प्राधिकरणको मिति २०७६।०९।०४ को निर्णय नं. ४२६१ सँग सम्वन्धित

मोबाइल व्यालेन्सको प्रयोग गरी विद्युतीय माध्यमबाट वस्तु तथा सेवा खरिद गर्ने सम्बन्धी कार्यविधि, २०७६

(१) **पृष्ठभूमि :** मोबाइल व्यालेन्सको प्रयोग गरी विद्युतीय माध्यमबाट वस्तु तथा सेवाहरु खरिद गर्न सक्ने व्यवस्थालाई नियमन गर्ने प्रयोजनको लागि मोबाइल व्यालेन्सको प्रयोग गरी विद्युतीय माध्यमबाट वस्तु तथा सेवा खरिद गर्ने सम्बन्धी कार्यविधि, २०७६ तयार गरिएको ।

(२) **संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ :** (क) यस कार्यविधिको नाम "मोबाइल व्यालेन्सको प्रयोग गरी विद्युतीय माध्यमबाट वस्तु तथा सेवा खरिद गर्ने सम्बन्धी कार्यविधि, २०७६" रहेको छ ।

(ख) यो कार्यविधि तुरुन्त प्रारम्भ हुनेछ ।

(३) **परिभाषा :** विषय वा प्रसङ्गले अर्को अर्थ नलागेमा यस कार्यविधिमा,

(**क**) "प्राधिकरण" भन्नाले दूरसञ्चार ऐन, २०५३ को दफा ३ अन्तर्गत स्थापना भएको नेपाल दूरसञ्चार प्राधिकरण सम्झनु पर्दछ ।

(**ख**) "सेवा प्रदायक" भन्नाले दूरसञ्चार ऐन, २०५३ को दफा ३ अन्तर्गत दूरसञ्चार सेवा सञ्चालन गर्ने अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति सम्झनु पर्दछ ।

(**ग**) "मोबाइल" भन्नाले आई.एम.ई.आई. कोड नम्बर अंकित सिमकार्ड (Simcard) प्रयोग गर्न सकिने जुनसुकै किसिमको मोबाइल सेट सम्झनु पर्दछ र सो शब्दले त्यस्तो सिमकार्ड प्रयोग हुने ट्याबलेट वा यस्तै किसिमको अन्य उपकरण सम्झनु पर्दर्छ ।

(**घ**) "सिमकार्ड" भन्नाले मोबाइल सेट वा यस्तै किसिमको उपकरणमा जडान गरी स्वर वा डाटाको माध्यमबाट दूरसञ्चार सेवा आदान प्रदान गर्न मिल्ने गरी दूरसञ्चार सेवा प्रदायक कम्पनीले विक्रि वा वितरण गरेको कार्ड वा चिप्स सम्झनु पर्दछ ।

(**ङ**) "विद्युतीय माध्यम" भन्नाले विद्युतीय स्वरुपको कुनै माध्यमबाट सृजना गरी सम्प्रेषण गरीएको माध्यमलाई सम्झनु पर्दछ ।

(४) **कार्यक्षेत्र :**

(क) यो कार्यविधि मोबाइल व्यालेन्सको प्रयोग गरी विद्युतीय माध्यमबाट वस्तु तथा सेवा खरिद गर्ने प्रयोजनका लागि मात्र हुनेछ ।

(५) **सेवा सञ्चालन सम्बन्धमा :**

१. उपकरणको अनुकुलता (Compatibility of Devices) सम्बन्धमा:

(क) विद्युतीय माध्यमबाट वस्तु तथा सेवा खरिद गर्दा प्रयोग हुने उपकरणहरु (जस्तै : Mobile Phone, Tablets, आदि) अन्तर्राष्ट्रिय मापदण्ड अनुसारको हुनुपर्ने र उक्त उपकरणहरु दूरसञ्चार सेवा प्रदायकहरुसंग पूर्ण रुपले अनुकुल (Compatible) हुनु पर्नेछ ।

(ख) मोबाइल व्यालेन्सको प्रयोग गरी विद्युतीय माध्यमबाट खरिद गरीने वस्तु तथा सेवा उपभोग गर्नका लागि आवश्यक उपकरण अनुकुल भएमा मात्र दूरसञ्चार सेवा प्रदायकले वस्तु तथा सेवा उपलब्ध गराउन सक्नेछ ।

२. सेवाको जानकारी सम्बन्धमा :

(क) सेवा प्रदायकले उपरोक्त सेवाको गुणस्तर, मूल्य, बिलिङ्ग, सेवा सम्बन्धी जानकारी जस्ता विषयमा ग्राहकले सजिलै जानकारी लिन सक्ने गरी सेवा सञ्चालन गर्नु पर्नेछ । साथै सो सेवाका लागि सेवा प्रदायकको सम्पर्क उपलब्ध हुने वेबसाइट लिंक सजिलै थाहा पाउने गरी स्पष्ट रुपमा उपलब्ध गराउनु पर्नेछ ।

(ख) उपरोक्त सेवा प्रदायकले ग्राहकले चाहेको बखत यो सेवा प्रत्यक्ष रुपमा उपलब्ध गराउनु पर्नेछ । साथै ग्राहकले अनुरोध गरेको अवस्थामा ग्राहक सेवा केन्द्रबाट समेत सो सेवा उपलब्ध गराउनु पर्नेछ ।

(ग) उपरोक्त सेवाका लागि सेवा प्रदायकले ग्राहक सेवा केन्द्र संधै खुला राख्नु पर्नेछ र ग्राहकले सेवा केन्द्रमा फोन गर्दा लाग्ने शुल्क लोकल फोन गर्दा तिर्ने शुल्क भन्दा बढी हुनु हुंदैन ।

(घ) उपरोक्त सेवा खरिद गर्दा सोको जानकारी ग्राहकलाई निःशुल्क एसएमएस (SMS) मार्फत पठाउनु पर्नेछ ।

(ङ) कारोवारका लागि गर्नुपर्ने Registration, सेवाको Activation तथा अन्य व्यवस्था उपयुक्त माध्यमबाट ग्राहकलाई जानकारी गराउनु पर्नेछ ।

(च) यो सेवा सम्बन्धी सम्पूर्ण जानकारी स्पष्ट हुने गरी समयसमयमा विज्ञापन प्रकाशन/प्रशारण गर्नु पर्नेछ ।

(छ) विद्युतीय माध्यमबाट खरिद गरिने वस्तु तथा सेवाको प्रकृतिका सम्बन्धमा ग्राहकलाई भ्रममा पार्ने गरी विज्ञापन प्रकाशन तथा प्रसारण गर्न पाइने छैन ।

(ज) विद्युतीय माध्यमबाट वस्तु तथा सेवा खरिदको शुल्क सम्बन्धी विवरण सार्वजनिक गर्नु पर्नेछ । साथै शुल्क परिवर्तन भएको अवस्थामा पनि परिवर्तित शुल्क सम्बन्धी जानकारी सार्वजनिक गर्नु पर्नेछ ।

(झ) सेवा प्रदायकले प्रदान गर्ने सेवा डाउनलोड गर्न सकिने खालको छ भने उक्त फाइलको साइज स्पष्ट खुलाउनु पर्दछ ।

३. शुल्क तथा कर सम्बन्धमा

(क) विद्युतीय माध्यमबाट वस्तु तथा सेवा खरिद गर्दा एक पटकमा रु. १,०००।०० (अक्षरेपी एक हजार रुपैया) सम्म र मासिक रुपमा रु. १०,०००।०० (अक्षरेपी दस हजार रुपैया) सम्मको खरिद कारोवार गर्न पाइनेछ ।

(ख) विद्युतीय माध्यमबाट खरिद गरिने वस्तु तथा सेवा खरिद गर्दा सेवा शुल्कमा ग्राहकहरु बीच कुनै विभेद गर्न पाइने छैन ।

(ग) विद्युतीय माध्यमबाट खरिद गरिने वस्तु तथा सेवाहरु eSewa, Khalti, IME Pay जस्ता हाल प्रचलनमा रहेका मोवाईल भुक्तानी सम्वन्धी सेवहरुबाट खरिद गर्न सकिने र उक्त खरिदमा दूरसञ्चार सेवा शुल्क (Telecom Service Charge) नलाग्ने व्यवस्था रहेको हुंदा उक्त व्यवस्थासँग समानता तथा एकरुपता कायम गर्ने गरी यस्ता विद्युतीय वस्तु तथा सेवा खरिदमा दूरसञ्चार सेवा शुल्क नलाग्ने व्यवस्था गर्नका लागि प्राधिकरणले सम्बन्धित निकायमा समन्वय गर्नु पर्नेछ ।

(घ) विद्युतीय माध्यमबाट वस्तु तथा सेवा खरिद गर्दा लाग्ने राजस्व तथा सेवा शुल्क जस्ता विविध शुल्कहरु मोबाइल व्यालेन्सबाट नै भुक्तानी गर्न सकिनेछ । उपरोक्त शुल्कहरु सम्बन्धित निकायहरुले विद्युतीय माध्यमबाट भुक्तानी गर्न सकिने गरी नीतिगत व्यवस्था गरेको अवस्थामा बिल बमोजिमको रकम सहित मोबाइल व्यालेन्सबाट नै भुक्तानी गर्न सकिनेछ ।

(ङ) विद्युतीय माध्यमबाट वस्तु तथा सेवा खरिद गर्दा भुक्तानी गरिएको रकमको बिल वा विवरण अनिवार्य रुपमा ग्राहकलाई उपलब्ध गराउनु पर्नेछ ।

४. सेवा समाप्ती तथा नवीकरण सम्बन्धमा

(क) उपरोक्त सेवाको अवधि सकिन लागेको जानकारी सेवा सकिनु अगावै एसएमएस मार्फत निःशुल्क रुपमा पठाउनु पर्नेछ र सेवा नवीकरण गर्ने/नगर्ने सम्बन्धमा एसएमएस मार्फत ग्राहकको प्रतिक्रिया माग गर्नु पर्नेछ। एसएमएस मार्फत नवीकरण गर्न अनुरोध गर्ने ग्राहकका लागि सेवा प्रदायकले सो सेवा नवीकरण गर्ने व्यवस्था गर्नु पर्नेछ । तर एसएमएस मार्फत नवीकरण नगर्ने जानकारी गराउने तथा कुनै प्रतिक्रिया नजनाउने ग्राहकहरुका लागि उक्त सेवा स्वतः नवीकरण गर्न पाइने छैन ।

(ख) उपरोक्त सेवाको गुणस्तर, मूल्य, बिलिङ्ग आदि जस्ता विषयहरुमा कुनै परिवर्तन हुने भएमा सेवा प्रदायकले सोको अग्रिम जानकारी ग्राहकलाई उपलब्ध गराउनु पर्नेछ । उक्त परिवर्तित अवस्थाहरु ग्राहकलाई चित्त नबुझेमा निजले निःशुल्क रुपमा सेवा समाप्त गर्न सक्ने व्यवस्था गर्नु पर्नेछ ।

५. अभिलेख व्यवस्थापन सम्बन्धमा

(क) विद्युतीय माध्यमबाट वस्तु तथा सेवा खरिद गर्दा कुनै शंकास्पद गतिविधि वा कारोवार देखिन आएमा सम्बन्धित ग्राहकले प्राधिकरणमा अविलम्ब सूचना उपलब्ध गराउनु पर्नेछ ।

(ख) विद्युतीय माध्यमबाट वस्तु तथा सेवा खरिदमा कारोबार भएको अभिलेख कारोबार समाप्त भएको मितिले कम्तीमा ३ महिनासम्म सुरक्षित राख्नु पर्नेछ ।

(ग) प्रत्येक कारोबारको प्रमाणको रुपमा प्रयोग गर्न सकिने गरी ग्राहकको नाम, थर, ठेगाना, कारोबारको विवरण, कारोबार गरेको मिति, प्रयोग भएको मोबाइल नं. तथा रकम प्राप्त गर्ने व्यक्ति, फर्म वा संस्थाको विवरण समेत उल्लेख गर्नु पर्नेछ ।

६. पूर्व स्वीकृति सम्बन्धमा

(क) यस प्राधिकरणबाट अनुमतिपत्र प्राप्त सेवा प्रदायकले विद्युतीय माध्यमबाट खरिद गरिने वस्तु तथा सेवाको कारोवार स्थायी वा अस्थायी रुपमा बन्द गर्नु पर्ने भएमा अनिवार्य रुपमा प्राधिकरणको पूर्व स्वीकृति लिनु पर्नेछ, तर असाधारण परिस्थिति सृजना भई पूर्व स्वीकृति लिन असम्भव भएको अवस्थामा अविलम्ब प्राधिकरणलाई जानकारी गराउनु पर्नेछ ।

(ख) हाल प्राधिकरणबाट पूर्व स्वीकृति लिई सञ्चालनमा रहेका मोबाइल ब्यालेन्सको प्रयोग गरी विद्युतीय माध्यमबाट वस्तु तथा सेवा खरिद सम्बन्धी व्यवस्था यसै कार्यविधि बमोजिम पूर्व स्वीकृति लिएको मानिनेछ ।

७. वयस्क सामग्री (Adult Content) सम्बन्धमा

(क) सेवा प्रदायकले Adult Content खुला गर्दा सेवा प्रयोगकर्ता १८ वर्षको उमेर भन्दा बढी भएको सुनिश्चित गरी सेवा प्रदान गर्नु पर्नेछ ।

८. सुरक्षा सम्बन्धमा

(क) सेवा प्रदायकले सेवा सञ्चालनको लागि लिइएका व्यक्तिगत विवरणहरु सम्बन्धित व्यक्तिको अनुमति विना सार्वजनिक गर्न पाइने छैन । यस्ता विवरण सेवा प्रदायकबाट सार्वजनिक भएको पाइएमा प्रचलित कानून बमोजिम कारबाही गरिनेछ ।

(ख) विद्युतीय माध्यमबाट वस्तु तथा सेवा खरिद सम्बन्धी सूचना, बिलिङ्ग प्रणाली तथा अन्य कुराहरुको सुरक्षा, विश्वसनीयता तथा गोपनीयताको पूर्ण प्रत्याभूति हुने किसिमबाट सम्बन्धित सबै पक्ष (Content Provider, सेवा प्रदायक, ग्राहक आदि) बाट आ-आफ्नो कार्य सम्पादन गर्नु पर्नेछ । त्यसो गरेको नपाइएमा प्रचलित कानून बमोजिम कारबाही गरिनेछ ।

९. अनुगमन तथा निरीक्षण सम्बन्धमा

(क) यस कार्यविधि बमोजिम कार्य भए नभएको सम्बन्धमा प्राधिकरणले नेपाल दूरसञ्चार प्राधिकरण (निरीक्षण तथा जाँचबुझ सम्बन्धी कार्यविधि) विनियमावली, २०६८ बमोजिम समय समयमा अनुगमन तथा निरीक्षण गर्न सक्नेछ ।

१०. सजाय सम्बन्धमा

(क) सेवा प्रदायकहरुले यस कार्यविधिमा भएको व्यवस्था पालना गरेको नपाइएमा प्रचलिल कानून बमोजिम कारबाही गरिनेछ ।

(६) व्याख्या सम्बन्धमा

(क) यो कार्यविधिमा उल्लिखित कुनै विषयमा द्विविधा उत्पन्न भएमा वा विवाद उत्पन्न भई प्राधिकरणमा निवेदन प्राप्त भएमा प्राधिकरणको निर्णय अन्तिम हुनेछ ।

(७) **संशोधन सम्बन्धमा**

(क) ऐन, नियमावली, विनियमावलीहरुमा परिवर्तन, बजार, सेवाको प्रकृति तथा प्रविधिमा परिवर्तन भएको अवस्थामा यो कार्यविधिमा पनि समयसापेक्ष संशोधन गर्न सकिने छ ।

(ख) हाल प्राधिकरणबाट पूर्व स्वीकृति लिई सञ्चालनमा रहेका मोबाइल व्यालेन्सको प्रयोग गरी विद्युतीय माध्यमबाट वस्तु तथा सेवा खरिद सम्बन्धी व्यवस्था यसै कार्यविधि बमोजिम भए गरेको मानिनेछ ।