

Communications
Regulatory Authority
State of Qatar

هيئة تنظيم
الاتصالات
دولة قطر

**COMMUNICATIONS
CONSUMER PROTECTION
REGULATION**

اللائحة التنظيمية لحماية المستهلك
خدمات الاتصالات

[هيئة تنظيم الاتصالات]

18 أكتوبر 2021

TABLE OF CONTENT		الفهرس
Part I: Instructions for responding to the Consultation		الجزء الأول: تعليمات الرد على طلب الاستشارة
1. Context	6	1. السياق
2. Next Steps	8	2. الخطوات القادمة
3. Questions	9	3. الأسئلة
4. Process and Timeframe	10	4. الآلية والإطار الزمني
4.1. Consultation procedures	10	4.1. إجراءات طلب الاستشارة
4.2. Timeframe for the review	11	4.2. الإطار الزمني للمراجعة
5. Publication of Comments	11	5. نشر التعليقات
PART II COMMUNICATIONS CONSUMER PROTECTION REGULATION		الجزء الثاني اللائحة التنظيمية لحماية مستهلك خدمات الاتصالات
1. Definitions	13	1. تعاريف
2. Precedence of Legal Instruments	18	2. أولوية تطبيق الأنظمة التشريعية
3. Scope and Application	18	3. النطاق والتطبيق
4. Legal Basis	18	4. الأساس القانوني
4.1 The Telecommunications Law	18	4.1 قانون الاتصالات
4.2 The Telecommunications By-Law (TBL)	19	4.2 اللائحة التنفيذية لقانون الاتصالات
4.3 Emiri Decision	22	4.3 القرار الأميري
4.4 License Terms and Conditions	22	4.4 شروط وأحكام الترخيص
5. Communication with the Customers	22	5. التواصل مع العملاء
5.1 Information Transparency	22	5.1 شفافية المعلومات

5.2 Annual Customer Information Summary ("ACIS")	26	5.2 الملخص السنوي لمعلومات العملاء ("ACIS")
5.3 Fair Conduct	27	5.3 السلوك العادل والنزاهة
5.4 Advertising, Marketing and Branding	30	5.4 الإعلانات والتسويق والعلامات التجارية
5.4.1. General Requirements	30	5.4.1. المتطلبات العامة
5.4.2. Content of Advertisement	34	5.4.2. محتوى الإعلانات
5.4.3. Additional Requirements for Advertising based on External Publications	36	5.4.3. متطلبات إضافية للإعلان المرتكز على النشرات الخارجية
5.4.4. Additional Requirements for Comparative Advertising	38	5.4.4. متطلبات إضافية للإعلان المقارن
5.4.5. Additional Requirements for Joint Advertising	38	5.4.5. متطلبات إضافية للإعلان المشترك
5.4.6. Packaged or Bundled Products and/or Services	39	5.4.6. باقات أو حزم منتجات أو خدمات الاتصالات
5.4.7. Pricing and Savings Information	40	5.4.7. معلومات التسعير والتوفير
5.4.8. Expressions, Statements and References Advertisements	41	5.4.8. التعبيرات والبيانات والمراجع في الإعلانات
5.4.9. Availability, Exclusions and Disclaimers	42	5.4.9. التوفر والاستثناءات والاعفاء من المسؤولية
5.5 Direct Marketing	45	5.5 التسويق المباشر
5.5.1.General Considerations	45	5.5.1. اعتبارات عامة
5.5.2.Withdrawal of Customers Consent	47	5.5.2. سحب موافقة العميل
5.5.3.Service Provider Anti-Spam/ Cybercrime/ Fraud Activities Obligations	47	5.5.3. التزامات مقدم الخدمة لمكافحة الرسائل غير المرغوب فيها/ الجرائم الإلكترونية/ الاحتيال
5.6 Fundraising	48	5.6 جمع التبرعات
5.7 Competitions	49	5.7 المسابقات

5.8 Obligations related to Branding and Domain Names	50	5.8 الالتزامات المتعلقة بالعلامات التجارية وأسماء النطاقات
6. Contract and Customers	50	6. العقود المبرمة مع العملاء
6.1 Customers' Right to be Connected	50	6.1 حق العملاء في الاتصال
6.2 Terms and Conditions	51	6.2 الشروط والأحكام التعاقدية
6.3 Statements regarding Customer obligations	53	6.3 البيانات المتعلقة بالالتزامات العميل
6.4 Assigning numbers to Customers	54	6.4 تخصيص الأرقام للعملاء
6.5 Notifications	56	6.5 الإخطارات
6.6 After Sales Support	57	6.6 خدمة ما بعد البيع
6.7 Billing	58	6.7 الفواتير
6.8 Service Providers general Obligations in relation to Third Parties or Agents	64	6.8 الالتزامات العامة لمقدمي الخدمات فيما يتعلق بالأطراف الأخرى
7. Termination of a Service or a Contract	65	7. إنهاء الخدمة أو العقد
7.1 Right to Terminate	65	7.1 الحق في الإنهاء
7.2 Withdrawal of Customer Consent	66	7.2 سحب موافقة العميل
7.3 Transfer or Migration between Products and Services	67	7.3 التحويل أو الانتقال بين منتجات وخدمات الاتصالات
7.4 Disconnection or Disruption of Services	67	7.4 انقطاع أو تعطيل الخدمات الإلزامية
8. Specific Requirements	69	8. المتطلبات الخاصة
8.1 Protection against Customer lock-in	69	8.1 الحماية ضد سلوك الاحتفاظ بالعملاء
8.2 Access to Emergency Services	69	8.2 الوصول لخدمات مكالمات الطوارئ
8.3 Directory Services	70	8.3 خدمات دليل هاتف
8.4 Customers with Disabilities	71	8.4 العملاء من ذوي الإعاقة

8.5 Data Privacy Protection	72	8.5 حماية خصوصية البيانات
8.6 Access to Customer Premises	74	8.6 الوصول إلى أملاك العميل
8.7 Fixed and Mobile Number Portability	75	8.7 إمكانية نقل أرقام الهاتف الأرضي والهاتف الجوال
9. Blacklisting of Customers	76	9. إدراج العملاء في القوائم السوداء
10. Complaints and Disputes	77	10. الشكاوى والمنازعات
10.1 Service Provider's Obligation to Maintain Internal Complaints Procedure	77	10.1 التزام مقدم الخدمة بالحفاظ على إجراءات داخلية للشكاوى
10.2 Customer Complaints Process	80	10.2 إجراءات تقديم شكاوى العملاء
11. Duty to Assist the CRA	82	11. الالتزام بمساعدة الهيئة
12. Complaining and Reporting	83	12. الامتثال وإعداد التقارير
12.1 Compliance	83	12.1 الامتثال
12.2 Reporting	84	12.2 إعداد التقارير
12.3 Monitoring	85	12.3 الرقابة
13. Transition Period	86	13. الفترة الانتقالية
Annex A – Consultation Response Templet	87/88	الملحق أ – نموذج الرد على الاستشارة
Annex B - Processes and Procedures to be approved by CRA	89	الملحق ب – العمليات والإجراءات التي ستوافق عليها الهيئة
Annex C - CRA Customer Complaints Process	92/102	الملحق ج – إجراءات شكاوى العملاء مع الهيئة

PART I: INSTRUCTIONS FOR RESPONDING TO THE CONSULTATION

الجزء الأول: تعليمات الرد على طلب الاستشارة

1 Context

1 السياق

- 1.1 The implementation of the Qatar National Vision 2030 in relation with the telecommunication sector necessitates addressing the provision of high-quality services that respond to the needs and desires of individuals and businesses. Telecommunication Services and Telecommunication Products must not only comply with applicable laws and regulations, but also - as importantly - must meet the ambition and vision of the State to compete on the international stage.
- 1.1 يتطلب تنفيذ رؤية قطر الوطنية 2030 فيما يتعلق بقطاع الاتصالات التطرق إلى موضوع تقديم خدمات عالية الجودة تلبي احتياجات ورغبات الأفراد والشركات. لا يقتصر هذا التنفيذ بامتثال خدمات الاتصالات ومنتجات الاتصالات للقوانين والأنظمة المعمول بها فحسب، بل يتعين أن يلبي كذلك وبذات الأهمية طموح ورؤية الدولة بالمنافسة على الصعيد الدولي.
- 1.2 Part of the Authority's role is setting the standards of protection for the Customers and guaranteeing their rights is one of the primary objectives to regulate the Communications sector.
- 1.2 يتمثل أحد أدوار الهيئة في وضع معايير حماية مستهلك خدمة الاتصالات ومراقبة مدى التزام مقدمو الخدمة تجاه العملاء، حيث أن السعي نحو حماية المستهلك وضمان حقوقه هو إحدى الغايات الرئيسية لتنظيم قطاع الاتصالات.
- 1.3 The Authority always endeavor, and from time to time, to develop all matters pertaining to the protection of the Customers, including policy, regulation, and related consultations, while taking into consideration the fast pace of technological development of the communication sector, through issuing a special regulation from the protection of the Communication services' Customers, which includes, but not limited to, the rights and obligations of Customer of the Communication service from one side, and the rights and obligations of the Providers from another.
- 1.3 وتسعى الهيئة على الدوام ومن وقت إلى آخر إلى تطوير كافة المسائل المتعلقة بحماية المستهلك، بما في ذلك السياسة واللائحة التنظيمية والاستشارات ذات الصلة، آخذة بعين الاعتبار سرعة التطور التكنولوجي في قطاع الاتصالات وذلك من خلال إصدار لائحة تنظيمية خاصة بحماية مستهلك خدمة الاتصالات، يشمل على سبيل المثال لا الحصر حقوق والتزامات مستهلك خدمة الاتصالات من جهة وحقوق والتزامات مقدمو الخدمة من جهة أخرى.

- 1.4 The stated mission of the Authority is to encourage and support an open and competitive information and communications technology sector that provides advanced, innovative and reliable communications system, balancing the rights of Customers with the needs of Service Providers in the State.
- 1.4 تتمثل رؤيا الهيئة في تشجيع ودعم قطاع تكنولوجيا معلومات واتصالات مفتوح وتنافسي والذي يوفر نظام اتصالات متطور ومبتكر وموثوق، يوازن بين حقوق العملاء واحتياجات مقدمي الخدمة في الدولة.
- 1.5 The Authority is empowered and determined to play an active role in balancing the rights of Customers and Service Providers, including but not limited to the following:
- 1.5 إن الهيئة مخولة وعازمة على لعب دور فاعل في تحقيق التوازن بين حقوق العملاء وحقوق مقدمي الخدمات، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:
- a. issuing, implementing and supervising consumer protection regulation to further achieve the goals of the CCPP;
- أ. إصدار وتنفيذ ومراقبة اللائحة التنظيمية لحماية المستهلك خدمات الاتصالات لأجل تحقيق أهداف سياسة حماية المستهلك خدمات الاتصالات؛
- b. monitoring the terms of service between the Service Providers and Customers.
- ب. مراقبة شروط الخدمة بين مقدمي الخدمة والعملاء؛
- c. determining and developing the applicable Quality of Service standards in line with industry best practice;
- ج. تحديد وتطوير معايير جودة الخدمة المطبقة بما يتوافق مع أفضل ممارسات قطاع الاتصالات؛
- d. maintaining and asserting the morals, ethics and customs of the Qatari society;
- د. المحافظة والتأكيد على أخلاق وتقاليده وعادات المجتمع القطري
- e. ensuring Customers are not misled as to the Telecommunication Services and Telecommunication Products they are purchasing and that they in fact receive the Telecommunication Services or Telecommunication Products contemplated when consenting to the terms with the Service Providers;
- هـ. ضمان عدم تضليل العملاء بخصوص خدمات الاتصالات ومنتجات الاتصالات التي يبتاعونها، وضمان مطابقة خدمات الاتصالات أو منتجات الاتصالات المتفق عليها عند الموافقة على الشروط مع مقدمي الخدمة؛
- f. protecting Customers' rights to information transparency on the terms of services, applicable Tariffs, issuance of bills,
- ح. حماية حقوق العملاء فيما يتعلق بشفافية المعلومات بشأن شروط الخدمة، التعريفات المطبقة، إصدار الفواتير، نظام الاحتفاظ بالمستندات، الحد الائتماني، تعطل الخدمات، وغير ذلك؛

retention of documents, credit limit progress, disruption of services, etc.;

- g. ensuring that Customer's data privacy is protected, and that Customers are safeguarded against unwanted electronic telecommunication and Spam; خ. ضمان حماية خصوصية بيانات العميل الشخصية وضمان حماية العملاء من أية وسائل تواصل الكترونية غير مرغوب بها أو رسائل الكترونية غير مرغوب فيها.
- h. guarantying the rights of people with special needs to access and use the Telecommunication Services and Telecommunication Products without any difficulty; د. ضمان حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة في الوصول إلى خدمات الاتصالات ومنتجات الاتصالات بدون أي عائق؛
- i. protecting Customers from unfair restrictions on their ability to transfer to another Service Provider; ذ. حماية العملاء من القيود غير العادلة بشأن مقدرتهم على الانتقال إلى مقدم خدمة آخر
- j. providing Customers with access to emergency services, directories and options for Premium Rated Services; ر. تزويد العملاء بإمكانية الوصول إلى خدمة مكالمات الطوارئ والوصول لخدمات دليل الهاتف وخيارات الخدمات ذات القيمة المضافة؛
- k. ensuring Service Providers implement effective Customer complaints procedures; ز. ضمان قيام مقدمي الخدمة بتنفيذ إجراءات فعالة لآلية تقديم وتسوية شكاوى العملاء؛
- l. monitoring the state of competition in the market to safeguard the interests of Customers; and س. مراقبة وضع المنافسة في السوق لحماية مصالح العملاء؛
- m. ensuring compliance of Service Providers with the rules, conditions, standards and practices relating to the Customer Protection Regulations and Policies. ش. ضمان امتثال مقدمي الخدمة للقواعد والشروط والمعايير والممارسات المتعلقة باللوائح التنظيمية وسياسات حماية العملاء.

2 Next Step

2 الخطوات القادمة

2.1 The Authority shall conduct the following steps after issuing the regulation:

2.1 سوف تقوم الهيئة بعد نشر اللائحة التنظيمية هذه:

- a) To discuss and explain this regulation with the Service Providers in the State of Qatar. (أ) بمناقشة هذه اللائحة وشرحها لمقدمي الخدمة في دولة قطر.
- b) To receive comments and inquiries about the regulation from the Service Providers, and whereby the Authority shall amend what it deems necessary in the regulation and publish a final version of the same. (ب) استلام تعليقات واستفسارات بخصوص اللائحة التنظيمية من قبل مقدمي الخدمة، على أن تقوم الهيئة بتعديل ما تراه مناسباً على اللائحة التنظيمية هذه، وإصدار نسخة نهائية يتم نشرها.

3 Questions

3 الأسئلة

- 3.1 To ensure a better protection for the Consumer, and a more transparent relationship, what are the issues that need to be added or amended in this Regulation? 3.1 لضمان حماية أفضل للمستهلك وإيجاد علاقة أكثر شفافية وعملية، ماهي الأمور التي يجب إضافتها أو تعديلها على اللائحة التنظيمية؟
- 3.2 What are the recommended procedures from your side in this Regulation to develop the relationship between the Customers and Service Providers pertaining to advertisements and offers in the State of Qatar? 3.2 ما هي الإجراءات المقترحة من قبلكم بخصوص تطوير العلاقة بين المستهلك ومقدم الخدمة بخصوص العروض والاعلانات المتعلقة بخدمات الاتصالات في دولة قطر من ضمن اللائحة التنظيمية؟
- 3.3 What are your recommendations regarding resolving complaints or disputes arising between the Customers and Service Providers? And what are the recommendation to facilitate such disputes resolution? 3.3 ما هي المقترحات بخصوص البت بالشكاوى أو بالنزاعات الناشئة والمتوقعة بين مقدم الخدمة والمستهلك؟ وماهي طرق تسريع البت في النزاع؟
- 3.4 What are your suggestions concerning the prior consents required from the Customer by the Service Provider to assure the protection of the Customers? 3.4 ما هي المقترحات بخصوص الموافقات المسبقة التي قد يطلبها مقدم الخدمة من المستهلك لضمان الحماية المثلى للمستهلك؟
- 3.5 Are any of the points mentioned in this Regulation considered expensive or impractical to implement and should be deleted? If so, what are the alternatives that you suggest? 3.5 هل تعتقد أن أي من البنود الواردة في اللائحة التنظيمية تعتبر ذو تكلفة عالية أو غير عملية ويجب إزالتها؟ وما هي البدائل المقترحة لمثل هذه الحالات؟

3.6 Do you have any suggestions concerning additional safeguards that the Authority should adopt in relation to the treatment of confidential information in the context of the procedure laid down in this Regulation?

3.6 هل لديك أي مقترحات متعلقة بضمانات إضافية يجب على الهيئة العمل بها والمتعلقة بكيفية التعامل مع المعلومات السرية من خلال هذه اللائحة التنظيمية؟

4 Process and Timeframe

4 الآلية والإطار الزمني

4.1 Consultation procedures

4.1 إجراءات طلب الاستشارة

4.1.1 Service Providers are invited to provide comments on the Communications Consumer Protection Regulation (ref. Part II of this Document).

4.1.1 مقدمو الخدمة مدعوون لتقديم تعليقاتهم بشأن اللائحة التنظيمية لحماية مستهلك خدمات الاتصالات (وفقاً لأحكام الجزء الثاني من هذه الوثيقة).

4.1.2 The Communications Regulatory Authority requires that comments and proposals are supported by substantiated evidence, where changes are suggested.

4.1.2 توجب هيئة تنظيم الاتصالات أن تكون التعليقات والمقترحات معززة بأدلة، عند اقتراح التعديلات.

4.1.3 If a stakeholder disagrees with any approach proposed by the Authority, the stakeholder is requested to provide, in its response:

4.1.3 في حال عدم موافقة أي الأطراف المعنية على أي طرح معروض من قبل الهيئة، يتوجب على أي من الأطراف المعنية أن يقدم في معرض رده:

a) the reasons for disagreement;

أ. أسباب الخلاف.

b) its alternative proposal in a clear and concise manner; and

ب. الاقتراح البديل بأسلوب واضح وموجز؛ و

c) all assumptions, relevant justifications and references of all data sources behind its alternative proposal.

ت. كافة الافتراضات والمبررات ذات الصلة والمراجع لكافة مصادر البيانات المتعلقة بالاقتراح البديل.

4.1.4 Any submissions received in response to this Consultation Document ("CD") will be carefully considered by the Authority. Nothing included in this CD is final or binding. However, the Authority is under no obligation to adopt or implement any comments or proposals submitted.

4.1.4 ستنظر الهيئة بعناية في أي من الملاحظات التي ترد على وثيقة طلب الاستشارة هذه ("طلب الاستشارة"). لا يجوز تفسير أي من بنود طلب الاستشارة على أنه نهائي أو ملزم. وعلى حد السواء، لا تكون الهيئة ملزمة باعتماد أو تنفيذ أي من التعليقات أو المقترحات المقدمة.

4.1.5 Comments should be submitted by email to (CCPR @cra.gov.qa) before the November

4.1.5 يتوجب تقديم التعليقات عبر البريد الإلكتروني على العنوان الإلكتروني (CCPR@cra.gov.qa) وذلك قبل 18

18,2021. The subject reference in the email should be stated as "Consultation on Communications Consumer Protection Regulation".

- 4.1.6 It is not necessary to provide a hard copy in addition to the soft copy sent by email.

نوفمبر 2021. يتعين كتابة في خانة الموضوع في البريد الإلكتروني عبارة "استشارة اللائحة التنظيمية لحماية المستهلك لخدمات الاتصالات".

- 4.1.6 لا يشترط تقديم نسخة ورقية بالإضافة إلى النسخة التي يتم إرسالها عبر البريد الإلكتروني.

4.2 Timeframe for the review

4.2 الإطار الزمني للمراجعة

- 4.2.1 Service Providers are requested to submit their responses by the date indicated on the cover page.
- 4.2.2 The Authority will hold an industry meeting at the beginning of the consultation period if requested by the Service Providers. Requests for an industry meeting with preferred dates, likely attendances and topics to be discussed should be forwarded to (CCPR@cra.gov.qa) before November 5,2021 with the subject heading "Industry Meeting Request – Communications Consumer Protection Regulation.

- 4.2.1 يتوجب على مقدمي الخدمة تقديم ردودهم بالتاريخ المشار له في الصفحة الأولى.

- 4.2.2 ستعقد الهيئة اجتماع، عند البدء بمرحلة الاستشارة في حال طلب مقدمو الخدمة ذلك. تتم مناقشة طلبات عقد الاجتماع المرفقة باقتراحات من ناحية التواريخ، والحاضرون والمواضيع التي سيتم مناقشتها من قبل الهيئة بمجرد إعادة إرسالها على (CCPR@cra.gov.qa) قبل 5 نوفمبر 2021 على أن يكون عنوان الموضوع "طلب عقد اجتماع- استشارة حول اللائحة التنظيمية لحماية المستهلك لخدمات الاتصالات.

5 Publication of comments

5 نشر التعليقات

- 5.1 In the interests of transparency and public accountability, the Authority intends to publish the submissions to this consultation on its website at www.cra.gov.qa.
- 5.2 All submissions will be processed and treated as non-confidential unless confidential treatment of all or parts of a response has been requested.
- 5.3 In order to claim confidentiality for information in submissions that stakeholders regard as business secrets or otherwise confidential, stakeholders must provide a non-confidential version of such documents in which the information considered confidential is blacked

- 5.1 لأغراض الشفافية والمساءلة العامة، تعتزم الهيئة على نشر الملاحظات بشأن هذه الاستشارة على موقعها الإلكتروني www.cra.gov.qa.

- 5.2 يكون التعامل ومعالجة جميع التعليقات على أنها غير سرية ما لم يتم المطالبة بالتعامل مع كل أو أي جزمن الرد على أنه سري.

- 5.3 في حال رغبة الأطراف المعنية المطالبة بالحفاظ على سرية المعلومات الواردة في الملاحظات بحيث تعتبر هذه المعلومات أسراراً تجارية أو سرية لأسباب أخرى، يتوجب على الأطراف المعنية تقديم نسخة غير سرية من هذه المستندات بحيث يتم فيها تظليل المعلومات السرية باللون الأسود. يتوجب

out. This “blackened out” portion/s should be contained in square brackets. From the non-confidential version, it has to be clear where information has been deleted. To understand where redactions have been made, stakeholders must add indications such as “business secret”, “confidential” or “confidential information”.

وضع الجزء/ الأجزاء المظللة في مربع بين قوسين، بحيث يكون من الواضح مكان حذف تلك المعلومات. ولغرض الحرص على وضوح التظليل، يجب على الأطراف المعنيين إضافة دلالات مثل "أسرار تجارية" أو "سري" أو "معلومات سرية".

5.4 A comprehensive justification must be provided for each part of the submission required to be treated as confidential. Furthermore, confidentiality cannot be claimed for the entire or whole sections of the document, as it is normally possible to protect confidential information with limited redactions.

5.4 يجب تقديم تبرير شامل لأي من أجزاء الملاحظات التي يتم المطالبة بالتعامل معها على أنها سرية. بالإضافة إلى ذلك، لا يجوز الادعاء بالسرية لكامل أو لأجزاء كاملة من المستند، طالما أنه من الممكن حماية المعلومات السرية بإجراء تنقيحات محدودة.

5.5 While the Authority will endeavor to respect the wishes of respondents, in all instances the decision to publish responses in full, in part or not at all remains at the sole discretion of the Authority.

5.5 رغم مساعي الهيئة لاحترام رغبات أصحاب الردود، فإنه وفي جميع الأحوال يبقى قرار نشر الردود كلياً، أو جزئياً خاضع كلياً لسلطة الهيئة التقديرية.

5.6 For more clarification concerning the consultation process, please contact us on (CCPR@cra.gov.qa).

5.6 لمزيد من التوضيح بشأن آلية الاستشارة، يرجى التواصل على (CCPR@cra.gov.qa).

PART II COMMUNICATIONS CONSUMER PROTECTION REGULATION

الجزء الثاني اللائحة التنظيمية لحماية مستهلك خدمات الاتصالات

1 Definitions

1 تعاريف

1.1 The terms, words, and phrases used in this Regulation shall have the same meaning as are ascribed to them in the Applicable Regulatory Framework ("ARF"), including, but not limited to the Emiri Decision No. 42 of 2014 establishing the CRA ("Emiri Decision"), the Decree Law No. 34 of 2006 ("Telecommunications Law"), the Executive By-Law No. 1 of 2009 of the Telecommunications Law ("By-Law"), and the Service Providers' Licenses ("Licenses") unless otherwise expressly defined in this Regulation or the context in which they are used requires otherwise.

1.1 يكون للمصطلحات والكلمات والعبارات المستخدمة في اللائحة التنظيمية لحماية مستهلك خدمات الاتصالات هذا ذات المعاني الواردة لها في الإطار التنظيمي المعمول به ("ARF")، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر القرار الأميري رقم 42 لسنة 2014 المنشئ للهيئة ("القرار الأميري")، مرسوم بقانون رقم 34 لسنة 2006 ("قانون الاتصالات")، واللائحة التنفيذية رقم 1 لسنة 2009 من قانون الاتصالات ("اللائحة التنفيذية")، وتراخيص مقدمي الخدمة ("التراخيص") ما لم يرد نص صريح بخلاف ذلك في اللائحة التنظيمية لحماية مستهلك خدمات الاتصالات هذا أو إذا اقتضى السياق الذي تستخدم فيه هذه المصطلحات معنى آخر.

1.2 The following terms shall have the following meanings:

1.2 يكون للمصطلحات التالية المعاني التالية:

Advertisement: any means of bringing a product or service or entity to the attention of Customers, including any branding, marketing or promotional activity.

الإعلان: أي وسيلة لجذب انتباه العملاء إلى أي منتج أو خدمة اتصالات، بما في ذلك أية علامة تجارية، أو تسويق أو نشاط ترويجي.

Advertising Material: any material used for advertising regardless of its form, including but not limited to audio, visual, print or electronic advertisements.

المواد الإعلانية:

أي مادة تستخدم لدواعي الإعلان بغض النظر عن صيغتها، وتشمل على سبيل المثال لا الحصر الإعلانات المسموعة أو المرئية أو المطبوعة أو الإلكترونية.

Carrier billing: is a payment method where a Service Provider bills the Customer through its invoice for a service provided by a 3rd party vendor.

الدفع المباشر: هي خدمة دفع مباشر عبر الإنترنت تتيح للعملاء القيام بعمليات الشراء عن طريق فرض رسوم على فاتورة الهاتف الجوال أو الرصيد المدفوع مسبقاً مقدمة عن طريق طرف ثالث.

CRA: the Communications Regulatory Authority

الهيئة: هيئة تنظيم الاتصالات، أو "الهيئة".

Customer Complaint: an expression of dissatisfaction made by a Customer and received by a Service Provider or CRA related to:

الشكوى: هي التعبير عن عدم رضا العميل ويتقدم بها العميل لمقدم الخدمة ويتعلق بما يلي:

- the Service Provider's provision of products or service to that Customer; or
- the Service Provider's compliance with its obligations with respect to the Customer,

أ. توفير خدمات الاتصالات من جانب مقدم الخدمة للعميل؛
أو

ب. تقيد مقدم الخدمة بالتزاماته تجاه العميل،

which must be addressed by Service Providers through the "Service Provider Customer Complaint Process" as an initial requirement.

والتي يتوجب على مقدم الخدمة التعامل معها من خلال إجراءات تلقي مقدم الخدمة لشكاوى العملاء كمطلب أولي.

Contract: express the rights and obligations between a Service Provider and a Customer for the provision of products or services as concluded in compliance with the applicable laws.

العقد: يحتوي على الحقوق والالتزامات ما بين مقدم الخدمة والعميل لتقديم منتجات الاتصالات أو خدمات الاتصالات المنفق عليها وفقاً للقوانين المعمول بها.

Customer: as defined in the By-Law.

العميل: يكون له التعريف المحدد في اللائحة التنفيذية.

"CRA Customer Complaints Process": the complaints' handling process between the CRA and Service providers as issued by the Decision of the President of the CRA No. 2 of 2017 and any subsequent amendments or revisions to the same in Annex C.

إجراءات شكاوى العملاء: تشير إلى الطريقة التي يتم فيها التعامل مع الشكاوى ما بين الهيئة ومقدمي الخدمات وذلك وفقاً لقرار رئيس الهيئة رقم 2 لسنة 2017 وأي تعديلات أو مراجعات لاحقة عليه في الملحق ج من اللائحة التنظيمية لحماية مستهلك خدمات الاتصالات هذا.

Customer Consent: clear and formal acceptance of the Customer to purchase a product or subscribe to a service. Customer Consent must be:

موافقة العميل: قبول واضح ورسمي لشراء منتج أو الاشتراك في خدمة ما. يجب أن تكون موافقة العميل:

- expressed in writing; or
- collected through the Number of the Customer using a two (2) factor authentication mechanism; or
- via the Service Provider's call center by a call from the same service number and provided that the Service Provider conducts all required verifications to ensure the identity of the Customer and the validity of his/her consent.

أ. مكتوبة؛ أو

ب. تم جمعها من خلال رقم العميل باستخدام آلية مصادقة ثنائية (2)؛ أو

ت. عبر مركز اتصال مقدم الخدمة عن طريق مكالمة من نفس رقم الخدمة وبشرط أن يقوم مقدم الخدمة بإجراء جميع

Service Providers must document and save the Customer Consent in their records.

عمليات التحقق المطلوبة لضمان هوية العميل وصحة موافقته / موافقتها.

يجب أن يوثق مقدمو الخدمة موافقة العميل ويحفظوها في سجلاتهم.

Customer Information: all information that a Service Provider holds, whether in electronic or non-electronic format, relating to Customers and their communications. Customer Information includes Personal Data.

معلومات العميل: جميع المعلومات التي يحتفظ بها مقدم الخدمة، سواء على شكل إلكتروني أو غير إلكتروني، والمتعلقة بالعملاء واتصالاتهم، كما تشمل البيانات الشخصية للعملاء الأفراد عند الاقتضاء.

Cybercrime: as defined in the Cybercrime Prevention Law.

الجريمة الإلكترونية: يكون لها التعريف المحدد في قانون مكافحة الجرائم الإلكترونية.

Cybercrime Prevention Law: Law No. 14 of 2014 and subsequent amendments or future enactments

قانون مكافحة الجرائم الإلكترونية: القانون رقم 14 لسنة 2014، والتعديلات اللاحقة أو التشريعات المستقبلية.

Data Protection Law: Law No. 13 of 2016 and subsequent amendments or future enactments.

قانون حماية خصوصية البيانات الشخصية: القانون رقم 13 لعام 2016، والتعديلات اللاحقة أو التشريعات المستقبلية.

Direct Marketing: as defined in the Data Protection Law.

التسويق المباشر: يكون له التعريف المحدد في قانون حماية خصوصية البيانات الشخصية.

Directory Information: the name and fixed telephone number of a Customer, or a record that the Customer requested that such information shall not be supplied.

معلومات دليل هاتف: اسم العميل ورقم هاتفه الثابت، أو سجل مبين فيه طلب العميل بعدم تزويده هذه المعلومات.

Directory Services: the provision of Directory Information by a Service Provider, where Customers can have access online to consolidated Directory Information through a dedicated webpage.

خدمات دليل هاتف: توفير معلومات الدليل المقدمة من قبل مقدم خدمة، حيث يتمكن العملاء من الوصول إلى معلومات الدليل المجمعة عبر الإنترنت، وذلك من خلال صفحة ويب مخصصة.

eAccessibility Policy: Qatar's eAccessibility Policy issued in September 2011 and any subsequent policies.

سياسة سهولة النفاذ الرقمي ومناخية الويب: سياسة سهولة النفاذ الرقمي ومناخية الويب لدولة قطر الصادرة في سبتمبر سنة 2011، وأي سياسات لاحقة.

e-Commerce Law: Decree Law No. 16 of 2010 and any amendments or future enactments.

قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية: مرسوم بقانون رقم 16 لسنة 2010، وأي تعديلات لاحقة أو تشريعات مستقبلية.

Electronic Account: a phone number, email address or other form of telecommunication account.

الحساب الإلكتروني: رقم هاتف، أو عنوان بريد إلكتروني أو أي شكل آخر من أشكال حساب الاتصال.

Electronic Communication: as defined in the Data Protection Law.

الاتصال الإلكتروني: يكون له التعريف المحدد في قانون حماية خصوصية البيانات الشخصية.

Mandatory Service: the mandatory services defined under a Service Provider's License.

الخدمة الإلزامية: الخدمات الإلزامية كما هي محددة بموجب ترخيص مقدم الخدمة.

Minimum Service Period: the minimum contracted period agreed to by a Customer, after which no fees are payable for the termination of the Contract by the Customer.

الحد الأدنى لفترة الخدمة: الحد الأدنى لفترة التعاقد الموافق عليها من قبل العميل لمنتجات أو خدمات الاتصالات من مقدم الخدمة، والتي لا يتوجب على العميل دفع أية رسوم لإنهاء عقدها.

Original Range Holder: the Service Provider to which a number or a range of number is originally allocated to by the CRA.

حامل النطاق الأصلي: مقدم الخدمة الذي تم تخصيص رقم أو نطاق من الأرقام له في الأصل من قبل هيئة تنظيم الاتصالات.

Personal Data: as defined in the Data Protection Law.

البيانات الشخصية: يكون لها التعريف المحدد في قانون حماية خصوصية البيانات الشخصية.

Premium Rated Service: the provision of content or a service to a Customer which involves, but is not limited to:

الخدمة ذات القيمة المضافة: تقديم محتوى أو خدمة إلى عميل والتي تشمل، دون حصر:

- dialing a telephone number or short code for voice or text messaging for which the charges are higher than standard network charges for voice calls or standard SMS;
- the receipt of a terminated premium rated SMS by Subscription Service; and/or
- a charge being applied to a Customer's account

أ. الاتصال برقم هاتف أو رمز قصير للرسائل الصوتية أو النصية التي تكون رسومها أعلى من رسوم الخدمة العادية لشبكة المكالمات الصوتية أو الرسائل النصية القصيرة؛

ب. استلام رسالة نصية قصيرة ذات قيمة مضافة لإنهاء الاشتراك في الخدمة

ت. رسم يتم تطبيقه على حساب العميل

Premium Rated Service Provider: a party who controls and/or is responsible for the operation, and/or content and/or promotion of a Premium Rated Service.

مقدم الخدمة ذات القيمة المضافة: طرف يتحكم و / أو مسؤول عن تشغيل و / أو محتوى و / أو ترويج لخدمة ذات قيمة مضافة.

Product: Equipment or any other physical object supplied, to be supplied or caused to be supplied by a Service Provider.

Publications: any print, audio, visual or broadcasting material in the form of statements, reports, quotations, slogans including social media messages, postings, surveys as well as CRA surveys.

Regulation: this Consumer Protection Regulation.

Retail Tariff Instruction: the Retail Tariff Instruction ("RTI") for Individually Licensed Service Providers, as issued by the Decision of the President of the CRA No. 3 of 2018, and any subsequent amendments or revisions to the same.

Service Provider: as defined in the Telecommunication Law.

Spam: an unsolicited Electronic Communication sent for Direct Marketing purposes without the Customer Consent.

Subscription Service: a Service where the Customer will incur a recurring charge.

Tariff: as defined in the By-Law.

Telecommunications Service: as defined in the By-Law.

Transactional Messages: transactional messages are non-marketing automated messages which are typically issued when a user completes a specified action. Transactional Messages are used to send important details, OTPs, informational messages,

منتج الاتصالات: معدات الاتصالات أو أي عنصر مادي آخر يتم توفيره، أو سوف يتم توفيره أو من المفترض توفيره من قبل مقدم الخدمة

المنشورات: يُقصد بها المواد المطبوعة، أو السمعية، أو البصرية أو الإذاعية التي تأتي في شكل البيانات والتقارير وعروض الأسعار والشعارات ومنها رسائل وسائل التواصل الاجتماعي والمنشورات والاستطلاعات بالإضافة إلى ما تجرّبه "هيئة تنظيم الاتصالات" من استقصاءات.

اللائحة التنظيمية: هو اللائحة التنظيمية لحماية مستهلك خدمات الاتصالات هذا.

تعليمات تعرفه خدمات الاتصالات بالتجزئة: تعليمات تعرفه خدمات الاتصالات بالتجزئة للأفراد لمقدمي الخدمة المرخص لهم، الصادرة بقرار من رئيس الهيئة رقم 3 لعام 2018، وأية تعديلات أو مراجعات لاحقة تطرأ عليها بشكل دوري.

مقدم الخدمة: يكون له التعريف المحدد في قانون الاتصالات.

الرسائل غير المرغوب فيها: هو استخدام أنظمة الإرسال الإلكتروني لإرسال رسائل لأغراض التسويق المباشر والتي لم يوافق مستلمها على استقبالها.

خدمة الاشتراك: خدمة اتصالات حيث يتحمل العميل رسوم متكررة بشأنها.

التعرفة: يكون لها التعريف المحدد في اللائحة التنفيذية.

خدمة الاتصالات: يكون لها التعريف المحدد في اللائحة التنفيذية.

رسائل المعاملات: رسائل المعاملات هي رسائل تلقائية غير تسويقية يتم إصدارها عادة عندما يكمل المستخدم إجراء محدد. يتم استخدام رسائل المعاملات لإرسال تفاصيل مهمة أو OTPs أو رسائل إعلامية أو تنبيهات حجز أو طلب للعملاء المسجلين. وهي ليست مخصصة للتسويق.

booking or order alerts to registered Customers. They are not intended for marketing.

Service: a service provided or billed by a Service Provider.

الخدمة: هي خدمة يقدمها مقدم الخدمة أو يصدر فاتورة بها

2 Precedence of Legal Instruments

2 أولوية تطبيق الأنظمة التشريعية

2.1 None of the provisions in this Regulation shall be construed or deemed to excuse, disqualify, or modify Customers' or Service Providers' obligations to comply with any other laws of the State, municipalities or other Government entities or any obligations and legal requirements under the Telecommunications Law, the By-Law, and the Emiri Decision.

2.1 لا يجوز تفسير أو اعتبار أي من الأحكام الواردة في هذا النظام عذراً، أو عدم أهلية أو تعديل للالتزامات العملاء أو مقدمي الخدمة للامتثال لأية قوانين أخرى للدولة أو البلديات أو الجهات الحكومية الأخرى أو أي التزامات أو متطلبات قانونية بموجب قانون الاتصالات واللائحة التنفيذية، والقرار الأميري.

2.2 A finding of a breach of the Regulation does not preclude the CRA from finding that the same acts or omissions also constitute a breach of another applicable law or regulatory instrument or license condition and so taking enforcement action pursuant to that provision, in addition to acting on account of the breach of the Regulation.

2.2 ان وجود مخالفة لأحكام هذا اللائحة التنظيمية لا يحول دون اعتبار الهيئة أن تلك الأفعال أو الإغفالات تشكل مخالفة لقانون آخر معمول به أو أنظمة تشريعية أو شرط من شروط الترخيص، وعليه لها اتخاذ إجراءات الإنفاذ وفقاً لذلك النص، بالإضافة إلى الإجراء المنصوص عليه نتيجة لمخالفة هذه اللائحة التنظيمية.

3 Scope and Application

3 النطاق والتطبيق

3.1 The Regulation sets out the procedures and requirements that apply pursuant to the Telecommunications Law in relation to the protection of the rights and interests of Customers.

3.1 تحدد هذه اللائحة التنظيمية الإجراءات والمتطلبات التي تطبق وفقاً لقانون الاتصالات فيما يتعلق بحماية حقوق ومصالح عملاء منتجات وخدمات الاتصالات المقدمة من مقدمي الخدمة المرخص لهم في الدولة.

3.2 The Regulation covers a set of obligations that are binding on Service Providers.

3.2 يغطي نطاق اللائحة التنظيمية لحماية مستهلك خدمات الاتصالات مجموعة من الالتزامات الملزمة لمقدم الخدمة.

4 Legal Basis

4 الأساس القانوني

4.1 The Telecommunications Law

4.1 قانون الاتصالات

- 4.1.1 Articles 4 and 6 empower the CRA to, among other things, safeguard the interests of Customers, to issue regulations, decisions, orders, rules, instructions and notices that are transparent and non-discriminatory with respect to service providers and other market participants.
- 4.1.1 تمنح المواد من 4 إلى 6 الهيئة، من بين صلاحيات أخرى، حماية مصالح العملاء وإصدار اللوائح التنظيمية والقرارات والأوامر والقواعد والتعليمات والإشعارات التي تمتاز بالشفافية وعدم التمييز فيما يتعلق بمقدمي الخدمات وغيرهم من المشاركين في السوق.
- 4.1.2 Article 50 enables the CRA to set a Customer protection policy.
- 4.1.2 تمكن المادة 50 الهيئة من وضع القواعد التي تنظم وضع وتطوير وتطبيق سياسة حماية العميل.
- 4.1.3 Article 51, among other things, requires Service Providers to adopt fair dealing practices with Customers by providing sufficient information to them before they incur any commercial obligations. The information to be provided includes terms of service, other terms and conditions and all tariffs, rates and costs applicable.
- 4.1.3 تفرض المادة 51، من بين أمور أخرى، على مقدمي الخدمة اعتماد ممارسات عادلة في التعامل مع العملاء من خلال توفير المعلومات الكافية لهم قبل تحملهم أي التزامات تجارية تجاه مقدم الخدمة. تتضمن المعلومات التي يتم تقديمها شروط الخدمة وأي أحكام وشروط أخرى، وكل التعريفات والأسعار والتكاليف المطبقة على خدمات الاتصالات ذات الصلة
- 4.1.4 Article 52 requires Service Providers to have due regard to the privacy rights of Customers by protecting their information. Service Providers are not allowed to collect, use, retain or advertise any Customer Information without the Customer's consent unless otherwise permitted by law.
- 4.1.4 تفرض المادة 52 على مقدمي الخدمة مراعاة حقوق الخصوصية للعملاء من خلال حماية معلوماتهم. لا يجوز لمقدمي الخدمة جمع أي معلومات أو استعمالها أو الاحتفاظ بها أو إعلانها عن أي عميل إلا بموافقته أو وفقاً لما يسمح به القانون.

4.2 The Telecommunications By-Law (TBL)

4.2 اللائحة التنفيذية لقانون الاتصالات

- 4.2.1 Article 86 compels Service Providers to comply with the terms and conditions contained in their licenses in addition to the regulations, rules, decrees and notifications issued by the Communications Regulatory Authority.
- 4.2.1 تُلزم أحكام المادة رقم 86 مقدمي الخدمات على الامتثال للشروط والأحكام الواردة في التراخيص الخاصة بهم بالإضافة إلى اللوائح التنظيمية والقواعد والأوامر والإخطارات التي أصدرتها "هيئة تنظيم الاتصالات".
- 4.2.2 Article 87 requires Service Providers to act in accordance with Customers' directions and requirements in providing a Service; it also sets criteria for billing and invoicing of services.
- 4.2.2 تُلزم أحكام المادة رقم 87 مقدمي الخدمات على التصرف وفقاً لتوجيهات العملاء ومتطلباتهم بشأن تقديم الخدمات، كما تُحدد تلك الأحكام المعايير ذات الصلة بإصدار فواتير الخدمات.

- 4.2.3 Article 88 states that Service Providers are required to maintain accurate Customers' records and make them available to the CRA. تتطلب المادة 88 من مقدمي الخدمات الاحتفاظ بسجلات صحيحة ودقيقة للعملاء وتقديم تلك السجلات إلى "هيئة تنظيم الاتصالات" عند طلبها.
- 4.2.4 Article 89 enable the CRA to prescribe specific measures related to billing. يجوز لـ "هيئة تنظيم الاتصالات" بموجب أحكام المادة رقم 89 وضع الإجراءات المحددة ذات الصلة بممارسات أنظمة إصدار الفواتير.
- 4.2.5 Article 90 prohibits false or misleading claims or suggestions regarding the availability, price, or quality of Products or Services. A claim or suggestion is false or misleading if the Service Provider knew or ought to have known that it was misleading or false or was likely to mislead or be false. تحظر أحكام المادة رقم 90 تقديم المطالبات أو الاقتراحات الزائفة أو المضللة فيما يتعلق بمدى توافر أو أسعار أو جودة منتجات أو خدمات الاتصالات، أو أسعار أو جودة منتجات أو خدمات الاتصالات الخاصة بمقدمي الخدمة الآخرين. وتعتبر أن المطالبات أو الاقتراحات زائفة أو مضللة في حال كان مقدم الخدمات على علم أو كان يجدر به أن يكون على علم بأنها مضللة أو زائفة أو أنها من المحتمل أن تكون كذلك.
- 4.2.6 Article 91 requests Service Providers to respect Customers' confidentiality, and not to intercept, monitor or alter in any Communications. تنص أحكام المادة رقم 91 على وجوب الحفاظ على سرية بيانات العملاء والتي يجب مراعاتها من جانب مقدمي الخدمات، الذين يتعين عليهم ألا يعترضوها أو يتتبعوها أو يعدلوا عليها في أي من المراسلات التي يجريها العملاء.
- 4.2.7 Article 92 requires Service Providers to tell Customers the purpose of collecting Customer Information at or before collection. Furthermore, the Service Provider is legally responsible for the security and safety of the Customer Information it collects. A Service Provider must not disclose the Customer Information or use it for another purpose without the Customer's Consent, except where disclosure is required or permitted in accordance with the laws of the State. تفرض المادة 92 على مقدم الخدمة تحديد الأسباب التي يستند إليها للحصول على أو جمع معلومات عن العميل، وذلك عند أو قبل جمع تلك المعلومات. كما يكون مقدم الخدمة مسؤولاً قانوناً عن أمن وسلامة معلومات العميل التي في حيازته. كما لا يجوز لمقدم الخدمة إفشاء معلومات العميل إلى أي شخص أو استخدامها لغاية أخرى دون موافقة العميل، ما لم يكن الإفصاح عنها مطلوباً أو مسموحاً به وفقاً للقوانين واللوائح التنظيمية المعمول بها في الدولة.
- 4.2.8 Article 93 grants authorized governmental authorities the right to access Customers' Confidential Information in accordance with applicable laws. تنص المادة رقم 93 على منح السلطات الحكومية المخولة حق الوصول إلى المعلومات السرية للعملاء وفقاً للقوانين المعمول بها.

- 4.2.9 Article 96 enables the CRA to require Service Providers to submit for approval their terms of service and any changes to such terms prior to application. Unilateral changes to the terms of service are not permitted other than where the Customer has received prior notification in writing of the proposed changes to the approved terms of service
- 4.2.9 وفقاً لمقتضيات المادة 96، يجوز للهيئة أن تطلب من مقدمي الخدمة أن يتقدموا لها بمسودة شروط الخدمة للموافقة عليها وأي تغييرات على هذه الشروط قبل تطبيقها. لا يجوز القيام بإجراء تغييرات من طرف واحد على شروط الخدمة إلا في الحالات التي يكون فيها العميل قد تسلم إخطاراً كتابياً مسبقاً بالتغييرات المقترحة على شروط الخدمة الموافق عليها
- 4.2.10 Article 97 sets out detailed requirements for Service Providers to publish information on their websites.
- 4.2.10 تحدد المادة رقم 97 المتطلبات التفصيلية لمقدمي الخدمات فيما يخص نشر المعلومات على المواقع الإلكترونية الخاصة بهم.
- 4.2.11 Article 98 further requires Service Providers to have paper copies of the requested information available free of charge to Customers at their business offices and for public inspection.
- 4.2.11 يتعين أيضاً على مقدمي الخدمات توفير نسخ ورقية من المعلومات في مقر أعمالهم لأغراض الاطلاع العام عليها دون فرض رسوم على هذه الخدمة، وذلك بموجب أحكام المادة رقم 98.
- 4.2.12 Article 99 enables the CRA to request Service Providers to provide directory services. Article 100 empowers the CRA to issue specific regulations, rules or orders related to this service.
- 4.2.12 تنص أحكام المادة رقم 99 على توفير خدمات الدليل التي قد تصدر "هيئة تنظيم الاتصالات" أوامرها بتقديمها بوصفها خدمة مقدمة في ظروف محددة، والتي تم النص عليها بالتفصيل في الأحكام ذات الصلة من اللوائح التنظيمية. وقد جرى إعادة تنفيذ ذلك بموجب أحكام المادة رقم 100، التي تخول "هيئة تنظيم الاتصالات" إصدار اللوائح التنظيمية أو القواعد أو الأوامر المحددة التي تتعلق بهذه الخدمات.
- 4.2.13 Articles 101 to 103 enable the CRA to set requirements for Quality of Service (QoS) standards. For the sake of clarity, the matter is addressed in a dedicated regulation.
- 4.2.13 ترد أيضاً متطلبات لوضع معايير جودة الخدمة (QoS) لضمان جودة الخدمة التي يتلقاها العملاء بموجب أحكام المواد من رقم 101 إلى رقم 103، والمنصوص عليها بشكل أكثر شمولية في لائحة تنظيمية منفصلة بشأن جودة الخدمة.
- 4.2.14 Article 104 sets out the Service Providers' rights and obligations to access a Customer's premises in order to install, operate and maintain Telecommunications Services.
- 4.2.14 تحدد المادة رقم 104 الالتزامات التي تقع على عاتق مقدمي الخدمات وحقوقهم في الوصول إلى المقرات الخاصة بالعملاء من أجل تركيب خدمات الاتصالات وتشغيلها وصيانتها.
- 4.2.15 Article 105 entitles the CRA to issue orders in relation to the Service Provider's liability, Customer refunds and any damages
- 4.2.15 كما يحق لـ "هيئة تنظيم الاتصالات" بموجب أحكام المادة رقم 105 إصدار أي أوامر تتعلق بمسؤوليات مقدمي الخدمة،

associated with the provision of Telecommunications Services. والمبالغ المستردة للعملاء، وأي تعويضات مرتبطة بتقديم الخدمة من جانب مقدمي الخدمات.

4.3 Emiri Decision

4.3 القرار الأميري

- 4.3.1 Article 16 authorizes the CRA to develop and assess policies and regulations related to Customer protection. تمنح أحكام المادة 16 الهيئة صلاحية وضع وتقييم السياسات واللوائح التنظيمية المتعلقة بحماية حقوق العملاء.
- 4.3.2 This mandate includes systems for complaints management and resolution of consumer complaints. تشمل هذه الصلاحية وضع الأنظمة الخاصة بإدارة تسوية شكاوى العملاء.
- 4.3.3 These provisions further extend to the arena of advertising and quality of service, compelling the CRA to exercise its powers in monitoring and ensuring compliance. كما تمتد هذه الأحكام إلى مجال الإعلان وجودة الخدمة، مما يوجب على الهيئة ممارسة صلاحياتها في مراقبة وضمان الامتثال.

4.4 License Terms and Conditions

4.4 شروط وأحكام الترخيص

- 4.4.1 Clause 14 of the Licenses sets out obligations which the Service Providers must comply with, which includes all decisions and regulations governing Customer protection. تحدد المادة 14 من التراخيص الالتزامات التي يتوجب على مقدمي الخدمة التقيد بها، والتي تشمل جميع القرارات واللوائح التنظيمية الخاصة بحماية العملاء.

5 Communications with the Customers

5 التواصل مع العملاء

5.1 Information Transparency

5.1 شفافية المعلومات

- 5.1.1 Terms and Conditions ("T&Cs") shall be submitted to the CRA for approval as per the requirements set out in Annex B. يجب على مقدمي الخدمة تقديم كافة الشروط والأحكام المتعلقة بالخدمة إلى "هيئة تنظيم الاتصالات" للموافقة عليها وذلك وفقاً للمتطلبات الواردة في الملحق ب من هذه اللائحة التنظيمية.
- 5.1.2 Service Providers shall provide to Customers: كما يجب على مقدمي الخدمة تزويد العملاء:
- 5.1.2.1 Full details of the applicable T&Cs and Tariffs of the Service before any commitment from the Customer; بالتفاصيل الكاملة للشروط والأحكام والتعرفة المطبقة للخدمة قبل أي التزام من قبل العميل؛
- 5.1.2.2 A full copy in a digital mean of the signed Contract, including the applicable T&Cs بنسخة كاملة في وسيلة رقمية من العقد الموقع، بما في ذلك الشروط والأحكام المعمول بها (والمشار

- (General T&Cs, and Specific T&Cs) and Tariffs of the Service and, upon request of the Customer, a hard copy; and إليها فيما بعد بالشروط والأحكام العامة، والشروط والأحكام الخاصة) وتعرفة الخدمة. أو بنسخة ورقية بناء على طلب العميل.
- 5.1.2.3 A user-friendly access to an online archive of the Contract with the applicable T&Cs and Tariffs of the Service. In any case, the Customer may request at any time an attested copy of the Contract. وصول سهل الاستخدام إلى أرشيف عبر الإنترنت للعقد مع الشروط والأحكام والتعرفة المطبقة للخدمة. وعلى أي حال، يجوز للعميل أن يطلب في أي وقت نسخة مصدقة من العقد.
- 5.1.2.4 A clear and comprehensible explanation on internet speeds: شرح واضح ومفهوم لسرعات الإنترنت:
- a. For fixed internet access, contracts should include information on the following download and upload speeds of the internet access service (minimum speed; normally available speed; maximum speed; and advertised speed). أ. للوصول إلى الإنترنت الثابت، يجب أن تتضمن العقود معلومات عن سرعات التنزيل والتحميل التالية لخدمة الوصول إلى الإنترنت (الحد الأدنى للسرعة؛ السرعة المتاحة عادةً؛ السرعة القصوى؛ والسرعة المُعلن عنها).
- b. For mobile internet access, contracts should include information on the following download and upload speeds (estimated maximum speed; and advertised speed). ب. للوصول إلى الإنترنت الجوال، يجب أن تتضمن العقود معلومات عن سرعات التنزيل والتحميل التالية (السرعة القصوى المقدرة؛ والسرعة المعلن عنها).
- 5.1.2.5 Indication on how significant deviations from the respective advertised download and upload speeds may impact the exercise of the end-users' rights" to internet access; and الإشارة إلى مدى تأثير الانحرافات الكبيرة عن سرعات التنزيل والتحميل المُعلن عنها في ممارسة حقوق المستخدمين النهائيين للوصول إلى الإنترنت؛ و
- 5.1.2.6 A clear and comprehensible explanation of the remedies available to Customers if there is a continuous or regularly recurring discrepancy between the performance of the Service and the information set out in the Contract. شرح واضح ومفهوم للحلول المتاحة للعملاء في حالة وجود تناقض مستمر أو متكرر بانتظام بين أداء الخدمة والمعلومات المنصوص عليها في العقد.

- 5.1.3 Service Providers shall include a dedicated icon/space on their website which relates to services and products for people with disabilities. يتعين على مقدمي الخدمة جعل مواقعهم الإلكترونية تتضمن الرموز أو المساحات المخصصة للخدمات والمنتجات المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة.
- 5.1.4 The Customer's credit limit shall be: clearly mentioned in the Contract. يتعين أن يكون الحد الائتماني للعميل محدداً بوضوح في العقد.
- 5.1.5 Before the Customer purchases or subscribes to a Service and incurs any commercial obligation to the Service Provider, Service Providers shall, at the point of sale:
 قبل شراء أو اشتراك العميل في منتج أو خدمة اتصالات أو تحمله أي التزام تجاري اتجاه مقدم الخدمة، يجب على مقدمي الخدمة، عند نقطة البيع:
 أ. الاتفاق مع العميل، مجاناً، على حد ائتماني،
 ب. شرح كيف سيتم تطبيق الحد الائتماني (المعلومات عند الوصول إلى حد الائتمان، والخدمات المقيدة بمجرد الوصول إلى الحد الأقصى، وما إلى ذلك) للعميل.
 ت. تزويد العميل بنسخة من اتفاقية العميل والمعلومات المقدمة، مما يمكن العميل من الوصول إلى نفس المعلومات على حسابه / حسابها عبر الإنترنت.
 ث. يجب أن يُتاح للعملاء خيار زيادة الحد الائتماني الخاص بهم مؤقتاً، مجاناً، بشرط الاتفاق على الأمر مع مقدم الخدمة. يجب على مقدم الخدمة طلب موافقة العميل عند تعديل الحد الائتماني.
- 5.1.6 Be clearly displayed on top of each bill issued, and يتوجب عرض الحد الائتماني المحدد بشكل واضح في رأس كل فاتورة يتم إصدارها.
- 5.1.7 Apply to all services invoiced by the Service Provider, without exception, including roaming services and third-party services. يتم تطبيق الحد الائتماني المحدد على كل وأية فاتورة خدمة يصدرها مقدم الخدمة، بلا استثناء، بما في ذلك خدمات التجوال الدولي وخدمات الطرف الآخر.

- 5.1.8 Service Providers shall publish the following information, with a user-friendly navigation system that can be accessed by Customers, on their websites: 5.1.8 على مقدمي الخدمات نشر المعلومات التالية، وفق نظام بحث سهل الاستخدام، على مواقعهم الإلكترونية:
- 5.1.8.1 Applicable T&Cs and the associated Tariff information; 5.1.8.1 جميع الشروط والأحكام المعمول بها إلى جانب معلومات التعرفة ذات الصلة بما يمكن العميل الوصول لها؛
- 5.1.8.2 CRA's contact information 5.1.8.2 بيانات الاتصال بـ "هيئة تنظيم الاتصالات"
- 5.1.8.3 A message informing Customers that the Service Provider is regulated by law and that a Customer (and other Service Providers) may take unresolved disputes to the CRA for resolution; 5.1.8.3 إلى جانب المعلومات التي تبين أن مقدم الخدمة يخضع للقانون، وأنه يجوز للعميل (ومقدمي الخدمة الآخرين) إحالة النزاعات التي لم يتم تسويتها إلى الهيئة للفصل فيها.
- 5.1.8.4 The Customer Complaint Process of the Service Provider; and 5.1.8.4 إجراءات شكاوى العملاء الخاصة بمقدمي الخدمات.
- 5.1.8.5 A specimen of an itemized bill explaining what each of the items indicates and detailing the units used for billing. 5.1.8.5 عينة من فاتورة مفصلة تشرح ما يشير إليه كل عنصر من العناصر، مع تفصيل الوحدات المستخدمة لإصدار الفاتورة، وعينة يتم نشرها مع التفسيرات على الموقع الإلكتروني لمقدم الخدمة.
- 5.1.9 Service Providers are required to: 5.1.9 يتوجب على مقدمي الخدمة:
- 5.2.2.1 Prior to the registration and activation of a service conduct an adequate verification process to avoid illegal activations and: 5.2.2.1 إجراء عملية تحقق كافية قبل تسجيل وتفعيل الخدمة لتجنب عمليات التفعيل غير المشروعة و:
- a. Collect the information required to identify the Customer. أ. جمع المعلومات المطلوبة لتحديد هوية العميل.
- b. Verify that the information is accurate, checking the relevant documents such as Qatar ID, passport, signature etc. ب. التحقق من صحة المعلومات، والتحقق من المستندات ذات الصلة مثل البطاقة الشخصية القطرية، وجواز السفر، والتوقيع وما إلى ذلك قبل تسجيل وتفعيل أي خدمة.

5.1.9.2 Immediately after the completion of the registration:

5.1.9.2 فور الانتهاء من التسجيل:

a. send an SMS notification to the Customer's primary contact number and all other numbers registered under that Customers" Qatar ID and inform the Customer's primary contact via other relevant channels about the activation of a new and/or additional service with its T&Cs and selected credit limit.

أ. إرسال إشعار عبر الرسائل النصية القصيرة إلى رقم الاتصال الأساسي للعميل وجميع الأرقام الأخرى المسجلة تحت رقم البطاقة الشخصية القطرية للعميل وإبلاغ جهة الاتصال الأساسية للعميل عبر القنوات الأخرى ذات الصلة حول تنشيط خدمة جديدة و / أو إضافية بشروطها وحدودها الائتمانية المحددة.

5.1.10 Service Providers must implement an adequate verification process, which is to be filed and approved by the CRA and comply with any regulatory instrument issued by the CRA, for SIM card replacement and for the transfer of a service number from one Customer to another

5.1.10 يجب على مقدمي الخدمة تنفيذ عملية تحقق مناسبة، والتي يتعين تقديمها والموافقة عليها من قبل الهيئة، والامتثال لأي أداة تنظيمية صادرة عن الهيئة، لاستبدال بطاقة شريحة الجوال (SIM) ونقل رقم الخدمة من عميل إلى آخر.

5.1.11 Service Providers must keep the record of all such transactions in their system.

5.1.11 يجب على مقدمي الخدمة الاحتفاظ بسجل لجميع هذه المعاملات في نظامهم،

5.1.12 The CRA may require a Service Provider, to provide in a prescribed format, medium and/or location the information described above.

5.1.12 للهيئة الطلب من مقدم خدمة بتقديم المعلومات الموصوفة أعلاه في أي مكان وفي شكل محدد و/ أو وسيلة محددة.

5.1.13 Service Providers shall not make false or misleading claims or suggestions regarding the availability, price or quality of Products or Services, whether their own or those of third parties.

5.1.13 يحظر على مقدمي الخدمات تقديم أي ادعاءات أو اقتراحات كاذبة أو مضللة فيما يتعلق بتوفر أو سعر أو جودة منتجات الاتصالات أو خدمات الاتصالات الخاصة بهم أو منتجات الاتصالات أو خدمات الاتصالات لمقدم خدمة آخر.

5.2 Annual Customer Information Summary ("ACIS")

5.2 الملخص السنوي لمعلومات العملاء ("ACIS")

5.2.1 Service Providers must provide to every post-paid Customer an information summary on a yearly basis.

5.2.1 يجب على مقدمي الخدمات توفير ملخص للمعلومات لعملاء الفاتورة على أساس سنوي،

- 5.2.2 The ACIS must contain the following key information: 5.2.2 يجب أن يتضمن الملخص السنوي المعلومات الأساسية التالية ذات الصلة بالخدمات والمنتجات:
- 5.2.2.1 Details of the Customer; 5.2.2.1 بيانات العميل؛
- 5.2.2.2 Products purchased or service plan subscribed 5.2.2.2 خطة المنتجات أو باقة الخدمات التي اشترك فيها العميل.
- 5.2.2.3 Applicable credit limit; 5.2.2.3 الحد الأقصى للائتمان الذي وافق عليه العميل.
- 5.2.2.4 Fee or charging structure of the service plan; 5.2.2.4 هيكل الرسوم أو المصاريف الخاصة بالباقة.
- 5.2.2.5 Specific limitations or exclusions of the service plan; 5.2.2.5 ذكر القيود المحددة للباقة والاستثناءات.
- 5.2.2.6 Minimum contract period and expiry date; 5.2.2.6 الحد الأدنى لمدة العقد وتاريخ انتهاء الصلاحية.
- 5.2.2.7 Charges, including charges for international and roaming services, with detailed billing units; 5.2.2.7 ذكر أسعار الرسوم للخدمات الدولية والتجوال مع تفاصيل وحدات الفاتورة.
- 5.2.2.8 Process and toll-free number for Complaints 5.2.2.8 إجراءات تسجيل الشكاوى والرقم المجاني ذي الصلة.
- 5.2.2.9 CRA details for Complaints. 5.2.2.9 بيانات الاتصال بـ "هيئة تنظيم الاتصالات" لتقديم الشكاوى.
- 5.2.3 The ACIS shall be attached to the bill for the month in which the ACIS is to be sent to the Customer. 5.2.3 يجب إرفاق ملخص معلومات العملاء السنوي بالفواتير ذات الصلة بالشهر الذي سيتم فيه إرسال ملخص المعلومات إلى العميل.

5.3 Fair Conduct السلوك العادل والنزاهة 5.3

- 5.3.1 Service Providers must: 5.3.1 على مقدمي الخدمة:
- 5.3.1.1 charge a Customer for a service only if: 5.3.1.1 فرض رسوم على العميل لقاء خدمة ذات قيمة مضافة فقط:

- a. the Customer has consented to using that service, and
أ. إذا وافق العميل على استخدام خدمة ذات قيمة مضافة؛ و
- b. the service has been successfully delivered to the Customer.
ب. إذا تم تسليم العميل لخدمة ذات قيمة مضافة بنجاح.
- 5.3.1.2 Not do anything that may directly or indirectly cause Customers to be misled as to the nature of the service, including the content that will be provided.
5.3.1.2 عدم القيام بأي شيء قد يؤدي بشكل مباشر أو غير مباشر إلى تضليل العملاء بشأن طبيعة الخدمة ذات القيمة المضافة، بما في ذلك المحتوى الذي سيتم تقديمه.
- 5.3.1.3 Ensure that Subscription Services:
5.3.1.3 التأكيد من أن جميع الخدمات ذات القيمة المضافة المقدمة للعملاء:
- a. Are of acceptable quality
أ. ذات جودة مقبولة،
- b. Comply with public morals, public decency, cultural norms and customs in the State, and
ب. وأنها تمتثل للأخلاق العامة والآداب والأعراف والعادات الثقافية في الدولة،
- b. Do not create unjustified or excessive charges for the Customer.
ت. ولا تفرض رسوم غير مبررة أو زائدة على العميل.
- 5.3.1.4 Ensure that Subscription Service messages are sent in the Customer's preferred language as inferred from the Customer's interaction.
5.3.1.4 التأكيد من أن جميع رسائل الخدمة ذات القيمة المضافة قد تم إرسالها باللغة المفضلة للعميل كما تم الاستدلال على ذلك من تفاعل العميل مع الخدمة ذات القيمة المضافة.
- 5.3.2 Service Providers shall not impose any charge on Customers to unsubscribe from a Subscription Service.
5.3.2 لا يجوز لمقدمي الخدمة فرض أي رسم على العملاء لإلغاء خدمة الاشتراك.
- 5.3.3 Upon receipt of an "unsubscribe" message, the Service Provider shall send a free information message to the Customer acknowledging receipt of the "unsubscribe" message and that it has been acted on.
5.3.3 عند استلام رسالة بإلغاء الاشتراك، على مقدم الخدمة إرسال رسالة معلومات مجانية إلى العميل يؤكد فيها استلام رسالة إلغاء الاشتراك وأنه قد تم التعامل معها.
- 5.3.4 A Service Provider shall promptly refund a Customer any charge incurred after a request to unsubscribe was made by the Customer. When the Subscription Service is billed at
5.3.4 يقوم مقدم الخدمة برد أي رسوم تكبدها العميل فوراً بعد تسلمه الطلب الصادر عن العميل بإلغاء الاشتراك. في حال كانت الفوترة عن خدمة الاشتراك تتم على فترات منتظمة

regular intervals (for example, a weekly charge), the Service Provider shall refund the period in that billing cycle.

(على سبيل المثال، رسوم أسبوعية)، فعلى مقدم الخدمة رد الفترة لدورة الفوترة هذه.

5.3.5 Messages delivered as part of a Subscription Service shall clearly state: (a) the short code for the Subscription Service, (b) details of the Premium Rated Service Provider's helpline, and (c) the possibility to "STOP" or opt-out

5.3.5 يجب أن يذكر في جميع الرسائل المستلمة كجزء من خدمة الاشتراك وبشكل واضح: (أ) الرمز المختصر لخدمة الاشتراك، (ب) تفاصيل خط مساعدة مقدم الخدمة ذات القيمة المضافة، و (ج) إمكانية "التوقف".

5.3.6 Prior to a Customer being charged for a Subscription Service, the Customer shall be sent a free initial message (in the same language used to provide the Premium Rated Service) containing the following information:

5.3.6 قبل فرض رسوم على عميل عن خدمة اشتراك، يتم إرسال رسالة أولية مجانية للعميل (بنفس اللغة المستخدمة لتقديم الخدمة ذات القيمة المضافة) تتضمن المعلومات التالية:

5.3.6.1 The name of the Subscription Service;

5.3.6.1 اسم خدمة الاشتراك؛

5.3.6.2 The name of the Service Provider of the Subscription Service;

5.3.6.2 اسم مقدم خدمة الاشتراك؛

5.3.6.3 Confirmation that the Customer has been signed up to a subscription-based service;

5.3.6.3 التأكيد أنه قد تم إشراك العميل في خدمة قائمة على الاشتراك؛

5.3.6.4 The charges for the Subscription Service and how they can arise (e.g. per message charge, per day charge); and

5.3.6.4 رسوم خدمة الاشتراك وكيفية تحققها (على سبيل المثال مقابل الرسالة الواحدة، رسم مقابل اليوم الواحد)؛ و

5.3.6.5 Clear instructions on how the Customer can stop the Subscription Service, including by replying with the words 'STOP' or 'قف', with the instruction not being case sensitive.

5.3.6.5 إرشادات واضحة حول كيفية تمكن العميل من إيقاف خدمة الاشتراك، بما في ذلك عن طريق الرد بكلمة "STOP" أو قف، من دون الحاجة لطباعة الكلمة بأحرف كبيرة.

5.3.7 No Customer shall receive a Subscription Service or be charged for a Subscription Service unless they have explicitly opted-in by providing the Customer consent to receive that Subscription Service.

5.3.7 لا يجوز إرسال لأي عميل خدمة اشتراك أو فرض رسوم بحقه عن خدمة اشتراك ما لم يشترك بها بشكل صريح من خلال منحه موافقة صريحة لاستلام خدمة الاشتراك تلك.

- 5.3.8 Every time a Customer has spent a Customer-determined increment amount on a Subscription Service, a message notifying the Customer of such spend shall be sent to the Customer free of charge. عند كل مرة يستهلك فيها العميل قيمة تتجاوز القيمة التي حددها العميل في خدمة الاشتراك، يتم إرسال رسالة مجانية لإخطار العميل بهذا الاستهلاك.

5.4 Advertising, Marketing and Branding

5.4 الإعلانات والتسويق والعلامات التجارية

5.4.1 General Requirements

5.4.1 المتطلبات العامة

- 5.4.1.1 Advertisements shall be fair, truthful and accurate, and shall not, by act or omission, directly or by implication, mislead or confuse the Customer, nor make false or misleading claims or suggestions regarding the availability, price, or quality, whether they be the Products or services of the Service Provider or of a third party. يجب أن تكون الإعلانات عادلة وصادقة ودقيقة، ويجب ألا تؤدي، من خلال الفعل أو الامتناع، سواء بشكل مباشر أو ضمني، إلى تضليل العميل أو إرباكه، أو عرض ادعاءات أو اقتراحات كاذبة أو مضللة بشأن التوفر أو السعر أو الجودة، سواء كانت منتجات أو خدمات الاتصالات من مقدم الخدمة أو من طرف آخر.
- 5.4.1.2 Advertising shall comply with all applicable laws and regulations and shall not incite anyone to break the law, nor shall it condone or encourage unsafe practices, reckless behavior, or conduct that may be immoral or offends public decency, cultural norms and customs in the State. يتوجب في الإعلان الامتثال لجميع القوانين واللوائح التنظيمية المعمول بها، وألا يقوم أي شخص بالتحريض على مخالفة القانون، ولا التغاضي عنه أو التشجيع على الممارسات الخطرة أو السلوك المتهور أو السلوك الذي قد يكون غير أخلاقي أو ينتهك الآداب العامة أو الثقافات والعادات السائدة في الدولة.
- 5.4.1.3 Service Providers shall always: على مقدمي الخدمة أن يكونوا دائماً:
- a. be fair, honest and truthful in their dealings with Customers; أ. أمناء وصادقين في تعاملاتهم مع العملاء؛
- b. be able to substantiate with supporting evidence claims made in Advertisements or through their direct or implied conduct in dealings with Customers; ب. لديهم المقدرة على إثبات جميع العروض الواردة في الإعلانات أو من خلال سلوكهم المباشر أو الضمني في تعاملاتهم مع العملاء؛

- c. ensure that Advertisements are factually correct and culturally sensitive, and prepared with a sense of responsibility towards Customers;
- ث. التأكد من أن جميع الإعلانات صحيحة من الناحية الواقعية ومناسبة ثقافياً، وأنه قد تم إعدادها بمسؤولية تجاه العملاء؛
- d. clearly disclose to Customers the T&Cs and all the necessary information about the Product or service, enabling Customers to make informed choices before they buy, including instructions on usage;
- ث. الكشف بوضوح للعملاء عن جميع الشروط والأحكام وجميع المعلومات الضرورية عن المنتج أو الخدمة، بما يتيح للعملاء اتخاذ خيارات مستنيرة قبل الشراء، بما في ذلك الإرشادات الخاصة بالاستخدام؛
- e. not take advantage of a Customer's lack of experience or knowledge about the Products or the services;
- ج. عدم استغلال نقص خبرة العميل أو نقص معرفته بمنتجات الاتصالات أو خدمات الاتصالات؛
- f. trade fairly, ensuring that Customers understand any documentation or T&Cs before entering into any arrangement for the purchase of Products or services; and
- ح. التجارة العادلة، وضمان فهم العملاء لأي وثائق أو شروط وأحكام قبل إبرام أي ترتيب لشراء منتجات الاتصالات أو خدمات الاتصالات؛ و
- g. not, directly or by implication, claim that Customers are subject to T&Cs or Tariffs other than those legally in force at the time of the Advertisement.
- خ. عدم الادعاء، بشكل مباشر أو ضمني، بأن العملاء خاضعين لأي أحكام أو شروط أو رسوم أخرى مغايرة لتلك المعمول بها قانوناً في وقت الإعلان.
- 5.4.1.4 Service Providers responding to a Customer request arising from an Advertisement shall provide the Customer, in a simple format and without delay, with information on the Products or services that is complete, accurate, true, and up to date.
- 5.4.1.4 على مقدمي الخدمة الذين يستجيبون لطلب العميل الناشئ عن إعلان أن يزودوا العميل، بشكل بسيط وبأسرع وقت ممكن من تاريخ استلامهم هذا الطلب، بمعلومات كاملة ودقيقة وصحيحة ومحدثة عن منتجات أو خدمات الاتصالات.
- 5.4.1.5 Where, in order to use a Product or service, a Customer must also purchase other Products or services, the Advertisement shall clearly state this requirement.
- 5.4.1.5 في حال كان استخدام منتج أو خدمة اتصالات يتطلب من العميل شراء منتجات أو خدمات اتصالات أخرى أيضاً، فيجب أن ينص الإعلان صراحة على هذا المطلب.

- 5.4.1.6 Service Providers which offer and/or sell Products or services through third parties and channels such as distributors, dealers, agents or other retail outlets in the State shall be responsible for the breaches of the Applicable Regulatory Framework that such third parties may commit.
- 5.4.1.6 5.4.1.6 يكون مقدمو الخدمات الذين يعرضون و / أو يبيعون منتجات الاتصالات أو خدمات الاتصالات من خلال وكلاء أو أطراف أخرى أو من خلال قنوات أخرى كالموزعين أو الوسطاء أو الوكلاء أو منافذ البيع بالتجزئة في الدولة مسؤولين عن أي مخالفات للإطار التنظيمي المعمول به والذي قد يرتكب من قبل الأطراف الأخرى هؤلاء.
- 5.4.1.7 Service Providers using third parties shall ensure that they provide the third parties with the necessary information and support to enable them to comply with this Regulation.
- 5.4.1.7 5.4.1.7 على مقدمي الخدمات الذين يستخدمون أطراف أخرى التأكد من تزويد الأطراف الأخرى بالمعلومات والدعم اللازمين لتمكينهم من الامتثال لللائحة التنظيمية لحماية مستهلك خدمات الاتصالات هذا؛ و
- 5.4.1.8 Service Providers providing Premium Rated Services shall ensure that:
- 5.4.1.8 5.4.1.8 يجب على مقدمي الخدمة الذين يقدمون خدمات ذات قيمة مضافة أن يضمنوا:
- a. When Premium Rate Services are searched for by the Customer and appear, the communication to the Customer must contain an alert message mentioning that a higher charge will apply to the Premium Rate Service.
- أ. عندما يبحث العميل عن خدمات ذات قيمة مضافة وظهورها، يجب أن يحتوي الاتصال بالعميل على رسالة تنبيه تشير إلى أنه سيتم تطبيق رسوم أعلى على الخدمة ذات القيمة المضافة.
- b. call/messaging charges (inclusive of all taxes) are clearly stated before the purchase and the use of the service;
- ب. تحديد رسوم المكالمات / الرسائل (بما في ذلك جميع الضرائب) بوضوح قبل الشراء واستخدام الخدمة؛
- c. Tariffs are noted in the form of numerical price per minute for time-based Telecommunications Services or the relevant charge unit and indicate the total maximum cost to the Customer;
- ج. تدوين التعرفة على شكل سعر رقمي لدقيقة خدمات الاتصالات القائمة على الوقت أو لوحدرة الرسوم ذات العلاقة أو الكلفة الإجمالية القصوى للعميل؛
- d. written and textual pricing information shall be legible, prominent, and presented clearly to Customers;
- د. أن تكون معلومات التسعير المكتوبة والمدونة واضحة ومميزة وتعرض بشكل واضح للعملاء؛

- e. Verbal pricing information shall be easily audible, discernible and easily understood and the Tariff shall be stated with the same voice, the same tonality and in a way that is clear to the average listener;
- f. in the case of Advertisements transmitted on television or other audio-visual format, the pricing information shall be spoken as well as visually displayed; and
- g. Advertisements for Premium Rated Services shall specify all charges and conditions whenever a Premium Rated Service SMS code is displayed or sent to Customers.
- 5.4.1.9 If a Service Provider has grounds to suspect that an advertising activity concerning a Product or a service from a third party to a Customer was not in compliance with this Regulation or other applicable laws and regulations, it shall, before activating such service or selling the Product, contact the Customer to ensure that the Customer:
- a. has all necessary and accurate information about the Product or the service;
- b. can make an informed decision about the Product or service; and
- c. if that is not the case, the Customer shall have the option to cancel the purchase of the Product or service without any penalty.
- ج. يجب أن تكون معلومات التسعير المنطوقة سهلة السمع والتمييز والفهم، ويجب أن يتم تحديد التعرّف بنفس الصوت ونفس درجة النبرة وبطريقة تكون واضحة للمستمع العادي؛
- ح. في حالة الإعلانات المرسلة على شاشات التلفزيون أو غيرها من الوسائط السمعية والبصرية، يجب أن تكون معلومات التسعير بشكل مسموع وبشكل مرئي؛ و
- خ. يتم عرض سعر الدقيقة / للمكالمة أو للرسالة النصية القصيرة كلما تم عرض رمز خدمة ذات قيمة مضافة للرسائل النصية القصيرة.
- 5.4.1.9 إذا كان تولد لدى مقدم الخدمة أسباب تدعوه للشك بأن أي نشاط إعلاني متعلق بأي من منتجات الاتصالات أو خدمات الاتصالات التي يقوم بها طرف آخر لعميل ما لا يتوافق مع اللائحة التنظيمية لحماية مستهلك خدمات الاتصالات هذا أو التشريعات واللوائح التنظيمية المعمول بها، فعليه، قبل تفعيل خدمة الاتصالات تلك أو منتج الاتصالات هذا، الاتصال بالعميل للتأكد من أن العميل:
- أ. لديه كافة المعلومات الضرورية والدقيقة حول منتج الاتصالات أو خدمة الاتصالات؛
- ب. يمكنه اتخاذ قرار مستنير بشأن منتج الاتصالات أو خدمة الاتصالات؛ و
- ت. في الحالات الأخرى، يكون لدى العميل الخيار بإلغاء شراء منتج الاتصالات أو خدمة الاتصالات دون أي غرامة.

5.4.2 Content of Advertisements

5.4.2 محتوى الإعلانات

- 5.4.2.1 Service Providers shall ensure that all Advertising Material:
- 5.4.2.1 يجب على مقدمي الخدمة التأكد بأن جميع المواد الإعلانية:
- a. clearly displays their brand, logo or trademark or name in a way that accurately communicates the party that is legally offering the Products or services;
- أ. تعرض بوضوح علاماتهم التجارية أو شعارهم أو اسمائهم التجارية بطريقة ترتبط بدقة وبشكل مشروع مع الطرف الذي يقدم منتجات الاتصالات أو خدمات الاتصالات؛
- b. maintains uniformity in the brand, name and logo used for each Product or service, ensuring that the same brand, name and logo shall be used across all Advertising Materials when advertising or branding the same Product or service, in order to avoid causing confusion to Customers; and
- ب. تحافظ على التناغم فيما بين العلامة التجارية والاسم والشعار المستخدمين في كل من منتجات الاتصالات أو خدمات الاتصالات، مع ضمان استخدام ذات العلامة التجارية والاسم التجاري والشعار في جميع المواد الإعلانية عند الإعلان أو الترويج لمنتجات الاتصالات أو خدمات الاتصالات، وذلك لتجنب وقوع ارتباك لدى العملاء؛ و
- c. do not mislead Customers as to who is legally responsible for providing the Products or services advertised and that the party legally responsible for the Products or services is clearly identifiable.
- ت. ألا يضلل العملاء بشأن الطرف المسؤول قانوناً عن تقديم منتجات الاتصالات أو خدمات الاتصالات المعلن عنها وأن ذلك الطرف المسؤول قانوناً عن منتجات الاتصالات أو خدمات الاتصالات محدد بوضوح.
- 5.4.2.2 Service Providers shall ensure that all Advertisements Material are compliant with this Regulation and applicable laws and regulations, including the following:
- 5.4.2.2 يجب على مقدمي الخدمة التأكد بأن جميع المواد الإعلانية متوافقة مع اللائحة التنظيمية لحماية المستهلك خدمات الاتصالات والقوانين واللوائح المعمول بها، بما في ذلك ما يلي:
- a. the context, nature and form of the Advertisement;
- أ. سياق الإعلان وطبيعته وشكله؛
- b. the characteristics of the Advertising Material used and any corresponding impact on the nature and content of the Advertisement;
- ب. خصائص المواد الإعلانية المستخدمة وأي تأثير مماثل لطبيعة ومحتوى الإعلان؛ و

c. the perspective of the average Customer to which the Advertisement is primarily addressed and the impression that it is likely to have on such average Customer; and

ت. نظرة العميل العادي الذي يتم توجيه الإعلان له بشكل اساسي والانطباع الذي يتوقع احداثه على العميل كشخص عادي؛

d. provide a brief description, using easily readable, simple and legible words, of the Product or service, the applicable terms and conditions and from where the Customers can find that terms and conditions (such as the reference to website), the charges, the nature and extent of the special offer, discounts or packages available, limitation of service, and where appropriate provide the Customer with the full information or direct and easy means to access to such information.

ث. يتعين في أي إعلان أن يقدم وصف موجز، باستخدام كلمات بسيطة وسهلة القراءة لمنتج الاتصالات أو من خدمة الاتصالات، والشروط والأحكام المعمول بها والتي تمكن العملاء العثور على هذه الشروط والأحكام (كالإشارة إلى الموقع الإلكتروني)، ورسوم العرض الخاص وطبيعته ومداه، والخصومات أو الباقات المتاحة، وقيود الخدمة، وتزويد العميل بالمعلومات الكاملة أو بوسائل مباشرة وسهلة للوصول إلى هذه المعلومات بحال كان ذلك ملائماً.

5.4.2.3 Advertisements must not contain anything that:

5.4.2.3 لا يجوز أن تحتوي الإعلانات على أي أمر يأتي من شأنه ذكر:

a. is likely to result in harm to children or young persons;

أ. احتمالية الحاق ضرر بالأطفال أو الشباب؛

b. exploit the Customer's lack of experience or sense of loyalty; or

ب. استغلال عدم خبرتهم أو احساسهم بالولاء؛ أو

c. includes anything that is immoral or offends public decency and is contrary to the cultural norms and customs within the State.

ث. أي محتوى له دلالات غير أخلاقية أو مسيئة للأداب العامة ويتعارض مع الأعراف والعادات الثقافية في الدولة.

d. Service Providers providing Premium Rated Services shall include in the advertising a non-premium cost method for Customers to contact the party legally responsible for providing the Premium Rated Service in order to resolve disputes, terminate the provision of the Premium Rated Service

ث. على مقدمي الخدمة الذين يقدمون خدمات ذات قيمة مضافة أن يعرضوا في الإعلان طريقة اتصال مبيّنة على أساس كلفة الخدمات دون قيمة مضافة للعملاء وذلك للاتصال بالطرف المسؤول قانوناً عن تقديم خدمة ذات قيمة مضافة وذلك لتسوية الخلافات

and/or request the removal of their details from any relevant contact lists. وإنهاء تقديم خدمة ذات قيمة مضافة و / أو طلب إزالة تفاصيلهم الخاصة بأية قوائم اتصال ذات صلة.

5.4.2.4 Advertising Material for a Subscription Service must:

5.4.2.4 يتعين في المواد الإعلانية لخدمة الاشتراك:

- clearly indicate that the service is subscription-based, in a form which shall be prominent and plainly visible and/or audible (where relevant) to Customers; أ. أن تشير بوضوح إلى أن خدمة الاشتراك تحسب على الاشتراك القائم، والتي يجب أن تكون بارزة ومرئية بوضوح و/ أو مسموعة (بحسب مقتضى الحال) للعملاء؛
- make the T&Cs (including costs and opt-out information) clearly visible and/or audible; and ب. أن تجعل شروط وأحكام استخدام خدمة الاشتراك (بما في ذلك التكاليف ومعلومات الانسحاب) مرئية و/ أو مسموعة بوضوح؛ و
- state that the service can be stopped at any time by replying with the words 'STOP' or قف, with the instruction not being case sensitive. ت. أن تبين إمكانية وقف خدمة الاشتراك في أي وقت عن طريق الرد بكلمة "STOP" أو قف، من دون الحاجة لطباعة الكلمة بأحرف كبيرة.

5.4.3 Additional Requirements for Advertising based on External Publications

5.4.3 متطلبات إضافية للإعلان المرتكز على النشرات الخارجية

5.4.3.1 Any research results, survey, statistics, award, certificate or other external publication or quotations ("Publication") used in Advertisements shall be based on proven facts resulting from direct and unbiased scientific evidence emanating from sources of good repute and shall quote the source of the study. Service Providers shall ensure that any research results, statistics and/or quotations used are not biased, misleading or inaccurate, and related statements shall be direct quotes from the Publication using the exact wording, without addition, interpretation or sensationalizing the text. In any event Service Providers shall comply with all the requirements set

5.4.3.1 يجب أن تستند أي نتائج بحث أو تقصي أو إحصاء أو منحة أو شهادة أو أية نشرات أو اقتباسات خارجية أخرى ("منشورات") يتم استخدامها في الإعلانات إلى حقائق ثابتة ناتجة عن أدلة علمية مباشرة من مصادر ذات سمعة جيدة ويتوجب أن يتم اقتباسها من مصدر الدراسة. على مقدمي الخدمة التأكد من أن أي نتائج بحث و / أو إحصائيات و / أو اقتباسات يتم استخدامها ليست منحازة أو مضللة أو غير دقيقة، ويجب أن يتم اقتباس البيانات ذات الصلة اقتباساً مباشراً في النشرة باستخدام صياغة دقيقة، دون إضافة أو تفسير أو تأويل للنص.

below in relation to relying on publications, reports, media releases and similar material.

- 5.4.3.2 When referring to or relying on a Publication and/or when using the name of the CRA, Service Providers must:
- 5.4.3.2 عند الإشارة أو الاعتماد على المنشور و / أو عند استخدام اسم الهيئة، يتوجب على مقدم الخدمة:
- a. Notify the CRA in advance of the intention to use the Publication and/or the name of the CRA, seeking expressly the specific approval of the CRA in writing prior to the Advertising campaign by providing:
- أ. إخطار الهيئة مسبقاً بنية استخدام المنشور و/ أو اسم الهيئة، والسعي بشكل صريح للحصول على موافقة كتابية محددة من الهيئة قبل الحملة الإعلانية من خلال تقديم:
- b. information sufficient to enable the CRA to assess the legitimacy and accuracy of the Publication;
- ب. المعلومات الكافية لتمكين الهيئة من تقييم مشروعية ودقة المنشور؛
- c. a context within which the Publication's findings or the name of the CRA will be used;
- ج. السياق الذي يتم فيه إيجاد المنشور أو استخدام اسم الهيئة؛
- d. a full copy of the Publication with the study methodology and results;
- د. نسخة كاملة من المنشور مع منهجية الدراسة ونتائجها؛ و
- e. the exact wording the Service Provider will use. Such use shall always be subject to specific permission granted by the CRA; and
- هـ. الصياغة الدقيقة التي سيقوم مقدم الخدمة باستخدامها. كما يتعين في هذا الاستخدام أن يكون ضمن حدود الموافقة المحددة من الهيئة؛
- f. indicate clearly in the Advertisement, statement or publication the context, scope, extent, and date or period of the Publication.
- ف. الإشارة بوضوح في الإعلان أو بالبيان أو في سياق المنشور لنطاق ومدى وتاريخ أو فترة المنشور؛ و
- 5.4.3.3 The above provisions shall apply also in the case of media releases, marketing campaigns as well as social media posts.
- 5.4.3.3 تطبيق الأحكام المذكورة أعلاه أيضًا في حالة المنشورات الإعلامية وحملات التسويق وكذلك في منشورات التواصل الاجتماعي.

5.4.4 Additional Requirements for Comparative Advertising

5.4.4 متطلبات إضافية للإعلان المقارن

- 5.4.4.1 Service Providers shall compete fairly and shall distinguish their Product and service offerings by highlighting real benefits, innovations, and genuine distinguishing factors without discrediting, denigrating or unfairly criticizing competitors or their Products or services in any manner.
- 5.4.4.1 على مقدمي الخدمات التنافس بشكل عادل عن طريق تمييز عروض منتجات وخدمات الاتصالات وتسليط الضوء على المزايا والابتكارات الحقيقية والعناصر المميزة الحقيقية دون تلوين أو تشويه أو انتقاد المنافسين أو منتجات أو خدمات الاتصالات بأي صورة كانت.
- 5.4.4.2 Advertisements containing comparisons with other Service Providers' Products or services are permissible, provided that:
- 5.4.4.2 يُسمح بالإعلانات التي تتضمن مقارنات لمنتجات أو خدمات الاتصالات الخاصة بمقدمي الخدمات الآخرين، شريطة أن:
- a. comparisons shall not create an unfair advantage for the advertiser nor mislead the Customer;
- أ. لا تخلق المقارنات ميزة غير عادلة للمعلن ولا أن تضلل العميل؛
- b. such Advertisements shall not provide judgments or opinions about other Service Providers or their Products or services unless those assertions are objective, fair and based on proven facts; and
- ب. ألا تعرض هذه الإعلانات أحكام أو آراء حول مقدمي الخدمات الآخرين أو منتجات أو خدمات الاتصالات الخاصة بهم إلا إذا كان هنالك تأكيدات موضوعية وعادلة وقائمة على حقائق مثبتة؛ و
- c. comparisons shall be fair, accurate and address either comparable offers or comparable Products or Services (like for like).
- ت. أن تكون المقارنات عادلة ودقيقة وموجهة إما للعروض، أو لمنتجات، أو لخدمات الاتصالات المشابهة.

5.4.5 Additional Requirements for Joint Advertising

5.4.5 متطلبات إضافية للإعلان المشترك

- 5.4.5.1 Where an Advertisement relates to Products or services from several parties, or to Products or services in connection with any other Product or service, whether as being bundled or not, Service Providers shall ensure that:
- 5.4.5.1 عندما يتعلق الإعلان بمنتجات الاتصالات أو خدمات الاتصالات لعدة أطراف، أو بمنتجات الاتصالات أو خدمات الاتصالات بشأن أي منتج أو خدمة اتصالات، سواء كانت بحزمة أم لا، يجب على مقدمي الخدمة التأكد بأن:

- a. it is clear from the Advertisement who will be legally responsible to the Customer for providing the Products or services; and
- أ. يُظهر الإعلان الشخص المسؤول قانوناً بوضوح أمام العميل عن تقديم منتجات الاتصالات أو خدمات الاتصالات؛ و
- b. where more than one party will be responsible for the Products or Services, the Advertisement shall clearly identify who will be responsible to the Customer for which Product or Service.
- ب. في حال كان هناك أكثر من طرف مسؤول عن منتجات الاتصالات أو خدمات الاتصالات، فيجب أن يحدد الإعلان بوضوح الطرف المسؤول أمام العميل عن منتج أو خدمة الاتصالات.

5.4.6 Packaged or Bundled Products and/or Services

5.4.6 باقات أو حزم منتجات أو خدمات الاتصالات

- 5.4.6.1 Where two or more products or services, are advertised to Customers as a joint offer or are bundled or packaged together, Service Providers shall ensure:
- 5.4.6.1 عندما يتم الإعلان عن منتجين أو خدمتين أو أكثر من المنتجات أو الخدمات للعملاء كعرض مشترك أو يتم تجميعها أو وضعها مع بعضها في حزمة أو باقة، فعلى مقدمي الخدمات أن يضمنوا:
- a. that they inform Customers about each Product or Service; and
- أ. أنهم يقدمون للعملاء معلومات بشأن كل منتج أو خدمة اتصالات؛ و
- b. that they provide a full description of each Product or Service, along with the price of each if purchased separately, and inform the Customer that it is possible to buy individual elements of the Product or Service bundle separately.
- ب. أنهم قدموا وصف كامل لكل منتج أو خدمة اتصالات، بالإضافة إلى سعر كل منها في حال تم شراؤها بشكل منفصل، وإبلاغ العميل بإمكانية شراء عناصر فردية من حزمة منتجات الاتصالات أو خدمة الاتصالات بشكل منفصل.
- 5.4.6.2 Where one or more of the Products or Services is to be supplied by a party other than the advertiser, then the Advertisement shall clearly state who shall supply the other Product or Service and who shall be legally responsible to the Customer for each Product or Service to be supplied.
- 5.4.6.2 في حالة تزويد واحد أو أكثر من منتجات الاتصالات أو خدمات الاتصالات عن طريق جهة أخرى غير المُعلن، حينها يتوجب أن يحدد الإعلان بوضوح الطرف الذي سيقدم منتج أو خدمة الاتصالات والطرف الذي يكون مسؤول قانوناً أمام العميل عن توفير كل منتج أو خدمة اتصالات.

- 5.4.6.3 Where the Advertisement claims that a Customer can save money buying a bundle of Products and/or Services, the advertiser must be able to substantiate such claim and inform the Customer of the level of savings and any conditions that may apply in order for the Customer to qualify for such savings. Such explanation must be provided in the Advertisement and prior to the Customer entering into a Contract for the bundled Products and/or Services, and the T&Cs shall be communicated to the CRA.
- 5.4.6.3 عندما يزعم الإعلان أنه يمكن للعميل توفير المال بشراء حزمة من منتجات أو خدمات الاتصالات، فيجب أن يكون المعلن قادراً على إثبات هذا الادعاء وإبلاغ العميل بمقدار التوفير وأي شروط قد تطبق من أجل استحقاق العميل لهذا التوفير. يجب أن يقدم هذا التوضيح في الإعلان، وبأي حال قبل أن يبرم العميل عقد بشأن حزمة منتجات الاتصالات المجمعة أو خدمات الاتصالات، ويجب تزويد الهيئة بالشروط والاحكام وفقاً لمتطلبات التعليمات الخاصة بتعريفات التجزئة.

5.4.7 Pricing and Savings Information

5.4.7 معلومات التسعير والتوفير

- 5.4.7.1 An Advertisement shall clearly state the cost of the Product or Service to the Customer.
- 5.4.7.1 يجب أن ينص الإعلان بوضوح على كلفة منتج الاتصالات أو خدمة الاتصالات للعميل.
- 5.4.7.2 No Advertisement shall claim that a Product or Service is on special offer, available free of charge, or available on any other preferential terms and conditions, unless such claim is true and based on proven facts.
- 5.4.7.2 لا يجوز لإعلان أن يزعم بأن أي منتج أو خدمة اتصالات يقدم عرضاً خاصاً أو متوفراً بدون تكلفة أو متوفر بموجب أي شروط وأحكام تفضيلية أخرى، ما لم يكن هذا الادعاء صحيحاً ومستنداً إلى حقائق مثبتة.
- 5.4.7.3 The Advertisement shall clearly state where a Customer needs to satisfy any conditions before qualifying for a discount for any Products or Services. Where full details cannot reasonably be accommodated in the Advertisement, whether because of the nature of the Advertising Materials used, or because of different options available, the Advertisement shall at a minimum state that the discount is subject to terms or conditions, or words to a similar effect, in a clear and legible format.
- 5.4.7.3 يجب أن ينص الإعلان بوضوح على المتطلبات المتوقعة على العميل لتلبية أي شروط مسبقة لكي يكون مؤهلاً للحصول على خصم لأي من منتجات الاتصالات أو خدمات الاتصالات. في حال تعذر إيراد كامل التفاصيل بشكل معقول في الإعلان، سواء بسبب طبيعة المواد الإعلانية المستخدمة أو بسبب تنوع الخيارات المتاحة، فيجب أن ينص الإعلان كحد أدنى على أن الخصم يخضع لشروط أو أحكام أو عبارات لها معنى مشابه، وذلك بشكل واضح ومقروء.

5.4.8 Expressions, Statements, and References in Advertisements

5.4.8 التعبيرات والبيانات والمراجع في الإعلانات

5.4.8.1 Service Providers shall comply with the following regarding expressions that may be used in Advertisements, such as:

5.4.8.1 على مقدمي الخدمة الامتثال لما يلي بشأن ما قد يتم استخدامه من التعبيرات في الإعلانات، مثل:

a. The expression "free", shall mean free and without charge payable for the service or product. Products or Services shall not be described as being "free" where there is any direct or indirect cost to the Customer in obtaining the Product or Service. In the case of bundling, where a claim is made that if one Product or Service is purchased, another will be provided 'free of charge', the offer should clearly state what component of the offer is free, such as (without limitation) the registration fee, connection charge, monthly subscription, or usage charges;

أ. يُقصد بتعبير "مجاني" أنه مجاني وبدون رسم. لا يجوز وصف منتجات الاتصالات أو خدمات الاتصالات بأنها "مجانية" عندما يكون هناك أي كلفة مباشرة أو غير مباشرة على العميل للحصول على منتج الاتصالات أو خدمة الاتصالات. في حالة الحزم، حيث يرد الادعاء بأنه في حال شراء منتج أو خدمة اتصالات، فإنه سيتم توفير منتج آخر "مجاناً"، فيجب أن ينص العرض بوضوح ما هو المكون من الخدمة أو المنتج المشمول بالعرض المجاني، بما في ذلك (على سبيل المثال لا حصر) رسوم التسجيل أو رسوم التوصيل أو الاشتراك الشهري أو رسوم الاستخدام؛

b. The expression "unlimited" shall only be used where the Product or Service is provided without any limitation save for inherent and asserted technical limitations which shall be described clearly to the Customer. It may also be used if the Product or Service is subject to a "Fair Usage Policy" ("FUP"), provided that the FUP is fair and reasonable and the Service Provider complies with clause 7536698.70779855.4.9 "Availability, exclusions and disclaimers";

ب. إن تعبير "غير محدود" يستخدم فقط عندما يتم توفير منتج أو خدمة الاتصالات دون أي قيود باستثناء التحديدات الفنية المحتملة التي قد تكون موجودة في أي شبكة. كما يمكن استخدامه أيضاً إذا كان منتج الاتصالات أو خدمة الاتصالات خاضع "للسياسة الاستخدام العادل" ("FUP")، شريطة أن تكون هذه السياسة عادلة ومعقولة وأن يمثل مقدم الخدمة للفقرة 5.4.9 "التوافر والاستثناءات وإخلاء المسؤولية"؛

c. claims regarding network speeds must be based on the actual experience of users and therefore advertisers must be able to demonstrate that the speeds

ت. يجب أن تستند الادعاءات المتعلقة بسرعات الشبكة إلى التجربة الفعلية للمستخدمين وعليه، يجب أن يكون المعلنون قادرين على إثبات إمكانية تحقيق السرعات المدعى بها في إعلاناتهم بنسبة معقولة من

claimed in their Advertisements can be achieved by a large proportion of the Service Provider's Customer base, even during peak hours; and

خلال قاعدة عملاء مقدم الخدمة، حتى أثناء ساعات الذروة؛ و

- d. the expression "for life" shall be properly qualified when used in an Advertisement so that it is clear whether it means the natural life of the Customer or the duration of a Contract (which may be open ended), or the life of the Product or the Service itself, and what that means.

ث. يتوجب على التعبير "مدى الحياة" لكي يكون مؤهلاً للاستخدام بشكل ملائم في إعلان بأن يكون واضح بشأن ما إذا كان يعني الحياة الطبيعية للعميل أو مدة العقد (التي قد تكون مفتوحة العضوية) أو حياة منتج أو خدمة الاتصالات نفسها، وماهية المقصود بهذا الأمر.

5.4.9 Availability, Exclusions and Disclaimers

5.4.9 التوفر والاستثناءات والاعفاء من المسؤولية

- 5.4.9.1 A Limitation of products or service shall be clear, limited in scope and time, and shall not prevent the Customers from benefitting from the full characteristics of the products or service;

5.4.9.1 يجب تحديد حدود الخدمة بشكل واضح ومحدد من حيث النطاق والوقت، وبشكل لا يمنع العملاء من الاستفادة من كامل خصائص المنتجات أو الخدمة؛

- 5.4.9.2 Limitations of service imposed through policies such as FUP shall be defined per category of Service or Product (e.g. prepaid services; postpaid services) for monthly, weekly and daily packs and shall not differ from one Product or Service to the other within the same category (one FUP for all). A FUP cannot be used in differentiation between packages. A FUP must set out clearly and precisely all limitations and thresholds that apply to the usage of the Product or Service. Customers must have easy access to service limits at all times and for all available channels, which include the website, mobile applications, and SMS text messages to service providers.

5.4.9.2 يجب تحديد حدود الخدمة كسياسة الاستخدام العادل FUP لكل فئة من خدمات الاتصالات أو منتجاتها (مثل على ذلك خدمات الدفع المسبق، وخدمات الدفع الأجل) للباقات الشهرية والأسبوعية واليومية، على أن ألا تختلف من منتج أو خدمة اتصالات إلى آخر داخل نفس الفئة. لا يمكن استخدام سياسة الاستخدام العادل للتمييز بين الباقات، إذ يجب أن تكون سياسة الاستخدام العادل واحدة للجميع ويجب أن تكون معقولة ويجب على مقدم الخدمة تقديم مبررات قوية للهيئة في حالة إثارة تساؤلات العملاء حول حدود سياسة الاستخدام العادل غير المعقولة. يتعين أن يكون وصول العملاء إلى حدود الخدمة سهل في جميع الأوقات ولكافة القنوات المتوفرة والتي تشمل الموقع الإلكتروني وتطبيقات الجوال، والرسائل النصية القصيرة لمقدمي الخدمات؛

- 5.4.9.3 The Customer shall be notified prior to the implementation of the FUP. 5.4.9.3 يجب إخطار العميل قبل تنفيذ سياسة الاستخدام العادل.
- 5.4.9.4 The FUP must be reasonable and shall not prevent the use of the Service. Any throttling or other limitation shall enable the Customer to use the Service. 5.4.9.4 يجب أن تكون سياسة الاستخدام العادل معقولة ولا تمنع استخدام الخدمة. أي اختناق أو قيود أخرى ستتمكن العميل من استخدام الخدمة.
- 5.4.9.5 Service Provider should provide strong justifications to the CRA in case Customer concerns are raised about unreasonable FUP limits or limitations. Limitation of service shall always be easily accessible by the Customers on all available channels, which include the website, Mobile App, and SMS of Service Providers; 5.4.9.5 يجب على مقدم الخدمة تقديم مبررات قوية إلى الهيئة في حالة إثارة مخاوف العملاء بشأن قيود أو قيود سياسة الاستخدام العادل غير المعقولة. يجب أن يكون الوصول إلى قيود الخدمة دائمًا متاحًا بسهولة للعملاء على جميع القنوات المتاحة، بما في ذلك موقع الويب وتطبيق الهاتف المحمول والرسائل النصية القصيرة لمقدمي الخدمة؛
- 5.4.9.6 Service Providers shall clearly state in Advertisements whether there is any limitation (whether geographical, technical, volumetric, in terms of Customer groups or otherwise, etc.) to obtaining or using a Product or Service. 5.4.9.6 على مقدمي الخدمة أن يذكروا بوضوح في أي إعلان يتضمن أية قيود (سواء كانت جغرافية أو تقنية أو متعلقة بالصوت أو يقتصر توفيرها على مجموعات معينة من العملاء أو غير ذلك) للحصول على، أو استخدام منتج أو خدمة اتصالات.
- 5.4.9.7 Where a Product or Service is only available for a specific time period, the Advertisement shall clearly state the relevant period. 5.4.9.7 إذا كان منتج أو خدمة اتصالات متوفرًا لفترة زمنية محددة فقط، فيجب أن يذكر الإعلان بوضوح تلك الفترة.
- 5.4.9.8 Where an Advertisement relates to Products or Services for which there are limited stocks or supply, the amount of stock or supply shall be indicated in the Advertisement and able to accommodate a reasonable amount of requests form Customers. 5.4.9.8 عند يتعلق الإعلان بمنتجات الاتصالات أو خدمات الاتصالات التي تكون محددة بوحدة أو تزويد محدد، يتعين على كمية الوحدات أو التوريد أن تكون قادرة على استيعاب كمية معقولة من طلبات العملاء.
- 5.4.9.9 Should the Product or Service have any exclusion or disclaimer that applies, the 5.4.9.9 في حال وجود أي استثناء أو لمنتج الاتصالات أو خدمة الاتصالات، فعلى مقدم الخدمة ذكر ذلك بوضوح في الإعلان.

Service Provider shall clearly state this in the Advertisement.

- 5.4.9.10 Where the details of the exclusion or disclaimer cannot reasonably be included in the Advertisement, a reference should be made to the offer being subject to exclusions, or words of similar effect, shall be included in the Advertisement in a clear and legible format.
- 5.4.9.10 عندما يتعذر إيراد تفاصيل الاستثناء أو الاعفاء عن المسؤولية بشكل معقول في الإعلان، يتوجب الإشارة إلى أن العرض يخضع للاستثناءات، أو استخدام كلمات لها معنى مماثل في الإعلان بشكل واضح ومقروء.
- 5.4.9.11 An advertiser shall not use a disclaimer or exclusion to negate, contradict, materially qualify, or otherwise alter the basics of any claim made or implied in the Advertisement.
- 5.4.9.11 لا يجوز للمعلن استخدام الاعفاء عن المسؤولية أو الاستثناء لنفي، تناقض أو تحفظ كبير أو غير ذلك من تعديل في أسس أي ادعاء تم عرضه أو وروده ضمنياً في الإعلان.
- 5.4.9.12 All disclaimers, footnotes, statement words, or symbols qualifying or excluding Products or Services, stating T&Cs and / or exclusions in an Advertisement must be:
- 5.4.9.12 يتوجب في جميع أحوال الاعفاء من المسؤولية أو الحواشي أو الكلمات المختصرة أو الرموز التي تدل على أو تستثني منتجات الاتصالات أو خدمات الاتصالات ذكر شروط الخدمة و / أو الاستثناءات في الإعلان بحيث تكون:
- a. In an easily readable format and font and in a color that contrasts with the background, such that it allows the text to be clearly legible.
- أ. بشكل وخط قابل للقراءة بسهولة وبحجم وخط وألوان معاكس للخلفية، بحيث يسمح للنص بأن يكون مقروءاً بوضوح.
- b. Clearly visible to a normally sighted person reading the marketing communication once, from a reasonable distance and at a reasonable speed.
- ب. مرئية بوضوح لشخص ذو بصر طبيعي لقراءة اتصالات التسويقية لمرة واحدة من مسافة معقولة وبسرعة معقولة.
- c. Not be designed in a way such that the text keeps fading in and out of vision.
- ت. مصممة بطريقة لا تجعل النص يبهت ويصبح غير مرئي.
- 5.4.9.13 If the claim is presented as "voice over" ("VO"), then the disclaimer should be
- 5.4.9.13 إذا كان الادعاء يعرض من خدمات الاتصال الصوتي ("VO") فيجب أن يظهر اعفاء من

displayed in sync with the VO, audibly apparent, and understandable. المسؤولية بالتزامن مع الاتصال الصوتي VO، على أن تكون مسموعة بشكل واضح ومفهوم.

5.5 Direct Marketing

5.5 التسويق المباشر

5.5.1 General Considerations

5.5.1 اعتبارات عامة

- 5.5.1.1 Direct Marketing messages or communications shall clearly identify its sender and its purpose, and not contain fraudulent or deceptive subject headers nor content that is prohibited or contravenes with the anti-cybercrime law or any law of the State. 5.5.1.1 أن تحدد رسائل أو اتصالات التسويق المباشر هوية مرسلها وهدفها بوضوح، وبأن لا تحتوي على عناوين خادعة أو مضللة ولا على محتوى محظور أو يتعارض مع قانون مكافحة الجرائم الإلكترونية أو أي قانون في الدولة.
- 5.5.1.2 Direct Marketing messages or communications shall not be sent without the Customer Consent. 5.5.1.2 لا يجوز إرسال رسائل أو إجراء اتصالات للتسويق المباشر دون موافقة العميل.
- 5.5.1.3 Customer Consent is given only for a specific Direct Marketing purpose which was clearly identified when the approval was given. 5.5.1.3 تمنح موافقة العميل فقط لغرض تسويق مباشر محدد والذي تم تحديده بوضوح عند منح الموافقة.
- 5.5.1.4 Customer Consent for a given Direct Marketing purpose shall be considered void six (6) months after the last purchase from the Customer of the related Product or Service. 5.5.1.4 تعتبر موافقة العميل الممنوحة لغرض التسويق المباشر لاغية بعد ستة (6) أشهر من آخر عملية شراء أجراها العميل لمنتج أو خدمة اتصالات ذات العلاقة.
- 5.5.1.5 Direct Marketing messages or communications shall be sent between the hours of 09:00/9:00am and 21:00/9:00pm. 5.5.1.5 توجه رسائل أو اتصالات التسويق المباشر ما بين الساعة 09:00 صباحاً وحتى الساعة 09:00 مساءً.
- 5.5.1.6 A party who seeks a Customer's Consent must: 5.5.1.6 يتوجب على الطرف الذي يسعى للحصول على موافقة العميل:
- a. Maintain records to demonstrate adherence to this Regulation; أ. الاحتفاظ بالسجلات ذات الصلة لإثبات الالتزام بهذه اللائحة التنظيمية.

- b. Clearly identify the actual advertiser offering the product or service;
- ب. تحديد الجهة المُعلنة الفعلية التي تعرض المنتجات أو الخدمات بوضوح.
- c. Provide a number for the service so that a return call can be made to the advertiser even if it is a call center conducting the marketing campaign.
- ت. توفير رقم للخدمة بحيث يمكن معاودة الاتصال بالجهة المُعلنة حتى وإن كانت عبارة عن مركز اتصال يتولى مهام التسويق.
- d. Clearly identify the precise Direct Marketing purpose or purposes for which the Customer Consent is being sought, the nature of the Personal Data required, the nature of the processing that will occur in relation to that Personal Data and, where applicable, provide information enabling the party to be identified without doubt, including notifying of the party's role as an agent for an organization; and
- ث. عند طلب موافقة العميل، يرجى تحديد الغرض أو الأغراض من التسويق المباشر والتي من أجلها يتم السعي للحصول على موافقة العميل بوضوح، وكذلك طبيعة البيانات الشخصية المطلوبة، وطبيعة المعالجة التي ستجرى فيما يتعلق بالبيانات الشخصية هذه، بالإضافة إلى توفير المعلومات التي تتيح تحديد هؤلاء الأطراف بما في ذلك الإبلاغ بدورهم ومهامهم باعتبارهم وكيل لمؤسسة ما متى تطلب الأمر ذلك.
- e. ensure that the processes used to obtain the Customer Consent are clear and transparent and that records are kept with the nature and extent of consent obtained and the Personal Data involved, including how and when the Customer Consent was obtained.
- ج. التأكد من أن تكون العملية المستخدمة للحصول على موافقة واضحة وشفافة، وأن يتم حفظ السجلات وفق طبيعة وحدود الموافقة التي تم الحصول عليها والبيانات الشخصية المعنية، بما في ذلك كيفية وتاريخ الحصول على موافقة العميل.
- 5.5.1.7 Direct Marketing messages and communications must bear a direct relationship to both:
- 5.5.1.7 يتوجب وجود علاقة مباشرة فيما بين رسائل واتصالات التسويق المباشر و:
- a. The purpose for which the Customer Consent was given; and
- أ. الغرض الذي تم من أجله منح موافقة العميل؛ و
- b. The party to whom the Customer Consent was given.
- ب. الطرف الذي منحت له موافقة العميل.
- 5.5.1.8 The Service Provider is responsible to differentiate between messages considered as direct marketing and messages in relation to government or
- 5.5.1.8 يكون مقدم الخدمة مسؤول عن التمييز بين الرسائل التي تصنف كتسويق مباشر وتلك الرسائل المتعلقة بالخدمات الحكومية أو الخاصة أو رسائل المعاملات.

private services or Transactional Messages.

5.5.1.9 The restriction related to direct marketing messages do not apply to Transactional Messages. لا يتم تطبيق التقييد المتعلق برسائل التسويق المباشر على "رسائل المعاملات"

5.5.1.10 Customer Consent is not transferable from one party to another. لا يجوز نقل موافقة العميل من طرف إلى آخر.

5.5.2 Withdrawal of Customer Consent

5.5.2 سحب موافقة العميل

5.5.2.1 Service Providers must ensure the Customer Consent has been granted as per the requirement of this Regulation and put into place the required controls. يجب على مقدمي الخدمة التأكد من موافقة العميل وفقاً لمتطلبات هذه اللائحة التنظيمية لحماية مستهلك خدمات الاتصالات.

5.5.2.2 Service Providers must enable Customers to block at any time one, several or all Direct Marketing for their service numbers by replying with either the word 'STOP' or قف, with the instruction not being case sensitive. and or unified electronic / digital channel. يجب على مقدمي الخدمة في جميع الأوقات تمكين العملاء من حجب رقم واحد أو عدد من الأرقام أو جميع أرقام التسويق المباشر عن طريق الرد إما بكلمة "STOP" أو قف، من دون الحاجة لطباعة الكلمة بأحرف كبيرة. و / أو قناة إلكترونية / رقمية موحدة.

5.5.2.3 Blocking must be free of charge. يجب أن يكون الحجب من غير تكلفة.

5.5.2.4 Customers should receive a confirmation notification after sending a request to block Direct Marketing. أن يصل العملاء إخطار بالتأكيد بعد إرسال طلب حجب التسويق المباشر.

5.5.2.5 Service Providers shall ensure that any party to which they supply numbers or codes used to provide Direct Marketing (including subsidiaries and other parts of its own business) is aware, and contractually bound, to comply with this Regulation. يجب على مقدمي الخدمة التأكد من أن أي طرف يزودهم بأرقام أو رموز تستخدم لتقديم التسويق المباشر (بما في ذلك الشركات التابعة وأجزاء أخرى من أعماله الخاصة) على دراية وملتزم تعاقدياً بالامتثال لللائحة التنظيمية لحماية مستهلك خدمات الاتصالات هذا.

5.5.3 Service Provider Anti-Spam/ Cybercrime/ Fraud Activities Obligations

5.5.3 التزامات مقدم الخدمة لمكافحة الرسائل غير المرغوب فيها / الجرائم الإلكترونية / الاحتيال

- 5.5.3.1 Service Providers shall take all technical steps and business measures required to ensure that their Services are not used for the transmission of Spam, fraud and/or for Cybercrime activity. 5.5.3.1 على مقدمي الخدمة اتخاذ جميع التدابير الفنية والمهنية اللازمة لضمان عدم استغلال خدمات الاتصالات الخاصة بهم في إرسال رسائل غير مرغوب فيها، رسائل احتيالية أو تنفيذ أية أنشطة متعلقة بالجرائم الإلكترونية.
- 5.5.3.2 Service Providers must implement legal procedure to address fraud activities which are using their Telecommunications services or their distribution network. 5.5.3.2 يجب على مقدمي الخدمة تطبيق الإجراءات القانونية اللازمة للتصدي لكافة أنشطة الاحتيال التي يتم فيها استغلال خدمات الاتصالات الخاصة بهم.
- 5.5.3.3 Service Providers must have reasonable policies and procedure designed to detect, prevent and mitigate the risk of identity theft or any other cybercrime activity. 5.5.3.3 كما يتعين عليهم تطبيق اللوائح والإجراءات المعقولة الموضوعية لاكتشاف جرائم سرقة الهوية ومنعها والحد من مخاطرها.
- 5.5.3.4 Service Providers shall provide a free of charge, easy to use Service that enables Customers to reject or block Spam. 5.5.3.4 يجب على مقدمي الخدمة توفير خدمة اتصالات سهلة الاستخدام وبدون تكلفة والتي من شأنها أن تمكن العملاء من رفض أو حظر الرسائل غير المرغوب فيها.
- 5.5.3.5 Service Providers shall also ensure that Customers are not charged for the delivery of Spam sent by SMS or MMS while roaming outside the State. 5.5.3.5 على مقدمي الخدمة كذلك التأكد من عدم فرض رسوم على عملائهم لقاء تسليم رسائل غير مرغوب فيها مرسله عبر رسائل نصية قصيرة أو رسائل الوسائط المتعددة أثناء التجوال الدولي خارج الدولة.

5.6 Fundraising

5.6 جمع التبرعات

- 5.6.1 Service Providers intending to raise funds for charitable organizations or non-profit entities, provided that they have obtained the required approvals from the competent authorities, shall ensure that the Advertising Material states the following: 5.6.1 يجب على مقدمي الخدمة الراغبين بجمع الأموال للمنظمات الخيرية أو الجهات غير الهادفة للربح، وبعد الحصول على الموافقات اللازمة والصادرة عن الجهة الرسمية المختصة التأكد من أن المواد الإعلانية تنص على ما يلي:

a. The identity of the entity collecting the funds;

أ. تحديد هوية الجهة التي تقوم بجمع الأموال؛

- b. where practical, the identity of the beneficiaries; ب. تحديد هوية المستفيدين في حال كان ذلك ممكن من الناحية العملية؛
- c. the total cost of the call / SMS/ MMS to the Customer, the amount collected by the Service Provider, and the amount received by the beneficiary; and ت. الكلفة الإجمالية للطلب / الرسائل النصية القصيرة / رسائل الوسائط المتعددة للعميل، والمبلغ الذي تم جمعه من قبل مقدم الخدمة، والمبلغ الذي تسلمه المستفيد؛ و
- d. any conditions, restrictions or limitations that are attached to the contribution from the Customer being made to the beneficiary. ث. أي شروط أو تحديدات أو قيود مرتبطة بالمساهمة المقدمة من العميل للمستفيد.

5.7 Competitions

5.7 المسابقات

- 5.7.1 Contests and competitions must receive the prior approval of the relevant government authorities. 5.7.1 يجب أن تحصل المسابقات والمنافسات على موافقة مسبقة من الجهات الحكومية المختصة.
- 5.7.2 Service Providers shall provide Customers with all information that is likely to affect a Customer's decision to participate in the competition and shall include, where applicable: 5.7.2 على مقدمي الخدمة تزويد العملاء بكافة المعلومات التي قد يكون من شأنها التأثير على قرار العميل بالاشتراك في المسابقة وأن تحتوي، بحسب مقتضى الحال على:
- a. Whether any money is to be paid to participate in the competition or entry into the competition, by stating the precise amount of money to be paid. أ. تفاصيل الجهة التي تنظم المسابقة، وكيفية إدارة المسابقة، وكيفية اختيار الفائزين ومؤشر عن كيفية التعامل مع أي من المتعادلين؛
- b. details of who organizes the competition, how the competition operates, how winners are selected and an indication of how any tiebreakers would be managed; ب. تفاصيل من ينظم المسابقة، وكيف تعمل، وكيف يتم اختيار الفائزين، وبيان كيف سيتم إدارة أي كسر التعادل.
- c. the T&Cs of the competition, including any restriction on the number of entries or prizes to be won, in total and per individual, in a format easily accessible to the Customer before entering the competition; ت. شروط وأحكام المسابقة، بما في ذلك أي قيود على عدد المشاركين أو الجوائز التي يتم الفوز بها، بشكل إجمالي وفردى؛
- d. an accurate and clear description of prizes, including the number of prizes to be won and their retail price; ث. وصف دقيق وواضح للجوائز، بما في ذلك عدد الجوائز التي يتم الفوز بها وأسعار بيعها بالتجزئة؛

- e. the closing date, indicating any specific time of entry closure; ج. تاريخ الإغلاق، والإشارة إلى أي وقت محدد لإغلاق باب الاشتراك؛
- f. any eligibility restrictions; and ح. أي قيود لأهلية الاشتراك؛ و
- g. the details of any approvals from relevant governmental authorities that are required and/or have been obtained. خ. تفاصيل عن أي موافقات من الجهات الحكومية المختصة المطلوبة و / أو التي تم الحصول عليها.

5.8 Obligations related to Branding and Domain Names 5.8 الالتزامات المتعلقة بالعلامات التجارية وأسماء النطاقات

- 5.8.1 Without prejudice to any other applicable law or regulation, Service Providers shall ensure that any branding, logo, depiction or other visual image or words used in an Advertisement are not: 5.8.1 دون الإجحاف بأي قانون أو لائحة تنظيمية أخرى معمول به، يجب على مقدمي الخدمة ضمان أن أي علامة تجارية أو شعار أو تصوير أو صورة أو كلمات بصرية أخرى مستخدمة في الإعلان ليست:
- a. contrary to public policy or principles of morality; أ. مخالفة للسياسة العامة أو مبادئ الأخلاق؛
- b. deceptive; ب. خادعة؛
- c. prohibited from use in the State by any law or regulation or otherwise; ت. محظورة الاستخدام في الدولة بموجب أي قانون أو لائحة تنظيمية أو غير ذلك؛
- d. used in bad faith; ث. مستخدمة بسوء نية؛
- e. likely to cause confusion with other brands, logos, trademarks for Customers; or ج. من المحتمل أن تسبب لدى العملاء التباس مع العلامات التجارية والشعارات الأخرى؛ أو
- f. used in a manner that would take unfair advantage of, or be detrimental to, the character or repute of an existing trademark, brand, logo or visual image. ح. مستخدمة بطريقة من شأنها أن تمنح ميزة غير عادلة، أو ضارة لشخص أو سمعة علامة تجارية أو شعار أو صورة بصرية موجودة.

6 Contracts with Customers 6 العقود المبرمة مع العملاء

6.1 Customers' Right to be Connected 6.1 حق العملاء في الاتصال

- 6.1.1 Customers shall have the right to subscribe to the fixed and mobile Telecommunications Services of the Service Provider of their choice (the "Right to be Connected").
- 6.1.1 يكون للعملاء الحق في الاشتراك في الخدمات الثابتة والمتنقلة من مقدم الخدمة المرخص له بحسب اختيارهم ("الحق في الاتصال").
- 6.1.2 The Right to be Connected shall include as a minimum voice, message, and broadband services enabling an efficient access to the digital services accessible through the government and the education platforms, and any digital service declared of public interest.
- 6.1.2 يشمل الحق في الاتصال خدمات الصوت والرسائل وخدمات البرود باند كحد أدنى، التي تمكن من الوصول بكفاءة إلى الخدمات الرقمية المتاحة عبر المنصات الحكومية ومنصات التعليم، وأي خدمة رقمية يتم الإعلان عنها للمصلحة العامة.
- 6.1.3 Customers shall be able to exercise the Right to be Connected irrespective of their financial scoring and/or blacklisting. In case their financial scoring is too low and/or of blacklisting, the Customer shall be able to access prepaid Services.
- 6.1.3 يجب تمكين العملاء من ممارسة حقهم في الاتصال بغض النظر عن التصنيف الائتماني الخاص بهم أو كونهم مدرجين في القائمة السوداء أم لا. وفي حال كان التصنيف الائتماني للعملاء منخفضاً جداً أو تم إدراجهم في القائمة السوداء، فعندئذ يتم السماح لهم بالوصول إلى الخدمات المدفوعة مسبقاً.
- 6.1.4 Customers shall be able to exercise the Right to be Connected irrespective of their location in the State.
- 6.1.4 يتوجب تمكين العميل من ممارسة حق الاتصال بصرف النظر عن مكان تواجدهم في الدولة.
- 6.1.5 Customers shall be able to exercise the Right to be Connected without restriction and/or discrimination from either a building owner or a Service Provider.
- 6.1.5 يتوجب تمكين العميل في ممارسة الحق في الاتصال دون قيد و/أو تمييز سواء أكان ذلك من قبل مالك البناء أو من قبل مقدم الخدمة.

6.2 Terms and Conditions

6.2 الشروط والأحكام التعاقدية

- 6.2.1 Terms and Conditions (T&Cs) for Services subscribed, or Products purchased by a Customer shall be clear, legible and list all the rights and obligations of the Customer in Arabic and English languages, and in two additional languages widely spoken in the State. The minimum size must be font 10.
- 6.2.1 يجب أن تكون العقود والشروط والأحكام الخاصة بكل خدمة اتصالات تم الاشتراك بها أو منتج اتصالات تم شراؤه من قبل العميل واضحة ومقروءة وأن تدرج جميع حقوق والتزامات العميل على الأقل باللغتين العربية والإنجليزية وبلغة مفهومة من قبل العميل. كما يجب أن يكون الحد الأدنى لحجم الخط بمقاس 10.
- 6.2.2 Service Providers shall always make clear to Customers that (i) any material changes to T&Cs are permitted only if approved by the CRA and where Customers are notified of such a
- 6.2.2 يتوجب على مقدمي الخدمة أن يوضحوا دائماً للعملاء بأنه يجوز إجراء أية تغييرات جوهرية على الشروط والأحكام بشرط الموافقة عليها من قبل الهيئة، وأنه سيتم إخطار العملاء

material change in advance; and (ii) any material changes to T&Cs shall entitle Customers to terminate their Contract without penalty. Service providers must provide this information before the Customer enters into a Contract.

بهذا التغيير الجوهرى مسبقاً. وإن أية تغييرات جوهرية على الشروط والأحكام سوف تخول العملاء الحق في إنهاء عقدهم دون غرامة وعلى مقدمي الخدمة التحقق من تقديمهم لهذه المعلومات للعملاء قبل إبرام العميل للعقد.

- 6.2.3 The Customer shall receive a copy of the Contract signed with the Service Provider in electronic format, or in paper format if the Customer expressly requests the same. Likewise, a Service Provider shall provide a copy of the Contract and applicable T&Cs upon request of the Customer throughout the life of the Contract. If requested, such copies shall be attested.
- 6.2.3 يتعين تسليم العميل نسخة من العقد موقعة مع مقدم الخدمة بشكل إلكتروني، أو بشكل ورقي إذا طلب العميل ذلك صراحةً، وعلى مقدم الخدمة تقديم المعلومات المطلوبة وفقاً لذلك في كل مرة يطلب فيها العميل نسخة من العقد، والتي يمكن أن تكون مصدقة في حال طلب العميل ذلك.
- 6.2.4 Contracts shall comply at all times with the requirements of the Applicable Regulatory Framework.
- 6.2.4 يتعين أن تكون العقود طبقاً لمتطلبات الإطار التشريعي المعمول به.
- 6.2.5 Service Providers shall provide Qatar Credit Bureau with the Customers' information required to establish a shared financial scoring for Customers
- 6.2.5 يجب على مقدمي الخدمات تزويد مكتب قطر للمعلومات الائتمانية بمعلومات العملاء المطلوبة لإنشاء سجل مالي مشترك للعملاء.
- 6.2.6 The Service Provider shall set in writing and publish on their website:
- 6.2.6 يجب على مقدم الخدمة كتابة ونشر على موقعه على الإنترنت:
- 6.2.6.1 The criteria to evaluate the financial scoring for Customers;
- 6.2.6.1 معايير تقييم التصنيف المالي للعملاء؛
- 6.2.6.2 The implications of low financial scoring, and/or blacklisting;
- 6.2.6.2 الآثار المترتبة على انخفاض التصنيف المالي و / أو القائمة السوداء؛
- 6.2.6.3 The criteria for restricting Customers' access to Services.
- 6.2.6.3 معايير تقييد وصول العملاء إلى الخدمات؛
- 6.2.6.4 The mechanism and tools to improve their financial scoring or to be de-listed from any "blacklist".
- 6.2.6.4 الآليات والأدوات اللازمة لتحسين درجاتهم المالية أو شطبهم من القائمة السوداء.

- 6.2.7 Customers shall be able to access their financial scoring and shall be notified before implementation that they have been "blacklisted" or have a restricted access to Services. 6.2.7 يجب أن يكون العملاء قادرين على الوصول إلى درجاتهم المالية ويجب إخطارهم قبل التنفيذ بأنهم قد تم إدراجهم في "القائمة السوداء" أو لديهم وصول مقيد إلى الخدمات.
- 6.2.8 The quality of Service Providers' Services shall comply at all times with the provisions of the Quality of Service Regulations issued by the Telecommunications Regulatory Authority. 6.2.8 يجب أن تتوافق جودة الخدمات المقدمة من قبل مقدم الخدمة للعملاء مع أحكام لوائح تنظيم جودة الخدمات الصادرة عن "هيئة تنظيم الاتصالات" في جميع الأحوال.
- 6.2.9 Service Providers shall take all necessary measures to ensure that: 6.2.9 على مقدمي الخدمات اتخاذ كافة التدابير اللازمة لضمان ما يلي:
- 6.2.9.1 A Customer utilizing a Telecommunications Services can call any active telephone number (or short code or free phone), whether assigned or hosted by a Service Provider or not; and 6.2.9.1 أنه يمكن للعميل الذي يستخدم خدمات الاتصالات الخاصة به الاتصال بأي رقم هاتف فعال (أو رمز قصير)، سواء أكان مملوكًا أو مستضافًا من قبل مقدم الخدمة هذا أم لا؛ و
- 6.2.9.2 Any active telephone number (or short-code or free phone) whether assigned or hosted by a Service Provider or not can be called by any end-user, whether that end-user is their Customer or not. 6.2.9.2 أن يوفر الخدمة للاتصال على أي رقم هاتف فعال (أو رمز قصير أو هاتف مجاني) تم تعيينه أو استضافته بواسطة مقدم الخدمة، وذلك من قبل أي مستخدم نهائي، سواء أكان ذلك المستخدم النهائي عميل لهم أم لا.
- 6.3 Statements regarding Customer Obligations** **6.3 البيانات المتعلقة بالتزامات العميل**
- 6.3.1 Advertisements shall state any obligations that the Customer may have in buying the advertised Products or Services. This may include any Minimum Service Period along with special terms, and any repercussions that arise from Customers breaching these provisions, such as early termination charges. 6.3.1 يجب أن توضح الإعلانات أي التزامات قد تفرض على العميل في شراء منتجات الاتصالات أو خدمات الاتصالات المسوق لها. قد يشمل ذلك أي حد أدنى لفترة الخدمة مع أي شروط خاصة، وأي نتائج تنجم عن إخلال العملاء لهذه الشروط، مثل رسوم الإنهاء المبكر.

- 6.3.2 Where it is not reasonably possible to include the information required above in the relevant Advertisement, the advertiser shall:
- 6.3.2.1 Include a statement that the Products or Services are subject to Minimum Service Periods, or such other appropriate words, so as to alert Customers of the obligation; and
- 6.3.2.2 ensure that all the relevant details are supplied to the Customer before they enter the Contract.
- 6.3.2.3 The Service Provider must provide such proof when required.
- 6.3.2 في حال تعذر بشكل معقول تضمين المعلومات المطلوبة أعلاه في الإعلان ذي الصلة، يتوجب على المعلن:
- 6.3.2.1 إيراد تصريح بأن منتجات الاتصالات أو خدمات الاتصالات خاضعة لحد أدنى لفترة الخدمة أو أي كلمات أخرى مناسبة، وذلك لتنبيه العملاء بالالتزام؛ و
- 6.3.2.2 التأكد من تقديم كافة التفاصيل ذات العلاقة للعميل قبل إبرام العقد.
- 6.3.2.3 مسؤولية مقدم الخدمة المتعاقد معه لتقديم مثل هذا الإثبات عند الطلب.

6.4 Assigning Numbers to Customers

6.4 تخصيص الأرقام للعملاء

- 6.4.1 The Service Provider's T&Cs must:
- 6.4.1.1 Explicitly state that the Customer (and the Service Provider) does not own the number associated to his/her Contract;
- 6.4.1.2 Explain to the Customer how and when the number will be returned to the Service Provider and the Original Range Holder, considering that the Service Provider shall inform the Customer seven (7) working days prior to the number is returned; and
- 6.4.1.3 Address explicitly the case of ported numbers.
- 6.4.2 After disconnection, a Customer (last registered user) may reclaim a number associated to his/her Contract within a maximum of one hundred and eighty (180) calendar days, free of charge, as per the following:
- 6.4.1 يتعين في شروط وأحكام مقدم الخدمة أن:
- 6.4.1.1 تنص صراحة على أن العميل (ومقدم الخدمة) لا يملك الرقم الوارد بالعقد؛
- 6.4.1.2 تشرح للعميل كيفية وتاريخ استعادة الرقم إلى مقدم الخدمة وحامل النطاق الأصلي، مع مراعاة قيام مقدم الخدمة بإشعار العميل قبل سبعة (7) أيام عمل من استعادة الرقم؛ و
- 6.4.1.3 تعالج بشكل واضح وصريح حالة الأرقام المنقولة.
- 6.4.2 بعد قطع الخدمة، يجوز للعميل استعادة الرقم الوارد بالعقد خلال مدة مائة وثمانين (180) يوم تقويمي مجاناً، وذلك في حال كان مقدم الخدمة المتعاقد معه هو حامل النطاق الأصلي لهذا الرقم.

- 6.4.2.1 Within the temporary quarantine period of thirty (30) calendar days: the Customer shall reclaim the number to the Service Provider with which the Customer had a Contract. 6.4.2.1 خلال فترة التعليق المؤقت للخدمة والبالغة ثلاثين (30) يوم: بالنسبة للأرقام المنقولة، بعد قطع الخدمة، يمكن للعميل (المستخدم المسجل) استعادة الرقم من مقدم الخدمة الذي أبرم معه العقد.
- 6.4.2.2 After the quarantine period: the Customer shall reclaim the number to the Original Range Holder as per Service Providers' T&Cs, within a maximum of one hundred and fifty (150) calendar days. 6.4.2.2 يجوز للعميل (آخر مستخدم مسجل في قطر) استعادة الرقم من حامل النطاق الأصلي في غضون مائة وخمسين (150) يوماً مجاناً، بعد ان يتم إعادة الرقم إلى حامل النطاق الأصلي وفقاً لشروط وأحكام مقدمي الخدمة .
- 6.4.2.3 Any request to reclaim a number must be in writing and signed by the Customer. 6.4.2.3 يجب أن يكون أي طلب لاستعادة رقم معد كتابياً وموقع من قبل العميل.
- 6.4.2.4 After the quarantine period, the number is automatically repatriated to the Original Range Holder and the Service Provider returning or transferring the number must not reactivate the number on its network without the consent in writing of the Original Range Holder. 6.4.2.4 بعد فترة القطع المؤقت، يتم إعادة الرقم تلقائياً إلى حامل النطاق الأصلي ويجب ألا يقوم مزود الخدمة الذي يعيد الرقم أو ينقله بإعادة تنشيط الرقم على شبكته دون الحصول على موافقة كتابية من صاحب النطاق الأصلي.
- 6.4.3 Specific T&Cs applicable to number portability must be associated to the porting form and define the Service Provider's rules and processes for obtaining or retaining a ported number. 6.4.3 يجب أن تكون الشروط والأحكام الخاصة المطبقة على إمكانية نقل الأرقام مرفقة مع استمارة النقل وأن تحدد قواعد مقدم الخدمة وإجراءاته للحصول على رقم منقول أو الاحتفاظ به.
- 6.4.4 Any request for a Customer to transfer the use of a number to another Customer shall be in writing, signed by both Customers, and specify that: 6.4.4 أي طلب للعميل لنقل استخدام رقم إلى عميل آخر يجب أن يكون مكتوباً وموقع من كلا العميلين، ويحدد فيه ما يلي:
- 6.4.4.1 Numbers are owned by the State and that Customers benefit from a right of use only; 6.4.4.1 أن ملكية الرقم تبقى لصالح الدولة؛
- 6.4.4.2 the transfer is subject to the Service Provider T&Cs, and 6.4.4.2 خضوع النقل لشروط وأحكام مقدم الخدمة، و

- 6.4.4.3 The transfer is subject to the prior payment of any outstanding amount in respect to that number. 6.4.4.3 شريطة الدفع المسبق لأي مبلغ مستحق بشأن هذا الرقم.
- 6.4.5 The Service Provider must keep a detailed record of such requests, with supporting evidence, and provide a copy to the CRA upon request. 6.4.5 على مقدم الخدمة الاحتفاظ بسجل مفصل لهذه الطلبات، مع تقديم إثباتات معززة، وتقديم نسخة إلى الهيئة عند الطلب.
- 6.4.6 Service Providers shall not activate a number prior to the CRA allocating the number to the Service Provider in writing. 6.4.6 لا يجوز لمقدم خدمة تفعيل رقم قبل قيام الهيئة بتخصيص الرقم لمقدم الخدمة بشكل كتابي.
- 6.4.7 When transferring a Number that was returned to the Original Range Holder, a Service Provider must not activate that Number until receiving the Original Range Holder prior written consent. 6.4.7 في حال نقل الأرقام، فعلى مقدمي الخدمة عدم تفعيل الأرقام التي تمت إعادتها إلى حامل النطاق الأصلي دون الحصول على موافقة خطية من حامل النطاق الأصلي.

6.5 Notifications

6.5 الإخطارات

- 6.5.1 Where a Customer is subscribed to a Service, and/or a plan or package with a set included value (such as an allowance for calls, SMS, or data), the Service Provider shall: 6.5.1 في حال كان العميل مشترك في خدمة اتصالات و / أو برنامج أو باقة تتضمن قيمة مقابل خدمات محددة مسبقاً (مثل كمية المكالمات أو الرسائل النصية القصيرة أو البيانات)، فيتوجب على مقدم الخدمة:
- 6.5.1.1 Monitor and adhere to the Customer's agreed credit limit and its utilization; and 6.5.1.1 الرقابة والتقييد بالحد الائتماني المتفق عليه مع العميل واستخدامه له؛ و
- 6.5.1.2 Notify the Customer immediately upon the Customer reaching 50%, 80% and 100% of the monthly expenditure, allowance permitted and the credit limit under that plan, package or top-up. 6.5.1.2 إخطار العميل فور وصوله إلى نسبة 50% و80% و100% من الاستهلاك الشهري أو المسموح به أو الحد الائتماني المحدد بموجب الخطة أو الباقة أو إضافة التعبئة إلى الرصيد.
- 6.5.1.3 The notice must be: 6.5.1.3 ويتعين أن يكون الإخطار:
- a. in electronic form, including but not limited to SMS; أ. بشكل إلكتروني، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، الرسائل النصية القصيرة؛

- b. issued in an appropriate medium that is capable of being evidenced; and
- c. should clearly inform the Customer that the limit of the relevant allowance has been reached and the implications for continued use of the Service, including the charges that would apply for future usage, and/or any disruption, suspension, cancelation or withdrawal.
- ب. صادر في وسيلة مناسبة لها قابلية الإثبات؛ و
- ت. أن يبلغ العميل بوضوح بأنه قد تم الوصول إلى الحد المسموح به والآثار المترتبة على استمرار استخدام منتج الاتصالات أو خدمة الاتصالات، بما في ذلك الرسوم التي قد تطبق على الاستخدام المستقبلي، و/ أو أي تعطيل أو تعليق، أو الغاء أو سحب.

- 6.5.2 The Service Provider must not charge the Customer for service consumptions above the credit limit.
- 6.5.2 لا يجوز لمقدم الخدمة فرض رسوم على العميل لقاء استهلاك خدمة تجاوز فيها الحد الائتماني.
- 6.5.3 Service provider must notify the Customer with the applicable charges via SMS once connected to any roaming network.
- 6.5.3 يجب على مقدم الخدمة إخطار العميل بالرسوم المطبقة عبر الرسائل القصيرة بمجرد الاتصال بأي شبكة تجوال.
- 6.5.4 If the Customer has subscribed to a roaming package or service, the Service Provider must notify the Customer immediately upon connection:
- 6.5.4 إذا اشترك العميل في حزمة أو خدمة تجوال، فيجب على مقدم الخدمة إخطار العميل فورًا عند الاتصال:
- 6.5.4.1 With the applicable charges that will apply within the package or when the package has been consumed.
- 6.5.4.1 مع الرسوم المطبقة التي سيتم تطبيقها داخل الحزمة أو عند استهلاك الحزمة.
- 6.5.4.2 With the conditions and tools enabling the Customer to access the service within the package. Should the Customer not able to access the Service within the package, the Customer shall be automatically reimbursed of the price of the package.
- 6.5.4.2 بالشروط والأدوات التي تمكن العميل من الوصول إلى الخدمة ضمن الباقة. في حالة عدم تمكن العميل من الوصول إلى الخدمة داخل الحزمة، يتم تعويض العميل تلقائيًا عن سعر الحزمة.
- 6.5.5 Service Providers are required to protect Customers from excess billing issues.
- 6.5.5 يتعين على مقدمي الخدمة حماية العملاء من مشكلات الفواتير الزائدة.

6.6 After Sales Support

6.6 خدمة ما بعد البيع

- 6.6.1 Where a Service Provider is selling a Product or Service for which it does not supply after-sales support and service, or where such after-sales support and service is provided by a third party, then the Service Provider shall make this clear in the Advertisement and provide details of the party that will supply after-sales support and service.
- 6.6.1 في حال قام مقدم الخدمة ببيع منتج أو خدمة اتصالات دون توفير خدمة ما بعد البيع لها، أو في حال تم توفير خدمة ما بعد البيع من قبل طرف آخر، فيتوجب عليه توضيح ذلك في الإعلان، وبحسب مقتضى الحال، تقديم تفاصيل بالطرف الذي يفترض ان يقدم خدمة ما بعد البيع أو الخدمة.
- 6.6.2 Where a Service Provider is billing a Product or Service, the Service Provider must take full responsibility for the Product or Service, even when the Product or Service is from a third party.
- 6.6.2 عندما يقوم مقدم الخدمة بإصدار فواتير منتج اتصالات أو خدمة اتصالات، فيتحمل مقدم الخدمة كامل المسؤولية عن منتج الاتصالات أو خدمة الاتصالات، حتى في حال كان منتج الاتصالات أو خدمة الاتصالات مقدم من طرف آخر.
- 6.7 Billing**
- 6.7 الفواتير**
- 6.7.1 The CRA may prescribe the formal requirements for the structure of bills issued by the Service Providers.
- 6.7.1 تلتزم "هيئة تنظيم الاتصالات" بوضع المتطلبات الرسمية اللازمة لهيكل إصدار الفواتير التي يصدرها مقدمو الخدمات، إذا رأَت مقتضى لذلك.
- 6.7.2 Bills must include the following information:
- 6.7.2 يجب أن تشمل الفواتير الحالية على المعلومات التالية بشأن استخدام العملاء للخدمات:
- 6.7.2.1 International and local calls- the rate of the charge per unit, a precise description of the billing unit - such as per second or per minute billing, the number of seconds and the number of units for each call; the total number of minutes and seconds consumed and the total number of units billed for the billing period;
- 6.7.2.1 المكالمات الدولية والمحلية - سعر التعرفة لكل وحدة، ووصف دقيق لوحد الفوترة - مثل الفوترة بالثانية أو بالدقيقة، وعدد الثواني وعدد الوحدات لكل مكالمة؛ العدد الإجمالي للدقائق والثواني المستهلكة والعدد الإجمالي للوحدات المفوترة لفترة الفاتورة؛
- 6.7.2.2 Calls to Premium Rated numbers- the rate of the charge per unit, a precise description of the billing unit - such as per second, per minute and/or per access billing, the number of seconds and the number of units for each call; the total number of minutes and seconds
- 6.7.2.2 المكالمات إلى الأرقام ذات القيمة المضافة- معدل الشحن لكل وحدة، وصف دقيق لوحد الفوترة - مثل في الثانية، في الدقيقة و / أو لكل فاتورة وصول، وعدد الثواني وعدد الوحدات لكل مكالمة منها؛ العدد الإجمالي للدقائق والثواني المستهلكة والعدد الإجمالي للوحدات المفوترة لفترة الفاتورة؛

consumed and the total number of units billed for the billing period;

- 6.7.2.3 Data usage- the charge per Megabyte, the rate of the charge per unit, a precise description of the billing unit - such as per connection, per session, and/or per volume billing, the volume of data consumed and the number of units for each session; the total volume of data consumed and the total number of units billed for the billing period; 6.7.2.3 استخدام البيانات - الرسوم لكل ميغا بايت، ومعدل التعرفة لكل وحدة، ووصف دقيق لوحدة الفوترة - على سبيل المثال لكل اتصال، لكل جلسة، و / أو فواتير لكل حجم، حجم البيانات المستهلكة وعدد الوحدات لكل جلسة؛ الحجم الإجمالي للبيانات المستهلكة وإجمالي عدد الوحدات المفوترة لفترة الفاتورة؛
- 6.7.2.4 Where applicable, for each component of the service, a distinction of the consumption within or out of a bundle; 6.7.2.4 عند الاقتضاء، لكل مكون من مكونات الخدمة، التمييز بين الاستهلاك داخل أو خارج الحزمة؛
- 6.7.2.5 Details of recurring charges including subscriptions, allowances included in the subscribed pack, line rental and total package price; 6.7.2.5 تفاصيل الرسوم المتكررة بما في ذلك الاشتراكات والبدلات المضمنة في حزمة الاشتراك وتأجير الخط والسعر الإجمالي للحزمة؛
- 6.7.2.6 Details of each service or transaction, i.e. voice data SMS, MMS, Premium Rate Service, etc. 6.7.2.6 تفاصيل كل خدمة أو معاملة، مثل الرسائل الصوتية للرسائل النصية القصيرة ورسائل الوسائط المتعددة وخدمة السعر المتميز وما إلى ذلك.
- 6.7.2.7 The following information must also be included: 6.7.2.7 يجب أيضًا تضمين المعلومات التالية:
- a. the date of the transaction; أ. تاريخ المعاملة؛
- b. the number called, the start and end time of the transaction, the complete duration of the transaction; ب. الرقم المطلوب، وقت بدء المعاملة وانتهائها، المدة الكاملة للمعاملة؛
- c. details of any additional charge that may apply to the transaction. ت. تفاصيل أي رسوم إضافية قد تنطبق على المعاملة.
- 6.7.3 Bill itemization and structure cannot be changed without CRA approval. 6.7.3 لا يمكن تغيير هيكل وتفصيل الفاتورة بدون موافقة الهيئة.

- 6.7.4 Switching of billing mediums for Customers requires Customer Consent. 6.7.4 يتطلب تبديل وسائط الفوترة للعملاء موافقة العميل.
- 6.7.5 The description and calculation of the billing information must be sufficiently clear in presentation and specific enough in content so that Customers can accurately assess that the Products and Services for which they are billed correspond to those that they have requested and received, and that the costs assessed for those Services conform to their understanding of the price charged. 6.7.5 يتوجب أن يكون وصف واحتساب معلومات الفاتورة واضحًا بشكل كافٍ في طريقة العرض ومحدد بما يكفي في المحتوى بما يمكن العملاء من تقييم خدمات الاتصالات على نحو دقيق نظراً لكونها حررت من قبل من طالب بها أو استلمها، وأن التكاليف المقدرة لتلك الخدمات تتلاءم مع فهمهم للسعر المفروض.
- 6.7.6 Service Providers shall provide Customers with bills, in the case of post-paid Services, or statements, in the case of pre-paid Services: 6.7.6 على مقدمي الخدمة تزويد العملاء بفواتير، في حالة خدمات الاتصالات آجلة الدفع، أو تزويدهم ببيان في حال خدمات الاتصالات مسبقة الدفع:
- 6.7.6.1 on a monthly basis and at no charge; 6.7.6.1 على أساس شهري ودون مقابل؛
- 6.7.6.2 in electronic form, or, upon request from the Customer, in paper form; 6.7.6.2 في شكل إلكتروني، أو بشكل ورقي بطلب من العميل؛
- 6.7.6.3 that are in a plain, simple and easy-to-understand format; 6.7.6.3 في شكل واضح، بسيط وسهل الفهم؛
- 6.7.6.4 in Arabic and in English, and in a language understood by the Customer; 6.7.6.4 باللغة العربية والإنجليزية، وبلغة مفهومة من قبل العميل؛
- 6.7.6.5 that acknowledge payments made on the previous bill or consumption on the previous statement; 6.7.6.5 تتضمن إقرار بالمبالغ المدفوعة على الفاتورة السابقة أو الاستهلاك في البيان السابق؛
- 6.7.6.6 that state when non-payment may result in disconnection, provided that the Service Provider shall not charge the Customer for the disconnected period; and 6.7.6.6 تتضمن بيان بأنه في حال عدم الدفع فإن ذلك قد يؤدي إلى قطع الخدمة، شريطة ألا يفرض مقدم الخدمة رسوماً على العميل عن فترة قطع الخدمة؛ و
- 6.7.6.7 Third party charges shall be labelled as such and itemized separately and sub-totaled. Third party charges shall be 6.7.6.7 تصنيف وتفصيل وبيان مجموع رسوم الطرف الآخر بشكل فردي. كما يجب عرض رسوم

displayed along with the bill total on the front page,

الطرف الآخر مع إجمالي قيمة الفاتورة على الصفحة الأولى،

- 6.7.7 A Service Provider shall not charge a Customer for a Service for which he has not provided Consent.
- 6.7.7 على مقدم الخدمة عدم فرض رسم على العميل باستثناء تلك الرسوم المحددة في التعرّف ذات الصلة والموافق عليها من العميل.
- 6.7.8 Customers shall be entitled to file a complaint with a Service Provider about a bill within 12 months following the receipt of the bill by the Customer.
- 6.7.8 يحق للعملاء تقديم شكوى إلى مقدم الخدمة بشأن الفاتورة خلال الـ 12 شهراً التي تلي إخطار العميل بالفاتورة.
- 6.7.9 Bills must contain clear disclosure of any information that the Customer may need to make inquiries about, or contest, charges on the bill. Service Providers must prominently display on each bill the customer complaints number which shall be a toll-free number to address all types of complaints and inquiries.
- 6.7.9 يجب أن تحتوي الفواتير على تصريح واضح عن أي معلومات قد يحتاجها العميل للتحقق بشأن، أو الموافقة على، الرسوم المفروضة بالفاتورة. يجب أن يعرض مقدمو الخدمة بشكل بارز في كل فاتورة رقمًا مجانيًا وجميع تفاصيل الاتصال الأخرى التي يمكن للعملاء من خلالها الاستفسار أو الطعن بأية رسوم مفروضة بالفاتورة.
- 6.7.10 Bills must contain the CRA's contact details stated clearly in relation to escalation of unresolved complaints.
- 6.7.10 يجب أن تتضمن الفواتير تفاصيل الاتصال بالهيئة بشكل مفصل وواضح فيما يتعلق بإحالة الشكاوى التي لم يتم حلها.
- 6.7.11 A Customer shall not be liable to pay any fee for Products or Services that the Customer has not ordered or which the Customer has terminated pursuant to the Contract, T&Cs and/or subject to any applicable minimum service period.
- 6.7.11 لا يكون العميل مسؤولاً عن دفع أي رسوم مقابل منتجات الاتصالات أو خدمات الاتصالات التي لم يطلبها أو التي قام بإنهائها وفقاً للعقد ذي الصلة، و/ أو الشروط والأحكام الخاصة بأدنى فترة خدمة.
- 6.7.12 If a Service Provider is not able to provide the Customer Consent as proof of the Service request, the Customer is discharged automatically from any legal or billing responsibility regarding that Service.
- 6.7.12 ان عدم مقدرة مقدم الخدمة على تقديم موافقة العميل كإثبات على طلب الخدمة، من شأنه أن يعفي العميل من أي مسؤولية قانونية أو مسؤولية عن دفع الفواتير فيما يتعلق بخدمة الاتصالات تلك.
- 6.7.13 The Service Provider shall ensure that a bill or statement is a true, accurate and comprehensive reflection of the Products and Services provided to the Customer, including
- 6.7.13 يجب على مقدم الخدمة التأكيد من أن الفاتورة أو البيان هو صحيح ودقيق ويعكس بشكل شامل لمنتجات الاتصالات وخدمات الاتصالات المقدمة للعميل، بما في ذلك دون حصر المدفوعات المستلمة بالنيابة عن طرف آخر أو غير ذلك؛

but not limited to payments received on behalf of a third party or otherwise.

- 6.7.14 Service Providers are not authorized to request the Customers to pay any amount without detailed justification and verification for the charges on the bills / invoices. 6.7.14 لا يحق لمقدمي الخدمة مطالبة العملاء بدفع أي مبلغ دون تقديم فواتير مفصلة ودقيقة تسمح للعملاء التحقق من محتواها.
- 6.7.15 The Service Provider shall retain accurate electronic records of all billing for a minimum period of twelve (12) months from the relevant billing date and shall make them available to the CRA upon request. Records of Customers who have pending Complaints, court cases or fraud cases shall be retained for the longer of twelve (12) months from the relevant billing date or until the matter is otherwise resolved in Court. 6.7.15 يحتفظ مقدم الخدمة بسجلات إلكترونية دقيقة لجميع الفواتير لمدة لا تقل عن اثني عشر (12) شهرًا من تاريخ إعداد تلك الفواتير ويتوجب عليه جعلها متاحة للهيئة عند الطلب. يتم الاحتفاظ بسجلات العملاء الذين لديهم شكاوى أو دعاوى قضائية أو قضايا احتيال إما لمدة تزيد عن اثني عشر (12) شهرًا من تاريخ إصدار تلك الفواتير أو لحين تسوية الامر في المحكمة.
- 6.7.16 For online and e-bill services, the Service Provider shall alert the Customer when the bill is available online. These alerts (especially if being sent by SMS) shall be sent during appropriate (sociable) hours, and Customers who do not want to receive such alerts shall have the option to opt-out. Alerts must be separate to Direct Marketing messages. 6.7.16 بخصوص خدمات الفواتير الإلكترونية، يجب على مقدم الخدمة تنبيه العميل عند توفر الفاتورة على الموقع الإلكتروني. يجب إرسال هذه التنبيهات (وعلى وجه الخصوص إذا تم إرسالها عبر الرسائل النصية القصيرة SMS) خلال ساعات مناسبة (تلك المقبولة اجتماعياً)، وللعملاء الذين لا يريدون تلقي مثل هذه التنبيهات الخيار في إلغاء الاشتراك. يجب أن تكون التنبيهات مستقلة عن أية رسائل تسويق مباشر.
- 6.7.17 The Service Provider offering a direct debit facility where Customers authorize monthly bills to be paid directly from their bank account shall ensure that the Customers can on request verify all charges and direct debit authorization details and cancel the Service at any time. 6.7.17 على مقدم الخدمة الذي يعرض تسهيلات دفع مباشرة حيث يقوم العملاء بالموافقة على إصدار فواتير شهرية يتم تسديدها بشكل مباشر من حسابهم المصرفي أن يضمن لعملائه عند الطلب التحقق من جميع الرسوم وتفصيل الدفع المباشر من الحساب وإلغاء خدمة الاتصالات في أي وقت.
- 6.7.18 For Pre-Paid Services, Service Providers shall ensure that Customers: 6.7.18 يتوجب على مقدمي الخدمات الذين يقدمون لعملاء خدمات اتصالات مسبقة الدفع:
- 6.7.18.1 can at any time request electronically an update on their credit free of charge; and 6.7.18.1 التأكد من تمكين العملاء في أي وقت طلب تفصيل إلكتروني عن رصيدهم دون مقابل؛ و

- 6.7.18.2 are informed of the charge/s for each Products and Services provided, and the method of calculation or Tariffs on which the credit is consumed.
- 6.7.18.2 التأكيد من إعلام العملاء بالكلفة / التكاليف عن كل منتجات الاتصالات وخدمات الاتصالات المقدمة، وطريقة الاحتساب أو التعرفة التي يستهلك فيها الرصيد.
- 6.7.19 Service Provider shall not charge the Customer for data roaming on (pay as you go charging model) out of the roaming data pack unless the Customer allowed it.
- 6.7.19 لا يجوز لمقدم خدمة فرض رسوم إضافية على العميل لقاء خدمة تجوال البيانات (الدفع بحسب نموذج pay as you go) غير تلك المتفق عليها وفق باقة تجوال البيانات ما لم يجز العميل ذلك.
- 6.7.20 Service Provider must charge the Customer on a prorated basis when requesting to transfer / migrate to a different postpaid pack, to transfer from prepaid to postpaid or reverse, to transfer the use of Service to someone else, to terminating the Service, or while porting out. The Customer shall not pay for the full bill cycle if the Customer did not stay for the whole bill cycle duration or did not use the pack in full.
- 6.7.20 على مقدم الخدمة فرض رسم على العميل على أساس تناسبي عند طلب النقل / الترحيل إلى باقة أخرى آجلة الدفع، أو النقل من الدفع المسبق إلى الدفع الآجل أو العكس، أو نقل استخدام خدمة اتصالات إلى شخص آخر، أو إنهاء خدمة اتصالات، أو أثناء ترقية الباقة. لا يلزم العميل بتسديد رسوم كامل دورة الفاتورة إذا لم يستمر العميل بكامل مدة تلك الدورة ولم يتم باستخدام كامل الباقة.
- 6.7.21 Billing of the Services and Products provided by a third party
- 6.7.21 فواتير خدمات الاتصالات ومنتجات الاتصالات المقدمة من قبل طرف آخر
- 6.7.22 The name of the third party associated with each charge must be clearly identified on the bill.
- 6.7.22 يجب تحديد اسم الطرف الآخر المرتبط بكل مبلغ بشكل واضح في الفاتورة.
- 6.7.23 A Service Provider offering a third-party payment mechanism must collect the Customer Consent for each purchase and provide a proof of the Customer Consent to the CRA and to the Customer upon request. The nature and content of the purchase shall be clear and detailed, and the Customer shall be informed on the means to cancel the service. Complaints arising from third-party payment shall be resolved by the Service Provider.
- 6.7.23 على مقدم الخدمة الذي يعرض آلية دفع عن طريق طرف آخر الحصول على موافقة صريحة من العميل عن كل عملية شراء وتقديم إثبات بهذه الموافقة إلى الهيئة والعميل عند الطلب. يجب أن تكون طبيعة ومحتوى الشراء واضحة ومفصلة، ويجب إعلام العميل بالوسائل المتوفرة لإلغاء الخدمة. يتم معالجة الشكاوى المتعلقة بعمليات الدفع الخاصة بطرف آخر بواسطة مقدم الخدمة.
- 6.7.24 Service Providers must provide to Customers at no additional cost the option/facility to block their service numbers and accounts from one or
- 6.7.24 على مقدمي الخدمة تزويد العملاء دون أي كلفة إضافية بالخيار أو الوسيلة لحظر أرقام خدماتهم وحساباتهم لواحد أو

all third-party billing, which includes but is not limited to Premium Rated Services, value added services, Google Play, television channels, or carrier billing.

جميع حالات الدفع عن طريق الطرف الآخر، والتي تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، الخدمات ذات القيمة المضافة، جوجل بلاي أو القنوات التلفزيونية أو خدمة الدفع المباشر.

6.7.25 The Service Provider shall confirm to the Customer the blocking of the number(s) for third party payment.

6.7.25 على مقدم الخدمة التأكيد للعميل أنه قد تم حظر الرقم من رسوم الطرف الآخر.

6.8 Service Providers' General Obligations in Relation to Third Parties or Agents

6.8 الالتزامات العامة لمقدمي الخدمات فيما يتعلق بالأطراف الأخرى

6.8.1 Service Providers are directly liable, without limitation, to Customers for any breach of the Applicable Regulatory Framework by third-parties Service Providers.

6.8.1 يتحمل مقدمو الخدمة المسؤولية المباشرة، على سبيل المثال لا الحصر، أمام العملاء عن أي خرق للإطار التنظيمي المعمول به من قبل مزودي خدمات الأطراف الثالثة.

6.8.2 Service Providers shall ensure compliance with the Applicable Regulatory Framework and other applicable laws and regulations in respect of Services and Products and with assisting the CRA in ensuring compliance of third parties.

6.8.2 على مقدمي الخدمة ضمان الامتثال للإطار التشريعي المعمول به والقوانين واللوائح التنظيمية المعمول بها فيما يتعلق بخدمات الاتصالات ومساعدة الهيئة في اتخاذ إجراءات الامتثال بحق أي طرف لا يمثل لها.

6.8.3 Service Providers shall ensure that third parties are aware of and are contractually bound to comply with the Applicable Regulatory Framework.

6.8.3 على مقدمي الخدمة التأكد من أن الأطراف الأخرى على دراية وأنهم ملزمون تعاقدياً بالامتثال بالإطار التنظيمي المعمول به.

6.8.4 Service Providers shall ensure that enforcement actions can be taken against third parties and that decisions of the CRA against a third party can be enforced.

6.8.4 على مقدمي الخدمة التأكد من مقدرتهم على جعل الأطراف الأخرى تنفذ أحكام الإطار التنظيمي المعمول به، وأي قرار تتخذه الهيئة في حال وجود مخالفة.

6.8.5 Service Providers' contracts with third parties must state that a breach of the Applicable Regulatory Framework by the third party:

6.8.5 على مقدمي الخدمة لدى إبرام عقود مع أطراف أخرى، وجوب ادراج ما يفيد اعتبار أي مخالفة للإطار التنظيمي المعمول به، بما في ذلك اللائحة التنظيمية لحماية مستهلك خدمات الاتصالات هذه، من قبل الطرف الآخر:

6.8.5.1 is also a breach of their contract;

6.8.5.1 بمثابة إخلال لعقدهم أيضاً؛

- 6.8.5.2 will make the third party liable for appropriate contractual penalties and damages; and من شأنها أن تجعل الطرف الآخر مسؤولاً عن الجزاءات والتعويضات التعاقدية المناسبة؛ و
- 6.8.5.3 are sufficient grounds for the Service Provider to terminate the contract with the third party. من شأنها أن تمنح مقدم الخدمة أسباباً كافية لإنهاء العقد مع الطرف الآخر.
- 6.8.6 Service Providers must ensure that any message or communication sent to a Customer: على مقدمي الخدمة التأكد من أن إرسال أية رسالة أو اتصال، أو التسبب في إرسالها إلى عميل:
- 6.8.6.1 clearly and accurately identifies the party who authorized the sending of the message or communication or on whose behalf it was sent; تحدد بوضوح ودقة الطرف الذي سمح بإرسال الرسالة أو الاتصال أو بالنيابة عن من تم إرسالها؛
- 6.8.6.2 includes accurate information about how the recipient can readily contact that party; تحتوي معلومات دقيقة حول الكيفية التي تمكن المستلم من الاتصال بهذا الطرف بسهولة؛
- 6.8.6.3 provides a simple means to stop receiving such message or communication free of charge, such as sending back the message "STOP" to the sender; and توفر وسيلة سهلة لإيقاف استلام هذه الرسالة أو الاتصال مجاناً، مثل إعادة إرسال رسالة "قف" إلى المرسل؛ و
- 6.8.6.4 is sent in the preferred language of the recipient. قد تم إرسالها باللغة المفضلة للمستلم.

7 Termination of a Service or a Contract

7 إنهاء الخدمة أو العقد

7.1 Right to Terminate

7.1 الحق في الإنهاء

- 7.1.1 Service Providers must ensure that Customers can terminate a Service or a Contract at any time. يجب على مقدمي الخدمة التأكد من أنه يمكن للعملاء إنهاء الخدمة أو العقد في أي وقت.
- 7.1.2 Termination shall be free of charge, except when a Minimum Contract Period has been يجب أن يكون الإنهاء بدون فرض أية رسوم، إلا إذا تم الاتفاق على الحد الأدنى لفترة العقد مع العميل كتنظير للمزايا المحددة.

agreed with the Customer as a counterpart of identified benefits.

7.2 Withdrawal of Customer Consent

7.2 سحب موافقة العميل

- 7.2.1 The Customer must be able to withdraw his/her Consent at any time. 7.2.1 يجب أن يكون العميل قادرًا على سحب موافقته / موافقتها في أي وقت.
- 7.2.2 Withdrawal of Customer Consent shall be possible through easy to use tools, for one or several of their service numbers by replying with either the word 'STOP' or قف, with the instruction not being case sensitive. 7.2.2 على مقدمي الخدمة تمكين العملاء في أي وقت من حجب خدمة واحدة أو أكثر من خدمة / خدمات عن أرقام خدمتهم من خلال الرد إما بكلمة "STOP" أو قف، من دون الحاجة لطباعة الكلمة بأحرف كبيرة.
- 7.2.3 Service Provider must implement tools enabling the blocking of a third-party service after verification of the Customer in case the Customer faces difficulties while blocking such third-party Service. 7.2.3 يجب أن يكون لدى مقدم الخدمة أدوات حجب خدمة الاتصالات بعد تثبيت العميل في حال واجه العميل أية صعوبات أثناء حجب الخدمة التي يقدمها الطرف الثالث.
- 7.2.4 Blocking must be free of charge and, for a Subscription Service, stop immediately and not generate any further charge for the Customer. 7.2.4 يتوجب عند حجب خدمة الاشتراك أن يكون مجاني، وأن يتم الإيقاف فوراً دون أي رسوم إضافية.
- 7.2.5 Customers must receive a confirmation notification after sending a request to block, refuse, opt-out of Premium Rated Services or any third-party service. 7.2.5 يجب أن يتلقى العملاء إخطاراً بالتأكيد بعد إرسال طلب حجب أو رفض أو إلغاء الاشتراك بالخدمات ذات القيمة المضافة أو خدمات الطرف الآخر.
- 7.2.6 Service Providers should not charge Customers for Premium Rated Services or third-party services once the Customers has requested such service to be blocked. 7.2.6 يجب ألا يفرض مقدمو الخدمة أي رسوم على العملاء مقابل خدمات ذات قيمة مضافة أو خدمات الطرف الثالث بمجرد طلب العملاء حجب تلك الخدمة.
- 7.2.7 Service Providers shall ensure that any party to which they supply numbers or codes used to provide Services (including subsidiaries and other parts of its own business) is aware, and 7.2.7 على مقدمي الخدمة التأكد من أن أي طرف تم تزويده بأرقام أو رموز مستخدمة في تقديم خدمات (بما في ذلك الشركات التابعة وأجزاء أخرى من أعماله) على دراية وملتزم تعاقدياً بالامتثال للإطار التنظيمي المعمول بها.

contractually bound, to comply with the Applicable Regulatory Framework.

7.3 Transfers or Migration between Products and Services التحويل أو الانتقال بين منتجات وخدمات الاتصالات 7.3

- 7.3.1 A Service Provider shall not transfer or attempt to transfer Customers to other Products or Services (and shall not charge Customers for Products or Services) other than in accordance with a direct Customer Consent or request, as per agreed and approved T&Cs or other express Customer directions. 7.3.1 لا يجوز لمقدم الخدمة تحويل أو محاولة تحويل العملاء إلى منتجات أو خدمات اتصالات أخرى (ودون فرض رسوم على العملاء مقابل تلك المنتجات أو خدمات الاتصالات) إلا بموجب الموافقة المباشرة من العميل ووفقاً لشروط الخدمة المتفق عليها والمعتمدة، أو وفقاً لتوجيهات العملاء الخطية.
- 7.3.2 Where Customers migrate between packages, they must be given a written confirmation of the changes incurred, including a breakdown of charges and modifications of service. 7.3.2 متى قام العميل بالتبديل بين الباقات، فعندئذ يجب منحه تأكيداً خطياً بالتغيير الذي يتضمن تفاصيل الرسوم الجديدة.
- 7.3.3 Where the migration occurs between billing cycles, the charges for the packages must be proportioned according to the period of usage for each package and the customer cannot be charged the total package fee. 7.3.3 في حالة حدوث التبديل بين دورات إصدار الفواتير، فعندئذ يجب حساب رسوم الباقات بالتناسب وفقاً لفترة الاستخدام لكل باقة ولا يجوز تحميل العميل إجمالي رسوم الباقة.

7.4 Disconnection or Disruption of Services انقطاع أو تعطيل الخدمات الإلزامية 7.4

- 7.4.1 Service Providers shall not suspend, cancel, withdraw, disrupt or disconnect a Service to a Customer, and/or the provision of a category of Service to a group of Customers without the prior written approval of the CRA. 7.4.1 لا يجوز لمقدمي الخدمة تعليق أو حجب أو سحب أو تعطيل أو قطع أي نوع من الخدمة الإلزامية لأي عميل، و / أو تقديم فئة من خدمات الاتصالات لمجموعة من العملاء دون موافقة كتابية مسبقة من الهيئة.
- 7.4.2 The request for the CRA approval shall be sent by the Service Provider to the CRA at least sixty (60) days prior to the proposed date of such disruption. The Service Provider shall comply with any T&Cs defined by the CRA in connection with its approval. 7.4.2 يتم إرسال طلب الحصول على الموافقة من قبل مقدم الخدمة إلى الهيئة قبل ستين (60) يوماً على الأقل من التاريخ المقترح لمثل هذا التعطيل. على مقدم الخدمة الامتثال لأي شروط أو أحكام قد تقررها الهيئة بشأن موافقتها.

- 7.4.3 In the event of a disruption of a Mandatory Service due to an event of force majeure, the Service Provider shall immediately inform the CRA in writing and inform the affected Customers through practical and feasible medium as soon as possible, and work to ensure the Mandatory Service is restored as soon as is practically possible.
- 7.4.3 في حال تعطل الخدمة الإلزامية نتيجة وقوع قوة قاهرة، فعلى مقدم الخدمة إعلام الهيئة فوراً وبشكل كتابي وإعلام العملاء المتضررين من خلال وسيلة عملية ومجدية في أقرب وقت ممكن، والعمل على ضمان إعادة الخدمة الإلزامية بأسرع ما يمكن عملياً.
- 7.4.4 Service Providers shall not disconnect or change the Products or Services being provided to a Customer that are the subject of a dispute or complaint.
- 7.4.4 ليس لمقدمي الخدمة قطع أو تغيير منتجات الاتصالات أو خدمات الاتصالات المقدمة إلى العميل التي تكون محل نزاع، أو التي تكون فاتورتها أو رسومها متنازع بشأنها.
- 7.4.5 For any unauthorized, unplanned or force majeure disconnection or disruption of Services, the Customer shall not be liable to pay for the affected period and shall be compensated for the damages resulting from the dysfunction.
- 7.4.5 لا يكون العميل ملزم بالدفع خلال الفترة التي يحصل فيها أي انقطاع أو تعطل لخدمات الاتصالات غير المصرح بها أو غير المخطط لها أو الناتجة عن القوة القاهرة.
- 7.4.6 Where a Customer has not paid the Service Provider all or part of a bill, measures taken by the Service Provider to effect payment or disconnection shall:
- 7.4.6 في حال لم يتم العميل بدفع كامل أو جزء من فاتورة منتجات الاتصالات أو خدمات الاتصالات لمقدم الخدمة، فإنه يتوجب في أية إجراءات يتخذها مقدم الخدمة إما لحث العميل على الدفع أو قطع الاتصال أن:
- 7.4.6.1 be proportionate and not unduly discriminatory;
- 7.4.6.1 تكون متناسبة وغير انتقائية؛
- 7.4.6.2 give at least five (5) working days' notice (capable of being evidenced) to the Customer prior to any consequent interruption or disconnection of the Products or Services;
- 7.4.6.2 يتم توجيه إشعار بمدة لا تقل عن خمسة (5) أيام عمل (قابلة للإثبات) إلى العميل قبل أي حجب أو قطع مترتب على ذلك لمنتجات الاتصالات أو خدمات الاتصالات؛
- 7.4.6.3 confine any interruption to the Products or Services (or part thereof) concerned; and
- 7.4.6.3 يتم حصر الانقطاع في المنتجات أو خدمات الاتصالات ذات الصلة (أو جزء منها)؛ و

- 7.4.6.4 not disconnect a Product or Service to a Customer in relation to non-payment of a bill before the date notified on that specific bill. لا يتم قطع منتج أو خدمة اتصالات عن عميل نتيجة عدم دفع فاتورة قبل تاريخ الإخطار المحدد في تلك الفاتورة.
- 7.4.6.5 not result in travel ban. ألا يؤدي إلى حظر السفر.

8 Specific Requirements

8 المتطلبات الخاصة

8.1 Protection against Customer Lock-in

8.1 الحماية ضد سلوك الاحتفاظ بالعملاء

- 8.1.1 Contracts shall not act as a disincentive for Customers wanting to change Service Provider. يتعين ألا تحول العقود دون السماح للعملاء في تغيير مقدم الخدمة في حال الرغبة في ذلك.
- 8.1.2 Contracts, Services and options shall not be renewed at the end of a period for a further period without the Service Provider first obtaining the Customer's Consent. لا يتم تجديد العقود، وخدمات الاتصالات والخيارات عند انتهاء المدة الزمنية لمدة إضافية دون حصول مقدم الخدمة ابتداءً على موافقة صريحة من العميل بذلك.
- 8.1.3 A Service Provider shall provide the Customer with prior written notice, not less than one billing cycle, or such other notice period as specified by the CRA, of any Contract changes that are likely to:
8.1.3.1 reduce the benefit of the Contract to the Customer; على مقدم الخدمة تزويد العميل بإشعار كتابي مسبق، لا يقل عن دورة فوترة واحدة، أو أي فترة إشعار أخرى على النحو المحدد من قبل الهيئة، وأية تغييرات في العقد من المحتمل أن تؤدي إلى:
8.1.3.1 تقليص فوائد العقد للعميل؛ أو
8.1.3.2 increase the obligations of the Customer under the Contract; or زيادة التزامات العميل بموجب العقد؛ أو
8.1.3.3 change the scope of the Contract from that previously represented or contracted for. تغيير في نطاق العقد الذي سبق تقديمه أو التعاقد عليه.
- 8.1.4 The notice required above shall inform the Customer of the right to withdraw from the Contract without a penalty if the proposed change is not acceptable to the Customer. يتعين على الإشعار المطلوب توجيهه إبلاغ العميل بحقه في الانسحاب من العقد دون غرامة في حال كان التغيير غير مقبول للعميل.

8.2 Access to Emergency Services

8.2 الوصول لخدمات مكالمات الطوارئ

- 8.2.1 Service Providers shall ensure that Customers can access emergency call services at no cost and shall comply with all orders and instructions issued by the CRA regarding the development of network or Service functionality to meet security and general emergency requirements of the State. على مقدمي الخدمة ضمان مقدره العملاء على الوصول إلى خدمات مكالمات الطوارئ بدون تكلفة، وعليهم الامتثال لجميع الأوامر والتعليمات الصادرة عن الهيئة فيما يتعلق بتطوير وظائف الشبكة أو خدمة الاتصالات لتلبية متطلبات الأمن والطوارئ العامة للدولة.
- 8.2.2 Service Providers must ensure at all times the fullest possible availability of public Telecommunications Services, including in the event of a disaster or catastrophic network failure, and uninterrupted access to emergency organizations. Service Providers of voice call services shall ensure that calls can be made to emergency organizations free of charge and that the caller location information (“CLI”) is provided to the emergency organizations. Service Providers of VoIP outbound call services must ensure that users of those services are aware of any potential limitations on making calls to emergency organizations and that accurate and up to date CLI shall be provided to the emergency organizations. على مقدمي الخدمة ضمان التوافر الكامل لخدمات الاتصالات العامة طيلة الأوقات، بما في ذلك حالة حدوث كارثة، أو تعطل جسيم في الشبكة، وكذلك ضمان الوصول، دون انقطاع، إلى الجهات المسؤولة عن الطوارئ. على مقدمي خدمة المكالمات الصوتية التأكد من إمكانية إجراء مكالمات مع الجهات المسؤولة عن الطوارئ مجاناً وإتاحة معلومات موقع المتصل لتلك الجهات المسؤولة عن الطوارئ بالقدر الممكن من الناحية التقنية. يجب على أي من مقدمي خدمة لخدمات الاتصال الصوتي عبر بروتوكول الإنترنت (VoIP) التأكد من أن مستخدمي تلك الخدمة على علم بأية قيود محتملة على إجراء مكالمات إلى الجهات المسؤولة عن الطوارئ وعلى جواز تقديم معلومات دقيقة ومحدثة عن موقع المتصل للجهات المسؤولة عن الطوارئ بالقدر الممكن.
- 8.2.3 The CRA may, in its discretion, require Service Providers to provide accurate and real-time CLI for calls to emergency call services. يجوز للهيئة، وفقاً لتقديرها، إصدار الأنظمة أو اللوائح التنظيمية أو الأوامر التي توجب على مقدمي الخدمة تقديم معلومات دقيقة وتحديد موقع المتصل في الوقت الحقيقي لجميع المكالمات التي تتم من خلال خدمات مكالمات الطوارئ المتاحة للجهات المسؤولة التي تتلقى المكالمات.
- 8.2.4 The disclosure of the CLI in accordance with the CRA requirement shall be considered a lawful disclosure of personal information. يكون الإفصاح عن معلومات موقع المتصل وفقاً لأي لوائح تنظيمية أو قواعد أو أوامر صادرة بمثابة إفشاء قانوني للمعلومات الشخصية.
- 8.3 Directory Services** **خدمات دليل هاتف** **8.3**
- 8.3.1 Service Providers shall provide to the public free of charge an electronic Directory Service containing Directory Information of the على مقدمي الخدمة أن يوفرها للجمهور خدمة دليل هاتف إلكترونية مجاناً تحتوي معلومات الدليل لجميع العملاء في الدولة الذين خصص لهم رقم هاتف ثابت من قبل مقدم

الخدمة، شريطة موافقة العميل المسبقة على تسجيله في خدمة دليل هاتف.

Customers that have been assigned a fixed telephone number by a Service Provider, subject to the Customers prior approval to be registered in the Directory Service.

8.3.2 A Customer has the right to: 8.3.2 يحق للعميل أن:

8.3.2.1 select their Customer information appearing in Directory Services, as per their express opt-in requirements (consent), in writing, at the time of entering into a Contract or anytime thereafter;

8.3.2.1 يختار المعلومات الخاصة به والظاهرة في خدمات دليل هاتف، وفقاً لمتطلبات اختياره الصريحة، كتابةً، وذلك عند إبرام العقد أو في وقت بعد ذلك؛

8.3.2.2 have some or all their Directory Information withdrawn from the Directory free of charge and at any time by logging an official request to the customer service of their Service Provider.

8.3.2.2 يختار إزالة أو حجب بعض أو كل معلومات الدليل الخاصة به من الدليل مجاناً وفي أي وقت عن طريق إيداع طلب رسمي إلى خدمة العملاء التابعة لمقدم الخدمة المعني؛ و

8.4 Customers with Disabilities 8.4 العملاء من ذوي الإعاقة

8.4.1 A Service Provider shall make available, upon request by a Customer or when they are aware that the Customer has a disability, free of charge and in a format that is suitable to that Customer's disability or disabilities, the following:

8.4.1 بخصوص منتجات الاتصالات أو خدمات الاتصالات، على مقدم الخدمة أن يوفر مجاناً، بناءً على طلب العميل، وبشكل مناسب للعملاء الذين لديهم إعاقة أو إعاقات:

8.4.1.1 the Contract; 8.4.1.1 العقد؛

8.4.1.2 any related bill; 8.4.1.2 أية فاتورة ذات صلة؛

8.4.1.3 any related notice; and 8.4.1.3 أي إشعار ذي صلة؛ و

8.4.1.4 any other communication between the Service Provider and the Customer. 8.4.1.4 أية مراسلات أخرى فيما بين مقدم الخدمة والعميل.

8.4.2 A Service Provider shall include a dedicated link with information about the availability of information in the formats required at an easily accessible part of their websites. Service

8.4.2 على مقدم الخدمة تضمين معلومات حول توفير المعلومات المطلوبة على الموقع الإلكتروني الخاص به، وضمن مكان يسهل الوصول إليه، كما عليه تقديم الخدمة للعملاء في

Provider must provide the service in situations where it has knowledge of a client's disability. الأحوال التي عندما يكون لديه علم فيها بوجود إعاقة لدى العميل.

8.4.3 A Service Provider shall ensure that a Customer with disabilities is able to nominate (or rescind the nomination of), free of charge, an individual who may engage with the Service Provider in respect of the Customer's account, including but not limited to, receiving that Customer's bills, paying the bills on their behalf, setting a credit limit and making inquiries about the Customer's account on behalf of the Customer. على مقدم الخدمة التأكيد بأن العميل الذي يعاني من إعاقة له المقدرة على تسمية (أو إلغاء تسمية) شخص يتعامل مع مقدم الخدمة بشأن حساب العميل مجاناً، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، استلام فواتير ذلك العميل، ودفع الفواتير بالنيابة عنه، وتحديد الحد الائتماني وتوجيه استفسارات بالنيابة عنه بخصوص حسابه.

8.4.4 The nominated individual referred to above shall not be contractually liable to the Service Provider in his personal capacity, and the Customer will be the party bearing all obligations under the Contract, unless otherwise stated under the applicable laws. لا يكون الفرد المسمى والمشار له أعلاه مسؤولاً تعاقدياً بصفة شخصية بمواجهة مقدم الخدمة، ويكون العميل هو الطرف الذي يتحمل جميع الالتزامات بموجب العقد، ما لم يرد نص بخلاف ذلك ضمن القوانين المعمول بها.

8.5 Data Privacy Protection حماية خصوصية البيانات 8.5

8.5.1 Service Providers shall provide at all time the highest standard of protection of Customer Information, and shall not collect, use, disclose, retain or advertise any Customer Information unless the Customer's prior explicit consent is obtained in writing or as permitted by law or the CRA. على مقدمي الخدمة في جميع الأوقات تقديم أعلى معايير حماية لمعلومات العميل، ولا يجوز لهم جمع أو استخدام أو الكشف أو الاحتفاظ أو الإعلان عن أي من معلومات خاصة بالعميل ما لم يتم الحصول على موافقة صريحة مسبقة منه وبشكل كتابي أو وفقاً لما يجيزه القانون أو الهيئة.

8.5.2 Service Providers shall ensure that all Customer Information is accurate, complete and appropriate for the legitimate uses for which it was collected. يجب على مقدمي الخدمة بذل قصارى جهودهم للتأكد من أن جميع معلومات العميل دقيقة وكاملة ومناسبة للاستخدامات المشروعة التي جمعت لأجلها.

8.5.3 Customers shall have the right to require that any of their Customer Information be corrected or removed by the Service Provider. للعملاء الحق بمطالبة مقدم الخدمة بتصحيح أو حذف أي من المعلومات الخاصة بهم.

- 8.5.4 Nothing shall prohibit the lawful access by competent authorities, including the CRA, of any Customer Information or Customer communications. 8.5.4 لا يوجد ما يمنع الوصول المشروع من قبل السلطات المختصة، بما في ذلك الهيئة، إلى أي من معلومات العملاء أو الاتصالات الخاصة بهم.
- 8.5.5 Service Providers shall: 8.5.5 على مقدمي الخدمة:
- 8.5.5.1 take all reasonable steps to ensure the confidentiality of Customer communications, and shall not intercept, monitor or alter the content of Customer communications, except with the explicit consent of the Customer or as permitted or required by the laws of the State. 8.5.5.1 اتخاذ جميع الخطوات، على نحو ملائم، لضمان الحفاظ على سرية الاتصالات الخاصة بالعميل، ولا يجوز له قطع أو مراقبة أو تعديل محتويات خدمات الاتصال الخاصة بالعميل، إلا بموافقة صريحة من العميل أو وفقاً لما هو مسموح به صراحةً أو مطلوب بموجب القوانين المعمول بها في الدولة.
- 8.5.5.2 identify the specific purposes for which Customer Information is collected at or before collection; 8.5.5.2 تعيين الأغراض التي يستند إليها لجمع معلومات العميل وذلك عند أو قبل جمع تلك المعلومات؛
- 8.5.5.3 be responsible for any Customer Information and Customer communications records which are under the Service Provider's control or in its custody or those of its agents or data processors; 8.5.5.3 أن يكون مسؤولاً عن أية معلومات وسجلات اتصالات العملاء التي في حيازته أو تحت سيطرته أو حيازة أو سيطرة أي من وكلائه أو معالجي بياناته؛
- 8.5.5.4 ensure that Customer Information and Customer communications records are protected by security and technical safeguards that are appropriate to their sensitivity; 8.5.5.4 ضمان أن معلومات واتصالات العميل محمية بموجب وسائل أمنية وتقنية تتناسب مع حساسيتها؛
- 8.5.5.5 retain and use all Customer Information only for purposes specifically set out in the Contract, or in accordance with rules or orders made by the CRA or in accordance with the laws of the State; and 8.5.5.5 الاحتفاظ بجميع معلومات العميل وعدم استخدامها إلا للأغراض المحددة في العقد، أو وفقاً للقواعد أو الأوامر الصادرة عن الهيئة أو وفقاً لقوانين الدولة؛ و

- 8.5.5.6 ensure that all provisions and requirements stated in the Data Protection Law and any subsequent secondary legislation are complied with. 8.5.5.6 ضمان الامتثال لجميع الأحكام والشروط المنصوص عليها في قانون حماية خصوصية البيانات الشخصية وأي تشريع متفرع عنه.
- 8.5.6 Service Providers shall always use their best efforts to implement processes and procedures that are aligned with internationally recognized best practice approaches to data protection, with a view to maintaining the highest standards regarding the processing of Customer Information. 8.5.6 يبذل مقدمو الخدمة باستمرار قصارى جهودهم لإنفاذ العمليات والإجراءات التي تتماشى مع أفضل أساليب الممارسات المعترف بها دوليًا لحماية البيانات، بهدف الحفاظ على أعلى المعايير فيما يتعلق بمعالجة معلومات العميل.
- 8.6 Access to Customer Premises الوصول إلى أملاك العميل 8.6**
- 8.6.1 The Service Providers shall have the right to access customers premises for the installation or roll-out of service and network 8.6.1 يحق لمقدمي الخدمة الوصول إلى مباني العملاء لتركيب أو نشر الخدمة والشبكة
- 8.6.2 A Service Provider may only enter a Customer's premises or property subject to the following conditions: 8.6.2 يجوز لمقدم الخدمة الدخول إلى المباني أو الأملاك الخاصة بالعميل فقط وفقاً للشروط التالية:
- 8.6.2.1 the prior express consent of the Customer is obtained and capable of being evidenced on request; 8.6.2.1 الحصول على موافقة صريحة مسبقة من العميل وبصورة قابلة للإثبات عند الطلب؛
- 8.6.2.2 access is strictly necessary for the provision of the Customer's Telecommunications Products and/or Telecommunications Services; and 8.6.2.2 ان الوصول مشروط حصراً لأغراض تقديم منتجات الاتصالات و / أو خدمات الاتصالات للعميل؛ و
- 8.6.2.3 the Service Providers' personnel are qualified for the tasks requested and can be identified by the Customer immediately upon request. 8.6.2.3 تكليف مقدمي الخدمة لموظفين محددين ومؤهلين لتأدية المهام المطلوبة وإمكانية تحقق العميل من هوياتهم فوراً عند الطلب.
- 8.6.3 Service Providers shall ensure that: 8.6.3 يتوجب على مقدمي الخدمات التأكد مما يلي:

- 8.6.3.1 the Customer's premises or property is left in the same condition as it was immediately prior to the Service Provider's access; and 8.6.3.1 قد تمت مغادرة عقار العميل أو أملاكه الخاصة في نفس الحالة التي كانت عليها قبل وصول مقدم الخدمة مباشرة؛ و
- 8.6.3.2 no inconvenience is caused to the Customer, including keeping to agreed appointment times. 8.6.3.2 عدم التسبب بازعاج للعميل، بما في ذلك التقيد بأوقات المواعيد المتفق عليها.
- 8.6.3.3 Service Providers are liable for any damage incurred while accessing to the property. 8.6.3.3 يتحمل مقدمو الخدمات المسؤولية عن الأضرار التي قد تلحق بملك العميل أثناء الوصول إليها.

8.7 Fixed & Mobile Number Portability

8.7 إمكانية نقل أرقام الهاتف الأرضي والهاتف الجوال

- 8.7.1 T&Cs of number portability shall be provided on the port request form and displayed on Service Provider's website. 8.7.1 يتعين ذكر كافة الشروط والأحكام الخاصة بإمكانية نقل الأرقام على نموذج طلب الانتقال، كما يجب عرضها على الموقع الإلكتروني الخاص بمقدم الخدمة.
- 8.7.2 A Customer has the right to choose a Service Provider of choice and has the right to port between Service Providers. 8.7.2 للعميل الحق في اختيار مقدم الخدمة الذي يختاره وله الحق في التنقل بين مقدمي الخدمة.
- 8.7.3 Service Providers must clearly and precisely add a porting icon/space on their website containing all information relevant to porting, which is not limited to but includes the following: 8.7.3 يتعين على جميع مقدمي الخدمات إضافة أيقونة واضحة خاصة بالانتقال على موقعهم الإلكتروني بحيث تحتوي على كافة المعلومات ذات الصلة بالانتقال، والتي تشمل على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:
- 8.7.3.1 A detailed porting process for both business and residential indicating porting time frames; and 8.7.3.1 إجراءات الانتقال فيما يخص كل من الخدمات التجارية أو المنزلية على أن توضح الأطر الزمنية ذات الصلة.
- 8.7.3.2 a detailed billing process and an indication of associated charges. 8.7.3.2 توضيح إجراءات إصدار الفواتير والرسوم الخاصة بإجراءات الانتقال.
- 8.7.4 No Customer shall be required to pay a bill without a proper itemized bill. 8.7.4 لا يجوز مطالبة أي من العملاء بسداد قيمة الفواتير دون الحصول على الفواتير المفصلة على نحو صحيح.

- 8.7.5 Where an itemized bill has not been provided the customer is not obliged to pay and this shall not be a reason to reject the port. 8.7.5 في حال عدم تقديم فاتورة مفصلة إلى العملاء، فعندئذ لا يجوز إلزام العملاء بالسداد، وبالتالي يجب ألا يشكل ذلك سبباً لرفض طلب الانتقال
- 8.7.6 A Customer whose port request has been delayed is entitled to lodge a complaint with the CRA and claim compensation from the Service Provider. 8.7.6 يحق لأي عميل قد تم تأخير طلب الانتقال الخاص به، القيام بتقديم شكوى لدى "هيئة تنظيم الاتصالات" والمطالبة بالحصول على التعويض من مقدم الخدمة.
- 8.7.7 Port reject reasons shall be approved by the CRA. 8.7.7 يجب الحصول على موافقة "هيئة تنظيم الاتصالات" على كافة الأسباب ذات الصلة برفض الانتقال.
- 8.7.8 All Numbers shall be portable, irrespective of their nature. 8.7.8 يجب أن تكون كافة الخدمات المجانية والأرقام المرتبطة بها قابلة للنقل.
- 8.7.9 The CRA may conduct periodic reviews of the porting process and prescribe additional requirements as it deems necessary including the requirement for specific service level agreements for this process. 8.7.9 تتولى "هيئة تنظيم الاتصالات" إجراء مراجعات دورية لإجراءات الانتقال وتحديد المتطلبات الإضافية حسبما تراه ضرورياً، بما في ذلك متطلبات إبرام اتفاقيات مستوى الخدمة لتلك الإجراءات.
- 8.7.10 inter-operator charges levied by Service Providers must be approved by the CRA. 8.7.10 يتعين على "هيئة تنظيم الاتصالات" اعتماد كافة الرسوم الخاصة بالتشغيل البيني التي يفرضها مقدمو الخدمات.
- 8.7.11 The CRA must also approve the port request forms. 8.7.11 يجب على "هيئة تنظيم الاتصالات" اعتماد نماذج طلب الانتقال بالخدمات.

9 Blacklisting of Customers

9 إدراج العملاء في القوائم السوداء

- 9.1 Service Providers shall implement a procedure for blacklisting and communicate to the Customers the rules which explains the conditions under which Customers may be blacklisted 9.1 يتعين على مقدمي الخدمة تطبيق إجراءات لإدراج العملاء في القائمة السوداء ووضع القواعد التي توضح الشروط التي بموجبها قد يتم إدراج العملاء في القوائم السوداء.
- 9.2 These rules must also contain procedure for de-listing a Customer who has been blacklisted. 9.2 يجب أيضاً أن تشمل هذه القواعد على الإجراءات الخاصة بشطب العملاء من القوائم السوداء الذين تم إدراجهم فيها.
- 9.3 Blacklisting must be applied only to postpaid Telecommunication Services. 9.3 يجب تطبيق القائمة السوداء فقط على خدمات الاتصالات ذات الدفع الأجل.

- 9.4 The Service Provider's "blacklist" rules and procedures must be approved by the CRA before they are effective. 9.4 يجب أن توافق هيئة تنظيم الاتصالات على قواعد وإجراءات "القائمة السوداء" الخاصة بمقدم الخدمة قبل أن تصبح سارية المفعول.
- 9.5 Service Providers shall maintain a register of all blacklisted Customers with information consisting of the Customer details, date, amount and reason for the blacklisting. 9.5 يتعين على مقدمي الخدمة الاحتفاظ بسجل بكافة العملاء المدرجين في القوائم السوداء، بالإضافة إلى المعلومات التي تحتوي على تفاصيل العملاء والتاريخ والمبالغ وسبب الإدراج في القوائم السوداء.
- 9.6 Service Providers shall also submit the Blacklisting Register to the CRA and to the Qatar Credit Bureau on a monthly basis. 9.6 يتعين أيضاً على مقدمي الخدمة تقديم سجل القوائم السوداء إلى "هيئة تنظيم الاتصالات" وإلى مركز قطر للمعلومات الائتمانية بصفة شهرية.
- 9.7 The format of the reporting may be prescribed by the CRA, where the CRA deems this necessary. 9.7 يجوز لـ "هيئة تنظيم الاتصالات" تحديد الصيغة التي ستقدم بها التقارير، وهذا في حال رأت الهيئة ضرورة لذلك.
- 9.8 Where the Service Provider has not instituted legal proceedings to recover the debt and the debt has prescribed under the Law, then the Customer shall automatically be removed from the Blacklist. 9.8 في حالة عدم قيام مقدمي الخدمات باتخاذ الإجراءات القانونية لاسترداد الديون المنصوص عليها في القانون، فعندئذ يتعين رفع العملاء من القوائم السوداء تلقائياً.
- 9.9 The reference to a Customer in a "blacklist" must be deleted automatically after twelve (12) months and any associated restriction automatically lifted. 9.9 يجب حذف الإشارة إلى العميل في "القائمة السوداء" تلقائياً بعد اثني عشر (12) شهراً ورفع أي قيود مرتبطة تلقائياً.

10 Complaints and Disputes

10 الشكاوى والمنازعات

- 10.1 Service Provider's Obligation to Maintain Internal Complaints Procedures 10.1 التزام مقدم الخدمة بالحفاظ على إجراءات داخلية للشكاوى
- 10.1.1 Service Providers shall ensure that they designate a dedicated complaints team for resolving Complaints. 10.1.1 يجب على مقدمي الخدمة التأكد من تعيينهم لفريق متخصص لمعالجة الشكاوى.
- 10.1.2 Service Providers shall prepare and make available to Customers a written Complaint handling process, which shall: 10.1.2 يقوم مقدمو الخدمة بإعداد وتوفير قواعد الشكاوى المكتوبة للتعامل مع شكاوى العملاء، والتي يجب أن تكون:

- 10.1.2.1 be concise, easy to understand, and only contain information related to the Service Provider's procedure for handling Complaints;
- 10.1.2.1 مختصرة وسهلة الفهم ولا تحتوي إلا على المعلومات حول الطريقة التي يتبعها مقدم الخدمة للتعامل مع الشكاوى؛
- 10.1.2.2 be submitted to the CRA for approval, including any changes that may be made to an already approved version of the complaint's procedure.
- 10.1.2.2 يتم تقديمها إلى الهيئة للموافقة عليها، بما في ذلك أي تغييرات قد يتم إجراؤها على نسخة تمت الموافقة عليها بالفعل من إجراءات الشكوى.
- 10.1.2.3 include as a minimum the following information:
- 10.1.2.3 شاملة للمعلومات التالية، كحد أدنى:
- a. the process for making a Complaint;
- أ. آلية تقديم الشكوى؛
- b. the steps that the Service Provider will take with a view to resolving the Complaint, including timeframes in which the Service Provider will endeavor to resolve the Complaint or will notify the Customer regarding progress towards resolving the Complaint;
- ب. الخطوات التي يتخذها مقدم الخدمة بهدف تسوية الشكوى، بما في ذلك الأطر الزمنية التي يسعى مقدم الخدمة من خلالها لتسوية الشكوى أو إخطار العميل بمدى تقدمه في إجراءات تسوية الشكوى؛
- c. the contact details by which a Complaint can be made, including a phone number, email address and postal address for contacting the complaints team;
- ت. معلومات الاتصال بفريق الشكاوى الذي يمكن من خلاله تقديم الشكوى، بما في ذلك رقم الهاتف، عنوان البريد الإلكتروني والعنوان البريدي للتواصل مع فريق الشكاوى؛
- d. the details of the Customer Complaint Process, including information about how and when a Customer can file a Complaint as per the Customer Complaint Process;
- ث. تفاصيل عملية تقديم شكاوى العملاء، بما في ذلك معلومات حول كيفية وأوقات قيام العميل بتقديم شكوى وفقاً لإجراءات شكاوى العملاء؛
- e. the expected response times for all methods of lodging a Complaint;
- ج. تحديد الوقت المتوقع للرد على جميع الشكاوى وطرق تقديمها؛ و
- f. how to escalate the Complaint to the CRA; and
- ح. كيفية إحالة الشكوى للهيئة؛ و

- g. be easily accessible on a Service Provider's website and, on request, be provided free of charge in paper format to a Customer.
- 10.1.3 A Service Provider's Complaints handling procedures must be sufficiently accessible to enable Customers with disabilities to lodge and process a Complaint.
- 10.1.4 A Service Provider's Complaints team must be reasonably accessible by telephone, and the Service Provider must monitor, report average response times.
- 10.1.5 A Service Provider shall always resolve Complaints from Customers in a fair and timely manner and ensure that all procedures, interim measures, notifications and final resolution details are received by the Customer.
- 10.1.6 Following a Complaint being made, a Service Provider shall:
- 10.1.6.1 acknowledge receipt of the Complaint to the Customer:
- a. immediately where the Complaint is made in person or by telephone or digital channel; and
- b. within two (1) days of receipt where the Complaint is made by email, post or other method;
- 10.1.6.2 register the Complaint on their internal information systems in a manner that enables the Service Provider to monitor the on-going status of the Complaint; and
- خ. سهولة الوصول إليها من خلال الموقع الإلكتروني لمقدم الخدمة، وعند الطلب يتم تقديمها مجاناً في صورة ورقية إلى العميل.
- 10.1.3 سهولة الوصول لنظام إجراءات التعامل مع الشكاوى الخاص بمقدم الخدمة مما يمكن العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة من تقديم الشكاوى ومتابعتها.
- 10.1.4 سهولة الوصول لفريق الشكاوى لمقدم الخدمة عن طريق الهاتف ويجب على مقدم الخدمة مراقبة متوسط الردود والمدة الزمنية للاستجابة.
- 10.1.5 على مقدم الخدمة العمل باستمرار على معالجة الشكاوى المقدمة من العملاء بطريقة نزيهة وفي الوقت المطلوب وأن يتأكد من استلام العميل لجميع الإجراءات والتدابير المؤقتة والإخطارات وتفصيل التسوية النهائية.
- 10.1.6 بعد تقديم الشكاوى، يتعين على مقدم الخدمة:
- 10.1.6.1 ان يؤكد للعميل استلام الشكاوى:
- أ. بمجرد تقديم العميل للشكاوى سواء بالحضور شخصياً أو من عن طريق الهاتف أو القناة الرقمية؛ و
- ب. خلال يوم من تاريخ استلام الشكاوى عبر البريد الإلكتروني أو البريد أو أي طريقة أخرى؛
- 10.1.6.2 يقوم مقدم الخدمة بتسجيل الشكاوى في النظم الداخلية للمعلومات بألية تمكنه من مراقبة الشكاوى ومعرفة وضعها الحالي؛ و

- 10.1.6.3 provide the Customer with a unique reference number for the Complaint to allow the Customer to make subsequent enquiries.
- 10.1.6.3 يقوم مقدم الخدمة بتزويد العميل برقم مرجعي خاص بشكواه، مما يسهل عليه إمكانية الاستفسار ومراجعة شكواه لاحقاً.
- 10.1.7 Without limiting the liability or responsibility of Service Providers to their Customers, a Service Provider shall provide a refund to Customers where:
- 10.1.7 يقوم مقدمي الخدمة برد أموال العميل من دون أي تقييد لمسؤوليته والتزاماتهم تجاه عملائه في حال:
- 10.1.7.1 a Service Provider does not meet their contractual obligations or comply with their terms of service in regard to a Customer;
- 10.1.7.1 عدم وفاء مقدم الخدمة بالتزاماته التعاقدية أو عدم امتثاله لشروط الخدمة المتعلقة بالعميل؛
- 10.1.7.2 a Customer has paid for Products or Services that were not provided by the Service Provider or which had not been requested by the Customer;
- 10.1.7.2 قيام العميل بالدفع لقاء منتجات الاتصالات أو خدمات الاتصالات التي لم يقدم الخدمة بتوفيرها له أو التي لم يطلبها العميل؛
- 10.1.7.3 the Product or Service is not fit for the purpose it was designed to achieve; or
- 10.1.7.3 عدم توافق منتجات أو خدمات الاتصالات مع الأغراض المتوخاة منها؛ أو
- 10.1.7.4 the quality of the Product or Service delivered by the Service Provider falls materially short of what would reasonably be expected by an average Customer.
- 10.1.7.4 عدم ملائمة جودة منتج أو خدمة الاتصالات التي يوفرها مقدم الخدمة بحيث تقل هذه الجودة بشكل جوهري عن التوقعات المعقولة للعميل العادي.

10.2 Customer Complaints Process

10.2 إجراءات تقديم شكاوى العملاء

- 10.2.1 The relevant Service Providers shall comply at all times with the Customer Complaints Process, and any subsequent amendments or revisions to the same.
- 10.2.1 يلتزم مقدمو الخدمات ذوي العلاقة في جميع الأوقات بإجراءات تقديم شكاوى العملاء وأي تعديلات أو مراجعات لاحقة عليها.
- 10.2.2 Any Customer who has submitted a Complaint to a Service Provider and is not satisfied with the way the Service Provider has handled the Complaint or the outcome of the Complaint, may apply to the CRA to decide on the dispute in accordance with the CRA's Customer
- 10.2.2 يجوز لأي عميل قدم شكوى إلى مقدم خدمة ولم يكن راضٍ عن الطريقة التي تعامل بها مقدم الخدمة مع الشكوى أو لنتائج الشكوى، التقدم بطلب إلى الهيئة لاتخاذ قرار بشأن النزاع وفقاً لإجراءات تقديم شكاوى العملاء لدى الهيئة ومعايير قبول الشكاوى المذكورة لديها.

Complaint process and the complaints acceptance criteria mentioned there.

- 10.2.3 Customers shall be entitled to exercise their right to complain under the Customer Complaint Process of the CRA. 10.2.3 يتعين على العملاء أن يكونوا قادرين على الاستفادة من إجراءات تقديم شكاوى العملاء المقدمة من الهيئة.
- 10.2.4 During the Service Provider's handling of Customer Complaints and/or the CRA's handling of Customer disputes, the CRA may direct a Service Provider to restore a Customer's service in whole or in part, or to implement any other remedy deemed reasonable and appropriate by the CRA. 10.2.4 أثناء تعامل مقدم الخدمة لشكاوى العملاء و / أو معالجة الهيئة لنزاعات العميل، يجوز للهيئة أن توجه مقدم الخدمة لإعادة الخدمة للعميل كليًا أو جزئيًا، أو لتنفيذ أي معالجة أخرى تراها الهيئة معقولة وملائمة.
- 10.2.5 At the conclusion of the Service Provider's investigation of a Customer dispute and pending the final resolution of the complaint, the Service Provider should contact and advise the Customer of the outcome of the case. 10.2.5 لدى اختتام تحقيق مقدم الخدمة بشأن نزاع العميل وفي انتظار صدور قرار نهائي للشكوى، على مقدم الخدمة التواصل مع العميل وإبلاغه بنتيجة القضية.
- 10.2.6 At the conclusion of the CRA's handling of Customer complaint, the CRA may direct a Service Provider to undertake any remedy deemed reasonable and appropriate by the CRA. 10.2.6 لدى اختتام تعامل الهيئة مع شكوى العميل، يجوز للهيئة أن توجه مقدم الخدمة إلى القيام بأي معالجة تعتبرها الهيئة معقولة ومناسبة.
- 10.2.7 If the CRA determines that a remedy is appropriate, the CRA may, considering all relevant circumstances, require the Service Provider to provide the Customer with one or more of the following: 10.2.7 إذا قررت الهيئة أن المعالجة مناسبة، يجوز للهيئة، مع الأخذ بعين الاعتبار كافة الظروف ذات الصلة، أن تطلب من مقدم الخدمة تزويد العميل بواحد أو أكثر مما يلي:
- 10.2.7.1 an apology, which may be public or made privately to the Customer; 10.2.7.1 الاعتذار، الذي قد يكون علنيًا أو موجه للعميل بشكل خاص؛
- 10.2.7.2 an explanation as to what went wrong, which may be public or made privately to the Customer; 10.2.7.2 توضيح لما وقع من خطأ، والذي قد يكون علنيًا أو موجه للعميل بشكل خاص؛

- 10.2.7.3 practical action to correct the problem and prevent future occurrences; and/or
10.2.7.4 a financial award, which may include a refund and/or compensation
- 10.2.7.3 اتخاذ إجراءات عملية لتصويب المشكلة ومنع وقوعها في المستقبل؛ و / أو
10.2.7.4 الإلزام بدفع مبلغ من المال، والذي قد يشمل إعادة أموال و / أو دفع تعويض

11 Duty to Assist the CRA

11 الالتزام بمساعدة الهيئة

- 11.1 Without prejudice to any other Service Provider obligations and duties, Service Providers shall, when requested in writing to do so by the CRA:
- 11.1 دون الإجحاف بأي من التزامات وواجبات مقدمي الخدمات الأخرى، يتعين على مقدمي الخدمة، عند الطلب منهم من قبل الهيئة كتابةً، القيام بما يلي:
- 11.1.1 provide details and copies of Contracts with Customers and third parties as required by the CRA REGULATION
- 11.1.1 تقديم تفاصيل وإيداع نسخ من العقود مع العملاء والأطراف الأخرى على النحو المطلوب بموجب هذه اللائحة التنظيمية لحماية مستهلك خدمات الاتصالات؛
- 11.1.2 provide all requested information, and evidences, which includes (but not limited) call recordings, system logs, camera footage, customer consents whenever necessary to evaluate and finalize complaints and compliance matters;
- 11.1.2 تقديم كافة المعلومات المطلوبة والأدلة التي تتضمن (على سبيل المثال لا الحصر) وتسجيلات المكالمات، وسجلات النظام، ولقطات الكاميرا وموافقات العميل كلما دعت الضرورة لتقييم وإنهاء الشكاوى ولأمور الامتثال؛
- 11.1.3 provide traffic data, including the number of messages and/or length of calls from any number or Electronic Account or address;
- 11.1.3 تقديم حركة سير البيانات، بما في ذلك عدد الرسائل و / أو طول المكالمات من أي رقم أو حساب إلكتروني أو عنوان إلكتروني؛
- 11.1.4 terminate the contract with a third party who has breached the applicable laws and regulations;
- 11.1.4 إنهاء العقد مع طرف آخر نتيجة لمخالفة القوانين واللوائح التنظيمية المعمول بها؛
- 11.1.5 suspend third party access to the Service Providers' Telecommunications Products or Telecommunications Services where the third party has been found by the CRA to be in breach of this Regulation;
- 11.1.5 تعليق الوصول من قبل الطرف الآخر إلى منتجات الاتصالات لمقدمي الخدمات أو خدمات الاتصالات، في حال تبين للهيئة بأن الطرف الآخر قام بمخالفة هذه اللائحة التنظيمية لحماية مستهلك خدمات الاتصالات؛

- 11.1.6 work co-operatively with other Service Providers to investigate cases involving cross-networks issues and incidents and take appropriate actions to resolve Complaints; and العمل والتعاون مع مقدمي الخدمة الآخرين للتحقيق في الحالات التي تنطوي على عمليات الانتقال عبر الشبكات واتخاذ الإجراءات المناسبة لتسوية الشكاوى؛ و
- 11.1.7 facilitate access for the authorized CRA's employees for onsite inspection and investigations as and when required. تسهيل مهمة موظف الهيئة المسؤول للتحقيق في بيئة الموقع إذا لزم الأمر.

12 Compliance and Reporting

12 الامتثال وإعداد التقارير

12.1 Compliance

12.1 الامتثال

- 12.1.1 Where in this Regulation there are references to obligations of Service Providers to ensure that steps are taken so that Customers are notified of terms, conditions, prices or other obligations, each Service Provider shall ensure that it has in place the necessary systems and processes to ensure that it complies with such obligations, and to demonstrate its compliance to the satisfaction of the CRA. عندما تكون هناك إشارات في اللائحة التنظيمية لحماية مستهلك خدمات الاتصالات هذه إلى التزامات ملقاة على مقدمي الخدمة للتأكد من اتخاذ الخطوات ليتم إخطار العملاء بالشروط، أو الأحكام أو الأسعار أو غيرها من الالتزامات، يتوجب على كل مقدم خدمة أن يضمن تطبيقه للأنظمة والإجراءات اللازمة لضمان الامتثال لهذه الالتزامات، وعلى أن يكون هذا الامتثال بشكل مرضي للهيئة.
- 12.1.2 Any attempt by any Service Provider to exclude any provision of this Regulation in relation to any Customer or groups of Customers, directly or indirectly and even with the express agreement of the party concerned, shall be of no effect. أي محاولة من قبل أي مقدم خدمة لعدم الامتثال لأي من أحكام اللائحة التنظيمية لحماية مستهلك خدمات الاتصالات هذه فيما يتعلق بأي عميل أو مجموعات من العملاء، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر وحتى لو كان باتفاق صريح مع الطرف المعني، لن يكون لها أي تأثير.
- 12.1.3 A Service Provider shall observe the following to ensure compliance with this Regulation: يتوجب على مقدم الخدمة مراعاة ما يلي لضمان الامتثال لهذه اللائحة التنظيمية لحماية مستهلك خدمات الاتصالات:
- 12.1.3.1 develop appropriate compliance policies and procedures; تطوير سياسات وإجراءات مناسبة للامتثال؛
- 12.1.3.2 develop appropriate procedures or programs to educate employees of policy compliance issues; تطوير إجراءات أو برامج مناسبة لتثقيف الموظفين بمسائل سياسة الامتثال؛

12.1.3.3 analyze Complaints made to it to identify and prevent the occurrence of Complaints arising from systemic issues; and

12.1.3.3 دراسة الشكاوى المقدمة لها لتحديد الاسباب ومنع حدوث الشكاوى الناشئة عن أمور منهجية؛ و

12.1.3.4 where relevant, ensure that this Regulation (and any internal procedures or programs) is provided to third parties who are working with or on behalf of the Service Provider in the provision of Telecommunications Products or Telecommunications Services.

12.1.3.4 بحسب مقتضى الحال، ضمان تزويد اللائحة التنظيمية لحماية مستهلك خدمات الاتصالات هذه (وأي إجراءات أو برامج داخلية) إلى الأطراف الأخرى التي تعمل مع أو نيابة عن مقدم الخدمة في تقديم منتجات الاتصالات أو خدمات الاتصالات.

12.1.4 Service Providers shall provide complete and timely responses to all information requests issued by the CRA from time to time.

12.1.4 يتوجب على مقدمي الخدمة تقديم جوابات كاملة وبتوقيت مناسب لجميع طلبات المعلومات التي تصدرها الهيئة من وقت لآخر.

12.1.5 Where any provision of this Regulation requires a Service Provider to provide prior notification to or seek prior approval from the CRA, such notification or approval request shall not be deemed received by the CRA until the first business day of the CRA following its submission.

12.1.5 في حال أوجب أي حكم من أحكام اللائحة التنظيمية لحماية مستهلك خدمات الاتصالات هذه على مقدم الخدمة تقديم إخطار مسبق إلى الهيئة أو طلب موافقة مسبقة منها، لا يعتبر هذا الإخطار أو الطلب قد استلم من قبل الهيئة حتى أول يوم عمل للهيئة تلي تاريخ تقديمه.

12.2 Reporting

12.2 إعداد التقارير

12.2.1 A Service Provider shall annually submit to the CRA a written report in the CRA prescribed format certifying its compliance with this Regulation, within ten (10) business days from 1 January (inclusive) of every year, stating that:

12.2.1 على مقدم الخدمة أن يقدم سنوياً إلى الهيئة تقرير مكتوب يصادق فيه امثاله لهذه اللائحة التنظيمية لحماية مستهلك خدمات الاتصالات، وذلك خلال عشرة (10) أيام عمل ابتداءً من 1 يناير (تشمل اليوم الأول) من كل عام، موضحاً ما يلي:

12.2.1.1 it has always been compliant with this Regulation from the date of the previous certification;

12.2.1.1 أنه كان ممثلاً لهذه اللائحة التنظيمية لحماية مستهلك خدمات الاتصالات في جميع الأوقات من تاريخ المصادقة السابقة؛

12.2.1.2 it is compliant as at the date on which the certification is made; and

12.2.1.2 أنه كان ممثلاً بالتاريخ الذي قام فيه بإصدار المصادقة؛ و

12.2.1.3 to the best of its knowledge and belief it will be compliant with this Regulation for the following twelve (12) months.

12.2.1.3 وأنه على حد علمه واعتقاده، سيواصل بالامتثال مع هذه اللائحة التنظيمية لحماية مستهلك خدمات الاتصالات خلال فترة الاثني عشر (12) شهراً التالين.

12.2.2 If a Service Provider is unable to certify unqualified compliance with this Regulation, the report must:

12.2.2 إذا لم يكن بمقدور مقدم الخدمة إصدار شهادة مطلقة للامتثال بهذه اللائحة التنظيمية لحماية مستهلك خدمات الاتصالات، فيجب توافر وتحديد ما يلي في التقرير:

12.2.2.1 identify the provision(s) of this Regulation for which it is unable to certify in the relevant timeframe;

12.2.2.1 يحدد الحكم (الأحكام) في هذه اللائحة التنظيمية لحماية مستهلك خدمات الاتصالات الذي يعيق من إصدار المصادقة بالإطار الزمني ذات الصلة؛

12.2.2.2 give reasons for being unable to certify; and

12.2.2.2 يحدد الأسباب لعدم المقدرة عن إصدار المصادقة؛ و

12.2.2.3 outline what action the Service Provider is taking to remedy the situation and the expected date by which situation will have been remedied and certification completed.

12.2.2.3 الإجراءات التي يتخذها مقدمو الخدمات لإصلاح الأوضاع والتاريخ المتوقع للقيام بذلك واستكمال إصدار الشهادة.

12.2.2.4 Be signed by a duly authorized person before submitting to the CRA.

12.2.2.4 أن يوقع عليه شخص مرخص له حسب الأصول قبل تقديمه إلى "هيئة تنظيم الاتصالات".

12.3 Monitoring

12.3 الرقابة

12.3.1 The CRA shall monitor the compliance of Service Providers with this Regulation at its sole discretion and by using all means it deems fit for the purpose of enforcing this Regulation.

12.3.1 يجوز للهيئة مراقبة امتثال مقدمي الخدمة لهذه اللائحة التنظيمية لحماية مستهلك خدمات الاتصالات وفقاً لسلطتها التقديرية المنفردة وباستخدام جميع الوسائل التي تراها مناسبة لغرض إنفاذ هذه اللائحة التنظيمية لحماية مستهلك خدمات الاتصالات.

12.3.2 The CRA may:

12.3.2 يجوز للهيئة:

12.3.2.1 undertake and publish market research on the views of Customers with respect to telecommunications markets, Telecommunications Products and Telecommunications Services;

12.3.2.1 إجراء ونشر دراسة السوق حول آراء العملاء فيما يتعلق بأسواق ومنتجات وخدمات الاتصالات؛

- 12.3.2.2 gather and publish key industry statistics likely to be of interest to Customers, including Complaint volumes against Service Providers; and 12.3.2.2 جمع ونشر إحصاءات القطاع الرئيسية التي من المحتمل أن تكون محل اهتمام للعملاء، بما في ذلك مقدار حجم الشكاوى المقامة ضد مقدمي الخدمات؛ و
- 12.3.2.3 publish in an easily accessible format the performance of Service Providers against quality of service requirements. 12.3.2.3 نشر أداء مقدمي الخدمة بشكل يسهل الوصول إليه مقابل متطلبات جودة الخدمة.

13 Transition Period

13 الفترة الانتقالية

- 13.1 Service Providers will have six (6) months from date when this Regulation enters into force to amend their existing Contracts, Terms and conditions, and contract with third parties in order to comply with this Regulation. 13.1 يكون لمقدمي الخدمة ستة (6) أشهر من تاريخ بدء نفاذ هذه اللائحة التنظيمية لحماية مستهلك خدمات الاتصالات لتعديل عقودهم وشروطهم وأحكامهم الحالية، والتعاقد مع أطراف أخرى من أجل الامتثال لهذه اللائحة.
- 13.2 Service Providers shall notify the CRA that they and their contracts are compliant within thirty (30) calendar days following expiry of this six (6) month implementation period. 13.2 على مقدمي الخدمة إخطار الهيئة بأنهم ممتثلين بالإضافة إلى عقودهم وذلك خلال ثلاثين (30) يومًا من تاريخ انتهاء فترة الامتثال هذه البالغة ستة (6) أشهر.

ANNEX A

CONSULTATION RESPONSE TEMPLATE

Respondent	Consultation document reference (question/paragraph)	Response
(Company/organization name)	(Specify question or paragraph number that response refers to)	(Provide comments)

الملحق أ

نموذج الرد على الاستشارة

الرد	مرجع وثيقة الاستشارة (الفقرة/المسألة)	العميل مقدم الاستشارة
(عرض الملاحظات)	(تحديد رقم السؤال أو الفقرة المشار إليها بالرد)	(اسم الشركة / المؤسسة)

ANNEX B - Processes and Procedures to be approved by the CRA

الملحق ب - العمليات والإجراءات التي ستوافق عليها الهيئة

Procedures for requirements stipulated in the regulations.

الإجراءات الخاصة بالمتطلبات المنصوص عليها في اللوائح التنظيمية:

- 1 Service providers are required within thirty days (30), from the expiry of six (6) months (180 days) of the date of issuance of the Regulation to submit the requirements listed below for review and approval by the CRA. Each of these processes or procedures shall be aligned with the provisions of this Regulation.
 - 1.1 All General Terms and Conditions current and /or updated versions that are aligned
 - 1.2 Master Service Agreements for all Products and Services including all applicable discount structures
 - 1.3 Process and Application form for Sim Card replacement
 - 1.4 Process and Application form for the transfer of numbers between individuals
 - 1.5 Port request form for Mobile Number Portability
 - 1.6 Port request form for Fixed number portability.
 - 1.7 Terms and conditions for both Fixed and Mobile Number portability
 - 1.8 Structure and layout of Bills:
 - a. Standard monthly bill;
 - b. Interim bills for porting requests; and
 - c. final bill on completion of the port
- 1 يتعين على مقدمي الخدمات تقديم المتطلبات المدرجة أدناه لتقوم "هيئة تنظيم الاتصالات" بدورها باستعراضها والموافقة عليها، وذلك في غضون ثلاثين يوماً (30) بعد انقضاء ستة (6) أشهر (180 يوماً) من تاريخ إصدار اللائحة. كما يجب أن تتوافق جميع الإجراءات مع الأحكام المنصوص عليها في اللائحة التنفيذية.
 - 1.1 الشروط والأحكام العامة، وجميع الإصدارات والنسخ الحالية أو المحدثة التي تتوافق معها
 - 1.2 اتفاقيات الخدمة الرئيسية فيما يخص كافة المنتجات والخدمات، بما في ذلك هياكل الخصم المعمول بها.
 - 1.3 إجراءات واستمارة التقديم الخاصة بتبديل شريحة الهاتف الجوال (SIM).
 - 1.4 إجراءات واستمارة التقديم الخاصة بنقل الأرقام بين الأفراد.
 - 1.5 نموذج طلب نقل رقم الهاتف الجوال.
 - 1.6 نموذج طلب نقل رقم الهاتف الأرضي.
 - 1.7 الشروط والأحكام الخاصة بإمكانية نقل أرقام الهواتف الأرضية وأرقام الهواتف الجوال.
 - 1.8 هيكل الفواتير وإعدادها:
 - أ. الفاتورة الشهرية القياسية؛
 - ب. الفواتير المرحلية الخاصة بطلبات الانتقال؛ و
 - ت. الفاتورة النهائية عند الانتهاء من عملية الانتقال.

- 1.9 Conditions and obligations for purchase and sale of special or star numbers. الشروط والالتزامات الخاصة بشراء وبيع الأرقام المميزة.
- 1.10 Service Provider's internal Complaint Process 1.10 الإجراءات الخاصة بمقدمي الخدمات ذات الصلة بالشكاوى الداخلية.
- 1.11 Service Provider's Blacklisting Process 1.11 الإجراءات الخاصة بمقدمي الخدمات ذات الصلة بالقوائم السوداء.
- 2 After receiving these submissions, the CRA shall conduct a review to assess compliance with this Regulation and may request Service Providers to amend the documents where the CRA deems it is not in compliance with the regulation. 2. عقب تلقي الطلبات، يتعين على "هيئة تنظيم الاتصالات" إجراء مراجعة بغية تقييم مدى الامتثال لهذه اللائحة التنظيمية ويجوز لها الطلب من مقدمي الخدمات إجراء التعديلات على المستندات التي ترى الهيئة بأنها غير متوافقة مع اللائحة التنظيمية.
- 3 Each service provider shall When complete documents for each of the above listed have been received, the CRA will review these documents within one months (30 days) and return it with any amendments (if required) to the Service Providers. 3. عند استلام المستندات المذكورة أعلاه كاملة من مقدمي الخدمات، تتولى "هيئة تنظيم الاتصالات" مراجعة تلك المستندات في مدة زمنية قدرها شهر واحد (30) يوم وإعادتها إلى مقدمي الخدمات مع أية تعديلات (إذا تطلب الأمر).
- 4 Within seven (7) days from receipt of the CRA approval each of these documents shall be published as a minimum requirement on the website of the service providers and in any other social media platform of the choice of the service providers and shall be made available to customers free of charge upon request.. 4. يجب نشر هذه المستندات على المواقع الإلكترونية لمقدمي الخدمات باعتباره شرط أدنى في مدة زمنية قدرها سبعة (7) أيام من تاريخ الحصول على موافقة "هيئة تنظيم الاتصالات". كما يتعين نشرها على منصات التواصل الاجتماعي التي يختارها مقدمو الخدمات، وإتاحتها للعملاء عند طلبها دون مقابل.
- 5 The CRA reserves the right to request, where they are non-compliant and or do not satisfy the requirements of this Regulation. 5. إنه وفي حال عدم الامتثال لأحكام هذه اللائحة التنظيمية أو الوفاء بمتطلباتها، فعندئذ تحتفظ "هيئة تنظيم الاتصالات" بالحق بالمطالبة.
- 6 Once approved Service Providers shall not change any of these documents or clauses included in these documents without the prior written approval from CRA. 6. بمجرد حصول مقدمي الخدمات على الموافقة على المستندات، فإنه يتعين عليهم عدم إدخال أية تغييرات عليها أو على البنود الواردة فيها دون موافقة خطية مسبقة من "هيئة تنظيم الاتصالات".
- 7 Any new and/ or revised Terms and Conditions, Policies, and Procedures must be 7. يجب تقديم الشروط والأحكام واللوائح والإجراءات الجديدة أو المعدلة إلى "هيئة تنظيم الاتصالات" للموافقة عليها، ومن ثم

submitted to the CRA for approval and the CRA shall review and confirm the approval within 30 days.

يتعين على الهيئة بدورها إجراء المراجعة وإصدار موافقتها والتأكيد عليها في غضون 30 يوماً.

CRA Consumer Complaints Process

October 2021

Table of Contents

1. Chapter 1: About this Process	94
1.1. Purpose and Objective	94
1.2. Access to the Process	94
1.3. Amendments to the Process	94
1.4. Reading the Process	95
1.4.1. Process	95
1.4.2. Process Flow Shape Definition.....	95
1.5. Definitions and Glossary of Terms	96
2. Chapter 2: Consumer Complaints Process.....	96
2.1. Reference to the Relevant Laws and Regulations	96
2.2. Process Scope and Stakeholders	97
2.2.1 Process scope	97
2.2.2 Stakeholders.....	97
2.3. Process Flow	98
2.4. Procedures	98

1. Chapter 1: About this Process

1.1 Purpose and Objective

In accordance with its mandate, the CRA strives to ensure that it maintains a high standard and transparency when issuing processes.

The objective of this Consumer Complaints Process is to facilitate the current customer complaint process by:

- Defining the process that covers the day-to-day activities of telecom consumer complaints handling between CRA and licensed service providers, to define a clear consumer complaints process with a clear tasks and procedures to be followed by service providers and CRA.
- Highlighting procedures to standardize and enhance the efficiency of the consumer complaints process.
- To protect telecom consumers' interest and operations by developing clear and concise procedures to be followed when executing the consumer complaints process.
- Identify the responsibilities of each of the process stakeholders i.e. service providers and CRA.

This Process sets out the specific activities and steps of the consumer complaints handling process and related procedure.

Note: Instructions for the operation of software applications and dedicated tools are outside the scope of the explanations contained in this document.

1.2 Access to the Process

The Consumer Affairs Department within the CRA is the owner of this Consumer Complaint Process (CCP). All inquiries and matters relating to the CCP shall be addressed to the Consumer Affairs (CA) Department at CRA. The CA Department will monitor compliance with this process.

The CRA will monitor the service provider's compliance with the process during the day-to-day consumer complaints operations.

1.3 Amendments to the Process

The process outlined in this document has been discussed and agreed with both service providers (Ooredoo Qatar Q.S.C and Vodafone Qatar Q.S.C). The Consumer Affairs Department within Communications Regulatory Authority owns this document, and any future changes shall be reviewed and approved by the CA Department within CRA, amendments to the process to be reflected and recorded in the below table:

Date	Change Requester	Version	Change Reference
12/04/2021	CRA	2	2.1

This Process shall be reviewed at least once every two years and updated as necessary. Additionally, CRA may, at any time, on Notice, propose amendments to the Process that would improve the quality of work and increase CRA efficiency in handling, investigating and resolving customer complaints lodged with the CRA. Amendments to the Process shall be implemented by following the process below:

- Suggestions for amendments/updates shall be communicated to the Consumer Affairs Department in writing;
- The Process owner (CA within CRA) shall review the suggested amendments/updates on the process flows and procedures and decide whether it is necessary to implement the amendments/updates or not;
- Amendments to the process flows and procedures in the Process shall be approved by the CRA President;
- The approved amendments/updates of the Process shall identify the revision date, and be issued in writing, by the Process Owner to all users of the Process.

All stakeholders shall always work in accordance with the last version of this Process as shared by the CRA.

1.4 Reading the Process

1.4.1 Process

The Process is further divided as follows:





i. Process Flow

The process flow is a logical set of tasks to accomplish the business objectives.

ii. Procedures

The procedures are a set of operational steps that need to be executed in conducting the tasks (complaint validation, investigation, and or resolution).

1.4.2 Process Flow Shape Definition

Process Flow Shape Definition	
	Task: A step within a process. This is the most frequently used shape in the process
	Start /End Event: Indicates the start/end of a process.
	Decision: Indicates a decision point in the process with predefined alternatives e.g. yes, no.
	Connector: Indicates the flow of tasks within the process.

Definitions and Glossary of Terms

- In this Process, the below words and expressions shall have the following meaning:

Term	Definition
CRA	Communications Regulatory Authority
CA	Consumer Affairs
Service Providers (SP)	Ooredoo Qatar and Vodafone Qatar
Consumer	Telecom Consumers in Qatar

2. Chapter 2: Consumer Complaints Process

2.1 Reference to the Relevant Laws and Regulations

- The Emiri Decree

The CRA is empowered under Article 16(2) of the Emiri Decree (No. 42 of 2014) to “set regulations and systems for the management and settlement of consumer complaints, within the framework of the Authority’s functions;” Pursuant to these provisions, the CRA has created and customized a process for “complaints handling.”

The Telecommunications Law and Executive By-Law also has provisions which support this process, as set out below:

- The Telecommunications Law – Decree 34 of 2006 states the following:
 - Article 61
Dispute Resolution by the General Secretariat

“The General Secretariat shall resolve disputes arising between service providers and between service providers and others and the decision of the General Secretariat shall be final and binding.

A suit regarding the dispute shall not be accepted as initiated unless a decision is issued by the General Secretariat or sixty days from the date of submission of the dispute to the General Secretariat have lapsed, whichever is earlier.”

- The Executive By-Law – Number (1) of 2009 regulates the rules and procedures for Dispute Resolution through the following provisions:
 - Article 124:

“Where a customer other than a Service Provider has a dispute with a Service Provider that the parties have been unable to resolve among themselves, by means of the Service Provider’s customer complaint process approved by the General Secretariat, either party may request the assistance of the General Secretariat to resolve the dispute, and the General Secretariat may take any of the following measures:

- (1) Assign members of its staff or an expert consultant to attempt to resolve the dispute.

- (2) Issue a decision to resolve the dispute and the decision shall be binding.
- (3) Take such other action, as it deems appropriate.
- (4) Direct the parties to refer the dispute to the competent Court”

- And Article 126 states the following

“Service Providers shall be subject to the dispute resolution processes defined or initiated by the General Secretariat pursuant to the Law and this By-Law or any other applicable laws, regulations or procedural rules. Service Providers shall also be subject to any customer complaint procedures established or approved by the General Secretariat.”

- Taking into consideration these various legal requirements, the CRA has prepared this process to align with the principles set out in the legislative instruments mentioned.

2.2 Process Scope and Stakeholders:

2.2.1 Process Scope:

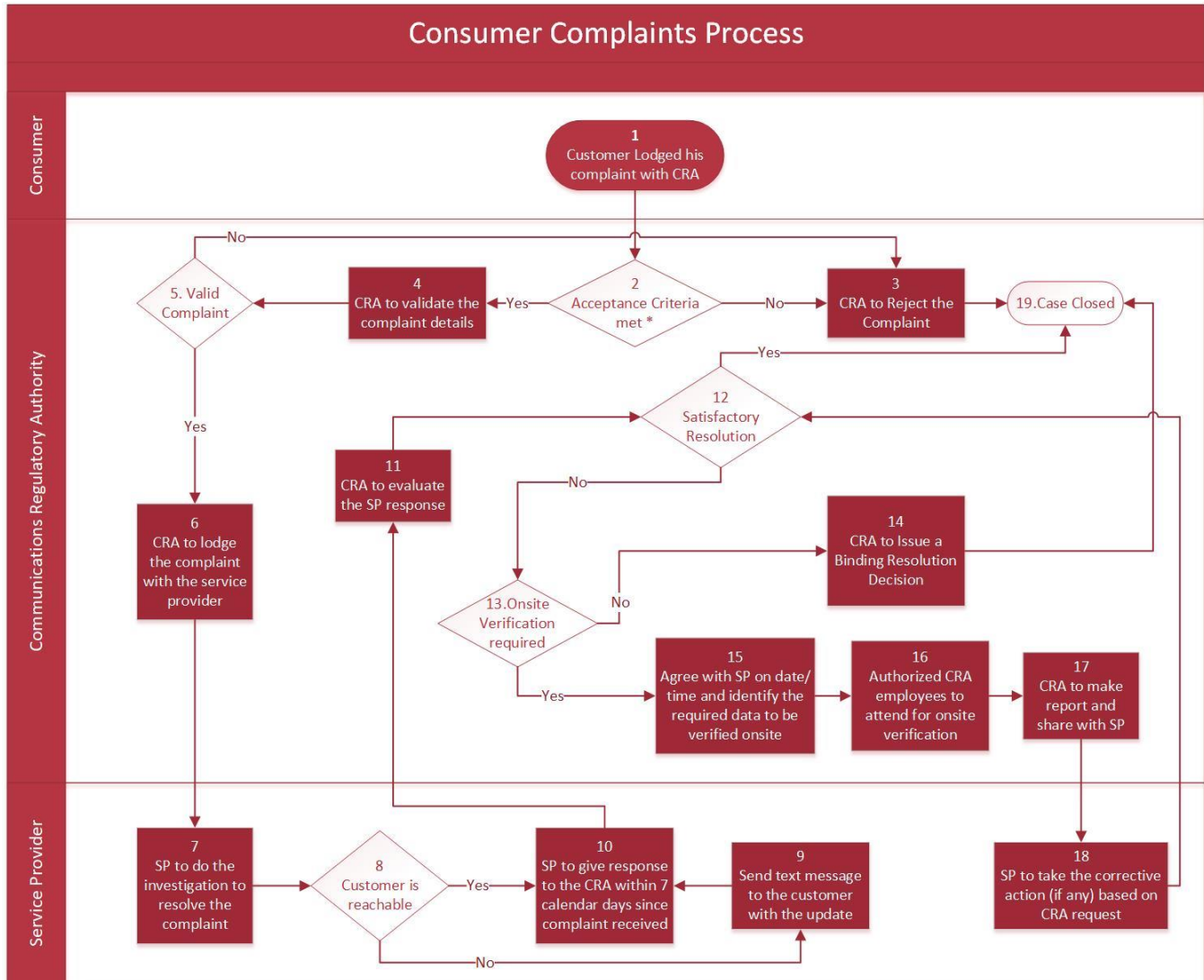
The consumer complaints process indicates the flows and procedures that empowers the CRA and Service providers (Ooredoo Qatar and Vodafone Qatar) to manage handling the telecom consumer complaints lodged to the CRA from the telecom consumers in Qatar.

2.2.2 Stakeholders:

CRA (Communications Regulatory Authority)

Licensed Service Providers (Vodafone Qatar & Ooredoo Qatar)

2.3 Process Flow:



2.4 Procedures:

Responsibility	Task
Customer	1- Customer Lodged his complaint with CRA
	Customer to lodge his complaint with the CRA through any of the CRA complaints channels (After lodging his complaint with Service Provider first)
Communications Regulatory Authority	2- Acceptance Criteria met

	<p>The acceptance criteria that should be met/verified (Case has to be one of the below, so CRA can accept the consumer complaint):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Service disconnection complaint that's has remained open /unresolved for 48 hours for mobile or 72 hours for fixed line. • The complaint is not related to a service disconnection and remain unresolved for 30 calendar days and / or customer is dissatisfied with the resolution offered • The customer applied for a new fixed line service, and it has not been delivered after 10 working days from the date a valid order was received or the timeline as agreed with the Customer, while his complaint is open with the service provider for 48 hours and no alternative solution provided. • The service provider refused to lodge the customer complaint. • The customer is a special need registered with Qatar Society for the Rehabilitation of Special Needs and his complaint whether mobile or fixed line (Disconnection or non-disconnection) is remain unresolved for 48 hours <p>If any of the above conditions met, move to step 4, if No; go to step 3</p>
Communications Regulatory Authority	<p>3- CRA to Reject the Complaint</p> <p>The CRA will reject the consumer complaint and close as invalid.</p>
Communications Regulatory Authority	<p>4- CRA to validate the complaint details</p> <p>The CRA will validate the details of the consumer complaints to make sure that they have a legitimate complaint, also the CRA will collect information from the customer like;</p> <ul style="list-style-type: none"> • QID. • Affected Service number and/or account number • Reachable contact number or authorized person's contact. • Date and time of the call/ visit (if applicable). • Complaint reference number (if applicable) and reason for lack of it. • Any other applicable details that will support the investigation like; SMS Screenshots, Network Coverage location, House number or electricity number etc.)
Communications Regulatory Authority	<p>5- Valid Complaint</p> <p>Based on the previous steps, the CRA will identify whether the complaint is valid or not If Yes; move to step 6 If No; return to step 3</p>
Communications Regulatory Authority	<p>6- CRA to lodge the complaint with the service provider</p> <p>CRA will send the complaint to the service provider with the proper description and details (under step 4) that empower the service provider to investigate.</p>
Service Provider	<p>7- SP to do the investigation to resolve the complaint</p>

	Service provider will do their internal investigation and resolve the complaint
Service Provider	8- Customer is reachable
	Service provider to check if the customer is reachable to update him? If Yes, move to step 10. If No, move to step 9 then 10. Service provider should contact the customer at least three times during different time.
Service Provider	9- Send text message to the customer with the update
	Service provider to send SMS to the customer to inform him/ her that the service provider was trying to reach him/ her to cascade the update/ offered resolution for him/ her.
Service Provider	10- SP to give response to the CRA within 7 calendar days since complaint received
	Service provider to send response to the CRA, the response can be: <ul style="list-style-type: none"> Final Investigation results/ Resolution. Update / Request for extension.
Communications Regulatory Authority	11- CRA to evaluate the SP response
	The CRA will evaluate the response and details provided by the SP against the Applicable Regulatory Framework.
Communications Regulatory Authority	12- Satisfactory Resolution
	Was the SP response satisfactory for CRA based on the Applicable Regulatory Frameworks? If Yes, move to step 19. (Close the case) If No, move to step 13.
Communications Regulatory Authority	13- Onsite verification required
	Does the CRA need an onsite verification to verify details/data provided from SP? If Yes, move to step 15. If No, move to step 14.
Communications Regulatory Authority	14- CRA to Issue a Binding Resolution Decision
	As per the telecom law, by-law and the telecom consumer protection regulation, the CRA will issue a binding decision to resolve the telecom consumer complaint. It's the service provider's responsibility to comply with the CRA decision.
	15- Agree with SP on date/time and identify the required data to be verified onsite

Communications Regulatory Authority	<ul style="list-style-type: none"> The CRA to communicate with the SP to Agree in advance on the date and time of the site visit and the verification requirements. The CRA will provide SP with written consent from customer for this information to be shared with the CRA.
Communications Regulatory Authority	16- Authorized CRA employees to attend for onsite verification
	<ul style="list-style-type: none"> CRA will have a specific list of employees who will have an authorization to attend for onsite verification. (List will be shared with SPs in advance) For each case, the CRA will identify for the service provider who from the predefined list will attend for the onsite verification of this case. Two authorized CRA employees will attend on SP site and conduct the onsite verification.
Communications Regulatory Authority	17- CRA to make report and share with SP
	<ul style="list-style-type: none"> The authorized CRA employees will prepare an onsite conclusion report based on the findings and both (Authorized CRA employees & the nominated SP representative) will agree and sign on the findings while being onsite. The CRA will then send specific request to the SP for taking corrective actions (if required).
Service Provider	18- SP to take the corrective action (if any) based on CRA request
	Service provider is required to take the corrective action or any other measures to rectify the issues that the CRA addressing or provide a reasonable resolution.
Communications Regulatory Authority	19- Case Closed
	The CRA will close the case once reaching a satisfactory resolution.

هيئة تنظيم الاتصالات: إجراءات تقديم شكاوى المستهلكين

أبريل 2021

جدول المحتويات

104	1. الفصل الأول: حول هذه الإجراءات
104	1.1 الغرض والهدف
104	2.1 النفاذ إلى الإجراءات
104	3.1 التعديلات على الإجراءات
105	4.1 الاطلاع على الإجراءات
105	1.4.1 الإجراءات
105	2.4.1 تعريف الأشكال التوضيحية الخاصة بمراحل سير العملية الخاصة بتقديم الشكاوى
105	5.1 المفاهيم ومجموعة المصطلحات
106	2. الفصل الثاني: إجراءات عملية تقديم شكاوى المستهلكين
106	1.2 القوانين واللوائح الصادرة في هذا الشأن
107	2.2 نطاق الإجراءات وأصحاب المصلحة
107	1.2.2 نطاق الإجراءات
107	2.2.2 أصحاب المصلحة
108	3.2 عملية سير الإجراءات
109	4.2 الإجراءات

1. الفصل الأول: حول هذه الإجراءات

1.1 الغرض والهدف

تسعى "هيئة تنظيم الاتصالات" - بموجب السلطات والصلاحيات المنوطة بها - لضمان المحافظة على مستويات عالية من الشفافية عند إصدار الإجراءات.

يكن الهدف من وضع إجراءات منظمة لعملية تقديم الشكاوى من قبل المستهلكين في تسهيل هذه العملية على المستهلك وذلك عن طريق:

- قيام "الهيئة" ومقدمي الخدمات المرخص لهم بتحديد كيفية التعامل مع شكاوى المستهلكين (مستهلكي خدمات الاتصالات) وتحديد الإجراءات الواجب اتباعها من قبل مقدمي الخدمات و"الهيئة".
 - تسليط الضوء على الإجراءات التي تمثل المعايير اللازمة لتوحيد وتحسين كفاءة عملية تقديم شكاوى المستهلكين.
 - حماية مصالح مستهلكي خدمات الاتصالات من خلال تطوير إجراءات واضحة ودقيقة يتم اتباعها عند تقديم شكاوى المستهلكين.
 - تحديد مسؤوليات أصحاب المصلحة فيما يتعلق بتطبيق الإجراءات، على سبيل المثال: مقدمي الخدمات و"الهيئة".
- يوضح هذا المستند الإجراءات والخطوات المحددة لعملية التعامل مع شكاوى المستهلكين والإجراءات الأخرى ذات الصلة.

ملاحظة: لا يشمل هذا المستند التعليمات المتعلقة بتشغيل تطبيقات البرامج والأدوات المخصصة.

2.1 النفاذ إلى الإجراءات

إدارة شؤون المستهلك التابعة لـ "الهيئة" هي المسؤولة عن استلام شكاوى المستهلكين. لذا فإنه يتعين توجيه جميع الاستفسارات والتساؤلات المتعلقة بإجراءات تقديم شكاوى المستهلكين إلى إدارة شؤون المستهلك التابعة لـ "الهيئة".

تقوم "الهيئة" بمراقبة مدى امتثال والتزام مقدمي الخدمات بالإجراءات المشار إليها بشكل يومي.

3.1 التعديلات على الإجراءات

الإجراءات المذكورة في هذا المستند تم الاتفاق عليها مع مقدمي الخدمات ("أوريدو قطر" و"فودافون قطر"). إدارة شؤون المستهلك التابعة لـ "الهيئة" هي الجهة التي أصدرت هذا المستند وستتولى هي مراجعة أي تغييرات مستقبلية والموافقة عليها، وسيتم تدوين التعديلات التي قد تجرى على الإجراءات على النحو المبين أدناه:

التاريخ	طالب التغيير	الإصدار	الرقم المرجعي للتغيير
2021/04/12	هيئة تنظيم الاتصالات	2	2.1

يتعين أن يتم مراجعة هذه الإجراءات مرة واحدة على الأقل كل عامين ويتم تحديثها عند الضرورة. كما أنه يجوز لـ "الهيئة" تقديم مقترح حول إضافة تعديلات من شأنها أن تحسن من جودة العمل وتزيد من كفاءة "الهيئة" في التعامل مع الشكاوى التي يقدمها المستهلكون إليها والتحقق فيها وحلها في أي وقت وبموجب إخطار. ويتم تنفيذ التعديلات على الإجراءات باتباع العملية الموضحة أدناه:

- ترسل المقترحات المتعلقة بالتعديلات أو التحديثات إلى إدارة شؤون المستهلك كتابة، و
- يتعين على من قام بوضع هذه الإجراءات (إدارة شؤون المستهلك التابعة لـ "الهيئة") مراجعة التعديلات أو التحديثات المقترحة على سير العملية والإجراءات وتحديد ما إذا كان من الضروري تنفيذ هذه التعديلات أو التحديثات أم لا، و

- يقوم رئيس "الهيئة" باعتماد التعديلات المقترحة على سير العملية والإجراءات في منظومة تقديم الشكاوى، و
 - تُصدر التعديلات أو التحديثات المعتمدة للإجراءات كتابة من قبل الجهة التي وضعتها في المقام الأول لتكون ملزمة لجميع المستخدمين على أن يتم فيها الإشارة إلى تاريخ مراجعتها.
- يجب على جميع أصحاب المصلحة العمل دائماً وفقاً للنسخة الأخيرة من هذه الإجراءات حسبما تصدره "الهيئة" من تعليمات.

4.1 الاطلاع على الإجراءات

1.4.1 الإجراءات

وتنقسم الإجراءات وفقاً لما هو موضح على النحو التالي:



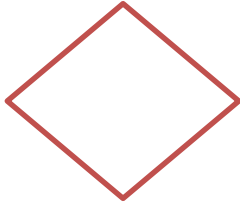

i. سير العملية

إن "سير العملية" هو مجموعة منطقية من المهام لإنجاز أهداف العمل.

ii. الخطوات

الخطوات هي مجموعة من الخطوات التشغيلية الواجب إتباعها خلال تنفيذ المهام (مثل: التأكد من صحة الشكاوى أو التحقيق أو الحل)

2.4.1 تعريف الأشكال التوضيحية الخاصة بمراحل سير عملية تقديم الشكاوى

تعريف الأشكال الخاصة بمراحل تدفق العملية	
مهمة: هي إحدى الخطوات الخاصة بإحدى الإجراءات – ويُعتبر هذا الشكل الأكثر شيوعاً في الإجراءات	
بداية أو نهاية حدث: يُشير هذا الشكل إلى بداية أو نهاية أحد الإجراءات	
القرار: يُشير هذا الرمز إلى نقطة فاصلة داخل العملية يتم خلالها اتخاذ قرارا في البدائل المحددة سلفاً (على سبيل المثال: اختيار نعم أو ال)	
خط السير: يُشير إلى طريقة سريان المهام داخل العملية	

5.1 المفاهيم ومجموعة المصطلحات

تحمل الكلمات والعبارات الواردة أدناه المعنى المخصص لها أينما وردت بالإجراءات:

المصطلح	التعريف
سي ار آيه / الهيئة (CRA)	هيئة تنظيم الاتصالات
سي آيه (CA)	إدارة شؤون المستهلكين
مقدمي الخدمة (SP)	شركة أريذ قطر وفودافون قطر
المستهلك	مستخدمي خدمات الاتصالات بقطر

2. الفصل الثاني: إجراءات عملية تقديم شكاوى المستهلكين

1.2 القوانين واللوائح الصادرة في هذا الشأن

- المرسوم الأميري

يحق لهيئة تنظيم الاتصالات بموجب البند 16 (2) من المرسوم الأميري (رقم 42 لسنة 2014) وضع اللوائح والأنظمة الخاصة بإدارة شكاوى المستهلكين وتسويتها في إطار نطاق عمل الهيئة ومهامها".
قامت هيئة تنظيم الاتصالات بموجب هذه الأحكام بإعداد عملية "التعامل مع الشكاوى".

يتضمن قانون الاتصالات واللجنة الداخلية أحكاما تنص على ضرورة تنفيذ هذه العملية على النحو الموضح أدناه:

- ينص قانون الاتصالات – الصادر بالمرسوم رقم 34 لسنة 2006 على الآتي:

- المادة 61

قيام الأمانة العامة بحل النزاع

"تختص الأمانة العامة بحل النزاعات بين مقدمي الخدمة فيما بينهم ومقدمي الخدمات وغيرهم، ويكون

قرارها الصادر في هذا الشأن نهائيا وملزما."

"لا يتم النظر في القضايا المقدمة في إطار النزاعات الناشئة بين الأطراف مالم تُصدر الأمانة العامة قرارا بهذا الشأن أو

بعد مرور 60 يوم من تاريخ تقديم النزاع إلى الأمانة العامة للبت فيه بحسب أبيهما

أقرب"

- اللائحة التنفيذية للقانون رقم (1) لسنة 2009 الذي ينظم قوانين وإجراءات حل النزاع من خلال الأحكام الآتية:

- المادة 124:

" حال نشوب نزاع بين عميل آخر غير مقدمي الخدمة وبين أحد مقدمي الخدمة، ويتعذر على الأطراف حله فيما بينهم

من خلال اجراءات الشكاوى التابعة لمقدم الخدمة والمعتمدة من قبل الأمانة، فإنه يجوز للأطراف - في هذه الحالة -

طلب مساعدة الأمانة العامة في فض هذا النزاع الناشب، وستقوم الأمانة العامة - في هذه الحالة باتخاذ أي من

الإجراءات الآتية:

(1) تعيين أعضاء بفريقها أو خبير استشاري لمحاولة فض النزاع

(2) إصدار قرار للبت في النزاع الناشب، على أن يكون قرارها هذا ملزما للأطراف

(3) اتخاذ أي إجراء آخر وفق ما تراه مناسبا

(4) توجيه الأطراف لإحالة النزاع إلى المحكمة المختصة

- تنص المادة 126 على الآتي:
"يتعين على مقدمي الخدمة الامتثال لإجراءات فض النزاع المحددة أو الملقنة من قبل الأمانة العامة بموجب القانون أو اللائحة التنفيذية أو غيرها من القوانين أو اللوائح أو القواعد الإجرائية المطبقة، وكذلك اتباع الإجراءات المتعين اتخاذها للتعامل مع شكاوى المستهلكين المقررة والمعتمدة من قبل الأمانة العامة.
أعدت هيئة تنظيم الاتصالات - في إطار المتطلبات القانونية المختلفة - هذه الإجراءات لتمثل للمبادئ المنصوص عليها في الوثائق التشريعية المذكورة.

2.2 نطاق الإجراءات وأصحاب المصلحة

1.2.2 نطاق الإجراءات

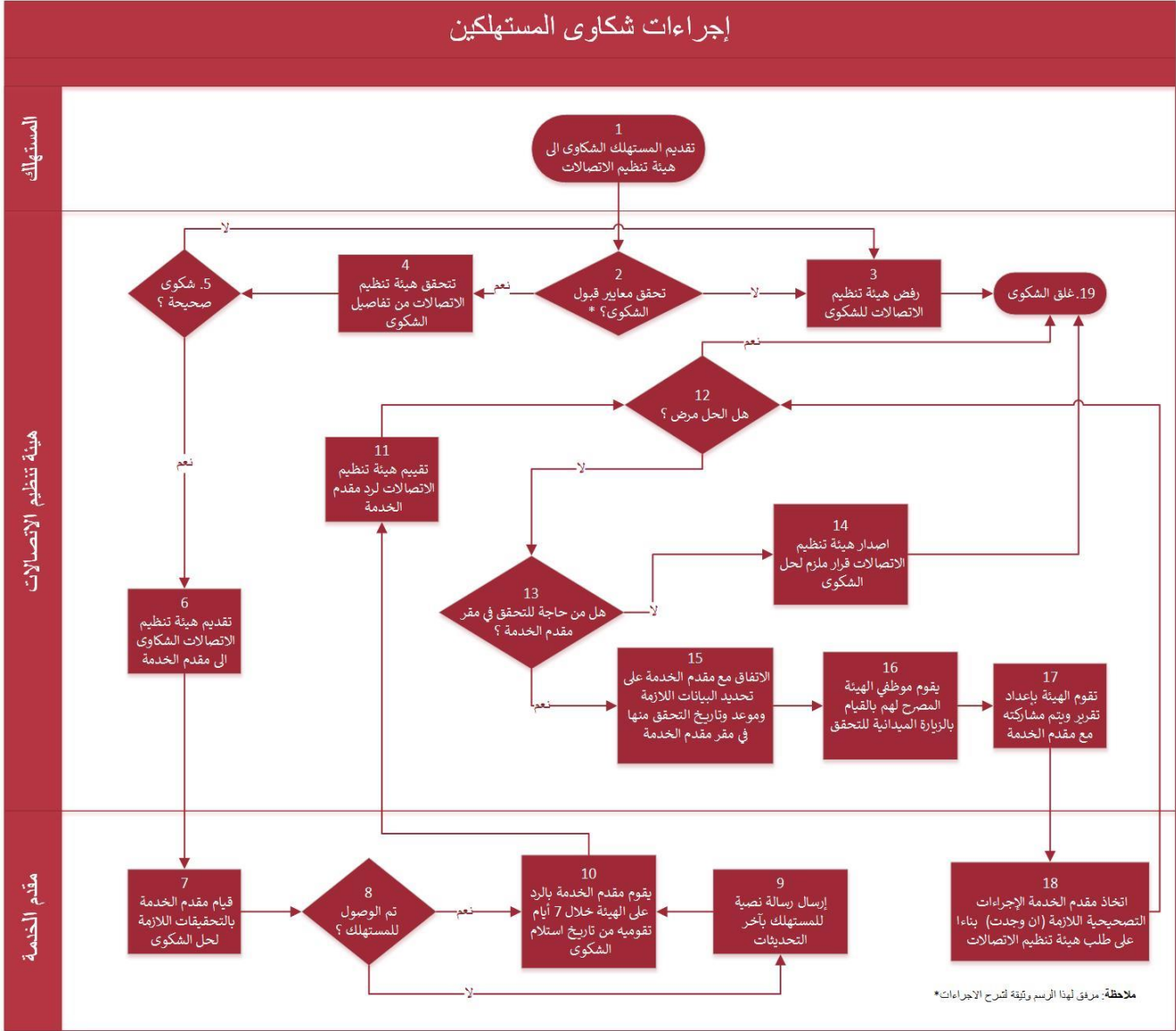
تشير إجراءات الشكاوى المقدمة من المستهلكين إلى الإجراءات التي من شأنها أن تمكن "هيئة تنظيم الاتصالات" ومقدمي الخدمة (شركة فودافون قطر - شركة أريذ قطر) من الإدارة الفعالة وكذلك معالجة وحل الشكاوى المقدمة إلى "هيئة تنظيم الاتصالات" من مستهلكي خدمات الاتصالات في قطر.

2.2.2 أصحاب المصلحة

- (CRA) هيئة تنظيم الاتصالات.
- مقدمو الخدمات المرخص لهم (شركة فودافون قطر - شركة أريذ قطر).
- مستهلكي خدمات الاتصالات.

3.2 سير الإجراءات

إجراءات شكاوى المستهلكين



4.2 الإجراءات

المهام	الجهة المعنية
1- تقديم المستهلك الشكاوى إلى هيئة تنظيم الاتصالات	المستهلك
يقوم المستهلك بتقديم الشكاوى إلى "هيئة تنظيم الاتصالات" عن طريق أي وسيلة من الوسائل التي تحددها الهيئة لاستقبال هذه الشكاوى (شريطة أن يتم تقديم الشكاوى أولاً إلى مقدم الخدمة).	
2- تحقق معايير قبول الشكاوى	هيئة تنظيم الاتصالات
<p>المعايير المتعين تحققها لقبول الشكاوى، أي إنه في حالة تحقق واحدة من الحالات الموضحة أدناه، فإنه يجوز لـ "هيئة تنظيم الاتصالات" قبول الشكاوى المقدمة من المستهلك:</p> <ul style="list-style-type: none"> • شكاوى انقطاع الخدمة التي مازالت قائمة أو لم يبت في أمرها لأكثر من 48 ساعة بالنسبة للهاتف المحمول أو لأكثر من 72 ساعة بالنسبة لخطوط الاتصالات الثابتة. • الشكاوى غير المتعلقة بانقطاع الخدمة والتي لم يبت في أمرها لأكثر من 30 يوماً أو أن يكون المستهلك غير راضٍ عن الحلول المقدمة بشأن تلك الشكاوى في حال تم البت في الشكاوى. • تقدم المستهلك بطلب الحصول على خدمة جديدة لخط اتصالات ثابت ولم تصله الخدمة في غضون 10 أيام عمل من تاريخ تسلم الطلب المقدم بشكل صحيح أو وفق الجدول الزمني المتفق عليه مع المستهلك وظلت شكواه المتعلقة بالتأخير قائمة ولم يُبت فيها من قبل مقدم الخدمة لمدة 48 ساعة ولم يُقدم حل بديل. • رفض مقدم الخدمات تلقي شكاوى المستهلك من الأساس. • في حالة ما إذا كان المستهلك من ذوي الاحتياجات الخاصة ومسجل في الجمعية القطرية لتأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة في قطر، وشكواه مازالت قائمة ولم يبت فيها خلال 48 ساعة وذلك سواء أكانت تلك الشكاوى متعلقة بالهاتف المحمول أو خطوط الاتصالات الثابتة وسواء أكانت الشكاوى بخصوص فصل الخدمة أو بأي شيء آخر. <p>في حالة تحقق أي من الشروط المذكورة أعلاه، تنتقل إلى الخطوة 4، أما إذا لم تتحقق أي الشروط، تنتقل إلى الخطوة 3.</p>	
3- رفض هيئة تنظيم الاتصالات للشكاوى	هيئة تنظيم الاتصالات
سوف ترفض هيئة تنظيم الاتصالات شكاوى المستهلك وسوف تحفظها لعدم استيفائها للمعايير والشروط.	

<p>4 - تتحقق هيئة تنظيم الاتصالات من تفاصيل الشكوى</p> <p>ستعمل "هيئة تنظيم الاتصالات" على التحقق من صحة التفاصيل المتعلقة بشكوى المستهلك بُغية التأكد من مدى صلاحية الشكوى، كما أنها ستقوم بجمع المعلومات الإضافية منهم، كما هو مبين على النحو التالي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • رقم بطاقة الهوية القطرية. • رقم الخدمة المعطلة أو رقم الحساب. • أرقام الاتصال التي يسهل الوصول إليها أو أرقام الاتصال الخاصة بالأشخاص المفوضين. • تاريخ وموعد المكالمة أو الزيارة (إن وجد). • الرقم المرجعي للشكوى (إن وجد) والسبب وراء عدم وجوده. • أية تفاصيل أو دلالات أخرى معمول بها ومن شأنها أن تدعم التحقيقات، مثل: لقطات الشاشة لخدمة الرسائل القصيرة ومكان تغطية الشبكة ورقم المنزل أو رقم عداد الكهرباء، وما إلى ذلك. 	<p>هيئة تنظيم الاتصالات</p>
<p>5- الشكاوى الصحيحة</p> <p>بناء على الإجراءات السابقة، تقوم "الهيئة" بتحديد مدى صحة الشكاوى المقدمة من عدمه. إذا كانت الإجابة بـ "نعم" (الشكوى صحيحة)، فإنه يجب الانتقال إلى الإجراء رقم 6. أما إذا كانت الإجابة بـ "لا"، فإنه يجب الرجوع إلى الإجراء رقم 3.</p>	<p>هيئة تنظيم الاتصالات</p>
<p>6- تقديم هيئة تنظيم الاتصالات الشكاوى إلى مقدم الخدمة</p> <p>تقوم "الهيئة" بإرسال الشكاوى إلى مقدمي الخدمات مع تزويدهم بكافة البيانات والتفاصيل اللازمة (كما هو موضح في الإجراء رقم 4) والتي من شأنها أن تسمح لهم بإجراء التحقيق فيها.</p>	<p>هيئة تنظيم الاتصالات</p>
<p>7 - قيام مقدم الخدمة بالتحقيقات اللازمة لحل الشكاوى</p> <p>سيعمد مقدمو الخدمات إلى إجراء التحقيقات الداخلية لحل الشكاوى المقدمة.</p>	<p>مقدم الخدمة</p>
<p>8- إمكانية الوصول إلى المستهلك</p> <p>ينبغي على مقدمي الخدمات التحقق مما إذا كان يسهل الوصول إلى المستهلك لاطلاعه على آخر المستجدات في هذا الخصوص.</p> <p>في حال إمكانية الوصول إليه، فإنه يجب الانتقال إلى الإجراء رقم 10.</p> <p>أما في حالة تعذر ذلك، فإنه يجب الرجوع إلى الإجراء رقم 9 ومن ثم الانتقال إلى الإجراء رقم 10.</p> <p>يتعين على مقدمي الخدمة محاولة التواصل مع المستهلك ثلاث مرات على الأقل في أوقات مختلفة من</p>	<p>مقدم الخدمة</p>

<p>9- إرسال رسائل نصية إلى المستهلك بأخر التحديثات</p> <p>يتعين على مقدمي الخدمات إرسال رسائل نصية إلى المستهلك لإعلامه بمحاولة التواصل معه من أجل موافاته بأخر التطورات وكذلك تقديم الحلول فيما يتعلق بالشكاوى المقدمة من المستهلك.</p>	<p>مقدم الخدمة</p>
<p>10- يقوم مقدم الخدمة بالرد على الهيئة خلال 7 أيام تقويمية من تاريخ استلام الشكوى</p> <p>ينبغي على مقدمي الخدمات إرسال الردود إلى "الهيئة". ويمكن أن تتمثل تلك الردود فيما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • نتائج التحقيق النهائي أو الحلول. • آخر المستجدات أو تقديم طلب للتمديد. 	<p>مقدم الخدمة</p>
<p>11- تقييم هيئة تنظيم الاتصالات لرد مقدم الخدمة</p> <p>ستعمل "الهيئة" على تقييم الردود والتفاصيل المقدمة من جانب مقدمي الخدمات إزاء الإطار التنظيمي المعمول به.</p>	<p>هيئة تنظيم الاتصالات</p>
<p>12- مدى الرضاء عن الحلول</p> <p>هل تُعد الردود الواردة من مقدمي الخدمات مرضية بالنسبة لـ "الهيئة" استنادا على الأطر التنظيمية المعمول بها؟</p> <p>في حالة ما إذا كانت الإجابة بـ "نعم"، فإنه يجب الانتقال إلى الإجراء رقم 19 (إغلاق الشكوى).</p> <p>أما في حالة ما إذا كانت الإجابة بـ "لا"، فإنه يجب الرجوع إلى الإجراء رقم 13.</p>	<p>هيئة تنظيم الاتصالات</p>
<p>13- هل من حاجة للتحقق في مقر مقدم الخدمة؟</p> <p>هل تحتاج "الهيئة" إلى إجراء التحقق في مقر مقدم الخدمة فيما يخص البيانات والتفاصيل الواردة من مقدمي الخدمات؟</p> <p>في حالة ما إذا كانت الإجابة بـ "نعم"، فإنه يجب الانتقال إلى الإجراء رقم 15.</p> <p>أما في حالة ما إذا كانت الإجابة بـ "لا"، فإنه يجب الانتقال إلى الإجراء رقم 14.</p>	<p>هيئة تنظيم الاتصالات</p>

<p>14- اصدار هيئة تنظيم الاتصالات قرار ملزم لحل الشكوى</p> <p>وفقاً لقانون الاتصالات واللائحة التنفيذية للقانون وسياسة حماية المستهلك ستصدر هيئة تنظيم الاتصالات قرار ملزم لحل شكوى مستهلك الاتصالات. وتقع على عاتق مقدم الخدمة مسؤولية الامتثال لقرار الهيئة.</p>	<p>هيئة تنظيم الاتصالات</p>
<p>15- الاتفاق مع مقدم الخدمة على تحديد البيانات اللازمة وموعد وتاريخ التحقق منها في مقر مقدم الخدمة</p> <p>• يتعين على "الهيئة" التواصل مع مقدمي الخدمات من أجل الاتفاق سلفاً على التاريخ والموعد المقررين لإجراء الزيارات الميدانية وكذلك المتطلبات المتعلقة بالتحقيق.</p> <p>• ستقوم "الهيئة" بتزويد مقدمي الخدمات بموافقة خطية من المستهلك في سبيل مشاركة هذه المعلومات معها.</p>	<p>هيئة تنظيم الاتصالات</p>
<p>16- يقوم موظفي الهيئة المصرح لهم بالقيام بالزيارة الميدانية للتحقق</p> <p>• يوجد لدى "الهيئة" قائمة محددة بالموظفين ممن يُسمح لهم بحضور التحقيق الفعلي (سيتم مشاركة هذه القائمة مع مقدمي الخدمات سلفاً).</p> <p>• ستقوم "الهيئة"- فيما يتعلق بكل حالة على حدة - بتعريف مقدمي الخدمات بمن سيحضر التحقيق الفعلي من القائمة المُعدة سلفاً- فيما يخص هذه الحالة.</p> <p>• سيقوم بالحضور موظفان مرخص لهما من "الهيئة" في الموقع الخاص بمقدم الخدمة ومن ثم إجراء التحقيق الميداني.</p>	<p>هيئة تنظيم الاتصالات</p>
<p>17- تقوم الهيئة بإعداد تقرير ويتم مشاركته مع مقدم الخدمة</p> <p>• سيعمد موظفو "الهيئة" المرخص لهم إلى إعداد التقارير النهائية بالموقع استناداً إلى النتائج، كما سيقوم كل من موظفي "الهيئة" المرخص لهم وممثلي مقدم الخدمة المعيّنين بالموافقة على النتائج التي خلص إليها في الموقع ومن ثم التوقيع عليها.</p>	<p>هيئة تنظيم الاتصالات</p>
<p>18- اتخاذ مقدم الخدمة الإجراءات التصحيحية اللازمة (ان وجدت) بناءً على طلب هيئة تنظيم الاتصالات</p> <p>يشترط على مقدمي الخدمات اتخاذ الإجراءات التصحيحية أو أي تدابير أخرى في سبيل حل المشكلات التي ألفت "الهيئة" الضوء عليها أو تقديم حل معقول.</p>	<p>مقدم الخدمة</p>
<p>19- غلق الشكوى</p> <p>ستقوم "الهيئة" بغلق الشكوى بعدما يتم التوصل إلى حلول مُرضية بشأنها.</p>	<p>هيئة تنظيم الاتصالات</p>