

الهيئة المنظمة للاتصالات بحثت تدابير حماية المشتركين في خدمات القطاع

الاداء الرئيسية نشر في الجريدة الرسمية واصبح ساري المفعول بعد موافقة مجلس شورى الدولة وفقا للقرار الرقم ٦/٢٠٠٩ في حين ان مسودات الانظمة الثلاثة الاخرى وافق عليها مجلس ادارة الهيئة ورفعت الى وزارة الاتصالات تمهيدا لاحتالها على مجلس الوزراء.

وخلصت المناقشات الى ان الهيئة المنظمة تشارك في اولوية حماية المستهلك مع وزير الاتصالات الدكتور شربل نحاس الذي تعهد ارسال اهم تلك الانظمة الى مجلس الشورى للبدء بتطبيقها على كافة المشغلين.

ومن المحاور المهمة التي تطرقت اليها المناقشات ما يتعلق بتلقي شكاوى المستهلكين ومعالجتها ثم حماية الاطفال الذين يستخدمون الانترنت كذلك اشار مسؤولو الهيئة الى دعمها قضية وصول ذوي الحاجات الخاصة الى خدمات الاتصالات.

وتخلل اللقاء نقاش مفتوح حول مواضيع مختلفة وفي ختام اللقاء اعاد اعضاء مجلس ادارة الهيئة التأكيد على استمرار سياسة التعاون مع كافة المعنيين بشؤون المستهلك في لبنان والمضي قدما في مرحلة التنفيذ والعمل الميداني بعد مرحلة الاستشارات والتخطيط واصدار الانظمة التي ترعى شؤون المستهلك وتحمي حقوقه.

عقدت الهيئة المنظمة للاتصالات امس اجتماعا مع ممثلي مقدمي خدمات الاتصالات ومختلف المعنيين بهذا القطاع في لبنان بمشاركة رئيس مجلس ادارة الهيئة ومديرها بالانابة رئيس وحدة تقنيات الاتصالات الدكتور عماد حب الله، عضو مجلس الادارة رئيس وحدة السوق والمنافسة السيد باتريك عيد، عضو مجلس الادارة رئيسة وحدة الاعلام وشؤون المستهلكين محاسن عجم، مديرة الاستشارات وحماية شؤون المستهلكين كورين فغالي، وعدد من المسؤولين والعاملين في الهيئة.

بدأ حب الله اللقاء بشرح اخر تطورات عمل الهيئة وتوجهها لتفعيل التنسيق مع الوزارة بما يصب في النهاية في مصلحة تطوير قطاع الاتصالات وتحديثه عموما ومصالح المستهلكين لخدمات الاتصالات خصوصا سواء كانوا افرادا ام شركات وشرح مسؤولو الهيئة

كيف وضعت اطارا تنظيميا متكاملًا لحماية مستهلكي خدمات الاتصالات من خلال طرحها اربعة انظمة على الاستشارات العامة وهي نظام نوعية الخدمة ومؤشرات الاداء الرئيسية نظام شؤون المستهلك ميثاق تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة، ونظام الحد من التعرض البشري للموجات الكهرومغناطيسية.

واوضحت الهيئة ان نظام نوعية الخدمة ومؤشرات