



هيئة تنظيم الاتصالات  
Telecommunications Regulatory Authority



عام من الإنجازات

هيئة تنظيم الاتصالات  
التقرير السنوي





صاحب السمو الملكي الأمير خليفة بن  
سلطان آل خليفة  
رئيس الوزراء الموقر



حضرة صاحب الجلالة الملك حمد بن  
عيسى آل خليفة  
ملك مملكة البحرين المفدى



صاحب السمو الملكي الأمير سلمان بن  
حمد آل خليفة  
ولي العهد الأمين نائب القائد الأعلى

## المحتويات

١	رؤيتنا ورسالتنا   ٢
٢	مجلس الإدارة   ٤
٣	هيئة تنظيم الاتصالات   ٦
٤	كلمة رئيس مجلس الإدارة والقائم بأعمال المدير العام   ٨
٥	إنجازات الهيئة في عام ٢٠١٠   ١٢
٦	العمل من أجل المستهلك   ١٦
	المجموعتان الاستشاريتان   ١٧
	السلامة على الإنترنت   ١٨
	مستويات الإشارات الصادرة عن الهواتف اللاسلكية   ٢١
	خدمات الرسائل النصية القصيرة (SMS) المرسلة بالجملة   ٢١
	شبكة المشغل الثالث للهاتف المتنقل   ٢٢
	تسجيل بيانات المشتركين في خدمات الهواتف المتنقلة مدفوعة الأجر   ٢٢
	إمكانية نقل الأرقام   ٢٢
	جودة الخدمة   ٢٢
	مقارنة أسعار التجزئة   ٢٣
	تعرفه خدمة التجوال الدولي   ٢٤
	المسابقة الفنية للهيئة   ٢٥
	اسم نطاق الإنترنت   ٢٦
	وضع الأمور في نصابها   ٢٦
٧	التنظيم في سوق تنافسية   ٢٧
	خطة عمل الهيئة لثلاث سنوات   ٢٨
	تفكيك الدوائر المحلية   ٢٨
	إمكانية نقل الأرقام   ٢٩
	استخدام طيف التردد الراديوي   ٢٩
	النظام الأيكولوجي للإنترنت   ٣٠
	تطوير البنى التحتية   ٣٠
	خدمات الهواتف المتنقلة   ٣١
	تنظيم تعرفه خدمات التجزئة   ٣٢
	أسعار بتلكو للجملة والربط البيئي   ٣٢
	إجراءات التطبيق   ٣٢
	حملة ضد النشاطات غير القانونية   ٣٣
	النشاطات التنظيمية الأخرى   ٣٤
٨	مؤشرات السوق والإحصائيات   ٣٥
٩	تعزيز العلاقات   ٣٩
	الفعاليات الدولية   ٤٠
	لجنة وزراء الاتصالات لدول مجلس التعاون الخليجي   ٤١
١٠	داخل هيئة تنظيم الاتصالات   ٤٣
	الانتقال إلى مكاتب جديدة   ٤٤
	مراجعة نتائج نهاية السنة   ٤٤
	التقدير الدولي   ٤٥
	موظفو الهيئة   ٤٥
	التدريب   ٤٦
١١	البيانات المالية   ٤٧
١٢	الملاحق   ٥٢

حماية المستهلكين والحفاظ على  
معايير المنافسة العادلة



رؤيتنا  
ورسالتنا

## رؤيتنا

بيئة اتصالات تعزز الترابط الاجتماعي والرخاء الاقتصادي في مملكة البحرين.

## رسالتنا

- العمل على تطوير سوق اتصالات تقوم على المنافسة من أجل تقديم خدمات اتصالات مبتكرة ومتوفرة للجميع تهدف إلى:
- تشجيع الاستثمار المستدام والمجدي اقتصادياً.
  - احترام مصالح المستهلكين
  - تعزيز المبادرات التي تحافظ على البيئة وحمايتها،
  - الدعم والمساهمة في تنمية الأنشطة الاجتماعية والتجارية في مملكة البحرين.

مواصلة الجهود الرامية إلى اتخاذ الهيئة كنموذج يحتذى به في المنطقة من خلال الريادة الفكرية، وأن تكون وجهة العمل المفضلة من خلال:

- الاستثمار في مواردنا البشرية لتطوير الكفاءات والقدرات المهنية الحريضة على العمل
- انتهاج أساليب الشفافية والعدل في
- نطاق العمليات والحرص على الالتزام ومراعاة ضمان الجودة.



## مجلس الإدارة

تم تعيين مجلس إدارة هيئة تنظيم الاتصالات من قبل جلالة الملك حمد بن عيسى بن سلمان آل خليفة بموجب المرسوم الملكي رقم ٤٧ لعام ٢٠٠٨، وذلك بناءً على عرض من مجلس الوزراء بمملكة البحرين.

في نهاية عام ٢٠١٠ كان المجلس يتألف من:



د. محمد أحمد العامر  
رئيس مجلس الإدارة (القائم بأعمال المدير العام)



د. تقي عبدالرسول الزيرة  
عضو مجلس الإدارة



الشيخ حمد بن محمد بن حمد آل خليفة  
عضو مجلس الإدارة



السيد طارق عبدالجليل الصفار  
عضو مجلس الإدارة



العميد رياض عيد عبدالله  
عضو مجلس الإدارة



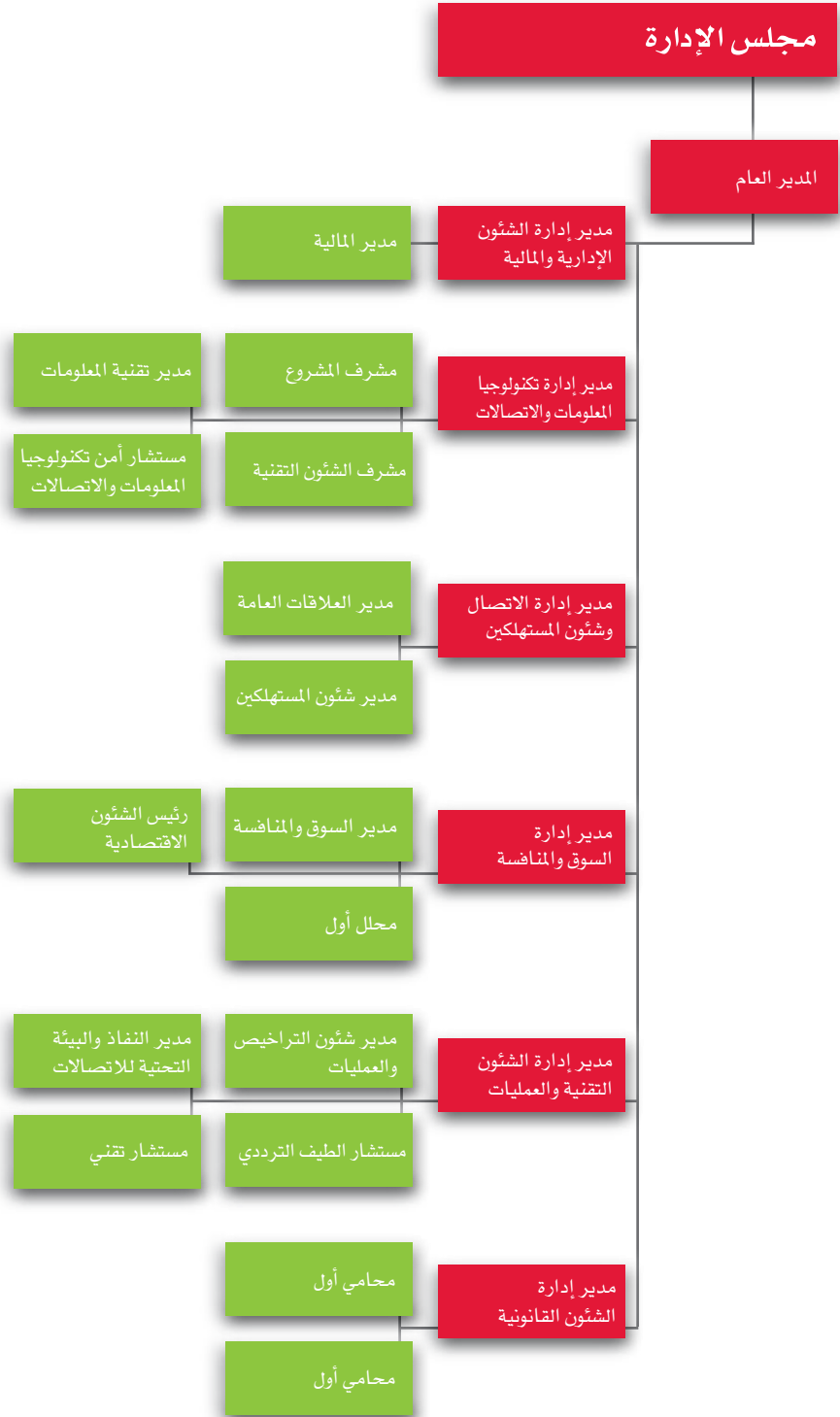
## هيئة تنظيم الاتصالات

تأسست هيئة تنظيم الاتصالات في شهر أكتوبر ٢٠٠٢ بمقتضى المرسوم بقانون رقم (٤٨) لسنة ٢٠٠٢ بإصدار قانون الاتصالات.

تشمل واجبات وصلاحيات الهيئة حماية مصالح مشتركي ومستخدمي خدمات الاتصالات وتشجيع المنافسة العادلة والشريفة بين المشغلين المرخص لهم الحاليين والجدد في سوق الاتصالات بمملكة البحرين. وتؤدي هيئة تنظيم الاتصالات مهامها وتمارس صلاحياتها بطريقة عادلة قائمة على الشفافية ودون تمييز.

يشرف مجلس الإدارة على نشاطات الهيئة، فيما يتولى المدير العام للهيئة المسؤولية عن الأعمال اليومية التي تقوم بها الهيئة. ويتم تعيين المدير العام من قبل جلالة الملك حمد بن عيسى آل خليفة بناءً على توصية من مجلس إدارة الهيئة وعرض من مجلس الوزراء. وطوال عام ٢٠١٠، كان رئيس مجلس الإدارة الدكتور محمد أحمد العامر يتولى مهام القائم بأعمال المدير العام للهيئة إلى جانب مهامه كرئيس لمجلس الإدارة.

## الهيكل التنظيمي للهيئة بنهاية عام ٢٠١٠





# كلمة رئيس مجلس الإدارة والقائم بأعمال المدير العام د. محمد أحمد العامر

يسرني أن أضع بين أيديكم التقرير السنوي الثامن لهيئة تنظيم الاتصالات بمملكة البحرين لهذه السنة التي استطلعنا من خلالها أن نتجز مرحلة هامة في رحلتنا كهيئة تنظيمية للاتصالات في مملكة البحرين؛ حيث يمكننا أن نقول الآن بأن أجزاء من سوق الاتصالات لدينا قد أصبحت تتميز بالتنافسية الكاملة، وبدأ المستهلكون والمستثمرون في هذا القطاع بجني العديد من المزايا جراء ذلك.



العالية التي بموجبها يتم التوصل إلى اتخاذ القرارات، يوفر اتجاهًا صادقًا وثقة واضحة للمشغلين والمستثمرين على حد سواء في السوق. نستطيع القول إنه نتيجة لتلك السياسات، نشأ استمرار تدفق الاستثمارات إلى المملكة، وكان آخرها يتعلق بشبكة المشغل الثالث لخدمات الاتصالات المتنقلة التي تديرها شركة فيفا والتي دشنت خدماتها في شهر مارس ٢٠١٠. لقد أصبح لدينا الآن سوق تتميز بتنافسية عالية في مجال الاتصالات المتنقلة يمكن مقارنتها بأفضل الأسواق في العالم؛ حيث توفر خيارات واسعة وأسعار أقل، فضلاً عن التنوع في الخدمات المقدمة للمستهلكين.

إن زيادة نضج الطبيعة التنافسية لأسواق معينة مثل خدمات الهواتف المتنقلة بالتجزئة والاتصال بوجهات دولية محددة، قد تطلبت من الهيئة أن تطبق الأحكام ذات العلاقة بالتنافسية في قانون الاتصالات وذلك لأول مرة خلال عام ٢٠١٠ وإصدار معايير تنظيمية جديدة. وقد استطعنا خلال شهر فبراير أن نقدم إطاراً جديداً يعتمد على الاختبار التنافسي لتنظيم تعرفه خدمات التجزئة، والذي يُطبق لأول مرة في المنطقة وفي أنحاء أخرى من العالم.

لم يكن هذا التطور الذي حققناه ممكناً بدون الرؤية السديدة والثاقبة لمعالي الشيخ أحمد بن عطية الله آل خليفة الذي كان وزيراً لشؤون مجلس الوزراء والوزير المعني بقطاع الاتصالات في مملكة البحرين آنذاك، وهو الذي حدد توجهات الهيئة وقدم رعايته الكريمة للعديد من أنشطتنا خلال السنة وحدد المسار للمستقبل.

وفي هذا المقام، يسرني أيضاً أن أعبر عن خالص شكري وتقديري لأعضاء مجلس الإدارة على مساهماتهم القيمة ودعمهم المستمر خلال السنة عندما توليت مهام القائم بأعمال المدير العام إلى جانب مهامي كرئيس لمجلس الإدارة. كما أود أن أعبر عن امتناني لفريق العمل في الهيئة على ما يتمتع به من مهنية عالية وعلي تفانيه في عمله. لقد استطعنا جميعاً مواجهة كافة التحديات التنظيمية التي واجهتنا خلال العام معاً بيدا بيد، وعملنا بكل حزم وإصرار عندما تطلب الأمر منا ذلك، وركزنا بوضوح على أن نقدم الأفضل للقطاع وللمملكة على حد سواء.

ما زالت الهيئة تحظى باحترام وتقدير دوليين بفضل أسلوبها في تنظيم قطاع الاتصالات بالمملكة. إن التزامنا بتحقيق نموذج اتصال مفتوح وبالشفافية

تجريبية للاستفادة من خدمات تفكيك الدوائر المحلية لبتلكو. وهذا يعتبر خبراً ساراً يتيح للمستهلكين اختيار خدمات الإنترنت والبرودباند. وسوف تتوفر قريباً خدمة تفكيك الدوائر المحلية المعروفة ضمن المفردات المستخدمة في القطاع حالما تنتهي الهيئة من وضع الشروط والأحكام التي سوف تخضع لها.

يبدو أن المستقبل واعدٌ للخدمات الدولية وخدمات البرودباند؛ فحل المسائل المتعلقة بالمحطة الأرضية للكابل البحري فلاج (Flag) وتوقع تركيب ما لا يقل عن كابلين دوليين إضافيين لربط مملكة البحرين بنهاية عام ٢٠١١ بالإضافة إلى الكابلات الثلاثة الموجودة سوف يوفر فرصاً رائعة لإجراء المزيد من التخفيضات على أسعار خدمات البرودباند وزيادة سرعتها.

تعتبر خدمات البرودباند واحدة من أهم عناصر التنافسية في البحرين، وبالتالي ذات أهمية بالنسبة لازدهار مستقبل البحرين. ومع الانخفاض الكبير في الأسعار وزيادة سرعة الاتصال، فقد قمنا بتطبيق مقياس مستقل لسرعة خدمات الإنترنت الفعلية التي يستخدمها المستهلكون، مما يمكنهم من فهم الخيارات المتوفرة بشكل أفضل.

كما يتوقع المستهلكون الأفراد الحصول على مستويات راقية من الخدمة وسرعة الاتصال، وخاصة مع تحول خدمة الإنترنت إلى جزء هام في حياتنا للتواصل الاجتماعي والتعليم والمعاملات وإدارة الخدمات الشخصية كالأعمال المصرفية وغيرها. وإلى جانب هذه المزايا، فإن خدمات الإنترنت تساهم في نفس الوقت في جلب المخاطر فيما يتعلق بالهويات المزورة وفرض تهديدات على سلامة شبابنا.

خلال عام ٢٠١٠، حملت الهيئة لواء الريادة في المنطقة وانطلقت سريعاً لتقدير مدى تلك المخاطر وتطبيق خطة عمل مصممة لتغطية المواضيع المثارة، حيث قمنا بتنظيم فعالية كبرى لبحث مخاطر الدخول على الإنترنت وذلك بالمشاركة مع العديد من كبار ممثلي القطاع. وكنت سعيداً بنهاية تلك الفعالية بتوقيع مذكرة تفاهم مع تسعة من مزودي خدمات الإنترنت في مملكة البحرين. لقد حددت تلك المذكرة، التي كانت الأولى من نوعها في العالم، سلسلة من الإجراءات الجماعية والتعاونية التي تعهدنا بالقيام بها بغرض تحسين أمن الإنترنت.

وكان من نتيجة تلك السياسة، وبالذات خلال شهري يونيو ويوليو، قيام الهيئة باتخاذ إجراءات سريعة وحازمة للحيلولة دون أن تؤدي احتمالات المنافسة غير العادلة إلى الإضرار بسوق الاتصالات، وذلك عبر إجراء تحريات عن وجود أي منافسة غير عادلة، حيث تم تكليفنا بإيقاف محلات الاتصالات غير القانونية وإجراء التحكيم وتحديد الشروط بين المشغلين واتخاذ عدد من الإجراءات التنفيذية طوال السنة.

وإلى جانب إطار تعرفه خدمات التجزئة، قمنا بنشر تعليمات بخصوص المنافسة، وكان ذلك أيضاً من مميزات سوقٍ متنامية تحتاج بشكل أكبر إلى أنظمة وتعليمات بدلاً عن التنظيم الإلزامي.

لقد استطاعت خطة العمل أن تكتشف بعض المسائل الهامة التي تتطلب منا تسويتها من أجل تعزيز عملية المنافسة بشكل أكبر. ومن ضمن هذه المسائل على وجه الخصوص: إمكانية نقل الأرقام وتفكيك الدوائر المحلية؛ فقد يكون رقم المستخدم مرتبطاً بأمور شخصية وتجارية واستثمارية كثيرة وبذلك قد يمتنع بشدة عن تغيير هذا الرقم على الرغم من جاذبية الخدمات المقدمة من مشغل آخر والتي قد تتلاءم مع احتياجاته بصورة أفضل. ونحن الآن نشترك على المرحلة النهائية من تطبيق ذلك حيث أصبحت المواصفات الفنية جاهزة الآن.

تعتبر الدوائر المحلية آخر وصلة في أي شبكة للهواتف الثابتة، من البدالة المحلية إلى مبنى الزبون. وهي في العادة عبارة عن أسلاك نحاسية يملكها المشغل المهيمن. ويرى معظم المشغلين أن التكلفة العالية لإنشاء بنية تحتية محلية بديلة عائقاً للدخول في السوق (قد تكون المناطق الجديدة استثناءً لهذه القاعدة). إن وجود هذه العوائق أمام الدخول قد تتطلب من الهيئة التدخل في السوق وتطبيق نظام خدمات النفاذ المبني على النتائج المتوقعة الذي يسمح للمشغلين الآخرين المرخص لهم بالنفاذ لهذه البنية التحتية للدوائر المحلية النحاسية بموجب شروط تنظيمية معينة. وخلال عام ٢٠١٠، تم تحقيق تطور ملموس للسماح لمشغلي الخدمات بالدخول وتفكيك الدوائر المحلية الخاصة بشبكة بتلكو النحاسية. واستطاع العديد من المشغلين خلال عام ٢٠١٠ أن يجروا بنجاح محاولات

السنتين الأخيرتين. وهذا هو معيار معدلات النفاذ ضمن مستخدمي الهواتف الثابتة والمتنقلة والحاسبات الشخصية وخدمات الإنترنت والتلفزيون.

إن هذه الخدمات والتقنيات تتطور باضطراد لتصبح الاتصالات اللاسلكية جزءاً لا يتجزأ عن الأجزاء الأخرى في سوق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ولذلك، فإن تنظيمها بصورة منفصلة في المستقبل قد لا يكون أمراً صحيحاً أو عملياً، مما يتطلب من الهيئة إجراء تغييرات كبيرة.

إننا في انطلاقتنا وفي عامنا العاشر نرى أن عام ٢٠١١ سوف يشهد تغييرات جوهرية في تطور قطاع الاتصالات مع تحقيق العديد من الإنجازات الهامة. فقد شهدت الأعوام الثمانية الماضية تغييرات هائلة مع تحرير السوق وتجربة المستهلكين لمزايا المنافسة مع احتضان العديد من أقسام السوق للخدمات العصرية الرائدة بالمستويات العالمية. لقد أصبح بإمكاننا الآن أن نتراجع قليلاً في أسواق معينة والتدخل فقط حيثما يكون ذلك ضرورياً، حيث أننا على ثقة الآن بأن الاتصالات تعزز حياة الساكنين فضلاً عن الشركات، وبأنها تحقق النمو الاقتصادي والتطور نحو تحقيق أهداف الرؤية الاقتصادية للبحرين لعام ٢٠٣٠.

إننا بالتأكيد لا يمكننا أن نشعر بالرضى التام، نظراً لأن أقسام أخرى من السوق يتوجب عليها أن تمضي بعض الوقت قبل أن تحقق تلك المتطلبات بشكل كامل. ونحن بحاجة إلى الاستمرار في تشجيع المنافسة واتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان قدرة المشغلين المهيمنين على السوق على المنافسة بصورة عادلة وبدون شروط تمييزية.

في عام ٢٠١٠ حققنا الكثير، وهو ما يعكسه هذا التقرير لكننا جميعاً في هيئة تنظيم الاتصالات نتطلع إلى إنجاز المزيد خلال عام ٢٠١١.



د. محمد أحمد العامر  
رئيس مجلس الإدارة والقائم بأعمال المدير العام

كما كشف استبيان أجري في بعض المدارس عن نقص يبعث على القلق في معرفة كيفية المحافظة على هوية الشخص الذي يدخل على الإنترنت وتفاصيل بياناته الشخصية بصورة مأمونة، وكيفية حماية الشباب من الأشخاص الضارين المحتملين على الإنترنت. ومع وجود شبكات التواصل الاجتماعي وقنوات الاتصال الأخرى مفتوحة على مدار الساعة، أصبح من الصعب الاحتفاظ بالقيود التقليدية التي تحدد حدود القبول الاجتماعي والسلوك المعقول. وأصبح لدينا اليوم برنامج لتثقيف المستهلك وإجراءات للأمن جاهزة للتطبيق. ومن خلال هذه المسألة، سوف نحرص على نشر الوعي تحت شعار حملة البحرين «إنترنت آمن».

وعلى ضوء هذا النشاط، ثبت لنا أن السلامة على الإنترنت هي الخيار الواضح للمرحلة الثانية من المبادرة الجديدة الأخرى للهيئة التي تهدف إلى إشراك الشباب. وقد تمثل ذلك في المسابقة الفنية السنوية للهيئة التي تم تنظيم أول مسابقة منها في نهاية عام ٢٠٠٩ تحت شعار «الاتصالات في حياتنا اليومية». وكانت المشاركات عبارة عن رسومات أو سيراميك أو نحت. وقد اجتذبت هذه المسابقة اهتماماً واسعاً حيث شارك فيها أكثر من ٢٧٠ متسابقاً. وفي شهر مايو، قمت بتوزيع الجوائز على بعض الشباب الموهوبين الذين تعلموا من خلال ذلك الكثير عن إمكانيات الاتصالات في يومنا هذا، سواء أكانت فيما يتعلق بتوثيق أو أواصر العلاقات بين الناس أو التنمية الاجتماعية أو المساهمة في المحافظة على البيئة أو العديد من مظاهر الحياة العصرية.

في عام ٢٠١٠، حصلت الهيئة على بعض الجوائز منها «جائزة أفضل هيئة تنظيم بمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا» وذلك للمرة الثانية على التوالي. وأعقب ذلك «جائزة أفضل هيئة تنظيم متقدمة لعام ٢٠٠٩» في جنوب أفريقيا والشرق الأوسط وشمال أفريقيا.

وقد حظيت المملكة على تقدير في تقرير جاهزية الحكومة الالكترونية الصادر من الأمم المتحدة على أنها تمتلك أفضل مؤشر للبنية التحتية للاتصالات في المنطقة، والآن تأتي المملكة في المرتبة التاسعة عشرة في التصنيف العالمي، مسجلة بذلك تطوراً هائلاً عن

عام من الإنجازات – من المؤتمرات  
والاتفاقيات الإقليمية إلى تسجيل  
المشاركين



إنجازات الهيئة في عام

٢٠١٠

## يناير

- قدمت الهيئة إطاراً جديداً يعتمد على المنافسة بغرض تنظيم تعرفه التجزئة ونشرة إرشادات المنافسة.
- وافقت الهيئة على الاستغناء عن خدمة الإنترنت عبر الاتصال الهاتفي (dial-up).
- بدء التجربة الميدانية لخدمة تفكيك الدوائر المحلية.
- حصلت مملكة البحرين على أعلى مؤشر للبنية التحتية للاتصالات في منطقة الشرق الأوسط، وهذا معيار النفاذ ضمن مستخدمي الهواتف الثابتة والمتحركة وأجهزة الحاسوب الشخصية وخدمات الإنترنت والتلفزيون.
- تشاورت الهيئة حول المسائل المتعلقة بالطيف الترددي.

## مارس

- طرحت الهيئة دراسة حول الأخطار المحتملة لاستخدام الإنترنت.
- تشاورت الهيئة حول المواصفات الخاصة بنقل الأرقام.
- شاركت الهيئة في المؤتمر الدولي للاتصالات الراديوية بشأن الصحة والبيئة.
- افتتح معالي الشيخ أحمد بن عطية الله آل خليفة مكاتب الهيئة الجديدة بمنطقة السيف رسمياً.
- دشنت شركة فيفا، المشغل الثالث لخدمات الهاتف النقال خدماتها.
- نشرت الهيئة تقريرها حول مؤشرات السوق التي وضحت نمواً في عدد المشتركين في خدمات الهواتف المتحركة والبرودباند.
- تشاورت الهيئة حول خطة عملها للثلاث سنوات القادمة.

## فبراير

- حددت الهيئة كل من بتلكوزين كشركتان مهممتان في تقديم خدمة التوصيل النهائي للاتصالات المتنقلة إلى المشغلين الآخرين.

## أبريل

- تستضيف الهيئة مؤتمر توفير شبكات برودباند واسعة الانتشار بدعم من الاتحاد الدولي للاتصالات ومجلس الاتصالات لجنوب آسيا، الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.
- نشرت الهيئة التقرير الرابع حول مستويات الإشارة الراديوية المنبعثة من أبراج الاتصالات، والذي أوضح بأن مستويات الإشارة أقل بكثير من مستويات السلامة المعترف بها دولياً.
- أعلنت الهيئة عن نجاح التجارب لخدمة تفكيك الدوائر المحلية لبتلكو، وقد قام المشغلون المرخص لهم بإجراء هذه التجارب.
- قامت الهيئة بترقية السيد أحمد الدوسري مديراً لإدارة تقنيات الاتصالات والمعلومات.
- نظمت الهيئة مؤتمري تخصص أممور السلامة على الإنترنت وشبكات التواصل الاجتماعي وغيرها من خدمات الإنترنت الأخرى بالتعاون مع جمعية السلامة على

- شاركت الهيئة في المؤتمر السنوي السابع للشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات وذلك برئاسة هيئة تنظيم الاتصالات السودانية.
- الانترنت (FOSI) وقد وقع جميع مشغلي الإنترنت في المملكة مذكرة تفاهم.

### مايو

- أعلنت الهيئة عن الفائزين في مسابقة الفن الأولى (٢٠٠٩-٢٠١٠) والتي نظمت تحت شعار الاتصالات في الحياة اليومية.
- شاركت الهيئة في قمة البرودباند العالمية في دبي.
- أصدرت الهيئة تقرير الإشارات الراديوية المنبعثة من أبراج الاتصالات والذي يوضح بأن مستوياتها مازالت أدنى من الحدود المسموح بها دولياً بكثير.
- نشرت الهيئة نموذج اتفاقية للمشاركة في مرافق شبكات الاتصالات اللاسلكية.
- نشرت الهيئة تقريرها ربع السنوي الأول بشأن جودة خدمات البرودباند حسب تجربة المستهلكين.
- أصدرت الهيئة أمراً طارئاً إلى بتلكو بخصوص تعرفه التجزئة التي تطبقها على المكالمات الدولية إلى الهند وبنغلادش.
- شاركت الهيئة في مؤتمر حول شبكات الكابلات البحرية في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا لعام ٢٠١٠ الذي انعقد في دبي.
- حضرت الهيئة مبادرة السلامة على الإنترنت وتدشين البوابة الإلكترونية لأمن الإنترنت: [www.amanak.org](http://www.amanak.org).

### يوليو

- تصدر الهيئة أمراً طارئاً إلى بتلكو بشأن طرح تعرفات لخدمات برودباند بالتجزئة والجملة لم تحصل على موافقة الهيئة.
- نشرت الهيئة طلباً للمعلومات من قبل جامعة الدول العربية للنطاقين «عرب» و«arab».
- بحثت المجموعتان اللتان تمثلان مصالح المستهلكين المحليين وهما المجموعة الاستشارية للمستهلكين الأفراد وجمعية مستخدمي خدمات الاتصالات من القطاع التجاري بعض المسائل مع المشغلين المرخص لهم.
- قدم وزراء الاتصالات بدول مجلس التعاون الخليجي توصية لوضع سقف لتعرفة التجوال الدولي بدول مجلس التعاون الخليجي.
- وضعت الهيئة شروط وأحكام الدخول المباشر إلى محطة كابل (FLAG) البحري الارضية الكائنة في مبنى بتلكو.

### يونيو

- أصدرت الهيئة دراستها الثانية حول بيئة الانترنت في البحرين.
- حثت الهيئة مشغلي الهواتف المتنقلة على تسجيل بيانات المشتركين في خدمة الهواتف المتنقلة مدفوعة الأجر بصورة صحيحة، كما شجعت المشتركين في الخدمة ذاتها على تسجيل معلوماتهم وذلك لحمايتهم.
- بحثت المجموعتان اللتان تمثلان مصالح المستهلكين المحليين وهما المجموعة الاستشارية للمستهلكين الأفراد وجمعية مستخدمي خدمات الاتصالات من القطاع التجاري بعض المسائل مع المشغلين المرخص لهم.
- قدم وزراء الاتصالات بدول مجلس التعاون الخليجي توصية لوضع سقف لتعرفة التجوال الدولي بدول مجلس التعاون الخليجي.

### أغسطس

- نشرت الهيئة الدراسة المستقلة حول مقارنة أسعار خدمات الاتصالات في الدول العربية.

### نوفمبر

- أصدرت الهيئة مسودة أمر تحدد الشروط والأحكام للمشغلين الآخرين المرخص لهم لاستخدام الدوائر المحلية لبتلكو.
- دشنت الهيئة مسابقة الفن السنوية الثانية للعام الدراسي ٢٠١٠-٢٠١١ حول السلامة على الإنترنت.
- نشرت الهيئة تقريرها السنوي الثاني بشأن جودة خدمات البرودباند حسب تجربة المستهلكين.
- وضحت الهيئة موقفها بخصوص شركة فايبر نتوركس (Viper Networks).

### سبتمبر

- تشاورت الهيئة بشأن تنظيم إرسال الرسائل النصية التجارية بالجملة وقواعد الممارسة الخاصة بها.
- أمرت الهيئة جميع مزودي خدمات الإنترنت بحجب الخدمات الصوتية غير القانونية بحلول ٣ أكتوبر.
- أصدرت الهيئة مسودة أمر إلى بتلكو تضع الشروط والأحكام لخدمات الجملة والربط البيني.

### ديسمبر

- حصلت الهيئة على جائزة أفضل هيئة تنظيم اتصالات في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا للسنة الثانية على التوالي.
- اجتمعت الهيئة مع المشغلين المرخص لهم لمراجعة نشاطات قطاع الاتصالات.
- أصدرت الهيئة تقرير مؤشرات وإحصائيات السوق الذي يوضح اتجاهات السوق.

### أكتوبر

- نشرت الهيئة أول نتائج مراجعة الوضع بشأن السلامة على الانترنت تحت عنوان «خارطة الطريق للمستقبل»، إلى جانب الاستراتيجية الوطنية للسلامة الإلكترونية.
- شاركت الهيئة في مؤتمر قانون الاتصالات والتنظيم في دبي.
- نشرت الهيئة المواصفات الفنية النهائية لتطبيق خدمة نقل الأرقام المتقلة والثابتة.



## العمل من أجل المستهلك

كان أهم موضوعين لنشاطات الهيئة للمستهلكين خلال عام ٢٠١٠ هما تحسين مستويات السلامة على الإنترنت وزيادة المعرفة.

بالنسبة للسلامة على الإنترنت، حملت الهيئة لواء الريادة في المنطقة في إلقاء الضوء على المخاطر الناجمة عن الاستخدام السيء للإنترنت فضلاً عن مزايا الاستخدام الجيد له.

وتظل قوة برنامج مراقبة مستوى الإشارات الصادرة عن أبراج الاتصالات عنصراً هاماً في خطة العمل وسوف يستمر في توفير الراحة للمستخدمين النهائيين. واستمرت أعمال المراقبة التي جرت خلال عام ٢٠١٠ في توضيح أن مستوى الإشارات الراديوية التي رصدت في كل أنحاء المملكة أقل بكثير من مستويات السلامة الموصى بها دولياً.

استطاعت الهيئة أن تحقق تطوراً جيداً في نشر المزيد من المعلومات بشأن جودة خدمات الاتصالات التي يتوقعها المستهلكون. ففي سوق تحترم فيها المنافسة بصورة مطردة يصبح المستهلكون المطلعون ليسوا على دراية أفضل بتشكيلة الخدمات المتوفرة فحسب، بل أيضاً قادرين على اتخاذ القرارات الصحيحة في اختيار احتياجاتهم الفردية. وهذه الخيارات مستمرة في التنامي وخاصة بعد تعزيزها بإدخال المشغل الثالث للهواتف المتنقلة (شركة فيفا) في شهر مارس.

من جانب آخر، استمرت المجموعة الاستشارية للمستهلكين التي تمثل الزبائن من القطاع السكني في العمل مع الهيئة خلال السنة.

وفي مبادرة جديدة من جانبها لجذب انتباه المستهلكين الشباب بخصوص التنوع الموجود في مجال الاتصالات الحديثة والمسائل الناتجة عنه، نظمت الهيئة أول مسابقة فنية سنوية وتبعته بمسابقة ثانية. وكان من شأن ذلك أن ازدادت شهرة الهيئة والدور الذي تلعبه بمملكة البحرين.

### المجموعتان الاستشاريتان

هناك مجموعتان استشاريتان مستقلتان، هما المجموعة الاستشارية للمستهلكين الأفراد، وجمعية مستخدمي خدمات الاتصالات من القطاع التجاري تمثلان مصالح مستخدمي

خدمات الاتصالات في مملكة البحرين من الأفراد من القطاع السكني والشركات على التوالي. وكلتا هاتين المجموعتين تساهمان في تطوير أعمال الهيئة، ويشمل ذلك الاستجابة لمبادرات التشاور والتعبير عن آراء مستخدميهم وتقديم الملاحظات على النشاطات والقرارات التنظيمية واتخاذ المبادرات.

في يوليو ٢٠١٠، قامت الهيئة بالعمل على تسهيل افتتاح جمعية مستخدمي خدمات الاتصالات من القطاع التجاري. وهذه الجمعية هي نموذج من النماذج التي نجحت بشكل جيد ضمن الدول الأخرى في منح الشركات صوتاً تقديراً بنياً.

في شهر يونيو، استضافت الهيئة اجتماعاً بين ممثلي المجموعتين ومشغلي الاتصالات المرخص لهم، وكان ذلك هو الاجتماع السنوي الثالث الذي كان الهدف منه تسهيل المناقشة المباشرة حول المواضيع ذات الاهتمام بالنسبة للمستهلكين. ومن بين المواضيع التي نوقشت هذه السنة أخلاقيات التسويق والدعم ما بعد البيع والتعرفات ورسوم التجوال الدولي وخدمات الزبائن ومواضيع تتعلق بالإنترنت، شملت التغطية والسرعة والرسوم.

قامت المجموعة الاستشارية للمستهلكين الأفراد بإجراء استبيان شمل ٧٠٠ مستهلك، يغطي فئات عمرية ومستويات ذات دخل مختلف وخلفيات تعليمية مختلفة. وكشف الاستبيان عن وجود نقص في الوعي بالحقوق القانونية ودور الهيئة. ولهذا السبب، قام أعضاء هذه الجمعية بدعم من موظفين من الهيئة بتنظيم زيارات توعوية في مختلف أنحاء المملكة، شملت المراكز الاجتماعية التابعة لوزارة التنمية الاجتماعية. كما قدمت المجموعة اقتراحاً ودراسة لإنشاء مركز اتصالات بالفيديو لمساعدة المستخدمين من فاقد السمع وأجرت بعض الأبحاث كدليل



الشيخة هيا تتحدث خلال اجتماع مع المشغلين المعتمدين

التواصل الاجتماعي، مع اتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية أنفسهم والمستخدمين من الشباب. ويقوم العديد من الناس بالدخول إلى الإنترنت من خلال أجهزة الكمبيوتر أو الهواتف المتحركة وينضمون إلى شبكات التواصل الاجتماعي وشراء البضائع والخدمات والدخول إلى حساباتهم المصرفية واستخدام تشكيلة من التسهيلات الأخرى.

وفي نهاية شهر أبريل، نظمت الهيئة مؤتمراً لمدة يومين بعنوان «حملة البحرين للسلامة على الإنترنت» بالتعاون مع جمعية سلامة العائلة عبر الإنترنت (FOSI). وحضر المؤتمر أكثر من ٢٥٠ مندوباً يمثلون صانعي السياسات والمختصين والمستشارين في مجال الاتصالات من ما لا يقل عن عشر دول. وخلال المؤتمر، الذي يعتبر الأول من نوعه في المنطقة، قام حوالي ٤٠ من الخبراء المعترف بهم دولياً بالمشاركة بخبرتهم ومعرفتهم مع وفود المؤتمر. وكان الهدف من المؤتمر هو التوصل إلى اتفاق وطني حول كيفية حل هذه المواضيع وخاصة حماية الأطفال من الأشخاص السيئين ونشر الوعي حول حاجة الناس إلى حماية هوياتهم

على أفضل الطرق الممكنة، وسوف تقوم المجموعة بمتابعة هذا الموضوع مع الجهات المختصة.

وضمن الهيئة قامت بتمثيل المستهلكين الشيخة هيا بنت راشد آل خليفة، رئيس المجموعة الاستشارية للمستهلكين والسيد أحمد بن هندي، رئيس اللجنة التأسيسية لجمعية مستخدمي خدمات الاتصالات من القطاع التجاري. كما حضر ممثلون عن المشغلين المرخص لهم التالية أسماؤهم: بتلكو، اتصالاتكوم، كلام تيليكوم، كولاكوم للاتصالات، لايت سبيد للاتصالات، مينا تيليكوم، نيوتل للاتصالات وزين.

### السلامة على الإنترنت

مع انتشار الخدمات عبر الإنترنت والمتوفرة حالياً للزبائن، وضعت الهيئة برنامجاً رائداً يتضمن عدداً من الأنشطة لضمان دراية المستخدمين بالأخطار المصاحبة لبيئة الإنترنت، مما يجعلهم يستفيدون من المزايا الهائلة من زيادة الربط ويستمتعون بشبكات

- ومعلوماتهم الشخصية والمالية. وكان المؤتمر قد تم تنظيمه تحت شعار «انترنت آمن».
- ٥- التنسيق مع الهيئة حول أية مخاطر يتم اكتشافها مستقبلاً.
- ٦- العمل مع الهيئة لتطوير وتطبيق أفضل الممارسات العالمية لسلامة الطفل على الإنترنت.
- ٧- الاجتماع مرتين في السنة لمناقشة المبادرات والمشاركة في أفضل الممارسات.
- في شهر أكتوبر، نشرت الهيئة دراسة مدعومة بأدلة نوعية تتحقق فيها من التجارب ومستوى الوعي بالسلامة في استخدام الإنترنت والخدمات الرقمية الأخرى. وهذه المراجعة حول «وضع مملكة البحرين بالنسبة لسلامة على الإنترنت» قد تم البدء بها في شهر يناير وركزت على الفئات العمرية من ٧ إلى ١٨ سنة والبالغين من مدارس القطاعين الخاص والعام. وقاد هذه الدراسة البرفيسورة جوليا دافيدسون (جامعة كنجستون) والدكتورة إلينا مارتيلوزو (جامعة ميلدسكس) بالمملكة المتحدة.
- وقد تم نشر نتائج المراجعة في شهر أكتوبر والتي كشفت عن بعض النتائج غير المطمئنة وهي:
- ١- يجب على مزودي خدمات الإنترنت الاتصال ببعضهم البعض حينما يكتشف أي طرف موقفاً أو ممارسة على الإنترنت قد تحمل مخاطر محتملة للمستخدمين.
- ٢- التنسيق مع الجهات الحكومية ومساعدتها في التحريات القانونية ومقاضاة أولئك الذين يرتكبون جرائم ضد الأطفال عبر الإنترنت.
- ٣- تقديم المواد التعليمية بصورة منتظمة إلى المشتركين بخصوص سلامة الأطفال على الإنترنت.
- ٤- التوصية بمعايير السلامة للمشاركين للحصول على الدعم في تعزيز أمنهم عند استخدامهم لخدمات الإنترنت وتوظيف معايير وقائية فعالة.



حفل توقيع مذكرة التفاهم على مؤتمر السلامة على الإنترنت

وأُسفرت هذه النتائج عن سلسلة من التوصيات كما يلي:

• يجب تطبيق الإطار التشريعي المقترح لحماية الأطفال وكما يجب بالمقابل تطبيق التشريع الخاص بجرائم الإنترنت.

• يجب تدريب ضباط الشرطة والمسؤولين في النيابة لضمان تطبيق التشريع الجديد بصورة فعالة.

• يجب على مزودي خدمات الإنترنت والهيئة أن يلعبوا دوراً نشطاً في تقديم المشورة للمستخدمين البالغين.

• يجب تطوير برنامج شامل للتدريب حول السلامة على الإنترنت لكل من المدارس الخاصة والحكومية. ويجب التشاور مع الشباب بخصوص الطريقة الفعالة لتصميم وتقديم البرنامج.

• يجب وضع منهج خاص عن السلامة الإلكترونية في المدارس لضمان تقديم هذا البرنامج بصورة دورية. ويجب على المدارس والمؤسسات الرسمية الأخرى أن تعمل مع الآباء لزيادة وعيهم بشأن سلوك الشباب على الإنترنت.

• يجب تنظيم حملة إعلامية تقدم نصائح بشأن السلامة على الإنترنت إلى أوسع شريحة من المستهلكين.

وبناءً على التوصيات المنبثقة عن الدراسة وعن المؤتمر الذي انعقد في شهر أبريل، قامت الهيئة بوضع استراتيجية وطنية للسلامة الإلكترونية. وقد قام معالي الشيخ أحمد بن عطية الله آل خليفة، الذي كان آنذاك وزيراً لشؤون مجلس الوزراء والوزير المعني بقطاع الاتصالات، برعاية المؤتمر وأعلن عن المبادرات الرئيسية المشمولة في تلك الاستراتيجية في شهر أكتوبر. وبمقتضى تلك الاستراتيجية، سوف يتاح لكل شخص بالمملكة فرصة الحصول على تدريب تفاعلي بخصوص السلامة على الإنترنت، والذي سوف يقدم المشورة حول كيفية البقاء في وضع آمن وتفاذي المشاكل عند استخدام الإنترنت وحماية أفراد

• اتضح بأن مستويات الوعي بالمواضيع المتعلقة بأمن الإنترنت منخفضة بين الكبار، وكانت خبرتهم في الاستخدام الآمن للإنترنت سلبية في الغالب ولم يكن لديهم مصدر معتمد يقدم لهم المشورة بخصوص الاستخدام الآمن للإنترنت.

• تحمل عدد كبير من الشباب المخاطر في مواقع شبكات التواصل الاجتماعي نتيجة لعدم جعل معلوماتهم الشخصية سرية ومشاركتهم بمعلوماتهم الشخصية مع الغرباء. وكانت الفئة العمرية (١٤-١٨ سنة) هي التي تحملت المخاطر بشكل أكبر.

• حوالي نصف الشباب (٤٣%) تقابلوا مع الغرباء شخصياً وكان الميل أكبر في هذا الخصوص بين الأطفال من المدارس الحكومية.

• وجد كل من الشباب والمدرسين بأن الخداع والتلاعب على الإنترنت يعتبر مشكلة قد تصل إلى حد التحرش، فيما شعر المدرسون بأن ليس لديهم مهارات في استخدام الكمبيوتر لمواجهة ذلك، بينما لم يحصل غالبية الأطفال على تدريب بشأن السلامة على الإنترنت.

• باستثناء التشريع المبدئي حول المعاملات الإلكترونية، لا يوجد هناك أي إطار قانوني لحماية المستهلكين من الشباب من إساءة معاملتهم والمستهلكين من البالغين من الجرائم عبر الإنترنت.

• إن التوجه المتزايد لدى المراهقات للتفاعل مع أقرانهم من الذكور عبر الإنترنت قد أدى في بعض الحالات إلى ردود أفعال مفرطة من جانب الآباء وفي بعض الأحيان إلى محاولات للانتحار.

• إن الآباء الأكثر فقراً والأقل تعليماً كانت لديهم معرفة أقل بكثير باستخدام الكمبيوتر والمواضيع الخاصة بالسلامة على الإنترنت.

## خدمات الرسائل النصية القصيرة (SMS) المرسلة بالجملة

من ضمن الخطوات الأخرى التي قامت بها الهيئة هي حماية المستهلكين من الإزعاج التي تسببه أحياناً خدمات الرسائل النصية القصيرة المرسلة بالجملة. وبعد المشاورات التي جرت من قبل، اتضح بأن المستهلكين غير راضين من استلامهم للرسائل النصية القصيرة غير المرغوب فيها من خلال خدمات الرسائل النصية القصيرة المرسلة بالجملة لأن ذلك يعتبر اعتداءً على خصوصيتهم وإساءة لاستخدام المعلومات الشخصية. وفي شهر سبتمبر، قامت الهيئة بإجراء استشارة حول تنظيم هذه الخدمة والتي شملت إعداد مسودة لقواعد الممارسة.

وتقدم المعايير المقترحة وسائل واقية لتطبيقها من قبل المشغلين المرخص لهم ومرسلي الرسائل النصية بالجملة. وبموجب ذلك، تعهد الموقعون على قواعد الممارسة للقيام بما يلي بخصوص تلك الرسائل غير المرغوب فيها:

- تقيد فترة إرسال الرسائل النصية القصيرة غير المرغوب فيها بين الساعة ٩:٠٠ و ٢٠:٠٠ بتوقيت مملكة البحرين، والحد الأقصى للعدد (اثنان في اليوم).
- طلب ذكر مصدر الرسالة؛ رقم الهاتف أو البريد الإلكتروني كحد أدنى.
- توفير المشغل المرخص له لطريقة واضحة وبسيطة وبدون مقابل لتفادي استلام تلك الرسائل، ويشمل ذلك، حيثما أمكن، الرسائل غير المرغوب فيها المرسلة من خارج المملكة.
- تحديد الرسالة لأي تكلفة مصاحبة للرد باستثناء تكلفة الشبكة العادية.
- إرسال الرسائل فقط إلى المستخدمين والمشاركين الذين وافقوا صراحةً على استلام الرسائل التجارية أو المواد التسويقية الأخرى.

العائلة. وكل برنامج تدريبي يشتمل على نظام للوقاية من الفيروسات يمكن تركيبه لمزيد من الأمن الفني للأنظمة الشخصية.

كما خطت الحكومة بصورة جدية لتشكيل مجموعة عمل حول سلامة الأطفال على الإنترنت لضمان تطبيق التوصيات المنبثقة عن الدراسة بسرعة.

## مستويات الإشارات الصادرة عن الهوائيات اللاسلكية

في أعقاب القلق الذي انتشر في عام ٢٠٠٩ عن التأثيرات الصحية السلبية المزعومة بشأن مستوى الإشارات الراديوية الناجمة عن الاتصالات اللاسلكية والقلق المستمر لدى الجمهور عن المخاطر المحتملة المصاحبة لتلك الإشارات، استمرت الهيئة في جهودها في عملية الرصد وإصدار تقرير ربع سنوي بخصوص مستويات الإشارات المنبعثة من الهوائيات المستخدمة في جميع وسائل الاتصالات اللاسلكية.

ظلت تلك الإشارات طوال السنة أقل بكثير من المستوى الموضح في الإرشادات الدولية والمعتمدة من منظمة الصحة العالمية، والتي تبنتها البحرين من خلال الهيئة العامة لحماية الثروة البحرية والبيئة والحياة الفطرية بموجب القرار الوزاري رقم ٤ لعام ٢٠٠٩.

قامت الهيئة خلال السنتين الماضيتين بعمليات قياس لأكثر من ٩٠ موقعا في أنحاء البحرين وكان أعلى معدل انبعاث إجمالي لأي موقع حوالي ٠,١ في المائة من مستوى السلامة المنصوص عليه في المعيار الدولي. وقد نشرت الهيئة في هذا الخصوص ثمانية تقارير لغاية عام ٢٠١٠، حيث أوضحت جميعها بأن المشغلين المرخص لهم ملتزمون بأفضل المعايير من حيث الانبعاثات. وسوف تواصل الهيئة عملية مراقبة مستويات الإشارات.

وقد طلبت الهيئة أن تصلها الردود خلال فترة لا تتجاوز شهر أكتوبر.

### شبكة المشغل الثالث للهاتف المتنقل

تعززت خيارات المستهلكين واشتدت المنافسة بعد قيام المشغل الثالث للهاتف المتنقل في البحرين وهي شركة فيفا بتدشين خدمات الصوت والبيانات خلال شهر مارس. وأصبح المشغل الجديد منافساً لبتكو وزين واستطاعت فيفا أن تحقق حصة سوقية جيدة بنهاية السنة.

### تسجيل بيانات المشتركين في

### خدمات الهواتف المتنقلة مدفوعة الأجر

أصبح موضوع عدد مستخدمي الهواتف المتنقلة مدفوعة الأجر غير المسجلين مرة أخرى من المواضيع المثارة والهامة في عام ٢٠١٠ حيث أن أكثر من ٨٠ في المائة من زبائن الهواتف المتنقلة في البحرين هم من مستخدمي الهواتف المتنقلة مدفوعة الأجر. وقد اشتكى عدد من المشتركين بأنهم استلموا مكالمات مزعجة وغير لائقة من أرقام هواتف متنقلة مجهولة. ولذلك يتطلب من المشتركين أن يبادروا بالتسجيل بموجب اللائحة التنظيمية الصادرة عن الهيئة في عام ٢٠٠٨ للحيلولة دون حدوث هذه الممارسات غير القانونية من مستخدمي مجهولين وحماية سلامة الجمهور.

وفي هذا الخصوص، قامت الهيئة بالاتصال بمشغلي الهواتف المتنقلة الثلاثة خلال شهر أغسطس لحثهم على القيام بتسجيل واستكمال البيانات الشخصية للمشاركين في خدمة الهواتف المتنقلة مدفوعة الأجر بصورة صحيحة. وقد استجاب المشغلون بشكل سريع وأصدروا بياناً مشتركاً مع الهيئة يشجعون فيه مشتركهم على التسجيل خلال فترة لا تتجاوز منتصف ليلة ٣١ أغسطس أو مواجهة خطر قطع الخدمة عنهم. وقد قاموا بتكرار

إرسال هذه الرسالة إلى جميع المشتركين غير المسجلين أو غير المسجلين بصورة صحيحة في خدمة الهواتف المتنقلة مدفوعة الأجر وذلك عن طريق الرسائل الصوتية والرسائل النصية ووسائل الإعلام.

### إمكانية نقل الأرقام

حققت الهيئة تطوراً من حيث المواصفات الفنية التي تسمح بإمكانية نقل الأرقام، وهي الميزة التي تتيح للمستهلكين الفرصة للاحتفاظ بأرقام هواتفهم المتنقلة أو الثابتة عند تغيير مزود الخدمة. وفي الوقت الحاضر، فإن حاجة المشتركين إلى تغيير أرقامهم عند قيامهم بتغيير مزود الخدمة تؤدي إلى زيادة تكلفة الانتقال، ويمكن أن تشكل عائقاً كبيراً أمام المنافسة الفعالة حيث أن الناس لا يرغبون في تغيير أرقامهم. وهذه التطورات موضحة تحت بند «التنظيم في سوق تنافسية».

### جودة الخدمة

كانت عملية جمع وتقديم تقارير بشأن معايير الأداء أمراً إلزامياً لجميع المشغلين المرخص لهم منذ عام ٢٠٠٨، وهذا يتيح للهيئة الفرصة لكي تقوم بشكل مباشر بمقارنة الخدمات المقدمة من قبل مشغلين مختلفين، الأمر الذي يشجع المشغلين على تحسين نوعية خدماتهم.

إن الحاجة إلى توفير خدمات البرودباند للمستهلكين بجودة عالية وأسعار في متناول الجميع هي من الأولويات التي نصت عليها الرؤية الاقتصادية لعام ٢٠٣٠ والاستراتيجية الاقتصادية الوطنية ٢٠٠٩-٢٠١٤. وفي شهر يونيو، بدأت الهيئة بنشر تقارير ربع سنوية حول جودة خدمات البرودباند. وقد تم جمع البيانات بصورة مستقلة من خلال منصة معتمدة تم تصميمها وتنفيذها من قبل مؤسسة إبيتيرو ليمتد (Epitiro Ltd) وذلك في أعقاب عملية شراء في عام ٢٠٠٩. وقد تم نشر التقرير الثاني في شهر نوفمبر. يمكن الاطلاع على هذه التقارير على الموقع الإلكتروني للهيئة

<http://www.tra.org.bh>



التحقق من جودة الخدمات المتنقلة

تتوقع نشر تقرير التدقيق خلال الربع الثاني من عام ٢٠١١.

بموازاة تدقيق نوعية وجودة خدمة الهواتف المتنقلة، قامت الهيئة بتدقيق مستوى تغطية الشبكات لجميع مشغلي الهواتف المتنقلة الثلاثة وهم بتلكو وفيفا وزين. وحسب التزاماتهم بمقتضى ترخيص الهواتف المتنقلة، يجب على مشغلي الهواتف المتنقلة تغطية ٩٥ في المائة أو أكثر من سكان البحرين. ويجب أن تتوفر نتائج تدقيق مستوى تغطية الشبكة خلال الربع الثاني من عام ٢٠١١.

### مقارنة أسعار التجزئة

قامت الهيئة، نيابةً عن الشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات (AREGNET)، وللسنة الثالثة على التوالي بإجراء مقارنة شاملة لأسعار التجزئة الرئيسية للدول العربية. وقد قامت دراسة المقارنة التي أجرتها مؤسسة مستقلة وهي تيلجين (Teligen) بمقارنة سلال من الخدمات للزبائن من الأفراد والقطاع التجاري من ذوي

وقد انبثق عن النتائج مقياساً لمعايير متعددة، ويشمل ذلك متابعة عملية وسرعة التحميل والتنزيل المحققة من قبل مزودي الخدمات حسب تجربة الزبائن. وفي هذا الخصوص، تم ربط تسعة من مزودي خدمات الإنترنت بالمنصة، حيث تم تطبيق المقياس بصورة منتظمة. وأظهر كلا التقريرين في عام ٢٠١٠ بأن خدمات البرودباند قد حققت في المتوسط ٨٢ في المائة من السرعات المعلن عنها.

في يونيو طلبت الهيئة تقديم عروض لعملية تدقيق مدتها سنتان بشأن جودة خدمة الهواتف المتنقلة. وقد أسند العقد إلى شركة دايركتيك (Directique) وغطى نطاق التدقيق كلا من خدمة البيانات للهواتف المتنقلة والخدمات الصوتية للهواتف المتنقلة، حيث أجرت أول تدقيق خلال شهر نوفمبر ٢٠١٠ حيث طبقت المقاييس في مواقع جغرافية متعددة مثل العربات المتحركة، داخل المباني، شوارع المدينة، المجمعات التجارية وغيرها. وأجريت جميع الاختبارات خلال الفترة النهارية منها ٥٠ في المائة خلال أوقات الذروة. وبعد تحليل النتائج مع مشغلي الهواتف المتنقلة، فإن الهيئة

الاستخدامات المختلفة: المنخفضة والمتوسطة والمرتفعة ومقارنتها بالنتائج الخاصة بدول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD). وقد شملت هذه الدراسة الخدمات الصوتية الثابتة والمتحركة والبرودباند وخدمات الخطوط المؤجرة.

وقد كانت النتائج على النحو التالي:

#### بالنسبة لتعرفة الخدمات الصوتية الثابتة:

- اتضح أن الأسعار المطبقة في المنطقة هي أعلى من مثيلاتها في دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية مع بعض الاستثناءات وهناك اختلاف كبير في الأسعار.
- كانت الأسعار المطبقة في البحرين متوافقة جداً مع مثيلاتها في الدول العربية وأيضاً مع دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية.

#### بالنسبة لتعرفة خدمات الهواتف المتنقلة:

- كانت التعرفة في معظم الدول العربية أعلى من المعدل بدول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية بنسبة ٨٠-١٠٠ في المائة مع أسعار متشابهة نسبياً.
- كانت أسعار البحرين متوافقة جيداً مع مثيلاتها في المنطقة وفي دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، مما يشير إلى أن المستهلكين يستفيدون جيداً من المنافسة المتزايدة.

#### خدمات الخطوط المؤجرة:

- على الرغم من أن الفجوة بدأت تضيق، كانت التعرفة مرتفعة مقارنة بدول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية.
- حسب المعايير الدولية، لا تزال تعرفه خدمات الخطوط المؤجرة في البحرين غير تنافسية.

#### خدمات البرودباند:

- لا زالت السرعات التي هي أدنى من ٢٥٦ كيلوبيت/ثانية شائعة الاستخدام

في الدول العربية، إلا أنها لم تعد متاحة بصورة عامة في أوروبا. وقد كانت خدمات البرودباند أعلى بمعدل ثلاث مرات عن المعدلات السائدة في أوروبا.

- سجلت أسعار البرودباند في البحرين انخفاضاً بنسبة ٥٠ في المائة عن السنتين الماضيتين، إلا أنه لا تزال هناك فرصة للتحسين. كانت أسعار خدمة البرودباند ذات السرعة المتوسطة (١-٤ ميجابت/ثانية)، التي يزداد الإقبال عليها وبشكل واسع من قبل الشركات، أعلى بمعدل أربع مرات عن المعدل السائد في أوروبا.

وعلى وجه العموم، يمكن مقارنة الأسعار بالملكة بصورة جيدة مع مثيلاتها في المنطقة وفي دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، إلا أن هناك فرص للتحسين بالنسبة لكل من خدمات الخطوط المؤجرة والبرودباند.

### تعرفة خدمة التجوال الدولي

كان موضوع تعرفه التجوال الدولي العالمية المحتسبة عندما يسافر الناس إلى الدول العربية من المسائل المثيرة للقلق لبعض المستهلكين. وكانت الهيئة نشطة ضمن مبادرات مشتركة في المنطقة لحل هذا الموضوع. ففي شهر يونيو اعتمد وزراء الاتصالات بدول مجلس التعاون الخليجي خلال اجتماعهم في الكويت التوصيات الهادفة إلى وضع سقف أقصى لتعرفة التجوال الدولي على الهواتف المتنقلة ضمن دول مجلس التعاون الخليجي: البحرين، الكويت، عمان، قطر، المملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة. وكانت تلك التوصيات قد أعدها فريق عمل بقيادة هيئة تنظيم الاتصالات في البحرين.

واقترحت تلك التوصيات أسلوباً مرحلياً للتنفيذ عبر فترة زمنية تستغرق سنتين، حيث سيؤثر ذلك على المكالمات التي يجريها الزبائن أثناء تجوالهم سواء إلى بلدانهم أو إلى أي دولة خليجية، فضلاً عن المكالمات التي تجرى إليهم. وسوف توفر التوصية المعتمدة

عمريتين ١٢-١٧ و ١٨-٢٣ لتقديم اللوحات أو السيراميك أو المنحوتات، وبذلك أصبح هناك ست فئات من المشاركين في مجموعهم.

بحلول الموعد النهائي لهذه المسابقة في نهاية شهر مارس، استلمت الهيئة أكثر من ٢٧٠ مشاركة، وتم عرض بعض الأعمال المختارة بمؤتمر السلامة على الإنترنت الذي انعقد في شهر أبريل. وبعد ذلك خضعت المشاركات للتحكيم من قبل لجنة تألفت من عدد من الفنانين البحرينيين الرواد، حيث تم الإعلان عن الفائزين في شهر مايو. وبلغت قيمة الجوائز ١٢,٥٠٠ دينار بحريني خصص ربعها للأعمال الخيرية حسب اختيار الفائزين.

تخفيضاً يصل لغاية ٣٨ في المائة في رسوم التجوال التي يدفعها الزبائن حالياً في منطقة الخليج، على أن يتم مراجعة تلك الرسوم سنوياً. وهذه الخطوة تعتبر جيدة بالنسبة للمستهلكين وسوف تدعم الأنشطة التجارية عبر الحدود وتساهم في نمو حركة التجوال.

وسوف ينظر فريق العمل الآن في رسوم التجوال المحتسبة على الرسائل النصية وخدمات البيانات. وسوف يضمن ممثلو الدول أيضاً تطبيق هذه التوصية في جميع دول مجلس التعاون الخليجي، بما في ذلك مملكة البحرين.



حفل إعلان الفائزين في مسابقة الفنون لهيئة تنظيم الاتصالات

كان الهدف من المسابقة هو زيادة اهتمام الجيل الجديد من الشباب باستخدامات وإمكانيات المسائل واسعة النطاق المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات، مع رغبة الهيئة في زيادة الفهم بشأن دورها عن طريق الوصول لشريحة جديدة من الجمهور، واستطاعت الهيئة تحقيق النجاح في كلا هذين المجالين.

### المسابقة الفنية للهيئة

في نهاية عام ٢٠٠٩، قامت الهيئة بتدشين أول مسابقة فنية سنوية حول كيفية استخدام الاتصالات وبشكل أوسع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في حياتنا اليومية. وقد تم تشجيع الطلبة على تجسيد هذه الجوانب مثل ربط الناس معاً وخلق مجتمع متوائم بشكل أفضل وتحسين البيئة. وقد تم تقسيم المشاركين إلى مجموعتين

كما تم تدشين المسابقة الفنية السنوية الثانية خلال شهر نوفمبر حول الموضوع الأبرز في عام ٢٠١٠ وهو السلامة على الإنترنت واستخدام الإنترنت بحذر.

### اسم نطاق الإنترنت

في شهر يونيو، قادت الهيئة مبادرة من جامعة الدول العربية لطلب الحصول على أسماء النطاقات العلوية العامة للإنترنت (.عرب) و(.arab). وكانت الخطوة الأولى هي جمع المعلومات والأفكار بغرض التحكم في النطاقات بصورة فعالة ومبتكرة، حيث قامت بتوزيع دعوات على نطاق واسع على الأفراد والشركات والمؤسسات والجهات الحكومية وجميع المهتمين بالموضوع.

اعتمدت هيئة الإنترنت للأسماء والأرقام المخصصة (ICANN) طريقة معالجة ليناوين الإنترنت (أسماء النطاقات) في شهر أكتوبر ٢٠٠٩ تشتمل على جميع الحروف غير اللاتينية. وكانت اللغة العربية أول لغة يتم تدشينها في شهر مايو ٢٠١٠، فيما كانت مصر والمملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة أول ثلاث دول قادرة على استخدام رمز البلد المحدد لأعلى مستويات النطاقات بحروف غير لاتينية.

إن توفر أسماء النطاقات هذه سوف تؤدي إلى زيادة المحتوى العربي في شبكة الإنترنت وستعمل على تشجيع استخدام الإنترنت بين أولئك الذين يجدون صعوبة في الكتابة اللاتينية.

### وضع الأمور في نصابها

رداً على الإشاعات التي انتشرت بين المستهلكين على أنها أخبار حقيقية، سارعت الهيئة لحل الأمور التالية التي ساء فهمها:

• أصدرت الهيئة بياناً توضح فيه بأنها لم تصدر أية توجيهات إلى المرخص لهم

لإيقاف خدمة الرسائل الفورية في أجهزة البلاك بيري أو الخدمات الأخرى التي تقدمها شركة Research in Motion (RIM).

• أصدرت الهيئة في شهر أكتوبر بياناً أوضحت فيه بأن شركة أورنج تيليكوم ليست مرخصة لتقديم خدمات الهاتف المتنقل في البحرين، وبأن الهيئة لا تنظر في مسألة إصدار ترخيص رابع لخدمات الهواتف المتنقلة في المستقبل القريب.

• في شهر نوفمبر، أوضحت الهيئة الوضع بخصوص شركة فايبر نيتويرك (Viper Network). حيث أن وسائل الإعلام أعلنت بأن الهيئة أصدرت ثلاثة تراخيص إلى هذه الشركة. والحقيقة أن شركة فاستيلكو، وهي شركة مرخص لها منذ عام ٢٠٠٦، قد تقدمت بطلب لتغيير اسمها إلى فايبر ولكن لم يتم استكمال هذه العملية.



## التنظيم في سوق تنافسية

كان عام ٢٠١٠ نقطة تحول بالنسبة لمسيرة الهيئة؛ حيث انتقل التوجه التنظيمي لخدمات معينة كخدمات الهواتف المتنقلة بالتجزئة والمكالمات لوجهات دولية معينة إلى تنظيم شامل للأسواق التنافسية. وفي الوقت الذي يعتبر كل ذلك إنجازات كبيرة في مجال تحرير وتطوير تلك الأسواق، إلا أنها كانت بمثابة تحديات جديدة بالنسبة للهيئة، حيث تطلب منها ذلك رصد السلوك الضار للمنافسة بشكل سريع واتخاذ إجراءات ضده على الفور. وعلى الرغم من الحاجة إلى إزالة العوائق التي تحول دون المنافسة لكي يمكن للمنافسة أن تزدهر، إلا أن ذلك يتطلب الحرص على وجود وسائل وقائية لحماية عملية المنافسة والمستهلكين على حد سواء. ونتيجة لذلك، قامت الهيئة باتخاذ المزيد من الإجراءات التنفيذية أكثر من السنوات السابقة ووضع توجيهات وقواعد للسوق التنافسية.

- تفكيك الدوائر المحلية.
- إمكانية نقل الأرقام.
- خطة توفير الطيف الترددي - استخدام طيف التردد الراديوي.
- توصيل خدمات البرودباند.
- حماية المستهلكين.
- السلامة على الإنترنت.

كما أثارَت الخطة مسألة تطوير القدرات في استمرارية الأعمال ضمن مملكة البحرين، والتي يمكن تحقيقها عن طريق تحديد البنى التحتية الوطنية الهامة والعمل على وضع خطة منسقة لمواجهة الكوارث للبنية التحتية للاتصالات.

كما سوف تستمر الهيئة في تطوير الأدوات القانونية، فضلاً عن البيئة التنظيمية الضرورية لدعم عملية الانتقال الحالية من قطاع اتصالات منفصل إلى قطاع أوسع وهو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع استمرار التقنيات في تطورها. وقد انبثق ذلك في إطار تحقيق أغراض الرؤية الاقتصادية لعام ٢٠٢٠.

### تفكيك الدوائر المحلية

بالنسبة لمعظم المشتركين في الخطوط الثابتة في البحرين، فإن الجزء الأخير من الشبكة بين مبانيهم والبدالة المحلية - المعروفة باسم الدوائر المحلية - تقدمها بتلك. وهذه تتألف في العادة من زوج من الأسلاك النحاسية التي يمكن من خلالها تقديم خدمات البرودباند وخدمات الخطوط الثابتة الأخرى. وفي العادة، يعتبر بناء شبكة مماثلة لها أمراً غير مجدي اقتصادياً وغير عملياً للمنافسين.

ومن أجل تمكين المشغلين الآخرين المرخص لهم من تقديم خدمات البرودباند والخدمات الثابتة البديلة إلى المشتركين، يجب على بتلكو السماح لهم باستخدام الدوائر المحلية التي يطلق عليها خدمات تفكيك الدوائر المحلية. وقد قامت الهيئة في عام ٢٠٠٩ بإصدار أمر تطلب فيه من بتلكو تقديم خدمات تفكيك

مع تدشين خدمات فيفا في شهر مارس، استطاع الزبائن بنهاية السنة أن يستفيدوا من المنافسة القوية التي احتدمت بين مشغلي الهواتف المتحركة الثلاثة. وفي نفس الوقت، حظيت الخدمات الدولية على المزيد من التعزيز بعد تسوية موضوع محطة فلاج (Flag) الأرضية مع وجود فرص لتكيب المزيد من الكابلات الدولية في المستقبل القريب.

ومع ذلك، لم تخضع كافة أجزاء السوق للمنافسة، ولذلك، تطلب الأمر من الهيئة أن تستمر في عملية تنظيم المجالات التي تخضع لهيمنة مشغل واحد أو حتى اثنين في حالة التوصيل النهائي لخدمات الاتصالات المتحركة.

### خطة عمل الهيئة لثلاث سنوات

حددت الهيئة أولوياتها للسنوات الثلاث القادمة لغاية عام ٢٠١٢ في خطة العمل الجديدة التي نشرت للاستشارة العامة خلال شهر مارس. وتعتبر هذه بمثابة الأسس التي تضمن بأن المستهلكين سوف يكون أمامهم الخيار للاستفادة من أحدث تقنيات الاتصالات المتقدمة وبأسعار تنافسية، وذلك عن طريق التطوير المستمر لقطاع الاتصالات لكي يتميز بتنافسية عالية.

وقد اعتمدت الخطة على الإنجازات والتطورات التي تم تحقيقها مقابل الخطة السابقة والمراجعة الاستراتيجية ودراسة أسواق التجزئة في قطاع الاتصالات التي تم نشرها عام ٢٠٠٧. كما أخذت في الاعتبار رؤية البحرين الاقتصادية لعام ٢٠٢٠ والسياسة الوطنية الثانية للاتصالات والرؤية والرسالة المعدلة للهيئة (انظر بداية التقرير). وعند قيامها بإعداد الخطة، حرصت الهيئة على الاجتماع مع أصحاب الشأن في القطاع لكي تعكس الخطة المسائل الهامة بالنسبة لهم وللمستهلكين.

وفيما يلي التطورات التي تحققت في المشاريع التالية الموضحة في الخطة وما جرى بشأنها:

الدوائر المحلية إلى القطاع بشروط عادلة وبدون تمييز.

وخلال الربع الأول من عام ٢٠١٠، بدأ عدد من المشغلين المرخص لهم باختبار خدمات تفكيك الدوائر المحلية لبتلكو في بدالتين تابعتين لها. وقد حققت الاختبارات تطورات جيدة، ولذلك، قامت الهيئة في شهر نوفمبر بإصدار مسودة أمر إلى بتلكو توضح فيه أسعار وشروط وأحكام خدمات تفكيك الدوائر المحلية المقدمة من بتلكو ومنحتها شهراً واحداً للرد.

وتعتبر خدمات تفكيك الدوائر المحلية خطوة أساسية لتعزيز عملية المنافسة في مجال خدمات البرودباند والابتكار في الخدمات المقدمة. ويمكن للمستهلكين الاستفادة من هذه التطورات طوال عام ٢٠١١ وما بعد ذلك.

### إمكانية نقل الأرقام

استطاعت الهيئة أن تحقق تطوراً كبيراً خلال عام ٢٠١٠ فيما يتعلق بموضوع نقل الأرقام، وهي ميزة تسمح للمستهلكين بالاحتفاظ بأرقام هواتفهم عند تغيير مزود الخدمة، نظراً لأن تغيير الرقم قد يكون عائقاً للتحويل من مزود خدمة إلى آخر.

في شهر أبريل، أصدرت الهيئة لائحة تنظيمية تشترط على جميع المشغلين المرخص لهم توفير ميزة نقل الأرقام لجميع مشتركهم وتوضيح كيفية سير العملية. وشمل ذلك حدوداً زمنية للمشغلين للاستجابة لطلبات نقل الأرقام (سوف يتم تقليل وقت الاستجابة إلى الطلبات إلى ٢٤ ساعة بعد فترة سنتين) والقواعد الخاصة باستعادة المشتركين الذين انتقلوا إلى مزودي خدمات آخرين والرسوم المسموح بها. ويُشترط على مشغلي الهواتف المتنقلة، بمقتضى هذه اللائحة، تطبيق خدمة نقل الأرقام خلال ستة أشهر من نشر المواصفات الفنية، وثمانية أشهر بالنسبة لمشغلي الهواتف الثابتة، بما في ذلك مزودي خدمات الواي ماكس WiMAX.

وقد قامت الهيئة بنشر المواصفات الفنية لتطبيق خدمة نقل الأرقام لكل من الهواتف المتنقلة والثابتة في نهاية شهر أكتوبر وذلك في أعقاب عملية استشارة بشأن المواصفات أجريت في بداية السنة. وحددت المواصفات المعايير الفنية الشائعة التي يتوجب إتباعها من قبل المشغلين المرخص لهم. واشتملت المستندات الثلاثة المنشورة على مواصفات عملية نقل الأرقام ومواصفات النظام المركزي ومواصفات تحويل المكالمات واحتساب الرسوم.

وكانت الخطوة التالية أن تقوم الهيئة بالدعوة لتقديم العطاءات لتركيبة النظام المركزي لخدمة نقل الأرقام. وهذا سوف يساهم في تسويق وتبادل الرسائل بين المشغلين المرخص لهم والاحتفاظ بقاعدة بيانات للأرقام المنقولة وقياس أداء المشغلين المرخص لهم في عملية نقل الأرقام.

مما لا شك فيه أن المستهلكين والمشغلين سوف يستفيدون من تطبيق ميزة نقل الأرقام في عام ٢٠١١.

### استخدام طيف التردد الراديوي

في بداية السنة، أجرت الهيئة استشارة حول استخدام طيف التردد الراديوي وإدارته في المستقبل وذلك في أعقاب قيام معالي الشيخ أحمد بن عطية الله آل خليفة، الوزير المعني بقطاع الاتصالات في البحرين آنذاك، بالموافقة على الخطة الوطنية للترددات المعدلة. إن الخدمات المقدمة من الشبكات اللاسلكية تعد خدمات حيوية بالنسبة لاستراتيجية الهيئة الهادفة إلى تشجيع المنافسة والابتكار. كما قامت الهيئة بنشر رسم بياني للترددات وتقرير حول التطورات في سياسة طيف التردد الراديوي منذ عام ٢٠٠٦.

كانت عملية الاستشارة من المكونات الأساسية في تطوير خطة توفير الطيف الترددي بغرض توفير طيف ترددي إضافي للاستخدام التجاري، والذي يمكن أن يأتي جزء منه من

الطيف الترددي المستخدم حالياً من قبل القطاع الحكومي. وقد كان هناك تقرير قيد الإعداد بنهاية السنة حول عملية الاستشارة إلى جانب خطة توفير الطيف الترددي، الذين سوف يتم تقديمهما إلى لجنة استراتيجية وتنسيق الطيف الترددي التي تم تشكيلها حديثاً، والتي تشكل منتدى لأصحاب الشأن والمهتمين بالطيف الترددي بالملكة.

### النظام الأيكولوجي للإنترنت

في عام ٢٠٠٩، نشرت الهيئة أول دراسة أعدتها مؤسسة رينيسس (Renesys) تستعرض بصورة شاملة العلاقات المتطورة بين مزودي خدمات الإنترنت في المملكة وشركات الاتصالات الدولية التي تخدم البحرين والمنطقة منذ عام ٢٠٠٦. وقد تم تحديث هذه الدراسة في شهر أغسطس ٢٠١٠ لتقديم لمحة عن «النظام الأيكولوجي» للإنترنت توضح نقاط القوة الرئيسية ونقاط الضعف المحتملة للاتصال بشبكة الإنترنت في البحرين.

ومن بين النتائج الرئيسية للدراسة ما يلي:

- تعتبر البحرين إحدى أكثر دول المنطقة ارتباطاً مع عدد متنامٍ من المؤسسات المتصلة بالإنترنت يمكن أن تكون أكثر تنوعاً. وكان من المتوقع أن يستخدم عدد أكبر من مزودي خدمات الإنترنت ساعات العبور الدولية لشبكة فلاج (FLAG)، في حين أن شركة تاتا (TATA) مستمرة في خدمة أكثر من ٩٠ في المائة من زبائن البحرين.

- لا تقدم بتلكو خدمة الربط المباشر لشبكة الإنترنت محلياً (domestic peering) ويفتقد زبائنها خيارات العبور لمزود إنترنت آخر. وليس هناك دليل على استخدام أي من زبائن بتلكو لنظامه الخاص لعملية العبور من مزود خدمة آخر. فعلى سبيل المثال، فإن حزم البيانات المتبادلة بين زبائن بتلكو وبدالة إنترنت

البحرين يمكنها أن تمر عبر لندن، مما يؤثر على أداء وأمن واستقرار حركة البيانات المحلية للإنترنت.

- لا يوجد مزود خدمة يوفر فرصة لنفاذ الناقل الحيادي إلى شركات متعددة دولية في مبنى واحد، وهي حركة من شأنها أن تساهم في تنوع العبور الدولي. ومع ذلك، فإن الكابلات الجديدة التي سوف يتم تركيبها بنهاية عام ٢٠١١ قد تفتح أبواب المنافسة وتؤدي إلى حل هذا الموضوع.

- إلى أن يحين الوقت الذي يتم فيه إجراء التحسينات على مسألة تنوع الشركات، فإن بعض مزودي الخدمات والزبائن يواجهون خطر التعرض لتعطل الخدمة بشكل أكبر. وكان الحدث الذي وقع في شهر أبريل مع كابل SMW4 من الأمثلة على ذلك؛ حيث كان لتعطله تأثيراً كبيراً جداً على مزودي خدمات الإنترنت وقد كان الزبائن يستخدمون فقط كابل شركة تاتا (TATA) ذي المسار الطويل الذي يمرر حركة الإنترنت إلى أوروبا عبر آسيا وكندا، في حين واجه أولئك الذين يستخدمون الكابل فلاج (FLAG) تأخيرات أقل بكثير. إن التواجد المتعدد والوصول الفوري إلى المعلومات ومتابعتها بغرض اختيار المسار الأنسب لنقل البيانات سوف يساعد مزودي خدمات الإنترنت على اتخاذ قرارات أفضل من حيث اختيار المسارات والتقليل من التأثيرات على الزبائن.

### تطوير البنى التحتية

بدأت السنة بأنباء مشجعة تقيد حصول البحرين على تقدير دولي لامتلاكها بأعلى مؤشر للبنى التحتية للاتصالات في المنطقة واحتلالها الآن المرتبة ١٩ في العالم، بعد أن كانت تحتل المرتبة ٢٧ في عام ٢٠٠٨. وقد تم نشر هذا المؤشر في تقرير جاهزية الحكومة

الإلكترونية لعام ٢٠١٠ الصادر من الأمم المتحدة.

ويتألف مؤشر البنى التحتية للاتصالات على ستة مؤشرات لقياس نسبة انتشار الخدمات التالية بين السكان:

- الخطوط الهاتفية
- الهواتف المتحركة
- الكمبيوتر الشخصي
- الاتصال بالإنترنت
- استخدام الإنترنت
- التلفزيون

في عام ٢٠١٠، أصبحت المملكة مرتبطة في مجالات الاتصالات من خلال شبكة ثابتة واحدة على الصعيد الوطني تربط أكثر من ثمانية مشغلي خطوط ثابتة جدد وشبكتي واي ماكس WiMax وثلاث شبكات للهواتف المتحركة على الصعيد الوطني وثلاث محطات أقمار صناعية وثلاثة كابلات دولية تصل البحرين ببقية دول العالم.

وفي السوق المحلية، استمرت الهيئة في بحث المسائل التي أثرت بشأن إنشاء البنى التحتية الجديدة للاتصالات وخاصة في العقارات الجديدة. وقد تم نشر نموذج اتفاقية في شهر مايو لاستخدامها من قبل المشغلين في المشاركة في مرافق شبكات الاتصالات اللاسلكية. إن المشاركة في البنى التحتية له مزايا هامة في التقليل من تأثير شبكات الاتصالات على البيئة، فضلاً عن تحسين الكفاءة بالنسبة للمشغلين.

وكان حل موضوع الوصول إلى كابل فالكون الدولي من الأنباء السارة للمشغلين الآخرين المرخص لهم والمستهلكين (انظر أدناه). ومن المتوقع الانتهاء من الكابل البحري المملوك من قبل شركة جلف بريج انترناشونال (GBI) بنهاية عام ٢٠١١ لتوفير سعة إضافية. وقد قامت بتلكو بتوقيع اتفاقية لإقامة محطة أرضية لإرساء هذا الكابل في شهر مايو ٢٠١٠. كما تخطط بدالة إنترنت البحرين

لإقامة محطة أرضية لإرساء كابل تاتا (TATA) الجديد، والتي من المتوقع الانتهاء منها في نهاية عام ٢٠١١. ومع توفر سعة الأقمار الصناعية، فإن هذه التطورات مهيئة لوضع البحرين والمشاركين في مقدمة الدول الرائدة في مجال الاتصال بالإنترنت بالمستويات العالمية.

### خدمات الهواتف المتحركة

في بداية شهر فبراير، أصدرت الهيئة قراراً بتمتع بتلكووزين بوضع مهيمن في مجال تقديم خدمة التوصيل النهائي لخدمات الهاتف المتحرك على شبكة كل منهما، في حين كانت بتلكو هي الشركة المهيمنة الوحيدة قبل ذلك. وكان الهدف من ذلك قيام الهيئة بتنظيم أسعار الجملة التي يفرضها كلا المشغلين على المشغلين الآخرين المرخص لهم مقابل تقديمهم لخدمات المكالمات والرسائل النصية إلى المستخدمين النهائيين عبر شبكات المشغلين المهيمنين.

وفي حالة شركة زين، كانت هذه الأسعار تحدد في السابق بمقتضى اتفاقية تجارية مع المشغلين الآخرين المرخص لهم. وخلال ست سنوات منذ تدشين زين لخدماتها، حقق هذا المشغل نمواً مطرداً. وكان الدخول البارز للمشغل الثالث للهواتف المتحركة (فيفا) خطوة هامة في سبيل ضمان أن فيفا وجميع المشغلين الآخرين المرخص لهم على ثقة تامة بأن الأسعار المفروضة عليهم مقابل هذه الخدمات هي أسعار عادلة، وهي التكلفة التي تحتسب في النهاية على المستهلك من خلال أسعار التجزئة.

ولدى حصولها على ترخيص المشغل الثالث للهواتف المتحركة في عام ٢٠٠٩، قامت فيفا بطرح خدماتها في شهر مارس واستطاعت أن تؤثر على السوق بشكل سريع. وبوجود سوق نشطة للهاتف المتحرك، فقد تطلب ذلك من الهيئة أن تراقب عن كثب وتتخذ إجراءات

تنفيذية، حيثما يكون ذلك ضرورياً، لضمان معاملة الشركة الجديدة وزبائنها بصورة عادلة.

أي سوء استخدام لوضع مهيمن. كما حددت هذه الإرشادات الممارسات غير التنافسية وكيفية تقديم الشكاوى بشأنها وقيام الهيئة بالتعامل مع هذه الشكاوى.

### تنظيم تعرفه خدمات التجزئة

شهد شهر فبراير تغييراً جذرياً في الطريقة التي تتبعها الهيئة في تنظيم تعرفه خدمات التجزئة للمشغلين المرخص لهم والذين يتمتعون بقوة سوقية مؤثرة. وكان التنظيم الجديد للإخطار بتعرفة خدمات الاتصالات بالتجزئة إلى جانب إرشادات المنافسة الجديدة قد أدى إلى الخروج بإطار تنظيمي كامل يعتمد على المنافسة بما يتوافق مع أفضل الممارسات الدولية، والذي يعتبر الأول من نوعه في المنطقة وأنحاء أخرى من العالم.

### أسعار بتلكو للجملة والربط البيئي

يشمل العرض المرجعي لخدمات الجملة والربط البيئي التي تعتبر بتلكو ملزمة بتقديمها للمشغلين الآخرين المرخص لهم بالمملكة لتوفير خدماتهم إلى المستخدمين النهائيين عبر شبكة بتلكو للسماح لهم بالاتصال بتلكو والعكس. ولذلك، يعتبر العرض المرجعي من الأمور الحيوية للمنافسة الفعالة في السوق التي بها مشغل مهيمن.

بمقتضى النظام الجديد لا يُشترط على بتلكو الحصول على الموافقة المسبقة من الهيئة فيما يتعلق بطرح أو تعديل تعرفات التجزئة لخدمات الهواتف المتحركة - وهي سوق تتمتع بمستوى عالٍ من المنافسة - وتعريفات لدول معينة للمكالمات الدولية. ومع ذلك، يُشترط على المشغل إبلاغ الهيئة مقدماً وتأكيد التزامه ببعض إجراءات الحماية المصممة لحماية المنافسة والمستهلكين. ويشمل ذلك ضمان عدم لجوئه إلى التسعير بهدف القضاء على المنافسة وعدم الغلظة في السعر ولا ينشأ عن هذا التسعير تقليصاً في هوامش الربح حينما تصبح تعرفه التجزئة والجملة متقاربة جداً.

وفي كل سنة يتم تقديم هذه الأسعار إلى جانب الشروط والأحكام المعروضة عليهم في العرض المرجعي للموافقة عليها من قبل الهيئة لضمان أن تكون هذه الأسعار عادلة وغير تمييزية. وفي أعقاب تقديم بتلكو للعرض المرجعي السنوي في شهر أبريل، أصدرت الهيئة مسودة أمر لبتلكو في شهر سبتمبر، حيث أنها اعتبرت الأسعار المقترحة من بتلكو غير عادلة وغير مناسبة وتمييزية. كما كانت هناك أيضاً إضافات للخدمات المعروضة من بتلكو إلى المشغلين الآخرين المرخص لهم، بما في ذلك النفاذ إلى الكابل الدولي، فضلاً عن إجراء تحسينات على الشروط غير السعرية.

إن تخفيف الضوابط على هذه الخدمات يعني بأن حوالي نصف إيرادات بتلكو غير خاضعة للتنظيم، إلا أنها تخضع فقط لقوانين المنافسة العامة، الأمر الذي وفر المزيد من المرونة لبتلكو لتقديم عروض مبتكرة وإجراء تغييرات في الأسعار في المجالات التي تخضع لمنافسة أكبر في السوق.

### إجراءات التطبيق

اتخذت الهيئة ثلاثة إجراءات تنظيمية هامة ضد بتلكو في العام ٢٠٠٩/٢٠١٠.

يتعلق الإجراء الأول بالسعة الدولية وقد تم البدء فيه في عام ٢٠٠٩، حيث أنه في تاريخ ٢٤ نوفمبر ٢٠٠٩، أصدرت الهيئة الأمر رقم (١) لسنة ٢٠٠٩، بموجب المادة (٣٥) من قانون

نصت إرشادات المنافسة على كيفية قيام الهيئة بتقييم المنافسة في القطاع والتعامل مع

ويتعلق الإجراء الثالث بأسعار المكالمات الدولية، حيث أنه في تاريخ ٢٩ يوليو ٢٠١٠، أصدرت الهيئة أمراً طارئاً رقم (٣) لسنة ٢٠١٠ تشترط فيه على بتلكو إعادة ضبط تعرفه التجزئة الجارية الخاصة بها، وهي التعرفة التي يدفعها المشترك بعد الأخذ في الاعتبار الخصومات والحملات الترويجية وغيرها، للمكالمات الدولية الصادرة من الهواتف المتنقلة إلى الهند وبنغلاديش. ونتيجة لذلك، أُجري تحقيقان بشأن احتمال وجود أسعار مخالفة لقواعد المنافسة للمكالمات الصادرة من الهواتف المتنقلة.

### حملة ضد النشاطات غير القانونية

استمرت الهيئة في اتخاذ إجراءات سريعة ضد نشاطات الاتصالات غير القانونية التي يمكن أن تؤثر بشكل مباشر على المستهلكين وعلى الاستثمارات التي يقوم بها المشغلون المرخص لهم.

في تاريخ ١٠ مايو ٢٠١٠، أصدرت الهيئة أمراً إلى المرخص لهم لتقديم خدمات الهواتف الثابتة والمتنقلة والدولية بإيقاف جميع المكالمات الواردة والصادرة من وإلى أي موقع إلكتروني يقدم البرامج التي تقدم ميزة إخفاء الصوت وإخفاء هوية خط المتصل الحقيقي وتسجيل المكالمات.

وفي تاريخ ٢٢ أغسطس ٢٠١٠، أصدرت الهيئة الأمر رقم (١) لسنة ٢٠١٠، بموجب المادة (٢٥) من قانون الاتصالات، إلى شركة توكونكت للاتصالات لعدم قيامها بحجب الدخول إلى موقع إلكتروني إباحي عندما تطلب الأمر منها ذلك.

وفي تاريخ ٣٠ سبتمبر ٢٠١٠، أمرت الهيئة جميع مزودي خدمات الإنترنت بحجب موقعين إلكترونيين، أحدهما يقدم خدمة هاتفية صوتية عامة غير مرخصة (Nonotalk)، والموقع

الاتصالات، تُلزم فيه بتلكو بالتقيد بالالتزامات المنصوص عليها في العرض المرجعي بالسماح للمشغلين الآخرين المرخص لهم بالوصول إلى الكابل الدولي البحري فالكون. ويذكر أن كابل فالكون يتم تشغيله من قبل مجموعة شركة فلاج للاتصالات وهو مُنزل في البحرين في مبنى بتلكو بالسلمانية.

وقد بدأت بتلكو في اتخاذ إجراءات التحكيم ضد هذا الأمر.

ولسوء الحظ، لم تتوصل مينا تيليكوم وبتلكو إلى اتفاق بشأن شروط وأحكام الوصول إلى خدمة الكابل الدولي البحري فالكون لبتلكو، وقد أحالت بتلكو الموضوع إلى الهيئة. وفي تاريخ ٢٩ يوليو ٢٠١٠، أصدرت الهيئة قراراً تحدد فيه الأسعار التي يتوجب على بتلكو فرضها على مينا تيليكوم والمشغلين الآخرين المرخص لهم لخدمة الوصول إلى الكابل فالكون المقدمة إلى الشركات.

وقد كانت عملية ضمان الاستقادة من سعة الكابل فالكون خطوة هامة لتمكين مشغلي خدمات الاتصالات في البحرين، بخلاف بتلكو، من تقديم خيارات بديلة لخدمات برودباند فائقة السرعة وبأسعار معقولة إلى المستهلكين.

ويتعلق الإجراء الثاني بتعرفة خدمة البرودباند، حيث بدأت بتلكو في تاريخ ٧ يونيو ٢٠١٠ بتقديم تعرفات لخدمات البرودباند بالتجزئة تخالف شروط اللائحة التنظيمية بشأن الإخطار بتعرفة خدمة الاتصالات بالتجزئة وكذلك تعرفات معدلة لخدمات الجملة لم توافق عليها الهيئة. وفي تاريخ ٧ يونيو ٢٠١٠، أخطرت الهيئة بتلكو بأنها سوف تصدر أمراً طارئاً إليها. وبناءً على ذلك وفي تاريخ ٨ يونيو ٢٠١٠، أصدرت الهيئة أمراً طارئاً رقم (٢) لسنة ٢٠١٠ تشترط فيه على بتلكو سحب التعريفات المعروضة.

جنريشين نيتوورك سوليوشنز ذ.م.م بعد أن تم سحب مجموعة الأرقام المخصصة لهذا المشغل حسب طلبه.

وقد اشتكى عدد من المشغلين المرخص لهم بأن مشتركهم يواجهون صعوبات في استخدام الأرقام المخصصة لهم. وكان هؤلاء المشتركين أساساً من زبائن القطاع التجاري الذين لديهم بدالات خاصة (PBXS) لم يتم ضبطها لكي تسمح باستخدام جميع مجموعات الأرقام حالياً في البحرين. وقد طلبت الهيئة من جميع المسؤولين عن تلك البدالات تحديث أنظمة الاتصال الخاصة بهم.

الأخر يقدم خدمة إعادة اتصال محظورة بحسب قانون الاتصالات (Seefcall).

وما زالت الهيئة مستمرة في العمل مع إدارة التراخيص اللاسلكية والترددات والرقابة (DWLFM) للتعرف على مصادر التداخلات الراديوية التي تؤثر على شبكات الهاتف المتنقل في البحرين. وقد نتج عن ذلك اتخاذ إجراءات تطبيقية متعددة، حيث تم اكتشاف أجهزة راديوية تستخدم بصورة غير مشروعة.

### النشاطات التنظيمية الأخرى

لم يكن لدى الهيئة أي اعتراض على الصفقات التالية بمقتضى إجراءات دمج وامتلاك شركات الاتصالات:

- التغيير في هيكل الحصص السوقية ومساهمي شركة اتصالاتكوم البحرين ذ.م.م.
  - التغيير في مساهمي شركة بحرين برودياند ذ.م.م.
  - كما صدرت الهيئة خلال عام ٢٠١٠ ثلاثة تراخيص ممتازة جديدة وثلاثة تراخيص عادية لخدمات القيمة المضافة. يمكن الاطلاع على القائمة الكاملة للمرخص لهم في الملحق «أ».
  - فيما يلي أسماء التراخيص التي تم إلغاؤها بعد نشر الإخطارات في الصحف:
  - الترخيص الممتاز لخدمات المناداة والترخيص الممتاز لخدمات الإتاحة العامة لخدمة الراديو النقال الممنوحين لشركة بتلكو.
  - ترخيص خدمات القيمة المضافة الممنوح لشركة إنفونيت.
  - ترخيص مقدم خدمة الإنترنت الممنوح لشركة نفط البحرين ش.م.ب.
  - ترخيص خدمات القيمة المضافة الممنوح لشركة نيم جرافكس.
- تم منح تراخيص شركة روابي للاتصالات والبرمجيات المحدودة إلى شركة نكست

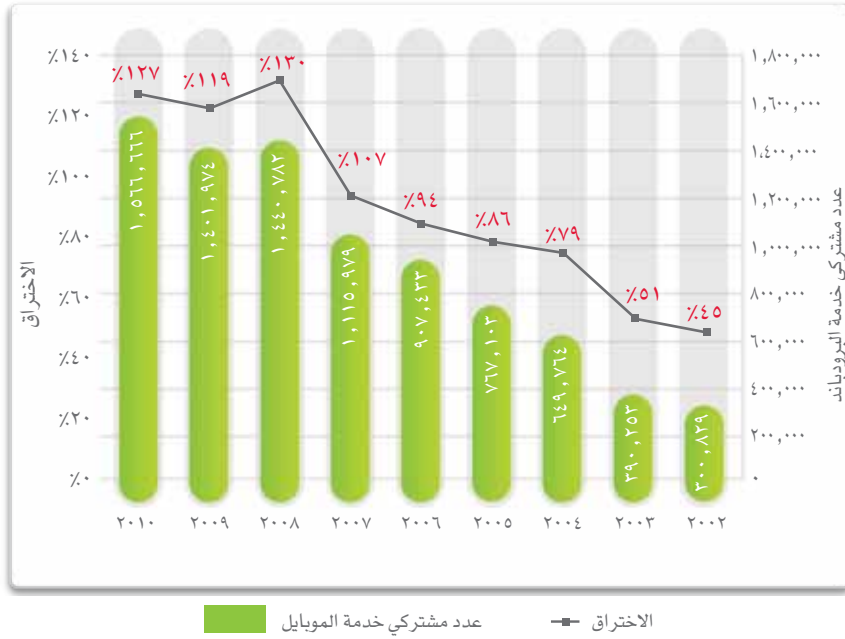


# مؤشرات السوق والإحصائيات

الخدمات المقدمة من قبل المشغلين النشطين

اسم المشغل	خدمة اتصالات وطنية ثابتة	خدمة مكالمات دولية	خدمة اتصالات متنقلة	خدمة إنترنت	خدمة خطوط مؤجرة	خدمة بيانات أخرى
توكونكت	✓	✓		✓	✓	✓
التكنولوجيا المتسلقة للخدمات الفنية		✓				
بتلكو	✓	✓	✓	✓	✓	✓
بي تي سولوشنز ليمنتد						✓
شبكة اتصالات الأعمال		✓				
الفانت تاك		✓				
أي جي ان بي إي - ايقوانت جلوبال نيت						✓
اتصالكوم	✓	✓		✓	✓	✓
كلام تيليكوم	✓	✓		✓	✓	
كلكم للاتصالات				✓		
لايت سبيد	✓	✓		✓	✓	✓
ميننا تيليكوم	✓	✓		✓	✓	
نورث ستار		✓		✓		
نيوتل للاتصالات	✓	✓		✓	✓	
أوربت		✓		✓		
روابي للاتصالات والبرمجيات	✓	✓		✓	✓	
فيلاكلاود		✓				
فيفا		✓	✓	✓		✓
زين (البحرين)	✓	✓	✓	✓		

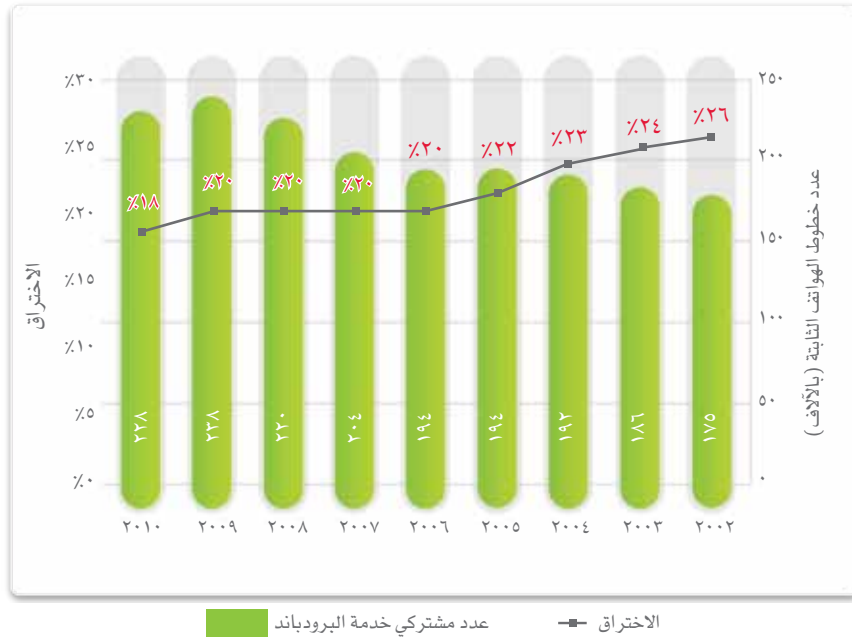
الشكل ١: في نهاية عام ٢٠١٠ بلغ عدد المشتركين في الهواتف المتنقلة في مملكة البحرين حوالي ١,٦ مليون. وشكل المشتركون في خدمة الهواتف المتنقلة مدفوعة الأجر حوالي ٨٠٪.



الشكل ٢: ارتفع عدد المشتركين المقدر في خدمة البرودباند بنسبة ٢٧٪ بين عامي ٢٠٠٩ و ٢٠١٠



الشكل ٣: انخفاض عدد خطوط الهواتف الثابتة المقدر بنسبة ٤٪ بين عامي ٢٠٠٩ و ٢٠١٠



الشكل ٤: كان هناك نمو في الإيرادات بنسبة ٦,٥٪ بين عامي ٢٠٠٩ و ٢٠١٠





## تعزير العلاقات

أصبحت هيئة تنظيم الاتصالات بمملكة البحرين من الجهات التنظيمية الراسخة والرائدة في المنطقة، التي تتولى تنظيم واحدة من أكثر الأسواق تحرراً وتنافسية. ومع انطلاق البحرين في مسيرتها لتمييز سوق تنافسية أكبر يوماً بعد يوم والبدء بتقديم أرقى الخدمات التي تضاهي المستويات العالمية بأسعار يمكن مقارنتها مع الأفضل، فقد استطاعت المملكة وهيئتها المسؤولة عن تنظيم السوق أن تحظى بتقدير متزايد في القطاع على مستوى العالم.

وقد شارك في هذا المؤتمر أكثر من ١٠٠ من صانعي السياسات والمختصين والاستشاريين في مجال الاتصالات من أكثر من ١٥ بلداً.

وقد ركزت الفعالية على دراسة حالات في ست دول في شكل حلقات نقاشية من قبل لجنة مختصة بعد الانتهاء من تقديم العروض. وقد قام الدكتور حمدون توري، الأمين العام للاتحاد الدولي للاتصالات (ITU) بإلقاء الضوء على المزايا الجمة التي يمكن الحصول عليها من شبكات البرودباند من الناحيتين الاقتصادية والاجتماعية. إلا أنه ركز على الحاجة المستمرة للإلمام بشكل أكبر بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والوعي بالسلامة



الدكتور محمد أحمد العامر، رئيس مجلس إدارة هيئة تنظيم الاتصالات والقائم بأعمال المدير العام يلقي كلمته في المؤتمر

وقد تمت دعوة موظفي الهيئة للحضور والتحدث في الفعاليات والمنتديات الدولية طوال السنة، حيث تمكنوا من تبادل الخبرات والأفكار مع الجهات التنظيمية الأخرى والمشغلين لضمان مواكبة لأحدث التطورات في العالم. ويعتبر هذا أمراً حيوياً في قطاع يتميز بتسارع الابتكارات التقنية التي تقدم مزايا هائلة للقطاعين التجاري والمحلي، إلا أنه في نفس الوقت يحمل في طياته المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها المستهلكون والقطاع على حد سواء.

وقد استمرت الهيئة في المملكة بالاحتفاظ بعلاقات وثيقة مع المشغلين المرخص لهم والقطاع، حيث تقوم الهيئة بعقد فعاليات سنوية تتمثل في الاجتماع ما بين مجموعات المستهلكين والمشغلين المرخص لهم (انظر العمل من أجل المستهلك) وكذلك مراجعة نتائج نهاية السنة (انظر أدناه).

## الفعاليات الدولية

مؤتمر «توفير شبكات برودباند واسعة الانتشار»

استضافت الهيئة مؤتمراً دولياً كبيراً استغرق لمدة يومين وذلك بنهاية شهر فبراير حول توفير شبكات برودباند واسعة الانتشار. وكان الهدف من هذا المؤتمر هو تبادل الأفكار والاستفادة من تجارب الدول التي هي في مقدمة الدول الرائدة في مجال تركيب وتنفيذ شبكات برودباند فائقة السرعة بأسعار معقولة، والتي تعتبر من أهم أولويات المملكة. وكانت هذه الفعالية فرصة ممتازة لكسب المعرفة والاستفادة من تجارب الآخرين.

## لجنة وزراء الاتصالات لدول مجلس التعاون الخليجي

عقدت لجنة وزراء الاتصالات لدول مجلس التعاون الخليجي اجتماعها التاسع عشر في الكويت بتاريخ ٨ يونيو، حيث اعتمدت اللجنة توصية اللجنة التوجيهية للاتصالات بوضع حد أقصى لتعرفة التجوال الدولي بدول الخليج. وقد دعم معالي الشيخ أحمد بن عطية الله آل خليفة، وزير شؤون مجلس الوزراء والوزير المعني بقطاع الاتصالات في البحرين، عملية اعتماد هذه التوصية التي أعدها فريق عمل بقيادة الهيئة (انظر العمل من أجل المستهلك).

### الاجتماع السنوي للشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات

عقدت الشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات اجتماعها السنوي السابع بتاريخ ٢٣ يونيو، وكانت الجهة التنظيمية بالسودان تتراأس الشبكة خلال عام ٢٠١٠. وقد ترأس وفد البحرين السيد باسل العريض، مدير إدارة الاتصال وشؤون المستهلكين والسيد عادل درويش، مدير شؤون السوق والمنافسة. وقد ناقش الوفد التوصية الخاصة بتعرفة التجوال الدولي في دول مجلس التعاون الخليجي (انظر أعلاه) والفوائد التي يمكن أن تعود بها على الدول العربية أعضاء الشبكة. كما تحدث الوفد عن النتائج التي تمخضت عن مؤتمر توفير شبكات برودباند واسعة الانتشار (انظر أعلاه) وأطلع الوفد الحضور على الدراسات الخاصة بمقارنة أسعار الاتصالات في المنطقة التي تقوم بها الهيئة (انظر العمل من أجل المستهلك).

على الإنترنت، ولا سيما سلامة المعلومات الشخصية. وتجسد ذلك في نشاطات الهيئة بخصوص السلامة على الإنترنت في وقت لاحق من السنة (انظر العمل من أجل المستهلك).

قامت جمعية سمينا (SAMENA) للاتصالات، وهي جمعية تمثل قطاع الاتصالات في جنوب آسيا والشرق الأوسط وشمال أفريقيا، بدعم الهيئة في تنظيم هذا المؤتمر. وقد أقيمت هذه الفعالية نيابةً عن الشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات (ARGNET).

### قمة البرودباند العالمية

شارك السيد محمد محمود، مدير إدارة الشؤون التقنية والعمليات بالهيئة، في قمة البرودباند العالمية التي أقيمت في دبي خلال شهر مايو. وقد استمعت الوفود إلى معلومات عن خدمات الواي ماكس (WiMax) في البحرين واستراتيجية الهيئة لتقديم خدمات برودباند فائقة السرعة، والاستشارة حول الاستخدام المستقبلي للترددات الراديوية. وقد أكد السيد محمود بأنه استلم ملاحظات إيجابية من الوفود عن هذه النشاطات، حيث أشادت الوفود بأسلوب الشفافية الذي تتبعه الهيئة الذي يقدم تعليمات واضحة للمشغلين والمستثمرين في السوق على حد سواء.

وخلال الاجتماع، وافق أعضاء الشبكة على عدد من المشاريع للسنة القادمة وهي:

- المحتوى العربي في الإنترنت
  - حماية المستهلكين
  - استخدام النطاق الترددي ٧٠٠ ميغاهيرتز لخدمات الاتصالات المتنقلة الدولية
  - المنافسة في قطاع الاتصالات
- توفر الشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات فرصة جيدة لتبادل الآراء والتجارب ومواءمة الممارسات التنظيمية في الدول العربية.

#### الاجتماع السنوي لجمعية سلامة العائلة على الإنترنت

عقدت جمعية سلامة العائلة على الإنترنت مؤتمرها السنوي الرابع تحت عنوان «حرية الإنترنت، السلامة والمواطنة: «نداء عالمي لاتخاذ إجراءات». وقد أقيم هذا المؤتمر الذي انعقد لمدة يومين في قاعة الاجتماعات «أندرو ميلون أوديتوريوم» (Andrew Mellon Auditorium) في واشنطن D.C بالولايات المتحدة الأمريكية وحضره أكثر من ٤٠٠ مشاركاً و٩٠ متحدثاً و٣١ عارضاً من مختلف أرجاء العالم.

وقد حضر المؤتمر الشيخ أحمد بن عيسى آل خليفة والسيد روب ميلهيرست، وتحدث السيد نيك ترومان، مستشار السلامة على الإنترنت بالهيئة حول موضوع «الدروس المستفادة في الشرق الأوسط» والذي تناول الطريقة التي يتم بموجبها تطبيق التصفح الآمن عبر الإنترنت في البحرين بالمقارنة مع المبادرات الأخرى في الشرق الأوسط.

#### مؤتمر شبكات الكابلات الدولية البحرية

تم عقد مؤتمر شبكات الكابلات الدولية البحرية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا لعام ٢٠١٠ في دبي خلال شهر يوليو، وهو مؤتمر يعنى بالأمر المتعلقة بالكابلات الدولية البحرية، حيث تناول أحدث المشاريع في القطاع، كما ناقش التوجهات والاهتمامات السائدة فيه. وقد حضر هذا المؤتمر السيد إيريك دوناند، المستشار التقني بالهيئة وتحدث عن أحدث التطورات في المملكة (انظر التنظيم في سوق تنافسية). وقد كانت الهيئة الجهة الرائدة في المنطقة في توفير السعات الدولية وتنوع الخدمات وذلك بفضل الأسلوب الذي تنتهجه في منح الفرصة للاستفادة والوصول إلى محطات وصول الكابلات.

#### اجتماع مبادرة السلامة على الإنترنت المصرية

تم عقد الاجتماع السنوي الثالث لمبادرة السلامة على الإنترنت المصرية وتدشين البوابة الإلكترونية للسلامة على الإنترنت في الدول العربية [www.amanak.org](http://www.amanak.org) في شهر يوليو. وتعرض هذه البوابة الجهود التي تبذلها مختلف الدول العربية لحماية الصغار والشباب والكبار من مخاطر الجرائم عبر الإنترنت والاعتداء على الأطفال عبر الإنترنت. وقد ساهمت الهيئة في هذه الجهود المبذولة. حضر الاجتماع السيد نيك ترومان، مستشار السلامة على الإنترنت بالهيئة.



## داخل هيئة تنظيم الاتصالات

كان عام ٢٠١٠ بمثابة نقطة تحول بالنسبة للهيئة، حيث انتقلنا إلى مكاتب جديدة ورأينا كبار موظفينا البحرينيين وهم يبادرون بتمثيل الهيئة والتحدث نيابة عنها. ومرة أخرى تم تقديرنا كجهة تنظيمية رائدة من جانب أقراننا. وقد استطمنا من خلال التدريب والتطوير أن نهيئ موظفينا لمواجهة العديد من التحديات التي ما زالت تعترض مسيرتنا.

## الانتقال إلى مكاتب جديدة

في بداية السنة انتقلنا إلى مكاتب جديدة بضاحية السيف، وقام معالي الشيخ أحمد بن عطية الله آل خليفة، وزير شؤون مجلس الوزراء والوزير المعني بقطاع الاتصالات في البحرين آنذاك، بافتتاحها بشكل رسمي بتاريخ ١٧ مارس. وفي كلمته الافتتاحية، شدد معاليه على الأهمية البالغة لتقديم خدمات اتصالات متقدمة وبأسعار معقولة ضمن قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وذلك وفق الرؤية الاقتصادية للمملكة لعام ٢٠٣٠. وأكد بأن هذه الخدمات تعتبر حافزاً أساسياً للتنمية الاقتصادية وزيادة الإنتاجية والتطور الاجتماعي. ولذلك، فإن دور الهيئة وخبراتها تعد أمراً حيوياً لمستقبل ازدهار الاقتصاد وإرساء مجتمع عصري.

وقد ألقى معالي الوزير الضوء على اندماج

قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتلفزيون والتقنيات متعددة الوسائط الأخرى بشكل متزايد؛ الأمر الذي تطلب من الهيئة توسيع خبراتها ومواكبة أحدث التطورات في سوق أكثر اتساعاً. واستطاعت الهيئة أن تطور نفسها كجهة تنظيمية خلال السنة لتحقيق هذه التوجه.

## مراجعة نتائج نهاية السنة

حضر ما مجموعه ٣٠ من كبار الموظفين من ١٤ مشغل مرخص له جلسة مراجعة نتائج نهاية السنة التي عقدت في تاريخ ٨ ديسمبر. وخلال هذه الجلسة، قام نائب مدير عام الهيئة السيد روب ميدلهيرست بتلخيص إنجازات القطاع خلال السنة، وشمل ذلك الإعلان عن دخول شركة فيفا كمشغل ثالث للهاتف المتنقل. كما ألقى الضوء على أبرز



نائب مدير عام هيئة تنظيم الاتصالات يعرض خطة العمل في الهيئة أثناء اجتماع نهاية العام



معالي الشيخ أحمد بن عطية الله آل خليفة يفتتح مكتب هيئة تنظيم الاتصالات الجديد

### موظفو الهيئة

خلال عام ٢٠١٠ استمر رئيس مجلس الإدارة الدكتور محمد أحمد العامر في تولي دور القائم بأعمال المدير العام للهيئة إلى جانب نائب المدير العام للهيئة، السيد روب ميدلهيرست، حيث قام بدور بارز في أنشطة الهيئة اليومية.

وخلال السنة، تم إجراء تعيينين في مناصب قيادية: ففي شهر يناير، تمت ترقية الدكتور الكسندر سيرو، الذي انضم إلى الهيئة في عام ٢٠٠٧ كرئيس للاقتصاديين، إلى منصب مدير إدارة السوق والمنافسة. كما تمت ترقية السيد أحمد الدوسري في شهر أبريل إلى مدير إدارة تقنيات الاتصالات والمعلومات. ويعد هذا منصباً جديداً يجسد حاجة الهيئة إلى النظر إلى السوق برؤية أوسع مع دمج خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بوتقة واحدة. ويذكر أن السيد أحمد الدوسري قد انضم إلى الهيئة كمستشار تقني متخصص، وهو يحمل شهادة الماجستير في تكنولوجيا المعلومات التجارية

المشاريع التي تهدف إلى تحفيز المنافسة، بما في ذلك خدمة تفكيك الدوائر المحلية وإمكانية نقل الأرقام والعمل على توفير المزيد من الترددات الراديوية للاستخدام التجاري.

### التقدير الدولي

أعلنت مجلة Comms MEA (منطقة الشرق الأوسط وأفريقيا) في دبي فوز الهيئة بجائزة أفضل جهة تنظيمية لعام ٢٠١٠. ويذكر أن هذه هي السنة الثانية على التوالي التي تفوز فيها الهيئة بهذه الجائزة. ويعتبر هذا التقدير من قبل القطاع وأصحاب الشأن بمثابة حافز قوي لكل من الموظفين والقطاع في البحرين على حد سواء.

كما حصلت الهيئة على جائزة «الجهة التنظيمية الأكثر تقدماً لعام ٢٠٠٩» من جمعية سمينا (SAMENA) للاتصالات (جنوب آسيا والشرق الأوسط وشمال أفريقيا).



الدكتور محمد أحمد العامر، رئيس مجلس إدارة هيئة تنظيم الاتصالات والقائم بأعمال المدير العام يتسلم جائزة كومز ميا

قديماً نحو تطوير سوق الاتصالات في البحرين. وبناءً على ذلك، واصلت الهيئة جهودها لتطوير موظفيها من خلال توفير مختلف البرامج التدريبية، ويشمل ذلك نقل المعرفة والتدريب في موقع العمل. وقد عكست عمليات التطوير والتدريب الدور المتغير للهيئة والحاجة إلى توسيع نطاقها التقني، والمضي قدماً وعلى الدوام نحو انتهاز أفضل الممارسات الدولية في قيامها بتنظيم السوق.

وقد استفاد الموظفون من التدريب في اكتساب المعرفة والخبرات الأساسية إلى جانب اكتساب المزيد من المهارات التقنية والمتخصصة المتقدمة. ويعد ذلك أمراً بالغ الأهمية بالنسبة لجهة تنظيمية تطمح إلى التغيير.

الاستراتيجية. وقد استمرت الهيئة في خطواتها الهادفة إلى تشجيع البحرينيين على تطوير المهارات والخبرات اللازمة للانضمام إلى الهيئة وتولي مسؤوليات أكبر فيها. ويتجلى نجاح هذه الاستراتيجية في كون الموظفين البحرينيين المتحدثين الرسميين الأساسيين نيابة عن الهيئة في الأمور العامة، وخاصة في وسائل الإعلام والفعاليات الكبرى في المملكة وخارجها.

يمكن الاطلاع على الهيكل التنظيمي للهيئة في نهاية عام ٢٠١٠ في بداية هذا التقرير.

### التدريب

في خضم احتدام المنافسة في السوق، حرصت الهيئة على حث موظفيها لتكريس كل جهودهم ومهاراتهم لشن حملة ضد النشاطات غير القانونية في مجال الاتصالات وذلك لضمان حماية مصالح المستهلكين وتشجيع المنافسة الشريفة. وفي هذا الخصوص، نحن بحاجة إلى تعزيز هذه المهارات بشكل أكبر مع المضي

والآن بعد أن ذكرنا بعض الإنجازات التي حققتها هيئة تنظيم الاتصالات وكان لها دور بارز في تحسين حياة كل من المستهلكين ومزودي خدمات الاتصالات، نعرض بعض الأرقام التي تظهر الحقائق الفعلية



## البيانات المالية

## تقرير مراقب الحسابات إلى السادة أعضاء مجلس الإدارة في

### هيئة تنظيم الاتصالات

#### تقرير حول البيانات المالية

لقد قمنا بفحص البيانات المالية المرفقة لهيئة تنظيم الاتصالات («الهيئة») والتي تتضمن بيان المركز المالي كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٠، وبيان زيادة الإيرادات على المصروفات، وبيان الفائض المتراكم، وبيان التدفقات النقدية للسنة المنتهية في ذلك التاريخ، وملخص لأهم السياسات المحاسبية المتبعة والإيضاحات حول البيانات المالية.

#### مسئولية مجلس الإدارة عن البيانات المالية

إن إعداد البيانات المالية للهيئة وعرضها بصورة عادلة وفقاً للمعايير الدولية لإعداد التقارير المالية تكون من مسؤولية مجلس إدارة الهيئة. وتتضمن هذه المسؤولية التخطيط والتنفيذ والاحتفاظ بنظم للرقابة الداخلية تكون مناسبة لإعداد البيانات المالية وعرضها بصورة عادلة وخالية من الأخطاء الجوهرية الناتجة عن الاحتيال أو الخطأ، وكذلك اختيار وتطبيق السياسات المحاسبية الملائمة وإعداد التقديرات المحاسبية المناسبة والمعقولة في مثل تلك الظروف.

#### مسئولية مراقب الحسابات

وتنحصر مسؤوليتنا في إبداء الرأي حول هذه البيانات المالية بناءً على أعمال التدقيق التي قمنا بتنفيذها. لقد تمت أعمال فحصنا وفقاً لمعايير التدقيق الدولية. وتتطلب هذه المعايير منا الالتزام بالأخلاقيات المهنية ذات العلاقة، وأن نقوم بتخطيط وإنجاز أعمال التدقيق للحصول على درجة مقبولة من القناعة بأن البيانات المالية خالية من الأخطاء الجوهرية.

وتتطلب أعمال التدقيق القيام بإجراءات تدقيق معينة للحصول على أدلة تدقيق مؤيدة للمبالغ والإفصاحات التي تتضمنها البيانات المالية، وتعتمد إجراءات التدقيق المختارة على تقديراتنا المهنية، بما في ذلك تقييمنا لمخاطر الأخطاء المادية في البيانات المالية سواء الناتجة عن الاحتيال أو الخطأ. وحين القيام بتقييم مثل تلك المخاطر يكون على عاتقنا الأخذ بعين الاعتبار نظم الرقابة الداخلية المناسبة لتمكين الهيئة من إعداد البيانات المالية وعرضها بصورة عادلة لأجل تصميم إجراءات التدقيق الملائمة في مثل تلك الظروف، وليس بغرض إبداء الرأي المهني حول فاعلية نظم الرقابة الداخلية للهيئة. كما تتضمن أعمال التدقيق القيام بتقييم للسياسات المحاسبية المستخدمة ومعقولة التقديرات المحاسبية التي تجريها الإدارة، وكذلك تقييم العرض العام للبيانات المالية.

باعتمادنا أن أدلة التدقيق التي حصلنا عليها توفر لنا أساساً مقبولاً لتمكيننا من إبداء رأينا.

#### الرأي

برأينا، أن البيانات المالية تظهر بصورة عادلة، من كافة النواحي المادية، المركز المالي للهيئة كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٠، وأدائها المالي وتدفعاتها النقدية للسنة المنتهية في ذلك التاريخ وفقاً للمعايير الدولية لإعداد التقارير المالية.

المنامة - مملكة البحرين

٥ يونيو ٢٠١١

## بيان المركز المالي كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٠

(المبالغ مبينة بالدينار البحريني)

٣١ ديسمبر ٢٠٠٩	٣١ ديسمبر ٢٠١٠	
		<b>الموجودات</b>
		الموجودات غير المتداولة
١,٢٧٦,٨٤٨	١,٨٢٢,٧٦١	أثاث ومعدات
		الموجودات المتداولة
١,٢١٣,٥٦٦	٢,٢٢٠,٠٢٦	رسوم تراخيص ودمم مدينة أخرى
١٩,٠٩١,٠٨٤	٢١,٢٩٥,٢٤٨	النقدية وشبه النقدية
٢٠,٣٠٤,٦٥٠	٢٣,٥١٥,٢٧٤	
٢١,٥٨١,٤٩٨	٢٥,٣٣٨,٠٣٥	<b>مجموع الموجودات</b>
		الأموال المتراكمة والمطلوبات
٢٠,٩٢٠,٤٨٧	٢٤,٩٩٤,٤٨٢	الفائض المتراكم
		المطلوبات غير المتداولة
٢٥,٥٣٦	٤٨,٦٣٥	مكافأة نهاية الخدمة للموظفين
		المطلوبات المتداولة
٦٣٥,٤٧٥	٢٩٤,٩١٨	ذمم تجارية دائنة وأخرى
٢١,٥٨١,٤٩٨	٢٥,٣٣٨,٠٣٥	<b>مجموع الأموال المتراكمة والمطلوبات</b>

إن هذه البيانات المالية والمبينة على الصفحات من ٤٩ إلى ٥٠ تم اعتمادها من قبل مجلس الإدارة بتاريخ ٥ يونيو ٢٠١١ وتم التوقيع عليها بالنيابة عنهم من قبل كل من:

محمد ناصر علي  
مدير - المالية والإدارية

الدكتور محمد أحمد العامر  
رئيس مجلس الإدارة  
والقائم بأعمال المدير العام

## بيان زيادة الإيرادات على المصروفات للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٠

(المبالغ مبينة بالدينار البحريني)

السنة المنتهية في	السنة المنتهية في	
٢٠٠٩ ديسمبر ٣١	٢٠١٠ ديسمبر ٣١	
		<b>الدخل</b>
٢١,٠٤٨,٠٣٠	٢٦,٣٨٩,٥٢٨	رسوم التراخيص
٢,٦٨٦,٢٠٤	٢,٢٣٩,٨٠٧	رسوم التردد والأطيان
٥١٩,٤٨٤	٤٣١,٦٩٧	دخل الفوائد
<b>٢٤,٢٥٣,٧١٨</b>	<b>٢٩,٠٦١,٠٣٢</b>	
		<b>المصروفات</b>
(١,٧٠١,٩٣٨)	(٢,٠١٣,٦٨١)	تكلفة الموظفين
(٨٨,٠٠٠)	(٨٨,٠٠٠)	مكافأة أعضاء مجلس الإدارة
(٤٤٤,٩٢٢)	(٥٧٦,٦٠٨)	مصروفات عمومية وإدارية
(١,١٠٥,٥٧٧)	(٧٩٠,٧٥١)	رسوم أتعاب قانونية واستشارية
(٧٧٣,٤٦٩)	(٣٠٣,٨٨٧)	إعلان وترويج
(٥٢,١٧٤)	(٢٩٢,١٤٦)	الاستهلاك
(٣,٠٤٨)	(١,٤٧٧)	تكاليف تمويلية
<b>(٤,١٦٩,١٢٨)</b>	<b>(٤,٠٦٦,٥٥٠)</b>	
<b>٢٠,٠٨٤,٥٩٠</b>	<b>٢٤,٩٩٤,٤٨٢</b>	<b>زيادة الإيرادات على المصروفات للسنة محولة إلى الفائض المتراكم</b>

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

(المبالغ مبينة بالدينار البحريني)

السنة المنتهية في	السنة المنتهية في	
٢٠٠٩ ديسمبر ٣١	٢٠١٠ ديسمبر ٣١	
		<b>الأنشطة التشغيلية</b>
٢٠,٠٨٤,٥٩٠	٢٤,٩٩٤,٤٨٢	زيادة الإيرادات على المصروفات للسنة التسويات:
٥٢,١٧٤	٢٩٢,١٤٦	الاستهلاك
٣,٠٤٨	١,٤٧٧	تكاليف تمويلية
		التغيرات في الموجودات والمطلوبات المتعلقة بالعمليات:
٢٩٦,٧٢٩	(١,٠٠٦,٤٦٠)	رسوم تراخيص وذمم مدينة أخرى
٤٢٦,٧٧٣	(٣٤٠,٥٥٧)	ذمم تجارية دائنة وأخرى
١,٨٠٦	٢٣,٠٩٩	مكافأة نهاية الخدمة للموظفين، صافي
٢٠,٨٦٥,١٢٠	٢٣,٩٦٤,١٨٧	التدفقات النقدية الناتجة من الأنشطة التشغيلية
(٣,٠٤٨)	(١,٤٧٧)	تكاليف تمويلية مدفوعة
٢٠,٨٦٢,٠٧٢	٢٣,٩٦٢,٧١٠	<b>صافي التدفقات النقدية الناتجة من الأنشطة التشغيلية</b>
		<b>الأنشطة الاستثمارية</b>
(١,٢٤٠,٥١١)	(٨٣٨,٠٥٩)	شراء آلات ومعدات
(١٣,٩٧٨,٢٨٨)	(٢٠,٩٢٠,٤٨٧)	مدفوعات لوزارة المالية
(١٥,٢١٨,٧٩٩)	(٢١,٧٥٨,٥٤٦)	<b>صافي التدفقات النقدية المستخدمة في الأنشطة الاستثمارية</b>
٥,٦٤٣,٢٧٣	٢,٢٠٤,١٦٤	صافي الزيادة في النقدية وشبه النقدية
١٣,٤٤٧,٨١١	١٩,٠٩١,٠٨٤	النقدية وشبه النقدية كما في بداية السنة
١٩,٠٩١,٠٨٤	٢١,٢٩٥,٢٤٨	<b>النقدية وشبه النقدية كما في نهاية السنة</b>

قائمة متنامية لتبني الطلقات  
المتزايدة



الملاحق

## الملحق أ

### المرخص لهم لغاية

٣١ ديسمبر ٢٠١٠

#### ترخيص عادي لخدمات الإنترنت :

اسم الشركة المرخصة	تاريخ الإصدار
شركة البحرين للاتصالات السلكية واللاسلكية (بتلكو) ش.م.ب	٢١ يونيو ٢٠٠٣
شركة إم تي سي فودافون البحرين ش.م.ب (مقفلة)	١٨ أغسطس ٢٠٠٣
شركة منفذ الخليج ش.م.ب (مقفلة)	٢١ سبتمبر ٢٠٠٣
مؤسسة تصاميم لتكنولوجيا المعلومات	٢٨ سبتمبر ٢٠٠٣
الشبكة العربية لخدمات المعلومات ذ.م.م	٤ أبريل ٢٠٠٤
تو كونكت ذ.م.م	٦ سبتمبر ٢٠٠٤
مينا تيليكوم ذ.م.م	٣ نوفمبر ٢٠٠٤
شركة نورث ستار للتكنولوجيا ذ.م.م	٢٢ مارس ٢٠٠٥
شبكة اتصالات الأعمال	١١ مايو ٢٠٠٥
شركة كلام تيليكوم البحرين ش.م.ب (مقفلة)	١١ مايو ٢٠٠٥
نيوتل للاتصالات ش.ش.و	١٥ مايو ٢٠٠٥
شركة إتصالكوم البحرين ذ.م.م	٢٦ يوليو ٢٠٠٥
الجهاز المركزي للمعلومات	٢٨ أغسطس ٢٠٠٥
شركة أوربت كوميونيكيشنز كومباني ذ.م.م	٢٨ أغسطس ٢٠٠٥
فياكلاود ذ.م.م	٢١ سبتمبر ٢٠٠٥
لايت سييد للاتصالات ذ.م.م	٢٢ سبتمبر ٢٠٠٥
فاستلكو ذ.م.م	١٨ يناير ٢٠٠٦
شركة الصوت المتدفق ش.ش.و	٢٢ يونيو ٢٠٠٦
شركة الفانت تالك البحرين ذ.م.م	١١ يوليو ٢٠٠٦
التكنولوجيا المتسلقة للخدمات الفنية	١ نوفمبر ٢٠٠٦
كويت استابلس مانت للتجارة والمقاولات	١١ فبراير ٢٠٠٧
شركة سيركلتل للاستشارات ذ.م.م	٢١ مارس ٢٠٠٧
جولدن ستار للاتصالات ذ.م.م	٢ أبريل ٢٠٠٧
شركة سكايفاي نيتوركس ذ.م.م	٢٣ يوليو ٢٠٠٧
شركة روابي للاتصالات والبرمجيات المحدودة	١٧ أكتوبر ٢٠٠٧
شركة الرمال الذهبية للإلكترونيات والهواتف	٤ نوفمبر ٢٠٠٧
ايكول بلاس ذ.م.م	١٢ نوفمبر ٢٠٠٧
شركة كلكم للاتصالات ش.ش.و	١٧ يناير ٢٠٠٨
شركة الزاجل الدولية لتقنية المعلومات ذ.م.م	٥ مارس ٢٠٠٨
شركة لايف للاتصالات ش.م.ب مقفلة	١٤ سبتمبر ٢٠٠٨
شركة الاتصالات السعودية STC-البحرين ش.م.ب	٢٦ يوليو ٢٠٠٩
شركة أطراف للاتصالات والبنية التحتية ذ.م.م	٢٧ يوليو ٢٠٠٩
شركة بحرين برودباند ذ.م.م	٢٩ يوليو ٢٠٠٩
رابد تليكوميونيكيشنز ذ.م.م	٦ سبتمبر ٢٠٠٩

#### ترخيص عادي لتقديم خدمات القيمة المضافة :

اسم الشركة المرخصة	تاريخ الإصدار
شركة البحرين للاتصالات السلكية واللاسلكية (بتلكو) ش.م.ب	٢١ يونيو ٢٠٠٣
شركة إم تي سي فودافون البحرين ش.م.ب (مقفلة)	١٨ أغسطس ٢٠٠٣

٢١ أغسطس ٢٠٠٣  
 ٢١ سبتمبر ٢٠٠٣  
 ٢٠ مارس ٢٠٠٤  
 ٤ أبريل ٢٠٠٤  
 ٢٠ يونيو ٢٠٠٤  
 ١٢ يوليو ٢٠٠٤  
 ٢٥ أكتوبر ٢٠٠٤  
 ٣ نوفمبر ٢٠٠٤  
 ٤ ديسمبر ٢٠٠٤  
 ٨ فبراير ٢٠٠٥  
 ١٥ فبراير ٢٠٠٥  
 ١٩ مارس ٢٠٠٥  
 ٢٢ مارس ٢٠٠٥  
 ١٨ أبريل ٢٠٠٥  
 ١٩ أبريل ٢٠٠٥  
 ٢٦ أبريل ٢٠٠٥  
 ٢٧ أبريل ٢٠٠٥  
 ٢٧ أبريل ٢٠٠٥  
 ١١ مايو ٢٠٠٥  
 ١٥ مايو ٢٠٠٥  
 ٢٨ أغسطس ٢٠٠٥  
 ٢١ سبتمبر ٢٠٠٥  
 ٢٥ سبتمبر ٢٠٠٥  
 ١٥ أكتوبر ٢٠٠٥  
 ١٥ أكتوبر ٢٠٠٥  
 ١ نوفمبر ٢٠٠٥  
 ٧ يناير ٢٠٠٦  
 ٧ يناير ٢٠٠٦  
 ١ فبراير ٢٠٠٦  
 ٢٨ فبراير ٢٠٠٦  
 ٢٨ فبراير ٢٠٠٦  
 ٧ مايو ٢٠٠٦  
 ٤ يونيو ٢٠٠٦  
 ٢٢ يونيو ٢٠٠٦  
 ٢٨ يونيو ٢٠٠٦  
 ١١ يوليو ٢٠٠٦  
 ١٤ يناير ٢٠٠٧  
 ٢ أبريل ٢٠٠٧  
 ١ يوليو ٢٠٠٧  
 ٣٠ أكتوبر ٢٠٠٧  
 ٢٨ نوفمبر ٢٠٠٧  
 ١٧ يناير ٢٠٠٨  
 ١٣ فبراير ٢٠٠٨  
 ٥ مارس ٢٠٠٨  
 ١٤ سبتمبر ٢٠٠٨  
 ٣ فبراير ٢٠٠٩  
 ١٩ مارس ٢٠٠٩  
 ٢٦ يوليو ٢٠٠٩  
 ٢٧ يوليو ٢٠٠٩  
 ٦ سبتمبر ٢٠٠٩  
 ١٣ يوليو ٢٠١٠  
 ١٣ يوليو ٢٠١٠  
 ١٨ أكتوبر ٢٠١٠

الأنظمة العالمية للاتصالات السلكية واللاسلكية للطيران سيتا  
 شركة منفذ الخليج ش.م.ب (مقفلة)  
 شركة بي تي سولوشنز ليمتد (فرع البحرين)  
 الشبكة العربية لخدمات المعلومات ذ.م.م  
 بحرين كول  
 ستار تيلميديا  
 شركة روايي البحرين  
 مينا تيليكوم ذ.م.م  
 تو كونكت ذ.م.م  
 خدمات المعلومات المتحركة  
 ايكول بلاس ذ.م.م  
 شركة اتصالكوم البحرين ذ.م.م  
 شركة نورث ستار للتكنولوجيا ذ.م.م  
 شركة كلام تيليكوم البحرين ش.م.ب (مقفلة)  
 فخرو لخدمات تقنية المعلومات ذ.م.م  
 لايت سييد للاتصالات ذ.م.م  
 شركة كاسيوبينات كوم - كي إن سي (البحرين)  
 فيا كلاود ذ.م.م  
 شبكة اتصالات الأعمال  
 نيوتل للاتصالات ش.ش.و  
 شركة أوربت كوميونيكيشنز كومباني ذ.م.م  
 شركة ستار جيت للاتصالات ذ.م.م  
 فيوشن البحرين ذ.م.م  
 أكسس تليكوميونيكيشنز ذ.م.م  
 فاستلكو ذ.م.م  
 شركة بحرين برودباند ذ.م.م  
 شركة التسويق الذكي  
 شركة ميديا فون بلاس للتجارة العامة ذ.م.م  
 شركة دي جي كونيكيت ذ.م.م  
 شركة انفيتا ش.م.ب (مقفلة)  
 شركة موبيلينك ذ.م.م  
 شركة سليبيكوم ذ.م.م  
 شركة القمر الأحمر للاتصالات ش.م.م  
 شركة الصوت المتدفق ش.ش.و  
 التكنولوجيا المتسلقة للخدمات الفنية  
 شركة الفانت تاك البحرين ذ.م.م  
 شركة الأول للشبكة العالمية  
 جولدن ستار للاتصالات ذ.م.م  
 شركة أو أس أس تليكومنيكيشنز ذ.م.م. كيشنز كومباني ذ.م.م  
 شركة روايي للاتصالات والبرمجيات المحدودة  
 شركة مينا للخدمات التجارية (فرع شركة أجنبية)  
 شركة كلكم للاتصالات ش.ش.و  
 شركة الغزال للاتصالات ذ.م.م  
 شركة الزاجل الدولية لتقنية المعلومات ذ.م.م  
 شركة لايف للاتصالات ش.م.ب مقفلة  
 كول فورن ميدل إيست ش.ش.و  
 موبيتيل كوميونيكيشنز ذ.م.م  
 شركة الاتصالات السعودية STC-البحرين ش.م.ب  
 شركة أطيفاف للاتصالات والبنية التحتية ذ.م.م  
 رابد تليكوميونيكيشنز ذ.م.م  
 شركة علي المسلم ش.ش.و  
 الرمال الذهبية للإلكترونيات والهواتف  
 موفنغ غلف تيليكوم ذ.م.م

## ترخيص ممتاز لخدمات مرافق الاتصالات الدولية

### تاريخ الإصدار

٢١ يونيو ٢٠٠٣
٩ مايو ٢٠٠٤
٣ نوفمبر ٢٠٠٤
٢٧ فبراير ٢٠٠٥
٢٢ مارس ٢٠٠٥
٢٠ أبريل ٢٠٠٥
٢٧ أبريل ٢٠٠٥
١٥ مايو ٢٠٠٥
٢٨ أغسطس ٢٠٠٥
١٧ أكتوبر ٢٠٠٥
٢٩ أغسطس ٢٠٠٦
١١ فبراير ٢٠٠٧
٢ أبريل ٢٠٠٧
١ يوليو ٢٠٠٧
٢٨ يوليو ٢٠٠٨
٢٦ يوليو ٢٠٠٩
٦ سبتمبر ٢٠٠٩
١٧ سبتمبر ٢٠٠٩

### اسم الشركة المرخصة

شركة البحرين للاتصالات السلكية واللاسلكية (بتلكو) ش.م.ب
شركة إم تي سي فودافون البحرين ش.م.ب (مقفلة)
مينتا تيليكوم ذ.م.م
شركة كاسيوبويانت كوم - كي إن سي (البحرين)
شركة نورث ستار للتكنولوجيا ذ.م.م
فلاج تيليكوم جروب ليميتد البحرين (فرع الشركة)
فياكلاود ذ.م.م
نيوتل للاتصالات ش.ش.و
شركة أوربت كوميونيكيشنز كومباني ذ.م.م
شركة منفذ الخليج ش.م.ب (مقفلة)
شركة إتصالكوم البحرين ذ.م.م
كويت استابلس مانث للتجارة والمقاولات
جولدن ستار للاتصالات ذ.م.م
شركة أو أس أس تليكومنيكيشنز كومباني ذ.م.م
شركة روابي للاتصالات والبرمجيات المحدودة
شركة الاتصالات السعودية STC-البحرين ش.م.ب
رابد تليكومنيكيشنز ذ.م.م
شركة مدى للاتصالات ش.ش.و

## ترخيص ممتاز لخدمات الاتصالات الدولية

### تاريخ الإصدار

٣١ ديسمبر ٢٠٠٩
٢١ يونيو ٢٠٠٣
١ يوليو ٢٠٠٤
٢٩ أغسطس ٢٠٠٤
٣ نوفمبر ٢٠٠٤
٣ نوفمبر ٢٠٠٤
٤ ديسمبر ٢٠٠٤
١٣ مارس ٢٠٠٥
١٩ مارس ٢٠٠٥
٢٢ مارس ٢٠٠٥
١٨ أبريل ٢٠٠٥
٢٦ أبريل ٢٠٠٥
٢٦ أبريل ٢٠٠٥
٢٧ أبريل ٢٠٠٥
٢٧ أبريل ٢٠٠٥
١١ مايو ٢٠٠٥
١٥ مايو ٢٠٠٥
٥ يونيو ٢٠٠٥
١٨ يونيو ٢٠٠٥
٢٣ يوليو ٢٠٠٥
٢٨ أغسطس ٢٠٠٥
٢١ سبتمبر ٢٠٠٥
٢٥ سبتمبر ٢٠٠٥
١٥ أكتوبر ٢٠٠٥
١٥ أكتوبر ٢٠٠٥
١٧ أكتوبر ٢٠٠٥

### اسم الشركة المرخصة

بدالة إنترنت البحرين
شركة البحرين للاتصالات السلكية واللاسلكية (بتلكو) ش.م.ب
شركة إم تي سي فودافون البحرين ش.م.ب (مقفلة)
شركة أي إم سي تيليكوم ذ.م.م
شركة دي جي كونيكيت ذ.م.م
مينتا تيليكوم ذ.م.م
توكونت ذ.م.م
الأنظمة العالمية للاتصالات السلكية واللاسلكية للطيران سيتا
شركة إتصالكوم البحرين ذ.م.م
شركة نورث ستار للتكنولوجيا ذ.م.م
شركة كلام تيليكوم البحرين ش.م.ب (مقفلة)
فخرو لخدمات تقنية المعلومات ذ.م.م
لايت سبيد للاتصالات ذ.م.م
شركة كاسيوبويانت كوم - كي إن سي (البحرين)
فياكلاود ذ.م.م
شبكة اتصالات الأعمال
نيوتل للاتصالات ش.ش.و
الشبكة العربية لخدمات المعلومات ذ.م.م
شركة الصوت المتدفق ش.ش.و
شركة بي تي سولوشنز ليميتد (فرع البحرين)
شركة أوربت كوميونيكيشنز كومباني ذ.م.م
شركة ستار جيت للاتصالات ذ.م.م
فيوشن البحرين ذ.م.م
فاستلكو ذ.م.م
أكسس تليكومنيكيشنز ذ.م.م
شركة منفذ الخليج ش.م.ب (مقفلة)

٢٤ أكتوبر ٢٠٠٥	مجموعة المهندسين المتحدين ذ.م.م
١ نوفمبر ٢٠٠٥	شركة بحرين برودباند ذ.م.م
١٥ نوفمبر ٢٠٠٥	شركة أي جي ان بي في - ايقوانت جلوبيال نيت
٨ مايو ٢٠٠٦	شركة سوفيتيل انترناشونال ذ.م.م
٥ يوليو ٢٠٠٦	التكنولوجيا المتسلقة للخدمات الفنية
١١ يوليو ٢٠٠٦	شركة الفانت تاك البحريين ذ.م.م
١٤ يناير ٢٠٠٧	شركة الأول للشبكة العالمية
١١ فبراير ٢٠٠٧	كويت استابلس مانت للتجارة والمقاولات
٢ أبريل ٢٠٠٧	جولدن ستار للاتصالات ذ.م.م
١ يوليو ٢٠٠٧	شركة أو أس أس تليكومنيكيشن ذ.م.م, كيشنز كومباني ذ.م.م
٣٠ أكتوبر ٢٠٠٧	شركة روابي للاتصالات والبرمجيات المحدودة
٢٥ نوفمبر ٢٠٠٧	شركة الزيارة للتجارة الدولية
٩ ديسمبر ٢٠٠٧	شركة حوار تليكوميو نيكيشنز ذ.م.م
١٧ يناير ٢٠٠٨	شركة كلكم للاتصالات ش.ش.و
١٣ فبراير ٢٠٠٨	شركة الغزال للاتصالات ذ.م.م
٥ مارس ٢٠٠٨	شركة الزاجل الدولية لتقنية المعلومات ذ.م.م
١٤ سبتمبر ٢٠٠٨	شركة لايف للاتصالات ش.م.ب مقفلة
٣ فبراير ٢٠٠٩	كول فورن ميدل إيست ش.ش.و
٦ سبتمبر ٢٠٠٩	رابد تليكوميو نيكيشنز ذ.م.م
١٧ سبتمبر ٢٠٠٩	شركة مدى للاتصالات ش.ش.و
١٣ يوليو ٢٠١٠	شركة علي المسلم ش.ش.و
١٨ أكتوبر ٢٠١٠	موفنغ غلف تيليكوم ذ.م.م

### ترخيص ممتاز لخدمات الاتصالات المتنقلة

#### تاريخ الإصدار

٢٢ أبريل ٢٠٠٣
٢١ يونيو ٢٠٠٣
١ مارس ٢٠٠٩

#### اسم الشركة المرخصة

شركة إم تي سي فودافون البحرين ش.م.ب (مقفلة)
شركة البحرين للاتصالات السلكية واللاسلكية (بتلكو) ش.م.ب
شركة الاتصالات السعودية STC-البحرين ش.م.ب

### ترخيص ممتاز لخدمات الاتصالات الوطنية الثابتة

#### تاريخ الإصدار

٢١ يونيو ٢٠٠٣
٢٦ أبريل ٢٠٠٥
١٦ مايو ٢٠٠٥
١ أغسطس ٢٠٠٥
١٤ أغسطس ٢٠٠٥
٢٣ يناير ٢٠٠٦
١٥ مايو ٢٠٠٦
١١ يوليو ٢٠٠٦
٢ أبريل ٢٠٠٧
١٧ يناير ٢٠٠٨
٢٨ يوليو ٢٠٠٨
١٤ سبتمبر ٢٠٠٨
٢٧ يوليو ٢٠٠٩
٢٩ يوليو ٢٠٠٩
٦ سبتمبر ٢٠٠٩
١٨ أبريل ٢٠١٠

#### اسم الشركة المرخصة

شركة البحرين للاتصالات السلكية واللاسلكية (بتلكو) ش.م.ب
لايت سبيد للاتصالات ذ.م.م
نيوتل للاتصالات ش.ش.و
توكونكت ذ.م.م
شركة كلام تيليكوم البحرين ش.م.ب (مقفلة)
ميناً تيليكوم ذ.م.م
شركة إتصالكوم البحرين ذ.م.م
شركة الفانت تاك البحريين ذ.م.م
جولدن ستار للاتصالات ذ.م.م
شركة كلكم للاتصالات ش.ش.و
شركة روابي للاتصالات والبرمجيات المحدودة
شركة لايف للاتصالات ش.م.ب مقفلة
شركة أطياف للاتصالات والبنية التحتية ذ.م.م
شركة بحرين برودباند ذ.م.م
رابد تليكوميو نيكيشنز ذ.م.م
شركة الاتصالات السعودية STC-البحرين ش.م.ب

## ترخيص ممتاز لخدمات vsat

### اسم الشركة المرخصة

شركة البحرين للاتصالات السلكية واللاسلكية (بتلكو) ش.م.ب.  
شركة البحرين لحلبة سباق السيارات (BCRC)  
شركة إم تي سي فودافون البحرين ش.م.ب (مقفلة)  
شركة الخليج لدرفلة الألمنيوم (ش.م.ب) جارمكو  
شركة نفط البحرين الوطنية ش.م.ب - (بابكو)  
ديوان سمو ولي العهد  
معهد البحرين للتدريب  
بي إن بي باريبا  
بنك أوال ش.م.ب. (مقفلة)  
بنك الخليج الدولي ش.م.ب.

## ترخيص بدالة الإنترنت

### اسم الشركة المرخصة

بدالة إنترنت البحرين  
شركة منفذ الخليج ش.م.ب (مقفلة)  
رابد تليكميونيكيشنز ذ.م.م.

## ترخيص الخدمات الوطنية اللاسلكية الثابتة

### اسم الشركة المرخصة

شركة إم تي سي فودافون البحرين ش.م.ب (مقفلة)  
ميننا تيليكم ذ.م.م.

## الملحق ب

### الاستشارات

#### الاستشارات

استشارة بشأن مواصفات إمكانية نقل الأرقام  
استشارة بشأن خطة عمل الهيئة للأعوام ٢٠١٠ - ٢٠١٢  
ورقة استشارة عامة حول اللائحة التنظيمية بشأن الرسائل التجارية المرسله بالجملة

### تاريخ الإصدار

٢١ يونيو ٢٠٠٢  
١٤ مارس ٢٠٠٤  
٩ مايو ٢٠٠٤  
٩ مايو ٢٠٠٤  
٢٧ أكتوبر ٢٠٠٤  
٢٠ يناير ٢٠٠٥  
١٣ مارس ٢٠٠٥  
١٥ مايو ٢٠٠٥  
٢١ أكتوبر ٢٠٠٧  
١٩ مارس ٢٠٠٩

### تاريخ الإصدار

١٤ مارس ٢٠٠٤  
١٣ مايو ٢٠٠٧  
٦ سبتمبر ٢٠٠٩

### تاريخ الإصدار

٨ يناير ٢٠٠٧  
٨ يناير ٢٠٠٧

### تاريخ الإصدار

١٤ يناير ٢٠١٠  
١٨ مارس ٢٠١٠  
١٦ سبتمبر ٢٠١٠

## الملحق ج

### اللوائح التنظيمية والقرارات

الرقم	اسم اللائحة والقرار	تاريخ الإصدار
	ورقة موقف حول اللائحة التنظيمية بشأن خدمات التوصيل النهائي على شبكات الاتصالات المتنقلة	١ فبراير ٢٠١٠
	قرار بشأن تحديد الهيمنة لخدمات التوصيل النهائي على شبكات الاتصالات المتنقلة	١ فبراير ٢٠١٠
	قرار بإلغاء القرار حول طريقة تعريف أسواق الاتصالات والقرار حول طريقة تحديد القوة السوقية	١٨ فبراير ٢٠١٠
	إرشادات المنافسة	١٨ فبراير ٢٠١٠
	إرشادات الإخطار بتعرفة خدمة الاتصالات بالتجزئة	١٨ فبراير ٢٠١٠
لائحة تنظيمية رقم (١) لسنة ٢٠١٠	لائحة تنظيمية بشأن الإخطار بتعرفة خدمة الاتصالات بالتجزئة	٢١ فبراير ٢٠١٠
قرار رقم (٢) لسنة ٢٠١٠	اللائحة التنظيمية حول إمكانية نقل الأرقام	٢٧ أبريل ٢٠١٠
قرار رقم (٣) لسنة ٢٠١٠	قرار بتعديل التراخيص العادية لمقدمي خدمات الإنترنت والتراخيص العادية لخدمات القيمة المضافة	١٨ يوليو ٢٠١٠
	قرار حول شروط وأحكام خدمة الاتصال بالكابل الدولي فالكون المقدمة من بتلكو	٢٩ يوليو ٢٠١٠

## الملحق د

### الأوامر

رقم الأمر	الأمر	تاريخ الإصدار
الأمر الطارئ رقم ١ لسنة ٢٠١٠	أمر طارئ لجميع المرخص لهم الحائزين على تراخيص ممتازة لخدمات الاتصالات الثابتة والوطنية والمنتقلة والاتصالات الدولية	١٠ مايو ٢٠١٠
أمر طارئ رقم ٢ للعام ٢٠١٠	أمر طارئ ضد شركة بتلكو لطرحتها تعرفات جديدة لم تحصل الموافقة عليها لخدمات البرودباند لقطاع التجزئة والبيع بالجملة	٨ يونيو ٢٠١٠
أمر طارئ رقم ٣ للعام ٢٠١٠	أمر طارئ ضد شركة بتلكو حول تعرفات التجزئة للاتصالات الدولية للهند وبنجلادش	١٦ أغسطس ٢٠١٠
أمر إضافي للأمر الطارئ رقم ١ للعام ٢٠١٠	أمر لشركة توكونيكت للاتصالات ذ.م.م حول غلق المواقع الإلكترونية مسودة أمر بشأن سرعات خدمة النفاذ للعملاء	٢٢ أغسطس ٢٠١٠
أمر رقم ١ لسنة ٢٠١٠ صادر تحت المادة ٣٥ من قانون الاتصالات	مسودة أمر بشأن أسعار العرض المرجعي	٢ سبتمبر ٢٠١٠
أمر رقم ٤ للعام ٢٠١٠	أمر صادر لمزودي خدمات الإنترنت لخلق خدمات اتصال غير قانونية	٢٥ سبتمبر ٢٠١٠
أمر رقم ٥ للعام ٢٠١٠	أمر صادر لمزودي خدمات الإنترنت لخلق خدمة إعادة اتصال غير قانونية	٣٠ سبتمبر ٢٠١٠
	مسودة أمر بشأن تفكيك الدائرة المحلية	١ نوفمبر ٢٠١٠

## قيمنا

**الإلهام:** يساهم خيالنا وتصورنا ووضوح فكرنا وقيادتنا على تشجيع التفكير الخلاق مع الحرص على تلبية المتطلبات المستقبلية.

**الالتزام:** إن دافعنا وتصميمنا القوي على بلوغ التميز واهتمامنا بالانضباط في تنفيذ مهامنا وجهودنا المتواصلة في التركيز على تطوير فريق عملنا وإحساسنا بالمسؤولية يدفعنا على العمل على تطوير مملكة البحرين.

**الاحترام:** يكمن احترامنا لبعضنا البعض في الاستماع والإنصات والتعاون وإبداء اهتمامنا ببعضنا البعض والجمهور والمشغلين المرخص لهم الذين نعمل من أجلهم والحرص على البيئة والأجيال المستقبلية.

**التوازن:** يضمن لنا أسلوبنا في اتخاذ القرارات القائم على الاستناد إلى الأدلة وقدرتنا على التكيف أن نظل متوازنين ومنسجمين ونؤمن بالعدل والإنصاف في كل ما نقوم به.

**الشفافية:** إن أسلوبنا الشامل والقائم على الانفتاح في مجال التنظيم يضمن تحملنا للمسؤولية وفهم ما نقوم به من إجراءات وما نصدره من قرارات.