

استشارة

مسودة خطة عمل هيئة تنظيم الاتصالات لعامي ٢٠٠٥ / ٢٠٠٦

## مسودة خطة عمل هيئة تنظيم الاتصالات لعامي ٢٠٠٥ / ٢٠٠٦

استشارة صادرة عن هيئة تنظيم الاتصالات  
٢٢ مارس ٢٠٠٥

:

( )

[consult@tra.org.bh](mailto:consult@tra.org.bh)



هيئة  
تنظيم  
الاتصالات  
Telecommunications  
Regulatory  
Authority

المحتويات

٣	١ مقدمة.....
٦	٢ السياق.....
٧	٣ المجالات التي تضعها هيئة تنظيم الاتصالات بعين الاعتبار من حيث التعامل معها.....
٨	٣(أ) حماية المستهلكين.....
١٠	٣(ب) إطار العمل التنظيمي.....
١٣	٣(ج) السياسة التنظيمية.....

## ١ مقدمة

لقد تأسست هيئة تنظيم الاتصالات بموجب المرسوم بقانون رقم (٤٨) لسنة ٢٠٠٢ بإصدار قانون الاتصالات (القانون). وهي هيئة مستقلة تشمل واجباتها وصلاحيتها، من بين أمور أخرى، حماية مصالح المستهلكين وتشجيع المنافسة الشريفة والفعالة بين المشغلين المرخص لهم والجدد.

إن قانون الاتصالات (القانون) يضع صلاحيات ومهام هيئة تنظيم الاتصالات. وتوضح الخطة الوطنية للاتصالات الصادرة من قبل وزارة المواصلات والمصدقة من قبل مجلس الوزراء سياسة مملكة البحرين بشأن قطاع الاتصالات طبقاً للمادة ١٥ من قانون الاتصالات، وتتولى هيئة تنظيم الاتصالات مهامها وصلاحيتها المقررة بشأن الأمور التنظيمية وتفاصيل تنفيذ الخطة.

و قد قررت الهيئة البدء باستشارة عامة حول أنشطتها المستقبلية والمشاريع ذات الأولوية التي تمت جدولتها للعام المقبل ٢٠٠٥-٢٠٠٦، ويأتي ذلك تمثيلاً مع النهج المتخذ من قبل الهيئة بإتباع أسلوب الشفافية في جميع تعاملاتها بالإضافة إلى جهودها في تلبية متطلبات قطاع الاتصالات والمستهلكين. توضح هذه الوثيقة المجالات التي تضعها الهيئة بعين الاعتبار والتي تكون بحاجة إلى التعامل معها أخذة في الاعتبار موارد الهيئة والقيود الزمنية التي تتعامل معها. ومن المحتمل أن تتغير هذه المجالات تبعاً للتطورات الأساسية في السوق التي قد تتطلب اهتمام عاجل من الهيئة مثل كثرة عدد الحالات التي تتطلب إجراءات تنظيمية لها.

تشتمل الخطة على مشروعات مستقلة فقط إلى جانب المشروعات الأساسية المتعلقة بأمور السياسية التنظيمية. ولا تشتمل الخطة على جميع المسائل التي تتعامل الهيئة معها بشكل يومي كطلبات الترخيص، والتحقيق في الشكاوي، والتصديق على التعريفات وغيرها. وأيضاً فإن الخطة لا تتناول المشاريع الداخلية وإن كانت أساسية كالتدريب، والإجراءات، وغيرها.

وتجدر الإشارة إلى أن جميع المجالات/المشاريع المدرجة في الخطة ستمر بعملية الاستشارة العامة العادية التي تقوم بها الهيئة قبل إصدار قراراتها. وستقوم الهيئة بتقرير التوجه المستقبلي لكل من هذه المشاريع وما إذا كانت هناك أية إجراءات تنظيمية تتطلب عملها بالنسبة لكل مشروع بعد تلقي الملاحظات عليه.

كما تخطط الهيئة لاستشارة العموم حول خططها المستقبلية بشكل سنوي لضمان أن أولوياتها تلي احتياجات وتوقعات قطاع الاتصالات والمستهلكين. بما أن الخطة الوطنية للاتصالات الحالية ("الخطة") ستنتهي في (يناير ٢٠٠٦) وسيتم إصدار خطة جديدة للعام ٢٠٠٦-٢٠٠٨ من قبل وزارة المواصلات في عام ٢٠٠٦، ستقوم الهيئة بتضمين الأولويات المحددة في الخطة الوطنية للاتصالات الجديدة وذلك في خططها للعام ٢٠٠٦-٢٠٠٧ لضمان أن سياسات مملكة البحرين تترجم بالشكل الصحيح إلى أفعال من قبل الهيئة وأن خطط وأولويات الهيئة تكون متوافقة مع السياسة العامة لمملكة البحرين.

## التصديق على الوثيقة وإصدارها

يتم إصدار وثيقة الاستشارة هذه من قبل الهيئة وذلك من أجل الحصول على ملاحظات القطاع والمستهلكين إلى جانب الأطراف المهمة الأخرى، وحتى تتمكن الهيئة من السعي نحو الأفضل لخدمة مجتمع الاتصالات والمشاركين إلى جانب المشغلين في البحرين آخذة بعين الاعتبار القيود التي تكون بصدها ولاسيما من حيث مواردها البشرية.

ستكون وثيقة الاستشارة هذه متوفرة للعامة على الموقع الخاص بالهيئة. ولإرسال الملاحظات حولها، يجب أن يتم ذلك خلال فترة الاستشارة العامة حيث أن آخر موعد لتلقي الردود هو الساعة الخامسة مساءً من الخامس من أبريل ٢٠٠٥.

وتحت الهيئة الأطراف المهمة على إرسال ملاحظاتهم على كلاً من محتوى الخطة، حيث عليهم تحديد ما إذا كانت المشاريع تلبى احتياجات قطاع الاتصالات والمستهلكين بالشكل الصحيح أو من حيث تقديم اقتراحات جديدة حول المشاريع التي ينبغي إدراجها في الخطة. وتحت الهيئة أصحاب الردود أيضاً على تقديم مرئياتهم حول أولوية المشاريع، على سبيل المثال أي المشاريع التي يرونها أكثر ضرورة وأيها أقل ضرورة أو رؤية ما إذا كانت هذه المشاريع تحتاج إلى تنفيذه أم لا.

سوف تسعى الهيئة في هذه الحالة إلى نشر الملاحظات التي سوف تستلمها ما لم يطلب أصحاب الردود بوضوح الاحتفاظ بها بشكل جزئي أو بالكامل. فإذا رغب أي طرف بالاحتفاظ بالردود الخاصة به بالكامل، فينبغي عليه ذكر ذلك في بداية الردود المرسلة. وإذا كان يرغب بالاحتفاظ بها بشكل جزئي، فينبغي وضع هذه الأجزاء في ملحق منفصل والإشارة إليه بوضوح.

:

[consult@tra.org.bh](mailto:consult@tra.org.bh)

سوف تأخذ الخطة النهائية أيضاً بعين الاعتبار التوصيات الخاصة بمنتهى تطوير هيئة تنظيم الاتصالات الذي قدم للهيئة ملاحظاته حول المجالات التي تتطلب التطوير فيها وفقاً لدراسته للسوق والملاحظات المتبقية من قطاع الاتصالات والمستهلكين.

## استشارة

مسودة خطة عمل هيئة تنظيم الاتصالات لعامي ٢٠٠٥ / ٢٠٠٦

وخلال عملية المراجعة للخطة لعام ٢٠٠٦-٢٠٠٧، ستقوم الهيئة بدراسة ما إذا كان النهج الحالي المتخذ المتعلق باستشارة القطاع والمستهلكين مفيداً وما إذا تم تحقيق الأهداف المرجوة للعام ٢٠٠٥-٢٠٠٦ وما مدى استفادة الهيئة منه.

## استشارة

مسودة خطة عمل هيئة تنظيم الاتصالات لعامي ٢٠٠٥ / ٢٠٠٦

### ٢ السياق

تم التحرير الكامل لسوق الاتصالات في البحرين في ١ يوليو ٢٠٠٤. وقد قامت الهيئة منذ تأسيسها في عام ٢٠٠٢ بإصدار عدداً من التراخيص لخدمات الاتصالات. يوضح الجدول بالأسفل مجموع التراخيص الصادرة لكل نوع حتى ٢٨ فبراير ٢٠٠٥.

نوع الترخيص	عدد التراخيص الصادرة
ترخيص ممتاز للاتصالات المتنقلة	٢
ترخيص مرافق الخدمات الدولية	٣
ترخيص الخدمات الدولية	٥
ترخيص ممتاز للخدمة الوطنية للهواتف الثابتة	١
ترخيص الفيسات VSAT	٧
ترخيص ممتاز لخدمة المناداة	١
ترخيص خدمات القيمة المضافة	١٧
ترخيص ممتاز للإتاحة العامة لخدمة الراديو النقال	١
ترخيص مقدمي خدمات الإنترنت	٨

بما أن قطاع الاتصالات في البحرين لم يكمل حتى الآن عامه الأول منذ أن تم تحريره بالكامل، فإن الهيئة تري أن هناك عدداً من الأمور التنظيمية والمتعلقة بالمستهلكين لا بد أن يتم تناولها لكونها مسألة ملحة.

## ٣ المجالات التي تضعها هيئة تنظيم الاتصالات بعين الاعتبار من حيث التعامل معها

يشتمل الجدول بالأسفل على المشاريع الخاصة بالفئات الثلاث المتعلقة بحماية المستهلكين، إطار العمل التنظيمي والأمور ذات العلاقة بالسياسة التنظيمية. وقد فضلت الهيئة وضع المشاريع معاً في مجموعات تتعلق بالفئات المعنية وذلك بغرض التسهيل وحتى يتمكن العموم من أخذ فكرة أفضل عن المجالات التي تتأثر بكل مشروع. كما أن الترتيب الذي تظهر عليه المشاريع بالأسفل هو لغرض إدراجها فقط ولا يعكس أهميتها أو أولويتها.

سيتم توضيح كل مشروع بشكل مختصر وذلك في الأقسام التالية من هذه الخطة.

أ) حماية المستهلكين	ب) إطار العمل التنظيمي	ج) السياسة التنظيمية
١. توعية المستهلكين	١. إطار عمل لعملية النفاذ (اللائحة التنظيمية، أمر الربط البيئي المرجعي، أمر النفاذ المرجعي)	١. تخصيص وإدارة الطيف الترددي لخدمات الاتصالات
٢. استخدام خدمة إرسال الرسائل النصية القصيرة إلى مجموعة واحدة في آن واحد، الاتصالات والفاكسات التسويقية وغيرها	٢. تكلفة رأس المال	٢. الترخيص الثالث لخدمات الاتصالات المتنقلة
٣. الإجراءات المتخذة بالنسبة لإنهاء الخدمة للمستهلكين في حال عدم الدفع	٣. ضوابط أسعار التجزئة وإعادة موازنة التعرفة	٣. الخدمات الساتلية ( عبر الأقمار الصناعية)
٤. حماية البيانات الشخصية في حال تحرير خدمات استعلامات الدليل	٤. جودة الخدمة	٤. اختيار الناقل
٥. حماية المستهلكين في حالات استخدامهم لخدمات الدفع المسبق	٥. عملية تحرير خدمات استعلامات الدليل	
	٦. إطار عمل حل المنازعات حول الربط البيئي/النفاذ	
	٧. نظام التعامل مع شكاوي المشغلين الرخص لهم	

## ١٣) حماية المستهلكين

## ١. توعية المستهلكين

الإدارة التي ترأس المشروع: إدارة شئون الاتصالات والمستهلكين

تتولى هيئة تنظيم الاتصالات، طبقاً للمادة ٣ (ب) من قانون الاتصالات، من بين أمور أخرى، حماية المستهلكين، حيث تأخذ بعين الاعتبار في جميع قراراتها أثر هذه القرارات على المستهلكين. ومع ذلك، فالهيئة تؤمن بأنه من الضروري أن يكون المستهلكون على علم بحقوقهم في ظل النظام الجديد الذي استحدثه قانون الاتصالات وذلك من أجل أن يتمكن المستهلكون من القيام بالاختيارات الصحيحة والحصول على أفضل الخدمات.

وعليه ترى الهيئة أنه ينبغي عليها القيام بحملة توعية خاصة بالمستهلكين تقوم فيها بالتوعية حول الأمور المتعلقة بالمستهلكين، ومنها على سبيل المثال: حقوق المستهلكين، كيفية اختيار المشغل، ما الطرق المتبعة في فرض تعرفه الخدمات، ما الذي يجب على المستهلك عمله حينما تكون لديه مشكلة معينة.

## ٢. استخدام خدمة إرسال الرسائل النصية القصيرة إلى مجموعة واحدة في آن واحد، الاتصالات و الفاكسات التسويقية وغيرها

الإدارة التي ترأس المشروع: إدارة شئون الاتصالات والمستهلكين

تلقت الهيئة من المستهلكين الكثير من الشكاوي حول الأمور المتعلقة بإرسال الرسائل النصية القصيرة إلى مجموعة واحدة في آن واحد، إلى جانب كانت هناك شكاوي مماثلة قد تم نشرها في الصحف المحلية، حيث يستخدم المشغلون / المزودون في الوقت الحاضر خدمة الرسائل النصية القصيرة، الهاتف وإرسال الفاكسات لتسويق منتجاتهم وخدماتهم في البحرين، ولا توجد هناك أية قواعد محددة تعمل على حماية حقوق المستهلكين في هذه النواحي. فبعض المشغلين لديهم قواعد للممارسة تتعلق بالتعامل مع الشكاوي الخاصة بالمستهلكين وإجراءات حلها، ولكنها لا تتناول الأمور المتعلقة بإرسال واستلام الرسائل النصية القصيرة/الفاكسات إلى مجموعة واحدة في آن واحد و الاتصالات التسويقية إلى المستهلكين في المملكة. وعليه فإن الهيئة ترى أنه تنظر في هذا الأمر ودراسة ما إذا كان هناك أي خطوات يجب اتخاذها، لضمان حماية المستهلكين، فعلى سبيل المثال من حق المستهلكين طلب محوهم من قائمة إرسال الرسائل النصية القصيرة، وتحديد الأوقات التي يسمح فيها بإرسال الرسائل غير المرغوبة إن وجدت وغيرها.

**٣. الإجراءات المتخذة بالنسبة لإنهاء الخدمة للمستهلكين في حال عدم الدفع**

الإدارة التي ترأس المشروع: إدارة شئون الاتصالات والمستهلكين

إن الهيئة على علم بالإجراءات المطبقة من قبل المشغلين في المملكة بالنسبة لقطع خطوط الهواتف الخاصة بالمستهلكين في حال عدم الدفع. كما علم أيضاً بأن الإجراءات التي تنفذ حالياً من المحتمل ألا تضمن حماية المستهلكين أو المنافسة العادلة. حيث ينفذ المشغلون الإجراءات الخاصة بهم بالنسبة لإنهاء الخدمة في حال عدم الدفع. وتهدف الهيئة إلى مراجعة ودراسة هذه الإجراءات من أجل ضمان حصول المستهلكين على جميع حقوقهم بالكامل وفي الوقت نفسه قدرة المشغلين على تحصيل المبالغ من المستهلكين لقاء استخدامهم لخدماتهم ومنتجاتهم.

**٤. حماية البيانات الشخصية في حال تحرير خدمات استعلامات الدليل**

الإدارة التي ترأس المشروع: إدارة شئون الاتصالات والمستهلكين

بما أن كافة قطاعات الاتصالات مفتوحة الآن للمنافسة، فهناك أطراف مهتمة ترغب بتقديم خدمات تجارية لاستعلامات الدليل إلى العموم. وتشتمل شروط الترخيص حالياً على بند متعلق باستخدام خدمات استعلامات الدليل، حيث بالإمكان توفيرها لمشغلين آخرين مرخص لهم بمقتضى الشروط المحددة من قبل الجهة التنظيمية، ولكن هيئة تنظيم الاتصالات لم تبدأ حتى الآن بوضع هذه الشروط ولكنها سوف تسعى من خلال هذا المشروع إلى الحصول على مرئيات العموم حول حماية البيانات الشخصية في حال حصول مشغلي استعلامات الدليل الجدد، الذين من المحتمل أن يكونوا أيضاً مزودي خدمات الاتصالات، على معلومات تخص المشتركين من المشغلين، فعلى سبيل المثال كيفية حماية هذه المعلومات، ما الذي يمكن عمله غير تقديم خدمات استعلامات الدليل إن كان هناك استخداماً لهذه المعلومات.

**٥. حماية المستهلكين في حالات استخدامهم لخدمات الدفع المسبق**

الإدارة التي ترأس المشروع: إدارة شئون الاتصالات والمستهلكين

إن خدمات الدفع المسبق، فمثلاً تلك التي تقدم إلى المستهلكين من خلال استخدام بطاقات مدفوعة الأجر بموجب ترخيص خدمات القيمة المضافة، تستخدم في جميع أسواق الاتصالات. فمتى ما يتم تشغيل هذه الخدمة فإن البطاقات المدفوعة الأجر المستخدمة والمستخدم جزئياً والمنتوية تنتشر في السوق ويقوم المشغلون بالفعل بتحصيل المبالغ من المستهلكين مقدماً. وفي بعض الحالات، تكون هذه الخدمات مرتبطة مع خدمات أخرى تحتاج إلى استثمار رأس مال كبير (على سبيل المثال تقديم خدمة البطاقات المدفوعة الأجر عن طريق مشغلي الاتصالات المتنقلة نوي البنية التحتية)، ومع هذا فهناك حالات لا تتطلب فيها خدمات القيمة المضافة مثل هذا الاستثمار الأساسي. وعلى الرغم من عدم الحاجة إلى استثمار كبير، فإن الاستثمار الصغير يعتبر عاملاً يسمح للمشغلين الجدد بتقديم أسعار أقل

للمستهلكين. وقد وُجد في مناطق أخرى ظهور حالات أشهر المشغل فيها إفلاسه أو قام حتى بغش المستهلكين، ويؤدي هذا الأمر إلى أن يخسر المستهلك ما دفعه لخدماته للدفع المسبق.

وعليه فإن اهتمام الهيئة الأساسي هو دراسة الخطوات التي ينبغي اتخاذها، إن وجدت، حينما يقوم المشغلون بتقديم خدمات مختلفة للدفع المسبق إلى المستهلكين، وذلك لضمان حماية أموالهم وحقوقهم في حال انتهاء الخدمة وعدم قيام المشغلين بتحصيل الأموال من العملاء مقابل خدمات لا تقدم إليهم.

### ٣ (ب) إطار العمل التنظيمي

#### ١. إطار عمل لعملية النفاذ (اللائحة التنظيمية، أمر الربط البيئي المرجعي، أمر النفاذ المرجعي)

الإدارة التي ترأس المشروع: إدارة تنظيم الشؤون الاقتصادية

إن وضع إطار عمل فعال لعملية النفاذ يعتبر أحد الأمور الضرورية في سوق مفتوحة حديثاً، حيث من المحتمل ألا يكون المشغلون الجدد قادرين على تقديم الخدمات دون الحصول على أدوات النفاذ والربط البيئي. ويتضمن هذا المشروع وضع إطار عمل تنظيمي متطور وفعال لعملية النفاذ بحيث يمكن المشغلين المرخص لهم من الحصول على النفاذ إلى شبكات الاتصالات ومرافقها وذلك تمشياً مع أحكام قانون الاتصالات.

وسوف يتضمن الجزء الأول من المشروع وضع لائحة تنظيمية بموجب قانون الاتصالات تقوم بفرض التزامات معينة على المشغلين ذوي الوضع المهيمن في السوق وهي بالفعل قد تم البدء بها. وعلى وجه التحديد، يتطلب من المشغلين ذوي الوضع المهيمن توفير أمراً مرجعياً للنفاذ مصدق من قبل الهيئة.

#### ٢. تكلفة رأس المال

الإدارة التي ترأس المشروع: إدارة تنظيم الشؤون الاقتصادية

من أجل تنظيم سوق الاتصالات كما ينبغي، وفي ظل ظروف محددة، يكون من الضروري على الهيئة الحصول على معلومات تتعلق بتكلفة تقديم الخدمات من قبل المشغلين المرخص لهم الذين يتمتعون بوضع مهيمن أو بقوة سوقية مؤثرة.

إن تكلفة رأس المال هي ببساطة إحدى التكاليف الكثيرة التي يتحملها أي عمل تجاري، وإن كانت غير ملموسة وأقل وضوحاً من التكاليف الأخرى كالأجور ونفقات التشغيل، ولكنها رغم ذلك فهي موجودة. في ظل الظروف العادية، ينبغي على أي عمل تجاري السعي نحو الحصول على عائد لرأس المال الموظف إيجابياً من قبله والمساوي للتكلفة المتكررة لرأس المال. وهذا يضمن قدرة المستثمرين في الأعمال التجارية على التعويض كما ينبغي عن المخاطر التي يتعرضون لها لتزويد

أعمالهم التجارية برأس المال وقد يمثل العائد، الذي يعتبر أكبر من تكلفة رأس المال، ربح هائل وعادةً ما يكون مرتبطاً ببعض الأشكال الخاصة ببنية الاحتكار في السوق، وهذا لا يكون في مصلحة المستهلك.

لقد قامت الهيئة مسبقاً بالقيام بهذه الدراسة وتوصلت إلى إصدار قرارٍ في أغسطس ٢٠٠٣. أشار هذا القرار إلى أنه ينبغي مراجعة المتوسط التقديري لتكلفة رأس المال الخاصة ببنيتكو خلال سنتين. ويتضمن هذا المشروع القيام بمراجعة المتوسط التقديري لتكلفة رأس المال الخاصة ببنيتكو.

### ٣. ضوابط أسعار التجزئة وإعادة موازنة التعرفة

الإدارة التي ترأس المشروع: إدارة تنظيم الشؤون الاقتصادية

إن التحول من عملية الاحتكار إلى سوق تنافسي يستلزم، بالإضافة إلى تغييرات أخرى، تغييرات محتملة على التعريفات الخاصة بالمشغل المحتكر السابق. والسبب في ذلك هو أن في عملية الاحتكار تكون للمشغل الحرية المطلقة في تقديم بعض الخدمات بسعر أقل من التكلفة وتغطية خسارة هذه الخدمات عن طريق أرباح هائلة من خدمات أخرى. بينما يكون أسلوب تغطية الخسارة المتخذ بين الخدمات المقدمة بسعر أقل من التكلفة وتلك المقدمة مع الحد الهائل من الأرباح من المحتمل أن يكون عملياً بشكل تجاري بالنسبة للمشغل في بيئة الاحتكار، إلا أنه لا يسمح باتخاذ مثل هذا الأسلوب في سوق تنافسية ينبغي أن تكون فيها كل خدمة منفصلة بذاتها وأن تكون تكلفتها منفصلة عن الخدمات المقدمة من قبل نفس المشغل.

في جميع الأسواق التنافسية، يتطلب على المشغل المحتكر السابق القيام بعمل إعادة موازنة للتعرفة من أجل إعادة احتساب التكاليف والتعريفات الخاصة بالخدمات المقدمة أخذاً بعين الاعتبار أن أسلوب تغطية الخسارة للخدمات لم يعد يسمح باتخاذها في سوق تنافسية.

ولهذا فإن تنفيذ إعادة موازنة التعرفة بالتزامن مع ضوابط أسعار التجزئة يمكن أن يكون مطلوباً لحماية المستهلكين في الأسواق التي تكون فيها المنافسة غير فعالة حالياً.

يتعلق هذا المشروع بتطوير وتنفيذ عملية إعادة موازنة التعرفة متناولاً دراسة الأمور المتعلقة بهذا الشأن، على سبيل المثال ضوابط أسعار التجزئة، حماية قطاعات المستخدمين التي تكون عرضة للتأثر سلباً بهذه التغييرات وغيرها.

### ٤. جودة الخدمة

الإدارة التي ترأس المشروع: إدارة عمليات السوق

إن الهيئة على علم بأن نطاق خدمات الاتصالات الذي يمكن تقديمه هو نطاق عريض ومتنامي، حيث أن مميزات هذه الخدمات تختلف على أساس التكنولوجيا المستخدمة ونوع الخدمة المستلمة. على

الرغم من أن المنافسة في السوق هي الأداة الرئيسية التي سوف تضمن تحسن جودة الخدمات عبر الوقت أو تضمن أن الأسعار تعكس الجودة، تهدف الهيئة إلى وضع إطار عمل مشترك للمقاييس، وإصدار التقارير وتحسين مستويات الخدمة، في الأحوال الضرورية، يمكن تطبيقه على جميع أنواع الخدمات الحالية والمستقبلية دون الحاجة إلى تعديل إطار العمل الأساسي.

من أجل تحقيق هذا الأسلوب المتوافق، قامت الهيئة بجمع الملاحظات خلال عملية استشارة عامة حول مقاييس جودة الخدمة وتعتمزم بالإضافة إلى هذا المشروع مراجعة الملاحظات المتلقية من الاستشارة المذكورة مسبقاً والمعلومات التي قامت بجمعها منذ ذلك الحين، والنظر إلى التغييرات التي حدثت في السوق وتحديد أفضل الأساليب الملائمة لاتخاذها بشأن جودة الخدمة.

### ٥. عملية تحرير خدمات استعلامات الدليل

الإدارة التي ترأس المشروع: إدارة التراخيص

إن بتلكو هي المشغل الوحيد حالياً الذي يملك جميع المعلومات الضرورية لتقديم خدمة كاملة لاستعلامات الدليل. فإنه بموجب التراخيص الممنوحة إلى المشغلين، يستوجب على عدد من هؤلاء المشغلين توفير خدمات استعلامات الدليل لعملائهم، الأمر الذي يمكن لبتلكو فعله عن طريق بيع الخدمة لعملائها أو وضع خدمات منافسة. في الوقت نفسه، ومثل ما هو الحال بالنسبة لجميع خدمات الاتصالات في البحرين، سيتم فتح خدمات الدليل للمنافسة في السوق حيث يمكن للمشغلين الجدد دخولها وتوفير خدمات استعلامات الدليل لعملائهم. سيقوم هذا المشروع بدراسة عملية تحرير خدمات استعلامات الدليل، ويعتزم بالتزامن مع مشروع (٣-٤) (حماية البيانات الشخصية في حال تحرير خدمات استعلامات الدليل) بدراسة كلاً من عملية إدخال المنافسة في خدمات استعلامات الدليل والنواحي المتعلقة بحماية المستهلكين الخاصة بهذه الخدمة بينما في الوقت نفسه يبحث الطرق التي تضمن أمن ودقة قاعدة البيانات المستخدمة حتى يتمكن المستهلكون من الحصول على النفاذ إلى المعلومات الصحيحة بينما في الوقت نفسه يسمح للمشغلين المنافسين بإضافة القيمة إلى خدماتهم لاستعلامات الدليل عن طريق جعلهم أكثر استجابة لاحتياجات العملاء.

### ٦. إطار عمل حل المنازعات حول الربط البيئي/النفاذ

الإدارة التي ترأس المشروع: إدارة الشؤون القانونية

إن هيئة تنظيم الاتصالات هي الجهة المسؤولة عن حل المنازعات بين المشغلين المرخص لهم في حالات الربط البيئي والنفاذ طبقاً للمادة ٥٧ من قانون الاتصالات. حيث تنص هذه المادة على أنه يجوز للمشغلين أن يعرضوا على الهيئة أي نزاع ينشأ بينهم بشأن الربط البيئي أو النفاذ لتفصل فيه الهيئة وذلك إذا تعذر الوصول إلى اتفاق بينهم بهذا الشأن. وقد قامت الهيئة بالفعل بتلقي مثل هذا الطلب من مشغلين في عام ٢٠٠٤ بشأن تعذر الوصول إلى اتفاق حول وضع الشروط الخاصة بالربط البيئي، وعلى أساس ذلك قامت الهيئة بعملية حل هذا النزاع وقامت في النهاية بإصدار قرارها بشأن هذا الأمر.

كما تبين للهيئة خلال هذه العملية أن هناك حاجة إلى وضع إطار عمل رسمي للتعامل مع الطلبات المتعلقة بحل المنازعات وذلك من أجل جعل هذه العملية أكثر فعالية. و يعتزم هذا المشروع التوصل إلى إطار عمل بشأن المنازعات بين المشغلين المشتركين التي تعرض على الهيئة للفصل فيها بموجب المنازعات المتعلقة بالربط البيني و/أو النفاذ على وجه التحديد، ويتضمن المشروع أيضاً دراسة الوسائل البديلة لحل مثل هذه المنازعات للإسراع من هذه العملية بالإضافة إلى كيفية التعامل مع المتطلبات المالية والإدارية التي تنشأ عن هذه العملية.

### ٧. إطار عمل لحل شكاوي المشغلين المرخص لهم

الإدارة التي ترأس المشروع: إدارة الشئون القانونية

ينص قانون الاتصالات على أنه باستطاعة المشغلين التقدم بشكاوى إلى الهيئة ضد مشغلين آخرين في المملكة، حيث تمتلك الهيئة الصلاحية للتحقيق في هذه الشكاوي واتخاذ الإجراءات المناسبة. وبما أن السوق قد تم تحريره بالكامل وتزايد عدد المشغلين الجدد، فإن الهيئة ترى أن هناك حاجة إلى وضع إطار عمل للتعامل مع الشكاوي الخاصة بالمشغلين.

سوف يقوم هذا المشروع بدراسة العمليات والإجراءات المتخذة للتعامل مع الشكاوي (على سبيل المثال الشكاوي الصادرة من قبل المشتركين/المرخص لهم المحتمل دخولهم في سوق الاتصالات ضد المرخص لهم، أو المرخص لهم ضد غيرهم من المرخص لهم أو المرخص لهم ضد غير المرخص لهم) ولكنه يستثني الشكاوي الخاصة بالمستهلكين. وسوف يقوم هذا المشروع، من بين أمور أخرى، بدراسة أي من الأمور التالية التي يتطلب فعلها وعلى أي شكل من الأشكال:

- (أ) تبني إطار عمل داخلي من قبل الهيئة للتعامل مع الشكاوي، بما في ذلك الفترات المحددة وإطار العمل والنتائج المحتملة؛
- (ب) إطار العمل الذي ينبغي على المرخص لهم والهيئة تبنيه للتعامل مع الشكاوي المقدمة من قبلهم والمقدمة ضدهم.

### ٣ج) السياسة التنظيمية

#### ١. تخصيص وإدارة الطيف الترددي لخدمات الاتصالات

الإدارة التي ترأس المشروع: إدارة التراخيص

إن عملية ترخيص استخدام الطيف الترددي لخدمات الاتصالات هي إحدى أكثر الموارد محدودة في مجال الاتصالات والتي تقع ضمن نطاق مسؤوليات الهيئة، حيث تقوم الهيئة بالتعاون مع إدارة التراخيص اللاسلكية والترددات والرقابة التابعة لوزارة المواصلات بتحديد وتخصيص الطيف

الترددية لخدمات الاتصالات في المملكة. وتعتزم الهيئة تقييم الطيف الترددي الحالي لخدمات الاتصالات وإصدار واستحداث إطار عمل ولوائح تنظيمية ذات العلاقة لاستخدام الطيف الترددي لخدمات الاتصالات في مملكة البحرين، بما في ذلك النواحي المتعلقة بهذا الشأن كتخصيص نطاق الترددات لأنواع معينة من الخدمات، طرق التخصيص والتراخيص الخاصة، في الأحوال المناسبة، وغيرها.

## ٢. الترخيص الثالث لخدمات الاتصالات المتنقلة

الإدارة التي ترأس المشروع: إدارة التراخيص

تنتهي الفترة الحصرية للمشغلين الاثنتين للاتصالات المتنقلة في مملكة البحرين في إبريل ٢٠٠٥. ويهدف هذا المشروع إلى تقييم البيئة التنافسية وتحليل سوق خدمات الاتصالات المتنقلة والتوصل إلى قرار بشأن منح الترخيص الثالث. وستقوم الاستشارة العامة، التي سوف يتم القيام بها، بدراسة وضع السوق بعد سنتين من المنافسة والسعي إلى الحصول على ملاحظات القطاع والعموم حول إذا ما كان من المناسب تطبيق عملية إدخال مشغل ثالث للاتصالات المتنقلة إلى السوق. وستقوم الهيئة أيضاً بدراسة إمكانية منح تراخيص أخرى للاتصالات المتنقلة وذلك وفقاً لنوع المشغل سواء كان لمشغلي الشبكة الافتراضية المتنقلة و/أو المشغلين ذوي البنية التحتية أو باستخدام أنواع أخرى من التكنولوجيا.

## ٣. الخدمات الساتلية (عبر الأقمار الصناعية)

الإدارة التي ترأس المشروع: إدارة عمليات السوق

يهدف هذا المشروع إلى الحصول على آراء العموم حول السياسات المتعلقة باستخدام خدمات الاتصالات الساتلية (عبر الأقمار الصناعية) لتقديم الخدمات الساتلية إلى المستهلكين في مملكة البحرين.

وستقوم الهيئة بدراسة الأمور المتعلقة بهذا الشأن كتقديم هذه الخدمات والتزامات مشغلي الخدمات الساتلية ومقدمي هذه الخدمات في البحرين، والعلاقة المشتركة مع التزامات الجهات الأخرى في المملكة، على سبيل المثال وزارة المواصلات إلى جانب الالتزام بالاتفاقيات الدولية التي قامت المملكة بإبرامها.

#### ٤. اختيار الناقل

الإدارة التي ترأس المشروع: إدارة عمليات السوق

تسعى الهيئة إلى تبني خدمة اختيار الناقل بالتزامن مع اللائحة التنظيمية حول الاختيار المسبق للناقل. وهذه الخدمة توفر للمستخدمين فرصة الاختيار حال تحديد وجهة المكالمات المحلية أو الدولية وذلك على أساس كل مكالمة على حدة، وهذا يختلف عن اللائحة التنظيمية الحالية التي تلزم المستخدمين بالاختيار المسبق لمشغل معين بالنسبة للمكالمات الخاصة بهم المحلية أو/والدولية مع خيار التجاوز/الإلغاء للعودة إلى مشغلهم المقدم للخدمات وذلك على أساس كل مكالمة على حدة.

يسعى هذا المشروع إلى الحصول على آراء القطاع والعموم حول إدخال خدمة اختيار الناقل كخدمة إضافية مبنية على القواعد التي تم وضعها بالفعل بشأن الاختيار المسبق للناقل.