

تنظيمات الحد من الرسائل والمكالمات الاقتحامية

النسخة الثالثة

RC01

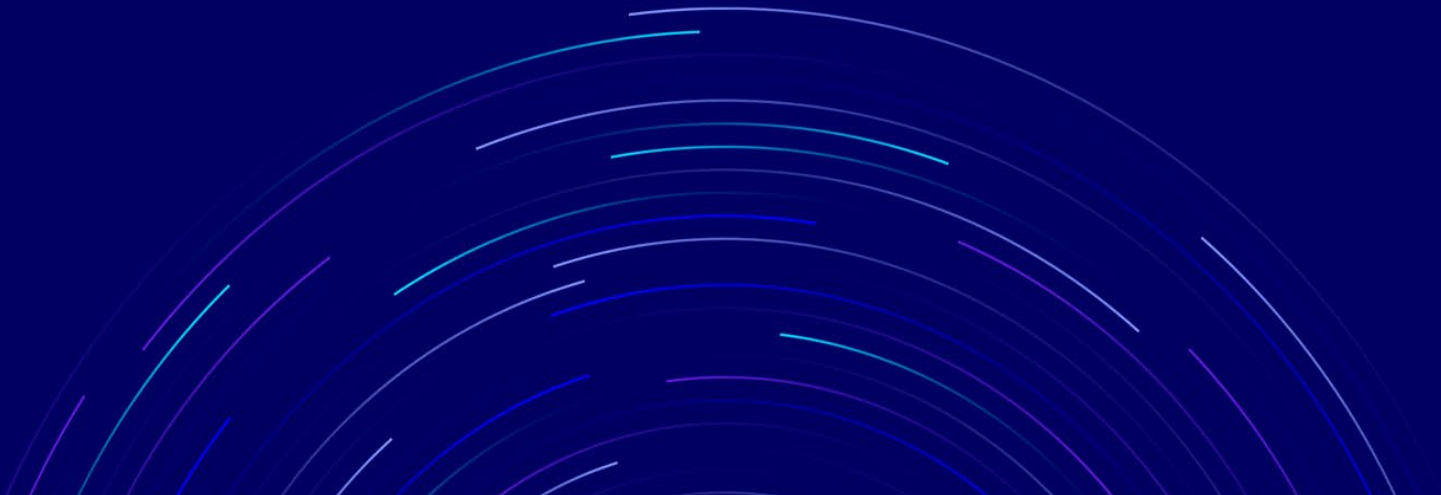
أكتوبر ٢٠٢٢م

جدول ضبط النسخ

الإصدار	التاريخ
النسخة الأولى	٢٠١٠م
النسخة الثانية	٢٠١٨م
النسخة الثالثة	٢٠٢٢م

جدول المحتويات

٤	١- المقدمة.....
٥	٢- التعريفات.....
٨	٣- نطاق تطبيق الوثيقة.....
٨	٤- الحد من الرسائل الاقتحامية.....
١٤	٥- الحد من المكالمات الاقتحامية.....
١٧	٦- أحكام ختامية.....
١٨	٧- الملاحق.....



١- مقدمة

- ١-١ تضمنت الفقرة (٥) الخامسة من المادة (٢) الثانية من نظام الاتصالات وتقنية المعلومات الصادر بالمرسوم الملكي ذي الرقم (١٠٦/م) والتاريخ ١٤٤٣/١١/٠٢هـ، على أن يهدف النظام إلى تحقيق "حماية المصلحة العامة، وحماية المستخدم ومصلحه، ورفع مستوى الثقة لديه عبر تقديم خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات ذات الجودة المناسبة، وتوفير الحماية من المحتوى الضار، والمحافظة على سرية الاتصالات".
- ٢-١ تضمنت الفقرة (٥) الخامسة من المادة (٢٦) السادسة والعشرين من نظام الاتصالات وتقنية المعلومات أنه تُعد مخالفة لأحكام هذا النظام "إساءة استخدام خدمات الاتصالات أو تقنية المعلومات".
- ٣-١ بناء على ما سبق، أُصدرت هذه الوثيقة للحد من الرسائل والمكالمات الاقتحامية، لتشمل الإجراءات الفنية لإيجاد بيئة تنظيمية واضحة للحد من الرسائل والمكالمات الاقتحامية، وتحسين تجربة المستخدم والمرسل.

٢- التعريفات:

يقصد بالكلمات والعبارات الواردة في هذه الوثيقة الأغراض والمعاني الموضحة أمامها في هذا البند. وفيما عدا ذلك فإن باقي الكلمات والعبارات الواردة في هذه الوثيقة تحمل ذات المعاني الواردة منها في نظام الاتصالات وتقنية المعلومات الصادر بالمرسوم الملكي ذي الرقم (م/١٠٦) والتاريخ ١١/٠٢/١٤٤٣هـ، ولائحته التنفيذية، ما لم يقتض السياق غير ذلك:

- ١-٢ العنوان الإلكتروني: يقصد به عنوان يمكن التواصل من خلاله إلكترونياً، مثل: البريد الإلكتروني أو رقم هاتف متنقل.
- ٢-٢ رسالة إلكترونية: يقصد بها الرسالة التي تُرسل عبر شبكات الاتصالات، إلى عنوان إلكتروني، مثل البريد الإلكتروني، أو الرسائل النصية القصيرة (SMS)، أو رسائل الوسائط المتعددة (MMS)، أو رسائل الفلاش (Flash SMS)، أو الفاكس، ولا يشمل هذا التعريف المكالمات الصوتية.
- ٣-٢ الرسائل القصيرة: رسالة نصية قصيرة (SMS) تُرسل إلى المستخدم النهائي، بواسطة شبكات الاتصالات العامة.
- ٤-٢ المكالمات الصوتية: مكالمة يجريها شخص أو جهة لمستخدم نهائي محدد أو لعموم المستخدمين بواسطة رقم هاتف ثابت أو متنقل.
- ٥-٢ رسالة اقتحامية: يُقصد بها الرسائل الدعائية التي تصل للمستخدم النهائي بما لا يتوافق مع تفضيلاته، وكذلك الرسائل الاحتيالية والانتحالية، بواسطة أي وسيلة اتصال إلكترونية، بما في ذلك -على سبيل المثال لا الحصر-: البريد الإلكتروني، والرسائل النصية القصيرة (SMS)، ورسائل الوسائط المتعددة (MMS)، ورسائل الفلاش (Flash SMS)، والفاكس.
- ٦-٢ مكالمة اقتحامية: يقصد بها أي مكالمة دعائية تُجرى للمستخدم النهائي دون رغبته، وكذلك المكالمات الاحتيالية والانتحالية الصادرة عبر وسيلة اتصال إلكترونية.
- ٧-٢ الرسائل والمكالمات الاحتيالية: هي الرسائل الإلكترونية والمكالمات الصوتية الصادرة إلى المستخدم النهائي، ويتم استخدام الخداع فيها بهدف الاستفادة بشكل مباشر أو غير مباشر من أي منافع، مالية كانت أو غيرها.
- ٨-٢ الرسائل والمكالمات الانتحالية: الرسائل الإلكترونية والمكالمات الصوتية التي تصدر إلى المستخدم النهائي، ويتم فيها استخدام برمجيات لتغيير رقم الهاتف الظاهر للمستخدم النهائي، بهدف الخداع والاستفادة بشكل مباشر أو غير مباشر من أي منافع، مالية كانت أو غيرها.

- ٩-٢ المرسل: أي جهة أو شخص يستفيد من خدمات الاتصالات، ويقوم من خلالها بإرسال رسائل إلكترونية لأغراض دعائية أو خدمية أو توعوية أو تحذيرية.
- ١٠-٢ مجري المكالمة: أي جهة أو شخص يستفيد من خدمات الاتصالات، ويقوم من خلالها بإجراء مكالمات صوتية لأغراض دعائية أو خدمية أو توعوية أو تحذيرية.
- ١١-٢ المستخدم النهائي: أي جهة أو شخص يستخدم خدمات الاتصالات، ويستقبل من خلالها رسائل إلكترونية أو مكالمات صوتية.
- ١٢-٢ المشغل: مقدم خدمات الاتصالات ذو البنية التحتية، أو مشغل شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية، طبقاً لأنظمة الهيئة.
- ١٣-٢ مقدم خدمة الرسائل القصيرة: هو مقدم خدمة الرسائل القصيرة المرخص له من الهيئة، أو أي مقدم خدمة آخر حاصل على ترخيص أو تسجيل أو تصريح يسمح له بتقديم تلك الخدمات في المملكة.
- ١٤-٢ النظام الإلكتروني (نظام إدارة الرسائل القصيرة الجماعية): نظام إلكتروني تُدار من خلاله عمليات الرسائل القصيرة الجماعية، مثل: تسجيل أسماء المرسلين، ونماذج الرسائل، وحفظ تفضيلات المستخدمين، وغيرها.
- ١٥-٢ اسم المرسل: هو اسم خاص بالمرسل تُرسل من خلاله الرسائل القصيرة الجماعية (Bulk SMS)، ولا تشمل الأرقام التي ترسل من خلالها الرسائل التفاعلية.
- ١٦-٢ نموذج الرسالة: المحتوى الثابت للرسالة، سواء كان كَلَّ الرسالة أو جزءاً منها.
- ١٧-٢ برامج جمع العناوين/Address Harvesting: يقصد بها البرامج الحاسوبية المستخدمة للبحث في الإنترنت عن العناوين الإلكترونية وجمعها.
- ١٨-٢ الهجوم العشوائي: يقصد به إرسال الرسائل إلى عناوين إلكترونية تم الحصول عليها باستخدام طرق آلية، عن طريق الجمع بين الأسماء أو الحروف أو الأرقام أو علامات الترميز أو الرموز.
- ١٩-٢ الرسائل والمكالمات الدولية: الرسائل القصيرة أو المكالمات الصوتية الواردة من جهات خارج المملكة.
- ٢٠-٢ رسائل تحذيرية: رسائل إلكترونية ذات أولوية عالية ومحتوى تحذيري ترسلها الجهات الحكومية المختصة إلى عموم المستخدمين في جميع مناطق المملكة أو بعضها، بهدف التحذير من حدث واقع أو على وشك الوقوع، على أن تكون هذه الرسائل للقائنين في منطقة الخطر فقط.

- ٢١-٢ رسائل توعوية: رسائل إلكترونية ذات محتوى توعوي أو إرشادي ترسلها جهات ذات صفة اعتبارية -مثل الجهات الحكومية والبنوك والمستشفيات وغيرها- إلى عموم المستخدمين أو لفئات محددة منهم.
- ٢٢-٢ رسائل خدمية: رسائل إلكترونية ذات محتوى خدمي، ترسل إلى مستخدم محدد لتزويده بخدمة متعاقد بشأنها، أو إحاطته بعمليات تمت على تلك الخدمة، أو مميزاتها وخياراتها، أو تقديم بلاغ شخصي أو آلي مثل المواعيد، أو بغرض توثيق إلكتروني لتأكيد حيازته للرقم المتنقل مثل الدخول إلى مواقع أو برامج إلكترونية، ويكون ذلك بطلب أو موافقة المستخدم.
- ٢٣-٢ رسائل شخصية: رسائل نصية قصيرة (SMS) موجهة من رقم مستخدم محدد إلى رقم مستخدم محدد آخر لأغراض شخصية.
- ٢٤-٢ رسائل دعائية: رسائل إلكترونية ذات طابع تجاري أو تسويقي لمنتجات أو خدمات، أو لجمع التبرعات، أو التذكير بها.
- ٢٥-٢ المكالمات التحذيرية: مكالمات صوتية ذات أولوية عالية ومحتوى تحذيري، وتصدر من الجهات الحكومية المختصة إلى عموم المستخدمين في جميع مناطق المملكة أو بعضها، بهدف التحذير من حدث واقع أو على وشك الوقوع، على أن تكون هذه المكالمات للقائين في منطقة الخطر فقط.
- ٢٦-٢ المكالمات التوعوية: مكالمات صوتية ذات محتوى توعوي أو إرشادي، وتصدر من جهات ذات صفة اعتبارية -مثل الجهات الحكومية والبنوك والمستشفيات وغيرها- إلى عموم المستخدمين أو فئات محددة منهم.
- ٢٧-٢ المكالمات الخدمية: مكالمات صوتية ذات محتوى خدمي، تصدر إلى مستخدم محدد بغرض تزويده بخدمة متعاقد بشأنها، أو إحاطته بعمليات تمت على تلك الخدمة، أو مميزاتها وخياراتها، أو تقديم بلاغ شخصي أو آلي مثل المواعيد، أو بغرض توثيق إلكتروني لتأكيد حيازته للرقم المتنقل مثل الدخول إلى مواقع أو برامج إلكترونية، ويكون ذلك بطلب أو موافقة المستخدم.
- ٢٨-٢ المكالمات الشخصية: مكالمات صوتية موجهة من رقم مستخدم محدد إلى رقم مستخدم محدد آخر لغرض شخصي.
- ٢٩-٢ المكالمات الدعائية: مكالمات صوتية ذات طابع تجاري أو تسويقي لمنتجات أو خدمات، أو لجمع التبرعات، أو التذكير بها.
- ٣٠-٢ المكالمات الآلية (Robocalls): هي المكالمات التي تُجرى باستخدام جهاز طلب تلقائي (Autodialer)، وتحتوي على رسالة مسجلة مسبقاً.

٣١-٢ الجهات الحكومية: الوزارات والهيئات والمؤسسات العامة والمجالس والمراكز الوطنية، وما في حكمها.

٣٢-٢ الجهات الخاصة: الشركات والمؤسسات التجارية والجمعيات الخيرية، وما في حكمها.

٣٣-٢ الأفراد: الأشخاص ذوو الصفة الطبيعية.

٣- نطاق الوثيقة:

١-٣ تُطبّق هذه الوثيقة على خدمات الرسائل الإلكترونية والمكالمات الصوتية، كما تُطبّق أحكامها على كل من:

١-١-٣ المشغلين.

٢-١-٣ مقدمي خدمة الرسائل القصيرة.

٣-١-٣ المرسلين.

٤- الحد من الرسائل الاقتحامية:

١-٤ تُصنّف الرسائل القصيرة إلى خمسة أنواع:

١-١-٤ رسائل دعائية.

٢-١-٤ رسائل خدمية.

٣-١-٤ رسائل توعوية.

٤-١-٤ رسائل تحذيرية.

٥-١-٤ رسائل شخصية.

٢-٤ للهيئة إلزام المشغل بتطوير نظام إدارة الرسائل القصيرة الجماعية بحيث يكون متكاملًا مع أنظمتها، ومترابطًا مع أنظمة المشغلين الآخرين، ويوفر خدمات وخصائص تحدّدتها الهيئة، ومنها:

١-٢-٤ استقبال طلبات تسجيل أسماء المرسلين ومعالجتها.

- ٢-٢-٤ استقبال طلبات تسجيل نماذج الرسائل ومعالجتها.
- ٣-٢-٤ تمكين المستخدم النهائي من حجب أو استقبال الرسائل القصيرة الجماعية وحفظ تفضيلاته ذات العلاقة، والاطلاع عليها من خلال واجهة النظام الإلكتروني.
- ٤-٢-٤ تمكين المستخدم النهائي من الإبلاغ عن الرسائل الاحتيالية الواردة إليه.
- ٥-٢-٤ ترشيح ومنع إرسال أي رسائل قصيرة جماعية لا تحمل اسم مرسل معتمد أو نموذج رسالة معتمد.
- ٦-٢-٤ ضمان عدم حصول أكثر من جهة مرسل على اسم المرسل نفسه.
- ٣-٤ على المشغل إدارة طلبات تسجيل أسماء المرسلين في النظام الإلكتروني المشار إليه في الفقرة (٢-٤) من هذه الوثيقة، وفق الآتي:
- ١-٣-٤ يتولى المشغل مسؤولية استقبال ومعالجة طلبات تسجيل أسماء المرسلين في النظام الإلكتروني.
- ٢-٣-٤ يجوز للمشغل تفويض جهة محلية -يتعاقد معها بالباطن- للقيام بالمهام التشغيلية للنظام، وذلك بعد أخذ الموافقة الخطية من الهيئة.
- ٣-٣-٤ تُعالج طلبات تسجيل أسماء المرسلين وفقاً لاتفاقية مستوى الخدمة التي توافق عليها الهيئة.
- ٤-٣-٤ يجوز للمشغل أو لمطور النظام الإلكتروني تحصيل رسوم مالية مقابل تسجيل أسماء المرسلين ونماذج الرسائل القصيرة، على أن تخضع تلك الرسوم وآليتها لموافقة الهيئة المسبقة. كما يحق للهيئة التدخل وتحديد تلك الرسوم وفقاً لتقديرها المطلق.
- ٥-٣-٤ يجب أن يكون الشخص الذي يقوم بتسجيل اسم المرسل ومراجعة الطلب واعتماده سعودي الجنسية، سواء كان من مقدمي خدمة الرسائل القصيرة أو المشغلين أو الجهة التي يفوضها المشغل.
- ٦-٣-٤ تكون الموافقة على طلب تسجيل اسم المرسل واعتماده وفق الحوكمة والإجراءات التي تقررها الهيئة، والتي تحدّثها وتشاركها مع المشغلين ومقدمي خدمة الرسائل القصيرة بشكل مستمر.
- ٧-٣-٤ للهيئة وضع قائمة بأسماء المرسلين المحجوزة أو المحظورة، ومشاركتها مع المشغلين، لضمان عدم تسجيل تلك الأسماء في النظام الإلكتروني، أو لإيقاف أي رسائل تُرسل من خلال تلك الأسماء.

٨-٣-٤ للجهات الحكومية أولوية الحصول على اسم المرسل، وإذا كان اسم المرسل معتمداً لدى جهة مرسله أخرى وكان الاسم مرتبطاً باسم جهة حكومية أو باسم أحد برامجها ومشروعاتها الرئيسية، فيتم تسجيل اسم المرسل للجهة الحكومية، وإيعاز الجهة المرسله الأخرى بتسجيل اسم مرسل آخر.

٩-٣-٤ بما لا يتعارض مع الفقرة (٨-٣-٤) من هذه الوثيقة؛ تكون أولوية الحصول على اسم المرسل مبنيةً على السبق في التسجيل في النظام الإلكتروني، وتتدخل الهيئة وفق تقديرها المطلق بتسوية المنازعات عند الضرورة.

١٠-٣-٤ تُضاف اللاحقة (AD-) بجميع أسماء المرسلين المصنفة بأنها دعائية.

٤-٤ التزامات المشغلين:

١-٤-٤ القيام بالإجراءات اللازمة للحد من الرسائل الاحتيالية والانتحالية، على أن تتضمن بحد أدنى الآتي:

١-١-٤-٤ التعاون مع المشغلين الآخرين داخل المملكة وخارجها، والهيئات والجمعيات والمنظمات الدولية ذات العلاقة.

٢-١-٤-٤ إنشاء قاعدة بيانات موحدة فيما بين المشغلين، يتم فيها مشاركة البيانات اللازمة للحد من الرسائل الاحتيالية والانتحالية.

٣-١-٤-٤ تطبيق الحلول الفنية اللازمة لمنع استخدام شبكاتهم في إرسال رسائل اقتحامية أو احتيالية أو انتحالية، ومراقبة شبكاتهم للحد من هذه الرسائل، واتخاذ الإجراءات الوقائية اللازمة لإيقافها قبل وصولها للمستخدم النهائي.

٤-١-٤-٤ توفير أنظمة تقنية لدراسة وتحليل سلوك مستخدمي خدمات الاتصالات، واكتشاف الأرقام المستخدمة في هذا النوع من الممارسات الاحتيالية والانتحالية، وحجبها قبل ورودها.

٢-٤-٤ عدم اعتماد أي اسم مرسل إلا من خلال النظام الإلكتروني المشار إليه في الفقرة (٢-٤) من هذه الوثيقة.

٣-٤-٤ تصفية جميع الرسائل القصيرة الجماعية بحيث لا يتم تمرير الرسائل القصيرة التالية:

١-٣-٤-٤ الرسائل التي تحمل اسم مرسل غير معتمد.

٢-٣-٤-٤ الرسائل الصادرة من مقدم خدمة رسائل قصيرة غير مرتبط باسم المرسل المعتمد.

٣-٣-٤-٤ الرسائل الصادرة لمستخدم قام بحجبها وفق تفضيلاته.

- ٤-٤-٤ تعليق اسم المرسل أو حذفه وفق الإجراء الموضح في الملحق (١) من هذه الوثيقة، أو عند ورود توجيه من الهيئة.
- ٥-٤-٤ تطبيق نظام لتصفية الرسائل القصيرة باستخدام الكلمات الدلالية، للحد من الرسائل الاقتحامية وتحديثه بشكل مستمر، ويستثنى من ذلك الرسائل الصادرة من الجهات الحكومية والبنوك.
- ٦-٤-٤ اتخاذ الإجراءات والحلول الفنية اللازمة لمنع انتحال أرقام وأسماء شخصيات أو جهات أخرى غير الشخصية الحقيقية لمرسل الرسائل القصيرة.
- ٧-٤-٤ حجب وصول جميع الرسائل القصيرة الدولية التي تحمل اسم مرسل، والتي ترد إلى أرقام محلية، باستثناء الرسائل التي ترسلها الشركات المجمعّة الدولية (International Aggregators) التي يتعاقد معها المشغلون، على أن يقوم المشغلون بعمل كافة الإجراءات اللازمة لضمان عدم تمرير رسائل احتيالية من خلالها. كما يحق للمشغل وضع الاشتراطات والمعايير الأمنية اللازمة عند التعاقد مع تلك الشركات لضمان عدم ورود رسائل احتيالية إلى المستخدمين في المملكة، ويتحمل المشغلون كامل المسؤولية القانونية عند تمرير أي رسالة احتيالية.
- ٨-٤-٤ تمكين المستخدم النهائي من حجب الرسائل الدعائية والدولية عبر جميع القنوات، أو السماح بها، وفقاً لما ورد في الملحق رقم (٧) من هذه الوثيقة، وتمكينه من الاطلاع على قائمة تفضيلاته وفق التالي:
- ١-٨-٤-٤ إتاحة طلب الحجب والسماح مجاًناً بشكل كلي لجميع الرسائل الدعائية والدولية.
- ٢-٨-٤-٤ حجب الرسائل الدعائية ابتداءً بشكل كلي، ويُتاح الخيار للمستخدم النهائي لطلب استقبال هذه الرسائل بشكل كلي أو جزئي للرسائل الدعائية الواردة من أسماء مرسلين محددين وفق رغبته.
- ٣-٨-٤-٤ إتاحة الخيار للمستخدم النهائي في حجب الرسائل الدولية الواردة من أرقام أو أسماء مرسلين محددين أو دول محددة، أو السماح بها جزئياً وفق رغبته. وإذا فُرضت رسوم على ذلك فإنها تخضع لموافقة الهيئة.
- ٤-٨-٤-٤ ضمان تنفيذ تعديلات المستخدم النهائي للحجب والسماح خلال مدة لا تتجاوز (٢٤) ساعة من تحديثها وإشعاره بمدة تنفيذ تفضيلاته.
- ٩-٤-٤ توفير قنوات عبر خدمة الرسائل التفاعلية والقنوات الإلكترونية لاستقبال بلاغات الرسائل الاحتيالية والانتحالية وفق الإجراءات التي حددتها الهيئة في الملحق (٢) والملحق (٧) من هذه الوثيقة، واستقبال ومعالجة الطلبات والبلاغات المتعلقة بالرسائل الدعائية، وفق

الإجراءات التي حددتها الهيئة في الملحق (٥) والملحق (٧) من هذه الوثيقة؛ وما يستجد بشأنها من تحديثات.

١٠-٤-٤ منع إرسال الرسائل الدعائية والتوعوية من الساعة العاشرة مساءً حتى الساعة التاسعة صباحاً من كل يوم، وفي شهر رمضان المبارك من الساعة الواحدة صباحاً حتى الساعة الثانية عشر مساءً؛ بتوقيت المملكة.

١١-٤-٤ تضمين شرط في عقد الخدمة مع المستخدم النهائي يؤكد عدم استخدام الرقم المتنقل لأغراض دعائية، واتباع الآتي:

١-١١-٤-٤ إرسال رسالة قصيرة توعوية للمستخدم النهائي، تؤكد على عدم استخدام الرقم المتنقل لأغراض دعائية عند اشتراكه بأي باقة تتضمن ميزة الرسائل غير المحدودة أو تتضمن رسائل كثيرة (١٠٠ فأكثر)، أو عند قيامه بإرسال أكثر من (٣٠٠) رسالة في يوم واحد خلال الأسبوع لمستخدمين غير متكررين.

٢-١١-٤-٤ إلغاء رقم المستخدم النهائي، عند مخالفته.

٥-٤ التزامات مقدمي خدمة الرسائل القصيرة:

١-٥-٤ الإيقاف الفوري للرسائل المرسلّة إذا كانت متطابقة وأُرسلت لأكثر من ٥٠ رقمًا خلال (دقيقة واحدة) بحيث يتم التدقيق عليها وعلى الروابط المضمنة في الرسالة، والتأكد من نظاميتها، وعدم وجود شبهة احتيال، ومن ثمّ السماح بتمريرها من عدمه، مع استثناء رسائل الجهات الحكومية والبنوك من ذلك.

٢-٥-٤ ضمان التصنيف الصحيح لأسماء المرسلين المذكور في الفقرة (١-٤) من هذه الوثيقة، والالتزام التام بعدم إرسال رسائل غير متطابقة مع التصنيف الصحيح لها، مثل إرسال رسائل دعائية من خلال اسم مرسل خدمي، أو إرسال رسائل خدمية من خلال اسم مرسل دعائي، ونحو ذلك.

٣-٥-٤ إيقاف إرسال رسائل الحملات الدعائية من أنظمة المرسلين إلى أنظمتهم (system to system)، من خلال ترشيح الرسائل الصادرة بهذا الشكل؛ بحيث يتم إيقاف الرسائل التي تُكرر (٥) مرات خلال دقيقة واحدة.

٤-٥-٤ توفير رمز توثيق ثنائي (OTP) لدخول المرسل إلى أنظمة إرسال الرسائل القصيرة الجماعية، وربط الحسابات الخاصة بهم بعنوان بروتوكول إنترنت (IP) معرّف مسبقاً، بحيث لا يتم الدخول على الأنظمة إلا من خلاله.

٦-٤ التزامات المرسلين:

- ١-٦-٤ الالتزام بالأنظمة السارية في المملكة العربية السعودية، وعدم إرسال أي رسائل تتضمن محتوى مخالفًا لأي من تلك الأنظمة، ويشمل ذلك محتوى الروابط في نص الرسالة.
- ٢-٦-٤ يجب على المرسل عند إرساله رسالة قصيرة تحتوي على رمز توثيق ثنائي (OTP)، أن يوضح في الرسالة المرسلة للمستخدم النهائي سبب إرسال رمز التوثيق الثنائي، وعدم الاكتفاء بإرسال الرمز فقط.
- ٣-٦-٤ الامتناع عن التعاقد لشراء وإرسال الرسائل القصيرة الجماعية مع مقدمي الخدمة غير المرخصين من قبل الهيئة.
- ٤-٦-٤ الالتزام التام بإرسال الرسائل القصيرة الجماعية وفقًا للتصنيف الصحيح لاسم المرسل المذكور في الفقرة (١-٤) من هذه الوثيقة، والامتناع التام عن إرسال رسائل بشكل مخالف للتصنيف، مثل إرسال رسائل دعائية من خلال اسم مرسل خدمي، أو إرسال رسائل خدمية من خلال اسم مرسل دعائي، ونحو ذلك.
- ٥-٦-٤ الامتناع عن إرسال رسائل الحملات الدعائية من خلال إرسالها من أنظمتهم إلى أنظمة مقدمي خدمة الرسائل القصيرة (system to system).
- ٦-٦-٤ يجب على المرسل عند رغبته إرسال أي رسالة دعائية للمستخدم النهائي التقيد بالآتي:
- ١-٦-٦-٤ إعطاء المستخدم النهائي الخيار في الموافقة الصريحة على استقبال الرسائل الدعائية من عدمه، ولا يُعتدّ بالموافقة المضمنة في سياسات الخصوصية وعقود الخدمة، ويقع على المرسل عبء إثبات الموافقة.
- ٢-٦-٦-٤ تمكين المستخدم النهائي من طلب إيقاف استقبال الرسائل الدعائية في أي وقت، وعبر القنوات التقليدية والإلكترونية.
- ٣-٦-٦-٤ التوقف عن إرسال أي رسائل أخرى بعد استلام طلب إيقاف إرسال الرسائل الدعائية، وذلك خلال مدة لا تزيد عن (٢٤) ساعة من استلام طلب الإيقاف.
- ٤-٦-٦-٤ إرسال إشعار يؤكد تفعيل أو إيقاف إرسال الرسائل الدعائية؛ بعد استلام طلب بذلك.
- ٧-٦-٤ يجب على المرسل قبل إرسال أي رسالة توعوية للمستخدم النهائي التقيد بالآتي:
- ١-٧-٦-٤ التنسيق مع الجهات المنظمة لها، قبل إرسال رسائل توعوية للمستخدم النهائي.
- ٢-٧-٦-٤ أن يكون الاسم الرسمي للمرسل مذكورًا في نص الرسالة.
- ٣-٧-٦-٤ ألا يتجاوز عدد الرسائل المرسلة من المرسل إلى المستخدم رسالة واحدة في اليوم، أو بحسب ما تقرره الهيئة.

٨-٦-٤ الامتناع عن إرسال الرسائل الدعائية والتوعوية من الساعة العاشرة مساءً حتى الساعة التاسعة صباحاً من كل يوم، وفي شهر رمضان المبارك من الساعة الواحدة صباحاً حتى الساعة الثانية عشر مساءً بتوقيت المملكة.

٩-٦-٤ لا يحق للمرسل إرسال رسائل قصيرة دعائية من رقم هاتف متنقل.

١٠-٦-٤ عدم استخدام برامج الهجوم العشوائي أو برامج جمع العناوين، كما لا يجوز استخدام العناوين الإلكترونية التي تم الحصول عليها بواسطة تلك البرامج.

١١-٦-٤ تكون صلاحية إرسال الرسائل القصيرة الواردة في الفقرة (١-٤) من هذه الوثيقة وفقاً للآتي:

١-١١-٦-٤ يجوز للجهات الحكومية إرسال الرسائل التوعوية والخدمية والتحذيرية.

٢-١١-٦-٤ يجوز للجهات الخاصة إرسال الرسائل الدعائية والتوعوية والخدمية.

٣-١١-٦-٤ يجوز للأفراد إرسال الرسائل الشخصية.

٤-١١-٦-٤ يجب أن تكون الرسائل القصيرة الواردة من جهات خارج المملكة رسائل خدمية أو شخصية فقط.

٥- الحد من المكالمات الاقتحامية:

١-٥ التزامات المشغلين:

١-١-٥ القيام بالإجراءات اللازمة للحد من المكالمات الاحتيالية والانتحالية، على أن تتضمن التالي:

١-١-١-٥ التعاون مع المشغلين الآخرين داخل المملكة وخارجها، والهيئات والجمعيات والمنظمات الدولية ذات العلاقة.

٢-١-١-٥ إنشاء قاعدة بيانات موحدة فيما بين المشغلين، يتم فيها مشاركة البيانات اللازمة للحد من المكالمات الاحتيالية والانتحالية.

٣-١-١-٥ تطبيق الحلول الفنية اللازمة لمنع استخدام شبكاتهم في إصدار مكالمات احتيالية أو انتحالية، وإجراء اختبارات دورية لاكتشاف حالات تمرير المكالمات، واتخاذ الإجراءات الوقائية اللازمة لإيقافها قبل وصولها للمستخدم النهائي.

٤-١-١-٥ توفير أنظمة تقنية لدراسة وتحليل سلوك مستخدمي خدمات الاتصالات، واكتشاف الأرقام المستخدمة في هذا النوع من الممارسات الاحتيالية والانتحالية، وحجبها قبل ورودها.

٥-١-١-٥ إشعار المستخدمين برسالة صوتية عند معاودة الاتصال بالأرقام الخاصة بالدول التي يرد منها هذا النوع من المكالمات والممارسات الاحتياطية؛ بهدف توعية المستخدمين بضرورة التأكد من معرفتهم بالرقم الدولي الذي يتم الاتصال به، وفق ما تقرره الهيئة في هذا الشأن لاحقاً.

٢-١-٥ تمكين المستخدم النهائي من حجب المكالمات الدولية عبر جميع القنوات، أو السماح بها وفقاً لما ورد في الملحق رقم (٦) من هذه الوثيقة، وتمكينه من الاطلاع على قائمة تفضيلاته، وفق التالي:

١-٢-١-٥ إتاحة طلب الحجب أو السماح مجانياً بشكل كلي لجميع للمكالمات الدولية.

٢-٢-١-٥ إتاحة الخيار للمستخدم النهائي في حجب المكالمات الدولية الواردة من أرقام أو دول محددة، أو السماح بها جزئياً وفق رغبته، وإتاحة الخيار له باستقبال إشعار بحجب تلك المكالمات من عدمه. وإذا فُرضت رسوم على ذلك فإنها تخضع لموافقة الهيئة.

٣-٢-١-٥ ضمان تنفيذ تعديلات المستخدم النهائي للحجب أو السماح خلال مدة لا تتجاوز (٢٤) ساعة، وإشعاره بمدة تنفيذ تفضيلاته.

٣-١-٥ توفير قنوات عبر خدمة الرسائل التفاعلية والقنوات الإلكترونية لاستقبال ومعالجة بلاغات المكالمات الاحتياطية والانتحالية، وفق الإجراءات التي حددتها الهيئة في الملحق (٣) والملحق (٧) من هذه الوثيقة، واستقبال ومعالجة الطلبات والبلاغات المتعلقة بالمكالمات الدعائية، وفق الإجراءات التي حددتها الهيئة في الملحق (٦) والملحق (٧) من هذه الوثيقة، وما يستجد بشأنها من تحديثات.

٤-١-٥ تضمين شرط في عقد الخدمة مع المستخدم النهائي يؤكد عدم استخدام الرقم المتنقل لأغراض دعائية، بشكل مخالف لما نصت عليه أحكام هذه الوثيقة.

٥-١-٥ تحليل المكالمات الصادرة من شبكته والواردة إليها من أرقام محلية، وإجراء اختبارات دورية لاكتشاف حالات تمرير المكالمات، واتخاذ الإجراءات اللازمة التي حددتها الهيئة في الملحق (٤) من هذه الوثيقة.

٢-٥ التزامات مُجري المكالمة:

١-٢-٥ يجب على مجري المكالمة عند رغبته في إجراء مكالمة دعائية للمستخدم النهائي التقيّد بالآتي:

١-١-٢-٥ إعطاء المستخدم النهائي الخيار في الموافقة الصريحة على استقبال المكالمات الدعائية من عدمه، ولا يُعتدّ بالموافقة المضمنة في سياسات الخصوصية وعقود الخدمة، ويقع على مجري المكالمة عبء إثبات الموافقة.

٢-١-٢-٥ تمكين المستخدم النهائي من طلب إيقاف استقبال المكالمات الدعائية في أي وقت وعبر القنوات التقليدية والإلكترونية.

٣-١-٢-٥ التوقف عن إجراء أي مكالمات أخرى بعد استلام طلب إيقاف استقبال المكالمات الدعائية خلال مدة لا تزيد عن (٢٤) ساعة من استلام طلب الإيقاف.

٤-١-٢-٥ إرسال إشعار يؤكد تفعيل أو إيقاف استقبال المكالمات الدعائية بعد استلام طلب بذلك.

٢-٢-٥ الإفصاح في بداية المكالمات التوعوية أو الدعائية أو الخدمية عن سببها، والجهة التي يمثلها، ومدى رغبة مستقبل المكالمات في استمرارها من عدمها، وأن تكون المكالمات من خلال أرقام الاتصال الرسمية الموضحة في الموقع الإلكتروني أو أي قناة تواصل رسمية للجهة.

٣-٢-٥ تنسيق الجهات الخاصة مع الجهات المنظمة لها؛ قبل إجراء مكالمات توعوية للمستخدم النهائي.

٤-٢-٥ منع إجراء المكالمات الدعائية والتوعوية من الساعة العاشرة مساءً حتى الساعة التاسعة صباحاً من كل يوم، وفي شهر رمضان المبارك من الساعة الواحدة صباحاً حتى الساعة الثانية عشر مساءً بتوقيت المملكة.

٣-٥ تُصنّف المكالمات الصوتية والمكالمات الآلية (Robocalls) وفقاً للآتي:

١-٣-٥ المكالمات الدعائية.

١-١-٥ المكالمات التوعوية.

٢-١-٥ المكالمات الخدمية.

٣-١-٥ المكالمات التحذيرية.

٤-١-٥ المكالمات الشخصية.

٤-٥ تكون صلاحية إجراء المكالمات الواردة في الفقرة (٣-٥) من هذه الوثيقة وفقاً للآتي:

١-٤-٥ يجوز للجهات الحكومية إجراء المكالمات التوعوية والخدمية والتحذيرية.

٢-٤-٥ يجوز للجهات الخاصة إجراء المكالمات الدعائية والتوعوية والخدمية.

٣-٤-٥ يجوز للأفراد إجراء المكالمات الشخصية.

٤-٤-٥ يجب أن تكون المكالمات الواردة من جهات خارج المملكة مكالماتٍ خدمية أو شخصية.

٦- أحكام ختامية:

- ١-٦ تقوم الهيئة بالمراجعة الدورية لهذه الوثيقة، ولها اجراء أي تعديل أو تحديث عليها بقرار من معالي المحافظ.
- ٢-٦ يحظر على المشغلين ومقدمي خدمة الرسائل القصيرة والمرسلين ومجري المكالمات القيام بأي ممارسات تخالف هذه الوثيقة.
- ٣-٦ لا تُقيّد هذه الوثيقة أي التزامات أخرى ترد في أنظمة أو لوائح أو قرارات أو اتفاقيات أو وثائق أخرى معمول بها في المملكة.
- ٤-٦ تقوم الهيئة بمتابعة الالتزام بهذه الضوابط، واتخاذ الإجراءات اللازمة بشأن المخالفين لها وفق أنظمتها.
- ٥-٦ يتوجب على المشغلين ومقدمي خدمة الرسائل القصيرة الالتزام بالآتي:
 - ١-٥-٦ وضع شروط واضحة في عقود تقديم الخدمة المبرمة فيما بينهم، أو بينهم وبين المرسلين والمستخدمين النهائيين، تشمل جميع ما يرد في هذه التنظيمات من التزامات، وتوضح النتائج المترتبة على مخالفتها، كما يجب أن تتضمن إمكانية إلغاء الخدمة أو تعليقها فوراً بمجرد مخالفتها.
 - ٢-٥-٦ توفير رابط في مكان بارز في موقعه الإلكتروني، يوفر المعلومات المتعلقة بهذه الوثيقة وكيفية الالتزام بها، والآليات المتاحة للمستخدم النهائي بشأنها.
 - ٣-٥-٦ تزويد الهيئة -أو أي جهة تحددها الهيئة- بالمعلومات المتعلقة بالرسائل والمكالمات الاحتيالية أو الدعائية التي ترد للمستخدم النهائي دون موافقته في أي وقت، بما في ذلك -على سبيل المثال لا الحصر-: توفير المعلومات المتعلقة بالتفتيش والتدخل الفني.

الملحق (١)

الرسائل النصية الاحتياطية الواردة من أسماء مرسلين		
١. توفير خيار للمستخدم النهائي للإبلاغ عن الرسائل النصية الاحتياطية الواردة من أسماء مرسلين عبر الرقم (٣٣٠٣٣٠) ومن خلال التطبيق والموقع الإلكتروني. ٢. قيام المستخدم النهائي بإرسال رسالة إلى الرقم (٣٣٠٣٣٠) أو من خلال التطبيق أو الموقع الإلكتروني تتضمن اسم المرسل للرسالة النصية الذي تم استلام رسالة احتياطية منه. ٣. إرسال الرسالة التالية في نهاية الإجراء "تم استقبال بلاغك بنجاح، وتجري معالجته. كما يُقدّر (اسم المشغل) مساهمتكم في الإبلاغ للحد من الرسائل الاحتياطية". ٤. معالجة البلاغ خلال مدة لا تتجاوز (٨) ساعات من استلام البلاغ حتى اتخاذ اللازم، وفق التالي: • إذا تحققت (معايير صحة البلاغ): يقوم المشغل مستقبل البلاغ بإرسال معلومات اسم المرسل الى المشغلين الآخرين لتعليق اسم المرسل لديهم، واستكمال الإجراءات التي يجب اتخاذها عند توافق المعايير. • عند عدم تحقق (معايير صحة البلاغ): يتم حفظ الطلب وإغلاقه. ٥. تزويد الهيئة بالمؤشرات الخاصة بالبلاغات والأرقام المتعلقة بشكل شهري؛ وفقًا للنموذج المعتمد من الهيئة.		(١) آلية معالجة البلاغ
يجب تحقق جميع المعايير التالية على البلاغات، وذلك لإجراء اللازم بشأن أسماء المرسلين المبلغ عنها، وهي: ١. استلام (٤) بلاغات أو أكثر على نفس اسم المرسل من أرقام مختلفة خلال (٦٠) ستين يومًا، ويكون محتوى الرسالة المبلغ عنها احتياليًا. ٢. التأكد من مصدر الرسالة وتطبيق الإجراء على اسم المرسل ذو العلاقة (إما محلي أو دولي)؛ نظرًا إلى احتمال ورود بلاغات على رسائل احتياطية دولية تحمل اسم مرسل يتطابق مع اسم مرسل محلي.		(٢) معايير صحة البلاغ
- تعليق اسم المرسل مباشرة، وطلب تحديث اسمه من مقدم خدمة الرسائل القصيرة المتعاقد بالتحقق من هوية المشترك خلال (٣٠) ثلاثين يومًا. - إذا لم يتم التحديث خلال المدة المحددة فإنه يتم إلغاء اسم المرسل . <u>اسم مرسل دولي:</u> - حجب اسم المرسل الدولي مباشرة لمدة (٩٠) تسعين يومًا.	عند تحقق المعايير على اسم المرسل:	(٣) الإجراءات التي يجب اتخاذها عند تحقق المعايير

الملحق (٢)

المكالمات الاحتيالية ١		
١. توفير خيار للمستخدم النهائي للإبلاغ عن المكالمات الاحتيالية المزعجة (المحلية والدولية) عبر الرقم (٣٣٠٣٣٠) ومن خلال التطبيق أو الموقع الإلكتروني، ويتضمن البلاغ الرقم الذي تم استلام مكالمة احتيالية منه. ٢. قيام المستخدم النهائي بإرسال رسالة إلى الرقم (٣٣٠٣٣٠) أو من خلال التطبيق أو الموقع الإلكتروني، ويتضمن البلاغ الرقم الذي تم استلام مكالمة احتيالية منه. ٣. التحقق من البيانات المدخلة من المستخدم، وتنبيهه عند وجود أي أخطاء في الإدخال برسالة تصحيحية. ٤. إرسال الرسالة التالية في نهاية الإجراء " تم استقبال بلاغك بنجاح، وتجري معالجته. كما يُقدّر (اسم المشغل) مساهمتكم في الإبلاغ للحد من المكالمات الاحتيالية". ٥. معالجة البلاغ خلال مدة لا تتجاوز (٨) ساعات من استلام البلاغ حتى اتخاذ اللازم، وفق التالي: • إذا كان الرقم تابعاً لمشغل آخر فيُحال البلاغ إلى المشغل الذي يتبع الرقم له. • إذا تحققت (معايير صحة البلاغ) فيتم اتخاذ الإجراء اللازم بشأن الرقم حسب الإجراءات التي يجب اتخاذها عند تحقق المعايير. • عند عدم تحقق (معايير صحة البلاغ) فيتم حفظ الطلب وإغلاقه. ٦. تزويد الهيئة بالمؤشرات الخاصة بالبلاغات والأرقام المعلقة بشكل شهري، وفقاً للنموذج المعتمد من الهيئة.		(١) آلية معالجة البلاغ
يجب تحقق جميع المعايير التالية على البلاغات لإجراء اللازم بشأن الرقم المبلغ عنه: - استلام (٤) بلاغات أو أكثر من أرقام مختلفة خلال (٦٠) ستين يوماً.		(٢) معايير صحة البلاغ
١ <u>الأرقام المتنقلة (الأفراد والأعمال):</u> - يتم تعليق الرقم مباشرة، ويُطلب تحديث الرقم خلال (١٠) عشرة أيام عمل، مع إتاحة الخيار للتحقق من هويته حضورياً أو عبر الوسائل الإلكترونية. - عند عدم التحديث خلال المهلة المحددة فيُلغى الرقم نهائياً. ٢ <u>الأرقام الثابتة أو الأرقام الموحدة:</u> - إذا كان الرقم لقطاع الأفراد أو الأعمال فيتم تعليق الرقم مباشرة. - إذا كان هناك رقم هاتف متنقل للتواصل مرتبط برقم الهاتف الثابت أو الموحد فإنه يتم طلب التحقق من خلال رقم الهاتف المتنقل المرتبط خلال (١٠) عشرة أيام، مع إتاحة الخيار للتحقق من هويته حضورياً أو عبر الوسائل الإلكترونية. - عند عدم وجود رقم هاتف متنقل للتواصل مرتبط برقم الهاتف الثابت أو الموحد فإنه يتم إرسال رسالة صوتية لرقم الهاتف الثابت تطلب الحضور للتحقق من هويته والتحديث خلال (١٠) عشرة أيام. - عند عدم التحديث خلال المهلة المحددة فيُلغى الرقم نهائياً. ٣ <u>الأرقام الدولية:</u> - يُحجب الرقم الدولي مباشرة لمدة (٩٠) تسعين يوماً. ٤ <u>الجهات الحكومية:</u> - إذا كان الرقم تابعاً لجهة حكومية -سواء كان متنقلاً أو ثابتاً أو موحداً أو غيره- فإنه يتم تعليق الرقم لمدة (٣٠) ثلاثين يوماً، والتواصل مع مدير الحساب لإبلاغ الجهة الحكومية للتحقق من شبهة الاحتيال، وإذا اتضح عدم وجود شبهة احتيال فيُلغى التعليق. - عند عدم التحديث خلال المهلة المحددة فإنه يتم إشعار الهيئة.		(٣) الإجراءات التي يجب اتخاذها عند تحقق المعايير عند تحقق المعايير على الرقم نفسه:

الملحق (٣)

الرسائل الاحتياطية ٢		
(١) آلية معالجة البلاغ	١. توفير خيار للمستخدم النهائي للإبلاغ عن المكالمات الاحتياطية المزعجة (المحلية والدولية) عبر الرقم (٣٣٠٣٣٠) ومن خلال التطبيق أو الموقع الإلكتروني، ويتضمن البلاغ الرقم الذي تم استلام رسالة احتياطية منه. ٢. قيام المستخدم النهائي بإرسال رسالة إلى الرقم (٣٣٠٣٣٠) أو من خلال التطبيق أو الموقع الإلكتروني، ويتضمن البلاغ الرقم الذي تم استلام رسالة احتياطية منه، وكذلك الأرقام المذكورة في نص الرسالة. ٣. التحقق من البيانات المدخلة من المستخدم، وتنبيهه عند وجود أي أخطاء في الإدخال برسالة تصحيحية. ٤. إرسال الرسالة التالية في نهاية الإجراء "تم استقبال بلاغك بنجاح، وتجري معالجته. كما يُقدَّر (اسم المشغل) مساهمتكم في الإبلاغ للحد من الرسائل الاحتياطية". ٥. معالجة البلاغ خلال مدة لا تتجاوز (٨) ساعات من استلام البلاغ حتى اتخاذ اللازم، وفق التالي: • إذا كان الرقم تابعاً لمشغل آخر فيُحال البلاغ إلى المشغل الذي يتبع الرقم له. • إذا تحققت (معايير صحة البلاغ) فيتم اتخاذ الإجراء اللازم بشأن الرقم حسب الإجراءات التي يجب اتخاذها عند تحقق المعايير. • عند عدم تحقق (معايير صحة البلاغ) فيتم حفظ الطلب وإغلاقه. ٦. تزويد الهيئة بالمؤشرات الخاصة بالبلاغات والأرقام المعلقة بشكل شهري، وفقاً للنموذج المعتمد من الهيئة.	
	يجب تحقق جميع المعايير التالية على البلاغات لإجراء اللازم بشأن الأرقام المبلغ عنها، سواء الرقم المرسل أو الرقم المذكور في نص الرسالة: ١. استلام (٤) بلاغات أو أكثر من أرقام مختلفة خلال (٦٠) ستين يوماً، ويكون محتوى الرسالة المبلغ عنها احتياطياً.	
(٣) الإجراءات التي يجب اتخاذها عند تحقق المعايير	عند تحقق المعايير على الرقم نفسه:	١ <u>الأرقام المتنقلة (الأفراد والأعمال):</u> - يتم تعليق الرقم مباشرة، ويُطلب تحديث الرقم خلال (١٠) عشرة أيام عمل، مع إتاحة الخيار للتحقق من هويته حضورياً أو عبر الوسائل الإلكترونية. - عند عدم التحديث خلال المهلة المحددة فيُلغى الرقم نهائياً. ٢ <u>الأرقام الدولية:</u> - يُحجب الرقم الدولي مباشرة لمدة (٩٠) تسعين يوماً. ٣ <u>الجهات الحكومية :</u> - إذا كان الرقم تابعاً لجهة حكومية -سواء كان متنقلاً أو ثابتاً أو موحداً أو غيره- فإنه يتم تعليق الرقم لمدة (٣٠) ثلاثين يوماً، والتواصل مع مدير الحساب لإبلاغ الجهة الحكومية للتحقق من شبهة الاحتيال، وإذا اتضح عدم وجود شبهة احتيال فيُلغى التعليق. - عند عدم التحديث خلال المهلة المحددة فإنه يتم إشعار الهيئة -

٢ يجب تطبيق الآلية من قبل مشغلي خدمات المتنقل فقط.

الملحق (٤)

تمرير المكالمات		
(١) آلية معالجة البلاغ	١. يلتزم المشغل بتحليل المكالمات الصادرة منه والواردة إلى شبكته من أرقام محلية، وإجراء اختبارات استباقية بشكل دوري لاكتشاف حالات تمرير المكالمات. أ. إذا كان الرقم تابعاً للمشغل نفسه فإنه يقوم بالتالي: - التحقق من (معايير تمرير المكالمات) على ألا يتجاوز ذلك (٢٤) ساعة من الاشتباه بالتمرير حتى اتخاذ اللازم. - اتخاذ الإجراء اللازم بشأن الرقم عند تحقق (معايير تمرير المكالمات) وحسب الإجراءات التي يجب اتخاذها عند تحقق المعايير). - تضمين الرقم والإجراء المتخذ في التقارير الشهرية. - عند عدم تحقق (معايير تمرير المكالمات): فيتم حفظ الطلب وإغلاقه. ب. إذا كان الرقم تابعاً لمشغل آخر؛ فتتم إحالته لذلك المشغل، مع تزويده بالرقم المشتبه في تمريره للمكالمات، إضافةً إلى رقم معرف الجهاز (IMEI) إذا كان الرقم متجولاً على شبكة المشغل. ويقوم المشغل الآخر بالتالي: - التحقق من (معايير تمرير المكالمات) على ألا يتجاوز ذلك (٢٤) ساعة من الاشتباه بالتمرير حتى اتخاذ اللازم. - اتخاذ الإجراء اللازم بشأن الرقم عند تحقق (معايير تمرير المكالمات) وحسب الإجراءات التي يجب اتخاذها عند تحقق المعايير). - تضمين الرقم والإجراء المتخذ في التقارير الشهرية. - عند عدم تحقق (معايير تمرير المكالمات): فيتم حفظ الطلب وإغلاقه. ٢. تزويد الهيئة بالمؤشرات الخاصة بالبلاغات والأرقام المعلقة بشكل شهري وفقاً للنموذج المعتمد من الهيئة.	
	يجب تحقق المعايير التالية على الأجهزة والأرقام لإجراء اللازم بشأن الرقم المشتبه به أو المبلغ عنه: ١. أن يشترك في الجهاز نفسه (٣) أرقام أو أكثر في وقت واحد. ٢. أن يكون حجم المكالمات الصادرة من الرقم المبلغ عنه عالياً جداً مقارنة بالاستخدام الطبيعي. ٣. أن تكون المكالمات الواردة إلى المكالمات الصادرة من الرقم المبلغ عنه أقل من (١٠%) خلال (٣) ثلاثة أيام. ٤. أن تكون المكالمات الصادرة من الرقم المبلغ عنه من الموقع نفسه خلال (٣) ثلاثة أيام. وتعتبر هذه المؤشرات الحد الأدنى لمعرفة سلوك تمرير المكالمات، ويمكن لمقدم الخدمة استخدام أدوات إضافية للتحقق من ذلك.	
(٣) الإجراءات التي يجب اتخاذها عند تحقق المعايير	عند تحقق المعايير للمرة الأولى على الرقم نفسه:	تعليق الرقم مباشرة وطلب تحديث الرقم خلال (٥) خمسة أيام، مع إتاحة الخيار للتحقق من هوية الشخص الموثق باسمه الرقم حضورياً أو عبر الوسائل الإلكترونية. عند عدم التحديث خلال المهلة المحددة فيلغى الرقم نهائياً، إضافة إلى تعطيل ارتباط الجهاز بالشبكة خلال (٣) ثلاثة أيام، ومشاركة رقم معرف الجهاز (IMEI) مع كافة مقدمي الخدمة الآخرين لتعطيل ارتباط الجهاز بشبكاتهم.
	عند تحقق المعايير للمرة الثانية على الرقم نفسه:	إلغاء الرقم مباشرة، وإحالته إلى الهيئة ضمن التقرير الأسبوعي في قائمة الأرقام التي تحققت فيها المعايير للمرة الثانية.

الرسائل الدعائية الواردة من أرقام متنقلة		
(١) آلية معالجة البلاغ	١. توفير خيار للمستخدم النهائي للإبلاغ عن الرسائل الدعائية من أرقام متنقلة عبر الرقم (٣٣٠٣٣٠) ومن خلال التطبيق أو الموقع الإلكتروني، ويتضمن البلاغ الرقم الذي تم استلام رسالة دعائية منه. ٢. قيام المستخدم النهائي بإرسال رسالة إلى الرقم (٣٣٠٣٣٠) أو من خلال التطبيق أو الموقع الإلكتروني، ويتضمن البلاغ الرقم الذي تم استلام رسالة دعائية منه. ٣. التحقق من البيانات المدخلة من المستخدم، وتنبهه عند وجود أي أخطاء في الإدخال برسالة تصحيحية. ٤. إرسال الرسالة التالية في نهاية الإجراء "تم استقبال بلاغك بنجاح، وتجري معالجته. كما يُقدّر (اسم المشغل) مساهمتكم في الإبلاغ للحد من الرسائل الدعائية". ٥. معالجة البلاغ خلال مدة لا تتجاوز (٢٤) ساعة من استلام البلاغ حتى اتخاذ اللازم، وفق التالي: • إذا كان الرقم تابعاً لمشغل آخر فيُحال البلاغ إلى المشغل الذي يتبع الرقم له. • إذا تحققت (معايير صحة البلاغ) فيتم اتخاذ الإجراء اللازم بشأن الرقم حسب (الإجراءات التي يجب اتخاذها عند تحقق المعايير). • عند عدم تحقق (معايير صحة البلاغ) فيتم حفظ الطلب وإغلاقه. ٦. تزويد الهيئة بالمؤشرات الخاصة بالبلاغات والأرقام المعلقة بشكل شهري، وفقاً للنموذج المعتمد من الهيئة.	
	يجب تحقق جميع المعايير التالية على البلاغات لإجراء اللازم بشأن الرقم المبلغ عنه: ١. استلام (٤) بلاغات أو أكثر من أرقام مختلفة خلال (٦٠) ستين يوماً، ويكون محتوى الرسالة المبلغ عنها دعائياً. ٢. التحقق من وجود رسالة واردة من الرقم المبلغ عنه (المرسل للرسالة) إلى الرقم المبلغ.	
(٣) الإجراءات التي يجب اتخاذها عند تحقق المعايير	عند تحقق المعايير على الرقم نفسه:	- تعليق الرقم مباشرة وطلب تحديث الرقم خلال (٣٠) ثلاثين يوماً ، مع إتاحة الخيار للتحقق من هويته حضورياً أو عبر الوسائل الإلكترونية. وعند عدم التحديث خلال المهلة المحددة: فيُلغى الرقم نهائياً. - عند توافق المعايير للمرة الثانية على الرقم نفسه فيُلغى الرقم.

المكالمات الدعائية الواردة بدون موافقة المستخدم النهائي		
(١) آلية معالجة البلاغ	١. توفير خيار للمستخدم النهائي للإبلاغ عن الرسائل الدعائية من أرقام متنقلة عبر الرقم (٣٣٠٣٣٠) ومن خلال التطبيق أو الموقع الإلكتروني، ويتضمن البلاغ الرقم الذي تم استلام رسالة دعائية منه. ٢. قيام المستخدم النهائي بإرسال رسالة إلى الرقم (٣٣٠٣٣٠) أو من خلال التطبيق أو الموقع الإلكتروني، ويتضمن البلاغ الرقم الذي تم استلام رسالة دعائية منه. ٣. التحقق من البيانات المدخلة من المستخدم، وتنبيهه عند وجود أي أخطاء في الإدخال برسالة تصحيحية. ٤. إرسال الرسالة التالية في نهاية الإجراء "تم استقبال بلاغك بنجاح، وتجري معالجته. كما يُقدّر (اسم المشغل) مساهمتكم في الإبلاغ للحد من الرسائل الدعائية". ٥. معالجة البلاغ خلال مدة لا تتجاوز (٢٤) ساعة من استلام البلاغ حتى اتخاذ اللازم، وفق التالي: • إذا كان الرقم تابعاً لمشغل آخر فيُحال البلاغ إلى المشغل الذي يتبع الرقم له. • إذا تحققت (معايير صحة البلاغ) فيتم اتخاذ الإجراء اللازم بشأن الرقم حسب (الإجراءات التي يجب اتخاذها عند تحقق المعايير). • عند عدم تحقق (معايير صحة البلاغ) فيتم حفظ الطلب وإغلاقه. ٦. تزويد الهيئة بالمؤشرات الخاصة بالبلاغات والأرقام المعلقة بشكل شهري، وفقاً للنموذج المعتمد من الهيئة.	
	يجب تحقق جميع المعايير التالية على البلاغات لإجراء اللازم بشأن الرقم المبلغ عنه: ١. استلام (١٠) بلاغات أو أكثر من أرقام مختلفة خلال (٦٠) ستين يوماً. ٢. التحقق من وجود مكالمات واردة من الرقم المبلغ عنه إلى الرقم المبلغ.	
(٣) الإجراءات التي يجب اتخاذها عند تحقق المعايير	١ <u>الأرقام المتنقلة (أفراد أو أعمال):</u> - إذا كان الرقم موثقاً فيتم تعليقه مباشرة، ويُطلب تحديثه خلال (٣٠) ثلاثين يوماً، مع إتاحة الخيار للتحقق من هويته حضورياً أو عبر الوسائل الإلكترونية - عند عدم التحديث خلال المهلة المحددة فيُلغى الرقم نهائياً. ٢ <u>الأرقام الثابتة أو الأرقام الموحدة (أفراد أو أعمال):</u> - إذا كان الرقم موثقاً فيتم تعليقه مباشرة. - إذا كان هناك رقم هاتف متنقل للتواصل مرتبط برقم الهاتف الثابت أو الموحد، فإنه يتم طلب التحقق من خلال رقم الهاتف المتنقل المرتبط خلال (٣٠) ثلاثين يوماً، مع إتاحة الخيار للتحقق من هويته حضورياً أو عبر الوسائل الإلكترونية. - في حال عدم وجود رقم هاتف متنقل للتواصل مرتبط برقم الهاتف الثابت أو الموحد فإنه يتم إرسال رسالة صوتية لرقم الهاتف الثابت تطلب الحضور للتحقق من هويته والتحديث خلال (٣٠) ثلاثين يوماً. - عند عدم التحديث خلال المهلة المحددة فيُلغى الرقم نهائياً. ٣ <u>الأرقام الدولية:</u> - يُحجب الرقم الدولي مباشرة لمدة (٩٠) تسعين يوماً. ٤ <u>الجهات الحكومية:</u> - إذا كان الرقم تابعاً لجهة حكومية -سواء كان رقمًا متنقلًا أو ثابتًا أو موحدًا أو غيره-، فإنه يتم التواصل مع مدير الحساب لإبلاغ الجهة الحكومية للتحقق من الموضوع، وعند تكرار ذلك فيتم إشعار الهيئة.	عند تحقق المعايير على الرقم نفسه:

الملحق (٧)

الخدمات المضافة إلى قناة الحماية (٣٣٠٣٣٠)
(خدمة رسائل نصية تفاعلية)
مرحباً بك في خدمة البلاغات:
- الرسائل النصية الاحتياطية ١- الرسائل النصية الاحتياطية من أرقام محلية ٢- الرسائل النصية الاحتياطية من أرقام دولية ٣- الرسائل النصية الاحتياطية الواردة من أسماء مرسلين
- المكالمات الاحتياطية ١- مكالمات احتياطية من أرقام محلية ٢- مكالمات احتياطية من أرقام دولية
- رسائل ومكالمات دعائية ١- رسائل نصية من أرقام متنقلة ٢- مكالمات دعائية من أرقام بدون موافقة العميل
الخدمات المضافة إلى الصفحة الرئيسية للموقع إلكتروني والتطبيق تحت مسمى (قناة الحماية)
للإبلاغ عن :
- الرسائل النصية الاحتياطية ١. الرسائل النصية الاحتياطية من أرقام محلية ٢. الرسائل النصية الاحتياطية من أرقام دولية ٣. الرسائل النصية الاحتياطية الواردة من أسماء مرسلين
- المكالمات الاحتياطية ١. مكالمات احتياطية من أرقام محلية ٢. مكالمات احتياطية من أرقام دولية
- رسائل ومكالمات دعائية ١. رسائل نصية من أرقام متنقلة ٢. مكالمات دعائية من أرقام بدون موافقة العميل
للتفعيل أو إيقاف الحجب مجاًناً :
- المكالمات الدولية: ١. لتفعيل حجب جميع المكالمات الدولية (مجاًناً) ٢. إيقاف حجب جميع المكالمات الدولية
- الرسائل الدولية: ١. لتفعيل حجب جميع الرسائل الدولية (مجاًناً) ٢. إيقاف حجب جميع الرسائل الدولية
- الرسائل الدعائية: ١. لحجب جميع الرسائل الدعائية ٢. لتفعيل جميع الرسائل الدعائية ٣. للتحكم بحجب أو تفعيل الرسائل الدعائية لاسم مرسل

• لحجب الرسائل الدعائية من مرسل معين: أرسل اسم المرسل
• لفك الحجب ع الرسائل الدعائية: أرسل اسم المرسل
• المكالمات الدعائية*: ١. لحجب جميع المكالمات الدعائية الواردة من (اسم المشغل) ٢. لتفعيل جميع المكالمات الدعائية الواردة من (اسم المشغل)

* هذه الخانة مخصصة للمكالمات الدعائية الصادرة من المشغلين.



هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات
Communications & Information
Technology Commission