

ضوابط و دستورالعمل های نحوه نظارت و اعمال مقررات

سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی

کمیته فناوری اطلاعات

بهار ۱۳۸۸

فصل اول - تعاریف

فصل دوم - تعهدات دارنده پروانه

فصل سوم - نظارت و اعمال مقررات

۳,۱. شناسایی بازدیدکنندگان و بازرسین

۳,۲. نحوه بازدید و بازرسی

۳,۳. اخطار

۳,۴. پلمپ تجهیزات

۳,۵. قطع موقت

۳,۶. تعلیق

۳,۷. لغو

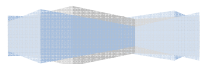
۳,۸. حذف سوابق تخلفات

۳,۹. اصلاح قوانین و مقررات

فصل چهارم - حقوق مشتری

پیوست :

جدول جرائم نقدی سرویسهای فناوری اطلاعات



فصل اول – تعاریف

۱-۱- "سازمان"

سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی

۱-۲- "پروانه"

مجوزی است که بر اساس قوانین و مقررات مربوطه از سوی سازمان جهت ارائه خدمات موضوع پروانه برای مدت معین و محدوده جغرافیایی مشخصی به متقاضیان واجد شرایط اعطا می شود.

۱-۳- "دارنده پروانه"

شخص حقیقی و یا حقوقی که مجاز به ارائه خدمات موضوع پروانه براساس ضوابط ، دستورالعملها و آیین نامه های اجرایی مرتبط می باشد.

۱-۴- "مشتری"

شخص حقیقی یا حقوقی دریافت کننده سرویس و یا خدمات از دارنده پروانه

۱-۵- "دفتر مرکزی"

اقامتگاه قانونی دارنده پروانه

۱-۶- "شعبه"

محل است که دارنده پروانه پس از معرفی و اخذ تاییدیه سازمان با نصب تجهیزات به ارائه خدمات می پردازد.

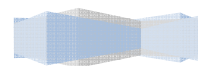
۱-۷- "دفتر فروش"

محل فروش خدمات موضوع پروانه می باشد.

۱-۸- "دفتر پاسخگویی و پشتیبانی"

محل پاسخگویی و ارائه خدمات پشتیبانی به مشتری می باشد.

۱-۹- "نماینده"



شخص حقیقی و یا حقوقی ارائه کننده بخشی از خدمات موضوع پروانه در چارچوب قرارداد رسمی با دارنده پروانه

۱-۱۰-۱ "دفتر نمایندگی"

محل ارائه بخشی از خدمات موضوع پروانه در چارچوب قرارداد رسمی فیما بین دارنده پروانه با نماینده، منطبق با مفاد پروانه می باشد.

۱-۱۱-۱ "نظارت"

پایش عملکرد دارندگان پروانه ها در چارچوب قوانین و مقررات، دستورالعملها، آیین نامه ها، ابلاغیه ها، بخشنامه ها و مفاد پروانه های صادره

۱-۱۲-۱ "بازدید کننده"

بازدید کننده فرد یا افرادی هستند که با در دست داشتن معرفی نامه رسمی سازمان به منظور آشنایی با تجهیزات و عملکرد دارندگان پروانه اقدام به بازدید از اماکن، شبکه ها و تجهیزات موضوع فعالیت پروانه می نمایند.

۱-۱۳-۱ "بازرس"

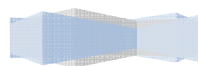
بازرس فردی است که بعنوان نماینده سازمان و بمنظور نظارت بر اجرای صحیح آیین نامه ها، دستورالعمل ها و قوانین و مقررات حاکم بر خدمات موضوع پروانه، اقدام به بازدید و بازرسی از اماکن، شبکه ها، تجهیزات، مدارک، مستندات و پیکربندی موضوع فعالیت پروانه و ارائه گزارش می نماید.

۱-۱۴-۱ "تخلف"

عبارت از هرگونه عدم اجرای صحیح و یا نقض قوانین و مقررات، دستورالعملها، آیین نامه ها، ابلاغیه ها، بخشنامه ها و مفاد پروانه می باشد.

۱-۱۵-۱ "اعمال مقررات"

رسیدگی به تخلفات و ملزم نمودن دارنده پروانه به انجام تعهدات و وظایف با استفاده از ابزارهای قانونی نظیر اعمال جرائم، صدور اخطاریه، قطع موقت سرویس و خدمات، تعلیق، لغو موقت و یا دایم امتیازها و پروانه های بهره برداری



۱-۱۶- "قطع موقت"

قطع کوتاه مدت ارتباط خدمات موضوع پروانه به منظور جلوگیری از توسعه تخلف تا زمان هدایت به مسیر صحیح و قانونی

۱-۱۷- "لغو موقت یا تعلیق"

توقف کامل فعالیتهای دارنده پروانه و ارائه سرویس به مشترکین موجود در چارچوب قراردادهای قبلی بدون افزایش حجم سرویس

۱-۱۸- "کمیته لغو و تعلیق"

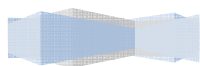
کمیته ایست متشکل از معاون وزیر و رئیس سازمان، معاون نظارت و اعمال مقررات، معاون بررسیهای فنی و صدور پروانه، مدیرکل بازرسی، ارزیابی و رسیدگی به شکایات، مدیرکل دفتر حقوقی، مدیرکل دفتر حراست و مدیرکل دفتر ریاست و روابط عمومی بعنوان عضو و تشکیل جلسه داده و درخصوص پیشنهادات تعلیق، لغو موقت یا دائم پروانه ارائه شده رسیدگی و تصمیم گیری می نماید ضمناً دبیر کمیته نیز مدیر کل دفتر ریاست و روابط عمومی می باشد.

۱-۱۹- "جدول جرایم نقدی"

فهرستی از انواع جرایم و مبالغ نقدی متناسب با هر جرم یا نحوه محاسبه جرایم

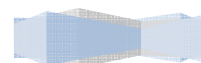
۱-۲۰- "پلمپ تجهیزات"

ممهور به سرب نمودن یا الصاق برچسب بر روی تجهیزات بمنظور جلوگیری از ارائه سرویس و یا فعالیت غیر مجاز می باشد.



فصل دوم - تعهدات دارنده پروانه

- ۲-۱ - دارنده پروانه ملزم به انجام تعهدات و مفاد مندرج در قوانین و دستورالعملها و آیین نامه های مرتبط با موضوع پروانه در تمام مدت فعالیت و اعتبار پروانه می باشد.
- ۲-۲ - دارنده پروانه موظف است شرایط نظارت دائمی سازمان در تمامی مدت فعالیت و اعتبار پروانه را فراهم نماید.
- ۲-۳ - دارنده پروانه موظف است در کلیه تبلیغات و روش های ارایه خدمات خود، موارد ذیل را بصورت واضح درج نماید:
- ۱) نام شرکت مطابق آنچه در پروانه ثبت شده است
 - ۲) شماره پروانه و نام مرجع صدور و نظارت
 - ۳) شماره تلفن های دفتر مرکزی و پشتیبانی
- ۲-۴ - دارنده پروانه موظف است فضا و کلیه امکانات ارتباطی، نرم افزاری و سخت افزاری لازم جهت دسترسی از راه نزدیک و دور به تجهیزات و اطلاعات مرتبط با موضوع فعالیت را بنا به تشخیص سازمان و متناسب با استانداردها و فناوری های روز جهت انجام وظایف نظارتی برای سازمان فراهم آورد.
- ۲-۵ - دارنده پروانه موظف است کلیه شرایط لازم جهت ورود بازرسان سازمان به کلیه اماکن و محلهای فعالیت و دسترسی به تجهیزات و اسناد مرتبط با موضوع فعالیت را جهت بازرسی ویا نسخه برداری، به محض درخواست و بدون ایجاد هرگونه اختلال در امر بازرسی فراهم نماید.
- ۲-۶ - دارنده پروانه موظف است اطلاعات، گزارشات و کلیه مستندات درخواستی سازمان را دقیقاً در بازه های زمانی، چارچوب و روش ابلاغ شده به سازمان ارسال نماید.
- تبصره ۱: در صورتیکه دارنده پروانه اطلاعات درخواستی سازمان در مهلت مقرر تهیه و ارسال ننماید، سازمان راساً یا توسط نماینده اقدام به جمع آوری اطلاعات می نماید.
- کمیته فناوری اطلاعات | ضوابط و دستورالعمل های نحوه نظارت و اعمال مقررات



تبصره ۲: دارنده پروانه متعهد به پرداخت کلیه هزینه های انجام عملیات مندرج در تبصره ۱ توسط

سازمان می باشد.

۲-۷- دارنده پروانه موظف به بکارگیری تجهیزات استاندارد و منطبق با شبکه های مخابراتی و

ارتباطی مرتبط با موضوع فعالیت که به تایید سازمان رسیده است می باشد.

۲-۸- دارنده پروانه برای هرگونه تغییر و جابجایی در مکان های مرتبط با موضوع فعالیت پروانه پس

از اعلام به سازمان موظف به اخذ تاییدیه از بخش نظارت سازمان می باشد.

۲-۹- دارنده پروانه موظف به معرفی افراد مطلع و پاسخگو به درخواستهای مطروحه سازمان پیش از

شروع فعالیت به منظور انجام وظایف نظارت دائمی می باشد.

۲-۱۰- دارنده پروانه ملزم به رعایت تعهدات بین المللی مرتبط با موضوعات پروانه که جمهوری

اسلامی ایران متعهد به رعایت آنها شده می باشد.



فصل سوم - نظارت و اعمال مقررات

۳-۱- شناسایی بازدیدکنندگان و بازرسی به یکی از طرق زیر میسر می باشد:

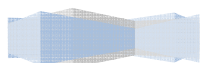
- ۳-۱-۱- کارت شناسایی عکسدار معتبر سازمان
- ۳-۱-۲- معرفینامه بازدید و بازرسی سازمان که شامل مشخصات بازرس و یا بازدیدکنندگان، زمان، محدوده و موضوع بازرسی و یا بازدید می باشد.

۳-۲- نحوه بازدید و بازرسی:

- ۳-۲-۱- بازدید و بازرسی از موضوع خدمات پروانه توسط بازرسان سازمان متناسب با شبکه نظارتی، به دو روش از راه نزدیک و از راه دور اعمال می شود و فرم بازدید و بازرسی توسط بازرسان در زمان بازرسی تکمیل و تأیید گردیده و بعنوان گزارش بازرسی ارائه می گردد و در صورت وجود تخلف فرم گزارش تخلف جهت انجام سایر اقدامات قانونی، تحویل مقام مسئول مستقیم و بر اساس آن اعمال مقررات می گردد.

۳-۳- اخطار:

- ۳-۳-۱- در صورت بروز هرگونه تخلف و یا عدم اجرای هریک از مفاد پروانه ، دستورالعمل ها و آیین نامه های اجرایی از سوی دارنده پروانه مراحل ذیل با رعایت سایر ضوابط و دستورالعملها توسط سازمان به اجرا گذاشته خواهد شد:
 ۱. دارنده پروانه موظف است به محض اعلام کتبی تخلف از سوی سازمان سریعاً نسبت به رفع تخلف اقدام و حداکثر ظرف مدت ۲۴ ساعت دلایل براءت خود و یا مصادیق رفع تخلف را به سازمان ارائه نماید.



۲. در صورت عدم ارائه یا غیر قابل قبول بودن دلایل مطروحه از نظر سازمان،_ اخطار اول با تعیین یک بازه زمانی ۲ تا ۱۰ روزه بنا به صلاحدید سازمان، جهت رفع تخلف به دارنده پروانه ابلاغ می گردد.

۳. در صورت استمرار تخلف یا انجام هر نوع تخلف دیگری، اخطار دوم با تعیین یک بازه زمانی ۲ تا ۱۰ روزه جهت رفع تخلف از سوی سازمان به دارنده پروانه ابلاغ می گردد.

۴. پس از اتمام مهلت تعیین شده در صورت وجود تخلف، بنا به پیشنهاد بازرس و تایید مدیر مستقیم، موارد جهت تصمیم گیری نهایی در خصوص قطع موقت به دفتر ستادی مرتبط در حوزه نظارت اعلام و یا به منظور تعلیق و لغو به کمیته تعلیق و لغو ارجاع خواهد شد.

تبصره: به منظور رعایت اصل تجارت منصفانه و جلوگیری از سوء استفاده های احتمالی کلیه اخطارها با طبقه بندی محرمانه - فوری برای دارنده پروانه ارسال می گردد.

۳-۳-۲- جریمه نقدی پس از شناسایی تخلف توسط بازرس و دریافت گزارش دارنده پروانه در تمامی مراحل اخطار براساس جدول جرایم نقدی قابل اعمال می باشد.

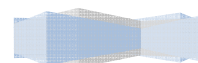
۳-۴- پلمپ تجهیزات:

۳-۴-۱- بازرسین سازمان باستناد قوانین و مقررات موجود و یا حکم قضایی صادر شده همزمان با پلمپ تجهیزات بمنظور توقف فعالیت و یا بهره برداری غیر مجاز از آنها، اقدام به تنظیم فرم صورتجلسه پلمپ می نمایند.

۳-۴-۲- محل نگهداری تجهیزات پلمپ شده مطابق با قانون و یا حکم قضایی می باشد.

۳-۴-۳- فک پلمپ تنها در صورت موافقت سازمان و یا دستور مرجع قضایی در حضور نماینده سازمان انجام می گردد.

۳-۴-۴- شکستن پلمپ، انتقال و یا محو تجهیزات پلمپ شده براساس ماده ۵۴۳ قانون مجازات اسلامی ممنوع بوده و مرتکبین، مورد مجازات قرار می گیرند.



۳-۵- قطع موقت:

۳-۵-۱- درخواست قطع موقت بازرس با پیشنهاد زمان و مدت قطع که به تایید مقام مسئول مستقیم رسیده است_ جهت تصمیم گیری و اقدامات لازم به دفتر ستادی مرتبط در حوزه نظارت ارسال می گردد.

۳-۵-۲- قطع موقت تنها در یک مرحله برای دارنده پروانه صادر خواهد شد.

۳-۵-۳- مدت زمان حذف سابقه قطع موقت بوسیله دفتر ستادی مرتبط در حوزه نظارت در زمان صدور حکم قطع موقت تعیین می گردد.

۳-۶- تعلیق :

۳-۶-۱- تعلیق بنا به پیشنهاد معاونین سازمان، مدیران کل دفاتر ستادی مرتبط و مدیران کل مناطق و پس از تأیید کمیته لغو و تعلیق انجام خواهد شد.

۳-۶-۲- مدت زمان و شرایط تعلیق توسط کمیته لغو و تعلیق تعیین می گردد.

۳-۶-۳- تعلیق حداکثر دو مرحله برای دارنده پروانه صادر خواهد شد.

۳-۷- لغو :

۳-۷-۱- لغو موقت و یا دائم، بسته به نوع پروانه و بنا به پیشنهاد معاونین سازمان، مدیران کل دفاتر ستادی مرتبط و مدیران کل مناطق و پس از تأیید کمیته لغو و تعلیق انجام شده و یا به کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات ارجاع می گردد.

۳-۷-۲- تصمیم گیری درخصوص لغو موقت یا دائم از اختیارات کمیته لغو و تعلیق می باشد.

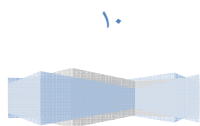
۳-۷-۳- سقف تعداد دفعات لغو موقت پروانه یک مرحله می باشد.

تبصره ۱: در مواردی که قوانین و آیین نامه ها صراحتاً نوع جرم و نحوه اعمال را مشخص نموده گذر از مراحل

فوق در رفع تخلفات ضرورتی ندارد نظیر قانون استفاده از بی سیم های اختصاصی و غیرحرفه ای

تبصره ۲: در مواردی که به تشخیص سازمان و یا مبادی ذیصلاح تأیید تخلف به گونه ای باشد که نیازمند اقدام

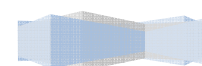
سریع و فوری باشد گذر از مراحل فوق الزام و ضرورتی ندارد.



تبصره ۳: بدیهی است شرکتها، سازمانها و ارگانهایی که بدون هرگونه پروانه اقدام به فعالیت در حوزه ارتباطات و فناوری اطلاعات نمایند به عنوان متخلف تلقی و بلافاصله پس از شناسایی نسبت به توقف فعالیت غیرمجاز آنها اقدام لازم صورت می پذیرد و از شمول مراحل این آیین نامه خارج می باشند.

۳-۸- اصلاح دستورالعملها، بخشنامه ها، آیین نامه ها و قوانین و مقررات:

۳-۸-۱- پیشنهاد اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه بازرسی یا بازدیدکننده، بمنظور بررسی درجهت اصلاح دستورالعملها، بخشنامه ها، آیین نامه ها و قوانین و مقررات موجود و یا اضافه نمودن دستورالعملها، بخشنامه ها، آیین نامه ها و قوانین و مقررات مورد نیاز، پس از تایید مدیر ستادی مرتبط در حوزه نظارت جهت تصمیم گیری به شورای معاونین سازمان ارسال می گردد بدیهی است با تشخیص شورای مذکور موارد مرتبط با کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات به آن کمیسیون ارجاع و پس از تصویب لازم الاجرا خواهد بود.



فصل چهارم - حقوق مشتری

- ۴-۱- دارنده پروانه موظف به رعایت حق و حقوق مشتریان در چارچوب موافقتنامه های سطح سرویس، قوانین و مقررات و مفاد مندرج در پروانه می باشد.
- ۴-۲- دارنده پروانه موظف است نرخ و نحوه ارائه خدمات خود را به نحو مناسب و کامل بصورت رایگان به اطلاع مشتریان خود برساند.
- ۴-۳- تبلیغات ارائه شده بر روی سرویس های موضوع پروانه باید بصورت کاملا انتخابی و منطبق با موافقتنامه فیما بین باشد.
- ۴-۴- دارنده پروانه موظف به حفظ حریم شخصی و اطلاعات خصوصی مشتریان می باشد.
- ۴-۵- دارنده پروانه تنها مجاز به ثبت و نگهداری سوابق مشتریان خود مطابق آیین نامه و دستورالعملهای ابلاغی سازمان با رعایت طبقه بندی می باشد.
- ۴-۶- دارنده پروانه موظف است در صورت درخواست مشتری امکان دسترسی به سوابق بهره برداری از سرویس وی را صرفا برای خود مشتری فراهم نماید.
- ۴-۷- دارنده پروانه ملزم به ارائه خدمات پشتیبانی در تمامی مدت زمان ارائه سرویس خدمات موضوع پروانه، به مشتریان خود می باشد.
- ۴-۸- دارنده پروانه موظف به ارائه خدمات به مشتریان خود در طول مدت قرارداد و مطابق با مفاد و شرایط مندرج در آن بوده و به هیچ عنوان مجاز به قطع سرویس مشتری خارج از چارچوب مذکور نمی باشد.
- ۴-۹- دارنده پروانه متعهد به جبران هرگونه خسارت مادی و معنوی ناشی از عملکرد نادرست ملزومات ارائه سرویس موضوع پروانه برای مشتریان خود می باشد.
- ۴-۱۰- دارنده پروانه موظف به تضمین کیفیت سرویس ارائه شده بر اساس موافقتنامه های سطوح کیفی سرویسهای موضوع پروانه می باشد.



۴-۱۱- مشتری می تواند در صورت تضییع حقوق خود از سوی دارنده پروانه، مراتب را جهت رسیدگی بصورت کتبی به سازمان منعکس نماید.

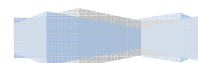
۴-۱۲- در صورت قطع موقت، لغو موقت یا تعلیق دارنده پروانه ملزم به اطلاع رسانی شفاف و جبران خسارت، مطابق روشی که به تایید سازمان رسیده باشد، قبل از تاریخ قطع موقت، لغو موقت یا تعلیق خود می باشد.

توضیح: این ضوابط و دستورالعمل در ۴ فصل، ۶ تبصره و ۱ پیوست تهیه شده است و از تاریخ تصویب لازم الاجرا می باشد.



پیوست :

جدول جرائم نقدی سرویسهای فناوری اطلاعات



فهرست تخلفات و جرائم نقدی سرویسهای فناوری اطلاعات

ردیف	نوع تخلف	جریمه متناسب
۱	تغییر و انحراف در روند کلی توزیع و ایجاد دسترسی بستر انتقال داده در کشور	(مدت تخلف(ماه)* تعرفه اعلامی به ازاء ظرفیت بستر)/۲
۲	ارائه پهنای باند بیش از حد مجاز	(مدت تخلف(ماه)* تعرفه اعلامی به ازاء ظرفیت بستر)
۳	ایجاد نقطه ارتباط بین الملل اینترنت غیر مجاز	(مدت تخلف(ماه)* تعرفه اعلامی به ازاء ظرفیت بستر)*۲
۴	عدم همکاری با سازمان بجز موارد مندرج در این جدول	معادل پنج درصد ضمانتنامه
۵	عدم ارائه اطلاعات، گزارشات و آمارهای سازمان	معادل پنج درصد ضمانتنامه
۶	عدم رعایت استانداردهای اعلام شده از سوی سازمان در تهیه و به کارگیری تجهیزات مورد نیاز در شبکه	معادل پنج درصد ضمانتنامه
۷	فعالیت و ارائه خدمات در خارج از محدوده جغرافیایی پروانه	(مدت تخلف(ماه)* تعرفه اعلامی به ازاء ظرفیت بستر ارائه شده)*۲
۸	واگذاری پروانه بهره برداری به غیر بدون هماهنگی با سازمان	صد درصد ضمانتنامه
۹	عدم ثبت سوابق و اطلاعات مطابق با ابلاغیه های سازمان	معادل سه درصد ضمانتنامه
۱۰	توسعه فعالیت بدون اخذ موافقتهای لازمه از سازمان	(مدت تخلف(ماه)* تعرفه اعلامی به ازاء ظرفیت بستر ارائه شده)*۲
۱۱	عدم اجرای ابلاغیه ها و بخشنامه های سازمان	معادل ده درصد ضمانتنامه
۱۲	عدم اعلام تغییرات اساسنامه و اطلاعات شرکت دارنده پروانه به سازمان	معادل سه درصد ضمانتنامه
۱۳	عدم شروع به فعالیت در مدت زمان مقرر از صدور پروانه	معادل سه درصد ضمانتنامه
۱۴	کاهش حوزه فعالیت بدون کسب مجوزهای لازم از سازمان	(مدت تخلف(ماه)* تعرفه اعلامی به ازاء ظرفیت بستر کسر شده)*۲
۱۵	ورود، تغییر، پاک کردن و یا متوقف سازی داده ها و یا برنامه های رایانه ای که باعث توقف یا تغییر در عملکرد سیستم رایانه ای و شبکه مخابراتی کشور گردد	صد درصد ضمانتنامه
۱۶	دستیابی یا شنود در یک سیستم رایانه ای و یا ارتباطی	صد درصد ضمانتنامه
۱۷	به کارگیری، انتقال و تغییر اطلاعات شخصی کاربران	صد درصد ضمانتنامه
۱۸	عدم رعایت اصل تجارت منصفانه	پنج درصد ضمانتنامه
۱۹	عدم رعایت اصل پرهیز از تبعیض	پنج درصد ضمانتنامه
۲۰	ایجاد اختلال در امنیت شبکه خدمات موضوع پروانه	پنجاه درصد ضمانتنامه
۲۱	ایجاد اختلال در امنیت سایر شبکه های متصل به شبکه خدمات موضوع پروانه	پنجاه درصد ضمانتنامه
۲۲	عدم اقدام به تمدید پروانه در مهلت تعیین شده از سوی سازمان	صد درصد ضمانتنامه
۲۳	عدم تحقق برنامه زمانبندی اجرای طرح های مصوب اعلامی به دارنده پروانه	درصد عدم تحقق* درآمد حاصله از تعهدات انجام شده
۲۴	عدم رعایت حقوق مشتریان و موافقتنامه های سطح سرویس	ده برابر در آمد حاصل از مشتری در مدت تخلف
۲۵	استفاده از تجهیزات غیر منطبق استاندارد ملی و بین المللی	پنج درصد ضمانتنامه
۲۶	عدم رعایت نرخ ها و تعرفه های ابلاغی	سی درصد ضمانتنامه

* جرائم پیش بینی شده پس از طی مراحل قانونی قابل اعمال می باشد.

