

## ورشة عمل للهيئة المنظمة للاتصالات

الرسائل القصيرة وخدمات «البريميوم»، وطرحته على الاستشارات العامة، والغاية منه حماية مستهلكي 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».

وكانت ورشة التدريب بدأت بكلمة للمدير العام بالإناابة 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».

ثم كان للدكتور كمال شحادة كلمة أشار فيها إلى «العلاقة الخاصة التي تربطه بوزارة الاقتصاد منذ البداية، وإلى تحول دور الدولة في ظل تحرير السوق». ودعا إلى «الاستفادة من تجارب المديرية في العمل الميداني وإلى تضافر الجهود في موضوع حماية المستهلك كأولوية للهيئة والمديرية وكتحد تواجهاهه معا وتعملان على تحقيق إنجازات حقيقية فيه».

كشفت عضو مجلس الإدارة ورئيسة وحدة الإعلام وشؤون المستهلكين في «الهيئة المنظمة للاتصالات»، محاسن عجم عن 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».

وأقامت الهيئة ورشة تدريب لموظفي مديرية حماية المستهلك في وزارة الاقتصاد والتجارة، للتأكد من جهوزيتهم للتعامل مع مكالمات شكاوى الاتصالات حالما يخضع نظام شكاوى المستهلك لتجربة قبل أن يدخل إلى الخدمة الفعلية.

وقالت: «حماية المستهلك تحتل صدارة أولويات عمل الهيئة، وتحديدًا وحدة الإعلام وشؤون المستهلكين»، حيث أرست الهيئة إطارًا تشريعيًا تنظيميًا، 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 نظامًا ملزمًا لمقدمي الخدمات، علما أنه يتطابق مع «قانون حماية المستهلك» وبقية أنظمة الهيئة والأنظمة اللبنانية الأخرى ذات الصلة. كما أعدت الهيئة «ميثاق قواعد تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة»، على ضوء الشكاوى الكثيرة الواردة بشأن خدمات