

**The President of the Communications
Regulatory Authority
Decision No. (17) of 2025**

**قرار رئيس هيئة تنظيم الاتصالات
رقم (17) لسنة 2025**

**Issuing the Regulation of
Postal Quality of Service Obligations**

**بإصدار اللائحة التنظيمية
لالتزامات جودة الخدمة البريدية**

**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 بإنشاء 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 of Postal Quality of
Service Obligations which is attached to this
decision and shall be applicable to the postal
sector with reference no. CRACA2025/03/05.

بإصدار اللائحة التنظيمية لحماية التزامات جودة الخدمة البريدية
بهذا القرار والتي تطبق على القطاع البريدي.
CRACA2025/03/05

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: 5 March 2025

صدر بتاريخ: 5 مارس 2025



AH

Regulation of Postal Quality of Service Obligations

اللائحة التنظيمية
لالتزامات جودة الخدمة البريدية

CRACA2025/03/05

March 5, 2025



Contents

المحتويات

1 General Provisions	3	1 أحكام عامة	3
2 Baseline QoS obligations for all Service Providers	7	2 التزامات جودة الخدمة الأساسية لجميع مقدمي الخدمة	7
3 Additional QoS obligations for The Public Postal Operator	10	3 التزامات جودة الخدمة الإضافية لمشغل البريد العام	10
4 Supporting procedures and regulations	15	4 الإجراءات واللوائح التنظيمية الداعمة	15



1 General Provisions

1. أحكام عامة

1.1 Definitions and Interpretation

1.1 التعاريف والتفسير

- 1.1.1 "Acceptance Time" refers to the latest time by which an item can be accepted at each posting point if that item is to be sent for onward processing that day. Postal Items posted before the acceptance time have the starting day "D" set to that day. Postal Items posted after the latest time have their starting day "D" set to the following day.
- 1.1.1 "وقت القبول" يُقصد به آخر وقت يمكن فيه قبول المادة البريدية في كل نقطة بريدية إذا كان سيتم إرسال هذه المادة البريدية لمواصلة معالجتها في ذلك اليوم. يكون يوم البدء "D" بنفس اليوم الذي يتم فيه إرسال المواد البريدية قبل وقت القبول. أما المواد البريدية المرسلة بعد وقت القبول، فيكون اليوم التالي هو يوم البدء "D".
- 1.1.2 "Achieved QoS" refers to the level of quality of service (QoS) which is actually achieved by the service provider, e.g. the Public Postal Operator delivers 90% of mail received within D+2.
- 1.1.2 "جودة الخدمة المنجزة" تُشير إلى مستوى جودة الخدمة (QoS) المحققة فعلياً من قبل مقدم الخدمة؛ على سبيل المثال، يقوم مشغل البريد العام بتسليم 90% من البريد المستلم خلال يوم البدء + 2.
- 1.1.3 "Conveyance Service" refers to a service, which involves an item moving through a physical network from deposit/collection to receipt/delivery, e.g. domestic standard mail, or international express mail.
- 1.1.3 "خدمة النقل" يقصد بها خدمة تتضمن نقل مادة بريدية عبر شبكة مادية من الإيداع/التجميع إلى الإستلام/التسليم؛ على سبيل المثال، البريد العادي المحلي أو البريد السريع الدولي.
- 1.1.4 "CRA" refers to the Communications Regulatory Authority.
- 1.1.4 "الهيئة" تُشير إلى هيئة تنظيم الاتصالات.
- 1.1.5 "D+n" refers to the number of days after posting within which an item is delivered, e.g. D+1 means the item is delivered before midnight on the day following posting. Non-working days are not counted in the D+n.
- 1.1.5 "يوم البدء + عدد الأيام" يقصد به عدد الأيام بعد الإرسال والتي يتم خلالها تسليم المادة البريدية؛ على سبيل المثال، يوم البدء + 1 يعني أن المادة البريدية تم تسليمها قبل منتصف ليل اليوم التالي للإرسال. لا يتم احتساب أيام العطل في يوم البدء + عدد الأيام.
- 1.1.6 "Domestic Services" refers to services where both the sender and receiver are located inside Qatar.
- 1.1.6 "الخدمات المحلية" يُقصد بها الخدمات التي يكون فيها المرسل والمرسل إليه داخل دولة قطر.
- 1.1.7 "Exclusive services" shall have the meaning ascribed to it in the Postal Services Regulation
- 1.1.7 "الخدمات الحصرية" سيكون لها المعنى المنسوب إليها في لائحة تنظيم الخدمات البريدية.



- 1.1.8 "Force Majeure Event" is as defined in the Postal Service License. 1.1.8 "حدث القوة القاهرة" يكون له المعنى المشار إليه في ترخيص الخدمة البريدية.
- 1.1.9 "International Services" refers to services where Postal Items are posted inside Qatar and delivered outside Qatar or Postal Items are posted outside Qatar and delivered in Qatar. 1.1.9 "الخدمات الدولية" يُقصد بها الخدمات التي يتم فيها إرسال المواد البريدية من داخل دولة قطر وتسليمها خارج دولة قطر أو إرسال المواد البريدية من خارج دولة قطر وتسليمها داخل دولة قطر.
- 1.1.10 "License" refers to a license issued in accordance with Chapter 3 of the Postal Law to a specific person to provide Postal Services. The License sets out the requirements, terms and conditions a Service Provider has to comply with. 1.1.10 "الترخيص" يشير إلى الترخيص الصادر وفقاً للفصل 3 من قانون البريد لشخص محدد لتقديم الخدمات البريدية. يحدد الترخيص المتطلبات والشروط والأحكام التي يجب على مقدم الخدمة الإلتزام بها.
- 1.1.11 "Metric" refers to a parameter which defines the QoS performance of a Postal Service, either target metric or actual achieved metric. 1.1.11 "المقياس" يُقصد به المعيار الذي يحدد أداء جودة الخدمة لخدمة بريدية، سواء المقياس المستهدف أو المقياس الفعلي الذي تم تحقيقه.
- 1.1.12 "Next Day" refers to D+1, where an item is delivered before midnight on the day following the posting day assuming it was posted before the latest Acceptance Time. 1.1.12 "اليوم التالي" يشير إلى يوم البدء +1، حيث يتم تسليم مادة بريدية قبل منتصف ليل اليوم التالي ليوم الإرسال على افتراض أنه تم إرساله قبل آخر وقت للقبول.
- 1.1.13 "Non-Conveyance Service" refers to a service, which does not involve an item moving through a physical network, e.g. checking a collection box, provisioning PO Boxes, counter services. 1.1.13 "الخدمة غير المتعلقة بالنقل" تعني الخدمة التي لا تتضمن نقل مادة بريدية عبر شبكة مادية؛ على سبيل المثال، فحص صندوق جمع البريد، وتوفير صناديق البريد، وخدمات مكتب الاستقبال.
- 1.1.14 "Postal Items" is as defined in the Law No. (15) of 2023 Promulgating the Law Regulating Postal Services 1.1.14 "المواد البريدية" يكون لها المعنى المشار إليه في القانون رقم (15) لسنة 2023 بإصدار قانون تنظيم الخدمات البريدية.
- 1.1.15 "Postal Services" is as defined in the Law No. (15) of 2023 Promulgating the Law Regulating Postal Services 1.1.15 "الخدمات البريدية" يكون لها المعنى المحدد في القانون رقم (15) لسنة 2023 بإصدار قانون تنظيم الخدمات البريدية.
- 1.1.16 "Same Day" refers to D+0, where an item is delivered before midnight on the same day of posting 1.1.16 "نفس اليوم" يشير إلى يوم البدء +0، حيث يتم تسليم المادة البريدية قبل منتصف الليل في نفس يوم الإرسال.



- 1.1.17 "Scheduled QoS" refers to the number of days within which the Service Provider should deliver the service, according to a pre-defined work plan, e.g. Scheduled QoS could be D+2
- 1.1.17 "جودة الخدمة المجدولة" يُقصد بها عدد الأيام التي يجب على مقدم الخدمة تقديم الخدمة خلالها، وفقاً لخطة عمل محددة مسبقاً؛ على سبيل المثال، يمكن أن تكون جودة الخدمة المجدولة يوم البدء +2.
- 1.1.18 "Service Provider" is as defined in the Law No. (15) of 2023 Promulgating the Law Regulating Postal Services
- 1.1.18 "مقدم الخدمة" يكون له المعنى المحدد في القانون رقم (15) لسنة 2023 بإصدار قانون تنظيم الخدمات البريدية.
- 1.1.19 "Street Boxes" refers to boxes used by Service Providers to collect Postal Items posted by senders, for onward conveyance by the Service Provider
- 1.1.19 "صناديق الشوارع" تشير إلى الصناديق التي يستخدمها مقدمو الخدمة لجمع المواد البريدية المرسلة من قبل المرسلين، لنقلها من قبل مقدم الخدمة.
- 1.1.20 "Target QoS" refers to the level of QoS which a Service Provider aspires to provide (where it has set internal targets) or is obliged to provide (where a target is set as part of the QoS regulation), e.g. the QoS target could be 80% of mail delivered within the scheduled timescale
- 1.1.20 "جودة الخدمة المستهدفة" تشير إلى مستوى جودة الخدمة الذي يطمح مقدم الخدمة إلى توفيره (حيث يكون قد وضع أهدافاً داخلية) أو يكون ملزماً بتقديمه (حيث يتم تعيين هدف كجزء من اللائحة التنظيمية للالتزامات جودة الخدمة البريدية)؛ على سبيل المثال، يمكن أن يكون هدف جودة الخدمة هو تسليم 80% من البريد خلال الجدول الزمني المحدد.
- 1.1.21 "Universal Services" shall have the meaning ascribed to it in the Postal Services Regulation
- 1.1.21 "الخدمات الشاملة" سيكون لها المعنى المنسوب إليها في لائحة تنظيم الخدمات البريدية.
- 1.1.22 "UPU" refers to the Universal Postal Union, found at www.upu.int
- 1.1.22 "UPU" يقصد به الاتحاد البريدي العالمي، ويمكن الاطلاع عليه على الموقع www.upu.int.
- 1.2 Purpose and Objectives of the QoS Regulation
- 1.2 غرض وأهداف اللائحة التنظيمية للالتزامات جودة الخدمة البريدية
- 1.2.1 One of the CRA's general objectives for regulation of the Postal Sector is to set QoS standards and monitor compliance. A QoS regime is important to support of Qatar's ongoing economic and social development by:
- 1.2.1 أحد الأهداف العامة للهيئة لتنظيم قطاع البريد هو وضع معايير جودة الخدمة ومراقبة الإلتزام. يُعتبر نظام جودة الخدمة مهماً لدعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية المستمرة في دولة قطر من خلال:



1.2.1.1 Providing information and data on Service Provider performance to the CRA;

1.2.1.1 تقديم المعلومات والبيانات حول أداء مقدم الخدمة إلى الهيئة.

1.2.1.2 Incentivizing and encouraging all Service Providers to provide quality services to their customers; and

1.2.1.2 تحفيز وتشجيع جميع مقدمي الخدمة على تقديم خدمات ذات جودة لعملائهم؛ و

1.2.1.3 Protecting consumer interests in relation to standards of service.

1.2.1.3 حماية مصالح المستهلك فيما يتعلق بمعايير الخدمة.

1.3 Legal Basis for this Regulation

1.3 الأساس القانوني لهذه اللائحة التنظيمية

1.3.1 Article 23 of the Law 15 of 2023 Promulgating the Law Regulating Postal Services sets a clear requirement for the CRA to determine the QoS standards for the postal sector, to monitor compliance and performance against those standards, to publish selected reports on monitoring of QoS, and that such standards will be applicable to all licensed Service Providers: "The Authority shall undertake to specify and monitor the quality standards of postal services provided by Service Providers, in coordination with the competent authorities. Reports related to monitoring postal service quality standards shall be published by any means the Authority deems appropriate, including publication on the website of the Authority"

1.3.1 تحدد المادة 23 من القانون رقم 15 لسنة 2023 بإصدار قانون تنظيم الخدمات البريدية متطلبات واضحة للهيئة لتحديد معايير جودة الخدمة لقطاع البريد، ومراقبة الإلتزام والأداء مقابل تلك المعايير، ونشر تقارير محددة حول مراقبة جودة الخدمة، وأن هذه المعايير ستكون قابلة للتطبيق على جميع مقدمي الخدمة المرخصين: "تتولى الهيئة تحديد ومراقبة معايير جودة الخدمات البريدية التي تقدم من قبل مقدمي الخدمة، وذلك بالتنسيق مع الجهات المختصة. ويتم نشر التقارير المتعلقة بمراقبة معايير جودة الخدمات البريدية بأي وسيلة تراها الهيئة مناسبة، بما في ذلك النشر على الموقع الإلكتروني للهيئة."

1.4 Components of the QoS Regulation

1.4 مكونات اللائحة التنظيمية لإلتزامات جودة الخدمة البريدية

1.4.1 This QoS regulation includes the following components:

1.4.1 تتضمن هذه اللائحة التنظيمية لإلتزامات جودة الخدمة البريدية المكونات التالية:

1.4.1.1 Baseline QoS obligations for all Service Providers

1.4.1.1 إلتزامات جودة الخدمة الأساسية لجميع مقدمي الخدمة.

1.4.1.2 Additional QoS obligations for The Public Postal Operator

1.4.1.2 إلتزامات جودة الخدمة الإضافية لمشغل البريد العام.



- 1.4.1.3 Supporting procedures and regulations 1.4.1.3 الإجراءات والأنظمة الداعمة.
- 1.5 Commencement Date of the Regulation of Postal Quality of Service Obligations 1.5 تاريخ بدء العمل باللائحة التنظيمية لإلتزامات جودة الخدمة البريدية
- 1.5.1 The commencement date shall be the date of issuance of the President's Decision 1.5.1 يكون تاريخ البدء هو تاريخ صدور قرار الرئيس
- 1.6 Revision of the QoS Regulation 1.6 تعديل اللائحة التنظيمية لإلتزامات جودة الخدمة البريدية
- 1.6.1 This regulation may be revised from time to time as determined by the CRA. 1.6.1 يجوز مراجعة هذه اللائحة التنظيمية من وقت لآخر وفقاً لما تحدده الهيئة.
- 1.6.2 Any substantial revisions to this Regulation will be subject to the consultation process determined by the CRA with the Service Providers. 1.6.2 تخضع أية تعديلات جوهرية على هذه اللائحة التنظيمية لإجراءات المشاورة التي تحددها الهيئة مع مقدمي الخدمة.
2. Baseline QoS Obligations for all Service Providers 2. إلتزامات جودة الخدمة الأساسية لجميع مقدمي الخدمة
- 2.1 Transparency 2.1 الشفافية
- 2.1.1 Service Providers shall publish a set of QoS Metrics for each Postal Service, at every point of sale from which that service is offered. Points of sale at which the QoS shall be published shall include: 2.1.1 يتعين على مقدمي الخدمة نشر مجموعة من مقاييس جودة الخدمة لكل خدمة بريدية، في كل نقطة بيع يتم تقديم تلك الخدمة منها. يجب أن تشمل نقاط البيع التي سيتم نشر جودة الخدمة فيها ما يلي:
- 2.1.1.1 The Service Provider's website (for online sales); and 2.1.1.1 الموقع الإلكتروني لمقدم الخدمة (للمبيعات عبر الإنترنت)؛ و
- 2.1.1.2 The Service Provider's branches (for in-person sales). 2.1.1.2 فروع مقدم الخدمة (للمبيعات شخصياً).
- 2.1.2 The QoS metrics to be published for each Postal Service must include: 2.1.2 يجب أن تتضمن مقاييس جودة الخدمة التي سيتم نشرها لكل خدمة بريدية ما يلي:
- 2.1.2.1 The nature of service offered (e.g. domestic or international, standard or express) 2.1.2.1 طبيعة الخدمة المقدمة (على سبيل المثال، محلية أو دولية، عادية أو سريعة).



2.1.2.2 The Scheduled QoS (in terms of the number of hours or days between sending and delivery) along with any applicable Acceptance Time; and

2.1.2.2 جودة الخدمة المجدولة (من حيث عدد الساعات أو الأيام بين الإرسال والتسليم) بالإضافة إلى أي وقت قبول معمول به؛ و

2.1.2.3 Any factors that may affect the QoS (e.g. the need to verify a recipient address before delivery can be completed, e.g. the need to take into account the customs timescales of recipient countries before QoS timescales can be confirmed).

2.1.2.3 أي عوامل قد تؤثر على جودة الخدمة (مثل الحاجة إلى التحقق من عنوان المرسل إليه قبل إتمام التسليم، أو الحاجة إلى أخذ فترات الإجراءات الجمركية في البلدان المستقبلة بعين الاعتبار قبل تأكيد الجداول الزمنية لجودة الخدمة).

2.1.3 Where the Scheduled QoS is a complicated data set (e.g. for international mail services with a large range of possible destinations) then information to be published may be aggregated or grouped in a transparent way.

2.1.3 عندما تكون جودة الخدمة المجدولة عبارة عن مجموعة بيانات معقدة (على سبيل المثال، لخدمات البريد الدولي مع مجموعة كبيرة من الوجهات المحتملة)، فيمكن ضم أو جمع المعلومات، التي سيتم نشرها، بطريقة شفافة.

2.1.4 For business services, which may have bespoke terms, procedures shall be put in place to provide the customer with information on QoS prior to the sale of the service.

2.1.4 بالنسبة لخدمات الأعمال التي قد تكون لها شروط مخصصة، يجب وضع إجراءات لتزويد العميل بمعلومات حول جودة الخدمة قبل بيع الخدمة.

2.2 QoS Performance for Tracked Conveyance Services

2.2 أداء جودة الخدمة لخدمات النقل القابلة للتتبع

2.2.1 All Service Providers must report to the CRA the actual QoS performance of their Postal Services, where those services feature tracking systems (either automated or manual; either visible to the customers, or internal company data)

2.2.1 يتعين على جميع مقدمي الخدمة تقديم التقارير للهيئة عن الأداء الفعلي لجودة الخدمة لخدماتهم البريدية التي تتميز بأنظمة تتبّع (إما آلية أو يدوية، إما مرئية للعملاء أو بيانات الشركة الداخلية).

2.2.2 The scope of conveyance QoS reporting will vary by the location of the sender and receiver as follows:

2.2.2 سيختلف نطاق تقديم التقارير عن جودة خدمة النقل بحسب موقع المرسل والمرسل إليه على النحو التالي:

2.2.2.1 Domestic Services: full end-to-end reporting, from sender to receiver

2.2.2.1 الخدمات المحلية: تقديم تقارير كاملة وشاملة، من المرسل إلى المرسل إليه.



- 2.2.2.2 International inbound services: reporting on activities inside Qatar only, from the completion of customs clearance to receiver
- 2.2.2.2 الخدمات الدولية الواردة: تقديم التقارير عن الأنشطة داخل دولة قطر فقط، من إتمام التخليص الجمركي إلى المرسل إليه.
- 2.2.2.3 International outbound services: full end-to-end reporting, from sender to receiver
- 2.2.2.3 الخدمات الدولية الصادرة: تقديم تقارير كاملة وشاملة، من المرسل إلى المرسل إليه.
- 2.2.3 Service Providers must report the tracked QoS performance on a monthly basis.
- 2.2.3 يتعين على مقدمي الخدمة تقديم التقارير عن أداء جودة خدمة التتبع على أساس شهري.
- Requirement:* completion of delivery according to the published timeframe of the service
- المطلوبات:* إتمام التسليم حسب الإطار الزمني المعلن للخدمة.
- Metric:* proportion of Postal Items delivered on time, according to published timescales
- المقياس:* نسبة المواد البريدية التي يتم تسليمها في الوقت المحدد، وفقاً للجدول الزمنية المنشورة.
- Target:* 95%
- الهدف:* 95%.
- Reporting:* At the end of each month, the Service Provider shall submit a report to the CRA on the performance of each tracked service offered, in the form of the QoS Compliance Report ("QCR") outlined in Annex II. The report shall include both: % of items where first delivery attempt was according to the published timescales; and % of items where delivery was completed on the published timescales, against a 95% target. A delivery attempt can be contact with the customer by any reasonable endeavor (visiting the premises, or contact in advance via phone, text or chatbot), to attempt to deliver according to published timescales. The Service Provider may identify in the report the proportion of items where successful delivery was affected by poor address quality.
- تقديم التقارير:* في نهاية كل شهر، يجب على مقدم الخدمة تقديم تقرير إلى الهيئة حول أداء كل خدمة مقدمة يتم تتبعها، في شكل تقرير الإلتزام بجودة الخدمة المبين في الملحق الثاني. يجب أن يتضمن التقرير كلا الأمرين: نسبة العناصر التي تم فيها تنفيذ أول محاولة تسليم وفقاً للجدول الزمنية المنشورة، ونسبة العناصر التي اكتمل تسليمها ضمن الجدول الزمنية المنشورة، مقابل هدف يبلغ 95%. يمكن أن تكون محاولة التسليم أي تواصل مع العميل من خلال أي جهد معقول (زيارة الموقع، أو الاتصال المسبق عبر الهاتف، الرسائل النصية، أو روبوت الدردشة) لمحاولة التسليم وفقاً للجدول الزمنية المنشورة. يجوز لمقدم الخدمة تحديد نسبة العناصر التي تأثر تسليمها الناجح بسبب ضعف جودة العنوان في التقرير.
- 2.2.4 The CRA will publish a summary of the QoS performance by Service Provider in order to improve the transparency of service quality for end-users.
- 2.2.4 ستقوم الهيئة بنشر ملخص لأداء جودة الخدمة من قبل مقدم الخدمة من أجل تحسين شفافية جودة الخدمة للمستخدمين النهائيين.



2.3 Complaints

2.3 الشكاوى

2.3.1 Service Providers shall include in the QoS compliance report they provide to the CRA statistics on the number and types of complaints they receive. The structure of complaints reporting required is shown in Annex I.

2.3.1 يتعين على مقدمي الخدمة تضمين إحصاءات في تقرير الإلتزام بجودة الخدمة الذي يقدمونه إلى الهيئة، حول عدد وأنواع الشكاوى التي يتلقونها. يوضح الملحق الأول هيكل تقديم التقارير المطلوب عن الشكاوى.

2.3.2 Service Providers shall report the complaints statistics to CRA on a monthly basis.

2.3.2 يتعين على مقدمي الخدمة تقديم إحصاءات الشكاوى إلى الهيئة على أساس شهري.

2.4 Retail Counters

2.4 نقاط البيع بالتجزئة

2.4.1 Service providers shall display a target waiting time (e.g. 10 mins) in their retail branches (where they exist), and include a method for consumers to complain to the Service Provider and/or the CRA if the waiting time was unacceptable.

2.4.1 يتعين على مقدمي الخدمة عرض الوقت المستهدف للانتظار (على سبيل المثال، 10 دقائق) في فروع نقاط البيع بالتجزئة الخاصة بهم (حيثما وجدوا)، وإدراج طريقة للمستهلكين لتقديم شكوى إلى مقدم الخدمة و/أو الهيئة إذا كان وقت الانتظار غير مقبول.

Metric: Percentage of retail branch counters permanently displaying the required information in a visible and convenient manner for consumers.

المقياس: نسبة كاونترات فروع البيع بالتجزئة التي تعرض بشكل دائم المعلومات المطلوبة بطريقة مرئية ومريحة للمستهلكين.

Target: 100%

الهدف: 100%.

Reporting: At the end of each month, the Service Provider must submit to the CRA a report which includes the % of branches which display a target waiting time; and confirms the method available to consumers to complain about waiting times.

تقديم التقارير: في نهاية كل شهر، يجب على مقدم الخدمة أن يقدم إلى الهيئة تقريراً يتضمن نسبة الفروع التي تعرض وقت الانتظار المستهدف؛ ويؤكد الطريقة المتاحة للمستهلكين لتقديم شكاوى بشأن أوقات الانتظار.

3 Additional QoS Obligations for the Public Postal Operator

3 إلتزامات جودة الخدمة الإضافية لمشغل البريد العام

3.1 Conveyance Services

3.1 خدمات النقل

3.1.1 Standard Domestic

3.1.1 الخدمات المحلية القياسية

The CRA will undertake an independent survey of single piece Next Day and multi-day Domestic Services provided by the Public Postal Operator, on an annual basis

ستقوم الهيئة بإجراء استطلاع مستقل لخدمات البريد الفردي لليوم التالي والخدمات المحلية متعددة الأيام التي يقدمها المشغل البريدي العام، على أساس سنوي.



Requirement: delivery of standard domestic items within D+1 and D+2 from day of clearance from the Post Office or Street Box

Metric: proportion of Postal Items delivered D+1, D+2

Target: 85% D+1, 95% D+2

Reporting:

The CRA will report the results of its survey annually and publicly.

المتطلبات: تسليم المواد البريدية المحلية القياسية خلال يوم البدء +1 ويوم البدء +2 من يوم التخليص، من مكتب البريد أو صندوق الشارع.

المقياس: نسبة المواد البريدية المسلمة خلال يوم البدء +1 ويوم البدء +2.

الهدف: 85% يوم البدء +1، 95% يوم البدء +2.

تقديم التقارير: تقوم الهيئة بتقديم التقارير عن نتائج الاستطلاع الذي تجريه سنوياً وبشكل علني.

3.1.2 Standard International Inbound

3.1.2 الخدمات الدولية الواردة القياسية

Requirement: delivery of international inbound services within D+2 from clearing customs to the PO Box.

Metric: proportion of Postal Items delivered D+2.

Target: 95%

Reporting:

a) The Public Postal Operator shall share the outputs of the UPU measurement, including the performance against the 95% D+2 target.

b) At the end of each month, The Public Postal Operator shall send electronic copies of all reports, outputs, summaries and results provided by the UPU (or its agents) to the CRA, including all standard, ad-hoc and bespoke reports and information.

المتطلبات: تسليم الخدمات الدولية الواردة خلال يوم البدء +2، من التخليص الجمركي إلى صندوق البريد.

المقياس: نسبة المواد البريدية المسلمة، يوم البدء +2.

الهدف: 95%.

تقديم التقارير:

أ) يتعين على مشغل البريد العام مشاركة حواصل قياس الاتحاد البريدي العالمي، بما في ذلك الأداء مقابل الهدف المتمثل في 95% يوم البدء +2.

ب) في نهاية كل شهر، يرسل مشغل البريد العام نسخاً إلكترونية من جميع التقارير والحواصل والملخصات والنتائج المقدمة من الاتحاد البريدي العالمي (أو وكلائه) إلى الهيئة، بما في ذلك جميع التقارير والمعلومات القياسية والمخصصة والمفصلة.

3.1.3 Home and Business Delivery

3.1.3 التسليم للمنازل والشركات

Requirement: completion of home and business deliveries according to the distribution schedule.

Metric: proportion of home and business deliveries according to the documented schedule.

Target: 100%

Reporting:

المتطلبات: إتمام عمليات التسليم للمنازل والشركات حسب جدول التوزيع.

المقياس: نسبة عمليات التسليم للمنازل والشركات وفقاً لجدول التوزيع الموثق.

الهدف: 100%.

تقديم التقارير:



- a) The Public Postal Operator shall report to CRA the proportion that have been completed to schedule. (أ) يجب على مشغل البريد العام أن يبلغ الهيئة عن النسبة التي تم استكمالها حسب الجدول الزمني.
- b) The reporting at the end of each month should consist of a table listing the home and business delivery schedule, along with information extracted from the delivery service agent PDAs to report on the completion of daily schedules. (ب) يجب أن يكون تقديم التقارير في نهاية كل شهر مؤلفاً من جدول يوضح جدول تسليم المنازل والشركات، إلى جانب المعلومات المستخرجة من أجهزة المساعد الرقمي الشخصي الخاصة بوكيل خدمة التوصيل لتقديم التقارير عن استكمال الجداول اليومية.
- c) This should not include or report to the individual premises level, but should be sufficiently detailed to identify whether each scheduled delivery segment was undertaken, and indicate any delivery segments which were missed and resulted in undelivered Postal Items. (ج) لا ينبغي أن يشمل ذلك الأماكن الفردية أو أن تُقدّم تقارير على ذلك المستوى، ولكن يجب أن يكون مفصلاً بشكل كافٍ لتحديد ما إذا كان قد تم تنفيذ كل جزء تسليم مجدول، وتحديد أي أجزاء تسليم تم تفويتها وأدت إلى عدم تسليم المواد البريدية.
- d) The Public Postal Operator must retain documentary evidence of the schedule and collection performance for at least 18 months following the end of the relevant month in which the deliveries were performed. (د) يتعين على مشغل البريد العام الاحتفاظ بالأدلة المستندية على الجدول الزمني وأداء التجميع لمدة 18 شهراً على الأقل بعد نهاية الشهر المعني الذي تم فيه تسليم المواد.
- e) The CRA may request The Public Postal Operator to make the documentary evidence available (in physical or electronic format) for audit checking activities. (هـ) يجوز للهيئة أن تطلب من مشغل البريد العام إتاحة الأدلة المستندية (بشكل مادي أو إلكتروني) لأنشطة التدقيق.

3.1.4 Standard International Outbound

Requirement: The Public Postal Operator shall share the results of the UPU measurement, including the performance against the 80% D+5 end-to-end target.

Metric: as set by the UPU

Target: as set by the UPU

Reporting:

- (a) At the end of each month, The Public Postal Operator shall send electronic copies of all reports, outputs, summaries and results provided by the UPU (or its agents) to the CRA,

3.1.4 الخدمات الدولية الصادرة القياسية

المتطلبات: يجب على مشغل البريد العام إرسال نتائج قياس الاتحاد البريدي العالمي، بما في ذلك الأداء مقابل الهدف الشامل المتمثل في 80% يوم البدء + 5.

المقياس: كما يحدده الاتحاد البريدي العالمي.

الهدف: كما يحدده الاتحاد البريدي العالمي.

تقديم التقارير:

- (أ) في نهاية كل شهر، يرسل مشغل البريد العام نسخاً إلكترونية من جميع التقارير والحواصل والملخصات والنتائج المقدمة من الاتحاد البريدي العالمي (أو وكلائه)



including all standard, ad-hoc and bespoke reports and information.

إلى الهيئة، بما في ذلك جميع التقارير والمعلومات القياسية والمخصصة والمفصلة.

3.1.5 Express International Outbound

3.1.5 الخدمات الدولية الصادرة السريعة

Requirement: The Public Postal Operator shall share the results of the UPU measurement.

المتطلبات: يجب على مشغل البريد العام مشاركة نتائج قياس الاتحاد البريدي العالمي.

Metric: as set by the UPU

المقياس: كما يحدده الاتحاد البريدي العالمي

Target: as set by the UPU

الهدف: كما يحدده الاتحاد البريدي العالمي

Reporting:

تقديم التقارير:

- a) At the end of each month, The Public Postal Operator shall send electronic copies of all reports, outputs, summaries and results provided by the UPU (or its agents) to the CRA, including all standard, ad-hoc and bespoke reports and information.

(أ) في نهاية كل شهر، يرسل مشغل البريد العام نسخاً إلكترونية من جميع التقارير والحواصل والملخصات والنتائج المقدمة من الاتحاد البريدي العالمي (أو وكلائه) إلى الهيئة، بما في ذلك جميع التقارير والمعلومات القياسية والمخصصة والمفصلة.

3.2 Non-Conveyance Services

3.2 الخدمات غير المتعلقة بالنقل

3.2.1 Collections from Branches

3.2.1 التجميع من الفروع

Requirement: on schedule collection from branches (according to the schedule defined in the Universal Services regulation, plus any applicable Acceptance Time published by The Public Postal Operator).

المتطلبات: التجميع من الفروع وفقاً لجدول زمني (وفقاً للجدول المحدد في لائحة الخدمات الشاملة، بالإضافة إلى أي وقت قبول معمول به معلن من قبل مشغل البريد العام).

Metric: proportion of collections meeting the requirement.

المقياس: نسبة التجميعات التي تلبي المتطلبات.

Target: 100%

الهدف: 100%

Reporting:

تقديم التقارير:

- a) The Public Postal Operator shall report to the CRA the proportion of its branches that have been collected from on schedule.

(أ) يجب على مشغل البريد العام تقديم التقارير للهيئة عن نسبة فروعه التي تم التجميع منها في الموعد المحدد.

- b) The reporting at the end of each month should summarize the results of the branch collection documentation, showing, for each branch, the proportion of collections that were made according to schedule.

(ب) يجب أن يلخص تقديم التقارير في نهاية كل شهر نتائج توثيق عمليات التجميع في الفرع، مع توضيح نسبة ما تم جمعه حسب الجدول الزمني لكل فرع.



- c) The Public Postal Operator must retain documentary evidence of the schedule and collection performance for at least 18 months following the end of the relevant month in which the collections were performed.
- d) The CRA may request The Public Postal Operator to make the documentary evidence available (in physical or electronic format) for audit checking activities.

- ج) يجب على مشغل البريد العام أن يحتفظ بالأدلة المستندية للجدول الزمني وأداء التجميع لمدة 18 شهرا على الأقل بعد نهاية الشهر المعني الذي تم فيه التجميع.
- د) يجوز للهيئة أن تطلب من مشغل البريد العام إتاحة الأدلة المستندية (بشكل مادي أو إلكتروني) لأنشطة التدقيق.

3.2.2 Collections from Street Boxes

Requirement: on schedule collection from Street Boxes (according to the schedule defined in the Universal Services regulation, plus any applicable Acceptance Time published by The Public Postal Operator)

Metric: proportion of collections meeting the requirement

Target: 100%

Reporting:

- a) The Public Postal Operator shall report to the CRA the proportion of its Street Boxes that have been collected from on schedule. The reporting at the end of each month should summarize the results of the any collection documentation, showing, for each Street Box, the proportion of collections that were made according to schedule.
- b) The Public Postal Operator must retain any documentary evidence of the schedule and collection performance for at least 18 months following the end of the relevant month in which the collections were performed.
- c) The CRA may request The Public Postal Operator to make any documentary evidence available (in physical or electronic format) for audit checking activities.
- d) In the report, The Public Postal Operator must explain what form of confirmation is provided (e.g. management attestation, use of a barcode scanning system, or other

3.2.2 التجميع من صناديق الشوارع

المتطلبات: التجميع من صناديق الشوارع في الموعد المحدد (وفقاً للجدول المحدد في لائحة الخدمات الشاملة، بالإضافة إلى أي وقت قبول معمول به يعلنه مشغل البريد العام).

المقياس: نسبة التجميعات التي تلبي المتطلبات.

الهدف: 100%.

تقديم التقارير:

أ) يتعين على مشغل البريد العام تقديم التقارير للهيئة عن نسبة صناديق الشوارع التي تم التجميع منها في الموعد المحدد. يجب أن يُلخّص تقديم التقارير في نهاية كل شهر نتائج وثائق التجميع، مع توضيح نسبة التجميعات التي تم إجراؤها وفقاً للجدول الزمني لكل صندوق شارع.

ب) يجب على مشغل البريد العام الاحتفاظ بأي دليل مستندي على الجدول الزمني وأداء التجميع لمدة 18 شهرا على الأقل بعد نهاية الشهر المعني الذي تم فيه التجميع.

ج) يجوز للهيئة أن تطلب من مشغل البريد العام توفير أي أدلة مستندية (بشكل مادي أو إلكتروني) لأنشطة التدقيق.

د) في التقرير، يجب على مشغل البريد العام أن يوضح شكل التأكيد المقدم (على سبيل المثال، إفادة الإدارة، استخدام



form of confirmatory explanation and any evidence).

نظام مسح الباركود، أو أي شكل آخر من أشكال التفسير التأكيدي وأي دليل).

3.2.3 PO Boxes Application Times

3.2.3 مهلة تلبية طلبات صناديق البريد

Requirement: The Public Postal Operator shall define and publish on its website fulfilment times for PO Box applications (if a PO Box is available) and record customer-waiting times until a box is completed and transferred to the applicant.

المتطلبات: يتعين على مشغل البريد العام تحديد مهلة تلبية طلبات صناديق البريد ونشرها على موقعه الإلكتروني (إذا كان صندوق البريد متاحاً) وتسجيل أوقات إنتظار العملاء حتى اكتمال الصندوق ونقله إلى مقدم الطلب.

Metric: Average waiting list time for PO Box applicants.

المقياس: متوسط وقت قائمة الإنتظار لمقدمي طلبات صناديق البريد.

Target: maximum 2 working day waiting time from application to opening the box.

الهدف: حد أقصى لفترة انتظار تبلغ يومي عمل من تقديم الطلب إلى فتح الصندوق.

Reporting:

تقديم التقارير:

- a) At the end of each month, The Public Postal Operator should notify the CRA of the PO Box fulfilment target and the average waiting list time for PO Box applicants, for each PO Box location.

أ) في نهاية كل شهر، يجب على مشغل البريد العام إخطار الهيئة بهدف تلبية صندوق البريد ومتوسط وقت قائمة الإنتظار لمقدمي طلبات صناديق البريد، لكل موقع صندوق بريد.

4 Supporting Procedures and Regulations

4 الإجراءات واللوائح التنظيمية الداعمة

4.1 Reporting and Retaining Records

4.1 تقديم التقارير والاحتفاظ بالسجلات

- 4.1.1 For each month, each Service Provider will prepare a QoS Compliance Report ("QCR") in the form outlined in Annex II, that includes, as a minimum, the following:

- 4.1.1 لكل شهر، يقوم كل مقدم خدمة بإعداد تقرير الالتزام بجودة الخدمة بالشكل المبين في الملحق الثاني، والذي يتضمن، كحد أدنى، ما يلي:

- 4.1.1.1 a history of previous results with a comparison over time to show the QoS evolution and to highlight any improvements made;

- 4.1.1.1 تاريخ النتائج السابقة مع مقارنة لإظهار تطور جودة الخدمة مع مرور الوقت وتسلط الضوء على أية تحسينات تم إجراؤها؛

- 4.1.1.2 justifications of any failures by the Service Provider to comply with the QoS obligations during the reporting period, including if the failure arises from the occurrence of a Force Majeure Event (where otherwise the Service Provider would have complied with the

- 4.1.1.2 مبررات أي إخلال من قبل مقدم الخدمة في الإمتثال لالتزامات جودة الخدمة خلال فترة تقديم التقارير، بما في ذلك إذا كان الإخلال ناجماً عن وقوع حدث قوة قاهرة (حيث لولاها لكان مقدم الخدمة قد إمتثل لالتزامات جودة



QoS obligation) or any other operational issues which have impaired the collection of the data required to meet the QoS obligation;

- 4.1.1.3 Details of the actions that the Service Provider has taken during the reporting period or will take to improve QoS where it has failed to comply with any QoS obligation (to the level required to comply with a QoS obligation).

- 4.1.2 It has to be noted that the CRA has the right to ask for any other market indicator the CRA deems necessary in order to monitor the evolution of the Postal Market. Accordingly, it should be noted that the above indicators do not necessarily complete the list of indicators that the Service Providers will have to report to the CRA. Reporting obligations described in the present document refer only to QoS.

- 4.1.3 Service Providers must submit a QCR to the CRA on a monthly basis by e-mail, addressed to the Consumer Affairs Department in CRA (with the QoS results required for those reports) within 1 week after the end of each month.

- 4.1.4 The CRA will review QCRs submitted to it by Service Providers. When reviewing QCRs, the CRA will take into consideration any comments submitted by the Service Providers in relation to failures to achieve the QoS obligations. The CRA may accept (in its sole and absolute discretion) the reasons submitted as justifying a failure to achieve the QoS obligations.

- 4.1.5 Within ten (10) Working Days of the Service Provider's submission of a new or updated QCR, the CRA may:

الخدمة) أو أية مشكلات تشغيلية أخرى أعاققت جمع البيانات المطلوبة للوفاء بالالتزام جودة الخدمة؛

- 4.1.1.3 تفاصيل الإجراءات التي اتخذها مقدم الخدمة خلال فترة تقديم التقارير أو سيتخذها لتحسين جودة الخدمة حيث أخل في الإمتثال لأي من إلتزامات جودة الخدمة (إلى المستوى المطلوب للإمتثال لإلتزام جودة الخدمة).

- 4.1.2 تجدر الإشارة إلى أن للهيئة الحق في طلب أي مؤشر سوق آخر تراه ضرورياً لمراقبة تطور سوق البريد. وعليه، تجدر الإشارة إلى أن المؤشرات المذكورة أعلاه لا تكمل بالضرورة قائمة المؤشرات التي يتعين على مقدمي الخدمة تقديم التقارير للهيئة بها. تشير إلتزامات تقديم التقارير الموضحة في هذه الوثيقة إلى جودة الخدمة فقط.

- 4.1.3 يجب على مقدمي الخدمة تقديم تقرير الإلتزام بجودة الخدمة إلى الهيئة على أساس شهري عن طريق البريد الإلكتروني، موجهاً إلى إدارة شؤون المستهلك في الهيئة (مع نتائج جودة الخدمة المطلوبة لتلك التقارير) خلال أسبوع واحد بعد نهاية كل شهر.

- 4.1.4 تقوم الهيئة بمراجعة تقارير الإلتزام بجودة الخدمة المقدمة إليها من قبل مقدمي الخدمة. عند مراجعة تقارير الإلتزام بجودة الخدمة، ستأخذ الهيئة في الاعتبار أية ملاحظات مقدمة من مقدمي الخدمة فيما يتعلق بالإخلال في تحقيق إلتزامات جودة الخدمة. ويجوز للهيئة قبول (وفقاً لسلطاتها الإستثنائية المطلقة والمنفردة) الأسباب المقدمة لتبرير الإخلال في تحقيق إلتزامات جودة الخدمة.

- 4.1.5 في غضون عشرة (10) أيام عمل من تقديم مقدم الخدمة لتقرير الإلتزام بجودة الخدمة الجديد أو المُحدَّث، يعود للهيئة:



- 4.1.5.1 notify the Service Provider that the CRA accepts the QCR; إخطار مقدم الخدمة بقبول الهيئة لتقرير الإلتزام بجودة الخدمة؛
- 4.1.5.2 notify the Service Provider that the CRA rejects the QCR, including any QoS results, any reasons provided in the QCR for failures to achieve the QoS obligations and/or any other matter in the QCR. In such a case, the CRA shall provide reasons for rejecting the QCR; or إخطار مقدم الخدمة بأن الهيئة ترفض تقرير الإلتزام بجودة الخدمة، بما في ذلك أية نتائج تتعلق بجودة الخدمة، و/أو أي أسباب واردة في تقرير الإلتزام بجودة الخدمة بسبب الإخلال في تحقيق إلتزامات جودة الخدمة و/أو أي مسألة أخرى في تقرير الإلتزام بجودة الخدمة. وفي مثل هذه الحالة، يجب على الهيئة تقديم أسباب رفض تقرير الإلتزام بجودة الخدمة؛ أو
- 4.1.5.3 notify the Service Provider that the CRA will respond on an alternative date providing an indication of the date in the notice; or إخطار مقدم الخدمة بأن الهيئة ستجيب في تاريخ بديل مع ذكر مؤشر عن التاريخ في الإشعار؛ أو
- 4.1.5.4 not respond within the specified timeframe: in this case the report is to be considered accepted. عدم الجواب خلال الإطار الزمني المحدد: في هذه الحالة يعتبر التقرير مقبولاً.
- 4.1.6 Where it is requested by the CRA, the Service Provider shall: عندما تطلب الهيئة ذلك، يجب على مقدم الخدمة:
- 4.1.6.1 re-submit an updated QCR to the CRA within 5 Working Days in which case the above process will repeat; and إعادة تقديم تقرير الإلتزام بجودة الخدمة المحدث إلى الهيئة خلال 5 أيام عمل وفي هذه الحالة سيتم تكرار الإجراء المذكور أعلاه؛ و
- 4.1.6.2 comply with any required rectification or other tasks required in the notice. الإمتثال لأي تصحيح مطلوب أو مهام أخرى مطلوبة في الإشعار.
- 4.1.7 The CRA will publish an annual report on postal QoS in the State of Qatar, aimed at end users, including a summary of QoS results for the previous year. This annual report will be developed by the CRA based on QoS results submitted by Service Providers and also any QoS results as measured, audited or otherwise determined by the CRA. The CRA will have sole and absolute discretion in determining the content and data in annual reports. ستقوم الهيئة بنشر تقرير سنوي عن جودة الخدمة البريدية في دولة قطر، موجه للمستخدمين النهائيين، يشمل ملخص لنتائج جودة الخدمة للعام السابق. ستقوم الهيئة بإعداد هذا التقرير السنوي بناءً على نتائج جودة الخدمة المقدمة من مقدمي الخدمة وأيضاً أي نتائج لجودة الخدمة تم قياسها أو تدقيقها أو تحديدها بطريقة أخرى من قبل الهيئة. سيكون للهيئة السلطة الإستتسابية المطلقة والمنفردة في تحديد محتوى وبيانات التقارير السنوية.
- 4.1.8 The CRA will publish the report on its website. تقوم الهيئة بنشر التقرير على موقعها الإلكتروني.



- 4.1.9 For the purpose of these auditing and compliance obligations, records relating to QoS obligations must be retained for a minimum of 18 months from the end of the month to which the records relate, in paper or electronic form.
- 4.1.9 لغرض إلتزامات التدقيق والإمتثال هذه، يجب الاحتفاظ بالسجلات المتعلقة بإلتزامات جودة الخدمة لمدة لا تقل عن 18 شهراً من نهاية الشهر الذي تتعلق به السجلات، تحت الشكل الورقي أو الإلكتروني.

4.2 CRA's Right to Audit

4.2 حق الهيئة في التدقيق

- 4.2.1 The CRA may conduct audits of any Service Provider's compliance with these QoS obligations, in accordance with the provisions of the Postal Law. The CRA may conduct the audit itself or it may use a qualified third party.
- 4.2.1 يجوز للهيئة إجراء عمليات تدقيق لمدى إمتثال أي مقدم خدمة لإلتزامات جودة الخدمة هذه، وفقاً لأحكام قانون البريد. يجوز للهيئة إجراء عملية التدقيق بنفسها أو قد تستعين بطرف ثالث مؤهل.
- 4.2.2 The CRA may conduct validity controls in respect of a Service Provider to:
- 4.2.2 يجوز للهيئة القيام بمراقبة التحقق من الصحة فيما يتعلق بمقدم الخدمة من أجل:
- 4.2.2.1 verify the accuracy and sufficiency of QoS results reported by the Service Provider;
- 4.2.2.1 التحقق من دقة وكفاية نتائج جودة الخدمة التي أبلغ عنها مقدم الخدمة؛
- 4.2.2.2 review the internal procedures used by the Service Provider to collect QoS measurements, including checks with its administrative or technical staff to verify that the internal procedures have been correctly followed; and
- 4.2.2.2 مراجعة الإجراءات الداخلية التي يستخدمها مقدم الخدمة لجمع قياسات جودة الخدمة، بما في ذلك عمليات التدقيق مع موظفيه الإداريين أو الفنيين للتحقق من اتباع الإجراءات الداخلية بشكل صحيح؛ و
- 4.2.2.3 launch queries on the Service Provider's systems.
- 4.2.2.3 إطلاق الاستعلامات عن أنظمة مقدم الخدمة.

4.3 Sanctions for Failure to Meet QoS Obligations

4.3 عقوبات الإخلال بإلتزامات جودة الخدمة

- 4.3.1 In the case of a failure by a Service Provider to comply with the QoS obligations, the CRA may, amongst other potential remedies:
- 4.3.1 في حالة إخلال مقدم الخدمة في الإمتثال لإلتزامات جودة الخدمة، يجوز للهيئة، من بين التدابير المحتملة الأخرى:
- 4.3.1.1 share results of any audits or investigations with the Service Provider
- 4.3.1.1 مشاركة نتائج أية عمليات تدقيق أو تحقيقات مع مقدم الخدمة.
- 4.3.1.2 publish QoS results or require the Service Provider to make additional information available to the public
- 4.3.1.2 نشر نتائج جودة الخدمة أو الطلب من مقدم الخدمة إتاحة معلومات إضافية للجمهور.



- 4.3.1.3 require that the Service Provider prepares a remediation plan
4.3.1.3 الطلب من مقدم الخدمة إعداد خطة تصحيحية.
- 4.3.1.4 apply penalties and sanctions as defined by the Law
4.3.1.4 تطبيق جزاءات وعقوبات على النحو المحدد في القانون.
- 4.3.1.5 change the definition of Exclusive Services and/or Universal Services; or
4.3.1.5 تغيير تعريف الخدمات الحصرية و/أو الخدمات الشاملة.
- 4.3.1.6 revoke the License.
4.3.1.6 إلغاء الترخيص.
- 4.3.2 Any enforcement action shall be conducted in accordance with the laws of the State of Qatar, including the Postal Law.
4.3.2 يتم إتخاذ أي إجراء تنفيذي وفقاً لقوانين دولة قطر، بما في ذلك قانون البريد.
- 4.4 Remedial Action**
4.4 الإجراءات التصحيحية
- 4.4.1 If a Service Provider fails to comply with any QoS obligation, the Service Provider must rectify the failure as soon as reasonably practicable (having regard to the nature and extent of the failure) and in any case within thirty (30) Working Days of the failure occurring or the Service Provider's receipt of a notice from the CRA of the QoS failure.
4.4.1 إذا لم يمتثل مقدم الخدمة لأي من إلتزامات جودة الخدمة، يجب على مقدم الخدمة تصحيح الإخلال في أقرب وقت ممكن عملياً (مع الأخذ في الاعتبار طبيعة ومدى الإخلال) وعلى أي حال خلال ثلاثين (30) يوم عمل من حدوث الإخلال أو استلام مقدم الخدمة إشعاراً من الهيئة بشأن الإخلال بجودة الخدمة.
- 4.4.2 If a Service Provider wishes to request an extension of time for complying with a notice from the CRA, the Service Provider must notify the CRA in writing of this request within five (5) Working Days of the notice requiring rectification, setting out in that notice:
4.4.2 إذا رغب مقدم الخدمة في طلب تمديد الوقت للإمتثال للإشعار الموجه من الهيئة، فيجب على مقدم الخدمة إخطار الهيئة كتابياً بهذا الطلب خلال خمسة (5) أيام عمل من الإشعار الذي يطلب التصحيح، ويحدد في ذلك الإشعار:
- 4.4.2.1 the reasons for the requested extension;
4.4.2.1 أسباب التمديد المطلوب؛
- 4.4.2.2 a suggested period of time for the extension; and
4.4.2.2 الفترة الزمنية المقترحة للتمديد؛ و
- 4.4.2.3 supporting documentation to justify the extension of time.
4.4.2.3 الوثائق الداعمة لتبرير تمديد الوقت.
- 4.4.3 The CRA may accept or reject a request for an extension in its sole and absolute discretion in a written response. Acceptance of a request for an extension by the CRA may be subject to any conditions (including timescales) that are imposed by the CRA. If
4.4.3 يجوز للهيئة قبول أو رفض طلب التمديد وفقاً لسلطتها الإستتسابية المطلقة والمنفردة في جواب خطي. يمكن ان يخضع قبول طلب التمديد من قبل الهيئة لأية شروط (بما في ذلك الجداول الزمنية) قد تفرضها الهيئة. إذا لم يتم



a request for an extension has not been rejected by the CRA in a written response within five Working Days, the request shall be considered to be accepted by the CRA.

رفض طلب التمديد من قبل الهيئة في جواب خطي خلال خمسة أيام عمل، يُعتبر الطلب مقبولاً من قبل الهيئة.

4.4.4 If the CRA accepts a Service Provider's request for an extension, the Service Provider must complete the rectification or task within the period stated in the CRA's response.

4.4.4 إذا قبلت الهيئة طلب مقدم الخدمة بالتمديد، يجب على مقدم الخدمة إكمال التصحيح أو المهمة خلال المهلة المذكورة في جواب الهيئة.

4.5 Force Majeure

القوة القاهرة 4.5

4.5.1 The Service Provider will not be deemed to be in breach of these QoS obligations where it does not meet its obligations due to a Force Majeure Event. Where a Force Majeure Event has occurred and the Service Provider seeks exemption from its QoS obligations, the Service Provider shall:

4.5.1 لا يُعتبر مقدم الخدمة بحالة إخلال بالتزامات جودة الخدمة حين يكون قد أخلّ في الوفاء بالتزاماته بسبب حدث قوة القاهرة. في حالة وقوع حدث قوة القاهرة وكان مقدم الخدمة يسعى إلى الإعفاء من التزامات جودة الخدمة الخاصة به، يجب على مقدم الخدمة:

4.5.1.1 Inform the CRA via email to postalqos@cra.gov.qa as soon as reasonably practical after the occurrence of the event;

4.5.1.1 إعلام الهيئة عبر البريد الإلكتروني postalqos@cra.gov.qa في أقرب وقت ممكن منطقياً بعد وقوع الحدث؛

4.5.1.2 Only seek exemption from its QoS obligations directly affected by the event, and for a time equal only to the duration of the event; and

4.5.1.2 يطلب الإعفاء فقط من التزامات جودة الخدمة التي تتأثر بشكل مباشر بالحدث، ولفترة تساوي فقط مدة الحدث؛ و

4.5.1.3 Not seek any exemption from any other obligations (QoS or otherwise) which are not affected by the event.

4.5.1.3 عدم طلب أي إعفاء من أي التزامات أخرى (جودة الخدمة أو غير ذلك) التي لم تتأثر بالحدث.

4.6 Review Process

إجراءات المراجعة 4.6

4.6.1 This Regulation may be revised from time to time as determined by the CRA. The basis for a revision can include, but is not be limited to:

4.6.1 يجوز تعديل هذه اللائحة التنظيمية من وقت لآخر وفقاً لما تحدده الهيئة. يمكن أن تشمل أسس التعديل، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

4.6.1.1 Length of time since a previous review or revision;

4.6.1.1 طول الفترة الزمنية منذ المراجعة أو التعديل السابق؛

4.6.1.2 Changes to the definition of Exclusive Services and/or Universal Services;

4.6.1.2 تغييرات في تعريف الخدمات الحصرية و/أو الخدمات الشاملة؛



- 4.6.1.3 Concerns over the effectiveness of the current set of obligations; 4.6.1.3 هواجس بشأن فعالية مجموعة الإلتزامات الحالية؛
- 4.6.1.4 Major changes in market dynamics (e.g. new services, new investment, changes in market share and other market developments); and 4.6.1.4 تغييرات كبيرة في ديناميكيات السوق (مثل خدمات جديدة واستثمارات جديدة وتغييرات في حصة السوق وتطورات أخرى في السوق)؛ و
- 4.6.1.5 Policy and/or legal changes. 4.6.1.5 تغييرات في السياسة و/أو قانون.
- 4.6.2 Any material revisions will be subject to the consultation process determined by the CRA. Any review will consider, amongst other things, if evidence, awareness, complaints, service volumes and/or the CRA's understanding changes materially. 4.6.2 تخضع أية تعديلات جوهرية لعملية المشاورة التي تحددها الهيئة. ستأخذ أية مراجعة في الاعتبار، من بين أمور أخرى، ما إذا كانت الأدلة و/أو الوعي و/أو الشكاوى و/أو أحجام الخدمات و/أو مفهوم الهيئة يتغير بشكل جوهري.



Annexes

Annex I: Structure of Complaints Reporting to CRA for All Service Providers

Reporting metric	The Public Postal Operator	Other Service Providers
Total loss of item	✓	✓
Partial loss/abstraction	✓	✓
Damage to item	✓	✓
Delivery delays	✓	✓
Problems relating to import duty	✓	✓
Redirection problems	✓	✓
Other problems with service	✓	✓
Waiting times at counters	✓	✓
Problems with stamps or franking	✓	
Problems with charges/prices	✓	✓
Other problems at counters	✓	✓
Waiting times for PO Box	✓	
Number of complaints paying compensation	✓	✓
Average cycle time to resolve customer complaints	✓	✓

الملاحق

الملحق الأول: هيكل تقديم تقارير الشكاوى إلى الهيئة من قبل جميع مقدمي الخدمة

مقدمو الخدمة الآخرون	مشغل البريد العام	مقياس تقديم التقارير
✓	✓	الخسارة الكاملة للمادة البريدية
✓	✓	فقدان/إستخراج جزئي
✓	✓	ضرر بالمادة البريدية
✓	✓	تأخير بالتسليم
✓	✓	مشاكل متعلقة برسوم الاستيراد
✓	✓	مشاكل إعادة التوجيه
✓	✓	مشاكل أخرى في الخدمة
✓	✓	أوقات الانتظار في الكاونتر
	✓	مشاكل تتعلق بالطوابع أو التصديق البريدي
✓	✓	مشاكل تتعلق بالرسوم/الأسعار
✓	✓	مشاكل أخرى في الكاونتر
	✓	أوقات الانتظار لصندوق البريد
✓	✓	عدد الشكاوى التي تشمل دفع تعويضات
✓	✓	متوسط زمن الدورة لحل شكاوى العملاء



Annex II: Template for QoS Compliance Report to the CRA for all Service Providers

[for finalisation following consultation]

Item	Response
Service Provider	[insert Service Provider name as per License]
Year	[insert]
Month	[insert]
Service	[list the service and any characteristic to enable it to be clearly identified]
Metric	[define the QoS measurement metric being considered for the service]
Target	[insert the target being considered for this service as per the Regulation of Postal Quality of Service Obligations]
Actual performance	[provide actual performance of the service, according to the Metric being considered]
Supporting evidence	[provide any additional evidence or explanatory notes]
Actual performance in previous periods	[insert the performance recorded and reported to the CRA in previous periods]

[الوضع في صيغته النهائية بعد المشاورة]	الملحق الثاني: نموذج تقرير الإلتزام بجودة الخدمة المقدم إلى الهيئة من قبل جميع مقدمي الخدمة
--	---

البند	الجواب
مقدم الخدمة	[أدخل اسم مقدم الخدمة حسب الترخيص]
العام	[أدخل]
الشهر	[أدخل]
الخدمة	[قم بإدراج الخدمة وأي خصائص مميزة للتمكن من تحديدها بوضوح]
المقياس	[تحديد مقياس جودة الخدمة المعمول به للخدمة]
الهدف	[أدخل الهدف المعمول به لهذه الخدمة حسب اللائحة التنظيمية لإلتزامات جودة الخدمة البريدية]
الأداء الفعلي	[قدّم الأداء الفعلي للخدمة، وفقاً للمقياس المعمول به]
الأدلة الداعمة	[قدّم أي أدلة إضافية أو ملاحظات تفسيرية]
الأداء الفعلي في الفترات السابقة	[أدخل الأداء المسجل والمبلغ عنه إلى الهيئة في الفترات السابقة]



Annex III: Template for QoS Reporting to the CRA for the Public Postal Operator		[for revision following consultation]
Item	Response	
Year	[insert]	
Month	[insert]	
Service	[list the service and any characteristic to enable it to be clearly identified]	
Metric	[define the QoS measurement metric being considered for the service]	
Target	[insert the target being considered for this service as per the Regulation of Postal Quality of Service Obligations]	
Actual performance	[provide actual performance of the service, according to the Metric being considered]	
Supporting evidence	[provide any additional evidence or explanatory notes]	
Actual performance in previous periods	[insert the performance recorded and reported to the CRA in previous periods]	

[للمراجعة بعد المشاورة]	الملحق الثالث: نموذج تقديم التقارير عن جودة الخدمة إلى الهيئة من قبل مشغل البريد العام
-------------------------	--

البند	الجواب
العام	[أدخل]
الشهر	[أدخل]
الخدمة	[قم بإدراج الخدمة وأي خصائص مميزة للتمكن من تحديدها بوضوح]
المقياس	[تحديد مقياس جودة الخدمة المعمول به للخدمة]
الهدف	[أدخل الهدف المعمول به لهذه الخدمة حسب اللائحة التنظيمية للالتزامات جودة الخدمة البريدية]
الأداء الفعلي	[قدّم الأداء الفعلي للخدمة، وفقاً للمقياس المعمول به]
الأدلة الداعمة	[قدّم أي أدلة إضافية أو ملاحظات تفسيرية]
الأداء الفعلي في الفترات السابقة	[أدخل الأداء المسجل والمبلغ عنه إلى الهيئة في الفترات السابقة]

