



هيئة تنظيم الاتصالات تعزز حماية مصالح المستهلكين

المنامة، مملكة البحرين – الثلاثاء، 16 يونيو 2009

أصدرت هيئة تنظيم الاتصالات ورقة استشارة عامة حول إرشادات حماية المستهلك. وتهدف هذه الوثيقة إلى مساعدة المستهلكين والمشغلين المرخص لهم على فهم حقوقهم والتزاماتهم عند شراء أو بيع خدمات الاتصالات.

وتسعى الهيئة من هذه الوثيقة إلى توضيح توقعاتها فيما يتعلق بالكيفية التي ينبغي على المشغلين المرخص لهم احترام وحماية حقوق المستهلك وتشجيع أفضل الممارسات لتعزيز توفير خدمات ذات جودة عالية وزيادة الوعي بحقوق المستهلكين.

وتقدم هذه الإرشادات توصيات بشأن الممارسات المقبولة بخصوص العلاقات بين مزودي خدمات الاتصالات والمستهلكين، بما في ذلك مواضيع مثل تشجيع توفر خيارات متعددة للمستهلكين وجمع المعلومات والتعامل مع شكاوى المستهلكين والاتصالات التسويقية وخصوصية المعلومات وإعداد الفواتير والتعرفات وكذلك سلامة المستهلكين.

وتعليقاً على إصدار هذه الإرشادات قال مدير شؤون المستهلكين بالهيئة السيدة غادة القصاب: "تقع على عاتق الهيئة، بموجب قانون الاتصالات، مسؤولية الإشراف على قطاع الاتصالات بهدف حماية مصالح المستهلكين. وكخطوة في تحقيق ذلك، فإن الهيئة تصدر هذه الإرشادات باعتبارها ورقة للمناقشة. وحالما يتم اعتماد هذه الإرشادات، سوف تنظر الهيئة في تنفيذ بعض السياسات والإجراءات التنظيمية الإلزامية لزيادة تعزيز حماية حقوق المستهلك."

وتابعت السيدة غادة حديثها قائلة: "ستساهم هذه الإجراءات في تسهيل حصول المستهلكين على المعلومات التي يحتاجون إليها وبالتالي إتخاذ خيارات مدروسة وكما ستساعد في تحقيق الحد الأقصى من الفوائد جراء تقديم خدمات اتصالات تنافسية". وأضافت قائلة: "كما تم الاهتمام والتركيز على حماية الأسر والأطفال المستخدمين لخدمات الإنترنت كمسؤولية إجتماعية ووطنية."

يمكن الاطلاع على مسودة إرشادات حماية المستهلك عبر الموقع الإلكتروني للهيئة www.tra.org.bh. وتدعو الهيئة المستهلكين والجهات الممثلة لهم لمراجعة هذه الوثيقة وتقديم ملاحظاتهم بشأنها إلى الهيئة بحلول الساعة الرابعة من مساء يوم الأربعاء، الموافق 15 يوليو 2009.

معلومات عن هيئة تنظيم الاتصالات

هيئة تنظيم الاتصالات بمملكة البحرين هي هيئة مستقلة وغير منحازة، تأسست بموجب المرسوم الملكي بقانون رقم 48 لسنة 2002 بإصدار قانون الاتصالات الصادر في أكتوبر 2002، وتتضمن واجبات الهيئة، من بين أمور أخرى، حماية مصالح المشتركين والمستخدمين وتعزيز المنافسة الفعالة والمستديمة والعدالة بين المشغلين الحاليين والمشغلين الجدد المرخص لهم. ويمكن الاطلاع على المزيد من المعلومات www.tra.org.bh بخصوص هيئة تنظيم الاتصالات عبر الموقع:

للاستفسارات الإعلامية:

عبدالإله عبدالله

تنفيذي علاقات عامة

الهاتف: +973 17 520000

النقال: +973 36368555

الفاكس: +973 17 532125

البريد الإلكتروني: aabdulla@tra.org.bh