



ශ්‍රී ලංකා ප්‍රජාතාන්ත්‍රික සමාජවාදී ජනරජයේ ගැසට් පත්‍රය

අති විශේෂ

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

(රජයේ බලයට ප්‍රසිද්ධ කරන ලද)

I වැනි කොටස: (I) වැනි ජෙතුය - සාමාන්‍ය

රජයේ නිවේදන

1991 අංක 25 දරන ශ්‍රී ලංකා විදුලි සංදේශ පනත

1996 අංක 27 දරන ශ්‍රී ලංකා විදුලි සංදේශ (සංශෝධන) පනතින් සංශෝධනය කරන ලද 1991 අංක 25 දරන ශ්‍රී ලංකා විදුලි සංදේශ පනතේ 5(ඇ) සහ 5(ආ) වගනති යටතේ ශ්‍රී ලංකා විදුලි සංදේශ නියාමන කොමිෂන් සභාව විසින් සාදන ලද බලපත්‍රකාශී ජ්‍යෙෂ්ඨ දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් විසින් සපයන අයය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා පිළිබඳ මාර්ගෝපදේශ.

ආර්.ඩී.එච්.කේ.රණනුංග,
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, ඇල්විටිලෙ මාවත,
කොළඹ 08.

පටින

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



3.1.4 සේවා සත්‍යීය කිරීම සඳහා ග්‍රාහකයාගේ කැමැත්ත	3
3.1.5 ග්‍රාහකයින් විසින් VAS සේවා අපුරුෂ කිරීම	4
3.1.6 අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා (VAS) සත්‍යීය කිරීමට ප්‍රමාණවත් සේෂයක් නොමැති වීම (පෙර ගෙවුම්) ..	5
3.1.7 ග්‍රාහක නොරතුරු බෙදා නොහැරීම	5
3.1.8 අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා (VAS) සත්‍යීය/අත්‍යීය කිරීමේ විධිවිධාන	5
3.1.9 අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා (VAS) ප්‍රවර්ධනය කිරීමේ කෙටි පණිවුඩ් (SMS) සේවාව	5
3.2 විශේෂිත කොන්දේසි	6
3.2.1 වෙබ් පාදක VAS සේවා	6
3.2.2 අත්තර ක්‍රියාකාරී හඩ ප්‍රතිචාර (IVR) පාදක කරගත් අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ (VAS) සේවා	7
3.2.3 වූපුහගත නොකළ පරිපුරුෂ සේවා දත්ත (USSD) පාදක කරගත් අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා	7
3.3 අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා ආස්‍රිත (VAS) පැමිණිලි / ආරවුල් / විසඳුම්	7
3.4 අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවාවල (VAS) සේවා තත්ත්ව	8
3.4.1 සත්‍යීය කිරීමේ ප්‍රතිචාර කාලය	8
3.5 ග්‍රාහකයින්ගේ පවතින ක්‍රියාකාරී අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා (VAS) නැවත වලංගු කිරීම	8
4. කෙටි යෙදුම්	9

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

1. නැදුන්වීම :

දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් විසින් සිය සේවාලාභීන්ට සපයන සමස්ත සේවා අතරින් පුළුල් ලෙස පරිභේදනය කරන සේවාවක් වශයෙන් VAS සේවා සඳහන් කළ නැතිය. කෙසේ වෙතත්, එම සේවා ආස්‍රිත ග්‍රාහක ආරවුල් මෙන්ම දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් විසින් බිඳුපත් බිඳුගත කිරීම සම්බන්ධයෙන් ලැබෙන පාරිභේදික පැමිණිලි වසර ගණනාවක් පුරු සැලකිය යුතු ප්‍රමාණයකින් වැඩිවෙළින් පවතින බව සටහන්ව ඇත. ඉහත සඳහන් කරුණු අනුව සියලුම දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් විසින් VAS සේවා සම්බන්ධයෙන් අනිවාර්යයෙන් පිළිපැදිය යුතු දැඩි නීති රිති සහ නියාමන රාමුවක් සහතික කිරීමට නියාමන ආයතනය වන, ශ්‍රී ලංකා විදුලි සංදේශ නියාමන කොමිෂන් සභාව පියවර ගෙන ඇත.

2. අරමුණු :

- VAS සේවා දායකත්වය සම්බන්ධයෙන් පාරිභේදික ආරක්ෂාව සහතික කිරීම.
- ග්‍රහකයින් සඳහා VAS සේවාවන්ට දායක නොවීමේ ප්‍රායෝගික යාන්ත්‍රණයක් සහතික කිරීම.
- VAS සේවා ආස්‍රිත පාරිභේදික පැමිණිලි සඳහා බිඳුපත් / ආරවුල් කළමනාකරණ ක්‍රියාවලියක් හඳුන්වාදීම.

3. මාර්ගෝපදේශ :

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

3.1 පොදු කොන්දේසි :

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

දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් විසින් VAS සේවා නොරතුරු හාඡා තුනෙන්ම (එනම් ; සිංහල, දෙමළ සහ ඉංග්‍රීසි) සැපයිය යුතු අතර ග්‍රාහකයාට කැමැති හාඡාවකින් එම නොරතුරු ලබා ගැනීමට ඉඩ ලබධිය යුතුය.

මිනැම VAS සේවාවක් (USSD, IVR, SMS, Web based සේවා යනාදිය) සත්‍ය කිරීමට පෙර, දුරකථන ක්‍රියාකාරු සමාගම විසින් පහත තොරතුරු ග්‍රාහකයා කැමති හාඡාවකින් ග්‍රාහකයා වෙත දැනුම් දිය යුතුය.

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

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

3.1.2 අයය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා (VAS) සත්‍ය කිරීම / තහවුරු කිරීමේ ක්‍රියාවලිය -

3.1.2.1 ග්‍රාහකයා විසින් සේවාව සත්‍ය කිරීම

මිනැම VAS සේවාවක් (USSD, IVR, SMS, Web based සේවා යනාදිය) සාර්ථක ලෙස සත්‍ය කළ වහාම ක්‍රියාකාරු විසින් සත්‍ය කිරීමේ සාර්ථකත්වය තහවුරු කිරීමේ SMS එකත් (ග්‍රාහකයා කැමති හාඡාවන්) යැවිය යුතුය.

- (i) VAS සේවාවේ නම
- (ii) VAS සේවාවේ නියමයන් සහ කොන්දේසි (නියමයන් හා කොන්දේසි පිළිබඳ සාපුරු සභාදිය ලබා දිය යුතුය)
- (iii) බඳු 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 සෞයන්න. (වෙත පාදක සේවා සඳහා පමණි)
- (vi) සේවාව අත්‍යිය කිරීමේ ක්‍රමය

3.1.2.2 සේවාව තහවුරු කිරීම

මෙහි 3.1.2.1 වගන්තියේ දක්වා ඇති ක්‍රියාවලියට අනුව ග්‍රාහකයු විසින් සේවාවක් සත්‍ය කිරීමේ සාර්ථකත්වයේ වලංගුවය මත පදනම්ව, ග්‍රාහකයා විසින් ග්‍රාහකත්වය නැවත තහවුරු කිරීම සඳහා OTP යාන්ත්‍රණයක් (එක් වර මුරපදයක්) සමඟ නැවත තහවුරු කිරීම් කළ යුතුය. වෙත පාදක VAS සේවා සත්‍ය කිරීම සඳහා පමණක් OTP සකසාපනය කිරීම අනිවාර්ය බව කරුණාවන් සලකන්න. OTP අභ්‍යු ලෙස ජනනය වන ඉලක්කම් 4ක කේතයක් විය හැක.

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

දුරකථන ක්‍රියාකාරු සමාගම විසින් ශ්‍රී ලංකා විදුලි සංදේශ නියාමන කොමිෂන් සහාව වෙත ඉදිරිපත් කර ඇති/ඉදිරියේදී ඉදිරිපත් කිරීමට නියමිත VAS සේවාවේ නම සියලුම ග්‍රාහක තොරතුරු මූලාගු (එනම් ස්වයංක්‍රීය දුරකථන ඇමතුම් - OBD call, අන්තර් ක්‍රියාකාරී හඩ ප්‍රතිචාර - IVR, සත්‍ය කිරීමේ සාර්ථකත්වය තහවුරු කිරීමේ SMS, අත්‍යිය කිරීමේ සාර්ථකත්වය තහවුරු කිරීමේ SMS, Selfcare යොදුම, ක්‍රියාකාරු වෙත අඩවිය යනාදිය) සඳහා ද හාවිත කළ යුතුය.

3.1.4 සේවා සත්‍යිය කිරීම සඳහා ග්‍රාහකයාගේ කැමැත්ත -

දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් සංපූර්ණ VAS සේවා අන්තර්ගතය සපයන්නේ නම්,

- දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් VAS සේවා සත්‍යිය කිරීමේ දී එම ක්‍රියාකරු සතු කැමැත්ත ලබාගැනීමේ ප්‍රවේශයක් මිශ්‍රේ ඒ සඳහා ග්‍රාහකයාගේ පළමු සහ දෙවන කැමැත්ත ලබාගත යුතුය.
- VAS සේවාවක් සත්‍යියව පවතින අතරතුර සහ ග්‍රාහකයා දායක වී ඇති එම සේවාවක් අත්‍යිය කළ පසු පවා පළමු සහ දෙවන කැමැත්ත පිළිබඳ ලොග් සටහන් පද්ධතිවලින් ඉවත් කිරීමට/මැකිමට 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 රදවා තබාගත යුතුය.
- දුරකථන ක්‍රියාකරු විසින් පරිඥිලනය/විගණන අරමුණු සඳහා පාරිභෝගික කැමැත්ත පිළිබඳ සියලුම ලොග් සටහන් තබා ගත යුතු අතර ඉල්ලා සිටින විට ශ්‍රී ලංකා විදුලී සංදේශ නියාමන කොමිෂන් සහාව වෙත ලබා දිය යුතුය.
- මතන්දයට තුළු දී ඇති සේවාවක තොරතුරු ග්‍රාහකයා විසින් ඉල්ලා සිටින්නේ නම්, දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම ලොග් සටහන් ඇතුළත් VAS සේවා පිළිබඳ තොරතුරු සැපයීය යුතුය.
- තහවුරු කිරීම් දෙකම ලැබේමෙන් පසුව පමණක් අයකිරීම් අදාළ කර ගත යුතුය.

දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් තෙවන පාර්ශවීය 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 ද්වාරයෙහි ලොග් සටහන් ලෙස ගබඩා කර තැබිය යුතුය.
- VAS සේවාවක් සත්‍යියව පවතින අතරතුර සහ ග්‍රාහකයා දායක වී ඇති එම සේවාවක් අත්‍යිය කළ පසු පවා පළමු සහ දෙවන කැමැත්ත පිළිබඳ ලොග් සටහන් පද්ධතිවලින් ඉවත් කිරීමට/මැකිමට 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 රදවා තබාගත යුතුය.
- දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් පරිඥිලනය/විගණන අරමුණු සඳහා පාරිභෝගික කැමැත්ත පිළිබඳ සියලුම ලොග් සටහන් තබාගත යුතු අතර ඉල්ලා සිටින විට ශ්‍රී ලංකා විදුලී සංදේශ නියාමන කොමිෂන් සහාව වෙත ලබා දිය යුතුය.
- මතන්දයට තුළු දී ඇති සේවාවක තොරතුරු ග්‍රාහකයා විසින් ඉල්ලා සිටින්නේ නම්, දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම ලොග් සටහන් ඇතුළත් VAS සේවා පිළිබඳ තොරතුරු සැපයීය යුතුය.
- තහවුරු කිරීම් දෙකම ලැබේමෙන් පසුව පමණක් අයකිරීම් අදාළ කරගත යුතුය.

3.1.5 ග්‍රාහකයින් විසින් VAS සේවා අපුත් කිරීම -

ග්‍රාහකයා විසින් ලියාපදිංචි කර ඇති සියලුම සත්‍යිය VAS සේවා සඳහා තෙව්රාගත් බිල්පත් වනුය (දිනපතා, සතිපතා, මාසික) පාදන කර ගෙන ග්‍රාහකයාගෙන් ගාස්තු අය කරන සැම අවස්ථාවක දීම පණිවුවියක් සහිතව එය සිදු කළ යුතුය. ග්‍රාහකයාගේ අභිමතය මත පදනම්ව සේවාවට දායක නොවීම සඳහා සබැදියක් පණිවුවියේ ඇතුළත් කළ යුතුය. ග්‍රාහකයා මත ආරම්භ වූ ප්‍රත්‍යාවර්ති බිල්පත් ගාස්තු අය කරන සැම අවස්ථාවකදී ම මෙම පණිවුවිය සියලුම ග්‍රාහකයින් වෙත යැවීම අනිවාර්ය වේ. මෙම මාර්ගෝපදේශයට පෙර සත්‍යිය කර ඇති සියලුම VAS සේවා සඳහා ද මෙය නැවත සලකා බැලිය යුතුය.

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

- ii. VAS සේවා සඳහා පාරිභෝගිකයින්ගෙන් ගාස්තු අයකරන අවස්ථාවේ දී හාවිත කරන ලද VAS සේවාව, අදාළ ගාස්තු සහ සේවාවේ දායකත්වයෙන් ඉවත් වීමේ ක්‍රමය පැහැදිලිව සඳහන් කරමින් පෙරගෙවුම් පැක්ෂ සඳහා අදාළ වන සියලුම VAS සේවා ගාස්තු පාරිභෝගිකයෙන්ට දැනුම්දිය යුතුය (SMS හෝ Flash SMS මගින් වඩාත් පුදුසුය).

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

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

3.1.6 අයය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා (VAS) සක්‍රිය කිරීමට ප්‍රමාණවත් ගේෂයක් නොමැතිවීම (පෙර ගෙවුම්) -

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

2. දායක වූ VAS සේවාව අඛණ්ඩව පවත්වාගෙන යාම සඳහා,

- (i) දෙදිනික බිල්පත් සඳහා - දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් ඉනා ගිණුම් ගේෂයක් පවතින කාලසීමාව තුළ VAS සේවා ගාස්තු අඩු නොකළ යුතුය. ගිණුමේ ගේෂය ඉහළ නැංවුණු දින සිට දෙදිනික ගාස්තුව අඩු කළ යුතුය.
- (ii) සතිපතා බිල්පත් සඳහා - ක්‍රියාකරු විසින් ඉනා ගිණුම් ගේෂයක් පවත්නා කාලසීමාව තුළ VAS සේවා ගාස්තු අඩු නොකළ යුතුය. ගිණුමේ ගේෂය ඉහළ නැංවුණු දින සිට දින දරුණා මාසයක් සඳහා මාසික ගාස්තුව අඩු කළ යුතුය.
- (iii) මාසික බිල්පත් සඳහා - දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් ඉනා ගිණුම් ගේෂයක් පවතින කාලසීමාව තුළ VAS සේවා ගාස්තු අඩු නොකළ යුතුය. ගිණුමේ ගේෂය ඉහළ නැංවුණු දින සිට එක් දින දරුණා මාසයක් සඳහා මාසික ගාස්තුව අඩු කළ යුතුය.

3.1.7 ග්‍රාහක තොරතුරු බෙදා නොහැරීම -

දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් ග්‍රාහකයින්ගේ තොරතුරු සහ දත්තවල රහස්‍යභාවය ආරක්ෂා කිරීම සහ පුරුෂීකීත් කිරීම සඳහා අවශ්‍ය සියලුම සංවිධානාත්මක සහ තාක්ෂණික ක්‍රියාමාරුග සහ ක්‍රියා පරිපාලි ගත යුතුය. තවද, දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් ග්‍රාහකයාගේ ප්‍රකාශන අවසරයකින් තොරව දුරකථන සම්බන්ධතා අංක ඇතුළු ග්‍රාහකයාගේ හිමිකාරීත්ව තොරතුරු තෙවන පාර්ශවීය අන්තර්ගත සේවා සැපයුම්කරුවන් සමඟ බෙදානොගත යුතුය.

3.1.8 අයය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා (VAS) සක්‍රිය/අත්‍යිය කිරීමේ විධිවිධාන -

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

3.1.9 අයය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා (VAS) ප්‍රවර්ධනය කිරීමේ කෙටි පණ්ඩිව (SMS) සේවාව -

මිනැම ආකාරයක VAS සේවාවන් සඳහා යොමු කරන ප්‍රවර්ධන කෙටි පණ්ඩිවයේ (SMS) පහත තොරතුරු ඇතුළත් විය යුතුය.

- (i) VAS සේවාවේ නම

- (ii) VAS සේවාවේ නියමයන් සහ කොන්දේසි (නියමයන් හා කොන්දේසි පිළිබඳ සාප්‍ර සඛැදිය ලබාදිය යුතුය)

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

VAS සේවාව ප්‍රවර්ධනය කිරීමේ කොටසක් වගයෙන් තොමිලේ පිරිනමනු ලබන සේවා අත්හදා බැලීමේ කාල සීමාවේ දී දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම VAS සේවා සඳහා ගාස්තු අඛණ්ඩව අය තොකළ යුතුය. එමෙහි තොමිලේ සේවා අත්හදා බැලීමක් සම්පූර්ණ කිරීමේදී 3.1.2.1 වගන්තියේ විස්තර කර ඇති ග්‍රාහක සේවා සත්‍යාචාර කිරීමේ සම්මත ක්‍රියාවලිය කළ යුතුය.

3.2 විශේෂ 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 සත්‍යාචාර කිරීම්: කිසිම තන්වයක් යටතේ දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් තෙවන පාර්ශවීය වෙබ් බැනර් මත පදනම් වූ සේවා දායකත්වයන්ට ඉඩ ලබා තොදිය යුතු අතර, දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් එවැනි සේවා පිරිනැමීම් සඳහා සම්පූර්ණ වගකීම ගෙන ඉහත අනුමත යාන්ත්‍රණයන් මත පදනම්ව එම සේවා VAS සේවා වගයෙන් සාපුවම ප්‍රවර්ධනය කරන්නේ නම් මිස, ග්‍රාහකයින් සඳහා එකී සේවා ප්‍රවර්ධනය කිරීමට එම ආයතනවලට ඉඩ ලබාතොදිය යුතුය.
- (ii) සේවා දායකත්වය ලබා ගැනීමේ දී හෝ අන්තර්ගත ද්වාරවල (Content Portals) ස්ථානගත කර ඇති ගෙවීම් බොත්තම්වල, සම්පූර්ණ සේවා නියමයන් සහ කොන්දේසි ඇතුළත් සබඳිය සහිතව සියලුම ගාස්තු පැහැදිලිව සඳහන් කළ යුතුය. තෙවන පාර්ශවීය දේශීය යෝදුම් / වෙබ් යෝදුම් (native applications/web applications) හාවිත කර මාර්ගතව සේවා බිල්පත් ගෙවීමේ ක්‍රමය; එවැනි සේවා සපයන ආයතන සේවා අන්තිවුවීමකින් තොරව සේවා මාර්ගෝපදේශ තරඟේ පිළිපදින බව නිසැක කිරීම සඳහා දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් එවැනි වෙබ් යෝදුම්/ දේශීය ජංගම යෝදුම් හාවිතය (web applications/native mobile applications) සහතික කිරීමට උපරිම පියවර ගත යුතුය. දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් සේවා බිල්පත් පහසුකම් සපයන ඇති එවැනි තුන්වන පාර්ශවීය යෝදුම් / ද්වාර (apps / portals) සඳහා නීති රාමුවක් ක්‍රියාත්මක කිරීම අත්‍යවශ්‍ය වේ.
- (iii) OTT සඳහා on network හෝ off-network (ලදා, Netflix, Spotify, Google DCB, Insurance යනාදිය). සේවා හාවිත කරන සහ ගෙවීම් ක්‍රමය ලෙස මාර්ගතව බිල්පත් ගෙවීමේ ක්‍රමය පමණක් හාවිත කරන අවස්ථාවක දී, සමාගමේ නික්තානුකූලනාවය සහ සේවා සැපයුම්කරුගේ ගාස්තු අයකිරීමේ ක්‍රමය සුපරික්ෂණකාරීව ඇගයීමට ලක් කිරීමෙන් පසුව ඉහත (ii) උප වගන්තියේ සඳහන් කළ පරිදි තීති රාමුව ක්‍රියාත්මක කිරීම සහ ගිවිසුමකට එළැඳීම දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගමේ වගකීම විය යුතුය.
- (iv) on-network හාවිත කරන සියලුම අන්තර්ගත ද්වාර (Content Portals) සේවාවන්හි දී (දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් සතු) පාරිනෝරිකයා දායක වන සේවාව “තොරා ගැනීම”ට පෙර ඒ සඳහා සුදුසු ද්විත්ව තහවුරු කිරීමේ ක්‍රමයක් සැපයිය යුතුය.
- (v) එවැනි අන්තර්ජාල සේවාවක පාරිනෝරික හාවිතය සියලුම දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් නීතික්ෂණය කළ යුතු අතර, දිගු කාලීන අනුය පාරිනෝරිකයින් ඉවත් කිරීම පිණිස සිය මූලිකත්වයන් හෝ අදාළ සේවා සපයන්නන් හරිනා සුදුසු පිරිපහද ක්‍රියාවලියක් යොදා ගැනීම එක් එක් දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගමේ වගකීම විය යුතුය.

- (vi) VAS සේවාව සතුය කිරීමෙන් පසු සිය සේවාවන් හාවිත නොකළ ග්‍රාහකයින් හඳුනා ගැනීමට තෙවන පාර්ශව අන්තර්ගත සැපයුම්කරුවන්ට නිසි ක්‍රමවේදයක් පවත්නා බවට දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් වගබලාගත යුතුය.
- (vii) ඇතැම් උපාංග VAS සේවා සඳහා සහය නොදුක්වන බැවින් එම සේවාව සතුය කිරීමට පෙර දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් පරිදිලක උපාංගයේ ගක්‍රතාවය හඳුනා ගැනීම අවශ්‍ය කෙරේ. දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් සේවාව පරිහෝජනය කිරීමට හාවිත කරන නාලිකාවෙන්ම මූලික දායකත්ව ඉල්ලීම ලබාගැනීම අවශ්‍ය වේ. (දදා. එය වෙබ් පාදක සේවාවක් නම් දායකත්වය ආරම්භ කිරීම සඳහා ග්‍රාහකයා වෙබ් ද්වාරාය යොදා ගත යුතුය.)

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

- අුමතුම ආරම්භයේදී ම ග්‍රාහකයාට IVR ඇමතුම ගාස්තුව දැන්විය යුතුය.
- IVR ඇමතුම පිටවීමේ මාර්ගය පළමු ප්‍රඩුවේ දැක්වීය යුතුය. ප්‍රධාන ප්‍රඩුවට හෝ සම්පූර්ණය පිටවීම සඳහා අභ්‍යන්තර ප්‍රඩුවේ පිටවීමේ මාර්ග තිබිය යුතුය.
- IVR ප්‍රධාන ප්‍රඩුවේ අක්‍රිය/දායක නොවීම විකල්ප තිබිය යුතු අතර ඕනෑම අක්‍රිය කිරීමක් උපරිම පැය 1කින් සම්පූර්ණ කළ යුතුය.

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

3.3. අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා ආක්‍රිත (VAS) පැමිණිලි/ ආරාවුල්/ විසඳුම් :

- VAS සේවා ආක්‍රිත පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් කටයුතු කිරීම පිණිස වෙන් වූ කණ්ඩායමක් පත් කළ යුතු අතර ප්‍රධාන මෙනුවෙන් ප්‍රවේශ විය හැකි විකල්ප ලබා ගැනීමට පාරිහැළික ආරක්ෂණ IVR පද්ධති සඳහා අවශ්‍ය විකල්ප එක් කළ යුතුය.
- පෙරගෙවුම් ග්‍රාහකයින් සඳහා, ග්‍රාහකයා එකග නොවූනහාත් සහ මුළුගේ/ ඇයගේ අවසරයකින් තොරව VAS සේවාව සතුය කර ඇති බව දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම හඳුනා ගත්තේ නම්, පැමිණිල්ල වාර්තා කළ දින සිට වැඩ වැඩ කරන දින තුනක් ඇතුළත (දෙනිකට අය කරන VAS සේවා සඳහා) සහ වැඩ කරන දින පහක් ඇතුළත (වෙනත් VAS සේවා සඳහා) අය කරන ලද මුදල ග්‍රාහකයාට ආපසු ගෙවිය යුතුය.
- පසුගෙවුම් ග්‍රාහකයින් සඳහා, ග්‍රාහකයා සමග මතහේද ඇති ව්‍යවහාර්ත් සහ දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම ඔහුගේ/ ඇයගේ අවසරයකින් තොරව VAS සේවාව සතුය කර ඇති බව හඳුනාගත්තේ නම්, පැමිණිල්ල වාර්තා කළ දින සිට වැඩ වැඩ කරන දින තුනක් ඇතුළත (දෙනිකට 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 රේඛ මාසයේ බිංඩුවෙන් දිස්විය යුතුය.
- VAS සේවාවන් හි මෙහෙයුම් කටයුතු යම් ආකාරයකින් අසාර්ථක වීම (පද්ධතිය ක්‍රියා විරහිත වීම, සැබැදිය අසාර්ථක වීම ආදිය) සහ ක්‍රියාවිරහිත කාලය තුළ පාරිහැළිකයන්ගෙන් ගාස්තු අය කර ඇති බව දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් හඳුනාගෙන තිබේ නම්, දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම එලෙස සේවාව අක්‍රියවීමට හේතුව සඳහන් කරමින් බලපෑමට ලක් වූ පාරිහැළිකයින් සඳහා අදාළ මුදල ආපසු ගෙවිය යුතුය.
- දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් විසින් ඉහත අයිතමය (iii) සඳහා ආපසු ගෙවීමේ යාන්ත්‍රණයන් ශ්‍රී ලංකා විදුලි සංදේශ නියාමන නොමිශන් සහාව වෙත ඉදිරිපත් කිරීමට අවශ්‍ය වන අතර ක්‍රියාත්මක කිරීමට පෙර ඒ සඳහා අනුමැතිය ලබාගත යුතුය.

- (vi) ශ්‍රී ලංකා විදුලි සංදේශ නියාමන කොමිෂන් සහාව විසින් සපයන ලද ආකෘතියට අනුව දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් සැම 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 ස්ථිර කිරීමේ ප්‍රතිචාර කාලය

- (අ). USSD පාදක කරගත් තත්ත්ව 30-40 අතර
- (ආ). SMS පාදක කරගත් තත්ත්ව 120 ට වඩා වැඩි නොවේ
- (ඇ). IVR පාදක කරගත් තත්ත්ව 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 පාරිභෝගික වෙබ් බැනර් මත පදනම් වූ දායකත්වයන් ඇතුළත්) ඔවුන්ගේ දැනගැනීම සඳහා ග්‍රාහකයා විසින් තෝරාගෙන ඇති එවැනි සියලුම VAS සේවාවල ඒකාබද්ධ ලැයිස්තුව සමඟ සේවා දායකත්වය ලබා නොගැනීමේ විකල්ප දක්වෙන පණිවුවයක් යවන බව සහතික කිරීමට සියලුම දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් අතිචාර්යයෙන් 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 මිනැම ග්‍රාහකයා කරන ලද පැමිණිල්ලක් නිරාකරණය කිරීමට / සලකා බැලීමට වෙන් වූ කණ්ඩායමක් ස්ථාපිත කළ යුතුය.
- තවද, ග්‍රාහකයෙකුට ඕනෑම අවස්ථාවක දෙකත්වය ලබා ඇති සියලුම VAS සේවා පරීක්ෂා කිරීමට සහ සේවා දෙකත්වයන් ඉවත් වීමට පහසු යාන්ත්‍රණයක් සහතික කිරීම සඳහා short code/SMS සේවාවක් හඳුන්වා දිය යුතුය. මෙම මාර්ගෝපදේශය ලබාගැනීමෙන් දින සිට දින තිහක් (30) ඇතුළත මෙම සේවාව ක්‍රියාත්මක කළ යුතුය.
- දෙකත්වය ලබාගෙන ඇති VAS සේවාවන්ට Selfcare Apps / Customer Web Portal මස්සේ පහසුවෙන් ප්‍රවේශ වීමට හා එයින් ඉවත් වීමට හැකි විය යුතුවෙම් අතිචාර්ය වේ.

4. කෙටි යෙදුම් :

IVR - Interactive Voice Response - (අන්තර්ක්‍රියාකාරී හඩ ප්‍රතිචාර)

OBD - Out Bound Dialing - (සේවයාත්මික 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 පණිවුව සේවා)

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

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

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

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

1991 අංක 25 දරන ශ්‍රී ලංකා විදුලි සංදේශ පත්‍ර

1996 අංක 27 දරන ශ්‍රී ලංකා විදුලි සංදේශ (සංයෝධනය) පත්‍රත්වය කරන ලද 1991 අංක 25 දරන ශ්‍රී ලංකා විදුලි සංදේශ පත්‍රත්වය අනත්ත් සහ 5(ආ) සහ 5(ආ) වගන්ති යටතේ ශ්‍රී ලංකා විදුලි සංදේශ නියාමන කොමිෂන් සභාව විසින් සාදන ලද බලපත්‍රලාභී ස්ථාවර දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් විසින් සපයන අයය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා පිළිබඳ මාර්ගෝපදේශ.

ආර්.ඒ.එච්.එච්.ඊ.රණත්වාංග,

අධ්‍යක්ෂ ජනරාල් (ලැබ බලන)

ශ්‍රී ලංකා විදුලි සංදේශ නියාමන කොමිෂන් සභාව

2023 ජනවාරි මස 20 වැනි දින,

ශ්‍රී ලංකා විදුලි සංදේශ නියාමන කොමිෂන් සභාව,

276, ඇල්වේරිගල මාවත,

කොළඹ 08.

පෙළ

1. හැඳින්වීම.....	2
2. අරමුණු	2
3. මාර්ගෝපදේශ	2
3.1 පොදු කොන්දේසි.....	2
3.1.1 අයය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා (VAS) තොරතුරු	2
3.1.2 අයය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා (VAS) සක්‍රිය කිරීම / තහවුරු කිරීමේ ක්‍රියාවලිය	3
3.1.3 අයය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවාව (VAS) නම කිරීමේ සම්මුතිය	3
3.1.4 සේවා සක්‍රිය කිරීම සඳහා ග්‍රාහකයාගේ කැමුෂ්තත	3
3.1.5 ග්‍රාහකයින් විසින් අයය එකතු කළ සේවා (VAS) අලුත් කිරීම	4
3.1.6 අයය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා (VAS) සක්‍රිය කිරීමට ගේෂය ප්‍රමාණවත් නොවීම (පෙර ගෙවුම්)	5
3.1.7 ග්‍රාහක තොරතුරු බෙදා නොහැරීම	5
3.1.8 අයය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා (VAS) සක්‍රිය/අක්‍රිය කිරීමේ විධිවිධාන	5
3.1.9 අයය 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 හඩ් (IVR) පාදක අයය එකතු කළ විදුලි සංදේශ (VAS) සේවා	6
3.2.3 වුදුහගන නොකළ පරිපූරක සේවා ද්‍රාන්ක (USSD) පාදක අයය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා	7
3.3 අයය එකතු කළ සේවා ආක්‍රිත (VAS) පැමිණිලි / ආරවුල් / විසඳුම්	7
3.4 අයය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවාවල (VAS) සේවා තත්ත්ව	7
3.4.1 සක්‍රිය කිරීමේ ප්‍රතිචාර කාලය	7
3.5 ග්‍රාහකයින්ගේ පවතින ක්‍රියාකාරී අයය එකතු කළ සේවා නැවත වලංගු කිරීම	8
4.කෙටි යෙදුම්	8

බලපත්‍රලාභී සේවාවර දුරකථන ත්‍රියාකරු සමාගම වෙශින් සපයනු ලබන අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා (VAS) සඳහා මාර්ගෝපදේශ

1. ହୈଦିନୀତିମ :

දුරකථන ත්‍යාකරු සමාගම විසින් සිය සේවාලාභීන්ට සපයන සමස්ත සේවා අතුරින් පූලුල් ලෙස පරිහැරන හෝ සේවාවක් වශයෙන් VAS සේවා සඳහන් කළ හැකිය. කෙසේ වෙතත්, ම්‍ය සේවා ආශ්‍රිත ග්‍රාහක ආරවුල් මෙන්ත් දුරකථන ත්‍යාකරු සමාගම විසින් බිල්පත් බිල්ගත කිරීම සම්බන්ධයෙන් ලැබෙන පාරිහැක පැමිණිල් වසර ගණනාවක් පුරා සැලකිය යුතු ප්‍රමාණයකින් වැඩිවෙළින් පවතින බව සහනත්ව ඇත. ඉහත සඳහන් කරුණු අනුව සියලුම දුරකථන ත්‍යාකරු සමාගම විසින් VAS සේවා සම්බන්ධයෙන් අනිවාර්යයෙන් පිළිපැදිය යුතු දැඩි නීති රිති සහ නියාමන රාමුවක් සහතික කිරීමට නියාමන ආයතනය වන ත්‍රි ලංකා විදුලි සංඛේෂ නියාමන කොමිෂන් සභාව පියවර ගෙන ඇත.

2. අරමුණ :

- VAS සේවා දායකත්වය සම්බන්ධයෙන් පාරිභෝගික ආරක්ෂාව සහතික කිරීම.
 - ගුහකයින් සඳහා VAS සේවාවන්ට දායක නොවීමේ ප්‍රායෝගික යාන්ත්‍රණයක් සහතික කිරීම.
 - VAS සේවා ආස්‍රිත පාරිභෝගික පැමිණිලි සඳහා බ්ල්පත්/උරවුල් කළමනාකරණ ක්‍රියාවලියක් හඳුන්වාදීම.

3. മാർഗ്ഗേപദ്ദേശ :

බලපත්‍රලාභී ස්ථාවර දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් සඳහා මෙම මාරුගෝපදේශය අදාළ වන අතර මෙය කරයේ පිළිපැදිය යුතුය. මෙම මාරුගෝපදේශයට අනුකූලව කටයුතු නොකිරීම තියාමන අයත්තය විසින් VAS සේවා සම්බන්ධයෙන් පාරිභෝගික ආරක්ෂාව සඳහා සපයා ඇති තියෝග උල්ලා-සනය කිරීමක් ලෙස සලකනු ලැබේ.

3.1 පොදු කොන්දේසි :

තොරතුරු යැවේම, සක්‍රිය කිරීම, අක්‍රිය කිරීම යනාදිය සඳහා අන්තිචාරය වන VAS සේවා සඳහා ලියාපදිංචි කර ගැනීමට පෙර ග්‍රාහකයාගෙන් ජ්‍යෙෂ්ඨ දුරකථන ආකෘතියක් 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 හියාකරු සමාගම විසින් VAS සේවා තොරතුරු හාංචි තුනෙන්ම (එනම්; සිංහල, දෙමළ සහ ඉංග්‍රීසි) සැපයිය යුතු අතර ග්‍රාහකයාට කැමති හාංචිවකින් එම තොරතුරු ලබා ගැනීමට ඉඩ ලබා දිය යුතුය.

මිනැම VAS සේවාවක් (USSD, IVR, SMS, Web based සේවා යනාදීය) සඳහා කිරීමට පෙර, දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් පහත තොරතුරු ග්‍රාහකයා කැමති භාජාවකින් ග්‍රාහකයා වෙත දැනුම් දිය යුතුය.

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

පසු දිනයකදී වුවද පාරිභෝගිකයාගෙන් කුමන හේ ආකාරයෙන් කිසියම් ගාස්තුවක් අය කරන්නේ නම්, VAS සේවා නොමිලේ යනුවෙන් ප්‍රවර්ධනය කළ නොහැක. සැහැවුණු ගාස්තු නොතිබිය දුනු ය. ග්‍රාහකයා විසින් සේවාව ලබාගැනීමට දායක වීමේදී සපයනු ලබන සේවාවන්ට අඟාල සියලුම සම්බන්ධීත ගාස්තු මිලිකව පැහැදිලිව අනාවරණය කළ යනිය.

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

3.1.2.1 ග්‍රාහකයා විසින් සේවාව ස්ක්‍රීය කිරීම -

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

- (i) VAS සේවාවේ නම
- (ii) VAS සේවාවේ නියමයන් සහ කොන්දේසි (නියමයන් හා කොන්දේසි පිළිබඳ සාපුරුණු සභාධිය ලබා දිය යුතුය)
- (iii) බදු ඇතුළත් VAS සේවා ගාස්තු (දිනපතා, මාසික, සතිපතා, මාසික යනාදී නම් බිල්පත් වාර්ගන්න)
- (iv) දායකත්ව සේවා කාලය (දිනපතා, මාසික, සතිපතා ආදිය)
- (v) තහවුරු කිරීම : “ ඉදිරියට යාම තහවුරු කරන්න ” අදාළ සන්නිවේදන කුමය ඔස්සේ නැවත ප්‍රතිචාර මගින් ග්‍රාහක තහවුරු කිරීම සෞයන්න. (වෙති පාදක සේවා සඳහා පමණි)
- (vi) සේවාව අත්‍යිය කිරීමේ කුමය

3.1.2.2 සේවාව තහවුරු කිරීම

මෙහි 3.1.2.1 වගන්තියේ දක්වා ඇති ක්‍රියාවලියට අනුව ග්‍රාහකයු විසින් සේවාවක් ස්ක්‍රීය කිරීමේ සාර්ථකත්වයේ වලංගුහාවය මත පදනම්ව, ග්‍රාහකයා විසින් ග්‍රාහකත්වය නැවත තහවුරු කිරීම සඳහා OTP යාන්ත්‍රණයක් (එක් වර් මුර්පදයක්) සමඟ නැවත තහවුරු කිරීමේ කළ යුතුය. වෙති පාදක VAS සේවා ස්ක්‍රීය කිරීම සඳහා පමණක් OTP සහායාපනය කිරීම අනිවාර්ය බව කරුණාවෙන් සලකන්න. OTP අහඩු ලෙස ජනනය වන ඉලක්කම් 4ක කේතයක් විය හැක.

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

දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් ශ්‍රී ලංකා විදුලි සංදේශ නියාමන කොමිෂන් සහාව වෙත ඉදිරිපත් කර ඇති/ඉදිරියේදී ඉදිරිපත් කිරීමට නියමිත VAS සේවාවේ නම සියලුම ග්‍රාහක තොරතුරු මූලාශ්‍ර (එනම් ස්වයාන්ත්‍රීය දුරකථන ඇමතුම් - OBD call, අන්තර් ක්‍රියාකාරී හඩ ප්‍රතිචාර - IVR, ස්ක්‍රීය කිරීමේ සාර්ථකත්වය තහවුරු කිරීමේ SMS/රෝමෝල්, අත්‍යිය කිරීමේ සාර්ථකත්වය තහවුරු කිරීමේ SMS, Selfcare යෙදුම්, ක්‍රියාකරු වෙති අඩවිය යනාදිය) සඳහා ද හාවිත කළ යුතුය.

3.1.4 සේවා ස්ක්‍රීය කිරීම සඳහා ග්‍රාහකයාගේ කැමත්තේ

දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් සාපුරුණ අන්තර්ගතය VAS සේවා සපයන්නේ නම්,

- දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් VAS සේවා ස්ක්‍රීය කිරීමේ දී එම ක්‍රියාකරු සතු වෙත් වූ කැමත්තේ ලබාගැනීමේ ද්‍රව්‍යයක් ඔස්සේ ඒ සඳහා ග්‍රාහකයාගේ පළමු සහ දෙවන කැමත්තේ ලබා ගත යුතුය.
- VAS සේවාවක් ස්ක්‍රීයව පවතින අනරුතර සහ ග්‍රාහකයා දායක වී ඇති එම සේවාවක් අත්‍යිය කළ පසු පවා පළමු සහ දෙවන කැමත්තේ පිළිබඳ ලොග් සටහන් පද්ධතිවලින් ඉවත් කිරීමට/මැකිමට දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගමට අවසර තොරතුවේ. ලොග් සටහන් පිළිබඳ තොරතුරු අවම වශයෙන් වසරක (01) කාලයක් හෝ දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් සුදුසු යැයි සලකනු ලැබේය හැකි කාලයක් රඳවා තබා ගත යුතුය.
- දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් පරිශීලනය /විගණන අරමුණු සඳහා පාරිභෝගික කැමත්තේ පිළිබඳ සියලුම ලොග් සටහන් තබා ගත යුතු අතර ඉල්ලා සිටින විට ශ්‍රී ලංකා විදුලි සංදේශ නියාමන කොමිෂන් සහාව වෙත ලබා දිය යුතුය.
- මතහේදයට කුඩා දී ඇති සේවාවක තොරතුරු ග්‍රාහකයා විසින් ඉල්ලා සිටින්නේ නම්, දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම ලොග් සටහන් ඇතුළත් VAS සේවා පිළිබඳ තොරතුරු සැපයිය යුතුය.

- තහවුරු කිරීම් දෙකම ලැබේමෙන් පසුව පමණක් අයකිරීම් අදාළ කර ගත යුතුය. දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් තෙවන පාර්ශ්වය අන්තර්ගත සැපයුම්කරුවෙකුගෙන් VAS සේවා අන්තර්ගතය සහයෙන් නම්.
- ග්‍රාහකයාගේ පලමු කැමැත්ත ලබාගත යුතු අතර තෙවන පාර්ශ්ව අන්තර්ගත සැපයුම්කරුට මෙන්ම දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම සතු වෙනත් කැමැත්ත ලබාගැනීමේ ද්වාරයෙහි එම තොරතුරු ලොඟ් සහන් ලෙස ගබඩා කර තැබිය යුතුය.
- ග්‍රාහකයාගේ දෙවන කැමැත්ත ලබාගත යුතු අතර එම තොරතුරු දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම සතු වෙන් වූ කැමැත්ත ලබාගැනීමේ ද්වාරයක ලොඟ් සහන් ලෙස ගබඩා කර තැබිය යුතුය.
- VAS සේවාවක් සැක්‍රියව පවතින අතරතුරු සහ ග්‍රාහකයා දායක වී ඇති එම සේවාවක් සැක්‍රිය කළ පසු පවා පලමු සහ දෙවන කැමැත්ත පිළිබඳ ලොඟ් සහන් පද්ධතිවලින් ඉවත් කිරීමට/මැකිමට දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගමට අවසර නොලැබේ. ලොඟ් සහන් පිළිබඳ තොරතුරු අවම වශයෙන් වසරක (01) කාලයක් හෝ දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් සුදුසු යැයි සලකනු ලැබිය හැකි කාලයක් රදවා තබා ගත යුතුය.
- දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් පරිගිලනය / විගණන අරමුණු සඳහා පාරිභෝගික කැමැත්ත පිළිබඳ සියලුම ලොඟ් සහන් තබා ගත යුතු අතර ඉල්ලා සිටින විට ශ්‍රී ලංකා විදුලී සංදේශ නියාමන කොමිෂන් සභාව වෙත ලබා දිය යුතුය.
- මතභේදයට තත්ත්ව දී ඇති සේවාවක තොරතුරු ග්‍රාහකයා විසින් ඉල්ලා සිටින්න් නම්, දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම ලොඟ් සහන් ඇතුළත් VAS සේවා පිළිබඳ තොරතුරු සැපයිය යුතුය.
- තහවුරු කිරීම් දෙකම ලැබේමෙන් පසුව පමණක් අයකිරීම් අදාළ කර ගත යුතුය.

3.1.5 ග්‍රාහකයා විසින් VAS සේවා අප්‍රත් කිරීම -

ග්‍රාහකයා විසින් ලියාපදිංචි කර ඇති සියලුම සත්‍රිය VAS සේවා සඳහා තොරතුරු බිල්පත් වකුය (දිනපතා, සතිපතා, මාසික) පාදන කර ගෙන ග්‍රාහකයාගෙන් ගාස්තු අය කරන සැම අවස්ථාවක දීම පණිවුවයක් සහිතව එය සිදු කළ යුතුය. ග්‍රාහකයාගේ අනිමතය මත පදනම්ව සේවාවට දායක නොවීම සඳහා සඛැදියක් පණිවුවයේ ඇතුළත් කළ යුතුය. ග්‍රාහකයා මත ආරම්භ වූ ප්‍රත්‍යාවර්ති බිල්පත් ගාස්තු අය කරන සැම අවස්ථාවකදී ම මෙම පණිවුවය සියලුම ග්‍රාහකයින් වෙත යැවීම අනිවාර්ය වේ. මෙම මාර්ගෝපදේශයට පෙර සත්‍රිය කර ඇති සියලුම VAS සේවා සඳහා ද මෙය නැවත සලකා බැලිය යුතුය.

i. VAS සේවාව සත්‍රිය කරන අවස්ථාවේදී එම සේවාවේ මුදල සහ සේවා කාලය (අප්‍රත් කිරීමේ කාලය) පැහැදිලිව සඳහන් කරමින් පාරිභෝගිකයින්ට විවිධ අයකිරීම් විකල්ප කුම (දිනපතා, මාසික, සතිපතා) ලබා දීම අවශ්‍ය වේ.

ii. VAS සේවා සඳහා පාරිභෝගිකයින්ගෙන් ගාස්තු අයකරන අවස්ථාවේ දී හාවිත කරන ලද VAS සේවාව, අදාළ ගාස්තු සහ සේවාවේ දායකන්වයෙන් ඉවත් විමේ ක්‍රමය පැහැදිලිව සඳහන් කරමින් පෙර ගෙවුම් පැකෙක්ර 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 යැවීය යුතු පණිවුවය මගින් පැහැදිලිව ලබා දිය යුතුය.

iii. ස්මාර්ට් ජංගම දුරකථනයක් හෝ විශේෂාංග දුරකථනයක් හාවිතයෙන් සේවා සත්‍රිය/අත්‍රිය කරන පාරිභෝගිකයින් සඳහා අදාළ සියලුම VAS සේවා විස්තර සියලුම self-care channels ඔවුන් ලබා ගත හැකි විය යුතුය.

3.1.6 අයය එකතු කළ විදුලී සංදේශ සේවා (VAS) සත්‍රිය කිරීමට ප්‍රමාණවත් ගේජයක් නොමැතිවීම (පෙර ගෙවුම්) -

1. තව VAS සේවා සත්‍රිය කිරීම සඳහා - VAS සේවා සත්‍රිය කිරීමට ගිණුම් ගේජය ප්‍රමාණවත් නොවන්නේ නම්, දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් VAS සේවාව සත්‍රිය නොකළ යුතුය.

2. දායක වූ VAS සේවාව අඛණ්ඩව පවත්වාගෙන යාම සඳහා

- (i) දෙනික බිල්පත් සඳහා - දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් ඉනාස ගිණුම් ගේෂයක් පවත්නා කාලසීමාව තුළ VAS සේවා ගාස්තු අඩු නොකළ යුතුය. ගිණුමේ ගේෂය ඉහළ නැංවුණු දින සිට දෙනික ගාස්තුව අඩු කළ යුතුය.
- (ii) සතිපතා බිල්පත් සඳහා - ක්‍රියාකරු විසින් ඉනාස ගිණුම් ගේෂයක් පවත්නා කාලසීමාව තුළ VAS සේවා ගාස්තු අඩු නොකළ යුතුය. ගිණුමේ ගේෂය ඉහළ නැංවුණු දින සිට දින හතක් සඳහා සතිපතා ගාස්තුව අඩු කළ යුතුය.
- (iii) මාසික බිල්පත් සඳහා - දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් ඉනාස ගිණුම් ගේෂයක් පවතින කාලසීමාව තුළ VAS සේවා ගාස්තු අඩු නොකළ යුතුය. ගිණුමේ ගේෂය ඉහළ නැංවුණු දින සිට එක් දින දරුණා මාසික ගාස්තුව අඩු කළ යුතුය.

3.1.7 ග්‍රාහක තොරතුරු බෙදා නොහැරීම -

දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් විසින් ග්‍රාහකයින්ගේ තොරතුරු සහ දත්තවල රහස්‍යභාවය ආරක්ෂා කිරීම සහ පුරක්ෂිත කිරීම සඳහා අවශ්‍ය සියලුම සංවිධානාත්මක සහ තාක්ෂණික ක්‍රියාමාර්ග සහ ක්‍රියා පරිපාරි ගත යුතුය. තවද, දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් ග්‍රාහකයාගේ ප්‍රකාශන අවසරයින් තොරව දුරකථන සම්බන්ධතා අංක ඇතුළත් ග්‍රාහකයාගේ හිමිකාරීත්ව තොරතුරු තෙවන පාර්ශවීය අන්තර්ගත සේවා සැපයුම්කරුවෙන් සම්ග බෙදා නොගත යුතුය.

3.1.8 අයය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා (VAS) සත්‍ය/අක්‍රිය කිරීමේ විධිවිධාන -

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

3.1.9 අයය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා (VAS) ප්‍රවර්ධනය කිරීමේ කෙටි පණ්ඩුව (SMS) සේවාව

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

(i) VAS සේවාවේ නම

(ii) VAS සේවාවේ නියමයන් සහ කොන්දේසි (නියමයන් හා කොන්දේසි පිළිබඳ සාප්‍රු සඟැඳිය ලබා දිය යුතුය)

(iii) බඳු ඇතුළත් 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 නොමිලේල් පිරිනමනු ලබන සේවා අන්හදා බැලීමේ කාල සීමාවේ දී දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම VAS සේවා සඳහා ගාස්තු අඛණ්ඩව අය නොකළ යුතුය. එමෙහි නොමිලේල් සේවා අන්හදා බැලීමක් සම්පූර්ණ කිරීමේදී 3.1.2.1 වගන්තියේ විස්තර කර ඇති ග්‍රාහක සේවා සත්‍ය කිරීමේ සම්මත ක්‍රියාවලිය අනුගමනය කළ යුතුය.

3.2 විශේෂී කොන්දේසි :

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

3.2.1 වෙබ් පාර්ශ්ව පාර්ශ්ව සේවා -

(i) තෙවන පාර්ශ්ව වෙබ් පාර්ශ්ව (වෙබ් පිටුවක දන්වීමක්) පාර්ශ්ව කරගත් සේවා සත්‍ය කිරීම: කිසිම තත්ත්වයක් යටතේ දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් තෙවන පාර්ශ්ව වෙබ් 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 වශයෙන් සුපුරුම 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 ගෙවීම බොත්තම්වල, සම්පූර්ණ සේවා නියමයන් සහ නොන්දේසි ඇතුළත් සඛැදිය සහිතව සියලුම ගාස්තු පැහැදිලිව සඳහන් කළ යුතුය. තෙවන පාර්ශවීය දේශීය යෙදුම් / වෙබ් යෙදුම් (native applications/web applications) හාවිත කර මාර්ගතව සේවා බිල්පත් ගෙවීමේ ක්‍රමය; එවැනි සේවා සපයන ආයතන සේවා අත්තිවුවීමෙන් තොරව සේවා මාර්ගත්ව ගෙවීමේ ක්‍රමය; එවැනි සේවා සපයන ආයතන සේවා අත්තිවුවීමෙන් තොරව සේවා මාර්ගත්ව ගෙවීමේ ක්‍රමය / දේශීය ජ්‍යෙෂ්ඨ තරඟේ පිළිපදින බව නියාකරු කිරීම සඳහා දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් එවැනි වෙබ් යෙදුම්/ දේශීය ජ්‍යෙෂ්ඨ හාවිතය (web applications/native mobile applications) සහිත කිරීමට උපරිම පියවර ගත යුතුය. දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් විසින් සේවා බිල්පත් පහසුකම් සපයන ඇති එවැනි තුන්වන පාර්ශවීය යෙදුම්/ද්වාර (apps / portals) සඳහා නීති රාමුවක් ක්‍රියාත්මක කිරීම අත්‍යවශ්‍ය වේ.
- (iii) OTT සඳහා on network හෝ off-network (ලදා Netflix, Spotify, Google DCB, Insurance යනාදිය.) සේවා හාවිත කරන සහ ගෙවීමේ ක්‍රමය ලෙස මාර්ගතව බිල්පත් ගෙවීමේ ක්‍රමය පමණක් හාවිත කරන අවස්ථාවක දී, සමාගමේ නික්තාතුකුලාවය සහ සේවා සැපයුම්කරුගේ ගාස්තු අයකිරීමේ ක්‍රමය සුපළික්ෂාකාරීව ඇගේමෙන් ලක් කිරීමෙන් පසුව ඉහත (ii) උප වගන්තියේ සඳහන් කළ පරිදි නීති රාමුව ක්‍රියාත්මක කිරීම සහ ගිවිසුමකට එළැඳීම දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගමේ වගකීම විය යුතුය.
- (iv) on-network හාවිත කරන සියලුම අන්තර්ගත ද්වාර (Content Portals) සේවාවන්හි දී (දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් සතු) පාරිභෝගිකයා දායක වන සේවාව "තොරා ගැනීම" ව පෙර ඒ සඳහා සුදුසු ද්විත්ව කහවුරු කිරීමේ ක්‍රමයක් සැපයිය යුතුය.
- (v) එවැනි අන්තර්ජාල සේවාවක පාරිභෝගික හාවිතය සියලුම දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් නිරීක්ෂණය කළ යුතු අතර, දිග කාලීන අක්‍රිය පාරිභෝගිකයින් ඉවත් කිරීම පිණිස සිය මූලිකත්වයෙන් හෝ අදාළ සේවා සපයන්නන් හරහා සුදුසු පිරිපහද ක්‍රියාවලියක් යොදා ගැනීම එක් එක් දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගමේ වගකීම විය යුතුය.
- (vi) VAS සේවාව සක්‍රීය කිරීමෙන් පසු සිය සේවාවන් හාවිත නොකළ ග්‍රාහකයින් හඳුනා ගැනීමට තෙවන පාර්ශව අන්තර්ගත සැපයුම්කරුවන්ට නිසි ක්‍රමවේදයක් පවත්නා බවට දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් වග බලාගත යුතුය.
- (vii) ඇතැම් උපාග බැවින් එම සේවාව සක්‍රීය කිරීමට පෙර දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් පිරිපහද උපාගයේ ගකුණතාවය හඳුනා ගැනීම අවශ්‍ය කෙරේ. දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් සේවාව පරිභෝගිනය කිරීමට හාවිත කරන නාලිකාවෙන්ම මූලික දායකත්ව ඉල්ලීම ලබාගැනීම අවශ්‍ය වේ. (ලදා. එය වෙබ් පාදක සේවාවක් නම් දායකත්වය ආරම්භ කිරීම සඳහා ග්‍රාහකයා වෙබ් ද්වාරය යොදා ගත යුතුය.)

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

- (i) ඇමතුම ආරම්භයේදී ම ග්‍රාහකයාට IVR ඇමතුම ගාස්තුව දැන්වීය යුතුය.
- (ii) IVR ඇමතුම පිටවීමේ මාර්ගය පළමු ප්‍රඩිවී දැක්වීය යුතුය. ප්‍රධාන ප්‍රඩිවට හෝ සම්පූර්ණ පිටවීම සඳහා අභ්‍යන්තර ප්‍රඩිවී පිටවීමේ මාර්ග තිබිය යුතුය.
- (iii) IVR ප්‍රධාන ප්‍රඩිවී 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 හාවිත කරන්නේ නම්, එහිදී දායක නොවීමේ විකල්ප USSD ප්‍රධාන ප්‍රඩිවී තිබිය යුතු අතර, ඕනෑම අක්‍රිය කිරීමක් උපරිම වශයෙන් පැය 1කින් සම්පූර්ණ කළ යුතුය.

3.3. අගය එකතු කළ විදුලි සංදේශ සේවා ආස්‍රිත (VAS) පැමිණිලි/ ආරාබුල්/ විසඳුම් :

- (i) VAS සේවා ආස්‍රිත 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 එකත නොවනහාත් සහ මුළුගේ/ ඇයගේ අවසරයකින් තොරව VAS සේවාව සක්‍රිය කර ඇති බව දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම හඳුනා ගත්තේ නම්, පැමිණිල්ල වාර්තා කළ දින සිට වැඩ කරන දින තුනක් ඇතුළත (දෙනිකව අය කරන VAS සේවා සඳහා) සහ වැඩ කරන දින පහක් ඇතුළත (වෙනත් VAS සේවා සඳහා) අය කරන ලද මුදල ග්‍රාහකයාට ආපසු ගෙවිය යුතුය.
- (iii) පෙළුගෙවුම් ග්‍රාහකයින් සඳහා, ග්‍රාහකයා සමග මතහේද ඇති වුවහාත් සහ දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම මුළුගේ/ ඇයගේ අවසරයකින් තොරව VAS සේවාව සක්‍රිය කර ඇති බව හඳුනාගත්තේ නම්, පැමිණිල්ල වාර්තා කළ දින සිට වැඩ කරන දින තුනක් ඇතුළත (දෙනිකව 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 රේඛ මාසයේ බිංඡපෙනෙහි දිස්ටිය යුතුය.
- (iv) VAS සේවාවන් හි මෙහෙයුම් කටයුතු යම් ආකාරයකින් අසාර්ථක විම (පද්ධතිය ක්‍රියා විරහිත විම, සැබැඳිය අසාර්ථක විම අදිය) සහ ක්‍රියාවරිති කාලය තුළ පාරිභෝගිකයන්ගෙන් ගැස්තු අය කර ඇති බව දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් හඳුනාගෙන තිබේ නම්, දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම එලෙස සේවාව අක්‍රියාවෙමට හේතුව සඳහන් කරමින් බලපැම්ව ලක් වූ පාරිභෝගිකයින් සඳහා අදාළ මුදල ආපසු ගෙවිය යුතුය.
- (v) දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම විසින් ඉහත අයිතමය (iii) සඳහා ආපසු ගෙවීමේ යාන්ත්‍රණයන් ශ්‍රී ලංකා විදුලි සංදේශ නියාමන කොමිෂන් සභාව වෙත ඉදිරිපත් කිරීමට අවශ්‍ය වන අතර ක්‍රියාත්මක වාර්තාවක් ඉදිරිපත් කිරීම අවශ්‍ය කෙරේ.
- (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 කත්ත්ව :

3.4.1 සක්‍රිය කිරීමේ ප්‍රතිචාර කාලය

- a). USSD පාදක කරගත් - තත්පර 30-40 අතර
- ඇa). SMS පාදක කරගත් - තත්පර 120 ට වඩා වැඩි නොවේ
- ඇb). 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 තියම කරන ලද දිනයක ආරම්භ කළ යුතු වලංගු මෙහෙයුම් මත පදනම්ව කිහිපය් පැමිණිලි සේවාවක් තොරාගෙන ඇති සියලුම ග්‍රාහකයින්ට (තුන්වන පාර්ශ්ව වෙති බැහැර මත පදනම් වූ දායකත්වයන් ඇතුළත්ව) ඔවුන්ගේ දැනගැනීම සඳහා ග්‍රාහකයා විසින් තොරාගෙන ඇති එවැනි සියලුම VAS සේවාවල ඒකාබද්ධ ලැයිස්තුව සමග සේවා දායකත්වය ලබා නොගැනීමේ විකල්ප දැක්වෙන පණිවුවයක් යවන බව සහතික කිරීමට සියලුම දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් අනිවාර්යයෙන් සියවර 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 කිහිපය් විෂමතාවයක් වාර්තා කිරීමේ යාන්ත්‍රණයක් ග්‍රාහකයන් වෙත හඳුන්වා දිය යුතුය. දැනුම් දී ඇති එවැනි විෂමතා මත පදනම්ව, සියලුම දුරකථන ක්‍රියාකරු සමාගම් විසින් මිනැම ග්‍රාහකයෙකු කරන ලද පැමිණිල්ලක් නිරාකරණය කිරීමට/ සලකා බැලීමට වෙන් වූ කණ්ඩායමක් ස්ථාපිත කළ යුතුය.

- තවද, ග්‍රාහකයෙකුට එහැම ඇවස්ථාවක දෙකත්වය ලබා ඇති සියලුම VAS සේවා පරීක්ෂා කිරීමට සහ සේවා දෙකත්වයෙන් 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.
- දෙකත්වය ලබාගෙන අති VAS සේවාවන්ට Selfcare Apps / Customer Web Portal මස්සේ පහසුවෙන් ප්‍රවේශ වීමට හා එහින් ඉවත් වීමට හැකි විය යුතුවේම අනිවාර්ය වේ.

4. කෙටි යෙදුම් :

IVR - Interactive Voice Response - (අන්තර්ක්‍රියාකාරී හඩ 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 තත්ත්වය)

SMS - Short Message Service - (කෙටි පණිවුඩ් 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 - (වුපුගත තොකළ පරිපූර්ණ සේවා දත්ත)

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