

معالجة شكاوى المستهلكين المرتبطة بالاتصالات

لأحكام قانون الاتصالات والأنظمة الصادرة تطبيقاً له. وفي المقابل، تتابع وزارة الاقتصاد والتجارة عبر مصلحة حماية المستهلك حالياً شكاوى المستهلكين وتعالجها، بما فيها الشكاوى المتعلقة بقطاع الاتصالات وفقاً لقانون حماية المستهلك الرقم 2005/659.

وتتضمن الوثيقة أسس التعاون والتنسيق بين الفريقين لمعالجة مشتركة لشكاوى المستهلك الخاصة بقطاع الاتصالات، وفق المبادئ المتفق عليها، وتتناول المذكرة حملة توعية للمواطنين دفاعاً عن حقوقهم ولتعريفهم على السبل المتاحة أمامهم للقيام بذلك.

حضر التوقيع الوزير محمد الصفدي ورئيس الهيئة كمال شحادة وعضواها عماد حب الله وباتريك عيد. ووقع عن وزارة الاقتصاد المدير العام بالإناية فؤاد فليفل، وعن الهيئة المنظمة عضو مجلس الإدارة رئيسة وحدة الإعلام وشؤون المستهلكين محاسن عجم.

(الأخبار)

وقعت وزارة الاقتصاد والتجارة والهيئة المنظمة للاتصالات، أمس، مذكرة تفاهم تسمح للهيئة بالتدخل لحل أي شكوى يقدمها المستهلك إلى المصلحة وتكون متصلة بغش أو نزاع على خدمة مرتبطة بعمل قطاع الاتصالات، كما أنها تهدف إلى الاستفادة من الخبرات المتبادلة بين الطرفين في إطار متابعة حقوق المستهلك، إذ إن مصلحة حماية المستهلك، وفق مصادر مطلعة، تعاني نقصاً في خبرة عناصرها وكفاءتهم، وبالتالي فهي تحتاج إلى الخبرات التقنية التي تمتلكها الهيئة المنظمة، وذلك في إطار متابعتها للشكاوى التي تصلها من المستهلكين عن مخالفات قامت بها بعض الشركات.

وبحسب بيان صادر عن وزارة الاقتصاد، فإن من مهمات الهيئة بحث النزاعات بين مقدم خدمات الاتصالات والمستهلك لديه أو المستفيد من خدماته، وعرض الحل الودي وفرض العقوبات في حال حصول مخالفة لشروط الترخيص أو