

الهيئة المنظمة للاتصالات حددت آلية لبت شكاوى المستهلكين بالتعاون مع الاقتصاد

وضمن التوجيهات والانظمة المرعية الاجراء، ثم اشارت السيدة عجم الى ان الهيئة في حوار مستمر مع فريق عمل المديرية لتأمين افضل شروط العمل والنجاح في معالجة شكاوى الاتصالات الواردة، كما هي في حالة تنسيق دائم مع مقدمي خدمات الاتصالات بشكل عام، ومع شركتي "الفا" و"أم.تي.سي" المشغلتين للهاتف الخليوي بشكل خاص، لتسوية الشكاوى خلال ٢٤ ساعة على تسلمها.

وكانت ورشة التدريب قد بدأت بكلمة للمدير العام بالانابة في الوزارة ورئيس مديرية حماية المستهلك السيد فؤاد فليفل، اكد فيها على اهمية ومدى التزام المديرية بالتعاون مع الهيئة في حماية حقوق المستهلك في قطاع الاتصالات، بدليل النتائج الايجابية التي ادى اليها التعاون بين هاتين المؤسستين العامتين حتى قبل تنفيذ بنود مذكرة التفاهم بكامل بنودها التطبيقية. ووعده باستمرار الجهود، خاصة بعد رفع عدد المراقبين المتخصصين.

ثم كان للدكتور كمال شحادة كلمة ترحيب بالمجتمعين، وأشار الى العلاقة الخاصة التي تربطه بوزارة الاقتصاد منذ البداية، والى تحول دور الدولة في ظل تحرير السوق، داعياً الى الاستفادة من تجارب المديرية في العمل الميداني والى تضافر الجهود في موضوع حماية المستهلك كأولوية للهيئة والمديرية وكتحد تواجهانه معا وتعملان على تحقيق انجازات حقيقية فيه.

شؤون المستهلك، الذي يحدد حقوق وواجبات مقدمي الخدمات ادارة الهيئة "نظام شؤون المستهلك"، الذي يحدد حقوق وواجبات مقدمي الخدمات والمستهلكين، حيث بلغ مراحلها النهائية بإحاطته على مجلس شورى الدولة، قبل ان يصدر بصيغته النهائية ويصبح نظاما ملزما لمقدمي الخدمات، علما انه يتطابق مع "قانون حماية المستهلك" وبقية انظمة الهيئة والانظمة اللبنانية الاخرى ذات الصلة.

كذلك اعدت الهيئة "ميثاق قواعد تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة" على ضوء الشكاوى الكثيرة الواردة بشأن خدمات الرسائل القصيرة وخدمات "البريميوم"، وطرحته على الاستشارات العامة، والغاية منه حماية مستهلكي خدمات الاتصالات ذات القيمة المضافة، والتأكيد على مسؤولية مقدمي الخدمات في ضمان ان يكون المحتوى ونشاطات الترويج والتشغيل التي يقدمونها للمستهلكين متوافقة مع هذا الميثاق.

واضافت عجم ان 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 انشاء خط ساخن لتلقي الشكاوى في المديرية (١٧٣٩)، وحلها بالتنسيق مع الهيئة وتحت اشرافها

اعلنت عضو مجلس الادارة ورئيسة وحدة الاعلام وشؤون المستهلكين في الهيئة المنظمة للاتصالات، محاسن عجم، ان مستهلكي خدمات الاتصالات في لبنان قد اصبحت 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 والاجابة عن اي استفسار بخصوص خدمات الاتصالات.

وفي هذا السياق، صرحت عجم بأن الهيئة اقامت في فندق "كراون بلازا"، اليوم، 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 ان يدخل الى الخدمة الفعلية.

وقالت ان حماية المستهلك تحتل صدارة اولويات عمل الهيئة، وتحديد اوحدة الاعلام وشؤون المستهلكين، حيث ارسى الهيئة اطارا تشريعيا تنظيميا، وتعمل على ترجمة هذا التوجه بخطوات عملية. وكل ذلك بغية تفعيل حماية حقوق مستهلكي خدمات الاتصالات من الغش والاستغلال، باعتبار حماية المستهلك احد اهم الاهداف التي تسعى الهيئة الى تحقيقها بالتعاون مع كافة الجهات المعنية في القطاعين العام والخاص.

واشارت الى اقرار مجلس ادارة الهيئة "نظام