

## بررسی شکایت مشترکین در خصوص مزاحمت‌های تلفنی

5-0-1-1-06/05

- متقاضی به دفتر خدمات ارتباطی مراجعه نموده و فرم درخواست کنترل تلفن خود را به منظور کشف مزاحم که توسط پاسخگو به وی ارائه می گردد تکمیل می نماید.
- پاسخگو پس از احراز هویت متقاضی ، مراتب کنترل تلفن را در سیستم جامع ثبت نموده و برای سالن دستگاه مرکز مربوطه ارسال می دارد.
- سالن دستگاه مرکز مربوطه ضمن مشاهده کارتابل خود ، نسبت به اعمال کنترل مزاحمت تلفن در سیستم سوئیچ اقدام نموده و راهنمایی های لازم را برای مشترک به صورت تلفنی انجام می دهد.
- پس از گذشت زمان مقتضی از کنترل تلفن ، کارشناس سالن دستگاه نتیجه کشف مزاحمت را در سیستم جامع ثبت نموده و برای دفتر خدمات ارتباطی درخواست کننده ارسال می دارد.
- پاسخگو دفتر خدمات ارتباطی با مشاهده نتیجه مزاحمت ابتدا طی تماس تلفنی با بایگان امورمشترکین مرکز مربوطه ( مرکزی که شماره مزاحم تحت پوشش آن می باشد ) ارتباط برقرار کرده و وضعیت سوابق مزاحمت شماره مذکور ( تعداد دفعات مزاحمت ) را از بایگان بصورت دورنویس درخواست می نماید.
- \* تأکید می گردد بایگان امورمشترکین موظف است طی یک یادداشت اداری نتیجه را برای دفتر خدمات ارتباطی فاکس ( دورنویس ) نماید.
- تذکر :** در شرح یادداشت اداری فقط مزاحمت بار اول ، دوم و سوم برای دفتر مشخص گردد و لازم نیست سایر مشخصات مزاحمت ذکر گردد.
- پاسخگو دفتر خدمات ارتباطی در صورتی که مزاحمت برای بار اول باشد اخطار (( مزاحمت بار اول به مدت یک هفته همراه با قطع )) را در سه نسخه تنظیم کرده و یک نسخه آن را به آدرس مشترک ارسال داشته و نسخه بعدی را جهت بایگانی در پرونده برای بایگان امورمشترکین مرکز ارسال می نماید، نسخه سوم به منظور پیگیری های بعدی در دفتر بایگانی می گردد.
- همزمان با ارسال اخطار نسبت به درخواست قطع از طریق سیستم جامع برای مرکز مربوطه ، به تاریخ ۵ روز پس از صدور اخطار و و تاریخ وصل آن یک هفته پس از قطع ، اقدام و جهت MDF مرکز مربوطه ارسال می دارد .
- MDF پس از مشاهده ، تلفن را در تاریخ یاد شده قطع می نماید.
- پس از مدت یک هفته ، MDF ، تلفن نامبرده را وصل می نماید.

- در صورتی که مزاحمت برای بار دوم باشد ، پاسخگو اخطار دوم سه ماه قطع را برای مشترک ارسال و همزمان نسبت به درخواست قطع تلفن برای MDF مرکز مربوطه به مدت ۳ ماه و همچنین به تاریخ ۵ روز پس از صدور اخطار اقدام می نماید. (این اخطار نیز مطابق شرح پیشین در سه نسخه تنظیم می گردد).

- با توجه به اینکه در اخطار بار دوم به مشترک تذکر داده شده در تاریخ معین برای ارائه تعهد به دفتر خدمات ارتباطی مربوطه مراجعه نماید ، پاسخگو ، تعهد را از متقاضی اخذ می نماید و ضمن ارسال برای بایگان امورمشترکین نسبت به ارسال درخواست وصل از طریق سیستم جامع برای MDF مرکز مربوطه اقدام می نماید.

- MDF نسبت به وصل اقدام می نماید.

- اگر مزاحمت برای بار سوم باشد، پاسخگو ، ضمن ارسال اخطار مزاحمت بار سوم ، برای مشترک همزمان نسبت به ارسال درخواست قطع تلفن برای MDF مرکز مربوطه اقدام می نماید.

- دفتر خدمات ارتباطی درخواست تحویل پرونده مشترک از امورمشترکین مرکز مربوطه به اداره بازرسی را کتباً (به صورت دورنویس) ارسال می نماید و علت ارسال پرونده ( مزاحمت بار سوم ) را ذکر می نماید.

- بایگان امورمشترکین پرونده مشترک مزاحم را برای اداره بازرسی ارسال می نماید.

- اداره بازرسی مطابق ضوابط موجود نسبت به ارسال اخطار ۱۵ روزه ( در دو برگ ) برای مشترک به منظور تعیین تکلیف اقدام می نماید.

- پس از ۱۵ روز مشترک به واحد بازرسی مراجعه می نماید، اگر مزاحمت توجیه شد، اداره بازرسی درخواست وصل تلفن را برای دفتر خدمات ارتباطی مربوطه ارسال می دارد.

- دفتر خدمات ارتباطی با دریافت نامه بازرسی نسبت به وصل تلفن مشترک مزاحم اقدام می نماید. ( ضمن بایگانی نامه بازرسی در دفتر )

- اداره بازرسی نامه را در سه نسخه ( دفتر خدمات ارتباطی - اداره بازرسی - ثبت در پرونده) تهیه می نماید.

- در صورتی که مزاحمت برای اداره بازرسی توجیه نگشت ، اداره بازرسی نسبت به ارسال درخواست تخلیه و جمع آوری تلفن برای دفتر خدمات ارتباطی اقدام می نماید.

این نامه در سه نسخه ( دفتر خدمات ارتباطی - اداره بازرسی - ثبت در پرونده ) تهیه می گردد .

- دفتر خدمات ارتباطی پس از دریافت نامه اداره بازرسی ضمن بایگانی آن نسبت به ارسال درخواست تخلیه و جمع آوری برای مرکز تلفن مربوطه اقدام می نماید.

- مرکز تلفن مربوطه ، تلفن مزاحم را تخلیه و جمع آوری می نماید.

- پرونده پس از تعیین تکلیف از طریق اداره بازرسی برای بایگان مرکز تلفن مربوطه ارسال می گردد.

تذکر : شایان ذکر است تنها مرجع مجاز برای وصل تلفن مزاحم در طول دوره قطع ( یک هفته - سه ماهه - ... ) اداره بازرسی می باشد . لذا مشتریانی که ادعا می نمایند شماره اعضای خانواده یا وابستگان را که تحت کنترل بوده شماره گیری نموده و سهواً مزاحم گیری انجام گرفته توسط دفاتر خدمات ارتباطی بایستی به اداره بازرسی ارجاع گردند . در صورتی که اداره بازرسی نامه وصلی به دفتر مربوطه ارسال نماید ، وصل تلفن مشترک مزاحم بلامانع می باشد ، دفتر خدمات ارتباطی در این گونه موارد ضمن بایگانی کپی نامه بازرسی ، اصل آن را برای بایگان امورمشترکین به منظور رفع سوابق مزاحمت و درج در پرونده ارسال می دارد.

**تذکر :** فرم کشف مزاحم و سایر ضmann و اخطارها و کپی های مربوطه ، از دفتر خدمات ارتباطی به امور مشترکین جهت بایگانی در پرونده ارسال گردد.

#### **تذکر:**

- تمام اختیارات قانونی یک خط تلفن متعلق به صاحب خط تلفن یا نماینده قانونی وی می باشد.  
- مسئولیت احراز هویت مشترک به عهده پاسخگوی دفتر خدمات ارتباطی می باشد و هرگونه پیامد قانونی ناشی از این امر به مسئولیت دارنده امتیاز دفتر خدمات ارتباطی می باشد لذا تأکید می گردد در این امر دقت لازم مبذول گردد.