



## ارسال پیامک‌های هزینه‌دار برای مشترکان از سوی سازمان‌ها، غیرقانونی است

# دست‌های پنهان در جیب مردم

**مهرنوش گرکانی - شهرود حقوقی | روزانه**  
گذر هزاران شاید هفتم میلیون‌ها ایرانی به دفاتر پلیس ۱۰۰ می‌افتد. یکی گذرنامه می‌خواهد و دیگری بیه دنبال دفترچه خدمت وظیفه عمومی آمده است. هر ساعتی از روز هم که به این دفاتر مراجع کنی، حداقل در تهران پر از جمعیت است که یا صاف ایستاده‌اند یا منتظر اعلام شماره‌شان هستند. کسانی که برای درخواست کارت خودرو یا گذرنامه مراجعه کرده‌اند، کارشان که تمام می‌شود، یک کاغذ می‌دهند دست‌شان و باید در خانه منتظر بمانند تا کارت یا پاسپورت‌شان از طریق پست به دست‌شان برسد. در این بین تمام مراحل پیشروی کار از طریق پیامک به مشترک اعلام می‌شود. در واقع نکته هم همین پیامک‌هاست. پیامک‌هایی که از سامانه اطلاع‌رسانی پیامکی الکترونیک انتظامی (۱۱۰۰) به دست‌شان می‌رسد و برای هر پیامک حدود ۱۵۰ تومان از حساب مشترک کم می‌شود. پیامک‌هایی که شاید به خواست مردم برای‌شان ارسال می‌شود، اما به آنها اطلاع نده‌اند که این پیامک‌ها ممکن است هزینه‌ای هم برای آنها داشته باشد.

**گذر شهرودنان به پلیس ۱۰۰ می‌افتد**  
پلیس ۱۰۰ زیرمجموعه‌ای از خدمات الکترونیک

برای عضویت در این سامانه هنگام اخذ خدمت در دفاتر می‌توانید درخواست کنید. سپس مرحله به مرحله پیشروی خدمات مختلف تقاضاشده توسط شما، از جمله صدور یا تمدید گواهینامه، گذرنامه، کارت پایان خدمت و معافیت، کارت هوشمند سوخت و اماکن به شما پیامک می‌شود.

### ارسال پیامک‌های هزینه‌دار از سازمان‌های دیگر

البته که این دست کردن در جیب مردم تنها متعلق به یک سازمان یا شرکت نمی‌شود و سازمان‌های دیگری هم از این دست‌درازی‌ها بیه جیب مردم می‌کنند. به‌عنوان مثال برخی ادارات سازمان ثبت اسناد نیز روند پیشروی خدمات آرایه شده در دفاتر اسناد رسمی را به مشترکان از طریق پیامک اعلام می‌کنند و برای همین پیامک‌ها مبلغی از حساب مشترکان کسر می‌شود که در پیامک ارسال شده نیز به آن اشاره می‌شود.

### توصیه‌های امنیتی!

این نکته هم قابل توجه است که در درگاه خدمات الکترونیک در بخشی با عنوان توصیه‌های امنیتی به مردم هشدار داده شده است که مراقب پیامک‌هایی که برای‌شان ارسال می‌شود باشند، زیرا ممکن است کلاهبرداری بزرگی پشت ارسال این پیامک‌ها باشد. در قسمت توصیه‌های امنیتی نوشته شده است: «یکی از جرایمی که امروزه در فضای مجازی باب شده و مبالغ بسیاری از هموطنان عزیز کلاهبرداری شده، از طریق ارسال پیامک صورت گرفته، پیامک‌هایی که جعلی بوده و با متنی بسیار جذاب و اغواکننده طراحی می‌شوند و در قالب طرح‌های مختلف که همگی با استفاده از شیوه‌های مختلف مهندسی اجتماعی و در ایام و مناسبت‌های خاص به صورت انبوه برای هموطنان ارسال می‌شود، است.»

نکته این جاست که محمد برای درخواست صدور کارت خودرویش به دفاتر پلیس ۱۰۰ مراجعه نکرده، اما این پیامک برایش ارسال شده است. مشترکان بسیاری در فضای مجازی بارها این ترفند را عنوان کرده‌اند، اما تاکنون هیچ پاسخی از سوی مسئولان داده نشده است و این روند همچنان ادامه دارد.

در سایت [epolice.ir](http://epolice.ir) درگاه خدمات الکترونیک (پلیس ۱۰۰) و در قسمت سامانه اطلاع‌رسانی پیامکی الکترونیک انتظامی توضیحاتی درباره ارسال این پیامک‌ها داده است، اما در هیچ کجای این متن به هزینه داشتن ارسال آنها برای مشترکان اشاره‌ای نشده است. در توضیحات این سایت آمده است: «شاید برای شما پیش آمده باشد که پس از دریافت خدمات مختلف از دفاتر خدمات الکترونیک انتظامی بخواید بدانید که فرایند درخواست شما در چه مرحله‌ای قرار دارد. مسلماً برای این کار به صورت حضوری یا تلفنی اقدام کرده که با توجه به وجود ترافیک خیابان‌ها و حجم مخاطبان دفاتر، متحمل صرف زمان زیادی شده‌اید.

شرکت پژوهش و توسعه ناجی در طرحی جدید برای حل این معضل و صرفه‌جویی در زمان، با راهاندازی سامانه ۱۱۰۰ به اطلاع‌رسانی پیامکی از روند پیشروی خدمات آرایه شده در دفاتر خدمات الکترونیک انتظامی (پلیس ۱۰۰) می‌پردازد.

که معلوم نیست از جیب مردم به جیب چه کسی می‌رود.

### محتوای پیامک‌های هزینه‌دار

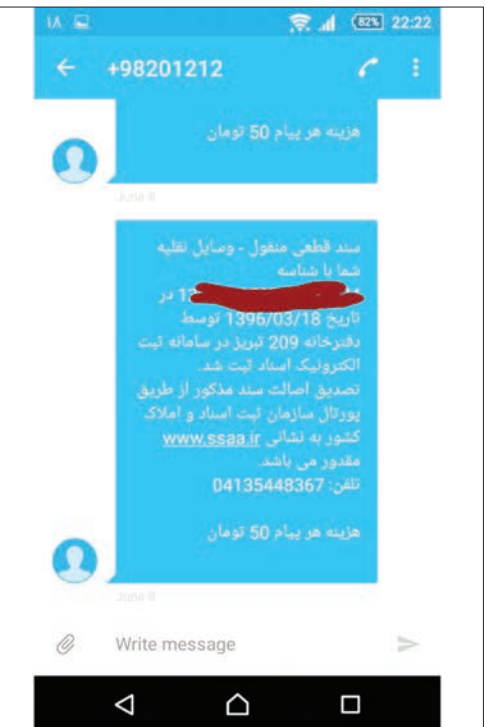
چندی پیش محمد خودرویی خریداری و به مرکز شماره‌گذاری مراجعه کرد. خوب به یاد دارد که برای ارسال کارت خودرویش پس از تعویض پلاک هیچ شخصی از او اجازه نگرفته بود که برایش پیامک بیاورد یا نه؟ تنها آدرس و مشخصات را در فرمی ثبت کرده بود.

در پیامکی که برای محمد ارسال شده، نوشته است: «مالک خودرو به شماره پلاک ایران ..... کارت خودرو شما با بارکد ..... در تاریخ ۱۳۹۶/۰۸/۱۱ تحویل اداره پست شد. هزینه این پیامک ۱۵۰ تومان و برعهده مشترک می‌باشد.»

به دست آنهاست. این جابجی میزان رضایت مردم از خدمات این دفاتر مطرح نیست که البته بارها و بارها هم مردم از کندی سرویس دهی در این دفاتر، برخورد بد کارکنان، عدم اطلاع‌رسانی دقیق برای تسهیل روند انجام کارشان و دریافت وجود بیشتر از مصوبه شکایت‌هایی داشته و دارند. این جابجی بر سر آن است که پلیس ۱۰۰ از طریق سامانه اطلاع‌رسانی پیامکی الکترونیک انتظامی (۱۱۰۰) دست در جیب مردم می‌کند و از جیب‌شان پول برمی‌دارد. البته که بسیاری ممکن است بگویند ۱۵۰ تومان که مبلغی نیست، اما این را هم باید بدانیم که روزانه حداقل هزاران نفر به این دفاتر مراجعه می‌کنند و برای‌شان پیامک می‌آید. شاید این مبلغ برای یک نفر ناچیز باشد، اما اگر جمع شود، مبلغ هنگفتی است

آرایه شده توسط پلیس در ایران است که در دفاتر به نام دفاتر خدمات الکترونیک انتظامی (سابقاً دفاتر پلیس ۱۰۰) آرایه می‌شود. خدمات پلیس ۱۰۰ شامل خدمات وظیفه عمومی، کارت سوخت، گواهینامه رانندگی، گذرنامه و برخی موارد دیگر می‌شود. طرح پلیس ۱۰۰ با سه خدمت عمومی گذرنامه، گواهینامه، اجزایات (تخلفات راهنمایی و رانندگی) در دهه فجر انقلاب اسلامی بسال ۸۲ آغاز شد و به تدریج تعداد دفاتر در سطح کشور افزایش پیدا کرد و براساس آیین‌نامه به بخش خصوصی واگذار شد. هدف گذاری اولیه، آرایه ۱۰ خدمت از خدماتی بود که بیشتر در ناجا آرایه می‌شد.

به همین دلیل هم بالاخره روزی کار شهروندان به یکی از این دفاتر گره می‌خورد و چاره کار تنها



## اجازه افراد شرط‌ارسال پیامک‌های تبلیغاتی

**علیرضا اسکندریون، مدرس دانشگاه و وکیل دادگستری** | هر حق و حقوق و هر امتیازی که قرار است به افراد تعلق گیرد، حتی اگر موردی دور از آنچه افراد تلقی می‌کنند، باشد باید با اجازه افراد انجام شود. در قانون هم این مسأله وجود دارد و به همین دلیل هیچ امتیاز، اتفاق و حتی حقی که در نهایت بخواهد به افراد تعلق گیرد، اگر با اجازه آنها نباشد، امکان استفاده از آن امتیاز وجود نخواهد داشت. به‌طور مثال اگر ارنی به فردی تعلق گیرد، باید پیش از در اختیار گذاشتن آن ارنی به فرد مورد نظر مشخص شود آیا او قانوناً واجد شرایط بوده و طبق قانون ارنی و براساس انحصار وراثت این ارنی به او تعلق می‌گیرد یا خیر. با وجود این که این یک امتیاز قهری است، ولی اگر فرد مورد نظر قانوناً در زمره وراثت نبوده باشد، حتی واریتی به او تعلق نخواهد گرفت. لذا در مجموع باید این طور طرح موضوع کرد، هر آنچه به افراد تعلق می‌گیرد که جنبه حق یا امتیاز یا حتی فرصتی مثبت در شرایط زندگی است، مراحل و مقدمات قانونی دارد که افراد در ابتدا می‌توانند به وسیله آن استیفای حق کنند و یک مراحل قانونی دیگری دارد که به هر صورت باید طی شود تا آن امتیاز به افراد تعلق گیرد، بدین‌وصف در مقابل نیز اگر حتی قرار باشد امتیازی یا فرصتی مثبت در امورات شخصی و زندگی افراد حادث شود، باید ابتدا برای ایجاد آن ذبحی را در جریان قرار داده و کسب اجازه کرد، چرا که ممکن است فرد از اخذ یا پذیرش آن امتیاز یا حق استنکاف داشته و نخواهد آن را بپذیرد.



بنابر این شرکت‌ها نمی‌توانند بدون طی کردن مراحل قانونی، پیامکی را برای انجام هر کاری حتی در خصوص تبلیغات به افراد بدون اجازه آنها ارسال کنند، حتی اگر به نوعی به نفع خود او باشد. آن هم در صورتی که در حال حاضر مشخص شده بسیاری از این پیامک‌های تبلیغاتی غیرقانونی هستند. به همین دلیل شرکت‌هایی که این پیامک‌ها را برای مردم ارسال می‌کنند، اجازه انجام این کار را ندارند، زیرا مطابق قانون از فردی که قصد ارسال پیامک به او را دارند، اجازه‌ای نگرفتند.

به همین دلیل افراد در صورت ناراضی بودن از پیامک‌های تبلیغاتی که برای آنها ارسال می‌شود، می‌توانند از شرکت‌هایی که این پیامک‌ها را به آنها می‌فرستند، شکایت کنند. با این وجود اگر بخواهیم موضوع را به صورت گسترده نگاه کنیم، متوجه خواهیم شد که متأسفانه مشکل از مخابرات و بی تفاوتی این سازمان است. زیرا اگر ارسال و انجام این تبلیغات براساس قواعد و مقررات قانونی و تحت یک ضابطه مشخص و تعریف شده در قانون باشد، هیچ‌گاه از حدود قانونی خود تجاوز نداشته و حقوق افراد را مورد تعرض قرار نمی‌دهند، ولی چون نه مخابرات و نه مراجع قانونی این حق را مورد توجه قرار نمی‌دهند، سوءاستفاده‌گران نیز بسیار ساده‌تر از آنچه تصور می‌کنند آن را مورد تجاوز قرار خواهند داد. اگر تابه‌حال برای جلوگیری از ارسال پیامک‌های تبلیغاتی به وسیله شرکت‌ها به مخابرات مراجعه کرده باشید، مشاهده کرده‌اید که مخابرات ابتدا کارهایی را برای مسدود کردن این پیامک‌ها انجام می‌دهد، ولی در نهایت در قبضی که آخر دوره برای شما ارسال می‌شود، بابت آن خدمات هزینه‌هایی را از شما دریافت می‌کند یا حتی در بسیاری از مواقع اگر شما تمام پیامک‌های تبلیغاتی‌تان را هم مسدود کرده باشید، با این حال خود مخابرات به بهانه معرفی بسته‌های اینترنتی و یا مکالمه‌های پیامک‌هایی را به شما ارسال و آن را در صورت هزینه‌های بدهی شما، محاسبه می‌کند و باز هم به همین بهانه از شما هزینه‌هایی را دریافت می‌کند. در صورتی که از شما اجازه‌ای برای ارسال این تبلیغات اخذ نکرده و حتی شما درخواست مسدود شدن ارسال آنها را از قبل کرده بودید، لذا اینها مصداق ضعف در نوع اجرای قانون و تصدی‌گری مراجع اتخاذ تصمیم است.

کردن است. این موضوع هم تقصیر شرکت‌هایی است که به وزارت فناوری اطلاعات سرویس می‌دهد، زیرا خود وزارت فناوری اطلاعات متولی این کار نیست، کتبی که به این وزارتخانه سرویس می‌دهد، در صورت هر پیامک اضافی که دریافت می‌کند پول آن را هم به طبع از جیب مردم پرداخت می‌کند. در مورد وزارت فناوری اطلاعات قوه قضاییه هم این موضوع صدق می‌کند. این وزارتخانه برای افرادی که پرونده دارند، پیامک ارسال می‌کند و اگر دلیوری به آنها نرسد، این پیامک دوباره بعد از مدتی به آنها ارسال خواهد شد. اختلالاتی که در این ارسال و دریافت‌هاست صرف‌نظر از محاسنی که دارد، معایب گسترده آن است که تمام این هزینه‌ها از جیب مردم پرداخت می‌شود. اما نکته‌ای که در این میان مهم خواهد بود این است که بتوانیم این روش‌ها را اصلاح کنیم.

اما متولی پیگیری این موضوع سازمان بازرسی کل کشور است. بهترین روش برای پیگیری این است که افراد متضرر می‌توانند از اپراتور خطی در سایت سازمان تنظیم مقررات و به سامانه ۱۹۵ طرح و ثبت شکایت آنجا شکایت کنند. اما مشکلی وجود دارد و آن هم این است که مردم نمی‌دانند که این اپراتور مربوط به کدام شرکت فراهم‌کننده است. باید ابتدا این موضوع مشخص شود. متأسفانه افراد توانایی ندارند که بتوانند این موارد را بررسی کنند، زیرا این توضیحات در آن سامانه قید نشده یا شاید من نتوانستم تابه‌حال چنین توضیحاتی را ببینم و نکته‌ای که از همه چیز مهم‌تر است این که کارشناسانی که در ۱۹۵ مشغول به کار هستند، آن طور که باید اطلاعات دقیقی در این حوزه ندارند یا به بیان صریح‌تر اپراتورهایی که در آنجا مسئول پاسخگویی به مردم هستند، اپراتورهای مسطلی نیستند و صرفاً فقط می‌توان به این سامانه مراجعه کرد و اقدام به ثبت شکایت‌ها کرد. اما در نهایت باید گفت اشکال اساسی از طرف شرکت‌هایی است که به عنوان مشاور به این سازمان‌ها مشاوره می‌دهند. برخی از این سازمان‌ها مناقصاتی برگزار می‌کنند که این شرکت‌های مشاور در آنها شرکت می‌کنند و هر مناقصه با هر مجموعه برون سپاهی که کار را به بیرون از مجموعه دولتی واگذار می‌کند در واقع مجموعه‌های دولتی یک شرکت پیمانکار دارند که آن شرکت پیمانکار، شرکت مشاور آنهاست. این شرکت‌های مشاور برای آنکه خواسته‌های سازمان اصلی تحقق پیدا کند، شرکت‌های واسطه دیگری را برای انجام امورات آن سازمان پیشنهاد می‌دهند که معمولاً آن شرکت خارج از مجموعه است. اشکال در شرکت‌های مشاوره است، زیرا مشاوره‌های درست نمی‌دهند اما باید یک مکانیزم مبتنی بر پذیرش مسئولیت مشاوره‌ای که داده‌اند لحاظ شود و شکایت‌هایی که به این صورت می‌شود، باید دسته‌بندی شود تا ببینند چه بخشی از مسئولیت‌ها بر عهده مشاور است. بعد مشاور می‌آید پیمانکار اجرایی می‌کند و آن شرکتی که این مسائل را طراحی می‌کند بر آن نظارت می‌کند، آن شرکت‌هایی که نظارت می‌کنند تا چه اندازه مسئول هستند اینها می‌تواند قواعد مار اصلاح کند.

## سازمان تنظیم مقررات به داد مردم برسد

**علیرضا دقیقی، حقوقدان و وکیل دادگستری** | منبای هر خدماتی که به مباحث حاکمیتی بازگردد این خدمات باید از بیت‌المال پرداخت شود. اما به طبع منبای پرداخت هر خدماتی که به افراد بازمی‌گردد، خود آنها هستند. بسیاری از شرکت‌ها برای این که مقدار زیادی از هزینه‌های آمد و رفت و هزینه‌های جانبی آنها کم کنند در نهایت برای این که افراد را در جریان تمام اتفاقات قرار دهند، این اطلاعات را از طریق ارسال پیامک به آنها می‌دهند. اما اشکال کار این جاست که مشخص نیست برای انجام این خدمات از افراد اجازه‌ای گرفته می‌شود یا خیر.



این معنی که هر مرکزی که پیامکی برای صدور گواهینامه یا هر خدمات دیگری را ارسال می‌کند، در ابتدا باید این معنای برای انجام این کار امضا بگیرد. اگر این کار را نکنند، عملاً دست در جیب مردم کرده‌اند. به‌طور مثال وقتی افراد برای فعال کردن تلفن بانک یا اینترنت بانک به بانک‌ها مراجعه می‌کنند، به آنها فرمی داده می‌شود در آن فرم قیدی می‌شود که برای انجام فعالیت خاصی پیامکی به شما ارسال خواهد شد و بابت ارسال این پیامک هم هزینه‌ای از شما دریافت می‌شود. افراد با خواندن این فرم‌ها اگر راضی باشند به بانک اجازه انجام چنین کاری را می‌دهند و اگر هم راضی نباشند که آن قسمت را تایید نمی‌کنند. با این وجود، سیستم بانکی کشور در گذشته مبتنی بر بانک‌های دولتی بود و آنها از تمام مردم هزینه‌ها دریافت می‌کردند و تنها به متقاضی این امور پرداخت می‌کردند. یعنی هزینه‌ها را برای تمام مردم ایران می‌نوشتند و در نهایت به کسی که دارنده حساب بود، سرویس می‌دادند که خوشبختانه بعدها این دیدگاه تغییر کرد و در نهایت هزینه خدماتی که به افراد داده می‌شود، خود فرد متقاضی کم می‌شد که در نوع خود یک گام موثر رو به جلو بود.

با این حال، با افزایش شرکت‌ها و تب عرصه خدمات‌شان به مردم، کار تبلیغات از روی بیلبورد‌های تبلیغاتی در سطح شهر به تلفن‌های همراه کشیده شد که متأسفانه پس از مدتی منجر به ایجاد مزاحمت و متحمل شدن هزینه‌هایی برای افراد جامعه شد. به همین منظور چندی پیش سازمان تنظیم مقررات و وزارت فناوری اطلاعات سامانه ۱۹۵ افعال کرد و از افراد خواست هر شماره تلفنی که به منظور تبلیغات برای آنها مزاحمت ایجاد کرده است را به این سامانه معرفی کنند. اما اشکالی که در این سامانه وجود دارد این است که در ابتدا به شما پیامکی ارسال می‌شود که به شما قالب پیامک ارسال را آموزش می‌دهد. نخستین بار که شماره را وارد کنید، پیامکی دریافت خواهید کرد تحت عنوان این که قالب را رعایت نکردید. در صورتی که شما مطابق آنچه در پیامک ارسال شده است، عمل کردید. برای بار دوم همان شماره را به شکل قبلی ارسال می‌کنید و این بار در یک پیامک به شما اطلاع داده می‌شود که در دست عمل کردید و در نهایت درخواست شما ثبت خواهد شد. بنابراین پیامک اولی، پیامک درستی نبوده. متأسفانه باید گفت که این نمونه بارز دست در جیب بیت‌المال