

## إنذار الحكومة وشكاوى المواطنين والشائعات تلقي بظلال قاتمة على مستقبلها في العراق

# أوراسكوم.. أسبوعان مرّا كانا الأسوأ للمستخدمين... ومشكلات مزمنة لم تعالج!



لم اعد اعتمد الهاتف المحمول لتأمين اتصالاتي ، فعملي يتطلب اتصالات واسعة وليست بوسعني الوثوق بالخدمة التي تقدمها شركة عراقنا للاتصالات) هكذا أبدرنا المواطن أنصار عيسيا مضييفا: (الأسبوع الماضي كان اسبوعا سيئا بالنسبة لمستخدمي الهواتف المحمولة ، فطوال الأسبوع لم اتمكن إلا من تأمين مكالمة واحدة واستقبال مكالمتين...).

كرار انقطاع الخدمة على شبكة عراقنا للاتصالات بات أمرا معتادا بالنسبة لمستخدمي شبكة الوحيدة العاملة في خدمات الجوال في المنطقة الوسطى.. ويمكن ان تلمس الازم والشكوى من سوء الخدمات التي تقدمها الشركة بين مستخدمي اجهزة الهاتف المحمول متحا ما فتحت حوارا مع احد مستخدمي الهواتف المحمولة في بغداد.

**لماذا اوراسكوم؟**  
أكثر من علامة استفهام وتعجب طرحها المواطنون حول هذه القضية، وفي الوقت نفسه لم يخفوا سعادتهم. نظريا في الأقل بالحصول على خدمة اتصال حديثة كانت بمثابة حلم يراودهم لسنوات خلت.

عادل ناصر (٤٥ عاما) وهو موظف في أمانة بغداد تساءل: لماذا اوراسكوم وحدها تنفرد بالعمل على تقديم خدمات الاتصال في العراق، مع ان هناك العديد من الشركات ذات السمعة الجيدة في مجال تكنولوجيا الاتصالات. هل ان اسعارها جيدة؟ هل هي شركة متميزة في عالم الاتصالات؟ ويجب هو بنفسه كالا لا اعتقد ذلك!!

ثم لماذا لا تتدخل الحكومة لحماية المشتركين الذين اعتبروا انفسهم متورطين، وجيروا على الاشتراك في هذه الشبكة لانها الوحيدة، ولان العراقيين متعطشون لهذه الخدمات يوما، حرموها منها إبان حكم النظام السابق.. ويضيف: انا وغيري نرغب باستعادة مبالغ الاشتراك التي دفعت مقدما إلى الشركة مقابل الحصول على خدماتها، لكن العقد مع هذه الشركة لا يتضمن فقرة قانونية تحمي المستهلك العراقي وتضمن له حقوقه، وهذا ما أخبرت به انا شخصيا من شركة اوراسكوم نفسها.

رشاد حميد (٢٨) عاما سائق (تكسي) قال: ان خدمات شركة عراقنا متواضعة قياسا بالأسعار المرتفعة التي تستوفيها الشركة لقاء هذه الخدمات. حتى نطاق تغطيتها محدودا لكن أكثر الأمور التي تثير تذمر

المشتركين هو تعطل الشبكة عن تقديم الخدمة لساعات طوال.. اعتقد ان تهافت المواطنين للحصول على خدمة اجهزة (الموبايل) وزيادة عدد المشتركين له علاقة بضعف وتردي مستوى الخدمة وارتفاع اجورها بالمقارنة مع الشركات العاملة في الشمال والجنوب.. لكن هذه المسألة معروفة للجميع، وكان يتوجب على من وقع العقد مع الشركة ان يضعها في اعتباره قبل احالة الصفقة على اوراسكوم أو غير اوراسكوم

**شكاوى لا تتقطع**  
بين فترة واخرى تتقطع خدمات شركة عراقنا لكن شكاوى المشتركين في هذه الشبكة لم تتقطع منذ ان انطلقت اوراسكوم خدماتها في العراق ويستمر رعد قاسم (٤٠) عاما احد وكلاء شركة عراقنا للاتصالات إلى شكاوى تتعلق، خصوصا، بالانقطاع الطويل للخدمة الذي قد يمتد إلى أكثر من خمس ساعات يوميا، وأحيانا تتقطع الخدمات إلى يومين أو ثلاثة أيام متتالية.. يقول رعد: داءة الخدمة ليست مشكلة ارتفاع أسعار خطوط الاشتراك (السم كارت) فخطوط الاشتراك التي تباعها الشركة الآن بسعر ٤٩ دولارا هي بأسعار مرتفعة مقارنة أسعار شركات الاتصال في الدول المجاورة التي تستوي أجورا رمزية مقابل الاشتراك في خطوط شبكاتنا، مع الأخذ بنظر الاعتبار ان الاشتراك في شبكة عراقنا محدد لفترة ٤٩ يوما إن لم يجسر استبدال الكارت فعندها يمكن للشركة الغاء الاشتراك الذي استوفت مبلغه مقدما من

## الشركة العامة للاتصالات والبريد:

### انذرتنا اوراسكوم وسنعيد النظر بعقدنا بعد فترة نفاذه ولا نخوي التعاقد الآن مع شركات جديدة



غير ان محمد الكبيسي احد وكلاء توزيع خطوط شركة عراقنا له رأي مختلف في مستوى الخدمة التي تقدمها اوراسكوم واسعارها وانه يراها جيدة ويجد ان المقارنة بينها وبين الشركات الموجودة نظرا للظروف غير الطبيعية التي ترافق عمل الشركة في العراق خصوصا في الجانب الأمني. ويضيف انا شخصيا استمتع للعديد من شكاوى المواطنين من سوء الخدمات التي تقدمها اوراسكوم، لكن المواطن يجهل ان هناك اسبابا أمنية هي التي تعطل عمل الشركة فالشركة لا تستطيع ان تتجاهل اوامر القوات الأمريكية حينما يطلب منها الأمريكيان ايقاف عمل الشبكة أو اضعافها في مكان ما بالطبع انا لا انكر ان المواطن هو الذي يدفع ثمن التوقفات التي تعانيها الشبكة.

**تحليل على المواطنين**  
ويقول احمد ناجي (طالب في الجامعة المستنصرية) انه من الطبيعي ان يكون اداء الشركة بهذا الشكل لانعدام وجود منافسين آخرين لهذه الشركة والى تهافت المواطنين على اقتناء (الموبايل).. ويشير احمد إلى ان الشركة حتى عندما طرحت (خط الو) لم يحدث أي تحسين سواء في مستوى الخدمة أو ارتفاع اجورها، فال(كارت) بموجب الخدمة الأولى كان يقطع منه ما يعادل عشرة اتصالات، وكان سعر المكالمة تسعة سنتات اما سعر المكالمة بموجب خدمة (الو) فهو (١٤) سنتا، مما يعني ان الشركة عوضت الغاء الخصم مقابل



المشتركين، بخلاف اغلب الشركات العالمية الأخرى التي تمنح اشتراكا مفتوحا لعملائها..

**الوكلاء أيضا يشكون!**  
وأمام احدي وكالات شركة عراقنا قالت لنا الشابة ندى عبد الرزاق ان هناك اختلافا بين أسعار (الكارتات) التي تعلنها شركة عراقنا وبين الأسعار التي تباع فيها من خلال وكلائها. فسر اقل (كارت) حدته الشركة بعشر دولارات لكنني اشتريته من الوكلاء ١١ دولارا.

وأوضح لنا احمد حميد (٢٥) عاما صاحب مكتب (ريف الشام) واحد وكلاء شركة عراقنا ان سبب ارتفاع أسعار (الكارتات) عن الأسعار المحددة من قبل الشركة يعود إلى أساليب الشركة وتعاملها مع الوكلاء، فالشركة كانت تعطى الوكلاء هامش ربح مقداره ٥٪ وهو اقل هامش ربح تمنحه الشركات لوكلائها، لكن الشركة عادت لتقلص هامش الربح إلى ٣٪ ومع حساب التكاليف يصبح سعر الكارت مساويا للسعر الملصق من قبل الشركة الأمر الذي يضطر الوكيل أو الموزع إلى رفع أسعار الكارتات بالسعر الذي يراه ملائما ويحقق ربحا معقولا.

غير ان محمد الكبيسي احد وكلاء توزيع خطوط شركة عراقنا له رأي مختلف في مستوى الخدمة التي تقدمها اوراسكوم واسعارها وانه يراها جيدة ويجد ان المقارنة بينها وبين الشركات الموجودة نظرا للظروف غير الطبيعية التي ترافق عمل الشركة في العراق خصوصا في الجانب الأمني. ويضيف انا شخصيا استمتع للعديد من شكاوى المواطنين من سوء الخدمات التي تقدمها اوراسكوم، لكن المواطن يجهل ان هناك اسبابا أمنية هي التي تعطل عمل الشركة فالشركة لا تستطيع ان تتجاهل اوامر القوات الأمريكية حينما يطلب منها الأمريكيان ايقاف عمل الشبكة أو اضعافها في مكان ما بالطبع انا لا انكر ان المواطن هو الذي يدفع ثمن التوقفات التي تعانيها الشبكة.

**أوراسكوم: الكهراء والصيانة وراء توقف عمل الشبكة.. وجهودنا نصب على تقديم الخدمة الأفضل**  
وقال السيد حنفي: ان شركتنا ستعمل على تحسين خدماتها في العراق، وانها لا تآلو جهدا لتقديم أفضل الخدمات إلى المواطن العراقي.

**C.P.A هيها التجار أبرمت العقد.**  
وفي الشركة العامة للاتصالات والبريد اوضح لنا السيد عبد السلام عبد الحسن معاون مدير شركة الاتصالات بان الشركة ترتبط مع اوراسكوم بعقد لتأجير الابراج والمنظومات وان سلطة الانتفاة هي التي أبرمت عقد العمل مع اوراسكوم ولدة سنتين. وقد قدمت إلى شركتنا العديد من الشكاوى من قبل المواطنين وقامت الوزارة بتوجيه إنذار إلى الشركة بضرورة تحسين خدماتها.

وقال السيد حنفي: ان شركتنا ستعمل على تحسين خدماتها في العراق، وانها لا تآلو جهدا لتقديم أفضل الخدمات إلى المواطن العراقي.

**C.P.A هيها التجار أبرمت العقد.**  
وفي الشركة العامة للاتصالات والبريد اوضح لنا السيد عبد السلام عبد الحسن معاون مدير شركة الاتصالات بان الشركة ترتبط مع اوراسكوم بعقد لتأجير الابراج والمنظومات وان سلطة الانتفاة هي التي أبرمت عقد العمل مع اوراسكوم ولدة سنتين. وقد قدمت إلى شركتنا العديد من الشكاوى من قبل المواطنين وقامت الوزارة بتوجيه إنذار إلى الشركة بضرورة تحسين خدماتها.

## حقوق أطفالنا إلى أين؟

### نغم عليا

إذا تكلمنا عن حقوق الطفل فيماداً نبداً وإلى أين قد لا ننتهي؟ هل نبداً من حق الطفل في أن يمارس طفولته الكاملة في ظل عائلة مستقرة، لتكون حياته مستقرة أيضاً ويكون غير محروم بالضرورة؟ أم نبداً بحق الطفل على الحكومة، والمساحة التي يتوجب أن يحتلها من اهتمامها؟ هل نبداً من الجانب التربوي والتعليمي أم من الجانب الصحي أو من الجانب الأسري؟ إذا كان الطفل يعيش في عائلة فقيرة، فهل هناك مؤسسات حكومية تمنحه بعض ما ينقصه؟

الجواب للأسف كلاً، ليس من واجب جميع الوزارات أن تكثف جهودها من أجل تأمين الراحة القصوى والحقوق الكاملة للأطفال، وأن تسعى لتشكيل لجنة تنسيق بينها يمثل كل وزارة فيها ممثل رسمي يتولى دراسة إمكانية تسهيل المهام التي يحتاجها الطفل؛ على أن تقوم هذه اللجنة بدراسة جميع الأحوال البيئية والنفسية والمادية والاجتماعية المحيطة بالطفل، وأن تكون مهمتها الأولى وضع لبنات البنية التحتية اللازمة لاستيعاب متطلبات الطفل العراقي، وخلق بيئة حاضنة له يتفتح فيها عقله ومواهبه ومهاراته، بحيث يكون نموذجاً لأطفال المنطقة الإقليمية التي يقع فيها العراق.

ولأن هذا مشروع ستراتيجي يحتاج إلى خطط بناء، سنطرح أفكاراً عملية يمكن تطبيقها فوراً: يمكن لوزارة الصحة مثلاً أن توفر لأم الحامل كتيبا صغيراً يوزع مجاناً أو بسعر رمزي في المراكز الصحية والاجتماعية، تشرح فيه الكثير من القضايا والأبحاث العلمية الحديثة التي تخص الجنين وآخر ما تم التوصل إليه في هذا المجال، كي تشجع الأم في أخذ جميع الاحتياطات لهذه المرحلة الخطيرة من عمر جنينها، والأخذ بالنصائح الغذائية التي يجب الالتزام بها في كل شهر من شهور الحمل، وبالإمكان أن يتم تجديد محتوى هذا الكتيب بشكل دوري كي يتسنى إدخال المعلومات الجديدة فيه كلما كان ذلك ضرورياً.

فمثلاً أثبتت الأبحاث العلمية أن البراسيتول لا يؤثر على الجنين مطلقاً على غير ما هو شائع، كذلك أن أول الحواس التي تعمل لدى الجنين هي حاسة السمع، أثبتت ذلك دراسة أجريت على مجموعة من الأجنة وأكدت أن الأطفال الذين سمعوا الموسيقى الكلاسيكية، وخاصة موزارت، وهم أجنة، يكونون أكثر هدوءاً حين يسمعون الموسيقى نفسها.

ويمكن لوزارة التجارة مثلاً أن تدرس قضية احتياجات الطفل التي توفرها في الحصة التموينية، فأحد ما يحتاجه الطفل مع الحليب أو الغذاء، الخاص به هو الحفاضات، خاصة أن أسعارها في الأسواق باهظة الثمن، ويمكن أن يستمر تأمينها للأطفال في السنة الأولى من أعمارهم. وهي من أفضل الوسائل الصحية التي تقيه من الالتهابات الجلدية وتريح الأم من متاعب كثيرة..

المهجرة؟  
- انا أتيت بصحبة أخي الأكبر لنقضي لحظات جميلة.. انا اريد ان استمتع فقط.  
\* وهل استمتعت فعلاً؟  
- انا اجلس في دولاب الهواء العاطل واتخيل انه يعمل لأن ذلك يزيد من متعتي.  
\* ولكن لماذا لا يوجد الكثير من الأطفال هنا؟  
- لانهم يذهبون الى الحدائق الكبيرة الموجودة قرب نهر دجلة وهذه الحدائق اهلية واللعب في (ملاعبها) يحتاج الى نقود كثيرة.  
\* وهل الذين يأتون هنا اغلبهم بلا نقود؟  
- نعم، ولكنهم يجلسون من يتحدث عن ذلك!  
بعد هذا الحديث تركني (امجد) وذهب الى اخيه الذي ربما تخيل انني اريد خطفه.

**بلدية العمارة**  
في دائرة بلدية العمارة التقينا المهندس (عبد الرزاق المالكي)

القليل من الاهتمام لأصبحث مكاناً مريحاً لتجمع الكثير من العوائل.. اما عن اسباب عدم ذهابه الى أماكن اخرى فقال: جئت الى هذا المكان بسبب قربه من بيتي وانا لا اعد نفسي الآن في مكان عام ولهذا أتيت ب (دشداشتي) وكانني اتجول في مكان غير مهم. مضييفا: يجب ان نهتم بتربية اطفالنا بصورة صحيحة واخذهم بين حين واخر الى الاماكن الترفيهية ليتعزز تكوين شخصياتهم ويجعلهم اكثر هدوءاً ورغبة في التعلم او ليتعزز كذلك الجانب الجمالي في تكوينهم. هكذا انهى مع (جبار شايوي) كلامه، وعرفت قبل ان اودعه انه معلم متقاعد.

**حديث طفل**  
(امجد عمار) طفل في العاشرة من عمره وجدته يجلس في دولاب الهواء العاطل وكان لي معه هذا الحديث:  
\* ماذا تفعل في هذه الحديقة

القليل من الاهتمام لأصبحث مكاناً مريحاً لتجمع الكثير من العوائل.. اما عن اسباب عدم ذهابه الى أماكن اخرى فقال: جئت الى هذا المكان بسبب قربه من بيتي وانا لا اعد نفسي الآن في مكان عام ولهذا أتيت ب (دشداشتي) وكانني اتجول في مكان غير مهم. مضييفا: يجب ان نهتم بتربية اطفالنا بصورة صحيحة واخذهم بين حين واخر الى الاماكن الترفيهية ليتعزز تكوين شخصياتهم ويجعلهم اكثر هدوءاً ورغبة في التعلم او ليتعزز كذلك الجانب الجمالي في تكوينهم. هكذا انهى مع (جبار شايوي) كلامه، وعرفت قبل ان اودعه انه معلم متقاعد.

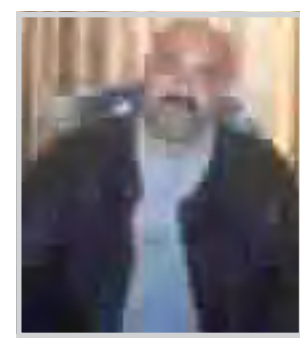
المهجرة؟  
- انا أتيت بصحبة أخي الأكبر لنقضي لحظات جميلة.. انا اريد ان استمتع فقط.  
\* وهل استمتعت فعلاً؟  
- انا اجلس في دولاب الهواء العاطل واتخيل انه يعمل لأن ذلك يزيد من متعتي.  
\* ولكن لماذا لا يوجد الكثير من الأطفال هنا؟  
- لانهم يذهبون الى الحدائق الكبيرة الموجودة قرب نهر دجلة وهذه الحدائق اهلية واللعب في (ملاعبها) يحتاج الى نقود كثيرة.  
\* وهل الذين يأتون هنا اغلبهم بلا نقود؟  
- نعم، ولكنهم يجلسون من يتحدث عن ذلك!  
بعد هذا الحديث تركني (امجد) وذهب الى اخيه الذي ربما تخيل انني اريد خطفه.

**بلدية العمارة**  
في دائرة بلدية العمارة التقينا المهندس (عبد الرزاق المالكي)

## دائرة البلدية وضعت تصاميم جديدة لها.. ولكن لم ترصد لها الاموال!

# مدينة العباب العمارة بلا العباب

لم يعد بإمكانه ان يحلق في الهواء والمراجيح سرق حديدها ولم تبق سوى هياكل عظمية منها. ولكنني في النهاية عثرت على ضالتي، القصد بعض الأطفال ومعهم ابائهم وكان لقائي الاول مع السيد (خلف خيون) الذي قال: انا اتيت الى هذه المدينة المهجورة لأن اطفالي يطلبون مني الذهاب الى (المراجيح) وانا اخاف عليهم لأن هذا المكان شبه مقطوع ولكن بقيت بعض الهياكل يستخدمها الأطفال لان مدينة العمارة بلا مراكز ترفيهية. يمكن ان تذهب اليها العوائل...قلت له: كيف وصل الحال بمدينة العباب العمارة الى هذه الحال؟ اجاب: حكومة صدام كانت تشجع الحروب والموت وكانت تسوق الأطفال الى معسكرات المطلاع الى والاشغال ولم تكن الحكومة مهتمة برسم الفرحة على شفاهم، ولان مدينة العمارة



بنيت في مكان منزو عن قلب المدينة لاقت كل هذا الاهمال وليس من احد يفكر إعادة الحياة اليها او اعمارها. هذا هو واقع الحال!

**عالم مهجور**  
مواطن (جبار شايوي) قال بخصوص هذا الموضوع ما يأتي: انا جلبت اطفالي الى هذا العالم المهجور، لانني اريد ان اقنعهم بأنني اسعى لسعادتهم، وخوفي عليهم هو الذي جعلني آتي معهم. وببساطة المدينة مهمله تماماً

الزراعي.. ويبعد اقرب حي سكني عنها مسافة (٣) كم...انها اذن في مكان شبه مهجور وليس من السهل ان يزورها الاطفال في زمن كل ما فيه مخيف.

**شوك الاهمال**  
زرنا مدينة العمارة فوجدنا ان العباب عمارة في شارع منزلو قرب كراج الكحلاء القديم، تحاذيها من جهة اليمين مقبرة الانكليز ومن جهة اليسار ملعب شعبي لكرة القدم، و خلفها بساتين تغطي مساحات واسعة وتعود لشخصيات معروفة في المحافظة، اما قبالتها فتوجد مجموعة من الدوائر ومنها: دائرة بريد ميسان، مديرية اثار ميسان، دائرة الاصلاح

### ميسان- محمد الحمراحي

مدير البلدية وطلبنا منه ان يتحدث لنا عن اسباب الاهمال الذي تعانيه مدينة العمارة فقال: لم تحصل دائرة بلدية العمارة على أي تخصيص مالي خلال المدة الماضية على الرغم من انها من اكبر الدوائر الخدمية..واضاف: لقد قمنا بتصاميم جديدة لمدينة العمارة وطرحنا مشروع إعادة تأهيلها، ولكن بقيت التصاميم على الرف. وفي المدقا لآخيرة قمنا بعمل برنامج لعمل دائرة البلدية للمدة القادمة ووضعنا مسألة إعادة تأهيل مدينة العمارة دائرة البلدية تمنيت قريباً ورشة عمل تقيد اليها من جهة البلدية.