

# अनुमतिपत्र

तपाईंलाई दूरसञ्चार ऐन, २०५३ को दफा २३ को उपदफा (२) तथा दूरसञ्चार नियमावली, २०५४ को नियम १० को उपनियम (५) बमोजिम देहायको दूरसञ्चार सेवा सञ्चालन गर्न यो अनुमतिपत्र दिइएको छ ।

१. अनुमतिपत्र पाउने व्यक्तिको:

(क) नाम:

(ख) ठेगाना:

स्थायी :

अस्थायी :

२. अनुमतिपत्र दिइएको दूरसञ्चारको किसिम:

३. दूरसञ्चार सेवा सम्बन्धमा:

(क) काम सञ्चालन गर्नुपर्ने मिति:

(ख) काम सम्पन्न गर्नुपर्ने मिति:

४. दूरसञ्चार प्रणालीको:

(उपकरण)

(क) निर्माता

(ख) आयात गरिएको मुलुक

(ग) गुणस्तर

१. Server

२. Modem

३. Router

४. Radio Modem etc.

अन्तर्राष्ट्रिय मान्यता

बमोजिमको प्रचलनमा रहेको

गुणस्तर बमोजिमको हुनुपर्ने ।

५. प्रयोग गर्ने फ्रिक्वेन्सी:

६. ग्राहकलाई दूरसञ्चार सेवा उपलब्ध गराउने मिति:

७. फ्रिक्वेन्सी प्रयोग गरे वापत बुझाउनु पर्ने वार्षिक रकम:

८. दूरसञ्चार सेवा संचालन गर्ने क्षेत्र:

(क) जिल्ला:

(ख) गाउँपालिका/न.पा.:

(ग) वडा नं.:

९. दूरसञ्चार सेवा विकास, विस्तार र सञ्चालन गर्नु पर्ने ग्रामीण क्षेत्र:

(क) जिल्ला:

(ख) गाउँपालिका/न.पा.:

(ग) वडा नं.:

१०. अनुमतिपत्र नम्बर:

११. अनुमतिपत्र बहाल रहने अवधि : यो अनुमतिपत्र प्रदान गरेको मितिले पाँच (५) वर्ष ।

१२. अनुमतिपत्र नवीकरण गरे वापत बुझाउनु पर्ने वार्षिक दस्तुर : दूरसञ्चार नियमावली, २०५४ को अनुसूची-७

मा तोके बमोजिम हुनेछ ।

१३. **रोयल्टी रकम** : कूल आम्दानीको चार (४) प्रतिशतले हुने रकम । नेपाल सरकारलाई बुझाउनु पर्ने रोयल्टी रकम प्रत्येक आर्थिक वर्ष समाप्त भएको छ (६) महिनाभित्र बुझाउनु पर्नेछ ।
१४. **ग्रामिण दूरसञ्चार विकास कोष**: ऐनको दफा ३० को उपदफा (४) बमोजिम प्राधिकरणले खडा गरेको कोषमा सेवा प्रदायकले नेपाल दूरसञ्चार प्राधिकरण (ग्रामिण दूरसञ्चार विकास कोष) विनियमवाली, २०६८ बमोजिम जम्मा गर्नु पर्नेछ ।
१५. अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिले दूरसञ्चार सेवा सञ्चालन गर्दा वा फ्रिक्वेन्सी प्रयोग गर्दा पालन गर्नु पर्ने शर्तहरू :-

**१५.१ विषय वा प्रसंगले अर्को अर्थ नलागेमा यस अनुमतिपत्रमा उल्लेखित शब्द वा शब्दावलीको परिभाषा निम्न अनुसार बुझिनेछ :-**

- (१) “अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति” भन्नाले कम्पनी ऐन, २०६३ बमोजिम गठित “.....” लाई बुझाउनेछ, जसलाई यस पछि “सेवा प्रदायक” भनि संवोधन गरिनेछ ।
- (२) “ग्राहक” भन्नाले सेवा प्रदायकले उपलब्ध गराएको दूरसञ्चार सेवा ग्रहण गर्ने व्यक्तिलाई जनाउनेछ ।
- (३) “अनुमतिपत्र दिने व्यक्ति” भन्नाले दूरसञ्चार ऐन, २०५३ को परिच्छेद २ दफा (३) अन्तर्गत गठित “नेपाल दूरसञ्चार प्राधिकरण” लाई बुझाउनेछ । जसलाई यसपछि “प्राधिकरण” भनि संवोधन गरिनेछ ।
- (४) “ऐन” भन्नाले “दूरसञ्चार ऐन, २०५३” लाई बुझाउनेछ ।
- (५) “नियमावली” भन्नाले “दूरसञ्चार नियमावली, २०५४” लाई बुझाउनेछ ।
- (६) “सेवा” भन्नाले यस अनुमतिपत्रको उपखण्ड (२) मा उल्लेख गरिएका दूरसञ्चार सेवालाई बुझाउनेछ ।
- (७) “शर्त” भन्नाले सेवा सञ्चालन गर्दा पालना गर्नुपर्ने यस अनुमतिपत्रमा उल्लेख गरिएका शर्त एवं आधारहरूलाई जनाउँछ ।
- (८) “व्यक्ति” भन्नाले दूरसञ्चार ऐन, २०५३ बमोजिम दूरसञ्चार सेवा सञ्चालन गर्न अनुमतिपत्र प्राप्त वा अन्तर्राष्ट्रिय दूरसञ्चार संघको नियम बमोजिम स्थापित व्यक्ति, कम्पनी वा संस्थालाई बुझाउनेछ ।
- (९) “नेटवर्क” भन्नाले सेवा प्रदान गर्ने उपकरण देखि अन्य स्थानसम्म आवद्ध गर्न प्रयोग गरिएका केबुल, रेडियो, अप्टिकल फाइबरलाई जनाउनेछ ।

**१५.२ अनुमतिपत्र :-**

- (१) यो अनुमतिपत्र मिति ..... देखि लागु हुनेछ र वहाल रहने समयावधि सोही मिति देखि गणना गरिनेछ ।
- (२) यस अनुमतिपत्रमा उल्लेखित सेवाहरू सञ्चालन गर्न सेवा प्रदायक स्वयंले नेटवर्क स्थापना गरी वा अन्य सेवा प्रदायकको नेटवर्क लिजमा लिई सेवा सञ्चालन गर्न सक्नेछ ।
- (५) यस अनुमतिपत्र बमोजिम सेवा सञ्चालन गर्नका लागि सेवा प्रदायकले देहायका कामहरू गर्न सक्नेछ ।
- (क) ग्राहकको घर कम्पाउण्डभित्र रहेको टर्मिनल उपकरणसँग आफ्नो उपकरण जोड्ने ।
- (ख) सेवा सञ्चालनका लागि ग्राहक कहाँ जडान गरिने Terminal Equipment खरिद गर्ने, विक्री गर्ने, वितरण गर्ने, भाडामा लिने/दिने, जडान गर्ने तथा मर्मत संभार गर्ने ।
- (६) सेवा प्रदायकले दूरसञ्चार ऐन, नियम, विनियम, निर्देशिका र प्राधिकरणबाट समय समयमा दिईने निर्देशन आदेश तथा अन्य प्रचलित ऐन, कानूनको परीधि भित्र रही सेवा सञ्चालन गर्नु

पर्नेछ ।

- (७) सेवा सञ्चालन गर्न प्राप्त टेलिफोन लाइन/लिज लाइन मार्फत आधारभुत टेलिफोन सेवा प्रदान गर्न पाइने छैन ।
- (८) यस अनुमतिपत्रसँग सम्बन्धित काम कारवाही गर्दा कुनै किसिमको हानी नोक्सानी भएमा त्यस्तो हानी नोक्सानी सेवा प्रदायक स्वयंले बहन गर्नु पर्नेछ ।

**१५.३ सेवाको गुणस्तर :-**

सेवा प्रदायकले प्रदान गर्ने सेवाको गुणस्तर दूरसञ्चार सेवाको गुणस्तर सम्बन्धी विनियमवली, २०७३ बमोजिमको गुणस्तर कायम गर्नु पर्नेछ ।

**१५.४ सेवा शुल्क :-**

- (१) सेवा प्रदायकले अनुमतिपत्र लिदाका वखत स्वीकृत भएको महशुल दर भन्दा भिन्न महशुल दर लागु गर्ने भएमा स्वीकृतिका लागि पेश गर्नु पर्नेछ ।
- (२) सेवा प्रदायकले सेवा उपलब्ध गराए वापत ग्राहकसंग गरिने सम्झौताका शर्तहरू र सेवा शुल्क दर सम्बन्धमा विस्तृत विवरण सहित वेभपेजमा सूचना प्रकाशित गर्नु पर्नेछ । वेभपेज निर्माण नभइसकेको अवस्थामा आफ्नो Prospectus मा स्पष्ट रूपमा खुलाएको हुनु पर्नेछ ।

**१५.५ सेवा प्रदायक र ग्राहक विचको सम्झौता :-**

सेवा उपलब्ध गराउनु भन्दा अगाडि सो सेवा उपलब्ध गराइने ग्राहकसंग सेवा प्रदायकले प्राधिकरणबाट स्वीकृत भए बमोजिमको ढांचामा सम्झौता गर्नु पर्नेछ । स्वीकृत मुल सम्झौतामा उल्लेख भए भन्दा भिन्न प्रकारको शर्त राखी कुनै ग्राहकसंग सम्झौता गरेमा सो सम्झौताको विवरण तथा सो सम्झौता गर्नु पर्नाको कारण खोली प्राधिकरणलाई समयमै जानकारी दिनु पर्नेछ ।

**१५.६ सेवा सम्बन्धी बिल तयार गर्दा अपनाउनु पर्ने विधि :-**

- (१) आफ्ना ग्राहकहरूलाई सेवा प्रदान गरे वापत लाग्ने शुल्कको बिल तथा विवरण दुरुस्त (Accurate) हुनु पर्नेछ ।
- (२) सेवामा प्रयोग हुने उपकरणहरू जस्तै मिटरिङ्ग उपकरणहरूको गुणस्तर कायम राखी सही र तथ्य बिल उपलब्ध गराउन आवश्यक सबै कामहरू गर्नु पर्दछ ।
- (३) सेवा उपलब्ध गराए वापतको बिल तयार गर्दा सेवासँग सम्बन्धित कुनै उपकरणको पनि बिल गर्नु पर्ने अवस्था परेमा सेवा शुल्कको अतिरिक्त उपकरणको मुल्य स्पष्ट खुल्ने गरी बिल तयार गर्नु पर्नेछ ।
- (४) प्रदान गरिएको सबै सेवाको रकम एकमुष्ट रूपमा उल्लेख नगरी प्रत्येक सेवाको रकम छुट्टाछुट्टै उल्लेख गरी बिल तयार गर्नु पर्नेछ ।
- (५) बिल सम्बन्धमा सेवा प्रदायकले निम्न कुराहरूको अभिलेख राख्नु पर्नेछ ।
  - (क) प्रत्येक ग्राहकलाई बिल गरिएको रकम सम्बन्धी विस्तृत विवरण देखिने गरी,
  - (ख) उपशर्त (१) मा उल्लेख भए बमोजिम बिलको यथार्थता र विश्वशानियता जाँच गर्न प्राधिकरणलाई सघाउ पुग्ने गरी ।

**१५.७ विवाद समाधान :**

सेवा प्रदायक र ग्राहक तथा सेवा प्रदायकहरूबीच सेवा सम्बन्धमा कुनै विवाद भएमा नेपाल

दूरसञ्चार प्राधिकरण (उजुरी तथा कारवाही सम्बन्धी) विनियमावली, २०६८ बमोजिम समाधान गरिनेछ ।

**१५.८ गोप्यता कायम राख्नु पर्ने (प्रकट गर्न नहुने) :-**

(१) कुराकानी :

तल उल्लिखित अवस्थामा बाहेक सेवा प्रदायकले प्रदान गरेको सेवाको माध्यमबाट आदान प्रदान भएका आफ्ना ग्राहकका कुराकानी तथा सन्देशहरु गोप्य राख्नु पर्नेछ ।

(क) सेवाहरुको उपकरण मर्मत सम्भार गर्दा वा प्रदान गरेको सेवाको स्तर कायम राख्न जाँच गर्दाको अवस्थामा,

(ख) दूरसञ्चार ऐन, २०५३ को दफा १९ बमोजिम नेपाल सरकारको आदेश भै कुनै खास किसिमका विषय, व्यक्ति वा समुदायसँग सम्बन्धित खबर टेप गर्न वा त्यस्तो खबर पठाउने व्यक्ति पहिल्याउनु पर्ने अवस्थामा,

तर माथि उल्लिखित (१) (क) अनुसार जानकारीमा आएको खबर गोप्य राख्नु पर्नेछ । त्यस्ता कुराकानी प्रकाश गरी दिएमा गोप्यता भंग गरिएको मानिनेछ ।

(२) ग्राहक सम्बन्धी सूचना :

निम्न अवस्थामा बाहेक सेवा प्रदायकलाई आफ्नो ग्राहक सम्बन्धी थाहा भएको कुनै पनि विवरण तेश्रो व्यक्तिलाई जानकारी गराउनु हुदैन ।

(क) सेवा प्रदायकले ग्राहकसँग असुल गर्न बाँकी रहेको बक्यौता रकम उठाउने प्रयोजनको लागि,

(ख) लेखा परीक्षकले लेखा परीक्षणको सिलसिलामा ग्राहक सम्बन्धी जानकारी लिनु पर्दा,

(ग) प्रचलित नेपाल कानून बमोजिम फौजदारी अभियोग लागेका ग्राहकका सम्बन्धमा सम्बन्धित निकायमा जानकारी दिनु पर्ने अवस्था परेमा,

**१५.९ स्वच्छ व्यापार हुनु पर्ने :-**

(१) पक्षपातपूर्ण व्यवहार गर्न नहुने :-

समान ग्राहकहरुका लागि समान सेवा शर्तहरु लागू गर्नु पर्नेछ । तर बढी सेवा उपभोग गर्ने विशेष किसिमका ग्राहकहरुलाई प्रोत्साहन स्वरुप शुल्कमा निश्चित सहूलियत प्रदान गर्न यस शर्तले बाधा पुऱ्याएको मानिने छैन ।

(२) प्रतिस्पर्धात्मक वातावरणमा बाधा पुऱ्याउनु नहुने :-

दूरसञ्चार सेवामा प्रतिस्पर्धात्मक वातावरणमा बाधा पुग्ने गरी कुनै पनि कार्य गर्न पाइने छैन ।

(३) विक्रिमा वाध्यात्मक शर्त (Linked Sales) राख्न प्रतिवन्ध :-

कुनै पनि ग्राहकलाई सेवा वा टर्मिनल उपकरणहरुको बेच विखन गर्दा अन्य कुनै सेवा वा टर्मिनल उपकरणहरु पनि खरिद गर्नु पर्ने शर्त वा कुनै तोकिएको व्यक्ति वा संस्थाबाट मात्र खरिद गर्नु पर्ने जस्ता एकाधिकार हुने गरी वाध्यात्मक शर्त राख्न पाइने छैन ।

**१५.१०**

**इन्टरनेट मार्फत Worldwide Web मा सर्वसाधारणको पहुँच हुने गरी सामाग्री राख्दा र Worldwide Web मा राखिएका सामाग्रीहरुमा ग्राहकलाई (Internet Access) पहुँचको व्यवस्था गर्दा पालना गर्नु पर्ने शर्तहरु:**

१. आफुले Internet Access दिने वा दिएका ग्राहकहरुलाई इन्टरनेट मार्फत निम्न बमोजिमका

सामाग्री एवं सूचनाहरू राख्न, प्रवाह गर्न, वितरण गर्न, विक्री गर्न, र त्यस्ता सामाग्रीमा ग्राहकको पहुँच नपुग्ने व्यवस्था सेवा प्रदायकले गर्नु पर्नेछ।

(क) नेपालको सार्वभौमसत्ता, अखण्डता एवं राष्ट्रिय हित विपरित तथा राज्यद्रोह हुने खालका सामाग्री।

(ख) प्रचलित कानूनले अश्लील भनी परिभाषित गरेका अश्लिल सामाग्री, सार्वजनिक शिष्टाचार वा नैतिकताको प्रतिकूल हुने, विभिन्न जात, जाति, धर्म, वर्ग, लिङ्ग, वा सम्प्रदायहरूका बीचको सुसम्बन्धमा खलल पार्ने तथा यस्तो सामाजिक सद्भाव खल्बल्याउन उत्तेजना फैलाउने, अत्याधिक हिंसा भएका विभत्स दृष्य, चित्र, लेख जस्ता सामाग्रीहरू वा राष्ट्रिय सुरक्षा तथा नागरिकको सुरक्षामा बाधा पुऱ्याउने खालका सामाग्रीहरू।

२. बालयौनजन्य सामाग्री (Child Pornography) तथा यस्तै प्रकारका वेबसाइटहरूको पहुँच रोक्न सेवा प्रदायकहरूले आवश्यक व्यवस्था गर्नु पर्नेछ।

३. नेपाल सरकार वा प्राधिकरणले समय समयमा बन्द गर्नु पर्ने भनि लेखि पठाएका Website हरु तत्काल बन्द गरी जानकारी गराउनु पर्दछ।

#### १५.११ अभिलेख राख्ने र प्राधिकरणलाई जानकारी दिने :-

(१) यस अनुमतिपत्रमा उल्लेख भएका शर्तहरू सेवा प्रदायकद्वारा निर्वाह भए नभएको बारे सुपरिवेक्षण गर्ने कार्यको लागि र ती दायित्वहरू पालना गराउने प्रयोजनका लागि प्राधिकरणलाई सघाउ पुग्ने गरी सेवा प्रदायकले अभिलेखको व्यवस्था गर्नु पर्नेछ।

(२) अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिले प्रत्येक आर्थिक वर्ष समाप्त भएको छ महिना भित्र आफुले संचालन गरेको दूरसञ्चार सेवाको विवरण र आफ्नो आय व्ययको विवरण मान्यता प्राप्त लेखा परिक्षकद्वारा लेखा परिक्षण गर्न लगाई प्राधिकरण समक्ष पेश गर्नु पर्नेछ।

#### १५.१२ निरिक्षण तथा अनुगमन :-

(१) दूरसञ्चार क्षेत्रको नियमनकारी निकायको हैसियतले प्राधिकरणले ऐन तथा नियमावलीको अधिकार प्रयोग गरी अनुमतिप्राप्त व्यक्तिको सेवा संचालन र त्यस सम्बन्धी काम कारवाहीको नियमित रूपमा निरीक्षण, सुपरीवेक्षण वा जाँचबुझ गर्न सक्नेछ।

(२) प्राधिकरणबाट खटि आएको निरिक्षण तथा अनुगमन टोलीले मागेको विवरणहरू उपलब्ध गराउनु सम्बन्धित सेवा प्रदायकको दायित्व हुनेछ।

(३) निरिक्षण तथा अनुगमनको विधि तथा प्रक्रिया नेपाल दूरसञ्चार प्राधिकरण (निरिक्षण तथा जाँचबुझ सम्बन्धी कार्यविधि) विनियमावली, २०६८ मा तोकिए बमोजिम हुनेछ।

#### १५.१३ नवीकरण र खारेजी :-

(१) यो अनुमतिपत्र ऐनको दफा २५ मा भएको व्यवस्था अनुसार नवीकरण गर्न सकिनेछ।

(२) सेवा प्रदायकले अनुमतिपत्र नवीकरण गर्न चाहेमा तोकिएको नवीकरण दस्तुर संलग्न गरी अनुमतिपत्रको अवधि समाप्त हुनु भन्दा ३ महिना अगावै प्राधिकरण समक्ष निवेदन दिनु पर्नेछ।

(४) सेवा प्रदायकको अनुमतिपत्र ऐनको दफा २८ बमोजिम देहायका अवस्थामा खारेज गर्न सकिनेछ  
(क) ऐनमा उल्लेख भए बमोजिमका शर्त पालना नगरेमा।

(ख) सेवा प्रदायकका क्रियाकलापहरू यस अनुमतिपत्रमा उल्लिखित शर्तको विपरीत देखिएमा।

(ग) ऐन तथा नियमावलीको अधिनमा रही प्राधिकरणले वेला वेलामा दिने निर्देशन, आदेशको पालना नगरेमा।

(घ) बूझाउनु पर्ने अनुमतिपत्र दस्तुर, ग्रामीण दूरसञ्चार विकास कोषमा जम्मा गर्नुपर्ने रकम, फ्रिक्वेन्सी दस्तुर, रोयल्टी दस्तुर, तथा नवीकरण दस्तुर तोकिएको म्याद भित्र नबुझाएमा।

(ङ) वार्षिक आय व्ययको वासलात तथा समय समयमा प्राधिकरणले मागेका आवश्यक जानकारी उपलब्ध नगराएमा।

(च) प्राधिकरणले खटाएको निरिक्षकलाई सेवा सम्बन्धी आर्थिक, प्राविधिक आदि विषयमा

निरीक्षण गर्न नदिएमा वा सहयोग नपुऱ्याएमा ।  
(छ) प्राधिकरणले नवीकरण गर्नका लागि उपयुक्त नभएको कारण खुलाई नवीकरण गरी नदिएमा ।

तर माथि उल्लेखित अवस्था विद्यमान भएमा खारेज गर्नु पूर्व सेवा प्रदायकलाई सफाईको उपयुक्त मौका प्रदान गरिनेछ ।

**१५.१४ सेवा प्रदायकको वार्षिक आयको गणना :-**  
सेवा प्रदायकले बुझाउनु पर्ने रोयल्टी तथा ग्रामीण दूरसञ्चार विकास कोषमा जम्मा गर्नु पर्ने रकमको प्रयोजनको लागि यो अनुमतिपत्र प्रदान गरेको सालको वार्षिक आयको हिसाब गर्दा अनुमतिपत्र प्रदान गरेको दिन देखि आषाढ मसान्त सम्म आर्थिक वर्षको रूपमा गणना गरिनेछ ।

**१५.१५ ठेगाना परिवर्तनको सूचना दिनु पर्ने :-**  
सेवा प्रदायकले आफ्नो ठेगाना परिवर्तन भएमा तुरुन्त प्राधिकरणलाई जानकारी दिनु पर्नेछ ।

**१५.१६ फ्रिक्वेन्सीको प्रयोग र फ्रिक्वेन्सी प्रयोग गरे वापतको रकम बुझाउने तरिका :-**  
(१) सेवा प्रदायकले सेवा सञ्चालनको लागि फ्रिक्वेन्सीहरूको प्रयोग गर्नु परेमा ऐनको दफा ४९ बमोजिम गठित समितिले निर्धारण गरेको नीति बमोजिम प्रयोग गर्नु पर्नेछ ।  
(२) उपखण्ड (१) मा उल्लेख भए बमोजिम फ्रिक्वेन्सी प्रयोग गरे वापतको तिर्नु पर्ने रकम ऐनको दफा ४९ बमोजिम गठित रेडियो फ्रिक्वेन्सी नीति निर्धारण समितिले तोकेको तरिका बमोजिम प्राधिकरणलाई बुझाउनु पर्नेछ ।

**१५.१७ सेवा प्रदायकको नियन्त्रण बाहिरको कारणबाट शर्तको उल्लङ्घन भएमा :-**  
(१) यस अनुमतिपत्रमा उल्लेखित शर्तहरूको उल्लङ्घन भएकोमा उक्त उल्लङ्घन सेवा प्रदायकले हर संभव प्रयत्न गर्दा पनि आफ्नो नियन्त्रण बाहिरकै परिस्थितिका कारणबाट भएको हो भनी प्राधिकरण समक्ष सन्तोषजनक प्रमाण पेश गर्न सकेमा त्यस्ता उल्लङ्घन प्रति सेवा प्रदायक जिम्मेवार रहने छैन ।  
(२) कुनै कारणवश शर्त उल्लङ्घन हुन गएमा त्यस्तो शर्तको उल्लङ्घन कहिले, कहाँ के कारणले भएको हो र त्यसमा पूनः सुधार ल्याउन सकिने भएमा कहिले कसरी सकिने हुन्छ, सो समेतको विस्तृत प्रतिवेदन प्राधिकरणलाई दिनु पर्नेछ ।  
(३) उपखण्ड (२) बमोजिम प्राप्त प्रतिवेदन उपर प्राधिकरणले विचार गरी त्यस्तो विवरणमा उल्लेखित कारणहरू पर्याप्त र उचित हुन, होइनन् भनि पत्ता लगाई निर्णय गर्नेछ । प्राधिकरणले प्राप्त प्रतिवेदनका परिस्थितिको मुल्याङ्कन गरी त्यस्ता परिस्थितिलाई उपशर्त (१) मा व्यवस्था भए सरह भन्ने लागेमा सेवाको सुधारको लागि सेवा प्रदायकलाई अवसर प्रदान गर्नेछ ।  
(४) अवरुद्ध भएको सेवालाई सुधार गर्न सेवा प्रदायकको प्रतिवेदनमा उल्लेख भएको समय भन्दा छिट्टै सुधार हुन सक्ने अवस्था प्राधिकरणलाई लागेमा त्यस्तो सेवा सुधारका लागि निश्चित समय तोकि सुधार गर्न निर्देशन दिनेछ र सेवा प्रदायकले सो निर्देशनको पालना गर्नु पर्नेछ ।

**१५.१८ सेवा अवरुद्ध भएमा महशुल भिन्हा गर्नु पर्ने :-**  
(१) ग्राहकको कारणबाट बाहेक अन्य कुनै पनि कारणबाट उपशर्त १५.३ मा उल्लेख भएको समय भन्दा बढी समय सेवा अवरुद्ध भएमा त्यस्तो अवस्थामा सम्बन्धित ग्राहकलाई परेको असुविधा वापत सेवा प्रदायकले सो अवरुद्ध भएको समयावधि थप गर्नु पर्नेछ ।  
(२) उपखण्ड (१) बमोजिमको व्यवस्थालाई ग्राहकसंग गरिने सम्झौतामा उल्लेख गर्नु पर्नेछ ।

कार्यालयको छाप

अनुमतिपत्र दिने अधिकारीको:-

सही :

नाम :

पद :

कार्यालय :

मिति :