

ورشنة عن "ميثاق تقديم الخدمات" شهادة: هدفه حماية حقوق المستهلكين



شهادة متحدثا

اعلن رئيس مجلس ادارة "الهيئة المنظمة للاتصالات" ورئيسها التنفيذي كمال شحادة، ان الهيئة اعدت "ميثاق قواعد تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة"، بالتشاور والتنسيق التام مع هيئة المالكين في قطاع الخليوي (OSB) في وزارة الاتصالات، واكد ان مجلس ادارة الهيئة سوف يقر الميثاق الجديد بعد انتهاء الاستشارات العامة حوله، ويحيله على مجلس شوري الدولة، بما يجعله ميثاقا ملزما يحل الميثاق المعتمد لدى وزارة الاتصالات، بحيث يتماشى وضع الخدمات المضافة مع الإطار القانوني الجديد (قانون الاتصالات رقم ٤٣) ومع احدث التطورات واكثر التجارب الدولية نجاحا.

كلام شهادة جاء خلال ورشة عمل نظمتها "الهيئة المنظمة للاتصالات" اول امس بعنوان "ميثاق قواعد تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة" في فندق "جفنيور روتانا" وتخلله عرض ملخص لمضمون هذا الميثاق، بالتنسيق مع هيئة المالكين في قطاع الخليوي (OSB) في وزارة الاتصالات.

وحضر الورشة ممثلون عن شركتي الخليوي "أم تي سي" و"الفا" وعن مقدمي الخدمات ذات القيمة المضافة، ومجلس ادارة ومسؤوليها، اضافة الى مجموعة كبيرة من المعنيين واصحاب الشأن من القطاعين العام والخاص.

وقال شحادة: "ان الهدف الذي نرمي اليه 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 الشروط كافة المنصوص عنها في هذا الميثاق".

واضاف: "ان اعداد الهيئة المنظمة مشروع "ميثاق قواعد تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة" يندرج ضمن عملها على بناء الاطار التنظيمي لقطاع الاتصالات ككل، عبر اصدار مجموعة من الانظمة، وهي مهمة اساسية من بين المهمات التي اناطها بها القانون ٤٣، وفي هذا السياق، اصدرت الهيئة المنظمة، ونشرت في الجريدة الرسمية بتاريخ ١٦ نيسان ٢٠٠٦، اربعة انظمة اساسية، بعد استشارة مجلس شوري الدولة، وهي: "نظام الترابط"، "نظام الموافقة على المعدات"، "نظام القوة التسويقية الهامة"، و"نظام جودة

الخدمة ومؤشرات الاداء الاساسية".

وقال: "نعتقد ان اصدار الانظمة هو امر مهم جداً لتطوير اداء قطاع الاتصالات في لبنان وحفظ حقوق جميع الأطراف فيه، لكن الالم من ذلك كله هو حسن تطبيق هذه الانظمة وضمان سريان قواعدها وموجباتها على جميع الشركاء والمستخدمين من دون اي تمييز.

وكانت كلمات في الورشة لعضو مجلس الادارة، رئيسة "وحدة الإعلام وشؤون المستهلكين"، محاسن عجم التي اوضحت ان الهيئة تتولى مراقبة كل المواد الاعلامية الهادفة الى زيادة توعية الرأي العام بشأن حماية مصالح المستهلك من خلال تعزيز الشفافية.

من ناحيتها قدمت مسؤولة شؤون المستهلكين والاستشارات العامة في الهيئة المنظمة كورين فغالي، عرضا مفصلا للميثاق، وأشارت فيه الى كثرة الشكاوى الواردة الى الهيئة في ما خص الخدمات ذات القيمة المضافة، واكدت اهمية هذا الميثاق بما يتضمن من مسؤوليات ملقاة على عاتق مقدمي هذه الخدمات، لضمان شفافية وسلامة محتوى هذه الخدمات، وتلافي اي محاولات غش للمستهلكين.