



# ශ්‍රී ලංකා ප්‍රජාතාන්ත්‍රික සමාජවාදී ජනරජයේ ගැසට් පත්‍රය

## අති විශේෂ

### இலங்கைச் சனநாயக சோசலிசக் குடியரசு வர்த்தமானப் பத்திரிகை

#### அதி விசேஷமானது

අංක 2316/14 - 2023 ජනවාරි මස 24 වැනි අඟහරුවාදා - 2023.01.24  
2316/14 ஆம் இலக்கம் - 2023 ஆம் ஆண்டு சனவரி மாதம் 24 ஆந் திகதி செவ்வாய்க்கிழமை

(අරසාங்கத்தின் அதிகாரத்துடன் பிரசுரிக்கப்பட்டது)

## பகுதி I : தொகுதி (I) - பொது

### அரசாங்க அறிவித்தல்கள்

1991 ஆம் ஆண்டின் 25 ஆம் இலக்க இலங்கை தொலைத்தொடர்புகள் (திருத்தச்) சட்டம்

1996 ஆம் ஆண்டின் 25 ஆம் இலக்க இலங்கை தொலைத்தொடர்புகள் (திருத்தச்) சட்டத்தின் மூலம் திருத்தப்பட்டவாறான 1991 ஆம் ஆண்டின் 25 ஆம் இலக்க இலங்கை தொலைத்தொடர்புகள் சட்டத்தின் 5 (ஈ) மற்றும் 5 (ண) ஆம் பிரிவுகளின் கீழ், இலங்கை தொலைத்தொடர்புகள் ஒழுங்குபடுத்தல் ஆணைக்குழுவினால் ஆக்கப்பட்ட அனுமதிப்பத்திரம் பெற்ற கையடக்க தொலைபேசி செயற்படுத்துநர் கம்பனிகளினால் வழங்குகின்ற பெறுமதி சேர்க்கப்பட்ட தொலைத்தொடர்புச் சேவைகள் பற்றிய வழிகாட்டல்கள்.

ஆர். ஜி. எச். கே. ரணதுங்க,

இயக்குநர் ஜெனரல் (செயல்),

இலங்கை தொலைத்தொடர்புகள் ஒழுங்குபடுத்தும் ஆணைக்குழு.

இலங்கை தொலைத்தொடர்புகள் ஒழுங்குபடுத்தும் ஆணைக்குழு,

இல. 276, அல்விரிகல மாவத்தை,

கொழும்பு 08,

2023, சனவரி 20.

#### உள்ளடக்கம்

1. அறிமுகம் .....	3
2. குறிக்கோள்கள் .....	3
3. வழிகாட்டல்கள் .....	4
3.1 பொது நிபந்தனைகள் .....	4
3.1.1 பெறுமதி சேர் சேவை தகவல்கள்	
3.1.2 செயன்முறைப்படுத்தல் /பெறுமதி சேர் சேவையொன்றினை செயன்முறைப்படுத்தல் உறுதிப்படுத்தல் செயலொழுங்கு .....	5



3.1.3	பெறுமதி சேர் சேவை தொடர்பான பெயரிடல் சம்பிரதாயங்கள் .....	7
3.1.4	செயன்முறைப்படுத்தலுக்கான வாடிக்கையாளர் சம்மதம்.....	7
3.1.5	சந்தாதாரர்களினால் பெறுமதி சேர் சேவையை புதுப்பித்தல்.....	8
3.1.6	பெறுமதி சேர் சேவையை செயன்முறைப்படுத்துவதற்கு போதிய நிலுவை கணக்கில் இல்லாத போது முற்கொடுப்பனவு).....	9
3.1.7.	சந்தாதாரர் தகவல்களை பிறருக்கு பகிராமை .....	10
3.1.8	பெறுமதி சேர் சேவையினை செயன்முறைப்படுத்தல் /இரத்துச் செய்யும் கட்டளை.....	10
3.1.9	பெறுமதி சேர் சேவையினை ஊக்குவிப்பு குறுஞ்செய்தி .....	11
3.2	பிரத்தியேக நிபந்தனைகள் .....	11
3.2.1	இணைய அடிப்படையிலான பெறுமதி சேர் சேவை.....	11
3.2.2	ஐ. வி. ஆர். (IVR) அடிப்படையிலான பெறுமதி சேர் சேவை .....	13
3.2.3	யு. எஸ். எஸ். டி (USSD) அடிப்படையிலான பெறுமதி சேர் சேவை.....	14
3.3	பெறுமதி சேர் சேவைகளின் முறைப்பாடுகள் /பிணக்குகள் /நிவாரணங்கள் .....	15
3.4	பெறுமதி சேர் சேவையின் தரம் QOS .....	15
3.4.1	செயன்முறைப்படுத்தல் பிரதிபலிப்பு காலம்.....	15
3.5	வாடிக்கையாளர்களின் தற்பொழுது செயன்முறையில் உள்ள பெறுமதி சேர் சேவையை மீள்மதிப்பீடு செய்தல் .....	15
4.	சுருக்கங்கள் .....	17

அனுமதிப்பத்திரம் பெற்ற கையடக்க தொலைபேசி செயற்படுத்துநர்களினால் வழங்கப்படும் தொலைத்தொடர்புகள் பெறுமதி சேர் சேவைகளுக்கான வழிகாட்டல்கள்

1. அறிமுகம்

தொலைத்தொடர்புகள் செயற்படுத்துநர்களினால் தன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படுகின்ற சேவைகளை முழுமையாக அனுபவிக்கின்ற பரந்தவொரு நோக்காக பெறுமதி சேர் சேவைகள் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளன. எனினும், சந்தா தொடர்பான பிணக்குகள் மட்டுமல்லாது செயற்படுத்துநர்களினால் வழங்கப்படுகின்ற பட்டியல்கள் தொடர்பான கடந்த பல வருடங்களாக வாடிக்கையாளர் மேற்கொள்ளப்படும் முறைப்பாடுகளின் எண்ணிக்கை குறிப்பிடத்தக்க அளவினால் அதிகரிப்பதாக அவதானிக்கப்பட்டுள்ளது. சகல தொலைத்தொடர்புகள் செயற்படுத்துநர்களினால் கட்டாயமாக கடைப்பிடிக்கப்பட வேண்டிய பெறுமதி சேர் சேவைகள் தொடர்பான கடுமையான சட்ட மற்றும் ஒழுங்கு வேலைச்சட்டகமொன்றை உறுதிப்படுத்துவதற்கான செயன்முறையை மேற்குறிப்பிடப்பட்டுள்ள ஒழுங்குபடுத்துகை வழிகாட்டி முன்னெடுத்துள்ளது.

2. குறிக்கோள்கள்

- பெறுமதி சேர் சேவைகள் சந்தாக்களை உறுதிப்படுத்துவதற்காக வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பை உறுதிப்படுத்தல்.
- சந்தாதாரர்களுக்கான பெறுமதி சேர் சேவைகளை இரத்துச் செய்வதற்கான செயன்முறை முறைமையொன்றை உறுதிப்படுத்தல்.
- பெறுமதி சேர் சேவைகள் தொடர்பான வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகள் தொடர்பான பட்டியல் /பிணக்கு முகாமைச செயன்முறையை அறிமுகப்படுத்தல்.

### 3. வழிகாட்டல்கள்

இந்த வழிகாட்டல்கள் அனுமதிப்பத்திரம் பெற்ற கையடக்க தொலைபேசி செயற்படுத்துநர்களுக்குரியதாகும். அத்தோடு கண்டிப்பாக கடைப்பிடிக்கப்படுதலும் வேண்டும். மேலும் ஏதேனும் இணக்கப்பாடினமை பெறுமதிசேர் சேவைகள் தொடர்பான செயற்படுத்துநர்களினால் வாடிக்கையாளர் பாதகாப்புக்காக வழங்கப்பட்டுள்ள வழிகாட்டல்களின் மீறலொன்றாக கருதப்படும்.

பிரிவு 3.1.2.1 இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள செயல்முறையின் படி சந்தாதாரரால் ஒரு சேவையை செயல்படுத்துவதற்கான வெற்றிகரமான சரிபார்ப்பின் அடிப்படையில், OTP பொறிமுறையுடன் (ஒரு முறை கடவுச் சொல்) மறு உறுதிப்படுத்தல் தொடங்கப்பட வேண்டும். எந்தவொரு பெறுமதி சேர் சேவை தொடர்பாகவும் உறுதிப்படுத்தல் கட்டாயமானது என்பதை தயவு செய்து கவனத்திற் கொள்க. OTP குறியீடானது நான்கு எண்களைக் கொண்டதுடன் அது எழுமாறாக உருவாக்கப்படுகின்றது.



எந்தவொரு வகையான பெறுமதி சேர் சேவை தொடர்பாகவும் பெறுமதி சேர் சேவையினை செயன்முறைப்படுத்தல் / சேவையினை இரத்துச் செய்யும் கட்டளை பொதுவானதாக இருந்தல் வேண்டும் அத்தோடு செயற்படுத்துநருக்கு உரியதாகவும் இருந்தல் வேண்டும். எந்தவொரு சேவையினையும் இரத்துச் செய்தலானது ஆகக் கூடியது 1 மணித்தியாலத்திற்குள் பூர்த்தி செய்யப்படுகல் வேண்டும்.

### 3.1.9 பெறுமதி சேர் சேவையினை ஊக்குவிப்பு குறுஞ்செய்தி

எந்தவொரு வகையான பெறுமதி சேர் சேவை தொடர்பான ஊக்குவிப்பு குறுஞ்செய்தியானது பின்வரும் தகவல்களை உள்ளடக்குதல் வேண்டும்.

- (i) பெறுமதி சேர் சேவையின் பெயர்
- (ii) பெறுமதி சேர் சேவையின் பெயர் தொடர்பான விதிமுறைகளும் நிபந்தனைகளும் (விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் நேரடி இணைப்புபற்றிய வசதி காணப்படுதல் வேண்டும்.)
- (iii) வரி உள்ளடங்கலாக பெறுமதி சேர் சேவைக் கட்டணங்கள் (நாளாந்த, வாராந்த, மாதாந்த பட்டியலிடல் ஒழுங்கு முதலியன)
- (iv) சேவை சந்தா காலம் (நாளாந்த, மாதாந்த, வாராந்தம் முதலியன)
- (v) செயன்முறைப்படுத்தலை இரத்துச் செய்யும் முறை.

பெறுமதி சேர் சேவையொன்றை மேம்படுத்தும் முகமாக வழங்கப்படும் இலவச பரீட்சார்த்த காலம் தொடர்பில் பெறுமதி சேர் சேவைக்கு செயற்படுத்துநர் கட்டணங்களை அறிவிடுதலாகாது. அவ்வாறான பரீட்சார்த்த கால நிறைவில் சந்தாதாரர் நியம செயன்முறை செயன்முறைப்படுத்தல் 3.1.2.1 ஆம் பிரிவில் விபரப்படுத்திய பிரகாரம் பின்பற்றப்படுதல் வேண்டும்.

### 3.2 பிரத்தியேக நிபந்தனைகள்

3.1 ஆம் விடயத்தில் மேலே குறிப்பிட்டுள்ள நிபந்தனைகளுக்கு மேலதிகமாக, கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள ஒவ்வொரு வகை நிபந்தனைகள் ஏற்படையதாகும்.

### 3.2.1 இணைய அடிப்படையிலான பெறுமதி சேர் சேவை

- i மூன்றாம் தரப்பு பதாகை அடிப்படையிலான செயன்முறைப்படுத்தல்கள் : எந்தவொரு சந்தர்ப்பத்திலும் மூன்றாம் தரப்பு இணைய பதாகை அடிப்படையிலான அங்கத்துவமேற்றலையோ, மேலே அங்கீகரிக்கப்பட்ட முறையின் படி செயற்படுத்துநர்களினால் பெறுமதி சேர் சேவையாக அவ்வாறான சேவைகள் நேரடியாக மேம்படுத்தப்படாத பட்சத்தில் அவ்வாறான நிறுவனங்கள் சந்தாதாரர்களிடமிருந்து சேவைகளுக்கு கட்டண அறவிடல்களை மேற்கொள்வதற்கு அனுமதிக்கப்படுதலாகாது என்பதோடு அவ்வாறு வழங்கப்படும் சேவைகளுக்கான முழுமையான பொறுப்பையும் எடுத்தலும் வேண்டும்.
- ii சந்தாப்பணம் அல்லது உள்ளடக்க இணையதளத்தில் உள்ள பேபே-யூஸ் பட்டன்கள் சேவை தொடர்பான முழுமையான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் இணைப்பொன்றுடன் சகல கட்டணங்களும் குறிப்பிடப்படுதல் வேண்டும். மூன்றாம் தரப்பு செயலிகள்/வலைச் செயலிகள் மூலம் பயன்படுத்தப்படும். அத்தகைய வலைச் செயலிகள் உள்ளீட்டு கையடக்க செயலிகளை சரிபார்க்க செயற்படுத்துநர்கள் அதிகப்பட்ச நடவடிக்கைகளை எடுக்க வேண்டும். கேரியர் பட்டியலிடல் வசதிகளை வழங்குகின்ற சகல மூன்றாம் தரப்பு செயலிகள்/போர்ட்டல்களுக்கான மதிப்பீட்டு வேலைச்சட்டகமொன்றை செயற்படுத்துநர் அமுல்படுத்தல் கட்டாயமாகும்.
- iii ஓவர்-தி-டாப் (“OTT”) சேவை வழங்குநர்களுக்கு சேவைகள் அல்லது வலையமைப்பில் அல்லது இணையத்தில் (உதாரணமாக Netflix, Spotify, Google DCB காப்பீடு) மற்றும் தொழில்சார் பட்டியலிடல் ஒரு கட்டணமாக மட்டுமே பயன்படுத்தப்படுகிறது. பெறுமதி சேர்க்கப்பட்ட சேவை வழங்குநரின் அறவீட்டு மாதிரிகள் மற்றும் நிறுவனத்தின் நம்சுத்தன்மையை கவனமாக மதிப்பீடு செய்த பிறகு, அத்தகைய சேவை வழங்குநர்களுடன் துணை பிரிவு (ii) இல் மேலே குறிப்பிட்டுள்ளபடி ஒரு உடன்படிக்கையைச் செய்து சரிபார்ப்பு கட்டமைப்பை செயல்படுத்துவது செயற்படுத்துநரின் பொறுப்பாகும்.
- iv வலையமைப்பு பயன்படுத்தப்படும் அனைத்து உள்ளடக்க இணைய சேவைகளும் (செயற்படுத்துநர்களுக்குச் சொந்தமானது) வாடிக்கையாளர் சந்தா சேவைக்கு “தெரிவு” செய்வதற்கு முன் பொருத்தமான இரட்டை உறுதிப்படுத்தல் முறையை வழங்க வேண்டும்.
- v இத்தகைய இணைய சேவையின் வாடிக்கையாளர் பயன்பாடு அனைத்து செயற்படுத்துநர்களினாலும் கண்காணிக்கப்படும் மற்றும் நீண்ட கால செயற்பாடற்ற வாடிக்கையாளர்களை தங்கள் சொந்த முயற்சியால் அல்லது அந்தந்த சேவை வழங்குநர்கள் மூலம் அகற்றுவதற்கு பொருத்தமான சுத்திகரிப்பு செயல்முறையைப் பயன்படுத்துவது ஒவ்வொரு செயற்படுத்துநரினதும் பொறுப்பாகும்.

- i பெறுமதி சேர் சேவை முறைப்பாடுகள் தொடர்பாக, அர்ப்பணிப்பாளன் குழுவொன்று ஈடுபடுத்தப்பட வேண்டியதுடன் பிரதான தெரிவில் தேவையான தொழிற்பாடுகளை மேற்கொள்வதற்கு IVR முறையில் வாடிக்கையாளர் பராமரிப்புக்கு தேவையான தெரிவு சேர்க்கப்படுதல் வேண்டும்.
- ii முற்கொடுப்பனவு சந்தாதாரர்களுக்கு, செயற்படுத்துநர்கள் பெறுமதி சேர் சேவையை அவரது அனுமதியின்றி செயல்படுத்தப்பட்டதாக அடையாளம் காணப்பட்டு சந்தாதாரர் முறன்பட்டால், வசூலிக்கப்பட்ட தொகை மூன்று வேலை நாட்களுக்குள் (ஒரு நாளைக்கு கட்டணம் விதிக்கப்படும்) பெறுமதி சேர் சேவை) மற்றும் புகாரைப் புகாரளிக்கும் தேதியிலிருந்து (பிற பெறுமதி சேர் சேவை) ஐந்து வேலை நாட்களுக்குள் சந்தாதாரருக்குத் திருப்பித் தரப்பட வேண்டும்.
- iii பிற்கொடுப்பனவு சந்தாதாரர்களுக்கு, செயற்படுத்துநர்கள் பெறுமதி சேர் சேவை அவரது அனுமதியின்றி செயல்படுத்தப்பட்டதாக அடையாளம் காணப்பட்டு சந்தாதாரர் முறன்பட்டால், வசூலிக்கப்பட்ட தொகை மூன்று வேலை நாட்களுக்குள் (ஒரு நாளைக்கு கட்டணம் விதிக்கப்படும்) பெறுமதி சேர் சேவை) மற்றும் புகாரைப் புகாரளிக்கும் தேதியிலிருந்து (பிற பெறுமதி சேர் சேவை) ) ஐந்து வேலை நாட்களுக்குள் சந்தாதாரருக்குத் திருப்பித் தரப்பட வேண்டும் . இந்த திருத்தம் அடுத்த மாத பற்றுச்சீட்டில் காட்சிபடுத்தப்பட வேண்டும்.
- iv பெறுமதி சேர் சேவை தொடர்பான ஏதேனும் வகையான தொழிற்பாட்டு தடைகள் (முறைமை வீழ்ச்சி, இணைப்பு தோல்வி முதலியன) மற்றும் அவ்வாறான தடைக் காலத்திலே வாடிக்கையாளரிடமிருந்து கட்டணம் அறவிடப்பட்டமை இன்ன காணப்பட்டால், குறிப்பிட்ட வாடிக்கையாளருக்கு முறைமை தடை ஏற்பட்ட காலத்தைக் குறிப்பிட்டு அக்காலப் பகுதிக்கு அறவிடப்பட்ட தொகைக்குச் சமமான தொகையை குறிப்பிட்டு மீளச் செலுத்துதல் வேண்டும்.
- v மேலே (iii) ஆம் விடயம் தொடர்பான இ. தொ. தொ. ஒ. ஆ. இற்கு மீளளிப்புச் செய்யும் முறைமையை செயற்படுத்துநர்கள் சமர்ப்பித்தல் வேண்டும் அத்தோடு அதனை அமுல்படுத்துவதற்கு முன்னர் அங்கீகாரத்தைப் பெற்றுக் கொள்ளல் வேண்டும்.

vi இ. தொ. தொ. ஒ. ஆ. வழங்கியுள்ள மாதிரிப் படிவத்தின் பிரகாரம் ஒவ்வொரு மாத முடிவிலும் வாடிக்கையாளர் முறைப்பாட்டு தீர்வுகள் / நிலைமைகளை தொடர்பான விளக்கமான அறிக்கையொன்றை செயற்படுத்துநர்கள் சமர்ப்பித்தல் வேண்டும்.

### 3.4 பெறுமதி சேர் சேவையின் தரம்

#### 3.4.1 செயன்முறைப்படுத்தல் பிரதிபலிப்பு காலம்

- (அ) USSD அடிப்படையில் - 30 -40 வினாடிகளில்  
(ஆ) குறுஞ் செய்தி அடிப்படையில் - 120 வினாடிகளுக்கு மேற்படாது  
(இ) IVR அடிப்படையில் - 10 வினாடிகளுக்கு மேற்படாதது

3.5 வாடிக்கையாளர்களின் தற்பொழுது செயன்முறையில் உள்ள பெறுமதி சேர் சேவையை மீள்மதிப்பீடு செய்தல்

- செயற்படுத்துநர்சுரின்னல் குறிப்பிட்ட திகதியொன்றில் ஆரம்பிக்கப்படும் தகவதிறன் பரீட்சிப்பின் அடிப்படையில் இரத்துச் செய்யும் தெரிவுடன் அவர்களுடைய தகவல்கள் தொடர்பாக சந்தாதாரரின் தெரிவு செய்யப்பட்ட அவ்வாறான சகல பெறுமதி சேர் சேவைகளின் ஒருங்கிணைப்புப் பட்டியலொன்றுடன் ஏதேனும் பெறுமதி சேர் சேவை தொடர்பாக தெரிவு செய்யப்பட்ட சகல சந்தாதார்க்களை உறுதிப்படுத்திக் கொள்வதற்கு சகல செயற்படுத்துநர்களும் செய்தியொன்றை அனுப்புவதற்கு கட்டாயம் நடவடிக்கை எடுத்தல் வேண்டும். மீள் தகவதிறன் பரீட்சிப்பின் படி, சந்தாதார்களினால் அவதானிக்கப்பட்ட சகல குறைபாடுகளை குறிப்பிட்ட மாதிரியின் படி செயற்படுத்துநர்களுக்கு முழுமையான அறிக்கையொன்று வழங்கப்படுதல் வேண்டும்.
- மேற்படி மீள் தகவதிறன் பரீட்சிப்பின் படி, செயற்படுத்துநர்களுக்கு தெரியப்படுத்துவதற்கு சந்தாதாரர்கள் விரும்புகின்ற ஏதேனும் குறைபாடுகளை பதிவிடுவதற்கு சந்தாதாரர்களுக்கு ஒரு முறைமையொன்று அறிமுகம் செய்யப்படுதல் வேண்டும். அறிவிக்கப்பட்ட அவ்வாறான குறைபாட்டின் அடிப்படையில், ஏதேனும் வாடிக்கையாளரினால் மேற்கொள்ளப்பட்ட முறைப்பாடுகளை சீர்செய்வதற்கு / சுவனத்திற் கொள்வதற்கு சகல செயற்படுத்துநர்களினாலும் அர்ப்பணிப்பான குழுவொன்று நிறுவப்படுதல் வேண்டும்.
- மேலும், எந்தவொரு சந்தர்ப்பத்திலும் சகல பெறுமதி சேர் சேவையையும் இணைத்துக்கொண்டமை மற்றும் இணைப்பிலிருந்து இரத்துச் செய்தமை பற்றி பரிசோதித்துக் கொள்ள முடியுமான என்பதை உறுதிப்படுத்திக் கொள்வதற்கு இலகுவான முறைமையொன்று தொடர்பாக வாடிக்கையாளர்களுக்கு குறுஞ் செய்தி / சுருக்க குறியீடொன்று அறிமுகம் செய்யப்படுதல் வேண்டும். இந்த வழிகாட்டல் கிடைக்கப் பெற்ற திகதியிலிருந்து முப்பது நாட்களுக்குள் (30) இந்தச் சேவை அமுல்படுத்தப்படுதல் வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளர்கள் தெரிவுசெய்த பெறுமதி சேர் சேவையை இரத்துச் செய்வதற்குமான வசதிகளை வழங்குவதற்குமான சுயசேவை பொதி / வாடிக்கையாளர் இணைய தளம் (Selfcare Apps / Customer Web portal) ஊடாக இணைப்புச் செய்த பெறுமதி சேர் சேவைக்கு இலகுவாக பிரவேசிக்கக் கூடியதாக இருத்தல் வேண்டும் என்பது கட்டாயமாகும்.

4. சுருக்கங்கள்

IVR - இன்டராக்டிவ் வாய்ஸ் ரெஸ்பான்ஸ்

OBD – அவுட் பவுண்ட் அழைப்பு

OTP – ஒரு முறை கடவுச்சொல்

OTT - ஒவர் - தி - டாப்

QOS – சேவையின் தரம்

SMS – குறுஞ் செய்தி சேவை

T&C – விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்

TRCSL - இலங்கை தொலைத்தொடர்புகள் ஒழுங்குபடுத்தல் ஆணைக்குழு

USSD – கட்டமைக்கப்படாத துணை சேவை தரவு

VAS – பெறுமதி சேர் சேவை



### 1991 ஆம் ஆண்டின் 25 ஆம் இலக்க இலங்கை தொலைத்தொடர்புகள் சட்டம்

1996 ஆம் ஆண்டின் 7 ஆம் இலக்க இலங்கை தொலைத்தொடர்புகள் (திருத்தச்) சட்டத்தின் மூலம் திருத்தப்பட்டவாறான 1991 ஆம் ஆண்டின் 25 ஆம் இலக்க இலங்கை தொலைத்தொடர்புகள் சட்டத்தின் 5 (ஈ) மற்றும் 5 (ண) ஆம் பிரிவுகளின் கீழ், இலங்கை தொலைத்தொடர்புகள் ஒழுங்குபடுத்தல் ஆணைக்குழுவின்மூலம் ஆக்கப்பட்ட அனுமதிப்பத்திரம் பெற்ற நிலையான தொலைபேசி செயற்படுத்துநர் கம்பனிகளினால் வழங்குகின்ற பெறுமதி சேர்க்கப்பட்ட தொலைத்தொடர்புச் சேவைகள் பற்றிய வழிகாட்டல்கள்.

ஆர். ஜி. எச். கே. ரணதுங்க,  
இயக்குநர் ஜெனரல் (செயல்),  
இலங்கை தொலைத்தொடர்புகள் ஒழுங்குபடுத்தும் ஆணைக்குழு.

இலங்கை தொலைத்தொடர்புகள் ஒழுங்குபடுத்தும் ஆணைக்குழு,  
இல. 276, அல்விரிகல மாவத்தை, கொழும்பு 08,  
2023, சனவரி 08.

### உள்ளடக்கம்

1. அறிமுகம் .....	3
2. குறிக்கோள்கள் .....	3
3. வழிகாட்டல்கள் .....	3
3.1 பொது நிபந்தனைகள் .....	4
3.1.1 பெறுமதி சேர் சேவை தகவல்கள் .....	4
3.1.2 செயன்முறைப்படுத்தல் /பெறுமதி சேர் சேவையொன்றினை செயன்முறைப்படுத்தல் உறுதிப்படுத்தல் செயலொழுங்கு .....	5
3.1.3 பெறுமதி சேர் சேவை தொடர்பான பெயரிடல் சம்பிரதாயங்கள் .....	7
3.1.4 செயன்முறைப்படுத்தலுக்கான வாடிக்கையாளர் சம்மதம்.....	7
3.1.5 சந்தாதாரர்களினால் பெறுமதி சேர் சேவையை புதுப்பித்தல்.....	9
3.1.6 சந்தாதாரர் தகவல்களை பிறருக்கு பகிராமை .....	11
3.1.7 பெறுமதி சேர் சேவையை செயன்முறைப்படுத்தல்/செயன்முறைப்படுத்தலை இரத்துச் செய்யும் கட்டளை .....	11
3.1.8 பெறுமதி சேர்க்கப்பட்ட சேவையின் மேம்படுத்தல் குறுஞ்செய்தி.....	12
3.2 பிரத்தியேக நிபந்தனைகள் .....	12
3.2.1 இணைய அடிப்படையிலான பெறுமதி சேர் சேவை.....	13
3.2.2 ஐ. வி. ஆர். (IVR) அடிப்படையிலான பெறுமதி சேர் சேவை .....	15
3.2.3 யு. எஸ். எஸ். டி (USSD) அடிப்படையிலான பெறுமதி சேர் சேவை.....	15
3.3 பெறுமதி சேர் சேவை முறைப்பாடுகள் /பிணக்குகள் /நிவாரணங்கள் .....	16
3.4 பெறுமதி சேர் சேவையின் தரம் QOS .....	17
3.4.1 செயன்முறைப்படுத்தல் பிரதிபலிப்பு காலம்.....	17
3.5 வாடிக்கையாளர்களின் தற்பொழுது செயன்முறையில் உள்ள பெறுமதி சேர் சேவையை மீள்மதிப்பீடு செய்தல்.....	17
4. சுருக்கங்கள் .....	19

**அனுமதிப்பத்திரம் பெற்ற நிலையான தொலைபேசி செயற்படுத்துநர்களினால் வழங்கப்படும் தொலைத்தொடர்புகள்  
பெறுமதி சேர் சேவைகளுக்கான வழிகாட்டல்கள்**

**1. அறிமுகம்**

தொலைத்தொடர்புகள் செயற்படுத்துநர்களினால் தன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படுகின்ற சேவைகளை முழுமையாக அனுபவிக்கின்ற பரந்தவொரு நோக்காக பெறுமதி சேர் சேவைகள் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளன. எனினும், சந்தா தொடர்பான பிணக்குகள் மட்டுமல்லாது செயற்படுத்துநர்களினால் வழங்கப்படுகின்ற பட்டியல்கள் தொடர்பான கடந்த பல வருடங்களாக வாடிக்கையாளர் மேற்கொள்ளப்படும் முறைப்பாடுகளின் எண்ணிக்கை குறிப்பிடத்தக்க அளவினால் அதிகரிப்பதாக அவதானிக்கப்பட்டுள்ளது. சகல தொலைத்தொடர்புகள் செயற்படுத்துநர்களினால் கட்டாயமாக கடைப்பிடிக்கப்பட வேண்டிய பெறுமதி சேர் சேவைகள் தொடர்பான கடுமையான சட்ட மற்றும் ஒழுங்குறுத்துகை வேலைச் சட்டகமொன்றை உறுதிப்படுத்துவதற்கான செயன்முறையை மேற்குறிப்பிடப்பட்டுள்ள ஒழுங்குபடுத்துகை வழிகாட்டி முன்னெடுத்துள்ளது.

**2. குறிக்கோள்கள்**

- பெறுமதி சேர் சேவைகள் சந்தாக்களை உறுதிப்படுத்துவதற்காக வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பை உறுதிப்படுத்தல்.
- சந்தாதாரர்களுக்கான பெறுமதி சேர் சேவைகளை இரத்துச் செய்வதற்கான செயன்முறை முறைமையொன்றை உறுதிப்படுத்தல்.
- பெறுமதி சேர் சேவைகள் தொடர்பான வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகள் தொடர்பான பட்டியல் / பிணக்கு முகாமைச் செயன்முறை அறிமுகப்படுத்தல்.

**3. வழிகாட்டல்கள்**

இந்த வழிகாட்டல்கள் அனுமதிப்பத்திரம் பெற்ற நிலையான தொலைபேசி செயற்படுத்துநர்களுக்குரியதாகும். அத்தோடு கண்டிப்பாக கடைப்பிடிக்கப்படுதலும் வேண்டும் மேலும் ஏதேனும் இணக்கப்பாடினமை பெறுமதி சேர் சேவைகள் தொடர்பான செயற்படுத்துநர்களினால் வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புக்காக வழங்கப்பட்டுள்ள வழிகாட்டல்களின் மீறலொன்றாக கருதப்படும்.

**3.1 பொது நிபந்தனைகள்**

**3.1.1 பெறுமதி சேர் சேவை தகவல்கள்**

தொலைபேசி செயற்படுத்துநர்கள் பெறுமதி சேர் சேவைத் தகவல்களை முன்று மொழிகளிலும் வழங்குதல் வேண்டும் அதாவது: சிங்களம் தமிழ் மற்றும் ஆங்கிலம் அத்தோடு வாடிக்கையாளர் பெறுமதிசேர் சேவை தொடர்பான தகவல்களைப் பெற்றுக்கொள்வதற்கு தான் விரும்பிய மொழியை தெரிவுசெய்வதற்கு அனுமதியளித்தலும் வேண்டும்.

ஏதேனுமொரு பெறுமதி சேர் சேவை வகையொன்றை செயன்முறைப்படுத்துவதற்கு முன்னர் (USSD, IVR, SMS, Web based, etc.) வாடிக்கையாளர் விரும்புகின்ற மொழியைப் பயன்படுத்தி வாடிக்கையாளருக்கு பின்வரும் தகவல்களை செயற்படுத்துநர் வழங்குதல் வேண்டும்.

- (i) பெறுமதி சேர் சேவையின் பெயர்
- (ii) பெறுமதி சேர் சேவை தொடர்பான விதிமுறைகளும் நிபந்தனைகளும் (விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் பற்றிய நேரடி இணைப்பு வசதி காணப்படுதல் வேண்டும்.) ;
- (iii) வரி உள்ளடங்கலாக பெறுமதி சேர் சேவைக்கட்டணங்கள் (நாளாந்த, வாராந்த, மாதாந்த முதலியனவாயின், பட்டியல் கிரம ஒழுங்கு)
- (iv) சேவை ஒப்பந்த சந்தா காலம் (நாளாந்த, மாதாந்த, வாராந்தம் முதலியன)
- (v) செயன்முறைப்படுத்தலை இரத்துச் செய்யும் முறை.

பிந்தைய தேதியில் நுகர்வோருக்கு ஏதேனும் கட்டணங்கள் விதிக்கப்பட்டால் கூட, பெறுமதி சேர் சேவை இலவசம் என்று விளம்பரப்படுத்தலாகாது. இங்கு மறைவான கட்டணமொன்று இருத்தல் கூடாது. வழங்கப்பட்ட சேவைகள் தொடர்பாக ஏதேனும் இணைக் கட்டணங்கள் இருப்பின் சந்தாதாரரினால் சந்தா செலுத்தும் பொழுது அவை தெளிவாக முன்கூட்டியே வெளிப்படுத்தப்படுதல் வேண்டும்.

**3.1.2 செயன்முறைப்படுத்தல் / பெறுமதி சேர் சேவையொன்றினை செயன்முறைப்படுத்தல், உறுதிப்படுத்தல் செயலொழுங்கு**

**3.1.2.1 வாடிக்கையாளரினால் செயன்முறைப்படுத்தல்**

ஏதேனுமொரு பெறுமதி சேர் சேவை வகையொன்றை (USSD, IVR, SMS, இணையம் சார்ந்தவை முதலியன) வெற்றிகரமான செயன்முறைப்படுத்தலின் பின்னர் உடனடியாக வாடிக்கையாளருக்கு செயன்முறைப்படுத்தல்

வெற்றி உறுதிப்படுத்தல் குறுஞ்செய்தி/இ-மெயிலொன்றை செயற்படுத்துநர் (வாடிக்கையாளரின் விருப்பமான மொழியில்) அனுப்புதல் வேண்டும். அக்குறுஞ்செய்தி / இ-மெயில் பின்வருவனவற்றை உள்ளடக்குதல் வேண்டும் :

- (i) பெறுமதி சேர் சேவையின் பெயர்
- (ii) பெறுமதி சேர் சேவையின் பெயர் தொடர்பான விதிமுறைகளும் நிபந்தனைகளும் (விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் பற்றிய நேரடி இணைப்பு வசதி காணப்படுதல் வேண்டும்.)
- (iii) வரி உள்ளடங்கலாக பெறுமதி சேர்க்கப்பட்ட சேவைக்கடணங்கள் (நாளாந்த, வாராந்த, மாதாந்த முதலிய அடிப்படையிலான பட்டியல் கிரம ஒழுங்கு)
- (iv) சேவை ஒப்பந்த சந்தா (நாளாந்த, மாதாந்த, வாராந்தம், முதலியன)
- (v) “தொடர்வதற்கான உறுதிப்பாடு” செல்லுபடியாகும் தொடர்பாடல் முறைமையின் ஊடாக திரும்பப் பெறும் பதிலின் மூலம் சந்தாதாரர் உறுதிப்படுத்தலைத் தேடுதல் (இணைய அடிப்படையிலானது மட்டும்)
- (vi) செயலிழத்தல் முறை

#### 3.1.2.2 சேவையை உறுதிப்படுத்தல்

பிரிவு, 3.1.2.1 இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள செயல்முறையின்படி சந்தாதாரரால் ஒரு சேவையை செயல்படுத்துவதற்கான வெற்றிகரமான சரிபார்ப்பின் அடிப்படையில், OTP பொறிமுறையுடன் (ஒரு முறை கடவுச் சொல்) மறு உறுதிப்படுத்தல் தொடங்கப்பட வேண்டும். எந்தவொரு பெறுமதி சேர்க்கப்பட்ட சேவை தொடர்பாகவும் OTP உறுதிப்படுத்தல் கட்டாயமானது என்பதை தயவு செய்து கவனத்திற் கொள்க. OTP குறியீடானது நான்கு எண்களைக் கொண்டதுடன் அது எழுமாறாக உருவாக்கப்படுகின்றது.

#### 3.1.3 பெறுமதி சேர் சேவை தொடர்பான பெயரிடல் சம்பிரதாயங்கள்

விளம்பரங்கள் உட்பட அனைத்து சந்தாதாரர் தகவல் ஆதாரங்களிலும் இலங்கை தொலைத்தொடர்புகள் ஒழுங்கு படுத்தல் ஆணைக்குவில்தாங்கள் தாக்கல் செய்து/எதிர்காலத்தில் தாக்கல் செய்யப்போகும் பெறுமதி சேர் சேவையின் பெயரையே செயற்படுத்துநர் பயன்படுத்த வேண்டும். அதாவது: OBD அழைப்பு, IVR, செயன்முறைப்படுத்தல் வெற்றியை உறுதிப்படுத்தும் குறுஞ்செய்தி/இ-மெயில் வெற்றிகரமான செயன்முறைப்படுத்தல், இரத்துச் செய்தல் தொடர்பான குறுஞ்செய்தி/இ-மெயில், Selfcare ஆப், ஆபரேட்டர் இணையதளம் போன்றவை.

#### 3.1.4 செயன்முறைப்படுத்தலுக்கான வாடிக்கையாளர் சம்மதம்

தங்களுடைய சொந்த உள்ளடக்கத்துடன் நேரடியாக பெறுமதி சேர்க்கப்பட்ட சேவையை செயற்படுத்துநர் வழங்கினால்.

- பெறுமதி சேர் சேவையின் செயன்முறைப்படுத்தலுக்கான சந்தாதாரரின் முதல் மற்றும் இரண்டாவது சம்மதம் அர்ப்பணிப்பான சம்மத நுழைவாயில் ஊடாக செயற்படுத்துநரினால் பெறப்படுதல் வேண்டும், அது செயற்படுத்துநர் ஒருவருக்கு சொந்தமானது.
- சேவையொன்று நடைமுறையில் இருக்கும் போது மற்றும் சந்தா செலுத்திய பெறுமதி சேர் சேவையை சந்தாதாரர் செயன்முறைப்படுத்தலை இரத்துச் செய்த போதும் முறைமையிலிருந்து முதலாவது மற்றும் இரண்டாவது சம்மத உள்ளீடுகளை நீக்குவதற்கோ / அழிப்பதற்கோ செயற்படுத்துநர் அனுமதிக்கப்பட மாட்டார். உள்ளீட்டுத் தகவல்கள் ஆகக் குறைந்தது ஒரு வருடத்திற்கு (01) அல்லது செயற்படுத்துநரினால் பொருத்தமான காலம் வரை வைத்திருக்கப்படும்.
- குறிப்புக்காக /கணக்காய்வுக்காக சம்மத தெரிவிப்பு உள்ளீடுகளை செயற்படுத்துநர் வைத்திருத்தல் வேண்டும் அத்தோடு இ.தொ.தொ.ஓ.ஆ. கோரப்படும் போது வழங்கப்படுதல் வேண்டும்.
- முறண்பட்ட சேவையொன்று தொடர்பில் சந்தாதாரரினால் கோரப்படும் போது உள்ளீடுகள் உள்ளடங்கலாக பெறுமதி சேர்க்கப்பட்ட சேவைத் தகவல்களை செயற்படுத்துநர் வழங்குதல் வேண்டும்.
- இரண்டு உறுதிப்படுத்தல்களையும் பெற்றதன் பின்னர் மாத்திரமே அறவீடு ஏற்படையதாகும்.

மூன்றாம் நபர் உள்ளடக்க வழங்குநரிடமிருந்து பெறப்பட்ட உள்ளடக்கத்துடன் பெறுமதி சேர்க்கப்பட்ட சேவையை செயற்படுத்துநர் வழங்குவாராயின்.

- மூன்றாம் நபர் உள்ளடக்க வழங்குநர் மட்டுமல்லாது செயற்படுத்துநருக்கும் சொந்தமான அர்ப்பணிப்புச் செய்யப்பட்ட உள்ளடக்க பிரவேசத்தில் ஒரு உள்ளீடாக சந்தாதாரரின் முதல் சம்மத தெரிவிப்பு பெற்றுக் கொள்ளப்பட்டு சேமிக்கப்படும்.
- செயற்படுத்துநருக்கும் சொந்தமான அர்ப்பணிப்புச் செய்யப்பட்ட உள்ளடக்க பிரவேசத்தில் ஒரு உள்ளீடாக சந்தாதாரரின் இரண்டாவது சம்மத தெரிவிப்பு பெற்றுக் கொள்ளப்பட்டு சேமிக்கப்படும்.
- சேவையொன்று நடைமுறையில் இருக்கும் போது மற்றும் சந்தா செலுத்திய பெறுமதி சேர்க்கப்பட்ட சேவை சந்தாதாரர் செயன்முறைப்படுத்தலை இரத்துச் செய்த போதும் முறைமையிலிருந்து முதலாவது மற்றும் இரண்டாவது சம்மத உள்ளீடுகளை நீக்குவதற்கோ / அழிப்பதற்கோ செயற்படுத்துநர் அனுமதிக்கப்பட மாட்டார். உள்ளீட்டுத் தகவல்கள் ஆகக் குறைந்தது ஒரு வருடத்திற்கு (01) அல்லது செயற்படுத்துநரினால் பொருத்தமான காலம் வரை வைத்திருக்கப்படும்.
- குறிப்புக்காக /கணக்காய்வுக்காக சம்மத தெரிவிப்பு உள்ளீடுகளை செயற்படுத்துநர் வைத்திருத்தல் வேண்டும் அத்தோடு இ.தொ.தொ.ஓ.ஆ. கோரப்படும் போது வழங்கப்படுதல் வேண்டும்.
- முரண்பட்ட சேவையொன்று தொடர்பில் சந்தாதாரரினால் கோரப்படும் போது உள்ளீடுகள் உள்ளடங்கலாக பெறுமதி சேர்க்கப்பட்ட சேவைத் தகவல்களை செயற்படுத்துநர் வழங்குதல் வேண்டும்.
- இரண்டு உறுதிப்படுத்தல்களையும் பெற்றதன் பின்னர் மாத்திரமே அறவீடு ஏற்படையதாகும்.

### 3.1.5 சந்தாதாரர்களினால் பெறுமதி சேர் சேவையை புதுப்பித்தல்

சந்தாதாரரினால் அனுமதிக்கப்பட்ட பெறுமதி அனுமதிக்கப்பட்ட பெறுமதி சேர் சேவைகளின் சகல செயன்முறைப்படுத்தல்களும், தெரிவு செய்யப்பட்ட பட்டியலிடல் ஒழுங்கின் (நாளாந்த, வாராந்த, மாதாந்த) அடிப்படையில் அறவிடப்படுகின்ற ஒவ்வொரு சந்தர்ப்பத்திலும் குறுஞ் செய்தியொன்றின் ஊடாக பின்தொடர்படுதல் வேண்டும். சந்தாதாரரின் தற்றுணியின் அடிப்படையில் சந்தா செலுத்துவதிலிருந்து விலகுவதற்கான இணைப்பொன்று குறுஞ்செய்தியுடன் உள்ளடக்கப்படுதல் வேண்டும். சந்தாதாரரினால் முன்னெடுக்கப்பட்ட ஒவ்வொரு மீண்டெழும் பட்டியற்படுத்தல் கட்டணங்களை முன்னெடுத்த வேளையில் சகல சந்தாதாரர்களுக்கும் இந்த குறுஞ் செய்தி அனுப்பப்படுதல் கட்டாயமாகும். சந்தாதாரர்கள் தொடர்பான இந்த வழிகாட்டலுக்கு முன்னர் செயன்முறைப்படுத்தப்பட்ட சகல பெறுமதி சேர் சேவைகளுக்கும் மீளவும் செயல்வலுப் பெறும்.

- i பெறுமதிசேர் சேவைத் தொகை மற்றும் புதுப்பித்தல் காலத்தை தெளிவாகக் குறிப்பிட்டு செயன்முறைப்படுத்தும் போது வாடிக்கையாளர்களுக்கு மாறுபட்ட கட்டணம் செலுத்தும் தேர்வுகளை வழங்குதல் வேண்டும்.
  - ii பயன்படுத்தப்பட்ட பெறுமதி சேர் சேவை, (நாளாந்த, வாராந்த, மாதாந்த) விதிக்கப்பட்ட கட்டணம் மற்றும் பெறுமதி சேர் சேவை தொடர்பாக வாடிக்கையாளரிடம் அறவிடப்படுகின்ற சந்தர்ப்பத்தில் சந்தா அங்கத்துவத்தை இரத்துச் செய்யும் முறை போன்றவற்றை தெளிவாக குறிப்பிட்டு வாடிக்கையாளருக்கு முற்கொடுப்பனவு பற்றுச்சீட்டின் படி எந்தவொரு பெறுமதி சேர் சேவைக் கட்டணங்கள் செல்லுபடியாகும் (நியம குறுஞ்செய்தி/இ-மெயில் அல்லது ஃபிளாஷ் குறுஞ்செய்தி ஊடாக விரும்பும் வகையில்)
- பிற்கொடுப்பனவு வாடிக்கையாளர்கள் தொடர்பாக, மாதாந்த பட்டியல் தொடர்பான தெளிவான தகவல்கள் வழங்கப்படுதல் வேண்டும் அத்தோடு மேலே குறிப்பிட்ட கட்டணம் செலுத்தும் சந்தர்ப்பத்தில் குறுஞ் செய்தி வழங்கப்படுதல் வேண்டும்.
- iii. ஸ்மாட்போன் அல்லது ஃபீச்சர் ஃபோன் ஒன்றை பயன்படுத்தி செயன்முறைப்படுத்துவதற்கு / செயன்முறைப்படுத்தலை இரத்துச் செய்வதற்கு வாடிக்கையாளர்களுக்கு காணப்படுகின்ற சகல சுய சேவை மார்க்கங்களின் மூலம் சகல பெறுமதி சேர் சேவை விபரங்களும் கிடைக்கச் செய்தல் வேண்டும்.

### 3.1.6 பெறுமதி சேர் சேவையை செயன்முறைப்படுத்துவதற்கு போதிய நிலுவை கணக்கில் இல்லாத போது (முற்கொடுப்பனவு)

1. புதிய பெறுமதி சேர் சேவை செயற்படுத்தல்கள் தொடர்பாக - பெறுமதி சேர் சேவையொன்றை செயன்முறைப்படுத்துவதற்குப் போதியளவான நிலுவை கணக்கில் இல்லாத போது செயற்படுத்துனர் பெறுமதி சேர் சேவையொன்றை செயன்முறைப்படுத்தலாகாது.

2. சந்தா செலுத்திய பெறுமதி சேர் சேவையைத் தொடர்தல் தொடர்பாக

- i நாளாந்த பட்டியலிடல் தொடர்பாக - பூச்சிய கணக்கு நிலுவை காலப் பகுதியில் பெறுமதி சேர் சேவைக் கட்டணங்களை செயற்படுத்துநர் கழித்தல் கூடாது. கணக்கு மீதிக்கு மீள பணம் செலுத்தப்பட்ட தினத்திலிருந்து நாளாந்த கட்டணம் கழிக்கப்படுதல் வேண்டும்.
- ii வாராந்த பட்டியல் தொடர்பாக - பூச்சிய கணக்கு நிலுவை காலம் தொடர்பான பெறுமதி சேர் சேவைக் கட்டணங்களை செயற்படுத்துநர் கழித்தல் கூடாது. கணக்கு மீதிக்கு மீள பணம் செலுத்தப்பட்ட தினத்திலிருந்து ஏழு நாட்களுக்கான வாராந்த கட்டணம் கழிக்கப்படுதல் வேண்டும்.
- iii மாதாந்த பட்டியல் தொடர்பாக - பூச்சிய கணக்கு நிலுவை காலம் தொடர்பாக பெறுமதி சேர் சேவைக் கட்டணங்களை செயற்படுத்துநர் கழித்தல் கூடாது. கணக்கு மீதிக்கு மீள பணம் செலுத்தப்பட்ட தினத்திலிருந்து ஒரு கலண்டர் மாதத்திற்கான கட்டணம் கழிக்கப்படுதல் வேண்டும்.

3.1.7 சந்தாதாரர் தகவல்களை பிறருக்கு பகிராமை

சந்தாதாரரின் தகவல்கள் மற்றும் தரவுகளின் இரகசியத்தன்மையை பாதுகாப்பதற்குத் தேவையான சகல நிறுவன, தொழில்நுட்ப மற்றும் செயன்முறை முன்னெடுப்புக்களை செயற்படுத்துநர்கள் எடுத்தல் வேண்டும். மேலும், சந்தாதாரரின் சம்மதத் தெரிவிப்பின்றி முன்றாம் நபர் உள்ளடக்க சேவை வழங்குனர்களுடன் இணைப்பு இலக்கம் உள்ளடங்கலாக சந்தாதாரரின் உரிமை தொடர்பான தகவல்களை செயற்படுத்துநர்கள் பகிர்தல் ஆகாது.

3.1.8 பெறுமதி சேர் சேவையினை செயன்முறைப்படுத்தல் /இரத்துச் செய்யும் கட்டளை

எந்தவொரு வகையான பெறுமதி சேர் சேவை தொடர்பாகவும் பெறுமதி சேர் சேவையினை செயன்முறைப்படுத்தல்/சேவையினை இரத்துச் செய்யும் கட்டளை பொதுவானதாக இருத்தல் வேண்டும் அத்தோடு செயற்படுத்துநருக்கு உரியதாகவும் இருத்தல் வேண்டும். எந்தவொரு சேவையினையும் இரத்துச் செய்தலானது ஆகக் கூடியது 1 மணித்தியாலத்திற்குள் பூர்த்தி செய்யப்படுதல் வேண்டும்.

3.1.9 பெறுமதி சேர் சேவையினை ஊக்குவிப்பு குறுஞ்செய்தி

எந்தவொரு வகையான பெறுமதி சேர் சேவை தொடர்பான ஊக்குவிப்பு குறுஞ் செய்தியானது பின்வரும் தகவல்களை உள்ளடக்குதல் வேண்டும்.

- (i) பெறுமதி சேர் சேவையின் பெயர்
- (ii) பெறுமதி சேர் சேவையின் பெயர் தொடர்பான விதிமுறைகளும் நிபந்தனைகளும் (விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் நேரடி இணைப்புபற்றிய வசதி காணப்படுதல் வேண்டும்.)
- (iii) வரி உள்ளடங்கலாக பெறுமதி சேர் சேவைக் கட்டணங்கள் (நாளாந்த, வாராந்த, மாதாந்த பட்டியலிடல் ஒழுங்கில் பட்டியலிடல் கிராமம் முதலிய)
- (iv) சேவை சந்தா காலம் (நாளாந்த, மாதாந்த, வாராந்தம், முதலியன)
- (v) செயன்முறைப்படுத்தலை இரத்துச் செய்யும் முறை.

பெறுமதி சேர் சேவையொன்றை மேம்படுத்தும் முகமாக வழங்கப்படும் இலவச பரீட்சார்த்த காலம் தொடர்பில் பெறுமதி சேர் சேவைக்கு செயற்படுத்துநர் கட்டணங்களை அறவிடுதலாகாது. அவ்வாறான பரீட்சார்த்த கால நிறைவில் சந்தாதாரர் நியம செயன்முறை செயன்முறைப்படுத்தல் 3.1.2.1 ஆம் பிரிவில் விபரப்படுத்திய பிரகாரம் பின்பற்றப்படுதல் வேண்டும்.

3.2 பிரத்தியேக நிபந்தனைகள்

3.1 ஆம் விடயத்தில் மேலே குறிப்பிட்டுள்ள நிபந்தனைகளுக்கு மேலதிகமாக, கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள ஒவ்வொரு வகை நிபந்தனைகளும் ஏற்புடையதாகும்.

### 3.2.1 இணைய அடிப்படையிலான பெறுமதி சேர் சேவை

- i) மூன்றாம் தரப்பு பதன்கை அடிப்படையிலான செயன்முறைப்படுத்தல்கள் : எந்தவொரு சந்தர்ப்பத்திலும் மூன்றாம் தரப்பு இணைய பதன்கை அடிப்படையிலான அங்கத்துவமேற்றலையோ, மேலே அங்கீகரிக்கப்பட்ட முறையின் படி செயற்படுத்துநர்களினால் பெறுமதி சேர் சேவையாக அவ்வாறான சேவைகள் நேரடியாக மேம்படுத்தப்படாத பட்சத்தில் மற்றும் அவ்வாறான நிறுவனங்கள் சந்தாதாரர்களிடமிருந்து சேவைகளுக்கு கட்டண அறவிடல்களை மேற்கொள்வதற்கோ அனுமதிக்கப்படுதலாகாது அத்தோடு அவ்வாறு வழங்கப்படும் சேவைகளுக்கான முழுமையான பொறுப்பையும் எடுத்தலும் வேண்டும்.
  - ii) சந்தாப்பணம் அல்லது உள்ளடக்க இணையதளத்தில் உள்ள பேபெ-யூஸ் பட்டன்கள் சேவை தொடர்பான முழுமையான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் இணைப்பொன்றுடன் சகல கட்டணங்களும் குறிப்பிடப்படுதல் வேண்டும். மூன்றாம் தரப்பு செயலிகள்/வலைச் செயலிகள் மூலம் பயன்படுத்தப்படும். அத்தகைய வலைச் செயலிகள் உள்ளீட்டு கையடக்க செயலிகளை சரிபார்க்க செயற்படுத்துநர்கள் அதிகப்பட்ச நடவடிக்கைகளை எடுக்க வேண்டும். கேரியர் பட்டியலிடல் வசதிகளை வழங்குகின்ற சகல மூன்றாம் தரப்பு செயலிகள்/போர்ட்டல்களுக்கான மதிப்பீட்டு வேலைச்சட்டகமொன்றை செயற்படுத்துநர் அமுல்படுத்தல் கட்டாயமாகும்.
  - iii) ஓவர்-தி-டாப் (“OTT”) சேவை வழங்குநர்களுக்கு சேவைகள் அல்லது வலையமைப்பில் அல்லது இணையத்தில் (உதாரணமாக Netflix, Spotify, Google DCB காப்பீடு) மற்றும் தொழில்சார் பட்டியலிடல் ஒரு கட்டணமாக மட்டுமே பயன்படுத்தப்படுகிறது. பெறுமதி சேர்க்கப்பட்ட சேவை வழங்குநரின் அறவீட்டு மாதிரிகள் மற்றும் நிறுவனத்தின் நம்பகத்தன்மையை கவனமாக மதிப்பீடு செய்த பிறகு, அத்தகைய சேவை வழங்குநர்களுடன் துணை பிரிவு (ii) இல் மேலே குறிப்பிட்டுள்ளபடி ஒரு உடன்படிக்கையைச் செய்து சரிபார்ப்பு கட்டமைப்பை செயல்படுத்துவது செயற்படுத்துநரின் பொறுப்பாகும்.
  - iv) வலையமைப்பு பயன்படுத்தப்படும் அனைத்து உள்ளடக்க இணைய சேவைகளும் (செயற்படுத்துநர்களுக்குச் சொந்தமானது) வாடிக்கையாளர் சந்தா சேவையை “தெரிவு” செய்வதற்கு முன் பொருத்தமான இரட்டை உறுதிப்படுத்தல் முறையை வழங்க வேண்டும்.
  - v) இத்தகைய இணைய சேவையின் வாடிக்கையாளர் பயன்பாடு அனைத்து செயற்படுத்துநர்களினாலும் கண்காணிக்கப்படும் மற்றும் நீண்ட கால செயற்பாடற்ற வாடிக்கையாளர்களை தங்கள் சொந்த முயற்சியால் அல்லது அந்தந்த சேவை வழங்குநர்கள் மூலம் அகற்றுவதற்கு பொருத்தமான சுத்திகரிப்பு செயல்முறையைப் பயன்படுத்துவது ஒவ்வொரு செயற்படுத்துநரும் பொறுப்பாகும்.
  - vi) மூன்றாம் தரப்பு உள்ளடக்க சேவை வழங்குநர்கள் தங்கள் பெறுமதி சேர் சேவையை செயன்முறைப்படுத்திய பிறகு பயன்படுத்தாத சந்தாதாரர்களை அடையாளம் காண சரியான பொறிமுறைகளை வைத்திருப்பதை செயற்படுத்துநர்கள் உறுதி செய்ய வேண்டும்.
  - vii) பெறுமதி சேர் சேவையை செயன்முறைப்படுத்துவதற்கு முன்பு பயனாளர் உபகரணத்தின் திறனை இனங்காண வேண்டும், ஏனெனில் சில உபகரணங்கள் செயற்படுத்துநர் பெறுமதி சேர் சேவையை ஆதரிக்காது. சேவையைப் பயன்படுத்துவதற்குப் பயன்படுத்தப்படும் அதே சேனலில் இருந்து ஆரம்ப சந்தாச் கோரிக்கைகளை செயற்படுத்துநர் பெற (உதாரணமாக ; இணைய அடிப்படையிலான சேவை சந்தாதாரர் என்றால், சந்தாவைத் தொடங்க இணைய போர்ட்டலுக்குள் பிரவேசிக்க வேண்டும்)

### 3.2.2 ஐ.வி.ஆர். (IVR) அடிப்படையிலான பெறுமதி சேர் சேவை

- i அழைப்பு ஆரம்பத்தில் சந்தாதாரருக்கு ஐ.வி.ஆர். (IVR) தொடர்பான கட்டணங்கள் குறிப்பிடப்படுதல் வேண்டும்.
- ii IVR அழைப்பின் வெளியேறும் விருப்பம், முதல் லூப்பில் குறிப்பிடப்பட வேண்டும். லூப் அல்லது முழுமையான வெளியேற்றத்திற்கு இன்னர் லூப் ஆனது பிரதான லூப்பிற்கு வெளியேறும் விருப்பத்தைக் கொண்டிருக்க வேண்டும்.

- செயற்படுத்துநரினால் குறிப்பிட்ட திகதியொன்றில் ஆரம்பிக்கப்படும் தகவதிறன் பரீட்சிப்பின் அடிப்படையில் சேவையை இரத்தச் செய்யும் தெரிவுடன் அவர்களுடைய தகவல்கள் தொடர்பாக சந்தாதாரரின் தெரிவு

செய்யப்பட்ட அவ்வாறான சகல பெறுமதி சேர் சேவைகளின் ஒருங்கிணைப்புப் பட்டியலொன்றுடன் ஏதேனும் பெறுமதி சேர் சேவை தொடர்பாக தெரிவு செய்யப்பட்ட சகல சந்தாதார்க்களை உறுதிப்படுத்திக் கொள்வதற்கு சகல செயற்படுத்துநர்களும் செய்தியொன்றை அனுப்புவதற்கு கட்டாயம் நடவடிக்கை எடுத்தல் வேண்டும். மீள் தகவல்திறன் பரீட்சிப்பின் படி, சந்தாதார்களினால் அவதானிக்கப்பட்ட சகல குறைபாடுகளை குறிப்பிட்ட மாதிரியின் படி செயற்படுத்துநர்களுக்கு முழுமையான அறிக்கையொன்று வழங்கப்படுதல் வேண்டும்.

- மேற்படி மீள் தகவ்திறன் பரீட்சிப்பின் படி, செயற்படுத்துநர்களுக்கு தெரியப்படுத்துவதற்கு சந்தாதாரர்கள் விரும்புகின்ற ஏதேனும் குறைபாடுகளை பதிவிடுவதற்கு சந்தாதாரர்களுக்கு ஒரு முறைமையொன்று அறிமுகம் செய்யப்படுதல் வேண்டும். அறிவிக்கப்பட்ட அவ்வாறான குறைபாட்டின் அடிப்படையில், ஏதேனும் வாடிக்கையாளரினால் மேற்கொள்ளப்பட்ட முறைப்பாடுகளை சீர் செய்வதற்கு /கவனத்திற் கொள்வதற்கு சகல செயற்படுத்துநர்களினாலும் அர்ப்பணிப்பான குழுவொன்று நிறுவப்படுதல் வேண்டும்.
- மேலும், எந்தவொரு சந்தர்ப்பத்திலும் சகல பெறுமதி சேர் சேவையையும் இணைத்துக்கொண்டமை மற்றும் இணைப்பிலிருந்து இரத்துச் செய்தமை பற்றி பரிசோதித்துக் கொள்ள முடியுமான என்பதை உறுதிப்படுத்திக் கொள்வதற்கு இலகுவான முறைமையொன்று தொடர்பாக வாடிக்கையாளர்களுக்கு குறுஞ்செய்தி /இ-மெயில் சுருக்க குறியீடொன்று அறிமுகம் செய்யப்படுதல் வேண்டும். இந்த வழிகாட்டல் கிடைக்கப் பெற்ற திகதியிலிருந்துமுப்பது நாட்களுக்குள் (30) இந்தச் சேவை அமுல்படுத்தப்படுதல் வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளர்கள் தெரிவுசெய்த பெறுமதி சேர் சேவையை இரத்துச் செய்வதற்குமான வசதிகளை வழங்குவதற்குமான சுயசேவை பொதி /வாடிக்கையாளர் இணைய தளம் (Selfcare Apps / Customer Web portal) ஊடாக இணைப்புச் செய்த பெறுமதி சேர் சேவைக்கு இலகுவாக பிரவேசிக்கக் கூடியதாக இருத்தல் வேண்டும் என்பது கட்டாயமாகும்.

4. சுருக்கங்கள்

IVR - இன்டராக்டிவ் வாய்ஸ் ரெஸ்பான்ஸ்

OBD – அவுட் பவுண்ட் அழைப்பு

OTP – ஒரு முறை கடவுச்சொல்

OTT - ஒவர் - தி - டாப்

QOS – சேவையின் தரம்

SMS – குறுஞ் செய்தி சேவை

T&C – விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்

TRCSL - இலங்கை தொலைத்தொடர்புகள் ஒழுங்குபடுத்தல் ஆணையம்

USSD – கட்டமைக்கப்படாத துணை சேவை தரவு

VAS – மதிப்பு கூட்டப்பட்ட சேவை

EOG 01 -0229/2