

## المؤتمر العالمي للنقل الجوي: التحديات وفرص التحرير

مونتريال، ٢٤ - ٢٩/٣/٢٠٠٣

البند رقم ٢ : دراسة المواضيع التنظيمية الرئيسية في عملية التحرير  
٥-٢ : توزيع المنتجات

### توزيع المنتجات

(مقدمة من الأردن، الامارات العربية المتحدة، البحرين، تونس، المملكة العربية السعودية، السودان، سوريا، عمان، العراق، قطر، لبنان، الجماهيرية العربية الليبية، مصر ، المغرب، اليمن والمراقب من فلسطين)<sup>٢</sup>

#### ملخص

تعرض هذه الورقة لموضوع توزيع منتجات النقل الجوي وما يثيره بخصوص التسويق عبر شبكة الانترنت ونظم الحجز الآلي، وتوضح الجهود العربية في هذا المجال. ويرد الإجراء المعروض على المؤتمر في الفقرة ٤-١.

#### ١- المقدمة

١-١ لعلنا نتساءل بداية، هل النقل الجوي صناعة؟ وهل لهذه الصناعة منتج؟ وما هي القيمة الاقتصادية لهذا المنتج؟ وما هي طبيعته؟ في حقيقة الأمر الإجابة على هذه الأسئلة سوف تقودنا إلى معرفة ما تنتجه صناعة النقل الجوي وتحدد خصائصه وبالتالي التعرف على الطرق المثلى لتوزيعه. إن أية صناعة هي عملية إنتاج، أي عملية تغيير شيء ما من قيمة أقل إلى قيمة أكبر، وإذا طبقنا هذا التعريف على النقل الجوي، نجد أن شركات الطيران تقوم بنقل الركاب والبضائع من مكان ما إلى مكان آخر، أي أن عملية التغيير قد تمت بعملية النقل وأن المكان الأول يمثل وقت النقل أقل قيمة وأن المقصد يمثل قيمة أكبر سواء للركاب أو للبضائع، والدليل على ذلك أن قيمة البضائع في البلد المصدرة إليه حتما ستكون أكبر من قيمتها في بلد إنتاجها.

٢-١ وطبقا لهذا التعريف فإنه يمكننا اعتبار النقل الجوي صناعة، وأن لهذه الصناعة منتج، وأن هذا المنتج هو المقعد المخصص للراكب أو المساحة المخصصة للبضائع. وأن خصائص المنتج الاقتصادي متوفرة في هذا المنتج

<sup>١</sup> النص العربي مقدم من أعضاء الهيئة العربية للطيران المدني

<sup>٢</sup> أعضاء الهيئة العربية للطيران المدني.

وهما عنصري الندرة والمنفعة، وأن جميع شركات الطيران تتماثل في إنتاج الخدمة، أي أن عنصر المنافسة بين تلك الشركات في سوق النقل الجوي يجب أن يرتبط بهذه الجزئية بافتراض ثبات عنصر السعر، والتي تحاول فيها كل شركة طيران إرضاء عملائها لجذب المزيد منهم لاستخدام طائراتها. ولا يمكن لأحد أن يضع قيودا تنظيمية تحد أو تقيد شركة الطيران في بذل أقصى مساعيها لإرضاء عملائها، ولكن سلطات الطيران في العالم تقوم بوضع الإجراءات التنظيمية لضبط أسواق النقل الجوي بما يضمن المنافسة العادلة والمتكافئة بين شركات الطيران، ولتحقيق ذلك فإنه لا بد من التفرقة فيما بين توزيع المنتجات في الحالات التالية:

(أ) الخدمات الدولية المنتظمة.

(ب) الرحلات الإضافية.

(ج) الرحلات العارضة أو غير المنتظمة.

٣-١ **الرحلات المنتظمة:** إن الاتجاه السائد عالميا الآن فيما يتعلق بتوزيع المنتجات على الرحلات المنتظمة، هو البيع المباشر للعملاء من خلال السماح لشركات الطيران بفتح مكاتب لبيع منتجاتها للجمهور مباشرة بدون وكيل، وقد كانت لمملكة البحرين مبادرة في هذا الموضوع إذ صدر القرار رقم (١) لسنة ١٩٩٩م بالسماح لشركات الطيران بالبيع المباشر للجمهور بدون وكيل. كما سمحت سلطنة عمان لشركات الطيران الأجنبية بإمكانية الاختيار بين البيع المباشر أو عن طريق وكيل مبيعات محلي. إلا أن العديد من الدول ما زالت تتحفظ على هذا الموضوع وما زالت تشترط وجود وكيل للقيام بهذا الدور ولا تسمح لشركات الطيران بالقيام بذلك مباشرة.

٤-١ **الرحلات الإضافية:** من المعروف أن الحركة الإضافية هي حركة ناتجة عن زيادة الطلب على خط منتظم وبالتالي تخضع لنفس الشروط المرتبطة بالحركة المنتظمة.

٥-١ **الرحلات العارضة أو غير المنتظمة:** بالرغم من أن بعض الدول لا توجد لديها عوائق فيما يتعلق بتوزيع منتجات الرحلات غير المنتظمة، إلا أن الغالبية الكبرى من دول العالم ما زالت تشترط أن يقوم بهذا الدور وكيل سياحي أو ما يطلق عليه منظم Charterer حيث يتولى بيع الرحلة كاملة ويكون هو حلقة الوصل بين الشركة المشغلة وسلطات الطيران وعادة ما تكون في صورة برامج سياحية.

## ٢-٢ تسويق المنتجات والتطور التكنولوجي

١-٢ من الأمور الجديرة بالذكر والواجب تناولها في موضوع توزيع المنتجات، التطور التكنولوجي الذي لعب دورا أساسيا في فتح الخيارات أمام مستخدمي النقل الجوي وذلك بالحصول على مقعد على طائرة أو حجز مساحة لشحن البضائع وخلافه من خلال الأنترنت الذي أصبح وسيلة تشكل تحديا آخر لتلك الدول التي تفرض قيودا على حق شركات الطيران في توزيع منتجاتها بشكل مباشر.

٢-٢ هذا بالإضافة إلى أن التشابك الذي تشهده علاقات شركات الطيران مع بعضها البعض حاليا من خلال التحالفات التسويقية والمشاركة في الرموز وخلافه، والتي قد تصبح فيه مسؤولية الشركة الناقلة عن الركاب والبضائع تائهة إن لم تحدد تحديدا دقيقا، الشيء الذي قد يعرض حقوق الركاب للضياع. ولهذا يلزم توضيح العلاقة بين الركاب والشركات التي تشارك في نقله بشكل مكتوب على التذكرة أو أية وثيقة نقل سواء عادية أو إلكترونية.

٣-٢ ويأتي في نفس درجة الأهمية تؤكد الدول من أن القائمين على انظمة الحجز الآلي (CRS) يتبعون أساليب نزيهة وحيادية في عرض البيانات على مستخدمي النقل الجوي وعدم تفضيل شركة على أخرى وعدم توجيه العملاء لاستخدام ناقله دون أخرى، مما سوف يكون له أثر سببي على توزيع منتجات تلك الناقله وأن تكون مدونة الحجز الآلي المعتمدة من قبل الأيكاو هي الأداة التنظيمية المعتمدة لضبط أعمال الحجز الآلي أو المرجعية الاستراتيجية لأي مدونة أخرى .

### ٣- الموقف العربي

٣-١ من المعلوم أن الهيئة العربية للطيران المدني قد وضعت من هذا المنظور برنامجاً لتحرير خدمات النقل الجوي بين الدول الأعضاء بشكل متدرج يبدأ بتحرير حقوق نقل البضائع والنقل غير المنتظم ثم بتحرير حقوق النقل بموجب الحرية الثالثة والرابعة والخامسة، وهي تعمل لإعداد اتفاق متعدد الأطراف لتحرير النقل الجوي بين الدول العربية (حقوق النقل، دخول الأسواق، السعة، الأسعار) ليطبق خلال المرحلة الأخيرة. وتجدر الإشارة إلى أن النقاش الذي جرى خلال مؤتمر تحرير النقل الجوي العربي (دبي، ٢١-٢٣ أكتوبر ٢٠٠٢)، قد أفرز تأييداً لمبادرة الأيكاو بشأن المشروع النموذجي حول خدمات النقل الجوي. ولحفظ مصالح الركاب وشركات الطيران العربية في مجال الحجز والحصول على المعلومات وغير ذلك من الحقوق المتعلقة بالعقد وبالرسوم والشراء. أعدت الهيئة العربية للطيران المدني بالتعاون مع الاتحاد العربي للنقل الجوي مدونة للقواعد العربية لنظم الحجز الآلي تستمد مبادئها وأهدافها من مدونة الأيكاو .

### ٤- الإجراءات المطلوب

- ٤-١ في ظل ما سبق عرضه وفي إطار التقدم التكنولوجي الحالي نطلب من المؤتمر:
- (أ) الطلب إلى منظمة الطيران المدني الدولي بالاستمرار في مراقبة التطورات الجارية حول توزيع المنتجات المرتبطة بشبكة الانترنت ونظام الحجز الآلي، ونشر المعلومات ذات الصلة.
- (ب) التأكيد على حيادية بائعي وموزعي خدمات النقل الجوي في التعامل مع كافة شركات الطيران.
- (ج) التأكيد على أهمية احترام مبدأ عدم التمييز في أي مدونة إقليمية لقواعد الحجز الآلي.
- (د) حث الدول المتعاقدة على السماح لشركات الطيران بممارسة البيع المباشر لمنتجاتها.
- (هـ) تحديد التزامات شركات الطيران تجاه مستهلكي خدمات النقل الجوي بشكل محدد وواضح في حالة مشاركة أكثر من شركة في نقل الراكب.
- (و) التأكيد على أن تكون مبادئ مدونة الأيكاو للحجز الآلي هي المرجع الاسترشادي لأنظمة الحجز الآلي لدى الدول المتعاقدة أو أية مدونة أخرى ذات صبغة إقليمية.