# বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন

প্লট#ই-৫/এ, আগারগাঁও প্রশাসনিক এলাকা, শের-ই-বাংলা নগর, ঢাকা।

## মোবাইলফোন অপারেটরসমূহের ডাটা এবং ডাটা সংশ্লিষ্ট প্যাকেজ সম্পর্কিত নির্দেশিকা-২০২৪

### ১। ভূমিকা

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

### ২। উদ্দেশ্য

২.১ মোবাইলফোন গ্রাহক কর্তৃক বিভিন্ন প্যাকেজ নির্বাচন সহজীকরণ, অব্যবহৃত ডাটার Carry Forward, প্রতিটি গ্রাহকের মাসিক টাকা রিচার্জ এবং তা ব্যয়ের তথ্য প্রাপ্তি নিশ্চিতকরণসহ স্বচ্ছতা আনায়নের মাধ্যমে মোবাইলফোন অপারেটরদের প্যাকেজ ডিজাইন, পরিচালনা ও অন্যান্য শর্তাবলী সম্পর্কে সুস্পষ্ট ধারনা দেয়া এই নির্দেশনার উদ্দেশ্য। মোবাইলফোন অপারেটরগণ ডাটা সংশ্লিষ্ট পাকেজ ডিজাইন ও পরিচালনার ক্ষেত্রে এই নির্দেশিকা অনুসরণ করবে।

### ৩। আইন সংক্রান্ত বিষয়াদি

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

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

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

## ৪। সংজ্ঞা

**৪। ডাটা প্যাকেজঃ** ডাটা প্যাকেজ বলতে বিভিন্ন ডাটা ভলিউম অথবা ভয়েস/ডাটা/এসএমএস প্রভৃতির কম্বিনেশনে গঠিত প্যাকেজকে বুঝায়।

৪.১ **নিয়মিত (Regular) প্যাকেজ:** কোন মোবাইল ফোন অপারেটরের যে ধরনের ডাটা প্যাকেজ সমূহ তাঁর সকল গ্রাহকের জন্য উন্মুক্ত থাকে এবং অনুমোদিত সকল চ্যানেলে প্রকাশ করা থাকে সেগুলোকে নিয়মিত (Regular) প্যাকেজ হিসেবে গণ্য করা হয়।

৪.২ **গ্রাহক কেন্দ্রিক বিশেষ প্যাকেজ (Customer Centric Special Package-CCSP):** গ্রাহক কেন্দ্রিক বিশেষ প্যাকেজ (CCSP) বলতে সেই সকল ডাটা প্যাকেজকে বোঝায় যা মোবাইল অপারেটর সমূহ গ্রাহকের ব্যবহার (Usage) প্যাটার্ন, গ্রাহক প্রতি গড় রেভিনিউ (ARPU) প্রভৃতির ভিত্তিতে নির্দিষ্ট ক্যাটাগরীর গ্রাহকের জন্য ডিজাইন করে থাকে।

৪.৩ **রিসার্চ এন্ড ডেভেলপমেন্ট (Research and Development-R&D) প্যাকেজ:** রিসার্চ এন্ড ডেভেলপমেন্ট প্যাকেজ বলতে সেই সকল প্যাকেজকে বোঝায় যা মোবাইল অপারেটর সমূহ মার্কেট যাচাই-বাছাই, ট্রেন্ড আন্যালাইসিস প্রভৃতি কার্যক্রমের জন্য গ্রাহকদের প্রদান করে থাকে।

**৪.৪ Combo/বান্ডেল প্যাকেজ:** মোবাইল ডাটা এর সাথে অন্যান্য যেকোন টেলিকম সার্ভিস অফার করলে উক্ত প্যাকেজকে Combo/বান্ডেল প্যাকেজ বলে বিবেচিত হবে।

৪.৪ **ডাটা Carry Forward:** গ্রাহক কর্তৃক ক্রয়কৃত ডাটা প্যাকেজের মেয়াদ শেষ হবার পর অব্যবহৃত ডাটা পরবর্তী ক্রয়কৃত প্যাকেজের সাথে যুক্ত হওয়াকে Carry Forward বোঝাবে।

## ৫। ডাটা প্যাকেজের ধরণ ও সংখ্যা

৫.১ সকল মোবাইল অপারেটরের সর্বোচ্চ তিন ধরনের প্যাকেজ থাকবে:

ক) নিয়মিত (Regular) প্যাকেজ,

খ) গ্রাহক কেন্দ্রিক বিশেষ প্যাকেজ (CCSP) এবং

গ) রিসার্চ এন্ড ডেভেলপমেন্ট (R&D) প্যাকেজ

৫.২ গ্রাহক স্বার্থ এবং আর্থ-সামাজিক অবস্থা বিবেচনায় নিয়ে অপারেটরগণ নিজস্ব পরিকল্পনা অনুযায়ী প্যাকেজ নির্ধারণ করতে পারবে। তবে ঘণ্টা ভিত্তিক ও ১ থেকে ৩ দিনের প্যাকেজের সর্বোচ্চ ডাটা ভলিউম হবে নিম্নরূপঃ

| ক্রঃ | মেয়াদ | ভলিউম (সর্বোচ্চ) |
|---|---|---|
| ১ | প্রতি ঘণ্টা | ২০০ এমবি |
| ২ | ০১ (এক) দিন | ০৩ (তিন) জিবি |
| ৩ | ০২ (দুই) দিন | ০৫ (পাঁচ) জিবি |
| ৪ | ০৩ (তিন) দিন | ০৮ (আট) জিবি |

৫.৩ গ্রাহক যাতে তার নিজস্ব পছন্দ অনুযায়ী টকটাইম, ডাটা ভলিউম, এসএমএস ইত্যাদি নির্বাচন করে প্যাকেজ গ্রহণ করতে পারে এরূপ সুবিধা প্রদানের নিমিত্ত অপারেটর কর্তৃক 'ফ্ল্যাক্সিবল প্ল্যান' হিসেবে একটি প্যাকেজ ডিজাইন করবে।

৫.৪ সকল ধরনের গ্রাহকের সুবিধার্থে ও সামর্থ্যের কথা বিবেচনা করে অপারেটরগন আনলিমিটেড প্যাকেজ (মেয়াদবিহীন ও ভলিউম) অফার করতে হবে। তবে আনলিমিটেড ভলিউম প্যাকেজ এর ক্ষেত্রে সময়সীমা নির্ধারণ করে দিতে হবে।

৫.৫ মোবাইল অপারেটর কর্তৃক প্যাকেজ চালু করার পর বাজারে ন্যূনতম স্থায়ীত্বকাল নিম্নরূপঃ

| **প্যাকেজের ধরণ** | ন্যূনতম স্থায়ীত্বকাল |
|---|---|
| নিয়মিত **(Regular)** প্যাকেজ | ১৫ (পনের) দিন |
| গ্রাহক কেন্দ্রিক বিশেষ প্যাকেজ **(CCSP)** | ০৩ (তিন) দিন |
| রিসার্চ এন্ড ডেভেলপমেন্ট প্যাকেজ **(R&D)** | ০৭ (সাত) দিন |

৫.৬ মোবাইল অপারেটর হতে যে কোন রিসার্চ এন্ড ডেভেলপমেন্ট প্যাকেজ (R&D) চালু করার পূর্বে বিটিআরসি হতে উক্ত প্যাকেজের স্থায়িত্বকাল উল্লেখ করতঃ অনুমতি গ্রহণ করতে হবে। তবে R&D প্যাকজেকে পরবর্তীতে রেগুলার প্যাকেজ হিসেবে বাজারে প্রচলনের পূর্বে কমিশনের অনুমোদন গ্রহণ করতে হবে।

৫.৭ রাত ১২.০০ থেকে ভোর ০৬.০০ টা পর্যন্ত ঘণ্টা/ মিনিট ভিত্তিক কোন ইন্টারনেট প্যাকেজ ডিজাইন করা যাবে না।

৫.৮ গ্রাহক সন্তুষ্টি এবং সু-অভিজ্ঞতা নিশ্চিতকল্পে প্রদানকৃত ডাটা প্যাকেজসমূহের ইন্টারনেটের সর্বনিম্ন গতির ক্ষেত্রে কমিশনের 'Bangladesh Telecommunication Regulatory Commission (ANS Operator's) Regulations' এর নির্দেশনা মেনে চলতে হবে।

**৬। প্যাকেজ নামকরণের পদ্ধতি**

৬.১ প্রতিটি প্যাকেজকে ১০ (দশ) Character এর একটি স্বতন্ত্র আলফা নিউমেরিক আইডি দ্বারা নামকরণ করতে হবে।

৬.২ প্যাকেজের নামকরণ (ID) নির্বাচন পদ্ধতি:

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

(খ) পরবর্তী ০১টি Character ডাটার জন্য D, কম্বোর জন্য C এবং বান্ডেলের জন্য B হিসেবে ব্যবহৃত হবে।

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

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

(ঙ) শেষ ০১টি Character হবে প্যাকেজের ধরণ অনুযায়ী- নিয়মিত (Regular) প্যাকেজের জন্য ইংরেজি অক্ষর R হবে, গ্রাহক কেন্দ্রিক বিশেষ প্যাকেজ (CCSP) এর জন্য C হবে, রিসার্চ এন্ড ডেভেলপমেন্ট (R&D) প্যাকেজের জন্য D হবে এবং আনলিমিটেড (মেয়াদবিহীন) প্যাকেজের জন্য U বসবে।

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

| MNO | Regular | CCSP | R&D | Unlimited |
|---|---|---|---|---|
| GP | GPD240000R | GPD240000C | GPD240000D | GPD240000U |
| Robi | RBD240000R | RBD240000C | RBD240000D | RBD240000U |
| BL | BLD240000R | BLD240000C | BLD240000D | BLD240000U |
| TT | TTD240000R | TTD240000C | TTD240000D | TTD240000U |

## ৭। বোনাস ও ডাটা Carry Forward

৭.১ একটি প্যাকেজের মেয়াদ শেষ হবার পূর্বেই একজন গ্রাহক একই প্যাকেজ ক্রয় করলে বা অটো রিনিউ করলে পূর্বের প্যাকেজটির অব্যবহৃত ডাটা ক্যারি ফরওয়ার্ড করতে হবে।

৭.২ ক) কমিশন কর্তৃক অনুমোদিত প্যাকেজ সমূহ গ্রাহক কর্তৃক ক্রয়ের ক্ষেত্রে মোবাইল অপারেটরসমূহ নিজস্ব ডিজিটাল চ্যানেল (অ্যাপ, এসএমএস, USSD, ওয়েবসাইট ইত্যাদি); পার্টনার চ্যানেল (MFS- বিকাশ, নগদ, রকেট ইত্যাদি) এবং রিটেইলারের মাধ্যমে গ্রাহককে টেলিকম সার্ভিস বোনাস হিসেবে প্রদান করতে পারবে। তবে নন-টেলিকম সার্ভিস বোনাস হিসেবে প্রদানের ক্ষেত্রে কমিশনের অনুমোদন গ্রহন করতে হবে।

খ) বিভিন্ন চ্যানেলের মাধ্যমে প্রদানকৃত বোনাসের পরিমাণ ভিন্ন ভিন্ন হতে পারে। তবে একটি নির্দিষ্ট চ্যানেলে একটি নির্দিষ্ট প্যাকেজের ক্ষেত্রে প্রদানকৃত বোনাসের পরিমান সারাদেশে একই হতে হবে। উল্লেখ্য, নিজস্ব ডিজিটাল চ্যানেল যেমনঃ অ্যাপ, এসএমএস, USSD, ওয়েবসাইট ইত্যাদি ও পার্টনার চ্যানেল যেমনঃ MFS এর ক্ষেত্রে বিকাশ, নগদ, রকেট ইত্যাদি আলাদা আলাদা চ্যানেল হিসেবে গণ্য হবে।

গ) গ্রাহকের ডাটা ব্যবহারে উদ্বুদ্ধকরণের লক্ষ্যে উল্লেখিত ক্ষেত্রে (নতুন সিম ক্রয়, নতুন ৪জি ও ৫জি হ্যান্ডসেট গ্রাহক প্রথমবার কোন অপারেটরের নেটওয়ার্কে আসার সময়, অপারেটরের অ্যাপ (মাইজিপি/মাইরবি/মাইবিএল/মাইটেলিটক) -এ প্রথমবার লগ-ইন, অন্যকে রেফার ও অ্যাপে বিভিন্ন ধরনের কার্যক্রমের উপর, বন্ধকৃত সিম পুনরায় নেটওয়ার্কে সচল করা এবং সিম কনভার্সন (৩জি থেকে ৪জি)-এ অপারেটররা বিনামূল্যে বোনাস প্রদান করতে পারবে।

ঘ) রিটেইলারকে আলাদাভাবে অন্য কোন প্রকার প্রনোদনা (Gift) প্রদান করা যাবে না।

ঙ) মোবাইল অপারেটররা তাদের নিজস্ব পরিকল্পনা অনুযায়ী গ্রাহককে বোনাস প্রদান করতে পারেবে। বোনাস প্রদান করা হলে অপারেটরগণ প্রথমে বোনাস থেকে ডাটা ব্যবহার সমন্বয় করবে, পরে মূল প্যাকেজ থেকে ডাটা ব্যবহার সমন্বয় করা হবে।

চ) প্রদানকৃত বোনাস অব্যবহৃত থাকলে মেয়াদের মধ্যে একই প্যাকেজ অথবা অপারেটর প্রস্তাবিত প্যাকেজ ক্রয়ে অব্যবহৃত বোনাসসহ মোট অব্যবহৃত ডাটা ক্যারি ফরওয়ার্ড করতে হবে।

৭.৩ যেকোন প্যাকেজ এর মেয়াদ শেষ হওয়ার ০১ (এক) দিন পূর্বে গ্রাহককে এসএমএস এর মাধ্যমে ডাটার মেয়াদ শেষ হওয়ার নোটিফিকেশন পাঠাতে হবে। অব্যবহৃত ডাটা ক্যারি ফরওয়ার্ড করার জন্য মেয়াদ শেষ হবার পূর্বে চলতি প্যাকেজ বা অপারেটর কর্তৃক নির্ধারিত সামঞ্জস্যপূর্ণ প্যাকেজ পুনরায় ক্রয় করার নির্দেশনা উক্ত এসএমএস-এ থাকবে।

৭.৪ লয়ালিটি পয়েন্টসমূহ রিডেম্পশন (Redemption) এর ক্ষেত্রে যৌক্তিকভাবে টেলিকম সেবা এবং কমিশনের অনুমোদক্রমে নন-টেলিকম সেবা প্রদান করা যাবে।

## ৮। অন্যান্য শর্তাবলী

৮.১ গ্রাহক সুবিধার্থে মোবাইল অপারেটর কর্তৃক প্রদানকৃত সকল নিয়মিত (Regular) প্যাকেজের তালিকা সংশ্লিষ্ট মোবাইল অপারেটরের ওয়েবসাইটে প্রকাশ করতে হবে। অপারেটর কর্তৃক ওয়েব-সাইটে প্যাকেজের আইডি, মূল্য, প্যাকেজটি ক্রয়ে ইউএসএসডি কোড, প্যাকেজটি রি-নিউয়াল পদ্ধতি ও ইউএসএসডি কোড, স্পষ্টভাবে প্যাকেজের মূল ডাটা ও বোনাস প্রদানকৃত ডাটা, ভ্যালিডিটি ও কোন কোন গ্রাহকের জন্য প্রযোজ্য ইত্যাদি তথ্য উল্লেখ করবে। এছাড়াও ডিজিটাল চ্যানেল/অ্যাপে গ্রাহক কর্তৃক প্যাকেজ ক্রয়ে স্পষ্টভাবে প্যাকেজের মূল ডাটা ও বোনাস প্রদানকৃত ডাটা, মূল্য, ভ্যালিডিটি ও প্যাকেজটির অটো রি-নিউয়াল পদ্ধতির উল্লেখ থাকবে।

**উদাহরণঃ**

| প্যাকেজের বিররণ | ৮ জিবি | ৫জিবি | ৫ জিবি + ফ্রি স্ট্রিমিং সাবস্ক্রিপশন: হইচই, চরকি | ৫ জিবি |
|---|---|---|---|---|
| প্যাকেজের আইডি | GPD240122R | RBD240275R | BLD240085R | TTD230007R |
| মূল্য | ১৬৯ টাকা | ১৫৯ টাকা | ৩৯৬ টাকা | ৬৭ টাকা |
| মেয়াদ | ৭ দিন | ৭ দিন | ৩০ দিন | ৭ দিন |
| ক্রয়ের ইউএসএসডি কোড | *121*3249# | ডায়াল *৪*২৭৮# অথবা cutt.ly/myrobi1 | *১২১*৩৯৬# বা https://mybl.digital/App | *১১১*৫৩১# |
| রি-নিউয়াল পদ্ধতি ও ইউএসএসডি কোড | *121*3249# | *৪*২৭৮# | *১২১*১# | *১১১*৫৩১# |
| মূল ডাটা ও বোনাস ডাটা | ৩ জিবি + ৫ জিবি | ৩জিবি+২জিবি | ৫ জিবি | ৫ জিবি |
| প্রযোজ্যতা | সকল মোবাইল অপারেটর | | | |

৮.২ সকল হ্যান্ডসেট বান্ডেল অফারের ক্ষেত্রে কমিশনের স্পেকট্রাম বিভাগ হতে প্রাপ্ত ভেন্ডরের NOC এর অনুমোদন সংযুক্ত করতে হবে।

৮.৩ একজন গ্রাহক একাধিক প্যাকেজে অপ্ট ইন করলে যে প্যাকজের মেয়াদ আগে শেষ হবে সেটি থেকে আগে ডাটা ব্যবহৃত হবে।

৮.আপতকালীন পরিস্থিতিতে মোবাইল অপারেটরগণ গ্রাহককে ফ্রি ডাটা/মিনিট/এসএমএস প্রদান করতে পারবে, যা পরবর্তীতে কমিশনের ভুতাপেক্ষ অনুমোদন নিবে।

৮.৫ প্রতিটি গ্রাহককে অপারেটর কর্তৃক অবশ্যই প্রতি মাসের রিচার্জ এবং খরচের হিসাব সম্বলিত বাংলা এসএমএস পরবর্তী মাসের ১৫ তারিখের মধ্যে পাঠাতে হবে। এছাড়াও অপারেটরগন উক্ত তথ্য বর্তমানে প্রচলিত বিকল্প প্রক্রিয়ায় (ডিজিটাল চ্যানেল/ অ্যাপ, ওয়েবসাইট, ইমেইল, ইউএসএসডি ইত্যাদি) গ্রাহককে প্রদান করতে পারবে।

৮.৬ গ্রাহকের সন্তুষ্টি বৃদ্ধির লক্ষ্যে অপারেটর কর্তৃক একজন গ্রাহককে প্রতিদিন সর্বোচ্চ ০৩ টি প্রমোশনাল এসএমএস (প্যাকেজসহ অন্যান্য সকল প্রমোশনাল এসএমএস) দিতে পারবে। এক্ষেত্রে ডু নট ডিস্টার্ব (DND) সার্ভিসটির ব্যাপক প্রচারণা চালানোর পাশাপাশি প্রতিমাসে গ্রাহককে অন্তত ০২ বার এই সার্ভিস অপ্ট-ইন করার এসএমএস প্রদান করতে হবে এবং অপারেটরদের মধ্যে ডু নট ডিস্টার্ব (DND) সার্ভিসটির ডাটাবেইজ শেয়ার করতে হবে।

৮.৭ যে কোন ধরণের ডাটা/কম্বো তার প্যাকেজের মেয়াদের মধ্যেই সিম একটিভ অবস্থায় ব্যবহার করতে হবে।

৮.৮ ইন্টারনাশনাল রোমিং, কর্পোরেট সেবা, SME, IoT ইত্যাদি অফারসমূহ এই ডাটা ডিরেক্টিভস এর বাইরে থাকবে।

৮.৯ গ্রাহক অভিজ্ঞতা, মোবাইল ডাটা পেনিট্রেশন এবং ডিজিটাল সার্ভিসের ব্যবহারকে উদ্বুদ্ধ করার লক্ষ্যে মোবাইল অপারেটরসমূহ প্রতিমাসে একটিভ নম্বরসমূহে সর্বোচ্চ ২০০ এমবি ফ্রি ডাটা প্রদান করাকে উৎসাহিত করা হলো।

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

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

৮.১২ এই নির্দেশিকার বহির্ভূত অথবা অস্পষ্ট বিষয়াদি কমিশনের অনুমতি ব্যতীত পরিচালনা করা যাবে না।

KFRahman
১২/১/২০২৫

(খালেদ ফয়সল রহমান)
উপ-পরিচালক
সিস্টেমস এন্ড সার্ভিসেস বিভাগ
বিটিআরসি