

كُتَيْب مُسْتَهْلَكِي خَدَمَاتِ الْاِتِّصَالَاتِ وَالْبَرِيدِ





المحتويات

3	المقدمة
3	نطاق هذا الدليل
4	خدمات الاتصالات
5	تعرف على حقوقك ومسؤولياتك
6	إجراءات تقديم الشكوى
8	الأسئلة المتكررة
16	خدمات البريد
17	تعرف على حقوقك ومسؤولياتك
18	إجراءات تقديم الشكوى
20	الأسئلة المتكررة

المقدمة

تم إعداد هذا الدليل من قبل هيئة تنظيم الاتصالات للإجابة على الأسئلة الشائعة المتعلقة بمستهلكي منتجات وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات البريدية في دولة قطر

تُعد هيئة تنظيم الاتصالات الجهة المنظمة لقطاع الاتصالات في دولة قطر، وقد أنشئت بموجب المرسوم الأميري رقم (42) لسنة 2014. وتقوم الهيئة بتنظيم قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، و قطاع البريد، و النفاذ للإعلام الرقمي.

تشجّع الهيئة وتدعم بيئة مفتوحة وتنافسية تسهم في تقديم خدمات اتصالات وخدمات بريدية متقدمة ومبتكرة وموثوقة. ويُعد تحقيق التوازن بين حقوق المستهلكين واحتياجات مزوّدي الخدمات محوراً أساسياً في اختصاصها التنظيمي. ومن المهم أن يكون المستهلكون على دراية بالإجراءات التنظيمية التي تتخذها الهيئة، حتى يتمكنوا من حماية حقوقهم بفعالية وفهم مسؤولياتهم عند استخدام الخدمات الخاضعة للتنظيم.

نطاق هذا الدليل

ينطبق هذا الدليل على مستهلكي خدمات الاتصالات والخدمات البريدية المقدّمة من قبل مقدمي الخدمة المرخّص لهم في دولة قطر، ما لم يُنص على خلاف ذلك.

خِدْمَاتِ الْإِتِّصَالَاتِ





تعرف على حقوقك ومسؤولياتك

لديك الحق في:

- الحصول على عقد واضح ومفهوم باللغة العربية أو باللغة الإنجليزية.
- تلقي فواتير دقيقة ومفهومة في الوقت المناسب.
- تلقي إشعارات عبر الرسائل النصية القصيرة حول الحد الائتماني الخاص بك.
- أن تكون على علم بالتفاصيل المتعلقة بكيفية تسوية الشكوى الخاصة بك.
- أن تكون على علم بجميع المعلومات اللازمة والمتعلقة بشروط الخدمة قبل توقيع العقد مع مقدم خدمة الاتصالات.
- الحصول على المعلومات والتفاصيل المتعلقة بإجراءات تقديم شكوى لمقدم الخدمة الخاص بك إذا لزم الأمر.
- رفض دفع أي رسوم مقابل أي خدمات أو معدات لم تشترك فيها أو طلبها.
- الحصول على مساعدة وخدمة خاصة إذا كنت من ذوي الإعاقة.

عليك مسؤولية:

- قراءة وفهم العقد وشروط الخدمة بعناية قبل الاشتراك في الخدمة.
- الحرص على إبقاء بياناتك الشخصية المسجلة لدى مقدم الخدمة مُحدثة (الاسم، بطاقة الهوية القطرية، عنوان البريد الإلكتروني).
- معرفة وفهم كيفية عمل خاصية الحد الائتماني، بالإضافة إلى اختيار الحد المناسب لتجنب خدمة الفاتورة.
- قراءة وفهم الفواتير والمعلومات المذكورة بها بعناية قبل إتمام عملية الدفع.
- التواصل مع مقدم خدمة الاتصالات الخاص بك لتسوية شكواك قبل التواصل مع هيئة تنظيم الاتصالات.
- عدم مشاركة بياناتك الشخصية (رقم الهاتف الجوال، بطاقة الهوية القطرية، الاسم الكامل) إلا إذا فهمت بوضوح كيف سيتم استخدام هذه المعلومات، خاصة عندما يتعلق الأمر بأغراض التسويق المباشر.



إجراءات تقديم الشكوى

لست راضياً عن خدمة الاتصالات الخاصة بك؟



الخطوة 1

تقديم الشكوى إلى مقدم الخدمة



انقطاع خدمة الخط الثابت دون حل لمدة 72 ساعة



الشكاوى الأخرى دون حل لمدة 30 يوماً



تأخر تركيب الخط الثابت لأكثر من 10 أيام عمل



شكوى عميل من ذوي الإعاقة دون حل لمدة 48 ساعة



رفض تسجيل الشكوى.



انقطاع خدمة الهاتف الجوال دون حل لمدة 48 ساعة



الخطوة 2

تواصل مع الهيئة



اتصل على الخط الساخن 103 على مدار الساعة



البريد الإلكتروني: consumervoice@cra.gov.qa



تعبئة نموذج تقديم شكوى عبر الموقع الإلكتروني للهيئة



منصات التواصل الاجتماعي CRAqatar



تطبيق أرسل للهاتف الجوال



GET IT ON
Google Play



Download on the
App Store



ماذا سيحدث بعد ذلك ؟



- استلام رقم تتبع
- اتصال متابعة خلال يوم عمل واحد
- التحقيق مع مقدم الخدمة و حل الشكوى



من يمكنه تقديم شكوى؟



أي مستخدم لخدمات الاتصالات في قطر أو ممثله المفوض



المعلومات المطلوبة



- رقم مرجع الشكوى
- رقم الخدمة المتأثرة
- بيانات التواصل
- رقم البطاقة الشخصية القطرية
- تفاصيل الشكوى
- المستندات ذات الصلة

تقديم الشكاوى إلى الهيئة مجاني دون أي رسوم



الأسئلة المتكررة





كيف يتم حماية المستهلكين في سوق الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات؟

وضعت الهيئة أدوات تنظيمية لضمان حماية المستهلكين من الممارسات غير العادلة وتمكينهم من الحصول على منتجات وخدمات آمنة وموثوقة وعالية الجودة. وتشمل الأدوات الرئيسية التي توفر هذه الحماية ما يلي:

- قانون الاتصالات رقم (34) لسنة 2006 والمعدل رقم (17) لسنة 2017
- اللائحة التنفيذية لقانون الاتصالات رقم (1) لسنة 2009
- السياسة واللائحة التنظيمية لحماية مستهلك خدمات الاتصالات
- التعليمات الخاصة بتعرفة خدمات الاتصالات بالتجزئة
- إجراءات الشكاوى الرسمية لدى الهيئة
- سياسة المنافسة
- الإطار التنظيمي لجودة خدمات الاتصالات

ماذا يمكنني أن أفعل إذا لم أكن راضياً عن منتج أو خدمة اتصالات؟

لست راضياً عن خدمة الاتصالات الخاصة بك؟



الخطوة 1

التواصل مع مقدم الخدمة



- قم أولاً بتقديم شكاوك إلى مقدم الخدمة والحصول على رقم مرجعي للشكوى.

يمكنك الانتقال إلى الخطوة 2 في أي من الحالات التالية:

انقطاع الخدمة



- إذا ظلت شكوى خدمة الهاتف الجوال مفتوحة أو غير مطولة لمدة 48 ساعة، أو
- إذا ظلت شكوى خدمة الهاتف الثابت مفتوحة أو غير مطولة لمدة 72 ساعة.

الشكاوى الأخرى المتعلقة بالخدمة



- إذا كانت الشكاوى غير متعلقة بانقطاع الخدمة وبقيت دون حل لمدة 30 يومًا تقويمياً، و/أو
- إذا لم تكن راضياً عن الحل المقدم من مقدم الخدمة.

10



طلب جديد لخدمة خط ثابت

- إذا لم يتم تقديم الخدمة خلال 10 أيام عمل من تاريخ تقديم الطلب، و
- إذا بقيت الشكوى مفتوحة لدى مقدم الخدمة لمدة 48 ساعة دون تقديم حل بديل.



رفض الشكوى

- إذا رفض مقدم الخدمة تسجيل شكواك أو قبولها.



العملاء من ذوي الإعاقة

- إذا بقيت الشكوى (انقطاع أو غيره) دون حل لمدة 48 ساعة.



الخطوة 2 تواصل مع الهيئة

- اتصل على **الخط الساخن 103** على مدار الساعة
- البريد الإلكتروني: **consumervoice@cra.gov.qa**
- تعبئة نموذج **تقديم شكوى** عبر الموقع الإلكتروني للهيئة



- منصات التواصل الاجتماعي **CRAqatar**
- تطبيق **أرسل** للهاتف الجوال



ماذا يحدث بعد ذلك؟

كيف يمكنني تتبع حالة الشكوى؟

سيتم فتح شكوى على الفور وسيتلقى المستهلك رقماً مرجعياً مخصصاً لمتابعة الشكوى خلال عملية التسوية، علماً بأن للمستهلكين خيار تقديم شكاوهم باللغة العربية أو بالإنجليزية.

في غضون يوم عمل واحد، سوف يتلقى المستهلك مكالمات متابعة من فريق حماية المستهلكين في الهيئة للحصول على جميع المعلومات اللازمة لإجراء التحقيق وتسوية الشكوى.

من يمكنه التقدم بشكوى عن خدمات الاتصالات إلى هيئة تنظيم الاتصالات؟



يمكن لأي شخص يستخدم أي من خدمات الاتصالات التي يقدمها مقدمو خدمات الاتصالات المرخص لهم في دولة قطر أن يقدم شكوى إلى هيئة تنظيم الاتصالات. هذا ويمكن تقديم الشكوى باسم شخص آخر (مثل تقديمها بالنيابة عن أحد أفراد العائلة) بشرط أن يكون لديهم التفويض المناسب لتقديم الشكوى.

ما هي المعلومات التي أحتاج إلى تقديمها عند تقديم شكوى عن خدمات الاتصالات إلى هيئة تنظيم الاتصالات؟

لضمان معالجة شكاواك بفعالية، يرجى توفير أكبر قدر ممكن من المعلومات، مثل:

- بيانات التواصل الخاصة بك (مثل رقم الهاتف، وعنوان البريد الإلكتروني، وعنوان السكن / الشركة، إلخ).
- "الرقم المرجعي" للشكوى التي قدمتها لمقدم خدمة الاتصالات الخاص بك.
- موافقتك على الكشف لمقدم الخدمة عن تفاصيل شكاواك، إذا لزم الأمر.
- نُسخ من أي مستندات تتعلق بشكاواك (مثل الفواتير، الإعلانات، والإيصالات، إلخ).
- وصف كامل لشكاواك والتفاصيل المتعلقة بالشكوى وبأي تسوية قدمها مقدم خدمة الاتصالات الخاص بك.
- رقم بطاقة الهوية القطرية كدليل على أنك الشخص المشترك في الخدمة التي تم تقديم شكوى حولها.

هل يتوجب علي دفع مبلغ مالي لتقديم شكوى إلى هيئة تنظيم الاتصالات؟

لا، تقديم شكوى عن خدمات الاتصالات إلى هيئة تنظيم الاتصالات مجاني ودون أي رسوم.

لماذا يجب عليّ محاولة حل الشكوى مع مقدم الخدمة أولاً؟

إن من واجب مقدمي خدمات الاتصالات المرخص لهم في دولة قطر تقديم خدمة عالية الجودة للعملاء والعمل على تسوية الشكاوى في إطار زمني معقول ومقبول للطرفين (يمكن للمستهلك التواصل مباشرة مع الهيئة وتقديم شكوى إذا لم يتم تسوية شكاواه المتعلقة بانقطاع خدمة الهاتف الجوال بعد 48 ساعة من تاريخ تقديم الشكوى لمقدم الخدمة، وبعد 30 يوم تقويمي للشكاوى غير المتعلقة بانقطاع الخدمة).



هل يمكن للهيئة أن تمنح تعويض عن شكوى خدمة الاتصالات ؟

يمكن أن تصدر الهيئة تعليمات لمقدم الخدمة لإعادة المبلغ المالي للعميل كتسوية للشكوى، لكن الهيئة لا تملك سلطة منح التعويض.

تقدمت بشكوى إلى مقدم الخدمة ولكن تم تجاهل شكواي. هل يمكن للهيئة تقديم المساعدة؟

نعم. إذا تم تجاهل شكواك أو لم يتم التعامل معها بالشكل المناسب، يمكنك تقديم شكوى عبر إحدى قنوات الشكاوى الرسمية لدى الهيئة. وسيقوم فريق شؤون المستهلكين في الهيئة بمراجعة حالتك والتواصل معك كجزء من إجراءات حل الشكوى.

ماذا علي أن أفعل إذا كنت قد تعرضت للتضليل من قبل إعلان عرضه مقدم خدمة الاتصالات؟

- تواصل مع مقدم الخدمة الخاص بك وقم بالإشارة إلى الجزئية غير الصحيحة في الإعلان واطلب من مقدم الخدمة أن تتسق الخدمة المقدمة مع الإعلان المعروض.
- قم بتقديم شكوى لدى مقدم الخدمة الخاص بك، ليتم إعطائك رقم مرجعي خاص بالشكوى وبعملية التحقيق.
- إذا لم تكن راضياً عن نتيجة التسوية التي قدمها مقدم الخدمة، يمكنك إبلاغ هيئة تنظيم الاتصالات عن السلوك المظلل الممارس من قبل مقدم الخدمة لتقوم الهيئة بالتحقيق واتخاذ الإجراء المناسب.

لمزيد من المعلومات فيما يخص الإعلانات المضللة، يمكنك الاطلاع على السياسة و اللائحة التنظيمية لحماية مستهلك خدمات الاتصالات على الموقع الإلكتروني للهيئة.

هل تحدد هيئة تنظيم الاتصالات أسعار خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في دولة قطر؟



لا تحدد هيئة تنظيم الاتصالات أسعار خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ولكنها تقيم الأسعار التي يقدمها مقدمو الخدمة.

خُدْمَاتِ الْبَرِيدِ



16



تعرف على حقوقك ومسؤولياتك

لديك الحق في:

- الحصول على عقدك واضح باللغة العربية أو الإنجليزية، حسب رغبتك.
- الحصول على معلومات واضحة ودقيقة عن شروط الخدمة، معايير الجودة، والأسعار.
- تلقي فواتير دقيقة باللغة العربية أو الإنجليزية، تعكس فقط الخدمات المستخدمة والرسوم المستحقة.
- تقديم الشكاوى مجاناً والحصول على حلول عادلة وفي الوقت المناسب.
- الحصول على تعويض في حال فقدان الشحنة المسجلة أو تلفها أو تأخرها، وذلك وفقاً للوائح المعمول بها.
- حماية خصوصية وسرية محتويات الشحنات البريدية الخاصة بك.
- الحصول على خدمات مناسبة إذا كنت عميلاً مسجلاً من ذوي الإعاقة.
- الحصول على معلومات واضحة حول آلية التعامل مع الشكاوى.
- تصعيد الشكاوى غير المحولة أو المرفوضة إلى هيئة تنظيم الاتصالات.

عليك مسؤولية:

- مراجعة شروط وأحكام الخدمة قبل الاستخدام.
- قراءة وفهم عقدك قبل التوقيع.
- التحقق من الفواتير قبل الدفع.
- الاحتفاظ بأرقام تتبع الشحنات والإيصالات.
- تقديم معلومات دقيقة وكاملة عند استخدام الخدمات البريدية.
- التواصل أولاً مع مقدم الخدمة قبل تصعيد الشكاوى على الهيئة.



إجراءات تقديم الشكوى

لست راضياً عن خدمة البريد الخاصة بك؟



بقيت شكواك مفتوحة أو غير محلولة لأكثر من 10 أيام عمل.

رفض مقدم الخدمة البريدية تسجيل الشكوى أو إعطاء رقم مرجعي.

إذا كنت عميلاً من ذوي الإعاقة ومسجلاً لدى الجمعية القطرية لتأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة، وبقيت شكواك مفتوحة أو غير محلولة لأكثر من 8 أيام عمل.

أغلق مقدم الخدمة البريدية الشكوى دون حل المشكلة، أو لم تكن النتيجة مرضية.



الخطوة 1

تقديم الشكوى إلى مقدم الخدمة



الخطوة 2

تواصل مع الهيئة



اتصل على الخط الساخن 103 على مدار الساعة

البريد الإلكتروني: consumervoice@cra.gov.qa



تعبئة نموذج تقديم شكوى عبر الموقع الإلكتروني للهيئة

منصات التواصل الاجتماعي CRAqatar

تطبيق أرسل للهاتف الجوال





ماذا سيحدث بعد ذلك ؟



- استلام رقم تتبع
- اتصال متابعة خلال يوم عمل واحد
- التحقيق مع مقدم الخدمة و حل الشكوى



من يمكنه تقديم شكوى؟



أي مستخدم لخدمات الاتصالات في قطر أو ممثله المفوض



المعلومات المطلوبة



- رقم هاتف حاله للتواصل.
- اسم مقدم الخدمة البريدية
- رقم تتبع الشحنة (إن وجد).
- تاريخ ووقت وطريقة تقديم الشكوى.
- رقم الهوية القطرية أو هوية دول مجلس التعاون أو جواز السفر.
- الرقم المرجعي للشكوى او التوضيح في حال لم يتم تزويدك به.
- أي مستندات أخرى: مثل لقطات شاشة للرسائل النصية أو صور، أو أي ادلة أخرى ذات صلة.
- تفاصيل الشكوى المقدمة إلى مقدم الخدمة والرد أو الردود من مقدم الخدمة، ولماذا يعتبر الحل المقدم غير مرضٍ (إن وجد).

تقديم الشكاوى إلى الهيئة مجاني دون أي رسوم



الأسئلة المتكررة



20

كيف يتم حماية المستهلكين في قطاع البريد؟



أنشأت الهيئة أطرًا تنظيمية لضمان حماية مستخدمي الخدمات البريدية من الممارسات غير العادلة وتمكينهم من الحصول على خدمات بريدية موثوقة وأمنة وعالية الجودة. وتهدف هذه اللوائح إلى حماية حقوق المستهلكين، وتعزيز جودة الخدمة، وضمان الشفافية والمساءلة في القطاع البريدي. وتشمل أبرز الأدوات الرئيسية التي توفر هذه الحماية ما يلي:

- القانون رقم (15) لسنة 2023 بإصدار قانون تنظيم الخدمات البريدية وتنظيم طلبات ترخيص الخدمات البريدية
- اللائحة التنظيمية لحماية المستهلك في قطاع البريد
- سياسة حماية المستهلك في قطاع البريد
- اللائحة التنظيمية لالتزامات جودة الخدمة البريدية
- اللائحة التنظيمية للتعرفة البريدية

ماذا يمكنني أن أفعل إذا لم أكن راضياً عن منتج أو خدمة بريدية؟

لست راضياً عن خدمة البريدية الخاصة بك؟



الخطوة 1

التواصل مع مقدم الخدمة



- قم أولاً بتقديم شكواك إلى مقدم الخدمة والحصول على رقم مرجعي للشكوى.

يمكنك الانتقال إلى الخطوة 2 في أي من الحالات التالية:



استمرار الشكوى دون
حل لأكثر من 10 أيام

- إذا بقيت شكواك مفتوحة أو غير مطولة لأكثر من 10 أيام عمل.
- إذا قام مقدم الخدمة البريدية بإغلاق الشكوى دون حل المشكلة، أو لم تكن راضياً عن النتيجة.



رفض الشكوى

- إذا رفض مقدم الخدمة البريدية تسجيل شكواك أو لم يزودك برقم مرجع للشكوى.



العملاء من ذوي الإعاقة

- إذا كنت من ذوي الإعاقة ومسجلاً لدى الجمعية القطرية لتأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة، وبقيت شكواك مفتوحة أو غير مطولة لأكثر من 8 أيام عمل.

22



الخطوة 2

تواصل مع الهيئة

- اتصل على **الخط الساخن 103** على مدار الساعة
- البريد الإلكتروني: **consumervoice@cra.gov.qa**
- تعبئة نموذج **تقديم شكوى** عبر الموقع الإلكتروني للهيئة



- منصات التواصل الاجتماعي **CRAqatar**
- تطبيق **أرسل** للهاتف الجوال



ماذا يحدث بعد ذلك؟

كيف يمكنني تتبع حالة الشكوى؟

سيتم فتح شكوى على الفور وسيتلقى المستهلك رقماً مرجعياً مخصصاً لمتابعة الشكوى خلال عملية التسوية، علماً بأن للمستهلكين خيار تقديم شكواهم باللغة العربية أو بالإنجليزية.

في غضون يوم عمل واحد، سوف يتلقى المستهلك مكالمات متابعة من فريق حماية المستهلكين في الهيئة للحصول على جميع المعلومات اللازمة لإجراء التحقيق وتسوية الشكوى.

من يمكنه التقدم بشكوى عن خدمة بريدية إلى هيئة تنظيم الاتصالات؟



يجوز لأي شخص يستخدم الخدمات البريدية المقدمة من قبل مقدمي الخدمات المرخص لهم في دولة قطر تقديم شكوى إلى الهيئة.

ويشمل ذلك المرسل أو المستلم للطرد البريدي الذي لا يتجاوز وزنه 30 كيلوجرامًا وتكون أبعاده مطابقة للمواصفات التي تحددها الهيئة.

كما يمكن تقديم الشكوى نيابةً عن شخص آخر (مثل أحد أفراد الأسرة) شريطة توفر التفويض اللازم لتقديم الشكوى.

ما هي المعلومات التي أحتاج إلى تقديمها عند تقديم شكوى عن خدمة بريدية إلى هيئة تنظيم الاتصالات؟



- رقم هاتف صالح للتواصل.
- اسم مقدم الخدمة البريدية
- رقم تتبع الشحنة (إن وجد).
- تاريخ ووقت وطريقة تقديم الشكوى.
- رقم الهوية القطرية أو هوية دول مجلس التعاون أو جواز السفر.
- الرقم المرجعي للشكوى أو التوضيح في حال لم يتم تزويدك به.
- أي مستندات أخرى: مثل لقطات شاشة للرسائل النصية أو صور، أو أي أدلة أخرى ذات صلة.
- تفاصيل الشكوى المقدمة إلى مقدم الخدمة والرد أو الردود من مقدم الخدمة، ولماذا يعتبر الحل المقدم غير مرضٍ (إن وجد).

هل يتوجب علي دفع مبلغ مالي لتقديم شكوى عن خدمة بريدية إلى هيئة تنظيم الاتصالات؟

لا، تقديم شكوى عن خدمات الاتصالات إلى هيئة تنظيم الاتصالات مجاني ودون أي رسوم.

هل يمكن للهيئة أن تمنح تعويض عن الشكوى البريدية؟

يمكن أن تصدر الهيئة تعليمات لمقدم الخدمة لإعادة المبلغ المالي للعميل كتسوية للشكوى، لكن الهيئة لا تملك سلطة منح التعويض.



**تقدمت بشكوى إلى مقدم
الخدمة البريدية ولكن تم
تجاهل شكواي. هل يمكن
للهيئة تقديم المساعدة؟**

نعم. إذا تم تجاهل شكواك أو لم يتم التعامل معها بالشكل المناسب، يمكنك تقديم شكوى عبر إحدى قنوات الشكاوى الرسمية لدى الهيئة. وسيقوم فريق شؤون المستهلكين في الهيئة بمراجعة حالتك والتواصل معك كجزء من إجراءات حل الشكوى.

هل تحدد هيئة تنظيم الاتصالات أسعار الخدمة البريدية؟

لا تحدد هيئة تنظيم الاتصالات أسعار خدمات البريد، ولكنها تقيم الأسعار التي يقدمها مقدمو الخدمة .

هل تُعد خدمة التحويل خدمةً بريديةً؟

وهل يمكنني تقديم شكوى بشأنها إلى الهيئة؟

لا، تخضع لاختصاص الهيئة فقط الخدمات المقدمة من قبل مقدمي الخدمات البريدية المرخص لهم من قبل هيئة تنظيم الاتصالات.



Communications
Regulatory Authority
State of Qatar

هيئة تنظيم
الاتصالات
دولة قطر

برج النهر (ب)، شارع الكورنيش
مندوق البريد 23404، الدوحة، قطر

@craqatar



5535 4499 00974



لزيارة الموقع الإلكتروني الخاص بالهيئة، امسح الرمز بالأسفل:



cra.gov.qa