

آذری جهرمی:

توجیحات شرکت های خدمات ارتباطی، قابل قبول نیست



وزیر ارتباطات و فناوری اطلاعات در توثیته درباره لزوم بهبود کیفیت خدمات پشتیبانی شرکت های ارائه دهنده خدمات ارتباطی، به پایان مهلت در نظر گرفته شده برای این شرکت ها اشاره کرد و نوشت که توجیحات مدیران شرکت ها در این خصوص قابل قبول نیست. محمدجواد آذری جهرمی شنبه شب افزود: مهلت دو هفته ای برای بهبود کیفیت خدمات پشتیبانی تمام شد و توجیحات مدیران شرکت های ارائه دهنده خدمات ارتباطی، قابل قبول نیست. وی تصریح کرد: آنها باید بیشتر تلاش کنند و هنوز با مطلوب فاصله معناداری دارند، چون خودشان جدی وارد گود اصلاح روالها شدند و ما هم در وزارت ارتباطات کمکشان می کنیم.

وزیر ارتباطات پیشتر مهلتی دو هفته ای به سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی و سرویس دهندگان اینترنت داده بود تا در این مدت وضعیت بخش پشتیبانی مشتریان در شرکت های ارائه دهنده اینترنت بهبود پیدا کند.

آذری جهرمی در یک رشته توثیت از تماس خود با پشتیبانی مخابرات (شماره تلفن ۲۰۲۰) و چند سرویس دهنده دیگر خبر داده و از کیفیت پاسخگویی پشتیبانی این شرکت ها انتقاد کرده بود: «پاسخ گویی اصلاً خوب نبود. برخی حتی متوجه نشدند روی خطم اینترنت ندارم.»

جهرمی در ادامه توثیت خود تاکید کرده بود که فقط دو هفته به سازمان رگولاتوری و شرکت های ارائه دهنده اینترنت مهلت می دهد تا وضع را اصلاح کنند وگرنه شخصاً به این موضوع ورود پیدا خواهد کرد. او این ضرب الاجل را با تاکید خاصی بیان کرده و تاکید کرده بود که در زمینه حق الناس هیچ تعارف و خط قرمزی وجود ندارد.

گزارش ماهانه سامانه ثبت و پاسخگویی به شکایات مشترکین رگولاتوری نشان می دهد که فراوانی شکایات ثبت شده حوزه اینترنت شرکت مخابرات در فروردین ماه سال ۱۳۹۸ به عدد ۶۲۹ می رسد و بیشترین دلیل شکایات کاربران را همین موضوع پشتیبانی تشکیل می دهد. بر اساس همین گزارش با اینکه تعداد ۸۳۹ شکایت رسیدگی شده ولی مجموعاً ۱۳۸ شکایت در مراحل چون بازبینی و سایر موارد باقی مانده است.

با نگاهی کلی تر به گزارش رگولاتوری می توان دریافت که شکایت از اکثر شرکت های ارائه دهنده اینترنت در حیطه پشتیبانی مشتریان بیشترین سهم مجموعه شکایات کاربران را در بر می گیرد و به نظر می رسد این بخش مهم در شرکت ها چندان سامان نیافته است.