

## نظام المستهلك ينتظر رأي مجلس الشورى

المضافة، وتأكيد مسؤولية مقدّمي الخدمات في ضمان أن يكون المحتوى ونشاطات الترويج والتشغيل التي يقدّمونها للمستهلكين متوافقة مع هذا الميثاق. وأوضحت العجم أن مذكرة التفاهم الموقعة مع وزارة الاقتصاد والتجارة - مديرية حماية المستهلك تؤسس لقاعدة بيانات مشتركة، وهدفها معالجة الشكاوى بسرعة وفعالية، وتتضمن إنشاء خط ساخن لتلقي الشكاوى في المديرية (1739)، وحلها بالتنسيق مع الهيئة وتحت إشرافها وضمن التوجيهات والأنظمة المرعية الإجراء. وأشارت إلى أن الهيئة في حوار مستمر مع فريق عمل المديرية لتوفير أفضل شروط العمل والنجاح في معالجة شكاوى الاتصالات الواردة، كما أنها في حالة تنسيق دائم مع مقدّمي خدمات الاتصالات عموماً، ومع شركتي «الفا» و«أم. تي سي» المشغلتين للهاتف الخليوي خصوصاً، لتسوية الشكاوى خلال 24 ساعة من تسلمها. (الأخبار)

دخلت مذكرة التفاهم الموقعة بين الهيئة المنظمة للاتصالات ووزارة الاقتصاد والتجارة حيّز التنفيذ أمس، وأعلنت عضو مجلس الإدارة ورئيسة وحدة الإعلام وشؤون المستهلكين في الهيئة محاسن عجم أن نظام شؤون المستهلك الذي وضعته الهيئة ينتظر رأي مجلس شورى الدولة ليصدر في صيغته النهائية، بما يتيح تطبيق آلية متكاملة وواضحة للتعامل بطريقة فعالة مع الشكاوى التي يتقدم بها مستهلكو خدمات الاتصالات في لبنان في مجالات الغش والاستغلال. ويُعتبر هذا النظام إلزامياً لمقدّمي الخدمات، وهو يحدد حقوق وواجبات مقدّمي الخدمات والمستهلكين، ويتطابق مع قانون حماية المستهلك، وسيستكمل بميثاق قواعد تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة الذي طرّخته الهيئة على الاستشارات العامة، والذي أعد في ضوء الشكاوى الكثيرة الواردة بشأن خدمات الرسائل القصيرة وخدمات «البريميوم»، والغاية منه حماية مستهلكي خدمات الاتصالات ذات القيمة