

الهيئة المنظمة للاتصالات تضع آلية لبت شكاوى المستهلك



(دالاتي ونهرا)

من اليمين: الصفدي، فليفل وعجم

التفاهم بكامل بنودها التطبيقية. ووعد باستمرار الجهود، خصوصا بعد رفع عدد المراقبين المتخصصين. ثم كان لكمال شحادة كلمة اشار فيها الى العلاقة الخاصة التي تربطه بوزارة الاقتصاد منذ البداية، والى تحول دور الدولة في ظل تحرير السوق، داعيا الى الاستفادة من تجارب المديرية في العمل الميداني والى تضافر الجهود في موضوع حماية المستهلك كأولوية للهيئة والمديرية وكتحد تواجهه معا وتعملان على تحقيق انجازات حقيقية فيه. وشارك في الدردشة وزير الاقتصاد والتجارة محمد الصفدي.

حماية حقوق مستهلكي خدمات الاتصالات من الغش والاستغلال، باعتبار حماية المستهلك احد اهم الاهداف التي تسعى الهيئة الى تحقيقها بالتعاون مع كل الجهات المعنية في القطاعين العام والخاص.

وكانت ورشة التدريب قد بدأت بكلمة للمدير العام بالانابة في الوزارة ورئيس مديرية حماية المستهلك فؤاد فليفل، اكد فيها اهمية ومدى التزام المديرية بالتعاون مع الهيئة في حماية حقوق المستهلك في قطاع الاتصالات، بدليل النتائج الايجابية التي ادى اليها التعاون بين هاتين المؤسساتين العامتين حتى قبل تنفيذ بنود مذكرة

اعلنت عضو مجلس الادارة ورئيسة «وحدة الاعلام وشؤون المستهلكين» في «الهيئة المنظمة للاتصالات»، محاسن عجم، ان مستهلكي خدمات الاتصالات في لبنان قد اصبحت متوافرة له آلية متكاملة واضحة للتعامل بطريقة فعالة مع الشكاوى التي يتقدمون بها، وقوامها نظام جديد وموظفون على مستوى جيد من التدريب، جاهزين لاستلام الشكاوى والاجابة عن اي استفسار بخصوص خدمات الاتصالات.

ولفتت الى انشاء خط ساخن رقمه ١٧٣٩ لهذه الغاية الهيئة: وشارت الى ان الهيئة اقامت في فندق «كراون بلازا»، امس 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 ان يدخل الى الخدمة الفعلية.

وشددت على ان حماية المستهلك تحتل صدارة اولويات عمل الهيئة، وتحديد «وحدة الاعلام وشؤون المستهلكين»، حيث ارست الهيئة اطارا تشريعيًا تنظيميًا، وتعمل على ترجمة هذا التوجه بخطوات عملية. وكل ذلك بغية تفعيل