

## कानुनी प्रावधानहरूको पालना र यसमा अपेक्षित सुधार



रामकुमार केसी  
प्र.अ. (कानून)

नेपाल दूरसञ्चार कम्पनी लिमिटेड नेपालको दूरसञ्चार क्षेत्रमा प्रमुख सेवाप्रदायकका रूपमा ग्राहकहरूमाभ्र आफ्नो छुट्टै पहिचान कायम राख्न सफल भएको छ । सम्पूर्ण दूरसञ्चारकर्मीहरूलाई यसले हर्षानुभूति र गौरवान्वित तुल्याएको छ । “राष्ट्र निर्माण हाम्रो लक्ष्य” भन्ने संकल्पलाई फलिभूत पार्न कम्पनीले “ग्राहकसेवामा समर्पित” भन्ने मूल मन्त्रका साथ अहोरात्र कार्य गरिरहेको छ भने गाउँ, शहर, महानगर तथा दूरदराजमा रहेका बस्तीहरूमा समेत दूरसञ्चार सेवा पुऱ्याउन कटिबद्ध रहेको छ । सेवालार्ई प्रभावकारी र स्तरीय तुल्याउन जनशक्ति परिचालन, भौतिक, यान्त्रिक र प्राविधिक क्षमताजस्ता पक्षहरू जति महत्वपूर्ण छन्, त्यति नै मात्रामा ग्राहकसम्बन्ध र कानुनी प्रावधानहरूको परिपालना महत्वपूर्ण रहेको हुन्छ ।

वि.सं. २०६० माघ २२ गते नै स्थापना भई वि.सं. २०६१ साल वैशाख १ गते नेपाल दूरसञ्चार कम्पनी लिमिटेड ‘नेपाल टेलिकम’ (जसलाई कम्पनी भनिएको) मा परिवर्तन गरी साविक संस्थानका सबै सम्पत्ति तथा दायित्व कम्पनीमा सरेको एवम् साविक संस्थानका सबै कर्मचारीहरू स्वतः कम्पनीमा समायोजित भएको यस कम्पनीले सम्बन्धित निकायबाट स्वीकृति लिई २०६१ वैशाख १ गतेबाटै आफ्नो कारोबार शुरू गरेको छ । कम्पनीको गठन साविक कम्पनी ऐन, २०५३ बमोजिम भई कम्पनी ऐन, २०६३ बमोजिम हाल सञ्चालित रहेको छ । यसप्रकार यस कम्पनी कानुनीरूपमा सबल र कार्यक्षेत्रमा खरो उत्रन सफल छ ।

नेपालमा दूरसञ्चार क्षेत्रमा भएको उत्साहवर्द्धक विकासको कारण आमरूपमा दूरसञ्चार सेवा प्रयोग गर्न अब ठोस कार्यक्रमका साथ कम्पनी लागिपुऱ्नुपर्ने आजको आवश्यकता हो । प्रतिस्पर्धात्मक वातावरणमा दूरसञ्चार सेवाको क्षेत्रमा चुनौतीको डटेर सामना गर्ने कार्यमा कम्पनी अघि बढिरहेको निश्चय नै तमाम दूरसञ्चारकर्मीहरूका लागि गर्वको कुरा हो । मूलतः केही फरक परिवेश र प्रतिस्पर्धी एवम् ऊर्जाशील वातावरणमा कम्पनीले यी कुराहरूलाई मनन गर्दै अबको मुख्य ध्यान भनेको ग्राहकलाई सेवा सहज एवम् सुलभरूपमा प्रदान गर्नेमा नै केन्द्रित रहनु पर्दछ ।

दूरसञ्चार सेवा भन्नु नै सेवाग्राही र कम्पनीले दूरसञ्चार ऐन,

२०५३ बमोजिम निश्चित तवरले करार कानूनअन्तर्गत समेत रहेर सम्भौता गरी सञ्चालन गरिएको सेवा भएकाले ग्राहक र कम्पनी दुवैले आ-आफ्ना तर्फबाट कानुनी दायित्व बहन गर्नुपर्ने स्पष्ट हुन्छ । यस अर्थमा ग्राहकले बहन गर्ने कानुनी दायित्वभन्दा दूरसञ्चार सेवाको निर्बाध सञ्चालनको प्रमुख जिम्मेवारी कम्पनीले बहन गर्ने भएकोले त्यस्तो दायित्व स्वाभाविक रूपमा अधिक हुन्छ । दूरसञ्चार सेवाको माग गर्दै लामो प्रतीक्षासमेत गरी सेवा प्रयोग गर्ने, प्रयोग भएको दूरसञ्चार सेवाको समयमै महसुल, शुल्क आदि बुझाउने र कम्पनीले उपयुक्त ठानेको समयमै दूरसञ्चार सेवाको निरीक्षण गर्न दिने र सेवा सञ्चालनमा सक्दो सहयोग गर्ने जस्ता दायित्व निर्वाह ग्राहकले गर्दै आइरहेका छन् । यसरी हेर्दा उनीहरूको तर्फबाट कम्पनीमा सकारात्मक योगदान रही राष्ट्रिय आयमा सघाउ पुग्न गएको पाइन्छ । त्यसमा पनि कम्पनीले ग्राहक भनेका देवता हुन् भन्ने सिद्धान्तलाई अंगालेको पाइन्छ ।

कम्पनीले अवलम्बन गर्नुपर्ने कानुनी प्रावधानहरूमा खासगरी कर्मचारीवर्गको भूमिका प्रमुख रहन्छ । जबसम्म कर्मचारीहरूले यसतर्फ जागरुक भई ग्राहकसम्बन्ध अभिवृद्धि गर्दैनन्, तबसम्म कम्पनीको काम-कारवाहीले उत्कृष्टता हासिल गर्न नसक्ने कुरामा कसैको दुई मत नहोला । कम्पनीले यस कुरालाई समेटेर नै विभिन्न योजना ल्याई कार्यान्वयन गर्दै आइरहेको र ग्राहकहरूमाभ्र नयाँ-नयाँ सेवाहरू प्रदान गरिरहेको छ ।

उपरोक्त परिवेशमा कानुनी प्रावधानको अध्ययन गर्दा कम्पनीले अवलम्बन गर्नुपर्ने प्रावधानहरूमा नेपाल दूरसञ्चार प्राधिकरणले निर्धारण गरिदिएको गुणस्तरअनुसारको दूरसञ्चारसम्बन्धी यन्त्र तथा उपकरण प्रयोग गरी ग्राहकलाई दूरसञ्चार सेवा उपलब्ध गराउनुपर्ने, सक्भर बत्ती विजुलीको पोलबाट दूरसञ्चार लाइन वितरण नगर्ने र वितरण गर्नु नै पर्ने भएमा पनि सम्बन्धित निकायको स्वीकृति लिई विजुलीबाट सुरक्षित हुने किसिमले मात्र वितरण गर्ने, नेपाल दूरसञ्चार प्राधिकरणले समय-समयमा तोकिदिएको न्यूनतम स्तरअनुरूप दूरसञ्चार सेवा सञ्चालन गर्नुपर्ने, ग्राहकलाई दूरसञ्चार सेवा वितरण गर्दा ग्राहकसँग गरिएको सम्भौताअनुरूप दूरसञ्चार सेवा उपलब्ध



गराउनुपर्ने, ग्राहकहरूको सुविधा तथा जानकारीको लागि टेलिफोन डाइरेक्ट्रीलगायत दूरसञ्चारसम्बन्धी अन्य सामग्री प्रकाशन गर्नुपर्ने, ग्राहकलाई उपलब्ध गराएको दूरसञ्चार सेवा कुनै कारणले विप्रेमा प्राधिकरणले तोकिएको स्तरअनुरूप निःशुल्क मर्मतसम्भार गर्नुपर्ने मुख्य-मुख्य कानुनी प्रावधानहरू रहेका छन् ।

त्यसैगरी अनुमतिपत्र प्राप्त यस कम्पनी र ग्राहकबीच दूरसञ्चार सेवासम्बन्धमा कुनै विवाद परेमा मर्का पर्ने पक्षले त्यसको कारणसमेत खुलाई नेपाल दूरसञ्चार प्राधिकरणसमक्ष उजुरी दिन सक्ने, त्यसरी उजुरी परेमा प्राधिकरणले कम्पनी र ग्राहकलाई भिकाई दुवै पक्षसँग छलफल गरी विवादको समाधान गर्नुपर्ने, आपसी छलफलबाट विवादको समाधान हुन नसकेमा प्राधिकरणले सम्बन्धित अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा ग्राहकलाई उपयुक्त सम्भेको कुनै आदेश दिन सक्ने र सो आदेशअनुरूपको काम गर्नु यस कम्पनी वा ग्राहकको कर्तव्य हुने मुख्य कानुनी प्रावधानहरूसमेत रहेका छन् ।

दूरसञ्चार सेवाको क्षेत्रमा विद्यमान प्रतिस्पर्धात्मक वातावरणमा कम्पनी र ग्राहकलाई स्वच्छरूपमा सेवा कार्यसम्पादन गर्न सम्झौतालाई कार्यान्वयनमा ल्याइएको छ । करार ऐन २०५६ समेतका आधारमा लागू रहेको सम्झौतापत्रको कानुनी प्रावधानद्वारा कम्पनीले पालना गर्नुपर्ने र ग्राहकले पालना गर्नुपर्ने कुराहरूलाई व्यवस्था गरिएको पाइन्छ । कम्पनीले पालना गर्नुपर्ने मुख्य कुराहरूमा हुरी, बतास, प्रकोप, भूकम्पलगायतका प्राकृतिक र चक्काजाम, बन्द, हडताल आदि काबुबाहिरका परिस्थितिबाहेक विग्रिएका सेवा सञ्चालन लाइन साधारणत ७२ घण्टाभित्र मर्मत गरिदिनुपर्ने, टेलिफोन नम्बर परिवर्तन गर्नुपर्दा १५ दिनअघि सूचना गर्नुपर्ने, दूरसञ्चार सेवाको प्रयोग ठीकसँग भए/नभएको ग्राहकको घर-स्थानमा आकस्मिक निरीक्षण गर्ने, अनधिकृत लाइन अवरुद्ध गर्ने आदि प्रावधान रहेका छन् भने ग्राहकले पालना गर्नुपर्ने प्रावधानहरूमा ग्राहकले दूरसञ्चार सेवाको मर्मत सूचना १९८ वा कम्पनीले तोकेअनुसार टिपाउने, दूरसञ्चार सेवाको महसुल बुझाउने, कम्पनीबाट निरीक्षण गर्न आएमा निरीक्षण गर्न दिनुपर्ने, ग्राहकले लिएको टेलिफोन जोसुकैले जहाँसुकै प्रयोग गरेको भए तापनि सम्पूर्ण जिम्मेवारी बहन गर्नुपर्ने जस्ता मुख्य प्रावधानहरू रहेका छन् ।

उपरोक्त प्रावधानहरूको कार्यान्वयनमा कम्पनी र ग्राहक दुवैको ध्यान गएको पाइन्छ, तर पनि केही कठिनाइ र गुनासाहरूको गुञ्जायस रहेको तथ्यलाई इन्कार गर्न सकिदैन । सुधारको लागि सम्झौता पुनरवलोकन गर्ने, विवाद उत्पन्न हुँदा आपसमा विवाद समाधान गर्ने कार्यलाई संस्थागत गर्न कम्पनीको सेल्स शाखासँगै गुनासा र विवाद समाधान युनिट राख्ने, टेलिफोन महसुलको असुली सरलीकरण गर्दै राज्यभरका वाणिज्य बैंकहरूमार्फत कारोबार गर्ने, नयाँ-नयाँ दूरसञ्चार सेवाहरूको बारेमा पर्याप्त मात्रामा उपभोक्ता शिक्षा लागू गर्दै जाने, आवधिकरूपमा ग्राहक र कम्पनीबीच जिल्लास्तरमा अन्तरक्रिया गरी नवीन कुराहरू भए ग्राहक सम्झौतामा समावेश गर्नेलगायतका सुधारहरू गर्नुपर्ने खाँचो रहेको महसुस हुन्छ ।

**Genius does what it must,  
and talent does what it can.**

- Owen Meredith

**“There is nothing training  
cannot do. Nothing is above  
its reach. It can turn bad  
morals to good; It can  
destroy bad principles and  
recreate good ones; It can  
lift men to angels.”**

- Mark Twain

**If you want to know what  
God thinks of money,  
just look at the people  
he gave it to.**

- Dorothy Parker.

**Genius does what it must,  
and talent does what it can.**

- Owen Meredith

**Troubles are often the tools  
by which God fashions us  
for better things.**

- Henry Ward Beecher.