दूरसञ्चार सेवाको गुणस्तर सम्बन्धी विनियमावली, २०७३

दूरसञ्चार ऐन, २०५३ को दफा ५२ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी नेपाल दूरसञ्चार प्राधिकरणले देहायका विनियमहरु बनाएकोछ ।

१. **संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ :** (१) यी विनियमहरुको नाम "दूरसञ्चार सेवाको गुणस्तर सम्बन्धी विनियमावली, २०७३" रहेको छ ।

(२) यो विनियमावली श्रावण १, २०७४ देखि प्रारम्भ हुनेछ ।

२. **परिभाषा :** विषय वा प्रसङ्गले अर्को अर्थ नलागेमा यस विनियमावलीमा,-

(क) "अनुमतिपत्र" भन्नाले दूरसञ्चार ऐनको दफा २४ बमोजिम दूरसञ्चार सेवा सञ्चालन गर्न दिईएको अनुमतिपत्र सम्झनु पर्छ ।

(ख) "अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति" भन्नाले दूरसञ्चार ऐनको दफा २४ बमोजिम दूरसञ्चार सेवा सञ्चालन गर्न अनुमतिपत्र पाएको व्यक्ति सम्झनु पर्छ ।

(ग) "अन्तर सञ्जाल सम्वाद" भन्नाले दुई भिन्न सेवा प्रदायकहरुको सञ्जाल बीच गरिने सम्वाद सम्पर्क सम्झनु पर्छ ।

(घ) "आन्तरिक सञ्जाल सम्वाद" भन्नाले एउटै सेवा प्रदायकको आफ्नै सञ्जाल भित्रको सम्वाद सम्पर्क सम्झनु पर्छ ।

(ङ) "ऐन" भन्नाले दूरसञ्चार ऐन, २०५३ सम्झनु पर्छ ।

(च) "ड्राइभ टेष्ट (Drive Test)" भन्नाले विशिष्टीकृत उपकरण प्रयोग गरी मोवाइल संकेतको क्षमता, उपलब्धता, दुई सेवाग्राही वीचको सम्वाद टुट्ने दर (Call Drop Ratio) लगायत चलायमान भई मोवाइल सेवाको गुणस्तरसँग सम्बन्धित मानकहरुको मापन विधि सम्झनु पर्छ ।

(छ) "प्राधिकरण" भन्नाले नेपाल दूरसञ्चार प्राधिकरण सम्झनु पर्छ ।

(ज) "सेवाको गुणस्तर" भन्नाले अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिले दूर सञ्चार सेवा सञ्चालन गर्दा कायम गर्नु पर्ने विनियम ३ बमोजिमको न्यूनतम गुणस्तर सम्झनु पर्छ ।

३. **दूरसञ्चार सेवा सञ्चालन गर्दा कायम गर्नु पर्ने गुणस्तर :** ऐनको दफा १३ को खण्ड (च) तथा दफा १४ को प्रयोजनको लागि आधारभूत दूरसञ्चार सेवा, आधारभूत टेलिफोन सेवा, मोवाईल सेवा, इन्टरनेट तथा डाटा सेवा, विलिङ तथा ग्राहकको सेवा सम्बन्धी गुनासो सम्बोधन गर्ने सेवा

सञ्चालन गर्दा कायम गर्नु पर्ने न्यूनतम गुणस्तर तथा त्यसको मापन गर्ने प्रक्रिया अनुसूची-१ बमोजिम हुनेछ ।

४. <u>**सेवाको गुणस्तर कायम गर्ने अवधि**</u> : (१) यो विनियमावली प्रारम्भ भएपछि दूरसञ्चार सेवा सञ्चालन गर्ने अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिले यस विनियमावली बमोजिम सेवाको गुणस्तर कायम गर्नु पर्नेछ ।

(२) अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिले उपविनियम (१) बमोजिम सेवाको गुणस्तर कायम गर्न नसक्ने भएमा त्यसको आधार, कारण तथा गुणस्तर कायम गर्नको लागि गरेका काम कारबाहीको विवरण र आवश्यक पर्ने अवधि खुलाई प्राधिकरणमा निवेदन दिनु पर्नेछ ।

(३) उपविनियम (२) बमोजिम प्राप्त निवेदनको व्यहोरा मनासिव देखिएमा प्राधिकरणले त्यस्तो अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिलाई सेवाको गुणस्तर कायम गर्न थप अवधि दिन सक्नेछ ।

(४) उपविनियम (३) बमोजिमको अवधिभित्र पनि सेवाको गुणस्तर कायम नगर्ने अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिको अनुमतिपत्र प्राधिकरणले ऐनको दफा २८ बमोजिम खारेज गर्न सक्नेछ ।

५. <u>**ड्राइभ टेष्ट गर्नु पर्ने**</u> : (१) अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिले नियमित रुपमा आफूले दूरसञ्चार सेवा प्रदान गरेको विभिन्न स्थानहरुमा अनुसूची-२ बमोजिमका विषयहरु समवेश हुने गरी ड्राइभ टेष्ट गरी दूरसञ्चार सेवाको गुणस्तर मापन गर्नु पर्नेछ ।

(२) उपविनियम (१) बमोजिम गरिएको गुणस्तर मापनको प्रतिवेदन अनुसूची-३ बमोजिमको ढाँचामा तयार गरी प्रत्येक तीन महिनामा सो अवधि समाप्त भएको दश कार्यदिन भित्र प्राधिकरणमा पेश गर्नु पर्नेछ ।

(३) दूरसञ्चार सेवाको गुणस्तर मापन गर्न आवश्यक पर्ने उपकरणहरुको व्यवस्था अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति आफैले गर्नु पर्नेछ ।

६. <u>**परीक्षण तथा मापन गर्न निर्देशन दिन सक्ने**</u> : (१) प्राधिकरणले आवश्यकता अनुसार कुनै निश्चित स्थान, अवधि वा समय तोकी सेवाको गुणस्तर सम्बन्धमा कुनै विशेष प्रकारको परीक्षण तथा मापन गरी प्रतिवेदन पेश गर्न अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिलाई निर्देशन दिन सक्नेछ ।

(२) उपविनियम (१) बमोजिम दिइएको निर्देशन बमोजिम परीक्षण तथा मापन गरी प्राधिकरणमा प्रतिवेदन पेश गर्नु अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिको कर्तव्य हुनेछ ।

७. <u>**सेवाको गुणस्तर जाँच तथा परीक्षण गर्न सक्ने :**</u> (१) अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिबाट विनियम ५ वा ६ बमोजिम प्राप्त प्रतिवेदनको विश्वसनियता तथा यस विनियमावली बमोजिम कायम गर्नु पर्ने

सेवाको गुणस्तर कायम गरे नगरेको विषयमा प्राधिकरणले आवश्यकता अनुसार नियमित वा आकष्मिक रुपमा जाँच गर्न वा कुनै विशेष प्रकारको परीक्षण, मापन वा प्रश्नावली तयार गरी सर्वेक्षण गर्न गराउन सक्नेछ ।

(२) प्राधिकरणले उपविनियम (१) बमोजिम गरेको परीक्षण तथा मापन वा सर्वेक्षणको अनुसूची-३ बमोजिमको ढाँचामा प्रतिवेदन तयार गर्नेछ ।

८. **अनुगमन तथा निरीक्षण गर्न सक्ने :** (१) प्राधिकरणले आफ्नो कर्मचारी वा सम्बन्धित विषयको विज्ञबाट सेवाको गुणस्तरका सम्बन्धमा नियमित रुपमा गुणस्तर अनुगमन तथा निरीक्षणको कार्य गर्न गराउन सक्नेछ ।

(२) उपविनियम (१) बमोजिमको अनुगमन तथा निरीक्षणको कार्यमा आवश्यकता अनुसार सम्बन्धित अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिको प्रतिनिधिलाई समेत समावेश गर्न सकिनेछ ।

(३) उपविनियम (१) बमोजिम सेवाको गुणस्तरको अनुगमन तथा निरीक्षण गर्ने व्यक्तिले अनुगमन तथा निरीक्षणको कार्य सम्पन्न भएको दश कार्यदिन भित्र त्यस सम्बन्धी प्रतिवेदन तयार गरी अनुसूची-३ बमोजिमको ढाँचामा प्राधिकरणमा पेश गर्नु पर्नेछ ।

९. **सहयोग गर्नु पर्ने** : (१) विनियम ७ बमोजिम सेवाको गुणस्तर जाँच तथा परीक्षणको लागि वा विनियम ८ बमोोजिम अनुगमन तथा निरीक्षणको लागि प्राधिकरणबाट खटिएको कर्मचारी वा विज्ञलाई अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिले सेवाको गुणस्तर जाँच्न तथा मापन गर्ने कार्यमा आवश्यक पर्ने उपकरणहरु तथा प्राविधिक सहयोग उपलब्ध गराउने, विना अवरोध अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिको कार्यालयमा प्रवेश दिने र दूरसञ्चार प्रणालीमा पहुँच दिने लगायतका आवश्यक सहयोग प्रदान गर्नु पर्नेछ ।

(२) प्राधिकरणबाट खटिएको कर्मचारी वा विज्ञबाट माग भएका गुणस्तर सम्बन्धी विवरण, अभिलेख तथा सञ्जाल व्यवस्थापन (Network Management) सम्बन्धी विवरणहरु उपलव्ध गराउनु पर्नेछ ।

१०. **निर्देशन दिन सक्ने :** (१) विनियम ७ बमोजिम गरेको परीक्षण, मापन वा सर्वेक्षण वा विनियम ८ बमोजिमको अनुगमन तथा निरीक्षणको प्रतिवेदनबाट विनियम ३ बमोजिमको सेवाको गुणस्तर कायम गरेको नपाईएमा त्यस्तो गुणस्तर कायम गर्न प्राधिकरणले निश्चित समयावधि तोकी अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिलाई निर्देशन दिन सक्नेछ ।

(२) अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिले उपविनियम (१) बमोजिम दिइएको अवधिभित्र सेवाको गुणस्तर विनियम ३ बमोजिम हुने गरी कायम गर्नु पर्नेछ ।

(३) उपविनियम (१) बमोजिको अवधिभित्र सेवाको गुणस्तर कायम नगर्ने अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिलाई प्राधिकरणले ऐनको दफा ४७ को उपदफा (१) बमोजिम जरिवाना गरी सेवाको गुणस्तर कायम गर्न थप समयावधि दिनेछ ।

(४) उपविनियम (३) बमोजिमको अवधिभित्र पनि सेवाको गुणस्तरमा सुधार नगर्ने अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिको अनुमतिपत्र प्राधिकरणले ऐनको दफा २८ बमोजिम खारेज गर्न सक्नेछ ।

११. **<u>क्षतिपूर्ति उपलब्ध गराउनु पर्ने :</u>** (१) यस विनियमावली बमोजिम सेवाको गुणस्तर कायम नगरेको कारणले मोवाईलमा कुरा गर्दागर्दै आफैं फोनकल काटिने (Call Drop) भएमा उक्त कुरा गरेको समयावधी (Pulse) बराबरको शुल्क वा फोनकल दर बराबरको रकम अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिले क्षतिपूर्तिको रुपमा ग्राहकलाई उपलब्ध गराउनु पर्नेछ ।

(२) उपदफा (१) बमोजिमको क्षतिपूर्ति सेवा प्रदायकले स्वचालित रुपमा ग्राहकले सेवा लिएको खाता (Subscription Account or Mobile/Landline Number) मा उपलब्ध गराउने व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ । यसरी क्षतिपूर्ति बराबरको रकम प्रदान गरेको वारेमा सम्बन्धित ग्राहकलाई जानकारी समेत गराउनु पर्नेछ ।

१२. **<u>प्रतिवेदन सार्वजनिक गर्ने</u>** : (१) विनियम ५ को उपविनियम (२) र विनियाम ६ को उपविनियम (२) बमोजिम प्राप्त प्रतिवेदन प्राधिकरणले सम्बन्धित अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिलाई सार्वजनिक गर्न लगाउनेछ ।

(२) प्राधिकरणले विनियम ७ को उपविनियम (२) र विनियम ८ को उपविनियम (३) बमोजिम तयार गरेको प्रतिवेदन उपयुक्त माध्यमबाट सार्वजनिक गर्नेछ । त्यसको एक प्रति सम्बन्धित अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिलाई उपलब्ध गराईनेछ ।

(३) प्राधिकरणले उपविनियम (२) बमोजिम प्रतिवेदन सार्वजनिक गर्दा प्राधिकरणको टिप्पणी सहित तथा त्यस्तै सेवा प्रदान गर्ने एक भन्दा बढी अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिको सेवाको गुणस्तरको तुलना वा अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिको वर्गीकरण तथा अनुसूची-४ बमोजिमका विवरणहरु समावेश गर्न सक्नेछ ।

१३. **<u>झुटा वा गलत विवरण वा प्रतिवेदन दिएमा कारबाही गरिने :</u>** (१) अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिले यस विनियमावली बमोजिम प्राधिकरणलाई झूटा वा गलत प्रतिवेदन वा विवरण दिएको पाईएमा ऐन बमोजिम कारवाही गरिनेछ ।

(२) प्राधिकरणबाट यस विनियमावली बमोजिम गुणस्तर जाँच, परीक्षण वा अनुगमन वा निरीक्षणको जिम्मेबारी पाएको व्यक्तिले झूटा वा गलत प्रतिवेदन दिएको पाईएमा निजलाई प्रचलित कानून बमोजिम कारबाही गरिनेछ ।

अनुसूची-१
(विनियम ३ को उपविनियम (१) संग सम्बन्धित)
दूरसञ्चार सेवा सञ्चालन गर्दा कायम गर्नु पर्ने न्यूनतम गुणस्तर

क. आधारभूत दूरसञ्चार सेवा (तार सहित तथा तार रहित), आधारभूत टेलिफोन सेवा र मोवाइल सेवाको लागि ।

सेवा मानक	कायम गर्नु पर्ने न्यूनतम स्तर	मापन गर्ने प्रक्रिया
१. नेटवर्क नचलेको वा सेवा प्रदान गर्न नसकेको समयावधि (Network Down Time) **स्पष्टीकरण** : "नेटवर्क नचलेको वा सेवा प्रदान गर्न नसकेको समयावधि" भन्नाले ग्राहकलाई दूरसञ्चार सेवा उपलब्ध हुन नसकेको वा नेटवर्क नचलेको अवधि सम्झनु पर्छ ।	एक प्रतिशत वा सो भन्दा कम हुनु पर्नेछ ।	सेवा प्रदायक कम्पनीको नेटवर्क व्यवस्थापन प्रणालीबाट एक महिनाको समयावधिमा नचलेका सम्पूर्ण साइटहरुको औसत नचलेको समयको रुपमा यसको मापन गरिनेछ ।
२. फोनकल स्थापित हुन लाग्ने समय (Call Connection Time) **स्पष्टीकरण** : "कल स्थापित हुन लाग्ने समय" भन्नाले फोन गर्ने व्यक्तिले फोन डायल गरेको समय (टी$_{१}$) र फोन गर्ने व्यक्तिले फोन रिसिभ गर्ने व्यक्तिकहाँ रिंग बजेको वा व्यस्त रहेको सूचना वा जानकारी प्राप्त भएको समय (टी$_{२}$) विचको अवधि सम्झनु पर्छ ।	पाँच सेकेण्ड वा सो भन्दा कम हुनु पर्नेछ ।	एक महिनाको अवधिमा टी$_{२}$ -टी$_{१}$ को औसत रुपमा यसको मापन गरिनेछ । एउटै सेवा प्रदायकको नेटवर्कको स्थानीय फोनकलमा यसको मापन गरिनेछ । **स्पष्टीकरण:** "टी$_{१}$" भन्नाले मोवाइल उपकरणमा सेण्ड बटन थिचिने वा फोन डायल गर्ने काम सम्पन्न भईसकेको समयविन्दु (प्वाइन्ट अफ टाइम) र "टी$_{२}$" भन्नाले फोन गरिएको व्यक्तिको (B-Party) फोनसंग सूचना आदानप्रदान (सिग्नलीङ्ग) भई फोनकल गर्ने व्यक्ति (A-Party) लाई सो सूचनाको जानकारी प्राप्त हुने समय विन्दु सम्झनु पर्छ ।

सेवा मानक	कायम गर्नु पर्ने न्यूनतम स्तर	मापन गर्ने प्रक्रिया
३. आफै फोनकल वा सम्पर्क विच्छेद हुने दर (Call Drop Ratio) **स्पष्टीकरण:** "आफै फोनकल वा सम्पर्क विच्छेद हुने दर" भन्नाले एक पटक फोनकल वा सम्पर्क स्थापना भइसकेपछि फोन गर्ने व्यक्ति (A-Party) वा फोन प्राप्त गर्ने व्यक्ति (B-Party) ले सम्पर्क विच्छेद नगरेकोमा पनि आफै फोनकल वा सम्पर्क विच्छेद हुने अवस्था सम्झनु पर्छ ।	दुई प्रतिशत वा सो भन्दा कम हुनु पर्नेछ ।	एक महिनाको अवधिमा फोनकल गर्ने व्यक्ति (A-Party) वा फोनकल प्राप्त गर्ने व्यक्ति (B-Party) ले सफलतापूर्वक सम्पर्क विच्छेद गर्न नसकेको जम्मा फोनकलहरुको संख्या (Calls Not Terminated by A-Party or B-Party) र सो अवधिको जम्मा सफल फोनकलहरुको संख्या (Successfully Established Calls) को अनुपातको रुपमा प्रतिशतमा यसको मापन गरिनेछ । **स्पष्टीकरण:** "सफल फोनकल" भन्नाले फोनकल गरेको व्यक्तिसंग सम्पर्क स्थापना भईसकेको कल सम्झनु पर्छ ।
४. दुई व्यक्ति बीच कुराकानी हुदाँको आवाजको गुणस्तर (End-to-End Speech Quality) **स्पष्टीकरण:** "दुई व्यक्ति बीच कुराकानी हुदाँको आवाजको गुणस्तर" भन्नाले मोवाइल वा फोनमा कुरा गर्दा सुन्ने व्यक्तिले अनुभव गर्ने अर्को तर्फ बोलेको व्यक्तिको आवाजको स्तरलाई सम्झनु पर्छ ।	तीन वा सो भन्दा बढी (Mean Opinion Score >= 3)हुनु पर्नेछ ।	PESQ Algorithm (ITU-T P.862) वा ITU बाट जारी गरिएको Mean Opinion Score (MOS) सम्बन्धी Standards को आधारमा प्राधिकरणबाट समय समयमा स्वीकृत विधि बमोजिम यसको मापन गरिनेछ ।
५. आन्तरिक सञ्जालमा सम्पर्क हुन नसकेका वा असफल कलको दर (Intra-Network Call Connection Loss) **स्पष्टीकरण:** "आन्तरिक सञ्जालमा सम्पर्क हुन नसकेका वा असफल कलको दर" भन्नाले एउटै सेवा	एक प्रतिशत वा सो भन्दा कम हुनु पर्नेछ ।	यसको मापन आन्तरिक सञ्जालमा सम्पर्क हुन नसकेका वा असफल फोनकलको संख्या (Lost Calls) र आन्तरिक सञ्जालमा सम्पर्क गर्न प्रयास गरिएका जम्मा फोनकल संख्या (Call Attempts) को अनुपातको प्रतिशतमा गरिनेछ । यसको

प्रदायकको नेटवर्कभित्र कन्जेसन वा प्राविधिक खरावी वा अन्य कुनै कारणले एउटा ट्रङ्कबाट अर्को फरक ट्रङ्ककोड भएको स्वीचमा अन्त्य (टर्मिनेट) हुने गरी गरिएको फोनकल सफल हुन नसकेको अवस्था सम्झनु पर्छ ।		मापन गर्दा नेटवर्क व्यस्त रहने दुई घण्टाको समय (Busy Hour) मा प्रत्येक ट्रङ्क क्षेत्रमा (Per Trunk Area) कम्तीमा पनि ३० वटा आन्तरिक सञ्जालमा टेष्टकल (Test Calls) गरिने छन् भने दुई टेष्टकलहरु विचको अधिकतम अन्तराल (Maximum Interval) दुई मिनेटको हुनेछ ।
६. अन्तर सञ्जालमा सम्पर्क हुन नसकेका वा असफल कलको दर (Inter-Network Call Connection Loss) **स्पष्टीकरण:** "अन्तर सञ्जालमा सम्पर्क हुन नसकेका वा असफल कलको दर" भन्नाले एउटा सेवा प्रदायकको सेवाको प्रस्थान वा उत्पत्ति वा ट्रङ्क सेवाबाट अर्को सेवा प्रदायकको स्वीचमा फोनकल अन्त्य (टर्मिनेट) गर्दा अन्तर आवद्धताको कमीले वा अन्य प्राविधिक खराबी वा अन्य कुनै कारणले फोनकल असफल भएको दर सम्झनु पर्छ ।	एक प्रतिशत वा सो भन्दा कम हुनु पर्नेछ ।	यसको मापन अन्तरसञ्जालमा सम्पर्क हुन नसकेका वा असफल फोनकलको संख्या (Lost Calls) र अन्तरसञ्जालमा सम्पर्क गर्न प्रयास गरिएका जम्मा फोनकल संख्या (Call Attempts) को अनुपातको रुपमा (प्रतिशतमा) गरिनेछ । यसको मापन गर्दा नेटवर्क व्यस्त रहने दुई घण्टाकोसमय (Busy Hour) मा प्रत्येक ट्रङ्क क्षेत्रमा (Per Trunk Area) कम्तिमा पनि ३० वटा अन्तरसञ्जाल टेष्टकल (Test Calls) गरिने छन् भने दुई टेष्टकलहरु विचको अधिकतम अन्तराल (Maximum Interval) दुई मिनेटको हुनेछ ।

(ख) मोवाइल सेवाको लागि मात्र

सेवा मानक	कायम गर्नु पर्ने न्यूनतम स्तर	मापन गर्ने प्रक्रिया
१. मोवाइल नेटवर्कमा पहुँच (Mobile Network Accessibility) **स्पष्टीकरण:** "मोवाइल नेटवर्कमा पहुँच" भन्नाले ग्राहकलाई निरन्तर मोवाइल सेवा उपलब्ध हुने सम्भाव्यता	उनान्नसय प्रतिशत वा सो भन्दा बढी हुनु पर्नेछ ।	यसको मापन अनुसूची-२ बमोजिमको ड्राइभ टेष्ट को माध्यमबाट नियमित रुपमा गरिनेछ ।

सम्झनु पर्छ ।		
२. सेवाको स्तर (Grade of Service) **स्पष्टीकरणः** "सेवाको स्तर" भन्नाले मोवाइल सेवाको कभरेज हुदाहुदै पनि मोबाइल सेवाका ग्राहकले फोन गर्दा फोन लाग्न नसक्ने अवस्था सम्झनु पर्छ ।	दुई प्रतिशत वा सो भन्दा कम हुनु पर्नेछ ।	यसको मापन एक महिनाको अवधिमा गरिएका जम्मा सम्पर्कका लागि प्रयास गरिएका फोनकलहरुको संख्यामा आधारित रहेर असफल भएका वा नलागेका फोनकलको संख्याको औसत अनुपातको आधारमा प्रतिशतमा गरिनेछ ।

(ग) इन्टरनेट वा डाटा सेवाको लागि

सेवा मानक	कायम गर्नु पर्ने न्यूनतम स्तर	मापन गर्ने प्रक्रिया
१. सेवा क्रियाशील गराउने तथा सेवा प्रदान गर्ने (Service Activation and Provisioning) **स्पष्टीकरणः** "सेवा क्रियाशील गराउने तथा सेवा प्रदान गर्ने" भन्नाले ग्राहकले खरिद गरेको नयाँ वा मौजुदा डाटा सेवा सुचारु हुन लाग्ने समय सम्झनु पर्छ ।	प्राप्त सबै अनुरोधहरुको क्रियासिलता पन्चानब्बे प्रतिशत वा सो भन्दा बढी हुनु पर्नेछ ।	एक महिनाको अवधिमा डाटा सेवा क्रियाशील वा सक्रिय बनाउन प्राप्त हुन आएका ग्राहकहरुको जम्मा अनुरोध संख्याको आधारमा ४ घण्टा भित्र सफलतापूर्वक सक्रिय वा क्रियाशिल बनाउन सकिएको संख्याको अनुपातको आधारमा यसको मापन प्रतिशतमा गरिनेछ ।
२.डाटा प्राप्तिको (Data Download) सफलताको दर **स्पष्टीकरणः** "डाटा प्राप्तिको सफलताको दर" भन्नाले सफलतापूर्वक डाटा प्राप्ती नहुन्जेल डाटा प्राप्तिका लागि गरिने प्रयासलाई सम्झनु पर्छ ।	असी प्रतिशत वा सो भन्दा बढी हुनु पर्नेछ ।	यसको मापन एक महिनाको अवधिमा डाटा प्राप्तिको लागि प्रयत्न गरिएको संख्याहरु र त्यस मध्ये सफल भएका संख्याहरुको अनुपातको आधारमा प्रतिशतमा गरिनेछ ।
३. डाटा पठाउने (Data Upload) को सफलताको दर **स्पष्टीकरणः** "डाटा पठाउनेको सफलताको दर" भन्नाले सफलतापूर्वक डाटा पठाउन नसकुन्जेल डाटा पठाउनका लागि	पचहत्तर प्रतिशत वा सो भन्दा बढी हुनु पर्नेछ ।	यसको मापन एक महिनाको अवधिमा डाटा पठाउनको लागि प्रयत्न गरिएको संख्याहरु र त्यस मध्ये सफल भएका संख्याहरुको अनुपातको आधारमा प्रतिशतमा गरिनेछ ।

गरिने प्रयास सम्झनु पर्छ ।		
४. डाटाको वहाव (Throughput) **स्पष्टीकरण:** "डाटाको वहाव" भन्नाले प्याकेट डाटा (Packet Data) को बहावलाई (Flow) सम्झनु पर्छ ।	ग्राहकले खरिद गरेको गतिको पचहत्तर प्रतिशत वा सो भन्दा बढी हुनु पर्नेछ ।	यसको मापन एक महिनाको अवधिमा ग्राहकले खरिद गरेको डाटा सेवाको गतिको तुलनामा ग्राहकले व्यवहारिक रुपमा ग्रहण गरेको डाटा सेवाको गतिको अनुपातको प्रतिशतमा मापन गरिनेछ । (सेवा प्रदायकले ग्राहकलाई उपलब्ध गराउने प्रत्येक योजनाको लागि यसको मापन गर्नु पर्ने ।)
५. डाटालाई लक्षित स्थानसम्म पुग्न लाग्ने समय (Data Latency) **स्पष्टीकरण:** "डाटालाई लक्षित स्थानसम्म पुग्न लाग्ने समय" भन्नाले लक्षित टर्मिनल सम्म सूचना वा डाटा (Data) पुग्न लाग्ने समय सम्झनु पर्छ ।	२५० मिलिसेकेन्ड वा सो भन्दा कम हुनु पर्नेछ ।	यसको मापन जुनसुकै लक्षित टर्मिनलसम्म सफलतापूर्वक सूचना वा डाटा (Data) पुग्न लाग्ने सरदर एक महिनाको औसत समय (मिलिसेकेन्ड) को रुपमा गरिनेछ ।

(घ) विलिङ तथा ग्राहकको गुनासो सम्बन्धी

सेवा मानक	कायम गर्नु पर्ने न्यूनतम स्तर	मापन गर्ने प्रक्रिया
१. विलिङ कार्य सम्पादन स्तर (Billing Performance) **स्पष्टीकरण:** **(क)** "विलिङ कार्य सम्पादन स्तर" भन्नाले त्रुटीरहीत विलिङ गर्न र विलिङ सम्बन्धी विवाद तत्काल समाधान गर्न मद्दत पुरयाउँने गरी सञ्चालन गरिएको विलिङ प्रणालीको एकरुपता (Integrity) र विश्वसनियता(Trustworthiness) सम्झनु पर्छ **(ख)** "विलिङ विवाद" भन्नाले गलत तरिकाले भुक्तानी माग भएको, बढी दस्तुर लिइएको, दोहोरो दस्तुर लिइएको, ढिलो गरी गरिएको विजक, भुक्तानीको प्राप्तिको सूचना नदिएको, विलसँग बेमेल भएको लगायत दूरसञ्चार सेवाको शुल्कसंग सम्बन्धीत कुनै	**(क) विलिङ विवाद** दुई प्रतिशत वा सो भन्दा कम हुनु पर्नेछ । **(ख) विवाद समाधान** **१५ कार्य दिन भित्र** नब्बे प्रतिशत वा सो भन्दा बढी हुनु पर्नेछ । **३० कार्य दिन भित्र** पन्चानब्बे प्रतिशत वा सो भन्दा बढी हुनु पर्नेछ ।	यसको मापन विल जारी हुने अवधि (Billing Period) मा जारी भएका सम्पूर्ण विल संख्या वा कारोवार (Transaction) मा आधारित भई जम्मा हुन गएको विल विवादको संख्या र तोकिएको समयमा समाधान भएको संख्यालाई प्रतिशत मापन गरिनेछ ।

पनि गुनासो सम्झनु पर्छ ।		
२. गुनासो समाधान (Complaint Resolution) **स्पष्टीकरण**: "गुनासो समाधान" भन्नाले दूरसञ्चार सेवासंग सम्बन्धित गुनासोलाई सम्बोधन गर्ने काम सम्झनु पर्छ र सो शब्दले ग्राहकले पाइरहेको दूरसञ्चार सेवाको समस्या सम्बन्धमा सेवा प्रदायक कम्पनीलाई जानकारी गराईसकेपछि पनि सेवा प्रदायकले सेवा सुचारु नगरिदिनु वा ढिलो गरी सेवा सुचारु गर्नु वा आफूले खरिद गरे अनुसारको सेवा नपाउनु लगायतका दूरसञ्चार सेवासंग सम्बन्धीत गुनासोहरुलाई समेत जनाउँनेछ ।	पन्चानब्बे प्रतिशत वा सो भन्दा बढी हुनु पर्नेछ ।	यसको मापन एक महिनाको अवधिमा प्राप्त हुन आएका जम्मा गुनासोहरुको संख्या र सोही अवधिमा समाधान भएको गुनासोहरुको संख्याको अनुपातको आधारमा गरिनेछ ।

अनुसूची-२
(विनियम ५ को उपविनियम (१) संग सम्बन्धित)
ड्राइभ टेष्टसंग सम्बन्धित विषयहरु

१. भ्वाइस कल (Voice Calls)

२. एस.एम.एस (SMS)

३. डाटा टेष्ट (Data Test)

४. अफ्नै नेटवर्क तथा अर्काको नेटवर्कमा गरिने फोनकल तथा एस.एम.एस. प्रतिशत (Percentage of ON-net and OFF-net calls and SMS)

(क) आफ्नै नटवर्कको (ON-Net)

(ख) अरुको नेटवर्कको (OFF-Net)

५. A party तथा B party

(क) A party (उदगम फोन नम्बर)

- ड्राइभ टेष्टको अवधिमा निरन्तर चलायमान (moving continuously during drive test)

(ख) B party (टर्मिनेटिङ्ग फोन नम्बर)

- ड्राइभ टेष्टको अवधिमा निरन्तर चलायमान (moving continuously during drive test)
- स्थीर (Static)

६. कल साइज/विन्डो (Call Size/Window)

(क) फोनकल अवधि (Call Window)

(ख) फोनकलहरुको विचको अन्तराल (Pause between Calls)

७. शहर कभरेज (City Coverage)

- दूरसञ्चार सेवा प्रदायकहरुको सेवाको कभरेजको आधारमा व्यस्त समय (Busy Hour) मा ड्राइभटेष्ट गरी गुणस्तर मापन गर्ने ।

८. गुणस्तर मापन गरिने स्थानहरुः– सेवा प्रदायकले सेवा प्रदान गरेको स्थानहरु

(क) काठमाण्डौं उपत्यका

(ख) तह–१ (महानगरपालिका र उपमहानगरपालिकाहरु)

(ग) तह –२ (नगरपालिकाहरु)

(घ) तह–३ (अन्य सवै स्थान गाउपालिकाहरु)

अनुसूची-३

(विनियम ५ को उपविनियम (२), विनियम ७ को उपविनियम (२) र विनियम ८ को उपविनियम (३) संग सम्बन्धित)

गुणस्तर सम्बन्धमा पेश गर्नु पर्ने प्रतिवेदनको ढाँचा

१. पृष्ठभूमिः

....

....

२. निरीक्षण कर्ताको नाम, थर पद :

....

....

३. गुणस्तर जाँच, परीक्षण, मापन वा निरीक्षण गर्दा अपनाईएको विधिः

....

....

४. गुणस्तर जाँच, परीक्षण, मापन वा निरीक्षणको विवरण :

(क) जाँच, परीक्षण, मापन वा निरीक्षण गरिएको अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिको नाम, स्थान र अवधि सम्बन्धी सामान्य जानकारी

अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिको नाम :	
अनुमतिपत्र नं. :	
जाँच, परीक्षण, मापन वा निरीक्षण गरिएको स्थान :	
जाँच, परीक्षण, मापन वा निरीक्षण गरिएको अवधि :	

(ख) आधारभूत दूरसञ्चार सेवा (तार सहित तथा तार रहित), आधारभूत टेलिफोन सेवा तथा र मोवाइल सेवाको लागि

सि.नं.	**सेवा मानक**	**यस विनियमावली बमोजिम कायम गर्नु पर्ने न्यूनतम स्तर**	**जाँच, परीक्षण, मापन वा निरीक्षणबाट पाइएको स्तर**
१	नेटवर्क नचलेको वा सेव प्रदान गर्न नसकेको समयावधि (Network Down Time)	१% वा सो भन्दा कम	
२	कल स्थापित हुन लाग्ने समय (Call Connection Time)	५ सेकेण्ड वा सो भन्दा कम	
३	आफै फोनकल वा सम्पर्क विच्छेदको हुने दर (Call Drop Ratio)	२% वा सो भन्दा कम	

४	दुई व्यक्ति वीच कुराकानी हुदाँको आवाजको गुणस्तर (End-to-End Speech Quality)	Mean Opinion Score(MoS) ३ वा सो भन्दा बढी	
५	आन्तरिक सञ्जालमा सम्पर्क हुन नसकेका वा असफल कलको दर (Intra-Network Call Connection Loss)	१% वा सो भन्दा कम	
६	अन्तर सञ्जालमा सम्पर्क हुन नसकेका वा असफल कलको दर (Inter-Network Call Connection Loss)	१% वा सो भन्दा कम	

(ग) मोवाइल सेवाको लागि मात्र

सि.नं.	सेवा मानक	यस विनियमावली बमोजिम कायम गर्नु पर्ने न्यूनतम स्तर	जाँच, परीक्षण, मापन वा निरीक्षणबाट पाइएको स्तर
१	मोवाइल नेटवर्कमा पहुँच (Mobile Network Accessibility)	९९% वा सो भन्दा बढी	
२	सेवाको स्तर (Grade of Service)	२% वा सो भन्दा कम	

(घ) इन्टरनेट वा डाटा सेवाको लागि

सि.नं.	सेवा मानक	यस विनियमावली बमोजिम कायम गर्नु पर्ने न्यूनतम स्तर	जाँच, परीक्षण, मापन वा निरीक्षणबाट पाइएको स्तर
१	सेवा क्रियाशील गराउने तथा सेवा प्रदान गर्ने (Service Activation and Provisioning)	४ घण्टा भित्र ९५% वा सो भन्दा बढी ग्राहकको सेवा क्रियाशील गराउने	
२	डाटा प्राप्तिको (Data Download) सफलताको दर	८०% वा सो भन्दा बढी	
३	डाटा पठाउने (Data Upload) को सफलताको दर	७५% वा सो भन्दा बढी	
४	डाटाको वहाव (Throughput)	ग्राहकले खरिद गरेको गतिको ७५% वा सो भन्दा बढी ।	
५	डाटालाई लक्षित स्थानसम्म पुग्न लाग्ने समय (Data Latency)	२५० मिलिसेकेन्ड वा सो भन्दा कम	

(ङ) विलिङ तथा ग्राहकको गुनासो सम्बन्धी

सि.नं.	**सेवा मानक**	**यस विनियमावली बमोजिम कायम गर्नु पर्ने न्यूनतम स्तर**	**जाँच, परीक्षण, मापन वा निरीक्षणबाट पाइएको स्तर**
१	विलिङ कार्य सम्पादन स्तर (Billing Performance)	विल विवाद : २% वा सो भन्दा कम । विवाद सामधान : १५ कार्यदिन भित्र ९०% वा सो भन्दा बढी, र ३० कार्यदिन भित्र ९५% वा सो भन्दा बढी ।	
२	गुनासो सम्बोधन (Complaint Resolution)	९५% वा सो भन्दा बढी हुनु पर्नेछ ।	

अनुसूची-४
(विनियम १२ को उपविनियम (३) संग सम्बन्धित)

(१) अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिको नाम

(२) सेवाको नाम

(३) सेवाको गुणस्तर मापन गरिएको क्षेत्र

(४) अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिले पेश गरेका गुणस्तर परीक्षण तथा मापन प्रतिवेदन/प्राधिकरण स्वयंले गरेको परीक्षण मापनहरु

(५) अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिले कायम राख्नु पर्ने गरी तोकिएको न्युनतमस्तर र अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिले पूरा गर्न नसकेको मानकहरु सम्बन्धी विवरण

(६) प्राधिकरणले आवश्यक ठानेमा अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिको सेवाको गुणस्तरमा असर पर्न गएको सम्बन्धमा त्यस्तो व्यक्तिको स्पष्टोक्ति

(७) अनुमति-पत्र प्राप्त व्यक्तिको सेवाको गुणस्तर सम्बन्धमा प्राधिकरणले तयार गरेको तुलनात्मक विवरण