



বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন

আইইবি ভবন, রমনা, ঢাকা-১০০০, বাংলাদেশ।


স্মারক নং-১৪.৩২.০০০০.০০৮.৪৮.০০১.১৩-০.১২৬২

তারিখঃ ০৭ ভাদ্র, ১৪২৪ বঃ
২২ আগস্ট, ২০১৭ খ্রিঃ

**বিষয়ঃ Directives on Quality of Service (QoS) for Cellular Mobile Telecom Operators জারী করণ
প্রসঙ্গে।**

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে নির্দেশিত হয়ে জানানো যাচ্ছে যে, টেলিকম সেবার গুণগত মান বৃদ্ধি ও টেলিকম অপারেটরদের প্রদত্ত সেবাকে আরও জবাবদিহিতা মূলক ও গ্রাহককেন্দ্রিক করার লক্ষ্যে Directives on Quality of Service (QoS) for Cellular Mobile Telecom Operators জারী করা হলো, যা অনতিবিলম্বে কার্যকর করার জন্য সংশ্লিষ্ট সকলকে নির্দেশনা প্রদান করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনামতে ১১ (এগার) পাতা।


22/8/2017

(মোঃ গোলাম রাজ্জাক)

পরিচালক

ইঞ্জিনিয়ারিং এন্ড অপারেশনস্ বিভাগ

ই-মেইলঃ razzaque@btrc.gov.bd

☎ ৯৫৫৪৬০৪

বিতরণঃ

চেয়ারম্যান/ব্যবস্থাপনা পরিচালক/প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা, সকল Cellular Mobile Telecom অপারেটর।

অনুলিপিঃ

১. মহাপরিচালক (সকল), বিটিআরসি।
২. পরিচালক, প্রশাসন, বিটিআরসি (ওয়েবসাইটে প্রকাশের ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য)।
৩. চেয়ারম্যান মহোদয়ের একান্ত সচিব, বিটিআরসি (ইহা চেয়ারম্যান মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।
৪. ভাইস-চেয়ারম্যান ও কমিশনার মহোদয়গণের ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, বিটিআরসি (ইহা মহোদয়গণের সদয় অবগতির জন্য)।
৫. অফিস কপি।



Bangladesh Telecommunication Regulatory Commission

IEB Bhaban, Ramna, Dhaka-1000, Bangladesh.

Directives on Quality of Service (QoS) for Cellular Mobile Telecom Operators

1. Introduction

- 1.1 In general terms, Quality of Service (QoS) refers to the ability of a network or service to satisfy the end user. QoS is defined in ITU-T Recommendation E.800 as “the collective effect of service performances, which determine the degree of satisfaction of a user of the service”. QoS therefore concerns aspects of services that users experience directly.
- 1.2 Growing concerns on various QoS parameters specially Call Drop, Call Quality and Data Throughput have been observed recently. With the increase of the subscriber base, customer's dissatisfaction is increasing and complains against the network are also increasing.
- 1.3 To ensure a level playing field along with a competitive environment and subscriber satisfaction, performance measurement with a common standard in regards to the QoS is a must. QoS parameters can be measured both from network monitoring terminals and field survey through Drive Test and Customers' opinion should also be taken into consideration in this regard.
- 1.4 Article 30 of the Bangladesh Telecommunication Regulation Act, 2001 (amended) addresses the specific functions and duties of the Commission related to service quality and consumer protection and directs the Commission:
 - a) To protect the interests of the local consumers in respect of the charges imposed on them, and their access to telecommunication services, and the quality and variety of such services.
 - b) To maintain and promote competition among the service providers in order to ensure high-quality telecommunication services.
- 1.5 The Bangladesh Telecommunication Act, 2001 (amended) grants the Commission the power to issue directives in any matter which the Commission deems necessary to implement the Telecommunication Act.

22 AUG 2017