

تدابير حماية مستهلكي خدمات الاتصالات

«ميثاق تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة»، و«نظام الحد من التعرض البشري للموجات الكهرومغناطيسية». وبحسب بيان الهيئة المنظمة، خلصت المناقشات إلى أن الهيئة «تتشارك في أولوية حماية المستهلك مع وزير الاتصالات، شربل نحاس، الذي تعهد إرسال أهم تلك الأنظمة إلى مجلس الشورى، للبدء بتطبيقها على كافة المشغلين». وجرى التطرق إلى شكاوى المستهلكين وكيفية تلقيها ومعالجتها، فلفت مسؤولو الهيئة إلى أنه «أصبح بإمكان المستخدمين تقديم شكوى عبر الخط الساخن 1739»، فيما طرح ممثلو محال بيع بطاقات الخلوي موضوع الخلل في سياسة النوزيع المعتمدة حالياً، التي تؤدي إلى الإجحاف بحقهم من حيث انخفاض نسبة العمولة أو عدم توافرها على الإطلاق، ما يؤدي إلى ممارسات تضر بالمستهلك وتخلق أسواقاً سوداء وتنعكس غلاءً في أسعار البطاقات. (الأخبار)

عقدت الهيئة المنظمة للاتصالات لقاءً مع ممثلي مقدمي خدمات الاتصالات والمعنيين بالقطاع، لإطلاعهم على التدابير التي اتخذتها أو تلك التي تحضرها لجهة حماية المستهلكين، بحضور رئيس الهيئة ومديرها التنفيذي بالإنابة، عماد حبّ الله، وأعضاء مجلس الإدارة، وعدد من المديرين والمسؤولين في الهيئة. بعد شرح للإطار التنظيمي المتعلق بحماية مستهلكي خدمات الاتصالات، وتوجهات الهيئة نحو تطوير قطاع الاتصالات وتحديثه ومصالح المستهلكين، تطرق للقاء الذي عقدته الهيئة المنظمة للاتصالات مع مقدمي خدمات الاتصالات، إلى الأنظمة المتعلقة بالمستهلك، ولا سيما أن سريان مفعول «نظام نوعية الخدمة ومؤشرات الأداء الرئيسية» قد بدأ بعد نشره في الجريدة الرسمية، فيما هناك 3 أنظمة وافق عليها مجلس إدارة الهيئة ورفعت إلى وزارة الاتصالات، تمهيداً لإحالتها على مجلس الوزراء لإقرارها، هي: «نظام شؤون المستهلك».