خبر صحفي

المجموعة الاستشارية لمستهلكي خدمات الاتصالات ترحب بمسودة اللائحة التنظيمية لجودة الخدمة

السبت، ٢٤ مايو ٢٠٠٨

ردا على مسودة اللائحة التنظيمية لجودة الخدمة التي صدرت مؤخراً عـن هيئـة تنظـيم الاتـصالات، صرحت رئيسة المجموعة الاستشارية للمستهلك الشيخة هيا بنت راشد آل خليفة قائلةً: "أود أن أثني على الخطوات التي اتخذتها هيئة تنظيم الاتصالات بإعدادها لمسودة اللائحة التنظيمية لجودة الخدمة. إن هـذه اللائحة التنظيمية ستساعد المستهلكين على مقارنة خدمات الاتصالات المتاحة من مختلف مقدمي خدمات الاتصالات، بما يتيح بالتالي للمستهلكين فرصة اختيار أفضل الخيارات. "

إن هذه اللائحة ستلزم المشغلين المرخص لهم بقياس جودة الخدمة وإعداد تقارير بذلك حول الخدمات الموفرة للمستهلكين. علماً بأن الخدمات التي سيتم قياسها هي الهاتف الثابت والهاتف المتنقل والانترنت وخدمة استعلامات الدليل. وستشمل مؤشرات جودة الخدمة على عدد شكاوى المستهلكين مثل (شكاوى الفواتير والأعطاب وقطع الخدمة)، ومدة الحل مثل (وقت الإصلاح) ووقت الرد على الاتصال مثل (الرد على مكالمات استعلامات الدليل) وعمل تقارير حول الأعطاب.

وأضافت الشيخة هيا : "ستمكن اللائحة التنظيمية لجودة الخدمة المستهلكين من اختيار خدمات الاتصالات على أساس تقارير نوعية وكمية لمؤشرات الأداء لخدمات الاتصالات. ونتيجة لتنفيذ هذه اللائحة سيسعى المشغلون لتحسين الخدمات المقدمة للمستهلكين، كما سيسعى المشغلون للعمل على انخفاض عدد الشكاوى والأعطاب. ويسرني أن أشجع جميع المستهلكين وممثلي المستهلكين لتقديم وجهات نظرهم حـول هـذه اللائحة التنظيمية لهيئة تنظيم الاتصالات وبالتالي تحقيق أقصى قدر من الفائدة للمستهلكين ".

إن آخر موعد لتقديم وجهات النظر لهيئة تنظيم الاتصالات حول مسودة اللائحة التنظيمية لجودة الخدمـة هو الساعة الرابعة من مساء يوم يوم الخميس الموافق ١٢ يونيو ٢٠٠٨. ويمكن الاطلاع علـى مـسودة اللائحة التنظيمية لجودة الخدمة عبر الموقع الإلكتروني للهيئة (www.tra.org.bh).

<u>معلومات عن المجموعة الاستشارية للمستهلكين</u>

من أجل اعتماد سياسة الحوار المفتوح مع العموم ولتعزيز مصلحة المستهلك قامت هيئة تنظيم الاتصالات بإنشاء المجموعة الاستشارية للمستهلك، التي من خلالها سيلعب المستهلكون دوراً فعالاً في طرح القضايا التي تهمهم، وذلك من خلال التوصيات والملاحظات التي ستقوم هذه المجموعة برفعها للهيئة. ويجدر ذكر أن المجموعة الاستشارية مستقلة عن الهيئة ولا تتدخل الهيئة في توصياتها.

<u>للاستفسارات الإعلامية:</u>

عبدالاله عبدالله
تنفيذي علاقات عامة
الهاتف: ١٧٥٢٠٠٠٠
النقال: ٣٦٣٦٨٥٥٥
الفاكس: ١٧٥٣٢١٢٥