

**COMMUNICATIONS
CONSUMER PROTECTION
POLICY**

سياسة حماية مستهلك خدمات
الاتصالات

[هيئة تنظيم الاتصالات]

18 أكتوبر 2021

TABLE OF CONTENT		الفهرس
Part I: Instructions for responding to the Consultation		الجزء الأول: تعليمات الرد على طلب الاستشارة
1. Context	5	1. السياق
2. Next Steps	7	2. الخطوات القادمة
3. Questions	8	3. الأسئلة
4. Process and Timeframe	9	4. الألية والإطار الزمني
4.1. Consultation procedures	9	4.1. إجراءات طلب الاستشارة
4.2. Timeframe for the review	10	4.2. الإطار الزمني للمراجعة
5. Publication of Comments	10	5. نشر التعليقات
PART II Communication Consumer Protection Policy		الجزء الثاني سياسة حماية مستهلك خدمات الاتصالات
1. Policy Objectives	12	1. أهداف السياسة
2. Policy Scope	13	2. نطاق تطبيق السياسة
3. Legal Basis	15	3. الأسس القانونية
4. Policy Considerations / Imperatives	16	4. اعتبارات السياسة ومتطلباتها
4.1 Customers Right to be Connected: Lock in of Customers, Disruption or Disconnection of Services, Customer Consent, Blacklisting and Reconnection	16	4.1 حق العملاء في الاتصال: تقييد العملاء وتعطيل الخدمات أو قطعها ورضا العميل والقائمة السوداء وإعادة الاتصال.
4.2 Customers with Disabilities	17	4.2 العملاء من ذوي الإعاقة

4.3 Assigning Numbers to Customers: Number Portability, Active Inactive Numbers, Buying and Selling Numbers	17	4.3 تعيين الأرقام للعملاء: إمكانية نقل الأرقام وتشغيل الأرقام غير النشطة وأرقام البيع والشراء
4.4 Information Transparency: Include Billing, Notifications, Pricing and Savings Information	18	4.4 شفافية المعلومات: تتضمن المعلومات التي تتعلق بالفواتير والأسعار والإشعارات وعروض التوفير
4.5 Protection of Customer Information or Data	19	4.5 حماية معلومات العميل أو بياناته
4.6 Contract Terms and Conditions: for Different Service Packages, Migrating between Packages and Quality of Service	19	4.6 شروط وأحكام العقد: عروض الخدمات المختلفة، الانتقال بين العروض وجودة الخدمات.
4.7 Access to Customer Premises	20	4.7 الوصول إلى أملاك العملاء.
4.8 Services Provided: Premium Rated, Directory Services, Emergency Services, Toll Free Services	20	4.8 الخدمات المقدمة: الخدمات المضافة وخدمات الدليل وخدمات الطوارئ. وخدمات الهاتف المجانية
4.9 Advertising, Marketing and branding, including Direct marketing	21	4.9 الإعلان والتسويق والعلامات التجارية، بما في ذلك التسويق المباشر.
4.10 Competitions, Fundraising and Charity	21	4.10 المسابقات وجمع التبرعات والأعمال الخيرية.
4.11 Spam and Scamming	22	4.11 الرسائل الإلكترونية غير المرغوب فيها والاحتيالية.
4.12 Complaints: CRA Procedure and Services Provides Internal Procedure	22	4.12 الشكاوى: إجراءات هيئة تنظيم الاتصالات والإجراءات الداخلية لمقدمي الخدمات.
4.13 Compliance & Monitoring: Reports, Statistics, Information to Assist the CRA	23	4.13 الامتثال والمراقبة: التقارير والإحصاءات والمعلومات المقدمة لمساعدة هيئة تنظيم الاتصالات
4.14 Policy Implementation and Effective Date	23	4.14 تنفيذ السياسات وتاريخ النفاذ

ANNEX 1 – Consultation Response Template	24/25	الملحق 1 - نموذج الرد على الاستشارة
--	-------	-------------------------------------

Part I – Instructions for responding to the Consultation

الجزء الأول - تعليمات الرد على طلب الاستشارة

1 Context

1 السياق

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

Providers from another.

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

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

2 Next Steps

2 الخطوات القادمة

2.1 The CRA shall conduct the following steps after issuing the policy and regulation:

2.1 سوف تقوم الهيئة بعد نشر السياسة واللائحة التنظيمية:

a. To discuss and explain this policy and the

أ. بمناقشة هذه السياسة واللائحة وشرحها لمقدمي

Regulation with the Service Providers in the State of Qatar.

الخدمة في دولة قطر.

- b. To receive comments and inquiries about the policy and regulation from the Service Providers, and whereby the CRA shall amend what it deems necessary in this policy and publish a final version of the same.

ب. استلام تعليقات واستفسارات بخصوص السياسة واللائحة التنظيمية من قبل مقدمي الخدمة، على أن تقوم الهيئة بتعديل ما تراه مناسباً على اللائحة التنظيمية هذه، وإصدار نسخة نهائية يتم نشرها.

3 Questions

3 الأسئلة

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

4 Process and Timeframe

4 الآلية والإطار الزمني

4.1 Consultation procedures

4.1 إجراءات طلب الاستشارة

- 4.1.1 Service Providers are invited to provide comments on the Communications Consumer Protection Policy (ref. Part II of this Document). 4.1.1 مقدمو الخدمة مدعوون لتقديم تعليقاتهم على سياسة حماية مستهلك خدمات الاتصالات (وفقاً لأحكام الجزء الثاني من هذه الوثيقة).
- 4.1.2 The Communication Regulatory Authority (CRA) requires that comments and proposals are supported by substantiated evidence, where changes are suggested. 4.1.2 تطلب هيئة تنظيم الاتصالات ("الهيئة") أن تكون التعليقات والمقترحات معززة بأدلة، عند اقتراح التعديلات.
- 4.1.3 If a stakeholder disagrees with any approach proposed by CRA, the stakeholder is requested to provide, in its response: 4.1.3 في حال عدم موافقة أحد الأطراف المعنية على أي طرح مقترح من الهيئة، يتوجب على أي من الأطراف المعنية أن يقدم في معرض رده:
- a. the reasons for disagreement; أ. أسباب الخلاف؛
- b. its alternative proposal in a clear and concise manner; and ب. الاقتراح البديل بأسلوب واضح وموجز؛ و
- c. all assumptions, relevant justifications and references of all data sources behind its alternative proposal. ت. كافة الافتراضات والمبررات ذات الصلة والمراجع لكافة مصادر البيانات المتعلقة بالاقتراح البديل.
- 4.1.4 Any submissions received in response to this Consultation Document ("CD") will be carefully considered by CRA. Nothing included in this CD is final or binding. However, the Authority is under no obligation to adopt or implement any comments or proposals submitted. 4.1.4 ستنظر الهيئة بعناية في أي من الملاحظات التي ترد على وثيقة طلب الاستشارة هذه ("طلب الاستشارة"). لا يجوز تفسير أي من بنود طلب الاستشارة على أنه نهائي أو ملزم. وعلى حد السواء، لا تكون الهيئة ملزمة باعتماد أو تنفيذ أي من التعليقات أو المقترحات المقدمة.
- 4.1.5 Comments should be submitted by email to CCPR@cra.gov.qa before November 18,2021. The subject reference in the email should be stated as "Consultation on Communications Consumer Protection 4.1.5 يتوجب تقديم التعليقات عبر البريد الإلكتروني على العنوان الإلكتروني CCPR@cra.gov.qa) وذلك قبل 18 نوفمبر 2021.. يتعين الكتابة في خانة الموضوع في البريد الإلكتروني عبارة "استشارة حول سياسة حماية

Policy".

مستهلك خدمات الاتصالات ."

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

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

4.2 Timeframe for the review

4.2 الإطار الزمني للمراجعة

4.2.1 Service Providers are requested to submit their responses by the date indicated on the cover page.

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

4.2.2 The CRA will hold an industry meeting at the beginning of the consultation period if requested by the Service Providers. Requests for an industry meeting with preferred dates, likely attendances and topics to be discussed should be forwarded to (CCPR@cra.gov.qa) before November 5,2021 with the subject heading "Industry Meeting Request – Consultation on Communications Consumer Protection Policy".

4.2.2 ستعقد الهيئة اجتماع، عند البدء بمرحلة الاستشارة في حال طلب مقدمو الخدمة ذلك. تتم مناقشة طلبات عقد الاجتماع المرفقة باقتراحات من ناحية التواريخ، والحاضرون والمواضيع التي سيتم مناقشتها وإعادة إرسالها إلى (CCPR@cra.gov.qa) قبل 5 نوفمبر 2021 على ان يكون عنوان الموضوع "طلب عقد اجتماع- استشارة حول سياسة حماية مستهلك خدمات الاتصالات.

5 Publication of comments

5 نشر التعليقات

5.1 In the interests of transparency and public accountability, the CRA intends to publish the submissions to this consultation on its website at www.cra.gov.qa

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

5.2 All submissions will be processed and treated as non-confidential unless confidential treatment of all or parts of a response has been requested.

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

5.3 In order to claim confidentiality for information in submissions that stakeholders regard as business secrets or otherwise confidential, stakeholders must provide a non-confidential version of such documents in which the

5.3 في حال رغبة الأطراف المعنية المطالبة بالحفاظ على سرية المعلومات الواردة في الملاحظات بحيث تعتبر هذه المعلومات أسراراً تجارية أو سرية لأسباب أخرى، يتوجب على الأطراف المعنية تقديم نسخة غير سرية

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

من هذه المستندات بحيث يتم فيها تظليل المعلومات السرية باللون الأسود. يتوجب وضع الجزء/ الأجزاء المظلمة في مربع بين قوسين، بحيث يكون من الواضح مكان حذف تلك المعلومات. ولغرض الحرص على وضوح التظليل، يجب على الاطراف المعنية إضافة دلالات مثل "أسرار تجارية" أو "سري" أو "معلومات سرية".

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

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

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

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

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

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

Part II- Communications Consumer Protection Policy

الجزء الثاني - سياسة حماية مستهلك خدمات الاتصالات

1 Policy Objectives

1 أهداف السياسة

- 1.1 The implementation of the Qatar National Vision 2030 in relation with the telecommunication sector necessitates addressing the provision of high-quality services that respond to the needs and desires of individuals and businesses. Telecommunication Services and Telecommunication Products must not only comply with applicable laws and regulations, but also - as importantly - must meet the ambition and vision of the State to compete on the international stage.
- 1.2 A primary objective of the CRA's role is setting the standards of protection for the Customers and guaranteeing their rights within the Communications sector.
- 1.3 As part of the CRA's mandate, the Authority will always endeavor, from time to time, to address all matters pertaining to the protection of the Customers, including policy, regulation, and related consultations, while taking into consideration the fast pace of technological development within the sector.
- 1.4 This role includes maintaining and asserting the morals, ethics and customs of the Qatari society;
- 1.5 The stated Mission of the Authority is to encourage and support an open and competitive Information and Communications Technology sector that provides for advanced, innovative and reliable communications system, balancing the rights of Customers with the

- 1.1 تنفيذ رؤية قطر الوطنية للعام 2030 فيما يتعلق بمقتضيات قطاع الاتصالات التي تتناول عملية توفير خدمات عالية الجودة تُلبي احتياجات الأفراد والشركات ورغباتهم، وليس الهدف هو توافق خدمات قطاع الاتصالات ومنتجاته مع القوانين واللوائح المعمول بها فحسب، بل من الضروري أيضاً أن تتوافق مع طموح الدولة ورؤيتها للتنافس على الساحة الدولية.
- 1.2 يتمثل أحد أدوار الهيئة الأساسية في وضع معايير حماية مستهلك خدمة الاتصالات وضمان حقوقه المتعلقة بقطاع الاتصالات.
- 1.3 وتسعى الهيئة على الدوام، ومن وقت إلى آخر، إلى تطوير كافة المسائل المتعلقة بحماية المستهلك، بما في ذلك السياسة والنظام والاستشارات ذات الصلة، آخذة بعين الاعتبار سرعة التطور التكنولوجي في قطاع الاتصالات.
- 1.4 يشمل هذا الدور المحافظة والتأكيد على قيم المجتمع القطري وأخلاقه وتقاليده.
- 1.5 تتمثل رسالة الهيئة في تشجيع ودعم قطاع تكنولوجيا معلومات واتصالات مفتوح وتنافسي يوفر نظام اتصالات متطور ومبتكر وموثوق، ويوازن بين حقوق العملاء واحتياجات مقدمي الخدمة في الدولة.

needs of Service Providers in the State.

- 1.6 The CRA is empowered and determined to play an active role in balancing the rights of customers and service providers by implementing consumer protection regulations to achieve the goals of this Policy.

1.6 إن الهيئة مخولة وعازمة على لعب دور فعال في تحقيق التوازن بين حقوق العملاء ومقدمي الخدمات من خلال تطبيق لوائح حماية المستهلك تحقيقاً لأهداف هذه السياسة.

2 Policy Scope

2 نطاق تطبيق السياسة

- 2.1 This Communications Consumer Protection Policy ("this POLICY") is prepared specifically for Customers of telecommunications service, as defined in the Telecommunications Decree Law No. 34 of 2006 ("Telecommunications Law"). For the purpose of this Policy, the term Customer includes a subscriber, user or consumer of telecommunications services, whether an individual, corporation, governmental body or any other public or private legal entity and regardless of whether the services are acquired for the customer's own use or for resale, as defined in the Executive By-Law No. 1 of 2009 of the Telecommunications Law.

2.1 تم إعداد سياسة حماية مستهلك خدمات الاتصالات هذه (والمشار إليها فيما بعد بـ "السياسة") خصيصاً لعملاء خدمة الاتصالات، وفقاً لما هو محدد في المرسوم بقانون رقم 34 لسنة 2006 بإصدار قانون الاتصالات (والمشار إليه فيما بعد بـ "قانون الاتصالات"). ولأغراض هذه السياسة، فإن مصطلح "العميل" يشير إلى أي مشترك أو مستخدم أو مستهلك لخدمات الاتصالات، سواء كان فرداً، أو مؤسسة أو جهة حكومية أو أي كيان قانوني آخر، عام أو خاص، وسواء كان سبب الحصول على الخدمات لاستعماله الخاص أو لإعادة البيع، على النحو المحدد في اللائحة التنفيذية لقانون الاتصالات رقم (1) لسنة 2009.

- 2.2 This policy is set as high-level objectives, concepts and principles aimed at achieving an effective consumer protection approach. However, it is in no way conclusive of all consumer issues covered under the Telecommunications Law and Executive By-Law, which may be covered in greater detail and specificity in the Consumer Protection Regulation which the CRA shall issue concurrently with this policy.

2.2 تم إعداد هذه السياسة لتشتمل على أهداف ومفاهيم ومبادئ عالية المستوى تهدف إلى تحقيق نهج فعال لحماية المستهلك. ومع ذلك، فهي ليست شاملة بأي حال من الأحوال لجميع المسائل المتعلقة بالمستهلك والتي يغطيها قانون الاتصالات ولائحته التنفيذية، حيث يمكن تغطية باقي تلك المسائل بمزيد من التفصيل من خلال اللائحة التنظيمية لحماية المستهلك التي ستصدرها الهيئة بالتزامن مع هذه السياسة.

- 2.3 The scope of the content of the policy is broad and is covered in some detail in chapter 10 of the Telecommunications Law and chapter 9 of the Executive By-Law.

2.3 إن نطاق تطبيق محتوى السياسة واسع المجال وقد تم تناوله بشيء من التفصيل في الفصل 10 من قانون الاتصالات والفصل 9 من اللائحة التنفيذية.

- 2.4 The CRA is has a mandate to regulate a range of activities and services provided by Service Providers and the interaction with customers for such activities and services.
- 2.4 إن الهيئة مخولة بتنظيم عدد من الأنشطة والخدمات التي يوفرها مقدمي الخدمات وكذلك آليات التعامل مع العملاء فيما يتعلق بهذه الأنشطة والخدمات.
- 2.5 The Authority is determined to play an active role in balancing the rights of Customers and Service Providers, including but not limited to the following:
- 2.5 إن الهيئة عازمة على لعب دور فعال في تحقيق التوازن بين حقوق العملاء ومقدمي الخدمات، ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:
- a. issuing, implementing and supervising communications consumer protection regulation to further achieve the goals of this Policy;
- أ. إصدار وتنفيذ ومراقبة اللائحة التنظيمية لحماية المستهلك لتحقيق أهداف السياسة؛
- b. maintaining and asserting the morals, ethics and customs of the Qatari society;
- ب. المحافظة والتأكيد على قيم المجتمع القطري وأخلاقه وتقاليدته؛
- c. ensuring Customers are not misled as to the Telecommunication Services and Telecommunication Products they are purchasing and that they in fact receive the Telecommunication Services or Telecommunication Products contemplated when consenting to the terms with the Service Providers;
- ج. ضمان عدم تضليل العملاء بخصوص خدمات الاتصالات ومنتجات الاتصالات التي يتعاونها، وضمان مطابقة خدمات الاتصالات أو منتجات الاتصالات لشروط الاتفاق المبرم بين المستهلك ومقدم الخدمة؛
- d. protecting Customers' rights to information transparency on the terms of services,
- د. حماية حقوق العملاء فيما يتعلق بشفافية المعلومات بشأن شروط الخدمة؛
- e. ensuring that Customer's data privacy is protected, and that Customers are safeguarded against unwanted electronic telecommunication and spam;
- هـ. ضمان حماية خصوصية معلومات المستهلك وحمايته من أي اتصالات أو رسائل غير مرغوب بها.
- f. guarantying the rights of people with special needs to access and use the Telecommunication Services and Telecommunication Products without any difficulty;
- ف. ضمان حقوق الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة بالحصول على خدمات الاتصالات ومنتجات الاتصالات واستخدامها بدون مواجهة صعوبات.
- g. protecting Customers from unfair restrictions on their ability to transfer to another Service
- غ. حماية العملاء من القيود غير العادلة بشأن مقدرتهم على الانتقال إلى مقدم خدمة آخر؛

Provider;

- h. providing Customers with access to emergency services, directories and options for Premium Rated Services; د. تزويد العملاء بإمكانية الوصول إلى خدمة مكالمات الطوارئ والوصول لخدمات دليل الهاتف وخيارات الخدمات ذات القيمة المضافة؛
- i. ensuring compliance of Service Providers with the rules, conditions, standards and practices related to the Customer Protection Regulations and Policies. ذ. ضمان امتثال مقدمي الخدمة للقواعد والشروط والمعايير والممارسات المتعلقة باللوائح التنظيمية وسياسات حماية العملاء.

3 Legal Basis

3 الأسس القانونية

- 3.1 The Communication Regulatory Authority ("CRA") has prepared this Policy pursuant to the requirements of Article 48 and 49 of the Telecommunications Law ("TL"). 3.1 قامت هيئة تنظيم الاتصالات ("الهيئة") بإعداد سياسة حماية المستهلك هذه وفقاً لأحكام وشروط المادة 48 و49 من قانون الاتصالات.
- 3.2 Article 48 empowers the CRA to prepare, develop and issue a Consumer protection Policy ("CPP") in accordance with the Telecommunications Law. 3.2 تخول المادة 48 هيئة تنظيم الاتصالات صلاحية إعداد ووضع وإصدار سياسة حماية المستهلك وفقاً لقانون الاتصالات.
- 3.3 In addition, Article 49 sets out the powers in areas of implementing the policy which include but is not limited to the following under the Telecommunications Law: 3.3 بالإضافة إلى ذلك، تحدد المادة 49 الصلاحيات والسلطات في المجالات التي تتعلق بتنفيذ السياسة وتشمل تلك السلطات على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:
- a. monitoring the terms of service between the Service Providers and Customers; أ. مراقبة شروط الخدمة بين مقدمي الخدمة والعملاء
- b. determining and developing the applicable Quality of Service standards in line with industry best practice; ب. تحديد معايير جودة الخدمات المعمول بها وتطويرها بما يتماشى مع أفضل الممارسات في هذا المجال؛
- c. prevent commercial practices that are abusive and misleading to customers and the public; ت. منع الممارسات التجارية المسيئة والمضللة للعملاء والجمهور؛
- d. ensure effective processes and procedures are in place for resolution of customer disputes; ث. ضمان تنفيذ عمليات وإجراءات فعالة لحل النزاعات بين العملاء

- e. reviewing competition in the telecommunications market and the consumer policy and any regulations issued are aligned to market developments,
- f. ensuring that while relying on market forces, that the interests of consumers are safeguarded.
- ج. مراجعة المنافسة في سوق الاتصالات وسياسة المستهلك وأي لوائح صادرة تتماشى مع تطورات السوق،
- ح. التأكد من حماية مصالح المستهلكين أثناء الاعتماد على قوى السوق.

4 Policy Considerations / Imperatives

4 اعتبارات السياسة ومتطلباتها

4.1 Customers' Right to be Connected: Lock-in of Customers, Disruption or Disconnection of Services, Customer Consent, Blacklisting and Reconnection

4.1 حق العملاء في الاتصال: تقييد العملاء وتعطيل الخدمات أو قطعها ورضا العميل والقائمة السوداء وإعادة الاتصال

- a. All customers shall have the right to subscribe to fixed and mobile services of a licensed service provider of their choice and to exercise this right within the state of Qatar, irrespective of location.
- b. Customers shall be able to exercise this right without restriction and /or discrimination from a building owner of a premises or service provider.
- c. Customers consent must always be obtained for any service or changes to the service.
- d. Customers must be informed of any disruptions or disconnection to the service. Service Providers must be able to produce such notifications where required by the CRA.
- e. Service Providers must ensure that customers are not locked in to any service provider and are able to change provider as per their choice.
- أ. يحق لكافة العملاء الاشتراك في الخدمات الثابتة والمتنقلة مع مقدم خدمة مرخص من اختيارهم وممارسة هذا الحق داخل دولة قطر، بغض النظر عن موقعهم.
- ب. يجب أن يكون العملاء قادرين على ممارسة هذا الحق دون قيود أو تمييز من ملاك المباني أو مقدمي الخدمات.
- ت. يجب الحصول على موافقة العملاء بشكل دائم فيما يتعلق بأي خدمات أو إجراء أي تغييرات في الخدمات.
- ث. يتعين إخطار العملاء بأي انقطاع أو تعطيل في الخدمات. كما يتعين أن يكون مقدمو الخدمات قادرين على إصدار مثل هذه الإخطارات حيثما تطلب هيئة تنظيم الاتصالات.
- ج. يجب أن يتأكد مقدمو الخدمات من أن العملاء غير مقيدين بمقدم خدمات معين وأنهم قادرين على تغيير مقدم الخدمات بناءً على رغبتهم.

- f. Blacklisting of customers must be coordinated and reported on a regular basis to the Qatar Credit Bureau. ح. يتعين إعداد القوائم السوداء الحاوية أسماء العملاء وإبلاغ مركز قطر للمعلومات الائتمانية بها بصورة منتظمة.
- g. Service Providers will also be required to keep a register of all customers that are blacklisted together with reasons for the listing. خ. سيطلب من مقدمي الخدمات أيضًا الاحتفاظ بسجل لكافة العملاء المدرجين في القائمة السوداء مع توضيح أسباب الإدراج.
- h. Service Providers will further be required to develop detailed procedures to enable customers to be de-listed from the blacklist register. د. سيطلب من مقدمي الخدمات كذلك وضع إجراءات تفصيلية لتمكين العملاء من شطب أسمائهم من سجل القائمة السوداء.
- i. Process and procedures for reconnection or re-instating services should be made available to customers. ذ. يجب توفير عمليات وإجراءات لإعادة اتصال العملاء بالخدمات.

4.2 Customers with Disabilities

4.2 العملاء من ذوي الإعاقة

- 4.2.1 Service providers must cater for special needs and services for people with disabilities. 4.2.1 يتعين على مقدمي الخدمات تلبية الاحتياجات والخدمات الخاصة للأشخاص ذوي الإعاقة.
- 4.2.2 All the provisions and requirements that apply to the customers of standard services of Service Providers should also apply to this category of services, except where there is a distinct difference in the nature and offering of the service. 4.2.2 يتعين أن تنطبق جميع الأحكام والشروط المطبقة على عملاء الخدمات القياسية لمقدمي الخدمات أيضًا على هذه الفئة من الخدمات، باستثناء الحالات التي يوجد فيها اختلاف واضح في طبيعة الخدمات وطريقة تقديمها.
- 4.2.3 Service Providers are required to consider and comply with the various disability initiatives and programmes and legislation pursued by Government to address the diversity in customer needs such as, the National e-Accessibility Policy and international standards and protocols for such services. 4.2.3 يُطلب من مقدمي الخدمات النظر في شأن المبادرات المختلفة المتعلقة بالإعاقة والمبرمجين والتشريعات التي تتبعها الحكومة للتعامل مع التنوع في احتياجات العملاء، مثل السياسة الوطنية لإمكانية الوصول الإلكتروني والمعايير والبروتوكولات الدولية لهذه الخدمات والامتثال لها.

4.3 Assigning Numbers to Customers: Number Portability, Active Inactive

4.3 تعيين الأرقام للعملاء: إمكانية نقل الأرقام وتشغيل الأرقام غير النشطة وأرقام البيع والشراء

Numbers, Buying and Selling Numbers

- 4.3.1 All number assignments must be in accordance with the Numbering regulations issued by the CRA. 4.3.1 يجب أن تمتثل جميع تعيينات الأرقام لأنظمة الترقيم الصادرة عن هيئة تنظيم الاتصالات.
- 4.3.2 The rules that apply to the use of numbers, such as when a number is active and becomes inactive and is claimed back by the Service Provider must be included in customer contracts and published on Service Provider's website. 4.3.2 يتعين إدراج القواعد التي تطبق على استخدام الأرقام مثل مطالبة مقدم الخدمات بتشغيل رقم غير نشط مرة أخرى. في عقود العملاء ونشرها على موقع مقدم الخدمة. ،
- 4.3.3 Rules related to special numbers or a specific range of numbers which are purchased from Service Providers by customers must also be transparent on Service Provider's website. 4.3.3 يتعين عرض القواعد المتعلقة بالأرقام المميزة أو مجموعة محددة من الأرقام التي يتم شراؤها من مقدمي الخدمات بواسطة العملاء أيضاً على مواقع مقدمي الخدمات.
- 4.3.4 Where there are specific conditions or rules relating to ported numbers between Service Providers, these conditions must also be made transparent and publicly available to customers. 4.3.4 في حالة وجود شروط أو قواعد محددة تتعلق بالأرقام المنقولة بين مقدمي الخدمات، فيتعين ان تتسم هذه الشروط بالشفافية وأن تكون متاحة للعملاء.
- 4.4 Information Transparency: Include Billing, Notifications, Pricing and Savings Information** 4.4 شفافية المعلومات: تتضمن المعلومات التي تتعلق بالفواتير والأسعار والإشعارات وعروض التوفير
- 4.4.1 All service packages or bundles offered by Service Providers or agents or third parties must ensure: 4.4.2 يجب أن تضمن جميع عروض وباقات الخدمات التي يقدمها مقدمو الخدمات أو الوكلاء أو الغير ما يلي:
- a. that all information relating to the service is made available to the customer. أ. أن كافة المعلومات المتعلقة بالخدمة متاحة للعميل.
- b. There must be a clear acknowledgement and acceptance by the customer in choosing a credit limit for the relevant service/s. ب. يجب أن يقر العميل ويوافق على اختيار حد ائتماني للخدمات ذات الصلة.
- c. Where customers migrate between packages or bundles, they must be aware of the correct pricing and savings information ت. عندما يقوم العملاء بالتغيير بين الباقات أو العروض، يجب أن يكونوا على دراية بالمعلومات المتعلقة بأسعار الخدمات الصحيحة وعروض التوفير وكذلك الاختلافات

as well as the difference in the packages, in addition to the obligations set out in the regulations on pricing and billing of services.

بين الباقات، بالإضافة إلى الالتزامات المنصوص عليها في اللوائح المتعلقة بأسعار الخدمات والفواتير الصادرة لها.

- d. Information must clearly be displayed on Service Provider's website and other media channels, such as the press, advertisements and social media, this includes all electronic and print media.
- e. Customers should have access to correct, accurate and updated information from Service Providers.
- f. The CRA may decide in the interest of customers to prescribe billing formats to be followed by Service Providers, guided by article 89 of the Telecommunications By-Law.

ث. يجب عرض المعلومات بوضوح على المواقع الإلكترونية الخاصة بمقدمي الخدمات ووسائل الإعلام بكافة أشكالها مثل الصحافة والإعلانات ووسائل التواصل الاجتماعي، بما في ذلك جميع الوسائل الإلكترونية والمطبوعة.

ج. يجب أن يحصل العملاء على معلومات صحيحة ودقيقة ومحدثة من مقدمي الخدمات.

ح. يجوز لهيئة تنظيم الاتصالات أن تقرر لما فيه مصلحة العملاء أن يقوموا بتحديد نماذج الفواتير التي يجب أن يتبعها مقدمو الخدمات، مسترشدين بالمادة 89 من اللائحة التنفيذية لقانون الاتصالات.

4.5 Protection of Customer Information or Data

4.5 حماية معلومات العميل أو بياناته

4.5.1 All customer information must be collected in a manner which complies with the provisions of article 92 of the Telecommunications By-Law.

4.5.2 يستوجب جمع كافة المعلومات المتعلقة بالعملاء بما يتوافق مع أحكام المادة 92 من اللائحة التنفيذية لقانون الاتصالات.

4.5.2 access to such information may be authorized subject to the provisions of article 93 of the Telecommunications By-Law by relevant government authorities.

4.5.2 يجوز السماح للسلطات الحكومية المختصة بالوصول إلى هذه المعلومات دون الإخلال بأحكام المادة 93 من اللائحة التنفيذية لقانون الاتصالات.

4.5.3 the confidentiality of customers must be respected subject to State laws which require and provide legal mechanisms to access or retrieve such information as required by article 91 of the Telecommunications By-Law.

4.5.2 يجب احترام سرية بيانات العملاء رهناً بقوانين الدولة التي تتطلب وتوفر آليات قانونية للوصول إلى هذه المعلومات أو استرجاعها على النحو الذي تقتضيه المادة 91 من اللائحة التنفيذية لقانون الاتصالات.

4.6 Contract Terms and Conditions: for Different Service Packages, Migrating between Packages and Quality of

4.6 شروط وأحكام العقد: عروض الخدمات المختلفة، الانتقال بين العروض وجودة الخدمات

Service

- 4.6.1 All terms and conditions shall be submitted for approval to the CRA complying with article 96 of the Telecommunications By- Law. 4.6.2 يجب تقديم كافة الشروط والأحكام للموافقة عليها من قبل الهيئة وفقاً للمادة 96 من اللائحة التنفيذية لقانون الاتصالات
- 4.6.2 Service Providers shall ensure that all customers are provided with the signed contract copy for any service subscription. 4.6.2 يجب على مقدمي الخدمات التأكد من تزويد جميع العملاء بنسخة العقد الموقعة لأي اشتراك في الخدمات.
- 4.6.3 Services should at all times be of a standard of quality which benefits the customer and is fit for purpose. 4.6.2 يجب أن تتسم الخدمات في كافة الأوقات بأعلى مستويات الجودة بالشكل الذي يفيد العميل وفي الغرض.
- 4.6.4 The contract must contain the signature of the customer which should also be verified to prevent fraud and falsification of signatures. 4.6.2 يجب أن يحتوي العقد على توقيع العميل والتحقق منه لمنع الاحتيال وتزوير التوقيعات.

4.7 Access to Customer Premises

4.7 الوصول إلى أملاك العملاء

- 4.7.1 owners/landlords of buildings and residential properties should not withhold consent to Service Providers from installing equipment necessary for telecommunications services. 4.7.2 يجب ألا يمتنع مالك المباني والمرافق السكنية عن تقديم الموافقة لمقدمي الخدمات بشأن تركيب المعدات اللازمة لخدمات الاتصالات.
- 4.7.2 Owners/landlords are not entitled to have exclusive arrangements with any one Service Provider, customers have the right of choice in terms of subscribing to any Service Provider. 4.7.2 لا يحق للمالك الحصول على اتفاقات حصرية مع أي مقدم خدمات، كما يحق للعملاء الاختيار فيما يتعلق بالاشتراك مع أي مقدم خدمات.
- 4.7.3 Service Providers must take measures to ensure proper identification of their representatives who carry out installation of services. 4.7.2 يجب على مقدمي الخدمات اتخاذ التدابير اللازمة لضمان الانتقاء السليم لممثليهم الذين سيقومون بتركيب الخدمات.

4.8 Services Provided: Premium Rated, Directory Services, Emergency Services, Toll Free Services

4.8 الخدمات المقدمة: الخدمات المضافة وخدمات الدليل وخدمات الطوارئ وخدمات الهاتف المجانية

- 4.8.1 all customers should have access to emergency services free of charge. 4.8.2 يجب توفير خدمات الطوارئ إلى جميع العملاء مجاناً.
- 4.8.2 emergencies services should also be 4.8.2 يجب أن تكون خدمات الطوارئ متاحة أيضاً عبر الهواتف

available from SIMless phones.

غير المزودة ببطاقة تعريف المشترك.

4.8.3 where services are categorized as premium rated services, this must be clearly indicated to customers, explaining the charging principles of such services.

4.8.2 عند تصنيف الخدمات كخدمات ذات قيمة مضافة، فيجب حينها توضيح ذلك للعملاء مع توضيح مبادئ فرض الرسوم على هذه الخدمات.

4.8.4 toll free services must be made available across all platform and also capable of being ported between Service Providers. Toll free services should be free to customers which is in line with the concept of toll free.

4.8.2 يجب أن تتوفر خدمات الهاتف المجانية عبر جميع الأنظمة الأساسية وأن تكون أيضًا قابلة للنفاذ إليها من قبل مقدمي الخدمات. كما يجب ان توفر هذه الخدمات مجاناً للعملاء بما يتماشى مع مفهوم رقم الهاتف المجاني.

4.8.5 directory services may be made available to customers either electronically or in print format as may be determined through regulation. Customers are required to be informed of the implications of providing their information for these services and the necessary consent should be obtained.

4.8.2 قد يتم توفير خدمات الدليل للعملاء إما إلكترونياً وإما مطبوعة وفقاً لما تحدده اللوائح. يجب أن يكون العملاء على دراية كافية بالنتائج المترتبة على تقديم معلوماتهم لهذه الخدمات كما يجب الحصول على الموافقة اللازمة.

4.9 Advertising, Marketing and Branding, Including Direct Marketing

4.9 الإعلان والتسويق والعلامات التجارية، بما في ذلك التسويق المباشر

4.9.1 The CRA may prescribe specific requirements for direct marketing practices to ensure customers are protected from unethical and unfair practices.

4.9.2 قد تحدد هيئة تنظيم الاتصالات متطلبات محددة بشأن ممارسات التسويق المباشر لضمان حماية العملاء من الممارسات المنافية للأخلاق وغير المشروعة.

4.9.2 all advertising, marketing and branding may be subject to specific rules and regulations prescribed by the CRA to ensure fairness, transparency and accuracy in the messaging and services provided to customers.

4.9.2 قد تخضع جميع الإعلانات وعمليات التسويق والعلامات التجارية لقواعد ولوائح محددة منصوص عليها تحدها هيئة تنظيم الاتصالات لضمان النزاهة والشفافية والدقة في الرسائل وجودة الخدمات المقدمة للعملاء.

4.9.3 comparative advertising should have objective comparisons of like for like products and should not denigrate the products, services or other elements of a competitor.

4.9.2 يجب أن يتضمن الإعلان المبني على مقارنات نماذج موضوعية لأوجه المقارنة مع المنتجات المماثلة له في السوق ويحظر تشويه سمعة المنتجات أو الخدمات أو العناصر الأخرى المقدمة من قبل المنافس.

4.10 Competitions, Fundraising and Charity

4.10 المسابقات وجمع التبرعات والأعمال الخيرية

4.10.1 clear distinctions must be set out regarding

4.10.2 يجب تحديد الفروق الواضحة فيما يتعلق بالمسابقات وجمع

what are competitions, fundraising and charity donations.

التبرعات والأعمال الخيرية.

4.10.2 details of charities and their purpose should also be included.

4.10.2 يجب أيضاً تضمين التفاصيل المتعلقة بالمؤسسات الخيرية والغرض من إنشائها.

4.10.3 clarity is required where customers need to pay to enter competitions or prize giving promotions and chances of winning should not be exaggerated.

4.10.2 يتعين اتباع أسلوب الوضوح مع العملاء في حال تقديمهم لدفع الاشتراك في المسابقات أو الحصول على الجوائز، ولا يجب المبالغة تسهيل فرص الفوز.

4.11 Spam and Scamming

4.11 الرسائل الإلكترونية غير المرغوب فيها والاحتيالية

4.11.1 Services Provides are to implement the necessary measures and mechanisms to reduce spam messages to customers.

4.11.2 على مقدمي الخدمات تنفيذ التدابير والآليات اللازمة للحد من الرسائل غير المرغوب فيها التي تُرسل إلى العملاء.

4.11.2 there should be a specific time period within which such messages are acceptable, which include various notifications sent via messaging to customers.

4.11.2 يجب أن تكون هناك فترة زمنية محددة لقبول هذه الرسائل، والتي تتضمن إرسال إخطارات متنوعة إلى العملاء.

4.11.3 unwanted commercial messages should be avoided at all cost where customers have not consented to receiving such messages.

4.11.2 إذا لم يمنح العملاء موافقتهم لتلقي إعلان تجاري معين، فإنه يجب تجنب مثل هذه الاعلانات التجارية مهما كلف الامر.

4.11.4 all commercial messages should have a mechanism to allow the customer to discontinue receiving such messages where they are unwanted.

4.11.2 يجب أن تحتوي جميع الإعلانات التجارية على آليات تساعد العميل على استبعادها عندما تكون غير مرغوبة.

4.11.5 Services Provides must adopt precautionary measures and procedures to ensure that third party users of their networks and infrastructure do not invade customers with scam messages.

4.11.2 يجب على مقدمي الخدمات اعتماد تدابير وإجراءات احترازية بغية ضمان عدم قيام مستخدمي الغير بما يملكون من شبكات وبنيات تحتية باختراق حسابات العملاء عبر الرسائل الاحتيالية.

4.12 Complaints: CRA Procedure and Services Provides Internal Procedure

4.12 الشكاوى: إجراءات هيئة تنظيم الاتصالات والإجراءات الداخلية لمقدمي الخدمات

4.12.1 All Services Provides must ensure that they have an internal complaints procedure which must be displayed at outlets and stores and

4.12.2 يجب أن يضمن جميع مقدمو الخدمات أن لديهم إجراءات داخلية خاصة بالشكاوى ويجب الإعلان عنها في المنافذ والمتاجر وعلى المواقع الإلكترونية.

published on the website.

- 4.12.2 the Service Provider's complaints procedure must be submitted to the CRA for approval. 4.12.2 يجب عرض إجراءات الشكاوى الخاصة بمقدمي الخدمات على هيئة تنظيم الاتصالات للموافقة عليها.
- 4.12.3 The CRA complaints procedure must also be published on all Services Provides' websites 4.12.2 وبالمثل، يجب أيضًا نشر إجراءات الشكاوى الخاصة بهيئة تنظيم الاتصالات على مواقع مقدمي الخدمات.
- 4.12.4 customers should be aware of the difference between the CRA complaints procedure and the internal Services Provider complaints procedure. 4.12.2 يجب أن يكون للعملاء القدرة على التمييز بين إجراءات الشكاوى الخاصة بهيئة تنظيم الاتصالات والإجراءات الداخلية للشكاوى الخاصة بمقدمي الخدمات.

4.13 Compliance & Monitoring: Reports, Statistics, Information to Assist the CRA 4.13 الامتثال والمراقبة: التقارير والإحصاءات والمعلومات المقدمة لمساعدة هيئة تنظيم الاتصالات

- 4.13.1 Service Providers are required under the Telecommunications Law to submit periodical reports to the CRA. 4.13.2 يلتزم مقدمو الخدمات بتقديم التقارير الدورية إلى هيئة تنظيم الاتصالات بموجب قانون الاتصالات.
- 4.13.2 the CRA may prescribe a format for such reports so that the information gathered is consistent and can be used effectively. 4.13.2 قد تحدد هيئة تنظيم الاتصالات صيغة هذه التقارير بحيث يمكن استخدام المعلومات التي تم جمعها بشكل أكثر فعالية.
- 4.13.3 Service Providers are legally required to comply with information requests from the CRA as detailed in chapter 13 of the Telecommunications By-Law and are encouraged to comply with such requests to facilitate various CRA processes. 4.13.2 يجب على مقدمي الخدمات الامتثال لطلبات المعلومات الواردة من هيئة تنظيم الاتصالات بشكل قانوني على النحو المفصل في الفصل 13 من قانون الاتصالات ويتم تشجيعهم على هذا الامتثال من أجل تسهيل العمليات المختلفة التي تقوم بها هيئة تنظيم الاتصالات.

4.14 Policy Implementation and Effective Date 4.14 تنفيذ السياسات وتاريخ النفاذ

- 4.14.1 The objectives and imperatives set in this policy shall be transposed into regulations as provided for in terms of article 50 of the Telecommunications Law. 4.14.2 يتم تحويل الأهداف والمتطلبات الواردة في هذه السياسات إلى لوائح على النحو المنصوص عليه في المادة 50 من قانون الاتصالات.
- 4.14.2 The policy will be implemented in conjunction with the regulations issued, as stated above 4.14.2 يتم تنفيذ السياسات بالتوافق مع اللوائح الصادرة كما هو مذكور أعلاه.

ANNEX A

CONSULTATION RESPONSE TEMPLATE

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

الملحق أ

نموذج الرد على الاستشارة

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