

همه آنچه که باید در مورد سرویس اینترنت همراه بدانید

معرفی خدمت

خدمت اینترنتی که به صورت بی سیم و بر بستر امواج تلفن همراه با استفاده از تکنولوژی 2G، 3G و 4G ارائه و در دسترس مشترکان قرار می گیرد اینترنت همراه نامیده می شود و کاربران در هر مکانی که تحت پوشش شبکه های تلفن همراه باشد (در حالت ثابت و سیار) می توانند از اینترنت پر سرعت استفاده کنند.

شرکتهای دارای پروانه براساس نوع پروانه، خدمات اینترنت همراه با فناوری های مختلف را ارائه می کنند که شامل پروانه ارائه خدمات تلفن همراه (MNO^۱) و اپراتور مجازی تلفن همراه (MVNO^۲) می باشند.

لیست دارندگان پروانه ارائه خدمات اینترنت همراه را می توانید در پورتال سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی، بخش دارندگان پروانه، دارندگان پروانه ارتباطات سیار و یا با کلیک بر روی [لینک](#) مشاهده کنید.

تعرفه های خدمت

- براساس مصوبه شماره ۵-۲۳۷ کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات در سال ۱۳۹۵، سقف تعرفه هر کیلو بایت اینترنت برای سیم کارت های دائمی ۰٫۴ ریال و برای سیم کارت های اعتباری ۰٫۶ ریال تعیین شده است. بدین معنی که هزینه یک گیگا بایت اینترنت در سیم کارت های دائمی براساس تعرفه عادی حدود ۴۰۰ هزار ریال و برای خطوط اعتباری حدود ۶۳۰ هزار ریال است اما اپراتورهای تلفن همراه به منظور رفاه حال مشترکان بسته های تشویقی اینترنتی را با تخفیف مناسبی تعریف و از طریق کانال های مختلف (کدهای دستوری USSD، پورتال رسمی اپراتور و سایر پورتال های فروش، اپلیکیشن ها و ...) در اختیار آنها قرار می دهند.
- براساس مصوبه شماره ۱-۲۵۱ کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات در سال ۱۳۹۵، تعرفه ترافیک داده داخلی و داده بین الملل تفکیک شده است. براساس این مصوبه، سقف تعرفه داده داخلی ۵۰ درصد سقف تعرفه مصوب داده بین الملل تعیین شده و اپراتورها ملزم هستند این تفاوت در حجم های خریداری شده از سوی کاربر نهایی و همچنین بسته های تعریف شده از سوی دارندگان پروانه را به صورت تفکیک شده رعایت کنند.
- کاربران می توانند با مراجعه به آدرس اینترنتی <https://icip.ito.gov.ir> و انتخاب بخش فهرست تعرفه ترجیحی، سایت هایی که ترافیک آنها داخلی و به صورت نیم بها محاسبه می شود را مشاهده کنند.

^۱ Mobile network operator

^۲ Mobile virtual network operator

- لیست کامل بسته‌های اینترنت همراه در پورتال رسمی اپراتورها درج می‌شود. همچنین مشترکان می‌توانند برای خرید بسته‌های اینترنت از طریق کدهای دستوری و حساب کاربری اینترنتی نیز اقدام کنند. مشترکان می‌توانند با شماره‌گیری کدهای دستوری در هر اپراتور، بسته‌های اینترنتی را مشاهده و خریداری کنند.

جدول کدهای دستوری مربوط به اپراتورهای ارتباطات سیار

کد دستوری (USSD)	اپراتور
*۱۰۰# و *۱#	شرکت ارتباطات سیار ایران (همراه اول)
*۵۵۵#	شرکت خدمات ارتباطی ایرانسل
*۱۴۲#	شرکت خدمات ارتباطی رایتل
*۱# و *۷#	شرکت توسعه ارتباطات همراه شاتل
*۹۹#	شرکت نگین ارتباطات آوا (آپتل)
*۹#	شرکت کیش سل پارس (سامان تل)
*۱#*۳*۶#	شرکت ارتباطات آراین تل

سرعت اینترنت

- مشترکان برای سنجش سرعت اینترنت تلفن همراه می‌توانند از طریق لینک‌های www.speedcheck.ir و www.speedtest.ir و یا سایر سایت‌ها و اپلیکیشن‌های معتبر محاسبه سرعت اینترنت از جمله سامانه نت‌سنج پلاس به آدرس <https://netsaniplus.ir> اقدام کرده و از میزان سرعت اینترنت سیم‌کارت خود مطلع شوند.
- همچنین در پورتال اپراتورها نیز صفحه‌ای برای انجام تست سرعت وجود دارد و تست سرعت خدمت اینترنت از طریق سایت خود اپراتورها نیز امکان‌پذیر است.

چگونگی مصرف حجم بسته‌های اینترنتی

در سالهای اخیر افزایش چشمگیر سرعت اینترنت در سراسر جهان باعث بالارفتن مصرف اینترنت مشترکان شده است. از عوامل موثر بر افزایش میزان مصرف اینترنت توسط مشترکان می‌توان به افزایش حجم وب‌سایت‌ها، افزایش کیفیت تصاویر و ویدیوهای آنلاین، افزایش کیفیت تصاویر و ویدیوهای مورد استفاده در شبکه‌های اجتماعی مانند اینستاگرام، افزایش مصرف اینترنت اپلیکیشن‌ها و نرم‌افزارها، انجام بروز رسانی‌های مکرر و ... اشاره کرد. اما با توجه به اینکه عموم کاربران اینترنت توجهی به این تغییرات نداشته و براساس روال سالهای قبل بسته‌های اینترنتی را خریداری می‌کنند، این ابهام در سطح جامعه

بوجود آمده است که اپراتورهای تلفن همراه محاسبه حجم بسته‌های مشترکان را به درستی انجام نمی‌دهند، چرا که بسته مشترکان بسیار زودتر از آنچه مشترک تصور می‌کند به اتمام می‌رسد. از همین رو ضروری است کاربران اینترنت، به تغییرات بوجود آمده توجه کنند.

طرح کنترل مصرف آزاد چیست؟

- براساس مصوبه شماره ۵-۲۳۷ کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات؛ مشترکان تلفن همراه باید توجه داشته باشند در صورتی که بدون خرید بسته اینترنت و یا پس از پایان بسته اینترنتی خود، از این سرویس استفاده کنند، تعرفه اینترنت آنها به صورت تعرفه آزاد محاسبه می‌شود. از همین رو ارائه‌دهندگان خدمت اینترنت همراه موظف هستند قبل از تمام شدن اعتبار (اعتبارحجمی یا اعتبار زمانی) بسته‌های اینترنت مشترکان و یا در صورت استفاده مشترکان بدون داشتن بسته تشویقی، پایان اعتبار بسته و یا استفاده از اینترنت با تعرفه آزاد را در قالب پیامک به مشترکان اطلاع‌رسانی کنند.
- براساس مفاد بندهای پروانه اپراتورها، ارائه‌دهندگان خدمت اینترنت همراه موظف هستند در حساب کاربری مشترکان جزئیات ریز مصرف اینترنت مشترکان را به آنها نمایش دهند.
- به منظور جلوگیری از اعمال تعرفه اینترنت عادی برای مشترکان و جلوگیری از متضرر شدن کاربران تلفن همراه، طرح "کنترل مصرف آزاد اینترنت" توسط شرکتهای همراه اول و ایرانسل طراحی و در دسترس عموم مشترکان قرار گرفته است. مشترکان با استفاده از این طرح می‌توانند دسترسی خود به اینترنت با تعرفه عادی را مسدود کنند تا پس از اتمام اعتبار بسته اینترنت مشترکان، دسترسی به اینترنت آنها متوقف شود.
- مشترکان باید توجه داشته باشند در صورت فعال سازی این طرح، همزمان با اتمام بسته اینترنتی و در صورت عدم رزرو بسته جدید، اینترنت گوشی آنها کاملاً قطع می‌شود.

نحوه فعال / غیر فعال سازی طرح کنترل مصرف آزاد

- مراجعه به اپلیکیشن مدیریت حساب مشترکان اپراتورهای همراه اول (MyMci) و ایرانسل (MyIransell)
- استفاده از کدهای دستوری (USSD) زیر:

اپراتور	فعال سازی (قطع مصرف آزاد)	غیر فعال سازی (استفاده از مصرف آزاد)
شرکت ارتباطات سیار ایران (همراه اول)	*۱۰۰*۱۱۳#	*۱۰۰*۱۱۴#
شرکت خدمات ارتباطی ایرانسل	*۵۵۵*۲*۳#	*۵۵۵*۳*۴#

توصیه رگولاتوری به مشترکان

- به علت بالا بودن هزینه اینترنت عادی به همه کاربران توصیه می‌شود متناسب با مصرف خود از بسته‌های اینترنت تلفن همراه استفاده کنند.
- با توجه به تفاوت هزینه اینترنت همراه و ثابت، برای مصارف با حجم بالا از قبیل VOD و IPTV پیشنهاد می‌شود از خدمت اینترنت ثابت که بر روی خط تلفن ثابت ارائه می‌شود، استفاده کنند.
- برای مصارف با حجم بالا استفاده از بسته‌های تلفن همراه طولانی مدت (شش ماهه، سالانه) به صرفه‌تر است.
- بهتر است کاربران برای جلوگیری از هدر رفت حجم اینترنت، تنظیمات اپلیکیشن‌ها و نرم‌افزارهای خود را به نحوی تنظیم کنند که از دانلود فایل‌ها یا به روزرسانی خودکار جلوگیری شود.
- مشترکان در صورت نارضایتی از سرویس دریافتی می‌توانند از طریق تماس با پشتیبانی یا طرح شکایت در سایت اپراتور، شکایت خود را ثبت کنند.
- 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 درگاه <https://195.cra.ir> اقدام کنند.