

تفعيل دور الهيئة المنظمة للاتصالات في حماية المستهلكين ينتظر انتقال كافة الصلاحيات القانونية إليها من الوزارة

الحثية، والإجراءات الخاصة بالمراقبة والتفتيش، واعداد المراسيم واصدار القرارات اللازمة لتنفيذ كل هذه المهام.

كذلك، ستحدّد هذه المذكرة الفترة الانتقالية وحقوق وموجبات كل من الهيئة والوزارة، لا سيما إبلاغ الجهات المعنيةّ بضمون المذكرة (مصالح وإدارات الوزارة وهيئة «أوجيرو» وكافة المشغّلين العاملين في القطاع الخاص، والمعنيّين بشكل مباشر أو غير مباشر)، ومعالجة موضوع المراقبة والتفتيش المنصوص عليه في القسم السابع من قانون الاتصالات، وتأييف لجنة ارتباط مهمتها الإجماع والتنسيق في كل ما يلزم لعملية انتقال الصلاحيّات إلى الهيئة، وتحديد كيفية تأنيفها وصلاحياتها وتبادل المعلومات ذات الصلة.

كما تتناول هذه المذكرة أيضاً كيفية معالجة المواضيع المتعلقة بحلّ كافة اللّمعات العالقة لدى الوزارة، وضرورة عرض مشاريع المراسيم والأنظمة على السلطات المختصة، وكيفية حلّ النزاعات التي يمكن أن تنشأ عن تفسيرها أو تنفيذها.

الحّد من المنافسة

تتلقّى الهيئة مراسلات عديدة من المستهلكين ومقدمي الخدمات، منها ما يتعلق بسوق معينة كسوق خطّ الإنترنت الرقمي السريع وسوق بطاقات الخلوي المسبقة الدفع، ومنها ما يتعلق بضمان احترام شروط الترخيص كمواضيع التداخل والتشويش الحاصل بين ترددات مقدم خدمات وآخر. وتُعنى إدارة حيّز الترددات بالاستخدام الفعّال للترددات المخصصة لاستعمالات محدّدة، وقد بذلت «الهيئة المنظمة للاتصالات» جهود التنسيق الضرورية، لتأمين وضع خال من التشويش على المدى الطويل. كما حددت الإجراءات الضرورية لسيّر العمل، تماشياً مع أنجح التجارب الدولية. وضمن المبادرات التي أطلقتها الهيئة، كان وضع «استمارة شكاوى» متوافرة الآن على موقعها الإلكتروني.

ومنذ إطلاق خدمة خطّ الإنترنت الرقمي السريع، تابعت الهيئة تطور هذه السوق عن كثب، وتلقت العديد من الشكاوى من قبل شركات القطاع الخاص المرخص لها بتقديم خدمات الاتصالات ومنها الخدمات المذكورة. وقد عقدت الهيئة اجتماعات متكررة مع المعنيين، وناقشت معهم الصعوبات التي تعرقل التطوّر المطلوب لهذه الخدمات في لبنان، والإنجازات التي تمّ تحقيقها حتى تاريخه، سواء من حيث مشاركة القطاع الخاص لوزارة الاتصالات وهيئة «أوجيرو» في تقديم هذه الخدمات، أو من حيث توسيع تغطية الشبكات، أو من حيث توفير المعليات والأرقام الدقيقة للهيئة عبر البرنامج الإلكتروني الآمن المخصص لذلك.

وقد تبين للهيئة وجود ممارسات تحدّ من التنافس العادل والصحيح بين كافة المشغّلين، فأعدت دراسة خاصة مفصلة وشاملة تعطي صورة

واضحة عن هذه السوق وتوضّح هذه الممارسات وسبل معالجتها مع الإدارة المعنية.

ورفعت الهيئة توصياتها إلى وزير الاتصالات في هذا الخصوص والتي تشتمل على إجراءات تطبيقية يمكن اتخاذها لحلّ المسائل الشائكة، منها على سبيل المثال لا الحصر، ضرورة الفصل ضمن الوزارة وهيئة أوجيرو، أي بين خدمة الجملة المقدمة لشركات القطاع الخاص والخدمة المقدمة من قبلهما مباشرة إلى المشتركين، إضافة إلى ضرورة زيادة المسعات الدولية المخصصة لخدمة الإنترنت وتوزيعها بشكل عادل وشفاف، ودراسة بنية الأسعار الحالية وتحديد أسعار خدمات الجملة غير المعرفة في مراسيم التعرفة الصادرة، وغيرها.

ويانتظر جواب وزير الاتصالات على هذه التوصيات، تتابع الهيئة معالجة المشكلات التي تردّها من الشركات المرخص لها بشكل يشجع على تطوّر أسرع وتغطية أشمل لتلبية لاحتياجات السوق اللبنانية.

كذلك الأمر بالنسبة لسوق بطاقات الخلوي المسبقة الدفع، التي تعاني من وجود سوق سوداء كلما فاق الطلب مستوى العرض المتوفّر بسبب الخلل في سياسات التوزيع والسعة المحدودة للشبكات.

درست الهيئة أسباب نشأة هذه السوق السوداء، ورفعت توصياتها بهذا الشأن إلى وزير الاتصالات، كما باشرت، بالتعاون مع مراقبي مديرية حماية المستهلك في وزارة الاقتصاد والتجارة، بمراقبة الموزعين الذين لا يلتزمون بسياسة التوزيع والتعرفة الموضوعة، وقد تمّ تنظيم محاضر مخالفة بحقهم خلال عام ٢٠٠٨، على أن تعمل الهيئة على تفعيل هذا التعاون مع المديرية ونشر التوعية حوله فور توقيع مذكرة التفاهم.

بعد مراجعة مجلس شوري الدولة وفور نشره في الجريدة الرسمية. وقد أحرّت الهيئة عملية الإصدار النهائية حتى تاريخه لسببين: أولاً لإعادة صياغته بشكل يعكس الملاحظات التي وردت بشأنه وكانت هامة ومتعددة، وثانياً لقناعتهما بضرورة أن يحتوي هذا النظام على آلية واضحة لتلقّي شكاوى المستهلكين ومعالجتها.

وبعد استطلاع آراء جمعيات حماية حقوق المستهلكين المعنية واستكشاف سبل التعاون، عكفت الهيئة على وضع آلية تلقي ومعالجة الشكاوى بالتعاون مع مديرية حماية المستهلك في وزارة الاقتصاد والتجارة ولاحقاً وقّعت بهذا الخصوص مذكرة تفاهم معها للمباشرة في وضع وتطوير الأدوات والبرامج والخط الساخن وما يتوجب لتنفيذ الآلية المتفقّ عليها، علماً أن كافة المشغّلين الحاليين ومشغّل شبكتي الخلوي الجديدين قدّ أبلغوا بضرورة التقيّد بهذه المبادئ والأليات.

من ناحية أخرى، بذلت الهيئة بمجهود خاص لتوعية المشغّلين والمستهلكين معاً على أولوية حماية حقوق المستهلك، منها ما يتعلق بضمان سرية المعلومات لدى مقدمي الخدمات ذات القيمة المضافة، وقد لقي هذا التحرك تجاوباً من قبل المعنيين قبل صدور الأنظمة المختصة، ومنها ما يتعلق بتطبيق توصيات الإتحاد الدولي للمعلومات بخصوص سبل الرقابة على الاستغلال الجنسي للأطفال في المواقع الإلكترونية، وتوفير شروط التواصل للمجموعات المستضعفة والأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.

وقد طبعت الهيئة كتيّب توعية تشرح من خلاله مهامها وصلاحياتها التي نصّ عليها قانون الاتصالات رقم ٤٣١/٢٠٠٢، وأهم الأهداف التي وضعتها لتحريّر سوق الاتصالات اللبنانية، والخطط المقترحة للوصول إلى ذلك ضمن تساوي الفرص أمام الجميع وضمن حماية حقوق المستهلك كأولويات معتمدة.

العلاقة بالوزارة

وعن العلاقة مع وزارة الاتصالات، تقول الهيئة في تقريرها السنوي أنه «نظراً لعزم الهيئة ووزارة الاتصالات على تطبيق جميع بنود قانون الاتصالات، وفي وقت لا تزال تمارس فيه الوزارة بعض الصلاحيات والمهام التنظيمية، يجري العمل بين الهيئة والوزارة على توقيع مذكرة تفاهم حول هذه المرحلة الانتقالية...».

وتتضمّن هذه المذكرة من هذه الصلاحيات والمهام، على سبيل المثال لا الحصر، خدمات البثّ الفضائي والمحطات اللاسلكية الخصوصية، وترخيص وأدوات الاستيراد لمعدات الاتصالات، والموافقة على هذه المعدات، وتحديد جداول بقواعد المعلومات والممتلكات العامة التي يجب أن تنتقل من الوزارة إلى الهيئة، وسياسة الاستعمال المشترك للبنى

مع أن حماية حقوق المستهلك في مجال قطاع الاتصالات تُعتبر من صلب المهام التي أناطها القانون ٤٣١ به الهيئة المنظمة للاتصالات»، تبدو الهيئة، وإن قامت بتقدّم ملحوظ على هذا الصعيد، عاجزة عن الإضطلاع بدورها الجوهرى الفعّال كما ينبغي، نظراً لاستمرار وزارة الاتصالات بممارسة بعض الصلاحيات والمهام التنظيمية الموكلة إلى الهيئة بموجب القانون المذكور.

ولم تفلح المحاولات المتكررة والعديدة لتوقيع مذكرة تفاهم بين الهيئة والوزارة بشأن تعيين مرحلة انتقالية لضمان انتقال كافة الصلاحيات التنظيمية إلى الهيئة، لتتمّ بطريقة مدروسة ومنظمة تحفظ حقوق الغير ولا تؤثر سلباً في عمل القطاع.

وقد تطرقت الهيئة المنظمة في تقريرها السنوي إلى دورها وإنجازاتها على مستوى حماية حقوق المستهلك، فضلاً عن أهم الطروحات التي تقدّمت بها لتفعيل حماية المستهلك في هذا القطاع الحيوي، علماً أن هذاالميدان تتولاّه داخل الهيئة «وحدة الإعلام وشؤون المستهلكين» في سياق دورها كصلة وصل بين المستهلكين والهيئة، من خلال تحضيرها الإحصاءات والاستمارات والتقارير والتحليلات، كما تتعامل مع شكاوى المستهلكين في ما يتعلق بالنزاعات بين مقدّمى الخدمات والمستهلكين.

وفي رسالة استهل بها التقرير السنوي، يقول رئيس الهيئة ومديرها التنفيذي كمال شحادة «واظبنا على إرساء الأطر التنظيمية باستئناف عملية الاستشارات العامة وإجراء الدراسات القانونية ومعالجة شؤون حيّز الترددات وحماية حقوق المستهلك»، لكنه أشار إلى «تحديات عدّة، خصوصاً ما يتعلق بتحديد الأولويات وديموقراطية عملية التشريع والاستشارات الطارئة الناتجة من تطور المقاييس المعتمدة عالمياً في سوق الاتصالات».

وأكد شحادة «لا نزال على رؤيتنا بأن سوقاً مخصصة ومنظمة بشكل مدروس من شأنها أن ترفع مستوى التنافس وتلبّي احتياجات المستهلكين وتطلعاتهم»، مشيراً إلى بذل الهيئة جهوداً كبيرة على مستوى معالجة مشكلة التشويش على شبكات الهاتف الخلوي، ودرسها أسباب نشأة «السوق السوداء» لبيع بطاقاته، ورفع التوصيات بشأنها إلى وزارة الاتصالات، فضلاً عن مباشرتها، بالتعاون مع مراقبي مديرية حماية المستهلك في وزارة الاقتصاد والتجارة، بمراقبة الموزعين الذين لا يلتزمون سياسة التوزيع والتعرفة المعتمدة، وتنظيم محاضر مخالفة بحقهم عام ٢٠٠٨.

أما عضو مجلس الإدارة ورئيسة «وحدة الإعلام وشؤون المستهلكين»، محاسن عجم، فقد أوضحت أن وحدتها «مسؤولة أولاً عن حماية المستهلك، وهي مهمة تعتبر من أبرز أولويات الهيئة، حيث نعمل على ضمان حقوق المستهلكين ومعالجة شكاواهم بمهنية عالية ويتعاون وثيق مع باقي الوحدات. كما نشرف وحدتنا على عمليات الاستشارات العامة التي تجريها الهيئة في سبيل تأمين ديموقراطية وشفافية قرارات الهيئة وأنظمتها».

وفي تطور مهمّ هذا العام، أقر مجلس إدارة الهيئة في ١٩ حزيران (يونيو) الماضي «نظام شؤون المستهلكين»، الذي من شأنه حماية حقوق المستهلك في قطاع الاتصالات من أي تجاوزات يقوم بها مقدّمو الخدمات، على أن يصبح هذا النظام نافذاً