

14

السياق التنظيمي لمجموعة زين



السياق التنظيمي لمجموعة زين

تسلط الجداول التالية الضوء على بعض التحديات التنظيمية التي تواجهها كل عملية من عمليات زين وكيف تتعامل معها الشركة.

زين البحرين

التحديات	استجابة زين
تخلفات العملاء عن السداد بما يؤدي إلى ديون معدومة: نمطياً، يوفر المشغلون للعملاء أجهزة هواتف بالتقسيط، لكن بعض العملاء يتخلفون عن سداد الأقساط ويقومون بإعادة بيع الأجهزة في السوق المحلية، بما يؤدي إلى ديون معدومة بالنسبة للمشغلين.	من خلال التعاون مع هيئة تنظيم الاتصالات في البحرين، قام جميع المشغلين بتطبيق حل IMEI للحظر، وهو الحل الذي من شأنه أن يمنع الأجهزة ذات الصلة من النفاذ إلى الشبكات، كما أطلق المشغلون حملة تهدف إلى توعية العملاء عند شراء أجهزة مستعملة بأن يفحصوا حالة الجهاز من خلال رمز IMEI.
التدخل عبر الحدود: المشغلون الذين يستخدمون الطيف الترددي 2.6 غيغاهرتز و3.5 غيغاهرتز وصلوا لمواجهة مشكلة التدخل عبر الحدود من الدول المجاورة	أجرت زين قياسات تفصيلية وتواصلت مع هيئة تنظيم الاتصالات وقدمت الدليل على حدوث التدخل عبر الحدود، والهيئة أصبح لديها الآن معلومات لتتواصل مع المنظمين الوطنيين الآخرين.
الالتزامات التنظيمية الجديدة: أدخلت هيئة تنظيم الاتصالات تعديلات على تنظيم حماية المستهلك وعلى تنظيم الفوترة والقياس، وهي التعديلات التي توسع الالتزامات على الإعلانات وعقود الخدمة والفوترة، مع تكاليف إضافية على مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة.	تعاونت شركة زين وشركات تشغيل شبكات الاتصالات المتنقلة الأخرى مع الجهات التنظيمية ووصلت إلى حل وسط، وذلك من خلال توفير تعهدات من جانب المشغلين تعالج النقطة الرئيسية التي أثارها الجهات التنظيمية، وتمت مشاركة مشروع التعهد من جانب الجهات التنظيمية، وتجرى مناقشته مع مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة.

زين العراق

التحديات	استجابة زين
اختناق شبكة الجبل الرابع وجودة الخدمة: في أعقاب إطلاق شبكة الجيل الرابع، أدى تزايد استخدام البيانات إلى الاختناق والتسبب في خلق تحديات لجودة الخدمة.	شراء طيف ترددي جديد في نطاق 2100 ميغاهرتز من أجل تعزيز جودة الخدمة والسعة.
راوترات الجيل الرابع: حظر طرح راوترات الجيل الرابع من أجل تعزيز التجربة المنزلية للعملاء.	تفاعلنا مع الهيئة، ومع مجلس استئناف لجنة الاتصالات والإعلام، وأدى ذلك بالتالي إلى الموافقة على طرح الراوترات.
خلق ساحة منافسة عادلة: مشهد تنظيمي غير منصف، حيث تم منح أحد المشغلين رخص جيل ثاني وثالث ورابع على الرغم من عدم دفعه رسوم تجديد التراخيص أو رسوم التراخيص الجديدة.	قمنا بالتواصل مع أصحاب المصلحة الحكوميين - لجنة الاتصالات والإعلام ومكتب رئيس الوزراء - بما أدى إلى اتخاذ إجراءات من جانب اللجنة لخلق ساحة منافسة عادلة، مع لك، ينبغي اتخاذ مزيد من الإجراءات الحاسمة.
ملكية مواقع «صندوق الخدمة الشاملة»: مواقع «صندوق الخدمة الشاملة» (USF) التي أنشأها المشغلون باستخدام أموال زودتها لجنة الاتصالات والإعلام كانت تعتبر في البداية مملوكة للجنة.	من خلال التواصل المستمر مع لجنة الاتصالات والإعلام وتقديم معلومات معيارية من دول أخرى، استطاعت زين إقناع السلطات بأن المشغلين ينبغي أن يملكوا تلك المواقع.
إطلاق المشغل الرقمي: طلبت زين موافقة تنظيمية لإطلاق علامة تجارية فرعية (Oodi) لتعزيز مدى وصول العملاء، وتوفير تجربة أغنى، ودعم الشمول الرقمي، ومبدئياً، اعتبرت لجنة الاتصالات والإعلام هذا كمشغل شبكة افتراضية متنقلة (MVNO) مستقل ورفضت.	من خلال التنسيق مع لجنة الاتصالات والإعلام، وفرت زين مقاييس معيارية لإظهار أن المنصة لم تكن مشغل شبكة محمول افتراضية (MVNO) وتمكنت من إطلاق Oodi بنجاح باعتبارها علامتها التجارية الفرعية، كأول "مشغل رقمي في العراق".

زين الكويت

التحديات	استجابة زين
التدخل عبر الحدود: المشغلون الذين يستخدمون الطيف الترددي 2.6 غيغاهرتز و3.5 غيغاهرتز وصلوا لمواجهة مشكلة التدخل عبر الحدود من الدول المجاورة (إيران وقطر وغيرهما)	أجرت زين قياسات تفصيلية وتواصلت مع الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات وقدمت الدليل على حدوث التدخل عبر الحدود، والهيئة أصبح لديها الآن معلومات لتتواصل مع المنظمين الوطنيين الآخرين.
خدمات شركات الأعمال: انسجاماً مع استراتيجيتها 4Sight، تواصل زين توسيع نطاق بصمتها في مجال خدمات شركات الأعمال والحوسبة السحابية وإنترنت الأشياء، وتطلب زين جميع الرخص/التوثيقات للقيام بذلك.	نسقنا مع الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات للحصول على رخصة حوسبة سحابية، وهي الرخصة التي تسمح للشركة بأن تصبح ممثلة لإطار عمل الحوسبة السحابية الخاص بالهيئة.

زين الأردن



التحديات	استجابة زين
التراخيص: واجه المشغلون تحديات في كون بعض الرخص محددة بتكنولوجيا معينة، ونزاعات مع الهيئة التنظيمية حول حصة الإيرادات المطبقة، وعدم اليقين بخصوص طرح شبكات الجيل الخامس.	تفاوضت زين ومشغلو الشبكات بنجاح مع الهيئة التنظيمية (لجنة تنظيم الاتصالات) وتم التوصل إلى تسوية تجعل كل التراخيص في الأردن محايدة تكنولوجياً، وتم تمديد الرخص لمدة 10 سنوات، وتم حل نزاعات حصص الإيرادات، وتم منح رخص جيل خامس لمدة 25 سنة.
توثيق الهوية الرقمية: يواجه المشغلون تحديات في ما يتعلق بالتوثيق الرقمي، وهو ما يحد من النمو في الخدمات الرقمية.	تمكنت زين ومشغلو الشبكات من التعاون مع لجنة تنظيم الاتصالات والشركة الأردنية لأنظمة الدفع والتقاص (JoPACC) من أجل العمل على خطة لنشر منصة إلكترونية وطنية للتوثيق والتعرف على العملاء، وهي المنصة التي سيتم استخدامها من جانب شركات الاتصالات ومزودي خدمات الدفع والبنوك.

زين جنوب السودان

التحديات	استجابة زين
اختناق شبكة الجيل الرابع: تزايد قاعدة المشتركين في أعقاب إطلاق شبكة الجيل الرابع أدى إلى تزايد استهلاك البيانات،	تعاونت زين مع الهيئة الوطنية لتنظيم الاتصالات ونجحت في تأمين طيف إضافي في نطاق 1800 ميغاهرتز من أجل تعزيز جودة الخدمة.
تخفيض قيمة العملة: انخفاض قيمة العملة المحلية في مقابل العملات الأجنبية أثر على إيرادات زين مع مرور الوقت.	نسقنا مع الهيئة الوطنية لتنظيم الاتصالات من أجل تأمين موافقات لزيادة الأسعار عدة مرات على مدار العام، لكن مع منح الاعتبار لكون الأسعار مناسبة للعملاء.
اشتراط تسجيل العملاء: فرضت الهيئة الوطنية لتنظيم الاتصالات شرط تسجيل العملاء من أجل كبح الاحتيال ولاعتمادات تتعلق بالأمن القومي، لكن هذا الشرط يمكن أن يؤثر على قاعدة عملاء زين.	اتخذت زين خطوات لتحديد بطاقات SIM غير المسجلة، وشكلت فريقاً للمكالمات الصادرة، وأصدرت تعليمات للبائعين بضرورة تسجيل جميع بطاقات SIM الجديدة، وأطلقت حملات توعية.

زين السودان



التحديات	استجابة زين
تخفيض قيمة العملة: انخفاض قيمة العملة المحلية في مقابل العملات الأجنبية أثر على إيرادات زين مع مرور الوقت.	نسقنا مع جهاز تنظيم الاتصالات والبريد من أجل تأمين موافقات لزيادة الأسعار عدة مرات على مدار العام، لكن مع منح الاعتبار لكون الأسعار مناسبة للعملاء.
الاتصال الدولي: الاستهلاك المتزايد للبيانات يجعل من الضروري زيادة اتصالات البيانات دولياً.	نسقنا مع جهاز تنظيم الاتصالات والبريد من أجل تأمين موافقات لإنزال كابلات بحرية دولية (Africa1) وبناء محطة إنزال كابلات.
مزداد الطيف الترددي: ظل محدودية الطيف الترددي في السوق، أطلق جهاز تنظيم الاتصالات والبريد مزاداً لإطلاق الأطياف 800 ميغاهرتز و1800 ميغاهرتز و2100 ميغاهرتز، لكن بأسعار حجز مرتفعة.	قامت زين ومشغلو شبكات الاتصالات بالضغط لدى جهاز تنظيم الاتصالات والبريد من أجل استحداث خطة سداد على مدار عدة أعوام للطيف الترددي، حيث أن القلق العام كان يتمثل في أن ارتفاع تكاليف الطيف الترددي سيعني تمييز أسعار أعلى إلى العملاء.

زين السعودية

التحديات	استجابة زين
التداخل عبر الحدود: المشغلون الذين يستخدمون الطيف الترددي 2.6 غيغاهرتز و3.5 غيغاهرتز وصلوا لمواجهة مشكلة التداخل عبر الحدود من الدول المجاورة.	أجرت زين قياسات تفصيلية وتواصلت مع هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية وقدمت الدليل على حدوث التداخل عبر الحدود، والهيئة أصبح لديها الآن معلومات لتتواصل مع المتظمين الوطنيين الآخرين.
الاتصال الدولي: الاستهلاك المتزايد للبيانات يجعل من الضروري زيادة اتصالات البيانات دولياً.	نسقت الشركة مع هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية من أجل تأمين موافقة مبدئية على الكابل البحري PEACE في السعودية.

