

مجموعة الاتصالات الفلسطينية

نبنـــي ... لنتواصل



التقرير السنوي 2011









الفهرس

رؤيتنا	3
قيمنا	4
كلمة رئيس مجلس الإدارة	6
مجلس الإدارة	8
كلمة الرئيس التنفيذي	10
مناقشة وتحليل أداء المجموعة	12
الأداء المالي	18
الإدارة التنفيذية	20
الحوكمة	22
تقارير أداء شركات المجموعة	
الاتصالات الفلسطينية	24
جوال	30
حضارة	36
ريتش	40
بالميديا	44
حلول	48
المسؤولية المجتمعية	52
القوائم المالية الموحدة	57

رؤيتنا

أن نقود الجهود مع شركائنا في المجتمع من أجل بناء مستقبل التكنولوجيا في فلسطين لتصبح دولة مهمة على الخارطة الرقمية العالمية.



نعتز بقيمنا نحو

مستقبل فلسطين التكنولوجي

أخلاقياتنا ومبادؤنا

ملتزمون بأخلاقيات العمل والأصول المهنية، ونستمدّ مبادئنا من أخلاق مجتمعنا الفلسطيني، لتشكل بذلك أساساً لعملنا ومنارة لتوجهاتنا المستقبلية.

الشفافية والاستدامة

نتبع معايير الشفافية والمحاسبة والحوكمة في كافة أعمالنا ومشاريعنا بغية تنفيذ رؤيتنا واستراتيجيتنا وفق أعلى المعايير وحرصاً على ضمان الاستدامة في خدماتنا وتوجهاتنا.

النزاهة والأمانة

نحافظ على تعزيز الثقة بيننا وبين مساهمينا، وذلك من خلال العمل بأمانة ونزاهة، وبما يحافظ على تدعيم خططنا والسير بخُطى واثقة نحو النمو للحفاظ على حقوق المساهمين.

الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية والوطنية

ملتزمون بمسؤوليتنا المجتمعية لتحقيق التنمية المستدامة وبمسؤوليتنا الوطنية نحو بناء مستقبل تكنولوجي مزدهر من خلال تعزيز قطاع تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في فلسطين.

تعزيز القدرات الداخلية

ننمي القدرات المهنية لكافة موظفي مجموعتنا ليُسهموا في عملية البناء خدمةً لمشتركينا ولمساهمينا ولمجتمعنا، وذلك عبر استثمارنا في الطاقات الشبابية.

الجودة والتميّز في خدماتنا

نسعى دائماً إلى التعلم مستفيدين من خبراتنا ومن الخبرات العالمية حتى نقدم خدماتنا ذات الجودة العالية ونبتكر الحلول الرائدة المبنية على نظرة شاملة وقراءة للمستقبل التكنولوجي.

رضا المشتركين

نتفهم إحتياجات مشتركينا ونبذل قصارى جهدنا للحفاظ على ثقتهم بنا من خلال التركيز على جودة خدماتنا وبذل المزيد من الجهد لتحقيق التميز في تلبية رغباتهم والاستجابة لاحتياجاتهم.

الشراكة نحو بناء المستقبل التكنولوجي

نطمح للعمل بشراكة مع كل مواطن فلسطيني ومؤسسة فلسطينية لنضع أيدينا وأيديهم معاً لبناء المستقبل التكنولوجي في فلسطين.

كلمة رئيس مجلس الإدارة



الأخوات والأخوة المساهمين،

شهد عام 2011 أحداثًا مفصلية إقليمية وفلسطينية، كان لها أثرها وبصمتها علينا جميعاً. فقد كان العام المنصرم حافلاً بأحداث لمس العالم أجمع نتائجها، ومازالت تبعاتها وارتداداتها ملازمة لنا جميعاً سواء هنا في فلسطين أو في الدول المجاورة.

الأزمة المالية العالمية، أزمة الديون الأوروبية، ثورات الربيع العربي والتوجه الفلسطيني إلى الأمم المتحدة، بما في ذلك أصداء المصالحة الوطنية؛ كلها أحداث جمّة شكلت دون شك البيئة المحيطة لأعمال مجموعتكم خلال العام المنصرم. وكان من الطبيعي أن تؤثر هذه الأحداث على اقتصادنا الوطني، فكان هنالك تحفظ فيما يخص مؤشرات النمو الاقتصادية، بالإضافة إلى بروز أزمة مالية خانقة في الموازنة العامة للسلطة ادت إلى حصول عجز في موازنة السلطة الوطنية، الأمر الذي سيؤدي حتماً إلى ظهور تحديات جديدة على الارض سيّما مع استمرار ارتفاع نسب البطالة ومعدلات الفقر لتتراوح مـــا بين 22% - 25% في الأراضي الفلسطينية. ورغم كل هذه المؤثرات، إلا أننا على ثقة بقدرة الاقتصاد الوطني على التعافي، وعلى تفاعل القطاعات الاقتصادية إيجاباً مع خطوات المصالحة ولمّ شمل الوطن، فنحن لا نزال كما كنا منذ بداية عملنا على أرض الوطن، متفائلين وملتزمين بتطوير مستقبل التكنولوجيا في فلسطين وافاق عمل المجموعة فيه والإسهام في تحقيق التنمية المجتمعية والعدالة الاجتماعية.

لقد استطاعت المجموعة وبكل أمانة وإخلاص أن تحافظ على وتيرة نموّ في كافة المؤشرات المحيطة، عبر الاستمرار في تبني نهج إداري قائم على الحفاظ على قيم الشركة والتأقلم مع كل واقع جديد حفاظاً على حقوق المساهمين، والموظفين، والمشتركين وكذلك شرائح المجتمع. وقد حقّقت المجموعة نتائج مالية مرضية، ستمكنها من زيادة قدرتها الذاتية على الاستثمار في مستقبل الاتصالات والتكنولوجيا في فلسطين والبناء على ما استثمر في السابق لنؤمّن لفلسطين مكانة هامة في مجال التكنولوجيا الحديثة، لأنّ فلسطين قادرة تكنولوجياً على تأمين الفرص لأبنائها إلى جانب القدرات وموارد النمو والحداثة. كما شكلت هذه الأرباح والعوائد أيضاً محفزاً آخراً للمجموعة من أجل استمرارها في الاستثمار في المجتمع ودعم برامج تنموية تحافظ على كرامة الإنسان الفلسطيني، وتسهم في ضمان توفير المتطلبات الأساسية له والإمكانيات سواءً تمثّل ذلك في التعليم أو في التكنولوجيا أو في الحياة الكريمة. وقد أدركت المجموعة أهمية هذا الدور لأنها تعي أن تواصلها الدائم مع محيطها وتمسكها بقِيمها سيؤهلها للمضي قُدماً والبناء للمستقبل. نحن اليوم أكثر ثقة بأنفسنا ومتفائلون نحو مستقبل فلسطيني مزدهر، ونرى مكانتنا راسخة في المستقبل المنشود وذلك عبر تعميق الشراكة والمواطنة والعمل والإصرار على البقاء.

كان عام 2011 عاماً مفصلياً بكل ما تحمل الكلمة من معنى، لأنه حمل عنوان البناء، فقد تمكنا من اجتياز العديد من الحواجز الصعبة التي وقفت أمامنا، من خلال تطبيق استراتيجية واضحة تهدف بالأساس إلى المساهمة في بناء اقتصاد وطني قادر على الصمود ومواجهة التحديات، ورفد قطاع الاتصالات بكل ما هو جديد، عزمُنا ونجاحنا في تنفيذ هذه الاستراتيجية منحنا القدرة لنكمل مسيرتنا نحو المستقبل، وترجمنا عبر هذه الاستراتيجية الأداء القوي والدقة في دراسة كل الظروف، بالإضافة إلى الرؤية الشاملة لأبعاد عديدة منها البعد الإداري والمالي والتسويقي والفني، وتمثّلت أهم مكامن الاستراتيجية في اتباع وتطبيق معايير الشفافية والحوكمة والنظم الإدارية الحديثة وإجراءات العمل التي من شأنها خفض المصاريف وتحقيق أعلى الإيرادات.

وهنا وباختصار أسرد بعضاً من هذه الإنجازات التي حققناها خلال عام 2011 والتي سيتناولها باستفاضة تقرير الإدارة. فقد ازداد عدد مشتركي شركة جوال ليفوق أكثر من 2,400,000 مشترك، وإقترابنا من حاجز 400,000 مشترك في شركة الاتصالات بالتل، وطورنا أعمالنا في شركة حضارة لتكون شركة الإنترنت الأولى في فلسطين، كما حصدنا الجوائز في ريتش، وانطلقنا إلى استراتيجية إدارية وتسويقية جديدة في بال ميديا، ونحمل هنا كل تحيّة احترام وتقدير مرة أخرى لجميع مساهمينا ومشتركينا وموظفينا. ومرة أخرى نؤكد للجميع؛ أننا ملتزمون بالمضي قدماً نحو بناء مستقبل فلسطين التكنولوجي.

ومجتمعياً؛ واصلت مجموعة الاتصالات عطاءها اللامحدود، ليس قولاً وإنما فعلاً، فقد كان عام 2011 من أهم أعوام العطاء، حيث قمنا بتنفيذ المشاريع والمبادرات الهامة التي شملت التعليم والفئات الأقل حظاً والمهمشة والمؤسسات الأهلية، وبإخلاص استطعنا مأسسة المسؤولية الاجتماعية ببعدها التنموي الحقيقي، وبذات النهج قمنا بعمل رعايات ونشاطات كانت الأضخم منذ التأسيس، ولضمان الديمومة قمنا بتركيز التزامنا المجتمعي عبر تقسيم المبادرات إلى قسمين؛ أولهما المشاريع الخلاقة ذات الأمد الطويل، والثاني يتمثل في الاهتمام بشق المساعدات العاجلة والآنية، وقد وصلنا من خلال أعمالنا إلى كل المحافظات والمدن في غزة والضفة الغربية بما في ذلك القدس الشرقية.

أما بالنسبة للمستقبل، فأمامنا الكثير من الفرص المهمة والمسؤوليات الكبيرة تجاه المجتمع، ونتوي تعزيز موقعنا الريادي مع التزامنا المطلق بإحراز أفضل النتائج وحرصنا الأكيد على تزويد مشتركينا وجمهورنا بالخدمات المبتكرة ومواصلة الأداء المتميز والعمل على مواصلة وتطوير المسؤولية الاجتماعية بما يتناسب مع احتياجات المجتمع بكافة شرائحه وأماكن تواجده.

وهنا نود أن نؤكد فخرنا واعتزازنا بأصحاب المبادرة الأولى، بمساهمينا الأعزاء الذين منحونا دوماً ثقتهم ومساندتهم غير المحدودة، مما ساهم بفعالية في تحقيق كل النجاحات على مدار السنوات الماضية، ونشكر كذلك كل مشتركينا وموظفينا ومتعاملينا، وذلك على ما بذلوه من جهد وولاء وثقة خلال العام الماضي، وندعوهم مرة أخرى إلى الاستمرار معنا في مسيرة البناء للمستقبل، وحماية معاني الوفاء للبناء والوفاء لرسالتنا المستمرة.

أخوكم

صبيح المصري

مجلس الإدارة



السيد صبيح المصري
رئيس مجلس الإدارة



السيد غياث السختيان
ممثل بنك القاهرة عمان



السيد سمير حليلة
ممثل شركة فلسطين للتنمية والاستثمار (باديكو)



السيد مأمون أبو شهلا
ممثل شركة المسيرة الدولية



السيد طلال ناصر الدين
ممثل شركة بير زيت للأدوية



د. فاروق زعيتر
ممثل شركة فلسطين للتنمية والاستثمار (باديكو)



السيد ليث المصري
ممثل شركة فلسطين للتنمية والاستثمار (باديكو)



السيد وليد النـجّاب
ممثل شركة خدمات الاستشارات الإدارية



السيدة مجد شويكة
ممثل الشركة العربية للتمويل والتجارة (أسترا)



السيد باسل عبد النبي
ممثل البنك العربي ش.م.ع



السيد شرحبيل الزعيم
ممثل شركة فلسطين لتطوير المناطق الصناعية م.م

كلمة الرئيس التنفيذي

أعزائي المساهمين الكرام،

لقد وضع مجلس الإدارة معالم توجهاتنا المستقبلية بناء على مراجعة نتائج اعمال العام المنصرم. ونحن في الإدارة التنفيذية ملتزمون بها وسنعمل بكل طاقتنا لتحقيق ما هو لصالح الشركة والمجتمع الفلسطيني. لقد وضعنا لأنفسنا ومنذ بدايات التأسيس طموحات كبيرة تتبلور في ريادتنا لهذا القطاع المحوري الهام، وألزمنا أنفسنا من إدارة وموظفين بالبناء، ورفعنا الثقة قولاً وفعلاً، وذلك رغم علمنا أن الطريق إلى المستقبل لن تكون سهلة، بل ستكون حتماً مليئة بالتحديات.

ولابد من التأكيد على أن التطور في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات يتطلب العديد من العوامل والأسباب لإنجاحه مثل المعرفة بالتقنية والإستثمار بأحدث التقنيات وبالكفاءات والكوادر المؤهلة والقادرة على مواكبة عصر التكنولوجيا، والذي يتقدم بسرعة هائلة، وعلى الرغم من أننا لم نحصل على ترددات الجيل الثالث وغيرها من حقوقنا في الهواء الذي لا نملكه. ولكننا نمتلك في مجموعة الاتصالات الفلسطينية القدرة على التكيف وقيادة المستقبل نحو فلسطين العصرية تكنولوجياً، والمتصلة مع العالم والمطلعة على ما هو حديث وجديد في هذا العصر شديد التغير وسريع النمو. لقد وضعنا أسس النجاح رغم حرماننا من حقوقنا ومن قدرتنا على التوسع بوتيرة أسرع وأشمل شأننا شأن أقراننا في العالم، فنحن جاهزون وواثقون من حتمية الانطلاق نحو فلسطين الرقمية خلال الأعوام القادمة.

وإذا عدنا بالتاريخ إلى خمسة عشر عاماً مضت على التأسيس، نرى أننا أستطعنا في كل عام البناء على النجاحات المتكررة والصعود سنة بعد سنة إلى سلّم الإنجاز، لقد كان عام 2011 أحد هذه الأعوام حيث شكّل بداية مرحلة مفصلية. وبالرغم من حدة المنافسة وقوتها وإستمرار وجود العديد من المعيقات والصعوبات؛ إلا أننا واصلنا ريادة قطاع الاتصالات في فلسطين، حتى نجحنا في استيعاب 386 ألف مشترك في بالتل و2.4 مليون مشترك في جوال، لتبلغ قيمة إيراداتنا التشغيلية في عام 2011 حوالي 370 مليون دينار أردني. ورغم ان الزيادة في إيرادات قطاع الاتصالات الخلوية شكلت الحصة الكبرى من هذه الزيادة إلا اننا تمكنا من تحقيق زيادة ونمو في قطاع الاتصالات السلكية والخدمات الرقمية. هذه النتائج ترافقت مع تحسن في هوامش الربحية ما أدى إلى ارتفاع في الدخل الصافي ليصل بحمد الله إلى 90.7 مليون دينار أردني أي بزيادة 5.1% عن العام الماضي.

لقد تمكّنت الإدارة التنفيذية من إدارة الدفّة خلال العام المنصرم والمفعم بالأحداث المحلية والإقليمية، فقد استطاعت المجموعة ان تحافظ على أداء تشغيلي جيد عكسته النتائج المالية، حيث وضعت استراتيجية مزدوجة سعت من خلالها إلى الحفاظ على المشتركين الحاليين وتنمية أعداد المشتركين في خدمات الخلوي والثابت والمعلوماتية. لقد عكس نمو صافي الأرباح لعمليات شركات المجموعة نجاعة هذه الاستراتيجية ومتانة مكانة المجموعة في سوق مثل سوق فلسطين وفي أجواء ما زالت بعيدة عن الاستقرار.

مثّل عام 2011 منصة للانطلاق نحو الاستثمار في كل الاتجاهات. فقد قمنا بتطوير شبكتنا الأرضية ورفع مستواها وكفاءتها لتضاهي مثيلاتها في العالم، ووسعناها لتصل مناطق جديدة من أجل تطوير وبناء الوطن بما يتناسب مع التكنولوجيا العالمية، أما بالنسبة إلى شبكتنا الخلوية فقد قمنا بتوسيعها لتتناسب مع أعداد المشتركين ولتنتشر لتشمل مختلف المناطق الجغرافية في فلسطين. وكان الإنجاز الأهم نجاحنا في إدخال معدات جديدة إلى قطاع غزة أيضاً، كما عملنا على تطوير شركة حضارة تكنولوجياً، فأدخلنا نظماً جديدة كي يتمتع المشترك بخدماتها ويتجول في كل أنحاء العالم من خلالها.

وقد أطلقت شركاتنا حملات نوعية طيلة عام 2011، أهلتنا لتكون رياديين في التطور والبناء ومحاولة مجاراة الأوضاع الاقتصادية الصعبة، وحاكت هذه الحملات شرائح مختلفة من أبناء شعبنا لتصل إلى كل شارع ومدينة وقرية وإلى كل بيت بإبتسامة كان معناها "حياتك كما تتمناها" من بالتل و "لا للمستحيل" من جوال، وعبر شركة حضارة من خلال وجودها كأكبر شركة إنترنت فلسطينية في كل مكان، هذا إضافة إلى ريتش التي عملت على تشغيل أبنائنا الخريجين لترسم لهم طريق العمل الناجح وتزرع لهم أولى خطواتهم العملية ضمن عالم الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

لقد استطعنا تحقيق التوازن مرة اخرى ما بين مسؤولياتنا في تحقيق الأرباح نحو مساهمينا ومسؤوليتنا المجتمعية نحو مشتركينا ومجتمعنا. وهنا لابد أن نشدد على أهم فصل من فصول سردنا لنتائج اعمالنا في عام 2011، فقد كانت المسؤولية الاجتماعية عنواناً لمرحلة جديدة من العطاء والبناء، حيث صغنا استراتيجية جديدة بصورة جريئة تندرج تحت هدف عظيم يمكننا من الانخراط في برامج تنمية مستدامة وفي قطاعات عديدة من أجل الوصول إلى كل الشرائح المهمشة، فقد أطلقنا مبادرة الحاسوب والتي شملت العديد من المؤسسات المحتاجة لتستخدم التكنولوجيا وتطور من نفسها، ومشروع المنح الدراسية الذي أثبت نجاعته، بالإضافة إلى عدد من الرعايات العديدة والتي شملت كل قطاعات الشعب الفلسطيني، فكان للأيتام حصة وللفئات المهمشة حصة أخرى، وللقرى والبلدات مزيداً من الحصص، وكان لقطاع الصحة والتعليم الحصة الأكبر، وعملنا على دراسة إحتياجات المجتمع الفلسطيني بشكل دوري وتفاعلي.

وسنعمل في عام 2012 على ترسيخ مفهوم المسؤولية الاجتماعية، من جوانب تنموية وإنسانية بحتة، فسنعمل على إطلاق برامج جديدة ستكون من أهم المبادرات والمساهمات في القطاع الخاص على مستوى المنطقة.

أخيراً، أتوجه بالشكر إلى مشتركينا بما يمثلونه من حافز كبير لتقدمنا، وأشكر مساهمينا على استمرار ثقتهم في نهجنا الإداري والمالي، وأخصّ بالذكر والشكر كافة موظفي عائلتنا الكبيرة في كافة انحاء الوطن، وأقول لهم ما زال أمامنا الكثير من العمل لتحقيق المستقبل التكنولوجي الفلسطيني كما نتمناه وكما يتمناه كل فلسطيني.

مع مزيد من التقدم والبناء لفلسطين،

أخوكم

عمار العكر



مناقشة وتحليل

أداء المجموعة

تميّز عام 2011 بتحقيق مؤشرات تشغيلية إيجابية على كافة الأصعدة من خلال العمليات التجارية والفنية والإدارية لمختلف شركات المجموعة، حيث حققت المجموعة نتائج ملموسة على مختلف هذه المستويات وفي مختلف عملياتها التشغيلية.

واستطاعت المجموعة تنفيذ مجمل خططها التي رسمتها خلال عام 2011،بحيث تمكنت من تطبيق أفضل المعايير والنظم الإدارية تماشياً مع تطورات الأداء التشغيلي لمثيلاتها من شركات الاتصالات العالمية، لا سيما الأسواق التي تتّسم بالمنافسة الشديدة، مثل السوق الفلسطينية التي شهدت منافسة عالية بكافة الاتجاهات خلال العام المنصرم.

استراتيجية مزدوجة

اعتمدت المجموعة خلال عام 2011 استراتيجية مزدوجة هدفت بالأساس إلى الاحتفاظ بأعداد المشتركين الحاليين عبر تحسين مستوى الخدمات الفنية وتقديم برامج مميزة لخدمة المشتركين، إضافة إلى إطلاق حملات تسويقية تميّزت بأسعار تنافسية وجذابة في مجمل خدمات الاتصالات.

واعتمدت الاستراتيجية بشقّها الثاني على توسيع قاعدة المشتركين عبر العمل على إيصال خدمات الاتصالات إلى معظم التجمعات السكانية وخاصة في المناطق المهمشة والنائية وتلك الحدودية والمصنفة "C"، حيث إتسعت قاعدة المشتركين لشركات مجموعة الاتصالات الفلسطينية نهاية عام 2011 لتصل إلى 2.97 مليون مشترك مقارنة بـ 2.73 مليون مشترك نهاية عام 2010 مسجلة نسبة نمو مقدارها 8.8%.

ورافق هذه الاستراتيجية المزدوجة استثمار في البنية التحتية لشبكة الاتصالات بحيث استثمرت مجموعة الاتصالات في عام 2011 ما لا يقل عن 30 مليون دينار أردني في تطوير شبكتها وتحسين وزيادة نسبة انتشار خدماتها. كما وأطلقت المجموعة من خلال شـــركـة الاتصـالات الفلســطينية نظام النفاذ إلى خدمـات النطـاق العريض (BSA-Bit Stream Access) في قطاع غزة.

وساهمت هذه الاستراتيجية المزدوجة في تحسين مؤشرات الأداء الخاصة بنمو عدد المشتركين وما إلى ذلك من تأثير على إجمالي الأداء التشغيلي. وفيما يلي أهم النتائج التي حققتها المجموعة عام 2011:



1. نمو عدد خطوط شركة الاتصالات الفلسطينية ليصل إلى 385,057 خطاً نهاية عام 2011 مرتفعاً بنسبة 6.1% عن نهاية عام 2010 حين كان 362,792 خطاً، ويعزى هذا الارتفاع إلى العروض الكثيفة للهاتف الثابت والتي هدفت إلى زيادة استخدام هذه الخدمة عبر توفير مزايا ومحفزات للمشتركين. أما متوسط الإيراد الشهري لكل مشترك فقد بلغ 14.9 دينار أردني في عام 2011 مقارنة بـ 14.3 دينار أردني في عام 2010 بنسبة نمو 4.3%.

2. نمو عدد مشتركي شركة جوال ليصل إلى 2.424 مليون مشترك نهاية عام 2011 مقارنة بـ 2.25 مليون مشترك نهاية عام 2010، أي بنسبة نمو بلغت 7% وذلك بالرغم من اشتداد المنافسة في هذا القطاع. ولم يطرأ أي تغيير ملحوظ على توزيع المشتركين بين برامج الدفع المسبق والفاتورة حيث بلغت النسب 90% و10% على التوالي من إجمالي عدد المشتركين نهاية عام 2011 مقارنة بـ 90.4% و9.6% على التوالي نهاية عام 2010. وبالمقابل فقد حققت الشركة نجاحاً آخرا في ظل احتدام المنافسة وتخفيض الأسعار وذلك بالمحافظة على مستوى معدل الإيراد الشهري لكل مشترك، والذي بلغ 11 دينار أردني على مدار العامين 2010 - 2011.

3. نمو عدد خطوط خدمة الـ ADSL ليصل إلى 155,964 خطاً نهاية عام 2011 مقارنة بـ 107,965 خط نهاية عام 2010 مرتفعاً بنسبة 44.5%. أما نسبة الانتشار لخدمة الـ ADSL بين خطوط الهاتف الثابت فقد ارتفعت إلى 40.5% نهاية عام 2011 مقارنة بـ 29.8% نهاية عام 2010 مدعومة بالحملات المكثفة التي أطلقتها شركة بالتل خلال عام 2011، وصاحب ذلك انخفاض في معدل الإيراد الشهري لكل مشترك من 15.9 دينار أردني نهاية عام 2010 إلى 13.3 دينار أردني نهاية عام 2011، ويعزى ذلك إلى انتقال قسم كبير من الاشتراكات إلى نظام الـ (BSA) بدءاً من شهر تشرين الثاني 2010 بالإضافة إلى تخفيض أسعار الـ (BSA) مع بداية شهر أيار من عام 2011.

الأداء التشغيلي لشركات المجموعة

عكست النتائج المالية للمجموعة تحسّناً في الأداء التشغيلي لشركات المجموعة بالإضافة إلى انخفاض ملحوظ في المصاريف التشغيلية والالتزامات المالية لصالح الأرباح والإيرادات التشغيلية. وتُرجمت هذه النتائج في أداء الشركات كل على حدة، ونذكر منها بعض المعطيات:

الاتصالات الفلسطينية – بالتل

عملت شركة الاتصالات الفلسطينية على خدمة مشتركيها بتقديم أحدث الخدمات لهم وبجودة عالية، وقامت بإيصال خدمات الاتصالات لمعظم التجمعات السكانية في فلسطين، لاسيّما إيصال هذه الخدمات إلى المناطق الحدودية والمناطق المصنفة "C" وتلك المهمّشة مثل مناطق الأغوار وبعض القرى القريبة من القدس وقرى جنوب بيت لحم. وحقّقت الشركة العديد من الإنجازات في عام 2011 لتسهم في تحسين الأداء التشغيلي للمجموعة، كما يلي:

- ارتفعت نسبة زيادة الخطوط الهاتفية الثابتة بحوالي 6.1% ليصبح عدد هذه الخطوط ما مجموعه 385,057 خطاً.
- بلغ معدل انتشار الخدمة الهاتفية بالنسبة إلى السكان ما نسبته 9.9%.
- ازدادت سعة المقاسم للهاتف الثابت لتصل إلى 514,451 خطاً.
- بلغ مجموع الخطوط الجديدة التي تم تركيبها للهواتف الثابتة ما مجموعه 64,811 خطاً في الضفة الغربية وقطاع غزة.
- بلغ عدد الدول التي تتصل بفلسطين مباشرة باستخدام رمز فلسطين الدولي 123 دولة.
- بلغ عدد خطوط خدمة الـ ADSL في الضفة الغربية وقطاع غزة 155,964 خطاً بزيادة نسبتها 44.5% عن العام الماضي.
- واصلت الشركة الاستثمار في شبكتها لتحسين خدمات الهاتف والإنترنت.

جوال

استطاعت جوال، المزود الفلسطيني الأول لخدمة الاتصال الخلوي في فلسطين، ورغم كل المعيقات، الاستمرار والنجاح من خلال مبدأ الشفافية الذي اعتمدته في أدائها، حيث قدمت مجموعة متنوعة من الخدمات المميزة والتي تمكن مشتركيها من الاتصال بأحدث الوسائل العالمية، وبشبكة تغطي ما يصل إلى 98% من المناطق الفلسطينية، وحقّقت الشركة العديد من الإنجازات في عام 2011 لتسهم في تحسين الأداء التشغيلي للمجموعة، كما يلي:

- ارتفعت نسبة الاشتراك في الخطوط الخلوية (جوال) بنسبة 7% لتصل إلى مستوى 2.4 مليون مشترك.
- استطاعت جوال تركيب وتشغيل 188 محطة في مواقع مختلفة من الضفة الغربية بالإضافة إلى 125 موقعاً في قطاع غزة.
- وصل عدد الشركات المتعاقدة مع جوال في خدمة التجوال الدولي إلى 387 شركة موزعة على 159 دولة.
- حقّقت جوال تحسناً مستمراً ودورياً في مجال رفع أداء المقاسم الرئيسية والفرعية، إلى جانب ربط المقاسم الخارجية من أجل استيعاب الزيادة في أعداد المشتركين.
- نفذت جوال حملات تسويقية للمشتركين للاستفادة من الخدمات المضافة القيّمة التي تم طرحها.
- قامت جوال بتوسعة نظام الـ "BlackBerry" وتحديث نظام WAP Gateway.



البيئة الداخلية وعائلة المجموعة

يُعدّ أحد أهم مواطن نجاح المجموعة، رفعها لشعار العائلة الواحدة، وهذا ما حافظت عليه خلال عام 2011 كما في الأعوام السابقة، فتمتّع أبناؤها بجو عائلي مميز انعكس على كل جوانب النجاح، وواصلت المجموعة وشركاتها الاستثمار في كوادرها من خلال تقديم دورات تدريبية شملت كل المستويات الإدارية وكل اتجاهات الأعمال، وبنجاح كبير استطاعت إدارات الموارد البشرية في شركات المجموعة تنفيذ الخطط الإدارية الناجعة لتطبيق أفضل المعايير والانظمة العالمية للوصول بالموظفين إلى درجات عالية من الخبرة والمعرفة وليصبح الموظف مؤهلاً ليقدم الخدمة الأفضل ويترجم خبرته الرفيعة إلى انجازات ملموسة، وقد بلغ مجمل تكاليف التدريب لعام 2011 ما مجموعه 1,709,151 دينار أردني، حيث استفاد من البرامج التدريبية المختلفة 2,124 موظفاً من أصل 2,954 موظفاً موزعين على جميع شركات المجموعة.

وقد واصلت المجموعة ما بدأته في الأعوام السابقة من تقليل الاعتماد الداخلي في تنفيذ العديد من الخدمات المساندة التي تبعد عن نطاق الاتصالات والمعلوماتية وتوكيلها للسوق الفلسطينية عبر التعاقد مع شركات محلية، وذلك بهدف التركيز على التخصص وخفض النفقات الإدارية حتى تسهم بفاعلية في تحقيق تنمية اقتصادية أشمل من خلال الاعتماد على الموردين والوكلاء ومزودي مختلف الخدمات.

إنجازات على مستوى أداء السهم وجذب الاستثمار

استطاعت المجموعة أن تحافظ على مستوى أداء جيد وجذب المستثمرين نحو سهم الاتصالات المدرج ضمن بورصة فلسطين. وتمكّنت أيضاً من الحفاظ على مصداقية جيدة في مجال توزيع الأرباح على حَمَلة الأسهم، بالإضافة إلى التمتع بنسبة عالية من الأسهم المتاحة للتداول لتصل إلى أكثر من 50%. كما احتلت مركزاً متقدّماً من حيث حجم التداول اليومي والقيمة السوقية، حيث يمثل سهم الشركة ما نسبته 35% من إجمالي القيمة السوقية لبورصة فلسطين. وفيما يلي تفصيل لهذه البيانات:

حَمَلة الأسهم وأداء السهم

أداء السهم خلال العام

السوق المالي	عدد العقود	حجم التداول	قيمة التداول	سعر الافتتاح	أعلى سعر	أقل سعر	سعر الإغلاق
بورصة فلسطين	6,672	18,191,089	133,403,099 دولار	5.22 دينار أردني	5.55 دينار أردني	4.95 دينار أردني	5.29 دينار أردني

حَمَلة الأسهم الذين تزيد ملكيتهم عن 5% من رأس مال الشركة

المستثمرون الذين تزيد ملكيتهم عن 5% من رأس مال الشركة	عدد الأسهم المملوكة كما في 31\12\2011	النسبة من رأس المال
شركة فلسطين للتنمية والاستثمار (PADICO)	40,400,374	%30.69
شركة صندوق الاستثمار الفلسطيني	11,000,000	%8.36

يبلغ رأس مال الشركة 131,625,000 سهماً، فيما بلغ عدد حَمَلة الأسهم حوالي 7,499 مساهماً كما في 2011/12/31

وقد كان لما سبق ذكره على صعيد الأداء العام وأداء السهم بالإضافة إلى اتباع معايير الشفافية والمصداقية، تأثيرات إيجابية ساعدت على إدراج سهم شركة الاتصالات الفلسطينية «بالتل» ضمن مؤشري «ستاندرد أند بورز» S&P-AFE 40 لاتحاد البورصات العربية، و«داو جونز» Dow Jones-FEAS 50 لاتحاد البورصات الأوروآسيوية، وبذلك تُعدّ «الاتصالات الفلسطينية» أول شركة فلسطينية مدرجة في بورصة فلسطين تدرج ضمن أحد أهم المؤشرات العربية والعالمية.

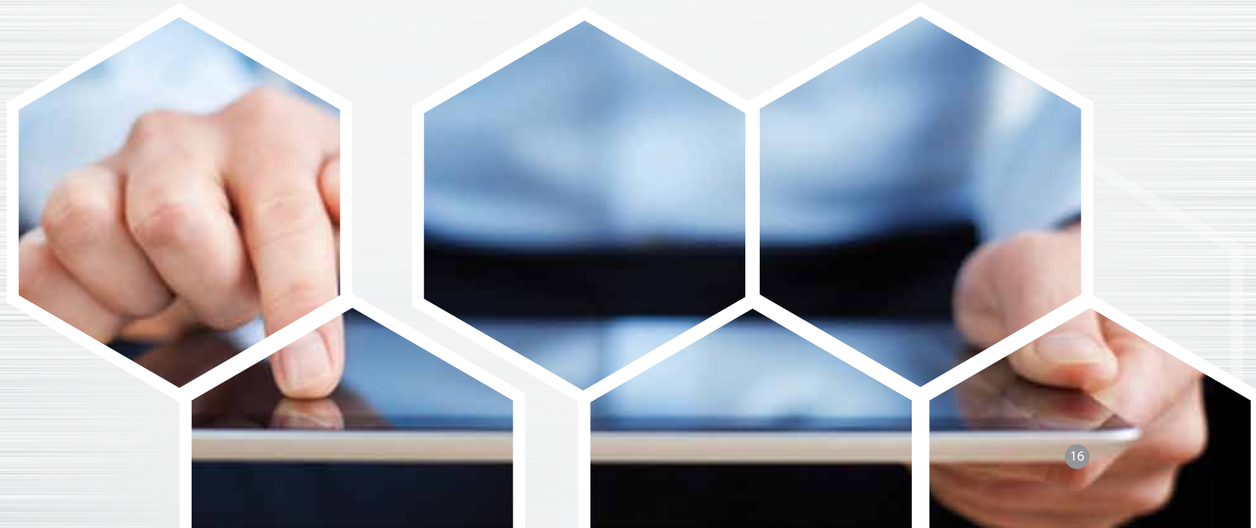
بناء مستقبل التكنولوجيا في فلسطين

عملت مجموعة الاتصالات وبالتعاون مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على تطوير قطاع الاتصالات في فلسطين جنباً إلى جنب وتحت مظلة آلية تحكمها اتفاقية الرخصة والقوانين المطبّقة في فلسطين، وتستمر هذه الشراكة من أجل الوصول بفلسطين إلى الرقمية العالمية خلال السنوات القادمة.

ورسمت المجموعة ملامح المرحلة القادمة عبر الاستثمار المستمرّ في بنيتها التحتية للاتصالات، والتحديث المستمرّ للشبكة من أجل مواكبة التطور الهائل والمتسارع في تكنولوجيا الاتصالات وأنظمة المعلومات، وتمكّنت المجموعة من تجاوز معيقات تشغيلية استثنائية اتسّمت بها فلسطين نظراً لظروف الاحتلال والحصار، وتمثّلت هذه التحديات بما يلي:

- الجدار الفاصل وإعاقة الوصول إلى مناطق سكانية لخدمتها مثل المناطق المصنّفة "C" والتي لا تخضع للسيطرة الفلسطينية ومناطق التماس.
- صعوبة إدخال المعدات والأجهزة إلى فلسطين وخاصة إلى قطاع غزة بسبب سيطرة الاحتلال على كافة المعابر.
- المنافسة غير الشرعية من مزودي الخدمة في إسرائيل والذين يعمدون إلى اختراق السوق الفلسطينية.
- حرمان المجموعة من حقها في الترددات الإضافية (2.5G) وترددات الجيل الثالث (3G).

وبفضل نجاعة استراتيجية التشغيل والتأقلم المستمر لتخطي العقبات والقدرة على قراءة المستقبل المنظور بدقة؛ حدّدت المجموعة ملامح دورها المستقبلي والمهام التالية لتنفيذها بغية الاستمرار في قيادة بناء مستقبل التكنولوجيا في فلسطين لصالح عملياتها التجارية، ومجموع مشتركيها ومساهميها ومجتمعها الفلسطيني ككل.



الرؤية المستقبلية

- الشراكة مع القطاع العام لاستكمال أتمتة المدارس وربطها بالشبكة المعلوماتية.
- الاستمرار في دعم برنامج "حاسوب للجميع" عبر المؤسسة التنموية في المجموعة لتعزيز المعرفة الرقمية من خلال نشر ثقافة الحاسوب والإنترنت.
- الشراكة مع كافة الشركاء في قطاع أنظمة المعلومات لوضع استراتيجية مشتركة وواضحة لقطاع الاتصالات وأنظمة المعلومات، ودراسة الخبرات والقدرات العالمية والدولية لرفد هذا القطاع بالتكنولوجيا والابتكارات الحديثة.
- إطلاق برامج مجتمعية وتنموية للوصول إلى كافة المناطق المعزولة والفئات المهمشة إضافة إلى تزويدها بتكنولوجيا الاتصالات.
- الالتزام بالسعي الحثيث إلى بناء مستقبل التكنولوجيا في فلسطين لتصبح فلسطين من أهم الدول على الخارطة الرقمية العالمية، وذلك من خلال:

1. التركيز على تطوير وتقديم خدمات النطاق العريض من أجل زيادة سرعات النفاذ على الإنترنت باستخدام كافة وسائل الاتصالات السلكية والخلوية لمواكبة أحدث التطبيقات في هذه المجالات.
2. مواكبة وتقديم أحدث التقنيات العالمية في مجال التطبيقات وبناء الخدمات وأتمتتها.
3. الحرص على تقديم أحدث الخدمات والحلول والتطبيقات في بيئة تتّسم بالأمان والخصوصية.

لقد تمكنت مجموعة الاتصالات من تحقيق إنجازات هامة خلال عام 2011، وذلك على الرغم من الصعوبات والمعيقات التي واجهتها، واليوم واعتماداً على النتائج والإنجازات خلال عام 2011، فهي تزداد تصميماً على مواصلة السير قُدماً نحو بناء مستقبل تكنولوجي أفضل وبخُطى ثابتة، محافظةً على ثبات كيانها الاقتصادي والذي شيّده كوادرها وموظفوها ومشتركوها ومساهموها.





الأداء المالي

الإيرادات التشغيلية

إرتفعت الإيرادات التشغيلية الموحدة لشركة الاتصالات الفلسطينية بنسبة 9.4% لتصل خلال عام 2011 إلى 370 مليون دينار أردني مقارنة بـ 338 مليون دينار أردني خلال عام 2010، ويعزى ذلك إلى الارتفاع في مجمل القطاعات الأساسية للشركة، حيث سجلت إيرادات قطاعات الاتصالات السلكية، والاتصالات الخلوية، والخدمات الرقمية ارتفاعات بالنسب التالية 4.6% و9.7% و81.4% على التوالي. هذا وقد شكلت الزيادة بالدينار الأردني في إيرادات قطاع الاتصالات الخلوية الحصة الكبرى من الزيادة في الإيرادات الموحدة وبنسبة 76% من مجموع الزيادة السنوية (24 مليون من أصل 32 مليون دينار أردني زيادة اجمالية).

الدخل قبل الفوائد والضرائب والاستهلاكات والاطفاءات

ارتفع دخل الشركة التشغيلي قبل الفوائد والضرائب والاستهلاكات والاطفاءات بنسبة 14.6% ليصل إلى 164 مليون دينار أردني نهاية عام 2011 بعد ان كان 143 مليون دينار أردني نهاية عام 2010، ويعزى هذا الارتفاع إلى الزيادة في الدخل التشغيلي وهامش الدخل التشغيلي مقارنة بعام 2010 كما هو موضح أدناه.

الدخل التشغيلي

بلغت الأرباح التشغيلية للشركة نهاية عام 2011 ما قيمته 127 مليون دينار أردني (34.3% هامش الربح التشغيلي) مقارنة بـ 112 مليون دينار أردني (33.0%) نهاية عام 2010، مرتفعة بنسبة 13.7%، ويأتي هذا الارتفاع نتيجة لارتفاع الربح الإجمالي بـ 11.0% حيث حققت الشركة أرباحاً إجمالية بمقدار 288 مليون دينار أردني نهاية عـام 2011 مقارنـــة بـ 259 مليون لنفس الفترة من عام 2011. هذا وقد أتت نسبة الارتفاع في الدخل الاجمالي أكبر منها في المصاريف التشغيلية مما نتج عنه زيادة مئوية أكبر في الدخل التشغيلي مقارنة بالزيادة المئوية في الدخل الاجمالي.

صافي الدخل ونصيب السهم من الأرباح

بلغ صافي دخل الشركة نهاية عام 2011 ما قيمته 90.7 مليون دينار أردني مرتفعاً عن الفترة ذاتها من عام 2010 بما نسبته 5.1% حيث كان 86.3 مليون دينار أردني، ويأتي ذلك نتيجة لارتفاع الأرباح التشغيلية الناتج عن النمو في الإيرادات إضافة إلى تحسن هوامش الربحية للشركة، بالرغم من المبلغ الذي تم قيده كضريبة دخل على شركة جوال لعام 2011 والبالغ 8.1 مليون دينار أردني حيث أن الشركة اصبحت خاضعة للضرائب بشكل جزئي بعد انتهاء فترة الإعفاء الضريبي الكامل.

اما نصيب السهم من الأرباح فقد ارتفع ليصل إلى 0.689 دينار أردني مقارنة بـ 0.656 دينار أردني نهاية عام 2010.

إجمالي الاصول

ارتفعت قيمة إجمالي أصول الشركة نهاية عام 2011 عنه نهاية عام 2010 بنسبة 4.3%، فقد بلغت قيمة إجمالي أصول الشركة 575 مليون دينار أردني بعد أن كانت 551 مليون دينار أردني مع نهاية عام 2010. نتج هذا الارتفاع بشكل اساسي عن ارتفاع قيمة اصول الشركة غير المتداولة بنسبة 13.1% لتصل في نهاية هذه الفترة إلى 382 مليون دينار أردني مقارنة بـ 338 مليون دينار أردني نهاية عام 2010 مدعومة بارتفاع رصيد بنود "العقارات والالات والمعدات" و"الموجودات المالية المتوفرة للبيع" بـ 17.3 مليون دينار أردني و30.6 مليون دينار أردني على التوالي.

الالتزامات

إنخفض إجمالي التزامات الشركة نهاية عام 2011 بنسبة 8.6% لتصل إلى 146 مليون دينار أردني مقارنة بـ 160 مليون دينار أردني نهاية عام 2010، ويعزى ذلك بالأساس إلى انخفاض مبلغ الديون طويلة الأجل بـ 14 مليون دينار أردني (40% عن رصيد نهاية عام 2010).

فيما يخص الالتزامات قصيرة الأجل، لم يحدث أي تغيير مهم على أرصدتها، حيث استقرت على مبلغ 99 مليون دينار أردني نهاية عام 2011 منخفضة بنسبة 0.2% عن نهاية عام 2010.

حقوق المساهمين

ارتفعت قيمة حقوق المساهمين بنسبة 9.5% نهاية عام 2011 لتصل إلى 429 مليون دينار أردني مقارنة بـ 391 مليون دينار أردني نهاية عام 2010، ويأتي هذا الارتفاع بالرغم من قيد مبلغ التوزيعات النقدية عن عام 2010 الذي أعلن عنه بمبلغ إجمالي 52.7 مليون دينار أردني. أما رصيد الأرباح المدورة فقد ارتفع من 212 مليون دينار أردني في بداية عام 2010 إلى 250 مليون نهاية عام 2011 بنسبة ارتفاع 17.9% مدفوعا بالأرباح المحققة في العام الجاري.

الاستثمارات

تعمل شركة الاتصالات الفلسطينية من خلال استثماراتها على تعظيم ثروة مساهميها عن طريق تشغيل جزء من أموالها في استثمارات تحقق عوائد مجزية وبإتباع وسائل علمية مدروسة.

تعتبر جميع استثمارات شركة الاتصالات الفلسطينية في الأسواق المالية عبارة عن استثمارات مالية لأغراض المتاجرة، واستثمارات مالية متوفرة للبيع.

تقسم استثمارات الشركة إلى استثمارات محلية وأخرى إقليمية بالقيم الموضحة أدناه:

تصنيف الاستثمار	محلي	إقليمي	المجموع
استثمارات لاغراض المتاجرة	3,349,166	4,893,385	8,242,551
استثمارات متاحة للبيع	11,888,313	37,929,633	49,817,946
المجموع	15,237,479	42,823,018	58,060,497

(العملة: دينار أردني)

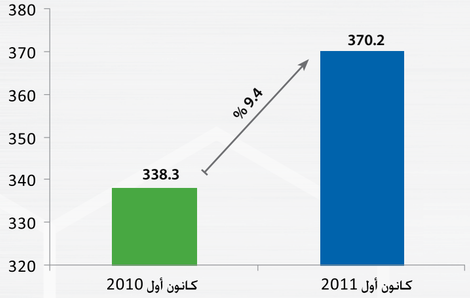
اختلافات بين البيانات المالية الاولية والبيانات الختامية

لا يوجد أي اختلافات بين البيانات المالية الأولية التي تم الإفصاح عنها بتاريخ 2012/2/9 والبيانات الختامية المدققة المتضمنة في هذا التقرير.

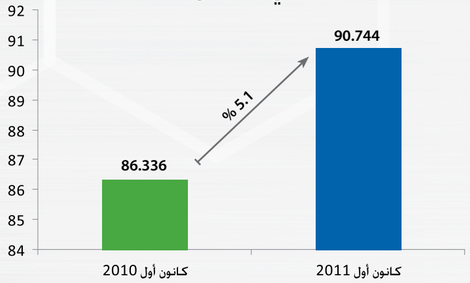
الإجراءات القانونية والقضايا

- يوجد قضية مقامة من قبل الشركة أمام محكمة استئناف ضريبة الدخل للطعن في قرارات مأمور التقدير عن العام 2008.
- ليس هناك اي قضايا ترتب التزامات جوهرية مالية متوقعة على الشركة حتى تاريخ 2011/12/31.
- هناك قضايا أخرى ذات طابع غير جوهري

الإيرادات التشغيلية



صافي الدخل



بلغت رواتب ومنافع الإدارة العليا لعام 2011 ما مجموعه 1.936 مليون دينار أردني كمنافع قصيرة الأجل متضمنة مبلغ 429,225 دينار اردني كمنافع مجلس ادارة الشركة، وقد بلغت أتعاب نهاية الخدمة ما قيمته 116 ألف دينار أردني.

وقدأحال مجلس إدارة الشركة في اجتماعه المنعقد بتاريخ 2012/02/07 على اجتماع الهيئة العامه العادي لحملة الأسهم المنوي عقده بتاريخ 2012/04/05 توصيته بتوزيع ما نسبته 40% من رأس مال الشركة الإسمي كتوزيعات نقدية.

الإدارة التنفيذية

الإدارة التنفيذية لمجموعة الاتصالات الفلسطينية

عمار العكر	الرئيس التنفيذي
كمال أبو خديجة	نائب الرئيس/المالية والموارد البشرية
كمال الرطروط	رئيس الإدارة الفنية
محمود ياسين	رئيس إدارة التخطيط الاستراتيجي
عماد اللحام	مدير إدارة العلاقات العامة
وليد فتيحة	مدير إدارة اللوازم والتوريدات
سمير المصري	مدير إدارة الموارد البشرية
مازن النجار	رئيس التدقيق الداخلي
خليل حمد	أمين سر مجلس الإدارة
حاتم النتشة	مدير إدارة الشؤون التنظيمية
فريده دياب	مدير إدارة علاقات المستثمرين
خالد حجة	مدير إدارة التخطيط وتوكيد الجودة

الإدارة التنفيذية لشركة الاتصالات الفلسطينية (بالتل)

عبد المجيد ملحم	المدير العام
احمد أبو مرزوق	رئيس إدارة إقليم غزة
علي عبد اللطيف ابراهيم	رئيس الإدارة الفنية
حسام وادي	مدير إدارة التطوير والتخطيط الاستراتيجي
ابراهيم دويك	مدير إدارة المبيعات بالجملة
زاهي كنعان	مدير الإدارة المالية
سليمان أبو حجلة	مدير إدارة الموارد البشرية
ابراهيم خرمان	مدير إدارة التسويق
ياسر طوقان	مدير إدارة الخدمات المساندة
ايهاب السلعوس	مدير إدارة علاقات المشغلين
محمود جلاد	مدير إدارة العناية بالمشتركين
عيسى دعيبس	قائم بأعمال مدير إدارة المبيعات
كمال درويش	قائم بأعمال مدير إدارة التشغيل الفنية

الإدارة التنفيذية لشركة جوال

عمار العكر	المدير العام
معن ملحم	نائب المدير العام
يونس ابو سمرة	مدير عام إقليم غزة
سمية هند	مدير الإدارة المالية
عبد الرحيم أبو زايدة	مدير إدارة المحاسبة
ماهر بروق	مدير إدارة عمليات الشبكة
أمجد البشتاوي	مدير إدارة التطبيقات
علاء حجازي	مدير إدارة المبيعات
نادية منصور	مدير إدارة العناية بالزبائن
ملاك زيادنة	قائم بأعمال مدير إدارة التسويق
فايز مطير	مدير إدارة اللوازم والتوريدات
مأمون فارس	مدير إدارة الموارد البشرية

الإدارة التنفيذية لشركة حلول

مصطفى حسن	المدير العام
سليم الدغامين	مدير إدارة أنظمة الخدمات الفنية
ثائر العيسة	مدير إدارة دعم أنظمة الأعمال
علاء عبادي	مدير إدارة الشؤون المالية والادارية
هشام زيد	مدير إدارة الحوكمة والاستراتيجية

الإدارة التنفيذية لمؤسسة مجموعة الاتصالات الفلسطينية

سماح أبو عون	المدير العام

المدققون الخارجيون

تقوم شركة ارنست ويونغ بالتدقيق على البيانات المالية الخاصة بشركات المجموعة

المستشار القانوني

مكتب الاستاذ هيثم الزعبي

الإدارة التنفيذية لشركة حضارة

رامي شمشوم	المدير العام
رامي قطينة	مدير الإدارة التجارية
جمال الطويل	مدير الإدارة الفنية
رامي عادل	المدير المالي

الإدارة التنفيذية لشركة بالميديا

غسان عنبتاوي	المدير العام
هشام زيد	نائب المدير العام
ساهر الكوني	قائم بأعمال مدير إدارة العمليات

الإدارة التنفيذية لشركة ريتش

غسان عنبتاوي	المدير العام
محمود الخطيب	مدير إدارة العمليات
يوسف جبر	قائم بأعمال مدير إدارة الدعم والتطوير

الحوكمة



عضوية مجلس الإدارة

- يتألف مجلس إدارة شركة الاتصالات الفلسطينية من 11 عضواً، تكون غالبيتهم غير تنفيذيين.
- يشترط لعضوية مجلس الإدارة أن يكون العضو المنتخب يملك ما لا يقل عن 30,000 سهماً.

طريقة عمل مجلس الإدارة

- يجتمع المجلس بصورة منتظمة وكلما دعت الحاجة إلى ذلك وبما لا يقل عن 6 اجتماعات سنوياً.
- يعقد اجتماع الجمعية العامة العادية مرة واحدة في السنة، كما من الممكن ان يعقد اجتماع هيئة عامة غير عادية كلما دعت الحاجة إلى ذلك.
- ينبثق عن مجلس إدارة شركة الاتصالات عدة لجان، منها: لجنة الاستثمار ولجنة التدقيق الداخلي ولجنة غزة.
- تأخذ إدارة الشركة على محمل الجد آراء المساهمين على اختلاف نسب مساهمتهم.

اللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة

قرر مجلس الإدارة تشكيل لجان لعمل دراسات تفضي لوضع سياسات واستراتيجيات واضحة كي تقوم برفع توصياتها بشكل دوري ومستمر لمجلس الإدارة لمناقشتها وأخذ القرارات المناسبة، وفيما يلي توضيح لهذه اللجان:

. **لجنة الإستثمار:**

مهمتها إعداد استراتيجية وسياسة استثمارية حكيمة.

. **لجنة التدقيق الداخلي:**

مهمتها الإشراف على تطبيق السياسات المحاسبية والتقارير المالية للشركة والالتزام بها، كما تشرف على نشاط التدقيق الداخلي والتأكد من أدائه للمهام الموكلة له بنجاح وفعالية مع المحافظة على الاستقلالية والحياد .

. **لجنة غزة:**

مهمتها متابعة شؤون الاتصالات في غزة وإرسال التوصيات للمجلس بهذا الخصوص .

الاستدامة والتنمية المجتمعية

يدعم المجلس بشكل كبير الالتزام الكامل لشركات المجموعة بجميع المعايير البيئية (حيث حصلت جوال على ISO 14001)، كما يهتم بالمسؤولية الاجتماعية وتأثيرها على المجتمع حيث تم إنشاء مؤسسة مجموعة الاتصالات للتنمية المجتمعية عام 2008 التي تعمل على دعم المجتمع من خلال مشاريع مجتمعية تنموية في مجالي التعليم والتكنولوجيا ومجالات أخرى.

المجلس والإدارة التنفيذية حريصان على ضمان أعلى مستوى من السلوك الأخلاقي على جميع المستويات في شركات المجموعة وفق أفضل المعايير المهنية.

تحرص الشركة دائماً على تحقيق الالتزامات المنصوص عليها في الترخيص كما تلتزم بالقوانين المنصوص عليها.

تقوم مجموعة الاتصالات بإصدار تقرير الاستدامة الطوعي حسب متطلبات المبادرة العالمية لتقارير الاستدامة والمعترف بها من قبل الميثاق العالمي للأمم المتحدة.

قامت مجموعة الاتصالات بتسجيل عضويتها في الميثاق العالمي للأمم المتحدة وأصبحت عضواً فعالاً ابتداءً من شهر أكتوبر 2011.

التواصل مع المساهمين والمعنيين

تسعى المجموعة للتواصل الدائم مع حملة الأسهم والمعنيين بشكل مستمر لتوفير المعلومات ويتم ذلك من خلال البريد الإلكتروني والبريد والموقع الإلكتروني، أو عن طريق عقد الاجتماعات مع الرئيس التنفيذي للشركة بالإضافة إلى التواصل عبر وسائل الإعلام.



الاتصالات
الفلسطينية

حياتك كما تتمناها

شركة الاتصالات الفلسطينية «بالتل»

44.5% النمو في خطوط الـ ADSL

6.1% النمو في خطوط الهاتف الثابت

أخذت شركة الاتصالات الفلسطينية على عاتقها ومنذ انطلاقها تأسيس وبناء شبكة اتصالات رقمية متطورة في فلسطين، لتساهم بالتالي في بناء قطاعات اقتصادية أخرى تعتمد على بنية تحتية متطورة في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

طيلة الأعوام الماضية واصلت الشركة مشوار بناء الشبكة لتتمكن من تقديم خدماتها المتميزة والمتطورة، كما واكبت ولا تزال أحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في العالم للحفاظ على مستوى خدمات متميز، ولتوفير بنية متينة تنهض بالخدمات وبالوسائل التكنولوجية في فلسطين.

شهد عام 2011 تحقيق قفزات نوعية في مسيرة شركة الاتصالات الفلسطينية، فإلى جانب حفاظها على ريادة قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في فلسطين، عملت بالتل على تبني استراتيجية نوعية تقوم على الثبات والتطور والتجدد اللامحدود، لتنطلق الشركة بشعارها الجديد "حياتك كما تتمناها" مقدمة أجود الخدمات بأفضل الأسعار لمشتركيها ومحققة أداءً تشغيلياً ومالياً نوعياً لمساهميها، ولتسهم بدورها في نمو هذا القطاع وفي انتشار الخدمات المتطورة على صعيد الوطن، فجاء حصاد عام 2011 وافراً ولائقاً بحجم الشركة واسمها الذي بات علامة فارقة في المشهد الاقتصادي الفلسطيني عموماً.

رؤيتنا

الحفاظ على ريادة قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في فلسطين، وتوفير أحدث تكنولوجيا قادرة على بناء بنية تحتية متطورة تواكب آخر مستجدات هذا القطاع.

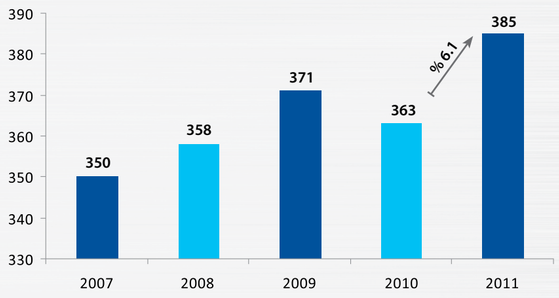
رسالتنا

تقديم خدمات مميزة بجودة عالية وأسعار مناسبة تلبي طموح مشتركينا في مجال الاتصالات الثابتة وخدمات الإنترنت وتراسل المعطيات وغيرها من الخدمات المضافة.

مؤشرات النمو

- وصل عدد خطوط الهاتف الثابت إلى 385,057 خطاً نهاية عام 2011، محققة نسبة نمو 6.1% عن عام 2010.
- وصل عدد خطوط الـ ADSL إلى 155,964 خطاً نهاية عام 2011، محققة نسبة نمو 44.5% عن عام 2010.
- بلغ معدل انتشار الخط الثابت من عدد السكان 9.9%.
- بلغ معدل انتشار خدمة الـ ADSL بالنسبة للخطوط الهاتفية الثابتة 40.5%.

عدد الخطوط الهاتفية العاملة بالآلاف



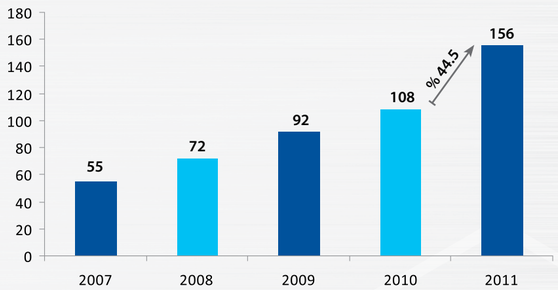
المؤشرات التشغيلية

معدل انتشار الخط الثابت من عدد السكان 9.9%

واصلت بالتل تنفيذها للخطط التطويرية والتي من شأنها رفع مستوى الأداء والكفاءات بما يستجيب للزيادة الحاصلة في عدد المشتركين، إلى جانب التطور المتسارع في عالم تكنولوجيا المعلومات، وذلك من خلال:

- اطلاق نموذج خط النفاذ ((Bit-Stream Access (BSA في قطاع غزة بسرعات متنوعة وبأسعار منافسة.
- زيادة سعة المقاسم للهاتف الثابت لتصل إلى 514,451 خطاً نهاية عام 2011.
- تغطية تجمعات سكانية جديدة وتزويدها بالخدمة الهاتفية.
- بلغ عدد الدول التي تتصل بفلسطين مباشرة باستخدام رمز فلسطين الدولي 123 دولة.

عدد خطوط الـ ADSL بالآلاف





إنجازات هامة

اتخذت بالتل عدة خطوات طيلة عام 2011 لتعزز دورها كرائدة لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في فلسطين، وتمثلت تلك الخطوات في:

1. مواصلة الاستثمار في شبكتها وبنيتها التحتية إلى جانب توسيع دائرة خدماتها لتشمل مناطق وتجمعات جديدة، وترافق ذلك مع اطلاق مشروعي مترو ايثرنت و shortening the local loop بهدف تقديم اعلى سرعات الإنترنت وإيصالها لمناطق لم تكن تصلها سابقاً.
2. توسيع شبكة العمود الفقري للتراسل بأربع أضعاف.
3. توفير بيئة وظيفية نموذجية لموظفيها ترتقي بمستوى كفاءتهم وإنتاجيتهم.
4. توقيع اتفاقيات مع كبرى الشركات العالمية لتقديم الخدمات المتقدمة في مجال تراسل المعطيات.
5. تقديم حزم من الخدمات المتكاملة لأبرز الشركات والمؤسسات والجامعات والشبكات الإعلامية الرائدة في فلسطين.
6. تبني خطة تجارية ضخمة أطلقت من خلالها سلسلة من الحملات المميزة والتي ساهمت في استقطاب المزيد من المشتركين لكلا القطاعين المنزلي والتجاري.
7. تعزيز مفهوم اساسية الخط الثابت في المنزل وذلك من خلال إطلاق مجموعة من البرامج والخدمات التي تناسب مختلف فئات المجتمع بمختلف مراحلهم العمرية.

نتطلع للمزيد من التطور

تواصل بالتل التزامها ووعدها تجاه مشتركيها ومجتمعها الفلسطيني في عام 2012 الذي يصادف العيد الخامس عشر على إنطلاقها والذي سيكون حافلاً على كل الصعد بالإضافة لمواكبة التكنولوجيا الحديثة وتعزيز شبكتها وتطوير خدماتها، للإسهام في بناء قطاع اتصالات متطور قادر على تجاوز التحديات المختلفة، من خلال رؤية واثقة تهدف إلى:

1. زيادة عدد المشتركين عبر مواصلة إطلاق الحملات النوعية والتي تستهدف شرائح واسعة من مجتمعنا.
2. مواصلة الاستثمار في الشبكة وتطبيق أحدث التقنيات لتبقى مهيأة لتقديم الخدمات المتطورة بجودة عالية وبأسعار منافسة.
3. إطلاق وتوفير المزيد من الخدمات والمنتجات الجديدة التي تلبي تطلعات المشتركين المتجددة.



جوال

جوال.. لا للمستحيل

شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية «جوال»

9.5% النمو في الإيرادات التشغيلية لعام 2011

شهد قطاع الاتصالات الخلوية في فلسطين خلال السنوات الأخيرة نمواً متسارعاً منسجماً مع النمو العالمي في هذا الحقل، فقد بذلت شركة «جوال» منذ تأسيسها عام 1999 دوراً ملموساً أسهم في هذا النمو سيما وأنها المشغل الأكبر للاتصالات الخلوية في فلسطين، وذلك عبر توظيفها أحدث ما توصلت إليه التقنيات والوسائل التكنولوجية المتطورة، فساهمت بالتالي في تشييد قطاع الاتصالات الخلوية في فلسطين مبنياً على أسس متينة ومتقدمة حتى بات متميزاً على مستوى المنطقة. دورها هذا ساهم أيضاً في تقدم ونمو الاقتصاد الفلسطيني من خلال الاستثمار في هذا القطاع والذي يعد من أهم القطاعات الحيوية.

إن النجاح الذي حققته شركة «جوال» كان أحد أهم المحفزات لجذب استثمارات جديدة خاصة في قطاع الاتصالات الخلوية، مستكملة بذلك مسيرة حافلة من النجاحات ومثبتة بأنه لا مستحيل يعترض سبيل تطور الشركة ونجاحها مهما كانت الظروف.

رؤيتنا

أن نبقى الرياديين ونتقدم الشركات التي تشكل سوقاً فلسطينية رائدة، يحظى فيها الجميع بميزة الاستفادة من الاتصالات الخلوية، وأن نكون أهلا للثقة، وشركاء متعاونين نلم الشمل، ونعمل على إثراء حياة مجتمعنا الفلسطيني. وأن نواصل تعزيز بنيان الشركة لندعم اقتصادنا الوطني ولنبني الوطن دون أن تعترضنا حواجز أو قيود، وذلك عبر تمكين شبكتنا وتطوير خدماتنا والوصول إلى أهلنا في كل بقعة من فلسطين.

مهمتنا

- أن نصغي إلى مشتركينا، أفراداً وشركات، وتلبية احتياجاتهم المتغيرة.
- أن نعمل باستمرار على تطوير شبكة متينة وآمنة في كافة أرجاء الوطن.
- أن نمثّل القدوة بمهنيتنا وشفافيتنا من خلال تأهيل كادر وظيفي عالي الأداء.
- أن نبتكر الحلول لنتخطى العقبات التي تعترض سبيل تقدمنا من أجل تحقيق رؤيتنا على أرض الواقع.

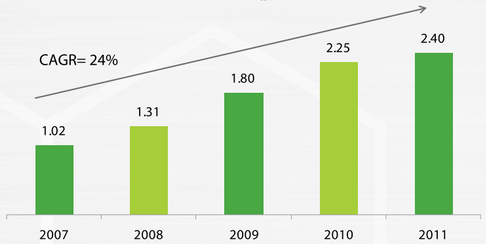


مؤشرات النمو

2.4 مليون مشترك مع نهاية عام 2011

- استطاعت جوال أن تحافظ على نمو عدد المشتركين بشكل متزايد ليصل مع نهاية عام 2011 إلى أكثر من 2.4 مليون مشترك (90% من مشتركي الدفع المسبق، و10% من مشتركي نظام الفاتورة).
- نجحت جوال بتسجيل زيادة في قاعدة المشتركين الفعالة بلغت 750,000 مشتركاً منذ شهر تشرين الأول 2009 ولغاية كانون الأول 2011، حيث يمثل ذلك إنجازاً كبيراً للشركة في ظل وجود منافس.
- تغطي شبكة جوال 98% من مناطق الضفة الغربية وقطاع غزة.
- قامت الشركة بتركيب وتشغيل محطات لجوال في 313 موقعاً جديداً، بواقع 188 في الضفة الغربية و125 في قطاع غزة.

عدد مشتركي جوال (بالمليون)



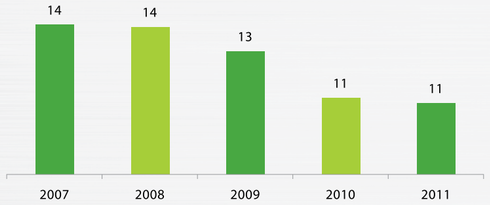
المؤشرات المالية

278 مليون دينار أردني الإيرادات التشغيلية لعام 2011*

- ارتفعت الإيرادات التشغيلية مع نهاية عام 2011 لتصل إلى 278 مليون دينار أردني محققة بذلك نمواً نسبته 9.5% مقارنة بعام 2010.
- نمو متسارع في حجم الاستثمارات خلال عام 2011، لتصل إلى ما يقارب 37 مليون دينار أردني لتطوير الشبكة والأنظمة وتقديم خدمة أفضل للمشتركين.

* إيرادات شركة جوال أعلاه قبل استبعاد الإيرادات بين القطاعات.

متوسط الإيراد الشهري لكل مشترك (دينار أردني)





المؤشرات التشغيلية

81.1% الحصة السوقية لجوال من السوق الفلسطينية

- بلغ عدد موظفي الشركة 845 موظف في نهاية عام 2011.
- تمثل حصة جوال السوقية ما نسبته 81.1% من السوق الفلسطينية.
- ارتفع معدل انتشار الهاتف الخلوي في فلسطين ليبلغ 70.1%.
- بلغ معدّل الإيراد الشهري عن كل مشترك 11 دينار أردني مع نهاية عام 2011.
- تغطي شبكة جوال 98% من مناطق الضفة الغربية وقطاع غزة.
- تقدم جوال خدمات للمشتركين من خلال 24 معرضاً، وأكثر من 1,100 موزعاً رئيسياً وفرعياً منتشرين في كافة محافظات الضفة الغربية وقطاع غزة.
- توفر جوال خدمة التجوال الدولي بالتعاون مع 387 مشغلاً خلوياً في أكثر من 159 دولة حول العالم.

إنجازات هامة

عملت الشركة على تنفيذ خطط واستراتيجيات هامة في مجال تكنولوجيا الاتصالات الخلوية في فلسطين، إلى جانب تطوير البيئة الداخلية للشركة، مما أسهم في مواكبة التطورات العالمية، وفي عملية تمكين البناء الداخلي لتتمكن من تقديم خدماتنا المتميزة والإسهام في مواصلة بناء هذا القطاع، وذلك من خلال:

1. توسعة وتحديث بكافة مكونات شبكة الجوال التقنية الخاصة بال (Voice & Data) في قطاع غزة والضفة الغربية والخارج لإرضاء المشتركين والمحافظة عليهم ضمن أعلى مقاييس الجودة بالإضافة إلى مواكبة أهم التطورات والتحديثات التكنولوجية.
2. إطلاق خدمة "مفاتيح أعمالك" الخاصة بقطاع الأعمال والشركات التي توفر العديد من ميزات الاتصال داخل الشركة ومع الشركات الشقيقة، بالإضافة للعديد من الخدمات والعروض المتنوعة.
3. تحديث وتطوير نظام الدفع المسبق.
4. تجديد الحصول على شهادة جودة البيئة العالمية ISO 14001 حتى نهاية عام 2012.
5. استهداف كافة القطاعات بحملات وعروض متنوعة تلبي احتياجاتهم.







جوال والمجتمع

التزمت جوال بدعمها لمجتمعها الفلسطيني إيماناً منها بأهمية الإسهام في التنمية المجتمعية، والتفتت بشكل خاص نحو الاستثمار في شرائح هامة بأمسّ الحاجة إلى الدعم المجتمعي لاسيّما فئة الشباب، وقامت بدعم وإطلاق مشاريع من شأنها تطوير مهاراتهم وصقل خبراتهم، لا سيما عبر دعم الرياضة الشبابية:

1. حيث خصصت الشركة دعمها للرياضة الفلسطينية من خلال:
   - رعاية دوري جوال للمحترفين لكرة القدم للعام الثاني على التوالي.
   - رعاية البطولات الرئيسية في منافسات كرة القدم وكرة السلة وكرة الطائرة.
   - رعاية أندية محلية بما أسهم في رفع مستواها.
2. كما عمدت الشركة إلى مشاركة أبناء الشعب الفلسطيني في جميع المناسبات سواء كانت دينية أو اجتماعية من خلال رعاية إضاءة شجرة الميلاد، ومهرجان للأطفال بمناسبة عيد الأضحى، وإقامة إفطارات رمضانية لطلبة الجامعات، وفعاليات أخرى خاصة بكبار المشتركين في الضفة الغربية وقطاع غزة.

نبني المستقبل

تعكف جوال على مواصلة مسيرتها في بناء هذا القطاع الهام وتدعيمه بأحدث وسائل التكنولوجيا العالمية، ووضعت الشركة نصب عينيها:

1. الالتزام بالريادة والبقاء في مقدمة الشركات التي تقود السوق الفلسطينية في مجال الاتصالات الخلوية.
2. الحفاظ على المشتركين والعمل على زيادة عددهم ليفوق 2.5 مليون مشترك مع نهاية عام 2012.
3. التركيز على استراتيجية الحفاظ على المشتركين مع المحافظة على حجم الايرادات، وتعزيز عملية الإسهام في بناء وتدعيم الاقتصاد الفلسطيني.
4. مواصلة تحديث الشبكة والبناء عليها وتطويرها وإدخال كل ما هو جديد في عالم الاتصالات الخلوية، لتقديم أعلى مستوى من الخدمات للمشتركين وذلك من خلال تخصيص أكثر من 32 مليون دينار أردني لاستثمارات الشبكة والأنظمة لعام 2012.
5. مواكبة نمو السوق وتحدي كافة الصعوبات والعوائق في سبيل خدمة المشتركين وإثراء حياتهم.
6. مواصلة تقديم قاعدة كبيرة ومتميزة من العروض والخدمات للمشتركين، وذلك تقديراً لثقة المشتركين بشبكة "جوال"، وتعزيزاً لبقاء الشركة خياراً أولاً للمواطنين.





حضارة

أكبر شركة إنترنت فلسطينية

شركة «حضارة»

6.12 مليون دينار أردني الإيرادات التشغيلية لعام 2011

ساهمت حضارة في انتشار المعرفة التكنولوجية في المجتمع الفلسطيني عبر تقديمها لخدمات الإنترنت المتميزة، وعملت على مواصلة تطوير خدماتها عبر توظيف أحدث التقنيات والخبرات والكفاءات الفلسطينية الشابة بما يليق بتطلعات المجتمع الفلسطيني. ونجحت حضارة في أن تسهم في رفع مستوى استخدامات شبكة الإنترنت في فلسطين، وتمكنت من توفير الإنترنت لكافة شرائح المجتمع الفلسطيني ومؤسساته، حتى باتت في صدارة الشركات المزودة للخدمة، وساهمت في تنشئة جيل واعٍ ومدرك لأهمية المعرفة التكنولوجية في فلسطين، وذلك جراء اعتمادها على كادر مؤهل ومتمكن في هذا الحقل، ومواكبتها وتوظيفها لأحدث التقنيات العالمية، وتبنيها لرؤية مستقبلية منفتحة نحو إتاحة أحدث المنتجات والخدمات أمام الجمهور الفلسطيني، وبأسعار منافسة وخدمات ذات جودة عالية، فأسهمت بالتالي في فتح أبواب التواصل ما بين فلسطين والعالم.

رؤيتنا

أن نحافظ على الريادة في تقديم خدمات الإنترنت المتطورة في فلسطين، وأن نسهم في بناء جيل فلسطيني مثقف تكنولوجياً قادر على التواصل ومخاطبة العالم، إسهاما منا في ردم الفجوة الرقمية في فلسطين. وذلك عبر تقديم أحدث التقنيات والخدمات ذات الجودة المتميزة والأسعار المنافسة لمجتمعنا الفلسطيني.

مهمتنا

- الالتزام بتقديم خدمات الإنترنت المتطورة والآمنة، والتي تلبي تطلعات المشتركين.
- مواكبة وتقديم أعلى مستويات الجودة لخدمات الإنترنت.
- ابتكار كل ما هو جديد في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- استحداث آليات وقيم مضافة للمشتركين وللموظفين وللمساهمين.
- تعزيز مبادىء وأخلاقيات استعمالات الإنترنت وكذلك بث هذه القيم داخلياً بين الموظفين.

مؤشرات النمو

125% معدل النمو في خدمة الـ ADSL خلال (2007-2011)

23% معدل الزيادة السنوية لاشتراكات خدمة الـ ADSL مع نهاية عام 2011.

125% نسبة الزيادة لاشتراكات خدمة الـ ADSL خلال السنوات الخمس مع نهاية عام 2011.

المؤشرات التشغيلية

تمتلك حضارة الحصة السوقية الأكبر في قطاع خدمات الإنترنت الفلسطيني

قامت حضارة بتوسيع القدرة التشغيلية لدائرة المبيعات حيث قدمت خدماتها للمشتركين من خلال 11 معرضا و150موزعاً رئيسياً وفرعياً في الضفة الغربية وقطاع غزة.

عملت حضارة على زيادة عدد موظفي الدعم الفني ليصل عددهم إلى 95 موظفاً في عام 2011.

عملت حضارة على تحديث الشبكة باستمرار، عبر توظيف أحدث التقنيات في عالم الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.



إنجازات هامة

حافظت الشركة على مركزها في الصدارة في ظل منافسة قوية من قبل 14 مزود إنترنــت عبر خطـوط الـ ADSL في فلسطين، لتبقى شركة الإنترنت الأولى في فلسطين، وذلك من خلال تنفيذها لعدد من الخطط التطويرية وأهمها:

1. رفع كفاءة الكوادر عبر توفير الدورات والبرامج التدريبية.
2. تطوير وتحديث الشبكة باستمرار، من خلال إدخال أحدث المعدات والتقنيات.
3. إطلاق خدمة فريق الزيارات الميدانية للمشتركين، وذلك لضمان تمتع المشتركين بخدمات إنترنت عالية الجودة.
4. إطلاق خدمات جديدة متميزة بما يتناسب مع حاجات وتطلعات المشتركين، وبأسعار مناسبة.
5. توفير أكبر سعة إنترنت في فلسطين، وذلك لضمان جودة الخدمة.
6. العمل مع المدارس على التوعية للاستخدام الآمن للإنترنت.

نبني أسساً للتواصل بين الأجيال

تعكف حضارة على المساهمة في بناء جيل فلسطيني شاب متمكن من المعرفة التكنولوجية، كما تسعى إلى تحقيق الانتشار للوصول إلى كل بقعة في فلسطين، بحيث يتواصل أبناء الوطن مع العالم دون محددات أو قيود.

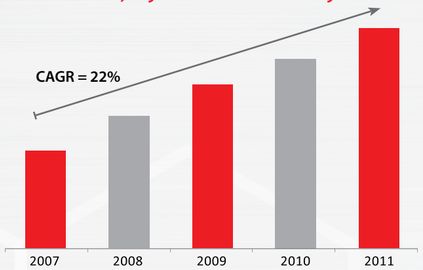
وتسعى حضارة إلى تحقيق هذا الهدف عبر توظيف أحدث التقنيات والاستثمار في تحديث شبكتها، ومواصلة بناء وتطوير دوائرها وكوادرها بما يمكنها من توفير الحلول لزبائنها، وتعزيز الابتكارات التكنولوجية، وتطوير المنتجات وخدمات الإنترنت بأعلى مستويات الجودة، وبما يلبي النمو المتسارع في الإقبال على الخدمات، ويسهم في تعزيز موقعها في الصدارة، لترقى بهوية حضارة كـ " أكبر شركة إنترنت فلسطينية ".

المؤشرات المالية

6.12 مليون دينار أردني الإيرادات التشغيلية لعام 2011

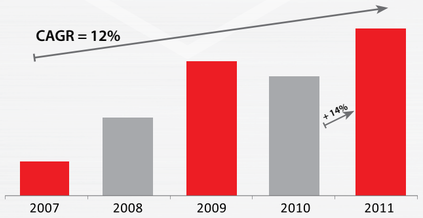
- بلغت الإيرادات التشغيلية خلال عام 2011 حوالي 6.12 مليون دينار أردني.
- 13% معدل الزيادة السنوية في الإيرادات التشغيلية خلال الفترة (2007-2011).
- 58% نسبة الزيادة في الإيرادات التشغيلية خلال الفترة (2007-2011).

عدد خطوط الـ ASDL للفترة (2007-2011)



التمثيل البياني أعلاه يبين أن عدد خطوط الـ ADSL لدى شركة حضارة ارتفع بما يقدر بـ 125% (أي أن عددها قد تضاعف مرة وربع المرة) خلال الخمس سنوات الأخيرة (2007-2011)، وبنمو سنوي تراكمي معدله 22%.

الإيرادات السنوية للفترة (2007-2011)



صاحب زيادة عدد خطوط الـ ADSL لدى حضارة ارتفاعا في إيراداتها لتسجل في نهاية العام 2011 نمواً نسبته 58% خلال الخمس سنوات الأخيرة (2007-2011)، بنمو سنوي تراكمي معدله 12%



ريتش

أول مركز اتصال فلسطيني متخصص

شركة ريتش

أول مركز اتصال فلسطيني متخصص

ريتش هي أول مركز اتصال فلسطيني متخصص تهدف من خلال عملها إلى إعادة تشكيل إدارة علاقات المشتركين وخدمتهم والاتصال بهم في فلسطين وخارجها من خلال الحلول الاستراتيجية التي تلبي احتياجات المشتركين بشكل عام.

يتم استقبال حوالي 67,000 مكالمة يومياً في ريتش يتم خدمتها بعناية ودراية من قبل طاقم الشركة المتخصص والمدرب بشكل جيد للقيام بهذه المهام.

رؤيتنا

نطمح أن نكون الشركة الرائدة في تقديم خدمات الاتصال والدعم والمساندة عالية الجودة محلياً وإقليمياً وعالمياً عبر توفير باقة واسعة من الخدمات والحلول الخلاقة لمختلف احتياجات الزبائن وبكفاءة خدماتنا وتنوعها ومستوى الجودة العالية.

مهمتنا

- مساعدة الشركات في توسيع قاعدة زبائنها عبر تقديم أفضل المعايير في مجال خدمة العملاء من مختلف القطاعات، الخاصة والحكومية وشبه الحكومية.
- تقديم باقة واسعة من خدمات الإسناد وحلول مركز الاتصال وخدمات العناية بالزبائن والمشتركين بأسعار تنافسية.
- خدمة المشتركين في جميع أنحاء العالم على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع.
- تدريب الطاقات الشابة وبناء قدرات طلبة الجامعات والخريجين الجدد في فلسطين.
- تقديم حلول للعناية بالمشتركين وإبراز أهمية العناية بهم في مجال الأعمال والاتصال.
- استقطاب الأعمال على المستوى الدولي من خلال اتفاقيات مع شركات عالمية لخدمتها من فلسطين.



ريتش والمجتمع

- أطلقت ريتش مشروع تدريب طلاب جامعة النجاح الوطنية بالتعاون مع شركائها (جمعية أصدقاء النجاح وجامعة النجاح الوطنية)، والمشروع هو عبارة عن تدريب مدفوع الأجر للطلاب لمساعدتهم على سداد التزاماتهم المالية وذلك من خلال توظيف عدد من الطلبة وفق نظام العمل بالساعة الذي يتناسب مع أوقات دوام الطلبة وأوقات فراغهم، ويتم تخصيص نسبة من إجمالي عوائد المشروع التشغيلية لصالح دعم صندوق الطالب المحتاج التابع لجمعية أصدقاء النجاح ودعم برامج الجمعية.
- إطلاق مشروع التعاون مع مؤسسة الأراضي المقدسة المسكونية في بيت لحم الذي من شأنه خلق العشرات من فرص العمل لسكان المدينة التي تعاني من نسبة بطالة مرتفعة نسبياً على مستوى محافظات الضفة الغربية.
- الاستمرار بتخصيص نسبة 10% من القدرة الاستيعابية لتوظيف ذوي الاحتياجات الخاصة.

الإنجازات

استطاعت ريتش تعزيز وجودها محلياً وعالمياً من خلال الحصول على الآتي:

- الميدالية الذهبية لأفضل شراكة مع جوال في مجال التعاقد الخارجي على مستوى العالم، Best Outsourcing Partnership with Jawwal / Contact Center World .
- شهادة ايزو 27001 لأمن المعلومات في حزيران 2011 (full ISO 27001 Information Security Management Certification).
- توقيع اتفاقية مع جمعية أصدقاء جامعة النجاح.
- توقيع اتفاقية مع مؤسسة الأراضي المقدسة المسيحية المسكونية في بيت لحم.
- اختراق الأسواق العالمية من خلال توقيع اتفاقيات خدمة لعدد من الشركات الأمريكية.
- التوسع في تقديم الخدمة محلياً ودولياً.

المؤشرات المالية

- بلغت نسبة الزيادة في المبيعات في عام 2011 عن عام 2010 بنسبة 18%.
- تشكل المبيعات المحلية والدولية من اجمالي المبيعات في عام 2011 ما نسبته 2%.
- بلغت زيادة الاصول الثابته في عام 2011 عن عام 2010 ما نسبته 13%.

نتطلع لتعزيز ثقافة التواصل وبناء الإنسان

- تعزيز قاعدة الزبائن محلياً ودولياً وإقليمياً.
- بناء الكوادر الفلسطينية في مجال خدمة العملاء والاتصال عبر استخدام أحدث البرامج التكنولوجية.
- التركيز على تقديم الخدمة بجودة عالية.
- تعزيز ثقافة التعاقد الخارجي المتخصص في مجال الأعمال.

مؤشرات النمو

- التعاقد الدولي مع شركات عاملة في أمريكا.
- تعزيز العمل في السوق المحلي.
- زيادة عدد الموظفين من 520 إلى 550 موظفاً بالإضافة إلى 270 طالباً.
- زيادة نسبة المبيعات المحلية والدولية والأصول الثابتة خلال عام 2011.

المؤشرات التشغيلية

- تشكل نسبة الاناث العاملات لدى ريتش 38%.
- يستقبل موظفو ريتش 67000 مكالمة يوميا من خلال تقنيات واجهزة UCCE.
- بلغ معدل المكالمات الصادره شهريا 88,800 مكالمة في حين كانت في العام السابق 53,000 مكالمة.
- تبلغ نسبة ذوي الاحتياجات الخاصه العاملين لدينا 10%.
- انخفض متوسط وقت الانتظار للمتصلين من 1:42 دقيقة عام 2010 إلى 1:30 دقيقة عام 2011.

حلول®

لخدمات الأعمال



شركة حلول

تطوير الأنظمة المعلوماتية لشركات المجموعة

تختص حلول بتقديم الخدمات التكنولوجية في العديد من مجالات العمل لشركات مجموعة الاتصالات الفلسطينية، من خلال دعم أنظمة الفوترة للهاتف الثابت والإنترنت والجوال، بالإضافة إلى دعم برامج التطبيقات المتنوعة للشركات، وإدارة قواعد البيانات وأنظمة علاقات المشتركين. كما تدير كوادر الشركة المؤهلة والمتخصصة أنظمة الخدمات الفنية، بما تشتمل عليه من مراكز للبيانات وشبكات الإتصال وأنظمة التواصل المركزية وحماية البيانات.



رؤيتنا

بناء القدرة التكنولوجية الحديثة لشركات مجموعة الاتصالات، ودعم وتطوير أنظمة الأعمال والأنظمة الفنية والعمل على توحيدها قدر الإمكان بهدف تقليل النفقات لتتمكن الشركات من تقديم أفضل الخدمات لشركات المجموعة وذلك عن طريق توحيد الكوادر الفنية وتركيز خبراتها.

رسالتنا

رفع كفاءة الأنظمة العاملة في شركات المجموعة، ورفدها بأحدث البرامج التكنلوجية، لتحقيق أعلى قدر من الفعالية الإدارية، وحماية البيانات بصورة تكفل درجة مرتفعة من الخصوصية والأمان للمستخدمين والزبائن على حد سواء، وذلك من خلال وضع الخطط المستقبلية طويلة الأمد لتزويد شركات المجموعة بالأجهزة والبرامج اللازمة لتحقيق هذه الأهداف.

ابرز الانجازات

- تركيب وتشغيل مشروع الـ Network Admission Control لشركات المجموعة الذي يقوم بمراقبة دخول المستخدمين إلى الشبكة وتفقد مستوى الأمن والتحديثات والسماح بدخول آمن إلى الشبكة وذلك تفاديا لحدوث اضرار تؤثر على سير العمل.
- تركيب وتشغيل أنظمة البريد الإلكتروني المتطورة باستخدام أحدث التطبيقات Exchange 2010 وتوفير بنية جديدة ذات كفاءة عالية لقاعدة البيانات.
- إنشاء وتوثيق إجراءات التشغيل الموحدة للمعلومات، وتطوير سياسات أمن المعلومات وإجراءاتها.

جوال

- مشروع مخزن البيانات لتزويد متخذ القرار بتقارير يومية وشهرية لمؤشرات أداء الشركة.
- تطوير نظام إدارة المشاريع المؤسسية ERP بإضافة تطبيقات جديدة تحسن الأداء وتواكب المواصفات العالمية.
- إعادة تصميم الشبكة الداخلية مما يتيح قدراً أكبر من امن المعلومات ورفع كفاءة الأنظمة وجاهزيتها للتطوير بشكل أسرع.
- تركيب وتشغيل مشروع التخزين المركزي للبيانات وتخزين النسخ الاحتياطية واختيار شركة EMC العالمية لتنفيذ المشروع.

بالتل

- تركيب وتشغيل مشروع المقسم الداخلي باستخدام تكنولوجيا الصوت عبر بروتوكول الإنترنت.
- إضافة وتطوير برامج تساعد على تسهيل العمليات داخل الشركات مثل نظام التفعيل الالي لخدمات الـ ADSL.

ريتش

- تطوير انظمة الاتصال وإدخال تكنولوجيا وانظمة مطورة لتقوم بمعالجة المكالمات وتحويلها إلى وحدات العمل المتخصصة وتوفير خدمات الرد الآلي.
- إضافة البنية التحتية لوحدات عمل ومراكز جديدة مما سيوفر خدمات افضل ويقلل تكاليف البنية التحتية وتكاليف التشغيل.
- الإشراف والتنفيذ لمشروع شهادة ISO 27001.

بال مدیا



بال ميديا

مع ازدياد الاهتمام بالأحداث والأخبار المحلية والعالمية، تقوم بال ميديا بدور رائد في نقل أبرز الأحداث المحلية وإنتاج برامج هامة ذات محتوى وطني فلسطيني، لكونها الذراع الإعلامي التابع للمجموعة، القادر على نقل الصورة والحدث من أي مكان في فلسطين عبر مكاتبها المنتشرة في رام الله وغزة والقدس وبيت لحم والخليل وطولكرم ونابلس وخانيونس والناصرة والمجهزة بكل ما يلزم من أجهزة بث ومونتاج. وتقوم بال ميديا بنقل كافة الأحداث عبر شبكة الفايبر التابعة لشركة الاتصالات الفلسطينية إلى مشتركيها من القنوات المحلية والفضائية العربية والعالمية بجودة ومصداقية عالية دون انقطاع.









رؤيتنا

- أن نبث الصورة الحقيقية عن فلسطين وأبناء الشعب الفلسطيني.
- أن نصبح أكبر شركة إعلامية فلسطينية داعمة لقطاع الاتصالات والشركات الإعلامية المحلية.
- أن نصل إلى كل بيت فلسطيني بحزمات ذات جودة عالية.
- أن نشكل حلقة وصل مع العالم الإعلامي الخارجي من خلال قنوات اتصال متعددة، وتوفير بنيتنا التحتية لصالح إرساء صورة فلسطين في الأذهان.

مهمتنا

تقديم الخدمات الضرورية في عالم الصحافة والإعلام وتوفير خدمات البث والإنتاج، وتأجير الأجهزة والمكاتب الخاصة بالبث والإنتاج، وتقديم خدمة إعداد التقارير الصحافية المختلفة، وكذلك خدمات نشر الأخبار الصحافية من خلال الرسائل القصيرة والمؤتمرات الصحافية.

المؤشرات المالية

حققت بال ميديا انجازاً كبيراً خلال عام 2011، من حيث:

- انخفاض صافي الخسارة من 1.4 مليون دينار أردني عام 2010 إلى 65 الف دينار أردني عام 2011.
- تم زيادة راس مال الشركة بقيمة 2 مليون دينار أردني ما نسبته 40% من راس المال المدفوع .
- انخفاض قيمة الالتزامات المتداولة بنسبة 19% عنه في عام 2010.

إنجازات هامة

- تغطية أهم الأحداث والفعاليات الهامة خلال عام 2011 وتوزيعها على معظم القنوات العربية ووكالات الأنباء، ومن أهم هذه الأحداث:
  1. أحداث القدس الشريف.
  2. استحقاق أيلول.
  3. صفقة تبادل الأسرى.
- تغطية الفعاليات الفلسطينية المتنوعة، مثل: المعرض التكنولوجي اكسبوتك، جائزة فلسطين الدولية للتميز والإبداع، الأعياد المسيحية المجيدة، تيديكس، بالإضافة إلى الفعاليات الرسمية الفلسطينية.
- تغطية الفعاليات الخاصة بمجموعة الاتصالات الفلسطينية من اجتماعات ولقاءات.
- إنتاج العديد من الأفلام والحلقات الوثائقية، والبرامج والافلام القصيرة.
- تعزيز الأرشيف الرقمي الذي يحتوي على أهم الفعاليات والأحداث والأفلام والبرامج.

المؤشرات التشغيلية ومؤشرات النمو

- عملت بال ميديا على بناء شراكات جديدة، فقدمت خدماتها للمزيد من القنوات، كما واصلت العمل مع أبرز المحطات والوكالات العاملة في فلسطين، ومنها: التلغزيون الفلسطيني وقناة الـ BBC وقناة الجزيرة وقناة الآن وفضائية القدس والجديد وMTV اللبنانية ووكالات أنباء اخرى مثل: APTN، ERTU، ASBU، و Reuters.
- حرصت بال ميديا على تغطية معظم المناطق الفلسطينية، في الضفة الغربية، القدس، قطاع غزة، بالإضافة إلى مدينة الناصرة.
- قامت بال ميديا بتحديث واقتناء أجهزة ومعدات متطورة لتعزيز جودة إنتاجها.
- قامت بال ميديا بتحسين مستوى أداء الطاقم بشكل مستمر من خلال عقد الدورات التدريبية المختلفة.
- ضمت بال ميديا قنوات جديدة، هي: يورونيوز و Press TV وآخرين.

نعمل من أجل بناء صورة فلسطين الحقيقية

- بلوغ أعلى درجات الجودة في الإنتاج الإعلامي.
- المساهمة في بناء الصورة الحقيقية لفلسطين.
- تغطية كافة الأحداث على الساحة الوطنية ونقلها إلى القنوات العربية والعالمية.
- التخطيط لإطلاق أول وكالة إعلامية إلكترونية حديثة وشاملة للأخبار بالصوت والصورة.







المسؤولية الاجتماعية

نزرع الأمل

نبني للمجتمع

منذ تأسيسها وإدراكاً منها لمسؤوليتها الطبيعية نحو مجتمعها؛ تعهّدت مجموعة الاتصالات الفلسطينية بدعم مشاريع ومبادرات مجتمعية تُسهم في النهوض بمجتمعنا الفلسطيني، وذلك إيماناً بدورها وبهويتها المستمدّة من قيم وأخلاق مجتمعنا ولإدراكها بأنها جزء لا يتجزأ من المجتمع حيث تمثّل مختلف شرائحه وتعكس تطلعاته. لذا التزمت المجموعة بتبني مشاريع مجتمعية وتنموية قصيرة وطويلة الأمد إلى جانب المبادرات الإنسانية والعاجلة، ما من شأنه الإسهام في جهود بناء مجتمعٍ متمكّن قادر على مواجهة التحديات سواءً تلك المترتبة على ممارسات الاحتلال أو غيرها من متطلبات الحياة، مستهدفةً مختلف القطاعات والشرائح في كافة المحافظات في الضفة وقطاع غزة، ساعيةً إلى تمكين هذه الشرائح نحو الإسهام في بناء مؤسسات وأركان الدولة الفلسطينية المستقلة.

كما أدركت المجموعة أهمية تنفيذ المشاريع المجتمعية وفق منهجية مدروسة تلبي أولويات المجتمع والتنمية، لذا عمدت المجموعة إلى الفصل ما بين العمل التنموي المجتمعي والرعايات المجتمعية لتتمكن من تركيز الاستراتيجيات والجهود وتخصيص أوجه الدعم والتنمية في الوجهة الصحيحة،حيث ركزت المجموعة على دعم وتنفيذ البرامج التنموية المستدامة عبر مؤسسة المجموعة للتنمية المجتمعية التي أطلقتها المجموعة عام 2008، لتكون ذراعها التنموي المستقل، بينما كلفت دائرة المسؤولية الاجتماعية لتتولى تنفيذ المشاريع والرعايات المجتمعية قصيرة الأجل.

لا بد هنا، أن نلقي الضوء على بعض المشاريع والرعايات التي نُفذت خلال عام 2011 التي استهدفت عدة قطاعات وخدمت شرائح واسعة في فلسطين، فعلى صعيد قطاع التعليم، قدمت المجموعة عبر دائرة المسؤولية الاجتماعية منحة لصندوق الرئيس محمود عباس للطلبة الجامعيين والمتفوقين والمحتاجين، كذلك قامت برعاية احتفالات عدد من المدارس الفلسطينية مثل مدرستي الفرنجز وبيتونيا وغيرها وذلك بهدف الإسهام في تعزيز دور المدارس في نجاح العملية التعليمية في فلسطين، كما حرصت المجموعة على المساهمة في دعم الاقتصاد الفلسطيني عبر تقديم رعايات اقتصادية وطنية هامة بما يخدم أهداف النهوض بالاقتصاد الفلسطيني والمنشآت الاقتصادية والصناعية، مثل: معرض الصناعات الفلسطينية والمعرض الاستهلاكي الفلسطيني.

إلى جانب ذلك، قامت المجموعة بتوجيه اهتمامها نحو الفئات المهمشة والتي تمثّل شريحة واسعة بأمسّ الحاجة إلى الدعم؛ فكان لذوي الاحتياجات الخاصة جزءٌ هامٌ من الرعايات. فقامت المجموعة برعاية دورة مهارات الضغط والمناصرة لأصحاب ذوي الاحتياجات الخاصة، وكذلك مشروع تدريب وتأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة على الأشغال اليدوية، وتكريم الطلبة الناجحين في الثانوية العامة من ذوي نفس الفئة، ورعاية ورشة عمل حول دور وسائل الإعلام في طرح قضاياهم ومشكلاتهم، إضافة إلى دعمهم من خلال التبرع بكراسي متحركة كهربائية. إضافة إلى ذلك، تنوي المجموعة دعم 100 أسرة فلسطينية في مخيّمات اللجوء بلبنان، كما لم تُغفِل المجموعة فئة المسنين، حيث قامت بدعم تأهيل مبيت مجهّز بكافة المعدات المطلوبة لهم في محافظة سلفيت.

وعمدت المجموعة إلى المساهمة في دعم العديد من الأنشطة والفعاليات التي من شأنها تعزيز تفاعل المجتمع المحلي والإسهام التنموي في قطاعات ومجالات عدة؛ مثل رعاية مهرجان العنب في محافظة الخليل ورعاية عروض فنية لفرق فلسطينية تهدف إلى المحافظة على التراث الفلسطيني، إلى جانب دعمها لمهرجانات وطنية مثل فعاليات نابلس 2011 ومهرجان الأرض والهوية.

ولم تتوانَ المجموعة عن رعاية ودعم قطاع الإعلام، مثل رعاية جائزة فضل شناعة، ورعاية اليوم العالمي لحرية الصحافة، ودعم مشروع تطوير مهارات الصحفيين والخريجين الجدد. أما بالنسبة لقطاع الصحة فقد قامت برعاية عدد من المؤتمرات الطبية والندوات، مثل رعاية ورشة عمل حول الأمراض المزمنة.





تكامل الأدوار

لقد ارتأت المجموعة تركيز جهودها للعام القادم ضمن استراتيجية جديدة للمسؤولية المجتمعية نحو الاهتمام وبشكل أكبر بالفئات المهمّشة من خلال دعم المشاريع الهامة والحساسة، مستهدفةً الأيتام والمسنين والأسر الفلسطينية العفيفة وذوي الاحتياجات الخاصة.

وستركّز المجموعة اهتمامها هذا ليصبّ على المناطق والفئات المهمشة، وذلك استكمالاً لاهتمامات شركات المجموعة بفئة الشباب وقطاع الرياضة والتعليم، وكذلك تكاملاً مع دور مؤسسة المجموعة التنموية لاسيما في موضوع ردم الهوة الرقمية، ، وذلك تماشياً مع قيمها وشعارها التجاري والتنموي، على أن تصل خدماتها إلى كل بقعة من الوطن وإلى كلّ فرد في فلسطين، بحيث تمسّ وتؤثر في حياة كل إنسان ومواطن.

وإن مجموعة الاتصالات الفلسطينية إذ تؤكد التزامها تجاه شعبها الفلسطيني وتجدد عهدها بمواصلة دعم المجتمع كما التزمت دوماً وفي كل عام، حتى تُسهم بفاعلية في خدمة أبناء شعبها ولتصبح مثالاً للبناء التنموي النموذجي في فلسطين.



شركة الاتصالات الفلسطينية المساهمة العامة المحدودة

القوائم المالية الموحدة

31 كانون الأول 2011

إرنست ويونغ

صندوق بريد ١٣٧٣
الطابق السابع
مبنى بانيكير هاوس – الماصيون
رام الله – فلسطين

هاتف: ٢٢٤٢١٠١١ ٩٧٠+
فاكس: ٢٢٤٢٣٣٢٤ ٩٧٠+
www.ey.com

تقرير مدققي الحسابات المستقلين إلى مساهمي
شركة الاتصالات الفلسطينية المساهمة العامة المحدودة

لقد دققنا القوائم المالية الموحدة المرفقة لشركة الاتصالات الفلسطينية المساهمة العامة المحدودة وشركاتها التابعة (المجموعة) والتي تتكون من قائمة المركز المالي الموحدة كما في ٣١ كانون الأول ٢٠١١ وقائمة الدخل الموحدة وقائمة الدخل الشامل الموحدة وقائمة التغيرات في حقوق الملكية الموحدة وقائمة التدفقات النقدية الموحدة للسنة المنتهية في ذلك التاريخ وملخص لأهم السياسات المحاسبية والمعلومات الأخرى.

مسؤولية مجلس الإدارة عن القوائم المالية

إن مجلس الإدارة مسؤول عن إعداد هذه القوائم المالية وعرضها بصورة عادلة وفقا لمعايير التقارير المالية الدولية، بالإضافة إلى تحديد نظام الرقابة الداخلية الضروري لإعداد قوائم مالية خالية من الأخطاء الجوهرية سواء الناتجة عن احتيال أو خطأ.

مسؤولية مدققي الحسابات

إن مسؤوليتنا هي إبداء الرأي حول هذه القوائم المالية استناداً إلى تدقيقنا. لقد قمنا بتدقيقنا وفقا للمعايير الدولية للتدقيق، وتتطلب منا هذه المعايير الالتزام بقواعد السلوك المهني وتخطيط وتنفيذ أعمال التدقيق للحصول على تأكيد معقول بأن القوائم المالية خالية من الأخطاء الجوهرية.

يتضمن التدقيق القيام بإجراءات للحصول على أدلة مؤيدة للمبالغ والإيضاحات الواردة في القوائم المالية. إن اختيار تلك الإجراءات يستند إلى اجتهاد مدقق الحسابات بما في ذلك تقييم مخاطر الأخطاء الجوهرية في القوائم المالية سواء الناتجة عن الإحتيال أو الخطأ. عند تقييم مدقق الحسابات للمخاطر يأخذ في الإعتبار نظام الرقابة الداخلي للمنشأة ذي الصلة بإعداد وعرض القوائم المالية بصورة عادلة وذلك لتصميم إجراءات تدقيق ملائمة للظروف وليس بهدف إبداء رأي حول مدى فعالية نظام الرقابة الداخلي للمنشأة. يتضمن التدقيق كذلك تقييم ملاءمة السياسات المحاسبية المطبقة ومعقولية التقديرات المحاسبية التي قامت بها الإدارة، إضافة إلى تقييم العرض العام للقوائم المالية.

في اعتقادنا أن أدلة التدقيق التي حصلنا عليها كافية وملائمة وتوفر أساساً لإبداء الرأي.

الـــــرأي

في رأينا، إن القوائم المالية الموحدة تُظهر بعدالة، من كافة النواحي الجوهرية، المركز المالي للمجموعة كما في ٣١ كانون الأول ٢٠١١ وأداءها المالي وتدفقاتها النقدية للسنة المنتهية في ذلك التاريخ وفقاً لمعايير التقارير المالية الدولية.

إرنست ويونغ
إرنست ويونغ
سائد عبد الله

رام الله – فلسطين
٧ شباط ٢٠١٢

قائمة المركز المالي الموحدة
31 كانون الأول 2011

	إيضاح	2011 دينار أردني (بالآلاف)	2010 دينار أردني (بالآلاف)
الموجودات			
الموجودات غير المتداولة			
عقارات وآلات ومعدات	4	207,508	190,173
موجودات غير ملموسة	5	29,722	33,438
مشاريع تحت التنفيذ	6	6,809	4,378
مخزون المواد	7	16,229	16,504
استثمار في شركات حليفة	8	44,124	42,024
موجودات مالية متوفرة للبيع	9	49,818	19,244
إستثمارات عقارية	10	6,753	-
دفعة على الحساب	11	21,270	32,240
		382,233	338,001
الموجودات المتداولة			
بضاعة	12	6,592	8,926
ذمم مدينة	13	79,749	69,642
موجودات متداولة أخرى	14	34,846	54,401
موجودات مالية للمتاجرة	15	8,243	9,764
النقد والنقد المعادل	16	63,179	70,527
		192,609	213,260
مجموع الموجودات		574,842	551,261

تعتبر الإيضاحات المرفقة من 1 إلى 38 جزءاً من هذه القوائم المالية الموحدة.

قائمة المركز المالي الموحدة
31 كانون الأول 2011

	إيضاح	2011 دينار أردني (بالآلاف)	2010 دينار أردني (بالآلاف)
حقوق الملكية والمطلوبات			
حقوق الملكية			
رأس المال المدفوع	17	131,625	131,625
احتياطي إجباري	18	32,906	32,906
احتياطي اختياري	18	6,756	6,756
احتياطي خاص	18	7,950	7,950
فروقات ترجمة عملات أجنبية		(31)	(26)
احتياطي موجودات مالية متوفرة للبيع	9	(973)	(240)
أرباح مدورة		250,497	212,403
مجموع حقوق الملكية		428,730	391,374
المطلوبات غير المتداولة			
قروض طويلة الأجل	20	21,270	35,450
مخصص تعويض نهاية الخدمة	21	26,112	25,465
		47,382	60,915
المطلوبات المتداولة			
ذمم دائنة	22	32,414	34,623
الجزء المستحق من القروض طويلة الأجل	20	14,180	15,619
مخصص ضريبة الدخل	23	2,967	-
مطلوبات متداولة أخرى	24	49,169	48,730
		98,730	98,972
مجموع المطلوبات		146,112	159,887
مجموع حقوق الملكية والمطلوبات		574,842	551,261

تعتبر الإيضاحات المرفقة من 1 إلى 38 جزءاً من هذه القوائم المالية الموحدة.

قائمة الدخل الموحدة
للسنة المنتهية في 31 كانون الأول 2011

	إيضاح	2011 دينـــار أردني (بالآلاف)	2010 دينـــار أردني (بالآلاف)
الإيرادات	25	370,200	338,300
تكاليف خدمات الاتصالات	26	(29,728)	(28,050)
رسوم رخصة	27	(27,185)	(24,756)
تكاليف أخرى	28	(25,215)	(26,052)
		288,072	259,442
مصاريف تشغيلية وإدارية	29	(161,036)	(147,692)
خسائر الاستثمارات	30	(18,169)	(9,723)
مصاريف تمويل		(2,127)	(2,239)
مصاريف أخرى	31	(5,730)	(9,297)
ربح السنة قبل ضريبة الدخل		101,010	90,491
مصروف ضريبة الدخل	23	(10,266)	(4,155)
ربح السنة		90,744	86,336
الحصة الأساسية والمخفضة للسهم من ربح السنة	32	0,689	0,656

تعتبر الإيضاحات المرفقة من 1 إلى 38 جزءاً من هذه القوائم المالية الموحدة.

قائمة الدخل الشامل الموحدة
للسنة المنتهية في 31 كانون الأول 2011

	2011 دينـــار أردني (بالآلاف)	2010 دينـــار أردني (بالآلاف)
ربح السنة	90,744	86,336
بنود الدخل الشامل الأخرى:		
صافي خسائر الموجودات المالية المتوفرة للبيع	(4,916)	(319)
خسائر تدني تم قيدها في قائمة الدخل	4,183	249
فروقات ترجمة عملات أجنبية	(5)	(8)
مجموع بنود الدخل الشامل الأخرى للسنة	(738)	(78)
صافي الدخل الشامل للسنة	90,006	86,258

تعتبر الإيضاحات المرفقة من 1 إلى 38 جزءاً من هذه القوائم المالية الموحدة.

قائمة التغيرات في حقوق الملكية الموحدة
للسنة المنتهية في 31 كانون الأول 2011

	رأس المال المدفوع	احتياطيات				أرباح مدورة	مجموع حقوق الملكية
		إجباري	اختياري	خاص	فروقات ترجمة عملات أجنبية	إحتياطي موجودات مالية متوفرة للبيع	
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
الرصيد في أول كانون الثاني 2011	131,625	32,906	6,756	7,950	(26)	(240)	212,403	391,374
ربح السنة	-	-	-	-	-	-	90,744	90,744
بنود الدخل الشامل الأخرى	-	-	-	-	(5)	(733)	-	(738)
صافي الدخل الشامل للسنة	-	-	-	-	(5)	(733)	90,744	90,006
توزيعات أرباح نقدية (إيضاح 19)	-	-	-	-	-	-	(52,650)	(52,650)
الرصيد في 31 كانون الأول 2011	131,625	32,906	6,756	7,950	(31)	(973)	250,497	428,730
الرصيد في أول كانون الثاني 2010	131,625	32,906	6,756	7,950	(18)	(170)	172,136	351,185
ربح السنة	-	-	-	-	-	-	86,336	86,336
بنود الدخل الشامل الأخرى	-	-	-	-	(8)	(70)	(78)	
صافي الدخل الشامل للسنة	-	-	-	-	(8)	(70)	86,336	86,258
توزيعات أرباح نقدية (إيضاح 19)	-	-	-	-	-	-	(46,069)	(46,069)
الرصيد في 31 كانون الأول 2010	131,625	32,906	6,756	7,950	(26)	(240)	212,403	391,374

تعتبر الإيضاحات المرفقة من 1 إلى 38 جزءاً من هذه القوائم المالية الموحدة.

قائمة التدفقات النقدية الموحدة
للسنة المنتهية في 31 كانون الأول 2011

	إيضاح	2011 دينار أردني (بالآلاف)	2010 دينار أردني (بالآلاف)
أنشطة التشغيل			
ربح السنة قبل ضريبة الدخل		101,010	90,491
تعديلات:			
استهلاكات وإطفاءات		37,145	31,569
مخصص ذمم مشكوك في تحصيلها		5,071	3,537
خسائر تدني موجودات		3,000	3,443
خسائر الاستثمارات		18,169	9,723
خسائر استبعاد عقارات وآلات ومعدات		292	535
مخصص تعويض نهاية الخدمة		5,944	14,008
مصاريف تمويل		2,127	2,239
بنود أخرى غير نقدية		(5)	2,069
		172,753	157,614
التغير في رأس المال العامل:			
الذمم المدينة		(15,178)	(9,866)
البضاعة		2,334	2,345
الموجودات المتداولة الأخرى		22,513	11,143
الذمم الدائنة		(2,209)	3,378
المطلوبات المتداولة الأخرى		(1,048)	(8,118)
دفعات ضريبة دخل		(6,040)	(3,979)
دفعات تعويض نهاية الخدمة		(5,297)	(9,461)
صافي النقد من أنشطة التشغيل		167,828	143,056
أنشطة الإستثمار			
شراء موجودات مالية متوفرة للبيع		(35,813)	(13,971)
بيع موجودات مالية متوفرة للبيع		286	3,539
توزيعات نقدية مقبوضة		1,072	196
استثمار في شركة حليفة		(15,600)	(4,521)
شراء موجودات غير ملموسة		-	(1,972)
استبعاد عقارات وآلات ومعدات		399	401
الزيادة في المشاريع تحت التنفيذ والعقارات والآلات والمعدات ومخزون المواد		(56,611)	(51,949)
صافي النقد المستخدم في أنشطة الإستثمار		(106,267)	(68,277)
أنشطة التمويل			
توزيعات نقدية مدفوعة		(51,545)	(45,935)
تسديدات قروض طويلة الأجل		(15,619)	(19,969)
مصاريف تمويل مدفوعة		(1,745)	(2,409)
النقص في النقد مقيد السحب		1,012	52
صافي النقد المستخدم في أنشطة التمويل		(67,897)	(68,261)
(النقص) الزيادة في النقد والنقد المعادل		(6,336)	6,518
النقد والنقد المعادل في بداية السنة		69,515	62,997
النقد والنقد المعادل في نهاية السنة	16	63,179	69,515

تعتبر الإيضاحات المرفقة من 1 إلى 38 جزءاً من هذه القوائم المالية الموحدة.

إيضاحات حول القوائم المالية الموحدة

31 كانون الأول 2011

1. الشركة ونشاطها

سُجلت شركة الاتصالات الفلسطينية المساهمة العامة المحدودة (الشركة)، لدى مراقب الشركات في مدينة نابلس – فلسطين بتاريخ 2 آب 1995، وباشرت أعمالها بتاريخ 1 كانون الثاني 1997. تعمل الشركة بموجب قانون الاتصالات رقم (3) لسنة 1996 الصادر عن السلطة الوطنية الفلسطينية.

يتركز نشاط الشركة الرئيسي في تقديم وإدارة وبيع خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية في مناطق السلطة الوطنية الفلسطينية.

تم إقرار القوائم المالية الموحدة للشركة كما في 31 كانون الأول 2011 من قبل مجلس إدارة الشركة بتاريخ 7 شباط 2012.

2. القوائم المالية الموحدة

تشمل القوائم المالية الموحدة القوائم المالية لشركة الاتصالات الفلسطينية وشركاتها التابعة (المجموعة) كما في 31 كانون الأول 2011.

لقد كانت نسب ملكية الشركة المباشرة وغير المباشرة في رأس مال شركاتها التابعة كما يلي:

	نسبة الملكية %		رأس المال (دينار أردني) 2011	
	2011	2010	المكتتب به	المدفوع
شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية	100	100	25,000,000	25,000,000
شركة حضارة للإستثمار التكنولوجي	100	100	7,100,000	6,833,750
الشركة الفلسطينية متعددة الوسائط	100	100	7,000,000	7,000,000
شركة حلول لتكنولوجيا المعلومات	100	100	12,500,000	12,500,000
شركة ريتش	100	100	3,500,000	3,500,000
شركة آيلا	100	100	1,000,000	1,000,000

الشركات التابعة هي الشركات التي تمتلك المجموعة القدرة على التحكم في سياساتها المالية والتشغيلية. تعمل شركات المجموعة في مناطق السلطة الفلسطينية، باستثناء شركة آيلا التي تزاول أعمالها في الاردن.

3. ملخص لأهم السياسات المحاسبية

تم إعداد القوائم المالية الموحدة للشركة وشركاتها التابعة وفقاً لمعايير التقارير المالية الدولية كما أصدرها مجلس معايير المحاسبة الدولية.

تم إعداد القوائم المالية الموحدة وفقاً لمبدأ الكلفة التاريخية المعدل ليتضمن قياس الموجودات المالية للمتاجرة والمتوفرة للبيع والاستثمارات العقارية بالقيمة العادلة في تاريخ القوائم المالية. تم إعداد القوائم المالية الموحدة بالدينار الأردني. وباستثناء ما ذكر غير ذلك، تم تقريب جميع المبالغ لأقرب ألف دينار أردني.

أسس توحيد القوائم المالية

تشمل القوائم المالية الموحدة القوائم المالية للشركة وشركاتها التابعة كما في 31 كانون الأول 2011. تم إعداد القوائم المالية للشركة والشركات التابعة للسنة المالية ذاتها وباستخدام نفس السياسات المحاسبية المتبعة في الشركة.

تم توحيد القوائم المالية للشركات التابعة من تاريخ الشراء، وهو التاريخ الذي أصبح فيه للشركة القدرة على السيطرة على شركاتها التابعة. يستمر توحيد القوائم المالية للشركات التابعة حتى تاريخ التخلص من هذه الشركات وهو التاريخ الذي تفقد فيه الشركة السيطرة على شركاتها التابعة. يتم تسجيل أثر التغير في نسبة الملكية في الشركة التابعة (دون فقدان السيطرة عليها) كمعاملات بين المالكين.

تم استبعاد كافة الأرصدة والمعاملات والأرباح والخسائر غير المتحققة الناتجة عن المعاملات بين شركات المجموعة وتوزيعات الأرباح بالكامل.

التغيرات في السياسات المحاسبية

إن السياسات المحاسبية مطابقة لتلك التي تم استخدامها في السنة السابقة بإستثناء قيام المجموعة بتطبيق بعض معايير التقارير الدولية والتفسيرات الصادرة عن لجنة تفسير التقارير المالية الدولية الصادرة حديثاً. لم ينتج عن تطبيق المعايير الجديدة والتعديلات أي أثر على المركز أو الأداء المالي للمجموعة.

معيار المحاسبة الدولي رقم 24 – الإفصاح عن الجهات ذات العلاقة (المعدل)

معيار المحاسبة الدولي رقم 32 – الأدوات المالية: العرض (المعدل)

أصدر مجلس معايير المحاسبة الدولية المعايير التالية والتي لا تزال غير نافذة المفعول ولم يتم تبنيها بعد من قبل المجموعة. إن المعايير التالية هي التي تتوقع إدارة المجموعة بأن يكون لتطبيقها، عند سريان مفعولها، أثر على المركز أو الأداء المالي أو حول إفصاحات القوائم المالية للمجموعة. سيتم تطبيق هذه المعاييرعندما تصبح نافذة المفعول.

معيار المحاسبة الدولي رقم (1) عرض بنود الدخل الشامل الأخرى*

معيار المحاسبة الدولي رقم (27) القوائم المالية غير الموحدة (المراجع)

معيار المحاسبة الدولي رقم (28) الاستثمار في الشركات الحليفة والمشاريع المشتركة

معيار التقارير المالية الدولية رقم (7) الأدوات المالية – التحسينات على متطلبات الإفصاح للبنود المشطوبة

معيار التقارير المالية الدولية رقم (9) الأدوات المالية **

معيار التقارير المالية الدولي رقم (10) القوائم المالية الموحدة ***

معيار التقارير المالية الدولية رقم (11) الترتيبات المشتركة

معيار التقارير المالية الدولية رقم (12) الإفصاح عن الحصص في المنشآت الأخرى

معيار التقارير المالية الدولية رقم (13) قياس القيمة العادلة ****

* يقضي التغير في معيار المحاسبة الدولي رقم (1) إلى تغيير طريقة عرض بنود الدخل الشامل الأخرى في مجموعات، بأن يتم فصل تلك البنود التي يمكن قيدها أو إعادة تصنيفها في قائمة الدخل الموحدة في المستقبل عن البنود الأخرى التي لا يمكن إعادة تصنيفها. سيؤثر هذا التعديل على العرض ولن يؤثر على أداء المجموعة أو مركزها المالي. سيصبح هذا التعديل نافذ المفعول للسنوات المالية التي تبدأ في 1 تموز 2012.

** يمثل معيار التقارير المالية الدولية رقم (9) بصيغته الحالية المرحلة الأولى للإحلال محل معيار المحاسبة الدولي رقم (39). سيكون لتطبيق المرحلة الأولى من هذا المعيار أثر على تصنيف وقياس الموجودات المالية للمجموعة، ومن غير المحتمل أن يكون لتطبيقه أثر على المطلوبات المالية. ستعمل المجموعة على تحديد أثر التطبيق بالتزامن مع صدور المراحل التالية من المعيار وذلك لإظهار صورة شاملة عن أثر التطبيق. سيصبح هذا المعيار نافذ المفعول للسنوات المالية التي تبدأ في 1 كانون الثاني 2015.

*** يؤسس معيار التقارير المالية الدولية رقم (10) لنموذج سيطرة أحادي ينطبق على جميع المنشآت بما فيها تلك المنشآت ذات الغرض الخاص. إن هذه التغيرات، بالمقارنة مع معيار المحاسبة الدولي رقم (27)، تتطلب إجراء عدة تقديرات جوهرية لتحديد المنشآت المسيطر عليها وبالتالي يجب توحيد قوائمها المالية مع القوائم المالية الموحدة للمجموعة. سيصبح هذا المعيار نافذ المفعول للسنوات المالية التي تبدأ في 1 كانون الثاني 2013.

**** يعمل معيار التقارير المالية الدولية رقم (13) على تزويد معلومات حول كيفية قياس القيمة العادلة وفقا لمعايير التقارير المالية الدولية في حال كونها ملزمة أو مسموحة. تعمل المجموعة حالياً على دراسة أثر هذا المعيار على أداء المجموعة ووضعها المالي في حال تطبيقه. سيصبح هذا المعيار نافذ المفعول للسنوات المالية التي تبدأ في 1 كانون الثاني 2013.

الأسس والتقديرات

إن إعداد القوائم المالية الموحدة وفقاً لمعايير التقارير المالية الدولية يتطلب استخدام عدة تقديرات وإفتراضات محاسبية تؤثر على مبالغ الإيرادات والمصاريف والموجودات والمطلوبات وعرض الالتزامات المحتملة كما في تاريخ القوائم المالية. نظراً لاستخدام هذه التقديرات والإفتراضات، قد تختلف النتائج الفعلية عن التقديرات، وقد يستدعي ذلك تعديل القيم الدفترية للموجودات أو المطلوبات في المستقبل.

فيما يلي تفاصيل الإجتهادات الجوهرية التي قامت بها المجموعة:

القيمة العادلة للأدوات المالية

يتم تحديد القيمة العادلة للموجودات والمطلوبات المالية الظاهرة في قائمة المركز المالي والتي لا يمكن الحصول على قيمتها العادلة من أسواق مالية نشطة، من خلال طرق مناسبة للتقييم تشمل التدفقات النقدية المتوقعة المخصومة. يتم الحصول على مدخلات التقييم من خلال أسواق يمكن ملاحظتها إن أمكن. وحين لا يكون من المناسب الإعتماد على هذه المدخلات يتم اعتماد درجة من التقديرات والإفتراضات لتحديد القيمة العادلة. تشمل هذه الإفتراضات عوامل تخص المدخلات التي يتم الإعتماد عليها في تحديد القيمة العادلة كمخاطر السيولة ومخاطر الائتمان والتقلبات الأخرى. قد تؤثر التغيرات في الإفتراضات على مبالغ القيمة العادلة للموجودات المالية الظاهرة في القوائم المالية.

إيرادات وتكاليف الربط البيني

تستخدم إدارة المجموعة تقديرات معينة لتحديد مبالغ إيرادات وتكاليف الربط البيني والذم المدينة والدائنة المتعلقة بها.

مخصص الذم المشكوك في تحصيلها

تقدم المجموعة خدماتها لقاعدة كبيرة من العملاء ضمن شروط تسهيلات معينة. تستخدم إدارة المجموعة تقديرات معينة، بناءً على الخبرات السابقة، لتحديد مبالغ الديون المشكوك في تحصيلها.

تدني الشهرة

يعتمد تحديد تدني قيمة الشهرة على تقدير "القيمة في الإستخدام" للوحدات المنتجة للنقد والتي تم توزيع الشهرة عليها. يتطلب ذلك تقدير التدفقات النقدية المستقبلية من الوحدات المنتجة للنقد واختيار نسب الخصم لإحتساب القيمة الحالية لتلك التدفقات النقدية المستقبلية.

الأعمار الإنتاجية للأصول الملموسة وغير الملموسة

تقوم إدارة المجموعة بإعادة تقدير الأعمار الإنتاجية للأصول الملموسة وغير الملموسة وتقوم بتعديلها، إن لزم الأمر، في نهاية كل سنة مالية.

مخصص ضريبة الدخل

تستخدم إدارة المجموعة تقديرات معينة لتحديد مبلغ مخصص ضريبة الدخل. تعتقد إدارة المجموعة بأن هذه التقديرات والإفتراضات معقولة.

تحقق الإيرادات

يتم إثبات الإيرادات عندما يصبح من المرجح تدفق المنافع الاقتصادية على المجموعة وتوفر إمكانية قياس مبالغ الإيرادات بموثوقية، بغض النظر عن تاريخ استلام الدفعات. يقاس الإيراد بالقيمة العادلة للعائد

المستلم أو الذي سيتم استلامه مستقبلاً بعد تنزيل الخصومات. كذلك يجب توفر الشروط الخاصة التالية قبل إثبات الإيرادات التالية:

إيرادات الخدمات

أ. تتحقق إيرادات خدمات الهاتف السلكي والهاتف اللاسلكي والخدمات الرقمية عندما يصبح من الممكن تقدير العائد من الخدمات المقدمة بشكل موثوق، من خلال الرجوع إلى نسبة اكتمال الخدمات المقدمة.

ب. تتحقق إيرادات خدمات الإعلام وأنظمة المعلومات عندما يصبح من الممكن تقدير العائد من الخدمات المقدمة بشكل موثوق، بالرجوع إلى نسبة اكتمال الخدمات المقدمة وفقاً لتقارير الإنجاز.

ج. يتم قيد مبيعات بطاقات الدفع المسبق كإيرادات مؤجلة ويتم تحققها عند الاستخدام بناءً على عدد الوحدات المستخدمة من تلك البطاقات.

إيرادات مبيعات البضائع

تتحقق إيرادات مبيعات أجهزة الهواتف الخلوية ومستلزماتها، والأدوات الكهربائية الأخرى عند انتقال المخاطر الهامة ومنافع الملكية للمشتري.

إيرادات الفوائد

يتم إثبات إيرادات الفوائد عند تحققها بإستخدام طريقة العائد الفعلي، بناءً على المعدل المستخدم لخصم التدفقات النقدية المستقبلية المتوقعة خلال العمر الإنتاجي المتوقع للموجود المالي نسبة إلى صافي قيمته الدفترية.

إيرادات أرباح الأسهم

يتم إثبات إيرادات أرباح الأسهم عند نشوء الحق لاستلامها.

تحقق المصاريف

يتم قيد المصاريف عند حدوثها وفقاً لمبدأ الاستحقاق.

مصاريف التمويل

تتم رسملة مصاريف التمويل ذات العلاقة المباشرة بشراء أو إنشاء أو إنتاج أصول تحتاج لفترة زمنية لتصبح جاهزة للاستعمال أو البيع كجزء من تكلفة هذه الأصول. يتم قيد جميع مصاريف التمويل الأخرى كمصاريف عند حدوثها. تتكون مصاريف التمويل من الفوائد والتكاليف الأخرى التي تتكبدها المجموعة للحصول على التمويل.

ضريبة الدخل

تقوم المجموعة باقتطاع مخصص لضريبة الدخل وفقاً لقانون ضريبة الدخل الفلسطيني، أو وفقاً للوائح الضريبية نافذة المفعول في البلد الذي تعمل به المنشأة وتحقق دخلاً ضريبياً، ومعيار المحاسبة الدولي رقم (12) والذي يقتضي الاعتراف بالفروقات الزمنية المؤقتة، كما بتاريخ القوائم المالية، ما بين الأساس الضريبي للموجودات والمطلوبات وقيمتها الدفترية لأغراض إعداد التقارير المالية كضرائب مؤجلة، نتيجة لذلك قد يترتب قيد موجودات ضريبية مؤجلة. ارتأت إدارة المجموعة عدم تسجيلها بسبب عدم التيقن من إمكانية الاستفادة من هذه المنافع خلال فترة زمنية محددة.

يمثل مصروف ضريبة الدخل الضريبة المستحقة والتي تم احتسابها بناءً على الربح الضريبي للمجموعة. قد يختلف الربح الضريبي عن الربح المحاسبي الظاهر في القوائم المالية بسبب إدراج إيرادات غير خاضعة لضريبة الدخل أو مصاريف لا يمكن تنزيلها من ضريبة الدخل. إن مثل هذه الإيرادات / المصاريف قد تكون خاضعة/ يمكن تنزيلها في السنوات اللاحقة.

عقارات وآلات ومعدات

تظهر الممتلكات والمعدات بالكلفة بعد تنزيل الإستهلاك المتراكم وخسائر التدني المتراكمة إن وجدت. تشمل كلفة الممتلكات والمعدات الكلفة المتكبدة لإستبدال أي من مكونات الممتلكات والمعدات ومصاريف التمويل للمشاريع الإنشائية طويلة الأجل إذا تحققت شروط الاعتراف. يتم إثبات جميع النفقات الأخرى في قائمة الدخل الموحدة عند تحققها. لا يتم استهلاك الأراضي.

يتم احتساب الإستهلاك باستخدام طريقة القسط الثابت وفقاً للعمر الإنتاجي المتوقع كما يلي:

	العمر الإنتاجي (سنوات)
مباني وإنشاءات وتحسينات مأجور	20-10
شبكة الاتصالات السلكية	16-7
شبكة الاتصالات اللاسلكية	10
أجهزة وبرامج الحاسب الآلي	7-4
أجهزة وأثاث مكتبي	7-4
سيارات	7-4
آليات ومعدات ثقيلة	7
المعدات الأخرى	10-4

يتم شطب أي بند من الممتلكات والمعدات وأي أجزاء جوهرية منها عند التخلص منها أو عند عدم وجود منفعة إقتصادية متوقعة من استخدام الأصل أو التخلص منه. يتم قيد أي ربح أو خسارة ناتجة عن شطب الأصل، والذي يمثل الفرق بين العائد من التخلص وصافي القيمة الدفترية للأصل، في قائمة الدخل الموحدة.

تتم مراجعة القيم المتبقية للأصول والأعمار الإنتاجية وطرق الإستهلاك في كل سنة مالية ويتم تعديلها في السنوات اللاحقة إن لزم الأمر.

توحيد الأعمال وشهرة الشراء

يتم قيد عمليات توحيد الأعمال بإستخدام طريقة الإستحواذ. تمثل كلفة الإستحواذ مجموع القيمة العادلة للمقابل المالي المدفوع بتاريخ الإستحواذ وقيمة حقوق الجهات غير المسيطرة في الشركات المستحوذ عليها. عند أي توحيد للأعمال تقوم المجموعة بتقييم حصة حقوق الجهات غير المسيطرة في الشركة المستحوذ عليها بالقيمة العادلة أو بنسبة حصة الجهات غير المسيطرة إلى صافي موجودات الشركة المستحوذ عليها. يتم الإعتراف بمصاريف الإستحواذ ضمن المصاريف الإدارية في قائمة الدخل الموحدة.

في حال توحيد الأعمال نتيجة الإستحواذ التدريجي، يتم قياس الإستثمار المصنف سابقاً للشركة المستحوذ عليها بالقيمة العادلة في تاريخ الإستحواذ. يتم قيد الفرق بين القيمة العادلة والقيمة الدفترية المصنف سابقاً في قائمة الدخل الموحدة.

يتم إثبات الشهرة الناتجة عن شراء الشركات التابعة بالكلفة والتي تمثل الزيادة في المقابل المالي الذي تم تحويله والمبلغ الذي تم قيده لحقوق الجهات غير المسيطرة عن حصة المجموعة في صافي الموجودات والمطلوبات التي تم الحصول عليها من الشركة التابعة. إذا كان المقابل المالي أقل من القيمة

العادلة لصافي الموجودات للشركة التابعة، يتم تسجيل الفرق كربح أو خسارة في قائمة الدخل الموحدة.

لاحقاً للإثبات المبدئي، يتم إثبات الشهرة بالكلفة بعد تنزيل أية خسائر تدن متراكمة في القيمة الدفترية. لغرض إجراء دراسة حول وجود تدني في القيمة الدفترية للشهرة، يتم توزيع قيمة الشهرة بتاريخ الشراء على الوحدات، أو مجموعة الوحدات المنتجة للنقد، والمتوقع أن تستفيد من عملية توحيد الأعمال، بغض النظر عن كون الموجودات والمطلوبات الأخرى للشركة المستحوذ عليها قد تم توزيعها على هذه الوحدات أم لا.

عند استبعاد أحد الأنشطة التشغيلية ضمن وحدة منتجة للنقد، يتم اعتبار الشهرة المرتبطة بالنشاط التشغيلي المستبعد كجزء من القيمة الدفترية لذلك النشاط لتحديد مبلغ الربح أو الخسارة. يتم تحديد مبلغ الشهرة المستبعد وفقاً لنسبة القيمة الدفترية للنشاط المستبعد إلى صافي القيمة المتبقية من الوحدة المنتجة للنقد.

الموجودات غير الملموسة

مبدئياً، يتم قيد الموجودات غير الملموسة، التي تم الحصول عليها بشكل منفصل بالكلفة. إن كلفة الموجودات غير الملموسة التي تم الحصول عليها من خلال توحيد الأعمال هي قيمتها العادلة في ذلك التاريخ. لاحقاً للإثبات المبدئي، يتم إظهار الموجودات غير الملموسة بالكلفة بعد تنزيل الإطفاء المتراكم وأية خسائر تدني متراكمة في القيمة الدفترية.

يتم تصنيف العمر الإنتاجي للموجودات غير الملموسة بكونه لفترة محددة أو غير محددة.

يتم إجراء دراسة لوجود تدني في القيمة الدفترية للموجودات غير الملموسة المقدر عمرها الزمني بفترة غير محددة، بشكل سنوي، كما أنه لا يتم إطفاء هذه الموجودات غير الملموسة. تتم مراجعة تصنيف هذه الموجودات سنويا لتحديد ما اذا كان سبب التصنيف لايزال قائما. في حالة الحاجة إلى اعادة تصنيف هذه الموجودات غير المقدر عمرها الزمني بفترة محددة إلى موجودات ملموسة لفترة محددة فيتم ذلك بناء على اساس تقديري، وبأثر مستقبلي.

يتم إطفاء الموجودات غير الملموسة المقدر عمرها الزمني بفترة محددة حسب العمر الإنتاجي المتوقع. ويتم دراسة تدني قيمتها الدفترية عند وجود مؤشرات تدل على ذلك. يتم مراجعة فترة الإطفاء وطريقة احتسابه للموجودات غير الملموسة المقدر عمرها الزمني بفترة محددة مرة على الأقل في نهاية السنة المالية. يتم قيد مصروف إطفاء الموجودات غير الملموسة المقدر عمرها الزمني بفترة محددة في قائمة الدخل الموحدة.

تكلفة الخطوط والرخصة:

يتم إطفاء تكلفة الخطوط والرخصة على مدى 20 عاماً باستخدام طريقة القسط الثابت ويتم قيد مصروف الإطفاء في قائمة الدخل الموحدة.

حق إستخدام الألياف الضوئية:

يتم إطفاء حق استخدام الألياف الضوئية باستخدام طريقة القسط الثابت على مدى 15 عاماً والتي تمثل الفترة التعاقدية لهذه الحقوق.

المشاريع تحت التنفيذ

تمثل المشاريع تحت التنفيذ كافة تكاليف إنشاء وتوسيع شبكة الاتصالات السلكية واللاسلكية والمشاريع الأخرى غير المنتهية حتى تاريخ القوائم المالية، وتشتمل على تكلفة العمالة والمواد المباشرة والمقاسم وتكاليف المقاولين. عند الانتهاء من تنفيذ كل مشروع يحول إلى حساب العقارات والآلات والمعدات.

يتم إجراء دراسة تدني في القيمة الدفترية للمشاريع تحت التنفيذ عند وجود أدلة تشير إلى عدم إمكانية استرداد القيمة الدفترية لهذه المشاريع. في حال وجود مثل هذه المؤشرات، يتم تخفيض القيمة الدفترية للمشاريع للقيمة المتوقع استردادها.

مخزون المواد والبضاعة

يتم إظهار مخزون المواد بالكلفة بينما يتم إظهار البضاعة بالكلفة، باستخدام طريقة المتوسط المرجح، أو القيمة المتوقع تحقيقها أيهما أقل. تمثل الكلفة كافة النفقات التي تتكبدها المجموعة من أجل إيصال المواد إلى حالتها وموقعها لتكون جاهزة للاستخدام.

يتم إجراء دراسة تدني في القيمة الدفترية لمخزون المواد عند وجود أدلة تشير إلى عدم إمكانية استرداد القيمة الدفترية لها. في حال وجود مثل هذه المؤشرات، يتم تخفيض القيمة الدفترية لمخزون المواد للقيمة المتوقع استردادها.

الاستثمار في شركات حليفة

يتم قيد الإستثمار في الشركات الحليفة بإستخدام طريقة حقوق الملكية. الشركة الحليفة هي تلك التي يكون للمجموعة نفوذاً مؤثراً عليها.

وفقاً لطريقة حقوق الملكية، يظهر الإستثمار في الشركات الحليفة في قائمة المركز المالي الموحدة بالكلفة، مضافاً إليه التغيرات اللاحقة في حصة المجموعة من صافي موجودات الشركات الحليفة. يتم قيد الشهرة الناجمة عن شراء الشركات الحليفة كجزء من القيمة الدفترية للإستثمارات فيها. حيث لا يتم إطفاء هذه الشهرة أو دراسة التدني في قيمتها بشكل منفصل.

يتم اظهار حصة المجموعة من صافي نتائج أعمال الشركات الحليفة في قائمة الدخل الموحدة وقائمة الدخل الشامل الموحدة. يتم استبعاد الأرباح والخسائر الناجمة عن المعاملات بين المجموعة والشركة الحليفة وفقا لنسبة ملكية المجموعة في الشركة الحليفة.

إن السنة المالية للشركات الحليفة هي ذات السنة المالية للشركة. عند الضرورة تقوم الشركة بإجراء تعديلات لتتوافق السياسات المتبعة في الشركات الحليفة مع السياسات المحاسبية للمجموعة.

لاحقاً لإستخدام طريقة حقوق الملكية تقرر المجموعة ما إذا كان هناك ضرورة لقيد خسائر تدني إضافية على استثماراتها في الشركات الحليفة. تقوم المجموعة في تاريخ القوائم المالية بتحديد ما إذا كان هناك وجود لأدلة موضوعية تشير إلى تدني في قيمة الإستثمارات في الشركات الحليفة. في حال وجود هذه الأدلة، تقوم المجموعة بإحتساب قيمة التدني والتي تمثل الفرق بين القيمة الدفترية للإستثمار والقيمة المتوقع إستردادها ويتم قيد هذا الفرق في قائمة الدخل الموحدة.

إستثمارات عقارية

تظهر الإستثمارات العقارية بالكلفة مضافاً إليها مصاريف الاقتناء. لاحقاً للإثبات المبدئي، يتم إظهار الاستثمارات العقارية بالقيمة العادلة التي تعكس العوامل السوقية في تاريخ القوائم المالية. يتم قيد التغيرات في القيمة العادلة في قائمة الدخل الموحدة في فترة حدوث هذا التغيير. يتم تحديد القيمة العادلة سنويا بالرجوع إلى الاسعار الحالية لممتلكات مماثلة في المكان والحالة.

يتم إستبعاد الإستثمارات العقارية عند التوقف عن إستخدامها وعدم وجود أي منافع إقتصادية مستقبلية متوقعة نتيجة بيعها. يتم تسجيل الفرق بين العائد من إستبعاد الأصل والقيمة الدفترية في قائمة الدخل الموحدة في فترة الاستبعاد.

استثمارات في موجودات مالية

يتم تصنيف الموجودات المالية الخاضعة لمعيار المحاسبة الدولي رقم 39 كموجودات مالية بالقيمة العادلة من خلال قائمة الدخل أو موجودات مالية متوفرة للبيع. تحدد المجموعة تصنيف الموجودات المالية عند الإقتناء.

يتم قيد جميع الموجودات المالية عند الشراء بالقيمة العادلة بالإضافة إلى مصاريف الاقتناء المباشرة، باستثناء الموجودات المالية بالقيمة العادلة من خلال قائمة الدخل.

يتم قيد عمليات الشراء والبيع العادية للموجودات المالية في تاريخ الصفقة وهو تاريخ الالتزام بشراء أو بيع الموجودات المالية. إن عمليات الشراء والبيع العادية للموجودات المالية هي تلك التي يتم فيها تحويل الموجودات المالية خلال الفترة المحددة وفقاً للقوانين أو وفقاً لما هو متعارف عليه في أنظمة السوق.

لاحقاً للإعتراف المبدئي، يتم قياس الموجودات المالية وفقاً لتصنيفها كما يلي:

الموجودات المالية بالقيمة العادلة من خلال قائمة الدخل

تصنف الموجودات المالية للمتاجرة ضمن بند "موجودات مالية بالقيمة العادلة من خلال قائمة الدخل". يتم تصنيف الموجودات المالية كموجودات مالية للمتاجرة في حال وجود النية لبيع أو إعادة شراء هذه الموجودات في المستقبل القريب. يتم قيد أي ربح أو خسارة ناجمة عن التغير في القيمة العادلة للموجودات المالية للمتاجرة في قائمة الدخل الموحدة في فترة حدوث هذا التغير.

تقوم المجموعة بإعادة تقييم تصنيف الموجودات المالية بالقيمة العادلة من خلال قائمة الدخل فيما إذا كانت النية لبيع هذه الإستثمارات المالية في المستقبل القريب لا زالت قائمة. في حال عدم القدرة على بيع هذه الإستثمارات نتيجة لعدم توفر سوق نشط أو حدوث تغيير جوهري في نية الإدارة لبيع هذه الإستثمارات في المستقبل القريب، يمكن لإدارة المجموعة أن تقوم بإعادة تصنيف هذه الموجودات المالية في حالات نادرة جداً إلى أي فئة أخرى بالإعتماد على طبيعة الموجود المالي.

الموجودات المالية المتوفرة للبيع

تشمل الإستثمارات في الموجودات المالية المتوفرة للبيع الإستثمار في أدوات الدين وأدوات الملكية. أدوات الملكية المصنفة كموجودات مالية متوفرة للبيع هي تلك الموجودات التي لا يتم تصنيفها بالقيمة العادلة خلال قائمة الدخل. أدوات الدين المصنفة كموجودات مالية متوفرة

للبيع هي تلك الموجودات التي يتم الإحتفاظ بها لفترة غير محددة والتي قد يتم بيعها وفقاً لاحتياجات السيولة أو نتيجة للتغيرات في العوامل السوقية.

لاحقاً للإثبات المبدئي، يتم إعادة تقييم الموجودات المالية المتوفرة للبيع بالقيمة العادلة ويتم قيد التغيرات في القيمة العادلة في قائمة الدخل الشامل الموحدة ضمن احتياطي الموجودات المالية المتوفرة للبيع حتى يتم التخلص من الموجود المالي. وعندها يتم قيد الأرباح والخسائر المقيدة سابقاً ضمن احتياطي الموجودات المالية المتوفرة للبيع في قائمة الدخل الموحدة وفي حال وجود تدن في قيمتها يتم إعادة قيد الخسائر المقيدة سابقاً ضمن احتياطي الموجودات المالية المتوفرة للبيع في قائمة الدخل الموحدة وتخفيض احتياطي الموجودات المالية المتوفرة للبيع بقيمة التدني التي تم قيدها.

يتم إدراج الموجودات المالية المتوفرة للبيع بالكلفة عندما لا يمكن تحديد قيمتها العادلة بصورة يعتمد عليها.

القيمة العادلة

يتم تحديد القيمة العادلة للأدوات المالية المتداولة في أسواق مالية نشطة في تاريخ القوائم المالية من خلال الرجوع إلى أسعار السوق أو عروض أسعار الوسطاء، دون خصم تكاليف الحركات.

يتم تحديد القيمة العادلة للإستثمارات غير المدرجة في أسواق مالية باستخدام طرق مناسبة للتقييم والتي تشمل المعاملات الحديثة القائمة على أسس سوقية أو من خلال الرجوع إلى القيمة السوقية لاستثمارات مماثلة أو وفقاً للتدفقات النقدية المتوقعة المخصومة.

يبين إيضاح (37) تحليلاً للقيم العادلة للموجودات المالية ومعلومات أخرى حول كيفية قياسها.

تدني قيمة الموجودات المالية

يتم إجراء تقييم في تاريخ القوائم المالية لتحديد ما إذا كان هناك دليل موضوعي يثبت تدني موجودات مالية محددة. إذا وجد مثل هذا الدليل، فإنه يتم إثبات أية خسارة تدني ضمن قائمة الدخل الموحدة.

- الموجودات الظاهرة بالكلفة المطفأة: يمثل التدني الفرق بين القيمة الدفترية والقيمة الحالية للتدفقات النقدية المتوقعة بمعدل الفائدة الفعلي الأصلي.
- أدوات الملكية المصنفة كموجودات مالية متوفرة للبيع – يتضمن الدليل الموضوعي انخفاض القيمة الجوهري أو طويل الأمد. يتم قياس جوهرية الإنخفاض بالرجوع إلى الكلفة الأصلية للاستثمار، ويتم قياس طول أمد الانخفاض بالرجوع إلى الفترة التي انخفضت خلالها القيمة العادلة عن القيمة الأصلية. يمثل التدني الفرق بين الكلفة الأصلية والقيمة العادلة، بعد تنزيل أية خسارة تدني معترف بها سابقاً ضمن قائمة الدخل الموحدة. لا يتم عكس خسائر التدني المقيدة سابقاً على أدوات الملكية من خلال قائمة الدخل. وإنما يتم قيد الإرتفاع في القيمة العادلة على الموجودات المالية التي تم قيد التدني في قيمتها سابقاً من خلال قائمة الدخل الشامل.
- أدوات الدين المصنفة كموجودات مالية متوفرة للبيع – يمثل التدني الفرق بين الكلفة المطفأة والقيمة العادلة، بعد تنزيل أية خسارة تدني معترف بها سابقاً ضمن قائمة الدخل الموحدة.

الذمم المدينة

تظهر الذمم المدينة بقيمة الفواتير الصادرة للعملاء بعد تنزيل أية مخصصات للذمم المشكوك في تحصيلها. يتم احتساب مخصص للذمم المشكوك بها عندما يصبح من غير المرجح تحصيل كامل، أو جزء من المبلغ. تُشطب الديون المعدومة عند تحديدها.

النقد والنقد المعادل

لأغراض قائمة التدفقات النقدية، يشمل النقد والنقد المعادل النقد في الصندوق، وأرصدة لدى البنوك، وودائع قصيرة الأجل تستحق خلال فترة ثلاثة شهور أو أقل، بعد تنزيل النقد مقيد السحب وحسابات الجاري مدين القائمة.

مخصص تعويض نهاية الخدمة

يتم التخصيص لتعويض نهاية الخدمة للموظفين وفقاً لقانون العمل الساري المفعول في فلسطين ونظام شؤون الموظفين الخاص بالمجموعة على أساس تخصيص راتب شهر عن كل سنة خدمة.

ذمم دائنة ومستحقات

يتم إثبات المطلوبات للمبالغ مستحقة السداد في المستقبل مقابل البضائع أو الخدمات المستلمة سواء تمت أو لم تتم المطالبة بها من قبل المورد.

قروض طويلة الأجل

يتم قيد القروض طويلة الأجل مبدئياً بالقيمة العادلة بعد تنزيل أية تكاليف مباشرة. ويعاد لاحقاً تقييمها بالكلفة المطفأة باستخدام طريقة العائد الفعلي. تظهر الأرباح أو الخسائر الناتجة عن تخلي الجهة المقرضة عن القروض طويلة الأجل في قائمة الدخل الموحدة.

يتم احتساب الكلفة المطفأة بعد الأخذ بعين الإعتبار أي خصم أو علاوة على الشراء والرسوم والمصاريف الأخرى التي تشكل جزءاً من العائد الفعلي. يتم قيد الإطفاء الناتج عن استخدام طريقة العائد الفعلي ضمن قائمة الدخل الموحدة.

عقود الإيجار

عند بداية عقد التأجير، يتم رسملة عقود التأجير التمويلي والتي تنقل إلى المجموعة مخاطر ومنافع الملكية على أساس القيمة العادلة للمأجور أو القيمة الحالية للحد الأدنى لدفعات عقد التأجير التمويلي، أيهما أقل. توزع دفعات عقد التأجير بين تكاليف التمويل وبين المبلغ الذي يخصم من قيمة التزامات عقود التأجير التمويلية وذلك لتحقيق معدل فائدة ثابت على الرصيد المتبقي للالتزامات. يتم قيد تكاليف التمويل مباشرةً في قائمة الدخل الموحدة.

يتم استهلاك أي مأجور تمت رسملته على العمر الإنتاجي المتوقع، في حالة عدم موثوقية انتقال ملكية المأجور مع نهاية مدة العقد. يتم استهلاك المأجور على العمر الانتاجي المتوقع أو فترة عقد التأجير التمويلي، أيهما أقل.

يتم إثبات مدفوعات عقد التأجير التشغيلي كمصروف ضمن قائمة الدخل الموحدة على أساس القسط الثابت على فترة التأجير.

المخصصات

يتم احتساب مخصصات عندما يترتب على المجموعة التزامات (قانونية أو ضمنية) ناشئة عن أحداث سابقة على أن يكون من المرجح نشوء هذه الالتزامات وتوافر إمكانية تحديد قيمتها بشكل موضوعي.

الربح لكل سهم

يتم إحتساب الحصة الأساسية للسهم في الأرباح من خلال قسمة ربح السنة العائد إلى حملة الأسهم العادية للشركة على المعدل المرجح لعدد الأسهم العادية خلال العام.

يتم إحتساب الحصة المخفضة للسهم من خلال قسمة ربح السنة العائد إلى حملة الأسهم العادية للشركة (بعد تعديل الفوائد المتعلقة بالأسهم الممتازة القابلة للتحويل) على المعدل المرجح لعدد الأسهم العادية خلال العام مضافاً إليه المعدل المرجح لعدد الأسهم العادية التي كان يجب إصدارها فيما لو تم تحويل الأسهم القابلة للتحويل إلى أسهم عادية.

العملات الأجنبية

يتم تحويل المعاملات التي تتم بالعملات الأخرى غير الدينار الأردني خلال السنة إلى الدينار الأردني وفقاً لأسعار الصرف السائدة في تاريخ المعاملة. يتم تحويل الموجودات والمطلوبات النقدية وتلك التي تستحق القبض أو الدفع بالعملات الأخرى في نهاية السنة إلى الدينار الأردني وفقاً لأسعار الصرف السائدة في تاريخ القوائم المالية الموحدة. تظهر فروقات التحويل من ربح أو خسارة في قائمة الدخل الموحدة.

يتم تحويل موجودات ومطلوبات الشركات التابعة، التي تَصدر قوائمها المالية بعملة غير الدينار الأردني، إلى الدينار الأردني وفقاً لأسعار الصرف السائدة في تاريخ القوائم المالية الموحدة. ويتم تحويل بنود قائمة الدخل لهذه الشركات إلى الدينار الأردني وفقاً لمعدل أسعار الصرف خلال السنة. يتم قيد الفروقات الناتجة عن التحويل في بند خاص ضمن قائمة حقوق الملكية الموحدة.

4. عقارات وآلات ومعدات

31 كانون الأول 2011

	أراضي	مباني وإنشاءات وتحسينات مأجور	شبكة الاتصالات السلكية	شبكة الاتصالات اللاسلكية	أجهزة وبرامج الحاسب الآلي	أجهزة وأثاث مكتبي	سيارات	آليات ومعدات ثقيلة	معدات أخرى	المجموع
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
الكلفة										
الرصيد في أول كانون الثاني 2011	7,519	23,926	159,310	138,722	59,480	23,672	3,725	1,587	1,580	419,521
الإضافات	4,918	1,208	5,542	25,192	14,650	2,496	213	168	68	54,455
الإستبعادات	(56)	(40)	(2,135)	(1,309)	(768)	(410)	(92)	(84)	(2)	(4,896)
إعادة تبويب	-	-	-	41	945	(986)	-	-	-	-
الرصيد في 31 كانون الأول 2011	12,381	25,094	162,717	162,646	74,307	24,772	3,846	1,671	1,646	469,080
الإستهلاك المتراكم										
الرصيد في أول كانون الثاني 2011	-	12,219	113,146	60,021	28,596	11,455	1,722	1,290	899	229,348
الإستهلاك للسنة	-	1,460	8,299	12,721	9,330	2,797	569	85	168	35,429
خسائر تدني موجودات	-	-	-	-	1,000	-	-	-	-	1,000
الإستبعادات	-	(3)	(2,120)	(931)	(606)	(370)	(92)	(82)	(1)	(4,205)
إعادة تبويب	-	-	-	8	(8)	-	-	-	-	-
الرصيد في 31 كانون الأول 2011	-	13,676	119,325	71,819	38,312	13,882	2,199	1,293	1,066	261,572
صافي القيمة الدفترية في 31 كانون الأول 2011	12,381	11,418	43,392	90,827	35,995	10,890	1,647	378	580	207,508

بلغت قيمة العقارات والآلات والمعدات المستهلكة بالكامل والتي ما زالت مستخدمة في عمليات المجموعة مبلغ 111,269,000 دينار أردني كما في 31 كانون الأول 2011.

31 كانون الأول 2010

	أراضي	مباني وإنشاءات وتحسينات مأجور	شبكة الاتصالات السلكية	شبكة الاتصالات اللاسلكية	أجهزة وبرامج الحاسب الآلي	أجهزة وأثاث مكتبي	سيارات	آليات ومعدات ثقيلة	معدات أخرى	المجموع
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
الكلفة										
الرصيد في أول كانون الثاني 2010	7,054	21,483	155,805	112,758	42,232	19,247	4,158	1,422	1,394	365,553
الإضافات	465	2,541	3,550	26,146	18,293	5,860	620	182	193	57,850
الإستبعادات	-	(98)	(45)	(134)	(1,119)	(1,409)	(1,053)	(17)	(7)	(3,882)
إعادة تبويب	-	-	-	(48)	74	(26)	-	-	-	-
الرصيد في 31 كانون الأول 2010	7,519	23,926	159,310	138,722	59,480	23,672	3,725	1,587	1,580	419,521
الإستهلاك المتراكم										
الرصيد في أول كانون الثاني 2010	-	10,997	103,437	50,141	23,471	10,393	1,964	1,250	744	202,397
الإستهلاك للسنة	-	1,269	9,453	9,930	5,795	2,230	702	57	161	29,597
خسائر تدني موجودات	-	-	300	-	-	-	-	-	-	300
الإستبعادات	-	(47)	(44)	(44)	(686)	(1,158)	(944)	(17)	(6)	(2,946)
إعادة تبويب	-	-	-	(6)	16	(10)	-	-	-	-
الرصيد في 31 كانون الأول 2010	-	12,219	113,146	60,021	28,596	11,455	1,722	1,290	899	229,348
صافي القيمة الدفترية										
في 31 كانون الأول 2010	7,519	11,707	46,164	78,701	30,884	12,217	2,003	297	681	190,173

بلغت قيمة العقارات والآلات والمعدات المستهلكة بالكامل والتي ما زالت مستخدمة في عمليات المجموعة مبلغ 107,413,000 دينار أردني كما في 31 كانون الأول 2010.

5. موجودات غير ملموسة

	الشهرة	تكاليف الرخصة والخطوط	حقوق إستخدام الألياف الضوئية	أخرى	المجموع
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
الكلفة					
في 1 كانون الثاني 2011	19,497	23,588	8,971	185	52,241
التدني للسنة	(1,000)	-	(1,000)	-	(2,000)
في 31 كانون الأول 2011	18,497	23,588	7,971	185	50,241
الإطفاء					
في 1 كانون الثاني 2011	-	16,986	1,801	16	18,803
الإطفاء للسنة	-	1,102	598	16	1,716
في 31 كانون الأول 2011	-	18,088	2,399	32	20,519
صافي القيمة الدفترية					
في 31 كانون الأول 2011	18,497	5,500	5,572	153	29,722
في 31 كانون الأول 2010	19,497	6,602	7,170	169	33,438

دراسة تدني قيمة الشهرة

لغرض دراسة تدني قيمة الشهرة، تم توزيع القيمة الدفترية للشهرة الناجمة عن شراء شركات تابعة على وحدتين منتجتين للنقد، واللاتي تمثلان أيضاً قطاعات أعمال المجموعة، كما يلي:

	2011	2010
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
قطاع الخدمات اللاسلكية	17,259	17,259
قطاع الخدمات الرقمية	1,238	2,238
	18,497	19,497

أ. قطاع الخدمات اللاسلكية

تم تحديد القيمة المتوقع استردادها لقطاع الخدمات اللاسلكية بناءً على "القيمة في الاستخدام" وفقاً لطريقة التدفقات النقدية المخصومة والمتوقعة لفترة أربع سنوات من خلال موازنات مالية مستقبلية تم اعتمادها من قبل الإدارة العليا. تم استخدام معدل خصم بمقدار 12.8% للتدفقات النقدية. تم استخدام معدل نمو للتدفقات النقدية المتوقعة لفترة ما بعد الأربع سنوات بمقدار 3%.

ب. قطاع الخدمات الرقمية

تم تحديد القيمة المتوقع استردادها لقطاع الخدمات الرقمية بناءً على "القيمة في الاستخدام" وفقاً لطريقة التدفقات النقدية المخصومة والمتوقعة لفترة خمس سنوات من خلال موازنات مالية مستقبلية تم اعتمادها من قبل الإدارة العليا. تم استخدام معدل خصم بمقدار 14% للتدفقات النقدية المتوقعة خلال الخمس سنوات. تم استخدام معدل نمو للتدفقات النقدية المتوقعة لفترة ما بعد الخمس سنوات بمقدار 2%. نتيجة لهذه التحليلات، تم خلال العام قيد مبلغ مليون دينار أردني تمثل مخصص تدني الشهرة المقيدة سابقا بمبلغ 2,238,000 دينار أردني.

الافتراضات الرئيسية المستخدمة في احتساب القيمة في الاستخدام

إن احتساب القيمة في الاستخدام لجميع قطاعات الأعمال يخضع لحساسية معدل الخصم المستخدم ومعدل نمو التدفقات النقدية للفترات ما بعد فترة الموازنات.

معدل الخصم: يعكس معدل الخصم تقديرات الإدارة للمخاطر المرتبطة بقطاع الأعمال. ويعتبر ذلك المؤشر المستخدم من قبل الإدارة لقياس الأداء التشغيلي ولتقييم عروض الاستثمار المستقبلية.

لتحديد معدل الخصم المناسب، تم الرجوع إلى المعدل المرجح لكلفة رأس المال لكل قطاع على حدة لتحديد كلفة رأس المال ونسبة إقتراض معقولة لتحديد كلفة الإقتراض.

تقدير معدل النمو: يعتمد معدل النمو على قيمة نتائج قطاع الأعمال بعد فترة الموازنة المعلنة. لتحديد معدلات النمو المناسبة، تم الأخذ بالاعتبار القوى التنافسية المتوقع أن تسود بعد فترة الموازنة المعلنة.

بالنسبة لتقدير "القيمة في الاستخدام" لكل قطاع أعمال فإن إدارة المجموعة تعتقد بأنه لا يوجد تغير ممكن معقول في الافتراضات الرئيسية السابقة قد يؤدي إلى زيادة القيمة الدفترية لقطاع الأعمال عن القيمة في الاستخدام.

6. مشاريع تحت التنفيذ

	2011 دينار أردني (بالآلاف)	2010 دينار أردني (بالآلاف)
تراسل المعطيات	4,418	2,179
شبكة الاتصالات السلكية	600	790
نظام الإدارة وتكنولوجيا المعلومات	939	1,077
إعادة تأهيل المباني	677	-
أخرى	175	332
	6,809	4,378

تعمل المجموعة على رسملة كلفة أجور العمالة المباشرة المصروفة على مشاريع شبكة الاتصالات السلكية والمشاريع الأخرى. تم خلال عامي 2011 و2010 رسملة أجور عمالة مباشرة بمبلغ 165,000 و128,000 دينار أردني، على التوالي. تقدر المجموعة إجمالي التكاليف لإنهاء جميع المشاريع تحت التنفيذ بمبلغ 10,798,000 دينار أردني.

عند الإنتهاء من تنفيذ كل مشروع يحول إلى حساب العقارات والآلات والمعدات.

7. مخزون المواد

	2011 دينار أردني (بالآلاف)	2010 دينار أردني (بالآلاف)
شبكة الخدمات اللاسلكية	10,424	11,940
شبكة الخدمات السلكية	6,822	5,607
أدوات وقطع التركيبات	431	670
عدد وأدوات	162	135
قطع الكهرباء والتكييف	145	63
مستهلكات ومواد أخرى	409	253
	18,393	18,668
مخصص مواد متقادمة وبطيئة الحركة	(2,164)	(2,164)
	16,229	16,504

بلغ مجموع مواد المخزون المخصص لها بالكامل 2,164,000 دينار أردني كما في 31 كانون الأول 2011 و 2010.

8. استثمار في شركات حليفة

	بلد التأسيس	نسبة الملكية %		القيمة الدفترية	
		2011	2010	2011	2010
				دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
شركة فيتل القابضة المحدودة (VTel)	الإمارات العربية المتحدة	25,3	25,3	27,834	40,834
شركة بال عقار لتطوير وإدارة وتشغيل العقارات	فلسطين	40,3	40,3	690	1,190
شركة بوابة أريحا للإستثمار العقاري	فلسطين	50,0	-	15,600	-
				44,124	42,024

- تم إنشاء شركة فيتل القابضة المحدودة (VTel) في الإمارات العربية المتحدة خلال 2006.
- شركة بال عقار لتطوير وإدارة وتشغيل العقارات وهي شركة متخصصة في إدارة و تشغيل العقارات في فلسطين.
- قامت المجموعة خلال العام باستثمار مبلغ 15.6 مليون دينار أردني في شركة حليفة تم تأسيسها حديثاً "شركة بوابة أريحا للاستثمار العقاري" (شركة بوابةٍ أريحا) برأسمال 35 مليون دينار أردني. تعمل شركة بوابة أريحا في مجال الإستثمار في العقارات والمشاريع السياحية. تعتقد المجموعة ان لها نفوذاً مؤثراً على بوابة أريحا ولا تملك السيطرة عليها.

ان هذه الشركات الحليفة غير مدرجة في أي من الأسواق المالية. يوضح الجدول التالي ملخص المعلومات المالية المتعلقة باستثمار المجموعة في شركاتها الحليفة:

	2011	2010
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
حصة المجموعة في قائمة المركز المالي للشركات الحليفة		
موجودات غير متداولة	56,255	44,095
موجودات متداولة	10,472	12,619
مطلوبات غير متداولة	(8,473)	(3,262)
مطلوبات متداولة	(7,524)	(8,085)
حصة المجموعة في إيرادات الشركات الحليفة		
إيرادات	14,597	10,053
نتائج الأعمال	(13,500)	(9,091)

9. موجودات مالية متوفرة للبيع

	2011	2010
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
مدرجة في أسواق مالية	47,782	17,265
غير مدرجة في أسواق مالية	2,036	1,979
	49,818	19,244

تشمل الموجودات المالية المتوفرة للبيع استثمارات غير مدرجة في أسواق مالية نشطة. تظهر هذه الإستثمارات بالكلفة لعدم القدرة على تحديد قيمتها العادلة بشكل موثوق بسبب عدم إمكانية التنبؤ بالتدفقات النقدية المستقبلية. تعتقد إدارة المجموعة أن القيمة العادلة لهذه الإستثمارات لا تختلف جوهرياً عن قيمتها الدفترية.

لقد كانت الحركة على حساب إحتياطي الموجودات المالية المتوفرة للبيع كما في 31 كانون الأول 2011 و 2010:

	2011	2010
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
رصيد بداية السنة	(240)	(170)
(خسائر) أرباح غير متحققة	(4,916)	286
أرباح متحققة منقولة لقائمة الدخل	-	(605)
خسائر تدني تم إعادة تصنيفها في قائمة الدخل	4,183	249
رصيد نهاية السنة	(973)	(240)

10. الإستثمارات العقارية

تم خلال العام استكمال شراء عدة قطع أراض قرب مدينة رام الله. قررت إدارة المجموعة قيد هذه الأراضي بالقيمة العادلة وقيد التغيرات في القيمة العادلة في قائمة الدخل الموحدة. تقوم إدارة المجموعة حالياً باستكمال الاجراءات القانونية لنقل ملكية هذه الأراضي. تم تحديد القيمة العادلة لهذه الأراضي بالرجوع إلى الأسعار الحالية لأراضي مماثلة في المكان والحالة.

11. دفعة على الحساب

توصلت المجموعة خلال عام 2010 إلى إتفاق مع السلطة الوطنية الفلسطينية بما يخص مبلغ المائة مليون دولار أمريكي (ما يعادل 70.9 مليون دينار أردني) المدفوع مقدماً خلال عام 2009. حيث تم اعتبار مبلغ 30 مليون دولار أمريكي (ما يعادل 21.27 دينار أردني) كدفعة مقدمة على حساب رخصة تطوير الشبكة التشغيلية لجوال وتقاص مبلغ 70 مليون دولار (ما يعادل 49.63 دينار أردني) المتبقي على حساب رسوم الرخصة لفترة سنتين إبتداءاً من 1 تموز 2010. تم تصنيف المبالغ المذكورة كموجودات متداولة وغير متداولة كما يلي:

	دفعة مقدمة على حساب رسوم الرخصة	دفعة مقدمة على حساب تطوير شبكة جوال	المجموع
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
المبالغ كما بتاريخ الاتفاقية	49,630	21,270	70,900
رسوم رخصة استحقت منذ تاريخ الإتفاقية	(42,452)	-	(42,452)
	7,178	21,270	28,448
رسوم رخصة ستستحق خلال عام واحد	(7,178)	-	(7,178)
الجزء غير المتداول	-	21,270	21,270

12. بضاعة

	2011	2010
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
أجهزة هاتف خلوي	3,337	5,044
البطاقات الذكية وبطاقات الدفع المسبق	2,853	3,326
أخرى	402	556
	6,592	8,926

13. ذمم مدينة

	2011	2010
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
مشتركي الخدمات السلكية	31,318	31,232
مشتركي الخدمات اللاسلكية	37,951	35,241
السلطة الوطنية الفلسطينية	24,524	16,133
مستحق من الوكلاء	4,933	6,736
مستحق من شركات اتصالات	8,038	4,225
مشتركي الخدمات الرقمية	3,385	2,491
أخرى	2,322	2,850
إجمالي الذمم التجارية	112,471	98,908
مخصص ذمم مشكوك في تحصيلها *	(52,676)	(50,857)
صافي الذمم المدينة التجارية	59,795	48,051
إيرادات مستحقة	12,895	14,584
مستحق من جهات ذات علاقة	5,786	5,322
أخرى	1,273	1,685
	79,749	69,642

* تظهر الذمم المدينة بالصافي بعد تنزيل مخصص الذمم المشكوك في تحصيلها. يتم احتساب مخصص الذمم المشكوك في تحصيلها بنسب محددة من إجمالي الإيرادات المفوترة مع الأخذ بعين الاعتبار تعمير الذمم المدينة.

بلغ مجموع الذمم المدينة التجارية والمخصص لها بالكامل كما في 31 كانون الأول 2011 و 2010 52,676,000 و50,857,000 دينار أردني على التوالي.

فيما يلي ملخص الحركات التي تمت على مخصص الذمم المشكوك في تحصيلها خلال السنة:

	2011	2010
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
رصيد بداية السنة	50,857	44,950
إضافات خلال السنة	5,071	3,537
فرق التحويل من الشيقل الإسرائيلي إلى الدينار الأردني	(3,122)	2,724
ديون معدومة	(130)	(354)
رصيد نهاية السنة	52,676	50,857

فيما يلي تحليل لأعمار الذمم المدينة التجارية غير متدنية القيمة كما في 31 كانون الأول 2011:

	المجموع	ذمم غير مستحقة وغير متدنية القيمة	ذمم مستحقة وغير متدنية القيمة				
			أقل من 30 يوم	31 – 60 يوم	61 – 90 يوم	91 – 120 يوم	أكثر من 120 يوم
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
2011	59,795	12,121	12,639	9,298	3,371	3,658	18,708
2010	48,051	11,386	9,645	7,833	3,483	2,598	13,106

تتوقع إدارة المجموعة بناءً على خبرتها السابقة بأن يتم تحصيل جميع الذمم المدينة غير متدنية القيمة.

14. موجودات متداولة أخرى

	2011	2010
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
دفعات مقدمة لمقاولين وموردين	11,389	15,285
تكاليف رسوم رخصة مدفوعة مقدماً (إيضاح 11)	7,178	25,936
مصاريف مدفوعة مقدماً	6,676	6,920
سلفيات ضريبة الدخل (إيضاح 23)	-	1,690
جمارك وضريبة مشتريات مستحقة	387	480
أخرى	9,216	4,090
	34,846	54,401

15. موجودات مالية للمتاجرة

	2011	2010
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
أسهم مدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية	3,349	3,677
أسهم مدرجة في أسواق مالية إقليمية	4,894	6,087
	8,243	9,764

16. النقد والنقد المعادل

	2011	2010
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
نقد في الصندوق	872	546
أرصدة وودائع قصيرة الأجل لدى البنوك	62.307	69.981
	63.179	70.527

بلغت قيمة الودائع قصيرة الأجل 20,693,000 دينار أردني كما في 31 كانون الأول 2011. وبلغ معدل الفائدة 1.75% و0.25% و1.75%. على الودائع بالدينار الأردني والدولار الأمريكي والشيقل الإسرائيلي، على التوالي.

يشمل النقد والنقد المعادل كما في 31 كانون الأول 2010 نقد مقيد السحب كضمان للوفاء ببعض التسهيلات الائتمانية بمبلغ 1,012,000 دينار أردني. لا يوجد أرصدة نقد مقيد السحب كما في 31 كانون الأول 2011.

لأغراض قائمة التدفقات النقدية الموحدة، يتألف النقد والنقد المعادل كما في 31 كانون الأول 2011 و 2010 من الآتي:

	2011	2010
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
نقد في الصندوق	872	546
أرصدة وودائع قصيرة الأجل لدى البنوك	62,307	69,981
	63,179	70,527
نقد مقيد السحب	-	(1,012)
	63,179	69,515

17. رأس المال المدفوع

بلغ رأس مال الشركة المصرح والمكتتب به 131,625,000 دينار أردني كما في 31 كانون الأول 2011 و2010. بلغ عدد الأسهم العادية المكتتب بها 131,625,000 سهم للسنتين المنتهيتين في 31 كانون الأول 2011 و2010.

18. الاحتياطيات

- تمثل المبالغ المتجمعة في الاحتياطي الإجباري ما تم إقتطاعه بنسبة 10% من الأرباح السنوية وفقاً لقانون الشركات وهو غير قابل للتوزيع على المساهمين. بلغ رصيد الإحتياطي الإجباري ما يعادل 25% من رأس المال ونتيجة لذلك توقفت المجموعة عن اقتطاع الإحتياطي الإجباري.
- تمثل المبالغ المتجمعة في الاحتياطي الإختياري ما تم إقتطاعه خلال السنوات السابقة بنسبة 20% كحد أعلى من الربح قبل الضريبة وهو قابل للتوزيع على المساهمين.
- تمثل المبالغ المتجمعة في الاحتياطي الخاص ما تم اقتطاعه من الأرباح بناءً على قرار مجلس الإدارة. وهو قابل للتوزيع على المساهمين.

19. أرباح مقترح توزيعها

سيتقدم مجلس إدارة المجموعة بإقتراح على الهيئة العامة خلال اجتماعها الذي سينعقد خلال عام 2012 بتوزيع أرباح نقدية بقيمة 0.40 دينار أردني للسهم الواحد بإجمالي مبلغ 52,650,000 دينار أردني.

قررت الهيئة العامة في اجتماعها الذي عقد في 31 آذار 2011 توزيع أرباح نقدية بقيمة 0.40 دينار أردني للسهم الواحد بإجمالي مبلغ 52,650,000 دينار أردني.

قررت الهيئة العامة في اجتماعها الذي عقد في 28 آذار 2010 توزيع أرباح نقدية بقيمة 0.35 دينار أردني للسهم الواحد بإجمالي مبلغ 46,068,750 دينار أردني.

20. قروض طويلة الأجل

	2011 دينار أردني (بالآلاف)	2010 دينار أردني (بالآلاف)
قروض طويلة الأجل من بنوك إقليمية	35,450	51,069
الجزء المستحق من القروض طويلة الأجل	(14,180)	(15,619)
	21,270	35,450

وقعت المجموعة اتفاقيات قروض مع عدة بنوك إقليمية. يستحق على القروض فوائد بمعدل سعر الاقتراض في أسواق لندن (ليبور) مضافاً إليها حوالي2% سنوياً.

وفقاً لاتفاقيات قروض معينة، احتفظت المجموعة بنقد مقيد السحب بقيمة 1,012,000 دينار أردني كضمان للوفاء ببعض القروض كما في 31 كانون الأول 2010. لا يوجد أرصدة نقد مقيد السحب كما في 31 كانون الأول 2011.

فيما يلي أرصدة القروض حسب فترة الإستحقاق:

	دينار أردني (بالآلاف)
ما يستحق عام 2012	14,180
2013	14,180
2014	7,090
	35,450

بالإضافة إلى ذلك. بلغ سقف التسهيلات الائتمانية غير المستغلة مبلغ 4,963,000 دينار أردني كما في 31 كانون الأول 2011. يخضع الرصيد المستغل من التسهيلات الإئتمانية لفائدة سنوية تعادل سعر الإقراض في أسواق لندن (ليبور) مضافاً إليها 1.75%.

21. مخصص تعويض نهاية الخدمة

فيما يلي ملخص الحركة على مخصص تعويض نهاية الخدمة خلال السنة:

	2011 دينار أردني (بالآلاف)	2010 دينار أردني (بالآلاف)
رصيد بداية السنة	25,465	20,918
إضافات خلال السنة	5,944	14,008
دفعات خلال السنة	(5,297)	(9,461)
رصيد نهاية السنة	26,112	25,465

22. ذمم دائنة

	2011	2010
	دينـار أردني (بالآلاف)	دينـار أردني (بالآلاف)
ذمم تجارية لموردين	18,124	16,580
ذمم شركات اتصالات	7,991	8,100
رسوم رخصة مستحقة	5,127	8,268
تأمينات نقدية من المشتركين	1,172	1,554
مستحق لشركة حليفة	-	121
	32,414	34,623

23. مخصص ضريبة الدخل

- استناداً إلى قرار مجلس الوزراء المؤرخ في 15 آب 2007، يخضع الربح الضريبي للشركة لضريبة دخل بمعدل 50% من نسبة الضريبة القانونية للسنوات اللاحقة وحتى 31 كانون الأول 2014.
- استناداً إلى قرار مجلس الوزراء المؤرخ في 15 آب 2007، أصبح الربح الضريبي لجوال خاضعاً لضريبة دخل بمعدل 50% من نسبة الضريبة القانونية للسنوات اللاحقة وحتى 31 كانون الأول 2021.

فيما يلي ملخص الحركة التي تمت على رصيد مخصص ضريبة الدخل/ سلفيات ضريبة الدخل (إيضاح 14):

	2011	2010
	دينـار أردني (بالآلاف)	دينـار أردني (بالآلاف)
رصيد سلفيات الضريبة بداية السنة	1,690	3,696
دفعات	6,040	3,979
فرق التحويل من الشيقل الإسرائيلي إلى الدينار الأردني	(431)	(1,830)
ضريبة دخل سنوات سابقة	-	(2,700)
خصم على دفعات مسبقة	511	-
ضريبة دخل السنة الحالية	(10,777)	(1,455)
رصيد المخصص/السلفيات في نهاية السنة	(2,967)	1,690

لم تتوصل الشركة حتى تاريخ القوائم المالية إلى تسوية نهائية مع دائرة ضريبة الدخل عن دخلها الخاضع للضريبة للسنوات من 2008 إلى 2010.

- فيما يلي ملخص تسوية الربح المحاسبي الموحد مع الربح الضريبي الموحد:

	2011	2010
	دينـار أردني (بالآلاف)	دينـار أردني (بالآلاف)
الربح المحاسبي قبل ضريبة الدخل	101,010	90,491
أرباح معفاة من ضريبة الدخل	-	(101,198)
مصروفات غير مقبولة ضريبياً	43,758	30,303
إيرادات غير خاضعة لضريبة الدخل	(1,072)	(196)
الربح الضريبي	143,696	19,400
مصروف الضريبة بمعدل ضريبة الدخل القانوني 7.5%	10,777	1,455
معدل ضريبة الدخل الفعلي	10,7%	1,61%

24. مطلوبات متداولة أخرى

	2011	2010
	دينـار أردني (بالآلاف)	دينـار أردني (بالآلاف)
مصاريف مستحقة	22,799	21,177
إيرادات مؤجلة	11,773	12,290
ضريبة قيمة مضافة مستحقة	7,035	7,930
توزيعات أرباح أسهم مستحقة	5,331	4,226
مستحق لصندوق إدخار الموظفين	1,046	1,704
مخصص إجازات الموظفين	980	1,001
أخرى	205	402
	49,169	48,730

25. الإيرادات

	2011 دينـار أردني (بالآلاف)	2010 دينـار أردني (بالآلاف)
مكالمات سلكية وخلوية	235,681	224,599
إيرادات الربط البيني	43,649	41,020
رسوم الاشتراك	55,702	51,077
مبيعات أجهزة هواتف خلوية	18,618	8,514
الخدمات الرقمية	11,898	6,560
خدمات الإعلام	1,649	1,979
رسوم تركيبات خطوط جديدة	1,574	2,130
خدمات تكنولوجيا المعلومات	-	944
مبيعات أجهزة كهربائية	58	481
أخرى	1,371	996
	370,200	338,300

قامت المجموعة خلال عامي 2011 و 2010 بتقدير مبالغ إيرادات الربط البيني غير المفوترة بمبلغ 7,240,000 و9,703,000 دينار أردني، على التوالي.

26. تكاليف خدمات الاتصالات

تشمل تكاليف خدمات الاتصالات بشكل رئيسي تكاليف الربط البيني والتجوال الدولي المستحقة لشركات الاتصالات الأخرى.

27. رسوم رخصة

وفقاً لمذكرة التفاهم بين شركة الاتصالات والسلطة الوطنية الفلسطينية، تلتزم شركة الاتصالات والجوال بدفع رسوم الرخصة بواقع 7% من جميع الإيرادات التشغيلية المتعلقة بخدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية والإيرادات التشغيلية الأخرى المتعلقة بها.

28. تكاليف أخرى

	2011 دينـار أردني (بالآلاف)	2010 دينـار أردني (بالآلاف)
تكاليف أجهزة هاتف خلوي مباعة	11,386	6,117
عمولات مدفوعة للموظفين والوكلاء	7,328	10,724
تكاليف الخدمات الرقمية	2,799	1,939
تكاليف البطاقات الذكية وبطاقات الدفع المسبق	2,210	2,803
تكاليف تركيبات الخطوط الجديدة	1,109	793
تكاليف خدمات الإعلام	314	1,965
تكاليف خدمات تكنولوجيا المعلومات	-	1,292
تكاليف الأدوات الكهربائية	44	397
أخرى	25	22
	25,215	26,052

29. مصاريف تشغيلية وإدارية

	2011 دينار أردني (بالآلاف)	2010 دينار أردني (بالآلاف)
الرواتب والأجور والمنافع المتعلقة بها	64,855	69,690
إستهلاك عقارات وآلات ومعدات	35,429	29,597
إطفاء موجودات غير ملموسة	1,716	1,972
دعاية وإعلان	14,361	9,512
تكاليف صيانة	9,326	6,234
مياه وكهرباء وخدمات عامة	5,193	4,646
مخصص ذمم مشكوك في تحصيلها	5,071	3,537
إيجارات	4,481	4,287
صندوق المسؤولية الاجتماعية	3,843	3,323
حراسة وتنظيف	3,126	2,622
مصاريف بريد ونقل سريع	2,504	1,421
سفر وإقامة وتنقلات ووقود	2,314	1,730
أتعاب مهنية واستشارات	2,217	2,277
استئجار سيارات	1,766	1,668
تأمين الموجودات والموظفين	1,077	963
مؤتمرات وضيافة	745	630
قرطاسية ومطبوعات	557	600
رسوم أرضية الميناء	309	424
أخرى	2,146	2,559
	161,036	147,692

30. خسائر الاستثمارات

	2011 دينار أردني (بالآلاف)	2010 دينار أردني (بالآلاف)
التغير في القيمة العادلة للموجودات المالية للمتاجرة	(1,521)	(971)
(خسائر) أرباح بيع موجودات مالية	(37)	392
خسائر تدني موجودات مالية متوفرة للبيع	(4,183)	(249)
حصة المجموعة من نتائج أعمال الشركات الحليفة	(13,500)	(9,091)
توزيعات أرباح أسهم	1,072	196
	(18,169)	(9,723)

31. مصاريف أخرى

	2011 دينار أردني (بالآلاف)	2010 دينار أردني (بالآلاف)
إيرادات فوائد	335	592
(خسائر) أرباح تحويل عملات أجنبية	(5,634)	368
خسائر استبعاد عقارات وآلات ومعدات	(292)	(535)
خسائر تدني موجودات	(3,000)	(3,443)
رسوم رخصة*	-	(8,508)
أخرى	2,861	2,229
	(5,730)	(9,297)

* يمثل هذا البند التسوية النهائية مع السلطة الوطنية الفلسطينية لرسوم رخصة إضافية متعلقة بسنوات سابقة.

32. الحصة الأساسية والمخفضة للسهم من ربح السنة

لقد كانت الحصة الأساسية والمخفضة للسهم من ربح العامين 2011 و 2010 كما يلي:

	2011	2010
ربح السنة (دينار أردني)	90,744,000	86,336,000
المعدل المرجح لعدد الأسهم المكتتب بها	131,625,000	131,625,000
الحصة الأساسية والمخفضة للسهم من ربح السنة (دينار أردني)	0.689	0,656

33. التزامات تعاقدية

على المجموعة بتاريخ القوائم المالية، التزامات تعاقدية ناجمة عن عقود المشتريات والخدمات والمقاولات الموقعة مع الموردين والمقاولين. يمثل مبلغ الالتزامات التعاقدية الفرق بين القيمة الإجمالية للعقد وقيمة المواد التي تم توريدها أو الخدمات التي تم تقديمها من قيمة العقد كما بتاريخ القوائم المالية. فيما يلي ملخص الالتزامات التعاقدية التي سيتم تسديدها في السنوات اللاحقة:

	2011	2010
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
عقود مشتريات واعتمادات مستندية	35,989	29,622
عقود أعمال إنشائية	416	60
	36,405	29,682

تستحق معظم الالتزامات التعاقدية القائمة خلال سنة واحدة من تاريخ القوائم المالية.

34. معاملات مع جهات ذات علاقة

يمثل هذا البند العمليات التي تمت مع جهات ذات علاقة والتي تتضمن الشركات الحليفة والمساهمين الرئيسيين وأعضاء مجلس الإدارة والإدارة العليا وأية شركات يسيطرون عليها أو لهم القدرة على التأثير بها. يتم إعتماد سياسات الأسعار والشروط المتعلقة بالمعاملات مع الجهات ذات العلاقة من قبل مجلس إدارة المجموعة.

فيما يلي الأرصدة والمعاملات مع الجهات ذات العلاقة:

	طبيعة العلاقة	2011 دينار أردني (بالآلاف)	2010 دينار أردني (بالآلاف)
قروض طويلة الأجل	مساهمين رئيسيين	35,450	51,069
ذمم مدينة	مساهمين رئيسيين	644	5,322
ذمم مدينة من شركة حليفة	شركة حليفة	5,142	-
ذمم دائنة لشركة حليفة	شركة حليفة	-	121
مصاريف تمويل	مساهمين رئيسيين	1,831	1,930
إيرادات فوائد	مساهمين رئيسيين	206	503
رواتب ومنافع الإدارة العليا:			
منافع قصيرة الأجل		1,936	1,614
نهاية الخدمة		116	515

بالإضافة إلى ذلك، فإن المجموعة تعتبر كفيلاً لقرض تم منحه لشركة حليفة. وفقاً لسند الكفالة، فإن المجموعة تلتزم بكفالة 25% من رصيد القرض القائم والبالغ 25 مليون دولار أمريكي (ما يعادل 17.73 مليون دينار أردني) كما في 31 كانون الأول 2011.

إن شروط اتفاقيات القروض طويلة الأجل المستحقة لجهات ذات علاقة لا تختلف بشكل جوهري عن تلك المبينة في إيضاح رقم (20).

لم يتم خلال السنتين المنتهيتين في 31 كانون الأول 2011 و 2010 قيد أية مخصصات تدنٍ للذمم المستحقة من الجهات ذات العلاقة.

35. قطاعات أعمال المجموعة

تتألف قطاعات أعمال المجموعة من خدمات الاتصالات السلكية وخدمات الاتصالات اللاسلكية والخدمات الرقمية وخدمات الإعلام وخدمات تكنولوجيا المعلومات، بالإضافة إلى نشاطات الإستثمار. يتم تنظيم وإدارة الأعمال التشغيلية بشكل منفصل تبعاً لطبيعة الخدمات المقدمة من قبل كل قطاع، حيث يمثل كل قطاع وحدة إستراتيجية تجارية.

يقوم قطاع خدمات الاتصالات السلكية بتوفير جميع خدمات الاتصال السلكي وتشغيل شبكة الهاتف الثابت في فلسطين.

يقوم قطاع خدمات الاتصالات اللاسلكية بتوفير خدمات الإتصال اللاسلكي وتشغيل شبكة الهاتف الخلوي في فلسطين.

يعتبر قطاع الخدمات الرقمية مزوِّد رئيسي لخدمات الإنترنت والخطوط المؤجرة وخدمة الإنترنت السريع في فلسطين.

يقوم قطاع الإعلام بتوفير خدمات الإعلام والتسويق في فلسطين.

يقوم قطاع تكنولوجيا المعلومات بتطوير البرامج وتقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات في فلسطين. قررت المجموعة خلال عام 2010 الحد من نشاط قطاع تكنولوجيا المعلومات ليصبح مركز تكلفة يقدم خدماته لشركات المجموعة فقط.

يمثل قطاع الإستثمار جميع النشاطات الاستثمارية للمجموعة.

يمثل الجدول التالي إيرادات ونتائج أعمال وبعض موجودات ومطلوبات قطاعات أعمال المجموعة للسنة المنتهية في 31 كانون الأول 2011:

	الاتصالات السلكية	الاتصالات اللاسلكية	الخدمات الرقمية	الإعلام	الإستثمار	الإستبعادات	المجموع
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
الإيرادات							
إيرادات القطاع من جهات خارجية	82,480	274,173	11,898	1,649	-	-	370,200
إيرادات بين القطاعات (تم استبعادها)	26,586	3,673	5,198	102	-	(35,559)	-
مجموع الإيرادات	109,066	277,846	17,096	1,751	-	(35,559)	370,200
نتائج الأعمال							
ربح القطاع (الخسارة) قبل الضريبة	18,415	102,750	(1,895)	(91)	(18,169)	-	101,010
معلومات أخرى							
استهلاكات وإطفاءات	15,953	20,805	200	187	-	-	37,145
خسائر تدني موجودات	1,000	1,000	1,000	-	-	-	3,000
مصاريف رأسمالية	24,515	31,448	588	60	-	-	56,611

الجدول التالي يبين موجودات ومطلوبات القطاعات كما في 31 كانون الأول 2011:

الموجودات والمطلوبات							
موجودات القطاعات	299,870	291,082	5,203	2,317	108,938	(132,568)	574,842
مطلوبات القطاعات	67,760	91,571	1,543	2,434	-	(17,196)	146,112

يمثل الجدول التالي إيرادات ونتائج أعمال وبعض موجودات ومطلوبات قطاعات أعمال المجموعة للسنة المنتهية في 31 كانون الأول 2010:

	الاتصالات السلكية	الاتصالات اللاسلكية	الخدمات الرقمية	الإعلام	تكنولوجيا المعلومات	الإستثمار	الإستبعادات	المجموع
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
الإيرادات								
إيرادات القطاع من جهات خارجية	78,848	249,969	6,560	1,979	944	-	-	338,300
إيرادات بين القطاعات (تم استبعادها)	20,605	3,836	5,413	1,727	11,231	-	(42,812)	-
مجموع الإيرادات	99,453	253,805	11,973	3,706	12,175	-	(42,812)	338,300
نتائج الأعمال								
ربح القطاع (الخسارة) قبل الضريبة	12,397	94,548	504	(1,311)	(5,706)	(9,723)	(218)	90,491
معلومات أخرى								
استهلاكات و إطفاءات	14,823	15,867	136	122	621	-	-	31,569
خسائر تدني موجودات	696	1,182	319	-	1,246	-	-	3,443
مصاريف رأسمالية	20,260	31,132	439	54	64	-	-	51,949

الجدول التالي يبين موجودات ومطلوبات القطاعات كما في 31 كانون الأول 2010:

الموجودات والمطلوبات								
موجودات القطاعات	291,898	301,667	6,533	2,480	-	71,032	(122,349)	551,261
مطلوبات القطاعات	53,854	114,964	910	2,480	-	-	(12,321)	159,887

36. أهداف وسياسات إدارة المخاطر

تتألف المطلوبات المالية للمجموعة من قروض خاضعة للفائدة وذمم دائنة. إن الهدف من هذه المطلوبات المالية هو تمويل نشاطات المجموعة. بالإضافة إلى ذلك، تمتلك المجموعة عدة موجودات مالية مثل الذمم المدينة والنقد والنقد المعادل والتي تنشأ بشكل مباشر من نشاطات المجموعة.

إن المخاطر الأساسية الناجّة عن الأدوات المالية للمجموعة هي مخاطر أسعار الفائدة ومخاطر الائتمان ومخاطر السيولة ومخاطر التغير في أسعار الأسهم، ومخاطر العملات الأجنبية. يقوم مجلس إدارة المجموعة بمراجعة والموافقة على سياسات إدارة هذه المخاطر والتي تتلخص بما يلي:

- مخاطر أسعار الفائدة

تنجم مخاطر أسعار الفائدة بشكل رئيسي عن التغيرات في أسعار الفائدة على القروض طويلة الأجل والودائع قصيرة الأجل الخاضعة لأسعار فوائد متغيرة.

يمثل الجدول التالي مدى حساسية قائمة الدخل الموحدة للتغيرات الممكنة المعقولة على أسعار الفوائد مع بقاء جميع المتغيرات الأخرى المؤثرة ثابتة.

	التغير في أسعار الفائدة	الأثر على الربح قبل الضريبة
	نقطة أساس	دينار أردني (بالآلاف)
2011		
دولار أمريكي	+ 20	(67)
دولار أمريكي	- 10	34
دينار أردني	+ 20	6
دينار أردني	- 10	(3)
2010		
دولار أمريكي	+ 20	(90)
دولار أمريكي	- 10	45
دينار أردني	+ 20	46
دينار أردني	- 10	(23)

- مخاطر الإئتمان

لـدى المجموعـة قاعدة كبيرة من العملاء وبالتالي فإن مخاطـر الإئتمان المرتبطة بالذمم المدينة موزعة على عدد كبـير من العملاء باستثناء مخاطر الائتمـان الخاصة بالذمم المدينة المستحقة من وزارات ومؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية والتي تمثل 22% من مجموع الذمم المدينة التجارية. أن الحد الأقصى لتعرض الذمم المدينة لمخاطر الإئتمان هو مبلغ الذمم المدينة المبينة في إيضاح (13).

بالإضافـة إلى ذلـك، يتم حجب الخدمة عن العملاء المتخلفين عن الدفع خلال فترة محـددة. كذلك تتبع المجموعة نظاماً للتحصيل من خلال جهود الإدارة والطرق القانونية.

أمـا بالنسبة لمخاطر الإئتمان الناجمة عن موجودات مالية أخـرى والتي تشمل النقد والنقد المعادل فإن تعرض المجموعة لمخاطر الائتمان ينتج عن عجز الطرف الآخر عن الوفاء بالتزاماته والتي تساوي القيمة الدفترية لهذه الموجودات المالية.

- مخاطر السيولة

إن هدف إدارة المجموعة من إدارة مخاطر السيولة هو الحفاظ على التوازن ما بين استمرارية تدفق الأموال والمرونة من خلال توفر حسابات الجاري مدين والتسهيلات البنكية الأخرى. تقتضي سياسات الفوترة أن يتم تحصيل المبالغ المستحقة من العملاء خلال 45 يوم من تاريخ إصدار الفاتورة.

يبين الجدول التالي أرصدة المطلوبات المالية الموحدة غير المخصومة للمجموعة كما في 31 كانون الأول 2011 و 2010 حسب فترة الاستحقاق:

	تحت الطلب	أقل من 3 أشهر	3 – 12 شهر	1 – 5 سنوات	المجموع
	دينـار أردني (بالآلاف)	دينـار أردني (بالآلاف)	دينـار أردني (بالآلاف)	دينـار أردني (بالآلاف)	دينـار أردني (بالآلاف)
31 كانون الأول 2011					
قروض وتسهيلات ائتمانية	-	-	15,202	21,873	37,075
ذمم دائنة	17,005	13,548	1,861	-	32,414
مطلوبات أخرى	11,477	17,662	7,277	-	36,416
	28,482	31,210	24,340	21,873	105,905
31 كانون الأول 2010					
قروض وتسهيلات ائتمانية	-	8,475	8,184	36,818	53,477
ذمم دائنة	17,368	14,960	2,295	-	34,623
مطلوبات أخرى	8,156	14,427	12,856	-	35,439
	25,524	37,862	23,335	36,818	123,539

- مخاطر التغير في أسعار الأسهم

يبين الجدول التالي حساسية قائمة الدخل الموحدة والتغير المتراكم في القيمة العادلة نتيجة للتغيرات الممكنة المحتملة في أسعار الأسهم مع بقاء جميع المؤثرات الأخرى ثابتة. إن أثر النقص المتوقع في أسعار الأسهم مساوٍ ومعاكس لأثر الزيادة المبينة أدناه:

	الزيادة في المؤشر	الأثر على الربح قبل الضريبة	الأثر على حقوق الملكية
	(%)	دينـار أردني (بالآلاف)	دينـار أردني (بالآلاف)
أسهم مدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية	+ 10	335	241
أسهم مدرجة في سوق عمان للأوراق المالية	+ 10	489	3,645
أسهم مدرجة في أسواق أخرى	+ 10	-	892
أسهم غير مدرجة	+ 5	-	102

- مخاطر العملات الأجنبية

يبين الجدول التالي حساسية قائمة الدخل الموحدة نتيجة للتغيرات الممكنة المعقولة في أسعار صرف العملات الأجنبية مقابل الدينار الأردني، مع بقاء جميع المؤثرات الأخرى ثابتة. إن سعر صرف الدينار الأردني مربوط بسعر ثابت مقابل الدولار الأمريكي. وبالتالي لا يوجد أثر على القوائم المالية الموحدة نتيجة التغيرات في سعر صرف الدولار الأمريكي:

	الزيادة/النقص في سعر الشيقل مقابل الدينار الأردني	الأثر على الربح قبل الضريبة
	%	دينـار أردني (بالآلاف)
2011		
شيقل إسرائيلي	+ 5	3.104
شيقل إسرائيلي	- 5	(3.104)
2010		
شيقل إسرائيلي	+ 5	2.327
شيقل إسرائيلي	- 5	(2.327)

- إدارة رأس المال

يتمثل الهدف الرئيسي في إدارة رأس المال في الحفاظ على نسب رأس مال ملائمة بشكل يدعم نشاط المجموعة ويعظم حقوق الملكية.

تقـوم المجموعـة بإدارة هيكلة رأس المال وإجراء التعديلات اللازمة في ضوء التغـيرات في الأوضاع الاقتصادية. لم تقم المجموعة بإجراء أية تعديلات على الأهداف والسياسات والإجراءات المتعلقة بهيكلة رأس المال خلال السنوات المنتهية في 31 كانون الأول 2011 و 2010.

يتألـف رأس مـال المجموعة من رأس المال المدفوع والأرباح المدورة والاحتياطيات الأخرى بمجمـوع 428,730,000 دينار أردني كما في 31 كانون الأول 2011 مقابل 391,374,000 دينار أردني كما في 31 كانون الأول 2010.

37. القيمة العادلة للأدوات المالية

يوضح الجدول التالي مقارنة بين القيمة الدفترية والقيمة العادلة للأدوات المالية حسب تصنيفها في القوائم المالية:

	القيمة الدفترية		القيمة العادلة	
	2011	2010	2011	2010
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
موجودات مالية				
موجودات مالية متوفرة للبيع				
متداولة	47,782	17,265	47,782	17.265
غير متداولة	2,036	1,979	2,036	1.979
ذمم مدينة	79,749	69,642	79,749	69.642
موجودات مالية للمتاجرة	8,243	9,764	8,243	9.764
موجودات مالية أخرى	9,603	4,570	9,603	4.570
نقد ونقد معادل	63,179	70,527	63,179	70.527
	210,592	173,747	210,592	173.747
مطلوبات مالية				
قروض وتسهيلات ائتمانية	35,450	51,069	35,450	51.069
ذمم دائنة	32,414	34,623	32,414	34.623
مطلوبات مالية أخرى	36,416	35,439	36,416	35.439
	104,280	121,131	104,280	121.131

تم إظهار القيم العادلة للموجودات والمطلوبات المالية وفقاً للقيم التي يمكن أن تتم بها عمليات التبادل بين جهات معنية بذلك، باستثناء عمليات البيع الإجبارية أو التصفية.

- إن القيم العادلة للذمم المدينة والموجودات المالية الأخرى والنقد والنقد المعادل والذمم الدائنة والمطلوبات المالية الأخرى هي مقاربة بشكل كبير لقيمها الدفترية وذلك لكون تلك الأدوات ذات فترات سداد أو تحصيل قصيرة الأجل.
- تم تحديد القيمة العادلة للموجودات المالية المتوفرة للبيع المتداولة والموجودات المالية للمتاجرة باستخدام الأسعار السائدة في تاريخ القوائم المالية.
- تم تقدير القيمة العادلة للقروض الخاضعة للفائدة من خلال خصم التدفقات النقدية المتوقعة باستخدام نفس أسعار الفائدة لبنود تحمل نفس الشروط وصفات المخاطر.
- تم إظهار الموجودات المالية المتوفرة للبيع التي لا يوجد لها أسعار سوقية بالكلفة بعد تنزيل خسائر التدني المتراكمة لعدم القدرة على تحديد قيمتها العادلة بشكل موثوق بسبب عدم القدرة على تحديد التدفقات النقدية المستقبلية. تعتقد إدارة المجموعة بأن القيمة العادلة لهذه الاستثمارات لا تختلف بشكل جوهري عن قيمتها الدفترية.

التسلسل الهرمي للقيم العادلة:

تستخدم المجموعة التسلسل التالي لتحديد والإفصاح عن القيم العادلة لأدواتها المالية:

- المستوى الأول: باستخدام أسعار التداول (غير المعدلة) لأدوات مالية مشابهة تماماً في أسواق مالية نشطة للأدوات المالية.
- المستوى الثاني: باستخدام معطيات غير أسعار التداول ولكن يمكن ملاحظتها بشكل مباشر أو غير مباشر.
- المستوى الثالث: باستخدام معطيات لا تستند لبيانات سوق يمكن ملاحظتها.

تم خلال العام استخدام المستوى الأول لتحديد والإفصاح عن القيم العادلة للموجودات المالية للمتاجرة والموجودات المالية المتوفرة للبيع المدرجة في الأسواق المالية ولم يتم استخدام أي من المستويين الثاني والثالث.

38. تركيز المخاطر في المنطقة الجغرافية

تمارس المجموعة معظم أنشطتها في فلسطين. إن عدم استقرار الوضع السياسي والاقتصادي في المنطقة يزيد من خطر ممارسة المجموعة لأنشطتها وقد يؤثر سلباً على الأداء.



فلسطين، رام الله، ص.ب 636
هاتف: 4004 294 2 970+
فاكس: 0022 235 2 970+
investorrelations@paltelgroup.ps