

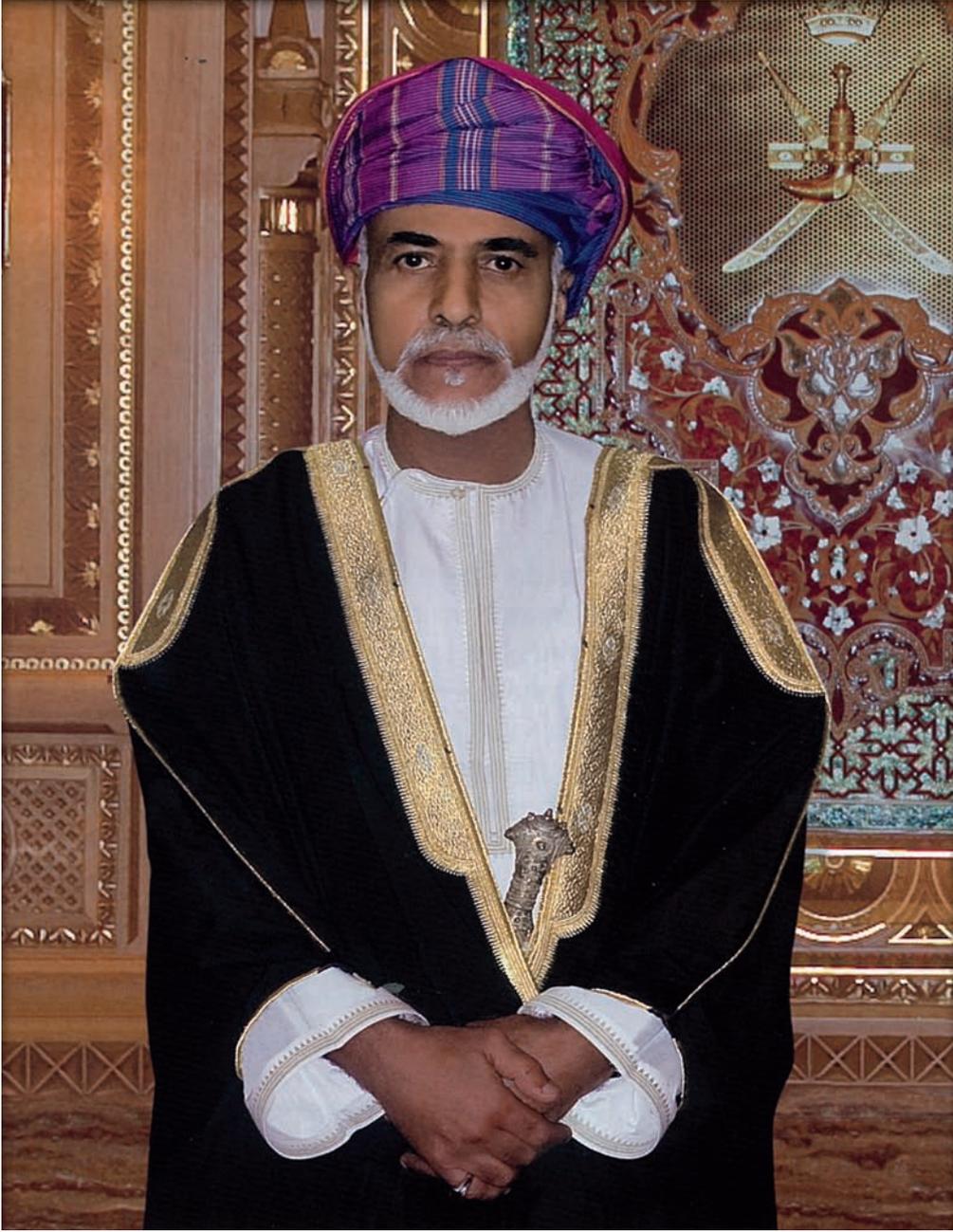


رؤيتنا أن تبقى عُمان متواصلة عبر  
الأثير و موجات الصوت و فضاء الإنترنت

## التقرير السنوي لهيئة تنظيم الاتصالات ٢٠١٠







حضرة صاحب الجلالة السلطان قابوس بن سعيد المعظم



## كلمة رئيس الهيئة

وإنني إذ أتقدم بجزيل الشكر والعرفان لزملائي أعضاء الهيئة وجميع موظفيها والمستثمرين والمشغلين الذين لعبوا دوراً بارزاً في تحقيق ما تم من إنجازات، فإنني لعلى يقين من أن المؤازرة الدائمة من شركائنا إلى جانب الآراء السديدة لأعضاء الهيئة والجهود الدؤوبة والمثابرة لموظفيها سيكون من شأنها تشجيع الهيئة على مواصلة مساعيها الرامية لحماية مصالح المستهلكين وتطوير المنافسة العادلة وتبني أفضل الممارسات العالمية في معالجة كافة القضايا المستقبلية بكل ثقة واطمئنان، وستتمكن الهيئة من مجابهة التحديات التي ينطوي عليها العام القادم والأعوام التي تليه بكل كفاءة واقتدار.

ويسرني في الختام أن أرفع أسمى آيات الشكر والامتنان لجلالة السلطان المفدى قابوس بن سعيد حفظه الله ورعاه على رعايته الكريمة لهذا القطاع بإسداء نوائحه وتوجيهاته الحكيمة التي نقتدي بها في سبيل بلوغ الأهداف والغايات المنشودة.



محمد بن ناصر الخبيبي  
رئيس الهيئة

بالإضافة عن أعضاء الهيئة وجميع العاملين بها، يسرني أن أقدم التقرير السنوي السابع لهيئة تنظيم الاتصالات بسلطنة عمان للعام ٢٠١٠م.

لقد كان عام ٢٠١٠م حافلاً بالعديد من المبادرات التنظيمية، وقد وفقت الهيئة إلى الآن بحمد الله في الحفاظ على استدامة المنافسة في السوق وآلت على نفسها ألا تدخر جهداً في سبيل تحقيق تطلعاتها من خلال الاهتمام أكثر برعاية المنافسة وحماية مصالح المنتفعين، وبالإضافة لذلك فقد واصلت الهيئة تقدمها عبر تطويرها لثقافة التميز، وتعاملت مع كافة التحديات كفرص سانحة لا بد من استغلالها لتعزيز جاذبية السوق المحلية، وتطوير السياسات التنظيمية المدروسة عبر الاستغلال الأمثل للموارد العامة.

### وتتمثل أهم الإنجازات التي حققتها الهيئة خلال العام في الآتي :

- منح كل من شركتي (سماتل وإنجاز) ترخيصين من الفئة الثانية لإعادة بيع خدمات الاتصالات المتنقلة.
- استضافة مؤتمر الشرق الأوسط للطيف الترددي.
- طرح مناقصة المشروع التجريبي للخدمة الشاملة لدعم مبادرات السلطنة للحكومة الإلكترونية.
- تطبيق النظام المؤسسي لإدارة الموارد (ERP) على أهم أعمال الهيئة.

### وستعمل الهيئة خلال العام المقبل على تحقيق الآتي :

- زيادة جهود تحرير قطاع الاتصالات والحرص على استدامة المنافسة العادلة.
- الإسراع في توسعات البنية التحتية.
- تحسين إجراءات العمل بها يكفل تقديم خدمات أفضل للمنتفعين.
- تهيئة البيئة الملائمة لدعم المنافسة في خدمات الاتصالات الثابتة التي بدأت مؤخرًا.

١	<b>عن الهيئة</b>	١
٢	١-١ الرؤية والمهمة	
٢	٢-١ المهام والمسؤوليات	
٣	<b>الأعمال البارزة لعام ٢٠١٠م</b>	٢
٥	<b>تحرير قطاع الاتصالات - نظرة عامة</b>	٣
٦	١-٣ الخدمات الجديدة	
٧	٢-٣ تدشين الخدمات الثابتة للنورس	
٧	٣-٣ تدشين خدمات شركات إعادة البيع	
٨	<b>مؤشرات قطاع الاتصالات</b>	٤
٩	١-٤ حصة السوق من المرخص لهم	
٩	١-١-٤ المنتفعون ونسبة انتشار الخدمة	
١١	٢-١-٤ إيرادات قطاع الاتصالات	
١١	٣-١-٤ التوظيف في قطاع الاتصالات	
١٢	٢-٤ تحليل متوسط الإيراد للمستخدم	
١٣	٣-٤ تحليل المشغلين العاملين في السوق	
١٣	٤-٣-١ حصة قطاع الاتصالات المتنقلة في السوق	
١٤	٤-٣-٢ قطاع الخطوط الهاتفية الثابتة	
١٥	٤-٤ العروض الترويجية والخدمات الجديدة	
١٦	٥-٤ جودة الخدمة	
١٧	<b>إطار السياسة واللوائح</b>	٥
١٨	١-٥ التشريعات والدراسات القانونية	
١٨	١-١-٥ القرارات الصادرة من قبل الهيئة في عام ٢٠١٠م :	
١٩	٢-١-٥ تحديث لأجهزة الاستشعار قصيرة المدى	
١٩	٣-١-٥ الدراسات القانونية	
١٩	٤-١-٥ الفصل في المنازعات والتقاضى	
٢١	<b>المنافسة</b>	٦
٢٢	١-٦ دور الهيئة في تشجيع المنافسة	
٢٢	٢-٦ إطار المنافسة	
٢٢	٣-٦ فصل الحسابات	
٢٣	٤-٦ الفصل في المواضيع والشكاوى المتعلقة بالمنافسة	
٢٤	٥-٦ توجهات التعرف	
٣٠	<b>التطور في تنفيذ سياسة الخدمة الشاملة</b>	٧
٣١	١-٧ دور الهيئة في تنفيذ مشاريع الخدمة الشاملة	
٣١	٢-٧ المبادرة الوطنية للحاسوب الشخصي التي طرحتها هيئة تقنية المعلومات	
٣١	٣-٧ عملية المناقصة لأول مشروع تجريبي للخدمة الشاملة	
٣٢	٤-٧ إطار مراكز الاتصال	

٣٣	<b>مستجدات أخرى</b>	
٣٤	١-٨ أسماء عناوين نطاقات الإنترنت	
٣٥	٢-٨ خطة التقييم	
٣٥	٣-٨ الإصدار السادس لبروتوكول الإنترنت	
٣٦	٤-٨ الموافقة على نوعية أجهزة الاتصالات	
٣٧	٥-٨ الشبكات الخاصة غير الموصلة بالشبكات العامة	
٣٧	٦-٨ دراسة مقاهي الإنترنت	
٣٧	٧-٧ تفتيش مستخدمي الطيف الترددي	
٣٧	٨-٨ التراخيص الراديوية	

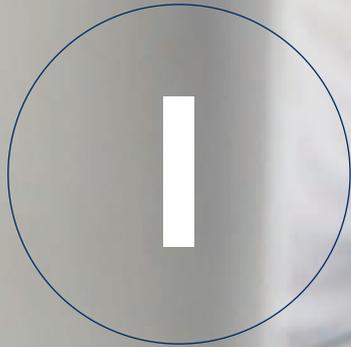
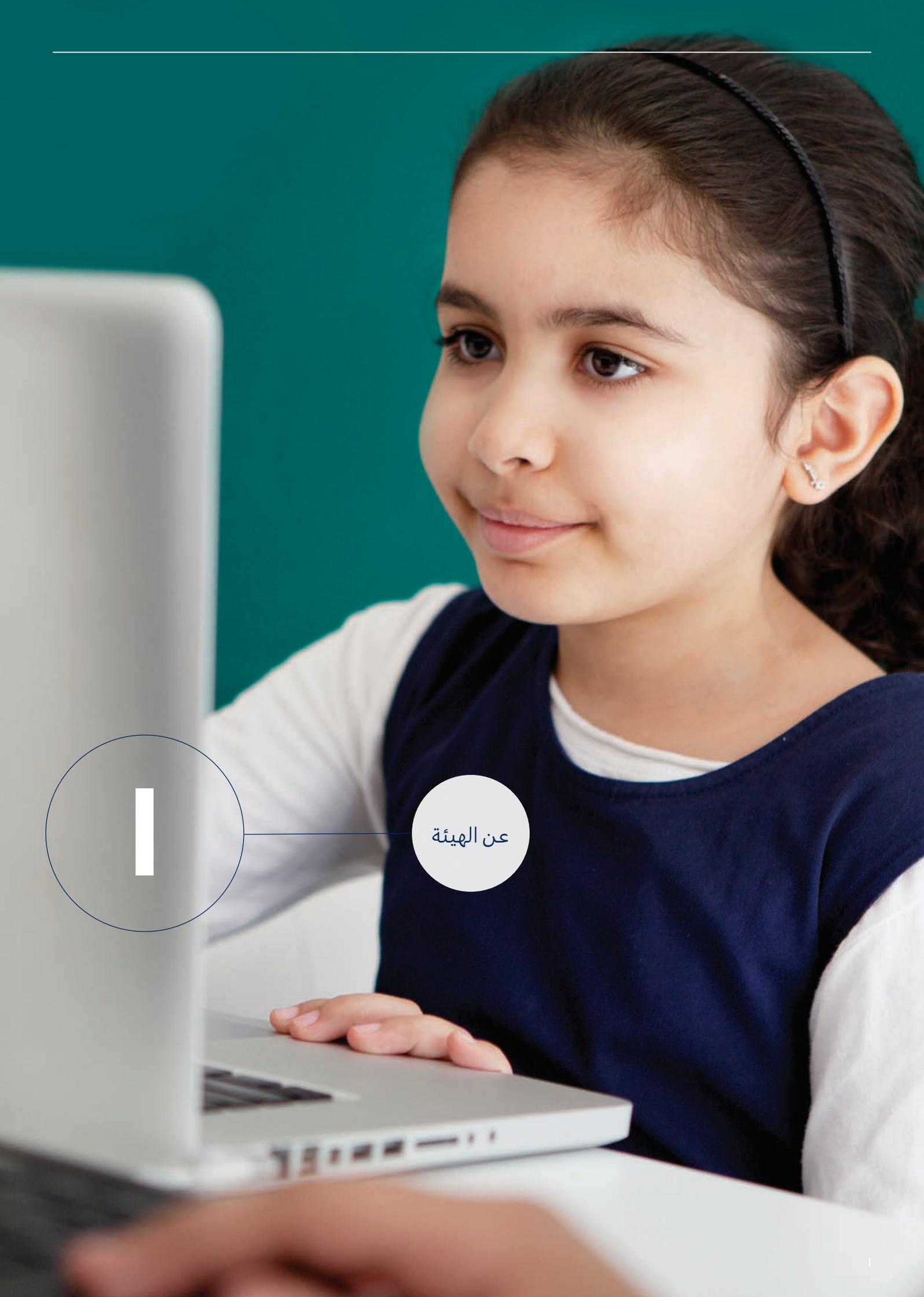
## ٣٨ **مراعاة مصالح المستهلكين**

٤١	<b>المشاورات العامة والدراسات</b>	
٤٢	١-١٠ إطار المنافسة	
٤٢	٢-١٠ إطار التعرف للعروض التجارية	
٤٢	٣-١٠ المشاورات العامة بشأن النقاط الساخنة لخدمة واي فاي	
٤٢	٤-١٠ إجراء دراسة حول الرسائل النصية القصيرة ورسائل الوسائط المتعددة	
٤٣	٥-١٠ مسودة القرار بشأن خدمات الاتصالات غير المتصلة بالشبكة العامة	
٤٣	٦-١٠ المساهمة في عجز النفاذ	

٤٤	<b>الفعاليات المحلية والعالمية</b>	
٤٥	١-١١ الفعاليات المحلية والإقليمية	
٤٥	٢-١١ المشاركة في الفعاليات المحلية والإقليمية	
٤٦	٣-١١ التمثيل الدولي والإقليمي	
٤٦	٤-١١ المشاركة في الفعاليات الدولية	
٤٨	٥-١١ الزيارات الخارجية واستقبال الوفود الزائرة	

٤٩	<b>بناء القدرات في الهيئة</b>	
٥٠	١-١٢ التعمين	
٥٠	٢-١٢ التدريب	
٥٠	٣-١٢ التطوير الوظيفي	
٥٠	٤-١٢ شهادة الأيزو	
٥٠	٥-١٢ النظام المؤسسي لإدارة الموارد (ERP)	
٥٠	٦-١٢ نظام إدارة علاقات العملاء	
٥٢	٧-١٢ الفعاليات الاجتماعية	
٥٢	٨-١٢ النظام الآلي الحديث لإدارة الطيف الترددي	

## ٥٣ **التقرير المالي**



عن الهيئة

# القسم ١: عن الهيئة

## ٢,١ المهام والمسؤوليات

تحرص الهيئة على الوفاء بالتزامها بتطوير قطاع الاتصالات في السلطنة عن طريق تنظيم خدمات الاتصالات ، والعمل على رعاية مصالح موفري خدمات الاتصالات والمنتفعين ، وضمان حصول المستهلكين على خدمات اتصالات بالمستوى العالمي ، مع إتاحة قدر واسع من الخيارات بأسعار معقولة .

وتهدف ضوابط ولوائح الهيئة إلى تطوير البنية التحتية وزيادة استثمار القطاع الخاص في القطاع ، مما يعود بالفائدة على اقتصاد السلطنة وينعكس نفعه بالتالي على المواطنين .

أنشئت هيئة تنظيم الاتصالات في عام ٢٠٠٢م بموجب قانون تنظيم الاتصالات الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٢٠٠٢/٣٠ بهدف تحرير وتنظيم خدمات الاتصالات في السلطنة ، وتتألف الهيئة من ثلاثة أعضاء بمن فيهم الرئيس .

## ١,١ الرؤية والمهمة

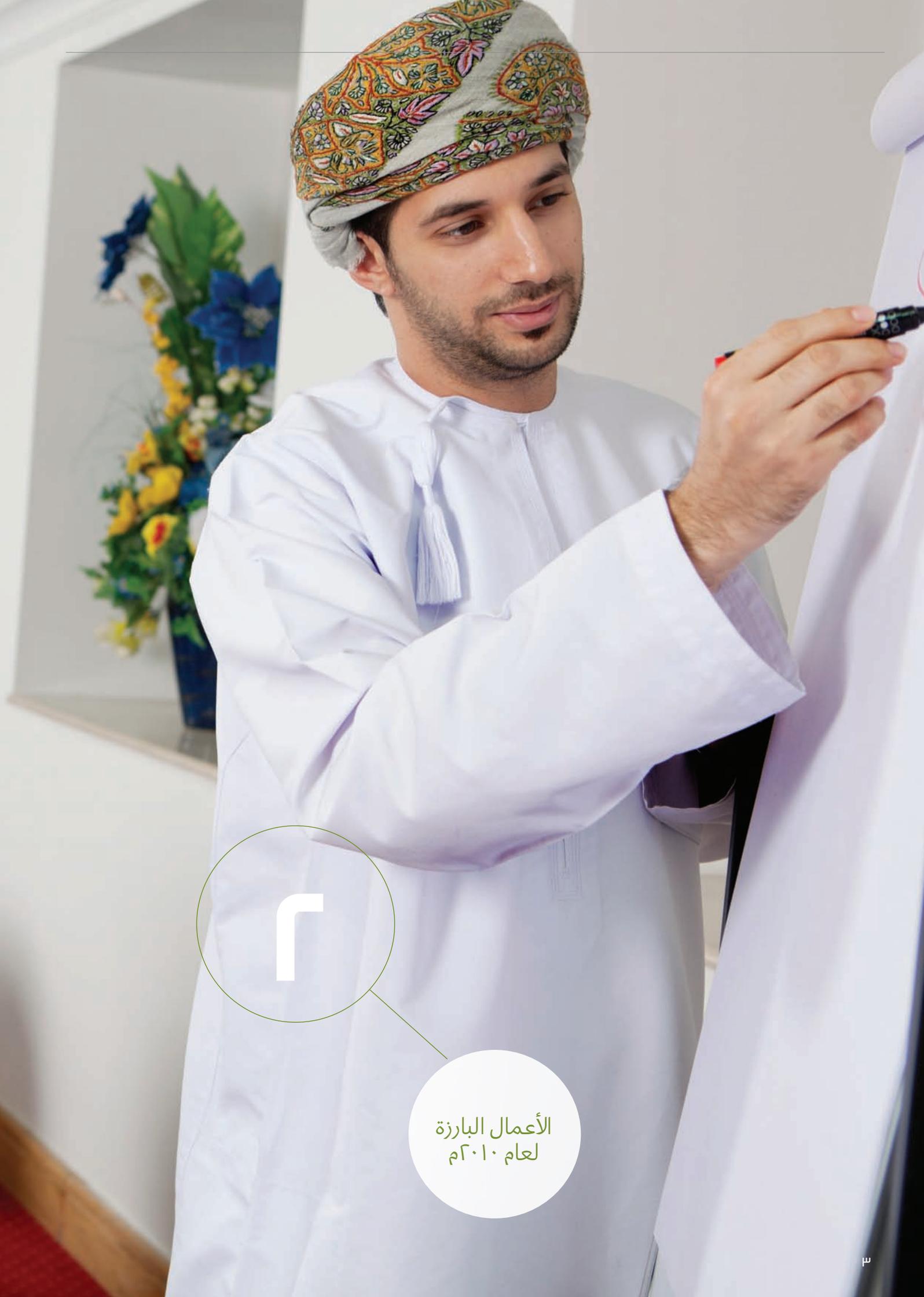
### الرؤية

أن تكون الهيئة الأكثر كفاءة وفعالية في السلطنة ، سعياً في توفير خدمات الاتصالات للجميع بأعلى المستويات العالمية .

### المهمة

إنشاء إطار تنظيمي للاتصالات يتسم بالعدالة والمرونة والكفاءة ويكون قادراً على :

- تطوير صناعة الاتصالات عن طريق تهيئة بيئة سريعة الاستجابة لمتطلبات السوق .
- ضمان توفير النفاذ لجميع أنواع الخدمات بأسعار معقولة .
- تحقيق التوازن بين مصالح جميع الأطراف ذات الصلة .
- العمل في إطار مواكبة الرؤية الاقتصادية للسلطنة ٢٠٢٠م .



ر

الأعمال البارزة  
لعام ٢٠١٠م

## القسم ٢: الأعمال البارزة لعام ٢٠١٠م

- تم منح كل من شركتي (سماتل وإنجاز) ترخيصين من الفئة الثانية لإعادة بيع خدمات الاتصالات المتنقلة .
- قامت النورس بتدشين أولى خدماتها للاتصالات الثابتة في يوليو ٢٠١٠م ، مما ساعد على تشجيع المزيد من المنافسة في قطاع الخدمات الصوتية الثابتة وخدمات الإنترنت عريضة النطاق .
- وافقت الهيئة على ٣٨ خدمة جديدة وعدد ١١٩ عرضاً ترويجياً للتعرفه .
- تم إصدار إجمالي عدد ٣,٦٧٤ ترخيصاً راديوياً جديداً ، بنسبة زيادة تصل إلى ٢٦٪ على عام ٢٠٠٩م .
- تم تخصيص إجمالي عدد ٦,٤٦٤ ترددات جديدة .
- تم إصدار سبعة قرارات تنظيمية خلال عام ٢٠١٠م .
- زادت قاعدة منتفعي خدمة الاتصالات المتنقلة بأكثر من نسبة ٥٪ في عام ٢٠١٠م محققة بذلك نسبة انتشار مرتفعة بلغت ١٧٠٪ .
- تمّت إحالة مسودة الإطار الجديد للسياسة لقطاع الاتصالات إلى مجلس الوزراء المقرر عن طريق وزارة النقل والاتصالات خلال عام ٢٠١٠م .
- شارك موظفو الهيئة في ٧٣ فعالية محلية وإقليمية وعالمية خلال عام ٢٠١٠م .
- تم بلوغ نسبة تعميم مقدارها ٩٣٪ بنهاية عام ٢٠١٠م .
- تمّت معالجة خمس شكاوى بخصوص التصرفات المناهضة للمنافسة ..



٣

تحرير  
قطاع  
الاتصالات -  
نظرة عامة

## القسم ٣: تحرير قطاع الاتصالات - نظرة عامة

### ١,٣ الخدمات الجديدة

النورس قد ساهم بصورة كبيرة في زيادة الإقبال على هذه الخدمة واستخدامها ، وقام كلا المشغلين أيضاً بتعديل الباقات المعروضة من قبلهم وقدموا شرائح قيمة للوفاء بمتطلبات منتفعيهم ، كما عملت الهيئة على ضمان التزام كلا المشغلين بمتطلبات الشفافية من حيث التعرفه وسياسة الاستخدام العادل .

يوفر كلا المشغلين في الوقت الحالي لمنتفعيهم تسهيلات جديدة وبمبسطة عن طريق مواقعها الإلكترونية مثل دفع فواتير خدمات الاتصالات الثابتة والمتنقلة مباشرة على الخط ، كما أن بإمكان المنتفعين إعادة شحن أرصدة هواتفهم العاملة بنظام الدفع المقدم في أي وقت من خلال الموقع الإلكتروني للمشغل ومثل هذه المبادرات تشجع زيادة الإقبال على الخدمات الإلكترونية وتساعد على تقادي قطع الخدمات بسبب عدم سداد الفواتير .

طرحت النورس خدمة الصوت عبر بروتوكول الإنترنت بالتزامن مع منتجات النورس لخدمات الاتصالات الثابتة للمنتفعين السكنيين والمشاركين التجاريين ، وتوفر خدمة الصوت عبر بروتوكول الإنترنت الثابتة الفرصة لمنتفعي النورس لإجراء مكالمات دولية منخفضة القيمة وبامتيازات أقل باستخدام منتجات النورس للخدمات الثابتة عن طريق بادئة الرقم (٠٩٠٢) .

تعد بطاقات عمانتل للاتصالات الدولية من المنتجات التي تستخدم منصة بطاقات جبرين للاتصال ويمكن النفاذ إليها بواسطة أي هاتف ثابت أو متنقل عن طريق اي موفر للخدمة في الأسواق العمانية .

خدمة توزيع البث المرئي كانت هي الخدمة التي طرحتها عمانتل لمدة ٣٠ يوماً إبان دورة الألعاب الشاطئية الاسيوية التي أقيمت في السلطنة في ديسمبر ٢٠١٠م، ووفرت هذه الخدمة ميزة هامة للغاية لجميع القنوات التلفزيونية التي تحتاج لبث أخبار وفعاليات هذا الملتقى الرياضي .

يتسم قطاع الاتصالات بتطوره وحيويته الدائمتين، وقد شهد القطاع استحداث العديد من الخدمات الجديدة بواسطة مختلف مشغلي خدمات الاتصالات في عام ٢٠١٠م لكل من المنتفعين بالمناطق السكنية والمنتفعين التجاريين، وفيما يلي أبرز الخدمات الجديدة التي تم اعتمادها من قبل الهيئة خلال هذا العام:

- أبدت العديد من المؤسسات الكبرى في السلطنة اهتمامها بالحصول على خدمات الخطوط المؤجرة بسعات عالية تصل إلى ١٥٥ ميغابت في الثانية علماً بأن عمانتل كانت توفر لمنتفعيها في السابق دوائر الخطوط المؤجرة بسعة ٢ ميغابت في الثانية لعرض النطاق ، وتعتبر هذه الخدمة ذات فائدة كبيرة لكبار المستخدمين التجاريين وللمؤسسات الحكومية التي تحتاج لعرض نطاق عالٍ وخدمة الإنترنت فائقة السرعة حتى تتمكن من إنجاز معاملاتها بكفاءة عالية ، واستجابت عمانتل للطلب على الخدمة بعرض أسعار تجزئة لدوائر الخطوط المؤجرة الرقمية المحلية بالسرعات القياسية (EP) و (١-STM).
- اختيار المشغل (اختيار النورس) هي خدمة تقدمها شركة النورس في مجال الإتصالات الثابتة و سوف تسمح للمستخدم باختيار شبكة أخرى لإجراء مكالمات دولية. وسيكون باستطاعة منتفعي الدفع الأجل الاستفادة من هذه الخدمة عن طريق الاشتراك علماً بأنه لن تكون هناك رسوماً شهرية نظير اختيار خدمة اختيار المشغل ، وقد تم اعتماد هذه الخدمة من قبل الهيئة كجزء من اعتماد منتجات النورس للخدمات الثابتة السكنية وللمشاركين التجاريين في منتصف عام ٢٠١٠م، و تدشين هذه الخدمة سوف يؤدي إلى تعزيز المنافسة في القطاع.
- تم توفير خدمات البلاك بيري لمنتفعي الدفع الأجل بواسطة كل من النورس وعمان موبايل في السابق ولم يكن الإقبال على هذه الخدمة كما كان متوقعاً ، وكان إدخال خدمات البلاك بيري لمشاركة الدفع المقدم بواسطة عمان موبايل في عام ٢٠١٠م وبعد ذلك بواسطة

### ٢,٣ تدشين الخدمات الثابتة للنورس

بعد الحصول على الترخيص من الفئة الأولى لتقديم خدمات الاتصالات الثابتة ، دشنت النورس خدماتها في السلطنة في النصف الثاني من عام ٢٠١٠م وذلك من خلال شبكة واي ماكس .

وقامت النورس أولاً بطرح خدماتها الثابتة للمشاركين التجاريين في شهر مايو ٢٠١٠م واشتملت المنتجات على خدمة النورس الصوتية الثابتة وخدمة الإنترنت الثابتة والخطوط المؤجرة واختيار المشغل ، وكانت النورس قد نظمت قبل تدشين هذه الخدمات حملة سابقة للتسجيل غطت كافة أنحاء البلاد بغرض تقييم المناطق ذات الطلب المرتفع والرغبة في تقديم الخدمة ، وتشتمل خدمات النورس السكنية على خدمة النطاق العريض المنزلية وخدمة الصوت وخدمة اختيار المشغل .

وأتاحت الباقات المعروضة من قبل النورس للمنتفعين الاستفادة من المرونة في الأسعار واختيار الخدمة المطلوبة وفقاً لاحتياجاتهم حيث يمكنهم الاشتراك في خدمة الرزمة الصوتية أو باقة النطاق العريض أو الإثنيين معاً ، ومن المتوقع أن تكون لهذه الميزة قيمة هامة لدى العديد من المنتفعين الذين لا يرغبون في الاشتراك في الخدمات الصوتية ويسعون فقط للحصول على خدمة النطاق العريض ويمكن للمنتفعين الاشتراك على أساس الدفع الأجل أو المسبق حسب الاختيار الذي يفضلونه .

وترى الهيئة أن دخول المشغل الثاني لخدمات الاتصالات الثابتة إلى السوق سيكون له أثر إيجابي ملموس ونتوقع أن تتيح خدمة اختيار المشغل المزيد من المزايا للمنتفعين وتدفع بأسعار المكالمات الدولية والمكالمات التي تجرى مع الشبكات الأخرى إلى الانخفاض ، علماً بأن المزايا الجديدة في باقات النورس للخدمات الثابتة تجعلها تتسم بالمزيد من المرونة والجاذبية للمنتفعين وسيكون لها بكل تأكيد تأثيراً بالغاً على الطلب على الخدمات الثابتة والمنافسة فيها ، كما نتوقع الهيئة أن يحفز ذلك على تخفيض الأسعار مستقبلاً وخلق خطط مبتكرة في التسعير بواسطة مشغلي خدمات الاتصالات الثابتة في السلطنة .

### ٣,٣ تدشين خدمات شركات إعادة البيع

شهد العام ٢٠١٠م أيضاً تدشين شركتين جديدتين لإعادة بيع خدمات الاتصالات المتنقلة هما (إنجاز للاتصالات وسهاتل) ووفرت الأسعار والباقات المعروضة من قبلهما بدائل إضافية لمنتفعي الخدمات المتنقلة المدفوعة القيمة مقدماً ومجموعة واسعة من باقات الأسعار للاختيار منها .



مؤشرات  
قطاع  
الاتصالات

٣

## القسم ٤: مؤشرات قطاع الاتصالات

عام ٢٠٠٩م وهي (رنة وفرندي ومزون) وكان من شأن ذلك زيادة نسبة انتشار الخدمة في هذا القطاع حيث وصلت إلى ١٧١٪ ، وبحلول نهاية عام ٢٠١٠م حققت خدمات الاتصالات المتنقلة تغطية بنسبة ٩٧٪ من إجمالي عدد سكان السلطنة .

ظل قطاع الاتصالات في السلطنة يواصل تقدمه بثبات بعد انتعاج سياسة التحرير في عام ٢٠٠٣م ، حيث توجد شركتان متكاملتان تتنافسان في أسواق الخطوط الهاتفية الثابتة والمتنقلة هما عمانتل والنورس ، وتسارعت المنافسة في سوق خدمات الاتصالات المتنقلة في عام ٢٠١٠م بتدشين خدمات شركتين آخرين لإعادة بيع الخدمات المتنقلة لها (إنجاز وسهاتل) علاوة على الشركات الثلاث القائمة التي دشنت خدماتها خلال

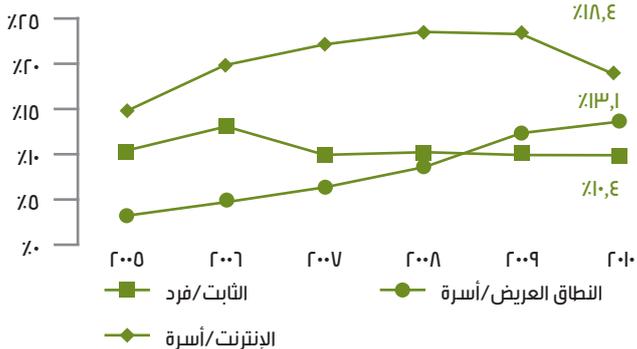
يلخص الجدول أدناه وضع السوق في السلطنة:

قطاع السوق	عدد المنتفعين بالآلاف			نسبة الانتشار*			عدد المشغلين/موفري الخدمة		
	٢٠١٠	٢٠٠٩	التغيير	٢٠١٠	٢٠٠٩	التغيير	٢٠١٠	٢٠٠٩	التغيير
المتنقل	٤,٦٠٦	٣,٩٧٠	٪١٦,٠	٪١٧١	٪١٣٨	٪٢٣,٩	٢	٢	٪٠,٠
الثابت	٢٨١	٢٩٦	٪٥-	٪١٠,٤	٪١٠,٤	٪٠,٠	٢	١	٪١٠٠,٠
الإنترنت الثابتة	٧٤	٧٨	٪٥,١-	٪١٨,٤	٪٢٢,٨	٪١٩,٣-	٢	١	٪١٠٠,٠
النطاق العريض الثابت	٥٢	٤١	٪٢٦,٨	٪١٣,١	٪١٢	٪٩,٢	٢	١	٪١٠٠,٠
النطاق العريض المتنقل	١,٨٤٧	١,٢٢٦	٪٥٠,٧	٪٦٨,٦	٪٤٢,٨	٪٦٠,٣	٢	٢	٪٠,٠
موفري إعادة البيع	٤٥٩	٢٤٠	٪٩١,٣	٪١٧,٠	٪٨,٤	٪١٠٣,٥	٥	٣	٪٦٦,٧

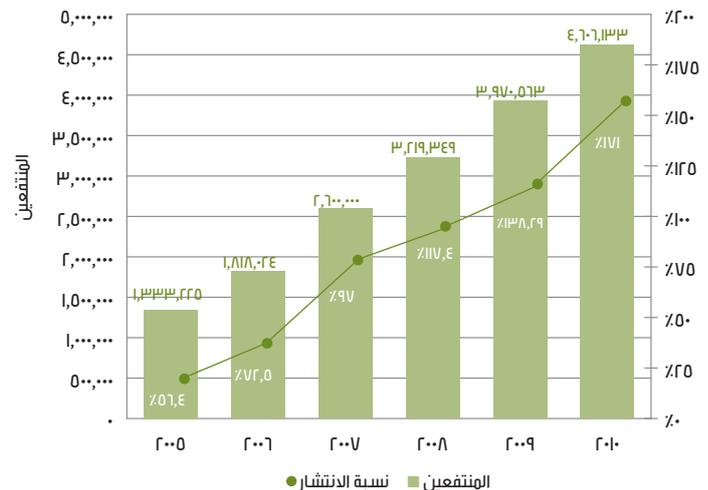
\* تم احتساب نسبة الانتشار للإنترنت الثابت/النطاق العريض الثابت لكل مائة أسرة، بينما نسبة انتشار الخط الثابت و المتنقل لكل مائة فرد من السكان.

١,٤ حصة السوق من المرخص لهم  
١,١,٤ المنتفعون ونسبة انتشار الخدمة

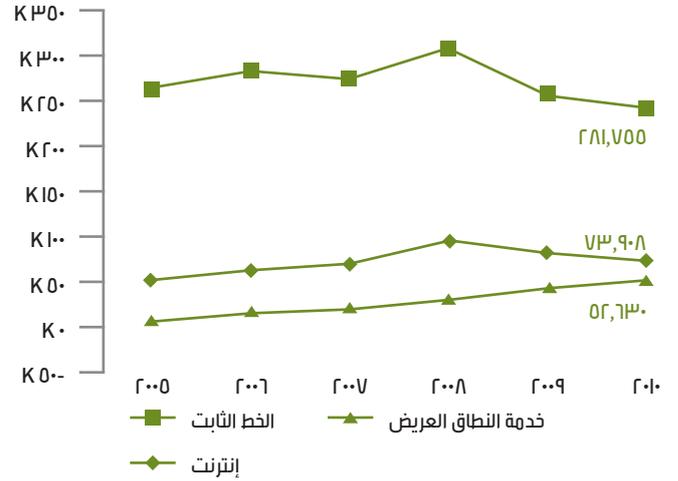
### نسب الانتشار



### منتفعو خدمات الاتصالات المتنقلة و نسبة انتشار الخدمة



### عدد المنتفعون (K=ألف)



• مقارنة مع عام ٢٠٠٩، بلغت نسبة الإنتشار لكل مائة أسرة لخدمة الإنترنت الثابتة ١٨,٤٪ بمعدل إنخفاض ١٩,٣٪، بينما ارتفع هذا المؤشر لخدمة النطاق العريض الثابت بمعدل ٩,٢٪.

• في مقابل نسب نمو وانتشار خدمات الخطوط الثابتة، حدثت زيادة غير مسبوقه في عدد منتفعي الهاتف المتنقل.

• ارتفع عدد منتفعي خدمات الاتصالات المتنقلة بصورة ملحوظة خلال فترة ست سنوات مسجلاً نسبة نمو بلغت ٢٤٥٪ منذ عام ٢٠٠٥م، وأظهر عدد منتفعي الخدمات المتنقلة في عام ٢٠١٠م زيادة بنسبة ١٦٪ على عام ٢٠٠٩م وبلغت نسبة الانتشار ١٧١٪ بنهاية عام ٢٠١٠م مقارنة بنسبة ١٣٨٪ بنهاية عام ٢٠٠٩م.

• ظلت نسبة الإنتشار للخطوط الثابتة ١٠,٤٪ للعامين الماضيين على التوالي.

### المنتفعون:

• **خدمة الإنترنت الثابتة :** شهد العام ٢٠١٠م انخفاً في عدد منتفعي خدمة الإنترنت بنسبة ٥,١٪ تقريباً ليصبح عددهم ٧٣,٩٠٨ منتفعاً مقارنة بعدد ٧٨,١٣٥ منتفعاً في عام ٢٠٠٩م.

• **النطاق العريض الثابت :** بحلول عام ٢٠١٠م وصل إجمالي عدد منتفعي خدمة النطاق العريض الثابتة ٥٢,٦٣٠ منتفعاً بمعدل نمو يصل إلى ٢٦,٨٪ مقارنة بالعام ٢٠٠٩م، ويعزى ذلك بصفة رئيسية للطلب الذي أوجدته الزيادة والنمو الذي حدث في المؤسسات الخاصة وأيضاً في الوحدات الحكومية إلى جانب مختلف مبادرات الحكومة الإلكترونية.

• **الخطوط الثابتة :** بصورة عامة وفي مناطق أخرى من العالم أظهرت الخطوط الهاتفية الثابتة توجهاً نحو الانخفاض والسلطنة ليست استثناءً من ذلك، ففي ٣١ ديسمبر ٢٠١٠م بلغ عدد الخطوط الثابتة حوالي ٢٨١,٧٥٥ خطاً بنسبة انخفض مقدارها ٥٪ من العام الماضي، وتواجه أسواق الخطوط الهاتفية الثابتة حالياً توجهاً نحو الانخفاض إلا أن نسبة الانتشار ظلت ثابتة خلال السنتين الماضيتين بمعدل ١٠,٤٪.

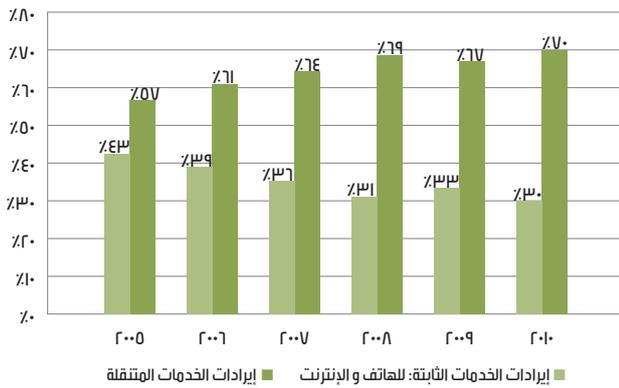
### ٢,١,٤ إيرادات قطاع الاتصالات

بلغ إجمالي الإيرادات المحققة بواسطة قطاع الاتصالات في العام الجاري ٦٣٤,٩٧٩ مليون ريال عماني بانخفاض طفيف يقدر بنسبة ٠,٢٪ عن العام الماضي.

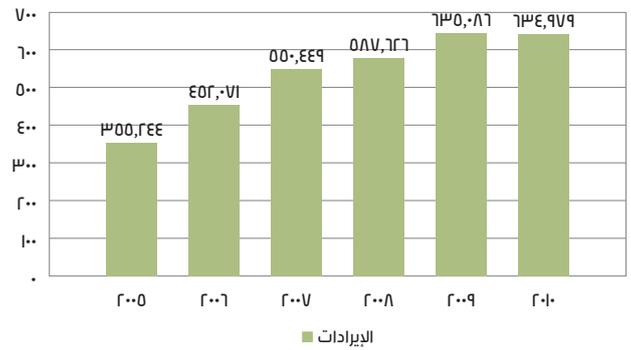
وانخفضت مساهمة الخطوط الهاتفية الثابتة والإنترنت في الإيرادات على مدى الأعوام الخمسة الماضية ، ومن ناحية أخرى ارتفعت حصة مساهمة الخدمات المتنقلة في الإيرادات من ٥٧٪ في عام ٢٠٠٥م إلى ٧٠٪ في عام ٢٠١٠م ويمكن أن يعزى ذلك للزيادة الهائلة في قاعدة المنتفعين بسوق خدمات الاتصالات المتنقلة .

تجسد الرسوم في الصفحة التالية الوضع أعلاه بصورة بيانية :

### المساهمة في إيرادات قطاع الاتصالات



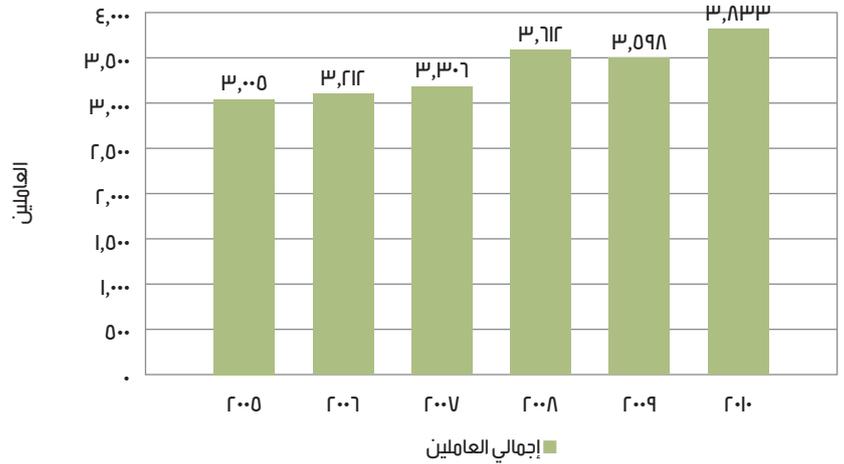
### إيرادات قطاع الاتصالات (بملايين الريالات العُمانية)



### ٣,١,٤ التوظيف في قطاع الاتصالات

ارتفعت القوى العاملة في قطاع الاتصالات بنسبة ٢٧,٦٪ منذ عام ٢٠٠٥م ويشمل ذلك كلاً من عمانتل وعمان موبايل ، النورس ، فرندي ، رنة ، إنجاز ، سماتل والهيئة . يوضح الرسم البياني أدناه إجمالي عدد الموظفين بالقطاع .

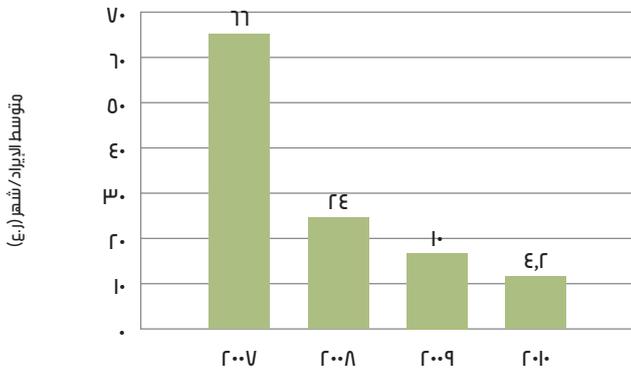
## إجمالي عدد الموظفين بقطاع الاتصالات



### ٢,٤ تحليل متوسط الإيراد للمستخدم

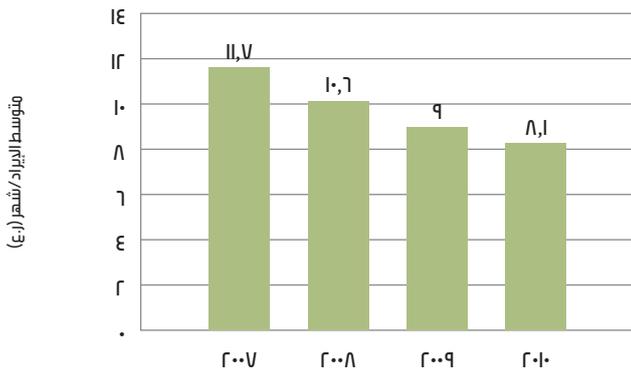
نورد في الرسوم البيانية أدناه متوسط الإيراد للمستخدم حسب كل خدمة:

#### متوسط الإيراد لمستخدم الهواتف العمومية



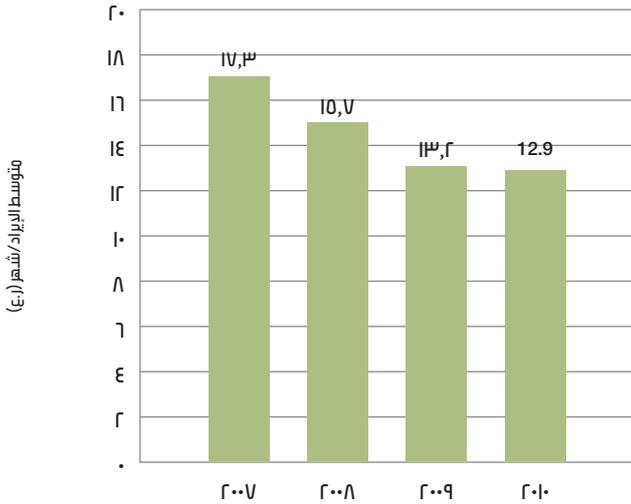
- **الهواتف العمومية :** حدث انخفاض ملحوظ بلغت نسبته ٥٨٪ منذ العام الماضي حيث تدنى متوسط الإيراد من حوالي ١٠ ريالاً عمانية في الشهر في عام ٢٠٠٩م إلى ٤,٢ ريال عماني في عام ٢٠١٠م وقد ساهمت وقد ساهمت خدمات الاتصالات المتنقلة خصوصاً المدفوعة القيمة مسبقاً في انخفاض الطلب على استخدام الهواتف العمومية نظراً لسهولة توفرها في كافة أرجاء السلطنة وتيسر استخدام الهواتف النقالة .

#### متوسط الإيراد لمستخدم الخدمات المتنقلة



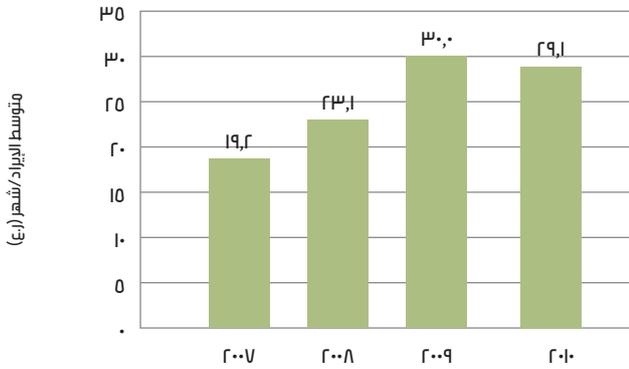
- **الخدمات المتنقلة :** انخفض متوسط الإيراد لمستخدم الخدمات المتنقلة بنسبة ١٠٪ ليصل إلى ٨,١ ريال عماني في الشهر في عام ٢٠١٠م بعد أن كان ٩ ريالاً في الشهر في عام ٢٠٠٩م .

### متوسط الإيراد لمستخدم خدمات الخطوط الثابتة



- **الخطوط الثابتة :** أظهر متوسط الإيراد لمستخدم الخطوط الثابتة تراجعاً تدريجياً على مدى الأعوام الأربعة المنصرمة ومنذ عام ٢٠٠٩م فصاعداً تم تسجيل نسبة انخفاض بلغت ٢٪ لمتوسط الإيراد لمستخدم الخطوط الثابتة .

### متوسط الإيراد لمستخدم خدمات الإنترنت الثابتة

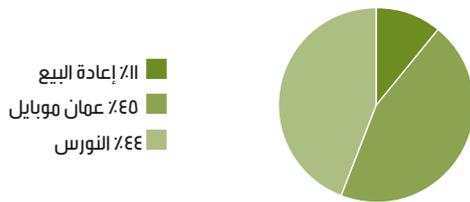


- **خدمة الإنترنت الثابتة :** حدث نقص بسيط في متوسط الإيراد لمستخدم خدمة الإنترنت الثابتة بنسبة ٣٪ (ملحوظة: يتم احتساب متوسط الإيراد للمستخدم بناءً على عدد المشتركين وليس المستخدمين).
- وبالرغم من أن معدلات انتشار خدمة الإنترنت لازالت متدنية ، إلا أن متوسط الإيراد لمستخدم خدمات الإنترنت ظل يوالي الارتفاع حيث ارتفع من ١٩,٢ ريال عماني في الشهر في عام ٢٠٠٧م إلى ٢٩,١ ريال عماني في الشهر في عام ٢٠١٠م .

### ٣,٤ تحليل المشغلين العاملين في السوق

### ١,٣,٤ حصة قطاع الاتصالات المتنقلة في السوق

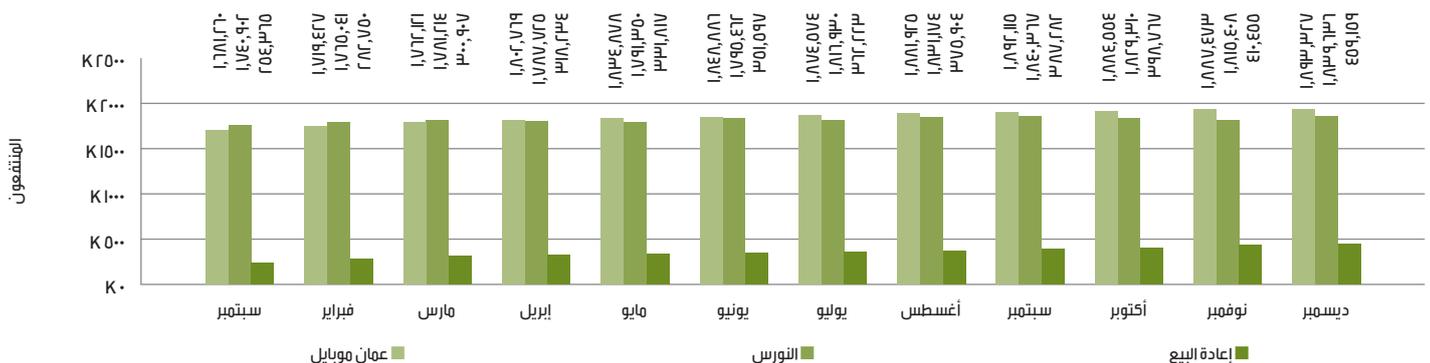
### حصة منتفعي الخدمات المتنقلة المدفوعة القيمة مقدماً في السوق



### تقسيم سوق الاتصالات المتنقلة



### منتفعو الخدمات المتنقلة المدفوعة القيمة مقدماً 2010م



الحصص الرئيسية بالسوق في السلطنة ، وتجدر الإشارة إلى أن شركات إعادة البيع ظلت تتواجد في السوق لمدة تقارب العامين وقد حصلت بالفعل على حصة تقدر بنسبة ١١٪ تقريباً .

من جانب آخر ، فإن الفجوة في حصة السوق بين النورس وعمان موبايل بدأت تضيق تدريجياً حيث أن منتفعي النورس للخدمات المدفوعة مقدماً يواصلون النمو بوتيرة عالية ، وتناهت قاعدة منتفعي شركات إعادة بيع الخدمات بسرعة من ٣,٥٨٦ منتفعلاً إلى ٤٥٩,١٥٩ منتفعلاً خلال العامين الماضيين أي من إبريل ٢٠٠٩م وحتى ديسمبر ٢٠١٠م .

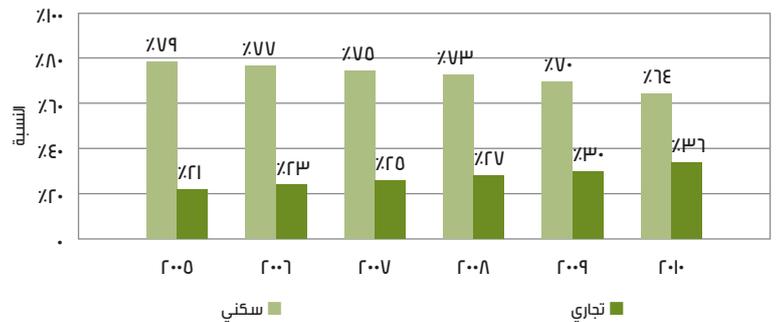
• من الواضح أن منتفعي الخدمات المدفوعة القيمة مسبقاً يشكلون غالبية المستخدمين في قطاع الخدمات المتنقلة إذ يمثلون نسبة ٩١٪ من قاعدة المنتفعين (٤,١٩٢,١٢٢) منتفع بالخدمات المدفوعة القيمة مسبقاً) والبقية من منتفعي الخدمات آجلة الدفع ويبلغ عددهم ٤١٤,٠١١ منتفعاً ، ويجد المنتفعون أن من الأنسب لهم استخدام الخدمات المدفوعة القيمة مسبقاً حيث يكون باستطاعتهم التحكم أكثر في حجم استخدامهم وإنفاقهم بجانب تفادي أعباء دفع الفواتير .

• بالرغم من إدخال موفري خدمة إعادة بيع الخدمات المتنقلة إلى السوق ، فإن عمان موبايل والنورس لا تزالان تستحوذان على

### ٢,٣,٤ قطاع الخطوط العائنية الثابتة

يوضح الرسم البياني التالي توزيع الخطوط الثابتة على القطاعات التجارية والسكنية :

### تصنيفات الخطوط الثابتة (%)



ظلت نسبة الخطوط السكنية توالي الانخفاض على مدى الأعوام الستة الأخيرة ، فقد كانت نسبة ٨٠٪ من الخطوط الثابتة في عام ٢٠٠٥م خطوطاً سكنية وانخفض هذا الرقم إلى نسبة ٦٤٪ بنهاية عام ٢٠١٠م بينما حدث العكس بالنسبة للخطوط الثابتة للاستخدامات التجارية حيث أظهرت زيادة ثابتة من ٢١٪ في عام ٢٠٠٥م إلى ٣٦٪ في عام ٢٠١٠م ، ويمكن أن يعزى ذلك للعروض الترويجية المتواصلة خصوصاً لباقات خطوط المشتركين الرقمية (DSL) للاستخدامات التجارية ومراجعات التعرف للخدمات الثابتة . وتعتبر الخطوط الثابتة مناسبة أكثر للاستخدام التجاري حيث تتناسب مع نظام البدالات وخدمات الإنترنت عريضة النطاق .

## ٤,٤ العروض الترويجية والخدمات الجديدة

يتضمن الجدول أدناه عدد العروض الترويجية والخدمات الجديدة التي تم تقديمها خلال عام ٢٠١٠م :

العروض الترويجية	١١٩
الخدمات الجديدة	٣٨
التعديلات	٢٢
العروض المرفوضة	٤
الإجمالي	١٨٣

- وافقت الهيئة على تعرفه ٣٨ خدمة جديدة وعدد ١١٩ عرضاً ترويجياً وعدد ٢٢ تعديلاً ولم يتم فقط اعتماد ٤ عروض خلال عام ٢٠١٠م لعدم التزامها باشتراطات التسعيرة وتقديم الخدمة.
- كانت معظم العروض الترويجية في المكالمات الدولية والعلبة الجديدة لبطاقة التعريف الشخصي .
- فيما يلي ملخص لأهم الخدمات الجديدة والتعرفات التي تم اعتمادها من قبل الهيئة في عام ٢٠١٠م :

**إرسال جدول الرحلات الجوية برسالة نصية قصيرة:** عرضت النورس خدمة محتوى جديدة يتمكن المنتفع من خلالها من طلب بيانات الرحلات الجوية من وإلى مسقط ، وتعتبر هذه الخدمة مصدر راحة للمنتفع حيث يقوم بإرسال رسالة نصية مرتفعة القيمة بدلاً عن الاتصال بخدمة الاستعلامات .

- **تعرفه الاحتياجات الخاصة :** طرحت النورس تعرفه خاصة للأشخاص الذين يعانون من علة جسدية مما يمثل بادرة كريمة بمنح تعرفه مخفضة لهذه الفئة من الناس .

- **خدمة عمان موبايل (حاضر) :** أدخلت عمان موبايل هذه الخدمة ذات القيمة المضافة والتي يتم عن طريقها إخطار منتفعي عمان موبايل برسالة مفادها أن الشخص الذي كانوا يحاولون الاتصال به موجود الآن في حالة تعذر الاتصال به من قبل .

- **خدمة رنة لإرسال رسالة إلى التلفزيون :** طرحت شركة رنة خدمة محتوى يمكن من خلالها إرسال رسائل نصية قصيرة باستخدام أجهزة الهاتف النقال إلى التلفزيون للمشاركة في التصويت في البرامج التلفزيونية أو في المسابقات .

- **خدمة البريد الصوتي من سماتل :** بالرغم من أن شركة سماتل تعتبر حديثة عهد بالسوق ، إلا أنها قاومت بالفعل بطرح خدمة البريد الصوتي الخاصة بها لتوفر لمنتفعيها المزايا التي تتيحها هذه الخدمة .

- **خدمة (أجل) للتحكم في حجم الاستخدام التجاري :** طرحت النورس منتجاً جديداً يتمثل في خدمة (أجل) للتحكم في حجم الاستخدام التجاري والتي يتم بموجبها تقديم فاتورة واحدة أجلة الدفع في الشهر ، ويسمح هذا المنتج للمشاركين التجاريين بتحديد سقف لإنفاق موظفيهم الأفراد عن طريق تقييد استخدامهم للائتمان التجاري عند بلوغ حدود الائتمان التجاري الشهري ، حيث يتعين في هذه الحالة على الموظفين القيام بصفة شخصية بسداد المبالغ المترتبة على استخدامهم الإضافي في ذلك الشهر ، وهذه الخدمة مفيدة للغاية بالنسبة للمؤسسات التجارية لأنها تساعد على ضبط المصروفات وهي ميزة أضافتها النورس للقطاع التجاري من منتفعي الخدمات المتنقلة .

## 0,٤ جودة الخدمة

وقام كلا المشغلين خلال عام ٢٠١٠م بنشر مؤشرات جودة الخدمة الخاصة بهم في الصحف المحلية ، الأمر الذي خلق بيئة تنافسية صحية في السوق وساهم في رفع مستوى الوعي وسط الجمهور بخصوص أداء موفري الخدمة من حيث الجودة .

وكانت مؤشرات جودة الخدمة المنشورة من قبل عمان موبايل والنورس خلال النصف الأول والنصف الثاني من عام ٢٠١٠م على النحو التالي :

ظلت هيئة تنظيم الاتصالات تسعى دوماً لتنمية ورعاية مصالح منتفعي خدمات الاتصالات في السلطنة وضمان حصولهم على أفضل جودة للخدمة ، وتحقيقاً لهذه الغاية تقوم الهيئة بالاتي :

- مراقبة جودة الخدمة التي يقدمها المشغلون لضمان الوفاء بأهدافهم والتزامات التراخيص الصادرة لهم .
- مطالبة المشغلين بنشر مؤشرات جودة الخدمة الخاصة بهم في الصحف المحلية على أساس نصف سنوي .
- تحسين أهداف جودة الخدمة للمشغلين لتكون مواكبة لأفضل الممارسات العالمية .

مؤشرات جودة الخدمة المنشورة من قبل عمان موبايل والنورس خلال النصف الأول والنصف الثاني من عام 2010م

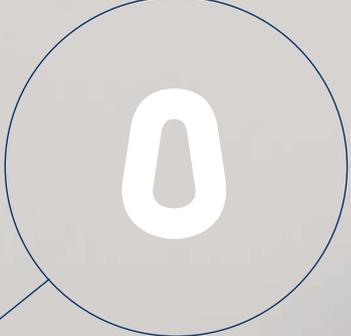
الجودة الفعلية المحققة				مؤشرات الأداء المطلوبة	أهم مؤشرات الأداء
النصف الثاني من عام ٢٠١٠م		النصف الأول من عام ٢٠١٠م			
النورس	عمان موبايل	النورس	عمان موبايل		
٢٤٪	٤٠٪	٢٣٪	٤٠٪	أقل من ٨٪	النسبة المئوية للمكالمات الفاشلة
٠٧٪	٤١٪	٠٤٪	٤١٪	أقل من ١,١٪	النسبة المئوية للمكالمات غير النافذة بسبب الأزدحام في الشبكة
١٠٠٪	١٠٠٪	١٠٠٪	١٠٠٪	أكثر من ٩٦٪	النسبة المئوية لشكاوي الفواتير التي حلت خلال عشرين يوم عمل

الحدودية و تم مخاطبة المرخص لهم من اجل تحسين مستوى جودة الخدمة في هذه المناطق.

وأعدت الهيئة خلال عام ٢٠١٠م مسودة لائحة بخصوص جودة الخدمة تضمنت مؤشرات أداء جديدة لمختلف خدمات الاتصالات ، وأصدرت الهيئة في هذا الشأن القرار رقم ١٣/١١/٢٠١١م بتاريخ ١٢ فبراير ٢٠١١م الموافق ٧ ربيع الأول ١٤٣٢هـ . كما قامت الهيئة باصدار لائحة إرشادات تتضمن تعريف كل مؤشر من مؤشرات جودة الخدمة و طرق قياس هذه المؤشرات.

وتعمل الهيئة بنشاط مع المشغلين لإنجاز المهام الميمنة أعلاه وتحصل منهم على تقارير دورية حول جودة الخدمة بهدف مراقبة أهداف جودة الخدمة المحددة من قبلهم ، وفي حالة عدم وفاء المرخص لهم بالالتزامات المنصوص عليها في الترخيص تقوم الهيئة بالتحقيق في الأمر وتوجيه المشغل المعني لاتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية اللازمة .

كما أن فريق جودة الخدمة بالهيئة قد قام خلال العام ٢٠١٠م بعمل العديد من المسوحات الميدانية وذلك للتأكد من توفر خدمات الاتصالات في القرى المدرجة ضمن التزامات المرخص لهم و كذلك في المناطق



إطار  
السياسة  
واللوائح

## القسم ٥: إطار السياسة واللوائح

بان الهيئة قامت في وقت سابق باستكمال عملية طرح المناقصة واختيار الاستشاري لإعداد وثيقة الاستراتيجية التي ستسهم فور الموافقة عليها في وضع هيكل قطاع الاتصالات الناشئ مع الأخذ في الاعتبار خطط الحكومة لخلق مجتمع المعرفة وتوفير البنية التحتية للنطاق العريض .

قامت الهيئة بمراجعة إطار سياسة القطاع بمساعدة شركة استشارية عالمية وأحالت توصياتها إلى وزارة النقل والاتصالات للنظر بشأنها، وسيتم فور اعتماد إطار هذه السياسة الجديدة العمل بها كإرشادات وخارطة طريق لصياغة المبادرات والمشاريع المتعلقة بالترخيص وتحديث السوق وتطوير المنافسة وحماية مصالح المنتفعين ، وسينصب اهتمام القطاع بمراجعة السياسة على التركيز على تطوير الاستراتيجية الوطنية للنطاق العريض التي تقوم الآن وزارة النقل والاتصالات بتطويرها ، علماً

### ١,٥ التشريعات والدراسات القانونية

#### ١,٥,١ القرارات الصادرة من قبل الهيئة في عام ٢٠١٠ م :

أصدرت الهيئة القرارات التالية خلال عام ٢٠١٠ م :

م	رقم القرار	تاريخ صدوره	مسمى القرار	رقم الجريدة الرسمية
١	٢٠١٠/٤٤	٢٠١٠/٤/٦	نظام الفصل في المنازعات	٩١٠ المنشورة في ٢٠١٠/٥/١
٢	٢٠١٠/٥١	٢٠١٠/٤/١٧	تعديل الترخيص من الفئة الأولى للشركة العمانية القطرية للاتصالات لتقديم خدمات الاتصالات العامة الممتثلة الأساسية	٩١٠ المنشورة في ٢٠١٠/٥/١ ويعمل به من تاريخ صدوره
٣	٢٠١٠/٦٧	٢٠١٠/٥/٢٤	إصدار لائحة ضبط أسعار الخدمات للمرخص له بتقديم خدمات الاتصالات العامة في مناطق جغرافية محددة	٩١٣ المنشورة في ٢٠١٠/٦/١٥
٤	٢٠١٠/٩٤	٢٠١٠/٩/٧	تعديل الترخيص من الفئة الأولى للشركة العمانية القطرية للاتصالات لتقديم خدمات الاتصالات العامة الممتثلة الأساسية	٩١٩ ويعمل به من تاريخ صدوره
٥	٢٠١٠/٩٥	٢٠١٠/٩/٧	تعديل الترخيص من الفئة الأولى للشركة العمانية القطرية للاتصالات لإنشاء وتشغيل نظام خدمات اتصالات عامة ثابتة	٩١٩ ويعمل به من تاريخ صدوره
٦	٢٠١٠/١٢٣	٢٠١٠/١١/٢٤	تعديل بعض أحكام لائحة تنظيم تسجيل واستخدام الترددات والأجهزة الراديوية وتحديد أسعارها	٩٢٤ في ٢٠١٠/١٢/١
٧	٢٠١٠/١٢٤	٢٠١٠/١١/٢٤	شروط إعفاء كل من يقوم بإنشاء أو تشغيل أو تقديم خدمات الاتصالات الممتثلة على متن الطائرات من الالتزام بالحصول على تراخيص الاتصالات	٩٢٥ في ٢٠١٠/١٢/١٥

## ٢,١,٥ تحديث لائحة أجهزة الاستشعار قصيرة المدى

ولقد تلاحظ اقبال فئة كبيرة من المهتمين بتقنية المعلومات والاتصالات والعاملين في المجال والمحامين والباحثين القانونيين بالموسوعة منذ صدورها الأمر الذي يؤكد تحقق الهدف الرئيسي لإصدار الموسوعة.

أبدت الهيئة حرصها على تحديث اللائحة المعمول بها حالياً لأجهزة الاستشعار قصيرة المدى لضمان مواكبة هذه اللائحة للتطور التقني والخبرات المكتسبة في تطبيق بنودها على الواقع العملي ، ومن خلال التحديث الذي أجري هذا العام فقد وضع في الاعتبار التطور التقني وملاحظات الهيئة وردود مقدمي الطلبات وتقارير المطابقة.

## ٤,١,٥ الفصل في المنازعات والتقاضي

### التعاون مع القضاء

تم الاستعانة بالهيئة كخبير فني منتدب في مجال الاتصالات خلال العام ٢٠١٠ ، وكان لموظفي الهيئة الدور الإيجابي في التنسيق والتعاون مع الجهات القضائية سواء مع الإدعاء العام أو المحاكم بمختلف درجاتها.

## ٣,١,٥ الدراسات القانونية

أعدت الهيئة خلال عام ٢٠١٠م عدداً من الدراسات القانونية خصوصاً تلك المعنية بالاتصالات وتقنية المعلومات ، ومنها الدراسات الآتية:

### المخالفات

تمكن موظفو الهيئة حاملي صفة الضبطية القضائية من القيام بضبط عدد من المخالفات المتعلقة بقطاع الاتصالات خلال العام ٢٠١٠م والتي تمثلت في استخدام أجهزة راديوية بدون الحصول على التراخيص اللازمة من الهيئة وتقديم خدمات اتصالات غير مرخصة للعموم، ومخالفة بعض المرخصين بتقديم خدمات اتصالات للعموم لمهارستهم أعمال منافية للمنافسة ومخالفتهم قرارات وتعليمات الهيئة .

- القرارات الوزارية التي تصدرها الهيئة وتطبيقاتها في قانون تنظيم الاتصالات .
- الجوانب القانونية لخدمة الرسائل مرتفعة القيمة - خدمة الرسائل النصية القصيرة (SMS) وخدمة رسائل الوسائط المتعددة (MMS) .
- التفتيش في ظل قانون الإجراءات الجزائية العماني .
- القصد الجنائي في القانون العماني .
- المرافعات المدنية أمام القضاء وسياسة التصالح في هيئة تنظيم الاتصالات .

## موسوعة التشريعات الصادرة في قطاع الاتصالات منذ العام

١٩٧٣م

بالإضافة إلى التعامل بأجهزة اتصالات غير معتمدة النوعية وتقديم خدمات النفاذ إلى خدمة الانترنت للعموم في الأماكن العامة ومقاهي الانترنت بدون التسجيل لدى الهيئة أو تجديد التسجيل .

وقد تم ضبط جميع هذه المخالفات خلال حملات التفتيش التي قام بها مأمورو الضبط القضائي بالهيئة للتأكد من تطبيق أحكام القانون ولأنته التنفيذ من كافة المعنيين بذلك .

بمناسبة العيد الوطني الأربعين قامت الهيئة بإصدار موسوعة متكاملة شاملة كافة التشريعات الصادرة في قطاع الاتصالات منذ بداية عصر النهضة وحتى العام ٢٠١٠م ، وقد شملت الموسوعة ١٣ مرسوماً سلطانياً بداية من المرسوم السلطاني رقم ٧٣/٦ بإصدار قانون الإبراق الاسلكي والذي يعد الإطار التشريعي الأول لقطاع الاتصالات في السلطنة .

ونج عن ثبوت تلك المخالفات فرض جزاءات إدارية على مرتكبيها تطبيقاً لأحكام القانون ، وقد تراوحت تلك الجزاءات بين توجيه إنذارات وخاصة للمرخص لهم وقطع خدمة الانترنت عن بعض مقاهي الانترنت المخالفة وذلك لمدة شهر واحد وفقاً لما نص عليه القرار ١٦٦ / ٢٠٠٧م بشأن تنظيم تقديم خدمة الانترنت في المحلات التجارية والأماكن العامة ، بالإضافة إلى إحالة بعض المخالفين إلى الإدعاء العام وخصوصاً فيما يتعلق بتقديم خدمة الصوت عبر بروتوكول الانترنت (VOIP) .

كما تضمنت الموسوعة ٤٩ قراراً تنظم عدداً من المسائل والمواضيع المتعلقة بالاتصالات ، وتطمح الهيئة أن تساهم الموسوعة في تسهيل عمل الاستشاريين والباحثين القانونيين والدارسين وغيرهم من العاملين في قطاع الاتصالات سواء داخل السلطنة أو خارجها .

## ثانياً: إجراءات تقديم الشكوى للهيئة

يلتزم المرخص له الراغب في إحالة النزاع إلى الهيئة أن يتقدم بطلب بذلك على النموذج المعد من قبل الهيئة والمنشور على موقعها الإلكتروني ، ولابد أن يتم تقديم النموذج باللغة العربية . ولمقدم الطلب إرفاق مستندات وفقاً لمتطلبات النظام ويكون له تقديم نسخ منها باللغة الإنجليزية .

وبعد التأكد من أن الطلب استوفى الشروط والمتطلبات المنصوص عليها في النظام وأن موضوعه مقبول يتم اخطار مقدم الطلب بقبول طلبه ، وعندما يتم تعيين فريق من الهيئة للنظر في النزاع وعلى الفريق اتخاذ الإجراءات المنصوص عليها في النظام والمتعلقة بتقديم العرائض ومذكرات الرد عليها وعقد وإدارة جلسات الاستماع وأخيراً إصدار القرار النهائي للنزاع .

## التظلمات

التظلمات هي طلب مقدم من المنتفع يتظلم فيه من قرار صادر من الشركة في شكوى قدمها لها ، سواء كان قرار الشركة برفض الشكوى رفضاً إيجابياً أو سلبياً بعدم الرد خلال ١٥ يوم من تاريخ استلامها ، أو كان قرارها غير مقنع للمنتفع أو أنه لم يرتضيه .

وعلى المنتفع التظلم للهيئة خلال ٣٠ يوم من صدور قرار الشركة وإلا عد فوات المهلة قبولاً ضمنياً للمنتفع بالقرار ، كما أن عليه تقديم طلب التظلم متضمناً معلوماته الشخصية وتفصيلاً للقرار الذي يتظلم منه وتفاصيل شكواه الأصلية وبمجرد التأكد من صفة المتظلم واستيفاء الطلب للإجراءات الشكلية اللازمة لقبوله يتم السير في إجراءات البحث والتقصي لإصدار القرار اللازم بشأن التظلم المعروض على الهيئة .

## المراجعة

وهو الطلب الذي يقدمه أي شخص ذي صفة ، يطلب فيه من الهيئة مراجعة قرارها الصادر في المنازعات أو التظلمات المرفوعة إليها أو القرارات الصادرة بفرض جزاء إداري ، كما يمتد طلب المراجعة إلى القرارات التنظيمية التي تصدرها الهيئة .

كما تم سحب عدد من الأجهزة المخالفة غير المعتمدة والتي لا يمكن اعتمادها لعدم توافرها والمعايير الفنية بالسلطنة و فرض غرامات مالية على المهللات المخالفة.

## نظام الفصل في المنازعات

صدر نظام الفصل في المنازعات بناء على قرار الهيئة رقم ٢٠١٠/٤٤م حيث يعد هذا النظام إطار قانوني وتنظيمي دقيق يعالج إجراءات الفصل في المنازعات بين المرخص لهم وآلية مراجعة القرارات الصادرة من الهيئة وأخيراً تظلمات المنتفعين.

وبصدور النظام وجب على كافة المخاطبين بالقرار الالتزام بما جاء فيه من إجراءات وخاصة تلك اللازمة لقبول طلبات حل المنازعات أو طلبات المراجعة أو التظلم من قرار صادر من المرخص له .

فيجب على المرخص له الراغب في تقديم شكوى للهيئة لحل نزاع قائم بينه وبين مرخص له آخر الالتزام بما حددته اللائحة ، وهي كالتالي :

## أولاً: الإجراءات التمهيدية

ونعني بها تلك الإجراءات الأولية التي يلتزم المرخص له المشتكي أو المتضرر باتخاذها قبل تقديم شكواه إلى الهيئة ، وتهدف تلك الإجراءات لإتاحة الفرصة لحل النزاع ودياً وبدون تدخل من طرف الهيئة وذلك من خلال عقد عدد من الاجتماعات .

إلا أنه إذا لم يتم التوصل إلى اتفاق أو عقد تسوية خلال ٣٠ يوم من تاريخ إخطار المرخص له المتظلم لآخر بطلب عقد اجتماع لتسوية النزاع ، يكون للمرخص له أن يتخذ الإجراءات التالية لتقديم شكوى ضد الطرف الآخر بغرض تدخل الهيئة لحل النزاع بينهم .



١

المنافسة

## القسم ٦: المنافسة

### ٢,٦ إطار المنافسة

في ظل عدم وجود قانون أو سلطة للمنافسة في قطاع الاتصالات يكون من شأنها معالجة حالات القصور في السوق وتوفير الحماية من التصرفات المنافسة للمنافسة التي تصدر من المشغلين المهيمنين ، فإن الهيئة تحتاج لتبني إطار واضح وأدوات تنظيمية تمكنها من التعامل مع المواضيع المتعلقة بالمنافسة .

ويهدف مشروع إطار المنافسة إلى وضع إطار تنظيمي لهيكلية التدخلات التنظيمية المسبقة واللاحقة التي تقوم بها الهيئة في قطاع الاتصالات ، ووجهت الهيئة الدعوة لتقديم طلبات إبداء الرغبة لعدد من الشركات الاستشارية المرموقة لتطوير إطار للمنافسة ليعمل المرخص لهم من خلاله في أسواق الاتصالات العمالية ، ويهدف هذا الإطار لوضع الإجراءات التنظيمية التي ستتخذها الهيئة في تطوير وحماية المنافسة .

وتم في شهر أكتوبر إجراء مشاورات عامة من قبل الهيئة لجميع الجهات ذات الاهتمام وذلك لمعرفة آراء وتحفظات العموم بشأن أي قرار قد تتخذه الهيئة في المستقبل بخصوص إنشاء وتطبيق قواعد المنافسة والهيئة .

### ٣,٦ فصل الحسابات

مشروع فصل الحسابات هو من المشروعات الأخرى التي يتوقع لها أن تلعب دوراً هاماً في زيادة المنافسة في قطاع الاتصالات بالسلطنة ، ولذلك فقد صدرت لأئحة فصل الحسابات ومتطلبات الحسابات التنظيمية وتقديم المعلومات بموجب قرار الهيئة رقم ٢٠٠٩/١١٢ . ويسعى الإطار - ضمن أشياء أخرى - لضمان توفير الخدمات المقدمة بواسطة مختلف المرخص لهم للشق السفلي من الشركات التابعة لهم بشروط مماثلة لشروط المرخص لهم المنافسين الآخرين ، كما أن هذا الإطار سيمنح الهيئة من التحليل والتحقق في حالة تصرف أي من المرخص لهم بطريقة منافية للمنافسة في حالات معينة .

وتهدف هذه اللوائح أيضاً لتوفير إطار لإعداد الحسابات التنظيمية المنفصلة ليتم تقديمها دورياً إلى الهيئة للوفاء بالتزاماتها المنصوص عليها في قانون تنظيم الاتصالات والتي تتضمن الرقابة على تنفيذ المرخص لهم شروط التراخيص .

تكتسب مواضيع المنافسة أهمية بالغة بالنسبة لقطاع الاتصالات والهيئة لا سيما أن الهدف الرئيسي من تحرير القطاع يتمثل في تطوير المنافسة بما يؤدي إلى توفير خدمات بأسعار وجودة أفضل .

### ١,٦ دور الهيئة في تشجيع المنافسة

أحد الأدوار الرئيسية للهيئة يتمثل في تحرير سوق الاتصالات وتشجيع المنافسة ، وكانت الهيئة فاعلة للغاية في خلق المنافسة في القطاع ويمثل تدشين الخدمات بواسطة المرخص له الثاني لخدمات الاتصالات الثابتة في عام ٢٠١٠م خطوة هامة في اتجاه تحقيق المزيد من أهداف المنافسة في السوق العمالية ، وتوفر النورس حالياً الخدمات الدولية وخدمات النطاق العريض إلى جانب عمانتل التي كانت الموفر الوحيد لخدمات الاتصالات الثابتة فيها مضى .

كذلك تلعب الهيئة دوراً هاماً في تشجيع المزيد من الاستثمار في البنية التحتية بهدف تطوير شبكات الاتصالات في السلطنة ، وتعمل الهيئة بالتنسيق مع شركة حيا للمياه التي تقوم بإرساء كوابل الألياف البصرية بجانب البنية التحتية للصرف الصحي ، وسيكون من شأن إرساء البنية التحتية للاتصالات تيسير النفاذ وتقليل التكاليف بالنسبة لموفري خدمات الاتصالات الثابتة مستقبلاً وسيهم ذلك بالتأكيد في زيادة المنافسة في سوق الخدمات الثابتة والنطاق العريض .

وتم اتخاذ عدد من الإجراءات التنظيمية من قبل الهيئة لتعزيز المنافسة في السوق حيث تم على سبيل المثال إلزام كل من عمانتل والنورس مؤخراً بتوفير خدمة اختيار المشغل تحقيقاً للمزيد من المنافسة .

والهيئة الآن بصدد إعداد إطار للمنافسة يهدف إلى زيادة الاستثمار وتعزيز النمو الاقتصادي بقطاع الاتصالات ، ومن المتوقع أن تمر هذه العملية بعدد من المراحل من ضمنها إشراك الجهات ذات الاهتمام عن طريق طرح المشاورات العامة وإقامة ورش العمل قبل الانتهاء من إعداد الإطار .

• في حين ان معلومات التعرف تشير إلى وجود سياسة عادة للاستخدام ، إلا أن تفاصيل هذه السياسة غير معلومة.

وعليه فقد أصدرت الهيئة توجيهاتها لكلا مشغلي الخدمات المتنقلة للتوقف عن استخدام عبارة (غير محدود) أو أي مصطلح يحمل نفس المعنى في حالة كون استخدام البيانات المضمنة في العرض محدوداً بأي طريقة من الطرق ويشمل ذلك سياسة الاستخدام العادل . وان لا يتسبب أي مسمى بديل في تضليل المستهلكين حول التعرف الفعلية.

### الرسائل النصية المضللة من النورس إلى المنتفعين بشأن إنهاء عرض ترويجي للشركات

في عام ٢٠٠٩م قدمت عمان موبايل شكوى ضد النورس بخصوص تهديد عرضها التجاري لدائرة المستخدمين المغلقة ليشمل أفراداً من عائلات موظفي مشركيها التجاريين ، وبعد نظر الحجج المقدمة من الطرفين توصلت الهيئة إلى ضرورة مراجعة نطاق العروض التجارية التي يقدمها مشغلو الخدمات المتنقلة ، وعليه فقد قررت الهيئة الآتي :

- يجب التعامل مع المشترك التجاري على أنه مشترك تحت سجل تجاري واحد وبالتالي يكون مسؤولاً بصفة فردية عن جميع المدفوعات والمستحقات والالتزامات والديون تجاه المشغل بغض النظر عن العدد الفعلي للمستخدمين ضمن المجموعة ، ويجب أن تنظم العلاقة بعقد واحد مع المشغل وتفادياً للشك ، يجب أن تتضمن الباقات التجارية فقط موظفي المشترك التجاري .
- تم توجيه مشغلي خدمات الاتصالات المتنقلة للتوقف عن تقديم أي عروض تجارية لأي مشتركين تجاريين جدد وفقاً للعرض الحالي الذي تم تهديده ليشمل عائلات الموظفين .
- تم توجيه المشغلين لسحب العروض التجارية من العملاء من غير الموظفين مع منحهم فترة إخطار مناسبة أو منحهم باقات بديلة أخرى معتمدة مع مراعاة إبلاغ الهيئة بذلك .

وقامت الهيئة بنشر بيان صحفي توضيحي لتبنيه المنتفعين المتأثرين .

و عقدت الهيئة ورشة عمل لمدة يومين للمرخص لهم في شهر يناير ٢٠١١م لتطمين لفهمهم للإطار التنظيمي واللوائح الموضوعية . وبدأت عمانتل في العمل في المجموعة الأولى من الحسابات المنفصلة وفقاً للإطار بنهاية عام ٢٠١٠م .

### ٤,٦ الفصل في المواضيع والشكاوى المتعلقة بالمنافسة

تعمل الهيئة على مراقبة السوق تحسباً لأي سلوك منافٍ للمنافسة وتستقبل أيضاً الشكاوى من المرخص لهم فيما يتعلق بالممارسات المنافسة للمنافسة في السوق ، ونورد أدناه موجزاً بالشكاوى الرئيسية وما يقابلها من القرارات التي تم التوصل إليها في سبيل معالجتها :

#### الشكاوى المتعلقة بالعقود الطويلة الأجل لخدمة (MPLS)

أعربت النورس عن قلقها حيال عقود خدمة (MPLS) التي تقدمها عمانتل حيث أنهم يعتقدون أن عقود (MPLS) الطويلة الأجل ستشكل عائقاً يحول دون دخول منافسين آخرين لتقديم خدمة (MPLS) ، وطلبت النورس تقليل مدد العقد إلى سنتين بدلاً من خمس سنوات .

وأصدرت الهيئة قراراً بتاريخ ١٦ يناير ٢٠١٠م بتوجيه موفري الخدمة لإتاحة الفرصة للمنتفعين لاختيار عقود قصيرة الأجل لمدة سنتين وثلاث سنوات بالإضافة لخير العقد الطويل الأجل الذي يمتد لخمس سنوات ، ووضعت الهيئة في نفس الوقت في حساباتها تكلفة أي استثمارات لهوفري الخدمة وعملت على ضمان أن يتمكنوا من استرداد استثماراتهم عن طريق هذه العقود وذلك في حالة الإنهاء المبكر للعقد أو إلغائه .

#### التوجيهات المتعلقة باستخدام أجهزة البلاك بيرى

تلاحظ للهيئة أن مشغلي خدمات الاتصالات المتنقلة الذين يقدمون خدمات البلاك بيرى يعلنون عن شروط تقديم هذه الخدمات بطريقة تفتقر للوضوح ، وعليه فقد تم إصدار توجيهات من قبل الهيئة للمشغلين لمعالجة أي غموض بمواقعهم الإلكترونية وبالمنشورات الصادرة منهم عند الإعلان عن هذه الخدمات خصوصاً فيما يتعلق بالملاحظتين الآتيتين:

- تطبيق رسم الإيجار الشهري لخدمات الاتصالات المتنقلة ، حيث أن ذلك لم يكن يذكر في الإعلان عن عروض خدمات البلاك بيرى .

## البيانات الصحفية المuzzلة الصادرة من أحد مرخصي الفئة الثانية إبان إعصار فيت والتي استخدم فيها مصطلح "مشغل"

شهدت السوق العديد من التغيرات والتطورات من حيث الخدمات الجديدة وخطط الأسعار والتعرفات التي يتم طرحها أو مراجعتها ، وفيما يلي توضيح لبعض التغيرات الرئيسية في توجهات التعرفة بالسوق :

### سوق خدمات الاتصالات الثابتة

واجهت عمانتل نقصاً متوالياً في قاعدة منتفعيها وفي الطلب على خدماتها الثابتة خلال الأعوام الماضية خصوصاً بعد تدشين خدمات المرخص له الثاني لخدمات الاتصالات المتنقلة وتخفيضات الأسعار التي شهدتها أسواق الخدمات المتنقلة ، ووجد المنتفعون أن من الأنسب والأرخص لهم الاشتراك في الخدمات المتنقلة وزاد هذا التوجه أكثر مع طرح خدمات البيانات المتنقلة حيث تحول المنتفعون إلى استخدام اشتراكاتهم في الخدمات المتنقلة لخدمات الصوت والبيانات معا.

وقامت عمانتل في محاولة منها لتخفيف هذا الأثر والسعي لاسترداد حصتها في السوق واجتذاب منتفعيين جدد لخدماتها ، بعدد من المراجعات وإعادة هيكلة التعرفة وطرح العروض الترويجية .

وفي عام ٢٠١٠م طرحت عمانتل العديد من العروض الترويجية لخدمات خطوط المشتركين الرقمية (ADSL) للفئة السكنية والمشاركين التجاريين حيث تم إلغاء رسم التحويل أو رفع امتيازات الباقات المعروضة بالنسبة للمنتفعين الجدد ، وحاولت عمانتل إزالة الحواجز التي تحول دون الإقبال على خدماتها وزيادة جاذبية هذه الخدمات عن طريق عرضها ضمن رزم لساعات الاستخدام . وتم أيضاً القيام بعدة حملات لتشجيع المستخدمين لرفع كفاءة اشتراكاتهم من الخط العادي (Dial-UP) إلى النطاق العريض أو إلى سرعات أعلى إذا كان اشتراكهم ضمن الباقات الدنيا .

وقامت عمانتل كذلك بمراجعة وإعادة هيكلة تعرفة القطاع التجاري عن طريق زيادة عدد خطط طول استضافة البريد الإلكتروني من إثنين إلى أربع باقات وأضفت عمانتل أيضاً قيمة أكثر للباقات عبر إضافة المزيد من خيارات الخدمة والتعرفات المخفضة وإتاحة الخيار للوفاء بجميع متطلبات الأسواق التجارية ، كما كانت هناك ترويجيات ومراجعات في الخدمات الثابتة المدفوعة القيمة مقدماً التي تقدمها عمانتل (سهل).

أصدر أحد موفري إعادة بيع الخدمات المتنقلة من مرخصي الفئة الثانية بعد أن ضرب إعصار "فيت" البلاد بياناً صحفياً في ٢١ يونيو ٢٠١٠م يشير فيه إلى امتلاكه شبكة اتصالات صمدت في مواجهة الأوقات العصيبة لإعصار "فيت" ، علماً بأن هذا الإنجاز المتعلق باعتمادية الخدمة كان من الأنسب أن يعزى لمرخصي الفئة الأولى ، واعتبر هذا النوع من المقالات الصحفية بمثابة نشاط ترويجي غير مباشر . ويخضع ذلك لأحكام القرار رقم ٢٠٠٨/١١٣م الذي تقضي المادة (٤) منه بأن يتم استخدام المصطلحات الفنية والمقارنات التقنية بحذر وأن يجري الترويج بعيداً عن إساءة ثقة المستهلكين أو استغلالها أو استغلال قلة الخبرة والمعرفة لديهم .

ومع أن موفر إعادة بيع الخدمات المتنقلة قد يكون له الحق في الشاء على خدماته لعدم تعرضها للانقطاع أثناء الإعصار ، فإن ذلك يجب ألا يكون على حساب الانتقاص من مرخصي الفئة الأولى منشئي ومالكي ومشغلي البنية التحتية ، ولذلك فقد أخطرت الهيئة موفر إعادة بيع الخدمات المتنقلة بأنها لا تقبل مثل هذه المقالات الصحفية وتعتبرها ضمناً منافية للمنافسة .

وفي مناسبة أخرى ، أصدر أحد مرخصي الفئة الثانية بياناً صحفياً يصف فيه نفسه بأنه "مشغل" عند تدشين خدماته وهدعياً أنه "يقدم للعمانيين الخدمة الأعلى جودة" وذلك مما يتنافى مع المادة (٤) من القرار رقم ٢٠٠٨/١١٣م ، وحيث أنها كانت المرة الأولى التي يرتكب فيها مخالفة فقد نبهته الهيئة لأخذ الحذر ونصحته بتوخي المزيد من الدقة مستقبلاً.

### المحتوى المuzzل أو المنافي للمنافسة في الإعلانات

تم نشر عدد من الإعلانات من قبل المرخص لهم اشتملت على محتوى مuzzل أو منافي للمنافسة ، علماً بأن الهيئة تحرص بانتظام على مراقبة الإصدارات المتعلقة بمثل هذه الخدمات وتتلقى الشكاوى من الأطراف المتضررة وتباشر التحقيق فيها . وتوصلت الهيئة لعدد من القرارات واتخذت عدداً من الإجراءات التنظيمية بشأن جميع التصرفات المنافية للمنافسة بما يتناسب مع حدتها وتكرارها .

يظهر من الجداول أعلاه أن تعرفه الخدمات الثابتة انخفضت حيث تعرض على المنتفعين باقات أكثر قيمة .

وقامت عمانتل أيضاً بمراجعة تعرفه الخدمات الثابتة للفئة السكنية واقترحت طرح خطة مناسبة جديدة لسوق الخط الثابت يتم من خلالها رزم عدد غير محدود من المكالمات لأرقام الخطوط الثابتة الأخرى لعمانتل (مثلاً ضمن نفس الشبكة) وتمثل الخطة المقترحة مفهوماً جديداً لسوق الخدمات الثابتة إذ أن المنتفعين سيتمتعوا بإمكانية الاتصال غير المحدود بأرقام الخطوط الثابتة الأخرى لعمانتل في مقابل رسم شهري معقول.

واتسعت المنافسة أيضاً لتشمل باقات النطاق العريض ، حيث بدأت النورس تعرض المزيد من الساعات بسرعات أعلى وبيجار شهري أقل مما هو متوفر حالياً في السوق .

عدد الجيغات الموفرة ضمن العرض	الإيجار الشهري (ر.ع.)	سرعة التحميل (كيلوبت/ث)	سرعة التنزيل (كيلوبت/ث)	عمانتل	النورس
٢	١٩	١٢٨	MB 1		
٦	١٥	٣٨٤	MB 1		

وشهدت نهاية العام ٢٠١٠ المزيد من المراجعة لتعريفه عمانتل لخطوط المشتركين الرقمية الثابتة (ADSL) إلى جانب باقات بسرعات أعلى وعرض للدقائق الصوتية بأسعار جذابة .

وتتوقع الهيئة أن يتضمن عام ٢٠١١ مزيداً من التخفيضات الهامة والمفيدة مع عروض القيمة المضافة لمنتفعي الخطوط الثابتة في ظل ارتفاع المنافسة في الخطوط الثابتة نتيجة لدخول النورس كموفر لهذه الخدمات .

### سوق الخطوط المؤجرة

ظلت تعرفه الخطوط المؤجرة توالي انخفاضها المستمر منذ عام ٢٠٠٩م ، وقامت عمانتل بمراجعة تعرفه عدد من خدمات البيع بالجملة مثل الخطوط المؤجرة ، وخدمة البروتوكولات المتعددة (MPLS) والدوائر الدولية الخاصة المؤجرة ، ويوضح الجدول أدناه التخفيضات في تعرفه البيع بالجملة للخطوط المؤجرة في عام ٢٠١٠م مقارنة بوضعها في عام ٢٠٠٤م :

وكان لتدشين الخدمات الثابتة للنورس العديد من الآثار الإيجابية على سوق خدمات الاتصالات الثابتة : حيث قاومت عمانتل بإجراء عدد من المراجعات الهامة في هيكل التسعير والتعرفة استهدفت زيادة رضا المنتفعين وجعل الأسعار تنافسية أكثر في مواجهة المنافسة المرتقبة مستقبلاً ، ومن شأن هذه المبادرة تمكين الشركة من المحافظة على قاعدة منتفعيها عند دخول المنافسة إلى السوق . وفي الوقت الذي قامت فيه النورس بتدشين خدماتها الثابتة كانت باقات الخدمات الثابتة التي تقدمها عمانتل على النحو التالي :

قيمة الدقيقة التالية/بيسة (خارج وقت الذروة)	قيمة الدقيقة التالية / بيسة (وقت الذروة)	الدقائق المجانية	الإيجار الشهري ر.ع.	الدفع الآجل	الدفع المقدم
٧,٥	١٥	٧٥	٤,٩	الثابت ١	
٧,٥	١٥	٣٠٠	٧,٩	الثابت ٢	
٧,٥	١٥	٤٥٠	٩,٩	الثابت ٣	
١٠	٢٠	-	٤,٠	سهل	

\*ملحوظة

تكلف المكالمات من الثابت بنظام الدفع الآجل (الثابت ١ ، ٢ ، أو ٣) إلى المتنقل ٣٣ بيسة للدقيقة .

تكلف المكالمات من الثابت المدفوع مقدماً (سهل ، جبرين أو الملتقى) إلى المتنقل ٤٠ بيسة للدقيقة .

وقدمت النورس لمنتفعيها الخطة التالية :

الخطة	الرسم الشهري لتنفيذ الخدمة (ر.ع.)	الخيار الأول	الخيار الثاني
الدفع الآجل	٢	متوفر (موضح أدناه)	الرسم الشهري للدقائق ضمن نفس الشبكة (النورس الثابت والمتنقل)
الدفع المقدم	2	متوفر (موضح أدناه)	لرزم خدمات (ر.ع.)

المكالمات إلى ...	جميع الأوقات (بالبيسة)
ضمن نفس الشبكة الثابتة	٩
خارج الشبكة الثابتة	١٩
ضمن نفس الشبكة المتنقلة	٢٩
خارج الشبكة المتنقلة	٣٩

## أسعار البيع بالجملة لخطوط الإنترنت المؤجرة

٢٠١٠	السابق	٢ ميجايت (٣كم) مدة تعاقد
٢,١١٤	٢,٧٦٠	اسنة
١,٩٤٦	٢,٥٦٠	٢ سنة
١,٦٦٦	٢,٢٠٠	٥ سنة
١,٥٤٦	٢,١٢٠	٦ سنة

٢٠١٠	السابق	٣٤ ميجايت (٣كم) مدة تعاقد
١٤,٧٤٤	١٩,٧٣٠	اسنة
١٣,١٨٤	١٧,٧٣٠	٢ سنة
١١,٨١٤	١٥,٠٣٠	٥ سنة
١١,٣١٤	١٤,٤٣٠	٦ سنة

## أسعار البيع بالجملة للدوائر المحلية المؤجرة

٢٠١٠	٢٠٠٤	٢ ميجايت/ث (بدون مدة تعاقد)
٨٠	٤٥٠	داخل كل مبنى
٢٧٠	٤٥٠	داخل منطقة المقسم
٤٥٥	٦٥٠	١٠٠-٠ كم
٦٥٥	٩٥٠	٣٠٠-١٠٠ كم
٨٧٥	١,٢٥٠	٤٠٠-٣٠١ كم
١,١٣٨	١,٦٢٥	< ٤٠٠ كم

٢٠١٠	٢٠٠٤	٣٤ ميجايت/ث (بدون مدة تعاقد)
١,١٣٠	-	داخل كل مبنى
١,٤٠٤	-	٣ كم
٨٢٥	٤,٢٧٠	٥٠ كم = <
٨٨٤	٤,٦٨٦	١٠٠ كم = <
١,١١٩	٦,٣٥٣	٣٠٠ كم = <
٢,٠٥٥	٩,٦٨٦	٧٠٠ كم = <
٢,٤٢٢	١٢,١٨٦	١٠٠٠ كم = <

وفي عام ٢٠١٠م شددت الهيئة على حاجة عمانتل لإجراء المزيد من المراجعات وترشيد التعرفة في المستقبل على أن يتم عكس ذلك في أسعار عام ٢٠١١م ، وتم منح عمانتل مهلة زمنية لدراسة سلوك منتفعيها ومتطلباتهم وتوجهات الطلب تمهيداً للخطوة التالية من الترشيح .

كذلك دشنت النورس خدمات الخطوط المؤجرة في عام ٢٠١٠م بمنح المشتركين التجاريين وشركات البيع بالجملة مزايا إضافية من الخيارات والمنافسة التي ستسهم في تخفيض تعرفه الخطوط المؤجرة أكثر من ذي قبل .

## سوق خدمات الاتصالات المتنقلة

قامت عمان موبايل بمراجعة تسعيرة "حياك" المدفوعة القيمة مسبقاً بتغيير أسعار الاتصال خارج أوقات الذروة وتوقيت زيادة أفضليتها التنافسية في مقابل خدمة "مسبق" من النورس التي تتميز بساعات أكثر خارج أوقات الذروة وتعرفة أقل ، كما قامت عمان موبايل بتغيير طريقة المحاسبة المتبعة من قبلهم من مضاعفات ال: ٣٠ ثانية إلى مضاعفات ال: ٦٠ ثانية ، وعهد المنتفعون إلى نقل أرقامهم الهاتفية إلى الشبكة الأرخص سعراً والتي لديها ساعات أكثر خارج أوقات الذروة ، الأمر الذي مكّن المتنافسين من التكيف مع الأوضاع الحالية بالسوق وعرض باقات مماثلة إن لم تكن جذابة أكثر بهدف زيادة حصتهم من السوق .

وكان للتخفيضات التي أجرتها عمان موبايل أثراً تدريجية على سوق البيع بالجملة ، حيث انخفضت تعرفه الجملة المدفوعة مقدماً بالنسبة لشركات إعادة بيع الخدمات المتنقلة وقامت عمان موبايل بتخفيض سعر الجملة بحوالي ١٣٪ لأسعار المكالمات الصوتية المحلية خارج أوقات الذروة ، وساعد هذا التخفيض على زيادة القدرة التنافسية لشركات إعادة البيع الأمر الذي سمح لهذه الشركات بزيادة هامشها الربحي وحجم حركتها وحصتها في السوق .

يوضح الجدول - في الصفحة المقابلة - تعرفه الخدمات المتنقلة لخدمات الاتصالات المتنقلة الرئيسية التي تقدمها كل من عمان موبايل والنورس منذ عام ٢٠٠٥م وحتى ٢٠١٠م ، ويشير الجدول بوضوح إلى انخفاض أسعار علبه بطاقة الرقم التعريفي والإيجار الشهري خلال الأعوام الخمسة الأخيرة وكان من شأن ذلك تحقيق زيادة هائلة في انتشار الخدمات المتنقلة خلال هذه الفترة ، إلا أن تعرفه الاستخدام لم تتغير كثيراً في الأعوام الخمسة الأخيرة وظلت متقاربة لكلا المشغلين .

## تعرفه خدمات الاتصالات المتنقلة

النورس		عمان موبايل		الدفع الآجل
العام		العام		
٢٠١٠	**٢٠٠٥	٢٠١٠	٢٠٠٥	
٤٠٠		٤٠٠		
٥	١٩	٢	١٧	سعر الباقة الترحيبية
٣	٦	٣	٤	الإيجار الشهري

### ٦٠ دقيقة

بيسة/دقيقة		بيسة/دقيقة		سعر المكالمة	في أوقات الذروة
١٩	٤٩	١٩	٤٥		
ضمن نفس الشبكة					
خارج الشبكة					
١٠	١٠	١٠	١٠	رسالة نصية	محلي
٥٠	٥٠	٥٠	٥٠		دولي
٤٥	٥٠	٤٥	٥٠	خدمة الوسائط المتعددة	محلي
١٥٠	٢٠٠	١٥٠	٢٠٠		دولي

العام		العام		الدفع المسبق
٢٠١٠		٢٠٠٥		
٤٠٠		٤٠٠		
٥	١٩	٥	٢٠	سعر الباقة الترحيبية
٢	٥	٣	٥	الدقائق الصوتية المتضمنة

بيسة/دقيقة		بيسة/دقيقة		سعر المكالمة*	في أوقات الذروة
٥٥	٥٥	٥٥	٥٥		
خارج أوقات الذروة					
رسالة نصية					
١٠	٢٠	١٠	١٠	رسالة نصية	في أوقات الذروة
١٠	١٠	١٠	١٠		خارج أوقات الذروة
٥٠	٥٠	٥٠	٥٠	رسالة نصية دولية	في أوقات الذروة
٥٠	٥٠	٥٠	٥٠		خارج أوقات الذروة
٤٥	٥٠	٤٥	٥٠	خدمة الوسائط المتعددة	محلي

\* في عام ٢٠٠٥ كانت قيمة المكالمة تحتسب بالدقيقة في الدقيقة الأولى ثم كل ٣٠ ثانية بعد ذلك ، أما الآن فتتم المحاسبة كل ٦٠ ثانية فقط .  
\*\* تم عرض الخطة (ا) للنورس لعام ٢٠٠٥ كمثال للمقارنة حيث كانت أرخص الخطط المعروضة .

التغير الوحيد التي تحدث في التعرفة تكون عادة بفضل الأنشطة الترويجية التي تتم طيلة السنة بواسطة المشغلين الذين يقدمون اشتراكات أو دقائق مجانية أو ضمن رزم أو يقدمون مكالمات دولية مخفضة القيمة خلال فترة تتراوح بين شهر وثلاثة اشهر .

ويعهد كلا المشغلين إلى تزويد منتفعيهم بتشكيلة واسعة من العروض وشرائح الأسعار للاختيار من بينها حيث تتضمن العروض رزم الدقائق ، وسعة النطاق العريض المتنقل أو الرسائل النصية القصيرة بناءً على متطلبات المنتفعين .

ويتجه مشغلو خدمات الاتصالات المتنقلة نحو تطبيق تعرفه ثابتة يتم بواسطتها منح المنتفعين أسعاراً واضحة ومبسطة وموحدة لمكالماتهم الهاتفية ، ويركز المشغلون في الغالب على المكالمات ضمن نفس الشبكة لتشجيع تبني هذه الخطط وزيادة قواعدهم من المنتفعين . وأهم أمثلة لهذه الخطط خطة ”حيك“ وخطة مدى ”على راحتك“ ومدى ”بلا حدود“ والتي تقدمها عمان موبايل حيث يحصل المنتفعون على مكالمات صوتية ورسائل نصية مجانية ضمن نفس الشبكة أو تتم محاسبتهم على أساس كل مكالمة على حدة وفقاً لخطة مدى ”بلا حدود“ والحصول على رزم للمكالمات الأخرى باستخدام تقنية الجيل الثالث وغير ذلك ، كما أن لدى النورس عروض ترويجية ناجحة للغاية تسمى ”أوقف الساعة“ لمنتفعي الدفع الأجل والدفع المسبق يتم بموجبها محاسبة المنتفعين على ثلاث دقائق لمكالماتهم ضمن نفس الشركة وتكون بقية مدة المكالمة مجاناً .



V

التطور في  
تنفيذ سياسة  
الخدمة الشاملة

## القسم ٧: التطور في تنفيذ سياسة الخدمة الشاملة

### ٧,١ دور الهيئة في تنفيذ مشاريع الخدمة الشاملة

تعمل الهيئة على توسعة شبكات النفاذ لخدمات الاتصالات بهدف تغطية شريحة أوسع من السكان والمناطق الجغرافية في السلطنة وذلك عن طريق تحرير القطاع وإصلاحات السوق ، إلا أنه نظراً لأسباب اقتصادية فإن موفري خدمات الاتصالات لا يتوقع منهم الدخول في المناطق غير المجدية اقتصادياً لتطوير شبكات الاتصالات وتوفير خدمات الاتصالات بها ، ولذلك فإن العديد من المناطق الريفية في السلطنة قد تظل لبعض الوقت مفتقرة للنفاذ لخدمات الاتصالات إلى أن يتم تقديم بعض الدعم وطرح بعض المبادرات من قبل الحكومة.

وأجرت الهيئة دراسة بمساعدة أحد الاستشاريين لتطوير سياسة الخدمة الشاملة واستراتيجية تنفيذها بسلطنة عمان ، وحددت السياسة كيفية قيام الهيئة بالتخطيط لتنفيذ مشاريع الخدمة الشاملة في البلاد ، وتم اعتماد سياسة الخدمة الشاملة من قبل مجلس الوزراء الموقر بتاريخ ٢ يونيو ٢٠٠٩م .

ووفقاً لهذه السياسة ، فإن نطاق الخدمة الشاملة في السلطنة يشمل الآتي :

- الخدمات الهاتفية الأساسية (الصوت) إما عن طريق الشبكة الثابتة او المتنقلة .
- النفاذ لخدمة الإنترنت للعموم بسرعة لا تقل عن ٥١٢ كيلوبت/ثانية.
- النفاذ لخدمات النطاق العريض بسرعه لا تقل عن ٢ ميجابت/ثانية من قبل المؤسسات الحكومية (المدارس/ المستشفيات، مراكز الشرطة وغيرها .
- توفير خدمات الطوارئ والهاتف العمومي في الأماكن التي يمنع فيها استخدام الهاتف المتنقل، إضافة الى خدمات معلومات الدليل، وخدمات معاونة عامل الخدمة.
- مراكز خدمات الاتصال .

وقد تم تحديد هذا التعريف لنطاق الخدمة الشاملة ليعمسه الأهداف التي تسعى لتحقيقها هيئة تنظيم الاتصالات وهيئة تقنية المعلومات ووزارة النقل والاتصالات وغيرها من الجهات الحكومية ذات الصلة عن

طريق تنفيذ استراتيجية (عمان الرقمية) التي تتطلب انتشاراً واسعاً للنفاذ لخدمة الإنترنت في كافة أنحاء البلاد ، وتعمل وثيقة سياسة الخدمة الشاملة كإرشادات للوفاء بالالتزامات المنصوص عليها في أحكام المادة (٣٨) من قانون تنظيم الاتصالات ولضمان توفر هذه الخدمات وتقديمها في السلطنة .

### ٢,٧ المبادرة الوطنية للحاسوب الشخصي التي طرحها هيئة تقنية المعلومات

في نوفمبر من العام ٢٠١٠م وفي إطار المبادرات التي تم طرحها احتفالاً بالعيد الوطني الأربعين المجيد ، قدم كلا المشغلين مقترحات لتوفير أجهزة حاسوب شخصي تحت المبادرة الوطنية للحاسوب الشخصي التي طرحها هيئة تقنية المعلومات ، وتم وضع إطار لتوفير توصيلات النطاق العريض وفقاً لمبادرة هيئة تقنية المعلومات بمنح جهاز حاسوب لكل أسرة من أسر الضمان الاجتماعي واعتماد خطط التعرف لفترة اثنتي عشر شهراً على أن يتم بعد ذلك تقييم هذه الخطط من قبل كل من هيئة تنظيم الاتصالات وهيئة تقنية المعلومات لتقرر الخطوة التالية لذلك ، أما بالنسبة لفئة المعلمين وطلاب التعليم العالي فقد تم اعتماد التعرف الترويجية لفترة ثلاثة أشهر ، وكانت الموافقة بمثابة دعم قيم وجاءت في توقيت مناسب مع مبادرة هيئة تقنية المعلومات التي تم الإعلان عنها بالتزامن مع المكرمة السلطانية التي أمر بها جلالة السلطان للمستفيدين من مظلة الضمان الاجتماعي ضمن احتفالات السلطنة بالعيد الأربعين المجيد .

### ٣,٧ عملية المناقصة لأول مشروع تجريبي للخدمة الشاملة

تخطط الهيئة لتنفيذ مشاريع الخدمة الشاملة ضمن سعيها لتغطية المناطق الريفية في السلطنة وذلك عن طريق طرح مناقصة عامة ، وقد تم طرح المناقصة الأولى للمشروع التجريبي في أكتوبر ٢٠٠٩م ووقع الاختيار على منطقة الباطنة جنوب لتنفيذ المشروع بناءً على المعايير التالية التي تضمنتها سياسة الخدمة الشاملة :

- وجود مؤسسات مثل المدارس والمستشفيات والمكاتب الحكومية ومراكز الشرطة ومكاتب البريد .
- توفر فرص تحقيق الرفاهية والرضاء المستقبلي المتوقع أن يتم عن

## ٤,٧ إطار مراكز الاتصال

تعكف الهيئة حالياً على دراسة إنشاء مراكز الاتصال بالسلطنة في مواقع جغرافية معينة بناءً على مجموعة من معايير الاختيار التي تم وضعها ، ويتمثل الهدف من وراء ذلك في تطوير المبادرة الحكومية لسد الفجوة الرقمية وتعزيز التنمية الاجتماعية والاقتصادية والارتقاء بخدمات الحكومة الإلكترونية في كافة المجالات ، علماً بأن دور مركز الاتصال لن يقتصر على الاهتمام بالاحتياجات الأساسية من خدمات الاتصالات مثل المكالمات الصوتية والفاكس وتصوير المستندات والطباعة والنسخ والنفاذ إلى خدمة الإنترنت ، بل سيوفر التدريب في مجال الاتصالات وتقنية المعلومات بالتنسيق مع الجهات الحكومية الأخرى للنهوض بالمستوى المعرفي على الصعيد المحلي وخلق فرص عمل جديدة .

والهيئة الآن بصدد الانتهاء من إعداد ورقة مشاورات عامة تهدف إلى الحصول على آراء ووجهات نظر القطاعين العام والخاص بهذا الشأن .

طريق زيادة الطلب والنمو الاقتصادي (فائض المستهلكين) في بعض المناطق التي تشمل على كثافة سكانية أكثر من ٢٠ نسمة مع وجود مؤسسة حكومية واحدة على الأقل أو أن يكون عدد السكان أكثر من ١٠٠ نسمة في القرية المستهدفة، إذ لم تكن بها مؤسسة حكومية .

- عدم وجود خدمات الاتصالات (المناطق غير المغطاة بالخدمة والمناطق التي تعاني من تغطية غير كافية) .
- المناطق التي تتسم بارتفاع تكلفة تقديم الخدمة .
- تدني احتمالات تغطية المنطقة من قبل المشغلين الحاليين بسبب عدم وجود الجدوى الاقتصادية .

وبناءً على الملاحظات المستلمة من المتناقصين الذين تم تأهيلهم مسبقاً حول شروط مناقصة الخدمة الشاملة ونظراً لصعوبة تضاريس منطقة المشروع وتدني عدد السكان في مناطق التجمعات السكنية المستهدفة ، فقد قامت الهيئة بتعديل وثيقة المناقصة وأعدت توجيه الدعوة للمتناقصين الذين تم تأهيلهم مسبقاً في ١٧ يوليو ٢٠١٠م ليتقدموا بعروضهم وفقاً للشروط المعدلة . وبالرغم من التعديلات الإيجابية التي أجريت ، لم تتسلم الهيئة عرضاً مقبولاً في الجولة الثانية من التناقص .

ووفقاً لوثيقة المناقصة وشروط مذكرة المعلومات ، فإن الهيئة ستلغي عملية المناقصة وتطبق ما نصت عليه المادة (٣٩) من قانون تنظيم الاتصالات في حالة عدم الحصول على عطاء مقبول . وعليه فقد وجهت الهيئة الدعوة لعمانتل في ٢٢ ديسمبر ٢٠١٠م لتقديم عرضها طبقاً للمادة (٣٩) من القانون ووفقاً للشروط المنصوص عليها في مذكرة المعلومات (وثيقة المناقصة) الخاصة بالخدمة الشاملة. ويتم حالياً تحليل العروض المقدمة من الشركة والتي من المتوقع الانتهاء منها في عام ٢٠١١م .

مستجدات  
أخرى



## القسم ٨: مستجدات أخرى

### ٨,١,٨ أسماء عناوين نطاقات الإنترنت

#### ٨,١,٨ منح مشروع (.om) لتطوير وتنفيذ البنية التحتية

وفقاً لقانون تنظيم الاتصالات ، فإن الهيئة تقع عليها مسؤولية إدارة أسماء النطاق العلوي للسلطنة (.om) والتي تقوم عمائل الآن بأداء جزء منها ، وحتى تتمكن الهيئة من تولي هذه المهمة بالكامل ، فإنه يجب إنشاء البنية التحتية لإسم النطاق الرئيسي (.om) (نظام تسجيل وإدارة أسماء النطاقات) .

وطرحت الهيئة مناقصة لتوفير النظام الجديد لإدارة وتسجيل أسماء النطاقات وتم إسناد العمل لشركة (AusRegistry) لتنفيذ الأعمال ذات الصلة ، وسيوفر هذا النظام فوائد متعددة لهجته الإنترنت في السلطنة لسنوات عديدة قادمة .

وسيشتمل النظام الجديد لتسجيل أسماء النطاقات على كل من إسم النطاق العلوي الحالي (.om) الواقع تحت النطاق (ccTLD) وإسم النطاق العلوي الدولي باللغة العربية (.عمان) الواقع تحت النطاق (IDN ccTLD).

### ٨,٢,٨ الأرقام وأسماء النطاقات المخصصة خلال عام ٢٠١٠م

في عام ٢٠١٠م واصلت الهيئة مهامها بتخصيص الأرقام وأسماء النطاقات ، وتوضح الجداول أدناه تخصيصات موارد الترقيم التي تمت في عام ٢٠١٠م ، مقارنة بالتي تمت في عام ٢٠٠٩م و عام ٢٠٠٨م ، ويلاحظ أن تخصيصات الأرقام الثابتة ارتفعت بسبب دخول المشغل الثاني لخدمات الاتصالات الثابتة .

كما يلاحظ انخفاض تخصيصات الأرقام المتنقلة بسبب ترشيد استخدام موارد الترقيم من قبل الهيئة عن طريق إصدار التعليمات للمشغلين لتخفيض مدة سريان بطاقة التعريف الشخصي وفترة الحجر على الرقم .

وساعدت تعليمات الهيئة أيضاً على استرداد موارد الترقيم تماشياً مع أهداف الهيئة الراهية للمحافظة على الموارد الوطنية .

نوعية الأرقام و الرموز القصيرة	تخصيصات عام ٢٠٠٨م	تخصيصات عام ٢٠٠٩م	تخصيصات عام ٢٠١٠م
اختيار المشغل	٠	٢	٣
رموز نقطة الإشارة الدولية	١	٠	٠
رموز نقطة الإشارة المحلية	٢٢	١٦	٢٠
الأرقام الثابتة	٢٨,٠٠٠	٦٣,٠٠٠	٨١,٠٠٠
الأرقام المتنقلة	٦٠,٠٠٠	١,٥٠٠,٠٠٠	٨٠٠,٠٠٠
الرموز القصيرة لخدمة الصوت	٠	٦	٥
الرموز القصيرة للرسائل النصية	٢٧	٢٦	٤٩
أرقام الاتصال المجاني	٣٦	٤٢	٦٢

### ٨,٣,٨ أسماء عناوين نطاقات الإنترنت باللغة العربية : موافقة مؤسسة (الايكان) على إسم النطاق الرئيسي (.عمان)

حصلت الهيئة في أكتوبر ٢٠١٠م على موافقة المؤسسة الدولية المسؤولة عن إدارة وتخصيص الأرقام لعناوين شبكة الإنترنت (الايكان) لاستخدام النطاق الرئيسي (.عمان) لتدرج تحته المواقع التي يتم تسجيلها بأسماء عربية في السلطنة .

وسيتاح بذلك لمستخدمي الإنترنت الناطقين باللغة العربية استخدام

الإنترنت بلغتهم الأم عن طريق طباعة الإسم مباشرة باللغة العربية دون الحاجة لاستخدام الحروف اللاتينية (الحروف الأبجدية a-z) والأرقام من ٠ إلى ٩ والعلامات .

وقد اجتازت السلطنة عملية التقييم التي تجريها هيئة الإنترنت للأسماء والأرقام المخصصة (الايكان) والتي يشترط القيام بها لتدشين إسم النطاق العلوي الدولي باللغة العربية ، وتتضمن عملية التقييم اتخاذ عدة خطوات مثل التحقق من أن اللغة المختارة تعتبر هي اللغة الرسمية في الدولة التي تطلب الموافقة وأن تركيبة الحروف المطلوبة تجسد تمثيلاً

وتقليل الأخطاء البشرية المحتملة ، كما أن ذلك سيسمح لهيئة بإعداد تقارير آلية للمزيد من التحليل وتحسين الشفافية والكفاءة ، وستساعد توقعات موارد الترقية وأنماط الاستخدام واستغلال الموارد على الاستفادة القصوى من الموارد المحدودة للترقيم .

### ٣,٨ الإصدار السادس لبروتوكول الإنترنت

#### ١,٣,٨ الحملة الترويجية للإصدار السادس لبروتوكول الإنترنت

قامت الهيئة بحملة للترويج لموقعها الإلكتروني عبر الصحف والمطبوعات وتحتوي هذه المطبوعات على معلومات عن أهمية الموقع فضلاً عن بعض المعلومات الأخرى المتعلقة بدور الهيئة في الانتقال للإصدار السادس لبروتوكول الإنترنت .

كذلك طلبت الهيئة من المشغلين توصيل مختبرات الإصدار السادس لبروتوكول الإنترنت التابعة لهم ببعضها البعض وتوصيل مختبراتهم بمختبرات الإصدار السادس الإقليمية الأخرى تعزيراً لهذه التجربة (الفوترة نظام إدارة الشبكة ، الأمن وغير ذلك) مع هذه التقنية الجديدة .

الاتصال باستخدام النطاق العريض يسمح بمعدلات أفضل لنقل البيانات وييسر ظهور الخدمات الجديدة مثل الخدمات الصحية الإلكترونية والحكومة الإلكترونية والتعليم الإلكتروني ، ويتسبب النطاق العريض في زيادة الطلب على عناوين بروتوكول الإنترنت بصورة تصاعدية أكثر مما يمكن أن يوفره الإصدار السادس لبروتوكول الإنترنت ، وعليه فإن الإصدار السادس يمثل حلاً لهذا القيد أيضاً ، كما أنه يوفر الأداة المطلوبة لتقديم الخدمات الإلكترونية (الخدمات الصحية الإلكترونية والحكومة الإلكترونية والتعليم الإلكتروني .. الخ) عن طريق أدوات مثل الضبط الآلي وأمن بروتوكول الإنترنت وجودة الخدمة والإرسال المتعدد .

#### ٢,٣,٨ تدشين الموقع الإلكتروني للإصدار السادس

##### لبروتوكول الإنترنت

تعاملت الهيئة مع موضوع استنفاد الإصدار الرابع لبروتوكول الإنترنت بصورة جدية وقررت مخاطبة المشغلين بهذا الخصوص ، وقامت الهيئة علوة على ذلك في ٢٠١٠/٨/١٨ بتدشين موقع إلكتروني للإصدار السادس لبروتوكول الإنترنت ليعمل كمركز يمكن من خلاله جمع المعلومات عن الإصدار السادس ونشرها ، ويحتوي الموقع الإلكتروني على أحدث الأخبار المحلية والعالمية ويشتمل على جهد للإعداد والانتقال إلى الإصدار

ذا مغزى لإسم الدولة المقابلة له . كذلك تطلب هيئة الإنترنت للأسماء والأرقام المخصصة وثائق تثبت حصول هذه الترقية من الحروف على دعم وتأييد المجتمع لها ، كما أنها تقوم بتقييم احتمالات أن تتسبب ترقية الحروف في إثارة أية مخاوف تتعلق بالأمن والاستقرار في نظام عناوين الإنترنت أو تتسبب في إحداث أي لبس أو خلط مع عناوين علوية قائمة حالياً أو أي أسماء نطاق علوي أخرى .

وأسماء النطاق العلوي الدولية هي أسماء النطاقات التي تتضمن رموزاً بخلاف مجموعة الرموز المتوفرة حالياً ضمن الرموز اللاتينية .

ووفقاً لعملية منح اسماء النطاق العلوي الدولية بواسطة هيئة الإنترنت للأسماء والأرقام المخصصة ، فإن امتدادات الإنترنت الجديدة التي تمثل أسماء الدول يمكن طلبها باللغات الصينية والروسية والعربية وبعض اللغات الأخرى .

وسيكون من شأن استخدام اللغة العربية في عناوين الإنترنت زيادة عدد المستخدمين والنفاد إلى هذه الخدمة من قبل شرائح جديدة في المجتمع ، وبالرغم من أن تعريب المحتوى يعد خطوة بالغة الأهمية ، إلا أنه من الضروري حتى تتحقق الفائدة القصوى تمكين المستخدمين من النفاذ إلى المحتوى العربي عن طريق العناوين باللغة العربية واسماء النطاقات دون وجود أي حواجز لغوية بدءاً من تشغيل جهاز الحاسوب وصولاً إلى النفاذ إلى أي معلومة بشبكة الإنترنت .

وستسمح هذه الخطوة أيضاً للمؤسسات الحكومية التي تقدم خدمات الحكومة الإلكترونية والشركات الراغبة في تقديم خدمات التجارة الإلكترونية وغيرها من الخدمات التي تقدم عبر شبكة الإنترنت ، ستسمح لها بالتواصل عن طريق اللغة العربية وجعل مواقعها الإلكترونية قابلة للنفاذ بواسطة الجميع .

#### ٢,٨ خطة الترخيم

قررت الهيئة تطوير نظام جديد لإدارة الأرقام في السلطنة تتم من خلاله معالجة طلبات الحصول على الأرقام بصورة تتسم بالكفاءة والشفافية وفي مدة زمنية مناسبة ، وطلبت الهيئة تقديم مقترحات لتطبيق هذا النظام .

وسيسمح هذا النظام للهيئة بتسجيل ومتابعة وإدارة الطلبات التي تقدم مباشرة على الخط لموارد الترخيم بكفاءة عالية ، وسيساهم فرض الرقابة وتخصيص هياكل الأرقام باستخدام قاعدة بيانات مركزية في توفير الوقت

٢٠١٠	الأجهزة التي تمت الموافقة على نوعيتها في عام ٢٠١٠م
٩٨	أجهزة الهاتف النقال
٢٩٨	الأجهزة الراديوية
١٤١	الأجهزة الطرفية
٥٣٧	الإجمالي

واستمرت الهيئة أيضاً في تسجيل وتجديد تسجيل المتعاملين في أجهزة الاتصالات حيث طلب منهم الالتزام بالشروط ذات الصلة والتي تتضمن بيع الأجهزة .

وبلغ عدد المتعاملين الذين سجلوا أو جددوا تسجيلهم مع الهيئة للتعامل في أجهزة الاتصالات ٤٧٠ متعاملاً مع نهاية عام ٢٠١٠ .

٤٧٠	عدد المتعاملين المسجلين الجدد/ الذين جدد تسجيلهم
-----	--

### ٣,٤,٨ عدد مقاهي الإنترنت التي تم تسجيلها خلال ٢٠١٠م:

تقوم الهيئة بإصدار شهادات تسجيل مقاهي الإنترنت التي توفر إعادة بيع خدمة النفاذ إلى شبكة الإنترنت ، حيث أصدرت الهيئة بتاريخ ١ مارس ٢٠١١م قواعد تنظيم تقديم خدمة النفاذ إلى شبكة المعلومات العالمية (الإنترنت) في الأماكن العامة.

هذا وتوضح الأحصائيات المتوفرة لدى الهيئة بأن عدد مقاهي الإنترنت التي تم تسجيلها خلال العام ٢٠١٠م ١١٤ مقهى إنترنت و عدد مقاهي الإنترنت التي تم تجديد التسجيل لها خلال نفس العام فقد بلغ ٢١٧ مقهى إنترنت.

### ٣,٤,٨ اختبار نظام إدارة علاقات العملاء لجميع معاملات الموافقة على النوعية دون التوصل بشبكة الإنترنت

ابتداءً من أكتوبر ٢٠١٠م شرعت الهيئة في استخدام نظام الخدمات الإلكترونية (إدارة علاقات العملاء) دون التوصل بشبكة الإنترنت لضمان استقرار النظام ولمعالجة أي أمور عند تمرير المعاملات قبل انطلاق العمل بالنظام بكامله مباشرة على الخط ، ويشكل نظام العمل مباشرة على الخط مرحلة هامة بالنسبة للهيئة إذ أنه يحول المعاملات من تطبيقاتها المعتمدة على استخدام الورق إلى عمليات إلكترونية مباشرة على الخط بين نقاط انتهائية . وتمكنت الهيئة من تمرير ٢١ عملية إلكترونية متعلقة بالموافقة على النوعية ، علماً بأن هذه الخدمات يخطط لإطلاقها بالكامل

السادس لبروتوكول الإنترنت بالإضافة إلى الوثائق المتعلقة بأهمية العبور إلى مرحلة الإصدار السادس .

### ٤,٨ الموافقة على نوعية أجهزة الاتصالات

#### ١,٤,٨ إصدار وثيقة إرشادات وضع علامات معتمدة من الهيئة على أجهزة الاتصالات

وفقاً للباب السادس من اللائحة التنفيذية لقانون تنظيم الاتصالات ، أصدرت الهيئة في يونيو ٢٠١٠م وثيقة إرشادات وضع علامات معتمدة من الهيئة على أجهزة الاتصالات .

وتهدف الهيئة من خلال العمل بهذه الوثيقة إلى القضاء على ظاهرة إغراق السوق بأجهزة الاتصالات غير المصرح بها وتعزيز حماية مصالح المستهلكين ، واتخذت الهيئة خطوة متقدمة في هذا الاتجاه بإدخال نظام وضع العلامات المعتمدة الذي سيساعد المستهلك في اتخاذ قرارات مدروسة عند الشراء حيث سيتاح له أن يفرق بسهولة بين الأجهزة المعتمدة وغير المعتمدة . وأحد الأهداف الأخرى لمشروع وضع العلامات يتمثل في تمكين فرق التفتيش التابعة للهيئة من تمييز الأجهزة غير المعتمدة في السوق بسهولة بمجرد ملاحظة عدم وجود العلامة عليها ، ومن المهم أن نذكر أن العلامة العمانية لا تعتبر أداة للإفراج عن أجهزة الاتصالات المحتجزة بواسطة سلطات الجمارك ولكنها تمثل وسيلة لفحص هذه الأجهزة داخل السوق المحلي .

وبالإضافة لذلك ، فإن العلامة تشير إلى أن الجهاز تمت الموافقة عليه في السلطنة بغض النظر عما إذا كانت الجهة المصنعة له ستقوم بتصديره إلى السلطنة أو إلى أي دولة أخرى ..

#### ٢,٤,٨ عدد الأجهزة التي تمت الموافقة على نوعيتها خلال عام ٢٠١٠م

استمرت الهيئة في الموافقة على نوعية أجهزة الاتصالات بعد التحقق من التزام هذه الأجهزة بالمعايير الدولية المتعلقة بالسلامة والمطابقة الكهرومغناطيسية والترددات الراديوية . ونتيجة لتنامي الطلب بالسوق والتطورات التقنية الحديثة ، فإن أكثر الأصناف التي تمت الموافقة على نوعيتها في عام ٢٠١٠م كانت أجهزة اتصالات راديوية . يوضح الجدول أدناه عدد الأجهزة التي وافقت الهيئة على نوعيتها باختلاف أصنافها :

الفنية للأجهزة الراديوية العاملة بمقتضى التراخيص الراديوية الصادرة لهم ، وتضمن ذلك تفتيش عدد (٥٥) مستخدماً للطيف الترددي في الخدمات الأرضية وعدد ٥٩ سفينة وقارب وتفتيش عدد (٢١) شركة متعاملة في الأجهزة الراديوية . وتم أيضا إجراء (٢٢) عملية معاينة كجزء من إجراءات إصدار التراخيص الراديوية الجديدة.

أي أن إجمالي العمليات التفتيشية وعمليات المعاينة التي تمت خلال عام ٢٠١٠م تقدر بحوالي ١٥٧ عملية تفتيشية/ معاينة لمستخدمي الطيف الترددي والمتعاملين في الأجهزة الراديوية وأسفرت هذه العمليات التفتيشية عن العثور على عدد (٢٤) مستخدماً للطيف الترددي يقومون إما بتشغيل أجهزة راديوية غير مرخصة أو عدم الالتزام بشروط التراخيص الصادرة لهم .

يوضح الجدول أدناه إحصائيات الأعمال التي تمت تأديتها :

م	الأعمال	عدد مرات التفتيش/زيارات المسح
١	مستخدمو الطيف الترددي (الخدمات الأرضية)	٥٥
٢	السفن/القوارب	٥٩
٣	المتعاملون في أجهزة الاتصالات	٢١
٤	المعاينة	٢٢
	الإجمالي	١٥٧

## ٨-٨ التراخيص الراديوية

بلغ عدد الترددات الجديدة التي تم تخصيصها في عام ٢٠١٠م إلى ٦,٤٦٤ تردداً وبلغ العدد الإجمالي للتراخيص الراديوية الجديدة التي تم إصدارها ٣,٦٧٤ ترخيصاً بينما بلغ عدد التراخيص التي تم تجديدها ١٨,٤٠٧ ترخيصاً ليصبح إجمالي عدد التراخيص الراديوية ٢٢,٠٨١ ترخيصاً ، ومن ناحية أخرى بلغ إجمالي عدد التراخيص التي تم إلغاؤها في عام ٢٠١٠م ١,٢٢٢ ترخيصاً باستثناء التراخيص المؤقتة .

٢٠١٠	٢٠٠٩	
٣,٦٧٤	٢,٩١٤	عدد التراخيص الراديوية الجديدة
١٨,٤٠٧	١٧,١٢١	عدد التراخيص الراديوية المجددة
١,٢٢٢	١,٠٦٢	عدد التراخيص الراديوية الملغاة
٦,٤٦٤	٥,٤٨٥	عدد الترددات الجديدة المخصصة

مباشرة على الخط في مطلع علم ٢٠١١م . وسيكون بوسع المتعاملين في أجهزة الاتصالات فور انطلاق العمل بالنظام مباشرة على الخط إنشاء حساب مباشر على الخط عن طريق الموقع الإلكتروني للهيئة والاستفادة من مختلف الخدمات الإلكترونية للموافقة على النوعية بالاعتقاد على رقم الحساب المسجل ، مما يساهم في توفير وقت وجهد موظفي الهيئة حيث سيكون باستطاعتهم إدارة المعاملات وتمهيرها إلكترونياً ، كما أنه يوفر جهد ووقت المتعاملين في أجهزة الاتصالات إذ سيكون بمقدورهم تقديم طلباتهم مباشرة على الخط من أي مكان وفي أي وقت .

## ٥,٨ الشبكات الخاصة غير الموصلة بالشبكات العامة

سمحت الهيئة بموجب القرار رقم ٢٠١٠/٦٨م بتركيب وتشغيل الشبكات الخاصة غير الموصلة بالشبكات العامة لأغراض الاستخدام الخاص ، وأكملت الهيئة إعداد مجموعة من القواعد والشروط ونماذج الطلبات ورسوم تقديم الطلبات ورسوم التصريح حيث يتم منح التصريح في حالة استيفاء الطلب لجميع المتطلبات . حيث بلغ عدد التصاريح التي تم إصدارها حتى نهاية العام ٢٠١٠م ما يقارب ١٨ تصريح.

## ٦,٨ دراسة مقاهي الإنترنت

نظراً للدور الهام الذي تقوم به مقاهي الإنترنت في قطاع الاتصالات بالسلطنة ، فقد أعدت الهيئة دراسة داخلية بخصوص عمل مقاهي الإنترنت شملت جميع الجوانب التنظيمية المتعلقة بذلك ، وعملت الدراسة على تشخيص جدوى عمل مقاهي الإنترنت نظراً لظهور بعض مؤشرات القصور الذي يشوب أداءها من وقت لآخر في السوق ، وتمت دعوة أصحاب هذه المقاهي للمشاركة في استبيان تم إعداده لهذا الغرض . وتم تحليل البيانات التي جمعت من وجهات نظر مختلفة ضمت الناحية الفنية وجودة الخدمة والجوانب المالية نظراً لأن العديد من المهتمين بهذه الخدمة ظلت تساورهم الشكوك حول جدوى هذا العمل نفسه خلال الأعوام الأخيرة . وحددت الدراسة العديد من أوجه القصور التي تعترض العمل الحالي لمقاهي الإنترنت وخرجت بتوصيات ومقترحات تهدف لتحسين الخدمات المقدمة وأحيلت هذه الدراسة إلى جانب التوصيات إلى المرخص له المعني (عمانتل والنورس) للمزيد من المتابعة .

## ٧-٨ تفتيش مستخدمي الطيف الترددي

قامت الهيئة بإجراء عدد (١١٤) زيارة تفتيشية لعدد (١١١) مستخدماً للطيف الترددي بمختلف مناطق السلطنة للتأكد من مدى التزامهم بالموصفات



٩

مراعاة  
مصالح  
المستهلكين

## القسم ٩: مراعاة مصالح المستهلكين

### شكاوى المستهلكين

### نظام تقديم شكاوى المنتفعين عبر الشبكة

لزيادة فاعلية دور الهيئة في مراعاة مصالح المنتفعين من قطاع الاتصالات بالسلطنة قامت الهيئة بفتح قناة جديدة للتواصل مع المستهلكين عن طريق نظام إدارة الشكاوى بشبكة الإنترنت حيث يمكن لأي مستهلك التواصل من أي مكان مع الهيئة وتقديم شكوى أو أي ملاحظات واقتراحات ويمكنه تتبع مسار الشكاوى عبر شبكة الإنترنت .

### حملات التوعية والملاحق الإعلامية

واصلت الهيئة عملها الدؤوب لتوعية المنتفعين بالعديد من الجوانب المتعلقة بقطاع الاتصالات ، فقد نظمت الهيئة خلال عام ٢٠١٠ العديد من البرامج التوعوية من ضمنها الحملة الإذاعية في إذاعة الوصال من خلال بث ثلاث رسائل توعوية في عشرة أيام (ضمن فعاليات الهيئة في معرض كومكس ٢٠١٠) ، و قد ركزت الحملة الإذاعية على ثلاثة محاور:

١. التوعية بالرسائل الاحتيالية .
٢. التوعية بضرورة تأمين شبكة الإنترنت اللاسلكية (Wi-Fi) المنزلية .
٣. التوعية بعدم استخراج أرقام وإعطائها للغير لاستخدامها وما قد يترتب على ذلك من مسؤولية قانونية .

كما تم بث نفس الرسائل التوعوية خلال مشاركة الهيئة في فعاليات مهرجان صلالة السياحي ٢٠١٠م وذلك لمدة شهر و قد شمل البث برنامج الشباب بإذاعة سلطنة عمان بالإضافة إلى إذاعة الوصال .

وكجزء من مشاركتها في معرض كومكس ٢٠١٠م قامت الهيئة بتدشين حملة توعوية تثقيفية لمكافحة الرسائل الاحتمالية وهدفت الحملة إلى إعداد الجمهور والقطاعين العام والخاص لمشروع ضوابط مكافحة الرسائل الاحتمالية الذي تعتره الهيئة إصداره ، بالإضافة إلى تشجيع التعاون بين كافة المهتمين والمتأثرين بتلك الرسائل كعنصر رئيسي من عناصر مكافحتها وتقليل المخاطر المرتبطة بها .

يفوض قانون تنظيم الاتصالات الهيئة بالتحقيق في الشكاوى التي ترد إليها من المنتفعين أو المرخص لهم أو أي شخص آخر ، واتخاذ الإجراءات اللازمة لحل وتسوية النزاع .

ووفقاً لمتطلبات القانون ، أصدرت الهيئة إجراءات لمعالجة الشكاوى المقدمة من قبل المنتفعين في مواجهة المشغلين أو موفري الخدمة .

وخلال عام ٢٠١٠م تلقت الهيئة إجمالي عدد ٤٦ شكوى مستوفية للإجراءات من المستهلكين تتعلق بالمشاكل التي لم يتم التوصل فيها إلى تسوية مع موفر الخدمة مقارنة بعدد ٢٠ شكوى في عام ٢٠٠٩م بنسبة زيادة وقدرها ١٣٠٪ على العام الماضي .

### النسبة المئوية لشكاوي المستهلكين



وكانت معظم هذه الشكاوى تخص الهاتف المتنقل بنسبة ٧٤٪ وتعلق بأشياء مثل الفواتير وسحب الأرقام ، أما شكاوى الهاتف الثابت والإنترنت فقد كانت بنسبة ٢٦٪ من إجمالي عدد الشكاوى .

الخدمة	الهاتف المتنقل	الهاتف الثابت	الإنترنت	المجموع	النسبة
عمان	١٩	٦	٤	٢٩	٦٣٪
النورس	١٥	٠	٢	١٧	٣٧٪
المجموع	٣٤	٦	٦	٤٦	١٠٠٪
النسبة	٧٤٪	١٣٪	١٣٪	١٠٠	

وقد قامت الهيئة بعمل تسوية بين المنتفع ومزود الخدمة بشكل ودي ، كما قامت بإصدار قرارات فصل في النزاعات التي لم يتوصل فيها الأطراف إلى تسوية مرضية .

## الملاحق الإعلامية

تزامناً مع الاحتفال باليوم العالمي للاتصالات ومجتمع المعلومات ، قامت الهيئة بإصدار ملحق مع جريدة عمان وذلك بتاريخ ١٧ مايو ٢٠١٠م ، وقد ضم الملحق مواضيع متعددة تغطي دور الاتصالات في جعل حياة المجتمع أفضل .

وتقوم الهيئة بشكل دوري بإصدار التقارير والحوارات الصحفية التي تحمل في طياتها إبراز الجوانب التي أنجزت في قطاع الاتصالات والتي تهم قطاع المنتفعين والمتعاملين في خدمات الاتصالات .

وفي جانب توعية العاملين في الحقل الإعلامي ، أوفدت الهيئة مجموعة من الصحفيين للاطلاع على البرامج التوعوية التي تنفذها في فعاليات مهرجان سلالة السياحي ٢٠١٠م وكذلك بهدف تعريف العاملين في المجال الإعلامي بخدمات الهيئة والأهداف التي تسعى لتحقيقها .

## المسابقة التعليمية : اتصالات لحياة أفضل

اختتمت الهيئة في عام ٢٠١٠م مسابقتها التعليمية التي حملت عنوان (اتصالات لحياة أفضل) حيث هدفت الهيئة من خلال هذه المسابقة إلى تعريف طلبة المدارس وطلبة الكليات بقطاع الاتصالات ودوره الحيوي في التنمية الاجتماعية والاقتصادية ، وقد شملت المسابقة قسمين : قسم لطلبة المدارس بعنوان (اتصالات بالألوان) وكان يتمحور حول التعبير عن دور الاتصالات في جعل حياتنا اليومية أفضل في لوحة رسم ، أما القسم الثاني فكان موجهاً لطلبة الكليات وكان عبارة عن تقديم فكرة مشروع يساهم في تعزيز دور الاتصالات في تطوير الحياة الاجتماعية والاقتصادية .



المشاورات  
العامّة و  
الدراسات

# القسم ١٠: المشاورات العامة والدراسات

## ١,١٠ إطار المنافسة

### ٤,١٠ إجراء دراسة حول الرسائل النصية القصيرة ورسائل الوسائط المتعددة

تم تكليف الهيئة بموجب القرار رقم ٢٠٠٩/٦٨م بإجراء دراسة للجوانب القانونية والاقتصادية والاجتماعية لخدمات القيمة المضافة مثل المسابقات التي يتم طرحها عبر خدمات الرسائل النصية القصيرة ورسائل الوسائط المتعددة ، وقامت الهيئة بإجراء الدراسة والبحث عن المواد ذات الصلة المتاحة بصفة عامة واستعرضت نماذج مختلفة من العديد من الجهات التنظيمية من كافة أنحاء العالم ، وتم إعداد ورقة اشتملت على تحليل للممارسات الحالية المتبعة في السلطنة حيث تم من خلالها النظر بشأن الجوانب القانونية والاقتصادية والاجتماعية بالنسبة للمنتفعين والشركاء الآخرين ، كما تم من خلالها تقييم ما إذا كانت أوضاع السوق تتطلب استخدام أية أدوات تنظيمية لضمان حماية مصالح المنتفعين .

وتعتبر خدمات القيمة المضافة من الوسائل الحديثة التي تتسم بالكفاءة في تقديم العديد من الخدمات المفيدة ، ومن جانب آخر ، فإن هناك الكثير من الخدمات مثل الدردشة والتصويت والمسابقات التي تتطلب المزيد من الرقابة من قبل الهيئة إلى جانب السماح بتقديم الخدمات التي تتحقق من خلالها القيمة الإيجابية للمجتمع ، وقد تلاحظ أيضاً أن هذه الخدمات تفترق لعنصر المنافسة وأن المستهلكين لا يحصلون على أي منافع حقيقية من ناحية الأسعار .

وحتى يتحقق ذلك ، سيتم اتخاذ المزيد من الخطوات الكفيلة بتطوير الإرشادات أو الأطر اللازمة لتنظيم خدمات القيمة المضافة وتعرفة الخدمات المرتفعة القيمة ، علماً بأن المحتوى الفعلي سيظل خاضعاً للمراجعة والموافقة من قبل الجهات المختصة في السلطنة .

تم إجراء مشاورات عامة كجزء من مشروع إطار المنافسة وضمن الإطار المقترح لتعريف السوق والهيمنة والتصرفات المنافية للمنافسة وذلك بتاريخ ٢٣ أكتوبر ٢٠١٠م ، وتعنى هذه المشاورات العامة بالقواعد الواجبة التطبيق على التنظيم المسبق واللاحق لأسواق خدمات الاتصالات في السلطنة ، وتؤمن الهيئة بأهمية الالتزام بالسيطرة التنظيمية بنوعها في نفس الوقت.

## ٢,١٠ إطار التعرف على العروض التجارية

تم تطوير إطار للتعرف على المشتركين التجاريين الذين يحصلون على عروض تجارية خاصة من موفري الخدمة ، وحتى تضمن الهيئة عدم وجود آثار منافية للمنافسة وتمييزية جراء هذه العروض ، فقد قامت بتطوير إطار ليتم الالتزام به من قبل المرخص لهم وموفري الخدمة .

وعند اعتماد إطار التعرف فإنه سوف يضمن عدم تقديم العروض التجارية لأشخاص محددين تفادياً للتمييز ولذلك فإن العروض التجارية تطبق فقط على المشتركين التجاريين عن طريق إبرام اتفاقية خاصة بالمشاركين يتم بموجبها التوقيع على العرض في نظام الفوترة التابع لموفري الخدمة تحت السجل التجاري للمؤسسات على أن يظهر فقط إسم المؤسسة التجارية .

## ٣,١٠ المشاورات العامة بشأن النقاط الساخنة لخدمة واي فاي

طرحت الهيئة في نوفمبر ٢٠١٠م وثيقة أخرى للمشاورات العامة حول سياسة النقاط الساخنة (واي فاي) في الأماكن العامة وتم استلام العديد من الردود من المشغلين وموردي الأجهزة ويتم حالياً استعراضها من قبل الهيئة . وتهدف الوثيقة للحصول على آراء وتعليقات القطاعين العم والخاص بشأن وضع سياسة للنقاط الساخنة في الأماكن العامة لتعزيز انتشار توصيل خدمة الإنترنت في السلطنة ودراسة أثر هذه الخدمات على نماذج العمل التجاري للمشغلين وموفري الخدمة الحاليين والمحتملين .

## ٥,١٠ مسودة القرار بشأن خدمات الاتصالات غير المتصلة بالشبكة العامة

يقوم مرخصو الفئة الأولى بإنشاء عناصر محددة للبنية التحتية للاتصالات ويقدمون خدمات الاتصالات للمنشآت التجارية مثل البنوك وشركات النفط وغيرها لاستخدامهم الخاص أو الداخلي ، وكانت الهيئة تتلقى في السابق مقترحات تعرفه تقديم مثل هذه الخدمات إلا أنها ارتأت التخفيف من مثل هذه المتطلبات عن طريق إصدار الإرشادات والأطر المناسبة .

## ٦,١٠ المساهمة في عجز النفاذ

تم في يوليو ٢٠١٠م نشر مسودة قرار بشأن المساهمة في عجز النفاذ بغرض التشاور وأخذ آراء الجهات صاحبة المصلحة ، ويتم تعريف عجز النفاذ بأنه الفرق بين قيمة إيجار الخط والإيراد الذي يحققه المرخص له من قيمة الاشتراك أو التعرفة الخاضعة للتنظيم ، وتم استكمال عملية التشاور والهيئة الآن بصدد إصدار قرار في هذا الخصوص في القريب العاجل .



الفعاليات  
المحلية و  
العالمية

# القسم ١١: الفعاليات المحلية والعالمية

## ١١.١ الفعاليات المحلية والإقليمية

غير المؤين مساهماتهم وتوصياتهم بشأن هذه المواضيع وتم تقديم استعراضات وطرحت للنقاش المواضيع المتعلقة بالآثار الصحية والبيئية الناتجة من التعرض لمجالات الترددات الراديوية المنبعثة من أجهزة الاتصالات ، والمعايير التي من شأنها الحد من مخاطر تعرض العاملين في هذا المجال وأفراد الجمهور لهذه التأثيرات إلى جانب الالتزام بوسائل السلامة .

### المعارض

#### معرض كومكس ٢٠١٠ ومهرجان صلالة السياحي ٢٠١٠م

شاركت الهيئة في معرض الاتصالات وتقنية المعلومات (كومكس ٢٠١٠م) في إطار جهودها الرامية لرفع الوعي بخدمات الاتصالات وإبراز دور الهيئة في تطوير قطاع الاتصالات في السلطنة ، وركزت الهيئة في مشاركتها النشطة على نشر الرسائل التوعوية حول كيفية التعامل مع الرسائل الاقتحامية وإجراءات الحماية الضرورية لاستخدام خدمة (واي فاي) ، كما تم أيضاً شرح طرق تقديم الشكاوى بالنسبة للجمهور ، وساهمت المسابقة المنشورة على الموقع الإلكتروني للهيئة في تعزيز التفاعل مع الجمهور وزيادة عدد مرتادي موقع الهيئة .

واتسمت مشاركة الهيئة بالتغطية الإعلامية والإذاعية طيلة فترة المعرض وتمت استضافة عدد من مسؤولي قطاع الاتصالات بالاستوديو الإذاعي الذي أقيم بجناح الهيئة في المعرض حيث ألقى المسؤولون الضوء على الإنجازات التي تحققت في القطاع وعبروا عن التطلعات والخطط المستقبلية لتطويره .

### مهرجان صلالة السياحي

ساهمت مشاركة الهيئة في مهرجان صلالة السياحي في عكس حرص الهيئة على نشر رسالتها لأكبر قدر ممكن من الجمهور عبر استهداف التجمع الجماهيري الذي يحظى به مهرجان صلالة السياحي من مختلف المناطق والمحافظات ، وركزت الهيئة خلال المهرجان على الجوانب التوعوية بجميع خدمات الاتصالات كما تم تنظيم مسابقة بالتعاون مع برنامج رذاذ الخريف بتلفزيون السلطنة حظيت بإقبال آلاف المشاركين .

### رعاية الفعاليات

تعمل الهيئة على تعزيز دورها الاجتماعي وتفاعلها مع مختلف المؤسسات الحكومية والخاصة والأهلية من خلال رعايتها للعديد من البرامج التعليمية والمؤتمرات العلمية والمعارض والفعاليات التي تخدم شرائح المجتمع ، وقامت الهيئة في هذا الصدد برعاية المنتدى الثاني عشر

تتعاون الهيئة بنشاط مع الجهات التنظيمية بدول الخليج العربية والوطن العربي على اتساعه تحت مظلة مجلس التعاون لدول الخليج العربية وجامعة الدول العربية على التوالي لصياغة وتنسيق موقف عربي موحد من كافة القضايا التي تشمل ولا تقتصر على الآتي :

- إدارة الطيف الترددي
- تنسيق إدارة الطيف الترددي .
- التداخلات الراديوية في المناطق الحدودية .
- الانتقال من البث التشابهي إلى البث الرقمي .
- التشغيل والتعرفة
- الدراسات حول تخفيض تعرفه إنهاء المكالمات والبيع بالتجزئة .
- تعرفه الربط البيئي .
- الدراسات حول تنظيم خدمة الصوت عبر بروتوكول الإنترنت .
- الإنترنت وأسماؤه عناوين النطاقات .
- استخدام أسماؤه عناوين النطاقات باللغة العربية .
- تفعيل وإدارة أسماؤه النطاق العلوي باللغة العربية .
- التعاون والتنسيق فيما بين الدول العربية في الانتقال من الإصدار الرابع لبروتوكول الإنترنت إلى الإصدار السادس .

## ١١.٢ المشاركة في الفعاليات المحلية والإقليمية

شاركت الهيئة خلال عام ٢٠١٠م في الفعاليات التالية :

### مؤتمر الاتصالات الراديوية وقضايا الصحة والبيئة

قامت الهيئة بأداء دور هام تمثل في توعية المنتفعين بقضايا الصحة والبيئة المتعلقة بإشعاعات الترددات الراديوية المنبعثة من أبراج الاتصالات وذلك من خلال تنظيم مؤتمر عالمي لمدة يومين حول الاتصالات الراديوية وقضايا الصحة والبيئة خلال الفترة من ٣١ يناير إلى ١ فبراير ٢٠١٠م ، وكان الهدف من المؤتمر هو خلق منتدى تتم فيه مناقشة الآثار الصحية والبيئية المحتملة جراء التعرض للمجالات الكهرومغناطيسية ومعايير الحماية منها وعلى وجه التحديد الأجهزة التي تتبعها منها مجالات الترددات الراديوية التي تعد جزءاً من الطيف الترددي الكهرومغناطيسي ، وقدم العديد من مندوبي أهم المنظمات العالمية مثل منظمة الصحة العالمية والاتحاد الدولي للاتصالات والهيئة الدولية للوقاية من الإشعاع

وقد شارك موظفو الهيئة في ٧٣ من الفعاليات في عام ٢٠١٠م ويتمثل عدد مرات مشاركة الموظفين في هذه الفعاليات في عدد أيام العمل التي يقضيها الموظفون في هذه المحافل وكذلك في تكرار مشاركتهم.

يعطي الجدول التالي مؤشراً على مختلف المحافل الدولية التي تمت المشاركة فيها خلال عام ٢٠١٠م :

عدد المشاركين	عدد المشاركات	عدد أيام العمل	
٤١	١٤	٢١٨	الاتحاد الدولي للاتصالات
٢٨	١٤	١٠٥	دول مجلس التعاون الخليجي
١٦	١٠	٨٧	جامعة الدول العربية
٤	٤	٨	شبكة الهيئات العربية لتنظيم قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات
٦٨	٣١	٢٦٧	أخرى
لا ينطبق	٧٣	لا ينطبق	الإجمالي

وقد وسّعت هيئة تنظيم الاتصالات مشاركتها في مختلف الفعاليات الدولية في عام ٢٠١٠م ، نورد فيها يلي بعضاً منها :

### المؤتمر العالمي للهواتف النقالة

يضم هذا المؤتمر أكبر معرض في العالم لصناعة الهواتف النقالة ويشارك في حضور جلساته كبار التنفيذيين الذين يمثلون مشغلي خدمات الاتصالات المتنقلة والموردين ومالكي المحتوى من كافة أنحاء العالم ، ويمثل المؤتمر العالمي للهواتف النقالة مصالح صناعة الاتصالات المتنقلة في جميع أرجاء المعمورة ويستضيف ممثلين عن ٢١٩ دولة ويحتضن حوالي ٨٠٠ من مشغلي خدمات الاتصالات المتنقلة في العالم فضلاً عن ٢٠٠ شركة من شركات النظام البيئي العريض للهواتف النقالة .

وكانت مشاركة الهيئة في هذا المؤتمر بوفد رفيع المستوى ضم معالي رئيس الهيئة محمد بن ناصر الخبيبي وعضوي الهيئة المهندسة ناشئة بنت سعود الخروصية والفاضل محسن بن علوي آل حفيظ .

للاتحاد العربي للمستهلك والمؤتمر العلمي (قضايا متخصصة في حماية المستهلك) كما قامت برعاية الفعالية الوطنية (تعاين تعانق السماء) والمتمثلة في المنطاد الذي ارتفع في أجواء السلطنة حاملاً تعانين مقدمة للمقام السامي بمناسبة العيد الوطني الأربعين المجيد .

### الاجتماع التنسيقى لدول مجلس التعاون الخليجي بخصوص النطاق العريض

عقد الاجتماع التنسيقى الأول لدول مجلس التعاون لوضع آلية لتشغيل الأنظمة المستخدمة للنطاق العريض في المناطق الحدودية وذلك بالمكتب الفني للاتصالات لمجلس التعاون لدول الخليج العربية خلال الفترة من ١٠ إلى ١١ أكتوبر ٢٠١٠م ، وكان الهدف من هذا الاجتماع هو البدء في مناقشة الآلية التي يمكن تطبيقها بين دول مجلس التعاون للحد من التداخلات والتغطية المتجاوزة للحدود في المناطق الحدودية ، وقد تم الاتفاق على أن تقوم هيئة تنظيم الاتصالات بإعداد مقترح لهذه الآلية بناءً على مشاركتها المقدمة في هذا الاجتماع والتي سوف يتم استعراضها ومناقشتها خلال الاجتماع التنسيقى القادم.

### ال٣ التمثيل الدولي والإقليمي

تلعب هيئة تنظيم الاتصالات دوراً نشطاً وحيوياً على الصعيدين الدولي والإقليمي في مجال تطوير الاتصالات ، وتواصل الهيئة تطوير علاقاتها مع نظيراتها من الهيئات التنظيمية الأخرى ، حيث تعتمد على تعزيز علاقاتها الشائبة مع الهيئات الإقليمية فضلاً عن الجهات الأخرى ذات الصلة .

وتتمتع الهيئة بعضوية الاتحاد الدولي للاتصالات بقطاعه الثالث : قطاع الراديو وقطاع تقييس الاتصالات وقطاع تطوير الاتصالات ، كما أن الهيئة انضوت تحت عضوية الشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (ARNET) وشاركت في عام ٢٠١٠م بفعالية في المواضيع المتعلقة بمعايرة التعرفة .

### ٤ المشاركة في الفعاليات الدولية

شاركت الهيئة في مختلف الفعاليات خلال عام ٢٠١٠م بهدف تنسيق موقف السلطنة مع الهيئات التنظيمية الإقليمية والدولية ذات العلاقة وكذلك الهيئات التنظيمية العالمية وغيرها من المنظمات العالمية في قطاعات الاتصالات الراديوية وتقييس الاتصالات وتطوير الاتصالات ، وأيضاً للاستفادة من التجارب والخبرات العالمية في توجيه إعداد وصياغة سياسات الاتصالات الدولية بما يتفق مع قانون تنظيم الاتصالات في السلطنة والخطة الاستراتيجية لهيئة تنظيم الاتصالات .

## المؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات

عقد المؤتمر العالمي الخامس لتنمية الاتصالات في حيدر أباد بالهند من ٢٤ مايو إلى ٤ يونيو ٢٠١٠م ويتمثل هدف هذا المؤتمر في تحديد الأولويات المتعلقة بتنمية الاتصالات وتقنية المعلومات والاتصالات، مع مراعاة المساهمات المقدمة من الدول الأعضاء وأعضاء القطاع، واعتماد خطة عمل حيدر أباد التي تحدد مستقبل أنشطة قطاع تنمية الاتصالات على مدى السنوات الأربع المقبلة.

وشاركت الهيئة في هذا المؤتمر بوفد رفيع المستوى برئاسة الفاضل محسن بن علوي آل حفيظ، عضو الهيئة.

## ندوة الحلول الإلكترونية لتسريع تحقيق الأهداف الألفية

عقدت بمدينة الرياض بالملكة العربية السعودية خلال الفترة من ١٤ وحتى ١٥ يونيو ٢٠١٠م الندوة الإقليمية بعنوان (الحلول الإلكترونية لتسريع تحقيق الأهداف الألفية) والتي ينظمها الائتلاف الدولي لتقنية المعلومات والاتصالات والتنمية التابع للأمم المتحدة وتستضيفها الأمانة العامة لدول مجلس التعاون الخليجي تحت رعاية الأمين العام لمجلس التعاون.

وتهدف الندوة إلى تعجيل تحقيق أهداف الألفية للتنمية من خلال استخدامات أدوات المعلومات وتقنية الاتصالات الحديثة.

وشارك في الندوة خبراء من دول مجلس التعاون الست الأعضاء لإطلاعهم على مشروع إنشاء المركز الإلكتروني لتحقيق أهداف التنمية الذي يدعمه الائتلاف الدولي لتقنية المعلومات والاتصالات والتنمية برئاسة الأستاذ طلال أبو غزالة والرئاسة الفخرية للأستاذ بان كي مون الأمين العام للأمم المتحدة، واقترح رئيس الائتلاف الدولي لتقنية المعلومات والاتصالات والتنمية إنشاء المركز الإلكتروني لتحقيق الأهداف الألفية وتم تبني الاقتراح ودعمه من قبل الرئيس الفخري للائتلاف والمركز الإلكتروني.

وقد شاركت الهيئة في هذه الندوة بوفد رفيع ترأسه المهندسة ناشئة الخروصية، عضو الهيئة.

## المؤتمر الثامن عشر للمندوبين المفاوضين للاتحاد الدولي للاتصالات

٢٠١٠م

عقد المؤتمر الثامن عشر للمندوبين المفاوضين بمدينة (غوادالاهارا) بالمكسيك خلال الفترة من ٤ إلى ٢٢ أكتوبر ٢٠١٠م ويعتبر مؤتمر المندوبين المفاوضين من أهم الفعاليات التي تقرر من خلالها الدول الأعضاء

بالاتحاد الدولي للاتصالات الدور المستقبلي للمنظمة حيث يتم تحديد قدرة المنظمة في التأثير على تنمية تقنيات المعلومات والاتصالات في جميع أنحاء العالم، كما أن مؤتمر المندوبين المفاوضين يعد الجهة العليا المسؤولة عن وضع السياسات للاتحاد الدولي للاتصالات. ويضع المؤتمر الذي يعقد كل أربع سنوات السياسات العامة للاتحاد ويتبنى الخطط الاستراتيجية والمالية للأربع سنوات المقبلة وينتخب فريق الإدارة العليا للمنظمة وأعضاء مجلس الاتحاد وأعضاء لجنة لوائح الراديو.

وشاركت الهيئة في هذا المؤتمر بوفد رفيع المستوى برئاسة الفاضل محسن بن علوي آل حفيظ، عضو الهيئة.

## المنتدى العالمي لقادة صناعة الاتصالات وتقنية المعلومات التابع

### الاتحاد الدولي للاتصالات

عقد الاجتماع الثالث للمنتدى العالمي لقادة الصناعة التابع للاتحاد الدولي للاتصالات في داكار بالسنغال في ٩ نوفمبر ٢٠١٠م.

ويعد المنتدى العالمي لقادة الصناعة حدثاً سنوياً يوفر منصة محايدة لأعضاء قطاع تنمية الاتصالات لتبادل وجهات النظر مع واضعي السياسات والمنظمين بشأن القضايا الرئيسية التي يواجهها قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مع تركيز خاص على خفض الحواجز أمام الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البلدان النامية والبلدان الأقل نمواً، وركز الاجتماع على محورين رئيسيين هما (ضمان مستقبل الاتصالات اللاسلكية وخلق بيئة تنظيمية وبيئة سياسات تتسم بالتدخل الطفيف).

وشاركت الهيئة في هذا الاجتماع بوفد رفيع المستوى برئاسة الفاضل محسن بن علوي آل حفيظ، عضو الهيئة.

## الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات التابعة للاتحاد الدولي

### للالاتصالات

عقدت الندوة العالمية العاشرة لمنظمي الاتصالات في داكار بالسنغال خلال الفترة من ١٠ إلى ١٢ نوفمبر ٢٠١٠م وتعتبر الندوة حدثاً سنوياً يجمع رؤساء الهيئات التنظيمية الوطنية من البلدان المتقدمة والنامية وتم في هذه الندوة التطرق للتحديات التي تواجه المنظمين في تشجيع نشر تقنيات النطاق العريض من خلال اللوائح التنظيمية والأدوات المبتكرة، كما ركزت الندوة على الحاجة لهوأكبة وتيرة التقارب والتكامل بين الشبكات عن طريق تكييف الهياكل المؤسسية وتبني أفضل الممارسات واعتماد أحدث الآليات والوسائل لتسوية المنازعات.

## الاجتماعات التنسيقية الثنائية

تم عقد العديد من الاجتماعات التنسيقية الثنائية بين السلطنة وكل من دولة الإمارات العربية المتحدة والجمهورية اليمنية وذلك لمناقشة الحد من التداخلات و التغطية المتجاوزة الحدود لشبكات الهاتف العالمي المتنقل (GSM) وشبكات الجيل الثالث (3G) في المناطق الحدودية المشتركة.

### ١. الاجتماعات التنسيقية الثنائية بين السلطنة ودولة الإمارات العربية المتحدة :

متابعة لنتائج الاجتماعات التنسيقية الثنائية السابقة ، تم عقد ثلاثة اجتماعات خلال عام ٢٠١٠م ، حيث تم عقد الاجتماع التنسيقية التاسع بمسقط في خلال الفترة ١-٢ فبراير ٢٠١٠م وذلك لمناقشة نتائج وتوصيات الدراسة الاستشارية للمناطق الحدودية التي وافقت عليها هيئة التنظيم بكل البلدين في الاجتماع التنسيقية الثامن . وبناءً على نتائج هذا الاجتماع ، تم عقد المزيد من الاجتماعات التنسيقية لمتابعة تنفيذ الإجراءات المتفق عليها بناءً على دراسة الاستشاري مثل مستوى إشارة التغطية المتجاوزة المسموح به لشبكات الجيل الثالث في المناطق الحدودية والتجوال بتعرفة موحدة في المناطق الحدودية. وتم عقد الاجتماعين التنسيقيين العاشر والحادي عشر في دبي والمكتب الفني في خلال الفترة ١٢-١١ يوليو ٢٠١٠م و ١٣-١٤ ديسمبر ٢٠١٠م على التوالي.

### ٢. الاجتماعات التنسيقية الثنائية بين السلطنة

#### والجمهورية اليمنية

في إطار متابعة نتائج الاجتماعين السابقين الذين عقدا في عام ٢٠٠٩م ، تم عقد الاجتماع التنسيقية الثنائي الثالث بين الهيئة ووزارة الاتصالات وتقنية المعلومات اليمنية في صنعاء ، وتم خلال هذا الاجتماع تنسيق استخدام قنوات الهاتف المتنقل العالمي في النطاق الترددي ١٨٠٠-١٨٠٠ ميگاهيرتز (GSM ١٨٠٠ و النطاق المهدد (E-GSM) في المناطق الحدودية . كما تم الاتفاق أيضاً على الإجراءات الفنية اللازمة للحد من التداخلات والتغطية المتجاوزة للحدود بالنسبة لشبكات الجيل الثالث وشبكات التترا (TETRA) في المناطق الحدودية .

وشاركت الهيئة في هذه الندوة العالمية بوفد رفيع المستوى برئاسة الفاضل محسن بن علوي آل حفيظ، عضو الهيئة .

### اليوم العالمي للاتصالات ومجتمع المعلومات

احتفلت الهيئة باليوم العالمي للاتصالات ومجتمع المعلومات بالاشتراك مع هيئة تقنية المعلومات ووزارة النقل والاتصالات وبلدية مسقط وذلك تحت شعار (حياة أفضل ، مدينة أفضل مع تكنولوجيا المعلومات) حيث تم إبراز منجزات السلطنة في مجال الاتصالات وتقنية المعلومات خصوصاً الأفكار والمنتجات والأنشطة المتعلقة بالاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لطلبة المدارس والجامعات ، ورعى الحفل معالي الشيخ محمد بن عبد الله الحارثي وزير الخدمة المدنية وبحضور معالي محمد بن ناصر الخصيبي رئيس هيئة تنظيم الاتصالات إلى جانب أعضاء الهيئة وعدد من أصحاب السعادة الوكلاء والمسؤولين في المؤسسات الحكومية وجمع من المهنيين بتقنية المعلومات والاتصالات .

### ٥.١١ الزيارات الخارجية واستقبال الوفود الزائرة

تواصلت لروح التعاون والتنسيق الإقليمي ، نظمت الهيئة زيارات إلى كل من هيئة تنظيم الاتصالات بدولة الإمارات العربية المتحدة ووكالة البريد والاتصالات بجمهورية السويد كما زارت هيئة تنظيم الاتصالات بجمهورية مصر العربية من أجل تبادل الخبرات والاستفادة منها في المجالات التالية:

- تسجيل أسماء عناوين النطاقات .
- التخطيط المؤسسي للموارد .
- تنظيم التغطية الخلوية للاتصالات المتنقلة سواء كانت محصورة في نطاق ضيق أو واسع ..

واستقبلت الهيئة أيضاً وفداً زائراً من صندوق النقد العربي عن طريق البنك العماني المركزي وبالتعاون مع البنك الدولي إلى جانب وفد من رجال الأعمال من قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات بالملكة الأردنية الهاشمية .



بناء القدرات  
في الهيئة

١٢

## القسم ١٢: بناء القدرات في الهيئة

### ١,١٢ التعمين

### ٥,١٢ النظام المؤسسي لإدارة الموارد (ERP)

أحد الإنجازات العديدة التي حققتها الهيئة تمثل في تطوير وتطبيق النظام المؤسسي لإدارة الموارد (ERP) الذي يهدف لتمكين دوائر الهيئة من القيام بأعمالها الهامة بطريقة آلية ومتكاملة ضمن نظام موحد يلبي احتياجات الإدارة بما يكفل استغلال الموارد المتاحة بكفاءة عالية ، وسيتم استخدام مشروع الهيئة الإلكتروني للنظام المؤسسي لإدارة الموارد لإدارة كافة الأنشطة المطلوبة للموارد الداخلية إلكترونياً ويشمل ذلك الموارد المالية والبشرية ، ويمكن الغرض من وراء ذلك في تيسير تدفق المعلومات بين جميع المهام التي يتم القيام بها تحت مظلة الهيئة ويستخدم هذا المشروع أحدث تقنيات حلول برامج ميكروسوفت.

وأصبح النظام المؤسسي لإدارة الموارد متكاملًا بعد إدخال العناصر التالية:

- نظام إدارة علاقات العملاء .
- نظام إدارة المراسلات .
- نظام الرسائل النصية القصيرة .
- منفذ هيئة تقنية المعلومات للدفع الإلكتروني .
- خادم مقسم ميكروسوفت .

### ٦,١٢ نظام إدارة علاقات العملاء

أنشأت الهيئة مؤخراً منصة للخدمات الإلكترونية (نظام إدارة علاقات العملاء) تهدف إلى تمكين الهيئة من أداء عملياتها التجارية بطريقة آلية وبمبسطة ، وتيسر هذه الخدمة لعملاء الهيئة الحصول على الخدمات الإلكترونية دون انقطاع .

وتتيح منصة الخدمات الإلكترونية المدعومة بواسطة النظام المؤسسي لإدارة الموارد ونظام إدارة علاقات العملاء الاستجابة لطلبات الخدمة ، تتيح للهيئة طولاً واسعة لتوفير ونشر وعرض خدماتها ، ونتيجة لذلك تمكنت الهيئة من التعامل بصورة آلية مع المنتفعين الذين تواجههم مشاكل ونجحت في تقديم خدماتها مباشرة على الخط بين نقاط انتهائية

لا زالت الهيئة تحتفظ بنسبة تعمين عالية طيلة السنوات الماضية عن طريق توفير مختلف فرص العمل للمواطنين .

السنة	نسبة التعمين
٢٠١٠	٩٣
٢٠٠٩	٩٣
٢٠٠٨	٩٢
٢٠٠٧	٩٢
٢٠٠٦	٩٤
٢٠٠٥	٩٢

### ٢,١٢ التدريب

نوع التدريب	عدد البرامج
دولي	٨٠
محلي	٨

### ٣,١٢ التطوير الوظيفي

تهتم الهيئة بإيجاد بيئة تتسم باستمرارية فرص التحصيل العلمي لموظفيها لتضمن لهم جميعاً إمكانية تطوير قدراتهم الوظيفية بصورة منتظمة سواء كان ذلك من خلال المشاركة في مختلف البرامج التدريبية أو عن طريق التعلم من الآخرين داخل الهيئة .

### ٤,١٢ شهادة الأيزو

في إطار مساعيها الحثيثة لترقية أدائها وتطوير عملياتها وفقاً لأحدث المعايير والمواصفات الدولية ، نجحت وحدة الطيف الترددي في الحصول على شهادة الأيزو ٢٧٠٠١ في إدارة أمن المعلومات بعد استيفاء جميع المتطلبات وبعد اجتياز الاختبارات الأمنية التي أجريت بواسطة المراجعين المعتمدين لشهادة الأيزو لتصبح بذلك أول جهة حكومية في السلطنة تحصل على هذه الشهادة .

وتوجد ٢٦ خدمة دفع إلكترونية يوفرها نظام إدارة علاقات العملاء ، وتساعد منصة الخدمات الإلكترونية في تحسين مستوى رضا العملاء عن طريق الوسائل التالية :

- توفير النفاذ لمدة ٢٤ ساعة على مدار الأسبوع لخدمات الهيئة مما يجعل من السهل التقديم للحصول على الخدمة في أي وقت .
- إجراء المعاملات آلياً مما يحد من السلبات المرتبطة باستخدام الوسائل التقليدية في تقديم الخدمة .
- تمكين مستهلكي الخدمة من التعرف أولاً بأول على الخطوات المختلفة التي تتخذ أثناء دورة حياة المعاملة مما يستبعد احتمالات حدوث أي شعور بالإحباط لدى المستهلكين .
- قياس مستوى أداء الهيئة والمساعدة في فهم حالات الاختناق التي تحدث في سير العمل مما يساهم في إعادة ضبط العمليات للخروج بنتائج إيجابية أفضل .

وتم عمل تكامل بين النظام وأنظمة المكاتب الخلفية التي تشتمل على النظام المؤسسي لإدارة الموارد وبيانات المنتفعين والنظم المالية . وعلوّة على ذلك ، فإن النظام يتكامل مع الآتي :

- مراسلات الرسائل النصية القصيرة .
- منفذ الدفع الإلكتروني لهيئة تقنية المعلومات .
- نظام / منفذ إرسال الرسائل .

وعلوّة على ذلك ، توفر المنصة إمكانية التكامل مع المنفذ الحكومي للدفع الإلكتروني ومنفذ الرسائل النصية القصيرة لتقديم تشكيلة متكاملة من الخدمات الآلية التفاعلية ، كما أن عمليات المكاتب الخلفية تتكامل الآن بصورة مُحكمة مع منصة الخدمات الإلكترونية لضمان تبسيط الخدمات وتقديمها بشفافية تامة .

وقد تم تصميم نظام الخدمة الإلكترونية (إدارة علاقات العملاء) لتعزيز رضا العملاء عبر القيام بالآتي :

- تحسين الكفاءة عن طريق توفير الوقت والجهد الذين يستغرقهما المستخدمون لإكمال معاملاتهم (تقديم المعاملة إلكترونياً من أي مكان وفي أي وقت) .
- تهرير المعاملات إلكترونياً بين نقاط انتهائية .
- التحول من المعاملات الورقية إلى المعاملات الآلية بالكامل مما يقلل الوقت المستغرق في إنهاء الخدمة المطلوبة .
- توفير الكثير من الوقت بواسطة المستخدم في المتابعة والاستفسار عن وضع المعاملة .
- ضمان تجنب استخدام الحساب اليدوي وأخطاء إدخال البيانات عند احتساب الرسوم والغرامات .
- تعدد قنوات الدفع واستخدام بطاقات الدفع الإلكتروني والدفع على الخط مباشرة لضمان راحة المستخدم .

## ٧,١٢ الفعاليات الاجتماعية

الترخيص الراديوي حتى يتيسر الحصول على خدمة سريعة وعالية الجودة في ضوء التعقيدات الكثيرة المرتبطة بعملية الترخيص وتخصيص الطيف الترددي نظراً لنشوء تقنيات وخدمات ووسائل تنسيق جديدة محلياً وإقليمياً وعالمياً .

وسيتم تنفيذ المشروع على مرحلتين ؛ تستكمل الأولى في عام ٢٠١١م وتتمثل في تنفيذ مشروع النظام الآلي الحديث لإدارة الطيف الترددي دون توصيله بخدمة الإنترنت ، بينما تستكمل المرحلة الثانية في عام ٢٠١٢م وسيتم توصيل النظام بخدمة الإنترنت خلال هذه المرحلة ، وبنهاية هذه المرحلة فإن مستخدمي الطيف الترددي سيكون بوسعهم إكمال معظم معاملاتهم إلكترونياً من أماكن تواجدهم دون الحاجة لزيارة مكاتب الهيئة .

في إطار الجهود المبذولة للحفاظ على بيئة العمل الصديقة وتقوية علاقات موظفي الهيئة بعضهم ببعض خارج علاقة العمل الرسمية ، نظمت الهيئة يومها المفتوح الثاني بمنتجع النهضة ، حيث كان اليوم زاخراً بالعديد من الأنشطة والفعاليات التي استمتع بها الموظفون وأفراد أسرهم .

وبمناسبة العيد الوطني الأربعين المجيد ، نظمت الهيئة حفلاً تخلله توزيع هدايا تقديرية للموظفين الذين أكملوا خمس سنوات فأكثر في خدمة الهيئة .

## ٨,١٢ النظام الآلي الحديث لإدارة الطيف الترددي

في إطار سعي الهيئة الحثيث للارتقاء بأدائها وتطوير أعمالها وفقاً لأحدث المعايير والمواصفات العالمية ، وقعت الهيئة عقداً في ١٩ أكتوبر ٢٠١٠م لتنفيذ مشروع النظام الآلي الحديث لإدارة الطيف الترددي مع الشركة العمانية العالمية القابضة (OHI) وهي الوكيل المحلي للشركة الألمانية للاتصالات (LS) وهي من أكبر الشركات العالمية المطورة لهذا البرنامج ، وسيولي هذا المشروع اهتماماً خاصاً لتقديم الخدمات بصورة آلية في المستقبل فضلاً عن أن هذا النظام سيؤدي بتوقعات مستخدمي الطيف الترددي في السلطنة فيما يتعلق بالشفافية التي تتسم بها إجراءات

١٣

التقرير  
المالي

# القسم ١٣: التقرير المالي ٢٠١٠

تقرير مدقق الحسابات المستقل  
إلى أعضاء هيئة تنظيم الاتصالات

## تقرير حول البيانات المالية

قمنا بتدقيق البيانات المالية المرفقة لهيئة تنظيم الاتصالات ("الهيئة") والتي تتكون من بيان المركز المالي كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٠ وكل من بيانات الدخل الشامل، التغيرات في حقوق الملكية، والتدفقات النقدية للسنة المنتهية بذلك التاريخ، ومُلخص للسياسات المحاسبية الهامة، وإيضاحات تفسيرية أخرى كما هي مبينة في الصفحات ٣ إلى ٢٥.

## مسؤولية الإدارة عن البيانات المالية

إن الإدارة مسؤولة عن إعداد هذه البيانات المالية وعرضها بصورة عادلة وفقاً للمعايير الدولية للتقارير المالية والرقابة الداخلية التي ترى الإدارة أنها ضرورية لإعداد البيانات المالية بصورة خالية من أخطاء جوهرية، سواء كانت ناشئة عن إحتيال أو عن خطأ.

## مسؤولية مدقق الحسابات

إن مسؤوليتنا هي إبداء رأي حول هذه البيانات إستناداً إلى تدقيقنا. لقد قمنا بتدقيقنا وفقاً للمعايير الدولية للتدقيق، وتتطلب تلك المعايير أن نتقيد بمتطلبات قواعد السلوك المهني وأن نقوم بتخطيط وإجراء التدقيق للحصول على تأكيد معقول فيما إذا كانت البيانات المالية خالية من أخطاء جوهرية.

يتضمن التدقيق القيام بإجراءات للحصول على بيّنات تدقيق ثبوتية للمبالغ والإفصاحات في البيانات المالية. تستند الإجراءات المختارة إلى تقدير مدقق الحسابات، بما في ذلك تقييم مخاطر الأخطاء الجوهرية في البيانات المالية، سواء كانت ناشئة عن احتيال أو عن خطأ. وعند القيام بتقييم تلك المخاطر، يأخذ مدقق الحسابات في الاعتبار إجراءات الرقابة الداخلية للهيئة والمتعلقة بالإعداد والعرض العادل للبيانات المالية، وذلك لغرض تصميم إجراءات التدقيق المناسبة حسب الظروف، وليس لغرض إبداء رأي حول فعالية الرقابة الداخلية لدى الهيئة. يتضمن التدقيق كذلك تقييم ملائمة السياسات المحاسبية المتبعة ومعقولية التقديرات المحاسبية المعدة من قبل الإدارة، وكذلك تقييم العرض الإجمالي للبيانات المالية.

نعتمد أن بيّنات التدقيق الثبوتية التي حصلنا عليها كافية ومناسبة لتوفر أساساً لرأينا حول التدقيق.

## الرأي

في رأينا، أن البيانات المالية تظهر بصورة عادلة، من جميع النواحي الجوهرية، المركز المالي لهيئة تنظيم الاتصالات كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٠ وأدائها المالي، وتدفقاتها النقدية للسنة المنتهية بذلك التاريخ وفقاً للمعايير الدولية للتقارير المالية.

ديلويت أند توش (الشرق الأوسط) وشركاه ش.م.م  
مسقط - سلطنة عمان

٢٩ مارس ٢٠١١

## بيان المركز المالي كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٠

٢٠٠٩	٢٠١٠	إيضاح	الموجودات
ريال عماني	ريال عماني		
			<b>الموجودات غير المتداولة</b>
			الممتلكات و المعدات
١,٢٠٠,٣٦٢	١,١٢١,٥٢٣	٦	
			<b>الموجودات المتداولة</b>
			رسوم ترددات إتصالات مدينة
٤٠٥,٩١٣	١,٠٧٢,٥٨٤	٧	مدفوعات مقدماً وذمم مدينة أخرى
٢٤٠,٧٦٠	١٦٨,٩٣٨	٨	ودائع ثابتة
١٤,٨٠٠,٠٠٠	١٧,٥٠٠,٠٠٠	٩	النقد و النقد المعادل
٧,٤٣٨,٨٣٤	٥,١٣٥,٨٠٩	١٠	
<u>٢٢,٨٨٥,٥٠٧</u>	<u>٢٣,٨٧٧,٣٣١</u>		<b>مجموع الموجودات المتداولة</b>
<u>٢٤,٠٨٥,٨٦٩</u>	<u>٢٤,٩٩٨,٨٥٤</u>		<b>مجموع الموجودات</b>
			<b>حقوق الملكية والمطلوبات</b>
			حقوق الملكية
			الفائض المتراكم
١٢,٣٦٣,٧٣٩	١٣,٣٣٣,٧٠٣		
			<b>المطلوبات غير المتداولة</b>
			مساهمات حكومية مؤجلة
٢,٦٨١,٥٦٣	٢,٣١٨,٤٤٩	١٢	مخصص تعويض نهاية الخدمة
٤٦٣,٩٣١	٥٩٣,٥١٥	١٣	
<u>٣,١٤٥,٤٩٤</u>	<u>٢,٩١١,٩٦٤</u>		<b>مجموع المطلوبات غير المتداولة</b>
			<b>المطلوبات المتداولة</b>
			الذمم الدائنة والأرصدة الدائنة الأخرى
٨,٥٧٦,٦٣٦	٨,٧٥٣,١٨٧	١٤	
<u>١١,٧٢٢,١٣٠</u>	<u>١١,٦٦٥,١٥١</u>		<b>مجموع المطلوبات</b>
<u>٢٤,٠٨٥,٨٦٩</u>	<u>٢٤,٩٩٨,٨٥٤</u>		<b>مجموع حقوق الملكية والمطلوبات</b>

تشكل الإيضاحات المرفقة جزءاً من هذه البيانات المالية

يان الدخل الشامل للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٠

٢٠٠٩	٢٠١٠	إيضاح	
ريال عماني	ريال عماني		
١٢,٢٤١,٩٤٧	٩,٦٣٨,٩٧٦	١٥	<b>الإيرادات</b>
٣,١٨٧,٥٨٤	٢,١٩٢,٠٠٤	١٦	إيرادات الطيف الراديوي
٦٦٩,٠٧٦	٧١٠,٣٣٨		تراخيص إتصالات سنوية
١٢٤,٥٢٢	١٥٠,٧٦٩	١٧	إيرادات من إصدار أرقام
١٣,٥٠٠	٨٥,٧٥٠		إيرادات إعتقاد نوعية معدات الإتصالات
			رسوم عن تراخيص أخرى
<u>١٦,٢٣٦,٦٢٩</u>	<u>١٢,٧٧٧,٨٣٧</u>		
(٢,٦٩٠,٨٩١)	(٣,١٦٠,٨٤٠)	١٨	<b>مصاريف التشغيل</b>
(٧٤١,٧٢١)	(٩٢٧,٤١١)	١٩	رواتب وتكاليف متعلقة بها
(٤٦١,٩٦٠)	(٢٦١,٧٠٣)		مصاريف عمومية وإدارية
(٤٠٠,٠٠٠)	(٤٥٠,٠٠٠)	٢٠	أتعاب إستشارات
(١٢٠,٠٠٠)	(١٢٠,٠٠٠)	٢٥	تكاليف محطة المراقبة
(٤٤١,٨٩١)	(٣٨٥,١٩٠)	٦	مخصصات أعضاء الهيئة المتفرغين
-	(١٨٦,٠٠٠)	٢١	إستهلاك ممتلكات ومعدات
			تبرعات إلى مؤسسات خيرية
			مخصص ذمهم مدينة مشكوك في تحصيلها
(٢,٠٢٧,٨٤٤)	٢,٥٢٧,٣٩٩	٧	- صافي المحرر/(المحمل)
<u>(٦,٨٨٤,٣٠٧)</u>	<u>(٢,٩٦٣,٧٤٥)</u>		
<b>٩,٣٥٢,٣٢٢</b>	<b>٩,٨١٤,٠٩٢</b>		<b>إيرادات التشغيل</b>
٤٣٣,٠٧٧	٣٨٥,٨٢٩	١٢	مساهمات حكومية
٨٧١,٤٤٥	٣٩٦,٠٨٧	٢١	إيرادات تمويل
١٠٧,٤٩٤	٣٤,٠٨٨		إيرادات أخرى
<u>١٠,٧٦٤,٣٣٨</u>	<u>١٠,٦٣٠,٠٩٦</u>		<b>فائض السنة</b>

## بيان التغيرات في حقوق الملكية للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٠

**الفائض المتراكم****ريال عماني**

٢٦,٠٩٦,٧٤٥

(٢٤,٤٩٧,٣٤٤)

١٠,٧٦٤,٣٣٨

١٢,٣٦٣,٧٣٩

(٩,١١٥,٩٤٢)

(٥٤٤,١٩٠)

١٠,٦٣٠,٠٩٦

**١٣,٧٠٣,٣٣٨**الرصيد في ١ يناير ٢٠٠٩  
الفائض المحول إلى وزارة المالية (إيضاح ١١)  
فائض السنةالرصيد في ١ يناير ٢٠١٠  
الفائض المحول إلى وزارة المالية (إيضاح ١١)  
أرباح مدفوعة (إيضاح ١١)  
فائض السنة**الرصيد في ٣١ ديسمبر ٢٠١٠**

## بيان التدفقات النقدية للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٠

٢٠٠٩	٢٠١٠	
ريال عماني	ريال عماني	
١٠,٧٦٤,٣٣٨	١٠,٦٣٠,٠٩٦	<b>الأنشطة التشغيلية</b>
٤٤١,٨٩١	٣٨٥,١٩٠	فائض السنة
٢,٠٤٩,٩٩٩	٢٢٦,٤٦٧	معدل كما يلي:
(٢٢,١٥٥)	(٢,٧٥٣,٨٦٦)	إستهلاك
١٢٤,١٨٣	١٢٩,٥٨٤	مخصص إنخفاض قيمة ذمم مدينة
(٤٣٣,٠٧٧)	(٣٨٥,٨٢٩)	مخصص إنخفاض قيمة ذمم مدينة - محرر
(٨٧١,٤٤٥)	(٣٩٦,٠٨٧)	صافي المحول إلى مخصص تعويض نهاية الخدمة
-	(٢٦٧)	مساهمات حكومية
		إيرادات فوائد
		ربح بيع الممتلكات والمعدات
<b>١٢,٠٥٣,٧٣٤</b>	<b>٧,٨٣٥,٢٨٨</b>	
(١,٦٣٥,٤٠٨)	(٦٦٦,٦٧١)	<b>التغيرات في رأس المال العامل:</b>
٣٥,٥٧٢	٢,٥١٠,٨٢١	إيرادات ترددات إتصالات مدينة
٥٥٦,٤٠٧	١٧٦,٥٥١	مدفوعات مقدماً وأرصدة مدينة أخرى
		الذمم الدائنة والأرصدة الدائنة الأخرى
<b>١١,٠١٠,٣٠٥</b>	<b>٩,٨٥٥,٩٨٩</b>	<b>النقد الناتج من العمليات التشغيلية</b>
٩٢٦,٣٧٦	٤٨٤,٤٨٧	فوائد مستلمة
<b>١١,٩٣٦,٦٨١</b>	<b>١٠,٣٤٠,٤٧٦</b>	<b>صافي النقد من الأنشطة التشغيلية</b>
		<b>الأنشطة الإستثمارية</b>
١٧,٢٠٠,٠٠٠	(٢,٧٠٠,٠٠٠)	ودائع ثابتة
(٩٦٣,٢٢٢)	(٣٠٦,٤٣٩)	مشتريات ممتلكات ومعدات
-	٣٥٥	المتحصل من بيع ممتلكات ومعدات
<b>١٦,٢٣٦,٧٧٨</b>	<b>(٣,٠٠٦,٠٨٤)</b>	<b>صافي النقد (المستخدم في)/من الأنشطة الإستثمارية</b>
(٢٤,٤٩٧,٣٤٤)	(٩,١١٥,٩٤٢)	<b>الأنشطة التمويلية</b>
-	(٥٤٤,١٩٠)	الفائض المحول إلى وزارة المالية
-	٢٢,٧١٥	أرباح مدفوعة
		مساهمات حكومية مستلمة
<b>(٢٤,٤٩٧,٣٤٤)</b>	<b>(٩,٦٣٧,٤١٧)</b>	<b>صافي النقد المستخدم في الأنشطة التمويلية</b>
<b>٣,٦٦٦,١١٥</b>	<b>(٢,٣٠٣,٠٢٥)</b>	<b>صافي التغير في النقد والنقد المعادل</b>
<b>٣,٧٦٢,٧١٩</b>	<b>٧,٤٣٨,٨٣٤</b>	النقد والنقد المعادل في بداية السنة
<b>٧,٤٣٨,٨٣٤</b>	<b>٥,١٣٥,٨٠٩</b>	<b>النقد والنقد المعادل في نهاية السنة (إيضاح ١٠)</b>

تشكل الإيضاحات المرفقة جزءاً من هذه البيانات المالية

## إيضاحات حول البيانات المالية للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٠

### ١. الوضع القانوني والأنشطة الرئيسية

تم تأسيس هيئة تنظيم الاتصالات ("الهيئة") في سلطنة عمان في ١ مايو ٢٠٠٢ بموجب المرسوم السلطاني رقم ٢٠٠٢/٣٠ كهيئة لتنظيم الاتصالات والترددات. بدأت الهيئة عملياتها التشغيلية بدءاً من ١ يناير ٢٠٠٣ وهي مسؤولة عن تنظيم خدمات الاتصالات في سلطنة عمان. قامت الهيئة بتولي بعض المهام التي كان يتم القيام بها في السابق من جانب وزارة النقل والاتصالات والشركة العمانية للاتصالات ش م ع ع. تتضمن الأنشطة الرئيسية للهيئة ما يلي:

- تنظيم قطاع الاتصالات.
- إصدار التراخيص الراديوية.
- تخصيص وتوزيع الطيف الترددي.
- إصدار التراخيص لمشغلي الاتصالات ومقدمي الخدمات.
- إصدار الشهادات وإعتماد نوع معدات الاتصالات.
- تسجيل المتعاملين في مجالات الاتصالات.
- إصدار التصاريح لإستيراد أجهزة ومعدات الاتصالات.

تظهر البيانات المالية بالريال العماني (ر.ع) حيث أنه عملة البلد الذي تباشر فيه الهيئة غالبية نشاطها فيه.

### ٢. تطبيق معايير التقارير المالية الدولية الجديدة والمعدلة

#### ٢.١. المعايير والتفسيرات المطبقة والتي لا تؤثر على البيانات المالية

بالنسبة للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٠، قامت الوكالة بإعتماد جميع المعايير والتفسيرات الجديدة والمعدلة المتعلقة بأنشطتها والصادرة عن مجلس المعايير المحاسبية الدولية ولجنة تفسيرات التقارير المالية الدولية والواجب تطبيقها على الفترات المحاسبية التي تبدأ بتاريخ ١ يناير ٢٠١٠.

تم أيضاً تطبيق المعايير والتفسيرات الجديدة والمعدلة التالية في هذه البيانات المالية. إن تطبيقها لم يكن له أي تأثير جوهري على المبالغ الظاهرة في هذه البيانات المالية، ولكنها قد تؤثر على إحتساب التعاملات والترتيبات المستقبلية.

تعديلات على معيار التقارير المالية الدولية رقم ٢ - الدفع على أساس الأسهم	توضح التعديلات نطاق معيار التقارير المالية الدولية رقم ٢، وكذلك إحتساب تعاملات الدفع على أساس الأسهم لمجموعة نقدية في البيانات المالية للشركة التي تستلم البضائع أو الخدمات، عندما تلتزم مجموعة شركات أخرى أو مساهمين بتسوية المقابل.
تعديلات على معيار التقارير المالية الدولية رقم ٥ - الأصول غير المتداولة المحتفظ بها للبيع والعمليات المتوقفة (جزء من التعديلات على معايير التقارير المالية الدولية الصادرة في ٢٠٠٨)	توضح التعديلات أنه يجب أن يتم تصنيف جميع موجودات ومطلوبات الشركة التابعة على أنه محتفظ بها للبيع إذا التزمت الشركة بخطة بيع تتضمن خسارة السيطرة على تلك الشركة التابعة، بغض النظر عما إذا كانت الشركة سوف تحتفظ بمزايا عدم السيطرة على الشركة التابعة بعد البيع.
تعديلات على المعيار المحاسبي الدولي رقم ٣٩ البيانات المالية: الإعراف وقياس بنود التحوط المؤهلة	تقدم التعديلات توضيحاً حول جانبيين من جوانب محاسبة التحوط: تحديد التضخم كخطر أو جزء متحوط منه والتحوط مع خيارات.
معيير لجنة تفسيرات التقارير المالية الدولية رقم ١٧ - توزيعات الأصول غير النقدية إلى المالكين	يقدم التفسير توجيهات بشأن المعالجة المحاسبية المناسبة عندما تقدم شركة ما أصولاً غير نقدية كتوزيعات أرباح إلى المساهمين.
معيير لجنة تفسيرات التقارير المالية الدولية رقم ١٨ - تحويل الأصول من العملاء	يتناول التفسير محاسبة المتلقين لتحويل الممتلكات والأدوات والمعدات من «العملاء»، ويخلص إلى أنه عندما يفى بند الممتلكات والأدوات والمعدات المحول بتعريف الأصل من منظور المتلقي، فإنه يجب على المتلقي إدراج الأصل بقيمته العادلة في تاريخ التحويل، وإدراج العائد كإيراد وفقاً للمعيار المحاسبي الدولي رقم ١٨ - الإيرادات.

## ٢,٢ المعايير والتفسيرات تحت الإصدار ولم يبدأ سريانها بعد

بتاريخ الموافقة على البيانات المالية ، كانت المعايير والتفسيرات التالية تحت الإصدار ولم يبدأ سريانها بعد:

### معايير جديدة ومعايير معدلة:

#### يطبق للفترات السنوية التي تبدأ في أو بعد

المعيار المحاسبي الدولي رقم	العرض - تعديلات تتعلق بتصنيف علاوة الإصدار	تاريخ
٣٢ الأذونات المالية	العرض - تعديلات تتعلق بتصنيف علاوة الإصدار	فبراير ٢٠١٠
٣ معيار التقارير المالية الدولية رقم ٣	إندهاج الأعمال - التعديلات الناتجة من التحسينات السنوية على معايير التقارير المالية الدولية مايو ٢٠١٠	يوليو ٢٠١٠
٢٧ المعيار المحاسبي الدولي رقم ٢٧	البيانات المالية الموحدة والمنفصلة - التعديلات الناتجة من التحسينات السنوية على معايير التقارير المالية الدولية مايو ٢٠١٠	يوليو ٢٠١٠
٧ معيار التقارير المالية الدولية رقم ٧	الأذونات المالية : الإفصاحات - التعديلات الناتجة من التحسينات السنوية على معايير التقارير المالية الدولية مايو ٢٠١٠	يناير ٢٠١١
١ المعيار المحاسبي الدولي رقم ١	عرض البيانات المالية - التعديلات الناتجة من التحسينات السنوية على معايير التقارير المالية الدولية مايو ٢٠١٠	يناير ٢٠١١
٢٤ المعيار المحاسبي الدولي رقم ٢٤	إفصاحات الأطراف ذات العلاقة - التعريف المعدل للأطراف ذات العلاقة	يناير ٢٠١١

المعيار المحاسبي الدولي رقم ٣٤	التقارير المالية المرحلية - التعديلات الناتجة من التحسينات السنوية على معايير التقارير المالية الدولية مايو ٢٠١٠	يناير ٢٠١١
المعيار المحاسبي الدولي رقم ٧	الأدوات المالية : الإفصاحات – تعديلات تحسين الإفصاحات حول تحويل الأصول المالية	يوليو ٢٠١١
المعيار المحاسبي الدولي رقم ١٢	ضريبة الدخل – تعديلات محدودة النطاق (إسترداد الأصول الأساسية)	يناير ٢٠١٢
معيار التقارير المالية الدولية رقم ٩	الأدوات المالية: التصنيف والقياس (الغاية منه إستبدال كامل للمعيار المحاسبي الدولي رقم ٣٩ ومعيار التقارير المالية الدولية رقم ٧)	يناير ٢٠١٣

### تفسيرات جديدة وتعديلات على التفسيرات:

#### يطبق للفترة السنوية التي تبدأ في أو بعد

معيار لجنة تفسيرات التقارير المالية الدولية رقم ١٩	إطفاء المطلوبات المالية في أدوات حقوق الملكية	يوليو ٢٠١٠
معيار لجنة تفسيرات التقارير المالية الدولية رقم ١٣	برامج ولاء العملاء - التعديلات الناتجة من التحسينات السنوية على معايير التقارير المالية الدولية مايو ٢٠١٠	يناير ٢٠١١
	تعديل معيار لجنة تفسيرات التقارير المالية الدولية رقم ١٤: المعيار المحاسبي الدولي رقم ١٩: القيود على منافع الأصول المحددة، متطلبات الحد الأدنى للتمويل وتعاملته، نوفمبر ٢٠٠٩ تعديلات تتعلق بالمساهمات الإختيارية المدفوعة مقدماً.	يناير ٢٠١١

تتوقع الإدارة أن تطبيق هذه المعايير والتفسيرات في فترات مستقبلية لن يكون له تأثيراً جوهرياً على البيانات المالية للشركة في فترة التطبيق الأولي.

### ٣. السياسات المحاسبية الهامة

#### أساس الإعداد

(أ) تم إعداد هذه البيانات المالية على أساس التكلفة التاريخية ووفقاً لمعايير التقارير المالية الدولية فيها عدا ما هو موضح في السياسات المحاسبية أدناه.

(ب) يتطلب إعداد البيانات المالية وفقاً لمعايير التقارير المالية الدولية استخدام بعض التقديرات المحاسبية الهامة. كما يتطلب كذلك من الإدارة القيام بوضع أحكام وتقديرات لتطبيق السياسات المحاسبية للهيئة. الإجتهادات المحاسبية الهامة والمصادر الرئيسية لتقدير الشكوك مبينة في الإيضاح رقم ٤.

فيما يلي ملخص للسياسات المحاسبية الهامة والتي تطبقها الهيئة بثبات وهي متسقة مع تلك المستخدمة في السنة السابقة. ايضاحات حول البيانات المالية

#### (أ) الممتلكات والمعدات

(١) الإثبات والقياس

يتم إثبات بنود الممتلكات والمعدات بالتكلفة ناقصاً الإستهلاك المتراكم وخسائر الإنخفاض في القيمة .

تتضمن التكلفة المصروفات التي تنسب بصفة مباشرة إلى إقتناء الأصل. تتضمن التكلفة أية تكاليف أخرى تعزى بصفة مباشرة إلى وضع الأصل في حالة استخدام في الغرض المقتنى من أجله وتكاليف تفكيك وإستبعاد المواد وإعادة الموقع الذي كانت توجد عليه إلى وضعه السابق.

عندما يكون لأحد بنود الممتلكات والمعدات أعمار إنتاجية مختلفة تتم المحاسبة عنها على أنها بنود مختلفة (مكونات رئيسية) للأدوات والمعدات.

(٢) النفقات اللاحقة

يتم إدراج تكلفة إستبدال جزء من بند الممتلكات والمعدات بالقيمة الدفترية للأصل إذا كان محتملاً تدفق منافع إقتصادية للهيئة ويمكن قياس التكلفة بشكل موثوق منه. يتم إدراج تكاليف أعمال الصيانة اليومية في الأرباح أو الخسائر عند تكبدها.

**(٣) الإستهلاك**

يتم احتساب الإستهلاك في الأرباح أو الخسائر على أساس القسط الثابت على مدى العمر الإنتاجي المقدر لكل جزء من بنود الممتلكات والمعدات. العمر الإنتاجي المقدر للفترة الحالية وفترات المقارنة على النحو التالي:

السنوات	
محطة الإرسال	٧-٣
سيارات	٤
معدات مكاتب	٣
أثاث وتجهيزات	٤
معدات حاسب آلي	٣

لا تستهلك الأعمال الرأسمالية تحت التنفيذ.

تقوم الإدارة على نحو سنوي بإعادة تقييم الأعمار الإنتاجية المقدرة والقيم الباقية وطرق الإستهلاك للممتلكات والمعدات.

**(ب) رسوم ترددات إتصالات مدينة**

يتم إثبات الذمم المدينة المتعلقة برسوم ترددات الاتصالات بالتكلفة المطفأة ناقصاً خسائر الإنخفاض في القيمة.

**(ج) النقد والنقد المعادل**

لغرض إعداد بيان التدفقات النقدية ، يتكون النقد والنقد المعادل من نقد في الصناديق وأرصدة لدى البنوك والتي تستحق خلال ثلاثة أشهر من تاريخ الإيداع.

**(د) ذمم دائنة وأرصدة دائنة أخرى**

يتم إثبات الذمم الدائنة والأرصدة الدائنة الأخرى بالتكلفة المطفأة.

**(هـ) تعويض نهاية الخدمة وإستحقاقات الإجازة**

يستحق تعويض نهاية الخدمة وفقاً لبنود توظيف موظفي الهيئة في نهاية فترة التقرير ، مع الوضع في الإعتبار متطلبات قانون العمل العماني. يتم إدراج إستحقاق الموظفين للإجازة السنوية وتذاكر السفر عند إستحقاقها ويتم عمل مخصص للإلتزام المقدر الناتج عن الخدمات التي قدمها هؤلاء الموظفين حتى نهاية فترة التقرير. يتم تضمين هذه المستحقات في المطلوبات المتداولة ، في حين يتم الإفصاح عن تلك المتعلقة بتعويض نهاية الخدمة على أنها مطلوبات غير متداولة.

يتم إدراج المساهمات في خطة مساهمات التقاعد المحددة للموظفين العمانيين ، وفقاً لصندوق تقاعد موظفي الخدمة المدنية ، كمصروف في الأرباح أو الخسائر عند تكبدها.

## (و) تحقق الإيرادات

يتم إثبات رسوم ترخيص المعدات ورسوم تسجيل الترددات والرسوم الأخرى في بيان الدخل الشامل عند نشوء الحق في قبضها وعلى أساس مبدأ الاستحقاق. لا يتم إثبات الرسوم في حالة وجود شكوك جوهرية بخصوص استرداد الرسوم المستحقة أو التكاليف المصاحبة لها أو احتمال رد المبلغ.

يتم إثبات رسوم إصدار التراخيص من مشغلي الاتصالات في الأرباح أو الخسائر في الفترة التي يتم فيها إثبات المصروفات المتكبدة في سبيل إصدار التراخيص.

يتم إثبات غرامات التأخير في دفع رسوم الترخيص في الأرباح أو الخسائر في الفترة التي يتم فيها إصدار الإشعار عن دفع الغرامة ويتم احتسابها من التاريخ الذي تصبح فيه رسوم الترخيص مستحقة.

يتم إثبات المساهمات من مشغلي الإتصالات في بيان الدخل الشامل في الفترة التي يتم فيها تكبد المصروفات ذات الصلة. ايضاحات حول البيانات المالية

## (ز) مساهمات حكومية

يتم إثبات المساهمات الحكومية عندها يكون هناك تأكيد معقول بأن الهيئة ستلتزم بالشروط ذات الصلة وأنه سيتم استلام المساهمة. يتم إثبات تلك المساهمات كإيراد على نحو منتظم لمقابلتها بالتكاليف المرتبطة بها التي إنعقدت النية على تعويضها.

يتم إثبات المساهمات بغرض التعويض عن التكاليف التي تم تكبدها سابقاً أو لتوفير مساعدة مباشرة في بيان الدخل الشامل في السنة التي تصبح مستحقة القبض فيها.

المساهمات المرتبطة باقتناء أصل يتم إثباتها في الأرباح أو الخسائر على مدى العمر الإنتاجي المقدر لذلك الأصل. يتم إثبات هذه المساهمات على أنها إيراد مؤجل يتم إطفائه بنفس طريقة استهلاك أو إطفاء الأصل ذو الصلة.

## (ح) إيرادات / مصروفات التمويل

تشتمل إيرادات التمويل على إيرادات الفائدة على الودائع البنكية. تتكون مصروفات التمويل من مصروفات الفائدة والرسوم البنكية. يتم إثبات إيراد ومصروف الفوائد في الأرباح أو الخسائر على أساس مبدأ الاستحقاق.

## (ط) مخصصات

يتم إدراج المخصص في بيان المركز المالي عندما يكون لدى الهيئة التزام قانوني أو إستدلالي نتيجة لحدث سابق ومن المحتمل أن يتطلب تدفق خارج لمنافع إقتصادية لتسوية هذا الإلتزام.

## (ي) الضريبة

وفقاً للهادة ١٩ من المرسوم السلطاني رقم ٢٠٠٢/٣٠ فإن أصول وإيرادات الهيئة معفاة من ضريبة الدخل في سلطنة عمان.

**(ك) العملات الأجنبية**

يتم تحويل المعاملات التي تحدث بالعملات الأجنبية إلى الريال العماني حسب أسعار الصرف السائدة في تاريخ تلك المعاملات. الموجودات والمطلوبات المالية التي تحدث بهذه العملات يتم تحويلها إلى الريال العماني حسب الأسعار السائدة في نهاية فترة التقرير. يتم إدراج أرباح وخسائر المعاملات بالعملات الأجنبية في الأرباح أو الخسائر.

**(ل) إنخفاض القيمة**

تتم مراجعة القيمة الدفترية لأصول الهيئة في نهاية كل فترة تقرير لتحديد ما إذا كانت هناك مؤشرات على الإنخفاض في قيمة هذه الأصول. في حالة وجود مؤشرات على الإنخفاض يتم تحديد القيمة القابلة للإسترداد. يتم إدراج خسارة الإنخفاض في القيمة في بيان الدخل الشامل عند زيادة القيمة الدفترية للأصل عن قيمته القابلة للإسترداد.

القيمة القابلة للإسترداد للأصول هي صافي سعر بيعها أو قيمتها في الإستخدام، أيهما أكبر. عند تقدير القيمة في الإستخدام يتم خصم التدفقات النقدية المستقبلية المقدرة إلى قيمتها الحالية بإستخدام معدل خصم ما قبل الضريبة الذي يعكس تقيييمات السوق الحالية للقيمة الزمنية للنقود والمخاطر المتعلقة بذلك الأصل. في حالة الأصل الذي لا ينتج تدفقات نقدية كبيرة بشكل مستقل عن الأصول الأخرى يتم تحديد القيمة القابلة للإسترداد للوحدة المنتجة للنقد التي ينتهي إليها الأصل.

إيضاحات حول البيانات المالية

يتم رد خسائر الإنخفاض في قيمة الأصول الأخرى في حالة وجود تغيير في التقديرات المستخدمة لتحديد القيمة القابلة للإسترداد. يتم رد الإنخفاض في قيمة الأصل فقط إلى الحد الذي لا تزيد فيه القيمة الدفترية للأصل عن القيمة الدفترية التي قد كان من الممكن تحديدها بالصافي بعد خصم الإستهلاك أو الإطفاء في حالة عدم وجود إنخفاض في القيمة.

**٤. التقديرات والإجتهادات المحاسبية الهامة**

يتطلب إعداد البيانات المالية من الإدارة القيام بإعداد تقديرات وإفتراضات تؤثر على الموجودات والمطلوبات المالية الظاهرة في تاريخ البيانات المالية والمخصصات الناتجة عنها والتغيرات في القيمة العادلة خلال العام. هذه التقديرات مبنية على افتراضات تتضمن العديد من العوامل التي تختلف درجة التأكد منها، ويؤدي إختلاف النتائج الفعلية عن تقديرات الإدارة إلى تغيرات في الالتزامات المستقبلية المقدرة.

يتم تقييم التقديرات والإفتراضات بشكل مستمر وذلك بناءً على الخبرة التاريخية وعوامل أخرى تتضمن توقع أحداث مستقبلية يُعتقد بأنها معقولة وفقاً للظروف.

**المصادر الرئيسية لتقدير الشكوك****أ. ذمم مدينة مشكوك في تحصيلها**

يتم إجراء تقدير للمبالغ القابلة للتحصيل للذمم المدينة عندها لا يصبح محتوماً تحصيل كامل المبلغ. بالنسبة للمبالغ الفردية الهامة، يتم إجراء هذا التقدير بشكل فردي. المبالغ الأخرى غير الفردية الهامة، ولكن فات موعد إستحقاقها، يتم تقييمها بشكل جماعي ويتم عمل مخصص وفقاً لطول المدة المنقضية وفقاً لمعدلات الإسترداد التاريخية.

في نهاية فترة التقرير، بلغت قيمة رسوم ترددات الإتصالات المدينة ١,٨١٨ مليون ريال عماني (٢٠٠٩: ٣,٦٧٩ مليون ريال عماني)، ومخصص إنخفاض

قيمة الذمم المدينة ٠,٧٤٦ مليون ريال عماني (٢٠٠٩: ٣,٢٧٣ مليون ريال عماني). يتم إدراج أي فروق بين المبالغ التي يتم تحصيلها فعلياً في الفترات المستقبلية والمبالغ المتوقعة تحصيلها في الأرباح أو الخسائر.

#### ب. الأعمار الإنتاجية للممتلكات والألات والمعدات

يتم احتساب الإستهلاك لتوزيع تكلفة الموجودات على أساس العمر الإنتاجي المقدر. يتم احتساب العمر الإنتاجي المقدر وفقاً لتقييم إدارة الشركة بناءً على عدة عوامل منها الدورات التشغيلية وبرامج الصيانة والتآكل والتلف الطبيعيين وذلك باستخدام أفضل التقديرات.

#### ج. رسوم التراخيص السنوية المقدرة

يقوم مشغلي الاتصالات بسداد جميع التكاليف التي تكبتها الهيئة والمتعلقة بقطاع الاتصالات. يتم هذا السداد بشكل سنوي ، مبدئياً على أساس تقدير الموازنة التي تعدها الهيئة. عندما يصبح بالإمكان تحديد التكلفة الفعلية ، فإن الفائض أو النقص في المبالغ التي تم إصدار فواتير بها لمشغلي الاتصالات سوف تسترد وتحصل ، بشكل منفصل ، من المشغلين ، مع الوضع في الاعتبار قرار مجلس الوزراء وفقاً للمادة ١٨ من قانون الاتصالات. أيضاً حول البيانات المالية للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٠ (تابع)

#### ٥. إدارة المخاطر المالية

الأدوات المالية المدرجة ببيان المركز المالي تتمثل بالنقد والمعادل وإيداعات بنكية والذمم المدينة والأرصدة المدينة الأخرى والذمم الدائنة والأرصدة الدائنة الأخرى.

يتم في نهاية كل فترة تقرير تقييم ما إذا كان هناك دليل موضوعي على انخفاض قيمة الأصول المالية. تنخفض قيمة الأصول المالية إذا كان هناك دليل موضوعي نتيجة لحدث أو أكثر من حدث بعد الإدراج الأولي للأصل ، أثر على التدفقات النقدية المستقبلية المتوقعة.

يعتمد تصنيف الأصول المالية على الغرض الذي تم على أساسه إقتناء الأصول المالية. تحدد الإدارة تصنيف الأصول المالية عند الإدراج الأولي.

#### نظرة عامة

تواجه الهيئة المخاطر التالية من جراء استخدام الأدوات المالية:

- مخاطر الائتمان.
- مخاطر السيولة.
- مخاطر السوق.

يركز برنامج إدارة مجمل مخاطر الهيئة على تقلبات الأسواق المالية ويحاول التقليل من التأثيرات العكسية على الأداء المالي للهيئة.

#### (أ) مخاطر الائتمان

مخاطر الائتمان هي خطر تعرض الهيئة لخسائر مالية في حالة إخفاق العميل أو الطرف المقابل في أداة مالية من الوفاء بالتزاماته التعاقدية ، وتنشأ بشكل رئيسي من ذمم العملاء المدينة.

رسوم ترددات إتصالات مدينة وأرصدة مدينة أخرى  
يتأثر تعرض الهيئة لمخاطر الإئتمان بشكل رئيسي بالخصائص الفردية لكل عميل.

وضعت الهيئة سياسات وإجراءات إئتمانية تعتبر ملائمة وتتناسب مع طبيعة وحجم المستحقات.

بمراقبة مخاطر إئتمان العميل ، تم تصنيف العملاء إلى الفئات التالية بناءً على خصائصهم الإئتمانية:

- عملاء القطاع الخاص.
- عملاء الشركات.
- عملاء القطاع الحكومي.
- عملاء آخرين.

المخاطر المحتملة المتعلقة بالمبالغ المستحقة مقيدة بقيمتها الدفترية حيث تقوم الإدارة بشكل منتظم بمراجعة تلك الأرصدة المشكوك في تحصيلها.

قامت الهيئة بعمل مخصص للإنخفاض يمثل تقديرها للخسائر المتكبدة فيها يتعلق بالذمم المدينة والأرصدة المدينة الأخرى.

### (ب) مخاطر السيولة

مخاطر السيولة هي عدم قدرة الهيئة على الوفاء بالتزاماتها المالية عند حلول موعد إستحقاقها. يتمثل منهج الهيئة لإدارة السيولة في ضمان حصولها على سيولة كافية للوفاء بالتزاماتها عند حلول موعد إستحقاقها.

وبالمثل ، فإن الهيئة تضمن حصولها على نقد كاف عند الطلب للوفاء بمصاريف التشغيل المحتملة متضمنة خدمة الإلتزامات المالية.

تضمن الحكومة سداد الإلتزامات الهيئة عند حلول موعد إستحقاقها. بالإضافة إلى ذلك ، تضمن الهيئة أن يكون الرصيد النقدي المحتفظ به زائداً عن

رصيدها الدائن.

### **(ج) مخاطر السوق**

مخاطر السوق هي مخاطر تأثير التغيرات في أسعار السوق مثل أسعار صرف العملات الأجنبية وأسعار الفائدة على دخل الهيئة أو قيمة إمتلاكها للأدوات المالية. الهدف من إدارة مخاطر السوق هو إدارة ورقابة التعرض لمخاطر السوق ضمن مؤشرات مقبولة ، بينما يتم تحسين العائد.

### **مخاطر العملات الأجنبية**

العملة التشغيلية وعملة العرض للهيئة هي الريال العماني ، كما أن أداء الهيئة مستقل بشكل جوهري عن التغيرات في أسعار العملات الأجنبية. لا توجد أدوات مالية هامة مدارة بواسطة عملات أجنبية وبالتالي فإن مخاطر العملات الأجنبية ليست هامة.

### **مخاطر سعر الفائدة**

للهيئة إيداعات بنكية تحمل معدلات فائدة وتتأثر بالتغيرات في أسعار معدلات الفائدة.

### **تقدير القيمة العادلة**

ترى الإدارة بأن القيم الدفترية للأدوات المالية كما هو مبين في بيان المركز المالي مقارنة لقيمتها العادلة.

## ٦ . الممتلكات والمعدات

سيارات ريال عماني	محطة رصد ريال عماني	
		<b>التكلفة</b>
٤٠,٥٥٠	١,٤٨٦,٨٣٥	١ يناير ٢٠٠٩
-	٧٨٤,٧٥٦	إضافات
-	-	إستبعادات
<u>٤٠,٥٥٠</u>	<u>٢,٢٧١,٥٩١</u>	١ يناير ٢٠١٠
١٦,٣٠٦	-	إضافات
-	-	إستبعادات
<u><b>٥٦,٨٥٦</b></u>	<u><b>٢,٢٧١,٥٩١</b></u>	<b>٣١ ديسمبر ٢٠١٠</b>
		<b>الإستهلاك</b>
١٨,٤٩٧	١,٠٧٩,١٩١	١ يناير ٢٠٠٩
٧,٦٦٣	٣٢٠,٤٨٥	المحمل للسنة
-	-	إستبعادات
<u>٢٦,١٦٠</u>	<u>١,٣٩٩,٦٧٦</u>	١ يناير ٢٠١٠
٨,٨٨٨	٢٢٧,٦٠٢	المحمل للسنة
-	-	إستبعادات
<u><b>٣٥,٠٤٨</b></u>	<u><b>١,٦٢٧,٢٧٨</b></u>	<b>٣١ ديسمبر ٢٠١٠</b>
		<b>صافي القيمة الدفترية</b>
<u><b>٢١,٨٠٨</b></u>	<u><b>٦٤٤,٣٠٣</b></u>	<b>٣١ ديسمبر ٢٠١٠</b>
<u><b>١٤,٣٩٠</b></u>	<u><b>٨٧١,٩١٥</b></u>	<b>٣١ ديسمبر ٢٠١٠</b>

الإجمالي ريال عماني	أعمال رأسمالية قيد التنفيذ ريال عماني	معدات حاسب آلي ريال عماني	معدات مكاتب وأثاث وتجهيزات ريال عماني
٢,٠٨٦,٧٤١ ٩٦٣,٢٢٢ (٧,٢٩٨)	٢٢,٧٥٠ ٥٧,٢٠٠ -	٢٦١,٢٢٧ ٤٩,٥٣١ (٧,٢٩٨)	٢٧٥,٣٧٩ ٧١,٧٣٥ -
٣,٠٤٢,٦٦٥ ٣٠٦,٤٣٩ (١٢,٢٢٥)	٧٩,٩٥٠ ١٥٨,٩١٧ -	٣٠٣,٤٦٠ ١٠٤,٤٩٩ (٤,٩٢٥)	٣٤٧,١١٤ ٢٦,٧١٧ (٧,٣٠٠)
<b>٣,٣٣٦,٨٧٩</b>	<b>٢٣٨,٨٦٧</b>	<b>٤٠٣,٠٣٤</b>	<b>٣٦٦,٥٣١</b>
١,٤٠٧,٧١٠ ٤٤١,٨٩١ (٧,٢٩٨)	- - -	٩٨,٩٥٤ ٧٦,٠٧٩ (٧,٢٩٨)	٢١١,٠٦٨ ٣٧,٦٦٤ -
١,٨٤٢,٣٠٣ ٣٨٥,١٩٠ (١٢,١٣٧)	- - -	١٦٧,٧٣٥ ٩٩,٠٠٢ (٤,٩٢٥)	٢٤٨,٧٣٢ ٤٩,٦٨٨ (٧,٢١٢)
<b>٢,٢١٥,٣٥٦</b>	<b>-</b>	<b>٢٦٦,٨١٢</b>	<b>٢٩١,٢٠٨</b>
<b>١,١٢١,٥٢٣</b>	<b>٢٣٨,٨٦٧</b>	<b>١٤١,٢٢٢</b>	<b>٧٥,٣٢٣</b>
١,٢٠٠,٣٦٢	٧٩,٩٥٠	١٣٥,٧٢٥	٩٨,٣٨٢

## ٧ . رسوم ترددات إتصالات مدينة

تمثل رسوم تردد الإتصالات المدينة المبالغ المستحقة من العملاء فيما يتعلق برسوم ترخيص المعدات وغرامات تأخير في سداد رسوم التراخيص.

٢٠٠٩	٢٠١٠	
ريال عماني	ريال عماني	
٣,٦٧٨,٩٤٦ (٣,٢٧٣,٠٣٣)	١,٨١٨,٢١٨ (٧٤٥,٦٣٤)	رسوم وغرامات مدينة ناقصاً: مخصص إنخفاض قيمة ذمم مدينة
<u>٤٠٥,٩١٣</u>	<u>١,٠٧٢,٥٨٤</u>	

الحركة في مخصص رسوم ترددات إتصالات مدينة على النحو التالي :

٢٠٠٩	٢٠١٠	
ريال عماني	ريال عماني	
١,٢٤٥,١٨٩	٣,٢٧٣,٠٣٣	في ١ يناير
٢,٠٤٩,٩٩٩	٢٢٦,٤٦٧	يضاف: المحمل خلال السنة
(٢٢,١٥٥)	(٢,٧٥٣,٨٦٦)	ناقصاً: مخصص محرر خلال السنة
<u>٣,٢٧٣,٠٣٣</u>	<u>٧٤٥,٦٣٤</u>	في ٣١ ديسمبر

يتعلق مخصص الذمم المدينة المشكوك في تحصيلها بالمبالغ المستحقة من بعض الجهات في سنة ٢٠٠٩ على أساس مختلف عليه ومبالغ الرسوم والغرامات المفروضة من قبل الهيئة على تلك الجهات. في الوقت الذي ترى فيه الهيئة أن تلك المبالغ قابلة للإسترداد بالكامل ، إلا أنها قامت بتكوين مخصص كامل فيها يتعلق بتلك المبالغ المختلف عليها لأنه لا يمكن في الوقت الحالي تحديد الحصيلة النهائية لتلك الخلفات.

في نهاية فترة التقرير ، يوجد مبلغ إجمالي قدره ٢,٦٨٢ مليون ريال عماني نتج من تحرير مخصص يتعلق بالمستحقات من ديوان شؤون البلاط السلطاني ووزارة الإعلام نظراً للتحصيل اللاحق للمستحقات من هذين الجهتين.

يتم إستخدام حسابات مخصص رسوم ترددات إتصالات مدينة لتسجيل خسائر الإنخفاض في القيمة ، إلا إذا إعتقدت الهيئة بعدم إمكانية إسترداد المبلغ المدين. في هذه الحالة فإنه سيتم مباشرة شطب المبلغ الذي تم إعتباره غير قابل للإسترداد مقابل حساب المخصص.

**٨ . مدفوعات مقدماً و ذمم مدينة أخرى**

٢٠٠٩	٢٠١٠	
ريال عماني	ريال عماني	
٤٢,٩٠٥	٣٧,٨٩٧	مبالغ مدفوعة مقدماً لموردين
٥٠,٥٧٦	١٠,١٧٧	مدفوعات مقدماً
١٤٧,٢٧٩	٣٠,٨٦٤	ذمم مدينة أخرى
<u>٢٤٠,٧٦٠</u>	<u>١٦٨,٩٣٨</u>	

**٩ . ودائع ثابتة**

تمثل الودائع الثابتة وقدرها ١٧,٥ مليون ريال عماني (٢٠٠٩ : ١٤,٨ مليون ريال عماني) وداائع لدى بنوك محلية لمدة خمسة إلى ستة أشهر وتحمل معدل فائدة يتراوح بين ١,١٥٪ إلى ١,٢٥٪ (٢٠٠٩ : ٣,٢٥٪ إلى ٤٪) سنوياً.

**١٠ . النقد والنقد المعادل**

٢٠٠٩	٢٠١٠	
ريال عماني	ريال عماني	
٥٠٠	٥٠٠	نقد بالصندوق
٧,٤٣٨,٣٣٤	٥,١٣٥,٣٠٩	نقد لدى البنوك
<u>٧,٤٣٨,٨٣٤</u>	<u>٥,١٣٥,٨٠٩</u>	

**١١ . الفائض المحوّل إلى وزارة المالية**

وفقاً للمادة ١٨ من المرسوم السلطاني رقم ٢٠٠٢/٣٠ وتعديلاته والمرسوم السلطاني رقم ٢٠٠٨/١٣٤، فإن فائض السنة وفقاً للمادة ١١ (٦-ج) هو المبلغ المحوّل إلى الحكومة (ممثلة بوزارة المالية).

في سنة ٢٠١٠، تم دفع توزيعات تعادل فائض رسوم التراخيص السنوية، المتعلقة بسنة ٢٠٠٨، بمبلغ ٥٤٤,١٩٠ ريال عماني إلى المالكين عن إعادة السداد إلى المشغلين.

## ١٢. مساهمات حكومية مؤجلة

٢٠٠٩	٢٠١٠	
ريال عماني	ريال عماني	
٣,١١٤,٦٤٠	٢,٦٨١,٥٦٣	في ١ يناير
(٤١٥,٥٧٧)	(٣٦٢,٨٢٩)	مظفاً ومثبت كدخل خلال السنة
(١٧,٥٠٠)	(٢٣,٠٠٠)	إيرادات معترف بها خلال السنة
-	٢٢,٧١٥	مبالغ مستلمة من الحكومة
<u>٢,٦٨١,٥٦٣</u>	<u>٢,٣١٨,٤٤٩</u>	في ٣١ ديسمبر

أ) تم إثبات المساهمات الحكومية لإقتناء موجودات مبدئياً على أنها إيراد مؤجل وتم إدراجها في الأرباح أو الخسائر على مدى العمر الإنتاجي المقدر للموجودات ذات الصلة. بلغت قيمة الإيرادات المطفأة خلال السنة والمتعلقة بالموجودات ٣٦٢,٨٢٩ ريال عماني (٢٠٠٩ : ٤١٥,٥٧٧ ريال عماني).

ب) نظراً للمصاريف التي تنشأ من المنح المخصصة لتكاليف التشغيل ، يتم إدراج الإيرادات في الأرباح أو الخسائر. بلغ الإيراد المدرج خلال السنة مبلغاً وقدره ٢٣,٠٠٠ ريال عماني (٢٠٠٩ : ١٧,٥٠٠ ريال عماني).

## ١٣. مخصص تعويض نهاية الخدمة

٢٠٠٩	٢٠١٠	
ريال عماني	ريال عماني	
٣٣٩,٧٤٨	٤٦٣,٩٣١	في ١ يناير
١٣٢,٧٧١	١٥٣,٧٥٧	المحمل للسنة (إيضاح ١٨)
(٨,٥٨٨)	(٢٤,١٧٣)	مدفوعات
<u>٤٦٣,٩٣١</u>	<u>٥٩٣,٥١٥</u>	في ٣١ ديسمبر

## ١٤. الذمم الدائنة والأرصدة الدائنة الأخرى

٢٠٠٩	٢٠١٠	
٦,٩٢٣,٩٥٦	٥,٧٩٥,٧١٥	مدفوعات مقدماً من العملاء
٤١٩,١٩٠	٤٩٢,٩٤١	مصرفات مستحقة
٢٧٢,١٩٤	٣٥٧,٦٤٣	مخصص خدمات إستشارية
٤٦٨,٧٩٨	١٥٢,١٨٠	حسابات دائنة
٤٠,٣٠٠	٤٦,٦٠٠	ودائع من العملاء
١٤١,٥١٥	٣٣,١٣٦	الأتاوات المستحقة
-	١,٥٩٠,٨٤٩	مستحقات لمشغلين
٣١٠,٦٨٣	٢٨٤,١٢٣	أرصدة دائنة أخرى
<u>٨,٥٧٦,٦٣٦</u>	<u>٨,٧٥٣,١٨٧</u>	

تتعلق الإيرادات المؤجلة برسوم التراخيص ورسوم التسجيل والتي إستلمتها الهيئة مقدماً.

## ١٥. إيرادات الطيف الراديوي

٢٠٠٩	٢٠١٠	
ريال عماني	ريال عماني	
٨,٧٦١,١٤٧	٨,٥٩٥,١٧٣	رسوم تراخيص استخدام الطيف الترددي
٣,٠١٨,٥٨٤	٥٦٣,٨٨٠	غرامات ورسوم أخرى
٢٧٧,٩٠٠	٣٢٣,٢٠٠	رسوم تقديم الطلب
٦٧,٠٠٠	٦٨,٨٣٨	رسوم تسجيل ترددات
٤٣,٤٥٠	٤٢,٨٠٠	رسوم إلغاء
٦٥,٤١٥	٣٢,٦٨٥	رسوم تعديلات
٧,٢٥٠	١٠,٩٥٠	رسوم احتجاز معدات
١,٢٠١	١,٤٥٠	رسوم مسح
<u>١٢,٢٤١,٩٤٧</u>	<u>٩,٦٣٨,٩٧٦</u>	

## ١٦. تراخيص إتصالات سنوية

وفقاً للمادة ١١ من قانون تنظيم الإتصالات الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٢٠٠٢/٣٠، قامت الهيئة بإحتساب مبلغ ٣,٧٨٢,٨٥٣ ريال عماني (٢٠٠٩ - ٣,١٨٧,٥٨٤ ريال عماني) على الشركة العمانية للإتصالات وعمان موبايل والشركة العمانية القطرية للإتصالات (النورس) عن التكاليف والمصروفات التي تكبدتها الهيئة فيما يتعلق بمصروفات الإتصالات للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٠ في سبيل أداء مهامها كجهة تنظيمية. تم تحديد المبلغ من جانب الإدارة إستناداً إلى موازنة الهيئة للسنة والتي أقرها مجلس الوزراء والمعدلة وفقاً للتكلفة الفعلية المحددة. بناءً على ذلك، تم إعتبار مبلغ ١,٥٩٠,٨٤٩ ريال عماني بأنه مستحق السداد إلى المشغلين للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٠. نتيجة لذلك، بلغت الإيرادات من تراخيص الإتصالات السنوية ٢,١٩٢,٠٠٤ ريال عماني.

## ١٧. إيرادات إعتقاد نوعية معدات الإتصالات

٢٠٠٩	٢٠١٠	
ريال عماني	ريال عماني	
٢٣,١١٥	٢٧,٦١٠	تصريح إستيراد
٣٤,٨٣٥	٣٤,١٠٥	معدات الراديو
١٣,٣٧٥	١١,٧٦٠	معدات الهاتف النقال
١٢,٥٧٥	١٦,١٢٠	معدات طرفية أخرى
١٤,٣٢٥	١٧,٤٥٢	رسوم تسجيل
٢٦,٢٩٧	٤٣,٧٢٢	أخرى
<u>١٢٤,٥٢٢</u>	<u>١٥٠,٧٦٩</u>	

**١٨. رواتب وتكاليف متعلقة بها**

٢٠٠٩	٢٠١٠	
ريال عماني	ريال عماني	
١,٨٠٠,١٩٨	١,٩٨٢,٥٤٦	أجور ورواتب
٢٨٧,٠٧٦	٥١٥,٠١٨	مكافآت
١٩٣,٥٠٧	٢١٤,٥٣١	تدريب وتطوير الموظفين
١٨٤,٢٣١	١٩٥,٨٣٣	مساهمة صندوق التقاعد
١٣٢,٧٧١	١٥٣,٧٥٧	تعويض نهاية الخدمة (إيضاح ١٣)
٩٣,١٠٨	٩٩,١٥٥	منافع أخرى
<u>٢,٦٩٠,٨٩١</u>	<u>٣,١٦٠,٨٤٠</u>	

**١٩. مصاريف عمومية وإدارية**

١٧٠,٣٦٢	٢٢١,٣٦١	مصرفات إعلان ونشر
٢٢٨,٠٩٨	٢٣٠,٥١٣	مصرفات سفر
١٢٦,٤٤١	١٣٠,٥٤٤	إيجار
-	٧١,٤٧٠	مصرفات رعاية وورش عمل
٤٤,٣٧٧	٥٢,٢٦٣	إتصالات
٣٤,٧٧٩	٤٥,٢٤٠	مطبوعات وقرطاسية
٢١,٥٣٠	٢٩,٠٤٢	إصلاحات وصيانة
٢٣,٥٥٠	٢٤,٧٣٦	رسوم عضوية
١٣,٤٠٣	١٥,٥٣٦	مرافق
٧,٠٦٧	١٢,٥٥٦	إشتراكات في كتب ونشرات دورية
١٠,٥٠٠	١٠,٥٠٠	خدمات مهنية
٢٣,٦٧٣	٩,٨٤٢	مصرفات توظيف
٣٧,٩٤١	٧٣,٨٠٨	مصرفات متنوعة
<u>٧٤١,٧٢١</u>	<u>٩٢٧,٤١١</u>	

**٢٠. تكاليف محطة مراقبة**

<u>٤٠٠,٠٠٠</u>	<u>٤٥٠,٠٠٠</u>	أتعاب إدارة
----------------	----------------	-------------

تتعلق التكاليف المذكورة أعلاه بالمبلغ المدفوع من الهيئة عن صيانة وإدارة محطة المراقبة.

**٢١. تبرعات إلى مؤسسات خيرية**

وفقاً للهادة ١٦ من قانون تنظيم الإتصالات الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٢٠٠٢/٣٠، يمكن للهيئة أن تحتفظ بالإيرادات الناتجة من إصدار أرقام خاصة لأغراض التبرعات إلى مؤسسات خيرية. لذا، فقد تم استخدام مبلغ وقدره ١٨٦,٠٠٠ ريال عماني خلال سنة ٢٠١٠ لتمويل التبرعات إلى مؤسسات خيرية مختلفة.

**٢٢. إيرادات فوائد**

٢٠٠٩	٢٠١٠	
ريال عماني	ريال عماني	
٥٢,٣٩٦	٣٤,١٣٦	فوائد على الحسابات الجارية
٨١٩,٠٤٩	٣٦١,٩٥١	فوائد على الودائع الثابتة
٨٧١,٤٤٥	٣٩٦,٠٨٧	

**٢٣. الضريبة**

وفقاً للمادة ١٩ من قانون تنظيم الإتصالات الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٢٠٠٢/٣٠ فإن أصول وإيرادات الهيئة معفاة من ضريبة الدخل في سلطنة عمان.

**٢٤. إرتباطات**

تتعلق الإرتباطات ، التي لم يتم تكوين مخصص لها في هذه البيانات المالية ، بالممتلكات والمعدات ، كما يلي :

٢٠٠٩	٢٠١٠	
ريال عماني	ريال عماني	
١,١٩٩,٢٢٨	٢,١١٠,٠٠٠	إرتباطات رأسمالية متعاقد عليها
٢٣٢,٩٧٣	-	إرتباطات تشغيلية إعتمادات مستندية

**٢٥. الأطراف ذات العلاقة**

تتكون الأطراف ذات العلاقة من المساهمين ، أعضاء مجلس الإدارة والمؤسسات التي يهتمون فيها بالقدرة على التحكم وممارسة التأثير بصورة فعالة على القرارات المالية والتشغيلية.

تحتفظ الهيئة بأرصدة مع الأطراف ذات العلاقة والتي تنتج عن المعاملات التجارية العادية ، والتي يتم الدخول فيها بموجب شروط وأحكام تعتبرها الإدارة قابلة للمقارنة مع الصفقات التجارية مع الأطراف الأخرى.

فيما يلي ملخص المعاملات الهامة مع الأطراف ذات العلاقة والمهضمة في البيانات المالية:

٢٠٠٩	٢٠١٠	
ريال عماني	ريال عماني	
١٢٠,٠٠٠	١٢٠,٠٠٠	مخصصات الأعضاء
		مخصصات الأعضاء المتفرغين
		مكافأة الإدارة العليا
٢٧١,٦٤٨	٢٨٤,٧٧٢	الرواتب الأساسية والعدوات
٤٢,١٨٨	٦٧,٤٠٣	منافع أخرى ومصروفات
٢٧,٧٢٤	٢٨,٧٢٩	مساهمة صندوق التقاعد
١٩,٨١٨	٢٠,١٢٧	تعويض نعاية الخدمة
٣٦١,٣٧٨	٤٠١,٠٣١	

## ٢٦. مخاطر الإئتمان

## التعرض لمخاطر الإئتمان

تمثل القيمة الدفترية للأصول المالية الحد الأقصى لمخاطر الإئتمان. كان الحد الأقصى لمخاطر الإئتمان في نهاية فترة التقرير كما يلي:

٢٠٠٩	٢٠١٠	
ريال عماني	ريال عماني	
٣,٦٧٨,٩٤٦	١,٨١٨,٢١٨	إيرادات ترددات إتصالات مدينة
١٩٠,١٨٤	٦٨,٧٦١	ذمم مدينة أخرى
١٤,٨٠٠,٠٠٠	١٧,٥٠٠,٠٠٠	ودائع ثابتة
٧,٤٣٨,٣٣٤	٥,١٣٥,٣٠٩	نقد لدى البنك
<u>٢٦,١٠٧,٤٦٤</u>	<u>٢٤,٥٢٢,٢٨٨</u>	

كان التعرض لمخاطر الإئتمان بالنسبة للذمم المدينة والأرصدة المدينة الأخرى في نهاية فترة التقرير وفقاً لنوع العميل كما يلي:

٢٠٠٩	٢٠١٠	
ريال عماني	ريال عماني	
٣,٠٤٤,٢٢٦	١,٤١٢,٣٠٢	عملاء القطاع الحكومي
٥٠,٢٨٧	٥٠,٢٨٧	الفرز للتجارة
٤٥,٥٥٨	٤٥,٥٥٨	مشاريع خط الصحراء
-	١,٣٧٤	الشركة العمانية القطرية للإتصالات (النورس)
١٣٣,٥١٤	-	سينوهيدرو كوربوريشن- فرع عمان
١٢٠,٠٠٠	-	أيه.دي.إتش.آي عمان ش.م.م
٢٨٥,٣٦١	٣٠٨,٦٩٧	عملاء آخرين
<u>٣,٦٧٨,٩٤٦</u>	<u>١,٨١٨,٢١٨</u>	

كانت أعمار الذمم المدينة وخسائر الإنخفاض في القيمة ذات العلاقة في نهاية فترة التقرير كما يلي:

	٢٠٠٩	٢٠١٠		
الإنخفاض في القيمة ريال عماني	الإجمالي ريال عماني	الإنخفاض في القيمة ريال عماني	الإجمالي ريال عماني	
-	٣٠,٠٧٠	-	٢٩,١٦٨	ليست مستحقات سابقة
١,٧٣٥,٧٤٢	٢,١١١,٥٨٥	١٠١,٧٥٦	٢٥٧,٩٣١	مستحقات سابقة -- سنة
٧٧٨,٢٣٥	٧٧٨,٢٣٥	٣٣٦,٧١٩	٣٩٥,٣٦٢	سنة إلى سنتين
٧٥٩,٠٥٦	٧٥٩,٠٥٦	٣٠٧,١٥٩	١,١٣٥,٧٥٧	أكثر من سنتين
<u>٣,٢٧٣,٠٣٣</u>	<u>٣,٦٧٨,٩٤٦</u>	<u>٧٤٥,٦٣٤</u>	<u>١,٨١٨,٢١٨</u>	

**٢٧. مخاطر السيولة**

فيما يلي فترات إستحقاق المطلوبات المالية:

٣١ ديسمبر ٢٠١٠

١٢ - ٦ شهر ريال عماني	٦ أشهر أو أقل ريال عماني	القيمة الدفترية ريال عماني	
-	١٥٢,١٨٠	١٥٢,١٨٠	حسابات دائنة
٢٩٤,٦٨٠	٢,٤٦٤,٠١٣	٢,٧٥٨,٦٩٣	ذمم دائنة أخرى
٢٩٤,٦٨٠	٢,٦١٦,١٩٣	٢,٩١٠,٨٧٣	

٣١ ديسمبر ٢٠٠٩

-	٤٦٨,٧٩٨	٤٦٨,٧٩٨	حسابات دائنة
٣٠٩,٢٣٧	٨٣٤,٣٤٥	١,١٤٣,٥٨٢	ذمم دائنة أخرى
٣٠٩,٢٣٧	١,٣٠٣,١٤٣	١,٦١٢,٣٨٠	

تضمن الحكومة سداد إلتزامات الهيئة في تواريخ إستحقاقها. تضمن الهيئة الإحتفاظ بنقد كاف لتغطية مطلوباتها المستحقة.

**٢٨. مخاطر سعر الفائدة**

كان تحليل معدل الفائدة للأدوات المالية للهيئة في نهاية فترة التقرير كما يلي:

٢٠٠٩ ريال عماني	٢٠١٠ ريال عماني	
١٤,٨٠٠,٠٠٠	١٧,٥٠٠,٠٠٠	أدوات مالية ذات معدل فائدة ثابت
		موجودات مالية

**٢٩. الموافقة على البيانات المالية**

تمت الموافقة على البيانات المالية من قبل الأعضاء وعلى إصدارها بتاريخ ٢٩ مارس ٢٠١١.