

প্রেস বিজ্ঞপ্তি

মোবাইল ফোন অপারেটরসমূহের জন্য ডাটা প্যাকেজ সংশ্লিষ্ট নতুন নির্দেশিকা;  
গ্রাহক স্বার্থ ও স্বাস্থ্য নিশ্চিতই মূল লক্ষ্য-বিটিআরসি

ঢাকা, ১৭ সেপ্টেম্বর, ২০২৩।

বিটিআরসি কর্তৃক গ্রাহক স্বার্থ বিবেচনায় মোবাইল ফোন অপারেটরদের ডাটা ও ডাটা সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন প্যাকেজের নতুন নির্দেশিকার উদ্বোধন করেছেন ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগের মাননীয় মন্ত্রী জনাব মোস্তাফা জম্মার। নতুন এই নির্দেশিকা আগামী ১৫ অক্টোবর ২০২৩ থেকে কার্যকর হবে। রোববার বিকেলে রাজধানীর আগারগাঁওয়ে অবস্থিত বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন ভবনের প্রধান সম্মেলন কক্ষে এ সেবার উদ্বোধনী অনুষ্ঠানে প্রধান অতিথির বক্তব্যে মন্ত্রী বলেন, গ্রাহকের স্বাস্থ্য বিবেচনায় নতুন ডাটা প্যাকেজ ও মেয়াদসহ বিভিন্ন নির্দেশনা নির্ধারণ করা হয়েছে। ০৩ দিনের মেয়াদে ১৫ জিবি ডাটা দিলে তা গ্রাহকের উপকারে আসে না জানিয়ে মন্ত্রী আরো বলেন, মোবাইল অপারেটরগুলো ব্যবসায়িক স্বার্থে ডাটার মেয়াদ সীমিত রাখতে চায়। অতিরিক্ত মুনাফা থেকে অপারেটরদের বেরিয়ে আসার আহ্বান জানিয়ে তিনি আরো বলেন, পূর্বে অসংখ্য প্যাকেজ থাকায় জনগণ বিভ্রান্তিতে পড়েছে, নতুন নির্দেশিকায় ৪০ টি প্যাকেজ গ্রাহকদের স্বাস্থ্য দিবে। বর্তমানে ০৩ দিনের প্যাকেজের যে মেয়াদ সেটাই ০৭ দিনের মেয়াদ হবে বলেও জানান তিনি।

সভার শুরুতে বিটিআরসির ভাইস-চেয়ারম্যান প্রকৌ. মো. মহিউদ্দিন আহমেদ বলেন, টেলিযোগাযোগ খাতে সুষ্ঠু প্রতিযোগিতা তৈরিতে এবং প্রান্তিক জনগণের দোহেগোড়ায় টেলিযোগাযোগ সেবা নিশ্চিত কাজ করছে বিটিআরসি। নতুন ডাটা প্যাকেজ নির্দেশিকার ফলে গ্রাহক ভোগান্তি ছাড়াই তাদের পছন্দ অনুযায়ী ডাটা প্যাকেজ রাখা করতে পারবে জানিয়ে তিনি বলেন, প্রতিযোগিতামূলক বাজারে অপারেটরগণ নিজেদের স্বার্থেই ডাটার মূল্য কমিয়ে আনবে।

পরবর্তীতে কমিশনের মহাপরিচালক (সিস্টেমস এন্ড সার্ভিসেস) ত্রিশেড়িয়ার জেনারেল মো. নাসিম পারভেজ নতুন প্যাকেজ নির্দেশিকার আদ্যোপান্ত বিশদভাবে উপস্থাপন করেন। তিনি জানান, নির্দেশিকায় পরিবর্তন আনার ক্ষেত্রে বিটিআরসি সংশ্লিষ্ট সকল পক্ষের সাথে সভা, আলোচনা, মতামত গ্রহণ, উন্মুক্ত পদ্ধতিতে গ্রাহকের সাথে সরাসরি মতবিনিময়সহ অনলাইন জরিপ পরিচালনা করেছে। উপস্থাপনায় তিনি নিম্নোক্ত বিষয় উল্লেখ করেন:

**প্যাকেজ সংখ্যা ও মেয়াদ:** একটি অপারেটরের নিয়মিত (Regular Package), বিশেষ প্যাকেজ (CCSP), রিসার্চ ও ডেভেলপমেন্ট (R&D), সব ধরনের ব্র্যান্ড মিলিয়ে (স্ট্যান্ডার্ড প্লান অনুযায়ী) প্যাকেজের সংখ্যা হবে ৪০টি, যা আগে ছিলো ৮৫টি। এছাড়া, সকল প্যাকেজের সময়সীমা হবে ০৭ দিন, ৩০ দিন এবং আনলিমিটেড, যা আগে ছিলো ৩ দিন, ৭ দিন, ১৫ দিন এবং ৩০ দিন।

**আনলিমিটেড প্যাকেজের সংখ্যা ও ডাটা ভলিউম:** প্রতিটি অপারেটর তিনটি ভিন্ন ভলিউমে আনলিমিটেড ডাটা প্যাকেজ অফার করতে পারবে আর তা হবে ২৫ জিবি, ৫০ জিবি এবং ৭৫ জিবি। অর্থাৎ উক্ত তিনটি ভলিউমের যেকোনো একটি আনলিমিটেড প্যাকেজ হিসেবে গণ্য হবে। বিটিআরসির অনুমোদন নিয়ে পরবর্তীতে ভলিউম পরিবর্তন করা যাবে।

**ফ্ল্যাক্সিবল প্লান প্যাকেজ ডিজাইন:** যে সকল গ্রাহক (MyGP, MyRobi, MyBL, My Teletalk) ব্যবহার করে তারা তাদের পছন্দ অনুযায়ী টকটাইম, ডাটা ভলিউম, সেশনাল প্যাক, এসএমএস ইত্যাদি নির্বাচন করে নিজের প্যাকেজ নিজেই ডিজাইন করতে পারবেন। প্রদর্শিত মূল্য গ্রাহকের পছন্দ হলে নিজেই তার মোবাইল অ্যাপ ব্যবহার করে প্যাকেজটি গ্রহণ করতে পারবে এবং এটি একটি রেগুলার প্যাকেজ হিসেবে গণ্য হবে।

**বোনাসসহ অব্যবহৃত ডেটা ক্যারি ফরওয়ার্ড (অব্যবহৃত ডাটা নতুন প্যাকেজে যুক্ত হওয়া):** নতুন নির্দেশিকায় মেয়াদ শেষ হওয়ার আগে একই প্যাকেজ কিনলে তেটা ক্যারি ফরওয়ার্ড হবে। একই ভলিউমের ৭ বা ৩০ দিন মেয়াদের প্যাকেজ ব্যবহার করার ক্ষেত্রে মেয়াদ শেষ হওয়ার আগেই গ্রাহক উক্ত প্যাকেজ আবার ক্রয় করলে তেটা ক্যারি ফরওয়ার্ড হবে। ক্যারি ফরওয়ার্ড করা যাবে সর্বোচ্চ ৫০ জিবি ডাটা পর্যন্ত। এছাড়া, গ্রাহককে অপারেটররা প্রতিদিন সর্বোচ্চ ৩ টি প্রমোশনাল এসএমএস দিতে পারবে, যা পূর্বে ছিল ৪টি। সেশনাল প্যাকেজের ক্ষেত্রেও মেয়াদের মধ্যে একই প্যাক পুনরায় গ্রহণ করলে অব্যবহৃত ডাটা ক্যারি ফরওয়ার্ড হবে এবং বোনাস হিসেবে প্রদান করা ডাটাও ক্যারি ফরওয়ার্ডের অন্তর্ভুক্ত হবে।

**ডাটা শেষ হওয়ার পূর্বে গ্রাহককে অবহিতকরণ:** একজন গ্রাহককে প্যাকেজের সময়সীমা অতিক্রান্ত হওয়ার পূর্বে নতুন প্যাকেজ অফার প্রদান করলে অফারটি অবশ্যই একই প্যাকেজ হতে হবে এবং অন্য দুটি প্যাকেজ তার ব্যবহারের প্যাটার্নের ওপর ভিত্তি করে হতে পারে। যেকোনো প্যাকেজের মেয়াদ শেষ হওয়ার ০১ (এক) দিন পূর্বে গ্রাহককে এসএমএস এর মাধ্যমে ডাটার মেয়াদ শেষ হওয়ার নোটিফিকেশন পাঠাতে হবে। অব্যবহৃত ডাটা ক্যারি ফরওয়ার্ডের ক্ষেত্রেও মেয়াদ শেষ হওয়ার পূর্বে চলতি প্যাক পুনরায় ক্রয় করার নির্দেশনা উক্ত এসএমএস এ থাকবে।

**৩ দিনের প্যাকেজে না রাখার কারণ:** মোবাইল অপারেটর তিন দিনের প্যাকেজে যে পরিমাণ ডাটার অফার প্রদান করেন অধিকাংশ ক্ষেত্রেই গ্রাহকগণ উক্ত সময়সীমার মধ্যে করতে ব্যর্থ হয়। এছাড়া, উক্ত প্যাকেজ সংখ্যা বেশি হওয়ায় এবং সময়সীমা কম হওয়ায় গ্রাহকের পুনরায় প্যাকেজ ক্রয় করলে ডাটা ক্যারি ফরওয়ার্ড নিয়ে বিভ্রান্তিতে পড়ে যায়। বিটিআরসি কর্তৃক পরিচালিত অনলাইনে জরিপ দেখা যায়, ৫৪.৬% গ্রাহক ০৩ দিনের প্যাকেজ গ্রহণ করতে ইচ্ছুক নয়।

**অনলাইনে প্যাকেজ ও ডাটার উপরে গ্রাহকদের মতামত জরিপের ফলাফল:** বিটিআরসি কর্তৃক অনলাইনে প্যাকেজ ও ডাটার উপরে গ্রাহকদের মতামত জরিপের ফলাফল দেখা যায়, ৬১% গ্রাহক মনে করে প্যাকেজের সংখ্যা সর্বোচ্চ ৪০-৫০ টি হওয়া উচিত এবং ৫৪% গ্রাহক ৭ দিন, ৩০ দিন ও আনলিমিটেড মেয়াদ রাখার পক্ষে মতামত প্রদান করেন। অনুষ্ঠানে গ্রামীণফোনের প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা ইয়াসির আজমান বলেন, অপারেটরগুলো সবসময় গ্রাহকবান্ধব এবং গ্রাহক সন্তুষ্টির জন্য কাজ করে থাকে। ভবিষ্যতে বিটিআরসির সাথে আলোচনার মাধ্যমে গ্রাহক সন্তুষ্টির বিষয়টি ওকৃত দেওয়া হবে।

**টেলিটেকের ব্যবস্থাপনা পরিচালক এ কে এম হাবিবুর রহমান বলেন,** বিটিআরসির নতুন নির্দেশিকায় অপারেটর ও গ্রাহকদের জন্য স্বচ্ছ যারণা দেওয়া হয়েছে এবং টেলিগ্লান্ডলোতে গ্রাহকদের স্বাধীনতা দেওয়া হয়েছে। বিটিআরসি কর্তৃক নির্ধারিত ৪০ টি প্যাকেজের উদ্যোগকে স্বাগত জানিয়ে তিনি বলেন, প্যাকেজ সংখ্যা ৪০ এর মধ্যে রাখার বিষয়ে কাজ শুরু করেছে টেলিটেক। রবির চিফ কর্পোরেট এন্ড রেগুলেটরি অ্যাফেয়ার্স অফিসার মোহাম্মদ শাহেদুল আলম বলেন, রবি সবসময় গ্রাহকদের গুণগত সেবা দেওয়ার পাশাপাশি উক্ত প্রতিটি সমস্যা সমাধানের চেষ্টা করে। স্মার্ট বাংলাদেশ গঠনে গ্রাহকদের সাথে নিয়ে অপারেটরগুলো কাজ করতে উল্লেখ করে এক্ষেত্রে বিটিআরসির সহায়তা কামনা করেন তিনি। অ্যামটবের সভাপতি এবং বাংলাদেশের প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা এরিক অস নতুন নির্দেশিকাকে স্বাগত জানিয়ে বলেন, বাংলাদেশ গ্রাহক সন্তুষ্টির ওপর সর্বোচ্চ গুরুত্ব দিয়ে থাকে।

সভাপতির বক্তব্যে বিটিআরসির চেয়ারম্যান (সিনিয়র সচিব) জনাব শ্যাম সুন্দর সিকদার জানান, টেলিযোগাযোগ আইনে কমিশনের ওপর যে দায়িত্ব দেওয়া রয়েছে সে অনুযায়ী কাজ করছে বিটিআরসি। এর আগে 'এক দেশ এক রেট' বাস্তবায়নের ফলে গ্রাহক সুফল ভোগ করছে জানিয়ে তিনি বলেন, মোবাইল ডাটার ফ্লোর প্রাইস ও সিলিং প্রাইস আপাতত নির্ধারণ করা না হলেও ভবিষ্যতে সময়ের চাহিদানুযায়ী সেটা নির্ধারণ করে দেয়া হবে। অপারেটর ও গ্রাহক উভয়ের স্বার্থ বিবেচনায় নিয়ে বিটিআরসি কাজ করছে বলে জানান তিনি।

অনুষ্ঠানে অন্যান্যদের মধ্যে লিগ্যাল এন্ড লাইসেন্সিং বিভাগের কমিশনার আবু সৈয়দ দিলজার হোসেন, স্পেকট্রাম বিভাগের কমিশনার প্রকৌ. শেখ রিয়াজ আহমেদ, অর্থ, হিসাব ও রাজস্ব বিভাগের কমিশনার ড. মুশফিক মাম্মান চৌধুরী, প্রশাসন বিভাগের মহাপরিচালক আবদুল্লাহ আল মামুন, ইঞ্জিনিয়ারিং এন্ড অপারেশনাল বিভাগের মহাপরিচালক ত্রিশেড়িয়ার জেনারেল মো: এহসানুল কবীর, স্পেকট্রাম বিভাগের মহাপরিচালক ত্রিশেড়িয়ার জেনারেল মোহাম্মদ মনিকজামান জুয়েল, মহাপরিচালক (লিগ্যাল এন্ড লাইসেন্সিং) আশীষ কুমার কুদ্দুস, সচিব (বিটিআরসি) ও মোবাইল অপারেটরদের উপদর্শন কর্মকর্তাগণ উপস্থিত ছিলেন।

**প্রাপক সদয় কার্যার্থে:**

১। উপ-মহাপরিচালক (বার্তা)

বাংলাদেশ টেলিভিশন এবং

২। সম্পাদক/প্রধান বার্তা সম্পাদক, দৈনিক সংবাদপত্র;

হেড অব নিউজ/চীফ নিউজ এডিটর/অ্যাসাইনমেন্ট এডিটর;

বার্তা সংস্থা/টেলিভিশন চ্যানেল/রেডিও চ্যানেল; অনলাইন নিউজ পোর্টাল, ঢাকা, বাংলাদেশ।

**বিতরণ সদয় অবগতির জন্য:**

১। সচিব, বিটিআরসি।

২। চেয়ারম্যান মহোদয়ের একান্ত সচিব (ইহা মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য), বিটিআরসি।

৩। ভাইস চেয়ারম্যান মহোদয়ের ব্যক্তিগত কর্মকর্তা (ইহা মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য), বিটিআরসি।

৪। অফিস কপি।

অনুরোধক্রমে

১৫/০৯/২০২৩

মো: জাকির হোসেন খান

উপ-পরিচালক

(মিডিয়া কমিউ: এন্ড পাব: উইং) বিটিআরসি।

যোগাযোগঃ ০১৫৫২২০২৮৪০

zakirkhan@btrc.gov.bd