

المملكة الأردنية الهاشمية

هيئة تنظيم قطاع الاتصالات



تعليمات توثيق الاشتراك بخدمات الاتصالات العامة من خلال نظام اعرف المشترك إلكترونياً
(E-KYC)

صادرة بموجب قرار مجلس المفوضين رقم (٣-٢ / ٢٠٢٤) تاريخ (٢٢ / ٢ / ٢٠٢٤)

هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

ص.ب: 941794 عمان 11194 الأردن

هاتف: +962 (6) 5501120

فاكس: + 962 (6) 5690830

"تعليمات توثيق الاشتراك بخدمات الاتصالات العامة من خلال نظام اعرف المشترك إلكترونياً (E-KYC)"

المادة (١) التسمية

تسمى هذه التعليمات "تعليمات توثيق الاشتراك بخدمات الاتصالات العامة من خلال نظام اعرف المشترك إلكترونياً (E-KYC)" ويعمل بها اعتباراً من تاريخ إقرارها من المجلس.

المادة (٢) نطاق تطبيق التعليمات

تطبق هذه التعليمات على المرخص له لغايات توثيق اشتراكات خدمات الاتصالات العامة من خلال نظام اعرف المشترك إلكترونياً (E-KYC) فقط.

المادة (٣) التعريفات

يكون للكلمات والعبارات التالية حيثما وردت في هذه التعليمات المعاني المخصصة لها أدناه ما لم تدل القرينة على غير ذلك، ويكون للكلمات والعبارات غير المعرفة أدناه المعاني المخصصة لها في القانون والأنظمة الصادرة بمقتضاه:

القانون	قانون الاتصالات رقم (١٣) لسنة ١٩٩٥ وتعديلاته.
الهيئة	هيئة تنظيم قطاع الاتصالات المنشأة بموجب أحكام القانون.
المجلس	مجلس مفوضي الهيئة.
الاتصالات	نقل أو بث أو استقبال أو إرسال الرموز أو الإشارات أو الأصوات أو الصور أو البيانات، مهما كانت طبيعتها، بواسطة الوسائل السلكية أو الراديوية أو الضوئية أو بأي وسيلة أخرى من الأنظمة الإلكترونية.
خدمة الاتصالات	الخدمة التي تتكون، كلياً أو جزئياً، من إرسال المعلومات واستقبالها وتميرها على شبكات اتصالات باستخدام أي من عمليات الاتصالات.
خدمة الاتصالات العامة	خدمة الاتصالات المقدمة للمستخدمين عامة أو لفئة معينة منهم مقابل أجر وفقاً لأحكام القانون.
شبكة اتصالات عامة	منظومة اتصالات أو مجموعة منظومات لتقديم خدمة الاتصالات العامة للمستخدمين وفقاً لأحكام القانون.

المشترك	الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي اشترك إلكترونياً بخدمات الاتصالات العامة وفق هذه التعليمات.
الرخصة	الأذن الممنوح من الهيئة أو العقد أو الاتفاقية الموقع اي منهما بين الهيئة والشخص للسماح له بإنشاء وتشغيل وإدارة شبكة اتصالات عامة أو تقديم خدمات اتصالات عامة أو استخدام ترددات راديوية، وذلك وفق احكام قانون الاتصالات والأنظمة الصادرة بموجبه.
المرخص له	الشخص الذي حصل على رخصة وفقاً لإحكام قانون الاتصالات.
نظام اعرف المشترك إلكترونياً (E-KYC)	تطبيق تقنيات التوثيق الإلكتروني الذاتي لدى المرخص له لغايات التحقق وتوثيق معلومات المشترك بغرض إتمام العلاقة التعاقدية للحصول على خدمات الاتصالات العامة دون الحاجة لتواجد المشترك وجاهياً.
بطاقة تعريف المشترك (الشريحة)	هي الوحدة المسؤولة عن تعريف المشترك على الشبكة بما فيها الشريحة التقليدية (SIM) أو الشريحة الإلكترونية المدمجة في جهاز الاتصال (eSIM) أو ما يحل محلها مستقبلاً.
عقد الاشتراك	الشروط والاحكام ونموذج الاشتراك واية ملاحق أخرى تحكم العلاقة بين المرخص له والمشارك والتي بموجبها يتم تزويد المشارك بالخدمة.
قاعدة بيانات المشتركين	قاعدة البيانات لدى المرخص له التي تحتوي على معلومات المشتركين والمستخدمين بخدمات الاتصالات العامة والتي يتم تحديثها باستمرار.
القاصر	الشخص الطبيعي الذي لم يبلغ الثامنة عشر من عمره ميلادي وفق التشريعات النافذة.
المستخدم	الشخص الحاصل على خدمة الاتصالات العامة من خلال اشتراكات الشخص الاعتباري أو المعنوي.
الاشتراكات الفعالة	هي الاشتراك المفعّل مسبقاً لخدمات الاتصالات المتنقلة دون استخدام نظام اعرف المشترك إلكترونياً (E-KYC) ويتم من خلاله إرسال واستقبال المكالمات و/أو الرسائل النصية القصيرة و/أو استخدام البيانات.

المادة (٤) متطلبات نظام اعرف المشترك إلكترونياً (E-KYC):

- أ. يلتزم المرخص له بتطوير واستخدام نظام اعرف المشترك إلكترونياً (E-KYC) وفق المواصفات والمتطلبات والشروط الفنية المعتمدة من قبل الهيئة الواردة في الملحق (أ) كحد أدنى.
- ب. يجب ان يتضمن نظام اعرف المشترك إلكترونياً (E-KYC) المستخدم من قبل المرخص له الخصائص والوظائف الفنية التالية:
 ١. توفير خاصية المسح الضوئي أو التعرف الضوئي والتصوير الرقمي للوثائق وصورة الشخص.
 ٢. الحصول على الخصائص الحيوية من وجه الشخص مثل بصمة الوجه.
 ٣. استخدام التقنيات اللازمة للكشف عن التلاعب والتزوير الظاهر لمنع الاحتيال أثناء عملية التوثيق.
 ٤. التحقق من صحة البيانات المقدمة من قبل المشتركين من خلال مطابقتها مع المعلومات المزودة من قبل الجهات الموافق عليها من قبل الهيئة.

المادة (٥) إجراءات استخدام نظام اعرف المشترك إلكترونياً (E-KYC) بخدمات الاتصالات العامة:

- أ. يقوم المشترك بالنفوذ إلى نظام اعرف المشترك إلكترونياً (E-KYC) من خلال المنصة الالكترونية والتطبيق الالكتروني الخاص بالمرخص له والمعتمد من قبل الهيئة لتوثيق المشترك إلكترونياً للحصول على اشتراك بخدمات الاتصالات باستخدام الوثائق الرسمية المعتمدة في المملكة وذلك حسب ما ورد في الملحق (أ).
- ب. الموافقة على شروط وأحكام استخدام نظام اعرف المشترك إلكترونياً (E-KYC) وعقد الاشتراك بخدمة الاتصالات العامة إلكترونياً.
- ج. في حال عدم مقدرة المشترك على استخدام نظام اعرف المشترك إلكترونياً (E-KYC) من خلال استخدام المنصة الالكترونية أو التطبيق الالكتروني الخاص بالمرخص له، يقوم بزيارة المرخص له لإجراء ذلك.
- د. يلتزم المرخص له بتوفير وتطبيق الإمكانيات الفنية اللازمة لتوثيق المستخدم التابع للشخص الاعتباري (المشترك) مثل المؤسسات والشركات والهيئات والجمعيات وغيرها بخدمات الاتصالات العامة.

هـ. يلتزم المرخص له بالتحقق وازدافة نسخة من السجل التجاري للشركات والتفويض من الشخص الاعتباري(المشترك) للاشتراك بخدمات الاتصالات العامة.

المادة (٦) التزامات المرخص له:

- أ. يلتزم المرخص له في أي حال من الأحوال بعدم تفعيل أي اشتراك بخدمات الاتصالات العامة إلا وفق هذه التعليمات.
- ب. الحصول على إقرار و/أو تعهد الكتروني من المشترك على صحة ودقة البيانات والمعلومات والوثائق المقدمة من قبله، والموافقة على تمكين المرخص له من مطابقة المعلومات وتحديثها من خلال الجهات الموافقة عليها من قبل الهيئة لعمليات التوثيق الناجحة.
- ج. الحصول على موافقة المشترك الكترونياً على شروط العقد الخاص بخدمة الاتصالات العامة وكافة ملحقاته على أن يكون مقروءاً بشكل واضح.
- د. تزويد المشترك بنسخة الكترونية عن العقد الناتج من نظام اعرف المشترك الكترونياً (E-KYC) بشكل مباشر من خلال البريد الالكتروني او عبر تزويد المشترك برابط الكتروني أو أية وسائل متاحة.
- هـ. العمل وفق أفضل معايير الأمن والخصوصية المعتمدة عالمياً الخاصة بتصميم وإدارة عمليات نظام اعرف المشترك الكترونياً (E-KYC) وحفظ البيانات وعدم الافصاح عن أي بيانات تتعلق بـالمشترك إلا وفق التشريعات النافذة.
- و. إنشاء وحفظ السجلات الخاصة بكافة العمليات التي تتم من قبل المشترك على نظام اعرف المشترك الكترونياً (E-KYC) لعمليات التوثيق الناجحة.
- ز. إعلام الهيئة خلال يوم عمل عن أي فصل أو انقطاع في تقديم خدمة نظام اعرف المشترك الكترونياً (E-KYC) إذا زادت مدة الفصل او الانقطاع عن (٤) أربع ساعات.
- ح. إجراء فحص للثغرات الأمنية والمخاطر من قبل طرف ثالث متخصص موافق عليه من قبل الهيئة قبل إطلاق نظام اعرف المشترك الكترونياً (E-KYC) بشكل تجاري للتحقق من أداء وعمل النظام بكامل مكوناته حسب المعايير والمتطلبات ذات العلاقة.
- ط. تزويد الهيئة بتقرير تدقيق فني للثغرات الأمنية والمخاطر وامتناله للتعليمات الناظمة ذات العلاقة من طرف ثالث متخصص موافق عليه من قبل الهيئة عند الطلب، بالإضافة إلى ضرورة تحقيق نظام اعرف المشترك الكترونياً (E-KYC) لمتطلبات (ISO/IEC 27002) وأحدث الإصدارات ذات العلاقة المتعلقة بأمن المعلومات.

- ي. تمكين المشترك من الحصول على أرقام الاشتراكات الفعالة الخاصة به من خلال المنصة الالكترونية و/أو التطبيق الالكتروني و/أو رابط الالكتروني.
- ك. تنظيم عمليات بيع اشتراكات خدمات الاتصالات العامة وحفظ المعلومات الخاصة بتوثيق المشترك والمستخدم في قواعد البيانات الخاصة بالمرخص له والتأكد من دقتها ومطابقتها وتبويبها للمتطلبات والشروط الفنية المعتمدة الواردة في الملحق رقم (أ).
- ل. لا يجوز للمرخص له التعاقد مع القاصر إلا بعد بلوغه السن القانوني ووفق التشريعات النافذة.
- م. التحقق من بيانات المشترك في كل مرة يتقدم للحصول على اشتراك جديد وفق الآلية المعتمدة في هذه التعليمات.
- ن. تزويد الهيئة بالإحصائيات المتعلقة باستخدام نظام اعرف المشترك إلكترونياً (E-KYC) عند طلبها.
- س. انشاء قاعدة بيانات محدثة تضم المعلومات التالية - كحد أدنى - للمشارك والمستخدم:

١. الاسم الكامل
٢. الرقم الوطني/ الرقم الشخصي
٣. الجنس
٤. الجنسية
٥. صورة ملونة عن الوثيقة المستخدمة في نظام اعرف المشترك إلكترونياً (E-KYC)، تبين المعلومات الواردة فيها بشكل واضح ومن ذلك رقمها.
٦. دليل يؤكد عملية التوثيق الالكتروني بنجاح (Log File)
٧. رقم تعريف بطاقة الدوائر المدمجة (ICCID) الخاصة ببطاقة تعريف المشترك (SIM) ان ارتبطت الخدمة بذلك.
٨. رقم تعريف مشترك الهاتف المتنقل الدولي (IMSI) ببطاقة تعريف المشترك (SIM) ان ارتبطت الخدمة بذلك.
٩. رقم الـ (MSISDN) ان ارتبطت الخدمة بذلك.
١٠. نقطة البيع وتفصيلها إن وجدت.
١١. معلومات المفوض بالتوقيع للشخص الاعتباري (المشارك) تبين المعلومات الشخصية للمفوض ومعلومات الشخص الاعتباري (المشارك) والمعلومات الخاصة بكل مستخدم

- ع. إيقاف الاشتراك في حال وجود أسباب مبررة تتعلق بعدم صحة العمليات على نظام اعرف المشترك إلكترونياً (E-KYC).
- ف. عدم النفاذ إلى نظام اعرف المشترك إلكترونياً (E-KYC) من خارج المملكة وحصر استخدامه فقط داخل المملكة.
- ص. إعلام المشترك باستخدام نظام اعرف المشترك إلكترونياً (E-KYC) مباشرة عند إتمام الاشتراك بنجاح.

المادة (٧) أحكام عامة

- أ. تحل هذه التعليمات محل قرار مجلس مفوضي الهيئة رقم (١-٢٤/٢٠١٠) تاريخ ٢٠١٠/١٢/٩ وبالشكل الذي يتوافق مع الملحق (ب).
- ب. يلتزم المرخص له بتصويب الأوضاع للاشتراكات بخدمات الاتصالات الفعالة قبل إصدار هذه التعليمات وذلك حسب ما هو محدد في الملحق (ب) وفق الاجراءات التالية:

أولاً: إعلام المشترك من خلال الرسائل النصية القصيرة و/أو أي طريقة أخرى توافق عليها الهيئة بضرورة قيامه بتوثيق الاشتراك باستخدام نظام اعرف المشترك إلكترونياً (E-KYC).

ثانياً: منح المشترك مدة (٣) ثلاثة أشهر من تاريخ تبليغه بتوثيق الاشتراك وبخلاف ذلك يتم فصل خدمة الاتصالات عن المشترك فصلاً جزئياً لمدة أسبوعين وفي حال استمرار عدم التوثيق يصار إلى فصل خدمة الاتصالات فصلاً كلياً.

ثالثاً: يتم توثيق الاشتراكات من قبل المشترك مباشرة أو من خلال حضور المشترك إلى أي من فروع الشركة لتوثيق الاشتراك باستخدام نظام اعرف المشترك إلكترونياً (E-KYC).

ج. يلتزم المرخص له وبالتعاون مع الهيئة بالقيام بحملات توعوية دورية لإعلام المشترك حول آلية وإجراءات التوثيق الجديدة الواردة في هذه التعليمات.

د. يقتصر تبديل شريحة الاشتراك نتيجة تعرضها للتلف أو وجود حاجة فنية لاستبدالها بحضور المشترك أو من يفوضه إلى أي فرع من فروع المرخص له مع ضرورة ابراز الوثائق الشخصية

لغايات التحقق واجراء عملية الاستبدال أو باستخدام أي اجراء اخر حاصل على موافقة الهيئة المسبقة.

هـ. يسمح للمرخص له حالياً بتوثيق الافراد بخدمات الاتصالات المتقلة وللمشترك الواحد -بحد أقصى للأردنيين - (٣٠) ثلاثون عقد اشترك، ولغير الأردنيين بعدد (٣) ثلاثة عقود اشترك، وعلى ان يتم توثيق كل عقد اشترك على حدا.

و. يلتزم المرخص له بإعلام المشترك بانه يتحمل المسؤولية القانونية والعقدية عن أي استخدام للخدمة الموثقة باسم المشترك.

ز. يلتزم المرخص له بتزويد الهيئة بتقرير فني مفصل يبين نسب الإنجاز في استخدام نظام اعرف المشترك إلكترونياً (E-KYC) وبالشكل الذي يتوافق مع الملحق (ب) وحضور الاجتماعات الدورية ذات العلاقة التي تعقدها الهيئة كل ثلاثة أشهر لمتابعة سير الاعمال ذات العلاقة.

ح. التزام المرخص له بتصميم وبناء وتشغيل نظام اعرف المشترك إلكترونياً (E-KYC) لاستخدام الوثائق الثبوتية الرسمية المعتمدة الصادرة محلياً بالإضافة إلى جوازات السفر المعتمدة عالمياً من قبل منظمة الطيران المدني الدولي (ICAO) وغيرها من المنظمات ذات العلاقة والتأكد من صلاحية الوثائق ومدد سريانها.

ط. يجب على المرخص له الالتزام بالفترة المحددة لإعادة استخدام الأرقام وفق التشريعات النافذة والقرارات التنظيمية ذات العلاقة.

ي. يلتزم المرخص له وبالطريقة التي يراها مناسبة بتوثيق الاشتراكات الخاصة بتقديم خدمات انترنت الاشياء باسم مقدم الخدمة أو المستفيد منها.

ك. في حال إخلال المرخص له في أي بند من بنود هذه التعليمات سيتم اتخاذ الإجراءات القانونية المناسبة بعد التحقق من صحة المخالفة.

ل. تحتفظ الهيئة بحق تعديل هذه التعليمات وفقاً للإجراءات التنظيمية المعتمدة وفق ما تقتضيه المصلحة العامة.

الملحق (ب)

يعتبر هذا الملحق جزء لا يتجزأ من تعليمات "توثيق الاشتراك بخدمات الاتصالات من خلال نظام اعرف المشترك إلكترونياً (EKYC)" ويتوجب على المرخص له الالتزام بالمدد الزمنية المحددة في الجدول أدناه لغايات توثيق الاشتراكات بخدمات الاتصالات:

التسلسل	الاجراء	المدة الزمنية
١.	يلتزم المرخص له بتوثيق الاشتراكات بخدمات الاتصالات المتنقلة - مسبقاً الدفع - فقط من خلال نظام اعرف المشترك إلكترونياً (E-KYC).	بعد ثلاثة أشهر من تاريخ إصدار هذه التعليمات وحصراً بعد ستة أشهر من اصدارها.
٢.	يلتزم المرخص له بتوثيق الاشتراكات بخدمات الاتصالات المتنقلة - الدفع اللاحق - فقط من خلال استخدام نظام اعرف المشترك إلكترونياً (E-KYC) مع اجراء أي تعديلات مبررة على رحلة العميل الخاصة بالتوثيق لتحقيق المتطلب أعلاه على أن يتم الموافقة عليها من قبل الهيئة.	خلال مدة ثمانية عشر شهراً من تاريخ إصدار هذه التعليمات بحد أقصى.
٣.	يلتزم المرخص له بتوفير وتطبيق الإمكانيات الفنية اللازمة لتوثيق المستخدم التابع للشخص الاعتباري مثل المؤسسات والشركات والهيئات والجمعيات وغيرها بخدمات الاتصالات باستخدام نظام اعرف المشترك إلكترونياً (E-KYC) مع اجراء أي تعديلات مبررة على رحلة العميل الخاصة بالتوثيق لتحقيق المتطلب أعلاه على أن يتم الموافقة عليها من قبل الهيئة.	خلال مدة ثمانية عشر شهراً من تاريخ إصدار هذه التعليمات بحد أقصى وحصراً.
٤.	يلتزم المرخص له بتصويب أوضاع جميع الاشتراكات الفعالة بخدمات الاتصالات المتنقلة قبل اصدار هذه التعليمات.	خلال مدة ثلاث سنوات من تاريخ إصدار هذه التعليمات.
٥.	تمكين المشترك بالحصول على ارقام خطوط الاشتراكات الفعالة الخاصة بهم من خلال المنصة الإلكترونية و/ أو التطبيق الإلكتروني و/ أو رابط الكتروني.	خلال ستة أشهر من بدء العمل بتطبيق نظام اعرف المشترك إلكترونياً (E-KYC).
٦.	يلتزم المرخص له بتوثيق جميع اشتراكات خدمات الاتصالات الأخرى وذلك باستخدام نظام اعرف المشترك إلكترونياً (E-KYC).	حسب ما يقره مجلس مفوضي الهيئة.