

الجمهورية اللبنانية  
الهيئة المنظمة للاتصالات

# التقرير السنوي

لعام ٢٠١١



## رسالة رئيس مجلس الإدارة

### مقدمة

#### ١. تمهيد الطريق باتجاه تطوير القطاع

##### ١. رصد السوق

١,١ نظرة عامة على سوق الهاتف الثابت والاتصالات الدولية

1.2 نظرة عامة على سوق الهاتف الخليوي

1.3 نظرة عامة على سوق الإنترنت والحزمة العريضة

1.4 دراسات عن أسعار خدمات الاتصالات

##### ٢. تعزيز قدرات لبنان

٢.1 نظام مراقبة جودة الخدمة

٢.2 قياس الإشعاع الراديوي

#### ١١. إرساء الأطر التنظيمية

##### ١. إصدار الأنظمة، القرارات، التعاميم والدراسات

١,١ مرسوم حق استخدام الأملاك العامة من قبل مقدمي خدمات الاتصالات

1.2 وثيقة احتياجات المباني الجديدة لتحمل خدمات الحزمة العريضة

1.3 طرح مشروع نظام إنشاء وتعديل المواقع الراديوية للاستشارة العامة

1.4 تعديل مشروع مرسوم تحديد بدلات استعمال الترددات اللاسلكية

1.5 وضع مشروع خطة الاتصال في حالات الطوارئ

1.6 التعاميم

##### ٢. تجديد تراخيص مقدمي الإنترنت

##### ٣. إدارة الموارد النادرة

3.1 قرارات الترخيم

3.2 تخصيص الترددات

٣,٣ التدخلات الميدانية وتوقيف البث غير الشرعي والتشويش

3.4 معايير الحماية من التعرض للإشعاع الراديوي

3.5 المبادئ التوجيهية لإنشاء وتعديل المواقع الراديوية

٤. حماية المستهلك

4.1 معالجة الشكاوى

4.2 حماية الاطفال على الإنترنت

4.3 الأمن السيبراني

٤,٤ تمكين المسنين وذوي الاحتياجات الخاصة من الوصول إلى خدمات الاتصالات

III. بناء القدرات والجسور

١. التعاون مع الوزارات والمؤسسات المحلية والدولية

١,١ التعاون مع وزارة الاتصالات

١,٢ التعاون مع الوزارات والمؤسسات المحلية

١,٣ التعاون مع المؤسسات الدولية والمساهمات في المؤتمرات

1.٤ تمثيل لبنان في المنظمات الدولية

١,٥ التواصل مع المعنيين بسوق الاتصالات

٢. بناء القدرات المؤسسية

2.1 تطوير الموارد البشرية

٢,٢ إدارة الميزانية والموارد المالية

## رسالة رئيس مجلس الإدارة

مع نهاية العام ٢٠١١ وعلى مشارف العام ٢٠١٢، تكمل الهيئة سنواتها الخمس الأولى وقد اشتد عودها ونضجت خبراتها وكبرت البصمات التي تركتها على صناعة الاتصالات محلياً، إقليمياً ودولياً. إن الهيئة التي ولدت في أعقد الظروف السياسية التي لا يزال يمر بها البلد والمنطقة، استطاعت وبفضل خبرة مجلس إدارتها وجهود العاملين فيها، أن تقوم بالكثير مما هو مطلوب منها، وفقاً لقانون الاتصالات رقم ٢٠٠٢/٤٣١ تجاه الوطن والمواطن على حد سواء. غير أن جهود الهيئة الحثيثة وعمل مجلس إدارتها وخبرائها، اصطدمت بعدة معوقات أهمها عدم القدرة على دفع عجلة استكمال انتقال الصلاحيات لها. فلقد حاولنا جاهدين لاستكمال تطبيق القانون وانتقال الصلاحيات للهيئة ولكن الأحوال العامة والإدارة العامة خارج الهيئة لم تسمح بذلك.

اغتنم هذه المناسبة لاستعرض جهود وانجازات الهيئة خلال الخمس سنوات الماضية وواقع سوق الاتصالات ونظرة الهيئة المستقبلية له.

### جهود وانجازات الهيئة خلال الخمس سنوات الماضية

#### • على الصعيد الإداري الداخلي:

لقد نجحت الهيئة في وضع الأسس والركائز الأساسية لعملها، بدءاً من إقرار وتطبيق الأنظمة الإدارية والمالية ومروراً بتأمين الإمكانيات لعمل الهيئة وبنائها كمؤسسة مهنية واستقطابها لفريق محوري من الأخصائيين اللبنانيين الذين تم اختيارهم من الخبراء الأكثر جدارة ووفق معايير الكفاءة، والنزاهة، والشفافية، بالإضافة إلى المواطنة والمسؤولية، ووصولاً إلى إطلاق الموقع الإلكتروني الخاص بها، والذي تميّز بتصميمه الخلاق ومحتوياته الغنية والتي نال عليها أكثر من جائزة صدارة محلية وإقليمية.

#### • على صعيد تنظيم قطاع الاتصالات في لبنان:

انصب جهد الهيئة على القيام بالدور المناط بها في قانون الاتصالات رقم ٢٠٠٢/٤٣١. ومن أولى إنجازاتها أن وضعت الاتصالات في أعلى سلم الأولويات وكمحور للنمو والاقتصاد الوطني. وعملت الهيئة على محاور عدة نختصرها بالتالية:

#### ■ المحور الأول: إعداد الأنظمة واقتراح مشاريع المراسيم المتعلقة بقطاع الاتصالات

نجحت الهيئة خلال السنوات الخمسة الأولى من عمرها، وبعد استكمال كافة إجراءات الاستشارة العامة وفقاً لأفضل المعايير المعمول بها في هذا المجال، في إقرار كافة الأنظمة اللازمة للقيام بمسؤوليتها والالتزامات المناط بها وفقاً للقانون. بلغ عدد هذه الأنظمة إحدى عشر نظاماً، تم إحالتها إلى معالي وزراء الاتصالات المتعاقبين لإنجازها ومن ثم لنشرها في الجريدة الرسمية وفقاً للأصول. أما أبرز هذه الأنظمة فهي: نظام جودة الخدمة، نظام القوة التسويقية الهامة، نظام الموافقة على معدات الاتصالات، نظام الترابط، نظام الترخيص لخدمات الاتصالات، نظام التسعير، نظام ترخيص وإدارة حيز الترددات، نظام حماية المستهلك، نظام الترقيم الوطني، إضافة إلى مشروع مرسوم حق استخدام الأملاك العامة من قبل مقدمي خدمات الاتصالات والجدول الوطني لتوزيع الترددات. والجدير بالذكر انه قد تم نشر الأنظمة الأربعة الأولى في الجريدة الرسمية.

#### ■ المحور الثاني: إصدار تراخيص الخدمات وإدارة وترخيص الترددات

مع انتهاء السنة الأولى من عمرها، أصدرت الهيئة تراخيص سنوية مؤقتة إلى جميع مشغلي خدمات البيانات اللاسلكية ومزودي خدمات الإنترنت الذين كانوا حائزين على تراخيص سابقة من وزارة الاتصالات، وذلك بانتظار نشر نظام التراخيص في الجريدة الرسمية لكي تعطى تراخيص طويلة الأمد على أساسه. كما قامت الهيئة منذ إنشائها بإصدار تراخيصٍ للطيف الترددي وفقاً لحاجات السوق ومن بينها تراخيص منحت لقوى الأمن الداخلي، الجيش، والمشغلين الخليويين خلال إطلاقهما خدمات الجيل الثالث.

#### ■ المحور الثالث: حماية المستهلك وجودة الخدمة

عملت الهيئة منذ انطلاقتها على حماية مصالح المستهلك اللبناني فيما يتعلق بخدمات الاتصالات عبر مذكرة تفاهم وآلية عمل مُمكنة مع مصلحة حماية المستهلك في وزارة الاقتصاد، تقوم الهيئة من خلالها باستقبال ومتابعة وحل المشاكل والشكاوى التي تردّها من قبل المستهلكين.

وبهدف تحسين جودة الخدمة، تمكنت الهيئة من أداء دور واضح في تنظيم سوق خدمات الهاتف الخليوي من خلال تحديد مؤشرات جودة الخدمة التي يتعين على مقدمي خدمات الخليوي الالتزام بها، ودعمت الهيئة أيضاً وسهّلت عملية خفض أسعار خدمات الاتصالات الخليوية. وتجدر الإشارة انه قد قامت الهيئة مؤخراً بشراء المعدات الضرورية لقياس جودة الخدمة بالتعاون مع وزارة الاتصالات و وهي بصدد المباشرة بمراقبة أداء شركتي الخليوي عن كثب من خلال تطبيق نظام جودة الخدمة.

#### ▪ المحور الرابع: مكافحة التشويش والخدمات غير الشرعية

لقد عملت فرق الهيئة المختصة ولا زالت تعمل على التصدي لكافة مشاكل التشويش الناتجة اما عن استخدام للترددات بطريقة مخالفة لأصول التراخيص الممنوحة أو بسبب استعمال معدات بمواصفات لا تتوافق مع المعايير الدولية أو استخدام الترددات من قبل المستخدمين غير المصرح لهم لأجهزة التشويش و أجهزة إعادة الإرسال، و التي تؤدي إلى تدهور نوعية خدمات شبكات الخلوي وشبكات خدمة البيانات. كما وساهمت الهيئة وبالتعاون مع الأجهزة القضائية والأمنية المختصة على مكافحة العديد من حالات التعدي على الترددات من خلال استخدام معدات غير شرعية (Repeaters) وتوزيع خدمات الاتصالات غير الشرعية.

#### • على الصعيد العلاقات مع الهيئات العربية والأجنبية وتمثيل لبنان في الخارج:

على الصعيد الدولي، استضافت الهيئة العديد من الندوات العالمية كالندوة العالمية التاسعة لمنظمي الاتصالات (GSR) (تشرين الثاني ٢٠٠٩) كذلك قامت الهيئة بتمثيل لبنان في المؤتمرات الدولية وترؤس شبكات ومنظمات تنظيمية إقليمية مهمة كشبكة الهيئات العربية لتنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات (AREGNET)، المنتدى العربي لمنظمي البنى الأساسية (AIRF) وفريق العمل العربي الدائم للطيف الترددي (ASMG). وتمكنت بذلك من استقطاب خبراء رفيعي المستوى إلى لبنان والمساهمة في جهود لبنان على مستوى استعادة موقعه الريادي في عالم الاتصالات إقليمياً ودولياً.

كما كان للهيئة مساهمة فعالة في الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU) إن على صعيد القرارات التقنية أو على صعيد حماية شبكات الاتصالات في البلد. وشاركت الهيئة كذلك في مختلف نشاطات الشبكة الأورو متوسطة لمنظمي قطاع الاتصالات (EMERG) التي ساهمت في تفعيل التعاون والتنسيق بين الهيئات العربية والأوروبية المنظمة لقطاع الاتصالات.

كذلك نجحت الهيئة بمد جسور متينة للتعاون مع مختلف الهيئات المنظمة للاتصالات في العالم بشكل عام، عبر مذكرات تفاهم متعددة، كذلك التي تم توقيعها مع هيئات الاتصالات في البرتغال وتركيا والبحرين.

## • على صعيد بناء وتعزيز قدرات الهيئة:

أما على صعيد بناء وتعزيز القدرات فقد كان هذا هدفاً أساسياً من أهداف الهيئة، عملت عليه طوال السنوات الخمس بلا كلل أو ملل، رغم قلة الإمكانيات وضيق الموارد المالية المتوفرة لها. وبرز الإنجازات التي يشهد لها في هذا المجال هو عملها على تأمين الدعم المالي الدولي، حيث نجحت باستقطاب العديد من المساعدات والمنح من الاتحاد الأوروبي والبنك الدولي مما ساهم في زيادة قدرات الهيئة وفريق عملها، إن من ناحية التزود بالمعدات أو من ناحية التدريب وتنمية القدرات البشرية فيها.

## • على صعيد التعاون مع وزارة الاتصالات:

دأبت الهيئة منذ إنشائها على التعاون الوثيق مع وزارة الاتصالات خلال فترات ولاية معالي الوزراء الأربعة المتعاقبين على الوزارة. وقد عملت الهيئة على التحضير لتحرير الخدمات الخلوية وخدمات الحزمة العريضة، مع إعطاء الأولوية القصوى لتأمين حق مقدمي الخدمات في استخدام الأملاك العامة وخاصة القنوات والتمديدات الموجودة. كما أعدت الهيئة عدداً من مشاريع مراسيم لمجلس الوزراء تعتبر هامة وضرورية لنجاح "الحزمة العريضة" في لبنان، وتشمل تحديداً: "رسوم استخدام حيز الترددات"؛ "حق استخدام الأملاك العامة من قبل مقدمي خدمات الاتصالات"؛ و"احتياجات المبنى الجديد لتحمل خدمات الحزمة العريضة".

على صعيد آخر، أيدت الهيئة، من خلال إعداد الدراسات الفنية بناءً لطلب معالي الوزير، مساعي الوزارة لإنجاز العديد من مشاريع التوسعة التي يحتاجها لبنان كمشروع الألياف البصرية، مشاريع شبكة الجيل الثالث ومشروع شبكات الجيل التالي أو الجديد.

كما عملت الهيئة مؤخراً بشكل وثيق مع وزارة الاتصالات على تطوير استراتيجية إصلاح القطاع من خلال تحليل أسعار الجيل الثالث والإنترنت الرقمي السريع والسعات الدولية، تحليل عروض البطاقات المسبقة الدفع، ودراسة جدول أعمال قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في لبنان وإجراءات تطبيقه.

## واقع سوق الاتصالات ونظرة الهيئة المستقبلية له:

لقد شهد مؤخراً قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في لبنان تطوراً ملحوظاً، ولكنّه تطورٌ لم يزل بعيداً عن الهدف المنشود ألا وهو ردم الفجوة الرقمية التي تعاني منها البلاد وتطوير بُناها التكنولوجية وخدماتها بحيث تصبح سوق الاتصالات سوقاً ليست فقط متطورةً ومتابعةً لأحدث التقنيات في العالم، بل المحرك الأساسي

للاقتصاد الوطني والضامن لنموه المستدام والكفيل بجعل مجتمعنا مبنياً على المعرفة وقادراً على المنافسة الدولية على كافة الأصعدة.

فبالرغم من التطورات المتعددة التي شهدتها قطاع الاتصالات في الآونة الأخيرة، يجب أن تكون الحزمة العريضة حقاً إنساني لكل مواطن، ويجب أن لا يعاني لبنان من اختناق شديد في السعات الدولية، ومن بطء في انتشار الخدمات. وأن تستطيع الشركات الخاصة المحلية والإقليمية والدولية العمل في لبنان عبر رفع مستوى البنية التحتية للاتصالات، وخفض الأسعار، والحد من مشاكل التواصل والترابط، وغيره... فلا يمكن أن نقبل بأن يؤمّن شبابنا وشاباتنا فرص عمل مناسبة في أيّ مكان في العالم إلا في لبنان! من ناحية أخرى، يجب دعم القطاع الخاص، بالرغم من معرفتنا بالعوائق والصعوبات التي يواجهها المشغلون والمستثمرون، ويجب أن لا يحد أحد من قدرتهم على الاستثمار أو من رغبتهم في ذلك. وذلك على ضوء عدم الوضوح التام للرؤية ولسياسة هذا القطاع الحيوي "للجميع" بالرغم من ظهور ملامحها.

هذا بالإضافة إلى التحديات الأمنية الرئيسية التي تفاقمت بسبب التطور المطرد في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعدم مواكبة هذا التطور، والتي لم تنزل وتتضخم مع تحديات الأمن السيبراني والحوسبة السحابية (Cloud Computing) وغيرها.

#### إن نظرة الهيئة المستقبلية للقطاع تتمحور حول الأمور التالية:

انطلاقاً من أنه لا مصادقية لأي سياسة اقتصادية لا تتمحور حول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، نأمل من الدولة اللبنانية وأصحاب القرار بما فيهم الحكومة ووزارة الاتصالات اتخاذ الخطوات التالية:

▪ وضع سياسة اقتصادية متكاملة تدمج سياسات جميع القطاعات وتتمحور حول سياسة قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. فلا يمكن للحكومة اللبنانية أن تطور الاقتصاد الوطني أو أن تُنمّي مختلف القطاعات دون تنفيذ سياسة واضحة وطويلة الأمد لسبب تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والحكومة الإلكترونية.

- خلق الحوافز التي تشجع الاستثمار في قطاع الاتصالات
- تحفيز الابتكار وتطوير الخدمات والتطبيقات
- إعادة هيكلة وزارة الاتصالات حسب ما نصّ عليه قانون الاتصالات.
- دعم الهيئة واستكمال انتقال الصلاحيات المذكورة في القانون إليها.

- الحثّ على تفعيل التعاون بين الهيئة وكافة الإدارات العامة الأخرى وبخاصة وزارة الإعلام، إدارة الجمارك، قوى الأمن والجيش وذلك من أجل تسهيل عمل الهيئة بما يخص استيراد المعدات ومراقبة السوق والانتقال من البث التماثلي إلى البث الرقمي.
- استكمال إصدار مراسيم القانون ٤٣١ التطبيقية، وتنقيحه أو تعديله من قبل مجلس النواب لسد الثغرات التي تجلت في التطبيق خلال الفترة الماضية.
- إصدار مرسوم الهيكلية الإدارية التفصيلية للهيئة واستكمال بناء قدرات الهيئة من خلال تثبيت المتعاقدين وتوظيف العدد الكافي من الخبراء لتمكين الهيئة من القيام بالمهام المنوطة بها.
- تحرير قطاع الاتصالات: في إطار الحديث عن سياسة الدولة العامة في قطاع الاتصالات، لا بدّ من إعادة الشرح والتذكير بأنّ تحرير القطاع غيرُ خصصته؛ إذ بإمكان الحكومة اللبنانية المضيّ في تحرير قطاع الاتصالات دون اللجوء بالضرورة إلى الخصخصة (إذا لم تشأ ذلك)، أي دون بيع بعض أو كلّ أصول الدولة في مضمارةٍ معينين. فبإمكان الدولة اللبنانية تحرير قطاع الاتصالات (ولو جزئياً) عبر خلق وتشجيع المنافسة في أسواقه الثابتة أو الخلوية أو الحزمة العريضة، دون المساس بالأصول المملوكة حالياً من الدولة اللبنانية، عبر السماح والترخيص للمشغلين بالتنافس العادل مع المؤسسات المملوكة من القطاع العام أو بالترخيص للخدمات، مما يساهم من ناحية في دفع المؤسسات العامة إلى تطوير ذاتها في مواجهة المنافسة، وفي تطوير السوق عبر ضخ استثمارات جديدة فيها من ناحية أخرى.

وفي الختام أتقدم بالشكر إلى أعضاء مجلس الإدارة وإلى فريق عمل الهيئة المحترف على جهودهم ودعمهم المتواصل وعملهم الدؤوب خدمةً للقطاع ووطننا الغالي لبنان وذلك بالرغم من الظروف الصعبة. ومع انتهاء ولاية مجلس إدارة الهيئة الحالي أتمنى من مجلس الإدارة القادم متابعة الجهود التي بدأناها منذ خمس سنوات من أجل تنمية القطاع والحفاظ على استمرارية الهيئة متمنياً لهم كل النجاح والتوفيق.

د. عماد حب الله

رئيس الهيئة المنظمة للاتصالات بالإناية

## مقدمة

خلال العام ٢٠١١، مضت الهيئة قدماً في العمل على إنجاز مهمتها التي أنيطت بها بموجب قانون الاتصالات رقم ٤٣١/٢٠٠٢، واستمرت في بناء قدرات المؤسسة على الرغم من المصاعب والتحديات العديدة التي واجهتها.

والتزاماً منها بخدمة المستهلك اللبناني وبدفع عجلة نمو الاقتصاد اللبناني، ركّزت الهيئة خلال هذا العام على تمهيد الطريق أمام إصلاح القطاع، تطوير الإطار التنظيمي وبناء قدرات المؤسسة.

وقد قامت الهيئة بإعداد الدراسات والتحليلات الضرورية التي ساعدت الحكومة اللبنانية ووزارة الاتصالات على اتخاذ القرارات الاستراتيجية التي تصبّ في مصلحة تطوير قطاع الاتصالات. وقد انكبّ فريق عمل الهيئة على تقييم أسواق الهاتف الثابت، الخليوي والإنترنت، وأعدّ عدداً كبيراً من الدراسات حول سياسات التسعير (الجيل الثالث والإنترنت الرقمي السريع) حيث قيّمت وحلّلت الوضع الراهن في لبنان بالمقارنة مع الدول المحيطة به. كما عملت الهيئة على تعزيز قدرات لبنان عبر استقدام المعدات الضرورية لقياس جودة الخدمة، تمثيل وتعزيز دور لبنان في المؤتمرات الدولية وحماية مصالحه من خلال متابعة تنفيذ القرارات التي اتخذت في مؤتمر المندوبين المفوضين لجهة تأمين المساعدات ولجهة إزالة الانتهاكات عن شبكات الاتصالات، وترؤس شبكات ومنظمات تنظيمية إقليمية مهمة، بالإضافة إلى العمل بشكل وثيق مع وزارة الاتصالات على تطوير استراتيجية إصلاح القطاع.

وفي سياق التحضير لعملية تحرير سوق الاتصالات وتماشياً مع الصلاحيات التي أناطها القانون بها في مجال تخفيف المنافسة العادلة، اتخذت الهيئة قرارات وإجراءات مهمة خلال العام ٢٠١١ تتعلق، على سبيل المثال لا الحصر، بنشر خدمات الحزمة العريضة، إعداد دراسة حول ترابط شبكة الإنترنت في لبنان، تحديث مرسوم "حق استخدام الأملاك العامة من قبل مقدمي خدمات الاتصالات"، إنجاز وثيقة احتياجات المباني الجديدة لتحملّ خدمات الحزمة العريضة، تحسين إدارة الموارد النادرة وحماية حقوق مستهلكي قطاع الاتصالات.

من ناحية أخرى، شكّل بناء قدرات المؤسسة احد اهم المحاور التي عملت عليها الهيئة خلال العام ٢٠١١. وعليه، ركّزت الهيئة على تعزيز قدراتها البشرية عبر ضخ المعرفة بين صفوف العاملين فيها وتكثيف جهودها لتدريب فريق عملها تماشياً مع افضل الممارسات الدولية. كما عملت الهيئة أيضاً على تطوير شبكة علاقات واسعة مع شركائها وسعت إلى تأمين الموارد المالية الضرورية لاستمرار قيام المؤسسة بمهمتها بفعالية.

أخيراً، وعلى الرغم من التحديات المتعدّدة التي تقف عائقاً أمام تقدّمها، تجدد الهيئة التزامها بتطوير وتطبيق أفضل الأنظمة الآيلة إلى إصلاح قطاع الاتصالات، وتشدد على استمرار سعيها بمساعدة فريق عملها القدير والمتفاني وبالتعاون مع شركائها على تولي الصلاحيات التي أناطها بها قانون الاتصالات رقم ٢٠٠٢/٤٣١.

## ١- تمهيد الطريق باتجاه تطوير القطاع

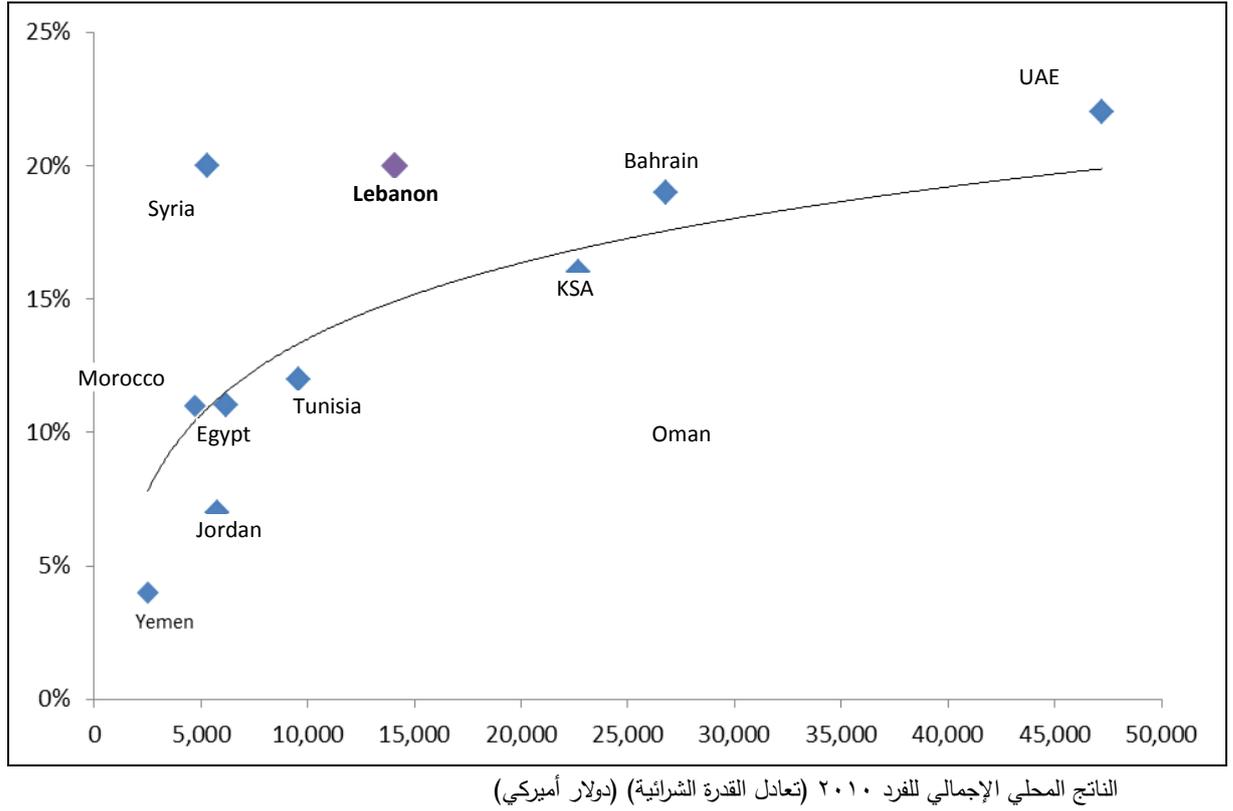
تؤمن الهيئة بأهمية عملية تطوير القطاع وبآثارها الجوهرية في دفع نمو الاقتصاد اللبناني وتلبية حاجات المستهلك اللبناني. وعليه، أعدت الهيئة الدراسات والتحليلات اللازمة التي تساهم بشكل أساسي على مساعدة الحكومة اللبنانية ووزارة الاتصالات على اتخاذ القرارات الاستراتيجية التي تصبّ في مصلحة تطوير القطاع. وقد عملت الهيئة على تعزيز قدرات لبنان وتعاونت مع وزارة الاتصالات للوصول إلى هذا الهدف.

### ١. رصد السوق

خلال العام ٢٠١١، 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.

### ١,١ نظرة عامة على سوق الهاتف الثابت والاتصالات الدولية

قدّرت نسبة الاختراق الثابتة للمنازل بحوالي ٦٤% في شهر كانون الأول ٢٠١١ محققةً زيادة نقطتين مئويتين مقارنة بالعام ٢٠١٠. كما تظهر المقارنة مع الدول المحيطة أنّ لبنان يحتلّ مكانة متقدمة ضمن هذه البلدان آخذين بعين الاعتبار الناتج المحلي الإجمالي للفرد.



### مقارنة بين البلدان لاختراق الخطوط الثابتة والنتاج المحلي الإجمالي للفرد

المصدر: البنك الدولي، مجموعة المرشدون العرب، تحليل الهيئة في لبنان، ٢٠١١

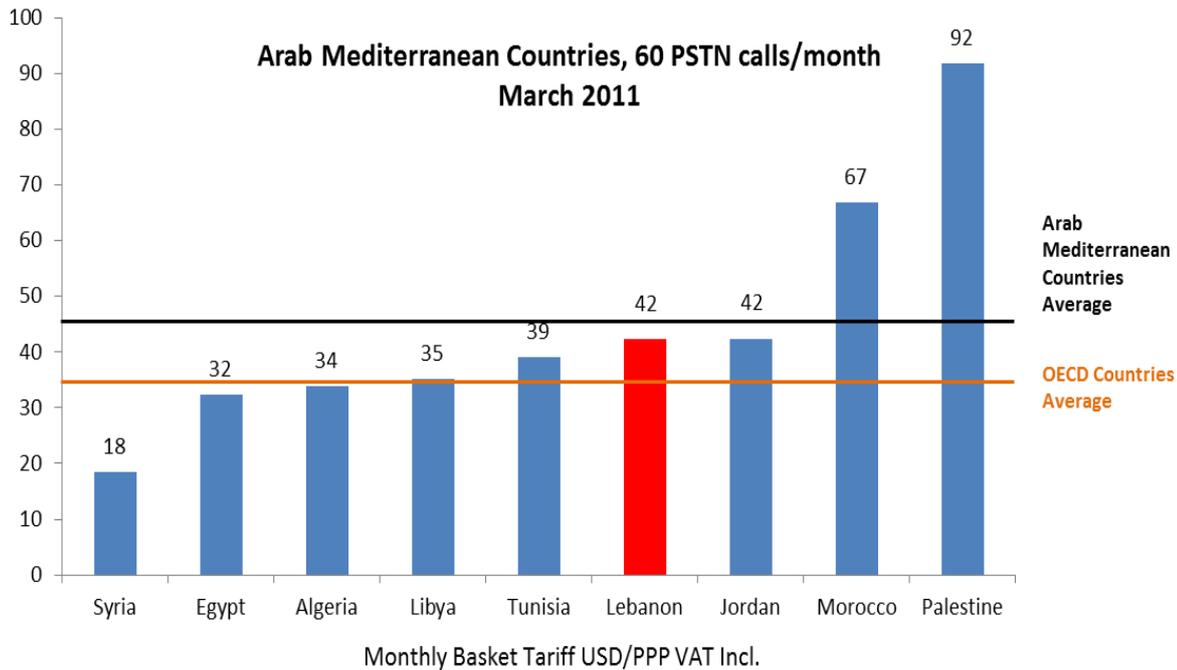
فقدت من الأسواق بطاقات الاتصالات المحلية والدولية مسبقة الدفع (كلام و تليكات) منذ سنة ٢٠١٠. في نهاية سنة ٢٠١١، حاولت الوزارة إعادة طرح هاتين البطاقتين من خلال شركة لبيان بوس، ولكن تم تجميد العقود بسبب عدم مصادقة ديوان المحاسبة عليها.

استمرت خلال سنة ٢٠١١ كافة التحديثات والتوسعات التي بدأت على الشبكة الثابتة خلال سنة ٢٠١٠. تهدف هذه التوسعات إلى استيعاب التطور التكنولوجي والطلب المتزايد على الخدمات الجديدة. بدأت وزارة الاتصالات التخطيط لاستثمارات كبرى في البنى التحتية للاتصالات المحلية في سنة ٢٠١٠. في ذلك الوقت، أطلقت الوزارة استدرج عروض لمشروع توسعة وتحديث شبكة الاتصالات المحلية من خلال تركيب شبكة مترابطة من الألياف الضوئية بطول ٤٤٠٠ كلم مع المعدات والمقسمات والمحولات المرافقة. بدأ

التركيب الفعلي للشبكة في شهر آذار ٢٠١١ في الجنوب وبيروت، ومن المتوقع أن تتجزأ خلال ثمانية عشر شهراً.

بالنسبة للسعات الدولية، فإنَّ مجمل السعة الدولية المخصصة للصوت والمعلومات قد تضاعف خلال سنة ٢٠١٠ ليصل إلى ٢,٥ جيجابايت/ثانية في شهر تشرين الأول ٢٠١٠. خلال سنة ٢٠١١، قامت وزارة الاتصالات بشراء ١٠ جيجابايت/ثانية على كابل I-ME-WE من مرسيليا، وقد وضعت بتصرف شركات الإنترنت في شهر حزيران ٢٠١١.

دراسة مقارنة لسعر سلة الخطوط الثابتة المتضمنة ٦٠ مكالمة في الشهر، تظهر أنَّ التعرفة في لبنان، وعلى الرغم من قدرة البلد التنافسية مقارنةً مع بعض البلدان العربية المتوسطة، لم تنزل أعلى من معدل التعريفات في البلدان الأعضاء في "منظمة التعاون الاقتصادي" والبالغ حوالي ٣٥ دولار أميركي (PPP).



### قياس تكاليف سعر سلة الهاتف الثابت

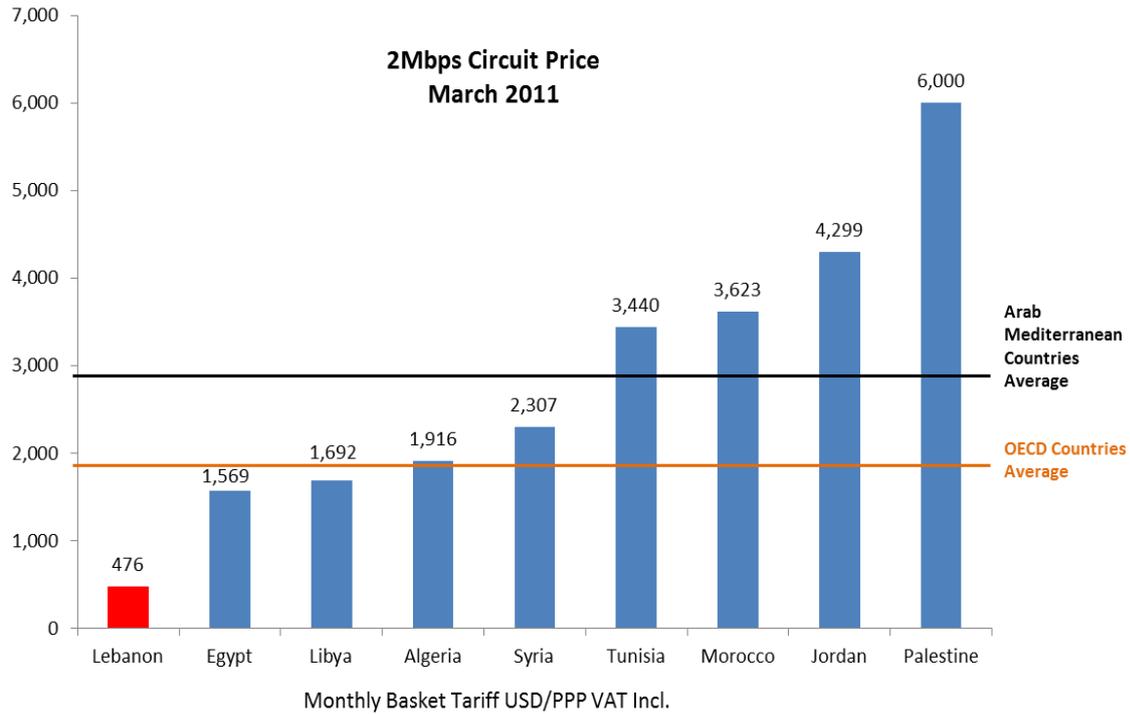
المصدر: دراسة مقارنة الأسعار لعام ٢٠١١ من "شبكة الهيئات العربية لتنظيم قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات" مع تحليل أجرته الهيئة

لا توجد في لبنان تعرفات خاصة بحزم الأعمال؛ ويظهر قياس سلة استخدام شبكة الهاتف الثابت بمعدل ٢٦٠ اتصال في الشهر انه، وعلى الرغم من قدرة لبنان التنافسية مع بعض البلدان العربية المتوسطة، لا تزال تعرفته أعلى من معدل التعريفات في البلدان الأعضاء في "منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية" والبالغ حوالي ٨٠ دولار أميركي PPP ( يحتل لبنان المركز الثامن بين ١٧ دولة خضعت لدراسة المقارنة).

في شهر أيلول ٢٠١١ ، صدر عن مجلس الوزراء المرسوم رقم ٦٢٩٧ الذي يقضي بتخفيض أسعار خدمات الخطوط التآجيرية المحلية والدولية. وقد بدأ تطبيقه اعتباراً من بداية شهر تشرين الأول. يتضمّن هذا المرسوم تخفيضاً هاماً وصلت نسبته إلى ٩٥% لتعريفه الخطوط التآجيرية المحلية ذات سعة تتراوح بين ٥١٢ كيلوبيت/ثانية و ٢ ميغابيت/ثانية.

كما خفّض المرسوم رقم ٦٢٩٧ أسعار الخطوط التآجيرية الدولية، حيث وصلت نسبة تخفيض التعريفه الشهرية إلى ٩٢% لخط الإنترنت الدولي (مع عنوان IP) و ٩٥% للخط التآجيري الدولي.

دراسة الأسعار لسلة الخطوط التآجيرية المحلية سعة ٢ ميغابيت/ثانية تظهر أنّ لبنان يحتلّ مرتبة جيدة بالنسبة للبلدان العربية المتوسطة والبلدان الأعضاء في "منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية". أما بالنسبة للسعات العالية، فسعرها غير تنافسي وذلك لأنّ المرسوم الجديد لم يتضمّن حزم عريضة للخطوط التآجيرية. البيان التالي يظهر أنّ تعرفه الخط التآجيري سعة ٢ ميغابيت/ثانية في البلدان العربية المتوسطة وأيضاً في بلدان الأعضاء في "منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية" تساوي ٤ و ٦ أضعاف تعرفه لبنان.



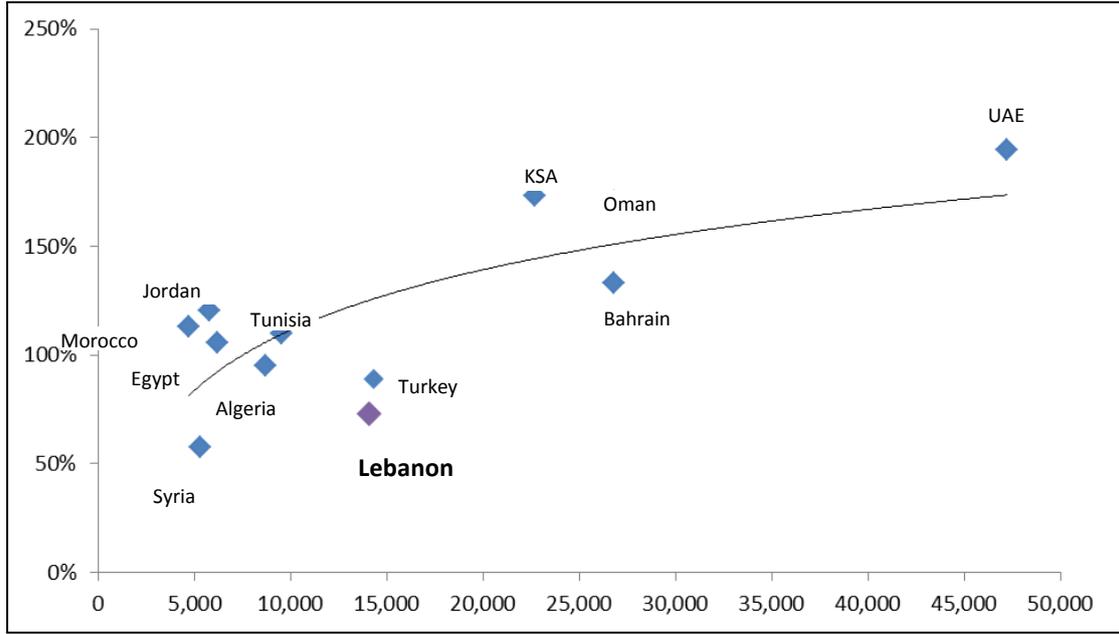
### قياس تكاليف سعر سلة الخط التاجيري

المصدر: دراسة مقارنة الأسعار لعام ٢٠١١ من "شبكة الهيئات العربية لتنظيم قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات" مع تحليل أجرته الهيئة.

### ١,٢ نظرة عامة على سوق الهاتف الخليوي

في شهر شباط ٢٠١١، تم تمديد عقدي الإدارة مع شركتي أوراسكوم القابضة للاتصالات (MIC1 Alfa) وزين للاتصالات (MIC 2 – MTC Touch) لمدة سنة واحدة حتى شهر كانون الثاني ٢٠١٢. خلال هذه السنة، شهد قطاع الهاتف الخليوي محطتين مفصليتين، تمثلت المحطة الأولى بالتخفيض الإضافي على أسعار البطاقات مسبقة الدفع مصحوبةً بإدخال باقات جديدة منها في شهر حزيران ٢٠١١، في حين تمثلت المحطة الثانية بإطلاق خدمات الجيل الثالث في شهر تشرين الأول ٢٠١١.

على الرغم من النمو الكبير في عدد مشتركّي الهاتف الخليوي، لا يزال لبنان يتخلف عن دول المنطقة لناحية الاختراق. فقد بلغ الاختراق حوالي ٨١% في سنة ٢٠١١، بزيادة أكثر من الضعف عن السنوات الثلاث المنصرمة؛ مع الإشارة إلى أنه وقبل بدء عمليات تخفيض الأسعار كان الاختراق قد بلغ ٣٤,٥% في سنة ٢٠٠٨.



الناتج المحلي الإجمالي للفرد ٢٠١٠ (تعادل القدرة الشرائية) (دولار أميركي)

### مقارنة بين البلدان لاختراق الهاتف الخليوي والناتج المحلي الإجمالي للفرد

المصدر: البنك الدولي، مجموعة "المرشدون العرب، بيراميد للأبحاث، تحليل الهيئة، ٢٠١١

من حيث العائد الوسطي لكل مستخدم هاتف خلوي، فقد استمر في الانخفاض خلال السنتين المنصرمتين مع المحافظة على المستوى العالي مقارنةً مع الأسواق في المنطقة المحيطة. إنَّ العائد الوسطي الشهري قد انخفض بنسبة ٢٢ % خلال السنتين المنصرمتين الأخيرتين، وأصبح بالتالي يقدر بحوالي ٣٩/ د.أ. في العام ٢٠١١.

أطلقت وزارة الاتصالات في شهر تشرين الأول ٢٠١٠ مناقصة عبر مشغلي شبكتي الخليوي لإدخال خدمات الجيل الثالث إلى لبنان، وقد أعلن عن المزود الفائز في شهر شباط ٢٠١١؛ ومن المتوقع أن ينجز المشروع بمراحله كافة خلال خمس سنوات. يتضمّن المشروع تركيب حوالي ١٦٠٠ محطة (Node B) بالإجمال بقدرة استيعاب مليون ونصف المليون مشترك تقريباً يستفيدون من خدمات خلوية متقدمة لنقل المعلومات بمعدل سرعة تبلغ ٧ ميغابيت/ثانية. أنجزت المرحلة الأولى من المشروع في شهر تشرين الأول ٢٠١١، حيث أدخل كلا المشغلين عروضاً لمستخدمين ثابتين ومسبقي الدفع على الجيل الثالث مع عرض

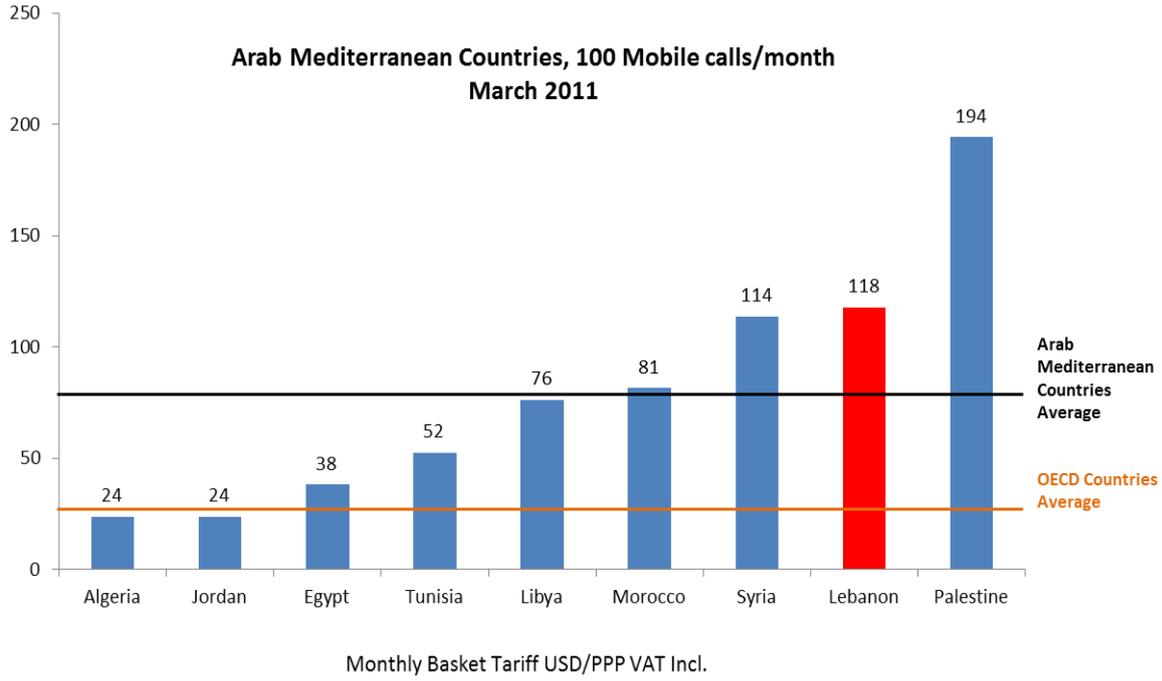
أساسي بقيمة ١٠ دولار أميركي لقدرة ١٠٠ ميغابايت. وفي الأشهر القادمة، سيُصار إلى تركيب محطات إضافية لزيادة التغطية وتعزيز جودة وسرعة الخدمات المقدمة.

خلال العام ٢٠١١، طرحت في الأسواق عدة تعرفات جديدة لخدمات الهاتف الخليوي، ففي شهر كانون الثاني تقدّمت شركتي الخليوي بعرض "الأصدقاء والعائلة" لمستخدمي البطاقات المسبقة الدفع. يسمح هذا العرض للمشارك باختيار رقمين تكون تعرفات المكالمات على هذه الأرقام مخفضة بنسبة تتراوح بين ١٥% و ٣٠% للدقيقة الواحدة (يتوجب على المشترك تسديد اشتراك شهري مقابل هذه الخدمة).

كما وفي نهاية الفصل الثاني من العام ٢٠١١، طرحت شركتي الخليوي باقات جديدة لخدمة البطاقات المسبقة الدفع تتميز بانخفاض تعرفه الدقيقة الواحدة مع ارتفاع عدد الدقائق المستهلكة، وتتراوح قيمة التخفيض عن العروض الحالية بين ١٧% و ٣٨% لدقيقة الاتصال المحلي في داخل وخارج أوقات الذروة (يشمل هذا التخفيض تعرفات المكالمات الدولية وخدماتي الرسائل القصيرة والرسائل المتعدّدة الوسائط). يحق للمشارك في هذه الباقات استعمال بطاقة واحدة فقط لكل خط خلال ٣٠ يوم، كما يحق له استخدام بطاقات الطوارئ التي تسمح بإجراء مكالمات لمدة عشر دقائق بتعرفة دقيقة عادية؛ مما يعني أنّ تعرفه الدقيقة الواحدة مساوية لتعرفة الباقات الحالية خلال ساعات الذروة.

وفي شهر تشرين الثاني ومع وفرة الساعات الدولية وانخفاض أسعارها، تقدمت شركتنا الخليوي بتخفيض تعرفه الاشتراك الشهري لخدمة البلاكييري بنسبة ٣٢%، كما ضاعفت الشركتان سقف سعة استعمال الإنترنت الشهرية لكل مشترك وخفضت تعرفه سعة الاستعمال الإضافية بنسبة ٩٣%.

تظهر دراسة مقارنة الأسعار لشبكة الهيئات العربية لتنظيم قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات ٢٠١١ بان أسعار خدمات الهاتف النقال في لبنان لا تزال مرتفعة جداً بالمقارنة مع أسعار الدول العربية المتوسطة. يبيّن الرسم البياني أدناه للسلة المؤلفة من ١٠٠ مكالمات و ١٤٠ رسالة قصيرة خلال شهر واحد، أنّ لبنان يحتل من ناحية الكلفة مرتبة عالية جداً بين البلدان العربية المتوسطة، كما أنّ تعرفه السلة أعلى من معدل التعريفات في البلدان الأعضاء في "منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية" بأكثر من أربعة أضعاف.



### قياس تكاليف سعر سلة الهاتف الخليوي

المصدر: دراسة مقارنة الأسعار لعام ٢٠١١ من "شبكة الهيئات العربية لتنظيم قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات" مع تحليل أجرته الهيئة

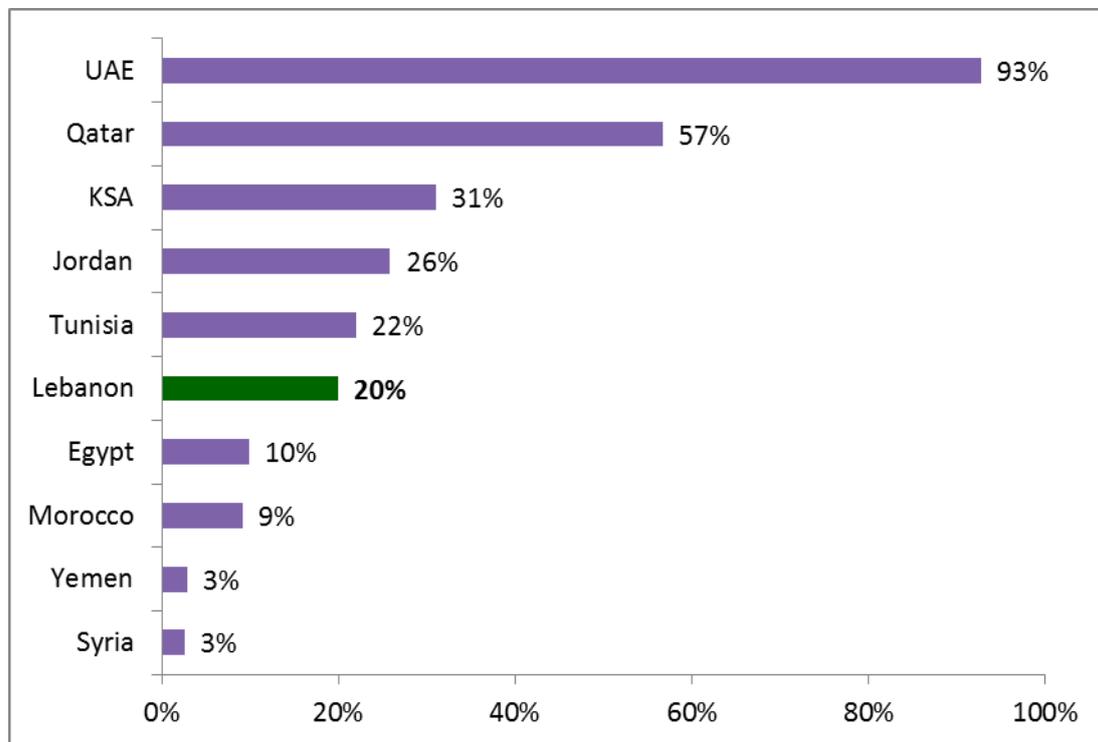
### ١,٣ نظرة عامة على سوق الإنترنت وسوق الحزمة العريضة

منذ انطلاق خدمات الإنترنت الرقمي السريع والحزمة العريضة اللاسلكية سنة ٢٠٠٧، عكفت الهيئة المنظمة للاتصالات بشكل مستمر على مراقبة السوق. لم يرتق سوق خدمات النطاق العريض في لبنان إلى المستوى المطلوب، وبقي متخلفاً لجهة حاجات مشتركي المنازل والمؤسسات. لا ترقى الخدمات المقدمة في لبنان لمثيلاتها في البلدان المحيطة والعالم وخصوصاً لجهة الجودة والسعة ومروحة الخدمات المتقدمة.

تقدّم خدمات الإنترنت والحزمة العريضة اللاسلكية حالياً من قبل ١٦ مقدم خدمة إنترنت يستعملون الشبكة اللاسلكية لأربعة مقدمي خدمات نقل معلومات يقدمون أيضاً الخدمات للمنازل والمؤسسات. حافظت نسبة اختراق خدمات الإنترنت (تتضمن جميع الخدمات السلكية واللاسلكية ومقدمي الخدمات غير المرخص لهم) على ثباتها خلال سنة ٢٠١١ وقدرت بحوالي ٤٤% من المنازل (ما يعادل ١١% من السكان).

تقدم خدمات الإنترنت الرقمي السريع من قبل شركات الإنترنت التي يمكنها الوصول إلى الحلقة النحاسية من خلال عروض ساعات من وزارة الاتصالات أو شركات نقل المعلومات. يمكن أيضاً لشركات نقل المعلومات الوصول إلى الحلقة النحاسية من خلال عروض تشارك مع وزارة الاتصالات. كما يقدم الخدمة للمشاركين ٨ شركات إنترنت بالإضافة إلى وزارة الاتصالات.

لم يتم تجهيز أي مراكز إضافية لخدمة الإنترنت السريع خلال سنة ٢٠١١، وبقي عدد المراكز ١٧٠ منهم ٣٥ مركزاً دخلتها شركات نقل المعلومات. كما أنّ اختراق الخدمة بقي ثابتاً على ٢٠% من المنازل بنهاية سنة ٢٠١١ وذلك بسبب تأخير وزارة الاتصالات في تقديم الخدمة خلال النصف الثاني من السنة.

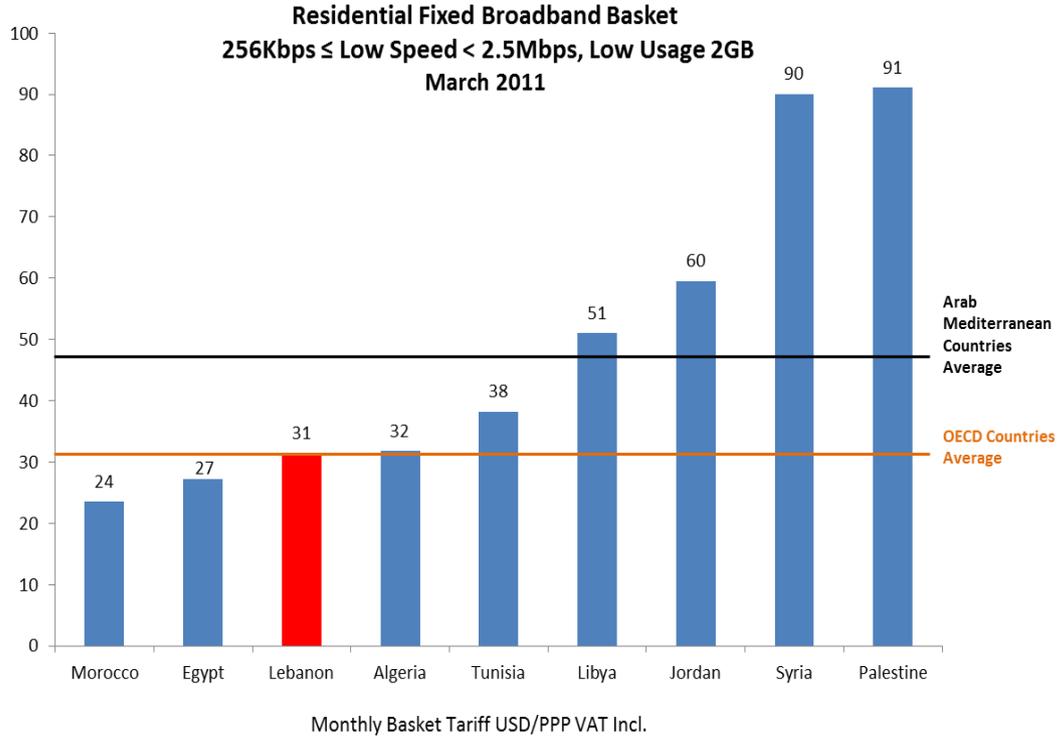


### اختراق خدمة الإنترنت الرقمي من المنازل حتى الفصل الرابع ٢٠١١

المصدر: تقارير مجموعة المرشدون العرب، مواقع الهيئات الناظمة، تحليل الهيئة في لبنان

شكّل المرسوم رقم ٦٢٩٧ الصادر في أيلول ٢٠١١ العلامة الفارقة لهذه السنة. بموجب هذا المرسوم تمّ إلغاء عروض السرعات المتدنية وصار العرض الابتدائي ١ ميغابيت/ثانية أي بتخفيض ٧٠% عن العرض القديم و استعمال يصل إلى ضعف الاستعمال القديم.

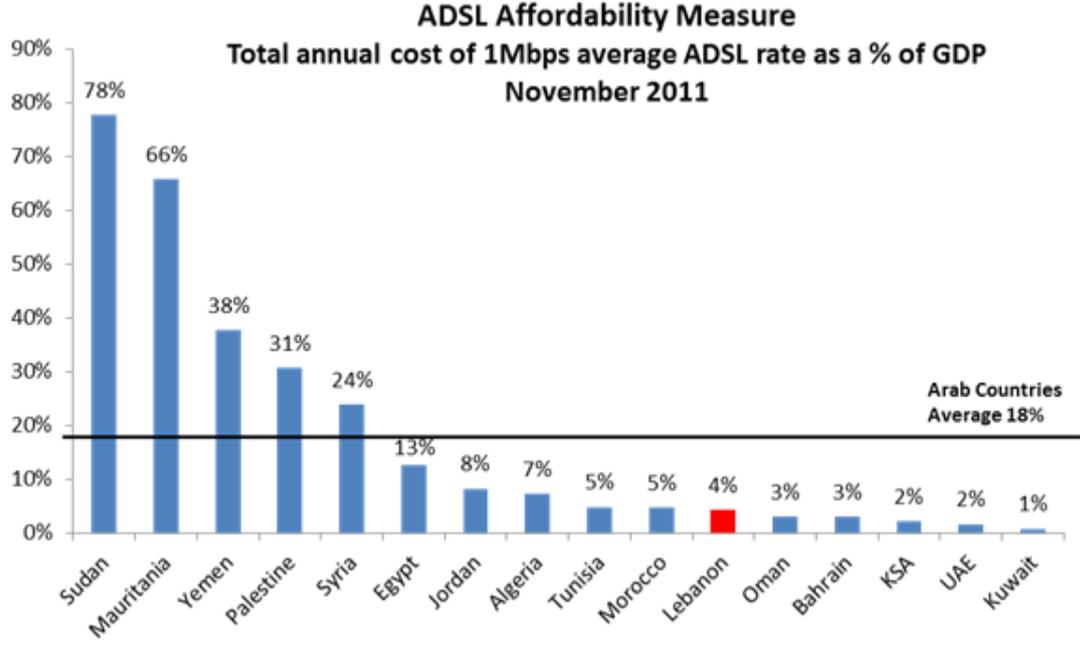
تظهر مقارنة أسعار خدمات الحزمة العريضة للسرعات المتدنية أنّ لبنان يحتل مرتبة جيدة بحيث أن تعرفته أقل بكثير من البلدان العربية المتوسطة وقريبة من معدل أسعار مجموعة البلدان الأعضاء في "منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية".



### قياس تكاليف سعر سلة الحزمة العريضة

المصدر: دراسة مقارنة الأسعار لعام ٢٠١١ من "شبكة الهيئات العربية لتنظيم قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات" مع تحليل أجرته الهيئة

من ناحية ثانية، تظهر مقارنة الأسعار الدولية وبالأخذ بعين الاعتبار مقارنة الناتج المحلي الإجمالي للفرد أنّ الكلفة السنوية للباقة بسرعة ١ ميغابيت/ثانية في لبنان مقبولة جداً. يحتل لبنان المركز السادس بين ١٦ دولة عربية، ونسبة تحمل التكلفة عنده هي أقل بنسبة ٧٥% من المعدل العام للدول العربية.



### تحليل أسعار الإنترنت الرقمي السريع

المصدر: مجموعة المرشدون العرب

#### ١,٤ دراسات وتحليل أسعار خدمات الاتصالات

خلال العام ٢٠١١، عقدت الهيئة في مقرها مؤتمراً صحافياً لعرض دراسة تحليلية حول أسعار خدمات الاتصالات في لبنان وخاصةً أسعار خدمات الخلوي للجيل الثالث والـ ADSL الرقمي السريع والسعات الدولية، تميّز بحضور وزير الاتصالات نقولا صحنوي وعدد من المديرين في الوزارة. وقد قام عضو مجلس الإدارة رئيس وحدة السوق والمنافسة السيد باتريك عيد بعرض الدراسة التحليلية التي جرت إلى ثلاثة أقسام:

القسم الأول تحت عنوان "أسعار خدمات الخلوي للجيل الثالث" وتضمّن عرضاً عاماً عن المراحل الثلاثة التي تمرّ بها خدمات الجيل الثالث بدءاً بالمرحلة الأولى من تاريخ وضعها بالخدمة والتي تستمر حوالي السنتين، حيث يعمل المشغل على زيادة معرفته بالمستخدمين وطبيعة استعمالهم لهذه الخدمات كما وتحسين التغطية وحلّ المشاكل المرتبطة بها. ففي هذه المرحلة، تعتمد التعرفة على ما يسمّى بنموذج الـ Cost plus. وفي المرحلة الثانية، يبدأ المشغل بالعمل على زيادة النفاذ بشكل أكبر وطرح حزم جديدة من الخدمات للمستخدمين التي تعتمد على مبدأ التمايز (differentiation of services) وفق حاجات المستخدمين المختلفة وعلى السرعة وجودة الخدمة، وبالتالي اعتماد التعرفة على نموذج القيمة المضافة. أما المرحلة

الثالثة، فهي مرحلة مستقبلية تعتمد على مبدأ "Internet of things" حيث من المتوقع أن ترتفع نسبة اختراق السوق مع وجود الأجهزة الذكية المترابطة عبر شبكات الخلوي للجيل الثالث.

القسم الثاني تحت عنوان "أسعار خدمات الـ ADSL الرقمي السريع وفق المرسوم رقم ٦٢٩٧" حيث تم استعراض التعرفة القديمة ما قبل صدور المرسوم رقم ٦٢٩٧ (تاريخ ٠٩ أيلول ٢٠١١ والذي بدأ العمل به اعتباراً من ٠١ تشرين الأول ٢٠١١) والتحسينات التي وردت بموجبه لجهة مضاعفة سرعات التنزيل لثمانى مرات مع رفع سقف الاستعمال مرتين وتخفيض الأسعار كحدّ أقصى ٣٠%. وقد تم استعراض الأسعار الجديدة ومقارنتها بسلة الأسعار المعتمدة في البلدان العربية حيث تبين أنّ هذه الأسعار تنافسية وأدنى من المعدل الوسطي للأسعار المعتمدة في البلدان العربية لأغلبية السرعات.

القسم الثالث تحت عنوان "أسعار الساعات الدولية وفق المرسوم رقم ٦٢٩٧" حيث تم استعراض التخفيض على أسعار الساعات الدولية المخصصة لخدمات الإنترنت الذي بلغ حدود الـ ٨٥% على تعرفه خطوط ذات سعة ٢ ميغابيت/ثانية. وقد أملت الهيئة أن يتم تطوير مرسوم التعريفات ليشمل التعرفة للحزم التي تزيد سرعتها عن سعة ٢ ميغابيت/ثانية، على أن تؤخذ بعين الاعتبار الميزات والتحسينات المتأتمية من التحزيم. وقد تم استعراض الأسعار الجديدة ومقارنتها مع الأسعار المعتمدة في بعض البلدان العربية حيث تبين أنّ هذه الأسعار تنافسية وأقل من المعدل الوسطي المعتمد في هذه البلدان.

#### ١,٤,١ تخفيض تعرفه الإنترنت

أعدت الهيئة خلال العام ٢٠١٠ دراسة تحليلية حول أسعار خطوط الـ E1. ساهمت هذه الدراسة، بالإضافة إلى مجموعة دراسات أخرى أعدتها وزارة الاتصالات، إلى تعليل ضرورة تخفيض أسعار خدمات الإنترنت. وعليه وبناءً على اقتراح وزير الاتصالات، وافق مجلس الوزراء في جلسته المنعقدة بتاريخ ٢٣ أيلول ٢٠١١ على المرسوم رقم ٦٢٩٧ المتعلق بخفض تعرفه الإنترنت، وقد نشر في الجريدة الرسمية في ١٥ أيلول ٢٠١١. وأصبح هذا المرسوم نافذاً في الأول من تشرين الأول ٢٠١١.

قضى هذا المرسوم بخفض تعرفه الإنترنت حتى ٨٠% وزيادة السرعة بين ٤ و ٨ مرات. كما تستفيد المؤسسات التربوية من حسم إضافي يصل إلى ٢٠% على تعرفه خدمات الإنترنت المخصص للمؤسسات.

## ٢,٤,١ تحليل عروض البطاقات المسبقة الدفع

بهدف إعلام وتوعية مستهلكي خدمات الاتصالات والمعنيين بالقطاع والتزاماً منها بالشفافية، نشرت الهيئة دراسة تفصيلية أعدتها وحدة السوق والمنافسة حول التعريفات الجديدة لعروض الخطوط المسبقة الدفع والتي وضعت في السوق ابتداءً من ١٥ حزيران ٢٠١١.

تضمّنت الدراسة لمحة تاريخية حول التغيّرات التي طالت تعريفات الهاتف الخليوي وقدّمت شرحاً عاماً للعروض الجديدة، كما احتوت على جداول مقارنة بين هذه العروض على اختلافها. كذلك عرضت الهيئة في هذه الدراسة تقريراً تفصيلياً لنتائج الاختبار الذي قامت به للتأكد من صحة تطبيق أحكام وشروط الخطة الجديدة، مروراً بتعارف عروض البطاقات المسبقة الدفع الجديدة ومدى سهولة استخدامها.

وخلصت هذه الدراسة إلى عدد من التوصيات ترمي إلى زيادة نسبة اختراق الهاتف الخليوي وتطلب من مشغلي شبكات الهاتف الخليوي مراجعة العروض والأسعار الجديدة، الخدمات القديمة، مخطط الاتصالات وقنوات التوزيع ومعالجة بعض القضايا التطبيقية لضمان جاذبية وسهولة استخدام العروض الجديدة.

## ٢. تعزيز قدرات لبنان

تلتزم الهيئة تعزيز قدرات لبنان، وتسعى جاهدةً إلى دعم قطاع الاتصالات في البلد وتجهيزه بأفضل المعدات المتطورة واحداث الأدوات التي من شأنها تحقيق الإدارة الرشيدة لحيز الترددات وتأمين الحماية من التعرض للإشعاع الراديوي وضمان عدم تجاوز الإشعاع الكهرومغناطيسي الحدود المسموح بها وفق المعايير الدولية وتأمين رفع مستوى جودة الخدمة. ومن صلب أولويات الهيئة تمثين علاقاتها مع المنظمات الإقليمية والمحلية، هذا بالإضافة إلى سعيها الدائم إلى لعب دور هام على الساحة الدولية والإقليمية بهدف استعادة لبنان دوره الرائد في مجال الاتصالات.

## ٢,١ نظام مراقبة جودة الخدمة

خلال العام ٢٠١١، جرى توقيع عقد لشراء نظام مراقبة وقياس جودة خدمات الاتصالات المقدمة في لبنان مع شركة Wicom الفائزة بالمشروع نتيجة استدراج العروض الدولي الذي أجرته الهيئة خصيصاً لذلك في أواخر سنة ٢٠٠٩. شكل هذا التوقيع الخطوة النهائية لتنفيذ المشروع المتكامل الذي سيسمح للهيئة بقياس مؤشرات الأداء الأساسية لكافة خدمات الاتصالات وشبكات نقل المعلومات، وتحليل جودة حركة التخابر، وتقديم تقارير دورية عن مؤشرات الأداء الأساسية لخدمات الاتصالات الثابتة والخلوية وخدمات نقل المعلومات والإنترنت في لبنان. سوف يسمح هذا النظام الجديد بالاطلاع الدائم ومراقبة مؤشرات جودة

الخدمة لكل نوع من أنواع خدمات الاتصالات في كافة المناطق اللبنانية واتخاذ الإجراءات اللازمة للتأكد من تلبية مؤشرات الخدمة للقيم المستهدفة، وضمان التزام مقدمي الخدمات بتأمين نوعية جيدة لخدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية ووفقاً للمعايير المعتمدة دولياً.

يستند الحلّ المعتمد في مشروع QoSMAًS على آخر التكنولوجيات المعتمدة في قراءة وتحليل المعلومات المتعلقة بإداء جودة خدمات الاتصالات الثابتة والخلوية واحتساب مؤشرات الأداء الأساسية لها، حيث يقوم بقراءة المعطيات التقنية الخام (Raw Technical Data) التي يتمّ تجميعها من شبكات الهاتف الثابت PSTN، الشبكة الذكية IN، شبكات الخلوي GSM/GPRS/UMTS/HSPA وشبكات نقل المعلومات اللاسلكية الثابتة FWA، ومنصات شبكات نقل المعلومات الشبكة الثابتة (ADSL) وتحليل هذه المعلومات عبر منصة XPLORE™ المتخصصة باحتساب مؤشرات الأداء الأساسية (End to End) (KPI's) ونشر النتائج دورياً على موقع الهيئة الإلكتروني.

وقد نجحت الهيئة بتأمين الميزانية اللازمة من وزارة الاتصالات لتمويل هذا المشروع (مليون ومائتا ألف دولار) وشراء المعدات التي سيتم تركيبها في مقرّ الهيئة. وتشمل المعدات ما يلي:

- منصة لقياس مؤشرات الأداء الأساسية لشبكات الهاتف الثابت والخلوي
- معدات القياس الميداني لخدمات الهاتف الخلوي (Drive tests)
- معدات وبرمجيات قياس جودة خدمات نقل المعلومات والإنترنت ذات النطاق العريض على الشبكات الثابتة والخلوية وشبكات نقل المعلومات اللاسلكية الثابتة.

## ٢,٢ قياس الإشعاع الراديوي

إنطلاقاً من مسؤوليتها لحماية المواطنين وخدمتهم ولضمان عدم تعرضهم لمخاطر التعرض لحقول مغناطيسية بمستويات لا تتوافق مع المعايير الدولية الصادرة عن المنظمة العالمية للإشعاعات الغير المؤينة (ICNIRP) والمعتمدة من منظمة الصحة العالمية والتي اعتمدها الهيئة مشروع "نظام الحد من التعرض البشري للحقول الكهرومغناطيسية"، تتولى الهيئة المنظمة للاتصالات التحقيق بالشكاوي التي تردها من المواطنين والتي تتعلق بإشعاعات راديوية مشكوك بكونها تتعدى المستويات والمعايير الوطنية والدولية من خلال القيام بالقياسات والكشوفات اللازمة للبت بالشكاوي واتخاذ الإجراءات اللازمة لتوقيف أي مخالفة في حال التأكد من حصولها.

## II إرساء الأطر التنظيمية

خلال العام ٢٠١١، قامت الهيئة بخطوات مهمة في سبيل تطوير الاطار التنظيمي لقطاع الاتصالات في لبنان، وعملت على وضع مبادئ توجيهية وإجراء دراسات مهمة حول عدد من القطاعات والمواضيع.

### ١ إصدار الأنظمة، القرارات، التعاميم والدراسات

من مهام الهيئة المنظمة للاتصالات التي نصّ عليها قانون الاتصالات رقم ٤٣١/٢٠٠٢ إصدار الأنظمة، القرارات، التعاميم والدراسات الضرورية بما يضمن تنظيم قطاع الاتصالات وتأمين حسن تطبيق القوانين والمراسيم والأنظمة النافذة.

كذلك تهدف النصوص التنظيمية التي تصدرها الهيئة بشكل عام إلى تأمين أهدافها ألا وهي تشجيع المنافسة، دراسة حاجات السوق، تقديم أفضل خدمات الاتصالات بأقل أسعار ممكنة، حماية حقوق المستهلك.

وبشكل خاص، فقد عمدت الهيئة خلال العام ٢٠١١ إلى إصدار النصوص القانونية والتنظيمية التي تهدف إلى تأمين حق استخدام الأملاك العامة من قبل مقدمي خدمات الاتصالات، تأمين احتياجات المباني الجديدة لتحمل خدمات الحزمة العريضة، تنظيم إنشاء وتعديل المواقع الراديوية، ربط شبكة الإنترنت، تعديل مشروع مرسوم تحديد بدلات استعمال الترددات اللاسلكية، إعداد مشروع خطة الاتصالات في حالات الطوارئ، وضع مخطط البث الإذاعي بالتعاون مع وزارة الإعلام، هذا بالإضافة إلى بعض التعاميم الضرورية لتنظيم قطاع الاتصالات.

### ١,١ مرسوم حق استخدام الأملاك العامة من قبل مقدمي خدمات الاتصالات

طُرحت دراسة "استخدام الأملاك العامة" على الاستشارات العامة، وبعد الأخذ بعين الاعتبار جميع الملاحظات التي وردت إلى الهيئة من قبل الجهات الحكومية المعنية كوزارة الأشغال العامة والنقل، وزارة الداخلية والبلديات لاسيما بلدية بيروت، وزارة الطاقة والمياه، مؤسسة كهرباء لبنان، المؤسسة العامة الاستثمارية لمياه بيروت وجبل لبنان بالإضافة إلى مجلس الإنماء والأعمار، أقر مجلس إدارة الهيئة المنظمة للاتصالات دراسة "استخدام الأملاك العامة" في ٧ شباط ٢٠١١.

تشكّل هذه الدراسة دعامة أساسية لمشروع المرسوم الذي تنص عليه المادة ٣٥ فن قانون الاتصالات رقم ٢٠٠٢/٤٣١ وهي تشمل المواضيع التالية:

- السيناريوهات المحتمل اعتمادها من قبل مقدمي الخدمات لبناء شبكاتهم الجديدة، والأملك العامة المزعم استخدامها من قبلهم.
- تحليل قانوني للمواضيع الذي يجب أن يتم تناولها في مشروع المرسوم، نذكر منها على سبيل المثال استخدام الأملك العامة، الحفر في الطرقات العامة، إعاقة أو توقيف حركة المرور ورسوم وأعباء استخدام حق المرور.
- قواعد تحديد رسوم استخدام الأملك العامة.

شكّلت هذه الدراسة أساساً استندت إليه الهيئة في وضع مسودة مرسوم حق استخدام الأملك العامة من قبل مقدمي خدمات الاتصالات. يصبح هذا المرسوم نافذاً بعد إقراره من قبل مجلس الوزراء.

## ١,٢ وثيقة حول احتياجات المباني الجديدة لتحمل خدمات الحزمة العريضة

أقرّ مجلس إدارة الهيئة المنظمة للاتصالات احتياجات المباني الجديدة لتحمل خدمات الحزمة العريضة في ٥ نيسان ٢٠١١، وذلك بعد الأخذ بعين الاعتبار آراء ومقترحات الإدارات الحكومية والنقابات المختصة لاسيما نقابة المهندسين- بيروت والمديرية العامة للتنظيم المدني. كما تمّت الموافقة على هذه الاحتياجات واعتمادها من قبل وزارة الأشغال العامة والنقل، على أن يُصار إلى تعديل المرسوم التطبيقي لقانون البناء رقم ١٥٨٧٤ بناءً على هذه الاحتياجات وعرضه بصيغته المعدلة على مقام مجلس الوزراء لإقراره ومن ثم نشره في الجريدة الرسمية.

تعرض هذه الوثيقة احتياجات التصميم لإيصال خدمات الحزمة العريضة للوحدات المختلفة (سكنية أو تجارية) داخل المبني، بما فيها تأمين شروط توصيل الألياف البصرية. تنطبق هذه الاحتياجات على جميع المباني التي سيتمّ تشييدها والتي تزيد بعامل استثمارها العام عن ٨٠٠ متر مربع أو مؤلفة من ثلاث طوابق وما فوق. والهدف من ذلك جعل المباني الجديدة قادرة على تحمل الاحتياجات الحالية والمستقبلية من خدمات الحزمة العريضة لشاغلي هذه المباني؛ علماً أن هذه الشروط لا تتغير أو تعدّل المبادئ التوجيهية الأساسية المعتمدة حالياً لخدمات نقل الصوت، بل تحدّد قوانين ومبادئ توجيهية أخرى يتوجب تطبيقها على مواصفات المباني الجديدة من حيث العناصر الرئيسية التي يجب معالجتها كمرفق الدخول، غرفة المعدات، مسار الكابلات، خزانة الاتصالات، وسائط النقل والخدمات المختلفة.

### ١,٣ طرح مشروع 'نظام إنشاء وتعديل المواقع الراديوية' للاستشارة العامة

طرحَت الهيئة المنظمة للاتصالات مشروع نظام إنشاء وتعديل المواقع الراديوية للاستشارة العامة بهدف وضع الأسس التي ستعتمدها في موافقتها على إنشاء وتعديل المواقع اللاسلكية في شبكات الاتصالات الخاصة والعامة وخدمات البث الإذاعي والتلفزيون الأرضي. كذلك، تهدف هذه التوجيهات أيضاً، ومن خلال إصدار بطاقة تعريف لكل موقع لاسلكي مُنشأ أو سيتم إنشاؤه على الأراضي اللبنانية، إلى مكافحة ظاهرة المواقع اللاسلكية غير المرخص لها والتي تشكل خطراً على قطاع الاتصالات، الصحة العامة والأمن الوطني بشكل عام، مما سيُتيح للهيئة تحديد ملكية ووجهة استخدام المواقع اللاسلكية وحصر المخالفات فيها.

### ١,٤ تعديل مشروع مرسوم تحديد بدلات استعمال الترددات اللاسلكية

استكمالاً لعملها على رسوم استعمال الراديو، قدّمت الهيئة عرضاً مفصلاً عن مشروع المرسوم المقدم سابقاً لوزارة الاتصالات، وشرحت المعادلات المستعملة وأسس تحديد التعرفة لكل نطاق. وبناءً على طلب وزارة الاتصالات، تقدّمت الهيئة باقتراح معادلة جديدة لتطبيق حسم خاص لرسوم استعمال الاتصالات الميكروية من نقطة إلى نقطة لمؤسسات معيّنة وفي مناطق محصورة، منها على سبيل المثال المؤسسات كالجيش والأجهزة الأمنية المختلفة والمؤسسات التربوية والمستشفيات والمناطق النائية والمدن الإعلامية الخاصة.

### ١,٥ وضع مشروع خطة الاتصالات في حالات الطوارئ

أعدت الهيئة خلال العام ٢٠١١ مسودة خطة الاتصالات في حالات الطوارئ لمواجهة التهديدات والمخاطر التي يتعرّض لها قطاع الاتصالات في الدولة، وضمان استمرارية خدمات الاتصالات، وعدم تعرضها للانقطاع في حال تعرض البلاد لأية أزمات طارئة.

تقترح هذه الخطة وضع اطار عمل لتأسيس لجنة مختصة باتصالات الطوارئ، بالإضافة إلى تحديد المتطلبات الضرورية لتأمين سير عمل هذه الخطة من حيث جهوزية البنية التحتية للاتصالات والمشغلين للتعامل مع حالات الطوارئ. تهدف خطة الاتصالات في حالات الطوارئ إلى توفير الأسس اللازمة لاستجابة فعّالة ومنسّقة لحالات الطوارئ من قبل قطاع الاتصالات في الدولة وإلى تحديد مسؤوليات وأدوار المعنيين بالقطاع في هذا الخصوص.

## ١,٦ التعميم

خلال العام ٢٠١١، أصدرت الهيئة المنظمة للاتصالات التعميم رقم ٢٠١١/١ الذي تطلب بموجبه من جميع أصحاب المباني والعقارات ومراكز البث أو الأبراج المعدة لتركيب هوائيات بعدم تركيب أية أجهزة اتصالات في أملاكهم الخاصة أو المستأجرة ما لم يكن المشغل الجديد قد حصل من الهيئة المنظمة للاتصالات على ترخيص باستعمال الأجهزة المنوي تركيبها. كما أصدرت الهيئة التعميم رقم ٢٠١١/٢ الذي تطلب بموجبه تفيد جميع محطات البث المرئي والمسموع بإجراءات تخصيص الترددات لها من قبل الهيئة المنظمة للاتصالات لصالح الخدمة الثابتة لاسيما للوصلات المؤقتة وخدمة النقل المباشر. كذلك، أصدرت الهيئة التعميم رقم ٢٠١١/٣ الذي تطلب بموجبه من جميع مقدمي الخدمات وجوب التقيّد بالحصول على ترخيص مسبق والالتزام بإجراءات تخصيص الترددات من قبل الهيئة المنظمة للاتصالات قبل تقديم الخدمة أو استخدام أي تردد لاسلكي.

## ٢. تجديد تراخيص مقدمي الإنترنت

تطبيقاً لقانون الاتصالات رقم ٢٠٠٢/٤٣١، وعملاً بما قامت به الهيئة خلال المراحل الماضية من تجديد سنوي متكرر لمهل التراخيص المؤقتة الصادرة عنها منذ العام ٢٠٠٧، قامت الهيئة خلال العام ٢٠١١ بتمديد مفعول تراخيص أربعة عشرة مقدم خدمة اتصالات وإنترنت حتى تاريخ ٢٠١٢/١٢/٣١.

## ٣. إدارة الموارد النادرة

في العام ٢٠١١، سعت الهيئة إلى وضع منهجية خاصة بإدارة مخطط الترقيم الوطني وموارد حيز الترددات ونطاقها، بالإضافة إلى وضع آليات التأسيس والمراقبة للتأكد من توافقها مع الأنظمة العالمية والدولية.

## ٣,١ قرارات الترقيم

خلال العام ٢٠١١، أعلنت شركة ميك ٢ أم تس سي تانتش (MTC Touch - MIC2) وزارة الاتصالات بانتهاء سعة نطاق رمز ال ٧٦ المخصص لها وحاجتها إلى تخصيص رمز جديد. كلفت الهيئة، عبر وزير الاتصالات، بإعداد دراسة لتلبية احتياجات ميك ٢ لأرقام خلوية جديدة. قدّم خبراء الهيئة توصياتهم إلى وزارة الاتصالات ونصحوا بتخصيص رمز "٧٨٨XXXXXX" والرمز "٧٨٩XXXX" لشركة ميك ٢.

## ٣,٢ تخصيص الترددات

استناداً إلى التحليلات التقنية الأساسية التي قام بها فريق حيز الترددات في الهيئة، منحت الهيئة مشغلي الهاتف الخليوي ميك ١ الفا (MIC 1 - Alfa) وميك ٢ أم تي سي تانتش (MIC 2 - MTC Touch) الحق باستعمال الترددات الضرورية لتأمين الوصلات الميكروية بين عدة نقاط ثابتة. كما قام فريق حيز الترددات في الهيئة بعدد من التحليلات والدراسات التي أدت أيضاً إلى تخصيص ترددات لتأمين وصلات ميكروية بين عدة نقاط ثابتة لمقدمي خدمات المعلومات.

## ٣,٣ التدخلات الميدانية وتوقيف البث غير الشرعي والتشويش

خلال العام ٢٠١٠، حصلت الهيئة على محطة متنقلة لرصد الترددات تسمح بالإدارة الفعّالة لحيز الترددات كما أنشأت محطة مراقبة مركزية في مقرّ الهيئة لمراقبة نطاقات حيز الترددات حتى ٣,٣ جيجاهرتز، مع التركيز على نطاقات الـ "أف أم" والملاحة الجوية. تميّز العام ٢٠١١ أيضاً بقيام فريق حيز الترددات في الهيئة بنشاطات مراقبة وتفتيش مركّزة للحدّ من التعديات والتشويش. وقد عالجت الهيئة عدداً كبيراً من شكاوى التشويش حول النطاق "أف أم" ونطاقات (موجات) الطيران، وعملت على إيجاد الحلول المناسبة لمشاكل التشويش والتداخل التي تؤثر على عدد واسع من مقدمي خدمات المعلومات والمؤسسات الحكومية اللبنانية مثل الجيش اللبناني. كما بذل خبراء حيز الترددات في الهيئة جهوداً حثيثة لضبط مصدر التشويش الذي طال شبكة الجيل الثالث التابعة لشركة ميك ٢ أم تس سي تانتش (MIC 2 - MTC Touch) وعملوا على إيجاد الحل المناسب لهذه المشكلة.

## ٣,٤ معايير الحماية من التعرض للإشعاع الراديوي

اصدرت الهيئة المنظمة للاتصالات المعايير التي ستعتمدها للحماية للمواطنين من التعرض للحقول والاشعاعات الكهرومغناطيسية من خلال اصدار مشروع "نظام الحد من التعرض البشري للحقول الكهرومغناطيسية" بما يتلاءم مع المعايير الدولية المحددة من قبل المنظمة العالمية للإشعاعات غير المؤينة (ICNIRP) والمعتمدة من منظمة الصحة العالمية.

## ٣,٥ المبادئ التوجيهية لإنشاء وتعديل المواقع الراديوية

تهدف الهيئة المنظمة للاتصالات في لبنان من خلال إصدارها لنظام "إنشاء وتعديل المواقع الراديوية" إلى تحديد المواقع الراديوية المنتشرة بشكل عشوائي وإعادة تنظيمها بما يتلاءم مع المعايير الدولية، كما يتضمن هذا النظام توضيح جميع المبادئ التوجيهية لإنشاء وتعديل المواقع الراديوية مما يضمن مكافحة ظاهرة المواقع الراديوية غير المرخص لها والتي تشكل خطراً على قطاع الاتصالات، الصحة العامة والأمن القومي.

## ٤. حماية المستهلك

تشكل حماية حقوق المستهلكين احدى اهم أولويات الهيئة. فبالإضافة إلى مهمتها الآيلة إلى إرساء بيئة تنظيمية تعزز قيام سوق اتصالات تنافسية لتقديم افضل الخدمات بأسعار معقولة وبمستويات مقبولة لجودة الخدمة، تعنى الهيئة على حدّ سواء بحماية حقوق مستهلكي خدمات قطاع الاتصالات وضمان احترام معلوماتهم الشخصية.

## ٤,١ معالجة الشكاوى

خلال العام ٢٠١١، تلقت الهيئة وعالجت، بالتعاون مع مديرية حماية المستهلك في وزارة الاقتصاد والتجارة، عدداً كبيراً من شكاوى المستهلكين بما فيها تلك التي تعنى بنوعية الخدمة السيئة، خرق لخصوصية المستهلك، خطأ في الفوترة وخرق لشروط تقديم الخدمة. وطالت الشكاوى عدداً من مقدمي الخدمات في مجال الاتصالات مثل مشغلي الهاتف الثابت والخلوي، مقدمي خدمات الإنترنت ومقدمي خدمات القيمة المضافة الذين تعاونوا مع الهيئة بهدف معالجة هذه الشكاوى بما يخدم مصلحة المستهلك.

## 4.2 حماية الأطفال على الإنترنت

ينبغي للفضاء الإلكتروني الذي يتصفحه الأطفال يومياً، بعدما أصبح مورداً مهماً للمعلومات، أن يصبح مكاناً آمناً ومأموناً في المستقبل لكل الأجيال العربية. ويواجه الأطفال مخاطر وتهديدات عديدة في الفضاء السيبراني، ومن بينها احتمال التعرض لأنواع مختلفة من الانحراف واللصوصية والسلب والقرصنة والعنف. لذلك، اتخذت الهيئة خلال العام ٢٠١١ تدابير متعدّدة لتعزيز حماية الأطفال على شبكة الإنترنت:

▪ نشر التوعية: تؤمن الهيئة أن نشر التوعية يشكل أداة مهمة لحماية الأطفال على الإنترنت. وقد سعت إلى تعزيز نشر التوعية بهدف تطوير المعرفة في موضوع حماية الأطفال في المجتمع اللبناني. وعلى سبيل

المثال استحدثت الهيئة قسماً خاصاً على موقعها الإلكتروني يقدّم للأهل معلومات حول أدوات لمراقبة الأطفال على الإنترنت. كذلك استمرت الهيئة، خلال العام ٢٠١١، بتحديث موقعها الإلكتروني بأقسام ومواد جديدة من بينها نشر عقد بين الأهل والأطفال يتضمن بنوداً واضحة تحول دون انجرار الأطفال إلى ممارسات خاطئة على الإنترنت بالإضافة إلى المزيد من المعلومات والتدابير حول هذا المجال.

■ المساهمات المحلية: قامت الهيئة بخطوات عدّة لتحفيز حماية الأطفال على الإنترنت، وذلك عبر استضافتها لطاولات مستديرة جمعت فيها مقدمي خدمات الإنترنت، بانهي البرامج، المنظمات غير الحكومية وأعضاء اللجان التشريعية لتبادل الرؤى بخصوص هذا الموضوع والإجراءات الواجب تنفيذها وتقديم التوصيات بشأنها. كما شاركت الهيئة في عدد من المؤتمرات المحلية وورشات العمل التي تناولت موضوع حماية الأطفال في لبنان من جميع جوانبه. بالإضافة إلى ذلك، قدّمت الهيئة عروضاً في المدرسة اللبنانية الفرنسية للأهل والتلاميذ وفي ورش عمل وطنية من تنظيم مؤسسة التميّز للتعلّم والريادة ومؤسسة الرؤية العالمية. وتعاونت الهيئة مع المجلس الأعلى للطفولة عبر الاجتماع مع اللجنة التقنية ومناقشة موضوع وضع ميثاق سلوك لمقاهي الإنترنت ولمقدمي خدمات الإنترنت.

■ المساهمات الدولية: نظراً لندرة البيانات وعدم رواج المعلومات الوافية حول المخاطر التي تواجه الأطفال في العالم العربي، تبنت الهيئة مشروع شبكة الهيئات العربية لتنظيم الاتصالات للعام ٢٠١١ الذي يتضمّن تعبئة استبانة لتساعد على تحديد المخاطر التي يواجهها الأطفال العرب في عالمنا اليوم. وتعد هذه المبادرة شكلاً من أشكال التعاون الإقليمي مع شبكة الهيئات العربية لتنظيم الاتصالات لوضع مدونة سلوك لمشغلي ومقدمي خدمات الاتصالات والمعلوماتية في العالم العربي تتضمّن مبادئ توجيهية تقليدية لتعتمدها وتتبنّاها جميع الدول العربية.

### 4.3 الأمن السيبراني

ساهمت الهيئة بفعالية خلال العام ٢٠١١ في المسائل المتعلقة بأمن الفضاء السيبراني، وذلك عبر المشاركة في مؤتمرات وأحداث دولية أو عبر تقديم العروض محلياً حول موضوع الحوسبة السحابية. في تشرين الثاني ٢٠١١، شاركت الهيئة في اليوم العربي الإقليمي الثاني للأمن السيبراني الذي عقد في عمان تحت عنوان "السلامة والأمن في الفضاء السيبراني"، والذي عالج مواضيع متعدّدة مثل الانعكاسات الاقتصادية والاجتماعية للأمن السيبراني، تحديات وحلول الأمن والخصوصية، التعاون بين المعنيين بالقطاع، الأمن القومي وغيرها. كذلك، شاركت الهيئة، بصفتها عضواً في المرصد العربي للسلامة والحماية في الفضاء السيبراني، في جميع نشاطات المرصد خلال العام ٢٠١١ وساهمت بتنظيمها. هذا بالإضافة إلى

إبداء الرأي في استبانة شبكة الهيئات العربية لتنظيم الاتصالات حول هذا الموضوع. كما لعبت الهيئة دوراً أساسياً على الصعيد المحلي عبر إعداد البحوث والمشاركة في عدد كبير من الأحداث المحلية التي جرت خلال العام ٢٠١١ بهدف تبادل المعارف والتجارب حول الخطوات المعتمدة عالمياً ومحلياً في مجال الأمن السيبراني. وقدّمت الهيئة أيضاً عروضاً في جامعة هايكازيان، في ورشة عمل جمعية مهندسي الكهرباء والإلكترونيات وفي الإسكوا.

أخيراً، وبصفتها عضواً في الاتحاد الدولي للاتصالات، انضمت الهيئة إلى منصة الأمن السيبراني التي أطلقها الاتحاد الدولي بالتحالف مع الشراكة الدولية المتعددة الأطراف لمكافحة الإرهاب السيبراني (IMPACT)، وقد مثلت الهيئة لبنان مع الحق بالنفوذ الكامل إلى " نظام الإنذار المبكر للشبكات" الذي صمّمه الاتحاد الدولي للاتصالات بالتعاون مع IMPACT. وفي هذا الإطار، شاركت الهيئة في دورة تدريبية إلكترونية قام بها الاتحاد الدولي للاتصالات بالتعاون مع IMPACT ضمّت الدول الأعضاء في هذه الشراكة بهدف ضمان حق استخدام "مركز الاستجابة العالمي" و"منصة تطبيق التعاون المؤمن إلكترونياً للخبراء" وخدماتها.

#### ٤,٤ تمكين المسنين وذوي الاحتياجات الخاصة من الوصول إلى خدمات الاتصالات

الهيئة مسؤولة عن تسهيل وصول ذوي الاحتياجات الخاصة إلى خدمات الاتصالات وفق ما نصّت عليه المادة الخامسة من قانون الاتصالات رقم ٤٣١/٢٠٠٢. وعليه، وضمن إطار صلاحياتها في مجال حماية حقوق المستهلك، عقدت الهيئة اجتماعات متعدّدة مع الجمعيات المعنية بحماية حقوق المستهلك، المنظمات غير الحكومية، المعنيين بالقطاع الأساسيين، وخبراء من الهيئة لمناقشة آخر التطورات وشرح الخطوات التي قامت بها الهيئة لحماية مستهلكي خدمات الاتصالات من ذوي الاحتياجات الخاصة. وقد تميّز العام ٢٠١١ بمشروع جديد قامت به الهيئة يتوجه إلى "أصحاب النظر القصير" حيث طوّرت خدمة صوتية ضمن القسم المتعلق بالمستهلك على موقعها الإلكتروني سهّلت من خلاله وصول أصحاب النظر الضعيف إلى معلومات حول حقوقهم في قطاع الاتصالات؛ وسوف يتمّ تفعيل هذه الخدمة خلال العام ٢٠١٢. ومن المتوقع أن تجذب عدداً كبيراً من ذوي النظر الضعيف الذين يتصفحون الإنترنت يومياً. كذلك، شاركت الهيئة خلال العام ٢٠١١ في "قمة تمكين ذوي الاحتياجات الخاصة من الوصول إلى خدمات الإنترنت" التي تعدّ قمة عالمية تتناول تطبيقات الهاتف الجوال والخدمات التي تتوجّه إلى المسنين وذوي الاحتياجات الخاصة. تسعى الهيئة دائماً إلى اعتماد أفضل الممارسات لتسهيل وصول ذوي الاحتياجات الخاصة إلى خدمات الاتصالات.

### III بناء القدرات والجسور

قامت الهيئة خلال العام ٢٠١١ بجهود حثيثة لبناء قدراتها الداخلية والخارجية مسخرّة لذلك طاقاتها البشرية. وقد تمكّنت الهيئة من تعزيز علاقاتها مع المنظمات المحلية والإقليمية والدولية عبر مشاركتها في جولات دراسية، مؤتمرات وورش عمل وتوقيعها لمذكرات التفاهم.

#### ١. التعاون مع الوزارات والمؤسسات المحلية والدولية

أقامت الهيئة شراكات مع الوزارات اللبنانية والمنظمات الإقليمية والدولية، مثل الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية والاتحاد الأوروبي والاتحاد الدولي للاتصالات، وشبكة الهيئات العربية المنظمة للاتصالات وذلك في اطار سعيها الدؤوب على الحفاظ على مكانتها في الساحة الدولية، صقل خبرات فريق عملها وتعزيز التعاون مع الجهات المعنية بقطاع الاتصالات، والإسهام في بلورة السياسة العامة للقطاع على كافة المستويات الإقليمية والدولية.

#### ١,١ التعاون مع وزارة الاتصالات

خلال العام ٢٠١١ استمرت الهيئة في سعيها إلى تمتين العلاقات بينها وبين وزارة الاتصالات وعلى توطيد التعاون بين المؤسستين بما يخدم مصلحة القطاع.

#### • دراسة جدول أعمال قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في لبنان وإجراءات تطبيقه

خلال أشهر أيلول وتشيرين الأول من العام ٢٠١١، وبناءً على تكليف من وزارة الاتصالات، وبعد أن تمّ تأمين الموارد المالية اللازمة للقيام بدراسة بحسب ما جاء في موازنة الهيئة لعام ٢٠١١ ضمن باب الدراسات المتخصصة، قامت الهيئة بإعداد دفتر شروط دراسة "جدول أعمال قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في لبنان وإجراءات تطبيقه".

في أوائل شهر تشرين الثاني ٢٠١١، دعت الهيئة المنظمة للاتصالات في لبنان الشركات المتخصصة إلى تقديم عروضها وذلك في مهلة أقصاها الأول من شهر كانون الأول ٢٠١١. ولكن ولظروف خارجة عن إرادة الهيئة، جرى إلغاء المشروع بعد فضّ العروض أصولاً.

## • إعداد وبلورة مذكرة التفاهم

استمررا لتجارب السنوات السابقة، حاولت الهيئة مجدداً عام ٢٠١١ التوصل إلى اتفاق مع وزارة الاتصالات تتم ترجمته عبر توقيع مذكرة تفاهم ويعالج بشكل جذري ونهائي الأمور العالقة بين الهيئة ووزارة الاتصالات، ولكن لم يكتب لهذه المحاولات النجاح. وقد امتدت المفاوضات المكثفة بين الهيئة والوزارة من تموز إلى تشرين الثاني حيث توصل الفريقان إلى الاتفاق على كافة بنود المذكرة باستثناء البعض منها، ولم يتمكن الفريقان من توقيعها نتيجة ذلك.

## ١,٢ التعاون مع الوزارات والمؤسسات المحلية

تعمل الهيئة على تعزيز سبل التعاون مع الجهات الحكومية الرسمية والمؤسسات المحلية المعنية بقطاع الاتصالات وهذا بهدف وضع اطر التعاون بين الهيئة وهذه الجهات في ضوء أحكام قانون الاتصالات.

### ١,٢,١ التنسيق مع وزارة الاتصالات ووزارة الإعلام والمجلس الوطني للإعلام المرئي والمسموع

خلال العام ٢٠١١، عملت الهيئة على أكثر من خطة تهدف إلى تطوير قطاع الاتصالات وذلك بالتنسيق وبالتضافر مع وزارة الاتصالات ووزارة الإعلام والمجلس الوطني للإعلام المرئي والمسموع.

## • وضع خطة الانتقال إلى البث الرقمي لرفعها لمقام مجلس الوزراء

لقد قامت الهيئة بإعداد مشروع خطة الانتقال من البث التلفزيوني التماثلي الأرضي إلى البث التلفزيوني الرقمي وذلك بالتعاون مع كل من وزارتي الاتصالات والإعلام وطلبت من خلالها تكليف الهيئة بالتنسيق مع وزارة الإعلام والمجلس الوطني للإعلام المرئي والمسموع والوزارات والإدارات الأخرى المعنية للعمل على وضع خطة تفصيلية وطنية للانتقال من البث التماثلي الأرضي إلى البث الرقمي بما يتناسب مع مصالح لبنان ويلبي احتياجاته ويتوافق مع الالتزامات المنصوص عليها في اتفاقية جنيف لعام ٢٠٠٦.

## • وضع خطة لمعالجة البث الإذاعي "أف أم" ووضع مخطط توزيع الترددات

كما وضعت الهيئة خطة لمعالجة مشاكل البث الإذاعي "أف أم" من خلال وضع مخطط جديد لتوزيع الترددات مع تحديد مراكز الإرسال وتحديد خصائص الهوائيات والتغطية المطلوبة على أن تستكمل هذه الدراسات في المرحلة القادمة.

## ١,٢,٢ التعاون مع وزارة التربية لتحقيق مشروع إنشاء شبكة وطنية لربط المدارس

تم تشكيل لجنة مشتركة بين وزارة الاتصالات ووزارة التربية والتعليم العالي في ٢٠١١/٨/١٨ بمشاركة الهيئة المنظمة للاتصالات ممثلةً بالدكتور علي كرش، مدير المشاريع والخدمات الجديدة، حيث تم عقد عدة اجتماعات لدراسة وتحديد احتياجات وزارة التربية والتعليم العالي لربطها مع المدارس من خلال إنشاء شبكة وطنية. ولهذه الغاية، تقدّمت الهيئة باقتراحات تقنية وتنفيذية بهدف تأمين وسائل الاتصالات والتكنولوجيا الخاصة بغية زيادة استعمال واستفادة التلاميذ وأفراد الهيئة التعليمية من الإنترنت والإنترنت لغايات تربوية.

## ١,٢,٣ توقيع مذكرة تفاهم مع الجامعة الأمريكية في بيروت

وقّع رئيس الهيئة المنظمة للاتصالات بالإنيابة في لبنان الدكتور عماد حب الله ووكيل الشؤون الأكاديمية بالجامعة الأمريكية في بيروت الدكتور احمد دلال مذكرة تفاهم في اجتماع عمل عقد لهذه الغاية في حرم الجامعة الأمريكية في بيروت يوم الخميس ٢٦ أيار ٢٠١١ بحضور عدد من خبراء الهيئة وممثلين من الجامعة.

ترمي هذه الاتفاقية إلى تعزيز العلاقات الثنائية بين الهيئة المنظمة للاتصالات والجامعة الأمريكية في بيروت وذلك عبر تبادل المعلومات، الخبراء والمعارف في مجالات عدة منها مساهمة الهيئة في تقديم جميع المعلومات الضرورية لتدعيم أبحاث طلاب الجامعة، عقد الهيئة لورشات عمل ومؤتمرات أكاديمية وتقنية في حرم الجامعة، استضافة الهيئة لمتدربين من طلاب الجامعة، بالإضافة إلى أي شكل آخر من أشكال التعاون يجده الطرفان مناسباً.

تمّ توقيع هذه المذكرة بمبادرة من الدكتور زاهر ضاوي من الجامعة ومدير شؤون الترددات في الهيئة السيد محمد أيوب وذلك بعد بذل كم من الجهود التنسيقية بهدف فهم احتياجات، متطلبات وآليات كل من المؤسسات.

تشكل مذكرة التفاهم هذه جزءاً من سلسلة اتفاقيات تعاون من المقرر توقيعها بين الهيئة وعدد من المؤسسات التربوية في لبنان وذلك ضمن سعي الهيئة على مدّ الجسور وتعزيز تبادل الخبرات والمعارف.

### ١.3 التعاون مع المؤسسات الدولية والمساهمات في المؤتمرات

تعمل الهيئة باستمرار على بناء قدراتها الداخلية والخارجية من خلال تعزيز علاقاتها مع المنظمات المحلية والإقليمية والدولية. وخلال العام ٢٠١١، وقّعت الهيئة عدّة مذكرات تفاهم تهدف إلى تأمين أطر تنظيمية حديثة ومتطورة في لبنان.

#### ١,٣,١ توقيع مذكرات تفاهم

- توقيع مذكرة تفاهم مع الهيئة المنظمة للاتصالات في البرتغال  
وقّع رئيس الهيئة المنظمة للاتصالات بالإناية في لبنان الدكتور عماد حب الله ورئيس الهيئة الوطنية للاتصالات في البرتغال الدكتور جوزي دي مانويل دي سيلفا، في ٢٨ كانون الثاني ٢٠١١، مذكرة تفاهم بين الهيئتين وذلك خلال اجتماع الشبكة الأورو-متوسطية للهيئات المنظمة للاتصالات الذي عقد في روما.  
ترمي مذكرة التفاهم الموقّعة إلى تعزيز العلاقات الثنائية بين الهيئتين عبر تفعيل التواصل والدعم فيما بينهما ضمن إطار تطوير قطاع الاتصالات. كما تهدف هذه المذكرة إلى تحفيز التعاون الاقتصادي والثقافي بين الهيئتين عبر تنفيذ التدابير المشتركة وتبادل الخبرات والمعلومات.
- توقيع مذكرة تفاهم مع الهيئة المنظمة للاتصالات في تركيا  
في إطار توطيد العلاقات الثنائية بين الهيئتين وبهدف تعزيز تبادل المعلومات حول خبرات وتجارب الطرفين في حقل تنظيم الاتصالات الإلكترونية، وقّعت الهيئة المنظمة للاتصالات في لبنان وهيئة تكنولوجيا الاتصالات في الجمهورية التركية مذكرة تفاهم في ٣ شباط ٢٠١١.  
تهدف هذه المذكرة إلى تشجيع تبادل الأفكار، المعلومات، الخبراء، المهارات والتجارب بين الهيئتين، هذا بالإضافة إلى نشر أفضل الممارسات في مجال تنظيم الاتصالات الإلكترونية.

#### • توقيع اتفاقية تعاون حول الأمن السيبراني في اليوم العربي الثاني لحماية الفضاء السيبراني

في إطار فعاليات اليوم العربي الإقليمي الثاني للأمن السيبراني الذي عقد في عمان في الفترة الممتدة ما بين ٢١ و٢٣ تشرين الثاني ٢٠١١، وقع الدكتور حب الله، ممثلاً المرصد العربي، وسعادة البروفسور عادل طويس، رئيس الجامعة في الأردن، اتفاقية تعاون تهدف إلى تمكين التعاون بين المؤسستين حول قضايا الأمن السيبراني، حيث سيعمل الجامعة والمرصد معاً على نشر وتطوير الوعي حول أهمية وجود فضاء

سيبراني آمن، وذلك من خلال دعم نشاطات المرصد وتقوية الجهود المشتركة الهادفة إلى إدخال مفاهيم الأمن السيبراني في المناهج التعليمية وفي الجامعات العربية.

## ١,٣,٢ مساهمات الهيئة في المؤتمرات والمنظمات الدولية

### • تحديث الإطار لعام لجودة الخدمة في الدول العربية

قامت الهيئة المنظمة للاتصالات بإعداد دراسة تفصيلية حول الأنظمة والأساليب المتبعة حالياً لدى مختلف الدول العربية في مجال مراقبة وقياس مؤشرات جودة خدمات الاتصالات وكيفية التعاطي مع خروقات معايير الجودة المعتمدة. ونتيجةً لهذه الدراسة، قدّمت الهيئة اقتراح تحديث للإطار العام لجودة الخدمة المعتمد من قبل الدول العربية تناول السياسات الواجب إتباعها على مستوى الدول العربية كي تتضمّن بنوداً إضافية تضمن التزام المشغلين بمعايير الجودة، بالإضافة الى تحديث مؤشرات ومعايير جودة الخدمة لكل نوع من أنواع خدمات الاتصالات المعتمدة حالياً في الأسواق العربية.

يتضمن الأسلوب المقترح لتنظيم جودة خدمات الاتصالات ما يلي:

- تحديد واضح لدور الهيئات في تنظيم جودة الخدمة
- العمل على تحديث منهجي لنظام وسياسة جودة الخدمة
- تحديد واضح لأساليب الإبلاغ عن انقطاع الخدمة ومتطلبات إصلاح الأعطال
- أسلوب التدقيق والتأكد من دقة التقارير المقدمة
- أسلوب الإجراءات الجزائية
- إجراءات التعامل مع المعلومات المضللة من قبل المشغلين
- تحديث مؤشرات ومعايير جودة الخدمة لكل نوع من الخدمات

### • مساهمة الهيئة في سياسة الحزمة العريضة في الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات

شاركت الهيئة في تقديم الاقتراحات التنفيذية والتدابير التنظيمية التالية لتشجيع نشر خدمات الحزمة العريضة وتحفيز الابتكارات ومعالجة تعقيدات وتحديات النظام الإيكولوجي للحزمة العريضة بناءً لطلب ندوة الاتحاد العالمية لمنظمي الاتصالات والصناعة ٢٠١١ التي عقدت في كولومبيا:

- آليات التمويل لتأمين البنية التحتية لخدمات الحزمة العريضة.
- تشجيع القطاع الخاص للاستثمار في الحزمة العريضة من خلال إصدار أنظمة محفزة لذلك.
- تحفيز الابتكار والتطوير في مجال التطبيقات والخدمات.

- العمل على زيادة وتوسعة المعرفة الرقمية. وقد تمّ اعتماد معظم اقتراحات الهيئة في وثيقة التوصيات الرسمية الصادرة عن ندوة الاتحاد العالمية لمنظمي الاتصالات والصناعة ٢٠١١.

- مساهمة الهيئة في استبانة الاتحاد الدولي للاتصالات لدراسة ترابط شبكة الإنترنت في المنطقة العربية خلال العام ٢٠١١، ساهمت الهيئة في تعبئة استبانة موجهة إلى هيئات تنظيم الاتصالات أو الجهات الحكومية المشرفة على تنظيم قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في كل دولة عربية. وقد تمّ إعداد هذه الاستبانة من قبل فريق العمل العربي المكلف دراسة مشروع ربط شبكات الإنترنت العربية، والذي تمّ تكليفه بهذه الدراسة بقرار من مجلس الوزراء العرب للاتصالات والمعلومات. وتهدف هذه الاستبانة إلى وضع تصور للوضع الحالي لربط الإنترنت بين الدول العربية، وفهم الشبكات القائمة حالياً في جميع الدول العربية والربط الحالي بينها، ومن ثمّ يتّمة تحديد الاحتياجات ووضع الحلول المناسبة لتدعيم الربط الإقليمي والتكامل بين شبكات الإنترنت العربية. وقدمت الهيئة نسختها مرفقة باقتراحات أعدتها بهدف تحفيز الاستمرار بهذا المشروع، تعزيز مستوى التفاعل ودفع الدول الأعضاء إلى تبني هذا المشروع

- إعداد المؤتمر العالمي للاتصالات

في العام ٢٠١٠، شارك فريق حيز الترددات في الهيئة في عدد من الحلقات الدراسية والنشاطات التي نظّمها الاتحاد الدولي للاتصالات والمتعلّقة بإعداد قطاع الاتصالات اللاسلكية، خاصة في ما يخصّ المؤتمر العالمي الثاني عشر للاتصالات اللاسلكية الذي سيُعقد في مدينة جنيف عام ٢٠١٢. وقد درس فريق حيز الترددات وأعدّ موقف لبنان الرسمي من المواضيع المطروحة للنقاش والمقررات المقترحة. وقد تمّ إرسال مساهمات لبنان من اقتراحات ودراسات إلى مكتب الاتصالات الراديوية في الاتحاد الدولي للاتصالات. كما كلف مجلس الوزراء من خلال القرار رقم ٢٠١١/٥٧ الهيئة بتمثيل لبنان رسمياً في المؤتمر العالمي للاتصالات اللاسلكية ورشح د. عماد حب الله لرئاسة الوفد اللبناني المؤلّف من خبراء في حيز الترددات من الهيئة والوزارة.

#### ١,٤ تمثيل لبنان في المنظمات الدولية

خلال العام ٢٠١١، شاركت الهيئة في عدد كبير من الأحداث الإقليمية والدولية، وترأست عدداً من المؤتمرات الهامة من أجل تمكين لبنان من استعادة دوره الرائد في مجال الاتصالات ومن أجل تبادل الخبرات والاستفادة من تجارب البلدان والهيئات الأخرى.

#### 1.4.1 استلام الهيئة رئاسة لبنان لشبكة الهيئات العربية لتنظيم قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات

استضافت الهيئة الاجتماع السنوي الثامن لشبكة الهيئات العربية لتنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات (AREGNET)، حيث تمّ انتقال رئاسة شبكة الهيئات العربية من الهيئة القومية للاتصالات في السودان إلى الهيئة المنظمة للاتصالات في لبنان لدورة مدتها سنة؛ وتمّ عرض نتائج مشاريع السنة السابقة ومناقشة المشاريع المستقبلية.

وقد اعتمدت شبكة الهيئات العربية لتنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات (AREGNET) في اجتماعها في بيروت اقتراح الهيئة بشأن "تفعيل دور الحوسبة السحابية في دول الشبكة وإنشاء سحابة عربية" وبشأن مشروع "حماية المستهلك" و "دراسة سوق الاتصالات". وقد مضت الهيئة فُدماً في هذه المشاريع الحيوية وفقاً لخطة العمل المقترحة حيث أرسلت استبانات إلى دول الشبكة للوقوف على آرائها في شأن الاقتراحات، وقد تلقت العديد من الأجوبة التي لا تزال بصدد دراستها ملياً.

شبكة الهيئات العربية لتنظيم قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات هي شبكة مستقلة تأسست في الجزائر خلال العام ٢٠٠٣ وتضمّ ٢١ عضواً وتقدّم الدعم لهيئات تنظيم قطاع الاتصالات في المنطقة العربية. وتهدف الشبكة بشكل أساسي إلى الاستفادة من تجارب الأعضاء وصقل خبراتهم لتسهيل نمو وتطوير خدمات الاتصالات وإتاحتها أمام كافة شرائح المجتمع في المنطقة. يشكّل الاجتماع السنوي للشبكة فرصة ملائمة للهيئات المنظمة في المنطقة لإعادة تقييم التزاماتها وتطوير خبراتها للتغلب على التحديات المستقبلية.

وتبرز أهمية استلام الهيئة المنظمة للاتصالات في لبنان ورئيسها بالإجابة الدكتور عماد حب الله رئاسة هذه الشبكة في تأكيد دور لبنان كمركز استقطاب إقليمي لكل ما يتعلق بتكنولوجيا الاتصالات وتقنية المعلومات في الفترة القادمة وجعله مركز نشاطات تتعلّق بهذه القطاعات على مستويات مختلفة.

#### 1.4.2 مشاركة الهيئة بصفة مراقب في مجلس الاتحاد الدولي للاتصالات ٢٠١١

تقدّمت الهيئة في حزيران ٢٠١١ بطلب للمشاركة بصفة مراقب في دورة مجلس الاتحاد الدولي للاتصالات لعام ٢٠١١، وقد قبل طلبها في أيلول ٢٠١١ إضافةً إلى قبول مرشحين آخرين هما الاتحاد الإفريقي للاتصالات في كينيا ونوكيا سيمنز نتورك في ألمانيا.

عقدت أعمال المجلس لعام ٢٠١١ في مقر الاتحاد الدولي للاتصالات في جنيف في الفترة الممتدة من ١١ إلى ٢١ تشرين الأول ٢٠١١، وشاركت الهيئة فيها ممثلةً بالدكتور عماد حب الله، رئيس الهيئة بالإنبابة، والمهندس محمد أيوب، مدير إدارة حيز الترددات. ويقوم المجلس، في الفترة الفاصلة بين مؤتمريين من مؤتمرات المندوبين المفوضين، بالنظر في مسائل سياسات الاتصالات عموماً وذلك حرصاً على أن تستجيب أنشطة الاتحاد وسياساته واستراتيجياته استجابةً كاملةً لبيئة اتصالات اليوم التي تتسم بالدينامية وسرعة التغيير. كما يقوم بإعداد تقرير عن السياسة العامة للاتحاد والتخطيط الاستراتيجي له. وعلاوةً على ذلك، فإنّ المجلس مسؤول عن حسن سير الاتحاد يوماً بعد يوم حيث ينسق برامج العمل ويعتمد الميزانية ويراقب الشؤون المالية والإنفاق. وأخيراً، يتّخذ المجلس كلّ الخطوات اللازمة لتيسير تنفيذ أحكام دستور الاتحاد واتفاقية الاتحاد واللوائح الإدارية (لوائح الاتصالات الدولية ولوائح الراديو) ومقررات مؤتمر المندوبين المفوضين، وإذا اقتضى الأمر، مقررات المؤتمرات والاجتماعات الأخرى التي يعقدها الاتحاد. بالإضافة إلى تعزيز دور لبنان في المؤتمرات الدولية، فإنّ مشاركة الوفد في أعمال مجلس الاتحاد الدولي للاتصالات أتاحت متابعة تنفيذ القرارات المتعلقة بلبنان، وبالتالي حماية مصالحه من خلال متابعة تنفيذ القرارات التي اتخذت في مؤتمر المندوبين المفوضين لجهة تأمين المساعدات ولجهة إزالة الانتهاكات عن شبكات الاتصالات اللبنانية.

#### 1.4.3 تمثيل الهيئة في الاجتماع الخامس عشر لفريق العمل العربي الدائم للطيف الترددي

شارك د. عماد حب الله، رئيس الهيئة بالإنبابة ونائب رئيس "فريق العمل العربي الدائم للطيف الترددي"، والمهندس محمد أيوب، مدير إدارة حيز الترددات، في الاجتماع الخامس عشر لفريق العمل العربي الدائم للطيف الترددي وذلك خلال الفترة من الممتدة من ١ إلى ٥ تشرين الأول ٢٠١١ في مدينة شرم الشيخ في جمهورية مصر العربية. وقد أنشئ "فريق العمل العربي الدائم للطيف الترددي" (ASMG) بسعي من الإدارات العربية للتنسيق بشأن حيز الترددات وإدارته، والمسائل المرتبطة بنشاط "المؤتمر العالمي للاتصالات اللاسلكية"، فضلاً عن قضايا تتعلّق بالتنسيق بين الدول العربية في مجال إدارة حيز الترددات. ناقش اجتماع هذه السنة المواضيع التالية: - هيكلية المؤتمر (WRC-12)، وإعداد قائمة بأسماء المرشحين

من قبل الإدارات العربية لمناصب رؤساء ونواب الرؤساء للجان وفريق العمل خلال انعقاد المؤتمر. - إعداد مواقف ومقترحات المجموعة العربية لجمعية الراديو القادمة. - التنسيق مع المجموعات الإقليمية الأخرى فيما يخص أعمال المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية القادم.

#### **1.4.4 ترؤس الهيئة الوفد اللبناني المشارك في المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية ٢٠١٢ (RA12)**

خلال العام ٢٠١١، قرر مجلس الوزراء (القرار ٢٠١١/٥٧) إرسال وفداً لبنانياً إلى المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية الذي سيعقد في جنيف في كانون الثاني - شباط ٢٠١٢. وقد كُلفت الهيئة رسمياً مهمة تمثيل لبنان وعين د. حب الله رئيساً للوفد اللبناني والمهندس محمد أيوب نائباً للرئيس. وقد انتخب المهندس أيوب نائباً لرئيس اللجنة الدراسية الخامسة للمؤتمر.

هذا وقد تم خلال المؤتمر انتخاب د. حب الله لترؤس لجنة المصطلحات والمهندس أيوب كنائب رئيس للجنة الدراسية السادسة، وهذه المرة الأولى التي يتمكن فيها لبنان من حيازة مركزين رياديين في الاتحاد الدولي للاتصالات. كما تمّ انتخاب المهندس أيوب لمركز نائب رئيس اللجنة الخامسة لجمعية الاتصالات الراديوية. تعقد جمعية الاتصالات الراديوية اجتماعاتها كل ثلاث إلى أربع سنوات وذلك قبل انعقاد المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية مباشرة، ومهمته استعراض نتائج أعمال اللجان الدراسية ومراجعة القرارات والتوصيات وإقرار التوصيات الصادرة عن اللجان الدراسية، بالإضافة إلى تحديد المسائل الدراسية للفترة اللاحقة لكل لجنة دراسية. كما تتولى الجمعية مهمة انتخاب رؤساء اللجان الدراسية ونوابهم وكذلك هيكل المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية.

#### **١,٤,٥ انتخاب رئيس الهيئة المنظمة للاتصالات بالإنيابة كـنائب الرئيس للمنتدى العربي لمنظمي**

#### **البنى الأساسية (AIRF)**

عقد المنتدى العربي لمنظمي البنى الأساسية في القاهرة بتاريخ ١١ و ١٢ كانون الأول ٢٠١١، حيث تمّ الاتفاق على الأسس التنظيمية للمنتدى ومن ثم انتخاب رئيس ونائب رئيس للجنة التنفيذية، وقد فاز الدكتور فريد زيدان، رئيس المنتدى العربي لمنظمي الكهرباء في المملكة العربية السعودية، بمنصب الرئيس والدكتور عماد حب الله، رئيس الهيئة المنظمة للاتصالات بالإنيابة، بمنصب نائب الرئيس.

المنتدى العربي لمنظمي البنى الأساسية هو مؤسسة أهلية لا تهدف إلى الربح وتتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي والإداري، وتعنى بتطوير البنى التحتية في البلاد العربية. ومنذ ٢٠٠٩، ساهمت وزارات البنى التحتية والهيئات المنظمة من ١٦ بلد عربي في مناقشات من أجل تحديد أهداف المنتدى وهيكلته

الإدارية ونشاطاته وسبل تمويله. وقد شمل الحدث هذه السنة أيضا وزارات وهيئات مسؤولة عن النقل والمياه والصرف الصحي.

## 1.5 التواصل مع المعنيين بسوق الاتصالات

تتواصل الهيئة مع العموم ومع المعنيين بسوق الاتصالات والمنظمات الدولية والإقليمية وفريق عملها من خلال إقامة نشاطات تفاعلية كثيرة مثل الاستشارات العامة ووسائل النشر والتواصل الإعلامي والرقمي بما في ذلك الموقع الإلكتروني والملاحق الإخبارية الداخلية.

### 1.5.1 الاستشارات العامة

بما أنّ الاستشارات العامة تشكل جزءاً جوهرياً من المحاسبة التنظيمية، فقد اطلقت الهيئة منذ تأسيسها أكثر من ٢٠ عملية استشارة عامة وذلك قبل اتخاذ أي قرار قد يؤثر على المعنيين بالقطاع. وعبر عملية استشارات عامة واضحة تضمن للأشخاص والمؤسسات المعنية بقطاع الاتصالات وقرارات الهيئة الحق بالتعبير عن رأيها قبل اتخاذها لأي قرار قد يؤثر عليهم، طرحت الهيئة المنظمة للاتصالات مشروع نظام إنشاء وتعديل المواقع الراديوية للاستشارة العامة وطلبت من الأطراف المعنيين إرسال ملاحظاتهم وتعليقاتهم بشأنه.

### 1.5.2 الموقع الإلكتروني

لطالما دأبت الهيئة على إغناء وتحديث موقعها الإلكتروني الرسمي، وهو البوابة الرسمية لجميع المعنيين بسوق الاتصالات. خلال العام ٢٠١١، تمّت إعادة ترتيب الصفحات بطريقة تسمح بتسهيل عمل محرّك البحث وتطويره، كما تمّ استحداث على موقع ويكيبيديا صفحات باللغتين العربية والإنجليزية حول الهيئة وذلك بهدف نشر المزيد من التوعية حول عملها. أما بالنسبة لمحتوى الموقع فقد تم تطوير أقسام مهمة منها: **قسم الدراسات**: يتضمّن هذا القسم لائحة من الدراسات التي أعدتها الهيئة والتي ساهمت في توضيح رؤية الهيئة حول مواضيع مختلفة، وتمّ استخدامها كركائز في بناء الإطار التنظيمي.

**قسم المقالات**: يتضمّن هذا القسم مقالات تتناول خبرات ومعارف خبراء الهيئة وأعضاء مجلس الإدارة المتخصصين بمجالات متعدّدة في قطاع الاتصالات.

**قسم جودة الخدمة**: يعنى هذا القسم بتقديم معلومات حول جودة الخدمة ومؤشرات الأداء الأساسية. ويتطرّق إلى نظام جودة الخدمة، مؤشرات الأداء الأساسية، تقرير انقطاع البث وحلّ قياس جودة الخدمة.

### 1.5.3 التواصل الداخلي

استكمالاً لنشاط التواصل الداخلي، وزّعت الهيئة عام ٢٠١٠ أكثر من ٤٠ ملحق إخباري داخلي تتطرق فيه إلى أهم ما يجري داخل الهيئة وخارجها من نشاطات تنظيمية وإدارية وتدريبية واجتماعية تهم فريق العمل.

### ٢. بناء القدرات المؤسسية

دخلت الهيئة في شراكة مع المنظمات الدولية، منها بشكل خاص الاتحاد الأوروبي والبنك الدولي، لتمويل مشاريع بناء القدرات. ومن خلال هذه المشاريع، اكتسبت الهيئة الأدوات التقنية الأساسية، وشاركت في جولات تدريبية لتعزيز قدرات فريق عملها.

### 2.1 تطوير الموارد البشرية

في العام ٢٠١١، عززت الهيئة قدرات فريق عملها وأقامت دورات تدريبية ركزت فيها على تقاسم المعرفة وعلى أساليب تطوير المهارات والمعارف.

### 2.1.1 منحة صندوق التنمية المؤسسية التابع للبنك الدولي

مول البنك الدولي للإنشاء والتعمير (البنك الدولي) مشروع "بناء القدرات في مجال تنظيم قطاع الاتصالات" عبر منحة قدمها صندوق التنمية المؤسسية بقيمة \$٤٩٢٣٠٠. يساعد هذا المشروع الهيئة على تبسيط عملياتها الداخلية وتعزيز الشفافية وبناء القدرات التقنية بشأن المسائل التنظيمية إثباتاً لمكانة الهيئة كجهة تنظيمية موثوقة وفعالة ومتجاوبة. وفيما يلي ملخص عن أبرز ما أنجز خلال سنة ٢٠١١ ضمن هذا المشروع:

#### - الجزء الأول : ترشيد الإجراءات الداخلية وتعزيز الشفافية في الهيئة المنظمة للاتصالات

عقدت الهيئة في مقرها بتاريخ ٢٨ آذار ٢٠١١ اجتماعاً تم خلاله فض العروض المالية المقدّمة للمناقصة الخاصة بالمرحلة الأولى من مشروع بناء القدرات التنظيمية للاتصالات الذي يموله البنك الدولي تحت عنوان "ترشيد الإجراءات الداخلية وتعزيز الشفافية في الهيئة المنظمة للاتصالات". حضر الاجتماع، بالإضافة إلى فريق عمل الهيئة، مندوبون عن الشركتين اللتين اجتازتا تقييم الهيئة التقني: شركة "انتركاي مونديال لمتد بالشراكة مع ترينيتي هورن" وشركة "تيم انترناشيونال". وبعد جمع نتائج التقييمات الإدارية والتقنية للعروض المقدمة، فازت شركة "انتركاي مونديال لمتد" بالمناقصة بعدما أن تقدّمت بأفضل عرض

تقني وبأقل ثمن للمشروع وحصلت على المعدل الأعلى. وبعد سلسلة مفاوضات، وقعت الهيئة المنظمة للاتصالات ممثلة برئيسها بالإنابة الدكتور عماد حب الله وشركة "انتركاي موندريال لمتد" ممثلة بالسيد كيث جيلبارت، في ٢٨ نيسان ٢٠١١، عقداً بقيمة إجمالية بلغت ٦٧٧،٢٤٧ دولار أمريكي لمدة سنة واحدة. الهدف من هذا المشروع مساعدة الهيئة على تحسين إجراءاتها الداخلية المتعلقة بالعمليات التنظيمية وإعداد مشاريع الموازنة، توفير بيئة الكترونية وتعزيز تبادل المعلومات بالإضافة إلى تطوير التواصل الخارجي مع المعنيين بالقطاع لإطلاعهم على أهم المعلومات ونشاطات الهيئة ونتائج أعمالها وتفعيل دورهم في عملية الاستشارات العامة وأخيراً تمكين آليات الرقابة والتقييم حفاظاً على الشفافية.

#### - الجزء الثاني: بناء قدرات الهيئة المنظمة للاتصالات في مواضيع سياسة إدارة الطيف الترددي واندماج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

كجزء من المنحة المقدمة من البنك الدولي للإنشاء والتعمير لتمويل مشروع بناء القدرات في مجال تنظيم قطاع الاتصالات، وضمن إطار بناء قدرات الهيئة المنظمة للاتصالات في مواضيع سياسة إدارة الطيف الترددي واندماج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بدأت الهيئة إجراءات التعاقد للجزء الثاني من هذه المنحة.

بعد نشر طلب الإعلان عن الاهتمام حول مشروع "بناء قدرات الهيئة المنظمة للاتصالات في مواضيع سياسة إدارة الطيف الترددي واندماج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجريدة الرسمية وعلى الموقعين الإلكترونيين للهيئة والبنك الدولي، تلقت الهيئة ١٨ عرضاً ثم وضعت، بنتيجة دراستها، قائمة مختصرة تضمنت ٦ شركات. تم اختيار الشركات استناداً إلى خبرات الشركات في مجالات سياسة إدارة الطيف الترددي واندماج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقها في الهيئات التنظيمية.

وقد قامت الهيئة بتاريخ ٤ نيسان ٢٠١١ بدعوة الشركات المدرج اسمها في القائمة المختصرة للاستجابة لطلب تقديم العروض للمشروع مع شروط مفصلة للمراجع والعروض الفنية والمالية. وسيتم الإعلان عن الشركة الفائزة بهذا المشروع خلال العام ٢٠١٢.

و تجدر الإشارة إلى أن الهدف من هذا المشروع هو مساعدة الهيئة المنظمة للاتصالات على تطوير مهارات العاملين لديها عبر تشجيع الابتكار في المسائل التقنية والاستفادة من أفضل الممارسات الدولية المتعلقة

بالشؤون التنظيمية. تسعى هذه الخدمات إلى بناء قدرات الهيئة المنظمة للاتصالات عبر تفعيل التفكير الاستراتيجي لديها حول الآثار المترتبة على الابتكارات التي طالت هيكلية السوق واقتصاديات تقديم الخدمات للمستهلكين. وسوف يركز هذا المشروع على خلق آليات تدعم التفكير الاستراتيجي للهيئة المنظمة للاتصالات حول دورها في تطوير السوق وتشجيع مشاركة القطاع الخاص. ومن ضمن هذه الخدمات، سوف تستعين الهيئة المنظمة للاتصالات بخبير استشاري يدعم العاملين لديها في المواضيع المتعلقة بسياسة الطيف الترددي واندماج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما سوف يساعدها أيضاً على وضع الاستجابات الاستراتيجية وعلى تطوير الأدوات الضرورية (مثل: توصيات السياسة العامة أو المبادئ/ القواعد التنظيمية).

#### - الجزء الثالث: بناء قدرات سياسة قطاع الاتصالات

وافق البنك الدولي على اختيار السيد غونولف مارتينسون \_ أخصائي في مجال الاتصالات ويتمتع بخبرة لأكثر من ٤٠ سنة في قطاع الاتصالات في فلندا والخارج - والتعاقد معه كاستشاري للمرحلة الثالثة من المشروع، وبالأخص لتأمين المساعدة التقنية لوزارة الاتصالات في مشروع إعادة هيكلية وتوسيع البنية التحتية (تحفيز فعالية عمليات خط وزارة الاتصالات الثابت، تطوير شبكات الحزمة العريضة في لبنان، تحفيز أداء شبكات وزارة الاتصالات الخلوية).

وقّعت الهيئة والسيد غونولف مارتينسون عقداً بقيمة \$٥٥٣٣٠ في ١١ شباط ٢٠١١ بناءً على الاتفاق بين الهيئة والبنك الدولي وبالالتزام مع الاتفاق البروتوكولي الموقع بين الهيئة ووزارة الاتصالات. يحدّد هذا العقد جميع الشروط والبنود المتعلقة بالقسم ٣.

#### - الجزء الرابع: التدقيق

وقّعت الهيئة ممثلةً بالدكتور عماد حب الله، رئيس الهيئة الإنابة، وشركة "ك بي أم جي" ممثلةً بالسيد إدغار جوجو، عقداً بقيمة \$٥٠٠٠ في ١٤ كانون الأول ٢٠١١. تتولّى الشركة بموجبه مهمة التدقيق السنوي للعمليات المتعلقة بنشاطات منحة التنمية المؤسسية ضمن مشروع "بناء قدرات الهيئة في مجال تنظيم قطاع الاتصالات". تشمل خدمات التدقيق المالي تعيين شركة تدقيق مستقلة لتولي التدقيق السنوي للعمليات المتعلقة بنشاطات منحة التنمية المؤسسية. وسوف تنجز ٣ عمليات تدقيق بالإضافة إلى عملية تدقيق بنهاية كل سنة مالية لنشاطات منحة التنمية المؤسسية.

## - بعثة الإشراف على مشروع بناء القدرات التنظيمية للاتصالات

شارك خبراء من الهيئة المنظمة للاتصالات باجتماعات بعثة الإشراف على مشروع صندوق التنمية المؤسسية التي ضمت ممثلين من البنك الدولي، وذلك لمراجعة التقدم المحرز في مشروع " بناء القدرات التنظيمية للاتصالات". وقد عقدت هذه الاجتماعات في الفترة الممتدة بين ٧ و ٩ ديسمبر ٢٠١١ في مقر الهيئة.

### 2.1.2 دورات الاتحاد الأوروبي الدراسية

خلال العام ٢٠١١، زار خبراء من الهيئة ٨ بلدان أوروبية ضمن سلسلة جولات دراسية مولها الاتحاد الأوروبي. تم تنظيم الجولات الدراسية بالتعاون مع الهيئات المنظمة الأوروبية، وتناولت مواضيع تنظيمية عدة مكنت خبراء الهيئة من اكتساب معارف تقنية والتعرف على افضل الممارسات المعتمدة من قبل الهيئات المنظمة الأخرى حول مواضيع تقوم الهيئة بمعالجتها. وقد ارتأت الهيئة أن تستفيد من خبرات الهيئات المنظمة الأخرى قبل وضع اللمسات الأخيرة على الوثائق التي تقوم بإعدادها وتطبيق قراراتها. زار خبراء الهيئة البرتغال، ألمانيا، فرنسا، إيطاليا، سويسرا، المملكة المتحدة، اليونان، قبرص وإيرلندا بهدف صقل معلوماتهم وكسب المعارف حول القضايا التقنية، القانونية، الإعلامية وشؤون المستهلك. ضمت الجولات الدراسية ٢١ خبيراً من الهيئة على مدى ٤٤ يوماً وعالجت المواضيع التالية:

#### ■ المحاور التقنية

- مشاركة البنى التحتية، بما في ذلك الوصول إلى القنوات (حقوق المرور) - الهيئة المنظمة للاتصالات في البرتغال.

- النفاذ إلى الحلقات المحلية - الهيئة المنظمة للاتصالات في ألمانيا

- ترابط شبكات الجيل الجديد - الهيئة المنظمة للاتصالات في إيطاليا

- تدريب حول إدارة حيز الترددات وبناء القدرات - الهيئات المنظمة للاتصالات في فرنسا، ألمانيا وسويسرا.

- التحضير للمؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية ٢٠١٢ / Report CPM - الاتحاد الدولي للاتصالات-سويسرا

- تدريب حول مراقبة حيز الترددات وبناء القدرات - الهيئة المنظمة للاتصالات في سويسرا

- المساعدة في إعداد وتوجيه مراقبة المواصفات الفنية للمعدات الطرفية ومعدات الراديو - الهيئة المنظمة للاتصالات في سويسرا - الهيئة المنظمة للاتصالات في إيرلندا - دائرة شؤون الأعمال، الابتكارات والمهارات في المملكة المتحدة.

- المحاور القانونية
- معالجة النزاعات - الهيئة المنظمة للاتصالات في فرنسا
- المحاور الإعلامية
- تطوير السياسة الإعلامية في الهيئة/الشفافية - الهيئة المنظمة للاتصالات في فرنسا
- شؤون المستهلك
- حماية حقوق المستهلك واستراتيجيات التواصل - الهيئة المنظمة للاتصالات في اليونان

### 2.1.3 ورشات عمل الشبكة الأورو- متوسطة للمنظمين

اجتمع ممثلو الأعضاء المنظمين في الشبكة الأورو- متوسطة للمنظمين في مدينة روما في كانون الثاني ٢٠١١ ضمن الدورة السنوية العامة لمناقشة تمويل واستمرارية الشبكة الأورو- متوسطة للمنظمين، وذلك بهدف تلخيص مجريات العام ٢٠١٠ ووضع خطة لنشاطات العام ٢٠١١. خلال الاجتماع العام، تم تعيين إيطاليا رئيساً جديداً للشبكة ومصر نائب رئيس جديد.

ومن ثم، تم استخدام نتائج المقارنة المرجعية لتقييم الاختلاف بين الأساليب التنظيمية التي تحتاج إلى الانسجام في ما بينها فضلاً عن تقييم التحديات المماثلة التي يواجهها المنظمون حالياً، الأمر الذي يستدعي تضافر الجهود المشتركة للأعضاء والدعم من قبل الشبكة الأورو- متوسطة.

وعلى مدار السنة، تعمل الهيئة مع أعضاء آخرين من الشبكة الأورو- متوسطة للمنظمين على متابعة تنظيم ورش العمل لضمان مشاركة مستمرة إلى جانب المساهمة الفعالة للهيئة في هذه الأحداث. وقد حضرت الهيئة بشكل فعال ورش العمل التالية خلال العام ٢٠١١:

- الترخيص والولوج المفتوح على الأسواق، عمان - الأردن
- حماية المستهلكين، باريس - فرنسا
- التحول من البث المتمائل إلى البث الرقمي و نشر خدمات الحزمة العريضة اللاسلكية، لارنكا - قبرص
- تنظيم عملية المنافسة بالأسعار للاعبين العاديين وذوي القوة التسويقية الهامة، برشلونة - إسبانيا
- حق المرور و تشارك البنى التحتية، ليشبونة - البرتغال

- سياسات تعزيز شبكات الجيل الجديد والحزمة العريضة، قواعد معونات الدولة، تنظيم الدخول الى شبكات الجيل الجديد، إسطنبول - تركيا

## ٢,٢ إدارة الميزانية 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 ٢٠١٢، وعلى التعاون مع مؤسساتٍ 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 الفنية.

### 2.2.1 موازنة الهيئة لعام ٢٠١٢ وانتظار إقرار الموازنة العامة

خلال العام ٢٠١١ قامت الهيئة بإعداد موازنتها لعام ٢٠١٢ وفقاً لما ينصّ عليه قانون الاتصالات ٢٠٠٢/٤٣١، وبينت تفاصيل نفقات الاستثمار والتشغيل المتوجبة للوحدات المختلفة في أدائها لمهامها الحالية، بالإضافة إلى نفقات التجهيزات والألويات التي تنوي الهيئة القيام بها عام ٢٠١٢ مثل مراقبة جودة الخدمة، إدارة حيز الترددات ومراقبته، إلى جانب مشاريع الموافقة على المعدات وشؤون المستهلك. وقد تضمّنت موازنة الهيئة لعام ٢٠١٢ مساهمات حكومية من وزارة الاتصالات ومِنحةً من البنك الدولي.

٢,٢,٢ البيانات المالية المدققة

بيان المركز المالي			
كما في 31 كانون الأول			
مدققة	مدققة	إيضاح	بالليرة اللبنانية
2010	2011		الموجودات
797,165,966	627,092,137	5	الممتلكات والمعدات
248,278,801	151,422,285	6	الاصول الثابتة غير المادية
-	904,500,000		مدفوعات لقاء شراء ممتلكات ومعدات
6,030,000	6,030,000		ودائع قابلة للاسترداد
1,051,474,767	1,689,044,422		مجموع الموجودات غير المتداولة
			الموجودات المتداولة
36,000,000,000	36,000,000,000	7	مخصصات مستحقة
1,250,935,984	1,735,239,799	8	ذمم مدينة أخرى
2,767,774,623	3,977,265,662	9	النقد وشبه النقد
40,018,710,607	41,712,505,461		مجموع الموجودات المتداولة
41,070,185,374	43,401,549,883		مجموع الموجودات
			المطلوبات
			المطلوبات المتداولة
9,364,123,000	9,364,123,000	10	سلفات برسوم الدفع
1,484,032,264	1,702,398,699	11	ذمم دائنة أخرى
10,848,155,264	11,066,521,699		مجموع المطلوبات المتداولة
30,222,030,110	32,335,028,184		صافي الموجودات
41,070,185,374	43,401,549,883		مجموع صافي الموجودات والمطلوبات

بيان التغير في صافي الموجودات للسنة المنتهية في 31 كانون الأول			
مدققة 2010	مدققة 2011	إيضاح	بالليرة اللبنانية
9,430,416,090	7,838,313,726		إيرادات وهبات
(4,103,110,063)	(4,058,640,784)	12	أعباء المستخدمين والمتعاقدين المؤقتين
(1,531,284,385)	(1,666,674,868)	13	المصاريف الادارية والعامة
3,796,021,642	2,112,998,074		التغير في صافي الموجودات
26,426,008,468	30,222,030,110		صافي الموجودات في بداية السنة
30,222,030,110	32,335,028,184		صافي الموجودات في نهاية السنة

بيان التدفقات النقدية			
للسنة المنتهية في 31 كانون الأول			
مدققة	مدققة	إيضاح	بالليرة اللبنانية
2010	2011		
			<b>التدفقات النقدية من الأنشطة التشغيلية</b>
3,796,021,642	2,112,998,074		التغير في صافي الموجودات
			تعديلات:
-	97,512		خسارة التفرغ عن ممتلكات ومعدات
250,348,746	286,304,185		الاستهلاكات والاطفاءات
4,046,370,388	2,399,399,771		
-	(904,500,000)		التغير بالمدفوعات لقاء شراء ممتلكات ومعدات
(1,018,294,432)	(484,303,815)		التغير في الذمم المدينة الأخرى
(551,978,050)	218,366,435		التغير في الذمم الدائنة الأخرى
2,476,097,906	1,228,962,391		<b>صافي النقد الناتج عن (المستخدم في) الأنشطة التشغيلية</b>
			<b>التدفقات النقدية من الأنشطة الاستثمارية</b>
(242,057,378)	(13,249,598)		شراء ممتلكات ومعدات
(41,307,008)	(6,467,175)		شراء أصول ثابتة غير مادية
-	245,421		إيرادات بيع ممتلكات ومعدات
(283,364,386)	(19,471,352)		<b>صافي النقد المستخدم في الأنشطة الاستثمارية</b>
			<b>التدفقات النقدية من الأنشطة التمويلية</b>
364,123,000	-		مخصصات مقبوضة خلال السنة
364,123,000.00	-		<b>صافي النقد الناتج عن الأنشطة التمويلية</b>
2,556,856,520	1,209,491,039		<b>صافي التغير في النقد وشبه النقد</b>
210,918,103	2,767,774,623		النقد وشبه النقد في 1 كانون الثاني
2,767,774,623	3,977,265,662	9	<b>النقد وشبه النقد في 31 كانون الأول</b>