



بسمه تعالی

کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات

مصوبه شماره ۴ جلسه ۳۱۸ مورخ ۱۴۰۰/۰۲/۱۹

کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات در جلسه شماره ۳۱۸ مورخ ۱۴۰۰/۰۲/۱۹ در اجرای جزء "الف" بند ۹ ماده ۶ اساسنامه سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی به منظور "تضمین کیفیت خدمات و هزینه عدم ایفای تعهدات در شبکه‌های پستی" و "رعایت حقوق مشتریان"، بر اساس ضوابط و چارچوب نظام مبتنی بر سرعت و تعرفه ارائه خدمات پستی موضوع مصوبات شماره ۴ جلسه ۲۹۰ مورخ ۱۳۹۸/۰۳/۲۶ و شماره‌های ۲ و ۴ جلسه ۲۹۱ مورخ ۱۳۹۸/۰۵/۱۰ کمیسیون را به شرح زیر تصویب و جایگزین مصوبه شماره ۱ جلسه ۲۰۷ مورخ ۱۳۹۳/۱۱/۰۵ کرد.

"ضوابط و چارچوب موافقت‌نامه‌های سطح خدمات پستی"

ماده ۱: تعاریف

- ۱-۱- کمیسیون: کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات؛
- ۲-۱- سازمان: سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی؛
- ۳-۱- دارنده پروانه: کارور دارای پروانه در ارائه خدمات پستی که همه یا بخشی از فرایندهای پستی را رأساً و با استفاده از امکانات خود در نقاط کشور ارائه می‌کنند؛
- ۴-۱- خدمات پستی خارجه: خدمات قبول و ارسال مرسولات پستی به مقاصد خارج از کشور و خدمات رهسپاری، تجزیه و توزیع مرسولات وارده از خارج به کشور که به خدمت گیرندگان در قلمرو جمهوری اسلامی ایران ارائه می‌شود؛
- ۵-۱- موافقت نامه سطح خدمات (SLA): موافقت‌نامه‌ای که بین دارنده پروانه و مشتری به منظور تضمین پارامترهای کیفیت خدمات تعیین شده، شامل کیفیت سطح خدمات، نحوه اندازه‌گیری، تخطی از سطح خدمات و ضمانت نامه‌های اجرایی تنظیم شده و مسئولیت اجرای آن بر عهده دارنده پروانه است؛
- ۶-۱- حق برداشت ویژه (SDR): واحد پولی پیش بینی شده در ماده ۷ اساسنامه اتحادیه جهانی پستی که مورد استفاده در قرارداد و موافقت‌نامه‌های بین‌المللی است؛
- ۷-۱- روز (D): روز قبول مرسوله تا قبل از ساعت جمع آوری مرسولات؛
- ۸-۱- مدت سیر: زمان سپری شده از لحظه قبول مرسوله از فرستنده تا تحویل به گیرنده؛
- ۹-۱- درب به درب: قبول، جمع آوری و توزیع مستقیم مرسولات از آدرس فرستنده به آدرس گیرنده؛
- ۱۰-۱- خدمت کرایه در مقصد: اخذ مبلغ خدمت در چارچوب تعرفه پستی مصوب، از گیرنده در هنگام تحویل مرسوله؛
- ۱۱-۱- غرامت: جبران خسارت‌های ناشی از عدم ایفای تعهد توسط دارنده پروانه به مشتری؛

¹ Service Level Agreement

² Special Drawing Rate

³ Day





- ۱۲-۱- تضمین سلامت مرسوله پایه: مبلغی که بدون اظهار ارزش مرسوله از جانب مشتری، در چارچوب تعرفه مصوب کمیسیون، برای جبران هرگونه آسیب دیدگی محتوای فیزیکی یا مفقود شدن تمام یا بخشی از آن اخذ می‌شود؛
- ۱۳-۱- تضمین سلامت مرسوله با ارزش اظهار شده: مرسوله‌ای که مشتری به اختیار ارزش آن را اظهار می‌کند و دارنده پروانه آن را در برابر هرگونه آسیب دیدگی محتوای فیزیکی، مفقود شدن تمام یا بخشی از آن تضمین می‌کند؛
- ۱۴-۱- تضمین سلامت مرسوله خاص: مرسوله‌ای که به درخواست مشتری و با توافق دارنده پروانه و پرداخت هزینه‌های مربوط به آن خدمت برای شرایط خاص مد نظر قرار می‌گیرد و مرسوله را در برابر هرگونه آسیب دیدگی محتوای فیزیکی و مفقود شدن تمام یا بخشی از آن تضمین می‌کند؛
- ۱۵-۱- حوادث غیر مترقبه: کلیه حوادث و شرایطی که از کنترل و اراده دارنده پروانه خارج بوده و قابل پیشگیری نباشد و بلاواسطه مانع اجرای تعهدات شود، نظیر آتش سوزی، صاعقه، سیل، انفجار، زلزله، جنگ، شورش، بیماری‌های مسری و اعتصاب عمومی؛
- ۱۶-۱- تحویل در زمان مقرر (TLS): مرسولاتی که در تاریخ و ساعت معین به درخواست فرستنده/گیرنده در مقصد تحویل شود؛
- ۱۷-۱- ممنوعات پستی: محتوایاتی که بر اساس مقررات اتحادیه جهانی پستی 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.
- ماده ۲: غرامت تاخیر**

۱-۲- غرامت خدمات موضوع جدول‌های ۱ تا ۵ و ۷ مصوبه شماره ۴ جلسه ۲۹۱ مورخ ۱۳۹۸/۰۵/۱۰ به شرح زیر تعیین می‌شود:

جدول شماره ۱- تعهدات خدمات پایه و غیر پایه پستی ثبتی داخله بدون اولویت

| مدت سیرمجاز | محدوده جغرافیایی | نوع خدمت | عنوان خدمت |
|-------------|--|----------|--|
| D+۴ | درون شهری | تأخیر | خدمات پایه و غیر پایه پستی داخله بدون اولویت |
| D+۴ | مرکز استان به شهرهای تابعه | | |
| D+۴ | شهرهای یک استان به شهرهای همان استان | | |
| D+۴ | شهر یا روستای استان و توزیع در نقاط روستایی همان استان | | |
| D+۴ | مرکز استان به مرکز استان همجوار | | |
| D+۴ | مرکز استان به شهرهای استان همجوار | | |
| D+۵ | شهرهای استان به شهرهای استانهای همجوار | | |
| D+۴ | مرکز استان به مرکز استان غیر همجوار | | |
| D+۵ | مرکز استان به شهرهای استان غیر همجوار | | |
| D+۶ | شهرهای استان به شهرهای استان غیر همجوار | | |
| D+۷ | شهر یا روستای استان و توزیع در نقاط روستایی استان همجوار | | |
| D+۷ | شهر یا روستای استان و توزیع در نقاط روستایی استان غیر همجوار | | |

⁴ Time limited service





جدول شماره ۲- غرامت خدمات پایه و غیر پایه پستی ثبتی داخله بدون اولویت

| غرامت تاخیر در توزیع | |
|----------------------|--|
| مدت زمان تاخیر | مبلغ غرامت |
| تا یک روز | ۲۵ درصد مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی |
| از یک تا ۲ روز | ۵۰ درصد مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی |
| از ۲ تا ۳ روز | ۱۰۰ درصد مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی |
| از ۳ تا ۴ روز | معادل دو برابر مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی |
| بیش از ۴ روز | ۱۲ برابر مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی |

جدول شماره ۳- تعهدات خدمات غیر پایه پستی ثبتی با اولویت داخله (شهری)

| ردیف | عنوان خدمت | نوع خدمت | محدوده جغرافیایی | مدت سیر مجاز |
|------|-------------------------------------|----------|------------------|--------------------------------------|
| ۱ | خدمات غیر پایه پستی با اولویت داخله | شهری | شهری | قبول تا توزیع ۲ ساعته |
| ۲ | | | | قبول تا توزیع ۳ ساعته |
| ۳ | | | | توزیع تا ساعت ۲۲ همان روز |
| ۴ | | | | توزیع تا ساعت ۱۰ صبح روز بعد از قبول |
| ۵ | | | | توزیع تا ساعت ۱۲ ظهر روز بعد از قبول |
| ۶ | | | | D+1 |

جدول شماره ۴- غرامت خدمات غیر پایه پستی ثبتی با اولویت داخله (شهری) ردیف‌های ۱ تا ۵ جدول شماره ۳

| غرامت تاخیر در توزیع ثبتی شهری | |
|--------------------------------|--------------------------------------|
| مدت زمان تاخیر | غرامت |
| تا یک ساعت | مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی |
| از یک تا ۲ ساعت | دو برابر مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی |
| بیش از ۲ ساعت | ۱۲ برابر مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی |

جدول شماره ۵- غرامت خدمات غیر پایه پستی ثبتی با اولویت داخله (شهری) ردیف ۶ جدول شماره ۳

| غرامت تاخیر در توزیع ثبتی شهری (D+1) | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| مدت زمان تاخیر | غرامت |
| تا یک روز | مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی |
| از یک تا ۲ روز | دو برابر مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی |
| بیش از ۲ روز | ۱۲ برابر مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی |





جدول شماره ۶ - تعهدات خدمات غیر پایه پستی ثبتی با اولویت داخله (بین شهری)

| ردیف | عنوان خدمت | نوع خدمت | محدوده جغرافیایی | مدت سیر مجاز |
|------|-------------------------------------|----------|------------------|--------------------------------------|
| ۱ | خدمات غیر پایه پستی با اولویت داخله | ثبتی | بین شهری | توزیع تا ساعت ۲۲ همان روز |
| ۲ | | | | توزیع تا ساعت ۱۰ صبح روز بعد از قبول |
| ۳ | | | | توزیع تا ساعت ۱۲ صبح روز بعد از قبول |
| ۴ | | | | تا D+۳ |

جدول شماره ۷ - غرامت خدمات غیر پایه پستی ثبتی با اولویت داخله (بین شهری) ردیف‌های ۱ تا ۳ جدول شماره ۶

| غرامت تاخیر در توزیع | |
|--------------------------------------|-----------------|
| مبلغ غرامت | مدت زمان تاخیر |
| مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی | تا یک ساعت |
| دو برابر مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی | از یک تا ۲ ساعت |
| ۱۲ برابر مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی | بیش از ۲ ساعت |

جدول شماره ۸ - غرامت خدمات غیر پایه پستی ثبتی با اولویت داخله (بین شهری) ردیف ۴ جدول شماره ۶

| غرامت تاخیر در توزیع (D+3) | |
|--------------------------------------|----------------|
| مبلغ غرامت | مدت زمان تاخیر |
| معادل مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی | تا یک روز |
| دو برابر مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی | از یک تا ۲ روز |
| ۱۲ برابر مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی | بیش از ۲ روز |

۲-۲- در صورتی که قبول مرسوله موضوع خدمات جدول شماره ۱ و مدت سیر تا D+۳ جدول شماره ۳، پس از ساعت جمع‌آوری اعلام شده دارنده پروانه باشد، یک روز به مهلت مدت سیر مرسوله اضافه خواهد شد؛
۲-۳- دارنده پروانه مکلف است ضمن درج تاریخ، ساعت قبول و ساعت جمع‌آوری در قبوض فرستنده، ساعت جمع‌آوری واحدهای قبول را در پورتال خود اطلاع‌رسانی کند؛





جدول شماره ۹- تخلفات خدمات جانبی

| ردیف | عنوان خدمت | نوع تخلف | غرامت |
|------|--|--|--|
| ۱ | گواهی تحویل داخله مرسولات ثبتی | عدم ارایه آگهی تحویل خدمت ثبتی | ۱۰۰ درصد مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی |
| ۲ | شناسه الکترونیک | عدم نمایش مشخصات گیرنده مرسولات تحویل شده | ۱۰۰ درصد مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی |
| ۳ | تحویل به شخص گیرنده | تحویل مرسوله به افراد غیر | ۱۰۰ درصد مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی و پرداخت غرامت مفقودی |
| ۴ | تعیین تاریخ و ساعت توزیع توسط فرستنده | توزیع مرسوله خارج از ساعات و تاریخ تعیین شده | ۱۰۰ درصد مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی (شامل مبلغ اخذ شده بابت خدمت اصلی + خدمت جانبی) |

۴-۲- دارنده پروانه مکلف است در خصوص سایر خدمات جانبی مندرج در جداول شماره ۵ و ۷ مصوبه شماره ۴ جلسه ۲۹۱ مورخ ۱۳۹۸/۰۵/۱۰ کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات، در صورت عدم ایفای تعهدات نسبت به بازپرداخت مبلغ دریافتی بابت خدمت جانبی مزبور به مشتری اقدام کند.

ماده ۳: ساز و کار پرداخت جریمه/غرامت

- ۳-۱- دارنده پروانه موظف است حداکثر ظرف مدت ۲ ماه نسبت به راه اندازی سامانه رسیدگی به شکایات و پرداخت غرامت اقدام و تاییدیه سازمان را اخذ کند؛
- ۳-۲- دارنده پروانه موظف است نشانی سامانه پرداخت غرامت و نحوه ثبت و پرداخت غرامت را در پورتال رسمی، سامانه رهگیری مرسولات، تابلوی اعلانات بوجه‌های قبول اقدام و در رسیده‌های پستی فیزیکی و الکترونیکی مشتریان درج و اطلاع رسانی کند؛
- ۳-۳- دارنده پروانه موظف است به ازای هر درخواست غرامت یا جریمه تاخیر کد پیگیری صادر و در زمانبندی مقرر مطابق جدول زیر نسبت به تعیین تکلیف آن اقدام کند؛

جدول شماره ۱۰- مهلت رسیدگی و واریز جریمه/غرامت

| ردیف | موضوع شکایت | واریزی | مهلت رسیدگی | مهلت پرداخت |
|------|--|--------|--|-------------|
| ۱ | تاخیر در توزیع مرسولات داخله/وارد شده خارج (خارج از شبکه اتحادیه جهانی پستی) | جریمه | - | ۷۲ ساعت |
| ۲ | تاخیر در توزیع مرسولات صادره خارج (خارج از شبکه اتحادیه جهانی پستی) | جریمه | یک هفته | ۷۲ ساعت |
| ۳ | مفقودی و آسیب دیدگی مرسولات داخله | غرامت | یک هفته | ۷۲ ساعت |
| ۴ | مفقودی و آسیب دیدگی مرسولات خارج از شبکه اتحادیه جهانی پستی | غرامت | ۱۵ روز | ۷۲ ساعت |
| ۵ | مفقودی و آسیب دیدگی مرسولات درون شبکه اتحادیه جهانی پستی | غرامت | یک ماه (مطالبه‌نامه‌های الکترونیکی) | ۷۲ ساعت |
| | | | سه ماه (مطالبه‌نامه‌های فیزیکی) | |





۳-۱-۳- در خصوص ردیف ۴ جدول ۱۰ بر اساس ماده‌های ۲۱، ۲۲، ۲۵ و ۲۶ کنوانسیون پستی جهانی و آیین نامه اجرایی کنوانسیون مزبور اقدام می‌شود؛

۳-۴- در صورت عدم تاییدیه پرداخت جریمه/گرامت متعلقه دارنده پروانه موظف به پرداخت ۱۰٪ مازاد جریمه/گرامت متعلقه به ازای هر روز تأخیر به مشتری است؛

۳-۵- دارنده پروانه موظف به ایجاد دسترسی برخط سامانه مزبور به سازمان برای انجام وظایف نظارتی است.

ماده ۴: گرامت آسیب دیدگی یا مفقودی

در صورت آسیب دیدگی و یا مفقودی مرسولات، دارنده پروانه موظف است نسبت به پرداخت گرامت به مشتری به شرح زیر اقدام کند: تبصره: مهلت برای پیگیری مرسوله شش ماه از تاریخ تحویل به دارنده پروانه است.

۴-۱- مرسولات داخله:

۴-۱-۱- مرسولات قبول شده غیر ثبتی در صورت مفقودی یا آسیب دیدگی محتوای فیزیکی، مشمول گرامت نخواهند بود؛
۴-۱-۲- به مرسولات قبول شده در خدمات غیر ثبتی در صورتی که دارای برگ تحویل گواهی شده باشند و هزینه جانبی گرامت عمومی (اجباری) نیز از مشتری دریافت شده باشد، براساس تعرفه گرامت پرداخت خواهد شد؛

۴-۱-۳- دارنده پروانه باید به مرسولات پستی در سه سطح با تضمین سلامت مرسوله پایه، با ارزش اظهار شده و خاص، طبق شرایط مندرج در جدول شماره ۶ مصوبه شماره ۴ جلسه ۲۹۱ مورخ ۱۳۹۸/۰۵/۱۰ کمیسیون گرامت تعهد شده هر سطح را پرداخت کند.

۴-۲- مرسولات خارجه ارسالی در شبکه اتحادیه جهانی پستی:

۴-۲-۱- گرامت مرسولات پست نامه ثبتی فاقد تضمین سلامت، در صورت مفقود شدن یا آسیب دیدگی کامل SDR ۳۰ و کیسه M ثبتی SDR ۱۵۰ تعیین می‌شود. هزینه‌ها، حقوق و عوارض پرداختی به مبالغ مذکور اضافه می‌شود؛

تبصره: اگر قسمتی از یک مرسوله ثبتی مفقود شده یا آسیب ببیند، مشتری حق مطالبه گرامتی معادل ارزش واقعی مقدار مفقود شده یا آسیب دیده و به میزان حداکثر تا سقف SDR ۳۰ و SDR ۱۵۰ برای موارد فوق را دارد.

۴-۲-۲- گرامت امانات تعهد نشده حداکثر برای هر امانت SDR ۴۰ و به ازای هر کیلوگرم SDR ۴/۵ می‌باشد؛

۴-۲-۳- در صورت مفقود شدن، یا آسیب دیدگی کامل یک مرسوله تعهد شده، دارنده پروانه موظف است با توجه به سطح تعهد، گرامتی معادل ارزش تعهد اظهار شده با معیار SDR به مشتری پرداخت کند؛

تبصره: اگر قسمتی از یک مرسوله تعهد شده، مفقود شود و یا آسیب ببیند، دارنده پروانه موظف است گرامتی معادل ارزش واقعی مقدار مفقود شده یا آسیب دیده را به مشتری پرداخت کند. این گرامت در هیچ حالتی از ارزش تعهد شده با معیار SDR بالاتر نیست.

۴-۲-۴- براساس ماده ۲۲ کنوانسیون پستی جهانی و پروتکل نهایی به استثنای موارد مندرج در ماده ۲۳ آن اگر یک مرسوله ثبتی بدون درج علت عدم توزیع، برگشت داده شود، فرستنده حق دارد فقط هزینه‌های پرداختی را مطالبه کند؛

۴-۲-۵- براساس ماده ۲۲ کنوانسیون پستی جهانی و پروتکل نهایی به استثنای موارد مندرج در ماده ۲۳ آن اگر یک امانت ثبتی بدون درج علت عدم توزیع برگشت داده شود فرستنده حق دارد هزینه پست کردن امانت در کشور مبدا و مخارج مترتب بر برگشت امانت از کشور مقصد را مطالبه کند.





۳-۴-۳- غرامت آسیب‌دیدگی یا مفقودی و تاخیر خارج از شبکه اتحادیه جهانی پستی:

۳-۴-۱- غرامت تاخیر مرسولات صادره خارجه:

۳-۴-۱-۱- غرامت کلیه مرسولات با اولییتی که خارج از شبکه اتحادیه جهانی پستی ارسال و توزیع می‌شود بر اساس جدول زیر مشمول پرداخت خواهد شد.

جدول شماره ۱۱- تعهدات توزیع خدمات با اولویت صادره خارجه (خارج از شبکه اتحادیه جهانی پستی)

| مدت سیر مرسولات | گروه بندی |
|-----------------|----------------|
| D+۴ | کشورهای گروه ۱ |
| D+۷ | کشورهای گروه ۲ |
| D+۱۰ | کشورهای گروه ۳ |

جدول شماره ۱۲- غرامت توزیع خدمات با اولویت صادره خارجه (خارج از شبکه اتحادیه جهانی پستی)

| مدت زمان تاخیر | مبلغ غرامت |
|----------------|-------------------------------------|
| تا یک روز | ۲۵٪ مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی |
| از یک تا ۲ روز | ۵۰٪ مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی |
| از ۲ تا ۳ روز | ۱۰۰٪ مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی |
| بیش از ۳ روز | ۶ برابر مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی |

۳-۴-۱-۲- تاخیر در توزیع مرسولات خارجه بر اساس تعهدات دارندگان پروانه بوده و زمان مجاز سیر مرسولات نباید بیش از ۱۰ روز پس از قبول مرسولات (D+۱۰) باشد؛

تبصره: مدت توقف مرسولات در تجزیه مبادلات بین‌الملل به زمان تعهدات دارنده پروانه اضافه خواهد شد که نباید بیش از ۲۴ ساعت کاری باشد، در غیر این صورت شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران به نسبت تاخیر ایجاد شده برابر جدول شماره ۱۲ برای هر روز مازاد مسئول پرداخت غرامت مرسوله خواهد بود.

۳-۴-۱-۳- مرسولات خارجه می‌بایست دارای یکی از موارد تضمین سلامت مرسولات مندرج در جدول شماره ۶ مصوبه شماره ۴ جلسه ۲۹۱ مورخ ۱۳۹۸/۵/۱۰ کمیسیون باشد و دارنده پروانه باید علاوه بر پرداخت مبلغ تضمین سلامت مرسولات، نسبت به استرداد مبلغ اخذ شده بابت خدمت مربوطه به مشتری اقدام کند؛

تبصره: هزینه دریافتی بابت تضمین سلامت مرسولات شامل مبالغ پرداخت شده غرامت به مشتری نیست.

۳-۴-۲- غرامت مرسولات وارده خارجه

۳-۴-۱-۲- غرامت کلیه مرسولات با اولییتی که خارج از شبکه اتحادیه جهانی پستی واصل و توزیع می‌شود بر اساس جدول زیر مشمول پرداخت است که پس از وصول شکواییه از جانب فرستنده و یا شخصی که توسط وی تعیین می‌شود دارنده پروانه ملزم به پرداخت خواهد بود.





جدول شماره ۱۳ - تعهدات توزیع خدمات با اولویت وارده خارجه (خارج از شبکه اتحادیه جهانی پستی)

| عنوان خدمت | نوع خدمت | محدوده جغرافیایی | مدت سیر مجاز |
|------------|----------|------------------|--|
| بصره | رایج | مرکز استان‌ها | D+۲ (۲ روز بعد از ترخیص از گمرک و تحویل از پست) |
| | | کلیه شهرستان‌ها | D+۳ (۳ روز بعد از ترخیص از گمرک و تحویل از پست) |
| | | سایر نقاط | D+۴ (۴ روز بعد از ترخیص از گمرک و تحویل از پست) |

تبصره: ساعت ترخیص از گمرک و تحویل از پست در صورتی که بعد از ساعت ۱۰ باشد ۱ روز به مدت زمان توزیع اضافه خواهد شد.
۲-۳-۴-۳-۲-۳-۴ - گرامت تاخیر به ازای هر کیلو و کسر آن SDR ۱۷ بر اساس نرخ اعلامی بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران (سامانه سنا) و آخرین نرخ تبدیل SDR به سایر ارزها محاسبه و پرداخت خواهد شد؛

۳-۲-۳-۴ - در صورت مفقودی، اتلاف، از بین رفتن و ناقص شدن مرسوله دارنده پروانه مکلف است علاوه بر ارزش اسمی مندرج در مستندات ارسالی نسبت به استرداد مبلغ اخذ شده بابت آرایه خدمت پستی پس از وصول شکواییه از جانب فرستنده و یا شخصی که توسط وی تعیین می‌شود دارنده پروانه ملزم به پرداخت خواهد بود؛
تبصره: مبلغ تضمین سلامت مرسولات شامل مبالغ پرداخت شده گرامت به مشتری نیست.

ماده ۵: الزامات و تعهدات دارنده پروانه

۱-۵- دارنده پروانه موظف است همزمان با شروع آرایه خدمات، سامانه مناسب برای اندازه‌گیری پارامترهای کیفیت خدمت مندرج در موافقتنامه سطح خدمات را برای مشتری از قبیل مدت زمان سیر، گرامت متعلقه و نحوه پیگیری و ثبت شکایات فراهم سازد؛
۲-۵- دارنده پروانه موظف است مشتری را در هنگام دریافت خدمات نسبت به حقوق خود از قبیل اختیار در انتخاب نوع خدمت، دریافت خدمات ارزش افزوده، تعهدات موافقت نامه سطح خدمات، تعهدات پرداخت گرامت، مدت زمان سیر و مدت زمان پرداخت گرامت در خدمت مورد درخواست و نحوه اعلام شکایت از طریق سامانه مربوط مطلع کند؛

۳-۵- متناسب با خدمت مورد درخواست مشتری و مقصد مرسوله نسبت به درج مدت سیر مرسوله بر روی رسید صادره اقدام کند؛
۴-۵- دارنده پروانه باید بدون تبعیض ناروا و در شرایط یکسان به مشتریان خدمات، تعرفه‌ها و توافقنامه‌های سطح خدمات پستی مشابه را آرایه کند؛

۵-۵- هر گونه توافق اضافه بر شرایط مندرج در این مصوبه بین دارنده پروانه و مشتری، با رعایت شرایط رقابتی و حقوق طرفین بلامانع است.
ماده ۶: مواردی که شامل پرداخت گرامت نمی‌شوند:

۱-۶- دارنده پروانه در صورت وقوع حوادث غیر مترقبه تا زمان رفع آن مشروط بر اینکه وقوع آن را در اسرع وقت به سازمان اعلام کند، فقط در محل وقوع حوادث غیر مترقبه مسئولیت قراردادی، مقرراتی یا پروانه‌ای نخواهد داشت. در این صورت 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 دارنده پروانه در محل وقوع حادثه و تا پایان شرایط مرتبط با حوادث غیر مترقبه به حالت تعلیق در خواهد آمد؛

تبصره ۲: اگر گم شدن یا آسیب دیدگی کامل مرسولات ثبتی و مرسولات بیمه در نتیجه حادثه‌ای غیرمترقبه (فورس ماژور) باشد که به آن گرامتی تعلق نگیرد، فرستنده حق پس گرفتن هزینه پرداخت شده جهت خدمت پستی و بیمه را دارد؛
تبصره ۳: تشخیص وقوع یا عدم وقوع حوادث غیر مترقبه و پایان یافتن آن با مراجع ذیربط و اعلام سازمان است.





۶-۲-در زمانی که مشتری، در هنگام ارسال مرسوله مرتکب خطایی شده باشد، دارنده پروانه در قبال آن مسئولیتی نخواهد داشت. مهمترین خطاهایی که ممکن است از طرف مشتری صورت گیرد، به قرار زیر است:

۶-۲-۱- ادعای مشتری مبنی بر مفقود شدن مرسوله، زمانی که مرسوله از طریق خدمات غیر ثبتي ارسال شده و فاقد تحویل گواهی شده باشد؛

۶-۲-۲- در صورتی که محتویات مرسوله شکستنی بوده و مشتری این مطلب را به متصدیان قبول اعلام نکند؛

۶-۲-۳- در صورتی که مرسوله حاوی مواد فاسد شدنی باشد و مشتری این مطلب را به متصدیان قبول اعلام نکند؛

۶-۲-۴- در صورتی که مرسوله توسط مراجع قانونی توقیف یا معدوم شده باشد.

ماده ۷: تفسیر

۷-۱- تفسیر مفاد این مصوبه صرفاً با کمیسیون است؛

۷-۲- این مصوبه در ۷ ماده و ۱۰ تبصره تصویب و از تاریخ ابلاغ لازم الاجرا است.

