رویداد

ارزیابی میزان رضایتمندی مردم از خدمات ارتباطی

● **شرق:** سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی، طرح سنجش و ارزیابی میزان رضایت مردم از دریافت خدمات ارتباطی را آغاز کرد. مازیار کشاورز، معاون توسعه مدیریت و امور منابع رگولاتوری، با اعلام آغاز طرح «ارزیابی رضایتمندی ذی‌نفعان از خدمات حوزه ارتباطات و فناوری اطلاعات»، جزئیات آن را تشریح کرد. او گفت: «طرح سنجش رضایت ذی‌نفعان، مردم، دارندگان پروانه خدمات ارتباطی و واردکنندگان تجهیزات این حوزه را شامل می‌شود که در بخش مربوط به مردم، رضایت آنان از خدمات در سه بخش تلفن همراه، اینترنت همراه و اینترنت ثابت، ارزیابی می‌شود». او افزود: «در این طرح میزان رضایت مردم از کیفیت خدمات شامل سرعت، پوشش، تناسب و شفافیت هزینه‌های پرداختی، نحوه پاسخ‌گویی و رسیدگی به شکایات در سامانه ۱۹۵، میزان آشنایی آنان با رگولاتوری و... سنجش می‌شود». او بیان کرد: «افراد می‌توانند تا دو هفته آینده با مراجعه به آدرس survey.cra.ir در اجرای این طرح مشارکت کنند».

شرایط خدمات غیرحضوری تلفن ثابت

● **شرق:** مشترکان تلفن ثابت در استان‌های تهران و البرز می‌توانند پس از ثبت‌نام در سایت شرکت مخابرات از خدمات مختلف به شکل غیرحضوری استفاده کنند. برای استفاده از خدمات غیرحضوری عضویت در سایت شرکت مخابرات الزامی بوده و لازم است مشترک پس از ثبت‌نام در سایت با مراجعه به یکی از دفاتر مخابراتی نزدیک محل سکونت خود برای احراز هویت و فعال‌سازی شناسه کاربری و رمز عبور خود اقدام کند. پس از انجام این مرحله مشترک می‌تواند از خدمات مختلف به شکل غیرحضوری بهره‌مند شود؛ از جمله خدماتی که می‌توان به شکل غیرحضوری از آنها استفاده کرد، می‌توان به ثبت‌نام تلفن ثابت و پیگیری آن، ارائه ریزمکالمات تلفن‌های بین‌شهری، بین‌الملل، هوشمند و همراه تلفن، برقراری یا قطع سرویس‌های ویژه، ارائه خدمات بررسی امکانات تغییر مکان، اعلام تلفن به ۱۱۸ یا عدم اعلام آن، بستن صفر دوم و بازکردن آن، کشف مزاحمت تلفنی، تفویض شماره تلفن، اصلاح نشانی محل نصب تلفن، قطع یا وصل به درخواست مشترک، ارائه سرویس ADCL، دریافت رمز ۱۸۱۸، ارسال پیامک، اعلام خرابی تلفن، صدور قبض المثنی و ارائه ریزمکالمات سرویس هوشمند اشاره کرد. همچنین ارائه برخی خدمات غیرحضوری نیز در مخابرات استان تهران وجود دارد که استفاده از آنها نیاز به عضویت در این سایت ندارد. خرید و پیگیری کارت اعتباری IN، صدور قبض المثنی و ثبت‌نام و پیگیری ADSL از جمله این موارد است.

نکته دیگر آنکه برای ثبت‌نام کاربران در سایت مخابرات استان تهران لازم است مشترک اطلاعات موردنیاز از جمله نام، نام خانوادگی، جنسیت، نام پدر، تابعیت، تاریخ تولد، شماره شناسنامه/گذرنامه، محل صدور، کدملی و کدپستی خود را در یکی از دفاتر مخابراتی اعلام کند. البته این اطلاعات مربوط به مشترکان حقیقی است و برای کاربران حقوقی اطلاعاتی از جمله نام شرکت، تاریخ ثبت، شماره ثبت شرکت، محل صدور و نوع مشترک موردنیاز است.

استفاده اپراتورهای ارتباطات ثابت از شبکه دسترسی مخابرات

● **شرق:** سخنگوی شرکت مخابرات ایران با اعلام اشتراک شبکه دسترسی مخابرات ایران با دیگر اپراتورهای ارائه‌دهنده خدمات اینترنت گفت: «تاکنون، مشترکان خطوط ONU و PCM تنها قابلیت دریافت سرویس از مخابرات ایران را داشتند و اکنون امکان ارائه سرویس برای سایر شرکت‌ها نیز فراهم شده است». بیدخام بیان کرد: «تدوین مقررات خدمات عمده‌فروشی بیت‌استریم فرصت جدیدی را برای استفاده حداکثری از منابع و امکاناتی فراهم می‌کند که در اختیار هر یک از دارندگان پروانه شبکه بخش ارتباطات ثابت مبتنی بر سیم مسی یا کابل نوری است. بر همین اساس از طریق اشتراک بخش‌هایی در شبکه دسترسی، از هرزرفت منابع، جلوگیری و امکان توزیع و گسترش شبکه با سرعت بیشتر در همه نقاط کشور ایجاد می‌شود». او ادامه داد: «مقررات خدمت عمده‌فروشی بیت‌استریم با هدف رقابتی‌شدن بیشتر بازار، تسهیل ارائه خدمات در حوزه ارتباطات ثابت سیمی و کابلی و استفاده حداکثری از منابع توسط دارندگان پروانه شبکه تصویب شده تا به این وسیله بخش‌هایی در شبکه دسترسی بین بازیگران حوزه به اشتراک گذاشته شود».

او افزود: «جزئیات این همکاری طبق جزئیات این مصوبه و بر اساس مقررات بیت‌استریم اجرائی می‌شود که سهم ارائه‌کننده خدمت بیت‌استریم و دریافت‌کننده آن در این همکاری مشخص شده است».

افت‌وخیز بازار سخت‌افزار پیش از ۱۴ آذر

قیمت کالاهای مرتبط با سیم‌کارت در التهاب رجیستری

شرق: هر کالایی که با سیم‌کارت قابل کارکرد باشد، در طرح رجیستری قرار می‌گیرد. این خبر وزیر کافی است تا فعالان صنف کامپیوتر را گوش‌به‌زنگ افزایش احتمالی قیمت کالاهای کامپیوتری کند. با اجرای طرح رجیسترکردن گوشی‌های تلفن همراه که بار دیگر با تأخیر مواجه شده و قرار است ۱۴ آذر اجرائی شود، کنترل تمام مدل‌های گوشی اپل آغاز می‌شود. باوجوداین بار دیگر منتقدان از آسیب‌های احتمالی ناشی از اجرای آن می‌گویند؛ آسیب‌هایی که مهم‌ترین آن افزایش قیمت‌هاست.

به نظر می‌رسد در آینده نزدیک سریال شماره شناسایی بین‌المللی دستگاه‌ها (IMEI) مرتبط با سیم‌کارت ازجمله تبلت، جی‌پی‌اس، دزدگیر اماکن و حتی دستگاه‌های کارتخوان بی‌سیم و برخی دوربین‌های مداربسته‌ای که با سیم‌کارت فعال هستند، در طرح رجیستری باید ثبت شوند؛ در غیراین‌صورت قابل کارکرد نیستند.

افزایش قیمت‌ها؛ وضعیت فعلی بازار

اما مردم بیش از آنچه از نتایج اجرای طرح رجیستری باخبر شوند، در جریان افت‌وخیز قیمت‌ها قرار می‌گیرند. جهش قیمت‌ها حالا نشان داده که التهاب بازار ناشی از خبر اجرای طرح به بالارفتن ۲۰درصدی قیمت گوشی‌ها منجر شده و در آینده دامن تبلت‌های با قابلیت کار با سیم‌کارت را نیز خواهد گرفت. مهدی میرمهدی، رئیس اتحادیه کامپیوتر تهران می‌گوید: «در مرحله اجرای طرح که هنوز به زمان اجرا نرسیده، بین ۱۲ تا ۱۶ درصد افزایش قیمت در بازار احساس شده است».

او دراین‌باره به «شرق» می‌گوید: «در مرحله اول جز افزایش قیمت اتفاق دیگری را شاهد نبودیم. مردم موبایل‌های اپل را قبل از خبر اجرای طرح تا یک میلیون تومان کمتر از آن چیزی که درحال‌حاضر در بازار است، می‌خریدند. هنوز مشخص نیست علت اصلی افزایش قیمت، رجیستری است یا موضوع دیگری در میان است». از سویی دیگر فرزاد کاشانی، کارشناس بازار، معتقد است علت اصلی افزایش قیمت گوشی‌ها و وسایل دارای سیم‌کارت افزایش نرخ ارز و تحولات در منطقه مثل بسته‌شدن مرزهای کردستان است که اغلب قاچاقچیان اجناس خود را از آن منطقه وارد می‌کردند.

رجیستری جای دورزدن دارد؟

جسته‌وگریخته خریداران یا توزیع‌کنندگان اجناس دیجیتال خبرهایی را دست‌به‌دست می‌کنند که گفته می‌شود با وجود اجرای طرح رجیستری باز هم کالاهای قاچاق می‌توانند شامل طرح شوند و شماره ثبت‌شده دریافت کنند. رئیس اتحادیه کامپیوتر تهران که او هم این خبر را شنیده، می‌گوید: «برخی از افراد در بازارها اعلام کرده‌اند که در صورت نبود شماره‌سریال گوشی، باز هم قادر هستند که گوشی‌های قاچاق را در طرح ثبت‌نام کنند.

این موضوع باعث می‌شود تا مردم باور کنند که این طرح نیز تنها برای منافع برخی در بازار به راه افتاده است. درحالی‌که می‌توان با آزادکردن واردات این کالا یک بار برای همیشه جلوی این دخل‌وتصرف‌ها و نواقص احتمالی را گرفت». او می‌گوید: «در شرایطی که ثبت گوشی نباید برای مردم و حتی واردکننده هزینه‌ای در بر داشته باشد، افزایش قیمت‌ها شبهه‌ای است که ایجاد شده تا از این طریق برخی از افراد به سودجویی بپردازند».

او به درخواست این اتحادیه از دولت اشاره می‌کند که خواسته بود پیش از اجرای طرح به کارشناسی آن بپردازد و از اطلاعات افراد خبره این کار استفاده کند. «وقتی هیچ چشم‌اندازی برای اداره این طرح نداریم، مجبوریم میلیاردها تومان هزینه طرحی را بدهیم که اگر کارشناسی می‌شد، با کمترین هزینه قابل انجام بود. حال هم دولت و هم مردم باید هزینه طرحی را بدهند که بدون چشم‌انداز کارشناسی‌شده اجرا می‌شود». نگرانی برای افزایش قیمت دیگر محصولات حالا خریداران را مستأصل کرده و باعث شده دست نگه دارند و منتظر نتیجه نهایی طرح باشند. احمد یکی از کسانی است که برای خرید تبلت منتظر ثبات قیمت است؛ اما به گفته او تغییر قیمت‌ها باعث شده تا دست نگه دارد تا در هفته آینده وضعیت بازار را ارزیابی کند.

او می‌گوید: «درحال‌حاضر تبلت‌هایی که قابلیت کار با سیم‌کارت را دارند، افزایش قیمت بیشتری از دیگر مدل‌ها دارند و هر روز هم خبر جدیدی از اینکه باید منتظر اجرای طرح رجیستری بود، به گوش می‌رسد. به‌همین‌علت من هم منتظرم تا هفته آینده خرید کنم»؛ اما فرزاد یزدیان‌کاشانی، کارشناس بازار دیجیتال، معتقد است که افزایش قیمت درحال‌حاضر حباب است و دلیل گرانی افزایش قیمت دلار و اتفاقات در منطقه اقلیم کردستان است. او به «شرق» می‌گوید: «بهتر این بود تا مسئولان با مهیاکردن زمینه طرح منتظر می‌ماندند. این طرح برای گوشی‌های آیفون در حالی انجام می‌شود که گفته شده ۴۳ شرکت نماینده واردات آن هستند؛ اما در اصل هیچ‌کدام از آنها نماینده اصلی این شرک محسوب نمی‌شوند و دولت خود مسئولیت ارائه گارانتی و خدمات پس از فروش از سوی این شرکت‌ها را متقبل شده است؛ اما آیا نظارتی هم بر این شرکت‌ها صورت می‌گیرد؟ بنابراین حالا با تاریخ‌دادن هرباره برای اجرای طرح جز ایجاد التهاب و بار مالی که تاکنون به مرز ۲۰ درصد افزایش قیمت‌ها رسیده، برایندی برای بازار موبایل و کامپیوتر حاصل نشده است».

او همچنان معتقد است که علاوه بر التهاب ناشی از اجرای طرح رجیستری، افزایش قیمت ارز مبادله‌ای نیز بر بالارفتن قیمت‌ها تأثیرگذار بوده. کاشانی ادامه می‌دهد: «برای مثال واردکننده‌ای که ۵۰۰ دستگاه آیفون وارد می‌کند، باید مبلغی در حدود دو میلیارد تومان برای این کار در نظر بگیرد. بدون‌شک با خواب سرمایه در اثر ترخیص آن از گمرک و بی‌ثباتی نرخ ارز، بعد از واردکردن کالا آن را براساس قیمت ارز روز به فروش می‌رساند».

به گفته او درحال‌حاضر بهترین راهکار ورود سازمان حمایت از مصرف‌کننده برای ارزیابی کیفیت خدمات شرکت‌هایی است که قرار است نمایندگی فروش گوشی‌های اپل باشند. «آنها باید به طور دوره‌ای و مرحله‌ای نظارت شوند و به آنها درجه کیفیت خدمات اعطا شود تا مصرف‌کنندگان در صورت مراجعه به این شرکت‌ها بدانند در قبال خرید چه خدماتی را دریافت خواهند کرد».

دریچه

انتقاد وزیر ارتباطات از تولیدکننده‌های گوشی

حرف ما را گوش نمی‌دهند و حاکم بر بازار خودمان نیستیم

● محمدجواد آذری‌جهرمی وزیری است که برای اطلاع‌رسانی از اقدامات و دیدگاه‌هایش مسیر مستقیمی را در نظر گرفته است: «استفاده از توییتر و اینستاگرام». ازاین‌رو هرازگاهی اخبار و مطالبی را منتشر می‌کند که نشان دهد این وزیر جوان، پیگیر تمامی مسائل حوزه ارتباطات و فناوری اطلاعات است. تازه‌ترین و شاید بتوان گفت آخرین اظهار نظر او درباره شرکت‌های تولیدکننده گوشی همراه است که در صفحه اینستاگرام خود به آن پرداخت. او با انتقاد از واردات بدون ضابطه گوشی موبایل به کشور و بدون درنظرگرفتن حق و حقوق مردم و دولت، از همکاری‌نکردن شرکت‌های تولیدکننده گوشی موبایل خبر داد. او نوشت: «گوشی‌هایی که به صورت قاچاق وارد کشور می‌شوند نه سلامت مردم را تضمین می‌کنند و نه خدمات پس از فروش به مردم ارائه می‌دهند. در نهایت نیز حق و حقوق حاکمیت در این فرایند لحاظ نمی‌شود. به شرکتی که بیش از ۴۰ درصد سهم بازار موبایل ما را در اختیار دارد، می‌گوییم همان‌طور که در تولیدات خود از اپلیکیشن‌های خارجی استفاده می‌کنید، از اپلیکیشن‌های ایرانی نیز برای بازار ایران استفاده کنید که کمکی به توسعه داخل شود. اما متأسفانه کسی حرف ما را گوش نمی‌کند. چراکه اصلا برایشان مهم نیست؛ خارج از چارچوب گمرک به‌راحتی گوشی‌هایشان وارد بازار کشور می‌شود و بازارشان سر جایش است». او ابراز تأسف کرده است که متأسفانه حاکم بر بازار خودمان نیستیم. درنهایت او می‌نویسد: «رجیستری هزینه دارد. عزیزانی که در کشور قاچاق می‌کنند و عددشان کوچک نیست، دشمن ما می‌شوند و به ما فحش می‌دهند که البته اشکالی ندارد». هم‌زمان با انتشار انتقاد وزیر ارتباطات در اینستاگرام، آذری‌جهرمی در توییتر خود به موضوع دیگری اشاره کرده که گویای آن است که حمایت از استارت‌آپ‌ها برای حضور در بازارهای جهانی در دستور کار وزارت ارتباطات قرار گرفته است. او نوشته است: «کسب‌وکارهای نوپای موفق ایرانی، امسال تشکیل‌دهندگان غرفه ایران در نمایشگاه «باکوتل» هستند. حمایت دولت از این کسب‌وکارها برای حضور در بازارهای بین‌المللی به صورت ویژه در دستور کار قرار دارد».

نابودی غیرمستقیم بسترهای داخلی

پیام‌رسان دولتی جایگزین تلگرام نمی‌شود

شرق: حدود دو هفته گذشته وزیر ارتباطات و فناوری اطلاعات خبر از حمایت پیام‌رسان‌های مجاز کشور در قالب کاهش هزینه استفاده از آنها به یک‌سوم نرخ اینترنت داد و گفت فهرست این اپلیکیشن‌ها در راستای حمایت از پیام‌رسان‌های بومی توسط مرکز ملی فضای مجازی اعلام خواهد شد. همین اظهارنظر کافی بود تا فعالان فضای مجازی به‌سرعت اسامی پیام‌رسان‌های بومی را که احتمال مجازشناخته‌شدن آنها برای استفاده از خدمات و تسهیلات دولتی وجود دارد، منتشر کنند و بازار گمانه‌زنی‌ها داغ شود. چیزی نگذشت که اسامی «بیسفون‌پلاس»، «سروش»، «آی‌گپ» و «ویسپی» در فضای مجازی از سوی کاربران به‌عنوان اپلیکیشن‌های احتمالی شناخته شد و از این حیث به سراغ یکی از مدیران این پلتفرم‌ها که بستر به نسبت خوبی را از دو، سه سال گذشته فراهم کرده است، رفتیم تا به آسیب‌شناسی چتر حمایتی دولت بر سر پیام‌رسان‌های بومی بپردازیم. محمدرسول کاظمی؛ مدیر پروژه پیام‌رسان بومی آی‌گپ به «شرق» می‌گوید: «تلگرام حدود ۴۰ میلیون کاربر ایرانی ثبت‌نامی دارد که حدود ۲۰ تا ۳۰ میلیون از این جامعه، فعال هستند و بر اساس گزارش‌های بین‌المللی که می‌گوید در پیک کاری یک‌سوم کاربران پلتفرم‌ها آنلاین هستند، بین پنج تا ۱۰ میلیون کاربر آنلاین دارد». به گفته او با توجه به اینکه ۳۰ تا ۴۰ درصد ترافیک کشور که به گفته وزیر ارتباطات Gbps100 می‌شود به سمت تلگرام است، پیام‌رسان‌های داخلی که بخواهند جایگزین این بستر شوند حداقل به پهنای‌باند Gbps10 برای پنج تا ۱۰ میلیون کاربر آنلاین نیاز دارند. او بیان می‌کند: «بنابراین با احتساب اعداد و ارقام مذکور اگر پیام‌رسانی ادعا کند در صورت فیلترشدن تلگرام، همین الان می‌تواند به پنج میلیون کاربر آنلاین آن خدمات دهد، دروغ گفته است زیرا نه زیرساخت این سرویس و نه زیرساخت شبکه آن وجود دارد». او ادامه می‌دهد: «البته در هیچ‌کدام از جلسات بحث فیلترینگ نبوده است و تجربه هم نشان می‌دهد اگر مردم را تحت فشار برای استفاده از بستری خاص بگذاریم، نتیجه نمی‌دهد و از هزار راه دیگر به آنچه می‌خواهند، دست پیدا می‌کنند. اگر خاطرتان باشد حدود شش سال پیش وزیر ارتباطات اسم دو پیام‌رسان ایرانی را برای حمایت آورد اما به سرنوشت بدی دچار شدند». کاظمی در پاسخ به این پرسش که چرا با وجود مخالف‌بودنش با پیام‌رسان مجاز، اکنون به‌عنوان یکی از گزینه‌های در فهرست مطرح است؟، می‌گوید: «ما هم جزء شرکت‌هایی بودیم که طرح ارائه دادیم و در جلسات فنی شرکت کردیم و توانستیم اثبات کنیم که گسترش‌پذیری زیرساخت ما تا جایی است که می‌توانیم به ۵۰ میلیون کاربر آنلاین هم سرویس دهیم که این امر مستلزم صرف بودجه زیاد و تأمین تجهیزات بسیاری است». او معتقد است اینکه یکباره وزیر ارتباطات با انتشار پیامی در شبکه اجتماعی ما را زیر پروبال خود می‌برد، برای ما نابودکننده است زیرا ما متعلق به کسی نیستیم و اگر قرار باشد اسمی از ما به میان آید، عملا به جز ضربه‌زدن چیزی در پی نخواهد داشت. به گفته او بعد از سه، چهار سال، این نخستین بار است که از سر ناچاری نگاهی به این پیام‌رسان شده است و با این حال راه و روش حمایت همچنان درست نیست. او می‌افزاید: «برای پیام‌رسان‌های مجاز شرایط و تسهیلاتی مانند وام وجوه اداره‌شده، کاهش هزینه اینترنت و فضای میزبانی در نظر گرفته شده است که اگر بعدا بخواهیم از آنها بهره‌مند شویم، به واسطه وثیقه‌های سنگینی که می‌طلبد امکانش برای ما که شرکت خصوصی هستیم، نیست و بنابراین ناچار هستیم بین «بد» و «بدتر» انتخاب کنیم». او ادامه می‌دهد: «ما درحال‌حاضر به ۷۰ تا ۸۰ درصد تلگرام رسیده‌ایم اما هیچ‌گاه به فکر رقابت با آن نبوده‌ایم و معتقدیم هر چه دنبال تلگرام برویم به واسطه اینکه از ما قدیمی‌تر است، هر روز با امکانی جدید پیشتازبودنش را حفظ می‌کند بنابراین ما به سمت خدمات و سرویس‌هایی رفتیم که تلگرام درحال‌حاضر ندارد». به گفته او برای حفظ امنیت داده‌ها و تبادل اطلاعات کاربران تمام گفت‌وگوهای دونفره و گروهی، کانال‌ها و فایل‌ها را با استفاده از استاندارد رمزنگاری پیشرفته AES و ۲۰۴۸بیتی RSA رمزگذاری کرده‌ایم. او ادامه می‌دهد: «اپلیکیشنی مانند آی‌گپ ۹ هزار کاربر آلمانی دارد و در میان عرب‌ها نیز جا افتاده است به‌نحوی‌که ۱۲۰ ایمیل به متن عربی داشتم که تقاضا کرده بودند زبان عربی را هم ارائه دهیم و بنابراین اگر نحوه حمایت‌ها درست نباشد، می‌تواند اعتماد آنها را نیز خدشه‌دار کند». او بیان می‌کند: «ما هیچ‌گاه نمی‌توانیم با سیاست‌گذاری‌هایی که داخل کشور برای ساماندهی پیام‌رسان‌های بومی شده به آن سطح دلخواه برسیم زیرا از نظر مصوبات شورای عالی فضای مجازی، پیام‌رسانی بومی‌است که ۵۱ درصد سهام آن داخلی باشد». او می‌افزاید: «شرایطی را فرض کنید که تمام پیام‌رسان‌های خارجی برای حمایت از داخلی‌ها فیلتر شوند؛ طبیعی است که تلگرام و امثال آن برای حیات خود به سمت واگذاری ۵۱ درصد سهام‌شان بیایند زیرا تلگرام درحال‌حاضر هیچ بیزینس پلان درآمدی ندارد و بر اساس شواهد تنها به دنبال اطلاعات کاربران کشور است. بنابراین در چنین شرایطی (ثبت ۵۱ درصد سهام در داخل کشور) هیچ‌گاه دست آنها از اطلاعات کاربران ایرانی و حریم خصوصی آنها کوتاه نمی‌شود».