الجمهورية اليمنية

وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات

لائحة تنظيم
خدمات القيمة المضافة

2021

الفهرس

الفصل	المواد	المحتوى	رقم الصفحة
الباب الأول: التسمية والتعاريف والأهداف ونطاق السريان			2
الأول	1	التسمية والتعاريف	2
الثاني	2	أهداف اللائحة	3
الثالث	3	نطاق سريان اللائحة	3
الباب الثاني: واجبات مقدمي خدمات القيمة المضافة وضوابط وتعليمات تقديمها			3
الأول	5	واجبات مقدمي خدمات القيمة المضافة	3
الثاني	6- 15	ضوابط وتعليمات تقديم خدمات القيمة المضافة	5
الباب الثالث: شروط وأحكام منح تراخيص تقديم خدمات القيمة المضافة			11
الأول	16- 19	شروط ومتطلبات وإجراءات منح الترخيص	11
الثاني	20- 22	الخدمات ومدة الترخيص	14
الثالث	23	أجور وعوائد الترخيص	15
الرابع	24- 25	اتفاقية الترخيص والتزامات المرخص له	16
الخامس	26- 29	تعليق وإلغاء وانتهاء الترخيص	17
السادس	30- 32	أحكام التجديد والتعديل والتنازل	18
السابع	33- 39	الرقابة والاشراف والإفصاح عن المعلومات	19
الثامن	40	الوكلاء	20
التاسع	41- 46	الإسناد الخارجي	21
الباب الرابع: الأحكام العامة والانتقالية			22
	47- 55	الأحكام العامة والانتقالية	22

وزير الاتصالات وتقنية المعلومات:

بعد الاطلاع على:

- القرار الجمهوري بالقانون رقم (38) لسنة 1991م بشأن القانون الأساسي للاتصالات السلكية واللاسلكية وتعديلاته.
- والقرار الجمهوري رقم (8) لسنة 1999م بشأن اللائحة التنظيمية لوزارة المواصلات.
- وقرار رئيس المجلس السياسي الأعلى رقم (56) لسنة 2016م بشأن تشكيل حكومة الإنقاذ الوطني وتعديلاته.
- وقرار رئيس المجلس السياسي الأعلى رقم (68) لسنة 2020م بشأن لائحة تنظيم وإدارة موارد ترقيم الاتصالات.
- وقرار وزير الاتصالات وتقنية المعلومات رقم (5) لسنة 2020 بشأن لائحة الشكاوى.
- وقرار وزير الاتصالات وتقنية المعلومات رقم (2) لسنة 2021م بشأن تعليمات وأحكام وشروط تخصيص موارد الترقيم.
- ولما تقتضيه المصلحة العامة.

« قـــــرر »

الباب الأول
التسمية والتعاريف والأهداف ونطاق السريان

الفصل الأول
التسمية والتعاريف

مادة (1): تسمى هذه اللائحة (لائحة تنظيم خدمات القيمة المضافة).

مادة (2): تعتمد المفردات والكلمات والتعابير الواردة في قانون الاتصالات ولائحة تنظيم وإدارة موارد الترقيم النافذة وتعليمات التخصيص بالإضافة إلى:

القانون:	قانون الاتصالات النافذ.
الوزارة:	وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات.
الوزير:	وزير الاتصالات وتقنية المعلومات.
اللائحة:	لائحة تنظيم خدمات القيمة المضافة.
خدمة القيمة المضافة:	أي خدمة تحددها الوزارة كخدمة مضافة (مصاحبة) لخدمات الاتصالات الأساسية وتشمل هذه الخدمات – على سبيل المثال لا الحصر – رسائل نصية وفيديو وصور وخدمات تفاعلية وخدمات التطبيقات وغيرها -ولا تشمل هذه الخدمات خدمات الاتصالات الأساسية مثل خدمات الاتصال الصوتي بين المستخدمين أو إتاحة الاتصال بشبكة الانترنت عبر الشبكات العامة المرخص بها.
مزود خدمة القيمة المضافة:	شخص طبيعي أو اعتباري مرخص له من الوزارة بتقديم خدمات قيمة مضافة عبر شبكة اتصالات عامة سواء كان مشغل أو غيره.
المعلنون:	الجهات المعلنة لخدمات القيمة المضافة.

المشـــــــتـــــــرك:	الشخص الذي يحصل على أي خدمة من خدمات القيمة المضافة أو يستخدمها أو يشترك بها ويشمل المستخدم بالإضافة إلى أي عميل محتمل.
مـــقـــدم المحـــتـــوى:	يقصـد به أي شـخص اعتباري يقدم محتوى يسـتخدم في تقديم خدمات القيمة المضافة.
المحـتـوى الالـكـتـروني:	يقصـد به المحتوى الذي يخزن بشـكل رقمي ويعد للنشـر على شـبكات الاتصـالات بأي شكل كان.
الشـــــكـــــوى:	المقصود بها التعبير عن عدم الرضا من جانب المشترك أو المستخدم وتقدم للمزود أو الوزارة.

الفصل الثاني: أهداف اللائحة

مادة (3) : إن الهدف من هذه اللائحة هو:

1. تحديد قائمة الخدمات المضافة وشروط وأحكام الحصول على ترخيص تقديم الخدمات المضافة
2. تحديد التزامات مزودي خدمات القيمة المضـافة ومسـاعدتهم في فهم تلك الالتزامات عند تقديم الخدمة.
3. وضع الشروط والضوابط والتعليمات التنظيمية اللازمة لتقديم خدمات القيمة المضافة وبما يكفل إسـهام خدمات الاتصـالات الفاعل والإيجابي في التنمية والمعرفة والتحقق من سـلامة أنظمة تقديم وتشغيل الخدمات وجودتها.
4. تعزيز وحماية حقوق المشتركين في هذه الخدمات وحقوق كافة الأطراف.

الفصل الثالث: نطاق سريان اللائحة

مادة (4) : تطبق أحكام هذه اللائحة على أي شـخص (طبيعي أو اعتباري) يقدم خدمات القيمة المضـافة أو مستخدمي تلك الخدمات بصرف النظر عن الترخيص للمحتوى المقدم عبر تلك الخدمات.

الباب الثاني
واجبات مقدمي خدمات القيمة المضافة وضوابط وتعليمات واحكام وشروط تقديمها

الفصل الأول: واجبات مقدمي خدمات القيمة المضافة

مادة (5) : الواجبات العامة على المشغل/ المزود:

1. ابلاغ المشترك ومزودي خدمة القيمة المضافة بهذه اللائحة وتضمين أحكامها في عقوده معهم.
2. تنفيذ قرارات الوزارة في مواجهة الطرف المعني في حالة اكتشـاف أي إخلال باللائحة أو بأنظمة الوزارة ذات الصلة.
3. أن تنص عقود تلك الخدمات المبرمة مع المشـتركين أو مزودي خدمات القيمة المضـافة لتقديم تلك الخدمات، على:

أ. أي إخلال بهذه اللائحة أو بأنظمة الوزارة ذات الصلة يشكل إخلالاً بالعقد.

ب. أي إخلال بهذه اللائحة أو بأنظمة الوزارة ذات الصلة قد يعرض الطرف المسؤول لفرض الجزاءات بما فيها الغرامات المناسبة والتعويضات المقررة عن الأضرار وفقاً للتشريعات النافذة.

ج. يشكل الإخلال بهذه اللائحة وأنظمة الوزارة سبباً كافياً لقيام المشغل بتعليق نفاذ المشترك أو مزود الخدمة المضافة إلى شبكته.

4. الالتزام بالشروط والأحكام اللازمة لتقديم خدمت القيمة المضافة.
5. الحصول على موافقة الوزارة قبل اعتماد ونشر وتداول شروط تقديم خدمات القيمة المضافة وأي تعديلات عليها.
6. اتاحة الشروط والأحكام بصيغة واضحة للمشتركين، وباللغتين العربية والانجليزية.
7. توفير قنوات متعددة وسهلة تمكن المشترك من التواصل معه، مع مراعاة توفير الوسائل المناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة.
8. تنفيذ قرارات الوزارة في مواجهة الطرف المعني في حالة اكتشاف أي إخلال بهذه اللائحة أو بأنظمة الوزارة ذات الصلة ووفقا للتشريعات النافذة.
9. استخدام موارد الترقيم المخصصة من الوزارة لتلك الخدمات والالتزام بشروط وضوابط استخدامها.
10. يجب ألا تتسبب خدمة القيمة المضافة بأي أضرار للمستخدمين النهائيين أو العامة.
11. يجب الغاء أي اشتراك سابق في خدمات القيمة المضافة قبل تغير التخصيص الثانوي لرقم الاتصال المرتبط بالخدمات المضافة إلى مشترك آخر جديد، ويجب الحصول على موافقة المشترك الجديد بالاشتراك في الخدمة بإرسال رسالة أو تقديم طلب خطي أو بأي طريقة يمكن التثبت منها وتوثيقها، وفي حال تمرير أي خدمة قيمة مضافة تستوجب الاستقطاع المالي من رصيد المشترك الجديد دون طلبه فيلتزم المشغل بالتعويض المالي الكامل عمّا اقتطع من المشترك.
12. سداد أجور ورسوم موارد الترقيم بما فيها نسبة المشاركة في العوائد.
13. يجب على المشغل موافاة الوزارة بناء على طلبها بما يلي:

أ- تفاصيل ونسخ عن العقود المبرمة مع مزودي خدمة القيمة المضافة وأي شخص يستخدم مورد ترقيم.

ب- معلومات عن معدلات الاستعمال بما في ذلك عدد ومدة المكالمات والرسائل من أي مزود خدمة قيمة مضافة.

ج- كافة المعلومات والبيانات المتعلقة بخدمات القيمة المضافة وموارد الترقيم المرتبطة بها بما فيها المعلومات والبيانات المالية.

د- يجب على المشغل بناء على أمر خطي مسبب من الوزارة وبموجب هذه اللائحة واللوائح والقرارات ذات الصلة تنفيذ ما يلي:

أ- إنهاء النفاذ إلى أي خدمة قيمة مضافة محددة.

ب- إنهاء النفاذ إلى جميع الأرقام التي تم تخصيصها إلى أي مزود خدمة قيمة مضافة أو أي شخص آخر.

ج- إنهاء النفاذ إلى بعض أو جميع الأرقام التي يعمل بها مزود الخدمة (المشغل) أو أي شخص آخر.

د- احتجاز أي مبلغ من المبالغ مستحقة الدفع من مزود الخدمة (المشغل) إلى طرف محدد، أو بخصوص رقم محدد أو خدمة قيمة مضافة محددة إلى حين سماح الوزارة للقيام بخلاف ذلك.

الفصل الثاني: ضوابط وتعليمات تقديم خدمات القيمة المضافة

مادة (6) : يجب على مزودي خدمات القيمة المضافة مراعاة الأحكام والشروط المنصوص عليها في هذه اللائحة بما فيها الضوابط والتعليمات المنصوص عليها في هذا الفصل.

مادة (7) : السلوك العادل:

1. لا تفرض أي رسوم على المشترك في خدمة القيمة المضافة إلا إذا وافق المشترك على استخدام تلك الخدمة.
2. لا تستحق أي رسوم على المشترك في خدمة القيمة المضافة إلا إذا قدمت له تلك الخدمة بصورة ناجحة.
3. لا يجوز تضليل المشتركين عن طبيعة خدمة القيمة المضافة ورسومها بما في ذلك المحتوى الذي سيتم تقديمه.
4. يجب أن تكون خدمة القيمة المضافة المقدمة للمشترك ذات جودة طبقاً لمقاييس جودة الخدمة المعتمدة من قبل الوزارة واستناداً للمواصفات الصادرة من هيئات التقييس المعترف بها دولياً.
5. ضوابط رسائل خدمة القيمة المضافة:

أ. يجب إرسالها باللغة المفضلة لدى المشترك (حسب الطلب/ أو حسب ما يتم الاستدلال عليه من تفاعل المشترك مع الخدمة).

ب. يجب عدم إرسال تلك الرسائل إلى المشتركين بين الساعة 1 صباحاً والساعة 7 صباحاً باستثناء الحالات الخاصة التي تقرها الوزارة أو التي تكون وفق طلب المشترك.

ج. يجب الالتزام بتعليمات الوزارة المتعلقة بالحد من الرسائل (الدعائية/ الاقتحامية/ المزعجة) وتوفير الحلول الفنية التي تمكن المستخدمين من اختيار استقبال الرسائل الترويجية او الدعائية من عدمه.

د. لا يجوز تقديم خدمات القيمة المضافة المرتبطة بالخدمات المهنية أو التخصصية مثل (الاستشارات الطبية، القانونية، الهندسية، الخدمات المصرفية، المالية، التعليمية... وغيرها) الا بواسطة اصحاب تلك المهن المرخص لهم بمزاولتها.

هـ. لا يجوز استخدام مراكز الرسائل وشبكات الاتصالات غير المرخص بها في الجمهورية عند ارسال أي رسالة أو تقديم أية خدمات قيمة مضافة.

و. يقتصر بيع الرسائل الى العملاء مباشرةً من قبل المرخص لهم بتقديم خدمات الرسائل القصيرة.

ز. يحضر على المشترك ومزود خدمة الرسائل القصيرة (غير المشغل) إعادة بيع الرسائل القصيرة لأي مرخص له آخر.

ح. يجب عدم استخدام الخدمة كوسيلة لـــ(دفع، سداد، تحصيل، اشتراك) خدمات أخرى غير مرخصة.

مادة (8) : ضوابط الإعلان عن خدمات القيمة المضافة :

1. مع عدم الاخلال بما ورد أو يرد في التراخيص أو اللوائح والقرارات الصادرة من الوزارة ذات الصلة، تسري القواعد الواردة في هذه المادة على جميع الأنشطة الترويجية والإعلانية والتسويقية لخدمات القيمة المضافة.
2. يلتزم معلنو خدمات القيمة المضافة بضمان تحقق الشروط الآتية:

أ) أن تكون الإعلانات واقعية وصحيحة ودقيقة، ولا تتسبب بشكل مباشر أو غير مباشر في تضليل المشترك او استغلال لقلة خبرته ومعرفته.

ب) أن تكون الإعلانات غير مخالفة للنظام العام أو الآداب العامة. ولا تتعارض مع الثوابت الوطنية والدينية وتنسجم مع الهوية الثقافية والاجتماعية للمجتمع اليمني.

ج) ابلاغ المشترك مقدماً بأي التزام من جانبه إذا كان سعر المنتج أو الخدمة المعينة يتوقف على شراء منتج أو خدمة أخرى.

د) في حالة عدم إمكانية ادراج كافة تفاصيل المنتج أو الخدمة المعينة أو كافة الشروط والأحكام في الإعلان، يجب ادراج عبارة (خاضع للشروط والأحكام) أو أية عبارة أخرى بذات المعنى ووضع الرابط لذلك.

هـ) عدم المبالغة في مضمون الإعلان عن الأسعار المقدمة باستخدام عبارات مثل (تصل إلى) أو (تبدأ من)، أو المتعلقة بالمزايا التي من المرجّح أن يستفيد منها المشترك.

3. يجب على معلني خدمات القيمة المضافة إثبات ما ورد في إعلاناتهم من عروض أو بيانات أو معلومات بناء على طلب الوزارة.
4. يجب على معلني خدمات القيمة المضافة عدم تقديم إعلانات مضللة، خاصة فيما يتعلق بالمعلومات أو البيانات الآتية:

أ. وجود وطبيعة الخدمة.

ب. السعر أو الطريقة التي يتم احتسابها.

ج. وجود ميّزة سعرية معينة (إن وجدت).

د. الميزات الرئيسية للخدمة المقدمة مثل (خدمات ما بعد البيع وإجراءات التعامل مع الشكاوى).

هـ. نطاق التزامات المعلن، أو حوافز الممارسة التجارية، أو طبيعة عملية المبيعات، أو أية بيانات أو معلومات تتعلق بالكفالة المباشرة وغير المباشرة.

5. فيما يتعلق بمحتوى الترويج عن الخدمة المضافة يجب أن يكون:

أ- رسوم الاتصال/ الرسائل مذكورة بصورة واضحة.

ب- الأسعار مدونة بالسعر الرقمي لوحدة الاحتساب (دقيقة / ثانية) وذلك بالنسبة للخدمات التي تحتسب على أساس الوقت/ الخدمات المدفوعة أو تعرفة الوحدة ذات الصلة أو التكلفة الاجمالية على المشترك.

ج- في حال بث الإعلانات على التلفزيون أو في وسائل بصرية أخرى، يجب ذكر معلومات الأسعار /الرسوم بطريقة منطقية وعرضها بصرياً أيضاً، وتكفي في الوسائل السمعية ذكر معلومات الأسعار بطريقة منطوقة وبنفس الصوت والنغمة وبطريقة واضحة للمستمع العادي.

6. يمنع الإعلان والترويج عن خدمة القيمة المضافة على أنها "مجانية"، أو الترويج لاستخدام تلك الخدمة للحصول على محتوى أو خدمات أو بضائع مجاناً.

7. في حال استخدام مزود خدمة القيمة المضافة كلمة "مجاناً" من أجل الترويج للدخول المجاني خلال الفترة الأولية أو الفترة التجريبية، يتوجب عليه التحقق مما يلي:

أ) تحديد مدة الفترة المجانية" أو أي عناصر أخرى يشار إليها بأنها "مجانية" بوضوح في جميع المواد الترويجية بما في ذلك الرسائل التي قد يتم إرسالها إلى المشترك.

ب) ذكر الشروط أو القيود التي تؤهل الحصول على العرض بوضوح ودون أي غموض.

ج) يجب إدراج جميع الرسوم والمبالغ التي سيتم تحملها عند انتهاء الفترة التجريبية أو الفترة المجانية الأولية في الرسائل النصية المرسلة إلى المشترك أو في الإعلان.

8. في حال تقديم عروض مجانية لخدمة قيمة مضافة ولفترة محدودة فإنه يجب على مزود خدمة القيمة المضافة من ذاته وقف اشتراك المشترك بها عند انتهاء تلك الفترة ما لم يؤكد المشترك رغبته في الاستمرار بالخدمة عبر رسالة أو اتصال يثبت ذلك، واتاحة إعادة طلب تأكيد الاشتراك في الخدمة من قبل المشترك بإرسال رسالة تؤكد طلب اشتراكه أو بطلب خطي أو بأي طريقة يمكن التثبت منها وتوثيقها، مع توضيح سعر الخدمة وقيمة الاشتراك قبل كل تجديد، ومراعاة الشروط والأحكام والقرارات التي تصدر من الوزارة بشأن العروض الترويجية عن خدمات القيمة المضافة.

9. يتعين في المواد الإعلانية لخدمات الاشتراك في خدمات القيمة المضافة أن:

أ- تنص بوضوح على أن الخدمة تقدم على أساس الاشتراك. ويجب أن تكون هذه المعلومات بارزة ومرئية و/أو مسموعة (حسب الاقتضاء) بوضوح للمشتركين.

ب- التحقق من أن شروط الخدمة (بما في ذلك التكاليف ومعلومات عدم التقيد) مرئية و/أو مسموعة بشكل واضح.

ج- تنص على أنه يمكن إيقاف الخدمة في أي وقت بطريقة واضحة وسهلة وبخطوة واحدة بما في ذلك الرد بإرسال رسالة إلى نفس رقم الخدمة تتضمن كلمة (الغاء/ Cancel) أو Exit أو ما شابها.

10. بالنسبة لخدمات القيمة المضافة الصوتية يجب أن تحتوي جميع الإعلانات أو المنشورات الدعائية للخدمة على الأرقام المخصصة للخدمة المعلن عنها واسم الجهة المعلنة، وأن تتم كتابة سعر المكالمة بخط واضح ومقروء وأن يكون هناك عرض لسعر الاتصالات عند الإعلان المرئي حتى يكون الجميع على بينة قبل الحصول على الخدمة.

مادة (9) : وضوح التسعير:

1. يجب أن توضح كل خدمة قيمة مضافة برسالة قصيرة ومميزة تشير إلى أن الرسوم سوف تطبق على مشترك الخدمة، وينبغي أن تكون الرسالة التي تحتوي على السعر إما رسالة صوتية يتم سماعها عند بدء المكالمة الهاتفية، أو تقدم كنص في سياق خدمة الرسائل القصيرة أو خدمة رسائل الوسائط المتعددة ذات الصلة.
2. يجب الإفصاح عن تعرفة الخدمة وأي مبالغ أو رسوم سوف تطبق على المشترك.
3. يجب الالتزام بالحصول على موافقة الوزارة على التعرفات والعروض قبل تطبيقها أو تعديلها.

مادة (10) : الاشتراك وإلغاء الاشتراك في الخدمة:

1. في حال كانت خدمة القيمة المضافة تتم عن طريق خدمة الرسائل القصيرة أو رسائل الوسائط المتعددة فانه ينبغي على مقدم الخدمة الالتزام بما يلي:

أ- أن يتم طلب الاشتراك عن طريق المشترك إما بإرسال رسالة بطلب اشتراكه أو بطلب خطي أو باتصال هاتفي من رقم المشترك أو أي طريقة يمكن التثبت منها وتوثيقها وتوضيح سعر الخدمة مسبقاً قبل الاشتراك.

ب- بعد تأكيد المشترك طلب الاشتراك في خدمة القيمة المضافة، يتعين إرسال رسالة مبدئية مجانية له (بنفس اللغة المستخدمة لتقديم خدمة القيمة المضافة) بحيث تحتوي على المعلومات التالية:

1) اسم الخدمة.
2) تأكيد مفاده أن المشترك قد تم تسجيله في الخدمة.
3) سعر الخدمة وكيف تحسب (مثلا رسوم بالرسالة الواحدة، رسوم يومية).
4) تعليمات واضحة عن طريقة إيقاف المشترك للخدمة بما في ذلك الرد بكلمة (إلغاء/ Cancel) أو Exit أو ما شابه.

ج- عند زيادة سعر أو تعرفة هذه الخدمة أو تغيير آلية الاشتراك أو تعرفة الاشتراك في الخدمة أو التعديل في آلية الإلغاء يجب اعلام المشترك بذلك وإتاحة طريقة عدم موافقته على الاستمرار

بالخدمة إما بإرسال رسالة أو بطلب خطي أو اتصال أو أي طريقة يمكن التثبت منها وتوثيقها مع ضرورة الحصول على موافقة الوزارة قبل اجراء أي تعديل أو زيادة أو إضافة في الخدمات أو الأسعار.

2. اعتماد اللغة العربية كأحد الخيارات الأساسية في رسائل تأكيد الاشتراك وقيمة الخدمة والتعديل على آلية الإلغاء أو في الأسعار إلا في حال طلب المشترك غير ذلك.
3. تمكين المشترك من الغاء الاشتراك في الخدمة التي اشترك فيها بطريقة واضحة وسهلة وبخطوة واحدة في أي وقت من الأوقات بما في ذلك ارسال كلمة (الغاء/ Cancel) أو Exit أو ما شابه.
4. يجب ألا يتحمل المشترك أي رسوم لإلغاء تسجيله أو اشتراكه في الخدمة المشترك بها.
5. عند استلام مزود الخدمة رسالة طلب إلغاء الاشتراك في خدمة القيمة المضافة، يتعين على مزود الخدمة إرسال رسالة مجاناً إلى المشترك تحتوي على معلومات تؤكد إلغاء الاشتراك.
6. يتعين على مزود خدمة القيمة المضافة أن يعيد للمشترك أي مبالغ تكبدها المشترك بعد تأكيده إلغاء الاشتراك. وفي حال كانت رسوم الخدمة محددة ومعلومة للمشترك لفترات زمنية منتظمة (رسوم أسبوعية، شهرية، مثلاً)، فلا يجب إعادة أي جزء من رسوم تلك الفترة التي طلب المشترك خلالها إلغاء الاشتراك بتلك الخدمة.
7. يجب أن تنص جميع الرسائل التي تقدم عبر بروتوكول التطبيقات اللاسلكية (WAP) بوضوح على:
   أ- الرقم المختصر.
   ب- تفاصيل خط المساعدة الهاتفي لمزود خدمة القيمة المضافة.
8. عدم فرض أي رسوم مقابل الاشتراك/ التجديد بالخدمة ما لم يكن المشترك قد اختار صراحة الاشتراك/التجديد بأي وسيلة يمكن التثبت منها.
9. الخدمات المضافة ذات التعرفة المرتفعة والتي تحتسب تعرفتها على أساس الوقت (ثانية/ دقيقة) يجب أن تحدد المدة القصوى التي تستوفى عنها التعرفة بوقت معقول (مثلاً 30 دقيقة) لكل دخول واحد وعلى مقدم الخدمة تزويد المتصل بتحذير بعد انقضاء كل عشر دقائق وإنهاء الدخول في الخدمة تلقائياً عند الوصول إلى المدة القصوى.
10. حفظ وتوثيق جميع أنشطة المشترك المتعلقة بالخدمة في نظام آلي آمن وللمدة التي تحددها التشريعات النافذة.

مادة (11) : حماية الأطفال:

1. يجب أن يتوافر في خدمة القيمة المضافة وخصوصاً التي تصمم لجذب فئات الأطفال أو الشباب الناشئين ما يلي:
   أ. ألا تحتوي على أي شيء يحتمل أن ينجم عنه ضرر على الأطفال أو الناشئين.
   ب. يجب عدم استغلال قلة خبرتهم أو انخفاض مستوى ادراكهم أو أعمارهم.
2. يجب عدم تصميم خدمات الاشتراك لاجتذاب أو استهداف الأطفال أو الناشئين بهدف استغلالهم.

3. يجب أن تحتوي إعلانات الخدمات التي تجذب الأطفال أو الشباب الناشئين أو تستهدفهم على تنبيهات بأسعار/ رسوم الخدمة.

مادة (12) : خدمات جمع الأموال والتبرعات:

أولاً: يتعين على مزود خدمة القيمة المضافة المتعلقة بجمع أموال أو تبرعات للجهات الخيرية غير الربحية (المرخص لها) ضمان ما يلي:

1. أن تنص المواد الترويجية على ما يلي:
   أ. هوية المستفيدين، حيثما كان ممكناً.
   ب. التكلفة الإجمالية للمكالمة و/أو الرسالة النصية والحد الأدنى من مبلغ التبرع التي يمكن دفعها من المشترك.
   ج. أي شروط أو قيود أو حدود لها صلة بالمساهمات التي يساهم بها المشترك لصالح المستفيد المحدد.
2. استيفاء كافة الإجراءات المتعلقة بالحصول على موافقة الوزارة والجهات المعنية بتقديم هذه الخدمة.
3. لمزود الخدمة فيما يخص رسوم تقديم الخدمة تزويد خدمته للجهات الخيرية بأسعار مناسبة يتفق عليها الطرفان مع مراعاة المسئولية الاجتماعية ودعم الأعمال الخيرية.
4. عدم استخدام ارقام المتبرعين وبياناتهم لأي أغراض أخرى من قبل أي طرف.
5. أن يكون لدى الجهة الخيرية ترخيص ساري المفعول بجمع التبرعات وموافقة صادرة من الجهة المخولة بالإشراف على مجال عمل الجهة الخيرية والجهات ذات العلاقة.

ثانيا: عند التذكير للعموم – بالتبرع عبر استخدام الرسائل (نصية/صوتية) –من قبل الجهات الخيرية أو طالبة التبرع عبر المزود يجب الالتزام بالضوابط التالية:

1. ألا يتجاوز عدد الرسائل التذكيرية المرسلة للرقم الواحد للدعوة للتبرع عن رسالتين اثنتين خلال الشهر الواحد إلا في الحالات التي تقرها الوزارة.
2. أن تحتوي الرسائل التذكيرية على معلومات عن الرقم المخصص للتبرع وتكلفة رسالة التبرع والجهة الخيرية المستفيدة.

مادة (13) : المسابقات:

1- يجب أن يذكر في اعلان المسابقة أي معلومات من شأنها أن تؤثر في قرار المشترك بالمشاركة من عدمها في المسابقات ذات الصلة، ويجب أن يتضمن حيث ما أمكن:
   أ- تفاصيل عن كيفية المسابقة وكيفية اختيار الفائزين وإشارة عن أي ترجيحات لاختيار الفائز.
   ب- أي شروط وأحكام جوهرية بما في ذلك أي قيود على عدد المشاركات أو الجوائز التي سيتم الفوز بها بصورة إجمالية للفرد الواحد.
   ج- وصف دقيق وواضح للجوائز بما في ذلك عدد الجوائز التي سيتم الفوز بها.

د- تحديد تاريخ بداية ونهاية فترة المسابقة.

هـ- في حال عدم إمكانية تضمين الإعلان للمعلومات السابقة يجب ادراج الرابط الالكتروني لتلك التفاصيل

2- تحديد آلية المشاركة في المسابقة ووسيلة الاتصال اللازمة لذلك مع تحديد سعر المشاركة سواء كان ذلك من خلال رسالة نصية قصيرة أو صوتية أو اتصال مع التنويه عن السعر رقماً فقط في الرسائل النصية ورقماً وكتابة في وسائل الاعلام الأخرى.

3- سداد رسوم وأجور مورد الترقيم المطلوب استخدامه في المسابقة بما فيها نسبة المشاركة في العوائد.

4- استخدام موارد الترقيم المخصصة من الوزارة لتلك الخدمة/ المسابقة والالتزام بشروط وأحكام استخدامها.

مادة (14) : خدمات القيمة المضافة اثناء التجوال الدولي:

يجب على المشغل عدم تفعيل / تجديد خدمات القيمة المضافة لمشترك التجوال الدولي إلا بموافقة مسبقة من المشترك نفسه.

مادة (15) : شكاوى المشتركين:

تطبق بشأن شكاوى المشتركين لائحة الشكاوى الصادرة من الوزارة بالقرار الوزاري رقم (5) لسنة 2020م ويجب على مزود الخدمة إتاحة تقديم الشكاوى لجميع المشتركين عبر كافة الوسائل الممكنة سواء إلكترونية أو عبر الاتصال الهاتفي، أو الحضور الشخصي، وعدم إلزام المشترك بوسيلة واحدة لتقديم شكواه، وأن يكون الوصول إلى هذه الوسيلة سهلاً وواضحاً، وإيضاح رقم الشكاوى للمشتركين، وعلى المزود نشر آلية وإجراءات تقديم ومعالجة الشكاوى لديه عبر موقعه الإلكتروني وفي مكاتب خدمات العملاء بشكل واضح وفي مكان بارز، وباللغتين العربية والإنجليزية.

الباب الثالث
شروط وأحكام منح تراخيص تقديم خدمات القيمة المضافة

الفصل الأول: شروط ومتطلبات وإجراءات منح الترخيص

مادة (16) : يُتبع بشأن إجراءات الحصول على ترخيص تقديم خدمات القيمة المضافة ما يلي:

1. تقديم طلب رسمي موقع عليه ومختوم من الممثل القانوني لمقدم الطلب ويمكن تسجيل الطلب والبيانات المطلوبة الكترونياً عبر موقع الوزارة.
2. تعبئة استمارة طلب منح الترخيص (نموذج معتمد من الوزارة) واستيفاء كافة بيانات الحقول الواردة فيها مرفقاً بها كافة الوثائق والبيانات والمعلومات المبينة في المادة (17) من هذه اللائحة بالشكل والمضمون الذي يكون مقبولاً لدى الوزارة.
3. استيفاء المتطلبات المبينة في المادة (18) من هذه اللائحة.

4. سداد أي أجور تفرضها الوزارة لدراسة الطلب والوثائق المرفقة أو مقابل الفحص والكشف الميداني اللازم.
5. يلي دراسة الطلب ووثائقه وقيام الوزارة بإجراء الفحص والكشف الميداني إن لزم ذلك والتحقق مما يلي:
   أ. مراجعة اكتمال البيانات والمعلومات والوثائق ومدى دقتها وصحتها.
   ب. التحقق من القدرات الفنية والتقنية وغيرها لمقدم الطلب واللازمة لتقديم الخدمة وجودتها.
   ج. التحقق من كفاءة القدرة على تشغيل وإدارة النظام وتقديم الخدمة بالشكل اللازم ومواجهة المخاطر.
   د. التحقق من توافر واستيفاء كافة الشروط والأحكام والمتطلبات والتراخيص والموافقات ذات العلاقة.
6. ستبذل الوزارة جهدها لدراسة وتقييم المعلومات الواردة في الطلب ومرفقاته خلال مدة تراها مناسبة وعادلة وموضوعية لا تتعدى شهر من تاريخ استلام الطلب مكتملاً.
7. في حالة عدم استيفاء الطلب ومرفقاته لأي بيانات أو معلومات أو في حال طلبت الوزارة تقديم بيانات أو وثائق أو إيضاحات؛ يجب على مقدم الطلب أن يكون جاهزاً لموافاة الوزارة بها خلال شهر من تاريخ اشعاره بالطلب مالم سيعتبر طلبه مرفوضاً إلا في حالة الظروف الاستثنائية التي تحددها الوزارة.
8. تحديد موارد الترقيم المطلوب تخصيصها له واستكمال إجراءات التخصيص بما فيها دفع الرسوم والأجور ما لم يعتبر ذلك الطلب لاغياً.
9. الترخيص بتقديم خدمات القيمة المضافة مرتبط بتخصيص موارد الترقيم وسداد أجور التخصيص.
10. تقوم الوزارة بدراسة طلب الترخيص ومرفقاته وفقاً للأسس التالية:
   أ- توافق الطلب مع سياسات وخطط وأنظمة الوزارة والتشريعات النافذة ذات العلاقة بتقديم خدمات القيمة المضافة المطلوبة والأنشطة المرتبطة بها.
   ب- مواكبة الأنظمة والخدمات للتطورات الحديثة والمواصفات والمعايير العالمية اللازمة لتقديم الخدمة وجودتها.
   ج- مراعاة الخطط الفنية والتنظيمية والتشغيلية اللازمة ووفقاً لما هو معمول به إقليميا وعالمياً.
   د- توفير خدمات متطورة ذات كفاءة وجودة عالية بأسعار مناسبة.
   هـ- يجب أن تكون الخوادم الرئيسية للخدمة داخل الجمهورية وأن يتم تخزين البيانات الخاصة بالخدمة داخل الجمهورية وبالضوابط والشروط التي تقرها الوزارة.
   و- تطبيق معايير أمن المعلومات وحماية المشتركين.
11. يحق للوزارة رفض الطلب لأي من الأسباب التالية:
   أ- عندما لا يقوم مقدم الطلب بتزويد الوزارة بالبيانات والايضاحات أو الوثائق المطلوبة أو عدم سداد أجور دراسة الطلب المفروضة من الوزارة في المواعيد المحددة.
   ب- عندما يكون مقدم الطلب حائزاً أو قد حاز على أي ترخيص من الوزارة وتبين عدم التزامه بصورة متكررة بالشروط والتشريعات النافذة.

ج- حين يكون مقدم الطلب أو أي من المساهمين الرئيسيين معه ممنوعاً بموجب أي تشريع نافذ في الجمهورية من حصوله على ترخيص تقديم الخدمة أو ممارسة النشاط أو المحتوى.

د- عدم وفاء مقدم الطلب بأي مستحقات مالية للوزارة.

هـ- إذا ثبت للوزارة عدم توافر المقدرة و/ أو الخبرة و/ أو المعرفة اللازمة لتقديم الخدمة.

و- عدم تلبية المعايير اللازمة لتقديم الخدمة أو اللازمة لمنح الترخيص.

ز- ترجح الاضرار بالأمن الوطني أو السلامة أو البيئة نتيجة تقديم الخدمة أو استخدامها من المشتركين.

ح- إذا تبين للوزارة أن منح الترخيص قد ينتج عنه الاخلال بقواعد المنافسة.

12. في حالة رفض الطلب يبلغ مقدم الطلب بذلك بإشعار رسمي ويحق لمن رُفض طلبه التظلم إلى الوزير خلال شهر وللوزير إحالة التظلم الى لجنة التظلمات للنظر في التظلم والرفع بالتوصيات الى الوزير، ويعتبر القرار الصادر من الوزير بشأن التظلم نهائياً.

13. في حالة ما إذا كان رفض الطلب مبنياً على عدم استيفاء الشروط والمتطلبات والمواصفات يبلغ مقدم الطلب بذلك ولا يحق له التقدم بطلب جديد إلا بعد استيفائه كافة الشروط والمتطلبات واتباع الإجراءات المتعلقة بتقديم طلب الحصول على الترخيص.

مادة (17): يجب أن يرفق بطلب الحصول على الترخيص الوثائق الثبوتية والقانونية اللازمة ومنها:

1. الوثائق المتعلقة بالشخصية الاعتبارية سارية المفعول طيلة مدة الترخيص (عقد التأسيس، النظام الأساسي، السجل التجاري، العلامة التجارية إن وجدت، البطاقة الضريبية، ترخيص مزاولة النشاط التجاري أو المالي أو المهني في حال كان المزود هو صاحب النشاط، البطاقة الزكوية، البطاقة التأمينية، بيانات المركز الرئيسي (ايجار/ ملك)، منافذ تقديم الخدمة، الوكلاء.. والأشخاص المسئولين عن إدارة الأنشطة، وأي وثائق مطلوبة بموجب التشريعات النافذة).
2. وصف ومكونات النظام ودليل التشغيل والصيانة.
3. وصف وتوضيح سياسة تعرفات/ أسعار/ رسوم الخدمات وأسس تحديدها.
4. سياسات وإجراءات تقديم كل خدمة بما فيها ما يلي:

أ. قواعد ومستويات وصلاحيات وبيانات المشاركين في تقديم الخدمة.

ب. وصف لآليات الرقابة الداخلية لدى مقدم الخدمة للامتثال والالتزام بأحكام التشريعات النافذة، بما في ذلك المشاركين.

ج. البيانات والمعلومات والوثائق المتعلقة بالربط البيني.

5. سياسة أمن المعلومات الشاملة، وتحديد التدابير المتبعة لحماية العمليات الفنية.
6. مسودة العقود التي ستوقع مع المشغلين لتقديم الخدمة.
7. شهادة اعتماد النظام من جهة معتمدة.
8. بيانات عامة عن البرامج والتطبيقات والأجهزة والتجهيزات والأنظمة المستخدمة في النظام.
9. وثائق وشهادات وتراخيص التجهيزات والبرامج والتطبيقات المستخدمة في النظام.
10. الأدلة الارشادية (دليل الخدمة، دليل المشتركين... الخ).

11. التاريخ المقترح لإطلاق الخدمة.
12. إقرار بصحة البيانات والمعلومات والوثائق المقدمة.
13. أي معلومات أو وثائق لازمة أخرى تطلبها الوزارة.

مادة (18) : متطلبات أخرى للحصول على الترخيص:

1. الحصول على تخصيص استخدام موارد الترقيم والحصول على الموافقات النوعية المتعلقة بالأجهزة والتجهيزات، وتراخيص استخدام أي أجهزة راديوية؛ ويجب تقديم الطلبات المتعلقة بالحصول على تلك التراخيص والموافقات مسبقاً أو بالتزامن مع تقديم طلب ترخيص خدمات القيمة المضافة، وسيتم اصدار التراخيص والموافقات وتخصيص الموارد قبل أو بالتزامن مع منح ترخيص تقديم الخدمات المضافة.
2. استيفاء كافة التصاريح على المحتوى من الجهات ذات العلاقة.
3. استيفاء إجراءات التعاقد مع المشغل/المشغلين وفقاً للتعليمات الصادرة من الوزارة واحضار الموافقة الأولية من المشغلين ويعفى المشغل (إذا كان هو مزود خدمة القيمة المضافة) من هذا الشرط على أن تتناول العقود فيما بين المشغل ومزود الخدمة الشروط والأحكام الاتية:

أ- أي إخلال بهذه اللائحة يشكل إخلالاً بالعقد قد يعرض الطرف المسؤول لفرض الجزاءات والغرامات والتعويضات عن الأضرار وفقاً للتشريعات النافذة.

ب- آلية ومواعيد ووحدة وأساس النسبة لكل طرف وأساس التحاسب مع تحديد العوائد الخاصة بالوزارة والقواعد المتعلقة بسلطة الوزارة في تنظيم الخدمات والتعرفات والربط البيني وفض النزاعات وغيرها وفقاً للوائح والتشريعات الصادرة من الوزارة.

ج- ألا تتضمن العقود أي مخالفة للشروط والأحكام الواردة في التراخيص أو في التشريعات النافذة.

د- الالتزام بشروط واحكام استخدام موارد الترقيم وشروط وأحكام تقديم الخدمات والتزامات ومسئوليات كل طرف وشروط واحكام انهائها والغائها وتعديلها والإجراءات التي يتوجب اتخاذها في حال قيام أحد طرفيها بمخالفة أياً من شروطها.

4. التعهد بعدم استخدام الأنظمة والخدمات المرخص بها بأي صورة مخالفة للتشريعات النافذة أو من شأنها المساس بالنظام العام أو الأمن العام أو الآداب العامة.

مادة (19) : بالنسبة للجهات التي لا تقدم خدمة قيمة مضافة وإنما ترغب باستخدام مورد ترقيم لاستخداماتها الخاصة عبر مزود خدمة قيمة مضافة فلا تخضع لإجراءات وشروط وأحكام الحصول على الترخيص ويكتفى بإجراءات التخصيص وفقاً لأحكام تعليمات التخصيص الصادرة من الوزارة.

الفصل الثاني: الخدمات ومدة الترخيص

مادة (20) : تمنح الوزارة ترخيص تقديم خدمة أو أكثر من خدمات القيمة المضافة التالية:

1. خدمة الرسائل النصية القصيرة الجماعية (Bulk SMS).
2. خدمة الرسائل النصية القصيرة المفردة.
3. خدمة رسائل الوسائط المتعددة (MMS) الجماعية.

4. خدمة رسائل الوسائط المتعددة (MMS) المفردة.
5. خدمة الرد الصوتي التفاعلي (IVR).
6. خدمة رنات (RBT).
7. خدمة USSD.
8. خدمة بروتوكول التطبيقات اللاسلكية WAP.
9. خدمة الأرقام القصيرة ذات التعريفة المميزة Premium Short codes.
10. خدمة إرسال الفيديو Video Streaming.
11. خدمة التعريفة المميزة للأرقام العادية Personal Premium Numbers.
12. خدمة البريد الصوتي ("VMS" Voice Mail Services).
13. خدمات الألعاب والاشتراك فيها من الرصيد.
14. خدمات الاشتراك ودفع الاشتراك من الرصيد.
15. أي خدمات أخرى تقرها الوزارة ويصدر بها قرار من الوزير.

مادة (21) :

1. لا يجوز لأي شخص تشغيل أو إدارة أو تقديم خدمات قيمة مضافة أو خدمات التطبيقات المرتبطة بتلك الخدمات إلا بموجب ترخيص مسبق من الوزارة، ولا يجوز تقديم أي خدمة لم يرخص للمزود بتقديمها، ولا يحق لمن منح الترخيص التعديل في الخدمات المرخص له بتقديمها و/أو الأسعار أو آلية الاشتراك أو آلية الإلغاء إلا بعد أخذ موافقة من الوزارة.
2. يتوجب على المرخص له الذي يرغب في تقديم خدمة قيمة مضافة غير واردة في الترخيص الممنوح له، تقديم طلب ترخيص تلك الخدمة أو اضافتها الى الترخيص السابق الممنوح له ويتبع بشأن الطلب نفس إجراءات طلب منح الترخيص دون تكرار طلب الوثائق أو البيانات المقدمة سابقاً والسارية النفاذ.
3. لمن يرغب بالتعديل في السعر أو التعديل في آلية الاشتراك أو الإلغاء التقدم الى الوزارة بطلب التعديل وفقاً للإجراءات التي تحددها الوزارة.

مادة (22) : يصدر الترخيص لمدة محددة حسب نوع الترخيص والخدمات المرخص بتقديمها ويجوز تجديدها من قبل الوزارة وفقاً للأحكام والشروط المنصوص عليها في هذه اللائحة.

الفصل الثالث: أجور وعوائد الترخيص

مادة (23) :

1. أجور وعوائد الترخيص بتقديم خدمات القيمة المضافة تحدد بقرار من الوزير وفقاً لمتغيرات سوق الاتصالات وأهداف وسياسات الوزارة.
2. تحدد القيمة الأولية والأجور المتعلقة بمنح المشغل ترخيص تقديم خدمات القيمة المضافة في اتفاقية ترخيص انشاء وتشغيل وإدارة الشبكة وفقاً للمتغيرات وآلية منح تلك التراخيص التي تقرها الوزارة، ولا يحق لأي مشغل تقديم أي خدمة قيمة مضافة غير مرخص له بتقديمها إلا بموجب ترخيص من الوزارة.

الفصل الرابع: اتفاقية الترخيص والتزامات المرخص له

مادة (24) : بعد سداد الأجور والعوائد المقرة واستيفاء المتطلبات يمنح مقدم الطلب ترخيصاً لتقديم خدمات القيمة المضافة، وتتضمن اتفاقية الترخيص كافة الشروط والأحكام والالتزامات الواجب مراعاتها من المرخص له بما فيها ما يلي:

1. عدد ونوع الخدمات المرخص له بتقديمها.
2. شروط وأحكام تقديم الخدمة.
3. نطاق الترخيص والقيود والمحظورات.
4. مدة الترخيص وأحكام الإنهاء والتعليق والتجديد.
5. التزامات المرخص له.
6. الشروط والأحكام والمعايير الفنية.
7. شروط وأحكام الربط البيني.
8. أي شروط أو أحكام أخرى تراها الوزارة.

التزامات المرخص له

مادة (25) : يجب على المرخص له أن يلتزم بكافة الشروط والمتطلبات التي مُنح بموجبها الترخيص طيلة فترة الترخيص والالتزام بما يلي:

1. الالتزام بالشروط والأحكام الواردة في اللوائح والقرارات ذات الصلة بما فيها المتعلقة بتنظيم موارد الترقيم وهذه اللائحة.
2. تنفيذ كافة التعليمات والتوجيهات التي تصدر من الوزارة بخصوص الخدمة محل الترخيص وتوفير المتطلبات الفنية اللازمة لتحقيقها على نفقته الخاصة.
3. عدم تقديم أي عروض ترويجية تخل بقواعد المنافسة.
4. عدم اجراء أي تعديل في أي خدمة أو في أسعارها أو في آلية الاشتراك أو في آلية الإلغاء إلا بعد الحصول على الموافقة المسبقة من الوزارة ويجب اعلام المشترك في تلك الخدمة بتلك التعديلات والحصول على موافقته بالاستمرار في الاشتراك بها بناء على رسالة أو طلب خطي أو أي طريقة يمكن التثبت منها وتوثيقها.
5. عدم ممارسة أي قيود أو شروط إذعان على المشتركين او اتخاذ أي اجراءات تمييزية فيما بينهم.
6. الحصول على الموافقة المسبقة من الوزارة في حالة إجراء أية تعديلات على النظام سواء بإضافة خدمة جديدة أو تعديل خدمة قائمة.
7. ربط نظامه مع المشغلين عن طريق الشبكة الوطنية لتراسل المعطيات أو عبر مزود الانترنت الوطني المرخص له.
8. الالتزام باتخاذ إجراءات تأمين المعلومات اللازمة لكافة أجزاء النظام وبما يتوافق مع سياسة أمن المعلومات المقرة من الوزارة، واستيفاء شروط ومتطلبات الحصول على التراخيص والموافقات اللازمة المتعلقة بإنشاء الشبكة والربط والنظام والأجهزة والتجهيزات.

9. اتخاذ كافة الإجراءات والخطوات المؤسسية والفنية اللازمة لحماية وسرية المعلومات والبيانات الخاصة بالمشتركين أو العملاء والحركة على شبكة المشغلين.
10. الاحتفاظ بالبيانات المرتبطة بتقديم الخدمة وبيانات تشغيل الأنظمة للمدة التي تحددها التشريعات النافذة.
11. الالتزام بضوابط ومعايير حقوق الملكية الفكرية وحقوق النشر والطبع وحقوق العلامات التجارية وذلك وفقاً للتشريعات النافذة.
12. عدم تأجير شبكته ونظامه للغير إلا بعد الحصول على موافقة كتابية مسبقة من الوزارة.
13. عدم تقديم خدمات تحديد المواقع إلا بموجب ترخيص مستقل ومسبق من الوزارة، وعدم نقل البيانات الخاصة بتحديد المواقع لغير الجهات المختصة.
14. توفير الوسائل الفنية واللوجستية والأنظمة بما فيها الربط الشبكي التي تتيح للوزارة مراقبة التزام المرخص له بكافة شروط وأحكام الترخيص.
15. الحصول على الموافقة المسبقة من الوزارة على التطبيقات الالكترونية المستخدمة لتقديم الخدمة أو أي تطبيق جديد أو اجراء أي تعديل فيه.

الفصل الخامس: تعليق وإلغاء وانتهاء الترخيص

مادة (26) :

1. للوزارة - بعد انذار المرخص له بالمخالفة - تعليق خدمة أو أكثر أو كل خدمات القيمة المضافة المرخص بها في منطقة معينة أو لفترة معينة أو إلغاء الترخيص في أي وقت، أذا:

أ- ثبت حصول المرخص له على الترخيص عن طريق تقديم بيانات أو إفادات غير صحيحة أو بإتباع وسائل غير سليمة.

ب- لم يلتزم المرخص له بتقديم الخدمة خلال ستة أشهر من تاريخ حصوله على الترخيص.

ج- ثبت أن المرخص له قام بتغيير نشاطه أو أدخل خدمة و/أو خدمات أخرى أو عدّل في أسعارها أو في آلية الاشتراك أو في آلية الإلغاء دون الحصول على الموافقة المسبقة من الوزارة.

د- تبين أن المرخص له قد قام باتخاذ أي إجراءات أو تدابير تعيق المكلفين من قبل الوزارة عن القيام بمهامهم، أو ثبت تكرار المخالفات المرتكبة وأخفق المرخص له في معالجة ذلك.

هـ- أخل بأي من الالتزامات الواردة في الترخيص و/أو الأحكام الواردة في هذه اللائحة أو اللوائح والقرارات ذات الصلة.

و- إذا فشل في تقديم الخدمة بالمواصفات والمعايير المرخص له بموجبها أو اتضح ان جودة الخدمات المزودة غير مقبولة.

ز- تقديم خدمة أو محتوى مخالف للنظام والآداب العامة أو التشريعات النافذة.

ح- تعرض النظام للاختراق وعجز المرخص له عن معالجة ذلك والحد منه.

ط- أظهر النظام عجزاً أو خللاً كلياً أو جزئياً في وظائفه وفشل المرخص له في معالجة ذلك.

ي- عدم تسديد الأجور والرسوم المستحقة للوزارة في المواعيد المحددة.

ك- في أي حالة من الحالات الأخرى المنصوص عليها في التشريعات النافذة.

2. مع مراعاة ما يرد في اتفاقية الترخيص تطبق الأحكام الواردة في لائحة الترقيم والقرارات التنفيذية لها المتعلقة بتعليق أو الغاء الترخيص أو المتعلقة بالمخالفات والجزاءات أو المتعلقة بالنظر في المخالفات أو التظلم.
3. يجوز للوزارة إعلان قرار تعليق أو إلغاء الترخيص بواسطة أي وسيلة تراها مناسبة.

مادة (27) : ينتهي ترخيص خدمات القيمة المضافة الممنوح للمرخص له في الحالات الاتية:

1. بانقضاء فترة سريانة، او بانتهاء مدة الترخيص دون تقديم طلب التجديد في الموعد المحدد.
2. إذا زالت الشخصية الاعتبارية للمرخص له لأي سبب من أسباب زوال الشخصية الاعتبارية المنصوص عليها في القوانين النافذة أو بصدور حكم قضائي بشهر إفلاس المرخص له.
3. إذا انتهت مدة سريان ترخيص تشغيل شبكة الاتصالات أو تم انهاء ترخيص تشغيل شبكة الاتصالات أو الجهة المشاركة في تقديم الخدمة.
4. الاخلال الجوهري والجسيم بالالتزامات والشروط والاحكام الواردة في الترخيص.
5. ينتهي ترخيص أي خدمة مرخصة بانتهاء مدة تخصيص المورد المخصص دون تجديد لتلك الخدمة كما ينتهي الترخيص كاملاً بانتهاء مدة تخصيص كافة موارد الترقيم المخصصة لذلك الترخيص دون مراعاة قواعد التجديد.

مادة (28) : في حال انهاء ترخيص تقديم خدمة قيمة مضافة وفقاً لأحكام المادة (27) من هذه اللائحة فإن اللازم على مزود خدمة القيمة المضافة والمشاركين معه إنهاءها بشكل آمن وسليم وفق إجراءات تضمن حقوق المشتركين والوفاء بمستحقات الوزارة والجهات الحكومية ومستحقات الأطراف الأخرى.

مادة (29) : لا يحق لمن انتهى ترخيصه أو تم الغائه أو تعليقه كلياً أو جزئياً أن يقبل أي اشتراكات جديدة أو الاستمرار في تقديم الخدمات الملغية أو المعلقة دون موافقة الوزارة وفي حال موافقة الوزارة يجب الالتزام بالتعليمات الصادرة من الوزارة بهذا الشأن.

الفصل السادس: أحكام التجديد والتعديل والتنازل

مادة (30) : تجديد الترخيص:

1- يجب تقديم طلب تجديد الترخيص قبل انتهاء المدة المحددة لانتهاء الترخيص بمدة شهر على الأقل.
2- تحدد الوزارة شروط وأحكام وعوائد تجديد الترخيص التي يتم التجديد بموجبها مع مراعاة الشروط والأحكام والإجراءات الخاصة ببعض الخدمات.
3- للوزارة قبل التجديد تقييم ودراسة مدى التزام المرخص له بالوفاء بالتزاماته الواردة في اتفاقية الترخيص أو في القوانين واللوائح والقرارات النافذة.
4- للوزارة رفض طلب التجديد مع ابداء الأسباب دون تحمل أي تبعات أو مسئولية، ولمن رفض طلبه التظلم امام الوزير وفقا للإجراءات المنصوص عليها في التشريعات النافذة.

مادة (31): تعديل الترخيص:

1- مع مراعاة نصوص وأحكام اتفاقيات الترخيص يحق للوزارة تعديل شرط أو أكثر من الشروط أو الأحكام الواردة في الترخيص في إحدى الأحوال التالية:
   أ. موافقة المرخص له كتابةً على التعديل.
   ب. تعديل القانون أو اللوائح أو الأنظمة بصورة تستدعي تعديل الترخيص.
   ج. خرق المرخص له لشرط أو حكم من أحكام القانون أو اللوائح أو القرارات ذات الصلة.
   د. ضمان عدالة المنافسة.
2- يتم ابلاغ المرخص له بالتعديل واسبابه والمدة المقررة لتنفيذه، وللمرخص له تقديم ملاحظاته على تلك التعديلات خلال المدة التي تحددها الوزارة.
3- على الوزارة دعوة المرخص له لمناقشة ملاحظاته إن وجدت، وللوزارة اصدار قرار التعديل بعد ذلك مع سريانه على المرخص له من تاريخ صدوره.
4- تعدل كافة تراخيص المرخص لهم اللذين توافرت نفس الأسباب الموجبة لذلك التعديل وفقاً للإجراءات السابقة.

مادة (32): التنازل عن الترخيص:

1. مع مراعاة ما يرد في اتفاقية الترخيص يعتبر الترخيص غير قابل للتحويل والنقل الى شخص آخر إلا بموافقة مسبقة من الوزارة ووفق للشروط والأحكام والعوائد التي تحددها وفي حالة مخالفة ذلك يجوز للوزارة تعليق الترخيص كلياً أو جزئياً أو الغائه أو تعديل شروط الترخيص أو فرض الغرامات المناسبة.
2. في حالة موافقة الوزارة على انتقال الترخيص يجب أن يكون من انتقل اليه الترخيص مستوفياً لجميع الشروط والأحكام والمتطلبات الفنية والمالية والتجارية للحصول على الترخيص وفقاً لما تقره الوزارة وبما ينسجم مع لوائحها وأنظمتها النافذة.
3. لا يحق للمرخص له التعاقد مع أشخاص آخرين لتقديم الخدمات المرخص له بتقديمها إلا بموافقة مسبقة من الوزارة.
4. تطبق بشأن الأحكام المتعلقة بملكية وانتقال (أسهم/حصص) الشركة المرخص لها من الوزارة وأحكام التعديل فيها أو التغيير في السيطرة وأحكام الربط البيني والمنافسة للأحكام الواردة في اتفاقيات التراخيص أو في اللوائح التي تصدرها الوزارة.

الفصل السابع: الرقابة والإشراف والإفصاح عن المعلومات

مادة (33): تخضع جميع أنشطة وأنظمة تقديم خدمات القيمة المضافة لإشراف ورقابة الوزارة وفقاً للتشريعات النافذة.

مادة (34): يخضع مزودي خدمات القيمة المضافة سواءً كان مشغل أو غيره لإشراف ورقابة الوزارة.

مادة (35): على كل مزود توفير كافة التقارير والمعلومات والبيانات المطلوبة من الوزارة وعدم ممارسة أي أفعال تؤثر أو تعيق قدرات الوزارة الاشرافية أو الرقابية أو التنظيمية.

مادة (36) : يجوز للوزارة التعاون مع الجهات الرسمية ذات الصلة بالرقابة والإشراف على الخدمات محل الترخيص، والقيام بمهام مشتركة استناداً إلى مذكرات تفاهم أو أي اتفاقات مشابهة يتم الاتفاق عليها مع تلك الجهات الرسمية.

مادة (37) : يحق للوزارة طلب النفاذ للنظم لاستخراج واستخلاص البيانات والمعلومات المتعلقة بالقيام بمهام الدراسة أو بمهام الإشراف والرقابة والفحص وعلى المرخص لهم تقديم كافة التسهيلات والصلاحيات للنفاذ مع مراعاة ما يحفظ خصوصية المشتركين وحفظ بياناتهم.

مادة (38) : للوزارة - وخلال أوقات الدوام الرسمي - تفتيش مواقع مزود خدمة القيمة المضافة كجزء من إجراءات الحصول على الترخيص، كما أن الوزارة قد تقوم بهذا الإجراء بشكل دوري أو مفاجئ كجزء من إجراءات الاشراف والرقابة والتفتيش أو كجزء من إجراءات التجديد، وللوزارة سلطة تفتيش المواقع، والمعدات والأجهزة والتجهيزات، ومقابلة العاملين، وأخذ نسخة من السجلات، أو أي إجراءات أخرى تعتبرها الوزارة ضرورية لأغراض ضمان الامتثال للمعايير والسياسات واللوائح والقرارات ذات الصلة. وفي كل الأحوال يجب على مفتشي الوزارة المكلفين رسمياً بذلك عرض التكليف الصادر من الوزارة المحدد فيه أسماء المفتشين ومهام التفتيش وعلى أن يكون التكليف ساري النفاذ وصادر وفقاً للتشريعات النافذة.

مادة (39) : يجب على الجهات المصرح لها من الوزارة والأشخاص المخول لهم بالإشراف والرقابة والتفتيش على المرخص لهم الالتزام بمبدأ السرية المهنية فيما يتعلق بالوقائع والبيانات والمعلومات التي تم الحصول عليها أثناء القيام بهذه المهام، دون إخلال بما تقرره التشريعات النافذة.

الفصل الثامن: الوكلاء

مادة (40) :

1. على مزود خدمة القيمة المضافة الراغب في تقديم الخدمات عن طريق وكلاء أن يقدم البيانات التالية قبل تقديم الخدمة عبر الوكلاء:
   أ- الاسم التجاري للوكيل وعنوان منشأته التجارية ووضعها القانوني ورقم السجل التجاري.
   ب- وصفاً لآليات الرقابة الداخلية التي سوف يتم استخدامها بواسطة الوكلاء والتي تضمن الامتثال بالتزاماتهم.
   ج- تحديد هوية المدراء والمسئولين عن إدارة الوكلاء وأهليتهم القانونية والإدارية.
2. عند حصول الوزارة على البيانات الموضحة في البند (1) من هذه المادة، يتم إدراج الوكلاء في سجل متاح للجمهور عبر النشر، على انه لا يسمح لأي وكيل ممارسة أي أنشطة متعلقة بالخدمة مالم يكن أسمه مدرجاً ضمن قائمة سجل الوزارة المعلنة.
3. للوزارة الحق في اتخاذ الإجراءات الكفيلة للتحقق من صحة بيانات الوكلاء.
4. للوزارة الحق في رفض إدراج أي وكيل إذا اتضح عدم صحة البيانات المزودة لها بموجب البند (1) من هذه المادة.

5. لا تتحمل الوزارة أي مسؤولية عن اي بيانات خاطئة أو مضللة وردت في سجل الوكلاء نتيجة لخطأ من قبل المرخص له الذي قدم البيانات.
6. يجب على مزود الخدمة الذي قدم البيانات ودون أدنى تأخير إخطار الوزارة بإضافة أو إلغاء أي وكيل في شبكة وكلائه، أو أي تعديل لحالة الوكيل.
7. يجب على مزود خدمة القيمة المضافة التأكد بشكل مستمر من أن الوكلاء قاموا بإخطار المشتركين بعملهم كـ(وكلاء) له.
8. يتحمل مزود الخدمة كامل المسؤولية أمام الوزارة عن سلامة إجراءات الوكلاء التابعين له والتزامهم بأحكام هذه اللائحة وتعليمات الوزارة.

الفصل التاسع: الاسناد الخارجي

مادة (41): لا يحق للمرخص له إسناد أي من وظائفه لطرف ثالث إلا بعد الحصول على موافقة مسبقة من الوزارة.

مادة (42): للوزارة رفض الإسناد الخارجي للعمليات التشغيلية الجوهرية إذا ما رأت انها قد تؤثر على جودة عمليات الرقابة للمرخص له أو التأثير على قدرة الوزارة في الرقابة على المرخص لهم لضمان الامتثال للالتزامات المنصوص عليها في هذه اللائحة واللوائح والقرارات ذات الصلة.

مادة (43): لأغراض تطبيق المادة السابقة من هذه اللائحة تعتبر العمليات التشغيلية جوهرية إذا كان الخلل أو الفشل في إنجازها قد يؤثر عملياً على قدرة المرخص له على مواصلة الالتزام بمتطلبات الترخيص، أو على أدائه أو استمراريته.

مادة (44): في حالة قيام المرخص له بإسناد وظائف تشغيلية جوهرية للغير (طرف ثالث)، فعلى الوزارة التأكد من امتثاله للشروط الأتية:

1. ألا يكون الإسناد تفويضياً للقيام بمسئوليات الادارة العليا.
2. ألا يؤثر الإسناد على علاقة والتزام المرخص له مع مستخدمي النظام ومشتركيه.
3. ألا يؤثر الاسناد على قدرة المرخص له في الامتثال لشروط منح الترخيص أو لأحكام هذه اللائحة أو اللوائح والقرارات ذات الصلة.
4. ألا يتم تعديل أو حذف أو خرق لأي من شروط وأحكام الترخيص.

مادة (45): في حالة قيام المرخص له بإسناد أي من وظائفه التشغيلية لطرف ثالث بعد موافقة الوزارة، فعليه اتخاذ الخطوات المناسبة للتأكد من امتثاله لكافة متطلبات هذه اللائحة واللوائح والقرارات ذات الصلة.

مادة (46): يظل المرخص لهم مسؤولين عن كافة التصرفات والإجراءات التي يقوم بها موظفوهم، أو أي وكيل، أو فرع أو موزع أو أي طرف آخر تم إسناد المهام إليه.

الباب الرابع
الأحكام العامة والانتقالية

مادة (47) : يحضر تمرير أو تقديم خدمة/ محتوى تروج أو تحتوي على ما يلي:

1. ما يشجع على الكراهية أو العنف أو التمييز.
2. ما قد تتعارض مع الدين أو حرية المعتقدات السياسية.
3. التي لا تناسب الأطفال أو الأشخاص غير البالغين أو صحة الإنسان.
4. التي تحفز أو تشجع على التنافر أو التمييز أو الدونية على أساس نوع الجنس أو الحالة الاجتماعية أو الأصل القومي أو الدين أو اللغة أو السن أو الإعاقة.
5. التي تتعارض مع الأمن الوطني أو السيادة أو السلم الاجتماعي أو الهوية الوطنية أو الأخلاق العامة.
6. التي تشجع على ارتكاب الجرائم أو التحريض على استهلاك المواد المحظورة.
7. التي تقوض احترام الكرامة الإنسانية.

مادة (48) : للوزارة متى ما توفرت لديها مبررات معقولة بقيام شخص بتزويد خدمة اتصالات أو خدمة قيمة مضافة أو تشغيل نظام تقديم خدمة مضافة أو خدمة تطبيقات مرتبطة بخدمات القيمة المضافة أن تطلب من أي طرف له علاقة بذلك تمكينها من الاطلاع والحصول على نسخة من كل المستندات والسجلات والمعلومات المتعلقة بهذا الشخص أو بالخدمات أو بالنظام أو بالتطبيق لتحديد ما إذا كانت هذه الخدمات أو الأنظمة أو التطبيقات مرخص لها ومتوافقة مع أحكام هذه اللائحة واللوائح والقرارات ذات الصلة.

مادة (49) : للوزارة وضع وتحديد معايير وشروط وإجراءات الحصول على بعض تراخيص خدمات القيمة المضافة بما يتناسب مع تلك الخدمات.

مادة (50) :

1. للوزارة فرض شروط أو وضع قيود على مزود خدمة القيمة المضافة والمشاركين في تقديم الخدمات (وكيل - موزع - نقطة بيع) أو أي طرف آخر ذي علاقة متى ما رأت ذلك ملائماً فيما يتعلق ببعض أو أحد الشروط والقيود التالية:

أ- الشروط الواجب استيفاؤها من قبل أي شخص من أجل السماح له بالنفاذ لنظام تقديم الخدمة أو المشاركة فيه.

ب- الشروط الواجب اتباعها لتشغيل نظام الخدمة أو لتقديم الخدمة.

ج- الشروط الواجب توافرها لتكامل نظام تقديم الخدمة مع نظم اخرى.

د- الشروط التي تحكم العلاقة بين المشغل ومزود خدمة القيمة المضافة والمشاركين في تقديمها.

هـ- الشروط التي تحكم العلاقة بين المشغل أو مزود خدمة القيمة المضافة ووكلائهم.

و- الاجراءات الواجب اتخاذها بواسطة المشغل أو مزود خدمة القيمة المضافة أو أحد المشاركين في تزويدها.

ز- آليات الرقابة على المخاطر وإدارة المخاطر.

ح- تحديد وتعيين المواصفات والمقاييس العامة لأدوات ووسائل وتقنية الخدمة.

ط- الشروط التي يجب تطبيقها في حالة عمليات الاسناد الخارجي للمهام.

2. للوزارة إصدار توجيه كتاب خطي مسبب يحدد فيه لمزود خدمة القيمة المضافة أو أحد المشاركين في تقديمها خلال فترة زمنية محددة، أن:

أ. يتوقف أو يمتنع من الدخول في أي ارتباطات أو اتفاقيات.

ب. يؤدي أو يقوم بأفعال تراها الوزارة ضرورية للمصلحة العامة.

ج. يُنشئ، يعدل، أو يلغي قواعد وأحكام تقديم الخدمة بما يتواكب مع التطورات والمتغيرات الحديثة.

3. للوزير إصدار قرار ايقاف أي مزود خدمة أو أياً من المشاركين، أو أي نظام أو تطبيق خدمة مضافة أو أي خدمة أخرى تقدم عبر شبكة اتصالات عامة أو باستخدام الموارد النادرة متى ما ثبت لدى الوزارة أن الاستمرار في تقديمها يشكل خطراً على المصلحة العامة بناءً على وقائع وحيثيات مسببة لذلك، ويجوز لمن صدر بحقه القرار تقديم تظلم إلى الوزير.

مادة (51) : التنفيذ والغرامات:

1. للوزارة ممارسة سلطات الرقابة والتفتيش على مزودي خدمات القيمة المضافة واتخاذ الإجراءات اللازمة بشأن أي انتهاك لأي حكم من أحكام هذه اللائحة أو الأنظمة والقرارات ذات الصلة.
2. يشكل الإخلال بهذه اللائحة خرقاً لأنظمة الوزارة وتخضع للجزاءات والغرامات المحددة في لائحة تنظيم وإدارة موارد ترقيم الاتصالات واللوائح والقرارات ذات الصلة.

مادة (52) : يحق للوزارة نشر الإرشادات وغيرها من المواد الأخرى بهدف تسهيل فهم ومعرفة أحكام هذه اللائحة، بما في ذلك قيام مزودي الخدمة بتقديم معلومات وثيقة الصلة إلى المشتركين.

مادة (53) : يتوجب على كافة مزودي الخدمة (المشغلين) ومزودي خدمة القيمة المضافة وخدمة التطبيقات المرتبطة بخدمات القيمة المضافة تسوية أوضاعهم بما يتفق مع أحكام هذه اللائحة واللوائح والقرارات ذات الصلة خلال ستة أشهر من تاريخ صدور هذه اللائحة وسيترتب على مخالفة ذلك قيام الوزارة بفرض الجزاءات والغرامات واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحقيق الامتثال لهذه اللائحة والقرارات ذات الصلة.

مادة (54) : ستقوم الوزارة بمراجعة وتعديل مواد هذه اللائحة وبما يتواكب مع المتغيرات في سوق الاتصالات.

مادة (55) : يعمل بهذه اللائحة من تاريخ صدورها.

صدر بديوان عام وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات

بتاريخ: 24/ذو القعدة/1442هـ

الموافق: 7/4/2021م

م/ مسفر عبد الله النمير

وزير الاتصالات وتقنية المعلومات