

الهيئة المنظمة للاتصالات تناقش مع المعنيين تدابير حماية المشتركين في خدمات القطاع

مسؤولو الهيئة أن هذا النظام وهذه الآلية المتبعة فيه حتى قبل نفاذ هذا النظام قد مكنت الهيئة من حل العديد من شكاوى الاتصالات، كما نوهت عجم بجهود فريق عمل مديرية المستهلك في وزارة الاقتصاد، ويتجاوب معظم مقدمي الخدمات مع توجيهات الهيئة الواردة في الأنظمة المختصة.

ثم تناول النقاش حماية الأطفال الذين يستخدمون الإنترنت، حيث تعكف الهيئة على رفع مستوى الوعي بشأن تحديات ضمان أمن الأطفال، وأوضح مسؤولو الهيئة أنها اتخذت خطوات عملية على هذا الصعيد، ومنها استضافة طاولة مستديرة بالتعاون مع المجلس الأعلى للطفولة في لبنان، العام الماضي، جمعت فيها مقدمي خدمات الإنترنت وبنائعي البرامج والمنظمات غير الحكومية وأعضاء اللجنة التشريعية لتبادل الرؤى بخصوص الحماية على الإنترنت والإجراءات الواجب تنفيذها وتقديم التوصيات بشأنها.

كذلك، أشار مسؤولو الهيئة إلى دعمها قضية وصول ذوي الحاجات الخاصة إلى خدمات الاتصالات، عبر دعوة الجهات المعنية بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومقدمي الخدمات إلى تبني إجراءات تسهل هذه العملية. وقد بعثت رسائل إلى مقدمي الخدمات تطلب منهم فيها تسهيل استخدام هذه الشريحة من المواطنين للإنترنت، وتوفير التكنولوجيا الملائمة لكل نوع من أنواع الإعاقة بدون تكاليف إضافية.

وتخلل اللقاء نقاش مفتوح حول مواضيع مختلفة، حيث طرح ممثل أحد مقدمي الخدمات ذات القيمة المضافة موضوع حماية المستهلك من باب حماية الشركات أيضاً من موضوع الإخلال بالاتفاقات الموقعة بينها وبين مشغلي الخلوي. فيما نوه نقيب حزب العمال بتطور العلاقة بين الوزارة والهيئة، ما يؤدي إلى زيادة الاهتمام بمواضيع حماية المستهلك.

كما طرح ممثلو مجال بيع بطاقات الخلوي موضوع الخلل في سياسة التوزيع المعتمدة حالياً، والتي تؤدي إلى الإجحاف بحقهم من حيث انخفاض نسبة العمولة أو عدم توفرها على الإطلاق، ما يؤدي تالياً إلى ممارسات تضر بالمستهلك وتخلق أسواق سوداء وتنعكس غلاءً في أسعار البطاقات.

وفي ختام اللقاء، أعاد أعضاء مجلس إدارة الهيئة التأكيد على استمرار سياسة التعاون مع كافة المعنيين بشؤون المستهلك في لبنان، وعلى المضي قدماً في مرحلة التنفيذ والعمل الميداني بعد مرحلة الاستشارات والتخطيط وإصدار الأنظمة التي تترعى شؤون المستهلك وتحمي حقوقه.

عقدت «الهيئة المنظمة للاتصالات» لقاءً مع ممثلي سائر مقدمي خدمات الاتصالات ومختلف المعنيين بهذا القطاع في لبنان، بمشاركة رئيس الهيئة ومديرتها بالإتابة عماد حب الله، وعضوي مجلس الإدارة رئيس وحدة السوق والمنافسة باتريك عيد ورئيسة وحدة الإعلام وشؤون المستهلكين محاسن عجم، ومديرة الاستشارات وحماية شؤون المستهلكين كورين فغالي وعدد من المسؤولين والعاملين في الهيئة.

استهل حب الله اللقاء بشرح آخر تطورات عمل الهيئة، وتوجهها لتفعيل التنسيق مع الوزارة بما يصب في النهاية بمصلحة تطوير قطاع الاتصالات وتحديثه عموماً، ومصالح المستهلكين لخدمات الاتصالات خصوصاً، سواء أفراداً كانوا أم شركات، علماً أن الهدف من اللقاء كان إطلاع المشاركين على التدابير التي اتخذتها والتي تحضرها الهيئة على مستوى حماية المستهلكين، ومناقشة هذه السياسة معهم، بما يخدم مصلحة جميع الأطراف، ويضمن الارتقاء بأداء قطاع الاتصالات اللبناني إلى أرفع المستويات.

وشرح مسؤولو الهيئة كيف أنها وضعت إطاراً تنظيمياً متكاملاً لحماية مستهلكي خدمات الاتصالات، من خلال طرحها أربعة أنظمة على الاستشارات العامة، وهي «نظام نوعية الخدمة ومؤشرات الأداء الرئيسية»، و«نظام شؤون المستهلك»، و«ميثاق تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة»، و«نظام الحد من التعرض البشري للموجات الكهرومغناطيسية».

وأوضحت الهيئة أن نظام نوعية الخدمة ومؤشرات الأداء الرئيسية نُشر في الجريدة الرسمية وأصبح ساري المفعول، بعد موافقة مجلس شوري الدولة، وفقاً للقرار رقم ٢٠٠٩/٦، في حين أن مسودات الأنظمة الثلاثة الأخرى وافق عليها مجلس إدارة الهيئة ورفعت إلى وزارة الاتصالات، تمهيداً لإحالتها على مجلس الوزراء.

وخلصت المناقشات إلى أن الهيئة المنظمة تتشارك في أولوية حماية المستهلك مع وزير الاتصالات شربل نحاس، الذي تعهد بإرسال أهم تلك الأنظمة إلى مجلس الشوري، للبدء بتطبيقها على كافة المشغلين.

ومن المحاور المهمة التي تطرقت إليها المناقشات ما يتعلق بتلقي شكاوى المستهلكين ومعالجتها، وقد لفت مسؤولو الهيئة إلى أنه أصبح بإمكان المستخدمين الاتصال عبر الخط الساخن ١٧٣٩، لتقديم شكوى إلى الهيئة من خلال مديرية حماية المستهلك في وزارة الاقتصاد والتجارة، وذلك بعد توقيع الهيئة ومديرية حماية المستهلك مذكرة تفاهم لتلقي ومعالجة شكاوى الاتصالات. وأكد