

## برخورد قضایی با مزاحمان تلفنی اورژانس



وقتی 40 درصد از تماس‌های تلفنی به اورژانس تهران را مزاحمان تشکیل می‌دهند و آمار سایر استان‌ها نیز مثلاً در قم به دو برابر این میزان می‌رسد، بنابراین یا باید کار فرهنگی را به شکل گسترده‌تر پیگیری کرد یا این‌که قانون را به شکل دیگری تعریف کرد.

وقتی 40 درصد از تماس‌های تلفنی به اورژانس تهران را مزاحمان تشکیل می‌دهند و آمار سایر استان‌ها نیز مثلاً در قم به دو برابر این میزان می‌رسد، بنابراین یا باید کار فرهنگی را به شکل گسترده‌تر پیگیری کرد یا این‌که قانون را به شکل دیگری تعریف کرد.

البته تکلیف قانون با مزاحمان تلفنی مشخص است، حکم مجرم یک تا شش ماه حبس است، اما اگر بشود مجرم را پیدا کرد.

مزاحمان تلفنی اورژانس‌ها، آتش‌نشانی و مراکز این‌چنینی را دو گروه تشکیل می‌دهند؛ گروه اول افرادی هستند که تنها مزاحم اپراتورها می‌شوند و با طرح پرسش‌های بی‌ارتباط قصد مزاحمت دارند. دسته دوم افرادی هستند که با طرح ادعای دروغ، امدادگران را به عملیات‌های دروغ می‌فرستند.

حسن عباسی، مدیر روابط عمومی اورژانس تهران در این‌خصوص به مهر می‌گوید: روزانه 16 هزار تماس با اورژانس تهران گرفته می‌شود که حدود 1400 تماس (نزدیک به 9 درصد) آن عملیاتی می‌شود. 14 هزار و 600 تماس دیگر مربوط به مشاوره، تماس اشتباهی و مزاحمت است که حدود 40 درصد آن مزاحمت است. این تعداد مزاحمت توان زیادی را از اپراتورها گرفته و خط‌های تلفن را اشغال می‌کند.

مدیر روابط عمومی اورژانس درباره امکان بررسی صحت تماس افراد ادامه می‌دهد: ما نمی‌توانیم همه شهروندان را چوپان دروغگو در نظر بگیریم. در کار ما ثانیه‌ها حیاتی است و بلافاصله بعد از هر تماس امدادگران راهی محل حادثه می‌شوند. اگر بخواهیم همه تماس‌ها را بررسی کنیم روند کمک‌رسانی به بیمار با تاخیر روبه‌رو می‌شود.

عباسی با بیان این‌که بیشتر مزاحمت‌ها از طریق تلفن‌های اعتباری و باجه‌های همگانی انجام می‌شود، تأکید می‌کند: در اورژانس دایره حقوقی وجود دارد که از طریق مخابرات و مراجع قضایی موضوع مزاحمت‌ها را بررسی کرده و با مزاحمان برخورد قانونی می‌کند.

اما داستان این مزاحمت‌ها با ورود قانون به پایان نمی‌رسد؛ چرا که با وجود مشکل نقل و انتقالات غیرقانونی در سیستم شبکه‌های اعتباری، برخی از سیمکارت‌ها در دست صاحبان اصلی نیست.

یک نام، 100 سیمکارت!

حدود شش سال پیش که برای اولین بار قرار شد هر ایرانی یک تلفن همراه داشته باشد، شرکت‌های متولی خطوط اعتباری بدون ضابطه و محدودیت ثبت‌نام را آغاز کردند. مرور اخبار آن زمان نشان می‌داد، افرادی بودند که بیش از 100 خط تلفن همراه ثبت‌نام کرده بودند.

برای مثال هنگام ثبت نام یکی از این خط‌های اعتباری باید 30 هزار تومان پرداخت می‌کردید و بعد می‌توانستید همان خط را در بازار خرید و فروش سیمکارت‌ها به مبلغ 70 یا 80 هزار تومان به فروش برسانید.

در این بازار سودطلبی سیمکارت‌های موجود نیز بدون ثبت‌سند دست به دست می‌شد و هنوز نیز هزاران سیمکارت در دست شهروندان وجود دارد که به نام فرد دیگری ثبت شده اما شخص دیگری از آن استفاده می‌کند و اگر کار به مزاحمت و شکایت برسد، ممکن است فرد خاطی هرگز پیدانشود و فرد صاحب خط تنها به دلیل بی‌توجهی به قوانین خرید و فروش جریمه شود.

از طرفی هر چند که شرکت‌های متولی خطوط اعتباری تأکید می‌کنند خرید و فروش سیمکارت‌ها در یکی دو سال اخیر ضابطه‌مند شده است، اما ظاهراً هنوز هم دفاتری هستند که قوانین ثبت این سیمکارت‌ها را بدون مدارک هویتی انجام می‌دهند و از طرفی افرادی هستند که به شکل غیر رسمی سیمکارت‌های اعتباری را بدون ثبت، خرید و فروش می‌کنند.

با آقا محمد کار دارم!

سال گذشته پلیس تهران با همکاری مرکز مخابرات ایران حدود 220 شماره تلفن را که اقدام به ایجاد مزاحمت برای مرکز 110 کرده بود قطع کرد؛ با این وجود این مزاحمت‌ها همچنان ادامه دارد.

چندی پیش معاون عملیات فرماندهی انتظامی تهران بزرگ با بیان این‌که روزانه حدود 2500 تماس مزاحمی با مرکز فوریت پلیسی 110 برقرار می‌شود، گفت: بسیاری از مزاحمان این مرکز از طریق خطوط اعتباری اقدام به ایجاد مزاحمت می‌کنند و میانگین سنی آنها بین هفت تا 18 سال است.

به گزارش ایسنا، سرهنگ غلامعلی کریمی با بیان این‌که مزاحمان روزانه حدود 2500 تماس با مرکز فوریت‌های پلیسی 110 برقرار می‌کنند، ادامه می‌دهد: فردی 42 مرتبه با مرکز فوریت‌های پلیسی 110 تماس گرفته و هرباره با اعلام خبر کذب وقوع نزاع و درگیری در مناطق مختلف شهر باعث ایجاد مزاحمت برای پلیس تهران شده بود، که با پیگیری اداره حقوقی مشار الیه به مرجع قضایی معرفی شد.

کریمی با بیان این‌که گاهی مزاحمان در تماس‌های تلفنی از اپراتورها درخواست می‌کنند که تنها با آنان صحبت کنند، می‌گوید: چندی پیش مردی به طور میانگین روزانه 28 مرتبه با مرکز 110 تماس گرفته و عنوان می‌کرد که «با آقا محمد کار دارم» که این موضوع نیز تحت پیگیری قرار گرفت و مزاحم تلفنی به مرجع قضایی معرفی شد.

به گفته معاون عملیات فرماندهی انتظامی تهران بزرگ، بسیاری از مزاحمان این مرکز از طریق شماره‌های اعتباری اقدام به ایجاد مزاحمت می‌کنند. این در حالی است که این شرکت‌ها برای برخورد یا کنترل مزاحمان کمک اثربخشی به پلیس نمی‌کنند.

#### ضرورت آموزش و فرهنگ‌سازی

داستان مزاحمان تلفنی از اختراع و شروع به کار سیستم تلفن ثابت و همراه وجود داشته با این تفاسیر هر چند که در کشور ما لازم است نسبت به کنترل خرید و فروش سیمکارت‌های اعتباری اقدامات موثر واقع شود، اما آموزش و فرهنگ‌سازی نسبت به مشکلاتی که از این راه به مراکز امدادی و پلیس وارد می‌شود، ضروری است.

مانند خیلی از کشورها لازم است مزاحمان تلفنی به جای جریمه یا حبس، مجبور به انجام امور عام‌المنفعه یا حضور در کلاس‌های آموزشی شوند تا این مشکل ریشه‌ای حل شود.

مستوره برادران نصیری / گروه جامعه