



الأربعاء في 22 تشرين الأول/أكتوبر 2008

ارتفاع غير مسبوق في عدد الشكاوى التي تلقاها المحقق العام في قطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية

لقد سجّل المحقق العام في قطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية (Telecommunications Industry Ombudsman) أعلى نسبة لارتفاع عدد الشكاوى للسنوات العشر الماضية.

فقد تلقى مكتب المحقق العام ديدري أودونيل خلال السنة المالية 08/2007 ما يقارب 150 ألف شكوى من الزبائن وأصحاب الأعمال التجارية الصغيرة الذين لم يتمكنوا من حلّ مشكلاتهم مع مقدّم خدمة الهاتف الأرضي والمحمول والإنترنت، ويقابل هذا العدد 102,463 شكوى تمّ إيداعها لدى مكتب المحقق العام في الشكاوى المتعلقة بقطاع الاتصالات (TIO) في السنة المالية 07/2006.

وقالت السيدة أودونيل "لقد نظر مكتب TIO في 60 ألف شكوى في السنة، منذ مدة أربع سنوات فقط".

إن خدمات الهواتف المحمولة التي تفوق الآن خدمات الخطوط الهاتفية الأرضية في أستراليا، كانت مدعاة قلق، حيث سجّل مكتب المحقق العام في الشكاوى المتعلقة بالاتصالات 47,300 شكوى هذا العام مقارنةً بـ 33,670 العام الماضي.

كذلك، تمّ استلام 13,899 شكوى حول الخدمات المتقدّمة للهواتف المحمولة، وقالت السيدة أودونيل: "تلقينا نسبة كبيرة من الشكاوى المتعلقة بخدمة الموبايل المتقدّمة من أشخاص أخبرونا بأنهم لم يطلبوا هذه الخدمة منذ البداية أو إنهم، حتى لو كانوا قد طلبوها، لم يكن بمقدورهم إنهاء اشتراكهم".

"إنني مستاءة من معدل الشكاوى المتعلقة بالخدمة المتقدّمة للهواتف المحمولة ومن طبيعة هذه الشكاوى، وأتطلع قدماً لمعرفة حصيلة مراجعة مسوّدة نظام القطاع الذي ينظم هذه الخدمة".

أما بالنسبة للخطوط الأرضية، فرغم ابتعاد المستهلكين عن هذه الخدمة فالشكاوى حولها ازدادت بنسبة 60% تقريباً، من 34,116 إلى 54,326 شكوى، وهي تفوق بذلك بدرجة كبيرة الشكاوى المتعلقة بالإنترنت والتي ازدادت من 27,591 في عام 07/2006 إلى 34,217 شكوى هذا العام.

وأضافت السيدة أودونيل: "يسرّنا أن نرى إن نسبة ازدياد شكاوى الإنترنت التي حصلت العام الماضي وهي 83 بالمئة لم تتكرر هذا العام".

إن كل شكوى مقدّمة إلى مكتب المحقق العام في شكاوى قطاع الاتصالات تطرح قضايا عديدة أخرى متصلة بها. مثلاً على ذلك، قد يشكو شخص من عطل في الخط الهاتفي الأرضي ويقول أيضاً بأن مقدّم الخدمة تخلّف عن اتخاذ تدابير بشأن طلبهم، وذلك يتم تدوينه على أنه موضوع شكوى حول خدمة الزبائن.

فقد تصدّرت مواضيع شكاوى خدمة الزبائن فئات خدمة الخطوط الأرضية والهواتف المحمولة، وجاءت فقط في الدرجة الثانية بعد مواضيع شكاوى حول إصدار الفواتير والمدفوعات في فئة الإنترنت.

وليكّم المزيد

*"providing independent, just, informal and speedy resolution of complaints"*

Telecommunications Industry Ombudsman Ltd ABN 46 057 634 787

Website: www.tio.com.au  
Email: tio@tio.com.au

Postal address:  
PO Box 276  
COLLINS ST WEST VIC 8007

Street address:  
Level 3  
595 Collins Street  
MELBOURNE VIC 3000

Tel freecall\*: 1800 062 058  
Fax freecall\*: 1800 630 614  
Telephone: (03) 8600 8700  
Fax: (03) 8600 8797

\*calls from mobile phones may incur charges



قالت السيدة أودونيل: "إنني متعجبة من الشكاوى تردنا وكان من الممكن أن يقوم مقدّمو الخدمة بحلها بأنفسهم وبكل سهولة".

"فالعديد من الشكاوى ناجمة عن فشل مقدّمي الخدمة في الاهتمام الأساسي بالزبائن، كإحالة الزبون مثلاً إلى عدة موظفين حيث يتوجب عليهم الانتظار طويلاً للإجابة على مكالماتهم، أو عدم الإجابة عن الاستفسارات أو بكل بساطة عدم الاعتذار عن أخطائهم".

وقالت السيدة أودونيل أيضاً بأن مكتب المحقق العام TIO سيطلق حملة إعلامية واسعة لتشجيع مقدّمي خدمات الاتصالات السلوكية واللاسلكية على بذل جهد أكبر من أجل معالجة هذه المشكلات.

تجدون التقرير السنوي الكامل على موقع الإنترنت [www.tio.com.au](http://www.tio.com.au)

*"providing independent, just, informal and speedy resolution of complaints"*

**Telecommunications Industry Ombudsman Ltd ABN 46 057 634 787**

**Website:** [www.tio.com.au](http://www.tio.com.au)  
**Email:** [tio@tio.com.au](mailto:tio@tio.com.au)

**Postal address:**  
PO Box 276  
COLLINS ST WEST VIC 8007

**Street address:**  
Level 3  
595 Collins Street  
MELBOURNE VIC 3000

**Tel freecall\*:** 1800 062 058  
**Fax freecall\*:** 1800 630 614  
**Telephone:** (03) 8600 8700  
**Fax:** (03) 8600 8797

\*calls from mobile phones may incur charges