عقود غير شفافة.. خدمة دون المستوى.. وأبراج بلا عوازل تُهدد صحة الناس

شركات الاتصالات.. والمستهلك..(حرب باردة)

عندما فكرنا بقرع أبواب شركات الاتصالات النقالة لم يكن في جعبتنا إتهامات بقدر ما كانت أسئلة نطلب من خلالها توضيح بعض المفاهيم المتعلقة بحقوق المستهلكين فيما يتعلق بالمشاكل والمعوقات التي يواجهونها حول خدمات الهاتف النقال من جميع شركات الاتصالات الموجودة في اليمن سواء من ناحية التغطية أو من ناحية الخدمات التي لا تساوي أحياناً قيمة ما يتم دفعه من اشتراكات وتسديد رسوم إضافية لا يرى المستهلك مردودها الفعلي، لكن واجهتنا عقبة سكوت تلك الشركات ورفضها الحديث حول الأمر.. رغم شكاوى كثيرة من المستهلكين، وهنا نتبع الحكاية:

تحقيق/ أمل عبده الجندي

يشتكي مشتركو الدفع المسبق من الكروت التي يتم شراؤها بمبلغ لا يحصل المشترك بموجبه على حقه كاملاً، بل منتقصاً لأن الرصيد المتوفر بداخل الكرت أقل من القيمة التي تم دفعها، إلا أنه في العالم كله لا يتم أخذ أي مبلغ كضريبة عند الشراء لأن الشركة تتحمل الضريبة وليس المواطن.

بمعنى أن القيمة التي ندفعها لا تساوي الخدمة المقدمة من ناحية الرسائل والمكالمات وحتى الانترنت الذي لا يعطي خدمة ولو بمقابل 50% مما يتم دفعه وهذا ما يعتبره مشتركو الدفع المسبق نصباً واحتيالاً خاصة وأن المستهلك يتحمل ضريبة مبيعات كروت الخدش عكس الموجود في دول العالم.

أما مشكلة مشتركي الفوترة فتكمن في العقود المبرمة مع الشركات حيث يرى المشتركون أن العقود التي تبرم بين شركة الاتصال والعميل عقود إذعان من طرف واحد كلها لصالح الشركة ولا يسمح للعميل أن يعترض أو يعدل على أي بند وهذا مخالف لقانون حماية المستهلك لأن عقود الاذعان ملغية قانونياً كونها من طرف واحد، وهناك أيضاً إضافات رسوم غير مذكورة في العقد بتاتاً.

خدمة متدنية

خدمات الإنترنت ربما تكون الأسوأ يقول الفني التكنولوجي يحيى محمد: إن خدمة الإنترنت في اليمن ضعيفة جدا من حيث السرعة فهي كحد أقصى لا تتجاوز 4 ميجا بايت وقد أدخلت عبر تعاون بين تيليمن وشركة خارجية وهذه السرعة قد انقرضت في دول العالم وبالرغم من هذه الخدمة المتدنية فإن مشاكلها كثيرة أبرزها انقطاع النت أثناء تحميل البيانات مما يسبب تكلفة مضاعفة على المستهلك، ويتحدث عن منغص آخر وهو خدمة النت في الهواتف النقالة التي قال إن تكلفتها مرتفعة جدا مقابل الخدمة، بسبب البطء الشديد في السرعة بالرغم أن هناك إحدى شركات الاتصال النقال تدعم نظام "EVDO" أو 3G ولكن هذه الخدمة لا يستخدمها المستهلك بسرعتها الحقيقية التي هي MB3.7 ومع كل هذه المشاكل إلا أن الشركة تحسب تكلفة استخدام النت على المستهلك وبمبالغ كبيرة.

وأرجع أسباب المشكلة الى احتكار شركة تيليمن لتقديم خدمة الإنترنت والمكالمات الدولية مما يعطيها المجال في فرض الأسعار التي تراها مناسبة لها.

تشوهات وأمراض

الجمعية اليمنية لحماية المستهلك حاولت جاهدة أن توصل هذه الشكاوى الى شركات الاتصالات للنظر فيها والرد عليها وبحث أسباب هذه المشاكل وأيضاً لمعرفة الخلل الذي من الممكن أن تقوم بإصلاحه في ظل الاستهتار الموجود والمنتهك لحقوق المستهلك ولكن لم تكن الشركات مرحبة بالفكرة حسب ما أشار لنا فضل منصور رئيس الجمعية اليمنية لحماية المستهلك.

وما يزيد الطين بلة فيما يتعلق بالمستهلك فإن هناك أضرارا ناجمة عن أبراج التقوية (الارسال) وأضرار التلفونات خاصة وأن هناك إشعاعات صادرة من أجهزة تلفونات غير مطابقة للمواصفات والمقاييس وخاصة الأجهزة التي تحمل شريحتين أو ثلاث فهي تحول الإنسان الى عمود كهرباء وهذا بناء على بحث علمي ميداني على الواقع، حيث أظهر البحث إصابة كثير من الأجنة بالتشوهات الخلقية وانتشار أمراض السرطانات وأمراض خطيرة جداً، وهذا تم معرفته من قبلنا عن طريق الصدفة أثناء قيام مواطنين بمسيرة إلى حي حمير وقاموا بعدها برفع دعوة الى المحكمة حول الأضرار الناتجة عن أبراج التلفونات الموجودة في مناطق خارج صنعاء.

وقدم للمحكمة تقريراً فنياً عن هذه الاضرار بتكليف من المحكمة حيث أنه في كل البلدان وعند وجود أنتيرات سواء في الجبل أو في سطح البيت لابد من وجود عوازل تمنع تسرب الإشعاعات الناتجة عن هذه الانتيرات للمواطنين لكن للأسف في اليمن لا تتم هذه الحماية للمواطنين وتتعذر وزارة المواصلات بأن وزارة المالية لم تمنحهم التعزيز المالي لبناء هذه العوازل، وهنا يصبح المواطن الضحية.

التغطية وخسائرها الفادحة

ونتيجة لكل هذه المشاكل يؤكد رئيس جمعية حماية المستهلك أنه تم تقديم بلاغ للنائب العام عندما تعطلت يمن موبايل العام الماضي 2013م، لأن أصحاب الدفع المسبق كل ما قاموا بشحن كرت حينها كان يتم سحب الرصيد بالكامل وتم تكليف محامي من الجمعية لاستكمال الإجراءات ونحن بصدد استكمال تقرير فني حول كل المشاكل المتعلقة بالقضية إضافة إلى قضية التغطية التي يتكبد خسائرها المستهلك الذي يترتب عليه إعادة الاتصال مرات عديدة وكذا مشكلة العقود التي تحتوي على بيانات لا يفهمها كثير من الناس كونها بيانات فنية ويجب ان يكون العقد واضحاً ومبسطاً وشفافاً لجميع المستهلكين ليكونوا على علم بما يتضمنه هذا العقد بشكل رئيسي، إضافة إلى الأبراج المتواجدة بدون عوازل والتي تعرض المواطنين للخطر.

إحتكار

قانون حماية المستهلك ينص على المنافسة وعدم الاحتكار لكن في اليمن ما تمارسه شركات الاتصال يعتبر احتكاراً بالدرجة الأولى فيما تقف وزارة الصناعة والتجارة كمشرف على القانون عاجزة عن الدفاع عن المستهلك، لهذا يطالب مراقبون بإنشاء هيئة مستقلة للاتصالات لا تتبع وزارة الاتصالات فيما يبقى المستهلك في دائرة المعاناة في ظل غياب مواصفات قياسية لأجهزة الاتصالات حتى الآن ويعيدون السبب إلى عدم اهتمام وزارة الصناعة للأمر، لأنه لا يوجد لديها قانون ولا تقوم على مراقبة شركات الاتصالات ولم تقم بعمل مواصفات قياسية لأجهزة الاتصالات حتى الآن وكأن الوزارة مجرد مبنى لا غير ليس لها أي دور أو تدخل إطلاقاً.

مخاطر الإشعاعات

لقد واكبت ثورة المعلومات والاتصالات انتشاراً واسعاً لشبكات الهاتف النقال، وحسب تقدير الاتحاد الدولي للاتصالات ((ITU فان عدد مشتركي الهاتف المحمول في العالم حتى2013 بلغ 8.6 مليار مشترك هذا ما أوضحه الدكتور المهندس عبد السلام الخليدي الاستاذ المشارك بكلية الهندسة -جامعة صنعاء- قسم هندسة اتصالات حيث أشار الى أن اليمن توقعت أن يصل عدد المشتركين في خدمة الهاتف النقال حتى نهاية 2013 أكثر من 13مليوناً تقريباً مقارنة بـ 8.313 مليون مشترك في2009. هذه الزيادة السريعة والهائلة أدت إلى زيادة انتشار أبراج المحطات القاعدية للهاتف النقال، مما زاد من قلق عامة الناس من احتمال الضرر الناتج عن إشعاعات الهواتف المحمولة ومحطاتها وخصوصا لدى الأطفال، وهذا ما يضغط باتجاه إلى زيادة الحاجة والطلب لإجراء قياسات ودراسات على التأثيرات الصحية المحتملة من انبعاث الموجات الكهرومغناطيسية منها.

الدراسات والأبحاث أظهرت أن التعرض لمستويات إشعاع أعلى من حدود الأمان وبجرعات تراكمية يعرض السكان للخطر وقد يتسبب في ظهور العديد من الأعراض المرضية كأمراض القلب وتشوه الأجنة وسرطان الثدي وتدمير البناء الكيميائي لخلايا الجسم واضطراب معدلات الكالسيوم والشرود والهذيان، والتهاب المفاصل وهشاشة العظام والعجز الجنسي وأعراض الشيخوخة المبكرة، والتأثير في أداء الأجهزة الطبية المستخدمة في تنشيط نبضات القلب ومعدلات التنفس والشعور بتأثيرات وقتية منها عدم القدرة على التركيز والنسيان وزيادة الضغط العصبي وذلك بعد التعرض للإشعاعات الكهرومغناطيسية بمستويات من 01و0 إلى 10ملي وات/سم2، وسميت تلك الأعراض بالتغيرات السيكولوجية.

أوقات الذروة..

جلطة مرورية في(شرايين) أمانة العاصمة ..!!

الوقت: الثانية عشرة ظهراً ..المكان: إشارات المرور بقلب العاصمة صنعاء تحت أشعة الشمس الحارقة.. المشكلة: ازدحام مروري خانق يصاحبه صراخ السائقين بكل ما تجود به أنفسهم من شتائم تتراقص مع الأبواق التي تعلو كلما طالت مدة الزحام.. والسبب غياب رجل المرور للحظات، أما النتيجة فلا جديد تشابك السيارات من كل اتجاه والبقاء في نفس المكان حتى يقضي الله أمراً كان معقولاً.

تحقيق مصور/نجلاء الشيباني

بعد ساعات الدوام المتعبة والصفوف الطويلة في الشوارع تتوقف كل الأحلام وتتركز صوب كيفية العودة إلى المنزل لتناول الغداء والاسترخاء بأسرع ما يمكن، هذا ما يسعي إليه الجميع ويصعب عليهم تحقيقه في كثير من الأوقات خاصة عند دخولهم في دوامة المخالفات التي يقترفها السائقون بعد إهمال رجال المرور لتبرز إلى أسطح المشهد فوضى عارمة تشكل شراكاً يقع السائق فيها فتظهر حينها كل السلبيات الممكنة في مكان واحد .

رجل المرور إنسان ونحن لا ننكر ذلك لذا فلا يمكن أن نلومه إذا ذهب إلى دورة المياه لدقائق ولكن عندما لا تعمل إشارات المرور فمن سينوب عنه حينها ..؟ ومن سيتحمل المسئولية وراء الازدحام المنهك أوقات الذروة جراء تداخل السيارات من كل اتجاه مع بعضها لتبقي كما هي لوقت طويل حتى بعد عودة رجل المرور إلى عمله ..؟ ومتى سيلتزم السائق اليمني بآداب القيادة وإرشادات المرور ..؟ تساؤلات عدة تطرح بهدف إيجاد حل لهذه المشكلة فهل من مجيب ..؟

لكن ما ينبغي التأكيد عليه أن للازدحام المروري آثاراً سلبية لا تستثنى أحداً سواء كانت نفسية نتيجة لارتفاع هرمون الغضب (الأدرينالين) الذي قد يؤدي إلى خروج السائق عن السيطرة على النفس وارتكاب الأخطاء ...

أو الجسدية كآلام الظهر وتسارع نبضات القلب التي قد تسرع في إصابة الإنسان بذبحة صدرية والقائمة تطول .

تجاهل ما يحدث في تلك الإشارات مجحف خاصة في حق تلك الحالات الصحية الطارئة التي تمر من تلك الجولات وفي حق الآباء الذين قد يموتون خوفاً كلما تذكروا أن وقت الدراسة قد انتهى واحتمال تعرض أبنائهم الصغار للمشكلات إذا لم يكن أمام بوابة المدرسة في الوقت المناسب ...بالإضافة إلى مرور سيارات الإسعاف وغيرها من المسببات التي من شأنها أن تفيق ألف جهة مختصة من سباتها لحل هذه الأزمة أو التخفيف منها إذا ما أرادت ذلك .

نصوير / ناجي السماوي