

همه آنچه که باید در مورد خدمت اینترنت ثابت بدانید

معرفی خدمت

- خدمت اینترنت پرسرعت ثابت، با فناوری‌های مختلفی مانند ^۱ADSL، ^۲VDSL، ^۳FTTH، ^۴TD-LTE و ... ارائه می‌شود.
- در حال حاضر شرکت مخابرات ایران، شرکت‌های دارای پروانه ایجاد و بهره‌برداری از شبکه ارتباطات ثابت (FCP) و دارندگان پروانه خدمات ارتباطی ثابت (Servco) و شرکت‌های انتقال داده مبتنی بر فناوری بی‌سیم ثابت (FWA) بر اساس نوع پروانه خدمات اینترنت ثابت با فناوری‌های مختلف را ارائه می‌کنند و مشتریان برای خرید اشتراک سرویس اینترنت ثابت باید از طریق این شرکت‌ها اقدام کنند.
- لیست دارندگان پروانه ارائه خدمات اینترنت را می‌توانید در پورتال سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی، بخش دارندگان پروانه، دارندگان پروانه ارتباطات ثابت و یا با کلیک بر روی [لینک](#) مشاهده کنید.

تعرفه‌های خدمت

- تعرفه ارائه خدمات اینترنت پرسرعت ثابت ADSL، VDSL، FttH بر اساس تعرفه تعیین شده در مصوبات شماره ۲۶۶ و ۲۶۸-۲ کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات محاسبه می‌شود.
- براساس مصوبه ۲۶۶ کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات؛ ارائه کنندگان خدمات دسترسی به اینترنت پرسرعت ثابت از طریق فناوری‌های سیمی (سیم مسی و فیبر) باید جداول تعرفه‌ای خود را مبتنی بر سرعت و به صورت غیر حجمی (Connection based) تنظیم کنند.

^۱ Asymmetric Digital Subscriber Line

^۲ Very-high-bitrate Digital Subscriber Line

^۳ Fiber to the home

^۴ Time-Division Long Term Evolution

جدول تعرفه خدمات ADSL براساس مصوبه ۲-۲۶۸

تعرفه ارایه خدمات دسترسی پرسرعت ثابت (ADSL، VDSL و فیبر)	
نرخ دانلود (بیت بر ثانیه)	سقف* تعرفه ماهانه ارایه خدمت (هزار ریال)
512K (کیلوبیت بر ثانیه)	۱۲۵
1M (مگابیت بر ثانیه)	۲۰۰
2M (مگابیت بر ثانیه)	۲۵۰
3M (مگابیت بر ثانیه)	۳۵۰
4M (مگابیت بر ثانیه)	۴۰۰
8M (مگابیت بر ثانیه)	۵۰۰
16M (مگابیت بر ثانیه)	۸۰۰

جدول تعرفه خدمات VDSL براساس مصوبه ۲-۲۶۸

20M (مگابیت بر ثانیه)	۲۰۰۰
30M (مگابیت بر ثانیه)	۲۵۰۰
50M (مگابیت بر ثانیه)	۳۰۰۰

آستانه مصرف منصفانه (FUP^۵) چیست؟

- براساس مصوبه ۲۶۶ کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات میزان ترافیک تعریف شده یا حجم، برای سرویس‌ها از سوی اپراتور اختیاری است و تحت عنوان **آستانه مصرف منصفانه (FUP)** تعیین می‌شود.
- همچنین در قراردادهای با دوره زمانی بیش از یک ماه، اپراتور در زمان عقد قرارداد، نحوه دسترسی مشترک به حجم ترافیک سرویس (کل حجم به صورت یکجا در ابتدای دوره یا با تقسیم بندی ماهانه) را به مشترک اطلاع‌رسانی می‌کند.
- در صورتی که میزان ترافیک سرویس مشترک، تا سقف آستانه استفاده منصفانه ماهانه به پایان برسد، بر اساس مصوبه ۲۶۶ کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات، اپراتور باید سرعت کاربر را تا حداقل سرعت ۱۲۸ Kbps کاهش دهد. همچنین مشترک می‌تواند با خرید حجم ترافیک اضافه تا پایان مدت قرارداد از سرویس خود با سرعت خریداری شده، استفاده کند. اپراتور موظف است حجم اضافه خریداری شده مشترک را به ماه‌های بعد و در طول مدت قرارداد انتقال دهد.

^۵ Fair User Policy

تعرفه فروش حجم اضافه

- سقف تعرفه هر گیگابایت ترافیک بین الملل (سایت‌ها و اپلیکیشن‌هایی که روی سرور خارجی فعال هستند)، ۲۰ هزار ریال تعیین شده که براساس مصوبه ۲۵۱ کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات، ارائه‌دهنده خدمت موظف است سقف تعرفه ترافیک داخلی (سایت‌ها و اپلیکیشن‌هایی که روی سرورهای داخلی اجرا شده‌اند) را ۵۰ درصد سقف تعرفه ترافیک بین الملل محاسبه کند.
- کاربران می‌توانند با مراجعه به آدرس اینترنتی <https://icip.ito.gov.ir> و انتخاب بخش فهرست تعرفه ترجیحی، سایت‌هایی که ترافیک آنها داخلی و به صورت نیم بها محاسبه می‌شود را مشاهده کنند.

تعرفه راه‌اندازی مودم

- بر اساس مصوبه ۲۳۷ کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات، در صورت درخواست مشترک برای راه‌اندازی تجهیزات انتهایی (مودم) از اپراتور خدمت دهنده، هزینه آن به عهده مشترک است. در این صورت سقف تعرفه راه‌اندازی خدمت، ۱۵۰ هزار ریال است.
- بر اساس مصوبه ۲۳۷ کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات، هزینه تهیه مودم به عهده مشترک است و ارائه‌کننده خدمت مجاز به فروش اجباری مودم به مشترکان نیست و در صورت استفاده مشترک از مودم‌های استاندارد، ارائه‌کننده خدمت ملزم به ارائه خدمات به مشترکان است.

تعرفه دایری و تخلیه

- بر اساس مصوبه ۲۳۷ کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات، تعرفه دایری سرویس ۷۰ هزار ریال و تعرفه تخلیه خط ۵۰ هزار ریال است.

سرعت و کیفیت خدمت

- سرعت و کیفیت سرویس اینترنت پرسرعت ADSL و VDSL (پهن باند ثابت خانگی) به عواملی مانند فاصله کاربر تا مرکز مخابراتی، کیفیت بستر ارتباطی و... وابسته است، به این معنی که هرچه فاصله مکان کاربر از مرکز مخابراتی کمتر باشد سرعت و کیفیت بالاتر بوده هر چه فاصله مکان کاربر تا مرکز مخابراتی بیشتر باشد، سرعت و کیفیت کاهش پیدا می‌کند.

سامانه ثبت نام خدمات دسترسی پهن باند ثابت خانگی (Xdslplus.ir)

- این سامانه با هدف تسهیل در دسترسی مشترکان تلفن ثابت، به فهرست دارندگان پروانه ارائه خدمات پهن باند ثابت راه‌اندازی شده است.
- مشترکانی که از خدمات پهن باند ثابت استفاده نمی‌کنند، در صورت تمایل به استفاده از این خدمت، قبل از ثبت درخواست در اپراتور مورد نظر خود، می‌توانند با مراجعه به سایت www.Cra.ir وارد بخش حقوق کاربران شده و از سامانه دسترسی پهن باند ثابت خانگی استفاده کنند.

- در این سامانه مشترکان تلفن ثابت می‌توانند فهرست دارندگان پروانه‌ای که در محدوده محل زندگی آنها امکان ارائه خدمت درخواستی را دارند، مشاهده و در فرآیندی منظم و شفاف، درخواست خود را ارائه و پیگیری کنند.

زمان بندی تخلیه و رانژه

- براساس مصوبه ۲۴۷ کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات؛ شرکت مخابرات ایران موظف است درخواست‌های دایری مشترک را ظرف مدت ۷۲ ساعت انجام دهد.
- شرکت مخابرات ایران و سایر شرکت‌های ارائه دهنده سرویس موظف هستند درخواست‌های تخلیه و جمع‌آوری سرویس را کمتر از ۹۶ ساعت انجام دهند.
- در صورتی که اتصال خط تلفن مشترک از طریق دستگاه PCM^۶ (دستگاهی که ظرفیت خطوط را افزایش داده و ظرفیت هر خط را به چند کاربر اختصاص می‌دهد) باشد، شرکت مخابرات ایران موظف است ظرف مدت یک ماه از تاریخ درخواست کاربر، خط مشترک را از PCM خارج کند.

صورتحساب مشترک

- اپراتور موظف است هنگام فروش سرویس، صورتحساب خدمت ارائه شده را به مشترک ارائه کند. این صورتحساب باید در پلن مشترک (حساب کاربری) نیز قابل دسترس باشد.
- تمامی صورتحساب‌های مشترک، که توسط دارنده پروانه به ازای ارائه خدمات موضوع پروانه صادر می‌شود، (شامل بدهی، هرگونه پرداخت کارمزد و هزینه‌های اداری مربوط) باید مطابق تعرفه‌های کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات به صورت شفاف و ریز مصرف و پرداخت‌ها در دسترس مشترک باشد.
- تمامی صورتحساب‌ها باید حاوی جزئیات دقیق هزینه‌های متعلق مربوط به دوره صورتحساب بوده و موعد پرداخت به روشنی در آنها ذکر شود.

ضوابط و چارچوب موافقت‌نامه سطح خدمات (SLA^۷) چیست؟

ضوابط و چارچوب موافقت‌نامه‌های سطح خدمات (SLA) در مفاد مصوبه ۱۷۷ کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات در سال ۱۳۹۲، براساس ماده ۶ اساسنامه رگولاتوری و با هدف شفاف‌سازی کیفیت خدمات در مقابل هزینه آن در شبکه‌های ارتباطات داده‌ها و رعایت حقوق مشتریان تصویب شده است.

^۶ Pulse Code Modulation

^۷ Service Level Agreement

- این مصوبه باید به عنوان ضمیمه قرارداد بین خدمت‌دهنده و خدمت‌گیرنده برای نحوه اندازه‌گیری سطح خدمات و جبران خسارت به صورت الکترونیکی یا نسخه چاپی مبادله شود و همه اپراتورها باید در درگاه رسمی خود آن را درج کنند.
- SLA یک قرارداد دو جانبه بین خدمت‌دهنده و خدمت‌گیرنده، بر اساس توافق و با هدف تضمین پارامترهای کیفیت خدمات توافق شده، است. در این قرارداد باید کیفیت سطح خدمات، نحوه اندازه‌گیری تخطی از سطح خدمات و ضمانت‌های اجرایی آن تعیین شود. مشترکان نیز باید با دقت محتوای قرارداد و موافقتنامه سطح سرویس و تعیین خسارت‌های ناشی از نبود سرویس‌دهی و پشتیبانی اپراتور را مطالعه و تایید کنند.
- اپراتورهای ارائه‌دهنده خدمات معمولاً علاوه بر الزام قانونی مصوبات به دلیل شرایط رقابتی شدید، سعی می‌کنند چارچوب SLA را رعایت کنند. کاربران نیز در حساب کاربری خود می‌توانند سرعت و کیفیت سرویس خود را اندازه‌گیری کرده و در صورت وجود مشکل نسبت به ثبت تیکت (ثبت درخواست و شکایت از طریق سایت اپراتور) اقدام کنند.

ضوابط قرارداد مشترکان

اپراتور (یکی از دارندگان پروانه از رگولاتوری) براساس مصوبات کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات، ملزم است در قالب عقد قرارداد شفاف و مشخص در زمینه کمیت، کیفیت و توافق‌نامه سطح خدمات (Service Level Agreement) به مشترکان خود خدمات ارائه دهد. اپراتور باید قبل از ارائه خدمات و دریافت وجه از مشترک، یک نسخه از مفاد قرارداد مشترکان را رایگان در اختیار هر فرد ذینفع یا هر مشترک جدیدی که درخواست کند، قرار دهد. در این قرارداد باید موارد زیر درج شده باشد:

- نحوه ارائه درخواست، بررسی، اطلاع‌رسانی و رسیدگی به درخواست مشترکان؛
- زمان ارائه سرویس، نحوه پشتیبانی، اطلاع‌رسانی، رسیدگی به شکایات، ارتباط با مشتری و جبران خسارت؛
- نحوه جمع‌آوری خدمات؛
- محرمانه بودن اطلاعات مشترک و محتوای مبادله شده؛
- نحوه بازپرداخت‌ها و تخفیف‌های جبرانی که در مواقع بروز اشکال در ارائه خدمات، در صورت‌حساب‌ها درج می‌شود؛
- تعرفه خدمات و تمام مبالغ دریافتی از مشترک؛
- شرایط پرداخت شامل پرداخت کارمزد و هزینه‌های اداری قابل اعمال؛
- حداقل دوره قرارداد؛
- حق فسخ از سوی مشترک و دارنده پروانه؛
- روش رسیدگی به شکایات یا حل و فصل اختلافاتی که از سوی مشترک مطرح می‌شود، از جمله شکایت به رگولاتوری و شکایت به مراجع قضایی؛
- مشخصات دارنده پروانه و مرجع صادرکننده پروانه؛
- و هر موضوع دیگری که قوانین و مقررات حاکم، ایجاب کند.

توصیه رگولاتوری به مشتریان

- مشتریان در زمان خرید سرویس اینترنت پر سرعت ثابت، متناسب با نیاز و بودجه خود سرویس را انتخاب کنند.
- پنل کاربری مشترک دارای اطلاعات و ابزارهایی مانند مشخصات کاربری، جزئیات سرویس دریافتی، تاریخ‌های پرداخت و صورتحساب مالی، جزئیات مصرف و ابزارهای سنجش سرعت و کیفیت، ثبت شکایات و درخواست خسارت موافقتنامه سطح سرویس (SLA) و ... است، مشترک با استفاده از این ابزارها می‌تواند متوجه اختلال یا مغایرت در سرویس خود با شرایط قراردادش به لحاظ سرعت، کیفیت و میزان مصرف و پرداختی‌ها شود و برای دریافت حق و حقوق خود از طریق تماس با اپراتور و یا طرح شکایت در سایت اپراتور اقدام کند.
- در صورت عدم رسیدگی اپراتور به شکایت مشترک و یا در صورتی که کاربران در این مرحله موفق به احقاق حقوق خود نشوند، می‌توانند برای طرح شکایت از طریق برقراری تماس تلفنی با شماره ۱۹۵ یا درج در درگاه <https://195.cra.ir/> اقدام کنند.