

مدير الخدمات الهاتفية في الفروانية ومراقبة المقسم بشرح أبرز المشاكل التي تواجه العمل في «المواصلات»

# عبدالهادي المري لـ «الأخبار»: 70 ألف خط السعة الكاملة لمقسم الجليب الاتهام بالتنصت غير صحيح وفي عهد د. معصومة لم نجد شكوى بهذا الخصوص

فرج ناصر

قال مدير الخدمات الهاتفية في محافظة الفروانية ومراقبة سبترال مقسم جليب الشيوخ م. عبدالهادي المري إن السعة الكاملة للسبترال تبلغ 70 ألف خط. مشيراً إلى أن الخطوط التي تعمل لدى المشتركين الآن 35 ألف خط.

وأضاف أن من أبرز المشاكل التي تواجهها كثرة عدد الوافدين وعملية نقل وتمديد الخطوط رغم عدم تنظيم المنطقة وكذلك الاتجار بالمكالمات الدولية وتسوير كباين الهاتف من قبل المواطنين في منازلهم. ونفى وجود نصت على هواتف المشتركين. مدلاً على ذلك بعدم وجود حالة أو شكوى واحدة بهذا الخصوص. حيث نواب مثل هذه التصرفات بطرق مختلفة. وقال: يحق للمستهلك أن يقوم بدفع فواتير هاتفه في أي مقسم أو عن طريق الإنترنت أو في مطار الكويت الدولي. وإيكم الحوار الذي أجرته «الأخبار» مع مدير الخدمات الهاتفية في محافظة الفروانية ومراقبة سبترال مقسم جليب الشيوخ م. عبدالهادي المري:

◀ كثرة الوافدين والاتجار في المكالمات الدولية وعمليات النقل وتمديد الكيبلات وتسوير كباين الهاتف تسبب مشاكل كثيرة أمام عملنا



م. عبدالهادي المري متحدثاً إلى الزميل فرج ناصر (سعود سالم)



مدير الخدمات الهاتفية في الفروانية ومراقبة سبترال مقسم جليب الشيوخ م. عبدالهادي المري

قطع الخدمة حتى يتم سداد المستحق، حيث تعود الخدمة مباشرة عند التسديد. عدم تقديم أي خدمة إلا بعد سداد جميع المستحقات التي على المشترك. خدمة تقسيط المبالغ المتركمة التي تتعدى 100 دينار للمنازل، وهي تقدم في معظم المراكز بكل سهولة ويسر، حيث يقوم النظام الآلي بحساب كيفية توزيع المبلغ ودفعات الأقساط. موقع الوزارة الإلكتروني www.moc.kw

ماذا عن عدم نقل الهاتف من منطقة لأخرى؟ طبعاً لا يستطيع المشترك ان يصطحب هاتفه معه لمنطقة أخرى وذلك لأن كل مقسم يختلف عن الآخر، ناهيك عن الأمور الفنية التي تحول دون ذلك لكن باستطاعة المشترك الحصول على خط هاتف جديد.

هل يحق للمستهلك دفع فواتير هاتفه في أي مقسم؟ نعم، حيث أن باستطاعة المشترك ان يدفع الفواتير في أي مقسم وكذلك عن طريق الإنترنت أو في المطار.

ماذا عن عدم ابلاغ المشترك بقطع الهاتف بسبب الرسوم؟ هذا غير صحيح حيث يتم ائذار المشترك قبل 3 أسابيع بالقطع المبرمج ثم القطع بالكامل.

كم الفترة المحددة لرفع الهاتف المؤقت؟ للمشارك الحق في طلب رفع هاتفه لفترة مؤقتة حيث يجب عليه الذهاب للمقسم التابع له بطلب الرفع مع استمرار دفع الاشتراك.

كم خط يحق للمشارك الحصول عليه؟ طبعاً حسب الإمكانية الفنية حيث ان المشترك الذي لديه منزل له الحصول على 4 خطوط هاتف بشكل ابتدائي وفي حال طلب خط اضافي لابد من دفع 150 ديناراً على كل خط.

ماذا عن تداخل الخطوط مع بعضها البعض في منطقة جليب الشيوخ؟

هناك شكاوى فردية بسبب الأحوال الجوية، حيث ان مثل هذه الأمور تحدث نادراً.

ماذا عن سرقة المكالمات الدولية في الجليب؟ سرقة المكالمات من اختصاص ادارة الرقابة الهاتفية في الوزارة، حيث دورنا نحن هو امدادهم بالمعلومات الفنية اللازمة وكذلك تزويدهم بأي حالة مشتبه بها من حيث المكالمات الدولية.

ما هي مفاتيح خطوط الجليب؟ تبدأ بـ 243xxxxx و 2434xxxxx

تحصيل مستحقات الوزارة على المشتركين: - توفير جميع طرق السداد (نقدي - شبكات - كي نت) في جميع مراكز الخدمة وكذلك يمكن للمشارك السداد عن طريق التحويل البنكي.

- تطبيق الوزارة لنظام القطع الآلي المبرمج فإنه لا مجال تقريباً لتراكم مستحقات أو فواتير على أي هاتف سواء تجاري أو منزلي، حيث تقوم الوزارة بقطع الخدمة عن أي هاتف منزل تتجاوز المستحقات عليه 50 ديناراً، و 100 ديناراً للهواتف التجارية، وهو النظام الذي ادى الى التزام كبير من المشتركين في سداد الفواتير أولاً بأول. تقوم الوزارة بتوجيه ائذار قبل قطع الهواتف بفترة كافية عن طريق رسالة تحذير صوتية للمشارك ثم تليه رسالة تحذير ثانية ثم

في المناطق، ومن ثم البدء في استبدال الشبكات الهاتفية للمناطق القديمة. ماذا عن المناطق الجديدة؟ لقد تم اىصال الخدمة الهاتفية الى المناطق الجديدة (ضاحية عبدالله المبارك - اشبيلية) وذلك عن طريق شبكة الاليف الضوئية، ففي ضاحية عبدالله المبارك تم تقديم الخدمة لنحو 4500 مشترك منذ بداية الخدمة في ديسمبر 2008. في حين بلغ عدد من تقدموا للخدمة في منطقة اشبيلية منذ بدء الخدمة في مايو 2009 نحو 1500 مشترك.

مستحقات الوزارة ماذا عن مستحقات الوزارة؟ في سبيل تحصيل مستحقات الوزارة فقط تم تنفيذ بعض الخطوات التي من شأنها تسهيل

النحاسية الحالية في الكويت بشبكة من الاليف الضوئية سيحقق نقلة نوعية هائلة في الخدمات التي تقدمها وزارة المواصلات ويمكن الاستفادة منها في تحسين الخدمة الهاتفية وخدمة نقل المعلومات والإنترنت، وكذلك خدمة الكيبل التلفزيوني وجميع الخدمات الأخرى في حال استكمال النواحي الفنية اللازمة.

ان هذا المشروع بعد استكماله سيضع الكويت في مرتبة متقدمة جداً من حيث توافر البنية التحتية الحديثة لتكنولوجيا الاتصالات ونقل المعلومات، بل ستصبح الكويت الدولة الوحيدة في العالم التي تغطي أرضها شبكة من الاليف الضوئية التي تصل للمشارك.

وكان من الطبيعي ان تبدأ الوزارة بتوفير هذه الشبكة

ان المحافظة ذات كثافة سكانية عالية وتتميز بتنوع المناطق، حيث مناطق السكن النموذجي والخاص وكذلك الاستثماري والتجاري، وايضا توجد المصانع والمباني الحكومية المهمة.

ان سبترال جليب الشيوخ يقدم الخدمة لنحو 35000 مشترك. محافظة الفروانية - المنطقة الاولى، مركز جليب الشيوخ، جليب الشيوخ، جنوب الفروانية (الضجيج)، الرحاب، اشبيلية، شرق العارضية، ضاحية عبدالله المبارك.

الاليف الضوئية هل من نبذة عن الاليف الضوئية؟ كما هو معلوم فإن مشروع استبدال الشبكة الهاتفية

تم معالجتها واصلاحها. ماذا عن جولات فرق العمل؟ لقد تم تشكيل فرق عمل تعمل على حصر المخالفات الهاتفية وازالتها وتحديث بيانات المشتركين.

قامت الفرق بحصر العديد من المشتركين المخالفين للتعديلات الهاتفية مما يكبد الوزارة مبالغ طائلة وجار اتخاذ الاجراءات المناسبة بحقهم، بما ان المحافظة تكثر فيها مكاتب الاتجار بالمكالمات الدولية غير المشروعة فقد قامت الادارة بتزويد ادارة الرقابة الهاتفية بالعديد من ارقام المتاجرة حتى يتم اتخاذ الاجراءات المناسبة بحقهم وتقوم بشكل مستمر بالتعاون مع الجهات المختصة بهذا الشأن.

ماذا عن الخدمات الهاتفية في المحافظة؟

يتم القطع عند 50 ديناراً، اما التجاري فيقطع عند 100 دينار، وإمكان المشترك السداد بنفسه او عن طريق الإنترنت ويتم اعادة الخط في الحال.

خدمات مقدمة

هل من احصائية عن الخدمات المقدمة؟ قدمت الادارة خلال الفترة من بداية العام حتى الآن العديد من الخدمات التي تتنوع بين التركيب والرفع والنقل لخط الهاتف وكذلك اضافة والغاء الخدمات الأخرى، وكان مجموع الخدمات نحو 21100 منها 8300 تركيب خط جديد 5700 رفع عن الخدمة، في حين تم تحصيل مبلغ تجاوز 2,5 مليون دينار خلال هذه الفترة نظير الخدمات. ولقد استقبل سبترال جليب الشيوخ 2300 شكوى عطل هاتف

كم عدد السعة الإجمالية للسبترال (المقسم)؟ تبلغ السعة الكاملة 70 ألف خط، والخطوط التي تعمل الآن هي 35 ألف خط مقدمة للمشاركين.

الاعمال التي تقترح في المقسم؟ هي خدمات المشتركين واستقبال الشكاوى الخاصة بجميع الخدمات الهاتفية واصلاح الأعطال وتقديم الخدمات لجميع الفئات من مواطنين ومقيمين. أهم المشاكل لديهم:

كثرة الوافدين والاتجار في المكالمات الدولية وكذلك عملية النقل وتمديد الكيبلات في المنطقة، خاصة ان المنطقة غير منظمة إطلاقاً الأمر الذي ينتج عنه مشاكل كثيرة وكذلك تسوير كباين الهاتف في المنازل من قبل المواطنين ولكن هذه الظاهرة بدأت تختفي بعد عملية الازالة التعديلات.

مناطق وخدمات

ما المناطق التي تقدم لها الخدمة من قبل المقسم؟ اشبيلية والرحاب والعارضية الصناعية وعبدالله المبارك، حيث تم تطبيق هواتف الفايبر في منطقة عبدالله المبارك واشبيلية وجار العمل في استحداث الشبكة النحاسية في المناطق القديمة بشبكة من الاليف الضوئية.

نستقبل شكاوى اعطال الهاتف في السبترال ونقوم باصلاحها من خلال مجموعة من الفنيين والمهندسين الكويتيين. ما شروط الحصول على الخدمة الهاتفية؟

هناك نوعان، اشترك منزلي وهو احضار البطاقة المدنية وصورة عنها وعقد البيت و65 ديناراً قيمة الرسوم، والنوع الآخر هو التجاري ويجب احضار الرخصة التجارية والتفويض بالتوقيع والبطاقة المدنية ورسوم 140 ديناراً شاملة التركيب.

ما سبب كثرة الاعطال في منطقة الجليب؟ الاعطال عادية مقارنة بالمناطق الأخرى، حيث يتم اصلاحها خلال وقت وجيز ولكن المنطقة غير منظمة ومتداخلة مع بعضها البعض.

هل هناك نصت بالفعل؟ هذا الاتهام غير صحيح حيث تمت مناقشة هذا الموضوع مع وزيرة المواصلات السابقة د.معصومة المبارك ولم نجد حالة واحدة أو شكوى بهذا الخصوص وعليه فنحن نراقب مثل هذه التصرفات بطرق متعددة ولكن هذه الامور لم تحصل. ماذا عن القطع المبرمج؟ بالنسبة لهواتف المنزل

## ◀ تطبيق هواتف الفايبر في إشبيلية والرحاب والعارضية الصناعية وعبدالله المبارك وجار استحداث الشبكة النحاسية بالمناطق القديمة

## ◀ اتخذنا 5 إجراءات لضمان تحصيل مستحقات الوزارة لدى المواطنين والمقيمين والشركات ولن نقدم خدمة دون مقابل



تسيير أمور المراجعين



ترتيب وتنسيق العلامات

جديد (منازل، تجاري، حكومي)، إعادة تركيب الهاتف المرفوع محاسبياً، رفع الخط نهائيًا، قطع النداء الآلي، إعادة النداء الآلي، إضافة مجموعة الخدمات، نقل خارجي لخط الهاتف، نقل داخلي لخط الهاتف، تغيير رقم الهاتف، الهاتف الاسلكي، تنازل عن خط الهاتف للغير، تغيير نوع الاشتراك، قطع الحرارة مؤقتًا، إعادة الحرارة الهاتفية، إيقاف مجموعة الخدمات، تقسيط المستحقات، براءة نمة، إصدار فواتير تفصيلية، سداد مستحقات، استقبال الشكاوى واصلاح الاعطال.

فني متخصص من الشباب الكويتي بالتعاون والتنسيق مع ادارة الشبكة الهاتفية تقوم الوزارة بتحصيل الرسوم المقررة لبعض تلك الخدمات في حين ان بعض الخدمات تقدم دون اي مقابل مادي مثل خدمة قطع الخدمة مؤقتًا وإعادةتها - براءة النمة - استقبال الشكاوى واصلاح الاعطال - رفع الخدمة نهائيًا ولكن يلزم المشترك بسداد جميع المستحقات على الهاتف. وأخيرًا تم استحداث دفع المستحقات عن طريق موقع الوزارة الإلكتروني، والخدمات هي: تركيب خط هاتف

تقوم الإدارة بتوفير الخدمات الهاتفية للمجهور بمختلف شرائحه (مواطنين، مقيمين، شركات تجارية، هيئات ومؤسسات حكومية)، من تركيب خط جديد الي نقل وتغيير العنوان أو تغيير طبيعة الاشتراك لخط الهاتف، وكذلك رفع الخط بشكل مؤقت أو نهائي (إيقاف الخدمة) وكذلك تقديم مجموعة الخدمات الحديثة التي تتضمن خدمة كاشف الرقم والتحكم بالنداء الآلي وخدماتي الانتظار والتحويل، كذلك تقوم بتلقي جميع الشكاوى الخاصة باعطال الهاتف وتقوم باصلاحها عن طريق فريق

## خدمات هاتفية للجمهور