

الهيئة المنظمة للاتصالات تقيم ورشة عن جاهزية شكاوى المكالمات

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». فقد اقامت الهيئة أمس

في فندق «كراون بلازا» ورشة تدريب لموظفي مديرية حماية المستهلك في وزارة الاقتصاد والتجارة، للتأكد من جاهزيتهم للتعامل مع مكالمات شكاوى الاتصالات حالما يخضع «نظام شكاوى المستهلك» للتجربة قبل أن يدخل إلى الخدمة الفعلية». وقالت عجم «إن 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 الجهات المعنية كافة في القطاعين العام والخاص».

وأشارت إلى «إقرار مجلس إدارة الهيئة، نظام شؤون المستهلك، الذي يحدد حقوق وواجبات مقدمي الخدمات والمستهلكين، حيث بلغ مراحل النهائية بإحاليته 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 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». وأضافت «أن تنفيذ بنود مذكرة التفاهم الموقعة مع وزارة الاقتصاد والتجارة والذي انطلق (أمس)، 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 (١٧٣٩)، وحلها بالتنسيق مع الهيئة وتحت إشرافها وضمن التوجيهات والأنظمة المرعية الإجراء». وأشارت 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» و«أم.تي.سي» المشغلتين للهاتف الخليوي بشكل خاص، لتسوية الشكاوى خلال ٢٤ ساعة على تسلمها».

وكانت ورشة التدريب بدأت بكلمة للمدير العام بالإجابة في الوزارة ورئيس مصلحة حماية المستهلك فؤاد فليفل، أكد فيها أهمية «ومدى التزام المصلحة 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 القى 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 وتكثرت تواجدها معا وتعملان على تحقيق إنجازات حقيقية فيه.

Select info®
S.A.L.
"Only Your Selected Information"