

مجلس إدارة «الهيئة المنظمة للاتصالات» يقر نظاماً لحماية المستهلكين في القطاع

الخاص ومع مراعاة الأحكام القانونية وبحسب المعطيات المادية لكل حالة، مقدم خدمات محدد مهلة إضافية للتقيد بجوانب معينة من هذا النظام.

وباستثناء الحالات التي تجيزها الهيئة صراحة، يجب على مقدمي الخدمات ذوي القوى التسويقية الهامة أن يقدموا لجميع الزبائن المنتمين الى فئة واحدة، شروط الخدمة عينها من دون أي تمييز.

ولا يجوز مخالفة هذا المبدأ إلا في حال وجود أسباب موضوعية عائدة الى تباين في ظروف تقديم الخدمة، تبرر وجود اختلاف في هذه الشروط وبشروط الحصول على موافقة الهيئة الخطية المسبقة، وتشكل على سبيل المثال حالة تباين في ظروف تقديم الخدمة: التكاليف المختلفة أو عدم وفرة التسهيلات والموارد.

كما لا يجوز لأي مقدم خدمات إبداء أي مفاضلة أو تمييز بحق أشخاص أو مجموعات معينة لأي سبب عرقي أو جنسي أو طبقي أو ديني أو مذهبي سواء بالنسبة للتعرفات أو للشروط الأخرى المطبقة.

وللمستهلك الحق بتقديم شكوى في حال اعتراضه على أي ناحية من نواحي خدمات الاتصالات المقدمة. وفي هذه الحالة عليه أولاً التقدم بشكوى لدى مقدم الخدمات قبل تقديم شكوى أمام الهيئة.

أعلنت «الهيئة المنظمة للاتصالات» أن مجلس إدارتها أقر في ١٩ حزيران (يونيو) «نظام شؤون المستهلكين»، الذي من شأنه حماية حقوق المستهلك في قطاع الاتصالات من أي تجاوزات يقوم بها مقدمو الخدمات، على أن يصبح هذا النظام نافذاً بعد مراجعة مجلس شورى الدولة وفور نشره في الجريدة الرسمية.

وتكمن الغاية الأساسية لهذا النظام في السعي الى أن يحظى المستهلك في قطاع الاتصالات بتوجيهات ومعلومات دقيقة وملائمة، تمكنه من أن يكون على بينة من أمره في اختيار الخدمات الأنسب له.

ويضع النظام إجراءات تهدف الى ضمان معاملة المستهلكين من قبل جميع مقدمي الخدمات بطريقة عادلة وخالية من أي تمييز. يطبق على جميع مقدمي الخدمات في لبنان. وبموجب النظام الجديد، يجب على مقدمي الخدمات المرخص لهم قبل تاريخ صدور هذا النظام التقيد بأحكامه خلال فترة تسعين يوماً من تاريخ نفاذه.

كما يجب على مقدمي الخدمات ذوي القوى التسويقية الهامة التقيد بأحكام هذا النظام المتعلقة بهم خلال فترة تسعين (٩٠) يوماً تبدأ من التاريخ الذي تعتبرهم فيه الهيئة مقدمي خدمات ذوي قوة تسويقية هامة.

ويجوز للهيئة أن تمنح بصورة استثنائية، ووفقاً لتقديرها