

Communications
Regulatory Authority
State of Qatar

هيئة تنظيم
الاتصالات
دولة قطر

اللائحة التنظيمية المعدلة للرسائل غير المرغوب فيها

06 أغسطس 2017

إدارة شؤون المستهلكين

CRA-CA-4902-17-ng

هيئة تنظيم الاتصالات

المحتويات

3	1. الفصل 1 – لمحة عامة.....
3	المادة (1) التعاريف والأحكام العامة
4	المادة (2) أهداف اللائحة التنظيمية والغرض منها
5	2. الفصل 2 – نطاق اللائحة.....
5	المادة (3) نطاق اللائحة التنظيمية
5	المادة (4) الخدمات الخاضعة للقواعد التنظيمية
5	3. الفصل 3 – قواعد التسويق المباشر.....
5	المادة (5) حماية خصوصية البيانات الشخصية
7	المادة (6) المراسلات الإلكترونية غير المرغوب فيها
10	المادة (7) التزامات مقدمي الخدمة
11	4. الفصل 4 – الامتثال والإدارة.....
11	المادة (8) الإنفاذ والعقوبات
12	المادة (9) الدفاع
12	المادة (10) واجب مساعدة الهيئة
12	المادة (11) التثقيف والتوعية
12	المادة (12) المراقبة والمراجعة

1. الفصل 1 - لمحة عامة

المادة (1) تعاريف وأحكام عامة

أ. يكون للمصطلحات والكلمات والعبارات الواردة في هذه اللائحة التنظيمية للرسائل غير المرغوب فيها ذات المعاني المنصوص عليها في القانون رقم (13) لسنة 2016 بشأن حماية خصوصية البيانات الشخصية "قانون حماية خصوصية البيانات الشخصية" وقانون مكافحة الجرائم الإلكترونية رقم (14) لسنة 2014، وقانون الاتصالات رقم (34) لسنة 2006 واللائحة التنفيذية لقانون الاتصالات رقم (1) لسنة 2009 والقرار الأميري رقم (42) لسنة 2014 بإنشاء هيئة تنظيم الاتصالات وسياسة حماية مستهلكي خدمات الاتصالات، ما لم يتم تعريفه صراحة في اللائحة أو ما لم يقتض السياق معنى آخر.

ب. يكون للمصطلحات التالية المعاني التالية:

الجدول 1: تعاريف

هيئة تنظيم الاتصالات	الهيئة
شبكة الاتصالات وفقاً للمادة 1 من قانون الاتصالات	شبكة الاتصالات
خدمات الاتصالات وفقاً للمادة 1 من اللائحة التنفيذية لقانون الاتصالات	خدمات الاتصالات
التعبير عن عدم رضا العميل المرفوع لمقدم الخدمة، فيما يتعلق ب: أ. عقد خدمة؛ أو ب. امتثال مقدم الخدمة بالتزاماته تجاه العميل (بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الالتزامات التي يفرضها القانون، اللوائح التنفيذية، سياسة حماية مستهلكي خدمات الاتصالات، قانون الإعلان والتسويق والعلامات التجارية، اللائحة التنظيمية للرسائل غير المرغوب فيها، اللائحة التنظيمية للخدمات ذات القيمة المضافة، تراخيص مقدمي الخدمة) ويتوقع أن يقوم مقدم الخدمة بالرد أو اتخاذ الحل المناسب فيما يتعلق بالشكوى المقدمة من قبل العميل	الشكوى
المعنى المشار إليه في المادة 94 من اللائحة التنفيذية لقانون الاتصالات.	فريق الشكاوى
العقد المبرم بين المرخص له وعماله لتوفير خدمات الاتصالات.	عقد الخدمة
هو الشخص الذي يتلقى أو يحصل أو يستخدم أو يستهلك أو يشترك في أي خدمة اتصالات لاستعماله الشخصي. وتفادياً للشك، يُفسر مصطلح "مستهلك" على أنه يشمل العميل وأي مستهلك أو عميل محتمل، وهو لا يشمل موزع خدمات الاتصالات	المستهلك
المعنى المشار إليه في المادة 1 من قانون الاتصالات.	العميل
المعنى المشار إليه في المادة 1 من قانون مكافحة الجرائم الإلكترونية	الجريمة الإلكترونية
المعنى المشار إليه في المادة 1 من قانون حماية خصوصية البيانات الشخصية	التسويق المباشر
المعنى المشار إليه في المادة 61 من قانون الاتصالات	خدمة حل النزاعات

الاتصالات الإلكترونية	المعنى المشار إليه في المادة 1 من قانون حماية خصوصية البيانات الشخصية
وزارة المواصلات والاتصالات	هي وزارة النقل والاتصالات وفقاً للقرار رقم 8 لسنة 2016
الرخصة	المعنى المشار إليه في المادة 1 من قانون الاتصالات
المرخص له	المعنى المشار إليه في المادة 1 من قانون الاتصالات
البيانات الشخصية	المعنى المشار إليه في المادة 1 من قانون حماية خصوصية البيانات الشخصية
اللائحة التنظيمية	اللائحة التنظيمية للرسائل غير المرغوب فيها
الإطار التنظيمي	يشمل على سبيل المثال لا الحصر، القوانين واللوائح والصكوك القانونية والتنظيمية، القابلة للتطبيق على أي نشاط يخضع، من بين أمور أخرى، لقانون حماية خصوصية البيانات الشخصية وقانون مكافحة الجرائم الإلكترونية وقانون الاتصالات
عرض البيع بالتجزئة	خدمة الاتصالات المتوفرة والتي يشترك فيها المستهلك وتشمل، على سبيل المثال لا الحصر، عروض الخدمة المعلن عنها
مقدم الخدمة	المعنى المشار إليه في المادة 1 من قانون الاتصالات
الرسائل غير المرغوب فيها	تُعرف على أنها مراسلات إلكترونية غير مرغوب فيها
شروط الخدمة	الشروط والأحكام العامة التي يتقيد المرخص له بها في تقديم خدمات الاتصالات للعملاء وفقاً لأحكام الإطار التنظيمي

المادة (2) أهداف اللائحة التنظيمية والغرض منها

أ. يكمن غرض هذه اللائحة التنظيمية في تحديد التزامات مقدمي الخدمة ومُرسلِي الرسائل و/أو مستخدمي الاتصالات الإلكترونية لأغراض التسويق المباشر فيما يتعلق بخصوصية المستهلك والبيانات الشخصية والجريمة الإلكترونية، وفقاً للإطار التنظيمي، وبشكل خاص وعلى سبيل المثال لا الحصر، المادة 49 (3) من قانون الاتصالات والمادتان 4 و16 من القرار الأميري وقانون حماية خصوصية البيانات الشخصية وقانون مكافحة الجريمة الإلكترونية.

ب. بالإضافة إلى ذلك، تهدف اللائحة التنظيمية إلى تعزيز حماية المستهلك وتحسين تجربته في خدمات الاتصالات، حيث أنها سوف:

1. تضع تدابير فعالة للحد من كم الرسائل غير المرغوب فيها في السوق؛
2. تمنع أي اتصال إلكتروني مع المستهلك لأغراض التسويق المباشر دون الحصول على موافقته المسبقة؛
3. تضمن تمتع المستهلك بألية معالجة فعالة في حال تلقيه رسالة غير مرغوب فيها؛
4. تضمن تمكين المستهلك من إرسال طلب فعال لإيقاف الرسائل غير المرغوب فيها و/أو التسويق المباشر و/أو الرجوع في موافقته المسبقة؛
5. تضمن حماية المستهلك من المضايقات والممارسات التجارية غير المشروعة؛
6. تضمن جمع البيانات الشخصية وحفظها وحمايتها من النشر؛
7. تحد من عدد الشكاوى المتعلقة بالرسائل غير المرغوب فيها والتسويق المباشر والخصوصية والجرائم الإلكترونية المقدمة إلى مقدمي الخدمة والهيئة بفعالية؛ و

8. تساعد مقدمي الخدمة وغيرهم في فهم التزاماتهم في التحكم بالرسائل غير المرغوب فيها والاتصالات الإلكترونية لغرض التسويق المباشر فضلاً عن حماية المستهلك.

2. الفصل 2 – نطاق اللائحة

المادة (3) نطاق اللائحة التنظيمية

تعتبر اللائحة التنظيمية مُلزِمة لمقدمي الخدمة ولأي شخص أو منظمة توفر أو ترسل أو تستخدم الاتصالات الإلكترونية.

المادة (4) الخدمات الخاضعة للقواعد التنظيمية

تنطبق هذه اللائحة التنظيمية على الرسائل غير المرغوب فيها والتسويق المباشر عبر الاتصالات الإلكترونية.

3. الفصل 3 – قواعد التسويق المباشر

المادة (5) حماية خصوصية البيانات الشخصية

الخلفية

تنص المادة 52 من قانون الاتصالات لسنة 2006 على ما يلي:

- أ. تقع على مقدمي الخدمة مسؤولية حفظ المعلومات الخاصة بالعميل واتصالاته التي تكون في حيازتهم، ولا يجوز لمقدم الخدمة جمع أي معلومات أو استعمالها أو الاحتفاظ بها أو إعلانها عن أي عميل إلا بموافقتهم أو وفقاً لما يسمح به القانون.
- ب. على مقدمي الخدمة التأكد من أن المعلومات المقدمة صحيحة وكاملة وصالحة لغرض استعمالها.
- ج. للعملاء الحق في أن يطلبوا تصحيح أو حذف أي معلومات خاصة بهم.
- د. ليس في أحكام المادة 52 ما يمنع السلطات المختصة من الحصول على أي معلومات سرية أو اتصالات خاصة بالعملاء وفقاً للقانون.

تنص المادتان 91 و92 من اللائحة التنفيذية لقانون الاتصالات على أنه يجب على مقدم الخدمة:

- أ. اتخاذ جميع الخطوات بصورة معقولة، لضمان الحفاظ على سرية اتصالات العميل. ولا يجوز لمقدم الخدمة قطع أو مراقبة أو تعديل محتويات اتصال العميل، إلا بموافقتهم الصريحة أو وفقاً لما هو مسموح به صراحة أو مطلوب بموجب القوانين المعمول بها في قطر.

- ب. تحديد الأسباب التي يستند إليها لجمع معلومات العميل، وذلك عند أو قبل جمع تلك المعلومات ولا يجوز لمقدم الخدمة جمع أو استخدام أو الاحتفاظ أو إفشاء معلومات العميل لأغراض غير مصرح أو مسموح بها، إلا إذا كان مسموحاً أو مطلوباً بموجب القانون أو بموافقة الشخص التي تتعلق به المعلومات؛
- ج. تحمل المسؤولية عن أي معلومات خاصة بالعميل في حيازته أو تحت سيطرته أو حيازة أو سيطرة أي من وكلائه تتضمن معلومات واتصالات العميل؛
- د. ضمان أن معلومات واتصالات العميل محمية، بموجب وسائل تقنية وأمنية تناسب حساسياتها؛
- هـ. عدم إفشاء معلومات العميل إلى أي شخص، دون موافقة العميل، إلا إذا كان الإفشاء مطلوباً أو مسموحاً به من قبل الأمانة لعامة وفقاً للقوانين أو اللوائح المعمول بها في الدولة.
- و. الاحتفاظ بكافة معلومات العميل وعدم استخدامها إلا للأغراض المبينة في شروط مقدم الخدمة أو بموجب أي قواعد أو أوامر صادرة عن الأمانة العامة أو في غير ذلك وفقاً لما هو مسموح بموجب القوانين المعمول بها؛
- و
- ز. ضمان أن معلومات العميل صحيحة وكاملة وأنه يتم تحديثها بصورة دورية للأغراض المراد استعمالها.

تقيد التراخيص معالجة مقدم الخدمة لاتصالات العملاء وبياناتهم.

تنص الفقرة 22، القسم 2 من سياسة حماية مستهلكي خدمات الاتصالات على أن تحدد كافة العقود بين العميل ومقدم الخدمات الأغراض التي يجوز من أجلها استخدام المعلومات الخاصة بالعميل، وتتيح الخيار للعميل لعدم تقديم معلوماته لأي من الأغراض المحددة.

- أ. يتعين على مقدمي الخدمة ومرسلي الرسائل ومستخدمي الاتصالات الإلكترونية احترام خصوصية العملاء.
- ب. يتعين على مقدمي الخدمة ومرسلي الرسائل ومستخدمي الاتصالات الإلكترونية احترام سرية البيانات الشخصية، كما يتعين عليهم ألا يقومون ببيعها أو يوزعوا هذه البيانات الشخصية على أي أطراف أخرى دون الحصول على الموافقة الصريحة والمسبقة من العميل، باستثناء ما إذا كان ذلك مطلوباً بموجب القوانين المعمول بها.
- ج. يتخذ مقدمو الخدمة ومرسلي الرسائل ومستخدمو الاتصالات الإلكترونية كافة التدابير الإدارية والتقنية والمادية لحماية البيانات الشخصية.

المادة (6) المراسلات الإلكترونية غير المرغوب فيها

خلفية

الفصل 6 من قانون حماية خصوصية البيانات الشخصية المعني بالاتصالات الإلكترونية لغرض التسويق المباشر:

تحظر المادة 22 إرسال أي اتصال إلكتروني بغرض التسويق المباشر إلى الفرد، إلا بعد الحصول على موافقته المسبقة. وتنص المادة أيضاً على أنه يجب أن يتضمن الاتصال الإلكتروني هوية مُنشئه، وما يفيد بأنه مرسل لأغراض التسويق المباشر، كما يجب أن يتضمن عنواناً صحيحاً يسهل الوصول إليه، ويستطيع الفرد من خلاله أن يرسل طلباً بإيقاف تلك الاتصالات أو الرجوع في موافقته على إرسالها.

تنصل الفقرات 70-72 من قواعد الإعلان والتسويق والعلامات التجارية بالإعلانات والتسويق عبر الاتصال المباشرة من خلال الاتصالات الهاتفية وخدمة الرسائل القصيرة ورسائل البريد الإلكتروني أو وسائل الاتصال المباشر الأخرى وهذا يعني:

- أ. تقتضي الفقرة 70 من المعلنين الذين يجرون اتصالات مباشرة مع العملاء التحقق من ألا يكون تكرار الاتصال بهم لأغراض الإعلان أمراً تطفلياً.
- ب. تُحدد الفقرة 71 إرسال الرسائل التسويقية أو الدعائية في الساعات التي تعد بشكل عام مقبولة في دولة قطر، وهي الساعات التي تكون مناسبة للاتصال بطرف آخر لا يعد صديقاً مقرباً أو أحد الأقارب.
- ج. تقتضي الفقرة 72 وجوب قيام المعلنين بتزويد العملاء بخيار تعطيل تلقي تلك الرسائل بدون مقابل.

يُطبق قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية على المعاملات التي تتم بين الأشخاص الذين اتفقوا على إجراء معاملاتهم باستخدام اتصالات إلكترونية (المادة 2) وينص قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية أيضاً على إرشادات وتوجيهات حول الاتصالات الإلكترونية ذات الطابع التجاري مع العملاء.

تقتضي المادة 53 بأن تتوفر في أي اتصال إلكتروني يكون موضوعه خدمة تجارة إلكترونية ذات طبيعة تجارية، أو يُشكل جزءاً منها، على أن يكون واضحاً أنه اتصال ذو طبيعة تجارية وأن يحدد بوضوح الشخص الذي يتم الاتصال بالنيابة عنه وألا يكون مخالفاً للنظام العام أو الآداب العامة. أما بالنسبة للعروض أو المسابقات ذات الطبيعة الترويجية، فيُشترط فيها ما يلي:

- أ. أن تكون محددة بكل دقة ووضوح.
- ب. أن توضح ما إذا كانت تشتمل على خصومات أو مكافآت أو هدايا.
- ج. أن تكون الشروط الواجب استيفائها للمشاركة غير مضللة أو خادعة ومبينة بشكل واضح ودون غموض، وأن يكون الوصول إليها ميسراً.

كما تنص المادة 54 من قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية على ما يلي:

- أ. لا يجوز لمقدم الخدمة إرسال، أو الإيعاز للغير بإرسال، اتصالات إلكترونية ذات طبيعة تجارية، إلى أي مستهلك لم يتم الحصول منه على موافقة صريحة على هذا الإرسال.
- ب. تفترض موافقة المستهلك على الإرسال في حالة وجود علاقة مع مقدم الخدمة تُرجح التوقع الواضح من المستهلك باستلام الاتصال الإلكتروني، على أن يكون محتوى الاتصال الإلكتروني ذا صلة بالغرض الذي أقيمت من أجله هذه العلاقة، وبشرط أن يقوم مقدم الخدمة بإتاحة الفرصة والطرق الملائمة لمستلم الاتصال الإلكتروني، لطلب عدم الحصول على المزيد من الاتصالات الإلكترونية في أي وقت.
- ج. يجوز للمجلس الأعلى إصدار قواعد إضافية تتعلق بالاتصالات الإلكترونية غير المرغوب فيها.

البند (1) تحديد الاتصالات الإلكترونية ومحتواها

يجب ألا تحتوي الاتصالات الإلكترونية على:

- أ. مواضيع أو محتوى ينطوي على الغش أو الخداع؛ أو
- ب. محتوى محظور أو مخالف لقانون مكافحة الجرائم الإلكترونية أو أي قانون آخر في دولة قطر.

البند (2) أحكام التسويق المباشر عبر الاتصالات الإلكترونية

أ. الموافقة وتعني:

1. الموافقة الصريحة على نشاط التسويق المباشر المحدد بوضوح، والمقدمة من صاحب العنوان الإلكتروني المعلن.
 2. الموافقة المسبقة لأي نشاط تسويق مباشر.
 3. الموافقة على نشاط التسويق المباشر المتعلق بشكل مباشر بالنشاط التجاري الذي يشترك فيه العميل مع الكيان الذي يطلب الموافقة.
- ب. يجوز للشخص الذي يتمتع بالصلاحية أن يوافق على تلقي الاتصالات الإلكترونية بالنيابة عن كيان. ومن مسؤولية الكيان تحديد الشخص الذي يتمتع بهذه السلطة.
- ج. يُمنع إرسال أي مواد تسويق مباشر دون الحصول على الموافقة المسبقة من المستلم.
- د. يُمنع إرسال أي تسويق مباشر بين الساعة 9 مساءً إلى 9 صباحاً.
- هـ. يتعين على الشخص الذي يطلب الموافقة على إرسال الرسائل أو إرسال الاتصالات الإلكترونية لأغراض التسويق المباشر:

1. أن يحدد بوضوح، عند طلب الموافقة، الغرض المُحدد أو الأغراض التي يسعى للحصول على الموافقة من أجلها وطبيعة البيانات الشخصية المطلوبة، فضلاً عن الإشارة إلى دوره باعتباره ممثلاً لمنظمة ما.
 2. أن يضمن وضوح وشفافية العملية التي يتبعها للحصول على الموافقة المسبقة، والاحتفاظ بسجلات تبين طبيعة ونطاق الموافقة التي تم الحصول عليها والبيانات الشخصية المعنية، بما في ذلك كيفية وتوقيت الحصول على الموافقة.
- و. يجب أن يكون للاتصال الإلكتروني المُرسَل لأغراض التسويق المباشر علاقة مباشرة بالغرض الذي تم الحصول على الموافقة بشأنه، وبالكيان الذي حصل على الموافقة.

ز. يتعين أن يتمكن الشخص الذي يدعي حصوله على موافقة مسبقة لاستلام الاتصالات الإلكترونية لأغراض التسويق المباشر، من إثبات صحة الموافقة في أي وقت.

البند (3) سحب الموافقة

- أ. يجوز للشخص الذي استلم اتصالاً إلكترونياً لغرض التسويق المباشر أن يسحب أو يتراجع عن موافقته لاستلام مثل تلك الرسائل في المستقبل بالرد أو بإرسال إشعار يفيد عدم رغبته في استلام اتصالات إلكترونية من المرسل. ويتعين على مرسلي الاتصالات الإلكترونية التحقق من:
1. تنفيذ إخطار سحب الموافقة دون أي تأخير في موعد أقصاه يومان عمل من تاريخ استلام الإشعار؛ و
 2. عدم إرسال أية اتصالات إلكترونية لغرض التسويق المباشر إلى ذلك الشخص بعد دخول سحب الموافقة حيز التنفيذ. وتفادياً للشك، ولأغراض هذه اللائحة التنظيمية، تكون أية رسائل مشابهة رسائل غير مرغوب فيها.
- ب. يجب أن تحتوي الاتصالات الإلكترونية لأغراض التسويق المباشر عن طريق الرسائل القصيرة أو رسائل الوسائط المتعددة على آلية لسحب الموافقة/إيقاف استلام أي اتصالات أخرى.
- ج. ويجب أن تكون آلية سحب الموافقة:
1. عملية وفعالة، و
 2. توفر بصورة مجانية وبدون أجر للشخص الذي يسحب موافقته، و
 3. بالنسبة إلى الرسائل القصيرة ورسائل الوسائط المتعددة، يجب أن يذكر المرسل أنه يمكن إلغاء الاشتراك من الرسائل في أي وقت بالرد بالكلمات "STOP" أو "وقف" (على ألا تنطبق عليها حساسية حالة الحروف)؛
 4. السماح لمستلمها بإلغاء الاشتراك باستخدام نفس وسيلة الاتصال التي استخدمت لإرسال الرسالة (أي يجب ألا يطلب المرسل من العملاء إجراء اتصال صوتي من أجل إلغاء اشتراكهم في الرسائل التي تُبعث عن طريق خدمة الرسائل القصيرة)؛ و
 5. إرسال رسالة تأكيد إلى العميل من أجل التأكيد على إلغاء الاشتراك في الخدمة أو الانسحاب منها.

البند (4) يجب أن تتضمن الاتصالات الإلكترونية لأغراض التسويق المباشر معلومات دقيقة عن المرسل

يجب عدم إرسال، أو التسبب في إرسال، أي اتصال إلكتروني لأغراض التسويق المباشر ما لم:

1. تحدد الرسالة بوضوح ودقة الشخص الذي سمح بإرسال الرسالة، و
2. تحتوي الرسالة على معلومات دقيقة تُسهل اتصال المُستلم بهذا الشخص، و
3. تقدم المعلومات المشار إليها في الفقرة (2) أعلاه باللغتين العربية والإنكليزية، و
4. أن تكون المعلومات المشار إليها في الفقرة (2) أعلاه سارية لمدة لا تقل عن 30 يوماً بعد إرسال الرسالة.

المادة (7) التزامات مقدمي الخدمة

- أ. يقع على عاتق مقدمي الخدمة مسؤولية ضمان الالتزام بهذا الإطار التنظيمي فيما يتعلق بالاتصالات الإلكترونية الخاصة بهم، وتقديم المساعدة إلى هيئة تنظيم الاتصالات وذلك باتخاذ الإجراءات المناسبة بحق أي طرف ثالث على النحو المبين في الفقرات التالية.
- ب. يضمن مقدمو الخدمة أن يكون أي طرف ثالث مطلعاً وملتزماً تعاقدياً بالامتثال لللائحة التنظيمية إلى الحد الذي تكون فيه قابلة للتطبيق عليه. وتُطبق الأحكام ذات الصلة في اللائحة التنظيمية الراهنة على أي شخص (اعتباري أو قانوني) يقدم خدمات الاتصالات بغض النظر عما إذا كان المحتوى أو المنتج أو الخدمة أو النشاط التي تعد موضوع الاتصالات الإلكترونية، والخاضعة للإطار التنظيمي.
- ج. يجب على مقدمي الخدمة ضمان صلاحيتهم بإنفاذ أي قرار صادر عن الهيئة بحق أي شخص يخالف الإطار التنظيمي. ويضمن مقدمو الخدمة أن تنص عقودهم للخدمة على ما يلي:
- 1 أي إخلال بهذه اللائحة التنظيمية يشكل أيضاً إخلالاً بعقد الخدمة الخاص بهم؛
 - 2 أي إخلال بهذه اللائحة التنظيمية يجعل المُرسِل أو مستخدم الاتصالات الإلكترونية عُرضة للغرامات التعاقدية الملائمة ومسؤولاً عن التعويضات المقررة عن الأضرار؛
 - 3 يُشكل الإخلال بهذه اللائحة التنظيمية أساساً كافياً لمقدم الخدمة لإنهاء عقد الخدمة.
- د. يتعين على مقدمي الخدمة اتخاذ كافة الخطوات المناسبة للتحقق من عدم استخدام خدمات الربط البيئي الخاصة بهم لإرسال رسائل غير مرغوب فيها أو نشاط يتعلق بالجرائم الإلكترونية.
- هـ. على مقدمي الخدمة خلال ستة أشهر بدءاً من تاريخ نشر هذه اللائحة التنظيمية توفيق عقود الخدمة القائمة الخاصة بهم مع اللائحة التنظيمية.
- و. يتخذ مقدمو الخدمة الإجراءات التي من شأنها جعل عملائهم على دراية بهذه اللائحة التنظيمية، بما في ذلك وضع رابط في مكان بارز على مواقعهم الإلكترونية يحتوي على معلومات عن اللائحة التنظيمية وعن الحقوق والالتزامات المترتبة عليها.
- ز. يتعين على مقدمي الخدمة تقديم خدمة مجانية وسهلة الاستخدام تمكن العملاء من رفض أو حجب الرسائل غير المرغوب فيها بالإضافة إلى المتطلبات المشار إليها في البند 4 الفقرة 2.
- ح. يجب على مقدمي الخدمة ضمان عدم فرض رسوم على استقبال الرسائل غير مرغوب فيها على عملائهم أثناء تواجدهم خارج قطر.

4. الفصل 4 – الامتثال والإدارة

المادة (8) الإنفاذ والعقوبات

الخلفية

تنص الفقرة 56 من سياسة حماية مستهلكي خدمات الاتصالات على أنه يمكن معالجة أي مخالفة لهذه السياسة بطريقتين:

- أ. يجوز للعميل الذي يتأثر سلباً بعدم التزام مقدم الخدمة بالقسم 2 من هذه السياسة أن يتقدم بشكوى ضد مقدم الخدمة من خلال الإجراءات الداخلية لشكاوى مقدم الخدمة، وإذا لم يتم حل الشكوى، فمن خلال آلية شكاوى العملاء في هيئة تنظيم الاتصالات.
- ب. يجوز للهيئة ممارسة سلطاتها الرسمية لفرض التنفيذ واتخاذ قرار ضد مقدم الخدمة جراء مخالفة أي من أحكام هذه اللائحة التنظيمية بعد التأكد من أن مقدم الخدمة قد تم إعلامه وقد أعطي الفرصة لحل الشكوى قبل أن تتخذ الهيئة أي إجراءات.

تنص الفقرة 57 أيضاً على أنه، وعند ممارسة الهيئة لسلطاتها الرسمية وفقاً للمادة 56، تنظر الهيئة في استخدام نظام تصاعدي لفرض التنفيذ.

- أ. يتعين على العملاء في البداية تقديم الشكاوى بشأن انتهاك هذه اللائحة التنظيمية إلى مقدمي الخدمة الذين يحصلون على الخدمة منهم. وفي حال عدم حل الشكوى، تحال إلى هيئة تنظيم الاتصالات وفقاً لآلية شكاوى العملاء. وفي حال لم يكن مقدم الخدمة في وضع يسمح له باتخاذ الإجراء الملائم لمعالجة شكوى العميل بشأن مخالفة هذه اللائحة التنظيمية، يقوم بإحالة الشكوى إلى هيئة تنظيم الاتصالات.
- ب. قد تحدد هيئة تنظيم الاتصالات انتهاكات اللائحة التنظيمية من خلال مراقبة امتثال مقدمي الخدمة للقواعد التنظيمية.
- ج. يشكل الإخلال بهذه اللائحة التنظيمية إخلالاً بالإطار التنظيمي، ويخضع لأحكام الالتزام والإنفاذ والغرامات ذات الصلة كما تم تحديدها في الإطار التنظيمي.
- د. يبلغ الأفراد أو مقدمو الخدمة الهيئة عن الأطراف التي تخالف اللائحة التنظيمية بصورة متكررة، ويتوجب على مقدمي الخدمة تقديم قائمة مفصلة بكافة التدابير المتخذة لمعالجة الوضع للهيئة. وعند تلقي هيئة تنظيم الاتصالات شكاوى متعددة من مقدمي الخدمة أو العملاء حول رسائل إلكترونية غير مرغوب فيها أو اتصالات إلكترونية لأغراض التسويق المباشر صادرة عن شخص محدد أو منظمة و/أو عن رقم محدد، يجوز لها الإنفاذ وفقاً للإطار التنظيمي.
- هـ. في حالة الانتهاك وعدم الامتثال لأحد أحكام هذه اللائحة التنظيمية، يتعين على هيئة تنظيم الاتصالات، ووفقاً لطبيعة المخالفة، إما أن تحيل هذه المسألة إلى السلطة التنفيذية المعنية وفقاً لقانون حماية خصوصية البيانات الشخصية أو إلى النائب العام كما هو منصوص عليه في المادتين 67 و70 من قانون الاتصالات، مما يعرض مرتكب المخالفة لإجراءات جنائية، بما في ذلك الغرامات.

المادة (9) الدفاع

- أ. يكون للشخص الذي أرسل اتصالات إلكترونية لغرض التسويق المباشر، أو تسبب بإرسالها، حق الدفاع إن:
1. أثبت أنه حصل على الموافقة المسبقة من العملاء؛
 2. أرسل أو تسبب في إرسال الرسالة عن طريق الخطأ؛ أو
 3. تم إرسال الرسالة دون علم هذا الشخص (مثلاً بسبب فيروس أو البرمجيات الضارة).
- ت. يقع على الشخص الذي يلجأ لاستخدام الدفاع المبين في الفقرة (أ) أعلاه عبء تقديم الإثبات.

المادة (10) واجب مساعدة الهيئة

عند طلب الهيئة، يتعين على مقدمي الخدمة:

- أ. تزويد الهيئة بتفاصيل ونسخ عن العقود المبرمة مع العملاء والأطراف الذين يقدمون خدمات تشبه فيها الهيئة بأنها مصدر للرسائل غير المرغوب فيها؛
- ب. تزويد الهيئة بمعلومات عن مستويات كثافة الاتصالات بما في ذلك عدد الرسائل و/أو مدة المكالمات من أي رقم أو عنوان إلكتروني يُشتبه بأن يكون مصدر الرسائل غير المرغوب فيها؛
- ج. إنهاء عقد الخدمة ذات الصلة؛
- د. وقف وصول العميل لخدمات مقدم الخدمة في حال تبين للهيئة أنه هو مصدر للرسائل غير المرغوب فيها بما يخالف أحكام اللائحة التنظيمية؛ و
- هـ. التعاون فيما بينهم للتحقيق في حالات إرسال رسائل غير مرغوب فيها عبر الشبكات، واتخاذ الإجراءات المناسبة لحل الشكاوى.

المادة (11) التثقيف والتوعية

يجوز لهيئة تنظيم الاتصالات أن:

- أ. تطلب من مقدمي الخدمة تحذير عملائهم بشأن الجرائم الإلكترونية والخصوصية وحماية البيانات الشخصية والرسائل غير المرغوب فيها وأي أنشطة غير قانونية أخرى تتم عن طريق الاتصالات الإلكترونية.
- ب. تنشر الإرشادات وأي مواد أخرى لتسهيل فهم الجمهور بالرسائل غير المرغوب والامتنال لهذه اللائحة التنظيمية.

المادة (12) المراقبة والمراجعة

- أ. تراقب وترصد الهيئة تنفيذ هذه اللائحة التنظيمية والالتزام بها، ويجوز لها أن تطلب من مقدم الخدمة تقديم معلومات وتقارير متى تطلبت الحاجة.
- ب. يجوز للهيئة أن تنشر النتائج السنوية لعدد الشكاوى التي تم تلقيها بشأن انتهاكات هذه اللائحة التنظيمية.
- ج. تطلب الهيئة من مقدمي الخدمة الإبلاغ عن نتائج عدد الشكاوى التي تم تلقيها والتي تم حلها من قبل مقدمي الخدمة امتثالاً لهذه اللائحة التنظيمية، في إطار التقرير الفصلي لشكاوى العملاء الذي يُقدّم لهيئة تنظيم الاتصالات.

- د. تقوم الهيئة بمراجعة هذه اللائحة التنظيمية في سياق مراجعتها للإطار التنظيمي للاتصالات أو وفقاً لسياسة حماية مستهلكي خدمات الاتصالات (وفقاً لمتطلبات الجزء 5، الفقرة 61 من سياسة حماية مستهلكي خدمات الاتصالات).
- ه. يتعين على مقدمي الخدمة إبلاغ الهيئة بالامتثال لهذه اللائحة التنظيمية خلال 30 يوماً من انتهاء فترة التنفيذ البالغة 6 أشهر.