استدراك

إعادة نشر قرار رئيس هيئة تنظيم الاتصالات رقم (٥) لسنة ٢٠١٩
بإصدار القواعد الإجرائية لحل النزاعات ، كاملاً والسابق نشره
في الجريدة الرسمية في عددها الثالث عشر لسنة ٢٠١٩ ، الصادر
بتاريخ ١٦ شوال ١٤٤٠ هـ - الموافق ٢٠ يونيو ٢٠١٩م - دون الصفحة
الثانية منه ، والساقطة سهواً لأسباب تعود للمصدر

Decision of the President of the Communications Regulatory Authority

No. (5) of 2019

Issuing the Dispute Regulations

The President of Communications Regulatory Authority,

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

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, and

After consultation with the stakeholders,

Has decided as follows:

Article 1

The Dispute Regulations stated herein shall come into force .

Article 2

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

Mohammed Ali Al-Mannai
President of Communications Regulatory Authority

Issued on: May 27, 2019

قرار رئيس هيئة تنظيم الاتصالات

رقم (٥) لسنة 2019

بإصدار القواعد الإجرائية لحل النزاعات

رئيس هيئة تنظيم الاتصالات

بعد الاطلاع على قانون الاتصالات الصدار بالمرسوم بقانون رقم (34) لسنة 2006 ، المُعدل بالقانون رقم 17 لسنة 2017،

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

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

و بعد التشاور مع ذوي المصلحة؛

ولمقتضيات المصلحة العامة |،

قرر ما يلي:

مادة (1)

يعمل بالقواعد الإجرائية التنظيمية المرفقة بهذا القرار.

مادة (2)

على جميع الجهات المختصة، كل فيما يخصه، تنفيذ هذا القرار ويعمل به من تاريخ صدوره وينشر في الجريدة الرسمية.

السيد/ محمد علي المناعي
رئيس هيئة تنظيم الاتصالات

صدر بتاريخ: 27 مايو 2019

القواعد الإجرائية لحل النزاعات

Dispute Regulations

Table of Contents

جدول المحتويات

1.	ARTICLE 1 – DEFINITIONS	2	2	مادة 1- التعريفات .1
2.	ARTICLE 2 – APPLICATION & SCOPE	3	3	مادة 2- التطبيق والنطاق .2
3.	ARTICLE 3 – LEGAL BASIS FOR THESE PROCEDURES	4	4	مادة 3- الأساس القانوني لهذه الإجراءات .3
4.	ARTICLE 4 – FILING OF THE COMPLAINT OR DISPUTE AND EXCHANGE OF PLEADINGS (PHASE 1)	5	5	مادة 4- تقديم الشكاوى والنزاعات وتبادل المذكرات (المرحلة 1) .4
5.	ARTICLE 5 – SUBSTANTIVE PRE-REQUISITES FOR THE CONTENT OF COMPLAINTS & DISPUTES	6	6	مادة 5 – الشروط المسبقة الأساسية الخاصة بمحتوى الشكاوى والنزاعات .5
6.	ARTICLE 6- CONDUCTING AN INVESTIGATION (PHASE 2)	7	7	مادة 6 – إجراء تحقيق (المرحلة 2) .6
7.	ARTICLE 7 - DECISION (PHASE 3)	8	8	مادة 7 – القرار (المرحلة 3) .7
8.	ARTICLE 8 - COMPLIANCE AND ENFORCEMENT	10	10	مادة 8 – الامتثال والتنفيذ .8
9.	ARTICLE 9 - AMENDMENT OF THESE RULES	10	10	مادة 9 – التعديلات على هذه القوانين .9
10.	APPENDIX 1 - FORMAT AND REQUIREMENTS TO FILE A COMPLAINT OR DISPUTE	10	10	الملحق رقم 1 – الصيغة والمتطلبات لتقديم الشكاوى أو النزاعات .10
11.	APPENDIX 2 – PROCESS FLOWCHART	16	17	الملحق رقم 2 – مخطط الإجراءات .11

1. ARTICLE 1 - DEFINITIONS

1.1 The terms, words and phrases used in these Procedures, shall have the meanings ascribed to them pursuant to Decree Law No. (34) of 2006 (the "**Telecommunications Law**"), the Executive By-Law No. (1) of 2009 (the "**By-Law**"), and Emiri Decree No. (42) of 2014 ("**Emiri Decree**") unless otherwise expressly defined in these Rules or unless the context in which they are used requires otherwise.

1.2 The terms listed below have the corresponding meanings:

Complaint	Complaints by a Complainant in relation to non-compliance with an obligation and/or requirement imposed upon the Respondent under the ARF.
Complainant	A natural or legal person who files a Complaint or refers a Dispute. A Complainant may include: 1. Service Providers 2. Developers; 3. Government entities; 4. Non-governmental organizations or private entities; and 5. Others. These Rules exclude complaints from Customers.
Competition Explanatory Memorandum	As issued in the Competition Policy dated October 2015.
Customer	Has the meaning provided in the Telecommunications Law.
Decisions	Conclusions on the application of the telecommunications law and interpretations made by the CRA that are binding as a matter of law, in relation to a Complaint and/or Dispute. Such Decisions may be of a final or interim nature.
Dispute	A dispute between a Complainant and a Respondent relating to their rights and obligations in relation to negotiations and/or agreements pursuant to the ARF.
Financial Sanctions Committee	As established in terms of Law no 17 of 2017, amending some provisions of the Telecommunications Law, Promulgated by Decree no. 34 of 2006.
Investigation	Any investigation by the CRA into a Dispute or a Complaint as defined in these Rules.
Party (or together, Parties)	Either a Complainant or Respondent or other interested parties that may have an interest to the cause.

١. مادة ١ ـ التعريفات

١,١تحمل كل من المصطلحات والكلمات والعبارات المستخدمة في هذه القواعد نفس المعاني المسندة إليهم بموجب القرار بقانون رقم (٣٤) لسنة ٢٠٠٦ (المشار إليه بـ "**قانون الاتصالات**") واللائحة التنفيذية رقم (٣٤) لسنة ٢٠٠٩ (والمشار إليها بـ "القانون المحلي") والقرار الأميري رقم (٤٢) لسنة ٢٠١٤ (والمشار إليه بـ "القرار الأميري") ما لم يكن لها تعريف أخر في هذه القواعد أو ما لم يتطلب النص الذي تستخدم فيه خلاف ذلك.

١,٢تحمل المصطلحات التالية المعاني الواردة قرين كل منها:

الشكاوى	ويقصد بها الشكاوى المقدمة من مقدم الشكوى والتي تتعلق بعدم الامتثال بالالتزامات والمتطلبات المفروضة على المدعى عليه بموجب الإطار التنظيمي المطبق.
مقدم الشكوى	ويعني الشخص الطبيعي أو الاعتباري الذي يقدم الشكوى أو يحيل النزاع وقد يشمل مقدم الشكوى: ١ـ مقدمي الخدمات ٢ـ المطورون؛ ٣ـ الهيئات الحكومية؛ ٤ـ المنظمات غير الحكومية أو الهيئات الخاصة؛ و ٥ـ أخرون. يستثنى من هذه القاعدة الشكاوى المقدمة من العملاء.
المذكرة التفسيرية لسياسة المنافسة	وفقاً لما هو منكور في سياسة المنافسة الصادرة في أكتوبر ٢٠١٥.
العملاء	يسند إليهم نفس المعنى المنصوص عليه في قانون الاتصالات.
القرارات	ويقصد بها الاستنتاجات المتعلقة بتطبيق قانون الاتصالات والتفسيرات التي تصدرها هيئة تنظيم الاتصالات والتي تعتبر ملزمة بحكم القانون، وتتعلق بالشكاوى والنزاعات. قد تكون هذه القرارات ذات طابع نهائي أو مؤقت.
النزاعات	ويقصد بها النزاعات القائمة بين مقدم الشكوى والمدعى عليه وتتعلق بحقوقهم والتزاماتهم فيما يتعلق بالمفاوضات والاتفاقيات وفقاً للإطار التنظيمي المطبق.
لجنة الجزاءات المالية	ويقصد بها التعريف الوارد في القانون رقم ١٧ لعام ٢٠١٧، الذي يعدل بعض أحكام قانون الاتصالات الصادر بموجب المرسوم رقم. ٣٤ لعام ٢٠٠٦.
التحقيقات	ويقصد بها التحقيقات التي تجريها هيئة تنظيم الاتصالات بشأن النزاعات والشكاوى كما هو محدد في هذا القواعد.
الطرف (أو يشار إليهم مجتمعين بـ "الأطراف")	ويعني إما مقدم الشكوى أو المدعى عليه أو الأطراف أصحاب المصلحة الذين قد يكون لهم مصلحة في الدعوى.

Pleadings	Refers to the documents including the supporting documentation that may constitute evidence that is filed by a party to the Investigation.	تشير إلى المستندات بما تشمل الوثائق الداعمة التي قد تشكل دليلاً مقدم من طرف من أجل التحقيق في الشكوى أو النزاع.	**المذكرات**
Respondent	A legal person, who is responding to the alleged breach or whose behaviour is suspected of being non-compliant with the ARF.	ويعني الشخص الاعتباري الذي يتصدى للانتهاكات المزعومة أو الذي يشتبه في تصرفاته كونها غير متوافقة مع الإطار التنظيمي المطبق.	**المدعى عليه**
Rules	Refers to the procedural rules, processes and requirements set out in this document.	تشير إلى قواعد الإجراءات والأساليب والمتطلبات المنصوص عليها في هذه القواعد.	**القواعد**
Service	Means the filing of Pleadings on a Party in a Complaint or Dispute.	ويقصد بها تبادل أوراق الادعاء بين الأطراف من الناحية القانونية.	**تقديم مذكرة الدعوة**

2. ARTICLE 2 – APPLICATION & SCOPE

2. مادة 2- التطبيق والنطاق

2.1 These Rules set out the procedures to be followed and the substantive requirements to fairly and efficiently file, investigate and reach resolution for Complaints and Disputes. A detailed flowchart is provided in Appendix 2.

2,1 تنص هذه القواعد على الإجراءات الواجب اتباعها والمتطلبات الموضوعية وتقديم الشكاوى والنزاعات والتحقيق فيها والتوصل إلى الحلول بكفاءة وعدالة. يرد المخطط الانسيابي بالتفصيل في الملحق 2.

2.2 These Rules broadly set out:

2,2 تنص هذه القواعد على ما يلي:

2.2.1 The form and manner in which Complaints and Disputes should be referred to the CRA as per the general requirements set out in Article 4, Article 5 and Article 10;

2,2,1 الشكل والأسلوب الذي ينبغي أن تقدم به الشكاوى والنزاعات إلى هيئة تنظيم الاتصالات وفقاً للمتطلبات العامة المنصوص عليها في المادة 4 والمادة 5 والمادة 10؛

2.2.2 The nature of information and evidence the CRA requires in order to commence an Investigation;

2,2,2 طبيعة المعلومات والأدلة المطلوبة من هيئة تنظيم الاتصالات من أجل البدء في التحقيق؛

2.2.3 The Pleadings the Parties must submit during the Investigation; and

2.2.3 المذكرات التي يتعين على الأطراف تقديمها أثناء التحقيق؛ و

2.2.4 The timeline to resolve any Complaints or Disputes.

2,2,4 الإطار الزمني لحل الشكاوى والمنازعات.

2.3 All Complaints lodged must comply with the requirements for lodging valid Complaints set out in detail in Article 5.1

2,3يجب أن تتوافق جميع الشكاوى المقدمة مع متطلبات تقديم الشكاوى الصحيحة الواردة بالتفصيل في المادة 5,1.

2.4 All Disputes lodged must comply with the requirements for lodging valid Disputes set out in detail in Article 5.2.

2,4 يجب أن تتوافق جميع النزاعات المقدمة مع متطلبات تقديم النزاعات الصحيحة الواردة بالتفصيل في المادة 5,2.

2.5 Once lodged, a valid Complaint or Dispute shall follow the process set out in Article 2.6 below.

2,5 فإنه يتعين اتباع الإجراءات المنصوص عليها في المادة 6,2 الواردة أدناه، وذلك بمجرد تقديم نزاع أو شكوى صحيحة.

2.6 There are three key procedural stages in the CRA's assessment of any submission of any complaint or Dispute:

2,6 يوجد ثلاثة مراحل إجرائية رئيسية في تقييم هيئة تنظيم الاتصالات للشكاوى والنزاعات المقدمة:

2.6.1 Phase 1- lodging a Compliant or Dispute : During this phase, the CRA will determine whether or not (i) conditions for a valid Complaint or Dispute are fulfilled, and (ii) it is appropriate for the CRA to open an Investigation into the notified Dispute or Complaint;

2,6,1 المرحلة الأولى- تقديم الشكاوى والنزاعات: تحدد هيئة تنظيم الاتصالات خلال هذه المرحلة ما إذا كانت (1) الشروط الخاصة بالشكاوى والمنازعات الصحيحة قد استوفيت، و(2) من المناسب أن تقوم هيئة تنظيم الاتصالات بفتح تحقيق في النزاع أو الشكوى المقدمة.

2.6.2 Phase 2 – the Investigation: During this phase , the CRA will investigate the Complaint or Dispute, taking account of any submissions from the Parties;

2,6,2 المرحلة الثانية - التحقيق: تقوم هيئة تنظيم الاتصالات بالتحقيق في النزاعات والشكاوى خلال هذه المرحلة، مع الأخذ بعين الاعتبار أي مستندات تقدم من الأطراف؛

2.6.3 Phase 3 – the Decision: The CRA aims to issue a Decision within the stipulated time frame as per the diagrammatic representation.

2,6,3 المرحلة الثالثة - القرار: تهدف هيئة تنظيم الاتصالات إلى اصدار القرار خلال الإطار الزمني المحدد وفقاً للرسم البياني المعروض.

2.7 Upon receiving a Complaint or Dispute the CRA shall decide on one of the following course of action:

a) That the lodgement of the matter is valid and that the CRA shall proceed according to Article 2.6 above;

b) To exercise its powers under Article 46 of the Telecom Law;

c) To follow an informal approach to the matter by deciding the process after convening a meeting of the Parties;

d) To dismiss the case on the basis that the Complaint or Dispute has failed to comply with any of the requirements set out in these Rules,

2.7 على هيئة تنظيم الاتصالات عند استلام الشكاوى والنزاعات اتخاذ أحد الإجراءات التالية:

أ) التحقق من صحة الطلب المقدم وشروعها - هيئة تنظيم الاتصالات - في اتخاذ الإجراءات وفقاً للمادة 2,6 الواردة أعلاه.

ب) ممارسة اختصاصاتها بموجب المادة 46 من قانون الاتصالات المشار إليه؛

ج) اتباع نهج غير رسمي بشأن المسألة عن طريق تحديد الإجراءات بعد عقد اجتماع للأطراف؛

د) رفض القضية على أساس أن الشكوى أو النزاع لم يتوافق مع أي من الشروط المنصوص عليها في هذه القواعد.

2.8 A Fast Track Process shall be available to the Complainant where there is a justifiable request as stipulated under the provisions of Article 4.5.

2,8 يجب أن تكون عملية تسريع الإجراءات متاحة لمقدم الشكوى في حال وجود مبرر لهذا الطلب كما هو منصوص عليه في المادة 4,4.

2.9 An Interim Decision may be issued for interim relief prior to the issuing of a Final Decision at the conclusion of the matter.

2,9 يجوز إصدار قرار مؤقت بشأن المسائل المستعجلة وذلك قبل إصدار القرار النهائي في نهاية هذه المسألة.

3. ARTICLE 3 – LEGAL BASIS FOR THESE PROCEDURES

3. المادة 3- الأساس القانوني لهذه الإجراءات

3.1 These Procedures are issued pursuant to:

3,1 صدرت هذه الإجراءات عملاً بـ:

3.1.1 Article (4) of the Emiri Decree, which provides that the CRA with various powers to regulate the sector, and specifically:

3,1,1 المادة (4) من القرار الأميري والذي ينص على أن هيئة تنظيم الاتصالات تتمتع بسلطات مختلفة لتنظيم القطاع وعلى وجه التحديد:

(a) Article 4 (1) which authorises the CRA to set regulatory frameworks for the communications, information technology, and post sector, and access to digital media, to enable optimum performance.

(أ) المادة 4 (1) التي تخول لهيئة تنظيم الاتصالات سلطة وضع أطر تنظيمية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد وكذلك الوصول إلى الوسائط الرقمية وتمكين الأداء الأمثل.

(b) Article 4 (3) which authorises the CRA to encourage competition and prohibit or minimize anti-competitive practices.

(ب) المادة 4 (3) والتي تجيز لهيئة تنظيم الاتصالات تشجيع المنافسة وحظر أو تقليل الممارسات المانعة للمنافسة.

(c) Article 4 (4) which authorises the CRA to protect the rights and interests of the public and service providers in the State of Qatar.

(ج) المادة 4 (4) والتي تفوض هيئة تنظيم الاتصالات لحماية حقوق ومصالح الجمهور ومقدمي الخدمات في دولة قطر.

(d) Article 4 (8) which requires the CRA to set a dispute resolution system that is organized, transparent, expedient, fair, and effective.

(د) المادة 4 (8) والتي تطلب من هيئة تنظيم الاتصالات وضع نظام لتسوية المنازعات يكون منظماً وواضحاً وملائماً وعادلاً وفعالاً.

(e) Article 4 (14) which requires the CRA to monitor compliance with regulatory frameworks and to take measures to ensure compliance.

(ه) المادة 4 (14) والتي تطلب من هيئة تنظيم الاتصالات مراقبة الالتزام بالأطر التنظيمية واتخاذ التدابير لضمان الالتزام.

(f) Article 4 (15) which authorises the CRA to perform any other tasks or functions entrusted to it under the legislation in force.

(و) المادة 4 (15) والتي تخول لهيئة تنظيم الاتصالات أداء المهام أو الاختصاصات الأخرى التي تكلف بها بموجب التشريعات النافذة.

3.1.2 The Telecommunications Law, which empowers the CRA to identify and address anti-competitive practices; and specifically:

3,1,2 قانون الاتصالات والذي يخول لهيئة تنظيم الاتصالات تحديد الممارسات المانعة للمنافسة والتصدي لها؛ وعلى وجه التحديد:

(a) Chapter 5, which grants the CRA Authority to determine the rights, obligations, and terms of interconnection and access, to facilitate negotiations between parties to achieve interconnection and access agreements and to establish a viable regulatory framework aimed at the facilitation of these regulatory procedures.

(أ) الفصل الخامس، الذي يمنح إلى هيئة تنظيم الاتصالات السلطة لتحديد الحقوق والالتزامات وأحكام ربط الاتصال البيني والوصول من أجل تسهيل المفاوضات بين الأطراف لتحقيق اتفاقيات ربط الاتصال البيني وحق الوصول وإنشاء إطار تنظيمي قابل للتطبيق يهدف إلى تسهيل هذه الإجراءات التنظيمية.

(b) Chapter 6, which grants the CRA the power to set and regulate Tariffs for Service Providers, amongst other things.

(ب) الفصل السادس، الذي يمنح هيئة تنظيم الاتصالات السلطة لوضع الرسوم الجمركية وتنظيمها لمقدمي الخدمات من بين أمور أخرى.

(c) Chapter 9, which grants the CRA authority to: (1) monitor and prohibit any abuse of market power or dominant position and anti-competitive practices; and (2) determine and apply appropriate procedures and arrangements to confront abuses of market power and anti-competitive practices in order to strengthen competition and safeguard the interests of Customers and the public in Qatar.

(ج) الفصل التاسع, والذي يمنح لهيئة تنظيم الاتصالات السلطة للقيام بما يلي: (1) مراقبة سوء استخدام قوة السوق ومنعها أو سوء استخدام الوضع السائد والممارسات المانعة للمنافسة؛ و(2) تحديد الإجراءات والترتيبات المناسبة لمواجهة سوء استخدام قوة السوق والممارسات المانعة للمنافسة وتطبيقها وذلك من أجل تعزيز المنافسة وحماية مصالح العملاء والجمهور في دولة قطر.

(d) Chapter 10, which empowers the CRA to set rules for consumer protection and fair dealing.

(د) الفصل العاشر, والذي يخول لهيئة تنظيم الاتصالات سلطة وضع القواعد لحماية المستهلكين والإنصاف في المعاملة.

(e) Chapter 14, which empowers to the CRA to resolve Disputes arising between Service Providers and Service Providers and others.

(ه) الفصل الرابع عشر، الذي يخول لهيئة تنظيم الاتصالات سلطة حل النزاعات الناشئة بين مقدمي الخدمات ومقدمي الخدمات وغيرهم.

(f) Chapter 15, which grants the CRA the authority to request information where necessary to prove offences committed in violation of the ARF, and provides for the establishment of the Penalties Committee, which is responsible for imposing financial administrative penalties on Service Providers who violate the Law.

(و) الفصل الخامس عشر، والذي يمنح لهيئة تنظيم الاتصالات السلطة لطلب المعلومات عند الضرورة لإثبات الجرائم المرتكبة بالمخالفة للإطار التنظيمي المطبق، وينص على إنشاء لجنة العقوبات المسؤولة عن فرض العقوبات الإدارية المالية على مقدمي الخدمات الذين ينتهكون القانون.

(g) Chapter 16, which sets out the criminal offences, imprisonment sentences and penalties applicable for any relevant breaches of the Telecommunications Law.

(ز) الفصل السادس عشر، الذي يحدد الجرائم الجنائية وعقوبات السجن والعقوبات المطبقة على أي انتهاكات ذات الصلة بقانون الاتصالات.

3.1.3 The By-Law which supports the Law, and the following chapters of the By-Law in particular:

3,1,3القانون المحلي الذي يدعم القانون وعلى وجه التحديد الفصول التالية من القانون المحلي:

(a) Chapter 4, which ensures fair interconnection and access terms;

(أ) الفصل الرابع، الذي يضمن أحكام ربط الاتصال البيني والوصول العادلة؛

(b) Chapter 9, which grants the CRA wide ranging powers to prevent and remedy anti-competitive conduct in the telecommunications sector and to protect the public in the State of Qatar;

(ب) الفصل التاسع، الذي يمنح هيئة تنظيم الاتصالات سلطات واسعة النطاق لمنع الممارسات المانعة للمنافسة في قطاع الاتصالات ومعالجتها وكذلك حماية الجمهور في دولة قطر؛

(c) Chapter 10, which protects and enforces duly authorized rights of access to property used for telecommunications network and infrastructure; and

(ج) الفصل العاشر، الذي يحمي الحقوق المخولة حسب الأصول للوصول إلى الممتلكات المستخدمة لشبكة الاتصالات السلكية واللاسلكية والبنية التحتية وفرضها.؛ و

(d) Chapter 12, which also empowers the CRA to resolve Disputes arising between Service Providers and Service Providers and others.

(د) الفصل الثاني عشر، الذي يخول أيضاً لهيئة تنظيم الاتصالات السلطة لحل المنازعات الناشئة بين مقدمي الخدمات ومقدمي الخدمات وغيرهم.

4. ARTICLE 4 – FILING OF THE COMPLAINT OR DISPUTE AND EXCHANGE OF PLEADINGS (PHASE 1)

4.1 The Complaint or Dispute shall be submitted to the CRA electronically at the email address CRADisputes@cra.gov.qa, and in accordance with the filing procedures set out in Appendix 1, including Appendixes or attachments of the full text. Where applicable, a Complainant should submit both a "confidential" and a redacted version of the notice of Complaint or notice of Dispute ("the Notice");

4.2 Where a Complaint or Dispute does not comply with the filing format and requirements in **APPENDIX 1 - FORMAT AND REQUIREMENTS TO FILE A COMPLAINT OR DISPUTE**, it shall be rejected.

4.3 A Complaint or Dispute shall be served electronically on the Respondent at the same time of filing with the CRA. The Complainant shall attach proof of such service on the Respondent.

4.4 All further pleadings shall also be served electronically on the Respondent and the CRA simultaneously unless the CRA directs otherwise.

4.5 Request for Fast Track Process

4.5.1 A fast track process may be considered in the following circumstances:

(a) When requested by a Complainant only:

(i) In relation to marketing issues and/or advertisements; and

(ii) When there is a risk of direct and/or immediate damage to a Service Provider, which cannot be remedied through financial compensation;

(b) The CRA may also, at its own discretion decide to deal with a Complaint or a Dispute on a fast track basis.

4.5.2 The Complaint shall comply with the requirements stipulated under Article 5.1.

4.5.3 All the relevant supporting facts and evidence must be filed with the Complaint in order for the fast track process to be initiated.

4.5.4 The CRA will only initiate the fast track process where the information provided by the parties is sufficient to enable the CRA to determine whether the Dispute or Complaint satisfies the requirements for a referral under the fast track process. If Disputes or Complaints are not submitted to the CRA in line with these Procedures, the CRA is not obliged to accept such Disputes or Complaints for the fast track process.

4.5.5 The CRA will provide any decision in relation to the fast track process in writing within five (5) working days from the date of the filing.

4. المادة 4- تقديم الشكاوى والنزاعات وتبادل المذكرات (المرحلة 1)

4,1 تُقدم الشكاوى والنزاعات إلى هيئة تنظيم الاتصالات إلكترونيا على عنوان البريد الإلكتروني CRADisputes@cra.gov.qa. وذلك وفقاً لإجراءات التقديم المنصوص عليها في الملحق 1 بما في ذلك الملحقات أو المرفقات الخاصة بالنص الكامل. يجب على مقدم الشكوى تقديم نسخة "سرية" ونسخة محررة من إخطار الشكوى أو الإخطار بالنزاع (ويشار إليه بلفظ "الإخطار")؛

4,2 في حال عدم توافق الشكوى أو النزاع مع نموذج التقديم والمتطلبات الواردة في **الملحق 1 – نموذج تقديم الشكوى أو النزاع ومتطلباتها**، فإنه يتعين رفضهم.

4,3 تُقدم الشكوى أو النزاع إلكترونياً إلى المدعى عليه في نفس الوقت الذي تقدم فيه الشكوى إلى هيئة تنظيم الاتصالات. ويجب على مقدم الشكوى إرفاق اثبات عن هذه الخدمة إلى المدعى عليه.

4,4 تُقدم جميع المذكرات الإضافية إلكترونياً إلى المدعى عليه وإلى هيئة تنظيم الاتصالات بصورة متزامنة مالم توجه هيئة تنظيم إلى غير ذلك.

4,5 طلب تسريع الإجراءات

4,5,1 قد يتم مراعاة طلب تسريع الإجراءات في الحالات التالية:

(أ)عند طلب مقدم الشكوى فقط:

(1) فيما يتعلق بمسائل التسويق والدعاية؛ و

(2) عند وجود خطر حدوث أضرار مباشرة لمقدم الخدمة، والذي لا يمكن تعويضه من خلال التعويض المالي؛

(ب) يجوز لهيئة تنظيم الاتصالات ايضاً، وفقاً لتقديرها، تحديد التعامل مع الشكوى أو النزاع على اساس المسار السريع.

4,5,2 يجب أن تمتثل الشكوى مع المتطلبات المنصوص عليها بموجب المادة 5,1.

4,5,3 يجب تقديم كافة الوقائع والأدلة ذات الصلة مع الشكوى من أجل البدء في تسريع الإجراءات.

4,5,4 تبدء هيئة تنظيم الاتصالات في القيام بتسريع للإجراءات فقط عند تقديم معلومات كافية من الأطراف لتمكن هيئة تنظيم الاتصالات من تحديد ما إذا كان النزاع أو الشكوى تفي بالمتطلبات اللازمة للإحالة بموجب طلب تسريع الإجراءات. في حال لم تقدم النزاعات أو الشكاوى إلى هيئة تنظيم الاتصالات بما يتماشى مع هذه الإجراءات، فإن هيئة تنظيم الاتصالات ليست ملزمة بقبول مثل هذه النزاعات أو الشكاوى من أجل القيام بتسريع الإجراءات.

4,5,5 تقدم هيئة تنظيم الاتصالات القرارات التي تتعلق بتسريع الإجراءات بصورة خطية خلال 5 أيام عمل من تاريخ تقديم الشكوى أو النزاع.

5. ARTICLE 5 – SUBSTANTIVE PRE-REQUISITES FOR THE CONTENT OF COMPLAINTS & DISPUTES

5.1 Complaints

5.1.1 A Complaint must comply with the General Pleading Requirements as set out above, and with the form set in **APPENDIX 1 - FORMAT AND REQUIREMENTS TO FILE A COMPLAINT OR DISPUTE.**

5.2 Disputes

5.2.1 A Dispute must comply with the General Pleading Requirements as set out above, and with the form set in **APPENDIX 1 - FORMAT AND REQUIREMENTS TO FILE A COMPLAINT OR DISPUTE.**

5. مادة 5 – الشروط المسبقة الأساسية الخاصة بمحتوى الشكاوى والنزاعات

5,1الشكاوى

5,1,1 يتعين أن يمتثل محتوى الشكوى إلى المتطلبات العامة لتقديم الدفوع على النحو المنصوص عليه أعلاه، والنموذج الوارد في **ملحق 1 - صيغة ومتطلبات التقدم بشكوى أو نزاع.**

5,2النزاعات

5,2,1 يجب أن يمتثل محتوى النزاع إلى المتطلبات العامة لتقديم الدفوع على النحو المنصوص عليه أعلاه، ووفق النموذج الوارد في **ملحق 1 - صيغة ومتطلبات التقدم بشكوى أو نزاع.**

6. ARTICLE 6 - CONDUCTING AN INVESTIGATION (PHASE 2)

6.1 Notification Letter

6.1.1 The CRA will acknowledge the filing of a Complaint or Dispute (the "**Notification Letter**"), within three (3) working days of receipt.

6.1.2 If the Complaint or the Dispute is not valid, the Notification Letter will dismiss the case providing an explanation for the dismissal. If such Complaint or Dispute contains facts to support a compliance breach, the Notification Letter will indicate that the matter has been transferred to the CRA compliance and licensing section to address as per the non-compliance process.

6.1.3 If the Complaint or the Dispute is valid, the Notification Letter will invite the Complainant and the Respondent to a meeting at a date to be set by the CRA.

6.1.4 At that meeting, the CRA will:

(a) Assess the relevant course of action as set in Article 2.7;

(b) Assess whether a Fast Track process may be required;

(c) Define the actions required by each Party;

(d) Set the timeline for the Investigation, which the CRA shall endeavour to conduct within twenty-five (25) working days. In the event that there are no alternative proposed timelines, then the provisions below shall prevail;

(e) Set the duration for each step of the Investigation;

(f) Determine the objective of the Investigation; and

(g) Determine any other matter that may require attention in relation to the Investigation.

6.2 Response

6. مادة 6 – إجراء تحقيق (المرحلة 2)

6,1خطاب الإخطار

6,1,1 تقر هيئة تنظيم الاتصالات بالشكوى أو النزاع المقدم عن طريق ارسال "**خطاب الإخطار**" خلال ثلاثة (3) أيام عمل من تسلم أي منها.

6,1,2 في حالة عدم صحة الشكوى أو النزاع، يقوم خطاب الإخطار برفض الطلب مع تقديم تفسير لأسباب هذا الرفض، وسوف يوضح خطاب الإخطار أن الأمر قد تمت إحالته إلى القسم المعني بالامتثال والترخيص في هيئة تنظيم الاتصالات من أجل التعامل معه وفقا للإجراءات الخاصة بعدم الامتثال، وذلك في حالة تضمن مثل هذه الشكوى أو النزاع على حقائق تعمل على دعم انتهاك الامتثال.

6,1,3 في حالة تم التحقق من صحة الشكوى أو النزاع، يتم إخطار كل من المُدعي والمُدعى عليه لحضور اجتماع في موعد تحدده هيئة تنظيم الاتصالات.

6,1,4أثناء هذا الاجتماع، تقوم هيئة تنظيم الاتصالات بالخطوات التالية:

تقييم أسلوب العمل ذي الصلة على النحو المنصوص عليه في مادة 2,7؛

(ب) تقييم ما إذا كانت هناك حاجة إلى القيام بإجراء التتبع السريع؛

(ج) تحديد الإجراءات المطلوب اتخاذها من جانب كل طرف؛

(د) تحديد الجدول الزمني الخاص بالتحقيق الذي تعمل هيئة تنظيم الاتصالات على إجرائه خلال خمسة وعشرين (25) يوم عمل، على أن تسري الأحكام الواردة أدناه، في حالة عدم وجود جداول زمنية بديلة مقترحة؛

(ه) تحديد الفترة الزمنية لكل خطوة من خطوات التحقيق؛

(و) تحديد أهداف التحقيق؛

(ز) تحديد الدعاوى الأخرى التي قد تستدعي الاهتمام فيما يتعلق بالتحقيق الذي يتم إجراؤه.

6,2 الرد

6.2.1 A Respondent shall respond to the Notification Letter provided by the CRA by filing a response in writing with the CRA ("**the Response**"), within five (5) working days unless another time for response is prescribed by the CRA. The Response shall:

6,2,1 يتعين على المدعي عليه الرد على خطاب الإخطار الذي ترسله هيئة تنظيم الاتصالات عن طريق تقديم رداً خطياً إلى الهيئة (ويشار إليه بـ"الرد")، وذلك خلال خمسة (5) أيام عمل ما لم يتم تحديد فترة زمنية أخرى للاستجابة من جانب الهيئة. ويتعين أن يحتوي الرد على النقاط التالية:

(a) Advise the CRA in full of the nature of the Respondent's defence;

(أ) إخطار هيئة تنظيم الاتصالات بطبيعة دفاع المدعي عليه بصورة كاملة؛

(b) Respond specifically to all material allegations; and

(ب) والرد بصفة خاصة على كافة الادعاءات الجوهرية؛

(c) Contain all other available evidence upon which the Respondent relies or intends to rely to defend the allegations made by the Complainant.

(ج) وأن يحتوي على كافة الأدلة المتاحة التي يستند إليها المدعي عليه أو ينوي الاستناد إليها في دفاعه ضد الادعاءات المقدمة من جانب المدعي.

6.3 Reply

6,3 الرد

6.3.1 The Complainant may file a reply ("**the Reply**") in writing to the Respondent's response. Any Reply shall be provided within five (5) working days of the filing of an Answer.

6,3,1 يجوز للمدعي تقديم رد خطي على الجواب المقدم من المدعي عليه (ويشار إليه بـ"الرد")، ويتعين تقديم الرد خلال خمسة (5) أيام عمل من تقديم الجواب.

6.3.2 The Reply shall be confined to matters contained in the response and shall not introduce new matters.

6,3,2 يتعين على الرد أن يشتمل على الدعاوى التي وردت في محتوى الجواب فحسب، ويحذر عليه إدراج دعاوى جديدة.

6.4 Counter-Response

6,4 الرد المقابل

6.4.1 The Respondent may file a counter-response (the "**Counter-Response**") in writing to the Complainant's Reply. Any Counter-Response shall be filed within five (5) working days of the filing of any Reply.

6,4,1 يجوز للمدعي عليه تقديم رد مقابل (ويشار إليه بـ"**الرد المقابل**") بصورة خطية ضد الرد المقدم من المدعي، ويتعين تقديم الرد المقابل خلال خمسة (5) أيام عمل من تقديم الرد.

6.5 Requests for information

6,5 طلبات الحصول على معلومات

6.5.1 The CRA may request further information at any time following receipt of a Complaint or Dispute.

6,5,1 يجوز لهيئة تنظيم الاتصالات طلب المزيد من المعلومات في أي وقت عقب تسلم الشكوى أو النزاع.

6.5.2 The CRA may take any other action it considers necessary to assist its Investigation.

6,5,2 لهيئة تنظيم الاتصالات اتخاذ أية اجراءات أخرى قد تعتبرها ضرورية من أجل المساعدة في التحقيق الذي تقوم به.

6.5.3 The CRA reserves its right to exercise its discretion to determine whether the pleadings have closed or whether additional responses are required.

6,5,3 تحتفظ الهيئة بحقها في ممارسة سلطتها التقديرية في اتخاذ قرار بإقفال المرافعات أو وجود ضرورة للحصول على المزيد من الإجابات والردود.

6.6 Request for extension

6.6 طلب الحصول على تمديد

6.6.1 A party must request an extension at least 3 working days before the deadline. The request shall be served to all interested parties and to the CRA electronically.

6,6,1 يتعين على الطرف ارسال طلب للحصول على تمديد قبل ثلاثة (3) أيام عمل على الأقل من الموعد النهائي، ويتعين ارسال الطلب الكترونيا إلى كافة الأطراف المعنية بالإضافة إلى هيئة تنظيم الاتصالات.

6.6.2 The request shall be substantiated by a clear justification, and suggest a reasonable new timeline.

6,6,2 يتعين على الطلب أن يكون مدعوما بوجود تبريرات واضحة، وينبغي أن يقدم اقتراحا بجدول زمني معقول.

6.6.3 The CRA may, at its discretion, consider a request made in writing to extend a deadline for extension.

6,6,3 يجوز لهيئة تنظيم الاتصالات حسب تقديرها الخاص النظر في الطلب المقدم خطيا من أجل الحصول على تمديد للموعد النهائي للتمديد.

7. ARTICLE 7 - DECISION (PHASE 3)

7. مادة 7 – القرار (المرحلة 3)

7.1 In concluding the Investigation in the matter, the CRA may issue an Interim and/or Final Decision.

7,1 يجوز لهيئة تنظيم الاتصالات في ختام التحقيق في الأمر إصدار قرار مؤقت أو نهائي أو كلاهما معا.

7.2 Interim Decisions

7.2.1 The CRA has discretion to impose interim measures before it completes its Investigation, where it has reasonable suspicion that the provisions of the **ARF** are being infringed. The CRA may impose interim measures in order to prevent serious, irreparable damage to Service Providers, third parties, consumers, or competition in Qatar. In these circumstances, the CRA may require such immediate relief it considers appropriate for that purpose.

7.2.2 In deciding whether to issue an Interim Decision, the CRA may choose to consider any other relevant matters.

7.2.3 Where an Interim Decision has been issued, the Parties will be required to show cause or provide a valid justification within a specified period, not less than five (5) working days, as to why the Decision should not be made a Final Decision.

7.2.4 In the event that no valid cause or just reason has been provided within the set period, the Interim Decision shall become Final.

7.2.5 In the event that a valid cause or just reason has been provided within the set period, the CRA will request the other Party to submit a Reply within five (5) working days, and will issue a Final Decision.

7,2 القرارات المؤقتة

7,2,1 تملك هيئة تنظيم الاتصالات سلطة تقديرية لفرض اجراءات مؤقتة قبل الانتهاء من التحقيق الذي تجريه، وذلك إذا كان لديها شك معقول في وقوع انتهاك للقوانين التنظيمية المعمول بها، ويجوز للهيئة فرض اجراءات مؤقتة من أجل ان تمنع وقوع ضرر جسيم لا يمكن اصلاحه لمقدمي الخدمات أو الغير أو المستهلكين أو المنافسين داخل قطر، ويجوز للهيئة في ظل هذه الظروف طلب التخفيف الفوري على النحو الذي تعتبره ملائما لهذا الغرض.

7,2,2 ويجوز لهيئة تنظيم الاتصالات أثناء اتخاذها قرار بشأن إصدار القرار المؤقت أن تختار أن تنظر فى أمر أية دعاوى أخرى ذات صلة.

7,2,3 في حالة إصدار قرارا مؤقتا يتعين على الأطراف حينها تقديم اثبات أو تبرير مقبول خلال مدة محددة لا تقل عن خمسة (5) أيام عمل لتوضيح السبب وراء أنه لا ينبغي جعل هذا القرار قرارا نهائيا.

7,2,4 ويكون القرار نهائيا في حالة عدم تقديم سبب وجيه أو مقبول خلال الفترة الزمنية المقررة.

7,2,5 وفي حالة تقديم سبب وجيه أو مقبول خلال الفترة الزمنية المحددة، تطلب هيئة تنظيم الاتصالات حينئذ من الطرف الآخر تقديم رد خلال خمسة (5) أيام عمل، وتقوم بإصدار قرار نهائي.

7.3 Final Decisions

7.3.1 The CRA shall endeavour to issue a Final Decision within sixty (60) working days of the issuance of the Notification Letter, or the timeframe set by the CRA as per Article 6.1.

7.3.2 The CRA further has the right to decide on alternative course of actions, which includes:

(i) referral to the Courts or to alternative dispute resolution, and

(ii) referral to the administrative penalty committee.

7,3 القرارات النهائية

7,3,1 على هيئة تنظيم الاتصالات أن تسعى إلى إصدار قرار نهائي خلال ستين (60) يوم عمل من إصدار خطاب الإصدار، أو خلال الإطار الزمني الذي تحدده الهيئة وفقا لمادة 6,1.

7,3,2 فضلا عن ذلك، يحق لهيئة تنظيم الاتصالات اتخاذ قرار بشأن إجراءات بديلة تشمل

(i) الإحالة إلى المحاكم أو أسلوب بديل لفض النزاع أو

(ii) الإحالة إلى لجنة الجزاءات الإدارية.

7.4 Publication of Decisions

7.4.1 The Decision will be published on the CRA website,

7.4.2 Where the Decision has confidential information as defined under the law, a redacted version will be considered.

7,4 نشر القرارات

7,4,1 يتم نشر القرار على الموقع الالكتروني الخاص بهيئة تنظيم الاتصالات.

7,4,2 تؤخذ النسخة المنقحة في الاعتبار في حالة وجود معلومات سرية في القرار على النحو المحدد بموجب القانون.

7.5 Communications with the CRA and the Public

7.5.1 No communications, excluding any reasonable requests for procedural updates, will be permitted by any Party and/or their representatives with any employee of the CRA regarding the merits of an Investigation while that Investigation remains pending and/or is ongoing, unless notified to all parties in writing seven (7) working days in advance and approved by the CRA. In the event

7,5 الاتصالات مع هيئة تنظيم الاتصالات والجمهور

7,5,1 يحذر السماح بوجود اتصالات بين الأطراف أو ممثليهم أو هم معا وموظفي هيئة تنظيم الاتصالات بشأن وقائع تحقيق ما، في حين أن هذا التحقيق مازال جاريا أو لم يستكمل بعد، ما لم يتم إخطار كافة الأطراف خطيا قبلها بسبعة (7) أيام عمل والحصول على موافقة الهيئة، ويستثنى من هذا الطلبات المعقولة المتعلقة بالتحديثات الاجرائية، وفي حالة انتهاك هذا الحكم يتعين حينها البدء في الإجراءات الخاصة بعدم الامتثال.

of breach of this provision the non-compliance process shall be initiated.

7.5.2 Once written notice of a Complaint or a Dispute is filed with the CRA, no Party or any of its representatives may comment publicly about the Complaint, or Dispute until such time that the final Decision is published by the CRA.

7,5,2 وبمجرد تقديم اخطار خطي يحتوي على الشكوى أو النزاع إلى هيئة تنظيم الاتصالات، لا يجوز للأطراف أو الممثلين التابعين لهم الإدلاء بتصريحات علنية تتعلق بالشكوى أو النزاع حتى تقوم الهيئة بنشر القرار النهائي.

7.6 Confidentiality

7,6 السرية

7.6.1 A Party filing a document containing confidential information must provide to the CRA both a full version of the document with the relevant information clearly marked as "confidential" and a separate redacted version of the full document.

7,6,1 يتعين على الطرف الذي يرسل مستند ما يحتوي على معلومات سرية أن يقدم إلى هيئة تنظيم الاتصالات نسخة كاملة من المستند تحتوي على المعلومات ذات الصلة مع وضع علامة "سري" بوضوح عليها، بالإضافة إلى نسخة منقحة مستقلة من المستند كاملا.

7.6.2 A Party seeking to have part of its pleadings considered as confidential shall specifically make a request for confidentiality as per Article 130 of the By-Law.

7,6,2 على الطرف الذي يرغب في اعتبار جزء من مرافعاته سريا أن يقوم بإرسال طلب للسرية وفقا لمادة 130 من القوانين الداخلية.

7.6.3 If the CRA determines that a Party shall not be entitled to confidentiality, the Party shall be entitled to withdraw that document. However, the Party shall not be able to rely upon the contents of that document in the Investigation.

7,6,3 يحق للطرف سحب هذا المستند، في حالة اتخاذ هيئة تنظيم الاتصالات قرارا بأنه لا يحق لهذا الطرف السرية، إلا أنه لن يتمكن هذا الطرف من الاستناد إلى محتويات هذا المستند في التحقيق.

8. ARTICLE 8 - COMPLIANCE AND ENFORCEMENT

8. مادة 8 – الامتثال والتنفيذ

8.1 Failure to comply with any Decision of the CRA shall result in the referral of the matter to the Penalties Committee or to the Courts.

8,1 يتعين إحالة الأمر إلى لجنة الجزاءات أو إلى المحاكم في حالة عدم الامتثال إلى القرارات الصادرة عن هيئة تنظيم الاتصالات.

8.2 The legal unit of the CRA will conduct Investigations independently and be responsible for the process, which includes the gathering of information during the Investigation and the drafting of the Decision.

8,2 تقوم الوحدة القانونية في هيئة تنظيم الاتصالات بإجراء التحقيقات بصورة مستقلة، كما تتحمل مسؤولية القيام بالإجراءات التي تشمل جمع المعلومات خلال التحقيقات وإعداد صياغة القرار الذي يتم اتخاذه.

9. ARTICLE 9 - AMENDMENT OF THESE RULES

9. مادة 9 – التعديلات على هذه القوانين

9.1 The CRA may amend the Rules from time to time circumstances require such amendments.

9,1 يجوز لهيئة تنظيم الاتصالات القيام بإجراء تعديلات على هذه القوانين من حين لآخر عندما تستدعي الظروف إدخال مثل هذه التعديلات.

10. APPENDIX 1 - FORMAT AND REQUIREMENTS TO FILE A COMPLAINT OR DISPUTE	10. الملحق رقم 1 – الصيغة والمتطلبات لتقديم الشكاوى أو النزاعات
The following requirements shall apply to Complaints, Answers, Replies, and any other filing permitted, at the discretion of the CRA, in an Investigation.	ينبغي أن تطبق المتطلبات التالية على الشكاوى وذلك وفقا لتقدير هيئة تنظيم الاتصالات وكذلك الإجابات والردود بالإضافة إلي أية إحالات المسموح بتقدمها وذلك في التحقيقات.
In order to assess whether a filing is valid from a formal perspective, the Complainant shall fill in and sign the filing checklist below. For the avoidance of doubts, the CRA shall also conduct a review of the merits of the case before considering a filing is valid.	ينبغي على المحتكم ملء قائمة المراجعة أدناه والتوقيع عليها وذلك من أجل تقييم ما إذا كانت طريقة إحالة الشكوى صحيحة من المنظور الرسمي، كما ينبغي على هيئة تنظيم الاتصالات إجراء مراجعة لحيثيات الدعوى قبل النظر في مدى صحة طريقة إحالة الشكوى.
Part A - Format of Submissions – General Requirements	**الجزء رقم أ – صيغة الإحالات – المتطلبات العامة**

A.1. Identification of the Parties

Requirements to be completed	Provided by Complainant	CRA check
Names of the Parties (full legal description in the case of companies)		
Address, telephone/fax number, mailing address		
Details of the person or e-mail address for the exchange of pleadings		

1أ. تعريف الأطراف

ينبغي إتمام المتطلبات التالية	قدمها المحتكم	مراجعة من هيئة تنظيم الاتصالات
أسماء الأطراف - (في حال الشركات الوصف القانوني الكامل).		
العنوان ورقم الهاتف أو الفاكس وكذلك العنوان البريدي.		
بيانات الشخص أو عنوان البريد الإليكتروني وذلك لتبادل المرافعات.		

A.2. Legal Basis

Requirements to be completed	Provided by Complainant	CRA check
Precise reference to each provision of the ARF that is claimed to have been breached (no general references are acceptable)		
Clear explanation of why these provisions are relevant and how they have been breached		

2أ. الأسس القانونية

ينبغي إتمام المتطلبات التالية	قدمها المحتكم	مراجعة من هيئة تنظيم الاتصالات
ينبغي الإشارة بشكل دقيق الى كل الاحكام التي تم الزعم بالإخلال بها من الإطار التنظيمي المعمول به (لن يتم قبول أية إشارات عامة)		
ذكر شرح واضح عن أسباب كون تلك الاحكام ذات صلة بالإضافة الي كيفية الاخلال بها		

A.3. Fast Track Process

Requirements to be completed	Provided by complainant	CRA check
Factual justification for the urgency		
Proposed timeframe for the resolution		

3أ. تعجيل الإجراءات

ينبغي إتمام المتطلبات التالية	قدمها المحتكم	مراجعة من هيئة تنظيم الاتصالات
تبريرات واقية من أجل التعجيل		
الإطار الزمني المقترح للتسوية		

A.5. Factual basis of the Complaint or Dispute

Requirements to be completed	Provided by complainant	CRA check
Complete and detailed statement of facts and/or allegations on which the complainant relies to substantiate the breach, including any reference to products or services, any contract and good faith negotiations that have taken place		
Dates and locations of relevant incidents related to the breach		
Detailed chronological explanation of events		

If the dispute relates to the violation of ex ante requirements or other regulatory condition, full description of the relevant regulatory conditions to which it relates, including a view on the relevant economic market and whether any Service Provider in that market has been designated as dominant		
Relevant direct and unbiased evidence, including third party evidence, which can corroborate the claim (including an explanation of how such evidence is relevant)		
Substantiated evidence of a direct and consequential harm to the Complainant		

5,أ. الأسس الواقعية التي بنيت عليها الشكوى أو النزاعات

ينبغي إتمام المتطلبات التالية	قدمها المحتكم	مراجعة من هيئة تنظيم الاتصالات
ينبغي على المحتكم تقديم بيان كامل عن الحقائق والادعاءات المفصلة التي اعتمد عليها المحتكم في إثبات الإخلال الذي وقع والتي تشمل أية إشارات الي منتجات أو خدمات وكذلك أية عقود ومفاوضات حدثت بدافع حسن النية.		
ذكر التواريخ ومواقع الحوادث ذات الصلة بالإخلال.		
تفصيل بتسلسل شرح الأحداث زمنياً.		
في حال كان النزاع متعلق بالإخلال بمتطلبات سابقة أو شروط تنظيمية أخرى، فعندئذ يتوجب ذكر تفصيل كامل للشروط التنظيمية ذات الصلة بما في ذلك منظور فيما يتعلق بالسوق الاقتصادية ذات الصلة وكذلك ما إذا كان قد تم تصنيف أي مزود خدمات بأنه كان مسيطر علي ذلك السوق.		
يمكن الاستدلال بالدلائل المباشرة ذات الصلة وغير المنحازة ومن بينها أدلة الغير والتي يمكن أن تدعم المطالبات (بما في ذلك شرح كيفية ترابط تلك الأدلة).		
الأدلة الجوهرية علي الأضرار المباشرة التي لحقت بالمحتكم وما تبعها من ضرر.		

A.6. Remedy Claimed by the Complaint

Requirements to be completed	provided by complainant	CRA check
Detailed explanation of the nature of the remedy sought to resolve the matter		
Justification for the remedy		

6,أ. تعويضات تطالب بها الشكاوى

ينبغي إتمام المتطلبات التالية	قدمها المحتكم	مراجعة من هيئة تنظيم الاتصالات
ذكر شرح مفصل لطبيعة التعويضات التي من شأنها تسوية النزاعات		
تبرير التعويضات		

Part B - Format of Submissions – Specific Requirements

B.1. Specific Requirements related to Complaints

Requirements be provided	Provided by complainant	CRA check
Complaints related to competition		
Facts / Details setting out how the respondent's actions constitute anticompetitive behaviour (guided by explanation in the competition policy explanatory memorandum)		
Allegations of anticompetitive pricing supported with pricing and cost data analysis, or reasonable estimate and explanation justifying the estimates		
Complaints related to advertising		
Facts and details of the advertising, including copy of the advertising that is subject of the complaint, nature of advertising channels used; and estimated volume of the campaign		
Supporting arguments explaining how the advertisement is in breach of the ARF, and specific details of how advertisement is perceived as being misleading		
Supporting evidence to demonstrate the negative impact of the advertisement		

الجزء رقم ب – صيغة الإحالات – المتطلبات المحددة

1ب. متطلبات محددة ذات صلة بالشكاوى

ينبغي تقديم المتطلبات التالية	قدمها المحتكم	مراجعة من هيئة تنظيم الاتصالات
الشكاوى ذات الصلة بالمنافسة		
ذكر الحقائق التي تبين كيف أن تصرفات المحتكم ضده قد أدت الي سلوكيات غير تنافسية وكذلك التفاصيل (على أن يستدل في ذلك الشرح بالمذكرة التفسيرية الخاصة بالسياسات التنافسية)		
ذكر الادعاءات المتعلقة في الأسعار غير التنافسية مدعومة بتحليل البيانات لتلك الأسعار والتكاليف أو تقديم تقديرات مقبولة وشرح يبرر تلك التقديرات.		
الشكاوى ذات الصلة بالدعاية		
ذكر الحقائق عن الدعاية والتفاصيل الخاصة بها بما في ذلك نسخة من الدعاية محل الشكوى وكذلك ذكر طبيعة القنوات الدعائية المستخدمة والحجم المقدر لتلك الحملة الدعائية.		
ذكر الحجج التي تدعم شرح كيف أن تلك الدعاية قد أخلت بالأطر التنظيمية المعمول بها بالإضافة الى ذكر تفاصيل محددة كيف أن تلك الدعاية قد تم اعتبارها مضللة.		
ذكر الأدلة الداعمة لإثبات الاثار السلبية من تلك الدعاية.		

B.2. Specific Requirements related to Disputes

Requirements to be provided	Provided by complainant	CRA check
Complete and detailed statement of facts or allegations which forms the basis of the dispute		
Evidence of a contract; of good faith negotiations; or consultation pursuant to the ARF that has taken place between the complainant and the respondent		
Detailed evidence of damages caused by the respondent to the complainant as a result of the breach giving rise to the dispute		
When relevant, substantiated and detailed evidence of potential or actual harm to competition in Qatar and to the public		
If the dispute relates to a request for access to a product or service, business plans of the relevant product or service including forecasts, and explanation demonstrating when and how the product is to be used		
If the dispute relates to a variation to an existing agreement, then a copy of the relevant agreements or contract clearly identifying changes subject to the dispute		
Other evidence that to complainant relies on, which is relevant to the dispute		

2,ب. متطلبات محددة ذات صلة بالنزاعات

ينبغي تقديم المتطلبات التالية	قدمها المحتكم	مراجعة من هيئة تنظيم الاتصالات
ذكر بيان كامل للحقائق التي تشكل أساس النزاعات وكذلك الادعاءات المفصلة.		
ذكر أدلة على العقد والمفاوضات التي حدثت بدافع حسن النية أو الاستشارات بموجب الأطر التنظيمية المعمول بها والتي تمت بين كل من المحتكم والمحتكم ضده.		
ذكر الأدلة بالتفصيل عن الاضرار التي سببها المحتكم ضده والتي لحقت بالمحتكم وذلك نتيجة الإخلال مما أدى الي نشوب النزاعات.		
ذكر الأدلة المثبتة ذات الصلة وكذلك المفصلة عن الأضرار المحتملة أو الفعلية والتي قد تلحق بالمنافسة في دولة قطر أو بالجمهور وذلك متي توافرت.		
في حال كانت النزاعات تتعلق بطلب الوصول لمنتجات وكذلك خطط العمل الخاصة بتلك المنتجات ذات الصلة من بينها التوقعات وكذلك الشروح التي توضح متى يتم استخدام تلك المنتجات وكيفية استخدامها ويسرى ذلك أيضاً علي الخدمات		
في حال كانت النزاعات ذات صلة بتغيير لحق في اتفاقية قائمة، فيستوجب الحصول على نسخة من الاتفاقيات ذات الصلة أو العقد موضحاً التغييرات محل النزاع.		
ذكر الأدلة الأخرى التي يعتمد عليها المحتكم وذات الصلة بالنزاعات.		

Part C - Format of Submissions – Additional Requirements

C.1. Justification for Requests for Confidentiality

Requirements to be completed	provided by complainant	CRA check
Detailed explanation of the potential harm that may be caused from public disclosure of such information (Blanket statements covering entire Complaints or Disputes and/ or the supporting documentation will not be accepted) Note: confidentiality requests may prevent the CRA from fully investigating a Complaint or Dispute and, as such, the CRA may determine the appropriateness of a request and require that certain information be revealed to specific parties		
Clear indication of which parts of the document should be treated as confidential		
Provision of non-confidential version with clear indication of parts deleted marked as [CONFIDENTIAL]		

الجزء رقم ت – صيغة الإحالات – متطلبات إضافية

1ت. مبررات طلبات للسرية

ينبغي إتمام المتطلبات التالية	قدمها المحتكم	مراجعة من هيئة تنظيم الاتصالات
ذكر بالتفصيل الشروحات للأضرار المحتملة التي قد تكون وقعت نتيجة الكشف العلني لمثل تلك المعلومات (ولن يعتد بالبيانات العامة التي تغطي كامل الشكوى او النزاعات ولن تقبل الوثائق الداعمة) ملحوظة: قد تمنع الطلبات بالسرية هيئة تنظيم الاتصالات من التحقيق بشكل كامل في الشكاوى ومن ثم يجوز لهيئة تنظيم الاتصالات تحديد مدى ملائمة تلك الطلبات وكذلك المطالبة بالكشف عن معلومات محددة لأطراف محددة ويسري ذلك أيضاً على النزاعات		
ذكر بالتحديد ماهية الأجزاء التي ينبغي التعامل معها على أنها سرية من الوثائق.		
تزويد نسخة غير سرية مع بيان واضح للأجزاء المحذوفة وموسومة ب [سري]		

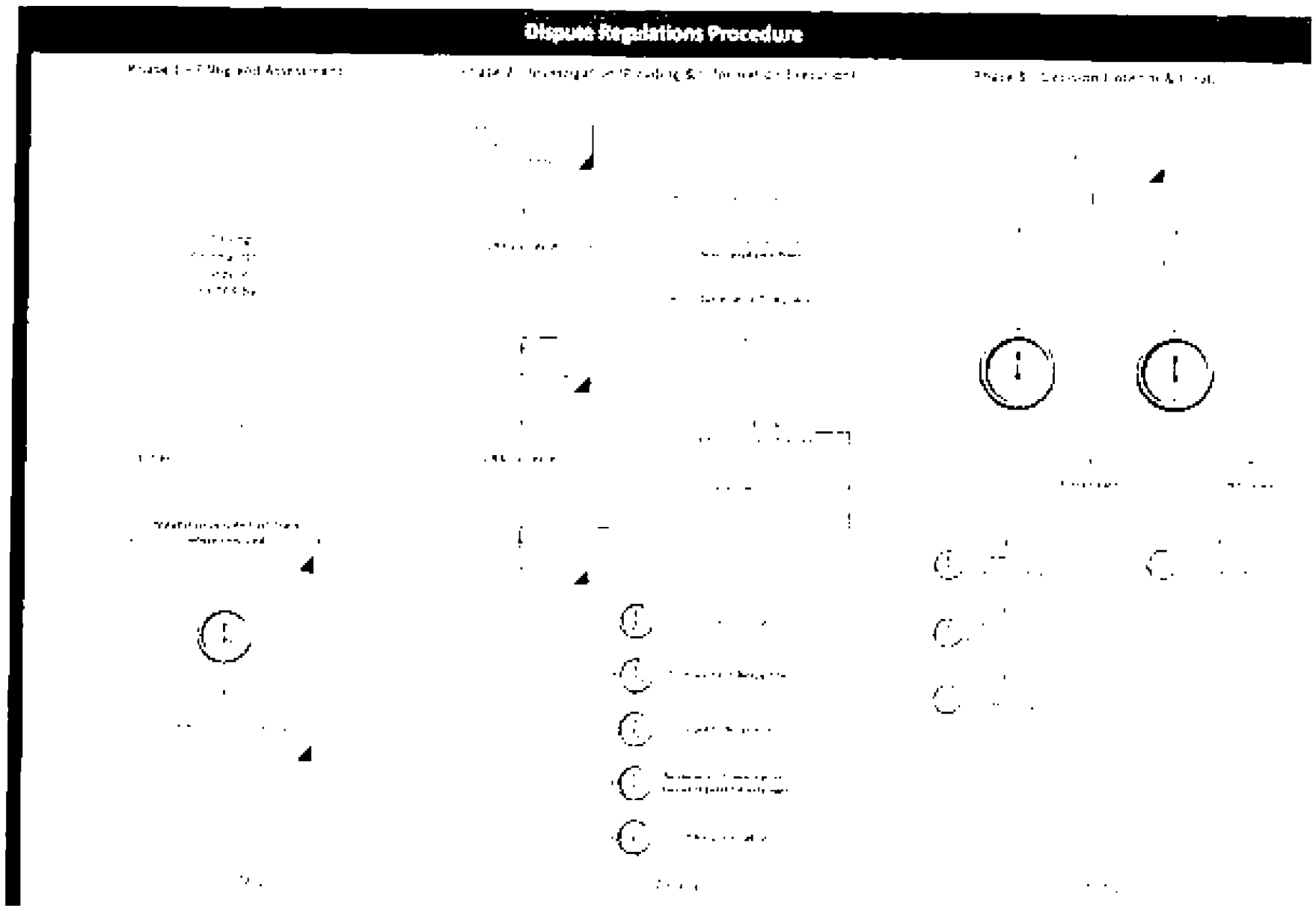
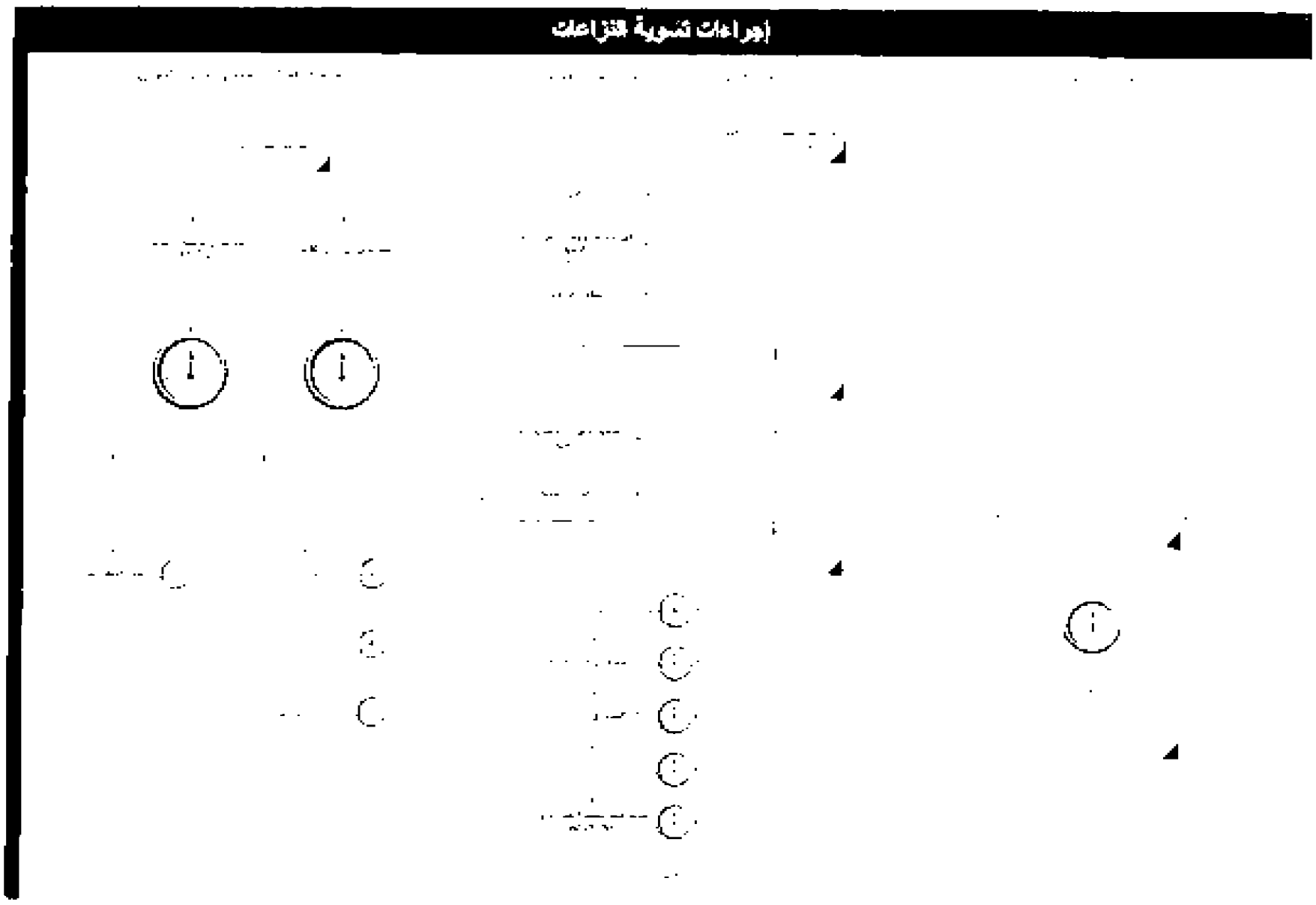
C.2. Declaration by Complainant or Officer of the Company

Requirements to be completed	provided by complainant	CRA check
Declaration from authorized signatory that the information provided and any accompanying documentation is truthful, complete and accurate: "*To the best of my knowledge and belief, and subject to Article (71) of the Law, the information contained herein and any accompanying documentation is truthful, complete and accurate.*" Signed: Title/Position in Company: Date: This declaration shall accompany any pleading and shall be presumed to extend to any evidence or supporting documentation provided by the relevant entity during the course of the Investigation		

2ت. إعلان المحتكم أو مسئول من الشركة

ينبغي إتمام المتطلبات التالية	قدمها المحتكم	مراجعة من هيئة تنظيم الاتصالات
تصريح من المفوض بالتوقيع بأن المعلومات المقدمة وكذلك أية وثائق ملحقة صحيحة وكاملة ودقيقة: **"أصرح - على حسب معرفتي - بأن المعلومات الواردة هنا وكذلك الوثائق الملحقة هي صحيحة وكاملة ودقيقة وذلك بموجب المادة رقم (71) من القانون."** **التوقيع:** **اللقب أو المسمى الوظيفي:** **التاريخ :** يجب أن يرفق هذا التصريح بأية مرافعات وكذلك يفترض به بأن يكون شاملاً للأدلة أو المستندات الداعمة المقدمة من الطرف المعني أثناء إجراء التحقيق.		

11 APPENDIX 2 – PROCESS FLOWCHART



الملحق رقم 2 - مخطط الإجراءات