(একই তারিখ ও স্মারকে প্রতিস্থাপিত)
বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ রেগুলেটরি কমিশন
প্লট#ই-৫/এ, আগারগাঁও প্রশাসনিক এলাকা, শের-ই-বাংলা নগর, ঢাকা-১২০৭
সিস্টেমস এন্ড সার্ভিসেস বিভাগ ,
www.btrc.gov.bd

স্মারক নম্বর: ১৪.৩২.০০০০.০০০.৬০০.৫৫.০০০১.২৫.১৭২৮

তারিখ: ১৩ কার্তিক ১৪৩৩ / ২৯ অক্টোবর ২০২৬

বিষয়: **Eurotel BD Online Ltd. (Divisional) নামক ISP প্রতিষ্ঠানের অনুকূলে পূর্বের অনুমোদন বাতিল করে নতুন ট্যারিফ অনুমোদন প্রদান প্রসঙ্গে।**

সূত্র: ১) Eurotel BD Online Ltd. এর আবেদন ।
২) বিটিআরসি'র স্মারক নং-১৪.৩২.০০০০.০০০.৬০০.৫৫.০০০১.২৫.৬৪৩, তারিখঃ ১২ মে ২০২৬।
৩) বিটিআরসি'র স্মারক নং- ১৪.৩২.০০০০.০০০.৬০০.৩৭.০০০১.২২.২৩৭, তারিখঃ ১৮ ফেব্রুয়ারি, ২০২৬।

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রস্থ পত্রসমূহের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, সূত্রস্থ-১ এর পত্রের মাধ্যমে ISP কার্যক্রম পরিচালনার জন্য আপনার প্রতিষ্ঠান কর্তৃক ট্যারিফ অনুমোদনের জন্য আবেদন করা হয়েছে। উল্লেখ্য, ইতোপূর্বে সূত্রস্থ-২ নং পত্রের মাধ্যমে আপনার প্রতিষ্ঠানের অনুকূলে কমিশন হতে ট্যারিফ অনুমোদন প্রদান করা হয়। পরবর্তীতে ISP কার্যক্রম পরিচালনার জন্য আপনার প্রতিষ্ঠান কর্তৃক নতুন করে ট্যারিফ অনুমোদনের আবেদনের প্রেক্ষিতে সূত্রস্থ-২ নং এর মাধ্যমে জারীকৃত পত্রটি বাতিল করতঃ সূত্রস্থ-৩ নং পত্রের শর্ত নং-৪ মোতাবেক 5Mbps, 10Mbps, 20Mbps ও 40Mbps-কে আনুপাতিক হারে প্রয়োজনীয় সমন্বয় করে নিম্নোক্ত 'ছক' মোতাবেক আবেদনকৃত সকল প্যাকেজ/প্রোডাক্ট-এর ট্যারিফ, শর্ত এবং সেবা ও সেবার মান নিশ্চিতে Grade of Service (GoS) -এর অনুমোদন 'Eurotel BD Online Ltd.' এর অনুকূলে নির্দেশক্রমে প্রদান করা হলোঃ

'এক দেশ, এক রেট'						
ক্রম	ব্যান্ডউইথ (সর্বনিম্ন)	মাসিক বিল (সর্বোচ্চ)		ক্রম	ব্যান্ডউইথ (সর্বনিম্ন)	মাসিক বিল (সর্বোচ্চ)
1	20 Mbps	477/ টাকা		8	65 Mbps	800/ টাকা
2	25 Mbps	500/ টাকা		9	80 Mbps	858/ টাকা
3	40 Mbps	572/ টাকা		10	100 Mbps	953/ টাকা
4	45 Mbps	620/টাকা		11	125 Mbps	1,143/ টাকা
5	50 Mbps	667/টাকা		12	150 Mbps	1,429/ টাকা
6	55 Mbps	715/টাকা		13	200 Mbps	2,000/টাকা
7	60 Mbps	762/টাকা		-	-	-
[সর্বোচ্চ শেয়ার্ড (কনটেনশন রেশিও) 1:8]						

২। ট্যারিফের শর্তাবলী:

(১) বিটিআরসি'র লাইসেন্সধারী সকল সরকারি/বেসরকারি বিভিন্ন ধরণের Internet Service Provider (ISP) প্রতিষ্ঠানের জন্য উল্লেখিত ট্যারিফটি ১৮ ফেব্রুয়ারি, ২০২৬ হতে প্রাথমিকভাবে ৫ (পাঁচ) বছরের জন্য নির্ধারিত থাকবে এবং পরবর্তীতে নতুন করে ট্যারিফ নির্ধারিত না হলে কমিশনের অনুমোদনক্রমে তা বলবৎ থাকবে। তবে কমিশন বাজার চাহিদা ও গ্রাহক স্বার্থ বিবেচনায় যে কোন সময় ইহা পরিবর্তন করতে পারবে;

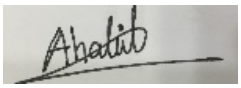
(২) গ্রাহক সেবা ও সেবার মান নিশ্চিতে প্রয়োজনীয় 'Penalty' শর্তসহ Quality of Service & Experience-কে বিবেচনায় নিয়ে প্রতিটি সেবার মানদন্ড নির্ধারণে বর্ণিত Grade A, B ও C মোতাবেক 'Grade of Service (GoS)' বজায় রাখতে প্রতিটি ISP বাধ্য থাকবে। সকল ধরণের ISP'র ক্ষেত্রে "গ্রাহক ০৫ দিন অব্যাহতভাবে ইন্টারনেট সেবা বিচ্ছিন্ন থাকলে মাসিক বিল ৫০% প্রদান করবে, ১০ দিন অব্যাহতভাবে ইন্টারনেট সেবা বিচ্ছিন্ন থাকলে মাসিক বিলের ২৫% প্রদান করবে এবং ১৫ দিন অব্যাহতভাবে ইন্টারনেট সেবা বিচ্ছিন্ন থাকলে উক্ত মাসে কোন মাসিক বিল প্রদান করবে না";

(৩) ISP নীতিমালার শর্ত নং- ২১.৫ অনুযায়ী সরকার কর্তৃক অনুমোদিত ট্যারিফের আদলে সকল লাইসেন্সধারী ISP প্রতিষ্ঠানকে কমিশন হতে প্রয়োজনীয় ট্যারিফ অনুমোদন গ্রহণ করতে হবে;
(৪) সরকারের অনুমোদিত ইন্টারনেট স্পিড সর্বনিম্ন সীমা 5Mbps বিদ্যমান রেখে ট্যারিফের তালিকা অনুযায়ী 5Mbps, 10Mbps ও 20Mbps অথবা Contention Ratio- 1:8 কে আনুপাতিক হারে প্রয়োজনীয় সমন্বয় করে কমিশনের অনুমোদনক্রমে গ্রাহকদের ISP অন্যান্য প্রোডাক্ট/সেবা প্রদান করতে পারবে;
(৫) ISP কর্তৃক কমিশন হতে অনুমোদিত ট্যারিফ চার্ট নিজস্ব ওয়েব সাইটে প্রকাশ করতে হবে এবং অনুমোদিত সেবা বা ট্যারিফ এ কোন প্রকার পরিবর্তন বা সংযোজন গ্রহনযোগ্য নয়;
(৬) ট্যারিফের বাহিরে অনুমোদন ব্যতীত কোন সেবা/প্রোডাক্ট পরিচালনা করলে বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ আইন অনুযায়ী উক্ত প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে কমিশন আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করবে;
(৭) গ্রাহক অভিযোগ (টিকেটিং নাম্বারসহ) দ্রুততার সাথে সমাধান করতে হবে, গ্রাহক কর্তৃক কোন অভিযোগ প্রাপ্ত হলে বিটিআরসি প্রয়োজনীয় আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করবে এবং গ্রাহক অভিযোগ ও অভিযোগ সমাধানের তথ্য কমপক্ষে ০৬ (ছয়) মাসের জন্য সংরক্ষণ করতে হবে;

৩। ট্যারিফের সহিত সেবা ও সেবার মান নিশ্চিতে Grade of Service (GoS):

<table>
<tr><th>GRADE</th><th colspan="2">Grade of Service (GoS):</th></tr>
<tr><td rowspan="2">A</td><td>Quality of Service (QoS)</td><td>1. Multiple Upstream redundancy
2. PoP with Multiple NTTN (underground) path redundancy
3. 24/7/365 NOC and Care Service</td></tr>
<tr><td>Quality of Experience (QoE)</td><td>1. Up Time : 99.00%
2. Down Time : (Cumulative)
<table>
<tr><th colspan="4">Down Time : Maximum per Month</th></tr>
<tr><td>Upazila ISP</td><td>District ISP</td><td>Division ISP</td><td>Nationwide ISP</td></tr>
<tr><td>01 Day/m</td><td>12 Hours/m</td><td>06 Hours/m</td><td>03 Hours/m</td></tr>
</table>
1. MTTR (Minimum Time To Restore) :
<table>
<tr><th colspan="4">MTTR : Maximum (from logical detection, subject to not having dependency with IIG or NTTN):</th></tr>
<tr><td>Upazila ISP</td><td>District ISP</td><td>Division ISP</td><td>Nationwide ISP</td></tr>
<tr><td>4 Hours</td><td>3 Hours</td><td>2 Hours</td><td>1 Hours</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">B</td><td>Quality of Service (QoS)</td><td>1. Upstream redundancy
2. PoP with NTTN (underground) path redundancy
3. 24/7/365 NOC and Care Service</td></tr>
<tr><td>Quality of Experience (QoE)</td><td>1. Up Time : 98.00%
2. Down Time : (Cumulative)
<table>
<tr><th colspan="4">Down Time : Maximum per Month</th></tr>
<tr><td>Upazila ISP</td><td>District ISP</td><td>Division ISP</td><td>Nationwide ISP</td></tr>
<tr><td>03 Day/m</td><td>02 Day/m</td><td>01 Day/m</td><td>12 Hours/m</td></tr>
</table>
1. MTTR (Minimum Time To Restore) :
<table>
<tr><th colspan="4">MTTR : Maximum (from logical detection, subject to not having dependency with IIG or NTTN):</th></tr>
<tr><td>Upazila ISP</td><td>District ISP</td><td>Division ISP</td><td>Nationwide ISP</td></tr>
<tr><td>5 Hours</td><td>4 Hours</td><td>3 Hours</td><td>2 Hours</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td rowspan="2"></td><td>Quality of Service (QoS)</td><td>1. Upstream redundancy
2. PoP with NTTN(underground) path
3. 24/7/365 NOC and Care Service</td></tr>
<tr><td></td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>C</td><td>Quality of Experience (QoE)</td><td>1. Up Time : 97.00%
2. Down Time : (Cumulative)
<table><tr><td colspan="4">Down Time : Maximum per Month</td></tr><tr><td>Upazila ISP</td><td>District ISP</td><td>Division ISP</td><td>Nationwide ISP</td></tr><tr><td>04 Day/m</td><td>03 Day/m</td><td>02 Day/m</td><td>01 Day/m</td></tr></table>
1. MTTR (Minimum Time To Restore) :
<table><tr><td colspan="4">MTTR : Maximum (from logical detection, subject to not having dependency with IIG or NTTN):</td></tr><tr><td>Upazila ISP</td><td>District ISP</td><td>Division ISP</td><td>Nationwide ISP</td></tr><tr><td>6 Hours</td><td>5 Hours</td><td>4 Hours</td><td>3 Hours</td></tr></table></td></tr>
<tr><td colspan="3">Penalty: will be applicable for all type of ISPs and for the Monthly bill 500/- tk and above packages:</td></tr>
<tr><td>A, B, C</td><td colspan="2">if the service is continuously Down:
• 5 Days: users will pay = 50%, of monthly bill for that month
• 10 Days: users will pay = 25%, of monthly bill for that month
• 15 Days: users will NOT Pay, the monthly bill for that month</td></tr>
</table>



০২-১১-২০২৬
কাজী মোঃ আহসানুল হাবীব মিথুন
উপ পরিচালক

Managing Director
Eurotel BD Online Ltd.।

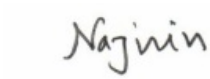
স্মারক নম্বর: ১৪.৩২.০০০০.০০০.৬০০.৫৫.০০০১.২৫.১৭২৮/১ (৫)

তারিখ: ১৩ কার্তিক ১৪৩৩ / ২৯ অক্টোবর ২০২৬

সদয় জ্ঞাতার্থে/জ্ঞাতার্থে (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

১। চেয়ারম্যান এর একান্ত সচিব, চেয়ারম্যান এর দপ্তর, বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ রেগুলেটরি কমিশন।
২। ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, লিগ্যাল এন্ড লাইসেন্সিং বিভাগ, বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ রেগুলেটরি কমিশন।
৩। ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, ইঞ্জিনিয়ারিং এন্ড অপারেশন্স বিভাগ, বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ রেগুলেটরি কমিশন।
৪। ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, অর্থ, হিসাব ও রাজস্ব বিভাগ, বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ রেগুলেটরি কমিশন।
৫। ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, সিস্টেমস এন্ড সার্ভিসেস বিভাগ , বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ রেগুলেটরি কমিশন।





০২-১১-২০২৬
নাজনীন সুলতানা
সিনিয়র সহকারী পরিচালক-