

Consumer Protection Policy and Regulation for Postal Sector Consumer

سياسة ولوائح هيئة تنظيم الاتصالات لحماية المستهلك البريدي

DRAFT DOCUMENT FOR
CONSULTATION

مسودة تشاورية

CRARAC/2024/08/24
Issued on August 24, 2024

Contents

1	General Provisions	4
2	Clear, transparent and accurate information on Postal Services	6
3	Treatment of operational issues relevant to Consumers	11
4	Complaints procedure to be provided by each Service Provider	15
5	Consumers with disabilities	20
6	Monitoring of compliance	20

المحتويات

1	الأحكام العامة	4
2	معلومات واضحة وشفافة ودقيقة عن الخدمات البريدية.....	6
3	معالجة المشاكل التشغيلية المتعلقة بالمستهلكين	11
4	إجراءات تقديم الشكاوى المقدمة من قبل كل مقدم خدمة	15
5	المستهلكون ذوي الإعاقة	20
6	مراقبة الامتثال	20

1 General Provisions

1. أحكام عامة

1.1 Definitions and interpretation

1.1 التعاريف والتفسير

- 1.1.1 “Advertisements” refers to any medium a Service Provider uses to promote its services to Consumers; this could include a Service Provider’s own website content, other online Advertisements (on 3rd party websites including social media platforms and messaging applications), telephone, postal or email communications or print advertising.
- 1.1.1.1 الإعلانات: أي وسيلة يستخدمها مقدم الخدمة لترويج خدماته للمستهلكين. ويمكن أن يشمل ذلك على محتوى موقع الويب الخاص بمقدم الخدمة، والإعلانات الأخرى عبر الإنترنت (على مواقع الويب التابعة لأي طرف ثالث بما في ذلك منصات التواصل الاجتماعي وتطبيقات المراسلة)، والمراسلات الهاتفية، أو البريدية، أو البريد الإلكتروني أو الإعلانات المطبوعة.
- 1.1.2 “The Authority” refers to the Communications Regulatory Authority (“the CRA”) of the State of Qatar.
- 1.1.2.1 تشير كلمة "الهيئة" إلى هيئة تنظيم الاتصالات (ويشار إليها فيما بعد بلفظ "هيئة تنظيم الاتصالات") في دولة قطر.
- 1.1.3 “Consumers” means any user or potential user of any Postal Services, including both residential and business users. Consumers include both the senders and receivers of Postal Services.
- 1.1.3.1 المستهلكون: أي مستخدم أو مستخدم محتمل لأي من الخدمات البريدية، بما في ذلك المستخدمين السكنيين والتجاريين. يشمل المستهلكون كل من مرسلي ومستقبلي الخدمات البريدية.
- 1.1.4 “Customs Authority” refers to the General Authority of Customs (“the GAC”) in the State of Qatar.
- 1.1.4.1 يشار بـ"الهيئة الجمركية" إلى الهيئة العامة للجمارك (ويشار إليها فيما بعد بلفظ "الهيئة العامة للجمارك") في دولة قطر.
- 1.1.5 “Postal Parcels” refers to any parcel, box or bag containing goods and things that do not have the characteristics of letters, postcards, publications or goods, for the purpose of transporting and distributing them, provided that its weight does not exceed thirty kilograms or its weight or dimensions exceed the specifications specified by the CRA.
- 1.1.5.1 يقصد بـ"الطرود البريدية" كل رزمة أو علبة أو كيس يحوي سلع وأشياء لا تتوفر فيها صفة الرسائل، أو البطاقات البريدية، أو المطبوعات، أو البضائع، وذلك بغرض نقلها وتوزيعها، على ألا يزيد وزنها على ثلاثين كيلو جرام أو يتخطى وزنها أو أبعادها المواصفات التي تحددها الهيئة.
- 1.1.6 “Postal Items” include letters, postcards, publications, Postal Parcels and anything else that can be transferred by post.
- 1.1.6.1 المواد البريدية: الرسائل والبطاقات البريدية والمطبوعات والطرود البريدية، وأي شيء آخر يمكن نقله عن طريق البريد.
- 1.1.7 “Postal Services” refers to collecting, transporting, receiving, clearing, sorting, distributing and delivering postal items inside or outside the State’s borders in various appropriate ways and means; issuing, printing and marketing stamps, among others; installing and removing postal boxes and letter boxes and any other Postal Services specified by the CRA.
- 1.1.7.1 "الخدمات البريدية" هي جمع ونقل وتسليم وتخليص وفرز وتوزيع وتسليم المواد البريدية داخل حدود الدولة أو خارجها بمختلف الطرق والوسائل المناسبة، وإصدار وطباعة وتسويق الطوابع، وتركيب ونزع صناديق البريد وصناديق الرسائل، وأي خدمات بريدية أخرى تقررها الهيئة.
- 1.1.8 “Registered Postal Item” is a Postal Item for which proof of sending and proof of delivery or attempted delivery are included in the Postal Service.
- 1.1.8.1 المواد البريدية المسجلة: المواد البريدية التي تتضمن خدماتها إثبات إرسال المواد وإثبات تسليمها أو محاولة تسليمها.

- 1.1.9 "Service Provider" is every person licensed to provide Postal Services in accordance with Law No. 15 of 2023, and which includes the public postal operator, international courier companies and domestic courier companies.
- 1.1.10 "Tariff" refers to the financial fee charged by the Service Provider for each Postal Service it provides.
- 1.2 Purpose and objectives of the Consumer Protection policy and regulation
- 1.2.1 The objectives of this policy and regulation are:
- 1.2.1.1. To ensure that Postal Services sold to Consumers are fit-for-purpose, meaning that Consumers have sufficient information to choose the correct service for their needs, and that Service Providers provide the service that was offered.
- 1.2.1.2. To ensure that there is an effective remedy to resolve complaints between Consumers and Service Providers if something goes wrong
- 1.2.1.3. To ensure that Consumer interests are protected by the postal regulatory regime in Qatar.
- 1.3 Legal basis for this regulation
- 1.3.1 This regulation establishes the basis of Consumer protection in Qatar in accordance with the Law No. 15 of 2023 Promulgating the Law Regulating Postal Services. Chapter 2, Article 3.3 of the Postal law states that the CRA will undertake:
- 1.3.2 "Developing a consumer protection policy, monitoring Service Provider's compliance with it, monitoring the mechanism for applying service terms between Service Providers and consumers, and specifying the fair and appropriate solutions required of Service Providers and the provision thereof to Consumers."
- 1.3.3 Chapter 2 of this document is in line with Chapter 2, Article 2 of Law No. 8 of 2008 on Consumer Protection which states that Consumers have "the right to obtain correct
- 1.1.9 مقدم الخدمة: كل شخص مُرخص له بتقديم خدمات بريدية وفقاً لأحكام هذا القانون، ويشمل ذلك مشغل البريد العام وشركات البريد السريع الدولية وشركات البريد السريع الداخلية.
- 1.1.10 "التعرفة" هي الرسوم المالية التي يفرضها مقدم الخدمة لكل خدمة بريدية يقدمها.
- 1.2 غرض وأهداف سياسة ولائحة حماية المستهلك
- 1.2.1 أهداف هذه السياسة واللائحة هي:
- 1.2.1.1 ضمان أن تكون الخدمات البريدية المباعة للمستهلكين مناسبة للغرض، مما يعني أن يكون لدى المستهلكين معلومات كافية لاختيار الخدمة المناسبة لاحتياجاتهم، وأن مقدمي الخدمة يقدمون الخدمة المعروضة.
- 1.2.1.2 ضمان وجود آلية فعالة لحل الشكاوى بين المستهلكين ومقدمي الخدمة في حالة حدوث خطأ ما
- 1.2.1.3 ضمان حماية مصالح المستهلك من خلال النظام التنظيمي للبريد في دولة قطر.
- 1.3 الأساس القانوني لهذه اللائحة
- 1.3.1 تضع هذه اللائحة أسس حماية المستهلك في قطر وفقاً للقانون رقم 15 لسنة 2023 بإصدار قانون تنظيم الخدمات البريدية. تنص المادة 3.3 في الفصل الثاني من القانون البريدي على أن تتولى هيئة تنظيم الاتصالات ما يلي:
- 1.3.2 " وضع سياسة لحماية المستهلك، ومراقبة التزام مقدمي الخدمة بها، ومراقبة آلية تطبيق شروط الخدمة بين مقدمي الخدمة والعملاء، وتحديد الحلول العادلة والمناسبة المطلوبة من مقدمي الخدمة وتوفيرها للعملاء "
- 1.3.3 يتماشى الفصل الثاني من هذه الوثيقة مع المادة 2 من الفصل الثاني للقانون رقم 8 لسنة 2008 بشأن حماية المستهلك، والذي ينص على أن لدى المستهلكين "الحق في الحصول على

data and information about commodities or services” and Chapter 5, Article 24.4 which states a Service Provider shall commit itself to “Providing detailed information about the postal services it provides, their level of quality, the service tariff prescribed therefor, updating that information on a regular basis and publishing it through available means and in the manner decided upon by the Authority.”

المعلومات والبيانات الصحيحة عن السلع والخدمات” والمادة 24-4 من الفصل الخامس من القانون البريدي والذي يلزم مقدمي الخدمة على “إتاحة المعلومات التفصيلية عن الخدمات البريدية التي يقدمها، ومستوى جودتها، وتعرفة الخدمة المقررة لها، وتحديث تلك المعلومات بصورة منتظمة، ونشرها بالوسائل المتاحة، وعلى النحو الذي تقررته الهيئة.”

- 1.3.4 Article 3.2 of this document is with reference to Article 30 in Chapter 7 of the Postal Law which states that: *“The Authority shall undertake to specify mechanisms, procedures, and rules for preserving, opening, and returning postal items that cannot be delivered to the addressee or the disposal thereof.”*
- 1.3.5 Article 4.6 of this document is in line with Chapter 5, Article 5 of the Postal Law which states that *“The Service Provider shall be liable for the loss or damage of registered postal items deposited therewith, and for any delay or error in the delivery thereof. The right to file a case for compensation shall lapse upon the expiration of one year from the day following the date on which the Service Provider receives the postal item.”*
- 1.3.6 This regulation is binding on Service Providers in accordance with the obligations set out in the Licenses.
- 1.3.7 This regulation is issued without prejudice to other applicable laws and regulations in the State of Qatar, particularly the above referenced law and other laws and regulations related to Consumer protection (e.g. Law No. 8 of 2008 on Consumer Protection). The core objective of this regulation is to apply regulatory obligations on Service Providers to protect Consumer interests.
- 1.3.8 In the event of any inconsistency between this regulation and Law No. 15 of 2023 Promulgating the Law Regulating Postal Services, the Law will prevail.
- 1.4 Components of the Consumer protection regulation
- 1.4.1 This Consumer protection regulation includes the following components:
- 1.3.5. 1.3.5. تشير المادة 3-2 من هذه الوثيقة الى المادة 30 من الفصل السابع من القانون البريدي والذي ينص على أن “تتولى الهيئة تحديد آليات وإجراءات وقواعد حفظ وفض وإعادة المواد البريدية التي تعذر تسليمها للمرسل إليه أو التخلص منها.”
- 1.3.6. 1.3.6. تتماشى المادة 4-6 من هذه الوثيقة مع المادة 5 في الفصل الخامس من القانون البريدي والذي ينص على “يكون مقدم الخدمة مسؤولاً عن فقدان أو تلف المواد البريدية المسجلة المودعة لديه، وعن أي تأخير أو خطأ في تسليمها ويسقط الحق في إقامة دعوى التعويض بانقضاء سنة من اليوم التالي لتاريخ استلام مقدم الخدمة للمادة البريدية.”
- 1.3.7. 1.3.7. تكون هذه اللائحة ملزمة لمقدمي الخدمة وفقاً للالتزامات المنصوص عليها في التراخيص.
- 1.3.8. 1.3.8. تصدر هذه اللائحة دون المساس بالقوانين واللوائح الأخرى السارية في دولة قطر، ولا سيما القانون المشار إليه أعلاه والقوانين واللوائح الأخرى المتعلقة بحماية المستهلك (مثل القانون رقم 8 لسنة 2008 بشأن حماية المستهلك). الهدف الأساسي من هذه اللائحة هو تطبيق الالتزامات التنظيمية على مقدمي الخدمات لحماية مصالح المستهلك.
- 1.3.9. 1.3.9. في حالة وجود أي تناقض بين هذه اللائحة والقانون رقم 15 لسنة 2023 بإصدار قانون تنظيم الخدمات البريدية، يسود القانون.
- 1.4. 1.4. مكونات لائحة حماية المستهلك
- 1.4.1 1.4.1 تتضمن لائحة حماية المستهلك المكونات التالية:

- 1.4.1.1. The provision of clear, transparent and accurate information on Postal Services provided to Consumers 1.4.1.1 توفير معلومات واضحة وشفافة ودقيقة عن الخدمات البريدية المقدمة للمستهلكين
- 1.4.1.2. The treatment of operational issues that are relevant to Consumers 1.4.1.2 معالجة المسائل التشغيلية ذات الصلة بالمستهلكين
- 1.4.1.3. The complaints procedure to be provided by each Service Provider and the circumstances for escalation to the CRA 1.4.1.3 إجراءات تقديم الشكاوى من قبل كل مقدم خدمة وظروف تصعيدها الى هيئة تنظيم الاتصالات.
- 1.4.1.4. Provisions for customers with disabilities 1.4.1.4 أحكام للعملاء ذوي الإعاقة
- 1.4.1.5. Requirements for monitoring of compliance 1.4.1.5 متطلبات مراقبة الالتزام
- 1.5 Commencement date of the Consumer protection regulation 1.5 تاريخ بدء العمل بلائحة حماية المستهلك
- 1.5.1 [To be confirmed following consultation] 1.5.1 [سوف يتم التأكيد بعد التشاور]
- 1.6 Revision of the Consumer protection regulation 1.6 مراجعة لائحة حماية المستهلك
- 1.6.1 This regulation may be revised from time to time as determined by the CRA. 1.6.1 يجوز مراجعة هذه اللائحة من وقت لآخر وفقاً لما تحدده هيئة تنظيم الاتصالات.
- 1.6.2 Any substantial revisions to this Regulation will be subject to the consultation process determined by the CRA with the Service Providers. 1.6.2 يجب أن تخضع أي تعديلات جوهرية على هذه اللائحة لعملية التشاور التي تحددها هيئة تنظيم الاتصالات مع مقدمي الخدمة.
- 2 Clear, transparent and accurate information on Postal Services 2. معلومات واضحة وشفافة ودقيقة عن الخدمات البريدية**
- 2.1 Requirements for basic tariff and service information 2-1 متطلبات التعرف الأساسية ومعلومات الخدمة
- 2.1.1 The CRA has determined that all service information, including the associated tariffs and service quality, should be transparent and sufficiently granular. Service Providers should make available information on tariffs and service quality in way that there should be no hidden charges, and that end users should be able to buy services which accurately meet their needs, without requiring additional, unnecessary services to be purchased. 2.1-1 قررت هيئة تنظيم الاتصالات أن جميع معلومات الخدمة، بما في ذلك التعريفات المرتبطة بها وجودة الخدمة، يجب أن تكون شفافة ودقيقة بما فيه الكفاية. يجب على مقدمي الخدمة إتاحة المعلومات حول التعريفات وجودة الخدمة بحيث لا تكون هناك رسوم مخفية، ويجب أن يكون المستخدمون النهائيون قادرين على شراء الخدمات التي تلبى احتياجاتهم بدقة، دون الحاجة إلى شراء خدمات إضافية غير ضرورية.
- 2.1.2 Tariff and service quality information, including any known disruptions to service quality, should be clearly displayed at any point of sale from which a Postal Service can be purchased, including 2.1.3 ينبغي عرض معلومات التعرف وجودة الخدمة، بما في ذلك أي اختلالات معروفة في جودة الخدمة، بوضوح في أي نقطة بيع يمكن شراء الخدمة البريدية منها، بما في ذلك 2.1.4

- 2.1.4.1. the Service Provider's website (for online sales); and
- 2.1.4.2. the Service Provider's website (for online sales); and
- 2.1.5 The Service Provider should make clear any limit on the liability it accepts for the carriage of Postal Items (subject to requirements on fair and reasonable compensation in section 4.5), and any option that a Consumer may have to buy additional insurance for high value items.
- 2.1.6 Additional requirements regarding the reporting of tariffs to the CRA may be set out in a separate regulatory instrument issued by the CRA.
- 2.1.7 Additional requirements regarding the Quality of Service of Postal Services may be set out in a separate regulatory instrument issued by the CRA.
- 2.2 Advertising standards
- 2.2.1 The CRA places the following obligations on Service Providers regarding the advertising of Postal Services:
- 2.2.1.1. Service Providers are responsible for maintaining the accuracy of claims, descriptions and comparisons in their Advertisements and promotional material and should be ready to substantiate these with evidence, if required by the CRA.
- 2.2.1.2. Full details of services, including pricing and expected delivery times should be clearly communicated to the Consumer at the point of purchase. "Up to...", "within..." and "from..." claims when referring to delivery times in Advertisements or promotional material should not mislead Consumers as to the actual expected delivery time. Service Providers should be ready to substantiate any of these claims with evidence, if required by the CRA.
- 2.1.2.1 الموقع الإلكتروني لمقدم الخدمة (للمبيعات عبر الإنترنت)؛ و
- 2.1.2.2 فروع مقدم الخدمة (للمبيعات الشخصية).
- 2.1.3 يجب على مقدم الخدمة توضيح أي حدود للمسؤولية المقبولة لنقل المواد البريدية (مع مراعاة متطلبات التعويض العادل والمعقول في القسم 4.5)، والخيارات المتاحة أمام المستهلك لشراء تأمين إضافي مقابل مواد ذات قيمة عالية.
- 2.1.4 قد يتم تحديد المتطلبات الإضافية المتعلقة بإعداد تقارير التعرفات إلى هيئة تنظيم الاتصالات في وثيقة تنظيمية منفصلة صادرة عن الهيئة.
- 2.1.5 قد يتم تحديد المتطلبات الإضافية المتعلقة بجودة خدمة الخدمات البريدية في وثيقة تنظيمية منفصلة صادرة عن هيئة تنظيم الاتصالات.
- 2.2 معايير الإعلان
- 2.2.1 تضع هيئة تنظيم الاتصالات الالتزامات التالية على مقدمي الخدمة فيما يتعلق بالإعلان عن الخدمات البريدية:
- 2.2.1.1 يتحمل مقدمو الخدمة مسؤولية الحفاظ على دقة الادعاءات والأوصاف والمقارنات في إعلاناتهم وموادهم الترويجية ويجب أن يكونوا على استعداد لإثبات ذلك بالأدلة، إذا طلبت هيئة تنظيم الاتصالات ذلك.
- 2.2.1.2 يجب إبلاغ المستهلك بأوقات التسليم المتوقعة بوضوح عند نقطة الشراء. كما أن ادعاءات "حتى..." و"خلال..." و"من..." عند الإشارة إلى أوقات التسليم في الإعلانات أو المواد الترويجية يجب ألا تؤدي إلى تضليل المستهلكين فيما يتعلق بوقت التسليم الفعلي المتوقع. يجب أن يكون مقدمو الخدمة على استعداد لإثبات أي من هذه الادعاءات بالأدلة، إذا طلبت هيئة تنظيم الاتصالات ذلك.

- 2.2.1.3. Service Providers should make clear any limits to size or weight of parcels at the point of purchase. Advertisements and promotional material should not mislead Consumers as to the size and weight of parcels the Service Provider is able to deliver, and should also not mislead Consumers as to the effect of the size or weight of parcels on delivery times or pricing.
- 2.2.1.3 يجب على مقدمي الخدمة توضيح أي حدود لحجم أو وزن الطرود عند نقطة الشراء. يجب ألا تضلل الإعلانات والمواد الترويجية المستهلكين فيما يتعلق بحجم ووزن الطرود التي يستطيع مقدم الخدمة تسليمها، كما يجب ألا تضلل المستهلكين فيما يتعلق بتأثير حجم أو وزن الطرود على مواعيد التسليم أو الأسعار.
- 2.2.1.4. Service Providers are responsible for ensuring the services they advertise are readily available and that they are able to cope with any reasonably foreseeable demand from Consumers in response to any advertising. If there is a significant supply limitation that is likely to affect consumers, this should be stated in the advertisement.
- 2.2.1.4 يتحمل مقدمو الخدمة مسؤولية التأكد من أن الخدمات التي يعلنون عنها متاحة بسهولة وأنهم قادرين على التعامل مع أي طلب متوقع ومعقول من المستهلكين استجابة لأي إعلان.
- 2.2.1.5. Service Providers should be able to provide full details of any advertised service within 10 working days upon a Consumer's request.
- 2.2.1.5 يجب أن يكون مقدمو الخدمة قادرين على تقديم التفاصيل الكاملة لأي خدمة تعلن عنها في غضون 10 أيام عمل بناءً على طلب المستهلك.
- 2.2.1.6. Service Providers should not claim a service is on special offer, available free of charge or available on preferential conditions unless this claim can be substantiated.
- 2.2.1.6 لا ينبغي لمقدمي الخدمات المطالبة بأن الخدمة تدرج ضمن عرض خاص أو متاحة مجاناً أو متاحة بشروط تفضيلية ما لم يكن من الممكن إثبات هذه المطالبة.
- 2.2.1.7. Service Providers must not mislead consumers as to terms of service, and should state "terms and conditions apply" where they cannot provide full details in their Advertisement.
- 2.2.1.7 يجب على مقدمي الخدمة عدم تضليل المستهلكين فيما يتعلق بشروط الخدمة، ويجب أن يذكروا "تطبق الشروط والأحكام" حيث لا يمكنهم تقديم التفاصيل الكاملة في إعلاناتهم.
- 2.2.1.8. Any footnotes, exclusions or disclaimers in Advertisements should be both visible and legible, and should not contradict the main body of an advertisement.
- 2.2.1.8 يجب أن تكون أي حواشي أو استثناءات أو إخلاء مسؤولية في الإعلانات مرئية ومقروءة، ويجب ألا تتعارض مع الجزء الرئيسي من الإعلان.
- 2.2.1.9. Any advertising via means of direct contact (including but not limited to phone calls, SMS, email or post) should be at a non-intrusive
- 2.2.1.9 يجب أن يكون أي إعلان عبر وسائل الاتصال المباشر (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر المكالمات الهاتفية، أو الرسائل القصيرة، أو البريد الإلكتروني، أو البريد) بتردد غير تدخلوي وخلال

frequency and during commonly held sociable hours in the state of Qatar. Consumers should be able to opt out of advertising through direct contact.

الساعات الاجتماعية الشائعة في دولة قطر. يجب أن يكون المستهلكون قادرين على الانسحاب من الإعلان من خلال الاتصال المباشر.

2.2.1.10. Service Providers are responsible for ensuring their Advertisements and promotional material comply with Qatar law, do not encroach on any Consumer rights and do not incite anyone to break any law.

2.2.1.10 مقدمو الخدمات مسؤولون عن ضمان امتثال إعلاناتهم ومواد الترويج للقوانين دولة قطر، وعدم التعدي على أي حقوق للمستهلك وعدم تحريض أي شخص على خرق أي قانون.

2.2.1.11. Advertisements and promotional material should adhere to commonly held standards of decency and social responsibility in the State of Qatar.

2.2.1.11 ينبغي أن تلتزم الإعلانات والمواد الترويجية بالمعايير الشائعة للأداب والمسؤولية الاجتماعية في دولة قطر.

2.2.1.12. Advertisements and promotional material should not abuse the trust of a Consumer or take advantage of the Consumer's lack of knowledge regarding Postal Services.

2.2.1.12 يجب ألا تسيء الإعلانات والمواد الترويجية استغلال ثقة المستهلك أو الاستفادة من افتقار المستهلك إلى المعرفة فيما يتعلق بالخدمات البريدية.

2.2.2 When considering when an advertisement is compliant with these standards, the totality of the advertisement, the media used (and the limitations thereof), the intended audience and the consumer's perspective should all be taken into account.

2.2.2 عند النظر في متى يكون الإعلان متوافقاً مع هذه المعايير، يجب أن يؤخذ في الاعتبار مجمل الإعلان ووسائل الإعلام المستخدمة (وقيودها) والجمهور المستهدف ومنظور المستهلك.

2.3 Privacy protections

2.3 حماية الخصوصية

2.3.1 Service Operators are required to comply with the Law No. 13 of 2016 Promulgating Personal Data Privacy Protection and Chapter 7 (Confidentiality of Postal Items) of Law 15 of 2023 Promulgating the Law Regulating Postal Services.

2.3.1 يتعين على مشغلي الخدمة الالتزام بالقانون رقم 13 لسنة 2016 بإصدار حماية خصوصية البيانات الشخصية والفصل السابع (سرية المواد البريدية) من القانون 15 لسنة 2023 بشأن قانون تنظيم الخدمات البريدية.

2.4 Minimum requirements for contract Consumers

2.4 الحد الأدنى من متطلبات المستهلكين المتعاقدين

2.4.1 Consumers may take out contracts with Service Providers, for example:

2.4.1 يجوز للمستهلكين إبرام عقود مع مقدمي الخدمة، على سبيل المثال:

2.4.1.1. Rental of PO boxes, with or without inclusion of delivery to a home or office location; and

2.4.1.1 استئجار صناديق البريد، مع أو بدون تضمين التوصيل إلى موقع المنزل أو المكتب؛ و

2.4.1.2. Business mail contracts.

2.4.1.2 عقود البريد التجاري.

2.4.2 All contracts between a Service Provider and Consumers for the provision of Postal

2.4.2 يجب أن تحدد جميع العقود المبرمة بين مقدم الخدمة والمستهلكين لتوفير الخدمات البريدية الحد الأدنى من

Services shall specify the following minimum requirements in a clear, easily understandable and easily accessible form, in English or Arabic, depending on the Consumer's preference:

المتطلبات التالية بشكل واضح ومفهوم ويسهل الوصول إليها، باللغة الإنجليزية أو العربية، اعتمادًا على تفضيلات المستهلك:

- | | |
|---|--|
| 2.4.2.1. A description of the service to be provided; | 2.4.2.1 وصف الخدمة المقدمة؛ |
| 2.4.2.2. A description of the commitment period and/or the minimum service period (if any) and any minimum notice period to be given by the Consumer prior to terminating the contract outside this term; | 2.4.2.2 وصف لفترة الالتزام و/أو الحد الأدنى لفترة الخدمة (إن وجدت) أو فترة الأشعار الممكن تقديمه من قبل المستهلك قبل إنهاء العقد خارج هذه المدة؛ |
| 2.4.2.3. The cost of the service, including any recurring charges and any one-off charges; | 2.4.2.3 تكلفة الخدمة، بما في ذلك أي رسوم متكررة وأي رسوم لمرة واحدة؛ |
| 2.4.2.4. Any charges that apply upon termination of the contract (within or outside the minimum service period); | 2.4.2.4 أي رسوم تنطبق عند إنهاء العقد (داخل أو خارج الحد الأدنى لفترة الخدمة)؛ |
| 2.4.2.5. Details of the minimum QoS standards, and any applicable compensation arrangements which will apply if quality of service standards are not met; | 2.4.2.5 تفاصيل الحد الأدنى لمعايير جودة الخدمة، وأي ترتيبات تعويض معمول بها والتي سوف يتم تطبيقها في حالة عدم استيفاء معايير جودة الخدمة؛ |
| 2.4.2.6. A description of the Service Provider's complaints procedure, including details of how a Consumer may lodge a complaint (see Section 3 of this regulation); | 2.4.2.6 وصف لإجراءات تقديم الشكاوى لدى مقدم الخدمة، بما في ذلك تفاصيل كيفية تقديم المستهلك لشكاوى (انظر الى القسم 3 من هذه اللائحة)؛ |
| 2.4.2.7. A clause stating the payment terms; and | 2.4.2.7 بند يوضح شروط الدفع؛ و |
| 2.4.2.8. A clause stating the period of time between issue of the bill and payment. | 2.4.2.8 بند يوضح الشروط المرتبطة بالفترة الزمنية بين إصدار الفاتورة والدفع. |
| 2.4.3 All contracts between a Service Provider and a Consumer shall specify the purposes for which the Consumer's information may be used and shall provide the Consumer with the ability to opt-out of providing their information for any of the stated purposes. | 2.4.3 يجب أن تحدد جميع العقود المبرمة بين مقدم الخدمة والمستهلك الأغراض التي يمكن استخدام معلومات المستهلك من أجلها، ويجب أن توفر للمستهلك القدرة على إلغاء الاشتراك في تقديم معلوماته لأي من الأغراض المذكورة. |
| 2.4.4 Consumers are entitled to accurate and clear billing information. A bill should be issued in Arabic or English depending on the Consumer's preference. Billing information provided to the Consumer should fully represent and not exceed the true extent of | 2.4.4 يحق للمستهلكين الحصول على معلومات دقيقة وواضحة بشأن الفواتير. يجب إصدار الفاتورة باللغة العربية أو الإنجليزية حسب تفضيلات المستهلك. كما أن معلومات الفوترة المقدمة للمستهلك يجب أن تمثل الخدمات المقدمة والرسوم المقدمة للمستهلك بشكل كامل ولا تتجاوز المدى الحقيقي لها. |

services provided and charges rendered to the Consumer.

2.4.5 Service Providers should retain records of all bills for a period of twelve months after issue, and these records should be accessible to the Consumer on request.

2.4.5 يجب على مقدمي الخدمة الاحتفاظ بسجلات لجميع الفواتير لمدة اثني عشر شهرًا بعد إصدارها، ويجب أن تكون هذه السجلات متاحة بسهولة للمستهلك عند الطلب.

3 Treatment of operational issues relevant to Consumers

3. معالجة المسائل التشغيلية ذات الصلة بالمستهلكين

3.1 Introduction

3.1 مقدمة

3.1.1 In the following sections, the CRA sets out the requirements for dealing with undeliverable or misdirected items, and items subject to customs inspections. Nothing in the following sections shall absolve the Service Provider from ensuring the integrity and confidentiality of the Postal Items it carries, as per its License obligations.

3.1.1 في الأقسام التالية، تحدد هيئة تنظيم الاتصالات متطلبات التعامل مع المواد البريدية المتعذرة التسليم أو التي تم توجيهها بشكل خاطئ، والمواد الخاضعة للتفتيش الجمركي. ليس في الأقسام التالية ما يعفي مقدم الخدمة من ضمان سلامة وسرية المواد البريدية التي يحملها، وفقاً لالتزامات الترخيص الخاصة به.

3.2 Treatment of undeliverable Postal Items

3.2 معالجة المواد البريدية المتعذرة التسليم

3.2.1 Article 30 in Chapter 7 of the Postal Law includes other requirements which are included and expanded upon below. These obligations are commensurate with the obligations in contained in each Service Provider's License.

3.2.1 تتضمن المادة 30 في الفصل السابع من القانون البريدي عدداً من المتطلبات الأخرى التي تم تضمينها والتوسع فيها أدناه. وتتناسب هذه الالتزامات مع الالتزامات الواردة في تراخيص مقدمي الخدمة.

3.2.2 The Service Provider must deliver a Postal Item to the addressee shown on the item. Any postal item will be considered undeliverable where:

3.2.2 يجب على مقدم الخدمة تسليم المادة البريدية إلى عنوان المرسل إليه الموضح على المادة. سوف يتم اعتبار أي مادة بريدية متعذرة التسليم في الحالات التالية:

3.2.2.1. the item is too large to pass through the letterbox and the recipient is unavailable;

3.2.2.1 المادة البريدية كبيرة جدًا بحيث لا يمكن إيداعها داخل صندوق البريد والمستلم غير متاح؛

3.2.2.2. the item requires a signature and the recipient is unavailable;

3.2.2.2 المادة البريدية تتطلب التوقيع والمستلم غير متاح؛

3.2.2.3. the address is obscured or otherwise unreadable;

3.2.2.3 العنوان محجوب أو غير قابل للقراءة؛

3.2.2.4. the written address does not exist and cannot be reasonably deduced; or

3.2.2.4 العنوان المكتوب على المادة البريدية غير موجود ولا يمكن الاستدلال عليه بشكل معقول؛

3.2.2.5. an address can be located but the Service Provider is unable to access the premises for delivery.

3.2.2.5 يمكن تحديد عنوان، ولكن مقدم الخدمة لا يستطيع الوصول إلى المقر للتسليم.

- 3.2.3 When a Postal Item is undeliverable, a Service Provider may attempt redelivery on one or more occasions where appropriate. The Service Provider must develop and publish a policy for its approach to redelivery, including the number of delivery attempts that will be made before an item is considered undeliverable, and the central location at which items are held for collection by the recipient.
- 3.2.4 If redelivery is not possible, a Service Provider has an obligation to return the item to the sender in the first instance.
- 3.2.5 Where it is not possible for the Service Provider to return the item to the sender (due to the absence or illegibility of the return address on the outside of the item), the Service Provider may open the item to attempt to ascertain the return address. If the Service Provider opens the Postal Item, it must make a mark indicating
- 3.2.5.1 the opening of the Postal Item
- 3.2.5.2 the date of such opening and
- 3.2.5.3 the name of the employee supervising the opening of the Postal Item.
- 3.2.6 If the return address can be ascertained having opened the undeliverable item, the Service Provider must return the item to the sender.
- 3.2.7 If it is still not possible to ascertain the return address for the undeliverable item, and depending on the nature of the item, then the Service Provider must:
- 3.2.7.1 destroy the item if it is of negligible value (e.g. newspapers, magazines, or advertising mail);
- 3.2.7.2 hold the item in a secure location for at least six (6) months if the item is valuable (e.g. money, personally addressed correspondence, e-commerce items). If at the end of that period the item has not been claimed by the recipient or sender, then the Service Provider must destroy it.
- 3.2.3 عندما تكون المواد البريدية متعذرة التسليم، يجب على مقدم الخدمة محاولة إعادة التسليم في فرصة واحدة أو أكثر حيثما كان ذلك مناسباً. يجب على مقدم الخدمة تطوير ونشر سياسة نهجه في إعادة التسليم، بما في ذلك عدد محاولات التسليم التي سوف يتم إجراؤها قبل اعتبار المواد البريدية متعذرة التسليم، والموقع المركزي الذي يتم فيه الاحتفاظ بالمواد البريدية لتحصيها من قبل المستلم.
- 3.2.4 في حالة عدم إمكانية إعادة التسليم، يلتزم مقدم الخدمة بإعادة المادة البريدية إلى المرسل في المقام الأول.
- 3.2.5 عندما لا يكون من الممكن لمقدم الخدمة إعادة المادة البريدية إلى المرسل (بسبب غياب أو عدم وضوح عنوان المرسل على الجزء الخارجي من المادة البريدية)، يجوز لمقدم الخدمة فتح المادة البريدية لمحاولة التأكد من عنوان المرسل. إذا قام مقدم الخدمة بفتح المادة البريدية، فيجب عليه وضع علامة تشير إلى ما يلي:
- 3.2.5.1 فتح المادة البريدية
- 3.2.5.2 تاريخ هذا الفتح و
- 3.2.5.4 اسم الموظف المشرف على فتح المادة البريدية.
- 3.2.6 إذا كان من الممكن التأكد من عنوان المرسل بعد فتح المادة البريدية المتعذرة التسليم، فيجب على مقدم الخدمة إعادة المادة البريدية إلى المرسل.
- 3.2.7 إذا كان لا يزال من غير الممكن التأكد من عنوان المرسل للمادة البريدية المتعذرة التسليم، واعتماداً على طبيعة المادة البريدية، فيجب على مقدم الخدمة:
- 3.2.7.1 إتلاف المادة البريدية إذا كانت ذات قيمة طفيفة (مثل الصحف أو المجلات أو البريد الإعلاني)؛
- 3.2.7.2 الاحتفاظ بالمادة البريدية في مكان آمن لمدة ستة (6) أشهر على الأقل إذا كانت المادة البريدية ذات قيمة (على سبيل المثال المال، والمراسلات الموجهة شخصياً، وسلع التجارة الإلكترونية). إذا لم تتم المطالبة بالمادة في نهاية تلك الفترة من قبل المستلم أو المرسل، فيجب على مقدم الخدمة إتلافها.

- 3.2.8 Where the Service Provider destroys an item according to the procedures set out in Article 3.2.9, the Service Provider must undertake the destruction safely and in a way that maintains the confidentiality of the item.
- 3.2.8. عندما يقوم مقدم الخدمة بإتلاف مادة بريدية وفقاً للإجراءات المبينة في المادة 3-2-9، يجب على مقدم الخدمة أن يقوم بعملية الإتلاف بشكل آمن وبطريقة تحافظ على سرية المادة البريدية.
- 3.2.9 Service Providers shall create a register called the "Register of Undeliverable Postal Items" in which they will document:
- 3.2.9. يجب على مقدمي الخدمة إنشاء سجل يسمى "سجل المواد البريدية المتعذرة التسليم" حيث يقومون بتوثيق ما يلي:
- 3.2.9.1. the reason for non-delivery of a Postal Item;
- 3.2.9.1. سبب عدم تسليم المواد البريدية؛
- 3.2.9.2. the date of attempted delivery;
- 3.2.9.2. تاريخ محاولة التسليم؛
- 3.2.9.3. the flaws in the name and address of the sender;
- 3.2.9.3. العيوب في اسم المرسل وعنوانه؛
- 3.2.9.4. a description of the Postal Item;
- 3.2.9.4. وصف المادة البريدية؛
- 3.2.9.5. the date and time of opening of an undeliverable Postal Item;
- 3.2.9.5. تاريخ ووقت فتح المادة البريدية المتعذرة التسليم؛
- 3.2.9.6. the name and position of the employee who opened the item;
- 3.2.9.6. اسم ومنصب الموظف الذي فتح المادة البريدية؛
- 3.2.9.7. the reason for opening;
- 3.2.9.7. سبب الفتح؛
- 3.2.9.8. the description of the contents of the Postal Item;
- 3.2.9.8. وصف محتويات المادة البريدية؛
- 3.2.9.9. the date and time of storage of an undeliverable Postal Item;
- 3.2.9.9. تاريخ ووقت تخزين المادة البريدية المتعذرة التسليم؛ و
- 3.2.9.10. the date and outcome of the Postal Item, either: return of Postal Item to the sender, preservation of the Postal Item, or destruction of the Postal Item; and
- 3.2.9.10. تاريخ ونتيجة المادة البريدية، إما: إعادة المادة البريدية إلى المرسل، أو الحفاظ على المادة البريدية، أو إتلاف المادة البريدية؛ و
- 3.2.9.11. where the item is destroyed: the means of destruction.
- 3.2.9.11. مكان ووسيلة إتلاف المادة.
- 3.2.10. The CRA may inspect a Service Provider's Register of Undeliverable Postal Items at its discretion.
- 3.2.10. يجوز لهيئة تنظيم الاتصالات تفتيش سجل مقدم الخدمة للمواد البريدية المتعذرة التسليم وفقاً لتقديرها.
- 3.3. Treatment of misdirected Postal Items
- 3.3. معالجة المواد البريدية الموجهة بشكل خاطئ
- 3.3.1 Any postal item which has been delivered to a delivery address other than that marked on the outside of the item will be considered a misdirected postal item.
- 3.3.1 أي مواد بريدية يتم تسليمها إلى عنوان تسليم بخلاف العنوان المحدد على الجزء الخارجي من المادة البريدية سوف يتم اعتبارها مادة بريدية تم توجيهها بشكل خاطئ.
- 3.3.2 On notification of the misdirection of a Postal Item, that notification given either by an employee of the Service Provider or a recipient of a misdirected Postal Item, a Service Provider is obligated to make reasonable attempts to re-direct and deliver the Postal Item to the correct address
- 3.3.2 عند الإخطار بوجود مادة بريدية تم توجيهها بشكل خاطئ إما من قبل موظف لدى مقدم الخدمة أو مستلم ما، يكون مقدم الخدمة ملزماً ببذل محاولات معقولة لإعادة توجيه وتسليم المادة البريدية للعنوان الصحيح المحدد على الجزء الخارجي من المادة البريدية دون أي رسوم إضافية.

marked on the outside of the Postal Item for no additional charge.

- 3.3.3 If there is no clear correct address, Service Providers are obligated to follow the procedure for undeliverable postal items. 3.3.3 إذا لم يكن هناك عنوان صحيح واضح، فإن مقدمي الخدمة ملزمون بمتابعة الاجراءات الخاصة بالمواد البريدية المتعذرة التسليم.
- 3.4 Treatment of Postal Items subject to customs inspections 3.4 معالجة المواد البريدية الخاضعة للتفتيش الجمركي
- 3.4.1 Service Providers are permitted to open parcels for the purpose of customs inspections only as required by the GAC. If this is deemed necessary, the opening must be documented as per the requirements for undeliverable items. 3.4.1 يُسمح لمقدمي الخدمة بفتح الطرود لغرض التفتيش الجمركي فقط وفقاً لما تطلبه الهيئة العامة للجمارك. إذا كان ذلك ضرورياً، فيجب توثيق عملية الفتح وفقاً لمتطلبات المواد البريدية المتعذرة التسليم.
- 4 Complaints procedure to be provided by each Service Provider 4 إجراءات الشكاوى التي يجب توفيرها من قبل كل مقدم خدمة**
- 4.1 The CRA requires that each postal Service Provider has a complaints procedure for Consumers to resolve any issues with the service(s) it provides. The Service Provider's complaints procedure should be used in the first instance by Consumers, who should only then raise a complaint with the CRA if the Service Provider's own procedure is unable to provide a satisfactory solution. 4.1 تشترط هيئة تنظيم الاتصالات أن يكون لدى كل مقدم خدمة بريدية إجراءات شكاوى للمستهلكين لحل أي مشكلات تتعلق بالخدمة أو الخدمات التي يقدمها. ينبغي استخدام إجراءات تقديم الشكاوى الخاصة بمقدم الخدمة في المقام الأول من قبل المستهلكين، الذين يجب عليهم فقط رفع شكاوى إلى هيئة تنظيم الاتصالات إذا كانت الإجراءات الخاصة بمقدم الخدمة غير قادرة على توفير حل مرضي.
- 4.2 Scope of required complaints procedure 4.2 نطاق اجراءات الشكاوى المطلوبة
- 4.2.1 Service Providers are required to have a written Consumer complaints procedure which is concise, easy to understand and contains all necessary information required for a Consumer to effectively raise a complaint and receive a response. 4.2.1 يتعين على مقدمي الخدمة أن يكون لديهم اجراءات لشكاوى المستهلك، حيث تكون موجزة وسهلة الفهم وتحتوي على جميع المعلومات الضرورية المطلوبة للمستهلك لرفع شكاوى بشكل فعال وتلقي الرد.
- 4.2.2 Complaints should be dealt with at no charge to the Consumer making the complaint. 4.2.2 ينبغي التعامل مع الشكاوى دون أي رسوم على المستهلك مقدم الشكاوى.
- 4.2.3 The Consumer complaints procedure should contain at least the following information: 4.2.3 يجب أن تحتوي اجراءات شكاوى المستهلكين على المعلومات التالية على الأقل:
- 4.2.3.1 The steps a Consumer should follow for making a complaint, including any minimum timeframe that the customer should wait before making their complaint, and 4.2.3.1 الخطوات التي يجب على المستهلك اتباعها لتقديم شكاوى، بما في ذلك أي إطار زمني أدنى يجب على العميل انتظاره قبل تقديم شكواه، وأي إطار زمني أقصى يجب تقديم الشكاوى خلاله؛

- any maximum timeframe within which a complaint must be made;
- 4.2.3.2 The steps a Service Provider will take to address the complaint, including timeframes in which the complaint will be resolved, or the Consumer notified of progress in resolving the complaint; and
- 4.2.3.3 The contact details through which a complaint can be made, including at least a phone number, email address and postal address.
- 4.2.4 The complaints procedure should be easily accessible on a Service Provider's website and should be provided in a paper format upon Consumer request.
- 4.2.5 Service Providers should have complaints procedures that are sufficiently accessible for disabled Consumers to lodge a complaint. This may include providing documents in an acceptable format (e.g. Braille or audio) for visually impaired Consumers, or allowing a Consumer to nominate an individual who may interact with the Service Provider on their behalf.
- 4.2.7 Following a complaint being made, a Service Provider must
- 4.2.7.1 Acknowledge receipt: immediately if made in person or over the telephone; within two days if made by other methods including post or email;
- 4.2.7.2 Register the complaint on their internal information systems in a way that allows them to monitor the status and progress of the complaint; and
- 4.2.7.3 Provide the Consumer with a unique reference number for the complaint.
- 4.2.8 Service Providers must record the time they take to resolve complaints, split according to the method by which the complaint was raised.
- 4.2.3.2 الخطوات التي سيتخذها مقدم الخدمة لمعالجة الشكوى، بما في ذلك الأطر الزمنية التي سوف يتم خلالها حل الشكوى أو إخطار المستهلك بالتقدم المحرز في حل الشكوى؛ و
- 4.2.3.3 تفاصيل الاتصال التي يمكن من خلالها تقديم الشكوى، والتي يجب أن تتضمن على الأقل رقم الهاتف وعنوان البريد الإلكتروني والعنوان البريدي.
- 4.2.4 يجب أن يكون الوصول إلى إجراءات تقديم الشكاوى سهلاً على موقع الويب الخاص بمقدم الخدمة ويجب توفيرها في شكل ورقي بناءً على طلب المستهلك.
- 4.2.6 يجب أن يكون لدى مقدمي الخدمة إجراءات شكاوى يمكن للعملاء ذوي الإعاقة الوصول إليها بشكل كافٍ لتقديم شكوى. وقد يشمل ذلك تقديم المستندات بتنسيق مقبول (على سبيل المثال طريقة برايل أو الصوت) للمستهلكين ضعاف البصر، أو السماح للمستهلك بترشيح فرد قد يتعامل مع مقدم الخدمة نيابة عنه.
- 4.2.6 بعد تقديم الشكوى، يجب على مقدم الخدمة.
- 4.2.6.1 الإقرار بالاستلام: بشكل فوري إذا تم التقديم شخصياً أو عبر الهاتف؛ وفي غضون يومين إذا تم بطرق أخرى بما في ذلك البريد أو البريد الإلكتروني؛
- 4.2.6.2 تسجيل الشكوى على أنظمة المعلومات الداخلية الخاصة بهم بطريقة تسمح لهم بمراقبة حالة الشكوى وتقديمها؛ و.
- 4.2.7.4 تزويد المستهلك برقم مرجعي فريد للشكوى.
- 4.2.9 يجب على مقدمي الخدمة تسجيل الوقت الذي يستغرقه لحل الشكاوى، وتقسيمه وفقاً للطريقة التي تم بها رفع الشكوى.

- 4.2.10 Service Providers must have an internal review procedure for evaluating the success of handling complaints: both in terms of the time taken and the resolution achieved. 4.2.8 يتعين على مقدمي الخدمة إجراء عملية مراجعة داخلية لتقييم نجاح التعامل مع الشكاوى: سواء من حيث الوقت المستغرق أو الحل الذي تم التوصل إليه.
- 4.3 Timeframes for resolution of complaints 4.3 الأطر الزمنية لحل الشكاوى
- 4.3.1 Service Providers are required to resolve complaints within 8 working days. If a complaint remains unresolved after a 8 working day period from its submission, then the Consumer has the right to escalate their complaint to the CRA. 4.3.1 يتعين على مقدمي الخدمة حل الشكاوى خلال 8 أيام عمل. إذا ظلت الشكاوى دون حل بعد فترة 8 أيام عمل من تقديمها، يحق للمستهلك تصعيد شكواه إلى هيئة تنظيم الاتصالات.
- 4.4 Requirements for documentation 4.4 متطلبات التوثيق
- 4.4.1 The Service Provider is required to keep documentation on: 4.4.1 يتعين على مقدم الخدمة الاحتفاظ بالوثائق المتعلقة بما يلي:
- 4.4.1.1 The nature of the complaint; 4.4.1.1 طبيعة الشكاوى؛
- 4.4.1.2 The name and contact details of the complainant; 4.4.1.2 اسم وتفاصيل الاتصال الخاصة بصاحب الشكاوى؛
- 4.4.1.3 The time and date the complaint was raised; 4.4.1.3 وقت وتاريخ رفع الشكاوى؛
- 4.4.1.4 The unique reference number of the complaint; and 4.4.1.4 الرقم المرجعي الفريد للشكاوى؛ و
- 4.4.1.5 The status of the complaint, including the resolution achieved once closed. 4.4.1.5 الوضع الحالي للشكاوى، بما في ذلك الحل الذي تم التوصل إليه بمجرد إغلاقها.
- 4.5 Escalating complaints to the CRA 4.5 تصعيد الشكاوى إلى هيئة تنظيم الاتصالات
- 4.5.1 The circumstances in which a complaint can be escalated to the CRA by a Consumer are: 4.5.1 الظروف التي يمكن فيها تصعيد الشكاوى إلى هيئة تنظيم الاتصالات من قبل المستهلك هي:
- 4.5.1.1 The circumstances in which a complaint can be escalated to the CRA by a Consumer are: 4.5.1.1 عدم قبول مقدم الخدمة شكوى المستهلك؛ أو
- 4.5.1.2 The Service Provider does not resolve the Consumer's complaint within the required timeframe as detailed in 4.2. 4.5.1.2 عدم قيام مقدم الخدمة بحل شكوى المستهلك خلال الإطار الزمني المطلوب كما هو مفصل في 4.2.
- 4.5.2 Depending on the specific nature of the complaint, the CRA can, as part of its final decision, oblige Service Providers to a) pay compensation (as detailed in section 4.5) or to b) return or redirect postal items, in accordance with Article 3.7, Chapter 2 of the Postal Law. 4.5.2 اعتمادًا على الطبيعة المحددة للشكاوى، يمكن لهيئة تنظيم الاتصالات، كجزء من قرارها النهائي، إلزام مقدمي الخدمة بما يلي: أ) دفع تعويض (كما هو مفصل في القسم 4-5) أو ب) إعادة المواد البريدية أو إعادة توجيهها، وفقًا للمادة 3-7 في الفصل الثاني من القانون البريدي.

- 4.6 Requirement for Service Providers to provide compensation إزام مقدمي الخدمة لتقديم التعويض
- 4.6.1 In cases of direct loss or damage to a Registered Postal Item, Service Providers must offer fair and reasonable compensation. "Loss" refers to a postal item which has not been delivered by the Service Provider by the end of the tenth working day after its due date of delivery, and "damage" refers to where the contents of a postal package has suffered damage that materially impairs the quality or function of the item. 4.6.1 في حالات الخسارة المباشرة أو الضرر لمادة بريدية مسجلة، يتعين على مقدمي الخدمة تقديم تعويض عادل ومعقول. تشير "الخسارة" إلى المواد البريدية الذي لم يتم تسليمها من قبل مقدم الخدمة بحلول نهاية يوم العمل العاشر بعد تاريخ استحقاق التسليم، ويشير "الضرر" إلى المكان الذي تعرضت فيه محتويات الطرد البريدي لأضرار مادية تضعف جودة أو وظيفة المادة البريدية.
- 4.6.2 In cases of indirect loss or damages, such as business losses incurred due to delayed correspondence, Service Providers are not required to compensate Consumers for the value of the indirect losses or damages incurred. 4.6.2 في حالات الخسارة أو الأضرار غير المباشرة، مثل الخسائر التجارية المتكبدة بسبب تأخر المراسلات، لا يُطلب من مقدمي الخدمة تعويض المستهلكين عن قيمة الخسائر أو الأضرار غير المباشرة المتكبدة.
- 4.6.3 In cases of delay to delivery of a Registered Postal Item, where "delay" refers to a postal item being delivered after the end of its expected delivery timeframe, Service Providers are required to provide fair and reasonable compensation. This must be clearly stated in their postal terms and conditions. 4.6.3 في حالات التأخير في تسليم مادة بريدية مسجلة، حيث يشير "التأخير" إلى تسليم مادة بريدية بعد نهاية الإطار الزمني المتوقع للتسليم، يتعين على مقدمي الخدمة تقديم تعويض عادل ومعقول. ويجب ذكر ذلك بوضوح في الشروط والأحكام البريدية الخاصة بهم.
- 4.6.4 The Service Provider is exempt from providing compensation in the following circumstances: 4.6.4 يُعفى مقدم الخدمة من تقديم التعويض في الحالات التالية:
- 4.6.4.1 Where the Postal Item is not a Registered Postal Item; 4.6.4.1 عندما لا تكون المواد البريدية مواداً بريدية مسجلة؛
- 4.6.4.2 Where the loss, damage, delay or error is caused by a force majeure event outside of the control of the Service Provider; 4.6.4.2 عندما تكون الخسارة أو الضرر أو التأخير أو الخطأ نتيجة حدث قوة قاهرة خارج عن سيطرة مقدم الخدمة؛
- 4.6.4.3 Where the loss, damage, delay or error is caused by the sender's mistake or negligence, or due to the nature of the content of the dispatched item; 4.6.4.3 عندما تكون الخسارة أو الضرر أو التأخير أو الخطأ نتيجة خطأ المرسل أو إهماله، أو بسبب طبيعة محتوى المادة المرسلة؛
- 4.6.4.4 Where the contents of the Postal Items are prohibited (as per the terms of the License); or 4.6.4.4 عندما تكون محتويات المواد البريدية محظورة (وفقاً لشروط الترخيص)؛ أو
- 4.6.4.5 Where the item is seized by any competent authorities. 4.6.4.5 إذا تم حجز المادة من قبل أي جهة مختصة.

- 4.6.5 Either the sender or receiver of a Registered Postal Item may be compensated. The Service Provider should not be expected to compensate both the sender and receiver. If both parties submit a complaint, the Service Provider should compensate the sender by default (as being the party that purchased the service), unless there is a clear and verifiable reason to do otherwise.
- 4.6.6 A Service Provider's policy to provide compensation must be clearly stated in the Service Provider's postal terms and conditions.
- 4.6.7 The right to file a case for compensation shall lapse upon the expiration of one year from the day following the date on which the Service Provider receives the Registered Postal Item.
- 4.6.5 . يتم تعويض إما مرسل أو مستلم المواد البريدية المسجلة. ولا ينبغي أن يتوقع من مقدم الخدمة تعويض كل من المرسل والمتلقي. إما إذا تقدم الطرفان بشكوى، فيجب على مقدم الخدمة تعويض المرسل بشكل افتراضي (باعتباره الطرف الذي اشترى الخدمة)، ما لم يكن هناك سبب واضح ويمكن التحقق منه للقيام بخلاف ذلك.
- 4.6.6 . يجب أن تكون سياسة مقدم الخدمة في تقديم التعويض منصوص عليها بوضوح في الشروط والأحكام البريدية الخاصة بمقدم الخدمة.
- 4.6.7 . يسقط الحق في رفع دعوى التعويض بمضي سنة واحدة من اليوم التالي لتاريخ استلام مقدم الخدمة للمادة البريدية المسجلة.

5 Consumers with disabilities

5. المستهلكين ذوي الإعاقة

- 5.1.1 Service Providers must create and document procedures for fair and appropriate treatment of disabled Consumers as it relates to the Postal Services they provide. This includes:
- 5.1.1.1 Channels through which disabled Consumers can communicate their needs in relation to delivery of Postal Items;
- 5.1.1.2 How relevant employees should meet disabled Consumers' needs; and
- 5.1.1.3 Monitoring impact and effectiveness of the above points.
- 5.1.2 Relevant employees must be made aware of these procedures and be appropriately trained to comply with the procedures.
- 5.1.1 . يجب على مقدمي الخدمة إنشاء وتوثيق إجراءات المعاملة العادلة والمناسبة للمستهلكين ذوي الإعاقة فيما يتعلق بالخدمات البريدية التي يقدمونها. ويشمل ذلك:
- 5.1.1.1 القنوات التي يمكن من خلالها للمستهلكين ذوي الإعاقة توصيل احتياجاتهم فيما يتعلق بتسليم المواد البريدية؛
- 5.1.1.2 كيف ينبغي على الموظفين المعنيين تلبية احتياجات المستهلكين ذوي الإعاقة؛ و
- 5.1.1.3 متابعة تأثير وفعالية النقاط المذكورة أعلاه.
- 5.1.2 . يجب توعية الموظفين المعنيين بهذه الإجراءات وتدريبهم بشكل مناسب على الالتزام بهذه الإجراءات.

6 Monitoring of compliance

6. مراقبة الامتثال

- 6.1 Regulation compliance
- 6.1.1 A Service Provider will observe the following to ensure compliance with this Regulation:
- 6.1 . الامتثال لللائحة
- 6.1.1 . يجب على مقدم الخدمة مراعاة ما يلي لضمان الامتثال لهذه اللائحة:

- 6.1.1.1 develop appropriate policies and procedures to comply with this Regulation; 6.1.1.1 وضع السياسات والإجراءات المناسبة للامتثال لهذه اللائحة؛
- 6.1.1.2 develop appropriate procedures or programs to educate employees regarding Consumer protection; 6.1.1.2 وضع الإجراءات أو البرامج المناسبة لتثقيف الموظفين فيما يتعلق بحماية المستهلك؛
- 6.1.1.3 analyse complaints made to it to identify and prevent the occurrence of complaints arising from systemic issues; and 6.1.1.3 تحليل الشكاوى المقدمة إليه لتحديد ومنع حدوث الشكاوى الناشئة عن المشكلات التنظيمية؛ و
- 6.1.1.4 where relevant, ensure that the Regulation and any internal procedures or programs are provided to any third parties who are working with or on behalf of the Service Provider in the provision of Postal Services. 6.1.1.4 عند اللزوم، يجب التأكد من تقديم اللائحة وأي إجراءات أو برامج داخلية إلى الأطراف الثالثة التي تعمل مع مقدم الخدمة أو نيابة عنه فيما يتعلق بتقديم الخدمات البريدية.
- 6.1.2 A breach of this Regulation may be addressed in two ways: 6.2.2 يمكن معالجة خرق هذه اللائحة بطريقتين:
- 6.1.2.1 a Consumer who has been adversely affected by a Service Provider's non-compliance with this Regulation may make a complaint against that Service Provider, initially through the Service Provider's internal channels and then through the CRA's complaints procedure. 6.1.2.1 يجوز للمستهلك المتضرر بعدم امتثال مقدم الخدمة لهذه اللائحة تقديم شكوى ضده، في البداية من خلال القنوات الداخلية لمقدم الخدمة ثم من خلال إجراءات الشكاوى الخاصة بهيئة تنظيم الاتصالات.
- 6.1.2.2 the CRA may exercise its formal enforcement powers against a Service Provider for breaches of any provisions of this Regulation, ensuring that a Service Provider is notified and given an opportunity to remedy any breach prior to the CRA taking any formal action. 6.1.2.2 يجوز لهيئة تنظيم الاتصالات ممارسة صلاحياتها التنفيذية الرسمية ضد مقدم الخدمة في حالة انتهاك أي من أحكام هذه اللائحة، مع ضمان إخطاره وإعطائه فرصة لمعالجة أي خرق قبل اتخاذ هيئة تنظيم الاتصالات أي إجراء رسمي.
- 6.1.3 When considering use of its formal enforcement powers under the preceding clause, the CRA will consider using an escalating enforcement regime based on: 6.1.3 عند التفكير في استخدام صلاحيات الإنفاذ الرسمية الخاصة بها بموجب البند السابق، ستنظر هيئة تنظيم الاتصالات في استخدام نظام إنفاذ متصاعد يعتمد على:
- 6.1.3.1 public notification that a Service Provider is likely to be in breach of the Regulation. This step is intended to provide notification to the public of the failure of the Service Provider to 6.1.3.1 إخطار عام باحتمالية انتهاك مقدم الخدمة لللائحة. تهدف هذه الخطوة إلى إخطار الجمهور باخفاق مقدم الخدمة في الوفاء بالتزاماته، والحاجة إلى معالجة الوضع بشكل سريع من قبل مقدم الخدمة؛

meet its obligations, and the need for a rapid remedy of the situation by the Service Provider;

- 6.1.3.2 binding directives that should be taken by a Service Provider to ensure compliance with the Regulation; .6.1.3.2 التوجيهات الملزمة التي ينبغي على مقدم الخدمة اتخاذها لضمان الامتثال لللائحة؛
- 6.1.3.3 provision of refunds and/or compensation to affected Consumers; .6.1.3.3 وفير المبالغ المستردة و/أو التعويض للمستهلكين المتضررين؛
- 6.1.3.4 requiring a Service Provider to post a good behaviour bond; or .6.1.3.4 مطالبة مقدم الخدمة بتقديم شهادة حسن السيرة والسلوك؛ أو
- 6.1.3.5 other penalties permitted under the Postal Law. .6.1.3.5 العقوبات الأخرى المسموح بها بموجب القانون البريدي.

6.2 Self-certification of compliance

6.2 الإقرار الذاتي للامتثال

- 6.2.1 A Service Provider will annually certify its compliance with this Regulation to the CRA ("Self-Certification"), in writing and before the date that is 10 working days following 31 December stating that: .6.2.1 يجب على مقدم الخدمة الإقرار سنويًا على امتثاله لهذه اللائحة إلى هيئة تنظيم الاتصالات ("الإقرار الذاتي")، كتابيًا وقبل التاريخ المحدد بـ 10 أيام عمل بعد 31 ديسمبر، موضحًا ما يلي:
- 6.2.1.1 it was compliant with this regulation at all times from the date of the previous Self Certification; .6.2.1.1 كان ممتثلًا لهذه اللائحة في جميع الأوقات اعتبارًا من تاريخ الإقرار الذاتي السابق؛
- 6.2.1.2 it is compliant as at the date on which the Self Certification is made; and .6.2.1.2 أنه ممتثلًا اعتبارًا من تاريخ تقديم الإقرار الذاتي؛ و
- 6.2.1.3 to the best of its knowledge and belief it will be compliant with the Regulation for the following 12 months .6.2.1.3 وفقًا لمعرفته واعتقاده، سيكون ممتثلًا مع اللائحة خلال الـ 12 شهرًا التالية
- 6.2.2 If a Service Provider is unable to complete Self Certification by that date, it must submit in writing to the CRA within 10 working days of the year ending 31 December, a report: .6.2.2 إذا لم يتمكن مقدم الخدمة من إكمال الإقرار الذاتي بحلول ذلك التاريخ، فيجب عليه تقديم تقرير كتابي إلى هيئة تنظيم الاتصالات خلال 10 أيام عمل من السنة المنتهية في 31 ديسمبر:
- 6.2.2.1 identifying the provision(s) of the Regulation for which it is unable to self-certify in the relevant timeframe; and .6.3.2.1 تحديد حكم (أحكام) اللائحة التي لا يستطيع الإقرار عليها ذاتيًا في الإطار الزمني ذي الصلة؛ و
- 6.2.2.2 giving reasons for being unable to self-certify .6.3.2.2 إبداء أسباب عدم القدرة على الإقرار الذاتي.

Annexure 1:

1. Postal Consumer Complaints Process

- ENGLISH
- ARABIC

Annexure 1	المرفقات
The CRA's complaints investigation procedure	إجراءات هيئة تنظيم الاتصالات فيما يتعلق بالتحقيق في الشكاوى
1 The procedure for the CRA to accept and investigate a consumer complaint is as follows:	1 تكون الاجراءات المتبعة لقبول هيئة تنظيم الاتصالات شكوى المستهلك والتحقيق فيها على النحو التالي:
1.1 Step 1: Each Service Provider is required to have their own complaints procedure, as per the relevant Applicable Regulatory Framework issued by the CRA. A consumer should initially raise their complaint via the Service Provider's complaints procedure, but in the event that the consumer not happy with the Service Provider's resolution, or the service provider refused to lodge the complaint, the complaint can be escalated to the CRA.	1.1 الخطوة 1: يتطلب على كل مقدم خدمة أن يكون لديه إجراءات الشكاوى الخاصة به، وفقاً للإطار التنظيمي المعمول به ذي الصلة الصادر عن الهيئة. يجب على المستهلك في البداية رفع شكواه عبر إجراءات شكاوى مقدم الخدمة، ولكن في حالة عدم رضا المستهلك عن قرار مقدم الخدمة، أو رفضه في تسجيل الشكاوى، يمكن تصعيد الشكاوى إلى الهيئة.
1.2 Step 2: The Consumer should use any of the CRA's complaint channels to file a complaint (after first filing a complaint with the Service Provider).	1.2 الخطوة 2: يجب على المستهلك استخدام أي من القنوات الخاصة بالهيئة لتقديم شكوى (بعد تقديم شكوى أولاً مع مقدم الخدمة).
1.3. Step 3: The following requirements must be fulfilled for the CRA to accept the customer complaint (The case must be one of the below): 1.3.1. The complaint remains unresolved/open with the Service Provider for more than 8 working days. 1.3.2. The Service Provider refused to lodge the consumer complaint / no complaint reference number was provided. 1.3.3. The consumer has a disability and is registered with the Qatar Society for the Rehabilitation of Special Needs and their complaint remained unresolved/open with the Service Provider for 5 working days. 1.3.4. The Service Provider closed the consumer complaint without offering any resolution and/or the consumer is dissatisfied with the Service Provider's resolution/response.	1.3 الخطوة 3: يجب استيفاء الشروط التالية لكي تقبل الهيئة شكوى العملاء (يجب أن تكون القضية واحدة من التالي): 1.3.1 تظل الشكاوى دون حل/مفتوحة لدى مقدم الخدمة لأكثر من 8 أيام عمل. 1.3.2 رفض مقدم الخدمة تسجيل شكوى المستهلك / لم يتم تقديم رقم مرجعي للشكاوى. 1.3.3 يعاني المستهلك من إعاقة وهو مسجل لدى الجمعية القطرية لتأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة وظلت شكواه دون حل / مفتوحة لدى مقدم الخدمة لمدة 5 أيام عمل. 1.3.4 قام مقدم الخدمة بإغلاق شكوى المستهلك دون تقديم أي حل و/ أو أن المستهلك غير راضٍ عن قرار / استجابة مقدم الخدمة.

<p>1.4. Otherwise, the CRA will then validate the details of the consumer complaint to make sure that they have a legitimate complaint, for example, the nature of the complaints and their relevance to the Service Provider services, licenses, applicable laws, and regulations, and relevance to CRA mandates, the CRA will also collect additional information from the consumer as follows.</p> <p>1.4.1. QID/GCC ID/Passport number of the Consumer making the complaint.</p> <p>1.4.2. Shipment tracking number (if applicable).</p> <p>1.4.3. A valid contact number or the contact of an authorized person making the complaint.</p> <p>1.4.4. Date and time of the complaint with the Service Provider (if applicable) and the channel used for complaining.</p> <p>1.4.5. Complaint reference number (if applicable) or the reason for its absence.</p> <p>1.4.6. Details of the complaint to the Service Provider, the response(s) from the Service Provider (if any), and reasons why the resolution of the Service Provider (if any) is unsatisfactory to the Consumer</p> <p>1.4.7. Any other pertinent details supporting the investigation, such as SMS screenshots, images, or references.</p> <p>1.5. Based on the previous steps, the CRA will identify whether the complaint is valid to continue for investigation or not, and appropriate notifications/updates will be communicated by the CRA to the Consumer based on the outcome or the progress during the case handling.</p>	<p>1.4 خلاف ذلك، ستقوم الهيئة بعد ذلك بالتحقق من صحة تفاصيل شكوى المستهلك للتأكد من أن لديهم شكوى مشروعة، على سبيل المثال، طبيعة الشكاوى ومدى صلتها بخدمات مقدم الخدمة، والتراخيص، والقوانين واللوائح المعمول بها، وعلاقتها بتفويضات الهيئة، كما ستجمع الهيئة معلومات إضافية من المستهلك على النحو التالي.</p> <p>1.4.1 رقم بطاقة الهوية الشخصية القطرية / الهوية الشخصية لأحد دول مجلس التعاون / جواز سفر المستهلك الذي قدم الشكوى.</p> <p>1.4.2 رقم تتبع الشحنة (إذا كان ذلك ينطبق).</p> <p>1.4.3 رقم اتصال صحيح أو الاتصال بشخص معتمد يقدم الشكوى.</p> <p>1.4.4 تاريخ ووقت تقديم الشكوى إلى مقدم الخدمة (إذا كان ذلك ينطبق) والقناة المستخدمة لتقديم الشكوى.</p> <p>1.4.5 الرقم المرجعي للشكوى (إذا كان ذلك ينطبق) أو سبب غيابها.</p> <p>1.4.6 تفاصيل الشكوى المقدمة إلى مقدم الخدمة، والرد (أو الردود) من مقدم الخدمة (إن وجدت)، والأسباب التي تجعل حل مقدم الخدمة (إن وجد) غير مرض للمستهلك</p> <p>1.4.7 أي تفاصيل أخرى ذات صلة تدعم التحقيق، مثل لقطات شاشة الرسائل القصيرة، أو صورها، أو مراجعها.</p> <p>1.5 بناءً على الخطوات السابقة، ستحدد الهيئة ما إذا كانت الشكوى صالحة للاستمرار في التحقيق أم لا، وستقوم بالتواصل مع المستهلك من خلال الإشعارات / التحديثات المناسبة بناءً على النتيجة أو التقدم المحرز أثناء معالجة القضية.</p>
<p>1.6. Step 4: If any of the conditions in Step 3 are not met, the CRA will reject the consumer complaint.</p>	<p>1.6 الخطوة 4: إذا لم يتم استيفاء أي من الشروط الواردة في الخطوة 3، فسترفض الهيئة شكوى المستهلك.</p>

<p>1.7. Step 5: For any rejected complaint, the consumer is informed of CRA rejection and the associated reasons and the case is closed.</p>	<p>1.7 الخطوة 5: بالنسبة لأي شكوى مرفوضة، يتم إبلاغ المستهلك برفض الهيئة والأسباب المرتبطة بذلك ويتم إغلاق القضية.</p>
<p>1.8. Step 6: The CRA will send an accepted complaint to the Service Provider (usually through the CRA Complaints Handling System), providing a comprehensive description and details based on what it has been provided. This information enables the Service Provider to conduct a thorough investigation.</p>	<p>1.8 الخطوة 6: سترسل الهيئة شكوى مقبولة إلى مقدم الخدمة (عادةً من خلال نظام معالجة الشكاوى الخاص بالهيئة)، وتوفر وصفًا شاملاً وتفصيل بناءً على ما تم تقديمه. تمكن هذه المعلومات مقدم الخدمة من إجراء تحقيق شامل.</p>
<p>1.9. Step 7: The Service Provider will conduct an in-depth internal investigation, utilizing their resources and expertise to address and promptly find a resolution to the complaint. This procedure involves a thorough examination of the complaint's details, coordination with relevant internal departments, and relevant parties, and assuring adherence to the Service Provider's License obligations, to ensure a comprehensive and satisfactory resolution for the consumer.</p>	<p>1.9 الخطوة 7: سيجري مقدم الخدمة تحقيقًا داخليًا متعمقًا، باستخدام موارده وخبراته لمعالجة الشكوى وإيجاد حل لها على الفور. يتضمن هذا الإجراء فحصًا شاملاً لتفاصيل الشكوى، والتنسيق مع الإدارات الداخلية ذات الصلة، والأطراف ذات الصلة، وضمان الالتزام بالتزامات ترخيص مقدم الخدمة، لضمان حل شامل ومرضي للمستهلك.</p>
<p>1.10 Step 8: The Service Provider will provide updates to the consumer and ensure effective communication regarding the resolution process.</p> <p>1.11 The Service Provider is advised to make a minimum of three telephone contact trials with the consumer to provide updates, scheduled at various times throughout the day in case the consumer is unreachable.</p> <p>1.12 If the consumer is unreachable, the Service Provider should dispatch an SMS or email to notify the consumer of their attempts to establish contact, aiming to provide updates or propose a resolution regarding the consumer's complaint and offer a proper way for the consumer to reach back to the Service Provider.</p>	<p>1.10 الخطوة 8: سيقدم مقدم الخدمة تحديثات للمستهلك ويضمن الاتصال الفعال فيما يتعلق بعملية الحل.</p> <p>1.11 يُنصح مقدم الخدمة بإجراء ما لا يقل عن ثلاث تجارب اتصال هاتفية مع المستهلك لتقديم تحديثات، وتكون مجدولة في أوقات مختلفة على مدار اليوم في حالة تعذر الوصول إلى المستهلك.</p> <p>1.12 إذا تعذر الوصول إلى المستهلك، يجب على مقدم الخدمة إرسال رسالة نصية قصيرة أو بريد إلكتروني لإخطار المستهلك بمحاولاته إقامة اتصال، بهدف تقديم تحديثات أو اقتراح حل بشأن شكوى المستهلك وتقديم طريقة مناسبة للمستهلك للوصول مرة أخرى إلى مقدم الخدمة.</p>
<p>1.13 Step 9: The Service Provider is required to submit a response to the CRA through the CRA Complaints Handling System on the case's due date defined in the CRA system. The response may take the form of:</p> <p>1.13.1 Final Investigation Results/Resolution, providing a detailed explanation of the</p>	<p>1.13 الخطوة 9: على مقدم الخدمة تقديم رداً إلى الهيئة من خلال نظام معالجة الشكاوى التابع للهيئة عن تاريخ استحقاق القضية المحدد في نظام الهيئة. ويمكن أن يتخذ الرد شكل ما يلي:</p> <p>1.13.1 نتائج / قرار التحقيق النهائي، الذي يقدم شرحًا مفصلاً للتحقيقات التي أجريت ونتائجها وأي قرارات تم تنفيذها.</p>

<p>conducted investigations, their outcomes, and any implemented resolutions.</p> <p>Progress Update for the CRA, particularly in cases requiring extended investigation time, and a request for an extension of the case due date through the system.</p>	<p>1.13.2 تحديث عن التقدم المحرز للهيئة، خاصة في الحالات التي تتطلب وقتاً طويلاً للتحقيق، وطلب تمديد موعد استحقاق القضية من خلال النظام.</p>
<p>1.14 Step 10: The CRA will carefully review and evaluate the response/resolution and information supplied by the Service Provider, considering its responsibility under the Postal Law to protect the rights and interests of the public (Chapter 2, Article 3 of the Postal Law).</p> <p>1.15 If the Service Provider's response/resolution is deemed satisfactory by the CRA, the case will be closed</p> <p>If it is not satisfactory, an in-person check may be required.</p>	<p>1.14 الخطوة 10: وستقوم الهيئة باستعراض وتقييم الاستجابة / القرار والمعلومات المقدمة من مقدم الخدمة بعناية، مع مراعاة مسؤوليتها بموجب القانون البريدي عن حماية حقوق ومصالح الجمهور (المادة 3 من الفصل الثاني من القانون البريدي).</p> <p>1.15 إذا اعتبرت استجابة / حل مقدم الخدمة مرضياً من قبل الهيئة، فسيتم إغلاق القضية</p> <p>إذا لم يكن ذلك مرضياً، فقد يلزم إجراء فحص شخصي.</p>
<p>1.17 Step 11: In the event that the solution proposed by the Service Provider is not acceptable to the CRA, the CRA will decide if onsite verification by the CRA to authenticate the details or data provided by the Service Provider would assist in the resolution of the case.</p>	<p>1.17 الخطوة 11: في حالة عدم قبول CRA للحل الذي اقترحه مقدم الخدمة، سنقرر CRA ما إذا كان التحقق في الموقع من قبل CRA للتصديق على التفاصيل أو البيانات المقدمة من مزود الخدمة سيساعد في حل القضية.</p>
<p>1.18 Step 12: If an in-person check is required, the CRA will communicate in advance with the Service Provider to mutually agree on the scheduled date, time, and specific requirements for the site visit and verification process, to be held within the next 5 working days.</p> <p>1.19 Authorized CRA employees will then undertake the in-person verifications:</p> <p>1.19.1 The CRA will maintain a designated list of authorized employees permitted to conduct onsite verifications, which will be shared with Service Providers in advance.</p> <p>1.19.2 In each case, the CRA will specify from the predetermined list which authorized personnel will be assigned for the onsite verification with the Service Provider.</p> <p>1.19.3 The authorized CRA employee will participate in the onsite verification at the Service Provider's location.</p> <p>The authorized CRA employee will compile an onsite report, incorporating the findings. Both the authorized CRA employees and the nominated Service Provider</p>	<p>1.18 الخطوة 12: إذا لزم إجراء فحص شخصي، فسوف تتواصل الهيئة مسبقاً مع مقدم الخدمة للاتفاق بشكل متبادل على الموعد المحدد والوقت والمتطلبات المحددة لزيارة الموقع وعملية التحقق، المقرر عقدها خلال 5 أيام عمل قادمة.</p> <p>1.19 يقوم موظفو الهيئة المعتمدون بعد ذلك بالتحقق الشخصي:</p> <p>1.19.1 ستحتفظ الهيئة بقائمة محددة للموظفين المعتمدين المسموح لهم بإجراء عمليات التحقق في الموقع، والتي سيتم مشاركتها مع مقدمي الخدمات مسبقاً.</p> <p>1.19.2 في كل حالة، ستحدد الهيئة من القائمة المحددة مسبقاً الأفراد المعتمدين الذين سيتم تعيينهم للتحقق في الموقع مع مقدم الخدمة.</p> <p>1.19.3 سيشارك موظف الهيئة المعتمد بعملية التحقق في موقع مقدم الخدمة.</p> <p>1.19.4 سيقوم موظف الهيئة المعتمد بتجميع تقرير عن الموقع يتضمن النتائج. سيقوم كل من موظفي الهيئة المعتمدين وممثل مقدم الخدمة المرشح بمراجعة النتائج والتوقيع عليها بشكل جماعي</p>

representative will collectively review and sign off on the onsite findings	
1.20 Step 13: The CRA will decide either to issue a binding decision to resolve the case or not, grounded in the findings from the conducted investigation.	1.20 الخطوة 13: ستقرر الهيئة إما إصدار قرار ملزم لحل القضية أم لا، استنادًا إلى نتائج التحقيق الذي تم إجراؤه.
Step 14: Subsequently, the CRA will issue a binding decision to the Service Provider for any necessary corrective action(s), based on the CRA assessment.	الخطوة 14: بعد ذلك، ستصدر الهيئة قرارًا ملزمًا لمقدم الخدمة لاتخاذ أي إجراء (أو إجراءات) تصحيحي ضروري، بناءً على تقييم الهيئة.
1.22 Step 15: The Service Provider is to implement corrective action(s) as per the CRA request/decision to resolve the issues identified by the CRA or provide reasonable justification in response to the CRA.	1.22 الخطوة 15: يتعين على مقدم الخدمة تنفيذ الإجراء (أو الإجراءات) التصحيحي وفقًا لطلب / قرار هيئة تنظيم الاتصالات لحل المشكلات التي حددتها الهيئة أو تقديم تبرير معقول لها.
1.23 Step 16: The CRA will assess the corrective action or reasonable justification. If the Service Provider is deemed to be compliant with the CRA's binding decision, the complaint will be considered resolved.	1.23 الخطوة 16: ستقيم الهيئة الإجراء التصحيحي أو التبرير المعقول. إذا اعتبر مقدم الخدمة ممثلًا للقرار الملزم الصادر عن الهيئة، فسيتم اعتبار الشكوى قد تم حلها.
1.24 Step 17: If the Service Provider is deemed to be not compliant, the CRA will move the case into the non-compliance process, leading to further action.	1.24 الخطوة 17: إذا اعتبر مقدم الخدمة غير ممثل، فإن الهيئة ستنتقل القضية إلى عملية عدم الامتثال، مما يؤدي إلى مزيد من الإجراءات.

عملية تقديم شكوى من قبل عملاء الخدمات البريدية

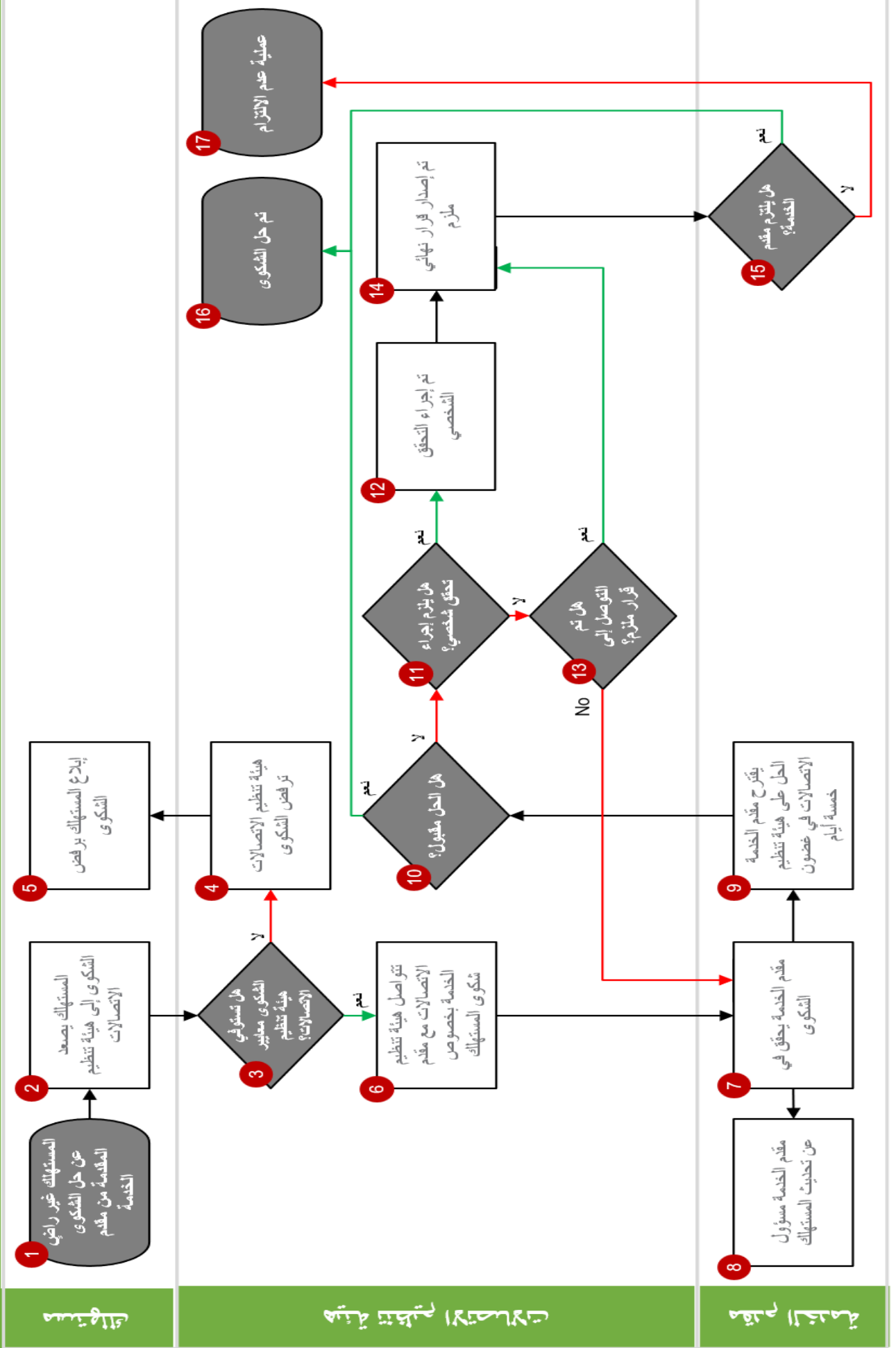
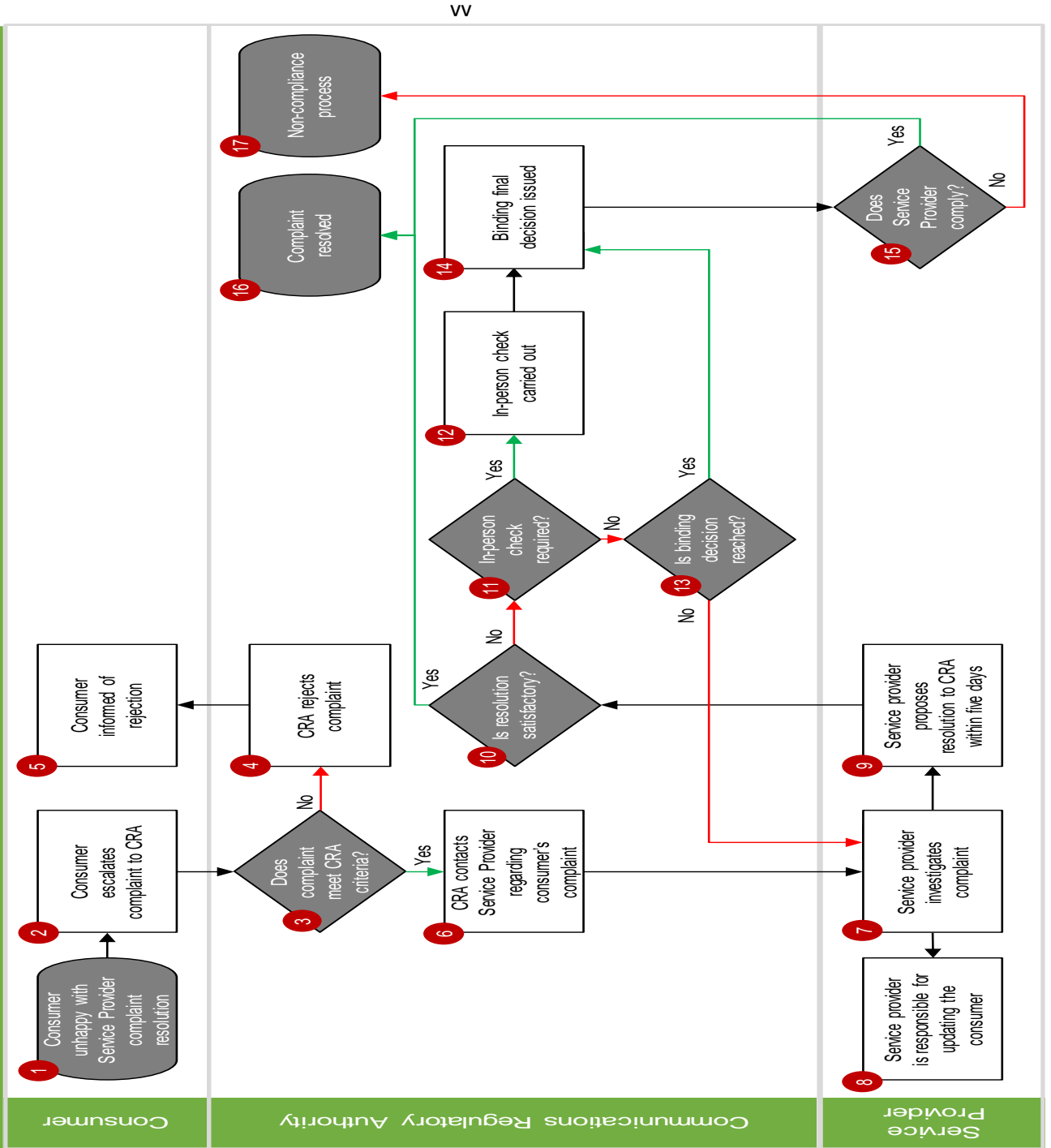


Figure 1: Postal Consumer complaint process flow diagram

Postal Consumer Complaint Process



vv