التقرير السنوي 2012

نحترف التميز

مجموعة الاتصالات الفلسطينية

PALTEL GROUP





نحترف التميز

المحتويات

عن المجموعة	4
الرؤية	6
القيم	8
كلمة رئيس مجلس الإدارة	12
أعضاء مجلس الإدارة	14
كلمة الرئيس التنفيذي	16
أعضاء الإدارة التنفيذية	18
التقرير الإداري والمالي للمجموعة	20
الحوكمة	34
المسؤولية الاجتماعية	44
تقرير أداء شركات المجموعة	
الاتصالات الفلسطينية (بالتل)	50
الاتصالات الخلوية الفلسطينية (جوال)	54
حضارة للاستثمار التكنولوجي (حضارة)	58
ريتش لخدمات الاتصالات (ريتش)	62
بالميديا للخدمات الإعلامية متعددة الوسائط (بالميديا)	64
حلول لتقنية المعلومات (حلول)	66
القوائم المالية الموحدة	68

عن المجموعة

باشرت الاتصالات الفلسطينية أعمالها عام 1997 كشركة مساهمة عامة بهدف تقديم خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية والإنترنت في فلسطين، وذلك من خلال إنشاء وتطوير البنية التحتية اللازمة للتشغيل والقادرة على تقديم أفضل الخدمات وأحدثها للمشتركين، وقيادة قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في فلسطين. تضم مجموعة الاتصالات الفلسطينية الشركات التالية:

- شركة الاتصالات الفلسطينية (بالتل) أولى شركات المجموعة والتي تقدم خدمات الخط الثابت وخدمات النفاذ للإنترنت وتراسل المعطيات وغيرها من الخدمات المضافة.
- شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية (جوال) أول مشغل للهواتف الخلوية في فلسطين.
- شركة حضارة للاستثمار التكنولوجي (حضارة) أكبر مزود لخدمات الإنترنت في فلسطين.
- شركة ريتش لخدمات الاتصالات (ريتش) أول مركز اتصال متخصص في فلسطين.
- شركة بالميديا للخدمات الإعلامية متعددة الوسائط (بالميديا) الذراع الإعلامي لمجموعة الاتصالات الفلسطينية.
- شركة حلول لتقنية المعلومات (حلول) ذراع المجموعة في مجال تقنية المعلومات وحلول الأعمال.

على الصعيد الخارجي، تمتلك مجموعة الاتصالات الفلسطينية 25.3 % من أسهم شركة فيتل (VTel) المسجلة في مركز دبي المالي العالمي (Dubai International Financial Centre) الذي يعتبر من أرفع المراكز المالية شأناً في المنطقة، حيث يعتبر تسجيل شركة فيتل القابضة أمراً مهماً لنمو الشركة وتحقيق أهدافها وتنفيذ خطة عملها.

تساهم مجموعة الاتصالات الفلسطينية بنسبة مؤثرة في الناتج المحلي الإجمالي الفلسطيني، فيما يمثل سهم بالتل حوالي 33 % من إجمالي القيمة السوقية لبورصة فلسطين كما في نهاية عام 2012. وقد نمت عائدات الشركة بشكل متزايد على مدار السنوات السابقة، وهذا بدوره وفر للمجموعة استقراراً مالياً مكنها من ضخ المزيد من الاستثمارات في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. إضافة لذلك، تعتبر مجموعة الاتصالات الأولى من حيث القدرة التوظيفية في القطاع الخاص الفلسطيني.

الرؤية

نلتزم بأن نبقى الخيار الأول لمشتركينا في خدمات الاتصالات، وذلك عبر التزامنا بقيمنا وبمبادئنا وباتباع المعايير العليا في الممارسات الإدارية والعناية بالزبائن، وبتوفير أفضل خدمات الاتصالات في فلسطين، حتى نحافظ على موقعنا كمجموعة اتصالات رائدة في المنطقة.

القيم

أخلاقياتنا ومبادؤنا

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

النزاهة والأمانة

نحافظ على تعزيز الثقة بيننا وبين مساهمينا وشركائنا، وذلك من خلال العمل بنزاهة وأمانة، وبما يحافظ على تدعيم خططنا والسير بخُطى واثقة نحو النمو للحفاظ على حقوق المساهمين إلى جانب حقوق الموظفين والمشتركين على حد سواء.

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 مع القدرة على التكيّف المستمر مع الواقع الفلسطيني.

تعزيز القدرات الداخلية

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

الشفافية والاستدامة

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

الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية والوطنية

ملتزمون بمسؤوليتنا الاجتماعية لتحقيق التنمية المستدامة وبمسؤوليتنا الوطنية نحو بناء مستقبل تكنولوجي مزدهر من خلال تعزيز قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في فلسطين.

رضا المشتركين

نتفهم احتياجات 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 التقنية والاقتصادية.

الشراكة نحو بناء المستقبل التكنولوجي

نطمح للعمل بشراكة مع كل مواطن فلسطيني ومؤسسة فلسطينية لنضع أيدينا معاً من أجل بناء المستقبل التكنولوجي في فلسطين.

صافي الإيرادات	365,852
الربح الإجمالي	283,757
الدخل التشغيلي	112,059
صافي الدخل بعد الضريبة	82,132
حصة السهم من الأرباح	0.624

ألف دينار أردني باستثناء حصة السهم من الأرباح

بالتل

ارتفع هامش الربح الإجمالي من 76 % في عام 2011 إلى 78 % عام 2012

بلغت نسبة النمو في خطوط الهاتف الثابت 2.9 % نهاية عام 2012 مقارنة مع نهاية عام 2011

بلغت نسبة النمو في خطوط (ADSL) 18.9 % نهاية عام 2012 مقارنه مع نهاية عام 2011

جوال

ارتفع عدد مشتركي جوال من 2.42 مليون مشترك نهاية عام 2011 إلى 2.58 مليون مشترك نهاية عام 2012

تمثل حصة جوال السوقية 79 % من السوق الفلسطينية نهاية عام 2012

بلغت نسبة النمو في عدد مشتركي الفاتورة والدفع المسبق 6.4 % نهاية عام 2012 مقارنة مع نهاية عام 2011

حضارة

بلغ حجم الإيرادات التشغيلية نهاية عام 2012 نحو 7.5 مليون دينار أردني .

بلغ معدل النمو التراكمي لخطوط (ADSL) 14 % خلال السنوات الخمس الماضية.

ريتش

بلغت الإيرادات التشغيلية 5.6 مليون دينار أردني نهاية عام 2012 مقارنة مع 5.3 مليون دينار أردني نهاية عام 2011

بلغت نسبة النمو في الأصول الثابتة قبل الاستهلاك ما نسبته 7 % نهاية عام 2012 مقارنة مع نهاية عام 2011

كلمة رئيس مجلس الإدارة



الأخوات والإخوة المساهمون،

تميز عام 2012 بإنجاز مهم على المستوى الوطني ألا وهو تحقيق الاعتراف الأممي بفلسطين كدولة مراقب غير عضو في الأمم المتحدة. وبعد هذا الاستحقاق، فإنّنا في مجموعة الاتصالات الفلسطينية أصبحنا أكثر عزماً لمواصلة مشوارنا في المساهمة بتطوير قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطيني، وما يتضمنه من تطوير لخدمات الاتصالات الثابتة والخلوية والبيانات، وتقديم التكنولوجيا الحديثة لدولة فلسطين، لأننا نؤمن بأن فلسطين تستحق التكنولوجيا الحديثة تماماً كما دول العالم كافة، وهي زاخرة بفرص الاستثمار في هذا القطاع وبفرص النمو والتوسع والتقدّم التكنولوجي.

وإلى جانب الإنجاز الوطني بنيل الاعتراف الأممي بدولتنا الفلسطينية، شهد عام 2012 نمواً ملحوظاً في معظم المؤشرات التشغيلية على الرغم من الظروف السياسية والاقتصادية الصعبة التي مرت بها فلسطين والمنطقة وما زالت، يضاف إلى ذلك التعديلات على قانون ضريبة الدخل وما لها من تأثير مباشر على النتائج المالية للمجموعة، وكذلك عدم الاستقرار في أسعار تحويل العملات، وأخيرا المنافسة التي تواجهها المجموعة ولاسيّما المنافسة غير الشرعية من قبل الشركات الإسرائيلية.

من ناحية أخرى، فقد واجهت المجموعة عقبات مختلفة فرضها الاحتلال الإسرائيلي على الأرض لتؤثر بشكل مباشر على أعمال الشركة وخصوصاً في قطاع غزة، فالإغلاق والحصار والتضييق على إدخال الأجهزة والتنقل بين الضفة الغربية وقطاع غزة وانقطاع الكهرباء والوقود وغيرها أعاقت أعمال المجموعة بشكل مباشر وحدت من فرص النمو في بعض الأحيان. في نفس الوقت، استمر الاحتلال بحجب ترددات الجيل الثالث والرابع، ما كان له الأثر المباشر على عدم تقديم خدمات الاتصالات المرتبطة بهذه الترددات للمشترك الفلسطيني. في ظل هذه الظروف مجتمعة، عملت المجموعة بجهد استثنائي للحفاظ على قاعدة مشتركيها بل وتنميتها، ليصبح إجمالي عدد المشتركين 3.16 مليون مشترك نهاية عام 2012 مقارنة بعدد إجمالي 2.97 مليون مشترك نهاية عام 2011، وهذا بدوره انعكس على نمو في باقي المؤشرات التشغيلية في مختلف الخدمات التي تقدمها شركات المجموعة.

وقد انعكس النمو في المؤشرات التشغيلية على ثبات المركز المالي للشركة وقوته، فقد بلغت الإيرادات التشغيلية الموحدة 365.9 مليون دينار أردني نهاية عام 2012 مقارنة مع 370.6 مليون دينار أردني في العام السابق، أي بانخفاض طفيف نسبته 1.3 %. وقد بلغ صافي الأرباح 82.1 مليون دينار أردني في عام 2012 منخفضاً بنسبة 9.5 % عنه في عام 2011، متأثراً بالتغيرات في سعر صرف الدينار الأردني وارتفاع تعرفة ضريبة الدخل من 15 % في العام السابق إلى 20 % بداية عام 2012 وغيرها من الأسباب التي أدت إلى ارتفاع المصاريف التشغيلية بنسبة 6.6 % خلال عام 2012. وتعتبر هذه النتائج مرضية في ظل الظروف الاقتصادية والسياسية الصعبة التي مرت بها فلسطين خلال عام 2012 ولم تكن المجموعة بمعزل عن هذه الظروف، بل على العكس تأثرت بها وواجهتها بمزيد من التحدي والإصرار على النجاح والنمو.

وعلى صعيد آخر جاء إدراج سهم بالتل في مؤشرات عربية وإقليمية شهادة نعتز بها كأول شركة فلسطينية يتمّ إدراجها في أهم المؤشرات العربية والعالمية، كما تبرهن على ريادة المجموعة على مستوى المنطقة، وعلى قوة أدائها والتزامها بالمعايير العالمية للحوكمة والشفافية. هذا بالإضافة إلى أداء سهم بالتل الذي لا يزال يتمتع بقدرته على الحفاظ على موقع مميّز في البورصة الفلسطينية كسهم قيادي يمثّل ما نسبته 33 % من إجمالي القيمة السوقية في بورصة فلسطين. هذه القدرة في تعزيز المركز الأدائي والمالي لمجموعة الاتصالات الفلسطينية على المستويين المحلي والإقليمي، تتوافق مع تطلّعاتنا لترسيخ موقع فلسطين على الخارطة التكنولوجية العالمية، وإن الحفاظ على هذا الموقع يتطلب مزيداً من العمل والاستثمار .

إننا نسعى للحفاظ على وتيرة مطّردة في النموّ على كافة الصُعُد، انسجاماً مع النمو الحاصل في الطلب على مزيد من التكنولوجيا الحديثة في فلسطين. ولما كانت المجموعة تتمتع بإمكانات وقدرات تمكنها من الإسهام الفاعل في النهوض بتنمية قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات؛ فإنها قادرة على تحقيق النمو على مستويات عدة. هذا النجاح المستمر لم يكن ليتحقق على الأرض لولا ثقتكم بالمجموعة وشركاتها، وهي ثقة نعتزّ بها، ونلتزم بدورنا بالحفاظ على حقوق مساهمينا، من خلال التزامنا باستمرارية توزيع أرباح سنوية مرضية. إضافة لذلك، فإن قدرتنا على الثبات والنمو المتواصل تحققت بولاء مشتركينا وبنمو قاعدة المشتركين في مختلف الخدمات، الأمر الذي يتطلّب منا دوماً العمل على مواصلة تطوير منتجاتنا وخدماتنا والنهوض بمعايير الجودة والميزات المنافسة، وتقديم ما يستحقه مشتركونا من التكنولوجيا الحديثة والحلول المتميزة والمبدعة.

في الختام نشكر لكم ثقتكم أعزاءنا المساهمين، ونبارك لكم ما حققته مجموعتكم من نجاحات خلال عام 2012 ونتطلع معكم إلى المزيد من النجاحات والإنجازات في العام القادم إن شاء الله.

أخوكم

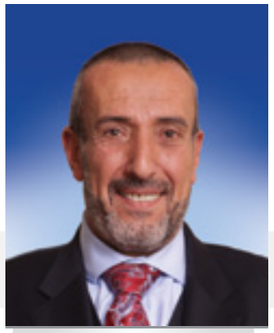
صبيح المصري

رئيس مجلس الإدارة

أعضاء مجلس الإدارة



السيد صبيح المصري
رئيس مجلس الإدارة



السيد شرحبيل الزعيم
ممثل شركة فلسطين للتنمية والاستثمار (باديكو)



السيد سمير حليلة
ممثل شركة فلسطين للتنمية والاستثمار (باديكو)



د. فاروق زعيتر
ممثل شركة بنك القاهرة عمان



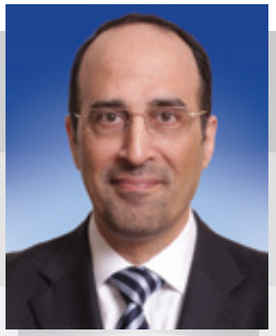
السيد غياث سختيان
ممثل شركة جي إم إس القابضة (GMS Holdings)



السيد ليث المصري
ممثل شركة فلسطين للتنمية والاستثمار (باديكو)



السيد طلال ناصر الدين
ممثل شركة بيرزيت للأدوية



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



السيد مأمون أبو شهلا
ممثل شركة المسيرة الدولية



السيد باسم عبد الحليم
ممثل شركة اسواق للمحافظ الاستثمارية



السيد عمار العكر
ممثل الشركة العربية للتموين والتجارة (أسترا)

كلمة الرئيس التنفيذي



المساهمون الأعزاء،

خطت مجموعة الاتصالات الفلسطينية خطوات مهمة خلال عام 2012 نتج عنها العديد من النقلات النوعية التي ساهمت في نمو أعمال مجموعة الاتصالات الفلسطينية على مختلف الصُعُد، واقتضت مزيداً من بذل الجهود والعمل المُثابر من قِبَل أسرة المجموعة التي تواصل العمل وفق رؤية سديدة من مجلس الإدارة. هذا العمل المتواصل والجهد الخالص لا يزال متواصلاً، لأن عملية البناء لا تنتهي، بل ستقودنا دوماً لمزيدٍ من النمو والتطوّر، والاستمرار في مواكبة العالم في تقدّمه التكنولوجي المتسارع من خلال معاصرة التكنولوجيا الحديثة واتباع أسس الاستدامة الاقتصادية.

وقد شهد الأداء المالي لاسيّما صافي الأرباح للمجموعة بعض التراجع، على الرغم من النموّ الحاصل في قاعدة المشتركين في خدمات المجموعة كافة. فقد بلغ صافي أرباح المجموعة نهاية عام 2012 ما مجموعه 82.1 مليون دينار أردني مقارنة بـ 90.7 مليون نهاية عام 2011، أي بنسبة تراجع مقدارها 9.5 %، ويأتي ذلك كنتيجة مباشرة لقرار تأجيل الاعفاء الاستثماري بقيمة 50 % لمدة عامين ابتداء من عام 2012 لتصبح ضريبة دخل الشركة 20 % بدلاً من 7.5 %، بالإضافة إلى الزيادة في قيمة الضريبة إثر التعديلات المقرة بداية عام 2012 التي نتج عنها ارتفاع قيمة الضريبة من 15 % إلى 20 %. من جهة أخرى فقد تاثر أداء الشركة المالي أيضا بعدة عوامل، أهمها التقلبات في أسعار العملات وارتفاع المصاريف التشغيلية المرتبطة بزيادة مصاريف الاستهلاك والدعاية والإعلانات وفاتورة وقود المولدات في غزة.

وقد حققت المجموعة على صعيد المؤشرات التشغيلية نمواً بنسبة 2.9 % في عدد مشتركي الخط الثابت ليصبح 396 ألف مشترك مقارنة مع 385 ألف مشترك في نهاية عام 2011، وتزامن مع هذا النمو تزايد في أعداد مشتركي خطوط (ADSL) بنسبة 18.9 %، إذ بلغ عدد المشتركين في الخدمة 185 ألف مشترك عام 2012 مقارنة مع 156 ألف مشترك في عام 2011. ويرجع هذا النمو في أعداد مشتركي الخط الثابت وخطوط الإنترنت إلى الحملات المميزة التي قدمتها الشركة خلال العام بالإضافة إلى المشاريع النوعية التي أدت إلى تطوير شبكة الاتصالات والرقي بجودة الخدمة إلى المستوى الذي يليق بمشتركينا ويلبي طموحاتهم ورغباتهم. من ناحية أخرى، فقد أدى تخفيض رسوم الاشتراك بخطوط الإنترنت عن طريق نظام (BSA) إلى النمو في أعداد المشتركين من جهة، والانخفاض في معدل دخل الخط الشهري بنسبة 26.4 % من جهة أخرى. ومن النتائج المهمة التي حققناها خلال عام 2012 ارتفاع نسبة انتشار خطوط الإنترنت بين خطوط الهاتف الثابت، فوصلت النسبة إلى 46.8 % في حين كانت النسبة 40.5 % في العام الماضي. وتدل هذه النسبة على التوجه الرقمي الواضح للمجتمع الفلسطيني مما يحفزنا على استثمار المزيد في قطاع خدمات البيانات والاستمرار في تطوير البنية التحتية اللازمة التي تضمن قدرتنا على تقديم أحدث الخدمات الرقمية.

كما سجلت المجموعة نمواً في أعداد مشتركي خطوط الجوال بنسبة 6.4 % ليصبح إجمالي عدد المشتركين 2.58 مليون مشترك نهاية عام 2012 مقارنة مع 2.42 مليون مشترك في العام السابق، ويرجع هذا النمو إلى تميز شركة جوال بخدماتها وبرامجها وباقاتها المختلفة في سوق تحكمها منافسة ربما هي الوحيدة من نوعها في العالم حيث تغزو شركات منافسة إسرائيلية السوق الفلسطينية في وضح النهار مدعومة بتضييق الاحتلال على أعمال مجموعة الاتصالات الفلسطينية من خلال أعاقة الحركة والمرور واحتجاز الترددات ومنع دخول البضائع وغير ذلك الكثير من صنوف الإعاقة. وعملت المجموعة بجهد خاص في هذه الظروف للحفاظ على قاعدة مشتركيها وتنميتها من خلال تقديم العروض والميزات المنافسة ورزم الخدمات المضافة مما أدى إلى زيادة أعداد المشتركين التي تزامنت مع انخفاض طبيعي في معدل دخل الخط الشهري بنسبة متوقعة ومدروسة.

وفي الوقت نفسه،حافظنا على نسبة توزيع مشتركينا بين برامج الفاتورة والدفع المسبق لتبقى نسبة 10 % ونسبة 90 % ثابتة بين البرنامجين على التوالي. كما حافظنا أيضا على نسبة حصتنا السوقية من مستخدمي الهاتف الخلوي في فلسطين لتبقى 79 % في سوق يبلغ معدل انتشار الهاتف الخلوي فيها حوالي 77 % بحسب دراساتنا للسوق بصورة مستمرة.

وقد خطت المجموعة خطوات جريئة حققت من خلالها نقلة نوعية مهمة لا على صعيد المجموعة فحسب وإنما على صعيد قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطيني بشكل عام، حيث وقّعت الاتصالات الفلسطينية اتفاقية مع شركة (بانتل)، إحدى شركات مجموعة الاتصالات التركية، لربط الشبكة الفلسطينية مع شبكة مواقع الإنترنت العالمية (العمود الفقري للإنترنت)، لتكون بذلك بداية لتحرير هذا القطاع من السيطرة الإسرائيلية، ولتكون أيضاً مساراً بديلاً لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في فلسطين على مستوى الشرق الأوسط.

إضافة إلى تلك الإنجازات، فقد واصلت المجموعة إطلاق المبادرات الريادية في قطاعات مهمة مثل قطاعي التعليم والتكنولوجيا، وحرصت المجموعة على مواصلة التزامها المجتمعي والتنموي سواءً عبر دعم المشاريع المجتمعية أو عبر برامج التنمية المستدامة التي تستهدف قطاعات التعليم الأساسي وما قبل الأساسي والتعليم العالي والتعليم المهني وقطاع تكنولوجيا المعلومات، ما من شأنه الإسهام في تمكين الأفراد والمؤسسات الرسمية والمحلية والأهلية بصورة مستدامة.

وسنبقى ملتزمين بالتميز والريادة في الاستثمار وبناء مستقبل التكنولوجيا في فلسطين، وذلك بسواعد طواقمنا في كل المواقع الذين نقدّر لهم ولاءهم وإخلاصهم في العمل، وسنواصل التزامنا تجاه مساهمينا الذين منحونا كامل الثقة التي بدورنا نعتز بهذه الثقة ونحرص على أن نكون على قدر المسؤولية، وتجاه مشتركينا الذين نسعى دوماً إلى تحقيق رضاهم وتقديم الخدمات الأفضل التي يستحقونها.

في ضوء ما حققته مجموعة الاتصالات الفلسطينية من إنجازات خلال عام 2012، فإننا نشكركم مساهمينا الأعزاء على ثقتكم، وطواقمنا الإدارية والفنية على جهودكم، ومشتركينا على اختياركم، لنعمل معا على تحقيق نجاحات جديدة في العام المقبل.

أخوكم

عمار العكر

الرئيس التنفيذي

أعضاء الإدارة التنفيذية

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

* استقال بتاريخ 2012/11/10 وتم تعيين سلامه خليل رئيساً للإدارة المالية بتاريخ 2013/3/1.

مؤسسة مجموعة الاتصالات للتنمية المجتمعية	
سماح أبو عون	مدير عام المؤسسة

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

* استقال بتاريخ 2012/10/1 وتم تعيين خالد السايح.

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

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 والإدارية

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

حضارة	
رامي شمشوم	المدير العام
رامي قطينة	مدير الإدارة التجارية
جمال الطويل	مدير الإدارة الفنية

بالميديا	
هشام زيد	المدير العام
ساهر الكوني	قائم بأعمال مدير إدارة العمليات

المستشار القانوني

مكتب الاستاذ هيثم الزعبي

المدققون الخارجيون

شركة ارنست ويونغ

تقرير الأداء الإداري والمالي للمجموعة

تعتبر مجموعة الاتصالات الفلسطينية رائدة قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في فلسطين، فهي تحرص على تقديم خدمات مميزة بجودة عالية وأسعار مناسبة، لتحاكي تطلعات السوق الفلسطينية وتقودها نحو آفاق جديدة في عالم تكنولوجيا الاتصالات. وتتميز مجموعة الاتصالات الفلسطينية بانتشار مراكز خدماتها سواء تلك المتعلقة بالخط الثابت، أو الخلوي، أو خدمة خط النفاذ (ADSL Access) والإنترنت في مختلف المناطق في فلسطين. إضافة إلى ذلك، تتميز المجموعة بقوة انتشار شبكة موزعيها ووكلائها المعتمدين، بحيث تتوحد جميع الجهود في مختلف القنوات لخدمة مشتركي شركات المجموعة على مدار الساعة وفي كل مكان. كما تعتمد شركات المجموعة على أسلوب البيع المباشر لخدمة مشتركيها وتلبية احتياجاتهم.

الاستراتيجية المتبعة في عام 2012

سعت مجموعة الاتصالات الفلسطينية لتحقيق أهدافها لعام 2012 من خلال الاستمرار في تركيز أعمالها في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وكذلك الاستثمار في تطوير بنيتها التحتية، واستقدام أحدث التقنيات اللازمة لتوفير الخدمات الحديثة سواء في الخط الثابت أو الخلوي أو خدمات الإنترنت. كما عملت المجموعة على تطوير خدمات القيمة المضافة المقدمة مع منتجاتها الرئيسة وذلك من أجل تحقيق الاستجابة لجميع فئات المشتركين في مختلف الخدمات. وعملت المجموعة أيضاً من خلال شركاتها على تقديم العروض المميزة والمفضلة للمشتركين بما يتناسب مع طبيعة اشتراكهم بهدف الحفاظ على المشتركين الحاليين وتعزيز ولائهم من جهة، واستقطاب المشتركين الجدد والاستجابة لطلباتهم من جهة أخرى. وساهمت المجموعة في تعزيز قطاع أنظمة المعلومات وإغنائه بتجارب وخبرات بمستويات عالمية للحفاظ على رياديتها في هذا القطاع وتنميته. كذلك، التزمت مجموعة الاتصالات ببناء مستقبل التكنولوجيا في فلسطين سعياً منها لتكون فلسطين من أهم الدول على الخارطة الرقمية العالمية. وعملت المجموعة على رفع مستويات الأداء التقنية، وتطوير خدمات النطاق العريض، وتوفير أحدث التطبيقات، مع الحفاظ على أعلى مستويات الأمان والخصوصية. وبنفس الوتيرة، واصلت المجموعة عطاءها والتزامها نحو القطاع العام والمجتمع المحلي من خلال ريادة مبادرات تنموية واستكمالها لبرامج تطوير مستدامة تنهض بالبيئة التكنولوجية وتنشر ثقافة الحاسوب والإنترنت، إلى جانب تمكين الفئات المهمشة التي تحتاج إلى الدعم والرعاية عن طريق رفدهم بالوسائل التي تمكنهم من العيش بكرامة واستقلالية وتوفير الموارد اللازمة للحياة الكريمة.

وقد كان للنشاط التجاري والمجتمعي تأثيرٌ إيجابي على النتائج المالية والمؤشرات التشغيلية، لاسيّما في ظل احتدام المنافسة خصوصاً في قطاعي الاتصالات الخلوية والخدمات الرقمية. وقد ارتفعت قاعدة المشتركين لشركات مجموعة الاتصالات الفلسطينية نهاية عام 2012 لتصل إلى 3.16 مليون مشترك مقارنة مع 2.97 مليون مشترك نهاية عام 2011 مسجلة نسبة نمو مقدارها 6.6 %.

بعض مؤشرات النمو

واصلت شركات المجموعة حفاظها على ريادتها في طليعة الشركات المزودة لخدمات الاتصالات والخدمات الرقمية في السوق الفلسطينية كما يتضح في النتائج الإيجابية لمؤشرات النمو التالية:

- حققت شركة الاتصالات الفلسطينية نمواً في عدد مشتركي خطوط الهاتف الثابت ليصبح 396 ألف مشترك وبنسبة نمو 2.9 % عن نهاية عام 2011 حيث كان 385 ألف مشترك، ويرجع ذلك إلى الحملات والعروض المميزة التي قدمتها الشركة بأسعار تنافسية. أما متوسط الإيراد الشهري لكل مشترك، فقد بلغ 13.6 دينار أردني مع نهاية عام 2012 مقارنة بمتوسط 15.0 دينار أردني في نهاية عام 2011.
- حققت شركة الاتصالات الفلسطينية نمواً في عدد مشتركي خطوط (ADSL) ليصبح 185 ألف خط وبنسبة نمو 18.9 % عن نهاية عام 2011. ونتج عن هذا النمو ارتفاع معدل انتشار خطوط (ADSL) بالنسبة لخطوط الهاتف الثابت، حيث وصلت إلى 46.8 % مقارنة بمعدل 40.5 % نهاية عام 2011. أما معدل الإيراد الشهري لكل مشترك، فقد انخفض بنسبة 26.4 % عن نهاية عام 2011 وذلك بسبب تطبيق تعليمات وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في بداية عام 2012، حيث تم تخفيض أسعار اشتراك خط النفاذ حسب نظام (BSA).
- حققت شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال نمواً في عدد المشتركين ليصل إلى 2.58 مليون مشترك وبنسبة نمو 6.4 % عن نهاية عام 2011، حيث كان 2.42 مليون مشترك، وبذلك حافظت شركة جوال على موقع الصدارة في السوق الفلسطينية على الرغم من وجود مشغل اتصالات خلوية آخر بالإضافة إلى تواجد المشغلين الإسرائيليين الذين يقتحمون السوق الفلسطينية بصورة غير شرعية. أما متوسط الإيراد الشهري لكل مشترك فقد انخفض في عام 2012 ليصل إلى 9.2 دينار أردني، وذلك إثر ازدياد أعداد المشتركين الكلي، مقارنة بمتوسط الإيراد الشهري نهاية عام 2011 الذي بلغ 10.4 دينار أردني.
- قامت شركة جوال بتركيب وتشغيل 136 محطة توسعة خلال عام 2012، حيث أصبح معدل التغطية في الضفة الغربية وقطاع غزة حوالي 98 %. وبلغ معدل انتشار الهاتف الخلوي في فلسطين بحسب دراسات جوال 77 %، في حين بلغت الحصة السوقية لشركة جوال 79 % من السوق الفلسطينية. وتضم شبكة مراكز وموزعي جوال 29 مركزاً لجوال مجهزاً على أعلى المستويات، وأكثر من 1,000 موزع رئيسي وفرعي، وأكثر من 10,000 منفذ بيع منتشر في فلسطين. وتوفر شركة جوال خدمة التجوال الدولي مع أكثر من 397 مشغلاً منتشراً في أكثر من 161 دولة حول العالم.
- ارتفعت قاعدة المشتركين لشركات مجموعة الاتصالات الفلسطينية في نهاية عام 2012 لتصل إلى 3.16 مليون مشترك مقارنة مع 2.97 مليون مشترك نهاية عام 2011 مسجلة نسبة نمو مقدارها 6.6 %.

آفاق واعدة للنمو

يرجع النمو في أعداد المشتركين إلى ارتباط حجم زيادة سوق الخدمات التي تقدمها شركات مجموعة الاتصالات نظراً لانفتاح المجتمع الفلسطيني على تكنولوجيا المعلومات، وخصوصاً فئة الشباب التي تعتبر الأكثر استفادة من هذه الخدمات. وتشكل نسبة الشباب الذين تتراوح أعمارهم ما بين 15 - 30 عاماً في المجتمع الفلسطيني أكثر من 30 % من إجمالي عدد السكان، وبالتالي من المتوقع أن تشهد الفترة القادمة زيادة في أعداد مشتركي خدمات الاتصالات ومستخدميها في السوق المحلية. إضافة إلى ذلك، فإن نسبة من تقل أعمارهم عن 15 عاماً تشكل أكثر من 40 % من المجتمع الفلسطيني، وبالتالي فإن ذلك يشكل فرصة مستقبلية لنمو جديد في الخدمات التي تستهدف فئة الشباب.
ولا تقتصر إنجازات مجموعة الاتصالات الفلسطينية على المستوى المحلي فحسب، وإنما تتعداها إلى الأسواق الخارجية. فقد عززت المجموعة تواجدها العالمي من خلال شراكة بالتل مع شركة (بانتل)، إحدى شركات مجموعة الاتصالات التركية، في أيلول من عام 2012. وشكل ذلك أول عملية ربط مباشر ومستقل للشبكة الفلسطينية عبر الكابل البحري، وأصبحت تلك الشراكة نقطة تحول في قطاع التكنولوجيا في فلسطين، ووضعت مجموعة الاتصالات جنباً إلى جنب مع كبرى شركات الاتصالات العاملة في الشرق الأوسط، مما سيمكّن شركة بالتل من تقديم خدماتها المتنوعة لقطاع الأعمال في العديد من دول العالم، وتقديم سعات عالية لخدمات الإنترنت بأفضل الأسعار.

وبالرغم من أن مجموعة الاتصالات الفلسطينية تواجه منافسة متعددة الأشكال والأوجه منها المنافسة الوطنية المرحب بها ومنها المنافسة غير الشرعية الناتجة عن تغلغل الشركات الاسرائيلية في المناطق الفلسطينية بدون وجه حق، إلا أنها تمكنت من الحفاظ على حصتها السوقية من خلال التزامها بتقديم خدماتها بأعلى جودة وأفضل الأسعار. كما تحرص شركات مجموعة الاتصالات الفلسطينية على الاستمرار في البحث والتطوير. وتمكنت مجموعة الاتصالات الفلسطينية، من خلال إعدادها لدراسات مستمرة للسوق، من فهم احتياجات المشتركين المتجددة وأنماط حياتهم المتنوعة لاسيّما في ظل الأزمة الاقتصادية المستمرة، لهذا فإن شركات مجموعة الاتصالات الفلسطينية تقدم حلولاً خلاقة لمشتركيها، من خلال توفيرها لخدمات مبتكرة ومميزة في مجال الاتصالات الثابتة والخلوية وخدمات الإنترنت وغيرها من الخدمات المضافة. ويتم تقسيم شرائح المجتمع المختلفة وتحديد احتياجات واهتمامات كل شريحة على حدة من خلال أساليب دراسة السوق وجمع المعلومات اللازمة لتتناسب حملات شركات المجموعة وخدماتها مع متطلبات المشتركين. ولا تكتفي مجموعة الاتصالات بكافة شركاتها بما تقدمه من خدمات، إنما تولي اهتمامها بحاجات المشتركين المتجددة باستمرار، وذلك من خلال إجراء بحوث دورية متخصصة بهدف تقييم خدماتها الحالية لتختبر مدى تلبيتها لتطلعات المشتركين، ورأيهم بها، وإمكانية تحسينها أو تطويرها لتبقى الرائدة في تقديم أحدث الخدمات للمشتركين.



الآفاق المستقبلية

- الاستمرار في تصدر وريادة سوق الاتصالات والتكنولوجيا في فلسطين من ناحية تقديم افضل خدمات الاتصالات الثابتة والخلوية والإنترنت.
- الحفاظ على أعلى مستويات الكفاءة والإنتاجية والمهنية والاستغلال الأمثل للموارد والإمكانات.
- زيادة التنوع في خدمات القيمة المضافة ومواكبة أحدث التطبيقات التكنولوجية ورعاية الإبداعات المحلية في مجال التكنولوجيا وتطبيقاتها .
- التركيز على احتياجات مختلف شرائح المجتمع ومواكبة متطلباتهم بما يتناسب مع التطور التكنولوجي العالمي من أجل تلبية توقعاتهم والاستجابة لاهتماماتهم.
- مواصلة تطوير وتحديث الشبكة لتوفير الخدمات الحديثة وخدمات النطاق العريض بأفضل مستويات جودة الخدمة وسرعتها.
- التركيز على رفع مستوى الأمان والخصوصية فيما يتعلق بالشبكة والبيانات وتبادل المعلومات في جميع شركات المجموعة.
- تعزيز العلاقات عالمياً وتقوية جسور الشراكة مع الأسواق الخارجية.
- تقديم خدمات الجيل الثالث (3G) في حال الحصول على الترددات.

ملخص الأداء المالي والتشغيلي

الإيرادات التشغيلية

انخفضت الإيرادات التشغيلية الموحدة لشركة الاتصالات الفلسطينية بنسبة 1.3% لتصل في نهاية عام 2012 إلى 365.9 مليون دينار أردني مقارنة بقيمة 370.6 مليون دينار في عام 2011. هذا وقد سجلت إيرادات قطاع الخدمات الرقمية ارتفاعاً بنسبة 56.4%، في حين انخفضت إيرادات قطاعات الاتصالات اللاسلكية والاتصالات السلكية والإعلام بنسبة 1.7 % و 8.2 % و 5.8 % على التوالي. مما يجدر ذكره أن تغير سعر صرف العملة خلال هذه الفترة كان له تأثير ملحوظ على قيمة إيرادات جميع القطاعات مقارنة بنفس الفترة من عام 2011، حيث أن معدل سعر صرف الدينار الأردني (عملة البيانات الرسمية للمجموعة) للشيكل (عملة التحصيل) خلال عام 2012 كان 5.44 شيكل لكل دينار أردني مقابل 5.04 شيكل في عام 2011.

الدخل قبل الفوائد والضرائب والاستهلاكات والإطفاءات

انخفض دخل الشركة التشغيلي قبل الفوائد والضرائب والاستهلاكات والإطفاءات بنسبة 7.1% ليصل إلى 153.0 مليون دينار أردني في نهاية عام 2012 بعد أن كان 164.6 مليون دينار أردني في نفس الفترة من عام 2011. ويعزى هذا الانخفاض إلى ارتفاع قيمة الدينار الأردني مقابل الشيكل كما تم ذكره أعلاه بالإضافة إلى ارتفاع المصاريف التشغيلية بنسبة 6.6 % مقارنة بعام 2011.

الدخل التشغيلي

بلغت الأرباح التشغيلية للشركة نهاية عام 2012 ما قيمته 112.1 مليون دينار أردني (31 % من هامش الربح التشغيلي) مقارنة بـ 127.4 مليون دينار أردني (34 %) نهاية عام 2011، منخفضة بنسبة 12.1%. يأتي هذا التغير نتيجة لانخفاض الإيرادات التشغيلية بنسبة 1.3 % وارتفاع المصاريف التشغيلية بنسبة 6.6 % متأثرة بالزيادة في مصروف الاستهلاك وارتفاع مصاريف الدعاية والإعلانات إضافة إلى زيادة فاتورة وقود المولدات في غزة.

صافي الدخل ونصيب السهم من الأرباح

بلغ صافي دخل الشركة في نهاية عام 2012 ما قيمته 82.1 مليون دينار أردني منخفضاً عن الفترة ذاتها من عام 2011 بما نسبته 9.5 %، حيث كان 90.7 مليون دينار أردني . ويأتي ذلك كنتيجة مباشرة لبدء تطبيق قرار تأجيل الإعفاء الاستثماري على ضريبة الدخل (50 % إعفاء) لمدة عامين ابتداءً من عام 2012، حيث أن ضريبة دخل الشركة أصبحت 20 % مقابل 7.5 % في العام الماضي. هذا وقد أقرت السلطة الفلسطينية قانون ضريبة جديد تم من خلاله رفع ضريبة الدخل على الشركات من 15 % إلى 20 % بدءاً من عام 2012، علماً بأن نسبة الارتفاع في صافي الربح قبل الضريبة كانت 4.6 % مما يعكس نتائج أعمال المجموعة بشكل أفضل مقارنة بالعام الماضي.

بناءً على ما ذكر أعلاه، فقد انخفض نصيب السهم من الأرباح ليصل إلى 0.624 دينار أردني مقارنة بـ 0.689 دينار أردني نهاية عام 2011.

إجمالي الأصول

ارتفعت قيمة إجمالي أصول الشركة نهاية عام 2012 عنه في نهاية عام 2011 بنسبة 7.3 %، فقد بلغت قيمة إجمالي أصول الشركة 617 مليون دينار أردني بعد أن كانت 575 مليون دينار أردني مع نهاية عام 2011. نتج هذا الارتفاع عن ارتفاع قيمة أصول الشركة غير المتداولة بنسبة 13.6 % لتصل في نهاية هذه الفترة إلى 434 مليون دينار أردني مقارنة بـ 382 مليون دينار أردني في نهاية عام 2011، مدعومة بإجمالي ارتفاع "الموجودات المالية المتوفرة للبيع" و"الموجودات المالية الأخرى" بقيمة 65.5 مليون دينار أردني عنه في نهاية عام 2011. وفي المقابل، فقد انخفضت قيمة الأصول المتداولة بنسبة 5.4 % (10.3 مليون دينار أردني) لتصل إلى 182 مليون دينار أردني نهاية الفترة.

البند	2012	2011	نسبة التغير
مجموع الأصول	617	575	% 7.3
مجموع الالتزامات	158	146	% 8.1
حقوق الملكية	459	429	% 7.0

(العملة: مليون دينار اردني)

الالتزامات

ارتفع إجمالي التزامات الشركة نهاية عام 2012 بنسبة 8.1 % ليصل إلى 158 مليون دينار أردني مقارنة بـ 146 مليون دينار أردني نهاية عام 2011. ويعزى ذلك إلى ارتفاع الالتزامات قصيرة الأجل بمبلغ 23 مليون دينار أردني (23.3 % عن رصيد نهاية عام 2011) متأثرة بارتفاع قيمة بندي "الذمم الدائنة" و"مطلوبات متداولة أخرى" بواقع 21 مليون دينار أردني أو 25.2 % نسبة زيادة مقارنة بمجموع أرصدتهما نهاية عام 2011. نتجت الزيادة في الذمم الدائنة عن الارتفاع في بند رسوم الرخصة المستحقة إثر انتهاء عملية التقاص التي كان معمولاً بها العام الماضي، حيث كان يتم تقاص رسوم الرخصة مقابل ما تم دفعه مسبقاً من دفعات مقدمة للسلطة الفلسطينية. أما الزيادة في الالتزامات المتداولة الاخرى، فقد نتج ذلك عن ارتفاع مستحقات السلطة الفلسطينية من حسابي الضريبة الإضافية وضريبة الدخل. بالنسبة للالتزامات طويلة الأجل، فقد انخفضت بمبلغ 11.1 مليون دينار أردني (بنسبة 23.5 %) عن نهاية عام 2011 بسبب انخفاض قيمة الديون طويلة الأجل بمبلغ 14.2 مليون دينار أردني خلال العام.

حقوق المساهمين

ارتفعت قيمة حقوق المساهمين بنسبة 7.0 % نهاية عام 2012 لتصل إلى 459 مليون دينار أردني مقارنة بـ 429 مليون دينار أردني نهاية عام 2011، وذلك نتيجة ارتفاع رصيد الأرباح المدورة من 250 مليون دينار أردني في نهاية عام 2011 إلى 280 مليون في نهاية عام 2012 بنسبة ارتفاع بلغت 12 %، مع العلم أنه تم إقرار توزيع أرباح نقدية لعام 2011 بواقع 52.7 مليون دينار أردني .

التدفقات النقدية

انخفضت التدفقات النقدية من الأنشطة التشغيلية مع نهاية عام 2012 بنسبة 11.2 % لتصل إلى 149 مليون دينار أردني مقارنة بـ 168 مليون دينار أردني في نفس الفترة من العام الماضي، الذي نتج عن انخفاض الإيرادات والأرباح التشغيلية خلال الفترة إضافة إلى ارتفاع التغير في رأس المال العامل من 4.9 مليون دينار أردني في عام 2011 إلى 16.6 مليون دينار أردني في عام 2012، وبالتالي الانخفاض في صافي التدفقات النقدية من الأنشطة التشغيلية، مع العلم أن التغير في السياسات الضريبية المذكورة سابقاً كان له تأثير كبير على هذا البند.

أما التدفقات النقدية المستخدمة في الأنشطة الاستثمارية، فقد بلغت 101 مليون دينار أردني مع نهاية عام 2012 مقارنة بـ 106 مليون دينار أردني مع نهاية عام 2011. وكان من أهم التغيرات في البنود الاستثمارية مقارنة بالعام السابق، انخفاض الاستثمار في "الشبكة والمشاريع والمخزون" و"الشركات الحليفة" بمبلغ 29.4 مليون دينار أردني و15 مليون دينار أردني على التوالي، علاوة على ذلك، فقد تم إقراض شركات حليفة مبلغ إجمالي 30.5 مليون دينار أردني خلال عام 2012. وبلغت التدفقات النقدية المستخدمة في الأنشطة التمويلية مع نهاية عام 2012 ما مقداره 66.5 مليون دينار أردني مقارنة بـ 67.9 مليون دينار أردني مع نهاية عام 2011.

الاستثمارات

تعمل شركة الاتصالات الفلسطينية من خلال استثماراتها على تعظيم وتنويع مصادر الربحية لصالح مساهميها عن طريق تشغيل جزء من أموالها في استثمارات تحقق عوائد مجزية وباتباع وسائل علمية مدروسة. وتشتمل استثمارات شركة الاتصالات الفلسطينية في الأسواق المالية على استثمارات مالية لأغراض المتاجرة، واستثمارات مالية متوفرة للبيع، بالإضافة إلى استثمارات أخرى عقارية واستثمارات في شركات حليفة.

تقسم استثمارات الشركة المالية إلى استثمارات محلية وأخرى إقليمية بالقيم الموضحة في الآتي:

تصنيف الاستثمار	محلي	اقليمي	المجموع
استثمارات لأغراض المتاجرة	**3,06**	**4,35**	**7,41**
استثمارات متوفرة للبيع	15,54	69,18	84,72
المجموع	**18,60**	**73,53**	**92,13**

(العملة: مليون دينار أردني)

وتتبع الاتصالات الفلسطينية المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (IFRS) لعرض هذه الاستثمارات المالية في قوائمها المالية، حيث تنص هذه المعايير على إعادة تقييم هذه الاستثمارات وفقاً لقيمتها السوقية كما هي في نهاية الفترة، بحيث ينعكس أي ربح أو خسارة نتيجة إعادة تقييم الاستثمارات لأغراض المتاجرة على قائمة الدخل، في حين ينعكس إعادة تقييم الاستثمارات المتاحة للبيع على حقوق المساهمين في قائمة المركز المالي. وعندما لا يكون بالإمكان تحديد قيمة الاستثمارات المتوفرة للبيع بشكل دقيق فإنه يتم عرضها بتكلفتها.

مخاطر الاستثمار التي تواجهها المجموعة

على الرغم من التنوع الصحي في مصادر الدخل الإجمالي، إلا أن مجموعة الاتصالات الفلسطينية تواجه مخاطر عدة من أهمها:

- المخاطر المتعلقة بالأداء المالي للقطاعات التشغيلية الرئيسية للشركة بسبب انخفاض نسب الربحية كنتيجة لزيادة المنافسة، بالإضافة إلى انخفاض نسب النمو كنتيجة للتشبع الجزئي في جزء كبير من السوق المحلية التي تشكل بدورها الحصة الكبرى من مجمل نتائج أعمال شركات المجموعة.
- العوائق التشغيلية المستمرة الناتجة عن الوضع الفلسطيني الخاص جراء الاحتلال، ويشمل ذلك عدم توفر الترددات اللازمة وحجز رخصة الجيل الثالث للشبكة الخلوية والحواجز الكثيرة التي تحد من سهولة الحركة لأغراض تركيب وصيانة وتحديث الشبكات. إضافة إلى صعوبة إدخال أجزاء جديدة للشبكات في قطاع غزة مما يؤدي إلى عدم التمكن من توفير الخدمات لكامل الطلب المتزايد وبالتالي عدم الاستفادة من فرص النمو الموجودة في تلك المنطقة.
- احتمالية انخفاض أسعار التداول الخاصة بالاستثمارات المدرجة في الأسواق المالية بسبب عوامل تشغيلية وربحية خاصة بتلك الشركات، مع الأخذ بعين الاعتبار تقلب العوامل الاقتصادية والسياسية في المنطقة، حيث أن معظم الاستثمارات متركزة في المنطقة العربية المحيطة.
- استمرار الوضع السياسي الراهن في المنطقة وما له من أثر سلبي على النشاط الاستثمار ي الإجمالي من خلال عزوف المستثمرين الأجانب عن دخول هذه الأسواق وتدني مستوى التداول في الأسواق المالية وانخفاض إقبال المستثمرين على المخاطرة.

الإختلافات بين البيانات الختامية و البيانات الأولية

- نتيجة انخفاض خسارة الشركة من بعض استثماراتها، وارتفاع خسارتها من استثمارات أخرى، فقد أدى ذلك إلى تغير بعض المجاميع في قائمة المركز المالي فقط دون أي تغير على مجاميع قائمة الدخل.
- وبسبب اختلاف تصنيف تلك الاستثمارات، فقد ارتفع كل من مجموع الأصول ومجموع حقوق الملكية؛ كما ارتفع الدخل الشامل للشركة.
- اختلاف تصنيف مبالغ غير جوهرية من الأصول طويلة الأجل إلى الأصول قصيرة الأجل، و قد انخفض إثر ذلك النقد المستخدم في أنشطة التشغيل وأنشطة الاستثمار.

بلغ سعر صرف الدينار الأردني الذي اعتمد ما قيمته 5.438 شيكل، تم احتسابه بناءً على متوسط سعر البيع والشراء السائد في السوق. وسعر الصرف المشار إليه هو متوسط السنة المالية 2012.

تقييم الإدارة للوضع المالي ونتائج العمليات خلال عام 2012

- تعمل المجموعة على إدارة رأسمالها العامل لتحقيق غاياتها التشغيلية وإدارة أصولها في سبيل تحقيق عوائد مجزية لمساهميها، وقد نجحت المجموعة في تحقيق معدلات نمو وفيرة في إدارتها لأصولها قصيرة الأجل مما تمثل في تحقيق نسب تحصيل مرتفعة وإدارة للنقدية بشكل يرفع من عوائدها.
- بما ان الشركة قد لجأت إلى تعزيز سجل ناصع في توزيعاتها النقدية لمساهميها، فإنها وفي سبيل الحفاظ على ذلك تعمل على دراسة كافة السبل التي من شأنها حماية الشركة من تقلبات أسعار صرف العملات والظروف الاقتصادية للبلد والمنطقة.
- فيما يتعلق بمصادر رأس المال، تعتمد الشركة في التمويل على أموال الملكية بشكل رئيس وتغذية عمليات التوسع والنمو مما تحققه عملياتها التشغيلية من عوائد، وقد تلجأ الشركة في بعض الأحيان إلى الاقتراض لما قد يشكله ذلك من مزايا على ضوء دراسة الشركة لهيكل رأسمالها وما قد يشكله ذلك من أثر على أدائها، وللشركة سجل ناصع في الوفاء بالتزاماتها، ولا تتوقع الشركة تغييراً على هيكل رأسمالها في المستقبل القريب.

معاملات مع جهات ذات علاقة

قامت الشركة بتنفيذ عمليات مع جهات ذات علاقة كما هو مبين في ايضاح رقم 35 من القوائم المالية الموحدة المرفقة.

أسرة المجموعة وطاقاتها البشرية

تنتشر المجموعة بشركاتها من خلال خدماتها ومواقعها على امتداد الخارطة الفلسطينية، ويأتي هذا الانتشار كنتيجة طبيعية لانتشار وتنوع أعمال المجموعة وخدماتها، حيث تهدف مجموعة الاتصالات الفلسطينية إلى الوصول إلى جميع المشتركين في مواقعهم وتسهيل مهمة وصولهم إلى المعارض ومراكز الخدمات كلما دعت الحاجة لذلك. وتتواجد المجموعة في جميع المدن والبلدات الفلسطينية، سواء من خلال مقارها الإدارية أو مراكز الخدمات والوكلاء المعتمدين والموزعين في كل تجمع سكاني في فلسطين.
كذلك توفر المجموعة وشركاتها بيئة عمل ملهمة تساعد على الإبداع استكمالاً لجهود المجموعة في استقطاب أفضل الكفاءات الفلسطينية لاسيّما الشابة منها في قطاع يعتمد بشكل رئيس على الكادر البشري في نموه وتطوره وازدهاره. وفيما يأتي عرض لواقع الموارد البشرية في المجموعة كما هي نهاية عام 2012:

أعداد موظفي شركات مجموعة الاتصالات الفلسطينية

العدد	جوال	بالتل	حضارة	ريتش	حلول	بالميديا	مجموعة الاتصالات	المجموع
عدد الموظفين	897	1,238	101	563	131	58	67	**3,055**

تصنيف موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية حسب النوع الاجتماعي

النوع الإجتماعي	العدد	النسبة
ذكور	2,437	%79.8
إناث	618	%20.2
المجموع	**3,055**	**%100.0**

تصنيف موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية حسب الدرجة الأكاديمية

الدرجة الأكاديمية	أقل من دبلوم	دبلوم	بكالوريوس	دراسات عليا
عدد الموظفين	460	567	1,911	117

ملخص الدورات التدريبية

نوع الدورات التدريبية	عدد الدورات المنفذة	عدد الموظفين الملتحقين بالدورات
دورات لها علاقة بطبيعة الوظيفة	167	773
دورات لها علاقة بالكفاءات السلوكية	49	667

بلغ إجمالي نفقات التدريب والتطوير التي تحملتها مجموعة الاتصالات الفلسطينية خلال عام 2012 ما يعادل 1.79 مليون دينار أردني.

سياسات الموارد البشرية

تقدم مجموعة الاتصالات الفلسطينية وشركاتها العديد من المزايا لموظفيها، مثل صندوق الادخار، وصندوق التكافل الاجتماعي، والتأمين الصحي للموظف وعائلته، بالإضافة إلى برامج خاصة لدعم التعليم العالي. كما يوجد لدى مجموعة الاتصالات صندوقان لدعم ومساعدة موظفيها، هما: صندوق الرعاية الطبية الذي يساعد الموظفين في الحالات التى لا يمكن تغطيتها من خلال التأمين الصحي، والصندوق الثاني هو صندوق الرعاية الاجتماعية الذي يساعد الموظفين في ظروف الحالات الاجتماعية التى لا يمكن تغطيتها من خلال صندوق التكافل الاجتماعي. ومن الجدير ذكره أنه يتم اتباع سياسات واضحة تحكم الاستخدام الأمثل لهذين الصندوقين من أجل تحقيق أكبر قدر من المنفعة لأكبر عدد من الموظفين الذين تنطبق عليهم الشروط. إضافة إلى ذلك، تحرص مجموعة الاتصالات الفلسطينية وشركاتها على تطوير كادرها البشري ومواكبة جميع التطورات من خلال تحفيز موظفيها على المشاركة في الدورات التدريبية والمؤتمرات وورشات العمل. هذا إلى جانب برنامج المنح الدراسية المقدم لأبناء موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية المتفوقين في التوجيهي، بحيث يتم تقديم 11 منحة سنوياً، وقد استفاد من هذه المنح 64 طالباً وطالبة حتى نهاية عام 2012.

نادي ومركز تدريب مجموعة الاتصالات الفلسطينية

يتكون نادي ومركز تدريب مجموعة الاتصالات الفلسطينية من قسمين رئيسين، هما: مركز تدريب مجموعة الاتصالات الذي يهدف إلى توفير قاعات تدريب لشركات المجموعة ولعقد اجتماعات العصف الذهني وبناء القدرات، بالإضافة إلى توفير الخدمات اللوجستية التي تلزم لإنجاح البرامج التدريبية.
أما القسم الثاني فيشمل نادي مجموعة الاتصالات الذي صمم لتوفير الراحة والاستجمام لموظفي المجموعة وعائلاتهم.



الحوكمة

الالتزام بتطبيق قواعد الحوكمة

إن الحوكمة الرشيدة هي أحد الأسباب التي يعزى إليها تفوق ونجاح مجموعة الاتصالات الفلسطينية على مدار الأعوام السابقة، سواء على صعيد النتائج المالية أو إقبال المستثمرين على شراء سهم بالتل. وينبع التزام المجموعة بأسس الحوكمة من القيم التي قامت عليها المجموعة منذ نشأتها وطبقتها كمفهوم أساسي طوعي قبل إقرار القوانين والسياسات المعمول بها حالياً في السوق المالي الفلسطيني.

ترتكز حوكمة المجموعة على جملة من العمليات، والسياسات، واللوائح الداخلية التي تحكم الطريقة التي يتم بها توجيه إدارة المجموعة حسب المعايير المثلى المعمول بها عالمياً. وتشتمل حوكمة المجموعة على عملية تنظيم العلاقات بين العديد من أصحاب الشأن المعنيين، كالمساهمين والإدارة التنفيذية ومجلس الإدارة والموظفين والموردين والعملاء والأجهزة الحكومية والبيئة المحيطة والمجتمع، من أجل تحقيق الأهداف المرجوة من شركات المجموعة ككل.

لم تعقد مجموعة الاتصالات الفلسطينية خارج نطاق عملها وغاياتها الأساسية أي مشاريع أو عقود أو ارتباطات خلال عام 2012 مع أطراف ذوي علاقة.

لا توجد أي علاقة قرابة أو مصاهرة من الدرجة الأولى بين أعضاء مجلس الإدارة وموظفي الإدارة التنفيذية.

لم يتم إشهار إفلاس أي عضو مجلس إدارة حالي أو أي من موظفي الإدارة التنفيذية أو أية دعوى رفعت ضده أو حكم صدر بإدانته أو أي قرار صدر بمنع أي منهم من القيام بأعمال إدارية أو من ممارسة بعض النشاطات خلال السنوات الخمس الماضية.

مجلس الإدارة واللجان المنبثقة عنه

يختص مجلس الإدارة بالإشراف على أداء المجموعة الكلي، وتتحدد عضوية المجلس من خلال النظام الأساسي للمجموعة، الذي يتضمن مجموعة من الأحكام التي تحدد أهلية هذه العضوية من أجل ضمان أعلى مستويات الرقابة من قبل الأعضاء المختارين. ومن بين هذه الأحكام أن يملك عضو مجلس إدارة المجموعة 30,000 سهماً كحد أدنى ليكون مؤهلاً للحصول على العضوية، إضافة إلى اختيار وترشيح الأعضاء وفقاً لأعلى مستويات الخبرة والمؤهلات في مجالات عمل المجموعة المتنوعة، ما من شأنه أن يمكن المجلس من تحديد الاستراتيجية الملائمة، وتوجيه مسار المجموعة بما يتناسب مع الإمكانات المتاحة والبيئة المحيطة، وتتضمن مهام مجلس الإدارة الآتي:

- الموافقة على الاستراتيجيات والموازنات وخطط العمل التي تغطي جميع جوانب الأداء بما في ذلك الجوانب الاقتصادية والبيئية والاجتماعية والأخلاقية.
- ضبط درجة الشفافية والمهنية في أداء الإدارة التنفيذية لشركات المجموعة للارتقاء بها إلى مستويات الأداء المنصوص عليها دولياً.
- تشكيل لجان العمل المختصة المنبثقة عن المجلس وتوجيه أدائها ومراقبته.
- متابعة أعمال الشركة في مجالي أدائها التشغيلي والمالي.
- تقديم التوصيات للهيئة العامة فيما يخص شؤون المساهمين والمستثمرين.

يعقد مجلس الإدارة الاجتماعات بانتظام، فقد بلغ عدد اجتماعات المجلس خلال عام 2012 ستة اجتماعات. ويبحث مجلس إدارة المجموعة في كل اجتماع له في مسائل وأمور بموجب جدول أعمال يعد مسبقاً، وغالباً ما يشمل النتائج المالية الدورية ومؤشرات أداء شركات المجموعة والبيانات المالية الموحدة وأية أمور أو قضايا استراتيجية تكون من صلاحيات المجلس للنظر فيها واتخاذ القرارات بشأنها، بحيث يتم التصويت على ما يلزم من قرارات. هذا مع العلم أن المجلس لم يتخذ أي قرارات خارج الاجتماعات الرسمية والمفصح عنها في حينه عملاً بالمادة (43) من نظام الإفصاح الساري.

تم التصويت من قبل حملة الأسهم خلال اجتماع الهيئة العامة العادي الأخير الذي انعقد في شهر نيسان من عام 2012 بالمصادقة على البيانات المالية للسنة المنتهية في 2011/12/31، وإبراء ذمة أعضاء مجلس الإدارة عن السنة المالية المنتهية في 2011/12/31، وانتخاب مدقق حسابات الشركة عن سنة 2012، وإقرار توصية مجلس الإدارة بخصوص توزيعات الأرباح عن السنة المالية المنتهية في 2011/12/31، كما تم انتخاب مجلس إدارة جديد للشركة.

إضافة إلى ما سبق، يعقد مجلس إدارة المجموعة اجتماع الهيئة العامة العادي مرة سنوياً بحضور المساهمين من أجل إقرار البيانات المالية المراجعة والمدققة وإقرار سياسة توزيع الأرباح عن العام الماضي. وفي ضوء انتخاب مجلس الإدارة الحالي خلال اجتماع الهيئة العامة الأخير رقم 15 بتاريخ 2012/4/5، وبموجب النظام الداخلي للشركة، تم توزيع المناصب الإدارية في مجلس الإدارة الحالي من حيث اختيار الرئيس ولجان المجلس. وتم إختيار السيد صبيح المصري رئيساً للمجلس الحالي بالإجماع. كما ناقش المجلس موضوع تشكيل اللجان التابعة له وقرر بالإجماع إعادة تشكيل اللجان على النحو التالي:

لجنة الاستثمار: وتتكون من السيد فاروق زعيتر، والسيد سمير حليلة، والسيد عمار العكر، وتمت تسمية السيد فاروق زعيتر رئيساً للجنة. وتتلخص مهام لجنة الاستثمار في الآتي:

- إعداد استراتيجية الاستثمار في المجموعة ومراقبتها ومتابعة تنفيذها.
- تقديم التوصيات لمجلس الإدارة بخصوص الفرص الاستثمارية للمجموعة.
- تحديد السياسات الاستثمارية المناسبة.
- تقديم التقارير المتعلقة باستثمارات المجموعة إلى مجلس الإدارة ومنه إلى الهيئة العامة.

لجنة التدقيق الداخلي: وتتكون من السيد طلال ناصر الدين، والسيد باسل عبد النبي، والسيد باسم عبد الحليم، وتمت تسمية السيد طلال ناصر الدين رئيساً للجنة. وتتلخص مهام لجنة التدقيق في الآتي:

- العمل كحلقة وصل بين إدارة التدقيق الداخلي ومجلس الإدارة.
- الإشراف على تطبيق السياسات والمعايير المحاسبية والتشغيلية.
- ضمان عملية تقليل المخاطر على الإيرادات.
- الإشراف على عملية التدقيق الداخلي في المجموعة وفق المعايير المتبعة.
- المحافظة على استقلالية التدقيق الداخلي في المجموعة وحياديته.

لجنة غزة: وتتكون من السيد مأمون أبو شهلا، والسيد شرحبيل الزعيم، والسيد عمار العكر، وتمت تسمية السيد مأمون أبو شهلا رئيساً للجنة. وتتلخص مهام لجنة غزة في الآتي:

- متابعة شؤون المجموعة في قطاع غزة.
- إعداد خطط العمل الخاصة بقطاع غزة وخصوصاً في الظروف الاستثنائية.
- رفع التقارير والتوصيات إلى مجلس الإدارة بخصوص أعمال المجموعة في القطاع.

المراكز القيادية التي يشغلها حالياً موظفو الإدارة التنفيذية لدى أية شركة مدرجة محلياً

أعضاء الإدارة التنفيذية	أسماء الشركات المدرجة في بورصة فلسطين والتي يكون عضو الإدارة التنفيذية عضواً في مجلس إدارتها
عمار العكر	شركة الاتصالات الفلسطينية (بالتل)، فلسطين للتنمية والاستثمار المحدودة (باديكو)
عبد المجيد ملحم	شركة فلسطين لصناعات اللدائن، شركة مطاحن القمح الذهبي
رامي شمشوم	شركة مطاحن القمح الذهبي
غسان عنبتاوي	بال عقار لتطوير وإدارة وتشغيل العقارات

أداء مجلس الإدارة

يتم تقييم أداء أعضاء مجلس إدارة المجموعة من خلال اجتماعات الهيئة العامة العادي بعد إعطاء المساهمين الفرصة لتقييم نتائج أداء المجموعة، كما تتم مراقبة أداء المجلس عن كثب من قبل مراقب الشركات وهيئة سوق رأس المال الفلسطينية. كذلك يستلم المجلس تقارير مفصلة تشمل التقدم المحرز في مختلف الأمور المالية والتشغيلية والوضع العام للمجموعة، وتخضع لتقييم المجلس لها مقابل الخطط والأهداف المتفق عليها خلال الاجتماع الذي يعقد عادة خلال شهر كانون الأول من كل عام، الذي يعتمد فيه مجلس الإدارة خطة عمل وموازنة المجموعة للسنة المالية القادمة.

بلغت رواتب ومنافع الإدارة العليا لعام 2012 ما مجموعه 1.663 مليون دينار أردني كمنافع قصيرة الأجل و 193 ألف دينار أردني كمنافع طويلة الأجل، هذا إلى جانب مبلغ 412 ألف دينار أردني كمنافع مجلس إدارة الشركة.

لا يوجد أي عقود عمل مبرمة ما بين الشركة وأعضاء مجلس الإدارة، أما بخصوص الإدارة التنفيذية فإن عقود العمل لا تنص على أي إعفاء أو تحديد للمسؤولية، مع مراعاة أن الرئيس التنفيذي للشركة هو أيضاً عضو مجلس إدارة.

أنظمة الضبط والرقابة الداخلية

تلتزم الإدارة التنفيذية للمجموعة بوضع أنظمة ضبط ورقابة داخلية في مجموعة الاتصالات الفلسطينية بهدف المحافظة على تطبيقها من خلال وضع خطط تنظيمية وإجراءات ترتبط بعمليات اتخاذ القرارات، وهذه تستدعي الإفصاح عن العمليات المتعلقة بتحقيق أهداف المجموعة وتقييم أدائها من النواحي الإدارية كالكفاءة والإنتاجية والفاعلية ومراقبة الجودة، والنواحي المحاسبية التي تتعلق بحماية الأصول، ودقة السجلات المحاسبية، ودرجة الاعتماد عليها. من هذا المنطلق، تطبق الإدارة التنفيذية أساليب الرقابة والمراجعة الداخلية المعمول بها عالمياً لضمان مستوى الضبط الداخلي وتحديد الاختصاصات والسلطات والمسؤوليات. وتعمل الإدارة التنفيذية بشكل حثيث ومتواصل على دعم وتعزيز دور إدارة التدقيق الداخلي في مجموعة الاتصالات الفلسطينية، التي تعتبر أحد عناصر أنظمة الرقابة في المجموعة. وتقوم إدارة التدقيق الداخلي برفع تقارير دورية للإدارة التنفيذية وللجنة التدقيق الداخلي بخصوص متانة أنظمة الرقابة الداخلية وكفاءتها، والملاحظات المتعلقة بالضوابط الرقابية والوقائية لبعض المخاطر في أنشطة الإدارات في شركات مجموعة الاتصالات، لتتم متابعتها من قبل لجنة التدقيق مع الإدارة التنفيذية التي تحرص بدورها على معالجة كافة الملاحظات التي يتم تحديدها.

الالتزام بالإفصاح

أثبتت مجموعة الاتصالات الفلسطينية منذ إدراجها، ومنذ تطبيق قانون الأوراق المالية لاحقاً، التزامها بأعلى معايير الإفصاح والشفافية من خلال الإعلان للمساهمين والجمهور والمجتمع المالي عن المعلومات الجوهرية التي من شأنها أن تؤثر على ربحية المجموعة أو على مركزها المالي أو تلك المتعلقة بتحديد سعر سهم بالتل وتداوله، عملاً بالمادة (9) من قانون الإفصاح الساري. إن لتعهد المجموعة بتقديم تلك المعلومات وتقديمها بصورة دورية إلى هيئة سوق رأس المال الفلسطينية وبورصة فلسطين والمساهمين من الأثر ما يتيح الفرصة المتكافئة للاطلاع على تلك المعلومات، التي طالما اعتبرتها مجموعة الاتصالات الفلسطينية حقاً دائماً يتمتع به مساهموها ومن في حكمهم من الممولين والدائنين والمساهمين المحتملين.

الإجراءات القانونية والقضايا

- يوجد قضية مقامة من قبل الشركة أمام محكمة استئناف ضريبة الدخل للطعن في قرارات مأمور التقدير عن عام 2008.
- ليس هناك أي قضايا ترتب التزامات جوهرية مالية متوقعة على الشركة حتى تاريخ 2012/12/31.
- هناك قضايا أخرى ذات طابع غير جوهري.

علاقات المستثمرين

عملت مجموعة الاتصالات الفلسطينية على إيلاء مستثمريها الاهتمام الذي يستحقونه، من خلال تعزيزها لذلك بطريقة تجعل من الاهتمام بالمستثمرين ثقافة أصيلة راسخة على امتداد أعمال المجموعة. لذلك فقد أنشأت المجموعة وحدة إدارية تنفيذية متخصصة في إدارة شؤون المستثمرين وتنظيم العلاقة معهم. وتقوم إدارة المجموعة بتطوير اهتمامها بشؤون المستثمرين بصورة طردية تتناسب مع نمو أصول المجموعة واستثماراتها حفاظاً منها على حقوق المساهمين والتزاماً أصيلاً من جانبها بثقتهم. وتقوم إدارة علاقات المستثمرين بالتواصل مع حملة الأسهم باستخدام مختلف وسائل الاتصال لضمان الوصول إلى جميع المستثمرين من داخل فلسطين وخارجها على السواء. ومن هنا، فقد خصصت المجموعة عناوين اتصال واضحة لخدمة مستثمريها وأعلنتها من خلال الهاتف الثابت والخلوي والفاكس والبريد العادي والإلكتروني ووسائل الإعلام الاجتماعي، بالإضافة إلى إطلاق موقع إلكتروني محدّث وعصري للمجموعة يحتوي على زاوية خاصة بالمستثمر لتوفر له كل ما يلزمه من معلومات عن المجموعة واستثمارها في أي وقت يشاء. وتتلخص مهام إدارة علاقات المستثمرين في الآتي:

- التواصل مع المستثمرين وتلقي استفساراتهم والرد عليها بمهنية واحتراف في أسرع وقت.
- إعداد التقارير اللازمة وتقديمها للمستثمر ضمن قنوات الاتصال المعتمدة.
- إعداد التحضيرات اللازمة لضمان اجتماع الهيئة العامة العادي وإذا دعت الحاجة للاجتماع بصورة غير عادية.
- إدارة عملية توزيع أرباح المساهمين لضمان وصولها إلى أصحابها في الوقت المخصص لذلك.
- إدارة سجلات المساهمين وحقوقهم وتحديثها بالتنسيق مع الجهات ذات الصلة.
- التواصل والتعاون مع الجهات الرسمية والقانونية فيما يخص شؤون المستثمرين.

شكل وآلية إيصال المعلومات للمساهمين

يتم التواصل مع جمهور المساهمين وايصال المعلومات المختلفة عن طريق الموقع الالكتروني وكذلك عن طريق البريد الاكتروني والاعلان في الصحف، وعند تعيين موعد انعقاد الهيئة العامة السنوي، توجه الدعوات لحضور اجتماع الهيئة العامة العادي للمساهمين كافة قبل أسبوعين على الأقل من تاريخ انعقاد الاجتماع عملاً بالتعليمات المتعلقة بإعداد التقرير السنوي المنصوص عليها في نظام الإفصاح الساري، ويرفق مع الدعوات نسخة الكترونية عن التقرير السنوي على قرص مدمج، كما يتم توزيع التقرير السنوي المطبوع على المساهمين عند الاجتماع، ويتم ايضاً نشر التقرير على الموقع الإلكتروني لمجموعة الاتصالات الفلسطينية (www.paltelgroup.ps).

الاستدامة

تولي مجموعة الاتصالات الفلسطينية موضوع الاستدامة الاهتمام الذي يليق بها، لكون الاستدامة إحدى ركائز الإدارة وقيم العمل داخل المجموعة وفق طبيعة العمليات وتنوع أعمالها وانتشارها الجغرافي. ولم يدخر مجلس الإدارة ولا الإدارة التنفيذية للمجموعة جهداً لتطبيق أفضل معايير الاستدامة في جوانبها المختلفة اقتصادياً وبيئياً واجتماعياً. ومن الأعمال التي تقوم بها المجموعة احتكاما لمبادئ ومعايير الاستدامة ما يأتي:

- يدعم مجلس الإدارة بشكل كبير الالتزام الكامل لشركات المجموعة بجميع المعايير البيئية، ومن أمثلة ذلك حصول شركة جوال على شهادة جودة إدارة البيئة العالمية (ISO14001)، وشركة ريتش على شهادة الجودة (ISO27001) الخاصة بحماية المعلومات وأمنها.
- يولي المجلس المسؤولية الاجتماعية اهتماماً خاصاً،لذا فقد تم إطلاق صندوق المسؤولية الاجتماعية عام 2005 وتبعه إطلاق مؤسسة مجموعة الاتصالات للتنمية المجتمعية عام 2008 حيث تعمل على دعم المجتمع من خلال مشاريع مجتمعية تنموية في مجالي التعليم والتكنولوجيا ومجالات أخرى.
- يحرص مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية على ضمان أعلى درجات من السلوك الأخلاقي على جميع المستويات في شركات المجموعة بما في ذلك تجنب تضارب المصالح على مستوى المجلس والإدارة التنفيذية.
- تحرص المجموعة دائماً على تحقيق الالتزامات المنصوص عليها في الترخيص كما تلتزم بالقوانين سارية المفعول.
- تقوم مجموعة الاتصالات بإصدار تقرير الاستدامة الطوعي حسب متطلبات المبادرة العالمية لتقارير الاستدامة المعترف بها من قبل الميثاق العالمي للأمم المتحدة.
- قامت مجموعة الاتصالات بتسجيل عضويتها في الميثاق العالمي للأمم المتحدة وأصبحت عضواً فعالاً فيه ابتداءً من شهر تشرين الأول من عام 2011، وتعمل المجموعة على التحضير للتقرير الأول للميثاق العالمي الذي سيكون جزءاً من تقرير الاستدامة الثالث الذي سيصدر عام 2013.
- تسعى مجموعة الاتصالات الفلسطينية إلى تحويل مفهوم الاستدامة إلى ثقافة راسخة لدى العاملين والموردين والشركاء من خلال تبنيها لسياسات وبرامج تدعم هذا التوجه.
- تستكشف المجموعة احتياجات المجتمع التنموية عبر وسائل عديدة، من أهمها التواصل المباشر مع مختلف الشرائح المجتمعية.

العلاقة مع منظم قطاع الاتصالات

تحكم سوق الاتصالات الفلسطينية جملة من القوانين والتشريعات التي أقرتها السلطة الوطنية الفلسطينية وتعمل بموجبها وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بهدف تحقيق تطور مستمر فيه. وقد نجحت مجموعة الاتصالات الفلسطينية من خلال تعاونها المباشر والمثمر مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بإطلاق العديد من التقنيات الحديثة التي تخدم قطاع الاتصالات بشكل عام والمستثمر الفلسطيني بشكل خاص. كما تتطلع مجموعة الاتصالات الفلسطينية دائماً إلى التعاون الإيجابي مع الوزارة لتعزيز علاقتها الاستراتيجية معها من خلال تطبيق مختلف الانظمة والتعليمات الصادرة عنها، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على أداء السوق الفلسطينية بشكل عام وعلى أداء قطاع الاتصالات والتكنولوجيا بشكل خاص. وتتطلع المجموعة إلى تكثيف العمل المشترك خاصة في ظل عضوية فلسطين في الأمم المتحدة كدولة غير عضو بصفة مراقب، وذلك من أجل نيل عضوية فلسطين في الاتحاد الدولي للاتصالات وتثبيت حق فلسطين في الحصول على تردّدات الجيل الثالث وغيرها من المزايا الراسخة المتعارف عليها في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

وتتمتع الاتصالات الفلسطينية بحكم اتفاقية الرخصة الممنوحة لها بفترة مدتها عشرون عاماً، تمنحها السلطة الوطنية بموجبها الصلاحية التامة لإنشاء وإدارة وتشغيل شبكة الهاتف الثابت والخلوي وتراسل المعطيات وخدمات الاتصالات الأخرى.

إن مجموعة الاتصالات الفلسطينية تخضع للقوانين المعمول بها في فلسطين وتعديلاتها التي تشمل القوانين الضريبية سارية المفعول، بما فيها قانون ضريبة الدخل رقم (8) لسنة 2011 الذي تم بموجبه زيادة العبء الضريبي على المكلفين.

حملة الأسهم وأداء السهم

انجازات على مستوى جذب الاستثمار لسهم بالتل

إن حجم أعمال مجموعة الاتصالات الفلسطينية وتنوع نشاطاتها التجارية ومستواها التقني الرفيع، إنما يكسب السهم درجة استقرار أعلى نتيجة ارتباطه بخدمات عدة تشهد تفاوتاً في نسب نموها وبعض المؤثرات عليها. إضافة إلى ذلك، يتميز سهم بالتل باستمرارية العائد عليه على مدار السنوات الماضية، كما حافظت المجموعة على نسبة توزيع مستقرة للأرباح خلال السنوات الماضية، مما يؤكد على متانة أدائها، وثبات نموها، وحسن إدارتها. وقد تميز سهم الاتصالات الفلسطينية خلال خمسة عشر عاماً منذ إدراجها في بورصة فلسطين تحت اسم بالتل، وبعدد أسهم يبلغ 131,625,000 سهماً مصدراً، ليصل عدد حَمَلة الأسهم إلى 7,579 مساهماً كما في 2012/12/31.

تمكنت مجموعة الاتصالات الفلسطينية من تجديد ثقة مستثمريها بتوزيع أعلى قيمة نقدية من الأرباح الموزعة خلال عام 2012 عن عام 2011 مقارنة بالشركات الأخرى المدرجة في بورصة فلسطين، لتبلغ الأرباح الموزعة عن سهم بالتل ما قيمته 52.7 مليون دينار أردني. إضافة إلى ذلك، فإن سهم بالتل يمتاز بنسبة عالية من الأسهم الحرة المتاحة للتداول لتصل إلى أكثر من 50 %، مما يعكس سيولة سهم بالتل وقابليته للتداول بين الجمهور. أما فيما يتعلق بالقيمة السوقية لسهم بالتل، فإنه يحتل ما نسبته 33 % ليشكل بذلك النسبة الأكبر بما قيمته 956,091,166 دولار أمريكي من إجمالي القيمة السوقية لبورصة فلسطين كما في نهاية عام 2012. هذا إلى جانب تحقيق أعلى حجم تداول خلال عام 2012 بقيمة 100,263,578 دولار أمريكي، أي ما يقارب 37 % من إجمالي حجم التداول في بورصة فلسطين. ومن الجدير بالذكر أن وزن سهم بالتل هو الأكبر والأكثر تأثيراً على مؤشر القدس، إذ يصل وزنه إلى 40 % تقريباً من العينة الممثلة للمؤشر. *

تقرير رسملة المستقل عن أداء المجموعة:

تعزيزاً لما سبق، وبناءً على نتائج أول تقرير تحليلي عن مجموعة الاتصالات الفلسطينية يصدره بنك رسملة الاستثماري المحدود (رسملة) في الحادي عشر من شهر كانون الأول من عام 2012، توصي رسملة في تقريرها بشراء سهم بالتل، لإيمانها بقدرة السهم على تحقيق عوائد استثمارية مجدية بحسب التقرير. وفي هذا الشأن، أشار تقرير رسملة أن مجموعة الاتصالات الفلسطينية تحتل مركز الصدارة في السوق الفلسطينية، بالإضافة إلى تمتعها بمركز مالي قوي وإمكانية الحفاظ على توزيعات نقدية قوية. من الجدير ذكره أن رسملة هي إحدى المجموعات الرائدة في مجال الخدمات المصرفية الاستثمارية الإقليمية، ولها مكاتب في المملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة وسلطنة عمان ومصر. وتدير رسملة القابضة المحدودة حوالي مليار دولار أمريكي من الأصول للعملاء من المؤسسات والقطاع الخاص. كما أصدرت الجهة ذاتها تقريراً عن الفرص الواعدة للاستثمار في فلسطين. ويمكن الاطلاع على التقريرين من خلال موقع رسملة الإلكتروني وكذلك موقع مجموعة الاتصالات الفلسطينية (www.paltelgroup.ps).

*مصدر المعلومات: بورصة فلسطين.

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

حملة الأسهم الذين تزيد ملكيتهم عن 5% من رأس مال الشركة	عدد الأسهم المملوكة		النسبة من رأس المال	
	كما في 2012/12/31	كما في 2011/12/31	كما في 2012/12/31	كمافي 2011/12/31
شركة فلسطين للتنمية والاستثمار المحدودة (باديكو)	40,086,874	40,400,374	%30.46	%30.69
شركة صندوق الاستثمار الفلسطيني	11,156,498	11,000,000	%8.48	%8.36

لايوجد جهة معينة تمتلك أغلبية الأوراق المالية للاتصالات الفلسطينية، أو لها أغلبية حقوق التصويت، أو لديها القدرة على تعيين أعضاء مجلس إدارة يمثلون أغلبية في اجتماعات مجلس الإدارة، مع مراعاة مساهمة شركة فلسطين للتنمية والاستثمار المساهمة المحدودة (باديكو)، كما تمت الإشارة إليه في البند الذي يوضح المساهمين الذين تزيد نسبة مساهمتهم عن (5%) من الأسهم المدرجة.

أسعار الإغلاق نهاية السنوات الخمس الأخيرة

العام	2012	2011	2010	2009	2008
سعر الإغلاق (دينار أردني)	5.15	5.29	5.28	5.14	4.94

نشاط التداول على سهم بالتل

السوق المالي	بورصة فلسطين						
العام	عدد العقود (عقداً)	حجم التداول (سهماً)	قيمة التداول (دولار أمريكي)	سعر الافتتاح (دينار أردني)	أعلى سعر (دينار أردني)	أدنى سعر (دينار أردني)	
2012	5,485	13,731,826	100,263,578	5.29	5.58	4.40	
2011	6,672	18,191,089	133,403,099	5.22	5.55	4.95	

نصيب سهم بالتل من الأرباح

العام	2012	2011
نصيب السهم من الأرباح (دينار أردني)	0.624	0.689

أحال مجلس إدارة الشركة في اجتماعه المنعقد بتاريخ 2013/03/05 على اجتماع الهيئة العامة العادي لحملة الأسهم المنوي عقده بتاريخ 2013/04/04 توصيته بتوزيع ما نسبته 45 % من رأس مال الشركة الإسمي كتوزيعات نقدية.

العائد النقدي على سهم بالتل

العام	2012	2011	2010	2009	2008
العائد النقدي لكل سهم عادي *	% 8.7	% 7.6	% 7.6	% 6.8	% 8.1

* تم إحتساب العائد على السهم بناء على سعر الإغلاق للسهم نهاية كل سنة مالية.

شهد عام 2012 إنجازات سعت مجموعة الاتصالات الفلسطينية من خلالها لجذب استثمارات خارجية. علاوة على ذلك، برزت مجموعة الاتصالات من خلال رعايتها الماسية للملتقى السنوي السادس لسوق رأس المال الفلسطيني الذي عقد بتاريخ 2012/12/11، وذلك بالشراكة مع شركة فلسطين للتنمية والاستثمار المحدودة (باديكو). وناقش الملتقى موضوع التحديات الراهنة وآفاق المستقبل لصناعة الوساطة المالية، بمشاركة خبراء من فلسطين والأردن ودولة الإمارات العربية والولايات المتحدة، إضافة إلى مشاركة قطاع الأعمال الفلسطيني والمؤسسات الرسمية والإعلامية.



المسؤولية الاجتماعية

واصلت مجموعة الاتصالات الفلسطينية خلال عام 2012 تعزيز التزامها بمسؤوليتها الاجتماعية، وذلك كتوجه استراتيجي تبنته المجموعة منذ تأسيسها، وعملت على تطويره في مختلف مراحل عملها.
وما زالت المجموعة تساهم في مساعدة محيطها الاجتماعي ضمن رؤية واضحة وأهداف استراتيجية محددة وآليات عمل دقيقة وإجراءات حديثة تساهم مجتمعة في تحقيق أهداف المجموعة وتقديم الخدمات الاجتماعية لمستحقيها. وعملت المجموعة على تحقيق أهداف المسؤولية الاجتماعية بالتوازي من خلال صندوق المسؤولية الاجتماعية استجابة للبرامج قصيرة الأمد والاحتياجات الطارئة لاسيّما في المناطق المهمشة، ومؤسسة مجموعة الاتصالات للتنمية المجتمعية لتنفيذ المبادرات التنموية المستدامة طويلة الأمد.

مؤسسة مجموعة الاتصالات للتنمية المجتمعية

تمكنت مجموعة الاتصالات من خلال مؤسسة مجموعة الاتصالات للتنمية المجتمعية خلال السنوات الأربع الماضية من إدخال رؤية ومنهج جديدين لعمل المسؤولية الإجتماعية للشركات في فلسطين، وذلك من خلال تنفيذ مشاريع وبرامج ذات بعد تنموي مستدام طويل الأمد. وقامت المؤسسة بتركيز دعمها على قطاعات مهمة وأساسية لدعم المجتمع الفلسطيني مع الأخذ بعين الاعتبار الخصوصية المتعلقة بحاجات المجتمع الفلسطيني التنموية، كما ركّزت على الفئات المهمّشة من المجتمع والأكثر احتياجاً للتمكين والدعم الفني والمالي. ويتم تخصيص نسبة من الأرباح السنوية لتمويل مشاريعها التنموية.

تجدر الإشارة إلى أنه يتم نشر أعمال وإنجازات مجموعة الاتصالات الفلسطينية في مجالات المسؤولية الاجتماعية والتنمية المجتمعية من خلال التقرير السنوي المفصّل الذي تصدره مؤسسة مجموعة الاتصالات للتنمية المجتمعية، والذي تم نشره على موقع المؤسسة (www.pgfoundation.ps)

وقد بلغ عدد المؤسسات المستفيدة من دعم صندوق المسؤولية الاجتماعية للمبادرات قصيرة الأمد ما يقارب 250 مؤسسة منها حوالي 150 مؤسسة عملت ضمن برامج إنسانية تنموية وقرابة 50 مؤسسة في كل من برامج تمكين المرأة وبرامج التطوير التكنولوجي. كما قام الصندوق في نهاية عام 2012 بإعلان أهدافه ومجالات عمله لعام 2013 والتي تشتمل على ما يلي:

- الاستمرار بدعم برامج تمكين المرأة
- التطوير التكنولوجي
- الأهداف الإغاثية الطارئة والإنسانية التنموية للمناطق المهمّشة
- برامج التوعية المجتمعية



إنجازات عام 2012 في قطاع التعليم

برنامج المنح الدراسية لمجموعة الاتصالات الفلسطينية:

- يقدم البرنامج 400 منحة سنوياً استفاد منها 1995 طالباً وطالبة حتى عام 2012 بشكل تراكمي؛ تمثل الإناث وفئة ذوي الاحتياجات الخاصة نسبة 61 % و3 % على التوالي من الطلبة المستفيدين من المنحة.
- استفاد من المنح ما نسبته 14 % من الطلبة الأيتام ممن يقيمون في دور رعاية الأيتام في فلسطين.
- بلغت نسبة المستفيدين من المنح 36 % من أبناء قطاع غزة.

برنامج إيفاد

يقوم البرنامج على تقديم منح دراسية لأساتذة جامعيين لنيل درجة الدكتوراه من جامعات دولية عريقة، في تخصصات علوم الحاسوب، التمريض، الجغرافيا، الإعلام.

معهد التدريب المهني

بالتعاون مع مؤسسة «الأونروا» تم تخريج 44 طالباً من المختبرات التدريبية في معهد قلنديا للتدريب التي تم تجهيزها من قبل مجموعة الاتصالات الفلسطينية، وقد التحق 90 % من المتدربين بسوق العمل.

برنامج أبجد نت لتعزيز التكنولوجيا في المدارس الفلسطينية

- ربط 60 مدرسة مع شبكة الإنترنت.
- تطوير محتوى إلكتروني تعليمي عربي يتوافق مع المنهاج الفلسطيني.

مشروع شارع سمسم لرياض الأطفال

- الانتهاء من توزيع المواد التربوية على 1000 من رياض الأطفال في الضفة الغربية وتدريب المربيات حول استخدام هذه المواد.
- تم عمل عدة عروض استهدفت 1500 من الأطفال في مختلف محافظات الوطن.



الإنجازات في قطاع التكنولوجيا

مبادرة الحاسوب

- تزويد 69 مؤسسة مجتمعية بأجهزة حاسوب شاملة شبكة الإنترنت بعدد إجمالي 250 جهاز حصلت 23 مؤسسة منها على مختبرات تشغيلية بمعدل 8-12 جهاز لكل مؤسسة.

مشروع تطوير تطبيقات الجوال

- تم تطبيق المشروع بالتعاون مع الحاضنة الفلسطينية لتكنولوجيا المعلومات (بيكتي)، وبلغت نسبة المستفيدين من المشروع 34 % من قطاع غزة.
- تم تدريب 20 من الشباب للمرحلة الأولى، وتم اختيار خمسة متقدمين بشكل نهائي ليمثلوا الرياديين الذين استطاعوا تحويل أفكار مشاريعهم إلى واقع ملموس.

تقرير أداء شركات المجموعة

شركة الاتصالات الفلسطينية (بالتل)
حياتك كما تتمناها

طبيعة عمل الشركة

تسعى شركة الاتصالات الفلسطينية بالتل لإثراء حياة مشتركيها من خلال تقديم حلول خلاقة وترفيهية لكلا القطاعين المنزلي والتجاري معزّزة بذلك قيم الولاء والوفاء لهم. وتعمل الشركة على تحقيق ذلك من خلال توفيرها لخدمات مبتكرة، ومميزة، وفائقة الجودة في مجال الاتصالات الثابتة وخدمات الإنترنت وتراسل المعطيات وغيرها من الخدمات المضافة، وذلك لتواصل حفاظها على ريادة قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في فلسطين منذ انطلاقتها كأولى شركات مجموعة الاتصالات الفلسطينية منذ أكثر من خمسة عشر عاماً.

رؤية الشركة

تثري بالتل حياة مشتركيها من خلال تقديم حلول خلاقة وترفيهية تمكنهم من جعل "حياتهم كما يتمنوها".

رسالة الشركة

تحرص بالتل على تقديم خدمات مميزة بجودة عالية وأسعار مناسبة، تحاكي تطلعات مشتركيها وتقودهم نحو آفاق جديدة في عالم تكنولوجيا الاتصالات.

استراتيجيات الشركة لعام 2012

عمدت بالتل إلى تبني استراتيجية نوعية في عام 2012 الذي تميز بكونه العام الخامس عشر لانطلاقتها التجارية، وحققت خلاله نقلات نوعية على الصعيدين المحلي والإقليمي، فإلى جانب قيامها بتقدير مشتركيها، سعت ايضا للمحافظة على حصتها السوقية وتعزيز ثقافة استخدام الهاتف الثابت وقد تميزت بالتل أيضاً بتقديم خدمات النطاق العريض بأعلى جودة وبأفضل الأسعار وتقديم حلول مبتكرة للقطاع التجاري. كما نجحت بالتل ببناء شراكات عالمية مكنتها من تطوير مستوى خدمات الاتصالات والإنترنت المقدمة للمشترك الفلسطيني، ودعمت في الوقت ذاته البنية التحتية والمعلوماتية في فلسطين، وحققت بالتل استراتيجيتها من خلال:

- مواصلة الاستثمار في الشبكة وتطبيق أحدث التقنيات في البنية التحتية.
- إطلاق مجموعة من الحملات النوعية التي ساهمت في استقطاب المزيد من المشتركين.
- تقديم خدمات متنوعة لقطاع الأعمال في مختلف دول العالم وتقديم سعات عالية بأفضل الأسعار.

وترجم حصاد عام 2012 على أرض الواقع بنمو في مختلف القطاعات وبزيادة في أعداد المشتركين عن الأعوام الماضية، وتم ذلك من خلال:

- إطلاق عدد ضخم من الحملات التي تهدف إلى استقطاب أكبر عدد من المشتركين لزيادة الحصة السوقية للشركة.
- تطوير مجموعة من البرامج التحفيزية التي تهدف إلى تلبية تطلعات المشتركين والمحافظة عليهم.
- ترسيخ استخدام الخط الثابت من خلال مجموعة من البرامج التي خصصت لتعزيز اساسية الخط الثابت في المنزل.
- إطلاق حملات توعية ضخمة للمشتركين، لتسليط الضوء على مزايا خدمة خط النفاذ المتمثلة في الحفاظ على خصوصية المشترك وسرية معلوماته وبياناته التي تتعزز عند اشتراكه بالخدمة من بالتل.

إنجازات ومشاريع الشركة خلال عام 2012

- الشراكة مع شركة (بانتل)، إحدى شركات مجموعة الاتصالات التركية، في أول ربط مباشر ومستقل للشبكة الفلسطينية عبر الكابل البحري، وقد شكل هذا المشروع نقطة تحول في قطاع التكنولوجيا في فلسطين ووضع بالتل في مصاف كُبرى شركات الاتصالات العاملة في الشرق الأوسط، ومكّن بالتل من تقديم خدماتها المتنوعة لقطاع الأعمال في مختلف دول العالم، وتقديم سعات عالية بأفضل الأسعار.
- توسعة شبكات مشروع (Metro Ethernet) في مختلف مدن الضفة الغربية، والتمهيد لإدخال المشروع إلى قطاع غزة.
- تطوير شبكة الألياف الضوئية الاستراتيجية في مختلف مدن الضفة وقطاع غزة وتوسعتها، بما يكفل تطوير إمكانية ربط المواقع الخاصة بالمؤسسات مع بعضها البعض وتوفير سرعات عالية جداً وفائقة الجودة.
- الانتهاء من تنفيذ الجزء المخطط له لعام 2012 من مشروع تقصير المسافات "Shortening the local loop" في كل من الضفة الغربية وقطاع غزة، وسيمكن هذا المشروع بالتل من تقديم سرعات فائقة وإيصالها لمناطق لم تكن تصلها سابقاً.
- قامت بالتل بإيصال خدمتي الهاتف الثابت والإنترنت إلى عدد من القرى الحدودية والمهددة من قبل الاحتلال وتلك الأقل حظاً، بالرغم من الصعوبات اللوجستية والسياسية التي واجهتها في تنفيذ تلك المشاريع كقرى جنوب بيت لحم ومواصي خان يونس.
- وقعت بالتل اتفاقيات مع عدد من شركات النطاق العريض التي تقضي بحصولها على سعات عالية من الإنترنت من خلال شبكة الألياف الضوئية (Fiber Optics) الخاصة ببالتل في خطوة مميزة لتقديم أعلى السرعات لمشتركيها وبأفضل جودة.
- توقيع اتفاقيات جديدة مع المشغلين الدوليين لتزويد خدمات (IP-VPN / MPLS) ذات الجودة العالية والأمان والأسعار المنافسة للشركات والمؤسسات في الأسواق المحلية والعربية والأوروبية.
- توقيع اتفاقيات مع كبرى الشركات العالمية مثل (British Telecom, BICS) لتمرير الحركة الدولية بأعلى جودة وبأفضل الأسعار إلى العالم من خلال المسارات المباشرة لتلك الشركات مع مختلف دول العالم.
- ربط العديد من فروع المؤسسات والشركات والبنوك ودوائرالقطاع العام مع مقراتها الرئيسة من خلال شبكة الألياف الضوئية وشبكة (IP-VPN) بأعلى جودة وأمان وبأفضل الأسعار.
- تطوير ورفع أداء المقاسم الرئيسة والفرعية باستخدام أحدث التقنيات لاستيعاب الأعداد المتزايدة من المشتركين.

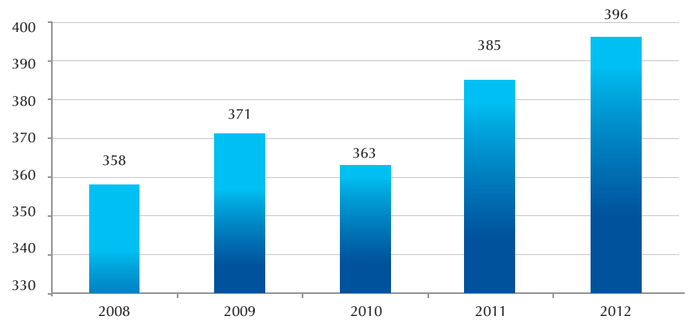
استراتيجيات الشركة المستقبلية

سيشهد عام 2013 إطلاق مجموعة من المنتجات والخدمات الجديدة فائقة الجودة وبأسعار منافسة، بالإضافة إلى إدخال أحدث التقنيات التي ستساهم في تطوير أعمال الشركات وإثراء حياة المشتركين، وتزيد من تموضع بالتل في السوق كأول وأفضل مزود لخدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في دولة فلسطين. هذا كله سيقترن بحفاظ بالتل على تميزها بإطلاق الحملات النوعية لاستقطاب المزيد من المشتركين وتقدير الحاليين منهم.

مؤشرات الأداء الرئيسية

- وصل عدد خطوط خدمة الهاتف الثابت إلى 396 ألف خط، محققاً نسبة نمو بلغت 2.9 % عن العام الماضي.
- ازدادت سعة مقاسم الهاتف الثابت لتصل إلى 519 ألف خط نهاية عام 2012.
- بلغ عدد الدول التي تجري الاتصال المباشر مع فلسطين 123 دولة نهاية عام 2012.
- تغطية تجمعات سكانية جديدة وتزويدها بالخدمة الهاتفية والإنترنت، وخدمة عدد من القرى الأقل حظاً.

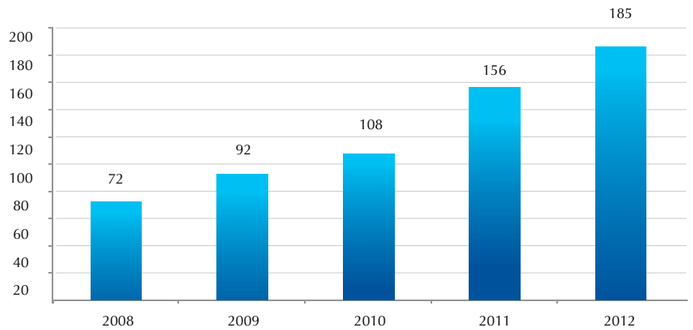
بلغ معدل انتشار خطوط الهاتف الثابت بالنسبة إلى عدد السكان 9.9 % كما في نهاية عام 2012



عدد خطوط الهاتف الثابت العاملة بالآلاف نهاية عام 2012 بالمقارنة مع السنوات الأربعة السابقة

- وصل عدد خطوط (ADSL) إلى 185 ألف خط، محققاً نسبة نمو بلغت 18.9 % زيادة عن العام الماضي.
- زيادة معدل سرعة خطوط (ADSL) بنسبة 45 %.
- تقديم خدمات متنوعة لقطاع الأعمال وربطه بدول العالم وتقديم سعات عالية بأفضل الأسعار.
- تطوير وتوسعة شبكة الألياف الضوئية الاستراتيجية في مدن الضفة الغربية وقطاع غزة وتوسعتها.

بلغ معدل انتشار خطوط (ADSL) بالنسبة لخطوط الهاتف الثابت 46.8% كما في نهاية عام 2012



عدد خطوط (ADSL) العاملة بالآلاف نهاية 2012 بالمقارنة مع السنوات الأربعة السابقة

- حافظ «الدخل قبل الفوائد والضرائب والاستهلاكات والاطفاءات» على نسبته لعام 2012 مقارنة بعام 2011 ليستقر على 31 %.
- ارتفع «هامش الربح الإجمالي» من 76 % في عام 2011 إلى 78 % عام 2012.



شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية
(جوال)
جوال.. لا للمستحيل

طبيعة عمل الشركة

تمكّنت جوال من تحقيق نجاحات متتالية وملموسة على أرض الواقع، منذ اللحظة التي بدأت فيها تقديم خدماتها عام 1999، وأثبتت وجودها كأول شركة للاتصالات الخلوية في فلسطين، وصولاً لاختيارها من قِبل أكثر من 2.5 مليون مشترك نهاية عام 2012. وأثبتت جوال بذلك قدرتها الفائقة على مدّ جسور الثقة والكفاءة والاعتمادية مع المجتمع، عبر اهتمامها بجميع الفئات والأفراد. ومنذ انطلاقتها، نجحت جوال في وقت قصير بتحقيق الأهداف التي وضعتها نصب عينها، بحصة سوقية تمثل 79 % من السوق الفلسطينية، بالإضافة لحصولها على شهادة جودة إدارة البيئة العالمية (ISO14001) عام 2004. يضاف إلى ذلك شبكة مراكز الخدمات التي تضم 29 مركزاً مجهزاً على أعلى المستويات، وأكثر من 1,000 موزع رئيسي وفرعي، وأكثر من 10,000 منفذ بيع في الضفة الغربية وقطاع غزة. وبذلك تمكنت جوّال من تأدية المهمة الصعبة، حيث أصبحت جزءاً أساساً من حياة مشتركيها الذين يعتمدون عليها في التواصل فيما بينهم وإنجاز أعمالهم. هذا كله بالإضافة إلى توفير خدمة التجوال الدولي مع أكثر من 397 مشغلاً في أكثر من 161 دولة، وبمستوى تغطية يصل إلى 98 % من مناطق الضفة الغربية وقطاع غزة.

رسالة الشركة

أن تظل جوال على قمة الشركات الرائدة في السوق الفلسطينية، التي توفّر خدمات الاتصال الخلوي بكفاءة وفاعلية وموثوقية لجميع مشتركيها، متغلبة على جميع المصاعب والمعوقات، ويكون لها الدور الأكبر في التقريب بين كافة أبناء الشعب الفلسطيني وجمع شملهم وتسيير أعمالهم، وأن يتواصل نموّها جنباً إلى جنب مع نمو الاقتصاد الوطني.

أهم الحملات والبرامج التي تم إطلاقها خلال عام 2012

تميز عام 2012 بإطلاق الشركة للعديد من الحملات والعروض التي شملت جميع مشتركي جوال على جميع البرامج وهذه الحملات هي:

- برنامج كل الناس: حيث يوفر البرنامج للمشتركين أقل سعر دقيقة اتصال بقيمة 0.18 شيكل مع أكثر من 2.5 مليون مشترك جوال.
- برنامج مسجاتي: يلبي هذا البرنامج رغبات المشتركين ذوي الاستخدام العالي للرسائل القصيرة والإنترنت الجوال، حيث يوفر البرنامج للمشتركين أقل سعر للرسائل القصيرة وتصفح الإنترنت في فلسطين.
- برنامج نقاطك: تم خلال عام 2012 طرح برنامج الولاء الأكبر لمشتركي جوال (نقاطك) بحلته الجديدة، ليشمل مشتركي برامج الفاتورة إلى جانب مشتركي برامج الدفع المسبق، ويتيح البرنامج للمشتركين تجميع النقاط بشكل شهري بناء على معايير محددة ليتمكنوا من استبدالها بالعديد من الهدايا.

إنجازات الشركة خلال عام 2012

- الحفاظ على دور الشركة الريادي في توفير خدمات الاتصال الخلوي في السوق الفلسطينية بحصة سوقية تمثل 79 % * .
- إطلاق العديد من الخدمات والعروض والبرامج الجديدة والمميزة، التي تتلاءم مع احتياجات مختلف قطاعات المشتركين.
- النجاح في تعزيز الحسابات الاستراتيجية المهمة والحفاظ على هذه الحسابات من خلال تطوير برنامج الولاء.
- تعزيز الانطباع الإيجابي لدى المشتركين بخصوص أسعار الخدمات والبرامج التي تقدمها الشركة، من خلال حملات التوعية المكثفة لتعريف المشتركين بالبرامج المتاحة التي تتناسب مع احتياجاتهم ونمط استخدامهم، والبرامج التي توفر لهم أفضل الأسعار.
- عملت الشركة على تنفيذ خطط واستراتيجيات في مجال تكنولوجيا الاتصالات في فلسطين وتطوير البيئة الداخلية للشركة، بهدف مواكبة التطورات العالمية، وتحقق ذلك من خلال ما يأتي:
  - العمل على تطوير أنظمة وآليات عمل مركز خدمات المشتركين حيث تم خفض نسبة الشكاوى الواردة وتقليل الضغط على مركز الاستعلامات وزيادة المكالمات المخدومة بنجاح، كما تم تطوير الأنظمة الخاصة بالرد الآلي والتي تمكن المشتركين من تفعيل أو إلغاء اشتراكهم في الحملات أو الخدمات.
  - إطلاق الموقع الإلكتروني بحلته الجديدة، حيث تم تطوير الموقع الإلكتروني www.jawwal.ps الذي يوفر السرعة والسهولة في الوصول إلى المعلومات، كما تم تطوير صفحة "حسابي" لتشمل مجموعة جديدة من الميزات وإمكانية تفعيل العديد من الخدمات.
- تم التركيز خلال عام 2012 على قنوات التواصل الاجتماعي حيث بلغ عدد الأعضاء على صفحة جوال الرسمية على موقع (Facebook) أكثر من 650 ألف مشترك، وبذلك تكون صفحة جوال أكبر صفحة لشركة فلسطينية على (Facebook).



- إطلاق برنامج (Go Professional) بمعنى "احترف"، وهو برنامج تدريبي موجه للخريجين الجدد والكوادر الفلسطينية الشابة من التخصصات التجارية والإدارية والإنسانية ونظم المعلومات الإدارية واللغات، حيث يقضي المتدربون مدة 18 شهراً يعملون خلالها في عدد من دوائر الشركة بهدف تطوير مهاراتهم وإثراء السيرة الذاتية لديهم بخبرة عملية حقيقية ودورات متخصصة تؤهلهم للحصول على فرص عمل متنوعة.
- تجديد حصول جوال على شهادة جودة البيئة العالمية (ISO 14001).
- تأهيل ثلاثة معارض جديدة ضمن أعلى المعايير العالمية لخدمة المشتركين، بالإضافة إلى رفع مستوى الخدمة من خلال تقليص وقت الانتظار إلى أقل من ثلاث دقائق.

* بناءً على دراسات السوق الخاصة بشركة جوال.

جوال والمجتمع

انطلاقا من إيمان جوال بدورها ومسؤوليتها تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، تم التركيز بشكل عام على قطاع الشباب من خلال دعم وإطلاق مشاريع تهدف إلى تطوير مهاراتهم وصقل خبراتهم، من خلال:

- رعاية دوري جوال للمحترفين لكرة القدم للعام الثالث على التوالي ورعاية الدوري الممتاز لكرة القدم في قطاع غزة.
- رعاية البطولات الرئيسة في منافسات كرة القدم وكرة السلة وكرة الطائرة.
- دعم مجموعة مكونة من 15 نادياً رياضيا من أبرز الأندية الرياضية في مختلف الألعاب.
- رعاية مجموعة من أهم البطولات التي ينظمها الاتحاد الفلسطيني لكرة السلة.
- رعاية البطولات الرئيسة الخاصة بالاتحاد الفلسطيني للكرة الطائرة.
- إطلاق بطولة "دردوش" الجامعية وتنفيذ مشروع "ليالي دردوشية" لطلبة الجامعات وفعاليات خاصة بكبار المشتركين في الضفة الغربية وقطاع غزة.
- رعاية العديد من الفعاليات والمؤتمرات العلمية في مختلف الجامعات الفلسطينية.
- تنفيذ مشروع المخيمات الصيفية للأطفال.

كما قامت جوال بمناصرة القضايا الوطنية الفلسطينية، حيث أطلقت الشركة حملة «فكر بغيرك» لتسليط الضوء على قضية الأسرى المضربين عن الطعام، وقامت الشركة أيضاً بإطلاق مبادرة لدعم أهلنا في قطاع غزة أثناء العدوان الإسرائيلي على قطاع غزة خلال عام 2012.



استراتيجيات الشركة المستقبلية

- البقاء في مقدمة الشركات التي تقود السوق الفلسطينية في مجال الاتصالات الخلوية.
- الحفاظ على المشتركين وزيادة ولائهم للشركة.
- العمل على نمو الإيرادات.
- إتاحة قاعدة كبيرة ومتميزة من البرامج والخدمات التي تناسب مختلف قطاع المشتركين وتلبي رغباتهم واحتياجاتهم.
- التحضير لإطلاق خدمات الجيل الثالث (3G) لحين الحصول على الترددات اللازمة.
- الحفاظ على الحصة السوقية والعمل على زيادة عدد المشتركين ليصل إلى 2.6 مليون مشترك مع نهاية عام 2013.
- مواصلة تحديث الشبكة وتطويرها وإدخال كل ما هو جديد في عالم الاتصالات الخلوية، لتقديم أعلى مستوى من الخدمات.

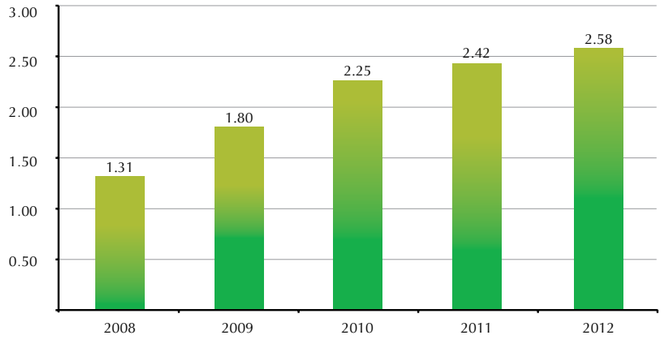
ويستمر طموحنا أن نبقى أهلاً للثقة من خلال مواكبة نمو السوق وتحدي كافة الصعوبات والعوائق في سبيل خدمة المشتركين وإثراء حياتهم، بتقديمنا كل ما هو جديد في عالم الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

مؤشرات الأداء الرئيسية

- ارتفع عدد مشتركي جوال من 2.42 مليون مشترك نهاية عام 2011 إلى 2.58 مليون مشترك نهاية عام 2012

بلغت نسبة النمو في عدد مشتركي الفاتورة والدفع المسبق 6.4 % نهاية عام 2012 مقارنة مع نهاية عام 2011

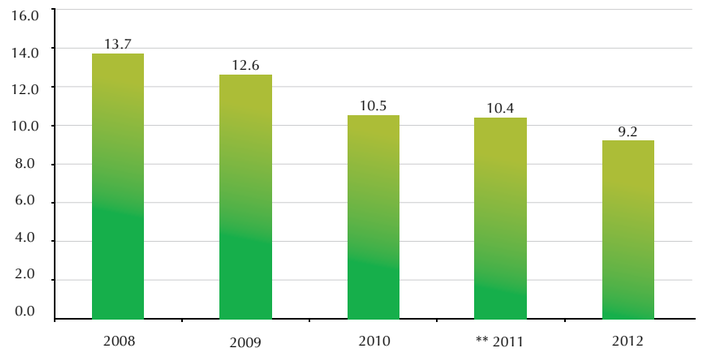
عدد مشتركي جوال (بالمليون)



- انخفضت الإيرادات التشغيلية* بنسبة 1.8 %، حيث بلغت 273 مليون دينار أردني نهاية عام 2012 مقارنة مع 278 مليون دينار أردني نهاية عام 2011، وذلك بسبب ارتفاع سعر صرف عملة الدينار الأردني إلى الشيكل خلال عام 2012.
- مستوى تغطية جوال في مناطق الضفة الغربية وقطاع غزة يصل إلى 98 % كما في نهاية عام 2012
- يبلغ معدل انتشار الهاتف الخلوي في فلسطين حوالي 77 % نهاية 2012
- تمثل حصة جوال السوقية 79 % من السوق الفلسطينية نهاية 2012
- تضم شبكة مراكز خدمات جوال 29 مركزاً مجهزاً على أعلى المستويات، وأكثر من 1,000 موزع رئيسي وفرعي، وأكثر من 10,000 منفذ بيع في الضفة الغربية وقطاع غزة كما في نهاية عام 2012.
- تم تركيب 136 محطة توسعة وتشغيلها خلال عام 2012 في الضفة الغربية وقطاع غزة

* إيرادات شركة جوال أعلاه قبل استبعاد الإيرادات بين القطاعات.

متوسط الإيراد الشهري لكل مشترك (دينار أردني)



** تم تعديل آلية احتساب الإيراد الشهري للمشتركين، دون حدوث أية تغيرات على ايرادات عام 2011

شركة حضارة للاستثمار التكنولوجي
(حضارة) أكبر شركة إنترنت فلسطينية

طبيعة عمل الشركة

تعتبر شركة حضارة المزود الأول للإنترنت في فلسطين وهي الشركة التي تقدم أكبر سعة وسرعة إنترنت. تعمل حضارة على توفير أحدث ما يستجد عالمياً من تقنيات وخدمات متعلقة بالإنترنت وتوظيفها في فلسطين لخدمة مشتركيها. هذا بالإضافة إلى ما يتعلق بالإنترنت من خدمات مضافة، مثل: حجز النطاقات، استضافة المواقع الإلكترونية، تطوير المواقع، توفير خدمات الرسائل القصيرة، توفير خدمات الحماية وغيرها من خدمات الأفراد والشركات. ومنذ انطلاقها حافظت حضارة على مركز الصدارة لتبقى الشركة الأولى والرائدة المزودة لخدمات الإنترنت في فلسطين، من خلال استثمار الشركة في تجهيزاتها لتقديم كل ما هو جديد من الخدمات بما يضمن إثراء السوق الفلسطينية بخدمات متنوعة لتكون من أفضل الشركات محلياً وإقليمياً وعالمياً.

رؤية الشركة

البحث المستمر لتوظيف التطورات التكنولوجية لتوفير أفضل الحلول والخبرات لتحقيق أعلى مستويات خدمات الإنترنت في فلسطين وطرح أحدث التقنيات والخدمات أمام المشتركين لتحقيق تطلعاتهم وحماية مصالحهم، والارتقاء إلى آفاق جديدة من خلال ردم الفجوه الرقمية وصولاً إلى مجتمع معرفي واقتصادي متين.

رسالة الشركة

الإبداع والمبادرة هما وسيلتان أساسيتان للتطوير التكنولوجي والمعرفي لتسخير كافة الطاقات والقدرات لإثراء المجتمع الفلسطيني بالخدمات التى تتسم بأفضل المواصفات والمعايير العالمية لتتناسب ولتفوق تطلعات مستخدمي الإنترنت في فلسطين أفراداً وشركات.

استراتيجيات الشركة لعام 2012

شملت استراتيجيات حضارة لعام 2012 ما يلي:

- التميز عن طريق تقديم خدمات متنوعة ذات جودة متميزة لمستخدمي الإنترنت في السوق الفلسطينية للأفراد والشركات.
- الحرص على تقديم أفضل العروض والخدمات المتنوعة التي تناسب احتياجات مشتركي حضارة.
- توسيع شبكة مراكز بيع الشركة في الضفة الغربية وقطاع غزة.

تم تطبيق الاستراتيجيات من خلال:

- الخدمات المتنوعة بجودة عالية وتقديم خدمات ما بعد البيع بأعلى المستويات للمشتركين.
- افتتاح عدة مراكز في كل من جنين وطولكرم ورفح، لتوفير خدمة أفضل، تعزيزاً للتواصل مع المشتركين واطلاعهم على جميع العروض والخدمات.
- إطلاق خدمات مضافة منها خدمة أمان والبث المرئي والمسموع عبر الإنترنت.
- مضاعفة سرعة الإنترنت بنفس السعر للمشتركين.





إنجازات الشركة خلال عام 2012

شهد عام 2012 العديد من الإنجازات يذكر منها ما يأتي:

- توسعة شبكة الإنترنت لضمان تمتع مستخدمي الإنترنت من خلال شركة حضارة بأكبر سعة وسرعة إنترنت في فلسطين
- توسيع عدد مراكز حضارة ليصل إلى أكثر من 12 مركزاً في كل من الضفة الغربية وقطاع غزة
- توسيع شبكة وكلاء شركة حضارة لتصل إلى أكثر من 200 وكيل في كل من الضفة الغربية وقطاع غزة
- تقديم خدمات مضافة متنوعة مثل خدمات الحماية من مخاطر الإنترنت، وخدمات الرسائل والاستضافة وغيرها بما يفوق تطلعات المشتركين في الضفة الغربية وقطاع غزة
- نظراً لأهمية القطاع التعليمي في فلسطين، عملت حضارة على رعاية مجموعة من الفعاليات في الضفة الغربية وقطاع غزة أبرزها:
  - رعاية فعاليات اليوم العالمي للأمان على الإنترنت في مجموعة من المدارس في غرب رام الله، حيث أقيمت مجموعة من النشاطات المتنوعة وأعمال مسرحية وتثقيفية وترفيهية بهدف تمكين الأطفال وتوعيتهم للاستخدام الأمثل للإنترنت.
  - رعاية سلسلة فعاليات لامنهجية تعليمية عقدت في أكثر من 35 مدرسة في مناطق مختلفة في أنحاء الوطن.
  - رعاية برامج هادفة إلى تشجيع توصيل خدمة الإنترنت إلى مناطق مختلفة في الوطن.
- أطلقت شركة حضارة خدمة «حضارة أمان» التي تعتبر أفضل خدمات الحماية في قطاع خدمات الإنترنت في فلسطين، وهذه الخدمة مدعمة بأحدث نظم التكنولوجيا لتصنيف وفرز المواقع إلى أكثر من 80 فئة كل حسب محتواها، وذلك لتوفير ميزة التصفح الآمن عبر الإنترنت بمرونة عالية تتيح للمشترك التحكم بالخدمة لحظياً من منزله.
- تم إطلاق خدمة جديدة (Virtual Private Server VPS) وهي من أحدث أشكال الاستضافة عالمياً، حيث يمكن المشترك من التمتع بخادم (Server) خاص به بدون شراء اي اجهزة وذلك بسرعة عالية وبسعر منخفض.
- أطلقت الشركة خدمة البث المرئي والتي تمكن محطات التلفزة وجهات البث المختلفة من بث موادها عبر الإنترنت بجودة وسهولة عالية، وبالتالي تعزيز حضورها بين مشاهديها ومتابعيها على شبكة الإنترنت محلياً وعالمياً. وذلك من خلال أفضل الحلول والخصائص في البث الحي المباشر والمرئي عبر الإنترنت.
- أطلقت حضارة صفحتها على مواقع التواصل الاجتماعي كوسيلة إضافية للتواصل مع مستخدمي الإنترنت في فلسطين ومخاطبتهم من خلال هذه المواقع.
- أطلقت حضارة بوابة المشتركين (Hadara Portal) لتسهيل تقديم خدمة أفضل للمشتركين وذلك لتوفير أفضل طرق التواصل مع مشتركي الشركة.
- قامت شركة حضارة بإطلاق خدمات الرسائل القصيرة (SMS) بالتعاون مع «شاشة نيوز» لتوفير أخبار سريعة لجميع شرائح المجتمع، بالإضافة إلى خدمة الرسائل القصيرة (SMS) من خلال «جوبس» للتوظيف ليتم إرسال رسائل تتضمن آخر أخبار الوظائف في الضفة الغربية وقطاع غزة.

المنتجات والحملات والخدمات التي تم إطلاقها خلال عام 2012

أطلقت شركة حضارة أكثر من سبع حملات أبرزها حملات
«ضاعفناها، حملة الحملات، إنترنت وراوترمجاناً»، لتقدم بذلك الأفضل للمشتركين وتشجيعهم على استخدام الإنترنت والتعامل مع المعرفة التكنولوجية في فلسطين والوصول إلى كل بيت فلسطيني ومواكبة التطور التكنولوجي في العالم. وفيما يأتي تعريف بهذا الحملات:

- ضاعفناها: تتيح الحملة للمشتركين الحاليين والجدد الفرصة لمضاعفة سرعتهم بنفس سعر اشتراكهم الحالي وبشكل دائم
- حملة الحملات: حملة تشمل 3 شهور مجانا بالاضافة الى تقديم عدد من الجوائز لمشتركي الشركة، تتضمن الجوائز شهور مجانية، ثماني ليرات ذهب، وسيارتي بيجو 206.
- إنترنت وراوتر: يتم من خلالها تقديم راوتر مجاني في الضفة الغربية وقطاع غزة.

استراتيجيات الشركة المستقبلية

من أجل الحفاظ على مركز حضارة وتصدرها قائمة الشركات المزودة لخدمة الإنترنت في فلسطين، تتمثل استراتيجيات الشركة خلال عام 2013 بما يأتي:

- الاستمرار في طرح نخبة من المنتجات والخدمات المستجدة عالمياً وتوظيفها لتلبي احتياجات مستخدمي الإنترنت في فلسطين وذلك تعزيزاً لمركز الشركة وبقائها في مقدمة الشركات المزودة لخدمات الإنترنت.
- تطوير خدمات المشتركين.

مؤشرات الأداء الرئيسية

- بلغ حجم الإيرادات التشغيلية نهاية عام 2012 نحو 7.5 مليون دينار أردني .

بلغ معدل النمو التراكمي لخطوط (ADSL) 14 %
خلال السنوات الخمس الماضية

- بلغ عدد المعارض 8 معارض في الضفة الغربية و4 معارض في قطاع غزة نهاية عام 2012
- بلغ عدد الوكلاء 103 وكيلاً في الضفة الغربية و100 وكيل في قطاع غزة نهاية عام 2012
- بلغ عدد موظفي الشركة نحو 100 موظفاً في الضفة الغربية وقطاع غزة نهاية عام 2012
- ارتفعت قيمة الإيرادات لعام 2012 بنحو 22 % مقارنة مع عام 2011، بمعدل نمو تراكمي خلال الفترة 2008-2012 نسبته 13 %

شركة ريتش
لخدمات الاتصالات (ريتش)
أول مركز اتصال فلسطيني متخصص

طبيعة عمل الشركة

تعتبر شركة ريتش أول مركز اتصال متخصص لتقديم خدمات العناية بالزبائن بجودة عالية وأداء متميز وأسعار منافسة. تهدف شركة ريتش في الأساس إلى جعل مركز الاستعلامات أداة رئيسة توضع في خدمة الشركات لمساعدتها في الوصول إلى أفضل رضا لزبائنهم عبر حلول غير تقليدية ومن خلال آليات متميزة للتواصل معهم وتلبية إحتياجاتهم. يتم استقبال حوالي 67 ألف مكالمة يومياً في ريتش، فيتم خدمتها بعناية من خلال فريق عمل شركة ريتش المميز باستخدام تكنولوجيا «سيسكو» العالمية. تضم شركة ريتش ما يقارب 563 موظفاً يعملون في مقر الشركة الرئيس في مدينة رام الله منهم 20 موظفاً يعملون بفرع الشركة في مدينة بيت لحم الذي تم افتتاحه خلال عام 2012 بهدف خدمة الأسواق العالمية من خلال موظفيه متعددي اللغات وعلى مدار الساعة. كذلك تضم الشركة 248 طالباً على مقاعد الدراسة يعملون بفرعها في مدينة نابلس.

تعتبر شركة ريتش زبائنها شركاء استراتيجيين لها، فتتفهم أهدافهم وتبني خدماتها بما يساهم في تعزيز مفهوم خدمة العملاء وتقدم الخدمات لهم بطرق خلاقة وفاعلة فتقوم بترجمة الاحتياجات والمتطلبات إلى سياسات وإجراءات ومتطلبات تكنولوجية ومن ثم تقوم بتدريب موظفيها على آليات تقديم الخدمات عبر الهاتف لضمان أعلى درجات الجودة.

جددت الشركة شهادة الجودة (ISO 27001) الخاصة بحماية المعلومات وأمنها في عام 2012. إضافة لذلك، تحرص شركة ريتش على توظيف ما لا يقل عن 5 % من مجمل موظفيها من ذوي الاحتياجات الخاصة، بالإضافة إلى 22 % من القوى النسائية.

رؤية الشركة

أن نكون الشركة الرائدة في تقديم خدمات الاتصال والعناية بالزبائن حسب أعلى معايير الجودة محلياً وإقليمياً وعالمياً من خلال توفير باقة واسعة من الخدمات والحلول الخلاقة لمختلف الاحتياجات.

مهمة الشركة

تقديم مستوى عالٍ من الجودة لزبائننا في قطاع خدمة العملاء وذلك بما يتماشى وأهداف مجموعة الاتصالات.

استراتيجيات الشركة لعام 2012

النمو وزيادة قاعدة الزبائن من الشركات المحلية والعالمية ومن مختلف القطاعات الأخرى وتوفير العدد الملائم من الموظفين المؤهلين للقيام بخدمتهم بالشكل المطلوب والجودة المناسبة.

إنجازات الشركة خلال عام 2012

التوسع في قاعدة زبائن شركة ريتش من مختلف القطاعات كما يأتي:

- قطاع البنوك: توقيع اتفاقية مع بنك فلسطين المحدود.
- قطاع السيارات: توقيع اتفاقية مع شركة غرغور للسيارت - وكيل شركة مرسيدس في فلسطين.
- قطاع الدعاية والإعلان: توقيع اتفاقية مع شركة يلوبيجز العالمية.
- قطاع الرياديين الفلسطينيين: توقيع اتفاقية مع شركة يا مسافر.
- تنفيذ مشروع نظام الرد الآلي التفاعلي لتسهيل خدمة الزبائن وتسريع حصولهم على المعلومات.
- استخدام رسائل الهاتف الخلوي كإحدى وسائل خدمة العناية بالزبائن، حيث تصلهم الإجابات عن تساؤلاتهم من خلال الرسائل النصية القصيرة، مثل خدمة دليل الهاتف 144.
- تنفيذ مشروع توعية الموظفين حول أمن وحماية المعلومات.
- التوسع عمودياً في خدمة زبائن الشركة في الولايات المتحدة الأمريكية.



استراتيجيات الشركة المستقبلية

- زيادة الحصة السوقية للشركة محلياً وإقليمياً وعالمياً.
- زيادة مستوى الجودة في تقديم الخدمات.
- طرح قنوات جديدة في تقديم خدمة العناية بالزبائن.

مؤشرات الأداء الرئيسية

- زيادة نسبة المكالمات المخدومة بمقدار 6 % لعام 2012 مقارنة بعام 2011، حيث بلغت 88 % في عام 2011 وارتفعت لتصل 94 % في عام 2012، أي ما يساوي 63 ألف مكالمة يومياً.
- تخفيض متوسط مدة المكالمة المخدومة بمقدار 00:16 ثانية خلال عام 2012 بالمقارنة مع عام 2011، حيث بلغ متوسط مدة المكالمة المخدومة 1:42 ثانية لعام 2011 و1:26 ثانية لعام 2012.
- تخفيض نسبة المكالمات التاركة للخدمة بمقدار 6 %، من 12 % لعام 2011 إلى 6 % لعام 2012.

تجاوز عدد المكاملات اليومية الصادرة ثلاثة آلاف مكالمة خلال عام 2012

- تخفيض معدل سرعة الرد بمقدار 00:28 ثانية خلال عام 2012 مقارنة بعام 2011 حيث بلغ متوسط وقت الانتظار 00:50 ثانية لعام 2011 بالمقارنة مع 00:22 ثانية لعام 2012
- زيادة الإيراد من الأسواق العالمية بنسبة 15 % لعام 2012 مقارنة بعام 2011
- زيادة الإيراد من الأسواق المحلية بنسبة 5 % لعام 2012 مقارنة بعام 2011
- بلغت الإيرادات التشغيلية 5.6 مليون دينار أردني نهاية عام 2012 مقارنة مع 5.3 مليون دينار أردني نهاية عام 2011
- بلغ النمو في الإيرادات التشغيلية ما نسبته 6.9 % نهاية عام 2012 مقارنة مع نهاية عام 2011
- بلغت نسبة النمو في الأصول الثابتة قبل الاستهلاك ما نسبته 7 % نهاية عام 2012 مقارنة مع نهاية عام 2011

شركة بالميديا للخدمات الإعلامية متعددة الوسائط (بالميديا)

بال ميديا

طبيعة عمل الشركة

انطلقت بالميديا -المركز الاعلامي لمجموعة الاتصالات الفلسطينية- في نوفمبر 2004، وهي واحدة من أكبر دور الإنتاج ووسائل الإعلام وخدمات البث الرائدة في فلسطين. وقد نجحت بالميديا على مدى السنوات في بناء مركز لوسائل الإعلام في المنطقة من خلال خلق بيئة حديثة ومتطورة لعملائها باستخدام الألياف الضوئية المقدمة من شركة الاتصالات الفلسطينية وتراسل المعطيات بواسطة الأقمار الصناعية. كما أن الشركة تمتلك القدرات لتوفير التغطية الإخبارية وخدمات الإنتاج عالية الجودة للقنوات الفضائية ووكالات الأنباء الدولية ووسائل الإعلام في جميع أنحاء العالم من خلال مواقع استوديوهاتها المركزية ومرافق الإنتاج، والمراكز الإعلامية، ومركبات البث بواسطة الأقمار الصناعية (SNGs). وقد أصبحت شركة بالميديا أيضاً العنوان المفضل لكل من المؤسسات الحكومية الرسمية والمؤسسات الخاصة لتوفير التغطية العاجلة للحدث والتغطية المستمرة من خلال نشر فرق إنتاجها المؤهلة تأهيلاً عالياً.

الرؤية

أن تكون بالميديا أول وأكبر مركز إعلامي فلسطيني لتوفير الخدمات والمحتوى الإعلامي من خلال تقنيات الاتصالات والبث الفضائي عبر الأقمار الصناعية بالكفاءة والجودة العالمية لمنابر الإعلام.

الرسالة

تعزيز وتنظيم سوق الإعلام والاستثمار الفلسطيني من خلال رفع الجودة والمعرفة الفنية وتركيز خدمات الشركة ضمن نطاق خدمات مجموعة الاتصالات الفلسطينية لتعزيز انتشارها في سوق العمل.

استراتيجية الشركة لعام 2012

تمت إعادة تنظيم وهيكلة بالميديا في عام 2012 بناء على استراتيجية واضحة طويلة الأمد، تم من خلالها منح المزيد من المرونة لتقديم الخدمات لوسائل الإعلام، كذلك لتعزيز فاعلية التعاون في مجال إدارة الموارد والعلاقه المباشرة مع شركة الاتصالات الفلسطينية - بالتل لزيادة خدمات الاتصالات القائمة على وسائل الإعلام بالحرفية والجودة العالية. وذلك لتأمين عقود ربحية طويلة الأمد عمادها التركيز على الاستثمار في البنية التحتية وإنشاء تحالفات استراتيجية محلياً وإقليمياً.



إنجازات العام 2012

• تغطية الأحداث والفعاليات:
تميزت بالميديا خلال عام (2012) بتغطية العديد من الأحداث والفعاليات الوطنية المهمة، ومن الأحداث التي تميزت بنقلها من فلسطين إلى المحطات الفضائية أحداث العدوان على غزة وكذلك التغطية الشاملة لأحداث القدس الشريف واستحقاق أيلول (194) – عضوية دوله فلسطين في الأمم المتحدة- التي تم توزيعها إلى معظم القنوات العربية والأجنبية ووكالات الأنباء. هذا بالإضافة إلى الأحداث والتغطيات الإعلامية التي اعتادت على بثها، مثل المعرض التكنولوجي (Expotech)، ومراسم قداس الأعياد المسيحية المجيدة، وتغطية الفعاليات الوطنية كتغطية فعاليات مكتب الرئيس ورئاسة الوزراء، إضافة إلى تغطية الفعاليات الخاصة بمجموعة الاتصالات الفلسطينية من اجتماعات ولقاءات. وبالإضافة للقنوات والشركات العاملة مع بالميديا، انضم بعض الزبائن الجدد للعمل معها، مثل روسيا اليوم بالإنجليزية، والوكالة التركية (IHA)، ولبعض القنوات الأوروبية.

• الإنتاج والإخراج الفني
قامت بالميديا بإنتاج وإخراج أفلام مميزة عديدة، منها: الفيلم الخاص بمؤتمر القدس للاستثمار، وفيلم المؤتمر الاقتصادي في إسطنبول، وإنتاج حلقات وثائقية عن القدس الشريف والقرى المهجرة. والمشاركة في إنتاج بعض الأفلام ببعض المهرجانات مثل مهرجان عُمّان السنيمائي.

استراتيجيات الشركة المستقبلية

ستمضي بالميديا قدماً في الاستراتيجية التي تم وضعها في عام 2012 لاستكمال إعادة الهيكلة ورفع جودة البث والخدمات القائمة مع التركيز على تعزيز البنية التحتية لشركات الإنتاج الإعلامي من خلال تقديم وتسهيل خدمات البث الفضائي كتزويدهم بخطوط الألياف الضوئية عن طريق شركة الاتصالات الفلسطينية وتوفير السعة المطلوبة لهم. وتم العمل على توسيع المنطقة الجغرافية لخدمات الشركة، حيث سيتم التعاقد مع شركات في الأردن وأوروبا لتزويدهم بخدمات البث الفضائي وتوسيع شبكة الألياف الضوئية الحالية لتكون عاملاً رئيساً في عملياتها لعام 2013 وإنشاء تحالفات استراتيجية مع الشركاء الإقليميين، وتعزيز دور شبكة الألياف الضوئية التابعة لشركة الاتصالات الفلسطينية بالبث الفضائي والأقمار الاصطناعية ليصبح لبالميديا دور رئيس في قطاع وسائل الإعلام الفلسطينية وكذلك لتقليل التكاليف التشغيلية بشكل كبير. وبحلول نهاية عام 2013، سيتم تهيئة بالميديا لدخول سوق النقل الفضائي بشكل جدي وجديد بحيث يوفر للزبائن مجموعة واسعة من الخدمات والتغطية الفضائية.

مؤشرات الأداء الرئيسية

انخفضت الإيرادات التشغيلية بنسبة 7 %، حيث بلغت 1.64 مليون دينار أردني نهاية عام 2012 مقارنة مع 1.76 مليون دينار أردني نهاية عام 2011

• بلغت نسبة الزيادة في الأصول الثابتة 9.6 % نهاية عام 2012 مقارنة مع نهاية عام 2011

شركة حلول لتقنية المعلومات (حلول)
لخدمات الأعمال

طبيعة عمل الشركة

تختص شركة 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 الاتصال وأنظمة التواصل المركزية وحماية البيانات.

رؤية الشركة

تقديم أفضل الخدمات التكنولوجية لشركات مجموعة الاتصالات من خلال بناء القدرة التكنولوجية الحديثة وتطبيقها بشكل تقني فاعل ومميز.

رسالة الشركة

العمل على تطبيق أفضل الأنظمة العاملة في شركات المجموعة وتزويدها بأحدث البرامج التكنولوجية لرفع مستوى الأداء بما يكفل تحقيق أعلى قدر من الفعالية وحماية البيانات بدرجة مرتفعة بحيث تضمن الخصوصية التامة والأمان للمستخدمين والزبائن وذلك بوضع الخطط المستقبلية وتزويد المجموعة بأحدث الأجهزة والبرامج اللازمة لتحقيق هذه الأهداف.

استراتيجية الشركة لعام 2012

اعتمدت شركة حلول في عام 2012 على بناء القدرة التكنولوجية الحديثة لديها وتطويرها ومواكبة أحدث النظم التكنولوجية، عن طريق العمل المتواصل والدؤوب واختيار الكفاءات وتدريبها على مستوى عال بحيث تمكنها من تقديم أحدث الأنظمة والتطبيقات الفنية لشركات المجموعة، لتتمكن هذه الشركات من تقديم أفضل الخدمات لزبائنها بأسرع الطرق وأكثرها أماناً.

إنجازات الشركة خلال عام 2012

عملت حلول على تركيب وتشغيل العديد من الأنظمة لشركات المجموعة لتخدم أهداف العمل المتنوعة؛ فمنها ما يخدم مشتركي الخدمات للشركات، ومنها ما ينظم إجراءات العمل الداخلية، بالإضافة إلى استخدام تقنيات حديثة للتحكم بعمليات صيانة الأجهزة من قبل موظفي حلول بشكل مركزي، مما يتيح إمكانية متابعة دخول المستخدمين للأجهزة لرفع مستوى أمن المعلومات. كما تم استخدام تقنية حديثة للصيانة عن بعد بحيث لا يمكن دخول موظف الصيانة للجهاز إلا إذا سمح المستخدم بذلك. وقد بلغ عدد الأنظمة المستحدثة في عام 2012 حوالي 25 موزعة على جوال التي استحدثت 11 نظاماً، وبالتل التي استحدثت 9 أنظمة، ومشاريع مشتركة للشركات بواقع 5 أنظمة.

استراتيجيات الشركة المستقبلية

- بناء قدرة تكنولوجية عالية المستوى ومواكبة التطور من خلال الاهتمام المباشر بالكوادر البشرية لدى الشركة وتدريبها على أحدث الأنظمة وفق المعايير العالمية.
- وضع الخطط المنهجية للوصول إلى الأهداف المنشودة وتزويد شركات المجموعة بكل التجهيزات الحديثة والمتطورة التي تضمن الاستمرار بالتفوق النوعي على الصعيدين المحلي والعالمي.



القوائم المالية الموحدة













إرنست ويونغ

صندوق بريد ١٣٧٣
الطابق السابع
مبنى بالديكو هاوس - الكمبوند
رام الله - فلسطين

هاتف: ٠٠١١ ٢٤٤٢ ٢٤٤ ٠٠٩٧٠
فاكس: ٢٤٢٤ ٢٤٤٢ ٢٤٤ ٠٠٩٧٠
www.ey.com/me

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 ٢٠١٢ 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 الإيضاحية 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.

الـــــــرأي

في رأينا، إن القوائم المالية الموحدة تُظهر بعدالة، من كافة النواحي الجوهرية، المركز المالي الموحد للمجموعة كما في ٣١ كانون الأول ٢٠١٢ وأداءها المالي الموحد وتدفقاتها النقدية الموحدة للسنة المنتهية في ذلك التاريخ وفقاً لمعايير التقارير المالية الدولية.

إرنست ويونغ – الشرق الأوسط

سائد عبد الله

رام الله – فلسطين
٥ آذار ٢٠١٣

	إيضاح	2012 دينـار أردني (بالآلاف)	2011 دينـار أردني (بالآلاف)
الموجودات			
الموجودات غير المتداولة			
عقارات وآلات ومعدات	4	198,651	207,508
موجودات غير ملموسة	5	34,264	29,722
مشاريع تحت التنفيذ	6	3,503	6,809
مخزون المواد	7	15,827	16,229
استثمار في شركات حليفة	8	38,290	44,124
موجودات مالية متوفرة للبيع	9	84,718	49,818
إستثمارات عقارية	10	7,138	6,753
موجودات مالية أخرى	11	51,826	21,270
		434,217	382,233
الموجودات المتداولة			
بضاعة	12	8,881	6,592
ذمم مدينة	13	89,500	73,963
موجودات متداولة أخرى	14	30,296	40,632
موجودات مالية للمتاجرة	15	7,414	8,243
النقد والنقد المعادل	16	46,213	63,179
		182,304	192,609
مجموع الموجودات		616,521	574,842

تعتبر الإيضاحات المرفقة من 1 إلى 39 جزءاً من هذه القوائم المالية الموحدة.

	إيضاح	2012 دينـار أردني (بالآلاف)	2011 دينـار 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		(50)	(31)
احتياطي موجودات مالية متوفرة للبيع	9	(593)	(973)
أرباح مدورة		279,979	250,497
مجموع حقوق الملكية		458,573	428,730
المطلوبات غير المتداولة			
قروض طويلة الأجل	20	7,090	21,270
مخصص تعويض نهاية الخدمة	21	29,151	26,112
		36,241	47,382
المطلوبات المتداولة			
ذمم دائنة	22	41,907	32,414
الجزء قصير الأجل من القروض طويلة الأجل	23	15,198	14,180
مخصص ضريبة الدخل	24	4,373	2,967
مطلوبات متداولة أخرى	25	60,229	49,169
		121,707	98,730
مجموع المطلوبات		157,948	146,112
مجموع حقوق الملكية والمطلوبات		616,521	574,842

تعتبر الإيضاحات المرفقة من 1 إلى 39 جزءاً من هذه القوائم المالية الموحدة.

شركة الاتصالات الفلسطينية المساهمة العامة المحدودة
قائمة الدخل الموحدة
للسنة المنتهية في 31 كانون الأول 2012

	إيضاح	2012 دينـار أردني (بالآلاف)	2011 دينـار أردني (بالآلاف)
الإيرادات	26	365,852	370,605
تكاليف خدمات الاتصالات	27	(32,374)	(29,728)
رسوم رخصة	28	(26,636)	(27,185)
تكاليف أخرى	29	(23,085)	(25,215)
		283,757	**288,477**
مصاريف تشغيلية وإدارية	30	(171,698)	(161,036)
خسائر الاستثمارات	31	(6,845)	(18,169)
مصاريف تمويل		(1,478)	(2,127)
إيرادات (مصاريف) أخرى	32	1,903	(6,135)
ربح السنة قبل ضريبة الدخل		**105,639**	**101,010**
مصروف ضريبة الدخل	24	(23,507)	(10,266)
ربح السنة		**82,132**	**90,744**
الحصة الأساسية والمخفضة للسهم من ربح السنة	33	**0.624**	**0.689**

تعتبر الإيضاحات المرفقة من 1 إلى 39 جزءاً من هذه القوائم المالية الموحدة.

شركة الاتصالات الفلسطينية المساهمة العامة المحدودة
قائمة الدخل الشامل الموحدة
للسنة المنتهية في 31 كانون الأول 2012

	2012 دينـار أردني (بالآلاف)	2011 دينـار أردني (بالآلاف)
ربح السنة	82,132	90,744
بنود الدخل الشامل الأخرى:		
صافي خسائر الموجودات المالية المتوفرة للبيع	(2,933)	(4,916)
خسائر تدني تم قيدها في قائمة الدخل	3,313	4,183
فروقات ترجمة عملات أجنبية	**(19)**	**(5)**
مجموع بنود الدخل الشامل الأخرى للسنة	361	(738)
صافي الدخل الشامل للسنة	82,493	90,006

تعتبر الإيضاحات المرفقة من 1 إلى 39 جزءاً من هذه القوائم المالية الموحدة.

شركة الاتصالات الفلسطينية المساهمة العامة المحدودة
قائمة التغيرات في حقوق الملكية الموحدة
للسنة المنتهية في 31 كانون الأول 2012

احتياطيات											
	اختياري		خاص		فروقات ترجمة عملات أجنبية	إحتياطي موجودات مالية متوفرة للبيع	أرباح مدورة	رأس المال المدفوع	إجباري	مجموع حقوق الملكية
	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 2012	6,756		7,950		(31)	(973)	250,497	131,625	32,906	428,730
ربح السنة	-		-		-	-	82,132	-	-	82,132
بنود الدخل الشامل الأخرى	-		-		(19)	380	-	-	-	361
صافي الدخل الشامل للسنة	-		-		(19)	380	82,132	-	-	82,493
توزيعات أرباح نقدية (إيضاح 19)	-		-		-	-	(52,650)	-	-	(52,650)
الرصيد في 31 كانون الأول 2012	6,756		7,950		(50)	(593)	279,979	131,625	32,906	458,573
الرصيد في أول كانون الثاني 2011	6,756		7,950		(26)	(240)	212,403	131,625	32,906	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	6,756		7,950		(31)	(973)	250,497	131,625	32,906	428,730

تعتبر الإيضاحات المرفقة من 1 إلى 39 جزءاً من هذه القوائم المالية الموحدة.

شركة الاتصالات الفلسطينية المساهمة العامة المحدودة
قائمة التدفقات النقدية الموحدة
للسنة المنتهية في 31 كانون الأول 2012

	إيضاح	2012	2011
		دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
أنشطة التشغيل			
ربح السنة قبل ضريبة الدخل		105,639	101,010
تعديلات:			
استهلاكات وإطفاءات		40,906	37,145
مخصص ذمم مشكوك في تحصيلها		3,975	5,071
خسائر تدني موجودات غير ملموسة		2,000	3,000
خسائر الاستثمارات		6,845	18,169
خسائر استبعاد عقارات وآلات ومعدات		69	292
مخصص تعويض نهاية الخدمة		4,838	5,944
مصاريف تمويل		1,478	2,127
بنود أخرى غير نقدية		(19)	(5)
		165,731	172,753
التغير في رأس المال العامل:			
الذمم المدينة		(19,512)	(15,178)
البضاعة		(2,289)	2,334
الموجودات المتداولة الأخرى		10,336	22,513
الذمم الدائنة		9,493	(2,209)
المطلوبات المتداولة الأخرى		9,234	(1,048)
دفعات ضريبة دخل		(22,101)	(6,040)
دفعات تعويض نهاية الخدمة		(1,799)	(5,297)
صافي النقد من أنشطة التشغيل		149,093	167,828
أنشطة الإستثمار			
شراء موجودات مالية متوفرة للبيع		(37,833)	(35,813)
بيع موجودات مالية للمتاجرة		253	-
بيع موجودات مالية متوفرة للبيع		-	286
توزيعات نقدية مقبوضة		2,845	1,072
استثمار في شركة حليفة		(636)	(15,600)
بيع استثمار في شركة حليفة		669	-
قروض ممنوحة لشركات حليفة		(30,556)	-
شراء موجودات غير ملموسة		(8,545)	-
شراء إستثمارات عقارية		(385)	-
استبعاد عقارات وآلات ومعدات		780	399
الزيادة في المشاريع تحت التنفيذ والعقارات والآلات والمعدات ومخزون المواد		(27,187)	(56,611)
صافي النقد المستخدم في أنشطة الإستثمار		(100,595)	(106,267)
أنشطة التمويل			
توزيعات نقدية مدفوعة		(50,897)	(51,545)
تسديدات قروض طويلة الأجل		(14,180)	(15,619)
مصاريف تمويل مدفوعة		(1,405)	(1,745)
النقص في النقد مقيد السحب		-	1,012
صافي النقد المستخدم في أنشطة التمويل		(66,482)	(67,897)
النقص في النقد والنقد المعادل		(17,984)	(6,336)
النقد والنقد المعادل في بداية السنة		63,179	69,515
النقد والنقد المعادل في نهاية السنة	16	45,195	63,179

تعتبر الإيضاحات المرفقة من 1 إلى 39 جزءاً من هذه القوائم المالية الموحدة.

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 2012 من قبل مجلس إدارة الشركة بتاريخ 5 آذار 2013.

2. القوائم المالية الموحدة

تشمل القوائم المالية الموحدة القوائم المالية لشركة الاتصالات الفلسطينية وشركاتها التابعة (المجموعة) كما في 31 كانون الأول 2012.

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

	نسبة الملكية %		رأس المال (دينار أردني) 2012	
	2012	2011	المكتتب به	المدفوع
شركة الإتصالات 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	1,800,000	1,800,000

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 باستثناء قياس الموجودات المالية للمتاجرة والمتوفرة للبيع 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 2012. 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 المتبعة في إعداد القوائم المالية الموحدة للمجموعة مطابقة لتلك التي تم استخدامها لإعداد القوائم المالية الموحدة للسنة السابقة باستثناء أن المجموعة قامت بتطبيق التعديلات التالية على معايير التقارير المالية الدولية إبتداء من أول كانون الثاني 2012:

- معيار التقارير المالية الدولي رقم (1) التطبيق الأول لمعايير التقارير المالية الدولية – تعديلات
- معيار المحاسبة الدولي رقم (12) ضريبة الدخل – الضرائب المؤجلة (إسترداد الموجودات الضمنية)
- معيار التقارير المالية الدولي رقم (7) الأدوات المالية: الإيضاحات – متطلبات إضافية للإفصاح عن إلغاء الإعتراف

لم ينتج عن تطبيق هذه التعديلات أي أثر على المركز المالي والأداء المالي للشركة.

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

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. إن هذا التعديل نافذ المفعول للسنوات المالية التي تبدأ في ١ تموز 2012.

معيار التقارير المالية الدولية رقم (9) الأدوات المالية

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.

معيار التقارير المالية الدولي رقم (10) القوائم المالية الموحدة، معيار المحاسبة الدولي رقم (27)

يحل هذا المعيار محل جزء من معيار المحاسبة الدولي رقم (27) والمتعلق بالقوائم المالية الموحدة. يؤسس معيار التقارير المالية الدولية رقم (10) لنموذج سيطرة أحادي ينطبق على جميع المنشآت بما فيها تلك المنشآت ذات الغرض الخاص. تتطلب هذه التغيرات، 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.

معيار التقارير المالية الدولية رقم (11) الترتيبات المشتركة

يحل هذا المعيار محل معيار المحاسبة الدولي رقم (31) «الحصة في المشاريع المشتركة» ويحل أيضاً محل تفسير رقم 13 (الوحدات تحت السيطرة المشتركة والمساهمات غير النقدية للمشاركة في مشروع مشترك). سيصبح هذا المعيار نافذ المفعول للسنوات المالية التي تبدأ في 1 كانون الثاني 2013.

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

يتضمن هذا المعيار جميع الإفصاحات التي كانت موجودة سابقاً في معيار المحاسبة الدولي رقم (27) المتعلقة بالقوائم المالية الموحدة وكذلك الإفصاحات التي كانت موجودة في المعايير (31) و(28)، بالإضافة إلى عدد من الإفصاحات الجديدة. سيصبح هذا المعيار نافذ المفعول للسنوات المالية التي تبدأ في 1 كانون الثاني 2013.

معيار التقارير المالية الدولية رقم (13) قياس القيمة العادلة

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.

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

نتيجة لإصدار معايير التقارير المالية الدولية الجديدة رقم (11) و(12)، تم إعادة تسمية هذا المعيار ليصبح «الإستثمار في الشركات الحليفة والمشاريع المشتركة». 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 الإلتزامات 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 والذمم المدينة والدائنة المتعلقة بها.

مخصص الذمم 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 نِسب 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 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 فيه 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.

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 الإتصالات السلكية	16-7
شبكة الإتصالات 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 تدنٍ 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 إذا كان سبب التصنيف لايزال قائما، في حالة الحاجة إلى إعادة تصنيف هذه الموجودات غير المقدر عمرها الزمني بفترة محددة الى موجودات ملموسة لفترة محددة فيتم ذلك بناء على أساس 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.

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

<u>حق إستخدام الألياف الضوئية:</u>
يتم إطفاء حق استخدام الألياف الضوئية باستخدام طريقة القسط الثابت على مدى عشرة أعوام.

المشاريع تحت التنفيذ

تمثل المشاريع تحت التنفيذ كافة تكاليف إنشاء وتوسيع شبكة الإتصالات 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 الناتجة 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 الناتجة عن المعاملات بين المجموعة والشركة الحليفة وفقا لنسبة ملكية المجموعة في الشركة الحليفة.
إن السنة المالية للشركات الحليفة هي ذات السنة المالية للمجموعة.
عند الضرورة تقوم المجموعة 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 الاستثمارات العقارية بالكلفة بعد تنزيل أية خسائر تدنٍ متراكمة في القيمة الدفترية. يتم دراسة تدني القيمة الدفترية للاستثمارات العقارية عند وجود أحداث أو تغيرات في الظروف تشير إلى عدم توافر إمكانية استرداد قيمتها الدفترية. عند وجود مثل هذه الأدلة وعندما تزيد القيمة الدفترية عن القيمة المتوقع استردادها، يتم تخفيض القيمة الدفترية للقيمة المتوقع استردادها.
يتم استبعاد الاستثمارات العقارية عند التوقف عن استخدامها وعدم وجود أي منافع اقتصادية مستقبلية متوقعة نتيجة بيعها. يتم قيد الفرق بين العائد من استبعاد 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 الموجودات المالية عند الشراء بالقيمة العادلة ويتم إضافة مصاريف الإقتناء المباشرة، باستثناء الموجودات المالية بالقيمة العادلة من خلال قائمة الدخل والتي يتم قيدها بشكل مبدئي بالقيمة العادلة.
يتم قيد عمليات الشراء والبيع العادية للموجودات المالية في تاريخ الصفقة وهو تاريخ الإلتزام 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:

<u>الموجودات المالية بالقيمة العادلة من خلال قائمة الدخل</u>
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 ناتجة 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.

<u>الموجودات المالية المتوفرة للبيع</u>
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.

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.

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 التى 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 للإلتزامات.

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 الإلتزامات 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 كما 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 كما 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 كما 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 2012

	أراضي	مباني وإنشاءات وتحسينات مأجور	شبكة الإتصالات السلكية	شبكة الإتصالات 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 2012	12,381	25,094	162,717	162,646	74,307	24,772	3,846	1,671	1,646	469,080
الإضافات	1,420	3,039	9,220	6,586	9,009	1,357	-	201	64	30,896
الإستبعادات	-	(58)	(517)	(1,722)	(1,703)	(606)	(134)	(76)	-	(4,816)
إعادة تبويب	-	-	-	(330)	323	7	-	-	-	-
الرصيد في 31 كانون الأول 2012	13,801	28,075	171,420	167,180	81,936	25,530	3,712	1,796	1,710	495,160
الإستهلاك المتراكم										
الرصيد في أول كانون الثاني 2012	-	13,676	119,325	71,819	38,312	13,882	2,199	1,293	1,066	261,572
الإستهلاك للسنة	-	1,665	9,000	13,684	10,881	2,869	531	102	172	38,904
الإستبعادات	-	(33)	(6)	(1,517)	(1,654)	(548)	(134)	(75)	-	(3,967)
إعادة تبويب	-	-	-	(46)	46	-	-	-	-	-
الرصيد في 31 كانون الأول 2012	-	15,308	128,319	83,940	47,585	16,203	2,596	1,320	1,238	296,509
صافي القيمة الدفترية في 31 كانون الأول 2012	13,801	12,767	43,101	83,240	34,351	9,327	1,116	476	472	198,651

بلغت قيمة العقارات والآلات والمعدات المستهلكة بالكامل والتي ما زالت مستخدمة في عمليات المجموعة مبلغ 111,031,000 دينار أردني كما في 31 كانون الأول 2012.

31 كانون الأول 2011

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

بلغت قيمة العقارات والآلات والمعدات المستهلكة بالكامل والتي ما زالت مستخدمة في عمليات المجموعة مبلغ 102,656,000 دينار أردني كما في 31 كانون الأول 2011.

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 2012	18,497	23,588	7,971	185	50,241
التدني للسنة	-	-	(2,000)	-	(2,000)
الإضافات	-	-	8,545	-	8,545
في 31 كانون الأول 2012	18,497	23,588	14,516	185	56,786
الإطفاء					
في 1 كانون الثاني 2012	-	18,088	2,399	32	20,519
الإطفاء للسنة	-	1,102	885	16	2,003
في 31 كانون الأول 2012	-	19,190	3,284	48	22,522
صافي القيمة الدفترية					
في 31 كانون الأول 2012	18,497	4,398	11,232	137	34,264
في 31 كانون الأول 2011	18,497	5,500	5,572	153	29,722

دراسة تدني قيمة الشهرة

لغرض دراسة تدني قيمة الشهرة، تم توزيع القيمة الدفترية للشهرة الناتجة عن توحيد الأعمال على قطاع الخدمات اللاسلكية وقطاعات أخرى، كما يلي:

	2012	2011
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
قطاع الخدمات اللاسلكية	17,259	17,259
أخرى	1,238	1,238
	18,497	18,497

قطاع الخدمات اللاسلكية

تم تحديد القيمة المتوقع استردادها لقطاع الخدمات اللاسلكية 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 12.5 % للتدفقات النقدية. تم استخدام معدل نمو للتدفقات النقدية المتوقعة لفترة ما بعد خمس سنوات بمقدار 3 %.

الافتراضات الرئيسية المستخدمة في احتساب القيمة في الاستخدام

إن احتساب القيمة في الاستخدام لقطاع الخدمات اللاسلكية 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» لقطاع الخدمات اللاسلكية 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

	2012	2011
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
نظام الإدارة وتكنولوجيا المعلومات	1,525	939
تراسل المعطيات	1,441	4,418
شبكة الاتصالات السلكية	136	600
إعادة تأهيل المباني	320	677
أخرى	81	175
	3,503	6,809

تعمل المجموعة على رسملة كلفة أجور العمالة المباشرة المصروفة على مشاريع شبكة الاتصالات السلكية والمشاريع الأخرى. تم خلال عامي 2012 و2011 رسملة أجور عمالة مباشرة بمبلغ 220,000 و165,000 دينار أردني، على التوالي. تقدر المجموعة إجمالي التكاليف لإنهاء جميع المشاريع تحت التنفيذ بمبلغ 2,863,000 دينار أردني.

عند الإنتهاء من تنفيذ كل مشروع يحول إلى حساب العقارات والآلات والمعدات. فيما يلي ملخص الحركة على حساب المشارع تحت التنفيذ خلال عامي 2012 و2011:

	2012	2011
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
رصيد بداية السنة	6,809	4,378
الإضافات	12,289	13,120
المحول إلى ممتلكات وآلات ومعدات	(15,595)	(10,689)
رصيد نهاية السنة	3,503	6,809

7. مخزون المواد

	2012	2011
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
شبكة الخدمات اللاسلكية	10,815	10,424
شبكة الخدمات السلكية	5,155	6,822
أدوات وقطع التركيبات	411	431
عِدد وأدوات	164	162
قطع الكهرباء والتكييف	137	145
مستهلكات ومواد أخرى	957	409
	17,639	18,393
مخصص مواد متقادمة وبطيئة الحركة	(1,812)	(2,164)
	15,827	16,229

بلغ مجموع مواد المخزون المخصص لها بالكامل 1,812,000 و2,164,000 دينار أردني كما في 31 كانون الأول 2012 و2011 على التوالي.

8. استثمار في شركات حليفة

	بلد التأسيس	نسبة الملكية %		القيمة الدفترية	
		2012	2011	2012	2011
				دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
شركة فيتل القابضة المحدودة (VTel)	الإمارات العربية المتحدة	25.3	25.3	5,807	7,237
شركة فيتل الشرق الأوسط وإفريقيا (VTel MEA)	الإمارات العربية المتحدة	25.3	25.3	16,527	20,597
شركة بال عقار لتطوير وإدارة وتشغيل العقارات	فلسطين	-	40.3	-	690
شركة بوابة أريحا للإستثمار العقاري	فلسطين	50.0	50.0	15,956	15,600
				38,290	44,124

- تم إنشاء شركة فيتل القابضة المحدودة (VTel Holding) في الإمارات العربية المتحدة خلال 2006. تعمل فيتل القابضة على إدارة عدة شركات متخصصة في مجال الإتصالات.
- تم إنشاء شركة فيتل الشرق الأوسط وإفريقيا (VTel MEA) في الإمارات العربية المتحدة خلال 2011. تعمل فيتل الشرق الأوسط وإفريقيا على إدارة عدة شركات متخصصة في مجال الإتصالات.

- شركة بال عقار لتطوير وإدارة وتشغيل العقارات وهي شركة متخصصة في إدارة و تشغيل العقارات (بال عقار) في فلسطين. قامت المجموعة خلال العام ببيع حصتها في شركة بال عقار بمبلغ 669,000 دينار أردني نتج عنها قيد خسارة بمبلغ 21,000 دينار أردني.
- قامت المجموعة باستثمار في شركة حليفة «شركة بوابة أريحا للاستثمار العقاري» (شركة بوابة أريحا) برأسمال 35 مليون دينار أردني. تعمل شركة بوابة أريحا في مجال الإستثمار في العقارات والمشاريع السياحية. تعتقد المجموعة أن لها نفوذاً مؤثراً على بوابة أريحا ولا تملك السيطرة عليها.

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

	2012	2011
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
حصة المجموعة في قائمة المركز المالي للشركات الحليفة		
موجودات غير متداولة	69,671	56,255
موجودات متداولة	18,529	10,472
مطلوبات غير متداولة	(22,265)	(8,473)
مطلوبات متداولة	(8,294)	(7,524)
حصة المجموعة في إيرادات الشركات الحليفة		
إيرادات	24,251	14,597
نتائج الأعمال	(5,780)	(13,500)

9. موجودات مالية متوفرة للبيع

	2012	2011
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
مدرجة في أسواق مالية	82,682	47,782
غير مدرجة في أسواق مالية	2,036	2,036
	84,718	49,818

تشمل الموجودات المالية المتوفرة للبيع استثمارات غير مدرجة في أسواق مالية نشطة. تظهر هذه الإستثمارات بالكلفة بعد تنزيل التدني المتراكم 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 2012 و2011:

	2012	2011
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
رصيد بداية السنة	(973)	(240)
خسائر غير متحققة	(2,933)	(4,916)
خسائر تدني تم إعادة تصنيفها في قائمة الدخل	3,313	4,183
رصيد نهاية السنة	(593)	(973)

10. الإستثمارات العقارية

قامت المجموعة خلال عامي 2012 و2011 باستكمال شراء قطع أراضي إضافية بمبلغ 6,753,000 و385,000 دينار أردني، على التوالي، والتي تم تصنيفها كاستثمارات عقارية. تقوم إدارة المجموعة حالياً باستكمال الاجراءات القانونية لنقل ملكية هذه الأراضي.

بلغت القيمة العادلة لهذه الأراضي وفقا لتقارير مخمنين معتمدين مبلغ 9,796,000 دينار أردني.

11. موجودات مالية أخرى

	2012	2011
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
دفعة على الحساب *	21,270	21,270
قروض لشركات حليفة **	30,556	-
	51,826	21,270

* 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 مليون دينار أردني) كدفعة مقدمة على حساب رخصة تطوير الشبكة التشغيلية لجوال وتقاص مبلغ 70 مليون دولار (ما يعادل 49.63 مليون دينار أردني) المتبقي على حساب رسوم الرخصة لفترة سنتين إبتداءاً من 1 تموز 2010. تم تقاص كامل المبلغ رسوم الرخصة المدفوع مقدماً (49.63 مليون دينار أردني) مع رسوم الرخصة المستحقة حتى 31 كانون الأول 2012.

** قامت المجموعة خلال السنة بتوقيع اتفاقيات قروض طويلة الأجل مع شركة فيتل الشرق الأوسط وإفريقيا (VTel MEA) وشركة فيتل القابضة (VTel Holding) (شركات حليفة) لمنح ثلاث قروض طويلة الأجل كما يلي:

<u>قرض بعملة اليورو لشركة فيتل القابضة:</u> قرض بمبلغ 5 مليون يورو (ما يعادل 4.68 مليون دينار أردني) بفائدة سنوية تعادل سعر الإقراض في

أسواق أوروبا (يوريبور) مضافاً إليها هامش فائدة بنسبة 3 % تسدد بشكل ربع سنوي. يسدد مبلغ القرض على دفعة واحدة بعد فترة 48 شهراً.

<u>قرض رقم (1) بعملة الدولار الأمريكي لشركة فيتل الشرق الأوسط وإفريقيا:</u> قرض بمبلغ 25 مليون دولار أمريكي (ما يعادل 17.73 مليون دينار أردني) بفائدة سنوية نسبتها 4 % تسدد بشكل ربع سنوي. يسدد مبلغ القرض على دفعة واحدة بعد فترة 48 شهراً.

<u>قرض رقم (2) بعملة الدولار الأمريكي لشركة فيتل الشرق الأوسط وإفريقيا:</u> قرض بمبلغ 11.50 مليون دولار أمريكي (ما يعادل 8.15 مليون دينار أردني) بفائدة سنوية نسبتها 4 % تسدد بشكل ربع سنوي. يسدد مبلغ القرض على دفعة واحدة بعد فترة 48 شهراً.

12. بضاعة

	2012	2011
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
أجهزة هاتف خلوي	5,364	3,337
البطاقات الذكية وبطاقات الدفع المسبق	3,415	2,853
أخرى	102	402
	8,881	6,592

13. ذمم مدينة

	2012	2011
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
مشتركي الخدمات السلكية	35,420	31,318
مشتركي الخدمات اللاسلكية	43,093	37,951
السلطة الوطنية الفلسطينية	31,898	24,524
مستحق من الوكلاء	9,947	4,933
مستحق من شركات إتصالات	7,782	8,038
مشتركي الخدمات الرقمية	3,544	3,385
أخرى	2,562	2,322
إجمالي الذمم التجارية	134,246	112,471
مخصص ذمم مشكوك في تحصيلها *	(55,657)	(52,676)
صافي الذمم المدينة التجارية	78,589	59,795
إيرادات مستحقة	10,386	12,895
أخرى	525	1,273
	89,500	73,963

* 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 2012 و2011 55,657,000 و52,676,000 دينار أردني على التوالي.

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

	2012	2011
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
رصيد بداية السنة	52,676	50,857
إضافات خلال السنة	3,975	5,071
فرق التحويل من الشيقل الإسرائيلي إلى الدينار الأردني	853	(3,122)
ديون معدومة	(1,847)	(130)
رصيد نهاية السنة	55,657	52,676

فيما يلي تحليل لأعمار الذمم المدينة التجارية غير متدنية القيمة كما في 31 كانون الأول 2012:

	المجموع	ذمم غير مستحقة وغير متدنية القيمة	أقل من 30 يوم	31 – 60 يوم	61 – 90 يوم	91 – 120 يوم	أكثر من ١٢٠ يوم
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
2012	78,589	11,375	15,828	9,978	5,174	3,482	32,752
2011	59,795	12,121	12,639	9,298	3,371	3,658	18,708

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

14. موجودات متداولة أخرى

	2012	2011
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
دفعات مقدمة لمقاولين وموردين	9,010	11,389
تكاليف رسوم رخصة مدفوعة مقدماً	-	7,178
مصاريف مدفوعة مقدماً	7,457	6,676
مستحق من جهات ذات علاقة	10,002	5,915
جمارك وضريبة مشتريات مستحقة	415	387
أخرى	3,412	9,087
	30,296	40,632

15. موجودات مالية للمتاجرة

	2012	2011
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
أسهم مدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية	3,062	3,349
أسهم مدرجة في أسواق مالية إقليمية	4,352	4,894
	7,414	8,243

16. النقد والنقد المعادل

	2012	2011
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
نقد في الصندوق	850	872
أرصدة وودائع قصيرة الأجل لدى البنوك	45,363	62,307
	46,213	63,179

بلغت قيمة الودائع قصيرة الأجل 22,080,000 دينار أردني كما في 31 كانون الأول 2012، وبلغ معدل الفائدة 4 % و1 % و2 %، على الودائع بالدينار الأردني والدولار الأمريكي والشيقل الإسرائيلي، على التوالي.

لأغراض قائمة التدفقات النقدية الموحدة، يتألف النقد والنقد المعادل كما في 31 كانون الأول 2012 و2011 من الآتي:

	2012	2011
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
نقد في الصندوق	850	872
أرصدة وودائع قصيرة الأجل لدى البنوك	45,363	62,307
	46,213	63,179
جاري مدين (إيضاح 23)	(1,018)	-
	45,195	63,179

17. رأس المال المدفوع

بلغ رأس مال الشركة المصرح والمكتتب به 131,625,000 دينار أردني كما في 31 كانون الأول 2012 و2011. بلغ عدد الأسهم العادية المكتتب بها 131,625,000 سهم للسنتين المنتهيتين في 31 كانون الأول 2012 و2011.

18. الاحتياطيات

- تمثل المبالغ المتجمعة في الاحتياطي الإجباري ما تم إقتطاعه بنسبة 10 % من الأرباح السنوية الصافية 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 كإحتياطي إختياري 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 2013 بتوزيع أرباح نقدية بقيمة 0.45 دينار أردني للسهم الواحد بإجمالي مبلغ 59,231,000 دينار أردني.

قررت الهيئة العامة في اجتماعها الذي عقد في 5 نيسان 2012 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 31 آذار 2011 توزيع أرباح نقدية بقيمة 0,40 دينار أردني للسهم الواحد بإجمالي مبلغ 52,650,000 دينار أردني.

20. قروض طويلة الأجل

	2012	2011
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
قروض طويلة الأجل من بنوك إقليمية	21,270	35,450
الجزء قصير الأجل من القروض طويلة الأجل (ايضاح 23)	(14,180)	(14,180)
	7,090	21,270

وقعت المجموعة اتفاقيات قروض مع عدة بنوك إقليمية. يستحق على القروض فوائد بمعدل سعر الاقتراض في أسواق لندن (ليبور) مضافاً إليها حوالي 2 % سنوياً.

فيما يلي أرصدة القروض حسب فترة الإستحقاق:

		دينار أردني (بالآلاف)
ما يستحق عام	2013	14,180
	2014	7,090
		21,270

21. مخصص تعويض نهاية الخدمة

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

	2012	2011
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
رصيد بداية السنة	26,112	25,465
إضافات خلال السنة	4,838	5,944
دفعات خلال السنة	(1,799)	(5,297)
رصيد نهاية السنة	29,151	26,112

22. ذمم دائنة

	2012	2011
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
ذمم تجارية لموردين	18,955	18,124
رسوم رخصة مستحقة	15,688	5,127
ذمم شركات إتصالات	4,801	7,991
تأمينات نقدية من المشتركين	2,463	1,172
	41,907	32,414

23. الجزء قصير الأجل من القروض طويلة الأجل

	2012	2011
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
الجزء قصير الأجل من القروض طويلة الأجل (ايضاح 20)	14,180	14,180
حسابات جاري مدين *	1,018	-
	15,198	14,180

* بلغ سقف التسهيلات الائتمانية غير المستغلة مبلغ 11,035,000 دينار أردني كما في 31 كانون الأول 2012. يخضع الرصيد المستغل من التسهيلات الإئتمانية لفائدة سنوية تعادل سعر الإقراض في أسواق لندن (ليبور) مضافاً إليها 2 %.

24. مخصص ضريبة الدخل

يخضع الربح الضريبي للشركة ولشركة جوال لضريبة دخل بمعدل 50 % من نسبة الضريبة القانونية (إعفاء جزئي)، أي بنسبة 10 %، للسنوات حتى 31 كانون الأول 2014 و31 كانون الأول 2021، على التوالي. وفقاً لقرار مجلس الوزراء الفلسطيني، تم خلال العام زيادة نسبة الضريبة القانونية من 15 % لتصبح 20 %.

قامت المجموعة خلال عام 2012 بتأجيل حق الانتفاع طوعاً للإعفاء الجزئي لفترة سنتين تنتهي في 31 كانون الأول 2013، لاحقاً، سيصبح الربح الضريبي للشركة ولجوال خاضعاً لضريبة دخل بمعدل 50 % من نسبة الضريبة القانونية للسنوات اللاحقة وحتى 31 كانون الأول 2016 و31 كانون الأول 2023، على التوالي.

فيما يلي ملخص الحركة التي تمت على رصيد مخصص ضريبة الدخل:

	2012	2011
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
رصيد المخصص بداية السنة	2,967	(1,690)
ضريبة دخل السنة الحالية	24,904	10,777
خصم على دفعات مسبقة	(1,397)	(511)
	23,507	10,266
دفعات	(21,951)	(6,040)
فرق التحويل من الشيقل الإسرائيلي إلى الدينار الأردني	(150)	431
رصيد المخصص في نهاية السنة	4,373	2,967

لم تتوصل الشركة حتى تاريخ القوائم المالية إلى تسوية نهائية مع دائرة ضريبة الدخل عن دخلها الخاضع للضريبة للسنوات من 2008 وحتى 2011.

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

	2012	2011
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
الربح المحاسبي قبل ضريبة الدخل	105,639	101,010
مصروفات غير مقبولة ضريبياً	21,725	43,758
إيرادات غير خاضعة لضريبة الدخل	(2,845)	(1,072)
الربح الضريبي	124,519	143,696
مصروف الضريبة بمعدل ضريبة الدخل القانوني	24,904	10,777
معدل ضريبة الدخل الفعلي	% 23.6	% 10.7

25. مطلوبات متداولة أخرى

	2012	2011
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
مصاريف مستحقة	29,870	22,799
إيرادات مؤجلة	10,678	11,773
ضريبة قيمة مضافة مستحقة	10,068	7,035
توزيعات أرباح أسهم مستحقة	7,084	5,331
مستحق لصندوق إدخار الموظفين	977	1,046
مخصص إجازات الموظفين	822	980
أخرى	730	205
	60,229	49,169

26. الإيرادات

	2012	2011
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
مكالمات سلكية ولاسلكية	225,188	235,681
إيرادات الربط البيني	45,265	43,649
رسوم الاشتراك	54,380	55,702
مبيعات أجهزة هواتف خلوية	18,720	19,023
الخدمات الرقمية	18,612	11,898
خدمات الإعلام	1,554	1,649
رسوم تركيبات خطوط جديدة	576	1,574
أخرى	1,557	1,429
	365,852	370,605

27. تكاليف خدمات الاتصالات

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

28. رسوم رخصة

وفقاً لمذكرة التفاهم بين شركة الاتصالات والسلطة الوطنية الفلسطينية، تلتزم شركة الاتصالات والجوال بدفع رسوم الرخصة بواقع ٧٪ من جميع الإيرادات التشغيلية المتعلقة بخدمات الإتصالات السلكية واللاسلكية والإيرادات التشغيلية الأخرى المتعلقة بها.

29. تكاليف أخرى

	2012	2011
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
تكاليف أجهزة هاتف خلوي مباعة	10,010	11,386
عمولات مدفوعة للموظفين والوكلاء	6,514	7,328
تكاليف الخدمات الرقمية	2,790	2,799
تكاليف البطاقات الذكية وبطاقات الدفع المسبق	2,306	2,210
تكاليف تركيبات الخطوط الجديدة	856	1,109
تكاليف خدمات الإعلام	381	314
أخرى	228	69
	23,085	25,215

30. مصاريف تشغيلية وإدارية

	2012	2011
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
الرواتب والأجور والمنافع المتعلقة بها	63,556	64,887
إستهلاك عقارات وآلات ومعدات	38,904	35,429
إطفاء موجودات غير ملموسة	2,003	1,716
دعاية وإعلان	19,224	14,361
تكاليف صيانة	10,332	9,326
مياه وكهرباء وخدمات عامة	6,949	5,416
إيجارات	4,954	4,481
مخصص ذمم مشكوك في تحصيلها	3,975	5,071
المسؤولية الاجتماعية	3,737	3,843
حراسة وتنظيف	3,184	3,126
أتعاب مهنية واستشارات	3,038	2,217
مصاريف بريد وتحصيل ونقل	2,274	2,504
سفر وإقامة وتنقلات ووقود	2,133	2,091
استئجار سيارات	1,644	1,766
تأمين الموجودات والموظفين	1,507	1,077
مؤتمرات وضيافة	771	745
قرطاسية ومطبوعات	519	557
رسوم أرضية الميناء	198	309
أخرى	2,796	2,114
	171,698	161,036

31. خسائر الاستثمارات

	2012	2011
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
التغير في القيمة العادلة للموجودات المالية للمتاجرة	(594)	(1,521)
خسائر بيع موجودات مالية	(3)	(37)
خسائر تدني موجودات مالية متوفرة للبيع	(3,313)	(4,183)
حصة المجموعة من نتائج أعمال الشركات الحليفة	(5,780)	(13,500)
توزيعات أرباح أسهم	2,845	1,072
	(6,845)	(18,169)

32. إيرادات (مصاريف) أخرى

	2012	2011
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
إيرادات فوائد	460	335
إيرادات فوائد قروض ممنوحة لشركات حليفة	845	-
أرباح (خسائر) تحويل عملات أجنبية	1,687	(5,634)
خسائر استبعاد عقارات وآلات ومعدات	(69)	(292)
خسائر تدني موجودات غير ملموسة	(2,000)	(3,000)
أخرى	980	2,456
	1,903	(6,135)

33. الحصة الأساسية والمخفضة للسهم من ربح السنة

لقد كانت الحصة الأساسية والمخفضة للسهم من ربح العامين 2012 و2011 كما يلي:

	2012	2011
ربح السنة (دينار أردني)	82,132,000	90,744,000
المعدل المرجح لعدد الأسهم المكتتب بها	131,625,000	131,625,000
الحصة الأساسية والمخفضة للسهم من ربح السنة (دينار أردني)	0.624	0.689

34. التزامات تعاقدية

على المجموعة بتاريخ القوائم المالية، التزامات تعاقدية ناتجة 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:

	2012	2011
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
عقود مشتريات واعتمادات مستندية	35,295	35,989
عقود أعمال إنشائية	213	416
	35,508	36,405

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

35. 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	2012 دينار أردني (بالآلاف)	2011 دينار أردني (بالآلاف)
قروض طويلة الأجل وحساب جاري مدين	مساهمين رئيسيين	22,288	35,450
مستحق من جهات ذات علاقة	مساهمين رئيسيين	10,002	5,915
قروض لشركة حليفة	شركة حليفة	30,556	-
مصاريف تمويل	مساهمين رئيسيين	1,289	1,831
إيرادات فوائد	شركة حليفة	845	-
رواتب ومنافع الإدارة العليا:			
منافع قصيرة الأجل		1,663	1,936
نهاية الخدمة		193	116

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 2012.

إن شروط اتفاقيات القروض طويلة الأجل المستحقة لجهات ذات علاقة و القروض لشركة حليفة لا تختلف بشكل جوهري عن تلك المبينة في إيضاحي (11) و(20).

لم يتم خلال السنتين المنتهيتين في 31 كانون الأول 2012 و2011 قيد أية مخصصات تدنٍ للذمم المستحقة من الجهات ذات العلاقة.

36. قطاعات أعمال المجموعة

تتألف قطاعات أعمال المجموعة من خدمات الإتصالات السلكية، خدمات الإتصالات اللاسلكية والخدمات الرقمية وخدمات الإعلام، بالإضافة إلى نشاطات الاستثمار. 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 الإتصالات السلكية بتوفير جميع خدمات الاتصال السلكي وتشغيل شبكة الهاتف الثابت في فلسطين.

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

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

يقوم قطاع الإعلام بتوفير خدمات الإعلام والتسويق في فلسطين.

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:

	الإتصالات السلكية	الإتصالات 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	274,578	11,898	1,649	-	-	370,605
إيرادات بين القطاعات (تم استبعادها)	26,586	3,673	5,198	102	-	(35,559)	-
مجموع الإيرادات	109,066	278,251	17,096	1,751	-	(35,559)	370,605
نتائج الأعمال							
ربح (الخسارة) القطاع 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
احصة من نتائج أعمال الشركات الحليفة	-	-	-	-	(13,500)	-	(13,500)

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 2012:

	الإتصالات السلكية	الإتصالات 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	75,721	269,966	18,611	1,554	-	-	365,852
إيرادات بين القطاعات (تم استبعادها)	23,530	3,146	3,751	90	-	(30,517)	-
مجموع الإيرادات	99,251	273,112	22,362	1,644	-	(30,517)	365,852
نتائج الأعمال							
ربح (الخسارة) القطاع قبل الضريبة	18,561	94,920	(456)	(541)	(6,845)	-	105,639
معلومات أخرى							
استهلاكات وإطفاءات	17,941	22,471	326	168	-	-	40,906
خسائر تدني موجودات	2,000	-	-	-	-	-	2,000
مصاريف رأسمالية	21,130	13,596	870	136	-	-	35,732
الحصة من نتائج أعمال الشركات الحليفة	-	-	-	-	(5,780)	-	(5,780)

الجدول التالي يبين موجودات ومطلوبات القطاعات كما في 31 كانون الأول 2012:

الموجودات والمطلوبات						
موجودات القطاعات	328,339	281,353	5,493	1,927	137,560	(138,151)	616,521
مطلوبات القطاعات	77,747	103,006	2,291	2,648	-	(27,744)	157,948

37. أهداف وسياسات إدارة المخاطر

تتألف المطلوبات المالية للمجموعة من تسهيلات إئتمانية خاضعة للفائدة وذمم دائنة وبعض المطلوبات المتداولة الأخرى. 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 الناتجة 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 التسهيلات الإئتمانية والقرض طويل الأجل بعملة اليورو الممنوح لشركة حليفة 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)
2012		
دولار أمريكي	+ 20	(32)
دولار أمريكي	- 10	16
دينار أردني	+ 20	10
دينار أردني	- 10	(5)
2011		
دولار أمريكي	+ 20	(67)
دولار أمريكي	- 10	34
دينار أردني	+ 20	6
دينار أردني	- 10	(3)

– مخاطر الإئتمان

لدى المجموعة قاعدة كبيرة من العملاء وبالتالي فإن مخاطر الإئتمان المرتبطة بالذمم المدينة موزعة على عدد كبير من العملاء باستثناء مخاطر الائتمان الخاصة بالذمم المدينة المستحقة من وزارات ومؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية والتي تمثل 24 % من مجموع الذمم المدينة التجارية. أن الحد الأقصى لتعرض الذمم المدينة لمخاطر الإئتمان هو مبلغ الذمم المدينة المبينة في إيضاح (13).

بالإضافة إلى ذلك، يتم حجب الخدمة عن العملاء المتخلفين عن الدفع خلال فترة محددة. كذلك تتبع المجموعة نظاماً للتحصيل من خلال جهود الإدارة والطرق القانونية.

أما بالنسبة لمخاطر الإئتمان الناجمة عن موجودات مالية أخرى والتي تشمل النقد والنقد المعادل فإن تعرض المجموعة لمخاطر الائتمان ينتج عن عجز الطرف الآخر عن الوفاء بإلتزاماته 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 2012 و2011 حسب فترة الاستحقاق:

	تحت الطلب	أقل من 3 أشهر	12 – 3 شهر	5 – 1 سنوات	المجموع
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
31 كانون الأول 2012					
قروض وتسهيلات ائتمانية	-	-	16,013	7,425	23,438
ذمم دائنة	21,444	12,399	8,064	-	41,907
مطلوبات أخرى	17,882	15,478	15,369	-	48,729
	39,326	27,877	39,446	7,425	114,074
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

– مخاطر التغير في أسعار الأسهم

بين الجدول التالي حساسية قائمة الدخل الموحدة والتغيير 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
	(%)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
أسهم مدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية	+ 10	306	1,011
أسهم مدرجة في سوق عمان للأوراق المالية	+ 10	435	6,307
أسهم مدرجة في أسواق أخرى	+ 10	-	950
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
2012	%	دينار أردني (بالآلاف)
شيقل إسرائيلي	+ 5	3,475
شيقل إسرائيلي	- 5	(3,475)
2011		
شيقل إسرائيلي	+ 5	3,104
شيقل إسرائيلي	- 5	(3,104)

– إدارة رأس المال

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

تقوم المجموعة بإدارة هيكلة رأس المال وإجراء التعديلات اللازمة في ضوء التغيرات في الأوضاع الاقتصادية. لم تقم المجموعة بإجراء أية تعديلات على الأهداف والسياسات والإجراءات المتعلقة بهيكلة رأس المال خلال السنوات المنتهية في 31 كانون الأول 2012 و2011.

يتألف رأس مال المجموعة من رأس المال المدفوع والأرباح المدورة والاحتياطيات الأخرى بمجموع 458,573,000 دينار أردني كما في 31 كانون الأول 2012 مقابل 428,730,000 دينار أردني كما في 31 كانون الأول 2011.

38. القيمة العادلة للأدوات المالية

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

	القيمة الدفترية		القيمة العادلة	
	2012	2011	2012	2011
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
موجودات مالية				
موجودات مالية متوفرة للبيع	82,682	47,782	82,682	47,782
متداولة	89,500	73,963	89,500	73,963
ذمم مدينة	7,414	8,243	7,414	8,243
موجودات مالية للمتاجرة	44,385	10,247	44,385	10,247
موجودات مالية أخرى	46,213	63,179	46,213	63,179
نقد ونقد معادل	270,194	203,414	270,194	203,414
مطلوبات مالية				
قروض وتسهيلات ائتمانية	22,228	35,450	22,228	35,450
ذمم دائنة	41,907	32,414	41,907	32,414
مطلوبات مالية أخرى	48,729	36,416	48,729	36,416
	112,864	104.280	112,864	104.280

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.

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. تم إظهار الموجودات المالية المتوفرة للبيع غير المدرجة بالكلفة لعدم القدرة على تحديد قيمتها العادلة. تعتقد إدارة المجموعة أن القيمة العادلة لهذه الاستثمارات لا تختلف جوهرياً عن قيمتها الدفترية.

39. 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+
ir@paltelgroup.ps