

## همه آنچه که باید درباره سیم کارت بدانید

### تهیه و فعال سازی سیم کارت

- سیم کارت دائمی یا اعتباری تلفن همراه را می‌توانید به صورت حضوری از طریق نمایندگیهای خدمات اپراتورها و دفاتر پیشخوان خدمات دولت و یا به صورت غیرحضوری از طریق پورتال یا فروشگاههای مجازی اپراتورها تهیه کنید.
- در زمان خرید سیم کارت جدید، فعالسازی سیم کارت خریداری شده تنها از طریق ارسال رمز یکبار مصرف (OTP) به یکی از سیم کارت‌های از قبل خریداری شده و قابل دسترسی مشترک امکان پذیر می‌باشد.
- برای متقاضیان سیم کارت اولی، متقاضی می‌تواند یک شماره معرف را به متصدی ثبت نام اعلام و پس از دریافت پیامک رمز یکبار مصرف (OTP) از سوی معرف و درج در سامانه اپراتور برای خرید و فعال سازی سیم کارت اقدام کند.
- سیم کارت فعال: سیم کارتی که مشترک، در شبکه تلفن همراه، امکان دریافت خدمات را داشته و همچنین با توجه به مصوبات کمیسیون و یا سایر مقررات مرتبط سلب امتیاز نشده باشد.

### هزینه سیم کارت

- حداکثر قیمت یک خط تلفن همراه با شماره معمولی در درگاههای رسمی اپراتورها بدون احتساب مالیات بر ارزش افزوده برای سیم کارت دائمی ۱۲۰ هزار تومان و برای سیم کارت اعتباری ۲۰ هزار تومان است.
- شرکت مخابرات ایران می‌تواند به غیر از هزینه سیم کارت، از متقاضیان سیم کارت دائمی مبلغ ۳۶ هزار تومان بعنوان تضمین پرداخت، دریافت کند.
- بر اساس مصوبات کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات اپراتور مجاز می‌باشد که سیم کارت‌های با شماره رند را با قیمت بیشتری از سیم کارت‌های معمولی از طریق برگزاری مزایده به فروش برساند.

### چند سیم کارت می‌توانیم بخریم؟

- براساس مقررات هر شخص حقیقی می‌تواند در مجموع از تمامی اپراتورهای تلفن همراه، حداکثر تعداد ۱۰ سیم کارت فعال به نام خود داشته باشد.

- اتباع غیر ایرانی با داشتن مدارک هویتی معتبر شامل گذرنامه، کارت پناهندگی، کارت اقامت (آمایش)، کارت هویت و کارت سبز می‌توانند به صورت همزمان حداکثر سه سیم‌کارت فعال از مجموع تمامی اپراتورهای تلفن همراه به نام خود داشته باشند.
- اشخاص حقوقی مانند شرکتها برای تعداد سیم‌کارت‌های فعال به نام خودشان محدودیتی ندارند.

### نحوه استعلام تعداد سیم‌کارت‌ها

- اشخاص حقیقی می‌توانند از طریق سیم‌کارتی که به نام خودشان ثبت شده، با ارسال کد ملی به سرشماره ۳۰۰۰۱۵۰ و یا مراجعه به سایت رگولاتوری به آدرس [www.cra.ir](http://www.cra.ir)، منوی حقوق کاربران، گزینه استعلام سرویس‌های مشترکین از تعداد سیم‌کارت‌هایی که در هر اپراتور به نام آنها ثبت شده، مطلع شوند و یا اینکه از طریق اپلیکیشن مدیریت حساب هر اپراتور (رایتل من، همراه من، ایرانسل من) از تمامی سیم‌کارت‌های به نام خود در همان اپراتور مطلع شوند.

### مسئولیت‌های مالک سیم‌کارت

- تمامی مسئولیت‌های استفاده از سیم‌کارت، حتی اگر کسی به غیر از مالک از آن استفاده کند، بعهده مالک آن است.
- ارسال پیامک انبوه تبلیغاتی یا تبلیغات پیامکی با سیم‌کارت شخصی ممنوع است. استفاده از سیم‌کارت شخصی برای تبلیغات، باعث مسدود شدن سرویس ارسال پیامک و قطعی سیم‌کارت می‌شود.

### پرداخت کارکرد تلفن همراه

- مشترک می‌تواند در زمان ثبت نام مبلغی را بعنوان "سپرده" برای دریافت اشتراک خدمات به هر یک از اپراتورهای تلفن همراه که از سیم‌کارت آن استفاده می‌کند، بپردازد.
- مشترک در هنگام دریافت خط تلفن می‌تواند وجهی را به صورت پیش پرداخت با عنوان "تضمین" و به منظور افزایش حدنصاب کارکرد برای جلوگیری از قطعی تلفن به دارنده پروانه پرداخت کند.
- مشترک می‌تواند خط تلفن را به سه شکل تلفن پس پرداخت (دائمی) بدون مبلغ سپرده و تضمین پرداخت، تلفن پس پرداخت (دائمی) دارای مبلغ سپرده و تلفن پس پرداخت (دائمی) دارای تضمین پرداخت خریداری کند.
- در تلفن پس پرداخت (دائمی) بدون مبلغ سپرده و تضمین پرداخت، مشترک در زمان ثبت‌نام فقط هزینه اتصال، مالیات و عوارض را پرداخت می‌کند.
- در تلفن پس پرداخت (دائمی) دارای مبلغ سپرده، مشترک در زمان ثبت‌نام علاوه بر هزینه اتصال، مالیات و عوارض، مبلغ سپرده را نیز به اپراتور پرداخت می‌کند.

- در تلفن پس پرداخت (دائمی) دارای تضمین پرداخت، مشترک در زمان ثبت نام علاوه بر هزینه اتصال، مالیات و عوارض، مبلغی را بعنوان تضمین پرداخت نیز به اپراتور می کند.
- اپراتور ملزم است مشترک را از وضعیت بدهی خود از طریق درج در صورتحساب صادره و یا براساس روش مشخص شده در قرارداد و مطابق با انتخاب متقاضی در زمان ثبت نام، آگاه کند. اپراتورهای تلفن همراه موظف هستند ریز هزینه های مربوط به صورتحساب را به اطلاع مشترک برسانند.
- مشترک تا ۱۵ روز از تاریخ صدور صورتحساب مهلت دارد آن را پرداخت کند.
- حدنصاب کارکرد، حداکثر مبلغی برای کنترل میزان کارکرد خط تلفن همراه پس پرداخت (دائمی) است که ۸۰ درصد مبلغ تضمین پرداخت مشترک می باشد.
- افزایش سقف قطع میان دوره: مشترکین دائمی تلفن همراه می توانند با پرداخت مبالغی، سقف اعتبار میان دوره خود را افزایش دهند تا از اعتبار بیشتری برای استفاده از خدمات اپراتور برخوردار شوند. استفاده از این خدمت به خصوص در زمان انجام مسافرت های خارجی و استفاده از رومینگ اپراتور کشور مقصد بسیار کاربردی است. مشترکین با شماره گیری کد دستوری #۱۱۷\*۱۰\* در اپراتور خود می توانند از این خدمت استفاده کنند.

### نحوه برخورد دارنده پروانه با مشترکین بدهکار دائمی

- در دستورالعمل نحوه برخورد دارندگان پروانه با مشترکین بدهکار تلفن همراه، خط تلفن به ۳ دسته "تلفن پس پرداخت (دائمی) بدون سپرده و تضمین پرداخت"، "تلفن پس پرداخت (دائمی) دارای سپرده" و "تلفن پس پرداخت (دائمی) دارای تضمین پرداخت" تقسیم شده است.
- در خط "تلفن همراه پس پرداخت (دائمی) بدون سپرده و تضمین پرداخت"، حد نصاب کارکرد برای تلفن همراه ۳۰۰ هزار ریال و در خط "تلفن همراه پس پرداخت دارای سپرده یا تضمین"، ۸۰ درصد مبلغ سپرده و یا تضمین به عنوان حد نصاب کارکرد تعیین شده است.
- اگر کارکرد خط تلفن همراه "پس پرداخت بدون سپرده و تضمین پرداخت"، در هر زمان به ۸۰ درصد - حد نصاب کارکرد - برسد، دارنده پروانه ابتدا باید به مشترک اطلاع رسانی کرده و حداقل ۲۴ ساعت زمان برای پرداخت مبلغ کارکرد تعیین کند. اگر پس از اطلاع رسانی، کارکرد این خط به ۱۰۰ درصد حدنصاب کارکرد برسد اپراتور می تواند براساس فرایند قطع خطوط تلفن برای قطع تلفن مشترک بدهکار اقدام کند. در صورتیکه پس از اطلاع رسانی، کارکرد این خط به ۱۰۰ درصد حدنصاب نرسد، مشترک می تواند تا پایان مهلت تعیین شده، مبلغ کارکرد خود را پرداخت کند.
- اگر کارکرد خط تلفن همراه "پس پرداخت دارای سپرده یا تضمین پرداخت"، در هر زمان به حد نصاب کارکرد برسد، دارنده پروانه ابتدا باید به مشترک اطلاع رسانی کرده و حداقل ۷۲ ساعت زمان برای پرداخت مبلغ کارکرد تعیین کند. اگر پس از اطلاع رسانی، کارکرد این خط به ۱۰۰ درصد حدنصاب کارکرد برسد اپراتور می تواند براساس فرایند قطع خطوط تلفن برای قطع تلفن مشترک

بدهکار اقدام کند. در صورتیکه پس از اطلاع‌رسانی، کارکرد این خط به ۱۰۰ درصد حدنصاب نرسد، مشترک می‌تواند تا پایان مهلت تعیین شده، مبلغ کارکرد خود را پرداخت کند.

- اپراتورهای تلفن همراه می‌توانند در بازه‌های زمانی حداقل یکماهه صورتحساب مشترکان را صادر کنند.
- دارنده پروانه می‌تواند پس از پایان مهلت پرداخت تعیین شده، ابتدا خط مشترک بدهکار را به مدت حداقل دو هفته یکطرفه کند. اگر مشترک پس از اطلاع‌رسانی مجدد اپراتور به مشترک و ارسال اخطار کتبی و مهلت یکساله بدهی خود را پرداخت نکند، دارنده پروانه می‌تواند خط تلفن مشترک را بطور کامل تخلیه و جمع‌آوری کرده و امتیاز آن را از مشترک سلب کند.

### تبصره:

۱- در صورتیکه خط تلفن به دلیل رند بودن شماره از طریق مزایده و با پرداخت مبالغی اضافه بر هزینه های مجاز، به مشترک واگذار شده باشد، اپراتور موظف است علاوه بر مهلت یکساله تعیین شده، خط را به مدت دو سال در مالکیت مشترک نگهداری کند و پس از گذشت این مهلت، در صورت عدم پرداخت بدهی از سوی مشترک، با قیمت تعیین شده توسط کارشناس دادگستری از طریق مزایده برای فروش خط اقدام کند و پس از تهاتر بدهی مشترک، مابقی مبلغ خط را به مشترک بازگرداند.

۲- اپراتور دارنده پروانه می‌تواند خطوط تلفن همراه با شخصیت حقوقی غیردولتی که ۱۰ سال فعال می‌باشند را با مهلت دوساله برای مالک خط حفظ کند و اپراتور موظف است پس از این مهلت، در صورت مراجعه مشترک مبلغ بدهی را تهاتر کرده و مابقی قیمت اشتراک را به مشترک بازگرداند.

### مقررات عمومی

۱- دارنده پروانه نمی‌تواند در صورت بدهکار بودن مشترک، خطوط دیگر وی را قطع کند و یا بخاطر تاخیر در پرداخت صورتحساب مجاز نیست از مشترک خسارت دریافت کند.

۲- در صورتیکه مشترک قبل از جمع‌آوری و تخلیه خط تلفن، بدهی خود را پرداخت کند، اپراتور باید شماره مشترک را حفظ کند.

۳- در صورتیکه مشترک قبل از جمع‌آوری و تخلیه خط تلفن، بدهی خود را پرداخت کند، اپراتور برای وصل مجدد تلفن قطع شده، صرفاً می‌تواند هزینه وصل مجدد را براساس تعرفه‌ها از مشترک دریافت کند.

۴- مشترک موظف است در صورت جمع‌آوری و تخلیه خط تلفن، درخواست جدید برای دریافت خط به اپراتور ارائه و هزینه اتصال و هزینه خرید یک عدد سیم‌کارت را نیز پرداخت کند.

۵- دارنده پروانه (اپراتور) موظف است قرارداد تنظیم شده بین خود و مشترک را رعایت کند یا برای تنظیم و اصلاح قراردادهای قبلی مشترکین اقدام کند.

۶- اپراتور باید مشترک را از نحوه عملکرد و حقوق خود به صورت صریح در قرارداد آگاه کند.

**قطع یکطرفه:** فرایندی که امکان برقراری ارتباط (به جز تماسهای صوتی با کدهای خدماتی اضطراری ملی) را از مشترک سلب می‌کند و مشترک فقط قادر به دریافت مکالمه و پیامک می‌باشد.

**قطع دوطرفه:** فرایندی که امکان برقراری ارتباط (به جز تماسهای صوتی با کدهای خدماتی اضطراری ملی) را از سوی مشترک سلب می‌کند.

**سلب امتیاز:** فرایندی که مجوز حضور مشترک در شبکه لغو و امتیاز استفاده شماره از مشترک سلب می‌شود و اپراتور می‌تواند شماره تخصیص داده شده را به اشخاص دیگر واگذار کند.

**روشهای مختلف اطلاع‌رسانی به مشترک:** اپراتور باید درباره افزایش یا کاهش اعتبار، میزان اعتبار باقیمانده، قطع یکطرفه و دوطرفه، وضعیت اعتبار و سایر موارد ضروری با استفاده از روشهای ارتباط تلفنی و یا ارسال پیامک و یا با استفاده از سایر روشهای ارتباطی بدون دریافت هزینه به مشترک اطلاع‌رسانی کند.

### مقررات استفاده از سیم‌کارت اعتباری

- دارنده پروانه فقط پس از ثبت‌نام، اجازه حضور در شبکه و مجوز استفاده از خدمات را به مشترک می‌دهد.
- اپراتور با اتمام اعتبار مشترک می‌تواند پس از اطلاع‌رسانی لازم برای قطع یکطرفه شماره اقدام کند.
- اگر مشترک هیچگونه تراکنشی (شامل: مکالمه، پیامک و ...) در طول یک بازه زمانی سه ماهه نداشته باشد:  
الف) در صورت عدم کارکرد در مدت سه ماه توسط مشترک، دارنده پروانه می‌تواند در صورت وجود اعتبار پس از اطلاع‌رسانی، به ازای هر دوره یکماهه به میزان حداکثر تعرفه ۲۰ دقیقه مکالمه پایه برای جبران هزینه‌های نگهداری شبکه و ارتباط از اعتبار مشترک کم کند و در این صورت مشترک مجاز است از باقیمانده اعتبار خود استفاده کند.  
ب) اگر مشترک اعتبار ریالی نداشته باشد اپراتور می‌تواند پس از اطلاع‌رسانی سیم‌کارت را به صورت دو طرفه قطع یا سلب امتیاز کند.
- با انجام هر تراکنش از طرف مشترک، بازه زمانی مجدد (به مدت سه ماه) برای مشترک تعیین می‌شود و آخرین تراکنش مبنای شروع مهلت سه ماهه خواهد بود.

- دارنده پروانه می‌تواند در صورت عدم انجام تراکنش از سوی مشترک تا اتمام اعتبار سیم‌کارت، برای جبران هزینه‌های نگهداری شبکه و ارتباط از اعتبار مشترک کم کند.
- دارنده پروانه می‌تواند در وضعیت قطع یکطرفه و دوطرفه سیم، تمامی خدمات سیم‌کارت را مسدود کند ولی موظف است امکان تماس با کدهای خدماتی اضطراری ملی را برای مشترک برقرار کند.
- در وضعیت قطع دوطرفه، دارنده پروانه موظف است شماره مشترک را تا زمان سلب امتیاز حفظ کند.
- دارنده پروانه موظف است اطلاعات مربوط به نحوه ثبت‌نام، غیرفعال کردن، قطع یکطرفه، قطع دو طرفه و سلب امتیاز را در قرارداد با مشترکین خود ارایه کند.