خدمة الهاتف والمشتركين بين الود والخصام

ارتفاع الفاتورة بشكل خيالي وانقطاع الحرارة دون سابق انذار مشاكل يجمع عليها الكثير من المشتركين

تحقيق/إفتكار القاضي

شهدت الخدمات الهاتفية تطوراً ملحوظاً خلال السنوات القليلة الماضية وأصبح الحصول عليها سهل المنال وميسراً للجميع،غير أنه ماتزال هناك الكثير من الاشكالات المرتبطة بخدمة الهاتف ماجعلها محل شكوى المشتركين.

الشكاوى قد تختلف في بعضها من مشترك لآخر في حين تكون الشكاوى من انقطاع حرارة الهاتف دون سابق انذار..وارتفاع الارقام التي تحملها فواتير الاستهلاك محل إجماع المشتركين.

ارتفاع فواتير التليفون الخيالية وانقطاع الحرارة بشكل مفاجئ ودون سابق انذار مشكلة يشكو منها الكثير من المشتركين في خدمة الهاتف..وهناك شبه اجماع على أن فواتير الهاتف اصبحت تصيبهم بالصدمة بسبب المبالغ الكبيرة التي تأتي في نهاية كل دورة ويرى البعض أن انقطاع حرارة الهاتف فجأة ودون ابلاغ المشترك يتم حتى وإن كان المبلغ المتأخر بسيطاً جداً.

فاتورة خيالية

الأخ/علي الظامر بلغت قيمة فاتورة تلفونه ٢٥ألف ريال خلال شهرين فقط ومن شدة صدمته بهذا المبلغ امتنع عن تسديد الفاتورة منذ عام ولايرغب في إعادة الحرارة من جديد..يقول: عندما انقطعت حرارة الهاتف بشكل مفاجئ ذهبت الى إدارة المشتركين بمنطقة التحرير لتسديد الفاتورة وكان حينها في جيبي ١٠آلاف ريال وكنت أتوقع أن الفاتورة ستكون أقل من ذلك المبلغ إلا أنني فوجئت بأن الفاتورة بلغت«٢٥»ألف ريال فماكان مني إلا الذهاب مسرعاً الى زوجتي لأسألها هل كانت تتصل الى صديقاتها وأهلها في تلك الفترة حتى وصلت الفاتورة الى ذلك المبلغ وقلت لها:أنت السبب وأنت المسئولة عن التسديد إلا أنها أقسمت لي بانها لم تستخدم التلفون إلا في الحالات الضرورية وأغلب استخدامها له كان في حضوري وأنا من يومها لم أعد أفكر في ارجاع الحرارة من جديد وقد مضى على عدم تسديدي للفاتورة عاماً كاملاً وأنا هادئ البال لأنه لم يعد يقلقني فاتورة التلفون ولم أعد أضع لها ميزانية خاصة من راتبي لأن ميزانيتها أصبحت تقصم الظهر وأنا في غنى عنها لأني لم أعد بحاجة الى التواصل مع العالم الخارجي مادام هذا التواصل سيلحق بي خسارة لايقبلها عقل ولامنطق.

تذمر

أمام مكاتب صرف الفواتير من إدارة خدمات المشتركين بمنطقة أمانة العاصمة..كان أحد المشتركين يشكو بأعلى صوته من انقطاع الحرارة عليه لأن المبلغ الذي عليه لم يتجاوز ألف ريال وهو مبلغ لايدعو الى قطع الحرارة..وخاطبهم قائلاً:بتصرفكم هذا تجبروننا على قطع هذه الخدمة من تلقاء أنفسنا بسبب قطع الحرارة دون تنبيه المشترك إضافة الى أن المبلغ الذي بسببه تم فصل الحرارة لايستحق..ويذكر بأن هناك الكثير من الشركات والمؤسسات عليها مبالغ كبيرة ولاتنقطع عنها الخدمة ويتساءل هل هذا عدل وهل هذا هو الانفتاح على العالم الآخر من خلال فصل الخدمة دون أي تحذير للمشترك واشعاره بالمبلغ الذي عليه سداده خلال فترة معينة.

فرحة لم تكتمل

أما عبدالله علي أحمد فلم تكتمل فرحته بايصال خدمة الهاتف الى منزله بسبب فصل الحرارة عن هاتفه قبل أن تنتهي الدورة وبالرغم من أن المبلغ لم يكن كبيراً.

يقول عبدالله:لقد كان ايصال خدمة الهاتف الى منزلي بمثابة الحلم لأن خدمة شبكة الاتصال انتظرناها طويلاً حتى وصلت الى منطقتنا لكن ما أن وصلت وأفرحتنا بقدومها حتى عاودت انقطاعها من جديد دون سابق انذار..حيث تم قطع الحرارة عن هاتفي قبل انتهاء الدورة على الرغم من أن المبلغ لم يتجاوز أربعة آلاف ريال..فبدلاً من ترغيب المشترك في هذه الخدمة من قبل شبكة الاتصالات كان العكس فلقد امتنع الكثير عن إدخاله هذه الخدمة الى منازلهم ومنهم من لجأ الى قطع الحرارة نهائياً..أما أنا وبعد انقضاء شهر من عدم تسديدي للفاتورة قمت بسدادها وجعلت الخدمة استقبال فقط.

تراكم المبالغ

مشترك آخر كان يقف في طابور سداد الفواتير قال:إن ارتفاع اسعار الفواتير جعله يقطع خدمة الصفر والسيار من هاتفه حتى يضمن فاتورة أقل من الفاتورة السابقة..ويقول:عمدت هذه المرة الى مثل هذا التصرف حتى أبقي على هذه الخدمة في منزلي وعلى الرغم من أنني لا أستخدم هذه الخدمة بشكل كبير إلا أنني لاأدري لماذا جاءت الفاتورة بهذا المبلغ الذي وصل الى «٣٠»ألف ريال وكلما حاولت التسديد منه عند انتهاء كل دورة أجد أنه يتراكم أكثر فأكثر ويعود كما هو عليه وعلى الرغم من أني احتاج الى خدمة الصفر والسيار في بعض الأوقات إلا أنني أفضل أن أقوم بهذه الاتصالات من كبينة الاتصالات حتى أعرف كم المبلغ وأدفعه في حينه أفضل من أن يتراكم عليّ ولاأستطيع تسديده..وأنا أتمنى من وزارة الاتصالات أن تعمل على إيجاد نظام يشعر المشترك بسرعة التسديد قبل انقطاع الهاتف ويستحسن اذاكان هناك نظام آخر يقنن استخدام هذه الخدمة حتى لايضطر المشترك الى الاستغناء عنها لسبب أو لآخر.

أما محمد علي الذي كان قد استغنى عن خدمة الصفر والسيار بسبب الفاتورة السابقة التي بلغت ٢٠ألف ريال تراجع عن قراره وعاد من جديد ليستعيد تلك الخدمة لأنه يستخدمها بين الحين والآخر.

يقول محمد:استعدت هذه الخدمة لأنني استخدمها بشكل مستمر بسبب عملي الذي يتطلب مني أن أتواصل بوجود هذه الخدمة في التلفون واصفاً إياها بالخدمة التي لاترحم المشترك وخصوصاً خدمة«G.S.M» التي تبلغ سعر المكالمة في الدقيقة الواحدة ١٨ريالاً.. والخطأ هنا ليس المشترك لأنه مجبر على استخدام هذا النظام وإنما الخطأ يعود على شبكة الاتصال التي أدخلت هذا النظام ضمن نظامها الخاص واتفقت مع هذه الشركة على هذا السعر الذي يجبر المشترك على الدفع أو فصلها حتى وإن كان بحاجة اليها.

بمعنى أن المستفيد هي شركة«G.S.M» وشبكة الاتصالات من هذه الخدمة والخاسر هو المشترك لذا لابد من ايجاد نظام آخر يغني المشترك عن هذه الخدمة أو فصلها نهائياً.

استخدام سيء

والكارثة والخسارة الحقيقية تكمن في تلك الخدمات التي أدخلت الى خدمة الهاتف منها خدمة سماع الأغاني وسماع النغمات والمسابقات هذه كلها سعر الدقيقة الواحدة لها(٢٥)ريالاً ناهيك عن الكلام الذي تسمعه قبل الوصول الى تلك الخدمة.

وهذا كله محسوب عليك..هذه الخدمات اكثر مستخدميها هم الشباب الذين يقومون باستخدام الهاتف استخداماً سيئاً في غياب آبائهم.

الأخ/عبدالكريم القيسي..اصابه الذهول والمفاجأة عندما نظر الى فاتورة هاتفه ليجدها قد بلغت (١٥)الف ريال وهو معروف عنه بأنه لايحب استخدام الهاتف بكثرة وكذا زوجته اللهم في الاتصالات الضرورية.

يقول عبدالكريم:عندما وجدت أن الفاتورة وصلت الى هذا المبلغ عرفت أن ابنائي هم وراء ارتفاعها..وعندما عدت الى البيت وصرخت في وجوههم اكتشفت أن ابني كان يحب سماع الأغاني عبر جهاز التلفون وابنتي كانت تشارك في المسابقات حتى يحالفها الحظ.

ويرى ألا ضرورة لهاتين الخدمتين اللتين كانتا السبب في فصل خدمة الهاتف بشكل نهائي كي يضمن عند عودة الحرارة بأن أبنائي لن يرجعوا الى نفس التصرف السابق.

ولا يستطيع عبدالكريم أن يكون رقيباً على أبنائه في مثل هذه الحالات لذا كان يجب على شبكة الاتصالات أن تمنع دخول هذه الخدمة الى خدمة التلفون -برأيه-لأنها تعود بالخسارة على المشترك كما أن وجودها ليس له داعٍ.

الجهات المختصة

وبعد أن تلمسنا شكاوى المشتركين في خدمة الهاتف اتجهنا الى إدارة خدمات المشتركين لعرض تلك الشكاوى عليهم ومعرفة ردهم على ذلك؟وماهي خططهم المستقبلية لتطوير هذه الخدمة.

الأخ/عبدالرحمن صالح الرياشي-رئيس قسم المعلومات بإدارة خدمات المشتركين منطقة أمانة العاصمة يقول:هناك تسهيلات كثيرة قدمت للمشترك منها أن الفاتورة أصبحت كل شهرين وهذا يتيح للمشترك أن يقسط المبلغ الذي عليه كما يحب ونحن لجأنا الى هذا الاسلوب بسبب ارتفاع استهلاك المشتركين في فواتير الهاتف وبالذات في نظام«G.S.M» والمسابقات.. كما أننا أعدنا التقسيط كل شهرين وذلك حتى لاتتراكم المديونية على المواطن والمؤسسة في نفس الوقت لأننا في المؤسسة علينا التزامات أمام المشاريع التي ننجزها وكذا أمام شركة«G.S.M» التي بيننا وبينها اتفاق يؤكد على سرعة تسديد مستحقاتها التي لدينا.

ويؤكد على أن الاستخدام السيء لخدمات أخرى ادخلت الى خدمة الهاتف مثل سماع الأغاني والمسابقات وكذا «G.S.M» من قبل الشباب كان السبب في ارتفاع اغلبية فواتير المشتركين وهذا مانلاحظه من شكاوى الآباء والأمهات من أبنائهم في استخدامهم لهذه الخدمات بشكل خاطئ.

وهذه جميعها تعرفتها مرتفعة وهي التي ترفع من قيمة استهلاك الفواتير بينما تعرفة الاتصال الى التلفون الثابت رخيصة جداً ولاتقارن بتلك الخدمة..إضافة الى أن هناك تخفيضاً في الفترة المسائية يبدأ من الساعة الثامنة مساءً وينتهي عند الساعة الثامنة صباحاً هذا التخفيض مقصور على خدمة الاتصالات الى التلفونات الثابتة دون باقي الخدمات،هذا مايتعلق بشكاوى ارتفاع فواتير الهاتف.

خطط مستقبلية

ويمضي الرياشي بالقول:في ظل وجود المنظومة الجديدة للفوترة التي تتيح فرصة للمشترك في الحصول على فاتورة تفصيلية لجميع الأرقام التي يُتصل بها مبيناً فيها ارقام المتصل اليها وتاريخه ووقته ومبالغ الاتصال هذه المنظومة لم تكن موجودة من قبل حيث يستطيع أي مشترك الحصول عليها بسهولة من إدارة خدمات المشتركين برسوم بسيطة تُقدر بـ«٢٠٠»ريال لاغير..كمايمكن من خلالها الحصول على آخر قراءة تم الاتصال عليها حتى تاريخ طلب آخر مكالمة للمشترك،وهذه أيضاً لم تكن موجودة وساعدتنا في حل المشكلة التي تظهر بين المالك والمستأجر في تصفية حساب التلفون حتى تاريخ خروج المستأجر..كما نحن الآن بصدد تجهيز نظام السقوف وشرائح الاستهلاك بحيث لاتتجاوز الحد المطلوب لكل فئات المشتركين حيث سنقوم بتوزيع تلك الشرائح على حسب الاستخدام الأدنى لكل مشترك كماسيكون هناك شريحة ثابتة عن طريق الاسماء بالدليل والاستهلاك التاريخي لكل مشترك هذه الشريحة تعطي المشترك رسائل تنبيهية عن تفعيل خدمة السقوف ووصولها الى الحد الأدنى للاستهلاك قبل التعطيل وهذا النظام يتيح فرصة سرعة السداد.

كما أن هناك نظاماً سابقاً يسمى الفاتورة الناطقة«١١٥»يمكن للمشترك الحصول على قيمة الفاتورة المصدرة والقراءة المستهلكة قبل ٢٤ساعة إلا أنه بسبب الضغط على هذا النظام من قبل المشتركين لايمكن لجميع المشتركين الحصول على هذا النظام ونحن الآن بصدد توسعته ومن الجوانب الأخرى التي ستضاف الى المنظومة الجديدة عند بداية إصدار الفواتير آلياً يقوم بالاتصال بعشرة آلاف مشترك يعطي رسالة الى المشتركين بان الفواتير نزلت الى مكاتب التحصيل لذا عليهم التوجه بسرعة التسديد..

كمايمكن الحصول على المبلغ الذي على المشترك في نظام الشرائح والسقوف فمثلاً عند الوصول الى السقف المطلوب الذي حدد المشترك تتم عملية الاتصال آلياً بالمشترك وتنبيهه بسرعة التسديد وإتاحة الفرصة له بالتسديد واذا لم يسدد في الوقت المتاح له تتم عملية فصل الارسال ويظل الرقم للاستقبال فقط لمدة معينة بعدها يتم الفصل نهائياً وهذ النظام هو الآن تحت الدراسة حتى ينتهي العمل منه.

نظام جديد

ويضيف بالقول:هناك ايضاً نظام الكروت وهذا النظام يسدد مسبقاً...فمثلاً تستخدم البطاقة لمدة معينة كما هو متبع في نظام «G.S.M»وهذا النظام يسهل للمشترك للتسديد مسبقاً دون اللجوء الى أي مكتب وهذه الخدمة تخفف من الزحام الذي يعاني منه المواطن وكذا العامل في المؤسسة كما يخدم المشترك في أيام العطل والاجازات ويتميز بمرونته وتقديم خدماته لجميع المشتركين خاصة ونحن الآن في ظل المنافسة مع الشركات الخاصة..لذا نسعى الى تقديم جميع التسهيلات والخدمات والاسعار المنافسة من خلال هذه المنظومة الجديدة التي سينتهي العمل منها خلال (٣)أشهر.

مؤسسة الاتصالات:الاستخدام السيء للهاتف وراء ارتفاع فاتورة التلفون

نسعى الى تقديم جميع الخدمات والتسهيلات والاسعار المنافسة من خلال المنظومة الجديدة

تأملات

محمد العريقي

المراجعون على المياه

● ممرات هيئة مياه الريف تعج بالمراجعين الذين يأتون من مختلف مناطق الجمهورية .. واكثرهم من المشائخ والوجهاء وأعضاء في مجلسي النواب والشورى وشخصيات اجتماعية بارزة جميعهم جاءوا يطالبون بمشاريع مياه لمناطقهم الريفية وكان الله في عون الاخ علي الصريمي رئيس الهيئة الذي يتفاوض مع هذه الاعداد يومياً محاولاً اقناعهم بالخطط التي تنفذها الهيئة على ضوء امكانياتها المتاحة .

●وهذا الضغط على الهيئة يأتي في ظروف الجفاف الذي ضرب عدداً من المناطق .. واثناء انقطاع موسم الامطار وأصبح الكثير من الوجهاء والسياسيين يخصصون جزءاً كبيراً من جهدهم لمتابعة تنفيذ مشاريع المياه لمناطقهم لأن تحقيق ذلك يضمن لهم الاقتراب وتحقيق المكانة عند سكان المنطقة .. وخاصة في المواسم الانتخابية فالمشروع المائي أصبح من أهم المشاريع التي ينظر لها سكان الريف بعين الرضا والاطمئنان والاستقرار .

● وفي هيئة الموارد المائية وفروعها هناك عشرات الاشخاص الذين يأتون للمراجعة للسماح لهم بحفر آبار جديدة .

● وقد لمست عند الاخوة في هيئة الموارد المائية حساسية شديدة من مراجعة حفر الآبار الارتوازية الجديدة لأن ذلك في نظرهم مزيد من استنزاف المياه الجوفية ولاحظت التشدد في منح مثل هذه التراخيص .

● وفي المؤسسات المحلية في صنعاء أو عدن أو تعز أو المكلا أو الحديدة ستشاهد يوميا عشرات المراجعين الذين يطالبون بتوصيلات للمياه لمنازلهم الجديدة أو للمنشآت والمرافق التي يتكاثر فيها البشر على مدار الدقيقة .

المشهد كله ... موت !

ابراهيم بن عبدالله المعمري

ماذا يجري الآن في الاراضي المحتلة.. فمنذ سنوات ما عدنا نسمع إلا فعلا ورد فعل.. دائرة لا تنتهي تؤدي في النهاية إلى الموت.

بالأمس مرة اخرى أقدمت اسرائيل على اغتيال زعيم فلسطيني ومرة أخرى نسأل: من يوقف هذا العبث الكبير الذي يلهو مع الموت وكأنه لعبة للتسلية.

مرة أخرى نرى منطق الموت هو الذي يطل علينا كأشباح في الظلام في شرق أوسطي لا يعرف إلا لغة الموت والظلام.

حين اغتالت اسرائيل الشيخ أحمد ياسين مؤسس حماس أدان العالم هذه الجريمة لكن اسرائيل لا تلتفت إلى ما يقوله العالم طالما اقوى من عليه معها.. لذلك اغتالت أمس زعيما فلسطينيا آخر وهو عبدالعزيز الرنتيسي قائد حماس في غزة.

مرة أخرى تسيل الدماء لتحشر الملايين في المنطقة وتجعلهم أكثر غلياناً.. ولا ادري على ماذا يراهن من يساندها.. هل على الصمت الابدي للمنطقة أم على ضعفها العميق أم على تفتتها؟.

أمس كتبت تحت عنوان "الظلام .. ظلام" ولا أعرف إن كانت اسرائيل ستغتال زعيما فلسطينياً آخر في نفس اليوم وأعيد بعض ما كتبته بالأمس لأن المشهد كله متشابه.

حين تسيطر لغة السلام ينحشر اعداؤه في الزاوية الضيقة والعكس حين يتعثر تضيق زوايا مؤيدي السلام ويخرج اعداؤه رافعي الرؤوس.

وقلت: ان الملايين احبطتهم خيبات زمن السلم ورؤية الانحياز الأمريكي.

احبطتهم رؤية القمع المتواصل ليل نهار ضد الفلسطينيين، قمع وتهديم منازل وقتل يومي.. يحدث ذلك وسط فرجة دولية، دون اي تدخل والأكثر ان القوي الذي يستخدم القوة بشكل مفرط يكافأ ويدعم سياسيا واقتصاديا ومعنويا.

أما الاعزل المحاصر المكبل بكل انواع القيود يصبح هو الظالم وهو سبب المعاناة وعدم الاستقرار.

هذا المنطق هو الذي جعل العنف يتصاعد وهو الذي جعل عملية السلام تتعثر.

وأضيف اليوم على ما قلته بالأمس ان هذا المشهد هو الذي يجلب الموت ويوسعه ليشمل مناطق أبعد من الشرق الأوسط.

إذا كان العالم مهتما فعلا بالسلام فالمشهد كله يحتاج الى وقفة عنوانها:

ابعدوا الموت عن الشرق الأوسط وافسحوا المجال أمام السلام.

والكلمة موجهة كلها للعالم وخاصة لمن يملك فرض السلام.