

ورشة عمل لهيئة الاتصالات عن "ميثاق الخدمات ذات القيمة المضافة" ميثاق جديد ملزم يحل محل الميثاق المعتمد لدى وزارة الاتصالات

التي قالت إن حماية المستهلك هي من المهمات التي أناطها قانون الاتصالات بالهيئة المنظمة، وخصوصاً وحدة الإعلام وشؤون المستهلكين.

وفي هذا الصدد، أوضحت أن الهيئة تتولى مراقبة كل المواد الإعلامية الهادفة إلى زيادة توعية الرأي العام بشأن حماية مصالح المستهلك من خلال تعزيز الشفافية. كما أنها المسؤولة

عن تنظيم المنتديات والمحاضرات ونشر التقارير والمواد المطبوعة، وإدارة موقع الهيئة الإلكتروني على شبكة الإنترنت. هذا بالإضافة إلى التعامل مع الشكاوى المتعلقة بالنزاعات بين مقدمي الخدمات والمستهلكين، في سياق دورها الطبيعي كحلقة الوصل الرئيسية بين المستهلكين.

وتطرقت السيدة عجم إلى إعداد الهيئة المنظمة مشروعين على مستوى بناء الإطار التنظيمي الخاص بحماية المستهلكين، وهما: "نظام شؤون المستهلك" و"ميثاق تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة". وأوضحت أن "نظام شؤون المستهلك" يحدد حقوق وواجبات مقدمي الخدمات والمستهلكين، في ما يتعلق بخدمات الاتصالات العامة.

وتابعت قائلة: "وضع هذا الميثاق قيد الاستشارات، ليتمكن جميع مقدمي الخدمات المضافة من الإدلاء بأرائهم والاطلاع على موجباتهم الجديدة تجاه المستهلكين، والباب مفتوح أمام مختلف المعنيين لتقديم اقتراحاتهم وتعليقاتهم خلال مهلة أقصاها ٣٠ حزيران/يونيو الماضي. وكنا قد مددنا مهلة الاستشارات مرتين بشأن هذا الميثاق، كي نحقق الاستفادة القصوى من كافة التعليقات والآراء الواردة إلينا. والواقع أن مشغلي الشبكات سيكونون ملزمين بمقتضيات ميثاق الخدمات المضافة حال إصداره رسمياً، وستعين عليهم، تجاه الهيئة، مساهمة مقدمي الخدمات ذات القيمة المضافة بشأن أي انتهاك لقواعده". معلنة أن هذا الميثاق قد بلغ مراحلته النهائية، حيث سيقدمه مجلس إدارة الهيئة ويحيله على مجلس شوري الدولة للمصادقة عليه وتحوله إلى ميثاق ملزم. وقالت إنه بعد نشره في الجريدة الرسمية، سوف تعد الهيئة المنظمة خطة توعية على كافة المستويات، من أجل الوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من مستخدمي خدمات الاتصالات، وتعريفهم بحقوقهم.

وعن ميثاق تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة، موضوع الورشة، قالت إن الغاية منه هي حماية المستهلكين في ما يتعلق بالخدمات ذات القيمة المضافة، والتأكيد على مسؤولية مقدمي في ضمان أن يكون المحتوى ونشاطات الترويج والتشغيل التي يقدمونها للمستهلكين متوافقة مع هذا الميثاق.



كورين فغالي



محاسن عجم



باتريك عهد



د. كمال شحاده

الأنظمة، وهي مهمة أساسية من بين المهمات التي أناطها بها القانون ٤٣١. وفي هذا السياق، أصدرت الهيئة المنظمة، ونشرت في الجريدة الرسمية بتاريخ ١٦ نيسان/أبريل ٢٠٠٩، أربعة أنظمة أساسية، بعد استشارة مجلس شوري الدولة، وهي: "نظام الترابط"، "نظام الموافقة على المعدات"، "نظام القوة التسويقية الهامة"، و"نظام جودة الخدمة ومؤشرات الأداء الأساسية".

وقال: أصبحت هذه الأنظمة ملزمة، وتعتبر عن السياسات والإجراءات الرسمية للهيئة، لكنها يمكن أن تخضع للمراجعة على أساس دوري كلما كان ذلك ضرورياً، تماشياً مع تطورات أسواق الاتصالات اللبنانية والتغيرات التي تطرأ على القوانين الوطنية التي تؤثر في القطاع، أو وفقاً لعوامل أخرى. كما أعلنا على مجلس شوري الدولة مجموعة من الأنظمة، ليقراها ويعيدها إلينا تمهيداً لنشرها في الجريدة الرسمية، كي تصبح نافذة. ومن أهمها "نظام التراخيص الممنوحة لمقدمي الخدمات"، و"نظام رسوم تراخيص الترددات والتراخيص الفنية"، و"نظام ترخيص وإدارة حيز الترددات اللاسلكية". لافتاً إلى أن "ميثاق قواعد تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة"، الذي ناقشه اليوم، هو واحد من مسودتين أعدتهما الهيئة، وهما يتعاملان مباشرة مع قضية حماية المستهلك: الأول "نظام شؤون المستهلك"، وهو نظام عام لحماية المستهلكين عبر معالجته كل أنواع الشكاوى في قطاع الاتصالات، في حين أن الميثاق الذي بين أيدينا اليوم يختص تحديداً بالخدمات ذات القيمة المضافة.

وختم الدكتور شحاده كلمته بالقول: "نعتمد أن إصدار الأنظمة هو أمر مهم جداً لتطوير أداء قطاع الاتصالات في لبنان وحفظ حقوق جميع الأطراف فيه، لكن الأهم من ذلك كله هو حسن تطبيق هذه الأنظمة وضمان سريان قواعدها وموجباتها على جميع الشركاء والمستخدمين من دون أي تمييز. وإنني على أتم الثقة بأن ورشتنا اليوم سوف تغني مشروع الميثاق بأكثر قدر ممكن من النقاش والآراء السديدة، إنطلاقاً من ثقتي بحرصنا وحرصكم جميعاً على التقيد بالقواعد الأساسية التي يجب التزامها لتمكين المستهلكين من الحصول على كامل حقوقهم، وحمايتهم من الاستغلال والغش". ثم تحدثت عضو مجلس الإدارة، رئيسة "وحدة الإعلام وشؤون المستهلكين"، السيدة محاسن عجم،

نظمت "الهيئة المنظمة للاتصالات" ورشة عمل بعنوان "ميثاق قواعد تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة" وذلك بتاريخ ١٦ حزيران/يونيو الماضي، في فندق "جفنيور روتانا" عرضت فيها ملخصاً لمضمون هذا الميثاق، بالتنسيق مع هيئة المالكين في قطاع الخليوي (OSB) في وزارة الاتصالات.

وقد أوضحت الهيئة في بيان أصدرته، أنها نظمت الورشة إياها بهدف حماية مستخدمي خدمات القيمة المضافة، وإتاحة الفرصة أمام كافة المعنيين ومقدمي خدمات القيمة المضافة ومقدمي خدمات الاتصالات، للتعرف إلى التزاماتهم الجديدة وتوضيح أي التباس لديهم بهذا الشأن.

أدار ورشة العمل عضو مجلس إدارة الهيئة ورئيس "وحدة السوق والمنافسة" السيد باتريك عهد، بحضور ممثلين عن شركتي الخليوي "أم.تي.سي" و"الفا" وممثلين عن مقدمي الخدمات ذات القيمة المضافة، ومجلس إدارة الهيئة ومسؤوليها، إضافة إلى مجموعة كبيرة من المعنيين وأصحاب الشأن من القطاعين العام والخاص.

بعد النشيد الوطني، تحدث الدكتور كمال شحادة رئيس مجلس إدارة الهيئة المنظمة للاتصالات ورئيسها التنفيذي، فأوضح أن هدف الورشة هو مناقشة "ميثاق قواعد تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة" (Code of Practice)، معتبراً أنها تكتسب أهمية خاصة لما لها من علاقة مباشرة بحماية مستخدمي خدمات القيمة المضافة، وإتاحة الفرصة أمام كافة المعنيين، لا سيما مقدمي هذه الخدمات ومقدمي خدمات الاتصالات، للتعرف على التزاماتهم الجديدة وتوضيح أي التباس لديهم في هذا المجال.

كما أوضح أن الهدف الذي ترمي الهيئة إليه من "ميثاق قواعد تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة" هو، بالدرجة الأولى، حماية حقوق المستهلكين في قطاع الاتصالات ورفع الغبن عنهم، من خلال ضبط المسؤولية المناطة بمقدمي هذه الخدمات وضمان تطابق محتواها وعملياتها الترويج لها وتشغيلها مع كافة الشروط المنصوص عنها في الميثاق. وأضاف أن إعداد الهيئة المنظمة مشروع "ميثاق قواعد تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة" يندرج ضمن عملها على بناء الإطار التنظيمي لقطاع الاتصالات ككل، عبر إصدار مجموعة من