الشرق
السبت 22-05-2010 العدد 18314
7

الهيئة المنظمة للإتصالات ناقشت تدابير حماية المشتركين في خدمات القطاع

شكل اللقاء الذي عقدته "الهيئة المنظمة للإتصالات" امس، مناسبة لإطلاع المشاركين على التدابير التي اتخذتها والتي تحضرها الهيئة على مستوى حماية المستهلكين، ومناقشة هذه السياسة بما يخدم مصلحة جميع الأطراف، ويضمن الإرتقاء بأداء قطاع الإتصالات اللبناني إلى أرفع المستويات. وجمع اللقاء ممثلي سائر مقدمي خدمات الاتصالات ومختلف المعنيين بهذا القطاع في لبنان، بمشاركة فاعلة من رئيس مجلس إدارة الهيئة ومديرها بالإنابة رئيس وحدة تقنيات الاتصالات الدكتور عماد حب الله، عضو مجلس الإدارة رئيس وحدة السوق والمنافسة باتريك عيد، عضو مجلس الإدارة رئيسة وحدة الإعلام وشؤون المستهلكين محاسن عجم، مديرة الإستشارات وحماية شؤون المستهلكين كورين فغالي، وعدد من المسؤولين والعاملين في الهيئة.

وبدأ حب الله اللقاء بشرح آخر تطورات عمل الهيئة، وتوجهها لتفعيل التنسيق مع الوزارة بما يصب في النهاية، في مصلحة تطوير قطاع الإتصالات وتحريره عموماً، ومصالح المستهلكين لخدمات الإتصالات خصوصاً، سواء كانوا أفراداً أم شركات. وشرح مسؤولو الهيئة كيف وضعت إطاراً تنظيمياً متكاملاً لحماية مستهلكي خدمات الإتصالات، من خلال طرحها أربعة أنظمة على الإستشارات العامة، وهي "نظام نوعية الخدمة ومؤشرات الأداء الرئيسية"، "نظام شؤون المستهلك"، "ميثاق تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة"، و"نظام الحدّ من التعرض البشري للموجات الكهرومغناطيسية".

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

وخلصت المناقشات إلى أن الهيئة المنظمة تتشارك في أولوية حماية المستهلك مع وزير الاتصالات الدكتور شربل نحاس، الذي تعهد إرسال أهم تلك الأنظمة إلى مجلس الشورى، للبدء بتطبيقها على كافة المشغلين. ومن المحاور المهمة التي تطرقت إليها المناقشات ما يتعلق بتلقي شكاوى المستهلكين ومعالجتها، ثم حماية الأطفال الذين يستخدمون الإنترنت، كذلك، أشار مسؤولو الهيئة إلى دعمها قضية وصول ذوي الحاجات الخاصة إلى خدمات الاتصالات.

Select info S.A.L.
"Only Your Selected Information"