

## الهيئة المنظمة للاتصالات اعلنت عن آلية لبيت شكاوى المستهلك مع «الاقتصاد»

الاستشارات العامة، والغاية منه حماية المستهلكين خدمات الاتصالات ذات القيمة المضافة، والتأكيد على مسؤولية مقدمي الخدمات في ضمان أن يكون المحتوى ونشاطات الترويج والتشغيل التي يقدمونها للمستهلكين متوافقة مع هذا الميثاق.

وأضافت عجم أن تنفيذ بنود مذكرة التفاهم الموقعة مع وزارة الاقتصاد والتجارة والذي ينطلق اليوم، يندرج في السياق عينه، حيث تؤسس المذكرة بالتعاون مع مديرية حماية المستهلك، قاعدة بيانات مشتركة، لمعالجة الشكاوى بسرعة وفعالية. وتتضمن إنشاء خط ساخن لتلقي الشكاوى في المديرية (1739)، وحلها بالتنسيق مع الهيئة وتحت إشرافها وضمن التوجيهات والأنظمة المرعية الإجراء. ثم أشارت السيدة عجم إلى أن الهيئة في حوار مستمر مع فريق عمل المديرية لتأمين أفضل شروط العمل والنجاح في معالجة شكاوى الاتصالات الواردة، كما هي في حالة تنسيق دائم مع مقدمي خدمات الاتصالات بشكل عام، ومع شركتي ألفا وأم.تي.سي المشغلتين للهاتف الخليوي بشكل خاص، لتسوية الشكاوى خلال 24 ساعة على تسلمها.

وكانت ورشة التدريب قد بدأت بكلمة للمدير العام بالإذابة في الوزارة ورئيس مديرية حماية المستهلك السيد فؤاد فليفل، أكد فيها على أهمية ومدى التزام المديرية بالتعاون مع الهيئة في حماية حقوق المستهلك في قطاع الاتصالات، بدليل النتائج الإيجابية التي أدى إليها التعاون بين هاتين المؤسستين العامتين حتى قبل تنفيذ بنود مذكرة التفاهم بكامل بنودها التطبيقية. ووعد باستمرار الجهود، خاصة بعد رفع عدد المراقبين المتخصصين.

ثم كان للدكتور كمال شحادة كلمة ترحيب بالمجتمعين، وأشار إلى العلاقة الخاصة التي تربطه بوزارة الاقتصاد منذ البداية، وإلى تحول دور الدولة في ظل تحرير السوق، داعياً إلى الاستفادة من تجارب المديرية في العمل الميداني وإلى تضاهف الجهود في موضوع حماية المستهلك كأولوية للهيئة والمديرية وكتحد تواجهاه معاً وتعملان على تحقيق إنجازات حقيقية فيه.

أعلنت عضو مجلس الإدارة ورئيسة وحدة الإعلام وشؤون المستهلكين في الهيئة المنظمة للاتصالات، محاسن عجم، أن مستهلكي خدمات الاتصالات في لبنان قد أصبحت متوافرة لهم آلية متكاملة واضحة للتعامل بطريقة فعالة مع الشكاوى التي يتقدمون بها، وقوامها نظام جديد وموظفون على مستوى جيد من التدريب، جاهزون لاستلام الشكاوى والإجابة عن أي استفسار بخصوص خدمات الاتصالات.

وفي هذا السياق، صرحت عجم بأن الهيئة أقامت في فندق كراون بلازا، أمس، ورشة تدريب لموظفي مديرية حماية المستهلك في وزارة الاقتصاد والتجارة، للتأكد من جهوزيتهم للتعامل مع مكالمات شكاوى الاتصالات حالما يخضع نظام شكاوى المستهلك للتجربة قبل أن يدخل إلى الخدمة الفعلية.

وقالت إن حماية المستهلك تحتل صدارة أولويات عمل الهيئة، وتحديدًا وحدة الإعلام وشؤون المستهلكين، حيث أرست الهيئة إطاراً تشريعياً تنظيمياً، وتعمل على ترجمة هذا التوجه بخطوات عملية. وكل ذلك بغية تفعيل حماية حقوق مستهلكي خدمات الاتصالات من الغش والاستغلال، باعتبار حماية المستهلك أحد أهم الأهداف التي تسعى الهيئة إلى تحقيقها بالتعاون مع كافة الجهات المعنية في القطاعين العام والخاص.

وأشارت إلى إقرار مجلس إدارة الهيئة نظام شؤون المستهلك، الذي يحدد حقوق وواجبات مقدمي الخدمات والمستهلكين، حيث بلغ مرحله النهائية بإحالته على مجلس شوري الدولة، قبل أن يصدر بصيغته النهائية ويصبح نظاماً ملزماً لمقدمي الخدمات، علماً أنه يتطابق مع قانون حماية المستهلك وبقية أنظمة الهيئة والأنظمة اللبنانية الأخرى ذات الصلة.

### ميثاق قواعد

كما أعدت الهيئة ميثاق قواعد تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة، على ضوء الشكاوى الكثيرة الواردة بشأن خدمات الرسائل القصيرة وخدمات الريميوم، وطرحته على