

دستورالعمل نحوه برخورد دارندگان پروانه
با مشترکین بدهکار تلفن ثابت و همراه پس پرداخت (دائمی)

بسمه تعالی

مصوبات کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات
مصوبه شماره یک جلسه شماره ۱۶۶ مورخ ۱۳۹۲/۳/۳۰

کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات در جلسه شماره ۱۶۶ مورخ ۱۳۹۲/۳/۳۰ پیشنهاد "دستورالعمل نحوه برخورد دارندگان پروانه با مشترکین بدهکار تلفن ثابت و همراه پس پرداخت (دائمی)" بررسی و مفاد آن را به شرح زیر تصویب کرد.

دستورالعمل نحوه برخورد دارندگان پروانه
با مشترکین بدهکار تلفن ثابت و همراه پس پرداخت (دائمی)

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
- ۲-۱- **سازمان:** سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی
- ۳-۱- **دوره:** عبارت است از طول مدت زمان صورتحساب گیری و صدور صورتحساب که حسب نظر دارندگان پروانه تعیین می شود که نباید کمتر از دو ماه باشد.
- ۴-۱- **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 صورتحسابهای صادره محسوب می شود.
- ۵-۱- **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.

۶-۱- **تضمین پرداخت:** وجوهی است که مشترک به منظور تضمین پرداخت کارکرد خط تلفن به دارنده پروانه پرداخت کرده است.

۷-۱- دارنده پروانه: دارنده پروانه ارائه خدمات تلفن ثابت و همراه

۸-۱- **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.

۹-۱- **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.

۱۰-۱- **تلفن پس پرداخت (دائمی) دارای تضمین پرداخت:** عبارت است از خط تلفنی که مشترک آن در زمان ثبت نام علاوه بر هزینه اتصال، مالیات و عوارض، تضمین پرداخت را نیز به دارنده پروانه پرداخت کرده است.

۱۱-۱- **اطلاع رسانی:** آگاه کردن مشترک از وضعیت بدهی وی با درج در صورت حساب صادره و با استفاده از روشهای ارتباط تلفنی و یا ارسال پیامک یا استفاده از سایر روشهای ارتباطی مانند ارسال نامه الکترونیک

۱۲-۱- **مهلت پرداخت:** عبارت است از طول مدت زمان پرداخت صورتحساب، که نباید کمتر از ۱۵ روز از تاریخ صدور صورتحساب باشد.

۱۳-۱- **حد نصاب کارکرد:** حداقل مبلغ کارکرد خطوط تلفن ثابت و همراه پس پرداخت (دائمی) که به شرح مندرج در جدول ذیل می باشد:

جدول شماره ۱ - حد نصاب کارکرد

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

تبصره: میزان کارکردهای تعیین شده در جدول فوق با افزایش نرخ هزینه مکالمه شهری درون شبکه ای به نسبت مستقیم افزایش خواهد یافت.

۲- نحوه برخورد دارنده پروانه با مشترکین بدهکار:

۱-۲- اگر کارکرد خطوط تلفن ثابت و همراه تلفن پس پرداخت (دائمی) بدون مبلغ سپرده و تضمین پرداخت، در هر زمان به حد نصاب کارکرد برسد، دارنده پروانه باید ابتدا نسبت به اطلاع رسانی به مشترک و تعیین زمان حداقل ۲۴ ساعت برای پرداخت اقدام کند. در صورتیکه تا پایان زمان مذکور مشترک مبلغ کارکرد خود را پرداخت نکند، دارنده پروانه مجاز است براساس فرایند قطع خط تلفن مشترک بدهکار مندرج در ماده ۳ این دستورالعمل اقدام کند.

۲-۲- اگر کارکرد خطوط تلفن ثابت و همراه پس پرداخت 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. در صورتیکه تا پایان زمان مذکور مشترک مبلغ کارکرد خود را پرداخت نکند، دارنده پروانه مجاز است، براساس فرایند قطع خط تلفن مشترک بدهکار مندرج در ماده ۲ این دستورالعمل اقدام کند.

۳-۲- در خطوط تلفن ثابت و همراه پس پرداخت، چنانچه مشترک با هر میزان مبلغ کارکرد نسبت به پرداخت صورتحساب دوره دوم خود تا پایان مهلت پرداخت مقرر در صورت حساب اقدام نکند، دارنده پروانه می تواند براساس فرایند قطع خط تلفن مشترک بدهکار مندرج در ماده ۳ این دستورالعمل اقدام کند.

۳- فرایند قطع خط تلفن مشترک بدهکار

هر گاه مشترک براساس این دستورالعمل مشمول قطع خط تلفن به دلیل بدهکاری شود، به ترتیب ذیل اقدام خواهد شد:

۳-۱- پس از سپری شدن 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 به مشترک و ارسال اخطار کتبی ۶ ماهه با موضوع «تخلیه خط تلفن» می تواند نسبت به قطع خط تلفن وی بطور کامل (دوطرفه) 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 ۱: 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 شش ماهه تعیین شده در بند ۳-۲، شماره مشترک را حفظ کند و پس از این مهلت و در صورت عدم پرداخت بدهی توسط مشترک، پس از کسر مبلغ بدهی نسبت به بازپرداخت الباقی مبلغ پرداخت شده بابت خط تلفن به وی اقدام کند.

تبصره ۲: دارنده پروانه موظف است خطوط تلفن مشترکینی که به مدت حداقل ۱۰ سال به صورت تجاری کارکرد داشته است، را به مدت حداقل یک سال علاوه بر مهلت شش ماهه تعیین شده در بند ۳-۲ حفظ کند.

تبصره ۳: در صورتیکه بدهی خط تلفن در مهلت تعیین شده در بند ۳-۲، به دلیل فوت مشترک و یا مسافرت خارج از کشور وی (با ارائه دلایل و مستندات) پرداخت نشده باشد، دارنده پروانه موظف است در صورت مراجعه ورثه و یا مشترک، یک مهلت شش ماهه دیگر برای پرداخت بدهی به وی بدهد. در صورت عدم پرداخت در این مهلت، دارنده پروانه می تواند نسبت به جمع آوری و تخلیه خط تلفن وی و سلب امتیاز اقدام کند.

۳-۴- در صورت مراجعه مشترک سلب امتیاز شده، دارنده پروانه موظف است با رعایت شرایط مندرج در تبصره های ذیل بند ۳-۳، پس از پرداخت بدهی توسط مشترک بدهکار، نسبت به عودت مبلغ سپرده و یا تضمین پرداخت اقدام کند.

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 غیرقابل استناد تلقی می شود.

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

۴-۳- در صورت عدم پرداخت صورت حساب 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 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 امکان پذیر باشد، مشترکین قادر به برقراری ارتباط از طریق کدهای خدماتی اضطراری باشند.

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

۴-۶- در صورتی که مشترک نسبت به پرداخت بدهی قبل از جمع آوری و تخلیه خط تلفن اقدام کند، دارنده پروانه می تواند به منظور وصل مجدد خط تلفن قطع شده صرفاً نسبت به اخذ هزینه وصل مجدد از مشترک براساس تعرفه های مصوب کمیسیون اقدام کند.

۴-۷- در صورت جمع آوری و تخلیه خط تلفن، مشترک موظف به ارائه درخواست جدید و پرداخت هزینه اتصال براساس تعرفه های مصوب کمیسیون بوده و دارنده پروانه با رعایت شرایط مندرج در تبصره های ذیل بند ۳-۳، تعهدی برای حفظ شماره تلفن تخلیه شده ندارد.

۴-۸- دارنده پروانه می تواند در صورت تمایل مشترکین، نسبت به اخذ وجوهی از آنان با عنوان «فوق العاده سپرده» بابت جلوگیری از قطع ارتباط اقدام کند. مبلغ فوق العاده سپرده مشترک در پایان هر دوره صورتحساب گیری قابل جمع و خرج خواهد بود. تاکید می شود، این اقدام تحت هیچ شرایطی اجباری نبوده و به این مبلغ هیچگونه سود یا بهره ای نیز تعلق نخواهد گرفت.

۴-۹- در صورت درخواست مشترک، دارنده پروانه می تواند با رعایت قوانین و مقررات جاری کشور، تسهیلات لازم را برای کلیه بانکها برای پرداخت صورت حسابها فراهم سازد.

۴-۱۰- تفسیر مفاد این دستورالعمل با کمیسیون و نظارت بر حسن اجرای آن با سازمان است.