

## بسمه تعالی

### مصوبات کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات

مصوبه جلسه شماره ۲۰۴ مورخ ۱۳۹۳/۹/۱۶

کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات در جلسه شماره ۲۰۴ مورخ ۱۳۹۳/۹/۱۶ پیشنهاد سازمان در خصوص اصول حاکم بر پروانه ارایه خدمات مرکز تماس (Contact Center) را بررسی و مفاد آن را به شرح زیر تصویب کرد.

### اصول حاکم بر پروانه ارایه خدمات مرکز تماس (Contact Center)

با استناد به ماده ۶ و بند پ از ماده ۹ اساسنامه سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی در خصوص تدوین و تنظیم مقررات لازم جهت حصول اطمینان از رقابت سالم، تداوم ارایه خدمات و رشد کیفی آنها و در راستای حمایت از حقوق استفاده کنندگان خدمات و نظارت بر آنها، با توجه به ضرورت ساماندهی و قانونمند سازی ارایه خدمات مرکز تماس داخلی به منظور ایجاد شرایط برای رقابت سالم، موثر و منصفانه در بازار و استفاده بهینه و موثر از بسترها و زیرساخت‌های فراهم شده موجود و اشتغال‌زایی، توسعه صادرات خدمات و بالا بردن کیفیت و سطح ارایه خدمات به مردم، اصول حاکم بر پروانه ارایه خدمات مرکز تماس داخلی، تدوین و به شرح زیر می‌باشد.

#### ۱- تعاریف

اصطلاحات و عبارات بکار برده شده، هر یک دارای معانی زیر است:

- ۱-۱- **کمیسیون:** کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات
- ۲-۱- **سازمان:** سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی
- ۳-۱- **متقاضی:** شخص حقوقی متقاضی دریافت پروانه ارایه خدمات مرکز تماس (Contact Center)
- ۴-۱- **مجوز موقت فعالیت:** مجوزی است شش ماهه که پس از احراز شرایط، به متقاضی دریافت پروانه داده می‌شود تا برای تجهیز مرکز تماس اقدام کند. پس از سپری شدن زمان مشخص شده و احراز آمادگی متقاضی توسط سازمان، پروانه صادر می‌شود.
- ۵-۱- **پروانه:** مجوز ایجاد و راه‌اندازی مرکز تماس و ارایه خدمات در چارچوب موضوع پروانه
- ۶-۱- **دارنده پروانه:** شخص حقوقی است که بر اساس پروانه صادر شده از سوی سازمان و در چارچوب موضوع پروانه صادره، مجاز به ارایه خدمات مرکز تماس (Contact Center) می‌باشد.
- ۷-۱- **ارایه کنندگان خدمات ارتباطی و فناوری اطلاعات:** دارندگان پروانه ارایه خدمات ارتباطی و فناوری اطلاعات و شرکت ارتباطات زیرساخت
- ۸-۱- **مرکز تماس:** مرکزی دارای امکانات، تجهیزات و زیرساخت‌های لازم و سایر نیازمندی‌ها جهت ارایه خدمات در چارچوب موضوع پروانه.
- ۹-۱- **اشخاص طرف قرارداد:** اشخاص حقیقی و یا حقوقی که بر اساس یک قرارداد همکاری با دارنده پروانه، خدمات تماس و ارتباط ورودی و یا تماس و ارتباط خروجی مشتریان خود را به ارایه کنندگان مجاز خدمات مرکز تماس، برون سپاری می‌کنند.
- ۱۰-۱- **مشتریان:** اشخاص حقیقی و یا حقوقی که بواسطه استفاده از خدمات تماس ورودی و یا تماس خروجی، از خدمات ارایه شده توسط یک مرکز تماس بهره‌مند می‌شوند.

اصول حاکم بر پروانه ارایه خدمات مرکز تماس

۱-۱۱- پاسخگویی از راه دور: روشی که در آن اپراتور پاسخگو می‌تواند بدون نیاز به حضور فیزیکی در محل شرکت دارنده پروانه، از طریق بستر اینترنت، اینترنت و سایر روش‌های ارتباطی مجاز و با به کارگیری زیرساخت‌های نرم‌افزاری لازم نسبت به ارایه خدمات موضوع پروانه به مشتریان اقدام کند.

۱-۱۲- حق امتیاز: مبلغی است که متقاضی بابت صدور پروانه پرداخت می‌کند.

۱-۱۳- مرکز اصلی: مرکزی که محل اصلی استقرار تجهیزات، نیروی انسانی و سایر امکانات مورد نیاز برای ارایه خدمات مرکز تماس است.

۱-۱۴- شهرهای بزرگ: شهرهای تهران، مشهد، تبریز، اصفهان، کرج و شیراز

## ۲- موضوع و خدمات پروانه

دارنده پروانه می‌تواند به صورت غیر انحصاری با استفاده از شبکه‌های ارتباطی ایجاد شده از سوی ارایه‌کنندگان خدمات ارتباطی و فناوری اطلاعات، نسبت به ارایه خدمات به مشتریان مشتمل بر اطلاع‌رسانی، پشتیبانی، سنجش رضایت مشتریان، بازاریابی، تبلیغ محصولات و خدمات جمع‌آوری، تجزیه و تحلیل اطلاعات و داده‌های آماری خدمات موضوع قرارداد با اشخاص طرف قرارداد را در چارچوب قرارداد منع افشای اطلاعات از طرق زیر اقدام کند.

➤ خدمات تماس و ارتباط ورودی شامل پاسخگویی به تماس‌های ورودی از طریق تلفن، فکس، پیام کوتاه (SMS)، وب سایت، پست، پست الکترونیکی و سایر روش‌های مجاز؛

➤ خدمات تماس و ارتباط خروجی شامل اقدام به برقراری تماس و ارتباط‌های خروجی از طریق تلفن، فکس، پیام کوتاه (SMS)، وب سایت، پست، پست الکترونیکی و سایر روش‌های مجاز جهت پاسخگویی به درخواست‌ها؛

**تبصره ۱:** دارنده پروانه به منظور ارایه خدمات موضوع پروانه به اشخاص طرف قرارداد خارجی، می‌بایست قبل از ارایه هرگونه خدمات ضمن اعلام موضوع به سازمان، هماهنگی لازم را با مراجع ذیصلاح به عمل آورد.

**تبصره ۲:** دارنده پروانه مجاز به ارایه خدمات موضوع پروانه از طریق پاسخگویی از راه دور به مشتریان با رعایت شاخص‌های کیفی سطح خدمات مندرج در ماده ۹ می‌باشد.

**تبصره ۳:** انتقال ارتباطات بین دارنده پروانه و اشخاص طرف قرارداد به منظور ارایه خدمات موضوع پروانه از طریق بستر شبکه با رعایت مفاد مصوبه شماره یک جلسه شماره ۱۹۰ کمیسیون (دستورالعمل پیشگیری، شناسایی و پیگرد مرتکبان برقراری مبادله و انتقال غیرمجاز ارتباطات مخبراتی و رایانه‌ای) مجاز می‌باشد.

## ۳- قلمرو فعالیت

قلمرو فعالیت در چارچوب این اصول حاکم کشوری بوده و دارنده پروانه با رعایت قوانین و مقررات مربوطه، مجاز به ارایه خدمات بین‌المللی موضوع این اصول حاکم از طریق شبکه‌های ارتباطی و فناوری اطلاعات مجاز نیز می‌باشند.

## ۴- مدت اعتبار پروانه

مدت اعتبار پروانه، از زمان صدور به مدت ۵ سال شمسی است.

## ۵- تمدید مدت اعتبار پروانه

پروانه برای دوره‌های بعدی بر اساس شرایط و ضوابطی که توسط کمیسیون تصویب می‌شود، قابل تمدید خواهد بود.

## ۶- شرایط اعطای پروانه

۱-۶- موضوع فعالیت شرکت متقاضی بر اساس اساسنامه باید مرتبط با خدمات موضوع پروانه باشد.

۲-۶- متقاضی باید شرکت غیر دولتی بوده و در ایران به ثبت رسیده باشد و تا پایان مدت اعتبار پروانه باید این ماهیت حقوقی خود را حفظ کند.

۳-۶- احراز صلاحیت عمومی شخص حقوقی متقاضی به عهده مراجع ذیصلاح می‌باشد.

## ۷- تعهدات ایجاد، توسعه و اجرا

۱-۷- حداقل تعداد میز پاسخگویی در مراکز اصلی و فرعی در شهرهای بزرگ، ۶۰ میز و در سایر شهرهای کشور ۳۰ میز پاسخگویی بوده و دارنده پروانه موظف است متناسب با ظرفیت مذکور، امکانات و تجهیزات نرم‌افزاری و سخت‌افزاری و ارتباطی لازم را فراهم آورد و در تمامی طول مدت اعتبار پروانه، این شرایط را حفظ کند.

۲-۷- دارنده پروانه برای راه‌اندازی مرکز تماس اصلی و فرعی، باید حداقل موارد زیر را فراهم کند:

➤ فضای اداری مناسب برای فعالیت؛

➤ نیروی انسانی آموزش دیده و متناسب با ظرفیت پاسخگویی و سایر شرایط مندرج در بند ۲-۷؛

➤ پیش بینی تمهیدات لازم جهت ارایه خدمات بدون وقفه (مطابق با توافق‌نامه سطح خدمات امضاء شده با اشخاص طرف قرارداد)

**تبصره:** در صورت ارایه خدمات به صورت از راه دور، دارنده پروانه موظف به تهیه و در اختیار داشتن فهرست اپراتورهای پاسخگو به همراه مشخصات و آدرس مکانی و همچنین مجازی آنها می‌باشد. تهیه و تدارک هر گونه نیازمندی‌های اپراتورهای پاسخگو و نظارت بر حسن عملکرد آنها بر عهده دارنده پروانه می‌باشد.

۳-۷- دارنده پروانه موظف است کلیه امکانات ارتباطی و فناوری اطلاعات مورد نیاز برای ارایه خدمات موضوع پروانه را صرفاً از ارایه‌کنندگان خدمات ارتباطی و فناوری اطلاعات مجاز دریافت کند.

۴-۷- دارنده پروانه می‌تواند با هماهنگی سازمان، مراکز دیگری را نیز به عنوان مرکز فرعی راه‌اندازی کند.

## ۸- سایر تعهدات

۱-۸- خطوط ارتباطی مورد استفاده برای انجام سایر امور اداری باید از خطوط ارتباطی مورد استفاده برای ارایه خدمات تماس و ارتباط ورودی و خروجی مجزا باشند.

۲-۸- اتصال بین مراکز تماس دارندگان پروانه در چارچوب توافقات فی مابین و حدود و ثغور پروانه دریافتی مجاز است.

۳-۸- دارنده پروانه در قبال خدمات ارایه شده به مشتریان مسئول می‌باشد و در صورت نیاز به مجوز دیگر برای ارایه خدمات، باید از اخذ مجوزهای مربوط توسط اشخاص طرف قرارداد اطمینان حاصل کند.

۴-۸- دارنده پروانه موظف است امکانات لازم برای دسته‌بندی خدمات تماس و ارتباطی خروجی و روش‌های فعال‌سازی و یا غیرفعال‌سازی دریافت این خدمات را برای مشتریان فراهم کند.

۵-۸- دارنده پروانه موظف است در قراردادهای همکاری خود با اشخاص طرف قرارداد، زمان‌های ارایه خدمات و ساعات کاری ارایه خدمات پاسخگویی به مشتریان را از لحاظ تعداد نوبت زمانی (شامل یک نوبت، دو نوبت و یا سه نوبت) مشخص و نوبت‌های زمانی ارایه خدمات را علاوه بر درج در آگهی‌های تبلیغاتی و اطلاع‌رسانی‌ها، به سازمان نیز اعلام کند.

۶-۸- دارنده پروانه موظف است نسبت به آموزش اپراتورهای پاسخگو جهت ارایه خدمات به مشتریان و تفکیک آنها از نظر تخصص پاسخگویی با توجه به نوع تخصص و مهارت مورد نیاز اشخاص طرف قرارداد اقدام کند.

## ۹- پارامترها و شاخص‌های اندازه‌گیری کیفیت ارایه خدمات

۱-۹- دارنده پروانه موظف است به منظور رعایت حقوق اشخاص طرف قرارداد و مشتریان، نسبت به انعقاد موافقت‌نامه سطح خدمات (SLA) با اشخاص طرف قرارداد برای تمامی خدمات در قالبی که سطح کیفیت خدمات ارایه شده قابل اندازه‌گیری باشد اقدام کند.

برای خدمات تماس ورودی حداقل شاخص‌های ارایه خدمات موضوع پروانه به شرح ذیل در نظر گرفته شود:

➤ ظرفیت تماس‌های دریافتی بدون مواجهه با بوق اشغال (در واحد زمان)

➤ حداکثر ظرفیت پاسخگویی به تماس‌های (دریافتی و یا ارسالی) در واحد زمان

- نوع تخصص و تعداد اپراتورهای پاسخگویی تخصیص داده شده
  - میانگین زمان یک تماس دریافتی و یا ارسالی
  - حداکثر مدت زمان انتظار مشتری برای دریافت پاسخ
  - متوسط زمان پاسخگویی به مشتری برای دریافت پاسخ
  - محدوده زمانی ارایه خدمات (ساعت شروع و پایان ارایه خدمات)
  - تعیین نوع ارایه خدمات به صورت خدمات با امکان وقفه یا بدون وقفه و تعیین میزان و نوع افزونگی‌های پیش‌بینی شده برای ارایه خدمات بدون وقفه
- ۹-۲- دارنده پروانه موظف است مکانیزم‌های لازم را برای نظارت بر عملکرد اپراتورهای پاسخگو و میزان سنجش رضایت مشتریان ایجاد و در صورت درخواست سازمان، گزارشات و مستندات لازم را در این خصوص ارایه کند.
- ۹-۳- دارنده پروانه موظف است در تماس‌های خروجی و یا ارسال پیام‌ها، موافقت و رضایت دریافت‌کننده تماس یا پیام را در نظر داشته باشد.

#### ۱۰- حق امتیاز

- حق امتیاز صدور پروانه، در شهرهای بزرگ دو هزار (۲۰۰۰) میلیون ریال، در سایر مراکز استان‌ها پانصد (۵۰۰) میلیون ریال و در سایر شهرها دویست (۲۰۰) میلیون ریال است.
- تبصره ۱:** در صورت راه‌اندازی مرکز داده در مناطق خارج از محدوده شهری دارنده پروانه مشمول پنجاه درصد (۵۰٪) تخفیف در پرداخت حق امتیاز مربوط به شهری که در محدوده آن قرار گرفته خواهد شد.
- تبصره ۲:** محل قرار گرفتن مرکز اصلی مبنای دریافت حق امتیاز، صدور پروانه و فعالیت دارنده پروانه می‌باشد.

#### ۱۱- ضمانت نامه حسن اجرای تعهدات

- به منظور تضمین حسن انجام تعهدات و جبران خسارت احتمالی ناشی از تخلف از مفاد این ضوابط برای پروانه ضمانت نامه بانکی به مبلغ دوهزار (۲۰۰۰) میلیون ریال برای شهرهای بزرگ و برای سایر مراکز استان‌ها به مبلغ پانصد (۵۰۰) میلیون ریال و برای سایر شهرها مبلغ دویست (۲۰۰) میلیون ریال به صورت بدون قید و شرط و معتبر برای تمام طول مدت پروانه، توسط متقاضی به سازمان سپرده می‌شود. در صورت مطالبه وجه از محل ضمانت‌نامه و یا ضبط آن، دارنده پروانه موظف است ظرف مدت یک هفته نسبت به ترمیم و جایگزینی آن اقدام کند.

#### ۱۲- تعرفه

- در اعمال تعرفه‌ها برای خدمات موضوع پروانه، دارنده پروانه باید جدول تعرفه ارایه خدمات و اصلاحات آن را قبل از اجرا به اطلاع سازمان برساند.

#### ۱۳- نظارت

- ۱۳-۱- نظارت بر حسن اجرای تعهدات موضوع خدمات پروانه به عهده سازمان بوده و دارنده پروانه موظف است در دوره‌های سه ماهه گزارش فعالیت و خدمات ارایه شده در چارچوب موضوع پروانه را به سازمان ارایه کند.
- ۱۳-۲- دارنده پروانه موظف است امکان نظارت و دسترسی به اطلاعات درخواستی سازمان را فراهم کند.
- ۱۳-۳- سازمان موظف است از اطلاعاتی که به منظور انجام وظایف نظارتی خود از دارندگان پروانه دریافت کرده و ماهیت طبقه‌بندی شده داشته و یا مرتبط با شرایط رقابت در بازار است، صرفاً در ارتباط با وظایف قانونی و با اطلاع و رضایت اشخاص طرف قرارداد استفاده کرده و از افشای آن‌ها به جز به مقامات قانونی ذیصلاح و در چارچوب قوانین و مقررات کشور، خودداری کند.

۱۳-۴- دارنده پروانه به موجب ابلاغ کتبی سازمان موظف به تهیه و ارسال کلیه اسناد، مدارک، گزارش‌ها، آمار و صورت‌حساب‌ها به سازمان و یا فراهم نمودن شرایط نسخه‌برداری از موارد فوق توسط نماینده سازمان است.

۱۳-۵- دارنده پروانه بلافاصله پس از اعلام سازمان باید نسبت به رفع تخلف اقدام کرده و در فاصله زمانی بیست (۲۰) روز از زمان اعلام سازمان مدارک و اسناد مثبت به رفع تخلف را برای سازمان ارسال کند.

۱۳-۶- دارنده پروانه موظف است اطلاعات کامل جهت انجام وظایف نظارتی و یا مکاتبات شامل آدرس پستی مرکز تماس و تلفن‌های مربوطه را به سازمان ارایه و به روز کند.

**تبصره:** در صورت تغییر آدرس یا شماره تلفن‌های دفتر و محل ارایه خدمات، دارنده پروانه موظف است مراتب را به صورت کتبی و دو هفته قبل از هرگونه انجام تغییرات به اطلاع سازمان برساند.

#### ۱۴- جریمه

در صورت نقض تعهدات پروانه و ابلاغ سازمان، دارنده پروانه ملزم به پرداخت جریمه مطابق پیوست شماره ۱ خواهد بود. در صورت عدم پرداخت جریمه ظرف مهلت‌های مقرر از سوی سازمان، مبالغ از محل ضمانت نامه تادیه شده قابل برداشت است.

#### ۱۵- نحوه صدور پروانه

۱۵-۱- پروانه به شرح ذیل به متقاضیان واجد شرایط اعطا خواهد شد:

**الف-** در شهرهای بزرگ: متقاضیانی که محل قرار گرفتن مرکز اصلی فعالیت آنها در شهرهای بزرگ بوده و تعداد میزهای پاسخگویی برای این متقاضیان (بدون احتساب اپراتورهای پاسخگو از راه دور) حداقل ۶۰ میز پاسخگویی به انضمام تجهیزات و سایر ملزومات مورد نیاز دیگری باشد.

**ب-** سایر شهرها: متقاضیانی که محل قرار گرفتن مرکز اصلی ارایه خدمات آنها سایر مراکز استان‌ها و شهرها است. تعداد میزهای پاسخگویی برای این متقاضیان (بدون احتساب میزهای پاسخگوی از راه دور) حداقل ۳۰ میز پاسخگویی به انضمام تجهیزات و سایر ملزومات و امکانات مورد نیاز می‌باشد.

۱۵-۲- پس از احراز شرایط متقاضیان مطابق با این اصول حاکم از طرف سازمان، مجوزی موقت به منظور مهیا نمودن شرایط و امکانات فعالیت برای متقاضیان صادر و متقاضیان باید حداکثر ظرف مدت ۶ ماه از تاریخ صدور مجوز موقت فعالیت صادر شده در چارچوب موضوع خدمات پروانه ملزومات، امکانات و تجهیزات لازم را فراهم و آمادگی خود را برای شروع ارایه خدمات به سازمان اعلام کند. در صورت احراز آمادگی متقاضی توسط سازمان، پروانه برای دارندگان مجوز موقت فعالیت واجد شرایط صادر خواهد شد.

**تبصره:** در صورتیکه متقاضی در زمان درخواست پروانه، با تایید سازمان آمادگی لازم را برای دریافت پروانه داشته باشد، سازمان می‌تواند بدون صدور مجوز موقت فعالیت، نسبت به صدور پروانه اقدام کند.

#### ۱۶- کاهش مدت اعتبار و لغو پروانه

در موارد ذیل سازمان می‌تواند حسب صلاحدید، نسبت به کاهش مدت اعتبار و یا لغو پروانه اقدام کند:

- هنگامیکه شخصیت حقوقی دارنده پروانه تغییر یا منحل شود پروانه لغو خواهد گردید.
- در صورتی که دارنده پروانه از چارچوب تعهدات ایجاد، اجرا و توسعه موضوع ماده ۷ تخطی نماید.
- انجام هرگونه فعالیت ضد رقابتی به تشخیص سازمان
- تکرار تخلفات و یا عدم رفع تخلف
- هرگونه فعالیت در حوزه انتقال غیر مجاز ارتباطات تلفنی

اصول حاکم بر پروانه ارایه خدمات مرکز تماس

- در صورت توقف خدمات موضوع پروانه و عدم ارایه خدمات از سوی دارنده پروانه در بازه زمانی بیش از یک سال، سازمان مجاز به لغو پروانه می باشد.
- شرکت‌هایی که پروانه آنها لغو و یا مجوز موقت فعالیت آنها باطل شده، به مدت زمان دو سال از تاریخ لغو پروانه و یا لغو مجوز موقت فعالیت، مجاز به درخواست پروانه مرکز تماس نمی باشند.

#### **۱۷- امنیت ملی**

- ۱۷-۱- دارنده پروانه باید برای رعایت مقتضیات امنیت ملی و اعمال اختیارات دستگاه‌های قضایی و امنیتی کلیه تدابیر لازم را اتخاذ و تسهیلات لازم را ایجاد نماید. به این منظور کلیه موارد مورد نیاز مراجع فوق‌الذکر که به دارنده پروانه ابلاغ می‌گردد، بدون هرگونه ادعایی توسط دارنده پروانه لازم الاجرا است. تاکید می‌شود که این موارد بصورت یکسان برای کلیه دارندگان پروانه در موارد مشابه ابلاغ می‌گردد.
- ۱۷-۲- شروع فعالیت دارنده پروانه منوط به تامین نیازهای وزارت اطلاعات و اخذ تأییدیه وزارت مذکور در این خصوص می‌باشد و در صورتی که به هردلیل روند تامین تمام یا قسمتی از نیازها در هر مرحله از فعالیت مختل شود، دارنده پروانه تا زمان احیای مجدد آنها موظف به توقف فعالیت در آن موضوع یا محدوده فعالیت است.

#### **۱۸- امور دفاعی و پدافند غیرعامل**

- رعایت مقتضیات دفاعی و پدافند غیرعامل که توسط سازمان به دارنده پروانه ابلاغ می‌شود الزامی بوده و دارنده پروانه موظف است کلیه تدابیر لازم را جهت پیاده سازی آن فراهم آورد.

#### **۱۹- ملاحظات فرهنگی**

- رعایت مقررات و ضوابط فرهنگی که توسط سازمان به دارنده پروانه ابلاغ می‌شود در ارایه خدمات مختلف الزامیست.

#### **۲۰- الزامات محلی**

- ۲۰-۱- مدیریت فنی و پشتیبانی خدمات موضوع پروانه باید به اشخاص حقیقی یا حقوقی باتابعیت ایرانی حاضر در شرکت دارنده پروانه واگذار شود.
- ۲۰-۲- سهام شرکت‌های خارجی نباید بیش از چهل و نه درصد (۴۹٪) سهام کل شرکت باشد.
- ۲۰-۳- دارنده پروانه موظف به رعایت استانداردها، مقررات، قوانین و ضوابط حاکم در کشور در خصوص شرایط محیط کار و به کارگیری و استخدام پرسنل می باشد.

#### **۲۱- مقررات جدید**

- ۲۱-۱- هرگونه مقررات جدید که توسط کمیسیون به منظور انجام وظایف قانونی در زمینه بازار، شرایط رقابت، حقوق مشتریان، تعرفه و سایر موارد به تصویب می‌رسد، برای دارنده پروانه لازم الاجرا است.
  - ۲۱-۲- تفسیر مصوبات کمیسیون و مفاد پروانه اعطایی موضوع این اصول حاکم، صرفاً با کمیسیون خواهد بود.
- سازمان می تواند بر اساس شرایط و ضوابط این مصوبه نسبت به صدور پروانه اقدام کند.

**پیوست ۱**  
**جرایم نقض تعهدات**

عنوان تخلف	روش
نقض موافقتنامه سطح خدمات	به ازای هر مورد نقض تعهد پنج میلیون (۵,۰۰۰,۰۰۰) تا حداکثر دویست (۲۰۰,۰۰۰,۰۰۰) ریال در هر مورد، خواهد بود که از سوی سازمان مشخص خواهد شد.
تخطی از مفاد ماده "۸" در خصوص سایر تعهدات	دارنده پروانه ملزم به پرداخت جریمه از پنج میلیون (۵,۰۰۰,۰۰۰) تا حداکثر دویست (۲۰۰,۰۰۰,۰۰۰) ریال در هر مورد، خواهد بود که از سوی سازمان مشخص خواهد شد.
تخطی از مفاد ماده "۱۱" در خصوص ضمانت نامه حسن اجرای تعهدات	دارنده پروانه ملزم به پرداخت جریمه از ده میلیون (۱۰,۰۰۰,۰۰۰) تا حداکثر چهارصد میلیون (۴۰۰,۰۰۰,۰۰۰) ریال در هر مورد، خواهد بود که از سوی سازمان مشخص خواهد شد.
فعالیت ضد رقابتی	دارنده پروانه ملزم به پرداخت جریمه از صد میلیون (۱۰۰,۰۰۰,۰۰۰) تا حداکثر پانصد میلیون (۵۰۰,۰۰۰,۰۰۰) در هر مورد، خواهد بود که از سوی سازمان مشخص خواهد شد.
تخطی از سایر مفاد این اصول حاکم و موافقتنامه پروانه	دارنده پروانه ملزم به پرداخت جریمه از پنج میلیون (۵,۰۰۰,۰۰۰) تا حداکثر ده میلیون (۱۰,۰۰۰,۰۰۰) ریال در هر مورد، خواهد بود که از سوی سازمان مشخص خواهد شد.