



بسمه تعالی

مصوبات کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات
مصوبه شماره ۱ جلسه شماره ۲۰۷ مورخ ۱۳۹۳/۱۱/۵

کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات در جلسه شماره ۲۰۷ مورخ ۱۳۹۳/۱۱/۵ ضوابط و چارچوب موافقت‌نامه‌های سطح خدمات پستی را بررسی و مفاد آن به شرح زیر تصویب کرد.

ضوابط و چارچوب موافقت‌نامه‌های سطح خدمات پستی

۱- مقدمه

کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات در جلسه شماره ۲۰۷ مورخ ۱۳۹۳/۱۱/۵ و در راستای بند "د" ماده ۵ قانون وظایف و اختیارات وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات و به منظور "شفاف نمودن کیفیت خدمات در مقابل هزینه آن در شبکه‌های پستی" و "رعایت حقوق مشتریان"، ضوابط و چارچوب موافقت‌نامه‌های سطح خدمات پستی را به شرح زیر می‌باشد. این مصوبه از تاریخ ابلاغ سازمان لازم الاجراست.

۲- تعاریف

- ۱-۲- کمیسیون: کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات
- ۲-۲- سازمان: سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی
- ۳-۲- خدمات پستی: هر گونه خدمات ارتباطی که دارای حداقل یکی از فرایندهای قبول، تجزیه و آماده‌سازی، مبادله و رهسپاری و توزیع مرسوله پستی باشد.
- ۴-۲- خدمات دهنده: ارائه دهنده خدمات پستی دارای پروانه فعالیت از سازمان
- ۵-۲- خدمات گیرنده: گیرنده خدمات پستی
- ۶-۲- خدمات عادی: خدماتی که فرایندهای عملیاتی آن بدون ثبت انجام می‌پذیرد و در زمان توزیع مرسوله از گیرنده رسید دریافت نمی‌شود. در خدمات عادی ممکن است در مرحله قبول به فرستنده گواهی تحویل داده شود.
- ۷-۲- خدمات ثبتی: خدماتی که در فرآیند قبول به متقاضی دریافت خدمت، رسید داده می‌شود و در مراحل انجام فرایندهای عملیاتی این خدمت شماره مرسوله بر اساس نظام‌های موجود (دستی و یا الکترونیکی) ثبت و مسیر طی شده و سرنوشت این خدمت قابل ردیابی و پیگیری می‌باشد و در توزیع نیز از گیرنده رسید دریافت می‌شود. خدمات ثبتی شامل خدمات سفارشی، پیشتاز و ویژه می‌باشد.
- ۸-۲- خدمات پستی داخلی: خدمات پستی که مبداء و مقصد آنها در قلمرو جمهوری اسلامی ایران باشد.
- ۹-۲- خدمات پستی خارجی: خدمات قبول و ارسال مرسولات پستی به مقاصد خارج از کشور و خدمات رهسپاری، تجزیه و توزیع در مرسولات وارده از خارج به کشور که به خدمت گیرندگان در قلمرو جمهوری اسلامی ایران ارایه می‌شود
- ۱۰-۲- موافقت‌نامه سطح خدمات (SLA): قراردادی بین خدمت دهنده و خدمت گیرنده به منظور تضمین پارامترهای کیفیت خدمات تعیین شده، شامل کیفیت سطح خدمات، نحوه اندازه‌گیری نخطی از سطح خدمات و ضمانت‌نامه‌های اجرایی آن.
- ۱۱-۲- حق برداشت ویژه (SDR): سیدی از ارزش‌های معتبر خارجی که نرخ آن از سوی بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران تعیین و اعلام می‌شود.
- ۱۲-۲- روز (D): روز قبول مرسوله تا قبل از ساعت جمع‌آوری مرسولات

^۱ Service Level Agreement

^۲ Special Drawing Rate



ضوابط و چارچوب موافقت‌نامه‌های سطح خدمات پستی

- ۲-۱۳- مدت سیر: زمان سیری شده از لحظه قبول مرسوله از خدمت گیرنده در مبدا تا لحظه تحویل آن در مقصد.
- ۲-۱۴- مطالبه نامه: درخواست کتبی خدمت گیرنده برای تعیین سرنوشت مرسوله پستی
- ۲-۱۵- غرامت: آن چه بابت جبران خسارات ناشی از عدم ایفای تعهد توسط خدمت دهنده به خدمت گیرنده پرداخت می شود.
- ۲-۱۶- غرامت عمومی: غرامتی که به کلیه مرسولات پستی (به استثنای مرسولات عادی بدون گواهی تحویل) در صورت فقدان یا آسیب دیدگی محتوای فیزیکی مرسوله پرداخت می شود.
- ۲-۱۷- بیمه پستی: بیمه مرسولات پستی در سه سطح زیر:
- الف) بیمه عمومی: مبلغی که خدمت گیرنده با پرداخت آن، مرسولات (به استثنای مرسولات عادی بدون گواهی تحویل) خود را در برابر هرگونه آسیب دیدگی محتوای فیزیکی یا مفقود شدن تمام یا بخشی از آن بیمه می کند.
- ب) بیمه یا ارزش اظهار شده: مبلغی معادل درصدی از مبلغ اظهار شده از سوی خدمت گیرنده که با توجه به نوع خدمت و مرسوله و با پرداخت اختیاری آن از سوی خدمت گیرنده، مرسوله در برابر هرگونه آسیب دیدگی محتوای فیزیکی، مفقود شدن تمام یا بخشی از آن بیمه می شود.
- پ) بیمه خاص: مبلغی که به درخواست خدمت گیرنده و با توافق خدمت دهنده برای شرایط خاص مدنظر قرار می گیرد و مرسوله را در برابر هرگونه آسیب دیدگی محتوای فیزیکی و مفقود شدن تمام یا بخشی از آن بیمه می کند.
- ۲-۱۸- حوادث غیر مترقبه: شرایطی نظیر آتش سوزی، سیل، انفجار، زلزله یا هر دلیل دیگری خارج از کنترل خدمت دهنده.
- ۲-۱۹- ممنوعات پستی: هر شئی که بر اساس مقررات اتحادیه جهانی پست و همچنین قوانین و مقررات داخلی کشور، قبول و ارسال آن از طریق پست دارای منع قانونی باشد و یا بیم خطر و آسیب رسانی به افراد و یا سایر مرسولات پستی از آن برود.

۳- غرامت تاخیر

درجه بندی انواع خدمات پستی داخله بر اساس سرعت تحویل مرسوله و غرامات تعیین شده در صورت عدم ایفای تعهدات که در موافقت‌نامه سطح خدمات باید رعایت شود، طبق جدول زیر تعیین می‌شود.

ردیف	نام خدمت	مدت سیر (مدت زمان قبول تا توزیع مرسوله)	غرامت متعلقه بابت تاخیر در توزیع
۱	خدمات عادی با گواهی تحویل و خدمات سفارشی	۱. درون شهری: D+2 ۲. مراکز استان به شهرهای تابعه: D+3 ۳. شهرهای یک استان به شهرهای همان استان: D+3 ۴. قبول در استان و توزیع در نقاط روستایی همان استان: D+4 ۵. مراکز استان به مراکز استان همجوار: D+3 ۶. مراکز استان به شهرهای استان‌های همجوار: D+4 ۷. شهرهای یک استان به شهرهای استان‌های همجوار: D+5 ۸. مراکز استان به مراکز استان غیرهمجوار: D+4 ۹. مراکز استان به شهرهای استان‌های غیرهمجوار: D+5 ۱۰. شهرهای یک استان به شهرهای استان‌های غیر همجوار: D+6 ۱۱. قبول در یک استان و توزیع در نقاط روستایی استانهای دیگر: D+7	الف) معادل ۲۵ درصد کرایه پستی، به ازای هر روز تاخیر نسبت به تعهد زمانی برای پستنامه‌ها و حداکثر تا سقف دو برابر کرایه پستی در صورت تاخیر بیش از ۸ روز علاوه بر غرامت تاخیر، مشمول غرامت مفقودی مرسوله نیز خواهد شد. ب) معادل ۳۵ درصد کرایه پستی، به ازای هر روز تاخیر نسبت به تعهد زمانی برای امانات پستی و حداکثر تا سقف دو برابر کرایه پستی در صورت تاخیر بیش از ۶ روز علاوه بر غرامت تاخیر، مشمول غرامت مفقودی مرسوله نیز خواهد شد.

^۱ Day



<p>معادل ۵۰ درصد کرایه پستی، به ازای یک روز تأخیر نسبت به تعهد زمانی تا سقف سه برابر کرایه پستی در صورت تأخیر بیش از ۵ روز علاوه بر غرامت تأخیر، مشمول غرامت مفقودی مرسوله نیز خواهد شد.</p>	<p>۱. درون شهری: D+1 ۲. مراکز استان به شهرهای تابعه: D+1 ۳. شهرهای یک استان به شهرهای همان استان: D+2 ۴. قبول در استان و توزیع در نقاط روستایی همان استان: D+3 ۵. مراکز استان به مراکز استان همجوار: D+1 ۶. مراکز استان به شهرهای استان‌های همجوار: D+2 ۷. شهرهای یک استان به شهرهای استان‌های همجوار: D+3 ۸. مراکز استان به مراکز استان غیر همجوار: D+2 ۹. مراکز استان به شهرهای استان‌های غیر همجوار: D+3 ۱۰. شهرهای یک استان به شهرهای استان‌های غیر همجوار: D+4 ۱۱. قبول در یک استان و توزیع در نقاط روستایی استان‌های دیگر: D+5</p>	<p>۲ خدمات پیش‌نماز</p>
<p>الف) برای مرسولات درون شهری: به ازای هر ساعت تأخیر ۳۳ درصد کرایه پستی تا سقف سه برابر کرایه در صورت تأخیر بیش از ۲ روز علاوه بر غرامت تأخیر، مشمول غرامت مفقودی مرسوله نیز خواهد شد ب) برای مرسولات بین شهری: به ازای هر ساعت تأخیر ۲۰ درصد کرایه پستی تا سقف ۳ برابر کرایه پستی در صورت تأخیر بیش از ۳ روز علاوه بر غرامت تأخیر، مشمول غرامت مفقودی مرسوله نیز خواهد شد</p>	<p>۱- درون شهری: ۳ ساعت ۲- مراکز استان به مراکز استان: توزیع تا ساعت ۱۰ صبح روز بعد از قبول ۳- مراکز استان به شهرستان‌های تابعه: D+1 (توزیع تا پایان وقت اداری روز بعد) ۴- شهرستان‌های تابعه یک استان به شهرستان‌های دیگر استانها: D+1 (توزیع تا پایان وقت اداری روز بعد)</p>	<p>۳ خدمات ویژه</p>

۴- غرامت آسیب دیدگی و یا مفقودی

در صورت آسیب دیدگی و یا مفقود شدن مرسولات، خدمت‌دهنده موظف است نسبت به پرداخت غرامت، به خدمت‌گیرندگان به شرح زیر اقدام کند.

۴-۱- مرسولات داخله

۴-۱-۱- به مرسولات قبول شده عادی بدون گواهی تحویل در صورت مفقودی و یا آسیب دیدگی محتوای فیزیکی، غرامت تعلق نمی‌گیرد، این رویه در مورد مطبوعات، کیسه‌های M و سایر مرسولاتی که با این خدمت و رویه مزبور ارسال می‌شوند نیز جاری است.

۴-۱-۲- به مرسولات قبول شده در خدمات عادی در صورتی که دارای برگ تحویل گواهی شده باشند و هزینه جانبی بیمه عمومی نیز از خدمت‌گیرنده دریافت شده باشد، بیمه عمومی تعلق می‌گیرد.

۴-۱-۳- خدمت‌دهنده باید برای کلیه مرسولات قبول شده در خدمات ثبتی که حق بیمه عمومی از آن‌ها دریافت شده باشد، به استثناء کیسه M، معادل ۱۲ برابر کرایه پستی پرداختی و برای کیسه M (کیسه مخصوص) معادل ۱۸ برابر کرایه پستی، غرامت عمومی پرداخت کند.



- ۴-۱-۴- خدمت دهنده باید به مرسولات پستی بیمه شده در سه سطح، بیمه عمومی، بیمه خاص و بیمه با ارزش اظهار شده، طبق شرایط مندرج در بیمه هر سطح، غرامت پرداخت کند.
- ۴-۱-۵- گیرنده و یا فرستنده برای دریافت غرامت باید به صورت الکترونیکی یا حضوری و به همراه مدارک مربوط شامل قبض رسید، مطالبه نامه و حسب مورد صورتجلسه بی ترتیبی حادث شده به دفاتر خدمت دهنده مراجعه و با اعلام شماره حساب پیگیر وصول خسارت وارده به مرسوله پستی خود شود. خدمت دهنده موظف است، حداکثر طی مدت پنج روز کاری پس از وصول مدارک، غرامت مربوطه را به خدمت گیرنده پرداخت کند.
- ۴-۱-۶- حداکثر مهلت برای پیگیری مرسوله شش ماه از تاریخ تحویل به اپراتور می باشد.

۴-۲- مرسولات خارجی

- ۴-۲-۱- غرامت مرسولات پست نامه سفارشی بیمه نشده به جز کیسه M در صورت مفقود شدن یا آسیب دیدگی کامل ۳۰ SDR و کیسه M سفارشی ۱۵۰ SDR تعیین می‌شود. هزینه‌ها و حقوق و عوارض پرداختی به استثناء نرخ خدمات تکمیلی حق ثبت به مبالغ مذکور اضافه می‌شود.
- توضیح: اگر قسمتی از یک مرسوله ثبتی مفقود شده یا آسیب ببیند، خدمت گیرنده حق مطالبه غرامتی معادل ارزش واقعی مقدار مفقود شده یا آسیب دیده و به میزان حداکثر تا سقف ۳۰ SDR و ۱۵۰ SDR برای موارد فوق را دارد.

- ۴-۲-۲- غرامت امانات بیمه نشده حداکثر برای هر امانت ۴۰ SDR و به ازای هر کیلوگرم ۴.۵ SDR می‌باشد.
- ۴-۲-۳- در صورت مفقود شدن، یا آسیب دیدگی کامل یک مرسوله بیمه شده، خدمت دهنده موظف است با توجه به سطح بیمه، غرامتی معادل ارزش بیمه اظهار شده با معیار SDR به خدمت گیرنده پرداخت کند.

- توضیح: اگر قسمتی از یک مرسوله بیمه شده، مفقود شود و یا آسیب ببیند، خدمت دهنده موظف است غرامتی معادل ارزش واقعی مقدار سرفقت شده یا آسیب دیده را به خدمت گیرنده پرداخت کند. این غرامت در هیچ حالت از ارزش بیمه شده با معیار SDR بالاتر نمی‌باشد.

- ۴-۲-۴- اگر یک مرسوله ثبتی بدون درج علت عدم توزیع، برگشت داده شود، خدمت گیرنده می‌تواند علاوه بر غرامت، هزینه‌های پرداختی را نیز مطالبه کند.

- ۴-۲-۵- اگر یک امانت ثبتی بدون درج علت عدم توزیع برگشت داده شود خدمت گیرنده می‌تواند علاوه بر غرامت و هزینه‌های پستی، مخارج مترتبه برای برگشت امانت را نیز مطالبه کند.

- ۴-۲-۶- فرایند دریافت غرامت مشابه بند ۴-۱-۵ می باشد.

- ۴-۲-۷- حداکثر مهلت برای پیگیری مرسوله شش ماه از تاریخ تحویل به اپراتور می باشد.

۵- الزامات و تعهدات خدمت دهنده

خدمت دهنده موظف است:

- ۵-۱- همزمان با شروع ارائه خدمات، سامانه مناسب برای اندازه گیری پارامترهای کیفیت خدمت مندرج در موافقتنامه سطح خدمات را برای خدمت گیرنده از قبیل مدت زمان سیر، غرامت متعلقه و نحوه پیگیری و ثبت شکایات فراهم سازد.
- ۵-۲- بر اساس استانداردهای اعلام شده، پارامترهای کیفیت خدمت مندرج در موافقتنامه سطح خدمات را اندازه گیری و نتایج را به صورت فصلی به سازمان گزارش کند.
- ۵-۳- خدمت گیرنده را در هنگام دریافت خدمات نسبت به حقوق خود از قبیل تعهدات پرداخت غرامت، مدت زمان سیر و مدت زمان پرداخت غرامت در خدمت مورد درخواست خود مطلع کند.



ضوابط و چارچوب موافقت‌نامه‌های سطح خدمات پستی

۶- مواردی که شامل پرداخت غرامت نمی شوند

۱-۶- خدمات دهنده در صورت وقوع حوادث غیر مترقبه تا زمان رفع آن مشروط بر اینکه وقوع آن‌را در اسرع وقت به سازمان اعلام کند، فقط در محل وقوع حوادث غیر مترقبه مسئولیت قراردادی، مقرراتی و یا پروانه‌ای نخواهد داشت. در اینصورت واحدهای مبادله یا مقصد باید بلافاصله مراتب و اسناد و مدارک ضروری را جهت اطلاع دفتر مبدا تهیه و ارسال کنند.
تبصره ۱: در صورت وقوع حوادث غیر مترقبه، فقط قراردادهای منعقد شده خدمت دهنده در محل وقوع حادثه و تا پایان شرایط مرتبط با حوادث غیر مترقبه به حالت تعلیق در خواهد آمد.
تبصره ۲: تشخیص وقوع یا عدم وقوع حوادث غیر مترقبه و پایان یافتن آن با مراجع ذیربط و اعلام سازمان است.

۲-۶- در زمانی که خدمت گیرنده، خود در هنگام ارسال مرسوله مرتکب خطایی شده باشد، خدمت دهنده در قبال آن مسئولیتی نخواهد داشت. مهمترین خطاهایی که ممکن است از طرف خدمت گیرنده صورت گیرد، به قرار زیر است:
۱-۲-۶- ادعای خدمت گیرنده مبنی بر مفقود شدن مرسوله، زمانی که مرسوله از طریق خدمات عادی ارسال شده و هیچ ثبتی برای آن صورت نگرفته و یا گواهی تحویلی نیز صادر نشده باشد.
۲-۳-۶- در صورتیکه محتویات مرسوله شکستگی بوده و خدمت گیرنده این مطلب را به متصدیان قبول اعلام نکند.
۳-۲-۶- در صورتیکه مرسوله حاوی مواد فاسد شدنی باشد و خدمت گیرنده این مطلب را به متصدیان قبول اعلام نکند.
۴-۲-۶- در صورتیکه مرسوله توسط مراجع قانونی توقیف یا معدوم شده باشد.

۷- سایر موارد

۱-۷- سازمان موظف است ظرف مدت ۶ ماه، دستورالعمل مرتبط با منشور اخلاقی حرفه‌ای و تکریم ارباب رجوع مرتبط با ارائه خدمات پستی را تهیه و به کمیسیون ارائه کند. این دستورالعمل پس از تصویب در کمیسیون به عنوان پیوست موافقت‌نامه پروانه اپراتور ارائه کننده خدمات پستی بوده و رعایت مفاد آن الزامی خواهد بود.
۲-۷- خدمت دهنده باید ضوابط و چارچوب‌های تعیین شده در این مصوبه را در موافقت‌نامه‌های سطح خدمات پستی ارائه شده به خدمت گیرندگان به طور کامل رعایت کند.
۳-۷- خدمت دهنده نباید در مورد خدمات مشابه و شرایط یکسان در توافق‌نامه‌های سطح خدمات پستی، هیچ تبعیضی بین خدمت گیرندگان قائل شود.
۴-۷- هر گونه توافق اضافه بر شرایط مندرج در این مصوبه بین خدمت دهنده و خدمت گیرنده، با رعایت شرایط رقابتی و حقوق طرفین بلامانع است. در این حالت سازمان نسبت به توافقات اضافی تعهدی نخواهد داشت.
تفسیر مفاد این مصوبه صرفاً با کمیسیون است.