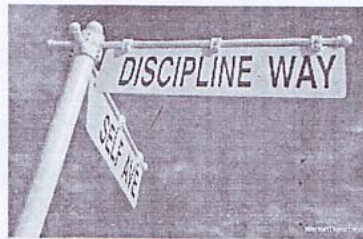


## آیین نامه ضوابط و قوانین رگولاتوری



این سند جزو مستندات سیستم توسعه سیستم شرکت شهرا شبکه می باشد. کپی، تکثیر و یا تغییر این سند به هر طریق توسط هر فرد درون یا خارج شرکت مجاز نمی باشد. نسخه های معتبر دارای مهر سبز رنگ "معتبر" بوده و اسناد منسوخ شده به مهر قرمز "باطل" مهور میگردند.				
تاریخ صدور : ۱۳۹۲/۰۲/۰۴		تعداد صفحات : ۷		کد سند: MN-R-۰۱
شماره	تاریخ	نام و امضاء	نام و امضاء	نام و امضاء
بازنگری مدرک	بازنگری	تهیه کننده	تائید کننده	تصویب کننده
۰ - ۰	۹۲/۰۲/۰۴	آسیه قره داغی	آسیه قره داغی	علی آذری
واحد های مربوطه: کلیه واحد های شرکت				
توزیع نسخ				
نسخه اصلی این روش در واحد سرمایه های انسانی و توسعه سیستم نگهداری و به روز می گردد و دسترسی سایر واحدها از طریق شبکه به آدرس <a href="\\dc\hr\quality documents">\\dc\hr\quality documents</a> امکان پذیر است.				



شماره سند : MN-R-01

شماره بازنگری : - 0

تاریخ بازنگری : 92/02/04

## آیین نامه ضوابط و قوانین رگولاتوری



### جدول وضعیت بازنگری مدرک

شرح تغییرات	تاریخ بازنگری	شماره ویرایش / بازنگری

در راستای رعایت قوانین و ضوابط رگولاتوری و اطلاع رسانی به کارکنان شهرداد شبکه، تهیه آیین نامه ضوابط و قوانین و روند پیگیری امور مرتبط با سازمان در دستور کار واحد توسعه سیستم و سرمایه انسانی قرار گرفت. به دلیل لزوم شفاف سازی روند پاسخگویی به سازمان رویه اجرایی و افراد مسئول در این حوزه به طور کامل نیز در این آیین نامه مورد توجه واقع شده است.

#### بخش اول: معرفی رگولاتوری

✓ هدف: آشنائی همکاران شهرداد شبکه با مفاهیم کلی و اصول کاری رگولاتوری

#### بخش دوم: روند اجرایی تعامل با سازمان

✓ هدف: ارائه مسیر و روند پیگیری امور و اقدامات ارجاع شده از طرف سازمان

#### بخش اول: معرفی رگولاتوری

##### (۱) تاریخچه

سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی ([www.cra.ir](http://www.cra.ir)) با استناد به ماده ۷ قانون وظایف و اختیارات وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات مصوب ۱۳۸۲/۹/۱۹ مجلس شورای اسلامی از پیوستگی معاونت امور مخابراتی وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات و اداره کل ارتباطات رادیویی، به منظور ایفای وظایف و اختیارات حاکمیتی، نظارتی و اجرایی تاسیس شد. این سازمان یک نهاد مستقل قانون گذار و نظارتی است که نقش آن رقابتی کردن بازار خدمات مخابراتی، بالا بردن سطح کیفی سرویس ها و ارائه خدمات آنهاست. یکی از اصلی ترین وظایف این نهاد رونق بخشیدن به فرآیند خصوصی سازی است که به این موضوع در اساسنامه سازمان نیز اشاره شده است.

این سازمان ([www.cra.ir](http://www.cra.ir)) به منظور اجرای مصوبات کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات و تحقق اهداف و ایفای وظایف مورد نظر در بخش ارتباطات رادیویی تاسیس شده و رئیس این سازمان سمت معاون وزیر را دارد.

##### (۲) اهداف اصلی رگولاتوری

تثبیت جایگاه سیاست گذاری، نظارتی و حاکمیت کلی و فاصله گرفتن از امور تصدی گری غیر ضروری؛

تسهیل حضور بخش خصوصی و ترغیب آن برای مشارکت بیش تر در پذیرش امور تصدی گری؛

حفظ منافع ملی؛

ایجاد رقابت سالم در میان فعالان؛

ریشه کنی فساد؛

یکی از مزایای وجود رگولاتوری این است که زمینه حضور و مداخله ی هرچه بیش تر مشترکین را فراهم می کند و - صرف نظر از کارکرد نظارتی این سازمان که ارائه کالا و خدمات، با کیفیت و بهای مناسب را به دنبال دارد - از بروز شکاف میان مشترکین و حقوق آنان در این حوزه جلوگیری می نماید.

سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی ([www.cra.ir](http://www.cra.ir)) می تواند با اتخاذ تدابیر مناسب، در هر زمان که صلاح بداند از موضع

حاکمیت وارد عمل شده و حقوق مشترکین را تامین نماید.

بر این اساس، مقررات مربوطه تحت عنوان "مقررات روابط دارنده ی پروانه با مشترکین در ارائه خدمات شبکه ی انتقال داده ها" تدوین شده و در پروانه نیز لحاظ گردیده است:

### ۳) ارتباط با مشترکین:

۱- مشخصات و نرخ خدمات باید به نحوی مناسب و کامل و بطور رایگان به اطلاع متقاضیان و مشترکین رسانده شود.

۲- مکانی مناسب برای پاسخگویی به مشترکین و متقاضیان با نشانی دقیق و ساعت کاری مشخص به آگاهی ایشان برسد.

۳- دارنده ی پروانه فقط حق ارائه ی خدماتی را دارد که در شرایط دارنده ی پروانه و ضمائم آن قید شده باشد.

۴- خدمات قابل ارائه از سوی دارنده پروانه منحصر به محدوده جغرافیایی تعیین شده در پروانه می باشد.

۵- دارنده ی پروانه ملزم به اعلام زمان شروع و مدت ثبت نام، چگونگی دریافت وجه، نحوه ی دریافت مدارک، زمان برقراری خدمات و دیگر موارد مقتضی به روش مناسب، برای مشترکین است.

۶- در صورت اختلاف بین دارنده پروانه و مشترکین و متقاضیان یا در صورتی که هر یک از طرفین به تعهدات خود عمل نکنند، در مرحله ی نخست از طریق مذاکره بین طرفین، نسبت به رفع اختلاف اقدام خواهد شد؛ و در صورت عدم توافق، مرجع رسیدگی طبق شرایط مندرج در پروانه عمل خواهد کرد.

۷- در صورتی که مشترک به کلیه تعهدات خود عمل نماید، دارنده پروانه ملزم به استمرار در ارائه ی خدمات می باشد.

۸- دارنده ی پروانه موظف است خرابی های ارتباط مشترکین را ظرف مدت اعلام شده رفع نماید.

۹- ضروری است بین دارندگان پروانه و متقاضیان، قراردادی منعقد گردد که علاوه بر موارد مورد نیاز قرارداد مواردی چون نوع و زمان برقراری خدمات، شیوه های دریافت وجه، حل اختلاف و پرداخت جریمه در صورت قطع خدمات بیش از مدت زمان مجاز، نیز در متن قرارداد ذکر شود.

۱۰- درخواست خدمات از سوی متقاضیان به هر تعداد بلامانع است.

۱۱- ارائه خدمات در محدوده امکانات فنی هر مرکز و با رعایت حق تقدم نوبت تقاضای انجام می پذیرد.

تبصره : دارنده ی پروانه، مکلف است در جهت ایجاد امکانات فنی برای فراهم آوردن تقاضای مشترکین کوشش لازم را به عمل آورد.

۱۲- قطع موقت خدمات باید با تکمیل فرم تقاضای قطع، از طرف مشترک، وکیل قانونی وی، استفاده کننده (با ارائه مدارک مندرج در دستورالعمل اجرائی) و یا هر یک از وراث انجام شود و پس از تسویه حساب آبونمان و دیون معوقه با اخذ تعهد از استفاده کننده و ورثه، مبنی بر

پاسخگویی به مدعی صورت پذیرد.

۱۳-ارائه مجدد خدمات با تقاضا نامه ی کتبی صاحب امتیاز یا وکیل قانونی وی و با استناد به اسناد معتبر و ارائه برگ تسویه حساب آبونمان و سایر دیون خدمات انجام می شود.

#### ۴) موضوع پروانه

این پروانه فقط برای ارائه ی خدمات عمومی انتقال داده ها به دارنده پروانه اعطا می شود و ارایه هر نوع خدمات دیگر موکول به اعلام موافقت کتبی اعطا کننده ی پروانه و یا اخذ پروانه جداگانه خواهد بود.

##### ۴-۱) شرح خدمات

الف- برقراری ارتباط و انتقال داده ها، به صورت باسیم یا بی سیم، دائم یا موقت، بین هر پایانه ثابت متصل به تجهیزات دارنده پروانه با پایانه های متصل به شبکه دارنده پروانه و سایر شبکه های انتقال داده ها در داخل کشور.

ب- سایر خدماتی که اعطا کننده پروانه به عنوان بخشی از خدمات عمومی انتقال داده ها محسوب شود، یا مجوز ارایه آن از اعطا کننده پروانه دریافت شده باشد.

تبصره :انجام عملیات حفاری، کانال کشی، نصب دکل به منظور کابل گذاری و نصب تاسیسات مربوطه در فضای عمومی شهری در چارچوب این پروانه ممنوع می باشد. انجام عملیات فوق الذکر به موازات شبکه زیر ساخت کشوری برای تامین ارتباط بین شهری نیز ممنوع بوده و تنها در انحصار دولت می باشد. بدیهی است استفاده از ارتباطات رادیویی تنها پس از اخذ مجوز های لازم در هر مورد امکان پذیر است.

۴-۲- وظایف دارنده پروانه

الف- تامین هر نوع تجهیزات و امکانات مورد نیاز برای موارد مذکور در شرح خدمات؛

ب- بهره برداری و نگهداری شبکه ی دارنده پروانه در چارچوب شرح خدمات؛

ج- ارایه خدمات تعریف شده مطابق با شرایط مندرج در این پروانه؛

تبصره : در اجرای وظایف مندرج در بند ب، دارنده پروانه می تواند اقدام به طراحی، نصب، راه اندازی، تعمیر، تعویض و جابجایی هر نوع دستگاه مخابراتی وابسته در ناحیه خدماتی خود نماید.

#### ۵) تعهدات دارنده پروانه

✓ فعالیت در چارچوب پروانه و رعایت دقیق تعهدات.

✓ رعایت حقوق مشتری و اجرای دقیق توافق نامه سطح سرویس (SLA).

✓ استفاده از تجهیزات مجاز و استاندارد.

✓ جلوگیری از هرگونه فعالیت غیر مجاز در حوزه ICT .

✓ رعایت دقیق شاخص های مرزدار از قبیل فرکانس، پهنای باند فرکانسی، محدوده جغرافیایی، پهنای باند اینترنت و غیره.

##### ۵-۱- انحصاری نبودن پروانه

۱-۳- به منظور جلوگیری از ایجاد انحصار و تضمین عرصه رقابتی خدمات مخابراتی ، اعطا کننده پروانه حق صدور پروانه های متعدد مشابه

را در یک ناحیه جغرافیایی برای خود محفوظ می دارد.

#### ۵-۲- اصل تجارت منصفانه

۳-۲-۱- دارنده پروانه باید در جریان فعالیت های خود از مبادرت به اقدام انفرادی یا گروهی غیر قانونی که منتج به تضعیف یا تقویت سایر ارایه کنندگان خدمات مخابراتی می گردد خودداری نماید.

#### ۵-۳- اصل پرهیز از تبعیض

۵-۳-۱- دارنده پروانه نباید در خصوص مباحث مالی و فنی، اولویت بی دلیل یا تبعیض بی مورد یا خارج از روال عادی فعالیت های تجاری منصفانه را بین اشخاص خاص از هر گروه یا طبقه ای در رابطه با موارد ذیل اعمال کند.

الف- ارائه خدمات عمومی انتقال داده ها از طریق شبکه دارنده پروانه؛

ب- اتصال دستگاه ها و سامانه های مخابراتی قابل اتصال به شبکه دارنده پروانه؛

ج- صدور مجوز برای اتصال دستگاه ها و سامانه های مخابراتی قابل اتصال و ارائه ی خدمات از طریق شبکه دارنده پروانه؛

د- ارایه خدمات و به کارگیری هر دستگاه یا سامانه ای که متعلق به شبکه دارنده پروانه متصل بوده یا بعدا متصل خواهد شد، به رغم این که فقط دارنده پروانه، مجاز به ارایه چنین خدماتی می باشد.

۵-۳-۲- دارنده پروانه موظف است در توزیع امکانات و ارایه خدمات خود به ارایه کنندگان سایر خدمات مخابراتی از هر گونه تبعیض خودداری و در شرایط یکسان با آنها رفتار نماید.

۵-۳-۳- اعطا کننده پروانه در مواردی که تبعیض را محقق دانست تصمیم لازم را در جهت رفع آن اتخاذ می کند و ضمن تعیین میزان خسارت وارده، موظف به جبران آن خواهد بود.

#### ۶) اصول رگولاتوری:

شهردار شبکه باید اجزای مختلف این اصول و مفاهیم را در جای جای اسناد داخلی سازمان نهادینه کرده و به اطلاع تمامی افراد در کلیه سطوح شرکت و نمایندگان برساند.

در ادامه به اصول شش گانه رگولاتوری اشاره می شود:

- رقابت
- شفافیت
- انصاف
- عدالت
- اخلاق محوری
- صراحت و نوآوری

برای انتقال مفاهیم و قواعد رگولاتوری بین کارکنان و مدیران شهرداد شبکه، لازم است جلساتی با محوریت آموزش در این خصوص باید برنامه ریزی و اجرا گردند. لازم به ذکر است اطلاعات این قواعد باید بر روی سایت های اطلاع رسانی شهرداد شبکه نیز بارگذاری شوند.

#### بخش دوم: روند اجرائی تعامل با سازمان

##### (۱) روند اجرائی

با توجه به لزوم رعایت قوانین و مقررات مصوب سازمان و تاکید مدیریت ارشد بر رسیدگی موثر به تعاملات فی ما بین دفتر مدیریت مسئولیت پیگیری، رسیدگی، پاسخگویی به نامه های دریافتی از سازمان و گزارش های مورد نظر را بر عهده دارد. بدیهی است پس از ثبت موارد دریافتی از سازمان تنظیم در دبیرخانه شهرداد شبکه موارد به دفتر مدیریت ارجاع می شوند. تمامی موارد ابتدا باید از طریق دفتر مدیریت به رویت مدیریت ارشد رسیده و سپس از مجرای مورد نظر پیگیری و مورد اقدام واقع شوند. در خصوص مکاتبات اداری مسئولیت رسیدگی به امور به طور مستقیم بر عهده قائم مقام مدیر عامل بوده و مدیریت ارشد ، ایشان را جهت پیگیری حضوری برنامه ها و اقدامات مورد نظر سازمان انتخاب و معرفی کرده است.

❖ کلیه واحدها ملزم می باشند نامه ها و برنامه های درخواستی از سازمان را در الویت قرار داده و پس از بررسی سریع، در خصوص آن اقدام کنند.