



United Arab Emirates



---

## سياسة تنظيمية

---

# متطلبات التسجيل الخاصة بمشركي الهاتف المتحرك

النسخة 1.0

التاريخ: 27 سبتمبر 2011

---

الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات  
ص.ب. 26662 ، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة  
[www.tra.gov.ae](http://www.tra.gov.ae)

---



سياسة تنظيمية، متطلبات التسجيل الخاصة بمشتركي الهاتف المتحرك، النسخة 1.0، الصادرة في 27 سبتمبر 2011

## الإصدارات:

النسخة:	تاريخ الإصدار:	سبب الإصدار:
1.0	27 سبتمبر 2011	الإصدار الأول

سياسة تنظيمية، متطلبات التسجيل الخاصة بمشتركي الهاتف المتحرك، النسخة 1.0، الصادرة في 27 سبتمبر 2011

## جدول المحتويات

4.....	التعاريف.....	1.
7.....	المرجعية القانونية.....	2.
8.....	النطاق والغاية.....	3.
9.....	التسجيل.....	4.
10.....	المعلومات والتوثيق.....	5.
13.....	التدقيق.....	6.
14.....	قاعدة بيانات مشتركي الهاتف المتحرك.....	7.
14.....	تفعيل الخدمة.....	8.
15.....	تجديد التسجيل.....	9.
15.....	تعليق الخدمة وفصلها.....	10.
17.....	نقل عقود اشتراك الهاتف المتحرك.....	11.
18.....	التطبيق.....	12.
19.....	خدمة العملاء.....	13.
19.....	قيد التسجيل.....	14.
20.....	الأمان والسرية.....	15.
20.....	التدقيق والامتثال.....	16.
21.....	تاريخ السريان.....	17.
21.....	التعديل.....	18.

سياسة تنظيمية، متطلبات التسجيل الخاصة بمشتركي الهاتف المتحرك، النسخة 1.0، الصادرة في 27 سبتمبر 2011

## 1. التعاريف

يكون للمصطلحات والكلمات والعبارات المستخدمة في هذه السياسة التنظيمية نفس المعاني المبينة لها في قانون الاتصالات ما لم تقضي هذه السياسة التنظيمية صراحةً بخلاف ذلك أو يقضي بذلك سياق النص الذي تستخدم فيه تلك المصطلحات والكلمات والعبارات. ولأغراض هذه السياسة التنظيمية يكون للمصطلحات الآتية المعاني الموضحة قرين كل منها كالتالي:

1.1 النوع الأول من وثائق إثبات الهوية يقصد بها أي من الوثائق التالية والتي تخص مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة فقط:

1.1.1 الهوية الوطنية الصادرة من هيئة الإمارات للهوية في دولة الإمارات العربية المتحدة، سارية المفعول.

1.1.2 أو جواز سفر ساري المفعول، بالإضافة إلى الرقم الموحد الخاص بالشخص وصادر من وزارة الداخلية في دولة الإمارات العربية المتحدة.

1.2 النوع الثاني من وثائق إثبات الهوية يقصد بها أي من الوثائق التالية والتي تخص مواطني دول مجلس التعاون الخليجي فقط:

1.2.1 الهوية الوطنية الصادرة من هيئة الإمارات للهوية في دولة الإمارات العربية المتحدة، سارية المفعول.

1.2.2 أو جواز سفر صادر من أي من دول مجلس التعاون الخليجي، ساري المفعول، بالإضافة إلى الرقم الموحد الخاص بالشخص وصادر من وزارة الداخلية في دولة الإمارات العربية المتحدة.

1.2.3 أو هوية وطنية صادرة من الجهات المخولة في أي من دول مجلس التعاون الخليجي، سارية المفعول، بالإضافة إلى الرقم الموحد الخاص بالشخص وصادر من وزارة الداخلية في دولة الإمارات العربية المتحدة.

سياسة تنظيمية، متطلبات التسجيل الخاصة بمشتركي الهاتف المتحرك، النسخة 1.0، الصادرة في 27 سبتمبر 2011

**1.3 النوع الثالث من وثائق إثبات الهوية** يقصد بها أي من الوثائق التالية (وتخص غير مواطني الدولة و غير مواطني دول مجلس التعاون الخليجي):

1.3.1 الهوية الوطنية الصادرة من هيئة الإمارات للهوية في دولة الإمارات العربية المتحدة، سارية المفعول.

1.3.2 أو جواز سفر دولة أجنبية بالإضافة لتأشيرة أو إقامة صادرة من وزارة الداخلية في دولة الإمارات العربية المتحدة، سارية المفعول، بالإضافة إلى الرقم الموحد الخاص بالشخص وصادر من وزارة الداخلية في دولة الإمارات العربية المتحدة.

**1.4 النوع الرابع من وثائق إثبات الهوية** (وتخص المنشآت التجارية أو الجهات الحكومية) يقصد بها بطاقة منشأة صادرة من وزارة الداخلية في دولة الإمارات العربية المتحدة، سارية المفعول.

**1.5 الفصل** يقصد به فصل كافة خدمات الهاتف المتحرك الخاصة بمشترك الهاتف المتحرك بحيث لا يستطيع المشترك الوصول إلى أي من خدمات الهاتف المتحرك، وعلى سبيل المثال لا الحصر: خدمة إجراء المكالمات الصادرة واستقبال المكالمات الواردة أو إرسال الرسائل النصية أو استلامها. كما يكون لدى كلمة "مفصول" معنى مماثل.

**1.6 مشترك الهاتف المتحرك الحالي** يقصد به المشترك في خدمات الهاتف المتحرك بموجب عقد اشتراك ساري المفعول في خدمات الهاتف المتحرك وذلك بعد (9) تسعة أشهر من تاريخ إصدار هذه السياسة التنظيمية.

1.7 المجلس يقصد به مجلس التعاون الخليجي.

**1.8 وثيقة إثبات الهوية** يقصد بها وثيقة تثبت هوية مشترك الهاتف المتحرك وتم وصفها في المواد 1.1 و1.2 و1.3 و1.4.

**1.9 مشترك الهاتف المتحرك** يقصد به فرد أو منشأة تجارية أو جهة حكومية والذين لديهم عقد اشتراك في خدمات الهاتف المتحرك.

سياسة تنظيمية، متطلبات التسجيل الخاصة بمشتركي الهاتف المتحرك، النسخة 1.0، الصادرة في 27 سبتمبر 2011

1.10 قاعدة بيانات مشتركي الهاتف المتحرك يقصد بها قاعدة بيانات المشتركين التي يتم إنشاؤها والحفاظ عليها من قبل المرخص له وتحتوي على قيود معلومات التسجيل المدققة لمشتركي الهاتف المتحرك لدى المرخص له.

1.11 شريحة السيم (SIM Card) يقصد بها الشريحة الذكية لوحدة تعريف المشترك وتشمل على سبيل المثال لا الحصر: رقم الهاتف المتحرك للمشارك ومعلومات ترميز هوية الشبكة ورقم التعريف الشخصي وبيانات المستخدم مثل جهات الاتصال وأرقام الهواتف.

1.12 عقد اشتراك الهاتف المتحرك يقصد به عقد الاشتراك بين مشترك الهاتف المتحرك والمرخص له والذي يخول المشترك من استخدام شريحة السيم وخدمات الهاتف المتحرك التي يقدمها المرخص له وتشمل عقود خدمات نظام الدفع بالفاتورة الشهرية أو نظام الدفع المسبق.

1.13 مشترك الهاتف المتحرك الجديد يقصد به أي مشترك من مشتركي خدمات الهاتف المتحرك، والذي يبرم عقد اشتراك الهاتف المتحرك بعد تسعة (9) أشهر بعد تاريخ إصدار هذه السياسة التنظيمية.

1.14 التسجيل يقصد بها النتيجة الناجحة من عملية التسجيل يتم من خلالها إنشاء قيد معلومات التسجيل الخاص بمشارك الهاتف المتحرك. كما يكون لكلمتي "تسجيل" و"مسجل" معنى مماثل.

1.15 معلومات التسجيل يقصد بها كافة المعلومات والوثائق الموضحة في المادة 5.4 والتي يقدمها مشترك الهاتف المتحرك خلال عملية التسجيل أو عملية تحديث معلومات التسجيل الخاصة به.

1.16 تجديد التسجيل يقصد بها العملية التي يتم من خلالها تحديث معلومات التسجيل الخاصة بمشتركي الهاتف المتحرك.

1.17 عملية التسجيل يقصد بها العملية والخطوات الموضحة في المادة 4.2.

سياسة تنظيمية، متطلبات التسجيل الخاصة بمشتركي الهاتف المتحرك، النسخة 1.0، الصادرة في 27 سبتمبر 2011

**1.18 الإطار التنظيمي** يقصد به التراخيص والسياسات والتوجيهات والتعليمات والقرارات والإجراءات والإرشادات أو الأدوات التنظيمية الأخرى الصادرة من قبل اللجنة العليا أو مجلس إدارة الهيئة أو الهيئة وأية تعديلات تطرأ عليها.

**1.19 الرسائل النصية (SMS)** يقصد بها خدمة الرسائل النصية القصيرة التي يوفرها المرخص لهم كخدمة من خدمات الهاتف المتحرك ويتم استخدامها لإرسال واستقبال الرسائل النصية القصيرة إلى ومن الأجهزة المهيأة لذلك.

**1.20 فترة الاشتراك** يقصد بها فترة صلاحية عقد اشتراك الهاتف المتحرك.

**1.21 التعليق** يقصد به الفصل الجزئي لخدمات الهاتف المتحرك الخاصة بمشترك الهاتف المتحرك بحيث لا يستطيع مشترك الهاتف المتحرك إجراء مكالمات صادرة (ما عدا أرقام الطوارئ أو المرخص له الذي قام مشترك الهاتف المتحرك بإبرام عقد اشتراك الهاتف المتحرك معه) أو إرسال الرسائل النصية. كما يكون لكلمة "معلق" معنى مشابه. وللتوضيح يجوز لمشارك الهاتف المتحرك الذي تم تعليق خدمات هاتفه المتحرك استلام المكالمات والرسائل النصية.

**1.22 قانون الاتصالات** يقصد به المرسوم بقانون اتحادي رقم 3 لسنة 2003 بشأن تنظيم قطاع الاتصالات وتعديلاته.

**1.23 الدولة** يقصد بها دولة الإمارات العربية المتحدة.

## 2. المرجعية القانونية

نصت المادة (3)14 من قانون الاتصالات على صلاحية الهيئة بإصدار السياسات المتعلقة بـ "شروط ومستوى ونطاق الخدمات التي يقدمها المرخص لهم للمشاركين والخدمات الشمولية والخدمات الطارئة، بما في ذلك

سياسة تنظيمية، متطلبات التسجيل الخاصة بمشتركي الهاتف المتحرك، النسخة 1.0، الصادرة في 27 سبتمبر 2011  
المعايير وجودة الخدمات المقدمة وشروط تقديم الخدمات والفصل في شكاوى المشتركين والنزاعات وتزويد  
المشتركين بالمعلومات واستخدام المعلومات الخاصة بالمشتركين وتزويدهم بالفواتير."

### 3. النطاق والغاية

3.1 إن الغاية من هذه السياسة التنظيمية هي:

3.1.1 تحديد واجبات والتزامات المرخص لهم فيما يتعلق بتسجيل مشتركي الهاتف المتحرك.

3.1.2 تنظيم وضبط عملية ومتطلبات التسجيل الخاصة بمشتركي الهاتف المتحرك.

3.1.3 تحقيق الدقة في معلومات تسجيل مشتركي الهاتف المتحرك المستلمة والمدخلة في قواعد بيانات  
مشتركي الهاتف المتحرك الخاصة بالمرخص لهم.

3.2 تتطبق هذه السياسة التنظيمية على كافة المرخص لهم الذين يبرمون عقود اشتراك خدمات الهاتف  
المتحرك مع مشتركي الهاتف المتحرك.

3.3 لا يجوز للمرخص لهم تزويد بطاقات السيم أو تقديم خدمات الهاتف المتحرك لمشارك الهاتف المتحرك غير  
المسجل وفقاً لأحكام هذه السياسة التنظيمية.

3.4 على الرغم من ما أورده المادة 3.3، يحق للمرخص له مواصلة تقديم بطاقات السيم وخدمات الهاتف  
المتحرك لمشارك الهاتف المتحرك الحالي خلال فترة تسعة (9) أشهر بعد إصدار هذه السياسة التنظيمية وخلال  
فترة التسجيل الموضحة في المادة 12.3 وبالرغم من احتمال عدم تسجيل مشترك الهاتف المتحرك الحالي بعد.

3.5 يجب أن يكون المرخص لهم مسؤولين عن ضمان امتثال الأشخاص الذين يمثلونهم كوكلاء أو متعاقدين  
لأغراض إبرام عقود اشتراك الهاتف المتحرك مع مشتركي الهاتف المتحرك يمثلون لأحكام هذه السياسة  
التنظيمية كلما اقتضى الأمر. وللتوضيح، لا تعتبر هذه المادة بمثابة موافقة أو إذن من الهيئة لأي شخص يمثل  
المرخص له كوكيل أو متعاقد.



سياسة تنظيمية، متطلبات التسجيل الخاصة بمشركي الهاتف المتحرك، النسخة 1.0، الصادرة في 27 سبتمبر 2011

3.6 لا يعتبر أي من بنود هذه السياسة التنظيمية بمثابة إعفاء للمرخص لهم من أي التزام من التزاماتهم المفروضه بموجب الإطار التنظيمي .

#### 4. التسجيل

4.1 لا يعتبر مشترك الهاتف المتحرك مسجلاً حتى تتم عملية التسجيل بنجاح.

4.2 يجب أن تتكون عملية التسجيل من الخطوات التالية:

4.2.1 ضمان المرخص له أن كل مشترك من مشركي الهاتف المتحرك قام بتقديم متطلبات معلومات التسجيل كما هو محدد في المادة 5.

4.2.2 تدقيق المرخص له لمعلومات التسجيل كما هو محدد في المادة 6.

4.2.3 إدخال المرخص له لمعلومات التسجيل أو تحديثها في قاعدة بيانات مشركي الهاتف المتحرك وفقاً للمادة 7.

4.3 تسري عملية التسجيل على تجديد التسجيل المحدد في المادة 9. كما يحق للهيئة تعديل عملية وإجراءات تجديد التسجيل من وقت لآخر.

4.4 لا يجب على المرخص لهم فرض أية رسوم جديدة أو إضافية على مشركي الهاتف المتحرك للتسجيل أو تجديد التسجيل.

4.5 يتعين على كل مرخص له التأكد من عدم حصول أي مشترك من مشركي الهاتف المتحرك على ما يفوق الحد الأقصى لعدد بطاقات السيم ، بحيث أنه يتم تحديد الحد الأقصى من قبل الهيئة من وقت لآخر.

سياسة تنظيمية، متطلبات التسجيل الخاصة بمشتركي الهاتف المتحرك، النسخة 1.0، الصادرة في 27 سبتمبر 2011

## 5. المعلومات والتوثيق

5.1 يتعين على المرخص له الحصول على معلومات التسجيل من مشتركي الهاتف المتحرك وفقاً للمادة 5.4 قبل تسجيل مشترك الهاتف المتحرك وقبل تجديد التسجيل الخاص بمشترك الهاتف المتحرك.

5.2 لغايات التوضيح تعتبر معلومات التسجيل المبينة في المادة 5.4 هي الحد الأدنى لمتطلبات المعلومات الخاصة بالتسجيل. كما يحق للمرخص له حسب تقديره إلزام مشركي الهاتف المتحرك بتقديم معلومات أو وثائق (عدا وثائق إثبات الهوية) بالإضافة إلى تلك المذكورة في المادة 5.4.

5.3 يعتد بهذه السياسة التنظيمية دون الإجحاف بأي متطلبات أخرى مفروضة بموجب قانون اتحادي أو قانون محلي.

5.4 يتعين على المرخص له (ووفقاً من خلال أشخاص مخولين من قبل المرخص له) الحصول على معلومات التسجيل التالية من مشركي الهاتف المتحرك وإدخال الحقول التالية في قاعدة بيانات مشركي الهاتف المتحرك الخاصة بالمرخص له:

5.4.1 في حال كان مشترك الهاتف المتحرك فرد:

5.4.1.1 الاسم الكامل لمشترك الهاتف المتحرك كما هو موضح في وثيقة إثبات الهوية.

5.4.1.2 عنوان البريد الخاص بمشترك الهاتف المتحرك داخل الدولة إن كان متوفراً. وفي حال عدم توفر عنوان البريد فيتم تقديم عنوان الاتصال في الدولة.

5.4.1.3 جنسية مشترك الهاتف المتحرك.

5.4.1.4 تأكيد استلام أصل وثيقة إثبات الهوية وصورة عنها. يمكن لوثائق إثبات الهوية أن تكون أيّاً من الآتي:

(أ) النوع الأول من وثائق إثبات الهوية إذا كان مشترك الهاتف المتحرك من مواطني الدولة.

سياسة تنظيمية، متطلبات التسجيل الخاصة بمشتركي الهاتف المتحرك، النسخة 1.0، الصادرة في 27 سبتمبر 2011  
(ب) أو النوع الثاني من وثائق إثبات الهوية إذا كان مشترك الهاتف المتحرك من مواطني أي من دول مجلس  
التعاون الخليجي.

(ج) أو النوع الثالث من وثائق إثبات الهوية إذا كان مشترك الهاتف المتحرك من غير مواطني الدولة و من غير  
مواطني دول مجلس التعاون الخليجي.

5.4.1.5 نوع وثيقة إثبات الهوية.

5.4.1.6 رقم وثيقة إثبات الهوية.

5.4.1.7 تاريخ إصدار وثيقة إثبات الهوية.

5.4.1.8 تاريخ انتهاء صلاحية وثيقة إثبات الهوية. وفي حال كان الفرد من غير مواطني الدولة و من غير  
مواطني دول مجلس التعاون الخليجي فيعتبر تاريخ الانتهاء هو نفسه تاريخ انتهاء الإقامة أو التأشيرة الخاصة به  
أو تاريخ انتهاء جواز السفر أيهم أولاً.

5.4.1.9 تاريخ انتهاء صلاحية التسجيل الخاص بمشتركي الهاتف المتحرك. ويمثل هذا الحقل نفس المعلومات  
المذكورة في المادة 5.4.1.8 باستثناء الحالة التي يكون فيها تاريخ انتهاء صلاحية وثيقة إثبات الهوية المقدمة  
خلال عملية التسجيل أقل من سنة من تاريخ عملية التسجيل، فإنه في هذه الحالة الاستثنائية يسمح للمرخص له  
بتمديد تاريخ انتهاء صلاحية التسجيل إلى سنة من تاريخ عملية التسجيل الناجحة.

5.4.1.10 الرقم الموحد الصادر من وزارة الداخلية في دولة الإمارات العربية المتحدة (في حالة أن نوع وثيقة  
إثبات الهوية المقدمة كان غير الهوية الوطنية الصادرة من هيئة الإمارات للهوية في دولة الإمارات العربية  
المتحدة).

5.4.1.11 الاسم الكامل للشخص المخول من المرخص له والذي قام باستلام وثائق إثبات الهوية وإدخال  
معلومات التسجيل الخاصة بمشتركي الهاتف المتحرك (في قاعدة بيانات مشتركي الهاتف المتحرك الخاصة  
بالمرخص له) وقام بالتدقيق على معلومات ووثائق التسجيل.

5.4.2 وفي حال كان مشترك الهاتف المتحرك منشأة تجارية:

سياسة تنظيمية، متطلبات التسجيل الخاصة بمشتركي الهاتف المتحرك، النسخة 1.0، الصادرة في 27 سبتمبر 2011

5.4.2.1 تأكيد استلام أصل و نسخة عن النوع الرابع من وثائق إثبات الهوية.

5.4.2.2 الاسم القانوني والتجاري للمنشأة التجارية.

5.4.2.3 عنوان البريد الخاص بالمنشأة التجارية.

5.4.2.4 رقم المنشأة التجارية.

5.4.2.5 نوع نشاط المنشأة التجارية.

5.4.2.6 تاريخ إصدار وثيقة إثبات الهوية.

5.4.2.7 تاريخ انتهاء صلاحية وثيقة إثبات الهوية والذي سيمثل تاريخ انتهاء التسجيل الخاص بمشترك الهاتف المتحرك.

5.4.2.8 اسم الشخص الذي يمثل أو ينوب عن المنشأة التجارية لتسجيلها والنسخة الأصلية لإثبات تخويله للتمثيل أو النيابة عن المنشأة لهذا الغرض ونسخة عنها.

5.4.2.9 يتعين على المرخص له الحصول على معلومات التسجيل الخاصة بالشخص الذي يمثل أو ينوب عن المنشأة التجارية لتسجيلها وذلك حسب المادة 5.4.1.

5.4.2.10 الاسم الكامل للشخص المخول من المرخص له والذي سيقوم باستلام وثائق إثبات الهوية وإدخال معلومات التسجيل الخاصة بمشترك الهاتف المتحرك (في قاعدة بيانات مشتركي الهاتف المتحرك الخاصة بالمرخص له) وسيقوم بالتدقيق على معلومات ووثائق التسجيل.

5.4.3 وإذا كان مشترك الهاتف المتحرك جهة حكومية:

5.4.3.1 تأكيد استلام أصل و نسخة عن النوع الرابع من وثائق إثبات الهوية.

5.4.3.2 الاسم القانوني للمنشأة الخاص بالجهة الحكومية.

5.4.3.3 عنوان البريد الخاص بالجهة الحكومية.

سياسة تنظيمية، متطلبات التسجيل الخاصة بمشتركي الهاتف المتحرك، النسخة 1.0، الصادرة في 27 سبتمبر 2011

5.4.3.4 رقم المنشأة الخاص بالجهة الحكومية.

5.4.3.5 تاريخ إصدار وثيقة إثبات الهوية.

5.4.3.6 تاريخ انتهاء صلاحية وثيقة إثبات الهوية والذي سيمثل تاريخ انتهاء التسجيل الخاص بمشترك الهاتف المتحرك.

5.4.3.7 اسم الشخص الذي يمثل أو ينوب عن الجهة الحكومية لتسجيلها والنسخة الأصلية لإثبات تخويله للتمثيل أو الإنابة عن الجهة الحكومية لهذا الغرض ونسخة عنها.

5.4.3.8 يتعين على المرخص له الحصول على معلومات التسجيل الخاصة بالشخص الذي يمثل الجهة الحكومية لتسجيلها وذلك حسب المادة 5.4.1.

5.4.3.9 الاسم الكامل للشخص المخول من المرخص له والذي سيقوم باستلام وثائق إثبات الهوية وإدخال معلومات التسجيل الخاصة بمشترك الهاتف المتحرك (في قاعدة بيانات مشركي الهاتف المتحرك الخاصة بالمرخص له) وسيقوم بالتدقيق على معلومات ووثائق التسجيل.

5.5 وفي حال فشل أو رفض مشركي الهاتف المتحرك تقديم معلومات التسجيل اللازمة للتسجيل فلن يعتبر التسجيل ناجحاً.

## 6. التدقيق

6.1 يجب على المرخص له (و فقط من خلال أشخاص مخولين من قبل المرخص له) تدقيق معلومات التسجيل المقدمة من مشركي الهاتف المتحرك خلال عملية التسجيل عن طريق:

6.1.1 تدقيق معلومات التسجيل مقارنة بالمعلومات المذكورة في وثائق إثبات الهوية أو أية وثائق أخرى مقدمة خلال عملية التسجيل، إن أمكن.

- سياسة تنظيمية، متطلبات التسجيل الخاصة بمشتركي الهاتف المتحرك، النسخة 1.0، الصادرة في 27 سبتمبر 2011
- 6.1.2 مقارنة وثيقة إثبات الهوية الأصلية مع النسخة المقدمة خلال عملية التسجيل للتحقق من أن النسخة المقدمة هي صورة طبق الأصل عن وثيقة إثبات الهوية الأصلية.
- 6.2 يتعين على المرخص له بعد تدقيق معلومات التسجيل وفقاً للمادة 6.1، إرجاع وثيقة إثبات الهوية الأصلية وأصل أية وثائق أخرى إلى مشترك الهاتف المتحرك والاحتفاظ بصورة واضحة و طبق الأصل عن هذه الوثائق.
- 6.3 إذا لم يستطع المرخص له تدقيق معلومات التسجيل المقدمة من قبل مشترك الهاتف المتحرك لغرض التسجيل وفقاً للخطوات المبينة في المادة 6.1، فلن يعتبر التسجيل ناجحاً.
- 6.4 يحق للهيئة تعديل عملية وإجراءات ومتطلبات التدقيق من وقت لآخر.

#### 7. قاعدة بيانات مشتركي الهاتف المتحرك

على كل مرخص له إنشاء قاعدة بيانات مشتركي الهاتف المتحرك والحفاظ عليها وتشتمل على كافة معلومات التسجيل المدققة وتفاصيل عقود اشتراك الهاتف المتحرك لكل مشترك للمرخص له المعني. وللتوضيح يجب أن تحتوي قاعدة بيانات مشتركي الهاتف المتحرك على جميع معلومات التسجيل الخاصة بمشتركي الهاتف المتحرك وفي جميع حالاتهم (خلال الخدمة المفعلة أو المعلقة أو المفصولة أو نقل عقود اشتراك الهاتف المتحرك أو بدل فاقد ... الخ).

#### 8. تفعيل الخدمة

- 8.1 لا يجب على المرخص له تفعيل الخدمة لشريحة السيم للهاتف المتحرك لأي مشترك جديد في الهاتف المتحرك إلا بعد تسجيل المشترك.
- 8.2 على المرخص له إخطار مشترك الهاتف المتحرك عن نجاح التسجيل أو فشله وعن تفعيل خدمة شريحة السيم (إن وجدت) خلال (48) ساعة من تاريخ إتمام عملية التسجيل.

سياسة تنظيمية، متطلبات التسجيل الخاصة بمشتركي الهاتف المتحرك، النسخة 1.0، الصادرة في 27 سبتمبر 2011

## 9. تجديد التسجيل

9.1 على المرخص له تحديث معلومات التسجيل الخاصة بكافة مشتركي الهاتف المتحرك عند:

9.1.1 انتهاء تاريخ صلاحية تسجيل مشترك الهاتف المتحرك المدخل في قاعدة بيانات مشتركي الهاتف المتحرك الخاصة بالمرخص له خلال آخر عملية تسجيل ناجحة أو تجديد التسجيل.

9.1.2 أو طلب من مشترك الهاتف المتحرك في أي وقت بعد تاريخ آخر عملية تسجيل ناجحة أو تجديد التسجيل.

9.2 على المرخص لهم إتباع عملية التسجيل عند تحديث معلومات التسجيل. ويحق للهيئة تعديل عملية وإجراءات تجديد التسجيل من وقت لآخر.

9.3 عند تحديث معلومات التسجيل الخاصة بمشترك الهاتف المتحرك بنجاح وفقاً لعملية التسجيل، فيعتبر تسجيل مشترك الهاتف المتحرك مجدد بنجاح.

9.4 على المرخص له إخطار مشترك الهاتف المتحرك عن نجاح عملية تجديد التسجيل الخاصة به خلال (48) ساعة من تاريخ التجديد.

## 10. تعليق الخدمة وفصلها

10.1 على المرخص له في موعد لا يتجاوز شهر تقويمي واحد قبل تاريخ انتهاء تسجيل مشترك الهاتف المتحرك القيام بالتالي:

10.1.1 إعلام مشترك الهاتف المتحرك بأن تسجيله سوف ينتهي وتاريخ هذا الانتهاء.

10.1.2 إعلام مشترك الهاتف المتحرك أن شريحة السيم وخدمات الهاتف المتحرك الخاصة به سوف يتم تعليقها ما لم يقدم مشترك الهاتف المتحرك معلومات التسجيل المطلوبة والقبالة للتدقيق لغرض تجديد التسجيل قبل تاريخ الانتهاء.

- سياسة تنظيمية، متطلبات التسجيل الخاصة بمشتركي الهاتف المتحرك، النسخة 1.0، الصادرة في 27 سبتمبر 2011
- 10.2 إذا قدم مشترك الهاتف المتحرك معلومات التسجيل المطلوبة والقابلة للتدقيق قبل تاريخ الانتهاء، يتعين على المرخص له تجديد تسجيل مشترك الهاتف المتحرك.
- 10.3 إذا لم يقدم مشترك الهاتف المتحرك معلومات التسجيل المطلوبة والقابلة للتدقيق قبل تاريخ الانتهاء، يتعين على المرخص له تعليق شريحة السيم وخدمات الهاتف المتحرك الخاصة بمشترك الهاتف المتحرك وإعطائه إشعار عن التعليق خلال (24) ساعة.
- 10.4 عند تقدير المرخص له في أي وقت أن معلومات التسجيل المقدمة من قبل مشترك الهاتف المتحرك خاطئة فيتوجب على المرخص له كما يراه مناسباً إما:
- 10.4.1 تعليق شريحة السيم وخدمات الهاتف المتحرك الخاصة بمشترك الهاتف المتحرك على الفور. في هذه الحالة يعتبر تسجيل مشترك الهاتف المتحرك منتهياً.
- 10.4.2 أو فصل شريحة السيم وخدمات الهاتف المتحرك الخاصة بمشترك الهاتف المتحرك على الفور وإعطائه إشعار عن التعليق أو الفصل وأسبابه خلال (24) ساعة.
- 10.5 يجب أن ينص كل إشعار تعليق تم إرساله إلى مشترك الهاتف المتحرك وفقاً للمواد 10.3 أو 10.4 أو 10.7 أنه ما لم يقدم مشترك الهاتف المتحرك معلومات التسجيل المطلوبة والقابلة للتدقيق قبل انقضاء (3) أشهر من تاريخ التعليق فسوف يتم فصل شريحة السيم وخدمات الهاتف المتحرك لديه.
- 10.6 إذا قدم مشترك الهاتف المتحرك معلومات التسجيل المطلوبة والقابلة للتدقيق قبل انتهاء فترة (3) أشهر من تاريخ التعليق فيجب على المرخص له إلغاء التعليق وإعادة تفعيل شريحة السيم وخدمات الهاتف المتحرك الخاصة بمشترك الهاتف المتحرك وتجديد تسجيل مشترك الهاتف المتحرك.
- 10.7 إذا لم يقدم مشترك الهاتف المتحرك معلومات التسجيل المطلوبة والقابلة للتدقيق قبل أسبوعين من تاريخ انتهاء فترة (3) أشهر من تاريخ التعليق فيجب على المرخص له إرسال إشعار تعليق آخر لمشترك الهاتف المتحرك.
- 10.8 إذا لم يقدم مشترك الهاتف المتحرك معلومات التسجيل المطلوبة والقابلة للتدقيق قبل انتهاء فترة (3) أشهر من تاريخ التعليق فيجب على المرخص له فصل شريحة السيم وخدمات الهاتف المتحرك الخاصة بمشترك الهاتف المتحرك وإعطائه إشعار بالفصل خلال (24) ساعة.



سياسة تنظيمية، متطلبات التسجيل الخاصة بمشتركي الهاتف المتحرك، النسخة 1.0، الصادرة في 27 سبتمبر 2011

10.9 عند فصل شريحة السيم وخدمات الهاتف المتحرك الخاصة بمشترك الهاتف المتحرك لا يترتب على المرخص له أية التزامات لقبول أية معلومات تسجيل إضافية من ذلك الشخص.

10.10 عند فصل شريحة السيم وخدمات الهاتف المتحرك الخاصة بشخص ما، يحق للمرخص له إعادة استخدام الرقم المرتبط بشريحة السيم المفصولة الخاصة بذلك الشخص من دون أي إشعار آخر له.

10.11 عند فصل شريحة السيم وخدمات الهاتف المتحرك الخاصة بشخص ما، لا يترتب على المرخص له أية التزامات لإعادة إصدار الرقم المرتبط بشريحة السيم المفصولة الخاصة بذلك الشخص.

10.12 يخضع إعادة استخدام وإصدار الأرقام المرتبطة ببطاقات السيم المفصولة إلى الإطار التنظيمي للهيئة (كما قد يتم تعديله من وقت لآخر) وبالأحرى مع أحكام سياسة الخطة الوطنية للأرقام النافذة والمعدلة من وقت لآخر.

## 11. نقل عقود اشتراك الهاتف المتحرك

11.1 يتعين على المرخص لهم الموافقة على والسماح بنقل عقود الهاتف المتحرك من مشترك هاتف متحرك لآخر شريطة:

11.1.1 تقديم طلب النقل من مشترك الهاتف المتحرك الناقل إلى مشترك الهاتف المتحرك المنقول مع موافقة خطية منه.

11.1.2 تقديم طلب النقل خلال فترة الاشتراك.

11.1.3 التسجيل الناجح لمشارك الهاتف المتحرك المنقول.

11.1.4 الوفاء بكافة الالتزامات المفروضة بموجب هذه السياسة التنظيمية.

1.11.5 الوفاء بقواعد وأنظمة المرخص لهم فيما يتعلق بنقل عقود اشتراك الهاتف المتحرك.

سياسة تنظيمية، متطلبات التسجيل الخاصة بمشتركي الهاتف المتحرك، النسخة 1.0، الصادرة في 27 سبتمبر 2011  
11.2 يجب على المرخص لهم الامتثال لكافة الالتزامات والشروط المفروضة بموجب هذه الإطار التنظيمي  
بالإضافة إلى أية سياسة أو أنظمة أو تعليمات لنقل أرقام الهاتف المتحرك النافذة من وقت لآخر بالنسبة لنقل  
عقود اشتراك الهاتف المتحرك.

## 12. التطبيق

12.1 عند انتهاء تسعة (9) أشهر من تاريخ إصدار هذه السياسة التنظيمية يتعين على المرخص لهم ضمان  
تسجيل أي مشترك جديد للهاتف المتحرك قبل تفعيل شريحة السيم الخاصة بالمشارك أو تزويد خدمات الهاتف  
المتحرك لمشارك الهاتف المتحرك الجديد.

12.2 عند انتهاء تسعة (9) أشهر من تاريخ إصدار هذه السياسة التنظيمية يتعين على المرخص لهم بدء تسجيل  
كافة المشتركين الحاليين في الهاتف المتحرك.

12.3 يجب على المرخص لهم إكمال تسجيل كافة المشتركين الحاليين في الهاتف المتحرك خلال سبعة  
وعشرون (27) شهراً من تاريخ إصدار هذه السياسة التنظيمية.

12.4 يجب على المرخص لهم تقسيم عملية تسجيل كافة مشتركي الهاتف المتحرك الحاليين على دفعات  
متتالية ومنظمة خلال الفترة المحددة في المادة 12.3 وذلك لضمان توازن ونجاح هذه العملية.

12.5 في حال عدم تسجيل المشترك الحالي في الهاتف المتحرك بنجاح بسبب:

12.5.1 إخفاق أو رفض المشترك الحالي في الهاتف المتحرك من تقديم معلومات التسجيل اللازمة للتسجيل.

12.5.2 أو لم يستطع المرخص له تدقيق معلومات التسجيل المقدمة من المشترك الحالي في الهاتف المتحرك.

فيجب أن يعتبر التسجيل غير ناجح كما يجب على المرخص له تعليق أو فصل شريحة السيم وخدمات الهاتف  
المتحرك الخاصة بالمشارك الحالي في الهاتف المتحرك وفقاً للإجراءات المبينة في المادة 10 بعد إجراء التعديلات  
اللازمة.

سياسة تنظيمية، متطلبات التسجيل الخاصة بمشتركي الهاتف المتحرك، النسخة 1.0، الصادرة في 27 سبتمبر 2011  
12.6 يجب على المرخص لهم وضع الخطط والعمليات والإجراءات الضرورية والتي تتسم بالواقعية والكفاءة والفعالية لضمان الامتثال لأحكام هذه السياسة التنظيمية.

### 13. خدمة العملاء

13.1 على المرخص لهم اتخاذ الإجراءات والحملات الدورية المناسبة لرفع مستوى الوعي عند مشتركي الهاتف المتحرك (الحاليين والجدد) لديهم بشأن متطلبات هذه السياسة التنظيمية وتطبيقها.

13.2 يحق للهيئة فرض إجراءات وحملات توعية على المرخص لهم لرفع وعي الجمهور بشأن متطلبات هذه السياسة التنظيمية وتطبيقها.

13.3 على المرخص لهم تزويد خط خدمة عملاء مجاني لأي شخص للاستفسار عن إجراءات التسجيل ومتطلباته وتجديد التسجيل و لرفع أي شكوى تنشئ عن تطبيق هذه السياسة التنظيمية.

13.4 على المرخص لهم توفير خدمة مجانية آمنة وسرية لمشتركي الهاتف المتحرك لديهم بحيث تمكنهم من تحديد:

13.4.1 تفاصيل أي عقد اشتراك في الهاتف المتحرك يكون مشترك الهاتف المتحرك طرفاً فيه.

13.4.2 حالة أية تسجيلات معلقة أو تجديد التسجيلات لمشارك الهاتف المتحرك.

13.4.3 تفاصيل تسجيل أي شريحة سيم مسجلة لدى مشترك الهاتف المتحرك.

### 14. قيد التسجيل

14.1 يجب على المرخص لهم الاحتفاظ بسجلات ووثائق التسجيل طالما كانت شريحة السيم مفعلة.

سياسة تنظيمية، متطلبات التسجيل الخاصة بمشتركي الهاتف المتحرك، النسخة 1.0، الصادرة في 27 سبتمبر 2011  
14.2 يجب على المرخص لهم الاحتفاظ بكافة السجلات لمعلومات ووثائق التسجيل الخاصة بشريحة السيم  
المفصولة لفترة لا تقل عن (12) شهر من تاريخ الفصل.

14.3 يجب على المرخص لهم الاحتفاظ على الدوام بالمعلومات الرئيسية (الحقول الموضحة في المادة 5.4)  
والخاصة بكافة أرقام الهواتف المتحركة لديها وفي جميع الحالات (وللتوضيح: خلال الخدمة المفعلة أو  
المقطوعة أو المفصولة أو نقل عقود الاشتراك أو بدل فاقد أو.... الخ).

## 15. الأمان والسرية

- 15.1 على المرخص لم ضمان أن تكون معلومات التسجيل محفوظة بأمان وسرية.
- 15.2 على المرخص لهم تقديم التقارير عن الخطوات المتخذة والإجراءات المعروضة لضمان أمن وسرية معلومات  
التسجيل للهيئة حسب وعند طلبها لذلك.
- 15.3 على المرخص لهم الامتثال لكافة الالتزامات والشروط المفروضة بموجب سياسة الهيئة المتعلقة  
بخصوصية المعلومات الخاصة بالمشترك النافذة والتي يتم تعديلها من وقت لآخر.

## 16. التدقيق والامتثال

- 16.1 يحق للهيئة من وقت لآخر تدقيق قاعدة بيانات مشتركي الهاتف المتحرك لأي من المرخص لهم أو أي  
نظام آخر متعلق بها لضمان سلامة معلومات التسجيل.
- 16.2 ستقوم الهيئة بمراقبة تطبيق المرخص لهم وامتثالهم لهذه السياسة التنظيمية باستمرار وقد تطلب معلومات  
وتقارير ليتم تقديمها من قبل المرخص لهم حسب وعند طلبها.



United Arab Emirates



سياسة تنظيمية، متطلبات التسجيل الخاصة بمشتركي الهاتف المتحرك، النسخة 1.0، الصادرة في 27 سبتمبر 2011

## 17. تاريخ السريان

تسري هذه السياسة التنظيمية من تاريخ إصدارها وتشر في الجريدة الرسمية.

## 18. التعديل

يجوز للهيئة حسب ما تراه مناسباً تعديل أي حكم من أحكام هذه السياسة التنظيمية.