

# الغاء حجز القطارات عبر «فوري» بعد فضيحة التذاكر والاحتياط



الاثنين 19 يناير 2026 م 11:00

بقرار مفاجئ، أعلنت الهيئة القومية لسكك حديد مصر إلغاء وإيقاف خدمة حجز تذاكر القطارات من خلال شركة «فوري» ووكالاتها اعتباراً من 18 يناير 2026، بدعوى «عدم الالتزام بإجراءات الرقابة والحكومة» وتلاعب بعض الوكلاء بإعادة طباعة التذاكر وبيعها أكثر من مرة للركاب في المقابل، سارعت «فوري» إلى التأكيد أنها لم تُنطر رسمياً مسبقاً، وأنها تتوافق مع الهيئة لمعرفة طبيعة وحجم المشكلة تمهدًا لاستئناف الخدمة [ وبين البيانين، ضاعت أصوات الركاب الذين وجدوا أنفسهم ضحية تذاكر مكررة، ونصب مفتن، وإهمال رقابي سمح بتحويل خدمة يفترض أنها «تيسير على المواطنين» إلى باب واسع للفوضى ]

## قرار متاخر بعد فضيحة التذاكر المكررة

وفق بيان السكة الحديد، القرار جاء «حرضاً على حماية حقوق الركاب»، بعد رصد قيام بعض وكلاء البيع التابعين لـ«فوري» باستخدام خاصية إعادة الطباعة لإصدار تذاكر السفر عدة مرات وبيعها لجمهور المسافرين بالمخالفة للقانون وشروط التعاقد، رغم توقيعGramas سابقة على الشركة لتبيهها إلى ثغرات الرقابة [

الهيئة أكدت أنها ضبطت بالفعل عدداً من وكلاء المخالفين، وأحالتهم إلى جهات التحقيق، وأنها قررت إلغاء التعاقد مع «فوري» مع استمرار الحجز عبر باقي شركات التحصيل الإلكتروني (أمان، الأهلي ممکن، ضامن... إلخ)، إضافة إلى منافذ الهيئة الرسمية، وتطبيق الهاتف المحمول ومركز خدمة العملاء [

لكن هل يكفي بيان شديد اللهجة وقرار إداري متاخر لتبرئة ذمة السكة الحديد؟

الهيئة تعترف في بيانها أنها كانت تعلم مسبقاً بوجود مشكلة: فقد «لحظت» تكرار طباعة التذاكر ووّقعتGramas على «فوري» دون أن تتخذ إجراء جذرياً إلا بعد انفجار القضية علىعلن [ هذا يعني أن المنظومة سمحت لفترة ليست قصيرة بتبادل تذاكر مكررة وترك المواطنين يكتشفون الكارثة بأنفسهم على أبواب القطارات ]

## ضحايا التلاعب: تذاكر مزورة ومقاعد مضروبة ومواطن في المنتصف

القضية ليست نزاعاً تعاقدياً بين هيئة حكومية وشركة مدفوعات فقط؛ بل لها وجه إنساني واضح: ركاب دفعوا ثمن التذكرة واكتشفوا في العربية أن تذكيرهم «مكررة»، وأن مقعدهم مشغول، أو أن الكمسري يعتبر الورقة بلا قيمة لأن النظام سُلّمها مرة واحدة [

تقارير صحفية تحدثت عن واقعة «هزت» السكة الحديد، حين ضبطت الهيئة أحد وكلاء البيع وهو يطبع تذاكر لقطارات «تحيا مصر» على خطوط الضواحي بنفس الرقم التسلسلي وبيعها لراكب مختلفين، في جريمة كاملة الأركان تستهدف الراكب والمالي العام مؤعاً هذه الواقعة ليست استثناء، بل نموذج لطريقة عمل خطيرة: استغلال ثغرة إعادة الطباعة لتدوين ماكينة الحجز إلى ماكينة «نصب» قانوني [

عملياً، النعطف واحد في معظم الشكاوى المتداولة:

- راكب يبحز من وكيل «فوري»، يحصل على تذكرة مختومة برقم مقعد ورحلة وتاريخ [

- عند صعود القطار، يجد شخصاً آخر يحمل تذكرة مطابقة أو يبلغه المحصل أن رقمه مستهلك بالفعل ]

- تبدأ مشادة بين الركاب، ويتحول الخطأ التقني أو التلاعُب المتعتمد إلى أزمة في العربية، بينما يختفي الوكيل الذي قبض الثمن، وتتنصل كل جهة من المسؤلية

هذه الكارثة لم تأت من فراغ؛ فالسكة الحديد سبق أن حذرت في 2022 من تطبيقات مزيفة لجز التذاكر وأقرت بوجود حالات نصب استغلال تعطش الناس للخدمات الإلكترونية وتجّب طوابير الشبايب، واليوم يتكرر المشهد بشكل أكثر تعقيداً: هذه المرة النصب ليس عبر تطبيق مزيف، بل عبر ثغرة في شركة معتمدة رسمياً، المفترض أنها جزء من «التحول الرقمي» الذي تتباهى به الحكومة

المفارقة القاسية أن المواطن المصري يجد نفسه دائماً الحلقة الأضعف:

- إذا اشتري من السوق السوداء يُلام على تشجيع الفساد

- وإذا التزم بالقنوات الرسمية وتوجه لوكيل معتمد، يمكن أن يستيقظ على خبر أن خدمته أوقفت وأن تذكرته أصبحت ملفاً في تحقيقات النيابة

### فوري تبرئ نفسها والسكة الحديد تتسلّل فعن يعوض الركاب؟

رد «فوري» لم يحمل اعتذاراً واضحاً للركاب بقدر ما ركّز على الإطار الشكلي، حيث قالت الشركة إنها لم تتلق إخطاراً رسمياً بقرار الإلغاء، وإنها تتواصل مع السكة الحديد «لمعرفة طبيعة وجسم المشكلة» والعمل على حلها واستئناف تقديم الخدمة كما أشارت إلى وجود آلية داخلية للتعامل مع المعاملات محل النزاع عبر فحص الشكاوى والتحقق من صحتها

في المقابل، تضغط السكة الحديد في بياناتها على نقطة «عدم التزام الشركة بإجراءات الرقابة والموافقة وعدم إيقاف خاصية إعادة الطباعة رغم التنبيهات والغرامات»، وتقديم القرار باعتباره دفاعاً عن حقوق الركاب، من دون أن تعلن حتى الآن عن خطة تعويض واضحة لمن تضرروا بالفعل من التذاكر المكررة أو ضياع رحلاتهم أو اضطرارهم لدفع ثمن تذكرة ثانية لإنقاذ سفرهم

بين طرفين يتبدلان اللوم، تضيع الأسئلة الأهم:

- كم عدد الركاب الذين اكتشفوا أن تذاكرهم مكررة أو غير صالحة؟

- ما حجم المبالغ التي دفعت في تذاكر باطلة خلال فترة السماح لهذا العبث؟

- لماذا لم تُعلن منذ اليوم الأول آلية محددة وسريعة لتعويض كل متضرر، بدلاً من تحويل الأمر إلى نزاع تقني بين هيئة وشركة؟

الأخطر أن الهيئة قررت مواصلة التعامل مع بقية شركات التحصيل الإلكتروني المتعاقدة معها، مع تأكيدها تشدد الرقابة لكن التجربة الأخيرة ثبتت أن الرقابة لم تكون فاعلة رغم كل الشعارات، وأن فلسفة إدارة المعرفة نفسه بحاجة إلى مراجعة، لا مجرد تغيير اسم الشركة على ماكينة الحجز

إذا كانت الدولة جادة في حماية المواطنين، فإن المطلوب ليس فقط «إلغاء فوري» من منظومة التذاكر، بل إعلان نتائج التحقيق للرأي العام، ونشر أرقام المتضررين، وإقرار آلية تعويض شفافة، ومراجعة جذرية لكل عقود الجزء الإلكتروني، مع إشراك جهاز حماية المستهلك والرقابة الإدارية في الرقابة على هذا الملف

أما الاكتفاء ببيان حاد من السكة الحديد ورد دفاعي من «فوري»، وترك الركاب يجرّون خلفهم تذاكر مضروبة وذكريات سيئة مع خدمة كان يفترض أن تريحهم، فهو استمرار للنهج نفسه: المواطن آخر من يُسأل، وأول من يدفع الثمن