

مسودة تعليمات تعرفه البيع بالتجزئة ("RTI")

وثيقة تشاورية

الموعد النهائي للردود: August 31, 2025

CRARAC 2025/07/09

July 09, 2025

جدول المحتويات

3	المقدمة	1
Error! Bookmark not defined.	المعلومات الأساسية	1.1
2	التعديلات الرئيسية على قرار رئيس الهيئة رقم (3) لسنة 2018 بإصدار تعليمات تعرفه البيع بالتجزئة بتاريخ 15 نوفمبر 2018 (المرجع CRARAC 2018/11/15)	4
Error! Bookmark not defined.	تساؤلات	3
11	تعليمات الرد على هذه المشاورة.	4
11	إجراءات التشاور	4.1
11	نشر التعليقات	4.2
12	المرفق الأول: قرار رئيس الهيئة رقم (3) لسنة 2018 بإصدار تعليمات تعرفه البيع بالتجزئة بتاريخ 15 نوفمبر 2018 (المرجع CRARAC 2018/11/15).	
13	الملحق الثاني: مسودة تعليمات تعرفه البيع بالتجزئة 2025 ("RTI") - النسخة النهائية.	
14	الملحق الثالث: مشروع تعليمات تعرفه البيع بالتجزئة 2025 ("RTI") - النسخة المصححة بتتبع التغييرات.	

1 مقدمة

1.1 المعلومات الأساسية

1. تماشياً مع عملية تنظيمية علنية وشفافة، تقوم هيئة تنظيم الاتصالات بالتشاور بشأن مشروع مراجعة قرار رئيس هيئة تنظيم الاتصالات رقم (3) لسنة 2018 بإصدار تعليمات تعرفه البيع بالتجزئة بتاريخ 15 نوفمبر 2018 (المرجع CRARAC 2018/11/15).
2. تتم مراجعة تعليمات تعرفه البيع بالتجزئة ("RTI") مع مراعاة أفضل الممارسات الدولية والخبرة المتراكمة لدى الهيئة في تنظيم تعرفه التجزئة، وذلك منذ تطبيقها الفعلي في 1 يناير 2019.
3. تسري تعليمات تعرفه البيع بالتجزئة على مقدمي الخدمات المرخصين بشكل فردي ("SPs" أو "أصحاب المصلحة") الذين يقدمون خدمات الاتصالات للجمهور، سواء من مقدمي الخدمات المهيمنين ("DSP") أو مقدمي الخدمات غير المهيمنين ("non-DSPs").
4. تحدد القواعد والإجراءات والمتطلبات الخاصة بعروض البيع بالتجزئة للمرخص لهم وفقاً للإطار التنظيمي المعمول به ("ARF").
5. يرجى مراجعة المرفقات بهذه الوثيقة التشاورية:
 - 5.1 الملحق 1 - قرار رئيس الهيئة رقم (3) لسنة 2018 بإصدار تعليمات تعرفه البيع بالتجزئة بتاريخ 15 نوفمبر 2018 (المرجع CRARAC 2018/11/15) (مرفق لسهولة المراجعة)
 - 5.2 الملحق 2 - مسودة تعليمات تعرفه البيع بالتجزئة 2025 ("RTI") - النسخة النهائية
 - 5.3 الملحق 3 - مسودة تعليمات تعرفه البيع بالتجزئة 2025 ("RTI") - النسخة المصححة بمتبوع التغييرات (مرفق لسهولة المراجعة).
 - 5.4 يُطلب من أصحاب المصلحة والأطراف المهتمة الأخرى تقديم ملاحظات مبررة ومحددة حول المحتوى الوارد في الملحق 2 مسودة تعليمات تعرفه البيع بالتجزئة 2025 ("RTI") - النسخة النهائية والأسئلة الموجهة إلى هيئة تنظيم الاتصالات في القسم 3 من هذه الوثيقة، وذلك وفقاً للإجراءات الموضحة في القسم المعنون "تعليمات الرد على وثيقة التشاور هذه".
 6. في حال وجود أي اختلافات بين النسخة النهائية لمسودة تعليمات تعرفه البيع بالتجزئة 2025 ("RTI") الموجودة في الملحق 2 والنسخة المصححة بمتبوع التغييرات لتعليمات تعرفه التجزئة 2025 ("RTI") الموجودة في الملحق 3، تعتبر النسخة النهائية لمسودة تعليمات تعرفه البيع بالتجزئة 2025 ("RTI") في الملحق 2 هي المعتمدة.
 7. يرجى إرسال الردود عبر البريد الإلكتروني إلى RTI2025@cra.gov.qa قبل نهاية 31 أغسطس 2025.
 8. ستقوم هيئة تنظيم الاتصالات بمراجعة جميع الردود قبل إصدار النسخة النهائية من تعليمات تعرفه البيع بالتجزئة المنقحة.

2 التعديلات الرئيسية على قرار رئيس الهيئة رقم (3) لسنة 2018 بإصدار تعليمات تعرفة البيع بالتجزئة بتاريخ 15 نوفمبر 2018 (المرجع CRARAC (15/11/2018)

9. المعلومات الأساسية والهدف والنطاق.
- 9.1 توضيح دور المرخص لهم فيما يتعلق بملف التعرفة وإعادة البيع والوكلاء الخارجيين.
10. التعرفة - الأحكام العامة والتصنيف.
- 10.1 لزيادة الشفافية والمساءلة من مقدمي الخدمات، وتحديث تعريف التعريفات المعيارية (الدائمة والترويجية) والتعريفات المخصصة.
- 1.1.1 التعريفات - عروض البيع بالتجزئة للأعمال قبل ايداع الطلب.
- 1.1.1 بعد استشارة موجزة مع مزودي الخدمات في عام 2023، تم التوصل إلى أن مقدم الخدمات يمكنه تقديم اقتراح لعميل خدمة اتصالات بالتجزئة غير مدرج في التعرفة المنشورة. ومع ذلك، إذا تم قبول الاقتراح، فلا يمكن تقديم الخدمة تجارياً إلا بعد تضمينها في تعرفة معلنة / معتمدة ومنشورة.
- 1.2.1 التعريفات - تقديم الطلب.
- 1.2.1 بالنسبة لأي زيادات في الأسعار و / أو تخفيضات في المزايا، يجب تقديم شرح مفصل في وثيقة التعرفة يشرح الأسباب الكامنة وراء هذه الزيادة في الأسعار و / أو تخفيض المزايا.
- 1.2.2 بالنسبة لأي خطة قديمة، فإن الفترة الزمنية التي ستظل فيها الخطة قديمة.
- 1.2.3 تشديد متطلبات تقديم الطلبات للتعريفات المخصصة بهدف تعزيز الشفافية والمساءلة.
- 1.3.1 التعريفات - الإعلان.
- 1.3.1 تعتبر التعرفة لاغية إذا لم يتم طرح التعرفة في السوق في غضون شهرين (شهرين) من تاريخ الموافقة / الإعلان. ستكون هناك حاجة إلى تقديم تعرفة جديدة بعد هذه الفترة.
- 1.3.2 ضرورة إبلاغ العملاء المتضررين مباشرة بأي تغييرات سلبية في شروط وأحكام التعرفة في الوقت المناسب.
- 1.3.3 فيما يتعلق بالعروض الترويجية، يجب التأكد من عدم حدوث أي تغييرات في شروط وأحكام العرض خلال فترة الخدمة المقررة.
- 1.4.1 العروض الترويجية - المدة والتكرار.
- 1.4.1 إلغاء متطلبات المدة والتكرار للعروض الترويجية يتيح لمقدمي الخدمة تقديم مزيد من الخصومات للعملاء على فترات زمنية أطول، مما يحقق فوائد إضافية لهؤلاء العملاء. كذلك، من أجل التخلص من الحاجة إلى اتخاذ قرارات شخصية حول ما يعتبر تكراراً للترويجية.
- 1.5.1 خصومات على التعرفة المعيارية.
- 1.5.1 توضيحات حول الخصم التقديري بنسبة 20% لتمكين مقدمي الخدمة من استيعابه بسهولة.
- 1.6.1 خصومات غير قانونية.
- 1.6.1 إزالة القسم - بعد امتثال مزود الخدمة لإزالة الخصومات غير المصرح بها في السوق. لذلك، لا توجد حاجة للمراجعة المسبقة.

- 1 7 . الحد الأدنى لفترة الخدمة وفترة الالتزام وسياسة الإلغاء
- 1 7.1 . للسماح بفترة أطول من الأشهر الثلاثة الحالية، بناءً على مبرر مقدمي الخدمات (SP)، لتلبية الطلب المتزايد من العملاء على فترة الخدمة التي تتضمن ميزات محسنة، مما ساهم في تعزيز المنافسة في السوق.
- 1 7.2 . للسماح لمقدمي الخدمات ضمن شروط صارمة بتطبيق رسوم الإنهاء المبكر لفترة الخدمة.
- 1 7.3 . لا يجوز لمزود الخدمات المهيمن ("DSP") فرض غرامات إلغاء بعد 12 شهراً من الاشتراك وذلك لتجنب تقييد العميل المناهض للمنافسة.
- 1 8 . الحد الأدنى لفترة صلاحية الأرصدة
- 1 8.1 . تم تعديل هذا القسم لضمان صلاحية كافية للعملاء على الرصيد المدفوع مقدماً.
- 1 9 . الباقات
- 1 9.1 . عند تقديم باقة تتضمن خدمة اتصالات منظمة وأخرى غير منظمة، يجب على مزود الخدمات (SP) أن يعرض على العملاء العنصر المنظم من الباقة بشكل منفصل.
- 2 0 . الهواتف ومعدات مقرات العملاء ("CPE")
- 2 0.1 . إزالة قيود دعم الهواتف - يعد دعم الهواتف ممارسة شائعة في أسواق الاتصالات (بما في ذلك دول مجلس التعاون الخليجي) وقد يقدم فوائد ملموسة للعملاء إذا تم تطبيقه في دولة قطر. تجري هيئة تنظيم الاتصالات دراسة حول إمكانية السماح بدعم الهواتف.
- 2 0.2 . إلغاء القيود المفروضة على تجميع الهاتف وخدمة الاتصالات - تجميع الهاتف وخدمة الاتصالات ممارسة شائعة في أسواق الاتصالات (بما في ذلك في دول مجلس التعاون الخليجي) وقد تعود بالفائدة على العملاء إذا سمح بذلك في دولة قطر. تقوم هيئة تنظيم الاتصالات بدراسة إمكانية تجميع الهاتف وخدمة الاتصالات.
- 2 0.3 . تم حذف الجزء المتعلق بمعدات مقر العميل (CPE) حيث أصبحت معدات CPE مدمجة ضمن خطة النطاق الترددي العريض بدلاً من بيعها بفترات اشتراك منفصلة.
- 2 1 . أرقام سهولة التذكر ("ETR")
- 2 1.1 . تمت إزالة القسم نظراً لأن الأرقام سهولة التذكر أصبحت مدرجة ضمن لائحة الترقيم الخاصة بـ CRA.
- 2 2 . الخصومات الكمية:
- 2 2.1 . إضافة قسم - توضيحات حول الخصومات الكمية التي تم طرحها في السوق منذ عام 2019. قد تكون خصومات الحجم غير تنافسية إذا تم تقديمها بواسطة مقدم الخدمات المهيمن.
- 2 3 . شراء طرف ثالث لخدمة الاتصالات -
- 2 3.1 . إضافة قسم - توضيحات حول خدمات الاتصالات، التي تم طرحها في السوق منذ عام 2019، والتي تسمح بشراء خدمة اتصالات من قبل المالك / صاحب العمل لتقديم الخدمة (وليس إعادة البيع) للمستأجر / الموظف.
- 2 4 . القسم 4 الأحكام الخاصة بمقدمي الخدمات المهيمنين تصبح الآن القسم 5.
- 2 5 . القسم 5 الأحكام الخاصة بمقدمي الخدمات غير المهيمنين DSPs أصبح الآن القسم 4.
- 2 6 . المرفق الأول مسرد المصطلحات والاختصارات.
- 2 6.1 . تحديث بعض التعريفات لتسهيل فهمها.
- 2 7 . الملحق الثالث: نموذج وثيقة التعرّف.

27.1 تحديث لتفاصيل التعرفة - للسماح لهيئة تنظيم الاتصالات بالحصول على معلومات أكثر تفصيلا لمراجعة التعرفة.

3 الأسئلة

2 8 . مقدمي الخدمات SPs (والأطراف المهمة الأخرى) مدعوون للرد على الأسئلة التالية. ستساعد الردود في عملية اتخاذ القرار النهائي لهيئة تنظيم الاتصالات.

أسئلة عامة

- 2 9 . هل ينبغي أن تظل تعليمات البيع بالتجزئة كما هي أم يجب تحويلها إلى لوائح رسمية؟
- 3 0 . هل تعليمات البيع بالتجزئة المنقحة ملائمة لتحقيق الهدف المرجو؟ إذا لم تكن كذلك، ما هي الأسباب التي تحول دون ذلك؟
- 3 1 . هل هناك أي أقسام أو أحكام مفقودة من تعليمات البيع بالتجزئة ويجب تضمينها؟ يرجى وصف الأقسام/الأحكام الناقصة ولماذا ينبغي إدراجها.
- 3 2 . هل هناك أي أقسام أو أحكام لا ينبغي تضمينها في تعليمات البيع بالتجزئة RTI هذه؟ يرجى وصف الأقسام/الأحكام التي لا ينبغي إدراجها ولماذا. أين يجب تضمين هذه الأقسام في الإطار التنظيمي المعمول به ARF؟
- 3 3 . هل هناك أي أحكام في الإطار التنظيمي المعمول به ARF يجب تضمينها في قسم الأساس القانوني في تعليمات البيع بالتجزئة RTI؟ يرجى سرد الأحكام/البند التي ينبغي تضمينها.
- 3 4 . هل هناك أي من أقسام تعليمات البيع بالتجزئة RTI يكون:

3 4 . 1 محير؟

3 4 . 2 غير عملي؟

3 4 . 3 من الصعب فهمه؟ يرجى وصف القسم (الأقسام) والسبب؟

مدة الخدمة ورسوم الإنهاء

3 5 . في إطار التعديلات التي أُجريت على تعليمات البيع بالتجزئة RTI، تدرس الهيئة CRA السماح لمقدمي الخدمات SP بتعيين فترة خدمة أطول مما هو مسموح به حالياً بموجب RTI (الحد الأدنى لفترة الخدمة هو 3 أشهر). تتوقع هيئة تنظيم الاتصالات عادةً أن يتضمن الاشتراك في خدمة الاتصالات قيام مقدم الخدمة بتحديد فترة الخدمة وفرض غرامة في حالة الخروج قبل انتهاء الفترة المتفق عليها. يتم ذلك مقابل تقديم مزايا إضافية، مثل تخفيض الإيجار الشهري، دعم الهواتف، والرسوم والمصاريف المخفضة للعميل مقارنة بالمزايا المتاحة على الاشتراك الشهري. بالرغم من أن تمديد فترات الخدمة قد يحمل بعض الفوائد، إلا أنه من الضروري ضمان اطلاع العملاء بشكل كامل على الشروط والأحكام. قد تؤدي فترات الخدمة الأطول إلى تقييد العميل، مما قد يقلل من المنافسة في السوق. إذا قررت هيئة تنظيم الاتصالات منح فترة خدمة أطول من تلك المحددة في تعليمات البيع بالتجزئة الحالية، فإن الهيئة ترغب في التأكد من أن العملاء لديهم المعلومات الكافية لاتخاذ قرار مستنير بشأن الاشتراك في خدمة لفترة محددة مسبقاً بعقوبة إنهاء أو البقاء في عقد شهري.

3 5 . 1 هل تعزيز المنافسة الموجهة نحو العملاء، فضلاً عن تشجيع الابتكار يؤدي إلى تحسين الجودة الشاملة للخدمة؟ هل يتحقق ذلك من خلال السماح فقط بالاشتراكات قصيرة الأجل في السوق، بحيث يمكن للعملاء تغيير مزودي الخدمة بسهولة للاستفادة من الأسعار المنخفضة أو الخدمة الأفضل؟ أم أنه يتحقق أيضاً من خلال السماح بالاشتراكات طويلة الأجل مقابل زيادة الفوائد، رسوم شهرية أقل، أو التنازل عن الرسوم والمصاريف؟

3 5 . 2 ما هي الفوائد التي يمكن أن يحصل عليها العملاء في حال السماح لمقدمي الخدمة بتعيين فترة خدمة أطول من تلك المحددة في تعليمات البيع بالتجزئة الحالية (الحد الأدنى لفترة الخدمة هو 3 أشهر)؟

3 5 . 3 إذا سمحت الهيئة CRA لمقدمي الخدمات بتعيين فترة خدمة أكبر من تلك المسموح بها في تعليمات البيع بالتجزئة RTI الحالية (الحد الأدنى لفترة الخدمة لمدة 3 أشهر).

(أ) كيف تتم إدارة العملاء الذين لا يرغبون في إبرام عقد لفترة خدمة أطول؟

(ب) هل ستظل الاشتراكات الشهرية متاحة؟

(ت) هل ستوفر الاشتراكات الشهرية نفس مستوى المزايا أو أقل مقارنة بالعقد لفترة خدمة أطول؟

(ث) عند التعاقد على خدمة اتصالات، هل يتم إبلاغ العملاء بوجود خيارات فترات الخدمة الشهرية والأطول، أم أنك كمقدم خدمات تفضلون تعزيز فترة الخدمة الأطول فقط على حساب الخيار الشهري؟

3 5.4 بالنسبة لمقدم الخدمات المهيمن تقترح هيئة تنظيم الاتصالات الحد من عقوبة الخروج خلال أول 12 شهراً من فترة الخدمة. بعد إتمام فترة الخدمة المحددة لمدة 12 شهراً، لن يتم فرض أي عقوبات عند إنهاء الخدمة، إلا في حالة وجود سبب مبرر مثل نقل الخدمة أو توصيلها للعميل من مصدر خارجي. يهدف هذا التقييد إلى منع احتمالية الإغلاق المضاد للمنافسة أو حبس الرهن في السوق نتيجة فرض مقدم الخدمات المهيمن DSP لفترة خدمة مع عقوبة خروج طويلة الأمد مسبقاً. لا تنطبق الحجة المؤيدة لقصر عقوبة الخروج على أول 12 شهراً من فترة الخدمة فقط بسبب الاحتكار المناهض للمنافسة أو حجب السوق على غير مقدم الخدمات المهيمن. ومع ذلك، قد يكون هناك مبرر لاتخاذ هذه الإجراءات في سوق تنافسية لحماية مصالح العملاء:

(أ) في سوق تنافسية، هل من الأجدى تحديد غرامة الإنهاء المبكر لفترة الخدمة على الأشهر الاثني عشر الأولى فقط، أم أنه من الأفضل عدم تقييد عقوبة الإنهاء والتركيز بدلاً من ذلك على ضمان توفير المعلومات الدقيقة للعملاء لكي يتمكنوا من اتخاذ قرار مستنير بشأن الاشتراك في خدمة اتصالات تتضمن فترة خدمة وغرامة إنهاء؟

(ب) في سوق تنافسية، هل يمكن أن توفر سياسة تطبيق غرامة الإلغاء بعد مرور 12 شهراً على فترة الخدمة أي فوائد إضافية للعملاء؟ وما هي تلك الفوائد؟

3 5.5 من الضروري إبلاغ العملاء بشكل واضح بجميع الشروط والأحكام، بما في ذلك التفاصيل المتعلقة بفترة الخدمة وغرامة الخروج. ستساعدهم هذه الشفافية في اتخاذ قرارات مستندة إلى معلومات دقيقة.

(أ) لذلك، يُرجى توضيح الإجراءات التي ستتبعها بصفحتك مقدم خدمات SP لضمان إعلام العملاء بشكل كافٍ لاتخاذ قرار مستنير بشأن الاشتراك في الخدمة مع فترة التزام وعقوبة إنهاء مبكرة.

(ب) ما هي آليات المراقبة والتنظيم التي تفكر في استحداثها لمنع الاستغلال المحتمل، وضمان تحقيق فوائد تحديد فترة الخدمة مع عقوبة الانسحاب المبكر (إذا حدث الانسحاب قبل انتهاء فترة الخدمة) مقابل زيادة المزايا دون أي آثار سلبية؟

3 5.6 تنص المادة 72 من قرار رئيس هيئة تنظيم الاتصالات رقم (3) لسنة 2018 بإصدار تعليمات التعرفة التجارية على أن "يخضع مقدمو الخدمات لفترة خدمة لا تزيد عن 3 (ثلاثة) أشهر، ما لم يتم تقديم مبرر كافٍ في ملف التعرفة يوضح الحاجة الفعلية لفترة خدمة أطول". منذ عام 2021، سمحت هيئة تنظيم الاتصالات في بعض الحالات بحد أدنى لفترة خدمة تزيد عن ثلاثة أشهر، شريطة وجود مبرر كافٍ يوضح حصول العملاء على أسعار أقل. على سبيل المثال، تقدم فودافون قطر شهرين مجانيين على خدمات جيجا هوم، وتقدم Ooredoo قطر باقات للهاتف المتحرك تشمل مزايا البيانات والدقائق المضاعفة وما إلى ذلك، وذلك مقابل فترة خدمة أطول. نتيجة لذلك، زاد عدد التعرفات المقدمة إلى هيئة تنظيم الاتصالات في كل عام منذ عام 2021، وكذلك نسبة التعرفات التي تحتوي على فترة خدمة تزيد عن 3 أشهر (من 6% في عام 2021 إلى 24% في عام 2024). بالإضافة إلى ذلك، شهدت المنافسة في السوق الثابتة تطوراً ملحوظاً مع انخفاض الأسعار وزيادة سرعات الخطوط المقدمة. كما ازدادت حدة التنافس في سوق الهاتف المحمول.

(أ) يرجى تقديم رأيكم حول ما إذا كان العملاء يطالبون بفترة خدمة تزيد عن 3 أشهر مقابل زيادة المزايا أو خفض الرسوم الشهرية أو التنازل عن الرسوم والمصاريف؟

3 5.7 هل لاحظتم منذ عام 2021 زيادة في عدد الشكاوى المقدمة من العملاء الذين اشتركوا في الخدمة لمدة لا تقل عن ثلاثة أشهر؟ إذا كان الأمر كذلك، فما هو الموضوع الرئيسي لهذه الشكاوى؟ على سبيل المثال: الالتزام بعقود طويلة الأجل، أو دفع الغرامات عند الإنهاء المبكر للعقد.

3 5.8 هل يمكن أن يؤدي تمديد فترة الخدمة التي تتجاوز تلك الواردة في تعليمات تعرفة البيع بالتجزئة RTI الحالية (الحد الأدنى لفترة الخدمة البالغة 3 أشهر) إلى تأثير سلبي على الابتكار والقدرة التنافسية في سوق الاتصالات في قطر؟ على سبيل المثال، التغييرات التكنولوجية السريعة والتقدم في مجال الاتصالات قد يجعل خطط الخدمة الحالية غير مواكبة للتطور،

مما يسمح للعملاء بالتحول إلى مقدمي الخدمات الذين يقدمون أحدث وأكثر الخدمات ابتكارًا بسهولة ودون عبء رسوم الإلغاء المرتفعة. هذا قد يشجع مقدمي الخدمات على الاستمرار في الترقية والابتكار للحفاظ على قدرتهم التنافسية.

3 5.9 يوجد في قطر عدد كبير من المغتربين والعابرين.

(أ) هل ستكون هناك أي عواقب سلبية على السكان المغتربين من خلال السماح بحد أدنى لفترة خدمة تزيد عن 3 أشهر؟

(ب) هل سيكون هناك أي إعفاءات من عقوبات الإنهاء للعملاء الذين فقدوا وظائفهم على سبيل المثال ويتعين عليهم مغادرة البلاد نتيجة لذلك؟

(ت) هل تفكر بصفتهك مقدم خدمات في تنفيذ إجراءات حماية إضافية للعملاء، وخاصة السكان المغتربين، للحماية من أي تأثير سلبي لفترة خدمة أطول؟

3 5.10 تقترح هيئة تنظيم الاتصالات تخفيض غرامة الإنهاء المستحقة على العملاء السكنيين لتغطية الخصومات المقدمة والرسوم التي تم إعفاؤها، إذ يبدو أن هذه الغرامة هي العقوبة الأساسية التي يفرضها مقدمو الخدمات على عملائهم في قطاع الاتصالات. ولتجنب الأعباء المالية المرهقة الناجمة عن غرامات الخروج على العملاء السكنيين، لا تفضل هيئة تنظيم الاتصالات فرض غرامة إلغاء تتضمن سداد الاشتراكات المتبقية خلال فترة الخدمة. فعلى سبيل المثال، إذا قام العميل بإلغاء الخدمة بعد 6 أشهر من إجمالي 12 شهرًا، لن يُطلب منه سداد اشتراك الأشهر الستة المتبقية كغرامة إلغاء.

(أ) هل لديكم أي تعليقات بشأن تفضيل هيئة تنظيم الاتصالات للغرامات المتعلقة بإلغاء العقود، والتي تشمل سداد الخصومات المستلمة و / أو سداد الرسوم المعفاة للعملاء السكنيين؟

إصدار التعريفات

3 6 قررت هيئة تنظيم الاتصالات تقليص الفترة الزمنية لاعتماد التعرفة من ستة أشهر إلى شهرين، بحيث تعتبر التعرفة لاغية إذا لم يتم طرحها في السوق بعد الموافقة أو الإخطار. يأتي هذا القرار في ضوء تقدير الهيئة بأن فترة السنة أشهر تعتبر طويلة جدًا. ما هو التأثير المحتمل لذلك على مقدمي الخدمات؟

العروض الترويجية - المدة والتكرار

3 7 في إطار التعديلات التي تم إجراؤها على تعليمات تعرفية البيع بالتجزئة RTI، تدرس الهيئة إمكانية إزالة القيود الزمنية وحدود التكرار في التعليمات الحالية لتعرفية البيع بالتجزئة. الهدف من هذا التغيير هو منح مقدم الخدمات الفرصة لاتخاذ قرارات مستقلة بشأن مدة وتكرار التعريفات الترويجية.

3 7.1 يرجى توضيح كيفية استفادة العملاء المشتركين في خدمات الاتصالات من هذا الأمر.

3 7.2 هل يمكن أن تكون هناك آثار سلبية نتيجة زيادة تكرار ومدة الترقية؟ على سبيل المثال، قد يؤدي تكثيف وتطويل فترات الترقية إلى تمديد فترات الخدمة وزيادة العقوبات المترتبة على الإنهاء المبكر.

3 7.3 قد يؤدي إلغاء القيود على مدة وتكرار التعريفات الترويجية إلى زيادة الترقية المتكررة والطويلة. على الرغم من أن هذه الاستراتيجية قد تكون ذات فائدة للعملاء، إلا أنها قد تؤدي أيضًا إلى حدوث ارتباك في السوق نتيجة لكثرة العروض الترويجية المتاحة في وقت واحد.

(أ) كيف يمكنك بصفتهك مقدم خدمات تقليل ارتباك العملاء من خلال عدم "إغراق" السوق بالعروض الترويجية؟

الهواتف ومعدات العملاء ("CPE")

3 8 في التعديلات التي أدخلت على تعليمات تعرفية البيع بالتجزئة RTI، تدرس هيئة تنظيم الاتصالات إمكانية السماح بتجميع جهاز اتصالات (سماعة هاتف، مودم، معدات أخرى، إلخ) مع خطة خدمة. يمكن أن يوفر تجميع أجهزة الاتصالات السلوكية واللاسلكية مع خطط الخدمة مزايا للمستخدمين. ومع ذلك، يعتبر من المهم أن يكون العملاء على علم تام بالتكاليف المترتبة على هذه الخطط والعقوبات المحتملة في حال الخروج منها. قد يكون هناك احتمال أن يجد العملاء أنفسهم مرتبطين بعقود طويلة الأجل دون إدراك كامل للتبعات المالية. قد يتضمن هذا التجميع أيضًا الدعم الأولي الذي يقدمه مقدم

الخدمات لجهاز الاتصالات، مع توزيع تكلفة استرداد الجهاز على طول فترة خدمة الحزمة. هذه ممارسة شائعة في الولايات القضائية الأخرى.

- 38.1 هل دمج خدمة الاتصالات السلكية واللاسلكية مع جهاز يعد اقتراحًا مناسبًا لك كمقدم خدمات؟
- 38.2 يكون الدمج عادةً (خاصةً عندما يتعلق الأمر بالأجهزة المدعومة) مصحوبًا بفترة خدمة وعقوبة خروج مرتبطة بها.
- (أ) يرجى توضيح العملية التي ستتبعها بصفتك مقدم خدمات لضمان تزويد العملاء بالمعلومات اللازمة لاتخاذ قرار مناسب بشأن شراء باقة تتضمن فترة خدمة وغرامة إنهاء.
- 38.3 نظراً للعدد الكبير من المغتربين والمقيمين في دولة قطر، فإن دمج خدمة الاتصالات مع جهاز لفترة خدمة طويلة مقترنة بعقوبة الخروج قد يؤثر سلبًا على المغتربين الذين قد يضطرون لمغادرة البلاد بشكل غير متوقع. يجب أخذ التخفيف في الاعتبار عند تحديد العقوبات المتعلقة بحالات معينة من الخروج.
- (أ) هل من المحتمل أن يتم النظر في إعفاءات على عقوبات الخروج للعملاء الذين فقدوا وظائفهم ويضطرون لمغادرة البلاد نتيجة لذلك؟
- (ب) هل تفكر بصفتك مقدم خدمات في تنفيذ تدابير حماية إضافية للعملاء، وخاصة السكان المغتربين، للحماية من الآثار السلبية لفترات الخدمة الأطول وممارسات التجميع؟

الباقات

39. أوصت هيئة تنظيم الاتصالات بأنه عند تقديم خدمة منظمة إلى جانب خدمة غير منظمة، يجب أيضًا توفير إمكانية الاشتراك في الخدمة المنظمة بشكل مستقل. تهدف هيئة تنظيم الاتصالات بشكل أساسي إلى تنظيم خدمات الإنترنت، والتي تتوفر حاليًا فقط ضمن باقات الترفيه غير المنظمة. وفقًا لذلك، يُطلب من العملاء الراغبين في الاشتراك في خدمة الإنترنت شراء الباقات الترفيهية أيضًا. استنادًا إلى تجربة هيئة تنظيم الاتصالات منذ تطبيق تعليمات البيع بالتجزئة في عام 2019، لاحظت الهيئة وجود طلب ملحوظ من العملاء في سوق الاتصالات على خدمات اشتراكات الإنترنت فقط. ما هو تأثير شرط توفير اشتراكات الإنترنت فقط؟

LUT

4 تعليمات الرد على هذه الاستشارة.

4.1 إجراءات الاستشارة

- 4.0 ندعو أصحاب المصلحة وكافة الأطراف المعنية لتقديم آرائهم وملاحظاتهم حول مسودة تعليمات تعرفه البيع بالتجزئة ("RTI") للعام 2025 - النسخة النهائية. يجب أن يتضمن كل تعليق أو رد إشارة إلى رقم الفقرة أو البند ذات الصلة في الوثيقة.
- 4.1 وأصحاب المصلحة وغيرهم من الأطراف المهتمة مدعوون إلى تقديم آرائهم وتعليقاتهم على الأسئلة الواردة في القسم 3 من هذه الوثيقة. يجب أن يشير كل تعليق أو رد إلى رقم السؤال ذي الصلة.
- 4.2 يجب على أصحاب المصلحة والأطراف المعنية الأخرى تقديم الأسباب والأدلة لدعم جميع التعليقات والردود عندما يكون ذلك ممكناً. سيتيح هذا لهيئة تنظيم الاتصالات فهم الأسباب التي دفعت المجيب إلى الاحتفاظ بالرأي المقدم بشكل أفضل، والنظر في الأسباب الأساسية بصورة أكثر دقة.
- 4.3 ستتم مراجعة كافة الطلبات الواردة استجابةً لهذه الاستشارة بعناية من قبل هيئة تنظيم الاتصالات. ومع ذلك، تجدر الإشارة إلى أنه لا يوجد شيء في مسودة تعليمات تعرفه البيع بالتجزئة 2025 ("RTI") - سواء النسخة النظيفة أو الأسئلة الواردة في القسم 3 من هذه الوثيقة - يُعتبر نهائياً أو ملزماً. كما أن هيئة تنظيم الاتصالات ليست ملزمة بتبني أو تنفيذ أي تعليقات أو مقترحات مقدمة.
- 4.4 يجب تقديم الردود على هذه الاستشارة عبر البريد الإلكتروني إلى RTI2025@cra.gov.qa يجب ذكر مرجع الموضوع في البريد الإلكتروني باسم "استشارة حول مراجعة تعليمات تعرفه التجزئة". لا حاجة لتقديم الردود مطبوعة.
- 4.5 تم تحديد الموعد النهائي للردود على هذه المشاورة في صفحة الغلاف لهذه الوثيقة.

4.2 نشر التعليقات

- 4.6 حرصاً على الشفافية والمساءلة، يجوز لهيئة تنظيم الاتصالات نشر الردود على هذه الاستشارة على موقعها الإلكتروني على www.cra.gov.qa. ستتم معالجة جميع الردود والتعامل معها على أنها غير سرية، إلا إذا طلب المجيب صراحةً معالجتها بسرية.
- 4.7 للمطالبة بسرية المعلومات في الطلبات، يتعين على المجيب تقديم نسخة غير سرية من هذه المواد، يتم فيها تنقيح جميع المعلومات السرية واستبدالها بعبارات مثل "[سرية]" أو "[معلومات سرية]".
- 4.8 يجب على المجيب تقديم تبرير شامل لكل قسم من أقسام الرد الذي يرغب في تصنيفه على أنه سري. بالإضافة إلى ذلك، لا يجوز للمستجيبين طلب السرية للرد بأكمله أو لأي أجزاء كبيرة منه.
- 4.9 على الرغم من أن هيئة تنظيم الاتصالات ستبذل جهوداً لاحترام رغبات المستجيبين، إلا أن قرار نشر الردود بالكامل أو جزئياً سيكون وفقاً لتقدير الهيئة وحدها في جميع الحالات.
- 5.0 بموجب الرد على هذه الاستشارة، يعتبر المستجيبون قد تنازلوا عن كافة حقوق الملكية الفكرية وحقوق الطبع والنشر المتعلقة بالمواد المقدمة.
- 5.1 خلال فترة التشاور، ندعو جميع المستجيبين الذين يحتاجون إلى مزيد من التوضيح بشأن عملية التشاور لتقديم استفساراتهم أو تعليقاتهم عبر البريد الإلكتروني RTI2025@cra.gov.qa ولتحقيق الشفافية الكاملة، قد تقرر هيئة تنظيم الاتصالات مشاركة هذه الاستفسارات والتعليقات مع أصحاب المصلحة والأطراف المعنية الأخرى.

**الملحق الأول: قرار رئيس الهيئة رقم (3) لسنة 2018 بإصدار تعليمات تعرفه البيع
بالتجزئة بتاريخ 15 نوفمبر 2018 (المرجع CRARAC 2018/11/15).**

يرجى الاطلاع على المرفق المنفصل

الملحق الثاني: مسودة تعليمات تعرفه البيع بالتجزئة 2025 ("RTI") - نسخة النهائية

يرجى الاطلاع على المرفق المنفصل

الملحق الثالث: مسودة تعليمات تعرفه البيع بالتجزئة 2025 ("RTI") - النسخة
المصححة بتتبع التغييرات

يرجى الاطلاع على المرفق المنفصل

نهاية وثيقة الاستشارة ***