



ශ්‍රී ලංකා ප්‍රජාතාන්ත්‍රික සමාජවාදී ජනරජයේ ගැසට් පත්‍රය

අති විශේෂ

අංක 2316/14 - 2023 ජනවාරි මස 24 වැනි අගනරුවාදා - 2023.01.24

(රජයේ බලයපිට ප්‍රසිද්ධ කරන ලදී)

I වැනි කොටස: (I) වැනි ඡේදය - සාමාන්‍ය

රජයේ නිවේදන

1991 අංක 25 දරන ශ්‍රී ලංකා විදුලි සංදේශ පනත

1996 අංක 27 දරන ශ්‍රී ලංකා විදුලි සංදේශ (සංශෝධිත) පනතින් සංශෝධනය කරන ලද 1991 අංක 25 දරන ශ්‍රී ලංකා විදුලි සංදේශ පනතේ 5(අ) සහ 5(ඩ) වගන්ති යටතේ ශ්‍රී ලංකා විදුලි සංදේශ නියාමන කොමිෂන් සභාව විසින් සාදන ලද බලපත්‍රලාභී ජංගම දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් විසින් සපයන අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා පිළිබඳ මාර්ගෝපදේශ.

ආර්.ජී.එම්.කේ.රණතුංග,
අධ්‍යක්ෂ ජනරාල් (වැඩ බලන),
ශ්‍රී ලංකා විදුලි සංදේශ නියාමන කොමිෂන් සභාව.

2023 ජනවාරි මස 20 වැනි දින,
ශ්‍රී ලංකා විදුලි සංදේශ නියාමන කොමිෂන් සභාව,
276, ඇල්විට්ගල මාවත,
කොළඹ 08.

පටුන

1. හැඳින්වීම.....	2
2. අරමුණු	2
3. මාර්ගෝපදේශ	2
3.1 පොදු කොන්දේසි.....	2
3.1.1 අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා (VAS) තොරතුරු	2
3.1.2 අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා (VAS) සක්‍රීය කිරීම / තහවුරු කිරීමේ ක්‍රියාවලිය	3
3.1.3 අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා (VAS) නම් කිරීමේ සම්මුතිය	3



3.1.4	සේවා සක්‍රීය කිරීම සඳහා ග්‍රාහකයාගේ කැමැත්ත	3
3.1.5	ග්‍රාහකයින් විසින් VAS සේවා අලුත් කිරීම	4
3.1.6	අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා (VAS) සක්‍රීය කිරීමට ප්‍රමාණවත් ශේෂයක් නොමැති වීම (පෙර ගෙවුම්) ..	5
3.1.7	ග්‍රාහක තොරතුරු බෙදා නොහැරීම	5
3.1.8	අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා (VAS) සක්‍රීය/අක්‍රීය කිරීමේ විධිවිධාන	5
3.1.9	අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා (VAS) ප්‍රවර්ධනය කිරීමේ කෙටි පණිවුඩ (SMS) සේවාව	5
3.2	විශේෂිත කොන්දේසි	6
3.2.1	වෙබ් පාදක VAS සේවා	6
3.2.2	අන්තර් ක්‍රියාකාරී හඬ ප්‍රතිචාර (IVR) පාදක කරගත් අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ (VAS) සේවා	7
3.2.3	ව්‍යුහගත නොකළ පරිපූරක සේවා දත්ත (USSD) පාදක කරගත් අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා	7
3.3	අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා ආශ්‍රිත (VAS) පැමිණිලි / ආරවුල් / විසඳුම්	7
3.4	අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවාවල (VAS) සේවා තත්ත්ව	8
3.4.1	සක්‍රීය කිරීමේ ප්‍රතිචාර කාලය	8
3.5	ග්‍රාහකයින්ගේ පවතින ක්‍රියාකාරී අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා (VAS) නැවත චලංගු කිරීම	8
4.	කෙටි යෙදුම්	9

**බලපත්‍රලාභී ජංගම දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් විසින් සපයනු ලබන අගය එකතු කළ
විදුලි සංදේශ සේවා (VAS) සඳහා මාර්ගෝපදේශ**

1. හැඳින්වීම :

දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් විසින් සිය සේවාලාභීන්ට සපයන සමස්ත සේවා අතරින් පුළුල් ලෙස පරිභෝජනය කරන සේවාවක් වශයෙන් VAS සේවා සඳහන් කළ හැකිය. කෙසේ වෙතත්, එම සේවා ආශ්‍රිත ග්‍රාහක ආරවුල් මෙන්ම දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් විසින් බිල්පත් බිල්ගත කිරීම සම්බන්ධයෙන් ලැබෙන පාරිභෝගික පැමිණිලි වසර ගණනාවක් පුරා සැලකිය යුතු ප්‍රමාණයකින් වැඩිවෙමින් පවතින බව සටහන්ව ඇත. ඉහත සඳහන් කරුණු අනුව සියලුම දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් විසින් VAS සේවා සම්බන්ධයෙන් අනිවාර්යයෙන් පිළිපැදිය යුතු දැඩි නීති රීති සහ නියාමන රාමුවක් සහතික කිරීමට නියාමන ආයතනය වන, ශ්‍රී ලංකා විදුලි සංදේශ නියාමන කොමිෂන් සභාව පියවර ගෙන ඇත.

2. අරමුණු :

- VAS සේවා දායකත්වය සම්බන්ධයෙන් පාරිභෝගික ආරක්ෂාව සහතික කිරීම.
- ග්‍රහකයින් සඳහා VAS සේවාවන්ට දායක නොවීමේ ප්‍රායෝගික යාන්ත්‍රණයක් සහතික කිරීම.
- VAS සේවා ආශ්‍රිත පාරිභෝගික පැමිණිලි සඳහා බිල්පත් / ආරවුල් කළමනාකරණ ක්‍රියාවලියක් හඳුන්වාදීම.

3. මාර්ගෝපදේශ :

බලපත්‍රලාභී ජංගම දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් සඳහා මෙම මාර්ගෝපදේශය අදාළ වන අතර මෙය තරයේ පිළිපැදිය යුතුය. මෙම මාර්ගෝපදේශයට අනුකූලව කටයුතු නොකිරීම නියාමන ආයතනය විසින් VAS සේවා සම්බන්ධයෙන් පාරිභෝගික ආරක්ෂාව සඳහා සපයා ඇති නියෝග උල්ලංඝනය කිරීමක් ලෙස සලකනු ලැබේ.

3.1 පොදු කොන්දේසි :

3.1.1 අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා (VAS) තොරතුරු -

දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් විසින් VAS සේවා තොරතුරු භාෂා තුනෙන්ම (එනම් ; සිංහල, දෙමළ සහ ඉංග්‍රීසි) සැපයිය යුතු අතර ග්‍රාහකයාට කැමති භාෂාවකින් එම තොරතුරු ලබා ගැනීමට ඉඩ ලබාදිය යුතුය.

ඕනෑම VAS සේවාවක් (USSD, IVR, SMS, Web based සේවා යනාදිය) සක්‍රීය කිරීමට පෙර, දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් පහත තොරතුරු ග්‍රාහකයා කැමති භාෂාවකින් ග්‍රාහකයා වෙත දැනුම් දිය යුතුය.

- (i) VAS සේවාවේ නම
- (ii) VAS සේවා නියමයන් සහ කොන්දේසි (නියමයන් හා කොන්දේසි පිළිබඳ සෘජු සබැඳිය ලබා දිය යුතුය)
- (iii) බදු ඇතුළුව VAS සේවා ගාස්තු (දිනපතා, සතිපතා, මාසික යනාදී නම් බිල්පත් වාර ගණන)
- (iv) දායකත්ව සේවා කාලය (දිනපතා, මාසික, සතිපතා ආදිය)
- (v) සේවාව අක්‍රීය කිරීමේ ක්‍රමය

පසු දිනයකදී වුවද පාරිභෝගිකයාගෙන් කුමන හෝ ආකාරයෙන් කිසියම් ගාස්තුවක් අය කරන්නේ නම්, VAS සේවා නොමිලේ යනුවෙන් ප්‍රවර්ධනය කළ නොහැක. සැඟවුණු ගාස්තු නොතිබිය යුතුය. ග්‍රාහකයා විසින් සේවාව ලබාගැනීමට දායක වීමේදී සපයනු ලබන සේවාවන්ට අදාළ සියලුම සම්බන්ධිත ගාස්තු මූලිකව පැහැදිලිව අනාවරණය කළ යුතුය.

3.1.2 අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා (VAS) සක්‍රීය කිරීම / තහවුරු කිරීමේ ක්‍රියාවලිය -

3.1.2.1 ග්‍රාහකයා විසින් සේවාව සක්‍රීය කිරීම

ඕනෑම VAS සේවාවක් (USSD, IVR, SMS, Web based සේවා යනාදිය) සාර්ථක ලෙස සක්‍රීය කළ වහාම ක්‍රියාකරු විසින් සක්‍රීය කිරීමේ සාර්ථකත්වය තහවුරු කිරීමේ SMS එකක් (ග්‍රාහකයා කැමති භාෂාවෙන්) යැවිය යුතුය.

- (i) VAS සේවාවේ නම
- (ii) VAS සේවාවේ නියමයන් සහ කොන්දේසි (නියමයන් හා කොන්දේසි පිළිබඳ සෘජු සබැඳිය ලබා දිය යුතුය)
- (iii) බදු ඇතුළුව VAS සේවා ගාස්තු (දිනපතා, සතිපතා, මාසික යනාදී නම් බිල්පත් වාර ගණන)
- (iv) දායකත්ව සේවා කාලය (දිනපතා, මාසික, සතිපතා ආදිය)
- (v) තහවුරු කිරීම : " ඉදිරියට යාම තහවුරු කරන්න" අදාළ සන්නිවේදන ක්‍රමය ඔස්සේ නැවත ප්‍රතිචාර මගින් ග්‍රාහක තහවුරු කිරීම සොයන්න. (වෙබ් පාදක සේවා සඳහා පමණි)
- (vi) සේවාව අක්‍රීය කිරීමේ ක්‍රමය

3.1.2.2 සේවාව තහවුරු කිරීම

මෙහි 3.1.2.1 වගන්තියේ දක්වා ඇති ක්‍රියාවලියට අනුව ග්‍රාහකයකු විසින් සේවාවක් සක්‍රීය කිරීමේ සාර්ථකත්වයේ වලංගුභාවය මත පදනම්ව, ග්‍රාහකයා විසින් ග්‍රාහකත්වය නැවත තහවුරු කිරීම සඳහා OTP යාන්ත්‍රණයක් (එක් වර මුරපදයක්) සමඟ නැවත තහවුරු කිරීමක් කළ යුතුය. වෙබ් පාදක VAS සේවා සක්‍රීය කිරීම සඳහා පමණක් OTP සහායනය කිරීම අනිවාර්ය බව කරුණාවෙන් සලකන්න. OTP අහඹු ලෙස ජනනය වන ඉලක්කම් 4ක කේතයක් විය හැක.

3.1.3 අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවාව (VAS) නම් කිරීමේ සම්මුතිය -

දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් විසින් ශ්‍රී ලංකා විදුලි සංදේශ නියාමන කොමිෂන් සභාව වෙත ඉදිරිපත් කර ඇති/ඉදිරියේදී ඉදිරිපත් කිරීමට නියමිත VAS සේවාවේ නම සියලුම ග්‍රාහක තොරතුරු මූලාශ්‍ර (එනම් ස්වයංක්‍රීය දුරකථන ඇමතුම් - OBD call, අන්තර් ක්‍රියාකාරී හඬ ප්‍රතිචාර - IVR, සක්‍රීය කිරීමේ සාර්ථකත්වය තහවුරු කිරීමේ SMS, අක්‍රීය කිරීමේ සාර්ථකත්වය තහවුරු කිරීමේ SMS, Selfcare යෙදුම, ක්‍රියාකරු වෙබ් අඩවිය යනාදිය) සඳහා ද භාවිත කළ යුතුය.

3.1.4 සේවා සක්‍රීය කිරීම සඳහා ග්‍රාහකයාගේ කැමැත්ත -

දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් සෘජුවම VAS සේවා අන්තර්ගතය සපයන්නේ නම්,

- දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් VAS සේවා සක්‍රීය කිරීමේ දී එම ක්‍රියාකරු සතු කැමැත්ත ලබාගැනීමේ ප්‍රවේශයක් ඔස්සේ ඒ සඳහා ග්‍රාහකයාගේ පළමු සහ දෙවන කැමැත්ත ලබාගත යුතුය.
- VAS සේවාවක් සක්‍රීයව පවතින අතරතුර සහ ග්‍රාහකයා දායක වී ඇති එම සේවාවක් අක්‍රීය කළ පසු පවා පළමු සහ දෙවන කැමැත්ත පිළිබඳ ලොග් සටහන් පද්ධතිවලින් ඉවත් කිරීමට/මැකීමට දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගමට අවසර නොලැබේ. ලොග් සටහන් පිළිබඳ තොරතුරු අවම වශයෙන් වසරක (01) කාලයක් හෝ දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් සුදුසු යැයි සලකනු ලැබිය හැකි කාලයක් රඳවා තබාගත යුතුය.
- දුරකථන ක්‍රියාකරු විසින් පරිශීලනය/විගණන අරමුණු සඳහා පාරිභෝගික කැමැත්ත පිළිබඳ සියලුම ලොග් සටහන් තබා ගත යුතු අතර ඉල්ලා සිටින විට ශ්‍රී ලංකා විදුලි සංදේශ නියාමන කොමිෂන් සභාව වෙත ලබා දිය යුතුය.
- මතභේදයට තුඩු දී ඇති සේවාවක තොරතුරු ග්‍රාහකයා විසින් ඉල්ලා සිටින්නේ නම්, දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම ලොග් සටහන් ඇතුළුව VAS සේවා පිළිබඳ තොරතුරු සැපයිය යුතුය.
- තහවුරු කිරීම් දෙකම ලැබීමෙන් පසුව පමණක් අයකිරීම් අදාළ කර ගත යුතුය.

දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් තෙවන පාර්ශ්වීය අන්තර්ගත සැපයුම්කරුවෙකුගෙන් VAS සේවා අන්තර්ගතය සපයන්නේ නම්,

- ග්‍රාහකයාගේ පළමු කැමැත්ත ලබාගත යුතු අතර තෙවන පාර්ශ්ව අන්තර්ගත සැපයුම්කරුට මෙන්ම දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම සතු වෙන්වූ කැමැත්ත ලබාගැනීමේ ද්වාරයෙහි එම තොරතුරු ලොග් සටහන් ලෙස ගබඩා කර තැබිය යුතුය.
- ග්‍රාහකයාගේ දෙවන කැමැත්ත ලබාගත යුතු අතර එම තොරතුරු දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම සතු වෙන් වූ කැමැත්ත ලබාගැනීමේ ද්වාරයක ලොග් සටහන් ලෙස ගබඩා කර තැබිය යුතුය.
- VAS සේවාවක් සක්‍රීයව පවතින අතරතුර සහ ග්‍රාහකයා දායක වී ඇති එම සේවාවක් අක්‍රීය කළ පසු පවා පළමු සහ දෙවන කැමැත්ත පිළිබඳ ලොග් සටහන් පද්ධතිවලින් ඉවත් කිරීමට/මැකීමට දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගමට අවසර නොලැබේ. ලොග් සටහන් පිළිබඳ තොරතුරු අවම වශයෙන් වසරක (01) කාලයක් හෝ දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් සුදුසු යැයි සලකනු ලැබිය හැකි කාලයක් රඳවා තබාගත යුතුය.
- දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් පරිශීලනය/විගණන අරමුණු සඳහා පාරිභෝගික කැමැත්ත පිළිබඳ සියලුම ලොග් සටහන් තබාගත යුතු අතර ඉල්ලා සිටින විට ශ්‍රී ලංකා විදුලි සංදේශ නියාමන කොමිෂන් සභාව වෙත ලබාදිය යුතුය.
- මතභේදයට තුඩු දී ඇති සේවාවක තොරතුරු ග්‍රාහකයා විසින් ඉල්ලා සිටින්නේ නම්, දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම ලොග් සටහන් ඇතුළුව VAS සේවා පිළිබඳ තොරතුරු සැපයිය යුතුය.
- තහවුරු කිරීම් දෙකම ලැබීමෙන් පසුව පමණක් අයකිරීම් අදාළ කරගත යුතුය.

3.1.5 ග්‍රාහකයින් විසින් VAS සේවා අලුත් කිරීම -

ග්‍රාහකයා විසින් ලියාපදිංචි කර ඇති සියලුම සක්‍රීය VAS සේවා සඳහා තෝරාගත් බිල්පත් චක්‍රය (දිනපතා, සතිපතා, මාසික) පාදක කර ගෙන ග්‍රාහකයාගෙන් ගාස්තු අය කරන සෑම අවස්ථාවක දීම පණිවුඩයක් සහිතව එය සිදු කළ යුතුය. ග්‍රාහකයාගේ අභිමතය මත පදනම්ව සේවාවට දායක නොවීම සඳහා සබැඳියක් පණිවුඩයේ ඇතුළත් කළ යුතුය. ග්‍රාහකයා මත ආරම්භ වූ ප්‍රත්‍යාවර්තී බිල්පත් ගාස්තු අය කරන සෑම අවස්ථාවකදී ම මෙම පණිවුඩය සියලුම ග්‍රාහකයින් වෙත යැවීම අනිවාර්ය වේ. මෙම මාර්ගෝපදේශයට පෙර සක්‍රීය කර ඇති සියලුම VAS සේවා සඳහා ද මෙය නැවත සලකා බැලිය යුතුය.

- i. VAS සේවාව සක්‍රීය කරන අවස්ථාවේදී එම සේවාවේ මුදල සහ කාලය (අලුත් කිරීමේ කාලය) පැහැදිලිව සඳහන් කරමින් පාරිභෝගිකයින්ට විවිධ අයකිරීම් විකල්ප ක්‍රම (දිනපතා, මාසික, සතිපතා) ලබාදීම අවශ්‍ය වේ.

- ii. VAS සේවා සඳහා පාරිභෝගිකයින්ගෙන් ගාස්තු අයකරන අවස්ථාවේ දී භාවිත කරන ලද VAS සේවාව, අදාළ ගාස්තු සහ සේවාවේ දායකත්වයෙන් ඉවත් වීමේ ක්‍රමය පැහැදිලිව සඳහන් කරමින් පෙරලෙවුම් පැකේජ සඳහා අදාළ වන සියලුම VAS සේවා ගාස්තු පාරිභෝගිකයන්ට දැනුම්දිය යුතුය (SMS හෝ Flash SMS මගින් වඩාත් සුදුසුය).

පසුගෙවුම් පාරිභෝගිකයින් සඳහා, එම තොරතුරු මාසික බිල්පත මෙන්ම ඉහත සඳහන් කළ ගාස්තු අයකරන අවස්ථාවේ දී යැවිය යුතු පණිවිඩය මගින් පැහැදිලිව ලබාදිය යුතුය.

- iii. ස්මාර්ට් ජංගම දුරකථනයක් හෝ විශේෂාංග දුරකථනයක් භාවිතයෙන් සේවා සක්‍රිය/අක්‍රිය කරන පාරිභෝගිකයින් සඳහා අදාළ සියලුම VAS සේවා විස්තර සියලුම self-care channels ඔස්සේ ලබාගත හැකි විය යුතුය.

3.1.6 අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා (VAS) සක්‍රිය කිරීමට ප්‍රමාණවත් ශේෂයක් නොමැතිවීම (පෙර ලෙවුම්) -

1. නව VAS සේවා සක්‍රිය කිරීම් සඳහා - VAS සේවා සක්‍රිය කිරීමට ගිණුම් ශේෂය ප්‍රමාණවත් නොවන්නේ නම්, දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් VAS සේවාව සක්‍රිය නොකළ යුතුය.
2. දායක වූ VAS සේවාව අඛණ්ඩව පවත්වාගෙන යාම සඳහා,
 - (i) දෛනික බිල්පත් සඳහා - දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් ශුන්‍ය ගිණුම් ශේෂයක් පවතින කාලසීමාව තුළ VAS සේවා ගාස්තු අඩු නොකළ යුතුය. ගිණුමේ ශේෂය ඉහළ නැංවුණු දින සිට දෛනික ගාස්තුව අඩු කළ යුතුය.
 - (ii) සතිපතා බිල්පත් සඳහා - ක්‍රියාකරු විසින් ශුන්‍ය ගිණුම් ශේෂයක් පවත්නා කාලසීමාව තුළ VAS සේවා ගාස්තු අඩු නොකළ යුතුය. ගිණුමේ ශේෂය ඉහළ නැංවුණු දින සිට දින හතක් සඳහා සතිපතා ගාස්තුව අඩු කළ යුතුය.
 - (iii) මාසික බිල්පත් සඳහා - දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් ශුන්‍ය ගිණුම් ශේෂයක් පවතින කාලසීමාව තුළ VAS සේවා ගාස්තු අඩු නොකළ යුතුය. ගිණුමේ ශේෂය ඉහළ නැංවුණු දින සිට එක් දින දර්ශන මාසයක් සඳහා මාසික ගාස්තුව අඩු කළ යුතුය.

3.1.7 ග්‍රාහක තොරතුරු බෙදා නොහැරීම -

දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් විසින් ග්‍රාහකයින්ගේ තොරතුරු සහ දත්තවල රහස්‍යභාවය ආරක්ෂා කිරීම සහ සුරක්ෂිත කිරීම සඳහා අවශ්‍ය සියලුම සංවිධානාත්මක සහ තාක්ෂණික ක්‍රියාමාර්ග සහ ක්‍රියා පටිපාටි ගත යුතුය. තවද, දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් විසින් ග්‍රාහකයාගේ ප්‍රකාශිත අවසරයකින් තොරව දුරකථන සම්බන්ධතා අංක ඇතුළු ග්‍රාහකයාගේ හිමිකාරිත්ව තොරතුරු තෙවන පාර්ශවය අන්තර්ගත සේවා සැපයුම්කරුවන් සමඟ බෙදානොගත යුතුය.

3.1.8 අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා (VAS) සක්‍රිය/අක්‍රිය කිරීමේ විධිවිධාන -

සියලුම VAS සේවාවන් සඳහා සේවා සක්‍රිය/අක්‍රිය කිරීමේ විධිවිධාන පොදු විය යුතු අතර ක්‍රියාකරු විශේෂිත විය හැකිය. ඕනෑම ආකාරයක සේවා අක්‍රිය වීමක් උපරිම පැයක් ඇතුළත සම්පූර්ණ කළ යුතුය.

3.1.9 අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා (VAS) ප්‍රවර්ධනය කිරීමේ කෙටි පණිවුඩ (SMS) සේවාව -

ඕනෑම ආකාරයක VAS සේවාවක් සඳහා යොමු කරන ප්‍රවර්ධන කෙටි පණිවුඩයේ (SMS) පහත තොරතුරු ඇතුළත් විය යුතුය.

- (i) VAS සේවාවේ නම
- (ii) VAS සේවාවේ නියමයන් සහ කොන්දේසි (නියමයන් හා කොන්දේසි පිළිබඳ සෘජු සබැඳිය ලබාදිය යුතුය)

- (iii) බදු ඇතුළුව VAS සේවා ගාස්තු (දිනපතා, සතිපතා, මාසික යනාදී නම් බිල්පත් වාර ගණන)
- (iv) දායකත්ව සේවා කාලය (දිනපතා, මාසික, සතිපතා ආදිය)
- (v) සේවාව අක්‍රිය කිරීමේ ක්‍රමය

VAS සේවාව ප්‍රවර්ධනය කිරීමේ කොටසක් වශයෙන් නොමිලේ පිරිනමනු ලබන සේවා අත්හදා බැලීමේ කාල සීමාවේ දී දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම VAS සේවා සඳහා ගාස්තු අඛණ්ඩව අය නොකළ යුතුය. එලෙස නොමිලේ සේවා අත්හදා බැලීමක් සම්පූර්ණ කිරීමේදී 3.1.2.1 වගන්තියේ විස්තර කර ඇති ග්‍රාහක සේවා සක්‍රිය කිරීමේ සම්මත ක්‍රියාවලිය කළ යුතුය.

3.2 විශේෂිත කොන්දේසි :

ඉහත අයිතම 3.1 හි දක්වා ඇති කොන්දේසි වලට අමතරව, පහත දක්වා ඇති එක් එක් කාණ්ඩය සඳහා පහත කොන්දේසි ද අදාළ වේ.

3.2.1 වෙබ් පාදක VAS සේවා :

- (i) තෙවන පාර්ශවීය වෙබ් බැනර් (වෙබ් පිටුවක දැන්වීමක්) පාදක කරගත් සේවා සක්‍රිය කිරීම: කිසිම තත්වයක් යටතේ දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් විසින් තෙවන පාර්ශවීය වෙබ් බැනර් මත පදනම් වූ සේවා දායකත්වයන්ට ඉඩ ලබා නොදිය යුතු අතර, දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් විසින් එවැනි සේවා පිරිනැමීම සඳහා සම්පූර්ණ වගකීම ගෙන ඉහත අනුමත යාන්ත්‍රණයන් මත පදනම්ව එම සේවා VAS සේවා වශයෙන් සෘජුවම ප්‍රවර්ධනය කරන්නේ නම් මිස, ග්‍රාහකයින් සඳහා එකී සේවා ප්‍රවර්ධනය කිරීමට එම ආයතනවලට ඉඩ ලබානොදිය යුතුය.
- (ii) සේවා දායකත්වය ලබා ගැනීමේ දී හෝ අන්තර්ගත ද්වාරවල (Content Portals) ස්ථානගත කර ඇති ගෙවීම් බොත්තම්වල, සම්පූර්ණ සේවා නියමයන් සහ කොන්දේසි ඇතුළත් සබැඳිය සහිතව සියලුම ගාස්තු පැහැදිලිව සඳහන් කළ යුතුය. තෙවන පාර්ශවීය දේශීය යෙදුම්/ වෙබ් යෙදුම් (native applications/web applications) භාවිත කර මාර්ගගතව සේවා බිල්පත් ගෙවීමේ ක්‍රමය; එවැනි සේවා සපයන ආයතන සේවා අත්හිටුවීමකින් තොරව සේවා මාර්ගෝපදේශ තරයේ පිළිපදින බව නිසැක කිරීම සඳහා දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් එවැනි වෙබ් යෙදුම්/ දේශීය ජංගම යෙදුම් භාවිතය (web applications/ native mobile applications) සහතික කිරීමට උපරිම පියවර ගත යුතුය. දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් විසින් සේවා බිල්පත් පහසුකම් සපයා ඇති එවැනි තුන්වන පාර්ශවීය යෙදුම් / ද්වාර (apps / portals) සඳහා නීති රාමුවක් ක්‍රියාත්මක කිරීම අත්‍යවශ්‍ය වේ.
- (iii) OTT සඳහා on network හෝ off-network (උදා. Netflix, Spotify, Google DCB, Insurance යනාදිය.) සේවා භාවිත කරන සහ ගෙවීම් ක්‍රමය ලෙස මාර්ගගතව බිල්පත් ගෙවීමේ ක්‍රමය පමණක් භාවිත කරන අවස්ථාවක දී, සමාගමේ නිත්‍යානුකූලභාවය සහ සේවා සැපයුම්කරුගේ ගාස්තු අයකිරීමේ ක්‍රමය සුපරීක්ෂාකාරීව ඇගයීමට ලක් කිරීමෙන් පසුව ඉහත (ii) උප වගන්තියේ සඳහන් කළ පරිදි නීති රාමුව ක්‍රියාත්මක කිරීම සහ ගිවිසුමකට එළැඹීම දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගමේ වගකීම විය යුතුය.
- (iv) on-network භාවිත කරන සියලුම අන්තර්ගත ද්වාර(Content Portals) සේවාවන්හි දී (දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් සතු) පාරිභෝගිකයා දායක වන සේවාව "තෝරා ගැනීම"ට පෙර ඒ සඳහා සුදුසු ද්විත්ව තහවුරු කිරීමේ ක්‍රමයක් සැපයිය යුතුය.
- (v) එවැනි අන්තර්ජාල සේවාවක පාරිභෝගික භාවිතය සියලුම දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් විසින් නිරීක්ෂණය කළ යුතු අතර, දිගු කාලීන අක්‍රිය පාරිභෝගිකයින් ඉවත් කිරීම පිණිස සිය මූලිකත්වයෙන් හෝ අදාළ සේවා සපයන්නන් හරහා සුදුසු පිරිපහදු ක්‍රියාවලියක් යොදා ගැනීම එක් එක් දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගමේ වගකීම විය යුතුය.

(vi) VAS සේවාව සක්‍රීය කිරීමෙන් පසු සිය සේවාවන් භාවිත නොකළ ග්‍රාහකයින් හඳුනා ගැනීමට තෙවන පාර්ශ්ව අන්තර්ගත සැපයුම්කරුවන්ට නිසි ක්‍රමවේදයක් පවත්නා බවට දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් වගබලාගත යුතුය.

(vii) ඇතැම් උපාංග VAS සේවා සඳහා සහය නොදක්වන බැවින් එම සේවාව සක්‍රීය කිරීමට පෙර දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් පරිශීලක උපාංගයේ ශක්‍යතාවය හඳුනා ගැනීම අවශ්‍ය කෙරේ. දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් සේවාව පරිභෝජනය කිරීමට භාවිතා කරන නාලිකාවෙන්ම මූලික දායකත්ව ඉල්ලීම ලබාගැනීම අවශ්‍ය වේ. (උදා. එය වෙබ් පාදක සේවාවක් නම් දායකත්වය ආරම්භ කිරීම සඳහා ග්‍රාහකයා වෙබ් ද්වාරය යොදා ගත යුතුය.)

3.2.2 අන්තර් ක්‍රියාකාරී හඬ ප්‍රතිචාර (IVR) පාදක කරගත් අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ (VAS) සේවා -

- (i) ඇමතුම ආරම්භයේදී ම ග්‍රාහකයාට IVR ඇමතුම් ගාස්තුව දැන්විය යුතුය.
- (ii) IVR ඇමතුම පිටවීමේ මාර්ගය පළමු පුඩුවේ දැක්විය යුතුය. ප්‍රධාන පුඩුවට හෝ සම්පූර්ණය පිටවීම සඳහා අභ්‍යන්තර පුඩුවේ පිටවීමේ මාර්ග තිබිය යුතුය.
- (iii) IVR ප්‍රධාන පුඩුවේ අක්‍රිය/දායක නොවීම විකල්ප තිබිය යුතු අතර ඕනෑම අක්‍රිය කිරීමක් උපරිම පැය 1කින් සම්පූර්ණ කළ යුතුය.

3.2.3 ව්‍යුහගත නොකළ පරිපූරක සේවා දත්ත (USSD) පාදක කරගත් අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා සේවාව අක්‍රිය කිරීම සඳහා USSD භාවිතා කරන්නේ නම්, එහිදී දායක නොවීමේ විකල්ප USSD ප්‍රධාන පුඩුවේ තිබිය යුතු අතර, ඕනෑම අක්‍රිය කිරීමක් උපරිම වශයෙන් පැය 1කින් සම්පූර්ණ කළ යුතුය.

3.3. අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා ආශ්‍රිත (VAS) පැමිණිලි/ ආරාචුල්/ විසඳුම් :

- (i) VAS සේවා ආශ්‍රිත පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් කටයුතු කිරීම පිණිස වෙන් වූ කණ්ඩායමක් පත් කළ යුතු අතර ප්‍රධාන මෙනුවෙන් ප්‍රවේශ විය හැකි විකල්ප ලබා ගැනීමට පාරිභෝගික ආරක්ෂණ IVR පද්ධති සඳහා අවශ්‍ය විකල්ප එක් කළ යුතුය.
- (ii) පෙරගෙවුම් ග්‍රාහකයින් සඳහා, ග්‍රාහකයා එකඟ නොවුනහොත් සහ ඔහුගේ/ ඇයගේ අවසරයකින් තොරව VAS සේවාව සක්‍රීය කර ඇති බව දුරකතන ක්‍රියාකරු සමාගම හඳුනා ගත්තේ නම්, පැමිණිල්ල වාර්තා කළ දින සිට වැඩ කරන දින තුනක් ඇතුළත (දෛනිකව අය කරන VAS සේවා සඳහා) සහ වැඩ කරන දින පහක් ඇතුළත (වෙනත් VAS සේවා සඳහා) අය කරන ලද මුදල ග්‍රාහකයාට ආපසු ගෙවිය යුතුය.
- (iii) පසුගෙවුම් ග්‍රාහකයින් සඳහා, ග්‍රාහකයා සමග මතභේද ඇති වුවහොත් සහ දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම ඔහුගේ/ ඇයගේ අවසරයකින් තොරව VAS සේවාව සක්‍රීය කර ඇති බව හඳුනාගත්තේ නම්, පැමිණිල්ල වාර්තා කළ දින සිට වැඩ කරන දින තුනක් ඇතුළත (දිනකට අය කළ හැකි අගය එකතු කළ සේවා සඳහා) සහ වැඩ කරන දින පහක් ඇතුළත (වෙනත් VAS සේවා සඳහා) අය කරන ලද මුදල ග්‍රාහකයාට ආපසු ගෙවිය යුතුය. මෙම නිවැරදි කිරීම ඊළඟ මාසයේ බිල්පතෙහි දිස්විය යුතුය.
- (iv) VAS සේවාවන් හි මෙහෙයුම් කටයුතු යම් ආකාරයකින් අසාථ්‍යවීම් වීම (පද්ධතිය ක්‍රියා විරහිත වීම, සැබැඳිය අසාථ්‍යවීම් ආදිය) සහ ක්‍රියාවිරහිත කාලය තුළ පාරිභෝගිකයන්ගෙන් ගාස්තු අය කර ඇති බව දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් හඳුනාගෙන තිබේ නම්, දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම එලෙස සේවාව අක්‍රියවීමට හේතුව සඳහන් කරමින් බලපෑමට ලක් වූ පාරිභෝගිකයින් සඳහා අදාළ මුදල ආපසු ගෙවිය යුතුය.
- (v) දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් විසින් ඉහත අයිතමය (iii) සඳහා ආපසු ගෙවීමේ යාන්ත්‍රණයන් ශ්‍රී ලංකා විදුලි සංදේශ නියාමන කොමිෂන් සභාව වෙත ඉදිරිපත් කිරීමට අවශ්‍ය වන අතර ක්‍රියාත්මක කිරීමට පෙර ඒ සඳහා අනුමැතිය ලබාගත යුතුය.

- (vi) ශ්‍රී ලංකා විදුලි සංදේශ නියාමන කොමිෂන් සභාව විසින් සපයන ලද ආකෘතියට අනුව දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් සෑම මසකම අවසානයේ පාරිභෝගික පැමිණිලි විසඳුම්/ තත්ත්වය පිළිබඳ සවිස්තරාත්මක වාර්තාවක් ඉදිරිපත් කිරීම අවශ්‍ය කෙරේ.

3.4 අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවාවල (VAS) සේවා තත්ත්ව :

3.4.1 සක්‍රීය කිරීමේ ප්‍රතිචාර කාලය

- (අ). USSD පාදක කරගත් තත්පර 30-40 අතර
- (ආ). SMS පාදක කරගත් තත්පර 120 ට වඩා වැඩි නොවේ
- (ඇ). IVR පාදක කරගත් තත්පර 10 ට වඩා වැඩි නොවේ

3.5 ග්‍රාහකයින්ගේ පවතින ක්‍රියාකාරී අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා (VAS) නැවත වලංගු කිරීම :

- නියාමන ආයතනය විසින් නියම කරන ලද දිනයක ආරම්භ කළ යුතු වලංගු මෙහෙයුම් පාදක කරගෙන කිසියම් VAS සේවාවක් තෝරාගෙන ඇති සියලුම ග්‍රාහකයින්ට (තුන්වන පාර්ශ්ව වෙබ් බැනර් මත පදනම් වූ දායකත්වයන් ඇතුළුව) ඔවුන්ගේ දැනගැනීම සඳහා ග්‍රාහකයා විසින් තෝරාගෙන ඇති එවැනි සියලුම VAS සේවාවල ඒකාබද්ධ ලැයිස්තුව සමග සේවා දායකත්වය ලබා නොගැනීමේ විකල්ප දක්වන පණිවුඩයක් යවන බව සහතික කිරීමට සියලුම දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් අනිවාර්යයෙන් පියවර ගත යුතුය. නැවත වලංගු කිරීමේ ක්‍රියාවලිය මත පදනම්ව, ග්‍රාහකයින් විසින් දැනුම් දෙන ලද සියලුම විෂමතා පිළිබඳව නියමිත ආකෘතිය ප්‍රකාරව සකස්කළ සවිස්තරාත්මක වාර්තාවක් නියාමන ආයතනය වෙත සැපයිය යුතුය.
- ඉහත නැවත වලංගු කිරීමේ ක්‍රියාවලිය මත පදනම්ව, දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම වෙත දැනුම් දීමට අවශ්‍ය විය හැකි කිසියම් විෂමතාවයක් වාර්තාකිරීමේ යාන්ත්‍රණයක් ග්‍රාහකයන් වෙත හඳුන්වා දිය යුතුය. දැනුම් දී ඇති එවැනි විෂමතා මත පදනම්ව, සියලුම දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් විසින් ඕනෑම ග්‍රාහකයකු කරන ලද පැමිණිල්ලක් නිරාකරණය කිරීමට/ සලකා බැලීමට වෙන් වූ කණ්ඩායමක් ස්ථාපිත කළ යුතුය.
- තවද, ග්‍රාහකයෙකුට ඕනෑම අවස්ථාවක දායකත්වය ලබා ඇති සියලුම VAS සේවා පරීක්ෂා කිරීමට සහ සේවා දායකත්වයෙන් ඉවත් වීමට පහසු යාන්ත්‍රණයක් සහතික කිරීම සඳහා short code/SMS සේවාවක් හඳුන්වා දිය යුතුය. මෙම මාර්ගෝපදේශය ලැබුණු දින සිට දින තිහක් (30) ඇතුළත මෙම සේවාව ක්‍රියාත්මක කළ යුතුය.
- දායකත්වය ලබාගෙන ඇති VAS සේවාවන්ට Selfcare Apps / Customer Web Portal ඔස්සේ පහසුවෙන් ප්‍රවේශ වීමට හා එයින් ඉවත් වීමට හැකි විය යුතුවීම අනිවාර්ය වේ.

4. කෙටි යෙදුම් :

IVR - Interactive Voice Response - (අන්තර්ක්‍රියාකාරී හඬ ප්‍රතිචාර)

OBD - Out Bound Dialing - (ස්වයංක්‍රීය දුරකථන ඇමතුම්)

OTP - One Time Password - (එක් වර මුරපදය)

OTT - Over The Top - (අන්තර්ජාලය ඔස්සේ සේවා සපයන්නන්)

QOS - Quality Of Service - (සේවා තත්ත්ව)

SMS - Short Message Service - (කෙටි පණිවුඩ සේවා)

T&C - Terms and Conditions - (නියමයන් සහ කොන්දේසි)

TRCSL - Telecommunications Regulatory Commission of Sri Lanka - (ශ්‍රී ලංකා විදුලි සංදේශ නියාමන කොමිෂන් සභාව)

USSD - Unstructured Supplementary Service Data - (ව්‍යුහගත නොකළ පරිපූරක සේවා දත්ත)

VAS - Value Added Services - (අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා)

1991 අංක 25 දරන ශ්‍රී ලංකා විදුලි සංදේශ පනත

1996 අංක 27 දරන ශ්‍රී ලංකා විදුලි සංදේශ (සංශෝධිත) පනතින් සංශෝධනය කරන ලද 1991 අංක 25 දරන ශ්‍රී ලංකා විදුලි සංදේශ පනතේ 5(ඇ) සහ 5(ඩ) වගන්ති යටතේ ශ්‍රී ලංකා විදුලි සංදේශ නියාමන කොමිෂන් සභාව විසින් සාදන ලද බලපත්‍රලාභී ස්ථාවර දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් විසින් සපයන අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා පිළිබඳ මාර්ගෝපදේශ.

ආර්.ජී.එම්.කේ.රණතුංග,

අධ්‍යක්ෂ ජනරාල් (වැඩ බලන)

ශ්‍රී ලංකා විදුලි සංදේශ නියාමන කොමිෂන් සභාව

2023 ජනවාරි මස 20 වැනි දින,
ශ්‍රී ලංකා විදුලි සංදේශ නියාමන කොමිෂන් සභාව,
276, ඇල්විට්ගල මාවත,
කොළඹ 08.

පටුන

1. හැඳින්වීම.....	2
2. අරමුණු	2
3. මාර්ගෝපදේශ	2
3.1 පොදු කොන්දේසි.....	2
3.1.1 අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා (VAS) තොරතුරු	2
3.1.2 අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා (VAS) සක්‍රීය කිරීම / තහවුරු කිරීමේ ක්‍රියාවලිය	3
3.1.3 අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවාව (VAS) නම් කිරීමේ සම්මුතිය	3
3.1.4 සේවා සක්‍රීය කිරීම සඳහා ග්‍රාහකයාගේ කැමැත්ත	3
3.1.5 ග්‍රාහකයින් විසින් අගය එකතු කළ සේවා (VAS) අලුත් කිරීම	4
3.1.6 අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා (VAS) සක්‍රීය කිරීමට ශේෂය ප්‍රමාණවත් නොවීම (පෙර ගෙවුම්)	5
3.1.7 ග්‍රාහක තොරතුරු බෙදා නොහැරීම	5
3.1.8 අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා (VAS) සක්‍රීය/අක්‍රීය කිරීමේ විධිවිධාන	5
3.1.9 අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා (VAS) ප්‍රවර්ධනය කිරීමේ කෙටි පණිවුඩ (SMS) සේවා	5
3.2 විශේෂිත කොන්දේසි	6
3.2.1 වෙබ් පාදක VAS සේවා	6
3.2.2 අන්තර් ක්‍රියාකාරී හඬ (IVR) පාදක අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ (VAS) සේවා	6
3.2.3 ව්‍යුහගත නොකළ පරිපූරක සේවා දත්ත (USSD) පාදක අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා	7
3.3 අගය එකතු කළ සේවා ආශ්‍රිත (VAS) පැමිණිලි / ආරවුල් / විසඳුම්	7
3.4 අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවාවල (VAS) සේවා තත්ත්ව	7
3.4.1 සක්‍රීය කිරීමේ ප්‍රතිචාර කාලය	7
3.5 ග්‍රාහකයින්ගේ පවතින ක්‍රියාකාරී අගය එකතු කළ සේවා නැවත වලංගු කිරීම	8
4. කෙටි යෙදුම්	8

**බලපත්‍රලාභී ස්ථාවර දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් විසින් සපයනු ලබන අගය එකතු කළ
විදුලි සංදේශ සේවා (VAS) සඳහා මාර්ගෝපදේශ**

1. හැඳින්වීම :

දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් විසින් සිය සේවාලාභීන්ට සපයන සමස්ත සේවා අතුරින් පුළුල් ලෙස පරිභෝජනය කරන සේවාවක් වශයෙන් VAS සේවා සඳහන් කළ හැකිය. කෙසේ වෙතත්, එම සේවා ආශ්‍රිත ග්‍රාහක ආරවුල් මෙන්ම දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් විසින් බිල්පත් බිල්ගත කිරීම සම්බන්ධයෙන් ලැබෙන පාරිභෝගික පැමිණිලි වසර ගණනාවක් පුරා සැලකිය යුතු ප්‍රමාණයකින් වැඩිවෙමින් පවතින බව සටහන්ව ඇත. ඉහත සඳහන් කරුණු අනුව සියලුම දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් විසින් VAS සේවා සම්බන්ධයෙන් අනිවාර්යයෙන් පිළිපැදිය යුතු දැඩි නීති රීති සහ නියාමන රාමුවක් සහතික කිරීමට නියාමන ආයතනය වන ශ්‍රී ලංකා විදුලි සංදේශ නියාමන කොමිෂන් සභාව පියවර ගෙන ඇත.

2. අරමුණු :

- VAS සේවා දායකත්වය සම්බන්ධයෙන් පාරිභෝගික ආරක්ෂාව සහතික කිරීම.
- ග්‍රහකයින් සඳහා VAS සේවාවන්ට දායක නොවීමේ ප්‍රායෝගික යාන්ත්‍රණයක් සහතික කිරීම.
- VAS සේවා ආශ්‍රිත පාරිභෝගික පැමිණිලි සඳහා බිල්පත්/ආරවුල් කළමනාකරණ ක්‍රියාවලියක් හඳුන්වාදීම.

3. මාර්ගෝපදේශ :

බලපත්‍රලාභී ස්ථාවර දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් සඳහා මෙම මාර්ගෝපදේශය අදාළ වන අතර මෙය තරයේ පිළිපැදිය යුතුය. මෙම මාර්ගෝපදේශයට අනුකූලව කටයුතු නොකිරීම නියාමන ආයතනය විසින් VAS සේවා සම්බන්ධයෙන් පාරිභෝගික ආරක්ෂාව සඳහා සපයා ඇති නියෝග උල්ලංඝනය කිරීමක් ලෙස සලකනු ලැබේ.

3.1 පොදු කොන්දේසි :

තොරතුරු යැවීම, සක්‍රීය කිරීම, අක්‍රීය කිරීම යනාදිය සඳහා අනිවාර්ය වන VAS සේවා සඳහා ලියාපදිංචි කර ගැනීමට පෙර ග්‍රාහකයාගෙන් ජංගම දුරකථන අංකයක් හෝ/සහ විද්‍යුත් තැපැල් ලිපිනයක් ලබා ගැනීමට දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම වග බලා ගත යුතුය.

3.1.1 අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා (VAS) තොරතුරු -

දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් විසින් VAS සේවා තොරතුරු භාෂා තුනෙන්ම (එනම්; සිංහල, දෙමළ සහ ඉංග්‍රීසි) සැපයිය යුතු අතර ග්‍රාහකයාට කැමති භාෂාවකින් එම තොරතුරු ලබා ගැනීමට ඉඩ ලබා දිය යුතුය.

ඕනෑම VAS සේවාවක් (USSD, IVR, SMS, Web based සේවා යනාදිය) සක්‍රීය කිරීමට පෙර, දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් පහත තොරතුරු ග්‍රාහකයා කැමති භාෂාවකින් ග්‍රාහකයා වෙත දැනුම් දිය යුතුය.

- (i) VAS සේවාවේ නම
- (ii) VAS සේවා නියමයන් සහ කොන්දේසි (නියමයන් හා කොන්දේසි පිළිබඳ සෘජු සබැඳිය ලබා දිය යුතුය)
- (iii) බදු ඇතුළුව VAS සේවා ගාස්තු (දිනපතා, සතිපතා, මාසික යනාදී නම් බිල්පත් වාර ගණන)
- (iv) දායකත්ව සේවා කාලය (දිනපතා, මාසික, සතිපතා ආදිය)
- (v) සේවාව අක්‍රීය කිරීමේ ක්‍රමය

පසු දිනයකදී වුවද පාරිභෝගිකයාගෙන් කුමන හෝ ආකාරයෙන් කිසියම් ගාස්තුවක් අය කරන්නේ නම්, VAS සේවා නොමිලේ යනුවෙන් ප්‍රවර්ධනය කළ නොහැක. සැඟවුණු ගාස්තු නොතිබිය යුතුය. ග්‍රාහකයා විසින් සේවාව ලබාගැනීමට දායක වීමේදී සපයනු ලබන සේවාවන්ට අදාළ සියලුම සම්බන්ධිත ගාස්තු මූලිකව පැහැදිලිව අනාවරණය කළ යුතුය.

3.1.2 අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා (VAS) සක්‍රීය කිරීම / තහවුරු කිරීමේ ක්‍රියාවලිය -

3.1.2.1 ග්‍රාහකයා විසින් සේවාව සක්‍රීය කිරීම -

ඕනෑම VAS සේවාවක් (USSD, IVR, SMS, Web based සේවා යනාදිය) සාර්ථක ලෙස සක්‍රීය කළ වහාම ක්‍රියාකරු විසින් සක්‍රීය කිරීමේ සාර්ථකත්වය තහවුරු කිරීමේ SMS / E mail එකක් (ග්‍රාහකයා කැමති භාෂාවෙන්) යැවිය යුතුය.

- (i) VAS සේවාවේ නම
- (ii) VAS සේවාවේ නියමයන් සහ කොන්දේසි (නියමයන් හා කොන්දේසි පිළිබඳ සෘජු සබැඳිය ලබා දිය යුතුය)
- (iii) බදු ඇතුළුව VAS සේවා ගාස්තු (දිනපතා, සතිපතා, මාසික යනාදී නම් බිල්පත් වාර ගණන)
- (iv) දායකත්ව සේවා කාලය (දිනපතා, මාසික, සතිපතා ආදිය)
- (v) තහවුරු කිරීම : “ ඉදිරියට යාම තහවුරු කරන්න” අදාළ සන්නිවේදන ක්‍රමය ඔස්සේ නැවත ප්‍රතිචාර මගින් ග්‍රාහක තහවුරු කිරීම සොයන්න. (වෙබ් පාදක සේවා සඳහා පමණි)
- (vi) සේවාව අක්‍රීය කිරීමේ ක්‍රමය

3.1.2.2 සේවාව තහවුරු කිරීම

මෙහි 3.1.2.1 වගන්තියේ දක්වා ඇති ක්‍රියාවලියට අනුව ග්‍රාහකයකු විසින් සේවාවක් සක්‍රීය කිරීමේ සාර්ථකත්වයේ වලංගුභාවය මත පදනම්ව, ග්‍රාහකයා විසින් ග්‍රාහකත්වය නැවත තහවුරු කිරීම සඳහා OTP යාන්ත්‍රණයක් (එක් වර මුරපදයක්) සමඟ නැවත තහවුරු කිරීමක් කළ යුතුය. වෙබ් පාදක VAS සේවා සක්‍රීය කිරීම සඳහා පමණක් OTP සහභාගතය කිරීම අනිවාර්ය බව කරුණාවෙන් සලකන්න. OTP අහඹු ලෙස ජනනය වන ඉලක්කම් 4ක කේතයක් විය හැක.

3.1.3 අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවාව (VAS) නම් කිරීමේ සම්මුතිය -

දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් විසින් ශ්‍රී ලංකා විදුලි සංදේශ නියාමන කොමිෂන් සභාව වෙත ඉදිරිපත් කර ඇති/ඉදිරියේදී ඉදිරිපත් කිරීමට නියමිත VAS සේවාවේ නම සියලුම ග්‍රාහක තොරතුරු මූලාශ්‍ර (එනම් ස්වයංක්‍රීය දුරකථන ඇමතුම් - OBD call, අන්තර් ක්‍රියාකාරී හඬ ප්‍රතිචාර - IVR, සක්‍රීය කිරීමේ සාර්ථකත්වය තහවුරු කිරීමේ SMS/ ඊමේල්, අක්‍රීය කිරීමේ සාර්ථකත්වය තහවුරු කිරීමේ SMS, Selfcare යෙදුම, ක්‍රියාකරු වෙබ් අඩවිය යනාදිය) සඳහා ද භාවිත කළ යුතුය.

3.1.4 සේවා සක්‍රීය කිරීම සඳහා ග්‍රාහකයාගේ කැමැත්ත

දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් සෘජුවම අන්තර්ගතය VAS සේවා සපයන්නේ නම්,

- දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් VAS සේවා සක්‍රීය කිරීමේ දී එම ක්‍රියාකරු සතු වෙන් වූ කැමැත්ත ලබාගැනීමේ ද්වාරයක් ඔස්සේ ඒ සඳහා ග්‍රාහකයාගේ පළමු සහ දෙවන කැමැත්ත ලබා ගත යුතුය.
- VAS සේවාවක් සක්‍රීයව පවතින අතරතුර සහ ග්‍රාහකයා දායක වී ඇති එම සේවාවක් අක්‍රීය කළ පසු පවා පළමු සහ දෙවන කැමැත්ත පිළිබඳ ලොග් සටහන් පද්ධතිවලින් ඉවත් කිරීමට/මැකීමට දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගමට අවසර නොලැබේ. ලොග් සටහන් පිළිබඳ තොරතුරු අවම වශයෙන් වසරක (01) කාලයක් හෝ දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් සුදුසු යැයි සලකනු ලැබිය හැකි කාලයක් රඳවා තබා ගත යුතුය.
- දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් පරිශීලනය /විගණන අරමුණු සඳහා පාරිභෝගික කැමැත්ත පිළිබඳ සියලුම ලොග් සටහන් තබා ගත යුතු අතර ඉල්ලා සිටින විට ශ්‍රී ලංකා විදුලි සංදේශ නියාමන කොමිෂන් සභාව වෙත ලබා දිය යුතුය.
- මහභේදයට තුඩු දී ඇති සේවාවක තොරතුරු ග්‍රාහකයා විසින් ඉල්ලා සිටින්නේ නම්, දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම ලොග් සටහන් ඇතුළුව VAS සේවා පිළිබඳ තොරතුරු සැපයිය යුතුය.

- තහවුරු කිරීම් දෙකම ලැබීමෙන් පසුව පමණක් අයකිරීම් අදාළ කර ගත යුතුය. දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් තෙවන පාර්ශ්වීය අන්තර්ගත සැපයුම්කරුවෙකුගෙන් VAS සේවා අන්තර්ගතය සපයන්නේ නම්,
- ග්‍රාහකයාගේ පළමු කැමැත්ත ලබාගත යුතු අතර තෙවන පාර්ශ්ව අන්තර්ගත සැපයුම්කරුට මෙන්ම දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම සතු වෙන්වූ කැමැත්ත ලබාගැනීමේ ද්වාරයෙහි එම තොරතුරු ලොග් සටහන් ලෙස ගබඩා කර තැබිය යුතුය.
- ග්‍රාහකයාගේ දෙවන කැමැත්ත ලබාගත යුතු අතර එම තොරතුරු දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම සතු වෙන් වූ කැමැත්ත ලබාගැනීමේ ද්වාරයක ලොග් සටහන් ලෙස ගබඩා කර තැබිය යුතුය.
- VAS සේවාවක් සක්‍රීයව පවතින අතරතුර සහ ග්‍රාහකයා දායක වී ඇති එම සේවාවක් අක්‍රීය කළ පසු පවා පළමු සහ දෙවන කැමැත්ත පිළිබඳ ලොග් සටහන් පද්ධතිවලින් ඉවත් කිරීමට/මැකීමට දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගමට අවසර නොලැබේ. ලොග් සටහන් පිළිබඳ තොරතුරු අවම වශයෙන් වසරක (01) කාලයක් හෝ දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් සුදුසු යැයි සලකනු ලැබිය හැකි කාලයක් රඳවා තබා ගත යුතුය.
- දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් පරිශීලනය / විගණන අරමුණු සඳහා පාරිභෝගික කැමැත්ත පිළිබඳ සියලුම ලොග් සටහන් තබා ගත යුතු අතර ඉල්ලා සිටින විට ශ්‍රී ලංකා විදුලි සංදේශ නියාමන කොමිෂන් සභාව වෙත ලබා දිය යුතුය.
- මතභේදයට තුඩු දී ඇති සේවාවක තොරතුරු ග්‍රාහකයා විසින් ඉල්ලා සිටින්නේ නම්, දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම ලොග් සටහන් ඇතුළුව VAS සේවා පිළිබඳ තොරතුරු සැපයිය යුතුය.
- තහවුරු කිරීම් දෙකම ලැබීමෙන් පසුව පමණක් අයකිරීම් අදාළ කර ගත යුතුය.

3.1.5 ග්‍රාහකයා විසින් VAS සේවා අලුත් කිරීම -

ග්‍රාහකයා විසින් ලියාපදිංචි කර ඇති සියලුම සක්‍රීය VAS සේවා සඳහා තෝරාගත් බිල්පත් වක්‍රය (දිනපතා, සතිපතා, මාසික) පාදක කර ගෙන ග්‍රාහකයාගෙන් ගාස්තු අය කරන සෑම අවස්ථාවක දීම පණිවුඩයක් සහිතව එය සිදු කළ යුතුය. ග්‍රාහකයාගේ අභිමතය මත පදනම්ව සේවාවට දායක නොවීම සඳහා සබැඳියක් පණිවුඩයේ ඇතුළත් කළ යුතුය. ග්‍රාහකයා මත ආරම්භ වූ ප්‍රත්‍යාවර්තී බිල්පත් ගාස්තු අය කරන සෑම අවස්ථාවකදී ම මෙම පණිවුඩය සියලුම ග්‍රාහකයින් වෙත යැවීම අනිවාර්ය වේ. මෙම මාර්ගෝපදේශයට පෙර සක්‍රීය කර ඇති සියලුම VAS සේවා සඳහා ද මෙය නැවත සලකා බැලිය යුතුය.

- i. VAS සේවාව සක්‍රීය කරන අවස්ථාවේදී එම සේවාවේ මුදල සහ සේවා කාලය (අලුත් කිරීමේ කාලය) පැහැදිලිව සඳහන් කරමින් පාරිභෝගිකයින්ට විවිධ අයකිරීම් විකල්ප ක්‍රම (දිනපතා, මාසික, සතිපතා) ලබා දීම අවශ්‍ය වේ.
- ii. VAS සේවා සඳහා පාරිභෝගිකයින්ගෙන් ගාස්තු අයකරන අවස්ථාවේ දී භාවිත කරන ලද VAS සේවාව, අදාළ ගාස්තු සහ සේවාවේ දායකත්වයෙන් ඉවත් වීමේ ක්‍රමය පැහැදිලිව සඳහන් කරමින් පෙර ගෙවුම් පැකේජ සඳහා අදාළ වන සියලුම VAS සේවා ගාස්තු පාරිභෝගිකයන්ට දැනුම් දිය යුතුය (SMS/Email හෝ Flash SMS මගින් වඩාත් සුදුසුය)

පසු ගෙවුම් පාරිභෝගිකයින් සඳහා, එම තොරතුරු මාසික බිල්පත මෙන්ම ඉහත සඳහන් කළ ගාස්තු අයකරන අවස්ථාවේ දී යැවිය යුතු පණිවුඩය මගින් පැහැදිලිව ලබා දිය යුතුය.

- iii. ස්මාර්ට් ජංගම දුරකථනයක් හෝ විශේෂාංග දුරකථනයක් භාවිතයෙන් සේවා සක්‍රීය/අක්‍රීය කරන පාරිභෝගිකයින් සඳහා අදාළ සියලුම VAS සේවා විස්තර සියලුම self-care channels ඔස්සේ ලබා ගත හැකි විය යුතුය.

3.1.6 අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා (VAS) සක්‍රීය කිරීමට ප්‍රමාණවත් ශේෂයක් නොමැතිවීම (පෙර ගෙවුම්) -

1. නව VAS සේවා සක්‍රීය කිරීම් සඳහා - VAS සේවා සක්‍රීය කිරීමට ගිණුම් ශේෂය ප්‍රමාණවත් නොවන්නේ නම්, දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් VAS සේවාව සක්‍රීය නොකළ යුතුය.

2. දායක වූ VAS සේවාව අඛණ්ඩව පවත්වාගෙන යාම සඳහා

- (i) දෛනික බිල්පත් සඳහා - දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් ශුන්‍ය ගිණුම් ශේෂයක් පවත්නා කාලසීමාව තුළ VAS සේවා ගාස්තු අඩු නොකළ යුතුය. ගිණුමේ ශේෂය ඉහළ නැංවුණු දින සිට දෛනික ගාස්තුව අඩු කළ යුතුය.
- (ii) සතිපතා බිල්පත් සඳහා - ක්‍රියාකරු විසින් ශුන්‍ය ගිණුම් ශේෂයක් පවත්නා කාලසීමාව තුළ VAS සේවා ගාස්තු අඩු නොකළ යුතුය. ගිණුමේ ශේෂය ඉහළ නැංවුණු දින සිට දින හතක් සඳහා සතිපතා ගාස්තුව අඩු කළ යුතුය.
- (iii) මාසික බිල්පත් සඳහා - දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් ශුන්‍ය ගිණුම් ශේෂයක් පවතින කාලසීමාව තුළ VAS සේවා ගාස්තු අඩු නොකළ යුතුය. ගිණුමේ ශේෂය ඉහළ නැංවුණු දින සිට එක් දින දර්ශන මාසයක් සඳහා මාසික ගාස්තුව අඩු කළ යුතුය.

3.1.7 ග්‍රාහක තොරතුරු බෙදා නොහැරීම -

දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් විසින් ග්‍රාහකයින්ගේ තොරතුරු සහ දත්තවල රහස්‍යභාවය ආරක්ෂා කිරීම සහ සුරක්ෂිත කිරීම සඳහා අවශ්‍ය සියලුම සංවිධානාත්මක සහ තාක්ෂණික ක්‍රියාමාර්ග සහ ක්‍රියා පටිපාටි ගත යුතුය. තවද, දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් විසින් ග්‍රාහකයාගේ ප්‍රකාශිත අවසරයකින් තොරව දුරකථන සම්බන්ධතා අංක ඇතුළු ග්‍රාහකයාගේ හිමිකාරිත්ව තොරතුරු තෙවන පාර්ශවීය අන්තර්ගත සේවා සැපයුම්කරුවන් සමඟ බෙදා නොගත යුතුය.

3.1.8 අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා (VAS) සක්‍රීය/අක්‍රීය කිරීමේ විධිවිධාන -

සියලුම VAS සේවාවන් සඳහා සේවා සක්‍රීය/අක්‍රීය කිරීමේ විධිවිධාන පොදු විය යුතු අතර ක්‍රියාකරු විශේෂිත විය හැකිය. ඕනෑම ආකාරයක සේවා අක්‍රීය වීමක් උපරිම පැයක් ඇතුළත සම්පූර්ණ කළ යුතුය.

3.1.9 අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා (VAS) ප්‍රවර්ධනය කිරීමේ කෙටි පණිවුඩ (SMS) සේවාව

ඕනෑම ආකාරයක VAS සේවාවක් සඳහා යොමු කරන ප්‍රවර්ධන කෙටි පණිවුඩයේ (SMS) පහත තොරතුරු ඇතුළත් විය යුතුය.

- (i) VAS සේවාවේ නම
- (ii) VAS සේවාවේ නියමයන් සහ කොන්දේසි (නියමයන් හා කොන්දේසි පිළිබඳ සෘජු සබැඳිය ලබා දිය යුතුය)
- (iii) බදු ඇතුළුව VAS සේවා ගාස්තු (දිනපතා, සතිපතා, මාසික යනාදී නම් බිල්පත් වාර ගණන)
- (iv) දායකත්ව සේවා කාලය (දිනපතා, මාසික, සතිපතා ආදිය)
- (v) සේවාව අක්‍රීය කිරීමේ ක්‍රමය

VAS සේවාව ප්‍රවර්ධනය කිරීමේ කොටසක් වශයෙන් නොමිලේ පිරිනමනු ලබන සේවා අත්හදා බැලීමේ කාල සීමාවේ දී දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම VAS සේවා සඳහා ගාස්තු අඛණ්ඩව අය නොකළ යුතුය. එලෙස නොමිලේ සේවා අත්හදා බැලීමක් සම්පූර්ණ කිරීමේදී 3.1.2.1 වගන්තියේ විස්තර කර ඇති ග්‍රාහක සේවා සක්‍රීය කිරීමේ සම්මත ක්‍රියාවලිය අනුගමනය කළ යුතුය.

3.2 විශේෂිත කොන්දේසි :

ඉහත අයිතම 3.1 හි දක්වා ඇති කොන්දේසි වලට අමතරව, පහත දක්වා ඇති එක් එක් කාණ්ඩය සඳහා පහත කොන්දේසි ද අදාළ වේ.

3.2.1 වෙබ් පාදක VAS සේවා -

- (i) තෙවන පාර්ශවීය වෙබ් බැනර් (වෙබ් පිටුවක දැන්වීමක්) පාදක කරගත් සේවා සක්‍රීය කිරීම: කිසිම තත්වයක් යටතේ දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් විසින් තෙවන පාර්ශවීය වෙබ් බැනර් මත පදනම් වූ සේවා දායකත්වයන්ට ඉඩ ලබා නොදිය යුතු අතර, දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් එවැනි සේවා පිරිනැමීම් සඳහා සම්පූර්ණ වගකීම් ගෙන ඉහත අනුමත යාන්ත්‍රණයන් මත

පදනම්ව එම සේවා VAS සේවා වශයෙන් සෘජුවම ප්‍රවර්ධනය කරන්නේ නම් මිස, ග්‍රාහකයින් සඳහා එකී සේවා ප්‍රවර්ධනය කිරීමට එම ආයතනවලට ඉඩ ලබා නොදිය යුතුය.

- (ii) සේවා දායකත්වය ලබා ගැනීමේ දී හෝ අන්තර්ගත ද්වාරවල (Content Portals) ස්ථානගත කර ඇති ගෙවීම් බොත්තම්වල, සම්පූර්ණ සේවා නියමයන් සහ කොන්දේසි ඇතුළත් සබැඳිය සහිතව සියලුම ගාස්තු පැහැදිලිව සඳහන් කළ යුතුය. තෙවන පාර්ශවීය දේශීය යෙදුම්/ වෙබ් යෙදුම් (native applications/web applications) භාවිත කර මාර්ගගතව සේවා බිල්පත් ගෙවීමේ ක්‍රමය; එවැනි සේවා සපයන ආයතන සේවා අත්හිටුවීමකින් තොරව සේවා මාර්ගෝපදේශ තරයේ පිළිපදින බව නිසැක කිරීම සඳහා දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් එවැනි වෙබ් යෙදුම්/ දේශීය ජංගම යෙදුම් භාවිතය (web applications/native mobile applications) සහතික කිරීමට උපරිම පියවර ගත යුතුය. දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් විසින් සේවා බිල්පත් පහසුකම් සපයා ඇති එවැනි තුන්වන පාර්ශවීය යෙදුම්/ද්වාර (apps / portals) සඳහා නීති රාමුවක් ක්‍රියාත්මක කිරීම අත්‍යවශ්‍ය වේ.
- (iii) OTT සඳහා on network හෝ off-network (උදා Netflix, Spotify, Google DCB, Insurance යනාදිය.) සේවා භාවිත කරන සහ ගෙවීම් ක්‍රමය ලෙස මාර්ගගතව බිල්පත් ගෙවීමේ ක්‍රමය පමණක් භාවිත කරන අවස්ථාවක දී, සමාගමේ නිත්‍යානුකූලභාවය සහ සේවා සැපයුම්කරුගේ ගාස්තු අයකිරීමේ ක්‍රමය සුපරීක්ෂාකාරීව ඇගයීමට ලක් කිරීමෙන් පසුව ඉහත (ii) උප වගන්තියේ සඳහන් කළ පරිදි නීති රාමුව ක්‍රියාත්මක කිරීම සහ ගිවිසුමකට එළැඹීම දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගමේ වගකීම විය යුතුය.
- (iv) on-network භාවිත කරන සියලුම අන්තර්ගත ද්වාර(Content Portals) සේවාවන්හි දී (දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් සතු) පාරිභෝගිකයා දායක වන සේවාව "තෝරා ගැනීම"ට පෙර ඒ සඳහා සුදුසු ද්විත්ව තහවුරු කිරීමේ ක්‍රමයක් සැපයිය යුතුය.
- (v) එවැනි අන්තර්ජාල සේවාවක පාරිභෝගික භාවිතය සියලුම දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් විසින් නිරීක්ෂණය කළ යුතු අතර, දිගු කාලීන අක්‍රීය පාරිභෝගිකයින් ඉවත් කිරීම පිණිස සිය මූලිකත්වයෙන් හෝ අදාළ සේවා සපයන්නන් හරහා සුදුසු පිරිපහදු ක්‍රියාවලියක් යොදා ගැනීම එක් එක් දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගමේ වගකීම විය යුතුය.
- (vi) VAS සේවාව සක්‍රීය කිරීමෙන් පසු සිය සේවාවන් භාවිත නොකළ ග්‍රාහකයින් හඳුනා ගැනීමට තෙවන පාර්ශ්ව අන්තර්ගත සැපයුම්කරුවන්ට නිසි ක්‍රමවේදයක් පවත්නා බවට දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් වග බලාගත යුතුය.
- (vii) ඇතැම් උපාංග VAS සේවා සඳහා සහය නොදක්වන බැවින් එම සේවාව සක්‍රීය කිරීමට පෙර දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් පිරිශීලක උපාංගයේ ශක්‍යතාවය හඳුනා ගැනීම අවශ්‍ය කෙරේ. දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් සේවාව පරිභෝජනය කිරීමට භාවිතා කරන නාලිකාවෙන්ම මූලික දායකත්ව ඉල්ලීම් ලබාගැනීම අවශ්‍ය වේ. (උදා. එය වෙබ් පාදක සේවාවක් නම් දායකත්වය ආරම්භ කිරීම සඳහා ග්‍රාහකයා වෙබ් ද්වාරය යොදා ගත යුතුය.)

3.2.2 අන්තර් ක්‍රියාකාරී හඬ ප්‍රතිචාර (IVR) පාදක කරගත් අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ (VAS) සේවා -

- (i) ඇමතුම ආරම්භයේදී ම ග්‍රාහකයාට IVR ඇමතුම් ගාස්තුව දැන්විය යුතුය.
- (ii) IVR ඇමතුම පිටවීමේ මාර්ගය පළමු පුඩුවේ දැක්විය යුතුය. ප්‍රධාන පුඩුවට හෝ සම්පූර්ණ පිටවීම සඳහා අභ්‍යන්තර පුඩුවේ පිටවීමේ මාර්ග තිබිය යුතුය.
- (iii) IVR ප්‍රධාන පුඩුවේ අක්‍රීය/දායක නොවීම විකල්ප තිබිය යුතු අතර ඕනෑම අක්‍රීය කිරීමක් උපරිම පැය 1කින් සම්පූර්ණ කළ යුතුය.

3.2.3 ව්‍යුහගත නොකළ පරිපූරක සේවා දත්ත (USSD) පාදක කරගත් අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා සේවාව අක්‍රීය කිරීම සඳහා USSD භාවිතා කරන්නේ නම්, එහිදී දායක නොවීමේ විකල්ප USSD ප්‍රධාන පුඩුවේ තිබිය යුතු අතර, ඕනෑම අක්‍රීය කිරීමක් උපරිම වශයෙන් පැය 1කින් සම්පූර්ණ කළ යුතුය.

3.3. අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා ආශ්‍රිත (VAS) පැමිණිලි/ ආරාධනා/ විසඳුම් :

- (i) VAS සේවා ආශ්‍රිත පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් කටයුතු කිරීම පිණිස වෙන් වූ කණ්ඩායමක් පත් කළ යුතු අතර ප්‍රධාන මෙහෙයවන ප්‍රවේශ විය හැකි විකල්ප ලබා ගැනීමට පාරිභෝගික ආරක්ෂණ IVR පද්ධති සඳහා අවශ්‍ය විකල්ප එක් කළ යුතුය.
- (ii) පෙරගෙවුම් ග්‍රාහකයින් සඳහා, ග්‍රාහකයා එකඟ නොවුනහොත් සහ ඔහුගේ/ ඇයගේ අවසරයකින් තොරව VAS සේවාව සක්‍රීය කර ඇති බව දුරකතන ක්‍රියාකරු සමාගම හඳුනා ගත්තේ නම්, පැමිණිල්ල වාර්තා කළ දින සිට වැඩ කරන දින තුනක් ඇතුළත (දෛනිකව අය කරන VAS සේවා සඳහා) සහ වැඩ කරන දින පහක් ඇතුළත (වෙනත් VAS සේවා සඳහා) අය කරන ලද මුදල ග්‍රාහකයාට ආපසු ගෙවිය යුතුය.
- (iii) පසුගෙවුම් ග්‍රාහකයින් සඳහා, ග්‍රාහකයා සමග මතභේද ඇති වුවහොත් සහ දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම ඔහුගේ/ ඇයගේ අවසරයකින් තොරව VAS සේවාව සක්‍රීය කර ඇති බව හඳුනාගත්තේ නම්, පැමිණිල්ල වාර්තා කළ දින සිට වැඩ කරන දින තුනක් ඇතුළත (දිනකට අය කළ හැකි අගය එකතු කළ සේවා සඳහා) සහ වැඩ කරන දින පහක් ඇතුළත (වෙනත් VAS සේවා සඳහා) අය කරන ලද මුදල ග්‍රාහකයාට ආපසු ගෙවිය යුතුය. මෙම නිවැරදි කිරීම ඊළඟ මාසයේ බිල්පතෙහි දිස්විය යුතුය.
- (iv) VAS සේවාවන් හි මෙහෙයුම් කටයුතු යම් ආකාරයකින් අසාර්ථක වීම (පද්ධතිය ක්‍රියා විරහිත වීම, සැබැඳිය අසාර්ථක වීම ආදිය) සහ ක්‍රියාවිරහිත කාලය තුළ පාරිභෝගිකයන්ගෙන් ගාස්තු අය කර ඇති බව දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් හඳුනාගෙන තිබේ නම්, දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම එලෙස සේවාව අක්‍රියවීමට හේතුව සඳහන් කරමින් බලපෑමට ලක් වූ පාරිභෝගිකයින් සඳහා අදාළ මුදල ආපසු ගෙවිය යුතුය.
- (v) දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් විසින් ඉහත අයිතමය (iii) සඳහා ආපසු ගෙවීමේ යාන්ත්‍රණයන් ශ්‍රී ලංකා විදුලි සංදේශ නියාමන කොමිෂන් සභාව වෙත ඉදිරිපත් කිරීමට අවශ්‍ය වන අතර ක්‍රියාත්මක කිරීමට පෙර ඒ සඳහා අනුමැතිය ලබා ගත යුතුය.
- (vi) ශ්‍රී ලංකා විදුලි සංදේශ නියාමන කොමිෂන් සභාව විසින් සපයන ලද ආකෘතියට අනුව දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් සෑම මසකම අවසානයේ පාරිභෝගික පැමිණිලි විසඳුම්/ තත්ත්වය පිළිබඳ සවිස්තරාත්මක වාර්තාවක් ඉදිරිපත් කිරීම අවශ්‍ය කෙරේ.

3.4 අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවාවල (VAS) සේවා තත්ත්ව :

3.4.1 සක්‍රීය කිරීමේ ප්‍රතිචාර කාලය

- අ). USSD පාදක කරගත් - තත්පර 30-40 අතර
- ආ). SMS පාදක කරගත් - තත්පර 120 ට වඩා වැඩි නොවේ
- ඇ). IVR පාදක කරගත් - තත්පර 10 ට වඩා වැඩි නොවේ

3.5 ග්‍රාහකයින්ගේ පවතින ක්‍රියාකාරී අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා (VAS) නැවත වලංගු කිරීම :

- නියාමන ආයතනය විසින් නියම කරන ලද දිනයක ආරම්භ කළ යුතු වලංගු මෙහෙයුම් මත පදනම්ව කිසියම් VAS සේවාවක් තෝරාගෙන ඇති සියලුම ග්‍රාහකයින්ට (තුන්වන පාර්ශ්ව වෙබ් බැනර් මත පදනම් වූ දායකත්වයන් ඇතුළුව) ඔවුන්ගේ දැනගැනීම සඳහා ග්‍රාහකයා විසින් තෝරාගෙන ඇති එවැනි සියලුම VAS සේවාවල ඒකාබද්ධ ලැයිස්තුව සමඟ සේවා දායකත්වය ලබා නොගැනීමේ විකල්ප දැක්වෙන පණිවුඩයක් යවන බව සහතික කිරීමට සියලුම දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් අනිවාර්යයෙන් පියවර ගත යුතුය. නැවත වලංගු කිරීමේ ක්‍රියාවලිය මත පදනම්ව, ග්‍රාහකයින් විසින් දැනුම් දෙන ලද සියලුම විෂමතා පිළිබඳව නියමිත ආකෘතිය ප්‍රකාරව සකස් කළ සවිස්තරාත්මක වාර්තාවක් නියාමන ආයතනය වෙත සැපයිය යුතුය.
- ඉහත නැවත වලංගු කිරීමේ ක්‍රියාවලිය මත පදනම්ව, දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම වෙත දැනුම් දීමට අවශ්‍ය විය හැකි කිසියම් විෂමතාවයක් වාර්තා කිරීමේ යාන්ත්‍රණයක් ග්‍රාහකයන් වෙත හඳුන්වා දිය යුතුය. දැනුම් දී ඇති එවැනි විෂමතා මත පදනම්ව, සියලුම දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් විසින් ඕනෑම ග්‍රාහකයෙකු කරන ලද පැමිණිල්ලක් නිරාකරණය කිරීමට/ සලකා බැලීමට වෙන් වූ කණ්ඩායමක් ස්ථාපිත කළ යුතුය.

- තවද, ග්‍රාහකයෙකුට ඕනෑම අවස්ථාවක දයකත්වය ලබා ඇති සියලුම VAS සේවා පරීක්ෂා කිරීමට සහ සේවා දයකත්වයෙන් ඉවත් වීමට පහසු යාන්ත්‍රණයක් සහතික කිරීම සඳහා short code/SMS/Email සේවාවක් හඳුන්වා දිය යුතුය. මෙම මාර්ගෝපදේශය ලැබුණු දින සිට දින තිහක් (30) ඇතුළත මෙම සේවාව ක්‍රියාත්මක කළ යුතුය.
- දයකත්වය ලබාගෙන අති VAS සේවාවන්ට Selfcare Apps / Customer Web Portal ඔස්සේ පහසුවෙන් ප්‍රවේශ වීමට හා එයින් ඉවත් වීමට හැකි විය යුතුවීම අනිවාර්ය වේ.

4. කෙටි යෙදුම් :

IVR - Interactive Voice Response - (අන්තර්ක්‍රියාකාරී හඬ ප්‍රතිචාර)

OBD - Out Bound Dialing - (ස්වයංක්‍රීය දුරකථන ඇමතුම්)

OTP - One Time Password - (එක් වර මුරපදය)

OTT - Over The Top - (අන්තර්ජාලය ඔස්සේ සේවා සපයන්නන්)

QOS - Quality Of Service - (සේවා තත්ත්ව)

SMS - Short Message Service - (කෙටි පණිවුඩ සේවා)

T&C - Terms and Conditions - (නියමයන් සහ කොන්දේසි)

TRCSL - Telecommunications Regulatory Commission of Sri Lanka - (ශ්‍රී ලංකා විදුලි සංදේශ නියාමන කොමිෂන් සභාව)

USSD - Unstructured Supplementary Service Data - (ව්‍යුහගත නොකළ පරිපූරක සේවා දත්ත)

VAS - Value Added Services - (අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා)

EOG 01 - 0229/2