



# CITRA

الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات  
COMMUNICATION & INFORMATION TECHNOLOGY REGULATORY AUTHORITY

## لائحة تسجيل بيانات المشتركين في خدمات الاتصالات المتنقلة

مسودة النسخة المحدثة

أغسطس 2024

## المحتويات

1	المقدمة
1	أهداف اللائحة
2	الفصل الأول: التعريفات والمصطلحات الفنية
4	الفصل الثاني: التسجيل
6	الفصل الثالث: المعلومات والتوثيق
8	الفصل الرابع: تفعيل الخدمة
9	الفصل الخامس: تحديث معلومات التسجيل
10	الفصل السادس: تعليق خدمات الإتصالات المتنقلة
11	الفصل السابع: قطع الخدمة نهائياً لخدمات الاتصالات المتنقلة
12	الفصل الثامن: خدمة العملاء
13	الفصل التاسع: التنازل عن عقود اشتراك خدمات الاتصالات المتنقلة بين الأفراد
14	الفصل العاشر: التدقيق والامتثال

## المقدمة

تقوم الفكرة الأساسية من هذه اللائحة التنظيمية المختصة بتسجيل بيانات المشتركين في خدمات الاتصالات المتنقلة على إلزام جميع المرخص لهم بتسجيل جميع البيانات المتعلقة بالمشترك قبل تفعيل أي خدمة متعلقة بخدمات الاتصالات المتنقلة وتوضح هذه اللائحة الإطار العام لصحة تسجيل بيانات المشتركين بخدمات الاتصالات المتنقلة.

## أهداف اللائحة

- تكون الغاية من لائحة تنظيم تسجيل بيانات المشتركين في خدمات الاتصالات المتنقلة هي:
1. تحديد واجبات وإلتزامات المرخص لهم فيما يتعلق بتسجيل بيانات مشترك في خدمات الاتصالات المتنقلة بما فيها مشغلي الشبكات الافتراضية.
  2. تنظيم وضبط عملية وتحديد متطلبات التسجيل الخاصة بمتشركي خدمات الاتصالات المتنقلة عند المرخص لهم.
  3. الدقة في تسجيل معلومات مشترك في خدمات الاتصالات المتنقلة للمشارك الجديد وفقاً لأحكام هذه اللائحة.

## الفصل الأول: التعريفات والمصطلحات الفنية

### مادة (1)

أي كلمة أو عبارة أو تعبير يتم تناوله في هذه اللائحة، ما لم يقتض السياق خلاف ذلك أو تم تعريفه صراحة، له ذات المعنى والتفسير لنظيره الوارد في القانون رقم (37) لسنة 2014.

**البيانات الشخصية:** هي البيانات ذات صلة بشخص طبيعي أو شخص اعتباري محدد الهوية أو يمكن تحديده من خلال هذه البيانات بطريقة مباشرة كتحديد الاسم والهوية، أو المعلومات المالية، أو الصحية أو العرقية أو الدينية أو أي بيانات تسمح بتحديد الموقع الجغرافي للشخص أو البصمة الشخصية أو البصمة الوراثية، أو خلال الجمع بين البيانات المتوفرة وأي بيانات أخرى، أو أي ملف صوتي بما فيه ذلك صوت الشخص، وأي معرف آخر يسمح بالاتصال عبر الانترنت بالشخص.

**وثائق إثبات الهوية:** وثائق اعتماد هوية الفرد، ووثائق اعتماد الأشخاص الاعتبارية.

**المشترك:** أي شخص طرف في عقد مع مقدم خدمة إتصالات عامة لتقديم خدمات الإتصالات.

**الشريحة الذكية (SIM card) الشريحة الإلكترونية (E-SIM):** يقصد بهما وحدة تعريف المشترك وتشمل على سبيل المثال لا الحصر: رقم الهاتف المتنقل للمشارك ومعلومات ترميز هوية الشبكة ورقم التعريف الشخصي وبيانات المستخدم مثل جهات الإتصال وأرقام الهواتف.

**المرخص له:** الشخص الذي يرخص له بتقديم خدمة أو أكثر من خدمات الإتصالات للجمهور أو يرخص له بإدارة أو إنشاء أو تشغيل شبكة إتصالات أو خدمة الإنترنت لتوفير خدمات الإتصالات للجمهور، ويشمل مقدمي المعلومات أو المحتوى التي تقدم بواسطة شبكة الاتصالات.

**عقد الاشتراك بالخدمة:** يقصد به عقد الاشتراك بخدمات الإتصالات بين المشترك والمرخص له والذي يتيح للمشارك استخدام الشريحة الذكية أو الإلكترونية وخدمات الإتصالات التي يقدمها المرخص له أو الموزع المعتمد وتشمل على سبيل المثال لا الحصر (عقود خدمات الإتصالات لنظام الدفع الأجل أو نظام الدفع المسبق).

**قاعدة بيانات مشترك خدمات الإتصالات:** يقصد بها قاعدة بيانات المشتركين التي يتم إنشاؤها والحفاظ عليها من قبل المرخص له وتحتوي على قيود معلومات التسجيل المدققة لمشاركي خدمات الإتصالات المتنقلة لدى المرخص له.

**تحديث بيانات التسجيل:** يقصد بها العملية التي يتم من خلالها تحديث المعلومات والبيانات الشخصية الخاصة بمشاركي خدمات الإتصالات المتنقلة.

**عملية التسجيل:** يقصد بها العملية والخطوات الموضحة في الفصل الثاني من هذه اللائحة.

**التعليق:** يقصد به الفصل الجزئي لخدمات الإتصالات المتنقلة المتاحة للمشارك بموجب عقد الاشتراك ولفترة معينة، بحيث لا يستطيع المشارك إصدار المكالمات (ماعدا مركز خدمة العملاء التابع للمرخص له وخدمات الطوارئ 112) أو إرسال الرسائل النصية القصيرة أو استخدام خدمات الإتصالات الأخرى المرتبطة بعقد الاشتراك والسماح له فقط بالاستقبال.

**القطع النهائي:** يقصد به فصل ارتباط الشريحة الذكية أو الإلكترونية أو خدمات الإتصالات لرقم خط الاشتراك المخصص للمشارك بشبكة الإتصالات العامة بشكل كلي بحيث لا يستطيع المشارك الوصول إلى أي من خدمات الإتصالات.

**الرسائل النصية (SMS):** يقصد بها خدمة الرسائل النصية القصيرة التي يوفرها المرخص لهم أو مقدمي الخدمة كخدمة من خدمات الهاتف المتنقل ويتم استخدامها لإرسال واستقبال الرسائل النصية القصيرة من وإلى الأجهزة المهيئة لذلك.

**فترة الاشتراك:** يقصد بها فترة سريان عقد اشتراك خدمات الإتصالات.

**الاستجابة الصوتية التفاعلية:** يقصد بها تقنية نظام رد آلي يتيح للمتصلين الوصول إلى المعلومات عبر نظام استجابة صوتية للرسائل المسجلة مسبقاً دون الحاجة إلى التحدث إلى الشخص الطبيعي.



## الفصل الثاني: التسجيل

### مادة (2)

لا يعتبر المشترك مسجلاً في قاعدة بيانات مشتركي خدمات الاتصالات المتنقلة حتى تتم عملية التسجيل بنجاح.

### مادة (3)

يتوجب على كافة المرخص لهم لتقديم خدمات الإتصالات الالتزام بتسجيل وتحديث بيانات التسجيل للمشاركين في خدمات الإتصالات المتنقلة كما هو موضح في الفصل الثالث من هذه اللائحة.

### مادة (4)

يلتزم المرخص له عند تسجيل المشترك بالآتي:

1. ضمان أن كل مشترك من مشتركى خدمات الإتصالات المتنقلة قام بتقديم متطلبات البيانات الشخصية، يجب على المرخص له فقط من خلال أشخاص مخولين من قبل المرخص له التأكد من صحة البيانات الشخصية المقدمة من المشترك خلال عملية التسجيل ومقارنتها بالمعلومات المذكورة.
2. إدخال بيانات التسجيل أو تحديثها في قاعدة بيانات مشتركى خدمات الاتصالات، وأما ما يخص وثائق إثبات الهوية الأخرى، فيجب التأكد من إدخال بياناتها بدقة عالية، تفادياً لأي أخطاء ناتجة عن إدخال البيانات. وفي حال استخدام الهوية الرقمية، يحق للمرخص له التحقق من صحة المعلومات الشخصية للمشارك عن طريق طلب المصادقة من تطبيق (هويتي).
3. عدم تسجيل المعلومات البيوميترية للمشارك والإلتزام بالمعلومات المشار لها في المادة (7) من هذه اللائحة.
4. يتعين على المرخص له بعد التدقيق على معلومات التسجيل، الاحتفاظ بصورة واضحة وطبق الأصل عن هذه الوثائق، وكذلك الاحتفاظ بصور من هذه الوثائق بملف إلكتروني لكل مشترك على شكل مرفقات وذلك وفقاً للمادة (7) من هذه اللائحة، بحيث تكون متاحة في نظام التسجيل الخاص بالمرخص له بعد إتمام عملية التسجيل مباشرة.
5. يجب على كل مرخص له إنشاء قاعدة بيانات مشتركى خدمات الاتصالات المتنقلة والحفاظ عليها بحيث تحتوي على كافة معلومات التسجيل الخاصة بالمشاركين وفي جميع حالاتهم.
6. توفير إجراءات خاصة للعملاء الذين لا يجيدون القراءة أو الكتابة وكبار السن تمكنهم من إبرام العقود وإضافة أو الغاء أو تعديل الخدمات، كتوفير العقود بطريقة منطوقة على سبيل المثال لا الحصر.

### مادة (5)

1. يشترط بأن يكون السن القانوني للاشتراك بخدمات الإتصالات المتنقلة بنظام الدفع المسبق هو (18) سنة ميلادية، و سن (21) سنة ميلادية، بالنسبة لاشتراكات الدفع الأجل.
2. لكل مرخص له الحق بتسجيل عدد 10 خطوط كحد أقصى للمشارك الفرد، و عدد 5 خطوط كحد أقصى للمشارك الزائر.

## مادة (6)

لا يجوز تقديم خدمات الاتصالات المتنقلة ذات الدفع للأجل للحالات التالية، على أن تقتصر فقط على خدمات الدفع المسبق:

1. للوافد الزائر، وأن تكون صلاحية تلك الخدمات مرتبطة بصلاحية تأشيرة الدخول.
2. للمقيم الذي يحمل إقامة مؤقتة، بحيث تكون صلاحية تلك الخدمات مرتبطة بصلاحية الإقامة المؤقتة.

## الفصل الثالث: المعلومات والتوثيق

### مادة (7)

لن يتم تفعيل أي شريحة ذكية (SIM Card) أو شريحة إلكترونية (E-SIM) أو أي من خدمات الاتصالات المتنقلة إلا عند استيفاء البيانات التالية وفقاً للمستندات المطلوبة المدرجة في الجدول أدناه:

المعلومات المطلوبة	المستندات المطلوبة	فئة المشترك	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- الاسم الكامل</li> <li>- تاريخ الميلاد</li> <li>- عنوان السكن</li> <li>- نوع ورقم وتاريخ انتهاء وثيقة إثبات الهوية</li> <li>- عنوان البريد الإلكتروني إن وجد</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- البطاقة المدنية أو الهوية الرقمية المرتبطة بالهيئة العامة للمعلومات المدنية والهوية الإلكترونية (هويتي).</li> </ul>	<b>النوع الأول:</b> مواطني ومقيمين دولة الكويت	<b>الشخص الطبيعي:</b> الأفراد
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- جواز السفر مع تأشيرة الدخول.</li> <li>- للزائر الخليجي: جواز السفر أو البطاقة المدنية الصادرة من الجهات المخولة في أي من دول مجلس التعاون الخليجي.</li> </ul>	<b>النوع الثاني:</b> وافد زائر	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- الهوية الصادرة من قبل الجهاز المركزي لمعالجة أوضاع المقيمين بصورة غير قانونية.</li> <li>- بطاقة الضمان الصحي الصادرة من قبل الجهاز المركزي بالتعاون مع وزارة الصحة.</li> </ul>	<b>النوع الثالث:</b> المقيمين بصورة غير قانونية	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- الرقم الآلي لعنوان الجهة</li> <li>- الاسم القانوني والتجاري للمنشأة التجارية</li> <li>- عنوان البريد الإلكتروني إن وجد</li> <li>- رقم السجل التجاري للمنشأة</li> <li>- نوع النشاط</li> <li>- اسم ممثل الجهة</li> <li>- اسم ممثل الجهة أو المفوض بالتمثيل أو من ينوب عنه في التسجيل وبيانات البطاقة المدنية الخاصة به مع الاحتفاظ بأصل التفويض .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- شهادة السجل التجاري.</li> <li>- عقد التأسيس والترخيص الصادر من قبل وزارة التجارة والصناعة.</li> <li>- اعتماد التوقيع للمخول بالتوقيع</li> <li>- كتاب موافقة معتمد من قبل صاحب الشركة مرفقاً بصورة عن الترخيص التجاري ساري الصلاحية بالإضافة إلى كتاب المخول بالتوقيع</li> </ul>	<b>النوع الرابع:</b> منشآت تجارية أو جهات حكومية	<b>الشخصيات الاعتبارية</b>



المعلومات المطلوبة	المستندات المطلوبة	فئة المشترك
	- المستند الصادر عن وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل.	<b>النوع السادس:</b> الجمعيات التعاونية وجمعيات النفع العام والنقابات والأندية
- الرقم الآلي لعنوان الجهة. - رقم الترخيص. - تاريخ إصدار الرخصة وتاريخ انتهائها (حيث بانتهاء الرخصة يتم تعليق الاشتراك حتى يتم تجديد الرخصة). - اسم الجهة القانوني. - العنوان. - البريد الإلكتروني لصاحب المهنة إن وجد. - نوع المهنة. - بيانات البطاقة المدنية المقدمة	- الترخيص الصادر عن الجهة المختصة قانوناً بالإشراف على تنظيم شؤون هذه المهن بمزاولة المهنة. - البطاقة المدنية لصاحب المهنة أو المفوض بالتمثيل أو من ينوب في التسجيل	<b>النوع السابع:</b> أصحاب المهن الحرة

### مادة (8)

يجب أن يشمل التسجيل بيانات المفوض من قبل المرخص له في استلام وثائق إثبات الهوية ومستندات الأشخاص المطلوبة للتسجيل وفقاً لأحكام هذه اللائحة، وإدخال معلومات المشترك في قاعدة بيانات المشتركين الخاصة بالمرخص له والتدقيق على معلومات ووثائق التسجيل (اسمه الكامل أو رمزه الوظيفي لدى المرخص له).

### مادة (9)

يجب على المرخص له إنشاء قاعدة بيانات مشتركي خدمات الاتصالات المتنقلة تحتوي على كافة معلومات التسجيل الخاصة بالمشاركين وفي حال إتمام عملية التسجيل والمصادقة عن طريق تطبيق الهيئة العامة للمعلومات المدنية (هويتي) الاحتفاظ بالأرقام المتسلسلة الناشئة من عملية المصادقة في قاعدة بيانات المرخص له.

### مادة (10)

يجب على المرخص له التأكد من صحة البيانات الشخصية المقدمة من المشترك خلال عملية التسجيل ومقارنتها بالمعلومات المذكورة في وثائق إثبات الهوية.

### مادة (11)

في حال فشل أو رفض المشترك تقديم البيانات الشخصية اللازمة للتسجيل فيعتبر التسجيل غير ناجح.

## الفصل الرابع: تفعيل الخدمة

### مادة (12)

يلتزم المرخص له بعدم تفعيل الشريحة الذكية (SIM Card) أو الإلكترونية (E-SIM) أو أي من خدمات الاتصالات المتنقلة إلا بعد التسجيل الناجح للمشارك.

### مادة (13)

يلتزم المرخص له بإخطار المشارك بنجاح عملية التسجيل أو فشله وذلك عند طلب المشارك بتفعيل الشريحة الذكية (SIM Card) أو الإلكترونية (E-SIM) أو أي من خدمات الاتصالات المتنقلة فوراً.

## الفصل الخامس: تحديث معلومات التسجيل

### مادة (14)

على المرخص له تحديث معلومات التسجيل الخاصة بكافة مشتركي خدمات الإتصالات المتنقلة واتباع عملية التسجيل المذكورة في المادة (7) من هذه اللائحة وذلك عند:

1. انتهاء تاريخ صلاحية وثائق إثبات الهوية للمشارك مع مراعاة المادة (15) و (16) من هذه اللائحة.
2. بناء على طلب مقدم من المشترك في تحديث معلومات التسجيل.
3. عند طلب المشترك إضافة أو إلغاء أي من خدمات الاتصالات المتنقلة.

## الفصل السادس: تعليق خدمات الإتصالات المتنقلة

### مادة (15)

يجب للمرخص له تعليق الشريحة الذكية أو الالكترونية او أي من خدمات الإتصالات المتنقلة الخاصة بالمشارك على الفور، عند الحالات التالية:

1. عند تأكد المرخص له في أي وقت أن معلومات التسجيل المقدمة من قبل المشارك خاطئة.
2. المشاركين المنتهية صلاحية اثبات الهوية الخاصة بهم.
3. عند تأكد المرخص له من وجود أي من خدمات الاتصالات المتنقلة مفعلة ولا تحتوي على معلومات تسجيل.

### مادة (16)

يجب على المرخص له في موعد لا يتجاوز شهر واحد في التقويم الميلادي قبل تاريخ انتهاء وثائق إثبات الهوية بإشعار المشارك طوال هذه الفترة بقرب انتهاء صلاحية وثائق إثبات الهوية مع ذكر تاريخ الانتهاء على النحو التالي:

1. مشترك خطوط المكالمات الصوتية: يتم اشعاره عن طريق رسالة نصية قصيرة، بالإضافة إلى رسالة صوتية مسجلة مسبقاً عبر الاستجابة الصوتية التفاعلية عند اجرائه أي مكالمة.
2. مشترك خطوط نقل البيانات: يتم اشعاره عن طريق رسالة نصية قصيرة، بالإضافة إلى التواصل المباشر عبر مكالمة هاتفية وذلك بالاتصال على رقم التواصل الخاص بالعميل.

### مادة (17)

يجب على المرخص له لخدمات الاتصالات المتنقلة بعد انتهاء تاريخ وثائق إثبات الهوية مباشرة ولمدة (30) يوم إشعار المشارك بانتهاء تاريخ وثائق إثبات الهوية اللازمة لصحة التسجيل، ويتوجب عليه تحديث معلومات التسجيل، وإنه في حال لم يتم تحديث معلومات التسجيل خلال هذه الفترة سيتم تعليق الخدمة، وذلك على النحو التالي:

1. مشترك خطوط المكالمات الصوتية: يتم إشعاره عن طريق رسالة نصية قصيرة، بالإضافة إلى رسالة صوتية مسجلة مسبقاً عبر الاستجابة الصوتية التفاعلية عند اجرائه أي مكالمة.
2. مشترك خطوط نقل البيانات: يتم إشعاره عن طريق رسالة نصية قصيرة، بالإضافة إلى التواصل المباشر عبر مكالمة هاتفية وذلك بالاتصال على رقم التواصل الخاص بالعميل.

### مادة (18)

يلتزم المرخص له في حال عدم استلام طلب تحديث معلومات التسجيل بعد انتهاء المدة الزمنية المنصوص عليها في المادة (17) من هذه اللائحة بتعليق خدمات الإتصالات الخاصة بالمشارك وذلك لمدة (30) يوماً.

كما يجب على المرخص له أثناء فترة التعليق إشعار المشارك عن طريق رسالة نصية قصيرة، بالإضافة إلى التواصل المباشر عبر مكالمة هاتفية بأنه قد تم تعليق الخدمة وسيتم قطعها في حال لم يتم تحديث معلومات التسجيل خلال (30) يوماً.

## الفصل السابع: قطع الخدمة نهائياً لخدمات الاتصالات المتنقلة

### المادة (19)

يلتزم المرخص له في حال عدم قيام المشترك بتحديث معلومات التسجيل بعد انتهاء فترة التعليق، بالقطع النهائي للشريحة الذكية (SIM Card) أو الشريحة الإلكترونية (E-SIM) وأي من خدمات الإتصالات المتنقلة.

### مادة (20)

عند القطع النهائي للشريحة الذكية (SIM Card) أو الشريحة الإلكترونية (E-SIM) وأي من خدمات الإتصالات المتنقلة الخاصة بالمشترك، لا يترتب على المرخص له أية التزامات لقبول أية معلومات شخصية إضافية من ذلك الشخص.

### مادة (21)

يقطع خط الاشتراك بجميع الأحوال في حال ما إذا ثبت للمرخص له وفاة المشترك، كما يحق لورثة المشترك بحرية التصرف بالخط خلال (3) أشهر من تاريخ الوفاة، وفي حال انتهت هذه الفترة الزمنية، يحق للمرخص له بسحب خط الاشتراك وإعادة تخصيصه.

## الفصل الثامن: خدمة العملاء

### مادة (22)

على المرخص لهم اتخاذ الإجراءات والحملات الدورية المناسبة لرفع مستوى الوعي لدى المشتركين (الحاليين والجدد) بشأن متطلبات هذه اللائحة التنظيمية وتطبيقها، والتنبيه بخطورة استغلال تلك الشريحة أو أي من خدمات الإتصالات من قبل الآخرين لأسباب أمنية مع ضرورة إضافة بند في عقود خدمات الإتصالات بتعهد العميل بعدم إساءة استخدام الهاتف وعدم تمكين الآخرين من استخدام هاتفه.

## الفصل التاسع: التنازل عن عقود اشتراك خدمات الاتصالات المتنقلة بين الأفراد

### مادة (23)

يتعين على المرخص لهم الموافقة على طلب التنازل عن عقود خدمات الاتصالات المتنقلة من مشترك لآخر شريطة:

1. أن يكون طلب التنازل خلال فترة الاشتراك.
2. تقديم طلب التنازل من المشترك الناقل إلى المشترك المنقول إليه مع موافقة خطية منه.
3. تقييد المنقول إليه بجميع الشروط والاحكام الخاصة بعقد الناقل.

## الفصل العاشر: التدقيق والامتثال

### مادة (24)

يتولى المرخص لهم بتوفير الأداة التي تمكن الهيئة من متابعة تنفيذ هذه اللائحة من خلال توفير إمكانية الاستعلام عن:

1. الأرقام المسجلة برقم هوية محدد.
2. رقم هوية مسجل على رقم هاتف.
3. عدد الأرقام المسجلة لكل مشغل خدمة بالتفصيل.
4. عدد الأرقام الجديدة خلال فترة زمنية محددة عند كل مشغل خدمة.
5. عدد الأرقام الملغاة خلال فترة زمنية محددة عند كل مشغل خدمة.
6. وثائق إثبات الهوية المنتهية صلاحيتها ولم تلغ خدمتها بعد انتهاء الصلاحية.
7. معلومات العمليات المرفوضة التي لم تحقق الشروط.
8. جميع معلومات ومؤشرات الأرقام التابعة لمشغل الخدمة.