

تعاون بين «الهيئة المنظمة للاتصالات» ووزارة الاقتصاد الإعلان عن آلية جديدة لبت شكاوى المستهلك

ففيها على أهمية ومدى 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.

ثم ألقى رئيس الهيئة المنظمة الدكتور 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 وكتحدٍ تواجهانه معاً وتعملان على تحقيق إنجازات حقيقية فيه.

مقدمي الخدمات في ضمان أن يكون المحتوى ونشاطات الترويج والتشغيل التي يقدمونها للمستهلكين متوافقة مع هذا الميثاق. وأضافت عجم 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.

وقد بدأت ورشة التدريب بكلمة للمدير العام بالإنابة في وزارة الاقتصاد والتجارة ورئيس مديرية حماية المستهلك فؤاد فليفل، أكد

ولفتت إلى إقرار مجلس إدارة الهيئة «نظام شؤون المستهلك»، الذي يحدد حقوق وواجبات مقدمي الخدمات والمستهلكين، حيث بلغ مراحلها النهائية بإحالتة على مجلس شوري الدولة، قبل أن يصدر بصيغته النهائية ويصبح نظاماً ملزماً لمقدمي الخدمات، علماً أنه يتطابق مع «قانون حماية المستهلك» ويقبى 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

أعلنت عضو مجلس الإدارة ورئيسة «وحدة الإعلام وشؤون المستهلكين» في الهيئة المنظمة للاتصالات محاسن عجم، عن توفر آلية متكاملة واضحة للتعامل بطريقة فعالة مع الشكاوى التي يتقدم بمستهلكو خدمات الاتصالات في لبنان، وقوامها نظام جديد وموظفون على مستوى جيد من التدريب، جاهزون لاستلام الشكاوى والإجابة عن أي استفسار بخصوص خدمات الاتصالات.

وفي هذا السياق، أشارت عجم إلى أن الهيئة أقامت في فندق «كراون بلازا»، أمس، ورشة تدريب لموظفي مديرية حماية المستهلك في وزارة الاقتصاد والتجارة، للتأكد من جهوزيتهم للتعامل مع مكالمات شكاوى الاتصالات حالما يخضع «نظام شكاوى المستهلك» للتجربة قبل أن يدخل إلى الخدمة الفعلية.