

"سياسة الخدمة الشاملة واستراتيجية تنفيذها"

هيئة تنظيم الاتصالات

يونيو ٢٠٠٩م

المحتويات:

رقم الصفحة

٣	مقدمة
٤	سياسة الخدمة الشاملة
٤	تعريف الخدمة الشاملة
٨	معايير إختيار مناطق مشاريع الخدمة الشاملة
١٠	الآلية التنفيذية
١٣	تقييم وتحديد التقنيات الملائمة
١٤	تمويل الخدمة الشاملة
١٤	الآلية التمويل
١٥	إجراءات طلب الاعتمادات المالية
١٥	تقدير الدعم المالي المطلوب
١٦	مواعيد سداد مبالغ الدعم والمتطلبات العملية للمحافظة على الاستمرارية
١٨	إستراتيجية تنفيذ سياسة الخدمة الشاملة
١٨	نوع التراخيص الممنوحة لمشغلي مشاريع الخدمة الشاملة
١٨	تنظيم التعرف
١٩	الاتاوة والرسوم
١٩	تخصيص الطيف الترددي لمشاريع الخدمة الشاملة
٢١	إدارة برامج الخدمة الشاملة
٢٢	متنوعات
٢٢	التزامات عمانتل لتسهيل الربط البيني مع مشغلي الخدمة الشاملة
٢٢	تكاليف الربط البيني

(١) مقدمة :

تم تحرير قطاع الاتصالات في السلطنة جزئياً كخطوة في اتجاه التحرير الكامل للقطاع، ومع ذلك وحتى في ظل وجود المنافسة الفاعلة في قطاع الاتصالات فإنه من المتوقع أن تبقى بعض المناطق في السلطنة غير مرشحة بأن يتم تزويدها بجميع خدمات الاتصالات المطلوبة على أساس تجاري، الأمر الذي يتطلب من الحكومة اتخاذ التدابير اللازمة لضمان توفير الخدمة الشاملة لخدمات الاتصالات.

ويتم في البيئة التنافسية لقطاع الاتصالات المشاركة في تحمل أعباء توفير الخدمة الشاملة فيما بين المشغلين، وفي الوقت الراهن يساهم مشغلو خدمات الاتصالات في السلطنة بنسبة من الإيرادات لصالح الخزنة العامة كمساهمة في تكاليف توفير الخدمة الشاملة، حيث أن توفير الخدمة الشاملة كفه قانون تنظيم الاتصالات الصادر بالمرسوم السلطاني ٢٠٠٢/٣٠ وتعمل الهيئة على تطبيق الإجراءات الضرورية لضمان تقديم الخدمة الشاملة.

ووفقاً لحكم المادة (٣٨) من قانون تنظيم الاتصالات المشار إليه فإن وزير النقل والاتصالات (الوزير) يقرر، بعد العرض على مجلس الوزراء، وفي سبيل تحقيق الأهداف الاقتصادية أو الاجتماعية لقطاع الاتصالات ما يأتي:

- ١- توسيع خدمات وشبكات الاتصالات في مناطق معينة تبعاً لموقعها الجغرافي ، أو عدد سكانها، وإنشاء مراكز خدمات الاتصالات العمومية بما فيها تركيب الهواتف العمومية في هذه المناطق .
 - ٢- تحديد خدمات الاتصالات العامة الأساسية التي يلتزم بتقديمها مرخص له لأي منتفع يطلبها مقابل سعر معقول تقره الهيئة في مناطق الخدمة.
 - ٣- تقديم خدمات الاتصالات البحرية.
 - ٤- تقديم خدمات اتصالات لذوي الاحتياجات الخاصة.
- وتخطر الهيئة بمتطلبات توسيع الشبكات والخدمات المنصوص عليها في هذه المادة ، ويتم تمويلها من الخزنة العامة وفقاً لأحكام الفقرة الأخيرة من المادة (٣٩) من قانون تنظيم الاتصالات. ويتمثل دور الهيئة طبقاً لحكم المادة (٣٩) من القانون في الآتي :

"تطرح الهيئة الخدمات والأعمال المنصوص عليها في المادة (٢٨) من هذا القانون في مناقصة عامة يتبع بشأنها ذات القواعد والإجراءات التي تصدرها الهيئة".

وتهدف هذه الوثيقة (سياسة الخدمة الشاملة واستراتيجية تنفيذها) لتحديد الطريقة التي ستبناها الهيئة للوفاء بالتزاماتها المشار إليها أعلاه.

(٢) سياسة الخدمة الشاملة:

١/٢ تعريف الخدمة الشاملة

تقترح الهيئة القيام باتخاذ الإجراءات اللازمة في إطار سياسة الخدمة الشاملة لضمان توافر عدد من خدمات الاتصالات في السلطنة.

١/١/٢ نطاق الخدمة الشاملة في السلطنة

ترى الهيئة أن من المستحسن توفير مجموعة من خدمات الاتصالات الأساسية في جميع أنحاء البلاد وهذه المجموعة من الخدمات (نطاق الخدمة الشاملة) تتضمن الخدمات التالية :

- خدمات الاتصال الهاتفي الأساسية (الصوت) يجب أن توفر بناءً على طلب معقول (إما عن طريق الشبكة الثابتة أو المتنقلة) .
- خدمة النفاذ إلى الإنترنت باستخدام الخط الهاتفي العادي (Dial-up) بسرعة معقولة لا تقل عن ٢٨ كيلوبت/ ثانية ومقبول من الناحية العملية في بداية التشغيل على أن تصل خدمة الانترنت الى خدمة النطاق العريض لاتقل عن ٥١٢ كيلوبايت/ ثانية بعد الثلاث سنوات الأولى من تاريخ منح الترخيص.
- خدمات النطاق العريض (Broadband) يجب أن تكون متوفرة للمؤسسات مثل المدارس والمستشفيات ومكاتب الولاية والمكاتب الحكومية ومكاتب البريد والشرطة على عدة مراحل حسب الولاية أو المنطقة .
- توفير خدمات المشغل (دليل المعلومات والإبلاغ عن الأعطال) ويجب أن يكون الإبلاغ عن الأعطال مجاناً وأن تكون استعلامات الدليل مقابل تكلفة معقولة ، وبالإضافة لذلك يجب تزويد المنتفعين بخدمة دليل المعلومات مباشرة على الخط بدون مقابل .

- توفير النفاذ لخدمات الطوارئ والاتصال بالشرطة والمطافئ والإسعاف وحرس السواحل مجاناً .
- توفير الهواتف العمومية بالمستشفيات والمراكز الصحية ومراكز الشرطة وغيرها من المواقع الحيوية التي يحظر فيها استخدام الهواتف النقالة .
- وجود مراكز الاتصالات التي تتوفر من خلالها خدمات الصوت والفاكس والإنترنت العريضة النطاق لجمهور المستخدمين .
- توفير خدمات الاتصالات البحرية على طول السواحل العمانية ، ويمكن تقديم هذه الخدمات عن خريق خررها في مناقصة منفصلة .

وقد تم تحديد هذا التعريف لنطاق الخدمة الشاملة ليعكس أهداف هيئة تنظيم الاتصالات وهيئة تقنية المعلومات ووزارة النقل والاتصالات وغيرها من الجهات الحكومية ذات الصلة وتماشياً مع إستراتيجية "مجتمع عمان الرقمي" التي تتطلب انتشاراً واسعاً للنفاذ لخدمة الإنترنت في كافة أرجاء السلطنة .

٢/١/٢ الغرض من تضمين الخدمات في نطاق الخدمة الشاملة

توفر الخدمات الصوتية يعتبر على نطاق واسع الآن حقاً مكفولاً لأي مواخن في الدول المتقدمة وكشرط مسبق لمساهمته في المجتمع، علماً بأن الخدمات الصوتية تتطلبها الغالبية العظمى من السكان لأسباب اجتماعية وتجارية ومهنية وكذلك لأسباب تتعلق بالسلامة خصوصاً في المناخق النائية.

ويعد النفاذ إلى خدمة الإنترنت شرحاً مسبقاً لتنفيذ استراتيجية مجتمع عمان الرقمي والنفاذ إلى خدمات الحكومة الإلكترونية ، وهو مطب ضروري للوصول إلى الأسواق والمعلومات، وترى الهيئة أن من المستحسن توفير النفاذ لخدمة الإنترنت باستخدام النطاق العريض نظراً لجودته وسرعته الفائقة، وفي الوقت الحالي فقد تم تضمين خدمات النفاذ لخدمة الإنترنت باستخدام النطاق العريض في مختلف المؤسسات مثل المدارس والمستشفيات ومكاتب الولاة والمكاتب الحكومية ومكاتب البريد والشرطة ضمن نطاق الخدمة الشاملة، وتضمين خدمات الإنترنت عن خريق خط الهاتف العادي في نطاق الخدمة الشاملة للمنتفعين في موقع ثابت.

وتتسم الخدمات المقدمة من المشغلين بأهميتها البالغة لضمان تمكين المواجهين وأصحاب الأعمال التجارية من استخدام خدمات الاتصالات في السلطنة بما يضمن استغلالها على أكمل وجه ، ويجب أن يكون الإبلاغ عن الأعطال مجاناً لتحفيز المنتفعين على الإبلاغ عن هذه الأعطال والمشغلين على إصلاحها ، ويعتبر توفر النفاذ المجاني لخدمات الطوارئ من المتطلبات الاجتماعية إذ أن من شأنه المساهمة في ضمان تأمين المساعدة في حالات الطوارئ عند الحاجة إليها.

ومن الملاحظ أن استخدام الهواتف العمومية لا ينتشر على نطاق واسع في السلطنة نظراً لانتشار الهواتف المتنقلة، إلا أنه من الضروري توفير الهواتف العمومية في الأماكن التي يمنع فيها استخدام الهواتف النقالة مثل المستشفيات والمراكز الصحية ومراكز الشرطة لضمان الوفاء بالاحتياجات الأساسية من خدمات الاتصالات في هذه المرافق.

كذلك فإن إنشاء مراكز الاتصال يعد من الخطوات الإضافية الرامية إلى توفير خدمات الاتصالات إلى الأشخاص الذين قد لا تتاح لهم هذه الخدمات إلا من خلال هذه المراكز، وقد يشمل ذلك المكالمات الهاتفية بمعاونة عامل الخدمة لغير المتعلمين أو غيرهم ممن يجدون صعوبة في استخدام الهاتف، كما أن توفر خدمة الإنترنت بمراكز الاتصال سيعين الأشخاص غير القادرين على امتلاك جهاز الحاسوب أو الأجهزة الأخرى التي يمكن تقديم خدمة الإنترنت عن خريقتها.

ومن المتطلبات الهامة أيضاً توفير خدمات الاتصالات البحرية على خول السواحل العمانية لضمان سلامة السفن العمانية والأجنبية.

وحيث أن سياسة الهيئة الهادفة لتوفير الخدمات المبينة أعلاه ستطبق على كافة التجمعات السكانية في السلطنة، فإن تنفيذ ما ورد أعلاه سيتم بناءً على مراحل وفقاً لمناقصات الخدمة الشاملة التي ستطرح لمناقح معينة كما هو موضح في الجزء التالي من هذه الوثيقة.

٣/١/٢ المناخق غير المغطاة بالخدمة والمناخق التي تعاني من تغطية غير كافية

ستستهدف المعايير الواردة أعلاه في المناخق التي لا تزال حتى الآن غير مغطاة بالخدمة أو تعاني من تغطية غير كافية ، علماً بأن المناخق غير المغطاة تعرف بأنها المناخق التي لا توجد بها خدمات اتصالات على الاطلاق أما المناخق التي تعاني من التغطية الغير كافية فهي المناخق التي تتوفر بها بعض خدمات الاتصالات ولكنها تفتقر لمجموعة الخدمات الكاملة المعرفة بنطاق الخدمة الشاملة في هذا القسم.

٢/٢ معايير اختيار مناخق المشاريع:

تستهدف الهيئة مناخق الخدمة الشاملة بناءً على مبدأ الأولوية ، مع مراعاة عدد من المعايير في اختيار مناخق الأولوية ويشمل ذلك:

- وجود مؤسسات مثل المدارس والمستشفيات والمكاتب الحكومية ومراكز الشرطة ومكاتب البريد .
- توفر فرص تحقيق الرفاهية والرخاء المستقبلي والمتوقع أن يتم عن خريق زيادة الطلب والنمو الاقتصادي (فائض المستهلكين) في بعض المناخق.
- عدم وجود خدمات الاتصالات المذكورة في نطاق الخدمة (المناخق غير المغطاة بالخدمة والمناخق التي تعاني من تغطية غير كافية).
- المناخق التي تتسم بارتفاع تكلفة تقديم الخدمة.
- تدني احتمالات تغطية المنطقة من قبل المشغلين الحاليين بسبب عدم وجود الجدوى الاقتصادية.

وبالنظر إلى العدد الكبير من التجمعات السكانية في السلطنة (حوالي ٥,٠٠٠) فمن المهم إيجاد خريقة مناسبة لجعل المعايير أعلاه عملية التطبيق بصورة قابلة لفحصها ضمن قاعدة للمعلومات، وستقوم الهيئة عندئذ باستخدام عدد من المتغيرات كمقاييس للمعايير المذكورة أعلاه وذلك على النحو الموضح في الجدول (١-٢) أدناه:

الجدول (١-٢) تعريف معايير الاختيار

المعايير	المتغيرات القابلة للقياس
وجود المؤسسات	المدارس المستشفيات المكاتب الحكومية مراكز الشرطة مكاتب البريد
فرص تحقيق الرفاهية (الطلب والنمو الاقتصادي)	مثال : عدد السكان أكثر من ٢٠ نسمة مع وجود على الأقل مؤسسة واحدة أو يكون عدد السكان أكثر من ١٠٠ نسمة
النقص الحالي في الخدمة الشاملة	نقص خدمات الإنترنت قياساً بنقص خدمات الخطوط الثابتة (التجمعات السكانية التي تحتوي على صفر ، ١ أو ٢ من الخطوط الثابتة يمكن معاملتها كمناخق غير مغطاة بالخدمة نظراً لأن هذه الخطوط عبارة عن هاتف عمومي و/أو هاتف اتصال فضائي) .
التكلفة المرتفعة	المسافة من أقرب مقسم ○ أقل من ١٠ كلم تكون منخفضة التكلفة ○ من ١٠ إلى ٣٠ كلم تكون مرتفعة التكلفة ○ أكثر من ٣٠ كلم تكون مرتفعة التكلفة للغاية المناخق الجبلية (حسب خرائط السلطنة)
تدني احتمالات وجود جدوى اقتصادية	استثناء المناخق الجبلية اقتصادياً والتي يرجح ان يتم تغطيتها ضمن الخطط التوسعية للمشغلين (المناخق الساحلية بصفة رئيسية) استثناء المواقع المتوقع تطويرها (مثل الدقم)

وتشتمل قاعدة بيانات الهيئة على بيانات ديموغرافية تفصيلية عن كل تجمع سكاني وهذه البيانات تم تجميعها من عدد من المصادر من بينها الأجلس الاجتماعي الاقتصادي لعام ٢٠٠٧م (بناءً على أحدث تعداد تم إجراؤه في عام ٢٠٠٣م) وأيضاً المعلومات حول توفر البنى الأساسية للاتصالات والتي تم تحديد مواقعها عن خريق الإحداثيات باستخدام برنامج الخرائط المتوفر في

الهيئة ، وعلاوة على ذلك تمت إضافة المعلومات التي تم الحصول عليها من المشغلين الحاليين ومن مصادر أخرى إلى قاعدة المعلومات المتضمنة أعداد ومواقع المكاتب الحكومية ومراكز الشرخة والمكاتب البريدية ، وعليه فإنه يمكن للهيئة تحديد التجمعات السكانية ذات الأولوية من خلال قاعدة المعلومات وبناءً على المعايير المدرجة في الجدول (١-٢) أعلاه.

٣/٢ آلية التنفيذ:

تتمثل آلية تنفيذ سياسة الهيئة للخدمة الشاملة في خرح الأعمال المطلوب تنفيذها في مناقصة وفقاً لنص المادة (٢٨) من قانون تنظيم الاتصالات، كما يمكن تبني عدد من الآليات الأخرى كإجراءات مساندة وذلك على النحو التالي:

- فرض التزامات على المشغلين الحاليين وفقاً للتراخيص الصادرة لهم.
- تبني المنافسة كآلية لزيادة توفر الخدمات وتحسين جودتها.
- توفير البنى الأساسية عن تخريق الشبكات المملوكة للحكومة، خصوصاً إنشاء القنوات على الطرق وغيرها.

وبناءً على الوسائل التي يتم اختيارها لتنفيذ التزامات أو أهداف الخدمة الشاملة ، سيتعين اتخاذ عدد من الإجراءات المختلفة مثل خرح المناقصات ومراجعة التراخيص الحالية حيث سيتم اتخاذ بعض هذه الإجراءات كجزء من برامج التزامات الخدمة الشاملة بينما سيتخذ البعض الآخر في إقرار السياسات الموازية الأخرى مثل تحرير سوق النفاذ أو مراجعة ترخيص عمانتل ، ويتضمن الجدول التالي تلخيصاً لذلك:

الجدول (٢-٢) الخدمات ووسائل تقديمها

إيجار السياسة	الإجراء الواجب اتخاذه	وسيلة التقديم	الخدمات والأهداف
- مراجعة الترخيص - التزامات الخدمة الشاملة	الالتزام بشروط ترخيص عمانتل خرح مناقصة	في المناخق المغطاة بخدمة عمانتل (الترخيص) في مناخق أخرى (مناقصة)	النفاذ إلى الخطوط الثابتة ، بناءً على الطلب ، في تجمع سكاني ضمن حجم محدد
إيجار السياسة	الإجراء الواجب اتخاذه	وسيلة التقديم	الخدمات والأهداف
- مراجعة الترخيص - التزامات الخدمة الشاملة	تعديل شرط ترخيص عمانتل من تقديم خدمة "بيانات" إلى "النفاذ العملي لخدمة الإنترنت" خرح مناقصة	في المناخق المغطاة بخدمة عمانتل (الترخيص) في مناخق أخرى (مناقصة)	النفاذ العملي لخدمة الإنترنت (Functional Internet Access)
- التزامات الخدمة الشاملة - تحرير سوق النفاذ	- خرح مناقصة - ضمان توفر السعة الرئيسية عن خريق عرض النفاذ المرجعي لعمانتل	مناقصة	توفر خدمة النطاق العريض (٢ ميجابت) للمؤسسات
تحرير تقديم الخدمة	إدخال المنافسة في مجال توفير خدمة النطاق العريض	المنافسة	المقاسم المجهزة لتقديم خدمة النطاق العريض
تحرير النفاذ وقطاع توفير خدمة الإنترنت	إدخال المنافسة في مجال توفير خدمة النطاق العريض	المنافسة	سرعة النطاق العريض
التزامات الخدمة الشاملة	خرح مناقصة	المنافسات	الهواتف العمومية
التزامات الخدمة	خرح مناقصة	المنافسات	مراكز الاتصال

الخدمات البحرية	مناقصة	خرج مناقصة	الشاملة
			التزامات الخدمة الشاملة

١/٣/٢ خرج المناقصات

تحرص الهيئة على تنفيذ الخدمة الشاملة بطريقة تتسم بفعالية التكلفة وتضمن في نفس الوقت تحقيق مستويات عالية من جودة توفير الخدمة لجميع المواخنين والشركات التجارية وغيرهم من الجهات ذات الصلة في السلطنة، وعليه فإن الهيئة تقترح المراحل الثلاث التالية في إخراج مناقصات التزامات الخدمة الشاملة، حيث تعمل المرحلتين الأولى والثانية كشروط رسمية وفنية سابقة للتأهيل على التوالي، بينما تتعلق المرحلة الأخيرة بمتطلبات الدعم.

- **المرحلة الأولى: تقديم الدعوة والتأهيل المسبق** - تقوم الهيئة بتوجيه الدعوة للمشغلين لموافاتها بخطاب إبداء الرغبة مع بيان مؤهلات المتناقص وخبرته ومدى ملاءمته بوجه عام.
- **المرحلة الثانية: الجانب الفني** - تصدر الهيئة وثيقة المناقصة وتقوم بتقييم المستندات المقدمة من المشغلين فيما يتعلق بالآتي:
 - **المعايير المعتمدة:** التأكد من اكتمال المستندات، والتحقق من تقديم الضمانات المطلوبة والتوقيع على الوثائق واستيفاء متطلبات المناقصة بصفة عامة، ويلى ذلك انتقال المتناقصين الذين يستوفون هذه الشروط إلى المرحلة التالية.
 - **المعايير الفنية والقانونية:** تقييم الجوانب الفنية واستيفاء المستندات المقدمة للمتطلبات القانونية.
- **المرحلة الثالثة:** يتم اختيار المتناقص الذي يطلب أقل دعم كأفضل متناقص من بين المتناقصين الذين تأهلوا للمرحلة الأخيرة. وإذا فشلت مفاوضات التعاقد مع أفضل متناقص، توجه الدعوة إلى ثاني أفضل المتناقصين في القائمة المصغرة للدخول في مفاوضات معه.

٢/٣/٢ شروط الترخيص

تستخدم الهيئة أيضاً تراخيص المشغلين كأداة لتقديم الخدمة الشاملة، علماً بأن عمانتل ملزمة بموجب شروط الترخيص بمتطلبات توسعة النظام المنصوص عليها في الملحق (ب) من الترخيص.

وتقوم الهيئة من خلال المراجعة الدورية للتراخيص بالتأكد من أن شروط هذه التراخيص لا تزال سارية المفعول حتى تاريخه ومتوافقة مع سياسة الهيئة للخدمة الشاملة .

٤/٢ تقييم وتحديد التقنيات الملائمة

تتبع الهيئة سياسة محايدة للتقنية المستخدمة في تقديم الخدمات، فالهيئة لا ترغب في التدخل في وصف تفاصيل التقنيات التي يمكن استخدامها من قبل عمائتل أو غيرها من حاملي التراخيص في السلطنة.

وتتوقع الهيئة أن ينتشر استخدام التقنيات اللاسلكية مثل وصلات الميكرويف وتقنية (CDMA) وتقنية (WiMax) في مشاريع الخدمة الشاملة.

(٣) تمويل الخدمة الشاملة:

١/٣ آلية التمويل

يساهم المشغلون في السلطنة حالياً بنسبة من إيراداتهم لتنفيذ مشاريع الخدمة الشاملة، ويسدد هذا المبلغ كإتاوة سنوية يتم تحويله إلى الخزنة العامة للدولة، ووفقاً لقانون تنظيم الاتصالات فإن تمويل مشاريع الخدمة الشاملة يتم من الخزنة العامة إلا أن المناقصات يتم خرحها من قبل الهيئة، الأمر الذي يتطلب التنسيق المستمر بين الهيئة والخزنة العامة للدولة، وبجانب ذلك فقد تظهر بعض التعقيدات بسبب أن المبالغ الواجب سدادها إلى المشغلين ستكون مشروخه (مثل تنفيذ وإنجاز مراحل محددة ومستويات محددة من جودة الخدمة) على الهيئة التأكد من استيفائها.

وترى الهيئة أن تبني صندوق للخدمة الشاملة سيكون ملائماً أكثر لتسريع عملية تنفيذ مشاريع الخدمة الشاملة وضمان تخصيص الإتاوات المسددة من قبل المشغلين لهذه المشاريع بصورة تتسم بالكفاءة والانضباط الزمني، وعليه فإن الهيئة تفضل وجود صندوق للخدمة الشاملة، وإلى أن يتم إجراء التعديل المطلوب على الإخار القانوني، فإن الهيئة ستستمر في اتباع الإجراءات الحالية لطلب الاعتمادات المالية حسب ماهو موضح في الجزء التالي.

٢/٣ إجراءات خلب الاعتمادات المالية

تتقدم الوحدة المشرفة على تنفيذ التزامات الخدمة الشاملة بالهيئة بطلب التمويل إلى الخزنة العامة لكل مشروع مخطط، ويجب أن يتضمن الطلب وصف الخدمات المطلوب توفيرها والخطة

المطروحة لإنشاء البنية التحتية وحساب التكاليف والإيرادات المتوقعة بالنسبة للمشروع المعني. ويجب أن يتضمن الطلب أيضاً مبررات تصميم المشروع بالطريقة المقترحة والأسباب التي تدعو الهيئة للاعتقاد بأن الخدمات المقترحة لا يرجح تقديمها على أساس تجاري.

٣/٣ تقدير الدعم المالي المطلوب

تهدف مناقصات الخدمة الشاملة في السلطنة إلى إنشاء البنية الأساسية للاتصالات في المناخق التي تفتقر لهذه البنية الأساسية أو التي تعاني فيها نقصاً كبيراً، وتتمثل أهم مكونات التكاليف التي يتحملها المتناقص / المشغل فيما يلي:

- **الاستثمار الرأسمالي** الذي يكون مطلوباً لخدمة المنطقة والذي قد يشمل تمديد الشبكة الرئيسية، وإنشاء نقاط نقل الحركة بين التجمعات السكانية، وتوزيع ربط النفاذ إلى المستخدم النهائي، والذي يتضمن دوماً متطلبات تحقيق عائد عادل على رأس المال المستثمر.
 - **التكلفة المتواصلة للتشغيل والصيانة** التي ستضمن وجود الطاقم الفني المطلوب للأعمال الهندسية، وتكلفة الطاقة الكهربائية، وإصلاح الأجهزة، واستبدال المعدات القديمة، والتصدي للآثار البيئية السلبية .. وغيرها.
 - **التكاليف غير المرتبطة بالشبكة** وتشمل كلاً من المصروفات الرأسمالية لبعض البنود مثل المباني الإدارية، وتكاليف التشغيل غير المرتبطة بالشبكة مثل الموارد البشرية، والشؤون المالية والقانونية وخدمات المشتركين وغيرها.
- ومن المتوقع أن تكون المصاريف الرأسمالية، خصوصاً للاستثمار المرتبط بالشبكة، في بداية المشروع أما المصاريف التشغيلية فستكون موزعة بالتساوي على فترة المشروع (١٠ سنوات على سبيل المثال) وبالطبع سيبدأ تحقيق الإيرادات فور تشغيل الشبكة وتسجيل المشتركين، ومن ثم تنمو على مدى فترة المشروع، وتقترح الهيئة استخدام خريقة قياسية للتدفق النقدي المخفض (NPV) كمقياس لإجمالي التكاليف والإيرادات وبالتالي تقدير الدعم المطلوب .
- وسيكون تقدير الدعم بالنسبة لمشروع ما من مشاريع الخدمة الشاملة مساوياً للقيمة المطلقة لصافي القيمة الحالية لذلك المشروع.

١/٣/٣ النموذج الاقتصادي والمالي

ستستخدم الهيئة نموذجاً اقتصادياً ومالياً (Financial Model) بهدف تقدير متطلبات الدعم المتوقعة، ويراعى في النموذج حساب التكاليف المرتبطة بالمصروفات الرأسمالية المتعلقة بتوسعة الشبكة وأيضاً التكاليف غير المرتبطة بالشبكة التي يتحملها المشغل الجديد عند القيام بعملياته في السلطنة، ويسمح النموذج للمستخدم بتحديد عدد ونحو ونوعية وصلات الشبكات المطلوبة لخدمة منطقة المشروع.

ويستند نموذج الإيرادات على عدد المساكن ومواقع الأعمال التجارية في المنطقة المستهدفة وذلك بغرض تزويدها بالخدمة والطلب المتوقع على كل مجموعة من الخدمات المطلوب توفيرها، ويجب أن تكون افتراضات التسعيرة متوافقة مع السقف المشار إليها في وثيقة المناقصة ذات الصلة.

٤/٣ مواعيد سداد المبالغ والمتطلبات العملية للمحافظة على الاستمرارية

حتى تضمن الهيئة المحافظة على استمرارية مشاريع الخدمة الشاملة، فإنها ستتخذ عدداً من الإجراءات من بينها الآتي:

- يتم سداد مبالغ الدعم خلال فترة عشر سنوات، وذلك بأقساط سنوية متساوية بواقع نسبة ١٠٪ من إجمالي قيمة الدعم تدفع بنهاية كل سنة من السنوات العشر.
- سيتم استخدام ضمانات حسن التنفيذ لتحفيز المشغلين على ضمان إكمال المشاريع حسب الجدول الزمني وتحقيق مستويات إنجاز عالية للتشغيل في موعدها المحدد.
- يجوز تحويل الترخيص لمشغل آخر في حالة تكرار الإخلال بشروط الترخيص أو في حالة إفلاس أو تصفية المشغل الذي يتولى تنفيذ مشاريع الخدمة الشاملة وذلك وفقاً لقانون تنظيم الاتصالات والشروط الواردة في مذكرة المعلومات (وثيقة المناقصة).

١/٤/٣ المراقبة ورفع التقارير وتقييم مشاريع الخدمة الشاملة

ستكون الوحدة المشرفة على تنفيذ التزامات الخدمة الشاملة بالهيئة مسؤولة عن إدارة مشاريع الخدمة الشاملة بما في ذلك مراقبة تنفيذ هذه المشاريع، ويشمل ذلك الجوانب التالية:

- الاتفاق على خطة تفصيلية للمشروع كجزء من عملية التفاوض مع أفضل المتناقصين ، وتوافق الهيئة على هذه الخطة التي تشمل تحديد المراحل المطلوب إنجازها وموعدها مثل بدء توسعة الشبكة والربط البيني والاختبار وغير ذلك .
- مراجعة التقارير الشهرية المرسله من قبل المشغل عن أداء العمل ، حيث يتوقع من المشغل تزويد الهيئة بتقرير شهري حول سير العمل وتحديداً حول أي حالات تأخير والإجراءات التي ستتخذ لمعالجة الوضع.
- مراقبة التزام المشغلين بشروط الترخيص وفقاً للإجراءات المتبعة من قبل الهيئة في هذا الشأن.
- سداد مبالغ الدعم حيث ستقوم الهيئة سنوياً بسداد مبالغ الدعم لتنفيذ مشاريع الخدمة الشاملة شريطة استيفاء مراحل التنفيذ المتفق عليها والالتزام بشروط الترخيص.
- رفع التقارير داخل الهيئة إلى المدير الأول المشرف على تنفيذ التزامات الخدمة الشاملة وإلى لجنة تسيير مشاريع الخدمة الشاملة ، وإلى الأعضاء، علماً بأن الهيئة تحرص على وضع آلية لرفع التقارير لضمان انسيابية العمل في مشاريع الخدمة الشاملة بدءاً من خرحها كفكرة وإلى أن يتم تشغيلها.

(٤) استراتيجية تنفيذ سياسة الخدمة الشاملة:

١/٤ نوع التراخيص المنوحة لمشغلي مشاريع الخدمة الشاملة

تسعى الهيئة لتطوير بنية أساسية للاتصالات في انحاء السلطنة المختلفة عن خريق تطبيق سياسة الخدمة الشاملة ولذلك فإن موفري الخدمة الشاملة سيحتاجون - وفقاً لنظام الترخيص الحالي - للحصول على ترخيص للمشغلين الذين يمتلكون بنية تحتية، أي الترخيص من الفئة الأولى، والذي يتطلب إصداره في الوقت الحالي صدور مرسوم سلطاني، ومن المتوقع أن يسمح ترخيص الخدمة الشاملة للمشغل المعني بتقديم خدمات الاتصالات من الفئة الأولى في المنطقة المحددة في الترخيص، إضافة الى ذلك يمكن لمشغلي الخدمة الشاملة تقديم طلباتهم للحصول على حق تقديم خدمات الاتصالات في أجزاء أخرى من السلطنة مقابل سداد الرسوم المقررة.

٢/٤ تنظيم التعرفة

تفادياً لاحتمالات إساءة استخدام قوى السوق الإحتكارية بواسطة منفذي مشاريع الخدمة الشاملة ، تقترح الهيئة فرض سقف للأسعار ، وحيث أن المعلومات التفصيلية للتكلفة قد لا تتوفر لمنفذي مشاريع الخدمة الشاملة المعنيين، فإن الهيئة تقترح وضع سقف للأسعار بناء على أسعار التجزئة التي تتقاضاها عمانتل (تكاليف عمانتل ليست ذات صلة مباشرة نظراً لأن مناخق مشاريع الخدمة الشاملة تعتبر مناخق عالية التكلفة) وسيشمل سقف الأسعار مجموعة من الخدمات الأساسية التي تشمل إيجار الخط والمكالمات المحلية والوخنية والمكالمات الدولية وخدمات النطاق العريض، وسيتم تثبيت أسعار مشغلي مشاريع الخدمة الشاملة لهذه الخدمات في مستوى أسعار التجزئة الحالية لعمانتل لنفس الخدمات على التوالي.

وسينص في تراخيص مشغلي الخدمة الشاملة على تطبيق سقف للأسعار، وسيتم تحديدها في صورة لوائح منفصلة للأسعار تتضمن الخدمات الخاضعة للتنظيم والأسعار المقررة لها.

٣/٤ الإتاوة والرسوم

على المرخص لهم بتوفير الخدمة الشاملة سداد إتاوة سنوية لحكومة السلطنة وهي نسبة من إجمالي إيراداته السنوية (شاملة قيمة الدعم المستلم) عن كل سنة من سنوات الترخيص، وتحسب الإتاوة بناء على إجمالي الإيرادات المحققة حتى ٣١ ديسمبر من السنة، وتدفع قبل ٣٠ يناير من السنة التالية، على أن تكون هذه الإتاوة محسوبة بنسبة المدة من السنة الأولى لهذا الترخيص. ولن يطلب من المرخص له بتوفير الخدمة الشاملة سداد رسوم إصدار الترخيص، بينما سيتم فرض الرسوم السنوية للترخيص ورسوم استخدام الطيف الترددي على مقدمي الخدمة الشاملة.

٤/٤ تخصيص الطيف الترددي لمشاريع الخدمة الشاملة

يعتبر توفر الطيف الترددي الملائم واستخدامه بكفاءة من العوامل الهامة لتطوير سياسة الخدمة الشاملة ، وتتوقع الهيئة أن تتضمن متطلبات توفير الخدمة الشاملة توفر الطيف الترددي في النطاقات التالية :

- نطاقات الحلقة المحلية الراديوية .
- نطاقات تقنية (Wimax) .
- شبكة الميكرويف الرئيسية .
- الخدمات البحرية .

وتقترح الهيئة في الوقت الحالي الحفاظ على الطيف الترددي لاستخدامه لهذا الغرض كما هو مبين في الجدول أدناه :

الجدول (١٤) المتطلبات التقديرية لمختلف نطاقات الترددات

نطاقات الترددات	التقنية	عرض النطاق المتوفر	عرض النطاق المطلوب	عرض النطاق المتبقي
٢٠٢٥-٢٠٧٠ ميگاهرتز	(CDMA WLL) الصوت والنطاق العريض	٤٥ ميگاهرتز	٧,٥ ميگاهرتز	٣٥ ميگاهرتز
٣٣٠-٣٤٠٠ ميگاهرتز	(Wimax)	١٠٠ ميگاهرتز	٢٢ ميگاهرتز	٥٦ ميگاهرتز
٢٧,٥-٢٩,٥ ميگاهرتز	الخدمات البحرية			

ويمكن تخصيص ترددات إضافية أو مختلفة لمشغلي الخدمة الشاملة في ضوء الوثائق المقدمة في المناقصة والتقنيات المختارة وتطورات الطلب.

ويحق لمشغل الخدمة الشاملة استخدام الطيف الترددي المخصص في منطقة الخدمة الشاملة المحددة في الترخيص ، وعلاوة على ذلك يمكن للمشغل أن يقدم خلباً منفصلاً لاستخدام هذا الطيف الترددي خارج هذه المنطقة ، ويوضح الجدول أدناه النطاقات المتوفرة التي يمكن استغلالها لأغراض الخدمة الشاملة في السلطنة في الوقت الذي تم فيه إعداد هذه السياسة:

ملاحظات	الطيف الترددي المتوفر	نطاق التردد
نطاق التركيز الرئيسي المشترك بين مشغلي الخدمة الشاملة (راجع التعليق أدناه)	١٠-٧,٥ ميگاهرتز	٢٠٢٥-٢٠٧٠ ميگاهرتز
نطاق التركيز الرئيسي المشترك بين مشغلي الخدمة الشاملة (راجع التعليق أدناه)	٢٣١٤ ميگاهرتز	٢,٣-٢,٤ ميگاهرتز
أنظمة النفاذ اللاسلكية ، النطاق المستثنى (القرار رقم ٢٠٠٧/١٩٨)	٢٥٥ ميگاهرتز	٥,٧٢٥-٥,٤٧٠ ميگاهرتز
أنظمة النفاذ اللاسلكية الثابتة ، النطاق المستثنى (القرار رقم ٢٠٠٧/١٩٨)	١٢٥ ميگاهرتز	٥,٨٥٠-٥,٧٢٥ ميگاهرتز
يمكن تخصيص نطاق كافٍ بناءً على	متوفر جزئياً	١٠,٢٠-١٠,١٥ / ١٠,٥٠-١٠,٦٥ ميگاهرتز

الطلب شريطة تقديم تقرير مقنع من مشغل الخدمة الشاملة		
يمكن تخصيص نطاق كافٍ بناءً على الطلب شريطة تقديم تقرير مقنع من مشغل الخدمة الشاملة	متوفر جزئياً	٢٦,٥-٢٥,٥/٢٥,٥-٢٤,٥ جيجاهرتز
يمكن تخصيص نطاق كافٍ بناءً على الطلب شريطة تقديم تقرير مقنع من مشغل الخدمة الشاملة	متوفر جزئياً	٢٩,٥-٢٨,٥/٢٨,٥-٢٧,٥ جيجاهرتز
يمكن تخصيص نطاق كافٍ بناءً على الطلب شريطة تقديم تقرير مقنع من مشغل الخدمة الشاملة	متوفر جزئياً	٣١,٣-٣١,٠ جيجاهرتز

الحد الأدنى المطلوب من عرض النطاق لمشروع معين للخدمة الشاملة يجب تقديره وتقريره وخلفه من قبل المتناقضين لكل مجموعة من التجمعات السكانية غير المغطاة بالخدمة عند خرح المناقصة المتعلقة بذلك، علماً بأن اختيار التقنيات المناسبة في النطاقات المطروحة ضمن المناقصة متروك للمتناقضين، ولضمان الاستغلال الأمثل للطيف الترددي والتوافق التشغيلي لشبكات النفاذ في المناخق المجاورة والنطاقات المتداخلة، سيحتاج مشغلو الخدمة الشاملة بالمناخق المجاورة للنطاقات المتداخلة لتنسيق شبكاتهم معاً وتطوير اتفاقيات ثنائية فيما بينهم يتم إيداع نسخ منها بالهيئة .

٥/٤ إدارة برامج الخدمة الشاملة

ستقوم الهيئة بإنشاء دائرة للإشراف على مشاريع الخدمة الشاملة تتولى مسؤولية تحديد المشاريع وحساب التكاليف ومتطلبات الدعم المرتبطة بهذه المشاريع، وإصدار وثائق المناقصات واختيار المشغلين وسداد المبالغ للمشغلين العنيين، كما تتضمن مسؤوليات هذه الدائرة مراقبة تنفيذ مشاريع الخدمة الشاملة ورفع التقارير اللازمة بشأنها. وسيتم ممارسة أنشطة الدائرة المختلفة بإتباع دليل الإجراءات التشغيلية المعتمد للدائرة.

(5) متنوعات:

١/٥ التزامات عمانتل لتسهيل الربط البيني مع مشغلي الخدمة الشاملة
سيتمتع على عمانتل التفاوض حول ترتيبات الربط البيني مع الفائزين بمناقصات مشاريع الخدمة الشاملة ومع حاملي تراخيص الخدمة الشاملة ، وعلى عمانتل في هذا الصدد الالتزام بأحكام قانون تنظيم الاتصالات ذات الصلة ولوائح الربط البيني السارية بالسلطنة.

وبالإضافة إلى نقاط الربط البيني المعروضة حالياً في عرض النفاذ المرجعي لعمانتل، ستكون عمانتل ملزمة بتوفير الربط البيني لحاملي تراخيص الخدمة الشاملة عند خلبه ، في أي مقسم محلي وبتوفير الربط البيني الافتراضي في أي وحدة مقاسم نائية لخدمة منطقة مشروع الخدمة الشاملة المحدد.

وفي أي سياق آخر تكون شروط وإجراءات الربط البيني محكومة بعرض الربط البيني المرجعي وعرض النفاذ المرجعي.

٢/٥ تكاليف الربط البيني

تسدد المبالغ المتعلقة بإنشاء وصلة الربط البيني وتوفير خدمات الربط البيني فيما بين عمانتل ومشغلي الخدمة الشاملة على أساس التعرفة الواردة في عرض الربط البيني المرجعي وعرض النفاذ المرجعي لعمانتل.

وفي الحالات التي يتم فيها رفع كفاءة المقاسم المحلية أو وحدات المقاسم النائية لتسمح بإمكانية الربط البيني أو الربط البيني الافتراضي، فسوف يحق لعمانتل تقاضي الأسعار المبنية على التكلفة مقابل توفير دوائر الربط البيني ممن يطلبها من مشغلي الخدمة الشاملة.