

أبرزها تدقيق الفوترة والجودة واعتراض مخترقي الشبكات ومعالجة تأخير الإنترنت السريع الهيئة المنظمة تكثف عمليات حماية المستهلكين في قطاع الاتصالات

وخالية من أي تمييز. يطبق هذا النظام على جميع مقدمي الخدمات في لبنان. سوف يتم وضع هذا النظام على الموقع الإلكتروني للعائد للهيئة ويصبح نافذاً اعتباراً من تاريخ نشره في الجريدة الرسمية. ويفرض هذا النظام على مقدمي الخدمات ذوي القوة 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 الخاص ومع مراعاة الأحكام القانونية وبحسب المعطيات المادية لكل حالة، مقدم خدمات محددا مهلة إضافية للتقيد بجوانب معينة من هذا النظام.

كذلك، على مقدم الخدمات المعني أن يتقدم من الهيئة بطلب خطي لهذه الغاية يبين فيه وجود أسباب جوهرية خارجة عن سيطرته تمنعه من التقيد ببعض بنود هذا النظام، ويحدد فيه المجالات والمدد الإضافية التي يطلبها للامتثال الكلي لأحكام هذا النظام على أن يقدم هذا الطلب خلال مهلة لا تتجاوز أربعين يوماً من تاريخ صدور هذا النظام بالنسبة لمقدمي الخدمات المرخص لهم قبل تاريخ صدوره، وأربعين يوماً من تاريخ منح الترخيص بالنسبة لمقدمي الخدمات الجدد. وفي مطلق الأحوال لا يمنح تقديم الطلب صاحبه أي حق بالحصول على أي مهلة إضافية إذ أن الهيئة هي التي تقرر بشكل استثنائي منح أية مهلة إضافية أو رفضها.

وفي الحالات التي تقرر فيها الهيئة الموافقة على منح مقدم الخدمات مهلة إضافية، ينشر قرارها وفق الأصول في الجريدة الرسمية وعلى موقع الهيئة الإلكتروني مع التفاصيل المتعلقة بمقدم الخدمات المعني وتاريخ انقضاء المهلة الإضافية. وبالنسبة لمعايير الخدمة، يتطرق النظام إلى مبدأ عدم التمييز، وهو يبين على أنه باستثناء الحالات التي تجيزها الهيئة صراحة، يجب على مقدمي الخدمات ذوي القوة التسويقية الهامة أن يقدموا لجميع الزبائن المنتمين إلى فئة واحدة شروط الخدمة عينها من دون أي تمييز.

ولا يجوز مخالفة هذا المبدأ إلا في حال وجود أسباب موضوعية عائدة إلى تباين في ظروف تقديم الخدمة تبرز وجود اختلاف في هذه الشروط وبشرط 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 طريقي أو ديني أو مذهبي سواء بالنسبة للتعريفات أو للشروط الأخرى المطبقة.

ومع مراعاة القوانين المرعية الإجراء في لبنان، يجب على مقدمي الخدمات اتخاذ جميع التدابير الممكنة لضمان سرية اتصالات المستخدم، وعدم إجراء أي تعديل أو تدخل في اتصالات المستخدم.

وتوضح أن حماية المستهلك تحتل صدارة أولويات عمل الهيئة، وتحديداً «وحدة الإعلام وشؤون المستهلكين»، حيث أرست الهيئة إطاراً تشريعياً تنظيمياً، وتعمل على ترجمة هذا التوجه بخطوات عملية. وكل ذلك بغية تفعيل حماية حقوق مستهلكي خدمات الاتصالات من الغش والاستغلال، باعتبار حماية المستهلك أحد أهم الأهداف التي تسعى الهيئة إلى تحقيقها بالتعاون مع كافة الجهات المعنية في القطاعين العام والخاص.

وتقول أيضاً إن «نظام شؤون المستهلك» عندما يصدر بصيغته النهائية، سيسمح نظاماً ملزماً لمقدمي الخدمات، علماً أنه يتطابق مع «قانون حماية المستهلك» وبقية أنظمة الهيئة والأنظمة اللبنانية الأخرى ذات الصلة.

أما «ميثاق قواعد تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة»، فقد عملت عليه الهيئة على ضوء الشكاوى الكثيرة الواردة بشأن خدمات الرسائل القصيرة وخدمات «البريموم»، والغاية منه حماية مستهلكي خدمات الاتصالات ذات القيمة المضافة، وتأكيد مسؤولية مقدمي الخدمات في ضمان أن يكون المحتوى ونشاطات الترويج والتشغيل التي يقدمونها للمستهلكين متوافقة مع هذا الميثاق.

كذلك، بالنسبة لمذكرة التفاهم مع وزارة الاقتصاد والتجارة، قالت عجم إنها تؤسس، بالتعاون مع مديرية حماية المستهلك، قاعدة بيانات مشتركة، لمعالجة الشكاوى بسرعة وفعالية. وتتضمن إنشاء خط ساخن لتلقي الشكاوى في المديرية (١٧٣٩)، وحلها بالتنسيق مع الهيئة وتحت إشرافها وضمن التوجيهات والأنظمة المرعية الإجراء. ثم أشارت إلى أن الهيئة في حوار مستمر مع فريق عمل المديرية لتأمين أفضل شروط العمل والنجاح في معالجة شكاوى الاتصالات الواردة، كما هي في حالة تنسيق دائم مع مقدمي خدمات الاتصالات بشكل عام، ومع شركتي «ألفا» و«أم.تي.سي» المشغلتين للمحافظات الخلوية بشكل خاص، لتسوية الشكاوى خلال ٢٤ ساعة على تسلمها.

نظام شؤون المستهلك

طرح «نظام شؤون المستهلك» للاستشارات العامة في حزيران (يونيو) ٢٠٠٧، وحددت المهلة النهائية للإدلاء بالملاحظات والتعليقات عليه قبل آب (أغسطس) ٢٠٠٧. وبعد الأخذ بعين الاعتبار آراء ومقترحات المعنيين والعمل على آلية لتلقي الشكاوى، أقر مجلس إدارة الهيئة هذا النظام، على أن يصبح نافذاً بعد مراجعة مجلس الشورى وعند نشره في الجريدة الرسمية.

ومن شأن هذا النظام ضمان حماية حقوق المستهلكين إزاء أي تجاوزات ومخالفات قد تقوم بها الشركات التي تقدم خدمات الاتصالات على اختلاف أنواعها.

وتتلخص أهداف هذا النظام في ما يلي: إن الغاية الأساسية لهذا النظام هي السعي إلى أن يحظى المستهلك في قطاع الاتصالات بتوجيهات ومعلومات دقيقة وملائمة تمكنه من أن يكون على بينة من أمره في اختيار الخدمات الأنسب له. إن هذا النظام يضع إجراءات تهدف إلى ضمان معاملة المستهلكين من قبل جميع مقدمي الخدمات بطريقة عادلة

تكثف «الهيئة المنظمة للاتصالات» جهودها على مستوى حماية المستهلكين لمختلف الخدمات في قطاع الاتصالات، على ضوء اتفاق بهذا الخصوص مع شركتي الخليوي «ألفا» و«أم.تي.سي»، وفي إطار مذكرة تفاهم وقعتهما سابقاً مع وزارة الاتصالات، في سياق تنظيمي سبيلور لاحقاً على نحو أكثر دقة بعد إقرار مجلس شوري الدولية لـ«نظام شؤون المستهلك» الذي تبناه مجلس إدارة الهيئة في ١٩ حزيران (يونيو) ٢٠٠٩، والذي أرسى آلية واضحة لتقديم الشكاوى أمام الهيئة والشركات التي تقدم الخدمات، إضافة إلى «ميثاق قواعد تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة»، والذي تعززت الهيئة إرساله إلى مجلس الشورى للإطلاع.

ويقول المسؤولون في الهيئة إن «نظام شؤون المستهلك» سيصبح نافذاً بعد مراجعة مجلس الشورى وعند نشره في الجريدة الرسمية، وإن الهيئة تعالج باستمرار شكاوى المواطنين والمؤسسات، بالتعاون مع مديرية حماية المستهلك في وزارة الاقتصاد والتجارة، حيث يتقدم المستهلكون بشكاواهم عبر الخط الساخن التابع للمديرية، بل إحالتها على الهيئة، عملاً بمذكرة التفاهم.

بالتنسيق مع مقدمي الخدمات والذين يرسلون معالجاتهم خلال مدة أقصاها ٤٨ ساعة. وعلى ضوء هذه المقاربة، تؤكد الهيئة أنها نجحت فعلاً بحل العديد من الشكاوى خلال الفترة الماضية. نماذج الشكاوى

توضيحاً بصورة هذا الواقع، تشير الهيئة إلى بعض الشكاوى التي عالجتها عملياً، في نموذج يتضمن عدة أمثلة، تعطي فكرة عن طبيعة الشكاوى وكيفية حلها:

● أعاد مقدمو الخدمات المضافة للمستهلكين بدل المخبرات في كل مرة لم يُعلم فيها المستهلك مسبقاً بسعر الخدمة، وقدموا وعوداً رسمية بالالتزام بميثاق تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة.

● إعتراض مشغلو الهاتف الخليوي مخترقي الشبكات، الذين يرسلون رسائل غير متطابقة مع الأنظمة المرعية الإجراء، وذلك عبر التنسيق مع المشغلين الدوليين.

● حل شكاوى تتعلق بالفوترة مع مقدمي الخدمات المعنيين. رفع شكاوى تتعلق بجودة ونوعية الخدمة، إلى مقدمي الخدمات.

● معالجة مقدمي خدمات الإنترنت مشكلات تأخير تركيب الإنترنت الرقمي السريع، وإرسال توضيحات إلى عملائهم في ما يتعلق ببيانات العروض المختلفة.

عجم

وتقول عضو مجلس الإدارة ورئيسة «وحدة الإعلام وشؤون المستهلكين» في الهيئة، محاسن عجم، إن مستهلكي خدمات الاتصالات، أصبحت متوافرة لهم آلية متكاملة واضحة للتعامل بطريقة فعالة مع الشكاوى التي يتقدمون بها، وقوامها نظام جديد وموظفون على مستوى جيد من التدريب، جاهزون لاستلام الشكاوى والإجابة عن أي استفسار بخصوص خدمات الاتصالات.