لبنان، وحددت في هذا المستند إجراءات التدقيق المفصلة لشبكات ميك ١ وميك ٢ بهدف عزل الثغرات القائمة أو المحتملة والحد من الاختراقات الأمنية الجاثمة ومن مخاطر انتهاك وسوء استخدام معلومات المستخدمين والمشاركين الخاصة. كما تنص هذه التوجيهات على سياسات تحكم جديدة للأمن وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، توجب على جميع مشغلي الاتصالات في لبنان تطبيقها والامتثال بها، بما في ذلك شبكة الهاتف الثابت المملوكة من الدولة والتي تديرها هيئة أوجيرو، وشركتي الهاتف الخلوي (ميك ١ وميك ٢)، ومقدمي خدمات الإنترنت ونقل المعلومات. وقد قدمت الهيئة هذه التوجيهات وناقشتها مع وزارة الاتصالات والجهات الحكومية المعنية خلال الفصل الثالث من العام ٢٠١٠.

## ٢. مراقبة سوق الهاتف الثابت والاتصالات الدولية ■ ■ ■

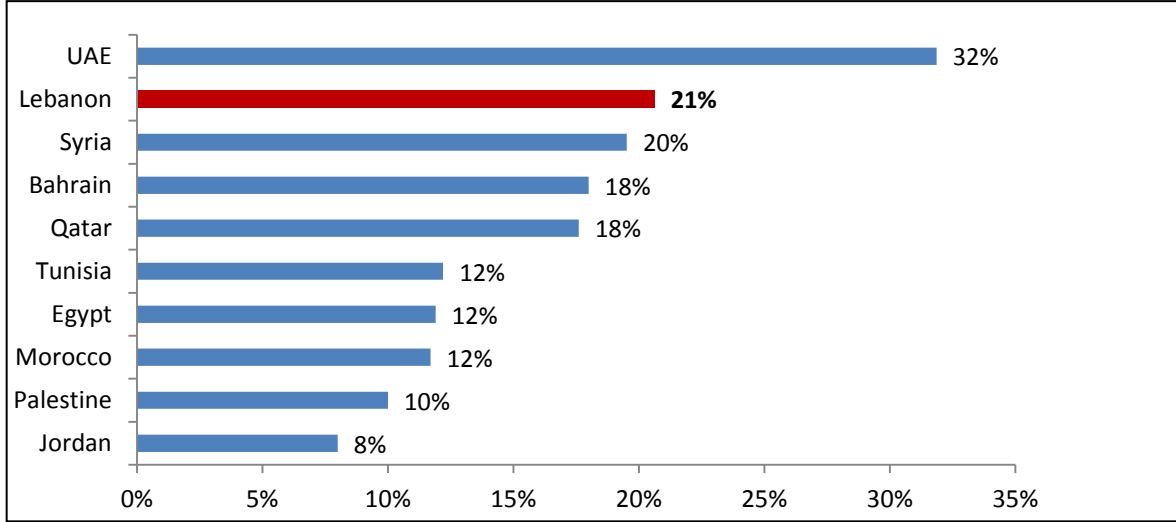


أحرزت سوق الهاتف الثابت في لبنان نمواً ملحوظاً من حيث نسب الاختراق والاستخدام بالمقارنة مع دول المنطقة. خلال العام ٢٠١٠، ارتفعت نسبة الاختراق الثابتة للأسر إلى قرابة ٦٤ في المائة، وتعزو الهيئة هذه الزيادة في الطلب الثابت إلى ارتفاع الطلب على خطوط المشتركين الرقمية. أما على صعيد الأسعار، فتظهر دراسات المقارنة، وبمعزل عن قدرة لبنان

التنافسية مع الدول المتوسطة، أن موقع لبنان لا يزال متأخراً عما هو قائم في دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ولجهة خدمات الهاتف الثابت. وترجع العوائق في الشبكة الثابتة إلى النقص في تقديم خدمات مبتكرة ومتطورة بسبب قدم هندسة الشبكة الثابتة، علماً أن وزارة الاتصالات قد بدأت خلال العام ٢٠١٠ العمل على مشاريع عدة بهدف زيادة ساعات الشبكات الدولية ولتوسيع وتحديث شبكات البث الوطنية.

### ١.٢ لمحة عامة حول سوق الهاتف الثابت والاتصالات الدولية ودراسة مقارنة الأسعار

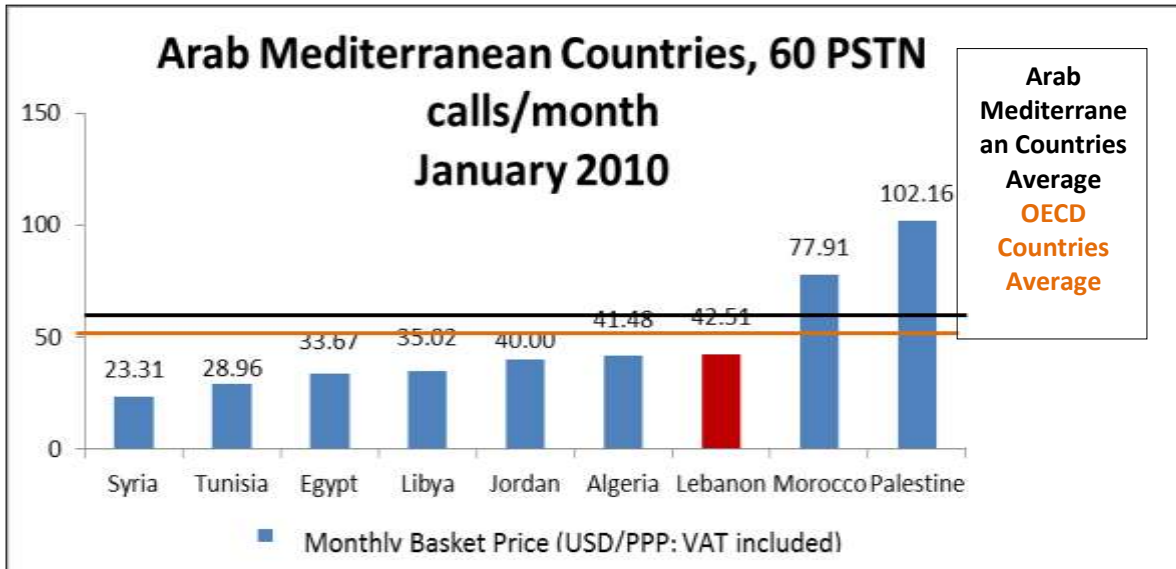
في نهاية عام ٢٠١٠، ارتفعت نسبة اختراق الخطوط الثابتة للأسر إلى قرابة ٦٢%. وتشير دراسات المقارنة إلى أن لبنان يحتل موقعاً جيداً مقارنة مع نظيراته في المنطقة من حيث نسبة اختراق الهاتف الثابت والتعريفات، لكنه لا يزال بعيداً عن المعدل العام في البلدان الأعضاء في منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية.



**العنوان: معدل اختراق الهاتف الثابت في الأسر في الربع الأخير من العام ٢٠١٠**

**المصدر: تقارير مجموعة المرشدون العرب، مع تحليل أجرته الهيئة**

إن قياس تكاليف معدل استخدام شبكة الهاتف الثابت العمومية يظهر أن التعرفة في لبنان، وبالرغم من قدرة البلد التنافسية مقارنة مع بعض البلدان العربية المتوسطة، لم تزل أعلى من معدل التعرفات في البلدان الأعضاء في منظمة التعاون الاقتصادي والبالغ ٣٧ دولار.



**العنوان: قياس تكاليف معدل سعر سلة الخطوط التجارية الرقمية**

**المصدر: دراسة مقارنة الأسعار لعام ٢٠١٠ من "شبكة الهيئات العربية لتنظيم قطاع الاتصالات**

**وتقنية المعلومات"، مع تحليل أجرته الهيئة.**

لا توجد في لبنان تعريفات خاصة بحزم الأعمال. ويظهر قياس سلة استخدام شبكة الهاتف الثابت بمعدل ٢٦٠ اتصال/ الشهر انه/ وبالرغم من قدرة لبنان التنافسية مع بعض البلاد المتوسطة، لا تزال تعرفته أعلى من معدل التعريفات في البلدان الأعضاء في منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية والبالغ حوالي ٨٧ دولار (يحتل لبنان المركز الخامس بين ٩ بلدان خضعت لدراسة المقارنة).

وقد اتسعت الفجوة بين معدل لبنان والدول المتوسطة خلال السنة المنصرمة (٢٠٠٩ - ٢٠١٠). ويعود ذلك إلى انخفاض التعريفات في البلدان المتوسطة في حين بقيت التعريفات في لبنان على حالها دون أي تغيير يذكر. والحال ينطبق أيضا على بلدان منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ولكن على نطاق أوسع.

في جانب آخر، يبين قياس سعر سلة الخطوط التأجيرية الرقمية، قدرة لبنان على المنافسة مع الدول المتوسطة وبلدان منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية في الساعات المنخفضة (٦٤ كيلوبت/الثانية) إذ تجاوز تعريفاته تلك المعتمدة في هذه البلدان، لكنه يصبح أكثر تنافسية وقل ثمناً في السرعات الأعلى (٢ ميغابت/الثانية). ويظهر الرسم البياني أدناه أن سلات الخطوط التأجيرية بسرعة ٢ ميغابت/الثانية في دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية والبلدان العربية المتوسطة هي أكثر تكلفة بـ ١.١ و ١.٨ من لبنان على التوالي.

من أهم أسباب النمو البطيء في نسب اختراق الهاتف الثابت النقص في الخدمات المجموعة والمبتكرة. ويقف قدم هندسة الشبكة الثابتة عائقاً أمام إدخال خدمات شبكات الجيل الجديد أو خدمات الشبكات الذكية مثل الاتصال على الرقم المجاني، خدمة الأصدقاء والعائلة، خدمة الرسالة القصيرة على الشبكة الثابتة... كما وتشكل محدودية السعة الدولية والنقص في تأمين موارد ساعات بديلة احتياطية لمزودي الخدمات من ساعات دولية ومحلية عائقاً إضافياً أمام تطور الشبكات. وقد أدى غلاء الأسعار والساعات المحدودة إلى انتشار خدمات غير قانونية لنقل الصوت عبر الإنترنت على الرغم من التخفيضات التي قامت بها وزارة الاتصالات على التعرفة الدولية خلال السنوات الماضية.

خلال العام ٢٠١٠، شهدت سوق الهاتف الثابت والمكالمات الدولية توسعاً وتطورات كثيرة. ومن أجل استيعاب التقدم التكنولوجي وازدياد الطلب على خدمات جديدة، باشرت وزارة الاتصالات استثمارات هامة في البنية التحتية الوطنية والساعات الدولية. وقد أطلقت الوزارة مشروعاً يهدف إلى توسيع وتحديث شبكة

الاتصالات الوطنية عن طريق مد شبكة متشابكة ومتراصة من الألياف الضوئية تمتد على مسافة تزيد عن ٤٤٠٠ كلم إضافة إلى اعتماد تقنيات اتصال متطورة ومكونات الاتصال المتشابك. وبالمقارنة مع عام ٢٠٠٩، فقد تضاعفت السعة الدولية لنقل الصوت والبيانات في سنة ٢٠١٠ لتصل إلى ٢٠٥ ميغابت/الثانية ابتداءً من شهر تشرين الأول ٢٠١٠. كما سوف تؤمن مشاركة لبنان في ملكية الكابل البحري العالي السعات "اي وي مي" ساعات دولية له تصل إلى ١٢٠ جيجابت/الثانية. وقد اتخذت وزارة الاتصالات في المرحلة الراهنة تدابير عديدة لتطوير ساعات الألياف الضوئية التابعة لكابل قدموس البحري الحالي من ١٠ جيجابت/الثانية إلى ٢٠٠ جيجابت/الثانية، وقد انتهى هذا التطوير أواخر شهر كانون الأول ٢٠١٠. بشكل عام، ازدادت سعة الشبكات الدولية بأكثر من ١٦٨ مرة بحلول أواخر عام ٢٠١٠ مقارنة مع عام ٢٠٠٩.

## ٢.٢ دراسات حول تكاليف ورسوم تقديم خدمات الترابط المناطقي، الشبكة الأساسية والساعات الدولية.

أعدت الهيئة دراستين خلال العام ٢٠١٠. الأولى تتعلق بالساعات الدولية حيث اقترحت مجموعة من تعريفات الجملة الجديدة للساعات الدولية مبنية على التكاليف التي تتكبدها وزارة الاتصالات لتأمينها. أما الدراسة الثانية فتقوم بتحليل خطة تقديم خدمات الإنترنت الرقمي السريع وتقتصر لوزارة الاتصالات مخطط تعريفات جديدة للبيع بالجملة.

### ■ الساعات الدولية

يعاني مقدمو خدمات الإنترنت من نقص في الساعات الدولية بالإضافة إلى ارتفاع التعريفات. وفي معرض الحد من حال هذا الاختناق، عملت وزارة الاتصالات على رفع قدرات السعة الدولية وتوصلت إلى توفير ما يعادل ١٦٨ ضعف ما كانت السعة عليه في السابق (المقدرة بـ ٢,٥ جيجابت/الثانية)، وذلك نتيجة انتهاء مرحلة الاختبارات التشغيلية التقنية على الكابل البحري الدولي اي وي مي، وما ينتج عنها من ساعات دولية تساوي عشرات الأضعاف (حوالي ١٢٠ جيجابت/الثانية) من جهة، ونتيجة تطوير الكابل البحري الدولي قدموس بمعدل ٢٠ لمبداس (٢٠٠ جيجابت/الثانية).

سوف توظف الزيادة المتوقعة في السعات الدولية تجارياً في صالح مقدمي خدمات الإنترنت والمؤسسات المشتركة في الهاتف الثابت والخلوي. وعليه، تحتم على وزارة الاتصالات إعادة تقييم التعريفات السعات الدولية الحالية نظراً إلى الوفرة المتوقعة على العرض تلبية للطلب، والاستثمارات الجديدة التي قامت بها الوزارة.

في هذا الإطار، قامت الهيئة برفع توصيات التعرفة إلى الوزارة حددت فيها مجموعة منها تعكس تكلفة توفير السعات الدولية. وقد بنت الهيئة دراستها وتوصياتها انطلاقاً من النفقات الاستثمارية الثابتة والنفقات التشغيلية للاستثمارات السابقة والحديثة في الكوابل البحرية، والاتفاقات الترابط المتناظر في شبكة الإنترنت وغيره. وأظهرت التحليلات أن التعريفات التي يدفعها اليوم مقدمي خدمات الإنترنت عالية جداً مقارنة مع تقديرات معدل التكاليف مما يؤدي إلى تكون سوق غير صحية حيث ترتفع فيها أسعار الخدمات وتتدنى فيها جودة الخدمة.

وبناءً على هذا الواقع، ونظراً لتوفر السعات الدولية الجديدة تلبية لحاجات السوق الملحة، ونظراً إلى ضرورة توقع اشتداد الطلب عليها من قبل مقدمي الخدمات، اقترحت الهيئة في دراسة أعدتها مجموعة من تعريفات الجملة للسعات الدولية مبنية على التكاليف التي تتكبدها وزارة الاتصالات.

#### ■ نقل خدمات الإنترنت الرقمي السريع

ضمن مشروع مراجعة كل تعريفات البيع بالجملة المتعلقة بخدمات الإنترنت الرقمي السريع، باشرت الوزارة تقييم تعريفات خدمات الشبكات الحالية الظاهرية (شبكات النقل الوطنية) وفق ما ينص عليه المرسوم ١٦٨٥٢.

وقد أعدت الهيئة دراسة حول بيع هذه الخدمات بسعر الجملة وقدمتها إلى الوزارة مع تعليل التعريفات بناءً عليها. وقد اعتمدت هذه الدراسة على معايير ومقاييس وطنية وعلى خدمات الشبكات الظاهرية المعتمدة في الدول الأخرى، وقد وقع اختيار الهيئة بالتحديد على خدمة شبكة النقل الوطنية في فرنسا التي تعتمد فرنسا فرانكس توكوم، وذلك نظراً لخبرتها في مجال تقديم وعرض خدمات الاتصال بالمناطق بالجملة.

وعليه، تضمنت الدراسة اقتراحاً لوزارة الاتصالات بوضع مخطط تعريفات جديدة للبيع بالجملة مما يشجع نمواً سريعاً شبكات الحزمة العريضة. وقد أرفق بهذا الدراسة جزء هام يوضح مجموع التكاليف والأعباء التي سوف يتكبدها مقدمي الخدمات لتوفير خدمات الإنترنت الرقمي السريع.

### ٣.٢ التحقيق حول صيانة كابل الجنوب

نظراً لخبرة الهيئة وكفاءة فريق عملها واستقلالية قراره، وإثر العطل الذي أصاب كابل الألياف الضوئية الذي يصل بيروت بصيدا والذي نتج عنه انقطاعاً في جميع خدمات الاتصالات من وإلى جنوب لبنان، عين وزير الاتصالات لجنة تقنية من الهيئة للتحقيق في أسباب هذا الانقطاع ولمتابعة عمليات إصلاح الكابل المتضرر.

وقد عقدت اللجنة اجتماعات متكررة مع مدراء وتقنيين من وزارة الاتصالات وأوجيرو بهدف فهم سير عمل عملية الإنشاء والصيانة وتحديد المشكلة بهدف اقتراح توصيات توجيهية، وأمضت ٣ أيام على سفينة الكابل (سفينة رايموند) لتحديد سبب انقطاع الكابل ولمتابعة عملية الإصلاح. وقد أصدرت اللجنة تقريراً ضمن إطار زمني محدود خلص إلى تحليل واضح لوضع الشبكة الحالية، والأسباب التي أدت إلى هذا الانقطاع، والسبل المطروحة لتفادي ذلك مستقبلاً في مجالي الإنشاء والصيانة وغيره.

### ٣. تحليل سوق الإنترنت والحزمة العريضة



منذ إطلاق خدمة الإنترنت الرقمي السريع في العام ٢٠٠٧، عكفت الهيئة على مراقبة تطوير ونشر خدمات الحزمة العريضة. في السنة الماضية، حققت خطوط المشتركين الرقمية غير المتماثلة نمواً بنسبة ٤٥%، لتصل نسبة انتشارها إلى ٢٤% في المائة في أواخر سنة ٢٠١٠.

وبالرغم من هذا النمو خلال عام ٢٠١٠ وازدياد التغطية، لا يزال المشتركون في خدمات الحزمة العريضة يعانون من ضعف جودة الخدمة في سوق الأسر، ومن ارتفاع الأسعار ومحدودية الانتشار. إن أهم العوائق التي تحد من اعتماد واسع لخدمات الحزمة العريضة تعود إلى النقص في بنية الاتصالات التحتية التي يمكنها تأمين مرور السعات العالية السرعة بين مراكز الترابط المختلفة، وغياب المنافسة في عروض خدمات البيع بالجملة.

وقد عملت الهيئة على تحديد الرسوم المتوجبة عن الترابط بين المواقع ومشاركة الخطوط.



### ١.٣ لمحة عامة على سوق الإنترنت والحزمة العريضة ومقارنة الأسعار

منذ إطلاق خدمات الإنترنت الرقمي السريع في العام ٢٠٠٧، راقبت الهيئة السوق دورياً. وللأسف الشديد، لا تزال سوق الحزمة العريضة بحاجة إلى التطوير المكثف بالنظر إلى حاجات المشتركين أفراداً ومؤسسات على حد سواء. كما لا تزال الخدمات المقدمة في لبنان متأخرة جداً بالمقارنة مع البلاد المجاورة والدولية لجهة الخدمة، السعة ومجموع الخدمات المتطورة.

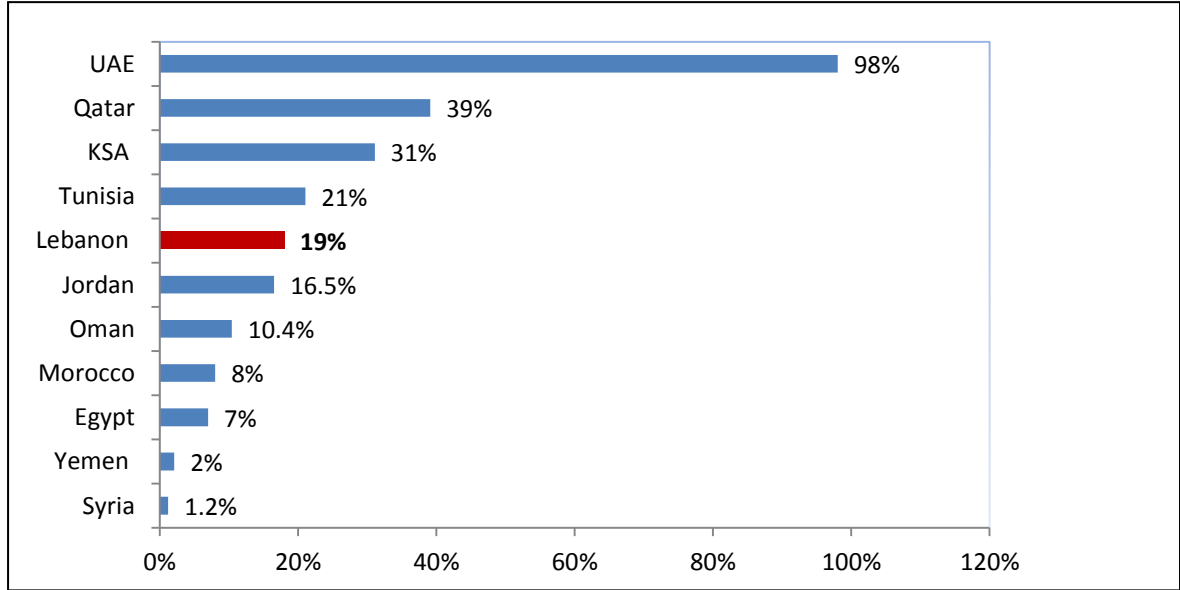
حالياً، يقوم مقدمو خدمات الإنترنت بتوفير خدمات الإنترنت والحزمة العريضة اللاسلكية، ويبلغ عدد المرخص لهم ١٦ عبر استعمالهم للشبكات السلكية العامة واللاسلكية التابعة لأربع مقدمي خدمات نقل البيانات الذين يقدمون بدورهم خدماتهم للأفراد والشركات على حد سواء.

وتقدر نسبة اختراق الإنترنت، والتي تتضمن جميع أنواع الخدمات وتشمل مقدمي الخدمات الغير مرخص لهم، بـ ٤٣% من الأسر (أو ١١% من السكان) في العام ٢٠١٠.

يقدم مقدمي خدمات الإنترنت خدمات خطوط الإنترنت الرقمي غير المتماثل من خلال النفاذ إلى الشبكة المحلية عبر استخدامهم لشبكات وزارة الاتصالات أو لشبكات مقدمي خدمات البيانات الأربع.

حالياً، يتوفر في السوق اللبنانية ثماني مقدمي خدمات الإنترنت الرقمي السريع، إضافة إلى وزارة الاتصالات بسعات تتراوح بين ١٢٨ كيلوبت/الثانية و ١ ميغابت/الثانية للمستخدمين الأفراد وحتى ٢ ميغابت/الثانية للمؤسسات.

خلال العام ٢٠١٠، تم تجهيز حوالي ٨١ مكتب مركزي جديد لتقديم خدمات الإنترنت الرقمي السريع ليرتفع مجموعها إلى ١٧٠ مكتب بحلول شهر أيلول ٢٠١٠. وبنتيجة ذلك، شهدت سوق خدمات خط مشترك الإنترنت الرقمي المتماثل نمواً بنسبة ٦ نقاط مئوية خلال العام ٢٠١٠ لتصل نسبة اختراق الأسر إلى حوالي ١٩%.

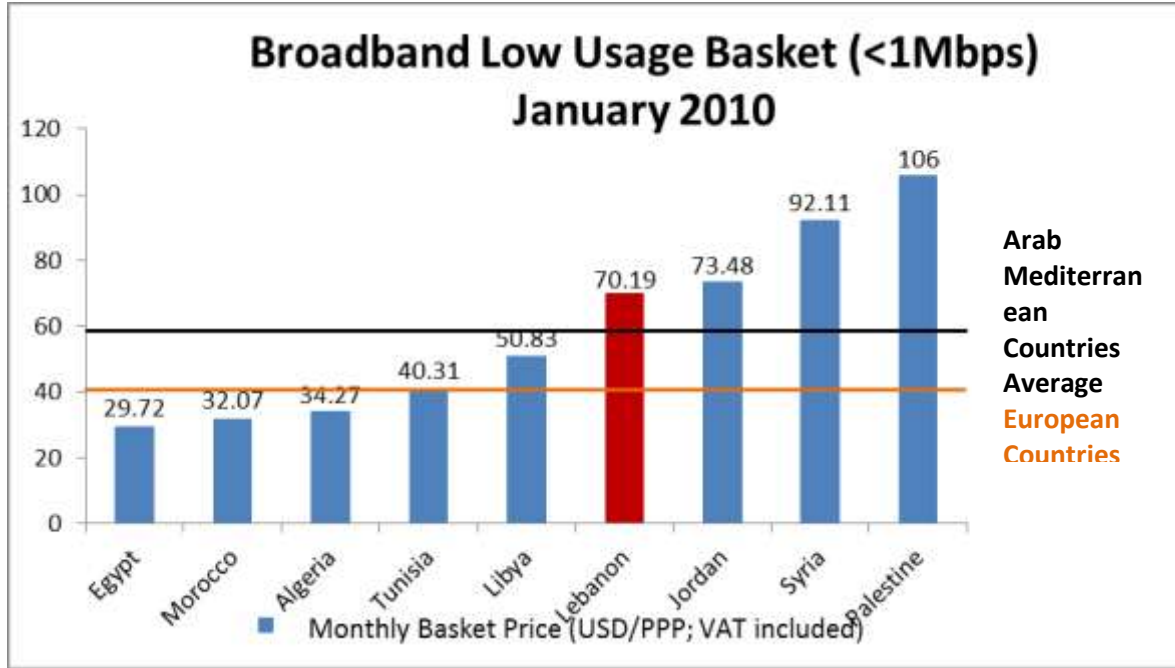


**العنوان: نسبة اختراق الإنترنت الرقمي المتماثل في الأسر**

**المصدر: تقارير مجموعة المرشدون العرب، المواقع الإلكترونية التابعة للهيئات الوطنية**

**لتنظيم الاتصالات، مع تحليل أجرته الهيئة في لبنان**

وتعد تعرفه خدمات الإنترنت المنخفضة السعة مرتفعة في لبنان (دون ١ ميغابت/الثانية). ويوضح الرسم البياني ارتفاع تعرفه خدمة الحزمة العريضة في لبنان بحيث تظهر من بين الأعلى في البلدان العربية المتوسطة، وهي أكثر تكلفة بواقع ١٠٧ مرات من بالبلدان الأوروبية. والجدير بالذكر إلى أن لبنان لا يزال ضمن عدد قليل من الدول المتبقية التي تعتمد على مخطط تسعير الحزمة العريضة مبني على سعة الاستخدام.



**العنوان: قياس تكاليف معدل سعر سلة خدمات الحزمة العريضة في لبنان**

**المصدر: دراسة مقارنة الأسعار لعام ٢٠١٠ من "شبكة الهيئات العربية لتنظيم قطاع الاتصالات**

**وتقنية المعلومات"، مع تحليل أجرته الهيئة.**

وتبقى هنالك معوقات عديدة أمام تطوير سوق الحزمة العريضة، أهمها النقص في تأمين شبكات نقل فائقة السرعة ذات ساعات عالية على المستوى الوطني. من المتوقع أن يؤدي تطوير وتوسيع شبكات النقل الوطنية والساعات الدولية التي أعلنت عنهما الوزارة إلى ضمان توفير وصول الألياف الضوئية إلى المراكز المتواجدة في ضواحي المدن وفي الأرياف. من جهة ثانية، سوف يسمح توسيع شبكة النقل لمقدمي خدمات البيانات بتلبية الاحتياجات المتزايدة لمستخدميهم في خدمات خط مشترك الإنترنت الرقمي غير المتماثل وغيرها، كما سيتيح لهم تقديم خدمات متنوعة ومتطورة ذات جودة أفضل.

### ٢.٣ دراسة حول مجمل رسوم تشارك خطوط الإنترنت الرقمي السريع

بالإضافة إلى الدراسات حول الهاتف الثابت ورسوم وتكاليف نقل خدمات الإنترنت الرقمي السريع والسعات الدولية، قدمت الهيئة دراسة ومجموعة توصيات إلى وزارة الاتصالات حول الرسوم المتوجبة على مقدمي الخدمات للتواجد والترابط في مجال هذه الخدمات.

حاليا تقوم وزارة الاتصالات بتقديم تسهيلات الخط المشترك إلى مقدمي خدمات البيانات بهدف توفير الإنترنت الرقمي السريع لمستخدميهم. ويتطلب تأمين هذا الخط المشترك وضع مقدمي الخدمات لمعداتهم في السنترالات الرئيسية التابعة للوزارة، إلا أن الرسوم والتسعير المناسب لهذه الاستضافة لم ينص عليها بوضوح في المراسيم ذات الصلة.

وقد أعدت الهيئة دراسة مفصلة شملت التوصيات التي تدعم تحديد هذه الرسوم في خدها الأدنى ورفعتها إلى وزارة الاتصالات.

## ١١. إرساء الأطر التنظيمية

تقوم مهمة الهيئة الرئيسية على تشجيع المنافسة وضمان استقرار السوق وحماية حقوق مستهلكي خدمات الاتصالات. وعليه، فإنّ الهيئة مسؤولة عن إصدار التراخيص والأنظمة والقرارات التي تؤمن ذلك، بالإضافة إلى إدارة حيز الترددات ومخطط الترخيم الوطني ومراقبة السوق لرصد أيّ استغلال لموقع مهيم وأيّ ممارسات مناقضة لمبدأ التنافس فضلاً عن اتخاذ الخطوات الضرورية عند اللزوم.

خلال العام ٢٠١٠، قامت الهيئة بخطوات مهمة في سبيل تطوير الاطار التنظيمي في لبنان وعملت على وضع مبادئ توجيهية وإجراء دراسات مهمة حول عدد من القطاعات والمواضيع. في هذا الصدد، أقر مجلس إدارة الهيئة مرسوم تحديد بدلات استعمال الترددات اللاسلكية ورسوم إدارة حيز الترددات وعلى نظامين رئيسيين يتعلقان بشكل مباشر بحماية المستهلك بالإضافة إلى نظام شؤون المستهلك الصادر سنة ٢٠٠٩، كما وافق مجلس إدارة الهيئة على تجديد التراخيص المؤقتة الممنوحة لمقدمي خدمات المعلومات والأنترنت مما سمح لهم بممارسة عملهم بشكل قانوني. وعملاً بالصلاحيات التي أناطها بها قانون الاتصالات ٢٠٠٢/٤٣١، انتهت الهيئة من وضع مبادئ توجيهية حول "متطلبات الأمان لشبكات الاتصالات العاملة في لبنان" و "مقاربة شاملة لمعالجة مشاكل المشغلين والشركات غير الشرعيين". كما ركّزت الهيئة أيضاً على إدارة الموارد النادرة مثل حيز الترددات والترقيم الوطني بالإضافة إلى حماية المستهلكين.

| تاريخ إرسالها إلى وزارة الاتصالات | تاريخ إقرارها | المستندات والأنظمة التي أقرها مجلس الإدارة  |
|-----------------------------------|---------------|---|
| 23/7/2010                         | 21/7/2010     | الأسباب الموجبة لمرسوم تحديد بدلات استخدام ورسوم إدارة ومراقبة الترددات اللاسلكية |
| 13/04/2010                        | 31/3/2010     | ميثاق قواعد الممارسة للخدمات ذات القيمة المضافة                                   |
| 13/04/2010                        | 29/3/2010     | نظام الحد من التعرض البشري للحقول الكهرومغناطيسية                                 |

## ١. معالجة الشؤون القانونية ■ ■ ■



وفقاً لمبدأ المساواة في معاملة مقدمي خدمات الاتصالات في كافة أنحاء لبنان، منحت الهيئة تراخيص مؤقتة لجميع الشركات المرخص لها من قبل وزارة الاتصالات قبل إنشاء الهيئة، وقامت بتجديدها خلال عام ٢٠١٠ على أساس سنوي. كما أجرت الهيئة العديد من الدراسات القانونية ووضعت مبادئ توجيهية طوال هذا العام لمواضيع قانونية تنظيمية شتى تهدف جميعها إلى تطوير قطاع الاتصالات في لبنان.

### ١.١ الترخيص لمقدمي الخدمات

أنط القانون ٢٠٠٢/٤٣١ "الهيئة المنظمة للاتصالات" مهام منح التراخيص لمقدمي خدمات الاتصالات والتي تشمل جميع أنواع الخدمات التي نصت عليها المادة ١٩ البند ٢ من هذا القانون.

خلال العام ٢٠٠٩، قامت الهيئة بتجديد العمل بالتراخيص المؤقتة التي كانت قد سبق ومنحتها إلى مقدمي خدمات نقل المعلومات والإنترنت على أساس سنوي، وذلك لمدة سنة إضافية واحدة لحين صدور نظام التراخيص الذي أعدته الهيئة، أو لحين استكمال الدراسات القانونية التي تتيح إصدار تراخيص طويلة الأمد.

وقد بلغ عدد هذه التراخيص، خلال هذا العام ٢٤ ترخيصاً، ٧ منها لمقدمي خدمات نقل المعلومات و١٧ لمقدمي خدمات الإنترنت.

بالإضافة إلى ذلك، جددت الهيئة ترخيصين، كانت قد منحتها سابقاً، مخصصين لاستعمال ترددات لاسلكية لتأمين وصلات لاسلكية بين عدة نقاط ثابتة.

كما أصدرت الهيئة عدداً من التراخيص بناءً على طلب تقدمت به عدة جهات حكومية، الهدف منها تمكين هذه الجهات الحكومية من تأدية واجباتها وممارسة أعمالها بناءً على القوانين المرعية الإجراء.

أخيراً، منحت الهيئة تراخيص مؤقتة لشركة "هواوي"، "توكيا سيمنز نتوركس"، و"إريكسون" تجيز لهم القيام بتجارب حول تكنولوجيايات الجيل الثالث. وقد انتهت صلاحية هذه التراخيص المحدودة من حيث النطاق، الرقعة الجغرافية والمدة.

أخيراً، ويهدف تحقيق شروط منافسة عادلة، ركزت الهيئة على مواضيع تتعلق بتراخيص الحزمة العريضة وانتهت من العمل على وضع نموذج الطلبات كما أعدت مسودات تراخيص الخدمات اللاسلكية الخصوصية المتنقلة والثابتة، ترددات الخدمات البحرية، ترددات الخدمات الجوية، تراخيص اختبارات الراديو وتراخيص الاتصالات عبر الأقمار الصناعية بهدف العمل بها فور نفاذ نظام ترخيص وإدارة حيز الترددات.

### ٢.١ متابعة الشؤون القانونية

خلال عام ٢٠١٠، استمرت الهيئة بمتابعة الدعاوى القائمة أمام مجلس شورى الدولة، منها دعاوى قضائية سابقة لا زالت سارية المفعول، وعدد آخر من الدعاوى القضائية التي وردت إلى الهيئة خلال السنة المعنية، وذلك ضمن حق المراجعة والطعن المنصوص عليه في قانون الاتصالات (المادة ١٤) لأي متضرر من أي قرار صادر عن الهيئة ضمن الأصول القانونية المتبعة. كما تدخلت الهيئة في النزاعات الناشئة بين أطراف مختلفة لاسيما بين الجهات الحكومية ومقدمي خدمات الاتصالات، وغالباً ما نجحت الهيئة في التوصل إلى حلول ودية في هذه النزاعات وذلك عبر الحوار المتواصل مع القطاع الخاص.

### ٣.١ القانون والإصلاح

في العام ٢٠١٠، ساهمت الهيئة في تطوير الإطار التنظيمي الضروري لتعزيز فرص نمو الاقتصاد اللبناني.

### ١.٣.١ التجارة الإلكترونية وقانون تقنية المعلومات

في العام ٢٠١٠، شاركت الهيئة في وضع مسودة قانون التجارة الإلكترونية، تكنولوجيا المعلومات وحماية البيانات. تحدد هذه المسودة القوانين الواجب اعتمادها في مجال التجارة الإلكترونية خاصة تلك المتعلقة بالمعاملات الإلكترونية، التوقيع الإلكتروني وحماية البيانات الخاصة.

وتنص هذه المسودة أيضا على تأسيس هيئة مستقلة مهمتها تطبيق هذا القانون. وقد ساهمت تجربة الهيئة بصفتها أول هيئة مستقلة في تحديد ملامح، مهام وصلاحيات الهيئة الجديدة المعتمزم تأسيسها. كما شاركت الهيئة في تشكيل مسودة القانون بما يخدم حاجات الاقتصاد اللبناني مع الأخذ باعتبارات عديدة منها القيود المتوارثة في القطاع العام وجوانب تكنولوجيا المعلومات في مسودة القانون.

### ٢.٣.١ قانون المنافسة

كما عقدت الهيئة اجتماعات ثنائية مع وزارة الاقتصاد والتجارة حيث تم درس آخر مسودة لقانون المنافسة سواء من ناحية موقع الهيئة الإشرافي على سوق الاتصالات أو من ناحية صلاحيات الهيئة الخاصة بتحفيز المنافسة في السوق كما هو منصوص عليها صراحة في قانون الاتصالات ٤٣١.

### ٤.١ تحديث مسودات الأنظمة والمراسيم

خلال السنوات الماضية، وفي إطار عملية تحرير سوق الاتصالات وتنميته، أصدرت الهيئة عدداً كبيراً من الأنظمة التي تعالج سبل تطوير قطاع الاتصالات في لبنان. وفي العام ٢٠١٠، عملت الهيئة على تحديث الأنظمة الموجودة وخططت للإعلان عن أنظمة إضافية كما وضعت مسودات لعدد من الأنظمة والمستندات الخاصة بسياسة الهيئة، منها نظام الحد من التعرض البشري للحقول الكهرومغناطيسية، وميثاق قواعد الممارسة للخدمات ذات القيمة المضافة، وتحديث البعض الآخر من الأنظمة الصادرة وتلك التي قيد الإعداد.

### ١.٤.١ نظام الحد من التعرض البشري للحقول الكهرومغناطيسية

إن قانون الاتصالات ٢٠٠٢/٤٣١ يمنح الهيئة صلاحيات إصدار الأنظمة المتعلقة بالسلامة العامة والخاصة من جراء التعرض للموجات الكهرومغناطيسية الصادرة من معدات الاتصالات في الأماكن السكنية وأماكن العمل. تمنح المادة ٢٣ من قانون الاتصالات ٢٠٠٢/٤٣١ الهيئة مسؤولية تحديد المقاييس والشروط التقنية الواجبة التطبيق على معدات الاتصالات ومعدات المشترك الخاصة لضمان عدم إلحاق أي ضرر بشبكات الاتصالات أو بالصحة أو بالسلامة العامة.



وعليه، قامت الهيئة بوضع نظام الحد من التعرض البشري للحقول الكهرومغناطيسية، والذي يهدف إلى حماية الناس والعمال من التأثيرات الصحية المضرّة الممكن حدوثها من جراء التعرض للحقول الكهرومغناطيسية في الأماكن السكنية والعمل، وذلك عبر وضع الحدود القصوى للتعرض البشري للحقول الكهرومغناطيسية الناجمة عن الإشعاعات الغير مؤينة.

تم طرح نظام الحد من التعرض البشري للحقول الكهرومغناطيسية للاستشارات العامة في تشرين الأول ٢٠٠٩، وبعد الأخذ بعين الاعتبار آراء ومقترحات المعنيين، وبعد استشارة المجموعة العربية لإدارة حيّز الترددات (ASMG)، أقر مجلس إدارة الهيئة نظام الحد من التعرض البشري للحقول الكهرومغناطيسية في ٣١ آذار ٢٠١٠.

يصبح هذا النظام نافذاً بعد مراجعة مجلس الشورى وعند نشره في الجريدة الرسمية.

#### ٢.٤.١ ميثاق قواعد الممارسة للخدمات ذات القيمة المضافة

كجزء من تنفيذ مهمتها في حماية المستهلكين ونشر الوعي بين مستهلكي خدمات الاتصالات حول حقوقهم تجاه الأرقام المختصرة ومقدمي خدمات القيمة المضافة، طرحت الهيئة مسودة ميثاق قواعد الممارسة للخدمات ذات القيمة المضافة للاستشارات العامة في نيسان ٢٠٠٩.

يهدف هذا الميثاق إلى حماية مستهلكي هذه الخدمات، وإلقاء الضوء على المسؤولية المناطة بمقدمي الخدمات ذات القيمة المضافة وضمن تطابق محتوى الخدمات ذات القيمة المضافة والترويج لها وتشغيلها (سواء تم تأمينها من قبلهم أو من قبل مقدمي المحتوى الخاص بهم) مع كافة الشروط المنصوص عليها في هذا الميثاق. يُشار هنا أيضاً إلى أنّ الهيئة أنشأت قاعدة بيانات مفصلة لجميع مقدمي خدمات القيمة المضافة في لبنان كما يتم العمل على تحديث هذه القاعدة دورياً وتشكّل مرجعاً فعالاً عند اللزوم.

وبعد الأخذ بعين الاعتبار آراء ومقترحات المعنيين اقر مجلس إدارة الهيئة نظام ميثاق قواعد الممارسة للخدمات ذات القيمة المضافة في ٢٩ آذار ٢٠١٠.. كما عقدت الهيئة عدد الاجتماعات واللقاءات مع وزارة الاتصالات عدد من الاجتماعات واللقاءات مع وزارة الاتصالات هدفت إلى مناقشة هذا الميثاق وجمع الآراء حوله لوضع النسخة النهائية التي سوف تُرسل إلى مجلس شورى الدولة.

### ٣.٤.١ إصدار مشروع مرسوم تحديد بدلات استخدام ورسوم إدارة ومراقبة الترددات اللاسلكية

بحسب قانون الاتصالات رقم ٤٣١ / ٢٠٠٢ (المواد رقم ٥ و ١١ و ١٧)، على الهيئة أن تعد مشروع مرسوم تحدد فيه بدلات استخدام ورسوم إدارة ومراقبة الترددات اللاسلكية، أنجزت الهيئة وقدمت لوزارة الاتصالات والملفات التالية:

- دراسة مفصلة حول حيز الترددات (بعد الأخذ بعين الاعتبار آراء أصحاب الشأن) إلى جانب الملفات الداعمة المستخدمة لتحليل واستنتاج منهجية تسعير حيز الترددات ومعادلاته.
  - إنجاز "مشروع مرسوم تحديد بدلات استخدام ورسوم إدارة ومراقبة الترددات اللاسلكية وذلك بعد انتهاء وإقراره من قبل مجلس إدارة الهيئة، وذلك بعد عملية الاستشارات العامة بناء على مستند مشروع تحديد بدلات استعمال الترددات اللاسلكية" والتي تمت أواخر عام ٢٠٠٩، وقد أحيل إلى وزارة الاتصالات لرفع مشروع المرسوم هذا إلى مجلس الوزراء من أجل إصداره. وجدير بالذكر أن مشروع المرسوم المذكور يحل محلّ المرسوم الحالي رقم ٣٧٧ الصادر عام ١٩٨٩ بصدد رسوم حقّ الاستخدام ليتمّ وضعها للخدمات اللاسلكية التي تتضمن الخدمات التالية:
    - حيز ترددات الخليوي والنفاز إلى الحزمة العريضة (في النطاقات ٩٠٠ ميغاهرتز و ١٨٠٠ ميغاهرتز و ٢.١ غيغاهرتز و ٢.٣ غيغاهرتز و ٢.٥ غيغاهرتز و ٣.٥ غيغاهرتز و ٣.٧ غيغاهرتز).
    - روابط الموجات القصيرة من نقطة إلى نقطة ومن نقطة إلى عدة نقاط (في نطاقات ١.٤ و ٢ و ٤ و ٦ و ٧ و ٨ و ١٠.٥ و ١١ و ١٣ و ١٤ و ١٥ و ١٨ و ٢٢ و ٢٣ و ٢٥ و ٢٦ و ٢٨ و ٣١ و ٣٨ و ٥٠ و ٥٢ و ٥٥ غيغاهرتز).
    - حيز ترددات خدمة الاتصالات اللاسلكية المتنقلة للشركات (في نطاقات ١٣٨-١٤٤ و ١٧٤-١٤٦ و ٢٣٠-٣٨٠ و ٣٨٠.٣٩٩.٩ و ٤٠٦.١-٤٣٠ و ٤٤٠-٤٧٠ ميغاهرتز).
    - نطاقات أخرى.
- كما يحدّد مشروع المرسوم تكلفة المصاريف الإدارية المتوجبة للهيئة من قبل مقدّمي خدمات الاتصالات المرخص لهم بالترددات مقابل مراقبة حيز الترددات وإدارته وبالتالي ضمان قدرتهم على النفاز إلى حيز ترددات خالٍ من التداخلات.

#### ٤.٤.١ تحديث نظام الترخيم

إن الغاية من نظام إدارة الترخيم هي وضع الترتيبات والإجراءات الإدارية التي تشمل تغيير المخطط الوطني للترخيم، تخصيص الأرقام للمشغلين، تزويد المستهلكين بالأرقام، تحديد بدلات الأرقام وتأمين احتياجات السوق للأرقام. وبالإضافة إلى ذلك، إنّ هذا النظام يهدف إلى ضمان معاملة جميع مقدّمي الخدمات المرخّص لهم بموضوعية وشفافية بعيداً عن التمييز. تجدر الإشارة هنا إلى أنّ نظام الترخيم الذي أُصدر في شباط ٢٠٠٩ - خضع لمراجعة معمقة خلال سنة ٢٠١٠ فضلاً عن تحديثه وإقراره بصيغته النهائية إثر مناقشاتٍ عديدة تمتّ مع وزارة الاتصالات وقراراتٍ مجلس إدارة الهيئة.

#### ٥.٤.١ تحديث مشروع المرسوم الخاص بحق المرور

تسعى الهيئة، خلال تنفيذها المهام الموكلة إليها، إلى تشجيع وترويج تحديث معدات وشبكات الاتّصالات بناء على أحدث التقنيات والمبادئ التنظيمية. في هذا السياق، تنصّ المادة ٣٥ من قانون الاتّصالات اللبناني على حق مقدمي خدمات الاتصالات، وفق شروط محددة، في استخدام الأملاك العامة لتأمين خدمات الاتصالات، على ألا يحول ذلك دون التمتع بها واستخدامها للغاية المخصص لها. يتمتع لبنان بشبكة واسعة من الأملاك العامة، والتي، إن أُتيح لمقدمي الخدمات المرخص لهم استعمالها، سوف تخفض كثيراً من تكاليف بناء وتشغيل شبكات الاتصالات الحديثة الخاصة بهم. في هذا الإطار، قامت الهيئة خلال العام ٢٠٠٩ بإعداد دراسة مفصلة حول شروط استخدام الأملاك العامة، عدت خلالها السيناريوهات المحتملة اعتمادها من مقدمي الخدمات لبناء شبكاتهم الجديدة، والأملاك العامة المزمع استخدامها من قبلهم، وسلطت الضوء على القضايا القانونية المرتبطة بالإدارات الحكومية ذات الصلة، كما اقترحت منهجية لتحديد الأعباء والرسوم المتوجبة على مقدمي الخدمات لقاء استخدام الأملاك العامة.

وبنتيجة هذه الدراسة، قامت الهيئة بإطلاق عملية استشارات عامة واجتماعات متكررة مع الإدارات المعنية (مثل وزارة الاتصالات؛ وزارة الأشغال العامة والنقل؛ وزارة الداخلية والبلديات؛ وزارة الطاقة والماء؛ شركة كهرباء لبنان؛ مؤسسة مياه بيروت وجبل لبنان، بالإضافة إلى مجلس التنمية والإعمار).

وفي العام ٢٠١٠، قامت الهيئة بتحديث مسودة المرسوم بعد الأخذ بعين الاعتبار آراء ومقترحات المعنيين بالقطاع.

#### ٦.٤.١ إعداد التوجيهات حول تركيب محطات الراديو وتغييرها

في العام ٢٠١٠، عملت الهيئة على إعداد مسودة حول "توجيهات تركيب محطات الراديو وتعديلها". تحدد هذه التوجيهات التعليمات لتركيب وتعديل محطات الراديو بغية استخدام الترددات اللاسلكية من قبل مقدمي خدمات الاتصالات العامة، بالإضافة إلى المحطات الأرضية وخدمات البث الإذاعي، بحسب المعطيات التي حددتها الهيئة.

ويتضمن هذا المستند إجراءات تفتيش المحطة لمراجعة المعدات والتدقيق فيها وتحديد أسعارها كما يتضمن أيضاً وضع ملصق الهيئة على الأجهزة والمعدات المركبة في محطات الراديو. كما يحدد هذا المستند الإجراءات الخاصة بعملية التدقيق في امتثال التركيب والتغييرات الطارئة عليه وفقاً لمعايير الهيئة.

وتجدر الإشارة إلى أنه سيتم تنفيذ هذه التوجيهات إثر تطبيق نظام الموافقة على المعدات وبعد إبداء مجلس شورى الدولة رأيه بالمستند المعد.

#### ٥.١ دراسات السياسة والدراسات التقنية

قامت الهيئة خلال هذه السنة بدراسات عديدة حول سياسات تطوير القطاع وتقنياته وذلك بهدف تعزيز إرساء الإطار التنظيمي. وفي هذا الإطار، عملت الهيئة على مشاريع رئيسية مختلفة من شأنها التأثير في ديناميكيات السوق، منها ما يتعلق بمعايير الاتصالات التي يتوجب اعتمادها في لبنان من جهة، وأمن الفضاء السيبراني من جهة أخرى، إلى جانب دراسة موضوع التخابر عبر بروتوكول الإنترنت VoIP، وغيره.

### ١.٥.١ المعايير

قامت الهيئة، بصفتها عضو في لجنة "اللينور"<sup>١</sup> الفنيّة المشتركة المسماة جي.تي.سي. ١ (LIBNOR JTC1)، بحضور عددٍ من الاجتماعات واللقاءات بشكلٍ منتظم من أجل مناقشة ودراسة أكثر من مئة معيارٍ عالميٍّ – مثل معيار ISO/IEC/ 27k المتعلق بمعايير الأمن – وشاركت في عملية تكييفها مع المعايير اللبنانية.

خلال العام ٢٠١٠، ساهمت جهود الهيئة في اعتماد ٤ معايير أساسية من "اللينور":

- ISO/IEC 27001: شهادة نظام إدارة أمن المعلومات؛
- ISO/IEC 27002: ميثاق قواعد إدارة امن المعلومات مع إرشادات حول مجالات واسعة للتحكم؛
- ISO/IEC 27005: إدارة المخاطر الأمنية للمعلومات؛
- ISO/IEC 27006: دليل عملية نيل الهيئات شهادة نظام إدارة أمن المعلومات؛

وخلال العام ٢٠١٠، عملت الهيئة على تحديث المعايير التقنيّة لتكنولوجيا المعلومات والاتّصالات (ICT) المعتمدة في لبنان، ومنها على سبيل المثال أنظمة الموافقة على المعدات والأجهزة المتعلقة بالحماية من الأشعة الكهرومغناطيسية. في هذا السياق، وبعد الخضوع لتحقيقات عديدة، اعتمدت الهيئة عدداً كبيراً من هذه المعايير، على أن يتم تقديمها قريباً إلى لجنة "اللينور" الفنيّة بهدف إدخالها ضمن المعايير اللبنانية (LS).

### ٢.٥.١ أمن الفضاء السيبراني

يتمثّل أمن الفضاء السيبراني بتوفير الأمن في استخدام البنى التحتيّة العائدة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتّصالات والتطبيقات الخاصّة بها. وقد تمّ اعتبار أمن الفضاء السيبراني موضوعاً رئيساً في العام

---

<sup>١</sup> لينور هي مؤسسة عامة تابعة لوزارة الصناعة تأسست بموجب القانون الصادر بتاريخ ١٩٦٢/٧/٢٣ مهمتها إصدار، نشر وتحديد المعايير والمقاييس اللبنانية وإعطاء الحق بمنح شهادة المواثمة اللبنانية.

لجنة "اللينور" الفنيّة المشتركة هي لجنة متخصصة بتطوير المعايير تجمع خبراء من مختلف القطاعات يعملون على تطوير معايير تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات الخاصة بالأعمال والمستهلك. بالإضافة إلى ذلك، تحدد هذه اللجنة الظروف الملائمة المطبقة على المعايير من أجل دمج مختلف تكنولوجيات المعلومات والاتصالات.

٢٠١٠، إذ ركزت الهيئة جهودها، إلى جانب غيرها من أصحاب الشأن المعنيين، على نشر الوعي على كلي المستويين العام والخاص لدى أصحاب القرار في هذا المجال الحيوي، وذلك من خلال العمل على استراتيجية دولية حول أمن الفضاء السيبري تستند إلى توصيات اتحاد الاتصالات العالمي وأفضل الممارسات العالمية.

عملت الهيئة أولاً على تنظيم مسودة "مدونة سلوك مقاهي الإنترنت" التي من شأنها، فور إقرارها وإصدارها بصيغتها النهائية، تنظيم مقاهي الإنترنت وتوفير مكان آمن للمستخدمين، كما سيشرح مقدّمي خدمات الإنترنت كافة ويحثهم على منح المستخدمين النهائيين الأدوات التي تمكن الأهل من مراقبة تصرفات أطفالهم على شبكة الإنترنت.

وبالإضافة إلى مشاركتها في معظم الأحداث الخاصة بأمن الفضاء السيبري، شكّلت الهيئة عنصراً أساسياً ناشطاً في الحدث الخاص بيوم أمن الفضاء السيبري. وخلال هذا الحدث الذي نظمه المرصد العربي لأمن الفضاء السيبري في بيروت في كانون الأول ٢٠١٠، أعلنت الهيئة عن نيّتها إنشاء المركز الدولي الأول الخاص بالاستجابة العارضة لطوارئ أمن الفضاء السيبري، وذلك بالتعاون مع المؤسسات اللبنانية العامة واتحاد الاتصالات الدولي.

ويُشار هنا إلى أنّ الهيئة أعدت في هذا الإطار بحثاً مفصلاً حول الإجراءات اللازمة من أجل بناء المركز المذكور وإنشاء طاقم العمل (Leb-NCSRC). تعمل هذه الدراسة على تفصيل الأساس القانوني الذي يعيّن الهيئة بصفقتها السلطة المختصة التي يسعها قيادة هذا المشروع وتحديد أهداف المركز وصلاحيته. وقد تمّ اعتماد هذا المخطط ويتوقع تنفيذه خلال العام ٢٠١١.

### ٣.٥.١ المساهمة في الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات

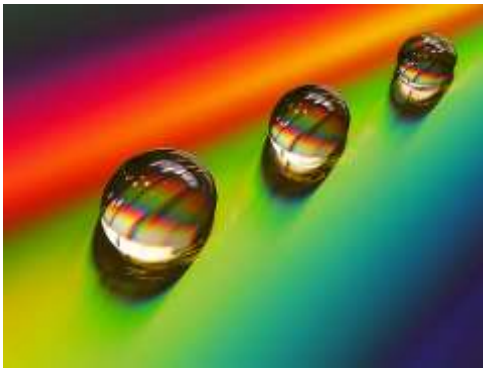
بعد الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات<sup>٣</sup> التي عقدت في بيروت عام ٢٠٠٩، تمحورت مواضيع عام ٢٠١٠ في الندوة التي عقدت في داكار-السنغال عام ٢٠١٠ حول التحديات التنظيمية الراهنة، وقامت بجمع آراء ومساهمات مشاركين من جميع أنحاء العالم. وقد تركزت استشارات العام ٢٠١٠ حول تحديد

<sup>٣</sup>عقدت الندوة العالمية العشرة لمنظمي الاتصالات في عاصمة السنغال داكار بين ١٠ و ١٢ تشرين الأول ٢٠١٠ بتنظيم "مكتب تنمية الاتصالات" في "الاتحاد الدولي للاتصالات" وبالتعاون مع هيئة تنظيم الاتصالات والبريد في السنغال.

أفضل الممارسات لتصميم وبناء وإدارة النفاذ إلى الشبكات بهدف تشجيع انتشار خدمات الحزمة العريضة.

شاركت الهيئة في عملية الاستشارات الدولية من خلال الرد على الاستشارة التي أرسلها رئيس ندوة ٢٠١٠ السيد ندوغو دياغو، مدير عام هيئة تنظيم الاتصالات والبريد في السنغال، وقد ركزت مساهمة الهيئة على التحديات الراهنة حول سبل النفاذ إلى الشبكات ضمن إطار شبكات الجيل الجديد. وقد طرحت الهيئة عدداً من القضايا الاقتصادية والتنظيمية بغية الاعتماد عليها خلال وضع اللمسات الأخيرة على تطبيقات النفاذ إلى شبكات الحزمة العريضة الوطنية. وبالرغم من النقاش الدائر حول هذه المواضيع بين اقتصاديين ومنظمين حول العالم ذوي مقاربات متنوعة، تم التوصل إلى تفاهم جزئي حول أفضل الممارسات التي ستحقق أهداف السياسة المقترحة. ويمكن تلخيص هذه المواضيع كما يلي:

- التوازن الصحيح بين المنافسة في الخدمات والمنافسة في البنية التحتية؛
- تحديات الدخول إلى الأملاك العامة والخاصة؛
- تحديات تنظيم العمليات الممولة من القطاع العام؛
- الحياد في الشبكات



## ٢. إدارة الموارد المحدودة

في العام ٢٠١٠، سعت الهيئة إلى وضع منهجية خاصة بإدارة مخطط الترقيم الوطني وموارد حيّز الترددات ونطاقها بالإضافة إلى وضع آليات التأسيس والمراقبة للتأكد من توافرها مع الأنظمة العالمية والدولية.

### ١.٢ شؤون حيّز الترددات

قامت الهيئة ببذل قصارى جهدها لمراقبة حيّز الترددات وإيجاد حلولٍ للصعوبات التي يواجهها تنظيمه بشكل علمي وفعال، إذ حضرت الهيئة دراسة كاملة ضمن تصور شامل حول حيّز الترددات في لبنان. وقد تمّ تقديم هذا المستند إلى وزارة الاتصالات كما تمّ استخدامه كمرجعٍ من أجل القيام بأعمالٍ إضافية

تتعلق بحيز الترددات، منها ما يتعلق بمراقبة المهام ووضع الإجراءات الخاصة بإدارة الحيز، ومنها ما يتعلق بالأنظمة الصادرة في هذا المجال، وسبل تحديث وتطوير قاعدة بياناته، وغيره من معالجات عملانية ضرورية وملحة.

## ١.١.٢ مراقبة المهام والإجراءات الميدانية

تميز العام ٢٠١٠ بحصول الهيئة على محطة مراقبة تسمح بإدارة حيز الترددات بشكل أكثر فاعلية. وقد أنشأت الهيئة محطة مراقبة أساسية في مكاتبها من أجل مراقبة نطاقات حيز الترددات لغاية ٣.٣ غيغاهرتز مع التركيز على نطاق FM والنطاقات الخاصة بالطيران المدني. كما تميّز العام ٢٠١٠ بأعمال مراقبة وتفتيش مفصلة من أجل وضع حدّ للانتهاكات والتدخلات، بعد أن عملت الهيئة بشكل يومي على متابعة مطالب متعدّدة تلقّتها من مشغلي الاتصالات والإذاعات، وأرسلت إنذارات متتالية عن الانتهاكات إلى الفرقاء المختصين لحل هذه المسائل.

- نظام المراقبة: يتألف نظام المراقبة هذا من محلّ لحيز الترددات وملتقى تغطية عام، وجهاز قياس التضمين، وهوائي عريض النطاق شامل التوجّه يوضع على الأسطح.
- المراقبة الميدانية لنطاق الـ FM: أجرى فريق عمل حيز الترددات لدى الهيئة مسحاً وكشفاً ميدانياً بشكل شبه يومي على نطاق FM للتأكد من امتثال الإرسال مع المعايير ولحماية النطاق الجوي من تدخلات الترددات الثانوية والمسببة للتضمين البيئي في هذا النطاق.
- معالجة مشاكل التداخل والتشويش: قامت الهيئة بتحقيقات ميدانية لرصد نطاق ٢.٣ غيغاهرتز والنظام الموحد للاتصالات المتقلّبة من أجل رصد المشغلين الغير شرعيين وحلّ الشكاوى المتلقّاة من قبل الكثير من المشغلين والزبائن، إلى جانب تقييم جودة الخدمة والقضاء على مصادر التدخلات التي تسببها معدات الإرسال الخلوية وأجهزة التداخل الخاصة ومصادر أخرى.
- تقليل تأثير الحقول الكهرومغناطيسية: تمّت المباشرة بقياسات وتفتيش ميدانيّ تهدف إلى تقليل الحقول الكهرومغناطيسية التي تنتجها مواقع معدّات الاتصالات وإرسالها بالتوافق مع المعايير التي حدّتها الهيئة في "نظام الحدّ من التعرّض البشري للحقول الكهرومغناطيسية".
- التعاون مع مصلحة الأرصاد الجوية: إثر ورود طلب معونة من قبل مصلحة الأرصاد الجوية في المديرية العامة للطيران المدني، تمكن فريق قسم مراقبة الطيف في الهيئة المنظمة للاتصالات



خلال تشرين الأول ٢٠١٠ من تحديد موقع عوامة بحرية مفقودة عبر تقديم المساعدة الفنية اللازمة، استناداً إلى البث الصادر عن هذه العوامة المبني على أجهزة الكترونية حساسة تنقل المعطيات بصورة مستمرة إلى مراكز المراقبة التابعة لمصلحة الأرصاد الجوية، بعد أن فقدت جراء عاصفة قوية ضربت لبنان خلال شهر كانون الأول ٢٠٠٩.

- وقف البث غير الشرعي: عملت الهيئة على وقف البث غير الشرعي في الكثير من النطاقات وصاشرت المعدّات المتعلّقة بهذا الشأن بالتعاون مع مكتب مكافحة جرائم المعلوماتية وحماية الملكية الفكرية التابع لقوى الأمن الداخلي

## ٢.١.٢ سياسات وأنظمة حيّز الترددات:

انصبت جهود الهيئة على معالجة أمور الترددات على عدة صعد وبشكل متوازٍ، منها ما يتعلق بإعادة توزيع هذه الموارد بشكل قانوني وعادل يلبي احتياجات القطاعين العام والخاص، ومنها ما يتعلق بإدارة وتخطيط حيّز الترددات دورياً، بالإضافة إلى وضع وتطوير وتحديث الأطر التنظيمية الخاصة بحيّز الترددات.

- مقاربة شاملة لمعالجة مشاكل المشغلين والشركات غير الشرعيين: وفقاً للمهام التي ينصّ عليها القانون ٢٠٠٢/٤٣١، ركّزت الهيئة جهودها عام ٢٠١٠ للوصول إلى حلّ عادل وفعال من أجل وقف المشغلين غير الشرعيين الذين يضرون بقطاع الاتصالات في لبنان وديناميكياته. في هذا السياق، وبعد التنسيق مع وزارة الاتصالات، وضع مجلس الإدارة وقرّر اقتراحاً أولياً لتحديد الإطار السياسي والتنظيمي تحت عنوان "مقاربة شاملة لمعالجة مشاكل المشغلين والشركات غير الشرعيين".

- وثيقة "تحسين البث الإذاعي FM": بالإضافة إلى أعلاه، عملت الهيئة على وضع دراسة حول مخطط الـ FM معتمدة على نتائج عملية الاستشارات التي قامت بها أوائل عام ٢٠٠٩ في هذا الخصوص، علماً أنه من المتوقع إصدار هذا المخطط بصيغته النهائية عام ٢٠١١.

- منح وتخصيص الترددات: استناداً إلى التحليلات التقنية الأساسية (تحليل التشويش والتوفّر والانتهاك العالي/المنخفض...) وإلى تخطيط فريق حيّز الترددات لترددات نطاقات الموجات القصيرة، خصصت الهيئة ترددات عديدة لمؤسسات ومشغلين مرخص لهم، نذكر منها على سبيل المثال الترددات الخاصة بقوى الأمن الداخلي، وتلك الخاصة بشركة كهرباء لبنان لشبكة

الموجات القصيرة الثابتة، بالإضافة إلى الترددات للبت الثابت الموجه المخصص لمقدمي الخدمات لتطوير ربط شبكاتهم الرئيسية وتلبية حاجاتها من الترددات الثابتة.

- "خطة الانتقال من البث التلفزيوني التناظري إلى الرقمي": عملت الهيئة على هذه الخطة من خلال وضع خطة عمل مع الإدارات المختصة والجدول الزمني المتوقع للانتقال من البث التلفزيوني التناظري إلى البث الرقمي. وفي هذا السياق، راجعت الهيئة القوانين والأنظمة المطبقة لتطوير أنظمة جديدة بالتوافق مع القانون ٤٣١ والتطور الحالي للبت الرقمي. وقد قدمت الهيئة خطة العمل للتنسيق ما بين الهيئة ووزارتي الإعلام والاتصالات إلى جانب الوزراء المختصين، كما وضعت ميزانية أولية لهذا المشروع. إلى ذلك، يجري العمل على تشكيل لجنة لإعداد الخطة النهائية ومتابعة عملية التنفيذ.

### ٣.١.٢ بناء وتحديث بيانات حيز الترددات

في إطار الجهود المبذولة للحفاظ على حداثة البيانات المفصلة لحيز الترددات، قامت الهيئة بمتابعة المشغلين بانتظام (أي المذيعين ومقدمي خدمات الاتصالات ومشغلي الأقمار الصناعية) من أجل جمع وتحديث البيانات ضماناً لحسن سير عملية إعادة تنظيم الترددات والقنوات المستخدمة.

وقد سعت الهيئة إلى تنظيم جمع المعلومات من خلال تدريب مذيعي نطاق FM حول كيفية جمع البيانات، وقد دعتهم إلى حضور ورشة عمل تقنية خلال شهر آب ٢٠١٠ في مبنى الهيئة، هدفت بشكل خاص إلى شرح وتوضيح الثوابت التقنية اللازمة في طلب الحصول على المعلومات من أجل الاستحصال على بيانات مفيدة تُعتبر العنصر الأساس لإدارة حيز الترددات ومراقبته.

### ٤.١.٢ إعداد المؤتمر العالمي للاتصالات اللاسلكية ١٢

في العام ٢٠١٠، شارك فريق حيز الترددات لدى الهيئة في الكثير من المجموعات الدراسية للاتحاد الدولي للاتصالات ونشاطاته المتعلقة بإعداد قطاع الاتصالات اللاسلكية، خاصة في ما يخص المؤتمر العالمي الثاني عشر للاتصالات اللاسلكية الذي سيعقد في مدينة جنيف عام ٢٠١٢. وقد شمل الإعداد له ما يلي:

- دراسة وإعداد موقف لبنان الرسمي من المواضيع المطروحة للنقاش والمقررات المقترحة ومتابعة بنود جدول أعمال المؤتمر العالمي للاتصالات اللاسلكية الثاني عشر مع المنظمات الإقليمية.
- متابعة النشاطات التي تلتزم بها المجموعة العربية في ما يخص جميع المسائل المتعلقة بإدارة حيز الترددات والإعداد للمؤتمر العالمي للاتصالات اللاسلكية ١٢ وعرض الإسهامات اللبنانية بالإضافة إلى تقرير حديث حول الفصل الثاني للاجتماع التحضيري للمؤتمر للاجتماع الرابع عشر للمجموعة العربية لإدارة حيز الترددات الذي عُقد في بيروت.

## ٢.٢ الترخيم

بموجب قانون الاتصالات، تعتبر الهيئة الجهة المسؤولة عن إنشاء وإدارة نظام الترخيم الذي يحتاج إليه المشتركون والمستخدمون لاستعمال خدمات الاتصالات العامة.

وفي أيار ٢٠٠٩، وبعد التشاور مع الجهات المعنية في القطاعين العام والخاص، وضعت الهيئة الصيغة النهائية لـ "مخطط الترخيم الوطني الجديد ونظام الترخيم".

وفي العام ٢٠١٠، راجع فريق العمل في الهيئة مخطط الترخيم الوطني ووضعه بصيغته النهائية بعد استشارات عديدة مع وزارة الاتصالات وبعد قرارات مجلس إدارة الهيئة، كما عمل خبراء في الهيئة على تحديد مواصفات طلبات تقديم العروض لنظام إدارة أدوات الترخيم، مركزاً على نظام الترخيم ومخطط الترخيم الوطني الجديد.

في غضون ذلك، عملت الهيئة على تلبية حاجة السوق لأرقام جديدة من خلال التراسل وعقد اجتماعات متكررة مع وزارة الاتصالات واتخاذ القرارات المختصة لتطبيق مخطط الترخيم الوطني وتلبية حاجات شبكتي MIC 1 و MIC 2 إلى أرقام خليوية جديدة. وقد أقر مبدأ تخصيص رمز جديد، "٧٦"، والذي وفر مليون رقم خليوي جديد تم توزيعه بالتساوي بين شبكتي MIC 1 و MIC 2 مقابل بدلات زهيدة ودون المس بالترتيبات المفروضة على الشبكة الحالية.

### ٣. حماية المستهلكين ■ ■ ■



تُشكل حماية حقوق المستهلكين إحدى أهم أولويات الهيئة المنظمة للاتصالات، من حيث العمل على ضمان احترام حقوق مستهلكي خدمات الاتصالات واحترام معلوماتهم الشخصية وحققهم بالحصول على المعلومات الخاصة بهم، وتقديم الشكاوى والوصول إلى حلّ مناسب لها ضمن مهل زمنية مقبولة وغيرها من الحقوق التي تضمنتها الأنظمة الصادرة عن الهيئة في هذا الخصوص.

وفي العام ٢٠١٠، عملت الهيئة على محاور متعدّدة من أجل حماية المستهلك، وذلك بالرغم من عدم صدور الأنظمة المختصة بذلك في الجريدة الرسمية بعد.

فعلى المستوى التنظيمي، سعت الهيئة إلى تطبيق أنظمة حماية المستهلك بالتعاون المباشر مع مقدمي خدمات الاتصالات والخدمات ذات القيمة المضافة، والذين أبدوا تجاوباً صريحاً مع هذا السعي. أما على المستوى الميداني، فقد ركزت الهيئة جهودها على معالجة شكاوى المستهلكين وتعزيز الوعي لديهم حول حقوقهم في قطاع الاتصالات.

### ١.٣ تحديث وإصدار الأنظمة المختصة بحماية حقوق المستهلكين

تهتم الهيئة بحماية المستهلكين وضمان حقوقهم واحترام معلوماتهم الشخصية. لذلك، كانت مهمّة حماية المستهلك من أولويات الهيئة خلال عام ٢٠١٠، وقد أقرت الهيئة خلال عام ٢٠١٠ نظامين أساسيين من شأنهما التأثير إيجاباً على ضمان حقوق المستهلكين وهما:

#### ■ إصدار "ميثاق قواعد الممارسة للخدمات ذات القيمة المضافة":

تم طرح ميثاق قواعد الممارسة للخدمات ذات القيمة المضافة للاستشارات العامة في نيسان ٢٠٠٩ وحددت المهلة النهائية قبل حزيران ٢٠٠٩. وبعد الأخذ بعين الاعتبار آراء ومقترحات المعنيين أقر مجلس إدارة الهيئة نظام ميثاق قواعد الممارسة للخدمات ذات القيمة المضافة في ٢٩ آذار ٢٠١٠. يصبح هذا النظام نافذاً بعد مراجعة مجلس الشورى وعند نشره في الجريدة الرسمية. يهدف "ميثاق قواعد

تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة" إلى حماية مستهلكي هذه الخدمات، وإلقاء الضوء على المسؤولية المناطة بمقدمي الخدمات ذات القيمة المضافة وضمان تطابق محتوى الخدمات ذات القيمة المضافة والترويج لها وتشغيلها مع كافة الشروط المنصوص عليها في هذا الميثاق.

#### ▪ إصدار مشروع "نظام الحد من التعرض البشري للحقول الكهرومغناطيسية"

تم طرح نظام الحد من التعرض البشري للحقول الكهرومغناطيسية للاستشارات العامة في تشرين الأول ٢٠٠٩، وبعد الأخذ بعين الاعتبار آراء ومقترحات المعنيين، أقر مجلس إدارة الهيئة نظام الحد من التعرض البشري للحقول الكهرومغناطيسية في آذار ٢٠١٠. يصبح هذا النظام نافذاً بعد مراجعة مجلس الشورى وعند نشره في الجريدة الرسمية. ويهدف هذا النظام إلى 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.

وقد تم إرسال هذين النظامين، بالإضافة إلى نظام شؤون المستهلك الذي وافق عليه مجلس إدارة الهيئة عام ٢٠٠٩، إلى وزارة الاتصالات، علماً أن هذه الأنظمة تصبح نافذة بعد إبداء رأي مجلس شورى الدولة في مضمونها، وتعديلها على ضوء ذلك ومن ثم نشرها في الجريدة الرسمية في صيغتهما النهائية.

#### ٢.٣ حل الشكاوى

يعالج مشروع "نظام شؤون المستهلك" الذي أقره مجلس إدارة الهيئة عام ٢٠٠٩ موضوع حق مستهلكي خدمات الاتصالات موضوع شكاوى مستهلكي خدمات الاتصالات ويعرض إجراءات واضحة بشأن تقديم الشكاوى إلى مقدمي الخدمة ومن ثم إلى الهيئة المنظمة للاتصالات في حال عدم التوصل إلى حل مرضي ضمن مهل زمنية معقولة.

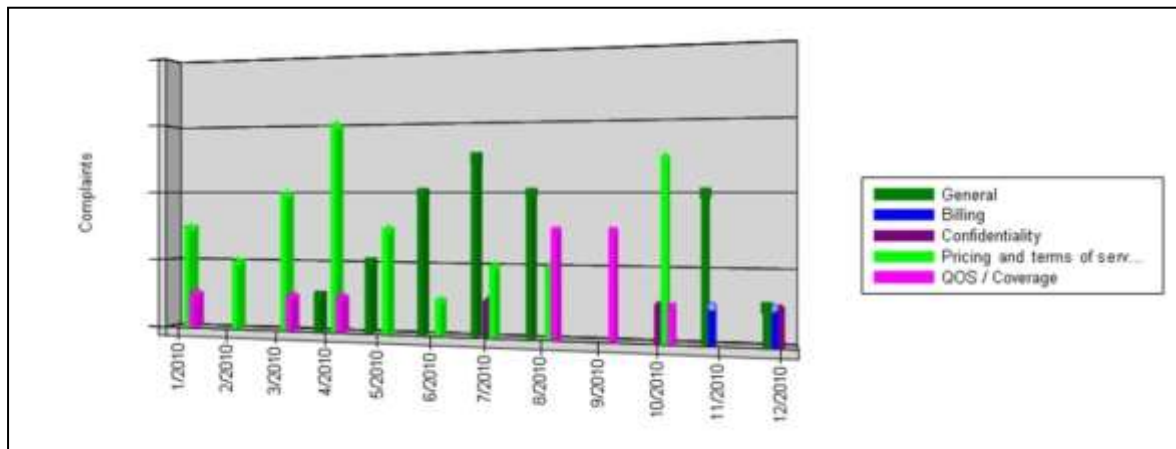
وبعد أن تم توقيع مذكرة تفاهم مديرية حماية المستهلك في وزارة الاقتصاد والتجارة لتلقي الشكاوى، باتت باستطاعة مستهلكي خدمات الاتصالات التقدم بشكاوى عبر الخط الساخن ١٧٣٩. وقد تلقت الهيئة عام ٢٠١٠ أكثر من مائة شكاوى تدور في معظمها حول انتهاك مبدأ انتهاك خصوصية المعلومات وتقديم

بيانات أسعار خاطئة لخدمات القيمة المضافة أو عدم تأمين هذه البيانات، بالإضافة إلى خرق شروط جودة الخدمات وأخطاء الفوترة وغيره.

وقد نجحت الهيئة في معالجة أكثر من ٩٥% من الشكاوى الواردة عام ٢٠١٠ بشكل يرضي المستهلك ويضمن حقوقه، منها على سبيل المثال لا الحصر:

- تحسن جودة خدمة الخليوي في بعض المناطق التي وردت منها شكاوى وتبين وجود أجهزة غير شرعية تعطل وتشوش على بث الخليوي عملت الهيئة على إيقافها.
  - تجاوب مقدّمي خدمات القيمة المضافة مع طلب الهيئة بإيراد سعر الخدمة في نص رسائلهم التزاماً منهم بأصول الممارسات المتعلقة بخدمات القيمة المضافة؛
  - تجاوب مشغلي الخليوي مع طلب الهيئة وقف بث بعض مقدمي الخدمات ذات القيمة المضافة غير المرخص لهم في لبنان، وقد قام مشغلة الخليوي بذلك بالتعاون مع زملائهم الدوليين؛
  - متابعة شكاوى خدمات خطوط الإنترنت الرقمية السريعة إن من حيث التأخير في التركيب أو عدم الالتزام بنوعية الخدمة المعلن عنها؛
- على هذا النحو، تلقت الهيئة في آب ٢٠١٠ رسالةً من قبل وزارة الاقتصاد والتجارة مشيدةً بجهود إدارة شؤون المستهلك للهيئة وفعالية آلية معالجة الشكاوى الموضوعية.

### أسباب الشكاوى الواردة عام ٢٠١٠



### ٣.٣ حماية الأطفال على الفضاء السيبراني

ضمن جهود التوعية وضمان حماية حقوق مستهلكي خدمات الاتصالات، عملت الهيئة على رفع مستوى الوعي حول المخاطر التي يوجهها الأطفال على شبكة الإنترنت، إذ تعتبر الهيئة حماية هؤلاء عنصرًا أساسيًا في تنمية مجتمع المعرفة، فالأطفال غير المحصنين في الفضاء السيبراني يمكنهم أن يُصبحوا هدفًا سهلاً للمتسللين والمستغلين على شبكة الإنترنت. لذلك، اتخذت الهيئة عام ٢٠١٠ تدابير معيّنة لتعزيز حماية الأطفال على الإنترنت وذلك من خلال:

- توفير معلومات مفصلة حول سبل حماية الأطفال على موقع الهيئة الإلكتروني وتحديثه بشكل دائم ومستمر.
- مساهمة الهيئة الفعّالة في لجان "المجلس الأعلى للطفولة" المعنية بهذا الموضوع الهام، والعمل عن كثب مع المعنيين لإصدار ميثاق قواعد سلوك لمقدمي خدمات الإنترنت ومقاهي الإنترنت من أجل ضمان بيئة أكثر أماناً على الإنترنت.
- المشاركة الفعّالة في عددٍ من المؤتمرات المحليّة والعالميّة، منها مؤتمر "إرساء إجماع دولي حول الأمن على الإنترنت"، بالإضافة إلى تقديم عروض توعية خلال مؤتمري "شركة آي نيت" و"قادة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" وغيره.

### ٤.٣ إعلام المستهلكين

تعمل الهيئة المنظمة للاتصالات على توعية المستهلك حول حقوقه عبر عدد من الوسائل مثل نشر معلوماتٍ شاملة على موقعها الإلكتروني والتغطية الصحافيّة المكثفة لنشاطاتها، بالإضافة إلى تنظيم الاجتماعات والاشتراك في عددٍ كبيرٍ من المؤتمرات وورش العمل المحليّة والدوليّة.

#### ▪ كراسة حماية المستهلك:

أطلقت الهيئة المنظمة للاتصالات، كجزء من جهودها لحماية حقوق المستهلكين، منشورًا جديدًا يهدف إلى توعية مستهلكي خدمات الاتصالات حول ما قامت به الهيئة حتى تاريخه من تشريع وتنظيم وإجراءات ميدانية متعلّقة بحماية حقوقهم ضمن الصلاحيات التي منحها إياها القانون، كما تعطي لمحة سريعة عن أهداف الهيئة ونشاطاتها الأساسية في تطوير خدمات الاتصالات في لبنان من حيث رفع جودة الخدمة وتخفيض الأسعار، بالإضافة إلى التوعية حول إمكانية التقدم بشكوى عبر الخط الساخن.

والجدير بالذكر أنه قد تم تمويل هذه الكراسة ضمن برنامج منح الشفافية والمحاسبة بالتعاون مع الهيئة الأميركية للخدمات التدريبية والتعليمية في الشرق الأوسط.

وسيتّم توزيع الكراسة في مرحلة أولى في مراكز خدمة المستهلك الخاصّة بمقدّمي خدمات الاتصالات مثل مشغلي الخليوي وعددٍ من مقدّمي خدمة الإنترنت، إلى جانب دائرة حماية المستهلك في وزارة الاقتصاد والتجارة وفي الهيئة المنظمة للاتصالات مع بداية عام ٢٠١١.

#### ■ الموقع الإلكتروني:

للحصول على معلومات إضافية حول حقوق المستهلك في صناعة الاتصالات، كرّست الهيئة أقساماً خاصّة بالمستهلك في القائمة العليا لموقعها الإلكتروني.

تتضمّن هذه القائمة مجموعة خدمات تلبية حاجة مستهلك خدمات الاتصالات لمعلومات واضحة وبسيطة، منها على سبيل المثال لا الحصر:

- تعريف مصطلحات الاتصالات،
  - فهرس مصطلحات الاتصالات إنكليزي عربي
  - دليل مقدّمي خدمات الاتصالات المرخص لهم في لبنان،
  - شرح وتبسيط آلية التقدم ومعالجة الشكاوى،
  - دليل تفاعلي لتعرفات خدمات الاتصالات الثابتة والخلوية في لبنان،
- بالإضافة إلى أقسام متنوّعة تُعنى بالتوعية بشكل عام حول الحقوق وبأمن الأطفال على الإنترنت بشكل خاص.

#### ■ التنسيق مع أصحاب الشأن المعيّنين:

اتّخذت الهيئة عددًا من المبادرات المتنوّعة لتنسيق شؤون المستهلك مع أصحاب الشأن المعيّنين، منها عقد اجتماعات مع مؤسسات حماية المستهلك ومع المنظّمات غير الحكوميّة وكبار المعيّنين في مجال الاتصالات، بهدف مناقشة أداء الهيئة في مجال حماية مستهلكي خدمات الاتصالات على المستويين التنظيمي والميداني، وبسبب تفعيل الخط الساخن ١٧٣٩ الذي تتلقّى عليه الهيئة شكاوى المستهلك.

وفي تموز ٢٠١٠، أرسلت الهيئة مذكرات رسميّة إلى جميع مقدّمي خدمات الإنترنت المرخّص لهم تطلب منهم اتّخاذ التدابير اللازمة لاعتماد الوضوح والشفافية في عروضهم المنشورة ومواصفات خدمات



الاتصالات التي يقدمونها، وذلك بهدف الحد من استغلال بعضهم لجهل المستهلك بالمعطيات التقنية المنشورة، خاصة في المناشير الدعائية.

▪ المشاركة في مؤتمرات وورش عمل محلية وعالمية:

شاركت الهيئة بفعالية في عدد من المؤتمرات وورش العمل المحلية والعالمية التي تنطرق إلى شؤون المستهلك وسبل حماية حقوقه على المستوى التنظيمي، كما أقامت محاضرات وندوات حول هذا الموضوع الأساسي.



### ١١١. بناء القدرات والجسور ■ ■ ■

قامت الهيئة خلال العام ٢٠١٠ بجهود حثيثة لبناء قدراتها الداخلية والخارجية مسخرة لذلك طاقاتها البشرية وذلك بالرغم من الموارد المالية المحدودة. وقد تمكّنت الهيئة من تعزيز علاقاتها مع المنظّمات المحليّة، الإقليميّة والدوليّة عبر مشاركتها في المؤتمرات وورش العمل وتوقيعها لمذكرات تفاهم مع هيئات تنظيمية ذات خبرة في هذا المجال.

كما استطاعت الهيئة تسهيل عملية التفاعل بينها وبين الأطراف المعنيين بقطاع الاتصالات وذلك عبر تنظيم المؤتمرات وورش العمل المتخصصة وعقد لقاءات واجتماعات استشاريّة وإعلاميّة دورية مع شركائها.

#### ١. تعزيز قدرات لبنان ■ ■ ■



تلتزم الهيئة تعزيز قدرات لبنان وتسعى جاهدة إلى دعم قطاع الاتصالات في البلد وتجهيزه بأفضل المعدات المتطورة وأحدث الأدوات، والتي من شأنها تحقيق الإدارة الرشيدة لحيّز الترددات وتأمين رفع مستوى جودة خدمة الاتصالات وانتقال عملية الموافقة على استيراد معدّات الاتصالات من وزارة الاتصالات إلى الهيئة وتسهيل آلياتها لجميع المعنيين.

#### ١.١ دعم قطاع الاتصالات في لبنان

في تشرين الأوّل ٢٠١٠، قامت الهيئة، باعتبارها جزء من الوفد اللبناني الذي شارك في مؤتمر المندوبين المفوضين للاتحاد الدولي للاتصالات - وهو أعلى هيئات تقرير السياسة في الاتحاد الدولي للاتصالات - بتحقيق إنجاز هام في ما يخصّ دعم قطاع الاتصالات في لبنان، وذلك من خلال التفاوض على إدانة العدو الإسرائيلي بعد التهديم الهائل للبنى التحتية التابعة للاتصالات اللبنانية جرّاء الحروب المتعدّدة التي شنتها.

وقد تمكّن الوفد اللبناني، الذي ترأسه وزير الاتصالات في المرحلة الأولى ومن ثم الدكتور عماد حب الله، وبمشاركة مدير الترددات في الهيئة المهندس محمد أيوب، من "إدانة جميع التعديّات والانتهاكات التي قامت بها أي دولة من الدول الأعضاء ضدّ شبكات الاتصالات في أيّ من الدول الأعضاء الأخرى والتي تهدّد الأمن القومي للأخيرة وفي جملة الأمور التعديّ والانتهاكات التي ارتكبتها إسرائيل ضدّ لبنان" (القرار ١٧٣). كما حصل الوفد اللبناني أيضاً على:

- ١- التصويت على قرار جديد:
- قرار ١٧٣: "القرصنة والتعدي على شبكات الهواتف الثابتة والخلوية في لبنان".
- ٢- تكرار قرارين مهمّين صادرين عام ٢٠٠٦ عن الاتحاد الدولي للاتصالات في مجال تطوير البنى التحتية للاتصالات:

- قرار ٣٤: "مساعدة ودعم الدول التي هي في أمسّ الحاجة إلى إعادة بناء قطاع الاتصالات الخاصّ بها"
- قرار ١٥٩: "مساعدة لبنان ودعمه لإعادة بناء شبكات الاتصالات الخاصّة به (الثابتة والخليويّة)"

## ٢.١ تزويد لبنان بأحدث المعدات

تسعى الهيئة إلى تجهيز لبنان بالمعدات والأجهزة المتطورة لقياس وإدارة ومراقبة حيز الترددات وقياس مؤشّرات جودة الخدمة كما وتنظيم عملية الموافقة على المعدّات بسرعة وفعاليّة.

### ١.٢.١ المشروع اللبناني لنظام إدارة وقياس حيز الترددات SMMS-LB

في شباط ٢٠٠٩، وقعت كل من الهيئة والوكالة الأميركية للتنمية الدوليّة (USAID) مذكرة تفاهم تتسلم الهيئة بموجبها هبة عينية لتأمين قسم من الأجهزة الخاصة بإدارة حيز الترددات بما توازي قيمته ٣ ملايين دولار، وذلك في إطار تأمين دعم ومساعدة وتدريب الهيئة في لبنان لتأمين على إدارة حيز الترددات الرشيدة.

يسمح نظام إدارة وقياس حيز الترددات للهيئة بإدارة حيز الترددات بفعالية ووضع قواعد استخدامه وتحديد المؤسسات التي تشغل حيز الترددات وتعقب مصادر التشويش، بالإضافة إلى تمكين الهيئة من معالجة مشاكل التداخل وحماية التراخيص الممنوحة ومكافحة الاستخدام الغير شرعي للترددات. وفي عام ٢٠١٠، قام فريق حيز الترددات في الهيئة بمراجعة تصميم نظام إدارة وقياس حيز الترددات في لبنان مع الفرق المختصة ومزودي المعدات الفائزين باستدراج العروض، وذلك من أجل تكييف التصميم المقترح لملائمة متطلبات الهيئة وإتمام فاتورة المزودين وتنفيذ الخطة الموضوعية، إلى جانب التحقق من انسيابية العمل والجدول الزمني المتوقع للإنجاز. ناقشت الهيئة أيضاً مع وزارة الاتصالات إمكانية استخدام بعض المواقع المتوفرة لدى الوزارة كمحطات مراقبة ثابتة من جهة، ومع وزارة المال لدرس إمكانية الإعفاء من الضريبة على القيمة المضافة المتوجبة على قيمة هذه التجهيزات.

### ٢.٢.١ نظام مراقبة وقياس جودة الخدمة

يسمح نظام مراقبة وقياس جودة الخدمة للهيئة بالإشراف على أداء وجودة كل أنواع البث الثابت واللاسلكي ومتابعته في كل منطقة في لبنان، كما سيمكّنها من اتخاذ الإجراءات المناسبة لتحسين جودة النوعية.

لذلك، أصدرت الهيئة طلب استدراج عروض دولي عام ٢٠٠٩ لشراء هذه المعدات وصيانتها واختارت صاحب العرض الأفضل في نهاية هذه العملية.

أما في التفاصيل التقنية المتعلقة بالحل المعتمد من قبل الهيئة، فهو نظام ممكن، يستند إلى تجميع وتحليل للبيانات التقنية المستقاة من أنظمة تشغيل شبكات الهاتف النقال (جي إس إم ، الجيل الثالث، HSPA ، واي ماكس وغيره...)، الهاتف الثابت (الشبكة الأرضية والمنصة الذكية،...) وشبكات نقل المعلومات اللاسلكية المتنوعة، على أن يستخدم تحليل هذه البيانات من أجل:

- قياس أداء شبكات الاتصالات والبيانات؛
- قياس جودة خدمات الإنترنت والحزمة العريضة يزودها مقدّمو خدمات الإنترنت إلى المستخدمين النهائيين، وذلك من خلال قياس السعات المتوفرة وغيره من العناصر الهامة في جودة الخدمة،
- تحليل حركة نقل الصوت المعلومات.
- إصدار التقارير حول المؤشرات الأساسية للأداء في الخطّ الثابت وشبكات اللاسلكي والبيانات.

وهذا العام، أقرت الهيئة المستندات النهائية لعقود شراء هذه المعدات، ووضعت الميزانية اللازمة لشرائها في الوقت الذي تأمل فيه الحصول على التمويل اللازم قريباً وضمن موازنة عام ٢٠١١.

إلى ذلك، أقامت تونس في العام ٢٠١٠ مشروعاً قيادياً مستخدمةً نظاماً مماثلاً لقياس إنترنت الحزمة العريضة من وجهة نظر المستخدم النهائي. كما ناقشت الهيئة النتائج مع الفريق التونسي الذي تولى هذا المشروع للاستفادة من توصياته واستنتاجاته، ووضعت مسودةً تخصّ الترتيب المثالي الذي يجب إتباعه في لبنان.

والجدير بالذكر أن الهيئة قد حصلت مؤخراً على معدات سيارة لقياس جودة الخدمة وابتدأت التدريب عليها على أن يبدأ استعمالها لقياس جودة خدمات الخلوي ونشر تقرير عنها عام ٢٠١١.

### ٣.٢.١ طلب الموافقة على المعدات

في العام ٢٠٠٩، طوّرت الهيئة برنامجاً خاصاً يتيح للمعنيين طلب الموافقة على المعدات عبر الإنترنت بهدف تسهيل معالجة ومتابعة جميع الطلبات المتعلقة بالترخيص والموافقة على استيراد معدات الاتصالات. وفي العام ٢٠١٠، أُجريت الاختبارات وتم تحديث هذا البرنامج الذي سيتم تفعيله فور انتقال صلاحية الموافقة على المعدات من وزارة الاتصالات إلى الهيئة والمتوقع قريباً.

في هذا السياق، حصلت الهيئة على تمويل من الاتحاد الأوروبي لشراء المعدات التي من شأنها إنتاج الملصق المجرّم الخاص بالموافقة على المعدات. وبنسبة ذلك، تلقت الهيئة في كانون الأول ٢٠١٠ طابعتين حراريتين صناعيتين مخصّصتين لطباعة شعار موافقة الهيئة، كما تلقت أيضاً حوالي ٧٠.٠٠٠ هولوغراماً مضموناً سيتم تشغيلها فور انتقال هذه الصلاحية.

### ٣.١ التنسيق مع المؤسسات المحلية، الإقليمية والدولية

عام ٢٠١٠، نسّقت الهيئة مع عددٍ من المؤسسات العامة الوطنية والمنظمات الإقليمية والدولية التي تتوافق وأهداف الهيئة تأمين أطر تنظيمية حديثة ومتطورة في لبنان وذلك عبر التنسيق والتشاور والاستفادة من الخبرات والمعرفة مع المؤسسات الأخرى.

### مذكرة التفاهم مع وزارة الدفاع

وقّعت "الهيئة المنظمة للاتصالات"، بموافقة معالي الوزير الياس المر، مذكرة تفاهم مع وزارة الدفاع في ٨ شباط ٢٠١٠، حددت آلية التعاون المتعلقة باستيراد الموافقة على معدات الاتصالات.

وإثر ذلك، طورت الهيئة قاعدة بيانات للموافقة على المعدات من أجل تسهيل التعاون بينها وبين وزارة الدفاع، ولجمع المعلومات المتعلقة بتراخيص الاستيراد ومواصفات المعدات، ولمنح وزارة الدفاع طريقة سهلة للولوج إلى قاعدة البيانات المتوفرة لإبداء الرأي والاعتراض بشكلٍ معلل وذلك ضمن الفترة الزمنية المحددة من قبل الهيئة. كما تحدد مذكرة التفاهم أيضا آلية التنسيق المتعلقة بحيز الترددات وإعادة توزيع الترددات.

### البنك الدولي

شاركت الهيئة في "الاجتماع التقني للمنظمين في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا" الذي نظمه البنك الدولي في القاهرة في ٢٦ أيلول ٢٠١٠ حيث جرى تأسيس منتدى منظمي البنية التحتية في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.

ويهدف من هذا المؤتمر إلى تحفيز التعاون بين منظمي البنية التحتية في هذه المنطقة، تعزيز عملية صنع القرار التنظيمي، نشر أفضل الممارسات، ومشاركة الخبرات بين المنظمين وتطوير نشاطات التدريب وفرص تنمية القدرات للجهات التنظيمية.

كما يفتح المنتدى إمكانية المشاركة لكل الهيئات التنظيمية المستقلة والوزارات والإدارات الحكومية، التي تتولى القيام بوظائف تنظيمية في بلدان منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، والتي تنشط في قطاعات البنية التحتية المختلفة، مثل الاتصالات والطاقة والكهرباء والمياه والصرف الصحي والنقل، ..إلخ. وقد شكّلت لجنة توجيهية إقليمية للمضي قدماً لتحقيق هذه الأهداف بالتعاون مع البنك الدولي، وهي مؤلفة من ممثلين عن الهيئات التنظيمية في المملكة العربية السعودية ومصر والمغرب، إضافةً إلى لبنان ممثلاً برئيس الهيئة بالإجابة الدكتور عماد حب الله.

### الشبكة الأورو- متوسطة للمنظمين

اجتمع ممثلو الأعضاء المنظمين في الشبكة الأورو-متوسطة للمنظمين في مدينة الرباط في كانون الثاني ٢٠١٠ ضمن الدورة السنوية العامة لمناقشة مستوى التزام كل بلد وتلخيص مجريات عام ٢٠٠٩ ووضع خطة لنشاطات العام ٢٠١٠.

وبعد تعيين مستشار أوروبي جديد ضمن مشروع "المقارنة الجديدة لسياسة الاتصالات" الثالث NATP-3 لمتابعة مسيرة الشبكة الأورو- متوسطة للمنظمين تمّ اعتماد خطة مقارنة مرجعية شاملة. ومن ثمّ، تمّ استخدام نتائج المقارنة المرجعية لتقييم الاختلاف بين الأساليب التنظيمية التي تحتاج إلى الانسجام في

ما بينها فضلاً عن تقييم التحدّيات المماثلة التي يواجهها المنظّمون حالياً، الأمر الذي يستدعي القوى المشتركة ودعم الشبكة الأورو-متوسّطيّة للمنظّمين. وعلى مدار السنة، تعمل الهيئة مع أعضاء آخرين من الشبكة الأورو-متوسّطيّة للمنظّمين على متابعة تنظيم ورش العمل لضمان مشاركة مستمرة إلى جانب المساهمة الفعّالة للهيئة في هذه الأحداث. وفي ١٤ و ١٥ كانون الأول، حضرت أغلبيّة الهيئات الأعضاء في الشبكة الأورو-متوسّطيّة للمنظّمين الاجتماع السنوي حول المقارنات المرجعيّة الذي جرى في روما. تجدر الإشارة في هذا السياق إلى أنّ شبكة الاتصال تجتمع مرّة في السنة لتقييم تقدّم الشبكة الأورو-متوسّطيّة للمنظّمين والأعمال التي أنجزت عام ٢٠١٠. في خلال هذا الاجتماع، راجع ممثلو الدول الأعضاء المقارنات المرجعيّة التي اعتمدت عام ٢٠١٠ ويعملون على تحضير خطط ورش عمل لعام ٢٠١١. تمّت كذلك مناقشة برنامج الاجتماع العام وإتمامه.

## شبكة الهيئات العربيّة المنظّمة AREGNET

### أ. الاجتماع العام لشبكة الهيئات العربيّة المنظّمة

اجتمع أعضاء الشبكة في السودان لعرض إنجازات العام الماضي (٢٠٠٩) ومناقشتها ونقل رئاسة الشبكة من لجنة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات CITC في المملكة العربيّة السعوديّة إلى الهيئة المنظّمة للاتصالات في السودان ووضعت أهدافاً جديدة لعام ٢٠١١.

لا بدّ من الإشارة في هذا الإطار إلى أنّ الهيئة اللبنانيّة حضرت الاجتماع العام وشاركت في إطلاق دراسة محدّثة حول تنظيم جودة الخدمة. هدفت هذه الدراسة إلى مشاركة الخبرة التي اكتسبها الأعضاء في هذا المجال في خلال السنوات القليلة الماضية ووضع أساسات مشتركة لمؤشّرات جودة الخدمة (الأنواع والقيم) إلى جانب تحديد الممارسات المثاليّة للأمور التالية:

- قياس جودة الخدمة التي يعطيها مقدّمو الخدمات ومراقبتها؛

- مواجهة انتهاكات جودة النوعيّة؛

- معالجة مسائل المعلومات الخاطئة التي يقدّمها مشغّلو الهاتف؛

عملت الهيئة بكثب مع شبكة الهيئات العربيّة المنظّمة على مشروع جودة الخدمة ساعيةً إلى التعاون مع البلدان العربيّة وتبادل الخبرة حول تنفيذ نظام جودة الخدمة وتطوير إطار عمل يوضّح عملياً كفيّة التعامل مع جودة الخدمة التي يزوّدها مقدّمو خدمة الاتصالات في العالم العربي. علاوةً على ذلك،

حضر فريق جودة الخدمة التابع للهيئة استطلاعاً مفصلاً تم توزيعه على الهيئات العربية للاتصالات. وإثر ورود إجابات أغلبية الهيئات العربية على الاستطلاع، يقوم فريق جودة النوعية التابع للهيئة في المرحلة الحالية بتقييم الإجابات من أجل صياغة التقرير النهائي ورفعها إلى أعضاء شبكة الهيئات العربية المنظمة قبل اجتماعهم المقبل في نيسان ٢٠١١.

#### ب. الحزمة العريضة لشبكة الهيئات العربية المنظمة

شارك الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات المصري NTRA في تولي دراسة حول الحزمة العريضة في البلدان العربية لشبكة الهيئات العربية المنظمة.

ساهمت الهيئة في لبنان في إعطاء البيانات وصياغة التوصيات الدراسة وشاركت في ورشة العمل التي عُقدت في شرم الشيخ. في هذا السياق، تمثل الهدف من ورشة العمل هذه إلى مناقشة توصيات أعضاء الشبكة واهتماماتهم وكيفية تحقيق التفاهم المشترك حول مؤشرات سوق الحزمة العريضة والاتفاق على عناصر التقرير النهائي.

شملت الدراسة الأمور التالية:

- وضع تعريفات لمؤشرات سوق الحزمة العريضة.
- وضع معايير مؤشرات الحزمة العريضة في البلدان العربية (نسب اختراق الحزمة العريضة وسعاتها ونسب اختراق الكمبيوتر وتوفر الساعات الدولية).
- تحديد العوامل التي تكبح تطور الحزمة العريضة في البلدان العربية.
- وضع التوصيات لتحسين قطاع الحزمة العريضة في البلدان العربية.

#### ت. معايير أسعار التجزئة لشبكة الهيئات العربية المنظمة

بفضل الآراء الإيجابية التي قدمها أعضاء الشبكة حول هذه الدراسة، قدمت الهيئة في البحرين مرة أخرى معايير أسعار التجزئة لشبكة الهيئات العربية المنظمة إلى شركة "تيليجين" Teligen العالمية بالنيابة عن شبكة الهيئات العربية المنظمة.

تضمنت الدراسة أربعة أنواع مختلفة من خدمات الاتصالات: الشبكة العامة لتحويل الهاتف PSTN والخليوي والخط المستأجر والحزمة العريضة. لكل خدمة من هذه الخدمات، تم استعمال مجموعة من المنهجيات لمقارنة شاملة للسعر في البلدان العربية.



يُشار هنا إلى أنّ لبنان راجع البيانات المجموعة ومسوّدة التقرير التي أصدرها المستشار وأجرى عليها التعديلات اللازمة وقدم التوصيات المناسبة.

### ث. معايير البيع بالجملة لشبكة الهيئات العربية المنظمة

بسبب أهمية سوق البيع بالجملة وأثرها على سوق الاتصالات عموماً، قدّمت الهيئة في البحرين مجدّداً المعايير التنظيمية المحدّثة الخاصة بالبيع بالجملة إلى شركة "كولن" Cullen العالمية. وهذا العام، تضمّنت المعايير مسائل تنظيمية إضافية أساس مثل ترخيص انتقال الصوت عبر الإنترنت (VoIP) ومشاركة شبكة الخليوي والبنى التحتية ومجال التزامات الخدمة الشاملة (USO) وحدود الاستثمار الخارجي المباشر. كما زوّدت الهيئة الشبكة المعنية بمعلومات ترتبط بإطار العمل التنظيمي المعتمد في لبنان.

### اجتماع بروتوكول الإنترنت الإصدار السادس IPv6

يشكل منتدى بروتوكول الإنترنت الإصدار السادس محفلاً عالمياً يجمع مقدمي الخدمات من البلدان المتقدمة والنامية والجمعية الوطنية للبحوث والتعليم. ويهدف هذا المنتدى إلى تشجيع استخدام بروتوكول الإنترنت السادس عبر تطوير السوق وتوعية المستخدمين، وخلق جيل إنترنت جديد أكثر أماناً وجودة وتأمين وصول عادل إلى المعرفة والتكنولوجيا. ومن أهداف المنتدى الرئيسية توفير التوجيه التقني للانتقال إلى استخدام بروتوكول الإنترنت السادس. ينظم المنتدى دورياً مؤتمرات دولية تزود أسواق الاتصالات حول العالم بأهم وأحدث المعلومات حول هذه التكنولوجيا التي تشهد تقدماً قياسيًّا. يرحب منتدى بروتوكول الإنترنت بانضمام لبنان إلى مجموع أعضائه عبر تأسيس فرع للمنتدى في بيروت، وتلعب الهيئة دور فاعلاً ومهماً في هذا المنتدى بصفتها المسهل لعملية اعتماد البروتوكول الجديد.

### منظمة التجارة العالمية

نسقت الهيئة جهودها مع منظمة التجارة العالمية حول مسائل الموافقة على المعدات من خلال المشاركة في الاجتماعات التي تحصل بين منظمة التجارة العالمية ونقطة استعلام الحدود التقنية للتجارة (TBT). بالإضافة إلى ذلك، عرّف فريق الموافقة على المعدات التابع للهيئة في هذا الاجتماع عن وزارة الاتصالات والهيئة في لبنان. وتهدف نقطة استعلام الحدود التقنية للتجارة إلى إعطاء المعلومات حول

المتطلبات التقنية والمعايير وتدبير تقييم المطابقة المتصلة بالموضوع لكي يتم تنفيذها في لبنان لإدارة أفضل في ما يخص الموافقة على استيراد المعدات.

### مذكرة التفاهم للهيئة المنظمة للاتصالات في البرتغال ANACOM MoU

انتهت الهيئة خلال العام ٢٠١٠ من وضع اللمسات الأخيرة على مسودة مذكرة التفاهم المتوقع توقيعها مع هيئة تنظيم الاتصالات في البرتغال، والتي تهدف إلى خلق منصة تعاون وتبادل معلومات حول القضايا التنظيمية. وعلى ضوء هذه المذكرة، ستقام برامج تدريب، ورشات عمل واستشارات متبادلة بين الهيئتين بهدف تطوير خدمات الاتصالات. ومن المعترم توقيع مذكرة التفاهم خلال العام ٢٠١١.

### ٤.١ المشاركة في أحداث دولية وإقليمية ومحلية

حضرت الهيئة عددًا من الأحداث الدولية والإقليمية بغية تمكين لبنان من استعادة دوره القيادي في مجال الاتصالات والاستفادة من خبرات ودعم البلدان والهيئات الأخرى.

### قمة أبو ظبي للمديرين التنفيذيين بقطاع الاتصالات - ميكوم ٢٠١٠ MECOM 2010

شاركت عضو مجلس إدارة "الهيئة المنظمة للاتصالات" رئيسة وحدة الإعلام وشؤون المستهلكين السيدة محاسن عجم في قمة أبو ظبي للمديرين التنفيذيين بقطاع الاتصالات، بين ١٧ و ١٩ أيار (مايو) الجاري، ضمن فعاليات الدورة الرابعة لمعرض ومؤتمر الشرق الأوسط للاتصالات "ميكوم ٢٠١٠". تطرقت هذه الندوة إلى شؤون أسواق الاتصالات بمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. وجرت مناقشة المناخ الاقتصادي الراهن، واحتمالات النمو المستقبلي، وفرص تحقيق العائدات، وتمويل الاتصالات وتحديات التوسع العالمي.

### مؤتمر المندوبين المفوضين للاتحاد الدولي للاتصالات

مؤتمر المندوبين المفوضين هو الحدث الرئيسي الذي تقرر خلاله الدول الأعضاء الدور المستقبلي للمنظمة، ويتحدد بذلك نفوذ المنظمة وقدرتها على التأثير على تنمية تكنولوجيات المعلومات والاتصالات (ICTs) على الصعيد العالمي.

مؤتمر المندوبين المفوضين هو أعلى هيئات وضع السياسات في الاتحاد الدولي للاتصالات. وينعقد المؤتمر مرة كل أربع سنوات ويضع السياسات العامة للاتحاد ويعتمد الخطط الاستراتيجية والمالية الرباعية وينتخب فريق الإدارة العليا للمنظمة وأعضاء المجلس وأعضاء لجنة لوائح الراديو. جمع هذا

المؤتمر، الذي عقد برعاية وزارة الاتصالات والنقل في المكسيك في الفترة الممتدة من ٤ إلى ٢٢ تشرين الأول ٢٠١٠، أكثر من ٢٠٢٢ مشترك ومتخصص من ١٦٧ من الدول الأعضاء في الاتحاد الدولي، ٤٢ قطاع منتسب للاتحاد بالإضافة إلى ٧٠ وزير، ٢٦ نائب وزير و ٣٥ سفير مما جعل منه أهم حدث من نوعه يعقد في مدينة جوادالاخارا.

ترأس د. عماد حب الله اللجنة التقنية في الوفد اللبناني والتي حضرت وتابعت الملف التقني الذي قدم إلى الاتحاد الدولي للاتصالات والذي أدان إسرائيل واتهمها بالقرصنة والاعتداء على شبكات الهاتف الخليوي والثابت في لبنان.

### قانون الاتصالات وأنظمتها في مؤتمر الشرق الأوسط ٢٠١٠

تسعى الهيئة دوماً لتعزيز الروابط بينها وبين جميع المعنيين بقطاع الاتصالات. وعليه، شاركت وحدة الشؤون القانونية والترخيص في الهيئة خلال العام ٢٠١٠، في العديد من المؤتمرات الدولية. وفي هذا السياق، شارك مستشار الهيئة القانوني المحامي الياس شديد في مؤتمر "أي بي سي" السنوي السادس لقوانين وأنظمة الاتصالات في الشرق الأوسط الذي عقد في تشرين الأول ٢٠١٠ في دبي - الإمارات العربية المتحدة، وسلط الضوء على أحدث التطورات القانونية والتنظيمية في المنطقة، والتحديات العملية بالإضافة إلى مجريات قطاع الاتصالات الحالية، كما تخلله تحليلات مفصلة لعدد كبير من المحامين المتخصصين في مجال الاتصالات وخبراء تنظيم القطاع.

كما تم التطرق إلى مواضيع مهمة مختلفة ناقشها خبراء في القطاع قدموا من الشرق الأوسط، أوروبا، الولايات المتحدة الأمريكية وأستراليا نذكر منها الإطار التنظيمي، اتساق الممارسات التنظيمية، أفضل الممارسات التنظيمية، حل النزاعات، الحزمة العريضة، الانتقال إلى التكنولوجيات الجديدة، مضمون الهاتف الخليوي، شبكات الجيل القادم، التناغم والانسجام في الأنظمة، مشاركة البنى التحتية والترخيص.

### الاجتماع التحضيري الثاني للاتحاد الدولي للاتصالات حول المؤتمر العالمي للاتصالات اللاسلكية ١٢

شارك خبراء من وحدة تكنولوجيا الاتصالات في الهيئة في اجتماع الاتحاد الدولي للاتصالات بشأن التحضير للمؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية لعام ٢٠١٢ الذي عقد في جنيف - سويسرا في ٢٤ و ٢٥ تشرين الثاني ٢٠١٠. فتح هذا الاجتماع المجال أمام المشتركين لتبادل وجهات النظر وتسهيل الضوء على الاقتراحات المشتركة للمسودة الأولية وموقف الجهات المعنية حيال جدول أعمال المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية لعام ٢٠١٢.

## ٢ بناء القدرات المؤسسية والدولية ■ ■ ■



في العام ٢٠١٠، ركزت الهيئة، في إطار جهودها الرامية إلى بناء القدرات المؤسسية، على تدريب الموظفين لتعزيز تبادل المعارف والتقنيات، وعلى تزويدهم بأحدث المعلومات حول أهم القضايا في قطاع الاتصالات. في المقابل، أقامت الهيئة شراكاتٍ مع منظماتٍ عالميةٍ من أجل اكتساب الأدوات التكنولوجية الأساسية الضرورية لترشيد عملياتها الداخلية وتعزيز قدرات الهيئة على تنفيذ برنامجها التنظيمي.

### ١.٢ تطوير الموارد البشرية

في العام ٢٠١٠، عززت الهيئة قدرات فريق عملها وأقامت دورات تدريبية داخلية وخارجية ركزت فيها على تقاسم المعرفة وعلى أساليب تطوير المهارات والمعارف.

#### ١.١.٢ مشاركة المعرفة والتدريبات الداخلية

في العام ٢٠١٠، استمرت الهيئة في تحديث وتطوير آليات تقاسم المعرفة حيث يتم توفير أهم الوثائق والمعلومات التي تعالج قضايا الاتصالات الأخيرة التنظيمية، التقنية والعامّة في مكتبة خاصة بذلك على موقع الهيئة الإلكتروني الداخلي.

في المقابل، أطلقت الهيئة مشروع تدريبي داخلي يساهم فيه جميع موظفي الهيئة عبر تقديمهم إلى بقية المجموعة دورة تدريبية كاملة تغطي مروحة كبيرة ومتنوعة من المواضيع التي يمكن أن تفيد أعضاء الهيئة كافة في أعمالهم اليومية أو في تطوير ذاتهم ومعرفتهم. لا بدّ من الإشارة في هذا السياق إلى أنّه تمّ تقديم أكثر من عشرة عروضٍ داخلية تتناول مواضيع متنوعة مثل الجيل المستقبلي من المنظمين والتجارة المتنقلة وتطبيقات الخليوي الخاصة بالصحة الإلكترونية والتعليم الإلكتروني والجيل الثالث من المنظمين وغيرها...

وضمن جهود التدريب الداخلي، أقامت الهيئة في آب ٢٠١٠ ندوة إبداعية لكامل أعضاء فريق الهيئة تضمنت قسماً نظرياً وآخر عملياً، وألقت الضوء على كيفية تغيير عادات العمل لتشجيع المبادرات الإبداعية من أجل فعالية أكبر.

## ٢.١.٢ التدريبات الخارجية

تؤمن الهيئة أن التدريب يشكل عنصراً أساسياً ضمن إطار تنمية قدراتها البشرية. وبالرغم من محدودية الموارد المالية، عملت الإدارة على تعزيز قدرات المتعاقدين معها ضمن الموارد المتاحة. في هذا السياق، شارك عدد من الموظفين وأعضاء مجلس إدارة الهيئة في نشاطات تدريبية وتعليمية محلية، إقليمية ودولية تناولت مواضيع كثيرة ومتنوعة.

### تدريبات معهد التدريب على الاتصالات في الولايات المتحدة (USTTI)

شارك موظفو الهيئة خلال العام ٢٠١٠ في دوراتٍ تدريبية عالمية متنوعة عبر معهد التدريب على الاتصالات في الولايات المتحدة (USTTI) تمحورت في معظمها حول إدارة حيز الترددات ومراقبته، وتقنيات التحليل الهندسي والتماثل الكهرومغناطيسي وقياسات حيز الترددات ومراقبتها والنشر والمعايير التقنية.

### الاجتماع الثالث عشر لفريق العمل العربي الدائم للطيف الترددي

شارك رئيس الهيئة بالإناابة الدكتور عماد حب الله ومدير حيز الترددات في الهيئة المهندس محمد أيوب، في الاجتماع الثالث عشر لفريق العمل العربي الدائم للطيف الترددي الذي عقد في تونس في الفترة الممتدة بين الأول والسادس آذار ٢٠١٠. هدف هذا الاجتماع إلى الإعداد و التحضير للمؤتمر الراديوي القادم (WRC-2012)، الاطلاع على التقارير عن المواضيع المتعلقة بالتنسيق في مجال إدارة الطيف الترددي، التنسيق بين المجموعة العربية والمجموعات الإقليمية الأخرى (الأوروبية، والأمريكيتين والدول المستقلة) بالإضافة إلى إعداد جدول أعمال الاجتماع القادم وتحديد مكانه وموعد انعقاده حيث تم الاتفاق على استضافة الإدارة اللبنانية للاجتماع القادم للفريق في النصف الأول من الشهر الثاني عشر لعام ٢٠١٠.

### ورشة عمل حول مستقبل الشبكات الثابتة

شاركت الهيئة في ورشة عمل مجموعة الهيئات المنظمة للأورو\_المتوسطة حول مستقبل الشبكات الثابتة وذلك في نيسان ٢٠١٠ في شرم الشيخ. هدفت ورشة العمل إلى البحث في وضع استراتيجيات لتحفيز

المنافسة في قطاع شبكات الهاتف الثابت، مع الأخذ بعين الاعتبار الموقع المميز للشبكات الثابتة في بلدان عديدة وفي دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، والذي يختلف عن معظم دول أوروبا الغربية من حيث ارتفاع معدل اختراق الهاتف الثابت فيها مقارنة مع المنطقة المعنية، (علماً أن هذا المعدل بدأ بالتناقص خلال الأعوام الماضية). ففي منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، يتجاوز معدل اختراق الهاتف الخليوي معدل اختراق الهاتف الثابت بسبب نقص التغطية الوطنية الثابتة، مما هو مماثل لوضع بعض الدول الأوروبية الشرقية. وقد هدفت ورشة العمل إلى المقارنة بين السياسات في عدد من بلاد الشرق الأوسط وشمال إفريقيا والدول الأوروبية بهدف تحفيز المنافسة في قطاع شبكات الهاتف الثابت، وإلى مناقشة خبراء حول تطوير دور الهاتف الثابت ووسائل دعم هذا الدور من خلال الأطر التنظيمية.

### ورشة البنك الدولي التدريبية حول مفاوضات منظمة التجارة العالمية

قدم البنك الدولي دورة تدريبية حول الخدمات المالية وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتمكين خدمات تكنولوجيا المعلومات (ITeS) ضمن إطار التحضير للانضمام إلى لمنظمة التجارة العالمية (WTO). وقد عقدت هذه الحلقة الدراسية في فيينا أواخر شهر حزيران وأوائل تموز ٢٠١٠ وتوجهت إلى الدوائر الحكومية المعنية، المنظمات الإقليمية، المؤسسات التعليمية ومعاهد البحوث. بالإضافة إلى المفاوضات حول الاتجاهات المالية ذات الصلة بسياق منظمة التجارة العالمية، ركزت الورشة التدريبية على الأثر الاجتماعي الاقتصادي الناتج عن تطوير خدمات تكنولوجيا المعلومات، الاتجاهات الناشئة والفرص العالمية في هذا المجال. وقد سلط ممثلون عن البنك الدولي الضوء على أهمية تحرير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتحديات التنظيمية في هذا المجال.

### ورشة عمل حول تعيين القوة التسويقية الهامة

شاركت الهيئة في ورشة عمل المجموعة الأورو متوسطة للهيئات المنظمة حول دور دراسة القوة التسويقية الهامة في وضع الأنظمة. عقدت ورشة العمل في برشلونة في تموز ٢٠١٠، وهدفت إلى تسليط الضوء على المنطق التنظيمي وراء مبدأ الأنظمة التي تنطلق من مبدأ القوة التسويقية، بالإضافة إلى المقارنة بين تطبيق مبدأ القوة التسويقية الهامة في دول الشرق الأوسط وجنوب إفريقيا ودول الاتحاد الأوروبي، وتم التركيز على الجوانب العملية لمراجعات السوق والتي تتعلق بشكل مباشر بطرق وآليات جمع البيانات، العوامل المهيمنة والعلاجات المعتمدة في عدد من الدول، دراسة وتحليل التحديات التنظيمية كاستبدال الهاتف الثابت بالخليوي وأنظمة بيع الجملة بالمقارنة مع أنظمة البيع بالتجزئة.

### ورشة عمل حول شبكات الجيل الجديد وتأثيرها على السوق والتنظيم

شاركت الهيئة في ورشة عمل المجموعة الاورو – متوسطة حول شبكات الجيل الجديد وتأثيرها على السوق والتنظيم التي عقدت في ليزبون في أيلول ٢٠١٠. هدفت ورشة العمل إلى الاعتماد على المناهج التنظيمية لتحفيز اختراق خدمات الحزمة العريضة عبر النشر السريع لشبكات الجيل الجديد. وقد تناولت معظم النقاشات مواضيع إدخال توجيهات الاتحاد الأوروبي الجديدة حول الجيل الجديد والمواقف المختلفة لدول ومشغلي الاتحاد الأوروبي ، وقد تركزت حول:

- تشجيع المنافسة في النفاذ إلى الجيل الجديد وحماية الاستثمارات
- تحفيز اختراق الحزمة العريضة بأسرع وقت ممكن
- حل العوائق التي تؤثر على سرعة نشر الخدمات وبدقة أكثر دعم النفاذ إلى قنوات ومجاري البنى التحتية وتجهيز المباني وغيره.

### بنية شبكات الجيل الجديد (NGN)، الشبكات والخدمات

عقدت ورشة العمل هذه في تركيا في تشرين الأول ٢٠١٠ وركزت على شبكات الجيل الجديد (NGN) من الناحية التقنيّة، وتناولت معايير هذه الشبكات وبنائها بحسب الاتّحاد الدولي للاتّصالات، بالإضافة إلى تقارب الشبكات والخدمات، وتحديد مستويات تفاعلها في ثلاث طبقاتٍ نموذجيّة والعلاقات السائدة في ما بين هذه الطبقات. تعمل هذه الشبكات أيضاً على تفسير مراحل الانتقال إلى شبكات الجيل الجديد (كيفية بدء الشبكة وتحوّل العمل). وأخيراً، تُظهر ورشة العمل هذه التجربة التركية الناجحة من حيث التحول والتغطية الكاملة في تركيا.

### ورشة العمل الإقليمية حول موضوع جودة الخدمات لأنظمة الاتصالات اللاسلكية

نظم مكتب تنمية الاتصالات في الاتحاد الدولي للاتصالات ورشة عمل إقليمية حول موضوع جودة الخدمات لأنظمة الاتصالات اللاسلكية في تونس حمامات في تشرين الأول ٢٠١٠. وقد شارك المهندس سعيد حيدر، خبير في جودة الخدمة متعاقد لدى الهيئة، في هذه الورشة حيث تطرقت النقاشات إلى مواضيع متنوعة حول جودة الخدمة وتقنيات القياس مع خبراء من مختلف البلاد.

### ندوة فئة الترابط الأساس (الاتصالات الترابطية)

قامت هذه الندوة التي عقدت في المملكة المتحدة في تشرين الثاني ٢٠١٠ بتغطية مسائل تقنية وتنظيمية وتجارية في مجال الترابط، والذي يُعدّ من العوامل الرئيسة المؤدية إلى تنمية قطاع اتصالات منفتح وناشط وفاعلٍ وتنافسيّ. تغطّي هذه الندوة المجالات الأساسية التالية:

- خدمات الترابط
- عروض الترابط المرجعية (RIO) واتفاقات الترابط
- بروتوكول الإنترنت وشبكات الجيل الجديد
- فصل الحلقات المحليّة (LLU)

### ورشة عمل حول التزامات الخدمات العالمية وكيفية تجنب تشويه السوق

شاركت الهيئة في ورشة عمل المجموعة الأورو - متوسطة حول الخدمة الشاملة التي عقدت في مراكش في تشرين الثاني ٢٠١٠، والتي تناولت الاتجاهات الجديدة في التزامات الخدمة الشاملة وكيفية تجنب تشويه السوق. شكلت ورشة العمل حدثاً مهماً مع حلول شبكات الجيل الجديد للحزمة العريضة والتحديات الجديدة أمام تأمين النفاذ إلى خدمات الحزمة العريضة العالية السرعة. وقد دارت النقاشات حول المواضيع التالية:

- إدراج الحزمة العريضة في تعريف التزامات الخدمة الشاملة والاتجاهات الجديدة المطروحة من قبل الهيئة الأوروبية في ما يتعلق باعتبار خدمات الحزمة العريضة كخدمة شاملة.
- التجربة المغربية حول تصميم مخطط مبتكر للخدمة الشاملة، والمقاربة السويسرية حول التزامات الخدمة الشاملة.
- تكاليف وتمويل التزامات الخدمة الشاملة، والقدرة على تحمل تكاليف الخدمات

### مؤتمر حول تحديات وفرص شبكات الجيل الجديد والحزمة العريضة

شاركت الهيئة في المؤتمر الاتحاد الدولي للاتصالات الإقليمي للتطوير في المنطقة العربية حول فرص وتحديات شبكات الجيل الجديد والحزمة العريضة الذي عقد في القاهرة في كانون الأول ٢٠١٠. وتركزت النقاشات هلال هذا المؤتمر على دور الاتحاد الدولي للاتصالات في القطاعات المختلفة وإدخال شبكات الجيل الجديد وتأثيراتها، وانكب على معالجة المواضيع التالية:



- قضايا التنظيم والسياسة المتعلقة بشبكات الجيل الجديد، وخاصة القضايا التقنية المتعلقة بالانتقال من شبكات الجيل الحالي إلى شبكات الجيل القادم، ونماذج الاختبار لخدمات الجيل الجديد.
- حاجة حيز الترددات لشبكات الجيل الجديد اللاسلكية والنقاش الراهن حول تخصيص حزم الترددات الجديدة
- نشاطات الاتحاد الدولي للاتصالات في مجال الجيل الجديد.

### مؤتمر تشكيل أسعار شبكات الاتصالات في المنطقة العربية

نظراً إلى التغيرات التي أصابت قطاع التكنولوجيا وتأثيرها على هيكلية قطاع الاتصالات وتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، وبما أن وضع نماذج لتحديد وتعديل تكاليف وأسعار خدمات الاتصالات تشكل عاملاً أساسياً لضمان المساواة والتنافسية الصحية، نظم مكتب تنمية الاتصالات والاتحاد الدولي للاتصالات ورشة عمل تحت عنوان " نماذج لسبل تحديد أسعار شبكات الاتصالات في المنطقة العربية".

دعت الهيئة للمشاركة في هذا المؤتمر التدريبي الذي أداره خبراء دوليين مشهورين وركز على تزويد المشاركين (من القطاعين العام والخاص) بالخلفيات النظرية الضرورية، والخبرات الدولية، والتجارب التطبيقية. منح هذا المؤتمر جميع المعنيين القدرة على التحليل التفصيلي لمزايا ومضار نماذج تحديد الأسعار المختلفة، بما في ذلك آثارها على حساب التعريفات بناءً على التكلفة لخدمات البيع بالجملة والتجزئة وتحديات جمع البيانات.

### ٢.٢ إدارة الموازنة والموارد المالية

بالرغم من محدودية الموارد، عملت الهيئة على القيام بمهامها بالتزامن مع جهودها في بناء المؤسسة. وكما في كل عام، انكبت الهيئة على وضع ميزانية عام ٢٠١١، وعلى التعاون مع مؤسسات دولية لتأمين موارد إضافية للهيئة مما يساهم في خفض النفقات والمضي في بناء القدرات خاصة في ما يتعلق بتطوير الإجراءات الداخلية التي تحتاجها هذه المؤسسة الفتية.

## ١.٢.٢ تحديد موازنة الهيئة

أعدت الهيئة موازنتها لعام ٢٠١١ وفقاً لما ينصّ عليه قانون الاتّصالات ٢٠٠٢/٤٣١، وبينت تفاصيل نفقات الاستثمار والتشغيل المتوجبة للوحدات المختلفة في أدائها لمهامها الحالية، بالإضافة إلى نفقات التجهيزات والأولويات التي تتوي الهيئة القيام بها عام ٢٠١١ مثل مراقبة جودة الخدمة، إدارة حيز الترددات ومراقبته، إلى جانب مشاريع الموافقة على المعدات وشؤون المستهلك. وقد تضمّنت موازنة الهيئة لعام ٢٠١١ مساهمات حكوميّة من وزارة الاتّصالات ومنحاً من البنك الدولي والوكالة الأميركية للتنمية الدولية (USAID).

## ٢.٢.٢ التعاون مع المؤسّسات المحليّة، الإقليميّة والدوليّة

نالت الهيئة دعماً من عددٍ من المنظّمات الدوليّة بما فيها البنك الدولي والاتّحاد الأوروبي من أجل تمويل مشاريع بناء القدرات، مما أدى إلى البدء في اقتناء الهيئة الأدوات التّقنيّة الأساسيّة لأداء مهام المراقبة كما إلى البدء في تطوير وتعزيز الإجراءات الداخليّة.

## مشروع مساعدة البنك الدولي

وقعت الهيئة اتفاقاً مع البنك الدولي تتلقّى الهيئة بموجبه هبة بقيمة \$٤٩٢٣٠٠ من "صندوق التنمية المؤسّساتية"، بهدف تمويل مشروع "بناء قدرات الهيئة في مجال تنظيم قطاع الاتصالات". بدأت الهيئة بتنفيذ القسم الأول من هذا المشروع ويتضمن تطوير إجراءات الهيئة الداخليّة، تعزيز الشفافية وتطوير وسائل التواصل مع المعنيين بالقطاع. وبعد دعوة الشركات المحليّة والدولية إلى استدرج العروض ومراجعة ما تقدم منها، وضعت الهيئة قائمة مختصرة تضم ٦ شركات مؤهلة، وطلبت منها الاستجابة لطلب تقديم عرض الخدمات المفصل.

## مساعدة الاتّحاد الأوروبي التّقنيّة

ضمن جهود الهيئة المستمرة لتأمين الدعم المالي، أقرّ الاتحاد الأوروبي منح مبلغ بقيمة ٥٠٠.٠٠٠ يورو لشراء بعض التجهيزات التّقنيّة الضرورية لتطبيق الأطر التنظيميّة وتمكين الهيئة من القيام بمهامها.

وتغطي هذه المنحة نفقات شراء معدات تقنية (أجهزة خادمة، كومبيوترات وبرامج مراقبة...) وبعض معدات مراقبة الحيز الترددي وأجهزة نقالة لتحديد المواقع ومعدات طباعة اللوغو والأرقام التسلسلية للمعدات وغيرها.

وقد عملت الهيئة، بالتعاون مع مكتب إدارة المشاريع، على تحضير الشروط المرجعية (TOR) لمشروع مساعدة تقنية ممول من قبل اللجنة الأوروبية بما توازي قيمة الأموال المخصصة له ١.٣ مليون يورو. وينصب هذا المشروع على تزويد الهيئة بالأدوات التقنية الأساس من أجل استكمال دراسة عملية منح تراخيص الحزمة العريضة من النواحي الاقتصادية والتقنية والقانونية، إضافة إلى توفير الخطة التنفيذية المناسبة للأطر التنظيمية الموضوعة منذ انطلاق عمل الهيئة في هذا المجال.

وقد سعى هذا المشروع إلى تأمين ستة عناصر أساسية هي:

- **تحرير سوق الحزمة العريضة:** تطوير إستراتيجية الألياف الضوئية والمساعدة في عمل مزايده الحزمة العريضة وتنفيذ المرسوم الخاص بحق المرور...
- **الإطار التنظيمي وإطار خطة العمل:** تطبيق القوانين الأساسية مثل تشارك البنى التحتية، والولوج إلى الحلقة المحلية، وتحضير مسودة خاصة بالقوانين الأساسية وملاحظات خطة العمل المتعلقة بالخدمة الشاملة، وحل النزاعات، وانتقال الاشتراك مع الاحتفاظ بالرقم الخليوي، وترخيص الخدمات المترابطة والمشغلين غير القانونيين... وغيرها من الأطر التنظيمية الضرورية.
- **التنفيذ التقني للإطار التنظيمي:** مخطّط انتقال البث، وترخيص نظام خاص بالبث، وترخيص حيز الترددات، وتنفيذ نظام إعادة جمع الأرباح والترقيم...
- **ضمان التنافس العادل في السوق:** إقامة تحليل شامل للسوق عبر تحديد عوامل الهيمنة، وإقامة مركز رصد وعملية مقارنات إسنادية، ومراقبة أسعار التجزئة. بالإضافة إلى تحليل التكلفة وإرساء نماذج حسابية علمية لها.
- **ضمان حماية المستهلك ورضاه:** إنشاء كتيّب شامل خاص بخدمات الاتصالات، وتعزيز الإجراءات التي تهدف إلى ضمان حماية حقوق المستهلكين.
- **زيادة التوعية وتعزيز الاتصالات:** تطوير المخطّط التسويقي للهيئة، وإرساء إستراتيجية الاتصال حول التحرير، وتعزيز العلاقات الإعلامية.

في نهاية كانون الثاني ٢٠١٠، وقع الاختيار على سبع شركات مؤهلة للتقدّم بعروضٍ إنّما تقدّم ثلاثة منها فقط بعروضٍ تقنية ومالية في نيسان ٢٠١٠. أمّا المزايد الرابع، فقد تمّ إشعاره بذلك ضمن مهلة

حدّتها إجراءات الاتحاد الأوروبي، ولأسف الهيئة الشديد، لم تتمكن الشركة الرابحة من توقيع العقد في الوقت المناسب. نتيجة ذلك، تعيّن على لجنة التقييم إعادة إطلاق العمليّة وإعادة تقييم العروض المتلقّاة الأخرى. لكن، ولسوء الحظ، كانت المهلة المتبقية لإقامة المفاوضات وإكمال تحضير الوثائق الضرورية قصيرة للغاية وغير قابلة للتمديد، مما أدى إلى إلغاء الدعم وفقدان كافة الأموال المخصّصة لهذا المشروع. بالرغم من هذه المعطيات المؤسفة، تم تخصيص جزء من المنحة للقيام بجولات دراسية ستمكن فريق عمل الهيئة من اكتساب المعرفة والخبرات عبر حضور جلسات تدريبات في عدد من مقرات الهيئات المنظمة الرسمية في الاتحاد الأوروبي.

### ٣. نشر الوعي



في العام ٢٠١٠، سعت الهيئة إلى التواصل مع الفاعلين في قطاع الاتصالات الداخلي والخارجي والتفاعل معهم وإبقائهم على اطلاع بمشاريع المؤسسة وإنجازاتها. وقد شهد عام ٢٠١٠ إطلاق عددٍ من المبادرات الإعلامية المتنوعة، من تواصل رقمي إلى ورش عمل واجتماعات وتنظيم الأحداث إلى جانب إقامة المحاضرات ضمن إطار عمل المؤتمرات المحليّة والعالمية.

### ١.٣ وسائل الإعلام

قامت بالهيئة بجهد إعلامي خاص خلال عام ٢٠١٠ للإعلان عن مشاريعها وقراراتها وضمان نشر التوعية حول أنشطتها. وقد تمّ إصدار أكثر من ٣٠ مقال وبيان صحفي عبر الوسائل الإعلامية المحليّة وتمّ نشرها على نطاق واسع. إلى جانب ذلك، دعت الهيئة الصحفيين والمراسلين لحضور الأحداث والمؤتمرات التي نظّمها خلال هذا العام من أجل مساعدة المراسلين على فهم التحدّيات المرتبطة بكل موضوع بطريقة أفضل. وقد تمّ بثّ بعض المقابلات التلفزيونية التي أجريت مع أعضاء مجلس إدارة الهيئة وخبرائه على بعض القنوات التلفزيونية المحليّة لتغطية مواضيع تنظيمية هامة وشرح مهام الهيئة وميزانيّتها وتمويلها، والعمل التنظيمي والميداني والإنجازات التي حققت منذ انطلاق العمل، والمشاريع الإستراتيجية التي تعمل عليها وحاجات أسواق الاتصالات اللبنانية وقدرة مقدّمي الخدمات على تلبية هذه الحاجات بالإضافة إلى العلاقة بين الهيئة ووزارة الاتصالات ومشاكل التداخل.

### ٢.٣ التواصل الإلكتروني

تستعين الهيئة بموقعها الإلكتروني الرسمي وموقعها الإلكتروني الداخلي للتواصل مع الجمهور حول إنجازات الهيئة على الصعيدين التنظيمي والميداني. تقوم الهيئة بتحديث موقعها الإلكتروني، الرسمي والداخلي، دورياً لضمان نشر المعلومات أمام جمهورها المتنوع بطريقة دقيقة ومحدثة.

### ١.٢.٣ الموقع الإلكتروني للهيئة

تطبيقاً لمبدأ شفافية عملها وأدائها، ركّزت الهيئة على تعميم خلاصة نشاطاتها على أكبر مجموعة ممكنة من المستثمرين ومقدمي الخدمات والمستهلكين. ولتحقيق هذا التواصل الشفاف على أكمل وجه، تشارك الهيئة جميع استشارات العامة وقراراتها ومذكراتها الرسمية وأنظمتها وأحداثها وإصداراتها وأخبارها والمعلومات المهمة مع المعنيين بالقطاع، وذلك عبر نشر كافة هذه المعلومات على موقع الهيئة، سعياً إلى توفير مدخل إلكتروني لجميع المعنيين بقطاع الاتصالات في لبنان وإلى توسيع رقعة انتشار تغطية أداء الهيئة في سوق الاتصالات العالمية.

وقد جرى التركيز على غنى المحتوى وسهولة تصفّح الموقع الإلكتروني وسرعته، بعد أن أعيدت صياغة بعض المحتوى في أسلوب مبسط موجّه إلى المستهلك وتم إظهار هذه التعديلات بطريقة تسهّل النفاذ إليها من أماكن مختلفة من الموقع.

ويظهر الموقع للزائرين تحديثاته الأخيرة إن في المجال التنظيمي والميداني والتدريبي ونشر التوعية، وبالإضافة إلى تطوير دائم للمحتوى والشكل والأدوات المتوفرة، منها:

- تكريس قسم جديد لحماية الأطفال وتوفير أدوات لمساعدة الأهل في ذلك،
- تحديث قسم العروض وتعرفات الخلوي والثابت في لبنان، وتحديث بعض بيانات السوق بمعطيات وأرقام جديدة،
- توفير بيانات الهيئة الصحافيّة وعروضاتها في مركز المعلومات الإلكتروني في الموقع.
- تسريع وقت تحميل الصفحات لتصفّح سلس وسريع.
- إضافة محرّك بحثٍ متطوّرٍ عام ٢٠١٠ من أجل البحث في خصائص المحتوى والملفات الإلكترونية المرتبطة به. يسمح هذا المحرّك للزائرين بالبحث بحسب خيارات متعددة إن أقسام معيّنة

على الموقع أو خلال فترة زمنية محددة أو عن أنواع ملقّات معينة يريدون فتحها، وتعرض النتائج على شكل جدول يحدّد عنوان المحتوى وتاريخ الإصدار والفئة/القسم ونوع الملفّ.

وبنتيجة هذه الجهود، حاز موقع الهيئة جوائز عديدة مرموقة وذلك لثلاث سنوات متتالية.



- في تشرين الثاني ٢٠٠٨، حازت الهيئة على الجائزة البرونزية ضمن جوائز الويب لعام ٢٠٠٨ في لبنان عن فئة المنظّمات العالميّة الحكوميّة وغير الحكوميّة.



- في كانون الثاني ٢٠١٠، حصلت الهيئة على الجائزة الفضية ضمن جوائز الويب لعام ٢٠٠٩ في لبنان عن فئة المنظّمات الحكوميّة.

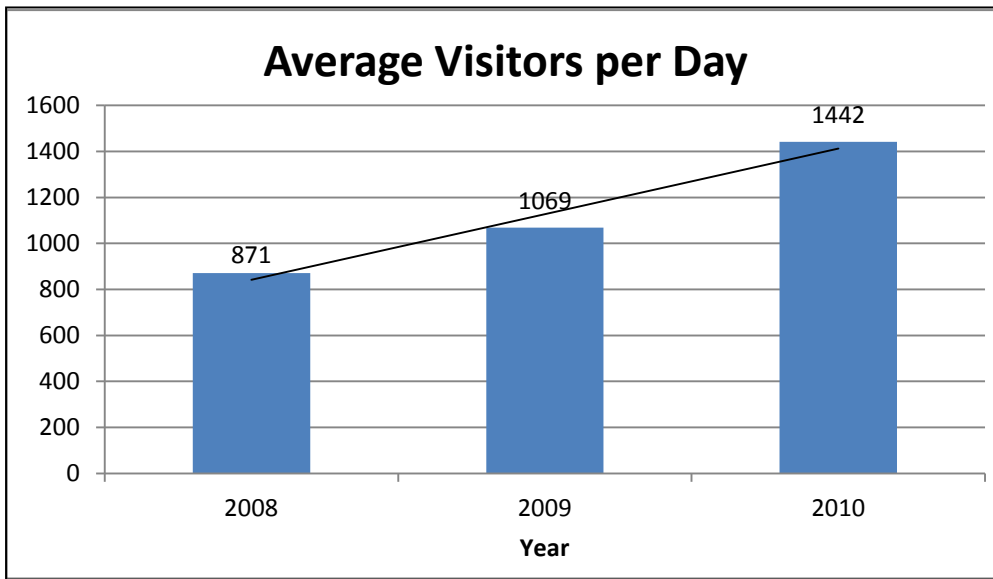


- في نيسان ٢٠١٠، ربحت الهيئة أيضًا جائزة الإبداع في التصميم ضمن جوائز درع الحكومة الإلكترونيّة لعام ٢٠٠٩ عن فئة المواقع الإلكترونيّة للهيئات والمؤسّسات العامّة.

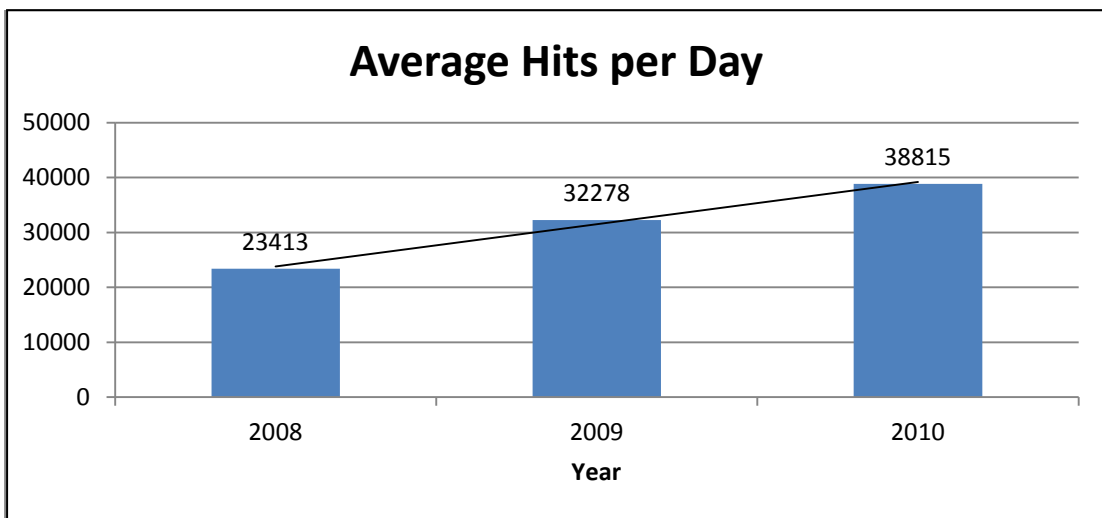
ووفقًا للتقارير الإحصائيّة للموقع تظهر مقارنات نتائج إحصاءات الموقع لسنة ٢٠١٠ مع السنوات الماضية ارتفاعاً ملحوظاً في معدل زيارة الموقع، معدل تصفح الصفحة وعدد الزائرين.

تقدم الرسوم البيانية أدناه لمحة عامة حول نشاطات الموقع مظهرةً ارتفاع في معدّل النقرات يومياً بنسبة ٢١%، معدّل تصفّح الصفحة يومياً بنسبة ١٣% ، وفي معدّل زيارة الموقع يومياً بنسبة ٣٥% مقارنة مع عام ٢٠٠٩.

عدد الزوار اليومي



عدد النقرات اليومية



### ٢.٢.٣ التواصل الداخلي

منذ إنطلاقه عام ٢٠٠٨، تحول موقع الهيئة الإلكتروني الداخلي إلى منصّة غنيّة لتبادل وتشارك المعرفة بين فريق عمل الهيئة. وقد تمّ تحديث محتوى الموقع الداخلي على نحو واسع مع إضافة أكثر من ١٠٠ تقرير ودراسة وعروضات متخصصة. واستكمالاً لنشاط التواصل الداخلي، وزعت الهيئة عام ٢٠١٠ أكثر من ٥٠ ملحق إخباري داخلي تتطرق فيه إلى أهم ما يجري داخل الهيئة و خارجها من نشاطات تنظيمية وإدارية وتدريبية واجتماعية تهم فريق العمل.

### ٣.٣ تنظيم المؤتمرات وورش العمل

في سياق إستراتيجية الهيئة التي تركز على الحوار ونشر التوعية، نظم فريق عمل الهيئة أحداثاً وورش عمل متنوّعة شملت:

#### ١.٣.٣ ورشة عمل تقنية لممثلي محطات البث التلفزيوني والإذاعي

على ضوء جهود الهيئة في تنظيم حيّز الترددات وتحديث إدارته، أقامت الهيئة المنظمة للاتصالات ورشة عمل في مركزها الواقع في وسط بيروت في آب ٢٠١٠ جمعت خلالها ممثلين عن ٢٦ محطة تلفزيون وراديو متنوّعة، وتم خلالها أهداف الخطة الموضوعية في هذا المجال، والتركيز على شرح كيفية ملء بيانات طلب الحصول على المعلومات المطلوبة من الهيئة.

تجدر الإشارة في هذا السياق إلى أن ورشة العمل هذه قد جرت ضمن سلسلة من الأعمال المتعلقة بجهود الهيئة في مجال حيّز الترددات والتنسيق القائم بين الهيئة والوزارات المختصة وغيرها من المؤسسات العامة المعنية. وقد انكبت المجتمعون على متابعة القرارات التي تمّ اتخاذها من قبل الهيئة ووزارة الإعلام في تموز ٢٠١٠ من جهة، وبين الهيئة والمجلس الوطني للإعلام في آب ٢٠١٠ من جهة أخرى، من أجل إيجاد الحلول المناسبة لمشاكل التداخل والتشويش التي يعاني منها البث التلفزيوني والإذاعي في لبنان.



### ٢.٣.٣ مؤتمر الشبكة الأوروبي – متوسطة للمنظمين حول الهيئات المنظمة المستقلة

نظمت الهيئة والاتحاد الأوروبي في المؤتمر الأوروبي –متوسطي التاسع عشر والعشرين للهيئات المنظمة للاتصالات بعنوان "هيئات منظمة مستقلة للاتصالات". وقد تم عقد هذا الحدث اعترافاً بتأسيس الهيئة الناجح في لبنان ولتشجيع مخطط وزير الاتصالات في سوريا وفلسطين على إتباع النهج ذاته. ركز اليوم الأول على الأبعاد "السياسية" لمبدأ استقلالية الهيئات المنظمة، كما دار النقاش حول مواضيع تتعلق بمزايا الاستقلالية، التطوير المؤسسي الجديد في الاتحاد الأوروبي والتجارب في المنطقة. وتميزت الجلسة الأولى بمشاركة معالي وزير الاتصالات في لبنان الدكتور شريل نحاس، معالي وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في فلسطين السيد مشهور ابو دقة، رئيس الشبكة الاورو – متوسطة للمنظمين السيد منتصر بالله من المغرب ونائب رئيس مجلس الهيئات التنظيمية الأوروبية للاتصالات الالكترونية السيد كريس فونتان (معهد الإتحاد الدولي الجديد للمنظمين)، عضو مجلس الإدارة في الهيئة السيد باتريك عيد، ممثلة الأعمال عن المفوضية الأوروبية في لبنان السيدة سيسيل أبادي، بالإضافة إلى أعضاء مجلس إدارة الهيئات المنظمة المشاركة في الشبكة الاورو – متوسطة للمنظمين. كما دعي ممثلين من قطاعات الصناعة والمجتمع المدني والإعلام للمشاركة في النقاش.

وفي اليوم الثاني، شهد المؤتمر حلقة حوار تقني مغلقة بين أعضاء الشبكة الأوروبي –متوسطة والهيئة المنظمة للاتصالات في لبنان بحضور مستشارين رفيعي المستوى من وزارة الاتصالات، قطاع الصناعة وبعض الأكاديميين اللبنانيين، جرى خلالها مناقشة استقلالية الهيئات المنظمة من خلال تسليط الضوء على تجربة الأردن والنمسا قبل فتح المجال أمام أعضاء الشبكة لتقديم لمحة عامة حول الهيكليات المالية والتنظيمية لكل هيئة على حدة. وفي الختام، تم عرض لمخلص الأفكار التي تم تداولها واستخلاص العبر من التجارب، واتفق على متابعة الحوار والتواصل بين الأعضاء بما يعزز استقلالية الهيئات المنظمة ويرقى بقطاع الاتصالات إلى أفضل المستويات العالمية.

### ٣.٣.٣ اجتماع المجموعة العربية لإدارة حيز الترددات

استضافت ونظمت الهيئة بالتعاون مع الجامعة العربية الاجتماع الرابع عشر لفريق العمل العربي الدائم للطيف الترددي الذي عقد في الفترة الممتدة أواخر تشرين الثاني وأوائل كانون الأول ٢٠١٠ في فندق المتروبوليتان.



أنشئ "فريق العمل العربي الدائم للطيف الترددي" عام ١٩٩٧ لترسيخ التعاون في مجال إدارة حيز الترددات، من خلال المشاركة وتبادل وجهات النظر حول مستجدات اتصالات اللاسلكية، فضلاً عن إدارة وتنسيق جميع المسائل ذات الصلة بإدارة الحيز، والمؤتمرات العالمية للاتصالات الراديوية وغيرها من المسائل المرتبطة بالحيز الترددي بين الدول العربية.

ويعقد "فريق العمل العربي الدائم للطيف الترددي" اجتماعات سنوية للتفاوض ووضع المقترحات العربية المشتركة لبنود جدول أعمال "المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية" الذي يُعقد مرةً كل ٤ سنوات في "الاتحاد الدولي للاتصالات".

عملت الهيئة بجهد لتنظيم هذا الاجتماع في لبنان بما يتوافق مع المقاييس الدولية لضمان وصول وإقامة مريحة وممتعة لجميع المشاركين.

وقد افتتح الاجتماع بحضور ومشاركة وزير الاتصالات المهندس شريل نحاس، ورئيس فريق العمل العربي الدائم السيد طارق العوضي، وممثلة الجامعة العربية السيدة ريهام الميت، أعضاء مجالس إدارة الهيئة، الدكتور عماد حب الله، ريس الهيئة بالإنابة، السيد باتريك عيد، رئيس وحدة السوق والمنافسة والسيدة محاسن عجم، رئيسة وحدة الإعلام وشؤون المستهلك بالإضافة إلى اختصاصيين في إدارة وتنظيم ومراقبة الطيف الترددي من العالم العربي ووسائل الإعلام.

وقد استضاف الاجتماع ما يقارب الـ ١٥٠ شخصية من أهم خبراء إدارة وتنظيم ومراقبة الطيف الترددي في العالم العربي لمناقشة قضايا حيز الترددات، وتوحيد المواقف العربية بالنسبة لمختلف بنود جدول الأعمال الذي سيناقشه المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية المزمع عقده في جنيف سنة ٢٠١٢.

وجرت مناقشة جدول بنود أعمال مؤتمر جنيف المقبل عام ٢٠١٢ والتنسيق الإقليمي على هذا الصعيد، كما جرى استعراض آراء مجموعة الأمريكيتين وجمعية الهواة العالمية وآراء بعض المصنعين والمشغلين العالميين حول بنود جدول أعمال المؤتمر الراديوي.

تخلل الاجتماع العديد من النشاطات الاجتماعية التي أتاحت للمشاركين فرصة التواصل والاستمتاع بمزايا لبنان. وكانت الاستراحات وحفلات غداء العمل، برعاية عدد من شركات الاتصالات المحلية والدولية، بمثابة فرص لقاء بين المشاركين لمواصلة التداول بخصوص القضايا المطروحة. كما نظمت الهيئة للمدعوين جولات سياحية شملت وسط بيروت ومغارة جعيتا واختتمت هذا الحدث الإقليمي بحفل عشاء رسمي أقيم في البيال.



### ٤.٣ المحاضرات في المؤتمرات المحلية والعالمية

بحكم كفاءة وخبرة فريق عمل الهيئة، وردت أعضاءه دعوات متنوعة للمشاركة والمحاضرة في المؤتمرات المحلية والعالمية ولتبادل التجارب والخبرات. تغتنم الهيئة هذه للتواصل ونشر التوعية حول دورها ومهامها صلاحياتها والأطر التنظيمية التي تتكبد عليها لتنمية سوق الاتصالات في لبنان.

#### محاضرة حول "مستقبل قطاع الاتصالات في لبنان" في الجامعة اللبنانية الأمريكية للتكنولوجيا

في شباط ٢٠١٠، قدم د. كمال شحادة عرضاً تحت عنوان "مستقبل قطاع الاتصالات في لبنان" في قاعة عصام فارس في الجامعة اللبنانية الأمريكية للتكنولوجيا في حالات. وقد استهل د. شحادة محاضرتة بلمحة عامة حول قطاع الاتصالات في لبنان وسلط الضوء على مستقبل تحرير الاتصالات فيه ومدى تأثير إصلاح هذا القطاع (الهاتف الخليوي والثابت والحزمة العريضة) على الوضع الاقتصادي والمالي للبلاد.

وقد حلل الدكتور شحادة أوضاع قطاعات الاتصالات في لبنان والعوائق التي تحد من توسعها، والتي أدت ولم تزل تؤدي إلى احتلال لبنان مراتب متأخرة مقارنة مع الدول المجاورة على صعيد خدمات وشبكات الحزمة العريضة. وتناول خطة تراخيص الحزمة العريضة المقترحة من قبل الهيئة والتي تعزز

المنافسة الصحيحة على مستوى شبكات النقل الوطنية، ومرفق الاتصالات الدولية (لنقل المعلومات) وشبكات النفاذ، كما وشدد على أهمية دعم وتمكين الهيئة المنظمة للاتصالات من تطوير سوق الاتصالات اللبناني وتحقيق المنفعة العامة.

### المؤتمر التركي – اللبناني

عقد المؤتمر التركي – اللبناني الاقتصادي في نيسان ٢٠١٠ في فندق الموفنمبك في بيروت برعاية الرئيس سعد الحريري. وقد شارك د. كمال شحادة، رئيس الهيئة ومديرها التنفيذي السابق، متحدثاً، في طاولة مستديرة حول التعاون الاقتصادي وتبادل الخبرات.

### منتدى "ما وراء التواصل لمنظمة" تقارب دول جنوب آسيا والشرق الأوسط وشمال أفريقيا

عقد مجلس «سامينا» للاتصالات لدول جنوب آسيا والشرق الأوسط وشمال أفريقيا مؤتمر "ما وراء الاتصالات ٢٠١٠" وذلك في نيسان ٢٠١٠ في العاصمة بيروت، وكان من أهدافه مراجعة أحوال أسواق الاتصالات المعنية وتحليل الفرص المتاحة أمامها والتحديات التي تواجهها على صعيد أنماط النمو والتطوير والابتكار.

وقد شارك خبراء الهيئة في طاولة مستديرة تحت عنوان "استراتيجيات تطبيقات الهاتف الخليوي" وأداروا طاولة مستديرة بعنوان "العوامل التنظيمية والسياسة القطاعية لشبكات الجيل الجديد".

سلط المؤتمر الضوء على مواضيع عدة أبرزها الصحة الإلكترونية، الإنترنت عبر الخليوي، الإعلام عبر الهاتف، التطبيقات الصحية والتعليمية عبر الخليوي بالإضافة إلى قضايا السياسة التنظيمية المتعلقة بنشر شبكات الجيل الجديد ودور المنظمين في تطبيق هذه العملية.

### مؤتمر عريكوم

استضافت العاصمة اللبنانية بيروت المؤتمر والمعرض العربي السنوي لتنمية الاتصالات والمعلومات عريكوم ٢٠١٠ في أيار ٢٠١٠ برعاية وحضور معالي وزير الاتصالات المهندس شربل نحاس وذلك في فندق غراند حيتور سن الفيل.

شارك في هذا المؤتمر صناع القرار في المنطقة من ممثلي حكومات وكبار المشغلين والمصنعين ورؤساء شركات خدمات ومعدات اتصالات العالمية، وتناول أهم المستجدات في مجال شبكات الحزمة العريضة، كما ألقى الضوء على أهم التجارب التي تخدم مصالح المنطقة في ظل ما يشهده العالم من تطور وتقدم.

خلال حفل الافتتاح، ألقى د. عماد حب الله، رئيس مجلس إدارة الهيئة ومديرها التنفيذي بالإجابة كلمة أكد فيها على استقلالية الهيئة واستمرارها في مسيرة تحرير وتطوير قطاع الاتصالات في لبنان، كما أعلن، بموافقة معالي وزير الاتصالات، عن التوصل إلى اتفاق بين وزارة الاتصالات والهيئة حول أمور تنظيمية هامة تتمحور حول النقاط التالية:

- ١- البدء بتطبيق نظام جودة الخدمة ومؤشرات الأداء الأساسية الذي صدر في الجريدة الرسمية بتاريخ ٢٠٠٩/٤/١٦ على كافة قطاعات الاتصالات العاملة في لبنان.
- ٢- البدء بتطبيق نظام شؤون المستهلكين وميثاق قواعد ممارسة الخدمات ذات القيمة المضافة مباشرة بعد إحالتها من قبل معالي الوزير إلى مجلس شورى الدولة لإبداء الرأي فيهما ومن ثم نشرهما في الجريدة الرسمية، والمباشرة في تنفيذهما ومراقبة أداء أسواق الخليوي والثابت والحزمة العريضة.
- ٣- نقل صلاحيات الموافقة على استيراد المعدات من الوزارة إلى الهيئة وذلك بعد أن سبق وصدر نظام الموافقة على المعدات في الجريدة الرسمية بتاريخ ٢٠٠٩/٠٤/١٦.
- ٤- مباشرة إعادة النظر في سياسات التوزيع المتبعة في سوق الخليوي لتفادي نشوء السوق السوداء.

### قمة LTE العالمية في أمستردام

شارك خبراء من قسم شؤون حيز الترددات في الهيئة في مؤتمر LTE في أمستردام في أيار ٢٠١٠ حيث حضر خبراء دوليين حول الجوانب التنظيمية لضمان المرونة اللازمة في إدارة حيز الترددات وإتاحة قنوات لنقل السعات العالية عبر استخدام قنوات تجميع متخصصة، وساهمت الهيئة بمداخلة حول التحديات التي تواجهها لتحقيق التناسق في حيز النطاقات الأساسية المعنية، ومنها عملية إعادة التوضيب التي أطلقتها الهيئة عام ٢٠٠٨.

### القمة اللبنانية للأعمال والاستثمار

أقيم مؤتمر الأعمال والاستثمار في أيلول ٢٠١٠ بفندق "موفنبيك" - بيروت، بحضور عدد من الوزراء ورؤساء مجالس الإدارة والمديرين العامين من القطاعين العام والخاص، إضافة إلى ممثلين عن المؤسسات الدولية والجهات الاستثمارية. شاركت الهيئة ممثلة بالدكتور عماد حب الله، رئيس الهيئة بالإنابة، في جلسة الحوار المتعلقة بالبنية التحتية، بمشاركة القطاع العام والخاص، المخصصة والتنازلات.

وفي هذا السياق، قدّم الدكتور حب الله عرضاً عن "فرص الاستثمار في قطاع الاتصالات في لبنان"، وشدد فيه على أهمية تطوير بنية الاتصالات التحتية وأثره الإيجابي في الاقتصاد. ثم سلط د. حب الله الضوء على حاجات بنية الاتصالات التحتية في لبنان وفرص الاستثمار في كل من أسواق الهاتف الثابت، الخليوي، الدولي والحزمة العريضة. كما قدم عرضاً حول التجارب الدولية في تمويل الاستثمارات الواسعة في البنية التحتية من قبل الجهات الحكومية، وحول تمويل الشراكة بين القطاعين الخاص والعام أو الخاص. أخيراً، أوضح د. عماد حاجة تمويلات كهذه إلى أدوات تنظيمية من جهة، وإلى استقرار وثبات سياسيين لتسهيل الاستثمار وتشجيعه من جهة أخرى.

### مؤتمر "FTTx" لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا والخليج العربي (MEGNA)

شارك خبراء من الهيئة في مؤتمر "FTTx" لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا والخليج العربي (MEGNA) حول "وضع أسس شبكات الألياف الجيل القادم وضمان استرداد الاستثمار" الذي عقد في تشرين أول ٢٠١٠ في فندق رويال ميريديان في دبي. قدم خبراء في الهيئة عرضاً تحت عنوان: "وجهة نظر المنظمين حول الألياف التمهيدية - اعتبارات الترخيص للسوق اللبنانية"، سلط خلاله الضوء على الفرص والخطط المستقبلية لمُد الألياف في لبنان، العوامل المحركة له حديثاً وخصوصية الحالة اللبنانية.

### 'عالم الاتصالات في الشرق الأوسط ٢٠١٠'

شارك خبراء من الهيئة في مؤتمر عالم الاتصالات في الشرق الأوسط ٢٠١٠ الذي عقد في تشرين الأول ٢٠١٠ في دبي، الإمارات العربية المتحدة. شارك خبراء الهيئة في جلسة حوار حول "تحسين الأداء وهوامش الربح من خلال مشاركة البنية التحتية".

### مؤتمر "أينيت"

نظمت جمعية الإنترنت ، مؤتمر جمعية الإنترنت "أينيت" (الاتصال عبر شبكات الإنترنت) في تشرين الأول ٢٠١٠. وقد شارك في المؤتمر أعضاء مجتمع الإنترنت المحلي والإقليمي وتركزت النقاش حول ممارسة الأعمال في عصر الشبكات الاجتماعية، شبكات توزيع المحتوى وسلامة الأطفال على شبكة الإنترنت.

شاركت السيدة كورين فغالي، خبيرة شؤون المستهلك في الهيئة، في هذا المؤتمر وقدمت عرضاً شرحت فيه خطوات وتوصيات الهيئة حول حماية الأطفال على شبكة الإنترنت ودعمت عرضها بأهم القوانين والأنظمة اللبنانية والعالمية التي تعالج هذا الموضوع.

### منتدى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اللبناني الأمريكي UC-ICT

نظمت السفارة الأمريكية في لبنان وغرفة التجارة الأمريكية – اللبنانية المنتدى السنوي الأول لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأمريكي – اللبناني وذلك في ١٤ و ١٥ تشرين الأول ٢٠١٠ في مجمع بيال في بيروت. جمع هذا المنتدى أكثر من ٦٠ شركة عاملة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عرضت خلاله أهم منتجاتها، كما تخلله حلقات نقاش حول آخر الصيحات في قطاع التكنولوجيا والاتصالات.

شاركت الهيئة في إحدى الحلقات الدراسية وقدمت عرضاً حول "الحزمة العريضة في لبنان من ناحية البنية التحتية" حيث شرح السيد باتريك عيد أهمية تطوير بنية الاتصالات التحتية وأثرها على تحفيز الاقتصاد الوطني، ثم قدم لمحة عامة حول سوق الحزمة العريضة في لبنان وسلط الضوء على موقع لبنان بالمقارنة مع الأسواق الإقليمية والعالمية من ناحية الاختراق، الأسعار، الخدمات... وقد تم التطرق خلال المؤتمر إلى المشاريع الحالية التي تقوم بها وزارة الاتصالات وإلى الحاجة الملحة لتطوير البنية التحتية لشبكة الاتصالات الوطنية وللخدمات الدولية.

### أسبوع جيتكس للتقنية ٢٠١٠ GITEX 2010

يعد "أسبوع جيتكس للتقنية" احد اكبر واهم المعارض المتخصصة في قطاع تقنية المعلومات والاتصالات على مستوى العالم، وال الذي أقيم في الفترة الممتدة بين ١٧ و ٢١ تشرين الأول ٢٠١٠ في مركز دبي الدولي للمؤتمرات والمعارض - دبي.

وقد شاركت السيدة محاسن عجم، عضو مجلس إدارة ورئيسة وحدة الإعلام وشؤون المستهلك، متحدثة، في جلسة نقاش ضمن فعاليات "أسبوع جيتكس للتقنية ٢٠١٠" تحت عنوان "حماية المستهلك" تهدف إلى تسليط الضوء على أهمية دور المنظمين في حقل حماية حقوق المستهلك والخطوات والإجراءات التي اتخذت وتلك التي يجب اتخاذها في هذا المضمار.

أوضحت السيدة عجم الدور التشريعي للهيئة وإصدارها لنظام شؤون المستهلك وميثاق قواعد الممارسة للخدمات ذات القيمة المضافة وشرحت الأسباب التي تقف عائقاً أمام تطبيق هذه الأنظمة. وتطرقت إلى التعاون والآلية المتبعة بين الهيئة ووزارة الاقتصاد والتجارة لتلقي شكاوى الاتصالات على الخط الساخن ١٧٣٩. كما تناولت الجلسة أهم المخاطر التي تحق بالمستهلكين كاختراق الخصوصية، تدهور جودة الخدمة ومحدودية الخيارات خاصة في أسواق الهاتف الثابت والخلوي.

#### قادة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ICT في بيروت

شاركت الهيئة المنظمة للاتصالات في مؤتمر "قادة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" الذي نظمه معهد البحوث الدولية في الشرق الأوسط في فندق متروبوليتان بالاس في تشرين الثاني ٢٠١٠. جمع هذا المؤتمر خبراء اتصالات محليين ودوليين وهدف إلى إطلاع المعنيين والمشاركين على آخر المستجدات في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في منطقة الشرق الأوسط.

تركزت المحاور في هذا المؤتمر على المواضيع التالية:

- دور السياسات الحكومية في تحفيز نمو تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات كونها عامل مؤثر على النمو الاقتصادي.
- السياسات الوطنية للحزمة العريضة وبالتحديد الإنجازات التي حققتها الدولة الفرنسية في نشر خدمات اتصالات تنافسية للحزمة العريضة.
- مواجهة التحديات الناتجة عن تأمين خدمات حزمة عريضة سريعة بأسعار مقبولة، خاصة تلك المتعلقة بالبريد الإلكتروني الغير مرغوب فيه، الاحتيال وحماية الأطفال على الإنترنت.

وقد حاضر خلال المؤتمر أعضاء مجلس إدارة الهيئة وعدد من خبراءها حول عدة مواضيع، منها:

- العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من جهة وسياسة قطاع الاتصالات من جهة أخرى، والتي أوضحتها السيدة محاسن عجم، عضو مجلس إدارة ورئيسة وحدة الإعلام وشؤون المستهلك، خلال جلسة النقاش الأولى، وسلطت الضوء على دور الهيئة الحيوي وأهميته في بناء إطار تنظيمي صلب يشكل حجر الأساس لتطوير هذه القطاعات. كما



- أشارت السيدة عجم إلى ضرورة البلورة السريعة من قبل الحكومة اللبنانية لسياسة اتصالات واضحة المعالم والأهداف في لبنان.
- سياسة تسعير حيز الترددات وإطارها القانوني كما هو منصوص عليه في القانون ٢٠٠٢/٤٣١ والتي فندها السيد باتريك عيد، عضو مجلس إدارة ورئيس وحدة السوق والمنافسة، في الجلسة الثانية. كما شدد السيد عيد على ضرورة تحديد بدلات استعمال حيز الترددات التي تضمن الاستخدام الرشيد والفعال لهذا المورد الوطني النادر.
  - الآفاق المستقبلية لقطاع الاتصالات في لبنان على ضوء مشاريع البنى التحتية الجارية بإشراف وزارة الاتصالات التي عرضها المهندس علي كرشنت، مدير العمليات الفنية في الهيئة، وسلط الضوء على الحاجة الملحة لمعالجة قضايا متنوعة واعتماد التدابير التنظيمية اللازمة لنشر خدمات الحزمة العريضة الثابتة واللاسلكية في ظل نظام ترخيص شفاف وبتنافسي.
  - جودة الخدمة والمقاييس والموافقة على المعدات، وسلط المهندس سعيد حيدر الضوء على الآثار الجانبية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على المستهلك من جهة وعلى الأمن الوطني من جهة ثانية. كما بحث السيد حيدر التدابير الوقائية والحماية الممكنة من الاختراقات.
  - جهود التوعية التي تقوم بها الهيئة على صعيد حماية الأطفال على شبكة الإنترنت التي شرحتها السيدة كورين فغالي، المديرية الخبيرة في شؤون المستهلك، بالإضافة إلى رؤية الهيئة والتدابير التنظيمية المتوقع اتخاذها في هذا الصدد.

### مؤتمر حماية الطفل على الإنترنت

عقد في تشرين الثاني ٢٠١٠ مؤتمر حماية الأطفال من خطر الإنترنت في فندق راديسون برعاية من معالي وزير الشؤون الاجتماعية د.سليم الصايغ. نظم المؤتمر المجلس الأعلى للطفولة بالتعاون مع شركة مايكروسوفت، وجرى عرض لمخاطر الإنترنت وللحلول التي تقدمها شركة مايكروسوفت عبر استخدام برامج الحماية. كما وجرى عرض للإطار العام الوطني للحد من مخاطر الإنترنت على الأطفال.

وترأس المهندس سعيد حيدر، نيابة عن الدكتور عماد حب الله، ورشة العمل التقنية في المؤتمر، حيث تم التباحث مع ممثلي مختلف الجمعيات الأهلية والمؤسسات التربوية حول أفضل السبل التي بإمكان مزودي خدمات الإنترنت القيام بها للمساعدة في حماية الأطفال عبر الإنترنت. كما ترأست د. وفاء بودياب، الخبيرة في جودة الخدمة في الهيئة المنظمة للاتصالات، ورشة عمل بعنوان "نحو مقاهي للإنترنت صديقة للطفل: شروط الترخيص، بيئة آمنة، مستلزمات فنية" وقدمت عرضاً حول المخاطر التي يتعرض لها الأطفال من جراء استخدامهم لشبكة الإنترنت خاصة في مقاهي الإنترنت، وعرضاً لتجارب بعض الدول والجهود التي بذلت في مجال تنظيم عمل مقاهي الإنترنت، بالإضافة إلى تقديم الحلول التي يمكن اعتمادها لإنشاء مقاهي إنترنت صديقة للأطفال والخطوات التي يجب أن تتخذ على الصعيدين القانوني والتنظيمي.

### مؤتمر "مجلس الشرق الأوسط للألياف الضوئية المتصلة بالبيوت"

ألقى د. عماد حب الله، رئيس الهيئة المنظمة للاتصالات بالإنباء، كلمة في افتتاح مؤتمر مجلس الشرق الأوسط للألياف الضوئية (الواصلة إلى المنازل) الذي عقد في ٣٠ تشرين الثاني و ١ كانون الأول ٢٠١٠ في بيروت، شدد فيها على أهمية دور خدمات الحزمة العريضة في تنمية وتطوير الاقتصاد الوطني وعلى التزام الهيئة المنظمة للاتصالات بدعم وتسهيل اعتماد وتنظيم وتطوير الاتصالات ذات النطاق العريض في لبنان.

كما وأشار د. حب الله في كلمته إلى مشاريع الهيئة التي تنوي تطبيقها بالتنسيق التام وبالتعاون مع وزارة الاتصالات، والتي تهدف إلى تطوير وتقوية قطاع الاتصالات في لبنان، ومنها على سبيل المثال لا الحصر: نظام الترخيص، نظام جودة الخدمة، نظام حماية المستهلك، نظام استيراد معدات الاتصالات، بالإضافة إلى الدراسات والتوصيات التي تضمن تحسين شروط حماية شبكات الاتصالات وبنائها التحتية وضمان مطابقتها لأفضل المعايير الدولية المعتمدة في هذا المجال.

### ورشة عمل جمعية مهندسي كهرباء والإلكترونيات حول الاتصالات في لبنان

نظمت جمعية مهندسي الكهرباء والإلكترونيات IEEE في لبنان ورشة عمل في كانون الأول ٢٠١٠ في كلية الهندسة في الجامعة اللبنانية – الحدث.

تمحورت مواضيع ورشة عمل هذه السنة حول قضايا أمن الاتصالات وتركزت محاور النقاش حول الجرائم الإلكترونية، الحرب الإلكترونية، أمن الشبكات ومراحل تطور وسائل حماية شبكات الهاتف

الخلوي.

وألقى د. عماد حب الله خطاباً في الجلسة الافتتاحية، وأدار المهندس محمد أيوب، مدير قسم الترددات اللاسلكية في الهيئة، جلسة المفوضين.

### **اليوم العربي للسلامة والأمن في الفضاء السيبراني**

شارك د. عماد حب الله في اليوم العربي للسلامة والأمن في الفضاء السيبراني الذي تنظمه الجامعة الأنطونية برعاية معالي وزير العدل اللبناني البروفسور إبراهيم نجار وبالتعاون مع المرصد العربي للسلامة والحماية في الفضاء السيبراني، وذلك في كانون الأول ٢٠١٠ في حرم الجامعة في بعبدا، بحضور ومشاركة عدد من النواب ورؤساء مجالس الإدارة والمديرين العاميين من القطاعين العام والخاص، وممثلين عن الاتحاد الدولي للاتصالات وجامعة الدول العربية إضافة إلى نخبة من المهندسين والأساتذة المختصين.

شارك د. عماد حب الله في الجلسة الأولى التي حملت عنوان "الحاجة إلى التعاون العالمي" ألقى خلالها كلمة تحت عنوان "السياسة والإستراتيجية في التنظيم لتحقيق الحماية والسلامة" عرض فيها التحديات والمخاطر السيبرانية التي تواجه المجتمع الحديث وسبل مواجهتها والتصدي لها. كما سلط الضوء على جهود المرصد العربي في هذا المجال ثم تناول واقع سلامة الفضاء السيبراني في لبنان واقترح عدد من التوصيات التي يمكن أن يسهم بها كل قطاع والتي باستطاعتها أن تساعد على وضع لبنان على الطريق الصحيح.

شارك المهندس سعيد حيدر، خبير في جودة الخدمة واعتماد النوع والمعايير في الهيئة المنظمة للاتصالات، في الجلسة الرابعة تحت عنوان : "تحديات التشريع الخاص بالاتصالات" أكد المهندس سعيد حيدر خلال عرضه أن الجهود اللبنانية الحالية في مواجهة التهديد العالمي للمخاطر السيبرانية تظهر ضعفاً كبيراً تشوبه الكثير من النواقص والعيوب، وأضاف أن الهيئة تعمل على مواجهة ذلك في حدود الصلاحيات التي نص عليها القانون ٤٣١. في هذا الإطار، تشارك الهيئة في صياغة مشروع قانون تكنولوجيا المعلومات والتعاملات الإلكترونية، إضافة إلى الجهود التقنية التي تبذلها بالتنسيق والتعاون مع وزارتي الاتصالات والدفاع من أجل تأمين حماية للبنى التحتية لشبكات الاتصالات.

### ٥.٣ التفاعل مع المعنيين بسوق الاتصالات

تتواصل الهيئة مع المعنيين والعموم بسوق الاتصالات من خلال عقد اجتماعات متكررة مع الجهات المعنية وإقامة نشاطات تفاعلية عديدة مع المعنيين عبر بريديها الإلكتروني.

### ١.٥.٣ الاجتماع مع المعنيين بالقطاع

عام ٢٠١٠، عقدت الهيئة اجتماعات عديدة مع أصحاب الشأن لفتح باب الحوار والاستماع إلى وجهات نظرهم في وضع قطاع الاتصالات في لبنان. ومن بين هذه الاجتماعات التي نُظمت عام ٢٠١٠:

- في أيار ٢٠١٠، دعت الهيئة ممثلي جمعيات حماية المستهلك والمنظمات غير الحكومية والمعنيين في مجال الاتصالات لمناقشة أحدث التطورات في إطار حماية مستخدمي خدمات الاتصالات اللبنانيين.
- في آب ٢٠١٠، حفل الإفطار الذي عُقد من أجل تكريم وسائل الإعلام المحليّة، حيث دار حوار بين مجلس إدارة الهيئة ووسائل الإعلام تمحور حول أحدث المواضيع مثل متطلبات تنمية قطاع الاتصالات ونشر خدمات الحزمة العريضة في لبنان ومسائل أمن الشبكة وإطار العمل التنظيمي والعمل الميداني الذي لطالما عملت الهيئة عليها ولا تزال، إلى جانب الإنجازات الأخيرة في ما يخصّ حماية المستهلك.
- في آب ٢٠١٠، بالإضافة إلى ذلك، دعا مجلس إدارة الهيئة مقدّمي خدمات نقل المعلومات ومقدّمي خدمات الإنترنت للمشاركة في حوار مفتوح في مركز الهيئة لمناقشة مسائل أمن شبكة الاتصالات.
- اجتماع عام حول التشويش وتنظيم البث الإذاعي في مكتب معالي وزير الإعلام طارق متري في الوزارة شارك فيه وزير الاتصالات شريل نحاس، والهيئة المنظمة للاتصالات، والمدير العام لوزارة الإعلام، وممثل عن المديرية العامة للطيران المدني، وممثل عن المجلس الوطني للإعلام للمرئي والمسموع، ومدير عام تلفزيون لبنان، وممثلون عن المحطات التلفزيونية وإذاعات الـ FM. وركز الاجتماع على التشويش الحاصل على أجهزة الاتصال المستعملة بين برج المراقبة والطائرات في مطار رفيق الحريري الدولي وأجهزة الملاحة والهبوط الآلي اللاسلكية من نوع ILS. قدمت الهيئة خلال الاجتماع عرضاً مفصلاً للوضع الحالي للبث الإذاعي والمشاكل الناتجة عن الفوضى الراهنة في هذا القطاع وتطرقت إلى الإجراءات الضرورية التي اقترحتها على وزير الإعلام من

أجل معالجة هذا الوضع الخطير على السلامة العامة وحركة الطيران من وإلى مطار رفیق الحريري الدولي، كما وشرحت المتطلبات والشروط التي على محطات بث الـ ف م الامتثال والتقيد بها للحد من التشويش وحماية السلامة العامة.

▪ اجتماعات عديدة مع مسؤولين حكوميين بهدف تنسيق الجهود حول محاور تنظيمية متنوعة ونشر الوعي حول دور المؤسسة وصلاحياتها والعوائق التي تواجهها خلال قيامها بمهامها المنصوص عليها قانوناً.

### ٢.٥.٣ التواصل عبر البريد الإلكتروني

منذ بدايتها حددت الهيئة عنوانين بريديين إلكترونيين شائعين لجمع طلبات الحصول على المعلومات المتوافرة أيضاً على موقع الهيئة الإلكتروني. أما العنوانين الإلكترونيين، فهما: [info@tra.gov.lb](mailto:info@tra.gov.lb) و [media@tra.gov.lb](mailto:media@tra.gov.lb).

وقد ورد إلى الهيئة خلال العام ٢٠١٠ مئات الطلبات المتعلقة بالمعلومات العامة حول الهيئة وبرنامج المقابلات الإعلامية وشروط الموافقة على نوع المعدات الطرفية للراديو والاتصالات إلى جانب حيز الترددات وإعطاء التراخيص وغيرها. نتيجةً لذلك، تعمل الهيئة بانتظام على تحديث قسم الأسئلة والأجوبة الخاص بالموافقة على المعدات ضمن موقع الهيئة لكي يتمكن أصحاب الشأن من الاستفادة من هذه المعلومات الوافرة.