

## آلية جديدة من "الهيئة المنظمة للاتصالات" لبيت شكاوى المستهلك بالتعاون مع وزارة الاقتصاد والتجارة



التفاهم الموقعة مع وزارة الاقتصاد والتجارة عبر مديرية حماية المستهلك، قاعدة بيانات مشتركة لمعالجة الشكاوى بسرعة وفعالية. وتتضمن إنشاء خط ساخن لتلقي الشكاوى في المديرية وهو 1739، وحلها بالتنسيق مع الهيئة وتحت إشرافها وضمن التوجيهات والأنظمة المرعية الإجراء. وتقيم الهيئة حواراً مستمراً مع فريق عمل المديرية لتأمين أفضل شروط العمل والنجاح في معالجة شكاوى الاتصالات الواردة، كما أنها تنسق دائماً مع مقدمي خدمات الاتصالات عموماً، ومع شركتي "ألفا" و"أم تي سي" المشغلتين للهاتف الخليوي خصوصاً، لتسوية الشكاوى خلال 24 ساعة من تسلمها.

الدولة، قبل أن يصدر بصيغته النهائية ويصبح نظاماً ملزماً لمقدمي الخدمات، علماً أنه يتطابق مع "قانون حماية المستهلك" وباقي أنظمة الهيئة والأنظمة اللبنانية الأخرى ذات الصلة". كما أعدت الهيئة "ميثاق قواعد تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة"، في ضوء الشكاوى الكثيرة الواردة في شأن خدمات الرسائل القصيرة وخدمات "البريميوم"، وطرحته على الاستشارات العامة، والغاية منه حماية مستهلكي خدمات الاتصالات ذات القيمة المضافة، وتأكيد مسؤولية مقدمي الخدمات لضمان أن يكون المحتوى ونشاطات الترويج والتشغيل التي يقدمونها للمستهلكين متوافقة مع هذا الميثاق. وتؤسس مذكرة

وشؤون المستهلكين في الهيئة، ان حماية المستهلك تحتل صدارة أولويات عمل الهيئة، وتحديدًا "وحدة الإعلام وشؤون المستهلكين"، حيث أرست الهيئة إطاراً تشريعياً تنظيمياً، وتعمل على ترجمة هذا التوجه بخطوات عملية، بغية تفعيل حماية حقوق مستهلكي خدمات الاتصالات من الغش والاستغلال، باعتبار ان حماية المستهلك أهم الأهداف التي تسعى الهيئة إلى تحقيقها بالتعاون مع كل الجهات المعنية في القطاعين العام والخاص. وأشارت إلى إقرار مجلس إدارة الهيئة "نظام شؤون المستهلك"، الذي يحدد حقوق مقدمي الخدمات والمستهلكين وواجباتهم، حيث بلغ مراحله النهائية بإحاطته على مجلس شوري

أعلنت "الهيئة المنظمة للاتصالات" عن توافر آلية متكاملة واضحة للتعامل بطريقة فعالة مع الشكاوى التي يتقدم بها مستهلكو خدمات الاتصالات في لبنان، وقوامها نظام جديد وموظفون على مستوى متقدم من التدريب، جاهزون لتسلم الشكاوى والإجابة عن أي استفسار بخصوص خدمات الاتصالات. وكانت الهيئة نظمت ورشة لتدريب موظفي مديرية حماية المستهلك في وزارة الاقتصاد والتجارة، للتأكد من جهوزيتهم للتعامل مع مكالمات شكاوى الاتصالات حالما يخضع "نظام شكاوى المستهلك" للتجربة قبل أن يدخل الخدمة الفعلية. وقالت محاسن عجم، عضو مجلس الإدارة ورئيسة وحدة الاعلام