

حماية حقوقكم



www.tra.gov.lb

كيف يمكن للهيئة المنظمة أن تساعد؟



هل تجاهل مقدم خدمة الاتصالات شكاواك؟ هل استلمت فاتورة غير واضحة؟ هل تتلقى سيلاً من الرسائل القصيرة غير المرغوب فيها أو غير القانونية؟

لقد تضافرت جهود الهيئة مع جهود وزارة الاقتصاد والتجارة، وهي الآن تتلقى كافة شكاوى مستهلكي الاتصالات.

يمكنكم الاتصال بنا الآن على
الخط الساخن ١٧٣٩



أو مراسلتنا على البريد الإلكتروني
complaints@tra.gov.lb



ما هي الهيئة المنظمة للاتصالات؟

«الهيئة المنظمة للاتصالات مؤسسة عامة مستقلة، مهمتها تحرير سوق الاتصالات اللبنانية وتنظيمها»

تطبيقاً لقانون الاتصالات ٤٣١/٢٠٠٢، أنشئت الهيئة المنظمة للاتصالات عام ٢٠٠٧ بوصفها مؤسسة عامة مستقلة، مهمتها تحرير سوق الاتصالات المحلية وتنظيمها، وحماية حقوق كمستهلك لخدمات الاتصالات.

منذ تأسيسها، تعمل الهيئة على:

■ حماية حقوق مستهلكي خدمات الاتصالات

عبر التدخل الميداني عند الاقتضاء وإخضاع مقدمي الخدمات للمساءلة في حال عدم تقيدهم بالأنظمة الصادرة عن الهيئة؛

■ تشجيع المنافسة

بهدف خفض الأسعار وتحسين نوعية خدمات الاتصالات؛

■ إعداد الأنظمة المناسبة لتطوير سوق الاتصالات

اللبنانية بما يخدم مصالح المستهلكين.

ما هي أبرز إنجازات الهيئة المنظمة للاتصالات؟

تعكف الهيئة المنظمة على تحقيق الأهداف التالية:

■ تحسين نوعية خدمات الاتصالات عبر:

■ رصد التداخل والتشويش ووقف الاستخدام غير الشرعي للترددات الذي يؤدي

إلى تدهور نوعية خدمات الخليوي والانترنت؛

■ تحسين نوعية الخدمة

عبر تخصيص الترددات لمشغلي الهاتف الخليوي لتأمين عمليات التحديث الضرورية للشبكات؛

■ العمل على رفع مستوى الخدمة عبر إخضاع

مقدمي الخدمات المرخص لهم للمساءلة في حال عدم تقيدهم بنظام جودة الخدمة ومؤشراته.

■ خفض الأسعار والتعرفات عبر:

■ وقف أنشطة السوق السوداء والنقص في عملية توزيع البطاقات والتي تؤدي إلى ارتفاع

الأسعار على المستهلك عبر:

أ- وضع المبادئ التوجيهية العامة والتدابير اللازمة لسياسة التوزيع التي يتوجب على مشغلي الهاتف الخليوي اعتمادها والتقييد بها،

ب- معالجة حاجة السوق لأرقام جديدة وضمان الإمداد الكافي بها لمشغلي الخليوي.

■ مراقبة تطبيق تخفيض تعرفه الهاتف الخليوي على البطاقات اللاحقة والمسبوقة

الدفع وعلى بطاقات التعبئة، بالإضافة إلى مراقبة الدقة في الفوترة؛

■ تحفيز المنافسة، والذي سيؤدي حتماً إلى خفض الأسعار كما أثبتت تجارب بلدان عديدة حول

العالم وفي الجوار العربي، عبر إصدار أنظمة تتماشى مع أفضل الممارسات الدولية.

■ حماية المستهلك في قطاع الاتصالات عبر:

«الهيئة المنظمة

للاتصالات تحمي

حقوقك كمستهلك

لخدمات الاتصالات»

■ ضمان حماية حقوق المستهلكين تجاه مقدمي

الخدمات عبر إصدار نظام شؤون المستهلك وتطبيق ميثاق قواعد تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة؛

■ حماية المواطنين من التأثيرات الصحية المؤذية التي

تسببها الترددات اللاسلكية الضارة عبر إصدار نظام الحد من التعرض البشري للحقل الكهرومغناطيسي والذي يضع حدوداً لمستوى تعرض الناس له على الصعيد الوطني؛

■ تطوير أدوات الحماية للأطفال أثناء استخدامهم

الإنترنت، وتوفير أدوات المراقبة اللازمة لتمكين الأهل من حمايتهم عند تصفحهم شبكة المعلومات؛

■ تسهيل عملية التواصل بالنسبة لذوي

الاحتياجات الخاصة، من خلال تشجيع مقدمي الخدمات على إتاحة الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لهؤلاء الأشخاص؛

■ إعلام وتوعية مستهلكي خدمات الاتصالات

حول حقوقهم عبر إصدار كم هائل من المعلومات المهمة على موقع الهيئة الإلكتروني، وعبر تغطية إعلامية مكثفة لنشاطات الهيئة وتنظيم العديد من ورشات العمل؛

■ توفير خط مشترك ساخن مع وزارة الاقتصاد

والتجارة لتلقي ومعالجة شكاوى مستهلكي الاتصالات بشكل فوري

