

## ورشة عمل حول ميثاق تقديم الخدمات شهادة: الهيئة أعدته بدلا من ميثاق الاتصالات

الدولة، وهي: «نظام الترابط»، «نظام الموافقة على المعذات»، «نظام القوة التسويقية الهامة»، و«نظام 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 ضرورياً، تماشياً مع تطورات أسواق الاتصالات اللبنانية والتغيرات التي تطرأ على القوانين الوطنية التي تؤثر في القطاع، أو وفقاً 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»، و«نظام رسوم تراخيص الترددات والتراخيص الفئوية»، و«نظام 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 دون أي تمييز.

### عجم

وكانت كلمات في الورشة لعضو مجلس الإدارة، رئيسة «وحدة الإعلام وشؤون المستهلكين»، محاسن عجم التي اوضحت أن الهيئة تتولى مراقبة كل المواد الإعلامية الهادفة إلى زيادة توعية الرأي العام بشأن حماية مصالح المستهلك من خلال تعزيز الشفافية. وتطرقت إلى إعداد الهيئة المنظمة مشروعين على مستوى بناء الإطار التنظيمي الخاص بحماية المستهلكين، وهما: «نظام شؤون المستهلك» و«ميثاق تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة».

### فغالي

من ناحيتها قدمت مسؤولية شؤون المستهلكين والاستشارات العامة في الهيئة المنظمة كورين فغالي، عرضاً مفصلاً للميثاق، وأشارت فيه إلى كثرة الشكاوى الواردة إلى الهيئة في ما خص الخدمات ذات القيمة المضافة.

أعلن رئيس مجلس إدارة «الهيئة المنظمة للاتصالات» ورئيسها التنفيذي، الدكتور كمال شحادة، 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 شحادة جاء خلال ورشة عمل نظمتها «الهيئة المنظمة للاتصالات»، امس بعنوان «ميثاق قواعد تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة»، في فندق «جفنبور روتانا»، وتخلله عرض ملخص مضمون هذا الميثاق، بالتنسيق مع هيئة المالكين في قطاع الخليوي (OSB) في وزارة الاتصالات. وحضر الورشة ممثلون عن شركتي الخليوي «أم.تي.سي» و«ألفا»، وممثلين عن مقدمي الخدمات ذات القيمة المضافة، ومجلس إدارة الهيئة ومسؤوليها، إضافة إلى مجموعة كبيرة من المعنيين وأصحاب الشأن من القطاعين العام والخاص.

### شحادة

ومما قال شحادة: أن 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: أن إعداد الهيئة المنظمة مشروع «ميثاق قواعد تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة»، يندرج ضمن عملها على بناء الإطار التنظيمي لقطاع الاتصالات ككل، عبر إصدار مجموعة 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