

شهادة: المشروع أعدته الهيئة المنظمة بالتنسيق مع مالكي الخليوي في الوزارة

بأسيل يعرقل ميثاقاً جديداً لخدمات الإتصالات «المضافة»

وفي هذا الصدد، أوضحت الهيئة تتولى مراقبة كل المواد الإعلامية الهادفة إلى زيادة توعية الرأي العام بشأن حماية مصالح المستهلك من خلال تعزيز الشفافية. كما أنها مسؤولة عن تنظيم المنتديات والمحاضرات ونشر التقارير والمواد المطبوعة، وإدارة موقع الهيئة الإلكتروني على شبكة الإنترنت. هذا بالإضافة إلى التعامل مع الشكاوى المتعلقة بالزاعات بين مقدمي الخدمات والمستهلكين، في سياق دورها الطبيعي كحلقة الوصل الرئيسية بين المستهلكين.

وتطرقت عجم إلى إعداد الهيئة المنظمة مشروعين على مستوى بناء الإطار التنظيمي الخاص بحماية المستهلكين، وهما: «نظام شؤون المستهلك» و«ميثاق تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة». وأوضحت أن «نظام شؤون المستهلك» يحدد حقوق وواجبات مقدمي الخدمات والمستهلكين، في ما يتعلق بخدمات الإتصالات العامة.

وتابع عجم قائلة «وُضع هذا الميثاق قيد الإستشارات، ليمكن جميع مقدمي الخدمات المضافة من الإدلاء برأيهم والإطلاع على ملاحظاتهم الجديدة تجاه المستهلكين، والباب مفتوح أمام مختلف المعنيين لتقديم اقتراحاتهم وتعليقاتهم خلال مهلة أقصاها ٣٠ حزيران (يونيو) الجاري. وكما قد مددنا مهلة الإستشارات مرتين بشأن هذا الميثاق، كي نحقق الاستفادة القصوى من كافة التعليقات والآراء الواردة إلينا. والواقع أن مشغلي الشبكات سيكونون ملزمين بمقتضيات ميثاق الخدمات المضافة حال إصداره رسمياً، وسيتعين عليهم، تجاه الهيئة، مساءلة مقدمي الخدمات ذات القيمة المضافة بشأن أي انتهاك لقواعده».

وأعلنت أن هذا الميثاق قد بلغ مراحلها النهائية، حيث سيرهه مجلس إدارة الهيئة ويحيله على مجلس شؤون الدولة للمصادقة عليه وتحوله إلى ميثاق ملزم. وقالت إنه بعد نشره في الجريدة الرسمية، سوف تُعد الهيئة المنظمة خطة توعية على كافة المستويات، من أجل الوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من مستهلكي خدمات الإتصالات، وتعريفهم بحقوقهم.

وعن «ميثاق تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة»، موضوع الورشة، قالت عجم إن الغاية منه هي حماية المستهلكين في ما يتعلق بالخدمات ذات القيمة المضافة، والتأكيد على مسؤولية مقدمي في ضمان أن يكون المحتوى ونشاطات الترويج والتشغيل التي يقدمونها للمستهلكين متوافقة مع هذا الميثاق.

وفي سياق دورها لحل النزاعات، ذكرت عجم أن الهيئة المنظمة وقّعت مع وزارة الاقتصاد والتجارة مذكرة تفاهم، تأسست من خلالها بالتعاون مع مديرية حماية المستهلك، قاعدة بيانات مشتركة، تمهيداً لاستخدامها في معالجة الشكاوى بسرعة وفعالية. وأوضحت أن المذكرة تتضمن تسريع معالجة الشكاوى، وإنشاء خط ساخن لتلقيها عبر مديرية حماية المستهلك في وزارة الاقتصاد والتجارة، وحلها بالتنسيق مع «الهيئة المنظمة للإتصالات». وأشارت إلى أن ٩٠ من المدة من الشكاوى المتعلقة بقطاع الإتصالات المرسله اليوم إلى مديرية حماية المستهلك تتعلق، حتى تاريخه، بقضايا بيّمتصلة بالخدمات ذات القيمة المضافة.

ولفتت إلى التنسيق القائم بين الهيئة المنظمة والشركتين للمهاتف الخليوي، لوضع تسوية الشكاوى في غضون ٢٤ ساعة على تسلمها (وبين الشركتين معنا هنا اليوم ممثلون لهاتين الشركتين). ختاماً، قالت عجم إن «الهيئة المنظمة للإتصالات» تتطلع إلى تعاون مفر من جميع الأطراف المشاركة في ورشة العمل، إذ أنه من مصلحة الجميع ضمان توفير الحماية الكاملة لمستهلكي خدمات الإتصالات.

فغالي

أما مسؤولية شؤون المستهلكين والإستشارات العامة في الهيئة المنظمة، كورين فغالي، فقدت عرضاً مفصلاً للميثاق، وأشارت فيه إلى كثرة الشكاوى الواردة إلى الهيئة في ما يخص 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 غشٍ للمستهلكين. واختتمت عرضاً عاماً حوار بين المتحدثين والمشاركين إداره عضو مجلس إدارة الهيئة المنظمة ورئيس «وحدة السوق والمنافسة»، باتريك عيد.



● شهادة محدثاً في افتتاح الورشة

الهيئة طرحت على الإستشارات أيضاً، خطة ترخيص الحزمة العريضة والمواسفات الفنية لشبكاتهما، والتي تهدف الهيئة من خلالها إلى إصدار تراخيص لمقدمي الخدمات وتراخيص للمتدذات، بطريقة تؤمن توسع تغطية لكافة المدن والبلديات والأرياف اللبنانية، وربط لبنان مع الخارج بواسطة معابر إتصالات دولية قوامها شبكات نفاذ عالية السرعة مفضلة بشبكة الإنترنت العالمية.

ولفت إلى أن «ميثاق قواعد تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة»، الذي تناقشه اليوم، هو واحد من مستودين أعدتهما الهيئة، وهما يتعاملان مباشرة مع قضية حماية المستهلك، الأول «نظام شؤون المستهلك» وهو نظام عام لحماية المستهلكين عبر معالجة كل أنواع الشكاوى في قطاع الإتصالات، في حين أن الميثاق الذي بين أيدينا اليوم يهتم بتحديد الإلحذات ذات القيمة المضافة.

وختم شهادة كلمته بالقول «نعتقد أن إصدار الأنظمة هو أمر مهم جداً لتطوير أداء قطاع الإتصالات في لبنان وحفظ حقوق جميع الأطراف فيه، لكن الأهم من ذلك كله هو حسن تطبيق هذه الأنظمة وضمان سرعان قواعدها وموجباتها على جميع الشركاء والمستخدمين من دون أي تمييز. وانتي على أتم الثقة بأن ورشتنا اليوم سوف تغني مشروع الميثاق بأكبر قدر ممكن من النقاش والأراء السديدة، إنطلاقاً من ثقتي بحرصنا وحرصكم جميعاً على التقيد بالقواعد الأساسية التي يجب التزامها لتمكين المستهلكين من الحصول على كامل حقوقهم، وحمايتهم من الاستغلال والغش».

عجم

ثم تحدثت عضو مجلس الإدارة، رئيسة «وحدة الإعلام وشؤون المستهلكين»، محاسن عجم، التي قالت إن حماية المستهلك هي من المهّمات التي أناطها قانون الإتصالات بالهيئة المنظمة، وخصوصاً «وحدة الإعلام وشؤون المستهلكين».

أعلن رئيس مجلس إدارة «الهيئة المنظمة للإتصالات» ورئيسها التنفيذي، كمال شحادة، أن الهيئة أعدت «ميثاق قواعد تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة»، بالتشاور والتنسيق التام مع هيئة المالكين في قطاع الخليوي (OSB) في وزارة الإتصالات، وأكد أن مجلس إدارة الهيئة سوف يقر الميثاق الجديد بعد انتهاء الإستشارات العامة حوله، ويحيله على مجلس شؤون الدولة، بما يجعله ميثاقاً ملزماً يحد محل الميثاق المعتمد لدى وزارة الإتصالات، بحيث يتماشى وضع الخدمات المضافة مع الإطار القانوني الجديد (قانون الإتصالات رقم ٤٣١) ومع أحدث التطورات وأكثر التجارب الدولية نجاحاً.

وأشار إلى أن هذا الميثاق يضمن شفافية تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة، بما يحول دون تضليل المستخدم بشأن محتوى المنتجات والخدمات والعروض والأسعار وقدمتها.

وكان شحادة يتحدث في ورشة عمل أقامتها «الهيئة المنظمة للإتصالات»، أمس، بعنوان «ميثاق قواعد تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة»، في فندق «جيفنور روتانا»، وتخلله عرض ملخص لمضمون هذا الميثاق، بالتنسيق مع هيئة المالكين في قطاع الخليوي (OSB) في وزارة الإتصالات.

لكن هذا الميثاق، على ما يبدو واضحاً، لم يلقَ إستجابياً عند وزير الإتصالات جبران بأسيل، غداة رسوبه في الإنتخابات البرلمانية، حيث أنه لم يكتف بعدم حضوره أعمال ورشة العمل التي دُعي إليها بإصرار، بل سعى إلى عرقلة أعمالها من خلال اتصاله هاتفياً بممثل بعض الشركات الحاضرين، لاسيما شركتي الخليوي، موعزاً إليهم بترك القاعة ومقاطعة أعمال الورشة، وذلك بعد دأبه على محاربة انطلاق الميثاق الجديد، إن لم نقل انطلاقة الهيئة المنظمة من حيث المبدأ.

أما السبب، بحسب معلومات «المستقبل»، فيمكن في أن الوزير يرى في الميثاق الجديد انتقاصاً من دور وزارة الإتصالات، وتعزيزاً لدور «الهيئة المنظمة للإتصالات»، بالرغم من أن اعتقاده هذا يناقض مقتضيات قانون الإتصالات ٤٣١، الذي يعتبر الهيئة المنظمة مستقلة ويمتدحها دور رعاية وحماية حقوق المستهلكين، فيما يصر الوزير على اعتبارها إحدى الإدارات أو المصالح التابعة لوزارته، والتي يتعين عليها إتباع إمراته.

وقد أوضحت الهيئة، في بيان أصدرته أمس، أنها نظمت الورشة إيجاباً بهدف حماية مستخدمي خدمات القيمة المضافة، وإتاحة الفرصة أمام كافة المعنيين ومقدمي خدمات القيمة المضافة ومقدمي خدمات الإتصالات، للتعرف إلى التزاماتهم الجديدة وتوضيح أيّ التباس لديهم بهذا الشأن.

أدار ورشة العمل عضو مجلس إدارة الهيئة ورئيس «وحدة السوق والمنافسة»، باتريك عيد، بحضور ممثلين 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.

شهادة

وفي كلمته بالمناسبة، أوضح شحادة أن هدف الورشة هو مناقشة «ميثاق قواعد تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة» (Code of Practice)، معتبراً أنها اكتسبت أهمية خاصة لما لها من علاقة مباشرة بحماية مستخدمي خدمات القيمة المضافة، وإتاحة الفرصة أمام كافة المعنيين، لاسيما مقدمي هذه الخدمات ومقدمي خدمات الإتصالات، للتعرف على التزاماتهم الجديدة وتوضيح أيّ التباس لديهم في هذا المجال.

كما أوضح أن الهدف الذي ترمي الهيئة إليه من «ميثاق قواعد تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة» هو بالدرجة الأولى، حماية حقوق المستهلكين في قطاع الإتصالات ورفع الغبن عنهم، من خلال ضبط المسؤولية المناطة بمقدمي هذه الخدمات وضمان تطابق محتوياتها وعملياتها 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 الإتصالات ككل، عبر إصدار مجموعة من الأنظمة، وهي مهّمة أساسية من بين المهّمات التي أناطها بها القانون ٤٣١.

وفي هذا السياق، أصدرت الهيئة المنظمة، ونشرت في الجريدة الرسمية بتاريخ ١٦ نيسان (أبريل) ٢٠٠٩، أربعة أنظمة أساسية، بعد استشارة مجلس شؤون الدولة، وهي: «نظام الترابيع»، «نظام الموافقة على المعاد»، «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 الإتصالات اللبنانية والتغيرات التي تطرأ على القوانين الوطنية التي تؤثر في القطاع، أو وفقاً لعوامل أخرى. كما أعلنا على مجلس شؤون الدولة مجموعة من الأنظمة، ليقرها ويبيدها إلينا تمهيداً 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».

وترأسها مع إستشارات ميثاق الخدمات المضافة، قال شحادة إن

وينتقد التقصير في انتشار الإنترنت السريع

الإسعار، زدنا نحو ٩٠ ألف مشترك، وصل مجمل العدد إلى ٧٨٠ ألف مشترك في الشبكة الثابتة، إضافة إلى تركيب عدد كبير من الواتائف العمومية ومشاريح أخرى».

أضاف «مع تسجيلنا التقدم الكبير الذي حصل، انما علينا مكاشفة الرأي العام والقيام بالتقصير الذي سَجَل، لإسباب مالية أو إدارية أو تقنية، لكن هذا ليس ذنب المواطنين. نتعذر من اللبنانيين الذين وعدناهم سابقاً بتأمين خدمة الإنترنت السريع، ولم نعمل بعد لإسباب عدة، ونحن نعمل على معالجة الخلل الذي تسبب بذلك. وفي موضوع الواتائف العمومية، قال «هناك تقصير وتأخير أيضاً، إذ كان من المفترض تركيب ١٠٠٠ هاتف مع انتهاء شهر حزيران، في حين إنه جرى تركيب نحو ٤٠٠ جهاز. ونأمل استلحاق هذا النقص».

انتقد وزير الإتصالات جبران بأسيل التقصير في تنفيذ خطة انتشار الإنترنت السريع (دي.أي.أس.أل)، وأعرب عن إصراره على استكمال العمل وتقديم الخدمات «لأن للمواطنين حقوقاً»، وذلك لدى ترؤسه، أمس، اجتماع عمل مع المديرين في الوزارة وهيئة «أوجيرو»، بحضور المدير العام للاستثمار والصيانة، الرئيس - المدير العام لهيئة «أوجيرو» عبد المنعم يوسف والمدير العام للاستثمار والصيانة ناجي أندراوس.

وقال إن هدف الاجتماع «تقويم العمل وخصوصاً خدمات الإنترنت السريع. وتدركون النشاط الذي حصل بفضل جهد المديرين والموظفين، حيث تمكنا من تقديم الكثير من الخدمات. في الإنترنت السريع انتقلنا من ٣٢ سنتاراً إلى ٨٣، ومن نحو ٥ ألف مشترك إلى نحو ١٠٧ آلاف مشترك. وفي الشبكة الثابتة وبفضل خفض