



هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية  
Communications, Space &  
Technology Commission

# الدليل الإرشادي لخدمة أرقامى

على منصة

متصل  
mutasil



# الدليل الإرشادي خدمة أرقام

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

4	مقدمة مختصرة عن خدمة أرقامى 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
5	شروط الحصول على الخدمة
6	الخطوات
7	دليل مستخدم النظام
12	مصطلحات وتعريفات
13	الأسئلة الشائعة

## مقدمة مختصرة عن خدمة أرقامى ونطاق الدليل

### وصف الخدمة

تتيح خدمة أرقامى للأفراد وقطاع الأعمال الاستعلام والاطلاع على تفاصيل أرقام الهواتف وشرائح البيانات المسجلة عن طريق رقم الهوية (للأفراد) أو رقم السجل التجارى (لقطاع الأعمال) لدى مقدمى خدمات الاتصالات.

### هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية

الجهة المسؤولة عن تنظيم قطاعات الاتصالات والفضاء والتقنية فى المملكة العربية السعودية. ويحدد كل من (نظام الاتصالات) الصادر بقرار مجلس الوزراء ذى الرقم (74) فى 5/3/1422هـ ولائحته التنفيذية الصادرة بالقرار الوزارى رقم (11) فى 17 / 5 / 1423هـ الإطار القانونى 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 فى الإجراءات، بالإضافة إلى تحقيق مبادئ المساواة وعدم التمييز، وحماية المصلحة العامة ومصالح المستخدمين والمستثمرين.

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

### نطاق هذا الدليل الإرشادى

يخاطب هذا الدليل الإرشادى كل من يريد الوصول الى خدمة أرقامى شاملاً:

- الأفراد
- قطاع الأعمال

## 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](#))

## اتفاقيات مستوى الخدمة

يتم تقديم الخدمة بشكل لحظي بمجرد طلب الخدمة

## الوثائق والمعلومات المطلوبة لتقديم الخدمة من المستخدم

لا يوجد

## شروط الحصول على الخدمة

ان يكون مقدم الطلب مسجلاً مسبقاً في نفاذ

## الخطوات

### خطوات طلب خدمة أرقامى

- 1 تسجيل الدخول إلى بوابة متصل
- 2 الدخول عبر النفاذ الوطنى الموحد
- 3 إختيار خدمة أرقامى من قائمة الخدمات
- 4 تعبئة البيانات المطلوبة للإستعلام عن أرقامى
- 5 تقييم الخدمة

## دليل مستخدم النظام

### أولاً: آلية الوصول الى خدمة أرقامى

1. الدخول على رابط منصة متصل اضغط [هنا](#)
2. اختر "الأفراد" إذا كنت تريد الخدمة كفرد او اختر "منشآت الأعمال" إذا كنت تريد الخدمة كمنشأة أعمال



## 3. اختر "تسجيل الدخول"

The screenshot shows the mutasil website interface. At the top right, there is a user profile icon and the text 'مرحباً، زائر بوابة متصل' (Welcome, visitor of Mutasil portal). Below this, there are buttons for 'الرئيسية' (Home) and 'الخدمات الإلكترونية' (E-services). The main content area is titled 'الخدمات الإلكترونية' (E-services) and features a search bar and a list of services: 'كافة الخدمات (10)' (All services (10)), 'الإستعلامات (5)' (Inquiries (5)), 'الشكاوى (2)' (Complaints (2)), and 'البلاغات (3)' (Reports (3)). There are three service cards: 'حاسبة المقابل المالي لترخيص استخدام الترددات' (Financial calculator for frequency license), 'تصعيد شكاوى الاتصالات' (Complaint escalation), and 'الخريطة التفاعلية للخطة الوطنية للترددى' (Interactive map of the national frequency plan). A 'تسجيل الدخول' (Login) button is highlighted in a red box in the top left corner.

## 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 right, there is the 'نفاذ 2030' logo. The main heading is 'مرحباً بك عزيزي عميل/ هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية، في خدمة النفاذ الوطني الموحد' (Welcome to our customer/ Communications, Space & Technology Commission, in the service of the unified national Nafath). Below this, there is a 'تطبيق نفاذ' (Nafath app) button. The login form includes a field for 'رقم بطاقة الأحوال/ الإقامة' (National ID/ Residence card number) and a 'تسجيل الدخول' (Login) button. There is also a section for 'تحميل تطبيق نفاذ' (Download Nafath app) with links to the App Store and Google Play. At the bottom, there is a field for 'اسم المستخدم وكلمة المرور' (Username and password).

# الدليل الإرشادي خدمة أرقامى

5. اختر "الخدمات الإلكترونية"
6. اختر "أرقامى"
7. اختر "بدء الخدمة"

The screenshot shows the mutasil website interface. The top navigation bar includes 'تسجيل خروج', 'تواصل معنا', and 'En'. The main header features the mutasil logo and 'الأفراد'. The user profile section shows 'مرحباً أحمد علي محمد خالد' and 'الرئيسية'. The main content area is titled 'الخدمات الإلكترونية' and includes a search bar and a list of services. The 'أرقامى' service is highlighted with a red arrow and the number 5. Below it, the 'أرقامى' service card is shown with a red arrow and the number 6. The 'بدء الخدمة' button is highlighted with a red arrow and the number 7.

## ثانياً: آلية الوصول الى الارقام المسجلة

1. اختر "الاطلاع على أرقامى" في حال أردت الإطلاع على الأرقام المسجلة برقم هويتك (ستظهر لك الأرقام المفعلة والموثقة).

→ عودة الى الرئيسية

### الاستعلام عن أرقامى

#### بيانات الاستعلام

بامكانك الإطلاع على الأرقام المسجلة برقم هويتك مباشرة من صفحة أرقامى دون الحاجة للاستعلام

الاطلاع على أرقامى

رقم الهوية \* :  
تاريخ الميلاد \* :

📅

## ثالثاً: آلية الاستعلام عن الأرقام

1. في حال أردت البحث عن جميع الأرقام المسجلة بهويتك
2. املأ الخانات الفارغة بالبيانات المطلوبة مثل (رقم الهوية ، تاريخ الميلاد ،الخ) ثم اضغط "استعلام"(ستظهر لك فقط الأرقام المسجلة بهويتك والتي تكون موثقة ومفعلة)

→ عودة الى الرئيسية  
**الاستعلام عن أرقامى**

**بيانات الاستعلام**

بإمكانك الإطلاع على الأرقام المسجلة برقم هويتك مباشرة من صفحة أرقامى دون الحاجة للاستعلام

اطلع على أرقامى

رقم الهوية \* :  
تاريخ الميلاد \* :

هل يوجد لديك رقم هاتف متنقل ؟ \*  
 نعم  لا

ادخل كود التحقق Kv EXk

استعلام

## مصطلحات وتعاريف

نظام الاتصالات ولأحتته التنفيذية، تنظيم هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات، وأى لائحة تنفيذية أو وثيقة تنظيمية معتمدة لها علاقة بعمل الهيئة	أنظمة الهيئة
كل من يرخص 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
تتيح الخدمة للمستخدم الاستعلام والاطلاع على تفاصيل أرقام الهاتف وشرائح البيانات المسجلة برقم هوية المستخدم لدى مقدمي خدمات الاتصالات	خدمة أرقامى
الرقم مفعّل لدى مقدم الخدمة وتم توثيقه	الرقم مفعّل وموثق
الرقم لدى مقدم الخدمة، ولا يتطلب توثيق لأرقام الخدمات الثابتة	الرقم مفعّل ولا يتطلب توثيق
الرقم مفعّل لدى مقدم الخدمة، ولكن غير موثق.	الرقم مفعّل ويتطلب توثيقه
الرقم غير مفعّل لدى مقدم الخدمة	الرقم غير مفعّل

## الأسئلة الشائعة

### 1. ماهى شروط تقديم طلب على خدمة أرقامى؟

ان يكون المستخدم قد قام بتسجيل دخول من خلال حسابه المفعل على بوابة متصل مسبقاً.

### 2. ماهى الفئات المستهدفة من خدمة أرقامى؟

تستهدف خدمة أرقامى الأفراد وقطاع الاعمال.

### 3. ما هي القنوات المختلفة التي يمكنني من خلالها الوصول إلى الخدمات؟

- 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](#))

### 4. لماذا لم تعرض جميع الأرقام الخاصة بي على البوابة؟

يتم عرض الأرقام المفعلة والموثقة فقط، أما إذا كان الرقم مفعل ويتطلب توثيق يرجى مراجعة مقدم الخدمة عبر قنوات التواصل الخاصة به لتوثيق الرقم تفادياً لالغاء الخدمة.

## 5. كيف يمكن تعديل البيانات المدخلة مسبقاً عند التسجيل في بوابة الأفراد؟

يمكن للمستخدم تعديل بيانات الاتصال (رقم الجوال والبريد الإلكتروني) وذلك من خلال حسابه بالضغط على خيار (الملف الشخصي) من القائمة الجانبية ثم الضغط على ادارة بيانات الحساب، وتحديث بيانات التواصل.  
حيث لا يمكن تعديل رقم الهوية أو الاسم.

## 6. كيف يمكن الاعتراض على صحة المعلومات الناتجة من خدمة أرقامى؟

في حال وجود ارقام مسجلة باسم المستعلم دون علمه، او في حال عدم قيام مقدم الخدمة بتنفيذ طلب سابق بإلغاء الخدمة، او في حال الاعتراض على صحة المعلومات الناتجة من خدمة ارقامى، يمكنكم تقديم شكوى من خلال أحد قنوات خدمة العملاء لدى مقدم الخدمة، وفي حال عدم معالجة الشكوى خلال خمسة أيام عمل من قبل مقدم الخدمة يمكنكم طلب التقديم على خدمة تصعيد شكاوى الاتصالات لدى الهيئة من خلال [الرابط](#)

# يمكنك التواصل معنا عبر قنوات التواصل التالية



البريد الإلكتروني  
info@cst.gov.sa



مركز العناية بعملاء الهيئة  
19966



@CST\_KSA



@CSTwithU

