

الجمهورية اللبنانية
الهيئة المنظمة للاتصالات

التقرير السنوي

لعام ٢٠١٢

قائمة المحتويات

كلمة الرئيس

مقدمة

١. تمهيد الطريق باتجاه إصلاح وتطوير القطاع

١.١ رصد السوق

- ١,١ نظرة عامة على سوق الهاتف الثابت
- ٢,١ نظرة عامة على سوق الهاتف الخليوي
- ٣,١ نظرة عامة على سوق الحزمة العريضة
- ٤,١ تحليل الأسعار
- ١,٤,١ تحليل أسعار خدمات الهاتف الثابت
- ٢,٤,١ تحليل أسعار سوق الهاتف الخليوي
- ٣,٤,١ تحليل أسعار سوق الحزمة العريضة
- ٤,٤,١ دراسات مقارنة حول أسعار الخدمات الصوتية الخلوية
- ٥,١ دراسة حول طلب اندماج خدمات الانترنت

٢. دراسات مقارنة

- ١,٢ دراسة مقارنة حول سياسة قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- ٢,٢ دراسة مقارنة حول أنظمة ونماذج حساب التكلفة

٣. إدارة الموارد النادرة

- ١,٣ شروط الأملاك العامة واحتياجات المباني الجديدة لتحمل خدمات الحزمة العريضة
- ٢,٣ إدارة حيز الترددات
- ١,٢,٣ المشاركة في وضع خطة الانتقال من البث التلفزيوني التماثلي الأرضي إلى البث التلفزيوني الرقمي الأرضي
- ٢,٢,٣ المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية ٢٠١٢
- ٣,٢,٣ التدخلات الميدانية (توقيف البث الغير شرعي والتشويش)

٤. الموافقة على معدات الاتصالات والمقاييس
- ١,٤ الجمعية العالمية لتقييس الاتصالات WSA12
- ٢,٤ تمثيل لبنان في منتدى التوافقية وقابلية التشغيل البيئي للمنظمة العربية والإفريقية
- ٣,٤ نشاطات المؤسسة اللبنانية للمقاييس LIBNOR
٥. تمثيل لبنان في المؤتمر العالمي للاتصالات الدولية (WCIT)

.II

جهود الهيئة لتحسين تجربة المستهلك في سوق الاتصالات

١. جهود الهيئة لحماية المستهلك
- ١,١ معالجة الشكاوى
- ٢,١ حماية الأطفال على الانترنت
- ١,٢,١ مشروع تشجيع المواطنة المسؤولة على الفضاء السيبراني
- ٢,٢,١ مشروع سفراء الانترنت
- ٣,٢,١ ميثاق القواعد لمقدمي خدمات الانترنت
- ٤,٢,١ ميثاق قواعد مقاهي الانترنت
- ٣,١ حملات التوعية

٢. جهود الهيئة في مجال مراقبة جودة الخدمة

- ١,٢ المعدات
- ٢,٢ الاختبارات

٣. تحفيز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

- ١,٣ ربط المدارس بشبكة الانترنت
- ٢,٣ المراكز الاجتماعية

.III

بناء القدرات والجسور

١. بناء قدرات الهيئة
- ١,١ منحة صندوق التنمية المؤسسية التابعة للبنك الدولي
- ٢,١ إطلاق فرق عمل الهيئة

٣,١ تنمية قدرات الموارد البشرية في الهيئة

٢. الأمن السيبراني

١,٢ جهود التوعية

٢,٢ خطة عمل لأمن شبكات الاتصالات والمؤسسات

٣,٢ مساهمة الهيئة مع Impact

٣. التعاون مع المؤسسات المحلية والدولية

١,٣ نشاطات الهيئة مع الاتحاد الدولي للاتصالات

١,٣ المؤتمرات

٢,١,٣ الحكومة الالكترونية

٣,١,٣ الصحة الالكترونية

٤,١,٣ مقترح الاتحاد الدولي للاتصالات لإنشاء مركز تدريب للاتصالات في لبنان

٥,١,٣ مساهمة الهيئة في مجال ال IPv6

٦,١,٣ التنسيق مع المكتب الإقليمي العربي للاتحاد الدولي للاتصالات

٢,٣ نشاطات الهيئة مع الشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات

٣,٣ نشاطات الهيئة مع الشبكة الأورو - متوسطة لمنظمي قطاع الاتصالات

٤,٣ المرصد العربي للأمن والسلامة في الفضاء السيبراني

٥,٣ نشاطات الهيئة مع المنتدى العربي لحوكمة الانترنت

٦,٣ توقيع مذكرة تفاهم بين الهيئة والجامعة اللبنانية

٧,٣ مشروع بيئة الانترنت المحمول (MIEP)

٤. التواصل مع المعنيين بقطاع الاتصالات

١,٤ الاستشارات العامة

٢,٤ الموقع الالكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي

٣,٤ تمثيل الهيئة والمشاركة بمؤتمرات إقليمية وعالمية

٤,٤ جهود التوعية

٥. إدارة الميزانية والموارد المالية

١,٥ موازنة ٢٠١٢

٢,٥ البيانات المالية غير المدققة

كلمة الرئيس

خلال العام ٢٠١٢ واجهت الهيئة العديد من الصعوبات والتحديات كان أبرزها انتهاء ولاية مجلس إدارتها في شباط ٢٠١٢، بعد رحلة عطاء وسعي استمرت ٥ سنوات وعدم تعيين مجلس إدارة جديد حتى الآن. ومع ذلك مضى فريق عمل الهيئة قدماً، رغم قلة الإمكانيات المتوفرة له، في العمل على إنجاز مهمة الهيئة الآيلة إلى تطوير وتنظيم قطاع الاتصالات في لبنان. كما أنكب فريق العمل على حماية مستهلكي خدمات الاتصالات، محاولاً تذليل العقبات التي أعاقت تقدم مسيرة الهيئة و أهمها عدم تطبيق القانون ٢٠٠٢/٤٣١ بشكل كامل وعدم القدرة على تفعيل دور الهيئة عبر دفع عجلة استكمال انتقال كامل الصلاحيات المذكورة في القانون من وزارة الاتصالات إلى الهيئة.



أما أبرز الجهود والانجازات خلال العام ٢٠١٢ فنعددها كما يلي، على سبيل المثال لا الحصر:

١- على صعيد بناء وتعزيز قدرات الهيئة

مرت الهيئة بوضع استثنائي ودقيق خلال العام ٢٠١٢ نتيجة انتهاء ولاية مجلس إدارتها وعدم تعيين مجلس إدارة جديد. وعليه ضافر فريق عمل الهيئة جهوده بهدف التحضير للانتقال إلى المرحلة الجديدة عبر تأليف فرق عمل ضمّت كل خبراء الهيئة. وقد عالجت هذه الفرق وبحثت في محاور ومواضيع عديدة منها: جودة الخدمة، رسوم التعرف والخدمات، سياسة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيز الترددات، شؤون المستهلك، تنمية قدرات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المدارس الرسمية وغيرها.

وتابعت الهيئة العمل على تعزيز وتمتين علاقاتها مع المنظمات المحلية والإقليمية والدولية من جهة أخرى وذلك عبر مشاركتها في جولات دراسية، مؤتمرات وورش عمل وتوقيع لمذكرات تفاهم كالتي تم توقيعها مع الجامعة اللبنانية، وتقديم دراسات ومساهمات في عدة مجالات نذكر منها مساهمات تم تقديمها الى الاتحاد الدولي

للاتصالات تتناول مواضيع الحكومة الإلكترونية والصحة الإلكترونية في لبنان. هذا بالإضافة إلى سعي إدارة الهيئة إلى تعزيز قدرات خبراءها بالرغم من محدودية الموارد المالية عبر فتح المجال أمام عدد منهم للمشاركة في نشاطات تدريبية وتعليمية محلية، إقليمية ودولية تناولت مواضيع عديدة ومتنوعة.

كما تابعت الهيئة العمل على تنفيذ مشروع "بناء القدرات في مجال تنظيم قطاع الاتصالات" الممول عبر منحة من البنك الدولي. وقد ساعد هذا المشروع الهيئة على تبسيط عملياتها الداخلية وتعزيز الشفافية وبناء القدرات التقنية بشأن المسائل التنظيمية إثباتاً لمكانة الهيئة كجهة تنظيمية موثوقة وفعالة ومتجاوبة.

٢- على صعيد التعاون مع وزارة الاتصالات

خلال العام ٢٠١٢، استمرت الهيئة في سعيها إلى تمثين العلاقات بينها وبين وزارة الاتصالات و توطيد التعاون بينهما بما يخدم مصلحة القطاع. وقد قامت الهيئة بإعداد الدراسات والتحليلات الضرورية التي ساعدت الوزارة على اتخاذ القرارات الإستراتيجية التي تصب في مصلحة تطوير قطاع الاتصالات وهي تتعلق على سبيل المثال لا الحصر بإدارة حيز الترددات، سياسة التسعير والمساهمة في بلورة سياسة القطاع.

ومن أبرز انجازات الهيئة لهذا العام تولي الهيئة مهمة تمثيل لبنان في نشاطات الاتحاد الدولي للاتصالات بإيعاز من الوزارة مع ما تتضمنه هذه المهمة من عمليات تنسيق ومشاركه ومتابعة مع فرق عمل الاتحاد الدولي للاتصالات. وكان لفريق الهيئة مساهمة فعّالة في أعمال "المؤتمر العالمي للاتصالات (WCIT 2012)" الذي استعرض قوانين الاتصالات الدولية بهدف الوصول الى معاهدة عالمية ملزمة تحدد المبادئ العامة لضمان التدفق الحر للمعلومات في جميع أنحاء العالم، أسعار معقولة ومنصفة للجميع ووضع حجر الأساس للابتكار والنمو المستمر في السوق. قد قامت الهيئة، بناء على طلب معالي وزير الاتصالات، بإعداد خطة مفصلة تعنى بالأمن السيبراني (Cybersecurity) و تتضمن التوصيات والتدابير اللازمة لضمان أمن البيئة السيبرانية للمشاركين، العاملين، وأصول وموارد المؤسسات الخاصة والعامة لمختلف القطاعات الحيوية في لبنان.

٣- على صعيد حماية المستهلك وأمن الفضاء السيبراني ومكافحة التشويش (تداخل الترددات اللاسلكية)

تشكل حماية حقوق المستهلكين إحدى أهم أولويات الهيئة منذ انطلاقتها. فبالإضافة إلى مهمتها الآيلة إلى إرساء بيئة تنظيمية تعزز قيام سوق اتصالات تنافسية لتقديم أفضل الخدمات بأسعار معقولة وبمستويات مقبولة لجودة الخدمة، تعنى الهيئة أيضاً بحماية حقوق مستهلكي خدمات الاتصالات وضمان احترام معلوماتهم الشخصية. وعليه، قامت الهيئة بتلقي ومعالجة شكاوى المستهلكين ومعالجتها لدى مقدمي خدمات الاتصالات في لبنان ونشر التوعية عبر إطلاق حملة إعلانية وإصدار كراسات موجهة إلى المستهلك اللبناني تشرح دور الهيئة في هذا المجال وتحدد واجبات وحقوق المستهلك.

ومن ضمن جهود التوعية وضمان حماية حقوق مستهلكي خدمات الاتصالات، عملت الهيئة على رفع مستوى الوعي حول المخاطر التي يواجهها الأطفال على شبكة الانترنت من خلال تدابير متعددة لتعزيز حماية الأطفال على الانترنت منها على سبيل المثال لا الحصر توفير معلومات مفصلة حول سبل حماية الأطفال على موقع الهيئة الالكتروني، مساهمة الهيئة الفعالة في لجان المجلس الأعلى للطفولة وغيرها من المنظمات المعنية بهذا المجال والعمل عن كثب مع المعنيين لإصدار ميثاق قواعد سلوك لمقدمي خدمات الانترنت ومقاهي الانترنت من أجل ضمان بيئة أكثر أمناً على الانترنت.

أما في مجال أمن الفضاء السيبراني، قد كان للهيئة إسهامات كبيرة في هذا الموضوع وذلك عبر المشاركة في المؤتمرات الدولية التي تعنى بهذا المجال مثل المرصد العربي للسلامة والحماية في الفضاء السيبراني، منصة الأمن السيبراني التي أطلقها الاتحاد الدولي للاتصالات وغيرها، أو عبر تقديم العروض محلياً ودولياً وإعداد البحوث ونشر التوعية حول المسائل المتعلقة بأمن الفضاء السيبراني

كما تابعت فرق الهيئة المختصة العمل على التصدي لكافة مشاكل التشويش من قبل مستخدمي أجهزة التشويش وإعادة الإرسال (repeaters) غير المصرح لهم، والتي تؤدي إلى تدهور نوعية خدمات شبكات الخليوي وشبكات خدمة البيانات. كما ساهمت الهيئة بالتعاون مع الأجهزة القضائية والأمنية المختصة في مكافحة العديد من حالات التعدي على الترددات من خلال استخدام معدات غير شرعية وتوزيع خدمات الاتصالات غير الشرعية. وعلى صعيد آخر، كان لفريق عمل الهيئة مشاركة فعالة في العمل على إعداد مخطط الانتقال من البث التلفزيوني التناظري إلى البث الرقمي، والذي أقر من قبل مقام مجلس وزراء لبنان.

٤- على صعيد قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتعليم

من إحدى مهام الهيئة التي نص عليها القانون "مساعدة المؤسسات التربوية في تنفيذ برامجها من خلال الاتصالات". وعليه، قامت الهيئة بمساهمات عديدة خلال العام ٢٠١٢ بتحفيز تطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمصلحة قطاع التعليم. وبشكل أدق، ساهمت الهيئة بالتعاون مع وزارة التربية والتعليم العالي والمكتب الإقليمي للإتحاد الدولي للاتصالات بتحفيز التعليم الوطني والعمل على محو الأمية الالكترونية، كما دعمت المراكز الاجتماعية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الموجودة وسعت إلى إنشاء مراكز جديدة في المناطق النائية والمحرومة.

وفي الختام أود التعبير عن فخري بإنجازات الهيئة طوال الأعوام الستة الماضية ولا يسعني سوى أن أتقدم بالشكر إلى فريق عمل الهيئة المحترف على جهدهم ودعمهم الدؤوب خدمة للقطاع والوطن وذلك بالرغم من الإمكانيات المالية المتواضعة والظروف الصعبة التي مرت بها الهيئة منذ انطلاقتها. ومع مغادرة مجلس إدارة الهيئة السابق أتمنى أن يتم ، بأسرع وقت ممكن، تعيين أعضاء جدد يتمتعون بقدر عالي من الكفاءة والخبرة على أن يتابع مجلس الإدارة الجديد الجهود التي بدأتها منذ ستة أعوام من أجل تنمية القطاع والحفاظ على استمرارية الهيئة.

مقدمة

خلال العام ٢٠١٢، مضت الهيئة قدماً في العمل على إنجاز مهمتها التي أنيطت بها بموجب قانون الاتصالات رقم ٢٠٠٢/٤٣١، واستمرت في بناء قدرات المؤسسة على الرغم من المصاعب والتحديات العديدة التي واجهتها.

وكانت إحدى أهم التحديات التي واجهت الهيئة خلال هذه السنة انتهاء ولاية أعضاء مجلس الإدارة وعدم انتخاب مجلس إدارة جديد ليتولى المناصب المرصودة له في المؤسسة. وقد انتقلت الهيئة إلى مرحلة تصريف الأعمال برئاسة وإشراف الدكتور عماد حب الله الذي لازم منصبه نظراً للوضع الحساس الذي تمر به الهيئة ومنعاً للدخول في مرحلة الفراغ الإداري.

وقد ركزت الهيئة خلال هذا العام على تمهيد الطريق أمام إصلاح القطاع، حماية وتوعية المستهلك اللبناني، تطوير الإطار التنظيمي وبناء قدرات المؤسسة.

وقد قامت الهيئة بإعداد الدراسات والتحليلات الضرورية التي ساعدت الحكومة اللبنانية على اتخاذ القرارات الإستراتيجية التي تصب في مصلحة تطوير قطاع الاتصالات. وقد انكب فريق عمل الهيئة على تقييم أسواق الهاتف الثابت، الخليوي والانترنت وأعد دراسات عديدة حول سياسات التسعير (الجيل الثالث والانترنت الرقمي السريع) حيث قيّمت الوضع الراهن في لبنان بالمقارنة مع الدول المحيطة به. كما كان للهيئة إسهامات عديدة في مجال أمن الفضاء السيبراني، حماية الأطفال على الإنترنت وحماية المستهلك اللبناني.

من ناحية أخرى، شكل بناء قدرات المؤسسة أحد أهم المحاور التي عملت عليها الهيئة خلال العام ٢٠١٢. وعليه، ركزت الهيئة على تعزيز قدراتها البشرية عبر ضخ المعرفة في صفوف العاملين فيها وتكثيف جهودها لتدريب وصقل معارف فريق عملها تماشياً مع أفضل الممارسات الدولية. كما عملت الهيئة أيضاً على تطوير شبكة علاقات واسعة مع شركائها، أثبتت وجودها في المحافل والمؤتمرات الإقليمية والدولية وسعت إلى تأمين الموارد المالية الضرورية لاستمرار قيام المؤسسة بمهامها بفعالية.

أخيراً، وعلى الرغم من التحديات المتعددة التي تقف عائقاً أمام تقدمها، تجددت الهيئة التزامها بتطوير وتطبيق أفضل الأنظمة الآلية إلى تطوير قطاع الاتصالات، وتشدد على استمرار سعيها بمساعدة فريق عملها المتفاني وبالتعاون مع شركائها على تولي الصلاحيات التي أناطها بها قانون الاتصالات.

1. تمهيد الطريق باتجاه إصلاح وتطوير القطاع

تؤمن الهيئة بأهمية المباشرة السريعة في عملية إصلاح 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 الإستراتيجية التي تصب في مصلحة تطوير القطاع. وقد عملت الهيئة على تعزيز قدرات لبنان وتعاونت مع وزارة الاتصالات للوصول إلى هذا الهدف.

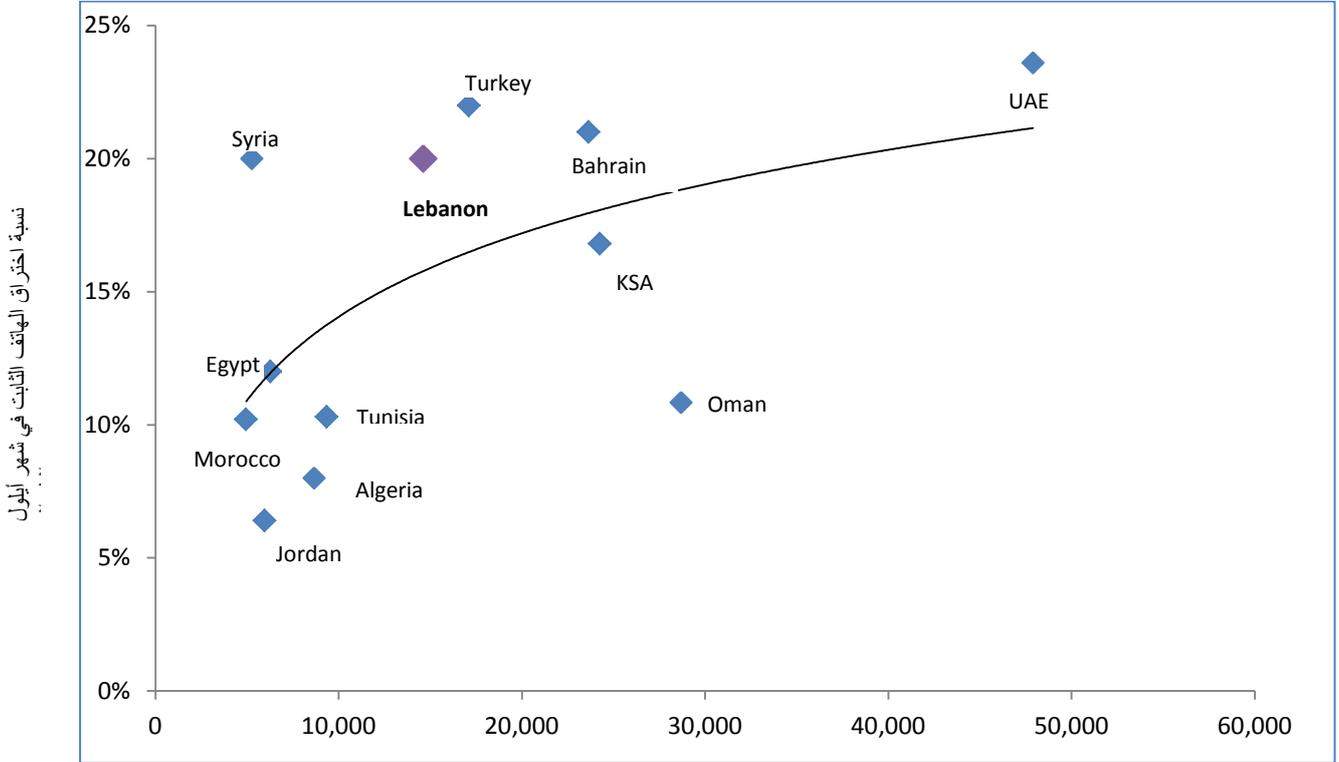
1. رصد السوق

خلال العام 2012، أجرت الهيئة عدّة دراسات حول مواضيع متعددة تتعلق بسوق الاتصالات، وقامت بجمع ودراسة وتحليل بيانات مهمة لهذه الأسواق واقترحت حلولاً لمشاكلها تساهم، بمساعدة الدولة اللبنانية، على اتخاذ وتنفيذ قرارات إستراتيجية للمضي قدماً بتطوير قطاع الاتصالات في لبنان.

1,1 نظرة عامة على سوق الهاتف الثابت

قدّرت نسبة الاختراق الثابتة للمنازل بحوالي 65% في شهر أيلول 2012 محققة زيادة نقطة مئوية مقارنة مع العام 2011. كما تظهر المقارنة مع الدول المحيطة أن لبنان يحتل مكانة متقدمة ضمن هذه البلدان آخذين بعين الاعتبار الناتج المحلي الإجمالي للفرد.

مقارنة بين البلدان لاختراق الخطوط الثابتة والنتاج المحلي الإجمالي للفرد



النتاج المحلي الإجمالي للفرد ٢٠١٢ (تعادل القدرة الشرائية) (دولار أميركي)

المصدر: البنك الدولي، مجموعة المرشدون العرب AAG، مواقع الهيئات المنظمة، تحليل الهيئة في لبنان،

٢٠١٢

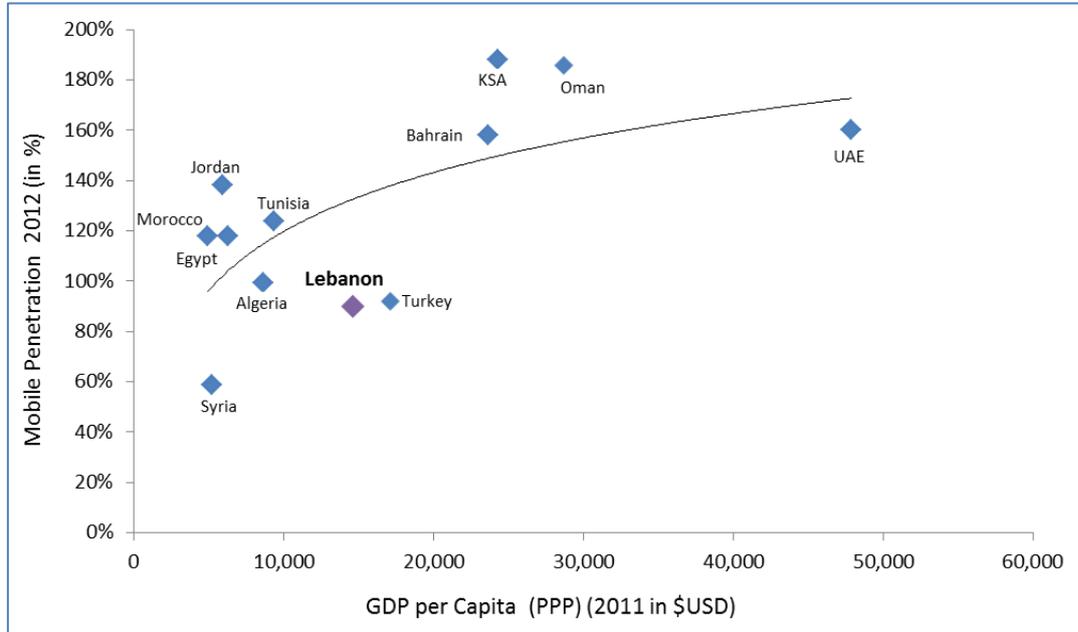
استمرت خلال سنة ٢٠١٢ كافة التحديثات والتوسعات التي بدأت على الشبكة خلال السنتين الماضيتين. تهدف هذه التوسعات إلى استيعاب التطور التكنولوجي والطلب المتزايد على الخدمات الجديدة. بدأت وزارة الاتصالات التخطيط لاستثمارات كبرى في البنى التحتية المحلية في سنة ٢٠١٠. في ذلك الوقت، أطلقت الوزارة استدرج عروض لمشروع توسعة وتحديث شبكة الاتصالات المحلية من خلال تركيب شبكة مترابطة من الألياف الضوئية بطول ٤٤٠٠ كلم من المعدات والمقسمات والمحولات المرافقة. بدأ التركيب الفعلي للشبكة خلال العامين ٢٠١١ و٢٠١٢ في الجنوب وبيروت، ومن المتوقع أن تتجز في شهر نيسان ٢٠١٣.

٢,١ نظرة عامة على سوق الهاتف الخليوي

في شهر شباط ٢٠١٢، تم تمديد عقدي الإدارة مع شركتي أوراسكوم القابضة للاتصالات (MIC1 Alfa) وزين للاتصالات (MIC2 –Touch) لمدة سنة واحدة حتى ٣١ كانون الثاني ٢٠١٣. خلال هذا العام، شهد قطاع الهاتف الخليوي دخول عدة عروض وباقات جديدة إلى السوق. وقد تغيرت هيكلية العروض حيث أصبح بإمكان المستهلك اختيار الباقة التي تناسب احتياجاته .

على الرغم من النمو الكبير في عدد مشتركوي الهاتف الخليوي، لا يزال لبنان متأخراً بالمقارنة مع معدل اختراق الهاتف الخليوي في دول المنطقة والذي يبلغ ١٢٧%. خلال الفصل الثالث من العام ٢٠١٢ بلغت نسبة الاختراق ٩٠% تقريباً بزيادة أكثر من ١٠% خلال فترة ٩ أشهر.

مقارنة بين البلدان لاختراق الهاتف الخليوي والنتاج المحلي الإجمالي للفرد



المصدر: البنك الدولي، مجموعة المرشدون العرب AAG، مواقع الهيئات المنظمة، تحليل الهيئة في

لبنان، ٢٠١٢

بعد سنة واحدة من إطلاق خدمات الجيل الثالث، كان الإقبال على الانترنت الخليوي ايجابى جداً ، فقد اشترك أكثر من ٣٠% من مشتركى الهاتف الخليوي بخدمة الجيل الثالث. قدرت نسبة ارتفاع عدد المشتركين في خدمات الجيل الثالث بأكثر من ١٣٤% في الفصول الثلاثة الأولى من العام ٢٠١٢ لتبلغ أكثر من ١,١ مليون مشترك في شهر أيلول. السرعة الحقيقية المتوسطة هي ١,٢ ميغابيت معروضة ابتداءً من ١٠ دولار أمريكي في الشهر .

خلال الفصل الأخير من سنة ٢٠١٢، أطلقت وزارة الاتصالات مبادرات جديدة للبدء بإدخال خدمات المشاريع المتطورة طويلة الأمد (LTE) بالإضافة إلى فتح شبكات مشغلي الهاتف الخليوي أمام مقدمي خدمات الانترنت لإعادة بيع الانترنت الخليوي .

٣,١ نظرة عامة على سوق الحزمة العريضة

منذ إطلاق خدمات الانترنت الرقمي السريع والحزمة العريضة اللاسلكية سنة ٢٠٠٧، عكفت الهيئة المنظمة للاتصالات بشكل مستمر على مراقبة السوق. ولعدة سنوات، لم يرتق سوق خدمات النطاق العريض في لبنان وبقي متخلفاً لجهة حاجات مشتركى المنازل والمؤسسات. حمل العام ٢٠١١ علامة فارقة عبر إطلاق عروض جديدة بسرعة أكثر وأسعار أقل مما أدى إلى إقبال كبير خلال العام ٢٠١٢. وبالرغم من ذلك، لا تزال الخدمات المقدمة في لبنان لا ترقى لمثيلاتها في البلدان المحيطة والعالم وخصوصاً لجهة الجودة والسعة ومروحة الخدمات المتقدمة.

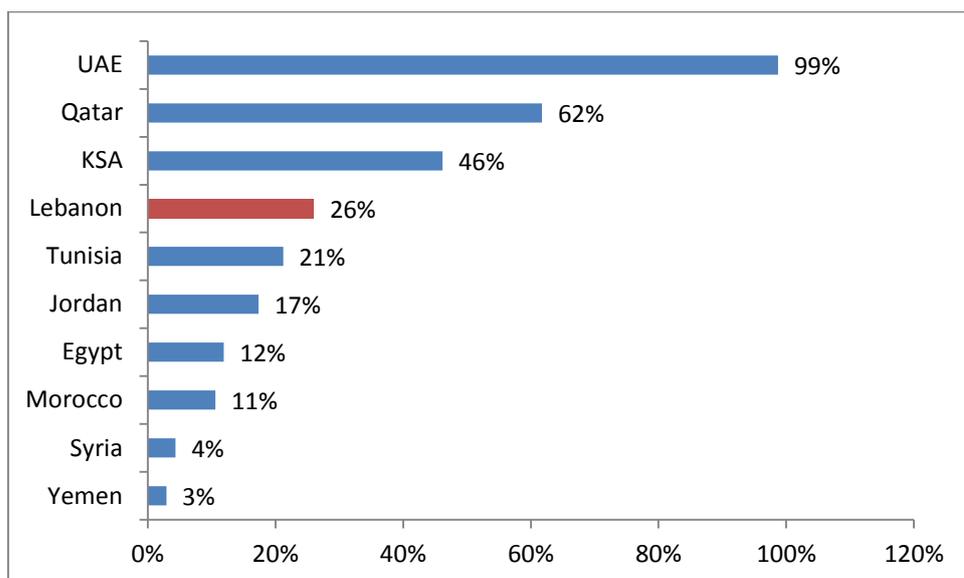
تقدم خدمات الانترنت والحزمة العريضة اللاسلكية حالياً من قبل أكثر من ١٨ مقدم خدمة انترنت يستعملون الشبكة اللاسلكية لأربعة مقدمي خدمات نقل معلومات يقدمون أيضاً الخدمات للمنازل والشركات. حافظت نسبة اختراق خدمات الانترنت (تتضمن جميع الخدمات السلكية واللاسلكية ومقدمي الخدمات غير المرخص لهم) على ثباتها خلال سنة ٢٠١٢ و قدرت بحوالي ١١% من السكان خلال شهر أيلول ٢٠١٢.

تقدم خدمات الانترنت الرقمي السريع من قبل شركات الانترنت 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 انترنت بالإضافة إلى وزارة الاتصالات.

حتى شهر أيلول ٢٠١٢، بلغ عدد مراكز خدمة الانترنت السريع ١٧٠ مركزاً منهم ٧٠ مركزاً دخلها القطاع الخاص. وبعد التأخير الحاصل لتقديم خدمات الانترنت الرقمي السريع خلال العام ٢٠١١، انتعش السوق مجدداً خلال العام ٢٠١٢ مع إدخال العروض الجديدة خلال الربع الأخير من العام الماضي. بلغت نسبة اختراق المنازل ٢٦% في أيلول ٢٠١٢.

اختراق خدمة الانترنت الرقمي في المنازل حتى الفصل الثالث ٢٠١٢



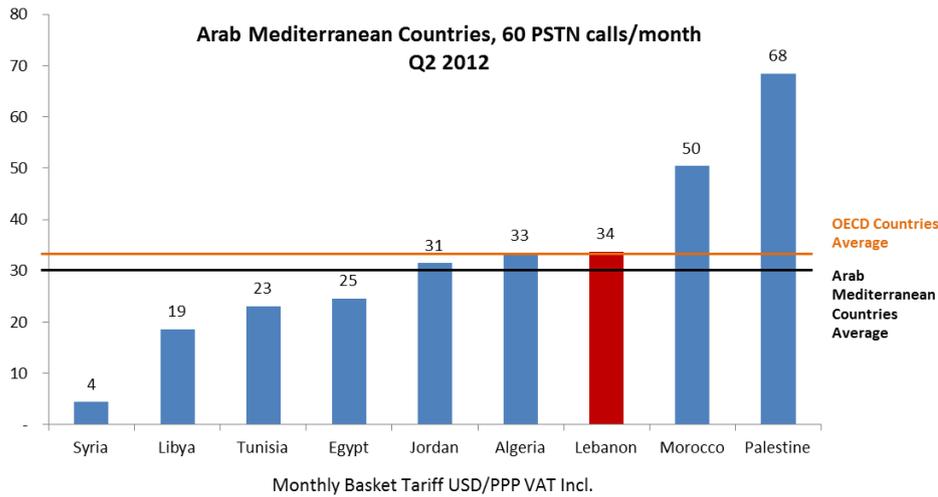
المصدر: تقارير مجموعة المرشدون العرب AAG ، مواقع الهيئات المنظمة، تحليل الهيئة في لبنان

٤,١ تحليل الأسعار

١,٤,١ تحليل أسعار خدمات الهاتف الثابت

أظهرت دراسة مقارنة لسعر سلة الخطوط الثابتة المتضمنة ٦٠ مكالمة في الشهر، أن التعرفة في لبنان لم تتغير خلال العام ٢٠١٢، ولم تنزل أعلى من معدل التعريفات في البلدان العربية المتوسطة وتتماشى مع معدل التعريفات في البلدان الأعضاء في "منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية" والبالغ حوالي ٣٤ دولار أميركي PPP.

قياس تكاليف سعر سلة الهاتف الثابت

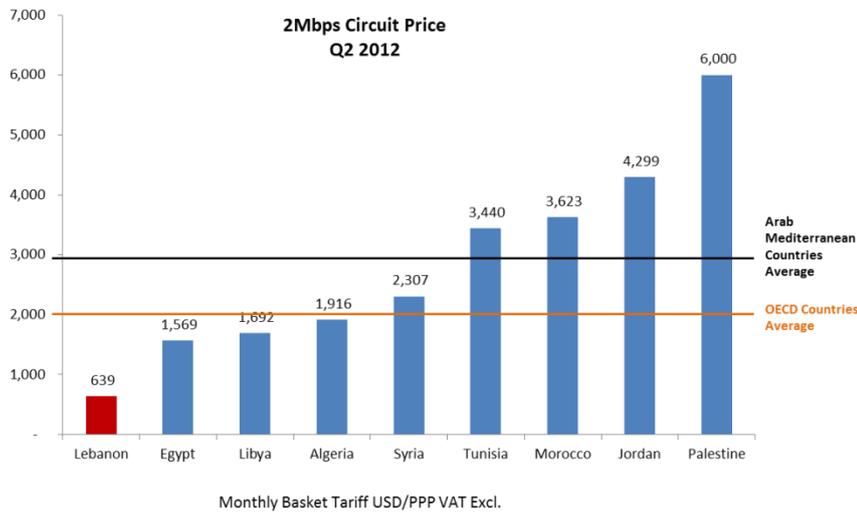


المصدر: دراسة مقارنة الأسعار لعام ٢٠١٢ من "شبكة الهيئات العربية لتنظيم قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات" مع تحليل أجرته الهيئة.

لا توجد في لبنان تعريفات خاصة بحزم الأعمال. ويظهر قياس سلة استخدام شبكة الهاتف بمعدل ٢٦٠ اتصال/شهر انه وبالرغم من قدرة لبنان التنافسية في بعض البلاد المتوسطة، لا تزال تعرفته أعلى من معدل التعريفات في البلدان الأعضاء في "منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية" والبالغ حوالي ٨٣ دولار PPP.

دراسة الأسعار لسلة الخطوط التأجيرية المحلية سعة ٢ ميغابيت/ثانية تظهر أن لبنان يحتل مرتبة جيدة بالنسبة للبلدان العربية المتوسطة والبلدان الأعضاء في منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية. أما بالنسبة للسعات العالية، فسعرها غير تنافسي وذلك لأن المرسوم الجديد لم يتضمن حزم عريضة للخطوط التأجيرية. البيان التالي يظهر أن تعرفه الخط التأجير سعة ٢ ميغابيت/ثانية في البلدان العربية المتوسطة وأيضاً في بلدان الأعضاء في منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية تساوي ٣ و ٥ أضعاف تعرفه لبنان.

قياس تكاليف سعر سلة الخط التأجير



المصدر: دراسة مقارنة الأسعار لعام ٢٠١٢ من "شبكة الهيئات العربية لتنظيم قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات" مع تحليل أجرته الهيئة.

٢,٤,١ تحليل أسعار سوق الهاتف الخليوي

خلال العام ٢٠١٢، طرحت في الأسواق خدمات وباقات جديدة للخطوط المسبقة واللاحقة الدفع كما تم تحسين بعض الخدمات الموجودة سابقاً لجهة التعريفات وشروط الخدمة. وفي شهر نيسان ٢٠١٢ تقدمت شركة الفا بتخفيض تعرفه الاشتراك الشهري لخدمة البلاكييري للخطوط المسبقة واللاحقة الدفع بنسبة ٧٠% وضاعفت سعة الاستعمال الشهرية لكل مشترك.

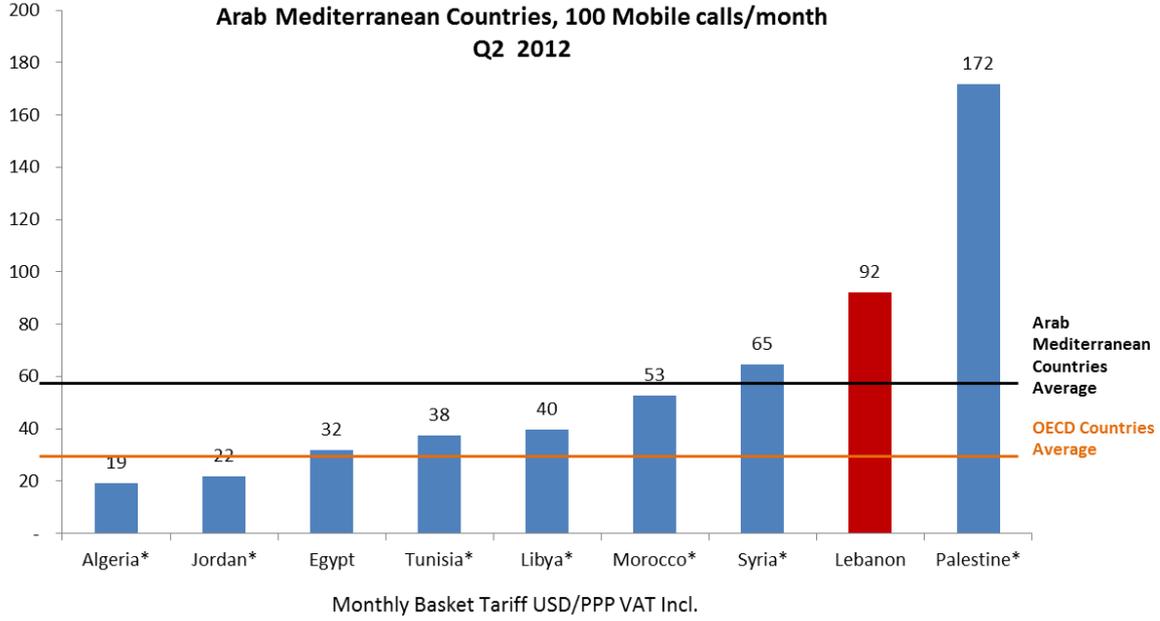
في شهر آذار ٢٠١٢، أطلقت شركة الفا بطاقات Uchat المدفوعة سلفاً شاملة المبالغ الشهرية الثابتة للدقائق والرسائل القصيرة. تقدم هذه الباقات انخفاضاً بنسبة ٧٣% على الدقائق والرسائل القصيرة الموجودة. وفي الوقت ذاته، قدمت شركة تاتش تخفيضاً بنسبة ٤٠% على تعرفه الدقيقة للخطوط المسبقة واللاحقة الدفع في الفترات خارج أوقات الذروة ونهار الأحاد.

في شهر آب ٢٠١٢، قدمت شركة الفا باقة Midline للمشاركين في الخطوط الثابتة والذي يطرح خدمات التخابر والرسائل القصيرة دون رسم الاشتراك الشهري. تمثل هذه الباقات تخفيضاً بنسبة ٣٥% على الدقائق والرسائل القصيرة المشمولة بالعرض.

في شهر تشرين الثاني ٢٠١٢، أطلقت شركة توتش عرض "ماي بلان" (My Plan) الذي يسمح للمشارك باختيار بشكل منفصل ووفق احتياجاته باقة الدقائق و/أو الرسائل القصيرة. تراوحت نسبة التخفيض المطبق بين ٢٦% لأدنى باقة للرسائل القصيرة و ٤٩% لأعلى باقة للخدمات الصوتية. وبالوقت عينه، أطلقت شركة ألفا عرضاً مخصصاً للجيش اللبناني بأسعار تفضيلية للمكالمات، الرسائل القصيرة والانترنت.

تظهر دراسة مقارنة الأسعار لشبكة الهيئات العربية لتنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات ٢٠١٢ بأن أسعار خدمات الهاتف الخليوي في لبنان لا تزال مرتفعة جداً بالمقارنة مع أسعار الدول العربية المتوسطة. يبين الرسم البياني أدناه للسلة المؤلفة من ١٠٠ مكالمات و ١٤٠ رسالة قصيرة خلال شهر واحد، أن لبنان يحتل من ناحية الكلفة مرتبة عالية بين البلدان العربية المتوسطة، كما أن تعرفه السلة أعلى من معدل التعريفات في البلدان الأعضاء في منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية بأكثر من ٤ أضعاف.

قياس تكاليف سعر سلة الهاتف الخليوي

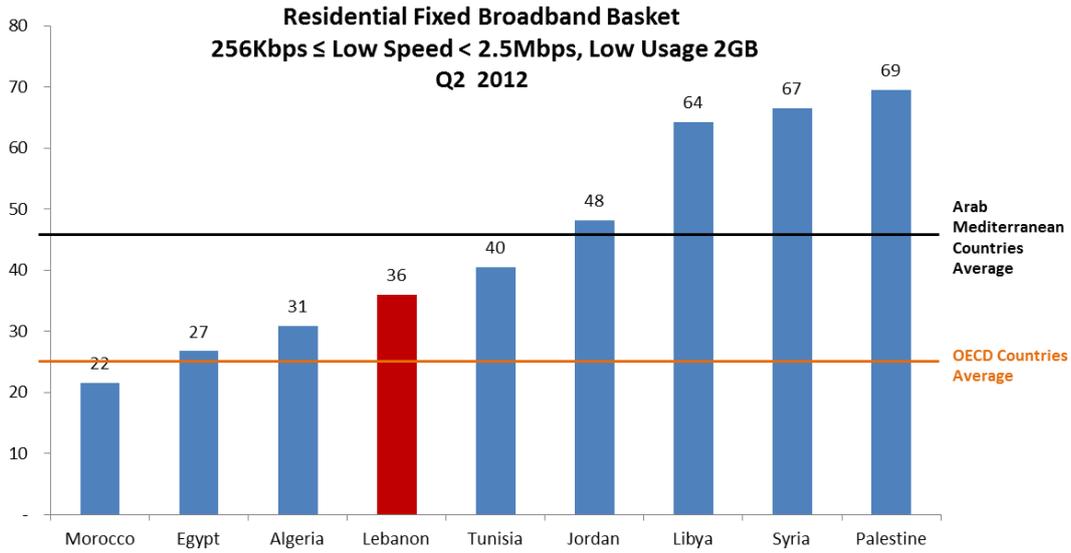


المصدر: دراسة مقارنة الأسعار لعام ٢٠١٢ من "شبكة الهيئات العربية لتنظيم قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات" مع تحليل أجرته الهيئة (*باقات الخطوط المسبقة الدفع)

٣,٤,١ تحليل أسعار سوق الحزمة العريضة

تظهر مقارنة أسعار خدمات الحزمة العريضة للسرعات المتدنية أن لبنان يحتل مرتبة جيدة بحيث أن تعرفته أقل من البلدان العربية المتوسطة لكن أعلى من معدل التعريفات في البلدان الأعضاء في منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية والبالغ ٤٥ دولار/PPP.

قياس تكاليف سعر سلة الحزمة العريضة للسرعات المتدنية

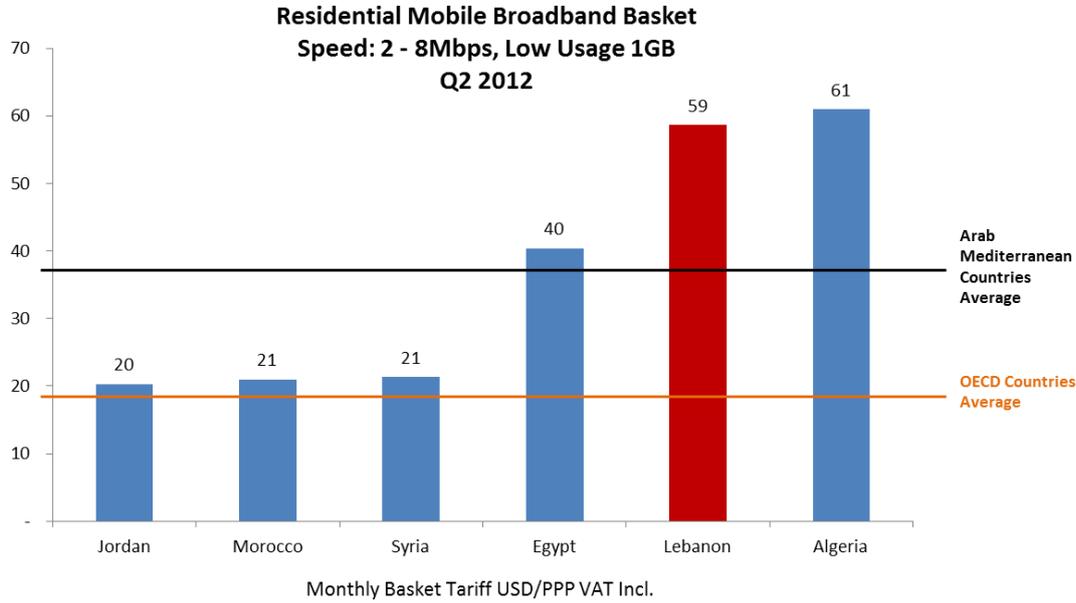


المصدر: دراسة مقارنة الأسعار لعام ٢٠١٢ من "شبكة الهيئات العربية لتنظيم قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات" مع تحليل أجرته الهيئة

في شهر تشرين الثاني ٢٠١٢ أطلق مشغلي الهاتف الخليوي خدمات الجيل الثالث. لم تتم مراجعة العروض الأولى بالرغم من نجاح هذه الخدمات والإقبال المتزايد عليها من قبل المستهلك اللبناني.

تظهر مقارنة أسعار خدمات الحزمة العريضة المتنقلة للسرعات المتدنية بسرعة ٢,٨ ميغابيت/ ثانية أن لبنان يحتل مرتبة أعلى من الدول العربية المتوسطة ويتخطى معدل بلدان الأعضاء في منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية بثلاث أضعاف والبالغ ١٨ دولار / PPP

قياس تكاليف سعر سلة الحزمة العريضة المتنقلة



المصدر: دراسة مقارنة الأسعار لعام ٢٠١٢ من "شبكة الهيئات العربية لتنظيم قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات" مع تحليل أجرته الهيئة

٤,٤,١ دراسات مقارنة حول أسعار الخدمات الصوتية الخلوية

أعدت الهيئة دراسة حول خدمات الجيل الثالث شملت ١٠ دول مختلفة. تم اختيار الدول ١ للقيام بدراسة المقارنة للحزمة العريضة النقالة مع الأخذ بعين الاعتبار المراحل المتقدمة لهذه الدول المختارة في مختلف أنحاء العالم حيث تتراوح نسبة اختراق الحزمة العريضة النقالة بين الدول التي شملتها الدراسة بين ٦% إلى ٨٤%.

شملت الدراسة خدمات الجيل الثالث المسبوقه الدفع، اللاحقة الدفع والعائده للشركات تضمنت النتائج ما يلي:

- تنوع وعدد الباقات
- مميزات الخدمات الإضافية
- دعم الهواتف المحمولة وغيرها من معدات الاتصالات

- عروض الشركات
- مقارنة بين الأسعار
- تقييم سعر إطلاق الحزمة العريضة المتنقلة
- توافر خدمات الجيل الثالث المتقدمة (بين الدول العربية)
- توافر خدمات الجيل الثالث التي تتمتع بصلاحية مرنة (بين الدول العربية)

٥,١ دراسة حول طلب اندماج خدمات الانترنت

وفق ما نص عليه البند الأول من المادة ٢٤ في قانون الاتصالات لا يجوز لصاحب الترخيص التنازل عن الترخيص الى أي شخص آخر، كما لا يجوز انتقال السيطرة القانونية أو الإدارية من الشخص المعنوي صاحب الترخيص إلا بعد الحصول على موافقة الهيئة الخطية المسبقة. وقد يؤثر هذا التغيير على قواعد اللعبة لجهة شروط المنافسة كما قد ينتج عنه وضعية هيمنة. لهذا، كان على الهيئة تقييم مستوى الهيمنة على السوق إثر اندماج شركتي ج يدي أس/أي دي أم مع شركة سيبيريا وان تضع وسائل الإنصاف المطلوبة اللازمة لتجنب حصول منافسة غير العادلة بين اللاعبين.

ووفق ما نص عليه نظام القوة التسويقية الهامة، تم تقييم كل سوق بشكل منفصل. وكانت العوامل التي تم أخذها بعين الاعتبار في هذه الدراسة كتحليل أولي للمنافسة أسهم السوق لناحية العائدات والمشاركين، نسبة التركيز وعامل أخرى لناحية عوائد الدخول وحجم اقتصاديات. وتتضمن الدراسة، لكل سوق، تقييم للوضع الراهن بالإضافة إلى رؤية مستقبلية للسوق بعد عملية الاندماج.

تم تقديم نتائج الدراسة إلى وزارة الاتصالات.

٢. دراسات مقارنة

أعدت الهيئة خلال العام ٢٠١٢ دراسات مقارنة تناولت قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أنظمة ونماذج حساب التكلفة.

١,٢ دراسة مقارنة حول سياسة قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

إيماناً منا بأهمية السياسة العامة كخطة إستراتيجية وخارطة طريق في عمل المؤسسات وخصوصاً سياسة قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومع علمنا بقيام وزارة الاتصالات بإعداد سياسة عامة جديدة لهذا القطاع ومن أجل المساعدة وإعطاء الآراء البناءة في هذا المجال؛ قامت الهيئة بإجراء دراسة مقارنة لسياسات قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع دول محيطة ودول متقدمة في هذا المجال. تم الرجوع إلى التقرير السنوي GITR 2012 الذي يحدد تطور الدول في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالاستناد إلى مؤشرات عديدة تغطي كامل الحركة الاقتصادية والتعليمية والخدماتية وغيرها. من خلال التقرير المذكور أعلاه تم تحديد عدة دول متقدمة في هذا المجال للدراسة وهي السويد، هولندا، سنغافورة، كوريا الجنوبية، الإمارات، الأردن، البحرين، قطر، مصر، سلطنة عمان والمملكة العربية السعودية. تبين من خلال الدراسة شمول السياسات العامة على المحاور التالية:

- البيئة التنظيمية: وهي تحدد التوجهات التنظيمية والتغييرات الواجبة على هذه البيئة لدفع تطور ونمو القطاع والابتكار
 - الاستعداد: ويغطي البرامج والمبادرات التي تعد البنى التحتية، المحتوى الرقمي والمهارات البشرية لتطوير ونمو قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
 - البيئة الاجتماعية والاقتصادية: تشجيع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير المجتمع والاقتصاد.
- وكمحصلة للدراسة، كان واضحاً وجلياً أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في حياة الأفراد والمجتمعات والاقتصاد بشكل عام كما وازدياد اعتماد الأفراد على خدمات هذا القطاع.
- تؤكد الهيئة أن وضع سياسة لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هو ضرورة حتمية نابعة من إرادة وطنية توحد الجهود لتحقيق وتنفيذ هذه السياسة ودفع التطور والنمو بالإضافة إلى ضرورة مساهمة كافة قطاعات المجتمع في تحقيقها.

٢,٢ دراسة مقارنة حول أنظمة ونماذج حساب التكلفة

بشكل عام، تستخدم الهيئات ضمن إطارها التنظيمي مجموعة متنوعة من أهداف ومنهجيات مناسبة للمحاسبة التنظيمية معتمدةً بذلك على تحاليل السوق وعلى أفضل الممارسات التنظيمية المتبعة في حقل خدمات البيع بالجملة وبالمفرق.

خلال السنوات الماضية، جرى اعتماد قاعدة تحديد قيمة التعرفة بالاستناد إلى الكلفة Cost "Orientation" من قبل عدد متزايد من الدول الأوروبية والإقليمية وذلك لضمان تطبيق المشغلين لمبادئ المحاسبة التنظيمية كالمناصفة والموضوعية والشفافية عند تخصيص التكاليف لخدمات البيع بالجملة.

في هذا الصدد، بادرت الهيئة بإطلاق مشروع مقارنة حول حساب التكلفة الذي يتمثل في دراسة شاملة لتطور سياسات المحاسبة التنظيمية المعتمدة في بعض الدول المتقدمة في هذا المجال، وذلك من خلال اعتماد نموذج استقصائي يهدف إلى جمع أكبر عدد من البيانات حول كيفية تنفيذ وتطوير أنظمة ونماذج المحاسبة التنظيمية بما يتوافق مع إطار الاستناد إلى الكلفة، مبدأ عدم التمييز أو من حيث المساهمة في قرار تنظيم مراقبة الأسعار.

لقد شملت الدراسة ١٤ هيئة تنظيمية وتناولت مقارنة بين اطر المحاسبة التنظيمية من جهة، ومقارنة بين نماذج حساب التكلفة من جهة اخرى وذلك على صعيد التكلفة الأساسية (نموذج حساب التكلفة التاريخية HCA، نموذج حساب التكلفة الجارية CCA) وعلى صعيد مستوى قاعدة التكلفة (نموذج حساب التكلفة الموزعة بالكامل FDC، نموذج معيار التكلفة التصاعدي بعيدة المدى LRIC).

وتضمنت الدراسة تحليلات معمقة ذات صلة بأسواق البيع بالجملة المدرجة أدناه:

- نقطة نهاية المخابرة المنتهية على شبكة اتصالات ثابتة
- نقطة نهاية المخابرة المنتهية على شبكة اتصالات خلوية
- وصول عبر خدمات منفصلة إلى الحلقات المعدنية والحلقات الفرعية
- وصول إلى تيارات (bit stream) المرتفعة السرعة.

وكجزء من التحليل، قامت الهيئة ببحث إضافي شمل دول محددة وهي فرنسا، تركيا والاردن، مركزة بذلك على كيفية تطور القرارات التنظيمية ونماذج حساب التكلفة لخدمات الربط خلال فترة زمنية مع اختلاف في إطار التعقيد، التنفيذ والتأثير على المنافسة وحوافز الاستثمار في حقل الاتصالات.

الهدف من هذا التقرير هو تقديم نظرة معمقة حول أفضل الممارسات والإجراءات التنظيمية العائدة لإطار حساب التكلفة والمتوجب إتباعها من قبل كل منظم.

وبناء على ذلك، فإن الدراسة تساهم في تطوير الإطار المحاسبي التنظيمي المناسب للبنان مع الأخذ بعين الاعتبار تحليل السوق و متطلبات سياسة القطاع.

٣. إدارة الموارد النادرة

في العام 2012، 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.

١,٣ شروط الأملاك العامة واحتياجات المباني الجديدة لتحمل خدمات الحزمة العريضة خلال العام ٢٠١٢، واصلت الهيئة جهودها لإصدار النصوص القانونية والتنظيمية التي تهدف إلى تأمين استخدام الأملاك العامة من قبل مقدمي الاتصالات وتأمين احتياجات المباني الجديدة لتحمل خدمات الحزمة العريضة وذلك بهدف تسهيل وصول خدمات الحزمة العريضة إلى الشعب اللبناني.

- مرسوم حق استخدام الأملاك العامة من قبل مقدمي خدمات الاتصالات:

أحالت الهيئة المنظمة للاتصالات مشروع مرسوم "إستخدام الأملاك العامة من قبل مقدمي خدمات الاتصالات" مع كافة مرفقاته (الأسباب الموجبة، الدراسة، اقتراح تعديل رسوم الطابع المالي) لجانب معالي وزير الاتصالات لاستكمال إصداره وفق القوانين والأنظمة المرعية الإجراء.

- مستند احتياجات المباني الجديدة لتحمل خدمات الحزمة العريضة:

قامت الهيئة المنظمة للاتصالات (الهيئة) بتعديل مستند "احتياجات المباني الجديدة لتحمل خدمات الحزمة العريضة" ليشمل احتياجات FTTH. كما عدلت الهيئة المرسوم رقم ١٥٨٧٤ (المرسوم التطبيقي لقانون البناء) وفق مستند "احتياجات المباني الجديدة لتحمل خدمات الحزمة العريضة" وأحالته إلى جانب معالي وزير الأشغال العامة والنقل من أجل إصداره حسب الأصول والقوانين المرعية الإجراء.

٢,٣ إدارة حيز الترددات

في العام 2012، سعت الهيئة إلى وضع منهجية خاصة بإدارة حيز الترددات بما يتماشى مع التطورات الدولية، مع الأخذ في الحسبان احتياجات الحكومة والقطاع الخاص. كما وانها تعمل على تحديث الجدول الوطني لتوزيع الترددات بناء على مقررات المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية ٢٠١٢. وقد قام فريق ادارة حيز الترددات في الهيئة بتخصيص ترددات لمقدمي خدمات المعلومات ولمشغلي الهاتف الخليوي. كما تم طرح مشروع خطة جديدة للبحث الإذاعي على النطاق أف أم من قبل الهيئة مبنية على اقتراح لتوزيع الترددات واعتماد تقنية التزامن بين المحطات و استعمال مراكز بث مشتركة وقدرة إرسال منخفضة.

١,٢,٣ المشاركة في وضع خطة الانتقال من البث التلفزيوني التماثلي الأرضي إلى البث التلفزيوني الرقمي الأرضي

لقد شاركت الهيئة في أعمال اللجنة المشكلة من وزارتي الاتصالات والإعلام والمجلس الوطني للإعلام والهيئة المنظمة للاتصالات بقرار مجلس الوزراء رقم ٢٠١٢/٤٦ والتي أوكل إليها وضع خطة للانتقال إلى البث التلفزيوني الرقمي الأرضي بما يتناسب مع مصالح لبنان ويلبي احتياجاته ويتوافق مع الالتزامات المنصوص عليها في اتفاقية جنيف لعام ٢٠٠٦.

وقد قامت الهيئة بإعداد مخطط توجيهي بالترددات اللازمة بغية تغطية معظم الأراضي اللبنانية.

٢,٢,٣ المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية ٢٠١٢

لقد شاركت الهيئة في المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية الذي عقد في جنيف في الفترة الممتدة بين ٢٣ كانون الثاني و١٧ شباط والذي جمع أكثر من ٣٠٠٠ مشارك من حول العالم. وقد شارك الوفد اللبناني الذي ترأسه الدكتور عماد حب الله وضم عدد من الخبراء في إدارة الطيف الترددي، بفعالية من خلال إعداد الدراسات حول بنود جدول الأعمال والمشاركة في المناقشات وعملية التصويت. علاوة على ذلك، انتُخب الدكتور عماد حب الله رئيساً "للجنة تنسيق المفردات (CCV)" وذلك خلال اجتماع للاتصالات الراديوية (RA)، وكان الشخصية العربية الوحيدة التي تبوأ منصب الرئاسة. كما انتُخب المهندس محمد أيوب نائباً لرئيس "مجموعة دراسة ٦" ونائباً لرئيس جمعية الاتصالات الراديوية (RA) - اللجنة ٥-. شكّل انتخاب الدكتور عماد حب الله والمهندس محمد أيوب إنجازاً ملفتاً نظراً لتسلّم لبنان وسوريا مناصب مشابهة على مدى الأربع سنوات الماضية مما استبعد حصول لبنان على منصب الرئاسة في هذه الفترة.

يشكل هذا المؤتمر خطوة هامة في مجال الاتصالات اللاسلكية ولنتائج إبرام المعاهدات في هذا المؤتمر الدولي انعكاسات مهمة على الصعيد العالمي في مجال الاتصالات. كما لهذا المؤتمر تأثيراً مهماً على الجدول الوطني اللبناني لتوزيع الترددات وعلى أنظمة الهيئة المستقبلية التي ستؤسس لتنسيق أفضل في مجال حيز الترددات بين لبنان والدول العربية المجاورة.

٣,٢,٣ التدخلات الميدانية (توقيف البث الغير شرعي والتشويش)

لقد عملت فرق الهيئة المختصة ولا زالت تعمل على التصدي لكافة مشاكل التشويش الناتجة إما عن استخدام الترددات بطريقة مخالفة لأصول التراخيص الممنوحة أو بسبب استعمال معدات بمواصفات لا تتوافق مع المعايير الدولية أو استخدام الترددات بدون ترخيص أو بسبب استعمال أجهزة التشويش وأجهزة إعادة الإرسال التي تؤدي إلى تدني 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.

٤. الموافقة على معدات الاتصالات والمقاييس

من ضمن جهودها المستمرة في موضوع الموافقة على معدات الاتصالات، دأبت الهيئة على الإجابة على مئات الطلبات المتعلقة بموضوع الموافقة على معدات الاتصالات في لبنان والمعايير المعتمدة لتوفيرها بالسوق المحلية والواردة بمعظمها من الهيئات والمصنعين والمختبرات الدولية . هذا بالإضافة إلى المشاركة في أهم المؤتمرات والنشاطات الإقليمية والدولية المتعلقة بهذا الموضوع.

١,٤ الجمعية العالمية لتقييس الاتصالات WTSA12

ترأس الدكتور عماد حب الله الوفد اللبناني الذي ضم خبراء من الهيئة المنظمة للاتصالات المشارك في الجمعية العالمية لتقييس الاتصالات WTSA12 الذي عقد في دبي، الإمارات العربية المتحدة من ٢٠ الى ٢٩ نوفمبر ٢٠١٢. وقد عملت الجمعية التي تعقد مرة كل أربع سنوات على:

- تحديد التوجه العام لقطاع تقييس الاتصالات وهيكلته

- وضع السياسة العامة للقطاع

- تشكيل لجان الدراسات وتعيين رؤساء هذه اللجان ونواب رؤسائها

- التوافق على برنامج العمل المتوقع لها خلال فترة السنوات الأربع المقبلة

اعتبرت الجمعية WTSA-12 أفضل جمعية حتى الآن من حيث الحضور، إذ اجتذبت ما يزيد على ١٠٠٠ مشارك من ١٠١ بلد. وعينت الجمعية أربعة رؤساء جدد وأكثر من خمسين نائبا جديدا لرؤساء فرق الخبراء التابعة لقطاع تقييس الاتصالات ITU-T. وتجدر الإشارة إلى انه تم تعيين نائبين جديدين من لبنان وقد عين أيضا الدكتور عماد حب الله رئيسا للجنة المفردات الخاصة بقطاع تقييس الاتصالات **Standardization Committee for Vocabulary (SCV)** وذلك لتوافقها مع كونه رئيسا للجنة تنسيق المفردات.

٢,٤ تمثيل لبنان في منتدى التوافقية وقابلية التشغيل البيئي للمنظمة العربية والإفريقية

كما وقامت الهيئة بالمشاركة الفعالة في منتدى الاتحاد الدولي للاتصالات حول التوافقية وقابلية التشغيل البيئي للمنطقة العربية والإفريقية في الفترة ما بين ٥ - ٧ نوفمبر ٢٠١٢، تونس و في الدورة التدريبية حول اختبارات التوافقية وقابلية التشغيل البيئي في الفترة ما بين ٨ - ١٠ نوفمبر ٢٠١٢، تونس أيضاً، حيث شاركت الهيئة خبرات العديد من الدول حول موضوع السياسات المعتمدة في الموافقة على معدات الاتصالات والاختبارات الضرورية للامانة للموائمة مع المعايير العالمية الموضوعية والموصى بها من قبل الاتحاد الدولي للاتصالات والهيئات الدولية للتقييس، وضرورة مشاركة الدول الإقليمية في جهود مشتركة لبناء مختبرات قياس وموائمة حديثة وكذلك الحث على إنشاء شبكة اتفاقيات ثنائية وإقليمية ودولية للاعتراف بنتائج الاختبارات للمختبرات الموثقة والمعتمدة من قبل الدول الأعضاء في الاتحاد الدولي للاتصالات، وأهمية أن تشمل الاختبارات موضوع قابلية التبادل البيئي للمعدات (Interoperability).

٣,٤ نشاطات المؤسسة اللبنانية للمقاييس LIBNOR

ساهمت الهيئة بفاعلية في موضوع اختيار المعايير والمقاييس الفنية اللبنانية المتعلقة بمواضيع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات عبر مشاركتها الفعالة في كافة نشاطات المؤسسة اللبنانية للمقاييس (Libnor) المتعلقة بهذا الموضوع.

٥. تمثيل لبنان في المؤتمر العالمي للاتصالات الدولية (WCIT)

ترأس الدكتور عماد حب الله، رئيس الهيئة المنظمة للاتصالات بالانابة وممثل لبنان لدى الاتحاد الدولي للاتصالات، الوفد اللبناني الذي ضم خبراء من الهيئة المنظمة للاتصالات في المؤتمر العالمي للاتصالات الدولية (World Conference on International Telecommunications (WCIT) الذي عقد في دبي، الإمارات العربية المتحدة من ٣ إلى ١٤ ديسمبر ٢٠١٢.

قام هذا المؤتمر الهام بمراجعة لوائح الاتصالات الدولية (ITR) التي اعتمدت ونوقشت لآخر مرة في ملبورن، أستراليا عام ١٩٨٨ وقد كان هناك توافق كبير في الآراء على أن هذا النص أصبح الآن بحاجة إلى تحديثه لإبراز المشهد المختلف جذرياً لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القرن الحادي والعشرين.

وتعد لوائح الاتصالات الدولية بمثابة معاهدة عالمية ملزمة وهي:

- تحدد المبادئ العامة المتعلقة بتوفير الاتصالات الدولية وتشغيلها لضمان التدفق الحر للمعلومات في كافة أرجاء العالم ؛
 - تسهل التوصيل البيئي وقابلية التشغيل البيئي على المستوى الدولي لخدمات المعلومات والاتصالات؛
 - تنهض بكفاءة وفائدة وتيسر خدمات الاتصالات الدولية للجميع بأسعار معقولة ؛
 - تضع الأساس لاستمرار الابتكار والنمو في الأسواق؛
 - تدعم التنمية المتسقة والتشغيل الفعال للمرافق التقنية؛
- تعتبر معاهدة ضرورية من أجل شبكات الاتصالات الدولية وخدماتها.

١١. جهود الهيئة لتحسين تجربة المستهلك في سوق الاتصالات

خلال العام ٢٠١٢ عملت الهيئة على محاور متعددة من أجل حماية المستهلك اللبناني، وذلك بالرغم من عدم صدور الأنظمة المختصة في الجريدة الرسمية بعد. فقد سعت الهيئة الى تطبيق أنظمة حماية المستهلك بالتعاون المباشر والمثمر مع مقدمي خدمات الاتصالات وخدمات القيمة المضافة. كما ركزت جهودها على معالجة شكاوى المستهلكين وتعزيز الوعي لديهم حول حقوقهم ووسائل حمايتهم وحماية أطفالهم في الفضاء السيبراني.

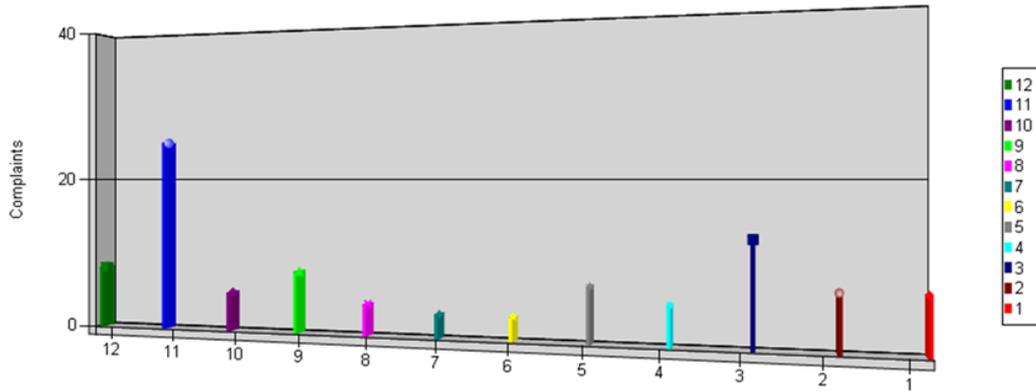
١. جهود الهيئة لحماية المستهلك

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

١,١ معالجة الشكاوى

خلال العام ٢٠١٢، تلقت الهيئة وعالجت أكثر من ١٠٠ شكاوى تمحورت غالبيتها حول سوء تغطية الهاتف الخليوي وخدمات الجيل الثالث ومشاكل الانترنت الرقمي السريع الناتجة عن النقص في السعات. عالجت الهيئة هذه الشكاوى بنجاح بالتعاون مع مديرية حماية المستهلك في وزارة الاقتصاد والتجارة ومع مقدمي الخدمات في لبنان. ووفقاً للرسم البياني أدناه، شهد شهر تشرين الثاني ارتفاعاً ملحوظاً في عدد الشكاوى المستلمة وذلك نتيجة حملة التوعية التي أطلقتها الهيئة خلال هذا الشهر عبر الإذاعات المرئية والمسموعة.

الشكاوى المعالجة خلال العام ٢٠١٢ حسب كل شهر



٢,١ حماية الأطفال على الانترنت

يواجه الأطفال مخاطر و تهديدات عديدة في الفضاء السيبراني ومن بينها احتمال التعرض لأنواع مختلفة من الانحراف واللصوصية والسلب والقرصنة والعنف. وعليه، اتخذت الهيئة عام ٢٠١٢ تدابير متعددة لتعزيز حماية الأطفال على شبكة الإنترنت.

١,٢,١ مشروع تشجيع المواطنة المسؤولة على الفضاء السيبراني

أدارت الهيئة مشروع "المواطنة المسؤولة الفضاء السيبراني" بمبادرة من وزارة الاتصالات والذي يهدف إلى تحفيز المسؤولية الاجتماعية بين المواطنين اللبنانيين ليستخدموا شبكة الانترنت بشكل مسؤول وآمن. ويتضمن هذا المشروع مخطط حول حماية الأطفال على الانترنت يتوجه إلى جميع المعنيين بهذا المجال ويحثهم على ضمان أمن الطفل اللبناني على شبكة الانترنت. وقد طورت الهيئة موقعاً إلكترونياً وطنياً يتضمن نصائح ومعلومات مكثفة حول أمن الفضاء السيبراني. ومن المتوقع أن تقوم الهيئة بإطلاق موقع e- aman.org رسمياً في شهر شباط ٢٠١٣.

٢,٢,١ مشروع سفراء الانترنت

كما أعدت الهيئة المسودة الأولى لمشروع جديد يحمل عنوان "السفراء الصغار لأمن الانترنت" والذي يتضمن برنامج تدريب حول الحماية على الشبكة الهدف منه إعداد مجموعة من السفراء الصغار المتتمرنين مهمتهم نشر الوعي في مجتمعهم حول موضوع حماية الأطفال على الانترنت. وسيكون لهذا البرنامج دور فعال في نشر الوعي حول أمن الفضاء السيبراني ليس فقط بين أوساط متصفح الشبكة الصغار بل سيطل أثره المجتمع بأكمله من الأهالي، المعلمين ومقاهي الانترنت.

٣,٢,١ ميثاق القواعد لمقدمي خدمات الانترنت

اجتمعت الهيئة مع مقدمي خدمات الانترنت في لبنان والمجلس الأعلى للطفولة بهدف إعداد مسودة ميثاق قواعد ممارسة مقدمي خدمات الانترنت في أيار ٢٠١٢ واتفقوا على إدراج موضوع حماية الأطفال على الانترنت في سلم أولويات الجهات المعنية بهذا المجال بما فيها الوزارات، الهيئة المنظمة للاتصالات، المنظمات الغير حكومية، المعلمين، الأهل، ومقدمي خدمات الاتصالات. وقد دارت نقاشات حثيثة حول ميثاق قواعد الممارسة بهدف دراسة إمكانية اعتماده وتطبيقه. غير أن، ومع الظهور المطرد والسريع للتكنولوجيات الجديدة، تم الاتفاق على عدم فعالية اعتماد هذا الميثاق في الوقت الراهن. وكان قد أعد مقدمي خدمات الانترنت (سوديتيل، أي دي أم، تيرانت، موسكانت وسبيبريا) مستنداً آخر تمت مناقشته خلال الاجتماع بهدف التوقيع عليه من قبل جميع مقدمي خدمات الانترنت بما فيهم أوجيرو بدعم من الهيئة المنظمة للاتصالات، وزارة الشؤون الاجتماعية ووزارة الاتصالات ليحل هذا المستند مكان الميثاق القديم. سوف يحظى هذا المستند بإجماع جميع مقدمي خدمات الانترنت حول المقاربات الواجب اعتمادها في مجال حماية الأطفال على الانترنت وسيضمن شروطاً جديدة تتعلق بـ:

أ- إرشاد المستهلكين للاتصال بالخط الساخن التابع لمديرية حماية المستهلك والتبليغ عن أي خطر قد يترصص بالأطفال على شبكة الانترنت.

ب-سرية معلومات المستهلك

ما زال هذا المشروع بانتظار القرار النهائي بين اعتماد ميثاق قواعد الممارسة أو الاتفاقية المشتركة بين مقدمي خدمات الانترنت.

٤,٢,١ ميثاق قواعد مقاهي الانترنت

لا تعتمد مقاهي الانترنت التدابير الضرورية لحماية الأطفال على الانترنت. وبناءً عليه تعاونت الهيئة مع الوزارات المعنية، البلديات ومؤسسات التقييس بهدف تحديد تدابير فرض المتطلبات التالية على مقاهي الانترنت:

- التقيد بالقوانين المرعية الإجراء وتأمين المناطق المخصصة لاستخدام الأطفال والصغار عبر تطبيق:

- التحقق من العمر

- التحقق من الهوية

- فلترة المحتوى وتحليل النصوص
- مراقبة المحتويات التي ستكون متوفرة أمام الأطفال
- المحافظة على معلومات البيانات المخزنة وبيانات المرور وتسجيل الدخول في مكان آمن ولمدة محددة.
- اتخاذ جميع التدابير الضرورية لمنع النفاذ الغير مصرح به مثل التلاعب/فقدان البيانات الشخصية، و
- حماية خصوصية المعلومات الشخصية التي تم جمعها من خلال مراقبة استخدام الأطفال لشبكة الانترنت.

وقد قامت الهيئة بدراسة مقارنة تبين من خلالها وجود ميثاق قواعد لمقاهي الانترنت فقط معتمد حالياً في جزيرة فيليبينية حيث تغرم الحكومة المقاهي التي تخرق قوانين هذا الميثاق. وعليه، برز اقتراح آخر ألا وهو دراسة إمكانية تحديد المقاييس اللبنانية لمقاهي الانترنت عبر البلديات علماً أن افتتاح مقهى للانترنت اليوم لا يتطلب سوى الحصول على رخصة تجارية لمطعم. باشرت الهيئة بالاتصال بمؤسسة المقاييس والمواصفات اللبنانية والتي وافقت بدورها على رؤية التقييس ولكنها طلبت المزيد من التفاصيل. وستواصل الهيئة العمل على هذا المشروع خلال العام ٢٠١٣.

٣,١ حملات التوعية

أعد فريق عمل الهيئة باللغة العربية والانجليزية المحتوى المطلوب لإعلان تلفزيوني كان عبارة عن صفحة واحدة تتضمن أهم البنود الآيلة إلى تحفيز حماية مستهلكي خدمات الاتصالات تجاه مقدمي خدمات الاتصالات. صدر الإعلان التلفزيوني بصيغته النهائية وسجل في ستوديو متخصص ثم قام معالي وزير الإعلام بتحويله إلى الإذاعات المرئية والمسموعة اللبنانية التي قامت بدورها ببثه على أثيرها خلال شهر تشرين الثاني ٢٠١٢. أنتج بث الإعلان ارتفاعاً ملحوظاً في كمية الشكاوى المستلمة على الخط الساخن ١٧٣٩ بنسبة ٥ أضعاف خلال شهر تشرين الثاني بالمقارنة مع الأشهر الأخرى التي سبقت عرض الإعلان.

٢. جهود الهيئة في مجال مراقبة جودة الخدمة

أسند القانون ٢٠٠٢/٤٣١ للهيئة المنظمة للاتصالات مسؤولية ضمان مستوى جودة الخدمة لكافة خدمات الاتصالات التي توفرها الشركات المرخصة ومزودي الخدمات في لبنان. وعليه، تواصل الهيئة بذل جهودها الآيلة إلى تحسين نوعية الخدمة في لبنان.

١,٢ المعدات

خلال العام ٢٠١٢، استكملت الجهود لإتمام عقد شراء نظام مراقبة وقياس جودة خدمات الاتصالات المقدمة في لبنان مع شركة WiCom حيث تمّ استلام وتركيب ما يلي:

منصة القياس الرئيسية " Xplore Dashboard " وجميع قواعد البيانات والتطبيقات المتعلقة بها والتي تشمل ما يلي:

- تركيب وتجربة وبرمجة وتشغيل منصة القياس الرئيسية " Xplore™ Dashboard " لقياس مؤشرات الأداء الأساسية لشبكات الهاتف الثابت والخلوي.
- استلام وتشغيل معدات القياس الميداني لخدمات الهاتف الخلوي (Drive tests) والتي تمّ دمجها مع المنصة الرئيسية بحيث يتم إصدار تقارير القياسات الميدانية مباشرة عبرها.
- استلام وتركيب واختبار معدات وبرامج قياس جودة خدمات نقل المعلومات والإنترنت ذات النطاق العريض على الشبكات الثابتة والخلوية وشبكات نقل المعلومات اللاسلكية الثابتة من شركة "Epitiro" والمؤلفة من ٢٥ جهاز قياس لخدمة ال DSL من نوع "AT-100" و ١٠,٠٠٠ عنصر قياس

من نوع "AT-50" ستقوم الهيئة بحملة لتوزيعها على الراغبين في المشاركة في قياس الانترنت السريع على حواسيبهم الشخصية خلال النصف الأول من العام ٢٠١٣.

٢,٢ الاختبارات

بدأت الهيئة إجراء الاختبارات الميدانية "Drive tests" على خدمات الخلوي بنوعيتها: خدمة الصوت "Voice service" وخدمة الانترنت - الجيل الثالث - 3G، والتي تحاكي تجربة المستخدم اليومية لهذه الخدمات.

لهذه الغاية قامت الهيئة بحملتي قياس لخدمات الجيل الثالث في محافظة بيروت الأولى في شهر آب ٢٠١٢ والثانية في كانون الأول ٢٠١٢. أظهرت النتائج أن تغطية الخدمة في منطقة بيروت في الفترتين كانت جيدة أما متوسط تحميل الداتا فتباين بين الشركتين المشغلتين، الا أن القياسات أظهرت تحسناً كبيراً لمتوسط التحميل بين الفترة من آب الى كانون الأول بنسبة تقارب الخمسين في المئة حيث كان سرعة التحميل الوسطية تقارب الـ ٦٠٠ كيلو بيت بالثانية للشركتين.

أيضاً تم إجراء حملة قياس وطنية بين شهري آب وأيلول ٢٠١٢ لخدمة الجيل الثالث شملت محافظات الجنوب والشمال ومناطق جونبة وكسروان وجبيل وجبل لبنان.

كذلك تقوم الهيئة حالياً بحملة وطنية شاملة تشمل بيروت وكافة المحافظات لقياس جودة خدمات الصوت (عبر الجيلين الثاني والثالث) ابتداءً من اواخر كانون الأول ٢٠١٢ على أن تنتهي الحملة في منتصف آذار ٢٠١٣ ، على أن تعلن النتائج في حينه.

٣. تحفيز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تولي الهيئة أهمية كبيرة لتحفيز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وعليه قامت الهيئة بمبادرات ومشاريع عدة في هذا المجال.

١,٣ ربط المدارس بشبكة الانترنت

اقترحت الهيئة خلال العام ٢٠١٢ مشروعاً ذو رؤية لتحفيز التعليم الوطني ومحو الأمية الرقمية. ويهدف هذا المشروع إلى وصل المدارس الخاصة والرسمية بشبكة الانترنت وبخادم/بوابة وزارة التربية والتعليم العالي. شمل هذا المشروع السعي إلى تأمين هبات لتمويل التشغيل والنفاد بالإضافة إلى تحديد لائحة المدارس التي سيتم ربطها بالشبكة والتي ستشكل نقطة انطلاق هذا المشروع. وقد قمنا باتصالات عديدة مع التنمية المؤسسية وقسم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في وزارة التربية والتعليم العالي حول متطلبات المدارس الرسمية. كما اعدنا دراسة حول المتطلبات الأولية للمدارس الخاصة والتي تضمنت تقييماً لاحتياجات المدارس الخاصة من ناحية بناء قدرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والنفاد إلى شبكة الانترنت.

وفي سياق المشروع، صادفت الهيئة فرصة للتمويل من المكتب الإقليمي للاتحاد الدولي للاتصالات حيث اقترح الاتحاد الدولي للاتصالات تمويل مشروعٍ رياديٍّ تحت عنوان "ربط المجتمع من خلال ربط المدارس بالحزمة العريضة " سينفذ في ٥ مدارس رسمية. ويهدف هذا المشروع إلى تجهيز مركز اجتماعي ليستخدم كمختبر خلال ساعات الدوام المدرسي ومركز اجتماعي عام بعد ساعات الدوام المدرسي. ستواصل الهيئة جهودها لتأمين الحصول على التمويل الأصلي من الاتحاد الدولي للاتصالات والتي ما زالت تتابع اللقاءات معه وتسعى إلى تأمين التمويل اللازم المطلوب لـ:

أ- احتياجات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لـ ٣٩ مدرسة رسمية بقيمة ١٢,٨ مليون دولار على الأرجح من قبل صندوق أوبك للتنمية.

ب- احتياجات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لـ ١٢ مدرسة رسمية بقيمة ١,١ مليون دولار، على الأرجح عبر مشروع الاتحاد الدولي للاتصالات "ربط المجتمع من خلال ربط المدارس بالحزمة العريضة و"

ت- احتياجات تكنولوجيا المعلومات لـ ١٤ مركز اجتماعي والمزعم إنشاؤها في ٩ مكاتب، ٣ مراكز متنقلة ومركزين لمنظمات غير حكومية.

٢,٣ المراكز الاجتماعية

خلال العام ٢٠١٢، تعاونت الهيئة مع البلديات المحلية، خاصة بلديات المناطق النائية والمحرومة، لتحفيز إنشاء مراكز اجتماعية محلية بهدف نشر التوعية في مجال التكنولوجيا، تحفيز بناء القدرات وخلق

فرص عمل. شملت المرحلة الأولى جمع البيانات الضرورية حول المراكز الاجتماعية الموجودة حالياً والمشاريع المماثلة في لبنان ونبذة عن تجربتهم في هذا المجال. وقامت الهيئة بإرسال استبانة إلى المنظمات غير الحكومية التي قامت بمشاريع مماثلة بالإضافة إلى عقد عدة اجتماعات مع عدة أشخاص ومعنيين للاستفادة من خبرتهم ولمد جسور التعاون بين جميع الأطراف (مثل المنسق الوطني لإستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في رئاسة مجلس الوزراء، التجمع النسائي لتكنولوجيا المعلومات، مؤسسة السبيل، الاسكوا..). وبننتيجة هذه الجهود أعدت الهيئة تقريراً حول الدروس والتوصيات المستخلصة من هذه الخبرات. وتضمن هذا التقرير البيانات التي تم جمعها من الاستبانة، ومبادئ توجيهية لضمان نجاح، تطور واستمرارية المراكز الاجتماعية.

كما تم العمل على مشاريع مستقلة تتعلق باستخدام مقرات ومكتبات المنظمات غير الحكومية الحالية، والمراكز الاجتماعية الموجودة. وتبلورت هذه الفكرة بشكل أعمق بعد الاتصال بمؤسسة السبيل التي عرضت على الهيئة إمكانية استضافة مراكز اجتماعية في مكتبها. تعمل الهيئة اليوم على تحديد ٧ أو ٨ مراكز اجتماعية أو مواقع لتنمية المعرفة في مجال تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لتقدم لهم بدون أي كلفة إضافية أجهزة كمبيوتر واشتراكات بخدمة الانترنت بتقديم من مقدمي خدمات الانترنت.

III. بناء القدرات والجسور

قامت الهيئة خلال العام ٢٠١٢ بجهود حثيثة لبناء قدراتها الداخلية والخارجية مسخرة لذلك طاقاتها البشرية. وقد تمكنت الهيئة من تعزيز علاقاتها مع المنظمات المحلية، الإقليمية والدولية عبر مشاركتها في جولات دراسية، مؤتمرات وورش عمل وتوقيعها لمذكرات تفاهم.

١. بناء قدرات الهيئة

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، و أعدت مناهج عملها.

١,١ منحة صندوق التنمية المؤسسية التابعة للبنك الدولي

مؤل 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 ٢٠١٢ ضمن هذا المشروع:

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

لقد ضاعف كل من الهيئة المنظمة للاتصالات و شركة انتركاي مونديال لمتد (Intercai Mondiale Limited) بالشراكة مع ترينيتي هورن (Trinity Horne) جهودهم خلال الفترة الماضية لاستكمال المشروع بحلول الموعد النهائي الجديد (٣٠ سبتمبر ٢٠١٢ بدلاً من ٢٧ تموز ٢٠١٢) على النحو المنصوص في تعديل العقد الذي وقعه الطرفان في ٦ آب، ٢٠١٢.

وكما كان مقرراً، قدمت شركة انتركاي مونديال لمتد التقرير النهائي للمشروع بتاريخ ١٥ سبتمبر ٢٠١٢. وقد تمت مراجعة هذا التقرير والموافقة عليه من قبل خبراء الهيئة والرئيس بالإنابة الدكتور عماد حب الله.

الهدف من هذا المشروع مساعدة الهيئة على تحسين إجراءاتها الداخلية المتعلقة بالعمليات التنظيمية وإعداد مشاريع الموازنة، توفير بيئة إلكترونية وتعزيز تبادل المعلومات بالإضافة إلى تطوير التواصل

الخارجي مع المعنيين بالقطاع لاطلاعهم على أهم المعلومات ونشاطات الهيئة ونتائج أعمالها وتفعيل دورهم في عملية الاستشارات العامة وأخيراً تمتين 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، اختارت الهيئة شركة Joint Venture of Utilities, JIDCOM and ADETEF & Horus Telecom كفائز بمناقصة المرحلة الثانية من هذا المشروع المتعلقة ب: 'بناء قدرات الهيئة المنظمة للاتصالات في مواضيع سياسة إدارة الطيف الترددي واندماج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات'. وقد أبرمت الهيئة ممثلة بالدكتور عماد حب الله مع الشركة الفائزة ممثلة بالسيد دومنيك بارون، عقداً بقيمة \$1,000,000 وذلك في ١٤ آذار ٢٠١٢.

- الجزء الثالث: التدقيق

تتولى شركة "ك بي أم جي" في هذا الجزء مهمة التدقيق السنوي للعمليات المتعلقة بنشاطات منحة التنمية المؤسسية ضمن مشروع "بناء قدرات الهيئة في مجال تنظيم قطاع الاتصالات". وسوف تنجز ٣ عمليات تدقيق بالإضافة إلى عملية تدقيق بنهاية كل سنة مالية لنشاطات منحة التنمية المؤسسية. وقد تم انجاز اول تدقيق من قبل شركة "ك بي أم جي" في نهاية شهر يونيو ٢٠١٢.

- الجزء الرابع: الإشراف على تنفيذ الانتقال إلى بيئة الكترونية

يتضمن هذا الجزء من المشروع الإشراف على الانتقال إلى البيئة الالكترونية (نقل العمل في الهيئة إلى بيئة الكترونية) وتدريب العاملين في الهيئة على يد استشاريين مختصين بهدف تعزيز المعرفة في شؤون الإدارة المؤسسية.

وقد بدأت الهيئة إجراءات التعاقد لهذا الجزء من منحة البنك الدولي. فبعد نشر طلب الإعلان عن الاهتمام حول مشروع "الإشراف على تنفيذ الانتقال إلى بيئة الكترونية" في الجريدة الرسمية وعلى الموقعين الإلكترونيين للهيئة والبنك الدولي، تلقت الهيئة ٨ عروض ثم وضعت، بنتيجة دراستها، قائمة مختصرة تضمنت ٦ شركات. تم اختيار الشركات استناداً إلى خبراتها في هذا المجال.

٢,١ إطلاق فرق عمل الهيئة

في نيسان ٢٠١٢، طلب د. عماد حب الله، رئيس الهيئة ومديرها التنفيذي بالإنابة، من مدراء الهيئة بتقديم موضوع فكرة/مشروع واحد من الممكن أن يساعد الهيئة على التقدم بمهمتها إلى الأمام على أن يتعلق بمجالات تخصصها.

تم اقتراح أكثر من ٤٠ فكرة خلال جلستين لتبادل الأفكار ولكن وقع الاختيار على ١٤ مشروع فقط تمحورت حول المواضيع التالية:

- شؤون المستهلك
- صورة الهيئة ونشر التوعية
- سياسة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- دراسة السوق
- البث
- جودة الخدمة
- ترخيص، مراقبة وتخصيص حيز الترددات
- تكنولوجيا المعلومات
- التعريفات والخدمات
- دراسة التكلفة
- تحفيز التعليم الوطني وبناء قدرات تكنولوجيا المعلومات في المناطق النائية
- القانون
- المالية
- الإدارة والموارد البشرية

كان لتنظيم مبدأ مشاريع الهيئة المركزة في فرق عمل الأهداف التالية:

- خلق حركة ديناميكية في المؤسسة
- مشاركة خبراء الهيئة في مشاريع متعددة وتمييزهم وتطوير مهاراتهم في مجالات ليست بالضرورة ضمن تخصصهم.
- منح مدراء الهيئة فرصة قيادة وتنفيذ مشاريع واسعة النطاق، و

- منح قادة المشروع وأعضاء الفريق فرصة تحقيق نتائج ملموسة.

ساهمت فرق العمل بتمتين كفاءات المؤسسة وأثمرت عن نتائج هامة في محالات عدة.

٣,١ تنمية قدرات الموارد البشرية في الهيئة

في العام ٢٠١٢، عززت الهيئة قدرات فريق عملها وفتحت المجال أمام خبراءها للمشاركة بأهم المؤتمرات وورش العمل الإقليمية والدولية التي تعنى بقطاع الاتصالات وذلك بهدف إثراء معارفهم وتنمية معلوماتهم.

تؤمن الهيئة أنّ التدريب يشكل عنصراً أساسياً ضمن إطار تنمية قدراتها البشرية. وفي هذا السياق، شارك عدد من المتعاقدين وأعضاء مجلس إدارة الهيئة في نشاطات تدريبية وتعليمية محلية وإقليمية تناولت مواضيع كثيرة ومتنوعة.

كما تابعت الهيئة بمشروع تدريبي داخلي يساهم فيه جميع متعاقدى الهيئة عبر تقديمهم إلى بقية المجموعة دورة تدريبية كاملة تغطّي مروحة كبيرة ومتنوعة من المواضيع التي يمكن أن تفيد أعضاء الهيئة كافة في أعمالهم اليومية أو في تطوير ذاتهم ومعرفتهم.

٢. الأمن السيبراني

ساهمت الهيئة بفعالية خلال العام ٢٠١٢ في المسائل المتعلقة بأمن الفضاء السيبراني وذلك عبر نشر التوعية وإعداد الدراسات اللازمة حول هذا الموضوع بالإضافة إلى التعاون مع المنظمات المحلية والعالمية التي تعنى بمجال الأمن السيبراني.

١,٢ جهود التوعية

استمرت جهود الهيئة بفعالية خلال العام ٢٠١٢ في المسائل المتعلقة بالتوعية حول مخاطر التي تحيق بالأمن الفضاء السيبراني الوطني والجهود المطلوبة لتحسينه وحمايته، وذلك عبر المشاركة في العديد من المؤتمرات وورش العمل الدولية المختصة أو عبر تقديم العروض محلياً حول موضوع الأمن

السيبراني وتحديات الأمن في الحوسبة السحابية. أما أبرز هذه الجهود فكانت المشاركة الفعالة والكبيرة بين ١١ و ١٢ تشرين الأول ٢٠١٢ في "ورشة العمل لبناء القدرات في مجال الامن والسلامة في الفضاء السيبراني" التي أقامتها كلية الحقوق في الجامعة اللبنانية بالتعاون مع نقابة المحامين و الجمعية اللبنانية لتكنولوجيا المعلومات في بيت المحامي في بيروت. شاركت الهيئة عبر الكلمة الافتتاحية لرئيس الهيئة ومحاضرتين لكل من رئيس الهيئة ولمدير جودة الخدمة والموافقة على معدات الاتصالات فيها. و المشاركة في المنتدى الاقتصادي لنهاية العام التي أقامته شركة Data Investment Consult Lebanon بين ١٨ و ١٩ كانون الأول ٢٠١٢، حيث تم تسليط الأضواء على تحديات الأمن السيبراني وتأثيرها على الأسواق المالية ومواضيع حاكمية الانترنت والرقابة وحرية التعبير ومتطلبات الأمن الوطني والخطوات المطلوبة في هذا المجال من تشريعية وإدارية وتقنية.

٢,٢ خطة عمل لأمن شبكات الاتصالات والمؤسسات

بناء على طلب معالي وزير الاتصالات، أعد فريق من الهيئة المنظمة للاتصالات دراسة مفصلة للتوصيات والتدابير اللازمة لضمان أمن البيئة السيبرانية التي تشمل بشكل أساسي المشتركين، العاملين، وأصول وموارد المؤسسات الخاصة والعامة لمختلف القطاعات الحيوية (الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، المصرفي، الطاقة وغيرها) في لبنان. تصبح هذه الدراسة، بعد الموافقة عليها من قبل معالي وزير الاتصالات، خطة العمل التي سوف تتولى الهيئة مسؤوليتها في المستقبل.

٣,٢ مساهمة الهيئة مع Impact

كما قامت الهيئة باستخدام "مركز الاستجابة العالمي" و"منصة تطبيق التعاون المؤمن إلكترونياً للخبراء" وخدماتها المقدمة من شركة Impact من أجل الرصد المبكر لبعض الهجمات الإلكترونية وزرع البرمجيات الخبيثة، حيث تم رصد الهجوم الإلكتروني Gauss وإصدار تنبيه الى القطاع المصرفي اللبناني يبين تفاصيل عمل البرمجة والخدمات المصرفية المستهدفة وأيضاً تم إصدار انذارات اخرى مماثلة لبرمجيات خبيثة عديدة استهدفت المواطنين العاملين عبر الانترنت.

٣. التعاون مع المؤسسات المحلية والدولية

تسعى الهيئة دائماً إلى توطيد علاقاتها وإلى مد جسور التواصل والتعاون مع المنظمات المحلية، الإقليمية والدولية.

١,٣ نشاطات الهيئة مع الاتحاد الدولي للاتصالات

تعمل الهيئة باستمرار على بناء قدراتها الداخلية والخارجية من خلال تعزيز علاقاتها مع المنظمات الدولية كالاتحاد الدولي للاتصالات.

١,١,٣ المؤتمرات

خلال العام ٢٠١٢، شاركت الهيئة في العديد من اجتماعات اللجان الدراسية التابعة لقطاع الراديو في الاتحاد الدولي للاتصالات كما شاركت في المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية WRC12، المؤتمر العالمي للاتصالات الدولية WCIT 12 و الجمعية العالمية لتقييس الاتصالات WTSA12.

٢,١,٣ الحكومة الالكترونية

تم تحديد خبراء من الهيئة كخبراء وطنيين لتقديم معلومات تشمل دراسات حالة وأفضل الممارسات بشأن الحكومة الإلكترونية في لبنان، واعتمادهم للتواصل مع لجنة دراسات قطاع تنمية الاتصالات في الاتحاد الدولي للاتصالات بشأن مسألة الحكومة الإلكترونية. وقد تم العمل مع مكتب وزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية (OM SAR) على إرسال وثيقة مساهمة إلى الاتحاد الدولي للاتصالات حول التقدم الحاصل في أنشطة الحكومة الالكترونية في لبنان.

٣,١,٣ الصحة الالكترونية

تم تحديد خبراء من الهيئة كخبراء وطنيين لتقديم معلومات تشمل دراسات حالة وأفضل الممارسات بشأن الصحة الإلكترونية في لبنان، واعتمادهم للتواصل مع لجنة دراسات قطاع تنمية الاتصالات في الاتحاد الدولي للاتصالات بشأن مسألة الصحة الإلكترونية. وقد تم العمل مع وزارة الصحة العامة على ارسال

وثيقة مساهمة إلى الاتحاد الدولي للاتصالات حول التقدم الحاصل في أنشطة الصحة الالكترونية في لبنان.

٤,١,٣ مقترح الاتحاد الدولي للاتصالات لإنشاء مركز تدريب للاتصالات في لبنان

استعرض فريق الهيئة اقتراحاً صاغه الاتحاد الدولي للاتصالات لإقامة مركز تدريب في لبنان. يهدف هذا المشروع إلى إجراء إعادة تأهيل وتعمير القدرات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في لبنان، وبالتالي تعزيز القدرة التدريبية للهيئة ولوزارة الاتصالات في لبنان وذلك بهدف إجراء دورات تدريبية قصيرة بشأن المسائل ذات الصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات للطلاب اللبنانيين الشباب (ذكور وإناث) و موظفي الهيئة ووزارة الاتصالات وطلاب هندسة الاتصالات السلكية واللاسلكية و الطلاب ذوي الاختصاصات الفنية.

٥,١,٣ مساهمة الهيئة في مجال ال IPv6

تمت الإجابة على استمارة الITU الخاصة بوضع ال IPv6 في لبنان والمبادرات الحالية لتسريع اعتماد هذا البروتوكول بدلاً من البروتوكول القديم (IPv4) سواءً على صعيد ورش العمل أو تدريب الطواقم التقنية وغير ذلك من الإجراءات.

٦,١,٣ التنسيق مع المكتب الإقليمي العربي للاتحاد الدولي للاتصالات

تقوم الهيئة بالتنسيق مع المكتب الإقليمي العربي للاتحاد الدولي للاتصالات من أجل دراسة وتمويل المشاريع التنموية التالية:

أ. مشروع إنشاء مركز للاستجابة لحوادث الكمبيوتر في لبنان (Leb-CERT)

بصفتها عضواً في منصة الأمن السيبراني التي اطلقها الاتحاد الدولي بالتحالف مع الشراكة الدولية المتعددة الأطراف لمكافحة الإرهاب السيبراني (IMPACT) شاركت الهيئة في ورشة عمل تقييمية لإنشاء

مركز للاستجابة لحوادث الكمبيوتر في لبنان (Leb-CERT) اقامتها Impact وشارك فيها، بالإضافة إلى خبراء من الهيئة، ممثلون من وزارات الدفاع والداخلية والاتصالات والتنمية الادارية، حيث تم تعريف الحاضرين على طرق وانواع المراكز والفرق العاملة عالمياً للاستجابة لحوادث وطوارئ الحاسب الآلي، وأهمية وضرورة انشاء مثل هذه الفرق في لبنان والمتطلبات الضرورية اللازمة لإنشاء هذه الفرق والمراكز، مع امكانية مساهمة الاتحاد الدولي للاتصالات وشركة Impact بمساهمات عينية وخبرات من أجل انشاء مركز استجابة لحوادث الكمبيوتر في لبنان.

ب. مشروع ربط المدارس بالحزمة العريضة

- مشروع "ربط المجتمع من خلال ربط المدارس بالحزمة العريضة" (Connect a school,)
Connect a Community) الذي يشمل ربط ١٢ مدرسة رسمية و ١٤ مركز مجتمعي (Community center

- مشروع " تنمية قدرات الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات" (ICT) في المدارس الرسمية الذي يشمل ٣٩ ثانوية رسمية في المرحلة الأولى

ت. مشروع إنشاء معهد للتدريب التقني

تقوم الهيئة وبالتعاون مع المكتب الإقليمي للاتحاد الدولي للاتصالات بدرس مشروع انشاء معهد تعليم و تدريب تقني للشباب في لبنان. يركز في هذا المركز على تعليم صفوف ال ICT و يكون لهذا المركز غرف سكن مخصصة للطلاب الذين يقطنوا في المناطق البعيدة والنائية. و سيتمقدم المكتب الاقليمي بدراسة عن كيفية تمويل هذا المشروع.

٢,٣ نشاطات الهيئة مع الشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات

بناء على مقررات الاجتماع التاسع للشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات في بيروت (فبراير ٢٠١٢)، عقدت الشبكة اجتماعها العاشر في مدينة شرم الشيخ يوم الأربعاء الموافق ٢٠١٢/٤/١١. خلال هذا الاجتماع قامت الخبيرة في الهيئة السيدة كارول الحاج ممثلة الهيئة اللبنانية كرئيس للشبكة العربية بتسليم درع رئاسة الشبكة إلى الدكتور عمرو بدوي الرئيس التنفيذي للجهاز القومي

لتنظيم الاتصالات في مصر ليتسلم معه رئاسة الشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات. وقد حضر الاجتماع وفود ممثلة لتسع دول عربية كما وشارك في فعاليات الاجتماع بصفة المراقب مدير المكتب الإقليمي العربي للاتحاد الدولي للاتصالات.

يجدر بالذكر ان الهيئة اللبنانية ترأست الاجتماع التحضيري الذي سبق الاجتماع العام للشبكة في ١٠-٤ - ٢٠١٢ و تم خلال هذا الاجتماع، الجديد من نوعه، التداول بتفاصيل مشاريع الشبكة السابقة والمستقبلية تمهيداً للاجتماع العام.

المشاريع التي ستقوم بتنفيذها الهيئة اللبنانية:

تقدمت الهيئة بمشروع حول الحوسبة السحابية ودراستها من الناحية الفنية والأطر التنظيمية والجوانب الأمنية التي ستحكمها كما واقترحت دراسة مشروع إنشاء سحابة تجريبية في المنطقة العربية لذلك أنجزت الهيئة الخطوات التالية خلال العام:

- إطلاق أعمال فريق عمل الحوسبة السحابية في الشبكة العربية لمنظمي الاتصالات من خلال اجتماع تحضيرى تم عقده في ٢٠/٦/٢٠١٢ في تونس على هامش ورشة عمل حول الحوسبة السحابية التي نظمتها اتصالات تونس والاتحاد الدولي للاتصالات (ITU). وقد تم خلال الاجتماع بلورة أهداف الفريقين وتثبيتها بالإضافة إلى تحديد نقاط العمل المستقبلية.

- عقد اجتماع في دبي على هامش GITEX في ١٧/١٠/٢٠١٢ لمتابعة مشروع السحابة العربية حيث تم الاجتماع مع ممثل الشركة التي عرضت الاستضافة المجانية للمشروع التجريبي الذي سيتم إطلاقه خلال الأشهر القليلة المقبلة

- إصدار المسودة الأولى من "الإرشادات التوجيهية لاعتماد الحوسبة السحابية في الدول العربية" ويتم حالياً إدخال تعديلات الدول الأعضاء عليها.

وكذلك تقدمت الهيئة بمشروع يخص حماية الأطفال على الانترنت حيث ستقوم الهيئة بإعداد مدونة سلوك للمشغلين كما وطلب من الهيئة بإحاطة الشبكة علماً بمخرجات نشاطات الاتحاد الدولي للاتصالات حيال هذا الموضوع. قامت الهيئة خلال العام بالتنسيق مع الإدارات اللبنانية لاعتماد مدونة السلوك التي كانت عملت على تحضيرها هذه الإدارات وتقديمها للشبكة العربية كمسودة لمشروعها. كما

وقامت الهيئة إبلاغ أعضاء الشبكة عبر البريد الإلكتروني بمخرجات نشاطات الاتحاد الدولي للاتصالات
حيال موضوع حماية الأطفال.

كما وتقدمت الهيئة اللبنانية بورقة عمل حيال موضوع مقارنة عروض النفاذ المرجعية في البلدان العربية.
وذلك للقيام بدراسة ستتناول الخدمات المختلفة التي يمكن تقديمها وأسعارها وشروط والأحكام التي تحدد
عادة في العرض المرجعي الذي يصدره المشغل. وياشرت الهيئة بإعداد مسودة استمارة ستقوم بتوزيعها
على أعضاء الشبكة للحصول على المعلومات الخاصة بكل من البلدان العربية.

وأخيراً تقدمت الهيئة خلال العام بنتائج الدراسة حول تقييم أسواق الاتصالات التي كانت قد باشرت بها
في العام السابق كما وتابعت الهيئة مشروع الأمانة الدائمة بإعداد أهداف الشبكة الإستراتيجية وما
يستلزمها من خطة إستراتيجية وآليات تنفيذها.

٣,٣ نشاطات الهيئة مع الشبكة الأورو - متوسطة لمنظمي قطاع الاتصالات

اجتمع ممثلو الأعضاء المنظمين في الشبكة الأورو-متوسطة لمنظمي قطاع الاتصالات في مدينة
القاهرة في آذار ٢٠١٢ ضمن الدورة السنوية العامة لمناقشة تمويل واستمرارية الشبكة الأورو-متوسطة
لمنظمي الاتصالات، تلخيص مجريات العام ٢٠١١ ووضع خطة لنشاطات العام ٢٠١٢. خلال
الاجتماع العام، تم تعيين دولة مصر رئيساً جديداً للشبكة ودولة البرتغال نائب رئيس جديد بالإضافة إلى
تأليف الأمانة الدائمة التي جمعت إيطاليا، مصر، البرتغال، اسبانيا ولبنان. من جهة أخرى، أقرت الدول
الأعضاء ميثاقاً وأعدت ورقة إستراتيجية على أن يتم رفعها إلى الوفد الأوروبي في بروكسيل.

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 ٢٠١٢:

- الترخيص والولوج المفتوح على الأسواق، روما، إيطاليا
- حيايد الشبكات، بارشلونا، إسبانيا
- أمن الشبكات، برن، سويسرا
- تنظيم عملية المنافسة بالأسعار للاعبين العاديين وذوي القوة التسويقية الهامة، اسطنبول، تركيا
- التزامات الخدمة الشاملة، أثينا، اليونان
- خدمة التجوال الدولي، بون، ألمانيا

٤,٣ المرصد العربي للأمن والسلامة في الفضاء السيبراني

شاركت الهيئة، بصفتها عضواً في المرصد العربي للأمن والسلامة والحماية في الفضاء السيبراني، في جميع نشاطات المرصد خلال العام ٢٠١٢ وساهمت بتنظيمها، وكان أبرز هذه النشاطات تنظيم الأيام العربية الثالثة للأمن السيبراني في ٦ و٧ كانون الأول ٢٠١٢ والتي عقدت في تونس بدعوة من مخبر العلاقات الدولية في كلية الحقوق والعلوم السياسية بتونس و المرصد العربي للأمن والسلامة في الفضاء السيبراني، حيث تعرض المحاضرون خلال هذا الملتقى إلى أهم المسائل التي تهدد الأمن في الفضاء السيبراني واجمعوا من خلال محاضراتهم على ضرورة تحقيق الحماية كما أوضحوا الوسائل الكفيلة لتحقيقها. كما تم التركيز خلال المؤتمر على تحديات وحلول الأمن والخصوصية، حماية البنى التحتية الحرجة للاتصالات والمعلومات، تطور ما يسمى بالحوسبة السحابية الذي زاد الأمر تعقيدا نظرا لما قد يترتب من عدم تحديد أماكن وطرق حفظ وتخزين المعلومات والمعطيات وكيفية التخلص منها خاصة فيما يتعلق بالشركات والمؤسسات والحكومات التي تعتمد ذلك النوع من التخزين وما يمكن ان يترتب عليه من أرباح اقتصادية حال نجاحه أو خسارات كبيرة حال إخفاقه، التعاون بين المعنيين بالقطاع، الأمن القومي وغيرها.

٥,٣ نشاطات الهيئة مع المنتدى العربي لحوكمة الانترنت

انعقد المنتدى العربي الأول لحوكمة الإنترنت (AIGF) في الكويت في الفترة من ٩ إلى ١١ تشرين الأول ٢٠١٢ تحت شعار "انترنت أفضل لعالم عربي أفضل"، والذي استند إلى نتائج اجتماع مجموعة "ماغ" العربية (القاهرة، ١٨-١٩ / ٢٠١٢/٦) والذي أخذ في الاعتبار موضوع "خارطة الطريق الإقليمية للحوكمة العربية للإنترنت، الإطار والمبادئ والأهداف".

شارك في المنتدى مجموعة من كبار الخبراء لمناقشة وتبادل وجهات النظر والخبرات حول مواضيع مثل محتوى ومضمون الانترنت، النفاذ إلى الانترنت، الانفتاح والأمن والخصوصية، إدارة موارد الإنترنت الحرجة والمواضيع التي تهم الشباب العربي.

شارك الدكتور عماد حب الله، رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي للهيئة بالإناابة في منصة بحث اختصت بموضوع "النفاذ و المحتوى الانترنت" فيما شاركت السيدة كورين فغالي، كبيرة خبراء شؤون المستهلكين في الهيئة ، فقدمت عرضا عن الجهود اللبنانية حول حماية الأطفال على الإنترنت ضمن ورشة حماية الطفل على الانترنت: تقييم للعراقيل والتنظيم الذاتي في المنطقة العربية ."

٦,٣ توقيع مذكرة تفاهم بين الهيئة والجامعة اللبنانية

وقع رئيس الجامعة اللبنانية البروفيسور عدنان السيد حسين و رئيس الهيئة المنظمة للاتصالات بالإناابة الدكتور عماد حب الله اتفاقية تعاون يوم الخميس ٢٦ تموز ٢٠١٢ في مقر الجامعة اللبنانية.

تهدف هذه المذكرة إلى تعزيز التعاون وتبادل المعرفة بين المؤسستين وهي تشكل جزءاً من سلسلة اتفاقيات تعاون بين الهيئة وعدد من المؤسسات التربوية في لبنان وذلك ضمن سعي الهيئة الى مد الجسور وتعزيز تبادل الخبرات والمعارف.

٧,٣ مشروع بيئة الانترنت المحمول (MIEP)

قامت الهيئة المنظمة للاتصالات بمراجعة مذكرة البنك الدولي حول "مشروع بيئة الانترنت المحمول (MIEP)" مع وزارة الاتصالات و البنك الدولي، واقترحت دورا للهيئة في هذا المشروع بالتوازي مع إرسال المبررات التفصيلية لهذا الاقتراح إلى وزارة الاتصالات.

إن أهداف هذا المشروع تكمن في تعزيز الابتكار وزيادة الأعمال في بيئة الإنترنت المحمول من خلال ثلاثة عناصر تستهدف الاحتياجات الخاصة لهذه الصناعة، وتطوير القدرة التنافسية على مستوى دولي، وخلق اعمال رائدة ووظائف ذات مهارات عالية في صناعة الإنترنت المحمول.

٤. التواصل مع المعنيين بقطاع الاتصالات

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

١,٤ الاستشارات العامة

طرحت الهيئة "مشروع خطة الاتصالات في حالات الطوارئ" للتشاور العام في ٢٠١٢/٤/٥ لمدة شهر تم تمديدها ١٥ يوماً إضافياً بناءً لطلب المعنيين.

يقترح مشروع خطة الاتصالات في حالات الطوارئ وضع إطار عمل لتأسيس لجنة مختصة باتصالات الطوارئ بالإضافة إلى تحديد المتطلبات التي تجدها الهيئة ضرورية لتأمين سير عمل هذه الخطة من حيث جاهزية المشغلين وتفعيل البنى التحتية للاتصالات للتجاوب مع حالات الطوارئ. تشكل "خطة الاتصالات في حالات الطوارئ" خطة إستراتيجية تهدف إلى توفير الأسس والأنظمة اللازمة لإعداد رؤية وطنية واسعة لاستعمال خدمات و أجهزة الاتصالات في حالات الطوارئ ولمساعدة المعنيين لتحديد أدوارهم ومسؤولياتهم.

طرح الاستشارة هذا هو بهدف استشارة المعنيين حول الاستخدامات المحتملة لأنظمة وخدمات الاتصالات في حالات الطوارئ الوطنية ولجمع آراء مقدمي خدمات الاتصالات، المؤسسات العامة والخاصة المعنية ومنظمات الإغاثة حول القدرات التقنية الحالية و المتطلبات اللازمة لتأمين جاهزية البنى التحتية وتفعيلها. إن عملية الاستشارات ضرورية للهيئة لتقييم وضع شبكات الاتصالات و مدى قدرتها على العمل خلال وبعد الكوارث والأزمات والى تحديد المتطلبات الواجب اعتمادها من قبل مقدمي خدمات الاتصالات، منظمات الإغاثة، والمؤسسات المعنية بهدف وضع خطة اتصالات في حالات الطوارئ.

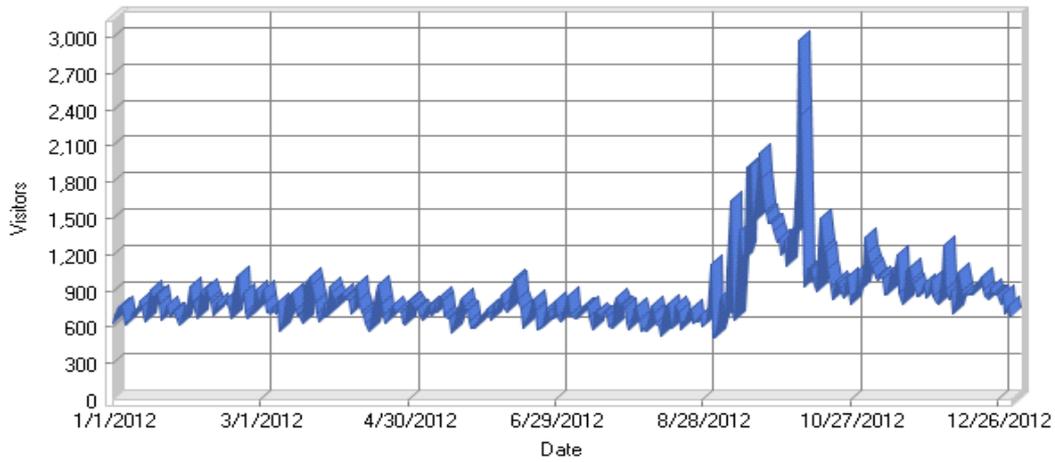
وردت إلى الهيئة ردود عديدة على الاستشارة العامة من وزارة الشؤون الاجتماعية و وزارة الصحة وقوى الأمن الداخلي والجيش، تم أخذها بعين الاعتبار والمشروع أصبح بصيغته النهائية جاهزا للاعتماد في اقرب فرصة.

٢,٤ الموقع الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي

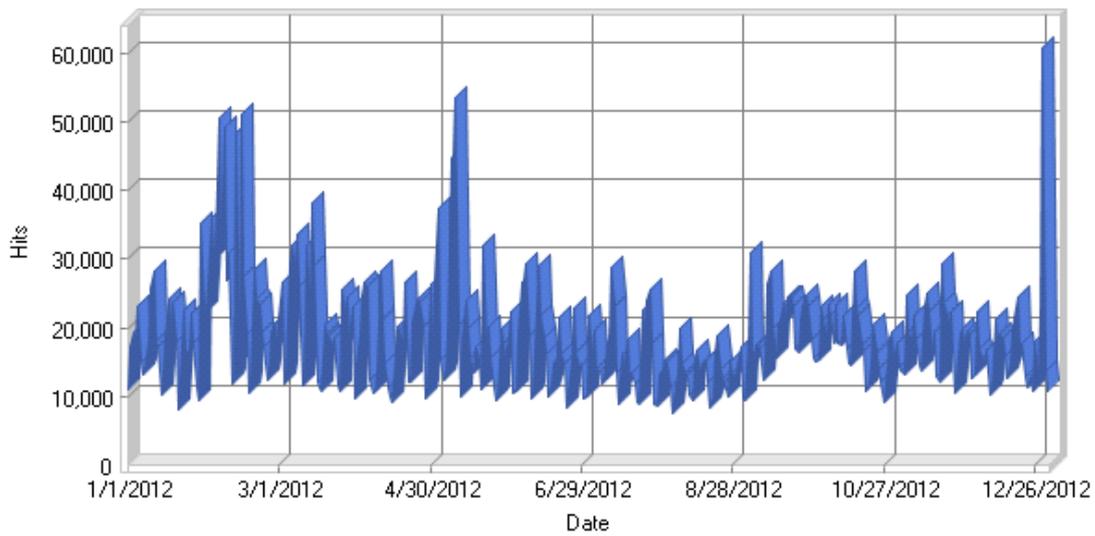
تتمثل إحدى مهام الهيئة الرئيسية في إرساء بيئة تنظيمية لتقديم أفضل الخدمات للشريحة الأوسع من الشعب اللبناني. ووفق ما نصّت عليه المادة الخامسة من قانون الاتصالات رقم ٤٣١/٢٠٠٢، فإن الهيئة المنظمة للاتصالات مسؤولة عن تسهيل وصول ذوي الاحتياجات الخاصة إلى خدمات الاتصالات بصفتهم جزءاً لا يتجزأ من المجتمع اللبناني. وعليه، طورت الهيئة وفعلت خدمة صوتية على موقعها الإلكتروني سهّلت من خلالها وصول أصحاب النظر الضعيف إلى معلومات حول حقوقهم في قطاع الاتصالات. إن استحداث الخدمة الصوتية والتي تشكل عاملاً مهماً في مجال الوسائط المتعددة ستساهم في رفع مكانة موقع الهيئة الإلكتروني حيث سيرتقي مستوى صفحاته ويرتفع عدد زائريه. كما تعمل الهيئة، ونظراً للانتشار الواسع لاستخدام مواقع التواصل الاجتماعي بين اللبنانيين، على مشروع مؤلف من مرحلتين يهدف إلى إثبات وجود الهيئة في عالم الإعلام الاجتماعي. ركزت المرحلة الأولى من المشروع، والتي استكملت خلال العام ٢٠١٢، على التواصل الخارجي مع الجمهور. فقد حدثت الهيئة صفحات موقعها الإلكتروني بشكل يسمح بمشاركة جميع محتوياتها مع أكثر من ١٢٠ منصة للتواصل الاجتماعي من خلال كبسة زر واحدة. كما استحدثت الهيئة خدمة الإخبار المباشرة (RSS) لتسمح للمستخدمين بالاشتراك فيها وقراءة إخبارها في الوقت المناسب عبر برنامج من اختيارهم.

أما بالنسبة للمرحلة الثانية من المشروع، ركزت الهيئة أيضاً على التواصل الخارجي مع الجمهور وتعمقت أكثر في مجال الإعلام الاجتماعي وسوف تلجأ إلى الأدوات المتعارف عليها في هذا المجال مثل الفايسبوك وتويتر بهدف نشر التوعية بين اللبنانيين حول حقوقهم وواجباتهم في قطاع الاتصالات. وبنتيجة ما تم تحقيقه إلى الآن، تشير الإحصائيات إلى ارتفاعاً بنسبة ٢٠% لمعدل العام لمتصفح الموقع يومياً ومن المتوقع أن ترتفع هذه النسبة بعد استكمال المرحلة الثانية من المشروع.

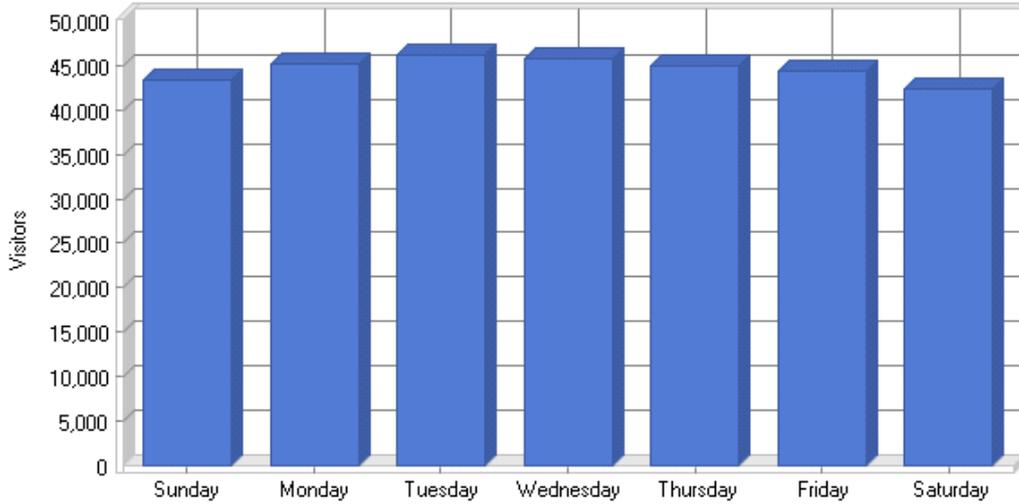
عدد الزوار اليومي (٢٠١٢)



معدل النقرات اليومية



حركة الموقع خلال أيام الأسبوع



٣,٤ تمثيل الهيئة والمشاركة بمؤتمرات إقليمية وعالمية

خلال العام ٢٠١٢، شاركت الهيئة في عدد كبير من المؤتمرات المهمة بهدف تمثيل صورة الهيئة وصقل وتبادل المعارف والخبرات على الصعيدين الإقليمي والمحلي. شارك د. عماد حب الله، رئيس الهيئة ومديرها التنفيذي بالإنابة، في أكثر من ٢٥ حدث من بينها المنتدى الإقليمي للتنمية حول النطاق العريض، قمة FTTX في أوروبا الشرقية، الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات، منتدى حوكمة الانترنت والمنتدى العربي لحوكمة الانترنت، اليوم العالمي للاتصالات، المؤتمر العالمي للحزمة العريضة، مؤتمر الانترنت العالمي، مؤتمر الاتصالات في الشرق الأوسط وغيرها من المؤتمرات المحلية والدولية. شارك د. حب الله خبراته ومعارفه، متحدثاً، في أكثر من ١٢ مناسبة، حيث أدار جلسات نقاش وقدم عروضاً حول مواضيع عدة مثل الحزمة العريضة، مسح الشبكات، حماية وأمن الانترنت، قوانين وأنظمة الاتصالات الأساسية، الإطار التنظيمي لمقدمي خدمات الاتصالات في الشرق الأوسط والحوكمة الالكترونية في العالم العربي.

كما مثل خبراء الهيئة المؤسسة في عدد كبير من الأحداث المحلية والدولية مثل المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية (WRC12)، الجمعية العالمية لتقييم الاتصالات (WTSA12)، الندوة العالمية

حول الاتصالات الدولية (WCIT)، دورة ANFAR التدريبية حول الانتقال الى البث الرقمي، قمة الحزمة العريضة في المناطق النائية، قمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اوراسيا، المنتدى العربي الإقليمي لتطوير الحزمة العريضة في المنطقة العربية، المؤتمر العالمي للاتصالات في الشرق الأوسط، ندوة IPMED والمؤتمر الدولي السابع لمنظمي الاتصالات الالكترونية.

٤,٤ جهود التوعية

تركزت جهود التوعية خلال هذه السنة على تثبيت وجود الهيئة بين الوزارات والمؤسسات الحكومية. ترجمت هذه الجهود بإصدار كراسة الهيئة باللغتين الانجليزية والعربية وإرسالها مع رسالة غلاف موقعه من قبل رئيس الهيئة إلى جميع الوزارات والنواب. كما وستم إرسال هذه الكراسة إلى المؤسسات اللبنانية، الإعلام، المنظمات غير الحكومية ومقدمي خدمات الانترنت.

كما روجت الهيئة لموضوع حماية المستهلك عبر إصدار كراسة متخصصة باللغتين العربية والانجليزية والتي سيتم إرسالها عبر البريد الالكتروني إلى قاعدة بيانات الهيئة خلال العام ٢٠١٣. هذا بالإضافة إلى إنتاج وبث إعلانا حول حقوق المستهلك على الإذاعات المرئية والمسموعة.

كما أطلقت الهيئة استبانة توجهت إلى المنظمين والموظفين بهدف إعادة توجيه إستراتيجية الهيئة الإعلامية. ساعدت البيانات التي تم جمعها فريق عمل الهيئة على تحديد الإستراتيجية الإعلامية للعام ٢٠١٣، المواضيع التي ستنم معالجتها والأدوات التي سيتم استخدامها.

٥. إدارة الميزانية والموارد المالية

بالرغم من محدودية الموارد، عملت الهيئة على القيام بمهامها بالتزامن مع جهودها في بناء المؤسسة، وعلى التعاون مع مؤسساتٍ دولية لتأمين موارد إضافية للهيئة مما يساهم في خفض النفقات والمضي في بناء القدرات.

١,٥ موازنة ٢٠١٢

خلال العام 2012 قامت الهيئة بإعداد موازنتها لعام 2013 وفقاً لما ينصّ عليه قانون الاتّصالات 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 2013 كاستكمال اقتناء معدات مراقبة جودة الخدمة إلى جانب مشاريع الموافقة على المعدات وشؤون المستهلك. وقد تضمّنت موازنة الهيئة لعام 2013 مساهمات حكوميّة من وزارة الاتّصالات ومِنحةً من البنك الدولي.

٢,٥ البيانات المالية غير المدققة

		بيان المركز المالي كما في 31 كانون الأول
مدققة	غير مدققة	
2011	2012	بالليرة اللبنانية الموجودات
627,092,137	1,605,298,738	الممتلكات والمعدات
151,422,285	1,271,554,377	الاصول الثابتة غير المادية
904,500,000	-	مدفوعات لقاء شراء ممتلكات ومعدات
6,030,000	14,117,000	ودائع قابلة للاسترداد
1,689,044,422	2,890,970,115	مجموع الموجودات غير المتداولة
		الموجودات المتداولة
36,000,000,000	36,000,000,000	مخصصات مستحقة
1,735,239,799	243,723,772	ذمم مدينة أخرى
3,977,265,662	4,105,615,412	النقد وشبه النقد
41,712,505,461	40,349,339,184	مجموع الموجودات المتداولة
43,401,549,883	43,240,309,299	مجموع الموجودات
		المطلوبات
		المطلوبات غير المتداولة
-	225,731,000	مؤونات لمواجهة أعباء
		المطلوبات المتداولة
9,364,123,000	9,364,123,000	سلفات برسم الدفع
1,702,398,699	3,198,618,989	ذمم دائنة أخرى
11,066,521,699	12,562,741,989	مجموع المطلوبات المتداولة
11,066,521,699	12,788,472,989	مجموع المطلوبات
		صافي الموجودات
32,335,028,184	30,451,836,310	
43,401,549,883	43,240,309,299	مجموع صافي الموجودات والمطلوبات

بيان التغير في صافي الموجودات للسنة المنتهية في 31 كانون الأول		
مدققة	غير مدققة	
2011	2012	بالليرة اللبنانية
7,838,313,726	5,963,614,137	إيرادات وهبات
(4,058,640,784)	(5,688,725,504)	أعباء المستخدمين والمتعاقدين
(1,666,674,868)	(2,158,080,507)	المصاريف الادارية والعامه
2,112,998,074	(1,883,191,874)	التغير في صافي الموجودات
30,222,030,110	32,335,028,184	صافي الموجودات في بداية السنة
32,335,028,184	30,451,836,310	صافي الموجودات في نهاية السنة

بيان التدفقات النقدية		
للسنة المنتهية في 31 كانون الأول		
مدققة	غير مدققة	
2011	2012	بالليرة اللبنانية
التدفقات النقدية من الأنشطة التشغيلية		
2,112,998,074	(1,883,191,874)	التغير في صافي الموجودات
		تعديلات:
97,512	-	خسارة التفرغ عن ممتلكات ومعدات
286,304,185	545,854,835	الاستهلاكات والاطفاءات
2,399,399,771	(1,337,337,039)	
(904,500,000)	904,500,000	التغير بالمدفوعات لقاء شراء ممتلكات ومعدات
-	(8,087,000)	التغير في ودائع قابلة للاسترداد
(484,303,815)	1,491,516,027	التغير في الذمم المدينة الأخرى
-	225,731,000	التغير في المؤونات لمأجأة أعباء
218,366,435	1,496,220,290	التغير في الذمم الدائنة الأخرى
1,228,962,391	2,772,543,278	صافي النقد الناتج عن الأنشطة التشغيلية
التدفقات النقدية من الأنشطة الاستثمارية		
(13,249,598)	(1,429,755,494)	شراء ممتلكات ومعدات
(6,467,175)	(1,214,962,644)	شراء أصول ثابتة غير مادية
245,421	524,610	إيرادات بيع ممتلكات ومعدات
(19,471,352)	(2,644,193,528)	صافي النقد المستخدم في الأنشطة الاستثمارية
1,209,491,039	128,349,750	صافي التغير في النقد وشبه النقد
2,767,774,623	3,977,265,662	النقد وشبه النقد في 1 كانون الثاني
3,977,265,662	4,105,615,412	النقد وشبه النقد في 31 كانون الأول

