



CITRA

الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات
COMMUNICATION & INFORMATION TECHNOLOGY REGULATORY AUTHORITY

اللائحة التنظيمية لخدمة نقل أرقام الهواتف المتنقلة

(أكتوبر 2025)

المحتويات

1	المقدمة
1	المادة الأولى: التعريفات
2	المادة الثانية: نطاق سريان اللائحة
2	المادة الثالثة: حقوق المستخدمين
3	المادة الرابعة: واجبات المرخص لهم
3	المادة الخامسة: واجبات الوسيط
4	المادة السادسة: عملية نقل الأرقام
5	المادة السابعة: إحاطة المستخدم
5	المادة الثامنة: فترة نقل الأرقام
5	المادة التاسعة: النفقات والرسوم
6	المادة العاشرة: إرادة المستخدم
6	المادة الحادية عشر: العودة إلى حائز النطاق
6	المادة الثانية عشر: الشكاوى

المقدمة

تهدف هذه اللائحة إلى تنظيم خدمة نقل أرقام الهواتف المتنقلة بين المرخص لهم في دولة الكويت، بما يضمن تعزيز المنافسة العادلة بين مقدمي الخدمات، وتمكين المستخدمين من الاستفادة من حقهم في الاحتفاظ بأرقامهم عند الانتقال من مشغل إلى آخر، مع ضمان استمرارية الخدمة وجودتها.

كما تحدّد هذه اللائحة الأطر التنظيمية والالتزامات الفنية والإجرائية لكل من المرخص لهم والوسيط، وتضع الضوابط اللازمة لحماية حقوق المستخدمين، وضمان الشفافية، وسرية البيانات، وتطبيق أفضل الممارسات في إدارة عملية نقل الأرقام وفقاً للمعايير المعتمدة من الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات.

المادة الأولى: التعريفات

يكون للمصطلحات والعبارات التالية المعاني المبينة قرين كل منها، ما لم يقتض سياق النص خلاف ذلك:

الهيئة: الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات.

المرخص له: مشغل خدمة الهواتف المتنقلة أو الافتراضية المرخص لهم بتقديم خدمة أو أكثر من خدمات الاتصالات للجمهور، أو يرخص له بإدارة أو إنشاء أو تشغيل شبكة اتصالات لتوفير خدمات الاتصالات للجمهور.

حائز النطاق: المرخص له الحائز على تخصيص لسلسلة من الأرقام التسلسلية بغرض تشغيل خدمات الاتصالات وفقاً لخطة الترخيم الوطنية.

المشغل المانع: المشغل المرخص له الذي يتم نقل الرقم منه.

المشغل المستلم: المشغل المرخص له الذي يرغب المستخدم في نقل رقمه إليه وتقديم خدمات الاتصالات إلى المستخدم.

الرقم المتنقل: الرقم أو الأرقام المخصصة لخدمات المرخص لهم.

خطوط نقل البيانات: خطوط لأرقام هواتف متنقلة يتم استخدامها فقط لنقل حزم البيانات، ولا يتم استخدامها للخدمات الصوتية.

نظام الدفع المسبق: نظام سداد مستحقات خدمة الاتصالات، بما يشمل حزم البيانات، مقدّماً ولفترة زمنية محدّدة، وذلك قبل تلقي الخدمة.

نظام الدفع الآجل: نظام سداد مستحقات خدمة الاتصالات، بما يشمل حزم البيانات، بالتزام مع أو بعد تلقي الخدمة.

خدمات القيمة المضافة: مجموعة خدمات أو مزايا تكميلية اختيارية تقدمها شركات الاتصالات يجوز للمستخدم الاشتراك فيها بالإضافة إلى اشتراكه في باقة الخدمات الأساسية، نظراً لكونها لا تعرض منفصلة من مقدم الخدمة بوصفها خدمات قائمة بحد ذاتها.

عقد الاشتراك بالخدمة: عقد الاشتراك في خدمات الاتصالات، بما يشمل حزم البيانات، المبرم بين المشترك والمرخص له، والذي يتيح للمشارك استخدام الشريحة الذكية أو الإلكترونيات والاستفادة من الخدمات التي يقدمها المرخص له، وتشمل على سبيل المثال لا الحصر (عقود خدمات الاتصالات لنظام الدفع الآجل أو نظام الدفع المسبق أو خدمات نقل البيانات).

تقارير خدمة نقل الأرقام: هي آلية تقارير المتابعة والإشراف والرقابة على عملية نقل الأرقام.

عملية نقل الأرقام: عملية تحويل رقم المستخدم من مشغل إلى مشغل آخر.

فترة نقل الأرقام: الفترة الزمنية التي يتم فيها اتخاذ الإجراءات اللازمة لإتمام عملية نقل الأرقام من المشغل المانح إلى المشغل المستلم.

الوسيط: الجهة المرخص لها من قبل الهيئة لإدارة وتشغيل النظام المركزي لخدمة نقل الأرقام، والمسؤولة عن توفير البنية التحتية التقنية اللازمة لتبادل طلبات النقل بين المرخص لهم، وضمان تكامل الأنظمة، وتحديث قاعدة بيانات الأرقام المنقولة، وتطبيق المعايير الفنية المعتمدة. وتقوم الشركة الوطنية لمشاريع التكنولوجيا بدور الوسيط وفق الترخيص الصادر من الهيئة.

النظام المركزي لخدمة نقل الأرقام: نظام مركزي يحوي على قاعدة البيانات التي تبين كافة الأرقام المنقولة، ويدار من خلال الوسيط والذي يقوم بدوره بتفعيل ومراقبة عملية نقل الأرقام بين المشغلين المرخص لهم لتسهيل عملية نقل الأرقام.

طلب نقل الأرقام: الطلب المقدم من قبل المستخدم إلى المشغل المستلم لنقل الرقم الخاص به من المشغل المانح.

الرقم الفعّال أو الأرقام الفعّالة: الرقم أو الأرقام القادرة على إجراء واستقبال المكالمات والرسائل ونقل البيانات، بصرف النظر عن نطاقها الحالي.

الفاتورة: المستند الذي يبين كامل المبالغ المستحقة على المستخدم لدى المشغل المانح عند تنفيذ طلب النقل.

المحطة الواحدة: أن يقوم المستخدم بإجراءات نقل الرقم عبر المشغل المستلم الذي يود الانتقال إليه دون الحاجة إلى الرجوع إلى المشغل المانح.

الوثيقة الرئيسية: الخطة التنفيذية الخاصة بتطبيق كافة الإجراءات الضرورية لتشغيل خدمة نقل أرقام الهواتف المتنقلة وخطوط البيانات الموضوعية من قبل الوسيط، والمعتمدة من قبل الهيئة.

المادة الثانية: نطاق سريان اللائحة

يجب أن تكون جميع طلبات نقل الأرقام، وكذلك الاتصالات والرسائل المتبادلة بين المرخص المانح والمرخص المستلم والنظام المركزي بشأن عملية نقل الأرقام، في شكل إلكتروني، ويتم تبادلها حصراً من خلال النظام المركزي.

وتسري أحكام هذه اللائحة على جميع المرخص لهم ووسيط نقل الأرقام وفقاً لما هو موضح فيها، ويُعدّ الإخلال بأي من التزاماتها إخلالاً بشروط التراخيص الممنوحة لهم بموجب التشريعات المعمول بها.

وفي حال ثبوت مخالفة المرخص له للأحكام الواردة في هذه الضوابط تطبيق الجزاءات والغرامات المقررة في الفصل العاشر والجرائم والعقوبات المقررة في الفصل الحادي عشر من قانون إنشاء الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات رقم (37) لسنة 2014 وتعديلاته حسبما تراه مناسباً.

المادة الثالثة: حقوق المستخدمين

(أ) يحق لجميع مستخدمي نظام الدفع المسبق ونظام الدفع الآجل وخطوط نقل البيانات نقل الرقم أو الأرقام الفعّالة لديهم إلى أي من المرخص لهم الذين يرغبون في الانتقال إليهم.

(ب) يحق للمستخدم صاحب الرقم الجديد تحديث الإصدار والتفعيل ونقل رقمه إلى أي من المرخص لهم بعد مضي مدة خمسون (50) يوماً من تاريخ تفعيل الخط لأول مرة.

- (ج) في حال تم فصل الرقم مؤقتًا لأي سبب خلال فترة الخمسون (50) يومًا المذكورة أعلاه، لا يُعاد احتساب مدة جديدة، ويسمح للمستخدم بنقل الرقم بعد استكمال المدة المتبقية، ولا تسري أي قيود على أي رقم تجاوزت مدة تفعيله خمسون (50) يومًا.
- (د) يحق للمستخدم نقل رقمه أكثر من مرة بين أي من المرخص لهم شريطة مضي تسعون (90) يومًا على آخر عملية نقل تخص ذات الرقم.
- (هـ) يحق للمستخدم عند نقل رقمه بين المرخص لهم تغيير نظام الاشتراك الخاص به (سواء كان بنظام الدفع المسبق أو الدفع الآجل)، وذلك بغض النظر عما إذا كان الاشتراك مخصصًا لأرقام البيانات أو لأرقام المكالمات والبيانات.
- (و) يُحظر على المرخص لهم أو الوسيط إبرام أي اتفاق أو تعديل أي اتفاق قائم، سواء فيما بينهم أو مع الوسيط، إذا كان مخالفًا لأحكام هذه اللائحة أو من شأنه الإضرار بمصلحة المستخدمين. وفي جميع الأحوال يجب اخذ موافقة الهيئة المسبقة على أي تعديلات في الوثيقة الرئيسية.

المادة الرابعة: واجبات المرخص لهم

يجب على كافة المرخص لهم المخاطبين بأحكام هذه اللائحة:

- (أ) الالتزام بإجراء الربط الآلي بالنظام المركزي لخدمة نقل الأرقام المرخص من الهيئة، وتمويله بالكامل، وتطبيق خدمة نقل الأرقام وفقًا للأسس والضوابط الواردة في هذه اللائحة والمواصفات الفنية التي تصدرها الهيئة في هذا الشأن.
- (ب) تحمّل جميع التكاليف المرتبطة بتطبيق وتنفيذ وتشغيل خدمة نقل أرقام الهواتف المتنقلة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، تحديث وتطوير الشبكات والأنظمة اللازمة لنقل الأرقام، وتأسيس وتطوير وصيانة الواجهات والوصلات والروابط المطلوبة للربط والاتصال بالنظام المركزي لنقل الأرقام، وذلك باستثناء الحالات المنصوص عليها صراحة في هذه اللائحة.
- (ج) اتخاذ التدابير التقنية اللازمة وتوفير الخدمات الكفيلة بضمان قدرته على استلام وتخزين وتحديث قاعدة البيانات الخاصة بالأرقام المنقولة من النظام المركزي لخدمة نقل الأرقام.
- (د) ضمان توجيه المكالمات بكفاءة إلى أي رقم منقول إلى المشغل المستلم.
- (هـ) ضمان تحديث خط البيانات المنقول إلى شبكته بطريقة فعالة تضمن استمرارية الخدمة دون انقطاع.
- (و) التأكد من صحة البيانات المقدمة من المستخدم وذلك قبل البدء بإجراءات النقل، والتأكد من إدخال هذه البيانات بشكل صحيح ودقيق في النظام المركزي الخاص بعمليات النقل.
- (ز) اتخاذ كافة التدابير والاحتياطات اللازمة لتسهيل إجراءات عمليات النقل لتفادي حدوث أي خلل يؤدي إلى تعطيل الخدمة، والالتزام بإخطار الهيئة رسميًا عند حال وقوع أي خلل سواء كان مادي أو تقني الذي قد يؤدي إلى رفض عمليات النقل وتعطيل الخدمة.
- (ح) موافاة الهيئة بتقرير ودراسة بشكل شهري عن عمليات نقل الأرقام وأي تقرير آخر بشأن الخدمة وفقًا للقرارات الصادرة من قبل الهيئة فيما يتعلق بسياسات وأنظمة وضوابط خدمة نقل الأرقام. (ملحق 1).

المادة الخامسة: واجبات الوسيط

يجب على الوسيط عند إدارته للنظام المركزي لخدمة نقل الأرقام القيام بالمهام التالية:

- (أ) تنسيق وتبادل طلبات نقل الأرقام والاتصالات والرسائل التي تتطلبها عملية نقل الأرقام بين المرخص لهم.

ب) إنشاء قاعدة بيانات شاملة لجميع عمليات النقل، بما في ذلك الأرقام المنقولة والمرفوضة والملغاة، وعمليات عودة الأرقام إلى حائز النطاق.

ج) التحديث المباشر فور الانتهاء من نقل أي رقم.

د) ضمان أن تتسم الخدمة بالكفاءة والسرعة والشفافية، مع الحفاظ على سرية بيانات المستخدمين وصون خصوصيتهم.

هـ) تزويد الهيئة بتقرير أسبوعي ودراسة شهرية عن الحالة الفنية لخدمة نقل الأرقام بين المشغلين المرخص لهم، وللهيئة طلب أي تقارير أخرى تراها مناسبة بشأن الخدمة.

المادة السادسة: عملية نقل الأرقام

أ) ينفذ المرخص لهم عملية نقل الأرقام وفق مفهوم المحطة الواحدة، بحيث يتولى المشغل المستلم تنفيذ عملية النقل مع المشغل المانح نيابةً عن المستخدم.

ب) تبدأ عملية نقل الأرقام عند تقديم المستخدم طلباً إلى المشغل المستلم لنقل رقمه، مرفقاً بجميع الوثائق اللازمة، ويقوم المشغل المستلم بإبرام عقد مع المستخدم طالب التحويل. وينوب المشغل المستلم عن المستخدم في جميع إجراءات النقل، باستثناء سداد المستحقات المالية للمشغل المانح، والتي يلتزم المستخدم بدفعها.

ج) يعتبر طلب المستخدم إلى المشغل المستلم بنقل رقمه إليه بمثابة طلب إلغاء عقده مع المشغل المانح، ويعتبر العقد ملغياً بمجرد إتمام عملية النقل ويحتمل المستخدم وحده الالتزامات الناشئة عن إلغاء هذا العقد.

د) لا يتحمل المستخدم أي التزامات ناشئة عن العقد في حال عدم إتمام عملية النقل بنجاح، وعلى المشغل المستلم إخطار المستخدم بحالة عملية نقل الرقم، بما في ذلك قبول أو رفض المشغل المانح لطلب النقل وفقاً للبند (ز) أدناه.

هـ) يجب ألا تنطوي عملية نقل الأرقام على أي اتصال بين المستخدم والمشغل المانح في أي مرحلة من مراحل عملية النقل.

و) لا يحق للمشغل المانح رفض طلب نقل الرقم في حال عدم التزامه بتسجيل بيانات المشترك بشكل صحيح وفقاً لللائحة تسجيل البيانات الصادرة عن الهيئة، ويعد مسؤولاً أمام الهيئة عن أي تأخير أو تعطيل لعملية نقل الأرقام الناتجة عن ذلك.

ز) يجوز للمشغل المانح رفض طلب نقل الأرقام في الحالات التالية:

1) عدم مضي مدة خمسون (50) يوماً من تاريخ تفعيل الرقم المتنقل.

2) إذا شاب طلب النقل أخطاء مادية لا يمكن معها إتمام الطلب بشكل معقول.

3) عدم صحة أو تطابق بيانات رقم الهاتف المطلوب نقله وبيانات الهوية لدى المشغل المانح وفقاً لما هو معتمد من بيانات التسجيل في لائحة تسجيل البيانات الصادرة عن الهيئة.

4) أن يكون الرقم المتنقل المطلوب نقله غير فعال لدى شبكة المشغل المانح.

ح) يجب على المشغل المانح إخطار المشغل المستلم برفضه لطلب نقل الرقم بموجب البند (ز) من المادة السادسة في هذه اللائحة.

ط) يجب على المشغل المانح إخطار المشغل المستلم بقراره بالموافقة أو الرفض على طلب نقل الرقم خلال مدة لا تتجاوز عشرون (20) دقيقة من وقت استلامه الطلب.

المادة السابعة: إحاطة المستخدم

يجب على المشغل المستلم، قبل قبول طلب النقل، إحاطة المستخدم طالب النقل بجميع المعلومات المتعلقة بعملية نقل الأرقام، بما في ذلك حقوقه والتزاماته، وعلى الأخص ما يلي:

- (أ) فقدان أي أرصدة متبقية في الاشتراك بعد إتمام عملية النقل، وعدم انتقال أي رصيد مع الرقم.
- (ب) اعتبار طلب النقل بمثابة طلب لإلغاء عقده مع المشغل المانع، ويُعد العقد ملغى بمجرد إتمام عملية النقل، ويتحمل المستخدم وحده الالتزامات الناشئة عن هذا الإلغاء.
- (ج) انتهاء صلاحية جميع الخدمات المرتبطة بشبكة المشغل المانع، بما في ذلك البيانات المخزنة لهذه الخدمات، بعد إتمام عملية النقل.
- (د) عدم شمول عملية النقل لأرقام صناديق البريد الصوتي.
- (هـ) توقف جميع خدمات القيمة المضافة لمدة لا تتجاوز ثلاثين (30) دقيقة أثناء عملية النقل.

المادة الثامنة: فترة نقل الأرقام

على المرخص لهم الالتزام بالضوابط التالية:

- (أ) إتمام عملية نقل الأرقام الناجحة خلال فترة زمنية لا تتجاوز اثنا عشر (12) ساعة.
- (ب) للمستخدم الحق بتحديد تاريخ تنفيذ خدمة نقل الرقم خلال مدة لا تتجاوز ثلاثون (30) يومًا من تاريخ تقديم طلب النقل.
- (ج) ينقذ المرخص لهم عملية نقل الأرقام بمفهوم المحطة الواحدة والتي بموجبها يقوم المشغل المستلم بتنفيذ عملية نقل الرقم مع المشغل المانع نيابة عن المستخدم.
- (د) يلتزم المشغل المستلم بإعلام المستخدم بتوقف جميع خدمات القيمة المضافة خلال عملية نقل الأرقام بمدة ثلاثون (30) دقيقة فقط. كما يلتزم المشغل المانع بإعادة جميع الخدمات في حالة عدم إتمام عملية النقل وذلك فور انقضاء هذه المدة.

المادة التاسعة: النفقات والرسوم

- (أ) يحق للمشغل المستلم فرض رسوم على المستخدم لا تتجاوز خمسة (5) دنانير كويتية عن كل عملية نقل رقم ناجحة، مع إمكانية إعفاء المستخدم منها وفقًا لسياسته التشغيلية، كما يلتزم المشغل المستلم بسداد الرسوم المتفق عليها للوسيط عن كل عملية نقل ناجحة وفقًا للاتفاقيات المبرمة بينهما.
- (ب) لا يجوز للمشغل المانع فرض أي رسوم على المستخدم تتعلق بأي جانب من جوانب خدمة نقل الأرقام.
- (ج) يلتزم المستخدم بسداد الفاتورة النهائية المستحقة لصالح المشغل المانع عند تنفيذ طلب نقل الرقم.
- (د) تحتفظ الهيئة بالحق في تعديل الحد الأقصى للرسوم المحددة لنقل الأرقام، وذلك بموجب قرار تصدره في هذا الشأن.

المادة العاشرة: إرادة المستخدم

دون الإخلال بحق المشغلين المرخص لهم في الإعلان عن خدماتهم أو تسويقها كما هو منصوص عليه في لوائح الهيئة ذات الصلة:

- (أ) يُحظر على المشغل المانح التواصل مع المستخدم، سواءً بشكل شخصي أو من خلال أي اتصالات، أو رسائل تسويقية، أو أي وسيلة مباشرة أو غير مباشرة، بهدف التأثير على قراره بالعدول عن طلب نقل الرقم.
- (ب) يُحظر على المرخص لهم التواصل مع العملاء عبر الاتصالات أو الرسائل التسويقية، سواءً من خلال المكالمات الهاتفية أو أي وسيلة مباشرة أو غير مباشرة، لتقديم عروض خاصة بنقل الأرقام أو إضافة أي حوافز إضافية، إلا بعد الحصول على موافقة مسبقة من الهيئة.

المادة الحادية عشر: العودة إلى حائز النطاق

- (أ) في حالة قيام المستخدم بإنهاء عقد الاشتراك مع المشغل المستلم، وفيما عدا نقل الرقم إلى مرخص له آخر، يجب إعادة الرقم المتنقل إلى الحائز على النطاق، ولا يجوز للمشغل المستلم الاحتفاظ بالرقم أو إعادة تخصيصه أو بيعه.
- (ب) وفي حال عودة الرقم إلى حائز النطاق في غير الحالات المقررة بموجب هذه اللائحة، يُحظر على حائز النطاق التصرف في الرقم بأي شكل يلحق الضرر بالمستخدم.

المادة الثانية عشر: الشكاوى

تختص الهيئة بالتحقيق والنظر في الشكاوى التي يقدمها المستخدمون من خلال قنوات الاتصال الرسمية بشأن خدمة نقل الأرقام، وتكون قرارات الهيئة في هذا الشأن ملزمة للمرخص لهم.