

## ورشة للهيئة المنظمة للاتصالات عن ميثاق الخدمات شحاده: هدفه حماية حقوق المستهلكين في قطاع المستهلكين

دون أي تمييز. وكانت كلمات في الورشة لعضو مجلس الإدارة، رئيسة وحدة الإعلام وشؤون المستهلكين، محاسن عجم التي اوضحت ان الهيئة تتولى مراقبة كل المواد الإعلامية الهادفة إلى 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. وتطرق إلى إعداد الهيئة المنظمة مشروعين على مستوى بناء الإطار التنظيمي الخاص بحماية المستهلكين، وهما: "نظام شؤون المستهلك" و"ميثاق تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة". من ناحيتها قدمت مسؤولة شؤون المستهلكين والاستشارات العامة في الهيئة المنظمة كورين ففالي، عرضاً مفصلاً للميثاق، وأشارت فيه إلى كثرة الشكاوى الواردة إلى الهيئة في ما خص الخدمات ذات القيمة المضافة، وأكدت أهمية هذا الميثاق بما يتضمن من مسؤوليات ملقاة على عاتق مقدمي هذه الخدمات، لضمان شفافية وسلامة محتوى هذه الخدمات، وتلافي أي محاولات غش للمستهلكين. واختتمت الورشة أعمالها بحوار بين المتحدثين والمشاركين.

من الأنظمة، وهي مهمة أساسية من بين المهمات التي أناطها بها القانون (٤٣). وفي هذا السياق، أصدرت الهيئة المنظمة، ونشرت في الجريدة الرسمية بتاريخ ١٦ نيسان ٢٠٠٩، أربعة أنظمة أساسية، بعد استشارة مجلس شوري الدولة، وهي: نظام الترابط، نظام الموافقة على المعيدات، نظام القوة التسويقية الهامة، ونظام جودة الخدمة ومؤشرات الأداء الأساسية. وتايح: أصبحت هذه الأنظمة ملزمة، وتعتبر عن السياسات والإجراءات الرسمية للهيئة، لكنها يمكن أن تخضع للمراجعة على أساس دوري كلما كان ذلك ضرورياً، تماشياً مع تطورات أسواق الاتصالات اللبنانية والتغييرات التي تطرأ على القوانين الوطنية التي تؤثر في القطاع، أو وفقاً لعوامل أخرى. كما أحلنا على مجلس شوري الدولة مجموعة من الأنظمة، ليقرأها ويعيدها إلينا تمهيداً لنشرها في الجريدة الرسمية، كي تصبح نافذة. ومن أهمها "نظام التراخيص الممنوحة لمقدمي الخدمات"، ونظام رسوم تراخيص الترددات والترخيص الفئوية، ونظام ترخيص وإدارة حيز الترددات اللاسلكية". وقال: "نعتقد أن إصدار الأنظمة هو أمر مهم جداً لتطوير أداء قطاع الاتصالات في لبنان وحفظ حقوق جميع الأطراف فيه، لكن الأهم من ذلك كله هو حسن تطبيق هذه الأنظمة وضمان سريان قواعدها وموجباتها على جميع الشركاء والمستخدمين من

أعلن رئيس مجلس إدارة الهيئة المنظمة للاتصالات ورئيسها التنفيذي، الدكتور كمال شحاده، أن الهيئة أعدت ميثاق قواعد تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة، بالتشاور والتنسيق التام مع هيئة المالكين في قطاع الخليوي (OSB) في وزارة الاتصالات، وأكد أن مجلس إدارة الهيئة سوف يقر الميثاق الجديد بعد انتهاء الاستشارات العامة حوله، ويحيله على مجلس شوري الدولة، بما يجعله ميثاقاً ملزماً يحل محل الميثاق المعتمد لدى وزارة الاتصالات، بحيث يتماشى وضع الخدمات المضافة مع الإطار القانوني الجديد (قانون الاتصالات رقم ٤٣) ومع أحدث التطورات وأكثر التجارب الدولية نجاحاً. كلام شحاده جاء خلال ورشة عمل نظمتها "الهيئة المنظمة للاتصالات"، اليوم بعنوان "ميثاق قواعد تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة"، في فندق "جفينور روتانا"، وتخلله عرض ملخص لمضمون هذا الميثاق، بالتنسيق مع هيئة المالكين في قطاع الخليوي (OSB) في وزارة الاتصالات. حضر الورشة ممثلون عن شركتي الخليوي "أم.تي.سي" و"الفا"، وممثلين عن مقدمي الخدمات ذات القيمة المضافة، ومجلس إدارة الهيئة ومسؤوليها، إضافة إلى مجموعة كبيرة من المعنيين وأصحاب الشأن من القطاعين العام والخاص.

وقال شحاده: إن الهدف الذي نرمي 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. وأضاف: إن إعداد الهيئة المنظمة مشروع "ميثاق قواعد تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة" يندرج ضمن عملها على بناء الإطار التنظيمي لقطاع الاتصالات ككل، عبر إصدار مجموعة