



ভারতীয় টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ

টেলিযোগাযোগ সংক্রান্ত গ্রাহক সহায়ক পুস্তিকা





ভারতীয় টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ

টেলিযোগাযোগ সংক্রান্ত গ্রাহক সহায়ক পুস্তিকা

মহানগর দূরস্থিতির ভবন

জহরলাল নেহেরু মার্গ

নতুন দিল্লি-110 002

Website: www.trai.gov.in

প্রাককথন

টেলিযোগাযোগ পরিষেবার গ্রাহকদের স্বার্থ রক্ষা করা ভারতীয় টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ (ট্রাই)-এর অন্যতম প্রাথমিক দায়িত্ব। এই উদ্দেশ্যে ট্রাই, গ্রাহকদের সুবিধার জন্য বিভিন্ন সময়ে নানা বিষয়ে আদেশ, নির্দেশ ও নিয়মাবলী জারি করে আসছে। ট্রাই প্রদত্ত এই সুবিধাগুলির সম্পূর্ণ উপকার নেওয়ার জন্য গ্রাহক ও উপভোক্তা সংস্থাগুলির এই বিষয়ে অবহিত হওয়া অত্যন্ত জরুরি।

গ্রাহকদের কাছে বিভিন্ন প্রাসঙ্গিক তথ্য পৌঁছে দেওয়া একটি বহুমুখি প্রচেষ্টা। ট্রাই তাদের প্রচার কর্মসূচি ও বিভিন্ন প্রকাশনার মাধ্যমে এই তথ্যগুলি গ্রাহকের কাছে পৌঁছে দেওয়ার চেষ্টা করে। টেলিযোগাযোগ সংক্রান্ত এই গ্রাহক সহায়ক পুস্তিকাটি ওই কর্মসূচির অংশ হিসাবে প্রকাশ করা হয়েছে। খুব সাধারণ ও সরল ভাষায় এই পুস্তিকাটি লেখা হয়েছে যাতে সহজেই বোঝা যায়। কোন টেলিযোগাযোগ পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থার পরিষেবা ব্যবহার করতে গেলে যে সব তথ্য জানা প্রয়োজন সেগুলি এই পুস্তিকাটি তে দেওয়া আছে।

ট্রাই আয়েজিত বিভিন্ন আধিকার শিক্ষা কর্মশালায় নথিভুক্ত হওয়া উপভোক্তা সংগঠন ও গ্রাহকদের এই পুস্তিকাটি বিনা মূল্যে বিতরণ করা হবে।

আমি নিশ্চিত যে নিজেদের অধিকার ও সুযোগ সুবিধার বিষয়ে টেলিযোগাযোগ ক্ষেত্রে গ্রাহকদের মধ্যে সচেতনতা বাড়াতে এই পুস্তিকাটি কার্যকরী হবে।

C. Sengupta
(রাতুল খুল্লুর)

সূচীপত্র

ভূমিকা

পরিচ্ছে�-1 টেলিযোগাযোগ পরিয়েবার গ্রাহক হিসাবে

নথিভুক্তিরণ

1.	মোবাইল সংযোগ গ্রহণ	1
2.	স্টার্ট আপ কিট	1
3.	ভাট্টচার	2
4.	ভাট্টচার অ্যাক্সিডেশনের পর প্রি-পেইড গ্রাহকদের প্রাপ্ত তথ্য	3
5.	পরিয়েবা ব্যবহার সংক্রান্ত প্রি-পেইড গ্রাহকদের প্রাপ্ত তথ্য	5
6.	প্রি-পেইড মোবাইল সংযোগের ক্ষেত্রে পূর্বে ব্যবহাত পরিয়েবার বিস্তারিত তথ্য	5
7.	গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট সংক্রান্ত তথ্য	5

পরিচ্ছেদ-2 অভিযোগ প্রতিবিধান

1.	অভিযোগ কেন্দ্র স্থাপন	7
2.	অভিযোগ কেন্দ্রে অভিযোগ প্রতিবিধান পদ্ধতি	7
3.	অভিযোগ প্রতিবিধান ও পরিয়েবার অনুরোধ সংক্রান্ত সময়সীমা	8
4.	তথ্য প্রদান ব্যবস্থা	8
5.	গ্রাহক পরিয়েবা নম্বরে আইভিআরএস-এর ব্যবহার	8
6.	অ্যাপিলেট কর্তৃপক্ষের কাছে আবেদন	9
7.	পরামর্শদাতা কমিটি	9
8.	আবেদন সংক্রান্ত ব্যবস্থাপনা	10
9.	অ্যাপিলেট কর্তৃপক্ষের আবেদন নিষ্পত্তি	10
10.	ওয়েব ভিত্তিক অভিযোগ নজরদারির ব্যবস্থা	11
11.	টেলিযোগাযোগ গ্রাহক সনদ পত্র	11
12.	সংবাদ পত্র ও ওয়েবসাইটে তথ্য প্রকাশ	12

পরিচ্ছেদ-৩ পরিমেবার গুনমান এবং বিলিংয়ের যথার্থতা

1.	পরিমেবার গুনমান	13
2.	পরিমেবার গুনমানের ওপর নজরদারি	13
3.	বিলিংয়ের যথার্থতা	14

পরিচ্ছেদ-৪ মোবাইল নম্বর পোর্টেবিলিটি (এমএনপি)

1.	পোর্টিং পদ্ধতি	16
2.	পোর্টিং-এর যোগ্যতা	17
3.	পোর্টিং-এর অনুরোধ বাতিল করার শর্ত	18
4.	পোর্টিং-এর অনুরোধ প্রত্যাহার	18
5.	পোর্টিং-এর সময়সীমা	19
6.	পোর্ট করা নম্বরের অ্যাক্টিভেশন	19

পরিচ্ছেদ-৫ অবাস্থিত বাণিজ্যিক যোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ

1.	টেলিকম কমার্শিয়াল কমিউনিকেশনস কাস্টমার প্রেফারেন্স রেগুলেশনস-এর মূল বৈশিষ্ট্য	20
2.	নথিভুক্ত করার পদ্ধতি	23
3.	নথিভুক্ত করার পর অবাস্থিত বাণিজ্যিক যোগাযোগের ক্ষেত্রে অভিযোগ জানানোর পদ্ধতি	25

পরিচ্ছেদ-৬ টেলিযোগাযোগ মাসুল (ট্যারিফ)

1.	মাসুল বৃদ্ধির ক্ষেত্রে সুরক্ষা	26
2.	লাইফ টাইম ট্যারিফ প্ল্যান সহ দীর্ঘকালীন বৈধতার ট্যারিফ প্ল্যান	26
3.	রোমিং পরিমেবার মাসুল	27
4.	প্রি-পেইড গ্রাহকদের জন্য সুরক্ষা	28
5.	পোস্ট পেইড গ্রাহকদের প্রাপ্য সুরক্ষা	28

6.	সিকিউরিটি ডিপোজিট ফেরত	29
7.	পোস্ট পেইড গ্রাহকদের ব্রেডিট লিমিট	29
8.	প্রি-পেইড ও পোস্ট পেইড গ্রাহকের প্রাপ্য অভিন্ন সুবক্ষা	30
9.	বিভাস্তিকর শিরোনামের ট্যারিফ প্ল্যান নিষিদ্ধ	30
10.	ট্যারিফ প্ল্যান প্রকাশনা	31
11.	ব্ল্যাক আউট দিবস	32
পরিচ্ছেদ-7	মূল্যবৃক্ষ পরিষেবা (ভিএএস)	
1.	মূল্যবৃক্ষ পরিষেবা অ্যাস্ট্রিভেশন ও চার্জ সংক্রান্ত নির্দেশিকা	33
2.	মূল্যবৃক্ষ পরিষেবা ডিঅ্যাস্ট্রিভেশন	34
পরিচ্ছেদ-8	টেলিফোন নম্বর সেভ ও ডায়াল করার পদ্ধতি	
1.	মোবাইল হ্যান্ডসেটে মোবাইল নম্বর সেভ করা	36
2.	ডায়াল করার পদ্ধতি	37
পরিচ্ছেদ-9	গ্রাহক শিক্ষণ এবং অনলাইন সমীক্ষার ব্যবস্থা	
1.	অনলাইন সমীক্ষা ব্যবস্থা	38
পরিশিষ্ট		
I	পরিষেবার গুরুত্বপূর্ণ পরিমাপক সমূহ (বেসিক এবং সেলুলার মোবাইল পরিষেবা)	39
II	পরিষেবার গুরুত্বপূর্ণ পরিমাপক সমূহ (বেডব্যান্ড)	40
ট্রাই-এ নথিভুক্ত কনজিউমার অ্যাডভোকেসি		
গ্রন্থের তালিকা		
বিষয়বস্তুর দায়িত্ববর্জন		48

ভূমিকা

১৯৯৭ সালের সংসদীয় আইন, দি টেলিকম রেগুলেটবি অথরিটি অফ ইন্ডিয়া অ্যাস্ট, ১৯৯৭ এর মাধ্যমে ভারতীয় টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ (ট্রাই) গঠিত হয়েছে। গ্রাহক স্বার্থ সুনির্ণিত করার পাশাপাশি দেশে ক্রমবিকাশমান বিশ্বতথ্য সমাজে অগ্রণী ভূমিকা পালনের উপর্যুক্ত টেলিযোগাযোগ এবং সম্প্রচার ও কেবল পরিষেবার বিকাশের অনুকূল পরিবেশ তৈরি করা ট্রাই-এর অভিষ্ঠ লক্ষ্য। এই লক্ষ্য অর্জনের উদ্দেশ্যে, গ্রাহকদের জন্য পর্যাপ্ত পছন্দের সুযোগ, সাধ্যমতো ট্যারিফ ও উচ্চমানের পরিষেবা প্রদানের উপর গুরুত্ব দিয়ে নানা সময়ে বিভিন্ন বিধি, নির্দেশিকা ও আদেশনামা জারি করা হয়ে থাকে।

সম্প্রতি গ্রাহক সুরক্ষা, অভিযোগ প্রতিবিধান পদ্ধতি, অবাস্থিত বাণিজ্যিক যোগাযোগ এবং মোবাইল নম্বর পোর্টেবিলিটি বিষয়ে নতুন নিয়মবিধি জারি করা হয়েছে। এছাড়াও গ্রাহক সন্তুষ্টির জন্য পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থাগুলির প্রদেয় বিভিন্ন পরিষেবার মাপদণ্ড নির্দিষ্ট করে দেওয়া হয়েছে।

ট্রাই আইনে একক গ্রাহকের অভিযোগ প্রতিবিধানের সংস্থান নেই। তবে ট্রাই-এ আসা অভিযোগগুলি খতিয়ে দেখে কর্তৃপক্ষ পরিবর্তীতে এই ধরনের সমস্যা সমাধানে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ নিতে পারে। বস্তুতঃ ট্রাই-এর অনেক নিয়মবিধি, নির্দেশিকা ও আদেশনামা এই ধরনের অভিযোগের ফলস্বরূপ।

এই পুস্তিকায়, ট্রাই-এর বিভিন্ন গ্রাহক কেন্দ্রিক নিয়মবিধি, নির্দেশিকা ও আদেশনামার প্রয়োজনীয় সারমর্ম অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। গ্রাহক হিসাবে নথিভুক্তি থেকে শুরু করে, অভিযোগ প্রতিবিধান, পরিষেবার মাসুল, মূল্যায়ন পরিষেবা, পরিষেবার গুনমান, মোবাইল নম্বর পোর্টেবিলিটি, অবাস্থিত বাণিজ্যিক যোগাযোগ, হ্যান্ড সেটে মোবাইল নম্বর সেভ করার পদ্ধতি, সঠিক ডায়ালিং পদ্ধতি এবং গ্রাহক শিক্ষার মতো গ্রাহক কেন্দ্রিক যাবতীয় বিষয়গুলি পুস্তিকাটির ভিন্ন ভিন্ন পরিচালনে আলোচনা করা হয়েছে। পুস্তিকাটিতে উল্লিখিত বিষয়গুলি ট্রাই-এর ওয়েবসাইট www.trai.gov.in এ বিস্তারিতভাবে দেওয়া আছে।

পারিচ্ছন্দ ১

টেলিযোগাযোগ পরিষেবায় গ্রাহক হিসাবে নথিভুক্তিরণ



মোবাইল সংযোগ গ্রহণ

একটি পরিষেবা অঞ্চলে, সাধারণত যা একটি রাজ্য কে নিয়ে গঠিত, বিভিন্ন টেলিযোগাযোগ পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থা টেলিযোগাযোগ পরিষেবা প্রদান করে থাকে। ভারত সরকার (টেলিকম ডিপার্টমেন্ট) এই সংস্থাগুলি কে টেলিযোগাযোগ পরিষেবা প্রদান করার জন্য লাইসেন্স প্রদান করেছেন। এই সংস্থাগুলি লাইসেন্সের ভিত্তিতে বেসিক (ল্যান্ড লাইন) বা মোবাইল টেলিফোন বা ইন্টারনেট/ বড়ব্যান্ড পরিষেবা কিংবা এইসব যাবতীয় পরিষেবা মিলিয়ে

টেলিযোগাযোগ পরিষেবা প্রদান করে থাকে। এই ধরনের কোন পরিষেবা গ্রহণ করতে ইচ্ছুক ব্যক্তি কে প্রথমে তার পছন্দের পরিষেবা প্রদানকারী বা তাদের বিক্রয় কেন্দ্রের সঙ্গে যোগাযোগ করতে হবে এবং কাস্টমার অ্যাকাউন্টিশন ফর্ম পূরণ করে জমা দিতে হবে। এর সঙ্গে ছবি এবং ঠিকানা ও পরিচয়ের প্রমাণ-পত্র জমা দিতে হবে। মোবাইল সংযোগের ক্ষেত্রে গ্রাহক পোস্ট পেইড বা প্রি-পেইড কানেকশন, এই দুয়োর মধ্যে যে কোন এক ধরনের সংযোগ বেছে নিতে পারেন।

স্টার্ট আপ কিট



মোবাইল সংযোগের জন্য কোন নেটওর্কাকে নথিভুক্ত হওয়ার সময়, পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থা বা তাদের অনুমোদিত বিক্রয় কেন্দ্র থেকে

- গ্রাহক একটি স্টার্ট আপ কিট পাবেন, যার
মধ্যে থাকবে:
- (ক) সিম কার্ড
 - (খ) মোবাইল নম্বর (মোবাইল নম্বর
পোর্টেবিলিটির ক্ষেত্র ব্যতীত)
 - (গ) সংযোগের ধরন : প্রি-পেইড বা পোস্ট
পেইড
 - (ঘ) গ্রাহক পরিষেবা নম্বর, সাধারণ তথ্য নম্বর
এবং অ্যাপিলেট কর্তৃপক্ষ সংক্রান্ত তথ্য
 - (ঙ) টেলিযোগাযোগ গ্রাহক সনদের সংক্ষিপ্ত
সংক্রান্ত

স্টার্ট আপ কিটে কোন স্পেশাল ট্যারিফ
ভাউচার থাকে না। এতে ট্যারিফ প্ল্যান দেওয়া
থাকতে পারে। স্টার্ট আপ কিটের সঙ্গে গ্রাহক
কে কাস্টমার অ্যাকাউন্টিং ফর্মের প্রতিলিপি
প্রদান করা হবে।

ভাউচার (প্রি-পেইড মোবাইল গ্রাহকদের জন্য)

পরিষেবা ব্যবহার করার জন্য গ্রাহক কে তার
প্রয়োজন মত ভাউচার আলাদা করে কিনতে
হবে। পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থা শুধুমাত্র এই
চার রকমের ভাউচার সরবরাহ করতে পারেন :-

- (ক) প্ল্যান ভাউচার (লাল
কোন ট্যারিফ প্ল্যানে
অন্তর্ভুক্ত হওয়ার জন্য এটি ব্যবহার করা
হয়। এই ভাউচারের থেকে কোন আর্থিক
মূল্য যুক্ত হয়না। এই ভাউচার ব্যবহার
করে গ্রাহক তার ট্যারিফ প্ল্যান পরিবর্তন
করতে পারেন।

- (খ) টপ আপ ভাউচার (সবুজ রং)- এই
ভাউচারের মাধ্যমে শুধু মাত্র আর্থিক মূল্য
পাওয়া যায়। এই ভাউচারের ব্যবহারের
সময়সীমা ও বৈধতার ওপর কোন
বাধানিরেধ নেই। এই ভাউচার শুধুমাত্র
১০ টাকার শুনিতকে পাওয়া যায়। অন্য
কোন ভাউচার ১০ টাকার শুনিতকে
পাওয়া যায়না।

- স্পেশাল ট্যারিফ ভাউচার (এসটিভি)
(হলুদ রং)-এর মাধ্যমে গ্রাহক
শুধুমাত্র ট্যারিফের সুবিধা পাবেন এবং
তিনি ট্যারিফ প্ল্যানের এক বা একাধিক
কম্পোনেন্ট পরিবর্তন করতে পারবেন।
উদাহরণ- ৪০ টাকার এসটিভি প্রয়োগ
করলে এসটিভি ট্যারিফ ৩০ দিনের জন্য
৪০ পয়সা প্রতি মিনিট, ৩০ টাকার
এসটিভি প্রয়োগ করলে ৭ দিনের জন্য

৫০০ এসএমএস ফ্রী ইত্যাদি। এসটিভি তে, কোন ট্যারিফ প্ল্যানের জন্য এটি প্রযোজ্য, বিভিন্ন পরিষেবার ট্যারিফ ও এর বৈধতা, যা সর্বাধিক ৯০ দিন পর্যন্ত হতে পারে, উল্লেখ করা থাকে। এসএমএস বা ডাটা-র জন্য ব্যবহার হওয়া ৭ দিনের বেশি বৈধতার এসটিভি র ফেত্রে, রিনিউ করার পূর্বে পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থা কে গ্রাহকের স্পষ্ট সম্মতি গ্রহণ করতে হবে। সম্মতি জানানোর জন্য নির্দিষ্ট পদ্ধতিগুলি হলঃ

"yes" লিখে এসএমএস পাঠানো, ইমেল, ফ্যাক্স এবং ওয়েব ভিত্তিক প্রোগ্রাম। ওয়েব ভিত্তিক প্রোগ্রামে সম্মতির জন্য "yes" বোতাম ক্লিক করতে হবে। গ্রাহক চাইলে আই ভি আর বা নিঃশুল্ক শর্ট কোডে এসএমএস পাঠিয়ে বা ওয়েবলি ক্লে মাধ্যমে অনুরোধ পাঠিয়ে যে কোন সময় ভাউচারটি ডিআক্টিভেট করতে পারেন।

(ঘ) **কম্বো ভাউচার (নিল রং)**- সর্বাধিক ৯০ দিনের জন্য ট্যারিফ প্ল্যানের এক বা তার বেশি আইটেম পরিবর্তন করার জন্য এটি ব্যবহার করা হয়। এই ভাউচার ব্যবহারে

প্রি-পেইড অ্যাকাউন্টে আর্থিক মূল্যও যোগ হয়।

ভাউচার অ্যাক্টিভেশনের পরে প্রি-পেইড গ্রাহকের প্রাপ্তি তথ্য



অ্যাক্টিভেট হওয়ার সঙ্গে সঙ্গে পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থা প্রি-পেইড গ্রাহক কে এসএমএস এর মাধ্যমে এই তথ্যগুলি জানাবে:-

(ক) প্ল্যান ভাউচার অ্যাক্টিভেশনের পরে-

- প্ল্যানের শিরোনাম
- প্ল্যানের বৈধতার সময়সীমা

(খ) টপ আপ ভাউচার অ্যাক্টিভেশনের পরে-

- মোট প্রদেয় অর্থের পরিমাণ
- প্রসেসিং ফী বা প্রশাশনিক খরচ, যেটা প্রযোজ্য হবে
- টাঙ্কের পরিমাণ
- সংযোজিত নিট অর্থ মূল্য
- ব্যবহার যোগ্য মোট অর্থ মূল্য

(খ) স্পেশাল ট্যারিফ ভাউচার অ্যাক্টিভেট

হলো:-

- (i) মোট প্রদেয় অর্থের পরিমাণ
- (ii) ভাউচারটির বৈধতার সময়সীমা
- (iii) ভাউচারের সুবিধাসমূহ

(গ) কর্মো ভাউচার অ্যাক্টিভেট হলো:-

- (i) মোট প্রদেয় অর্থের পরিমাণ
- (ii) ভাউচারের সুবিধাসমূহ
- (iii) নির্দিষ্ট সুবিধাগুলির বৈধতার
সময়সীমা
- (iv) সংযোজিত নিট অর্থমূল্য
- (v) আর্থিক ব্যবহার বা সময়সীমা
সংক্রান্ত বিধিনিয়েথ

পরিষেবা ব্যবহার সংক্রান্ত প্রি-পেইড গ্রাহকদের প্রাপ্ত তথ্য



প্রি-পেইড গ্রাহকদের অ্যাকাউন্ট থেকে কোন রাকমের ডিডাকশন করার সঙ্গে সঙ্গে,এস এম এস বা ইউএসএসডি - র মাধ্যমে, পরিষেবা প্রদানকারী এই তথ্যগুলো জানাবেন :

(ক) প্রতি কলের পর -

- (i) কলের মেয়াদ
- (ii) কলের জন্য ডিডাক্ষ করা চার্জ
- (iii) অ্যাকাউন্টে অবশিষ্ট অর্থমূল্য
- (iv) স্পেশাল ট্যারিফ ভাউচারের
ফেত্রে, ব্যবহৃত মিনিট এবং
অবশিষ্ট মিনিট

(খ) মোবাইল - এ ডাটা আদান প্রদানের প্রতি মেশনের পর-

- (i) ডাটা আদান প্রদানের পরিমাণ
- (ii) ডিডাক্ষ করা চার্জ
- (iii) অ্যাকাউন্টে অবশিষ্ট রাশির
পরিমাণ

(গ) মূল্য যুক্ত পরিষেবা সহ যে কোন পরিষেবা অ্যাক্টিভেশনের পর (ভি এএস)-

- (i) ডিডাক্ষ করা আর্থের পরিমাণ
- (ii) যে উদ্দেশ্যে এই পরিমাণ কাটা
হয়েছে

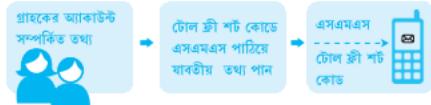
- (iii) অ্যাকাউন্টে অবশিষ্ট অর্থের পরিমাণ
- (iv) মূল্যায়ন পরিষেবার বৈধতার মেয়াদ

- (ঘ) ব্যবহাত প্রিমিয়াম রেট পরিষেবা ও তার জন্য প্রদেয় মূল্য
- (ঙ) রোমিং-এর জন্য প্রদেয় মূল্য

এ সম্পর্কিত অনুরোধ প্রাপ্তির তিবিশ দিনের মধ্যে পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থা কে প্রার্থিত তথ্য জানাতে হবে। তবে পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থার পক্ষে অনুরোধ পাওয়ার ছয় মাস পূর্বের কোন তথ্য জানানো বাধ্যতামূলক নয়।

গ্রাহকের অ্যাকাউন্টস

সংক্রান্ত তথ্য



গ্রাহক নির্দিষ্ট নিঃশেষ নম্বরে এসএমএস পাঠিয়ে
এই তথ্যগুলো পেতে পারেন :-

- (ক) তাঁর নির্বাচিত ট্যারিফ প্ল্যানে এবং প্ল্যান অনুযায়ী-
- (ি) স্থানীয় ও দুরবর্তী কলের (এসডিডি) রেট, নিজস্ব বা অন্য নেটওয়ার্কে কলের রেট সহ
- (ii) এসএমএস - এর রেট
- (iii) ডাটা পরিষেবার রেট

- (খ) প্রি-পেইড গ্রাহকের অ্যাকাউন্টের ব্যালেন্স টাকার পরিমাণ, এবং
- (গ) তাঁর টেলিফোন নম্বরে সক্রিয় মূল্যায়ন পরিয়েবা (১৫৫২২৩)

▶ প্রথম ৯০ দিনের সময়সীমার পরে, গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট থেকে, যথেষ্ট ব্যালেন্স থাকলে, সর্বাধিক ২০ টাকা কেটে দেওয়া হবে এবং অব্যবহারের জন্য বন্ধ না হওয়ার সময়সীমা আরো ৩০ দিন বাড়িয়ে দেওয়া হবে।

দ্রষ্টব্য: দেশের বাইরে রোমিং-এ থাকা গ্রাহক কে এই সব তথ্য জানানো পরিয়েবা প্রদানকারীর পক্ষে বাধ্যতামূলক নয়।

ব্যবহার না হওয়ার কারণে সেলুলার মোবাইল সংযোগের ডিঅ্যাক্সিভেশন

- ▶ কম পক্ষে ৯০ দিন অব্যবহৃত না থাকলে কোন প্রি-পেইড সংযোগ বন্ধ করা যাবেনা।
- ▶ ব্যবহার না হওয়া মানে কোন ফোনে ইনকামিং বা আউটগোইং কল না হওয়া তথা ফোন থেকে কোন আউটগোইং এসএমএস না পাঠানো অথবা ডেটা পরিয়েবা বা মূল্যায়ন পরিয়েবা ব্যবহার না করা, কিংবা রেন্টাল চার্জ না দেওয়া।

পোস্ট পেইড মোবাইল টেলিফোন সংযোগের ক্ষেত্রে সেফ কাস্টডি প্রকল্প

পোস্ট পেইড মোবাইল গ্রাহক প্রতি তিন মাসের জন্য অনধিক ১৫০ টাকার বিনিময়ে তাদের নম্বর কে সেফ কাস্টডি তে রাখতে দিতে পারেন।

পুনঃসংযোগের জন্য গ্রেস পিরিয়েড : কোন গ্রাহকের কানেকশন ডিঅ্যাক্সিভেট হয়ে গেলে, তাঁকে কমপক্ষে ১৫ দিন সময় দেওয়া হবে এবং গ্রাহক এই সময়সীমার মধ্যে অনুর্ধ্ব ২০ টাকার বিনিময়ে নম্বরটি পুনরায় অ্যাক্সিভেট করতে পারবেন।

পারিচ্ছন্দ ২

অভিযোগ প্রতিবিধান

অভিযোগ প্রতিবিধানের ব্যবস্থাপনা

গ্রাহকের অভিযোগ প্রতিবিধান করার পদ্ধতি কি হবে, গ্রাহকের অনুরোধ কি ভাবে কার্যকারী করতে হবে এবং পরিমেবা প্রদানকারী সংস্থা কি কি তথ্য গ্রাহক কে প্রদান করবেন, এই বিষয়গুলো টেলিকম কনজিউমার কমপ্লেইন্ট রিডেসাল রেগুলেশনসে বিস্তারিত ভাবে দেওয়া আছে।

অভিযোগ কেন্দ্র স্থাপন

পরিমেবা প্রদানকারী সংস্থার অভিযোগ প্রতিবিধান ব্যবস্থাপনার প্রথম ধাপটি হল অভিযোগ কেন্দ্র। অভিযোগ কেন্দ্র-র একটি নিঃশৈক্ষ গ্রাহক পরিমেবা নম্বর থাকে যার মাধ্যমে অভিযোগ নথিভুক্ত করা হয়। এছাড়াও সশরীরে এবং ইমেলের মাধ্যমে বা ডাকযোগে অভিযোগ কেন্দ্রের সঙ্গে যোগাযোগ করা যেতে পারে।

পরিমেবা সংক্রান্ত কোন অভিযোগ থাকলে গ্রাহক নিঃশৈক্ষ গ্রাহক সেবা নম্বরে ফোন করে

পরিমেবা প্রদানকারী সংস্থার অভিযোগ কেন্দ্রের সঙ্গে যোগাযোগ করবেন। এই অভিযোগ কেন্দ্রটি সপ্তাহের সব দিনই সকাল ৮ থেকে রাত ১২ পর্যন্ত খোলা থাকবে। কোন কারণে তার টেলিফোন/মোবাইল খারাপ থাকলে তিনি অন্য কোন পরিমেবা প্রদানকারীর নম্বর থেকেও অভিযোগ কেন্দ্রের সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারবেন। এই জন্য একটি আলাদা নম্বরের ব্যবস্থা রাখা বাধ্যতামূলক। অভিযোগ কেন্দ্রের সঙ্গে গ্রাহক হিন্দি, ইংরাজী বা স্থানীয় ভাষায় কথা বলতে পারেন।



অভিযোগ কেন্দ্র
অভিযোগ কেন্দ্রটি সপ্তাহের সব
দিনই সকাল ৮ থেকে রাত ১২
পর্যন্ত খোলা থাকবে

অভিযোগ কেন্দ্রে অভিযোগ গ্রহণ

নথিভুক্ত প্রতিটি অভিযোগ কে ইউনিক ডকেট নম্বর প্রদান করা হয়। নথিভুক্ত হওয়ার পরে,

অভিযোগ কেন্দ্র থেকে এসএমএস-এর মাধ্যমে এই ইউনিক ডকেট নম্বর, নথিভুক্ত করার তারিখ ও সময় এবং অভিযোগ প্রতিবিধানের সময়সীমা বিষয়ে তথ্য সহ অভিযোগকর্তা কে জানিয়ে দেওয়া হবে। অভিযোগ কেন্দ্রে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণের পর এসএমএস এর মাধ্যমে বা ইমেল করে অথবা ডাকঘোষে গ্রাহক কে গৃহীত ব্যবস্থা এবং অ্যাপিলেট কর্তৃপক্ষের কাছে আবেদন করার পদ্ধতি জানিয়ে দেওয়া হবে। প্রতিটি ডকেট নম্বরে সঙ্গে সংশ্লিষ্ট অভিযোগের বিশদ তথ্য অন্তত তিনি মাস সিস্টেমে রাখতে হবে।

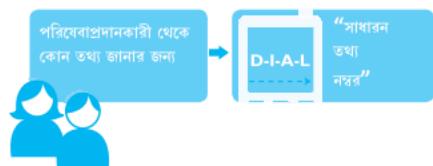
ট্রাই-এর পক্ষ থেকে গ্রাহক কে পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে, তিনি যেন ডকেট নম্বর ও অভিযোগের ভিত্তিতে গৃহীত ব্যবস্থা সংক্রান্ত তথ্য সংরক্ষিত রাখেন যাতে নিষ্পত্তির বিষয়ে সন্তুষ্ট না হলে আবেদন করার সময় এই তথ্যগুলো ব্যবহার করতে পারেন।

অভিযোগ নিষ্পত্তি ও পরিবেবাৰ অনুৱোধ সংক্রান্ত সময়সীমা

অভিযোগের নিষ্পত্তি ও প্রতিবিধানের জন্য অনুৱোধ সংক্রান্ত সময়সীমা, প্রতিবিধানের

গুনমান সংক্রান্ত বিধিসমূহের সংযোজনী ১ ও ২ এ উল্লেখ করা আছে। এই বিধিতে সময়সীমা নির্ধারিত নেই এমন ক্ষেত্ৰগুলিতে অভিযোগ বা পরিবেবাৰ অনুৱোধ তিনি দিনের মধ্যে নিষ্পত্তি কৰতে হবে।

তথ্য প্রদানেৰ ব্যবস্থা



পরিবেবা প্রদানকাৰী সংস্থাৰ সাধাৰণ তথ্যেৰ নম্বৰে ফোন কৰে গ্রাহক নিজেৰ প্রয়োজনীয় তথ্য জানতে পাৱেন। কোন কাৰনে তিনি যদি তথ্য জানাৰ জন্য গ্রাহক পরিবেবা নম্বৰে ফোন কৰেন তাহলে সেই কলটি সাধাৰণ তথ্য নম্বৰে পাঠিয়ে দেওয়া হবে। গ্রাহক পরিবেবা এজেন্টেৰ সঙ্গে কথা বলাৰ জন্য পরিবেবা প্রদানকাৰী সংস্থা গ্রাহকেৰ কাছে চাৰ্জ ধাৰ্য্য কৰতে পাৱেন। আইভি আৱএস মেনুতে, গ্রাহক পরিবেবা এজেন্টেৰ সঙ্গে কথা বলাৰ বিকল্পেৰ বোতাম টিপলেই ধাৰ্য্য হবে।

গ্রাহক পরিষেবা নম্বরে আই.

ভি. আর. এস-এর ব্যবহার

গ্রাহক পরিষেবা নম্বরে ইন্টারঅ্যাক্সিভ
ভয়েস রেস্পন্স সিস্টেম (আইভিআরএস)-এর
কার্যপদ্ধতি:

১

আইভিআরএস-এর প্রথম পর্যায়ে ভাষা নির্বাচনের
ব্যবস্থা

২

আইভিআরএস-এর দ্বিতীয় পর্যায়ে অভিযোগ ও
পরিষেবা সংক্রান্ত অনুরোধের বিস্তারিত কাটাগারি
নির্বাচনের ব্যবস্থা

৩

আইভিআরএস-এর তৃতীয় পর্যায়ে গ্রাহক
পরিষেবা এজেন্টের সঙ্গে কথা বলার বিকল্প সহ
অভিযোগ ও পরিষেবা সংক্রান্ত অনুরোধের সাব-
মেনুর ব্যবস্থা

নিম্পত্তির জন্য অ্যাপিলেট কর্তৃপক্ষের সঙ্গে
যোগাযোগ করে আবেদন করতে পারেন।

স্টার্ট-আপ কিটে, পরিষেবা প্রদানকারীর ওয়েব
সাইটে ও তাদের বিক্রয় কেন্দ্রগুলিতে অ্যাপিলেট
কর্তৃপক্ষের সঙ্গে যোগাযোগের জন্য প্রয়োজনীয়
তথ্য পাওয়া যাবে।

আবেদন করার জন্য কোন চার্জ বা ফী প্রদান
করতে হয় না। প্রস্তাবিত সময় সীমার মধ্যে
গ্রাহকের অভিযোগ নিম্পত্তি না হলে তিনি,
মেয়াদ শেষ হওয়ার ৩০ দিনের মধ্যে ইমেল বা
ফ্যাক্স বা ডাক যোগে বা ব্যক্তিগত ভাবে এসে
বা গ্রাহক পরিষেবা নম্বরে ফোন করে অ্যাপিল
করতে পারেন। আবেদন করার জন্য ব্যক্তিগত
ভাবে আসার প্রয়োজন নেই, তবে তিনি চাইলে
অ্যাপিলেট কর্তৃপক্ষের কাছে ব্যক্তিগত ভাবে
এসে তাঁর আবেদন জানাতে পারেন।

পরামর্শদাতা কমিটি

প্রতিটি পরিষেবা অঞ্চলে অ্যাপিলেট
কর্তৃপক্ষ কে পরামর্শ দেওয়ার জন্য একটি
পরামর্শদাতা কমিটি থাকবে। এই কমিটি তে
দু জন প্রতিনিধি থাকবেন-এক জন পরিষেবা
প্রদানকারী সংস্থার প্রতিনিধি ও অন্য জন ট্রাই-এ
নথিভুক্ত কনজিউমার অ্যাডভোকেসী গ্রুপের
(সিএজি) প্রতিনিধি। পরামর্শদাতা কমিটি প্রতিটি

অ্যাপিলেট কর্তৃপক্ষের কাছে আবেদন

কোন গ্রাহক তাঁর অভিযোগ নিম্পত্তির বিষয়ে
যদি সন্তুষ্ট না হন বা তাঁর অভিযোগ নিম্পত্তি
না হয়ে থাকে বা নির্দিষ্ট সময়ের ভিতরে তাঁর
অভিযোগ নিম্পত্তির বিষয়ে তাঁকে অবহিত
না করা হয়, তাহলে তিনি তাঁর অভিযোগের

অ্যাপিলেট ওপর অ্যাপিলেট কর্তৃপক্ষ কে তাঁদের পরামর্শ জানাবেন।

সচিবালয় সেগুলো অ্যাপিলেট কর্তৃপক্ষের কাছে জমা করবেন।

আবেদন সংক্রান্ত ব্যবস্থাপনা

অ্যাপিলেট কর্তৃপক্ষের সচিবালয়ের করণীয়-

- ▶ আবেদন পাওয়ার সঙ্গে সঙ্গে একটি ইউনিক অ্যাপিল নম্বর দিয়ে সেটি নথিভুক্ত করা
- ▶ আবেদন পাওয়ার তিন দিনের মধ্যে গ্রাহক কে এসএমএস বা ইমেলের মাধ্যমে ইউনিক অ্যাপিল নম্বর পাঠিয়ে আবেদনের প্রাপ্তি স্বীকার।
- ▶ আবেদন প্রাপ্তির তিন দিনের মধ্যে আবেদনের একটি কপি পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থা কে সাত দিনের মধ্যে সম্পর্কিত তথ্য, ডকুমেন্ট বা রেকর্ড সহ জবাব দাখিল করার জন্য পাঠানো এবং
- ▶ পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থার জবাব পাওয়ার দুদিনের মধ্যে আবেদনটি জবাব সহ পরামর্শদাতা কমিটির বিবেচনার জন্য পেশ করা।

পনেরো দিনের মধ্যে পরামর্শদাতা কমিটি কে প্রতিটি বিষয়ে পরামর্শ দিতে হবে। পরামর্শদাতা কমিটির পরামর্শ পাওয়ার পর দু দিনের মধ্যে

অ্যাপিলেট কর্তৃপক্ষ দ্বারা আবেদনের নিষ্পত্তি

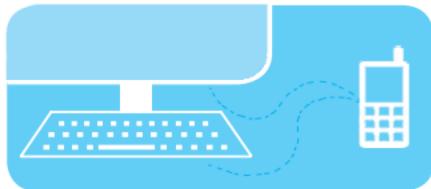
অ্যাপিলেট কর্তৃপক্ষ কোন আবেদনের নিষ্পত্তি করার জন্য প্রথমে প্রয়োজনীয় অনুসন্ধান করবেন ও ১০ দিনের মধ্যে লিখিত আদেশনামা জারির মাধ্যমে কারণ সহ তাঁর সিদ্ধান্ত জানাবেন।

পরামর্শদাতা কমিটির প্রদান করা পরামর্শ কে অ্যাপিলেট কর্তৃপক্ষ গুরুত্ব দিয়ে বিবেচনা করবেন। কোন কারনে পরামর্শদাতা কমিটির পরামর্শ যদি অ্যাপিলেট কর্তৃপক্ষ গ্রহণ না করেন, তাহলে সংস্থার আদেশনামাতে তার যৌতুকিতা উল্লেখ করতে হবে।

অ্যাপিলেট কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্ত এসএমএস বা ইমেল বা ডাকযোগের মাধ্যমে গ্রাহক ও পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থা কে জানিয়ে দেওয়া হবে।

ওয়েব ভিত্তিক অভিযোগ

নজরদারির ব্যবস্থা



প্রতিটি পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থা কে একটি ওয়েব ভিত্তিক অভিযোগ নজরদারির ব্যবস্থা স্থাপন করতে হবে। এই ব্যবস্থার মাধ্যমে গ্রাহক তাঁদের করা অভিযোগ কোন অবস্থায় আছে তা জানতে পারবেন। এই অভিযোগ নজরদারি ব্যবস্থার পদ্ধতি ছয় মাস অন্তর সংবাদপত্রে প্রকাশ করতে হবে।

টেলিযোগাযোগ গ্রাহক

সনদপত্র

প্রতিটি পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থাকে হিন্দি, ইংরাজি এবং পরিষেবা অঞ্চলের স্থানীয় ভাষায় টেলিকম কনজিউমার চার্টার বা টেলিযোগাযোগ গ্রাহক সনদপত্র প্রকাশ করতে হবে। এই সনদপত্রে নিম্নবর্তী তথ্যগুলো থাকবে:

- পরিষেবার শর্তাবলী

- অভিযোগ প্রতিবিধান ব্যবস্থা সংক্রান্ত তথ্য
- অভিযোগ প্রতিবিধান পদ্ধতি
- ট্রাই নির্দিষ্ট বিভিন্ন অভিযোগ নিষ্পত্তির সময় সীমা
- গ্রাহক পরিষেবা কেন্দ্রের নিঃশেষ নম্বর
- সাধারণ তথ্যের নম্বর - নিঃশেষ বা চার্জ যুক্ত
- পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থার বিভিন্ন পরিষেবা, যেমন মোবাইল নম্বর পোটেবিলিটি, বিশেষ বিশেষ পরিষেবা বন্ধ করা ইত্যাদি সংক্রান্ত পদ্ধতি
- ট্রাই এর বিভিন্ন নিয়ম, নির্দেশিকা ইত্যদির অধীনে গ্রাহকদের অধিকার
- ট্রাই এর বিভিন্ন নিয়ম, আদেশ, নির্দেশিকা ইত্যদির অধীনে পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থার কর্তব্য ও দায়বদ্ধতা

কানেকশন নেওয়ার সময় মোবাইল গ্রাহক যে স্টার্ট আপ কিট পাবেন, তাতে টেলিকম কনজিউমার চার্টার-এর সংক্ষিপ্ত সংক্রান্ত দেওয়া থাকবে।

সংবাদ পত্র ও ওয়েবসাইটে তথ্য প্রকাশ

পরিষেবা প্রদানকারী কে প্রথম সারির সংবাদ
পত্রে এই তথ্যগুলো প্রকাশিত করতে হবে

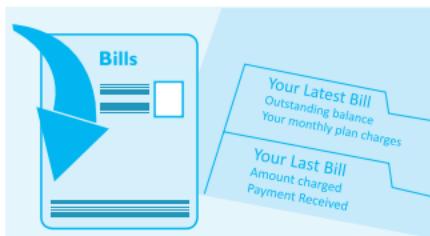


পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থা কে নিম্নলিখিত
তথ্যগুলি প্রতি ছয় মাসে একবার প্রথম সারির
হিন্দি বা ইংরাজি সংবাদ পত্রে এবং স্থানীয়
ভাষার একটি সংবাদপত্রে প্রকাশ করতে হবে
এবং তাদের ওয়েব সাইটেও দিতে হবে:

- ▶ গ্রাহক পরিষেবা নম্বর
- ▶ সাধারণ তথ্যের নম্বর
- ▶ অ্যাপিলেট কর্তৃপক্ষের সঙ্গে যোগাযোগের
ব্যবস্থা
- ▶ ওয়েব ভিত্তিক অভিযোগ নজরদারির
ব্যবস্থার মাধ্যমে অভিযোগ মনিটর করার
পদ্ধতি

পারিষেবাৰ শুনমান এবং বিলিংয়েৰ যথাৰ্থতা

ট্ৰাই অ্যাক্ট এ টেলিযোগাযোগ গ্রাহকদেৱ স্বার্থ সুৰক্ষিত ৱাখাৰ উদ্দেশ্যে, নিয়ন্ত্ৰণ কৃতপক্ষকে বিভিন্ন টেলিযোগাযোগ পরিষেবাৰ শুনমান নিৰ্দিষ্ট কৱে দেওয়া এবং পরিষেবা প্ৰদানকাৰী সংস্থাৰ বিভিন্ন পরিষেবাৰ শুনমান সময়ে সময়ে সমীক্ষা কৱে দেখাৰ দায়িত্ব দেওয়া হয়েছে।



পরিষেবাৰ শুনমান (কিউ ও এস)

ট্ৰাই বিভিন্ন সময়ে পরিষেবাৰ মান সংক্ৰান্ত বিধিসমূহেৰ মাধ্যমে বিভিন্ন পরিষেবাৰ শুনমানেৰ স্ট্যুন্ডাৰ্ড নিৰ্ধাৰিত কৱে দিয়েছে। অয়াৱলাইন (বেসিক), সেলুলাৰ মোবাইল টেলিফোন পরিষেবা (২জি ও ৩ জি), ৱডব্যান্ড ও সম্প্রতি অয়াৱলাইন ডাটা পরিষেবাৰ জন্য

ট্ৰাই আলাদা আলাদা বিধি সমূহ জাৰি কৱা হয়েছে। পৰিশিষ্ট ১ ও ২ তে পরিষেবাৰ শুনমান পূৰ্ণ পৰিমাপক এবং তাৰে মাপদণ্ডগুলি দেওয়া হল।

পরিষেবাৰ শুনমানেৰ ওপৰ ট্ৰাই-এৰ নজৰদাৰি

পরিষেবাৰ শুনমান সুনিশ্চিত কৱতে ও পরিষেবা প্ৰদানকাৰী সংস্থাগুলিৰ কাৰ্য্যকলাপেৰ ওপৰ নজৰদাৰি কৱাৰ জন্য, মূলত : তিনিটি পদ্ধতি ব্যবহাৰ কৱা হয় (i) পরিষেবা প্ৰদানকাৰী সংস্থা থেকে ত্ৰৈমাসিক কাৰ্য্যকলাপ নজৰদাৰি রিপোর্ট (ii) তৃতীয় পক্ষীয় সংস্থাৰ দ্বাৰা পরিষেবাৰ শুনমান নিৰিক্ষা এবং

(iii) তৃতীয় পক্ষীয় সংস্থার মাধ্যমে গ্রাহক সন্তুষ্টির সমীক্ষা।

এছাড়াও প্রতি মাসে, পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থাগুলি থেকে পয়েন্ট অফ ইন্টারকানেকশন (পিওআই) কনজেশন রিপোর্ট নেওয়া হয়। মোবাইল টেলিফোন পরিষেবার কিউওএস-এর জন্য নেটওয়ার্ক-এর অডিট সব পরিষেবা অঞ্চলে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হয়। এই অডিট ব্রডব্যান্ড ও বেসিক পরিষেবার জন্য বছরে এক বার হয়।

প্রতি ছয় মাসে গ্রাহক সন্তুষ্টির সমীক্ষা করা হয়। সমীক্ষা ও অডিট নিরাপেক্ষ সংস্থা দিয়ে করানো হয় এবং এর রিপোর্ট ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হয়। টেলিকম পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থার পরিষেবার গুণমান নির্ধারিত মানের চেয়ে কম হলে বিধিসমূহে সংশ্লিষ্ট পরিষেবা প্রদানকারীর আর্থিক জরিমানার ব্যবস্থা আছে।

বিলিং-এর যথার্থতা

ক্রিটিপুর্ন বিলিং ও অন্যান্য অন্যায্য চার্জ থেকে গ্রাহককে রক্ষা করার জন্য, নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ মিটারিং ও বিলিং-এ যথার্থতা বজায় রাখার উদ্দেশ্যে একটি অভিন্ন আচরণ বিধি তৈরি করে দিয়েছেন।

পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থাগুলিকে তাদের মিটারিং ও বিলিং ব্যবস্থা প্রতি বছর, ট্রাই তালিকাভুক্ত কোন অডিটরের মাধ্যমে অডিট করাতে হবে। এবং প্রতি আর্থিক বর্ষের জন্য, ৩১ জুলাই এর মধ্যে নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষের কাছে অডিট সার্টিফিকেট জমা করাতে হবে। রিপোর্টে অডিটর কোন অসম্পূর্ণতা উল্লেখ করলে, সেই বিষয়ে গৃহীত পদক্ষেপ প্রতি বছর ১৫ নতুনের মধ্যে জমা দিতে হবে।

অডিটের সময়, নিচের ট্যারিফ প্ল্যানগুলির এক মাসের কল ডাটা অডিট করাতে হবে।

- (a) ত্রৈমাসের শুরুতে সর্বাধিক গ্রাহক সংখ্যা বিশিষ্ট তিনটি প্রিপেইড প্ল্যান ও দুটি পোস্ট পেইড প্ল্যান।
- (b) ওই ত্রৈমাসিকে চালু হওয়া দুটি নতুন প্রিপেইড ও পোস্ট পেইড প্ল্যান।
- (c) ত্রৈমাসের শুরুতে সর্বাধিক গ্রাহক সংখ্যা বিশিষ্ট দুটি স্পেশাল ট্যারিফ ভাউচার।
- (d) ত্রৈমাস শুরু হওয়ার সময় সর্বাধিক গ্রাহক সংখ্যার দুটি প্রি-পেইড ডাটা প্ল্যান।

অডিটের জন্য বিস্তারিত চেকলিস্ট এবং মিটারিং
ও বিলিং-এর নির্দেশাবলি ট্রাই-এর পক্ষ থেকে
জারি করা হয়েছে।

এই অডিট-এ অতিরিক্ত বিলিং, প্রকাশিত
ট্যারিফের তুলনায় গ্রাহক কে ধার্য করা
রোমিং চার্জ, মূল্য ঘুঙ্ক পরিষেবার চার্জ, বিল
ডেলিভারির প্রক্রিয়া, বিলিং-এর অভিযোগের
নিষ্পত্তি, অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতি, রিচার্জের
অ্যাক্টিভেশনের জন্য সময় ইত্যাদি পরীক্ষা করা
হয়।

অডিটে পদ্ধতিগত কোন অসঙ্গতি ধরা পড়লে,
সোচি নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে ঠিক করে নিতে হবে।
মিটারিং এবং বিলিং সিস্টেম-এর অডিট থেকে
অনেক পদ্ধতিগত ত্রুটি সামনে এসেছে যা
পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থাগুলির বিলিং পদ্ধতির
উন্নতিতে সাহায্য হয়েছে। পরিনামে, বিলিং
সংক্রান্ত অভিযোগ অনেক কমে এসেছে।

পারিচ্ছন্দ ৪

মোবাইল নম্বর পোর্টেবিলিটি

মোবাইল নম্বর পোর্টেবিলিটি এমন এক সুবিধা যার সাহায্যে একটি লাইসেন্স প্রাপ্ত পরিষেবা অঞ্চলের কোন গ্রাহক, মোবাইল প্রযুক্তি নির্বিশেষে, তাঁর মোবাইল নম্বর অপরিবর্তিত রেখে, এক পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থা থেকে অন্য পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থার নেটওয়ার্কে তাঁর সংযোগটি স্থানান্তরিত করতে পারেন, বা একই পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থার এক ধরনের সেলুলার মোবাইল প্রযুক্তি থেকে অন্য মোবাইল প্রযুক্তি তে নিজের সংযোগ নিয়ে যেতে পারেন। পোর্টেবিলিটি প্রক্রিয়ায় যুক্ত পক্ষগুলি হলো, (১) স্থানান্তরণে ইচ্ছুক গ্রাহক, (২) দাতা অপারেটর বা যে পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থা থেকে গ্রাহক যেতে চাইছেন এবং (৩) গ্রহীতা অপারেটর (নতুন পরিষেবা প্রদানকারী) যার কাছে গ্রাহক যেতে চাইছেন।

পোর্ট পদ্ধতি

গ্রাহক নিজের নম্বর পোর্ট করতে আগ্রহী হলে
যা করতে হবেং

- ▶ প্রথমে গ্রহীতা অপারেটার, যার পরিষেবায় নিজের নম্বর পোর্ট করতে চান তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন
- ▶ গ্রহীতা আপারেটারের থেকে কাস্টমার অ্যাকুইজিশন (সিএএফ) ও পোর্টিং ফর্ম সংগ্রহ করুন
- ▶ মনোযোগ দিয়ে যোগ্যতার মাপকাঠি, বাতিল করার শর্ত ও অন্যান্য শর্তগুলো পড়ুন
- ▶ দাতা অপারেটারের কাছ থেকে ইউনিক পোর্টিং কোড নিন। যে মোবাইল নম্বর পোর্ট করা হবে সেই নম্বর থেকে এসএমএস করে দাতা অপারেটার থেকে ইউনিক পোর্টিং কোড(ইউপিসি) সংগ্রহ করতে হবে। ইউপিসি পাওয়ার জন্য ১৯০০ নম্বরে এসএমএস করুন। লিখুন পোর্ট স্পেস দিয়ে পোর্ট করতে

চাওয়া ১০ সংখ্যার মোবাইল নম্বর।
জন্ম কাশীর, উভর পূর্বাঞ্চল ও অসম
ছাড়া অন্য সব পরিষেবা অঞ্চলের জন্য
এই ইউপিসি ১৫ দিনের জন্য বৈধ
থাকবে। জন্ম কাশীর, উভর পূর্বাঞ্চল
ও অসম-এর ফেত্রে ইউপিসি ৩০ দিনের
জন্য বৈধ থাকবে।



দ্রষ্টব্য- জন্ম কাশীরে যেহেতু প্রি-পেইড সংযোগের ফেত্রে এসএমএস-এর সুবিধা উপলব্ধ নেই, তাই গ্রাহক কে ইউপিসি-র জন্য ১৯০০ নম্বর ডায়াল করতে হবে। ১৯০০ নম্বরের অপারেটর, গ্রাহকের নম্বর যাচাই করে ইউপিসি প্রদান করবেন।

- ▶ পোর্টিং-এর জন্য যোগ্য হলে, ইউপিসি উল্লেখ করে সিএএফ ও পোর্টিং ফর্ম পুরণ করুন
- ▶ সম্পূর্ণ করা সিএএফ ও পোর্টিং ফর্ম গ্রহীতা অপারেটারের কাছে জমা দিন,
সঙ্গে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের প্রমান পত্র
জমা দেবেন।

- ▶ পোস্ট পেইড গ্রাহক কে পোর্টিং ফর্ম এবং সিএএফ এর সাথে সর্বশেষ বিলের পরিশোধ করা কপি জমা দিতে হবে।
- ▶ গ্রহীতা অপারেটর থেকে নতুন সিম কার্ড সংগ্রহ করুন

করপোরেট গ্রাহক

করপোরেট মোবাইল নম্বর পোর্টিং-এর ফেত্রে, অর্থাৎ সেই সব মোবাইল নম্বর যা কোন করপোরেট সংস্থা, কোম্পানি, বা কোন প্রতিষ্ঠানের নামে দেওয়া হয়েছে, পোর্টিং এর অনুরোধের সঙ্গে নির্দিষ্ট ফরম্যাটে করপোরেট গ্রাহকের অনুমোদিত সাক্ষরকর্তার অনুমতি পত্র জমা দিতে হবে।

করপোরেট মোবাইল নম্বর পোর্টিং আবেদনের ফেত্রে, এক সাথে ৫০টির বেশি মোবাইল নম্বর পোর্ট করা যাবেন। এবং প্রতিটি মোবাইলের জন্য পোর্টিং চার্জ দিতে হবে।

একের অধিক করপোরেট মোবাইল নম্বরের পোর্টিং-এর ফেত্রে, কানেকশনগুলো একই দাতা অপারেটারের হতে হবে।

পোর্টিং-এর যোগ্যতা

90
days of
activation

মোবাইল নম্বর
অ্যাক্টিভেশনের
৯০ দিন পরে, গ্রাহক তার
মোবাইল নম্বর পোর্ট
করার জন্য যোগ্য হবেন

মোবাইল নম্বর অ্যাক্টিভেশনের ৯০ দিন পরে, গ্রাহক তাঁর মোবাইল নম্বর পোর্ট করার জন্য যোগ্য হবেন। কোন মোবাইল নম্বর এক বার পোর্ট করা হলে, পোর্টিং-এর দিন থেকে ৯০ দিন পর পুনরায় সেই নম্বর পোর্ট করা যেতে পারে।

পোস্ট পেইড গ্রাহকের পোর্টিং আবেদনের সময়, তাঁকে এই মর্মে একটি প্রতিশ্রূতি দিতে হবে যে তিনি তাঁর মোবাইল সংযোগের সর্বশেষ বিল দাতা অপারেটার কে মিটিয়ে দিয়েছেন ও পোর্টিং হওয়া পর্যন্ত সব রকমের বকেয়া দাতা অপারেটার কে মিটিয়ে দিতে বাধ্য থাকবেন।

তিনি এও সম্মত আছেন যে, কোন অবস্থায় দাতা অপারেটারের বকেয়া পরিশোধ না হলে, গ্রহীতা অপারেটর তাঁর মোবাইল সংযোগ বিছিন্ন করে দিতে পারেন।

প্রিপেইড গ্রাহকের ফেন্টে, তাঁকে এই মর্মে

প্রতিশ্রূতি দিতে হবে যে, পোর্টিং-এর সময় তার অ্যাকাউন্টে অবশিষ্ট টকটাইম বাতিল হয়ে যাবে, এই তথ্যটি তিনি জানেন।

পোর্টিং-এর অনুরোধ বাতিল করার কারণ

পোর্টিং-এর অনুরোধ বাতিল হতে পারে যদি:

- (ক) ১০ টাকা বা তার বেশি বকেয়া থাকে
- (খ) নতুন কানেকশন অ্যাক্টিভেশনের ৯০ দিন পূর্ণ হওয়ার পূর্বে পোর্টিং-এর জন্য অনুরোধ করা হয়
- (গ) মোবাইল নম্বরের মালিকানা বদলের প্রক্রিয়া চলতে থাকে
- (ঘ) যে মোবাইল নম্বর পোর্ট করার অনুরোধ করা হয়েছে সেটাতে আইনি বাধান্বিত থাকে
- (ঙ) আন্তঃ পরিয়েবা অঞ্চলে পোর্টের জন্য অনুরোধ করা হয়
- (চ) যে মোবাইল নম্বর পোর্ট করা হবে, তার অনুরোধে উল্লেখ করা ইউনিক পোর্টিং কোড ও দাতা অপারেটর দ্বারা প্রদান করা কোড এক না হয় বা ইউপিসি-র

বৈধতার মেয়াদ পেরিয়ে যায়

এর প্রক্রিয়া ১৫ দিনের মধ্যে সম্পূর্ণ করতে হবে।

- (চ) দাতা অপারেটারের কাছে পৌছানোর পূর্বে
ইউনিক পোর্টিং কোডের বৈধতা শেষ
হয়ে যায়

পোর্টিং-এর অনুরোধ প্রত্যাহার

গ্রহীতা অপারেটর কে ২৪ ঘন্টার মধ্যে লিখিত
ভাবে জানিয়ে কোন গ্রাহক তার পোর্টিং-এর
অনুরোধ প্রত্যাহার করে নিতে পারবেন। এক্ষেত্রে
প্রদত্ত পোর্টিং-এর চার্জ পরিয়েবা প্রদানকারী
সংস্থা ফেরত দিতে বাধ্য নয়।

পোর্টিং-এর সময়সীমা

রেগুলেশন অনুযায়ী জন্মু কাশ্মীর, অসম ও
উত্তর পূর্বাঞ্চলের রাজ্যগুলি ব্যতীত অন্য সব
পরিয়েবা অঞ্চলে ৭ দিনের মধ্যে পোর্টিং-এর
প্রক্রিয়া সম্পূর্ণ করতে হবে। জন্মু কাশ্মীর,
অসম ও উত্তর পূর্বাঞ্চল রাজ্যের ক্ষেত্রে পোর্টিং-

পোর্ট করা নম্বরের

অ্যাস্টিভেশন

- ▶ গ্রহীতা অপারেটর গ্রাহক কে পোর্ট করার
তারিখ ও সময় জানাবেন
- ▶ পোর্টিং-এর দিন, রাত্রি বেলায় ২ ঘন্টার
জন্য পরিয়েবা ব্যাহত হতে পারে
- ▶ নির্দিষ্ট দিন ও সময়ের পরে পুরনো
সিমের পরিবর্তে গ্রহীতা অপারেটরের
কাছ থেকে পাওয়া নতুন সিম ব্যবহার
করবল।
- ▶ দ্রষ্টব্যঃ প্রি-পেইড সংযোগের ক্ষেত্রে
পুরনো সিমের অ্যাকাউন্ট ব্যালেন্স নতুন
সিমে স্থানান্তরিত হবে না।

পারিচ্ছন্দ ৫

অবাঞ্চিত বানিজ্যিক যোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ (ইউসিসি)

টেলিযোগাযোগ পরিষেবা ব্যবহারকারীদের শান্তিভঙ্গ ও ঝঁঝাটের একটি প্রধান কারণ অবাঞ্চিত বানিজ্যিক যোগাযোগ। এই ধরনের যোগাযোগ(ইউসিসি) নিয়ন্ত্রণ করার উদ্দেশ্যে, ট্রাই, ১ ডিসেম্বর ২০১০-এ দি টেলিকম কমার্শিয়াল কমিউনিকেশনস কাস্টমার প্রেফারেন্স রেগুলেশনস্ ২০১০, নামে বিধিসমূহ জারি করেছেন। এই বিধিসমূহের সংস্থান অনুসারে একটি ন্যাশনাল কাস্টমার প্রেফারেন্স রেজিস্টার (এনসিপিআর) স্থাপন করা হয়েছে যার মাধ্যমে গ্রাহক ইচ্ছা করলে সব ধরনের বানিজ্যিক যোগাযোগ ব্লক করে দিতে পারেন। এছাড়াও ১)ব্যাকিং/বীমা/ফাইনানসিয়াল প্রডাক্ট/ক্রেডিট কার্ড (২) রিয়াল এস্টেট (৩) শিক্ষা (৪) স্বাস্থ্য (৫) ভোগাপন্য ও অটোমোবাইল (৬) কমিউনিকেশন/ ব্রডকাস্টিং/বিনোদন/ তথ্য প্রযুক্তি এবং (৭) পর্যটন ও অবসর বিনোদন- এই সাতটি বিষয়ে যাবতীয় বানিজ্যিক যোগাযোগ আলাদা করে বন্ধ করতে বা চালু রাখতে পারেন।

টেলিকম কমার্শিয়াল কমিউনিকেশনস কাস্টমার প্রেফারেন্স রেগুলেশনস্-এর প্রধান বৈশিষ্ট্য সমূহ

ট্রাই নিয়মিত এই রেগুলেশনস্-এর রূপায়নের ওপর নজরদারি করে আসছে এবং রূপায়ন

করতে গিয়ে সম্মুখীন হওয়া বিভিন্ন সমস্যা গুলোর সমাধানে পদক্ষেপ গ্রহন করেছে। এই ব্যবস্থার অপব্যবহার রোধ করতে ও নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা কে শক্তিশালী করার উদ্দেশ্যে, এই রেগুলেশনস্ ও নির্দেশনাগুলির অনেক সংশোধন আনা হয়েছে। দি টেলিকম কমার্শিয়াল কমিউনিকেশনস্ কাস্টমার প্রেফারেন্স রেগুলেশনস্ ও তার বিভিন্ন সংশোধনী

ও নির্দেশনার মাধ্যমে গঠিত নিয়ন্ত্রণ পরিকাঠামোর প্রমুখ বৈশিষ্ট্যগুলি হল :

- (i) টেলিযোগাযোগ সংক্রান্ত সুযোগ সুবিধা (টেলিকম রিসোর্স) নেওয়ার পূর্বে টেলিমার্কেটিং সংস্থা কে ৫০০০ টাকা রেজিস্ট্রেশন ফী জমা দিয়ে ট্রাই-এন্থিভুন্ট হতে হবে এবং পরিমেবা প্রদানকারী সংস্থার কাছে সিকিউরিটি ডিপোজিট হিসাবে ৫০০০০ টাকা জমা দিতে হবে।
- (ii) বিধিভঙ্গের জন্য টেলিমার্কেটিং সংস্থার সিকিউরিটি ডিপোজিট থেকে জরিমানা কেটে নেওয়ার সংস্থান সহ কঠোর শাস্তিমূলক ব্যবস্থার সংস্থান।
- (iii) কোন টেলিমার্কেটিং সংস্থা ৬ বার এই বিধিভঙ্গ করলে সংস্থাটির সব রকমের টেলিকম রিসোর্স বিছিন্ন করে দেওয়া হবে ও তাকে ব্ল্যাকলিস্ট করে দেওয়া হবে। পরবর্তী দু বছর সংস্থাটি কোন টেলিকম রিসোর্স ব্যবহার করতে পারবে না।
- (iv) টেলিমার্কেটিং-এর ভয়েস কল কে সহজে চিহ্নিত করার জন্য ১৪০ দিয়ে শুরু হওয়া নম্বর দেওয়া হয়েছে।
- (v) ডাবল ফিল্টারিং প্রক্রিয়া, যার দ্বারা টেলিমার্কেটার ও অ্যাক্সেস প্রদানকারী, উভয়েই অবাধ্যত বাণিজ্যিক কল ও এসএমএস এর সঠিক ফিল্টারিং সুনির্দিষ্ট করবেন।
- (vi) লেনদেন এবং বিপন্নণের বার্তার হেডার আলাদা হবে, যাতে গ্রাহক সহজে চিহ্নিত করতে পারেন।
- (vii) পরিমেবা প্রদানকারী সংস্থাগুলি কে নতুন গ্রাহকের কাছ থেকে এই মর্মে একটি মুচ্ছলখা নিতে হবে যে তাঁরা ওই মোবাইল সংযোগের অপব্যবহার করবেন না ও এই রকম করলে সেটি ডিসকানেক্ট করা হতে পারে।
- (viii) কোন গ্রাহক তাঁর নম্বর থেকে প্রোমোশনাল বার্তা পাঠলে প্রথম অভিযোগের পরই তাঁর নম্বরটি ডিসকানেক্ট করে দেওয়া হবে এবং তাঁর

- নাম ও ঠিকানা দু বছরের জন্য ব্ল্যাক লিস্ট করা হবে। ব্ল্যাক লিস্ট হওয়ার পর সমস্ত পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থা থেকে তাঁর নামে নেওয়া সব রকমের টেলিফোন সংযোগ বাতিল করে দেওয়া হবে এবং পরবর্তী দু বছর তিনি কোন নতুন কানেকশন পাবেন না। কোন ভুল ডিস্কানেকশনের অভিযোগ থাকলে সেটি সরাসরি পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থা কে জানাতে হবে।
- (ix) একই মোবাইল নম্বর বা অন্য কোন নম্বর থেকে কোন ব্যক্তির পক্ষে বাণিজ্যিক লেনদেনের কল বা এসএম এস করা হলে দ্বিতীয়বারের নোটিসের পর সেই ব্যক্তির সব ধরনের টেলিযোগাযোগ পরিষেবা বন্ধ করে দেওয়া হবে। উদাহরণঃ কোন আনরেজিস্টার্ড টেলিমার্কেটার তাঁর নিজস্ব মোবাইল ব্যবহার করে কোন রিয়েল এস্টেট কোম্পানীর হয়ে বাণিজ্যিক এসএমএস বা কল করলে দ্বিতীয় নোটিস পাঠানোর পর সেই রিয়েল এস্টেট কোম্পানির সব ধরনের টেলিকম পরিষেবা বন্ধ করে দেওয়া হবে।
- (x) পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থা কে সুনির্ণিত করতে হবে যে, সব ধরনের বাণিজ্যিক যোগাযোগ, এসএমএস সহ শুধুমাত্র সকাল ৯ থেকে রাত ৯ মধ্যে যেন পাঠানো হয়। এই শর্তটি লেনদেনের বার্তার জন্য প্রযোজ্য হবেনা।
- (xi) একটি সিম থেকে, প্রতি দিন, ১০০-র বেশি এসএমএস পাঠালে গ্রাহক কে অতিরিক্ত প্রতিটি এসএমএস-এর জন্য ৫০পয়সা করে দিতে হবে। সারাদিনে ১০০-টার বেশি এসএমএস-এর পরে এসএমএস প্যাক রেট প্রযোজ্য হবেনা।
- (xii) পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থা মাঝে মাঝে, কমপক্ষে প্রতি ছয় মাসে এক বার, এসএমএস পাঠিয়ে গ্রাহক কে অনুরোধ করে ইউসিসি না পাঠানোর পরামর্শ দেবে ও বিধিভঙ্গে শাস্তির বিষয়ে অবহিত করবে।
- (xiii) পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থা কে ওয়েব ভিত্তিক ইউসিসি-র অভিযোগ গ্রহণের ব্যবস্থা করতে হবে ও ওই অভিযোগ জানানোর জন্য আলাদা ইমেলেরও ব্যবস্থা রাখতে হবে।
- (xiv) পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থাকে ওয়েব

(xv) খুব সহজেই এসএমএস এর মাধ্যমে ইউপিসি-র অভিযোগ করা যায়। প্রাপ্ত এসএমএসটি টেলিফোন নম্বর ও এসএমএস প্রাপ্তির তারিখ সহ ১৯০৯ এ পাঠিয়ে দিলেই আপনার অভিযোগ দায়ের হয়ে যাবে।

রাকের জন্য হয় তাহলে তাঁকে ৭টি বিভাগ থেকে নির্বাচন করে প্রেফারেন্স জানাতে হবে। গ্রাহক সেবা আধিকারিক, প্রোভাইডার কাস্টমার প্রেফারেন্স রেজিস্টারে, গ্রাহকের প্রেফারেন্স সুনিশ্চিত করে রেজিস্টার করবেন এবং এসএমএস এর মাধ্যমে তাঁর প্রেফারেন্স ও ইউনিক রেজিস্ট্রেশন নম্বর জানিয়ে দেবেন।

কি ভাবে নথিভুক্ত করবেন

- ▶ গ্রাহক নিশ্চক ১৯০৯ নম্বরে ফোন করে তাঁর অগ্রাধিকার বা প্রেফারেন্স নথিভুক্ত এবং পরিবর্তন করতে পারেন। এই নম্বরে উপস্থিত এজেন্ট কে তিনি তাঁর রেজিস্ট্রেশনের প্রেফারেন্স জানাবেন, যেমন সম্পূর্ণ ব্লক বা আংশিক ব্লক। গ্রাহকের প্রেফারেন্স যদি আংশিক
- ▶ গ্রাহক শর্ট কোড ১৯০৯ নম্বরে কল করে এর মেনুর মাধ্যমে তাঁর প্রেফারেন্স নথিভুক্ত বা পরিবর্তন করতে পারেন। সে ক্ষেত্রে আইভিআরএস থেকেই তাঁর প্রেফারেন্স নির্বাচন সুনিশ্চিত করা হবে ও ইউনিক রেজিস্ট্রেশন নম্বর জানানো হবে।



- ▶ ১৯০৯ নম্বরে এসএমএস পাঠিয়েও গ্রাহক তাঁর প্রেফারেন্স রেজিস্টার করতে পারেন। সম্পূর্ণ ইলেক্ট্রনিক বিভাগে রেজিস্টার করার জন্য তাঁকে মেসেজ লিখতে হবে "START<space>0" শুধু মাত্র ব্যাক্ষ বা বীমার বার্তা পাওয়ার জন্য মেসেজ পাঠাতে হবে "START<space>1".
- ▶ আংশিক ইলেক্ট্রনিক এবং ৭টি বিভাগের মধ্য থেকে একটি বিকল্প নির্বাচন করার জন্য এই বার্তা পাঠাতে হবে "START<space>1, 2,..."
- ▶ ১৯০৯-এ ফোন করে বা আইভিআরএস (১৯০৯)-এ কল করে বা ১৯০৯-এ এসএমএস পাঠিয়ে তাঁর প্রেফারেন্স বন্ধ বা পরিবর্তন করতে পারেন। আংশিক ভাবে ইলেক্ট্রনিক নির্বাচিত প্রেফারেন্স থেকে বার্তা বন্ধ করার জন্য এসএমএস করুন স্টপ <OPTION>, উদাহরণ, STOP 1 নির্বাচিত ব্যাক্ষিং বিভাগের বার্তা বন্ধ করার জন্য।
- ▶ কল/এসএমএস করে গ্রাহক তাঁর প্রেফারেন্স রেজিস্টার করতে পারেন বা সেটি পরিবর্তন করতে পারেন। এজন্য যে টেলিফোন নম্বর কে রেজিস্টার বা ডি঱েজিস্টার করবেন সেই টেলিফোন থেকে কল বা এসএমএস করতে হবে।
- ▶ প্রেফারেন্স রেজিস্টার করার ৭ দিন পর থেকে গ্রাহক প্রেফারেন্স অনুযায়ী কোন ধরনের বাণিজ্যিক যোগাযোগ পাবেন না।

নথিভুক্ত করার পরেও বাণিজ্যিক কল বা এসএমএস এলে কি করবেন



ভয়েস কল বা এসএমএস করে পরিষেবা প্রদানকারী কে অভিযোগ করবেন	অভিযোগ রেজিস্টার করার সময় চেলিয়াকেটারের নাম, চেলিফোন নং, এসএমএস হেতুর, তারিখ, সময় ও উৎসিসির সংক্ষিপ্ত বর্ণনা গ্রাহক কে দিতে হবে	৭ দিনের মধ্যে অভিযোগকর্তা কে কি পদক্ষেপ নেওয়া হয়েছে সেই বিষয়ে তথ্য দেয়া হবে
---	---	---

কোডে এসএমএস পাঠিয়ে, পরিষেবা প্রদানকারী
সংস্থার কাছে অভিযোগ জানাতে পারেন।
এসএমএস-এর মাধ্যমে অভিযোগ নথিভুক্ত করার
জন্য এই ফরম্যাটে ১৯০৯ নম্বরে এসএমএস
পাঠান :-

ইউসিসি, XXXXXXXXXX, দিন/মাস/বছর,
XXXXXXX হল ইউসিসি-র টেলিফোন
নম্বর অথবা হেডার। অভিযোগ নথিভুক্ত হওয়ার
পর, অভিযোগকারী কে ইউনিক অভিযোগ নম্বর
জানানো হবে এবং ৭ দিনের মধ্যে অভিযোগের
ওপর নেওয়া পদক্ষেপ তাঁকে জানানো হবে।

নথিভুক্ত করার পরে কোন গ্রাহক যদি অবাঞ্ছিত
বাণিজ্যিক কল পান তাহলে, শেষ কল পাওয়ার ৩
দিনের মধ্যে, কল করে বা ১৯০৯ টোল ফ্রী শর্ট

পারিচেন্দ ৬

টেলিযোগাযোগ মাসুল (ট্যারিফ)

গ্রাহকের দৃষ্টিকোন থেকে টেলিযোগাযোগ পরিষেবার ট্যারিফ অন্যত্ম গুরুত্বপূর্ণ বিষয়। এর জন্য, ট্রাই অ্যাস্ট-এ সুনির্দিষ্ট সংস্থান রাখা হয়েছে যাতে কতৃপক্ষ প্রয়োজন অনুযায়ী সরকারী গেজেট বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে বিভিন্ন টেলিযোগাযোগ পরিষেবার মাসুল নির্দিষ্ট করে দিতে পারে। সেই মত ১৯৯৯ সালে প্রথম বার একটি সর্বাঙ্গীন মাসুল সংক্রান্ত আদেশনামা জারি করা হয়। পরবর্তী কালে নতুন নতুন বিষয় ও পরিস্থিতি অনুযায়ী, এই আদেশনামায় বিভিন্ন পরিবর্তন ও সংশোধনী আনা হয়েছে।

মাসুল বৃদ্ধির ক্ষেত্রে সুরক্ষা

- i) কোন গ্রাহক পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থার কোন ট্যারিফ প্ল্যান গ্রহণ করলে, ওই গ্রাহকের জন্য প্ল্যানটি কমপক্ষে ছয় মাস বহাল থাকবে।
- ii) ওই ছয় মাসের সময়সীমার মধ্যে গ্রাহকের অন্য কোন ট্যারিফ প্ল্যানে যুক্ত হওয়ার পূর্ণ স্বাধীনতা থাকবে। এবং এই সম্পর্কিত যাবতীয় অনুরোধ অবিলম্বে অথবা পরবর্তী বিলিং সাইকেল থেকে গ্রহণ ও রূপায়ন করতে হবে।

লাইফ টাইম ট্যারিফ প্ল্যান সহ দীর্ঘদিন বৈধতার ট্যারিফ প্ল্যান

1. i) এককালীন প্রদেয় অর্থের বিনিময়ে প্রদান করা লাইফটাইম বা সীমাহীন বৈধতার প্ল্যান বা ছয় মাসের বেশি বৈধতার প্ল্যান হিসাবে উপস্থাপিত বা বিক্রীত সব রকমের ট্যারিফ প্ল্যান সংক্লিষ্ট গ্রাহকের জন্য উল্লেখিত সময়সীমা পর্যন্ত উপলব্ধ থাকবে। লাইফ টাইম বা আনলিমিটেড বৈধতার প্ল্যানের ক্ষেত্রে, প্ল্যানটি ততদিন পর্যন্ত

বৈধ থাকবে, যতদিন বর্তমান লাইসেন্স বা পুনর্নির্বিকৃত লাইসেন্স অনুযায়ী পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থা কে টেলিকম পরিষেবা প্রদানের অনুমতি দেওয়া হচ্ছে। লাইফটাইম বা আনলিমিটেড বৈধতার প্ল্যানের ফেত্রে পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থা কে তাদের লাইফটাইমের মেয়াদ শেষ হওয়ার মাস ও বছর গ্রাহক কে জানাতে হবে।

- ii) পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থা মনে করলে, কোন প্ল্যানের ট্যারিফ কম করতে পারেন। কিন্তু প্ল্যানের বৈধতার সময়সীমার মধ্যে ট্যারিফ প্ল্যানের কোন আইটেমের ট্যারিফ বৃদ্ধি করা যাবেন।
- 2. অন্য ট্যারিফ প্ল্যানের ফেত্রে, গ্রাহকের প্ল্যানে অন্তর্ভুক্তির ছয় মাসের মধ্যে কোন পরিবর্তন করা যাবে না।

রোমিং পরিষেবার ট্যারিফ

- (i) প্রি-পেইড বা পোস্ট পেইড গ্রাহক যদি নিজের পরিষেবা অঞ্চলের বাইরে রোমিং-এ থাকেন, তাহলে ন্যাশনাল রোমিং-এ থাকাকালীন, টার্মিনেটিং নেটওর্ক ও ট্যারিফ প্ল্যান নির্বিশেষে,

ভয়েস কল ও এসএমএস-এর সর্বোচ্চ মাসুল হলঃ

১ টাকা আউটগোইং কলের জন্য

১.৫০ টাকা আউটগোইং ন্যাশনাল লাঙ ডিস্ট্যান্স কলের জন্য

০.৭৫ টাকা ইনকামিং কলের জন্য

১.০০ টাকা আউটগোইং স্থানীয় এসএমএস-এর জন্য

১.৫০ টাকা আউটগোইং লাঙ ডিস্ট্যান্স এসএমএস-এর জন্য

- ii) ন্যাশনাল রোমিং-এ থাকাকালীন প্রাপ্ত এসএমএস-র জন্য কোন শুল্ক দিতে হবেনো।
- iii) রোমিং-এ থাকাকালীন গ্রাহক স্পেশাল ট্যারিফ প্ল্যান ব্যবহার করে একটি নির্দিষ্ট চার্জের বিনিময়ে তাঁর রোমিং চার্জ আংশিক ফ্রী বা সম্পূর্ণ ফ্রী করতে পারেন।

প্রি-পেইড গ্রাহকদের প্রাপ্ত সুরক্ষা

মোবাইল পরিয়েবাৰ অধিকাংশ গ্রাহক প্রি-পেইড পরিয়েবাৰ ব্যবহার কৰেন। এই প্রি-পেইড গ্রাহকদেৱ স্বার্থসুরক্ষার জন্য নিৰ্দিষ্ট কিছু আদেশনামা ও নিৰ্দেশিকা জাৰি কৰা হয়েছে। এই রকম কয়েকটি নিচে উল্লেখ কৰা হল:

- ▶ হারিয়ে যাওয়া বা খারাপ হওয়া সিম কাৰ্ড পৰিবৰ্তনেৰ খৰচ ন্যায্য মূল্যৰ হৰে।
- ▶ বৈধতাৰ মেয়াদ শেষ হওয়াৰ পূৰ্বনির্ধাৰিত সময়েৰ মধ্যে পুনৰ্গ্ৰহণ কৰা হলে, অব্যবহাত অৰ্থ পুনৰ্গ্ৰহণ কাৰ্ডে যোগ হৰে।
- ▶ বৈধতাৰ সীমাৰ মধ্যে, টক টাইম শেষ হয়ে গোলেও, টক টাইম খৰচ হয়না এমন পৰিয়েবাৰ যেমন ইনকামিং ভয়েস কল, এসএমএস ইত্যাদি বৈধতাৰ সময়সীমা পৰ্যন্ত চালু থাকবে।
- ▶ সৱাসিৱ মাসুল হ্রাসেৰ ক্ষেত্ৰে গ্রাহক আপনা থেকেই মাসুল হ্রাসেৰ সুবিধা পাৰেন। এৰ জন্য গ্রাহককে পুৱণ কৰতে হবে এৰকম কোন পূৰ্বশৰ্ত রাখা যাবে না।

▶ লাইফটাইম বৈধতা বা আনলিমিটেড বৈধতাৰ প্ল্যানেৰ গ্রাহক কম প্ৰৱেশ মূল্যৰ নতুন লাইফটাইম বৈধতা বা আনলিমিটেড বৈধতাৰ প্ল্যানে যেতে পাৰেন। এৰ জন্য কোন অতিৱিক্ষণ পেমেন্ট বা রিচার্জ কৰতে হৰেন।

- ▶ প্ৰত্যোক পৰিয়েবাৰ প্ৰদানকাৰী সংস্থা কে প্ৰি পেইড গ্রাহকেৰ আ্যাকাউন্টে আৰ্থিক পৰিমাণ যোগ কৰাৰ জন্য কমপক্ষে একটা ১০ টাকাৰ টপ আপ ভাউচাৰ রাখতে হৰে।
- ▶ টপ আপ ভাউচাৰেৰ প্ৰমেসিং ফী, ভাউচাৰটিৰ সৰ্বোচ্চ বিক্ৰয় মূল্যৰ ১০ শতাংশ, সৰ্বাধিক ৩ টাকাৰ বেশি হৰে না।

পোস্ট পেইড গ্রাহকদেৱ প্রাপ্ত

সুৱার্ণা

পোস্ট পেইড গ্রাহক বিনা মূল্যে বিলেৰ হাৰ্ড কপি দাবি কৰতে পাৰেন।

পৰিয়েবাৰ প্ৰদানকাৰী সংস্থা গ্রাহককে যে বিল দেবেন, সেখানে পৰ্যাপ্ত তথ্য থাকতে হৰে। গ্রাহক

লঙ্ঘ ডিস্ট্যান্স কলের বিল আইটেম অনুযায়ী
চাইলে সেটি বিনা খরচে তাঁকে দিতে হবে।

সিকিউরিটি ডিপোজিট ফেরত

পরিষেবার শুনমানের সংক্রান্ত বিধিসমূহে সংযোগ
বন্ধ হওয়ার পর সিকিউরিটি ডিপোজিট ফেরত
দেওয়ার জন্য ৬০ দিনের সময়সীমা নির্দিষ্ট করে
দেওয়া হয়েছে। নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে সিকিউরিটি
ডিপোজিট ফেরত না হলে, পরিষেবা প্রদানকারী
সংস্থা কে বার্ষিক ১০ শতাংশ হারে সুদ দিতে
হবে।

পোস্ট পেইড গ্রাহকদের ক্রেডিট লিমিট

- i. প্রতিটি পোস্ট পেইড গ্রাহকের ক্রেডিট
লিমিট নির্দিষ্ট করা হবে এবং তাঁকে সেই
বিষয়ে আগাম জানাতে হবে। পরিষেবা
অ্যাস্ট্রিভেট হওয়ার সাত দিনের মধ্যে
গ্রাহককে তাঁর প্রাথমিক ক্রেডিট লিমিট
জানাতে হবে।
- ii. ক্রেডিটের লিমিট অতিক্রম করে গেলে
পরিষেবা ব্যবহার করার খরচ ও অন্য
প্রযোজ্য চার্জ কি হবে এবং কি ভাবে তাঁর

ক্রেডিট লিমিট বৃদ্ধি করা যাবে এ বিষয়ে
গ্রাহক কে আগাম জানাতে হবে।

- iii. পরিষেবা ব্যবহার করার খরচ ও অন্যান্য
প্রযোজ্য চার্জ ক্রেডিট লিমিটের ৮০
শতাংশে পৌঁছে গেলে, গ্রাহক কে
অবহিত করতে হবে।
- iv. এ বিষয়ে সুচনা পাওয়ার পর, গ্রাহক
সম্পূর্ণ বা আংশিক অন্তর্বর্তী পেমেন্ট
করতে পারেন, এবং তাঁর ইচ্ছে মত
পরিষেবা ব্যবহার নিয়ন্ত্রণ করতে পারেন
যাতে তাঁর ক্রেডিটের সীমা অতিক্রম না
হয়।
- v. গ্রাহককে পর্যাপ্ত ভাবে অবহিত করা
হলেও গ্রাহকের ক্রেডিট লিমিট অতিক্রম
না হওয়া পর্যন্ত তাঁর পরিষেবা বন্ধ করা
যাবে না।
- vi. ক্রেডিট লিমিট-এর পরিমাণ নির্বিশেষে,
গ্রাহকের প্রদেয় টাকার পরিমাণ
সিকিউরিটি ডিপোজিটের থেকে কম
থাকলে গ্রাহকের পরিষেবায় কোন বিষয়
ঘটানো যাবে না।

- vii. পোস্ট পেইড গ্রাহকের মাসিক স্টেটমেন্ট
/ বিল এ তাঁর ক্রেডিট লিমিট উল্লেখ
করতে হবে।

প্রি-পেইড এবং পোস্ট পেইড গ্রাহকদের জন্য অভিন্ন

রক্ষাকরণ

এক সেকেন্ড পালস বিশিষ্ট ট্যারিফ প্ল্যান

- ▶ সেলুলার মোবাইল পরিয়েবা প্রদানকারী
সংস্থাকে লোকাল ও ন্যাশনাল লঙ্ঘ
ডিস্ট্যান্স কলের জন্য এক সেকেন্ড
পালস বিশিষ্ট অন্তত একটি পোস্ট পেইড
ট্যারিফ প্ল্যান চালু রাখতে হবে।
- ▶ আন্তর্জাতিক কলের জন্য এই ব্যবস্থা
প্রযোজ্য নয়।

বিভাগিক শিরনামের ট্যারিফ প্ল্যান নিষিদ্ধ

- i) গ্রাহক কে বিভাস্ত করবে এমন ট্যারিফ
প্ল্যান কোন ভাবে অফার, উপস্থাপন বা
বিজ্ঞপন করা যাবে না। উদাহরণ স্বরূপ,
যদি কোন ট্যারিফ প্ল্যানের নাম বা শীর্ষক

বেন্টাল লাগবে না, এমন ধরনের হয়
(যেমন জিরো বেন্টাল), কিন্তু বাস্তুরে
ওই প্ল্যানের জন্য বাধ্যতা মূলক স্থায়ী
মাসিক চার্জ দিতে হয়, তাহলে প্ল্যানটিকে
বিভাস্তমূলক ধরা হবে।

- ii) কোন প্ল্যানের গ্রাহক কে দিতেই হবে
এমন সব মাসিক নির্দিষ্ট আবর্তক
চার্জগুলো একটি হেডে দেখাতে হবে।
- iii) কোন ট্যারিফ প্ল্যানে সিএলআইপি
সুবিধার চার্জ কে ট্যারিফের বাধ্যতামূলক
আইটেম হিসাবে গণ্য করা যাবে না।
পরিয়েবা প্রদানকারী যখন সিএলআইপি-
র চার্জ ধার্য করবেন সেটি গ্রাহকের জন্য
ঐচ্ছিক হতে হবে।

ট্যারিফ প্ল্যান প্রকাশনা

গ্রাহক কে নিজের চাহিদা অনুযায়ী ট্যারিফ প্ল্যান
নির্বাচন করার স্বাধীনতা প্রদান করার জন্য সমস্ত
পরিয়েবা প্রদানকারী সংস্থা কে তাদের ট্যারিফ
প্ল্যান প্রকাশ করতে হবে।

- i) গ্রাহকের অবগতির জন্য পরিয়েবা
প্রদানকারী সংস্থার সমস্ত ট্যারিফ প্ল্যান
তাদের গ্রাহক সেবা কেন্দ্র, পয়েন্ট অফ

- সেল/ রিটেল দোকান ও ওয়েব সাইটে
রাখা থাকবে এবং নির্দিষ্ট ফরম্যাটে হতে
হবে।
- ii) এই ট্যারিফ প্ল্যানে কোন পরিবর্তন হলে,
পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থাকে প্রতিটি
পরিবর্তন তাদের ওয়েবসাইটে ও গ্রাহক
সেবা কেন্দ্রে, নির্ধারিত বয়ানে আপডেট
করতে হবে। পরিবর্তিত ট্যারিফ প্ল্যান
জানুয়ারি, এপ্রিল, জুলাই এবং অক্টোবরের
৭ তারিখের মধ্যে সংস্থার বিক্রয়
কেন্দ্রগুলিতে রাখতে হবে।
- iii) পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থাকে সর্বাধিক
ছয় মাসের ব্যবধানে তাদের ট্যারিফ প্ল্যান
নির্দিষ্ট ফরম্যাটে কমপক্ষে একটি স্থানীয়
ভাষার ও একটি ইংরাজি খবরের কাগজে
প্রকাশ করতে হবে।
- i) পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থার প্রকাশিত
প্রতিটি বিজ্ঞাপন অবশ্যই স্বচ্ছ ও সুস্পষ্ট
হতে হবে। বিজ্ঞাপনের ডিজাইন বা
নকশার রং, ফন্ট বা হরফের ধরন ও
মাপ, স্বর ও শব্দের মাত্রা পাঠ্যযোগ্য,
শ্রবণযোগ্য ও খোঁয়াশামুক্ত বা স্পষ্ট হতে
হবে।
- ii) গ্রাহকের সিদ্ধান্ত প্রভাবিত করতে পারে
এমন সমস্ত তথ্য ট্যারিফের বিজ্ঞাপনে
সুস্পষ্ট ভাবে উল্লেখ করতে হবে।
- iii) প্রতিটি ট্যারিফের বিজ্ঞাপনে
টেলিকম পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থার
ওয়েবসাইটের ঠিকানা ও গ্রাহক সেবা
কেন্দ্রের নম্বর উল্লেখ থাকতে হবে
যাতে গ্রাহক ট্যারিফ প্ল্যানের সম্পর্কে
প্রযোজনীয় তথ্য জেনে নিতে পারেন।

মাসুল সংক্রান্ত বিজ্ঞাপন

টেলিযোগাযোগ পরিষেবার মাসুল সংক্রান্ত
অফারে স্বচ্ছতা সুনির্দিষ্ট করতে এবং গ্রাহককে
নিজের চাহিদা অনুযায়ী ট্যারিফ প্ল্যান নির্বাচন
করার সুযোগ করে দিতে, সমস্ত পরিষেবা
প্রদানকারী সংস্থার উদ্দেশ্যে মাসুল সংক্রান্ত

ব্ল্যাক আউট দিবস



যে বিশেষ দিনগুলিতে পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থার পক্ষ থেকে বিনা মূল্যের / স্বল্প মূল্যের কল/এসএমএস করার সুবিধা দেওয়া হয়না, সেই দিনগুলি কে ব্ল্যাক আউট দিবস বলা হয়। এ ব্যাপারে ফ্রেতার স্বার্থ রক্ষার জন্য নিম্নবর্তী নির্দেশগুলো জারি করা হয়েছে।

- i) একটি ক্যালেন্ডার বছরে ব্ল্যাক আউট দিবসের সংখ্যা পাঁচ দিনের বেশি হবে না।
- ii) গ্রাহক পরিষেবায় অন্তর্ভুক্ত হওয়ার পর, পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থা এই দিনের সংখ্যায় কোন পরিবর্তন বা সংযোজন করতে পারবেন না।
- iii) গ্রাহক কে প্রদান করা প্যাকেজে এই বিশেষ ব্ল্যাক আউট দিনগুলিতে প্রযোজ এসএমএস/কল চার্জ উল্লেখ করতে হবে।
- iv) ব্ল্যাক আউট দিবসে কল বা এসএমএস-এর জন্য গ্রাহকের ট্যারিফ প্ল্যানে উল্লেখ করা রেটের বেশি চার্জ করা যাবে না।
- v) ব্ল্যাক আউট দিবস শুরু হওয়ার ২৪ ঘণ্টা থেকে ৭২ ঘণ্টার পূর্বে পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থা কে এসএমএস-এর মাধ্যমে ব্ল্যাক আউট দিবসের তারিখ, উপলক্ষ, এবং কল ও এসএমএস-এর প্রযোজ রেট গ্রাহক কে জানিয়ে দিতে হবে।
- vi) কোন ক্যালেন্ডার বছর শুরু হওয়ার পূর্বে পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থা কে তাদের ওয়েব সাইটে ওই বছরের ব্ল্যাক আউট দিবসের তালিকা প্রকাশ করতে হবে।

পারিচেন্দ ৭

মূল্যবৃক্ত পরিষেবা

মূল্যবৃক্ত পরিষেবা অ্যাস্ট্রিভেশন এবং তাদের চার্জ সংক্রান্ত নির্দেশিকা



গ্রাহকের সুস্পষ্ট সম্মতি ছাড়া পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থা কেন মূল্য বৃক্ত পরিষেবা চালু করতে পারবে না। পূর্বে কেন মূল্যবৃক্ত পরিষেবা বিনামূল্যে প্রদান করা হয়ে থাকলে, সেটি গ্রাহকের সম্মতি ছাড়া চার্জ যোগ্য করা যাবে না।

- ▶ মূল্যবৃক্ত পরিষেবা বন্ধ করার জন্য টেলিযোগাযোগ দপ্তর থেকে ১৫৫২২৩ (নিঃশুল্ক) নম্বরটি শর্ট কোড হিসাবে নির্দিষ্ট করে দেওয়া হয়েছে।
- ▶ এই নিঃশুল্ক শর্ট কোডের মাধ্যমে মূল্যবৃক্ত পরিষেবা বন্ধ করার জন্য পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থা কে নির্দিষ্ট পদ্ধতি মেনে চলতে হবে।
- ▶ ২৪ ঘণ্টার মধ্যে যাচাই যোগ্য সম্মতি পাওয়ার পরই পরিষেবা প্রদানকারী মূল্যবৃক্ত পরিষেবার জন্য গ্রাহক কে চার্জ করতে পারবেন। এই সম্মতি এসএমএস বা ইমেল বা ফ্যাক্স এর মাধ্যমে বা লিখিত ভাবে আসতে হবে। বিকল্প হিসাবে পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থা তৃতীয় পক্ষের মাধ্যমে বিভিন্ন পদ্ধতিতে নেওয়া গ্রাহকের সম্মতির পুনরন্দিষ্টকরণের ব্যবস্থা করতে পারে যাতে কোনভাবেই

গ্রাহকের সম্পূর্ণ সম্মতি ছাড়া মূল্যবুক্ত
পরিষেবা অ্যাক্সিভেট না হয়।

- ▶ একদিনের বৈধতা বিশিষ্ট মূল্যবুক্ত
পরিষেবার ক্ষেত্রে পরিষেবা চালু হওয়ার
৬ ঘন্টার মধ্যে এবং অন্য মূল্যবুক্ত
পরিষেবার ক্ষেত্রে পরিষেবা চালু হওয়ার
২৪ ঘন্টার মধ্যে কোন গ্রাহক যদি
অভিযোগ জানান যে তার সম্মতি ছাড়া
পরিষেবা অ্যাক্সিভেট করা হয়েছে, তা
হলে, চার্জ করা অর্থ তাঁকে ফেরত
দেওয়া হবে।
- ▶ গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে পর্যাপ্ত টাকার
ব্যালেন্স না থাকলে, মূল্যবুক্ত পরিষেবা
পুনর্বিকরণ করার পূর্বে এসএমএস
এর মাধ্যমে তাঁর সম্মতি নিতে হবে।
- ▶ প্রিপেইড সংযোগের ক্ষেত্রে, গ্রাহকের
সুনির্দিষ্ট অনুমতি ছাড়া, অ্যাকাউন্টে
পর্যাপ্ত ব্যালেন্স না থাকলে কোন মূল্যবুক্ত
পরিষেবা স্বয়ংক্রিয়ভাবে পুনর্বিকরণ করা
যাবে না, এবং পরবর্তী কালে করা রিচার্জ
থেকে এ বাবদ কোন অর্থ কেটে যাবে
না।

▶ পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থাকে মূল্যবুক্ত
পরিষেবা পুনর্বিকরণের কমপক্ষে ২৪
ঘন্টার পূর্বে পুনর্বিকরণের নির্দিষ্ট তারিখ
ও তার জন্য প্রদেয় অর্থের পরিমাণ এবং
পরিষেবা ডিঅ্যাক্সিভেট করার নিঃশেষ
নম্বর গ্রাহক কে জানাতে হবে।



মূল্যবুক্ত পরিষেবার ডিঅ্যাক্সিভেশন

একটি সহজ পদ্ধতিতে আপনার মূল্যবুক্ত
পরিষেবা কে ডিঅ্যাক্সিভেট বা বন্ধ করতে
পারেন। **১৫৫২২৩** (টেল ফ্রী) নম্বের
এসএমএস পাঠিয়ে বা ফোন করে সহজ পদ্ধতির
মাধ্যমে মূল্যবুক্ত পরিষেবা ডিঅ্যাক্সিভেট বা বন্ধ
করতে পারেন। মূল্যবুক্ত পরিষেবা ডিঅ্যাক্সিভেট
করার ধাপগুলো নীচে দেওয়া হলঃ

এসএমএস এর মাধ্যমে

- ▶ আপনার ফোন থেকে মেসেজ / টেক্স্ট করুন STOP আর পাঠিয়ে দিন ১৫৫২২৩ নম্বরে।
- ▶ আপনার এসএমএস-এর উভরে ১৫৫২২৩ নম্বর থেকে আপনার ফোনে সক্রিয় মূল্যবৃত্তি পরিষেবা গুলির তালিকা এবং ডিঅ্যাস্টিভেট করার জন্য প্রয়োজনীয় নির্দেশিকা পাঠানো হবে।

উদাহরণস্বরূপ...

ডিঅ্যাস্টিভেট করার জন্য, ওই পরিষেবার ক্রমান্ক লিখে উভর পাঠান:

১. কলার টিউন
২. ক্লিকেট অ্যালার্ট
৩. নিউজ অ্যালার্ট

- ▶ যে পরিষেবা ডিঅ্যাস্টিভেট করবেন, তার ক্রমান্ক লিখে মেসেজের উভর পাঠান।

আইভিআরএস এর মাধ্যমে

১৫৫২২৩ নম্বরে ফোন করে আপনার ফোনে সক্রিয় পরিষেবাগুলো জেনে নিন ও যে পরিষেবাটি ডিঅ্যাস্টিভেট করতে চান, সেটি সিলেক্ট করুন।

উদাহরণ...

কলার টিউন ডিঅ্যাস্টিভেট করার জন্য ১ টিপুন, ক্লিকেট অ্যালার্ট ডিঅ্যাস্টিভেট করার জন্য ২ টিপুন, নিউজ অ্যালার্ট ডিঅ্যাস্টিভেট করার জন্য ৩ টিপুন।

- ▶ পরিষেবা ডিঅ্যাস্টিভেট করার জন্য সঠিক বোতাম চিপতে হবে।

উভয় পদ্ধতিতে ডিঅ্যাস্টিভেশনের অনুরোধ কে সুনিশ্চিত করে আপনি একটি এসএমএস পাবেন, যেখানে উল্লেখ করা থাকবে যে আপনার পরিষেবা ডিঅ্যাস্টিভেট করা হয়েছে।

সম্প্রতি, সিমে এমবেডেড মূল্যবৃত্তি পরিষেবার ফেক্সেও পরিষেবা প্রদানকারী কে দুবার নিশ্চিত করার নির্দেশ দেওয়া হয়েছে।

পারিচ্ছবি ৪

মোবাইল হ্যান্ডসেটে টেলিফোন নম্বর সেভ করা এবং কল/এসএমএস করার পদ্ধতি

গ্রাহকের ভুল পদ্ধতিতে ল্যান্ডলাইন/মোবাইল নম্বর ডায়াল করার ফলে অনভিপ্রেত চার্জ বহন করার অনেক ঘটনা হত যাবে ট্রাই-এর নজরে এসেছে। গ্রাহকের শুবিধার জন্য মোবাইল হ্যান্ডসেটে টেলিফোন নম্বর সেভ করা ও সেটি ডায়াল করার পদ্ধতিগুলো এখানে দেওয়া হল।

আপনার হ্যান্ডসেটে মোবাইল নম্বর সেভ করা:

- (a) মোবাইল হ্যান্ডসেটে স্থানীয় টেলিফোন নম্বর (যেমন ৯৮১২৩৪৫৬৭৮) সেভ করা

সঠিক	নম্বর
৯৮১২৩৪৫৬৭৮	আপনি যদি পরিষেবা অঞ্চলের বাইরে রোমিং-এ থাকেন তাহলে আপনার হ্যান্ডসেটের কন্ট্রাক্ট লিস্ট থেকে নম্বরটি ডায়াল করতে পারবেন না।
+৯১৯৮১২৩৪৫৬৭৮	এই পদ্ধতিতে নম্বর সেভ করা তুলনামূলক ভাবে সঠিক কারণ এই ভাবে রোমিং-এ থাকা অবস্থাতেও আপনি কন্ট্রাক্ট লিস্ট থেকে নম্বরটি ডায়াল করতে পারবেন। পরামর্শ: ইনকামিং কল ডিটেলসের ডিটিতে ফোন নম্বর কে সেভ করলে সেটি এই ফর্ম্যাটে সেভ হবে।

সঠিক নয়	নম্বর
০০৯৮১২৩৪৫৬৭৮	কল বা এসএমএসটি আন্তর্জাতিক কল হিসাবে চার্জ করা হতে পারে।
+৯৮১২৩৪৫৬৭৮	কল বা এসএমএসটি আন্তর্জাতিক কল হিসাবে চার্জ করা হতে পারে।

(b) মোবাইল ফোনে ল্যান্ডলাইন নম্বর সেভ করা

মোবাইল ফোনে এসটিডি কোড সহ ল্যান্ডলাইন নম্বর সেভ করুন, যেমন দিল্লির কোন ল্যান্ডলাইন নম্বর সেভ করার জন্য প্রথমে ০১১ যোগ করুন ও তার পর নম্বরটি সেভ করুন। ০১১ এর পরিবর্তে প্রথমে +৯১১১ ও ব্যবহার করা যেতে পারে।

ডায়াল করার পদ্ধতি

যা করবেন না

১. স্থানীয় বা পরিষেবা অঞ্চলের বাইরে কোন মোবাইল নম্বরের আগে ০০ যোগ করে কোন কল করবেন না বা এসএমএস পাঠাবেন না। তাহলে কল বা এসএমএসটি আন্তর্জাতিক রেটে চার্জ হয়ে যেতে পারে, যেমন ০০৯৮১২৩৪৫৬৭৮।
২. স্থানীয় বা পরিষেবা অঞ্চলের বাইরে কোন মোবাইল নম্বরের আগে '+' যোগ করে কোন কল করবেন না বা এসএমএস পাঠাবেন না। তাহলে কল বা এসএমএসটি আন্তর্জাতিক রেটে চার্জ হয়ে যেতে পারে, যেমন '+'৯৮১২৩৪৫৬৭৮।

যা করবেন

৩. দেশের যে কোন স্থান থেকে, স্থানীয় বা পরিষেবা অঞ্চলের বাইরে, কোন মোবাইল ফোন থেকে নম্বর ডায়াল করার জন্য সেই নম্বরে পূর্বে '+৯১' যোগ

করে ডায়াল করা যাবে, যেমন, +৯১-৯৯২২৩৪৫৬৭৮।

মোবাইল ফোন থেকে কোন স্থানীয় মোবাইল নম্বরে কল বা এসএমএস করার জন্য সেই মোবাইল নম্বরের পূর্বে কোন কিছু যোগ করার প্রয়োজন নেই।

মোবাইল ফোন থেকে নিজের পরিষেবা অঞ্চলের বাইরের কোন মোবাইল নম্বরে কল বা এসএমএস করার জন্য সেই মোবাইল নম্বরের পূর্বে '0' বা '+৯১' যোগ করে নম্বরটি ডায়াল করতে হবে। যেমন ০৯৯২২৩৪৫৬৭৮ বা +৯১৯৯২২৩৪৫৬৭৮

ল্যান্ডলাইন ফোন থেকে পরিষেবা অঞ্চলের বাইরের কোন ল্যান্ডলাইন নম্বর ডায়াল করার জন্য সেই স্থানের এসটিডি কোড ওই নম্বরের পূর্বে যোগ করে ডায়াল করতে হবে। যেমন চেন্নাই-এর বাইরে থেকে চেন্নাই-এর কোন নম্বর ডায়াল করার জন্য সেই নম্বরের পূর্বে ০৪৪ যোগ করে নম্বরটি ডায়াল করতে হবে।

আন্তর্জাতিক কোন নম্বর ডায়াল করার জন্য প্রথমে '00' বা '+' যোগ করে, তার পর দেশের কোড ও পরে নম্বর ডায়াল করতে হবে।

পারিচেন্দ ৭

গ্রাহক শিক্ষণ এবং অনলাইন সমীক্ষার ব্যবস্থা

টেলিযোগাযোগ একটি দ্রুত বিকাশশীল ক্ষেত্র। এই ক্ষেত্রের সঙ্গে যুক্ত হওয়া নতুন গ্রাহকদের একটা বড় অংশ ছোট শহর ও গ্রামীণ এলাকাভুক্ত। টেলিযোগাযোগ সংক্রান্ত বিষয়ে তাদের সচেতনতা ও পরিচিতি যথেষ্ট সীমিত। সেই জন্য ট্রাই-এর পক্ষ থেকে গ্রাহক শিক্ষণের কর্মসূচি গ্রহণ করা হয়েছে। এই কর্মসূচির অংশ হিসাবে দেশের বিভিন্ন প্রান্তে কনজিউমার আউটরোচ প্রোগ্রামের আয়োজন করা হয়। এছাড়াও ট্রাই-এ নথিভুক্ত গ্রাহক সংস্থা ও এনজিও-দের সামর্থ্য ও কর্মদক্ষতা বৃদ্ধি করা এবং গ্রাহক সচেতনতা বৃদ্ধি করার জন্য ট্রাই আঞ্চলিক কর্মশালার আয়োজন করে থাকে। এই গ্রাহক শিক্ষণ কর্মশালা কনজিউমার আয়োডভোকেসি গ্রুপ (সিএজি) এবং পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থাগুলি কে একটি মধ্য প্রদান করে যেখানে তাঁরা গ্রাহকের সমস্যাগুলি নিয়ে আলোচনা করতে পারেন এবং স্থানীয় সমস্যাগুলো ভাল করে বুঝতে পারেন।

অনলাইন সমীক্ষার পদ্ধতি

ট্রাই নিয়মিত ভাবে নিরপেক্ষ এজেন্সির মাধ্যমে গ্রাহক সন্তুষ্টির সমীক্ষার আয়োজন করে থাকে। টেলিকম পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থাগুলির প্রদত্ত পরিষেবার বিষয়ে গ্রাহকের ধারনা মূল্যায়নের জন্য এই গ্রাহক সন্তুষ্টির সমীক্ষা করা হয়। সাম্প্রতিক কালে ইন্টারনেট ও স্মার্ট ফোনের অধিক ব্যবহার কে লক্ষ্য করে ট্রাই একটি অ্যান্ড্রয়েড ভিত্তিক অ্যাপ চালু করেছে। এই অ্যাপের মাধ্যমে সেলুলার পরিষেবার বিষয়ে গ্রাহকের ধারনা মূল্যায়ন করা

হবে। ট্রাই ওয়েবসাইটে www.trai.gov.in-এ কনজিউমার ইনফো বিভাগে ওয়েব ভিত্তিক গ্রাহক সন্তুষ্টির সার্টিফিকেশন দেওয়া আছে। ওই সেকশন থেকে অ্যান্ড্রয়েড অ্যাপটি ও ডাউনলোড করা সম্ভব।

সার্টের প্রশমালা এমন ভাবে সাজানো যাতে ট্রাই নির্ধারিত পরিষেবার গুনমানের পরিমাপকের সাপেক্ষে পরিষেবার মান সংক্রান্ত গ্রাহকের ধারনা বোঝা যায় এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতি, মোবাইল নম্বর পোর্টেবিলিটির রূপায়ণ ও ইউসিসি বিষয়ে নিয়মাবলীর কার্যকারিতা অনুমান করা যায়।

পারিষেবা ১

পরিষেবার গুনমান সংক্রান্ত গুরুত্বপূর্ণ পরিমাপক সমূহ (বেসিক এবং সেলুলার মোবাইল পরিষেবা)

ক্র.নং	পরিষেবার গুনমানের পরিমাপক	বেঞ্চমার্ক বা নির্ধারিত সীমা
1.	নথিভুক্তির পর ল্যান্ডলাইন টেলিফোনের সংযোগ প্রদান	সাত দিনের মধ্যে (টেকনিকাল সম্ভাব্যতা সাপ্তক্ষে)
2.	ল্যান্ডলাইন টেলিফোন সংযোগ স্থানান্তরণ	৩ দিনের মধ্যে ১৫ শতাংশ অনুরোধ কার্যকরী করতে হবে
3.	শহর অঞ্চলে ফল্ট মেরামতি (ল্যান্ড লাইন)	পরবর্তী কাজের দিনের মধ্যে কমপক্ষে ৮৫ শতাংশ, এবং ৫ দিনের মধ্যে ১০০ শতাংশ ক্ষেত্রে
4.	গ্রাম বা পাহাড় অঞ্চলে ফল্ট মেরামতি (ল্যান্ড লাইন)	পরবর্তী কাজের দিনের মধ্যে কমপক্ষে ৭৫ শতাংশ, এবং ৭ দিনের মধ্যে ১০০ শতাংশ ক্ষেত্রে
5.	বিল বা চার্জ সংক্রান্ত অভিযোগের নিষ্পত্তি	৪ সপ্তাহের মধ্যে কমপক্ষে ৯৮ শতাংশ, এবং ৬ সপ্তাহের মধ্যে ১০০ শতাংশ ক্ষেত্রে
6.	অভিযোগ নিষ্পত্তি পরে শাহকের আয়াকাউন্টে ক্রেডিট / ওয়েভার / অ্যাডজাস্টমেন্ট করার সময়সীমা	অভিযোগ নিষ্পত্তি হওয়ার এক সপ্তাহের মধ্যে
7.	পরিষেবা পরিসমাপ্তি / বন্ধ করা	৭ দিনের মধ্যে
8.	পরিষেবা বন্ধ করার পর সিকিউরিটি ডিপোজিট ফেরত	৬০ দিনের মধ্যে ১০০ শতাংশ ক্ষেত্রে

পারিষেবার গুণমান সংক্রান্ত গুরুত্বপূর্ণ পরিমাপক সমূহ

(ব্রডব্যান্ড)

ক্র.নং	পরিষেবার গুণমানের পরিমাপক	বেঁধযোর্ক বা নির্ধারিত সীমা
1.	পরিষেবা চালু করা / আস্ট্রিভেশনের সময়সীমা	১৫ কাজের দিনের কম সময়ে ১০০ শতাংশ ক্ষেত্রে (টেকনিক্যাল সম্ভাব্যতা সাপেক্ষে)
2.	সময়সীমা মেরামতি/পরিষেবা পুনরায় চালু করার সময়সীমা	৩ দিনের মধ্যে ৯৯ শতাংশ ক্ষেত্রে ফলট মেরামতিতে দেরি জন্য রেন্টালে ছাড়ের পরিমান : -৩ দিনের বেশি এবং ৭ দিনের কম : ন্যূনতম মাসিক চার্জ বা ইউনিজ অ্যালাউন্সের ৭ দিনের সমতুল পরিমান -৭ দিন থেকে ১৫ দিন পর্যন্ত : ন্যূনতম মাসিক চার্জ বা ইউনিজ অ্যালাউন্সের ১৫ দিনের সমতুল পরিমান ১৫ দিনের বেশি মাসিক চার্জ বা ইউনিজ অ্যালাউন্সের ১ মাসের সমতুল পরিমান
3.	বিলিং সংক্রান্ত অভিযোগের নিষ্পত্তি	৪ সপ্তাহের মধ্যে ১০০ শতাংশ ক্ষেত্রে
4.	পরিষেবা বন্ধ করার পর ডিপোজিট ফেরত	৬০ দিনের মধ্যে ১০০ শতাংশ ক্ষেত্রে
5.	ব্রডব্যান্ড সংযোগ স্পীড (ডাউনলোড)	আইএসপি নোড থেকে ব্যবহারকারী পর্যন্ত-গ্রাহকের নেওয়া ব্রডব্যান্ড সংযোগ স্পীডের ৮০ শতাংশের বেশি

ট্রাই-এ নথিভুক্ত কনজিউমার অ্যাডভোকেসি গ্রুপের তালিকা

ক্র. নং	গ্রাহক সংস্থার নাম ও ঠিকানা	যোগাযোগের ব্যক্তি টেলিফোন নং/মোবাইল নং ও ইমেইল
1	ইসলামপুর রামকৃষ্ণপাঞ্জি রুডাল ওয়েলফেয়ার সোসাইটি, রামকৃষ্ণপাঞ্জি, পো: ও থানা: ইসলামপুর জেলা- উত্তর দিনাজপুর (পঃব: %)	শ্রী আবদুল আলিম পারভেজ, সম্পাদক ০৩২৬-২৫৭৭৩ (টেলিফ্যাক্স) ০৯৮৩৪৪৫৮৬১৪ irrwsngo@gmail.com
2	উপভোক্তা মার্গদর্শন সমিতি(ইউএমএএস) রাজীব গান্ধী উপভোক্তা ভবন, সেক্টর ১২ ও ১০-এর নিকট, চোপাসনি হাউসিং বোর্ড, যোধপুর(রাজস্থান)	শ্রী লিয়াকত আলি, সম্পাদক ০২৯১-২৭০১৫১৫ ০২৯১-২৭০১৮৮৮ (ফ্যাক্স) liyakat_ali9@yahoo.co.in
3	পিপলস অ্যাকশন ইন ডেভলাপমেন্ট (পিএআইডি) পোস্ট বক্স নং ১২৭, এসভি ইউনিভার্সিটি, তিরপতি (এপি)	শ্রী পি গঙ্গাধারাম, প্রেসিডেন্ট ০৯৮৪১৫৫৭৪৮৭ paidngo7@gmail.com paid_ngo@yahoo.co.in
4	সোসাইটি ফর এডুকেশন, রিসার্চ অ্যান্ড ভিলেজ এম প্লাওরমেন্ট (এসইআরভিই) সিরপাক্ষ, ৬০৬০১২৩, ধিতাকুড়ি (তালুক) জেলা: কুড়ালোর(তামিলনাড়ু)	শ্রী আরকে সেনথিলকুমার, কার্যনির্বাহি সম্পাদক ০৪১৪৩-২৪৮৫৭৫, ০৯৮৪৩৮২৮১৬৯ serve_2005@yahoo.co.in
5	কনজিউমার কেয়ার সোসাইটি ৫৯৩, ২৪ ক্রশ বানাসনকারী, সেক্টর-২ বাসালোর (কর্ণাটক)	শ্রী আর. এন শুক্র, সম্পাদক ০৮০-২৬৭১৩৬১৬ ০৯৮৪৫৬৮৩২২০ ccsbng@gmail.com

6	সমরপিত, সেন্টার ফর পভার্টি আলিভেশন অ্যান্ড সোসাল রিসার্চ, ৩৭ গীতাঞ্জলি এনক্লেভ, রিং রোড ২, বিলাসপুর (ছত্তিশগড়)- ৮৯৫০০১	ডা. সনদীপ শর্মা, প্রেসিডেন্ট ০৯৭৫২-৮০২৭৩১, ০৯৮৯৩৪২৮৮৮১ samarpitch@gmail.com
7	ভলানটরি অর্গানাইজেশন ইন ইন্টারেন্ট অফ কনজিউমার এডুকেশন (ভি.ও.আই.সি.ই.) ও-৪৫-বেসমেন্ট, লাজপত নগর-২ নতুন দিল্লি-১১০০১৪	শ্রী অসীম সান্দ্যাল, সি.ই.ও এবং সম্পাদক ০১১-৮৭৩০১০০০, ৮৭৩০১০২৫ ০১১-২৯৮৮৯০৮১ (ফ্যাক্স) coo@consumer-voice.org
8	সংরক্ষণ ১০১,আশ্রয় মহেশ অ্যাপার্টমেন্ট রোরিং রোড, পাটনা (বিহার)	শ্রী জেকে ভগত, ম্যানেজিং ট্রাস্টী ০৬১২-২৫৩৪১৩৪ (টেলিফ্যাক্স) ০৯৮৩১৪৯৬৪৮৯ sanrakshan_goal@yahoo.co.in
9	ভাৰত জ্যোতি ৪৬, ডায়মন্ড ডেয়ারি, কবিৰ মাৰ্গ লক্ষণও (ইউপি)	শ্রী বিজয় আচার্য, ফাউন্ডার প্রেসিডেন্ট ০৫২২-৩২৫৪৪৫৫, ০৫২২-২২৩৭৯৯ (ফ্যাক্স) ০৯৮১৫০২৮১২৭ bharat.jyoti@yahoo.co.in
10	হিমাচল উপভোক্তা সংরক্ষণ পরিষদ (রেজি) ভাৰ্মা কমপ্লেক্স, প্ৰথম তল, এনএইচ-২২ শোঘি, শিমলা (এইচপি)	শ্রী শিভ দত্ত ভাৰদওয়াজ ০১৭৭-২৬৬১২৮৪ (টেলিফ্যাক্স) ০৯৮১৮৪৮৪৮৭৬০ hpupsml@gmail.com
11	ন্যাশনাল সেন্টার ফর হিউম্যান সেটেলমেন্ট অ্যান্ড এনভাইরনমেন্ট (এন.সি.এইচ.এস.ই), ই-৫/এ গিৰিশ কুঞ্জ, এৱেৱা কলোনি, ভোপাল (এম.পি)	ডা: এ কে গুপ্তা, ডিমেষ্টের ভেনারেল ০৭৫৫২৪৬৫৩০৬/২৪৬৩৭৩১/৪২৭৭০৭৪ nchsebpl@gmail.com

12	উপভোক্তা সংরক্ষণ ও কল্যান সমিতি উপভোক্তা ভবন, ১১৯/৩৫৪ দর্শন পুরওয়া,গুমটি নং ৫, কানপুর (ইউ.পি)	শ্রী প্রধান মোহন বিশ্ব, সম্পাদক ০৫১২-২২১৭৮৪০, ০৯৮৫০১৫৬৪৩০ consumertalk9@rediffmail.com
13	সোসাইটি ফর সোশ্যাল ট্রান্সফরমেশন (এসএসটি) ৪৬/১৬২, বুধাওয়ারাপোর্ট কুরমুল (এ.পি)	শ্রী ডি আনজানেউল, ডিরেক্টর ০৮৫১৮-২৫৫০৫০, ০৮০০৮৬৬৩৮৬১ sstanjan@gmail.com
14	কমজিউমার গাইডেন্স সোসাইটি অফ ইন্ডিয়া ব্লক জে, আজাক ময়দান, কামা হাসপাতালের বিপরীতে, মহাপালিকা রোড, মুম্বাই	শ্রী এম.এস কামাথ, সম্পাদক ০২২-২২৬২১৬১২, ০২২-২২৬৫৯৭১৫ gsibom@gmail.com
15	ফোর্ড ট্রাস্ট কড়াইকুড়িল, কুড়িল মারখানগুড়ি সিরাভায়াল, কড়াইকুড়ি (চি.এন)	শ্রী সি পল আলগা রাসান, প্রভেক্ট ডিরেক্টর ০৪৫৭-২৬৪৮৩৪, ০৯৭৮৮৯৭৯৯০১ fordtrustindia@yahoo.co.in
16	রাজকোট শহর জিলা গ্রাহক সুরক্ষা মন্ডল ৩২৯ পোপটভাই সোরাধিয়া ভবন, সদর বাজার, রাজকোট, গুজরাট	শ্রীমতী রমাবেন মাভনী , প্রেসিডেন্ট ০২৮১-২৪৭১১২২/৩০৪১৩২৯ ০৯৪২৬২০১৬১১ mavaniramb@sancharnet.in
17	উগ্রমেন আকশন গ্রুপ (ডাবু এ জি) গঙ্গাভালি (পি.ও) আতুর তালুক, সালেম, ৬৩৬১০৫ (চি.এন)	শ্রীমতী জি মোহানা, সম্পাদক ০৪২৮২-২৩২৮৫২, ০৪২৮২-২৩২২১৯ (ফ্যাক্স) ০৯৪৪২৭৭০৯৮৭ swagsk_sk@yahoo.co.in
18	গ্রাম বিকাশ পরিষদ, রঙ্গালু পো- বুমারমুৰ, ভায়া- কথিয়াতোল জেলা- নগাঁও-৭৮১৪২৭, (অসম)	শ্রী সিরাজউদ্দিন অ্যাহমেদ, সাধারণ সম্পাদক ০৩৬৭-২২৩১১৬৪ (চেলিফ্যাক্স) ০৯৪৩৫০৬০৫৩৮ sirajuddin60538@gmail.com

19	বাণিজ্য সমুদ্দেশীয়া বিকাশ সংস্থান ৮৯-সি, রাজ ভবন, দক্ষিণ ভোপা রোড মুজাফর নগর (ইউ.পি) ২৫১৩১৫	শ্রীমতী পুনম শর্মা ০৯৩১৯৭৮১১০ rsvsmngo@rediffmail.com
20	শ্রমিক বর্গ ও নির্মল বর্গ বিকাশ সংস্থান গ্রাম-পৌ- পতওয়াদকাউটুক গ্রাম-বিলারিঘাগঞ্জ, সাগরি, আজমগড় (ইউ.পি)	শ্রী ইন্দ্রনেৰ রাই, সম্পাদক ০৯৪৫০৮২৩৮৩৭ sramikvarg@yahoo.co.in
21	ইন্ডিয়ান ইন্সটিউট অফ টেকনোলজি আন্ড এণ্টাপ্রেনিয়ার ডেভেলপমেন্ট (আই.আই.টিইডি) আই.আই.সি.আর ক্যাম্পাস, মঙ্গল ট্রেডারস নিকট শক্তি চক, বিজনর, (ইউ.পি)	শ্রী আর ডি উসমানি প্রেসিডেন্ট/ডি঱েক্টর ০১৩৪২-২৬৫৯৯২, ০৯৪১২১১৮২৪০ iited_mngo@rediffmail.com
22	কনজিউমার কোঅর্টিনেশন কার্ডিন্স (সি.সি.সি) এ-২০-২১ (এন.আই.চিএস বিলিং), ইন্সটিউটশনাল এরিয়া সেক্টর ৬২, নয়ডা	শ্রী এস সি শর্মা, ডি঱েক্টর ০১২০-৮২৩৫৪৪৮ ০১২০-২৪০৪২৭৩ (ফ্যাক্স) ccc.secretariat@gmail.com
23	মিজোরাম কনজিউমার্স ইনিয়ন হেড কোয়াটার আইজল, লালাট চেমবার, টুইকুয়ালএস, টেম্পল ক্ষোয়ার, আইজল-৭৯৬০০১	শ্রী চ্যুপসাইলোভা, সাধারণ সম্পাদক ০৩৮৯-২৩১১৫১৪, ০৯৮৬২৪১৯১৫৬ mizoconsumer@yahoo.com
24	ফেডারেশন অফ কনজিউমারস আসোসিয়েশন ৩১ সেক্রেপিয়ার সরণী, সপ্তম তল, রুম নং ৭০১ কলকাতা (পঃবং)	শ্রীমতী মালা ব্যানাঙ্গী, প্রেসিডেন্ট ০৩৩-২২৮০৫৯২৭ (টেলিফ্যাক্স) fcawb@cal2.vsnl.net.in
25	সোসাইটি ফর কনজিউমারস আন্ড ইন্ডেস্ট্রিস প্রাটেকশন (রেজি) ১১৮, সেকেন্ড ফ্লোর, ডিডিএ সাইট-১, নতুন রাতিনগর নগর, নতুন দিল্লি	ডাঃ জি এস সুদ, প্রেসিডেন্ট ০১১-৪৫০৮২৮৩২, ০১১-২৪৭১১৭৮৯ (ফ্যাক্স) ০৯৯১১১১০৩৫ scipindia@yahoo.com

26	ওড়িশা কনজিউমারস অ্যাসোসিয়েশন দেবজগতি উপভোক্তা কল্যান ভবন বিশ্বনাথ লেন, কটক (ওড়িশা) ৭৫৩০০২	শ্রী অরুণ কুমার সাহ ০৬৭১-২৩৬৮৬৪৪ knj1345@gmail.com
27	সিটিজেন কনজিউমার আন্ড সিভিক আকশন গ্রুপ ১/৫, সেকেন্ড স্ট্রিট, পদ্মনাভগর চেন্নাই-৬০০০২০	শ্রীমতী এস সরোজ, কো-অর্ডিনেটর ০৪৪-২৪৪৬০৩৮৭, ০৪৪-২৪৯১৪৩০৫৮ (ফ্যাক্স) helpdesk@cag.org.in
28	কনজিউমার আ্যাসোসিয়েশন ৭ এফ.এফ.কৱনা সদন, সেক ১১-বি চট্টগড়	শ্রী আরকে কাপলাশ, চেয়ারম্যান ০১৭২-২২৪৫১৭০, ০৯৮১৪১৭৩৩৪২ cfc_chd@yahoo.co.in
29	কুল অর্গানাইজেশন ফর সোসাল আন্ড এডুকেশন ট্রাস্ট (রোজ ট্রাস্ট) ১৫ জি, সেকেন্ড ফ্লোর, বাসকারানর বিল্ডিং, টি প্লেক রোড, জয়নকোনাম-৬২১৮০২ আরিয়ালুর জেলা (তামিলনাড়ু)	শ্রী জন কে থিরনানুকারাসু ম্যানেজিং ডিরেক্টর ০৪৩০১-২৫০২৫১, ০৯৮১৯৫৪৫৩৬১ rosetrust2007@gmail.com
30	মারতি সেবা সমিতি ১৭৩/১২ অশোক নগর, মায়া মিষ্টান্ন ভান্ডার, উদয়পুর (রাজ) ৩১৩০০১	শ্রী পিকে বাওয়া , প্রেসিডেন্ট ০২৯৪-২৪১৯৩৩, ০৯৪১৪১৬৪৫৩২ marutisewasamiti@yahoo.com
31	হরিয়ানা টেকনিক্যাল অ্যাসোসিয়েশন এইচ নং ৩৫৪২, আর্বান এস্টেট বিন্দ, হরিয়ানা - ১২৬১০২	শ্রী রাহুল পুনিয়া, প্রেসিডেন্ট ০৮৯৩০৪৩২৭৭৭, ০৯৮১৩৩৬৩০০১ htaharyana@gmail.com
32	মহিলা কল্যাণ সমিতি খোরি স্টাফ কলোনি, খোরি ডিসপ্লেনসারি নিকট পো: খোরি, জেলা: বোকারো ঝাড়খন্ড-৮২৫১০২	ডা: শ্যাম কনওয়ার ভারতী, সাধারণ সম্পাদক ০৬৫৪-৯২২২১১৭, ০৯৯৫৫৫০৯২৮৬ mksdbharti@rediffmail.com

33	বসুন্ধরা সেভার্স সামাজিক সংশোধানী বিকাশ সেবা সংস্থা পোস্ট-নানান্দ, তালুক-নিলাম্বা লাতুর (মহারাষ্ট্র)-৪১৩৫২১	ডঃ দিলিপ ভেন্কটরাও পাতিল সেক্রেটারি ০৯৮২২১৭৯৭৭৬ vasu_usa@rediffmail.com
34	কমজিউমার প্রটেকশন অ্যাসোসিয়েশন বিশ্বকর্মা নগর, হিমাতনগর জেলা-সবৰকান্তা-৩৮-৩০০১ (গুজরাট)	ডা. কাশ্যাপনাথ , প্রেসিডেন্ট ০২৭৭২-২৪০৬৬৬, ০৯৮১৩১১৮৪২৬ knath21@yahoo.co.in
35	কমজিউমার ইউনিটি ও ট্রাস্ট সোসাইটি, ডি-২১৭, ভান্ধর মার্গ, বাণি পার্ক, জয়পুর-৩০২০১৬ (রাজস্থান)	শ্রী জর্জ চেরিয়ান, ডি঱েক্টর ০১৪১-৫১৩৩২৫৯, ২২৮-২৮২৩, ২২৮-২৮৮২ ০১৪১-৮০১৫৩৯৫(ফ্যাক্স) cart@cuts.org
36	কমজিউমার্স অ্যাসোসিয়েশন হোটেল সুর্য সিটি, সুদ্ধেবন রোড, সুলতানপুরে পলাকড়-৬৭৮০০১ (কেরল)	শ্রী সুরেন্দ্রন পি.এ, সাধারণ সম্পাদক ৯৪৮৬০৫৯৯৫২, ০৪৯১-২৫৬৯৯৫২ (এফ) surendranpdca@gmail.com
37	সিটিজেন আওয়ারনেস গ্রুপ ২৮১২/৩৮-সি, চন্দ্রিগড়	শ্রী সুরিন্দৰ ভার্মা, চেয়ারম্যান ০১৭২-৮০০৭৪১২, ০৯৮১৭০০৮৮০৫ citizenawareness@yahoo.com
38	নবজীবন সোসাইটি ১৯ শর্মা কলোনী ২২-গোড়াউন, জয়পুর-৩০২০১৯ (রাজস্থান)	শ্রী রাজেন্দ্র শর্মা, প্রেসিডেন্ট ০১৪১-৬৪৫০৩২৩, ০১৪১-৮০৬১৪০৫ (ফ্যাক্স) ০৯৯২৮৬৮৯৯৪১ info.navjeevan@gmail.com

39	দীপালয় ৫৫৬,ডা এ কে পাল রোড কলকাতা-৭০০০৩৪ (পঃৰঃৰঃ)	শ্রী প্রনব কুমার ঘোষ সম্পাদক ০৯৯০৩২৭৮০৬৪,০৬০৩৮৪৬৭৮৩২ deepalaya_wb_ngo@yahoo.co.in				
40	মানব কল্যান সোসাইটি,মোহ চাশরিয়েন বি-২৪ বরওয়ান জেলা, বিজনৰ (উ.প্র)-২৪৬৭০১	শ্রী সাহজাদ হসেন, ম্যানেজার ০৯৮৩৭০৬১৯২৫, ০৮০৫৭৫৫৯৮২৮ manavkalyansociety@gmail.com				
41	কনজিউমার গাইডেন্স সোসাইটি, ৫৭-১৪-১৬ সেকন্ড লেন, নিউ পোস্টল কলোনি, চার্চ রোড, পাটামাটা, বিজয়গুড়া-৫২০০১০ (এ.পি)	শ্রী দিবাকর বাবু, সম্পাদক ০৮৬৬-২৪৯৫৩২৪, ০৯৪৪০৩৯০৩৭০ consumerssociety@yahoo.com				
42	কনজিউমার রিসার্চ, এডুকেশন, অ্যাকশন, ট্রেনিং অ্যান্ড এমপ্াওয়ারমেন্ট, ২/৮৪ মেলাচাতৰাম স্ট্রিট, পারামাকুড়ি, জেলা- বামানাথাপুরম, তামিলনাড়ু, পিন-৬২৩৭০৭	প্রফেসর ডা. পি দুরাইসিঙ্গাম চেয়ারম্যান ০৮৩৬৯-২২০৯৫৪ (টেলিফ্যাক্স) ০৯৪৪৩৩৮১৮১৬ createdurai@gmail.com				
ট্রাই-এ রেজিস্টার্ড কনজিউমার অ্যাডভোকেসি গ্রুপ সংক্রান্ত বিষয়ের দায়িত্বপ্রাপ্ত আধিকারী						
<table border="1"> <tr> <td>দায়িত্বপ্রাপ্ত আধিকারী</td> <td>টেলিফোন নং ও ফ্যাক্স নং ও ই মেল</td> </tr> <tr> <td>যুগ্ম উপস্থিতি (সি.এ) ভাৱতীয় টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্ৰণ কৰ্তৃপক্ষ মহানগৰ দূৰসংখাৰ ভবন (পুৱনো মিন্টো ৰোড) নতুন দিল্লি-১১০০০২</td> <td>০১১-২৩৬৬৪৫৫৫ ০১১-২৩২১৩০৩৬ (ফ্যাক্স) jaca@trai.gov.in</td> </tr> </table>			দায়িত্বপ্রাপ্ত আধিকারী	টেলিফোন নং ও ফ্যাক্স নং ও ই মেল	যুগ্ম উপস্থিতি (সি.এ) ভাৱতীয় টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্ৰণ কৰ্তৃপক্ষ মহানগৰ দূৰসংখাৰ ভবন (পুৱনো মিন্টো ৰোড) নতুন দিল্লি-১১০০০২	০১১-২৩৬৬৪৫৫৫ ০১১-২৩২১৩০৩৬ (ফ্যাক্স) jaca@trai.gov.in
দায়িত্বপ্রাপ্ত আধিকারী	টেলিফোন নং ও ফ্যাক্স নং ও ই মেল					
যুগ্ম উপস্থিতি (সি.এ) ভাৱতীয় টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্ৰণ কৰ্তৃপক্ষ মহানগৰ দূৰসংখাৰ ভবন (পুৱনো মিন্টো ৰোড) নতুন দিল্লি-১১০০০২	০১১-২৩৬৬৪৫৫৫ ০১১-২৩২১৩০৩৬ (ফ্যাক্স) jaca@trai.gov.in					

টেলিযোগাযোগ সংক্রান্ত গ্রাহক সহায়ক পুস্তিকাটি ট্রাই- এর ওয়েবসাইট

www.trai.gov.in/content/mpci.aspx -এ নিম্নলিখিত ভাষায় পাওয়া যায়

- | | | |
|------------|-------------|------------|
| ১. হিন্দি | ৫. পাঞ্জাবি | ৯. কন্নড় |
| ২. অসমীয়া | ৬. গুজরাটি | ১০. তামিল |
| ৩. বাংলা | ৭. মারাঠি | ১১. তেলুগু |
| ৪. ওড়িয়া | ৮. মালয়ালম | |

বিষয়বস্তুর দায়িত্ববর্জন

টেলিযোগাযোগ ক্ষেত্রে গ্রাহকদের প্রয়োজনীয় সহায়তা প্রদান ও সচেতনতা বৃদ্ধির উদ্দেশ্যে এই পুস্তিকাটি প্রকাশ করা হয়েছে। এই পুস্তিকায় উল্লেখিত তথ্যাদি সাধারণ এবং মূল টেলিযোগাযোগ ট্যারিফ সংক্রান্ত আদেশনামা ও নির্দেশিকা এবং বিধিসমূহের সংক্ষেপিত রূপ। মূল আদেশনামা, নির্দেশিকা ও বিধিসমূহ ট্রাই-এর ওয়েবসাইট -এ দেওয়া আছে। কোনো আইনি পদক্ষেপ গ্রহণের পূর্বে, ট্রাই অ্যাক্ট১৯৯৭ (১৯৯৭ এর ২৪) ও তার সংশোধনী সমূহ এবং ভারতীয় গেজেট/ট্রাই-এর ওয়েবসাইটে প্রকাশিত টেলিযোগাযোগ ট্যারিফ সংক্রান্ত আদেশনামা ও নির্দেশিকা এবং বিধিসমূহ দেখে নেওয়া প্রয়োজন। এই পুস্তিকাটির কোন ক্রটি বা অসম্পূর্ণতার ফল স্বরূপ অথবা পুস্তিকায় উল্লেখিত কোন তথ্য ব্যবহারের ফলে কোন ক্ষয়ক্ষতি, দায় বা ব্যয় হয়েছে, এই রকমের কোন দাবির জন্য ভারতীয় টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ কোন অবস্থাতেই দায়ী থাকবেন না।



TRAI

ভারতীয় টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ

(IS/ISO 9001:2008 Certified)

মহানগর দূরস্থিতির ভবন

জহরলাল নেহরু মার্গ, নতুন দিল্লি-110 002

Website: www.trai.gov.in