هيئة تنظيم الاتصالات
قـرار
رقـم ٢٠٢٦/٣٦/٢/١١٥٢-١٠
بإصدار لائحة تنظيم المكالمات
والرسائل الترويجية والخدمية وخدمات القيمة المضافة

استنادا إلى قانون تنظيم الاتصالات الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٢٠٠٢/٣٠،
وإلى اللائحة التنفيذية لقانون تنظيم الاتصالات الصادرة بالقرار رقم ٢٠٠٨/١٤٤،
وإلى موافقة مجلس إدارة هيئة تنظيم الاتصالات،
وبناء على ما تقتضيه المصلحة العامة،

تقـرر

المادة الأولـى

يعمل بأحكام لائحة تنظيم المكالمات والرسائل النصية القصيرة الترويجية والخدمية وخدمات القيمة المضافة، المرفقة.

المادة الثانيـة

يجب على المخاطبين بأحكام اللائحة المرفقة توفيق أوضاعهم طبقا لأحكامها خلال مدة لا تتجاوز (٦) ستة أشهر من تاريخ العمل بها.

المادة الثالثـة

يلغى كل ما يخالف اللائحة المرفقة، أو يتعارض مع أحكامها.

المادة الرابعـة

ينشر هذا القرار في الجريدة الرسمية، ويعمل به من اليوم التالي لتاريخ نشره.

صدر في: ٢٨ من صفـر ١٤٤٨هـ
الموافـق: ١٢ من أغسطس ٢٠٢٦م

م. سعيد بن حمود بن سعيد المعولي
وزير النقل والاتصالات وتقنية المعلومات
رئيس مجلس إدارة هيئة تنظيم الاتصالات

لائحة تنظيم المكالمات
والرسائل الترويجية والخدمية وخدمات القيمة المضافة
الفصل الأول
تعريفات وأحكام عامة
المادة (١)

في تطبيق أحكام هذه اللائحة يكون للكلمات والعبارات الواردة فيها المعنى ذاته المنصوص عليه في قانون تنظيم الاتصالات ولائحته التنفيذية، كما يكون للكلمات والعبارات الآتية المعنى المبين قرين كل منها، ما لم يقتض سياق النص معنى آخر:

١- المرخص له:

الشخص الاعتباري الحاصل على ترخيص تقديم خدمات الاتصالات العامة وفقا لأحكام قانون تنظيم الاتصالات.

٢- المصرح له:

الشخص الاعتباري المصرح له من الهيئة ببيع خدمة الرسائل النصية بالجملة والخدمات المصاحبة نيابة عن المرخص لهم محليا.

٣- المشترك المحلي:

شخص طبيعي أو اعتباري له وجود قانوني في سلطنة عمان، مستفيد من حزمة الرسائل النصية بالجملة أو المكالمات للتفاعل مع المنتفع.

٤- المشترك الدولي:

شخص اعتباري ليس له وجود قانوني في سلطنة عمان، مستفيد من حزمة الرسائل النصية للتفاعل مع المنتفع.

٥- الوسيط الدولي:

كيان تجاري دولي يوفر بنية اتصالات أساسية لتبادل الرسائل النصية القصيرة بين المرخص له، والمشغل أو المنتفع الدولي.

٦- المكالمات والرسائل الترويجية :

المكالمات الصوتية أو المرئية أو الرسائل النصية القصيرة التي توجه إلى المنتفع بغرض الترويج والتسويق لمنتجات أو خدمات.

٧- المكالمات والرسائل الخدمية :

المكالمات الصوتية أو المرئية أو الرسائل النصية القصيرة التي توجه إلى المنتفع بغرض تزويده بمعلومات تتعلق بخدمة مقدمة له، أو إشعارات بشأن العمليات التي تتم على تلك الخدمة، أو لأغراض التوثيق الإلكتروني، أو لأغراض تتعلق بالمصلحة العامة كالرسائل التوعوية أو التحذيرية.

٨- مكالمات ورسائل خدمات القيمة المضافة :

المكالمات الصوتية أو المرئية أو الرسائل النصية التي تقدم محتوى أو خدمات إضافية للمنتفع مقابل رسوم يتم تحصيلها إما من خلال اشتراك دوري أو عن كل رسالة صادرة عن المنتفع.

٩- المكالمات والرسائل الاقتحامية :

المكالمات الصوتية أو المرئية أو الرسائل النصية القصيرة أو الإلكترونية، التي توجه إلى المنتفع، دون تضمين خيار واضح ومباشر يتيح للمنتفع التوقف عن تسلمها أو إلغاء الاشتراك فيها، أو تلك المستمرة رغم طلبه الصريح بالتوقف عن تسلمها.

١٠- المكالمات والرسائل الاحتيالية :

المكالمات الصوتية أو المرئية أو الرسائل النصية القصيرة أو الإلكترونية، التي تهدف إلى تحقيق غاية غير مشروعة عن طريق الخداع أو التضليل أو التدليس أو الاحتيال.

١١- المعـــرف:

الاسم الذي يظهر في خانة المرسل للرسائل النصية القصيرة بدلا من رقم الهاتف، ويمثل إما مشتركا محليا أو دوليا.

١٢- الأرقام المختصرة لخدمات الرسائل النصية القصيرة:

تتكون من خمسة أرقام، وهي نوعان:

أ- الأرقام المختصرة للخدمات ذات القيمة العالية، والتي تبدأ بالرقم (٩) أو أي رقم آخر تحدده الهيئة لاحقا متى ما استدعت الحاجة لذلك.

ب- الأرقام المختصرة للخدمات ذات القيمة غير العالية، والتي تبدأ بالرقم (٨) أو أي رقم آخر تحدده الهيئة لاحقا متى ما استدعت الحاجة لذلك.

١٣- خدمة إظهار اسم المتصل:

ميزة تتيح عرض اسم الجهة أو الشخص المتصل على شاشة هاتف المستقبل عند ورود المكالمة، حتى وإن لم يكن رقم المتصل مسجلا في جهات الاتصال المحفوظة في ذاكرة الهاتف أو شريحة الاتصال للمستقبل.

المادة (٢)

لا يجوز للمرخص له مشاركة بيانات المنتفع مع المصرح له أو الوسيط الدولي أو المشترك المحلي أو المشترك الدولي دون اعتماد من الهيئة، ويحظر عليه استخدامها لأي غرض لا يتوافق مع أحكام هذه اللائحة أو التشريعات ذات الصلة.

ويجب على المرخص له اتخاذ جميع الإجراءات اللازمة لحماية بيانات المنتفع بما في ذلك توفير البرامج والأنظمة والتقنيات اللازمة.

المادة (٣)

يجب على المرخص له، عند التعاقد مع المصرح له بشأن بيع الرسائل النصية القصيرة بالجملة، الالتزام بالآتي:

١- الحصول على موافقة الهيئة قبل التعاقد.

٢- أن تقتصر صلاحية التفعيل النهائي للمعرفات، أو الأرقام المختصرة لخدمات الرسائل النصية القصيرة، على المرخص له وحده.

٣- ضمان عدم قيام المصرح له بتمرير أي رسائل نصية لمشترك دولي أو وسيط دولي.

٤- تضمين العقد بندا صريحا يتيح للمرخص له إلغاء التعاقد في حال ثبوت مخالفة المصرح له لأحكام هذه اللائحة أو أي من التشريعات المعمول بها لدى الهيئة.

المادة (٤)

يجب على المصرح له في تطبيق أحكام هذه اللائحة الالتزام بالآتي:

١- أن يقتصر تقديمه لخدمة بيع الرسائل النصية القصيرة بالجملة على المشترك المحلي فقط.

٢- عدم ربط أو تمرير الرسائل النصية القصيرة التابعة لأي وسيط دولي أو مشترك دولي أو التعاقد معهم.

٣- ضمان حماية أنظمته وفقا للتشريعات الصادرة عن الهيئة.

٤- حفظ أنظمته في إحدى مراكز البيانات التابعة للمرخص له أو مراكز البيانات المصرح بها من الهيئة في مستوى لا يقل عن المستوى الثالث من مستويات أمن المعلومات وفقا للتشريعات الصادرة عن الهيئة.

٥- تقديم تقارير الاشتراك الدوري في خدمات القيمة المضافة إلى الهيئة بناء على طلبها.

الفصل الثاني

تنظيم تعاقد المرخص له أو المصرح له مع المشترك المحلي

المادة (٥)

لا يجوز للمشترك المحلي الحصول على خدمة الرسائل النصية القصيرة بالجملة إلا من المرخص له أو المصرح له.

ويستثنى من ذلك الرسائل الخدمية الصادرة عن الشركات الأجنبية المرخص لها في مزاولة نشاط قطاع التجزئة في سلطنة عمان، والمصرح لها باستخدام أنظمتها لإرسال هذه الرسائل مباشرة إلى المنتفع.

المادة (٦)

يجب على المرخص له والمصرح له، عند بيع خدمة الرسائل النصية القصيرة بالجملة للمشترك المحلي، الالتزام بالآتي:

١- الحصول على إقرار المشترك المحلي بالغرض من إرسال الرسائل النصية القصيرة، على أن يكون لأحد الأغراض الآتية:

أ- الرسائل الترويجية.

ب- الرسائل الخدمية التي ترسل لخدمة المنتفع.

ج- الرسائل الخدمية التي ترسل للمصلحة العامة، على أن يقتصر إرسالها من قبل وحدات الجهاز الإداري للدولة وغيرها من الأشخاص الاعتبارية العامة.

د- رسائل خدمات القيمة المضافة.

٢- أن يمثل المعرف الاسم التجاري أو القانوني للمشترك المحلي المرسل، ويمنع استخدام معرفات عامة أو غير متوافقة مع هذا الاسم، على أن يبدأ المعرف المستخدم في الرسائل الترويجية بالرمز (AD).

٣- الحصول على نسخة من السجل التجاري للمشترك المحلي أو ما يعادله.

٤- الحصول على إقرار المشترك المحلي بعدم استخدام الخدمة في غير الأغراض المخصصة لها.

٥- الحصول على إقرار المشترك المحلي بموقع الأنظمة التابعة له التي ترسل وتستقبل من خلالها الرسائل النصية القصيرة، وعدم تعديل موقع تلك الأنظمة إلا بعد موافقة المرخص له أو المصرح له بما يتوافق مع التشريعات الصادرة عن الهيئة في هذا الشأن.

٦- الحصول على توقيع الشخص المفوض بالتوقيع عن المشترك المحلي.

المادة (٧)

لا يجوز للمشترك المحلي وأي شخص آخر إجراء أي مكالمات ترويجية أو لخدمات القيمة المضافة، إلا بموجب عقد مبرم مع المرخص له، ويجب على المرخص له عند التعاقد الالتزام بالآتي:

١- الحصول على إقرار المشترك المحلي بالغرض من الخدمة، على أن يقتصر الغرض على المكالمات الترويجية أو لخدمات القيمة المضافة.

٢- الحصول على نسخة من السجل التجاري للمشترك المحلي أو ما يعادله.

٣- الحصول على إقرار المشترك المحلي بعدم استخدام الخدمة لغير الغرض المتعاقد عليه.

٤- الحصول على إقرار المشترك المحلي بموقع أنظمته التي تنشئ أو تستقبل المكالمات، شريطة الحصول على موافقة مسبقة من المرخص له قبل تعديل موقع تلك الأنظمة، بما يتوافق مع التشريعات المعمول بها.

٥- الحصول على توقيع الشخص المفوض بالتوقيع عن المشترك المحلي.

الفصل الثالث

تنظيم التعامل مع الوسيط والمشترك الدولي

المادة (٨)

يجب على المرخص له الحصول على موافقة الهيئة قبل التعاقد مع الوسيط الدولي لتبادل الرسائل النصية القصيرة، ويقدم طلب الموافقة إلى الهيئة وفقا للنموذج المعد لهذا الغرض.

المادة (٩)

يجب على المرخص له، عند التعاقد مع الوسيط الدولي لتبادل الرسائل النصية القصيرة، تضمين العقد الأحكام الآتية:

١- التأكد من هوية المشترك الدولي، ومنع تمرير رسائل نصية قصيرة ثبت أن مرسلها ينتحل هوية المشترك الدولي.

٢- منع الاستيلاء على الرسائل النصية القصيرة، أو الاطلاع عليها أو النفاذ إليها.

٣- تقديم الوسيط الدولي البيانات الكافية للمرخص له للتحقق من مصدر الرسائل الاحتيالية والتعاون معه بشكل تام.

٤- جواز إلغاء التعاقد في حال ثبوت مخالفة الوسيط الدولي الشروط المنصوص عليها في هذه المادة.

المادة (١٠)

يجب على المرخص له، عند تبادل الرسائل النصية القصيرة مع الوسيط الدولي، الالتزام بالآتي:

١- تمكين تسلم الرسائل من معرفات المشترك الدولي، وتبادل قائمة بالمعرفات التي يمكن إنهاؤها في الشبكة المحلية، وحجب المعرفات غير المدرجة في القائمة.

٢- أن يمثل المعرف اسم الكيان التجاري أو الرسمي للمشترك الدولي، ولا يجوز استخدام معرفات عامة أو غير متوافقة مع اسم المشترك أو تلك التي تتشابه مع معرفات محلية.

المادة (١١)

يحظر على المرخص له تمرير الرسائل النصية القصيرة التي تحمل اسم معرف تابع لمشترك محلي عبر وسيط دولي.

الفصل الرابع

الالتزامات التشغيلية المتبادلة بين المرخص لهم

المادة (١٢)

يجب على المرخص له الالتزام بالآتي:

١- تبادل معرفات المشتركين المحليين مع المرخص لهم الآخرين بناء على طلب يقدم للمرخصين الآخرين، على أن يتضمن الطلب بيانات المشترك المحلي وعلى الأخص الاسم التجاري أو الرسمي للجهة ورقم السجل التجاري والغرض من استخدام الخدمة، وعلى المرخص لهم الآخرين تفعيل المعرفات خلال مدة لا تتجاوز (٢) يومي عمل من تاريخ تقديم الطلب.

٢- تبادل معرفات المشتركين الدوليين المتسلمة من الوسيط الدولي مع المرخص لهم الآخرين.

٣- تمرير الرسائل النصية القصيرة الواردة من الوسيط الدولي والموجهة إلى المرخص لهم الآخرين عبر وصلات مستقلة.

٤- تمرير الرسائل النصية القصيرة العائدة لأي مشترك محلي توجد أنظمته خارج سلطنة عمان عبر وصلات دولية مستقلة، مع تطبيق حلول فنية لضمان التصدي للرسائل الاقتحامية والاحتيالية، أو تلك التي تنتحل هوية المشترك المحلي، أو تنتهك العلامات أو الأسماء التجارية.

المادة (١٣)

لا يجوز للمرخص له حظر أي معرف مرسل صادر عن شبكات الهاتف المتنقل الأخرى، إلا بعد إشعار المرخص له المعني بذلك قبل (٧) سبعة أيام عمل على الأقل، وتقديم مبررات الحظر والحصول على موافقة الهيئة المسبقة عليه.

ويستثنى من ذلك الحالات التي يثبت فيها ضرر على المنتفع أو المشترك، كانتحال الهوية أو الرسائل الاحتيالية أو الاقتحامية المخالفة للغاية المتعاقد عليها، وفي هذه الحالات، يجب على المرخص له إخطار الهيئة والمرخص لهم الآخرين فورا، وموافاة الهيئة بتقرير فني عن الحالة - متى طلبت ذلك - خلال (٧) سبعة أيام عمل من تاريخ طلب الهيئة.

الفصل الخامس

ضوابط المكالمات والرسائل الترويجية والخدمية وخدمات القيمة المضافة

المادة (١٤)

يحظر استخدام أرقام مسجلة بأسماء أفراد في إجراء المكالمات الترويجية أو الخدمية أو القيمة المضافة، وعلى المرخص له اتخاذ الإجراءات اللازمة لتعليق الخدمة في حال تلقي أي بلاغات، أو اكتشاف المخالفة من خلال الأنظمة المطبقة لديه.

المادة (١٥)

يجب على المرخص له والمشترك المحلي تفعيل خدمة إظهار اسم المتصل عند إجراء المكالمات الترويجية أو الخدمية أو ذات القيمة المضافة أو أي مكالمات آلية، على أن يعكس الاسم المستخدم الاسم التجاري أو القانوني للمرخص له أو المشترك المحلي للمشترك.

ولا يجوز للمشترك المحلي إجراء المكالمات لغير الغرض المحدد في العقد المبرم بينه وبين المرخص له.

المادة (١٦)

يجب على كل من: المرخص له، والمشترك المحلي والمشترك الدولي، الالتزام بإرسال الرسائل الترويجية أو إجراء المكالمات الترويجية خلال الفترة الزمنية من الساعة (٨) الثامنة صباحا حتى الساعة (٩) التاسعة مساء بتوقيت سلطنة عمان، ويستثنى من ذلك الرسائل التي تم إرسالها بالفعل خلال الفترة المبينة في هذه المادة وتأخر تسليمها بسبب تحد فني.

المادة (١٧)

يجب على المرخص لهم ضمان تنفيذ طلبات المنتفع بإيقاف المكالمات أو الرسائل الترويجية أو خدمات القيمة المضافة من أي مشترك محلي، وذلك من خلال الالتزام بالآتي:

١- توفير آلية واضحة للمنتفع لتقديم طلبات إيقاف المكالمات أو الرسائل الترويجية أو خدمات القيمة المضافة، وفقا للآلية المعتمدة من الهيئة، بما يشمل خيار حظر الرسائل من جميع أو بعض المعرفات أو الأرقام المختصرة لخدمات الرسائل النصية القصيرة، على أن تتم الإشارة بوضوح إلى تلك الآلية في الموقع الإلكتروني والتطبيق الخاص بالمرخص له والرسائل الترويجية أو خدمات القيمة المضافة.

٢- تنفيذ طلبات إيقاف المكالمات أو الرسائل الترويجية أو خدمات القيمة المضافة، وتأكيد عملية وقف تسلم الرسائل النصية والمكالمات للمنتفع وذلك وفقا للآلية المعتمدة من الهيئة.

٣- توفير آلية تتيح للمنتفع تسجيل بلاغات في حال استمرار استقبال المكالمات أو الرسائل الترويجية أو خدمات القيمة المضافة بعد تقديم طلب الإيقاف.

٤- توفير خيار يتيح للمنتفع إعادة تفعيل استقبال المكالمات أو الرسائل الترويجية أو خدمات القيمة المضافة عند رغبته بذلك، سواء من جميع المشتركين المحليين أو أحدهم.

٥- إنشاء قاعدة بيانات موحدة بالتعاون مع باقي المرخص لهم، لضمان تنفيذ الطلبات المنصوص عليها في البند (١) من هذه المادة.

المـادة (١٨)

يجب على المرخص له اتخاذ كافة التدابير الفنية اللازمة للحد من المكالمات والرسائل الاحتيالية والاقتحامية، بما يشمل على سبيل المثال لا الحصر الآتي:

١- تطوير أنظمة تقنية قادرة على التعرف المسبق على المكالمات والرسائل الاحتيالية والاقتحامية ومنع وصولها إلى المنتفع، سواء كانت واردة من داخل سلطنة عمان أو من خارجها.

٢- إنشاء أنظمة لرصد وتحليل سلوك الاستخدام لاكتشاف الأنماط الاحتيالية ومنعها بشكل استباقي.

٣- إنشاء قاعدة بيانات موحدة بالتعاون مع باقي المرخص لهم لتبادل البيانات ذات الصلة برصد الأنشطة الاحتيالية.

٤- التعاون مع المشغلين داخل سلطنة عمان وخارجها، والجهات التنظيمية والمنظمات الدولية المختصة.

٥- توفير آلية موحدة وواضحة ومعتمدة من الهيئة تتيح للمنتفع الإبلاغ عن المكالمات أو الرسائل الاحتيالية والاقتحامية المتسلمة.

٦- تعليق الخدمة عن المنتفع في حال ورود بلاغات أو اكتشاف أنشطة احتيالية.

الفصـل السـادس

الجـــزاءات

المـادة (١٩)

مع عدم الإخلال بأي جزاء آخر منصوص عليه في قانون تنظيم الاتصالات، يجوز للهيئة في حال ثبوت مخالفة أحكام هذه اللائحة اتخاذ أي من الإجراءات المنصوص عليها في المادة (٥١) مكررا من قانون تنظيم الاتصالات، كما يجوز لها فرض الغرامات المحددة قرين كل مخالفة وفقا لملحق الغرامات المرفق بهذه اللائحة، ويجوز للهيئة مضاعفة الغرامة في حال تكرار المخالفة، ويعد تكرارا في تطبيق حكم هذه المادة ارتكاب المخالفة ذاتها خلال عام واحد من تاريخ فرض الغرامة.

ملحـــق

الغرامـــات

م	المخالفــة	الغرامة (بالريال العماني)
١	مخالفة المرخص له لحكم المادة (٢) من هذه اللائحة	لا تقل عن (١٠٠٠) ألف، ولا تزيد على (٥٠٠٠) خمسة آلاف
٢	مخالفة المرخص له لحكم المادة (٣) من هذه اللائحة	لا تقل عن (١٠٠٠) ألف، ولا تزيد على (٣٠٠٠) ثلاثة آلاف
٣	مخالفة المصرح له لحكم البند (٢) من المادة (٤) من هذه اللائحة	لا تقل عن (٥٠٠٠) خمسة آلاف، ولا تزيد على (١٠,٠٠٠) عشرة آلاف
٤	مخالفة المشترك المحلي لحكم المادة (٥) من هذه اللائحة	لا تقل عن (٥٠٠) خمسمائة، ولا تزيد على (١٠٠٠) ألف
٥	مخالفة المرخص له أو المصرح له لحكم المادة (٦) من هذه اللائحة	لا تقل عن (١٠٠٠) ألف، ولا تزيد على (٣٠٠٠) ثلاثة آلاف
٦	مخالفة المرخص له لأحكام الفصل الثالث من هذه اللائحة	لا تقل عن (١٠٠٠) ألف، ولا تزيد على (٣٠٠٠) ثلاثة آلاف
٧	مخالفة المرخص له لحكم البند (١) من المادة (١٢) من هذه اللائحة	(٥٠٠) خمسمائة لكل يوم وبحد أقصى (٥٠,٠٠٠) خمسين ألفا
٨	مخالفة المرخص له لحكمي البندين (٣) و(٤) من المادة (١٢) من هذه اللائحة	لا تقل عن (١٥,٠٠٠) خمسة عشر ألفا، ولا تزيد على (٣٠,٠٠٠) ثلاثين ألفا
٩	مخالفة المرخص له لحكم المادة (١٣) من هذه اللائحة	(١٠٠٠) ألف لكل معرف مرسل
١٠	مخالفة حكمي المادتين (١٤) و(١٥) من هذه اللائحة	لا تقل عن (١٠٠٠) ألف، ولا تزيد على (٥٠٠٠) خمسة آلاف
١١	مخالفة المرخص له لحكم المادة (١٧) من هذه اللائحة	لا تقل عن (٥٠٠٠) خمسة آلاف، ولا تزيد على (١٥,٠٠٠) خمسة عشر ألفا
١٢	مخالفة حكمي المادتين (١٦) و(١٨) من هذه اللائحة	لا تقل عن (٥٠٠٠) خمسة آلاف، ولا تزيد على (١٠,٠٠٠) عشرة آلاف