



مسودة طلب مرئيات العموم

مسودة قواعد حماية حقوق المستخدم من خدمات البريد

٢٠١٩م



مسودة طلب مرئيات العموم

مقدمة

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

المادة الأولى: 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 مراعات الأنظمة واللوائح والقرارات المنظمة للتعاملات الإلكترونية، وما يصدر عن الهيئة في هذا الشأن.
٤. لا تقيد هذه الوثيقة أي حقوق للمستخدم وردت في أي أنظمة أو لوائح أو قرارات أو اتفاقيات أو وثائق أخرى معمول بها في المملكة.
٥. يجب أن تكون عقود مقدمي الخدمة لتقديم خدماتهم متوافقة مع هذه الوثيقة وبما لا يتعارض مع أي حقوق للمستخدم 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 تمكن المستخدم من التواصل معه، وتتبع البعثات المرسلة، مع مراعات توفير وسائل مناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة.
٧. على مقدم الخدمة نشر هذه الوثيقة عبر موقعه الإلكتروني.

المادة الثانية: القواعد العامة لحماية حقوق المستخدمين:

١. تتضمن هذه المادة الحد الأدنى من القواعد العامة 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، وتحسين جودة التجربة.
 - ج. حق المستخدم في احترام خصوصية وسرية معلوماته.
 - ح. حق المستخدم في معالجة شكواه.
 - خ. حق المستخدم في التوعية.
٢. على مقدم الخدمة الالتزام بما من شأنه حماية هذه الحقوق وفق التفصيل التالي كحد أدنى:
 - أ. حق المستخدم في الحصول على الخدمة:
 ١. يجب على مقدم الخدمة تقديم الخدمة لطلابها، ما لم تكن الخدمة محل الطلب ليست من ضمن التزاماته المرخص له بتقديمها، أو إذا وجدت أسباب نظامية تمنعه من تقديمها.



مسودة طلب مرئيات العموم

٢. يلتزم مقدم الخدمة بتقديم الخدمة بحسب ما تم الاتفاق عليه مع المستفيد في عقد الخدمة.
٣. يلتزم مقدم الخدمة بتوفير منافذ كافية لتقديم خدماته، مع مراعات الانتشار والتوزيع الجغرافي للمستفيدين.

ب. حق المستفيد في الحصول على المعلومات الصحيحة:

١. يجب على مقدم الخدمة أن ينشر جميع 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. تفاصيل الخدمات التي يتم تقديمها للمستفيد.
- ب. تفاصيل أسعار الخدمات، ويشمل ذلك تعرفه الخدمة، وأي مقابل مالي مطلوب دفعه من المستفيد.
- ت. الوقت المتفق عليه لتنفيذ الخدمة.
- ث. تفاصيل شروط والتزامات مقدم الخدمة، والمستفيد.
- ج. قواعد وإجراءات التعويض، وإعادة المقابل المالي.
- ح. الآثار المترتبة على إخلال مقدم الخدمة أو المستفيد بالتزاماته.
- خ. إجراءات التعامل مع شكاوى المستفيدين.
- د. معايير جودة الخدمات.
- ذ. قواعد وإجراءات التعامل مع المواد التي تعذر تسليمها.
- ر. تفاصيل أي خصومات أو عروض -إن وجدت-
- ز. تفاصيل أي قيود أو استثناءات على الخدمة، وأي رسوم ستطبق عند تجاوز هذه القيود أو الاستثناءات -إن وجدت-
- س. قواعد وإجراءات طلب إعادة البعثة، أو تعديل العنوان المرسل إليه.
- ش. وسائل تتبع البعثات، والتواصل مع مقدم الخدمة، ومنافذ تقديم خدماته.
- ص. تحديث حالة البعثة .
- ض. الأسئلة والأجوبة الشائعة.

٢. يجب أن تكون جميع المعلومات المشار إليها في الفقرة أعلاه مكتوبة بعبارات سهلة وواضحة، وأن تتوفر باللغتين العربية والإنجليزية.
٣. يحظر على مقدم الخدمة القيام بوصف الخدمة أو الإعلان عنها أو عرضها بأسلوب يحتوي على بيانات كاذبة أو خادعة.

ت. حق المستفيد في الحصول على المعلومات الصحيحة:

١. لا يجوز لمقدم الخدمة تقاضي أي مقابل مالي إلا عن الخدمات التي طلبها المستفيد، أو وافق على تقديمها.
٢. لا يجوز لمقدم الخدمة تقاضي أي مقابل مالي بالمخالفة لما هو معلن عنه، وموافق عليه من قبل المستفيد في عقد الخدمة بشكل واضح.



مسودة طلب مرئيات العموم

٣. يجوز لمقدم الخدمة تحصيل المقابل المالي الذي تم دفعه بالنيابة عن المستفيد للجهات الحكومية والمتعلقة بالخدمة محل التعاقد، مع تقديم ما يثبت دفع المبلغ للجهات الحكومية.

ث. حق المستفيد في الحصول على ضمان جودة الخدمة، وجودة التجربة:

١. يجب على مقدم الخدمة أن يلتزم بضمان جودة الخدمة المقدمة المعلن عنها، وتضمينها في عقد الخدمة.
٢. يجب على مقدم الخدمة تطبيق قواعد وإجراءات التعويض، وإعادة المقابل المالي المعلن عنها في حال عدم الالتزام بجودة الخدمة المقدمة، أو تعرض البعيثة للتلف أو النقص أو فقدان.
٣. يجب على مقدم الخدمة وضع معايير لجودة تجربة العميل، وقياسها، ورفع مستواها بناء على نتائج القياسات.

ج. حق المستفيد في احترام خصوصية وسرية معلومات المستفيد:

١. جميع معلومات المستخدمين سرية، ويجب على مقدم الخدمة المحافظة على سريتها، 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 طلب من الهيئة.
٣. يجب على مقدمي الخدمة وضع سياسات واضحة تقيّد الاطلاع على معلومات المستخدمين لديها، وتوثق أي دخول على معلوماته.
٤. على مقدمي الخدمة تحديد وتعريف أغراض طلب وجمع وحفظ معلومات المستخدمين، ويحظر استخدام تلك المعلومات لغير الأغراض المصرح عنها.
٥. يلتزم مقدم الخدمة بالمحافظة على محتوى البعيثة وعدم السماح لغير المصرح لهم نظاماً بالاطلاع عليه.

ح. حق المستفيد في معالجة شكواه:

١. يجب على مقدم الخدمة تأسيس قسم خاص لتلقي وإدارة ومعالجة شكاوى المستفيد.
٢. يحق للمستفيد تقديم شكواه إلى مقدم الخدمة، على ألا يتجاوز تاريخ تقديم الشكاوى (١٢٠) يوماً من تاريخ إيداع البعيثة.
٣. يجب على مقدم الخدمة وضع إجراءات محددة وواضحة لمعالجة شكاوى المستخدمين، على ألا تتجاوز مدة معالجة الشكاوى لديه (١٠) عشرة أيام من تاريخ تقديم الشكاوى مع مراعاة الآتي:



مسودة طلب مرئيات العموم

- أ. أن يكون تقديم الشكوى متاحاً عبر كافة الوسائل الممكنة سواء إلكترونية أو عبر الاتصال الهاتفي أو الحضور الشخصي، وعدم إلزام المستفيد بوسيلة واحدة لتقديم شكواه، وأن يكون الوصول إلى هذه الوسيلة واضحاً وسهلاً.
- ب. أن تكون إجراءات معالجة الشكوى لدى مقدم الخدمة وفق نظام إلكتروني، تحفظ وتوثق فيه إجراءات معالجة الشكوى من بداية تقديمها حتى إغلاقها.
- ت. أن تتوافق هذه الإجراءات مع المعايير الدولية المتعلقة بمعالجة الشكاوى، ورضا العملاء.
- ث. تزويد المستفيد برقم مرجعي لشكواه، والمدة المتوقعة لمعالجة الشكوى عبر رسالة نصية (SMS) أو إلكترونية أو ورقية، وفي حال انتهاء المدة المتوقعة قبل معالجة الشكوى يجب إشعار المستفيد بمستجدات معالجة شكواه، والمدة الجديدة المتوقعة لإنهاءها مع مراعاة المدة المحددة لمعالجة الشكوى.
- 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 الشكوى).
٤. يجب على مقدم الخدمة العمل على تكامل الأنظمة الإلكترونية لمعالجة شكاوى المستفيدين لديه مع أنظمة الهيئة الإلكترونية.
٥. يجب على مقدم الخدمة حفظ الشكوى المقدمة من العميل وجميع الإجراءات التي تمت عليها لمدة لا تقل عن ١٢ شهراً من تاريخ إغلاق الشكوى.
٦. يجوز للمستفيد تصعيد شكواه إلى الهيئة بعد انتهاء المدة النظامية الممنوحة لمقدم الخدمة، دون قيامه بالرد على شكواه، أو إغلاق مقدم الخدمة للشكوى 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 العميل من تقديم شكواه للهيئة خلال تلك الفترة.
٧. يجوز للهيئة استثناء قبول الشكوى ابتداءً قبل تقديمها إلى مقدم الخدمة في الحالات التي تستدعي التدخل السريع متى ما رأت الهيئة ذلك.
٨. يجب على المستفيد عند تقديم شكواه إلى الهيئة أن يوضح وقائعها، وأن يحدد طلباته، وأن يزود الهيئة بما تطلبه من بيانات أو مستندات تخص الشكوى.
٩. في حال تصعيد العميل شكواه أمام الهيئة، وقيام الهيئة بإحالتها إلى مقدم الخدمة للإفادة عنها فيتوجب على مقدم الخدمة خلال مدة لا تتجاوز (٣) أيام القيام بالتالي:
 - أ. التواصل مع المستفيد لحل الشكوى بالتراضي خلال المهلة المحدد.



مسودة طلب مرئيات العموم

ب. تزويد الهيئة بنسخة من سجل الشكوى متضمناً تفاصيل وإجراءات معالجتها، وموقف مقدم الخدمة حيالها.

ت. تزويد الهيئة بالمعلومات والمستندات المطلوبة في الشكوى.

١٠. في حال عدم رد مقدم الخدمة على الهيئة بالتفاصيل والمعلومات والمستندات المطلوبة خلال المدة المحددة أو عدم حل الشكوى بالتراضي فستقوم الهيئة بالبت في الشكوى وإصدار قرارها وفقاً لما يتوفر أمامها من مستندات.

١١. يجب على مقدم الخدمة تنفيذ قرار الهيئة الصادر في الشكوى فور تبليغه به، وبما لا يتجاوز (٥) أيام عمل.

١٢. يتوجب على مقدم الخدمة دراسة أسباب الشكاوى المتكررة وإيجاد حلول جذرية لها، ويمكن للهيئة إذا رأت مناسبة ذلك أن تضع معايير تتعلق بعدد ونوعية الشكاوى المتكررة والإجراءات الواجب إتباعها.

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

١٤. تختص الهيئة بمعالجة شكوى المستفيد ضد مقدم الخدمة إذا كان الموضوع محل النزاع أي من الأمور التالية:

أ. بعيثة ناقصة أو تالفة المحتوى.

ب. تأخر وصول البعيثة.

ت. بعيثة معادة.

ث. طلب تعويض.

ج. بعيثة مسلمة بالخطأ.

ح. أي خلاف بشأن الخدمة محل العقد ويقع ضمن اختصاص الهيئة.

١٥. تقوم الهيئة بوضع إجراءات محددة لمعالجة شكوى المستفيدين المصعدة إليها مع مراعاة التالي:

أ. تحديد مدد معالجة الشكاوى لدى الهيئة على أن لا تتجاوز مدة معالجة الشكوى لديها

(٣٠) يوماً من تاريخ تقديمها حتى إصدار قرار بشأنها، ويجوز للهيئة في بعض الحالات

الاستثنائية التي تستدعي مدة أطول تمديدها مع إخطار مقدم الشكوى بذلك.

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

١٦. 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 أن طبيعة الشكوى أو الطلب خارج عن اختصاص الهيئة أو أن

الشكوى مكررة أو تم تضمينها لأي عبارات غير لائقة، مع إبلاغه بسبب الرفض.



مسودة طلب مرئيات العموم

١٧. يجب على مقدمي 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 المستخدمين على موقعه الإلكتروني، ومنافذ تقديم الخدمة، بحسب ما تحدده الهيئة.
٢. على مقدم الخدمة إعداد وتنفيذ خطط وبرامج لرفع وعي المستخدمين، وقياس مدى رضاهم ومتابعة آرائهم ومتطلباتهم.

المادة الثالثة: عقد الخدمة:

١. يجب على مقدم الخدمة أن يصدر على أوراقه الرسمية عقد خدمة للمستفيد ، على أن يضمن بحد أدنى ما يلي:
 - أ. تفاصيل الخدمة المتعاقد عليها، والمقابل المالي.
 - ب. تفاصيل محتوى البعثة محل العقد، وحالتها.
 - ت. بيانات المرسل (اسمه كاملاً، ورقم هويته، وجنسيته، ورقم التواصل، وعنوانه).
 - ث. بيانات المرسل إليه (اسمه كاملاً، ورقم هويته، وجنسيته، 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 المستفيد.
 - ذ. رقم البوليصة.
٢. يجب على مقدم الخدمة حفظ عقد الخدمة لمدة لا تقل عن (سنتين) 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 بما يفيد استلامه لأي مبلغ دفعه؛ موضحاً به نوع الخدمة التي تم سدادها ومبلغ السداد وتاريخه، وعلى مقدم الخدمة الاحتفاظ بهذا المستند لمدة لا تقل عن (سنتين) من تاريخ استلام المبلغ.
٥. يجب على مقدم الخدمة أن يعيد إلى المستفيد، أي مبالغ زائدة دفعها، وذلك خلال (١٥) خمسة عشر يوماً على الأكثر من تاريخ اكتشافها.

المادة الرابعة: تسليم البعثة:

١. على مقدم الخدمة تسليم البعثة إلى عنوان المرسل إليه، ويعد مسؤولاً عن أي تأخير أو فقدان أو خطأ في تسليم البعثة.
٢. تسلم البعثة إلى المرسل إليه أو من يفوضه، وعلى مقدم الخدمة وضع إجراءات للتحقق من صحة هوية المستلم، وإثبات استلامه.



مسودة طلب مرئيات العموم

٣. على مقدم الخدمة استرداد أي بعثة تم تسليمها بالخطأ.
٤. في حال تعذر تسليم البعثة بسبب رفض المرسل إليه استلامها، أو لأي سبب آخر، فعلى مقدم الخدمة تطبيق قواعد واجراءات التعامل مع المواد التي تعذر تسليمها المعلنه 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 يقيد ويحفظ الإجراءات التي تمت للتعامل مع البعثة التي تعذر تسليمها في سجل خاص موثق ينشأ لهذا الغرض، وذلك لمدة لا تقل عن (سنتين) من تاريخ الإجراء المتخذ.

المادة الخامسة: 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 دفعه مقدم الخدمة للجهات الحكومية والمتعلق بالخدمة محل التعاقد، إذا تم تقديم ما يثبت دفع هذا المقابل المالي للجهات الحكومية.
٣. على المستفيد (المستلم) التحقق من سلامة البعثة قبل توقيع استلامها.
٤. يجب على كل من سلمت إليه بعثة لا تخصه، أو عثر عليها أن يردّها ويسلمها لمقدم الخدمة المختص.

المادة السادسة: طلب إعادة البعثة أو تعديل العنوان:

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