

نحوه ارائه شکایتهای اینترنتی و موبایلی

معاون سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی با تشریح نحوه ارائه شکایتهای اینترنتی و موبایلی کاربران گفت: شکایات اعلام شده به این سازمان بیشتر مربوط به نارضایتی کاربران از قیمت سرویسهای اینترنت و کیفیت مکالمه با تلفن همراه است.



معاون سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی با تشریح نحوه ارائه شکایتهای اینترنتی و موبایلی کاربران گفت: شکایات اعلام شده به این سازمان بیشتر مربوط به نارضایتی کاربران از قیمت سرویسهای اینترنت و کیفیت مکالمه با تلفن همراه است.

حسن رضوانی در گفتگو با خبرنگار مهر با تاکید بر اینکه سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی به عنوان نهاد نظارتی و مقرراتی بخش ارتباطات کشور به هیچ عنوان از تخلفات و عدم تعهدات اپراتورها و سرویس دهندگان حوزه ارتباطات و فناوری اطلاعات چشم پوشی نمی کند، اظهار داشت: به تمامی شکایات کاربران در حوزه سرویسهای ارتباطی و فناوری رسیدگی می شود.

وی با بیان اینکه در پروانه فعالیت اپراتورهای ارتباطی برای تخلفات و نیز نقض تعهد پروانه ای ارقام بسیار سنگینی به ویژه در حوزه تلفن همراه و اینترنت در نظر گرفته شده است، تاکید کرد: در کمیته پایش سرویس های ارتباطی تمامی موارد مرتبط با شکایت کاربران از اپراتورهای سرویس دهنده پیگیری و بررسی می شود و حتی مواردی که نیاز به جریمه فوری دارد به دیگر نهادهای نظارتی و قانونی مانند سازمان تعزیرات حکومتی ارسال می شود.

معاون نظارت و اعمال مقررات سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی با اشاره به مواردی از گرانفروشی های گزارش شده از سوی برخی ارائه دهندگان سرویسهای ارتباطی و نیز دریافت پول مازاد از کاربران گفت: با نظارت صورت گرفته و حکم سازمان تعزیرات برخی موارد اینچنینی میان کاربران و ارائه دهندگان خدمات رفع اختلاف شد. برای مثال یکی از اپراتورهای تلفن همراه کشور حدود 800 میلیون تومان در یکی از مسابقات پیامکی بدون اطلاع رسانی به مشترکان، از شرکت آنها در این مسابقه سود عایدش شده بود که این مبلغ با پیگیری های رگولاتوری و سازمان تعزیرات به حساب مشترکان بازگردانده شد.

رضوانی راه اندازی سامانه شکایت از سرویس دهندگان ارتباطی را راهکاری مناسب برای دسترسی کاربران به ابزارهای قانونی برای احقاق حقوقشان در این عرصه عنوان کرد و در مورد نحوه شکایت مشترکان از طریق این سامانه به مهر گفت: هم اکنون مشابه سامانه رسیدگی به شکایات در وبسایت ارائه دهندگان سرویس و اپراتورها نیز وجود دارد و مشترکان ابتدا باید شکایات خود را به سامانه های این خدمات دهندگان اعلام کنند. براین اساس یک کد 16 رقمی به کاربر تعلق می گیرد که در صورت عدم پیگیری و رفع مشکل مدنظر از سوی اپراتور، کاربر می تواند وارد سایت سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی شود و با اعلام کد 16 رقمی خود وارد بخش پیگیری شکایات شده و موضوع را از این طریق اعلام و پیگیری کند.

وی با بیان اینکه در زمان حاضر و در حوزه تلفن همراه بیشترین شکایات ارائه شده از سوی مشترکان موبایل مربوط به کیفیت نامناسب مکالمات و قطعی در حین مکالمه، عدم پوشش کامل شبکه، نارضایتی از نصب آنتن های BTS موبایل در اماکن مسکونی و نیز مزاحمتهای موبایلی است.

معاون رگولاتوری تصریح کرد: پیش از این بحث مزاحمتهای موبایلی آمار بیشتری از شکایات مشترکان را به خود اختصاص داده بود اما هم اکنون اکثر مشترکان در این زمینه مطلع بوده و شکایات خود را مستقیماً به مراجع قضایی می برند؛ در همین حال باید گفت با ثبت تمامی سیم کارتهای اعتباری هویت صاحبان سیم کارتها مشخص شده و براین اساس زمینه مزاحمتهای موبایلی کاهش یافته است.

رضوانی در مورد عمده شکایات کاربران سرویس های اینترنتی نیز به مهر گفت: کاربران اینترنت بیشتر از قیمت و تعرفه اینترنت و نرخ

خدماتی که از شرکتهای اینترنتی دریافت می کنند ناراضی هستند؛ در همین حال دیر یا زود متصل شدن سرویس، قطعی بدون دلیل اینترنت و نیز عدم مشتری مداری از عمده مواردی است که از سوی کاربران اینترنت مطرح می شود.

وی با تاکید براینکه کیفیت آنتن دهی موبایل از سوی اپراتورهای فعال کشور با گذشت چندین سال از فعالیتشان هنوز به حد استاندارد و مطلوب نرسیده است، اضافه کرد: بررسی های صورت گرفته از سوی سازمان تنظیم مقررات به صورت همزمان و در تمامی مناطق جغرافیایی و تقسیمات کشوری انجام شده است و براین اساس بیشترین مشکل کیفیت و پوشش شبکه موبایل مربوط به پوشش های جاده ای است که در برخی موارد بسیار پایین تر از حد استاندارد است.

معاون سازمان تنظیم مقررات خاطرنشان کرد: در این زمینه به اپراتورهای موبایل براساس مفاد مورد تعهد در پروانه فعالیتشان اخطارهای لازم داده شده است.