خراسان روزنامه صبح ایران
سه‌شنبه ۳ اسفند ۱۳۹۵ . ۲۳ جمادی الاول ۱۴۳۸ . شماره ۱۹۴۸۰

پارسا- سخنگوی سازمان تنظیم مقررات با اشاره به این که نتایج بررسی موضوع حجم خوری اینترنت در کمیته ویژه هفته آینده اعلام می شود، گفت: پس از بررسی احتمال حجم خوری اینترنت در هر ۳ اپراتور ارتباطی ظرف یکی دو روز آینده، به نظر می رسد طی هفته آینده نتایج بررسی های انجام شده در این کمیته استخراج و جزئیات آن اعلام شود.

نتایج بررسی حجم خوری اینترنت هفته آینده اعلام می شود

حجم خوری اینترنت؛ اپراتورها زیر ذره بین

آیا کمیته ویژه به نارضایتی مشترکان پایان می دهد؟

زهرا حاجیان
hajian@khorasannews.com

کم فروشی اینترنت؛ اتمام زود هنگام بسته های اینترنتی یا به عبارتی حجم خوری اینترنت، مسئله ای است که مشترکان اینترنت سال هاست با آن دست به گریبان اند. این موضوع پیشتر در اینترنت ثابت (ADSL) مطرح بود، اما از حدود بیش از یک سال پیش و با عرضه اینترنت پرسرعت نسل ۳ و ۴ موبایل توسط اپراتورها گسترش بیشتری پیدا کرده به طوری که در مقاطع زمانی مختلف، صدای اعتراض کاربران را بلند کرده است. این انتقادها اگر چه بارها از سوی نهادهایی چون سازمان حمایت از مصرف کنندگان یا مجلس نیز مطرح شده، اما اصولا نه تنها پاسخ در خوری از سوی مسئولان ذی ربط در این باره داده نشده، بلکه این موضوع بارها از سوی مسئولان وزارت ICTتکذیب شده است و در مواردی هم که وعده هایی مبنی بر نظارت و بررسی عملکرد اپراتورهای موبایل و اینترنت در خصوص کم فروشی اینترنت از سوی مسئولان مطرح شده، کاربران هیچگاه شاهد حل این مشکل نبوده اند. بر این اساس یکی از شکایت های متداولی که همواره کاربران مطرح می کنند و در شبکه های اجتماعی نیز فراوان طرح می شود، انتقاد از پایان زود هنگام بسته های اینترنتی و شفاف نبودن اپراتورها در عرضه این بسته ها و به تبع آن هزینه های اضافه ای است که با این رویه غیر شفاف به کاربران تحمیل می شود.

این مشکل درباره مشترکان هر ۳ اپراتور وجود دارد و اغلب مسئولان اپراتورها، دلایلی از جمله ارتقای شبکه، افزایش سرعت اینترنت و بی اطلاعی مشترکان و به روز رسانی نرم افزارهای کاربردی موجود در گوشی های همراه هوشمند را برای این موضوع اعلام می کنند. با این حال بسیاری از مشترکان موبایل می گویند در حالی که میزان مصرف اینترنت موبایل شان نسبت به قبل تغییر محسوسی نداشته، اما حجم بسته های اینترنت آن ها در زمان کوتاه تری به پایان می رسد. این مشترکان که به طور عمده جزو مشترکان کم مصرف هستند، عنوان کرده اند که با فعال سازی بسته اینترنتی با حجم های مختلف، به عنوان مثال بسته ماهانه یک گیگ، در حالی که اضافه مصرف چندانی نداشته اند و تغییر زیادی در مصرف شان ایجاد نشده، بسته مصرفی پیش از موعد تعیین شده به پایان رسیده است. این در حالی است که با توجه به اتمام حجم روزانه، به طور خودکار حجم شبانه بسته نیز از بین خواهد رفت. با توجه به وجود این مسئله که شبهه حجم خوری اینترنت را تقویت می کند، مشترکان ناچارند در یک ماه چندین نوبت نسبت به خرید بسته جدید اقدام کنند و این یعنی تحمیل هزینه اضافه به مشترکان!

■ **پاسخ مسئولان به منتقدان کم فروشی اینترنت**

مسئولان وزارت ارتباطات و سازمان تنظیم مقررات بارها و بارها درباره موضوع کم فروشی اینترنت از سوی کاربران و خبرنگاران مورد سوال قرار گرفته اند، اما متاسفانه این موضوع هیچ گاه پاسخ روشن و دقیقی را در پی نداشته است. از جمله این موارد می توان به واکنش وزیر ارتباطات به اظهارات اخیر رئیس سازمان حمایت از مصرف کنندگان درباره احتمال کم فروشی اینترنت و تقلب اپراتورهای موبایل اشاره کرد که واعظی در پاسخ به این اظهارات می گوید: "نمی دانم که ایشان این اطلاعات را از کجا آورده اند اما به نظر می رسد این صحبت ها از جانب هر فردی که مطرح شده، بدون مطالعه صورت گرفته است."

واعظی در عین حال تاکید می کند: تنها جایی که می تواند بررسی کند آیا اپراتورها کم فروشی می کنند یا خیر، سازمان تنظیم مقررات ارتباطات است که این سازمان حتی نرم افزاری به منظور بررسی در لحظه حجم مصرفی مشترکان طراحی کرده و برای استفاده کاربران روی سایت خود قرار داده است، بنابراین آن هایی که می گویند کم فروشی صورت می گیرد باید به این نکته توجه داشته باشند که در گذشته مشترکان چند عکس و یا مطلب مکتوب را دانلود می کردند و حجم اینترنت آن ها برای مدت بیشتری دوام می آورد، اما اکنون زمانی که ۳ تا ۴ فایل ویدئویی دانلود می شود، چند برابر فایل های عکس و مکتوب حجم مصرف می شود.

وی در عین حال می گوید: راهکار در این حوزه آن است که آگاهی مردم افزایش یابد اما با این وجود، اگر همچنان مشترکی احساس مشکل کرد، سامانه ۱۹۵ وزارت ارتباطات آمادگی رسیدگی فوری به این موضوع را دارد.

وی پیشتر ضمن دفاع تمام قد از اپراتورها تاکید کرده بود که "درآمدهای اپراتورهای تلفن همراه به گونه ای است که آن ها هیچ احتیاجی به انجام چنین اموری نداشته و درآمدشان به مراتب بیش از آن است که بخواهند برای چند هزار تومان پول بسته اینترنتی، اعتبار خود را زیر سوال ببرند".

معاون سازمان تنظیم مقررات نیز بارها در واکنش به نارضایتی کاربران اینترنت از اتمام زود هنگام بسته های اینترنتی که به «گیگ خوری» و یا «حجم خوری» تعبیر می شود، این موضوع را رد کرده است و می گوید: تاکنون هیچ موردی مبنی بر کم فروشی و «گیگ خوری» اینترنت گزارش نشده است. وی تصریح می کند: این موضوع را در برخی رسانه ها می شنویم و چنان چه این ادعا به صورت مصداقی به ما اعلام شود، آن را پیگیری و تخلف اپراتور را گزارش می کنیم اما بر اساس مستندات و پیگیری های رگولاتوری، تاکنون با موضوع کم فروشی و حجم خوری اینترنت مواجه نشده ایم و سیستم های نظارتی ما نشان می دهد اپراتورهای اینترنت و موبایل به میزان حجم اینترنتی که به مشترک می فروشند، سرویس ارائه می دهند و حجمی خورده نمی شود و کم فروشی اتفاق نمی افتد.

■ **مشکلی که با ترابرد پذیری هم حل نمی شود!**

زمانی که طرح ترابرد پذیری شماره همراه (Mobile Number Portability) اجرایی شد، این وعده به مشترکان تلفن همراه داده شد که به واسطه آن؛ این امکان را خواهند داشت که در صورت بهره مند نبودن از سرویس مناسب یک اپراتور در زمینه مکالمه یا اینترنت و...، بدون نیاز به تغییر شماره بتوانند اپراتور موبایل خود را تغییر دهند و به شبکه اپراتور دیگری که خدمات و سرویس بهتری ارائه می دهد، کوچ کنند اما ظاهرا در مورد کم فروشی اینترنت این مسئله با ترابرد پذیری هم حل نمی شود! چرا که در حال حاضر هر ۳ اپراتور موبایل کشور متهم به کم فروشی اینترنت و حجم خوری هستند.

با این حال وزیر ارتباطات در توصیه به کاربران، آن ها را به استفاده از طرح ترابرد پذیری، دعوت می کند. او چندی پیش در حاشیه نمایشگاه مطبوعات و در نشست خبری با خبرنگاران در واکنش به گلایه کاربران از کم فروشی اینترنت اپراتورهای موبایل و اتمام زود هنگام بسته های اینترنت، در عین حال که به صراحت اعلام کرد: "هیچ گونه کم فروشی از سوی اپراتورها صورت نمی گیرد"، گفت: "با این وجود چنان چه مشترکی احساس می کند

> یکی از شکایت های مکرر کاربران، انتقاد از پایان زود هنگام بسته های اینترنتی و شفاف نبودن اپراتورها در عرضه این بسته ها و به تبع آن هزینه های اضافه ای است که با این رویه غیر شفاف به کاربران تحمیل می شود

این کم فروشی صورت گرفته و یا بسته اینترنتی اش زودتر از موعد مقرر به اتمام رسیده، ما این راه حل را برای آن ها گذاشته ایم که از طریق طرح ترابرد پذیری، اپراتور خود را تغییر دهند." وی تأکید کرد: بدون شک چنان چه گزارشی در سامانه شکایت وزارت ارتباطات (۱۹۵) به ما اعلام شود، به طور جدی آن را بررسی و در صورت اثبات، با آن برخورد خواهیم کرد. از سوی دیگر نرم افزاری طراحی شده که به کاربران امکان می دهد بدانند چه میزان پهنای باند استفاده کرده اند، ما این سامانه را در دسترس تمامی کاربران قرار داده ایم تا میزان مصرف خود را از این طریق، به روز چک کنند.

■ **تشکیل کمیته ای برای بررسی موضوع حجم خوری اینترنت**

به هر ترتیب به دنبال تداوم اعتراض های مشترکان در خصوص کم فروشی اینترنت، سرانجام به نظر

> کمیته ویژه بررسی حجم خوری اینترنت اولین جلسه خود را روز یکشنبه تشکیل داده و قرار است وضعیت هر ۳ اپراتور در خصوص احتمال حجم خوری اینترنت، به صورت جداگانه در این کمیته بررسی شود

می رسد صدای اعتراض کاربران شنیده شده است؛ چرا که وزیر ارتباطات به تازگی در صفحه اینستاگرام خود با اعلام خبر تشکیل کمیته ای برای بررسی موضوع حجم خوری اینترنت، قول بررسی این موضوع را به کاربران داده است. در مضمون توضیح وزیر به کاربران آمده است: «با توجه به مطالبی که شما دوستان در مورد وضعیت حجم اینترنت اپراتورها و نحوه محاسبه آن اعلام کردید، کمیته ای ویژه برای بررسی این موضوع تشکیل شده است». وزیر ارتباطات در عین حال باز هم از کاربران خواسته است تا اطلاعات دقیقی از مشکلات خود را به سامانه پیگیری شکایات ۱۹۵ اعلام کنند.

■ **تشکیل اولین جلسه کمیته بررسی حجم خوری اینترنت**

به دنبال اعلام تشکیل کمیته بررسی کم فروشی اینترنت از سوی وزیر ارتباطات، سخنگوی سازمان تنظیم مقررات از تشکیل اولین جلسه این کمیته ویژه خبر داد و گفت: با توجه به تاکید وزیر ارتباطات مبنی بر بررسی موضوع حجم خوری اینترنت و تشکیل کمیته ای به همین منظور، این کمیته اولین جلسه خود را در روز یکشنبه تشکیل داده و با توجه به این که قرار است وضعیت هر ۳ اپراتور در خصوص احتمال حجم خوری اینترنت، به صورت جداگانه در این کمیته بررسی شود، بر این اساس اولین جلسه این کمیته روز یکشنبه با حضور نماینده یکی از اپراتورها تشکیل شد و طی آن کارشناسان این کمیته ویژه با طرح شکایات مردمی و شنیدن توضیحات این اپراتور، کلیات موضوع را بررسی کردند.

وی افزود: هم چنین به موازات آن، یک تیم فنی نیز ماموریت یافته اند این موضوع را از بعد فنی و با استفاده از تجهیزات پایشی که در سازمان وجود دارد، مورد بررسی دقیق قرار دهند و گزارش آن را به کمیته اعلام کنند. وی تصریح کرد: همچنین همزمان با فعالیت این کمیته؛ ما در حال بررسی تعداد شکایات مربوط به کم فروشی اینترنت یا حجم خوری هستیم که به سازمان گزارش شده است، اما در عین حال از مردم می خواهیم موارد خاصی را که در رابطه با این مسئله، با آن برخورد کرده اند از طریق سامانه ۱۹۵ گزارش کنند تا در این کمیته و از طریق تیم فنی مورد بررسی قرار گیرد. وی همچنین خاطر نشان کرد: با توجه به تاکید وزیر ارتباطات مقرر شده است این جلسات به طور مستمر برگزار شود.

شکایت های کاربران از کم فروشی اینترنت به سازمان حمایت از مصرف کنندگان نیز رسیده است و آن طور که رئیس سازمان حمایت از مصرف کنندگان و تولید کنندگان می گوید: در حال حاضر بررسی موضوع کم فروشی اینترنت و همچنین پایان پیش از موعد بسته های اینترنت اپراتورهای تلفن همراه در دستور کار سازمان حمایت از مصرف کنندگان و تولید کنندگان قرار دارد.

محمود نوابی تصریح می کند: به تازگی نیز شکایاتی در زمینه کم فروشی اینترنت به سازمان رسیده و در حال بررسی آن ها هستیم.

زهرا سعیدی مبارکه عضو کمیسیون اقتصادی مجلس نیز با انتقاد از وضعیت نحوه عرضه بسته های اینترنتی از سوی اپراتورها و اعتراض کاربران به کم فروشی اینترنت می گوید: امروز استفاده از اینترنت برای انجام فعالیت های روز مره و انجام کارهای اداری و بانکی با استفاده از نرم افزارهای تلفن همراه و از طریق اینترنت یک ضرورت به شمار می رود اما متاسفانه در این زمینه مشکلاتی وجود دارد. وی ادامه می دهد: یکی از مسائل و شکایاتی که مردم بارها به ما اعلام کرده اند و نارضایتی های گسترده ای از این بابت وجود دارد، اتمام زود هنگام حجم بسته های اینترنتی تلفن همراه است که به دلیل نبود شفافیت لازم در این زمینه، این موضوع ابهامات زیادی را ایجاد کرده و منجر به نارضایتی کاربران شده است. او می گوید: متاسفانه در

> بسیاری از مشترکان موبایل می گویند در حالی که میزان مصرف اینترنت موبایل شان نسبت به قبل تغییر محسوسی نداشته، اما حجم بسته های اینترنت آن ها در زمان کوتاه تری به پایان می رسد. این مشترکان به طور عمده جزو مشترکان کم مصرف هستند

حال حاضر نحوه محاسبه مصرف بسته های اینترنت شفاف نیست و اپراتورهای تلفن همراه هم پاسخ شفافی به مشتریان نمی دهند و در عین حال، هیچ راهکاری برای حل این مسئله اندیشیده نشده است و به شکایات مردم نیز در مورد اتمام زود هنگام حجم بسته های اینترنتی پاسخی داده نمی شود.

وی تسهیل دسترسی مردم به اینترنت را یکی از لازمه های پیشرفت اقتصادی کشور عنوان و تصریح می کند: طبیعی است برای دستیابی به توسعه و پیشرفت باید زیرساخت های ارتباطی تقویت شود، در حالی که در این زمینه با مشکلات زیادی مواجه ایم به طوری که سرعت اینترنت در بسیاری از مناطق پایین است و بخش قابل توجهی از مردم نسبت به وضعیت ارائه خدمات اینترنت و هزینه های بالای اینترنت گلایه دارند، در حالی که تقویت خدمات اینترنت در کشور باعث کاهش هزینه های مردم و دولت می شود.

وی در عین حال می گوید: شرکت های اپراتور تلفن همراه، باید نحوه محاسبه هزینه بسته های اینترنت را شفاف کنند؛ البته هزینه های اینترنت نیز باید کاهش یابد.

جدول سخت [شماره ۴۲]

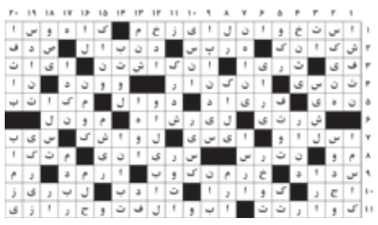
طراح جدول: بیژن گورانی

افقی

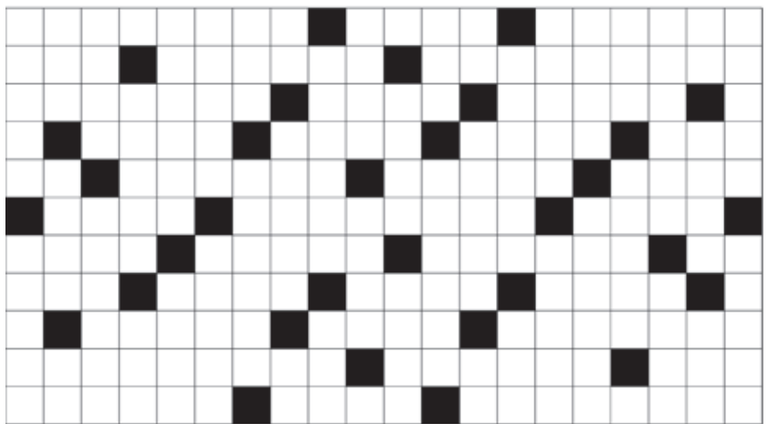
۱- ناگهان- ستاره شناس یونان باستان- معادل فارسی دستگاه کنترل از راه دور ۲- به متصدی آشپزخانه دربار پادشاهان گفته می شد- چند تر کیب شیمیایی با فرمول مشابه و ساختار مولکولی متفاوت- کلید رحمت الهی است ۳- درگذشته- واحد بین المللی فرکانس- فهرست اعلام ۴- امام علی(ع) آن را بهترین میراث می داند- باقی گذاشتن- جهاز عروس- خدمتکار ۵- سلول عصبی- وسیله ای برای اندازه گیری قطر اجسام- فن دفاع از خود بدون سلاح- مجازات شرعی ۶- تحیت- به طور همیشگی- مخفی ۷- نوعی بالاپوش- روستای زادگاه استاد شهریار- قهرمان شاهنامه که برای اثبات بی گناهی از آتش گذشت- از سبزی های خوراکی ۸- شهرهای عرب- نمره عالی- سخن چین- پول خرد هند ۹- کتاب ابوریحان بیرونی در ریاضیات و نجوم- زننده- عارضه ای در دستگاه گوارش ۱۰- کشتی جنگی- سوراخی در پوسته زمین- رمانی مشهور از سیدنی شلدون، نویسنده آمریکایی ۱۱- نویسنده مشهور ایرلندی و خالق اثر خبرنگار- بازی قهوه خانه ای قدیم- نتیجه حرکت چرخشی زمین.

عمودی

۱- صندوق لباس مادربزرگ- طبیعت ۲- کجاست- صحیح- ادعا ۳- حقه و نیرنگ- از القاب حضرت فاطمه(س) به معنی پاکدامن ۴- ضمیری عربی- فاقد خصلت های پسندیده ۵- بدنام- با چشم دیدن ۶- بازیکن خط میانی- کشاورز ۷- روستایی در تبریز با پنیرهای معروف- زمان معین ۸- حرف فاصله- خردها- مشک ۹- ابزار درودگری- از معجزات موسی(ع) ۱۰- چند رئیس- همان سانتی متر است ۱۱- پوشاننده- شهری در انگلستان ۱۲- گوشت سرخ کرده که تخم مرغ روی آن بشکنند- درختی با دانه های روغن ۱۳- سدی در جنوب کشور- آسمان- ساز شکسته! ۱۴- پول کره جنوبی- نوعی سنگ معدنی که در سنگ های آذرین یافت می شود ۱۵- یاقوت سرخ- برسر عروس و داماد می ریزند ۱۶- بیان کردن- با ادب ۱۷- سرزنش- کوزه ۱۸- مسیر یک جرم آسمانی- فیلمی ساخته جیمز کامرون ۱۹- عمومی تر- از جنگ های صدر اسلام- ورزش کبدی ۲۰- سیاره زهره- گذرگاه باریک و سرپوشیده.



حل جدول شماره ۴۱



جدول متوسط [شماره ۶۷۷۷]

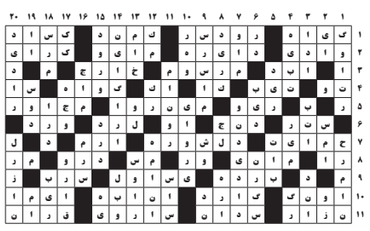
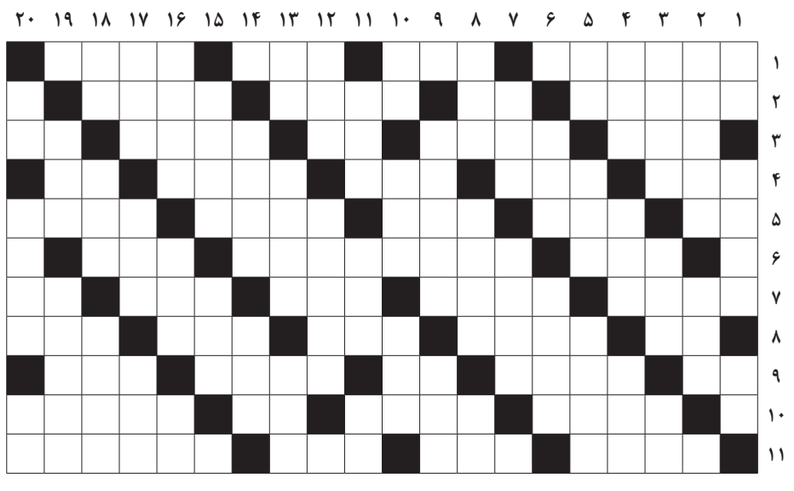
طراح جدول: امید موسوی

افقی

۱- تمنا- برچسب- از غزوات- فصیح و شیوا ۲- از محله های پایتخت- بالا آمدن آب دریا- از گل ها- چاقو ۳- پسوند حفاظت- چهره- قدم یکپا- پوشیدگی- منقار پرنده ۴- آخرین سوره قرآن مجید- جرقه- سپهر- آتشگاه آهنگری- ویتامین جدولی ۵- حرص- برزن- حق ظالمانه- آقای فرانسوی- شوک ۶- گردش- جشن خیابانی- واحد شمارش پوشاک ۷- شُکر- آشکار- راهنما- گرفتاری- تلخ ۸- کله- پیامبر نقاش- برداشت غلات- گندم سوده- محرومیت ۹- پوستین- نادان- چه وقت؟- قسمت پایین جامه- نوعی پارچه ضخیم ۱۰- جزام- باشگاه ورزشی- شکوه گر جدایی- مفلس ۱۱- مشهود- تراوش- پنجمین صورت فلکی- بزرگترین شهر قزاقستان

عمودی

۱- اسب آذری- کال- قورباغه درختی ۲- یکدنده- زبون ۳- ایوان- درخت اعدام- کتف ۴- سلاح کاشتنی- طبل بزرگ- زادگاه ابراهیم ۵- شوربا- اشتیاق- برجسته ۶- مخفی- شیدا ۷- آقا- عداوت ۸- ابوالبشر- بیابان- مرتجع معروف ۹- تهمت- سلاح کمری ۱۰- هدف ورزشی- رنگ- بدذات قصه ها ۱۱- غربال- میغ- ستون بدن ۱۲- کلمه تصدیق- فرزند ۱۳- روستا- راکد- عدد مجهول ۱۴- وسیله ایجاد ولتاژ بالا در خودرو- بی سواد ۱۵- خجالتی- پایتخت سوئیس ۱۶- شهری در استان مرکزی- چابک- مخترع تلفن ۱۷- ایالتی در فرانسه- پرتو- ترس ۱۸- دست- رنگ بین سرخ وزرد- از سازهای بادی ۱۹- خالص- عالم فرشتگان ۲۰- اثر چربی- گریزان- از حروف ندا



حل جدول شماره ۶۷۷۶