



هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية
Communications, Space &
Technology Commission

الدليل الإرشادي لخدمة بلاغات الازعاج

على منصة

متصل
mutasil



تم إعداد هذا الدليل الإرشادي لأغراض التوعية والتثقيف فحسب، ومحتواه قابل للتعديل في أي وقت، وهو لا يعتبر بأي حال من الأحوال ملزماً الهيئة الاتصالات والفضاء والتقنية ولا يعتبر بأي شكل من الأشكال استشارة قانونية. ولا يمكن الاعتماد عليه كمرجع قانوني بحد ذاته، ولا بد دائماً من الرجوع إلى النصوص الواردة في التشريعات المعمول بها في هذا الشأن. ويتوجب على كل شخص خاضع لتشريعات الاتصالات والفضاء والتقنية أن يتحقق من واجباته والتزاماته القانونية، وهو وحده مسؤول عن الالتزام بالأحكام الواردة في تلك التشريعات. ولن تكون هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية مسؤولة بأي شكل من الأشكال عن أي ضرر أو خسارة يتعرض لها المكلف وتكون ناجمة عن عدم التزامه بالتعليمات والتشريعات السارية.

جدول المحتويات

3	جدول المحتويات
4	مقدمة مختصرة عن خدمة بلاغات الإزعاج ونطاق الدليل
5	قنوات تقديم الخدمة
5	التنظيمات والوثائق ذات العلاقة مع الروابط
5	اتفاقيات مستوى الخدمة
5	الوثائق والمعلومات المطلوبة لتقديم الخدمة من المستخدم
6	شروط الحصول على الخدمة
7	الخطوات
8	دليل مستخدم النظام
15	مصطلحات وتعريف
16	الأسئلة الشائعة

مقدمة مختصرة عن خدمة بلاغات الإزعاج ونطاق الدليل

وصف الخدمة

تتيح خدمة بلاغات الازعاج الابلاغ عن رقم محدد يقوم بالتواصل المتكرر مع المستفيد بهدف الازعاج سواء كان ذلك عبر مكالمات أو رسائل نصية (SMS)

هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية

الجهة المسؤولة عن تنظيم قطاعات الاتصالات والفضاء والتقنية في المملكة العربية السعودية. ويحدد كل من (نظام الاتصالات) الصادر بقرار مجلس الوزراء ذي الرقم (74) في 5/3/1422هـ ولائحته التنفيذية الصادرة بالقرار الوزاري رقم (11) في 17 / 5 / 1423هـ الإطار القانوني الخاص بتنظيم القطاع. ويتضمن النظام عدداً من الأهداف منها: توفير خدمات اتصالات متطورة وكافية وبأسعار مناسبة، وإيجاد المناخ المناسب لتشجيع المنافسة العادلة، واستخدام الترددات بصورة فعّالة، وتوطين تقنية الاتصالات ومواكبة تقدمها، وتحقيق الوضوح والشفافية في الإجراءات، بالإضافة إلى تحقيق مبادئ المساواة وعدم التمييز، وحماية المصلحة العامة ومصالح المستخدمين والمستثمرين.

كما يحدد (تنظيم الهيئة)، الصادر بقرار مجلس الوزراء ذي الرقم (74) في 5/3/1422هـ، والمعدل بقرار مجلس الوزراء ذي الرقم (133) في 21/5/1424هـ، مهمات هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية واختصاصاتها، بوصفها منظماً للقطاع يتمتع بالشخصية الاعتبارية، وبالاستقلال المالي والإداري.

نطاق هذا الدليل الارشادي

يخاطب هذا الدليل الارشادي كل من يريد الوصول الى خدمة بلاغات الازعاج شاملا:

- الأفراد

قنوات تقديم الخدمة

- منصة متصل ([Link](#))
- موقع هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية الإلكتروني ([Link](#))
- تطبيق هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية لنظام الـ (IOS) ([Link](#))
- تطبيق هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية لنظام الـ (Android) ([Link](#))

التنظيمات والوثائق ذات العلاقة مع الروابط

- نظام الاتصالات ([Link](#))
- اللائحة التنفيذية ([Link](#))
- تنظيمات الحد من الرسائل والمكالمات الاقترامية ([Link](#))

اتفاقيات مستوى الخدمة

يتم تقديم الخدمة بمدة لا تزيد عن 30 يوما

الوثائق والمعلومات المطلوبة لتقديم الخدمة من المستخدم

- نسخة تثبت حدوث الازعاج سواء رسالة أو اتصال موضحة الرقم المزعج.
- الوكالة الشرعية من المستفيد الأساسي (وذلك في حال رغبته بتوكيل مستفيد آخر لتقديم بلاغ نيابة عنه)

شروط الحصول على الخدمة

- ان يكون مقدم الطلب مسجل مسبقا في نفاذ
- أن يكون محتوى البلاغ واقع ضمن اختصاص هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية

الخطوات

خطوات طلب خدمة بلاغات الازعاج

- 1 البدء بخدمة بلاغات الازعاج في منصة متصل وتسجيل الدخول عبر النفاذ الوطني
- 2 تحديد بلاغ الازعاج
- 3 تعبئة نموذج تقديم البلاغ
- 4 سيصلك اشعار يتضمن رقم التذكرة حيث يمكنك متابعة حالتها عن طريق منصة متصل عبر صفحة متابعة طلباتي
- 5 تقييم الخدمة

دليل مستخدم النظام أولاً: آلية الوصول الى خدمة بلاغات الازعاج

1. الدخول على رابط منصة متصل اضغط [هنا](#)
2. اختر "الأفراد"



3. اختر "تسجيل الدخول"

The screenshot shows the mutasil website interface. In the top navigation bar, the 'تسجيل الدخول' (Login) button is highlighted with a red box. The main content area features a search bar and a menu with categories like 'البلاغات (3)', 'الشكاوي (2)', 'الإستعلامات (5)', and 'كافة الخدمات (10)'. Below the menu, there are three service cards: 'حاسبة المقابل المالي لترخيص استخدام الترددات', 'تصعيد شكاوي الاتصالات', and 'الخريطة التفاعلية للخطة الوطنية للترددى'. A sidebar on the right contains a user profile section and a 'الخدمات الإلكترونية' (E-services) button.

4. تسجيل الدخول عن طريق نفاذ (يمكن تسجيل الدخول عن طريق تطبيق نفاذ او عن طريق التسجيل باسم المستخدم وكلمة المرور)

The screenshot shows the Nafath app login screen. At the top, there is a header with 'VISION رؤية 2030 نفاذ'. The main heading reads 'مرحباً بك عزيزي عميل/ هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية، في خدمة النفاذ الوطني الموحد'. Below this, there is a green bar with 'تطبيق نفاذ'. The central area features a shield icon with a key, a text box for 'رقم بطاقة الأحوال/الإقامة', and a 'تسجيل الدخول' (Login) button. Below the login button, there are instructions: 'الرجاء إدخال رقم بطاقة الأحوال/الإقامة، ثم اضغط دخول.' and 'تحميل تطبيق نفاذ' with links to the AppGallery, Google Play, and App Store. At the bottom, there is a field for 'اسم المستخدم وكلمة المرور' (Username and Password).

5. اختر "الخدمات الإلكترونية"

The screenshot shows the mutasil website interface. At the top, there is a navigation bar with the mutasil logo and the text 'الأفراد'. Below the navigation bar, there is a search bar and a menu with items: 'تسجيل خروج', 'En', 'تواصل معنا', and a home icon. The main content area is divided into several sections. On the right side, there is a user profile section for 'أحمد علي محمد خالد' with a 'الرئيسية' (Home) link. Below this, there is a 'متابعة طلباتي' (Follow my requests) link. The 'الخدمات الإلكترونية' (E-services) link is highlighted with a blue arrow and the number 5. Below this, there are links for 'إدارة بيانات الحساب' (Manage account data) and 'إدارة المعلومات' (Manage information). The main content area features three cards: 'الخريطة التفاعلية للخطة الوطنية للطيف الترددي' (Interactive map of the national frequency plan), 'بلاغات البنية التحتية' (Infrastructure reports), and 'أرقامى' (My numbers). The 'بلاغات البنية التحتية' card is highlighted with a blue arrow and the number 6.

6. اختر "بلاغات البنية التحتية"

7. اختر "بدء الخدمة"

The screenshot shows the mutasil website interface. The top navigation bar includes 'تسجيل' (Login), 'En' (Language), 'تواصل معنا' (Contact Us), and a notification bell icon. The main content area features several service cards:

- حاسبة المقابل المالي لترخيص استخدام الترددات** (Financial calculator for frequency license): Allows users to calculate the financial counterpart for frequency license use.
- تصعيد شكاوى الاتصالات** (Escalation of communication complaints): Allows users to escalate communication complaints to the relevant authority.
- الخريطة التفاعلية للخطة الوطنية للطيف الترددي** (Interactive map of the national frequency plan): Allows users to view the national frequency plan interactively.
- شكاوى التعرض للمجالات الكهرومغناطيسية** (Complaints of electromagnetic exposure): Allows users to report complaints of electromagnetic exposure.
- بلاغات الازعاج** (Harassment reports): This card is highlighted with a red arrow and a red box containing the number '6'. It contains two buttons: 'بدء الخدمة' (Start service) and 'تعرف أكثر' (Learn more). A red arrow and a red box containing the number '7' point to the 'بدء الخدمة' button.
- أرقام** (Numbers): Provides information about the service numbers for users.

The right sidebar contains additional services: 'الخدمات الإلكترونية' (Electronic services), 'إدارة بيانات الحساب' (Account data management), 'لوحة المعلومات' (Information dashboard), 'لتحديد الخدمة المناسبة اضغط هنا' (Click here to determine the appropriate service), and 'رأيك يصنع الفارق' (Your opinion makes the difference) with a 'بدأ الإستبيان' (Start survey) button.

ثانياً: آلية تقديم البلاغ

1. اختر من القائمة رقم محل البلاغ ثم اضغط التالي

→ عودة لوصف الخدمة
بلاغات بنية

نوع البلاغ

رقم الخدمة محل البلاغ *

أختر رقم الخدمة محل البلاغ

نوع البلاغ *

أختر نوع البلاغ

التالي

2. اختر "نعم" (في حال كان تقديم البلاغ بموجب وكالة او اختر) "لا" (في حال كان تقديم البلاغ لنفسك)

→ عودة لوصف الخدمة
البلاغات العامة

بموجب وكالة :
لا نعم

2



تفاصيل البلاغ

نوع البلاغ *

إزعاج

رقم الخدمة محل البلاغ *

0536878778

مقدم الخدمة *

---اختر---



اذكر الرقم المزعج *

3. قم بتعبئة تفاصيل البلاغ

- اختر مقدم الخدمة لرقمك
- اذكر الرقم المزعج المراد التبليغ عليه
- حدد نوعية الازعاج (مكالمات، رسائل نصية، رسائل ووسائط، مكالمات ورسائل)
- اذكر تاريخ بداية الازعاج ونهايته
- اكتب وصف للبلاغ

حدد نوعية الإزعاج* :
---اختر---

من تاريخ* : إلى تاريخ* :

↑

وصف البلاغ* :

- قم برفع مرفقات تثبت البلاغ
- 4. اضغط "ارسال إلى الهيئة"

مرفقات الطلب

الملفات المسموحه: bmp, gif, jpg, jpeg, png, doc, docx, pdf, tif, xls, .xlsx, wav, mp3, .msg, .shp.:

+

ارسال إلى الهيئة ✓

↑

4

مصطلحات وتعريف

نظام الاتصالات ولائحته التنفيذية، تنظيم هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات، وأي لائحة تنفيذية أو وثيقة تنظيمية معتمدة لها علاقة بعمل الهيئة	أنظمة الهيئة
كل من يرخّص له بتقديم خدمة اتصالات عامة أو تشغيل شبكة اتصالات تستخدم لتقديم مثل تلك الخدمة	مقدم الخدمة
منصة متصل توفر لك كافة الخدمات الالكترونية المقدمة من قبل هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية	منصة متصل
إشعار الهيئة برصد مكالمات أو رسائل نصية غير مرغوبة صادر من رقم محلي ومخالفة لنظام الاتصالات والتي تقع ضمن اختصاص الهيئة وقد تؤثر على بقية المستخدمين	البلاغ
رسالة نصية قصيرة (SMS) ترسل إلى المستخدم النهائي، بواسطة شبكات الاتصالات العامة.	الرسائل القصيرة
مكالمة يجريها شخص أو جهة لمستخدم نهائي محدد أو لعموم المستخدمين بواسطة رقم هاتف ثابت أو متنقل	المكالمات الصوتية
يقصد بها الرسائل الدعائية التي تصل للمستخدم النهائي بما لا يتوافق مع تفضيلاته، وكذلك الرسائل الاحتياطية والانتحالية، بواسطة أي وسيلة اتصال إلكترونية، بما في ذلك -على سبيل المثال لا الحصر- البريد الإلكتروني، والرسائل النصية القصيرة (SMS)، ورسائل الوسائط المتعددة (MMS)، ورسائل الفلاش (SMS Flash)، والفاكس	رسالة اقتحامية
يقصد بها أي مكالمة دعائية تجري للمستخدم النهائي دون رغبته، وكذلك المكالمات الاحتياطية والانتحالية الصادرة عبر وسيلة اتصال إلكترونية.	مكالمة اقتحامية

الأسئلة الشائعة

1. ماهي الفئات المستهدفة من خدمة بلاغات الازعاج؟

تستهدف خدمة بلاغات الازعاج الأفراد فقط.

2. أريد تقديم بلاغ عن رسالة واردة تتضمن الفوز بجائزة أو خلافه؟

تقع بلاغات جرائم النصب والاحتيال خارج اختصاص الهيئة ويمكن للمستخدم التوجه إلى إحدى الخيارات التالية لتقديم البلاغ: رفع البلاغ إلى الأمن العام ممثلاً بشرط المناطق أو عبر تطبيق كلنا أمن الإبلاغ عنها بإعادة إرسال الرسالة النصية أيًا كان مقدم الخدمة التابع له إلى الرقم (330330) علماً بأن الخدمة مجانية لجميع عملاء مقدمي خدمات الاتصالات المتنقلة .

3. ما هو الفرق بين البلاغ والشكوى المصعدة؟

الشكوى: وجود خلاف أو نزاع بين المستخدم ومقدم الخدمة حول إحدى خدمات الاتصالات المرخصة من الهيئة ويتطلب على المستخدم أن يتوجه لمقدم الخدمة أولاً عبر الوسائل المتاحة من قبل مقدم الخدمة، وفي حال انطباق شروط التصعيد (يمكنكم العودة إلى خدمة تصعيد شكوى الاتصالات)، فيمكن للمستخدم أن يقوم بتصعيد الشكوى إلى الهيئة .

البلاغ: إشعار الهيئة برصد مكالمات أو رسائل نصية غير مرغوبة صادر من رقم محلي ومخالفة لنظام الاتصالات والتي تقع ضمن اختصاص الهيئة وقد تؤثر على بقية المستخدمين.

4. اريد تقديم بلاغ عن الرسائل الاقترامية (رسائل الإعلانات التي ترد كرسائل

نصية) SMS ؟

يقوم مقدمو الخدمات بتوفير خدمة تمكّن المشتركين من رفض استقبال الرسائل النصية أو الرسائل متعددة الوسائط من بعض أو جميع العناوين الإلكترونية، وقد تم تخصيص رموز لإيقاف الرسائل تم ارفاقها في الدليل الارشادي.

5. كيف يمكنني التأكد من صحة الرسائل الدعائية الواردة إلى هاتفي، ما إذا

كانت تابعة للشركة أو أنها رسائل احتيال؟

في الرسائل الدعائية تحتوي على اسم المرسل (Tag Name) ويليه (AD) - بعد اسم الجهة المرسله للدلالة على طبيعة المحتوى الإعلاني لها مثل (XXXX-A) فيما يكون مصدر معظم رسائل الاحتيال من أرقام مجهولة.

يمكنك التواصل معنا عبر قنوات التواصل التالية



البريد الإلكتروني
info@cst.gov.sa



مركز العناية بعملاء الهيئة
19966



@CST_KSA



@CSTwithU

