

"هيئة النقل": غرامة مالية لا تقل عن 5 آلاف ريال على الشركات التي لا تلتزم بتوصيل الشحنات البريدية للمستفيدين في المواقع المتفق عليها مسبقاً

المصدر: واس

تاريخ النشر: 11 مارس 2025

أوضحت الهيئة العامة للنقل أن نظام البريد ولائحته التنفيذية يكفلان حقوق المستفيدين والشركات المرخصة، بما يسهم في تعزيز جودة الخدمات ورفع مستوى رضا المستفيدين في نشاط الطرود البريدية. وبينت الهيئة أن اللائحة التنفيذية حددت آلية رفع الشكاوى والبلاغات ضد شركات توصيل الطرود في حال تأخر أو عدم تسليم الشحنات للمستفيدين، مشددةً على ضرورة التزام هذه الشركات بإيصال الشحنات إلى المواقع المحددة والمتفق عليها أثناء تنفيذ طلب الشراء من المتاجر الإلكترونية، دون إجبار المستفيدين على استلام شحناتهم من مواقع أخرى مختلفة.

وأكدت الهيئة أن مخالفة هذه الضوابط تعرّض الشركات لغرامات مالية لا تقل عن 5,000 ريال، وفقاً لما نصّت عليه اللائحة التنفيذية، موضحة أنه في حال مواجهة المستفيد لأي مشكلة تتعلق بتأخر وصول الشحنة أو عدم تسليمها، يمكنه تقديم بلاغ لشركة توصيل الطرود البريدية مباشرة، وفي حال عدم تجاوب الشركة أو عدم حل الشكوى بشكل مُرضٍ خلال خمسة أيام عمل، يحق له تصعيد البلاغ إلى الهيئة العامة للنقل، التي ستتخذ الإجراءات اللازمة وفق الأنظمة. ولتسريع الاستجابة ومعالجة الشكاوى، وفرت الهيئة عدة قنوات تواصل تشمل منصة خدمات المستفيدين، وحساب العناية بالمستفيدين، والقنوات الرسمية المعتمدة، بالإضافة إلى الرقم الموحد 19929، مؤكدة التزامها بتعزيز جودة النقل والخدمات اللوجستية، ورفع مستوى الامتثال في القطاع من خلال أنظمة رقابية فعالة، بما يسهم في تحسين تجربة المستفيدين وضمان تقديم خدمات وفق أعلى المعايير التنظيمية.