



# ශ්‍රී ලංකා ප්‍රජාතාන්ත්‍රික සමාජවාදී ජනරජයේ ගැසට් පත්‍රය

## අති විශේෂ

අංක 2211/2 - 2021 ජනවාරි මස 18 වැනි සඳුදා - 2021.01.18

(ආණ්ඩුවේ 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 68 වන වගන්තිය සමඟ කියවිය යුතු 5 (ඩ) වගන්තිය යටතේ ශ්‍රී ලංකා විදුලි සංදේශ නියාමන කොමිෂන් සභාව විසින් සාදන ලද ශ්‍රී ලංකා ප්‍රජාතාන්ත්‍රික සමාජවාදී ජනරජයේ අතිගරු ජනාධිපතිතුමා විසින් අනුමත කරන ලද රීති.

විදුලි සංදේශ පනතේ 68 වගන්තිය සමඟ කියවෙන 5 (ඩ) වගන්තිය යටතේ සාදන ලද සහ 2001 අගෝස්තු 31 අති විශේෂ ගැසට් පත්‍ර අංක. 1199/28 හි ප්‍රසිද්ධ කරන ලද 2001 අංක 2 දරන සේවා තත්ත්ව ප්‍රමිති රීති මෙයින් අවලංගු වේ.

ශ්‍රී ලංකා විදුලි සංදේශ නියාමන කොමිෂන් සභාව.

2021 ජනවාරි මස 07 වැනි දින,  
කොළඹ දී ය.

රීති

1. මෙම රීති 2021 අංක 01 දරන සේවා තත්ත්ව ප්‍රමිති රීති යනුවෙන් හඳුන්වනු ලබන අතර මෙම රීති ශ්‍රී ලංකා ජනරජයේ ගැසට් පත්‍රයෙහි පළකරන ලද දින සිට බලපැවැත්වේ.
2. මෙම රීති 1 උපලේඛනයේ සඳහන් ස්ථාවර සහ ජංගම ක්‍රියාකරුවන් විසින් සපයන දුරකථන කටහඬ සේවා සඳහා අදාළ වේ.
3. ස්ථාවර සහ ජංගම ක්‍රියාකරුවන්ට අදාළ පාරිභෝගික සේවා පිළිබඳ සේවා තත්ත්ව ප්‍රමිති මෙහි 2 උපලේඛනයේ අ කොටසේ සඳහන් වේ.
4. ස්ථාවර ක්‍රියාකරුවන් සඳහා අදාළ ජාල සම්බන්ධතාවය පිළිබඳ සේවා තත්ත්ව ප්‍රමිති මෙහි 2 උපලේඛනයේ ආ කොටසේ සඳහන් වේ.
5. ජංගම ක්‍රියාකරුවන් සඳහා අදාළ ජාල සම්බන්ධතාවය පිළිබඳ සේවා තත්ත්ව ප්‍රමිති මෙහි 2 උපලේඛනයේ ඇ කොටසේ සඳහන් වේ.



6. පාරිභෝගික සේවා සඳහා අදාළ සේවා තත්ත්ව ප්‍රමිති පිළිබඳ වාර්තාකරණ ආකෘති CSI සිට CS7 දක්වා මෙහි 3 උපලේඛනයේ අ කොටසේ සඳහන් වේ.
7. ස්ථාවර ක්‍රියාකරුවන් සඳහා ජාල සම්බන්ධතාවයට අදාළ සේවා තත්ත්ව ප්‍රමිති පිළිබඳ වාර්තාකරණ ආකෘති FT1 සිට FT4 දක්වා මෙහි 3 උපලේඛනයේ ආ කොටසේ සඳහන් වේ.
8. ජංගම ක්‍රියාකරුවන් සඳහා ජාල සම්බන්ධතාවයට අදාළ සේවා තත්ත්ව ප්‍රමිති පිළිබඳ වාර්තාකරණ ආකෘති MT1 සිට MT5 දක්වා මෙහි 3 උපලේඛනයේ ඇ කොටසේ සඳහන් වේ.
9. දුරකථන ක්‍රියාකාර සමාගම් විසින් උක්ත 6,7,8 රීතිවල සඳහන් ආකෘති පත්‍ර එක් එක් මාසය සහ සෑම කාර්තුවක් අවසානයේ දින පහළවකට නොඅඩු කාලයකදී, මාසික සහ කාර්තු පදනමක් මත කොමිෂන් සභාව වෙත ඉදිරිපත් කළ යුතුය.
10. දුරකථන පාරිභෝගිකයන් හෝ දුරකථන පාරිභෝගිකයන් විමට අපේක්ෂාව ඇති අයගේ දැනගැනීම සහ සහාය පිණිස 9 වන රීතිය යටතේ ඉදිරිපත් කළ තොරතුරු යටත් පිරිසෙයින් එක් දිනපතා පුවත්පතක සිංහල, දෙමළ සහ ඉංග්‍රීසි භාෂාවලින් කොමිෂන් සභාව විසින් පළ කරනු ලැබිය යුතුය.
11. 10 වන රීතියේ සඳහන් ක්‍රියාකරුවන් විසින් ඉදිරිපත් කරන ලද තොරතුරු කොමිෂන් සභාවේ විගණනයකට යටත් වන්නේය.
12. කොමිෂන් සභාව විසින් එවැනි විගණනයක් සිදු කිරීම පිණිස ක්‍රියාකරුවන් විසින් අවශ්‍ය සහාය, ජාල ප්‍රවේශය , පරිගණක පද්ධති, වාර්තා යනාදිය සැපයීම අවශ්‍ය වේ.
13. සේවා තත්ත්ව ප්‍රමිතීන් නියාමනය කිරීමේදී, මෙහි 2 උපලේඛනයේ සහ 3 උපලේඛනයේ දක්වා ඇති සේවා තත්ත්ව ප්‍රමිතිවල අනුකූලභාවය තහවුරු කිරීම පිණිස කොමිෂන් සභාව විසින් 2 වන රීතියේ සඳහන් ක්‍රියාකරුවෙකුට මූල්‍ය හෝ වෙනත් විධාන නිකුත් කරනු ලැබිය හැකිය.
14. අර්ථනිරූපණය
  - "පනත" යන්නෙන් 1996 අංක 27 දරන විදුලි සංදේශ පනත මගින් සංශෝධිත 1991 අංක 25 දරන ශ්‍රී ලංකා විදුලි සංදේශ පනත අදහස් වේ.
  - "කොමිෂන් සභාව" යන්නෙන් පනත යටතේ ස්ථාපනය කරන ලද ශ්‍රී ලංකා විදුලි සංදේශ නියාමන කොමිෂන් සභාව අදහස් වේ.
  - "ක්‍රියාකරුවකු" යන්නෙන් විදුලි සංදේශ පද්ධතියක් පවත්වාගෙන යාමට පනතේ 17 වන වගන්තිය යටතේ බලපත්‍රයක් මගින් බලයලත් තැනැත්තකු අදහස් වේ.
  - "දුරකථනයෙන් කථන" යන්නෙන් කිසියම් පරිහරණය කරන්නෙකුට ජාලය අවසන් කිරීමේ ඒකකයකට සම්බන්ධ කළ උපකරණ වෙතත් අවසන් කිරීමේ ඒකකයකට සම්බන්ධ කළ උපකරණ සහිත වෙතත් පරිහරණය කරන්නෙකු සමඟ සන්නිවේදනය කිරීම සඳහා යොදා ගත හැකි පරිදි ඒ වේලාවෙහි කථනය සෘජුව මහජන ස්විච්ච් ජාලය සම්ප්‍රේෂණය කිරීම මහජනතාව සඳහා වාණිජමය වශයෙන් සැපයීම අදහස් වේ.

උපලේඛනය 1

1. දුරකථන ක්‍රියාකාර සමාගම් (ස්ථාවර) :
  - (අ) සීමාසහිත ඩයලොග් බ්‍රෝඩ්බැන්ඩ් නෙට්වර්ක්ස් (පෞද්ගලික) සමාගම
  - (ආ) සීමාසහිත ලංකා බෙල් සමාගම
  - (ඇ) ශ්‍රී ලංකා ටෙලිකොම් පී.එල්.සී
2. දුරකථන ක්‍රියාකාර සමාගම් (ජංගම) :
  - (අ) සීමාසහිත භාරතී එයාටෙල් ලංකා (පෞද්ගලික) සමාගම
  - (ආ) ඩයලොග් ආසියාටා පී.එල්.සී
  - (ඇ) සීමාසහිත හවිසන් ටෙලිකොම්යුනිකේෂන්ස් ලංකා (පෞද්ගලික) සමාගම
  - (ඈ) සීමාසහිත මොබීටෙල් (පෞද්ගලික) සමාගම

උපලේඛනය 2

අ කොටස

1.0. ස්ථාවර සහ ජංගම දුරකථන ක්‍රියාකාර සමාගම් සඳහා පාරිභෝගික සේවා ප්‍රමිති (පරාමිතීන්)

1.1. අන්තර් ක්‍රියාකාරී හඬ ප්‍රතිචාර මගින් මුල් ප්‍රතිචාර දැක්වීමේ කාලය- CS 1 (a)

මෙම පරාමිතියෙන් අන්තර් ක්‍රියාකාර හඬ ප්‍රතිචාර පද්ධතිය (Interactive Voice Response System) මගින් හඬ දුරකථන ඇමතුමකට පිළිතුරු සැපයීමේ වේගය දැක්වේ. ජාල ස්ථිතිය දත්ත පදනම් කරගනිමින් පාරිභෝගික සේවා ක්ෂණික ඇමතුම් සඳහා ගණනය කරනු ලැබේ.

1.1.1. නිර්වචනය

අන්තර් ක්‍රියාකාරී හඬ ප්‍රතිචාරවල මුල් ප්‍රතිචාර කාලය (පාරිභෝගිකයින් පාරිභෝගික සේවා ක්ෂණික ඇමතුම් වෙත ඇමතීම).

1.1.2. ගණනය කිරීම

තත්පර 10 ක් තුළ පිළිතුරු දුන් ඇමතුම් සංඛ්‍යාව ලැබෙන සියළුම ඇමතුම්වල ප්‍රතිශතයක් වශයෙන්

1.1.3. අපේක්ෂිත අගය

>95%

1.2. නියෝජිතයෙකු මුල් ප්‍රතිචාර දැක්වීමට ගතවන කාලය - CS1(b)

අන්තර් ක්‍රියාකාරී හඬ ප්‍රතිචාර පද්ධතිය, නියෝජිතයෙකු වෙත ඇමතුම් යොමු කිරීමෙන් පසු නියෝජිතයෙක් එම ඇමතුමට පිළිතුරු දීමේ වේගය දැක්වේ. අන්තර් ක්‍රියාකාරී හඬ ප්‍රතිචාර පද්ධතියේ දත්ත පදනම් කර ගනිමින් පාරිභෝගික සේවා ක්ෂණික ඇමතුම් සඳහා ගණනය කරනු ලැබේ.

1.2.1. නිර්වචනය

අන්තර් ක්‍රියාකාරී හඬ ප්‍රතිචාර පද්ධතිය වෙත ලැබෙන ඇමතුම් නියෝජිතයෙකු වෙත යොමු කළ පසු එයට මුල් ප්‍රතිචාරය දැක්වීමට ගතවූ කාලය

1.2.2. ගණනය කිරීම

(i) තත්පර 40 (ii) තත්පර 80 ක් තුළ පිළිතුරු දුන් ඇමතුම් සංඛ්‍යාව ක්‍රියාකරු සභායක සඳහා යොමු කරන ලද මුළු ඇමතුම්වල ප්‍රතිශතයක් වශයෙන්

1.2.3. අපේක්ෂිත අගය

ස්ථාවර දුරකථන ක්‍රියාකාර සමාගම් සඳහා (i) > 50% සහ (ii) > 85%

ජංගම දුරකථන ක්‍රියාකාර සමාගම් සඳහා : (i) > 60% සහ (ii) > 85%

1.3. බිල්පත් සහ ණය නිරවද්‍යතාවය පිළිබඳ පැමිණිලි

1.3.1. (අ) පසු ගෙවුම් ග්‍රාහකයන් පිළිබඳ අර්ථ දැක්වීම

බිල්පතක් නිරවද්‍ය කිරීමේ පැමිණිල්ලක් යනු පාරිභෝගිකයා වෙත ලැබෙන බිල්පත් නිරවද්‍ය නොවන බවට සැහීමකට පත් නොවන ප්‍රකාශ කිරීමකි. එනම් පාරිභෝගිකයා විසින් එම බිල්පත නිරවද්‍ය නොවන බව සොයා ගැනීමකි. සිදුවන වැරදි සහිත කරුණුවලට වැරදි බිල්පත් තොරතුරු, බිල්පත් ගෙවීම් යාවත්කාලීන නොකිරීම, වැරදි ඇමතුම් දත්ත භාවිතා කිරීම, ඇමතුම් සඳහා වැරදි මිල ගණන් අය කිරීම, සේවා වැරදි ලෙස බිල්ගත කිරීම, ඇමතුම් වට්ටම්, හර හෝ බැර වැරදි ලෙස පවත්වාගෙන යාම හෝ රජයේ අයබදු ඇතුළු මුළු අය කිරීම් වැරදි ලෙස ගණනය කිරීම නිදසුන් වේ. බිල්පත් විමසීම් (තොරතුරු ඉල්ලා සිටීම) මෙම ගණය යටතේ සලකා බලනු නොලැබේ.

1.3.2. පසු ගෙවුම් ග්‍රාහකයන් සඳහා ගණනය කිරීම

පාරිභෝගික පැමිණිල්ලකට හේතුවන බිල්පත් සංඛ්‍යාව පසු ගෙවුම් ග්‍රාහකයන්ගේ සංඛ්‍යාවේ ප්‍රතිශතයක් වශයෙන්

1.3.3. පසු ගෙවුම් ග්‍රාහකයන්ගේ අපේක්ෂිත අගය

<0.5%

1.3.4. (ආ) පෙර ගෙවුම් ග්‍රාහකයන් පිළිබඳ අර්ථ දැක්වීම

පෙර ගෙවුම් ගිණුම් ණය නිරවද්‍යතාවය පිළිබඳ පැමිණිල්ලක් යනු පාරිභෝගිකයා විසින් ණය නිරවද්‍ය නොවන බවට සැඟිලිකට පත් නොවන ප්‍රකාශ කිරීමකි. එනම් පාරිභෝගිකයා විසින් ලැබුණු පෙර ගෙවුම් ණය පිළිබඳ නිරවද්‍ය නොවන බව සොයා ගැනීමකි. එමෙන්ම වැරදි ඇමතුම් දත්ත භාවිතා කිරීම, වැරදි අනුපාතිකයකින් ඇමතුම් වලට අය කිරීම, සේවා සඳහා වැරදි ලෙස අය කිරීම, ඇමතුම් වට්ටම්, හර හෝ බැර වැරදි ලෙස පවත්වාගෙන යාම හෝ රජයේ අයබදු ඇතුළු මුළු අය කිරීම් වැරදි ලෙස ගණනය කිරීම නිදසුන් වේ. බිල්පත් විමසීම් (තොරතුරු ඉල්ලා සිටීම) මෙම ගණය යටතේ සළකා බලනු නොලැබේ.

සටහන.- දුරකථන ක්‍රියාකාර සමාගම විසින් අනුමත කරන ලද වෙළඳුන්ගේ / නියෝජිතයන්ගේ ප්‍රතිගාස්තු අය කිරීමේ ගැටළු, ණය පිළිබඳ පැමිණිල්ලක් වශයෙන් සැලකේ. පාරිභෝගිකයා විසින් ඉදිරිපත් කරන වැරදි ගෙවීම් ආශ්‍රිත සියළුම ගැටළු ඇතුළත් නොකළ යුතුය. දුරකථන ක්‍රියාකාර සමාගම විසින් යාවත්කාලීන කිරීමට අත්‍යවශ්‍ය වූ පාරිභෝගික ගෙවීම් සම්බන්ධ ගැටළු ගණනය කිරීම සඳහා ඇතුළත් කළ යුතුය.

පහත සඳහන් පැමිණිලි පමණක් ගණනය කිරීම සඳහා සලකා බලනු ලැබේ.

(අ) බිල්පතේ සඳහන් දින සිට මාස 3ක් ඇතුළත ලැබුණු පසු ගෙවුම් පැමිණිලි

(ආ) සිද්ධිය සිදුවූ දා සිට දින 30 ක් ඇතුළත ලැබුණු පෙර ගෙවුම් පැමිණිලි

1.3.5. පෙර ගෙවුම් ග්‍රාහකයන් සඳහා ගණනය කිරීම

ණය පැමිණිලි සංඛ්‍යාව මාසය තුළ ක්‍රියාකාරී පෙර ගෙවුම් ග්‍රාහකයන් සංඛ්‍යාවේ ප්‍රතිශතයක් වශයෙන් ග්‍රාහකයන් විසින් ණය වැරදි බවට අනාවරණය කර ගැනීම වැනි පෙර ගෙවුම් ගිණුමේ ණය සම්බන්ධයෙන් ග්‍රාහකයකුගෙන් ලැබුණු පැමිණිල්ලක් ණය පැමිණිල්ලක් යනුවෙන් අදහස් වේ.

1.3.6. පෙර ගෙවුම් ග්‍රාහකයින්ගේ අපේක්ෂිත අගය

<0.1%

1.4. බිල්පත් නිවැරදි කිරීමේ පැමිණිලි නිරාකරණය කිරීමේ කාලය CS 3 (a) සහ (b)

1.4.1. අර්ථ දැක්වීම

සේවා සැපයුම්කරුවකු පැමිණිල්ලක් නිරාකරණය කිරීම සඳහා ගතවන කාලය (පාරිභෝගිකයාට පිළිගතහැකි ආකාරයෙන් පැමිණිල්ලකට ප්‍රතිචාර දැක්වීම නිරාකරණය කිරීම යනුවෙන් අදහස් වේ)

1.4.2. පසු ගෙවුම් පාරිභෝගිකයන් සඳහා ගණනය කිරීම

පැමිණිල්ලේ දින සිට (i) මාස තුන (ii) මාස හය තුළ නිරාකරණය කරන ලද පැමිණිලි සංඛ්‍යාව පැමිණිල්ල වාර්තා කරන මාසය තුළ ලැබුණු මුළු පැමිණිලි සංඛ්‍යාවේ ප්‍රතිශතයක් වශයෙන්.

1.4.3. පසු ගෙවුම් ග්‍රාහකයින් සඳහා අපේක්ෂිත අගය

(i) මාස තුන සඳහා 90-95%

(ii) මාස හය සඳහා 95-100%

1.4.4. (ආ) පෙර ගෙවුම් පාරිභෝගිකයන් සඳහා ගණනය කිරීම

පැමිණිල්ල වාර්තා කරන දින සිට (i) වැඩ කරන දින තුන (ii) වැඩ කරන දින පහ ඇතුළත නිරාකරණය කරන ලද ණය පැමිණිලි සංඛ්‍යාව මාසය තුළ ලැබුණු ණය පැමිණිලි සංඛ්‍යාවේ ප්‍රතිශතයක් වශයෙන්

1.4.5. පෙර ගෙවුම් පාරිභෝගිකයන් සඳහා අපේක්ෂිත අගය

(i) වැඩ කරන දින තුන ඇතුළත 85%

(ii) වැඩ කරන දින පහ ඇතුළත 95-100%

ස්ථාවර දුරකථන ක්‍රියාකාර සමාගම් වලට පමණක් අදාළ වේ.

1.5. දුරකථන නාමාවලි විමසීම් සේවා සඳහා ප්‍රතිචාර දැක්වීමේ කාලය-CS 4

1.5.1. අර්ථ දැක්වීම

දුරකථන ඇමතුම ස්ථාපිත වූ මොහොතේ සිට ඉල්ලා සිටින අංකයේ තොරතුරු සැපයීම පිණිස නියෝජිතයෙකු හෝ ඒ හා සමාන හඬ සක්‍රීය ප්‍රතිචාර පද්ධතිය මගින් පිළිතුරු දෙන මොහොත දක්වා කාලය.

1.5.2. ගණනය කිරීම

(නිශ්චිත " කාල සීමාවක් " තුළ පිළිතුරු ලබාදුන් මුළු ඇමතුම් සංඛ්‍යාව / අදාළ සේවාව සඳහා ලබාගන්නා මුළු ඇමතුම් සංඛ්‍යාව) x 100 %

" කාල සීමාව " තත්පර 40 සහ තත්පර 80 සමාන වේ.

1.5.3. අපේක්ෂිත අගය

(i) තත්පර 40 කාල සීමාව සඳහා ;>60%

(ii) තත්පර 80 කාල සීමාව සඳහා ;>90 %

1.6. මුල් සම්බන්ධතා සඳහා සැපයුම් කාලය- CS 5

1.6.1. අර්ථ දැක්වීම

දුරකථන ක්‍රියාකාර සමාගමක් විසින් වලංගු සේවා ඇණවුම් ලබා ගන්නා මොහොතේ සිට සේවාව ක්‍රියාකාරී තත්වයට පත්වන මොහොත දක්වා කාලය. නව ප්‍රවේශ සම්බන්ධතා ස්ථාපනය කිරීම, පවත්නා ප්‍රවේශ සම්බන්ධතා වෙනත් පාරිභෝගිකයකු විසින් පවරා ගැනීම, පවත්නා ජාලය වැඩිදියුණු කිරීම මෙම කරුණු වලට ඇතුළත් වේ.

1.6.2. ගණනය කිරීම

(i) දින 7 (ii) එක් කැලැන්ඩර මාසයක් ඇතුළත සම්පූර්ණ කරන ලද ඇණවුම්වල ප්‍රතිශතය

1.6.3. අපේක්ෂිත අගය

(i) දින 7 සඳහා 70%

(ii) එක් කැලැන්ඩර මාසයක් සඳහා 95%

1.7. දෝෂ වාර්තා කිරීමේ අනුපාතය- CS 6

1.7.1. අර්ථ දැක්වීම

දෝෂ පිළිබඳ වාර්තාවක් යනු බාධාකාරී සේවා හෝ හානි වූ සේවා පිළිබඳව පාරිභෝගිකයා විසින් සිදු කරන ලද පැමිණිල්ලක් වන අතර එය පොදු විදුලි සංදේශ ජාලයක හෝ දුරකථන ක්‍රියාකාර සමාගමක ජාලයක ගුණාංගයක් නිසා සිදු වූ වලංගුතාවයකින් යුක්ත විය යුතුය. (දුරකථන ක්‍රියාකාර සමාගම විසින් සපයා නොමැති උපකරණවල දෝෂ අන්තර්ගත නොවේ.)

1.7.2. ගණනය කිරීම

ග්‍රාහකයන් 100 ගෙන් වාර්තාවූ දෝෂ සංඛ්‍යාව

ග්‍රාහකයින් සංඛ්‍යාව ලෙස ගතයුතු වන්නේ වාර්තා කරන කාලය අවසානයේ සිටි ග්‍රාහක සංඛ්‍යාවයි.

1.7.3. අපේක්ෂිත අගය

(i) ස්ථාවර රැහැන් සහිත සඳහා < 8

(ii) ස්ථාවර රැහැන් රහිත සඳහා < 4

1.8. දෝෂ අළුත්වැඩියා කිරීමේ කාලය- CS 7

1.8.1. අර්ථ දැක්වීම

ග්‍රාහකයකු විසින් දුරකථන ක්‍රියාකාර සමාගම වෙත දෝෂයක් පිළිබඳව දැනුම් දුන් මොහොතේ සිට සාමාන්‍ය වැඩකිරීමේ ක්‍රමයකට එම සේවාව යථා තත්වයට පත් කිරීමේ මොහොත දක්වා වූ කාලයයි. (දුරකථන ක්‍රියාකාර සමාගම විසින් සපයා නොමැති උපකරණවල දෝෂ අන්තර්ගත නොවේ).

1.8.2. ගණනය කිරීම

(i) පැය 24 කදී (ii) පැය 48කදී (iii) පැය 96 කදී වාර්තා වන දෝෂවලින් නිවැරදි කළ දෝෂ සංඛ්‍යාව වාර්තා වූ දෝෂවල ප්‍රතිශතයක් වශයෙන්.

1.8.3. අපේක්ෂිත අගය

- (i) ස්ථාවර රැහැන් සහිත සඳහා > 70% , ස්ථාවර රැහැන් රහිත සඳහා > 70%
- (ii) ස්ථාවර රැහැන් සහිත සඳහා > 80% , ස්ථාවර රැහැන් රහිත සඳහා > 80%
- (iii) ස්ථාවර රැහැන් සහිත සඳහා > 90% , ස්ථාවර රැහැන් රහිත සඳහා > 90%

ආ කොටස

2.0. ස්ථාවර දුරකථන ක්‍රියාකාර සමාගම්වල ජාල සම්බන්ධතා ප්‍රමිති (පරාමිතීන්)

2.1. ඇමතුම ස්ථාපනය කිරීම සාර්ථක වීමේ අනුපාතය -FT 1

2.1.1. අර්ථ දැක්වීම

නිසියාකාරයෙන් දුරකථන ඇමතුම් ලබා ගැනීම ( Properly dialed) සහ ඇමතුම් කරන පාර්ශවය ජාලය අවසන් කිරීමේ ස්ථානයේදී ඇමතුම ලබන පාර්ශවයේ කාර්ය බහුල හඬ, නාද හඬ හෝ පිළිතුරු හඬ හෝ ක්‍රියා විරහිත වීමේ තත්ත්වය හඳුනාගෙන ඇති විටෙකදී වලංගු අංකයකට සාර්ථකව සම්බන්ධ කරන ඇමතුම්වල ප්‍රතිශතය.

2.1.2. ගණනය කිරීම

(ස්ථාපනය කරන ලද ඇමතුම් ප්‍රමාණය / උත්සාහ කරන ලද මුළු ඇමතුම් ප්‍රමාණය) x 100%

ස්ථාවර රැහැන් රහිත සඳහා ; කොමිෂන් සභාව විසින් නිශ්චය කර ඇති පරිදි මෙම පරාමිතිය ප්‍රධාන ජාලය සහ ප්‍රවේශ ජාලය මගින් මනිනු ලැබේ.

2.1.3. අපේක්ෂිත අගය

- ස්ථාවර රැහැන් සහිත සඳහා > 99 %
- ස්ථාවර රැහැන් රහිත සඳහා > 95 %

2.2. ඇමතුම අවසන් කිරීමේ අනුපාතය-FT2

2.2.1. අර්ථ දැක්වීම

උත්සාහ කර සාර්ථක වූ ඇමතුමක් යනු ඇමතුම් ලබන හෝ ඇමතුම් කරන පාර්ශවය විසින් හිතා මතා අවසන් කරන තෙක් පවත්වාගෙන යන ඇමතුම අවසන් කළ බවට නිර්වචනය කෙරේ.

2.2.2. ගණනය කිරීම

(හිතා මතා අවසන් කරන ලද ඇමතුම් සංඛ්‍යාව) / උත්සාහ කර සාර්ථක ඇමතුම් සංඛ්‍යාව) x 100%

ස්ථාවර රැහැන් රහිත සඳහා ; කොමිෂන් සභාව විසින් නිශ්චය කර ඇති පරිදි මෙම පරාමිතිය ප්‍රධාන ජාලය සහ ප්‍රවේශ ජාලය මගින් මනිනු ලැබේ.

2.2.3. අපේක්ෂිත අගය

- ස්ථාවර රැහැන් සහිත සඳහා > 99 %
- ස්ථාවර රැහැන් රහිත සඳහා > 99 %

2.3. අන්තර් සම්බන්ධතා ඒකකයේ (POI) අවහිර වීම (වෙන් වෙන් වශයෙන් ඇත්තාවූ අන්තර් සම්බන්ධීය ඒකක සඳහා) -FT3

2.3.1. අර්ථ දැක්වීම

අන්තර් සම්බන්ධීය පරිපථය ලබා ගැනීම සඳහා කරන ලද මුළු ඇමතුම් ඉල්ලීම් වලට මුක්ත පරිපථ සැපයීමට නොහැකි නිසා අන්තර් සම්බන්ධතාවය ඔස්සේ යාමට අසමත් වූ ඇමතුම් වල අනුපාතය. (දේශීය හා ජාත්‍යන්තර ඇමතුම් දෙවර්ගය සඳහා)

2.3.2. ගණනය කිරීම

අන්තර් සම්බන්ධතා ඒකකයේදී බිඳවැටුණු ඇමතුම් සංඛ්‍යාව / අන්තර් සම්බන්ධීය ඒකකය වෙත ලැබුණු මුළු ඇමතුම් සංඛ්‍යාව x 100%

මෙම පරාමිතිය කොමිෂන් සභාව විසින් ලබා දුන් සූත්‍ර ප්‍රකාරව මනිනු ලැබේ. ජාත්‍යන්තර ප්‍රවේශ ස්ථිත සහිත දුරකථන ක්‍රියාකාර සමාගම් සහ පොදු ප්‍රවේශ ස්ථිත සහිත දුරකථන ක්‍රියාකාර සමාගම් වල මිනුම් ඒකක කොමිෂන් සභාව විසින් නිකුත් කරනු ලැබේ.

2.3.3. අපේක්ෂිත අගය

< 1%

2.4. ජාල ලබාගත හැකිවීම -FT 4

2.4.1. ස්ථාවර රැහැන් සහිත සඳහා නිර්වචනය

(අ) ස්විච්ඡරණය හෝ සම්ප්‍රේෂණය ආශ්‍රිත හුවමාරු දෝෂ පවත්නා විට දුරකථන හුවමාරු උපකරණයක් ලබා ගත නොහැකි වේ.

(ආ) තන්තු, තඹ, බහුවිධ ප්‍රවේශයන් ඇතුළු හුවමාරුවේ සිට බෙදාහැරීමේ ඒකකය දක්වා බෙදාහැරීමේ පරිපථ සහ අදාල වන පරිදි පාරිභෝගික පරිශ්‍ර උපකරණ ඇතුළු සියළුම වෙනත් ප්‍රවේශ උපකරණ ලබාගත හැකිවීම.

2.4.2. ස්ථාවර රැහැන් සහිත සඳහා ගණනය කිරීම

ගණනය ලබාගත හැක්කේ සියළුම දේශීය ස්ථිත මගින් ලබාගත් ආදාන පදනම් කර ගැනීමෙනි. ජාලය ක්‍රියාවිරහිතව තිබූ කාලයට මෘදුකාංග හා දෘඩාංග දෝෂ ඇතුළත් වේ.

(අ)  $\{[(එකතුව(මාසයක් ඇතුළත දේශීය ස්ථිත ක්‍රියාත්මක වූ මිනිත්තු ගණන) / (මාසයක් ඇතුළත දී දේශීය ස්ථිත ක්‍රියාත්මක වූ මිනිත්තු ගණන + මාසයක් ඇතුළත දී දේශීය ස්ථිත ක්‍රියාවිරහිත වූ මිනිත්තු ගණන)]\} \times 100 \%$

(ආ)  $\{[(එකතුව(මාසයක් ඇතුළත බෙදාහැරීමේ පරිපථ ක්‍රියාත්මක මිනිත්තු ගණන) / (මාසයක් ඇතුළත දී බෙදා හැරීමේ පරිපථ ක්‍රියාත්මක මිනිත්තු ගණන + මාසයක් ඇතුළත දී බෙදා හැරීමේ පරිපථ ක්‍රියාවිරහිත වූ මිනිත්තු ගණන)]\} \times 100 \%$

2.4.3. ස්ථාවර රැහැන් සහිත සඳහා අපේක්ෂිත අගය

(අ) > 99 . 9 % (ආ) > 99 . 85 %

2.4.4. ස්ථාවර රැහැන් රහිත සඳහා නිර්වචනය

ජාලය ලබා ගත හැකි කාලයේ ප්‍රතිශතය (සැලසුම් කරන ලද ජාල අඩපණ කළ කාලය ඇතුළත් කළ යුතුය.)

2.4.5. ස්ථාවර රැහැන් රහිත සඳහා ගණනය කිරීම

$100 - එකතුව \{ (විනාඩි 15 ට වඩා වැඩි කාලයකදී ජාලය අඩපණව පැවති Cell Minutes ගණන / මුළු ජාල Cell Minutes ගණන) \times 100\%$

Cell Minutes ගණන යනු = Cell සංඛ්‍යාව x මිනිත්තු ගණන

2.4.6. ස්ථාවර රැහැන් රහිත සඳහා අපේක්ෂිත අගය

> 99%

ඇ කොටස

3.0. ජංගම ක්‍රියාකරුවන්ගේ ජාල සම්බන්ධතා ප්‍රමිති (පරාමිතීන්)

3.1. ඇමතුම බිඳවැටීමේ අනුපාතය - MT 1

ලැබෙන සහ පිටතට යැවෙන ඇමතුම් නිවැරදිව ස්ථාපනය කර තිබෙන විට සහ එබැවින් වෙන් කරන ලද හුවමාරු නාලිකාවක් තිබෙන විට පාරිභෝගිකයන් විසින් සිය ඇමතුම සාමාන්‍ය පරිදි අවසන් කිරීමට පෙර, දුරකථන ක්‍රියාකාර සමාගම් වල ජාලය තුළ කලින් අවසන් කිරීමේ හේතුවෙන් අත් හරින හෝ විසන්ධි කරන ලැබෙන සහ පිටතට යැවෙන ඇමතුම් ප්‍රමාණය.

3.1.1. අර්ථ දැක්වීම

ඇමතුම් කරන හෝ ඇමතුම් ලබන පාර්ශවයේ මැදිහත්වීමකින් තොරව සංවාදය මැදදී අනපේක්ෂිත ලෙස විසන්ධි වූ ඇමතුම්වල ප්‍රතිශතය.

3.1.2. ගණනය කිරීම

(බිඳවැටුණු මුළු ඇමතුම් ප්‍රමාණය / ස්ථාපනය කරන ලද මුළු ඇමතුම් ප්‍රමාණය) X 100%

දුරකථන ඇමතුම් ලබාදීමට අපොහොසත් වීම, සංඥා නොමැති වීම, සහ ජාල අවහිරතාවය නිසා සම්පූර්ණ නොකරන ලද ඇමතුම් ප්‍රමාණය මෙයට ඇතුළත් කළ යුතුය.

කොමිෂන් සභාව විසින් නිශ්චය කර ඇති පරිදි මෙම පරාමිතිය ප්‍රධාන ජාලය සහ ප්‍රවේශ ජාලය මගින් මනිනු ලැබේ.

3.1.3. අපේක්ෂිත අගය

< 5 %

3.2. ඇමතුම් ස්ථාපනය කිරීම සාර්ථක වීමේ අනුපාතය - MT 2

3.2.1. අර්ථ දැක්වීම

නිසියාකාරයෙන් දුරකථන ඇමතුම් ලබා ගැනීම (Properly dialed) සහ ඇමතුම් කරන පාර්ශවය ජාලය අවසන් කිරීමේ ස්ථානයේදී ඇමතුම් ලබන පාර්ශවයේ කාර්ය බහුල හඬ, නාද හඬ හෝ පිළිතුරු හඬ හෝ ක්‍රියා විරහිත වීමේ තත්ත්වය හඳුනාගෙන ඇති විටෙකදී වලංගු අංකයකට සාර්ථකව සම්බන්ධ කරන ඇමතුම්වල ප්‍රතිශතය.

3.2.2. ගණනය කිරීම

ස්ථාපනය කරන ලද ඇමතුම් ප්‍රමාණය / උත්සාහ කරන ලද මුළු ඇමතුම් ප්‍රමාණය) X 100%

කොමිෂන් සභාව විසින් නිකුත් කරන ලද සූත්‍රය ප්‍රකාරව ප්‍රධාන ජාලය සහ ප්‍රවේශ ජාලය මගින් මෙම පරාමිතිය මනිනු ලැබේ.

3.2.3. අපේක්ෂිත අගය

> 95 %

3.3 .අන්තර් සම්බන්ධතා ඒකකයේ (POI) අවහිරවීම (වෙන් වෙන් වශයෙන් ඇත්තාවූ අන්තර් සම්බන්ධීය ඒකක සඳහා ) - MT 3

3.3.1. අර්ථ දැක්වීම

අන්තර් සම්බන්ධීය පරිපථය ලබා ගැනීම සඳහා කරන ලද මුළු ඇමතුම් ඉල්ලීම්වලට මුක්ත පරිපථ සැපයීමට නොහැකි නිසා අන්තර් සම්බන්ධතාවය ඔස්සේ යාමට අසමත් වූ ඇමතුම් වල අනුපාතය.(දේශීය හා ජාත්‍යන්තර ඇමතුම් දෙවර්ගය සඳහා)

3.3.2. ගණනය කිරීම

අන්තර් සම්බන්ධතා ඒකකයේදී බිඳවැටුණු ඇමතුම් සංඛ්‍යාව / අන්තර් සම්බන්ධීය ඒකකය වෙත ලැබුණු මුළු ඇමතුම් සංඛ්‍යාව X 100%

සූත්‍රයට අනුකූලව මෙම පරාමිතිය මනිනු ලැබේ. ජාත්‍යන්තර ප්‍රවේශ ස්විච්චකරණය සහිත දුරකථන ක්‍රියාකරුවන් සහ පොදු ප්‍රවේශ ස්විච් ක්‍රියාකරුවන් සඳහා මිනුම් ඒකක කොමිෂන් සභාව විසින් නිකුත් කරනු ලැබේ.

3.3.3. අපේක්ෂිත අගය

< 1%

3.4. ජාලය ලබාගත හැකිවීම - MT 4

3.4.1. අර්ථ දැක්වීම

ජාලය ලබා ගත හැකි කාලයේ ප්‍රතිශතය (සැළසුම් කරන ලද ජාල අඩපණ කළ කාලය ඇතුළත් කළ යුතුය)



3.4.2. ගණනය කිරීම

100 - එකතුව  $\{ (විනාඩි 15 \text{ ට වඩා වැඩි කාලයකදී ජාලය අඩපණව පැවති Cell Minutes ගණන} / \text{මුළු ජාල Cell Minutes ගණන}) \times 100\%$

Cell Minutes ගණන යනු = Cell සංඛ්‍යාව x මිනිත්තු ගණන

3.4.3. අපේක්ෂිත අගය

> 99 %

3.5. භූගෝලීය සේවා ආවරණය - MT 5

3.5.1. අර්ථ දැක්වීම

අවම මාර්ගගත සංඥා බලය ඔස්සේ පරීක්ෂණ ප්‍රවේශය සාක්ෂාත් කර ගැනීමේ ප්‍රතිශතය.

3.5.2. ගණනය කිරීම

දෙන ලද ප්‍රවේශයක් සඳහා ETSI EG 202 057 -3 ප්‍රකාරව සකස් කළ මෙහෙයුම් පරීක්ෂණ මිනුම් ක්‍රියාකරුවන් විසින් සැපයිය යුතුය.

3.5.3. අපේක්ෂිත අගය

GSM සඳහා අවම සංඥා බලය - 92 dBm , -95 dBm  
UMTS සඳහා අවම සංඥා බලය - 100 dBm , -102 dBm

ඉහත (ආ) සහ (ඇ) කොටස් සඳහා පහත සඳහන් අර්ථ දැක්වීම් අදාළ වේ :

" පොදු ප්‍රවේශ ස්ථිව" යන්නෙන් අදහස් කරනුයේ ගෘහස්ථ පොදු ස්විච්චකරණ ක්‍රියාකරුවන් හා අනෙකුත් දේශීය පොදු ස්විච්චකරණ දුරකථන ක්‍රියාකරුවන් අතර දේශීය ඇමතුම් හුවමාරුවන ස්ථිවයයි. දුරකථන ග්‍රාහකයන් සෘජුවම මෙම ස්ථිවයට සම්බන්ධ නොවන අතර ඒ වෙනුවට එය වෙනත් ස්ථිව හුවමාරු සමග සම්බන්ධ වේ. දේශීය පොදු ප්‍රවේශ දුරකථන ජාල අතර ඇමතුම් පොදු ප්‍රවේශ ස්ථිව ඔස්සේ මෙහෙයවයි.

"ජාත්‍යන්තර ප්‍රවේශ ස්ථිව" යන්නෙන් අදහස් කරනුයේ දේශීය පොදු ස්විච්චකරණ දුරකථන ජාල ක්‍රියාකරුවන් හා විදේශීය පොදු ස්විච්චකරණ ජාල ක්‍රියාකරුවන් අතර හෝ අන්තර්ජාතික දුරකථන ජාල ක්‍රියාකරුවන්ගේ අන්තර්ජාතික ප්‍රවේශ ස්ථිවය අතර ජාත්‍යන්තර ඇමතුම් හුවමාරුවන ස්ථිවයයි.

"ප්‍රවේශ ජාලය" යන්නෙන් අදහස් කරනුයේ පොදු ස්විච්චකරණ දුරකථන ජාල ක්‍රියාකරුවන්ගේ ජාලය සමග ක්ෂණිකව ග්‍රාහකයන් සම්බන්ධ කරන විදුලි සංදේශ ජාල මාදිලියකි. ප්‍රවේශ ජාලය රැහැන් සහිත හෝ රැහැන් රහිත විය හැකිය. ග්‍රාහකයන් හඬ සහ දත්ත සම්බන්ධතාවය වැනි විදුලි සංදේශ සේවා ලබා ගැනීම පිණිස ඔවුන්ගේ ක්‍රියාකරුවන්ගේ, ප්‍රධාන ජාලය සමග සම්බන්ධ වීමට ප්‍රවේශ ජාලය භාවිතා කරයි.

"ප්‍රධාන ජාලය" යන්නෙන් ප්‍රවේශ ජාල ඔස්සේ සම්බන්ධ වන ග්‍රාහකයන් සඳහා හඬ සහ දත්ත සේවා සපයන ජාලය ප්‍රධාන ජාලය ලෙස අදහස් වේ. එය දුරකථන සේවාවන් සැපයීම පිණිස වෙනත් දේශීය සහ විදේශීය පොදු ස්විච්චකරණ දුරකථන ජාල සම්බන්ධීකරණය කරයි. ප්‍රධාන ජාලය තුළ ග්‍රාහක කළමනාකරණය, ජාල කාර්යයන්, සහ ජාල පාලනය කිරීම පිණිස භෞතිකමය ආයතන රැසක් අන්තර්ගත වේ.

උපලේඛනය 3

- (අ) කොටස - ස්ථාවර සහ ජංගම ක්‍රියාකාර පාරිභෝගික සේවා වාර්තාකරණ ආකෘතිය ( ආදර්ශ පත්‍ර)  
CS1 (අ) සහ (ආ), CS2(අ) සහ (ආ), CS3 (අ) සහ (ආ) , CS4, CS5, CS6, CS7
- (ආ) කොටස -ස්ථාවර රැහැන් සහිත හා ස්ථාවර රැහැන් රහිත ක්‍රියාකාර ජාල සම්බන්ධ වාර්තාකරණ ආකෘතිය (ආදර්ශ පත්‍ර) FT1, FT2, FT3, FT4
- (ඇ) කොටස - ජංගම ක්‍රියාකාර ජාල සම්බන්ධ වාර්තාකරණ ආකෘතිය (ආදර්ශ පත්‍ර) -MT1, MT2, MT3, MT4, MT5

වාර්තා කරන දිනය : .....

වාර්තා කරන මාසය : .....

අ කොටස

ස්ථාවර සහ ජංගම ක්‍රියාකාරී පාරිභෝගික සේවා වාර්තාකරණ ආකෘතිය (ආදර්ශ පත්‍රය)

ගණනය කිරීම	ඉලක්කය	වාර්තාකරණ කාලය සඳහා ප්‍රතිඵල		
		මාසය/වර්ෂය	මාසය/වර්ෂය	කාර්තුව/වර්ෂය
<b>CS1 (අ) සහ (ආ) : ක්‍රියාකාරී සේවා සඳහා ප්‍රතිඵල දැක්වීමේ කාලය (ඇමතුම් මධ්‍යස්ථාන)</b>				
(අ) අන්තර් ක්‍රියාකාරී හඬ ප්‍රතිචාර මගින් මුල් ප්‍රතිචාරය දැක්වීමේ කාලය තත්පර 10 ක් තුළ පිළිතුරු දුන් ඇමතුම් සංඛ්‍යාව ලැබුණු මුළු ඇමතුම්වල ප්‍රතිශතයක් වශයෙන්	>95%			
කරුණාකර ඉලක්කය නොසපුරන පරාමිතීන්ට යොමු කරන ඔබගේ පාලනය ඉක්මවා යන සියළුම සාධක සඳහන් කරන්න.	සාධකය 1			
	සාධකය 2			
ගණනය කිරීමේදී මෙම සාධක බැහැර කර ඇත්නම් සාක්ෂාත් කර ගත් අගය බලපාන සාධක ඉවත් කිරීමට ගන්නා ක්‍රියාමාර්ග	සාධකය 1			
	සාධකය 2			
(ආ) අන්තර් ක්‍රියාකාරී හඬ ප්‍රතිචාර පද්ධතිය වෙත ලැබෙන ඇමතුම් නියෝජිතයෙකු වෙත යොමු කළ පසු එයට මුල් ප්‍රතිචාරය දැක්වීමට ගත වූ කාලය	(අ) (1) (i) >50% (ii) >85%			
තත්පර 40/80 ක් තුළ පිළිතුරු දුන් ඇමතුම් සංඛ්‍යාව ක්‍රියාකරු සහායක සඳහා යොමු කරන ලද මුළු ඇමතුම්වල ප්‍රතිශතයක් වශයෙන්	(අ) (2) (i) >60%			
	(ii) >85%			
(ආ) (1) ස්ථාවර දුරකථන ක්‍රියාකාරී සමාගම් සඳහා (i) තත්පර 40 (ii) තත්පර 80 තුළ පිළිතුරු දුන් ඇමතුම් සංඛ්‍යාව	සාධකය 1			
	සාධකය 2			
කරුණාකර ඉලක්කය නොසපුරන පරාමිතීන්ට යොමු කරන ඔබගේ පාලනය ඉක්මවා යන සියළුම සාධක සඳහන් කරන්න.	සාධකය 1			
	සාධකය 2			
ගණනය කිරීමේදී මෙම සාධක බැහැර කර ඇත්නම් සාක්ෂාත් කර ගත් අගය බලපාන සාධක ඉවත් කිරීමට ගන්නා ක්‍රියාමාර්ග	සාධකය 1			
	සාධකය 2			
වෙනත් විශේෂ කරුණු				

CS2 (අ) සහ (ආ) : බිල්පත්/ණය පැමිණිලි				
ගණනය කිරීම	ඉලක්කය	වාර්තාකරණ කාලය සඳහා ප්‍රතිඵල		
		මාසය/වර්ෂය	මාසය/වර්ෂය	මාසය/වර්ෂය
(අ) පසු ගෙවුම් ග්‍රාහකයන් පාරිභෝගික පැමිණිල්ලකට හේතු වන බිල්පත් සංඛ්‍යාව පසු ගෙවුම් ග්‍රාහකයන්ගේ සංඛ්‍යාවේ ප්‍රතිශතයක් වශයෙන්	<0.5%			
අමතර තොරතුරු (නොලැබුණු බිල්පත් සංඛ්‍යාව)/(ජනනය කළ මුළු බිල්පත් සංඛ්‍යාව) *100%				
කරුණාකර ඉලක්කය නොසපුරන පරාමිතීන්ට යොමු කරන ඔබගේ පාලනය ඉක්මවා යන සියලුම සාධක සඳහන් කරන්න.	සාධකය 1 සාධකය 2			
ගණනය කිරීමේදී මෙම සාධක බැහැර කර ඇත්නම් සාක්ෂාත් කර ගත් අගය	සාධකය 1 සාධකය 2			
බලපාන සාධක ඉවත් කිරීමට ගන්නා ක්‍රියාමාර්ග	සාධකය 1 සාධකය 2			
(ආ) පෙර ගෙවුම් ග්‍රාහකයන් ණය පැමිණිලි සංඛ්‍යාව මාසය තුළ ක්‍රියාකාරී පෙර ගෙවුම් ග්‍රාහකයන් සංඛ්‍යාවේ ප්‍රතිශතයක් වශයෙන්	<0.1%			
කරුණාකර ඉලක්කය නොසපුරන පරාමිතීන්ට යොමු කරන ඔබගේ පාලනය ඉක්මවා යන සියලුම සාධක සඳහන් කරන්න.	සාධකය 1 සාධකය 2			
ගණනය කිරීමේදී මෙම සාධක බැහැර කර ඇත්නම් සාක්ෂාත් කර ගත් අගය	සාධකය 1 සාධකය 2			
බලපාන සාධක ඉවත් කිරීමට ගන්නා ක්‍රියාමාර්ග	සාධකය 1 සාධකය 2			
වෙනත් විශේෂ කරුණු				

ස්ථාවර දුරකථන ක්‍රියාකරුවන් සඳහා පමණි

ගණනය කිරීම		ඉලක්කය	වාර්තාකරණ කාලය සඳහා ප්‍රතිඵල			
			මාසය/වර්ෂය	මාසය/වර්ෂය	මාසය/වර්ෂය	කාර්තුව/වර්ෂය
<p><b>C53 (අ) සහ (ආ) : බිල්පත්/ණය පැමිණිලි නිරාකරණය කිරීමේ කාලය</b></p>						
(අ) පසු ගෙවුම් ග්‍රාහකයන් පැමිණිල්ලේ දින සිට	(i) මාස තුන (ii) මාස හය තුළ නිරාකරණය කරන ලද පැමිණිලි සංඛ්‍යාව පැමිණිල්ල වාර්තා කරන මාසය තුළ ලැබුණු මුළු පැමිණිලි සංඛ්‍යාවේ ප්‍රතිශතයක් වශයෙන්	(අ)				
		(i) 90-95%				
		(ii) 95-100%				
කරුණාකර ඉලක්කය නොසපුරන පරාමිතීන්ට යොමු කරන ඔබගේ පාලනය ඉක්මවා යන සියලුම සාධක සඳහන් කරන්න.		සාධකය 1				
		සාධකය 2				
ගණනය කිරීමේදී මෙම සාධක බැහැර කර ඇත්නම් සාක්ෂාත් කර ගත් අගය		සාධකය 1				
		සාධකය 2				
බලපාන සාධක ඉවත් කිරීමට ගන්නා ක්‍රියාමාර්ග		සාධකය 1				
		සාධකය 2				
(අ) පෙර ගෙවුම් ග්‍රාහකයන් පැමිණිල්ල වාර්තා කරන දින සිට	(i) වැඩ කරන දින තුන (ii) වැඩ කරන දින පහ ඇතුළත නිරාකරණය කරන ලද ණය පැමිණිලි සංඛ්‍යාව මාසය තුළ ලැබුණු ණය පැමිණිලි සංඛ්‍යාවේ ප්‍රතිශතයක් වශයෙන්	(අ)				
		(i) 85%				
		වැඩ කරන දින තුන තුළ				
		(ii) 95-100% වැඩ කරන දින පහ තුළ				
කරුණාකර ඉලක්කය නොසපුරන පරාමිතීන්ට යොමු කරන ඔබගේ පාලනය ඉක්මවා යන සියලුම සාධක සඳහන් කරන්න.		සාධකය 1				
		සාධකය 2				
ගණනය කිරීමේදී මෙම සාධක බැහැර කර ඇත්නම් සාක්ෂාත් කර ගත් අගය		සාධකය 1				
		සාධකය 2				
බලපාන සාධක ඉවත් කිරීමට ගන්නා ක්‍රියාමාර්ග		සාධකය 1				
		සාධකය 2				
වෙනත් විශේෂ කරුණු						

<b>CS4 : දුරකථන නාමාවලි විමසීම සේවාව සඳහා ප්‍රතිචාර දැක්වීමේ කාලය</b>				
ගණනය කිරීම	ඉලක්කය	වාර්තාකරණ කාලය සඳහා ප්‍රතිඵල		
		මාසය/වර්ෂය	මාසය/වර්ෂය	කාර්තුව/වර්ෂය
(නිශ්චිත "කාලසීමාවක්" තුළ පිළිතුරු ලබා දුන් මුළු ඇමතුම් සංඛ්‍යාව / අදාළ සේවාව සඳහා ලබා ගන්නා ලද මුළු ඇමතුම් සංඛ්‍යාව) *100% "කාල සීමාව" (i) තත්පර 40 (ii) තත්පර 80 සඳහා ගණනය කළ යුතුය.	(i) >60% (ii) >90%			
කරුණාකර ඉලක්කය නොසපුරන පරාමිතීන්ට යොමු කරන ඔබගේ පාලනය ඉක්මවා යන සියලුම සාධක සඳහන් කරන්න.	සාධකය 1			
	සාධකය 2			
ගණනය කිරීමේදී මෙම සාධක බැහැර කර ඇත්නම් සාක්ෂාත් කර ගත් අගය	සාධකය 1			
	සාධකය 2			
බලපාන සාධක ඉවත් කිරීමට ගන්නා ක්‍රියාමාර්ග	සාධකය 1			
	සාධකය 2			
වෙනත් විශේෂ කරුණු				

CS 5 : මුල් සම්බන්ධතා සඳහා සැපයුම් කාලය					
ගණනය කිරීම	ඉලක්කය	වාර්තාකරණ කාලය සඳහා ප්‍රතිඵල			
		මාසය/වර්ෂය	මාසය/වර්ෂය	මාසය/වර්ෂය	කාර්තුව/වර්ෂය
(i) දින 7	(i) 70% (ii) 95%				
(ii) එක් කැලැන්ඩර මාසයක් ඇතුළත සම්පූර්ණ කරන ලද ඇණවුම්වල ප්‍රතිශතය					
කරුණාකර ඉලක්කය නොසපුරන පරාමිතීන්ට යොමු කරන මඛණේ පාලනය ඉක්මවා යන සියලුම සාධක සඳහන් කරන්න.	සාධකය 1				
	සාධකය 2				
ගණනය කිරීමේදී මෙම සාධක බැහැර කර ඇත්නම් සාක්ෂාත් කර ගත් අගය	සාධකය 1				
	සාධකය 2				
බලපාන සාධක ඉවත් කිරීමට ගන්නා ක්‍රියාමාර්ග	සාධකය 1				
	සාධකය 2				
වෙනත් විශේෂ කරුණු					

CS 6 : දෝෂ වාර්තා කිරීමේ අනුපාතය				
ගණනය කිරීම	ඉලක්කය	වාර්තාකරණ කාලය සඳහා ප්‍රතිඵල		
		මාසය/වර්ෂය	මාසය/වර්ෂය	කාර්තු/වර්ෂය
ග්‍රාහකයන් 100 ගෙන් වාර්තා වූ දෝෂ සංඛ්‍යාව ග්‍රාහකයන් සංඛ්‍යාව ලෙස ගත යුතු වන්නේ වාර්තා කරන කාලය අවසානයේ සිටී ග්‍රාහක සංඛ්‍යාවයි	<8 රැහැන් සහිත සඳහා			
	< 4 ස්ථාවර රැහැන් රහිත සඳහා			
කරුණාකර ඉලක්කය නොසපුරන පරාමිතීන්ට යොමු කරන මඛණේ පාලනය ඉක්මවා යන සියලුම සාධක සඳහන් කරන්න.	සාධකය 1			
	සාධකය 2			
ගණනය කිරීමේදී මෙම සාධක බැහැර කර ඇත්නම් සාක්ෂාත් කර ගත් අගය	සාධකය 1			
	සාධකය 2			
බලපාන සාධක ඉවත් කිරීමට ගන්නා ක්‍රියාමාර්ග	සාධකය 1			
	සාධකය 2			
වෙනත් විශේෂ කරුණු				

CS 7 : දෝෂ අලුත්වැඩියා කිරීමේ කාලය				
ගණනය කිරීම	ඉලක්කය	වාර්තාකරණ කාලය සඳහා ප්‍රතිඵල		
		මාසය/වර්ෂය	මාසය/වර්ෂය	කාර්තුව/වර්ෂය
(i) පැය 24 කදී (ii) පැය 48කදී (iii) පැය 96 කදී වාර්තාවන දෝෂ වලින් නිවැරදි කළ දෝෂ සංඛ්‍යාව වාර්තා වූ දෝෂවල ප්‍රතිශතයක් වශයෙන්	(i) ස්ථාවර රැහැන් සහිත > 70% ස්ථාවර රැහැන් රහිත > 70% (ii) ස්ථාවර රැහැන් සහිත > 80% ස්ථාවර රැහැන් රහිත > 80% (iii) ස්ථාවර රැහැන් සහිත > 90% ස්ථාවර රැහැන් රහිත > 90%			
කරුණාකර ඉලක්කය නොසපුරන පරාමිතීන්ට යොමු කරන මඛයේ පාලනය ඉක්මවා යන සියලුම සාධක සඳහන් කරන්න.	සාධකය 1			
	සාධකය 2			
ගණනය කිරීමේදී මෙම සාධක බැහැර කර ඇත්නම් සාක්ෂාත් කර ගත් අගය	සාධකය 1			
	සාධකය 2			
බලපාන සාධක ඉවත් කිරීමට ගන්නා ක්‍රියාමාර්ග	සාධකය 1			
	සාධකය 2			
වෙනත් විශේෂ කරුණු				



වාර්තා කරන දිනය : .....

වාර්තා කරන මාසය : .....

ආ කොටස

ස්ථාවර ක්‍රියාකාර ජාල සම්බන්ධතා වාර්තාකරණ ආකෘතිය (ආදර්ශ පත්‍රය)

FT1 : ඇමතුම ස්ථාපනය කිරීම සාර්ථක වීමේ ඇතුළතය					
ගණනය කිරීම	ඉලක්කය	වාර්තාකරණ කාලය සඳහා ප්‍රතිඵල			
		මාසය/වර්ෂය	මාසය/වර්ෂය	මාසය/වර්ෂය	කාර්තුව/වර්ෂය
(ස්ථාපනය කරන ලද ඇමතුම් ප්‍රමාණය / උත්සාහ කරන ලද මුළු ඇමතුම් ප්‍රමාණය)*100%	(i) ස්ථාවර රැහැන් සහිත > 99%				
ස්ථාවර රැහැන් රහිත සඳහා; කොම්පන් සභාව විසින් නිශ්චය කර ඇති පරිදි මෙම පරාමිතිය ප්‍රධාන ජාලය සහ ප්‍රවේශ ජාලය මගින් මනිනු ලැබේ.	(ii) ස්ථාවර රැහැන් රහිත >95%				
කරුණාකර ඉලක්කය නොසපුරන පරාමිතීන්ට යොමු කරන ඔබ්බේ පැලනය ඉක්මවා යන සියලුම සාධක සඳහන් කරන්න.	සාධකය 1				
	සාධකය 2				
ගණනය කිරීමේදී මෙම සාධක බැහැර කර ඇත්නම් සාක්ෂාත් කර ගත් අගය	සාධකය 1				
	සාධකය 2				
බලපාන සාධක ඉවත් කිරීමට ගන්නා ක්‍රියාමාර්ග	සාධකය 1				
	සාධකය 2				
වෙනත් විශේෂ කරුණු					

FT 2: ඇමතුම් අවසන් කිරීමේ අනුපාතය					
ගණනය කිරීම	ඉලක්කය	වාර්තාකරණ කාලය සඳහා ප්‍රතිඵල			
		මාසය/වර්ෂය	මාසය/වර්ෂය	මාසය/වර්ෂය	කාර්තු/වර්ෂය
(හිතාමතා අවසන් කරන ලද ඇමතුම් සංඛ්‍යාව) / (උත්සාහ කර සාර්ථක වූ ඇමතුම් සංඛ්‍යාව) * 100%	(i) ස්ථාවර රැහැන් සහිත > 99%				
	(ii) ස්ථාවර රැහැන් රහිත >99%				
කරුණාකර ඉලක්කය නොසපුරන පරමිතීන්ට යොමු කරන ඔබ්බේ පාලනය ඉක්මවා යන සියලුම සාධක සඳහන් කරන්න.	සාධකය 1				
	සාධකය 2				
ගණනය කිරීමේදී මෙම සාධක බැහැර කර ඇත්නම් සාක්ෂාත් කර ගත් අගය	සාධකය 1				
	සාධකය 2				
බලපාන සාධක ඉවත් කිරීමට ගන්නා ක්‍රියාමාර්ග	සාධකය 1				
	සාධකය 2				
වෙනත් විශේෂ කරුණු					

FT 3 : අන්තර් සම්බන්ධතා ඒකකයේ (POI) අවහිරවීම - (වෙන් වෙන් වශයෙන් ඇත්නම් අන්තර් සම්බන්ධීය ඒකක සඳහා)						
ගණනය කිරීම	ඉලක්කය	වාර්තාකරණ කාලය සඳහා ප්‍රතිඵල			කාර්තු/වර්ෂය	
		මාසය/වර්ෂය	මාසය/වර්ෂය	මාසය/වර්ෂය		
අන්තර් සම්බන්ධතා ඒකකයේදී බිඳවැටුණු ඇමතුම් සංඛ්‍යාව / අන්තර් සම්බන්ධීය ඒකකය වෙත ලැබුණු මුළු ඇමතුම් සංඛ්‍යාව x 100%	<1%					
කරුණාකර ඉලක්කය නොසපුරන පරාමිතීන්ට යොමු කරන මෙහේ පාලනය ඉක්මවා යන සියලුම සාධක සඳහන් කරන්න.	සාධකය 1					
	සාධකය 2					
ගණනය කිරීමේදී මෙම සාධක බැහැර කර ඇත්නම් සාක්ෂාත් කර ගත් අගය	සාධකය 1					
	සාධකය 2					
බලපාන සාධක ඉවත් කිරීමට ගන්නා ක්‍රියාමාර්ග	සාධකය 1					
	සාධකය 2					
වෙනත් විශේෂ කරුණු						

FT 4: ජාලය ලබාගත හැකිවීම				
ගණනය කිරීම	ඉලක්කය	වාර්තාකරණ කාලය සඳහා ප්‍රතිඵල		
		මාසය/වර්ෂය	මාසය/වර්ෂය	මාසය/වර්ෂය
(i) ස්ථාවර රැහැන් සහිත ගණනය ලබාගත හැක්කේ සියලුම දේශීය ස්විච් ජෙට්ස් ලබා ගන්නා ලද ආදාන පදනම් කර ගැනීමෙනි. ජාලය ක්‍රියාවර්තව තිබූ කාලයට මෘදුකාංග සහ දෘඩාංග දෝෂ ඇතුළත් වේ. $\left( \frac{\text{ප්‍රකාශයක් ඇතුළත දේශීය ස්විච් ජෙට්ස් ක්‍රියාකාරීව පැවති මිනිත්තු ගණන}}{\text{මාසයක් ඇතුළත දේශීය ස්විච් ජෙට්ස් ක්‍රියාකාරීව පැවති මිනිත්තු ගණන}} + \frac{\text{මාසයක් ඇතුළත ස්විච් ජෙට්ස් ක්‍රියාවර්තව පැවති මිනිත්තු ගණන}}{\text{මාසයක් ඇතුළත ස්විච් ජෙට්ස් ක්‍රියාවර්තව පැවති මිනිත්තු ගණන}} \right) \times 100\%$	(i) රැහැන් සහිත $> 99.9\%$ $> 99.85\%$			
(ii) ස්ථාවර රැහැන් රහිත $100 - \left( \frac{\text{ප්‍රකාශයක් ඇතුළත බෙදාහැරීමේ පරිපථයක් ක්‍රියාකාරීව පැවති මිනිත්තු ගණන}}{\text{මාසයක් ඇතුළත බෙදාහැරීමේ පරිපථයක් ක්‍රියාකාරීව පැවති මිනිත්තු ගණන}} + \frac{\text{මාසයක් ඇතුළත බෙදාහැරීමේ පරිපථයක් ක්‍රියාවර්තව පැවති මිනිත්තු ගණන}}{\text{මාසයක් ඇතුළත බෙදාහැරීමේ පරිපථයක් ක්‍රියාවර්තව පැවති මිනිත්තු ගණන}} \right) \times 100\%$	(ii) ස්ථාවර රැහැන් රහිත $> 99\%$			
Cell minutes ගණන යනු = Cell සංඛ්‍යාව x මිනිත්තු ගණන	සාධකය 1			
	සාධකය 2			
කරුණාකර ඉලක්කය නොසපුරන පරාමිතීන්ට යොමු කරන ඔබගේ පාලනය ඉක්මවා යන සියලුම සාධක සඳහන් කරන්න.	සාධකය 1			
	සාධකය 2			
ගණනය කිරීමේදී මෙම සාධක බැහැර කර ඇත්නම් සාක්ෂාත් කර ගත් අගය	සාධකය 1			
	සාධකය 2			
බලපාන සාධක ඉවත් කිරීමට ගන්නා ක්‍රියාමාර්ග	සාධකය 1			
	සාධකය 2			
වෙනත් විශේෂ කරුණු				

වාර්තා කරන දිනය : .....

වාර්තා කරන මාසය : .....

ඇ කොටස

ජංගම ක්‍රියාකාර ජාල සම්බන්ධතා වාර්තාකරණ ආකෘතිය (ආදර්ශ පත්‍රය)

MT 1: ඇමතුම බිඳ වැටීමේ අනුපාතය				
ගණනය කිරීම	ඉලක්කය	වාර්තාකරණ කාලය සඳහා ප්‍රතිඵල		
		මාසය/වර්ෂය	මාසය/වර්ෂය	කාර්තුව/වර්ෂය
<p>දුරකථන ඇමතුම ලබා දීමට අපොහොසත්වීම , සංඥා නොමැතිවීම සහ ජාල අවහිරතාවය නිසා සම්පූර්ණ නොකරන ලද ඇමතුම් ප්‍රමාණය මෙයට ඇතුළත් කළ යුතුය.</p> <p>(බිඳවැටුණු මුළු ඇමතුම් ප්‍රමාණය / ස්ථාපනය කරන ලද මුළු ඇමතුම් ප්‍රමාණය) x 100</p> <p>කොමිෂන් සභාව විසින් නිශ්චය කර ඇති පරිදි මෙම පරමිතිය ප්‍රධාන ජාලය සහ ප්‍රවේශ ජාලය මගින් මනිනු ලැබේ.</p>	<5%			
<p>කරුණාකර ඉලක්කය නොසපුරන පරමිතීන්ට යොමු කරන ඔබගේ ජාලනය ඉක්මවා යන සියලුම සාධක සඳහන් කරන්න.</p>	සාධකය 1			
	සාධකය 2			
<p>ගණනය කිරීමේදී මෙම සාධක බැහැර කර ඇත්නම් සාක්ෂාත් කර ගත් අගය</p>	සාධකය 1			
	සාධකය 2			
බලපාන සාධක ඉවත් කිරීමට ගන්නා ක්‍රියාමාර්ග	සාධකය 1			
	සාධකය 2			
වෙනත් විශේෂ කරුණු				

<b>MT 2 : ඇමතුම් ස්ථාපනය කිරීම සාර්ථකවීමේ අනුපාතය</b>				
ගණනය කිරීම	ඉලක්කය	වාර්තාකරණ කාලය සඳහා ප්‍රතිඵල		
		මාසය/වර්ෂය	මාසය/වර්ෂය	කාර්තුව/වර්ෂය
(ස්ථාපනය කරන ලද ඇමතුම් ප්‍රමාණය / උත්සාහ කරන ලද මුළු ඇමතුම් ප්‍රමාණය) * 100%	>95%			
කරුණාකර ඉලක්කය නොසපුරන පරාමිතීන්ට යොමු කරන බැවින් පාලනය ඉක්මවා යන සියලුම සාධක සඳහන් කරන්න.	සාධකය 1			
	සාධකය 2			
ගණනය කිරීමේදී මෙම සාධක බැහැර කර ඇත්නම් සාක්ෂාත් කර ගත් අගය	සාධකය 1			
	සාධකය 2			
බලපාන සාධක ඉවත් කිරීමට ගන්නා ක්‍රියාමාර්ග	සාධකය 1			
	සාධකය 2			
වෙනත් විශේෂ කරුණු				

MT 3 : අන්තර් සම්බන්ධතා ඒකකයේ (POI) අවහිරවීම - (වෙන් වෙන් වශයෙන් ඇත්නම් අන්තර් සම්බන්ධීය ඒකක සඳහා)				
ගණනය කිරීම	ඉලක්කය	චාරිත්‍රාකරණ කාලය සඳහා ප්‍රතිඵල		
		මාසය/වර්ෂය	මාසය/වර්ෂය	මාසය/වර්ෂය
අන්තර් සම්බන්ධතා ඒකකයේදී බිඳවැටුණු ඇමතුම් සංඛ්‍යාව / අන්තර් සම්බන්ධීය ඒකකය වෙත ලැබුණු මුළු ඇමතුම් සංඛ්‍යාව X 100%	<1%			
කරුණාකර ඉලක්කය නොසපුරන පරාමිතීන්ට යොමු කරන මිබගේ පාලනය ඉක්මවා යන සියලුම සාධක සඳහන් කරන්න.	සාධකය 1			
	සාධකය 2			
ගණනය කිරීමේදී මෙම සාධක බැහැර කර ඇත්නම් සාක්ෂාත් කර ගත් අගය	සාධකය 1			
	සාධකය 2			
බලපාන සාධක ඉවත් කිරීමට ගන්නා ක්‍රියාමාර්ග	සාධකය 1			
	සාධකය 2			
වෙනත් විශේෂ කරුණු				

MT 4 : ජාලය ලබාගත හැකිවීම				
ගණනය කිරීම	ඉලක්කය	වාර්තාකරණ කාලය සඳහා ප්‍රතිඵල		
		මාසය/වර්ෂය	මාසය/වර්ෂය	කාර්තු/වර්ෂය
<p>100 - එකතුව { (විනාඩි 15කට වඩා වැඩි කාලයකදී ජාලය අවසන්ව පැවති cell minutes ගණන/මුළු ජාල cell minutes ගණන*100) }</p> <p>Cell minutes ගණන යනු - Cell සංඛ්‍යාව × මිනිත්තු ගණන</p> <p>මෙම පරාමිතිය කොමිෂන් සභාව විසින් නිකුත් කරන ලද පුලුස්සට අනුකූලව මනිනු ලැබේ.</p>	>99%			
<p>කරුණාකර ඉලක්කය නොසපුරන පරාමිතීන්ට යොමු කරන මිබයේ පාලනය ඉක්මවා යන සියලුම සාධක සඳහන් කරන්න.</p>	සාධකය 1			
	සාධකය 2			
<p>ගණනය කිරීමේදී මෙම සාධක බැහැර කර ඇත්නම් සාක්ෂාත් කරගත් අගය</p>	සාධකය 1			
	සාධකය 2			
<p>බලපාන සාධක ඉවත් කිරීමට ගන්නා ක්‍රියාමාර්ග</p>	සාධකය 1			
	සාධකය 2			
වෙනත් විශේෂ කරුණු				



MT 5 : භූගෝලීය සේවා ආවරණය				
ගණනය කිරීම	ඉලක්කය	වාර්තාකරණ කාලය සඳහා ප්‍රතිඵල		
		මාසය /වර්ෂය	මාසය /වර්ෂය	කාර්තුව/වර්ෂය
දෙන ලද ප්‍රවේශයක් සඳහා ETSIEG 202 057-3 ප්‍රකාරව සකස් කළ මෙහෙයුම් පරීක්ෂණ මිනුම් ක්‍රියාකරුවන් විසින් සැපයිය යුතුය.	මෙම අදියරේදී නිශ්චිත ඉලක්ක නොමැත.			
	නිර්වචනයේ සඳහන් කර ඇති මට්ටමට අනුකූලව ක්‍රියාකාර සමාගම			
කරුණාකර පරාමිතිකවල තත්ත්වය පහත වැටීමට හේතු විය හැකි ඔබගේ පාලනය ඉක්මවා යන සියලුම සාධක සඳහන් කරන්න	(i) මෙහෙයුම් පරීක්ෂණ ප්‍රතිඵල			
	(ii) ආවරණ සිතියම් සැපයිය යුතුය.			
කරුණාකර පරාමිතිකවල තත්ත්වය පහත වැටීමට හේතු විය හැකි ඔබගේ පාලනය ඉක්මවා යන සියලුම සාධක සඳහන් කරන්න	සාධකය 1			
	සාධකය 2			
ගණනය කිරීමේදී මෙම සාධක බැහැර කර ඇත්නම් සාක්ෂාත් කරගත් අගය	සාධකය 1			
	සාධකය 2			
බලපාන සාධක ඉවත් කිරීමට ගන්නා ක්‍රියාමාර්ග	සාධකය 1			
	සාධකය 2			
වෙනත් විශේෂ කරුණු				

01-662





இலங்கைச் சனநாயக சோசலிசக் குடியரசு வர்த்தமானப் பத்திரிகை  
அதிவிசேஷமானது

ஊக 2211/2 - 2021 சனவரி 07 18 வැழி லஹு - 2021.01.18  
2211/2 ஆம் இலக்கம் - 2021 ஆம் ஆண்டு சனவரி மாதம் 18 ஆந் திகதி திங்கட்கிழமை

(அரசாங்கத்தின் அதிகாரத்துடன் பிரசுரிக்கப்பட்டது)

பகுதி I : தொகுதி (I) - பொது  
அரசாங்க அறிவித்தல்கள்

1991 ஆம் ஆண்டின் 25 ஆம் இலக்க இலங்கை தொலைத்தொடர்புகள் சட்டம்

சனாதிபதியால் அங்கீகரிக்கப்பட்டவாறு, 1996 ஆம் ஆண்டின் 27 ஆம் இலக்க இலங்கை தொலைத்தொடர்புகள் (திருத்தச்) சட்டத்தின் மூலம் திருத்தப்பட்டவாறான 1991 ஆம் ஆண்டின் 25 ஆம் இலக்க இலங்கை தொலைத்தொடர்புகள் சட்டத்தின் 68 ஆம் பிரிவுடன் சேர்த்து வாசிக்கப்படும் அச்சட்டத்தின் 5(ஆர்) ஆம் பிரிவின் கீழ் இலங்கை தொலைத்தொடர்புகள் ஒழுங்குபடுத்தல் ஆணைக்குழுவினால் ஆக்கப்பட்ட சட்ட விதிகள்.

2001 ஆம் ஆண்டு ஓசத்து மாதம் 31 ஆந் திகதியில் 1199/28 ஆம் இலக்க வர்த்தமானி அறிவித்தலில் வெளியிடப்பட்டதும் 68 ஆம் பிரிவுடன் சேர்த்து வாசிக்கப்படும் பிரிவு 5(ஆர்) கீழ் ஆக்கப்பட்டதுமான 2001 ஆம் ஆண்டின் 2 ஆம் இலக்க சேவை நியம சட்ட விதிகளின் தரம் இரத்துச் செய்யப்படுகின்றது.

இலங்கை தொலைத்தொடர்புகள்  
ஒழுங்குபடுத்தல் ஆணைக்குழு

கொழும்பு,  
2021, சனவரி 07.

சட்டதிட்டங்கள்

1. இந்த சட்டதிட்டங்கள் 2021 ஆம் ஆண்டின் 01 ஆம் இலக்க சேவைத்தர நியம சட்டதிட்டங்கள் என அழைக்கப்படுவதுடன் இந்த சட்டதிட்டங்கள் இலங்கை அரசாங்கத்தின் வர்த்தமானிப் பத்திரத்தில் வெளியிடப்பட்ட தினம் முதல் அமுலுக்கு வரும்.
2. அட்வணை 1 இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள செயற்படுத்துனர்களினால் (நிலையான மற்றும் கையடக்க தொலைபேசி) வழங்கப்படுகின்ற ஒலித் தொலைபேசி சேவைகளுக்கு இந்த சட்டதிட்டங்கள் செல்லுபடியாகும்.



3. அட்டவணை 2 பிரிவு அ இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள செயற்படுத்துனர்களுக்கு (நிலையான மற்றும் கையடக்க தொலைபேசி) வாடிக்கையாளர் சேவைகள் தொடர்பான சேவை நியமத் தரங்கள் செல்லுபடியாகும்.
4. அட்டவணை 2 பிரிவு ஆ இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள செயற்படுத்துனர்களுக்கு (நிலையான) வலையமைப்பு இணைப்புக்கான சேவை நியமங்களின் தரம் செல்லுபடியாகும்.
5. அட்டவணை 2 பிரிவு இ இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள செயற்படுத்துனர்களுக்கு (கையடக்கத் தொலைபேசி) வலையமைப்பு இணைப்புக்கான சேவை நியமங்களின் தரம் செல்லுபடியாகும்.
6. அட்டவணை 3 பிரிவு அ இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வாடிக்கையாளர்களுக்கு தொடர்புடைய சேவை நியமங்களின் தரங்கள் தொடர்பாக சி.எஸ் 1 முதல் சி.எஸ் 7 வரையான அறிக்கையிடல் மாதிரிகள் தொடர்புடையதாகும்.
7. அட்டவணை 3 பிரிவு ஆ இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள செயற்படுத்துனர்களுக்கான (நிலையான) வலையமைப்பு இணைப்புடன் தொடர்புடைய சேவை நியமங்களின் தரங்கள் தொடர்பாக எப்ரீ 1 முதல் எப்ரீ 4 வரையான அறிக்கைகள் தொடர்புடையவை.
8. அட்டவணை 3 பிரிவு இ இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள செயற்படுத்துனர்கள் (கையடக்க தொலைபேசி) தொடர்பான வலையமைப்பு இணைப்புடன் தொடர்புடைய சேவை நியமங்களின் தரங்கள் தொடர்பாக எம்.ரீ. 1 முதல் எம்.ரீ. 5 வரையான அறிக்கையிடல் மாதிரிகள் உள்ளன.
9. ஒவ்வொரு மாத முடிவின் பின்னர் மற்றும் ஒவ்வொரு காலாண்டின் முடிவின் பின்னர் பதினைந்து நாட்களுக்கு மேலாகாது மாதாந்த அடிப்படையிலும் காலாண்டு அடிப்படையிலும் ஆணைக்குழுவுக்கு தொலைபேசி செயற்படுத்துனர்களினால் மேலே சட்டத்திட்ட இல 6,7,8 சட்டத்திட்டங்களில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள மாதிரிகள் வெளிப்படுத்தப்படும்.
10. 9 ஆம் சட்டத்திட்டின் கீழ் சமர்ப்பிக்கப்பட்டுள்ள தகவல்கள் தகவலுக்காக ஆணைக்குழுவினால் காலத்துக்குக் காலம் வெளியிடப்படுவதுடன் வாடிக்கையாளர்கள் அல்லது எதிர்கால வாடிக்கையாளர்களுக்கான உதவிகள் பற்றி குறைந்தது சிங்களம், தமிழ் மற்றும் ஆங்கில நாளாந்த பத்திரிகையில் ஒன்றில் வெளியிடப்படும்.
11. 10 ஆம் சட்டத்திட்டத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள செயற்படுத்துனர் ஒருவரினால் சமர்ப்பிக்கப்பட்ட தகவல் ஆணைக்குழுவினால் கணக்காய்வொன்றுக்கு உள்ளாக்கப்படும்.
12. அவ்வாறான கணக்காய்வுகளை நடத்துவதற்கு ஆணைக்குழுவினால் அணுகல் வலையமைப்பு, கணனி முறைமை, தரவுகள் முதலியனவற்றுக்கு பிரவேசிப்பதற்கும் தேவையான உதவிகளை வழங்குவதற்கும் செயற்படுத்துனர்கள் வேண்டப்படுவர்.
13. சேவை நியமங்களின் தரத்தினை கண்காணிப்பு செய்வதற்கு, அட்டவணை 2 மற்றும் அட்டவணை 3 ஆகியவற்றில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள சேவை நியமங்களின் தரத்தடன் அத்தாட்சிப்படுத்தலை உறுதிப்படுத்துவதற்கு 2 ஆம் சட்டத்திட்டத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள செயற்படுத்துனருக்கு நிதிரீதியாகவோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ ஆணைக்குழு அறிவுறுத்தலைகளை வெளியீடு செய்யும்.
14. பொருள் கோடல்

“சட்டம்” என்பது 1996 ஆம் ஆண்டின் 27 ஆம் இலக்க சட்டத்தினால் திருத்தப்பட்டவாறான, 1991 ஆம் ஆண்டின் 25 ஆம் இலக்க இலங்கை தொலைத்தொடர்புகள் சட்டம் என பொருள்படும்.

“ஆணைக்குழு” என்பது குறிப்பிட்ட சட்டத்தின் கீழ் ஸ்தாபிக்கப்பட்ட இலங்கை தொலைத்தொடர்புகள் ஒழுங்குபடுத்தல் ஆணைக்குழு எனப் பொருள் படும்.

“செயற்படுத்துனர்கள்” என்பது தொலைத்தொடர்புகள் முறைமையொன்றை செயற்படுத்துவதற்கு மேற்படி சட்டத்தின் 17 ஆம் பிரிவின் கீழ் அனுமதிப்பத்திரமொன்றினால் அதிகாரமளிக்கப்பட்ட நபரொருவர் எனப் பொருள் படும்.

“வொய்ஸ் டெலிபோனி” என்பது பொது சுவிட்சிங் வலையமைப்பின் ஊடாக உண்மையான உரிய நேர பேச்சினை நேரடியாக பரிமாற்றல் வெளிப்படுத்தல் தொடர்பான வர்த்தக ஏற்பாடு அல்லது வலையமைப்புக்கள் அவை ஏனைய இடமாற்ற புள்ளியுடன் இணைப்புச் செய்யப்பட்டுள்ள கருவியின் ஏனைய பயன்பாட்டாளருடன் தொலைத்தொடர்பு செய்வதற்கான இடமாற்ற புள்ளி வலையமைப்புடன் இணைப்புச் செய்யும் கருவியினை எந்தவொரு பயன்பாட்டாளரும் பயன்படுத்துவதற்கு முடியும்.

**அட்டவணை 1**

**1. (நிலையாள) தலாலபேசி செயற்படுத்துனர்கள :**

- (அ) டயலலாக் புரோட்பேண்ட் நெட்வேர்க் (பிவிடி) விமிட்ட்
- (ஆ) லங்கா பெல் விமிட்ட்
- (இ) சிறிலங்கா ரெலிகொம் பிளஸ்சி

**2. (கையடக்க) தலாலபேசி செயற்படுத்துனர்கள :**

- (அ) பாரதி ஂயார்டெல் லங்கா (பிவிடி) விமிட்ட்
- (ஆ) டயலலாக் ஂச்சியாடா பிளஸ்சி
- (இ) ஹட்சிசன் டெலிகொமியுனிசேசன் லங்கா (பிவிடி) விமிட்ட்
- (ஈ) மொபிடெல் (பிவிடி) விமிட்ட்

**அட்டவணை 2**

**பிரிவு அ**

**1.0 நிலையாள மற்றும் கையடக்க தலாலபேசி செயற்படுத்துனர்களுக்கான வாடிக்கையாளர் சேவைகள் நியமங்கள் ( அளவீடுகள் )**

**1.1 ஐவிஆர் ஆரம்ப பதில் வழங்கும் நேரம் - சி.ஂஸ். 1 ( அ )**

ஐ.வி.ஆர். ( இண்டரெக்டிவ் வொய்ஸ் ரெஸ்பொன்ஸ் ) முறைமையினால் பதில் வழங்கப்பட்ட வொய்ஸ் டெலிபோனி அழைப்பொன்றின் அழைப்பு வேகத்தை இந்த அளவீடு வெளிப்படுத்துகின்றது. வலையமம்பு ஆழி கண்ணோட்டத்திலும் வாடிக்கையாளர் சேவை ஹொட்லைன் இருந்தும் அளவீடுகள் செய்யப்படும்.

**1.1.1. வரைவிலக்கணம்**

ஐ.வி.ஆர். ஆரம்ப பதில் வழங்கல் நேரம் (வாடிக்கையாளர் சேவை ஹொட்லைன் இற்கான வாடிக்கையாளர் அழைப்பு)

**1.1.2 கணிப்பீடு**

சகல ஂள்வருகை அழைப்புக்களின் சதவீதமாக 10 வினாடிகளில் பதிலளித்த அழைப்புக்களின் ஂண்ணிக்கை

**1.1.3 இலக்குப் பெறுமதி  
>95%**

**1.2 ஆரம்ப மனித செயற்படுத்துனர் பதில் வழங்கல் சாலம் - சி.ஂஸ் 1 ( ஆ )**

செயற்படுத்துனரின் ஂதவி தலாடர்பாக அழைப்பு ஐ.வி.ஆர். முறைமைக்கு சாட்டுதல் செய்யப்படும் போது, முகவரினால் பதில் வழங்கப்படும் அழைப்பின் வேகத்தை இந்த அளவீடு வெளிப்படுத்தும். ஐ.வி.ஆர். கண்ணோட்டத்திலும் வாடிக்கையாளர் சேவை ஹொட்லைன் ஆகியவற்றிலிருந்து அளவீடுகள் மேற்கொள்ளப்படும்.

**1.2.1 வரைவிலக்கணம்**

செயற்படுத்துனர் ஂதவிக்காக ஐ.வி.ஆர். முறைமைக்கு அழைப்பு சாட்டுதல் செய்யப்பட்ட பின்னர் ஆரம்ப மனித செயற்படுத்துனர் சவனம் செலுத்தும் காலம்.

**1.2.2 கணிப்பீடு**

மொத்த ஂள்வருகை அழைப்புக்களின் சதவீதமாக (i) 40 வினாடிகள் (ii) 80 வினாடிகளுக்குள் பதிலளிக்கப்பட்ட அழைப்புக்களின் ஂண்ணிக்கை.

**1.2.3 இலக்குப் பெறுமதி**

நிலையாள செயற்படுத்துனர்களுக்கு : (i) >50% மற்றும் (ii) >85%,  
கையடக்க தலாலபேசி செயற்படுத்துனர்களுக்கு : (i) >60% மற்றும் (ii) >85%



**1.4 பட்டியல் சீர்செய்தல் முறைப்பாடுகளுக்கான தீர்வுக் காலம் - ( சி.எஸ் 3 (அ) மற்றும் (ஆ) )**

**1.4.1 வரைவிலக்கணம்**

முறைப்பாடொன்றைத் தீர்த்துக் கொள்வதற்கு சேவை வழங்குனருக்கு எடுக்கும் காலம் ( வாடிக்கையாளர் ஏற்றுக்கொள்ளக் கூடிய வகையில் வாடிக்கையாளரின் முறைப்பாட்டுக்கு பதில் வழங்குதல் தீர்வு எனப் பொருள்படும்.)

**1.4.2 (அ) பிற்கொடுப்பனவு வாடிக்கையாளருக்கான கணிப்பீடு**

முறைப்பாட்டை அறிக்கையிடும் மாதத்திற்குள் கிடைக்கப் பெற்ற மொத்த முறைப்பாடுகளின் எண்ணிக்கையின் சதவீதமாக முறைப்பாட்டு திகதியிலிருந்து (i) 3 மாதங்கள் (ii) 6 மாதங்களுக்குள் தீர்க்கப்பட்ட முறைப்பாடுகளின் எண்ணிக்கை.

**1.4.3 பிற்கொடுப்பனவு வாடிக்கையாளர்களுக்கான இலக்குப் பெறுமதி**

- (i) முன்று மாதங்களுக்கு 90-95%
- (ii) ஆறு மாதங்களுக்கு 95-100%

**1.4.4 (ஆ) முற்கொடுப்பனவு வாடிக்கையாளர்களுக்கான கணிப்பீடு**

மாதத்தின் போது கிடைக்கப் பெற்ற சட்டண முறைப்பாடுகளின் எண்ணிக்கையின் சதவீதமாக முறைப்பாடு அறிக்கையிடப்பட்ட திகதியிலிருந்து (i) 3 வேலை நாட்களுக்குள் (ii) ஐந்து வேலை நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்பட்ட முறைப்பாடுகளின் எண்ணிக்கை.

**1.4.5 முற்கொடுப்பனவு வாடிக்கையாளர்களின் இலக்குப் பெறுமதி**

- (i) 85% முன்று வேலை நாட்களுக்குள்
- (ii) 95 - 100% ஐந்து வேலை நாட்களுக்குள்

(நிலையான செயற்படுத்துனர்கள் தொடர்பாக மாத்திரம் செல்லுபடியாகும்)

**1.5 விபரக் கோவை முறைப்பாட்டுச் சேவைக்கான பதில் வழங்கும் காலம் - சி.எஸ். 4**

**1.5.1 வரைவிலக்கணம்**

அழைப்பொன்றை ஏற்படுத்துவதற்கு முகவரித் தகவல் தேவையான போது வலையமைப்பிலிருந்து கிடைத்த அழைப்பின் காலம் (உதாரணமாக, வாடிக்கையாளரின் பிரவேச மார்க்கம் அழைப்பினை அங்கீகரித்தல்) வாடிக்கையாளரினால் வேண்டப்பட்ட எண் தகவலை வழங்குவதற்கு உடனடியாக மனித செயற்படுத்துனர் அல்லது சமமான ஒலி செயல்முறைப்படுத்தப்பட்ட முறைமை பதிலளிக்கின்றது.

**1.5.2 கணிப்பீடு**

(குறிப்பிட்ட “எல்லையில்” பதிலளிக்கப்பட்ட அழைப்புக்களின் மொத்தம்/குறிப்பிட்டதொரு சேவை தொடர்பாக அழைப்பேற்படுத்திய அழைப்புக்களின் எண்ணிக்கை) X 100%

இங்கு “நேர எல்லை” 40 வினாடிகள் மற்றும் 80 வினாடிகளுக்குச் சமமானவை.

**1.5.3 இலக்குப் பெறுமதி**

- (i) 40 வினாடி கால எல்லை தொடர்பாக >60%
- (ii) 80 வினாடி கால எல்லை தொடர்பாக >90%

**1.6 ஆரம்ப இணைப்புக்கான விநியோக காலம் - சி.எஸ் 5**

**1.6.1 வரைவிலக்கணம்**

பயன்பாட்டுக்காக கிடைப்பனவு செய்யப்பட்டுள்ள செயற்படும் சேவையிற்கு உடனடியாக செயற்படுத்துனரினால் கிடைக்கப் பெற்றிருக்கின்ற செல்லுபடியாகும் கட்டளையின் உடனடியான காலம். புதிதாக நிறுவப்பட்டுள்ள புதிய பிரவேச மார்க்கங்களை பிற்தொரு வாடிக்கையாளரினால் ஏற்கனவே பயன்பாட்டில் உள்ள இணைப்பொன்றைப் பெற்றுக்கொள்ளல் தற்பொழுது பயன்பாட்டில் உள்ள இணைப்பினை மேம்படுத்துதல் போன்றவற்றை இது உள்ளடக்குகின்றது.

### 1.6.2 கணிப்பீடு

(i) 7 நாட்களில் (ii) ஒரு கலண்டர் மாதத்தில் நிறைவு செய்யப்பட்ட கட்டளைகளின் சதவீதம்.

### 1.6.3 இலக்குப் பெறுமதி

- (i) 70% ஏழு நாட்களுக்கு  
(ii) 95% ஒரு மாதத்திற்கு

## 1.7 பிழையான அறிக்கை வீதம் - சி. எஸ். 6

### 1.7.1 வரைவிலக்கணம்

பொதுத் தொலைத்தொடர்பு வலையமைப்புடன் ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட அல்லது செயற்படுத்துனரின் வலையமைப்புக்கு பங்களிப்புச் செய்கின்றதும் வாடிக்கையாளர் ஒருவரினால் மேற்கொள்ளப்பட்ட துண்டிக்கப்பட்ட சேவை அல்லது தரமற்ற சேவை பற்றிய பிழையான அறிக்கை காணப்படுவதுடன் அது செல்லுபடியாகும் வலையமைப்பாகவும் காணக் கூடும். (செயற்படுத்துனர்களினால் பிழையான உபகரணங்கள் வழங்கப்படாததுடன் அவர்கள் உள்ளடக்கப்படுவதில்லை)

### 1.7.2 கணிப்பீடு

100 வாடிக்கையாளர்களுக்கான பிழையான அறிக்கைகளின் எண்ணிக்கை அறிக்கையிடல் கால முடிவில் உள்ள எண்ணிக்கையாக வாடிக்கையாளர்களின் எண்ணிக்கை எடுக்கப்படும்.

### 1.7.3 இலக்குப் பெறுமதி

நிலையான வயர்வழி தொடர்பாக < 8  
நிலையான வயர்களற்றவை தொடர்பாக < 4

## 1.8 பிழை திருத்தும் காலம் - சி.எஸ் 7

### 1.8.1 வரைவிலக்கணம்

வாடிக்கையாளரினால் பிழையொன்று பற்றி உடனடியாக செயற்படுத்துனருக்கு அறிக்கையிடப்பட்டுள்ள காலம் முதல் சாதாரண தொழிற்பாட்டு நிலைமைக்கு சேவையை நிலை நிறுவத்துவதற்கு எடுக்கப்படும் காலம்.

(செயற்படுத்துனரினால் வழங்கப்படாத உபகரணப் பிழைகள் உள்ளடக்கப்படுவதில்லை)

### 1.8.2 கணிப்பீடு

(i) 24 மணி அறிக்கையிடல் (ii) 48 மணி அறிக்கையிடல் (iii) 96 மணி அறிக்கையிடல், காலத்தினுள் அறிக்கையிடப்பட்ட பிழையான அறிக்கைகளின் சதவீதமாக பிழைகள் திருத்தப்பட்டவைகளின் எண்ணிக்கை

### 1.8.3 இலக்குப் பெறுமதி

- (i) நிலையான வயர்வழி தொடர்பாக >70%, நிலையான வயர்களற்றவை தொடர்பாக, 70%  
(ii) நிலையான வயர்வழி தொடர்பாக >80%, நிலையான வயர்களற்றவை தொடர்பாக, 80%  
(iii) நிலையான வயர்வழி தொடர்பாக >90%, நிலையான வயர்களற்றவை தொடர்பாக, 90%

## பிரிவு ஆ

## 2.0 நிலையான செயற்படுத்துனர் வலையமைப்பு இணைப்பு நியமனங்கள் (அளவீடுகள்)

### 2.1 அழைப்பு ஏற்படுத்தல் வெற்றிச் சதவீதம் - எப். ரீ 1

#### 2.1.1 வரைவிலக்கணம்

வெற்றிகரமாக எடுக்கப்பட்ட செல்லுபடியாகும் இலக்கத்திற்கான அழைப்புக்களின் சதவீதம், முறையாக அழைப்புச் செய்யப்பட்டதுடன் அங்கு அழைப்புக்கான நெரிசல் நிலையை மறுபுற ரிங்கிங் ஒலி வெளிப்படுத்தப்பட்டதுடன், ரிங்கிங் ஒலி அல்லது பதில் வழங்கும் சமிஞ்சை ஓய்வு நிலையில் இருக்கின்றமை போன்றவை வலையமைப்பின் முடிவுறுத்தும் புள்ளியில் உள்ள அழைப்பு பயன்படுத்துபவரினால் அங்கீகரிக்கப்படுகின்றது.



**2.1.2 கணிப்பீடு**

(எடுக்கப்பட்ட அழைப்புக்கள்/ மொத்த அழைப்பு முயற்சிகள்) X 100%

நிலையான வயர்களற்றவை தொடர்பாக, ஆணைக்குழுவினால் வெளியிடப்பட்ட அட்டவணைக்கு ஏற்ப பிரதான வலையமைப்பு மற்றும் பிரவேச வலையமைப்பிலிருந்து இந்த அளவீடு மேற்கொள்ளப்படுகின்றது.

**2.1.3 இலக்குப் பெறுமதி**

..... வயர்வழி தொடர்பாக > 99%

நிலையான வயர்களற்றவை தொடர்பாக > 95%

**2.2 அழைப்பு பூர்த்தி செய்யப்படும் வீதம் எப்.ரீ. 2**

**2.2.1 வரைவிலக்கணம்**

அழைப்பவரினால் அல்லது அழைப்பு விடுக்கும் வகுதியினரால் சர்வதேச ரீதியாக விடுவிக்கப்படும் வரை பேணப்பட்டால் முழுமையான அழைப்பாக வெற்றிகரமானதொரு அழைப்பு வரையறுக்கப்படும்.

**2.2.2 கணிப்பீடு**

(சர்வதேச ரீதியாக முடிவுறுத்தப்பட்ட அழைப்புக்களின் எண்ணிக்கை / வெற்றிகரமாக முயற்சிக்கப்பட்ட அழைப்புக்களின் எண்ணிக்கை) X 100 %

நிலையான வயர்களற்றவை தொடர்பாக, ஆணைக்குழுவினால் வெளியிடப்பட்ட அட்டவணைக்கு ஏற்ப பிரதான வலையமைப்பு மற்றும் பிரவேச வலையமைப்பிலிருந்து இந்த அளவீடு மேற்கொள்ளப்படுகின்றது.

**2.2.3 இலக்குப் பெறுமதி**

வயர்வழி தொடர்பாக > 99%

நிலையான வயர்களற்றவை > 99%

**2.3 இடைஇணைப்பு நெரிசல் புள்ளி ( தனிப்பட்ட பி.ஓ.ஐ ) – எப்.ரீ.3**

**2.3.1 வரைவிலக்கணம்**

பி.ஓ.ஐ. சேர்கிட் பயன்பாடு தொடர்பாக மொத்த அழைப்பு கோரிக்கைகளுக்கு இலவச சேர்கிட்களின் கிடைப்பனவின்மையின் காரணமாக பி.ஓ.ஐ. ( இரண்டு செயற்படுத்துனர்கள் / அனுமதிப்பத்திரங்களுக்கிடையில் ) மீதான மறுதலிக்கப்பட்ட வெளிச் செல்லும் அழைப்புக்களின் சதவீதம் (உள்நாட்டு மற்றும் சர்வதேச அழைப்புகளுக்கும்)

**2.3.2 கணிப்பீடு**

பி.ஓ.ஐ இல் நிராகரிக்கப்பட்ட வெளிச் செல்லும் அழைப்புக்களின் மொத்தம் / பி.ஓ.ஐ இல் வழங்கப்பட்ட வெளிச் செல்லும் அழைப்புக்களின் எண்ணிக்கை X 100%

ஆணைக்குழுவினால் வழங்கப்பட்டுள்ள அட்டவணைக்கு ஏற்ப இந்த அளவீடுகள் மேற்கொள்ளப்படும். சர்வதேச கேட்வே ஆழியுடனான செயற்படுத்துனர் தொடர்பாக அளவீட்டுப் புள்ளி மற்றும் பொது கேட்வே ஆழியுடனான செயற்படுத்துனர்கள் ஆணைக்குழுவினால் விநியோகிக்கப்படும்.

**2.3.3 இலக்குப் பெறுமதி**

<1%

**2.4 வலையமைப்புக் கிடைப்பனவு – எப்.ரீ 4**

**2.4.1 நிலையான வயர்வழிக்கான வரைவிலக்கணம்**

(அ) ஆழியிடல் அல்லது பரிவர்த்தனையுடன் தொடர்புடைய அத்தகைய பரிமாற்றல் பிழைகள் இருக்கும் போது தொலைபேசிக் கருவி கிடைப்பனவில் இருக்காது.

(ஆ) பைபர், செப்பு, பிரவேச மல்டிபிலெக்சேர்ஸ் உள்ளடங்கலாக வெளியீட்டுப் புள்ளிக்கான பரிமாற்றத்திலிருந்தான விநியோக சேர்கிட் கிடைப்பனவு மற்றும் தேவையான இடத்தில் வாடிக்கையாளர் வளாக கருவிகள் உள்ளடங்கலாக ஏனைய பிரவேச கருவிகள் செல்லுபடியாகும்.

#### 2.4.2 நிலையான வயர்வழி தொடர்பாக கணிப்பீடு

சகல உள்ளக ஆழிகளிலிருந்தான பெற்றுக் கொள்ளப்பட்ட உள்ளீடுகளின் படி கணிப்பீட்டு கிடைப்பளவு காணப்படும். மென்பொருள் மற்றும் வன்பொருள் குறைபாடுகளையும் அழைப்பு துண்டிப்பு காலம் உள்ளடக்குகின்றது.

(அ) { தொகை [( மாதமொன்றில் ஆழியொன்றுக்கான உள்ளக சேவையில் உள்ள நிமிடங்கள் ) / (மாதமொன்றில் ஆழியொன்றுக்கான உள்ளக சேவையில் உள்ள நிமிடங்கள் + மாதமொன்றில் ஆழியொன்றுக்கான வெளியக சேவையில் உள்ள நிமிடங்கள்) ] } x 100%

(ஆ) { தொகை [( மாதமொன்றில் விநியோக செர்கிட் ஒன்றுக்கான உள்ளக சேவையில் உள்ள நிமிடங்கள் ) / ( மாதமொன்றில் விநியோக செர்கிட் ஒன்றுக்கான உள்ளக சேவையில் உள்ள நிமிடங்கள் + மாதமொன்றில் விநியோக செர்கிட் ஒன்றுக்கான வெளியக சேவையில் உள்ள நிமிடங்கள்) ] } x 100 %

#### 2.4.3 நிலையான வயர்வழிக்கான இலக்குப் பெறுமதி

(அ) > 99.9% (ஆ) > 99.85%

#### 2.4.4 நிலையான வயர்களற்றவைக்கான வரைவிலக்கணம்

கிடைப்பளவில் உள்ள வலையமைப்புக்கான காலச் சதவீதம். ( திட்டமிட்ட வெளியேற்றம் உள்ளடக்கப்படும்)

#### 2.4.5 நிலையான வயர்களற்றவை தொடர்பான கணிப்பீடு

100 - தொகை { ( ஒவ்வொன்றும் 15 நிமிடத்திலும் அதிகமான நிகழ்வுகளின் இணைப்புத் துண்டிப்பு தொலைபேசி நிமிடங்கள் ) / ( மொத்த வலையமைப்பு தொலைபேசி நிமிடங்கள் ) x 100 % }

இங்கு தொலைபேசி நிமிடங்கள் = தொலைபேசி நிமிடங்களின் எண்ணிக்கை X நிமிடங்கள்

#### 2.4.6 நிலையான வயர்களற்றவை தொடர்பான இலக்குப் பெறுமதி

> 99%

### பிரிவு இ

#### 3.0 கையடக்க தொலைபேசி செயற்படுத்துனர் வலையமைப்பு இணைப்பு நியமங்கள் (அளவீடுகள்)

##### 3.1 அழைப்பு துண்டிப்பு வீதம் - எம்.ரீ. 1

ஒரு முறை உள்வருகை மற்றும் வெளிச்செல்கை அழைப்புக்கள் சரியாக எடுக்கப்பட்ட அவ்வகையான அழைப்புக்களின் விகிதாசாரம் மற்றும் ஏற்கனவே சாதாரண பயன்படுத்துனர்களினால் தங்களுடைய அழைப்பு நிறைவுக்கு முன்பாக அழைப்பு துண்டிக்கப்பட்டு அல்லது தடையேற்பட்டு இருக்கின்ற அழைப்பு நெரிசல் ஒன்று ஏற்பட்டிருக்கும் அத்தோடு அப்பாதிப்பு செற்படுத்துனரின் வலையமைப்புக்குள் ஆரம்பத்தில் மாற்றம் ஏற்பட்டு இருக்கலாம்.

##### 3.1.1 வரைவிலக்கணம்

தொலைபேசி அழைப்பை ஏற்படுத்தியவரினால் அல்லது அழைப்பினால் எந்தவித தடையுமின்றி உரையாடலின் நடுப்பகுதியில் எந்தவித முன் திட்டமிடலின்றி ஒரு சதவீத அழைப்புக்கள் துண்டிக்கப்படுகின்றன.

##### 3.1.2 கணிப்பீடு

(துண்டிக்கப்பட்ட அழைப்புக்களின் மொத்தம்/ எடுக்கப்பட்ட அழைப்புக்களின் மொத்த எண்ணிக்கை) x 100 %

அழைப்பைக் கைமாற்றாதல், சமிஞ்சை இழப்பு மற்றும் வலையமைப்பு நெரிசல் காரணமாக தொலைபேசி அழைப்பு துண்டிப்பு போன்றவற்றை இது உள்ளடக்குகின்றது.

ஆணைக்குழுவினால் வெளியிடப்பட்ட சூத்திரத்திற்கு ஏற்ப பிரதான வலையமைப்பு மற்றும் பிரவேச வலையமைப்பிலிருந்து இந்த அளவீடு மேற்கொள்ளப்படுகின்றது.

##### 3.1.3 இலக்குப் பெறுமதி

< 5 %

**3.2 அழைப்பு எடுத்தல் வெற்றிச் சதவீதம் - எம்.ரீ. 2**

கையடக்க தொலைபேசி பயன்படுத்துவதற்கான முன்னெடுக்கப்படுகின்ற வெற்றிகரமான அழைப்புக்களின் சாதாரண அல்லது வெற்றிகரமாக எடுக்கப்பட்ட அழைப்புக்களின் சதவீதம், சமிஞ்சையுடன் கூடிய அலைவரிசையுடன் (SDCCH) ஒரு இணைப்புச் செய்யப்பட்ட அழைப்பு ஈடுபடுத்தப்படுவதுடன் நெரிசல் அலைவரிசை மற்றும் அழைப்புக்கான முயற்சி தொலைத்தொடர்பு வலையமைப்பின் இணைக்கப்பட்டுள்ள உபகரணமொன்றுடன் இணைப்பொன்றை அடைந்து கொள்வதற்கான முயற்சியொன்றாக வரையறுக்க முடியும்.

**3.2.1 வரைவிலக்கணம்**

வெற்றிகரமாக எடுக்கப்பட்ட செல்லுபடியாகும் இலக்கத்திற்கான அழைப்புக்களின் சதவீதம், முறையாக அழைப்புச் செய்யப்பட்டதுடன் அங்கு அழைப்புக்கான நெரிசல் நிலையை மறுபுற ரிங்கிங் ஒலி வெளிப்படுத்தப்பட்டதுடன், ரிங்கிங் ஒலி அல்லது பதில் வழங்கும் சமிஞ்சை ஒய்வு நிலையில் இருக்கின்றமை போன்றவை வலையமைப்பின் முடிவுறுத்தும் புள்ளியில் உள்ள அழைப்பு பயன்படுத்துவதற்கான அங்கீகரிக்கப்படுகின்றது.

**3.2.2 கணிப்பீடு**

(எடுக்கப்பட்ட அழைப்புக்கள் / அழைப்புக்களுக்கான மொத்த முயற்சிகள்) x 100%

ஆணைக்குமுவினால் வெளியிடப்பட்ட சூத்திரத்திற்கு ஏற்ப பிரதான வலையமைப்பு மற்றும் பிரவேச வலையமைப்பிலிருந்து இந்த அளவீடு மேற்கொள்ளப்படுகின்றது.

**3.2.3 இலக்குப் பெறுமதி**

>95%

**3.3 இடை இணைப்புப் புள்ளி நெரிசல் - எம்.ரீ. 3**

**3.3.1 வரைவிலக்கணம்**

பி.ஓ.ஐ. சேர்க்கை தடை தொடர்பான மொத்த அழைப்புக் கோரிக்கைக்கு இலவச சேர்க்கையின் கிடைப்பனவு இன்மையின் காரணமாக (இரண்டு செயற்படுத்துனர்கள் / அனுமதிப்பத்திரதாரர்கள்) பி.ஓ.ஐ மேலான அழைப்புப் தோல்விகளின் சதவீதம்.  
(உள்நாட்டு மற்றும் சர்வதேச அழைப்புக்கள் ஆகிய இரண்டும் தொடர்பாக)

**3.3.2 கணிப்பீடு**

(பி.ஓ.ஐ இல் துண்டிக்கப்பட்ட அழைப்புக்களின் மொத்தம்/பி.ஓ.ஐ. இல் வழங்கப்பட்ட அழைப்புக்களின் மொத்தம்) x 100%

சூத்திரங்களுக்கு ஏற்ப இந்த விடயங்கள் அளவீடு செய்யப்படுகின்றன. சர்வதேச கேட்பே ஆழிகளுடன் கூடிய செயற்படுத்துனர்கள் மற்றும் பொதுவான கேட்பே ஆழியுடன் கூடிய செயற்படுத்துனர்கள் தொடர்பான அளவீட்டுப் புள்ளி ஆணைக்குமுவினால் விநியோகிக்கப்படும்.

**3.3.3 இலக்குப் பெறுமதி**

<1%

**3.4 வலையமைப்புக் கிடைப்பனவு - எம்.ரீ. 4**

**3.4.1 வரைவிலக்கணம்**

கிடைப்பனவாக இருக்கின்ற வலையமைப்பு தொடர்பான சதவீத காலம்.

**3.4.2 கணிப்பீடு**

100 - தொகை {(ஒவ்வொன்றும் 15 நிமிடங்களிலும் உயர்வான நிகழ்வுகளின் துண்டிக்கப்பட்ட தொலைபேசி அழைப்பு நிமிடங்கள்) / (மொத்த வலையமைப்பு தொலைபேசி அழைப்பு நிமிடங்கள்)} x 100 %}

இங்கு தொலைபேசி அழைப்பு நிமிடங்கள் = தொலைபேசி அழைப்பு நிமிடங்களின் எண்ணிக்கை x நிமிடங்கள்

**3.4.3 இலக்கு**

> 99%

### 3.5 புவியியல் ரீதியான சேவை உள்ளடக்கம் - எம்.ரீ. 5

#### 3.5.1 வரைவிலக்கணம்

பரிசோதனை மார்க்க சதவீதம் இது குறைந்தளவான வீதி சமிஞ்சை வலுவினை அடைந்திருக்கின்றது.

#### 3.5.2 கணிப்பீடு

வழங்கப்பட்டதொரு மார்க்கம் தொடர்பாக ETSI EG 202 057-3 இன் பிரகாரம் ஆக்சப்பட்ட பரிசோதனை அளவீட்டை செயற்படுத்துனர்கள் வழங்குவார்கள்.

#### 3.5.3 இலக்கு

ஜீ.எஸ்.எம். தொடர்பாக குறைந்தளவான சமிஞ்சை வலு : -92 டிபி.எம்., -95 டிபி.எம்  
யு.எம்.ரி.எஸ். தொடர்பாக குறைந்தளவான சமிஞ்சை வலு: -100 டிபி.எம்., -102 டிபி.எம்

பின்வரும் வரைவிலக்கணம் பிரிவு ஆ மற்றும் இ ஆகியவற்றிற்கு மேலே செல்லுபடியாகும் : -

“கொமன் கேட்வே சவிட்ச்” என்பது ஏனைய உள்நாட்டு PSTN வலையமைப்புகளுடன் வீட்டு வலையமைப்பை ஒருங்கிணைப்புச் செய்கின்ற தொலைபேசி பரிமாற்றியாக கொமன் கேட்வே இருக்கின்றது. ஒரு கொமன் கேட்வே சவிட்ச் வாடிக்கையாளர்களை நேரடியாக தொடர்பு படுத்துவதில்லை, அதற்குப் பதிலாக, ஏனைய சவிட்ச் பரிமாற்றங்களை இணைப்புச் செய்கின்றது. கொமன் கேட்வே சவிட்ச்சர் ஊடாக உள்நாட்டு PSTN உடன் வலையமைப்புக்கு இடையேயான அழைப்புக்கள் நெறிப்படுத்தப்படுகின்றன.

#### “இன்டர்நசனல் கேட்வே சவிட்ச் ”

சர்வதேச செயற்படுத்துனர்கள் அல்லது வெளிநாட்டு PSTN செயற்படுத்துனர்களின் ஒன்று அல்லது பல இன்டர்நசனல் கேட்வே பரிமாற்றங்களுடன் ஒரு தேசிய PSTN வலையமைப்பை இணைப்புச் செய்கின்ற தொலைபேசி பரிமாற்றலாக இன்டர்நசனல் கேட்வே இருக்கின்றது. இது ஒலி நெரிசல் தொடர்பாக நாட்டு எல்லைகளுக்கிடையேயான இணைப்புக்களை வழங்குகின்றது. இன்டர்நசனல் கேட்வே சவிட்ச்சர்ஸ் ஊடாக நாடுகளுக்கிடையேயான அழைப்புக்கள் தொடர்பு படுத்தப்படுகின்றது.

#### “பிரவேச வலையமைப்பு ”

உடனடியான PSTN செயற்படுத்துனர்களுடன் வாடிக்கையாளர்களை இணைப்புச் செய்கின்ற தொலைத்தொடர்பு வலையமைப்பு வகையாக பிரவேச வலையமைப்பு இருக்கின்றது. பிரவேச வலையமைப்பு வயர் இணைப்பாகவோ வயர்கற்ற இணைப்பாகவோ இருக்க முடியும். ஒலி மற்றும் தரவு (டோ) இணைப்பு போன்ற தொலைத்தொடர்புச் சேவைகளைப் பெற்றுக் கொள்ளும் முகமாக தங்களுடைய செயற்படுத்துனர்கள், பிரதான வலையமைப்பினை இணைப்புச் செய்வதற்கு வாடிக்கையாளர்கள் பிரவேச வலையமைப்பைப் பயன்படுத்துகின்றனர்.

#### “பிரதான வலையமைப்பு ”

பிரவேச வலையமைப்பின் ஊடாக இணைப்புச் செய்யப்பட்டுள்ள வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஒலி மற்றும் தரவு சேவைகளை பிரதான வலையமைப்பு வழங்குகின்றது. செயற்படுத்துனர்களுக்கிடையேயான மற்றும் நாடுகளுக்கிடையேயான சேவைகளை வழங்குவதற்காக ஏனைய உள்நாட்டு மற்றும் வெளிநாட்டு PSTN வலையமைப்புக்களை இணைப்புச் செய்கின்றது. வாடிக்கையாளர் முகாமை, வலையமைப்பு தொழிற்பாடுகள் மற்றும் சேவைக் கட்டுப்பாடு ஆகியவற்றை அங்கீகரித்துக் கொள்வதற்கு பௌதீக நிறுவனங்களின் தொடர்பினை இந்த பிரதான வலையமைப்பு உள்ளடக்குகின்றது.

### அட்டவணை 3

**பிரிவு அ** - நிலையான மற்றும் கையடக்க தொலைபேசி செயற்படுத்துனர் வாடிக்கையாளர் சேவை அறிக்கையிடல் மாதிரிகள் (டெம்பிலேட்ஸ்) - CS1 (அ), CS 1 (ஆ), CS 2 (அ) & (ஆ), CS3 (அ) & (ஆ), CS4, CS5, CS6, CS7.

**பிரிவு ஆ** - கையடக்க தொலைபேசி செயற்படுத்துனர் வலையமைப்பு இணைப்பு அறிக்கையிடல் மாதிரிகள் (டெம்பிலேட்ஸ்) FT1, FT2, FT3, FT4

**பிரிவு இ** - நிலையான செயற்படுத்துனர் வலையமைப்பு இணைப்பு அறிக்கையிடல் மாதிரிகள் (டெம்பிலேட்ஸ்) - MT1, MT2, MT3, MT4, MT5

அறிக்கையில் திசுதி :.....

அறிக்கையில் மாதம் :.....

**பகுதி அ (A)**

நிலையான மற்றும் கையடக்க தொலைபேசி செயற்படுத்துனர் வாடிக்கையாளர் சேவை அறிக்கையில் மாதிரிகள் (டெம்ப்லேட்ஸ்)

கணக்கிடல்	இலக்கு	அறிக்கையில் காலத்துக்கான பெறுபேறுகள்			
		மாதம் / வருடம்	மாதம் / வருடம்	மாதம் / வருடம்	காலாண்டு / வருடம்
<b>சி.எஸ். 1 (அ) மற்றும் (ஆ) : செயற்படுத்துனர் சேவைக்கான பதில் வழங்குவதற்கான காலம் ( அழைப்பு நிலையங்கள்</b>					
(அ) ஐ.வி.ஆர் இருந்தான ஆரம்ப பதிலுக்கான காலம் சகல உள்வருகை அழைப்புக்களின் சதவீதமாக 10 விநாடிகளுக்குள் பதில் வழங்கிய அழைப்புக்களின் எண்ணிக்கை	>95%				
இலக்கினை எட்டாத கணிப்பான் தொடர்பாக இட்டுச் செல்லும் உங்களுடைய கட்டுப்பாட்டுக்கு அப்பால்பட்ட ஏதேனும் விடயங்களை தயவு செய்து குறிப்பிடவும்.	காரணி 1 காரணி 2				
கணிப்பீட்டிற்கு இந்த காரணிகள் உள்ளடக்கப் ப்பாவிட்டால் பெறுமதி அடையப்பெறும்.	காரணி 1 காரணி 2				
செல்லுபடியாகும் காரணிகளை இல்லாதொழிப்பதற்கான செயற்பாடுகளின் தாக்கம்	காரணி 1 காரணி 2				
(ஆ) செயற்படுத்துனர் உதவிக்கான ஐ.வி.ஆர் அழைப்புக்களிலிருந்து மனித செயற்படுத்துனர்களின் பதிலுக்கான நேரம்.	(அ) (1) (i)>50% (ii)>85%				
செற்படுத்துனர் உதவிக்காக முன்வைக்கப்பட்ட சகல அழைப்புக்களின் சதவீதமாக 40 விநாடிகளுக்குள் பதில் வழங்கிய அழைப்புக்களின் எண்ணிக்கை	(ஆ) (2) (i)>60% (ii)>85%				
(அ) (1) நிலையான தொலைபேசி செயற்படுத்துனர்கள் தொடர்பாக பின்வரும் விநாடிகளில் பதில் வழங்கிய அழைப்புக்களின் எண்ணிக்கை (i) 40 விநாடிகள் (ii) 80 விநாடிகள்					
(ஆ) (2) கையடக்க தொலைபேசி செயற்படுத்துனர்கள் பின்வரும் விநாடிகளில் பதில் வழங்கிய அழைப்புக்களின் எண்ணிக்கை (iii) 40 விநாடிகள் (iv) 80 விநாடிகள்					
இலக்கினை எட்டாத கணிப்பான் தொடர்பாக இட்டுச் செல்லும் உங்களுடைய கட்டுப்பாட்டுக்கு அப்பால்பட்ட ஏதேனும் விடயங்களை தயவு செய்து குறிப்பிடவும்.	காரணி 1 காரணி 2				
கணிப்பீட்டிற்கு இந்த காரணிகள் உள்ளடக்கப்பாவிட்டால் பெறுமதி அடையப்பெறும்.	காரணி 1 காரணி 2				
செல்லுபடியாகும் காரணிகளை இல்லாதொழிப்பதற்கான செயற்பாடுகளின் தாக்கம்	காரணி 1 காரணி 2				
<b>ஏனைய பிற விடயங்கள்</b>					



சீ.எஸ் 3 (஁) மற்றும் (஁) : பட்டியல் / கடன் முறைபாட்டுத் தீர்வுக் காலம்					
கணக்கிடல்	இலக்கு	அறிக்கையிடல் காலத்துக்கான பெறுபேறுகள்			
		மாதம் / வருடம்	மாதம் / வருடம்	மாதம் / வருடம்	காலாண்டு / வருடம்
<p>(஁) பிற்கொடுப்பளவு வாடிக்கையாளர்கள் பின்வரும் காலப் பகுதியில் தீர்க்கப்பட்ட முறைப்பாடுகளின் எண்ணிக்கை</p> <p>(i) முன்று மாதங்கள் (ii) ஁று மாதங்கள்</p> <p>முறைப்பாடுகளை அறிக்கையிடும் மாதத்தின் போது கிடைக்கப்பெற்ற மொத்த முதலீடுகளின் சதவீதமாக முறைப்பாட்டு திகதியில்</p>	<p>(஁)</p> <p>(i) 90-95%</p> <p>(ii) 95-100%</p>				
இலக்கினை எட்டாத கணிப்பான் தொடர்பாக இட்டுச் செல்லும் உங்களுடைய கட்டுப்பாட்டுக்கு அப்பால் பட்ட ஏதேனும் விடயங்களை தயவு செய்து குறிப்பிடவும்.	காரணி 1 காரணி 2				
கணிப்பீட்டிற்கு இந்த காரணிகள் உள்ளடக்கப்படாவிட்டால் பெறுமதி அடையப்பெறும்.	காரணி 1 காரணி 2				
செல்லுபடியாகும் காரணிகளை இல்லாதொழிப்பதற்கான செயற்பாடுகளின் தாக்கம்	காரணி 1 காரணி 2				
<p>(஁) முன்கொடுப்பளவு வாடிக்கையாளர்கள்</p> <p>பின்வரும் காலப் பகுதியில் தீர்க்கப்பட்ட கடன் முறைப்பாடுகளின் எண்ணிக்கை</p> <p>(i) முன்று வேலை நாட்களில் (ii) ஁ந்து வேலை நாட்களில்</p> <p>மாதத்தின் போது கிடைக்கப்பெற்ற மொத்த கடன் முறைப்பாடுகளின் சதவீதமாக முறைப்பாட்டு திகதியில் அறிக்கையிடல் திகதியில்</p>	<p>(஁)</p> <p>(i) 85%</p> <p>முன்று வேலை நாட்களின் போது</p> <p>(ii) 95-100% ஁ந்து வேலை நாட்களின் போது</p>				
இலக்கினை எட்டாத கணிப்பான் தொடர்பாக இட்டுச் செல்லும் உங்களுடைய கட்டுப்பாட்டுக்கு அப்பாற்பட்ட ஏதேனும் விடயங்களை தயவு செய்து குறிப்பிடவும்.	காரணி 1 காரணி 2				
கணிப்பீட்டிற்கு இந்த காரணிகள் உள்ளடக்கப்படாவிட்டால் பெறுமதி அடையப்பெறும்.	காரணி 1 காரணி 2				
செல்லுபடியாகும் காரணிகளை இல்லாதொழிப்பதற்கான செயற்பாடுகளின் தாக்கம்	காரணி 1 காரணி 2				
<b>ஏனைய பிற விடயங்கள்</b>					

நிலையான செயற்படுத்துனர்கள் மாத்திரம்

சி.எஸ். 4 : டி.ரெக்டரி முறைப்பாட்டு சேவைக்கான பதில் வழங்கும் காலம்					
கணக்கிடல்	இலக்கு	அறிக்கையில் காலத்துக்கான பெறுபேறுகள்			
		மாதம் / வருடம்	மாதம் / வருடம்	மாதம் / வருடம்	காலாண்டு / வருடம்
பின்வரும் காலப் பகுதியில் பதில் வழங்கிய அழைப்புக்களின் சதவீதம்  (i) 40 விநாடிகள் (ii) 80 விநாடிகள்  = ( “குறிப்பிட்ட நேரத்தின்” போது பதில் வழங்கிய மொத்த அழைப்புக்களின் எண்ணிக்கை / குறிப்பிட்டதொரு சேவைக்காக விடுக்கப்பட்ட மொத்த அழைப்புக்களின் எண்ணிக்கை ) * 100%	(i) >60% (ii) >90%				
இலக்கினை எட்டாத கணிப்பான் தொடர்பாக இட்டுச் செல்லும் உங்களிடைய கட்டுப்பாட்டுக்கு அப்பால் பட்ட ஏதேனும் விடயங்களை தயவு செய்து குறிப்பிடவும்.	காரணி 1				
	காரணி 2				
கணிப்பீட்டிற்கு இந்த காரணிகள் உள்ளடக்கப்படாவிட்டால் பெறுமதி அடையப்பெறும்.	காரணி 1				
	காரணி 2				
செல்லுபடியாகும் காரணிகளை இல்லாதொழிப்பதற்கான செயற்பாடுகளின் தாக்கம்	காரணி 1				
	காரணி 2				
ஏனைய பிற விடயங்கள்					

சி.எஸ். 5 : ஆரம்ப இணைப்புக்கான விநியோக காலம்					
கணக்கிடல்	இலக்கு	அறிக்கையில் காலத்துக்கான பெறுபேறுகள்			
		மாதம் / வருடம்	மாதம் / வருடம்	மாதம் / வருடம்	காலாண்டு / வருடம்
பின்வரும் காலப் பகுதியின் போது நிறைவு செய்யப்பட்ட கட்டளைகளின் சதவீதம்  (i) 7 நாட்கள் (ii) ஒரு கவண்டர் மாதம்	(i) 70% (ii) 95%				
இலக்கினை எட்டாத கணிப்பான் தொடர்பாக இட்டுச் செல்லும் உங்களிடைய கட்டுப்பாட்டுக்கு அப்பாற்பட்ட ஏதேனும் விடயங்களை தயவு செய்து குறிப்பிடவும்.	காரணி 1				
	காரணி 2				
கணிப்பீட்டிற்கு இந்த காரணிகள் உள்ளடக்கப்படாவிட்டால் பெறுமதி அடையப்பெறும்.	காரணி 1				
	காரணி 2				
செல்லுபடியாகும் காரணிகளை இல்லாதொழிப்பதற்கான செயற்பாடுகளின் தாக்கம்	காரணி 1				
	காரணி 2				
ஏனைய பிற விடயங்கள்					



சி.எஸ். 6 : பிழையான அறிக்கை வீதம்					
கணக்கிடல்	இலக்கு	அறிக்கையிடல் காலத்துக்கான பெறுபேறுகள்			
		மாதம் / வருடம்	மாதம் / வருடம்	மாதம் / வருடம்	காலாண்டு / வருடம்
100 வாடிக்கையாளர்களுக்கு அறிக்கையிடப்பட்ட பிழையான அறிக்கைகளின் எண்ணிக்கை அறிக்கையிடல் காலத்தின் முடிவில் எண்ணிக்கை அடிப்படையில் எடுக்கப்படும் வாடிக்கையாளர்களின் எண்ணிக்கை	<8 நிலையான வயர் வழி <4 நிலையான வயர்களற்றவை				
இலக்கினை எட்டாத கணிப்பான் தொடர்பாக இட்டுச் செல்லும் உங்களுடைய கட்டுப்பாட்டுக்கு அப்பாற்பட்ட ஏதேனும் விடயங்களை தயவு செய்து குறிப்பிடவும்.	காரணி 1				
	காரணி 2				
கணிப்பீட்டிற்கு இந்த காரணிகள் உள்ளடக்கப்படாவிட்டால் பெறுமதி அடையப்பெறும்.	காரணி 1				
	காரணி 2				
செல்லுபடியாகும் காரணிகளை இல்லாதொழிப்பதற்கான செயற்பாடுகளின் தாக்கம்	காரணி 1				
	காரணி 2				
<b>ஏனைய பிற விடயங்கள்</b>					

சி.எஸ். 7 : பிழை திருத்த நேரம்					
கணக்கிடல்	இலக்கு	அறிக்கையிடல் காலத்துக்கான பெறுபேறுகள்			
		மாதம் / வருடம்	மாதம் / வருடம்	மாதம் / வருடம்	காலாண்டு / வருடம்
பின்வரும் காலப் பகுதியின் போது பிழையாக அறிக்கையிடப்பட்ட அறிக்கைகளின் சதவீதமாக தீர்வு செய்யப்பட்ட பிழையானவைகளின் எண்ணிக்கை (i) 24 மணித்தியால அறிக்கையிடல் (ii) 48 மணித்தியால அறிக்கையிடல் (iii) 96 மணித்தியால அறிக்கையிடல்	(i) நிலையான வயர்வழி > 70% நிலையான வயர்களற்றவை >70% (ii) நிலையான வயர்வழி > 80% நிலையான வயர்களற்றவை >80% (iii) நிலையான வயர்வழி > 90% நிலையான வயர்களற்றவை >90%				
இலக்கினை எட்டாத கணிப்பான் தொடர்பாக இட்டுச் செல்லும் உங்களுடைய கட்டுப்பாட்டுக்கு அப்பாற்பட்ட ஏதேனும் விடயங்களை தயவு செய்து குறிப்பிடவும்.	காரணி 1				
	காரணி 2				
கணிப்பீட்டிற்கு இந்த காரணிகள் உள்ளடக்கப்படாவிட்டால் பெறுமதி அடையப்பெறும்.	காரணி 1				
	காரணி 2				
செல்லுபடியாகும் காரணிகளை இல்லாதொழிப்பதற்கான செயற்பாடுகளின் தாக்கம்	காரணி 1				
	காரணி 2				
<b>ஏனைய பிற விடயங்கள்</b>					

அறிக்கையிடல் திசுதி : .....

அறிக்கையிடல் மாதம் : .....

**பகுதி ஆ (B)**

**நிலையான செயற்படுத்துனர் வலையமைப்பு இணைப்பு அறிக்கையிடல் மாதிரிகள் (டெம்ப்ளேட்ஸ்)**

**எப்.ரீ. 1 : அழைப்பு எடுத்தல் சாத்திய வீதம்**

கணக்கிடல்	இலக்கு	அறிக்கையிடல் காலத்துக்கான பெறுபேறுகள்			
		மாதம் / வருடம்	மாதம் / வருடம்	மாதம் / வருடம்	காலாண்டு / வருடம்
(எடுக்கப்பட்ட அழைப்புகள் / மொத்த அழைப்பு முயற்சிகள்) X 100 %	(i) நிலையான வயர்வழி > 99%				
நிலையான வயர்களற்றவை தொடர்பாக, ஆணைக்குழு வினால் வெளியிடப்பட்டுள்ள சூத்திரங்களுக்கு ஏற்ப பிரதான வலையமைப்பு மற்றும் பிரவேச வலையமைப்புகளிலிருந்து இந்த கணிப்பான் அளவீடு செய்யப்படலாம்.	(ii) நிலையான வயர்களற்றவை > 95%				
இலக்கினை எட்டாத கணிப்பான் தொடர்பாக இட்டுச் செல்லும் உங்களூடைய கட்டுப்பாட்டுக்கு அப்பாற்பட்ட ஏதேனும் விடயங்களை தயவு செய்து குறிப்பிடவும்.	காரணி 1				
	காரணி 2				
கணிப்பீட்டிற்கு இந்த காரணிகள் உள்ளடக்கப்படாவிட்டால் பெறுமதி அடையப்பெறும்.	காரணி 1				
	காரணி 2				
செல்லுபடியாகும் காரணிகளை இல்லாதொழிப்பதற்கான செயற்பாடுகளின் தாக்கம்	காரணி 1				
	காரணி 2				
<b>ஏனைய பிற விடயங்கள்</b>					

**எப்.ரீ. 2 : அழைப்பு நிறைவு வீதம்**

கணக்கிடல்	இலக்கு	அறிக்கையிடல் காலத்துக்கான பெறுபேறுகள்			
		மாதம் / வருடம்	மாதம் / வருடம்	மாதம் / வருடம்	காலாண்டு / வருடம்
(முடிக்கப்பட்ட சர்வதேச ரீதியாக அழைப்புகளின் எண்ணிக்கை / வெற்றிகரமாக எடுக்கப்பட்ட அழைப்புகளின் எண்ணிக்கை) X 100 %	(i) நிலையான வயர்வழி > 99%				
நிலையான வயர்களற்றவை தொடர்பாக, ஆணைக்குழு வினால் வெளியிடப்பட்டுள்ள சூத்திரங்களுக்கு ஏற்ப பிரதான வலையமைப்பு மற்றும் பிரவேச வலையமைப்புகளிலிருந்து இந்த கணிப்பான் அளவீடு செய்யப்படலாம்.	(ii) நிலையான வயர்களற்றவை > 99%				
இலக்கினை எட்டாத கணிப்பான் தொடர்பாக இட்டுச் செல்லும் உங்களூடைய கட்டுப்பாட்டுக்கு அப்பாற்பட்ட ஏதேனும் விடயங்களை தயவு செய்து குறிப்பிடவும்.	காரணி 1				
	காரணி 2				
கணிப்பீட்டிற்கு இந்த காரணிகள் உள்ளடக்கப்படாவிட்டால் பெறுமதி அடையப்பெறும்.	காரணி 1				
	காரணி 2				
செல்லுபடியாகும் காரணிகளை இல்லாதொழிப்பதற்கான செயற்பாடுகளின் தாக்கம்	காரணி 1				
	காரணி 2				
<b>ஏனைய பிற விடயங்கள்</b>					

எப்.ரீ. 3 : இடைத்தொடர்பு புள்ளி நெரிசல் (தனிப்பட்ட இ.தொ.நெ.)

கணக்கிடல்	இலக்கு	அறிக்கையில் காலத்துக்கான பெறுபேறுகள்			
		மாதம் / வருடம்	மாதம் / வருடம்	மாதம் / வருடம்	காலாண்டு / வருடம்
இ.தொ.நெ. இல் துண்டிக்கப்பட்ட வெளிச் செல்லல் அழைப்புக்களின் மொத்தம் / இ.தொ.நெ. நிலையில் வழங்கப்பட்ட மொத்த வெளிச் செல்லல் அழைப்புக்கள் x 100%	<1%				
இலக்கினை எட்டாத கணிப்பான் தொடர்பாக இட்டுச் செல்லும் உங்களுடைய கட்டுப்பாட்டுக்கு அப்பாற்பட்ட ஏதேனும் விடயங்களை தயவு செய்து குறிப்பிடவும்.	காரணி 1				
	காரணி 2				
கணிப்பீட்டிற்கு இந்த காரணிகள் உள்ளடக்கப்படாவிட்டால் பெறுமதி அடையப்பெறும்.	காரணி 1				
	காரணி 2				
செல்லுபடியாகும் காரணிகளை இல்லாதொழிப்பதற்கான செயற்பாடுகளின் தாக்கம்	காரணி 1				
	காரணி 2				
ஏனைய பிற விடயங்கள்					

எப்.ரீ. 4 : வலையமைப்பு கிடைப்பனவு

கணக்கிடல்	இலக்கு	அறிக்கையில் காலத்துக்கான பெறுபேறுகள்			
		மாதம் / வருடம்	மாதம் / வருடம்	மாதம் / வருடம்	காலாண்டு / வருடம்
<p>(i) நிலையான வயர்வழி</p> <p>சகல உள்நாட்டு ஆழிகளிலிருந்து பெற்றுக் கொள்ளப்பட்ட உள்ளீடுகளை அடிப்படையாகக் கொண்டு கிடைப்பனவில் உள்ள கணிப்பீடுகள் காணப்படுகின்றன. அழைப்பு செயலிழப்பு மென்பொருள் மற்றும் வன்பொருள் தொடர்பான கோளாறுகளையும் உள்ளடக்குகின்றன.</p> <p>(அ) { [ தொகை ( மாதமொன்றில் சேவையில் உள்ள ஒரு உள்நாட்டு ஆழியின் சேவை நிமிடங்கள் + மாதமொன்றில் சேவையில் உள்ள ஒரு வெளிச் சேவை ஆழியின் சேவை நிமிடங்கள் ) ] } X 100%</p> <p>(ஆ) { தொகை [ (மாதமொன்றில் சேவையில் உள்ள ஒரு விநியோக சேர்கிட் / (மாதமொன்றில் சேவையில் உள்ள ஒரு விநியோக சேர்கிட் + மாதமொன்றில் சேவையில் உள்ள வெளிச் சேவை சேர்கிட் ) ] } X 100%</p> <p>(ii) நிலையான வயர்களற்றவை</p> <p>100 - தொகை { ( ஒவ்வொரு 15 நிமிடத்திலும் பார்க்க துண்டிக்கப்பட்ட தொலைபேசி நிகழ்வுகளின் நிமிடங்களின் உயர் பெறுமதி ) / ( மொத்த வலையமைப்பு தொலைபேசி நிமிடங்கள் * 100% ) }</p> <p>இங்கு, தொலைபேசி நிமிடங்கள் = தொலைபேசி அழைப்புகளின் எண்ணிக்கை X நிமிடங்கள்</p>	<p>(i) நிலையான வயர்வழி</p> <p>(அ) &gt; 99.9%</p> <p>(ஆ) &gt; 99.85%</p> <p>(ii) நிலையான வயர்களற்றவை &gt; 99%</p>				
இலக்கினை எட்டாத கணிப்பான் தொடர்பாக இட்டுச் செல்லும் உங்களுடைய கட்டுப்பாட்டுக்கு அப்பாற்பட்ட ஏதேனும் விடயங்களை தயவு செய்து குறிப்பிடவும்.	காரணி 1				
	காரணி 2				
கணிப்பீட்டிற்கு இந்த காரணிகள் உள்ளடக்கப்படாவிட்டால் பெறுமதி அடையப்பெறும்.	காரணி 1				
	காரணி 2				
செல்லுபடியாகும் காரணிகளை இல்லாதொழிப்பதற்கான செயற்பாடுகளின் தாக்கம்	காரணி 1				
	காரணி 2				
ஏனைய பிற விடயங்கள்					

அறிக்கையிடல் திகதி : .....

அறிக்கையிடல் மாதம் : .....

**பகுதி இ ( C )**

**கையடக்க தொலைபேசி செயற்படுத்துனர் வலையமைப்பு இணைப்பு அறிக்கையிடல் மாதிரிப் படிவங்கள் (டெம்லேட்ஸ்)**

எம்ர் : அழைப்பு துண்டிப்பு வீதம்					
கணக்கிடல்	இலக்கு	அறிக்கையிடல் காலத்துக்கான பெறுபேறுகள்			
		மாதம் / வருடம்	மாதம் / வருடம்	மாதம் / வருடம்	காலாண்டு / வருடம்
அழைப்பைக் கையளிக்க முடியாமை, சிக்னல் இல்லாது போதல் மற்றும் வலையமைப்பு நெரிசல் காரணமான அழைப்பு துண்டிப்புக்களை இவை உள்ளடக்குகின்றன.  கணக்கிடல் முறைமை : (துண்டிக்குப்பட்ட அழைப்புக்களின் மொத்தம் / எடுக்கப்பட்ட மொத்த அழைப்புக்கள் ) x 100% ஆணைக்குழுவினால் வெளியிடப்பட்டுள்ள சூத்திரங்களுக்கு ஏற்ப பிரதான வலையமைப்பு மற்றும் பிரவேச வலையமைப்புக்களிலிருந்து இந்த கணிப்பான் அளவீடு செய்யப்படலாம்.	< 5%				
இலக்கினை எட்டாத கணிப்பான் தொடர்பாக இட்டுச் செல்லும் உங்களுடைய கட்டுப்பாட்டுக்கு அப்பாற்பட்ட ஏதேனும் விடயங்களை தயவு செய்து குறிப்பிடவும்.	காரணி 1				
	காரணி 2				
கணிப்பீட்டிற்கு இந்த காரணிகள் உள்ளடக்கப்படாவிட்டால் பெறுமதி அடையப்பெறும்.	காரணி 1				
	காரணி 2				
செல்லுபடியாகும் காரணிகளை இல்லாதொழிப்பதற்கான செயற்பாடுகளின் தாக்கம்	காரணி 1				
	காரணி 2				
<b>ஏனைய பிற விடயங்கள்</b>					

எம்.ரி. 2 : அழைப்பு இணைப்பு வெற்றி வீதம்

கணக்கிடல்	இலக்கு	அறிக்கையில் காலத்துக்கான பெறுபேறுகள்			
		மாதம் / வருடம்	மாதம் / வருடம்	மாதம் / வருடம்	காலாண்டு / வருடம்
கணக்கிடல் முறைமை : (எடுக்கப்பட்ட மொத்த அழைப்புகள் / அழைப்பு முயற்சிகளின் மொத்தம்) x 100 %	>95%				
ஆணைக்குழுவினால் வெளியிடப்பட்டுள்ள சூத்திரங்களுக்கு ஏற்ப பிரதான வலையமைப்பு மற்றும் பிரவேச வலையமைப்புகளிலிருந்து இந்த கணிப்பான் அளவீடு செய்யப்படலாம்.					
இலக்கினை எட்டாத கணிப்பான் தொடர்பாக இட்டுச் செல்லும் உங்களுடைய கட்டுப்பாட்டுக்கு அப்பாற்பட்ட ஏதேனும் விடயங்களை தயவு செய்து குறிப்பிடவும்.	காரணி 1				
	காரணி 2				
கணிப்பீட்டிற்கு இந்த காரணிகள் உள்ளடக்கப்படாவிட்டால் பெறுமதி அடையப்பெறும்.	காரணி 1				
	காரணி 2				
செல்லுபடியாகும் காரணிகளை இல்லாதொழிப்பதற்கான செயற்பாடுகளின் தாக்கம்	காரணி 1				
	காரணி 2				
ஏனைய பிற விடயங்கள்					

எம்.ரி. 3 : இடை இணைப்பு நெரிசல் வேளையில் (தனிப்பட்ட இ.நெ.வே)

கணக்கிடல்	இலக்கு	அறிக்கையில் காலத்துக்கான பெறுபேறுகள்			
		மாதம் / வருடம்	மாதம் / வருடம்	மாதம் / வருடம்	காலாண்டு / வருடம்
கணக்கிடல் முறைமை : (எடுக்கப்பட்ட மொத்த அழைப்புகள் / அழைப்பு முயற்சிகளின் மொத்தம்) x 100 %	<1%				
இலக்கினை எட்டாத கணிப்பான் தொடர்பாக இட்டுச் செல்லும் உங்களுடைய கட்டுப்பாட்டுக்கு அப்பாற்பட்ட ஏதேனும் விடயங்களை தயவு செய்து குறிப்பிடவும்.	காரணி 1				
	காரணி 2				
கணிப்பீட்டிற்கு இந்த காரணிகள் உள்ளடக்கப்படாவிட்டால் பெறுமதி அடையப்பெறும்.	காரணி 1				
	காரணி 2				
பாதிக்கின்ற காரணிகளை நீக்குவதற்கு செயற்பாட்டுத் தாக்கம்	காரணி 1				
	காரணி 2				
ஏனைய பிற விடயங்கள்					



எம்.டி. 5 : புதியல் MT 5: புதியல் ரீதியான சேவை உள்ளடக்கம்					
கணக்கிடல்	இலக்கு	அறிக்கையில் காலத்துக்கான பெறுபேறுகள்			
		மாதம் / வருடம்	மாதம் / வருடம்	மாதம் / வருடம்	காலாண்டு / வருடம்
வழங்கப்பட்ட மார்க்கம் தொடர்பாக ETSI EG 202 057-3 இன் பிரகாரம் செய்யப்பட்ட செலுத்தல் பரிசோதனை அளவீட்டை செயற்படுத்துனர் வழங்குவார்கள்.	இக்கட்டத்தில் இலக்குகள் குறிப்பிடப்படவில்லை.  செயற்படுத்துனர்கள் பின் வரும் விடயங்களை சமர்ப்பிப்பர் (i) செலுத்தல் பரிசோதனை பெறுபேறுகள் (ii) உள்ளடக்க வரைபடங்கள்  வரைவிலக்கணத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள மட்டங்களுக்கு ஏற்ப				
அளவீட்டை குலைப்பதற்கு இட்டுச் செல்லும் உங்களுடைய கட்டுப்பாட்டுக்கு அப்பால் பட்ட ஏதேனும் விடயங்களை தயவு செய்து குறிப்பிடவும்.	காரணி 1				
	காரணி 2				
கணிப்பீட்டிற்கு இந்த காரணிகள் உள்ளடக்கப்படாவிட்டால் பெறுமதி அடையப்பெறும்.	காரணி 1				
	காரணி 2				
கணிப்பீட்டிற்கு இந்த காரணிகள் உள்ளடக்கப்படாவிட்டால் பெறுமதி அடையப்பெறும்.	காரணி 1				
	காரணி 2				
ஏனைய பிற விடயங்கள்					





ශ්‍රී ලංකා ප්‍රජාතාන්ත්‍රික සමාජවාදී ජනරජයේ ගැසට් පත්‍රය

අති විශේෂ

**The Gazette of the Democratic Socialist Republic of Sri Lanka**  
**EXTRAORDINARY**

අංක 2211/2 - 2021 ජනවාරි මස 18 වැනි සඳුදා - 2021.01.18  
No. 2211/2 - MONDAY, JANUARY 18, 2021

(Published by Authority)

**PART I : SECTION (I) — GENERAL**

**Government Notifications**

**SRI LANKA TELECOMMUNICATIONS ACT, No. 25 OF 1991**

RULES made by the Telecommunications Regulatory Commission of Sri Lanka under Section 5(r) read with Section 68 of the Sri Lanka Telecommunications Act, No. 25 of 1991 as amended by Sri Lanka Telecommunications (Amendment) Act, No. 27 of 1996, and approved by the President.

The Quality of Service Standard Rules, No. 2 of 2001 made under Section 5 (r) read with Section 68 and published in *Gazette* Extraordinary No. 1199/28 of August 31, 2001 is hereby rescinded.

Telecommunications Regulatory  
Commission of Sri Lanka.

Colombo,  
07th of January 2021.

**Rules**

1. These rules may be cited as the Quality of Service Standard Rules, No.01 of 2021 and shall come into force upon publication in the Government Gazette of Sri Lanka.
2. These rules shall apply to voice telephony services provided by the (Fixed and Mobile) Operators specified in Schedule 1.
3. Quality of Service Standards for Customer Services applicable to (Fixed and Mobile) Operators are set out in Schedule 2 Section A hereto.



4. Quality of Service Standards for Network Connectivity applicable to (Fixed) Operators are set out in Schedule 2 Section B hereto.
5. Quality of Service Standards for Network Connectivity applicable to (Mobile) Operators are set out in Schedule 2 Section C hereto.
6. The Reporting formats CS1 to CS7 for Quality of Service Standards relating to Customer Services are set out in Schedule 3 Section A hereto.
7. The Reporting formats FT 1 to FT 4 for Quality of Service Standards relating to Network Connectivity for (Fixed) Operators are set out in Schedule 3 Section B hereto.
8. The Reporting formats MT1 to MT5 for Quality of Service Standards relating to Network Connectivity for (Mobile) Operators are set out in Schedule 3 Section C hereto.
9. The formats referred to in rules 6,7, 8 above shall be furnished by the Operators to the Commission on a monthly and quarterly basis, not later than fifteen days after the end of each month and every quarter.
10. The information submitted under rule 9 shall be published by the Commission from time to time for the information and assistance of the customers or potential customers in at least one daily newspaper published in Sinhala, Tamil and English.
11. The information submitted by an Operator referred to in rule 10 shall be subject to an audit by the Commission.
12. The Operator shall be required to provide necessary assistance and access to the network, computer systems, records etc to conduct such audits by the Commission.
13. In monitoring Quality of Service Standards, the Commission may issue directives either financial or otherwise to an Operator referred to in rule 2, to ensure conformity with the Quality of Service Standards specified in Schedule 2 and Schedule 3 hereto.
14. Interpretation

“Act” means the Sri Lanka Telecommunications Act, No. 25 of 1991, as amended by Act, No. 27 of 1996;

“the Commission” means the Sri Lanka Telecommunications Regulatory Commission of Sri Lanka established under the Act;

“Operators” means a person authorized by a license under Section 17 of the Act to operate a telecommunication system;

“Voice Telephony” means the commercial provision for the public of direct transport of real time speech *via* the public switched network or networks such that any user can use equipment connected to a network termination point to communicate with another user of equipment connected to another termination point.

#### SCHEDULE 1

##### 1. (Fixed) Operators:

- (a) Dialog Broadband Networks (Pvt) Limited
- (b) Lanka Bell Limited
- (c) Sri Lanka Telecom PLC

2. (Mobile) Operators:

- (a) Bharti Airtel Lanka (Pvt) Limited
- (b) Dialog Axiata PLC
- (c) Hutchison Telecommunications Lanka (Pvt) Limited
- (d) Mobitel (Pvt) Limited

SCHEDULE 2

SECTION A

**1.0 Customer Services Standards (Parameters) for Fixed and Mobile Operators**

**1.1 IVR INITIAL RESPONSE TIME- CS 1 (a)**

This parameter reflects the speed in which a voice telephony call (call) is answered by the IVR(Interactive Voice Response) system. Measurements will be made from network switch point of view and calls for customer service hotline

**1.1.1. Definition**

IVR initial response time (Customers dialing to customer service hotline)

**1.1.2 Computation**

Number of calls answered within 10 seconds as a percentage of all calls received

**1.1.3 Target Value**

>95%

**1.2 INITIAL HUMAN OPERATOR RESPONSE TIME - CS 1 (b)**

This parameter reflects the speed in which a call is answered by an agent, when the IVR system refers the call for operator assistance. Measurements will be made from IVR point of view and calls for customer service hotline

**1.2.1 Definition**

Initial human operator response time after the IVR system refers the call for operator assistance

**1.2.2 Computation**

Number of calls answered within (i) 40 seconds (ii) 80 seconds as a percentage of all calls received

**1.2.3 Target Value**

For Fixed Operators: (i) >50% and (ii) >85%,

For Mobile Operators: (i) >60% and (ii) >85%

**1.3 BILL AND CREDIT CORRECTNESS COMPLAINTS - CS2 (a) & (b)**

**1.3.1 (a) Definition for Postpaid Subscribers**

A bill correctness complaint is an expression of dissatisfaction with a bill received from a customer i.e. the bill is found to be inaccurate by the customer. An inaccuracy occurs when, for example, incorrect billing information, bill payment not updated, incorrect call data are used, calls are charged at an incorrect rate, services are billed incorrectly, call discounts, credits or debts are handled incorrectly, or the total charge including government taxes and levy is calculated incorrectly. Billing queries (request for information) will not be considered under this category.

**1.3.2 Computation for Postpaid Subscribers**

Number of bills resulting in a customer complaint as a percentage of the active postpaid subscriber base in the respective month.

### 1.3.3 Target Value for Postpaid Subscribers

< 0.5%

### 1.3.4 (b) Definition for Prepaid subscribers

A prepaid account credit correctness complaint is an expression of dissatisfaction with the credit of a prepaid account received from a customer i.e. the credit is found to be inaccurate by the customer. An inaccuracy occurs when, for example, incorrect call data are used, calls are charged at an incorrect rate, services are charged incorrectly, call discounts, credits or debts are handled incorrectly, or the total charge including government taxes and levy is calculated incorrectly. Credit queries (request for information) will not be considered under this category.

NOTE: Recharge issues of retailer/agent approved by the operator will be considered as a credit complaint. All issues related to incorrect payments made by customer to be excluded. All the delays failures on payment updated by the operator to be included following complaints will only be considered for calculation :-

- (a) Post paid complaints received within 3 months from the date of the bill
- (b) Prepaid complaints received within 30 days from occurrence

### 1.3.5 Computation for Prepaid subscribers

Number of credit complaints as a percentage of the number of active prepaid subscribers during the month  
A credit complaint means a complaint received from subscriber with regard to the credit of a prepaid account i.e. the credit is found to be inaccurate by the subscriber

### 1.3.6 Target Value for Prepaid subscribers

< 0.1%

## 1.4 BILL CORRECTNESS COMPLAINTS RESOLUTION TIME - CS3(a) &(b)

### 1.4.1 Definition

time taken for a service provider to resolve a complaint. (Resolution means responding to a complaint in a manner acceptable to the customer)

### 1.4.2 (a) Computation for postpaid customers

Number of complaints resolved within (i) three months (ii) six months from the date of complaint as a percentage of the total number of complaints received within the month of the reporting complaint

### 1.4.3 Target Value for Postpaid Subscribers

- (i) For three months 90-95%
- (ii) For six months 95-100%

### 1.4.4 (b) Computation for prepaid customers

Number of credit complaints resolved within (i) three working days (ii) five working days from the reporting date of the complaint as a percentage of the number of received credit complaints during the month.

### 1.4.5 Target Value for prepaid customers

- (i) 85% within three working days
- (ii) 95-100% within five working days

**APPLICABLE ONLY TO FIXED OPERATORS :**

**1.5. RESPONSE TIME FOR DIRECTORY INQUIRY SERVICE - CS4**

**1.5.1 Definition**

The duration from the instant when the address information required for setting up a call is received by the network (e.g. recognized on the calling user's access line) to the instant the human operator or an equivalent voice-activated response system answers the calling user to provide the number information requested.

**1.5.2 Computation**

(Total no. of calls answered within a specified "time slot" / Total no. of calls dialed for a particular service) x 100%

Where the "time slot" is equal to 40 seconds and 80 seconds

**1.5.3 Target Value**

(i) For 40 seconds time slot; >60%

(ii) For 80 seconds time slot; >90%

**1.6 SUPPLY TIME FOR INITIAL CONNECTION – CS5**

**1.6.1 Definition**

The duration from the instant a valid service order being received by an operator to the instant a working service is made available for use. This includes cases where a new access line is installed; an existing access line is taken over by another customer; an upgrade on the existing line.

**1.6.2 Computation**

Percentage of orders completed within (i) 7 days (ii) one calendar month

**1.6.3 Target Value**

(i) 70% for 7 days

(ii) 95% for one calendar month

**1.7 FAULT REPORT RATE - CS6**

**1.7.1 Definition**

A fault report is a report of disrupted service or degraded service that is made by a customer and is attributable to the network of the operator or any interconnected public telecommunication network, and that is not found to be invalid. (Faults of equipment not provided by the operator are excluded.)

**1.7.2 Computation**

Number of faults reported per 100 subscribers

The number of subscribers to be taken as the number at the end of the reporting period.

**1.7.3 Target Value**

For Fixed Wireline < 8

For Fixed Wireless < 4

**1.8 FAULT REPAIR TIME -CS 7**

**1.8.1 Definition**

The duration from the instant a fault has been notified by the subscriber to the operator to the instant when the service has been restored to the normal working order. (Faults of equipment not provided by the operator are excluded.)

### 1.8.2 Computation

Number of faults cleared as a percentage of faults reported within

(i) 24 hours of reporting, (ii) 48 hours of reporting, (iii) 96 hours of reporting

### 1.8.3 Target Value

(i) For Fixed Wireline > 70%, For Fixed Wireless > 70%

(ii) For Fixed Wireline > 80%, For Fixed Wireless > 80%

(iii) For Fixed Wireline > 90%, For Fixed Wireless > 90%

## SECTION B

### 2.0 Fixed Operator Network Connectivity Standards (Parameters)

#### 2.1 CALL SETUP SUCCESS RATE – FT 1

##### 2.1.1 Definition

The percentage of calls that are successfully setup to a valid number, properly dialed and where called party busy tone, ringing tone or answer signal or switched off condition is recognized at the Network Termination Point of the calling user.

##### 2.1.2 Computation

$(\text{Calls Established} / \text{Total Call Attempts}) \times 100\%$

For Fixed Wireless; this parameter is measuring from Core Network and Access Network according to the formulas issued by the Commission.

##### 2.1.3 Target Value

For Fixed Wireline > 99%

For Fixed Wireless > 95%

#### 2.2 CALL COMPLETION RATIO – FT 2

##### 2.2.1 Definition

A successful call attempt is defined as complete if maintained until it is released intentionally by the called or calling party.

##### 2.2.2 Computation

$(\text{Number of intentionally terminated calls}) / (\text{number of successful call attempts}) \times 100\%$

For Fixed Wireless; this parameter is measuring from Core Network and Access Network according to the formulas issued by the Commission

##### 2.2.3 Target Value

For Wireline > 99%

For Fixed Wireless > 99%

#### 2.3 POINT OF INTERCONNECTION (POI) CONGESTION (ON INDIVIDUAL POI) - FT3

##### 2.3.1 Definition

The ratio of outgoing calls failed over the POI (between two operators/licensees) due to unavailability of free circuits to the total call requests for seizure of POI circuit (For both local and international calls)

### 2.3.2 Computation

Total outgoing calls dropped at POI/ Total outgoing calls offered at POI x 100%

This parameter is measured according to the formulas given by the Commission. Point of Measurement for Operators with International Gateway Switch and Operators with Common Gateway Switch will be issued by the Commission

### 2.3.3 Target Value

<1%

## 2.4 NETWORK AVAILABILITY – FT4

### 2.4.1 Definition for Fixed Wireline

- A telephone exchange equipment is unavailable when there are exchange faults such as those related to switching or transmission.
- Availability of the distribution circuits from the exchange to the distribution point, including the fibre, copper, access multiplexers and any other access equipment including customer premises equipment where applicable.

### 2.4.2 Computation for Fixed Wireline

Availability calculation is based on inputs obtained from all local switches. Outage time includes software and hardware faults.

- $\{ \text{Sum} [ (\text{Per local switch in-service minutes in a month}) / (\text{per local switch in-service minutes in a month} + \text{per local switch out-service minutes in a month}) ] \} \times 100\%$
- $\{ \text{Sum} [ (\text{Per distribution circuit in-service minutes in a month}) / (\text{per distribution circuit in-service minutes in a month} + \text{per distribution circuit out-service minutes in a month}) ] \} \times 100\%$

### 2.4.3 Target Value for Fixed Wireline

- (a) > 99.9%      (b) > 99.85%

### 2.4.4 Definition for Fixed Wireless

Percentage of time for which the network is available. (Planned outages to be included)

### 2.4.5 Computation for Fixed Wireless

$100 - \text{Sum} \{ (\text{outage cell minutes of incidents higher than 15 minutes each}) / (\text{Total network cell minutes}) \times 100\% \}$

Where, cell minutes = no. of cells × minutes

### 2.4.6 Target Value for Fixed Wireless

> 99%

## SECTION C

## 3.0 Mobile Operator Network Connectivity Standards (Parameters)

### 3.1 CALL DROP RATE – MTI

The proportion of incoming and outgoing calls which, once they have been correctly established and therefore have an assigned traffic channel, are dropped or interrupted prior to their normal completion by the user, the cause of the early termination being within the operator's network.

#### 3.1.1 Definition

A percentage of calls that are unintentionally disconnected in the middle of the conversation without the intervention of the calling and called parties.

### 3.1.2 Computation

$(\text{Total Calls Dropped} / \text{Total Calls Established}) \times 100\%$

This shall include calls dropped due to failure of handover, signal loss and network congestion.

This parameter is measuring from Core Network and Access Network according to the formulas issued by the Commission

### 3.1.3 Target Value

< 5 %

## 3.2 CALL SETUP SUCCESS RATE – MT2

The probability of successful calls initiated by a mobile user or the ratio of successful calls establishment. An established call is assigned with the Signaling Channel (SDCCH) and the Traffic Channel (TCH) and call attempt is defined as an attempt to achieve a connection to a device attached to a telecommunication network.

### 3.2.1 Definition

The percentage of calls that are successfully setup to a valid number, properly dialed and where called party busy tone, ringing tone or answer signal or switched off condition is recognized at the Network Termination Point of the calling party

### 3.2.2 Computation

$(\text{Calls Established} / \text{Total Call Attempts}) \times 100\%$

This parameter is measured from Core Network and Access Network according to the formulas issued by the Commission.

### 3.2.3 Target Value

>95%

## 3.3 POINT OF INTERCONNECTION CONGESTION – MT3

### 3.3.1 Definition

The ratio of calls failed over the POI (between two operators/licensees) due to unavailability of free circuits to the total call requests for seizure of POI circuit.

(For both domestic and international calls)

### 3.3.2 Computation

$(\text{Total Calls Dropped at POI} / \text{Total Calls Offered at POI}) \times 100\%$

This parameter is measuring according to the formulas Point of Measurement for Operators with International Gateway Switch and Operators with Common Gateway Switch will be issued by the Commission.

### 3.3.3 Target Value

<1%

## 3.4 NETWORK AVAILABILITY – MT4

### 3.4.1 Definition

Percentage of time for which the network is available. (Planned outages to be included)

### 3.4.2 Computation

$100 - \text{Sum} \{(\text{outage cell minutes of incidents higher than 15 minutes each}) / (\text{Total network cell minutes}) \times 100\%$

Where, cell minutes = no. of cells x minutes



**3.4.3 Target**

> 99%

**3.5 GEOGRAPHIC SERVICE COVERAGE – MT5**

**3.5.1 Definition**

The percentage of test route over which minimum on-street signal strength is achieved.

**3.5.2 Computation**

Operators shall provide drive tests measurement made as per ETSI EG 202 057-3 for a given route

**3.5.3 Target**

Minimum Signal Strength for GSM: -92dBm, -95 dBm

Minimum Signal Strength UMTS: -100dBm, -102 dBm

The following Definitions apply to section **B** and **C** above:-

**“Common Gateway Switch”** Common gateway is a telephone exchange which interconnects home PSTN network with other local PSTN networks. A common gateway switch does not directly connect subscribers, instead it connects with other switching exchanges. The calls between local PSTN networks are routed through the common gateway switches.

**“International Gateway Switch”**

International Gateway is a telephone exchange which interconnects a national PSTN network with one or more international gateway exchanges of international operators or foreign PSTN operators, thus providing a cross-border connectivity for voice traffic. The calls between countries are routed through the international gateway switches.

**“Access Network”**

An access network is a type of telecommunication network which connects subscribers to immediate PSTN operators. The access network can be either wired or wireless. The subscribers use access networks to connect with their operators, core networks in order to obtain the telecommunication services such as voice and data connectivity.

**“Core Network”**

Core network provides voice and data services to subscribers who are connected *via* access networks. It interconnects other local and foreign PSTN networks in order to provide cross operator and cross border services. The core network includes a series of physical entities to realize subscriber management, networking functions and service control.

**SCHEDULE 3**

**Section A - Fixed and Mobile Operator Customer Service Reporting Formats (Templates) –CS1 (a), CS 1 (b), CS 2 (a) & (b), CS3 (a) & (b), CS4, CS5, CS6, CS7.**

**Section B - Mobile Operator Network Connectivity Reporting Formats (Templates) - FT1,FT2,FT3, FT4**

**Section C - Fixed Operator Network Connectivity Reporting Formats (Templates) - MT1,MT2,MT3,MT4,MT5**

Reporting Date:.....  
 Reporting month:.....

**SECTION A**

**Fixed and Mobile Operator Customer Service Reporting Formats (Templates)**

<b>CS1 (a) &amp; (b): Response time for Operator Service (Call centers)</b>				
<b>Computation</b>	<b>Target</b>	<b>Results for the reporting period</b>		
		<i>Month/Year</i>	<i>Month/Year</i>	<i>Quarter/Year</i>
<b>(a) Time for initial response from IVR</b> Number of calls answered within 10 seconds as a percentage of all calls received	>95%			
Please indicate any factors beyond your control that may have led to the parameter not meeting the target	<i>Factor 1</i>			
	<i>Factor 2</i>			
Value achieved if these factors are excluded from the computation	<i>Factor 1</i>			
	<i>Factor 2</i>			
Cause of action to eliminate affecting factors	<i>Factor 1</i>			
	<i>Factor 2</i>			
<b>(b) Time for human operator response from the time the IVR refers call for operator assistance</b> Number of calls answered within 40 seconds as a percentage of all calls referred for operator assistance	(b) (1) (i) >50% (ii) >85%			
Number of calls answered within	(i) 40 seconds			
	(ii) 80 seconds			
Number of calls answered within	(b)(2) For Mobile Operators			
	(i) 40 seconds (ii) 80 seconds			
Please indicate any factors beyond your control that may have led to the parameter not meeting the target	<i>Factor 1</i>			
	<i>Factor 2</i>			
Value achieved if these factors are excluded from the computation	<i>Factor 1</i>			
	<i>Factor 2</i>			
Cause of action to eliminate affecting factors	<i>Factor 1</i>			
	<i>Factor 2</i>			
<b>Any other remarks</b>				

<b>CS2 (a) &amp; (b): Billing/Credit Complaints</b>				
<b>Computation</b>	<b>Target</b>	<b>Results for the reporting period</b>		
		<i>Month/Year</i>	<i>Month/Year</i>	<i>Quarter/Year</i>
<b>(α) Postpaid subscribers</b>	$<0.5\%$			
Number of bills resulting in a customer complaint as a percentage of the postpaid subscriber base in the respective month				
<b>Additional information</b> (Number of non-receipt of bills)/(Total bills dispatched)* 100%				
Please indicate any factors beyond your control that may have led to the parameter not meeting the target	<i>Factor 1</i>			
	<i>Factor 2</i>			
Value achieved if these factors are excluded from the computation	<i>Factor 1</i>			
	<i>Factor 2</i>			
Cause of action to eliminate affecting factors	<i>Factor 1</i>			
	<i>Factor 2</i>			
<b>(b) Prepaid subscribers</b>	$<0.1\%$			
Number of credit complaints as a percentage of the number of active prepaid subscribers during the month				
Please indicate any factors beyond your control that may have led to the parameter not meeting the target	<i>Factor 1</i>			
	<i>Factor 2</i>			
Value achieved if these factors are excluded from the computation	<i>Factor 1</i>			
	<i>Factor 2</i>			
Cause of action to eliminate affecting factors	<i>Factor 1</i>			
	<i>Factor 2</i>			
<b>Any other remarks</b>				

<b>CS3 (a) &amp; (b): Billing/Credit Complaint Resolution Time</b>				
<b>Computation</b>	<b>Target</b>	<b>Results for the reporting period</b>		
		<i>Month/Year</i>	<i>Month/Year</i>	<i>Month/Year</i>
<b>(a) Postpaid subscribers</b> Number of complaints resolved within (i) three months (ii) six months from the date of complaint as a percentage of the total number of complaints received within the month of reporting complaint  Please indicate any factors beyond your control that may have led to the parameter not meeting the target  Value achieved if these factors are excluded from the computation  Cause of action to eliminate affecting factors	(a)			
	(i) 90-95%			
	(ii) 95-100%			
	<i>Factor 1</i>			
	<i>Factor 2</i>			
	<i>Factor 1</i>			
<b>(b) Prepaid subscribers</b> Number of credit complaints resolved within (i) three working days (ii) five working days from the reporting date of the complaint as a percentage of the number of received credit complaints during the month  Please indicate any factors beyond your control that may have led to the parameter not meeting the target  Value achieved if these factors are excluded from the computation  Cause of action to eliminate affecting factors  <b>Any other remarks</b>	(b)			
	(i) 85% within three working days			
	(ii) 95-100% within five working days			
	<i>Factor 1</i>			
	<i>Factor 2</i>			
	<i>Factor 1</i>			

**Fixed Operators Only**

<b>CS 4: Response time for directory enquiry service</b>				
<b>Computation</b>	<b>Target</b>	<b>Results for the reporting period</b>		
		<i>Month/Year</i>	<i>Month/Year</i>	<i>Quarter /Year</i>
Percentage of calls answered within (i) 40 seconds (ii) 80 seconds = (Total No. of calls answered within that specified "time slot"/ Total No. of calls dialed for a particular service)*100%	(i) >60% (ii) >90%			
	<i>Factor 1</i>			
Please indicate any factors beyond your control that may have led to the parameter not meeting the target	<i>Factor 2</i>			
	<i>Factor 1</i>			
Value achieved if these factors are excluded from the computation	<i>Factor 2</i>			
	<i>Factor 1</i>			
Cause of action to eliminate affecting factors	<i>Factor 1</i>			
	<i>Factor 2</i>			
<i>Any other remarks</i>				

<b>CS 5 :Supply time for initial connection</b>				
<b>Computation</b>	<b>Target</b>	<b>Results for the reporting period</b>		
		<i>Month/Year</i>	<i>Month/Year</i>	<i>Quarter/Year</i>
Percentage of orders completed within (i) 7 days (ii) one calendar month	(i) 70% (ii) 95%			
Please indicate any factors beyond your control that may have led to the parameter not meeting the target	<i>Factor 1</i>			
	<i>Factor 2</i>			
Value achieved if these factors are excluded from the computation	<i>Factor 1</i>			
	<i>Factor 2</i>			
Cause of action to eliminate affecting factors	<i>Factor 1</i>			
	<i>Factor 2</i>			
<b>Any other remarks</b>				

<b>CS 6 : Fault Report Rate</b>				
<b>Computation</b>	<b>Target</b>	<b>Results for the reporting period</b>		
		<i>Month/Year</i>	<i>Month/Year</i>	<i>Month/Year</i>
Number of faults reported per 100 subscribers The number of subscribers to be taken as the number at the end of the reporting period.	<8 for fixed wireline <4 for fixed wireless			
Please indicate any factors beyond your control that may have led to the parameter not meeting the target	<i>Factor 1</i>			
	<i>Factor 2</i>			
Value achieved if these factors are excluded from the computation	<i>Factor 1</i>			
	<i>Factor 2</i>			
Cause of action to eliminate affecting factors	<i>Factor 1</i>			
	<i>Factor 2</i>			
<i>Any other remarks</i>				

<b>CS 7: Fault Repair Time</b>				
<b>Computation</b>	<b>Target</b>	<b>Results for the reporting period</b>		
		<i>Month/Year</i>	<i>Month/Year</i>	<i>Month/Year</i>
Number of faults cleared as a percentage of faults reported within  (i) 24 hours of reporting (ii) 48 hours of reporting (iii) 96 hours of reporting	(i) Fixed Wireline > 70% Fixed Wireless >70%			
	(ii) Fixed Wireline > 80% Fixed Wireless >80%			
	(iii) Fixed Wireline > 90% Fixed Wireless >90%			
Please indicate any factors beyond your control that may have led to the parameter not meeting the target	<i>Factor 1</i>			
	<i>Factor 2</i>			
Value achieved if these factors are excluded from the computation	<i>Factor 1</i>			
	<i>Factor 2</i>			
Cause of action to eliminate affecting factors	<i>Factor 1</i>			
	<i>Factor 2</i>			
<b><i>Any other remarks</i></b>				



Reporting month:.....

**SECTION B**

**Fixed Operator Network Connectivity Reporting Formats (Templates)**

<b>FT1: Call Setup Success Rate</b>				
<b>Computation</b>	<b>Target</b>	<b>Results for the reporting period</b>		
		<i>Month/Year</i>	<i>Month/Year</i>	<i>Month/Year</i>
(Calls Established / Total Call Attempts) * 100% For Fixed Wireless; This parameter may measure from core network and access network as specified by the Commission	(i) Fixed Wireline >99%			
	(ii) Fixed Wireless > 95%			
Please indicate any factors beyond your control that may have led to the parameter not meeting the target	<i>Factor 1</i>			
	<i>Factor 2</i>			
Value achieved if these factors are excluded from the computation	<i>Factor 1</i>			
	<i>Factor 2</i>			
Cause of action to eliminate affecting factors	<i>Factor 1</i>			
	<i>Factor 2</i>			
<b>Any other remarks</b>				

<b>FT 2: Call Completion Ratio</b>				
<b>Computation</b>	<b>Target</b>	<b>Results for the reporting period</b>		
		<i>Month/Year</i>	<i>Month/Year</i>	<i>Month/Year</i>
(Number of intentionally terminated calls) / (number of successful call attempts)*100%  For Fixed Wireless; This parameter may measure from core network and access network as specified by the Commission	(i) Fixed Wireline >99%			
	(ii) Fixed Wireless >99%			
Please indicate any factors beyond your control that may have led to the parameter not meeting the target	<i>Factor 1</i>			
	<i>Factor 2</i>			
Value achieved if these factors are excluded from the computation	<i>Factor 1</i>			
	<i>Factor 2</i>			
Cause of action to eliminate affecting factors	<i>Factor 1</i>			
	<i>Factor 2</i>			
<b>Any other remarks</b>				

**FT 3 :Point of Interconnection (POI) Congestion (on individual POI)**

Computation	Target	Results for the reporting period		
		Month/Year	Month/Year	Quarter/Year
Total outgoing calls dropped at POI/ Total outgoing calls offered at POI x 100%	<1%			
Please indicate any factors beyond your control that may have led to the parameter not meeting the target	Factor 1			
	Factor 2			
Value achieved if these factors are excluded from the computation	Factor 1			
	Factor 2			
Cause of action to eliminate affecting factors	Factor 1			
	Factor 2			
<i>Any other remarks</i>				

<b>FT 4: Network Availability</b>				
<b>Computation</b>	<b>Target</b>	<b>Results for the reporting period</b>		
		<i>Month/Year</i>	<i>Month/Year</i>	<i>Month/Year</i>
<p><b>(i) Fixed Wireline</b>                      Availability calculation is based on inputs obtained from all local switches. Outage time includes software and hardware faults.                      (a) { Sum [ (Per local switch in-service minutes in a month) / (per local switch in-service minutes in a month + per local switch out-service minutes in a month) ] } x 100%                      (b) { Sum [ (Per distribution circuit in-service minutes in a month) / (per distribution circuit in-service minutes in a month + per distribution circuit out-service minutes in a month) ] } x 100%  <b>(ii) Fixed Wireless</b>  <math>100 - \text{Sum} \{ (\text{outage cell minutes of incidents higher than 15 minutes each}) / (\text{Total network cell minutes}) * 100\% \}</math>                      Where, cell minutes = no. of cells x minutes</p>	<p>(i) Fixed Wireline                      (a) &gt; 99.9%                      (b) &gt; 99.85%                      (ii) Fixed Wireless                      &gt;99%</p>			
		<i>Factor 1</i>		
		<i>Factor 2</i>		
		<i>Factor 1</i>		
		<i>Factor 2</i>		
		<i>Factor 1</i>		
<i>Factor 2</i>				
Please indicate any factors beyond your control that may have led to the parameter not meeting the target				
Value achieved if these factors are excluded from the computation				
Cause of action to eliminate affecting factors				
<i>Any other remarks</i>				

SECTION C

Reporting month:.....

Reporting Date:.....

**Mobile Operator Network Connectivity Reporting Formats (Templates)**

MT 1: Call Drop Rate				
Computation	Target	Results for the reporting period		
		Month/Year	Month/Year	Quarter/Year
This shall include calls dropped due to failure of handover, signal loss and network congestion. Computational Methodology: (Total Calls Dropped / Total Calls Established) x 100% This parameter may measure from core network and access network according to the formulas issued by the Commission Please indicate any factors beyond your control that may have led to the parameter not meeting the target Value achieved if these factors are excluded from the computation Cause of action to eliminate affecting factors	< 5 %			
	Factor 1			
	Factor 2			
	Factor 1			
	Factor 2			
	Factor 1			
<i>Any other remarks</i>				

MT 2: Call Setup Success Rate				
Computation	Target	Results for the reporting period		
		Month/Year	Month/Year	Month/Year
Computational Methodology: (Calls Established / Total Call Attempts) * 100%  This parameter may measure from core network and access network according to the formulas issued by the Commission	>95%			
Please indicate any factors beyond your control that may have led to the parameter not meeting the target	Factor 1			
	Factor 2			
Value achieved if these factors are excluded from the computation	Factor 1			
	Factor 2			
Cause of action to eliminate affecting factors	Factor 1			
	Factor 2			
Any other remarks				

<b>MT3: Point of Interconnection (POI) Congestion (on individual POI)</b>				
<b>Computation</b>	<b>Target</b>	<b>Results for the reporting period</b>		
		<i>Month/Year</i>	<i>Month/Year</i>	<i>Quarter/Year</i>
Computational Methodology: Total Calls Dropped at POI/ Total Calls Offered at POI x 100%	<1%			
Please indicate any factors beyond your control that may have led to the parameter not meeting the target	<i>Factor 1</i>			
	<i>Factor 2</i>			
Value achieved if these factors are excluded from the computation	<i>Factor 1</i>			
	<i>Factor 2</i>			
Cause of action to eliminate affecting factors	<i>Factor 1</i>			
	<i>Factor 2</i>			
<i>Any other remarks</i>				

MT4: Network Availability				
Computation	Target	Results for the reporting period		
		Month/Year	Month/Year	Month/Year
<p>Computational Methodology:  <math>100 - \text{Sum} \{ (\text{outage cell minutes of incidents higher than 15 minutes each}) / (\text{Total network cell minutes}) * 100\%</math>                      Where,                      cell minutes = no. of cells × minutes                      This parameter is measured according to the formulas issued by the Commission</p> <p>Please indicate any factors beyond your control that may have led to the parameter not meeting the target</p> <p>Value achieved if these factors are excluded from the computation</p> <p>Cause of action to eliminate affecting factors</p> <p><i>Any other remarks</i></p>	>99%			
	<i>Factor 1</i>			
	<i>Factor 2</i>			
	<i>Factor 1</i>			
	<i>Factor 2</i>			
	<i>Factor 1</i>			
	<i>Factor 2</i>			



<b>MT5: Geographic Service Coverage</b>				
<b>Computation</b>	<b>Target</b>	Results for the reporting period		
		<i>Month/Year</i>	<i>Month/Year</i>	<i>Quarter/Year</i>
Operators shall provide drive tests measurement made as per <i>ETSI EG 202 057-3</i> for a given route.	No target specified at this stage			
	Operators shall submit (i) drive test results (ii) coverage maps according to the levels specified in the definition			
Please indicate any factors beyond your control that may have led to deterioration of the parameter.	<i>Factor 1</i>			
	<i>Factor 2</i>			
Value achieved if these factors are excluded from the computation	<i>Factor 1</i>			
	<i>Factor 2</i>			
Cause of action to eliminate affecting factors	<i>Factor 1</i>			
	<i>Factor 2</i>			
<i>Any other remarks</i>				

01-662

