



شرکت مخابرات ایران
سال ۱۳۷۱

معاونت مکرر

معملاً

۹۴/۳/۱۱

شرکتهای مخابرات استانی

با سلام و تشکر از شماره مکرر

عطف به ابلاغیه شماره ۱۰۲/۶۰۱۸۱ مورخ ۹۳/۱۲/۲۵ سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی در خصوص مصوبه شماره ۳ جلسه ۲۰۷ کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات با موضوع «اصلاحیه مصوبه شماره ۱ جلسه شماره ۱۶۶ مورخ ۹۲/۳/۳۰ در خصوص دستورالعمل مبالغ کارکرد تلفن ثابت و همراه پس پرداخت (دائمی) توسط مشترکین» مقتضی است ضمن درج مصوبه مذکور بعنوان جایگزین مصوبه قبلی در سایت رسمی آن شرکت نسبت به اجزایی نمودن مفاد آن به شرح ذیل از تاریخ ۹۳/۱۲/۲۵ اقدام گردد. ۵۱/

متن مصوبه شماره ۳-۲۰۷:

مصوبات کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات

مصوبه شماره ۳ جلسه شماره ۲۰۷ مورخ ۱۳۹۳/۱۱/۵

کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات در جلسه شماره ۲۰۷ مورخ ۱۳۹۳/۱۱/۵ درخواست اصلاح مصوبه شماره ۱ جلسه شماره ۱۶۶ مورخ ۱۳۹۲/۲/۳۰ موضوع «دستورالعمل نحوه برخورد دارندگان پروانه با مشترکین بدهکار تلفن ثابت و همراه پس پرداخت (دائمی)» را بررسی و اصلاحات پیشنهادی را تصویب کرد. مفاد نهایی اصلاح شده دستورالعمل به شرح زیر جایگزین مصوبه شماره ۱ جلسه شماره ۱۶۶ مورخ ۱۳۹۲/۲/۳۰ می شود.

دستورالعمل پرداخت مبالغ کارکرد تلفن ثابت و همراه پس پرداخت (دائمی) توسط مشترکین

مقدمه

دستورالعمل حاضر در راستای ایجاد شفافیت بیشتر در روابط بین ارائه کنندگان خدمات تلفن ثابت و همراه و مشترکین و حفظ حقوق آنان و به منظور ساماندهی و ایجاد وحدت رویه در نحوه برخورد ارائه کنندگان خدمات مذکور با مشترکین بدهکار و وصول به موقع مطالبات آنان تدوین شده است.

۱ - تعاریف و اصطلاحات

- ۱-۱ - کمیسیون: کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات
- ۱-۲ - سازمان: سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی
- ۱-۳ - دوره: عبارت است از طول مدت صورت حساب گیری و صدور صورت حساب که حسب نظر دارندگان پروانه تعیین می شود و نباید کمتر از یک ماه باشد.
- ۱-۴ - مشترک: هر شخص حقیقی یا حقوقی که به موجب قرارداد با دارنده پروانه و در قبال پرداخت وجه، مجاز به برقراری ارتباط و استفاده از خدمات شبکه موضوع پروانه می باشد و به عنوان طرف حساب در صورت حساب های صادره محسوب می شود.
- ۱-۵ - مبلغ سپرده (ودیعه سابق): مبلغی است که به موجب مصوبه مجمع عمومی صاحبان سهام شرکت مخابرات ایران (قبل از خصوصی سازی) در زمان ثبت نام برای دریافت اشتراک خدمات از متقاضی دریافت و به حساب آن شرکت واریز شده است.
- ۱-۶ - تضمین پرداخت: وجهی است که مشترک به صورت پیش پرداخت و به منظور جلوگیری از قطعی تلفن به دارنده پروانه پرداخت می کند.
- ۱-۷ - دارنده پروانه: دارنده پروانه ارائه خدمات تلفن ثابت و یا همراه
- ۱-۸ - تلفن پس پرداخت (دائمی) بدون مبلغ سپرده و تضمین پرداخت: عبارت است از خط تلفنی که مشترک آن در زمان ثبت نام فقط هزینه اتصال، مالیات و عوارض را پرداخت کرده است و فاقد مبلغ سپرده و تضمین پرداخت نزد دارنده پروانه می باشد.
- ۱-۹ - تلفن پس پرداخت (دائمی) دارای مبلغ سپرده: عبارت است از خط تلفنی که مشترک آن در زمان ثبت نام علاوه بر هزینه اتصال، مالیات و عوارض، مبلغ سپرده را نیز به دارنده پروانه پرداخت کرده است.
- ۱-۱۰ - تلفن پس پرداخت (دائمی) دارای تضمین پرداخت: عبارت است از خط تلفنی که مشترک آن علاوه بر هزینه اتصال، مالیات و عوارض، تضمین پرداخت را نیز به دارنده پروانه پرداخت کرده است.
- ۱-۱۱ - اطلاع رسانی: آگاه کردن مشترک از وضعیت بدهی وی با درج در صورت حساب صادره و بر اساس روش مشخص شده در قرارداد و مطابق با انتخاب متقاضی در زمان ثبت نام و یا مشترک در طول زمان اشتراک خدمات می باشد.
- ۱-۱۲ - مهلت پرداخت: عبارت است از طول مدت زمان پرداخت صورت حساب، که نباید کمتر از ۱۵ روز از تاریخ صدور صورت حساب باشد.
- ۱-۱۳ - حد نصاب کارکرد: حداکثر مبلغی که برای کنترل میزان کارکرد خطوط تلفن ثابت و یا همراه پس پرداخت (دائمی) به کار رفته و به شرح جدول ذیل می باشد:

جدول شماره ۱ - حد نصاب کارکرد

حد نصاب کارکرد		نوع خط تلفن
تلفن همراه	تلفن ثابت	
۳۰۰/۰۰۰ ریال	۲۰۰/۰۰۰ ریال	تلفن پس پرداخت (دائمی) بدون سپرده و تضمین پرداخت
۸۰٪ مبلغ سپرده	۸۰٪ مبلغ سپرده	تلفن پس پرداخت (دائمی) دارای سپرده
۸۰٪ مبلغ تضمین پرداخت علاوه بر حد نصاب کارکرد تلفن همراه پس پرداخت بدون تضمین پرداخت	۸۰٪ مبلغ تضمین پرداخت علاوه بر حد نصاب کارکرد تلفن ثابت پس پرداخت بدون تضمین پرداخت	تلفن پس پرداخت (دائمی) دارای تضمین پرداخت

۲ نحوه برخورد دارنده پروانه با مشترکین بدهکار

۲-۱ اگر کارکرد خطوط تلفن ثابت و همراه پس پرداخت (دائمی) بدون مبلغ سپرده و تضمین پرداخت، در هر زمان به ۸۰ درصد حد نصاب کارکرد برسد، دارنده پروانه باید ابتدا نسبت به اطلاع رسانی به مشترک و تعیین زمان حداقل ۲۴ ساعت برای پرداخت اقدام کند.

چنانچه کارکرد خطوط تلفن ثابت و همراه پس پرداخت (دائمی) بدون مبلغ سپرده و تضمین پرداخت هر زمان پس از اطلاع رسانی به ۱۰۰٪ حد نصاب کارکرد برسد، پروانه مجاز است، براساس فرایند قطع خط تلفن مشترک بدهکار مندرج در ماده ۳ این دستورالعمل اقدام کند و در صورتی که به ۱۰۰٪ حد نصاب کارکرد یادشده نرسد، مشترک تا پایان دوره صورت حسابگیری و مهلت های تعیین شده می تواند نسبت به پرداخت مبلغ کارکرد خود اقدام نماید.

۲-۲ اگر کارکرد خطوط تلفن ثابت و همراه پس پرداخت (دائمی) دارای مبلغ سپرده یا تضمین پرداخت، در هر زمان به حد نصاب کارکرد برسد، دارنده پروانه باید ابتدا نسبت به اطلاع رسانی به مشترک و تعیین زمان حداقل ۷۲ ساعت جهت پرداخت اقدام کند. چنانچه کارکرد خطوط تلفن ثابت و همراه پس پرداخت (دائمی) دارای مبلغ سپرده یا تضمین پرداخت هر زمان پس از اطلاع رسانی، به میزان مبلغ سپرده یا تضمین پرداخت برسد، دارنده پروانه مجاز است، براساس فرایند قطع خط تلفن مشترک بدهکار مندرج در ماده ۳ این دستورالعمل اقدام کند و در صورتی که به میزان مبلغ سپرده یا تضمین پرداخت نرسد، مشترک تا پایان دوره صورت حسابگیری و مهلت های تعیین شده می تواند نسبت به پرداخت مبلغ کارکرد خود اقدام نماید.

۲-۳ در خطوط تلفن ثابت و یا همراه پس پرداخت دائمی، چنانچه مشترک با هر میزان مبلغ کارکرد نسبت به پرداخت دو دوره متوالی صورت حساب مطابق زمانها و مهلت های تعیین شده در این مصوبه اقدام نکند، دارنده پروانه می تواند براساس فرایند قطع خط تلفن مشترک بدهکار مندرج در ماده ۳ این دستورالعمل اقدام کند.

تبصره: در صورت استفاده مشترک تلفن همراه پس پرداخت (دائمی) بدون مبلغ سپرده و تضمین پرداخت و یا دارای مبلغ سپرده و تضمین پرداخت از خدمات رومینگ بین الملل، اگر کارکرد خط وی در هر زمان به میزان مجموع مبلغ تضمین و سپرده برسد، دارنده پروانه همراه با اطلاع رسانی به مشترک، مجاز است نسبت به قطع دوطرفه خط مشترک طبق فرایند مندرج در ماده ۳ این دستورالعمل اقدام کند.

۳- فرایند قطع خط تلفن مشترک بدهکار

هرگاه مشترک بر اساس این دستورالعمل مشمول قطع خط تلفن به دلیل بدهکاری شود، به ترتیب ذیل اقدام خواهد شد:
۳-۱- پس از سپری شدن دوره و مهلت پرداخت، دارنده پروانه می تواند خط تلفن مشترک بدهکار را ابتدا به مدت حداقل دو هفته یک طرفه کند.

۳-۲- در صورت عدم پرداخت بدهی ظرف مهلت مقرر در بند ۳-۱، دارنده پروانه ضمن اطلاع رسانی لازم به مشترک و ارسال اخطار کتبی با مهلت مشخص یک ساله و با موضوع "تخلیه خط تلفن"، می تواند نسبت به قطع خط تلفن وی به طور کامل (دو طرفه) اقدام کند.

۳-۳- در صورت عدم پرداخت بدهی توسط مشترک بدهکار در مهلت مقرر در بند ۳-۲، دارنده پروانه مجاز به جمع آوری و تخلیه خط تلفن وی و سلب امتیاز می باشد.

تبصره: در صورتیکه خط تلفن به دلیل رند بودن شماره، از طریق مزایده و با پرداخت مبالغی اضافه بر هزینه های مجاز، به مشترک واگذار شده باشد، دارنده پروانه موظف است به مدت حداقل ۲ سال علاوه بر مهلت یکساله تعیین شده در بند ۳-۲، شماره مشترک را حفظ کند و پس از این مهلت و در صورت عدم پرداخت بدهی توسط مشترک، با تعیین قیمت خط تلفن توسط کارشناس رسمی دادگستری پس از کسر مبلغ بدهی نسبت به بازپرداخت الباقی مبلغ کارشناسی شده به وی اقدام کند.

تبصره ۲: دارنده پروانه موظف است خطوط تلفنی زیر را که حداقل به مدت ۱۰ سال فعال بوده را یک سال علاوه بر مهلت یک ساله تعیین شده در بند ۳-۲ حفظ کند:

- خطوط تلفن ثابت مشترکین تجاری و یا با شخصیت حقوقی غیردولتی

- خطوط تلفن همراه مشترکین با شخصیت حقوقی غیردولتی

۳-۴- در صورت مراجعه مشترک سلب امتیاز شده، دارنده پروانه باید با رعایت شرایط مندرج در تبصره های ذیل بند ۳-۳، نسبت به تهاتر مبلغ بدهی مشترک، از مبلغ سپرده و یا تضمین پرداخت وی اقدام و مبلغ الباقی را به مشترک عودت نماید.

۴- مقررات عمومی

۴-۱- دارنده پروانه از تاریخ ابلاغ این مصوبه موظف به رعایت مفاد دستورالعمل حاضر در تنظیم قرارداد مشترکین خود علاوه بر رعایت سایر مفاد قرارداد مندرج در پروانه ها بوده و موارد مغایر با آن در قراردادهای قبلی مشترکین غیر قابل استناد تلقی می شود.

۴-۲- در صورتی که مشترک بدهکار دارای چندین امکان ارتباطی از یک دارنده پروانه باشد، دارنده پروانه تحت هیچ شرایطی مجاز به قطع سایر خطوط ارتباطی و یا انتقال بدهی های خطوط مشترک به سایر خطوط وی نمی باشد.

تبصره: دارنده پروانه مجاز به درج مطلبی با مفهوم "کسب اجازه از مشترکین برای قطع سایر خطوط تلفن مشترکین بدهکار" در فرم قراردادهای خود نمی‌باشد.

۴ ۴ - در صورت عدم پرداخت صورتحساب در مهلت پرداخت و یا تاخیر در پرداخت صورتحسابها توسط مشترک بدهکار، دارنده پروانه به هیچ عنوان مجاز به دریافت هزینه دیرکرد یا اخذ خسارت و یا مبالغ دیگری با هر عنوان از وی نخواهد بود.

۴ ۴ - دارنده پروانه باید ترتیبی فراهم کند تا در صورت قطع ارتباط مشترک به دلیل بدهی، در صورتی که از نظر فنی امکان‌پذیر باشد، مشترکین قادر به برقراری ارتباط از طریق کدهای خدماتی اضطراری باشند.

۵ ۴ - در صورتی که مشترک نسبت به پرداخت بدهی قبل از جمع‌آوری و تخلیه خط تلفن اقدام کند، دارنده پروانه باید شماره مشترک را حفظ کند.

۶ ۴ - در صورتی که مشترک نسبت به پرداخت بدهی قبل از جمع‌آوری و تخلیه خط تلفن اقدام کند، دارنده پروانه می‌تواند به منظور وصل مجدد خط تلفن قطع شده صرفاً نسبت به اخذ هزینه وصل مجدد از مشترک براساس تعرفه‌های مصوب کمیسیون اقدام کند.

۷ ۴ - در صورت جمع‌آوری و تخلیه خط تلفن، مشترک موظف به ارائه درخواست جدید و پرداخت هزینه اتصال بر اساس تعرفه‌های مصوب کمیسیون بوده و دارنده پروانه با رعایت شرایط مندرج در تبصره‌های ذیل بند ۳-۳، تعهدی برای حفظ شماره تلفن تخلیه شده ندارد.

۸ ۴ - دارنده پروانه با اختیار و تمایل مشترکین می‌تواند نسبت به اخذ وجوهی از آنان یا عنوان "تضمین پرداخت" بابت جلوگیری از قطع ارتباط در چارچوب قوانین و مقررات اقدام کند. مبالغ تضمین پرداخت، در پایان هر دوره صورتحساب‌گیری قابل جمع و خرج خواهد بود. تاکید می‌شود: این اقدام تحت هیچ شرایطی اجباری نبوده و به این مبلغ هیچگونه سود یا بهره‌ای نیز تعلق نخواهد گرفت.

۹ ۳ - در صورت درخواست مشترک، دارنده پروانه می‌تواند با رعایت قوانین و مقررات جاری کشور، تسهیلات لازم را برای کلیه بانک‌ها برای پرداخت صورت حسابها فراهم سازد.

۱- ۴ تفسیر مفاد این دستورالعمل صرفاً با کمیسیون و نظارت بر حسن اجرای آن با سازمان است.

سیداسد... دهناد
سرپرست شرکت مخابرات ایران

کد اقدام: بهبودی ۸۸۱۷۲۷۷۶