



नेपाल दूरसंचार प्राधिकरण



मोबाइल सेवा प्रदान गरिरहेका दूरसंचार सेवा प्रदायकहरूले मोबाइल सेवाको गुणस्तर (QoS), रेडियो फ्रिक्वेन्सी स्पेक्ट्रमको प्रभावकारी उपयोग, अनुमतिपत्रका शर्तहरूको पालना, नियामकीय अनुपालन तथा उपभोक्ता हित संरक्षणको लागि प्रभावकारी रूपमा कार्य गर्न दूरसंचार ऐन, २०५३ को दफा १५ बमोजिम प्राधिकरणको मिति २०८३/०४/२१ को निर्णयानुसार मोबाइल सेवा प्रदायकहरूलाई देहाय बमोजिमको निर्देशन दिइएको व्यहोरा सम्बन्धित सबैको जानकारीको लागि अनुरोध छ ।

१. सेवाको गुणस्तर(QoS), नेटवर्कको विश्वसनीयता तथा ग्राहक सेवा अनुभवमा सुधार गर्ने र प्राधिकरणले तोकेका मापदण्ड (KPI) पुरा भए/नभएको सम्बन्धी प्रतिवेदन अनिवार्य नियमित रूपमा प्राधिकरण समक्ष पेश गर्ने ।
२. ग्राहक सहायताको लागि उपभोक्ता वडापत्रको व्यवस्थापन, २४x७ गुनासो सुनुवाईको लागि नवीनतम प्रविधि, कृत्रिम बुद्धिमत्ता लगायत प्रविधि अबलम्बन गर्ने तथा **Complaint Resolution System** प्रभावकारी बनाउने एवं ग्राहक सन्तुष्टि सर्वेक्षण नियमित सञ्चालन गरी सुधारात्मक कार्य गर्ने ।
३. गुणस्तरीय मोबाइल सेवा नपुगेका क्षेत्रहरू पहिचान गरी प्राथमिकताका आधारमा नेटवर्क विस्तार गर्ने साथै औद्योगिक क्षेत्र एवं मुख्य शहरी क्षेत्रमा उच्च गतिको मोबाइल ब्रोडब्याण्ड सेवा विस्तार गर्ने । साथै दूरसंचार सेवा प्रदायकहरूले अनिवार्य रूपमा दूरसंचार सेवा पुगेका स्थानहरूको विवरण नेपालको नक्सामा कम्तीमा त्रैमासिक रूपमा **Update** गर्ने ।
४. देशभर 4G सेवा विस्तार एवं गुणस्तर वृद्धि गर्ने र प्रमुख शहरहरूबाट 5G सेवा प्रारम्भको लागि चरणबद्ध योजना बनाई प्राधिकरण समक्ष पेश गर्ने ।

जमल, काठमाडौं नेपाल

फोन नं. :- ९७७-१-५३५५४७४, फ्याक्स : ९७७-१-५३५५२५० पो.ब.नं. : ९७५४
Website : www.nta.gov.np, ई-मेल : info@nta.gov.np, ntra@nta.gov.np



नेपाल दूरसंचार प्राधिकरण



५. दूरसंचार सेवा प्रदायकहरूलाई वितरण फ्रिक्वेन्सीको अधिकतम उपयोग सुनिश्चित गर्ने तथा दूरसंचार पूर्वाधारको प्रभावकारी उपयोग गरी दोहोरो लगानी न्यूनताको लागि राष्ट्रिय स्रोतको प्रभावकारी उपयोग गर्ने।
६. प्राधिकरणबाट अनुदान प्राप्त गरी सञ्चालन भएका परियोजनाका **Milestone, Timeline** तथा **KPI** निर्धारण गरी द्रुत एवं प्रभावकारी रूपमा कार्यान्वयन गरी नियमित रूपमा प्रगति प्रतिवेदन प्राधिकरणमा पेश गर्ने। (प्राधिकरणबाट अनुदान प्राप्त नगरेको सेवा प्रदायकको हकमा बुँदा नं. ०६ लागू नहुने)
७. साइबर सुरक्षा, नेटवर्क सुरक्षा तथा व्यवसाय निरन्तरता सुदृढको लागि नियमित **Security Audit, Disaster Recovery** तथा **Business Continuity Plan** तयार गरी प्राधिकरण समक्ष पेश गर्ने र लागू गर्ने।
८. वैज्ञानिक, पारदर्शी तथा बजारमुखी शुल्क (**Tariff**) प्रणाली अवलम्बन गर्नको लागि सेवाका शुल्कहरूको नियमित समीक्षा गरी बजारको माग तथा प्रविधिगत विकास अनुसार परिमार्जन गर्न **Cost-based Tariff Analysis** गरी प्राधिकरण समक्ष आवश्यक शुल्क प्रस्ताव पेश गर्ने।

मिन प्रसाद अर्याल

प्रवक्ता

बि.स. २०८३/०४/२२

नेपाल सम्बत् १९४६ दिल्लागा नवमी

जमल, काठमाडौं नेपाल

फोन नं. :- ९७७-१-५३५५४७४, फ्याक्स : ९७७-१-५३५५२५० पो.नं. : ९७५४

Website : www.nta.gov.np, ई-मेल : info@nta.gov.np, ntra@nta.gov.np,