

شهادة: ميثاق الخدمات ذات القيمة المضافة لحماية حقوق المستهلكين في قطاع الاتصالات

ترخيص وإدارة حيز الترددات اللاسلكية. وتزامنا مع استشارات ميثاق الخدمات المضافة، قال الدكتور شحادة: إن الهيئة طرحت على الاستشارات أيضا، خطة ترخيص الحزمة العريضة والمواصفات الفنية لشبكاتهما، والتي تهدف الهيئة من خلالها إلى إصدار تراخيص لمقدمي الخدمات وتراخيص للترددات، بطريقة تؤمن أوسع تغطية لكافة المدن والبلدات والأرياف اللبنانية، وربط لبنان مع الخارج بواسطة معايير اتصالات دولية قوامها شبكات نفاذ عالية السرعة متصلة بشبكة الإنترنت العالمية.

ولفت إلى أن ميثاق قواعد تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة، هو واحد من مسودتين أعدتهما الهيئة، وهما يتعاملان مباشرة مع قضية حماية المستهلك: الأول نظام شؤون المستهلك، وهو نظام عام لحماية المستهلكين عبر معالجته كل أنواع الشكاوى في قطاع الاتصالات، في حين أن الميثاق الذي بين أيدينا اليوم يختص تحديدا بالخدمات ذات القيمة المضافة.

عجم

واوضحت عضو مجلس الإدارة وحدة الإعلام وشؤون المستهلكين محاسن عجم ان الهيئة تتولى مراقبة كل المواد الاعلامية الهادفة الى زيادة توعية الرأي العام بشأن حماية مصالح المستهلك من خلال تعزيز الشفافية. كما أنها المسؤولة عن تنظيم المنتديات والمحاضرات ونشر التقارير والمواد المطبوعة، وإدارة موقع الهيئة الإلكتروني على شبكة الإنترنت. هذا بالإضافة إلى التعامل مع الشكاوى المتعلقة بالنزاعات بين مقدمي الخدمات والمستهلكين، في سياق دورها الطبيعي كحلقة الوصل الرئيسية بين المستهلكين.

وقالت عجم: وضع هذا الميثاق قيد الاستشارات، ليتمكن جميع مقدمي الخدمات المضافة من الإدلاء بأرائهم والإطلاع على موجباتهم الجديدة تجاه المستهلكين، والباب مفتوح أمام مختلف المعنيين لتقديم اقتراحاتهم وتعليقاتهم خلال مهلة أقصاها ٣٠ حزيران الجاري.

ولفتت إلى أنه بعد نشره في الجريدة الرسمية، سوف تعد الهيئة المنظمة خطة توعية على كافة المستويات، من أجل الوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من مستهلكي خدمات الاتصالات، وتعريفهم بحقوقهم.

نظمت الهيئة المنظمة للاتصالات ورشة عمل بعنوان ميثاق قواعد تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة، في فندق جفنيوروتانا، عرضت فيها ملخص مضمون هذا الميثاق، بالتنسيق مع هيئة المالكين في قطاع الخلوي (OSB) في وزارة الاتصالات.

أدار ورشة العمل عضو مجلس إدارة الهيئة ورئيس وحدة السوق والمنافسة، باتريك عيد، بحضور ممثلين عن شركتي الخلوي أم.تي.سي وألفا، وممثلين عن مقدمي الخدمات ذات القيمة المضافة، ومجلس إدارة الهيئة ومسؤوليها، إضافة إلى مجموعة كبيرة من المعنيين وأصحاب الشأن من القطاعين العام والخاص.

شحادة

بعد النشيد الوطني، تحدث رئيس مجلس إدارة الهيئة المنظمة للاتصالات ورئيسها التنفيذي الدكتور كمال شحادة، فأوضح أن الهدف الذي نرعى إليه من ميثاق قواعد تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة هو، بالدرجة الأولى، حماية حقوق المستهلكين في قطاع الاتصالات ورفع الغبن عنهم، من خلال ضبط المسؤولية المناطة بمقدمي هذه الخدمات وضمان تطابق محتواها وعمليات الترويج لها وتشغيلها مع كافة الشروط المنصوص عنها في هذا الميثاق.

أضاف: أصدرت الهيئة المنظمة، ونشرت في الجريدة الرسمية بتاريخ ١٦ نيسان ٢٠٠٩، أربعة أنظمة أساسية، بعد استشارة مجلس شوري الدولة، وهي: نظام الترايط، نظام الموافقة على المعدات، نظام القوة التسويقية الهامة، ونظام جودة الخدمة ومؤشرات الأداء الأساسية.

وقال: أصبحت هذه الأنظمة ملزمة، وتعتبر عن السياسات والإجراءات الرسمية للهيئة، لكنها يمكن أن تخضع للمراجعة على أساس دوري كلما كان ذلك ضروريا، تماشيا مع تطورات أسواق الاتصالات اللبنانية والتغيرات التي تطرأ على القوانين الوطنية التي تؤثر في القطاع، أو وفقا لعوامل أخرى.

كما أعلنا على مجلس شوري الدولة مجموعة من الأنظمة، ليقرها ويعيدها إلينا تمهيدا لنشرها في الجريدة الرسمية، كي تصبح نافذة. ومن أهمها نظام التراخيص الممنوحة لمقدمي الخدمات، ونظام رسوم تراخيص الترددات والتراخيص الضئولية، ونظام