

## المؤتمر العالمي للنقل الجوي: التحديات وفرص التحرير

مونتريال، ٢٤-٢٩/٣/٢٠٠٣

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

### القواعد السلوكية لنظم الحجز الآلي

(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

تتحدث ورقة العمل هذه على آخر التطورات التي شهدتها القواعد السلوكية لنظم الحجز الآلي، وتوضح انشغالات الدول العربية بخصوص الانعكاسات السلبية لبعض الاتجاهات التنظيمية في هذا المجال. يرد الاجراء المعروض على المؤتمر في الفقرة ٤.

#### 1 - المقدمة:

1-1 وضعت المنظمة الدولية للطيران المدني (الإيكاو) قواعد سلوكية لنظم الحجز الآلي تهدف إلى تنظيم عمل هذه النظم و تأمين أرضية عادلة للتنافس بين شركات الطيران المختلفة، والتأكد من حصول المستهلك على معلومات كافية ليقرر سعر وشروط تذكرة السفر (مثل الناقل، وقت الرحلة، وغيره) التي سيستخدمها.

2-1 أمّنت القواعد التي وضعتها الإيكاو إطاراً عالمياً بعيداً عن التمييز ويعزز المنافسة العادلة، قامت في إطاره العديد من الدول (أو الأقاليم) بوضع قواعد سلوكية لتنظيم عمل نظم الحجز الآلي في قوانينها مثل دول الاتحاد الأوروبي، الولايات المتحدة، أو الدول العربية.

#### 2- المناقشة

إن صناعة النقل الجوي التي تمر منذ بضع سنوات بتغيرات، خاصة على صعيد ملكية بعض شركات الطيران لنظم الحجز الآلي أو تطور قوات موازية لتوزيع منتج السفر، دفعت ببعض الجهات التنظيمية الإقليمية إلى إعادة النظر ببعض الأطر التنفيذية في القواعد السلوكية التي تعتمد عليها. وكان من نتيجة ذلك ظهور بعض الاتجاهات التنظيمية التي أخذت تباعد عن تعزيز المنافسة العادلة وتؤدي إلى التمييز بين شركات الطيران. ونود في هذا السياق توضيح موقفنا وانشغالاتنا التالية بخصوص هذه الاتجاهات:

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

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

## 2-1 اختراق وسائل التوزيع البديلة

لم يصل البيع المباشر عبر الانترنت أو محركات الحجز المستقلة عن نظم التوزيع العالمية الى الحجم المطلوب لتحريك عجلة توزيع خدمات السفر الجديدة بدرجة من التأثير تفوق تلك الموجودة في وسائل التوزيع الحاضرة. بالإضافة الى ذلك فإن عدداً كبيراً من محركات الحجز يتم بناؤه باستخدام محركات حجز معتمدة على تقنيات نظم الحجز الآلي ومنها أبودو وأماديوس، براقيلوسيتي وساير، أكسيديا وورلمسان، كمثال على العلاقة بين مواقع السفر ونظم الحجز الآلي.

من المعلوم ان أعداد الحجوزات المعمولة على نظم الحجز الآلي تتعدى نسبة 70% من مجمل الحجوزات العالمية، تستخدم لذلك أربع نظم حجز آلي كبرى حول العالم. وبالإضافة الى استخدام وكلاء السفر لنظم الحجز للقيام بالحجوزات واصدار التذاكر، فإن عدداً كبيراً من شركات الطيران تتم "استضافتها" على بعض نظم الحجز ومنها أماديوس وساير. لذلك فإن الموقع الذي تتمتع به نظم الحجز هو نتيجة كونها الواجهة الرئيسية للتطور التقني المرتبط بالحجوزات وسوق السفر. أما شركات الطيران التي تمتلك أنظمة الحجز الخاصة بها فقد بدأت بالتنبه شيئاً فشيئاً الى تضمين نشاطاتها هذه لإحدى الشركات الكبيرة لتضمن نوعية خدمة أفضل دون تحمل لأعباء الاستثمارات الكبيرة والمستثمرة اللازمة للبقاء في مستوى واحد مع التقنيات الجديدة.

لذا فإننا ننظر بقلق شديد الى الاقتراحات القاضية بإزالة الشروط المفروضة للمعاملة اللامتيزية الخاصة بحق الدخول الى وسائل التوزيع وكذلك بالنسبة لأجور المستوفاة. إن النتيجة الوحيدة لازالة الالتزامات عن نظم الحجز الآلي ستكون لإرضاء شركات الطيران الكبرى على حساب شركات الطيران الأصغر. وفي هذه الحالة فإن النتيجة النهائية ستكون هي أن شركات الطيران الكبرى ستمتد بتوزيع منتجاتها في كل مكان بينما سيتم فعلياً منع شركات الطيران الصغرى من المشاركة في قنوات التوزيع وبالتالي سيزداد الانكماش في قدرة هذه الشركات على التسويق.

## 2-2 أشرطة معلومات الأسواق

أصبحت هذه الأشرطة تمثل أداة تسويقية قوية في شركات الطيران القادرة على امتلاكها خاصة الأشرطة الكاملة، وهي غالية الثمن بشكل عام وتحتوي على معلومات عديدة مفصلة تقوم بعض الجهات التنظيمية بإعادة النظر بتصميمها. ولتوفير فرص أكبر للمنافسة بين مختلف الشركات فإنه من الضروري جداً:

- أن يتم إعطاء القدرة لجميع شركات الطيران للحصول على هذه الأشرطة.
- أن يتم تنسيق تفاصيل المعلومات على صعيد دولي.

إن تحديد التفاصيل في منطقة أو دولة ما، يجعل شركات الطيران المتركزة في هذه المنطقة أقل عرضة للمنافسة، بينما هي قادرة على المنافسة بصورة أكبر في مناطق أخرى يتم فيها عرض مزيد من التفاصيل حول نشاطات البيع لدى شركات الطيران المتركزة في هذه المناطق الأخرى. وهذا ما سوف يخل من قدرة القواعد السلوكية على إيجاد أرضية عادلة لتعزيز التنافس.

### 3-2 بيع أشرطة معلومات لمجموعات الطيران

يتم تسعير أشرطة معلومات الأسواق من قبل نظم الحجز الآلي بطريقة تجعل الشركات الصغيرة أو المتوسطة غير قادرة على شراء الأشرطة الكاملة ولا تتمكن إلا من شراء مجموعة صغيرة من أشرطة الأسواق الإقليمية، وهذا ما يحد من قدرتها على توسيع أسواقها والمنافسة في أسواق جديدة.

لذا، سمحت بعض القواعد السلوكية لمجموعات من شركات الطيران بالشراء المشترك لهذه الأشرطة، لفتح المجال أمام شركات الطيران العديدة لشرائها، ولكن دون تعريف كلمة "مجموعة".

وبما أن الغرض من الشراء المشترك هو منح القدرة والفرص الأوفر للمنافسة بين شركات الطيران الصغيرة والمتوسطة، فإننا نقترح أن توافق الإيكاو على فكرة الشراء المشترك وأن تضع تعريفاً لكلمة "مجموعة":

### 4-2 استخدام مزايا التوزيع لنظم الحجز الآلي

لقد استخدمت نظم الحجز الآلي نظام الحوافز للمشاركين بهدف زيادة حصة السوق. وهذه الأساليب التي سبق أن كانت تعتمد عدد الحجزات الإجمالي، أدت إلى إساءة استخدام واسعة النطاق لمزايا نظام التوزيع، وإلى حالات تغيب للحاجزين عند وقت قيام الرحلات، وإلى عدم مقدرة الزبائن الحقيقيين من الدخول إلى خدمات الشركات وبالأخص خلال فترات الذروة بسبب حجز الأمكنة من قبل بعض وكلاء السفر. لذا نرى من الضروري وضع الضوابط للاستخدام المناسب لنظم الحجز من قبل المشاركين لإيصال خدمة السفر بطريقة عادلة لجميع المستهلكين

### 5-2 عرض المعلومات عبر نظم الحجز

لا تزال نظم الحجز توزع ما يزيد عن 70% من مبيعات شركات الطيران خاصة الصغيرة أو المتوسطة، التي لم تتمكن حتى الآن من إيجاد قناة توزيع موازية وقوية مثل الانترنت. وبالتالي لم يتم حتى الآن وعلى مستوى عالمي تطوير قنوات توزيع منافسة بقوة لنظم الحجز الآلي يمكن الاعتماد عليها بشكل عام.

لذا، من الضروري أن يكون عرض الرحلات عبر نظم الحجز عند وكلاء السفر أكثر شفافية للمستهلكين وبالتالي الإبقاء على القواعد التنظيمية الحالية التي تضمن ذلك ولا تسمح بعرض رحلات شركات طيران على حساب شركات أخرى بطريقة تخل بالمنافسة العادلة.

### 3 - الاستنتاجات

1-3 تنظيم عمل نظم الحجز الآلي في إطار بيئة تحريرية وتنافسية يستدعي التأكيد على الحاجة الشديدة لطريقة تبتعد عن التمييز وتعزز المنافسة العادلة خاصة فيما يتعلق بالاجور المستوفاة وبحق الدخول إلى وسائل التوزيع.

2-3 إن الحفاظ على بيئة تنافسية سليمة في مجال تنظيم الحجز الآلي يتطلب إتاحة وتيسير القدرة لجميع شركات الطيران للحصول على أشرطة معلومات الأسواق وأن يتم تنسيق تفاصيل هذه المعلومات على صعيد دولي.

3-3 إن دعم مبدأ عدم التمييز وإتاحة فرص دخول الأسواق في مجال نظم الحجز الآلي يقتضي من جهة السماح بالشراء المشترك لأشرطة معلومات الأسواق من قبل "مجموعة" من شركات الطيران، ومن جهة أخرى وضع تعريف لكلمة "مجموعة" بحيث يتضمن أياً من الحالات التالية وذلك للأخذ بالاعتبار مصالح شركات نظم الحجز الآلي كذلك:

أ- الشركات المندمجة كلياً.

ب- شركات الطيران يقل العدد الإجمالي للركاب الدوليين عن 25 مليون راكب سنوياً بشرط ألا يتعدى عدد الشركات التي تؤلف هذه "المجموعة" 6 شركات.

ج - لا يمكن لشركة الطيران التي يتجاوز عدد الركاب الدوليين فيها أكثر من 6 ملايين في العام، الانضمام إلى مجموعة لشراء معلومات الأسواق.

د- على شركات الطيران الإفرادية في المجموعة تطبيق نفس قواعد التحليل المطابقة لشركات الطيران الأخرى داخل "المجموعة".

4-3 إن من شأن تطبيق القواعد والقيود المذكورة ، أن يضع حداً لمخاوف نظم الحجز الآلي من أن تقوم شركات الطيران الكبرى ذات المتطلبات الخاصة المتعلقة بأشرطة معلومات الأسواق من التعاون فيما بينها، وبالتالي إلحاق الضرر بعائدات أشرطة معلومات الأسواق لنظم الحجز الآلي و في الوقت نفسه سيمكن شركات الطيران الصغيرة الواقعة حكماً تحت هذا التعريف من الدخول إلى المعلومات التي تنقلها شركات الطيران الكبرى.

5-3 نظراً لما يتيح عرض الرحلات عبر نظم الحجز عند وكلاء السفر من شفافية للمستهلكين فإن وجود قواعد تنظيمية في مدونات القواعد السلوكية لنظم الحجز الآلي تضمن ذلك ولا تسمح بعرض رحلات شركات طيران على حساب شركات أخرى يعتبر هاماً لتوفير المنافسة العادلة.

#### 4- الأجراء المعروض على المؤتمر

إن المؤتمر مدعو إلى :

- 1-4 الموافقة على الاستنتاجات الواردة في الفقرة 3.
- 2-4 دعوة التجمعات الإقليمية إلى عدم إحداث تعديلات في مدونات القواعد السلوكية لنظم الحجز الآلي يكون من شأنها أن تؤدي إلى التمييز بين شركات الطيران و الأخلال بمبدأ المنافسة العادلة.
- 3-4 للطلب من منظمة الطيران المدني الدولي النظر في إدخال التعديلات المناسبة على مدونة الأيكاو للقواعد السلوكية لنظم الحجز الآلي وذلك على ضوء الاستنتاجات الواردة في الفقرة 3 .

- انتهى -