

رهنمود خدمات مشترکین مخابراتی

مبني

ماده اول:

این رهنمود به تاسی از احکام قانون تنظیم خدمات مخابراتی و بمنظور حمایت از مشترکین مخابراتی و حل و فصل شکایات و اختلافات طرفین ناشی از چگونگی عرضه خدمات و همچنان مطابق هدایت 081 مورخ 1397/2/6 مقام عالی ریاست جمهوری ا.ا. مبني بر نظارت از روند رسیده گی به شکایات مشترکین سکتور مخابراتی تهیه گردیده و شرکت های مخابراتی مکلف به رعایت آن می باشند.

احکام

ماده دوم:

تمام شرکت های مخابراتی مکلف اند تا در تشکیل خویش، بخش های خدمات مشتریان با امکانات لازم بطور حضوری و آنلاین ایجاد نمایند تا مشترکین شرکت های مخابراتی بتوانند از طریق تماس و یا مراجعه به آنها مشکلات مخابراتی و شکایات خویش را مطرح و یا معلومات در مورد خدمات مربوطه را به اسانی دریافت نمایند.

ماده سوم:

شرکت ها مکلف اند شرایط آسان برقراری تماس تلفنی و مراجعه حضوری مشترکین مخابراتی را به مراکز خدمات مشتریان خویش فراهم نموده، بمنظور راهنمایی چگونگی برقراری تماس با بخش خدمات مشتریان، از طریق شارت کد ها، وب سایت ها، بیلبوردها و رسانه های جمعی جهت نشر و اعلانات پیامهای آگاهی دهی اقدامات لازم نمایند.

ماده چهارم:

شرکت های مخابراتی مکلف اند تا مراحل و پروسه های تماس، دریافت، ثبت و رسیده گی به شکایات مشترکین خدمات شان را ساده، کوتاه و برای عموم مشترکین قابل فهم ساخته و در اجرای آن از پیچیده گی های غیر لازمی و بی مورد جلوگیری نمایند.

ماده پنجم:

شرکت های مخابراتی زمینه برقراری تماس با نماینده گان خدمات مشتریان شرکتهای مخابراتی را برای همه مشترکین مخابراتی، بطور یکسان فراهم سازند.

شرکتهای مخابراتی نمیتوانند اخذ شکایات و رسیده گی به آنها را بر اساس میزان مصرف کردیت، به کتگوریهای VIP و عادی تفسیم بندی و در پروسیس و رسیده گی به آنها ارجحیت و تقدم قایل گردند، مگر اینکه به این منظور، بخش، پرسونل و چینل تخنیکي و مدیریتی جداگانه که پروسه خدمات سایر مشتریان را متاثر نسازد تامین نماید.

ماده ششم:

شرکت های مخابراتی امکان دریافت شکایات مشترکین مخابراتی را بطور 24 ساعته فراهم ساخته و رفع مشکل در زود ترین زمان ممکن، برای همه مشترکین مخابراتی را، بطور یکسان میسر نمایند.

ماده هفتم:

شرکت ها مکلف اند تا برای بخش خدمات مشترکین سیستم ثبت شکایات و رسیده گی به آنها را تهیه نماید و بطور ربعوار فشرده گزارش احصایی، براساس شاخصهای اندازه گیری قابل سنجش و ارزیابی در خصوص رسیدگی و حل مشکلات مشترکین بشمول تعداد، تفکیک نوعیت شکایات، میکانیزم رسیده گی و نتایج آن را به اداره تنظیم خدمات مخابراتی ارسال نمایند.

ماده هشتم:

شرکت ها مکلف اند تا از نشر اعلانات و پیامهای غیر مرتبط با مراحل تماس با بخشهای خدمات مشتریان در زمینه که باعث طولانی شدن پروسه می گردد، جلوگیری نمایند.

ماده نهم:

شرکت های مخابراتی مدت زمان مورد نیاز برای برقراری تماس به نماینده گان بخش خدمات مشتریان را حتی الامکان به حد اقل زمان برسانند.

ماده دهم:

شرکت ها مکلف اند تا امکان نظارت از روند رسیدگی به شکایات مشترکین خویش را برای هیات های نظارتی اداره اتراندالقتضاء فراهم سازند.

ماده یازدهم:

تمام شرکت های عرضه کننده خدمات انترنتی و VAS مکلف اند تا بخش خدمات مشترکین خویش را فعال نموده و از طریق شبکه های مخابراتی و هم انلاین به آگاهی مشترکین شان برسانند.

ماده دوازدهم:

احکام این رهنمود در مورد حمایت مشترکین، رسیدگی به شکایات آنها و حل منازعات بین عرضه کنندگان خدمات مخابراتی، استفاده کنندگان و سایر اشخاص شامل اتصالات ذات البینی سیستمها، دسترسی به خدمات و کیفیت آنها، شماره گذاری، محرمانه، اخلال غیر مجاز و چگونگی کیفیت شبکه ها یا خدمات دارنده جواز نامه ها و سایر خدمات تابع احکام قانون، مقرر بیسیم و طرزالعملهای مربوطه می باشد.

ماده سیزدهم:

اداره اتراندالضرورت در احکام این رهنمود بمنظور بهبود خدمات مشتریان تعدیلات لازم را وارد نموده و رسماً به آگاهی شرکت های مخابراتی می رساند.

ماده چهاردهم:

احکام این رهنمود بعد از نشر نافذ بوده و قابل تطبیق می باشد.