أصحابَ المعاليَ والسعادةِ،

الزملاءُ والحضورُ الكرامُ،

بمناسبةِ اليومِ العالميِّ لحقوقِ المستهلِكِ أحيِّيكم باسمِ **الهيئةِ المنظمةِ للاتصالاتِ في لبنان**، ويسرُّنيَ أن أحيِّيَ المستهلكَ اللبناني وأن أحاولَ المساهمةَ البسيطةَ بتأديةِ المستهلكِ، وهو سببُ وجودِ الهيئةِ، بعضاً ممَا لهُ عِندَنا، وأعرضُ لكُم عن **إحدى مسؤولياتِ الهيئةِ المنظمةِ للاتصالاتِ وهُوَ موضوعِ حمايةِ المستهلكِ في القطاعِ.**

تُشكّلُ حمايةُ حقوقِ المستهلكِين إحدى أهمِّ أولوياتِ الهيئة. فبالإضافةِ إلى إرساءِ بيئةٍ تنظيميّةٍ تُحفِّزُ قيامَ سوقِ اتصالاتٍ تنافسيةٍ لتقديمِ أفضلَ الخدماتِ بأسعارٍ معقولةٍ وبمستوياتٍ مُثلى لجودةِ الخدمةِ، تُعنى الهيئةُ على حدٍّ سواءٍ بحمايةِ حقوقِ مستهلكي خدماتِ قطاعِ الاتصالاتِ وضمانِ احترامِ معلوماتِهم الشخصيّة.

**معالجة الشكاوى**

فلقد وقّعتِ "الهيئةُ المنظمةُ للاتصالات" مذكرةَ تفاهمٍ معَ وزارةِ الاقتصادِ والتجارةِ عامَ 2009 كخطوةٍ أساسيةٍ تهدِفُ إلى [حمايةِ حقوقِ مستهلكي خدماتِ الاتصالاتِ ومعالجةِ شكاو](http://www.tra.gov.lb/Protecting-your-rights-AR)اهُم. وكان السيدْ فؤاد فليفل، مديرْ عامِ وزارةِ الاقتصادِ والتجارةِ ورئيسَ مديريّةِ حمايةِ المستهلكِ، قد أنشأَ خطاً ساخناً في المديريةِ لمعالجةِ شكاوى جميعِ المستهلكين، بما فيها الشكاوى المرتبطةِ بقطاعِ الاتصالات. وعلى ضوءِ المذكرةِ، تكافلتِ المؤسستان وتشاركتا في الخطِّ الساخنِ، كخطوةٍ أولى لخدمةِ مستهلكي الاتصالاتِ على نحوٍ أفضل.

وخلالَ السنواتِ الماضيةِ، تلقّتِ الهيئةُ وعالَجتْ، بالتعاونِ معَ مديريةِ حمايةِ المستهلكِ في وزارةِ الاقتصادِ والتجارةِ، عدداً كبيراً من شكاوى المستهلكينَ بما فيها الشكاوى التي تُعنى بنوعيةِ الخدمةِ السيئةِ، وخرقَ خصوصيّةِ المستهلكِ، والخطأَ في الفوترةِ، وأيَّ خرقٍ لشروطِ تقديمِ الخدمة.

ولقد طالتِ الشكاوى عدداً من مُقدّمِي الخدماتِ في مجالِ الاتصالاتِ كمقدّمي خدماتِ الهاتفِ الثابتِ والخلويِّ والإنترنت، ومقدّمي خدماتِ القيمةِ المضافةِ الذين تعاونوا بشكلٍ عامٍ مع الهيئةِ بهدفِ معالجةِ هذه الشكاوى بما يخدِمُ مصلحةَ المستهلك.

**حمايةُ الأطفالِ على الإنترنت**

ومن مهامِ الهيئةِ في مجالِ حمايةِ المستهلكِ، حمايةُ الأطفالِ على الإنترنت. فلقدْ اتخذتِ الهيئةُ تدابيرَ متعدّدةً في هذا المجالِ تتعلّقُ بنشرِ التوعيّةِ بهدفِ تطويرِ المعرفةِ في حمايةِ الأطفالِ في المجتمعِ اللبناني.

فعلى سبيلِ المثالِ خصّصتِ الهيئةُ قسماً خاصاً على موقِعِها الإلكترونيِّ يقدّمُ للأهلِ:

* معلوماتٍ حولَ بعضِ أدواتِ مراقبةِ الأطفالِ على الإنترنت،
* وعقودٍ بينَ الأهلِ والأطفالِ تتضمّنُ بنوداً واضحةً تساهمُ في حمايةِ الأطفالِ وتخفّفُ من أمكانيّةِ انجرارِ الأطفالِ إلى ممارساتٍ خاطئةٍ على الإنترنت، بالإضافةِ إلى معلوماتٍ وتدابيرَ عديدةٍ في هذا المجال.

كما قامتْ الهيئةُ بخطواتٍ عدّةٍ لتحفيزِ حمايةِ الأطفالِ على الإنترنت، عبرَ استضافَةِ طاولاتٍ مستديرةٍ جَمَعتْ مقدّمِي خدماتِ الإنترنت، وبائِعي البرامجِ، والمنظماتِ غير الحكوميّةِ، وأعضاءِ اللجانِ التشريعيّةِ لتبادُلِ الرؤى بخصوصِ هذا الموضوعِ والإجراءاتِ الواجبِ تنفيذُها وتقديمِ التوصياتِ بشأنِها.

كما شاركتْ الهيئةُ في مؤتمراتٍ محليِّةٍ وورشِ عملٍ تناولتْ موضوعَ حمايةِ الأطفالِ في لبنان من جميعِ جوانبِه.

وقدّمتْ عروضاً في المدارسِ للأهلِ والتلامذَةِ وشاركتْ في وُرَشِ عملٍ وطنيةٍ من تنظيمِ مؤسسةِ التميُّزِ للتعلُّمِ والرياضةِ، ومؤسسةِ الرؤيةِ العالمية. وتعاونت الهيئةُ مع المجلسِ الأعلى للطفولةِ عبرَ المشاركة في اللجانِ التقنيّةِ والقانونيةِ، ومناقشةِ وضعِ ميثاقِ سلوكٍ لمقاهيَ الإنترنت ولمقدّمِي خدماتِ الإنترنت.

**الأمنُ السيبرانيُّ**

أماَّ في مجالِ الأمنِ السيبرانيّ، فلقدْ ساهمتِ الهيئةُ بفعاليّةٍ، وذلكَ عبرَ المشاركةِ في مؤتمراتٍ وأحداثٍ دوليةٍ تعالجُ مواضيعَ متعدّدةً كالانعكاساتِ الاقتصاديّةِ والاجتماعيّةِ للأمنِ السيبرانيِّ، وتحدّياتِ وحلولِ الأمنِ، والخصوصيّةِ، والتعاونِ بين المعنيينَ بالقطاعِ، والأمنِ القوميِّ وغيرِها.

كذلك، شاركتْ الهيئةُ، بصِفَتِها عضواً مؤسساً في "المِرصدِ العربيِّ للسلامةِ والحمايةِ في الفضاءِ السيبرانيّ"، في جميعِ نشاطاتِ المرصدِ وساهمتْ بتنظيمِها. كما لعبتْ دوراً أساسياً على الصعيدِ المحليِّ عبر إعدادِ البحوثِ والمشاركةِ في عددٍ كبيرٍ من الأحداثِ المحليّةِ بهدفِ تبادلِ المعارفِ والتجاربِ حولَ الخطواتِ المعتمدةِ عالمياً وإقليميَّاً ومحلياً في هذا المجالِ.

**ذوي الاحتياجاتِ الخاصّةِ**

ومن مسؤولياتِ الهيئةِ أيضاً تسهيلُ وصولِ ذوي الاحتياجاتِ الخاصّةِ إلى خدماتِ الاتصالاتِ وفقَ ما نصّتْ عليه المادةُ الخامسةُ من قانونِ الاتصالاتِ. وعليهِ، وضمنَ اطارِ صلاحيّاتِها في مجالِ حمايةِ حقوقِ المستهلكِ، عقدتْ الهيئةُ اجتماعاتٍ متعدّدةً مع الجمعيّاتِ المعنيّةِ بحماية حقوقِ المستهلكِ، والمنظماتِ غيرِ الحكوميّةِ، والمعنيينَ الأساسيّينَ بالقطاعِ لمناقشةِ آخِرِ التطوّراتِ وشرحِ الخطواتِ التي قامتْ بها الهيئةُ لحمايةِ مستهلكِي خدماتِ الاتصالاتِ ذوي الاحتياجاتِ الخاصّة.

وتقومُ الهيئةُ بمشروعٍ يتوجّهُ إلى "أصحابِ النظرِ الضعيفِ" حيث طورّتْ خِدمةً صوتيةً ضمنَ القسمِ المتعلّقِ بالمستهلكِ على موقِعِها الإلكترونيِّ تسهّلُ من خلالِه وصولَ أصحابَ النظرِ الضعيفِ إلى معلوماتٍ حولَ حقوقِهِم في قطاعِ الاتصالات؛ وسوفَ يَتُمُّ تفعيلُ هذه الخدمةِ خلالَ العامِ 2012. ومن المتوقّعِ أن يجذُبَ موقعُنا عدداً كبيراً من ذوي النظرِ الضعيفِ الذين يتصفحونَ الإنترنت يومياً.

كذلك، شاركتِ الهيئةُ وبفعاليةٍ في "قمّةِ تمكين ذوي الاحتياجاتِ الخاصّةِ من الوصولِ إلى خدماتِ الإنترنت" تلك القمةُ العالميةُ التي تتداولُ تطبيقاتِ الهاتفِ الجوالِ والخدماتِ للمسنِّينَ ولذوي الاحتياجاتِ الخاصةِ.

وتسعى الهيئةُ إلى اعتمادِ أفضلِ الممارساتِ لتسهيلِ وصولِ ذوي الاحتياجاتِ الخاصّةِ إلى خدماتِ الاتصالات.

**المجالُ التنظيميُّ**

أما على الصعيدِ التنظيميِّ، فلقد أصدرتْ الهيئةُ نظامَ شؤونِ المستهلكِ الذي يُحدِّدُ حقوقَ والتزاماتِ كلٍّ من مستهلكِي ومقدّمِي خدماتِ الاتصالاتِ على أنواعِها. ويَضمَنُ هذا النظامُ حمايةَ حقوقِ المستهلكِين تجاهَ تجاوزاتِ ومخالفاتِ مقدّمي خدمات الإتصالاتِ.

كما وأصدرتْ الهيئةُ ميثاقَ قواعدِ الممارسةِ للخدماتِ ذاتِ القيمةِ المضافةِ والذي يهدفُ إلى حمايةِ مستهلكي هذه الخدمات، وإلقاءِ الضوءِ على المسؤوليةِ المُناطَةِ بمقدّميها، وضمانِ تطابقِ محتوى هذهِ الخدماتِ والترويجِ لها وتشغيلِها مع كافةِ الشروطِ المنصوصِ عليها في الميثاق.

وأخيراً، عكفتِ الهيئةُ المنظّمةُ على تحقيقِ حمايةِ المواطنينَ من التأثيراتِ الصحيةِ المؤذيةِ التي قدْ تُسبِّبُهَا التردّداتُ اللاسلكيةُ عبرَ إصدارِ نظامِ الحدِّ من التعرّضِ البشريِّ للحقلِ الكهرومغناطيسيِّ والذي يضعُ حدوداً لمستوى تعرّضِ الناسِ لهُ على الصعيدِ الوطنيِّ. وتُصبِحُ أنظمتُنا نافذةً بعدَ مراجعةِ مجلسِ الشّورى وعندَ نشرِها في الجريدةِ الرسمية.

وفي الختامِ، أؤكّدُ للمستهلكِ اللبنانيِّ أنَّ الهيئةَ المنظمةَ للاتصالاتِ ستُتابِعُ الاضطلاعَ بمسؤولياتِها تجاهَ المستهلكِ وتفعِّلُ متابعتَهَا لتأمينِ مروحةٍ واسعةٍ من الخدماتِ بأفضلِ الأسعارِ، والجودةَ المُثلى، ضامنةً حقوقَه على أفضلِ وجهٍ. وهنيئاً للجميعِ بهذا اليومِ العالميِّ.