

الموضوع: الضوابط المحدثة للحد من الرسائل الاقحامية.

السادة مقدمي خدمة الرسائل القصيرة (SMS)

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

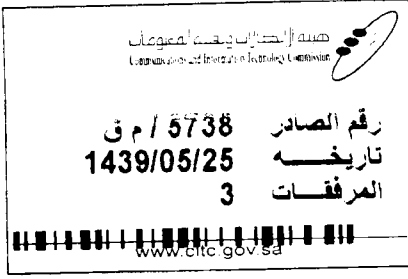
أشير إلى قرار الهيئة ذي الرقم (٢٥٩) والتاريخ ١٢/٤/١٤٣١هـ بشأن اعتماد ضوابط الحد من الرسائل الاقحامية، وإلى خطاب الهيئة ذي الرقم ٥٧٣٨/هـ ت والتاريخ ٢٥/٥/١٤٣٩هـ بشأن الإلتزام بتنفيذ اجراءات الحد من الرسائل الاقحامية المرفقة بذات الخطاب، وبناء على الحاجة لتحديث الضوابط الصادرة بالقرار (٢٥٩).

أرفق لكم مسودة الضوابط المحدثة للحد من الرسائل الاقحامية، وآمل منكم تزويدنا بمرثياتكم عليها قبل نهاية دوام يوم الخميس ٢٤/٨/١٤٣٩هـ بالرد على هذا الخطاب وتزويدنا بنسخة الكترونية منها على البريد الإلكتروني (sms\_spam@citc.gov.sa) قبل أن يتم اعتمادها خلال الشهر المقبل.

ولكم وافر التحية،،،

نائب المحافظ لقطاع التنظيم والمنافسة

د. محمد بن سعود التميمي



هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات  
Communications and Information Technology Commission  
(٢٣٩)



الموضوع: الحد من الرسائل الاقحامية

السادة مقدمي خدمة الرسائل القصيرة (SMS)

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

إلحاقاً لخطاب الهيئة السابق ذي الرقم (٣٧٣٦/م ق) والتاريخ (١٤٣٩/٤/٦ هـ) بشأن ما لحظته الهيئة من زيادة في أعداد الرسائل النصية الاقحامية وتزايد الشكاوى المقدمة إلى الهيئة بشأنها.

أود الإفادة بأن الهيئة قامت بدراسة مستفيضة لأسباب هذه التجاوزات وتم عقد اجتماعات وورش عمل مع العديد من الجهات ذات العلاقة. وتم إعداد إجراءات إضافية تهدف لإيجاد حلول دائمة تحد من تلك الرسائل الاقحامية وتمكن المستخدمين من منع استقبال الرسائل غير المرغوبة.

وبناءً عليه، تؤكد الهيئة لجميع المرخصين الالتزام بتنفيذ إجراءات الحد من الرسائل الاقحامية المرفقة بهذا الخطاب اعتباراً من تاريخ ٢٠١٨/٢/١٢م والتنسيق في ذلك مع المشغلين، وستتم متابعة تنفيذها بشكل دقيق في الفترة القادمة، وسيتم اتخاذ الإجراءات النظامية بحق المخالفين.

ولكم وافر التحية،،،

نائب المحافظ لقطاع التنظيم والمنافسة

د. محمد بن سعود التميمي

# ضوابط الحد من الرسائل الاقحامية

١٤٣٩هـ / ٢٠١٨م

# جدول المحتويات

أولاً: مقدمة.	٣
ثانياً: ضوابط الحد من الرسائل الاقحامية.	٣
(١) النصوص النظامية:	٣
(٢) التعاريف	٤
(٣) ضوابط إرسال رسالة الكترونية	٥
(٤) مهمات ومسؤوليات مقدمي الخدمة	٥
(٥) إجراءات التعامل مع الرسائل النصية القصيرة	٧
(٦) تطبيق الضوابط	٩

## أولاً: مقدمة

انطلاقاً من حرص الهيئة على بدء تنفيذ إجراءات جديدة للحد من الرسائل الاقترامية تتضمن تطبيق حلول فنية جديدة لرفع كفاءة تقديم خدمات الاتصالات إلى المشتركين، كما تسهم في الحد من الرسائل الدعائية المزعجة (SMS)، بالإضافة إلى الربط الإلكتروني بين مقدمي خدمات الاتصالات المتنقلة، ومقدمي خدمة الرسائل القصيرة المرخصين من الهيئة.

وإيماناً بأن الرسائل الاقترامية التي تنقل عن طريق أية وسيلة إلكترونية، مثل البريد الإلكتروني، الرسائل النصية القصيرة (SMS) ورسائل الوسائط المتعددة (MMS)، تعدّ قضية متعددة الأوجه، وتبنى هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات (الهيئة) نهجاً متعدد الجوانب، يجمع بين تطبيق الأنظمة و التعاون الدولي واستخدام التقنية وتوعية العموم ووضع الضوابط للحد منها.

## ثانياً: ضوابط الحد من الرسائل الاقترامية

### (١) النصوص النظامية:

١-١) نصت المادة الثامنة والثلاثين (٣٨) من نظام الاتصالات على أنه يعد مخالفاً لأحكام هذا النظام كل مشغل، أو شخص ذي صفة طبيعية أو اعتبارية يقوم بإساءة استخدام خدمات الاتصالات مثل تعمد إجراء اتصال يخالف قواعد الآداب العامة، أو له طابع تهديدي، أو يؤدي إلى إحداث فزع أو إزعاج..

١-٢) نصت المادة الثامنة عشرة (١٨) من النظام بأنه: "على كل من يرغب في تقديم خدمة اتصالات - ممن تتوافر فيه الشروط - أن يتقدم للهيئة بطلب للحصول على ترخيص بذلك، وتصدر الهيئة الترخيص وفقاً لأحكام النظام ولائحته، وعلى المشغلين الالتزام بالشروط الواردة في التراخيص الممنوحة لهم،

١-٣) تضمنت المادة الثامنة والخمسون (٥٨) من اللائحة التزامات مقدمي الخدمة حيال حماية المعلومات الشخصية للمستخدمين.

## (٢) التعاريف

يقصد بالعبارة والمصطلحات المستخدمة في هذه الوثيقة المعاني نفسها التي وردت في نظام الاتصالات ولائحته التنفيذية، وسوف يكون للكلمات والعبارة التالية المعاني المبينة أمامها، ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:

"العنوان الإلكتروني": يقصد به عنوان بريد إلكتروني أو رقم هاتف وغيره، والذي يمكن التواصل من خلاله إلكترونياً.

"رسالة إلكترونية": يقصد بها الرسالة التي ترسل باستخدام شبكات الاتصالات، سواء كانت بواسطة البريد الإلكتروني أو رقم هاتف أو أي وسيلة مماثلة، وتعد رسالة الفاكس نوعاً من الرسائل الإلكترونية، ولا يشمل هذا التعريف المكالمات الصوتية.

"رسالة اقتحامية": يقصد بها أي رسالة إلكترونية، تُرسل دون رغبة المستخدم باستقبالها، أو دون تمكنه من تقديم طلب لإلغاء الاشتراك، وذلك بواسطة أي وسيلة اتصال إلكترونية، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، البريد الإلكتروني و الرسائل النصية القصيرة (SMS) و رسائل الوسائط المتعددة (MMS) والفاكس.

"طلب إلغاء الاشتراك": يقصد به طلب مستلم الرسالة الإلكترونية من المرسل وقف إرسال أي رسائل إلكترونية أخرى إلى عنوانه الإلكتروني.

"المرسل": يقصد به الشخص الذي يرسل الرسالة الإلكترونية.

"مرشح الرسائل الاقتحامية": يقصد به أي برنامج أو جهاز يساعد على الحد من الرسائل الاقتحامية.

"المستلم": يقصد به الشخص الذي ترسل الرسالة الإلكترونية إليه.

"مقدم خدمة الإنترنت": يقصد به مقدم خدمة الإنترنت المرخص له.

برامج جمع العناوين"/Address Harvesting: يقصد بها البرامج الحاسوبية المستخدمة للبحث في الإنترنت عن العناوين الإلكترونية وجمعها.

"الهجوم العشوائي" Dictionary Attack: يقصد به إرسال الرسائل إلى عناوين الكترونية تم الحصول عليها باستخدام طرق آلية، عن طريق الجمع بين الأسماء أو الحروف أو الأرقام أو علامات الترقيم أو الرموز.

### (٣) ضوابط إرسال رسالة الكترونية

٣-١ ( ) يجب الالتزام بإجراءات التعامل مع الرسائل النصية القصيرة والواردة في البند الخامس (٥) من هذه الضوابط.

٣-٢ ( ) يجب أن تحتوي الرسالة الإلكترونية المرسل على العنوان الإلكتروني للمرسل واسمه، وأن تمكن المستلم من إرسال طلب إلغاء الاشتراك مجاناً وبطريقة سهلة إلى الشخص الذي أرسل أو تسبب في إرسالها.

٣-٣ ( ) يجب على الشخص الذي أرسل رسالة الكترونية، أو تسبب في إرسالها، التوقف عن إرسال أية رسائل أخرى بعد استلام طلب إلغاء الاشتراك، مع إرسال ما يؤكد ذلك للمشارك.

٣-٤ ( ) لا يجوز استخدام برامج الهجوم العشوائي أو برامج جمع العناوين، كما لا يجوز استخدام العناوين الإلكترونية التي تم الحصول عليها بواسطة تلك البرامج.

### (٤) مهمات ومسؤوليات مقدمي الخدمة

يجب على مقدمي الخدمة اتخاذ الإجراءات الفاعلة لتوعية المشتركين، بصورة مستمرة، بهذه الضوابط وأهمية الالتزام بها، والنتائج المترتبة على مخالفتها، كما يجب عليهم القيام بما يلي:

٤-١ ( ) تضمين هذه الضوابط في شروط استخدام خدماتهم.

٤-٢ ( ) توفير رابط في مكان بارز في موقعه على شبكة الإنترنت، يوفر المعلومات المتعلقة بضوابط الحد من الرسائل الاقتحامية وكيفية الالتزام بها.

٤-٣) وضع شروط واضحة للاستخدام المناسب لخدمات وتطبيقات الاتصالات التي يقدمها لمستخدميه تتضمن إمكانية فصل الخدمة أو تعليقها فوراً بمجرد مخالفة هذه الضوابط، مع عدم إعفاء مقدمي الخدمة من المسؤولية أمام الهيئة.

٤-٤) توعية المشتركين بخصوصية معلوماتهم، والتجهيزات والأساليب المستخدمة في الحد من حجم الرسائل الاقترامية التي يتم استلامها.

٤-٥) توعية المشتركين بحقوقهم في التقدم بالشكاوى وفق أنظمة الهيئة، وتزويدهم بإجراءات القيام بذلك وفق هذه الأنظمة، مع نشر هذه الإجراءات على الموقع الإلكتروني لمقدم الخدمة وتزويد الهيئة بنسخة منها.

٤-٦) تزويد الهيئة أو أي جهة تحددها الهيئة بالمعلومات المتعلقة بالرسائل الاقترامية في أي وقت، وتحديد أشخاص للتعامل مع مواضيع الرسائل الاقترامية، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، توفير المعلومات وإجراء التحقيقات والتدخل الفني؛ كما يتعين أن يكون لدى هؤلاء الأشخاص القدرة والصلاحيات اللازمة على اتخاذ إجراءات فورية متى دعت الحاجة إلى ذلك.

٤-٧) اتخاذ الإجراءات اللازمة لمنع التحايل على عناوين بروتوكولات الإنترنت (IP Spoofing).

٤-٨) اتخاذ الإجراءات اللازمة لمنع إنشاء حسابات بريد إلكتروني من دون تدخل بشري من منشئ الحساب.

٤-٩) اتخاذ الإجراءات اللازمة لمنع انتحال العناوين الإلكترونية لشخصيات أو جهات أخرى غير الشخصية الحقيقية للمرسل.

٤-١٠) توفير خدمة مجانية، سهلة الاستخدام، للمستخدمين تمكنهم من رفض استقبال الرسائل النصية القصيرة أو الرسائل متعددة الوسائط من بعض أو جميع العناوين الإلكترونية.

٤-١١) التعاون مع مقدمي خدمات الاتصالات الآخرين داخل المملكة وخارجها واتخاذ الإجراءات اللازمة للحد من الرسائل الاقترامية المنقولة عبر شبكاتهم، مع إطلاع الهيئة بما يتم.

٤-١٢) التأكد من وجود الإجراءات اللازمة لمنع استخدام شبكاتهم لإرسال رسائل اقترامية، ومراقبة شبكاتهم للحد من هذه الرسائل، واتخاذ الإجراءات الوقائية اللازمة للقضاء عليها.



## ٥) إجراءات التعامل مع الرسائل النصية القصيرة

### ١-٥) تصنيف الرسائل النصية القصيرة:

تصنف الرسائل القصيرة إلى خمسة أنواع وهي:

- أ- رسائل تحذيرية: رسائل ذات أولوية عالية ومحتوى تحذيري ترسل لعموم المستخدمين في جميع مناطق المملكة أو بعضها، من قبل الجهات الحكومية المختصة بهدف التحذير من حدث وشيك الوقوع أو تم وقوعه لاتخاذ الحيطة والحذر وللإرشاد بالإجراءات المطلوب اتباعها، على أن تكون هذه الرسائل للأشخاص الموجودين في منطقة الخطر فقط.
- ب- رسائل توعوية: رسائل ذات محتوى توعوي أو إرشادي ترسل لعموم المستخدمين (أو فئات محددة منهم) من قبل جهات ذات صفة اعتبارية مثل الجهات الحكومية وشبه الحكومية والبنوك والمستشفيات والجامعات والمدارس والجمعيات وغيرها.
- ت- رسائل خدمية: رسائل ذات محتوى خدمي، ترسل لمستخدم محدد بغرض تقديم بلاغ شخصي أو آلي مثل مواعيد المستشفيات أو العمليات البنكية، أو بغرض توثيق إلكتروني لتأكيد حيازته للرقم المتنقل مثل الدخول إلى مواقع أو برامج إلكترونية، ويكون ذلك بطلب أو موافقة المستخدم.
- ث- رسائل شخصية: رسائل موجهة من رقم مستخدم محدد إلى رقم محدد آخر.
- ج- رسائل دعائية: رسائل ذات طابع تجاري أو تسويقي لمنتجات أو خدمات أو لجمع التبرعات أو التذكير بها.

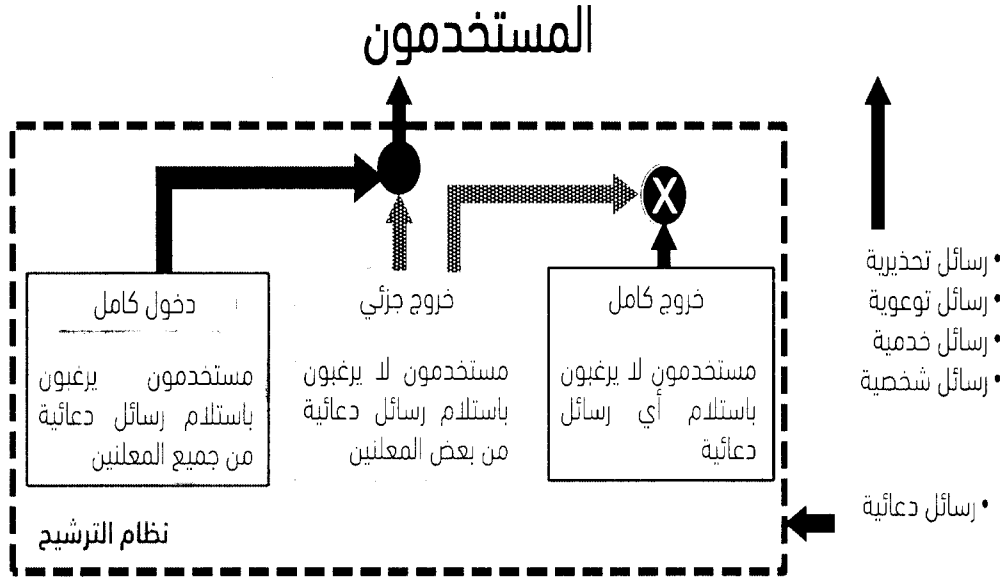
### ٥-٢) إجراءات التعامل مع أنواع الرسائل النصية القصيرة

- ١) الرسائل من نوع (أ) و(ب) و(ت) و(ث) لا تخضع للترشيح (الفلتر) من قبل مقدمي خدمات الاتصالات المتنقلة.
- ٢) الرسائل من نوع (أ) و(ب) و(ت) و(ث) يجب أن لا تتضمن أي محتوى تجاري أو تسويقي وأن لا يتم الترويج من خلالها لأي منتجات أو خدمات تجارية وأن لا تهدف للربحية بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، وأن لا يتم جمع التبرعات من خلالها أو التذكير بها.
- ٣) الرسائل من نوع (ج) يجب أن تخضع للترشيح من قبل مقدمي خدمات الاتصالات المتنقلة وفقاً للتفصيل الوارد في الفقرة رقم (١٠) أدناه.

- ( ٤ ) يجب أن ترسل الرسائل من النوع (ج) من خلال رموز قصيرة خاصة بها، ولا يتم إرسال أي نوع آخر من الرسائل من خلال هذه الرموز.
- ( ٥ ) يجب على مقدم خدمة الرسائل القصيرة إعداد قائمة محددة بأسماء العملاء المرسلين لديه "قائمة المرسلين"، واعتمادها من قبل مقدمي خدمات الاتصالات المتنقلة، بحيث يتم استخدام هذه الأسماء في خانة اسم المرسل (Tag Name) للرسائل القصيرة، ويجب على مقدمي خدمات الاتصالات المتنقلة الاحتفاظ بسجل يتضمن معلومات كاملة عن كل اسم في القائمة والجهة التي يتبع لها الاسم لتقديمها للهيئة عند الطلب، وقد يكون لكل جهة عدة أسماء للمرسل حسب تقدير الاحتياج للجهة وتنوع الخدمات المقدمة من قبلها.
- ( ٦ ) لا يجوز تغيير الاسم في قائمة المرسلين إلا بالتنسيق مع مقدم خدمة الرسائل القصيرة ومقدمي خدمات الاتصالات المتنقلة.
- ( ٧ ) يجب إرسال كافة الرسائل للأنواع (أ) و(ب) و(ت) و(ج) من خلال قائمة المرسلين المعتمدة لدى مقدمي خدمات الاتصالات المتنقلة، ولا يجوز لمقدمي خدمات الرسائل القصيرة ومقدمي خدمات الاتصالات المتنقلة إرسال أي رسالة نصية خارج قائمة المرسلين المعتمدة.
- ( ٨ ) في النوع (ج) من الرسائل يجب أن يحتوي اسم المرسل (Tag Name) على اللاحقة AD- بعد اسم الجهة المرسله لتدل على طبيعة المحتوى الإعلاني لها مثل (XXXX-AD).
- ( ٩ ) يمنع إرسال الرسائل من النوع (ب) و(ج) من الساعة (١٠) مساءً حتى الساعة (٧) صباحاً.
- ( ١٠ ) نظام الترشيح: يجب على مقدمي خدمات الاتصالات المتنقلة توفير خدمة للمستخدمين عبر الرسائل القصيرة تمكنهم من منع إستقبال الرسائل الغير مرغوبة من النوع (ج)، على أن تتضمن الخدمة ما يلي:
- ١٠-١ ( رقم قصير مخصص لرسائل الأوامر الآلية لخدمة الترشيح.
- ١٠-٢ ( توفير الخيار لكل مستخدم بمنع أو رفع المنع من استقبال الرسائل من النوع (ج) من جميع المرسلين لذلك النوع دفعة واحدة وفق رغبة المستخدم.
- ١٠-٣ ( توفير الخيار لكل مستخدم بمنع أو رفع المنع من استقبال رسائل من النوع (ج) من أسماء مرسلين محددين (Tag Names) وفق رغبة المستخدم.

## آلية التعامل مع أنواع الرسائل النصية ونظام الترشيح

2:30



www.citc.gov.sa

### (٦) تطبيق الضوابط

- ١-٦) تطبق هذه الضوابط على الرسائل الإلكترونية الصادرة من داخل المملكة.
- ٢-٦) في حالة إرسال الرسالة الإلكترونية من خارج المملكة، فتطبق عليها أحكام الاتفاقيات الدولية الموافق عليها من قبل المملكة.
- ٣-٦) عدم الالتزام بهذه الضوابط يعتبر مخالفة لأنظمة الهيئة، وسيتم اتخاذ الإجراءات اللازمة بشأن هذه المخالفة وفقاً لهذه الأنظمة.
- ٤-٦) يجوز لأي شخص تعرض لرسالة إلكترونية افتحامية أن يتقدم بشكواه وفقاً لنظام الاتصالات ولائحته التنفيذية.