

नेपाल दूरसंचार प्राधिकरणबाट सेवा प्रदायकहरूलाई उपभोक्तासंग सम्बन्धित विषयमा जारी गरिएको निर्देशनहरूको एकीकृत विवरण

सिं नं	सेवा प्रदायकहरूलाई उपभोक्तासंग सम्बन्धित जारी गरिएको निर्देशनहरूको विषय	कैफियत
१.	नेपाल टलिकमले ग्राहकसंग संझौता गर्दा अनिवार्य रूपमा साक्षी उपस्थित भई दस्तखत गर्नु पर्ने व्यवस्था रहेकोमा वेला वखतमा साक्षी उपस्थित हुन कठिनाई रहेको भनि अनुरोध भै आएकोले साक्षी विना नै ग्राहकसंग संझौता गर्न सक्ने गरि निर्देशन दिईएको ।	
२.	सेवा प्रदायकहरूले ग्राहकहरूलाई विभिन्न समयमा Promotional अफर ३ महिना सम्म मात्र लागू गर्न पाउने व्यवस्था लागू गर्न तथा त्यस्ता प्याकेजहरू Auto Renew नहुने गरी संचालन गर्न निर्देशन दिईएको ।	
३.	दूरसंचार सेवा प्रदायकहरूले Value Added Service संचालन गरे बापत ग्राहकसंग लिने सेवाको महशुल दर प्राधिकरणबाट स्वीकृत गराएर मात्र लागू गराउनु पर्ने गरि सबै सेवा प्रदायकहरूलाई निर्देशन दिएको ।	
४.	नेपाल दूरसंचार प्राधिकरणले सेवा प्रदायकहरूलाई देहाय बमोजिमको व्यवस्था गर्ने गरि सेवा प्रदायकहरूलाई निर्देशन दिएको । १. सेवा प्रदायकका Central Data Based मा ग्राहकको सम्पूर्ण विवरण आएपछि मात्र SIM Card Activate गर्ने २. सबै ग्राहकको विवरण Digital Form मा Update गर्ने । ३. टेलिफोन, मोवाइल सिम वितरण गर्दा सम्बन्धित व्यक्तिको पूर्ण परिचय खुल्ने प्रमाणपत्रको प्रमाणित प्रतिलिपी लिने व्यवस्था गर्ने ।	
५.	चिठामा आधारित कुनै पनि उपहार कार्यक्रम संचालन गर्न नपाईने तथा पत्राचार गर्दाको अवस्थामा संचालनमा रहेको कार्यक्रम जे जस्तो अवस्थामा छ सोही अवस्थाबाट बन्द गर्न इन्टर्नेट सेवा प्रदायकहरूलाई निर्देशन दिएको ।	
६.	सेवा प्रदायकहरूले संचालन गर्ने विभिन्न किसिमका Scheme, Offer, Package लगायतका Promotional Tariff प्राधिकरणको पूर्व स्वीकृत लिएर मात्र लागू गर्न सबै सेवा प्रदायकहरूलाई निर्देशन दिएको ।	
७.	दूरसंचार सेवा प्रदायकहरूले बिक्री बितरण गरेको SIM कार्ड ६ महिना सम्म प्रयोगमा नआएको अवस्थामा Re-Registration गर्नको लागि सूचना जारी गरि Update गर्नु पर्ने र विगत ६ महिना भन्दा बढी समय देखि एक पटक पनि प्रयोगमा नआएका SIM हरू सूचना जारी गरि खारेज गरि हटाउने तर्फ कार्य गर्न निर्देशन दिईएको ।	
८.	दूरसंचार सेवा प्रदायकहरूले ग्राहकलाई उपलब्ध गराएको टेलिफोन सेवाको पल्स रेट परिमार्जन गरी सबै सेवा प्रदायकहरूले प्रदान गर्ने सेवाको पल्सदर घटाई समान बनाउने गरि PSTN मा 60 Sec, Mobile मा 10 Sec र International मा 30 Sec कायम गर्ने गरि निर्देशन दिएको ।	
९.	श्री सम्मानित सर्वोच्च अदालतबाट जारी गरिएको सूचनामा पहुंच सम्बन्धी (कार्यविधि) निर्देशिका, २०७४ को अधिनमा रही दूरसंचार सेवा प्रदायकहरूलाई देहाय बमोजिमको गर्न /गराउनको लागि निर्देशन जारी गरिएको । १. नेपाल प्रहरी लगायत Law Enforcement Agency हरू बाट अपराध अनुसन्धानको	

	<p>लागि माग भई आउने वा आएका विवरणहरु सबै सेवा प्रदायकहरुको ३६५ दिन २४ घण्टा उपलब्ध गराउने र सो को लागि सेवा प्रदायकहरु सम्पर्क अधिकृतको व्यवस्था गरी प्राधिकरणलाई ३ दिन भित्र जानकारी गराउने ।</p> <p>२. सबै ISP को अनुमतिपत्र प्राप्त सेवा प्रदायकहरुले ६ महिनासम्मको Content बाहेकको Internet User Activity Log अनुसन्धानको लागि अनुसन्धान अधिकृतहरुलाई तत्काल उपलब्ध गराउने ।</p> <p>३. सबै ISP को अनुमतिपत्र प्राप्त सेवा प्रदायकहरुले ३ महिनासम्मको Internet NTA (Network Address Translation) Record अनुसन्धानको लागि अनुसन्धान अधिकृतहरुलाई तत्काल उपलब्ध गराउने</p> <p>४. सबै सेवा प्रदायकहरुले ग्राहकको सेवा सुचारु भएको २४ घण्टा भित्र ग्राहकहरुको नाम र ठेगाना तथा एकहप्ता भित्र फोटो सहितको विस्तृत विवरण सेवा प्रदायकहरुको Database मा Update गरी सकुपर्ने ।</p> <p>५. नेपाल प्रहरी लगायतका Law Enforcement Agency हरूले अपराध अनुसन्धानको सिलसिलामा अग्रिम रुपमा जानकारी ग्राहकसंग सम्बन्धित विवरणहरु Record गरि उपलब्ध गराउने ।</p>	
१०.	नेपाल सरकार तथा संवैधानिक निकायको निर्णय बमोजिम प्रवाह गरिने एस.एम.एस मा निशुल्क रुपमा प्रवाह गर्ने तथा अन्यको सरकारी संघ संस्थामा प्रति एस.एम.एस.१० पैसा NGO/INGO को हकमा ३० पैसा व्याक्तिगत तवरबाट गरिने एस.एम.एस. मा प्राधिकरणबाट स्वीकृत भएको नियमित शुल्क लिने गरि एस.एम.एस. सेवा प्रदान गर्न सेवा प्रदायकहरुलाई निर्देशन दिएको ।	
११.	दूरसंचार सेवा प्रदायकहरुले VAS सेवा संचालन गर्दा ग्राहकबाट Subscribe हुने वित्तिकै सेवा वापतको रकम लिने गरेको पाईएकोले Service Activate भए पश्चात मात्र शुल्क लि न पाउने गरि निर्देशन दिईएको ।	
१२.	<p>दूरसंचार सेवा प्रदायकहरुले प्रदान गरेको दूरसंचार सेवा (Voice, Data) कुनै कारणले अवरुद्ध हुन गएमा देहाय बमोजिम गर्ने गरि सेवा प्रदायकहरुलाई निर्देशन दिएको ।</p> <p>क) प्राधिकरण प्रमुख/प्राधिकरणलाई तत्काल कुनै माध्यमबाट जानकारी गराउने ।</p> <p>ख) कुनै स्थान विशेषमा सेवा अवरुद्ध हुनुको कारण र सेवा पुनः सुचारु हुने सम्भावित समय समेत कुनै माध्यम वाट त्यस क्षेत्रका सेवाग्राहि सम्म पुर्याउने ।</p> <p>ग) सेवा प्रदायकको कबु बाहिरको अवस्था (प्राकृतिक प्रकोप वा अन्य कुनै कारण) समेतलाई ध्यानमा राखि Redundancy समेत maintain गर्ने गरी नेटवर्क डिजाइन गर्ने ।</p>	
१३.	सेवा प्रदायकहरुले संचालन गरेको Value Added Service (VAS) अन्तर्गतका सेवाहरु उपभोक्ताले प्रयोग गर्दा Auto Renew हुने गरेको पाइएकोले उक्त Auto Renew तत्कालै बन्द गरि ग्राहकको अनुमतिमा मात्र Renew हुने व्यवस्था गर्न दुरसंचार सेवा प्रदायकहरुलाई निर्देशन दिएको ।	
१४.	मुलुकी अपराध (संहिता) ऐन २०७४ को दफा १२१ तथा अन्य प्रचलति कानुनले यौनजन्य अश्लिल सामग्रीहरुको आदान प्रदान, प्रकाशन र प्रशारणलाई बन्देज लागेकोले त्यस्ता सामग्रीमा विधुतीय संचार तथा इन्टर्नेटको माध्यमबाट हुने पहुंचमा रोक लगाउन तथा त्यस किसिमका वेवसाइटहरु बन्द गर्न दुरसंचार सेवा प्रदायक, नेटवर्क सेवा प्रदायक तथा इन्टर्नेट सेवा प्रदायकहरुलाई निर्देशन दिई सार्वजनीक सूचना प्रकाशन गरिएको ।	

१५.	<p>दूरसंचार सेवा प्रदायकहरूको ग्राहकहरूको KYC Digitization सम्बन्धमा देहाय बमोजिमको गर्ने गरि निर्देशन दिएको ।</p> <ol style="list-style-type: none"> १. ग्राहकको Online Registration गर्ने २. Online Registration वाट Create गरिएका र भण्डार गरिएका Data हरुलाई भविष्यमा आवश्यक प्रकृयाका लागि उपयोग गर्न ।
१६.	<p>एनसेल प्रा.लि.ले ग्राहकहरूको लागि भराउने Subscription Form मा देहाय बमोजिमको व्यवस्था थप गरि लागु गर्न निर्देशन दिएको ।</p> <ol style="list-style-type: none"> १. मोवाईलको अवैध वा गैरकानुनी वा अनाधिकृत दूरुपयोग जस्ता कार्यवाट हुन आउने क्षतिमा जिम्मेवार नहुने २. कुनै ग्राहकको विवरण ऐन कानुन बमोजिम नेपाल सरकार वा संवैधानीक निकायले मागेको खण्डमा पेश गर्ने यसरी पेश गर्दा गोपनियता भंग भएमा उजुरी गर्न नपाईने ।
१७.	<p>नेपालको नागरिकको हकमा नागरिकताको प्रमाणपत्र वा राष्ट्रिय परिचय पत्र वा मतदाता परिचयपत्र वा गैरआवासीय नेपाली नागरिक कार्ड मध्य कुनै एक र भारतीय नागरिकको हकमा भारतीय दूतावासको परिचयपत्र वा आधार कार्ड वा राहदानी मध्य कुनै एक तथा अन्य देशको नागरिकको हकमा राहदानी वा शरणार्थी परिचय पत्र मध्य एकको आधारमा सिम कार्ड बिक्रीवितरण गर्न दूरसंचार सेवा प्रदायकहरूलाई निर्देशन दिएको ।</p>
१८.	<p>दूरसंचार सेवा प्रदायक हरुले सिम कार्ड बिक्री बितरण गर्दा नेपाली नागरीकको हकमा सवारी चालक अनुमतीपत्र वा राहदानी मध्य कुनै एक र नावालिक विद्यार्थीको हकमा विद्यार्थी परिचय पत्र र अभिभावकको लागि नेपाली नागरिकको लागि सिमकार्ड बिक्री वितरण गर्न सबै दूरसंचार सेवा प्रदायकहरूलाई थप निर्देशन दिएको ।</p>
१९.	<p>कोभिड १९ को सम्भावित संक्रमणको विषम परिस्थितिमा नेपाल सरकारबाट मुलुकभर लकडाउन गरिएको विषम परिस्थितिमा मिति २०७६।१२।१२ को मन्त्रिपरिषद्को बैठकले दूरसंचार कम्पनीहरूले इन्टर्नेट प्रयोग गर्ने ग्राहकलाई २५ प्रतिशत छुट दिने व्यवस्था मिलाउन निर्देशन दिने निर्णय कार्यान्वयनको लागि लकडाउन अवधिभर इन्टर्नेट तथा डाटा सेवामा २५ प्रतिशत छुट दिने व्यवस्थाको लागि सबै इन्टर्नेट सेवा प्रदायकहरूलाई निर्देशन जारी गरिएको ।</p>
२०.	<p>लकडाउनको अवस्थामा तथा अन्य अवस्थामा समेत इन्टर्नेटको माध्यमबाट बालबालिका विरुद्ध हुन सक्ने अनलाईन दुर्व्यवहार रोक तथा सुरक्षित इन्टर्नेट सेवा प्रवाह हुने व्यवस्था गर्न तथा अश्लिल (चलचित्र तथा तस्बिर लगायत) सामग्रीहरू भएका साइटहरू (URL, IP Address लगायत) मा बालबालिकाको पहुँच नपुग्ने गरि व्यवस्था गर्न जानकारी गराईएको ।</p>
२१.	<p>मोवाईल सेवा प्रदायकहरूले आफैँले वा तोकिएको आधिकारीक विक्रेताहरू मार्फत सिमकार्ड बिक्री वितरण गरि रहदा कसैगरी एक व्यक्तिको परिचयपत्रको प्रतिलिपि अर्को व्यक्तिले प्राप्त गरेको अवस्थामा अनधिकृत रुपमा अर्को व्यक्तिको मोवाईल नम्बरमा पहुँच पुग्ने भई वैकिंग सेवा ,इमेल सेवा, फेसबुक लगायतका सामाजिक संजाल र अन्य डिजिटल सेवाहरू तथा डाटामा अनाधिकृत व्यक्तिको पहुँच पुग्ने खतरा भएकोले अव विग्रेको , हराएको तथा नयां सिम उपलब्ध गराउंदा व्यक्ति स्वयंम उपस्थित भएर वा हुन नसकेमा वारिसनामा वा अख्तियारनामा लिएर सक्कल परिचयपत्रको आधारमा प्रतिलिपि रुजु गराई सिमकार्ड उपलब्ध गराउन सेवा प्रदायकहरूलाई निर्देशन दिईएको ।</p>

२२.	कोरोना भाईरसको रोकथामको लागि मुलुक भर बन्दाबन्दी गरिएको विषम परिस्थितिमा अत्यावश्यक सेवाहरु सूचारु राख्न इन्टरनेट सेवा प्रदायकहरुले समयमा महशुल भुक्तानी नगरेको कारण सेवा आवरुद्ध गरेको भन्ने गुनासो प्राप्त भएकोले बन्दाबन्दीको अवधिमा इन्टरनेट सेवाको महशुल भुक्तानी गर्न असमर्थ भएको अवस्थामा इन्टरनेट आवरुद्ध हुदा आम नागरिकमा नकरात्मक असर पर्ने जाने भएकोले सम्भव भएसम्म अनलाईन माध्यमबाट भुक्तानी लिने व्यवस्था हुन तथा असमर्थ ग्राहकहरुको बन्दाबन्दी अवधिभर निरन्तर संचालन हुने गरि विलम्ब शुल्क नदिई भुक्तानी लिने व्यवस्था मिलाउन को लागि सेवा प्रदायकहरुलाई निर्देशन जारी गरिएको ।	
२३.	दूरसंचार सेवा प्रदायकहरुले प्रदान गर्ने सेवाको गुणस्तर सम्बन्धमा ग्राहकको गुनासो तोकिएको समयभित्र समाधान गरी सेवा प्रदायकले ग्राहकहरुको Support and Maintenance सम्बन्धी गुनासोहरु समाधान गर्नु पर्ने कार्यलाई ग्राहकहरुले सम्पर्क गर्ने प्रयोजनको लागि फोन गर्दा ग्राहकलाई शुल्क नलाग्ने टोल फ्री (Toll Free) नं को व्यवस्था गर्न को लागि सबै सेवा प्रदायकहरुलाई निर्देशन जारी गरिएको ।	
२४.	दूरसंचार सेवा प्रदायकहरुले बिक्रि वितरण गर्ने सिमकार्डको संख्या तोकि देहाय बमोजिम हुने गरि निर्देशन दिएको । १. प्रत्येक सेवा प्रदायकहरुले एक व्यक्तिको नाममा दूईवटा मात्र सिमकार्ड बिक्रि वितरण गर्न सक्ने तर नेपाल टेलिकमको हकमा सि.डि.एम.ए प्रविधिको समेत गरि ३वटा सिमकार्ड बिक्रि वितरण गर्न सक्ने । २. नाबालिकाको हकमा अभिभावकले नाता प्रमाणित गरिएको कागजात र प्राधिकरणले तोकिएको सिमकार्ड प्राप्त गर्न तोकिएको अन्य कागजात हरु समेतको आधारमा नाबालिकाले प्रयोग गर्ने प्रयोजनको लागि सेवा प्रदायकहरुले नाबालिको नाममा १वटा मात्र सिम वा रिमकार्ड बिक्रि वितरण गर्न सक्ने ।	
२५.	इन्टरनेट सेवा प्रदायकहरुले आफ्ना सेवाग्राहीहरुलाई इन्टरनेट सेवा प्रदान गर्दा वा बिक्री वितरण गर्दा प्राधिकरणबाट स्वीकृत प्राधिकरणको वेवसाईटमा उपलब्ध रहेको इन्टरनेट सेवाका ग्राहकले भर्नुपर्ने आवेदन फाराम तथा ग्राहकसंग गरिने सम्झौता को ढाँचा बमोजिम सम्झौता गराई सेवा प्रदान गर्न/गराउनको लागि सबै इन्टरनेट सेवा प्रदायकहरुलाई निर्देशन दिएको ।	
२६.	इन्टरनेट सेवा प्रदायकहरुले प्रदान गरिरहेको इन्टरनेट सेवाका ग्राहकहरुको विवरण कसैलाई अनधिकृत रुपमा प्राप्त हुन आएमा त्यस्तो विवरण कुनै पनि माध्यमबाट सार्वजनिक नगर्न/नगराउन र प्राधिकरणलाई त्यस्तो व्यक्तिको बारेमा तुरुन्त जानकारी गराउन सार्वजनिक सूचना जारी गरिएको ।	
२७.	नेपालमा दूरसंचार सेवा लिईरहेका कुनै पनि ग्राहकहरुको फोनमा विदेशी कुनै अपरिचित फोन नम्बरबाट फोन आएमा त्यस्तो फोनमा Call Back नगर्न र प्राप्त Message, Link आदिमा Click नगर्न तथा त्यस्ता नम्बरहरुको बारेमा प्राधिकरणको ईमेल ठेगाना info@nta.gov.np. माफत जानकारी गराउन सम्बन्धित सबैको जानकारीको लागि सूचना प्रकाशन गरिएको ।	
२८.	प्राधिकरणको सिफारिसमा मात्र मोबाईल फोनसेटहरु आयात गरिने भएकोले हराएको वा भेटिएको मोबाईल सेटको आईएमईआई रेकर्ड हेर्ने सकिने र नेपालमा आयात भएका सबै मोबाइल फोनको रेकर्ड प्राधिकरण संग हुने भएकोले प्राधिकरणले उपलब्ध गराएको Mobile Tracking को प्रयोग गर्न, हराएको मोबाइल फोनसेट भेटिएमा फिर्ता गर्न र त्यस्तो फोनसेट कसैले पनि खरिद गरि प्रयोग नगर्न सर्वसाधारणलाई जानकारीको लागि सूचना जारी गरिएको ।	

२९.	इन्टरनेट सेवा प्रदायकहरूले प्रदान गरेको इन्टरनेट सेवा को गुणस्तर सम्बन्धि गुनासोहरूलाई सम्बोधन गर्न सेवा प्रदायक र सेवाग्राही बीच भएको सम्झौता अनुसार सेवाग्राहीले कुन कुन समयमा के कति इन्टरनेट व्याण्डविथ प्राप्त गरि रहेका छन् सो को विवरण सेवाग्राहीले सजिलै बुझ्ने र सेवाग्राही आफैले हेर्न सक्ने व्यवस्था गर्न इन्टरनेट सेवा संचालनको लागि अनुमतिपत्र प्राप्त सबै सेवा प्रदायकहरूलाई निर्देशन जारी गरिएको ।	
३०.	दूरसंचार सेवाको अनुमतिपत्र प्राप्त गरि सेवा प्रदान गरिरहेका सेवा प्रदायकहरूले स्थापना गरेको मोबाईल सेवाका टावरहरूमा विगत केहि समय अन्तरालमा क्षति पुर्याइ सेवा अवरुद्ध गर्ने कार्य भएकोले दुरसंचार सेवा जस्तो अत्यावश्यक सेवाको रुपमा स्थापित सेवाबाट प्रत्यक्ष असर आम उप भोक्तालाई पर्ने भएकोले अति आवश्यक दूरसंचार सेवाको पूर्वाधारका रुप मा रहेको टावर लगायतका प्रणालीमा क्षति नपुर्याउने र त्यस्तो कार्य तत्काल बन्द गरि निर्बाध रुपमा दूरसंचार सेवा संचालन गर्ने बाताबरण बनाउन सम्बन्धित सबैलाई जानकारीको लागि सार्वजनीक सूचना गरिएको ।	
३१.	६ महिनासम्म प्रयोगमा नआएका नम्बरहरू सेवा प्रदायकहरूले पुनः जारी गर्दा हुन सक्ने जोखिमलाई न्यूनीकरण गर्न बैंकर एशोसिएसन को अनुरोधलाई समेत मध्यनजर गरि सिमकार्ड खारेज गरि प्रयोगमा नआएका नम्बरहरू सिम खारेज भएको मितिबाट कम्तिमा छ महिना पछी मात्र पुनः वितरण गर्न मोबाइल सेवा प्रदायकहरूलाई निर्देशन दिएको ।	
३२.	नेटवर्क सेवा प्रदायकको अनुमतिपत्र प्राप्त नेटवर्क सेवा प्रदायकहरूले सेवा संचालन तथा प्रदान गर्दा प्राधिकरणबाट स्वीकृत ग्राहकसंग गरिने सम्झौताको ढाँचा बमोजिम ग्राहकसंग सम्झौता गरी सेवा संचालन गर्न सबै नेटवर्क सेवा प्रदायकहरूलाई निर्देशन दिईएको ।	