



قواعد حماية حقوق مستخدمي الخدمات البريدية

٢٠١٩م



مقدمة:

تم إصدار هذه الوثيقة بناء على المهام التنظيمية المسندة للهيئة وفق قرار مجلس الوزراء رقم (٤٠٣) وتاريخ ١٢/٠٧/١٤٤٠هـ بشأن تولى هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات الاختصاصات التنظيمية والرقابية لقطاع البريد. وتهدف هذه الوثيقة إلى وضع الأحكام والاشتراطات الملزمة التي تحمي حقوق المستفيدين لقطاع البريد.

المادة الأولى: التعريفات

يقصد بالكلمات أو المصطلحات أو العبارات الآتية - أيما وردت في هذه الوثيقة - المعاني المبينة أمام كل منها ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:

الهيئة: هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات.

الترخيص: وثيقة تمنحها الهيئة لمقدمي الخدمات تتضمن إذناً لممارسة خدمات البريد.

مقدم الخدمة: أي شخص يقدم خدمة بريدية بموجب ترخيص.

المستفيد: كل شخص يستفيد من أي من الخدمات البريدية.

البعائث البريدية: تشمل الرسائل، والبطاقات البريدية، والمطبوعات، ومطبوعات ومكتوبات المكفوفين، والرزم البريدية المرسلة عن طريق البريد من شخص أو إليه.

الطرود: كل رزمة أو علبة أو كيس أو صندوق أو مادة مغلقة أو غيرها تحتوي على مواد مادية، وتكون وفقاً للشروط والأوصاف التي تضعها الهيئة.

المواد البريدية: تشمل الطرود والبعائث البريدية وما في حكمها، وكل ما يمكن نقله عن طريق البريد.

الخدمات البريدية: جميع الخدمات والأنشطة المتعلقة بالبريد بما في ذلك - على سبيل المثال لا الحصر - ما يأتي:

١. تسلّم ونقل وتوزيع وتسليم المواد البريدية، بما في ذلك البريد السريع.

٢. محطات الطرود.

٣. أي خدمة تقرر الهيئة دخولها في نطاق الخدمات البريدية، بما لا يخالف أحكام الأنظمة.

المرسل: الشخص الذي يتقدم لمقدم الخدمة بطلب إرسال المادة البريدية.

المرسل إليه: الشخص الذي ترسل إليه المادة البريدية.

المادة الثانية: أحكام عامة

١. تطبق هذه الوثيقة على جميع مقدمي خدمات البريد المرخصين في المملكة العربية السعودية.

٢. يحظر على مقدم الخدمة أي ممارسات تخالف هذه القواعد.

٣. عندما تتطلب هذه الوثيقة تنفيذ أي إجراء خطي، فإنه يمكن تنفيذه إلكترونياً، أو آلياً بواسطة أنظمة آلية، مع مراعاة الأنظمة واللوائح والقرارات المنظمة للتعاملات الإلكترونية، وما يصدر عن الهيئة في هذا الشأن.

٤. لا تقيد هذه الوثيقة أي حقوق للمستفيد وردت في أي أنظمة أو لوائح أو قرارات أو اتفاقيات أو وثائق أخرى معمول بها في المملكة.

٥. يجب أن تكون عقود مقدم الخدمة متوافقة مع هذه الوثيقة وبما لا يتعارض مع أي حقوق للمستفيد وردت في أي أنظمة أو لوائح أو قرارات أو اتفاقيات أو وثائق أخرى معمول بها في المملكة.



٦. يحق للمستخدم التواصل مع مقدم الخدمة، وعلى مقدم الخدمة توفير قنوات متعددة وسهلة، هاتفية وإلكترونية مجانية تمكن المستخدم من التواصل معه، وتتبع المواد البريدية المرسلة، مع مراعاة توفير وسائل تواصل مناسبة للأشخاص ذوي الإعاقة.
٧. يلتزم مقدم الخدمة بنشر هذه الوثيقة وتعديلاتها عبر موقعه الإلكتروني.

المادة الثالثة: الأحكام والاشتراطات العامة لحماية حقوق المستخدمين:

١. تتضمن هذه المادة الحد الأدنى من الأحكام والاشتراطات لحماية حقوق المستخدمين الواجب على مقدم الخدمة الالتزام بها ومجملها ما يلي:

- أ. حق المستخدم في الحصول على الخدمة.
 - ب. حق المستخدم في الحصول على المعلومات الصحيحة.
 - ت. حق المستخدم في الحصول على الخدمة بالسعر المعلن عنه.
 - ث. حق المستخدم في الحصول على ضمان جودة الخدمة، وجودة التجربة.
 - ج. حق المستخدم في احترام خصوصيته، وسرية معلوماته.
 - ح. حق المستخدم في معالجة شكواه.
 - خ. حق المستخدم في التوعية.
٢. يلتزم مقدم الخدمة بكل ما من شأنه حماية هذه الحقوق وفق التفصيل التالي كحد أدنى:
- أ. حق المستخدم في الحصول على الخدمة:

١. يجب على مقدم الخدمة تقديم الخدمة لطالبيها، ودون أي نوع من التمييز بين المستخدمين، ما لم تكن الخدمة محل الطلب ليست ضمن التزاماته المرخص له بتقديمها، أو إذا وجدت أسباب نظامية منعه من تقديمها.
 ٢. يجب على مقدم الخدمة تقديم الخدمة وفقاً لما تم الاتفاق عليه في عقد الخدمة.
 ٣. يجب على مقدم الخدمة توفير منافذ كافية لتقديم خدماته، مع مراعاة الانتشار والتوزيع الجغرافي للمستخدمين.
- ب. حق المستخدم في الحصول على المعلومات الصحيحة:
١. يجب على مقدم الخدمة أن ينشر معلومات الشركة الشخصية، وجميع المعلومات المتعلقة بتقديم خدماته للعموم عبر منصاته الإلكترونية، وفي منافذ تقديم الخدمة، وتزويد الهيئة بنسخة منها، على أن تشمل هذه المعلومات بحد أدنى ما يلي:

- أ. اسم الشركة، وعنوان مقرها الرئيس، وفروعها، وبيانات الوصول إليها.
- ب. تفاصيل الخدمات التي يتم تقديمها للمستخدم.
- ت. تفاصيل أسعار الخدمات، ويشمل ذلك تعرفه الخدمة، وأي مقابل مالي مطلوب دفعه من المستخدم.
- ث. التاريخ والوقت المتفق عليه لتنفيذ الخدمة.
- ج. تفاصيل شروط والتزامات مقدم الخدمة، والمستخدم.
- ح. قواعد وإجراءات التعويض، عند الإخلال بأحد الالتزامات، وإعادة المقابل المالي.
- خ. الآثار المترتبة على إخلال، أو عدم تنفيذ مقدم الخدمة أو المستخدم لإلتزاماته.
- د. إجراءات التعامل مع شكاوى المستخدمين.



- ذ. معايير جودة الخدمات.
- ر. قواعد وإجراءات التعامل مع المواد التي تعذر تسليمها.
- ز. تفاصيل أي خصومات أو عروض -إن وجدت-.
- س. تفاصيل أي قيود أو استثناءات على الخدمة، وأي رسوم ستطبق عند تجاوز هذه القيود أو الاستثناءات - إن وجدت -.
- ش. قواعد وإجراءات طلب إعادة المواد البريدية، أو تعديل العنوان المرسل إليه، مع توضيح تكلفة الإرجاع ومن يتحملها.
- ص. وسائل تتبع المواد البريدية، والتواصل مع مقدم الخدمة، ومنافذ تقديم خدماته.
- ض. تحديث حالة تتبع المواد البريدية.
- ط. الأسئلة والأجوبة الشائعة.
٢. يجب أن تكون جميع المعلومات المشار إليها في الفقرة أعلاه مكتوبة بعبارات واضحة وسهلة، بشكل يسهل الوصول إليها واستيعابها من قبل المستخدمين، وأن تتوفر باللغتين العربية والإنجليزية.
٣. يحظر على مقدم الخدمة وصف الخدمة أو الإعلان عنها أو عرضها بأسلوب يحتوي على بيانات مضللة أو غير صحيحة.
- ت. حق المستهلك في الحصول على الخدمة بالسعر المعلن عنه:
١. لا يجوز لمقدم الخدمة تقاضي أي مقابل مالي إلا عن الخدمات التي طلبها المستهلك، أو وافق على تقديمها.
٢. لا يجوز لمقدم الخدمة تقاضي أي مقابل مالي بالخالف لما هو معلن عنه، وموافق عليه من قبل المستهلك في عقد الخدمة بشكل واضح.
٣. يجوز لمقدم الخدمة تحصيل المقابل المالي الذي دفعه نيابة عن المستهلك للجهات الحكومية والمتعلق بالخدمة محل التعاقد، بعد أخذ موافقة المستهلك المسبقة على ذلك، وتقديم ما يثبت دفع المبلغ للجهات الحكومية.
- ث. حق المستهلك في الحصول على ضمان جودة الخدمة، وجودة التجربة:
١. يجب على مقدم الخدمة أن يلتزم بضمان جودة الخدمة المقدمة المعلن عنها من قبل مقدم الخدمة، على أن تكون متوافقة مع المعايير الدولية المتعارف عليها في هذا المجال، وتضمنها في عقد الخدمة.
٢. يجب على مقدم الخدمة تطبيق قواعد وإجراءات التعويض وإعادة المقابل المالي المعلن عنها من قبل مقدم الخدمة، في حال عدم الالتزام بجودة الخدمة المقدمة، أو تعرض المواد البريدية للتلف أو النقص أو فقدان.
٣. يجب على مقدم الخدمة وضع معايير لجودة تجربة المستهلك، وقياسها، ورفع مستواها بناء على نتائج القياس.
- ج. حق المستهلك في احترام خصوصية وسريته معلوماته:
١. يجب على مقدم الخدمة المحافظة على سريته جميع معلومات المستهلك، وحمايتها من التعدي عليها بأي وسيلة كانت، واتخاذ كافة التدابير اللازمة لمنع الوصول إليها، أو الاطلاع عليها، أو إفشائها، أو نشرها، أو استخدامها أو تعديلها بما يخالف الأنظمة.



٢. لا يجوز لمقدم الخدمة الإفصاح عن معلومات المستخدمين ما لم يكن هذا الإفصاح مسموح به بموجب مسوغ نظامي وفقاً للأنظمة المعمول بها في المملكة، أو بناءً على موافقة المستفيد الصريحة، أو من يمثله رسمياً في ذلك، أو بناءً على توجيه من الهيئة.
٣. يجب على مقدم الخدمة وضع سياسات واضحة تقيد الاطلاع على معلومات المستخدمين لديها، وتوثق أي دخول على معلوماته.
٤. يجب على مقدم الخدمة الإفصاح عن سياسة الخصوصية، وتحديد وتعريف أغراض طلب وجمع وحفظ معلومات المستخدمين، ويحظر استخدام تلك المعلومات لغير الأغراض الموضح عنها.
٥. يجب على مقدم الخدمة المحافظة على محتوى المواد البريدية وعدم السماح لغير المصرح لهم نظاماً بالاطلاع عليها.

ح. حق المستخدم في معالجة شكواه:

١. يجب على مقدم الخدمة تأسيس قسم خاص لتلقي وإدارة ومعالجة شكاوى المستخدمين.
٢. يحق للمستخدم تقديم شكواه إلى مقدم الخدمة، على ألا يتجاوز تاريخ تقديم الشكاوى (١٢٠) يوماً من تاريخ إيداع المواد البريدية.
٣. يجب على مقدم الخدمة وضع إجراءات محددة وواضحة لمعالجة شكاوى المستخدمين، وتطويرها، على ألا تتجاوز مدة معالجة الشكاوى لديه (١٠) عشرة أيام من تاريخ تقديم الشكاوى مع مراعاة الآتي:
 - أ. أن يكون تقديم الشكاوى متاحاً عبر كافة الوسائل الممكنة، سواء إلكترونية أو عبر الاتصال الهاتفي أو الحضور الشخصي، وعدم إلزام المستخدم بوسيلة واحدة لتقديم شكواه، وأن يكون الوصول إلى هذه الوسيلة واضحاً وسهلاً.
 - ب. أن تكون إجراءات معالجة الشكاوى لدى مقدم الخدمة عبر نظام إلكتروني، تحفظ وتوثق فيه إجراءات معالجة الشكاوى من بداية تقديمها حتى إغلاقها.
 - ت. أن تتوافق هذه الإجراءات مع المعايير الدولية المتعلقة بمعالجة الشكاوى، ورضا المستخدمين.
 - ث. تزويد المستخدم برقم مرجعي لشكواه، والمدة المتوقعة لمعالجة الشكاوى عبر رسالة نصية (SMS) أو إلكترونية أو ورقية، وفي حال انتهاء المدة المتوقعة قبل معالجة الشكاوى يجب إشعار المستخدم بمستجدات معالجة شكواه، والمدة الجديدة المتوقعة لإنهائها، مع مراعاة المدة المحددة لمعالجة الشكاوى.
 - ج. يزود المستخدم برد مكتوب وواضح عن نتيجة شكواه عبر رسالة نصية (SMS) أو إلكترونية أو ورقية، ولا يكتفى بعبارات مختصرة مثل عبارة (تم معالجة الشكاوى)، دون توضيح الإجراء المتخذ.
٤. يجب على مقدم الخدمة العمل على تكامل الأنظمة الإلكترونية لمعالجة شكاوى المستخدمين لديه مع أنظمة الهيئة الإلكترونية.



٥. يجب على مقدم الخدمة حفظ الشكوى المقدمة من المستفيد وجميع الإجراءات التي تمت عليها لمدة لا تقل عن سنة ميلادية من تاريخ إغلاق الشكوى.
٦. تختص الهيئة بمعالجة شكوى المستفيد ضد مقدم الخدمة إذا كان محل النزاع متعلق بالخدمة المرخص بتقديمها، أو العقد المبرم بشأن تقديم الخدمة البريدية، ومنها على سبيل المثال الأمور التالية:
 - أ. مواد بريدية ناقصة أو تالفة المحتوى.
 - ب. تأخر وصول المواد البريدية.
 - ت. مواد بريدية معادة.
 - ث. مواد بريدية مسلمة بالخطأ.
 - ج. حقوق المستفيد الواردة في هذه الوثيقة.
٧. يجوز للمستفيد تصعيد شكواه إلى الهيئة بعد انتهاء المدة النظامية الممنوحة لمقدم الخدمة لمعالجة الشكوى، دون الرد عليها، أو إغلاقها بدون معالجتها، على أن يكون ما سبق خلال فترة لا تزيد عن ٣٠ يوماً من تاريخ إغلاق الشكوى من قبل مقدم الخدمة أو انتهاء المهلة النظامية الممنوحة له، ويجوز للهيئة تجاوز هذه المدة في الحالات التي يتبين لها وجود أسباب واقعية منعت المستفيد من تقديم شكواه للهيئة خلال تلك الفترة.
٨. يجوز للهيئة قبول الشكوى ابتداءً قبل تقديمها إلى مقدم الخدمة في الحالات التي تستدعي التدخل الهيئة وفق تقديرها.
٩. يجوز للهيئة عدم قبول الشكوى فوراً إذا رأت أنها غير واقعية أو غير مبنية على حجج قوية أو غير مكتملة أو كان الطلب مجحفاً، أو كانت طبيعة الشكوى أو الطلب خارج اختصاص الهيئة، أو أن الشكوى مكررة، أو وُضعت عبارات غير لائقة، مع إبلاغ المستفيد بسبب الرفض.
١٠. يجب على المستفيد عند تقديم شكواه إلى الهيئة أن يذكر وقائعها، وأن يحدد طلباته، وأن يزود الهيئة بما تطلبه من بيانات أو مستندات تتعلق بالشكوى.
١١. في حال تصعيد المستفيد شكواه أمام الهيئة، ومن ثم إحالتها إلى مقدم الخدمة للإفادة عنها فيتوجب على الأخير خلال مدة لا تتجاوز (٣) أيام عمل القيام بالتالي:
 - أ. التواصل مع المستفيد لحل الشكوى بالتراضي خلال المهلة المحدد.
 - ب. تزويد الهيئة بنسخة من سجل الشكوى متضمناً تفاصيل وإجراءات معالجتها، وموقف مقدم الخدمة حيالها.
 - ت. تزويد الهيئة بالمعلومات والمستندات المطلوبة في الشكوى.
١٢. في حال عدم إفادة مقدم الخدمة الهيئة بالتفاصيل والمعلومات والمستندات المطلوبة خلال المدة المحددة أو عدم حل الشكوى بالتراضي تقوم الهيئة بالبت في الشكوى وإصدار قرارها وفقاً لما يتوفر لديها من معلومات.



١٣. يجب على مقدم الخدمة تنفيذ قرار الهيئة الصادر في الشكاوى فور تبليغه به، وبما لا يتجاوز (٥) أيام عمل من تاريخ الإبلاغ.

١٤. يجب على مقدم الخدمة دراسة أسباب الشكاوى المكررة وإيجاد حلول جذرية لها، ويمكن للهيئة - إذا رأت مناسبة ذلك - أن تضع معايير تتعلق بعدد ونوعية الشكاوى المكررة والإجراءات الواجب إتباعها.

١٥. يجب على مقدم الخدمة تزويد الهيئة بتقارير وإحصائيات تفصيلية عن الشكاوى الواردة إليه، وما اتخذته من إجراءات حيالها بشكل دوري بحسب ما تطلبه الهيئة.

١٦. تضع الهيئة إجراءات محددة لمعالجة شكاوى المستفيدين المصعدة إليها مع مراعاة التالي:

أ. أن لا تتجاوز مدة معالجة الشكاوى لدى الهيئة (٣٠) يوم عمل من تاريخ تقديم الشكاوى حتى إصدار قرار بشأنها، ويجوز للهيئة في بعض الحالات الاستثنائية التي تستدعي مدة أطول تمديدها مع إخطار مقدم الشكاوى بذلك.

ب. تصنيف الشكاوى ووضع معايير لمعالجة الشكاوى حسب طبيعة الخدمة محل الشكاوى.

١٧. يجب على مقدم الخدمة إتاحة جميع مواردهم لفرق التفتيش أو المتابعة أو التنفيذ المتعلقة بمعالجة الشكاوى.

خ. حق المستفيد في توعيته:

١. يلتزم مقدم الخدمة بنشر حقوق والتزامات المستفيدين على موقعه الإلكتروني، ومنافذ تقديم الخدمة، بحسب الاشتراطات التي تحددها الهيئة.

٢. يلتزم مقدم الخدمة بإعداد وتنفيذ خطط وبرامج لرفع وعي المستفيدين، وقياس مدى رضاهم، ومتابعة آرائهم ومتطلباتهم بشأن الخدمات المقدمة وجودتها.

المادة الرابعة: عقد الخدمة:

١. يجب على مقدم الخدمة أن يصدر على أوراقه الرسمية عقد خدمة للمستفيد، على أن يتضمن بحد أدنى ما يلي:

أ. تفاصيل الخدمة المتعاقد عليها، والمقابل المالي.

ب. تفاصيل محتوى المواد البريدية محل العقد، وحالتها.

ت. بيانات المرسل (الاسم، رقم الهوية / السجل التجاري، الجنسية، رقم التواصل، عنوانه).

ث. بيانات المرسل إليه (اسمه كاملاً، ورقم التواصل، وعنوانه - موقع التسليم-).

ج. توقيع المستفيد على عقد الخدمة وكتابة اسمه، أو أخذ موافقته إلكترونياً بطريقة موثقة.

ح. تاريخ عقد الخدمة.

خ. بيانات موظف مقدم الخدمة، وتوقيعه.

د. إقرار موظف مقدم الخدمة بالاطلاع والتحقق من أصل هوية المرسل.

ذ. رقم البوليصة.

٢. يجب على مقدم الخدمة حفظ عقد الخدمة لمدة لا تقل عن سنة ميلادية من تاريخ إبرام العقد، ويقع على مقدم الخدمة عبء إثبات موافقة المستفيد عند وجود أي نزاع.



٣. يجب على مقدم الخدمة تزويد المستفيد بنسخة ورقية أو إلكترونية من عقد الخدمة.
٤. يجب على مقدم الخدمة تزويد المستفيد بسند استلام أي مبلغ دفعه؛ يتضمن مقدار المبلغ، والخدمة المقدمة، وتاريخ الاستلام، وعلى مقدم الخدمة الاحتفاظ بهذا السند لمدة لا تقل عن سنة ميلادية من تاريخ استلام المبلغ.
٥. يجب على مقدم الخدمة أن يعيد إلى المستفيد أي مبالغ زائدة دفعها، وذلك خلال (١٥) يوم عمل على الأكثر من تاريخ العلم بها.

المادة الخامسة: تسليم المواد البريدية:

١. على مقدم الخدمة تسليم المواد البريدية إلى عنوان المرسل إليه، المسجل في عقد تقديم الخدمة، ويعد مسؤولاً عن أي فقدان أو تأخير أو خطأ في التسليم الحاصل بسببه.
٢. تسلم المواد البريدية إلى المرسل إليه أو من يفوضه، وعلى مقدم الخدمة وضع إجراءات للتحقق من صحة هوية المستلم، وإثبات استلامه.
٣. على مقدم الخدمة استرداد أي مواد بريدية تم تسليمها بالخطأ.
٤. إذا تعذر تسليم المواد البريدية بسبب رفض المرسل إليه استلامها، أو لأي سبب آخر من قبل المستفيد، فعلى مقدم الخدمة تطبيق قواعد وإجراءات التعامل مع المواد التي تعذر تسليمها المعلنة في منصاته ومنافذ تقديم الخدمة، على أن تراعي هذه القواعد عدد المحاولات الواجب أن تتم لإجراء التسليم، وتوافق هذه القواعد والإجراءات مع القواعد الدولية في هذا الشأن.
٥. على مقدم الخدمة أن يقيّد ويحفظ الإجراءات التي تمت للتعامل مع المواد البريدية التي تعذر تسليمها في سجل خاص موثق ينشأ لهذا الغرض، وذلك لمدة لا تقل عن سنة ميلادية من تاريخ الإجراء المتخذ.

المادة السادسة: التزامات المستفيد:

١. يجب على المستفيد دفع المقابل المالي لمقدم الخدمة بحسب المتفق عليه في عقد الخدمة.
٢. يجب على المستفيد دفع المقابل المالي الذي وافق على أن يقوم مقدم الخدمة بدفعه للجهات الحكومية والمتعلق بالخدمة محل التعاقد، وتم تقديم ما يثبت دفع هذا المقابل المالي للجهات الحكومية.
٣. على المستفيد (المستلم) التحقق من سلامة المواد البريدية قبل توقيع استلامها.
٤. يجب على أي مستفيد سلمت إليه مواد بريدية لا تخصه، أو عثر عليها أن يبلغ مقدم الخدمة عن طريق إحدى وسائل التواصل المعتمدة.

المادة السابعة: طلب إعادة المواد البريدية أو تعديل العنوان:

١. يجوز للمرسل أن يطلب إعادة المواد البريدية، أو تعديل عنوان المرسل إليه، قبل تسليمها للمرسل إليه، وعلى مقدم الخدمة تطبيق قواعد وإجراءات طلب إعادة المواد البريدية، أو تعديل العنوان المرسل إليه والمعلنة على منصاته ومنافذ تقديم الخدمة، مع مراعاة توافق هذه القواعد والإجراءات مع القواعد الدولية في هذا الشأن، وما يترتب عليها من رسوم قد تتطلب من المستفيد.