على الغلاف

«رنّات» الخلوي ومسابقاته

كيف تربح الملايين من دون مجهود!

60 مليون دولار، هي قيمة إيرادات الخدمات غير الأساسية (أو خدمات «القيمة المضافة») في قطاع الهاتف الخلوي. أكثر من نصف المبلغ (نحو 35 مليون دولار) يذهب إلى الدولة. أما الجزء الثاني (نحو 25 مليون دولار سنوياً) فتتقاسمه ثلاث شركات تكاد «تحتكر» السوق اللبنانية. يُطلَق على هذه الخدمات توصيف «خدمات القيمة المُضافة». ولكنّها في الحقيقة «تكاليف مُضافة» على فاتورة المُشترك بالخلوي. غالباً من دون الحصول على موافقته

ليا القزي

«رصيدك قليل. وضعنا بتصرّفك $3 من «زيد رصيدك»، لاتصالاتك المحلّية بـ0,325$/ دقيقة». وللإنترنت بـ0,20$/ ميغابايت، وللرسائل بـ0,065$/ رسالة (هي بالأصل 0,05$). إذا اخترت تستعمل من هالمبلغ، بينحسم $3 من رصيدك بس تشرّج. لتلقي هالميزة، بعات D مجاناً عالـ1331، أو اطلب #13*». عدد من أصحاب البطاقات الخلوية المسبقة الدفع، المشتركين مع «ألفا»، قرأوا هذه الرسالة مُسبقاً. وصلتهم كلّما شارف رصيدهم على الانتهاء، أو لم يعودوا يملكون ما يكفي من «الـدولارات». واضحٌ من اللغة التي نُصّت فيها الرسالة، أنّه يُبادر إلى ضخّ دولارات إضافية في البطاقة الخلوية، من دون أن يكون المشترك قد اختار ذلك أو اشترك بالخدمة (التي تُقدّمها شركة «LibanCall») مُسبقاً. الأمر نفسه يتكرّر مع شركة «تاتش»، بخدمة تُطلق عليها اسم «Advanced Credit» (تُقدّمها شركة «Numbase»)، وتُشبه إلى حدّ كبير الخدمة «المفروضة» على مُستخدمي «ألفا». لدى «تاتش» خدمة أخرى من الفصيلة نفسها، إنّما بمميزات مختلفة. يجري إطلاع المُشترك «العزيز» على الرصيد الباقي لديه، و«يُبلَغ» بأنّه مع خدمة «SOS Airtime» (تُقدّمها شركة «Mobinext»)، التابعة لـ«InMobiles»، يُمكنه الاستفادة من مبلغ دولارين يُزاد على رصيده، «لاسترجاعه مجاناً عند إعادة شحن البطاقة. خدمة SOS Airtime، مُفعّلة تلقائياً». كما في حالة «ألفا»، كذلك مع «تاتش»، تُفرَض الخدمة على المُشترك، ولكن «لأسوأ» بحالة المُشتركين مع الشركة الثانية، أنّه لا يُعلَمون بكيفة إلغاء الـ«SOS Airtime». فحتى لو كانت الخدمة مُقدّمة «مجاناً»، بمعنى لا يوجد بدل اشتراك فيها، ويُعاد استرجاع الدولارين من المُشترك من دون فرض فائدة عليهما، ولكن من حقّه أن يُقرّر وجود الخدمة على شريحته أو لا، خاصة أنّه «إذا استخدمنا أكثر من دولارين فيُستردّ منا مبلغ الدين، مع فائدة»، على حدّ قول أحد المشتركين الذي اختبر الأمر. هذه الخدمات، تُعَدّ نموذجاً عمّا يُسمّى «خدمات القيمة المُضافة» في قطاع الهاتف الخلوي، أو ما يُعرف بـ«Value Added Services» (اختصاراً VAS)، التي يُنظر إليها على أنّها تُشكّل قيمة إضافية للخدمات الأساسية التي توفرها الشركات المُشغلة للهاتف الخلوي. فكلّ شخص حامل لجهاز هاتف، هو «هدفٌ» لمقدمي الخدمات الإضافية غير الأساسية، تتدرج من الدفع لقاء كشف هوية المتصل، إلى وضع الموسيقى على الهاتف، بيع الرسائل القصيرة بالجملة فتتحول الهواتف إلى صندوق بريد، بيع الأرقام الرباعية، وصولاً إلى الاشتراك بخدمة تتيح أن يتصل بك الناس من دون معرفة رقمك. العديد من المشتركين، فوجئوا بوجود رنّة على هاتفهم يسمعها كلّ من يتصل بهم، من دون أن يسبق لهم طلب تفعيل الخدمة. ويكون إنهاء الاشتراك غير المجاني، أشبه بحلّ الأحجية. وهناك من وجد نفسه فجأة يتبرّع لمراكز صحية او يتكبّد دولارات إضافية لقاء اتصاله بأحد المحامين، بسبب اشتراك المُتّصل به بهذه الخدمة. خدمات إضافية أخرى، يشكو العديد من اللبنانيين من «توريطهم» بها. ولأنّ الرسائل القصيرة التي يتلقاها الناس عن الخدمات المُضافة تصلهم باسم شركتَي «ألفا» و«تاتش»، لا يعلمون بأنّ من يتواصل معهم «لاعب ثالث»، وليس الشركتين المُشغلتين للخلوي.

«يحتكر» قطاع خدمات القيمة المُضافة في لبنان ثلاث شركات: «LibanCall» لنجيب أبو حمزة (من تلتقي «Numbase» و«InMobiles» على إنكار ما يُقال عن خرقهما (مع «Liban Call») لبيانات المستخدمين ومراقبة حركتهم، من أجل معرفة كيفية تفعيل الخدمات لهم. يقول عاملون في الشركتين إنّ دورهما يقتصر على «وضع الخادم (سيرفر) في «ألفا» أو «تاتش»، من أجل تشغيل الخدمة، ولكن ليس لدينا اطلاع على الداتا». تماماً كما ينفيان احتكار الشركات الثلاث للسوق، «بإمكان أيّ كان العمل، ولكن القصة لا تقتصر فقط على تقديم الأفكار. العديد من الشركات الصغيرة تسقط في اختبار الأمان أو لعدم توافر الشروط». لماذا لا تجري مناقصات؟ هذا غير وارد بالنسبة إلى مُقدمي الخدمات الإضافية. «أين قيمة الابتكار؟ هناك براءة اختراع، وخدمات نحن نقوم بتوفيرها». لا يُمكن قتل الإبداع»، يقول مسؤول في «Numbase». وفي الإطار نفسه، يقول مسؤول في «InMobiles» إنّه حين «أبتكر مُنتجاً، لماذا عليّ أن أدخل في مناقصة مع غيري؟ خلافاً لشركات الخدمات الإضافية الأخرى العاملة في لبنان التي تشتري البرامج من الخارج، نحن لدينا 174 مهندس برمجيات ونُطور برامجنا الخاصة». ولكن أنتم تستفيدون من الأموال العامة من أجل تحقيق أرباح كبيرة؟ لا ينفي مسؤول في إحدى الشركات الثلاث، «وجود غشّ في القطاع، واستفادة من المال العام، تحديداً منذ عام 2017». إلا أنّ «Numbase» و«InMobiles» يُدافع كلّ منهما عن نفسه، بأنّ شركتهما «لا تمسّ بالمال العام».

في عدد «الأخبار» الصادر يوم 11 حزيران 2018 (https://al-akhbar.com/Capital/251876)، ورد أنّ أرقام وزارة الاتصالات لا تُظهر حجم مبيعات الخدمات الإضافية في الخطوط المسبقة الدفع، في حين أنّها تُشكّل 16% من مجمل إيرادات الخطوط الثابتة. وهي عبارة عن مبالغ يدفعها المستخدم». وبحسب مصادر في وزارة الاتصالات، بلغت إيرادات «VAS» في عام 2018، في شركتَي «ألفا» و«تاتش»، نحو 60 مليون دولار، كانت حصة مقدمي الخدمات غير الأساسية منها نحو 25 مليون دولار. توزيع الأرباح بين الدولة ومُقدمي الخدمات الإضافية، يتفاوت بين خدمة وأخرى، ولكن هي إجمالاً نحو 60% للدولة (عبر «ألفا» أو «تاتش»)، ونحو 40% لمقدمي الخدمات. وبحسب مسؤول في إحدى الشركات الثلاث «سيُغيّر توزيع نسبة الأرباح، لتُصبح 70/ 30 لمصلحة الدولة». ويكشف أنّ الحصة الأكبر «تتقاسمها شركتا نجيب أبو حمزة وإيمن جمعة، في حين أنّ حصّة شركة هشام عيتاني وشربل لبطاني لا تتعدّى 20%». حاولت «الأخبار» سؤال الشركات الثلاث عن الإيرادات التي تجنيها من مبيعات الخدمات الإضافية. «LibanCall»، رفضت الحديث عن الموضوع من أساسه. أمّا مصادر الـ«Numbase»، فادّعت عدم المعرفة بقيمة المبيع، مُضيفة أنّ أرباح كلّ قطاع «VAS» ليست كبيرة. من جهتها، كشفت «InMobiles» أنّها تجني «23 ألف دولار/ الشهر من شركة ألفا، و175 ألف دولار/ الشهر من تاتش». علماً أنّ خبراء في مجال الإتصالات، يؤكدون أنّ «أصغر خدمة تُؤمن أرباحاً بقيمة 150 ألف دولار في الشهر الواحد».

أموال بلا مجهود

خدمات القيمة المُضافة «سوق مفتوح وقطاع مُميز لجني نسبة كبيرة من الأرباح من دون مجهود»، يقول خبراء في مجال الإتصالات فضّلوا عدم الكشف عن هويتهم. فطبيعة القطاع الرقمية، «وعدم وجود تكاليف باهظة، تُسهّلان ذلك. معظم شركات الـ«VAS»، تشتري البرامج من مؤسسات أجنبية، أي إنّها لا تخترع المنصات. والدليل على ذلك أنه لا توجد خدمات للقيمة المُضافة تُقدّم في لبنان، وغير موجودة في الدول الأخرى». لا بل جرى تطبيقها «بطريقة سيئة، قائمة على غشّ المواطنين». ففي معظم البلدان، «يلتزم مقدمو الخدمات الحصول على موافقة مسبقة من المُستخدم قبل تفعيل الخدمة. ويلتزم إعطاء الحق للمشترك بإنهاء الخدمة ساعة يشاء». ليست هذه الحال في لبنان، حيث تُفرض الخدمة على المشترك وبعدها «يُسمح» له بالغائها، كموضوع تسليف الدولارات. يقول أحد الخبراء في القطاع إنّ مُقدمي الخدمات في هذه الحالة، «يحصلون على ما بين 10 و15% من الأرباح، وهم يتحولون إلى شركاء للدولة في سعر دقيقة التخابر التي تُصبح أغلى ثمناً. عملياً، يُسلّفون الناس من المال العام». الشركتان اللتان تُقدّمان هذه الخدمة هما «Liban Call» في «ألفا»، و«Numbase» في «تاتش». تنفي مصادر الأخيرة ما

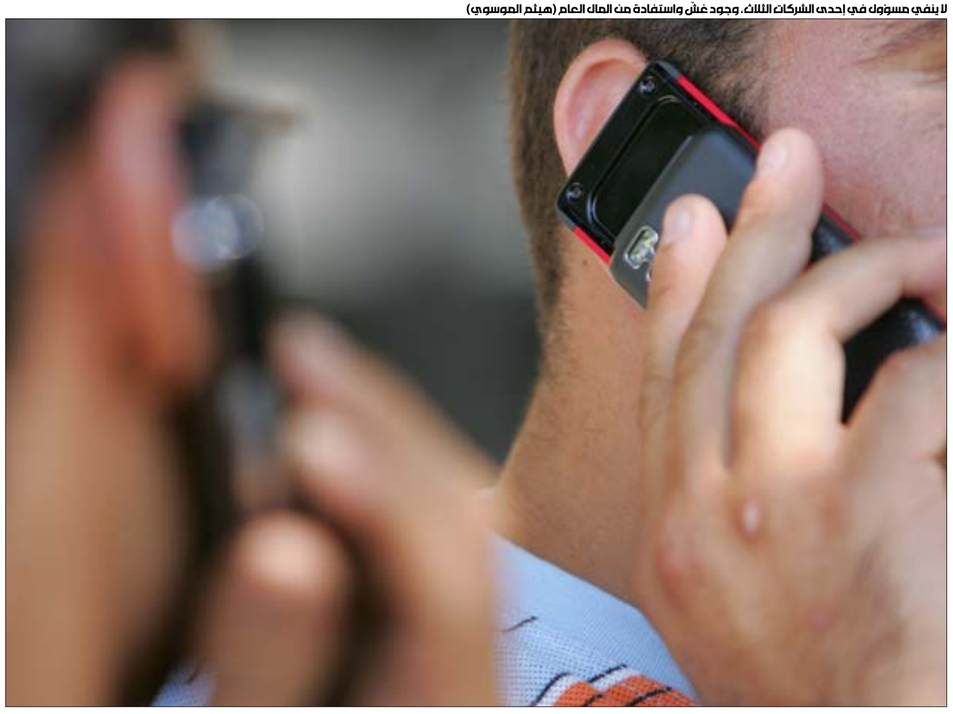
> **خدمات القيمة المُضافة «سوق مفتوح لجني نسبة كبيرة من الأرباح من دون مجهود»**

تقدّم، «فنحن نُرسل إلى المشترك نُخبره أنّ رصيده انتهى وبإمكانه الاشتراك بالخدمة، مع ذكر السعر بشفافية. كذلك فإنّنا أنشأنا حساباً مصرفياً، للدفع لتاتش في حال تخلّف المُشترك عن تسديد المبلغ، أي إنّنا لا نُكلّف الدولة». ومن جهتها، تقول شركة «InMobiles» إنّها أيضاً أنشأت حساباً للدفع لـ«تاتش» إذا لم يرد المُشترك المبلغ، ولكن «الفرق بين خدمة «SOS Airtime» والآخرين، أنّنا لا نقوم بإقراض رصيد لقاء فوائد، بل نشتري من الشركة المُشغلة للخلوي الدولارات ونضخها لدى المُشترك من دون بدل». الخدمة الثانية التي تدور حولها «الشبهات»، هي الـ«Ringback Tone» أي النغمة التي يسمعها المُتصل بالمشترك. الغالبية لم تعلم أنّ الخدمة مُفعّلة، أو أنّه كان يُقتطع منه مبلغ لقاء الاشتراك. وقد أوقف الوزير السابق بطرس حرب الخدمة في الـ2015، قبل أن يلغي قرار الإيقاف بعد اتفاق مع نجيب أبو حمزة على وضع رقم بخدمة المواطنين لإلغائها ساعة يشاؤون. خدمتا الـ«Arabooster» أو «CashIn»، لا تشذّان عن قاعدة سحب المال من الناس «بالإكراه». أساس الفكرة دفع مبلغ إضافي لقاء الاتصال بمحام، بحجة «استيفاء أتعابه الاستشارية على الهاتف». لا يُمكن مشتركاً بالخط الأرضي أن يتواصل مع محام فعّل الخدمة، «بعد أن فشلت المفاوضات بين الـAraboosterوهيئة أوجيرو لأسباب تقنية». وقد عُلّقت الخدمة بطابع إنساني، فعُقد اتفاق بين الشركة ومركز سرطان الأطفال «سانت جود». الاتصال بأحد المشتركين بالخدمة، يعني التبرع لـ«سانت جود». على الرغم من أنّ المعنيين في الـ«CashIn» ينفون أي اطلاع على داتا المعلومات، إلا أنّ مسؤولين سابقين في الاتصالات يؤكدون أنّ الخدمة «تسمح بمعرفة بيانات الناس، لأنّها لا تقتصر على المُشتركين بها، بل كلّ من يتصل بهم ويُسحب من رصيده ثمن إضافي للاتصال». تُدافع الشركة عن نفسها بالقول إنّه «لا غشّ للمواطن، إذ بإمكانه قطع الاتصال ما إن يسمع أنّ كلفة الدقيقة ستكون أغلى».

يجمع قطاع الاتصالات بين كونه مورداً أساسياً من إيرادات الدولة، وباباً رئيسياً لشتّى الملفات التي تحوم حولها شبهات فساد، فضلاً عن أنه عرضة لكلّ أنواع الاختراقات. الوضع السيّئ ينعكس حُكماً على المواطنين، الذين يجدون أنفسهم يدفعون واحدة من أغلى فواتير الاتصالات في المنطقة (وربما في العالم)، لقاء خدمات دون المستوى. وكما أنّه لا يكفيهم ذلك، لتأتي خدمات «القيمة الإضافية»، لتُثقل كاهلهم أكثر فأكثر. حين اشترى المُشترك شريحة الخطّ، لم يوضح له بشفافية أنّه قد يواجه أموراً مشابهة، فلماذا عليه أن يدفع لقاء ما لم يطلبه؟ من بحميه في هذه الحالات؟ المفترض، بحسب الخبراء، أن «تؤدي وزارة الاتصالات دور الحامي». قطاع الـ«VAS» يُضاف إلى غيره من القطاعات، حيث قرّر أشخاص «بشراكتهم» مع القطاع العام، جني الأرباح الكثيرة من دون ضوابط. سيقول هؤلاء إنّ الخدمات غير الأساسية موجودة في كلّ الدول، وإنّ شركاتهم «عالمية». صحيح أنّ الأمر ليس اختراعاً لبنانياً، لكن الفوضى المحلية وغياب الرقابة الإدارية والتدقيق المالي وحماية مصالح الناس، التي تُرافق هذه الأعمال، تدفع إلى دقّ الناقوس من أجل تنظيمه.

شقير: سأراجع كل الخدمات الإضافية

يقول وزير الاتصالات محمد شقير في اتصال مع «الأخبار» إنّه يُجري مراجعة كلّ الخدمات التي تُقدّم في قطاع الاتصالات، «من أجل رفع حصّة الوزارة منها». فبالنسبة إلى شقير، ثمة خدمات «يجب أن تُلغى لأنّ مردودها قليل. أما الخدمات الأخرى التي تدرّ نسبة كبيرة من الأرباح، فيجب أن تُعدّل حصة الدولة منها»، مُشدّداً على أنّه «لن يتمّ إلحاق الظلم بأحد». ثمة أمر آخر سيُثيره وزير الاتصالات، وهو تفعيل الخدمات بشكل تلقائي من دون موافقة المشترك. يؤكّد شقير أنّه «ممنوع إجبار أي مواطن على أي خدمة. المشتركون أحرارٌ في تفعيل عدد الخدمات التي يريدون، شرط أن لا تُفرض عليهم». ويقول في هذا الإطار إنّ «المشتركين الذين سُحب منهم 4 $ لقاء الاشتراك بـ«أنغامي»، من دون إذنهم، أُعيد لهم المبلغ». هاتان النقطتان سيبحثهما شقير خلال «اجتماع يُعقد نهاية الأسبوع الحالي، بين وزارة الاتصالات والشركتين المُشغلتين للخلوي».


لا ينفي مسؤول في إحدى الشركات الثلاث، وجود غشّ واستفادة من المال العام (هيثم الموسوي)

أبرز الخدمات الإضافية

● خدمة «رنّات» التي تُقدّمها شركة «LibanCall» لمستخدمي «تاتش»، وخدمة «سمّعني» التي تُقدّمها شركة «Numbase» لمستخدمي «ألفا». الخدمتان هما من فصيلة الـ RingBack Tone، ويُمكن المستخدم أن يختار الرنّة التي يريد أن يسمعها من يتصل به. فُعّلت هذه الخدمة على الشرائح من دون علم المشتركين، ولأنه لا يُمكن سماعها إلا من قبل المتصل، لم يعلم بها العديد من المُتّصل بهم إلا صدفة. الخدمة ليست مجانية، وإنهاء الاشتراك بها غير واضح للناس. قيمة الاشتراك قرابة الـ0,70$، في حين أنه يجب دفع 0,90$ لإلغائها.

● خدمة «أنغامي» للموسيقى، وتُقدم إلى مستخدمي «ألفا» بكلفة 3,9$ شهرياً، ولمشتركي «تاتش» التي تُقدم باقتين: 200 MB بكلفة 1,5$/ الشهر، أو 1 GB بكلفة 4,99$/ الشهر. تصل رسالة من «أنغامي» من أجل «الاستفادة» من 750 MB مجاناً مخصصة للاستماع وتنزيل الأغاني»، من دون التوضيح كم هي مدة الـ«مجاناً»، وكم يدفع المشترك لقاء الاشتراك بالخدمة لاحقاً.

- خدمة «زيد رصيدك»، من شركة «LibanCall»، لمستخدمي «ألفا». قائم على وضع دولارات في الخطوط المسبقة الدفع، من دون موافقة المشترك، بعد أن يكون قد انتهى الرصيد، وبكلفة دقيقة أغلى. وبعد أن يعيد المشترك «تشريج» خطه، يُسحب منه «الدَّين» مع فائدة. في «تاتش» خدمة مماثلة اسمها Advanced Credit، تُقدمها شركة «Numbase».

● خدمة SOS Credit من شركة «Mobinext»، مفعّلة تلقائياً ومجاناً لمشتركي «تاتش»، وهي قائمة على إقراض دولارات للمشترك، تسحب منه من دون فائدة بعد أن يُشرج خطه.

● خدمة CashIn من شركة Arabooster (تابعة لـNumbase) وتقدم إلى مشتركي «ألفا» و«تاتش». يدفع المتصل دولارات إضافية لقاء اتصاله بأحد المشتركين بالخدمة، كالمحامين ومركز سرطان الأطفال.

● Nametag من شركة «Numbase» لمستخدمي «ألفا» و«تاتش». يدفع المشترك قرابة $60 من أجل الحصول على اسم أو رقم يُستخدم للاتصال به إذا لم يرد إعطاء رقمه لأحد ما.

● MegaPromo، لمشتركي «ألفا» و«تاتش»، التي تُبشّر المشتركين بأنهم أمام فرصة الفوز بـ«واحد من الشبكات الـ120 المذهلة»، بآلاف الدولارات يومياً... يُدعى الشخص إلى إرسال رسالة قصيرة إلى أحد الأرقام الرباعية للاشتراك «من دون أي كلفة إضافية للأيام الثلاثة الأولى». لا أحد يُخبر المشترك أنه مجبَر على دفع $0,16 يومياً، ولا يرد كيفية الخروج من الخدمة إلا على الموقع الإلكتروني الخاص بالخدمة!

المسابقات عبر الهاتف: «غشّ» للمشترك؟

بداية «الخدمات غير الأساسية» في لبنان كانت مع خدمة الأبراج بكلفة دولار لكلّ اتصال، «كان هذا أول VAS يُدرج على فاتورة المستهلك»، بحسب أحد المستشارين السابقين في وزارة الاتصالات. بعدها بدأت تتطور خدمات أخرى، «فكانت الـRingback Tone مع نجيب أبو حمزة». عمل الشركات المُقدّمة للخدمات غير الأساسية، لم ينحصر في هذا الإطار، فأدخلوا الألعاب أيضاً إلى الهاتف، «هناك المسابقات، أو الرسائل التي تُبارك للمشترك لأنّ خطه فاز بمبلغ ما وعليه الاتصال لتحصيله. المردود هنا كبير وغير مراقب». في الـ2015، بدأت لعبة «العب واربح مع ألفا وتاتش». الخدمة ليست مُقدّمة منهما مباشرة، بل مُطورة من الشركة الخاصة «Numbase»، هي عبارة عن إرسال «رسالة قصيرة إلى **** من دون أي كلفة إضافية للأيام الثلاثة الأولى». في بلدٍ يُعاني فيه المواطنون من أزمة اقتصادية حادّة، تُعقد من عدم قدرتهم على تأمين حاجاتهم الأساسية، لن يكون صعباً «إغراؤهم» بالاشتراك بلعبة تُعطيهم فرصة الفوز بألف دولار في اليوم الواحد. الرسالة لا تُفيد بأكثر من ذلك، ولا توضح للناس كلفة الاشتراك بعد الأيام الثلاثة المجانية. المعلومات موجودة على الموقع الإلكتروني للعبة. لكن مَن وصلته رسالة على هاتفه تعطيه فرصة الفوز بألف دولار يوماً، وفي زمن يريد فيه المواطن أن يتلقى كل المعلومات بسهولة وسرعة، فهل سيُفكّر في زيارة الموقع الإلكتروني، حيث يجب عليه النقر ثماني مرات قبل الوصول إلى النقطة 28 في خانة «الأسئلة الشائعة» حتى يعرف أنّ كلفة كلّ رسالة هي 1,30$؟

شركات الخدمات غير الأساسية: «أعدقاء الكار»

أكبر شركتين للخدمات غير الأساسية (أو «خدمات القيمة المضافة») في لبنان، يُمثلهما نجيب أبو حمزة وأيمن جمعة. هما «ابنا الكار» منذ سنوات، القادران على فرض شروطهما على السوق. «فيُقسّمان الخدمات والحصص بينهما»، بحسب أحد العاملين في قطاع الاتصالات. يضيف أنّ الرجلين حاولا، في الـ2017، «التضييق على عمل هشام عيتاني (الشريك الأكبر في «InMobiles») وعدم إبرامه عقوداً مع شركتَي الخلوي، ولكن حُلّ الأمر بعد تدخّل من نادر الحريري». يُفسّر ذلك حصة عيتاني وشربل لبطاني غير الكبيرة في سوق «VAS»، علماً بأن شركتهما حاولت أن تعرض على جمعة شراء البرامج التي تطورها، ووضع «استراتيجية موحدة» لفرضها على الشركتين المُشغلتين للخلوي، من دون نتيجة، في حين أنّ مصادر أخرى، تعتبر أنّ رفع جمعة الصوت مع «ألفا» و«تاتش» كان الهدف منه «عدم تشويه صورة القطاع من خلال الممارسات الخاطئة. فهو دائماً ما يقول إنّه مستعد لتكليف شركة حسابات إجراء تدقيق في القطاع والأرباح التي تجنيها الشركات». يصدف أنّ الاستعداد للتدقيق في الحسابات يُعبّر عنه معظم العاملين في «الخدمات غير الأساسية».