هيئة تنظيم الاتصالات

قــرار

رقـم ١١٥٢ / ٢ / ١٩ / ٢٠٢٤-٢١

بإصدار اللائحة التنفيذية لقانون تنظيم الخدمات البريدية

استنادا إلى قانون تنظيم الخدمات البريدية الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٢٠١٢/٧١،
وإلى اللائحة التنفيذية لقانون تنظيم الخدمات البريدية الصادرة بالقرار رقم ٢٠١٣/٨٩،
وإلى موافقة مجلس إدارة هيئة تنظيم الاتصالات،
وبناء على ما تقتضيه المصلحة العامة.

تقــرر

المـادة الأولـــى

يعمل بأحكام اللائحة التنفيذية لقانون تنظيم الخدمات البريدية المرفقة.

المـادة الثانيـــة

يجب علـى المخاطبـين بأحكـام اللائحـة المرفقة توفيـق أوضاعهم خـلال مـدة لا تزيـد علـى عـام واحـد من تاريخ العمل بها.

المـادة الثالثـــة

تلغـــى اللائحـــة التنفيذيـــة لقانـــون تنظيـم الخدمـــات البريديـــة المشـــار إليهـــا، كما يلغى كل ما يخالف اللائحة المرفقة أو يتعارض مع أحكامها.

المـادة الرابعـــة

ينشر هذا القرار في الجريدة الرسمية، ويعمل به من اليوم التالي لتاريخ نشره.

صـدر في: ١٢ من ربيـع الآخـر ١٤٤٦هـ
الموافـــق: ١٦ من أكتوبـــــــر ٢٠٢٤م

سالـــــم بـــن ناصـــــر العوفـــي
رئيس مجلس إدارة هيئة تنظيم الاتصالات

اللائحة التنفيذية لقانون تنظيم الخدمات البريدية

الفصـل الأول

تعريفـات وأحكـام عامـة

المـادة (١)

في تطبيق أحكام هذه اللائحة يكون للكلمات والعبارات الواردة بها ذات المعنى المنصوص عليه في قانون تنظيم الخدمات البريدية المشار إليه، كما يكون للكلمات والعبارات الآتية المعنى المبين قرين كل منها، ما لم يقتض سياق النص معنى آخر:

١ - القانـون:

قانون تنظيم الخدمات البريدية.

٢ - الرئيس التنفيذي:

الرئيس التنفيذي للهيئة.

٣ - الميـل الأخيـر:

حركة البعائث البريدية من نقطة التسلم إلى وجهة التسليم النهائية.

٤ - عقد الربط البيني لشبكات الخدمات البريدية:

اتفاق بين مقدمي الخدمات البريدية يلتزم بمقتضاه الطرفان بتقديم خدمات بريديـة مشتركـة، أو يلتـزم فيه أحدهمـا بتقديـم الخدمات البريدية بالنيابـة عن الآخر.

المـادة (٢)

تختص الهيئة دون غيرها بإصدار التراخيص اللازمة لممارسة نشاط تقديم خدمات بريدية وخدمات مرتبطة أيا كانت الوسيلة أو التقنية المستخدمة في تقديمها المنصوص عليها في المادة (١٦) من القانون بالإضافة إلى الخدمات الآتية:

١ - خدمة البريد السريع.

٢ - خدمات الميل الأخير.

٣ - أي خدمات أخرى تقررها الهيئة.

وتتولى الهيئة إصدار التعليمات والضوابط المتعلقة بتقديم الخدمات المشار إليها.

الفصـل الثانـي

التراخيـص

المـادة (٣)

يكون تصنيف الترخيص للخدمات البريدية المنصوص عليها في المادة (٢) من هذه اللائحة على النحو الآتي:

١ - ترخيص البريد الدولي المحلي.

٢ - ترخيص البريد المحلي.

المـادة (٤)

يشترط فيمن يتقدم بطلب الحصول على ترخيص البريد الدولي المحلي المنصوص عليه في المادة (٣) من هذه اللائحة الآتي:

١ - أن يكون لطالب الترخيص (٣) ثلاثة أفرع عاملة في (٣) ثلاث قارات في العالم على الأقل، وإذا كان طالب الترخيص عمانيا، فيكتفى بأن يكون طرفا في اتفاقيات ثنائية دولية فيما لا يقل عن (٣) ثلاث قارات في العالم.

٢ - ألا يقل رأس مال طالب الترخيص عن (٥٠٠,٠٠٠) خمسمائة ألف ريال عماني.

٣ - ألا تقل المبالغ المزمع استثمارها في سلطنة عمان خلال (٣) ثلاثة أعوام من إصدار الترخيص عن (٢٥٠,٠٠٠) مائتين وخمسين ألف ريال عماني وفقا لخطة العمل التي يقدمها طالب الترخيص.

٤ - أن يكون السجل التجاري لطالب الترخيص مقتصرا على نشاط تقديم الخدمات البريدية والخدمات المرتبطة والخدمات ذات العلاقة بالأنشطة اللوجستية.

ويجوز للهيئة إعفاء طالب الترخيص عماني الجنسية من الشرط المنصوص عليه في البند (١) من هذه المادة، شريطة تقديمه خطة عمل لاستيفاء إبرام الاتفاقيات خلال (٢٤) أربعة وعشرين شهرا من تاريخ حصوله على الترخيص.

المادة (٥)

يقدم طلب الحصول على ترخيص البريد الدولي المحلي المنصوص عليه في المادة (٣) من هذه اللائحة على النموذج المعد لذلك إلى الهيئة مرفقا به المستندات والبيانات الآتية:

١ - نسخة من السجل التجاري ساري المفعول.

٢ - ما يثبت أن طالب الترخيص يمتلك أفرعا عاملة في (٣) ثلاث قارات في العالم على الأقل، أو أنه طرف في اتفاقيات ثنائية دولية فيما لا يقل عن (٣) ثلاث قارات في العالم، أو خطة العمل المنصوص عليها في المادة (٤) من هذه اللائحة، بحسب الأحوال.

٣ - نسخة من تقرير الملاءة المالية.

٤ - ضمان مصرفي غير مشروط وساري المفعول طوال مدة الترخيص صادر عن أحد المصارف المرخصة للعمل في سلطنة عمان لصالح الهيئة يعادل نسبة (٨٠٪) ثمانين في المائة من ضعف قيمة رسم الترخيص.

٥ - إيصال سداد الرسم المقرر.

٦ - أي بيانات أو مستندات أخرى تطلبها الهيئة.

المادة (٦)

يشترط فيمن يتقدم بطلب الحصول على ترخيص البريد المحلي المنصوص عليه في المادة (٣) من هذه اللائحة الآتي:

١ - ألا تقل ملكية أسهم العمانيين عن (٩٠٪) تسعين في المائة.

٢ - ألا يقل رأس مال طالب الترخيص عن (٢٥,٠٠٠) خمسة وعشرين ألف ريال عماني.

٣ - أن يكون السجل التجاري لطالب الترخيص مقتصرا على نشاط تقديم الخدمات البريدية والخدمات المرتبطة والخدمات ذات العلاقة بالأنشطة اللوجستية.

المـادة (٧)

يقدم طلب الحصول على ترخيص البريد المحلي المنصوص عليه في المادة (٣) من هذه اللائحة على النموذج المعد لذلك إلى الهيئة مرفقا به المستندات الآتية:

١ - نسخة من السجل التجاري ساري المفعول.

٢ - نسخة من تقرير الملاءة المالية.

٣ - ضمـان مصرفـي غيـر مشـروط وساري المفعول طـوال مدة الترخيص صادر عن أحد المصارف المرخصة للعمل في سلطنة عمان لصالح الهيئة يعادل قيمة رسم الترخيص.

٤ - إيصال سداد الرسم المقرر.

٥ - أي بيانات أو مستندات أخرى تطلبها الهيئة.

المـادة (٨)

مع عدم الإخلال بحكم المادة (١٨) من القانون تتولى الهيئة دراسة طلب الترخيص، وذلك بعـد استيفائـه البيانـات والمستندات اللازمة، ويتم إعداد تقريـر بشأنـه، ورفعه إلى الرئيس التنفيذي لإصدار القرار.

وللهيئة إلغاء الطلب في حال عدم استكمال أي من المستندات المطلوبة خلال المدة التي تقررها.

المـادة (٩)

يكون تجديد ترخيص البريد الدولي المحلي، وترخيص البريد المحلي بذات الإجراءات المنصوص عليها في هذه اللائحة.

المـادة (١٠)

يجوز لمقدم الخدمات البريدية طلب وقف الترخيص أو إلغائه، شريطة تقديم الطلب إلى الهيئة قبل (٩٠) تسعين يوما من التاريخ المقرر للوقف أو الإلغاء، متضمنا الآتي:

١ - أسباب طلب الوقف أو الإلغاء.

٢ - خطة الوفاء بالتزاماته تجاه الهيئة والمنتفعين وإخطارهم بذلك.

٣ - آلية التعامل مع البعائث البريدية المودعة لديه.

٤ - أي بيانات أو مستندات أخرى تطلبها الهيئة.

المادة (١١)

تتولى الهيئة إخطار مقدم الخدمات البريدية بقرار وقف الترخيص أو إلغائه، وتحدد له أجلا لتصفية أعماله المتعلقة بالنشاط الذي تقرر وقف ترخيصه أو إلغاؤه، كما تتولى إخطار الجهات ذات الصلة بالقرار المشار إليه.

ويلتزم مقدم الخدمات البريدية بنشر قرار الوقف أو الإلغاء على نفقته الخاصة في صحيفتين يوميتين واسعتي الانتشار، أو بأي وسيلة نشر أخرى يتفق بشأنها مع الهيئة، وإخطار جميع المنتفعين بذلك، وذلك خلال أسبوع من تاريخ إخطاره بالقرار.

وفي جميع الأحوال، يلتزم مقدم الخدمات البريدية بالوفاء بالتزاماته المترتبة عليه تجاه الهيئة والمنتفعين بخدماته، ويجوز للهيئة تكليف مقدم خدمات بريدية آخر بذلك بعد اختياره من بين عرضين على الأقل من بين مقدمي الخدمات البريدية، وتحدد مستحقاته بالاتفاق مع الهيئة، وتخصم تكاليف ذلك من الضمان المصرفي المقدم من صاحب الترخيص الموقوف أو الملغى.

المادة (١٢)

ينتهي الترخيص بحكم القانون في الأحوال الآتية:

١ - انقضاء المدة المحددة للترخيص دون تجديده.

٢ - إفلاس المرخص له أو تصفيته أو حله أو زوال شخصيته القانونية لأي سبب من الأسباب.

المادة (١٣)

تقوم الهيئة بتعديل ترخيص البريد الدولي المحلي إلى ترخيص البريد المحلي في حالة عدم تقديم طالب الترخيص خطة العمل المنصوص عليها في الفقرة الثانية من المادة (٤) من هذه اللائحة خلال المدة المحددة.

الفصـل الثالـث

التزامات مقدم الخدمات البريديـة

المـادة (١٤)

يجب على مقدم الخدمات البريدية الحصول على موافقة الهيئة قبل تعديل شكله القانوني أو تغيير الملكية أو الاندماج أو الاستحواذ أو التنازل عن الترخيص.

المـادة (١٥)

يلتزم مقدم الخدمات البريدية بكافة الواجبات المنصوص عليها في القانون وهذه اللائحة وغيرها من القرارات الصادرة عن الهيئة، وشروط الترخيص الصادر له، وعلى الأخص الآتي:

١ - السماح للهيئة بالنفاذ إلى البيانات في أنظمته لتأدية مهامه، وفقا للأنظمة والقوانين المعمول بها.

٢ - توفير مقر خاص لتسلم الشحنات وفرزها ومعالجتها بما يتناسب مع خطة العمل المقدمة.

٣ - تأمين المخازن التي يستخدمها لتخزين البعائث ضد أي مخاطر محتملة.

٤ - أن يكون مقر الشركة بكافة إداراتها في سلطنة عمان ويشمل المحاسبة والمالية، والموارد البشرية، والعمليات، ومركز خدمة العملاء، وغيرها.

٥ - أن تكون كامل أنظمته إلكترونية بما فيها توفير نظام إلكتروني محاسبي تعتمده الهيئة، يوفر البيانات المالية والإحصائية ويسمح بتسجيل الاستثمارات والنفقات والعوائد والإيرادات وفقا للمبادئ المحاسبية المعمول بها والمعتمدة في سلطنة عمان.

٦ - الفصل بين الخدمات البريدية المرخصة وأي أنشطة أخرى يمارسها، بحيث تكون لديه حسابات مصرفية منفصلة لكل نشاط، وتسجيل جميع المعاملات المالية وإعداد تقارير مالية منفصلة لكل نشاط.

٧ - تعيين مدقق حسابات معتمد لمراجعة التقارير المالية، وتغييره كل (٣) ثلاثة أعوام على الأقل.

٨ - توفير التسهيلات اللازمة لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من الحصول على الخدمات البريدية.

٩ - عدم جمع بيانات المنتفع إلا إذا كانت ضرورية لتقديم الخدمة التي يطلبها، وإخطار المنتفع بالغرض من جمع تلك البيانات، وعدم استخدامها إلا في نطاق الغرض الذي جمعت من أجله.

١٠ - إتاحة إمكانية تعديل العنوان المحدد من المنتفع قبل إرسال أو تسليم البعيثة البريدية إلى المنتفع، شريطة أن يكون التعديل المقترح ضمن نطاق تغطية مقدم الخدمات البريدية، ويكون طلب التعديل مجانا ما لم تترتب عليه زيادة في قيمة التعرفة المستحقة على الخدمة البريدية.

١١ - حجز اسم النطاق العماني (om.) أو توفيره على الموقع الإلكتروني، يوضح الخدمات المقدمة ووسائل الاتصال مع المنتفعين قبل تدشين الخدمات.

المادة (١٦)

يلتزم مقدم الخدمات البريدية باستخدام العلامة التجارية الخاصة به في جميع معاملاته ومراسلاته، ويحظر عليه استعمال أي اسم أو علامة تجارية غير مرخص له في استغلالها، كما يحظر عليه استعمال أي شعار من شأنه تضليل المنتفعين.

المادة (١٧)

يلتزم مقدم الخدمات البريدية بتوفير نظام آلي لتسجيل بيانات البعائث وتتبعها وفوترتها خلال مدة لا تتجاوز عاما واحدا من تاريخ صدور الترخيص.

المادة (١٨)

يلتزم مقدم الخدمات البريدية - خلال (٤) أربعة أشهر من نهاية السنة المالية - بموافاة الهيئة بنسخة من حساباته المالية السنوية المدققة وفقا للمبادئ المحاسبية الدولية المعمول بها في سلطنة عمان، مرفقا بها تقرير من مدقق حسابات مستقل، مع مراعاة أن السنة المالية تبدأ في الأول من يناير وتنتهي في (٣١) الحادي والثلاثين من شهر ديسمبر من كل عام.

المـادة (١٩)

يلتزم مقدم الخدمات البريدية بحفظ المستندات الآتية للمدة المبينة قرين كل منها:

١ - المستندات المالية: مدة لا تقل عن (٥) خمسة أعوام من تاريخ تحريرها.

٢ - المستندات غير المالية: مدة لا تقل عن عام واحد من تاريخ تحريرها.

٣ - المستندات المتعلقة بوقائع يتم التحقيق فيها جزائيا أو إداريا: لحين انتهاء إجراءات التحقيق، وصدور أحكام نهائية في شأنها.

المـادة (٢٠)

يلتزم مقدم الخدمات البريدية بالحصول على الموافقات اللازمة من الجهات المختصة بحسب طبيعة المواد المرسلة.

المـادة (٢١)

يلتزم مقدم الخدمات البريدية بإخطار الهيئة فورا بأي تعديلات تطرأ على بياناته الخاصة بالترخيص الصادر له، أو مقر عمله، أو فروعه.

المـادة (٢٢)

يلتزم مقدم الخدمات البريدية بالتعاون مع موظفي الهيئة من ذوي صفة الضبطية القضائية وتمكينهم من ممارسة اختصاصاتهم المقررة قانونا والعمل على تسهيل أداء أعمالهم.

المـادة (٢٣)

يلتزم مقدم الخدمات البريدية بنشر معلومات تفصيلية عن الخدمات البريدية المرخص له في تقديمها، ومستويات جودتها، والتعرفة المقررة لها، والإجراءات الواجب اتباعها للحصول عليها، وتحديث تلك المعلومات دوريا وبصورة منتظمة، وذلك بالوسائل المتاحة والممكنة، وبصفة خاصة ما يأتي:

١ - وضعها في مكان بارز في صالة استقبال المنتفعين بمكاتب البريد ومواقع النفاذ البريدي.

٢ - نشرها على الموقع الإلكتروني لمقدم الخدمات البريدية.

٣ - توفير نسخ ورقية منها في مكاتب البريد ومواقع النفاذ البريدي.

المـادة (٢٤)

يجوز لمرسل البعيثة البريدية أن يطلب استردادها في أي وقت قبل تسليمها للمرسل إليه، وفي هذه الحالة يجب على مقدم الخدمات البريدية رد البعيثة إليه، وذلك بعد سداد قيمة التعرفة المقررة عن الجهة التي أعيدت منها البعيثة إلى المكتب الذي تم تصديرها منه أو المكتب الذي تم تحديده لإعادة البعيثة إليه.

المـادة (٢٥)

يجب ألا يتجاوز عدد العمال غير العمانيين العاملين لدى مقدم الخدمات البريدية في المهن الإدارية والفنية النسب المبينة في الملحق رقم (١) من هذه اللائحة.

الفصـل الرابـع

المسؤولية عن البعائث البريدية

المـادة (٢٦)

يكون مقدم الخدمات البريدية مسؤولا عن البعائث البريدية من وقت تسلمها من المرسل إلى أن يتـم تسليمهـا إلى المرسل إليه أو من ينوب عنه أو إيصالها إلى عنوان المرسل إليه، أو التصرف فيها على النحو المقرر قانونا.

المـادة (٢٧)

يجب على مقدم الخدمات البريدية تسليم البعيثة البريدية إلى عنوان المرسل إليه المسجل في فاتورة تقديم الخدمة، أو العنوان الذي يحدده المرسل إليه، على أن يقوم مقدم الخدمات البريدية بإثبات التسليم في سجلاته في حال كانت خصائص البعيثة البريدية توفر إثبات التسليم.

وفي حالة رفض المرسل إليه تسلم البعيثة البريدية، يتم إخطار المرسل بذلك لتسلمها خلال شهر، فإذا رفض تسلمها أو لم يحضر خلال الأجل المشار إليه، يتم قيدها في سجل خاص بذلك، ويتم فتحها والتصرف فيها على النحو المقرر للمهملات، ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك بين المرسل ومقدم الخدمات البريدية.

المادة (٢٨)

يكون مقدم الخدمات البريدية مسؤولا في حال فقد أو تلف البعيثة البريدية أو تأخر تسليمها للمرسل إليه، وتنتفي هذه المسؤولية إذا كان ذلك راجعا إلى خطأ المرسل، أو إهماله، أو التلف الذاتي للبعائث البريدية بسبب طبيعة محتوياتها، أو القوة القاهرة المؤدية إلى تلف البعائث، أو تلف مستنداتها الرسمية التي تساعد على الاستدلال على مصير البعائث، أو في الحالات والحدود المنصوص عليها في الاتفاقيات الدولية التي تكون سلطنة عمان طرفا فيها.

ويجب على مقدم الخدمات البريدية تعويض المرسل أو المرسل إليه، بحسب الأحوال، عن الأضرار التي لحقت بالبعيثة البريدية وفق سياسة التعويض المنصوص عليها في البند (١) من المادة (٣٤) من هذه اللائحة.

وإذا ثبت لمقدم الخدمات البريدية، أو توفرت لديه دلائل كافية بأن البعيثة تحتوي على إحدى المواد المحظور تداولها قانونا، يحرر محضرا بالواقعة ويلتزم بإحالته إلى الجهة المختصة لاتخاذ الإجراء اللازم بشأنه.

المادة (٢٩)

يجب على مقدم الخدمات البريدية إعداد سجل خاص يثبت فيه إجراءات حفظ المهملات، والتصرف فيها، على أن يتضمن الآتي:

١ - مدة الحفظ، بحد أدنى (٦٠) ستين يوما من تاريخ انتهاء محاولات التسليم أو الارتجاع.

٢ - عدد محاولات التسليم، بحد أدنى (٢) محاولتين.

٣ - عدد محاولات الإرجاع إلى المرسل، بحد أدنى (٢) محاولتين.

٤ - آلية التصرف بمحتويات المهملات.

المادة (٣٠)

تفتح المهملات بعد انتهاء المدة المقررة لحفظها، باستثناء البعائث البريدية سريعة التلف فيجوز التصرف فيها أو بيعها قبل انتهاء مدة الحفظ، ويتم إثبات محتوياتها في السجل المعد لذلك على أن يخطر به الهيئة.

ويتم التصرف في محتويات المهملات على النحو الآتي:

١ - تعدم المحتويات التي ليست لها قيمة.

٢ - تحفظ النقود وغيرها من المستندات والأوراق ذات القيمة تحت طلب أصحابها لمدة عام واحد يبدأ من تاريخ إثباتها في سجل المهملات، فإذا لم تتم المطالبة بها من أصحابها خلال هذه المدة، يسقط حقهم فيها ويتم توريدها إلى الهيئة بعد خصم مقابل ما تكبده مقدم الخدمات البريدية من مصروفات في الحفاظ عليها.

كما يجب على مقدم الخدمات البريدية إثبات ما قام به من إجراءات، في سجل المهملات، وإخطار الهيئة بنسخة من السجل خلال أسبوع من تاريخ تحريره.

ويستثنى من ذلك، المهملات المنظمة بموجب اتفاقيات ثنائية والمتضمنة آلية التعامل مع البعائث البريدية غير المتسلمة بين مقدم الخدمات البريدية والمرسل.

المادة (٣١)

يجب على مقدم الخدمات البريدية الالتزام بالآتي:

١ - إنشاء سجل خاص للبعائث البريدية المحجوزة وفقا للقانون، يثبت فيه بيانات تلك البعائث وأسباب حجزها.

٢ - حفظ البعائث البريدية المحجوزة في أماكن خاصة بعيدة عن كل ما يعرضها للتلف أو العبث بمحتوياتها لحين صدور قرار قضائي في شأنها، ويتم التصرف فيها على النحو الذي يبينه القرار القضائي.

الفصل الخامس

عقد الربط البيني لشبكات الخدمات البريدية

المادة (٣٢)

يجب على مقدم الخدمات البريدية عند إبرام وتعديل عقود الربط البيني لشبكات الخدمات البريدية وفقا لأحكام القانون وهذه اللائحة والقرارات الصادرة عن الهيئة، وشروط الترخيص الصادر له، الالتزام على الأخص بالآتي:

١ - عدم الإضرار بالأشخاص والممتلكات.

٢ - تقديم الخدمات البريدية بشفافية وموضوعية.

٣ - عدم التمييز بين المنتفعين.

٤ - مستويات الجودة المعتمدة من الهيئة.

٥ - الملاءمة الفنية والجدوى العملية.

المادة (٣٣)

يجب على مقدم الخدمات البريدية الالتزام بالآتي:

١ - عدم التعاقد أو التعامل مع الأشخاص غير المصرح لهم من الهيئة في تقديم أي خدمة من الخدمات البريدية بما في ذلك خدمة الميل الأخير.

٢ - عدم التعاقد مع أي طرف ثالث لنقل البعائث البريدية، ما لم يكن حاصلا على ترخيص ساري المفعول من الهيئة.

الفصل السادس

جودة الخدمة

المادة (٣٤)

يجب على مقدم الخدمات البريدية الالتزام بالآتي:

١ - إعداد وثيقة مرجعية لتقديم الخدمات البريدية تتضمن بنود وشروط تقديم الخدمة للمنتفعين، باللغتين العربية والإنجليزية، وعرضها على الهيئة للحصول على موافقتها الكتابية المسبقة قبل تطبيقها، على أن تتضمن تلك الوثيقة الآتي:

أ - بنود وشروط الخدمة.

ب - إجراءات التعامل مع البعائث البريدية والطرود التي يتعذر تسليمها.

ج - آلية تقديم الشكاوى وإجراءات التعامل معها والمدة الزمنية لحلها، على ألا تتجاوز (٥) خمسة أيام عمل، ويوم عمل واحد في حالات الاستعجال التي تقررها الهيئة.

د - المتطلبات الأساسية لجودة الخدمة، وسياسة التعويض في حال عدم الوفاء بهذه المتطلبات كحالة التلف أو الفقد أو التأخير أو الخطأ في التسليم.

هـ - سياسة حماية سرية وخصوصية البيانات الشخصية للمنتفعين.

و - التزامات المنتفع والآثار المترتبة على مخالفة الوثيقة المرجعية.

٢ - عرض الوثيقة على المنتفع بطريقة تمكنه من معرفة حقوقه والتزاماته، والحصول على موافقته عليها قبل تقديم الخدمة، وإخطاره بأي تعديل جوهري يطرأ على الوثيقة قبل تطبيقه، وذلك وفقا لما تبينه الهيئة.

٣ - عدم التمييز في المعاملة بين المنتفعين.

٤ - الحفاظ على سرية بيانات المنتفعين.

وفي جميع الأحوال، لا يجوز تعديل الوثيقة المرجعية إلا بعد الحصول على موافقة الهيئة.

المادة (٣٥)

يجب على مقدم الخدمات البريدية تسليم المنتفع فاتورة مفصلة وفقا للنموذج الذي تعتمده الهيئة تثبت تلقيه للخدمة، على أن تكون الفاتورة باللغة العربية، ويجوز له استخدام لغة أخرى أو أكثر إلى جانب اللغة العربية.

المادة (٣٦)

يجب على مقدم الخدمات البريدية الالتزام بالآتي:

١ - تقديم تقارير للهيئة بشأن جودة الخدمة وفق الآلية التي تبينها الهيئة.

٢ - توفير أنظمة إلكترونية لإدارة الخدمات والشكاوى قابلة للتكامل مع أنظمة الهيئة.

٣ - استضافة وتخزين البيانات محليا.

٤ - وضع سياسة لأمن المعلومات، وإدارة البيانات والمحافظة على خصوصيتها.

٥ - توفير وسائل الدفع الإلكتروني، لحساب بنكي مسجل باسم مقدم الخدمة.

٦ - الالتزام بضوابط تنظيم المندوبين ومركباتهم في تقديم خدمة الميل الأخير.

٧ - توفير زي موحد للعاملين للتعرف عليهم في الأعمال الميدانية، من خلال الشعار والاسم سواء على الزي أو على المركبات المستخدمة عند تقديم الخدمات البريدية، وفقا للآلية التي تبينها الهيئة.

٨ - إعداد خطة استمرارية الأعمال بحسب متطلبات ISO 22301.

٩ - تحقيق مؤشرات جودة الخدمة التي تصدر بقرار من الرئيس التنفيذي.

المادة (٣٧)

للهيئة في سبيل التحقق من التزام مقدم الخدمات البريدية بمؤشرات جودة الخدمة اتخاذ ما تراه من إجراءات الفحص والقياس، وطلب أي معلومات من مقدم الخدمات البريدية، وطلب خطة إصلاح في حالة عدم التزامه، أو اتخاذ أي إجراء تنظيمي آخر.
ويجب على الهيئة نشر تقارير جودة الخدمة لمقدم الخدمات البريدية على موقعها الإلكتروني.

الفصل السابع

الشكاوى والمنازعات

المادة (٣٨)

يجب على مقدم خدمات البريد الدولي المحلي توفير مقر ومركز اتصال لاستقبال ومعالجة شكاوى المنتفعين خلال ساعات العمل، وذلك قبل تقديم الخدمات، ويمكن الاكتفاء بتوفير نقطة اتصال في حالة تقديم خدمات البريد المحلي.
وتقدم شكاوى المنتفعين إلى مقدم الخدمات البريدية وفقا للإجراءات التي يحددها مقدم الخدمة وتعتمدها الهيئة.

المادة (٣٩)

يجب على مقدم الخدمات البريدية تسجيل أي شكوى تقدم إليه، بما في ذلك الشكاوى المقدمة هاتفيا من خلال الاتصال بالأرقام التي يقررها، أو المقدمة إلكترونيا.
وفي جميع الأحوال، لا يجوز لمقدم الخدمة البريدية الامتناع عن تسجيل شكاوى المنتفعين.
كما يجب عليه تسجيل الشكاوى إلكترونيا، وتزويد المنتفع بإشعار تسلم الشكوى إلكترونيا، متضمنا على الأخص المعلومات الآتية:

١ - رقم الشكوى وتاريخ تقديمها.

٢ - اسم مقدم الشكوى.

٣ - موضوع الشكوى.

٤ - التاريخ المتوقع لمعالجة الشكوى.

المـادة (٤٠)

يجب على مقدم الخدمات البريدية بذل العناية اللازمة عند النظر في شكاوى المنتفعين، وضمان التعامل معها بالشكل المناسب، وخلال المدة والكيفية المحددة، وفقا للإجراءات المعتمدة من الهيئة للنظر في شكاوى المنتفعين.

المـادة (٤١)

لا يجوز لمقدم الخدمات البريدية إهمال الشكوى، كما لا يجوز له إنهاء أو غلق الشكوى إلا بعد تقديم رد كتابي للمشتكي بأي وسيلة كانت، وذلك خلال مدة لا تتجاوز (٥) خمسة أيام عمل من تاريخ تقديمها، على أن يتضمن الرد تفاصيل الشكوى، والإجراءات التي تم اتخاذها، والنتيجة التي تم التوصل إليها مع بيان الأسباب.

ويعفى من الرد في الحالات التي يوافق فيها مقدم الشكوى على غلق الشكوى، مع التزام مقدم الخدمات البريدية بالاحتفاظ بما يثبت ذلك، ويحق للمنتفع رفع الشكوى للهيئة في حالة عدم رضاه عن رد مقدم الخدمة، أو عدم تلقي الرد خلال المدة المبينة.

المـادة (٤٢)

تسري على حقوق المنتفعين من الخدمات البريدية لائحة تنظيم حقوق المنتفعين بخدمات الاتصالات المعتمدة لدى الهيئة، وذلك بما لا يتعارض مع أحكام القانون وهذه اللائحة.

المـادة (٤٣)

تفصل الهيئة بقرار إداري نهائي في المنازعات التي تنشأ بين مقدمي الخدمات البريدية أو بينهم وبين المنتفعين وفقا لأحكام لائحة الفصل في المنازعات المعتمدة لدى الهيئة.

الملحـق رقــم (١)

نسـب تعيـين غيـر العمانيـين

	من التاريخ الفعلي لسريان الترخيص	بعد ٢٤ شهرا من التاريخ الفعلي لسريان الترخيص	بعد ٣٦ شهرا من التاريخ الفعلي لسريان الترخيص	بعد ٤٨ شهرا من التاريخ الفعلي لسريان الترخيص
الوظائف الإدارية (الإدارة العليا والمتوسطة وتشمل المديرين التنفيذيين والمديرين العامين ومديري الدوائر)	٢٠٪	٢٠٪	١٥٪	١٠٪
وظائف التسويق/ المحاسبة/ المالية/ الخبراء / تقنية المعلومات	٢٥٪	٢٠٪	١٥٪	١٠٪
وظائف العمليات والمهن الفنية	٢٠٪	١٥٪	١٠٪	١٠٪
إجمالي نسبة العاملين غير العمانيين	٢٠٪	١٨٪	١٣٪	١٠٪