

الهيئة المنظمة للاتصالات: آلية لبتّ شكاوى المستهلك

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

وأشارت الى أن تنفيذ بنود مذكرة التفاهم الموقعة مع وزارة الاقتصاد والتجارة، يندرج في السياق عينه، حيث تؤسّس المذكرة بالتعاون مع مديرية حماية المستهلك، قاعدة بيانات مشتركة، لمعالجة الشكاوى بسرعة وفعالية.

وتتضمّن إنشاء خط ساخن لتلقي الشكاوى في المديرية (1739)، ومعالجتها بالتنسيق مع الهيئة وبإشرافها وضمن التوجيهات والأنظمة المرعية الإجراء.

وأكدت أن "الهيئة في حوار مستمر مع فريق عمل المديرية لتأمين أفضل شروط العمل والنجاح في معالجة شكاوى الاتصالات الواردة، وهي في حال تنسيق دائم مع مقدمي خدمات الاتصالات عموماً، ومع شركتي "ألفا" و"أم. تي. سي" المشغلتين للهاتف الخليوي خصوصاً، لتسوية الشكاوى خلال 24 ساعة على تسلمها".

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

ثم تحدث شحادة، فأشار إلى العلاقة الخاصة التي تربطه بوزارة الاقتصاد وإلى تحول دور الدولة في ظل تحرير السوق، داعياً إلى الافادة من تجارب المديرية في العمل الميداني وإلى تضافر الجهود في موضوع حماية المستهلك كأولوية للهيئة والمديرية وكتحدّ تواجهانه معاً وتعملان على تحقيق إنجازات حقيقية فيه.

أعلنت عضو مجلس الإدارة ورئيسة "وحدة الإعلام وشؤون المستهلكين" في "الهيئة المنظمة للاتصالات" محاسن عجم، أنه باتت متوافرة لمستهلكي خدمات الاتصالات في لبنان آلية متكاملة واضحة للتعامل بطريقة فاعلة مع الشكاوى التي يتقدّمون بها، وقوامها نظام جديد وموظفون على مستوى جيّد من التدريب، جاهزون لتسلّم الشكاوى والإجابة عن أي استفسار بخصوص خدمات الاتصالات.

ولفتت الى ان الهيئة أقامت في فندق "كراون بلازا" ورشة تدريب لموظفي مديرية حماية المستهلك في وزارة الاقتصاد والتجارة، للتأكد من جهوزيتهم في التعامل 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 أرسلت الهيئة إطاراً تشريعياً تنظيمياً، وتعمل على ترجمة هذا التوجّه 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 كل الجهات المعنية في القطاعين العام والخاص.

وأشارت إلى إقرار مجلس الإدارة "نظام شؤون المستهلك"، الذي يحدّد حقوق مقدّمي الخدمات والمستهلكين وواجباتهم، حيث بلغ مراحل النهائية بإحالتة على مجلس شوري الدولة، قبل أن يصدر بصيغته النهائية ويصبح نظاماً ملزماً لمقدّمي الخدمات، علماً أنه يتطابق مع "قانون حماية المستهلك" وبقية أنظمة الهيئة والأنظمة اللبنانية الأخرى ذات الصلة.

كذلك أعدّت الهيئة "ميثاق قواعد تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة"، على ضوء الشكاوى الكثيرة الواردة في شأن خدمات الرسائل القصيرة وخدمات "البريميوم"، وطرحته على الاستشارات