

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 ٩٤١٧٩٤ عمان ١١١٩٤ الأردن

هاتف: ٠٥٥٠١١٢٠-٦ (٩٦٢)

فاكس: ٠٥٨٦٣٦٤١-٦ (٩٦٢)

## تعليمات تنظيم إرسال رسائل الجملة

صدرت هذه التعليمات بموجب المادة (٦/أ) والمادة (٦/د) والمادة (٥٨) من قانون الاتصالات رقم ١٣ لسنة ١٩٩٥ وتعديلاته.

المادة (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.

المادة (٢): نطاق التطبيق

تنظم هذه التعليمات الأمور المتعلقة بإرسال رسائل الجملة ويندرج ضمن نطاق تطبيقها القواعد والإجراءات التي يجب إتباعها عند تلقي الهيئة شكاوى تتعلق بعدم تمرير 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.

المادة (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.

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



الرسائل الدعائية: هي رسائل الجملة ذات الطابع الدعائي أو المروجة للخدمات المقدمة تجارياً والتي تحتوي على محتوى دعائي وتروج لخدمات تجارية أو سلع بغض النظر عن الجهة المرسلة والفئات المستلمة.

الرسائل الخدمية: هي رسائل الجملة التي ترسل إلى فئة من المستفيدين تجمعهم صفة مشتركة مهنية أو غير مهنية بغرض تقديم خدمة معينة، ولا تحتوي الرسائل محتوى دعائياً وترويجياً.  
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 وفقاً لأحكام القانون. المستفيد: هو المنتفع النهائي من خدمات الاتصالات العامة أو الشخص المشترك مع أحد المرخص لهم أو الشخص الذي يستخدم خدمات الاتصالات العامة.

مُصدّر رسائل الجملة: الجهة الحاصلة على موافقة الهيئة والتي ترتبط مع المرخص له بعلاقة تعاقدية بموجب عقد الاشتراك الذي يسمح له بإرسال رسائل الجملة وفقاً لهذه التعليمات وأية تعليمات صادرة من الهيئة.

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 ويحق للهيئة طلب أية وثائق رسمية من مصدر رسائل الجملة لغايات دراسة واقع الحال ومنح الموافقة.

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

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

الفحص الفني: الفحص الذي تجريه اللجنة للتحقق من عملية إرسال/حجب رسائل الجملة وفقاً للآلية التي تحددها الهيئة لهذه الغاية وحسب طبيعة المهمة.



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

المادة (٤): موافقة الهيئة

١-٤ 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 المرفق وقبل توقيع عقد الاشتراك.

٢-٤ كل من يمرر رسائل جملة ( محلية أو دولية) والمنتوية على شبكات المرخص لهم يعامل معاملة مصدري رسائل الجملة بما يتعلق بهذه التعليمات.

٣-٤ لا يتطلب من المرخص له الذي يرغب بإرسال رسائل الجملة كمصدر لرسائل الجملة من خلال شبكته المرخصة إبرام عقد اشتراك ودون الاخلال بالالتزامات المفروضة عليه بموجب المادة رقم (٨)، مع ضرورة الالتزام بكافة بنود هذه التعليمات والمتعلقة بمصدر رسائل الجملة.

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 (٨).

٥-٤ تصدر الهيئة بناءً على دراستها وتقييمها للطلب المقدم موافقة مدتها سنة شمسية اعتباراً من تاريخ صدورها.

المادة (٥): إلغاء الموافقة

١-٥ للهيئة إلغاء الموافقة في حال ارتكاب مصدر رسائل الجملة مخالفة أو أكثر لأحكام القانون و/أو قرارات المجلس و/أو أحكام هذه التعليمات و/أو التعليمات ذات العلاقة الصادرة عن الهيئة و/أو لبنود عقد الاشتراك.

٢-٥ تلغى الموافقة في حال انتهاء مدتها و/أو لم يتم طلب تجديدها.

4



المادة (٦): تعديل الموافقة

في حال رغبة مصدر رسائل الجملة بإجراء أي تعديل على أي من المعلومات والبيانات الواردة في نموذج الطلب المقدم والذي تم إصدار موافقة الهيئة بناءً عليه، يقوم بتقديم طلب حسب نموذج الطلب المرفق ودفع أجور الطلب.

المادة (٧): تصنيف رسائل الجملة

١-٧ الرسائل الدعائية

٧-١-١ ترسل الرسائل الدعائية إلى مجموعة من المستخدمين لا تجمعهم أي صفة مشتركة، ودون أي طلب أو موافقة منهم.

٧-١-٢ يشترط أن تعنون هذه الرسائل بالرمز المحتوي على اسم الجهة المرسلة (Sender ID) مسبقاً بالرمز (ADV).

٢-٧ الرسائل الخدمية

٧-٢-١ ترسل الرسائل الخدمية إلى مجموعة من المستخدمين بناءً على طلبهم وموافقتهم الخطية أو الالكترونية المسبقة و/أو كجزء من اشتراكهم بخدمة معينة أو قد تجمعهم صفة مشتركة.

٧-٢-٢ 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.

٧-٢-٣ ستقوم الهيئة أثناء مرحلة دراسة الطلب بتقييم مدى التزام مقدم الطلب بتلبية المتطلبات الواردة بالبند (٧-٢-٢).

٧-٢-٤ تصنف الرسائل الخدمية لغايات هذه التعليمات إلى أصناف منها:

(١) رسائل خدمية مالية (Financial): هي الرسائل الخدمية التي يتم إرسالها من قبل البنوك والمؤسسات المصرفية إلى مشتركيها لمتابعة الحركات التي تتم على حساباتهم



البنكية، وتشمل في هذا السياق الرسائل المرسلة إلى عملاء البنوك والمحتوية على رمز (OTP)، وتعنون هذه الرسائل بالرمز المحتوي على اسم الجهة المرسلة (Sender ID) مسبقاً بالرمز (FIN).

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

(٣) رسائل خدمية تعليمية (Educational): هي الرسائل الخدمية المرسلة من قبل المدارس والجامعات والمعاهد والكليات إلى الطلبة الدارسين فيها لأهداف متعلقة بالغايات المنشئة من أجلها، وتعنون هذه الرسائل بالرمز المحتوي على اسم الجهة المرسلة (Sender ID) مسبقاً بالرمز (EDU).

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

(٥) رسائل خدمية لمنتسبي الجمعيات والنقابات (Syndicates): هي الرسائل الخدمية المرسلة من قبل الجمعيات والنقابات لمنتسبيها لأغراض تتعلق بالغاية المنشئة من أجلها، وتعنون هذه الرسائل بالرمز المحتوي على اسم الجهة المرسلة (SYN).

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

(٧) في حالات أخرى غير المذكورة أعلاه تقوم الهيئة بتصنيف تلك الحالات وتحديد الرمز المناسب وإعلام المرخص لهم ومصدري رسائل الجملة بذلك.



٧-٢-٥ على مصدر رسائل الجملة الاحتفاظ بالتصاريح موقعة من المستفيدين حسب الاصول بحيث تحتوي على الاسم الرباعي ورقم الهاتف للمستفيد، ويمكن لمصدر رسائل الجملة أو الجهة المتعاقد معها إرسال رسالة نصية قصيرة إلى المستفيد لإعلامه باشتراكه مع الجهة المعنية، مع امكانية وقف الخدمة من قبل المستفيد عند رغبته بذلك، والاحتفاظ بكافة البيانات الخاصة بموافقة المستفيد لغايات توفيرها للهيئة عند الطلب. وعلى مصدر رسائل الجملة تقديم التصاريح للهيئة في أي وقت تطلبها دون تأخير ضمن المدة المحددة بطلب الهيئة.

المادة (٨): الأحكام الخاصة

يتوجب على المرخص له القيام بما يلي:

- ١-٨ أن يتمكن المستفيدون من طلب وقف استلام الرسائل الدعائية وفق آلية سهلة وميسرة على سبيل المثال لا الحصر توفير رمز USSD.
- ٢-٨ عدم إرسال و/أو تمرير الرسائل الدعائية للمستفيدين غير الراغبين باستلامها. وبهذا الخصوص يتوجب على المرخص له تقديم ما يثبت عدم رغبة المستفيد/المستفيدين في حال طلبت الهيئة ذلك وإذا اخل المرخص له بتقديم المطلوب خلال (٥) أيام عمل كحد أقصى عليه رفع أي حجب للرسائل الدعائية عن ذلك المستفيد/المستفيدين ودون أي تأخير.
- ٣-٨ إيجاد الحلول الفنية اللازمة لآليات حجب الرسائل الدعائية عند اللزوم كما ورد في البند (٢-٨) دون تأثر وصول الرسائل الخدمية بشتى أنواعها.
- ٤-٨ اتخاذ كافة الاجراءات والحلول الفنية التي تكفل تنفيذ المطلوب بموجب البند (٢-٨) بالإضافة إلى إيجاد حلول فنية لإدارة عمليات الرسائل المرسلة من خارج المملكة.
- ٥-٨ عدم حجب الرسائل الخدمية أو تأخير وصولها بأي شكل، وإعطاء الأولوية لتمريرها وخاصة الرسائل الطبية والرسائل الخدمية المالية لارتباط فعاليتها بمدة زمنية محدودة من خلال إيجاد الحلول الفنية اللازمة.



٦-٨ عدم إرسال و/أو تمرير الرسائل الدعائية خلال الأعياد والعطل الرسمية والدينية والمناسبات الوطنية وفقاً لما هو معتمد من الحكومة، بالإضافة إلى الفترة من الساعة التاسعة مساءً وحتى الساعة صباحاً خلال أيام الأسبوع إلا بموافقة الهيئة<sup>١</sup>.

٧-٨ عدم السماح بتمرير رسائل الجملة المحلية والتي يتم تحويلها من خارج المملكة دون الحصول على موافقة الهيئة والجهات الحكومية المعنية والالتزام بكافة الشروط والمتطلبات التي تحدد بهذا الخصوص.

٨-٨ على المرخص له إعلام الهيئة والحصول على موافقتها على مصدر رسائل الجملة الدولية المنوي التعاقد معه.

٩-٨ 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:

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

(٢) التزام مصدر رسائل الجملة بعدم إرسال أي رسالة خدمية إلا وفقاً لتصنيف الرسائل الخدمية الموضح في المادة (٧-٢-٤) أعلاه.

(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 الذين أرسلت لهم وذلك حتى يسهل تتبعها والاستعانة بها في تنفيذ أية أوامر إدارية أو قضائية ذات علاقة، ولمدة زمنية لا تقل عن ستة أشهر.

(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.

<sup>١</sup>الهيئة السماح بتمرير الرسائل الدعائية خلال الأعياد والعطل الرسمية والدينية و المناسبات الوطنية؛ بالإضافة إلى الفترة من الساعة التاسعة مساءً وحتى الساعة صباحاً خلال أيام الأسبوع.



(٥) فرض الجزاءات المنصوص عليها في عقود الاشتراك المبرمة ما بين مصدر رسائل الجملة والمرخص له على مصدر رسائل الجملة في حال مخالفته لأي من التزاماته بموجب التشريعات النافذة أو عقد الاشتراك.

(٦) تعديل كافة العقود القائمة (قبل صدور هذه التعليمات) فيما بينها وبين مصدر رسائل الجملة بما يتفق مع بنود هذه التعليمات وذلك خلال مدة أقصاها شهرين من تاريخ إقرارها.

(٧) توعية المستفيدين بخدماتها بشكل واضح وبالوسيلة المناسبة بما يشمل:

أ) الممارسات التي تؤدي إلى إدراج أرقام هواتفهم الخلوية ضمن الأرقام التي تستلم رسائل الجملة.

ب) الخيار المتاح أمامهم لوقف استلام الرسائل الدعائية وكيفية الاستفادة من هذا الخيار.

(٨) عدم تجاوز الحد الأقصى للرسائل الدعائية المسموح إرسالها إلى المستفيد الواحد وفقاً لما تقرره الهيئة من حين لآخر وذلك وفقاً لما تقتضيه المصلحة العامة.

(٩) 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 إليهم رسائل خدمية.

١٠-٨ على المرخص له التعامل بالمثل وبمساواة وعدالة مع كافة الجهات فيما يتعلق برسائل الجملة وفي حال تم توفير رسائل جملة لأية جهة فلا بد من أن تتوافق معاييرها مع ما يتم توفيره لكافة الجهات بما فيهم مصدري رسائل الجملة وعدم تمييز أية جهة عن أخرى في المعايير سواءً في الكمية أو السعر.

١١-٨ على المرخص له إتخاذ كافة الاجراءات اللازمة للحيلولة دون قيام الجهات الخارجية التي تقدم رسائل الجملة ويرتبط معها المرخص له بتقديم خدمات رسائل الجملة محلياً بدون موافقة مسبقة من الهيئة.

المادة (٩): اللجنة الفنية



- ١-٩ تشكل لجنة تسمى اللجنة الفنية من قبل الرئيس التنفيذي للهيئة برئاستها وتتألف اللجنة من ثلاثة أعضاء من الهيئة ومندوبين اثنين عن المرخص لهم يتم تحديدهم خطياً من قبل المرخص لهم ومندوب عن مصدر رسائل الجملة المعني إن لزم الامر.
- ٢-٩ يجتمع أعضاء اللجنة ومندوب واحد على الأقل من المرخص له المعني لغايات فحص عملية إرسال رسائل الجملة على كافة شبكات المرخص لهم المعنيين وفقاً للآلية التي تحددها الهيئة لهذه الغاية وحسب طبيعة المهمة، وعلى المرخص له تزويد اللجنة بكافة التقارير الفنية التي يتم طلبها.
- ٣-٩ للجنة طلب تقرير تفصيلي من المرخص له المعني حول حجم رسائل الجملة المرسلة والمتفق عليها مع مصدر رسائل الجملة تتضمن على الأقل الرسائل المرسلة وتلك التي لم يتم إرسالها والأسباب التي أدت إلى ذلك.

المادة (١٠): أحكام عامة

- ١-١٠ لا تنطبق هذه التعليمات على رسائل الجملة المرسلة من الجهات الحكومية.
- ٢-١٠ تنتظر الهيئة في أي شكوى ترددها حول عدم التزام و/أو مخالفة أي بند من بنود هذه التعليمات.
- ٣-١٠ في حال مخالفة أي من المرخص لهم لأحكام هذه التعليمات، تطبق العقوبات المنصوص عليها في القانون واتفاقيات الترخيص.
- ٤-١٠ على جميع مصدرين رسائل الجملة العاملين والحاصلين على موافقة الهيئة على عقد الاشتراك سابقاً قبل تاريخ إقرار هذا التعديل لهذه التعليمات تعديل أوضاعهم بالحصول على موافقة الهيئة وفقاً للمادة (٤).
- ٥-١٠ يجب على مصدر رسائل الجملة المحلي أن يكون مسجل لدى وزارة الصناعة والتجارة وحاصل على رخصة المهن لممارسة نشاطه.
- ٦-١٠ تتقاضى الهيئة أجور دراسة طلب الموافقة أو تجديده بواقع (١٠٠ دينار) لكل طلب و(٥٠ دينار) لكل طلب تعديل.
- ٧-١٠ يبيت المجلس في أي حالة لم يرد النص عليها في هذه التعليمات.