

**The President of the Communications
Regulatory Authority
Decision No. (14) of 2025**

**Issuing the Regulation for
Postal Consumer Protection**

**قرار رئيس هيئة تنظيم الاتصالات
رقم (14) لسنة 2025**

**بإصدار اللائحة التنظيمية
لحماية المستهلك في قطاع البريد**

**The President of The Communications
Regulatory Authority,**

رئيس هيئة تنظيم الاتصالات،

After having perused Law No. (15) of 2023
Promulgating the Law Regulating Postal
Services, and

بعد الاطلاع على القانون رقم (15) لسنة 2023 بإصدار قانون
تنظيم الخدمات البريدية،

The Emiri Decision No. (42) of 2014 Establishing
the Communications Regulatory Authority
("CRA"),

وعلى القرار الأميري رقم (42) لسنة 2014 بشأن إنشاء هيئة
تنظيم الاتصالات،

After consultation with the Stakeholders

وبعد التشاور مع أصحاب المصلحة،

Has decided as following:

قرر ما يلي:

Article (1)

المادة (1)

To issue the Regulation for Postal Consumer
Protection which is attached to this decision and
shall be applicable to the postal sector with
reference no. CRACA2025/02/12.

بإصدار اللائحة التنظيمية لحماية المستهلك البريدي والمرفقة
بهذا القرار والتي تطبق على القطاع البريدي.
CRACA2025/02/12

Article (2)

المادة (2)

All competent authorities, each within the
competency thereof, shall implement this
Decision. It shall be effective from the issuance
date thereof, and it shall be published in the
Official Gazette.

على جميع الجهات المختصة، كل فيما يخصه، تنفيذ هذا القرار
ويعمل به من تاريخ صدوره، وينشر في الجريدة الرسمية.

**Eng. Ahmad Abdulla AlMuslemani
President of the Communications Regulatory
Authority**

المهندس/ أحمد عبد الله المسلماني
رئيس هيئة تنظيم الاتصالات

Issued on: 12 February 2025

صدر بتاريخ: 12 فبراير 2025



Postal Consumer Protection Regulation ("PCPR")

اللائحة التنظيمية لحماية المستهلك في قطاع البريد

CRACA2025/02/12
February 12, 2025



Contents

المحتويات

1	General Provisions	3	1	الأحكام العامة	3
2	Clear, transparent and accurate information on Postal Services	7	2	معلومات واضحة وشفافة ودقيقة عن الخدمات البريدية	7
3	Treatment of operational issues relevant to Consumers	12	3	معالجة المشاكل التشغيلية المتعلقة بالمستهلكين	12
4	Complaints procedure to be provided by each Service Provider	16	4	إجراءات الشكاوى التي يجب أن يوفرها كل مقدم خدمة	16
5	Consumers with disabilities	21	5	المستهلكين ذوي الاحتياجات الخاصة	21
6	Monitoring of compliance	21	6	مراقبة الامتثال	21
7	Annexure 1 - CRA Consumer Complaints Process for Postal Services		7	الملحق 1: إجراءات الهيئة لشكاوى مستهلك خدمات البريد	



1 General Provisions

1. أحكام عامة

1.1 Definitions and interpretation

1.1. التعاريف والتفسير

- 1.1.1 "Advertisements" refers to any medium a Service Provider uses to promote its services to Consumers; this could include a Service Provider's own website content, other online Advertisements (on 3rd party websites including social media platforms and messaging applications), telephone, postal or email communications or print advertising.
- 1.1.1. "الإعلانات" أي وسيلة يستخدمها مقدم الخدمة لترويج خدماته للمستهلكين. ويمكن أن يشمل ذلك على محتوى في الموقع الإلكتروني الخاص بمقدم الخدمة، والإعلانات الأخرى عبر الإنترنت (على المواقع الإلكترونية التابعة لأي طرف ثالث بما في ذلك منصات التواصل الاجتماعي وتطبيقات المراسلة)، والمراسلات الهاتفية أو البريدية أو البريد الإلكتروني أو الإعلانات المطبوعة.
- 1.1.2 "The Authority" refers to the Communications Regulatory Authority ("the CRA") of the State of Qatar.
- 1.1.2. "الهيئة" هيئة تنظيم الاتصالات في دولة قطر.
- 1.1.3 "Consumers / Customers" means any user or potential user of any Postal Services, including both residential and business users. Consumers include both the senders and receivers of Postal Services.
- 1.1.3. "المستهلكين / العملاء" أي مستخدم أو مستخدم محتمل لأي من الخدمات البريدية، بما في ذلك المستخدمين الشخصيين والتجارين. يشمل المستهلكين كل من مرسلي ومستقبلي الخدمات البريدية.
- 1.1.4 "Customs Authority" refers to the General Authority of Customs ("the GAC") in the State of Qatar.
- 1.1.4. "هيئة الجمارك" الهيئة العامة للجمارك في دولة قطر.
- 1.1.5 "Postal Parcels" Every parcel, box, or bag containing goods and things that do not have the characteristics of letters, postcards, publications, for the purpose of transporting and distributing them, provided that its weight does not exceed thirty kilograms, or its weight or dimensions exceed the specifications specified by the Authority.
- 1.1.5. "الطرود البريدية" كل رزمة أو علبة أو كيس يحوي سلع وأشياء لا تتوفر فيها صفة الرسائل أو البطاقات البريدية أو المطبوعات، وذلك بغرض نقلها وتوزيعها، على ألا يزيد وزنها على ثلاثين كيلو جرام أو يتخطى وزنها أو أبعادها المواصفات التي تحددها الهيئة.
- 1.1.6 "Postal Items" Letters, postcards, publications, Postal Parcels and anything else that can be transported by post.
- 1.1.6. "المواد البريدية" الرسائل والبطاقات البريدية والمطبوعات والطرود البريدية، وأي شيء آخر يمكن نقله عن طريق البريد.
- 1.1.7 "Postal Services" Collecting, transporting, receiving, clearing, sorting, distributing and delivering postal items inside or outside the State's borders in various appropriate ways and means; issuing, printing and marketing stamps, among others; installing and removing postal boxes and letter boxes and any other Postal Services specified by the Authority.
- 1.1.7. "الخدمات البريدية" جمع ونقل وتسليم وتخليص وفرز وتوزيع وتسليم المواد البريدية داخل حدود الدولة أو خارجها بمختلف الطرق والوسائل المناسبة، وإصدار وطباعة وتسويق الطوابع، وتركيب ونزع صناديق البريد وصناديق الرسائل، وأي خدمات بريدية أخرى تقررها الهيئة.



- 1.1.8 "Registered Postal Item" is a Postal Item for which proof of sending and proof of delivery or attempted delivery are included in the Postal Service. 1.1.8. "المواد البريدية المسجلة" المواد البريدية التي تتضمن خدمتها إثبات إرسال المواد وإثبات تسليمها أو محاولة تسليمها.
- 1.1.9 "Service Provider" is every person licensed to provide Postal Services in accordance with Law No. 15 of 2023, and which includes the public postal operator, international courier companies and domestic courier companies. 1.1.9. "مقدم الخدمة" كل شخص مُرخص له بتقديم خدمات بريدية وفقاً لأحكام القانون رقم 15 لسنة 2023 بتنظيم الخدمات البريدية، ويشمل ذلك مشغل البريد العام وشركات البريد السريع الدولية وشركات البريد السريع الداخلية.
- 1.1.10 "Tariff" The financial fee charged by the Service Provider for each Postal Service it provides. 1.1.10. "التعرفة" المقابل المالي الذي يتقاضاه مقدم الخدمة نظير كل خدمة بريدية يقدمها.
- 1.2 Purpose and objectives of the Postal Consumer Protection Regulation ("PCPR") 1.2. غرض وأهداف اللائحة التنظيمية لحماية المستهلك في قطاع البريد
- 1.2.1 The objectives of this regulation are: 1.2.1. أهداف هذه اللائحة التنظيمية هي:
- 1.2.1.1. To ensure that Postal Services sold to Consumers are fit-for-purpose, meaning that Consumers have sufficient information to choose the correct service for their needs, and that Service Providers provide the service that was offered. 1.2.1.1. ضمان أن تكون الخدمات البريدية المباعة للمستهلكين مناسبة للغرض، مما يعني أن يكون لدى المستهلكين معلومات كافية لاختيار الخدمة المناسبة لاحتياجاتهم، وأن مقدمي الخدمة يقدمون الخدمة المعروضة.
- 1.2.1.2. To ensure that there is an effective remedy to resolve complaints between Consumers and Service Providers if something goes wrong; and 1.2.1.2. ضمان وجود آلية فعالة لحل الشكاوى بين المستهلكين ومقدمي الخدمة في حالة حدوث خطأ ما؛ و
- 1.2.1.3. To ensure that Consumer interests are protected by the postal regulatory regime in Qatar. 1.2.1.3. ضمان حماية مصالح المستهلك من خلال النظام التنظيمي للبريد في دولة قطر.
- 1.2.2 This regulation supports these aims while ensuring a fair and proportionate burden is placed on all Service Providers. 1.2.2. تدعم هذه اللائحة التنظيمية هذه الأهداف وتضمن وضع أعباء منصفة ومتناسبة على جميع مقدمي الخدمة.
- 1.3 Legal basis for this regulation 1.3. الأساس القانوني لهذه اللائحة التنظيمية
- 1.3.1 This regulation establishes the basis of Consumer protection for the postal sector in Qatar in accordance with the Law No. 15 of 2023 Promulgating the Law Regulating Postal Services (hereafter referred to as "The Postal Law"). Chapter 2, Article 3.3 of 1.3.1. تضع هذه اللائحة التنظيمية أسس حماية المستهلك لقطاع البريد في قطر وفقاً للقانون رقم 15 لسنة 2023 بإصدار قانون تنظيم الخدمات البريدية (المشار إليه هنا بـ "قانون



the Postal Law states that the CRA will undertake:

1.3.2 "Developing a consumer protection policy, monitoring Service Provider's compliance with it, monitoring the mechanism for applying service terms between Service Providers and consumers, and specifying the fair and appropriate solutions required of Service Providers and the provision thereof to Consumers."

1.3.3 Chapter 2 of this document is in line with Chapter 2, Article 2 of Law No. 8 of 2008 on Consumer Protection which states that Consumers have "the right to obtain correct data and information about commodities or services" and Chapter 5, Article 24.4 which states a Service Provider shall commit itself to "Providing detailed information about the postal services it provides, their level of quality, the service tariff prescribed therefor, updating that information on a regular basis and publishing it through available means and in the manner decided upon by the Authority."

1.3.4 Article 3.2 of this document is with reference to Article 30 in Chapter 7 of the Postal Law which states that: "The Authority shall undertake to specify mechanisms, procedures, and rules for preserving, opening, and returning postal items that cannot be delivered to the addressee or the disposal thereof."

1.3.5 Article 4.6 of this document is in line with Chapter 5, Article 25 of the Postal Law which states that "The Service Provider shall be liable for the loss or damage of registered postal items deposited therewith, and for any delay or error in the delivery thereof. The right to file a case for compensation shall lapse upon the expiration of one year from the day following the date on which the Service Provider receives the postal item."

1.3.6 This regulation is binding on Service Providers in accordance with the obligations set out in the Licenses.

البريد". تتص المادة 3.3 من الفصل الثاني من قانون البريد على أن تتولى الهيئة ما يلي:

1.3.2. "وضع سياسة لحماية المستهلك، ومراقبة التزام مقدمي الخدمة بها، ومراقبة آلية تطبيق شروط الخدمة بين مقدمي الخدمة والعملاء، وتحديد الحلول العادلة والمناسبة المطلوبة من مقدمي الخدمة وتوفيرها للعملاء."

1.3.3. يتوافق الفصل الثاني من هذه الوثيقة مع المادة 2 من الفصل الثاني من القانون رقم 8 لسنة 2008 بشأن حماية المستهلك، والذي ينص على أن لدى المستهلكين الحق في الحصول على المعلومات والبيانات الصحيحة عن السلع والخدمات" والمادة 24.4 من الفصل الخامس من قانون البريد والذي يلزم مقدمي الخدمة على إتاحة المعلومات التفصيلية عن الخدمات البريدية التي يقدمها، ومستوى جودتها، وتعرفة الخدمة المقررة لها، وتحديث تلك المعلومات بصورة منتظمة، ونشرها بالوسائل المتاحة، وعلى النحو الذي تقررته الهيئة."

1.3.4. تشير المادة 3.2 من هذه الوثيقة إلى المادة 30 من الفصل السابع من قانون البريد والذي ينص على أن تتولى الهيئة تحديد آليات وإجراءات وقواعد حفظ ورفض وإعادة المواد البريدية التي تعذر تسليمها للمرسل إليه أو التخلص منها."

1.3.5. تتوافق المادة 4.6 من هذه الوثيقة مع المادة 25 من الفصل الخامس من قانون البريد والذي ينص على الآتي: يكون مقدم الخدمة مسؤولاً عن فقدان أو تلف المواد البريدية المسجلة المودعة لديه، وعن أي تأخير أو خطأ في تسليمها. ويسقط الحق في إقامة دعوى التعويض بانقضاء سنة من اليوم التالي لتاريخ استلام مقدم الخدمة للمادة البريدية."

1.3.6. تكون هذه اللائحة التنظيمية ملزمة لمقدمي الخدمة وفقاً للالتزامات المنصوص عليها في التراخيص.



- 1.3.7 This regulation is issued without prejudice to other applicable laws and regulations in the State of Qatar, particularly the above referenced law and other laws and regulations related to Consumer protection (e.g. Law No. 8 of 2008 on Consumer Protection), and other international conventions applying to the international conveyance of Postal Items. The core objective of this regulation is to apply regulatory obligations on Service Providers to protect Consumer interests.
- 1.3.8 In the event of any inconsistency between this regulation and Law No. 15 of 2023 Promulgating the Law Regulating Postal Services, the Law will prevail.
- 1.4 Components of the Postal Consumer Protection Regulation ("PCPR")**
- 1.4.1 This Postal Consumer Protection Regulation ("PCPR") includes the following components:
- 1.4.1.1. The provision of clear, transparent and accurate information on Postal Services provided to Consumers.
- 1.4.1.2. The treatment of operational issues that are relevant to Consumers.
- 1.4.1.3. The complaints procedure to be provided by each Service Provider and the circumstances for escalation to the CRA.
- 1.4.1.4. Provisions for customers with disabilities.
- 1.4.1.5. Requirements for monitoring of compliance.
- 1.4.1.6. The CRA Complaints Process for Postal Services.
- 1.5 Commencement date of the Postal Consumer Protection Regulation ("PCPR")**
- 1.5.1 Shall be the date of the of the President's Decision issuing this Regulation
- 1.3.7. تصدر هذه اللائحة التنظيمية دون المساس بالقوانين واللوائح الأخرى المعمول بها في دولة قطر، ولا سيما القانون المشار إليه أعلاه والقوانين واللوائح الأخرى المتعلقة بحماية المستهلك (مثل القانون رقم 8 لسنة 2008 بشأن حماية المستهلك) واتفاقيات دولية أخرى مطبقة على النقل الدولي للمواد البريدية. الهدف الأساسي من هذه اللائحة التنظيمية هو تطبيق الالتزامات التنظيمية على مقدمي الخدمة لحماية مصالح المستهلك.
- 1.3.8. في حالة وجود أي تفاوت بين هذه اللائحة التنظيمية والقانون رقم 15 لسنة 2023 بإصدار قانون تنظيم الخدمات البريدية، يتقدم القانون في التطبيق.
- 1.4. مكونات اللائحة التنظيمية لحماية المستهلك في قطاع البريد
- 1.4.1. تتضمن اللائحة التنظيمية لحماية المستهلك في قطاع البريد المكونات التالية:
- 1.4.1.1. توفير معلومات واضحة وشفافة ودقيقة عن الخدمات البريدية المقدمة للمستهلكين.
- 1.4.1.2. معالجة المسائل التشغيلية ذات الصلة بالمستهلكين.
- 1.4.1.3. إجراءات تقديم الشكاوى التي يتعين على كل مقدم خدمة توفيرها وظروف تصعيدها إلى الهيئة.
- 1.4.1.4. أحكام للعملاء ذوي الإعاقة.
- 1.4.1.5. متطلبات مراقبة الالتزام.
- 1.4.1.6. إجراءات تقديم الشكاوى إلى هيئة تنظيم الاتصالات بشأن خدمات البريد.
- 1.5. تاريخ بدء العمل باللائحة التنظيمية لحماية المستهلك في قطاع البريد
- 1.5.1. سيكون تاريخ قرار الرئيس بإصدار هذه اللائحة التنظيمية.



1.6 Revision of the Postal Consumer Protection Regulation ("PCPR")

- 1.6.1 This regulation may be revised from time to time as determined by the CRA.
- 1.6.2 Any substantial revisions to this Regulation will be subject to the consultation process determined by the CRA with the Service Providers.

2 Clear, transparent and accurate information on Postal Services

2.1 Requirements for basic tariff and service information

- 2.1.1 The CRA has determined that all service information, including the associated tariffs and service quality, should be transparent and sufficiently granular. Service Providers should make available information on tariffs and service quality in way that there should be no hidden charges, and that end users should be able to buy services which accurately meet their needs, without requiring additional, unnecessary services to be purchased.
- 2.1.2 Tariff and service quality information, including any known disruptions to service quality, should be clearly displayed at any point of sale from which a Postal Service can be purchased, including
- 2.1.2.1. the Service Provider's website (for online sales); and
- 2.1.2.2. the Service Provider's retail branch (for in-person sales); and
- 2.1.3 The Service Provider should make clear any limit on the liability it accepts for the carriage of Postal Items (subject to requirements on fair and reasonable compensation in section 4.5), and any option that a Consumer may have to buy additional insurance for high value items.
- 2.1.4 Additional requirements regarding the reporting of tariffs to the CRA may be set

1.6. مراجعة اللائحة التنظيمية لحماية المستهلك في قطاع البريد

- 1.6.1. يجوز مراجعة هذه اللائحة التنظيمية من وقت لآخر وفقاً لما تحدده الهيئة.
- 1.6.2. يجب أن تخضع أية تعديلات جوهرية على هذه اللائحة التنظيمية لعملية المشاورة التي تحددها الهيئة مع مقدمي الخدمة.

2. معلومات واضحة وشفافة ودقيقة عن الخدمات البريدية

2.1. متطلبات التعرفة الأساسية ومعلومات الخدمة

- 2.1.1. قررت الهيئة أن جميع معلومات الخدمة، بما في ذلك التعريفات المرتبطة بها وجودة الخدمة، يجب أن تكون شفافة ودقيقة بشكل كافٍ. يجب على مقدمي الخدمة إتاحة المعلومات حول التعريفات وجودة الخدمة بحيث لا تكون هناك رسوم مخفية، ويجب أن يكون المستخدمون النهائيون قادرين على شراء الخدمات التي تلبي احتياجاتهم بدقة، دون الحاجة إلى شراء خدمات إضافية غير ضرورية.
- 2.1.2. ينبغي عرض معلومات التعرفة وجودة الخدمة، بما في ذلك أي خلل معروف في جودة الخدمة، بوضوح في أي نقطة بيع يمكن شراء الخدمة البريدية منها، بما في ذلك:
- 2.1.2.1. الموقع الإلكتروني لمقدم الخدمة (للمبيعات عبر الإنترنت)؛ و
- 2.1.2.2. فروع التجزئة لمقدم الخدمة (للمبيعات شخصياً).
- 2.1.3. يجب على مقدم الخدمة توضيح أي تحديد للمسؤولية مقبول منه لنقل المواد البريدية (مع مراعاة متطلبات التعويض العادل والمعقول في القسم 4.5)، والخيارات المتاحة أمام المستهلك لشراء تأمين إضافي للمواد ذات القيمة العالية.
- 2.1.4. قد يتم تحديد متطلبات إضافية متعلقة بتقديم التعرفة إلى الهيئة في أداة تنظيمية منفصلة تصدر عن الهيئة.



out in a separate regulatory instrument issued by the CRA.

- 2.1.5 Additional requirements regarding the Quality of Service of Postal Services may be set out in a separate regulatory instrument issued by the CRA.

2.2 Advertising standards

- 2.2.1 The CRA places the following obligations on Service Providers regarding the advertising of Postal Services:

2.2.1.1. Service Providers are responsible for maintaining the accuracy of claims, descriptions and comparisons in their Advertisements and promotional material and should be ready to substantiate these with evidence, if required by the CRA.

2.2.1.2. Full details of services, including pricing and expected delivery times should be clearly communicated to the Consumer at the point of purchase. "Up to...", "within..." and "from..." claims when referring to delivery times in Advertisements or promotional material should not mislead Consumers as to the actual expected delivery time. Service Provider should make clear the circumstances that could delay a delivery which may be beyond their control. Service Providers should be ready to substantiate any of these claims with evidence, if required by the CRA.

2.2.1.3. Service Providers should make clear any limits to size or weight of parcels at the point of purchase. Advertisements and promotional material should not mislead Consumers as to the size and weight of parcels the Service Provider is able to deliver and should also not mislead Consumers as to the effect of the

2.1.5. قد يتم تحديد متطلبات إضافية متعلقة بجودة خدمة الخدمات البريدية في أداة تنظيمية منفصلة تصدر عن الهيئة.

2.2. معايير الإعلان

2.2.1. تضع الهيئة الالتزامات التالية على مقدمي الخدمة فيما يتعلق بالإعلان عن الخدمات البريدية:

2.2.1.1. يتحمل مقدمو الخدمة مسؤولية الحفاظ على دقة الادعاءات والأوصاف والمقارنات في إعلاناتهم وموادهم الترويجية ويجب أن يكونوا على استعداد لإثبات ذلك بالأدلة، إذا طلبت الهيئة ذلك.

2.2.1.2. يجب إبلاغ المستهلك بكامل تفاصيل الخدمة، وتشمل التسعير وأوقات التسليم المتوقعة بوضوح عند نقطة الشراء. كما أن ادعاءات "حتى..." و"خلال..." و"من..." عند الإشارة إلى أوقات التسليم في الإعلانات أو المواد الترويجية يجب ألا تؤدي إلى تضليل المستهلكين فيما يتعلق بوقت التسليم الفعلي المتوقع. يجب على مقدم الخدمة أن يوضح الظروف التي من الممكن أن تؤدي إلى تأخير التسليم والتي تكون خارج سيطرته. يجب أن يكون مقدمو الخدمة على استعداد لإثبات أي من هذه الادعاءات بالأدلة، إذا طلبت الهيئة ذلك.

2.2.1.3. يجب على مقدمي الخدمة توضيح أي حدود لحجم أو وزن الطرود عند نقطة الشراء. يجب أن لا تضلل الإعلانات والمواد الترويجية المستهلكين فيما يتعلق بحجم ووزن الطرود التي يستطيع مقدم الخدمة تسليمها، كما يجب أن لا تضلل المستهلكين فيما يتعلق بتأثير



- size or weight of parcels on delivery times or pricing.
- 2.2.1.4. Service Providers are responsible for ensuring the services they advertise are readily available and that they are able to cope with any reasonably foreseeable demand from Consumers in response to any advertising. If there is a significant supply limitation that is likely to affect consumers, this should be stated in the advertisement.
- 2.2.1.5. Service Providers should be able to provide full details of any advertised service within 10 working days upon a Consumer's request.
- 2.2.1.6. Service Providers should not claim a service is on special offer, available free of charge or available on preferential conditions unless this claim can be substantiated.
- 2.2.1.7. Service Providers must not mislead consumers as to terms of service, and should state "terms and conditions apply" where they cannot provide full details in their Advertisement. Service Providers in such cases must clearly state where such terms & conditions can be accessed by consumers and that they are made aware of the conditions before purchasing or contracting for the service.
- 2.2.1.8. Any footnotes, exclusions or disclaimers in Advertisements should be both visible and legible, and should not contradict the main body of an advertisement.
- 2.2.1.9. Any advertising via means of direct contact (including but not limited to phone calls, SMS, email or post)
- حجم أو وزن الطرود على مواعيد التسليم أو التسعير.
- 2.2.1.4. يتحمل مقدمو الخدمة مسؤولية التأكد من أن الخدمات التي يعلنون عنها متاحة بسهولة وأنهم قادرون على التعامل مع أي طلب متوقع بشكل معقول من المستهلكين استجابة لأي إعلان. إذا كان هناك قيود كبيرة على العرض من المرجح أن تؤثر على المستهلكين، فيجب ذكر ذلك في الإعلان.
- 2.2.1.5. يجب أن يكون مقدمو الخدمة قادرين على تقديم التفاصيل الكاملة لأي خدمة تعلن عنها خلال 10 أيام عمل بناءً على طلب المستهلك.
- 2.2.1.6. لا ينبغي لمقدمي الخدمة الادعاء بأن الخدمة تدرج ضمن عرض خاص أو متاحة مجاناً أو متاحة بشروط تفضيلية ما لم يكن من الممكن تجسيد هذا الادعاء.
- 2.2.1.7. يجب على مقدمي الخدمة عدم تضليل المستهلكين فيما يتعلق بشروط الخدمة، ويجب أن يذكروا "تطبق الشروط والأحكام" حيث لا يمكنهم تقديم التفاصيل الكاملة في إعلاناتهم. يجب على مقدمي الخدمة في مثل هذه الحالات أن يبينوا بوضوح أين يمكن للمستهلكين الوصول إلى هذه الشروط والأحكام وأن يتم إعلامهم بالشروط قبل الشراء أو التعاقد على الخدمة.
- 2.2.1.8. يجب أن تكون أي هوامش أو استثناءات أو إخلاء مسؤولية في الإعلانات مرئية ومقروءة، ويجب ألا تتعارض مع الجزء الرئيسي من الإعلان.
- 2.2.1.9. يجب أن يكون أي إعلان عبر وسائل الاتصال المباشر (بما في ذلك على سبيل



should be at a non-intrusive frequency and during commonly held sociable hours in the state of Qatar. Consumers should be able to opt out of advertising through direct contact.

المثال لا الحصر المكالمات الهاتفية أو الرسائل القصيرة أو البريد الإلكتروني أو البريد) بوتيرة غير تطفلية وخلال الساعات الاجتماعية المتعارف عليها في دولة قطر. يجب أن يكون المستهلكون قادرين على الانسحاب من الإعلان بواسطة الاتصال المباشر.

2.2.1.10. Service Providers are responsible for ensuring their Advertisements and promotional material comply with Qatar law, do not encroach on any Consumer rights and do not incite anyone to break any law.

2.2.1.10. مقدمو الخدمة مسؤولون عن ضمان توافق إعلاناتهم ومواد الترويج مع قوانين دولة قطر، وعدم التعدي على أي حقوق للمستهلك وعدم تحريض أي شخص على خرق أي قانون.

2.2.1.11. Advertisements and promotional material should adhere to commonly held standards of decency and social responsibility in the State of Qatar.

2.2.1.11. ينبغي أن تلتزم الإعلانات والمواد الترويجية بالمعايير الشائعة للأداب والمسؤولية الاجتماعية في دولة قطر.

2.2.1.12. Advertisements and promotional material should not abuse the trust of a Consumer or take advantage of the Consumer's lack of knowledge regarding Postal Services.

2.2.1.12. يجب أن لا تستغل الإعلانات والمواد الترويجية ثقة المستهلك أو الاستفادة من افتقار المستهلك إلى المعرفة فيما يتعلق بالخدمات البريدية.

2.2.1.13. Service Providers must meet the requirements of any other advertising standards issued by a competent authority in the State of Qatar.

2.2.1.13. يجب على مقدمي الخدمة الالتزام بمتطلبات أي معايير إعلانية أخرى تصدرها سلطة مختصة في دولة قطر.

2.2.2 When considering when an advertisement is compliant with these standards, the totality of the advertisement, the media used (and the limitations thereof), the intended audience and the consumer's perspective should all be taken into account.

2.2.2. عند النظر في متى يكون الإعلان متوافقاً مع هذه المعايير، يجب أن يؤخذ في الاعتبار مجمل الإعلان ووسيلة الإعلام المستخدمة (وقيودها) والجمهور المستهدف ومنظور المستهلك.

2.3 Privacy protections

2.3 حماية الخصوصية

2.3.1 Service Operators are required to comply with the Law No. 13 of 2016 Promulgating Personal Data Privacy Protection and Chapter 7 (Confidentiality of Postal Items) of

2.3.1. يتعين على مشغلي الخدمة الالتزام بالقانون رقم 13 لسنة 2016 بإصدار حماية خصوصية البيانات الشخصية



Law 15 of 2023 Promulgating the Law
Regulating Postal Services.

والفصل السابع (سرية المواد البريدية) من القانون 15
لسنة 2023 بشأن قانون تنظيم الخدمات البريدية.

2.4 Minimum requirements for contract Consumers

2.4. الحد الأدنى من متطلبات المستهلكين المتعاقدين

2.4.1 Consumers may take out contracts with
Service Providers, for example:

2.4.1. يجوز للمستهلكين إبرام عقود مع مقدمي الخدمة، على
سبيل المثال:

2.4.1.1. Rental of PO boxes, with or without
inclusion of delivery to a home or
office location; and

2.4.1.1. استئجار صناديق البريد، مع أو بدون شمولها
التوصيل إلى موقع المنزل أو المكتب؛ و

2.4.1.2. Business mail contracts.

2.4.1.2. عقود البريد التجارية.

2.4.2 All contracts between a Service Provider
and Consumers for the provision of Postal
Services shall specify the following
minimum requirements in a clear, easily
understandable and easily accessible form,
in English or Arabic, depending on the
Consumer's preference:

2.4.2. يجب أن تحدد جميع عقود تقديم الخدمات البريدية المبرمة
بين مقدم الخدمة والمستهلكين المتطلبات التالية بالحد
الأدنى، بشكل واضح ومفهوم ويسهل الوصول إليها،
باللغة الإنجليزية أو العربية، بحسب تفضيل المستهلك:

2.4.2.1. A description of the service to be
provided;

2.4.2.1. وصف الخدمة التي ستقدم؛

2.4.2.2. A description of the commitment
period and/or the minimum service
period (if any) and any minimum
notice period to be given by the
Consumer prior to terminating the
contract outside this term;

2.4.2.2. وصف لمدة الالتزام و/أو الحد الأدنى لمدة
الخدمة (إن وجدت) أو فترة الاشعار الواجب
تقديمه من قبل المستهلك قبل إنهاء العقد
خارج هذه المدة؛

2.4.2.3. The cost of the service, including
any recurring charges and any one-
off charges;

2.4.2.3. تكلفة الخدمة، بما في ذلك أي رسوم متكررة
وأي رسوم لمرة واحدة؛

2.4.2.4. Any charges that apply upon
termination of the contract (within or
outside the minimum service
period);

2.4.2.4. أي رسوم تنطبق عند إنهاء العقد (داخل أو
خارج الحد الأدنى لمدة الخدمة)؛

2.4.2.5. Details of the minimum QoS
standards, and any applicable
compensation arrangements which
will apply if quality of service
standards are not met;

2.4.2.5. تفاصيل الحد الأدنى لمعايير جودة الخدمة،
وأي ترتيبات تعويض معمول بها والتي سيتم
تطبيقها في حالة عدم استيفاء معايير جودة
الخدمة؛

2.4.2.6. A description of the Service
Provider's complaints procedure,
including details of how a
Consumer may lodge a complaint
(see Section 3 of this regulation);

2.4.2.6. وصف لإجراءات تقديم الشكاوى لدى مقدم
الخدمة، بما في ذلك تفاصيل كيفية تقديم
المستهلك لشكاوى (انظر إلى القسم 3 من هذه
اللائحة التنظيمية)؛



2.4.2.7. A clause stating the payment terms; and

2.4.2.8. A clause stating the period of time between issue of the bill and payment.

2.4.3 All contracts between a Service Provider and a Consumer shall specify the purposes for which the Consumer's information may be used and shall provide the Consumer with the ability to opt-out of providing their information for any of the stated purposes.

2.4.4 Consumers are entitled to accurate and clear billing information. A bill should be issued in Arabic or English depending on the Consumer's preference. Billing information provided to the Consumer should fully represent and not exceed the true extent of services provided and charges rendered to the Consumer.

2.4.5 Service Providers should retain records of all bills for a period of twelve months after issue, and these records should be accessible to the Consumer on request.

3 Treatment of operational issues relevant to Consumers

3.1 Introduction

3.1.1 In the following sections, the CRA sets out the requirements for dealing with undeliverable or misdirected items, and items subject to customs inspections. Nothing in the following sections shall absolve the Service Provider from ensuring the integrity and confidentiality of the Postal Items it carries, as per its License obligations.

3.2 Treatment of undeliverable Postal Items

3.2.1 Article 30 in Chapter 7 of the Postal Law includes other requirements which are included and expanded upon below. These obligations are commensurate with the obligations in contained in each Service Provider's License.

2.4.2.7. بند يوضح شروط الدفع؛ و

2.4.2.8. بند يوضح الفترة الزمنية بين إصدار الفاتورة والدفع.

2.4.3. يجب أن تحدد جميع العقود المبرمة بين مقدم الخدمة والمستهلك الأغراض التي يمكن استخدام معلومات المستهلك من أجلها، ويجب أن توفر للمستهلك القدرة على خيار عدم تقديم معلوماته لأي من الأغراض المذكورة.

2.4.4. يحق للمستهلكين الحصول على معلومات دقيقة وواضحة بشأن الفوترة. يجب إصدار الفاتورة باللغة العربية أو الإنجليزية حسب تفضيل المستهلك. كما أن معلومات الفوترة المقدمة للمستهلك يجب أن تمثل الخدمات المقدمة للمستهلك والرسوم المترتبة عليها، بشكل كامل ولا تتجاوز المدى الحقيقي لها.

2.4.5. يجب على مقدمي الخدمة الاحتفاظ بسجلات لجميع الفواتير لمدة اثني عشر شهراً بعد إصدارها، ويجب أن تكون هذه السجلات متاحة بسهولة للمستهلك عند الطلب.

3. معالجة المسائل التشغيلية المتعلقة بالمستهلكين

3.1. مقدمة

3.1.1. في الأقسام التالية، تحدد الهيئة متطلبات التعامل مع المواد البريدية المتعذرة التسليم أو التي تم توجيهها بشكل خاطئ، والمواد الخاضعة للتفتيش الجمركي. ليس من شأن الأقسام التالية أن تعفي مقدم الخدمة من ضمان سلامة وسرية المواد البريدية التي يحملها، وفقاً لالتزامات الترخيص الخاصة به.

3.2. معالجة المواد البريدية المتعذرة التسليم

3.2.1. تتضمن المادة 30 من الفصل السابع من قانون البريد عدداً من المتطلبات الأخرى التي تم شملها والتوسع فيها أدناه. وتتناسب هذه الالتزامات مع الالتزامات الواردة في تراخيص مقدمي الخدمة.



- 3.2.2 The Service Provider must deliver a Postal Item to the addressee shown on the item. Any postal item will be considered undeliverable where:
- 3.2.2.1. the item is too large to pass through the letterbox and the recipient is unavailable;
- 3.2.2.2. the item requires a signature and the recipient is unavailable;
- 3.2.2.3. the address is obscured or otherwise unreadable;
- 3.2.2.4. the written address does not exist and cannot be reasonably deduced; or
- 3.2.2.5. an address can be located but the Service Provider is unable to access the premises for delivery.
- 3.2.3 When a Postal Item is undeliverable, a Service Provider may attempt redelivery on one or more occasions where appropriate. The Service Provider must develop and publish a policy for its approach to redelivery, including the number of delivery attempts that will be made before an item is considered undeliverable, and the central location at which items are held for collection by the recipient.
- 3.2.4 If redelivery is not possible, a Service Provider has an obligation to return the item to the sender in the first instance, unless the treatment of undeliverable items is otherwise agreed with the sender. Actions associated with redelivery or holding items pending delivery are not to be used in any way to circumvent the provisions for Exclusive Services in the Postal Services Regulation.
- 3.2.5 Where it is not possible for the Service Provider to return the item to the sender (due to the absence or illegibility of the return address on the outside of the item), the Service Provider may open the item to
- 3.2.2. يجب على مقدم الخدمة تسليم المادة البريدية إلى المرسل إليه المذكور على المادة. سوف تُعتبر أي مادة بريدية متعذرة التسليم في الحالات التالية:
- 3.2.2.1. المادة البريدية كبيرة جداً بحيث لا يمكن ادخالها إلى صندوق البريد والمرسل إليه غير متاح؛
- 3.2.2.2. المادة البريدية تتطلب التوقيع والمرسل إليه غير متاح؛
- 3.2.2.3. العنوان محجوب أو غير قابل للقراءة؛
- 3.2.2.4. العنوان المكتوب غير موجود ولا يمكن استنتاجه بشكل معقول؛ أو
- 3.2.2.5. يمكن تحديد عنوان، ولكن لا يستطيع مقدم الخدمة الوصول إلى المقر للتسليم.
- 3.2.3. عندما تكون المواد البريدية متعذرة التسليم، يجب على مقدم الخدمة محاولة إعادة التسليم في فرصة واحدة أو أكثر حيثما كان ذلك مناسباً. يجب على مقدم الخدمة تطوير ونشر سياسة نهجه في إعادة التسليم، بما في ذلك عدد محاولات التسليم التي سوف يتم إجراؤها قبل اعتبار المواد البريدية متعذرة التسليم، والموقع المركزي الذي يتم فيه الاحتفاظ بالمواد البريدية لتحويلها من قبل المرسل إليه.
- 3.2.4. إذا لم يكن من الممكن إعادة التسليم، يلتزم مقدم الخدمة بإعادة المادة البريدية إلى المرسل في المقام الأول، ما لم يتم الاتفاق مع المرسل على معالجة المواد غير القابلة للتسليم بطريقة أخرى. لا يجوز استخدام الإجراءات المرتبطة بإعادة التسليم أو الاحتفاظ بالمواد بانتظار التسليم، بأي شكل من الأشكال، لتجاوز أحكام الخدمات الحصرية في اللائحة التنظيمية للخدمات البريدية.
- 3.2.5. عندما لا يكون من الممكن لمقدم الخدمة إعادة المادة البريدية إلى المرسل (بسبب غياب أو عدم وضوح عنوان المرسل على الجهة الخارجية من المادة البريدية)، يجوز لمقدم الخدمة فتح المادة البريدية لمحاولة التأكد من عنوان



attempt to ascertain the return address. If the Service Provider opens the Postal Item, it must make a mark indicating:

3.2.5.1. the opening of the Postal Item

3.2.5.2. the date of such opening and

3.2.5.3 the name of the employee supervising the opening of the Postal Item.

3.2.6 If the return address can be ascertained having opened the undeliverable item, the Service Provider must return the item to the sender.

3.2.7 If it is still not possible to ascertain the return address for the undeliverable item, and depending on the nature of the item, then the Service Provider must (unless the treatment of undeliverable items is otherwise agreed with the sender). Actions associated with redelivery or holding items pending delivery are not to be used in any way to circumvent the provisions for Exclusive Services in the Postal Services Regulation.

3.2.7.1 dispose of the item if it is of negligible value (e.g. newspapers, magazines, or advertising mail);

3.2.7.2 hold the item in a secure location for at least six (6) months if the item is valuable (e.g. money, personally addressed correspondence, e-commerce items). If at the end of that period the item has not been claimed by the recipient or sender, then the Service Provider must dispose of it.

3.2.7.3 Any item disposal must be done according to documented procedures (available on request) or according to requirements which may be specified by the CRA.

المرسل. إذا قام مقدم الخدمة بفتح المادة البريدية، فيجب عليه وضع علامة تشير إلى ما يلي:

3.2.5.1. فتح المادة البريدية؛

3.2.5.2. تاريخ هذا الفتح؛ و

3.2.5.3. اسم الموظف المشرف على فتح المادة البريدية.

3.2.6. إذا كان من الممكن التأكد من عنوان المرسل بعد فتح المادة البريدية المتعذرة التسليم، فيجب على مقدم الخدمة إعادة المادة البريدية إلى المرسل.

3.2.7. إذا كان لا يزال من غير الممكن التأكد من عنوان الإعادة للمادة البريدية المتعذرة التسليم، وتبعاً لطبيعة المادة البريدية، فيجب على مقدم الخدمة، ما لم يتم الاتفاق مع المرسل على معالجة المواد غير القابلة للتسليم بطريقة أخرى. لا يجوز استخدام الإجراءات المرتبطة بإعادة التسليم أو الاحتفاظ بالمواد بانتظار التسليم، بأي شكل من الأشكال، لتجاوز أحكام الخدمات الحصرية في اللائحة التنظيمية للخدمات البريدية.

3.2.7.1. التخلص من المادة البريدية إذا كانت ذات قيمة زهيدة (مثل الصحف أو المجلات أو البريد الترويجي)؛

3.2.7.2. الاحتفاظ بالمادة البريدية في مكان آمن لمدة ستة (6) أشهر على الأقل إذا كانت المادة البريدية ذات قيمة (على سبيل المثال، المال، والمراسلات الموجهة شخصياً، وبيع التجارة الإلكترونية). إذا لم تتم المطالبة بالمادة البريدية في نهاية تلك الفترة من قبل المرسل إليه أو المرسل، فيجب على مقدم الخدمة التخلص منها.

3.2.7.3. أي تخلص من مادة بريدية يجب أن يتم بإجراء موثق (متوفر عند الطلب) أو بحسب المتطلبات التي قد تحددها الهيئة.



- 3.2.7.4 Actions associated with undeliverable or disposal of items are not to be used in any way to circumvent the provisions for Exclusive Services in the Postal Services Regulation.
- 3.2.7.4 لا يجوز استخدام الإجراءات المرتبطة بالمواد غير القابلة للتسليم أو بالتخلص من المواد، بأي شكل من الأشكال، لتجاوز أحكام الخدمات الحصرية في اللائحة التنظيمية للخدمات البريدية.
- 3.2.8 Where the Service Provider disposes of an item according to the procedures set out in Article 3.2.7, the Service Provider must undertake the disposal safely and in a way that maintains the confidentiality of the item.
- 3.2.8 عندما يقوم مقدم الخدمة بالتخلص من مادة بريدية وفقاً للإجراءات المبينة في المادة 3.2.7، يجب على مقدم الخدمة أن يقوم بعملية التخلص بشكل آمن وبطريقة تحافظ على سرية المادة البريدية.
- 3.2.9 Service Providers shall create a register called the "Register of Undeliverable Postal Items" in which they will document:
- 3.2.9 يجب على مقدمي الخدمة إنشاء سجل يسمى "سجل المواد البريدية المتعذرة التسليم" حيث يقومون بتوثيق ما يلي:
- 3.2.9.1 the reason for non-delivery of a Postal Item;
- 3.2.9.1 سبب عدم تسليم المادة البريدية؛
- 3.2.9.2 the date of attempted delivery;
- 3.2.9.2 تاريخ محاولة التسليم؛
- 3.2.9.3 the flaws in the name and address of the sender;
- 3.2.9.3 العيوب في اسم وعنوان المرسل؛
- 3.2.9.4 a description of the Postal Item;
- 3.2.9.4 وصف المادة البريدية؛
- 3.2.9.5 the date and time of opening of an undeliverable Postal Item;
- 3.2.9.5 تاريخ ووقت فتح المادة البريدية المتعذرة التسليم؛
- 3.2.9.6 the name and position of the employee who opened the item;
- 3.2.9.6 اسم ومنصب الموظف الذي فتح المادة البريدية؛
- 3.2.9.7 the reason for opening;
- 3.2.9.7 سبب الفتح؛
- 3.2.9.8 the description of the contents of the Postal Item;
- 3.2.9.8 وصف محتويات المادة البريدية؛
- 3.2.9.9 the date and time of storage of an undeliverable Postal Item;
- 3.2.9.9 تاريخ ووقت تخزين المادة البريدية المتعذرة التسليم؛ و
- 3.2.9.10 the date and outcome of the Postal Item, either: return of Postal Item to the sender, preservation of the Postal Item, or disposal of the Postal Item; and
- 3.2.9.10 تاريخ ومصير المادة البريدية، إما: إعادة المادة البريدية إلى المرسل، أو الحفاظ على المادة البريدية، أو التخلص من المادة البريدية؛ و
- 3.2.9.11 where the item is disposed of: the means of disposal.
- 3.2.9.11 في حالة التخلص من المادة البريدية: طريقة التخلص منها.
- 3.2.10 The CRA may inspect a Service Provider's Register of Undeliverable Postal Items at its discretion.
- 3.2.10 يجوز للهيئة تفتيش سجل مقدم الخدمة للمواد البريدية المتعذرة التسليم وفقاً لسلطانها الاستثنائية.



3.3 Treatment of misdirected Postal Items

3.3.1 Any postal item which has been delivered to a delivery address other than that marked on the outside of the item will be considered a misdirected postal item.

3.3.2 On notification of the misdirection of a Postal Item, that notification given either by an employee of the Service Provider or a recipient of a misdirected Postal Item, a Service Provider is obligated to make reasonable attempts to re-direct and deliver the Postal Item to the correct address marked on the outside of the Postal Item for no additional charge.

3.3.3 If there is no clear correct address, Service Providers are obligated to follow the procedure for undeliverable postal items.

3.3 معالجة المواد البريدية الموجهة بشكل خاطئ

3.3.1 أي مواد بريدية يتم تسليمها إلى عنوان تسليم بخلاف العنوان المحدد على الجهة الخارجية من المادة البريدية سوف يتم اعتبارها مادة بريدية تم توجيهها بشكل خاطئ.

3.3.2 عند الإخطار بوجود مادة بريدية تم توجيهها بشكل خاطئ إما من قبل موظف لدى مقدم الخدمة أو مستلم ما، يكون مقدم الخدمة ملزماً ببذل محاولات معقولة لإعادة توجيه وتسليم المادة البريدية للعنوان الصحيح المحدد على الجهة الخارجية من المادة البريدية دون أي رسوم إضافية.

3.3.3 إذا لم يكن هناك عنوان صحيح واضح، فإن مقدمي الخدمة ملزمون بمتابعة الإجراءات الخاصة بالمواد البريدية المتعدرة التسليم.

3.4 Treatment of Postal Items subject to customs inspections

3.4.1 Service Providers are permitted to open parcels for the purpose of customs inspections only as required by the GAC. If this is deemed necessary, the opening must be documented as per the requirements for undeliverable items.

3.4 معالجة المواد البريدية الخاضعة للتفتيش الجمركي

3.4.1 يُسمح لمقدمي الخدمة بفتح الطرود لغرض التفتيش الجمركي وفقاً لما تطلبه هيئة الجمارك فقط. إذا كان ذلك ضرورياً، فيجب توثيق عملية الفتح وفقاً لمتطلبات المواد البريدية المتعدرة التسليم.

4 Complaints procedure to be provided by each Service Provider

4.1 The CRA requires that each postal Service Provider has a complaints procedure for Consumers to resolve any issues with the service(s) it provides. The Service Provider's complaints procedure should be used in the first instance by Consumers, who can only then raise a complaint with the CRA if the Service Provider's own procedure is unable to provide a satisfactory solution.

4. إجراءات الشكاوى التي يجب أن يوفرها كل مقدم خدمة

4.1 تشترط الهيئة أن يكون لدى كل مقدم خدمة بريدية إجراءات شكاوى للمستهلكين لحل أي مشكلات تتعلق بالخدمة أو الخدمات التي يقدمها. ينبغي استخدام إجراءات تقديم الشكاوى الخاصة بمقدم الخدمة في المقام الأول من قبل المستهلكين، الذين يمكنهم رفع شكاوى إلى الهيئة فقط في حال كانت الإجراءات الخاصة بمقدم الخدمة غير قادرة على توفير حل مرضٍ.

4.2 Scope of required complaints procedure

4.2 نطاق إجراءات الشكاوى المطلوبة

4.2.1 Service Providers are required to have a written Consumer complaints procedure which is concise, easy to understand and contains all necessary information required

4.2.1 يتعين على مقدمي الخدمة أن يكون لديهم إجراءات لشكاوى المستهلك بشكل خطي، حيث تكون موجزة وسهلة



for a Consumer to effectively raise a complaint and receive a response.

4.2.2 Complaints should be dealt with at no charge to the Consumer making the complaint.

4.2.3 The Consumer complaints procedure should contain at least the following information:

4.2.3.1 The steps a Consumer should follow for making a complaint, including any minimum timeframe that the customer should wait before making their complaint, and any maximum timeframe within which a complaint must be made;

4.2.3.2 The steps a Service Provider will take to address the complaint, including timeframes in which the complaint will be resolved, or the Consumer notified of progress in resolving the complaint; and

4.2.3.3 The contact details through which a complaint can be made, including at least a phone number, email address and postal address.

4.2.4 The complaints procedure should be easily accessible on a Service Provider's website and should be provided in a paper format upon Consumer request. Such procedures must include a provision informing customers that unresolved complaints can be escalated to the CRA.

4.2.5 Service Providers should have complaints procedures that are sufficiently accessible for disabled Consumers to lodge a complaint. This may include providing documents in an acceptable format (e.g. Braille or audio) for visually impaired Consumers, or allowing a Consumer to nominate an individual who may interact with the Service Provider on their behalf.

4.2.6 Following a complaint being made, a Service Provider must:

الفهم وتحتوي على جميع المعلومات الضرورية المطلوبة للمستهلك لرفع شكوى بشكل فعال وتلقي الرد.

4.2.2. ينبغي التعامل مع الشكاوى دون أي رسوم على المستهلك مقدم الشكوى.

4.2.3. يجب أن تحتوي إجراءات شكاوى المستهلكين على المعلومات التالية على الأقل:

4.2.3.1. الخطوات التي يجب على المستهلك اتباعها لتقديم شكوى، بما في ذلك أي إطار زمني أدنى يجب على العميل انتظاره قبل تقديم شكواه، وأي إطار زمني أقصى يجب تقديم الشكوى خلاله؛

4.2.3.2. الخطوات التي سيتخذها مقدم الخدمة لمعالجة الشكوى، بما في ذلك الأطر الزمنية التي سوف يتم خلالها حل الشكوى أو إخطار المستهلك بالتقدم المحرز في حل الشكوى؛ و

4.2.3.3. تفاصيل الاتصال التي يمكن من خلالها تقديم الشكوى، على أن تتضمن على الأقل رقم الهاتف وعنوان البريد الإلكتروني والعنوان البريدي.

4.2.4. يجب أن يكون الوصول إلى إجراءات تقديم الشكاوى سهلاً على الموقع الإلكتروني الخاص بمقدم الخدمة ويجب توفيرها في شكل ورقي بناءً على طلب المستهلك. يجب أن تتضمن هذه الإجراءات بنداً يُعلم العملاء بأن الشكاوى غير المحولة يمكن تصعيدها إلى الهيئة.

4.2.5. يجب أن يكون لدى مقدمي الخدمة إجراءات شكاوى يمكن للعملاء ذوي الاحتياجات الخاصة الوصول إليها بشكل كافٍ لتقديم شكوى. وقد يشمل ذلك توفير مستندات بشكل مقبول (على سبيل المثال طريقة برايل أو صوتية) للمستهلكين ذوي المشاكل البصرية، أو السماح للمستهلك بتسمية فرد للتعامل مع مقدم الخدمة نيابة عنه.

4.2.6. عند تقديم الشكوى، يجب على مقدم الخدمة:



- 4.2.6.1 Acknowledge receipt: immediately if made in person or over the telephone; within two days if made by other methods including post or email; 4.2.6.1. الإقرار بالاستلام: بشكل فوري إذا تم التقديم شخصياً أو عبر الهاتف؛ وفي غضون يومين إذا تم بطرق أخرى بما في ذلك البريد أو البريد الإلكتروني؛
- 4.2.6.2 Register the complaint on their internal information systems in a way that allows them to monitor the status and progress of the complaint; and 4.2.6.2. تسجيل الشكوى على أنظمة المعلومات الداخلية الخاصة بهم بطريقة تسمح لهم بمراقبة حالة الشكوى وتقديمها؛ و
- 4.2.6.3 Provide the Consumer with a unique reference number for the complaint. 4.2.6.3. تزويد المستهلك برقم مرجعي فريد للشكوى.
- 4.2.7 Service Providers must record the time they take to resolve complaints, split according to the method by which the complaint was raised. 4.2.7. يجب على مقدمي الخدمة تسجيل الوقت الذي يستغرقونه لحل الشكاوى، وتقسيمه وفقاً للطريقة التي تم بها رفع الشكوى.
- 4.2.8 Service Providers must have an internal review procedure for evaluating the success of handling complaints: both in terms of the time taken and the resolution achieved. 4.2.8. يتعين أن يكون لدى مقدمي الخدمة إجراءات مراجعة داخلية لتقييم نجاح التعامل مع الشكاوى: سواء من حيث الوقت المستغرق أو الحل الذي تم تحقيقه.
- 4.3 Timeframes for resolution of complaints** 4.3. الأطر الزمنية لحل الشكاوى
- 4.3.1 Service Providers are required to resolve complaints within 10 working days. If a complaint remains unresolved after a 10 working day period from its submission, then the Consumer has the right to escalate their complaint to the CRA. 4.3.1. يتعين على مقدمي الخدمة حل الشكاوى خلال 10 أيام عمل. إذا ظلت الشكاوى دون حل بعد فترة 10 أيام عمل من تقديمها، يحق للمستهلك تصعيد شكواه إلى الهيئة.
- 4.4 Requirements for Documentation** 4.4. متطلبات التوثيق
- 4.4.1 The Service Provider is required to keep documentation on: 4.4.1. يتعين على مقدم الخدمة الاحتفاظ بالوثائق المتعلقة بما يلي:
- 4.4.1.1 The nature of the complaint; 4.4.1.1. طبيعة الشكوى؛
- 4.4.1.2 The name and contact details of the complainant; 4.4.1.2. اسم وتفاصيل الاتصال الخاصة بالمشتكى
- 4.4.1.3 The time and date the complaint was raised; 4.4.1.3. وقت وتاريخ رفع الشكوى؛
- 4.4.1.4 The unique reference number of the complaint; and 4.4.1.4. الرقم المرجعي الفريد للشكوى؛ و
- 4.4.1.5 The status of the complaint, including the resolution achieved once closed. 4.4.1.5. حالة الشكوى، بما في ذلك الحل الذي تم تحقيقه بمجرد إغلاقها.



4.5. تصعيد الشكاوى إلى الهيئة

4.5 Escalating complaints to the CRA

4.5.1 The circumstances in which a complaint can be escalated to the CRA by a Consumer are:

4.5.1. الظروف التي يمكن فيها تصعيد الشكاوى إلى الهيئة من قبل المستهلك هي:

4.5.1.1 The Service Provider does not accept the Consumer's complaint; or

4.5.1.1. عدم قبول مقدم الخدمة شكاوى المستهلك؛ أو

4.5.1.2 The Service Provider does not resolve the Consumer's complaint within the required timeframe as detailed in 4.3.

4.5.1.2. عدم قيام مقدم الخدمة بحل شكاوى المستهلك خلال الإطار الزمني المطلوب كما هو مفصل في البند 4.3.

4.5.2 Depending on the specific nature of the complaint, the CRA can, as part of its final decision, oblige Service Providers to a) pay compensation (as detailed in section 4.6) or to b) return or redirect postal items, in accordance with Article 3.7, Chapter 2 of the Postal Law.

4.5.2. بحسب الطبيعة الخاصة للشكاوى، يمكن للهيئة، كجزء من قرارها النهائي، إلزام مقدمي الخدمة بما يلي: أ) دفع تعويض (كما هو مفصل في القسم 4.6)، أو، ب) إعادة المواد البريدية أو إعادة توجيهها، وفقاً للمادة 3.7 من الفصل الثاني من قانون البريد.

4.6 Requirement for Service Providers to provide compensation pursuant to article 25 of Chapter 5:

4.6. إلزام مقدمي الخدمة بتقديم تعويض وفقاً لأحكام المادة 25 من الفصل الخامس:

4.6.1 In cases of direct loss or damage to a Registered Postal Item, Service Providers must offer fair and reasonable compensation. "Loss" refers to a postal item which has not been delivered by the Service Provider by the end of the tenth working day after its due date of delivery, and "damage" refers to where the contents of a postal package has suffered damage that materially impairs the quality or function of the item. In this regard the CRA will take into consideration any other international requirements which also apply to service providers.

4.6.1. في حالات الخسارة المباشرة أو الضرر لمادة بريدية مسجلة، يتعين على مقدمي الخدمة تقديم تعويض عادل ومعقول. تشير "الخسارة" إلى المواد البريدية التي لم يتم تسليمها من قبل مقدم الخدمة بحلول نهاية يوم العمل العاشر بعد تاريخ استحقاق التسليم. ويشير "الضرر" إلى تعرض محتويات الطرد البريدي لأضرار تؤثر بشكل كبير على جودة أو وظيفة المادة البريدية. بخصوص ذلك، ستأخذ الهيئة في الاعتبار أي متطلبات دولية أخرى تنطبق أيضاً على مقدمي الخدمة.

4.6.2 In cases of indirect loss or damages, such as business losses incurred due to delayed correspondence, Service Providers are not required to compensate Consumers for the value of the indirect losses or damages incurred.

4.6.2. في حالات الخسارة أو الأضرار غير المباشرة، مثل الخسائر التجارية المتكبدة بسبب تأخر المراسلات، لا يُطلب من مقدمي الخدمة تعويض المستهلكين عن قيمة الخسائر أو الأضرار غير المباشرة المتكبدة.

4.6.3 In cases of delay to delivery of a Registered Postal Item, where "delay" refers to a postal item being delivered after the end of its

4.6.3. في حالات التأخير في تسليم مادة بريدية مسجلة، حيث يشير "التأخير" إلى تسليم مادة بريدية بعد نهاية الإطار



expected delivery timeframe, Service Providers are required to provide fair and reasonable compensation. This must be clearly stated in their postal terms and conditions. Actions associated with compensation for delay are not to be used in any way to circumvent the provisions for Exclusive Services in the Postal Services Regulation.

4.6.4 The Service Provider is exempt from providing compensation in the following circumstances:

4.6.4.1 Where the Postal Item is not a Registered Postal Item;

4.6.4.2 Where the loss, damage, delay or error is caused by a force majeure event outside of the control of the Service Provider;

4.6.4.3 Where the loss, damage, delay or error is caused by the sender's mistake or negligence, or due to the nature of the content of the dispatched item;

4.6.4.4 Where the contents of the Postal Items are prohibited (as per the terms of the License); or

4.6.4.5 Where the item is seized by any competent authorities.

4.6.5 Either the sender or receiver of a Registered Postal Item may be compensated. The Service Provider should not be expected to compensate both the sender and receiver. If both parties submit a complaint, the Service Provider should compensate the sender by default (as being the party that purchased the service), unless there is a clear and verifiable reason to do otherwise.

4.6.6 A Service Provider's policy to provide compensation must be clearly stated in the Service Provider's postal terms and conditions. These policies must be clearly documented and available on request.

الزمني المتوقع للتسليم، يتعين على مقدمي الخدمة تقديم تعويض عادل ومعقول. ويجب ذكر ذلك بوضوح في الشروط والأحكام البريدية الخاصة بهم. لا يجوز استخدام الإجراءات المرتبطة بالتعويض عن التأخير، بأي شكل من الأشكال، لتجاوز أحكام الخدمات الحصرية في اللائحة التنظيمية للخدمات البريدية.

4.6.4. يُعفى مقدم الخدمة من تقديم التعويض في الحالات التالية:

4.6.4.1. عندما لا تكون المواد البريدية مواداً بريدية مسجلة؛

4.6.4.2. عندما تكون الخسارة أو الضرر أو التأخير أو الخطأ نتيجة حدث قوة قاهرة خارج عن سيطرة مقدم الخدمة؛

4.6.4.3. عندما تكون الخسارة أو الضرر أو التأخير أو الخطأ نتيجة خطأ المرسل أو إهماله، أو بسبب طبيعة محتوى المادة المرسلة؛

4.6.4.4. عندما تكون محتويات المواد البريدية محظورة (وفقاً لشروط الترخيص)؛ أو

4.6.4.5. إذا تم حجز المادة من قبل أي سلطة مختصة.

4.6.5. يجوز تعويض إما مرسل أو مستلم المواد البريدية المسجلة. ولا ينبغي أن يتوقع من مقدم الخدمة تعويض كلٍ من المرسل والمستلم. إذا تقدم الطرفان بشكوى، فيجب على مقدم الخدمة تعويض المرسل حكماً (باعتباره الطرف الذي اشترى الخدمة)، ما لم يكن هناك سبب واضح ويمكن التحقق منه للقيام بخلاف ذلك.

4.6.6. يجب أن تكون سياسة مقدم الخدمة في تقديم التعويض منصوص عليها بوضوح في الشروط والأحكام البريدية الخاصة بمقدم الخدمة. يجب أن تكون هذه السياسات موثقة بطريقة واضحة ومتوفرة عند الطلب.



4.6.7 The right to file a case for compensation shall lapse upon the expiration of one year from the day following the date on which the Service Provider receives the Registered Postal Item.

4.6.7. يسقط الحق في رفع دعوى التعويض بمضي سنة واحدة من اليوم التالي لتاريخ استلام مقدم الخدمة للمادة البريدية المسجلة.

5 Consumers with disabilities

5. المستهلكين ذوي الاحتياجات الخاصة

5.1.1 Service Providers must create and document procedures for fair and appropriate treatment of disabled Consumers as it relates to the Postal Services they provide. This includes:

5.1.1. يجب على مقدمي الخدمة إنشاء وتوثيق إجراءات المعاملة العادلة والمناسبة للمستهلكين ذوي الاحتياجات الخاصة فيما يتعلق بالخدمات البريدية التي يقدمونها. ويشمل ذلك:

5.1.1.1 Channels through which disabled Consumers can communicate their needs in relation to delivery of Postal Items;

5.1.1.1. القنوات التي يمكن من خلالها للمستهلكين ذوي الاحتياجات الخاصة التعبير عن احتياجاتهم فيما يتعلق بتسليم المواد البريدية؛

5.1.1.2 How relevant employees should meet disabled Consumers' needs;

5.1.1.2. كيف ينبغي على الموظفين المعنيين تلبية احتياجات المستهلكين ذوي الاحتياجات الخاصة؛

5.1.1.3 Engage with a delegated person authorized to act on behalf of the disabled Consumer; and

5.1.1.3. التعامل مع شخص مخوّل ومفوض للتصرف بالنيابة عن المستهلك ذو الاحتياجات الخاصة؛ و

5.1.1.4 Monitoring impact and effectiveness of the above points.

5.1.1.4. متابعة تأثير وفعالية النقاط المذكورة أعلاه.

5.1.2 Relevant employees must be made aware of these procedures and be appropriately trained to comply with the procedures.

5.1.2. يجب توعية الموظفين المعنيين على هذه الإجراءات وتدريبهم بشكل مناسب على الالتزام بها.

6 Monitoring of compliance

6. مراقبة الامتثال

6.1 Regulation compliance

6.1. الامتثال لللائحة التنظيمية

6.1.1 A Service Provider will observe the following to ensure compliance with this Regulation:

6.1.1. يجب على مقدم الخدمة مراعاة ما يلي لضمان الامتثال لهذه اللائحة التنظيمية:

6.1.1.1 develop appropriate policies and procedures to comply with this Regulation;

6.1.1.1. تطوير السياسات والإجراءات المناسبة للامتثال لهذه اللائحة؛

6.1.1.2 develop appropriate procedures or programs to educate employees regarding Consumer protection;

6.1.1.2. تطوير الإجراءات أو البرامج المناسبة لتثقيف الموظفين فيما يتعلق بحماية المستهلك؛

6.1.1.3 analyse complaints made to it to identify and prevent the occurrence of complaints arising from systemic issues; and

6.1.1.3. تحليل الشكاوى المقدمة إليه لتحديد ومنع حدوث الشكاوى الناشئة عن المشكلات المنهجية؛ و



- 6.1.1.4 where relevant, ensure that the Regulation and any internal procedures or programs are provided to any third parties who are working with or on behalf of the Service Provider in the provision of Postal Services.
- 6.1.2 A breach of this Regulation may be addressed in two ways:
- 6.1.2.1 a Consumer who has been adversely affected by a Service Provider's non-compliance with this Regulation may make a complaint against that Service Provider, initially through the Service Provider's internal channels and then through the CRA's complaints procedure.
- 6.1.2.2 the CRA may exercise its formal enforcement powers against a Service Provider for breaches of any provisions of this Regulation, ensuring that a Service Provider is notified and given an opportunity to remedy any breach prior to the CRA taking any formal action.
- 6.1.3 When considering use of its formal enforcement powers under the preceding clause, the CRA will consider using an escalating enforcement regime based on:
- 6.1.3.1 public notification that a Service Provider is likely to be in breach of the Regulation, where appropriate to the circumstances of the breach. This step is intended to provide notification to the public of the failure of the Service Provider to meet its obligations, and the need for a rapid remedy of the situation by the Service Provider;
- 6.1.3.2 binding directives that should be taken by a Service Provider to ensure compliance with the Regulation;
- 6.1.1.4 بحسب الحال، يجب التأكد من تزويد اللائحة التنظيمية وأي إجراءات أو برامج داخلية إلى الأطراف الثالثة التي تعمل مع مقدم الخدمة أو نيابة عنه فيما يتعلق بتقديم الخدمات البريدية.
- 6.1.2 يمكن معالجة الاخلال بهذه اللائحة التنظيمية بطريقتين:
- 6.1.2.1 يجوز للمستهلك المتضرر من عدم امتثال مقدم الخدمة لهذه اللائحة التنظيمية تقديم شكوى ضده، في البداية من خلال القنوات الداخلية لمقدم الخدمة ثم من خلال إجراءات الشكاوى الخاصة بالهيئة.
- 6.1.2.2 يجوز للهيئة ممارسة سلطاتها الرسمية بالتنفيذ ضد مقدم الخدمة في حالة الاخلال بأي من أحكام هذه اللائحة التنظيمية، مع ضمان إخطاره وإعطائه فرصة لمعالجة أي اخلال قبل اتخاذ الهيئة أي إجراء رسمي.
- 6.1.3 عند النظر في استخدام سلطاتها الرسمية بالتنفيذ بموجب البند السابق، ستنظر الهيئة في استخدام نظام تصعيد يعتمد على:
- 6.1.3.1 إخطار عام باحتمالية اخلال مقدم الخدمة باللائحة التنظيمية، حيثما كان ذلك مناسباً لظروف الاخلال. تهدف هذه الخطوة إلى إخطار الجمهور بإخفاق مقدم الخدمة في الوفاء بالتزاماته، والحاجة إلى معالجة الوضع بشكل سريع من قبل مقدم الخدمة؛
- 6.1.3.2 التوجيهات الملزمة التي ينبغي على مقدم الخدمة اتخاذها لضمان الامتثال لللائحة التنظيمية؛



6.1.3.3 provision of refunds and/or compensation to affected Consumers;

6.1.3.3 توفير المبالغ المستردة و/أو التعويض للمستهلكين المتضررين؛

6.1.3.4 other penalties permitted under the Postal Law.

6.1.3.4 العقوبات الأخرى المسموح بها بموجب قانون البريد.

6.2 Self-certification of compliance

6.2 الإقرار الذاتي بالامتثال

6.2.1 A Service Provider will annually certify its compliance with this Regulation to the CRA ("Self-Certification"), in writing and before the date that is 10 working days following 31 December stating that:

6.2.1 يجب على مقدم الخدمة الإقرار سنوياً على امتثاله لهذه اللائحة التنظيمية إلى الهيئة ("الإقرار الذاتي")، كتابياً وقبل التاريخ المحدد بـ 10 أيام عمل بعد 31 ديسمبر، موضحاً ما يلي:

6.2.1.1 it was compliant with this regulation at all times from the date of the previous Self Certification;

6.2.1.1 كان ممثلاً لهذه اللائحة التنظيمية في جميع الأوقات اعتباراً من تاريخ الإقرار الذاتي السابق؛

6.2.1.2 it is compliant as at the date on which the Self Certification is made; and

6.2.1.2 أنه ممثلاً بتاريخ تقديم الإقرار الذاتي؛ و

6.2.1.3 to the best of its knowledge and belief it will be compliant with the Regulation for the following 12 months

6.2.1.3 وفقاً لمعرفته واعتقاده، سيكون ممثلاً لللائحة التنظيمية خلال الـ 12 شهراً التالية.

6.2.2 If a Service Provider is unable to complete Self Certification by that date, it must submit in writing to the CRA within 10 working days of the year ending 31 December, a report:

6.2.2 إذا لم يتمكن مقدم الخدمة من إتمام الإقرار الذاتي بحلول ذلك التاريخ، فيجب عليه تقديم تقرير خطي إلى الهيئة خلال 10 أيام عمل من السنة المنتهية في 31 ديسمبر:

6.2.2.1 identifying the provision(s) of the Regulation for which it is unable to self-certify in the relevant timeframe; and

6.2.2.1 تحديد حكم (أحكام) اللائحة التنظيمية التي لا يستطيع الإقرار عنها ذاتياً خلال الإطار الزمني المطبق؛ و

6.2.2.2 giving reasons for being unable to self-certify

6.2.2.2 إبداء أسباب عدم القدرة على الإقرار الذاتي.



Annexure 1:

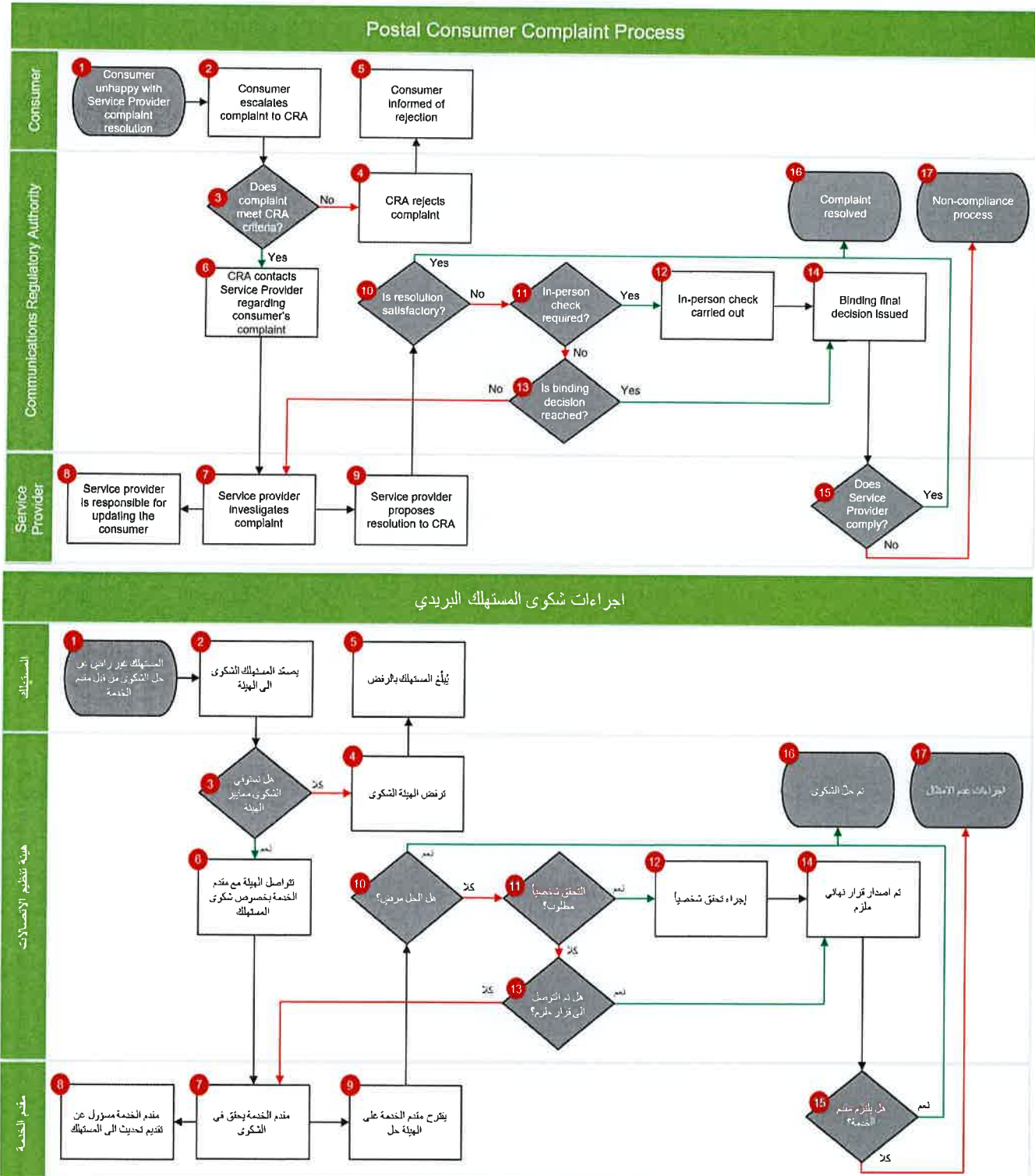
1. CRA's Consumer Complaints Process for Postal Services

الملحق 1

1. إجراءات الهيئة لشكاوى مستهلكي الخدمات البريدية

Figure 1: Consumer Complaints Process for Postal Services - Diagram

الرسم 1: الرسم البياني لإجراءات الهيئة لشكاوى مستهلكي الخدمات البريدية



Annexure 1

CRA's Consumer Complaints Process for Postal Services

الملحق 1

إجراءات الهيئة لشكاوى مستهلكي الخدمات البريدية

- 1 The procedure for the CRA to accept and investigate a consumer complaint is as follows:
 - 1.1 **Step 1:** Each Service Provider is required to have their own complaints procedure, as per the relevant Applicable Regulatory Framework issued by the CRA. A consumer should initially raise their complaint via the Service Provider's complaints procedure, but in the event that the consumer not happy with the Service Provider's resolution, or the service provider refused to lodge the complaint, the complaint can be escalated to the CRA.
 - 1.1.1 **الخطوة 1:** يتوجب على كل مقدم خدمة أن يكون لديه إجراءات الشكاوى الخاصة به، وفقاً للإطار التنظيمي المعمول به الصادر عن الهيئة. يجب على المستهلك في البداية تقديم شكواه عبر إجراءات الشكاوى لمقدم الخدمة، ولكن في حالة عدم رضا المستهلك عن حلول مقدم الخدمة، أو رفض مقدم الخدمة تسجيل الشكوى، يمكن تصعيد الشكوى إلى الهيئة.
 - 1.1.2 **الخطوة 2:** يجب على المستهلك استخدام أي من قنوات الشكاوى الخاصة بالهيئة لتقديم شكوى (بعد تقديم شكوى أولاً لمقدم الخدمة).
 - 1.1.3 **الخطوة 3:** يجب استيفاء الشروط التالية لكي تقبل الهيئة شكوى العملاء (يجب أن تكون الحالة واحدة من الحالات التالية):
 - 1.1.3.1 The complaint remains unresolved/open with the Service Provider for more than 10 working days.
 - 1.1.3.1.1 تظل الشكوى دون حل / مفتوحة لدى مقدم الخدمة لأكثر من 10 أيام عمل.
 - 1.1.3.1.2 The Service Provider refused to lodge the consumer complaint / no complaint reference number was provided.
 - 1.1.3.1.2.1 رفض مقدم الخدمة تسجيل شكوى المستهلك / لم يتم تقديم رقم مرجعي للشكوى.
 - 1.1.3.1.3 The consumer has a disability and is registered with the Qatar Society for the Rehabilitation of Special Needs and their complaint remained unresolved/open with the Service Provider for 8 working days.
 - 1.1.3.1.3.1 المستهلك من ذوي الاحتياجات الخاصة وهو مسجل لدى الجمعية القطرية لتأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة وبقيت شكواه دون حل / مفتوحة لدى مقدم الخدمة لمدة 8 أيام عمل.
 - 1.1.3.1.3.2 The Service Provider closed the consumer complaint without offering any resolution and/or the consumer is dissatisfied with the Service Provider's resolution/response.
 - 1.1.3.1.3.2.1 قام مقدم الخدمة بإغلاق شكوى المستهلك دون تقديم أي حل و/أو أن المستهلك غير راضٍ عن حل / رد مقدم الخدمة.
 - 1.2 Otherwise, the CRA will then validate the details of the consumer complaint to make sure that they have a legitimate complaint, for example, the nature of the complaints and their relevance to the Service Provider
 - 1.2.1 خلاف ذلك، ستقوم الهيئة بعد ذلك بالتحقق من تفاصيل شكاوى المستهلكين للتأكد من أن لديهم شكوى مشروعة، على سبيل المثال، طبيعة الشكاوى ومدى صلتها بخدمات



services, licenses, applicable laws, and regulations, and relevance to CRA mandates, the CRA will also collect additional information from the consumer as following:

مقدم الخدمة، والترخيص، والقوانين واللوائح المعمول بها، وعلاقتها بصلاحيات الهيئة، كما ستجمع الهيئة معلومات إضافية من المستهلك على النحو التالي:

- 1.4.1 QID/GCC ID/Passport number of the Consumer making the complaint.

رقم بطاقة الهوية الشخصية القطرية / الهوية الشخصية لأحد دول مجلس التعاون أو جواز سفر المستهلك الذي قدم الشكوى.
- 1.4.2 Shipment tracking number (if applicable).

رقم تتبع الشحنة (عند الحاجة).
- 1.4.3 A valid contact number or the contact of an authorized person making the complaint.

رقم اتصال صحيح أو تفاصيل وسائل الاتصال لشخص مخول تقدم بالشكوى.
- 1.4.4 Date and time of the complaint with the Service Provider (if applicable) and the channel used for complaining.

تاريخ ووقت تقديم الشكوى إلى مقدم الخدمة (عند الحاجة) والقناة المستخدمة لتقديم الشكاوى.
- 1.4.5 Complaint reference number (if applicable) or the reason for its absence.

الرقم المرجعي للشكوى (عند الحاجة) أو سبب عدم وجوده.
- 1.4.6 Details of the complaint to the Service Provider, the response(s) from the Service Provider (if any), and reasons why the resolution of the Service Provider (if any) is unsatisfactory to the Consumer.

تفاصيل الشكوى المقدمة إلى مقدم الخدمة، والرد (أو الردود) من مقدم الخدمة (إن وجدت)، والأسباب التي تجعل حل مقدم الخدمة (إن وجد) غير مرض للمستهلك.
- 1.4.7 Any other pertinent details supporting the investigation, such as SMS screenshots, images, or references.

أي تفاصيل أخرى ذات صلة تدعم التحقيق، مثل لقطات شاشة عن الرسائل النصية القصيرة، أو صورها، أو مراجعها.
- 1.5 Based on the previous steps, the CRA will identify whether the complaint is valid to continue for investigation or not, and appropriate notifications/updates will be communicated by the CRA to the Consumer based on the outcome or the progress during the case handling.

بناءً على الخطوات السابقة، ستحدد الهيئة ما إذا كانت الشكوى صالحة للاستمرار في التحقيق أم لا، وستقوم بالتواصل مع المستهلك من خلال الإشعارات / التحديثات المناسبة بناءً على النتيجة أو التقدم المحرز أثناء معالجة الحالة.
- 1.6 **Step 4:** If any of the conditions in Step 3 are not met, the CRA will reject the consumer complaint. Where any one of these conditions is met it is sufficient for the CRA to accept the complaint.

الخطوة 4: إذا لم يتم استيفاء أي من الشروط الواردة في الخطوة 3، فسترفض الهيئة شكوى المستهلك. حيثما تم استيفاء أي من هذه الشروط، يكون كافياً للهيئة لقبول الشكوى.



- 1.7 **Step 5:** For any rejected complaint, the consumer is informed of CRA rejection and the associated reasons and the case is closed.
- 1.8 **Step 6:** The CRA will send an accepted complaint to the Service Provider (usually through the CRA Complaints Handling System), providing a comprehensive description and details based on what it has been provided. This information enables the Service Provider to conduct a thorough investigation.
- 1.9 **Step 7:** The Service Provider will conduct an in-depth internal investigation, utilizing their resources and expertise to address and promptly find a resolution to the complaint. This procedure involves a thorough examination of the complaint's details, coordination with relevant internal departments, and relevant parties, and assuring adherence to the Service Provider's License obligations, to ensure a comprehensive and satisfactory resolution for the consumer.
- 1.10 **Step 8:** The Service Provider will provide updates to the consumer and ensure effective communication regarding the resolution process.
- 1.11 The Service Provider is advised to make a minimum of three telephone contact trials with the consumer to provide updates, scheduled at various times throughout the day in case the consumer is unreachable.
- 1.12 If the consumer is unreachable, the Service Provider should dispatch an SMS or email to notify the consumer of their attempts to establish contact, aiming to provide updates or propose a resolution regarding the consumer's complaint and offer a proper way for the consumer to reach back to the Service Provider.
- 1.13 **Step 9:** The Service Provider is required to submit a response to the CRA through the CRA Complaints Handling System on the case's due date defined in the CRA system. The response may take the form of:
- 1.7 **الخطوة 5:** بالنسبة لأي شكوى مرفوضة، يتم إبلاغ المستهلك برفض الهيئة والأسباب المرتبطة بذلك ويتم إغلاق الحالة.
- 1.8 **الخطوة 6:** سترسل الهيئة الشكوى المقبولة إلى مقدم الخدمة (عادةً من خلال نظام معالجة الشكاوى الخاص بالهيئة)، وتوفر وصفاً شاملاً وتفاصيل بناءً على ما تم تقديمه. تمكن هذه المعلومات مقدم الخدمة من إجراء تحقيق دقيق.
- 1.9 **الخطوة 7:** سيجري مقدم الخدمة تحقيقاً داخلياً متعمقاً، باستخدام موارده وخبراته لمعالجة الشكوى وإيجاد حل لها على الفور. يتضمن هذا الإجراء فحصاً دقيقاً لتفاصيل الشكوى، والتنسيق مع الإدارات الداخلية المعنية، والأطراف المعنية، والتأكد من الالتزام بالتزامات ترخيص مقدم الخدمة، لضمان حل شامل ومرضي للمستهلك.
- 1.10 **الخطوة 8:** سيقدم مقدم الخدمة تحديثات للمستهلك ويضمن تواصل فعال فيما يتعلق بإجراءات الحل.
- 1.11 يُنصح مقدم الخدمة بإجراء ما لا يقل عن ثلاث محاولات اتصال هاتفي مع المستهلك لتقديم تحديثات، وتكون مجدولة في أوقات مختلفة على مدار اليوم في حالة تعذر الاتصال بالمستهلك.
- 1.12 إذا تعذر الاتصال بالمستهلك، يجب على مقدم الخدمة إرسال رسالة نصية قصيرة أو بريد إلكتروني لإخطار المستهلك بمحاولاته للاتصال به بهدف تقديم تحديثات أو اقتراح حل بشأن شكوى المستهلك وتقديم طريقة مناسبة للمستهلك لمعاودة الاتصال بمقدم الخدمة.
- 1.13 **الخطوة 9:** يتوجب على مقدم الخدمة تقديم رداً إلى الهيئة من خلال نظام معالجة الشكاوى التابع للهيئة عند تاريخ الاستحقاق المحدد في نظام الهيئة. ويمكن أن يتخذ الرد الشكل التالي:



- 1.13.1 Final Investigation Results/Resolution, providing a detailed explanation of the conducted investigations, their outcomes, and any implemented resolutions.
- 1.13.2 Progress Update for the CRA, particularly in cases requiring extended investigation time, and a request for an extension of the case due date through the system.
- 1.14 **Step 10:** The CRA will carefully review and evaluate the response/resolution and information supplied by the Service Provider, considering its responsibility under the Postal Law to protect the rights and interests of the public (Chapter 2, Article 3 of the Postal Law).
- 1.15 If the Service Provider's response/resolution is deemed satisfactory by the CRA, the case will be closed.
- 1.16 If it is not satisfactory, an in-person check may be required.
- 1.17 **Step 11:** In the event that the solution proposed by the Service Provider is not acceptable to the CRA, the CRA will decide if onsite verification by the CRA to authenticate the details or data provided by the Service Provider would assist in the resolution of the case.
- 1.18 **Step 12:** If an in-person check is required, the CRA will communicate in advance with the Service Provider to mutually agree on the scheduled date, time, and specific requirements for the site visit and verification process, to be held within the next 5 working days.
- 1.19 Authorized CRA employees will then undertake the in-person verifications:
- 1.19.1 The CRA will maintain a designated list of authorized employees permitted to conduct onsite verifications, which will be shared with Service Providers in advance.
- 1.13.1 نتائج التحقيق/القرار النهائي، الذي يقدم شرحاً مفصلاً للتحقيقات التي أجريت ونتائجها وأي حلول تم تنفيذها.
- 1.13.2 تحديث للهيئة عن التقدم المحرز، خاصة في الحالات التي تتطلب وقتاً طويلاً للتحقيق، وطلب تمديد موعد استحقاق الحالة من خلال النظام.
- 1.14 **الخطوة 10:** ستقوم الهيئة باستعراض وتقييم الرد / الحل والمعلومات المقدمة من مقدم الخدمة بعناية، مع مراعاة مسؤوليتها بموجب قانون البريد بحماية حقوق ومصالح الجمهور (المادة 3 من الفصل الثاني من قانون البريد).
- 1.15 إذا اعتبرت الهيئة أن رد / حل مقدم الخدمة مرضياً، يتم إغلاق الحالة.
- 1.16 إذا لم يكن ذلك مرضياً، فقد يلزم إجراء فحص شخصي.
- 1.17 **الخطوة 11:** في حال عدم قبول الهيئة للحل الذي اقترحه مقدم الخدمة، ستقرر الهيئة ما إذا كان التحقق الميداني من قبل الهيئة للتصديق على التفاصيل أو البيانات المقدمة من مزود الخدمة سيساعد في حل الحالة.
- 1.18 **الخطوة 12:** إذا لزم إجراء تدقيق شخصياً، تتواصل الهيئة مسبقاً مع مقدم الخدمة للاتفاق بشكل متبادل على الموعد المحدد والوقت والمتطلبات المحددة لزيارة الموقع وعملية التحقق، المقرر إجراؤها خلال 5 أيام عمل قادمة.
- 1.19 يقوم موظفو الهيئة المخوّلون بعد ذلك بالتحقق شخصياً:
- 1.19.1 ستحتفظ الهيئة بقائمة محددة للموظفين المخولين المسموح لهم بإجراء عمليات التحقق في الموقع، والتي سيتم مشاركتها مع مقدمي الخدمات مسبقاً.



- 1.19.2 In each case, the CRA will specify from the predetermined list which authorized personnel will be assigned for the onsite verification with the Service Provider. 1.19.2. في كل حالة، ستحدد الهيئة من القائمة المحددة مسبقاً الأفراد المخولين الذين سيتم تعيينهم للتحقق في الموقع مع مقدم الخدمة.
- 1.19.3 The authorized CRA employee will participate in the onsite verification at the Service Provider's location. 1.19.3. سيشارك موظف الهيئة المخوّل بعملية التحقق في موقع مقدم الخدمة.
- 1.19.4 The authorized CRA employee will compile an onsite report, incorporating the findings. Both the authorized CRA employees and the nominated Service Provider representative will collectively review and sign off on the onsite findings. 1.19.4. سيقوم موظف الهيئة المخوّل بعمل تقرير ميداني يتضمن النتائج. سيقوم كل من موظفي الهيئة المخولين وممثل مقدم الخدمة المرشح بمراجعة النتائج معاً والتوقيع عليها.
- 1.20 **Step 13:** The CRA will decide either to issue a binding decision to resolve the case or not, grounded in the findings from the conducted investigation. 1.20. الخطوة 13: ستقرر الهيئة إما إصدار قرار ملزم لحل الحالة أم لا، استناداً إلى نتائج التحقيق الذي تم إجراؤه.
- 1.21 **Step 14:** Subsequently, the CRA will issue a binding decision to the Service Provider for any necessary corrective action(s), based on the CRA assessment. 1.21. الخطوة 14: بعد ذلك، ستصدر الهيئة قراراً ملزماً لمقدم الخدمة لاتخاذ أي إجراء (أو إجراءات) تصحيحية ضرورية، بناءً على تقييم الهيئة.
- 1.22 **Step 15:** The Service Provider is to implement corrective action(s) as per the CRA request/decision to resolve the issues identified by the CRA or provide reasonable justification in response to the CRA. 1.22. الخطوة 15: يتوجب على مقدم الخدمة تنفيذ الإجراء (أو الإجراءات) التصحيحية وفقاً لطلب / قرار الهيئة لحل المشاكل التي حددتها الهيئة أو تقديم تبرير معقول للهيئة.
- 1.23 **Step 16:** The CRA will assess the corrective action or reasonable justification. If the Service Provider is deemed to be compliant with the CRA's binding decision, the complaint will be considered resolved. 1.23. الخطوة 16: ستقيم الهيئة الإجراء التصحيحي أو التبرير المعقول. إذا اعتبر مقدم الخدمة ممثلاً للقرار الملزم الصادر عن الهيئة، تُعتبر الشكوى قد تم حلها.
- 1.24 **Step 17:** If the Service Provider is deemed to be not compliant, the CRA will move the case into the non-compliance process, leading to further action. 1.24. الخطوة 17: إذا اعتبر مقدم الخدمة غير ممثّل، تحوّل الهيئة الحالة إلى إجراءات عدم الامتثال، ما يؤدي إلى مزيد من الإجراءات.

