মোবাইল ফোন অপারেটরসমূহের ডাটা এবং ডাটা সংশ্লিষ্ট প্যাকেজ সম্পর্কিত নির্দেশিকা-২০২৩

১। ভূমিকা

১.১ বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন (বিটিআরসি) কর্তৃক মোবাইল অপারেটরসমূহের মাধ্যমে পরিচালিত ডাটা সংশ্লিষ্ট (ডাটার সাথে ভয়েস, এসএমএস, হ্যান্ডসেট এবং বিভিন্ন কম্বিনেশন্স) বিভিন্ন প্যাকেজ সুষ্ঠুভাবে পরিচালনার লক্ষ্যে এই নির্দেশিকা প্রণীত হলো।

১.২ বিদ্যমান টেলিযোগাযোগ আইন অনুযায়ী দেশে যে কোনো টেলিযোগাযোগ সেবা প্রদানের পূর্বে সরকারের নিকট থেকে উক্ত সেবার জন্য ট্যারিফ এর অনুমোদন গ্রহণ করার বাধ্যবাধকতা রয়েছে। দেশের সেলুলার মোবাইল ফোন অপারেটরসমূহ নতুন কোনো সেবা প্রদানের পূর্বে কমিশনের মাধ্যমে সরকারের নিকট থেকে উক্ত সেবার জন্য ট্যারিফের অনুমোদন গ্রহণ করে থাকে। এ বিষয়ে কমিশন কর্তৃক ২০১৫ সালে 'Directive on Service and Tariff-2015' শীর্ষক একটি নির্দেশিকা জারি করা হয়। উক্ত নির্দেশিকার আলোকেই অদ্যাবধি মোবাইল ফোন অপারেটর সহ বিভিন্ন টেলিযোগাযোগ সেবা পরিচালনাকারী প্রতিষ্ঠানসমূহ সকল প্রকার প্যাকেজ ডিজাইন এবং কমিশনের অনুমোদন সাপেক্ষে তা গ্রাহকের নিকট প্রদান করে আসছে। সাম্প্রতিক সময়ে বাজারে সেলুলার মোবাইল ফোন অপারেটরের বিপুল সংখ্যক প্যাকেজ থাকায় গ্রাহকদের মাঝে প্যাকেজ নির্বাচনের ক্ষেত্রে বিভ্রান্তির সৃষ্টি হচ্ছে। বিভিন্ন সময়ে গ্রাহকগণ মন্ত্রনালয়, বিভিন্ন সংবাদপত্র এবং বিটিআরসি'র কল সেন্টার ও গনশুনানী এর মাধ্যমে এতদসংক্রান্ত বিষয়ে কমিশনের নিকট অভিযোগ এবং অসন্তোষ জানিয়ে আসছিল। এমতাবস্থায়, কমিশন বিষয়টি অধিকতর পর্যালোচনা করার লক্ষ্যে একটি কমিটি গঠন পূর্বক বাজারে বিদ্যমান প্যাকেজ সমূহের বিষয়ে তথ্য সংগ্রহ ও বিশ্লেষনের নিমিত্তে সকল মোবাইল ফোন অপারেটরদের সাথে একাধিকবার সভায় মিলিত হয়। উক্ত বিশ্লেষণের প্রেক্ষিতে একটি নিয়মতান্ত্রিক পদ্ধতিতে প্যাকেজের অনুমোদন দেওয়ার লক্ষ্যে কমিশন কর্তৃক এই নির্দেশিকাটি জারি করার সিদ্ধান্ত গ্রহণ করে।

২। উদ্দেশ্য

২.১ মোবাইলফোন গ্রাহক কর্তৃক বিভিন্ন প্যাকেজ নির্বাচন সহজীকরণ, অব্যবহৃত ডাটার Carry Forward, প্রতিটি গ্রাহকের মাসিক রিচার্জ এবং ব্যয়ের তথ্য প্রাপ্তি নিশ্চিত করা সহ মোবাইলফোন অপারেটরদের প্যাকেজ ডিজাইন, পরিচালনা ও অন্যান্য শর্তাবলী সম্পর্কে সুস্পষ্ট ধারনা দেয়া এই নির্দেশনার মূল উদ্দেশ্য। মোবাইলফোন অপারেটরগণ ডাটা সংশ্লিষ্ট যে কোনো প্যাকেজ ডিজাইন ও পরিচালনার ক্ষেত্রে এই নির্দেশিকা অনুসরণ করবে।

৩। আইন সংক্রান্ত বিষয়াদি

৩.১ মোবাইল ফোন অপারেটরগণ ডাটা সংশ্লিষ্ট যে কোনো প্যাকেজ ডিজাইন, পরিচালনা ও গ্রাহকদের এ সকল প্যাকেজ প্রদানের ক্ষেত্রে টেলিযোগাযোগ সংক্রান্ত আইনসমূহঃ বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ আইন-২০০১ (সংশোধিত ২০১০), The Telegraph Act-1885, The Wireless Telegraphy Act-1933 ক্ষেত্র অনুযায়ী প্রযোজ্য হইবে।

৩.২ এই নির্দেশিকার অধীনে কার্যাবলী সম্পাদনের উদ্দেশ্যে, টেলিযোগাযোগের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য উপরোক্ত তিনটি আইন বা অন্য আইনের অধীন প্রণীত অন্যান্য বিধি, প্রবিধান বা অন্যান্য নিয়মাবলী বা এর অধীন প্রদত্ত বা জারীকৃত আদেশ, নির্দেশ বা নির্দেশনা বিশেষ করে 'Directive on Service and Tariff-2015', আইনের সহিত সঙ্গতিপূর্ণ হওয়া সাপেক্ষে প্রয়োগ করা যাবে, যে পর্যন্ত বিধি, প্রবিধান, নিয়মাবলী, আদেশ, নির্দেশ বা নির্দেশনার প্রয়োগ কমিশন কর্তৃক রহিত না করা হয়।

৩.৩ জাতীয় গুরুত্বপূর্ণ ইস্যু, জনস্বাস্থ্য, প্রাকৃতিক দূর্যোগ, জাতীয় নিরাপত্তা, আদালত কর্তৃক প্রদত্ত আদেশ ইত্যাদির বলে এই নির্দেশিকা কোন প্রকার পূর্ব নোটিশ ছাড়াই সময়ে সময়ে প্রত্যাহার, সংশোধন, হালনাগাদকরণ, আংশিক বা সম্পূর্ন শিথিল করার এখতিয়ার কমিশনের থাকবে।

৪। সংজ্ঞা

নিয়মিত (Regular) প্যাকেজ: বিভিন্ন ডাটা ভলিউম ও মেয়াদ/ সোশ্যাল প্যাক/ 4G ডাটা প্যাক সম্বলিত বিভিন্ন কম্বিনেশনের ইন্টারনেটের প্যাকেজ যা ক্রয়ের মাধ্যমে গ্রাহকগন ইন্টারনেট ব্রাউজিং/ ভিডিও স্ট্রিমিং/ সোশ্যাল মিডিয়া ব্রাউজিংসহ ইত্যাদি সার্ভিস গ্রহণ করতে পারে। ইউএসএসডি, এসএমএস, আইভিআর, কাস্টমার সার্ভিস সেন্টার, ওয়েবসাইট এবং অপারেটরসমূহের অনুমোদিত চ্যানেলের মাধ্যমে ডাটা প্যাক চালু করা যায়।

Combo/বান্ডেল প্যাকেজ: যে সকল প্যাকেজে ডাটা, ভয়েস এবং এসএমএস অথবা ডাটা এবং ভয়েস একত্রে অফার করা হয় উক্ত প্যাকেজ সমূহকে কম্বো/বান্ডেল প্যাকেজ বলে।

গ্রাহক কেন্দ্রিক বিশেষ প্যাকেজ (CCSP): গ্রাহক কেন্দ্রিক বিশেষ প্যাকেজ (CCSP) বলতে সেই সকল অফার গুলোকে বোঝায় যা মোবাইল অপারেটর সমূহ তাদের নির্দিষ্ট ক্যাটাগরীর সীমিত সংখ্যক কিছু গ্রাহকের জন্য ডিজাইন করে থাকে।

রিসার্চ এন্ড ডেভেলপমেন্ট (R&D) প্যাকেজ: রিসার্চ এন্ড ডেভেলপমেন্ট প্যাকেজ বলতে সেই সকল অফার গুলোকে বোঝায় যা মোবাইল অপারেটর সমূহ মার্কেট যাচাই বাচাই, ট্রেন্ড আন্যালাইসিস প্রভৃতি কার্যক্রমে জন্য প্রদান করে থাকে।

টক টাইম: একজন গ্রাহক কতক্ষণ সময় ধরে এবং কত রেটে আরেকজন গ্রাহকের নিকট ভয়েস কল করতে পারবেন।

ডাটা Carry Forward: অব্যবহৃত ডাটা ভলিউম Carry Forward বলতে বোঝায় যদি একজন গ্রাহক তার ব্যবহৃত ডাটা প্যাকেজের মেয়াদ সময়ের মধ্যেই একই প্যাক(বিভিন্ন মেয়াদ সহ) ক্রয় করেন বা সফলভাবে Auto-renewal করে থাকেন।

৫। <u>ডাটা প্যাকেজের ধরণ ও সংখ্যা</u>

৫.১ সকল মোবাইল অপারেটরের সর্বোচ্চ তিন ধরনের প্যাকেজ থাকবে:

ক) নিয়মিত (Regular) প্যাকেজ,

খ) গ্রাহক কেন্দ্রিক বিশেষ প্যাকেজ (CCSP) এবং

গ) রিসার্চ এন্ড ডেভেলপমেন্ট (R&D) প্যাকেজ

৫.২ একজন অপারেটরের নিয়মিত(Regular), গ্রাহক কেন্দ্রিক বিশেষ প্যাকেজ (CCSP), রিসার্চ এন্ড ডেভেলপমেন্ট (R&D) এবং সকল ধরণের ব্র্যান্ড (গ্রামীণফোন, স্কিটো, রবি, এয়ারটেল, বাংলালিংক ইত্যাদি এবং বিটিআরসি কর্তৃক অনুমোদিত অপারেটরদের যেকোন ব্র্যান্ড) মিলিয়ে প্যাকেজের সর্বমোট সংখ্যা হবে সর্বোচ্চ ৪০টি।

৫.৩ প্যাকেজের ভিন্নতা নির্ধারণের ক্ষেত্রে দুটি প্যাকেজের মধ্যে ন্যূনতম পার্থক্য হবে 100MB ডেটা অথবা ১০ মিনিট টকটাইম অথবা উভয়ই।

৫.৪ আনলিমিটেড প্যাকেজ, নিরবচ্ছিন্ন মাসিক ইন্টারনেট প্যাকেজ, 4G-5G প্যাকেজ (সিম কনভার্সন, কো-ব্রান্ডিং, জয়েন্ট প্রমোশন), ফ্লেক্সিপ্ল্যান (মাইজিপি/ মাইরবি/ মাইবিএল/ মাই টেলিটক) এগুলো রেগুলার প্যাকেজ হিসেবে গণ্য হবে। সকল হ্যান্ডসেট বান্ডেল অফারের ক্ষেত্রে কমিশনের স্পেকট্রাম বিভাগ হতে প্রাপ্ত Co-branding বা Joint Promotion এর অনুমোদন সংযুক্ত করতে হবে।

৫.৫ স্পেশাল ডে প্যাকসমূহ সিসিএসপি প্যাকেজের অধীনে পরিচালনা করতে হবে। এক্ষেত্রে স্পেশাল ডে প্যাকেজের সর্বোচ্চ মেয়াদ হবে ৭ দিন।

৫.৬ গ্রাহকের পছন্দ অনুযায়ী টকটাইম, ডাটা ভলিউম, সোস্যাল প্যাক, এসএমএস ইত্যাদি নির্বাচন করে প্যাকেজ গ্রহণ করার সুবিধা প্রদানের নিমিত্ত 'ফ্ল্যাক্সিবল প্ল্যান' হিসেবে একটি রেগুলার প্যাকেজ ডিজাইন করতে পারবে।

৫.৭ সকল ধরনের গ্রাহকের সুবিধার্থে ও সামর্থ্যের কথা বিবেচনা করে সকল অপারেটর ০৩ (তিন) টি ভিন্ন ভলিউমের আনলিমিটেড প্যাকেজ অফার করতে পারবে। প্রাথমিকভাবে ২৫ জিবি, ৫০ জিবি এবং ৭৫ জিবি এই তিনটি ভলিউম এর প্যাকেজ ডিজাইন করতে হবে। পরবর্তীতে ডাটা ভলিউম পরিবর্তন করতে চাইলে সকল অপারেটর সম্মিলিতভাবে বিটিআরসি'র নিকট আবেদনের প্রেক্ষিতে সকল অপারেটর কর্তৃক বিটিআরসি হতে পৃথকভাবে অনুমোদন গ্রহন করতে হবে। তিনটি ভিন্ন ভলিউমের হলেও আনলিমিটেড একটি প্যাকেজ হিসেবে গণ্য হবে।

৫.৮ সোশ্যাল মিডিয়া সমৃদ্ধ প্যাকেজ (নেটফ্লিক্স /amazon /চরকি / হইচই/ Binge / বায়োস্কোপ ইত্যাদি) এর ক্ষেত্রে সকল ধরণের গ্রাহকের সুবিধার্থে ও অর্থনৈতিক সামর্থের কথা চিন্তা করে প্রতিটা সোশ্যাল প্যাকের ডাটা প্যাকেজ ভলিউম এর উপর ভিত্তি করে সর্বোচ্চ ৩টি ভিন্ন সাইজের ভেরিয়েশন করতে পারবে। সোস্যাল প্যাকগুলি যে প্ল্যাটফর্মেই প্রদর্শন করা হোক না কেন তা ভিন্ন ট্যাবে প্রদর্শন করতে হবে।

৬। প্যাকেজ নামকরণের পদ্ধতি

৬.১ প্রতিটি প্যাকেজকে ১০ (দশ) Character একটি স্বতন্ত্র আলফা নিউমেরিক আইডি দ্বারা নামকরণ করতে হবে। শুধুমাত্র সোস্যাল প্যাকেজের ক্ষেত্রে ১১ (এগারো) Character ব্যবহৃত হবে।

৬.২ প্যাকেজের নামকরণ (ID) নির্বাচন পদ্ধতি:

(ক) প্রতিটি প্যাকেজের ১০ টি Character মধ্যে প্রথম দুটি Character অপারেটরের নাম প্রদর্শন করবে।

(খ) পরবর্তী ০১টি Character হবে ভয়েসের জন্য V, ডাটার জন্য D, কম্বোর জন্য C, বান্ডেলের জন্য B, সামাজিক প্যাকেজের জন্য S, R&D প্যাকেজের ক্ষেত্রে R এবং 4G/5G পেনিট্রেশন সংক্রান্ত অফারে ক্ষেত্রে G, আনলিমিটেডের ক্ষেত্রে U ব্যবহৃত হবে।

(গ) পরবর্তী ০২টি Character চলতি বছর নির্দেশক হিসেবে ব্যবহৃত হবে।

(ঘ) পরবর্তী ০৪টি Character হবে প্যাকেজের সিরিয়াল নাম্বার।

(ঙ) শেষ ০১টি Character হবে প্যাকেজের সময়কালঃ ইংরেজি অক্ষর A হবে ৭ দিনের জন্য, B হবে ৩০ দিনের জন্য। ভয়েস প্যাকেজ এবং আনলিমিটেড (মেয়াদবিহীন) মেয়াদ নির্ধারক অক্ষর (A/B) এর স্থলে X বসবে।

(চ) Social Pack এর ক্ষেত্রে তিনটি ভিন্ন ভলিউমের জন্য আলফানিউমেরিক আইডি একই হবে, তবে ভলিউমের ভিন্নতা নির্দেশ করতে 1A, 1B, 2A, 2B, 3A, 3B ইত্যাদি ব্যবহার করবে

৬.৩ সকল মোবাইল অপারেটরের জন্য প্যাকেজের নামকরণ (ID) এর উদাহরণ নিম্নে দেয়া হলোঃ

MNO	Voice	Data	Combo	Bundle	Remarks
GP	GPV230001X	GPD230001B	GPC230001B	GPB230001A	An operator can design maximum 9999 no of a single type of package in a year
Robi	RBV230001X	RBD230001A	RBC230001B	RBB230001B	
BL	BLV230001X	BLD230001A	BLC230001A	BLB230001A	
TT	TTV230001X	TTD230001B	TTC230001A	TTB230001B	

MNO	Social pack	R&D	4G/5G Proliferation	Unlimited	Remarks
GP	GPS2300011A	GPR230001A	GPG230001A	GPU230001B	An operator can design maximum 9999 no of a single type of package
Robi	RBS2300023B	RBR230001B	RBG230001B	RBU230001A	
BL	BLS2300032B	BLR230001B	BLG230001A	BLU230001A	

TT	TTS2300041A	TTR230001A	TTG230001B	TTU230001B	in a year

৬.৪ মোবাইল অপারেটরগন অনুমোদনের সময় প্যাকেজের (Regular, CCSP, R&D এবং আনলিমিটেড) আইডি সহ অনুমোদন গ্রহণ করবেন। এছাড়াও, প্রতিমাস শেষে প্যাকেজসমূহ আইডি সহ প্রতিবেদন আকারে CSRA তে আপলোড করবেন।

৭। প্যাকেজের মেয়াদ ও ডাটা Carry Forward

৭.১ প্যাকেজের মেয়াদ হবে ৭দিন, ৩০ দিন এবং আনলিমিটেড ।

৭.২ মোবাইল অপারেটর হতে যে কোন নিয়মিত(Regular) প্যাকেজ চালু করার পর বাজারে উক্ত প্যাকেজের ন্যূনতম স্থায়িত্বকাল হবে ০১ (এক) মাস।

৭.৩ মোবাইল অপারেটর হতে যে কোন CCSP প্যাকেজ চালু করার পর উক্ত প্যাকেজের ন্যূনতম স্থায়িত্বকাল হবে ০৭ (সাত) দিন এবং সর্বোচ্চ স্থায়িত্বকাল হবে ৬০ (ষাট) দিন। এক্ষেত্রে মোবাইল অপারেটরগন উক্ত CCSP প্যাকেজ বাতিল করার ৭ (সাত) দিন পর বাতিলকৃত CCSP প্যাকেজের স্থলে নতুন CCSP প্যাকেজ চালু করতে পারবে। কোন CCSP প্যাকেজ ৬০ দিনের অধিক চালাতে হলে তা রেগুলার প্যাকেজ হিসেবে রূপান্তর করতে হবে এবং এজন্য ০১ মাসের একটি Transition period প্রদান করা হবে।

৭.৪ মোবাইল অপারেটর হতে যে কোন রিসার্চ এন্ড ডেভেলপমেন্ট প্যাকেজ চালু করার পর উক্ত প্যাকেজের ন্যূনতম স্থায়িত্বকাল হবে ০৭ (সাত) দিন। তবে মাসে দুইবার অর্থাৎ ১৫ দিন পর পর এই ধরনের প্যাকেজগুলো চালু করার সুযোগ থাকবে।

৭.৫ (ক) একটি প্যাকেজের মেয়াদ শেষ হবার পূর্বেই একজন গ্রাহক ঐ প্যাকেজটি (ভ্যারিয়েশন সহ মেয়াদ/ভলিউম ইত্যাদি) পুনরায় ক্রয় করলে পূর্বের প্যাকেজটির অব্যবহৃত ডাটা ক্যারি ফরওয়ার্ড করতে পারবে।

(খ) একজন গ্রাহক সর্বোচ্চ ৫০ জিবি পর্যন্ত ডাটা ক্যারি ফরওয়ার্ড করতে পারবে।

(গ) অপারেটরদের ডাটা ক্যারি ফরওয়ার্ড বিষয়ে গ্রাহকদের সুপরিচিত করে তোলার জন্য বিভিন্ন মাধ্যমে (প্রমোশনাল এসএমএস/ ভিডিও/নিজস্ব ওয়েবসাইট/সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম/নিউজ পোর্টাল ইত্যাদি) ব্যাপক প্রচারণা চালাতে হবে।

৭.৬ কোন প্যাকেজ নির্দিষ্ট সময়ের পূর্বে বন্ধ করার ক্ষেত্রে মোবাইল অপারেটর বাংলা এসএমএস এর মাধ্যমে তা গ্রাহক কে অবহিত করবে। এক্ষেত্রে গ্রাহকের অব্যবহৃত ডাটা/মিনিট/এসএমএস অবশ্যই মোবাইল অপারেটরকে গ্রাহক কর্তৃক নির্দিষ্ট ক্রয়কৃত প্যাকেজে Carry Forward করতে হবে।

৭.৭ কমিশন কর্তৃক অনুমোদিত Regular এবং CCSP প্যাকেজ সমূহ গ্রাহক কর্তৃক ক্রয়ের ক্ষেত্রে মোবাইল অপারেটরসমূহ নিজস্ব ডিজিটাল চ্যানেল (অ্যাপ, এসএমএস, USSD, ওয়েবসাইট), পার্টনার চ্যানেল (MFS- বিকাশ, নগদ, রকেট ইত্যাদি) এবং রিটেইলারের মাধ্যমে গ্রাহককে বোনাস (টেলিকম সার্ভিসঃ ডাটা, টক টাইম, এসএমএস

ইত্যাদি) প্রদান করতে পারবে। বিভিন্ন চ্যানেলের মাধ্যমে প্রদানকৃত বোনাসের পরিমাণ ভিন্ন ভিন্ন হতে পারে। তবে একটি নির্দিষ্ট চ্যানেলে একটি নির্দিষ্ট প্যাকেজের ক্ষেত্রে প্রদানকৃত বোনাসের পরিমান সারাদেশে একই হতে হবে। তবে পার্টনার চ্যানেল অর্থাৎ MFS এর ক্ষেত্রে বিকাশ, নগদ, রকেট ইত্যাদি আলাদা আলাদা চ্যানেল হিসেবে গণ্য হবে। রিটেইলারকে আলাদাভাবে অন্য কোন প্রকার প্রনোদনা (Gift) প্রদান করা যাবে না। বোনাস প্রদানের ক্ষেত্রে কোন উর্ধ্বসীমা থাকবে না। তবে বোনাস সহ প্যাকেজের মূল্যমান প্যাকেজ তৈরির খরচ (Cost of the product) থেকে Negative হতে পারবে না। বোনাস প্রদান করা হলে অপারেটরগণ প্রথমে বোনাস থেকে ডাটা খরচ করবে, পরে মূল প্যাকেজ থেকে ডাটা খরচ করা হবে। প্রদানকৃত বোনাস অব্যবহৃত থাকলে মেয়াদের মধ্যে একই প্যাকেজ ক্রয়ে অব্যবহৃত বোনাসসহ মোট অব্যবহৃত ডাটা ক্যারি ফরওয়ার্ড করতে হবে।

৭.৮ লয়ালিটি পয়েন্টসমূহ এর বিপরীতে অপারেটর সমূহ বিদ্যমান রেগুলার অথবা সিসিএসপি প্যাকেজের মাধ্যমে গ্রাহককে বোনাস প্রদান করতে পারবে।

৮। অন্যান্য শর্তাবলী

৮.১ গ্রাহক সুবিধার্থে মোবাইল অপারেটরকর্তৃক প্রদানকৃত সকল নিয়মিত(Regular) প্যাকেজের তালিকা (প্যাকেজের ID ও মূল্য) সংশ্লিষ্ট মোবাইল অপারেটরের ওয়েবসাইটে প্রকাশ করতে হবে। তবে অপারেটর চাইলে সকল CCSP এবং R&D প্যাকেজের তালিকা (প্যাকেজের ID ও মূল্য) ওয়েব সাইটে প্রকাশ করতে পারবে।

৮.২ ব্যবসায়িক স্বচ্ছতার জন্য সকল মোবাইল অপারেটরসমূহ কে প্রতিটি প্যাকেজের (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে বোনাস সহ) খরচের বিবরণ (Approximate Component Cost সহ) বিটিআরসি'র নিকট অনুমোদন/ অবহিত করার সময় জমা দিতে হবে। কোন ক্ষেত্রেই প্যাকেজের মূল্য মান Negative হওয়া যাবেনা। অপারেটর চাইলে বিনামূল্যে অথবা Floor Price (যখন নির্ধারণ করা হবে) এ ডাটা প্রদান করতে পারবে।

৮.৩ প্রতিটি গ্রাহককে অপারেটর কর্তৃক অবশ্যই প্রতি মাসের রিচার্জ এবং খরচের হিসাব সম্বলিত বাংলা এসএমএস পরবর্তী মাসের ১৫ তারিখের মধ্যে পাঠাতে হবে। এছাড়াও অপারেটরগন উক্ত তথ্য বর্তমানে প্রচলিত বিকল্প প্রক্রিয়ায় (ডিজিটাল চ্যানেল/ অ্যাপ, ওয়েবসাইট, ইমেইল, ইউএসএসডি ইত্যাদি) গ্রাহককে প্রদান করতে পারবে। তবে ক্ষেত্র বিশেষে গ্রাহকের চাহিদার প্রেক্ষিতে ই-মেইল এর মাধ্যমে প্রদান করতে হবে।

৮.৪ গ্রাহকের সন্তুষ্টি বৃদ্ধির লক্ষ্যে অপারেটর কর্তৃক একজন গ্রাহককে প্রতিদিন সর্বোচ্চ ০৩ টি প্রমোশনাল এসএমএস (প্যাকেজসহ অন্যান্য সকল প্রমোশনাল এসএমএস) দিতে পারবে।

৮.৫ যে কোন ধরণের টকটাইম/ ডাটা/কম্বো/এসএমএস তার প্যাকেজের মেয়াদের মধ্যেই (৭/৩০/আনলিমিটেড) সিম একটিভ অবস্থায় ব্যবহার করতে হবে।

৮.৬ গ্রাহক একাধিক ডাটা/ভয়েস প্যাকেজ চালু করলে, অপারেটরকে ডাটা/ভয়েস প্যাকেজের মধ্যে যেটির মেয়াদ আগে শেষ হবে সেটি থেকে ডাটা/ টকটাইম কর্তন করবে।

৮.৭ একজন গ্রাহককে প্যাকেজের সময়সীমা অতিক্রান্ত হওয়ার পূর্বে নতুন প্যাকেজ অফার করার সময় প্রথম অফারটি অবশ্যই একই প্যাকেজ হতে হবে এবং অন্য দুটি প্যাকেজ তার ব্যবহারের প্যাটার্নের উপর ভিত্তি করে হতে পারে। । 'অন্যান্য' নামে প্যাকেজের একটি বিকল্প (Option) থাকতে পারে।

৮.৮ একটি সাবস্ক্রাইবারকে তার পূর্ববর্তী ব্যবহারের প্যাটার্নের উপর ভিত্তি করে প্যাকেজ অফার করতে হবে যা মোবাইল অপারেটরগণ তাদের সিস্টেমে কৃত্রিম বুদ্ধিমত্তা (AI) ব্যবহারের মাধ্যমে করতে পারে।

৮.৯ যেকোন প্যাকেজ এর মেয়াদ শেষ হওয়ার ০১ (এক) দিন পূর্বে গ্রাহককে এসএমএস এর মাধ্যমে ডাটার মেয়াদ শেষ হওয়ার নোটিফিকেশন পাঠাতে হবে। অব্যবহৃত ডাটা ক্যারি ফরওয়ার্ড করার জন্য মেয়াদ শেষ হবার পূর্বে চলতি প্যাক পুণরায় ক্রয় করার নির্দেশনা উক্ত এসএমএস এ থাকবে ।

৮.১০ অপারেটরগণ নতুন নির্দেশিকা কার্যকর হওয়ার পূর্বে নির্দেশিকা মোতাবেক তাদের সকল প্যাকেজ কমিশনের নিকট থেকে নবায়ন করবেন।

৮.১১ অপারেটরসমূহ প্রতি ১৫ দিন অন্তর হালনাগাদকৃত প্যাকেজ তালিকা বিটিআরসিতে ই-মেইল প্রদান এবং ডিজিটাল প্ল্যাটফর্মে (CSRA) আপলোড করবে।

৮.১২ ইন্টারন্যশনাল রোমিং এর অফারসমূহ নতুন ডাটা ডিরেক্টিভস এর বাইরে থাকবে।

৮.১৩ সার্ভিস এবং ট্যারিফ সংক্রান্ত বিষয়ে যে কোন সিদ্ধান্ত, আদেশ প্রদান, পরিবর্তন এবং সংশোধনের ক্ষমতা কমিশন সংরক্ষন করে।

৮.১৪ নির্দেশিকাটি 'Directives on Service and Tariff (2015)' –এ উল্লেখিত শর্ত সমূহের সাথে সাংঘর্ষিক হলে এই নির্দেশনাটি চূড়ান্ত হিসেবে বিবেচিত হবে।

৩/৭/২০২৬

(লেঃ কর্ণেল এস এম রেজাউর রহমান, পিএসসি, সিগন্যাল্)
পরিচালক
সিস্টেমস এন্ড সার্ভিসেস বিভাগ