

Public Consultation Guidelines: Consumer Protection Policy and Regulation and the CRA's Complaints Investigation Procedure

إرشادات الاستشارة
العامة: سياسة ولائحة حماية
المستهلك وإجراءات هيئة تنظيم
الاتصالات فيما يتعلق بالتحقيق
في الشكاوى

2 August, 2024

2 أغسطس 2024

Table of Contents

المحتويات

1 Part I Instructions for Responding to the Consultation	3	1. الجزء الأول: تعليمات الاستجابة للاستشارة.....3
1.1 Introduction	3	1.1. مقدمة
1.1.1 Context.....	3	1.1.1. السياق
1.1.2 Purpose of the Draft Consumer Protection Regulation and Complaints Process.....	3	1.1.2. غرض مسودة لائحة حماية المستهلك وعملية تقديم الشكاوى.....
1.1.3 CRA's approach to developing the Consumer Protection Regulation and Complaints Process	4	1.1.3. نهج هيئة تنظيم الاتصالات في تطوير لائحة حماية المستهلك وعملية تقديم الشكاوى.....
1.2 Consultation questions	4	1.2. أسئلة الاستشارة.....
1.3 How to respond to the Consultation	5	1.3. كيفية الاستجابة للاستشارة.....
1.3.1 Consultation procedures	5	1.3.1. إجراءات الاستشارة.....
1.3.2 Consultation response template	6	1.3.2. نموذج الاستجابة على الاستشارة.....
1.3.3 Publication of comments	6	1.3.3. نشر التعليقات.....
2 Part II: Draft Consumer Protection Regulation and Complaints Process.....	8	2. الجزء الثاني: مسودة لائحة حماية المستهلك وعملية تقديم الشكاوى

1 Part I Instructions for Responding to the Consultation	1. الجزء الأول: تعليمات الاستجابة للاستشارة
1.1 Introduction	1.1.1 مقدمة
1.1.1 Context	1.1.1.1 السياق
The Communications Regulatory Authority (“CRA”) was established under the Emiri Decision No. 42 of 2014 (as amended by Council of Ministers Decision No. 6 of 2017) (“Emiri Decision”) as the entity responsible for the regulation of the Communications and Information Technology sector and Postal sector. The aim of the CRA is to contribute to the provision of advanced and reliable communications services across the State of Qatar (“Qatar”).	تأسست هيئة تنظيم الاتصالات (“الهيئة”) بموجب القرار الأميري رقم 42 لسنة 2014 (وتعدله بقرار مجلس الوزراء رقم 6 لسنة 2017) (“القرار الأميري”) كجهة مسؤولة عن تنظيم قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والقطاع البريدي. ويهدف عمل الهيئة إلى المساهمة في توفير خدمات اتصالات متطورة وموثوقة في جميع أنحاء دولة قطر (“قطر”).
As part of its regulatory strategy for the postal sector, the CRA has defined the following objectives: <ul style="list-style-type: none"> To encourage investment and innovation in the postal sector; To create a transparent and fair legal and regulatory environment; To promote competition; To protect the rights of both end users and Service Providers; To enhance the transparency, quality and reasonable pricing of services; To ensure and enhance universal access to basic services; To set quality of service standards and monitor compliance; and To set conditions and criteria for licenses. 	وكجزء من استراتيجيتها التنظيمية للقطاع البريدي، حددت الهيئة الأهداف التالية: <ul style="list-style-type: none"> تشجيع الاستثمار والابتكار في القطاع البريدي؛ إنشاء بيئة قانونية وتنظيمية شفافة وعادلة؛ تعزيز المنافسة؛ حماية حقوق كل من المستخدمين النهائيين ومقدمي الخدمات؛ تعزيز الشفافية وجودة الأسعار المعقولة للخدمات؛ ضمان وتعزيز الوصول الشامل إلى الخدمات الأساسية؛ وضع معايير جودة الخدمة ورصد الامتثال؛ تحديد شروط ومعايير التراخيص.
1.1.2 Purpose of the Draft Consumer Protection Policy and Regulation, and Complaints Investigation Procedure.	1.1.2.1.2. غرض مسودة سياسة ولانحة حماية المستهلك وعملية التحقيق في الشكاوى.
The CRA has a general objective to set conditions and criteria for consumer protection within the postal sector, which will fulfil the following purposes: <ul style="list-style-type: none"> To ensure 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 Services Providers provide the service that was offered. 	يهدف عمل الهيئة بشكل عام إلى وضع شروط ومعايير حماية المستهلك في القطاع البريدي، والتي ستفي بالأغراض التالية: <ul style="list-style-type: none"> التأكد من أن الخدمات البريدية المباعة للمستهلكين مناسبة للغرض، مما يعني أن يجب على المستهلكين الحصول على المعلومات الكافية لاختيار الخدمة التي توافق احتياجاتهم، وأن مقدمي الخدمات يقدمون الخدمة المعروضة.
<ul style="list-style-type: none"> To ensure that there is an effective remedy to resolve complaints between consumers and 	<ul style="list-style-type: none"> ضمان وجود عملية معالجة فعالة لحل الشكاوى بين المستهلكين ومقدمي الخدمات إذا حدث خطأ ما.

Service Providers if something goes wrong.	
<ul style="list-style-type: none"> To ensure that Consumer interests are protected by the postal authority regime in Qatar. 	<ul style="list-style-type: none"> التأكد من حماية مصالح المستهلكين من قبل نظام السلطة البريدية في دولة قطر.
<ul style="list-style-type: none"> To define the process for escalating postal complaints to the CRA 	<ul style="list-style-type: none"> تحديد عملية تصعيد الشكاوى البريدية الى هيئة تنظيم الاتصالات.
Overall, the Consumer Protection Policy and Regulation, and Complaints Investigation Procedure enables the application of regulations that implement the CRA's responsibilities and objectives. The Consumer Protection Regulation and Complaints Investigation Procedure supports another of the CRA's general objectives to create a transparent and fair legal and regulatory environment.	بشكل عام، تمكن سياسة ولائحة حماية المستهلك وعملية التحقيق في الشكاوى من تطبيق اللوائح التي تنفذ مسؤوليات الهيئة وأهدافها. كما تدعم لائحة حماية المستهلك وعملية التحقيق في الشكاوى هدفاً آخر للهيئة وهو إنشاء بيئة قانونية وتنظيمية شفافة وعادلة.
1.1.3 CRA's approach to developing the Consumer Protection Policy and Regulation	1.1.3 نهج هيئة تنظيم الاتصالات في تطوير سياسة ولائحة حماية المستهلك
The Consumer Protection Policy and Regulation and Complaints Investigation Procedure is developed in response to the requirements of Postal Law (Law No. (15) of 2023 Promulgating the Law Regulating Postal Services). The Postal Law (Chapter 2, Article 3) includes as one of the powers of the CRA, that it shall develop a consumer protection policy.	تم تطوير سياسة ولائحة حماية المستهلك وعملية التحقيق في الشكاوى استجابة لمتطلبات القانون البريدي (القانون رقم 15 لسنة 2023 بشأن تنظيم الخدمات البريدية). يتضمن القانون البريدي (المادة رقم 3 من الفصل الثاني) من بين صلاحيات الهيئة إصدار سياسة حماية المستهلك.
The Consumer Protection Policy and Regulation and Complaints Investigation Procedure (draft versions for consultation) is issued in addition to the existing legal and authorization regimes, including for example Law No. 13 of 2016 Promulgating Personal Data Privacy Protection. . The Consumer Protection Policy and Regulation, and Complaints Investigation Procedure is therefore intended to be complementary and additive to these existing regimes.	يتم إصدار سياسة ولائحة حماية المستهلك وعملية التحقيق في الشكاوى (مسودات الاستشارة) بالإضافة إلى الأنظمة القانونية وأنظمة التصريح الحالية، بما في ذلك على سبيل المثال القانون رقم 13 لسنة 2016 بشأن حماية خصوصية البيانات الشخصية. وبالتالي، فإن سياسة ولائحة حماية المستهلك وعملية التحقيق في الشكاوى تهدف إلى أن تكون مكملة وإضافية لهذه الأنظمة الحالية.
1.2 Consultation questions	1.2 أسئلة الاستشارة
Stakeholders and other interested parties are invited to provide justified views and comments related to any aspect of the proposed Consumer Protection Policy and Regulation, and Complaints Investigation Procedure. However, CRA would also be pleased to receive input in response to the following specific questions. Please provide full details with each answer.	تدعو هذه الاستشارة أصحاب المصلحة والأطراف المعنية الأخرى إلى تقديم وجهات النظر والتعليقات المبررة المتعلقة بأي جانب من جوانب مسودة سياسة ولائحة حماية المستهلك وعملية التحقيق في الشكاوى المقترحة. ومع ذلك، ترحب الهيئة أيضاً بالحصول على المدخلات استجابةً للأسئلة المحددة التالية. يرجى تقديم تفاصيل كاملة مع كل إجابة.
1. Do you agree with the proposed requirements for providing Consumers with clear, transparent and accurate information?	1. هل توافق على المتطلبات المقترحة لتقديم للمستهلكين معلومات واضحة وشفافة ودقيقة؟
2. Do you agree with the proposed requirements for treatment of undeliverable items, misdirected	2. هل توافق على المتطلبات المقترحة لمعالجة المواد المتعدرة

items and items subject to customs inspection? Do you agree this is an appropriate scope for operational issues related to consumer protection?	التسليم، والتي تم توجيهها بشكل خاطئ، والخاضعة للتفتيش الجمركي؟ هل توافق على اعتبار ذلك نطاقاً مناسباً للمشاكل التشغيلية المتعلقة بحماية المستهلك؟
3. Do you agree with the scope and content of requirements for a Service Provider's complaints procedure? Are the requirements and procedure for escalation of the CRA appropriate?	3. هل توافق على نطاق ومحتوى متطلبات إجراءات شكاوى مقدم الخدمة؟ هل المتطلبات والإجراءات لتصعيد الهيئة تعتبر مناسبة؟
4. Are the requirement for customers with disabilities appropriate and sufficiently detailed?	4. هل المتطلبات للعملاء ذوي الاحتياجات الخاصة تعتبر مناسبة ومفصلة بشكل كافٍ؟
1.3 How to respond to the Consultation	1.3. كيفية الاستجابة للاستشارة
1.3.1 Consultation procedures	1.3.1. إجراءات الاستشارة
In keeping with an open and transparent regulatory process, CRA is consulting on the attached proposed Consumer Protection Policy and Regulation, and Complaints Investigation Procedure. Stakeholders and interested parties are invited to provide their views and comments on any aspect of this consultation and to respond to the specific questions raised herein.	انطلاقاً من التزامها بعملية تنظيمية مفتوحة وشفافة، تقوم الهيئة بعملية الاستشارة حول مسودة سياسة ولائحة حماية المستهلك وعملية التحقيق في الشكاوى المقترحة المرفقة. يتم دعوة أصحاب المصلحة والأطراف المعنية لتقديم وجهات نظرهم وتعليقاتهم على أي جانب من جوانب هذه الاستشارة والرد على الأسئلة المحددة الواردة هنا.
When responding, interested parties are asked to make clear reference to the related clause (paragraph) of the Consumer Protection Policy and Regulation, and Complaints Investigation Procedure and/or question number and to provide background, context and supporting information. Respondents should provide evidence in support of their comments where necessary. This will enable CRA to understand why the submitted opinions are held by the respondent and take better account of the underlying reasoning.	عند الرد، يُطلب من الأطراف المعنية الإشارة بوضوح إلى البند (الفقرة) ذي الصلة من سياسة ولائحة حماية المستهلك وعملية التحقيق في الشكاوى و / أو رقم السؤال وتقديم خلفية وسياق ومعلومات مساندة. يجب على المستجيبين تقديم أدلة لدعم تعليقاتهم عند الضرورة. سيسمح ذلك للهيئة بفهم سبب تقديم المستجيب للآراء المقدمة ومراعاة المنطق الأساسي بشكل أفضل.
Responses to this consultation (and questions about this consultation) should be submitted by email to: Postalinfo@cra.gov.qa . The subject reference in the email should be stated as "Consultation on the Draft Consumer Protection Policy and Regulation, and Complaints Investigation Procedure". It is not necessary to provide a hard copy of the responses. The deadline to respond to this consultation is September 24th, 2024	يجب تقديم الردود على هذه الاستشارة (والأسئلة حول هذه الاستشارة) عبر البريد الإلكتروني إلى: Postalinfo@cra.gov.qa . يجب ذكر عنوان المرجع في البريد الإلكتروني على أنه "استشارة حول مسودة سياسة ولائحة حماية المستهلك وعملية التحقيق في الشكاوى". ليس من الضروري تقديم نسخة ورقية من الردود. الموعد النهائي للرد على هذه الاستشارة هو 24 سبتمبر 2024 .
All submissions received in response to this consultation will be carefully considered by CRA. However, it should be noted that nothing included in the draft versions of the Consumer Protection Policy and Regulation, and Complaints Investigation Procedure is final or binding, and CRA is under no obligation to adopt or implement any comments or proposals submitted.	سيتم النظر بعناية في جميع الردود التي وردت ردًا على هذه الاستشارة من قبل هيئة تنظيم الاتصالات. ومع ذلك، تجدر الإشارة إلى أنه لا يوجد شيء مدرج في مسودات سياسة ولائحة حماية المستهلك وعملية التحقيق في الشكاوى يعتبر نهائيًا أو ملزمًا، ولا تلتزم الهيئة باعتماد أو تنفيذ أيًا من التعليقات أو المقترحات المقدمة.

1.3.2 Consultation response template	1.3.2. نموذج استجابة الاستشارة
Responses to this consultation must be in the template format (table) provided below. Responses that are not in this template format may be disregarded.	يجب أن تكون الردود على هذه الاستشارة في تنسيق القالب (الجدول) المقدم أدناه. قد يتم تجاهل الردود التي لا تتبع تنسيق القالب هذا.

Respondent: [Name of company, organization, or individual].

Clause or question references	Responses and comments
[If relevant, please specify the number of the question or the number of the clause/paragraph of the consultation document]	[Please provide your responses and comments in relation to the question or clause/paragraph mentioned in the first column]
...	...
...	...

المستجيب: [اسم الشركة أو المنظمة أو الفرد].

مراجع البند أو السؤال	الردود والتعليقات
[عند الاقتضاء، يرجى تحديد رقم السؤال أو رقم البند / الفقرة من وثيقة الاستشارة]	[يرجى تقديم ردودك وتعليقاتك فيما يتعلق بالسؤال أو البند / الفقرة المذكورة في العمود الأول]
...	...
...	...

1.3.3 Publication of comments	1.3.3. نشر التعليقات
In the interests of transparency and accountability, CRA may publish the responses to this consultation on its website at (www.cra.gov.qa). All responses will be processed and treated as non-confidential unless confidential treatment has been requested by the respondents.	حرصًا على الشفافية والمساءلة، يجوز لهيئة تنظيم الاتصالات نشر ردود هذه الاستشارة على موقعها الإلكتروني (www.cra.gov.qa). سيتم معالجة جميع الردود والتعامل معها على أنها غير سرية ما لم يطلب المستجيبون خلاف ذلك.
In order to claim confidentiality of information in submissions, respondents must provide a non-confidential version of such material in which all information considered confidential has been redacted and replaced with “[CONFIDENTIAL]” or	من أجل المطالبة بسرية المعلومات الواردة في الردود المقدمة، يجب على المستجيبين تقديم نسخة غير سرية من هذه المواد حيث تم تحرير جميع المعلومات التي تعتبر سرية واستبدالها بـ “[سرية]” أو “[معلومات سرية].”

“[CONFIDENTIAL INFORMATION]”.	
<p>A comprehensive justification must be provided for each section of a response that respondents wish to be treated as confidential. Furthermore, respondents cannot request confidentiality for the entire response or whole sections of the response. While CRA will endeavor to respect the wishes of respondents, in all instances the decision to publish responses (in full or in part) will be at the sole discretion of CRA.</p>	<p>يجب تقديم تبرير شامل لكل قسم من الرد الذي يرغب المستجيبون في معاملته على أنه سري. علاوة على ذلك، لا يمكن للمستجيبين طلب السرية للرد بأكمله أو أقسام كاملة من الرد. وبينما ستسعى هيئة تنظيم الاتصالات إلى احترام رغبات المستجيبين، فإن قرار نشر الردود (كليًا أو جزئيًا) سيكون في جميع الأحوال وفقًا لتقدير الهيئة.</p>
<p>By responding to this consultation, respondents will be deemed to have waived all copyright and/or intellectual property rights over the material provided. For more clarification concerning the consultation process, please contact us on Postalinfo@cra.gov.qa .</p>	<p>يُعتبر المستجيبون من خلال الرد على هذه الاستشارة قد تنازلوا عن جميع حقوق النشر و/أو حقوق الملكية الفكرية الخاصة بالمواد المقدمة. لمزيد من التوضيح بشأن عملية الاستشارة، يرجى التواصل معنا عبر Postalinfo@cra.gov.qa</p>

2 Part II: Draft versions of the Postal Services Licenses	2. الجزء الثاني: مسودات تراخيص الخدمات البريدية
Please see attached separate documents: <ul style="list-style-type: none">• Draft Consumer Protection & Policy Regulations for Postal Sector.	يرجى الاطلاع على الوثائق المنفصلة المرفقة: <ul style="list-style-type: none">• مسودة حماية المستهلك وسياسة تنظيم قطاع الخدمات البريدية.