বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন

আইইবি ভবন, রমনা, ঢাকা-১০০০, বাংলাদেশ।

স্মারক নং-১৪.৩২.০০০০.০০৬.০৬.০০০.১৫-৪৮ তারিখঃ ০৫/০২/২০১৯ খ্রিঃ।

বিষয়ঃ ইমার্জেন্সি ব্যালেন্স সংক্রান্ত নির্দেশনা।

সূত্র নং-১। বিটিআরসি/এসএস/ট্যারিফ (৩৮৬)/পার্ট-১/২০১২-৬৬,তারিখঃ ১৬/০২/২০১৫ খ্রিঃ।
২। ১৪.৩২.০০০০.০০৬.০৬.০০০.১৫-৪০০, তারিখঃ ০৮/০৯/২০১৬ খ্রিঃ।

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, মোবাইল ফোন ব্যবহারকারী গ্রাহকগণ মোবাইল ফোন ব্যবহারের ক্ষেত্রে হঠাৎ করে অপর্যাপ্ত ব্যালেন্সের কারনে অনেক সময় জরুরী প্রয়োজনীয় টেলিকম সেবা গ্রহন থেকে বঞ্চিত হন। বিষয়টি বিবেচনায় নিয়ে নিরবচ্ছিন্ন গ্রাহকসেবা প্রদানের লক্ষ্যে মোবাইল ব্যালেন্স শেষ হওয়ার পর জরুরী প্রয়োজনে ইমার্জেন্সি ব্যালেন্স সেবা হিসেবে নূন্যতম ১০ (দশ) টাকা প্রদান করা যেতে পারে যা গ্রাহক কর্তৃক পরবর্তীতে পরিশোধ যোগ্য। একজন গ্রাহক বিশেষ প্রয়োজনে উক্ত সেবাটি গ্রহন করে বিধায় এই সেবার ক্ষেত্রে কোন সার্ভিস চার্জ গ্রহন করা অত্যন্ত দৃষ্টিকটু বলে প্রতীয়মান হয়। বরঞ্চ এক্ষেত্রে একজন গ্রাহকের বিশেষ প্রয়োজনে সার্ভিস চার্জ ব্যতিত ইমার্জেন্সি ব্যালেন্স সেবাটি প্রদান করলে সেবা পরিচালনাকারী প্রতিষ্ঠানের সুনাম বৃদ্ধি পাবে বিবেচনায় উক্ত সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে গ্রাহকদেরকে সব ধরনের চার্জের আওতামুক্ত রাখতে হবে অর্থ্যাৎ সার্ভিসটি ফ্রি অব কস্ট প্রদান করতে হবে। এখানে উল্লেখ্য যে,ইমার্জেন্সি ব্যালেন্সের পরিমাণ যাই হোক না কেন কোনভাবেই গ্রাহকদের নিকট হতে কোনরূপ চার্জ কর্তন করা যাবে না।

উপরোক্ত নির্দেশনাটি আগামী ১০/০২/২০১৯ তারিখের মধ্যে প্রতিপালনের জন্য নির্দেশনা প্রদান করা হলো এবং সূত্রস্থ পত্র নং ২ এতদসঙ্গে বাতিল করা হলো।

05/02/2019

(সাবিনা ইসলাম)
উপ পরিচালক (সিস্টেমস এন্ড সার্ভিসেস)
বিটিআরসি
ই-মেইলঃ sabina@btrc.gov.bd

১। প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা,রবি আজিয়াটা লিমিটেড,৫৩,গুলশান এভিনিউ,গুলশান-১,ঢাকা-১২১২।
২। প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা,গ্রামীনফোন লিমিটেড,জিপি হাউজ,বসুন্ধরা,বারিধারা,ঢাকা-১২২৯।
৩। প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা,বাংলালিংক ডিজিটাল কমিউনিকেশন্স লিমিটেড,টাইগার্সডেন (এসডব্লিউ এইচ) প্লট-০৪, গুলশান এভিনিউ,গুলশান মডেল টাউন,গুলশান-১,ঢাকা-১২১২।
৪। ব্যবস্থাপনা পরিচালক,টেলিটক বালাদেশ লিমিটেড,রাজউক কমার্শিয়াল কমপ্লেক্স, হোল্ডিং-৩/এ,৫/এ ও ৭/এ, রোড নং-১৭,গুলশান-১,ঢাকা-১২১২।