



هيئة تنظيم الاتصالات تصدر قواعد الممارسة لخدمة الاختيار المسبق للناقل لمشغلي الاتصالات

المنامة ٢٩ نوفمبر ٢٠٠٥ - أعلنت هيئة تنظيم الاتصالات (الهيئة) اليوم إصدار وثيقة قواعد الممارسة لخدمة الاختيار المسبق للناقل. وتوضح قواعد الممارسة الأمور التي يتوجب على المشغلين إتباعها في كل ما يتعلق بالمستهلك من أمور من ضمنها عملية توفير الخدمة و التعامل مع الشكاوي. حيث توضح قواعد الممارسة المعلومات التي يجب أن تتوفر على استمارة طلب الخدمة مع التشديد على إرفاق نسخة من وثيقة إثبات الشخصية مع الاستمارة لضمان عدم حدوث أي توفير للخدمة بشكل غير قانوني.

كما تتطرق قواعد الممارسة، التي تهدف لحماية المستهلك بشكل أساسي، إلى مراعاة أن يكون الخط المستخدم في كتابة العقد واستمارة طلب الخدمة بحجم يمكن قراءته بسهولة من قبل المستهلك، كما تتطرق إلى ما يجب عمله لضمان عدم تسويق الخدمة بشكل يزعج المستهلك ما أن قام المستهلك باتخاذ قراره النهائي.

وقد أصدرت الهيئة بالتزامن مع وثيقة قواعد الممارسة تقريراً عن الملاحظات المستلمة حول توصيات المجموعة الاستشارية للمستهلكين لخدمة الاختيار المسبق للناقل بعد انتهاء عملية الاستشارة المتعلقة بها.

والجدير بالذكر أن الهيئة تبنت التوصيات المرفوعة من قبل المجموعة الاستشارية كأساس لإصدار وثيقة قواعد الممارسة كما نصت عليه اللائحة التنظيمية للاختيار المسبق للناقل.

وتكون قواعد الممارسة هذه ملزمة لجميع مشغلي الاتصالات في مملكة البحرين الذين لهم علاقة بخدمة الاختيار المسبق للناقل. ولتأكيد حصول المستهلك على كافة المعلومات سوف يتم نشر أي خرق لقواعد الممارسة على موقع الهيئة الإلكتروني كما سيعامل هذا الخرق كخرق لللائحة التنظيمية كما نصت عليه اللائحة التنظيمية ذاتها، الأمر الذي ينبه المشغلين إلى إمكانية تضرر سمعتهم في السوق نتيجة لعدم التزامهم بالقوانين.

ولقد صرح المدير العام لهيئة تنظيم الاتصالات، السيد أ. أندرياس أفوغاستي: " لقد أتمنا بهذا الإصدار جميع اللوائح المتعلقة بخدمة الاختيار المسبق للناقل في مملكة البحرين، ولعل الأهم من ذلك أننا وضعنا و للمرة الأولى مجموعة من القواعد تحمي المستهلك بشكل خاص. كما يجب أن ننوه بأن الفضل في إصدار هذه القواعد يعود بشكل أساسي إلى أعضاء المجموعة الاستشارية الذين لولا وقتهم وجهدهم لما كان من الممكن إصدار هذه القواعد ولما تمكنا من الحصول على وجهة نظر

المستهلك في هذه المسألة. كما ننتهز هذه الفرصة لنؤكد بأن هذه هي خطوتنا الأولى في تأكيد توفير حماية أكبر للمستهلك في قطاع الاتصالات التنافسي وسوف تليها خطوات أكثر في المستقبل."

يمكن الاطلاع على وثيقة قواعد الممارسة لخدمة الاختيار المسبق للناقل والتقرير الخاص بها على موقع الهيئة الإلكتروني www.tra.org.bh

ملاحظات للمحررين:

خدمة الاختيار المسبق للناقل هي إحدى الخدمات التي يتم تقديمها إلى الزبائن للسماح لهم بإختيار بعض الأنواع المحددة للمكالمات (مثلاً المكالمات الدولية) ليقوم بأدائها مشغل يتم إختياره مسبقاً (ويكون قد تعاقد مع الزبون) بدون إستخدام أية أرقام إضافية للتحويل أو إتباع أية إجراءات أخرى للقيام بعملية التحويل. وقد قامت الهيئة بإصدار اللائحة التنظيمية للاختيار المسبق للناقل في شهر يونيو ٢٠٠٤، وقد نصت اللائحة على أن يتم إصدار قواعد الممارسة للاختيار المسبق للناقل من قبل الهيئة بعد استلامها توصيات المجموعة الاستشارية في هذا الخصوص.

حول هيئة تنظيم الإتصالات:

هيئة تنظيم الاتصالات بمملكة البحرين هي هيئة مستقلة وغير منحازة، تأسست بموجب المرسوم الملكي بقانون رقم ٤٨ لسنة ٢٠٠٢ بإصدار قانون الاتصالات الصادر في أكتوبر ٢٠٠٢، وتتضمن واجبات الهيئة، من بين أمور أخرى، حماية مصالح المشتركين والمستخدمين وتعزيز المنافسة الفعالة والمستديمة والعدالة بين المشغلين الحاليين والمشغلين الجدد المرخص لهم. ويمكن الإطلاع على المزيد من المعلومات بخصوص هيئة تنظيم الاتصالات عبر الموقع: www.tra.org.bh

كما يسر الهيئة أن تقدم نسخاً مطبوعة من الوثيقة للراغبين، أو تقديم نسخة بطريقة برايل أو مطبوعة بأحرف كبيرة للأفراد الذين يعانون من صعوبات في النظر، ويمكن للراغبين في الحصول على تلك النسخ الاتصال بالهيئة على هاتف ١٧٥٢٠٠٤٤.