



# CITRA

الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات  
COMMUNICATION & INFORMATION TECHNOLOGY REGULATORY AUTHORITY

## لائحة نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات

## المحتويات

- 1 مادة (1): التعريفات.....1
- 3 مادة (2): المتطلبات اللازمة لتسهيل نفاذ ذوي الإعاقة إلى خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.....3
- 3 مادة (3): أنظمة التحويل والاتصالات الخاصة.....3
- 3 مادة (4): العروض والخدمات.....3
- 4 مادة (5): الإعلانات الترويجية.....4
- 4 مادة (6): خدمات مكالمات الطوارئ المتاحة.....4
- 4 مادة (7): خدمة العملاء.....4
- 4 مادة (8): العقود.....4
- 4 مادة (9): النفاذ إلى المحتوى الرقمي.....4
- 5 مادة (10): أحكام عامة.....5

## مادة (1): التعريفات

يكون للمصطلحات الآتية المعاني الموضحة قرين كل منها مالم يدل سياق النص أو القرينة على خلاف ذلك، كما أن أي مصطلح لم يتم تعريفه أدناه يؤخذ بما ورد تبيانه وفقاً للقانون رقم 37 لسنة 2014:

**القانون:** القانون رقم 37 لسنة 2014 بإنشاء هيئة تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات وتعديلاته.  
**الهيئة:** الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات.

**النفذ الرقمي:** قياس مدى قدرة الأشخاص ذوي الإعاقة على النفاذ إلى المعلومات الرقمية/الإلكترونية والخدمات والمنتجات المتعلقة بتقنية المعلومات والاتصالات على قدم المساواة مع الآخرين.

**التكنولوجيا المساعدة:** تضم كافة المنتجات أو الخدمات أو الأجهزة أو الأدوات أو الحلول التقنية المستخدمة لتسهيل احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة.

**الوصف الصوتي:** الأداة الملحقة بأي برامج مرئية مثل (برامج التلفزيون) والتي تدخل أو صاف مسموعة للعناصر المرئية الأساسية التي تحتويها مقاطع الفيديو، ويتم توفير هذه الأوصاف بين أجزاء الحوار في مقطع الفيديو بشكل طبيعي ومؤقت وتسمح هذه الأداة بتهيئة مقاطع الفيديو للأشخاص ذوي الإعاقة.

**لغة برايل:** هي نظام من النقاط البارزة التي يمكن قراءتها باللمس بأصابع اليد من قبل اصحاب الإعاقة البصرية لتمكنهم من قراءة المواد المطبوعة.

**نظام دايزي:** هو أحد أنظمة نشر الكتب الإلكترونية والتي تتيح اصدار كتب ناطقة (DTB) يسهل تشغيلها على أجهزة خاصة لذوي الإعاقة بصرياً، وهو أحد الانظمة القياسية العالمية الموحدة لإنتاج النسخ الرقمية من الكتب والوثائق بشكل يمكن للشخص ذوي الإعاقة بصريا (كليا أو جزئيا) من قراءتها والتنقل بين اجزاءها بسهولة ويسر، إما كنصوص صوتية مقروءة أو كلمات صوتية إلكترونية.

**النصوص المرئية الوصفية الاختيارية:** هي الوسيلة التي تتم من خلالها وصف المؤثرات الصوتية في أي مقطع فيديو على هيئة نص مطبوع على الشاشة يتزامن مع الملف الصوتي، ويمكن لمشاهد الفيديو تشغيل هذه الخاصية أو إيقافها حسب اختياره، وبهذا يتمكن الصم من فهم الحوار والمؤثرات الصوتية في مقاطع الفيديو المرئية.

**الشخص ذو الإعاقة:** هو كل من يعاني اعتلالات دائمة أو جزئية تؤدي إلى قصور في قدراته البدنية أو العقلية أو الحسية قد تمنعه من تأمين مستلزمات حياته للعمل أو المشاركة بصورة كاملة وفعالة في المجتمع على قدم المساواة مع الآخرين.

**لغة الإشارة:** لغة تواصل كاملة ومعقدة تستخدم إشارات اليد وتعابير الوجه وحركة الشفاه والجسم يستخدمها ذوي الإعاقة السمعية أو الذين يعانون من ضعف السمع للتواصل مع أفراد المجتمع.

**خدمات الطوارئ المتاحة:** هي الخدمات التي تتيح لذوي الإعاقة توصيل المعلومات الخاصة بأي حالة طوارئ تمس الحياة والأمن والممتلكات، كما تقوم هذه الخدمات بتوفير الآلية أو المعلومات اللازمة لكيفية الاستجابة لهذه الحالات الطارئة.

**خدمة الاتصالات:** الخدمة التي تتكون، كليا أو جزئيا، من إرسال المعلومات واستقبالها وتميرها على شبكات اتصالات باستخدام أياً من عمليات الاتصالات المحلية والدولية بما في ذلك شبكة الانترنت.

**تقنية المعلومات:** إنشاء لمعلومات أو معالجتها أو تخزينها أو تحويلها أو استرجاعها أو استخدامها أو أتاحتها للآخرين باستخدام وسائل إلكترونية، ويشمل ذلك المعلومات المسموعة والبيانات الصوتية والمرئية.

**النصوص المرئية الغير اختيارية:** هي الوسيلة التي تتم من خلالها وصف المؤثرات الصوتية في أي مقطع فيديو على هيئة نص مطبوع على الشاشة يتزامن مع الملف الصوتي، وهذه النصوص تكون غير اختيارية بمعنى أنها جزء لا يتجزأ من مقطع الفيديو ولأيمكن إيقاف هذه الخاصية.

**منافذ الخدمات الإلكترونية:** هي الجزء التقديمي من مقطع الفيديو والذي يسبق الحوار والمؤثرات الصوتية، وهي جميع المنافذ الإلكترونية المستخدمة في تسهيل الخدمات.

**خدمة تحويل النصوص والصوت:** هي خدمة تحويل النص المطبوع إلى ملف صوتي وتحويل الملف الصوتي إلى نص مطبوع.

**خدمة تحويل الفيديو والنصوص:** هي خدمة الاتصال المرئية التي تسمح للأشخاص الصم أو المصابين بإعاقة سمعية التواصل عبر هواتف الفيديو مع أشخاص لا يعانون من مشاكل في السمع من خلال مترجم يقوم بتفسير لغة الإشارة حتى يتم التواصل بصورة سهلة ودون عوائق.

**خدمة تحويل الرسائل الفورية والصوت:** هي خدمة تحول النص المطبوع إلى ملف صوتي وتحول الملف الصوتي إلى نص مطبوع من خلال خدمة تستخدم الرسائل الفورية كوسيلة اتصال أساسية بين المستخدم ومشغل الخدمة.

**خدمة اتصال الفيديو:** هي خدمة اتصالات مرئية صوتية تقدم نقل فعلي تناظري ثنائي الاتجاه للفيديو والنص والصوت بين المستخدمين في موقعين أو أكثر.

**الموقع الإلكتروني:** جميع الملفات الإلكترونية الكاملة التي يتم النفاذ إليها من خلال اسم نطاق الانترنت.

**وسائط الاستخدام:** هي الوسط الذي تعرض فيه التكنولوجيات المساعدة والبيانات والرسائل بالاعتماد على واجهة البرمجيات "API" ومراقبتها.

**المرخص له أو مقدم الخدمة:** الشخص الذي يرخص له بتقديم خدمة أو أكثر من خدمات الاتصال بالجمهور، أو يرخص له بإدارة أو إنشاء أو تشغيل شبكة اتصالات أو خدمة الانترنت لتوفير خدمات الاتصال للجمهور، ويشمل مقدمي المعلومات أو المحتوى التي تقدم بواسطة شبكة الاتصال.

**WCAG:** القواعد الارشادية لإمكانية الوصول لمحتوى الشبكة.

**W3C:** اتحاد شبكة الويب العالمية.

## مادة (2): المتطلبات اللازمة لتسهيل نفاذ ذوي الإعاقة إلى خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

يجب على المرخص لهم أو المشغلين في حال توفيرهم للهواتف أو الأجهزة المحمولة الالتزام بتوفير برامج وواجهات مستخدم وخدمات طوارئ متاحة حسب معايير النفاذ الي محتوى الويب WCAG2.0 من ذوي الإعاقة عن طريق توفير وسائط متعددة يسهل النفاذ إليها عن طريق النقاط التالية:

1. التأكد من ضبط الهواتف لذوي الإعاقة عند الشراء، وتحتوي الهواتف التي يسهل النفاذ إليها على: أدوات معينة وهي على سبيل المثال خط بأحجام كبيرة، لوحة مفاتيح رقمية كبيرة، سماعات يدوية، إنذارات هزازة مسموعة ومرئية، وبريد صوتي مرئي مع إمكانية التوافق مع أجهزة تقوية السمع.
2. يقوم مقدمي الخدمة بتوفير هواتف ووسائط يسهل النفاذ إليها كجزء من عروض الخدمة الثابتة والجوالة التي يقدمونها لزيادة إمكانية الاستخدام، على أن تساعد هذه الهواتف والوسائط الأشخاص ذوي الإعاقة من خلال دعم الهاتف بخاصية النطق ومكبرات الصوت.
3. تطبيق المعايير الدولية للنفاذ إلى الإنترنت التي حددتها رابطة الشبكة العالمية للويب (W3C).
4. يجب اختبار وتقييم مدى نفاذ الخدمات والبرامج والمواقع المطورة من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة للتأكد من مدى النفاذ والاتاحة.

## مادة (3): أنظمة التحويل والاتصالات الخاصة

1. يجب على المرخص لهم ومقدمي الخدمة الالتزام بتقديم نظم تحويل واتصال خاصة بالصم لتمكين الصم أو الأشخاص ذوي الاعتلل السمعي والمصابين بصعوبات النطق من التواصل عبر شبكات الاتصالات بما في ذلك الشبكات التي تعمل على الانترنت، وتتضمن هذه الخدمات خدمة تحويل النص وخدمة تحويل الرسائل الفورية وخدمة تحويل الفيديو إلى خدمات المحادثة الكاملة.
2. تطبيق المعايير الدولية للنفاذ إلى محتوى الويب حسب الإصدار الأخير من WCAG والذي حددته رابطة الشبكة العالمية للويب W3C.
3. الامتثال التقني للمعايير لإمكانية الوصول إلى محتوى الويب بما يتوافق مع أحدث اصدار من معايير WCAG 2.0 المستوى أ، وفقاً لما نشرته مبادرة إمكانية الوصول إلى الويب في العالم WC3 WAI.

## مادة (4): العروض والخدمات

1. يجب على المرخص لهم ومقدمي الخدمة الالتزام بتقديم خطط وأسعار خاصة للمستخدمين ذوي الإعاقة بالقدر المناسب والصورة الملائمة لاحتياجات وإمكانيات ذوي الإعاقة، كتوفير عرض لخدمات الرسائل النصية فقط للأشخاص المصابين بالصم أو الاعتللات السمعية.

## مادة (5): الإعلانات الترويجية

يجب على المرخص لهم أو المشغلين الالتزام بالترويج للخدمات التي يسهل على العملاء وخاصة ذوي الإعاقة النفاذ إليها والإخطار عن التحسينات الخدمية إلى جانب تحسين حزم الأسعار أو التعرف.

## مادة (6): خدمات مكالمات الطوارئ المتاحة

يجب على مقدمي الخدمة العمل مع السلطات المختصة لتوفير خدمات مكالمات الطوارئ للأشخاص ذوي الإعاقة، ووضع خدمة تسمح للصم على سبيل المثال أو الأشخاص المصابين باعتلالات سمعية إرسال رسائل نصية طارئة إلى خدمة الطوارئ المسئولة، على أن تكون هذه الخدمة قادرة على استقبال وإرسال فيديو أو رسائل نصية وذلك للاستجابة للأشخاص الذين يطلبون المساعدة.

## مادة (7): خدمة العملاء

1. يجب على مزودي الخدمة توفير خدمة خاصة للعملاء من ذوي الإعاقة من خلال الرسائل القصيرة أو الاتصال بهم بخط مباشر أو أي وسيلة أخرى مناسبة.
2. على مقدمي الخدمة التأكد من ضبط خدمة سهولة الوصول في الأجهزة المحمولة لذوي الإعاقة وتدريب الأشخاص ذوي الإعاقة على كيفية هذه الأدوات والتي تشمل تكبير الخط، لوحة مفاتيح رقمية كبيرة، إنذارات هزازة ومسموعة ومرئية، البريد الصوتي مع إمكانية التوافق مع أجهزة تقوية السمع.

## مادة (8): العقود

1. يلتزم المرخص لهم بتوفير عقود خاصة بذوي الإعاقة تمكنهم من الاطلاع على حقوقهم وواجباتهم، كعقود بطريقة منطوقة لمنطوقة للمصابين بإعاقة بصرية أو بلغة برايل.
2. ويلتزم المرخص لهم بتوفير إجراءات خاصة لذوي الإعاقة تمكنهم من إضافة أو الغاء أو تعديل الخدمات.

## مادة (9): النفاذ إلى المحتوى الرقمي

يكون تسهيل النفاذ إلى المحتوى الرقمي وذلك بتطبيق المعايير الدولية للنفاذ إلى محتوى الويب WCAG فيما يتعلق بخدمات الشركات الإلكترونية عن طريق الآتي:

1. كتب رقمية يسهل النفاذ إليها وخدمات رقمية عامة، حيث تمكن الطرق التي يسهل النفاذ إليها: طريقة برايل، الملفات الصوتية، الخطوط الكبيرة، والطباعة الإلكترونية للأشخاص ذوي الإعاقة من النفاذ إلى الوسائط الرقمية المتعلقة بخدمات الشركة بمساعدة قارئ شاشة متخصص أو مكبرات شاشة.
2. برمجة الفيديو ليسهل النفاذ إليها حيث يستفيد الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية من خلال التعليقات الظاهرة على الشاشة التي تعرض وصف نصي، والأشخاص ذوي الإعاقة البصرية من الوصف الصوتي للتطبيقات المرئية الرئيسية.

3. يجب توفير الطرق التقنية التي تساعد على سهولة نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات.

### مادة (10): أحكام عامة

1. يجب على المرخص لهم توفير أوضاعهم بما يتوافق مع هذه اللائحة خلال مدة لا تزيد عن ستة (6) شهور.
2. يجوز لمجلس إدارة الهيئة تعديل أحكام هذه اللائحة إذا تطلبت مصلحة العمل ذلك.
3. للهيئة في حال ثبوت مخالفة أحكام هذه اللائحة تطبيق الجزاءات والغرامات المنصوص عليها بالقانون رقم 37 لسنة 2014 لإنشاء الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات والمعدل بالقانون رقم 98 لسنة 2015.