



خبر للنشر

## الاجتماع الثالث لمستخدمي خدمات الاتصالات من الأفراد والقطاع التجاري مع شركات الاتصالات ويتطرقون إلى المسائل ذات الاهتمام

المنامة، مملكة البحرين - الأربعاء، 16 يونيو 2010

استضافت هيئة تنظيم الاتصالات اجتماع بين المجموعة الاستشارية للمستهلكين والجمعية البحرينية لمستخدمي خدمات الاتصالات (تحت التأسيس) وعدد من المشغلين المرخص لهم لخدمات الاتصالات. وقد تم خلال الاجتماع مناقشة المسائل المتعلقة بمستخدمي خدمات الاتصالات من الأفراد ومن القطاع التجاري وذلك من خلال إجراء نقاش مفتوح مع المشغلين المرخص لهم.

ومن بين العديد من المسائل ذات الاهتمام التي تمت مناقشتها في الاجتماع تقديم الدعم ما بعد عملية البيع وأخلاقيات التسويق وتعارفات خدمات الاتصالات وأسعار التجوال الدولي وخدمات الزبائن وتغطية خدمات الإنترنت وسرعاتها وأسعارها.

وقد قال رئيس الاجتماع نائب المدير العام للهيئة السيد روب ميدلهيرست "أود أن أشكر المجموعتين الاستشاريتين والمشغلين المرخص لهم لحضورهم الاجتماع لمناقشة المسائل الرئيسية المتعلقة بمستخدمي خدمات الاتصالات في مملكة البحرين. ومنذ تشكيل هاتين المجموعتين في العام 2006 فقد كنا نشجع الحوار الهادف بين المستخدمين ومزودي الخدمات. ويمثل اجتماع اليوم خطوة أخرى نحو تبني مستهلكين أكثر وعياً ومشغلين أكثر إنصافاً للمسائل المتعلقة بمشتركيهم. وتتمسك الهيئة برأيها في أن النقاش المفتوح والمباشر والصادق بين ممثلي المستهلكين والمشغلين سوف يرفع من مستوى الخدمات ويدعم تطوير سوق مبتكرة وتنافسية."

وقد مثل المستهلكين الأفراد الشيخة هيا بنت راشد آل خليفة رئيسة المجموعة الاستشارية للمستهلكين الأفراد، بينما مثل المستهلكين من القطاع التجاري السيد أحمد بن هندي رئيس اللجنة التأسيسية لجمعية مستخدمي خدمات الاتصالات من القطاع التجاري،

وقد أبدت الشيخة هيا شكرها للهيئة ولمزودي الخدمات وقالت "نحن كممثلين للمستهلك في قطاع الاتصالات نرى انه من المهم عقد مثل هذه اللقاءات لتوصيل وجهات نظر المستهلك للمشغلين مباشرة وقد لحضنا تعاون المشغلين وحسن إصغائهم لما تم طرحه من موضوعات تهم المستهلكين. نسعى للعمل عن قرب مع الهيئة والمشغلين لمقاربة وجهات النظر وبالتالي تحسين الخدمات المقدمة للجمهور."

ومن جهته السيد أحمد بن هندي "ان هذه الاجتماعات والنوع من التجمعات يساعد على تطوير ورقي قطاع الاتصالات وزيادة وعي المستهلكين كما يخلق فرص للتواصل بين المستهلكين والمشغلين والهيئة. نحن كجمعية (تحت التأسيس) نشجع الشركات كمستخدمين لخدمات الاتصالات على المشاركة في نشاطات الجمعية والمساهمة بأرائهم في تطوير خدمات الاتصالات."

من أجل اعتماد سياسة الحوار المفتوح مع العموم ولتعزيز مصلحة المستهلك قامت الهيئة بإنشاء المجموعة الاستشارية للمستهلك في العام 2006، التي من خلالها سيأخذ المستهلكون دوراً فعالاً بطرح القضايا ذات الاهتمام، وذلك من خلال التوصيات والملاحظات التي ستقوم هذه المجموعة برفعها للهيئة. هذا وستكون المجموعة الاستشارية مستقلة عن الهيئة ولن تتدخل الهيئة في توصياتها.

نظرا لاختلاف احتياجات المؤسسات والشركات عن تلك التي تمس احتياجات الأفراد، تم تأسيس جمعية مستخدمي خدمات الاتصالات من القطاع التجاري وهي جمعية مستقلة تركز على قضايا المستهلك من القطاع التجاري دون الأفراد. وتشكل وجهات نظر القطاع التجاري أهمية كبرى في هذه المرحلة من مراحل تطور سوق الاتصالات، وذلك توافر العديد من الخيارات للمستهلك التجاري في بعض الخدمات، ومنها الجوانب المتعلقة بمزودي الخدمات والأسعار وجودة الخدمة في هذه السوق وذلك من خلال التوصيات والملاحظات التي ستقوم هذه المجموعة برفعها للهيئة.

وقد حضر الاجتماع كبار الممثلين عن كل من المشغلين المرخص لهم التاليين: بتلكو واتصالكوم وكلام تيليكوم ولايت سبيد للاتصالات ومينا تيليكوم ونيوتل للاتصالات وأوربت وفيفا وزين.



### معلومات عن هيئة تنظيم الاتصالات

تعمل هيئة تنظيم الاتصالات بمملكة البحرين منذ إنشائها في عام 2002 مع الأجهزة الحكومية والمستهلكين والمشغلين والمستثمرين لجعل مملكة البحرين مركزاً للاتصالات الأكثر تقدماً في المنطقة ودعم تطوير السوق. وكنموذج يحتذى بها في المنطقة، وتقوم الهيئة بمهامها بشكل مستقل وبأسلوب قائم على الشفافية ودون تمييز. يمكن الاطلاع على المزيد من المعلومات بخصوص هيئة تنظيم الاتصالات عبر الموقع الإلكتروني للهيئة [www.tra.org.bh](http://www.tra.org.bh)

### للاستفسارات الإعلامية:

عبدالإله عبدالله

مدير العلاقات العامة

الهاتف: +973 17 520000

النقال: +973 36368555

الفاكس: +973 17 532125

البريد الإلكتروني: [aabdulla@tra.org.bh](mailto:aabdulla@tra.org.bh)