

**Decision of the President
of the Communications Regulatory
Authority
No. (22) of 2019
Issuing a Decision and Order
pursuant to the Dispute Regulations**

Pursuant to the Telecommunications Law
promulgated by Law No. (34) of 2006,
Amended by Law No. 17 of 2017

The Emiri Decree No. (42) of 2014
Establishing the Communications Regulatory
Authority,

The Decision of the Board of the Supreme
Council for Information and Communication
Technology No. (1) of 2009 on the
promulgation of the Executive By-Law for the
Telecommunications Law,

The CRA President's Decision No (5) of 2019,
issuing the Dispute Regulations

After considering the pleadings filed in the
dispute process, and requirements of the public
interest and the CRA President's Decision No.
21 of 2019.

Has decided as follows:

Article 1

CRA President's Decision No. 21 of 2019 is
cancelled and replaced by this Decision.

قرار رئيس
هيئة تنظيم الاتصالات

رقم (٢٢) لسنة 2019
إصدار قرار وأمر وفقاً للقواعد الإجرائية الخاصة
بحل النزاعات

بعد الاطلاع على قانون الاتصالات الصادر بالقانون رقم (34)
لسنة 2006، المعدل بالقانون رقم 17 لعام 2017.

وعلى المرسوم الأميري رقم (42) لسنة 2014 بإنشاء هيئة
تنظيم الاتصالات،

وعلى قرار إدارة المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا
المعلومات رقم (1) لسنة 2009 بإصدار اللائحة التنفيذية
لقانون الاتصالات،

وعلى قرار رئيس هيئة تنظيم الاتصالات رقم (5) لسنة
2019 الخاص بإصدار القواعد الإجرائية لحل النزاعات.

وبعد النظر في المرافعات المقدمة بشأن عملية النزاع،
ومقتضيات المصلحة العامة. وقرار رئيس هيئة تنظيم
الاتصالات رقم (21) لسنة 2019.

قرر ما يلي:

المادة 1

يلغى قرار رئيس هيئة تنظيم الاتصالات رقم (21) لسنة
2019، ويستبدل بهذا القرار.

Article 2

To issue the attached Decision and Oder in the matter of Ooredoo's complaint against Vodafone for Vodafone's "In-Flight Unlimited Data" Illegal and Misleading Claim with reference number (CRA-LU-DR-007-2019).

المادة 2

إصدار القرار والأمر المرفقين فيما يتعلق بالشكوى الخاصة بشركة "أوريدو" ضد شركة "فودافون" والتي يرد فيها تقديم شركة "فودافون" دعوى التضليل والغش " بخصوص "خدمة الانترنت غير المحدود على متن الطائرة". برقم مرجعي (CRA-LU-DR-007-2019)

Article 3

All competent authorities, each within its jurisdiction, shall implement this decision from the date of signature.

مادة 3

على جميع الجهات المختصة، كل فيما يخصه، تنفيذ هذا القرار ويعمل به من تاريخ التوقيع.

Mohammed Ali Al-Mannai
President
Communications Regulatory Authority

السيد/ محمد علي المناعي
رئيس هيئة تنظيم الاتصالات

Issued on: December //, 2019

صدر بتاريخ: // ديسمبر 2019

**DECISION & ORDERS
PURSUANT TO THE
DISPUTE
REGULATIONS**

القرارات والأوامر
وفقاً للقواعد الإجرائية لحل المنازعات

issued by the

الصادرة عن

**Communications Regulatory
Authority (“CRA”)**

هيئة تنظيم الاتصالات

to

إلى

**Ooredoo P.Q.S.C
and
Vodafone Qatar P.Q.S.C**

شركة أوريدو ش.م.ق.ع
وشركة فودافون قطر ش.م.ق.ع

In relation to:

بخصوص:

**The Ooredoo complaint against
Vodafone’s “In-Flight Unlimited
Data” Illegal and Misleading Claim**

شكوى شركة أوريدو ضد شركة فودافون فيما
يتعلق باستخدام باقات إنترنت بلا حدود على متن
الطائرة "دعوى التضليل والغش"

Dispute Ref. : CRA/LU-DR-007/2019

الرقم المرجعي للنزاع: CRA/LU-DR-007/2019

1. PARTIES TO THE COMPLAINT

COMPLAINANT : Ooredoo

RESPONDENT : Vodafone

1- الأطراف في الشكوى

مقدم الشكوى: شركة أوريدو

المشكو في حقها: شركة فودافون

2. FORM OF DECISION:

The parties have filed all the necessary pleadings in this case and the CRA has considered all relevant information and conducted its internal assessment of the case. This Decision is a final decision in terms of Article 7.3 of the dispute regulations.

2- شكل القرار:

أيدى الطرفان جميع الدفوع اللازمة في هذه الدعوى، ونظرت "هيئة تنظيم الاتصالات" في كافة المعلومات ذات الصلة وأجرت تقييمها الداخلي في هذا الشأن، وأصدرت قرارها الذي يعتبر نهائياً وفقاً لأحكام المادة رقم 7.3 من القواعد الإجرائية لحل النزاعات.

3. COMPLAINT BACKGROUND

3.1 Ooredoo P.Q.S.C ("Ooredoo") lodged a complaint against Vodafone Qatar P.Q.S.C ("Vodafone") dated November 12th, 2019, pursuant to the Dispute Regulation issued on May 27th, 2019, under the Presidential Decision No. 5 of 2019.

3.2 Ooredoo has alleged that Vodafone has breached various provisions of the Telecommunications Law and By-Law, as well as the provisions of the Advertising, Marketing and Branding Code ("the Code") issued by the Communications Regulatory Authority ("CRA") dated September 25th, 2014 (ref. CRA-CGA/1305/14/ng).

3.3 According to Ooredoo, Vodafone is engaged from Oct. 30, 2019 to November 30, 2019 in an advertising campaign claiming to offer "Unlimited In-flight Data with Passport Pack" which is in breach of the regulatory framework.

3.4 Ooredoo considers the advertisements are misleading and do not present a fair basis for customers due to a Fair Use Policy ("FUP") limiting the offer to 20 Gb per flight.

3.5 These advertisements have been made public through social media and websites.

3.6 Ooredoo has provided certain links of the advertisements on which their claim is based, as evidence of the breach.

3- معلومات عن الشكوى

3.1 في الثاني عشر من نوفمبر 2019، قدمت "شركة أوريدو ش.م. ق.ع." (المشار إليها فيما يلي بـ "شركة أوريدو") شكوى ضد "شركة فودافون ش.م. ق.ع." (المشار إليها فيما يلي بـ "شركة فودافون") وذلك وفقاً لأحكام القواعد الإجرائية لحل النزاعات الصادرة في 27 مايو 2019 بموجب قرار الرئيس رقم 5 الصادر لعام 2019.

3.2 تقدمت "شركة أوريدو" بادعاءات ضد "شركة فودافون" بانتهاكها للعديد من أحكام قانون الاتصالات ولائحته التنفيذية، وكذلك أحكام قانون الإعلان والتسويق والعلامات التجارية ("المشار إليه فيما يلي بالقانون") الصادر عن هيئة تنظيم الاتصالات ("المشار إليها فيما يلي بالهيئة") في 25 سبتمبر 2014 (الرقم CRA-CGA /1305/14 /ng).

3.3 وفقاً لادعاءات "شركة أوريدو"، فإن "شركة فودافون" أطلقت حملة إعلانية - في الفترة من 30 أكتوبر 2019 إلى 30 نوفمبر 2019 - تدعي فيها طرح "عرض إنترنت بلا حدود على باقة جواز السفر خلال الرحلة"، وهو الأمر الذي يشكل خرقاً للإطار التنظيمي.

3.4 ترى "شركة أوريدو" أن هذه الإعلانات مضللة ولا تقدم معلومات صحيحة للعملاء وذلك وفقاً لسياسة الاستخدام العادل التي تحدد العرض بـ 20 جيجا بايت لكل رحلة.

3.5 نُشرت هذه الإعلانات على وسائل التواصل الاجتماعي والمواقع الإلكترونية.

3.6 ساقطت "شركة أوريدو" أدلة على هذه المخالفات عن طريق تقديمها روابط الإعلانات محل الشكوى.

4. LEGAL BASIS FOR THE DECISION AND ORDERS

Emiri Decree

- 4.1 Article 4(8) of the Emiri Decree requires the CRA to establish and implement a dispute resolution system which is transparent, expedient and fair to effectively resolve disputes between the Service Providers, such a process has been established allowing the parties to file and respond to claims.
- 4.2 The CRA is further empowered through the provisions of Article 4(14) of the Emiri Decree to monitor and ensure compliance with the regulatory framework, which it does through internal monitoring mechanisms and by way of issuing Regulations, Decisions and Codes where necessary.

Telecommunications Law

- 4.3 Article 4(2) of the Telecommunications Law empowers the CRA to monitor the compliance of Licensees with the terms and conditions of their Licenses, so that any detected breaches are remedied.
- 4.4 The CRA is empowered under Article 4(8) to take the necessary action to safeguard the interests of customers, and set criteria associated with quality of service of the Service Providers, to prevent customers from being misled by claims made by service providers
- 4.5 Article 4(11) mandates the CRA to ensure that the Law, Executive By-Law, Consumer Protection Policy and related codes, regulations and decisions are complied with.
- 4.6 Article 50 of the Telecommunications Law allows CRA to set rules on the terms of the provision of services, their approval, publication and advertising. Article 51 requires Service Providers to deal fairly with Consumers including providing accurate tariff information and other terms and conditions for a service before the consumer subscribes to the service or before the consumer incurs any

4- الأساس القانوني لاتخاذ هذا القرار وإصدار هذه الأوامر

المرسوم الأميري

- 4.1 وفقاً للمادة 4 (8) من المرسوم الأميري، فإنه يجب على "الهيئة" وضع نظام لتسوية النزاعات يتسم بالشفافية والعدل؛ بغية حل النزاعات التي قد تنشأ بين مقدمي الخدمة بفعالية، إذ إنه من شأنه السماح للأطراف بتقديم الدعاوى والمطالبات والدفع المتعلقة بها.
- 4.2 وفقاً لأحكام المادة 4(14) من المرسوم الأميري، فإنه يحق "للهيئة" التحقق ومراقبة مدى الالتزام بالإطار التنظيمي؛ إذ يُفعل من خلاله آليات المراقبة الداخلية وتُصدر من خلاله اللوائح والقرارات والقوانين متى اقتضى الأمر ذلك.

قانون الاتصالات

- 4.3 وفقاً لأحكام المادة رقم 4 (2) من قانون الاتصالات، فإن الهيئة "تختص بمراقبة مدى تقيد المرخص لهم بالشروط والأحكام المنصوص عليها في التراخيص الخاصة بهم، بحيث تتمكن من معالجة المخالفات المكتشفة.
- 4.4 وفقاً للمادة رقم 4 (8) من المرسوم الأميري، فإن "الهيئة" تعد الجهة المنوط بها اتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية مصالح العملاء ووضع المعايير المتعلقة بجودة الخدمات التي يوفرها مقدمو الخدمة، وذلك للحيلولة دون تضليل العملاء بسبب ادعاءات مقدمي الخدمة.
- 4.5 وفقاً لأحكام المادة رقم 4 (11) من قانون الاتصالات، فإن "الهيئة" تعد هي الجهة المخولة بالتحقق من مدى الالتزام بأحكام القانون ولانحته التنفيذية وسياسة حماية المستهلك واللوائح والقرارات ذات الصلة.
- 4.6 وفقاً لأحكام المادة رقم 50 من قانون الاتصالات، فإنه يحق "للهيئة" وضع القواعد التي تنظم وضع شروط تقديم الخدمات والموافقة عليها ونشرها وإعلانها. وتنص المادة رقم 51 على التزام مقدم الخدمة بالتعامل مع العميل بنزاهة وبيان يقدم له شروط الخدمة وأي أحكام وشروط أخرى وكافة التعريفات والأسعار والتكاليف المطبقة على أي خدمة اتصالات، وذلك قبل اشتراك العميل في الخدمة أو قبل تحمله أي التزامات تجارية تجاه مقدم الخدمة.

commercial obligation to the service provider.

- 4.7 This provision is supported by Article 61 which grants the CRA the power to resolve disputes between Service Providers, reinforced by the By-Law which mandates the establishment of the rules and procedures for dispute resolution. The Dispute Resolution Regulations have been issued in accordance with these provisions.

Telecommunications By-Law

- 4.8 Under the Executive By-Law (1) of 2009 for the Telecommunications Law (“By-Law”), the CRA is empowered to ensure service provider compliance. In terms of Article 6 the CRA may issue decisions where it deems that such action is necessary.
- 4.9 Article 90 strictly prohibits Service Providers from making any false or misleading claim or suggestion regarding the availability, price or quality of its telecommunications services. A claim or suggestion is false or misleading if the Service Provider knew or ought to have known at the time it was made that it was false or misleading or that it was likely to deceive or mislead the person to whom it was made. These provisions are reinforced by the provisions of the Advertising, Branding and Marketing Code which sets out in detail the requirements that shall be complied with by service providers when advertising.

Advertising, Branding & Marketing Code (“the Code”)

- 4.10 The Code, regulating Advertisements and Branding was issued in accordance with the provisions of Chapter 10 of the Telecommunications Law, to ensure that customers are offered the necessary protection from inappropriate, misleading and false advertising.
- 4.11 The Code is administered and monitored by the CRA and any violations shall accordingly be addressed through the CRA as part of its mandate.

4.7 يُدعم هذا الحكم بالمادة رقم 61 التي تمنح "الهيئة" سلطة حل النزاعات القائمة بين مقدمي الخدمات، وتعزز هذه السلطة بموجب أحكام اللائحة التنفيذية التي تنص على أنه يحق لها وضع القواعد والإجراءات اللازمة لتسوية هذه النزاعات. وقد أصدرت لوائح فض المنازعات وفقاً لهذه الأحكام.

اللائحة التنفيذية للقانون للاتصالات

4.8 وفقاً لللائحة التنفيذية (1) لعام 2009 لقانون الاتصالات ("المشار إليها فيما يلي باللائحة التنفيذية")، فإن "الهيئة" هي الجهة المخولة بضمان التزام مقدمي الخدمة بالأحكام. ووفقاً للمادة رقم 6، فإنه يجوز "الهيئة" إصدار القرارات اللازمة متى رأت ذلك الإجراء ضرورياً.

4.9 يحظر على مقدم الخدمة بشكل صارم بموجب المادة رقم 90 القيام بتقديم ادعاءات أو اقتراحات كاذبة أو مضللة بشأن مدى توفر خدمات الاتصالات الخاصة به أو سعرها أو جودتها. تعتبر الادعاءات أو الاقتراحات كاذبة أو مضللة، متى نما إلى علم مقدم الخدمة بأنها كاذبة أو مضللة أو يفترض أنه على علم بذلك أو أنه سيؤدي إلى غش أو تضليل الشخص الذي قدمت إليه. وتُدعم هذه الأحكام بموجب قواعد قانون الإعلان والتسويق والعلامات التجارية؛ إذ تحدد هذه القواعد تفاصيل المتطلبات التي يجب أن يلتزم بها مقدمو الخدمات عند إطلاق الحملات الإعلانية.

قانون الإعلان والتسويق والعلامات التجارية ("المشار إليه فيما يلي بالقانون")

4.10 أصدر قانون الإعلان والتسويق والعلامات التجارية وفقاً لأحكام الفصل 10 من قانون الاتصالات، بغية ضمان حصول العملاء على الحماية اللازمة من الإعلانات غير الملائمة والمضللة والمزيفة.

4.11 تلتزم "الهيئة" بمراقبة الالتزام بالقانون. ومن ثم، تختص بالتعامل مع المخالفات والانتهاكات، كجزء من اختصاصاتها.

- 4.12 The provisions of Article 46 of the Code specifically addresses the use of the term “Unlimited” by clarifying that such expressions and statements must be used by Service Providers in their offers, only where they comply with the requirements under Article 50 and 51. Furthermore such services may be subject to a Fair Usage Policy (FUP) and that any FUP associated to the use of the term “Unlimited” shall also comply with the conditions set in Articles 50 and 51 of the Code.
- 4.13 In terms of the requirements of Article 50 the FUP must be referred to and include details in the advertisement or the customer must be made aware of the FUP conditions before subscribing to the service.
- 4.14 Furthermore, 51 clarifies that the FUP is intended to be used as a tool, to manage network resources and illegal use not as a generic constraint or limitation on any service.

License issued to Vodafone And Ooredoo

- 4.15 Clause 14.1 of the License obliges the Service Providers to comply without any limitation to all decisions and regulations issued by the CRA which includes specific reference to Consumer Protection.
- 4.16 The licence clearly states that any failure to comply with the licence terms and/ or provisions of the regulatory framework, shall constitute a breach of the licence.
- 4.17 These provisions are explicitly stated in both the Public Fixed and Mobile Telecommunications Network Service Licences.

5 PROCESS AND PLEADINGS

- 5.1 The exchange and filing times for the pleadings were determined according to the procedure set out in the Regulations.
- 5.2 Although Ooredoo requested that the CRA implement the Fast Track procedure, the CRA has decided that the standard regulation time frames shall apply since Ooredoo took two weeks to file the

4.12 تتناول أحكام المادة رقم 46 من القانون بشكل خاص فكرة استخدام مصطلح "بلا حدود"؛ إذ توضح أنه يجب على مقدمي الخدمة استخدامه في عروضهم فقط في حال التزامهم بالشروط المنصوص عليها في المادتين 50 و 51. فضلاً عن ذلك، قد تخضع هذه الخدمات لسياسة الاستخدام العادل. ويجب أن تتوافق سياسة الاستخدام العادل ذات الصلة بمصطلح "بلا حدود" مع الشروط المنصوص عليها في المادتين 50 و 51 من القانون.

4.13 وفقاً لمقتضيات المادة رقم 50، فإنه سياسة الاستخدام العادل يجب التعريف بسياسة الاستخدام العادل وإدراج التفاصيل ذات الصلة بها في الإعلانات أو إعلام العميل بالشروط ذات الصلة بها قبل الاشتراك في الخدمة.

4.14 فضلاً عن ما تقدم، فإن المادة رقم 51 تنص على أن الغرض من تطبيق سياسة الاستخدام يتمثل في كونها أداة لإدارة موارد الشبكة والاستخدام غير القانوني وليس لفرض قيود على استخدام الخدمة.

التراخيص الصادرة إلى شركة فودافون وشركة أوريدو

- 4.15 يلتزم مقدمي الخدمة بالامتثال دون قيود- لكافة القرارات واللوائح الصادرة عن هيئة تنظيم الاتصالات والتي تتضمن إشارة محددة فيما يتعلق بحماية المستهلك، وذلك بموجب ما هو منصوص عليه في البند رقم 14.1 من الترخيص.
- 4.16 ينص الترخيص صراحة على أن عدم الالتزام بشروط الترخيص أو الأحكام الواردة في الإطار التنظيمي، من شأنه أن يشكل مخالفة لأحكام الترخيص.
- 4.17 يُنص على هذه الأحكام صراحة في كافة التراخيص الصادرة فيما يتعلق بخدمات شبكة الاتصالات العامة الثابتة والمتنقلة.

5- الإجراءات والدفع

- 5.1 حُدثت مواعيد تقديم الدفع وفقاً للإجراءات المنصوص عليها في اللوائح.
- 5.2 بالرغم من أن "شركة أوريدو" طلبت من "الهيئة" تطبيق الإجراءات المستعجلة، إلا أن "الهيئة" رأت تطبيق الأطر الزمنية التنظيمية القياسية وذلك لأن "شركة أوريدو" استغرقت أسبوعين في تقديم الشكوى المتعلقة بعرض يستمر لمدة شهر. ومن ثم، فإن عدم قيام "شركة أوريدو" ببذل العناية الواجبة

complaint for an offer lasting one month. This lack of diligence did not support the claim of emergency, especially for a short-term offer. Likewise, the potential or real harm on the market resulting from Vodafone offer was not demonstrated.

- 5.3 Vodafone filed its response to Ooredoo's complaint on November 19th, 2019 which it considers relevant to dismiss Ooredoo's allegations.
- 5.4 Ooredoo elected not to file a counter-response to Vodafone's response.

6 ASSESSMENT OF EVIDENCE FILED

Ooredoo Filing

- 6.1 Ooredoo has submitted internet links to advertisements on Vodafone's website and social media, where Vodafone claims to offer an "unlimited in-flight data passport pack".
- 6.2 Ooredoo claims that these statements and expressions of Vodafone has breached the Code, which regulates the use of such statements by setting specific requirements when making such statements.
- 6.3 Ooredoo further alleges that Vodafone offer is not "unlimited" as it is bound by the FUP associated with the package thereby limiting the data service in-flight to 20Gb per flight.
- 6.4 In this way Ooredoo claims Vodafone has and continues to breach the regulatory framework by misleading the public into believing that unlimited data can be used in-flight.

Vodafone Filing

- 6.5 Vodafone in its response to Ooredoo, dated November 19th, 2019, refuted the claims made by Ooredoo on the ground that Ooredoo had failed to explain why the use of the word "unlimited" was infringing the Code.
- 6.6 Vodafone stated further that the Code clearly allowed the use of the term "unlimited" in conjunction with a FUP.

تسبب في عدم اعتبار أن الدعوى تندرج تحت الإجراءات المستعجلة، وخاصة لأن العرض قصير الأجل. وبالإضافة إلى ذلك، لم يثبت أي ضرر حقيقي أو محتمل قد يلحق بالسوق من عرض "شركة فودافون".

- 5.3 وقدمت "شركة فودافون" دفوعها بخصوص شكوى "شركة أوريدو" في 19 نوفمبر 2019 والتي تعتبر بمثابة رفض لمزاعم هذه الأخيرة.
- 5.4 اختارت "شركة أوريدو" الامتناع عن ردها على دفوع شركة فودافون.

6 تقييم الأدلة المقدمة

الأدلة المقدمة من شركة أوريدو

- 6.1 قدمت "شركة أوريدو" روابط الإنترنت الخاصة بإعلانات "شركة فودافون" على المواقع الإلكترونية ومواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بها، والتي تدعي هذه الأخيرة فيها طرح باقة "خدمة إنترنت بلا حدود على باقة جواز السفر".
- 6.2 تدعي "شركة أوريدو" أن استخدام "شركة فودافون" لهذه العبارات والتعبيرات، من شأنه أن يعتبر مخالفة للقانون الذي تنظم أحكامه طرق استخدام هذه البيانات وذلك من خلال تحديد متطلبات محددة عند إصدار مثل هذه البيانات.
- 6.3 احتجت "شركة أوريدو" بأن عرض "شركة فودافون" لا يعتبر "عرض بلا حدود"؛ إذ إنها تلتزم بسياسة الاستخدام العادل المطبقة على الباقة، مما يضع حد لحجم باقة الإنترنت أثناء الطيران بـ 20 جيجا بايت لكل رحلة.
- 6.4 وعليه، ترى "شركة أوريدو" أن "شركة فودافون" مستمرة في انتهاكها للإطار التنظيمي من خلال تضليل الجمهور بإيهامهم بإمكانية استخدام الإنترنت بلا حدود أثناء الرحلة.

الأدلة المقدمة من شركة فودافون

- 6.5 دحضت "شركة فودافون" في 19 نوفمبر 2019 بموجب ردها على "شركة أوريدو" على المطالبات والادعاءات التي قدمتها هذه الأخيرة؛ معللة ذلك بأن "شركة أوريدو" قد عجزت عن توضيح الأسباب الكامنة وراء اعتبار استخدام مصطلح "بلا حدود" يشكل انتهاكاً لأحكام القانون.
- 6.6 صرحت "شركة فودافون" أيضاً بأن القانون قد أجاز بوضوح استخدام مصطلح "بلا حدود" مع استخدام مصطلح "سياسة الاستخدام العادل".

6.7 Lastly, Vodafone explained and justified that its use of a FUP for in-flight data communication met the three requirements of the Advertising Code and that in practice the use of data in-flight is “unlimited” given (i) the technical limitations of the service and (ii) the potential and actual use of the service.

CRA Assessment

6.8 The CRA initiated an investigation into the complaint submitted by Ooredoo against Vodafone and into the claims made by Vodafone regarding its “Unlimited In-flight Passport Pack”.

6.9 In this specific instance, the CRA shall assess whether the FUP associated to the use of the term “Unlimited” in Vodafone “Unlimited In-flight Passport Pack” is compliant with the provisions of the Applicable Regulatory Framework, and especially Articles 46, 50 and 51 of the Code.

6.10 The Code has specific provisions that has the following requirements:

6.10.1 In terms of Article 30 service providers must ensure, that “Advertisements must be fair, truthful and accurate, and should not, by act or omission, directly or by implication, mislead or confuse any Consumer, nor make false or misleading claims or suggestions regarding the availability, price, or quality of products or services, (...)”.

6.10.2 Article 31 (A), states that “Advertisers must:

a. Be honest and truthful in their dealings with Consumers. They must be able to substantiate all claims made (...);

b. Clearly disclose to the Consumers all Terms and Conditions and appropriate information before the point of sale (...);

6.7 أخيراً، أوضحت "شركة فودافون" وبررت استخدامها لمصطلح سياسة الاستخدام العادل عند الإعلان عن باقة استخدام الإنترنت بلا حدود على متن الطائرة بأنه يتطابق مع الثلاث شروط المنصوص عليها في قانون الإعلان. كما أوضحت أنه من الناحية العملية يجوز استخدام مصطلح "بلا حدود" في باقة الإنترنت، وذلك نظراً (1) للقيود الفنية الخاصة بالخدمة و (2) الاستخدام المحتمل والفعلي للخدمة.

تقييم هيئة تنظيم الاتصالات

6.8 أجرت هيئة تنظيم الاتصالات تحقيقاً في الشكوى التي قدّمتها "شركة أوريدو" ضد "شركة فودافون" وفي الادعاءات التي قدّمتها "شركة فودافون" بشأن "خدمة إنترنت بلا حدود على باقة جواز السفر" الخاصة بها.

6.9 في هذه الحالة تحديداً، يتعيّن على "هيئة تنظيم الاتصالات" تقييم ما إذا كانت سياسة الاستخدام العادل المرتبطة باستخدام مصطلح "بلا حدود" في "خدمة إنترنت بلا حدود على باقة جواز السفر" الخاصة بـ "شركة فودافون" متوافقاً مع أحكام الإطار التنظيمي المعمول به، وبصفة خاصة أحكام المواد 46 و50 و51 من القانون.

6.10 ينص القانون على أحكام خاصة تشترط ما يلي:

6.10.1 وفقاً لأحكام المادة رقم 30، يجب على مقدّمي الخدمة التأكد من أن "الإعلانات المقدمة إلى العملاء عادلة وصادقة وواقعية وألا تتسبب في تضليلهم، وعليهم أيضاً ضمان عدم تقديم اقتراحات أو ادعاءات خاطئة أو مضللة بشأن توافر المنتجات والخدمات أو أسعارها أو جودتها، سواء أكان ذلك عمداً أو سهواً وبصورة مباشرة أو ضمنية..."

6.10.2 تنص المادة رقم 31 (أ) على أنه " يجب على المعلنين:

أ. التحلي بالنزاهة والصدق في تعاملاتهم مع العملاء. ويجب عليهم أن يكونوا قادرين على إثبات صحة كافة الادعاءات التي يقدمونها...

ب. الكشف عن كافة الأحكام والشروط والمعلومات اللازمة للعملاء في مراكز البيع وبصورة واضحة...

- c. *Not take advantage of a Consumer's lack of experience or knowledge (...)*."
- 6.10.3 Article 46 clearly states, that the term "Unlimited" "*should only be used where the Applicable Service is provided without any limitation save for inherent and asserted technical limitations found in any network. It may also be used if the service is subject to a fair use policy (FUP), provided that the advertisement complies with the Articles 50 and 51 of the Code and that the FUP is fair and reasonable.*" More specifically, the FUP "*must affect only atypical users that is to say excessively heavy users that form a small minority of the customer base of the particular service (...)*".
- 6.10.4 Article 50 provides that the Advertiser must clearly state that a FUP is associated to the specific offer and provide details on the limitations.
- 6.10.5 Article 51 expressly states, that a FUP may be a tool to manage network resources.
- 6.11 Accordingly, the use of the term "Unlimited" by a Service Provider shall relate to a service provided without any limitation, to the exception of:
- 6.11.1 Asserted technical limitations found in any network;
- 6.11.2 a fair and reasonable FUP, which (i) affects only excessively heavy users that form a small minority of the customer base of the service, and (ii) under the conditions that the FUP (a) is clearly referred to in the advertisement, and (b) provide details on the applicable limitations.
- 6.12 When Vodafone notified the CRA of the related tariff filing for this product, which is part of the Service Providers obligation to file their tariffs and Terms and Conditions with the CRA, at this stage the CRA raised CRA concerns and requested clarifications from Vodafone which commenced on
- ج. عدم استغلال جهل العميل أو قلة خبرته..."
- 6.10.3 تنص المادة رقم 46 صراحة على أن مصطلح "بلا حدود" يجب استخدامه فقط عند تقديم الخدمة دون أي قيود باستثناء القيود الفنية الأصلية والمعلنة التي لا تخلو منها أي شبكة. ويُمكن استخدام هذا المصطلح أيضًا في حال خضوع الخدمة لسياسة الاستخدام العادل شريطة الامتثال في الإعلانات لما هو وارد في أحكام المادتين 50 و 51 من القانون وأن تكون سياسة الاستخدام العادل منصفة ومطبقة على نحو معقول". وبعبارة أكثر تحديدًا، يجب ألا تؤثر سياسة الاستخدام العادل إلا على المستخدمين غير العاديين؛ أي مستخدمي الخدمة بشكل كبير ومبالغ فيه الذين يشكلون أقلية صغيرة من قاعدة عملاء الخدمة..."
- 6.10.4 تنص المادة رقم 50 على أنه على المُعلن أن يصرح بوضوح عن أن سياسة الاستخدام العادل ترتبط بالعرض وتحدد التفاصيل الخاصة بالقيود.
- 6.10.5 تنص المادة رقم 51 صراحةً على أنه يجوز استخدام سياسة الاستخدام العادل بوصفها أداة لإدارة موارد الشبكة.
- 6.11 ومن ثَمَّ، فإن استخدام مُقدِّم الخدمة لمصطلح "بلا حدود" يجب أن يرتبط بخدمته تُقدَّم دونما أية قيود، ويُستثنى من ذلك الآتي:
- 6.11.1 القيود الفنية المُعلنة التي لا تخلو منها أية شبكة؛
- 6.11.2 سياسة استخدام عادلٍ مُنصفةٍ ومعقولةٍ (أ) تؤثر فقط على مستخدمي الخدمة بشكل كبير ومبالغ فيه الذين يشكلون أقلية صغيرة في قاعدة عملاء الخدمة، (ب) وشريطة (1) أن يُشار بوضوح إلى سياسة الاستخدام العادل في الإعلان و(2) أن تُقدَّم تفاصيل بشأن القيود المعمول بها.
- 6.12 حين قامت "شركة فودافون" بإخطار "هيئة تنظيم الاتصالات" بعرض التسعيرة الخاص بهذا المنتج كونه جزء لا يتجزأ من التزام مُقدِّم الخدمة بتقديم تسعيراتهم والأحكام والشروط الخاصة بهم إلى "الهيئة"، عندئذٍ أثار ذلك المخاوف لدى "الهيئة" وطلبت من "شركة فودافون" تقديم الإيضاحات في هذا الخصوص بتاريخ الرابع من نوفمبر 2019. وقد دفع هذا الأمر "شركة فودافون" إلى تقديم عرض تسعيرة جديدة في

November 4, 2019. This resulted in Vodafone filing a new tariff on November 6th, 2019, and a further round of request for clarifications were sent from the CRA from November 7th, 2019 to November 25th, 2019.

- 6.13 The CRA received the necessary clarifications and is satisfied that it meets the requirements of the RTI.
- 6.14 Vodafone considers that its use of the term "Unlimited" is justified, and that the FUP associated to the offer is fair and reasonable.
- 6.15 More specifically, Vodafone claims that the technical limitation of the service operated on airplanes prevents consumers to reach the maximum usage of 20Gb stated in the FUP: the maximum shared throughput of Global Xpress being 864kbps, Vodafone claims that "it would take a customer 51 hours to finish the 20GB FUP,"
- 6.16 In this regard, it appears that the throughput of 864Kbps is applicable to Inmarsat's Swift Broadband (L band) satellite network (see <https://en.wikipedia.org/wiki/SITAONAIR>) while Vodafone refers in its response to Inmarsat's Global Xpress (Ka band) satellite network. According to Inmarsat, Global Xpress has a "50/5Mbps typical user throughput" (see: https://www.itu.int/dms_pub/itu-r/md/12/iturka.band/c/R12-ITURKA.BAND-C-0002!!PDF-E.pdf). Accordingly, while the download speed available on an aircraft varies considerably depending on how many passengers are accessing the internet at any one time and the amount of data they are downloading, according to https://www.convert-me.com/en/convert/data_transfer_rate/gibibytephour.html?u=gibibytephour&v=21 a maximum speed of 50Mbps using Inmarsat's Global express would mean a passenger may exceed the FUP of 20Gb during a 15 hour flight².

السادس من نوفمبر 2019، فأعقبت هيئة تنظيم الاتصالات ذلك بمطالبتها مجدداً بتقديم المزيد من التوضيحات بدأت في السابع من نوفمبر 2019 وامتدت حتى الخامس والعشرين من نوفمبر 2019.

- 6.13 تلقت "هيئة تنظيم الاتصالات" الإيضاحات اللازمة واطمأنت إلى استيفائها للمتطلبات ذات الصلة بتعليمات تعرفه خدمات الاتصالات بالتجزئة.
- 6.14 اعتبرت "شركة فودافون" أن استخدامها لمصطلح "بلا حدود" له مبرراته وأن سياسة الاستخدام العادل المرتبطة بالعرض منصفة ومعقولة.
- 6.15 وعلى وجه التحديد، احتجت "شركة فودافون" بأن القيود الفنية للخدمة التي يتم تشغيلها على متن الطائرات تمنع العملاء من بلوغ أقصى استخدام ألا وهو 20 جيجابايت المنصوص عليها في سياسة الاستخدام العادل: يبلغ الحد الأقصى للإنتاجية المشتركة لجلوبال إكسبريس 864 كيلوبايت في الثانية، في حين تدعي "شركة فودافون" أن "العميل يحتاج إلى 51 ساعة حتى يتمكن من الانتهاء من استخدام الـ 20 جيجابايت المنصوص عليها في سياسة الاستخدام العادل".
- 6.16 في هذا الصدد، يبدو أن الطاقة الإنتاجية 864 كيلو بت في الثانية تنطبق على شبكة الأقمار الصناعية سوفيت بروبان (ال باند) الخاصة بشركة إنمارسات (يرجى الاطلاع على الرابط التالي: <https://en.wikipedia.org/wiki/SITAONAIR>) بينما أشارت فودافون في ردّها إلى شبكة الأقمار الصناعية جلوبال إكسبريس (النطاق كيه إيه) الخاصة بشركة إنمارسات. وحسب هذه الأخيرة، فإن "الإنتاجية النموذجية للمستخدم الخاصة بجلوبال إكسبريس تبلغ 5/50 ميجا بت في الثانية" (يرجى الاطلاع على الرابط التالي: https://www.itu.int/dms_pub/itu-r/md/12/iturka.band/c/R12-ITURKA.BAND-C-0002!!PDF-E.pdf). ووفقاً لذلك، تختلف سرعة التحميل المتاحة على متن الطائرة اختلافاً كبيراً استناداً إلى عدد الركاب المتصلين بالإنترنت في ذات الوقت وحجم البيانات التي يقومون بتحميلها، وبحسب ما هو وارد في هذا الرابط: https://www.convert-me.com/en/convert/data_transfer_rate/gibibytephour.html?u=gibibytephour&v=21 فإن السرعة القصوى التي تصل إلى 50 ميجا بت في الثانية باستخدام شبكة جلوبال إكسبريس الخاصة بشركة إنمارسات تعني أن الراكب قد يتجاوز 20 جيجابايت المنصوص عليها في سياسة الاستخدام العادل خلال رحلة مدتها 15 ساعة¹.

¹ يرجى الاطلاع على الرابط التالي <https://www.macworld.com/article/3195319/i-tested-gogos-in-flight-wi-fi-of-the-future-and-said-goodbye-to-netflix-buffering.html> "وأنا على متن طائرة تكوّن فُرعة تحلق على ارتفاع 30,000 قدم، كنت أتمكن من الحصول على سرعات تحميل تتراوح ما بين 20 إلى 50 ميجابايت في الدقيقة على كلّ جهاز من الأجهزة التي أحضرتها معي".

² See: <https://www.macworld.com/article/3195319/i-tested-gogos-in-flight-wi-fi-of-the-future-and-said-goodbye-to-netflix-buffering.html> "On a mostly empty plane cruising at 30,000 feet, I was getting anywhere from 20-50 Mbps download speeds on every device I brought with me"

6.17 Hence, in the absence of any sort of throttling and for a customer experiencing “perfect” delivery of “only” 1Mbps during the entire Doha-Auckland flight, 7650 MB of “forward traffic” (to the device) could theoretically be consumed by a passenger, not counting any “return” traffic or overheads. A sustained service level of 3Mbps during the entire flight could generate well in excess of the 20GB hurdle during such flight in the absence of any restriction or throttling policy.

6.18 Based on the assessment and reasoning as explained above, the CRA disagrees with Vodafone and considers that the 20Gb threshold may be reached by Customers.

6.19 Accordingly, the CRA shall also assess whether Vodafone FUP associated to its in-flight offer may affect only excessively heavy users that form a small minority of the customer base of the service. To that end, the CRA refers to the information submitted also by Vodafone, showing the actual consumption of the customers to support its position:

البيانات الواردة في الجدول أدناه هي بيانات تقريبية وليست دقيقة.

6.20 This data is not specific enough to conduct a proper analysis. For instance, Vodafone does not indicate the time period it applies too, the average flight length, the median and range.

6.21 However, the Vodafone figures, provide indications on real consumption per user and per flight, and the maximum usage indicated is significantly below the 20Gb set in the FUP. Furthermore, Vodafone in-flight offer is not on the market for a very long time. The CRA understands therefore that relevant statistics are not yet available.

6.22 General practice of airlines also shows that in-flight communications providers and the airline, limit the use of in-flight services as the space segment required by the satellite

6.17 وعليه، في حال تم تعطيل كافة الأدوات التي من شأنها تحديد السرعة، فيمكن للركاب التصفح بسرعة 1 ميجابايت في الثانية "فقط" وذلك طيلة رحلة الدوحة - أوكلاند وبالتالي يمكنهم استهلاك 7650 ميجابايت من حركة انتقال البيانات (إلى الجهاز) "تحميل البيانات" من الناحية النظرية، وذلك دون حساب البيانات المرسله من الجهاز "رفع البيانات" أو حساب البيانات الإضافية. وبناء على ما سبق، يمكن الوصول إلى سرعة ثابتة تبلغ 3 ميجابايت في الثانية خلال الرحلة بأكملها ما يتجاوز حاجز الـ 20 جيجا بايت أثناء مثل هذه الرحلات مع تعطيل كافة الأدوات والسياسات التي من شأنها تحديد السرعة.

6.18 بناءً على التقييم والاستدلال الموضحين أعلاه، لا تتفق "الهيئة" مع "شركة فودافون" حيث ترى أن العملاء قد يصلون إلى الحد الأقصى للاستخدام الذي يبلغ 20 جيجابايت.

6.19 ومن ثم، يتعيّن على "هيئة تنظيم الاتصالات" تحديد ما إذا كانت سياسة الاستخدام العادل المرتبطة بعرض فودافون على متن الطائرة يُمكن أن تؤثر فقط على مستخدمي الخدمة بشكل مبالغ فيه الذين يشكلون أقلية صغيرة في قاعدة عملاء الخدمة. وتحققاً لهذه الغاية، نظرت "هيئة تنظيم الاتصالات" أيضاً في المعلومات المُقدّمة من "شركة فودافون" التي تبين الاستهلاك الفعلي للعملاء حتى تدعم موقفها:

العملاء المستفيدين	معدل الاستخدام لكل مشرق	معدل الاستخدام لكل مشرق أو رحلة
--------------------	-------------------------	---------------------------------

6.20 لا تُعدُّ هذه البيانات دقيقة بما يكفي لإجراء تحليل مناسب. فعلى سبيل المثال، لم تُوضَّح "شركة فودافون" الفترة الزمنية التي تنطبق عليها ومتوسط طول الرحلة والوسيط والمدى.

6.21 ومع ذلك، فإن الأرقام الخاصة بـ "شركة فودافون" توفر مؤشرات على الاستهلاك الحقيقي لكل مستخدم ولكل رحلة، ويُلاحظ أن الحد الأقصى للاستخدام المشار إليه أقل بكثير من 20 جيجا بايت المُحدّدة في سياسة الاستخدام العادل. فضلاً على أنه لم تمض مدةً طويلة بعد على قيام "شركة فودافون" بطرح هذا العرض في السوق ممّا يحدو هيئة تنظيم الاتصالات إلى تفهّم عدم توافر الإحصاءات ذات الصلة بعد.

6.22 تُظهر الممارسة العامة لشركات الطيران أيضاً أن مقدمي خدمات الاتصالات أثناء الطيران والخطوط الجوية يقومون بقرض قيود على استخدام الخدمات أثناء الطيران، حيث يُعدُّ

² See: <https://www.macworld.com/article/3195319/i-tested-gogos-in-flight-wi-fi-of-the-future-and-said-goodbye-to-netflix-buffering.html> "On a mostly empty plane cruising at 30,000 feet, I was getting anywhere from 20-50 Mbps download speeds on every device I brought with me"

- communication backhaul is an extremely scarce resource and is priced accordingly.
- 6.23 When other “communications partners” which may underwrite or absorb some costs are involved as part of the value chain, such as telecom service providers, additional restriction or throttle may be introduced to decrease usage. This is typical practice in the application of “unlimited” international roaming plans implemented by (terrestrial) telecom service providers.
- 6.24 The CRA notes that 1Mbps is typically enough to watch low resolution content (e.g., 480p) but many users are able to watch 4K movies while connected via an in-flight communication service. The limiting factor is the available bandwidth on the satellite backhaul and any technical restrictions intentionally implemented by the service provider.
- 6.25 The CRA notes also that passengers may purchase Wi-fi packages onboard that provides video streaming functionality. Passes for “messaging” type sessions are typically restricted to a couple of hundred kbps (e.g., 200kbps), “browsing” passes may be restricted to a few hundred kbps (e.g., 600kbps) while streaming passes are typically not throttled below 1Mbps or higher.
- 6.26 Accordingly, the CRA may consider at this stage, and until further data becomes available, that a FUP of 20Gb may affect a small minority of heavy users only.
- 6.27 Last, the CRA shall assess whether the FUP (a) is clearly referred to in the advertisement, and (b) provide details on the applicable limitations.
- 6.28 To that regard, Vodafone indicates that customers are informed about the in-flight service through SMS when they put their mobiles on and that the SMS has a link to the Terms and Conditions. Vodafone states also that the FUP is also mentioned clearly in its tariff, in the social media advertisements and on our website.
- 6.29 The CRA has not been in a position to test Vodafone offer in-flight. The CRA is therefore not able to confirm the receipt of
- الجزء الفضائي المطلوب لنقل الاتصالات عبر الأقمار الصناعي موردًا نادرًا للغاية ويُسعر وفقًا لذلك.
- 6.23 في حال اشتملت سلسلة القيمة على “شركاء اتصالات آخرين” ممن قد يضمنون بعض التكاليف أو يتحملوها مثل مُقدِّمي خدمات الاتصالات، فإنه قد يُفرض قيود أو حنق إضافي لتقليل الاستخدام. ويُعدُّ هذا إحدى الممارسات النموذجية في تطبيق خطط التجوال الدولي “غير المحدودة” التي يُنفذها مُقدِّمو خدمات الاتصالات (الأرضية).
- 6.24 وتشير هيئة تنظيم الاتصالات إلى أن 1 ميغابت في الثانية تكون عادةً كافية لمشاهدة محتوى ذي دقة منخفضة (480 بكسل على سبيل المثال)، غير أنه يُمكن لكثير من المستخدمين مشاهدة فيلم بدقة 4K عند الاتصال بخدمة الإنترنت على متن الطائرة. ويُمثِّل العامل المُحدِّد في عرض النطاق الترددي المُتاح على وصلة الأقمار الصناعية أو في القيود الفنية التي قد يضعها مُقدِّم الخدمة عن عمد.
- 6.25 وتشير “هيئة تنظيم الاتصالات” أيضًا إلى أنه يُمكن للمسافرين شراء باقات الواي فاي التي توفر خدمة بث الفيديوها أثناء الرحلة. وعادةً ما تقتصر تصاريح استخدام جلسات “المراسلات” على مائتي كيلو بت في الثانية (على سبيل المثال 200 كيلو بت في الثانية)، وقد تصل تصاريح “التصفح” إلى بضع مائة كيلو بت في الثانية (على سبيل المثال 600 كيلو بت في الثانية)، في حين لا تفرض أية قيود عادةً على تصاريح البث الأقل من 1 ميغابت فما فوق.
- 6.26 ووفقًا لما سبق، وإلى أن يتوافر المزيد من المعلومات والبيانات، فإنه يجوز لـ “الهيئة” اعتبار أن سياسة الاستخدام العادل لـ 20 جيجا بايت لا تؤثر سوى على أقلية صغيرة من بين كثير من مستخدمي الخدمة.
- 6.27 يجب على “هيئة تنظيم الاتصالات” القيام بما يلي: (أ) تقييم ما إذا كان الإعلان يشير بوضوح إلى سياسة الاستخدام العادل و(ب) تقديم التفاصيل بشأن القيود المطبقة.
- 6.28 وفي هذا الشأن، بيَّنت “شركة فودافون” أنه يتِمُّ إخطار المستخدمين بخدمة الاتصالات على متن الطائرة عند تشغيل هواتفهم من خلال إرسال رسالة قصيرة تحتوي على رابط يقود إلى الشروط والأحكام. ووضَّحت “شركة فودافون” أيضًا أن سياسة الاستخدام العادل المذكورة بكلِّ وضوح في تسعيرتها وفي إعلاناتها على مواقع التواصل الاجتماعي وعلى موقعها الإلكتروني.
- 6.29 لم تكن “هيئة تنظيم الاتصالات” في وضع يسمح لها باختبار عرض فودافون على متن الطائرة. وبالتالي لا يُمكن لها تأكيد

- such SMS's by customers or the accuracy as mentioned by Vodafone.
- 6.30 However, the CRA can confirm that the terms and conditions available on the Vodafone website and the Tariffs filed with the CRA for postpaid business and postpaid consumers respectively all mention a FUP of 20Gb per flight.
- 6.31 In conclusion, the CRA confirms that Vodafone offer "Unlimited In-flight Data with Passport Pack" meets the requirements of the Applicable Regulatory Framework.
- 6.32 However, the CRA regrets that its intervention through several rounds of requests for clarifications were necessary to reach a reasonable level of customer information.
- 6.33 Consequently, Ooredoo's claim for damages is dismissed.
- تُسلّم العملاء للرسائل القصيرة أو تقييم مدى دقة ما صرحت به "شركة فودافون".
- 6.30 ومع ذلك، تؤكد "هيئة تنظيم الاتصالات" أن الشروط والأحكام المتوفرة على الموقع الإلكتروني الخاص بـ "شركة فودافون" والتسعيرات التي قمتها لها بخصوص الأعمال التجارية آجلة الدفع والعملاء المشتركين في خدمات الدفع الآجل تشير جميعها إلى تطبيق سياسة الاستخدام العادل بسعة 20 جيجا بايت في كلّ رحلة.
- 6.31 وختاماً، تُؤكد "هيئة تنظيم الاتصالات" على استيفاء عرض "باقة جواز السفر أثناء التجوال" الخاص بـ "شركة فودافون" لمتطلبات الإطار التنظيمي المعمول به.
- 6.32 وتُعرب "هيئة تنظيم الاتصالات" عن أسفها حيث إن تدخلها أكثر من مرة لطلب الإيضاحات كان لازماً للحصول على المعلومات الكافية حول العملاء.
- 6.33 وبناءً عليه، فإن مطالبة "شركة أوريدو" بالتعويض عن الضرر مرفوضة.

7 DECISION AND ORDER

7. القرار والأمر

- 7.1 Ooredoo's claim is dismissed.
- 7.2 In any case, the CRA considers that transparency and information to the Customers shall be improved and will address more specifically the matter of FUP during its ongoing review of the Consumer Protection Policy and the Consumer Protection Regulations, following simple principles such as "unlimited" shall mean "unlimited"; Service Providers shall not develop more than one FUP for their services, and this FUP shall be easily accessible on the website of the Service Provider.
- 7.1 تم رفض مطالبة "شركة أوريدو" بالتعويض عن الضرر.
- 7.2 وعلى أية حال، ترى "هيئة تنظيم الاتصالات" أنه يتعين تعزيز عملية الإفصاح عن المعلومات للعملاء والشفافية، وستعمل على معالجة مسألة الاستخدام العادل تحديداً أثناء مراجعتها لسياسات حماية المستهلك ولوائحها، وذلك باتباع مبادئ بسيطة مثل أن "بلا حدود" يجب أن تعني "بلا حدود" وأنه لا يجوز لمقدمي الخدمة وضع أكثر من سياسة واحدة للاستخدام العادل لمنتجاتهم وأنه يجب إتاحة الوصول إلى هذه السياسة على الموقع الإلكتروني لمقدم الخدمة.

8 COMPLIANCE WITH AND MONITORING OF THIS DECISION AND ORDERS

8 الامتثال لهذا القرار وللأوامر ومراقبتها

- 8.1 The CRA has a further obligation under Article 4(14) to "Monitor compliance of Licensees with the regulatory frameworks and take the necessary measures to ensure their compliance."
- 8.1 تلزم "هيئة تنظيم الاتصالات" بموجب المادة 4 (14) بـ "مراقبة مدى امتثال المرخص لهم بالأطر التنظيمية واتخاذ التدابير اللازمة لضمان هذا الامتثال".

8.2 The CRA shall be monitoring the behaviour and practices of both Service Providers in relation to in-flight services and ensuring that it complies with the legal framework.

8.2 يجب على "هيئة تنظيم الاتصالات" مراقبة سلوك كل من مُقَدِّمي الخدمة وممارساتهما فيما يتعلق بخدماتها أثناء رحلات الطيران والتأكد من امتثالها للإطار القانوني.

9 ENFORCEMENT PROVISIONS FOR NON-COMPLIANCE

9 أحكام الإنفاذ في حال عدم الامتثال

9.1 Failure to comply with this Decision and Orders shall constitute a violation of the legal framework and accordingly, non-compliance of this Decision and Orders;

9.1 يُشكّل عدم الالتزام بهذا القرار والأوامر انتهاكاً للإطار القانوني، ومن ثم عدم الامتثال لهذا القرار والأوامر.

9.2 Where there is a violation and subsequent non-compliance this shall lead the CRA to refer this matter to the Public Prosecutor to impose a fine as stipulated under Article (70) of the Telecommunications Law of (QR 1,000,000) One Million Qatari Riyals and/or imprisonment not exceeding two years;

9.2 في حال وجود انتهاك وعدم امتثال لاحق، فإنه يتعيّن على "هيئة تنظيم الاتصالات" إحالة هذه المسألة إلى النيابة العامة لاتخاذ الإجراءات اللازمة لفرض غرامة على النحو المنصوص عليه في المادة (70) من قانون الاتصالات بقيمة مليون ريال قطري (1,000,000 ريال قطري) أو الحكم بالسجن لمدة لا تزيد عن سنتين.

9.3 Furthermore, under the provisions of Article (71) of the Telecommunications Law the punishment or penalty shall be imposed on the person responsible for the management of the corporate entity if it is proved that the person was aware that these violations were committed and his or her management contributed to the violation.

9.3 علاوةً على ذلك، وبموجب أحكام المادة (71) من قانون الاتصالات، تُفرض العقوبة أو الغرامة على الشخص المسؤول عن إدارة الشركة إذا أُثبت علمه بارتكاب هذه الانتهاكات وأنها كانت نتيجة لذلك.

9.4 In addition to the provisions, Article (4) of Law No. (17) of 2017 which entails the imposition "Financial Sanction" may also be invoked.

9.4 بالإضافة إلى هذه الأحكام، يجوز أيضاً الاحتجاج بالمادة رقم (4) من القانون رقم (17) لعام 2017 التي تستلزم فرض "عقوبات مالية".

Issued by the President of the
Communications Regulatory Authority.

صادر عن رئيس هيئة تنظيم الاتصالات

Dated and signed on the // day of December
2019.

خَرَزَ وُوقِعَ فِي // ديسمير 2019.

Mohammed Ali Al-Mannai
President
Communications Regulatory Authority

السيد/ محمد علي المناعي
رئيس هيئة تنظيم الاتصالات