المملكة الأردنية الهاشمية

هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

إخطار طلب ملاحظات على تعليمات ارسال رسائل الجملة

تاريخ الإصدار: ٢٠٢٠/٠٢/١١
المدة المحددة لتقديم الملاحظات: ٣٠ يوماً من تاريخ نشر الإخطار بموجب نص المادة (٧) من تعليمات الهيئة المتعلقة بالقواعد الإجرائية لاصدار التعليمات وتعديلاتها.
الموضوع: تعليمات ارسال رسائل الجملة

المقدمة التوضيحية

أُقرت تعليمات تنظيم ارسال رسائل الجملة بموجب قرار المجلس رقم (٣-١/٢٠١١) تاريخ (٤/١/٢٠١١)، وارتأت الهيئة بعد مرور تسعة سنوات ضرورة تعديلها نظراً لطبيعة الشكاوى المتكررة والواردة للهيئة والتي تمثلت بحجب رسائل الجملة بشكل متكرر، بالإضافة إلى معالجة الثغرات الجوهرية التي ظهرت نتيجة لتطور القطاع وتعديلها من خلال إعادة تعريف الرسائل الدعائية والخدمية وإضافة عدد من التعريفات الجديدة التي تخدم الموضوع وإدراج تصنيف جديد لرسائل الجملة، هذا بالإضافة إلى أن الهيئة وجدت ضرورة لتصنيف الرسائل استناداً إلى طبيعة الشكاوى التي تتعلق بأمور إنسانية وطبية ومثال ذلك الشكاوى الخاصة بالرسائل المرسلة لتلقي العلاجات الدورية أو نتائج التحاليل للمختبرات الطبية، والرسائل البنكية المتعلقة بحركات الحسابات للمستفيدين مرتبطة بحياتهم اليومية وعدم وصولها في وقتها يؤثر عليهم بشكل جوهري.

تم مواكبة التطورات التكنولوجية اللازمة وتطبيقها على التعليمات مدار البحث مثل إضافة مصطلحات جديدة كرمز (OTP) لأهميته في التأكد من هوية المستخدم لأنظمة البنوك والحسابات الالكترونية المختلفة الكترونياً، حيث تم الأخذ بأبرز الممارسات الدولية بهذا الخصوص.

المملكة الأردنية الهاشمية

هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

تعليمات تنظيم إرسال رسائل الجملة

صدرت النسخة المعدلة من التعليمات بموجب قرار مجلس مفوضي الهيئة رقم ( ) تاريخ ( )

هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

ص.ب ٨٥٠٩٦٧ عمّان ١١١٨٥ الأردن

هاتف: ٥٥٠١١٢٠-٦ (٩٦٢)

فاكس: ٥٦٩٠٨٣٠-٦ (٩٦٢)

فهرس المحتويات

١. التسمية .....

٢. نطاق التطبيق .....

٣. التعاريف .....

٤. موافقة الهيئة.....

٥. تصنيف رسائل الجملة.....

٦. الأحكام التنظيمية .....

٧. اللجنة الفنية.....

٨. أحكام عامة .....

٩. إلغاء الموافقة.....

تعليمات تنظيم إرسال رسائل الجملة

صدرت هذه التعليمات بموجب قرار المجلس رقم (٣-٢٠١١/١) تاريخ (٢٠١١/١/٤) واستناداً للمادة (٦/أ) والمادة (٦/د) والمادة (٥٨) من قانون الاتصالات رقم ١٣ لسنة ١٩٩٥ وتعديلاته، وتم تعديلها بموجب قرار المجلس رقم () تاريخ ().

١. التسمية

تسمى هذه التعليمات (تعليمات تنظيم إرسال رسائل الجملة) ويشار إليها لاحقاً **بالتعليمات** ويعمل بها اعتباراً من تاريخ إقرارها من قبل مجلس مفوضي الهيئة.

٢. نطاق التطبيق

تنظم هذه **التعليمات** الأمور المتعلقة بإرسال **رسائل الجملة**. ولا يندرج ضمن نطاق تطبيقها القواعد والإجراءات التي يجب إتباعها عند تلقي المرخص له لشكاوي الإزعاج، أو أية إجراءات للتحقق من هذه الشكاوى أو أية قواعد لتقليل اتصالات الإزعاج.

٣. التعاريف

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

القانون: قانون الاتصالات رقم (١٣) لسنة ١٩٩٥ وتعديلاته.

الهيئة: هيئة تنظيم قطاع الاتصالات.

المجلس: مجلس مفوضي الهيئة.

رسائل الجملة: هي أي رسالة نصية قصيرة أو رسالة متعددة الوسائط ترسل إلى المستفيدين عامة أو لفئة معينة منهم لغايات دعائية و خدمية.

الرسائل الدعائية : هي **رسائل الجملة** ذات الطابع الدعائي أو المروجة للخدمات المقدمة تجاريا.

الرسائل الخدمية : هي **رسائل الجملة** التي ترسل الى فئة من المستفيدين تجمعهم صفة مشتركة مهنية أو غير مهنية بغرض تقديم خدمة معينة.

رمز **one time password(OTP) :** هو رمز يرسل من خلال الرسائل القصيرة للتأكيد والمصادقة على هوية العميل إلكترونياً لمرة واحدة وتبقى صلاحيته لمدة قصيرة.

رمز **unstructured supplementary service data (USSD):** هو رمز يرسل عبر تقنية اتصالات تُستخدم لإرسال النص بين الهاتف المحمول والخادم المخصص لذلك لدى **المرخص له** مشغل الشبكة المتنقلة.

المرخص له: الجهة الحاصلة على رخصة تقديم خدمة اتصالات متنقلة عامة وفقا لأحكام قانون الاتصالات.

المستفيد: هو المنتفع النهائي من خدمات الاتصالات العامة أو الشخص المشترك مع احد المرخص لهم أو الشخص الذي يستخدم خدمات الاتصالات العامة.

مصدّر رسائل الجملة: المستفيد الحاصل على **موافقة الهيئة** الذي يرتبط مع المرخص له بعلاقة تعاقدية بموجب **عقد** الاشتراك يسمح له بتمرير **رسائل الجملة** وفقاً لهذه التعليمات

موافقة الهيئة (الموافقة): هي الموافقة الخطية التي تصدر عن الهيئة والتي تسمح **لمصدر رسائل الجملة** بتمرير **رسائل الجملة** من خلال شبكات أي من **المرخص لهم**

نموذج الطلب: نموذج طلب الحصول على **موافقة الهيئة** المعتمد والمنشور على موقع الهيئة الإلكتروني.

اللجنة: هي اللجنة المشكلة للتحقق من عملية إرسال **رسائل الجملة** وفقاً لأحكام هذه **التعليمات**، لغايات اتمام الفحص الفني بشكل دوري او عندما تقتضي الحاجة لذلك أو للتحقق من شكوى معينة.

الفحص الفني : الفحص الذي تجريه **اللجنة** للتحقق من عملية إرسال رسائل الجملة وفقاً لآلية عملها المحددة في هذه **التعليمات**.

عقد الاشتراك: هو العقد الموقع بين المرخص له ومصدر رسائل الجملة والموافق عليه من قبل الهيئة والذي يتم من خلاله ارسال رسائل الجملة للمستفيد.

٤. موافقة الهيئة

٤.١. على كل من يرغب بتمرير رسائل الجملة من خلال شبكات **المرخص لهم** في المملكة الحصول على موافقة الهيئة الخطية المسبقة من خلال تقديم **نموذج الطلب** وقبل توقيع **عقد الاشتراك**.

٤.٢. يعامل **المرخص له** الذي يمرر/ينشىء رسائل جملة دولية والمنتهية على شبكات **المرخص لهم** المحليين معاملة **مصدري رسائل الجملة** بما يتعلق بهذه **التعليمات**.

٤.٣. لا يتطلب من **المرخص له** الذي يرغب بارسال **رسائل الجملة** كمصدر لرسائل الجملة من خلال شبكته المرخصة ابرام عقد اشتراك ودون الاخلال بالالتزامات المفروضة عليه بموجب المادة رقم (٦).

٤.٤. تطبق على **رسائل الجملة** جميع التعليمات والقرارات التنظيمية والاحكام الصادرة عن الهيئة المتعلقة بالرسائل النصية القصيرة والرسائل متعددة الوسائط مع مراعاة الشروط الخاصة برسائل الجملة في المادة رقم (٦).

٤.٥. تصدر الهيئة بناءً على دراستها وتقييمها **للطلب** المقدم **موافقة** مدتها سنة شمسية اعتباراً من تاريخ صدورها.

٥. تصنيف رسائل الجملة

٥.١. الرسائل الدعائية

٥.١.١. ترسل **الرسائل الدعائية** الى مجموعة من **المستفيدين** لا تجمعهم أي صفة مشتركة ، ودون أي طلب أو موافقة منهم.

٥.١.٢. يشترط ان تعنون هذه الرسائل بالرمز المحتوي على اسم الجهة المرسلة (Sender ID) مسبوقاً بالرمز (ADV).

٥.٢. الرسائل الخدمية

٥.٢.١. ترسل **الرسائل الخدمية** الى مجموعة من **المستفيدين** بناءً على طلبهم وموافقتهم المسبقة و/أو كجزء من اشتراكهم بخدمة معينة او قد تجمعهم صفة مشتركة.

٥.٢.٢. نظراً لأهمية وخصوصية المعلومات والبيانات الشخصية التي تتضمنها **الرسائل الخدمية**؛ على **مصدر رسائل الجملة والمرخص له** العمل على اتخاذ كافة الإجراءات والتدابير والحلول الفنية اللازمة التي تكفل حماية تلك المعلومات والبيانات الشخصية وعدم استخدامها أو التصرف بها أو استغلالها أو تمريرها لجهة/ طرف ثالث وبما يتوافق مع قانون حماية البيانات الشخصية النافذ وتعليمات الاحتفاظ بسجلات الاتصالات.

٥.٢.٣. ستقوم **الهيئة** أثناء مرحلة دراسة الطلب بتقييم مدى التزام مقدم الطلب بتلبية المتطلبات الواردة بالبند (٥.٢.٢)

٥.٢.٤. تصنف **الرسائل الخدمية** لغايات هذه **التعليمات** الى اصناف منها:

I. **رسائل خدمية مصرفية:** هي **الرسائل الخدمية** التي يتم ارسالها من قبل البنوك والمؤسسات المصرفية الى مشتركيها لمتابعة الحركات التي تتم على حساباتهم البنكية، وتشمل في هذا السياق الرسائل المرسلة الى عملاء البنوك والمحتوية على رمز (OTP)، وتعنون هذه الرسائل بالرمز المحتوي على اسم الجهة المرسلة (Sender ID) مسبوقاً بالرمز (FIN).

II. **رسائل خدمية طبية:** هي **الرسائل الخدمية** المرسلة من قبل الجهات الطبية لتحديد موعد زيارات المرضى والامور المتعلقة بالتحاليل والنتائج الطبية ومواعيد تلقي العلاجات وتعنون هذه الرسائل بالرمز المحتوي على اسم الجهة المرسلة (Sender ID) مسبوقاً بالرمز (MED).

III. **رسائل خدمية تعليمية:** هي **الرسائل الخدمية** المرسلة من قبل المدارس والجامعات والمعاهد والكليات الى الطلبة الدارسين فيها لاهداف متعلقة بالغايات المنشئة من اجلها، وتعنون هذه الرسائل بالرمز المحتوي على اسم الجهة المرسلة (**Sender ID**) مسبوقاً بالرمز (**EDU**).

IV. **رسائل الحجوزات:** هي **الرسائل الخدمية** المرسلة من قبل الجهات التي تقدم خدمات الحجوزات كالحجوزات التي تتعلق بشركات الطيران والمطاعم وغيرها، وتعنون هذه الرسائل بالرمز المحتوي على على اسم الجهة المرسلة (**Sender ID**) مسبوقاً بالرمز (**RES**).

V. **رسائل خدمية لمنتسبي الجمعيات والنقابات:** هي **الرسائل الخدمية** المُرسلة من قبل الجمعيات والنقابات لمنتسبيها لاغراض تتعلق بالغاية المنشأة من اجلها، وتعنون هذه الرسائل بالرمز المحتوي على اسم الجهة المرسلة (**SYN**).

VI. **رسائل خدمية لمشتركي المتاجر العامة:** هي **الرسائل الخدمية** المرسلة من قبل المتاجر العامة للمشتركين معهم تعلمهم فيها بالعروض التي تقدمها على السلع من خلال توقيع تصريح بالموافقة من قبل المشترك، وتعنون هذه الرسائل بالرمز المحتوي على على اسم الجهة المرسلة (**Sender ID**) مسبوقاً بالرمز (**MKT**).

VII. في حالات أخرى غير المذكورة أعلاه تقوم **الهيئة** بتصنيف تلك الحالات وتحديد الرمز المناسب وأعلام **المرخص لهم ومصدري رسائل الجملة** بذلك.

٥.٢.٥. على **مصدر رسائل الجملة** الاحتفاظ بالتصاريح موقعة من المشتركين حسب الاصول وتحتوي على المعلومات الاساسية للمشترك بما فيها الرقم الوطني للمشترك وما يعادله لغير الاردني والاسم الرباعي ورقم الوثيقة الرسمية وصورة عنها.

٥.٢.٦. على **مصدر رسائل الجملة** تقديم التصاريح **للهيئة** في أي وقت تطلبها دون تأخير وضمن المدة المحددة بالطلب.

٦. الأحكام التنظيمية

٦.١. يتوجب على **المرخص له** القيام بما يلي:

٦.١.١. أن يتمكن **المستفيدون** من طلب وقف استلام **الرسائل الدعائية** وفق آلية سهلة وميسرة على سبيل المثال لا الحصر توفير رمز **USSD** .

٦.١.٢. عدم إرسال و/أو تمرير **الرسائل الدعائية للمستفيدين** غير الراغبين باستلامها.

٦.١.٣. إيجاد الحلول الفنية اللازمة لآليات حجب **الرسائل الدعائية** عند اللزوم كما ورد في البند (٢.٦.١) دون تأثر وصول **الرسائل الخدمية** بشتى أنواعها.

٦.١.٤. اتخاذ كافة الاجراءات والحلول الفنية التي تكفل تنفيذ المطلوب بموجب البند (٦.١.٢) بالإضافة الى ايجاد حلول فنية لإدارة عمليات الرسائل المرسلة من خارج المملكة.

٦.١.٥. عدم حجب **الرسائل الخدمية** أو تأخير وصولها بأي شكل، وإعطاء الاولوية لتمريرها وخاصة الرسائل الطبية والرسائل الخدمية المصرفية لارتباط فعاليتها بمدة زمنية محدودة من خلال إيجاد الحلول الفنية اللازمة.

٦.١.٦. عدم إرسال و/أو تمرير **الرسائل الدعائية** خلال الأعياد والعطل الرسمية والدينية والمناسبات الوطنية، بالإضافة إلى الفترة من الساعة التاسعة مساءً وحتى السابعة صباحاً خلال أيام الأسبوع إلا بموافقة **الهيئة**.

٦.١.٧. إبرام **عقود الاشتراك** بخدمة إرسال رسائل الجملة لضبط العلاقة فيما بينه وبين **مصدر رسائل الجملة**، وتزويد **الهيئة** بنسخة منها للموافقة عليها قبل بدء العمل الفعلي بينهما وفقاً لاتفاقية الترخيص على أن تراعى فيها كافة بنود هذه **التعليمات** بما في ذلك ما يلي:

٦.١.٧.١. التزام **مصدر رسائل الجملة** بعدم إرسال أي **رسائل دعائية** غير معنونة بالرمز (ADV).

٦.١.٧.٢. التزام **مصدر رسائل الجملة** بعدم إرسال أي **رسالة خدمية** إلا وفقاً لتصنيف **الرسائل الخدمية** الموضح في البند (٥.٢.٤) أعلاه.

٦.١.٧.٣. اشتراط توفر سجلات لدى **مصدر رسائل الجملة** المتعاقد معه تبين جميع رسائل الجملة المرسلة باستخدام أجهزته ومعداته، وتاريخ إرسالها ولمصلحة من تم إرسالها، ومحتواها، وقائمة **المستفيدين** اللذين أرسلت لهم وذلك حتى يسهل تتبعها والاستعانة بها في تنفيذ أية أوامر إدارية أو قضائية ذات علاقة، ولمدة زمنية لا تقل عن ستة أشهر.

٦.١.٧.٤. اشتراط توفر الموافقات اللازمة التي تطلبها **الهيئة** أو أي جهة رسمية ذات علاقة لدى **مصدر رسائل الجملة** لغايات إرسال تلك الرسائل حسب واقع الحال.

٦.١.٧.٥. فرض الجزاءات المنصوص عليها في **عقود الاشتراك** المبرمة ما بين **مصدر رسائل الجملة** و**المرخص له** على مصدر رسائل الجملة في حال مخالفته لأي من التزاماته بموجب التشريعات النافذة أو **عقد الاشتراك**.

٦.١.٨. تعـديل كافـة العقود القائمة فيما بينهـا وبين **مصدر رسائل الجملة** بمـا يتفق مع بنود هذه **التعليمات** وذلك خلال مدة أقصاها ستة أشهر من إقرارهذه **التعليمات**.

٦.١.٩. توعية **المستفيدين** بخدماتها بشكل واضح وبالوسيلة المناسبة بما يشمل:

٦.١.٩.١. الممارسات التي تؤدي إلى إدراج أرقام هواتفهم الخلوية ضمن الأرقام التي تستلم رسـائل الجملة.

٦.١.٩.٢. الخيار المتاح أمامهم لوقف استلام **الرسائل الدعائية** وكيفية الاستفادة من هذا الخيار.

٦.١.١٠. يجب أن تحتوي **الرسالة الدعائية** على **رمز USSD** لتفعيل طلب وقف استلام **الرسائل الدعائية**.

٦.١.١١. عدم تجاوز الحد الاقصى **للرسائل الدعائية** المسموح ارسالها الى **المستفيد** الواحد وهو ٥ رسائل في اليوم الواحد.

٦.١.١٢. يلتزم **مصدر رسائل الجملة** بالحصول على موافقة خطية من الجهة أو المؤسسة أو النقابة التي ترغب بالتعاقد معه لإرسال **الرسائل الخدمية** وذلك بتوفير قائمة محدثة تحتوي على أسماء المرسل اليهم **رسائل خدمية**، مع التأكيد على وجود الموافقة الخطية تسمح **لمصدر رسائل الجملة** بإرسال **الرسائل الخدمية** التي لا تحتوي على الرمز (ADV) والتي تم تفصيلها في البند رقم (٥) من هذه **التعليمات**، وفي حال لم يتوفر لدى **مصدر رسائل الجملة** موافقة خطية ينبغي أن يلتزم بإضافة الرمز (ADV) متبعاً باسم المرسل (Sender ID).

٦.٢. على **المرخص له** أعلام **الهيئة** والحصول على موافقتها **على مصدر رسائل الجملة** الدولية المتعاقد معه.

٧. اللجنة الفنية

٧.١.تشكل **لجنة** تسمى اللجنة الفنية من قبل الرئيس التنفيذي **للهيئة** برئاستها وعضوين اثنين من موظفيها ومندوبين عن **المرخص لهم** يتم تحديدهم خطياً من قبل **المرخص لهم**.

٧.٢.أعضاء **اللجنة** الفنية

٧.٣. تتألف **اللجنة** من ثلاثة أعضاء من **الهيئة** وبرئاسة أحدهم ومشاركة مندوب على الأقل عن كل **مرخص له** ومندوب من **مصدر رسائل الجملة** المعني إن لزم.

٧.٤.يجتمع أعضاء **اللجنة** من مندوبي **الهيئة والمرخص له** المعني لغايات فحص عملية إرسال رسائل الجملة على شبكات **المرخص لهم** الآخرين وفقاً للآلية التي تحددها **الهيئة** لهذه الغاية وحسب طبيعة المهمة.

وفقا للبند (٦.١.٧.٣) **للجنة** طلب تقرير تفصيلي من **المرخص له** المعني حول حجم رسائل الجملة المرسلة والمتفق عليها مع **مصدر رسائل الجملة** تتضمن على الاقل عدد الرسائل المرسلة وتلك التي لم يتم ارسالها والاسباب.

٨. أحكام عامّة

٨.١. لا تنطبق هذه **التعليمات** على رسائل الجملة المرسلة من الجهات الحكومية.

٨.٢. تنظر **الهيئة** في أي شكوى تردها حول عدم التزام و/أو مخالفة أي بند من بنود هذه **التعليمات**.

٨.٣. في حال مخالفة أي من **المرخص لهم** لأحكام هذه **التعليمات**، تطبق العقوبات المنصوص عليها في القانون واتفاقيات الترخيص.

٨.٤. على جميع **مصدري رسائل الجملة** العاملين والحاصلين على موافقة **الهيئة** على **عقد الاشتراك** سابقاً قبل تاريخ إقرار هذا التعديل لهذه **التعليمات** الحصول على موافقة **الهيئة** وفقاً للبند (٤.١).

٨.٥.يبت **المجلس** في أي حالة لم يرد النص عليها في هذه **التعليمات**.

٩. إلغاء الموافقة

٩.١.**للهيئة** إلغاء الموافقة في حال ارتكاب **مصدر رسائل الجملة** مخالفة أو أكثر لأحكام القانون و/أو قرارات المجلس و/أو احكام هذه **التعليمات** و/أو التعليمات ذات العلاقة الصادرة عن **الهيئة** و/أو لبنود **عقد الاشتراك**.

٩.٢.تلغى الموافقة في حال انتهاء مدتها و/أو لم يتم طلب تجديدها.