

AMABWIRIZA N°001/R/STD- REGULATION N°001/R/STD- REGLEMENT N°001/R/STD-CMR/RURA/018  
CMR/RURA/018 YO KUWA 06/07/2018 CMR/RURA/018 OF 06/07/2018 DU 06/07/2018 REGISSANT LES  
AGENGA UBUTUMWA BW'UBUCURUZI GOVERNING UNSOLICITED COMMUNICATIONS COMMERCIALES NON  
BUTASABWE MU RWANDA COMMERCIAL COMMUNICATIONS IN SOLLICITEES AU RWANDA

ISHAKIRO

TABLE OF CONTENTS

TABLE DES MATIERES

UMUTWE WA MBERE: INGINGO  
RUSANGE

Ingingo ya mbere: icyo aya mabwiriza agamije  
Ingingo ya 2: Ibisobanuro by'amagambo  
Ingingo ya 3: Abarebwa n'aya mabwiriza  
Ingingo ya 4: Ibitarebwa n'aya mabwiriza  
Ingingo ya 5: Intego y'aya mabwiriza

CHAPTER ONE: GENERAL PROVISIONS

Article One: Purpose of this regulation  
Article 2: Definition of terms  
Article 3: Scope of Application  
Article 4: Exclusion  
Article 5: Objective of this regulation

CHAPITRE PREMIER: DISPOSITIONS  
GENERALES

Article premier: Objet du présent règlement  
Article 2: Définition des termes  
Article 3: Champ d'application  
Article 4: Exclusion  
Article 5: Objectif du présent règlement

UMUTWE WA II: IBIBUJIJWE MU  
BUTUMWA BW'UBUCURUZI BUTASABWE  
HAMWE N'UBURENGANZIRA  
BW'UMUKIRIYA BWO KWIKURA MURI  
SERIVISI

Icyiciro cya mbere: Ibibujijwe  
Ingingo ya 6: Kubuza gukoresha amakuru bwite  
y'umuntu  
Ingingo ya 7: Ibisabwa kugira ngo hoherezwe  
ubutumwa bw'ubucuruzi butasabwe  
Ingingo ya 8: Ibigize ubutumwa bitemewe  
Icyiciro cya 2: Uburenganzira bw'umukiriya  
bwo kwikura muri serivisi  
Ingingo ya 9: Uburyo bwo kuva muri serivisi  
Ingingo ya 10: Inzira zo kuva muri serivisi

CHAPTER II: RESTRICTIONS ON  
UNSOLICITED COMMERCIAL  
COMMUNICATIONS AND CUSTOMER'S  
RIGHT TO OPT-OUT

Section one: Restrictions  
Article 6: Prohibition of processing personal  
data  
Article 7: Conditions for sending unsolicited  
commercial communications  
Article 8: Prohibited content  
Section 2: Customer's Right to Opt-Out  
Article 9: Unsubscribe opt out facility  
Article 10: Unsubscribe opt-out features

CHAPITRE II: RESTRICTIONS SUR LES  
COMMUNICATIONS COMMERCIALES NON  
SOLLICITÉES ET LE DROIT DES CLIENTS A  
SE DESINSCRIRE

Section première: Restrictions  
Article 6: Interdiction de traiter des données à  
caractère personnel  
Article 7: Conditions d'envoi de communications  
commerciales non sollicitées  
Article 8: Contenu interdit  
Section 2: Le droit du client à se désactiver  
Article 9: Options de désinscription  
Article 10: Fonctionnalités de désactivation

**Ingingo ya 11:** Guhagarika kongera koherereza ubundi butumwa umufatabuguzi

**Ingingo ya 12:** Kwemeza kuva muri serivisi

**Ingingo ya 13:** Urutonde rwo ku rwego rw'igihugu rwa numero za telefoni zidahamagarwa rugenewe abatanga serivisi

**Ingingo ya 14:** Urutonde rwo ku rwego rw'igihugu rwa numero za telefoni zidahamagarwa rugenewe ikigo cy'itumanaho

**Ingingo ya 15:** Igihe bibujijwe koherereza ubutumwa bw'ubucuruzi

**Icyiciro cya 3:** Gukoresha porogaramu ikusanya aderesi

**Ingingo ya 16 :** Ibubujijwe gukoreshamo porogaramu ikusanya aderesi

**Ingingo ya 17:** Gutanga porogaramu ikusanya aderesi

**Ingingo ya 18:** Guhabwa porogaramu ikusanya aderesi

**UMUTWE WA III. INSHINGANO Z'ABATANGA SERIVISI N'IZ'IKIGO CY'ITUMANAHU**

**Ingingo ya 19:** Imyifatire y'abatanga serivisi

**Ingingo ya 20:** Kubika inyandiko

**Ingingo ya 21:** Uburyo bwo gukurikirana no gusubiza ibirego

**Article 11:** Cease sending further Messages to the Subscriber

**Article 12:** Confirmation of Unsubscribe opt-out

**Article 13:** National Do Not Call List for Service providers

**Article 14:** National Do Not Call List for Telecommunication Operator

**Article 15:** Prohibited time to deliver commercial communication

**Section 3:** Use of address- harvesting software

**Article 16 :** Prohibition on the use of address-harvesting software

**Article 17:** Supply of address-harvesting software

**Article 18:** Acquisition of address-harvesting software.

**CHAPTER III. RESPONSIBILITIES OF SERVICE PROVIDERS AND TELECOMMUNICATION OPERATOR**

**Article 19:** Conduct of Service Providers

**Article 20:** Keeping of records

**Article 21:** Tracking System and handling complaint

**Article 11:** Cessation d'envoi d'autres messages à l'abonné

**Article 12:** Confirmation de désactivation

**Article 13:** Liste nationale de numéros de téléphones exclus pour les fournisseurs de services

**Article 14:** Liste nationale de numéro de téléphones exclus pour l'opérateur de télécommunication

**Article 15:** Moment interdit de transmettre une communication commerciale

**Section 3:** Utilisation du logiciel de collecte d'adresses

**Article 16 :** Interdictions sur l'utilisation du logiciel de collecte d'adresses

**Article 17:** Fourniture du logiciel de collecte d'adresses

**Article 18:** Acquisition de logiciel de collecte d'adresses

**CHAPITRE III. RESPONSABILITES DES FOURNISSEURS DE SERVICES ET DE L'OPERATEUR DE TELECOMMUNICATION**

**Article 19:** Conduite des fournisseurs de services

**Article 20:** Conservation des données

**Article 21:** Système de suivi et traitement de plaintes

<b><u>Ingingo ya 22:</u> Inshingano z'ikigo cy'itumanaho</b>	<b><u>Article 22:</u> Responsibilities of Telecommunication operator</b>	<b><u>Article 22:</u> Responsabilités de l'opérateur de télécommunication</b>
<b><u>UMUTWE WA IV:</u> UBURYO BWO GUTANGA IBIREGO</b>	<b><u>CHAPTER IV:</u> COMPLAINTS HANDLING FRAMEWORK</b>	<b><u>CHAPITRE IV:</u> CADRE DE TRAITEMENT DES PLAINTES</b>
<b><u>Ingingo ya 23:</u> Uburyo bwo gutanga ikirego</b>	<b><u>Article 23:</u> Mode of communication of a complaint</b>	<b><u>Article 23:</u> Moyen de déposer une plainte</b>
<b><u>Ingingo ya 24:</u> Gukemura ibibazo ku ruhande rw'utanga serivisi</b>	<b><u>Article 24:</u> Service Provider complaints handling</b>	<b><u>Article 24:</u> Traitement des plaintes par le fournisseur de services</b>
<b><u>Ingingo ya 25:</u> Gukemura ibibazo ku ruhande rw'ikigo cy'itumanaho</b>	<b><u>Article 25:</u> Telecommunication Operator complaints handling</b>	<b><u>Article 25:</u> Traitement des plaintes par l'opérateur de télécommunication</b>
<b><u>Ingingo ya 26:</u> Gukemura ibirego ku ruhande rw'Urwego Ngenzuramikorere</b>	<b><u>Article 26:</u> Regulatory Authority complaints handling</b>	<b><u>Article 26:</u> Traitement des plaintes par l'Autorité de Régulation</b>
<b><u>UMUTWE WA V:</u> UBURYO BWO KWIHANANGIRIZA N'IBIHANO BYO MU RWEGO RW'UBUTEGETSI</b>	<b><u>CHAPTER V:</u> ENFORCEMENT PROCEDURES AND ADMINISTRATIVE SANCTIONS</b>	<b><u>CHAPITRE V:</u> PROCEDURES DE MISE EN DEMEURE ET SANCTIONS ADMINISTRATIVES</b>
<b><u>Ingingo ya 27:</u> Uburyo bwo kwihanangiriza</b>	<b><u>Article 27:</u> Enforcement Procedures</b>	<b><u>Article 27:</u> Procédures de mise en demeure</b>
<b><u>Ingingo ya 28:</u> Ihazabu yo mu rwego rw'ubutegetsi</b>	<b><u>Article 28:</u> Administrative fine</b>	<b><u>Article 28:</u> Amande administrative</b>
<b><u>Ingingo ya 29:</u> Kujuririra Urwego Ngenzuramikorere</b>	<b><u>Article 29:</u> Appeals to the Regulatory Board</b>	<b><u>Article 29:</u> Recours au Conseil de Régulation</b>
<b><u>UMUTWE WA VI :</u> INGINGO Z'INZIBACYUHO N'IZISOZA</b>	<b><u>CHAPTER VI.</u> TRANSITIONAL AND FINAL PROVISIONS</b>	<b><u>CHAPITRE VI:</u> DISPOSITIONS TRANSITOIRES ET FINALES</b>
<b><u>Ingingo ya 30:</u> Ivanawaho ry'ingingo zinyuranyije n'aya mabwiriza</b>	<b><u>Article 30:</u> Repealing provision</b>	<b><u>Article 30:</u> Disposition abrogatoire</b>
<b><u>Ingingo ya 31:</u> Igihe aya mabwiriza atangira gukurikizwa</b>	<b><u>Article 31:</u> Commencement</b>	<b><u>Article 31:</u> Entrée en vigueur</b>

<b>AMABWIRIZA</b>	<b>N°001/R/STD-</b>	<b>REGULATION</b>	<b>N°001/R/STD-</b>	<b>REGLEMENT N°001/R/STD-CMR/RURA/018</b>
<b>CMR/RURA/018</b>	<b>YO KUWA</b>	<b>CMR/RURA/018</b>	<b>OF</b>	<b>DU</b>
<b>06/07/2018</b>	<b>06/07/2018</b>	<b>06/07/2018</b>	<b>06/07/2018</b>	<b>06/07/2018</b>
<b>AGENGA</b>	<b>UBUTUMWA</b>	<b>BW'UBUCURUZI</b>	<b>GOVERNING</b>	<b>UNSOLICITED</b>
<b>BUTASABWE</b>	<b>MU RWANDA</b>	<b>COMMERCIAL</b>	<b>COMMUNICATIONS</b>	<b>IN COMMUNICATIONS COMMERCIALES NON</b>
		<b>RWANDA</b>	<b>COMMUNICATIONS</b>	<b>SOLLICITEES AU RWANDA</b>

**Inama Ngenzuramikorere;**

Ishingiye ku Itegeko N°09/2013 ryo kuwa 01/03/2013 rishyiraho Urwego rw'Igihugu rushinzwe kugenzura imikorere y'inzego zimwe z'imirimo ifitiye Igihugu akamaro (RURA) rikanagena inshingano, ububasha, imiterere n'imikorere yarwo cyane cyane mu ngingo zaryo, iya 2 (1°), iya 4 (1°), (5°); n'iya 20 (1°);

Ishingiye ku Itegeko n°24/2016 ryo kuwa 18/06/2016 rigenga ikoranabuhanga mu itangazabumenyi n'itumanaho cyane cyane mu ngingo zaryo, iya 8 (2<sup>0</sup>), iya 19 (2<sup>0</sup>) na (3<sup>0</sup>), iya 23, iya 168, iya 222 n'iya 289 ;

Ishingiye ku myanzuro yavuye mu nama nyunguranabitekerezo ku itumanaho koranabuhanga yagiranye n'abafatanyabikorwa yabaye kuwa 13/6/ 2017;

Mu nama yayo yo kuwa 23/1/2018;

**ISHYIZEHO** Amabwiriza akurikira;

**The Regulatory Board;**

Pursuant to Law N°09/2013 of 01/03/2013 establishing Rwanda Utilities Regulatory Authority (RURA) and determining its mission, powers, organisation and functioning ,especially in article 2 (1°), 4 (1°), (5°); and 20 (1°);

Pursuant to Law n°24/2016 of 18/06/2016 governing information and communication technologies especially in articles 8 (2<sup>0</sup>), 19 (2<sup>0</sup>) and (3<sup>0</sup>), 23, 168, 222 and 289;

Considering deliberations from the consultative meeting held on 13/6/2017 with stakeholders on electronic communications;

In its meeting of 23/1/2018;

**HEREBY** issues the following Regulation;

**Le Conseil de Régulation;**

Vu la loi n°09/2013 du 01/03/2013 portant création de l'Autorité Rwandaise de Régulation de certains services d'Utilité publique (RURA) et déterminant sa mission, ses pouvoirs, son organisation, et son fonctionnement spécialement, en ses articles 2 (1°), 4 (1°), (5°); et 20 (1°);

Vu la loi n°24/2016 du 18/06/2016 régissant les technologies de l'information et de la communication spécialement en ses articles 8 (2<sup>0</sup>), 19 (2<sup>0</sup>) et (3<sup>0</sup>), 23, 168, 222 et 289 ;

Considérant les délibérations de la réunion consultative tenue le 13/6/2017 avec les parties prenantes sur les communications électroniques;

Au cours, de sa réunion du 23/1/2018;

**EDICTE** le présent Règlement;

**UMUTWE WA MBERE:**  
**RUSANGE**

**INGINGO**

**CHAPTER ONE: GENERAL PROVISIONS**

**CHAPITRE PREMIER:**  
**DISPOSITIONS GENERALES**

**Ingingo ya mbere: Icyo aya mabwiriza agamije**

Aya mabwiriza agamije gushyiraho umurungo ngenderwaho mu byerekeye imikoreshereze y'ubutumwa koranabuhanga bw'ubucuruzi butasabwe mu Rwanda.

**Ingingo ya 2: Ibisobanuro by'amagambo**

Muri iri tegeko, amagambo akurikira asobanurwa ku buryo bukurikira:

**1° Porogaramu ikusanya aderesi :** ni porogaramu yakorewe by'umwihariko cyangwa yamamarijwe :

(a) Gukoreshwa cyangwa gushakisha umurungo wa interineti cyangwa w'itumanaho rusange bikoresha muri aderesi koranabuhanga ; no

(b) gukusanya, gushyira hamwe, gufata cyangwa kugera kuri izo aderesi koranabuhanga;

**2° Umukiriya:** umufatabuguzi cyangwa ukoresha serivisi z'itumanaho rigendanwa wagaragaje ubushake bwo kugera cyangwa gukoresha serivisi itangwa n'uwohereza ubutumwa cyangwa utanga uburyo bw'ikorabuhanga;

**3° Aderesi zakusanyijwe:** urutonde, aderesi koranabuhanga zashyizwe hamwe cyangwa zakusanyijwe, aho mu gukora urutonde, gushyira hamwe cyangwa mu gukusanya hifashishwa ku

**Article One: Purpose of this regulation**

The purpose of this regulation is to put in place a framework on the use of unsolicited commercial electronic communications in Rwanda.

**Article 2: Definition of terms**

For the purpose of this Regulation, the following terms mean:

**1° Address-harvesting software:** a Software that is specifically designed or marketed:

(a) for use or searching the Internet or a public telecommunications network for electronic addresses; and

(b) Collecting, compiling, capturing or otherwise obtaining those electronic addresses;

**2° Customer:** A Subscriber or user of a mobile cellular telecommunications service that has indicated a willingness to access or utilize a service provided by a message originator or application provider;

**3° Harvested-addresses:** a list, collection or compilation of electronic addresses, where the production of the list, collection or compilation is,

**Article premier: Objet du présent règlement**

Le présent règlement a pour objet de mettre en place un cadre d'utilisation des communications électroniques commerciales non sollicitées au Rwanda.

**Article 2: Définition des termes**

Aux fins du présent règlement, les termes repris ci-après ont les significations suivantes:

**1° Logiciel de collecte d'adresses :** un logiciel spécialement conçu ou commercialisé :

(a) pour l'utilisation ou la recherche sur Internet ou un réseau public de télécommunications pour les adresses électroniques ; et

(b) La collecte, la compilation, la capture ou l'obtention de ces adresses électroniques;

**2° Client:** un abonné ou un utilisateur de service de télécommunication mobile qui a manifesté la volonté d'accéder ou d'utiliser un service fourni par un émetteur de message ou un fournisseur d'applications ;

**3° Adresses collectées:** une liste, une collection ou une compilation d'adresses électroniques, sur base de laquelle la production de la liste, la collecte ou la compilation est, dans toute mesure, directement ou

*Official Gazette no.31 of 30/07/2018*

- buryo buziguye cyangwa butaziguye porogaramu ikusanya aderesi; to any extent, directly or indirectly attributable to the use of address-harvesting software; indirectement attribuable à l'utilisation d'un logiciel de collecte d'adresses;
- 4° Itegeko rya ICT:** Itegeko n°24/2016 ryo kuwa 18/06/2016 rigenga ikoranabuhanga mu itangazabumenyi n'itumanaho(ICT) ; **4° ICT Law:** Law N°24/2016 of 18/06/2016 governing Information and Communication Technologies; **4° Loi de ICT:** la loi N°24/2016 du 18/06/2016 régissant les Technologies de l'Information et de la Communication;
- 5° Ubutumwa :** amagambo cyangwa ibigize ubutumwa byose binyuzwa muri telefoni igendanwa, mudasobwa cyangwa ubundi buryo koranabuhanga bitangwa hifashishijwe ubutumwa bugufi (SMS) cyangwa MMS. Bukubiyemo ariko ntiburangiriye ku mafoto, amashusho, imikino igendanwa, imiziki, amajwi, n'imikino nk'urugero umukino w'amahirwe; **5° Message:** a text or multi-media content generated from a mobile telephone, computer or other electronic system and conveyed using SMS or MMS. This includes but not limited to pictures, video clips, mobile games, music, and sounds and experiences such as gaming; **5° Message :** contenu en forme de texte ou multimédia produit à partir d'un téléphone mobile, d'un ordinateur ou d'un autre système électronique et transmis à l'aide de SMS ou de MMS. Cela comprend entre autre les images, clips vidéo, jeux mobiles, musique, sons et jeux tels que le jeu de hasard;
- 6° Umuntu:** umuntu ku giti cye cyangwa ikigo gifite ubuzima gatozi; **6° Person:** a natural or legal person; **6° Personne:** personne physique ou morale;
- 7° Igitabo cy'umukiriya kirimo serivisi yahisemo:** ububiko bw'amakuru bufitwe n'utanga serivisi bukubiyemo numero za telefoni n'andi makuru ku bafatabuguzi be bandikishije serivisi bahisemo ku birebana n'ubutumwa bw'ubucuruzi; **7° Provider Customer Preference Register:** a data base maintained by an Access Provider containing telephone numbers and other details of its subscribers who have registered their preference regarding commercial communications; **7° Registre de préférence du client :** une base de données maintenue par un fournisseur d'accès contenant des numéros de téléphone et d'autres informations de ses abonnés qui ont enregistré leur préférences en rapport avec les communications commerciales;
- 8° Uwakira amakuru:** umuntu wakira ubutumwa yaba abishaka cyangwa atabishaka; **8° Recipient:** a person who receives a message, either intentionally or unintentionally; **8° Destinataire:** une personne qui reçoit un message, volontairement ou involontairement ;
- 9° Urwego Ngenzuramikorere:** Urwego rw'Igihugu rushinzwe kugenzura imikorere y'inzego zimwe z'imirimo ifitiye Igihugu akamaro (RURA); **9° Regulatory Authority:** Rwanda Utilities Regulatory Authority (RURA); **9° Autorité de Régulation:** l'Autorité Rwandaise de Régulation de certains services d'utilité publique (RURA);
- 10° Umuyoboro w'amakuru y'u Rwanda:** ubutumwa koranabuhanga bw'ubucuruzi ubwo ari **10° Rwandan link:** any commercial electronic message that originates from Rwanda or **10° Liaison rwandaise:** tout message électronique commercial provenant du Rwanda ou ailleurs, ou qui

bwo bwose buturutse mu Rwanda cyangwa ahandi cyangwa bushobora kuboneka mu Rwanda hifashishijwe ibikoresho by'itumanaho cyangwa se butanzwe n'uwabiherewe uruhushya mu Rwanda ;

**11° Utanga serivisi :** umuntu wese utanga cyangwa ukwirarakwiza serivisi hifashishijwe amagambo cyangwa ibikubiye mu butumwa byose akabugeza ku bafatabuguzi hakoreshejwe telefoni igendanwa. Aha harimo :

- i. Abohereza ubutumwa;
- ii. Abatanga amakuru/porogaramu koranabuhanga;
- iii. Ibigyirizwa by'itumanaho biha ibigize ubutumwa abafatabuguzi babwo ku buryo butaziguye;

**12° Umufatabuguzi:** umuntu wese uhabwa n'ikigo cy'itumanaho serivisi hifashishijwe itumanaho rigendanwa, akaba agomba kwishyura amafaranga yose acibwa n'ay'ifatabuguzi;

**13° Ikigo cy'itumanaho:** ufite umuyoboro w'itumanaho mu rwego rw'igihugu, utanga ibikorwaremezo rusange cyangwa ufite uruhushya rwo gutanga serivisi rusange ;

**14° Ubutumwa bw'ubucuruzi butasabwe:** ubutumwa bwose bunyujijwe muri serivisi y'itumanaho, butangazwa hagamijwe kumenyesha, cyangwa gukangurira cyangwa kwamamaza igikorwa cyose kijyanye no gucuruza, ishoramari, cyangwa serivisi umufatabuguzi aba atahisemo kwakira;

elsewhere or that can be accessed on telecommunication devices in Rwanda or authorised by person established in Rwanda;

**11° Service Provider:** any person engaged in the provision or supply of a service using text and/or multi-media messages to subscribers through a mobile device. This includes:

- i. Message originators;
- ii. Information/application providers;
- iii. Telecommunication Operators directly providing content to their Subscribers;

**12° Subscriber:** any person provided with a mobile cellular telecommunications service by a Telecommunications Operator, and who is responsible for payment of all charges and rentals;

**13° Telecommunication Operator:** a holder of a National Telecommunications network, Public Infrastructure Provider or Public Service Provider license;

**14° Unsolicited commercial communication:** any message, through telecommunications service, which is transmitted for the purpose of informing about, or soliciting or promoting any commercial transaction in relation to goods, investments or services which a subscriber opts not to receive;

peut être accédé par le truchement des appareils de télécommunication au Rwanda ou qui est autorisé par une personne installée au Rwanda ;

**11° Fournisseur de service :** toute personne qui s'engage à fournir des services à l'aide de messages sous formes de textes et /ou multimédia aux abonnés via un appareil mobile. Ceux-ci comprennent :

- i. Les émetteurs de messages ;
- ii. Les fournisseurs d'informations /applications ;
- iii. Les opérateurs de télécommunication fournissant directement le contenu du message à leurs abonnés;

**12° Abonné:** toute personne recevant un service de télécommunication mobile, d'un Opérateur de télécommunication et qui est responsable du paiement de tous les frais et d'abonnement ;

**13° Opérateur de télécommunication:** un propriétaire d'un réseau national de télécommunications, d'un fournisseur d'infrastructure publique ou ayant une licence de fourniture de service public ;

**14° Communication commerciale non sollicitée:** Tout message transmis par le biais de service de télécommunication, dans le but d'informer ou de solliciter ou de promouvoir toute transaction commerciale en rapport avec des biens, des investissements ou des services qu'un abonné préfère ne pas recevoir ;

**15° Gusaba kuva muri serivisi :** ubutumwa cyangwa ubusabe umufatabuguzi yohereza utanga serivisi asaba ko ahagarika kongera kumwoherereza ubundi butumwa kuri numero ye ya telefoni ;

**16° Ibikorwa by'ubucuruzi :** Ibikorwa hagati y'abantu babiri cyangwa benshi aho ibicuruzwa, serivisi cyangwa ibintu by'agaciro biguranwa uburyo butandukanye bw'ikiguzi (ubwishyu);

**17° Amakuru bwite y'umuntu :** amakuru ayo ari yo yose atuma umuntu amenyekana cyangwa ashobora kumenyekana hifashishijwe numero y'ikimuranga cyangwa uko ateye, uko aremye, imitekerereze, ubukungu, umuco cyangwa inkomoko.

**Ingingo ya 3: Abarebwa n'aya mabwiriza**

Aya mabwiriza areba abohereza, abatangiza n'abakira ubutumwa bw'ubucuruzi butasabwe, harimo:

- a) ubutumwa koranabuhanga;
- b) ubutumwa bugufi;
- c) ubutumwa bukubiyemo byose (MMS);
- d) ubutumwa butunguranye (IM);
- e) kwihamagara;
- f) n'ubundi buryo bw'ikoranabuhanga bugenda bwaduka.

**15° Unsubscribe Request:** a Message or request sent by a Subscriber to the Service Provider to cease sending further messages to the Subscriber's telephone number;

**16° Commercial transactions:** An interaction between two or more parties in which goods, services or something of value is exchanged for some type of remuneration;

**17° Personal information:** any information relating to an identified or identifiable natural person by reference to any number of his identification or to his physical, physiological, mental, economic, cultural or social identity.

**Article 3: Scope of Application**

This regulation shall apply to all originators, initiators and recipients of unsolicited commercial communications that may include but not limited to:

- a) emails;
- b) short message service or text messages;
- c) multimedia message service (MMS);
- d) instant messaging;
- e) automated voice calls; and
- f) any other emerging technologies.

**15° Demande de désinscription:** un message ou une demande envoyée par un abonné au fournisseur de services pour qu'il cesse d'envoyer d'autres messages sur son numéro de téléphone ;

**16° Transactions commerciales :** une interaction entre deux ou plusieurs parties dans laquelle des biens, services ou autre chose de valeur sont échangés moyennant un certain type de rémunération;

**17° Informations personnelles :** toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable par référence à tout numéro de son identité ou à son identité physique, physiologique, mentale, économique, culturelle ou sociale.

**Article 3: Champ d'application**

Le présent règlement s'applique à tous les expéditeurs, initiateurs et destinataires de communications commerciales non sollicitées. Cela comprend entre autre:

- a) courriers électroniques ;
- b) service des SMS ou des messages texte ;
- c) service de messagerie multimédia (MMS) ;
- d) messagerie instantanée ;
- e) appels automatiques ; et
- f) toute autre technologie émergente.



**Ingingo ya 4: Ibitarebwa n'aya mabwiriza**

Aya mabwiriza ntareba:

- i) Ubutumwa butanzwe n'ikigo cya Leta cyahawe uburenganzira n'Urwego Ngenzuramikorere bwerekeye ibihe bidasanzwe cyangwa hagamijwe inyungu rusange, burimo ubujyanye n'ubuzima, umutekano no kubahiriza amategeko ;
- ii) Ubutumwa bw'amajwi, amafoto cyangwa amashusho, cyangwa ubutumwa bukoreshye amagambo, amajwi, amafoto cyangwa amashusho buhuza umuntu n'undi bikoze ku buryo bw'uhamagara n'uwitaba hadakoreshejwe imashini ibanza gufata amajwi cyangwa ubundi buryo bukoreshwa n'imashini cyangwa uburyo bwo kwigana ;
- iii) Ubutumwa koranabuhanga bugamije mbere na mbere:
  - a) koroshya, kuzura cyangwa kwemeza igikorwa cy'ubucuruzi gikubiye mu masezerano uwakira ubutumwa yagiranye mbere n'ubwohereza ;
  - b) gutanga amakuru yerekeye garanti, amakuru yerekeye gusubiza igicuruzwa cyangwa ayerekeye umutekano no gufata neza icyaguzwe cyangwa serivisi yaguzwe cyangwa yakoreshejwe n'uwakira ubutumwa ; cyangwa

**Article 4: Exclusion**

This regulation should not apply to any:

- i) Communication initiated by any public institution authorized by the Regulatory Authority on the occurrence of a state of emergency or in public interest including health, safety and law enforcement; state of emergency or in public interest;
- ii) Voice, sound, image or video messages, or messages combining text, voice, sound, images or video, that involve person-to-person interactive communications between a caller and a recipient without any pre-recorded or synthesized machine-generated or simulated element;
- iii) Electronic message whose primary purpose of which is:
  - a) to facilitate, complete or confirm a commercial transaction that the recipient has previously agreed to enter into with the sender;
  - b) to provide warranty information, product recall information or safety or security information with respect to a commercial product or service purchased or used by the recipient; or

**Article 4: Exclusion**

Le présent règlement ne s'applique pas au:

- i) Communication initiée par une institution publique autorisée par l'Autorité de Régulation à intervenir en cas de survenance d'un état d'urgence ou d'intérêt public, y compris la santé, la sécurité et l'application de la loi ;
- ii) Message vocal, sonore, visuel ou vidéo, ou des messages combinant le texte, la voix, le son, ou la vidéo, qui impliquent des communications interactives de personne à personne entre un appelant et un destinataire sans aucun élément pré-enregistré ou synthétisé généré ou simulé par une machine;
- iii) Message électronique dont l'objectif principal est de:
  - a) Faciliter, compléter ou confirmer une transaction commerciale que le destinataire a préalablement accepté de conclure avec l'expéditeur ;
  - b) Fournir des informations sur la garantie, sur le rappel du produit ou des informations sur la sécurité d'un produit à commercialiser ou en rapport avec un service acheté ou utilisé par le destinataire ; ou

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <p>c) gutanga ibicuruzwa cyangwa serivisi, harimo nk'amakuru mashya agomba guhabwa umukiriya hakurikijwe ibyo uwakira ubutumwa yemeranijweho n'ubwohereza ;</p> <p>d) kumemyesha impinduka uwakira ubutumwa ziyanye n'uko konti ye ihagaze cyangwa andi makuru n'amafaranga asigaye kuri konti ye, ifatabuguzi, inguzanyo cyangwa indi sano yose y'ubucuruzi cyangwa ubugure cyangwa ikindi gikorwa bikoze na nyiribintu cyangwa serivisi zitangwa n'uwohereje ibyo bintu ;</p> <p>e) gutanga amakuru yerekeye ku buryo butaziguye imikoraniye mu kazi cyangwa gahunda igamije gushaka inyungu ibishamikiyeho ireba uwakira ubutumwa, afitemo uruhare cyangwa yiyandikishijemo.</p> | <p>c) to deliver goods or services, including product updates that the recipient is entitled to receive under the terms of a transaction that the recipient has previously agreed to enter into with the sender;</p> <p>d) to provide notification of a change in the recipient's standing or status with respect to account balance information or other type of account statement with respect to, a subscription, membership, account, loan or comparable ongoing commercial relationship involving the ongoing purchase or use by the recipient of goods or services offered by the sender;</p> <p>e) to provide information directly related to an employment relationship or a related benefit plan in which the recipient is currently involved, participating or enrolled.</p> | <p>c) Fournir des biens ou services, y compris des produits mis à jour que le destinataire a le droit de recevoir en conformité avec les termes d'une transaction que le destinataire a déjà accepté de conclure avec l'expéditeur;</p> <p>d) de notifier un changement de statut ou de statut du bénéficiaire en ce qui concerne les informations relatives au solde du compte ou tout autre type de compte relatif à un abonnement, une adhésion, un compte, un prêt ou une relation commerciale continue similaire impliquant l'achat ou l'utilisation en cours par le destinataire des biens ou services offerts par l'expéditeur;</p> <p>e) Fournir des informations directement liées à une relation professionnelle ou à un régime d'avantage y relatif dans lequel le destinataire est actuellement impliqué, participe ou inscrit.</p> |
|---|--|---|

**Ingingo ya 5: Intego y'aya mabwiriza**

Intego y'aya mabwiriza ni:

1. gushyiraho uburyo bwizewe kandi bufite umutekano bwo gukoresha ikoranabuhanga mu itangazabumenyi n'itumanaho;
2. kugabanya imbogamizi zibangamira imikoreshereze y'ikoranabuhanga mu itangazabumenyi n'itumanaho mu bikorwa by'ubucuruzi no mu muryango muri rusange;

**Article 5: Objective of this regulation**

The objective of this regulation is to:

1. promote a safer and more secure environment for the use of information and communications technologies;
2. reduce impediments to the uptake and effective use of information and communications technologies by businesses and the wider community;

**Article 5: Objectif du présent règlement**

Le présent règlement a pour objet de:

1. promouvoir un environnement plus sûr et plus sécurisé de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication;
2. réduire les obstacles à l'adoption et à l'utilisation efficace des technologies de l'information et de la communication par les entreprises et la communauté dans son ensemble ;

- |  |  |   |
|--|--|---|
| 3. kugabanya amafaranga atakara y'abakora ibikorwa bibyara inyungu cyagwa umuryango mugari mu butumwa koranabuhanga bw'ubucuruzi butasabwe;  | 3. reduce the costs to businesses and the wider community that arise from unsolicited commercial electronic messages;  | 3. réduire les coûts pour les entreprises et la communauté en général qui découlent de messages électroniques commerciaux non sollicités;   |
| 4. gusaba ko ubutumwa koranabuhanga bw'ubucuruzi buba burimo amakuru nyayo yerekeye uwatanze uruhushya rwo koherezwa ubutumwa hamwe n'uburyo bwo kwikura muri serivisi mu rwego rwo kugira ngo uwakira ubutumwa abashe kubuza ubwohereza kongera kubumwoherereza ; | 4. require commercial electronic messages to include accurate information about the person who authorised the sending of the message and a functional unsubscribe facility in order to enable the recipient to instruct the sender that no further messages are to be sent to the recipient; | 4. exiger que les messages électroniques commerciaux comprenant des informations précises sur la personne qui a autorisé l'envoi du message et une option de désinscription fonctionnelle afin de permettre au destinataire d'indiquer à l'expéditeur qu'aucun autre message ne doit être envoyé au destinataire; |
| 5. kubuza ko porogaramu ikusanya aderesi cyangwa urutonde rw'aderesi zakusanyijwe bikoreshwa mu kohereza ubutumwa koranabuhanga bw'ubucuruzi butasabwe ;   | 5. prohibit address-harvesting software or a harvested-address list from being used in connection with sending unsolicited commercial electronic messages;   | 5. interdire l'utilisation d'un logiciel de collecte d'adresses ou d'une liste d'adresses collectées dans le cadre de l'envoi de messages électroniques commerciaux non sollicités;   |
| 6. kubuza abantu gukoresha nabi ikoranabuhanga mu itangazabumenyi n'itumanaho.   | 6. Discourage people from using information and communications technologies inappropriately.   | 6. décourager les gens à utiliser de façon inappropriée les technologies de l'information et des communications.  |

**UMUTWE WA II: IBIBUJIJWE MU BUTUMWA BW'UBUCURUZI BUTASABWE HAMWE N'UBURENGANZIRA BW'UMUKIRIYA BWO KWIKURA MURI SERIVISI**

**Icyiciro cya mbere: Ibibujijwe**

**Ingingo ya 6: Kubuza gukoresha amakuru bwite y'umuntu**

Birabujijwe gukoresha amakuru bwite y'umuntu hagamijwe kwamamaza ku buryo bugaragara hakoreshejwe uburyo koranabuhanga bw'itumanaho ubwo ari bwo bwose, nk'imashini

**CHAPTER II: RESTRICTIONS ON UNSOLICITED COMMERCIAL COMMUNICATIONS AND CUSTOMER'S RIGHT TO OPT-OUT**

**Section One: Restrictions**

**Article 6: Prohibition of processing personal data**

The processing of personal information for the purpose of direct marketing by means of any form of electronic communication, including automatic

**CHAPITRE II: RESTRICTIONS SUR LES COMMUNICATIONS COMMERCIALES NON SOLLICITÉES ET LE DROIT DES CLIENTS A SE DESINSCRIRE**

**Section première: Restrictions**

**Article 6: Interdiction de traiter des données à caractère personnel**

Le traitement des informations personnelles aux fins du marketing direct au moyen de toute forme de communication électronique, y compris les appareils

zikoresha zihamagara, fagisi, ubutumwa bugufi cyangwa ubutumwa bwo kuri interineti.

calling machines, facsimile machines, SMSs or e-mail is prohibited.

d'appel automatique, les télécopieurs, les SMS ou les courriers électroniques est interdit.

**Ingingo ya 7: Ibisabwa kugira ngo hoherezwe ubutumwa bw'ubucuruzi butasabwe**

**Article 7: Conditions for sending unsolicited commercial communications**

**Article 7: Conditions d'envoi de communications commerciales non sollicitées**

Nta muntu ugomba kohereza cyangwa gutuma hoherezwa ubutumwa bw'ubucuruzi butasabwe hakoreshejwe umuyoboro w'amakuru y'u Rwanda keretse:

No person shall send, or cause to be sent unsolicited commercial communications that have a rwandan link unless:

Nul ne doit envoyer ou faire envoyer des communications commerciales non sollicitées contenant une liaison rwandaise sauf si:

- (a) Iyo ubutumwa bugaragaza neza kandi busobanura nta rujijo umuntu cyangwa ikigo cyatanze uruhushya rwo kohereza ubwo butumwa;
- (b) Iyo ubutumwa bugaraza amakuru nyayo n'umwirondoro w'uwabwohereje;
- (c) Iyo ubutumwa bugaragaza ibintu byihariye bigaragaza aho amakuru bwite y'umuntu y'uwakiriye ubutumwa yavuye;
- (d) Iyo ubutumwa koranabuhanga bw'ubucuruzi bwoherejwe hakoreshejwe aderesi koranabuhanga ni ukuvuga numero ya telefoni cyangwa fagisi, ubutumwa bugomba kubahiriza ibisabwa muri iyi ngingo haseguriwe kuba amakuru yerekeye numero ihamagara ya numero yohereje ubutumwa ahuye na byo.

- (a) The message clearly and accurately identifies the person or entity who authorised the sending of the message;
- (b) The message includes accurate and specific contact information of the sender;
- (c) The communication offers identifying particulars of the source from which recipient's personal information was obtained;
- (d) If the message is sent from an electronic address that is a telephone number or facsimile number (fax telecommunication), the message must include the information required by this provision notwithstanding that the calling line identification information of the sending number may contain the same information.

- (a) Le message identifie de manière claire et précise la personne ou l'entité qui a autorisé son envoi ;
- (b) Le message comprend des coordonnées précises et spécifiques de l'expéditeur;
- (c) La communication offre des informations sur l'identification de la source à partir de laquelle les informations personnelles du destinataire ont été obtenues;
- (d) le message électronique commercial est envoyé à partir d'une adresse électronique via un numéro de téléphone ou un numéro de télécopieur, le message doit inclure les informations requises par cette disposition, même si les informations concernant l'identification de la ligne appelante du numéro d'envoi peuvent contenir les mêmes informations.

**Ingingo ya 8: Ibigize ubutumwa bitemewe**

Abatanga serivisi ntibagomba:

- (a) kwamamaza cyangwa gutanga ubutumwa burimo ibikorwa by'ihohoterwa rishingiye ku gitsina, kuryamana n'amatungo, kuryamana kw'abafitanye isano ya bugufi, gusambanya abana, igikorwa icyo ari cyo cyose cy'agahato cyangwa imibonano mpuzabitsina itumvikanyweho;
- (b) gushyigikira ibikorwa by'ihohoterwa cyangwa ubugome;
- (c) gutaka, guhamagarira, gushyigikira urwango rushingiye ku ivangurabwoko, ivangururu, ivangura rishingiye ku madini, ibikorwa byo guhakana jenocide, amakimbirane cyangwa kutoroherana;
- (d) gukora ibikorwa bibangamira ubuzima bwite bw'umuntu nta mpamvu;
- (e) gukora ibikorwa bituma abantu bagira ubwoba bukabije cyangwa umutima uhagaze;
- (f) gushishikariza cyangwa guhamagarira umuntu uwo ari we wese gukora ibikorwa byamushyira mu kaga cyangwa gukoresha ibintu byamwangiza, byamutesha agaciro cyangwa byamusebya;
- (g) kuyobya abantu cyangwa uwakira ubutumwa ku birebana n'ibicuruzwa cyangwa serivisi ivugwa mu itumanaho; cyangwa

**Article 8: Prohibited content**

Service Providers shall not provide any content that:

- (a) promotes or depicts sexual violence, bestiality, incest, paedophilia, any kind of coercion or non-consensual sex;
- (b) promotes acts of violence or cruelty;
- (c) glorifies, incites or endorses ethnic, racial or religious hatred, genocide denial, strife or intolerance;
- (d) results in any unreasonable invasion of privacy;
- (e) induces an unacceptable sense of fear or anxiety;
- (f) encourages or incites to engage in dangerous practices or to use harmful substances or debases, degrades or demeans;
- (g) Misleads the general public or recipient about the good or service entailed in the communication; or

**Article 8: Contenu interdit**

Il est interdit aux fournisseurs de fournir un contenu qui:

- (a) favorise ou dépeint la violence sexuelle, la bestialité, l'inceste, la pédophilie, toute sorte de coercition ou de sexe non consensuel;
- (b) favorise les actes de violence ou de cruauté;
- (c) glorifie, incite ou soutient la haine ethnique, raciale ou religieuse, le négationnisme du génocide, les conflits ou l'intolérance;
- (d) entraîne une attaque déraisonnable à la vie privée;
- (e) provoque un sentiment inacceptable de peur ou d'anxiété;
- (f) encourage ou incite à s'engager dans des pratiques dangereuses ou à utiliser des substances nocives ou qui avilit, rabaisse, ou déshonore;
- (g) trompe le grand public ou le destinataire au sujet du bien ou du service impliqué dans la communication; ou

(h) gukora ibikorwa byose binyuranyije n'inyungu rusange, imyitwarire rusange iboneye, umudendezo wa rubanda, umutekano wa rubanda, imibanire myiza y'abenegihugu, cyangwa n'ikindi gikorwa kibujijwe mu mategeko y'u Rwanda.

(h) Any other acts which are contrary to public interest, public morality, public order, public security, national harmony or other act prohibited under the laws of Rwanda.

(h) tout autre acte contraire à l'intérêt public, à la moralité publique, à l'ordre public, à la sécurité publique, à l'harmonie nationale ou tout autre acte interdit par les lois applicables au Rwanda.

**Icyiciro cya 2: Uburenganzira bw'umukiriya bwo kwikura muri serivisi**

**Section 2: Customer's Right to Opt-Out**

**Section 2: Le droit du client à se désinscrire**

**Ingingo ya 9: Uburyo bwo kuva muri serivisi**

**Article 9: Unsubscribe opt out facility**

**Article 9: Fonction de désinscription**

Utanga serivisi wese agomba gushyiraho uburyo busobanutse kandi bwumvikana bwo kwikura muri serivisi butuma umukiriya yoherereza utanga serivisi ubutumwa bumuhagarika kongera kohereza ubundi butumwa cyangwa porogaramu runaka.

Any service provider must implement a functional, obvious, clear and efficient unsubscribe opt out facility to enable a customer to send notification to the service barring further messages to the customer from the respective service provider or specific application.

Tout fournisseur de services doit mettre en place une fonction de désinscription opérationnelle, évidente, claire et efficace afin de permettre à un client d'envoyer une notification au fournisseur de services destinée à bloquer des messages ultérieurs en provenance de ce fournisseur de service ou d'une application spécifique.

Ubwo butumwa bumenyeshya bugomba kuba bugizwe n'amagambo guhagarika, kurangiza, kuvanaho, kwikuramo cyangwa kuvamo.

Such notification shall be based on the words like stop, end, cancel, unsubscribe or quit.

Cette notification doit être basée sur les mots comme stopper, terminer, annuler, désinscrire ou quitter.

**Ingingo ya 10: Inzira zo kuva muri serivisi**

**Article 10: Unsubscribe opt-out features**

**Article 10: Options de désinscription**

Uburyo bwo kuva muri serivisi bigomba kuba byoroshye ku buryo abakiriya bose babisobanukirwa kandi babikoresha, bigakorwa nta kiguzi kandi bitabangamiye umukiriya.

The features of unsubscribe opt-out facility must be easy for all customers to understand and use and ensure that they are provided at no cost and minimize any inconvenience to the customer.

Les options de désinscription doivent être faciles à comprendre et à utiliser par tous les clients, et s'assurer qu'elles sont fournies gratuitement et en minimisant toute sorte d'inconvénients au client.

Uburyo bwo kwivana muri serivisi bigomba kuba biri nibura mu ndimi ebyiri (2) zikoresha mu Rwanda.

The unsubscribe facility statement must be given in at least two (2) languages used in Rwanda.

Les fonctionnalités de déclaration de désinscription doivent être données dans au moins deux (2) langues utilisées au Rwanda.

**Ingingo ya 11: Guhagarika kongera koherereza ubundi butumwa umufatabuguzi**

Ubusabe bwo kuva muri serivisi ni itegeko rihabwa utanga serivisi ryo guhagarika mu gihe kitarenze amasaha makumyabiri n'ane (24) kongera koherereza umufatabuguzi ubundi butumwa, keretse iyo ubusabe bw'umufatabuguzi bugaragaje ibyiciro byi bicuruzwa cyangwa serivisi zihariye umufatabuguzi yifuza gukomeza guhabwa.

Mu gihe habayeho uwo mwihariko, utanga serivisi akomeza koherereza uwo mufatabuguzi ubutumwa bwerekeye ibyo bicuruzwa cyangwa izo serivisi.

**Ingingo ya 12: Kwemeza kuva muri serivisi**

Utanga serivisi agomba koherereza ubutumwa umukiriya cyangwa umufatabuguzi bwemeza ko yemerewe kuva muri serivisi hagendewe kuri ubwo butumwa bwihariye bwakiriwe kandi bukemerwa.

**Ingingo ya 13: Urutonde rwo ku rwego rw'Igihugu rwa numero za telefoni zidahamagarwa rugenewe abatanga serivisi**

Utanga serivisi agomba gushyiraho uburyo umukiriya yandikisha numero yihitiyemo, haba kuri numero zikoresha insinga n'izitazikoresha, mu kwiandikisha no mu kuva muri serivisi bihitiyemo mu bijyanye n'ubutumwa bw'ubucuruzi bakira, bukaragarara mu gitabo utanga serivisi yandikamo serivisi umukiriya yahisemo. Uwo mukiriya agomba kongerwa ku « rutonde rwo ku rwego rw'Igihugu rwa numero za telefoni zidahamagarwa ».

**Article 11: Cease sending further messages to the subscriber**

The unsubscribe request shall form an instruction to the service provider to cease sending any further messages to the subscriber within twenty-four (24) hours, unless the subscriber specifies in the unsubscribe request categories of products or services which the subscriber wishes to continue to receive.

In case of such specification, the service provider continues to send messages in relation to that specified categories of products or services to the respective subscriber.

**Article 12: Confirmation of unsubscribe opt-out**

The service provider shall send message to a customer or a subscriber confirming the unsubscription request with regard to specific communication is received and accepted.

**Article 13: National do not call list for service providers**

Service provider shall set up a customer preference registration facility, both for wireless and wire line, for registration or deregistration of their preference regarding receipt of commercial communication, in the provider customer preference register. Such customer shall be added to the "National do not call list".

**Article 11: Cessation d'envoi d'autres messages à l'abonné**

La demande de désinscription constitue une instruction au fournisseur de services de cesser d'envoyer d'autres messages à l'abonné dans les vingt quatre (24) heures, à moins que la demande de désinscription de l'abonné ne spécifie les catégories de produits ou de services que l'abonné souhaite continuer à recevoir.

En cas de telle spécification, le fournisseur de services continue à envoyer des messages relatifs aux catégories de produits ou services spécifiés par l'abonné.

**Article 12: Confirmation de désinscription**

Le fournisseur de services doit envoyer un message au client ou à l'abonné confirmant la demande de désinscription conformément à la communication spécifique reçue et acceptée.

**Article 13: Liste nationale de numéros de téléphones exclus pour les fournisseurs de services**

Le fournisseur de services doit mettre en place la fonction d'inscription de préférence pour le client, à la fois pour la ligne sans fil et avec fil, pour l'inscription ou la désinscription à leur préférence concernant la réception de la communication commerciale, dans le registre de préférence du client donnée au fournisseur. Ce client doit être ajouté à la « Liste nationale de numéros de téléphones exclus ».

**Ingingo ya 14: Urutonde rwo ku rwego rw'Igihugu rwa numero za telefoni zidahamagarwa rugenewe ikigo cy'itumanaho**

Ikigo cy'itumanaho kigomba, mu gihe cyo guha umufatabuguzi mushya umuyoboro w'itumanaho, yaba kuri telefoni zigendanwa cyangwa zitagendanwa, gutanga amakuru yerekeye serivisi zihariye umufatabuguzi yihitiramo.

**Ingingo ya 15: Igihe bibujijwe kohereza ubutumwa bw'ubucuruzi**

Utanga serivisi ntiyemerewe kohereza ubutumwa bw'ubucuruzi hagati ya saa moya z'umugoroba na saa moya za mu gitondo z'isaha yo mu Rwanda, keretse iyo yabyemerewe ku buryo bweruye n'uwakira ubutumwa, cyangwa iyo ubutumwa bwoherejwe muri icyo gihe bugamije gusobanura serivisi.

**Icyiciro cya 3: Gukoresha porogaramu ikusanya aderesi**

**Ingingo ya 16 : Ibibujijwe gukoreshamo porogaramu ikusanya aderesi**

Birabujijwe gukoresha porogaramu ikusanya aderesi cyangwa gukoresha urutonde rwa aderesi zakusanyijwe bifatanyeye isano cyangwa ubushake bwo kohereza ubutumwa koranabuhanga bw'ubucuruzi butasabwe mu buryo bunyuranyije n'ingingo iyo ari yo yose y'aya mabwiriza.

**Article 14: National do not call list for Telecommunication operator**

The Telecommunication operator shall, at the time of providing a telephone connection, whether basic or cellular mobile telephone, to a new subscriber provides information regarding customer preference registration facility.

**Article 15: Prohibited time to deliver commercial communication**

No service Provider is allowed to send a commercial communication between 7:00 PM and 07:00 AM local time, unless explicitly agreed to by the recipient, or unless delivery during this period forms part of the upfront description of the service.

**Section 3: Use of address- harvesting software**

**Article 16 : Prohibition on the use of address-harvesting software**

It is prohibited to use address-harvesting software or a harvested- address list in connection with, or with the intention of, sending unsolicited commercial electronic messages in contravention of any provision of this regulation.

**Article 14: Liste nationale de numéro de téléphones exclus pour l'opérateur de télécommunication**

L'Opérateur de télécommunication doit, au moment de fournir une connexion téléphonique, que ce soit d'un téléphone fixe ou mobile à un nouvel abonné, fournir des informations concernant la fonction de l'inscription de préférence du client.

**Article 15: Moment interdit de transmettre la communication commerciale**

Aucun fournisseur de services n'est autorisé à envoyer une communication commerciale entre 19h00 et 07h00, heure locale, à moins qu'il ait eu l'accord explicite de la part du destinataire, ou que l'envoi de tels messages pendant cette période ne fasse partie de la description initiale du service.

**Section 3: Utilisation du logiciel de collecte d'adresses**

**Article 16 : Interdictions sur l'utilisation du logiciel de collecte d'adresses**

Il est interdit d'utiliser un logiciel de collecte d'adresses ou une liste d'adresses collectées relatif, ou dans l'intention d'envoyer des messages électroniques commerciaux non sollicités en violation des dispositions du présent règlement.



**Ingingo ya 17: Gutanga porogaramu ikusanya aderesi**

Ntawemerewe gutanga cyangwa gusezeranya undi:

- (a) porogaramu ikusanya aderesi;
- (b) urutonde rwa aderesi zakusanyijwe.

Umuntu ufite uburenganzira kuri izi porogaramu zavuzwe haruguru nta na rimwe yemerewe uko byagenda kose, kuziherekanya cyangwa kuziha undi muntu kugira ngo azikoreshe mu bijyanye, cyangwa mu rwego rwo koroshya, kohereza ubutumwa koranabunga bw'ubucuruzi hakoreshejwe umuyoboro w'amakuru y'u Rwanda batabanje kubyemererwa n'abiyandikishije mu gukoresha iyo serivisi cyangwa abafatabuguzi ubwo butumwa bwohererezwa.

**Ingingo ya 18: Guhabwa porogaramu ikusanya aderesi**

Birabujijwe guhabwa:

- a. porogaramu ikusanya aderesi;
- b. urutonde rwa aderesi zakusanyijwe;
- c. uburenganzira bwo gukoresha porogaramu ikusanya aderesi;
- d. uburenganzira bwo gukoresha urutonde rwa aderesi zakusanyijwe, mu bijyanye cyangwa mu rwego rwo koroshya kohereza ubutumwa koranabuhanga bw'ubucuruzi ubiherewe uburenganzira

**Article 17: Supply of address-harvesting software**

No person shall supply or offer to supply the:

- (a) address-harvesting software;
- (b) a harvested-address list.

A person with rights over any of the above shall not under any circumstances transfer or offer them to another person for use in connection with, or to facilitate, the sending of commercial electronic messages that have a Rwandan link without consent of the registered users or subscribers to which they are sent.

**Article 18: Acquisition of address-harvesting software**

It is prohibited to acquire the:

- a. address-harvesting software;
- b. a harvested-address list;
- c. right to use address-harvesting software;
- d. right to use a harvested-address list, for use in connection with, or to facilitate, the sending of commercial electronic messages without the consent of the registered users of the electronic addresses to which they are sent.

**Article 17: Fourniture du logiciel de collecte d'adresses**

Nul ne doit fournir ou offrir le service de fourniture de:

- (a) logiciel de collecte d'adresses;
- (b) liste d'adresses collectées.

Une personne ayant droit à l'un des éléments mentionnés ci-dessus ne doit en aucun cas les transférer ou les offrir à une autre personne pour l'utilisation y relative ou pour faciliter l'envoi des messages électroniques commerciaux ayant la liaison rwandaise sans l'autorisation des utilisateurs inscrits ou des abonnés auxquels ces messages sont envoyés.

**Article 18: Acquisition de logiciel de collecte d'adresses**

Il est interdit d'acquérir:

- a. le logiciel de collecte d'adresses;
- b. la liste d'adresses collectées par un logiciel;
- c. le droit d'utiliser le logiciel de collecte d'adresses;
- d. le droit d'utiliser une liste d'adresses collectées, pour une utilisation en relation avec, ou pour faciliter l'envoi de messages électroniques commerciaux sans le consentement des

n'abiyandikishije bakoresha aderesi koronabuhanga bw'ubucuruzi bohererejwe ubwo butumwa.

utilisateurs des adresses électroniques enregistrés auxquelles ces messages sont envoyés.

**UMUTWE WA III. INSHINGANO Z'ABATANGA SERIVISI N'IZ'IKIGO CY'ITUMANAHU**

**CHAPTER III. RESPONSIBILITIES OF SERVICE PROVIDERS AND TELECOMMUNICATION OPERATOR**

**CHAPITRE III. RESPONSABILITES DES FOURNISSEURS DE SERVICES ET DE L'OPERATEUR DE TELECOMMUNICATION**

**Ingingo ya 19: Imyifatire y'abatanga serivisi**

Abatanga serivisi bagomba igihe cyose, kugira imyitwarire ya kinyamwuga mu mikoranire yabo na rubanda, abakiriya, ibigo by'itumanaho, n'abandi batanga serivisi.

**Article 19: Conduct of service providers**

Service providers shall at all times conduct themselves in a professional manner in their dealings with the public, customers, Telecommunication Operators and other service providers.

**Article 19: Conduite des fournisseurs de services**

Les fournisseurs de services doivent en tout temps se conduire de manière professionnelle dans leurs relations avec le public, les clients, les opérateurs de télécommunication et avec d'autres fournisseurs de services.

**Ingingo ya 20: Kubika amakuru**

Utanga serivisi wese agomba kubika neza amakuru asobanura serivisi cyangwa porogaramu zose atanga kugira ngo abashe gusubiza ibirego byose by'abakoresha serivisi n'amaperereza y'inzeho zibifitiye ububasha. Ayo makuru agomba kuba arimo byibuzwe inyemezabuguzi, igihe n'itariki ubutumwa bw'ubucuruzi; n'ibibukubiyemo amakuru yatanze.

**Article 20: records keeping**

Every Service Provider shall ensure that it keeps appropriate logs for all services or applications it offers so as to be in a position to deal with all consumer complaints and investigations by appropriate authorities. Logs must include, but not limited to billing, time and date message that was sent and the content of the provided information provided.

**Article 20: Conservation de données**

Chaque fournisseur de services doit s'assurer de la tenue convenable des registres des données pour tous les services ou applications qu'il offre afin de pouvoir faire face à toutes les plaintes des consommateurs et à des enquêtes des autorités compétentes. Ces données doivent comprendre entre autre la facturation, l'heure et la date de l'envoi du message ainsi que le contenu de l'information fournie.

**Ingingo ya 21: Uburyo bwo gukurikirana no gukemura ibirego**

Utanga serivisi wese agomba gushyiraho uburyo butuma yakira, akurikirana, akanakemura ibibazo byose byatanze n'abakiriya cyangwa abafatabuguzi byerekeye serivisi z'ubutumwa bwanditse n'ibindi byose bigize ubutumwa hamwe na porogaramu zitangwa n'uwo utanga serivisi.

**Article 21: Tracking System and handling complaint**

Each service provider shall put in place a system and procedures that enables the receipt, tracking and handling of any complaints made by customers or subscribers relating to the text and multimedia services and applications offered by the respective service provider.

**Article 21: Système de suivi et traitement des plaintes**

Chaque fournisseur de services doit mettre en place un système et procédures lui permettant réception, contrôle et traitement des plaintes déposées par les clients ou les abonnés en rapport avec le texte, les services multimédias et applications offerts par ce fournisseur de services.

**Ingingo ya 22: Inshingano z'ikigo cy'itumanaho**

Muri aya mabwiriza, ikigo cy'itumanaho gifite inshingano zikurikira:

1. Kugira ibanga no kurinda amakuru y'ubuzima bwite bw'abafatabuguzi bacyo ;
2. Guha kopi y'aya mabwiriza buri wese utanga serivisi ku kigo cy'itumanaho giha umurongo wo gutanga ubutumwa bwanditse cyangwa n'ibindi byose bigize ubutumwa cyangwa serivisi;
3. Kwambura cyangwa guhagarika guha utanga serivisi umurongo wo gutanga ubutumwa bwanditse na/cyangwa ibindi byose bigize ubutumwa cyangwa serivisi mu gihe atubahirije aya mabwiriza.

**UMUTWE WA IV: UBURYO BWO GUKEMURA IBIBAZO**

**Ingingo ya 23: Uburyo bwo gutanga ikibazo**

Ikibazo gishobora gutangwa hifashishijwe interineti, guhamagara, ubutumwa bwanditse, cyangwa ibaruwa yanditswe ku rupapuro ikoherezwa utanga serivisi, ikigo cy'itumanaho cyangwa Urwego Ngenzuramikorere bitewe n'igikenewe.

**Article 22: Responsibilities of Telecommunication operator**

Under this Regulation, the telecommunication operator has the following responsibilities:

1. To ensure that the privacy and confidentiality of his subscribers is protected;
2. To provide a copy of this Regulation to each service provider to whom the telecommunication operator supplies text or multi-media message connectivity or services;
3. To withdraw or terminate the supply of the text and/or multi-media message connectivity or services to the service provider in the event of non-compliance with this Regulation.

**CHAPTER IV: COMPLAINTS RESOLUTION**

**Article 23: Mode of lodging a complaint**

A complaint may be lodged by means of email, voice call, text message, or a letter written in hard copy and delivered to the service provider, telecommunication operator or Regulatory Authority.

**Article 22: Responsabilités de l'opérateur de télécommunication**

En vertu du présent règlement, l'opérateur de télécommunication a des responsabilités suivantes:

1. Assurer la protection de la vie privée et la confidentialité de ses abonnés ;
2. Fournir une copie du présent règlement à chaque fournisseur de services auquel l'opérateur de télécommunications fournit la connexion ou les services en vue de l'envoi des messages en forme de texte ou de message multimédia;
3. Retirer ou mettre fin à la fourniture de la connectivité ou des services de messagerie texte et / ou multimédias au prestataire de services en cas de non-respect du présent règlement.

**CHAPITRE IV: TRAITEMENT DES PLAINTES**

**Article 23: Moyen de déposer une plainte**

Une plainte peut être déposée au moyen d'un courrier électronique, d'un appel vocal, d'un message sous forme de texte ou d'une lettre écrite sous forme non-électronique transmise au fournisseur de services, à l'opérateur de télécommunication ou à l'Autorité de Régulation.

**Ingingo ya 24: Uburyo utanga serivisi akemura ibibazo**

Utanga serivisi agomba guhita agaragaza ko yakiriye ibibazo byose yohererejwe kandi akabisubiza mu gihe kitarenze amasaha makumyabiri n'ane (24) uhereye igihe yabyakiriye.

Imiyoboro yo gufasha abakiriya no gukemura ibibazo byabo igomba kuba yoroshye kugerwaho kandi ntigomba kuba ikomereye abakiriya kuyikoresha.

Abatanga serivisi bose bagomba buri kwezi, guha Urwego Ngenzuramikorere raporo y'ibibazo byose byatanzwe n'abakoresha serivisi.

**Ingingo ya 25: Gukemura ibibazo ku ruhande rw'ikigo cy'itumanaho**

Ikigo cy'itumanaho cyakiriye ikibazo gitanzwe n'umwe mu bafatabuguzi ku birebana n'aya mabwiriza kigomba gukora iperereza kuri icyo kirego cyangwa kikacyohereza ku utanga serivisi bireba.

Mu gihe ikibazo cyohererejwe utanga serivisi, utanga serivisi wacyakiriye agomba kumenyesha igisubizo ikigo cy'itumanaho mu gihe kitarenze amasaha makumyabiri n'ane (24) hanyuma nacyo kikabimenyesha umufatabuguzi.

Uburyo bwo gufasha abakiriya no gukemura ibibazo byabo bugomba kuba bworoshye kugerwaho kandi ntibugomba kuba bukomereye abakiriya gukoresha.

**Article 24: Service Provider complaints handling**

All complaints received by the service provider must be expeditiously acknowledged and responded not later than twenty-four (24) hours from the time of reception.

Customer support and redress channels must be easily available and must not be limited to a medium that the customer is unlikely to have access to.

All service providers are obliged to report to the Regulatory Authority all lodged complaints from the consumers on a monthly basis.

**Article 25: Telecommunication Operator complaints handling**

A telecommunication operator that receives a complaint from any of its subscribers in relation to this Regulation shall investigate the complaint or refer it to the respective service provider.

Where a complaint is referred to the Service Provider, a response must be provided to the Telecommunication Operator not later than twenty-four (24) hours of the Service Provider receiving the complaint upon which the Telecommunication Operator shall advise the Subscriber.

Customer support and redress channels must be easily available and must not be limited to a medium that the customer is unlikely to have access to.

**Article 24: Traitement des plaintes par le fournisseur de services**

Toutes les plaintes reçues par le fournisseur de services doivent rapidement faire l'objet d'accusé de réception et doivent être résolues dans un délai ne dépassant pas vingt-quatre (24) heures à partir de leur réception.

Le service à la clientèle et les canaux de réparation doivent être facilement disponibles et ne doivent pas être limités à un canal de communication auquel le client n'a pas accès.

Tous les fournisseurs de services sont tenus de déclarer mensuellement à l'Autorité de Régulation toutes les plaintes déposées par les consommateurs.

**Article 25: Traitement des plaintes par l'opérateur de télécommunication**

Un opérateur de télécommunication qui reçoit de l'un de ses abonnés une plainte pour violation du présent règlement doit enquêter sur cette plainte ou la renvoyer au fournisseur de services concerné.

Lorsqu'une plainte est renvoyée au fournisseur de services, une réponse doit être fournie à l'opérateur de télécommunication dans un délai ne dépassant pas vingt-quatre (24) heures suivant sa réception par le fournisseur de services et l'opérateur de télécommunication en informe l'abonné

Le service à la clientèle et les voies de résolution doivent être facilement disponibles et ne doivent pas être limités à un canal de communication auquel le client ne pourrait pas avoir accès.

Abatanga serivisi bose bagomba buri kwezi, guha Urwego Ngenzuramikorere raporo y'ibirego byose byatanzwe n'abafatabuguzi.

**Ingingo ya 26: Gukemura ibirego ku ruhande rw'Urwego Ngenzuramikorere**

Umuntu utanyuzwe n'icyemezo cyaba icy'utanga serivisi cyangwa icy'ikigo cy'itumanaho, ashobora gutanga ikirego cye k'Urwego Ngenzuramikorere arega utanga serivisi cyangwa ikigo cy'itumanaho, abona ko bitubahirije aya mabwiriza.

Mu minsi ibiri (2) y'akazi, Urwego Ngenzuramikorere rugaragaza uko rubona ikibazo gifitanye isano n'icyo kirego cyavuzwe haruguru.

Urwego Ngenzuramikorere rumenyeshya umwanzuro warwo uwatanze ikibazo rukoresheje uburyo bw'itumanaho yakoresheje atanga ikibazo.

**UMUTWE WA V: UBURYO BWO KWIHANANGIRIZA N'IBIHANO BYO MU RWEGO RW'UBUTEGETSI**

**Ingingo ya 27: Uburyo bwo gushyira mu bikorwa**

Mu gihe Urwego Ngenzuramikorere rubonye ko utanga serivisi cyangwa ikigo cy'itumanaho cyanyuranyije n'aya mabwiriza, Urwego Ngenzuramikorere rugomba gutangira uburyo bw'ishyirwa mu bikorwa ry'aya mabwiriza kuri

All service providers are obliged to report to the Regulatory Authority all lodged complaints from the consumers on a monthly basis.

**Article 26: Regulatory Authority complaints handling**

Any person who is not satisfied by the decision of either the service provider or the telecommunication operator, may lodge a complaint to the Regulatory Authority against the service provider or telecommunications operator who, in their view, has acted contrary to the provisions of this regulation.

Within two (2) working days, the Regulatory Authority must provide a feedback to the complainant on the wayward pertaining the said complaint as in above.

The Regulatory Authority shall communicate to complainant through the mode of communication used while lodging the complaint.

**CHAPTER V: ENFORCEMENT PROCEDURES AND ADMINISTRATIVE SANCTIONS**

**Article 27: Enforcement Procedures**

Where the Regulatory Authority establishes that a service provider or telecommunications operator has contravened this Regulation, the Regulatory Authority must undertake enforcement proceedings against him.

Tous les fournisseurs de services sont tenus de soumettre chaque mois à l'Autorité de Régulation un rapport de toutes les plaintes déposées par les consommateurs.

**Article 26: Traitement des plaintes par l'Autorité de Régulation**

Une personne qui n'est pas satisfaite par la décision du fournisseur de services ou de l'opérateur de télécommunication peut déposer une plainte auprès de l'Autorité de Régulation contre le fournisseur de services ou l'opérateur de télécommunication qui, à son avis, a violé les dispositions du présent règlement.

Dans les deux (2) jours ouvrables, l'Autorité de Régulation doit donner son avis sur la plainte concernant le problème causé par ladite plainte comme indiqué ci-dessus.

L'Autorité de Régulation doit communiquer au plaignant à travers le même moyen de communication utilisé pour déposer la plainte.

**CHAPITRE V: PROCEDURES DE MISE EN DEMEURE ET SANCTIONS ADMINISTRATIVES**

**Article 27: Procédures de mise en demeure**

Lorsque l'Autorité de Régulation constate qu'un fournisseur de services ou un opérateur de télécommunications a enfreint le présent règlement, l'Autorité de Régulation doit entreprendre des procédures de mise en demeure contre eux.

bo.

Abatanga serivisi n'ibigo by'itumanaho bagomba kubahiriza uburyo n'ibisabwa mu iperereza hamwe n'amakuru yose basabwa n'Urwego Ngenzuramikorere.

Service providers and Telecommunication Operators must comply with investigation procedures and requirements as well as any information requested by the Regulatory Authority.

Les fournisseurs de services et les opérateurs de télécommunications doivent se conformer aux procédures d'enquête, aux exigences, ainsi qu'aux demandes d'information requises par l'Autorité de Régulation.

**Ingingo ya 28: Ihazabu yo mu rwego rw'ubutegetsi**

Umuntu wese utanga ubutumwa bw'ubucuruzi ku muguzi utaremeye ko yohererezwa ubwo butumwa, ahanishwa ihazabu yo mu rwego rw'ubutegetsi iri hagati y'ibihumbi mirongo itanu (50.000) n'ibihumbi magana atanu (500.000) by'amafaranga y'u Rwanda.

**Article 28: Administrative fine**

Any person who sends unsolicited commercial communications to a consumer is liable to an administrative fine of between fifty thousand (50,000) and five hundred thousand (500,000) Rwanda francs.

**Article 28: Amende administrative**

Toute personne qui envoie des communications commerciales non sollicitées à un consommateur est passible d'une amende administrative comprise entre cinquante mille (50.000) et cinq cent mille (500.000) francs rwandais.

**Ingingo ya 29: Kujuririra Urwego Ngenzuramikorere**

Umuntu wafatiwe icyemezo cy'ishyirwa mu bikorwa by'aya mabwiriza ashobora kukijurira Urwego Ngenzuramikorere.

Umuntu wese wifuza kujurira ashingiye kuri iki cyiciro, agomba kubikora mu gihe kitarenze iminsi cumi n'ine (14) nyuma yo gufatirwa icyemezo cy'ishyirwa mu bikorwa.

**Article 29: Appeal to the Regulatory Board**

A person on whom an enforcement notice is served, may appeal to the Regulatory Authority against such enforcement.

A person who wishes to appeal under this provision shall appeal not later than fourteen (14) days after the enforcement notice is served on him.

**Article 29: Recours auprès du Conseil de Régulation**

Une personne à laquelle une mise en demeure a été imposée peut faire recours à l'Autorité de Régulation contre cette mise en demeure.

Une personne qui souhaite faire recours en vertu de cette disposition doit le faire endéans quatorze (14) jours après que la mise en demeure lui est délivrée.

Uretse igihe bitegetswe n'Urwego Ngenzuramikorere, ubujurire ntibuhagarika ishyirwa mu bikorwa ry'inyandiko yihanangiriza cyangwa kimwe mu byemezo bigize iyo nyandiko ijurirwa.

Unless ordered by the Regulatory Authority, the lodging of a notice of appeal shall not have the effect of suspending the operation of the enforcement notice or any part of the enforcement notice under appeal.

Sauf sur ordre de l'Autorité de Régulation, l'introduction d'un recours n'a pas pour effet de suspendre l'application de l'avis de mise en demeure ou de toute autre partie faisant l'objet du recours.

Umuntu wese utanyuzwe n'icyemezo cyafashwe n'Urwego Ngenzuramikorere ashobora kwiambaza inkiko zibifitiye ububasha.

Any person not satisfied by the decision made by the Regulatory Authority may seek redress from competent court of law.

Toute personne non satisfaite par la décision de l'Autorité de Régulation peut faire appel auprès des juridictions compétentes.

**UMUTWE WA VI: INGINGO CHAPTER VI: TRANSITIONAL AND CHAPITRE VI: DISPOSITIONS  
Z'INZIBACYUHO N'IZISOZA FINAL PROVISIONS TRANSITOIRES ET FINALES**

**Ingingo ya 30: Ivanawaho ry'ingingo zinyuranyije n'aya mabwiriza**

Ingingo zose z'amabwiriza abanziriza aya kandi zinyuranyije na yo zivanyweho.

**Article 30: Repealing provision**

All prior provisions contrary to this regulation are hereby repealed.

**Article 30: Disposition abrogatoire**

Toutes les dispositions antérieures contraires au présent règlement sont abrogées.

**Ingingo ya 31: Igihe aya mabwiriza atangira gukurikizwa**

Aya mabwiriza atangira gukurikizwa ku muni ashyiriweho umukono na Perezida w'Inama Ngenzuramikorere.

**Article 31: Commencement**

This regulation shall come into force on the date of their signature by the Chairperson of the Regulatory Board.

**Article 31: Entrée en vigueur**

Le présent règlement entre en vigueur le jour de sa signature par la Présidente du Conseil de Régulation.

Bikorewe i Kigali kuwa 06/07/2018

Done at Kigali on 06/07/2018

Fait à Kigali le 06/07/2018

(sé)  
**Dr. Ignace GATARE**  
Perezida w'Inama Ngenzuramikorere

(sé)  
**Dr. Ignace GATARE**  
Chairperson of the Regulatory Board

(sé)  
**Dr. Ignace GATARE**  
Président du Conseil de Régulation