



الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات

في
مصر
دليل خدمات
الاتصالات

المنحة والسلامة

من نحن؟



المختلفة للتواصل مع مجتمع المستخدمين. وتشكل اللجنة من أربعة عشرة شخصية عامة ذات خلفيات متنوعة و يرأسها السيد الرئيس التنفيذي للجهاز القومي لتنظيم الاتصالات، وتجتمع اللجنة بصفة منتظمة.



وفي إطار تفعيل حق كل مستخدم لخدمات الاتصالات في التمتع بجودة عالية للخدمات التي يحصل عليها والحصول

أسس الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات عام ١٩٩٨، و تم تحديد الإطار التشريعي و التنظيمي للجهاز بمقتضى قانون تنظيم الاتصالات رقم ١٠ لعام ٢٠٠٣ ، و الجهاز هيئة قومية مسئولة عن تنظيم قطاع الاتصالات، يعتمد عمل الجهاز على مبادئ رئيسية منها المحافظة على مبدأ الشفافية و المنافسة الحرة و الخدمة الشاملة و حماية حقوق المستخدم وعدم الإحتكار.

من أهم أهداف الجهاز ضمان حصول مستخدمي الاتصالات على أنسب الأسعار و أجود خدمة من خلال مشغلي الخدمات، والعمل على تحسين الخدمات لمواكبة أحدث وسائل التكنولوجيا والتطور الهائل في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

و من منطلق تنفيذ أهداف الجهاز، تم تأسيس لجنة لحماية حقوق المستخدمين في أغسطس عام ٢٠٠٤ و التي تتيح الفرصة للتواصل المباشر مع كافة شرافح مستخدمي خدمات الاتصالات من خلال حملات التوعية و الإجراءات



"إذا صادفك مشكلة
مع أي شركة إتصالات
اتصل فوراً بـ ١٥٥"

علي معلومات واضحة ووافية وكذلك اشتراطات صحية وبيئية سليمة، قام الجهاز بإنشاء مركز اتصال، وحدد له الخط الساخن (١٥٥)، و الرقم المجاني (٠٨٠٠٣٣٣٠٣٣٣) حيث يستقبل الشكاوى و الأعطال والإستفسارات من كل المواطنين في مصر كمستوى ثاني لحل الشكاوى في حالة عدم تلقي الشاكي الحل من قبل مقدم الخدمة، ويعمل مركز الإتصالات على الاستجابة الفورية للشكاوي المقدمة من المستخدم والتحقيق فيها والعمل علي حلها في أسرع وقت، حيث يقوم الجهاز بنقل الشكوى إلى الشركة المشكوك منها لدراسة الموقف وتلقى الحل ثم الإتصال بالمستخدم مرة أخرى لإفادته فيما يخص شكواه، ويعمل المركز طوال أيام الأسبوع من ٨ ص إلى ٧ م (من الأحد إلى الخميس)، و من ١٠ ص إلى ٧ م (أيام الجمعة و السبت) لتلقي الشكاوي والأسئلة.

كذلك يمكنك زيارة الموقع الإلكتروني الخاص بالجهاز www.ntra.gov.eg لمعرفة أهم أخبار الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات المحلية و العالمية، و كذلك الإطلاع على كل ما يتعلق بسوق الإتصالات داخل جمهورية مصر العربية.

أو مراسلة الجهاز على:

العنوان: القرية الذكية، مبنى B٤، الكيلو ٢٨ طريق القاهرة الإسكندرية الصحراوي، القاهرة.

تليفون: ٠٢٣٥٣٤٤٠٠٠

فاكس: ٠٢٣٥٣٤٤١٥٥

بريد إلكتروني: info@ntra.gov.eg

الصحة والسلامة

ينص قانون تنظيم الاتصالات في المادة السادسة علي :

يختص الجهاز بوضع القواعد الفنية المتعلقة بالسلامة الصحية والبيئية الواجبة الإلتباع عند تركيب وتشغيل واستخدام شبكات الاتصالات ومتابعة تنفيذها وتشغيلها وذلك طبقاً للمعايير التي يتم وضعها بالإتفاق مع الوزارات والجهات المعنية بالدولة. وتصدر بهذه المعايير قرارات من الوزراء المعنيين ورؤساء الجهات المشار إليها وتنتشر هذه القرارات في الوقائع المصرية.

يقوم الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات بمواجهة الآثار الصحية والبيئية لأجهزة ونظم الاتصالات عن طريق:

- إصدار القواعد الصحية والبيئية الخاصة بتركيبات شبكات الاتصالات في جمهورية مصر العربية.
- وضع المعايير الصحية والبيئية لأجهزة الاتصالات المستخدمة في مصر.

ومن منطلق مسئولية الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات كما ينص قانون تنظيم الاتصالات في المادة السادسة: " يختص الجهاز بوضع القواعد الفنية المتعلقة بالسلامة الصحية

والبيئية الواجبة الإلتباع عند تركيب وتشغيل واستخدام شبكات الاتصالات ومتابعة تنفيذها وتشغيلها وذلك طبقاً للمعايير التي يتم وضعها بالإتفاق مع الوزارات والجهات المعنية بالدولة. وتصدر بهذه المعايير قرارات من الوزراء المعنيين ورؤساء الجهات المشار إليها وتنتشر هذه القرارات في الوقائع المصرية"، أكد الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات أنه لم يثبت وجود أى أضرار من محطات المحمول على صحة الإنسان، في حالة مطابقتها للكوود المصري، حيث أثير في الآونة الاخيرة الكثير من الجدل حول مدى تأثيرها على الصحة العامة للإنسان، واعتمدت كثير من جهات النظر في هذا الشأن على بعض الإحصاءات التي لا تصل إلى مستوى الحقيقة العلمية و نود أن نوضح الآتي:

- تعمل محطات تقوية التليفون المحمول في الحيز الترددي ٩٠٠ ميغا هرتز إلى ١٨٠٠ ميغا هرتز ضمن نطاق الموجات الكهرومغناطيسية ذات التأثير غير المؤين.
- و من منطلق حرص الدولة على صحة المواطن المصري فقد قامت وزارة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات بالتعاون مع وزارات الصحة و السكان و الدولة لشئون البيئة بتشكيل لجنة متخصصة لدراسة تأثير تعرض الإنسان للموجات الكهرومغناطيسية من محطات و أبراج التليفون المحمول ووضع الضوابط اللازمة لتركيب هذه الشبكات داخل الكتلة السكانية و انتهت اللجنة بأن المنظمات الدولية المتخصصة في هذا الشأن و على



- المسافة بين الهوائى و سور المدارس (ابتدائى - اعدادى) لا تقل عن ٢٠ متر.

"لم يثبت وجود أى
أضرار من محطات
المحمول على صحة
الإنسان، فى حالة
مطابقتها للكود
المصرى"

**وفيما يلى استعراض المواصفات المطبقة من
خلال المنظمات العالمية:**

المسافة M	القيمة MW/ CM2	الهيئة
٣,٤٧	٠,٥٧	المفوضية الفيدرالية الأمريكية للاتصالات FCC
٤,٤	٠,٤	المفوضية الدولية للحماية من الإشعاع ومنظمة الصحة العالمية /WHO ICNIRP
٣,٤٧	٠,٥٧	جمعية مهندسي الكهرباء والإلكترونيات IEEE
٣,٤٧	٠,٥٧	المعهد القومي الأمريكي للقياس ANSI
٦	٠,٤	المواصفات القياسية المصرية طبقا لبروتوكول تركيب المحطات الأساسية.

رأسها منظمة الصحة العالمية WHO قامت بوضع حدود مسموح بها لقيمة كثافة القدرة الصادرة من الأشعة الكهرومغناطيسية التى يمكن للعنصر البشرى التعرض الآمن لها تتراوح بين (٠,٤٠ إلى ٠,٥٧) مللى وات/ سم² على بعد مسافة تتراوح بين (٣,٤٧ إلى ٤,٤٦ متر) و اعتمدت اللجنة قيمة كثافة القدرة (٠,٤ مللى وات/سم² على بعد ٦ متر) آخذين فى الإعتبار أعلى قيم الأمان لمراعاة البعد الإجتماعى.

- بناء على الدراسة السابقة قامت الوزارات الثلاثة المعنية بالموضوع بوضع عدة بروتوكولات و الذى تضمن الكود المصرى لتحكم ضوابط انشاء محطات المحمول داخل الكتلة السكنية و تم اتخاذ الإجراءات الإدارية اللازمة بحيث لا يتم تشغيل هذه المحطات إلا بعد قيام الجهاز القومى لتنظيم الإتصالات بواسطة مهندسين متخصصين على أعلى مستوى علمى بمعاينة هذه المحطات و القيام بالقياسات الفنية اللازمة لتحديد مطابقة المحطات للبروتوكولات الموضوعه و إعطاء شهادات معتمدة بالمطابقة.

وفيما يلى استعراض الإشتراطات المصرية الرئيسية لبروتوكول محطات المحمول الكبيرة (ماكرو سيل):

- إرتفاع الهوائيات من سطح الأرض ١٥-٥٠ متر.
- أن يتم تركيب هوائى واحد على الصارى و ثلاثة هوائيات فى مستوى واحد على البرج على أن يكون بين كل مستوى و الآخر أربعة أمتار.
- ألا تقل المسافة بين أى برجين لمحطات تقوية المحمول علي سطح المبني عن (١٢) متراً.
- لا يسمح بتركيب هوائيات علي الأسطح بدون سقف خرساني مسلح.
- الحد الأقصى لكثافة القدرة المغناطيسية ٠,٤ مللى وات/ سم² علي مسافة ٦ أمتار (المسافة الأمنة).
- لا يسمح بتركيب الهوائيات علي أسطح المستشفيات حتى لا يحدث تداخل موجى محتمل مع الأجهزة الطبية.

- وإذا عقدنا مقارنة بسيطة بين الإشرطات الدولية والإشرطات المصرية، لاحظنا أن الكود المصرى أكثر تشددا من البروتوكولات الدولية، و الهدف من ذلك هو اتخاذ الإحتياطات اللازمة لحماية صحة المواطن المصرى.
- ونود أن نشر إلى أنه ورد بتقرير المجلس الأعلى للتعليم والبحث العلمى و التكنولوجيا بصفحة ٢٤٠-٢٤١ الفقرة الثالثة تحت عنوان "المشاهدات الإكلينيكية عن ظواهر التأثيرات الصحية للإشعاعات الكهرومغناطيسية" ما يلى: " يتفق العديد من البحوث العلمية الإكلينيكية على أنه لم يستدل على أضرار صحية مؤكدة نتيجة التعرض للإشعاعات الكهرومغناطيسية أقل من ٠,٥ مللى وات/سم^٢".
- وأن الإشعاع الصادر من محطة التليفون المحمول أقل من نهار وتضعه مباشرة على أذنك؟
- أن مصدر الشائعات حول خطر محطات التليفون المحمول على صحة المواطنين والتي تردد في بعض محافظات مصر، غالبا ما يكون مصدرها هو مالك العقار قد فشل في الحصول على عقد مع إحدى الشركات المقدمة لخدمة التليفون المحمول لإقامة محطة لها على العقار الذي يمتلكه للاستفادة من المقابل المادي المجزي لذلك حيث أن مالك أخر لعقار قريب منه قد فاز بذلك التعاقد دونه مما يثير حفيظته و يطلق تلك الشائعات المغرضة؟

ومن واقع القياسات الميدانية للمحطات منذ بدء إنشاء شبكات المحمول فى عام ١٩٩٦ و حتى الآن وجد أن متوسط قيمة كثافة القدرة الكهرومغناطيسية حوالى ٠,٠٠٠٣ مللى وات / سم^٢ أى أقل حوالى ألف مرة من الحد المسموح به عالميا.

مما سبق يتضح أن مثل هذه الإجهادات التى لا تستند إلى أى حقائق أو أسس علمية قد تصيب الرأى العام بالقلق والخوف و تخلق اتجاه شعبى لمحاربة هذه التكنولوجيا مما يؤثر سلبا على تطور الإتصالات و حجم الإستثمارات فى هذا المجال.

هل تعلم؟!

- أن جهاز التليفزيون ومكواة الملابس والمكنسة الكهربائية وجهاز الكمبيوتر وغيرها من الأجهزة المنزلية يصدر عنها إشعاع بنسبة أكبر من التي تصدر من محطة التليفون المحمول؟
- أن محطات التليفون المحمول مقامة داخل المدن السكنية بكافة عواصم العالم فوق أسطح المنازل وبالميادين وفوق الفنادق والنوادي والمستشفيات والإستادات الرياضية ومحطات الأتوبيسات والقطارات والمطارات وغيرها؟!؟

"محطات التليفون
المحمول مقامة داخل
المدن السكنية بكافة
عواصم العالم فوق
أسطح المنازل والفنادق
والنوادي والقطارات
والمطارات وغيرها"

أسئلة وأجوبة؟!

- س:** هل ثبت علميا أن إشعاعات الموجات الكهرومغناطيسية المنبعثة من محطات التليفون المحمول تسبب أمراض السرطان أو غيرها؟
- ج:** لم يثبت علميا حتى الآن، و لم تصدر أي منظمة أو مركز أبحاث علمي في العالم ما يؤكد ذلك.

هذه المحطات خارج الكتلة السكنية؟

ج : هذه التكنولوجيا تقوم علي أساس نشر محطات ذات قدرات منخفضة من الإشعاعات الكهرومغناطيسية تسمح بوجودها داخل الكتلة السكنية وذلك لتقديم خدمة عالية للمواطنين كما ثبت علميا أن في حالة تقليل عدد المحطات يؤدي إلي زيادة نسبة الإشعاع الكهرومغناطيسي الصادر من جهاز التليفون المحمول والملاصق للرأس لتحقيق الاتصال بالمحطة، ولذلك فالعكس صحيح أن زيادة عدد محطات التليفون المحمول تؤدي إلي تخفيض نسبة الإشعاع الكهرومغناطيسي الصادر من التليفون المحمول و التي يتعرض لها رأس الإنسان.

س : طالما أن هذه المحطات آمنة للمواطنين فلماذا نتجنب إقامتها أعلي أسطح المباني وداخل المدارس والمستشفيات؟

ج : يجب أن نعلم أن الإجراء متبع فقط في مصر و لمن سنحت له الفرصة لزيارة الدول المتقدمة سيجد هذه المحطات داخل المستشفيات و المدارس علي حد سواء و تم اتخاذ هذا الإجراء حفاظا علي الشعور العام للمواطنين كما تم منع التركيب أعلي أسطح مباني المستشفيات كإجراء احتياطي لضمان عدم تداخل الأشعة الكهرومغناطيسية علي الأجهزة العاملة بالمستشفى وضمانا لمستوي أداء هذه الأجهزة.

س : ما هي الجهة المسئولة في الدولة عن ضمان تنفيذ الشروط الصحية و البيئية و الفنية لتلك المحطات؟

ج : الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات و التابع لوزارة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات حيث أن القانون رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٣ قد أناط به ذلك كما أن هناك بروتوكول اشتراطات تركيب محطات التليفون المحمول والموقع من السادة وزراء الصحة والسكان والدولة لشئون البيئة والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وهذا البروتوكول ينفذه الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات كجهة منوطة بذلك ودون غيرها، ولا يحق لأي جهة أخرى أن تقوم بإجراء القياسات للمحطات أو إبداء الرأي الفني، وإنما يمكن أن يطلب من جهاز تنظيم الاتصالات مراجعة قياس أي محطة إذا كان هناك ما يدعو لذلك.



س : من يضمن للمواطنين أن تلك الإشعاعات للموجات الكهرومغناطيسية لا تسبب لهم الأمراض؟

ج : يضمن ذلك منظمة الصحة العالمية والتي تراقب تلك التأثيرات علي مستوي العالم ولا تستطيع أي دولة أن تخفي ذلك، شأنها شأن الأمراض البوائية مثل أنفلونزا الطيور والخنازير وغيرها، بالإضافة إلي الثورة الإعلامية الحالية والتي لا يمكن لأي دولة في العالم إخفاء أي حقيقة، خاصة إذا كانت تؤثر علي صحة المواطنين في كافة أرجاء العالم.

س : هل يمكن أن نكتشف خطر ذلك الإشعاع الكهرومغناطيسي بعد مرور عدة سنوات من الاستخدام؟

ج : هذه التكنولوجيا عالمية و لم يتم استحداثها في مصر وتستخدمها الدول المتقدمة قبلنا بسنوات طويلة و علي نطاق أوسع ولم يثبت ظهور أي أثر سلبي علي مواطنيها، و عندما يكتشف أي تحذير علمي باستخدام هذه التكنولوجيا سوف تقوم هذه الدول المتقدمة بوقف استخدامها ونحن أيضا.

س : لماذا لا يتم تقليل عدد المحطات داخل المدن أو توضع

هل أنت مشترك في أى
خدمة اتصالات مثل:
المحمول - الإنترنت
التليفون الثابت؟

هل واجهتك مشكلة مع الشركة
مؤدية الخدمة وعجزت عن حلها؟

اتصل بالخط الساخن (١٥٥)
أو المجاني (٠٨٠٠ ٣٣٣٠ ٣٣٣)
وسوف نعمل على حل المشكلة

