



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



گزارش بررسی وضعیت محاسبه حجم بسته های اینترنت همراه



سازمان تنظیم مقررات
و ارتباطات رادیویی



بخش اول

گزارش بررسی وضعیت محاسبه حجم بسته های اینترنت همراه

نتایج بررسی توسط ستاد و مناطق ۹ گانه سازمان



سازمان تنظیم مقررات
و ارتباطات رادیویی



به منظور بررسی صحت عملکرد و میزان مصرف بسته‌های اینترنتی، بسته‌های ارائه شده توسط هر سه اپراتور تلفن همراه به صورت تصادفی مورد تست و بررسی قرار گرفت. در این بررسی، نحوه عملکرد هر سه اپراتور مورد ارزیابی دقیق قرار گرفت که بر اساس نتایج حاصل، مغایرت یا مشکلی مشاهده نشد.

نتایج بررسی انجام تست حجم بسته ها توسط سازمان (بیش از ۲۰ نمونه تست برای هر اپراتور)			
نام اپراتور	شرکت ارتباطات سیار ایران	شرکت خدمات ارتباطی ایرانسل	شرکت خدمات ارتباطی رایتل
ستاد	تایید	تایید	تایید
شمال شرق	تایید	تایید	تایید
مرکزی	تایید	تایید	تایید
جنوب شرق	تایید	تایید	تایید
جنوب	تایید	تایید	تایید
جنوب غرب	تایید	تایید	تایید
مرکزی	تایید	تایید	تایید
آذر	تایید	تایید	تایید
غرب	تایید	تایید	تایید

بسته‌های اینترنت

صحت سنجی حجم بسته های اینترنت همراه توسط ستاد

همراه اول



ایرانسل



رایتل



بسته‌های اینترنت

صحت سنجی حجم بسته های اینترنت همراه - منطقه شمال شرق

همراه اول

پنل تجهیز **شروع تست** **پنل کاربری**

The screenshot shows the 'پنل تجهیز' (Equipment Panel) with a 'شروع تست' (Start Test) button. The 'پنل کاربری' (User Panel) shows a progress bar and a 'پنل تجهیز' button.

تایید

میزان دانلود
۵.۰۳ گیگابایت

حجم محاسبه شده
توسط اپراتور
۵.۰۰ گیگابایت

پنل تجهیز **پایان تست** **پنل کاربری**

The screenshot shows the 'پنل تجهیز' (Equipment Panel) with a 'پایان تست' (End Test) button. The 'پنل کاربری' (User Panel) shows a progress bar and a 'پنل تجهیز' button.

پنل تجهیز **شروع تست** **پنل کاربری**

The screenshot shows the 'پنل تجهیز' (Equipment Panel) with a 'شروع تست' (Start Test) button. The 'پنل کاربری' (User Panel) shows a progress bar and a 'پنل تجهیز' button.

تایید

میزان دانلود
۵.۱۰ گیگابایت

حجم محاسبه شده
توسط اپراتور
۵.۰۰ گیگابایت

پنل تجهیز **پایان تست** **پنل کاربری**

The screenshot shows the 'پنل تجهیز' (Equipment Panel) with a 'پایان تست' (End Test) button. The 'پنل کاربری' (User Panel) shows a progress bar and a 'پنل تجهیز' button.

ایرانسل

پنل تجهیز **شروع تست** **پنل کاربری**

The screenshot shows the 'پنل تجهیز' (Equipment Panel) with a 'شروع تست' (Start Test) button. The 'پنل کاربری' (User Panel) shows a progress bar and a 'پنل تجهیز' button.

تایید

میزان دانلود
۳ گیگابایت

حجم محاسبه شده
توسط اپراتور
۳ گیگابایت

پنل تجهیز **پایان تست** **پنل کاربری**

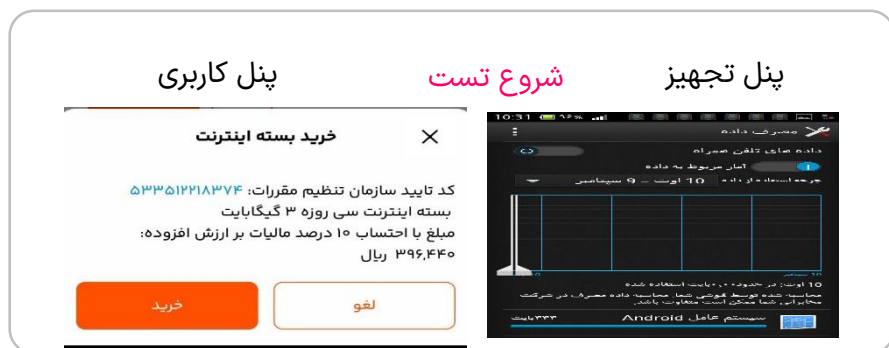
The screenshot shows the 'پنل تجهیز' (Equipment Panel) with a 'پایان تست' (End Test) button. The 'پنل کاربری' (User Panel) shows a progress bar and a 'پنل تجهیز' button.

رایتل

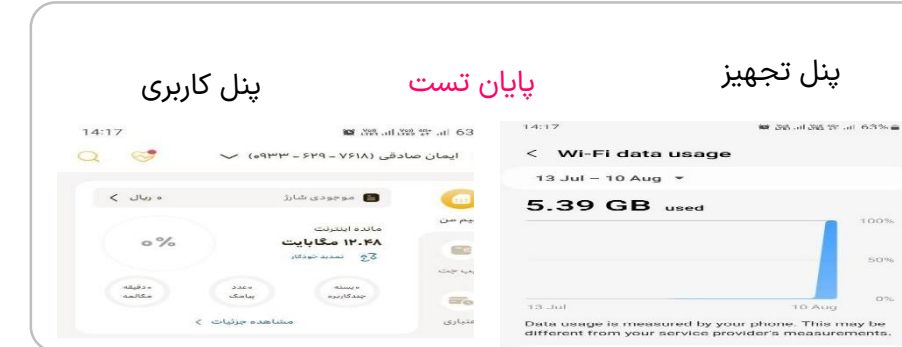
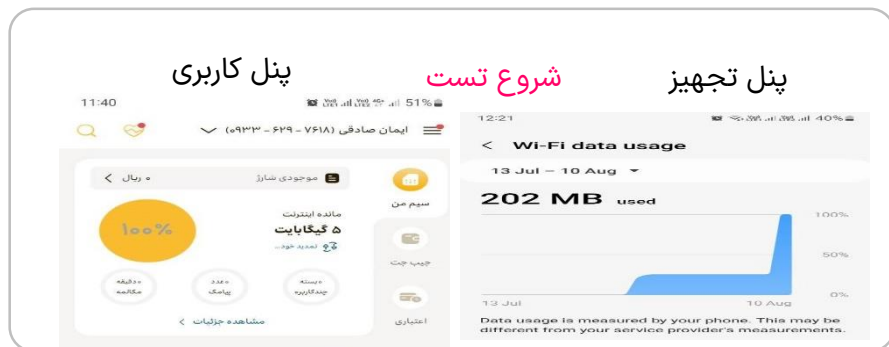
بسته‌های اینترنت

صحت سنجی حجم بسته های اینترنت همراه - منطقه جنوب

همراه اول



ایرانسل



رایتل



بسته‌های اینترنت

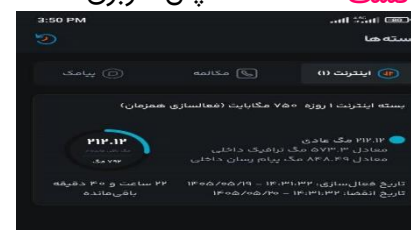
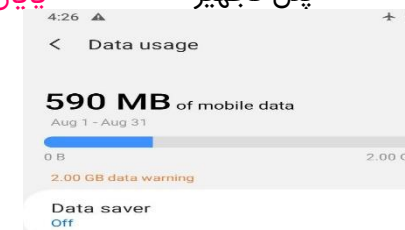
صحت سنجی حجم بسته های اینترنت همراه - منطقه غرب

همراه اول

پنل تجهیز

پایان تست

پنل کاربری



میزان دانلود

۵۹۰ مگابایت



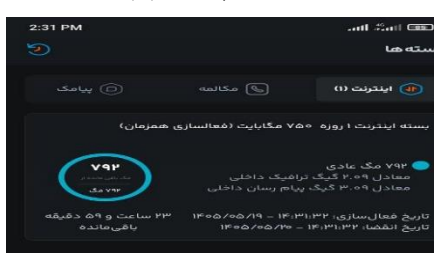
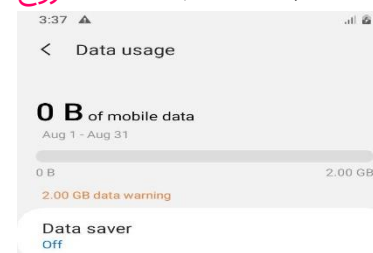
حجم محاسبه شده
توسط اپراتور
۵۳۸ مگابایت

تایید

پنل تجهیز

شروع تست

پنل کاربری



ایرانسل

پنل تجهیز

پایان تست

پنل کاربری



میزان دانلود

۱.۱۶ گیگابایت



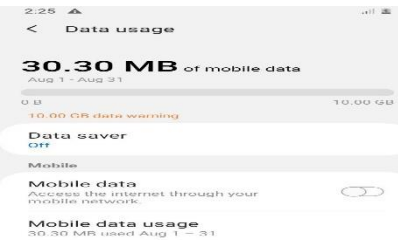
حجم محاسبه شده
توسط اپراتور
۱.۰۸ گیگابایت

تایید

پنل تجهیز

شروع تست

پنل کاربری

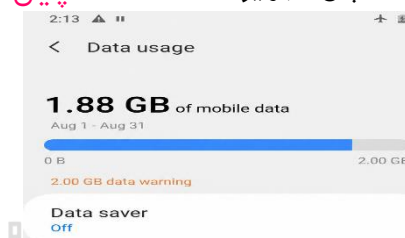


رایتل

پنل تجهیز

پایان تست

پنل کاربری



میزان دانلود

۷۶۸ مگابایت



حجم محاسبه شده
توسط اپراتور
۷۶۸ مگابایت

تایید

پنل تجهیز

شروع تست

پنل کاربری



بسته‌های اینترنت

صحت سنجی حجم بسته های اینترنت همراه - منطقه جنوب شرق

پنل کاربری **شروع تست همراه** **پنل تجهیز**

Endpoint Settings	Ethernet - 6	IPv4 - 32	IPv6 - 37	TCP - 320	UDP - 31
Address	4,713,23,242	39	818	20	518
Packets	30	818	20	518	23
Bytes	30,42,85,54	49	19,48	20	618
To Packets	20	20	16	17,48	19
Rx Packets	23,225,13,183	791	279,48	439	235,48
Rx Bytes	332	41,48	15	438	15
Country	13,107,71,138	30	81,48	15	438
City	142,50,30,23,211	1,239,04	1,09	749,777	1,08
AS1	142,50,30,23,211	1,239,04	1,09	749,777	1,08
AS2	142,50,30,23,211	1,239,04	1,09	749,777	1,08
AS3	142,50,30,23,211	1,239,04	1,09	749,777	1,08
AS4	142,50,30,23,211	1,239,04	1,09	749,777	1,08
AS5	142,50,30,23,211	1,239,04	1,09	749,777	1,08
AS6	142,50,30,23,211	1,239,04	1,09	749,777	1,08
AS7	142,50,30,23,211	1,239,04	1,09	749,777	1,08
AS8	142,50,30,23,211	1,239,04	1,09	749,777	1,08
AS9	142,50,30,23,211	1,239,04	1,09	749,777	1,08
AS10	142,50,30,23,211	1,239,04	1,09	749,777	1,08

تایید **میزان دانلود** **۱.۰۰ گیگابایت**

حجم محاسبه شده توسط اپراتور ۹۸۸ مگابایت

پنل کاربری **پایان تست همراه** **پنل تجهیز**

Endpoint Settings	Ethernet - 8	IPv4 - 13	IPv6 - 3	TCP - 49	UDP - 31
Address	4,713,23,242	39	818	20	518
Packets	30	818	20	518	23
Bytes	30,42,85,54	49	19,48	20	618
To Packets	20	20	16	17,48	19
Rx Packets	23,225,13,183	791	279,48	439	235,48
Rx Bytes	332	41,48	15	438	15
Country	13,107,71,138	30	81,48	15	438
City	142,50,30,23,211	1,239,04	1,09	749,777	1,08
AS1	142,50,30,23,211	1,239,04	1,09	749,777	1,08
AS2	142,50,30,23,211	1,239,04	1,09	749,777	1,08
AS3	142,50,30,23,211	1,239,04	1,09	749,777	1,08
AS4	142,50,30,23,211	1,239,04	1,09	749,777	1,08
AS5	142,50,30,23,211	1,239,04	1,09	749,777	1,08
AS6	142,50,30,23,211	1,239,04	1,09	749,777	1,08
AS7	142,50,30,23,211	1,239,04	1,09	749,777	1,08
AS8	142,50,30,23,211	1,239,04	1,09	749,777	1,08
AS9	142,50,30,23,211	1,239,04	1,09	749,777	1,08
AS10	142,50,30,23,211	1,239,04	1,09	749,777	1,08

همراه اول

پنل کاربری **شروع تست همراه** **پنل تجهیز**

Endpoint Settings	Ethernet - 6	IPv4 - 32	IPv6 - 37	TCP - 320	UDP - 31
Address	10,41,75,132	1,217,942	1154 M	441,029	28 M
Packets	141,95,207,211	1,208,379	1148 M	771,823	1121 M
Bytes	204,79,197,220	4,470	3468 k	2,439	2965 k
To Packets	92,42,50,141	2,186	1574 k	1,164	834 k
Rx Packets	92,42,50,141	1,160	527 k	650	336 k
Rx Bytes	5,121,0,62	477	296 k	290	272 k
Country	10,41,75,132	267	31 k	121	19 k
City	5,119,0,30	187	72 k	97	21 k
AS1	192,178,183,91	155	20 k	49	10 k
AS2	10,10,34,35	140	8400	70	3780
AS3	82,178,156,32	108	18 k	13	810
AS4	20,196,196,4	43	29 k	21	17 k
AS5	216,239,38,120	40	2640	32	2112
AS6	5,124,0,62	39	13 k	22	8588
AS7	13,107,226,72	38	3099	18	2463
AS8	13,107,226,72	35	8329	17	6438
AS9	92,42,50,234	30	1980	24	1594
AS10	20,250,196,32	27	11 k	12	9471

تایید **میزان دانلود** **۱.۱۲ گیگابایت**

حجم محاسبه شده توسط اپراتور ۱.۰۵ گیگابایت

پنل کاربری **پایان تست همراه** **پنل تجهیز**

Endpoint Settings	Ethernet - 6	IPv4 - 32	IPv6 - 37	TCP - 320	UDP - 31
Address	10,41,75,132	1,217,942	1154 M	441,029	28 M
Packets	141,95,207,211	1,208,379	1148 M	771,823	1121 M
Bytes	204,79,197,220	4,470	3468 k	2,439	2965 k
To Packets	92,42,50,141	2,186	1574 k	1,164	834 k
Rx Packets	92,42,50,141	1,160	527 k	650	336 k
Rx Bytes	5,121,0,62	477	296 k	290	272 k
Country	10,41,75,132	267	31 k	121	19 k
City	5,119,0,30	187	72 k	97	21 k
AS1	192,178,183,91	155	20 k	49	10 k
AS2	10,10,34,35	140	8400	70	3780
AS3	82,178,156,32	108	18 k	13	810
AS4	20,196,196,4	43	29 k	21	17 k
AS5	216,239,38,120	40	2640	32	2112
AS6	5,124,0,62	39	13 k	22	8588
AS7	13,107,226,72	38	3099	18	2463
AS8	13,107,226,72	35	8329	17	6438
AS9	92,42,50,234	30	1980	24	1594
AS10	20,250,196,32	27	11 k	12	9471

ایرانسل

پنل کاربری **شروع تست همراه** **پنل تجهیز**

Endpoint Settings	Ethernet - 6	IPv4 - 32	IPv6 - 37	TCP - 320	UDP - 31
Address	10,41,75,132	1,217,942	1154 M	441,029	28 M
Packets	141,95,207,211	1,208,379	1148 M	771,823	1121 M
Bytes	204,79,197,220	4,470	3468 k	2,439	2965 k
To Packets	92,42,50,141	2,186	1574 k	1,164	834 k
Rx Packets	92,42,50,141	1,160	527 k	650	336 k
Rx Bytes	5,121,0,62	477	296 k	290	272 k
Country	10,41,75,132	267	31 k	121	19 k
City	5,119,0,30	187	72 k	97	21 k
AS1	192,178,183,91	155	20 k	49	10 k
AS2	10,10,34,35	140	8400	70	3780
AS3	82,178,156,32	108	18 k	13	810
AS4	20,196,196,4	43	29 k	21	17 k
AS5	216,239,38,120	40	2640	32	2112
AS6	5,124,0,62	39	13 k	22	8588
AS7	13,107,226,72	38	3099	18	2463
AS8	13,107,226,72	35	8329	17	6438
AS9	92,42,50,234	30	1980	24	1594
AS10	20,250,196,32	27	11 k	12	9471

تایید **میزان دانلود** **۱.۱ گیگابایت**

حجم محاسبه شده توسط اپراتور ۱.۰۹ گیگابایت

پنل کاربری **پایان تست همراه** **پنل تجهیز**

Endpoint Settings	Ethernet - 6	IPv4 - 32	IPv6 - 37	TCP - 320	UDP - 31
Address	10,41,75,132	1,217,942	1154 M	441,029	28 M
Packets	141,95,207,211	1,208,379	1148 M	771,823	1121 M
Bytes	204,79,197,220	4,470	3468 k	2,439	2965 k
To Packets	92,42,50,141	2,186	1574 k	1,164	834 k
Rx Packets	92,42,50,141	1,160	527 k	650	336 k
Rx Bytes	5,121,0,62	477	296 k	290	272 k
Country	10,41,75,132	267	31 k	121	19 k
City	5,119,0,30	187	72 k	97	21 k
AS1	192,178,183,91	155	20 k	49	10 k
AS2	10,10,34,35	140	8400	70	3780
AS3	82,178,156,32	108	18 k	13	810
AS4	20,196,196,4	43	29 k	21	17 k
AS5	216,239,38,120	40	2640	32	2112
AS6	5,124,0,62	39	13 k	22	8588
AS7	13,107,226,72	38	3099	18	2463
AS8	13,107,226,72	35	8329	17	6438
AS9	92,42,50,234	30	1980	24	1594
AS10	20,250,196,32	27	11 k	12	9471

رایتل

بسته‌های اینترنت

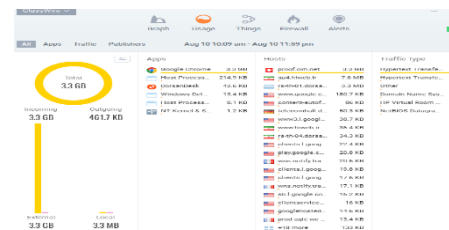
صحت سنجی حجم بسته های اینترنت همراه - منطقه آذر

همراه اول

پنل تجهیز

پایان تست

پنل کاربری



میزان دانلود

۳.۳ گیگابایت



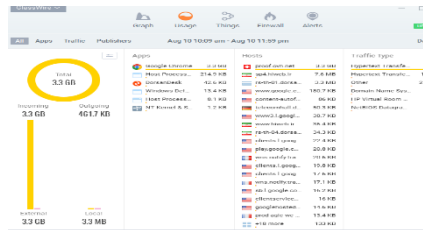
حجم محاسبه شده
توسط اپراتور
۳.۳ گیگابایت

تایید

پنل تجهیز

شروع تست

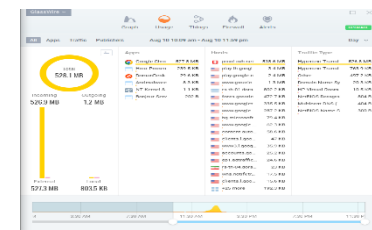
پنل کاربری



پنل تجهیز

پایان تست

پنل کاربری



میزان دانلود

۵۲۸ مگابایت



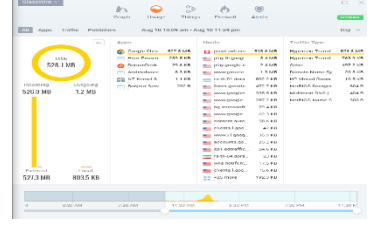
حجم محاسبه شده
توسط اپراتور
۴۹۲ مگابایت

تایید

پنل تجهیز

شروع تست

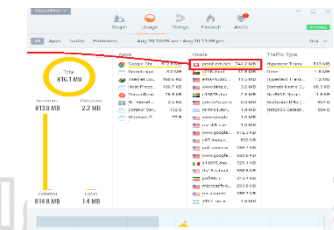
پنل کاربری



پنل تجهیز

پایان تست

پنل کاربری



میزان دانلود

۸۱۶ مگابایت



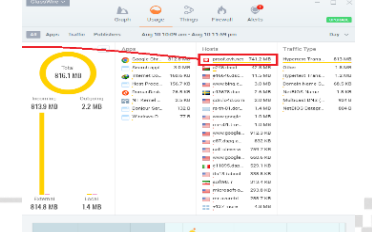
حجم محاسبه شده
توسط اپراتور
۸۱۳ مگابایت

تایید

پنل تجهیز

شروع تست

پنل کاربری



رایتل

بسته‌های اینترنت

صحت سنجی حجم بسته های اینترنت همراه - منطقه جنوب غرب

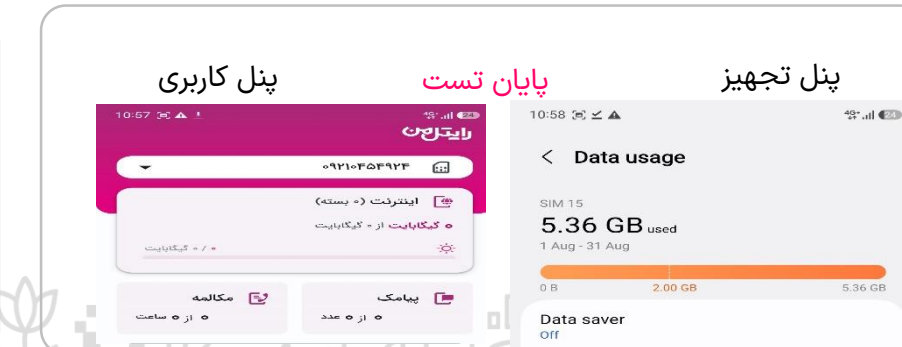
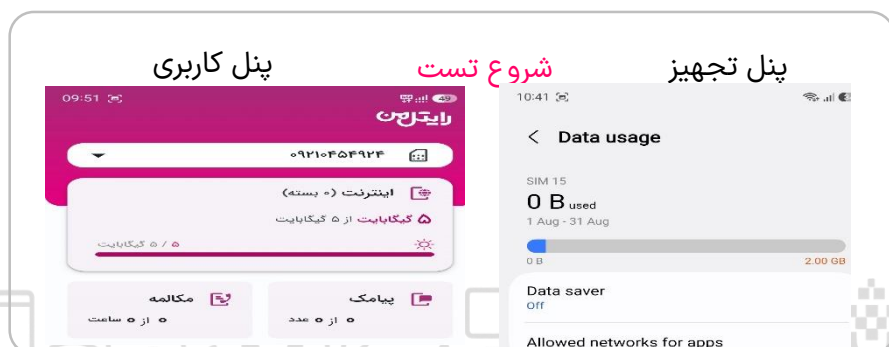
همراه اول



ایرانسل



رایتل



بسته‌های اینترنت

صحت سنجی حجم بسته های اینترنت همراه - منطقه مرکزی

همراه اول

پنل کاربری **شروع تست** **پنل تجهیز**

تایید

میزان دانلود

۱ گیگابایت

حجم محاسبه شده
توسط اپراتور
۱ گیگابایت

پنل کاربری **پایان تست** **پنل تجهیز**

پنل کاربری **شروع تست** **پنل تجهیز**

تایید

میزان دانلود

۶ گیگابایت

حجم محاسبه شده
توسط اپراتور
۶ گیگابایت

پنل کاربری **پایان تست** **پنل تجهیز**

ایرانسل

پنل کاربری **شروع تست** **پنل تجهیز**

تایید

میزان دانلود

۴۹۶ مگابایت

حجم محاسبه شده
توسط اپراتور
۴۹۶ مگابایت

پنل کاربری **پایان تست** **پنل تجهیز**

رایتل

بسته‌های اینترنت

نمایش ریز مصرف بسته‌های اینترنت به تفکیک تعرفه بین‌الملل، داخلی و پیام رسان

شرکت ارتباطات سیار ایران

> خلاصه کارکرد ۹۰ روزه (اینترنت)

۱۴۰۵/۰۵/۱۹ تا

از ۱۴۰۵/۰۵/۱۹

تاریخ	دوشنبه - ۱۴۰۵/۰۵/۱۹
نوع سرویس	اینترنت داخلی

مبلغ (ریال) رایگان - کسرازمحل بسته

تاریخ	دوشنبه - ۱۴۰۵/۰۵/۱۹
نوع سرویس	پیام رسان داخلی
مبلغ (ریال)	رایگان - کسرازمحل بسته
زمان	۱۴:۲۱:۴۵
حجم	۶۲۱.۳۹ کیلوبایت

نوع سرویس	اینترنت عادی (تمام بها)
مبلغ (ریال)	رایگان - کسرازمحل بسته
زمان	۱۴:۴۰:۳۵
حجم	۳۹۷.۶۸ کیلوبایت
نام بسته	

شرکت خدمات ارتباطی ایرانسل

جزئیات بسته

بسته یکروزه ۴۰۰ مگابایت

حجم باقیمانده در صورت استفاده از:	
محتوای داخلی	۴۵۸.۶۶ مگابایت
پیام‌رسان‌های داخلی	۶۸۴.۵۹ مگابایت

حجم مصرف شده از بسته	۲۳۰.۱۳ مگابایت
----------------------	----------------

گزارش حجم مصرفی	
محتوای تمام بها	۱۶۵.۷۵ مگابایت
محتوای داخلی	۱۴۶.۸۴ مگابایت
پیام‌رسان‌های داخلی	۴۰.۲۶ مگابایت

شرکت خدمات ارتباطی رایتل

14:46

28.0 KB/S 4G 89

بسته‌های فعال

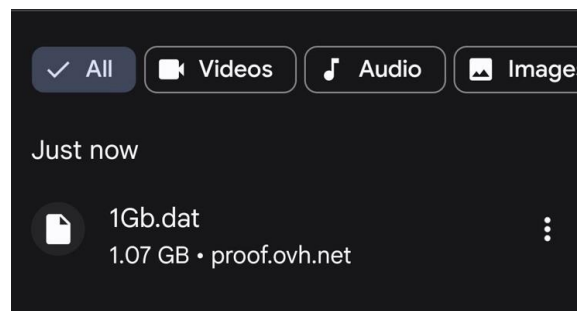


خلاصه تفکیک مصرف

عنوان بسته	۱ ماهه ۵ گیگابایت
کل حجم مصرفی	۳۳.۵۳ مگابایت
حجم ترافیک مصرف شده اینترنت داخلی	۲.۹۵ کیلوبایت
حجم ترافیک مصرف شده اینترنت بین‌المللی	۳۳.۵۳ مگابایت
حجم مصرفی پیام رسان‌های داخلی	۳.۵ کیلوبایت

به منظور بررسی صحت عملکرد و میزان مصرف بسته‌های اینترنتی، بسته‌های ارائه شده توسط برخی از اپراتورهای ثابت به صورت تصادفی مورد تست و بررسی قرار گرفت. در این بررسی، نحوه عملکرد مورد ارزیابی دقیق قرار گرفت که بر اساس نتایج حاصل، مغایرت یا مشکلی مشاهده نشد.

نمونه گزارش انجام تست حجم بسته ها توسط سازمان (بیش از ۱۰ نمونه تست برای هر اپراتور)				
نام اپراتور	نوع اینترنت	حجم فایل دانلود شده (گیگابایت)	حجم محاسبه شده توسط اپراتور (گیگابایت)	نتیجه گیری (تأیید/عدم تأیید)
مخابرات ایران	فیبر نوری	۱.۰۷	۱.۱	تأیید
آسیاتک	فیبر نوری	۱.۰۷	۱.۰۸	تأیید
شاتل	فیبر نوری	۱.۰۷	۱.۰۵	تأیید
مبین نت	TD LTE	۱.۰۷	۱	تأیید



شروع تست

پایان تست



برخی از موارد و مشکلات احصاء شده که منجر به سوء برداشت کاربران در نحوه محاسبه میزان مصرف ترافیک توسط اپراتورهای ارتباطی شده به شرح ذیل می‌باشد؛

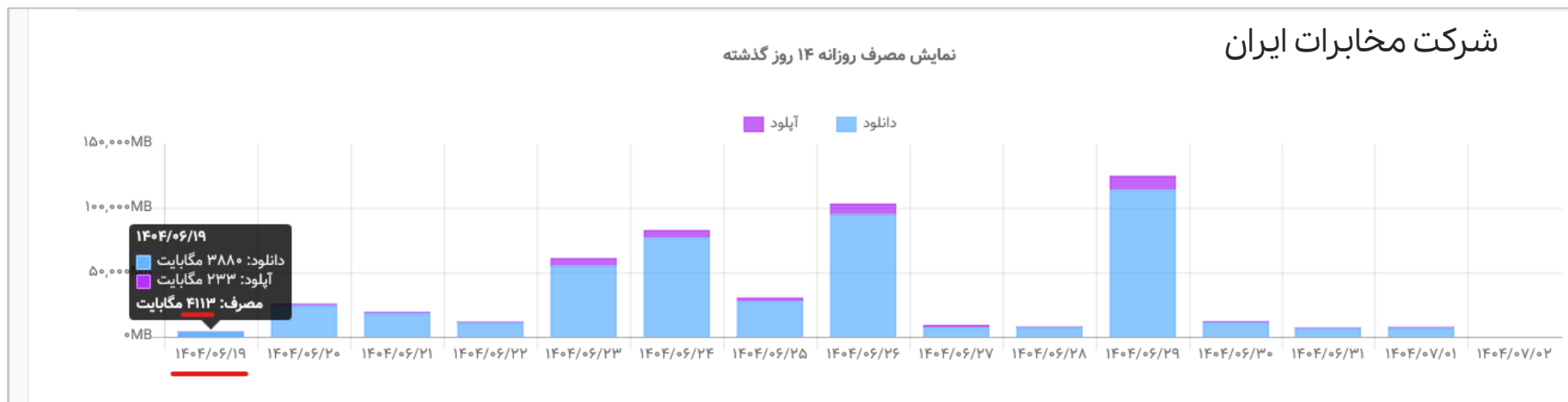
۱- با توجه به عدم الزام دارندگان محتوا برای ثبت اطلاعات در سامانه سازمان فناوری اطلاعات ایران، تعداد قابل توجهی از آدرس‌ها و IPهای عددی ثبت شده در سامانه تعرفه ترجیحی سازمان فناوری اطلاعات، توسط دارندگان محتوا ثبت یا به‌روزرسانی نشده‌اند. این موضوع موجب شده است کاربران، با تصور بهره‌مندی از تعرفه ترجیحی برای کلیه محتوای داخلی، در برخی موارد هزینه ترافیک اینترنت بین‌الملل را پرداخت نمایند.

۲- با توجه به افزایش کیفیت و حجم محتوای آنلاین، به‌ویژه محتوای ویدئویی، همچنین فعال بودن به‌روزرسانی خودکار نرم‌افزارها و سیستم عامل، پخش خودکار ویدئوها، همگام‌سازی و پشتیبان‌گیری ابری اطلاعات و فعالیت برخی برنامه‌ها در پس‌زمینه، میزان مصرف ترافیک کاربران نسبت به گذشته افزایش یافته است. مجموعه این عوامل می‌تواند منجر به اتمام بسته اینترنتی کاربران در مدت زمان کوتاه‌تری شود.

۳- در بررسی سامانه‌های مدیریت حساب مشترکین، در برخی اپراتورها جزئیات و ریز مصرف اینترنت به تفکیک ترافیک داخلی و بین‌الملل به صورت شفاف نمایش داده نمی‌شود. با پیگیری‌های انجام شده از اپراتورهای مربوطه، اصلاحات لازم انجام و امکان مشاهده شفاف‌تر ریز مصرف به تفکیک ترافیک داخلی و بین‌الملل برای مشترکین فراهم شده است.

بسته‌های اینترنت

اصلاح نمایش میزان مصرف در پنل مشترکین



آسیاتک

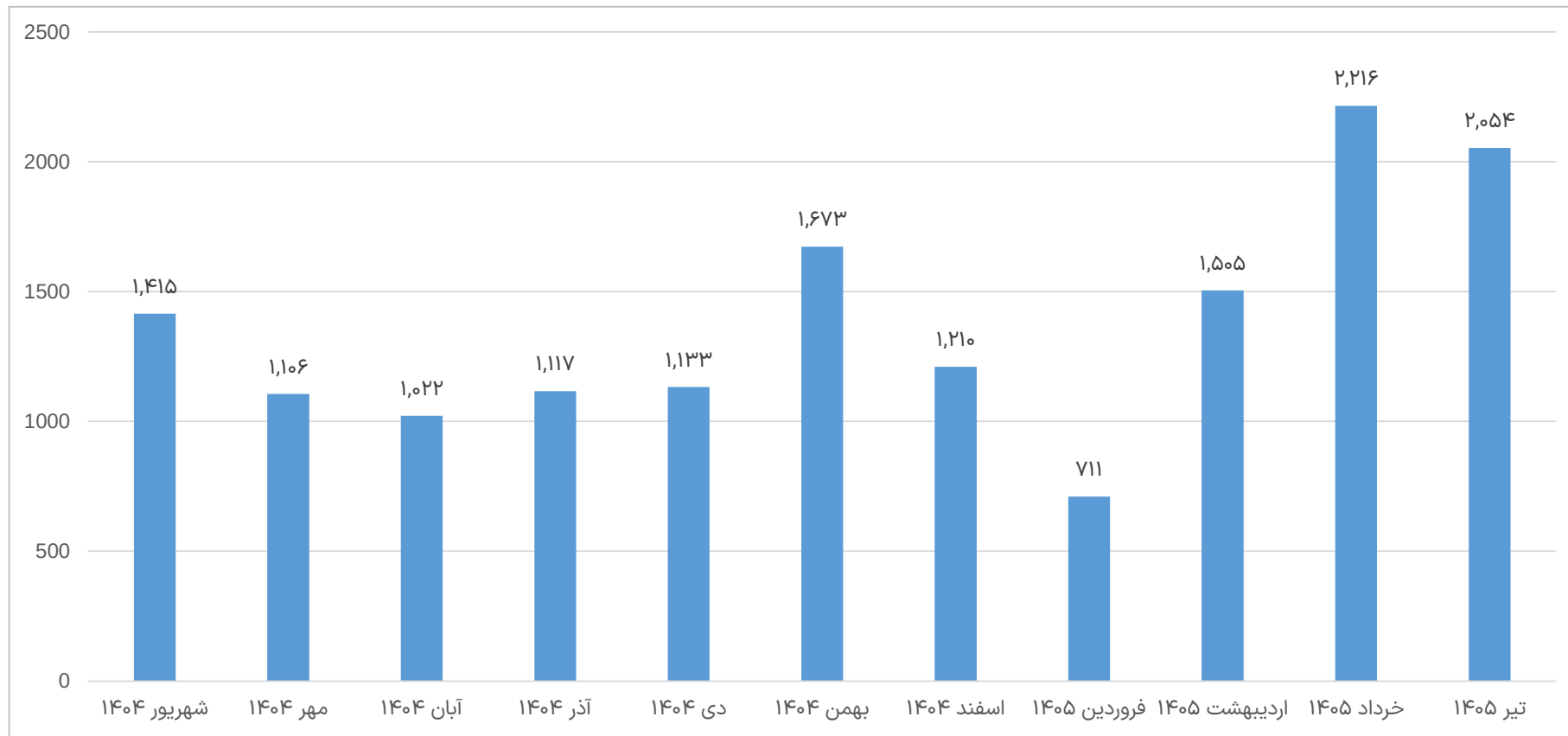
→ ریز مصرف

گزارش از تاریخ	تا تاریخ	میزان حجم مصرفی	میزان حجم کسر شده	مدت زمان(ثانیه)
۱۴۰۵/۵/۱۹	۱۴۰۵/۵/۱۹	۱.۰۸ گیگابایت	۲.۱۵ گیگابایت	۲۱ دقیقه, ۲۳ ثانیه
۱۳:۲۱:۳۴ +	۱۳:۴۲:۵۷			
۱۴۰۵/۵/۱۸	۱۴۰۵/۵/۱۹			

های وب

نمایش حجم دانلود و آپلود به بایت

نام سرویس	دانلود / آپلود MB	دانلود / آپلود MB اتصال ضریب
Domestic (مصرف داخلی)	0.00 بایت	0.00 بایت (ضریب 1.49)
NotDomestic (مصرف بین المللی)	911.66 بایت	3,646.63 بایت (ضریب 4)
جمع	911.66 بایت	3,646.63 بایت



بخش دوم

گزارش بررسی وضعیت محاسبه حجم بسته های اینترنت همراه

گزارشات ارسالی دارندگان پروانه



سازمان تنظیم مقررات
و ارتباطات رادیویی



بخش دوم

گزارش بررسی وضعیت محاسبه حجم بسته های اینترنت همراه

شرکت ارتباطات سیار ایران



گزارش تحلیل عودت وجه و رضایت مشتریان

بررسی جامع درخواست های لغو خدمات، کانال های ارتباطی و میزان رضایتمندی



مجموع درخواست ها: ۶۱۸,۱۹۳



بازه گزارش: ۱۴۰۵/۰۱/۰۱ الی ۱۴۰۵/۰۵/۱۶



خلاصه عودت وجه و رضایت

درخواست لغو بسته ها
و عودت مبالغ ۲ میلیارد ریاللغو رومینگ و مکالمه
بین الملل و عودت مبالغ ۱۳۵ میلیارد ریالمیزان رضایت
مشتریان ۶۵.۴۲%

تماس (Call Center) تیکت پشتیبانی

رشد ماهانه درخواست های لغو بسته (M01 تا M05)



موضوعات تیکت ها (تیکت)

بسته (مشکلات عام) ۱۹,۶۲۰
۹۱.۴%بسته رومینگ و مکالمه بین الملل ۱,۸۳۶
۸.۶%

علت تماس های ورودی (تماس)

سوالات متداول بسته های اینترنت ۵۱۳,۰۲۸
۸۵.۸%مشکلات بسته های اینترنت ۸۴,۷۰۹
۱۴.۲%

سهم کانال های ورودی

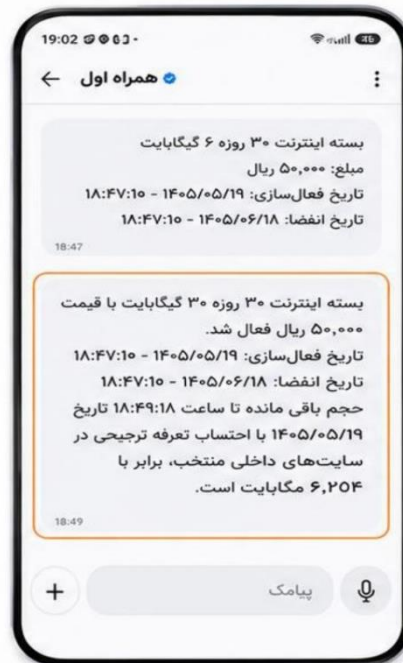
تماس: ۹۷%
۵۹۷,۷۳۷تیکت: ۳%
۲۱,۴۵۶

اقدامات همراه اول در راستای شفاف سازی مصرف و فروش بسته های اینترنتی

محورهای مورد مطالبه در نامه



- ۱ نمایش ریزمصرف کاربران در پنل کاربری به تفکیک ترافیک داخلی، بین الملل و پیام رسان ها
- ۲ اطلاع رسانی شفاف درباره روش محاسبه و مدل فروش بسته های اینترنتی



۲ اطلاع رسانی هنگام فعال سازی بسته

مطابق عکس شماره ۲ در زمان
فعال سازی بسته های اینترنت،
به کاربر در متن پیامک مقدار
ترافیک، بسته، تاریخ تعرفه ترجیحی در
سایت های داخلی منتخب اعلام می شود



۱ تفکیک ریزمصرف اینترنت

مطابق عکس شماره ۱،
در بخش ریزمصرف اینترنت کاربران،
حجم مصرف شده در بسته های داخلی،
عادی (تمام بها) و پیام رسان های داخلی
به تفکیک اعلام می گردد

اقدامات همراه اول در راستای شفاف سازی مصرف و فروش بسته های اینترنتی



۳ نمایش معادل حجم قابل استفاده

مطابق عکس شماره ۳ در برخی از بسته ها در اپلیکیشن همراه من، معادل حجم ترافیک قابل استفاده در سایت های داخلی و پیام رسان ها به تفکیک اعلام می گردد



بخش دوم

گزارش بررسی وضعیت محاسبه حجم بسته های اینترنت همراه

شرکت خدمات ارتباطی ایرانسل



سازمان تنظیم مقررات
و ارتباطات رادیویی

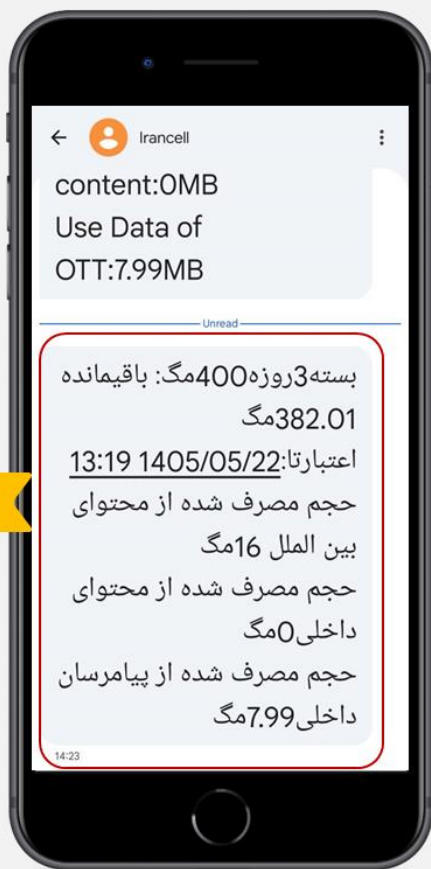


گزارشات ارسالی دارندگان پروانه گزارش بررسی وضعیت محاسبه حجم بسته های اینترنت همراه

شرکت خدمات ارتباطی ایرانسل

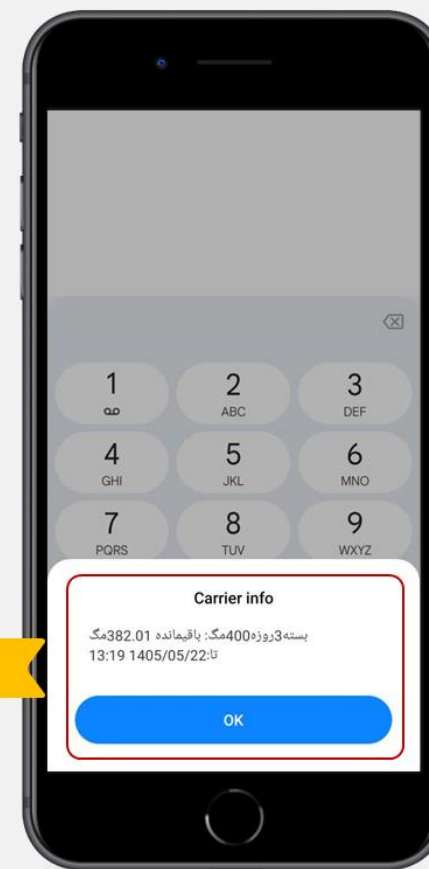


حجم باقی مانده از بسته	$\times$	$\frac{1}{0.37}$	=	ضریب ترجیحی محتوای داخلی	=	حجم باقی مانده در صورت استفاده از محتوای داخلی
حجم باقی مانده از بسته	$\times$	$\frac{1}{0.248}$	=	ضریب ترجیحی پیام رسان داخلی	=	حجم باقی مانده در صورت استفاده از پیام رسان داخلی



حجم بسته اینترنت باقی مانده، حجم مصرف شده محتوای بین الملل، محتوای داخلی و پیام رسان های داخلی از طریق شماره گیری کد USSD

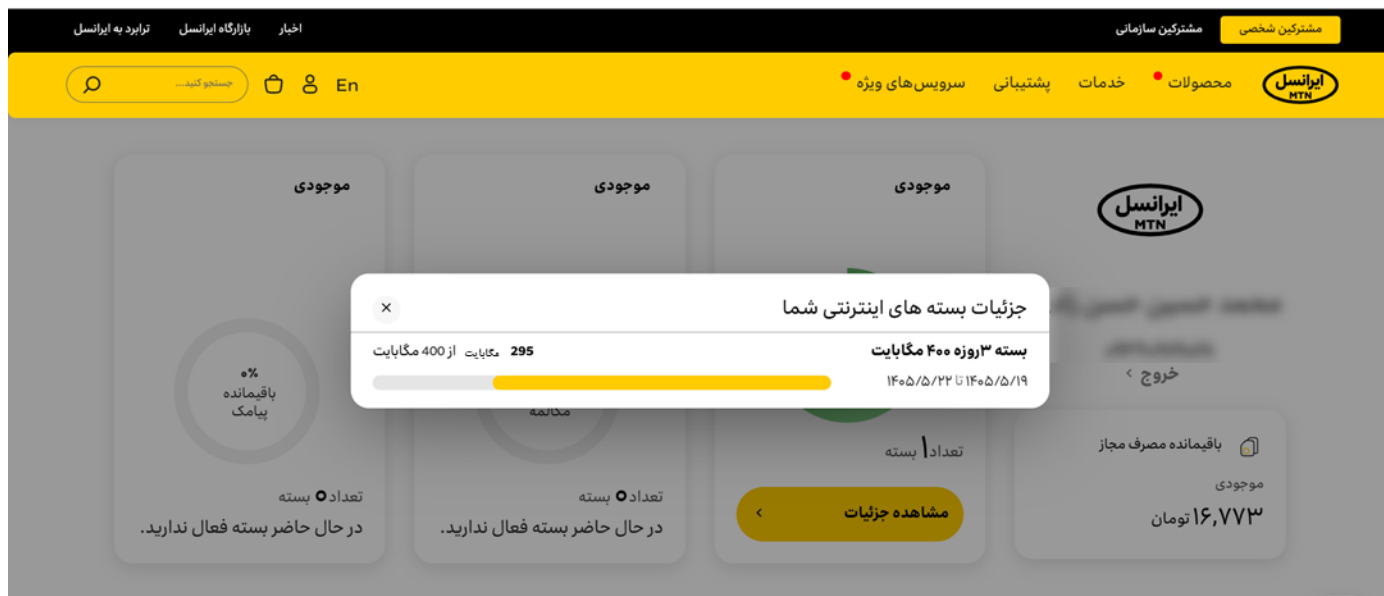
*555*1*4*10#



حجم بسته اینترنت باقی مانده به کمک شماره گیری کد USSD

*555*1*4*1#

<https://irancell.ir/>



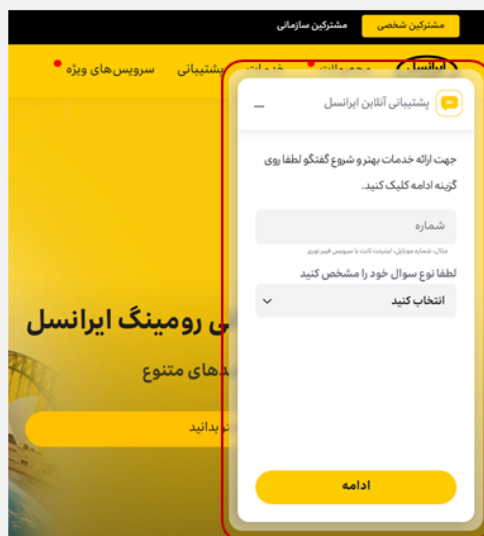
نوع و مدت بسته اینترنت و مقدار حجم
باقی مانده آن در وبسایت ایرانسل

گزارشات ارسالی دارندگان پروانه گزارش بررسی وضعیت محاسبه حجم بسته های اینترنت همراه

شرکت خدمات ارتباطی ایرانسل



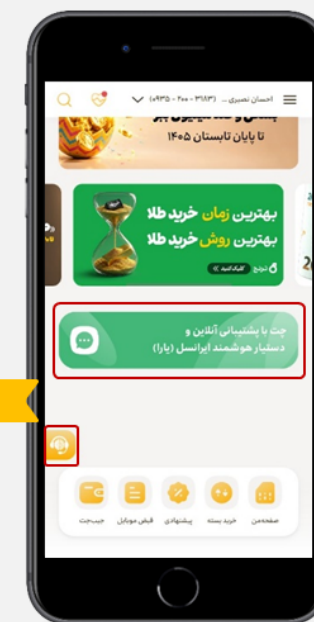
قابلیت پیگیری مشکلات در
پشتیبانی تلفنی ایرانسل



قابلیت پیگیری مشکلات در
پشتیبانی آنلاین وبسایت ایرانسل



قابلیت پیگیری مشکلات و
شکایات در اپلیکیشن
ایرانسل من



قابلیت چت با پشتیبانی آنلاین و
هوش مصنوعی به منظور
رسیدگی به مشکلات و شکایات
در اپلیکیشن ایرانسل من

گزارشات ارسالی دارندگان پروانه گزارش بررسی وضعیت محاسبه حجم بسته های اینترنت همراه

شرکت خدمات ارتباطی ایرانسل

بر اساس مصوبه رگولاتوری:

نوع ترافیک مصرف شده	مقدار مصرف شده	مقدار کاهش یافته از حجم بسته	مقدار تخفیف
بین الملل	۱ گیگابایت	= ۱ گیگابایت	صفر
داخلی	۲/۷ گیگابایت	< ۱ گیگابایت	۶۳٪
پیام رسان های داخلی	۴/۰۳ گیگابایت	< ۱ گیگابایت	۷۵/۲٪

شایعات: در صورت استفاده از محتوای داخلی مقدار حجم اینترنت مصرف شده و مقدار حجم کاهش یافته برابر هستند و در استفاده از محتوای بین الملل، با ۱ گیگابایت مصرف، ۲/۷ گیگابایت از حجم بسته کم می شود!!

واقعیت: در صورت استفاده از محتوای بین الملل، مقدار حجم اینترنت مصرف شده و مقدار حجم کاهش یافته برابر هستند و در استفاده از محتوای داخلی با ۲/۷ گیگابایت مصرف، تنها ۱ گیگابایت از حجم بسته کم می شود. (۶۳٪ تخفیف روی محتوای داخلی)

شفاف سازی فوری موضوع توسط ایرانسل و اعلام عمومی در کانال های مختلف

واکنش ایرانسل به ابهام درباره مصرف اینترنت: دقیقاً به اندازه مصرف ترافیک بین الملل از حجم بسته کسر می شود



ایرانسل با انتشار اطلاعیه ای اعلام کرد، دقیقاً به اندازه ترافیک مصرفی اینترنت بین الملل مشترکان اپراتورها، از حجم بسته جرمه داری شده، کسر می شود.

به گزارش روابط عمومی ایرانسل، در پی انتشار ابهامها و پرسش های در شبکه های اجتماعی، درباره نحوه محاسبه حجم مصرفی بسته های اینترنت اپراتورها، ایرانسل با اشاره به مصوبه های سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی (رگولاتوری)، توضیحاتی را درباره سازوکار اعمال تعریب ترافیک و نحوه محاسبه حجم اینترنت مصرفی در ترافیک بین الملل، داخلی و پیام رسانی های داخلی توسط اپراتورها ارائه داد.

بر اساس مصوبه ها و ابلاغیه های رگولاتوری، اینترنت مصرفی مشترکان اپراتورها، بسته به اینکه ترافیک بین الملل، داخلی یا پیام رسانی داخلی باشد، با تعریب متفاوتی محاسبه می شود.

بر این اساس، در زمان استفاده از ترافیک بین الملل، حجم مصرفی به صورت عادی محاسبه می شود. به این معنی که با مصرف یک گیگابایت ترافیک بین الملل، عیناً یک گیگابایت از بسته اینترنت مصرف می شود.

در صورت استفاده از ترافیک داخلی، شامل وبسایت ها و سرویس های که IP آنها توسط سازمان فناوری اطلاعات، به صورت دوره ای اعلام می شود، حجم مصرفی با ۶۳ درصد تخفیف نسبت به ترافیک بین الملل محاسبه می شود. به بیان ساده، با استفاده از تعرفه ترجیحی، با بسته یک گیگابایت می توان حدود ۳/۷ گیگابایت محتوای داخلی را مشاهده کرد.

در صورت استفاده از پیام رسانی های داخلی، ترافیک مصرفی با تخفیف ۷۵/۲ درصد نسبت به ترافیک بین الملل محاسبه می شود. در این حالت، با یک بسته یک گیگابایتی، کاربر می تواند تا حدود ۴/۰۳ گیگابایت در پیام رسانی های داخلی به ارسال و دریافت پیام، فایل، عکس و ویدئو برود.

مشترکان ایرانسل می توانند با مراجعه به سامانه یاب (ایرانسل من)، حجم باقی مانده و حجم مصرف شده از بسته اینترنت خود را در صورت استفاده از ترافیک بین الملل، داخلی یا پیام رسانی های داخلی مشاهده کنند. همچنین لینک اعتبارسنجی رگولاتوری از بسته های اینترنت، در کانال های فروش اپراتورها در دسترس است.



بخش دوم

گزارش بررسی وضعیت محاسبه حجم بسته های اینترنت همراه

شرکت خدمات ارتباطی رایتل



سازمان تنظیم مقررات
و ارتباطات رادیویی



بند ۱- گزارش نحوه محاسبه و نمایش میزان مصرف ترافیک داخلی و بین الملل کاربران
در درگاه ها و سامانه های مرتبط، به تفکیک حوزه های ارتباطات ثابت و سیار



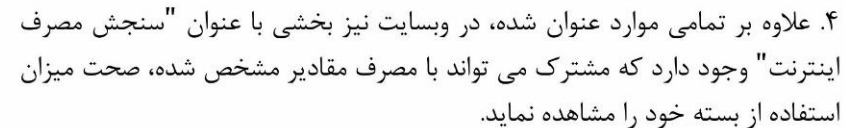
۱. در اپلیکیشن رایتل من میزان مصرف بسته های فعال مشترک اعم از اینترنت، پیامک، مکالمه و اعتبار از کل حجم خریداری شده به شرح تصویر زیر قابل مشاهده است.

خلاصه تفکیک مصرف	
عنوان بسته	Rightel staff package
حجم ترافیک مصرف شده اینترنت نیمهها	۱۸۹.۴۹ مگابایت
حجم ترافیک مصرف شده اینترنت تمامهها	۱۸۹.۹۹ مگابایت
حجم مصرفی پیام رسان های داخلی	۳۷.۰۳ مگابایت
کل حجم مصرفی	۱۹۰.۲۱ مگابایت

عنوان بسته	۳۴days_1=GB
حجم ترافیک مصرف شده اینترنت نیمهها	۷۲۳.۰۷ مگابایت
حجم ترافیک مصرف شده اینترنت تمامهها	۳۴.۴۹ مگابایت
حجم مصرفی پیام رسان های داخلی	۱۲۴.۵۹ مگابایت
کل حجم مصرفی	۳۵.۳۷ مگابایت

۲. گزارش مصرف بسته ها نیز در این صفحه به تفکیک داخلی، بین الملل و پیام رسان های داخلی نمایش داده می شود.

۳. به دستور سازمان تنظیم مقررات، فیچر اولویت استفاده از بسته های موجود نیز به مشترکین نمایش داده می شود.



<https://www.rightel.ir/p/21215/internetusage>



بند ۲- گزارش وضعیت و نحوه رسیدگی و پاسخگویی به شکایات کاربران در حوزه تعرفه ها، به ویژه شکایات مرتبط با بسته های اینترنتی، به تفکیک حوزه های ارتباطات ثابت و سیار

« پاسخگویی به شکایت مشترکین در خصوص مصرف اینترنت »

ابتدا در سامانه های رایتل ریز استفاده مشترکین بررسی می گردد در صورتیکه مشکل داشته باشد که بسیار به ندرت ممکن است پیش آید، جبران خسارت می گردد. در صورتیکه طبق CDR (گزارش جزئیات استفاده مشترکین) مصارف به درستی محاسبه و از حساب مشترک کسر شده باشد اطلاع رسانی به ایشان طی تماس انجام می پذیرد. در صورتیکه مشترک قانع نشوند راهنمایی می شوند که جهت دریافت ریز ارتباطاتشان به فروشگاههای رایتل در سراسر کشور مراجعه نمایند و ریز استفاده شان را دریافت نمایند. همچنین راهنمایی می گردند که در سامانه و اپلیکیشن رایتل من به قسمت " گزارش مصرف بسته ها" مراجعه نمایند و خلاصه تفکیک مصرفشان را از بسته های فعال در این قسمت نیز مشاهده نمایند.

اگر مشکل مشترک مربوط به کسر حجم اشتباه در زمان استفاده باشد به ایشان اعلام می گردد که از طریق انجام تست در لینک ذیل که مربوط به "سنجش میزان مصرف اینترنت" می باشد صحت سنجی نمایند که تا کنون گزارشی از طرف مشترکین درخصوص وجود مشکل در این قسمت گزارش نشده است.

<https://www.rightel.ir/p/21215/internetusage>

در صورتیکه مشکل مشترک مربوط به ترافیک اینترنت داخلی باشد راهنمایی می شوند که از لینک های ذیل سایت های داخلی و پیام رسان های مجاز را مشاهده نمایند و اگر ادعا داشته باشند که IP اعلامی با تعرفه تمام بها محاسبه می گردد. جهت بررسی اینکه IP اعلامی قبلا در سامانه های رایتل تعریف شده یا خیر از همکاران فناوری اطلاعات استعلام می گردد. در صورت وجود مشکل پیگیری ها برای رفع آن انجام می پذیرد که در اکثر موارد مشکلی وجود ندارد. در صورتیکه مشترک همچنان ادعا داشته باشند که مصارف با وجود تعریف در سامانه اشتباه محاسبه شده است امکان انجام تریس همزمان با استفاده مشترک وجود دارد.

https://www.rightel.ir/p/15616/local_data_traffic

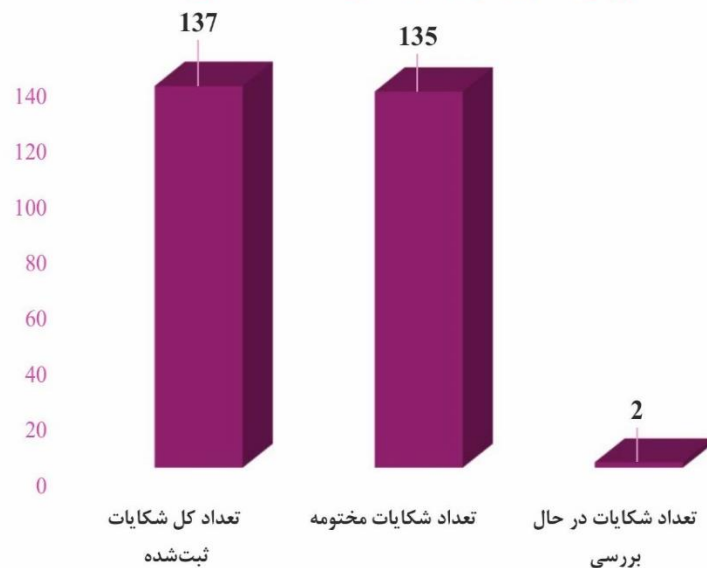
<https://eservices.ito.gov.ir/page/IPListSearch>

در خصوص اعتراض به مصرف آزاد اینترنت نیز جهت غیرفعالسازی مصرف اینترنت به صورت تعرفه آزاد کد دستوری **#6*200*** جهت غیر فعالسازی تعرفه آزاد به مشترک معرفی می گردد و یا در صورت درخواست مشترک غیر فعالسازی تعرفه آزاد توسط کارشناسان برای ایشان انجام می پذیرد.

بند ۲- گزارش وضعیت و نحوه رسیدگی و پاسخگویی به شکایات کاربران در حوزه تعرفه ها، به ویژه شکایات مرتبط با بسته های اینترنتی، به تفکیک حوزه های ارتباطات ثابت و سیار

« پاسخگویی به شکایت مشترکین در خصوص تعرفه ها و بسته های اینترنت »

گزارش آماری (از ابتدای سال ۱۴۰۵ تا کنون)



بیشترین شکایات ثبت شده در این بازه زمانی شامل موارد ذیل است:

۱. ابهام در نحوه محاسبه حجم مصرفی و اتمام زودهنگام بسته های اینترنت.
۲. اختلال در اعمال شارژ یا فعال سازی بسته های خریداری شده.
۳. درخواست لغو بسته و عودت وجه.
۴. درخواست دریافت ریز مکالمات و ریز کارکرد.
۵. درخواست صدور مجدد قبوض دوره ای.

با توجه به آمار فوق، ۹۸.۵ درصد از شکایات ارجاعی به واحد مالی در مدت مذکور بررسی و تعیین تکلیف گردیده است. دو مورد باقی مانده نیز در مرحله استعلام نهایی قرار دارند و در اسرع وقت پاسخ داده خواهند شد.



بخش دوم

گزارش بررسی وضعیت محاسبه حجم بسته های اینترنت همراه

گروه فناوری ارتباطات و اطلاعات شاتل



سازمان تنظیم مقررات
و ارتباطات رادیویی



نحوه محاسبه و نمایش میزان مصرف ترافیک داخل و بین الملل

با توجه به مصوبه سازمان در خصوص اعمال تفکیک در مصرف مشترکین و محاسبه ی مصرف بر همین اساس شرکت شاتل برای میل به این هدف و به جهت تفکیک ترافیک مشترکین از سیستم ISG جهت تفکیک ترافیک استفاده کرده است که بر همین اساس مصرف مشترکین را به چهار قسمت به شرح ذیل تقسیم نموده است :

۱- رایگان :

در این بخش مصرف مشترکین از سایت های مشخص شده رایگان می باشد مانند شاد و سایت شاتل و نماوا

۲- مصرف سایت های داخلی :

مشترکینی که از این سایت ها استفاده می کنند ضریب مصرف ۳۷ درصد برای آنها لحاظ می گردد. مرجع سایت های داخلی سامانه ی سازمان فناوری اطلاعات می باشد.

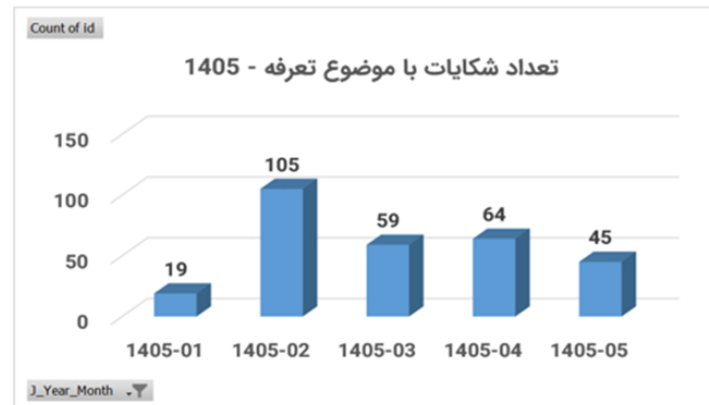
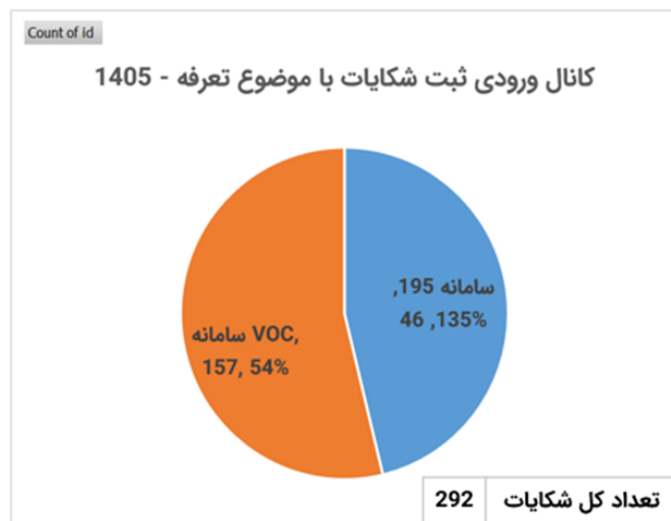
۳- مصرف پیام رسان های داخلی :

ضریب مصرف ۲۴ درصد برای آنها لحاظ می گردد

۴- مصرف اینترنت :

چنانچه مصرف مشترکین در لیست هیچ کدام از سه مورد بالا نباشد مصرف اینترنت بین الملل برای مشترک لحاظ می گردد

وضعیت شکایات با موضوع تعرفه



☐ افزایش قیمت

☐ عدم اطلاع رسانی

☐ نحوه محاسبه ترافیک مصرفی

☐ کلیه شکایات رسیدگی و مختومه شده است.



بخش دوم

گزارش بررسی وضعیت محاسبه حجم بسته های اینترنت همراه

شرکت انتقال داده های آسیاتک



سازمان تنظیم مقررات
و ارتباطات رادیویی



تفکیک، محاسبه و رسیدگی به مغایرت های ترافیک داخلی و بین الملل

۱۷۶

مورد مغایرت مصرف ثبت شده

✓ تمامی موارد در زمان مقرر
رسیدگی و رفع شده اند.

تفکیک مصرف داخلی و بین الملل و
نمایش مجزای هر بخش در پنل مشترک

نسبت ۱ به ۲.۷ | ۳۷٪
سقف تعرفه داده داخلی نسبت به تعرفه داده بین الملل

- تعدد یا تغییر IP و نقص فهرست های ابلاغی
- پوشش ندادن همه سایت های داخلی
- استفاده از VPN، عدم تشخیص IP یا محدودیت پردازش فهرست

تفکیک و نمایش شفاف



قاعده محاسبه



علل احتمالی مغایرت



اقدامات آسیاتک | تنظیم سامانه ها و روترها براساس فهرست ابلاغی | به روز رسانی ماهانه IP ها | بررسی و اصلاح مغایرت های قابل احراز

ردیف	گروه کاربری مربوطه	وضعیت	نظر اعلام شده	تاریخ اعلام	قابل ضمیمه
۱	انتقال داده های آسیاتک	اقدام شده - ایراتور	احتراماً پیرو شکایت ارسالی به استحضار می رساند اقدامات لازم جهت جلب رضایت مشترک گرامی طی روز جاری صورت می پذیرد شایان ذکر است طی تماس مورخ ۱۴۰۴/۰۵/۱۴ به مشترک گرامی اطلاع رسانی لازم صورت گرفته است شایان ذکر است مغیر گردید در صورت بروز هرگونه مشکل با شماره ۱۵۴۴ داخلی ۱۶۸۱ واحد ارتباط با مشتریان شرکت آسیاتک تماس حاصل نمایند	۱۴۰۴/۰۵/۱۴ ۱۴:۱۸:۵۴	
۲	شاکتی	مورد پذیرش می باشد	از روند بررسی و پیگیری شکایت رضایت دارم. متشکرم.	۱۴۰۴/۰۵/۱۴ ۱۴:۵۶:۱۳	

نمونه ثبت رضایت مشتری از فرایند رسیدگی

وضعیت و نحوه رسیدگی و پاسخ‌گویی به شکایات کاربران

شکایات مرتبط با تعرفه سرویس و قیمت‌ها در سال ۱۴۰۴



شکایت ثبت‌شده و رسیدگی‌شده

لازم به ذکر است برخی از شکایات از سایر اپراتورها اشتباه به این شرکت ارجاع داده شده‌اند.

اینترنت ، ADSL /VDSL ، مشکلات مالی، صورتحساب و تعرفه ، مقایرت در محاسبه حجم یا زمان مصرف

اپراتور : شرکت انتقال داده های آسیا تک
کد پیگیری: ۵۱۷۱۴۱۸۸۰۸۸۱۹
روند وضعیت پاسخگویی

نام و نام خانوادگی: جلال حسینی
ایمیل: ندارد
تلفن همراه شاکي: ۰۹۱۹۶۱۶۰۱۵۷
فایل ضمیمه: ندارد

شماره ملی: ۵۰۹۹۸۹۱۶۸۳
شناسه سرویس: ۰۴۸۳۴۲۲۴۴۸۹

قزوین-بزرگمهرکزی-قزوین بومین زهرا

مسوابق گفتگو

شاکي-جلال حسینی در ۱۴۰۴/۰۸/۱۶ ۱۹.۲۳۰۶.۸۷۳۳۳۳۳۳
در خصوص عدم رعایت تعرفه اینترنت مطابق قانون سازمان تنظیم مقررات از شرکت شاتل شکایت دارم

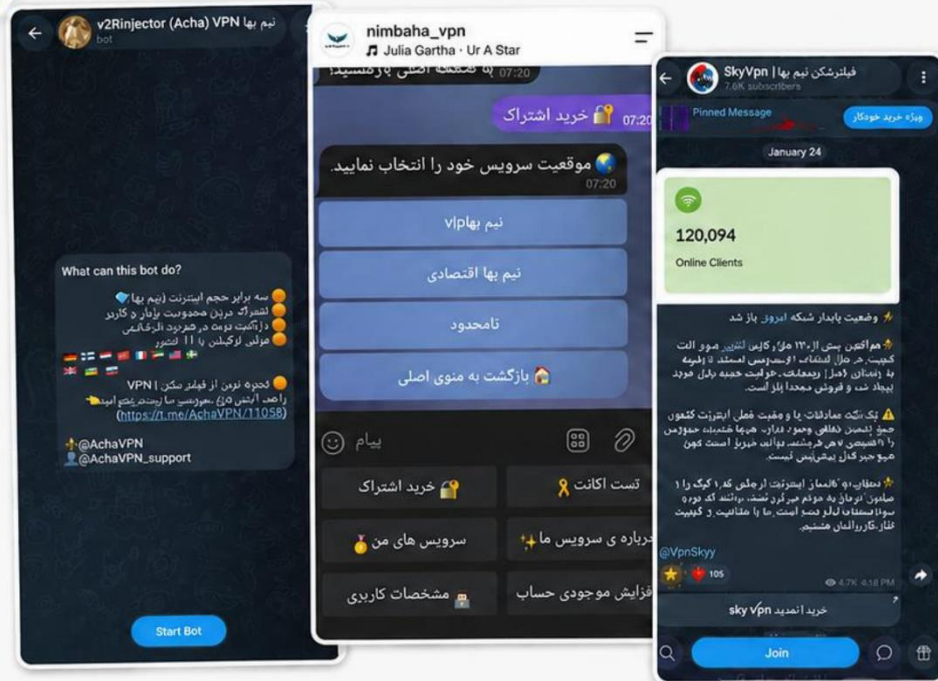
نمونه شکایت تعرفه سرویس و نتیجه رسیدگی

تمامی شکایات در زمان مقرر رسیدگی و نهایی شده‌اند.

ضرورت اصلاح تعرفه؛ صیانت از اقتصاد شبکه و رقابت سالم

نمونه هایی از عرضه تجاری VPN نیم بها

شواهد بازار نشان می دهد تداوم وضع موجود، درآمد را از زنجیره رسمی خارج می کند



یک اصل اقتصادی : عدم اصلاح تعرفه باعث پیگیری
بیشتر اپراتورها برای تمام کردن سایت ها شده است

دو اصل رقابت سالم : فروش کلان VPN با قابلیت
ترافیک نیم بها باعث جابجایی درآمد سالم اپراتور به درآمد
ناسالم خارج از بخش (فروش ها) شده است

اصلاح تعرفه، از اقتصاد رسمی اپراتورها و رقابت سالم در بازار صیانت می کند.

بخش دوم

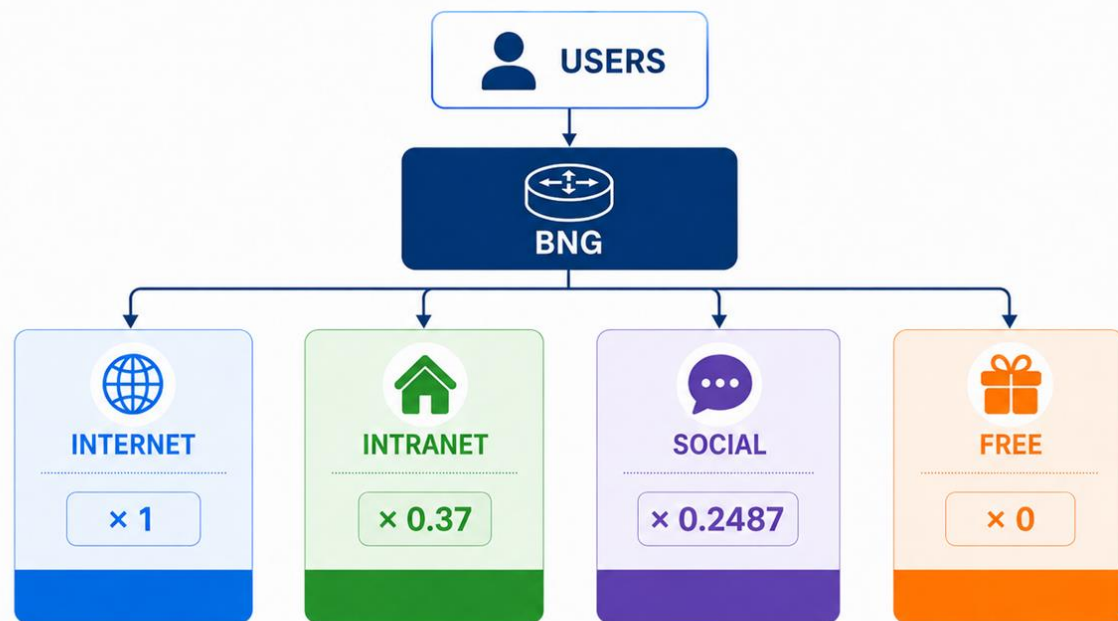
گزارش بررسی وضعیت محاسبه حجم بسته های اینترنت همراه

شرکت پیشگامان توسعه ارتباطات



ساختار Sub-Service

- چهار Sub-Service برای هر مشترک پیشگامان در نظر گرفته شده است:



	INTERNET	INTRANET	SOCIAL	FREE
USERS	1	0.37	0.2487	0

جمع بندی ساختار فعلی

جمع بندی مدل فعلی

مدل فعلی تفکیک ترافیک به صورت یکسان برای کاربران اجرا می شود.

- ترافیک خارجی : محاسبه کامل ترافیک با ضریب 1
- ترافیک سایت های داخلی : محاسبه ۳۷ درصد ترافیک با ضریب 0.37
- ترافیک پیام رسان های داخلی : محاسبه حدود ۲۴ درصد ترافیک با ضریب 0.2487
- ترافیک رایگان : عدم محاسبه ترافیک با ضریب 0 (برای ترافیک از جمله شاد)

رایگان	پیام رسان	ترافیک داخلی	ترافیک خارجی	
0	0.2487	0.37	1	کاربر

- لازم به توضیح می باشد که تاکنون هیچگونه مبلغی بابت استفاده کاربران از سامانه شاد (که برای کاربران رایگان شده است) از سمت سازمان به این شرکت پرداخت نشده است.



بخش دوم

گزارش بررسی وضعیت محاسبه حجم بسته های اینترنت همراه شرکت انتقال داده های نداگستر صبا (سبانت)



سازمان تنظیم مقررات
و ارتباطات رادیویی



نام شرکت: انتقال داده های نداگستر صبا (صبانت)

انواع تعرفه

۱	تعرفه اینترنت داخلی	هر ۲.۷GB اینترنت داخلی معادل یکGB اینترنت بین الملل محاسبه می شود
۲	تعرفه پیام رسان های داخلی	هر ۴۰۳GB ترافیک استفاده از پیام رسان های داخلی معادل یکGB اینترنت بین الملل محاسبه می شود
موارد طبق ابلاغیه های سازمان اعمال می گردد		

صبانت
SABANET

نحوه محاسبه
مصرف

رسیدگی و پاسخ به
شکایات

پارامترهای کیفیت
شبکه

اقدامات انجام شده
و چالشها

نام شرکت: انتقال داده های نداگستر صبا (صبانت)

شکایات

شکایات از سال ۱۴۰۵			
ردیف	عنوان	تعداد شکایت	نحوه رفع مشکل
۱	گران فروشی	۱۶	با توضیحات نحوه تفکیک ترافیک داخلی و بین الملل و پیام رسان ها مرتفع شده است
۲	نحوه و اعمال حجم	۳۴	با توضیحات نحوه تفکیک ترافیک داخلی و بین الملل و پیام رسان ها مرتفع شده است
	جمع کل	۵۰	در بررسی بعمل آمده مغایرتی در نحوه اعمال مصرف مشاهده نشده و طبق ضوابط انجام شده است

نحوه محاسبه
مصرفرسیدگی و پاسخ به
شکایاتپارامترهای کیفیت
شبکهاقدامات انجام شده
و چالشها