

بتلكو قررت فك احتكار بيع الأجهزة الهواتف اللاسلكية وهواتف السيارات تباع في الأسواق خلال أشهر

إدارة بتلكو
تجاوز
إدارة بتلكو



• بركات محمد بركات •

السابق بين كلفة النظام الأساسي وكلفة الأجهزة الطرفية من عوائف وخلافها وليسنا بصد الخوض مجددا فيما اذا كانت بتلكو قد استأثرت بهامش انخفاض اسعار الاجهزة الطرفية ولماذا ... خصوصا ان الشركة كما ذكر مديرها العام قد اتخذت قرار البدء في احتكار بيع هذه الاجهزة غير اننا قبل ان تسدل الستار على هذه الشاحنة التفصيلية نرى ضرورة الإشارة الى وجوب الإسراع بفك احتكار الاجهزة الطرفية وعلى هذا يتخلف خالق الشارع مدير المبيعات المحلية الذي اشعر في لحظة صدى لقول المدير العام من ان المجتمع البحريني مجتمع محافظ لا يتقبل الصدمات المفاجئة بسهولة وان المضي خطوة يعتبر في الصالح العام.

ولاشك ان قول المدير العام وبعده مدير المبيعات الذي اضاف الى ذلك قوله ان الحرية واجب للملك من ان فك الاحتكار لن يؤدي لانحراف السوق باتجاهه لا تتفق في مواصفاتها مع المواصفات العالية الجودة لخدمات بتلكو او تسبب ارباكا لانسياب الخدمات الهانفية لانك ان هذا القول من الوجهة درجة لا نتيج التحفظ عليه غير ان التحفظ الكبير كما قلت للاخ خالد الشاغر هو على الصدى الواضح لنقط السلوك والتفكير المنحاز لتحميل المستهلك العبء الأكبر حتى حين يتعلق الامر بباطخاء الشركة و بالذات بقدر احتكار كان يجب ان يتم امس وبهذا تعترف ادارة بتلكو ضمنا وان تاجيله للحد او بعد بظل استمراره لخطا لا يد المسبب فيه ه ان فليست تلك سحجة



• راشد عبدالله •

النظر عن افتقار مثل هذا الاسلوب التكنولوجية في الوقت الحاضر ومادامت فان فيه دلالة وانسجاما واضحا مع مجمل نمط التفكير والسلوك الذي يترع نحو تسمية الاشياء بغير سميائها. واحسب انني حصلت على اعتراف ضمنى من المدير العام بان اسلوب الرد لم يكن الاسلوب المناسب وان الشركة ستعيد النظر في اسلوب تعاملها مع الصحافة في الحالات الشبيهة مستقبلا. هذا الاعتراف لا يعني طبيعية الحال اقرارا بوجاهة المآخذ التي طرحت في الصحافة مؤخرا واعترف انني بت الان اكثر ادراكا لصعوبة المهمة الملقاة على عاتق العلاقات العامة نتيجة التشابك الصعب بين الواحي التكنولوجية والمحاسبية والاجرائية التي يتعين على قسم العلاقات العامة اخذ تراثها وتبنيها في الاعتبار.

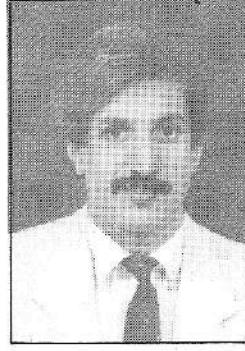
لقد اخذت على بتلكو في مقال سابق قول احد مسئوليه في معرض رده على استئثار بتلكو بهامش انخفاض اسعار الاجهزة ان تقنية الاتصالات الهانفية تختلف عن تقنية الاجهزة الالكترونية الاخرى ومازلت عند ماخذي ، غير انني تفهمت بعد تداول طويل مع راشد عبدالله المطلب الذي حدا بذلك المسؤل لقول فتواه تلك وهو مقل لا علاقة له باختلاف في التقنية حقيقة فما اصاب اجهزة الكمبيوتر والفيديو من تطور ورفض اصاب الهواتف والبيالات بقدر او باخر وبهذا يعترف راشد عبدالله لكنه يضيف اننا نستطيع الاستفادة من معطيات تطور تكنولوجيا الالكترونيات فيما يتعلق بالاجهزة الجلفية كالله ارفق



• خالد الشاغر •

عادة على المستهلكين يمثل استحالة التكنولوجية في الوقت الحاضر ومادامت بتلكو تحقق ارباحا يسيرة. على ذلك ترد الادارة بقولها ان الشركة تشرك بدفع الضريبة حين تحسب اجرا موحدا للوحدة الهانفية بصرف النظر عن موقع الهاتف من البذالة فضلا عن تخفيضها لسعر الوحدة الى واحد وعشرين فلسا ، ولا اعترض على ذلك اعترافا فقط على ان التخفيضات وتنظيمات التعرفة الجديدة تنسب لجذر سابق من وضع الشركة وهو جذر موضع خلاف اساسا قبل الثلاثون فلسا كانت اجرا عادلا قبل عامين اساسا ؛ مقل هذا الامر يجب ان يحسم أولا قبل نسبة التخفيض لجذر ذلك لا يمكن قبول مثل هذه التخفيضات على انها اكثر من مجرد تحصيل حاصل اتلحه دعم طارئ Subsidise نتيجة لانخفاض كلفة التشغيل والصيانة أو انخفاض اسعار الاجهزة أو اتساع حجم الخدمة الخ ...

ان التقدير المطلوب في نمط السلوك والتفكير ، لا يعني بالضرورة تخفيض حجم ارباح بتلكو انه يعني فقط الا تاتس اكثر مما يجب للربح السهل بفضل احتكارها للخدمة وان عليها ان تجد نفسها للبحث عن منافذ دخل جديدة ، ومستقبل وسائل الاتصال بالاجهزة نتيجة للتطورات السريعة والدرامية في تكنولوجيا الالكترونيات وتنتقل لتلجأ الى الجديد الداعي لحصل خدمات الاتصال احتياجات بشرية حضارية محددة الربح في حدود دنيا قد لا تتجاوز ٥/٥



• علي سيوان •

خصوصا حين يتعلق الامر بالاتصالات الخارجية التي تضطر معها بتلكو للتعامل مع بدالات وخدمات دول اخرى ضليلة الكفاءة ومع ذلك فاي ذنب للمستهلك في ذلك ؟ ان بتلكو تتعذر في مثل هذه الحالات بالثبوت وهو شك مشروع ومع ذلك فمن وجهة نظر العدالة البحتة يفترض ان يفسر الشك لصالح الطرف الاضعف وليس العكس وفي المعاملات المدنية بوقاين الجرحين يفسر الشك لصالح المدين (وهو المستهلك في هذه الحالة) ويفترض الا يشك عند الاذعان الموقع بين بتلكو والمستهلك في هذه الناحية بالذات عن القوانين المدنية لكون مسألة الشك ضمن احد المبادئ الثابتة في القانون المدني ... ولو قدر لاي قضية من هذه القضايا ان ترى طريقها للمحاكم لجاء الحكم لصالح المستهلك حتى لو نص عند الاذعان بخلاف ذلك.

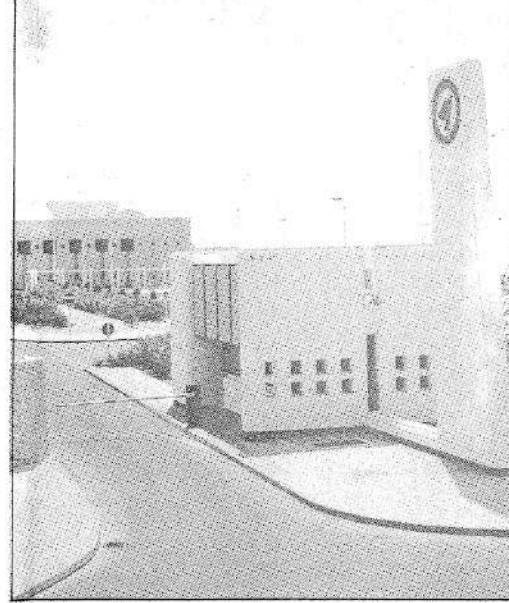
لقد لست من بعض اداري بتلكو ومن بركات محمد بركات سراقب الحسابات وعلى سيوان خاصة تفهما لوجهة النظر السالفة ووعدا منها بالتفكير في نظام اكثر عدالة وموضوعية في هذه الناحية التفصيلية من نظام الشركة وهذه بادرة تحسب لها غير ان الحاجة ماسة مثل هذا التفهم بدرجة تتجاوز التفصيلات تفصيل تفصيل لتطال نمط السلوك والتفكير العام لتلكو وهو نمط كما اسلفت لا يعطي لمصلحة المستهلك الاولوية المطلوبة لاسباب وامعا في التبدل على وجهه هذا القول تساهلت عن وجه العدالة في ركون الشركة لاحتساب سعر المكالمات



• اندرو هيران •

الاتساده بها ففقد كونها الاجراء الطبيعي المطلوب من بتلكو منذ امد طويل ومع ذلك شكرا للتفهم .. وسواء جاء هذا التفهم من بتلكو ام من الحكومة غير اننا لكي نحتمي احتفاء حقيقيا بتلكو - ويعلم الله انه احتفاء تنوق اليه نوقنا للاحتماء باي مؤسسة او فعالية بحريية تحقق للجرحين ما تحققه بتلكو من سمعة طيبة شرطية ان يتميز بجهد خالص العدل لا يعطي للجرحين باليسرى ما ياداه باليمنى او بالانتئين معا .

كنت اقول لكي نحتمي بتلكو الاحتماء الذي تنوق اليه وتنوق بلاشك ان تلمس تعديرا جذريا في سياسة بتلكو تقيرا لا يقتضي علاج ظاهرة صارخة الشذوذ هنا واخرى من ارث البرق والاسلكي هناك بل تغيير بطل صلب نمط السلوك والتفكير الموروث جيندا عن طيبة الذكر . لقد كان تغيير نمط السلوك والتفكير محورا مهما من محاور الحوار مع اداري بتلكو فادح المآخذ الاساسية على بتلكو اتسام سياساتها فيما يتعلق بالاسعار والتعرفة خاصة بالميل نحو تحميل المستهلك اعباء يفترض ان تتحملها الشركة او تنقسم حملها معه تقاسما عادلا على الاقل ونحت هذا البند تنصوي العديد من القضايا مثل الجدل بينها وبين الصحافة والمستهلكين . وعلى سبيل المثال لا الحصر ان بتلكو تستأثر بهامش الربح من معطيات ثورة تكنولوجيا الالكترونيات . في حين تحصل المستهلك وحده تكاليف اوجه القصوري في هذه التكنولوجيا اننا جميعا نذكر ان



• واجهة مبنى بتلكو •

كسر احتكارها لخدمات الاتصال جملة ومن هنا يجب ان يفهم القارئ وتقيم بتلكو ان خلافاتنا معها تنحصر في هامش الاجتهاد وهامش الاحتكار والتكلفة او بين كفتي (الربح السرف) وتقدير في هامش الخطا في الاجتهادات لنشاط بتلكو وطروحاتها وبين طبيعة النشاط بتلكو كمؤسسة كان يفترض في الاساس ان تكون مؤسسة خدمية لا تسعى الى الربح اطلاقا . بكلمات اخرى كي يكون التقدير سليما وعدالا لاي كي يتسم البحث في الاسباب بحسن النوايا لابد ان ينجو نحواً من الاور بغير الزيان المطلق والفهم القاصي لمسألة العرض والطلب واكد اقول الفهم القاصر للنظام الاقتصادي الرأسمالي برئته بداية فليس في هذا النظام جموع المعرفة ما يجعل شرعية الغلب ابرأ مشروعا . ان هذا القول لا يعني طبيعة الحال ان

في لقاء خاص متلف سلفا جلست يوم الاثنين الماضي لخمس ساعات متواصلة مع مجموعة من ادارة بتلكو وهم مديرها العام اندرو هيران وعلى سيوان مسئول العلاقات العامة بالشركة وخالد الشاغر مدير المبيعات المحلية وراشد عبدالله مدير التسويق والتعرفة وبركات محمد بركات مراقب الحسابات . بعد انقضاء اللقاء رحلت انا من وقائع الحوار الجزأين شريط الكاسيت وبين ما دونت من ملاحظات وبين ما استطاعت ذاكرتي ان تسجله فما وجدت بين الحكم الكبير من الكلام ما يخرج في خلاصته عما سبق نشره في صحافتنا من قول ورده ومع ذلك شعرت انني اصحت اكثر فهنا لوجهة نظر بتلكو في العديد من القضايا المطروحة كما شعرت انهم بالمقابل اصبحوا اكثر تفهما لمبررات المسألة القاسية التي وصلت اوجها في الآونة الاخيرة . اقول هذا بقية كاملة لانني بعد مراجعة مادة الحوار وجدت ان الاسئلة التي طرحتها بتلكو تعادل ان لم تلق ما طرحته عليها فقد كان لبتلكو علينا مثل ما لنا عليها من مآخذ . وقد شد انتباهي اكثر من اي شيء اخر محور اسئلة بتلكو حول هاجس رئيسي هو كيف نعالج الثقة المفقودة بين بتلكو والزبائن (او الصحافة) .

اقول شد هذا الهاجس انتباهي لانه يشكل بادرة ايجابية فمجرد الاعتراف بانعدام الثقة والبحث والتساؤل حول وسائل العلاج يعني بداية البحث في اسباب المشكلة . وتلك خطوة اذا ما عززت بحسن النوايا ستؤدي لثمار لا ريب فيها . ولعلي اضيف هنا ان الخطب جد رفيع بين حسن النوايا المطلوب وبين التفكير (السليم والعادل) في موازنة كفتي الربح والتكلفة او بين كفتي (الربح السرف) وفق الفهم الرأسمالي القاسي الواسع لنشاط بتلكو وطروحاتها وبين طبيعة نشاط بتلكو كمؤسسة كان يفترض في الاساس ان تكون مؤسسة خدمية لا تسعى الى الربح اطلاقا . بكلمات اخرى كي يكون التقدير سليما وعدالا لاي كي يتسم البحث في الاسباب بحسن النوايا لابد ان ينجو نحواً من الاور بغير الزيان المطلق والفهم القاصي لمسألة العرض والطلب واكد اقول الفهم القاصر للنظام الاقتصادي الرأسمالي برئته بداية فليس في هذا النظام جموع المعرفة ما يجعل شرعية الغلب ابرأ مشروعا . ان هذا القول لا يعني طبيعة الحال ان



في لقاء خاص منظم سلفاً جلست يوم الاثنين الماضي لخمس ساعات متواصلة مع مجموعة من إدارة بتلكو ومديرها العام أندرو هيرن وعلى سهوان مستول العلاقات العامة بالشركة وخالد الشاعر مدير المبيعات المحلية ورأشد عبدالله مدير التسويق والتعريف وبركات محمد بركات مراقب الحسابات.

بعد انقضاء اللقاء رحلت الأمان في وقائع الحوار الجزأين شريط الكاسيت وبين ما دونت من ملاحظات وبين ما استماعت ذاكري أن تسجله فما وجدت بين الكم الكثير من الكلام ما يخرج في خلاصته عما سبق نثره في مصافنا من قول ورده ومع فيما شعرت أنني أصبحت أكثر فهماً لوجبة خبز بتلكو في العديد من القضايا المطروحة كما شعرت أنهم باللقاب أصحوا أكثر تفهما لبررات المسألة القاسية التي وصلت أوجها في الأونة الأخيرة. أقول هذا بثقة كاملة لأنني بعد مراجعة مادة الحوار وجدت أن الأسئلة التي طرحتها بتلكو تعادل أن لم تلق ما طرحتها عليها فقد كان لبتلكو علينا مثل ما لنا عليها من مآخذ. وقد شد انتباهي أكثر من أي شيء آخر محور أسئلة بتلكو حول هاجس رئيسي هو: كيف نتعالج النكبة المفقودة بين بتلكو والزبائن (أو المصلحة)؟

أقول شد هذا الهاجس انتباهي لأنه

يشكل بادرة إيجابية فجمود الاعتراف ببعداء الثقة والبحث والتساؤل حول وسائل العلاج يعني بداهة البحث في أسباب المشكلة. ولك خطوة إذا ما عززت بحسن النوايا ستؤتي ثماراً لا ريب فيها.

ولعل أضيق هذا أن الخط جد رقيق بين حسن النوايا المطلوب وبين التقدير (السليم والعادل) في موازنة كغني الربح والكلفة أو بين كغني (الربح الصافي) وفق الفهم الراسخ القاسي الواسع لتشابك بتلكو وواقعها وبين طبيعة نشاط بتلكو كمؤسسة كان يفترض في الأساس أن تكون مؤسسة خدمية لا تسعى إلى الربح أملاً.

بكلتا أخرى كي يكون التقدير سليماً وعادلاً أي لكي يتسم البحث في الأسباب بحسن النوايا لابد أن ينحدر نحواً بين الأمور بغير الميزان المطلق والفهم الخاص مسألة العرض والطلب وأكاد أقول الفهم القاصر للظلم الاقتصادي الراسخ يرمته بدايةً فيلسف في هذا النظام يعيوبه المعرفة ما يجعل شرعية الغالب أمراً مشروطاً.

في هذا القول لا يعني طبيعة الحال أن بتلكو من سوء السلوك وصلت درجة تستحق معها مثل هذا التعتيق القاسي فلبتلكو سمات خبرتها تحسب لها في مجال الجبرنة والوصول بخدمات الاتصالات درجة تنافسية تقارع مقارعة نسبية أفضل الخدمات في العالم ولخدمات صلباتها التي تسجل لها تميزاً بيزر وجودها بين (البحرين) سواء لدى المؤسسات الخدمية الرسمية أم التجارية فضلاً عن هذا فإن كونها خاضعة لنسبائات من قبل الحكومة تحول دون تجاوزها الخط غير المتاح تجاوزاً حتى تجاوزت الدولة وفي هذا ضماناً أكيدة ألا تتعدى تجاوزات بتلكو حداً يستحق معه هذا التعتيق وفيه خصانة أكيدة تمنعنا من اللوم بضرورة

● واجهة ميني بتلكو ●

كسر احتكارها لخدمات الاتصال جملة وتفصيلاً كما نادى البعض منا لانساف ومن هنا يجب أن يفهم القارئ وتفهم بتلكو أن خلفاتها جذرياً في سياسة بتلكو (الراس) من ناحية وكونها وريثة (الطبعة) (الذكر) السبق واللاساف يجعلها لاسباب عاطفية وموضوعية هدفاً طبيعياً فإذا ما أضفنا إلى ذلك ما اعتقد شخصياً أنه تجاوزات لحقوق المستهلك بتبريرات قابلة للدحض فضلاً عن كونها - التبريرات - مهينة للذكاء أحياناً فإن فهم الحملات المكثفة وقسوتها يصحح مسيراً. وضربت مثلاً كيف أن بتلكو ظلت لسنوات تحجب أجرة الجهاز، أخذة عشرات أضعاف سعره، متعللة تارة بتكلفة صيانه وأخرى بإرتداد أجرة الجهاز بأجرة الخط وما إلى ذلك من أسباب اضطرت بتلكو في النهاية لقبورها تحت ضغط الرأي العام والظفرة السليمة (COMMON SENSE) وبعد أن أخذت ما أخذت طوال السنوات السابقة.

وفي قناعتى الشخصية أن بتلكو فك احتكارها تاجر الإجهزة لم تخسر شيئاً فعظم الناس قد ظلوا يقفون وقف الإجهزة لتلكو ذلك لأن مجرد شعور المستهلك بأنه يدفع ما يدفع باختياره وليس بل الإذراع قد جعل أسامة المادية مسألة ثانوية بل أن المستهلك (وأنا أحدهم) لم يدفع الإجهزة واستقبل الإجهزة بتلكو بالترحيب رغم قناعته أو شكه أنه سيدفع لتلكو البذل اللازم بطريقة أو بأخرى.

من جنبها أكتد إدارة بتلكو بأن فك احتكار تاجر الإجهزة قد أصبح متعلقاً بنشاطها لا أن التعلقة بأسرار حزمه فهم لاسبابها ودوافعها متشاكلان عن وجه العدالة فيما تتأله بتلكو من الصحافة نظير انفتاحها عليها وعلى الناس وعدم حجب أي معلومة تتعلق بنشاطها لا أن التعلقة بأسرار المبة وقد تكرر صدق هذا الهاجس عن الحوار أكثر من مرة من الأخ راشد عبدالله مدير التسويق والتعريف وخالد الشاعر مدير المبيعات المحلية فأوصحت

ببتلكو أن تعرضها أكثر من غيرها للنقد وبقسوة أحياناً لا علاقة له باستهداف مصالحى يجعل من هذا النقد وهذه القسوة تطاولاً وخطاً بحق بتلكو، أنه يكشف فقط خلاصاً أصلاً في واقع مصافنا ومواقفها التباينة تبعاً لحجم الضغوط عليها من بعض الجهات المتخفة وعلى

هذا الصعيد يصعب للاستاذ ابراهيم حميدان وزير المواصلات الأبيض اليد والسريرة ثابته بالدولة ممثلة بوزارة المواصلات عن ممارسة أي شكل من أشكال الضغوط على الصحافة.

لقد كان أمر الحملة الأخيرة على بتلكو وقسوتها محموراً ومدخلاً للحوار الذي بداه أندرو هيرن المدير العام ممبراً عن المؤسسة واستيناه من تلك الحملة ومبداه عدم فهم لاسبابها ودوافعها متشاكلان عن وجه العدالة فيما تتأله بتلكو من الصحافة نظير انفتاحها عليها وعلى الناس وعدم حجب أي معلومة تتعلق بنشاطها لا أن التعلقة بأسرار المبة وقد تكرر صدق هذا الهاجس عن الحوار أكثر من مرة من الأخ راشد عبدالله مدير التسويق والتعريف وخالد الشاعر مدير المبيعات المحلية فأوصحت

● أندرو هيرن ●



الإشادة بها فقط كونها الإجراء الطبيعي المطلوب من بتلكو منذ امد طويل ومع ذلك شكر للتفهم.. وسواء جاء هذا التفهم من بتلكو أم من الحكومة غير أننا لكي نحققى احتفاء حقيقياً ببتلكو - ويعلم الله أنه احتفاء يتوق إليه توقفاً لاحتفاء باي مؤسسة أو فعالية - بحريته تحقق للبحرين ما تحققة بتلكو من سعة طيبة شريفة أن يتميز بجهد خاص العسل لا يعطى للبحرين باليسرى ما يأخذه باليمنى أو باللاتين معاً.

كنت أقول لكي نحققى ببتلكو الاحتفاء الذي نتوق إليه ونتوق بلاشك أن تلمس تغييراً جذرياً في سياسة بتلكو تغييراً لا يتقني علاج ظاهرة صارخة الشؤن هنا وأخرى من أربث الحرق واللاسافى هناك بل تغيير يمال صلب نمط السلوك والتفكير الموروث جينياً عن طيبة الذكر.

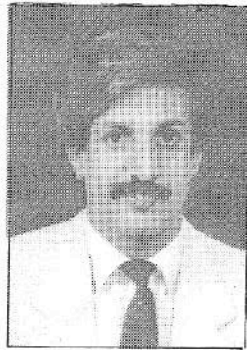
لقد كان تغيير نمط السلوك والتفكير محموراً مهما من محاور الحوار مع داربي بتلكو فأخذ المآخذ الاساسية على بتلكو اتسام سياساتها قديماً بتعلق بالاسعار والعرفة خاصة بالميل نحو تحميل المستهلك اعباء يفترض أن تتحملها الشركة أو تتقاسم حملها معه نقابسا علان على الأقل ونحت هذا البند تنضوي في القضايا ملار الجدل

بيننا وبين الصحافة والمستهلكين. وعلى سبيل المثال لا الحصر أن بتلكو تستأثر بهامش الربح في معطيات ثورة تكنولوجيا الاتصالات. وفي حين تحمل المستهلك وحده تكاليف أوجه القصور في هذه التكنولوجيا أتت جميعاً نذكر أن الكمبيوتر يمكن أن يربك أخطاء فادحة عند إصداره الفواتير ولا ذنب لبتلكو في ذلك لأن المباليل لا ذنب للمستهلك أيضاً. ومع ذلك يتحمل المستهلك عبء المراجعة وأضاعة الوقت ويضطر أحياناً لدفع الفاتورة كما هي في انتظار تصحيح الخطأ في الفاتورة القادمة....

على الصعيد المادي فإن استثمار المبلغ عوضاً عن الضال في البنك لا يعد شيئاً بحسابات مؤسسة يقاس ربحها بعداً من أن الاستثمار الملائمين في حين أن اضطراب مواطن يسبب محمل باعاء الحياة وبديها لتجديد هذا المبلغ في حساب بتلكو يعني الكثير بالنسبة له فضلاً عن الأذى النفسي الذي يتعرض له لشعوره بأن الشركة تكافئه عوضاً عن الاعتراف الذي يستحقه بتعامله معه تعاملًا محاسبياً صارماً وبصارداً يبرود الطبيعة الأيرلندية.

ومثل ما يخطئ كمبيوتر دائرة المحاسبة تخطئ البعالة وتحتسب مكائلاً تم تتم ولا ذنب لبتلكو أيضاً

● على سهوان ●



خصوصاً حين يتعلق الأمر بالاتصالات الخارجية التي تضطر معها بتلكو للتعامل مع بدالات وخدمات دول أخرى ضخيلة الكفاءة ومع ذلك فاي ذنب للمستهلك في ذلك؟

أن بتلكو تتعذر في مثل هذه الحالات بالمشك وهو شك مشروع ومع ذلك فمن وجهة نظر العدالة المحقة يفترض أن يفسر العكس في لصالح الطرف الأضعف وليس العكس وفي المعاملات المدنية بقوانين المحرين يفسر الشك لصالح المدين (وهو المستهلك في هذه الحالة) ويفترض ألا يشد عقد الإعلان الموقع بين بتلكو والمستهلك في هذه الناحية بالذات عن القوانين المدنية لكون مسألة

التغيير المطلوب في نمط السلوك من بركات محمد بركات مراقب الحسابات وعلى سهوان خاصة تفهما لوجبة النظر السالفة ووعدا منها بالتفكير في نظام أكثر عدالة وموضوعية تحميل المستهلك اعباء يفترض أن تتحملها الشركة وهذه بادرة تحسب لها غير أن الحاجة ماسة لمثل هذا التفهم بدرجة تتجاوز التفصيلات تفصيلاً لتشمل نمط السلوك والتفكير العام لبتلكو وهو نمط كما اسلفنا لا يعنى لخدمة المستهلك الأولى المطلوبة لانساف وامعنا في الدليل على وجاعة هذا القول نساكت من وجه العدالة في

روكون الشركة لاحتساب سعر المكالمات وفق الوحدة المكونة من ثلاث دقائق فقط لأن احتساب الأجر وفق حساب الثانية الواحدة (وهو الحساب الذي نرى وعدالة باعتبارها رائد عبدالله مدير التسويق) لا يمكن لاسباب تقنية تتعلق بقصور في قدرات الإجهزة. وهذا الأمر بالنسبة للنواتج العامة التي لا تقلل باق من مائة فلس كحد أدنى ولا ذنب لبتلكو في أن لا يفي لها بتصعق هذه الإجهزة لأنها تستورد ما قسب... ولكن مرة أخرى ما ذنب المستهلك؟ أين وجه العدالة في أن يدفع المستهلك لعشر ثوان من الاستيلاء لشركة أضعاف القيمة الحقيقية لخدمة استهلاكه؟

صحيح أن الحالة هذه لا تسيل لإتباع نظام تعرفة عادل مائة في المائة لكن الصحيح أيضاً أن هاشم الأحباش يمكن تقمصه بدرجة مقبولة بتحمل بتلكو بعض تكلفة القصور في البائيل وإجابت على ما رغبت في الرد عليه وغفلت ما شاعت أغفاله. وبصرف

● خالد الشاعر ●

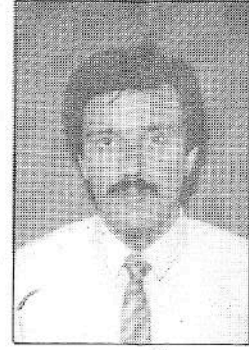


عائلة على المستهلكين بمثل استحالة تكنولوجيا التي تضطر معها بتلكو بتلكو تحقيق أرباحاً بسيطة. على ذلك ترد الإدارة بقولها أن الشركة تتشارك بدفع الضريبة حين تحسبب اجرا موحداً للوحدة الهاتفية بصرف النظر عن موقع الهاتف من الدالة فضلاً عن تخفيضها لسعر الوحدة إلى واحد وعشرين فلساً. ولا اعتراض على ذلك اعتراضاً فقط على أن التخفيضات وتنظيمات التعرفة الجديدة تسبب لجذر سابق من وضع الشركة وهو جذر موضع خلاف أساساً قبل الثالوثون فلساً كانت أجراً عادلاً قبل عامين أساساً. مقل هذا الأمر يجب أن ينصم أو لا قبل نسبة التخفيض للجذر خلاف ذلك لا يمكن قبول مثل هذه التخفيضات على أنها أكثر من مجرد تحصيل حاصل أتاحة دعم طارئ Subsidise نتيجة لانخفاض كلفة التشغيل والصيانة أو انخفاض اسعار الإجهزة أو اتساع حجم الخدمة الخ....

لقد أخذت على بتلكو في مقال سابق قول أحد مسؤوليها في معرض رده على استفسار بتلكو بهامش انخفاض اسعار الإجهزة أن تقنية الاتصالات الهاتفية تختلف عن تقنية الإجهزة الإلكترونية الأخرى وممازالت عند مآذى. غير أنني تفهم بعد تداول طويل مع راشد عبدالله الخبط الذي حدا بذلك المسؤل لفول فتواه تلك وهو مطب لا علاقة له باختلاف في التقنية حقيقة فما صاب أجرة الكمبيوتر والفيديو من تطور ورخص أصاب الهواتف والذاتيات بقر أو باخر وبهذا يعرف راشد عبدالله لكنه يضيف أننا نستطيع الإفادة من معطيات تطوّر تكنولوجيا الاتصالات فيما يتعلق بالإجهزة الطرفية كالتوافقات والمخلفات (Interfaces) مع الدالات الرئيسية والنظام الاساسي فخبارات ضئيلة ونحن مجبورون على قبول شروط وأسس الشركة المصنعة للنظام الاساسي يشقبة التجهيز والرمح HARDWARE AND SOFT-WARE) ولا سبيل للاستفادة من خدمات طرف ثالث إلا بتغيير النظام برمته وذلك استحالة التقاطع نظراً من يتطلبه هذا التغيير من تغيير مكلف للمخلفات وخسوط كلفنا مشات المارين... فضلاً عن أن التغيير لن يحل هذا الإشكال إذ ستكون تحت رحمة أي تبدل آخر ما دمتا مستوردتين لهذه التكنولوجيا ولتسا صاعين لها ولا اعتراض لنا على هذا التفسير فهو

تفسير مقنع خصوصاً إذا علمنا أن تكلفة النظام الاساسي للشركة تعادل ٦٠٪ من الكلفة الإجمالية للنظام بحسب تأكيد راشد عبدالله هنا هذا يؤكد من ناحية ثانية أن مسئولية سوء الفهم أن حدثت تتحملها بتلكو وحدها لخطأها

● راشد عبدالله ●



الظفر عن انفجار مثل هذا الأسلوب للكيسة المطلوبة في أي حوار منمضّر فإن فيه دلالة واتسجماً واضحاً مع مجمل نمط التفكير والسلوك الذي يترع نحو تسمية الأشياء بغير مسيبتها. وأحسب أنني حصلت على اعتراف ضمني من المدير العام بأن أسلوب الرد لم يكن الأسلوب المناسب وإن الشركة

ستعيد النظر في أسلوب تعاملها مع الصحافة في الحالات الشبيهة مستقبلاً. هذا الاعتراف لا يعني طبيعة الحال اقراا بوجاهة المآخذ التي طرحت في الصحافة مؤخراً واعترف أنني بت الآن أكثر ادراكاً لصعوبة المهمة الملقاة على عاتق العلاقات العامة نتيجة التشابك الصعب بين النواحي التكنولوجية والمحاسبية والإجرائية التي تدعفن على قسرة العلاقات العامة أخذ ترتابطها وتشابكها في الاعتراف.

لقد أخذت على بتلكو في مقال سابق قول أحد مسؤوليها في معرض رده على استفسار بتلكو بهامش انخفاض اسعار الإجهزة أن تقنية الاتصالات الهاتفية تختلف عن تقنية الإجهزة الإلكترونية الأخرى وممازالت عند مآذى. غير أنني تفهم بعد تداول طويل مع راشد عبدالله الخبط الذي حدا بذلك المسؤل لفول فتواه تلك وهو مطب لا علاقة له باختلاف في التقنية حقيقة فما صاب أجرة الكمبيوتر والفيديو من تطور ورخص أصاب الهواتف والذاتيات بقر أو باخر وبهذا يعرف راشد عبدالله لكنه يضيف أننا نستطيع الإفادة من معطيات تطوّر تكنولوجيا الاتصالات فيما يتعلق بالإجهزة الطرفية كالتوافقات والمخلفات (Interfaces) مع الدالات الرئيسية والنظام الاساسي فخبارات ضئيلة ونحن مجبورون على قبول شروط وأسس الشركة المصنعة للنظام الاساسي يشقبة التجهيز والرمح HARDWARE AND SOFT-WARE) ولا سبيل للاستفادة من خدمات طرف ثالث إلا بتغيير النظام برمته وذلك استحالة التقاطع نظراً من يتطلبه هذا التغيير من تغيير مكلف للمخلفات وخسوط كلفنا مشات المارين... فضلاً عن أن التغيير لن يحل هذا الإشكال إذ ستكون تحت رحمة أي تبدل آخر ما دمتا مستوردتين لهذه التكنولوجيا ولتسا صاعين لها ولا اعتراض لنا على هذا التفسير فهو

تفسير مقنع خصوصاً إذا علمنا أن تكلفة النظام الاساسي للشركة تعادل ٦٠٪ من الكلفة الإجمالية للنظام بحسب تأكيد راشد عبدالله هنا هذا يؤكد من ناحية ثانية أن مسئولية سوء الفهم أن حدثت تتحملها بتلكو وحدها لخطأها

● بركات محمد بركات ●



السابق من كلفة النظام الاساسي وكلفة الإجهزة الطرفية من هواتف وخلافها ولتسا يصدد الخوض مجدداً فيما إذا كانت بتلكو قد استأثرت بهامش انخفاض اسعار الإجهزة الطرفية ولماذا... خصوصاً أن الشركة كما أكد مديرها العام قد اتخذت قرار البدء في فك احتكار مع هذه الإجهزة غير أننا قبل أن تسدل الستار على هذه الناحية التفصيلية نرى ضرورة الإشارة إلى وجوب الإسراع بك احتكار الإجهزة والطريقة وعلى هذا يحتفظ خالد الشاعر مدير المبيعات المحلية الذي اشعر في تحفظه صدق لقول المدير العام من أن المجتمع البحرين مجتمع محافظ لا يتقبل الصدمات المفاجئة بسهولة وأن المني خطوة خطوة يعتبر في الصالح العام.

ولاشك أن قول المدير العام ومعه مدير المبيعات الذي اضاف إلى ذلك قوله أن الترتيب واجب لتلك من أن فك الاحتكار لن يؤدي لأغراق السوق باجهزة لا تتفق في مواصفاتها مع المواصفات العالية الجودة لخدمات بتلكو أو تسبب ارباشاً لاسباب الخدمات الهاتفية لاشك أن هذا القول من الوجاهة درجة لا تتفق العتقة عليه غير أن التخط الكبر كما قلت للاح خالد الشاعر على الصعيد الواضح لنمط السلوك والتفكير الشارح لتحميل المستهلك العبء الأكبر حتى حين يتعلق الأمر بخاطه شركة وفي تقديرى أن فك الاحتكار كانه يجب أن يتم أس وبهذا تعترف إدارة بتلكو ضمناً أن تاجيله للغد أو بعده يقل استمراً لخطأ لا بد للمستهلك فيه واد أن فاستهلك يستحق من بتلكو اعتذاراً. يستحق تعويضاً... وأخيراً في الاعتبار يجعل ما أثير في هذه الجلسة وما يقار بين أوجه تشابه بين الصحافة هل تعقبزون المطالبة بتقدير عدد مدد من المكالمات المحلية المجانية للمستهلك شهرياً خروجاً على المنطق السليم؟

يجب على التساؤل راشد عبدالله مدير التسويق والتعريف يقول: لا وفي الواقع أن هذا أحد القرارات المطروحة أمامنا قد التفكير في احتساب التعرفة... وبعد... في انتظار القادم من أي لمرج أن تكون جيل بالخبر لبتلكو والمستهلك على حد سواء نجد تأكيد حرصنا على بتلكو كمؤسسة بحرينية. حرص سامهيا ومجلة اسبها عليها لاسباب قد تختلف... وفي اختلاف الأسباب وحده يمكن عزرا في القسوة إذا ما قسونا وعلى الخير نكتفي.