

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

## بسمه تعالی

### مصوبات کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات

مصوبه شماره 1 جلسه شماره 166 مورخ 1392/3/30

کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات در جلسه شماره 166 مورخ 1392/3/30 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 ارائه‌کنندگان خدمات تلفن ثابت و همراه و مشترکین و حفظ حقوق آنان و به منظور ساماندهی و ایجاد وحدت رویه در نحوه برخورد ارائه‌کنندگان خدمات مذکور با مشترکین بدهکار و وصول به موقع مطالبات آنان تدوین شده است.

#### 1- تعاریف و اصطلاحات

- 1-1- **کمیسیون:** کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات
- 1-2- **سازمان:** سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی
- 1-3- **دوره:** عبارت است از طول مدت زمان صورتحساب‌گیری و صدور صورتحساب که حسب نظر دارندگان پروانه تعیین می‌شود که نباید کمتر از دو ماه باشد.
- 1-4- **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 می‌باشد و به عنوان طرف حساب در صورتحساب‌های صادره محسوب می‌شود.
- 1-5- **مبلغ سپرده (ودیعه سابق):** مبلغی است که به موجب مصوبه مجمع عمومی صاحبان سهام شرکت مخابرات ایران (قبل از خصوصی‌سازی) در زمان ثبت نام برای دریافت اشتراک خدمات از متقاضی دریافت و به حساب آن شرکت واریز شده است.
- 1-6- **تضمین پرداخت:** وجوهی است که مشترک به منظور تضمین پرداخت کارکرد خط تلفن، به دارنده پروانه پرداخت کرده - است.
- 1-7- **دارنده پروانه:** دارنده پروانه ارائه خدمات تلفن ثابت و همراه
- 1-8- **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 می‌باشد.

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

- 9-1- **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.
- 10-1- **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.
- 11-1- **اطلاع رسانی:** آگاه کردن مشترک از وضعیت بدهی وی با درج در صورت حساب صادره و با استفاده از روش های ارتباط تلفنی و یا ارسال پیامک یا استفاده از سایر روش های ارتباطی مانند ارسال نامه الکترونیک.
- 12-1- **مهلت پرداخت:** عبارت است از طول مدت زمان پرداخت صورت حساب، که نباید کمتر از 15 روز از تاریخ صدور صورت حساب باشد.
- 13-1- **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 1 - حد نصاب کارکرد**

حد نصاب کارکرد		نوع خط تلفن
تلفن همراه	تلفن ثابت	
300/000 ریال	200/000 ریال	تلفن پس پرداخت (دائمی) بدون سپرده و تضمین پرداخت
80% مبلغ سپرده	80% مبلغ سپرده	تلفن پس پرداخت (دائمی) دارای سپرده
80% مبلغ تضمین پرداخت	80% 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.

## 2 - نحوه برخورد دارنده پروانه با مشترکین بدهکار

- 1-2- اگر کارکرد خطوط تلفن ثابت و همراه 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 24 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 3 این دستورالعمل اقدام کند.
- 2-2- 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 72 ساعت جهت پرداخت اقدام کند. در صورتیکه تا پایان زمان مذکور مشترک مبلغ کارکرد خود را پرداخت نکند، دارنده پروانه مجاز است، بر اساس فرایند قطع خط تلفن مشترک بدهکار مندرج در ماده 2 این دستورالعمل اقدام کند.
- 3-2- در خطوط تلفن ثابت و همراه پس پرداخت، چنانچه مشترک با هر میزان مبلغ کارکرد نسبت به پرداخت صورت حساب 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 3 این دستورالعمل اقدام کند.

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

### 3 - 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:

- 1-3- پس از سپری شدن مهلت پرداخت، دارنده پروانه می‌تواند خط تلفن مشترک بدهکار را ابتدا به مدت حداقل دو هفته یک-طرفه کند.
- 2-3- در صورت عدم پرداخت بدهی ظرف مهلت مقرر در بند 3-1، دارنده پروانه ضمن اطلاع‌رسانی به مشترک و ارسال اخطار کتبی 6 ماهه با موضوع "تخلیه خط تلفن"، می‌تواند نسبت به قطع خط تلفن وی به‌طور کامل (دو طرفه) اقدام کند.
- 3-3- در صورت عدم پرداخت بدهی توسط مشترک بدهکار در مهلت مقرر در بند 3-2، دارنده پروانه مجاز به جمع‌آوری و تخلیه خط تلفن وی و سلب امتیاز می‌باشد.

**تبصره 1:** 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 2 سال علاوه بر مهلت شش‌ماهه تعیین شده در بند 3-2، 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 2:** دارنده پروانه موظف است خطوط تلفن مشترکینی که به مدت حداقل 10 سال به صورت تجاری کارکرد داشته است، را به مدت حداقل یک سال علاوه بر مهلت شش ماهه تعیین شده در بند 3-2 حفظ کند.

**تبصره 3:** در صورتیکه بدهی خط تلفن در مهلت تعیین شده در بند 3-2، 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 شش‌ماهه دیگر برای پرداخت بدهی به وی بدهد. در صورت عدم پرداخت در این مهلت، دارنده پروانه می‌تواند نسبت به جمع‌آوری و تخلیه خط تلفن وی و سلب امتیاز اقدام کند.

- 4-3- در صورت مراجعه مشترک سلب امتیاز شده، دارنده پروانه موظف است با رعایت شرایط مندرج در تبصره های ذیل بند 3-3، پس از پرداخت بدهی توسط مشترک بدهکار، نسبت به عودت مبلغ سپرده و یا تضمین پرداخت مشترک اقدام کند.

### 4 - مقررات عمومی

1-4- 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 پروانه‌ها بوده و موارد مغایر با آن در قراردادهای قبلی مشترکین غیر قابل استناد تلقی می‌شود.

2-4- 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 بدهی‌های خطوط مشترک به سایر خطوط وی نمی‌باشد.  
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.

3-4- 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.

4-4- 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.

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

- 4-5- 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.
- 4-6- 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 تعرفه های مصوب کمیسیون اقدام کند.
- 4-7- در صورت جمع‌آوری و تخلیه خط تلفن، مشترک موظف به ارائه درخواست جدید و پرداخت هزینه اتصال بر اساس تعرفه- های مصوب کمیسیون بوده و دارنده پروانه با رعایت شرایط مندرج در تبصره های ذیل بند 3-3، تعهدی برای حفظ شماره تلفن تخلیه شده ندارد.
- 4-8- دارنده پروانه می‌تواند 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 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.
- 4-9- در صورت درخواست مشترک، دارنده پروانه می‌تواند با رعایت قوانین و مقررات جاری کشور، تسهیلات لازم را برای کلیه بانک ها برای پرداخت صورت حساب‌ها فراهم سازد.
- 4-10- تفسیر مفاد این دستورالعمل با کمیسیون و نظارت بر حسن اجرای آن با سازمان است.