

الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات يستدعي قيادات شركة فودافون مصر

في وجود المستخدم صاحب واقعة المشاجرة

القاهرة في ٢١/١١/٢٠٢١

في إطار قيام الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات بدورة في حماية حقوق المستخدمين وتحقيق العلاقة المتوازنة ما بين مستخدمي خدمات الاتصالات ومقدميها، استدعى الجهاز برئاسة المهندس حسام الجمل قيادات شركة فودافون مصر للتحقيق في حادث المشاجرة التي وقعت بأحد فروع الشركة والتي تم تداولها مؤخراً بوسائل التواصل الاجتماعي وذلك بحضور السيد أحمد بيومي (المستخدم صاحب واقعة المشاجرة)، وذلك للوقوف على ملابسات تلك الواقعة ومراجعة الإجراءات والسياسات المطبقة بالشركة والخاصة بالتعامل مع المستخدمين والكشف عن أي قصور قد يؤثر بشكل سلبي على العلاقة مع المستخدمين.

وشدد الجهاز على أن التعليمات التنظيمية والإجراءات التي يفرضها على الشركات العاملة بالقطاع هي إجراءات ملزمة ولا تهاون فيها. ومن جانب آخر فقد أطلع الجهاز على محضر الصلح الذي تم إبرامه بين الشركة والمستخدم والتأكد من أن عملية الصلح تمت بشكل طبيعي وبرضا المستخدم وبدون وجود أي ضغوطات أو مؤثرات خارجية.

كما أكد الجهاز على الشركات العاملة في السوق المصري بضرورة المراجعة الدورية لتطبيق إجراءات التعامل مع الجمهور بفروعها أو من خلال مراكز الاتصالات، وضرورة تأهيل الموظفين على التعامل مع المستخدمين وفقاً للبيانات والإجراءات المقررة من الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات.

ومن جانبه وجه السيد أيمن عصام رئيس قطاع العلاقات الخارجية والشئون القانونية بشركة فودافون مصر الشكر للجهاز القومي لتنظيم الاتصالات لتدخله السريع ووقوفه على الحقيقة كاملة، مؤكداً على أن ما حدث مع السيد أحمد بيومي هو واقعة فردية لا يصح ان تحدث ولا تمثل الشركة، وأن سياسة الشركة الخاصة بحقوق العملاء والتي كان من شأنها تقديم الخدمة لـ ٤٤ مليون مستخدم، هو أمر لن تجيد عنه الشركة.

ومن جانبه أشار السيد أحمد بيومي صاحب واقعة المشاجرة أنه على قناعة أن ما حدث هو حادث فردي وليس حادث مؤسسي، وأنه على ثقة في نزاهة التحقيقات وإجراءات المراجعة الداخلية التي تجريها الشركة مع موظفي خدمة العملاء في هذا الشأن، كما أشاد السيد أحمد بيومي بدور الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات واستجابته لما حدث.