

تغريم فودافون 4.6 مليون جنيه إسترليني لانتهاك حقوق العملاء



الأربعاء 26 أكتوبر 2016 04:10 م

فرضت هيئة "أوفكوم" المنظمة للاتصالات في بريطانيا غرامة قدرها 4.6 مليون جنيه إسترليني على شركة فودافون للاتصالات لارتكابها "انتهاكات جسيمة ومتواصلة لقواعد حماية المستهلك".

بأتي هذا بعدما توصل تحقيق سابق إلى أن فودافون ضللت عملاء خدمة الشحن بالبطاقات المدفوعة مسبقا بشأن مدفوعات الشحن، وقالت "أفكوم" إن فودافون انتهكت قواعد التعامل مع شكاوى العملاء

وقدمت فودافون اعتذارات بسبب هذا القصور

تأتي هذه الغرامات بعد تحقيقين بشأن أداء شركة فودافون، التي لديها 20 مليون عميل في المملكة المتحدة

ووجد التحقيق الأول أن 10,452 عميلا خسروا عندما لم تضيف الشركة الرصيد لحسابهم بعدما دفعوا أموالا لشحن رصيد هواتفهم النقالة

وقالت أوفكوم إن العملاء المتضررين جميعا خسروا 150 ألف جنيه إسترليني على مدى 17 شهرا، وأضافت: "لم تتحرك فودافون أيضا بسرعة كافية لتحديد المشكلة أو معالجتها"

وكشف التحقيق الثاني أن فودافون فشلت في التعامل مع شكاوى العملاء بشكل صحيح

ولم يحصل وكلاء خدمة العملاء بالشركة على "توجيهات واضحة بما فيه الكفاية" بشأن الشكاوى، في حين تعني الإجراءات السيئة أن بعض الشكاوى لم تعالج "بطريقة عادلة وفي الوقت المناسب".

وأصدرت فودافون بيانا قالت فيه: إن القضايا قيد التحقيق حدثت نتيجة أخطاء مرتبطة بـ "النقل المعقد لتقنية المعلومات" الذي شمل أكثر من 28.5 مليون من حسابات عملائها

وأضافت الشركة أنها "ردت بالكامل أو أعادت شحن الرصيد" لـ 10,422 عميلا في نظام الشحن أولا بأول من بين 10,452 عميلا متضررا وأشارت الشركة إلى أنها لم تتمكن من الوصول إلى 30 عميلا متضررا

وتابعت: "يتضح من النتائج التي توصلت إليها أوفكوم أننا لم نفعل ذلك بما يكفي في كثير من الأحيان أو بطريقة جيدة بما يكفي في عدد من المناسبات" نقدم اعتذارنا العميق لأي شخص تضرر نتيجة هذه الأخطاء