

नेपाल टेलिकमको GSM Post Paid सेवाको बिलिङ्ग सम्बन्धमा सामान्यतया सोधिने प्रश्नहरू:

मोवाइल सेवाको लागि नेपाल टेलिकमले कुन-कुन बिलिङ्ग प्रक्रिया अपनाएको छ?

नेपाल टेलिकमले मोवाइल सेवाको लागि प्रि-पेड र पोस्ट पेड गरी दुईवटा बिलिङ्ग प्रक्रिया अपनाएको छ।

प्रि-पेड र पोस्ट पेड बिलिङ्ग प्रक्रियामा के फरक छ?

प्रि-पेड बिलिङ्ग प्रक्रिया अन्तर्गत तपाईंले कल गर्नुभएको समयमानै कुल बिल रकम हिसाव गरी तपाईंको ब्यालेन्स रकमबाट कट्टा गरिन्छ। पोस्ट पेड बिलिङ्ग प्रक्रिया अन्तर्गत तपाईंले गर्नु भएको प्रत्येक कल बराबरको रकमलाई Unbilled Amount को रूपमा लेखाङ्कन गरिन्छ र महिनाको अन्त्य (सामान्यतया प्रत्येक अंग्रेजी महिनाको १५ तारिख मध्य रात) मा मात्र बिल तयार गरिन्छ।

Unpaid Bill भन्नाले के बुझिन्छ?

बिल तयार भैसकेको तर तपाईंले भुक्तानी गर्न बाँकी रकमलाई Unpaid Bill भनिन्छ। उदाहरणको लागि December 22 मा ९८५१०००००० नम्बरको Unpaid Bill रु. १४२५ छ भन्नाले यस ग्राहकले December 14 सम्मको (मंसिर महिना वा सो भन्दा अधिको) बिल मध्ये रु. १४२५ भुक्तानी गर्न बाँकी छ भन्ने बुझाउँदछ।

Unbilled Amount भन्नाले के बुझिन्छ?

पोस्टपेड नम्बरको महिनाभरको प्रयोगको आधारमा महिनाको अन्त्यमा बिल तयार गरिने भएता पनि सिष्टमले हरेक कल पश्चात उक्त कल बापत लाग्ने रकमको हिसाव गरिरहेको हुन्छ। यसरी बिल तयार गर्न बाँकी रहेको तर ग्राहकले चालु महिनामा गरेको सेवा उपभोग बापतको रकमलाई Unbilled Amount भनिन्छ। उदाहरणको लागि December 22 मा ९८५१०००००० नम्बरको Unbilled Amount रु. २४८ छ भन्नाले यस ग्राहकले December 15 (December 14 को बिल तयार भए पश्चात) भन्दा पछि December 22 सम्म उपभोग गरेको सेवा बापत तिर्नु पर्ने रकम रु. २४८ छ भन्ने बुझाउँदछ। यस्तो महिनाभरको Unbilled Amount को आधारमा पुष महिनाको अन्त्यमा (January 15) मा Processing गरी बिल तयार गरिन्छ।

Due Amount भन्नाले के बुझिन्छ?

सेवा प्रयोग गरेबापत ग्राहकले बुझाउन बाँकी रकमलाई Due Amount भनिन्छ। Due Amount भनेको Unpaid Bill र Unbilled Amount को योगफल हो। उदाहरणको लागि माथिको

९८५१०००००० नम्बरको ग्राहको December 22 को दिनमा Due Amount रु. १६७३ (रु. १४२५ + रु. २४८) हुन्छ।

Credit Limit भन्नाले के बुझिन्छ?

पोष्टपेड नम्बरमा उपलब्ध हुने कल गर्न पाउने अधिकतम सीमानै Credit Limit हो। सामान्यतया यस्तो रकम ग्राहकले नयां नम्बर लिँदा Credit Limit वापत बुझाएको रकम संग बराबर हुन्छ। जस्तै हाल नयां पोष्टपेड नम्बर लिँदा स्वामित्व कर वापतको रु. १०००, भ्याट वापतको रु. १३० र क्रेडिट लिमिट वापतको रु. ३८० गरी जम्मा रु. १५१० लाग्दछ। स्वामित्व कर र भ्याट वापतको रकम सरकारी कोषमा जम्मा हुन्छ भने रु. ३८० रकम तपाईंले सेवा प्रयोग गर्न पाउने गरी कायम रहन्छ। यो रु. ३८० नै तपाईंको क्रेडिट लिमिट हो। नयां पोष्ट-पेड लिँदा लाग्ने शुल्कमा समय सापेक्ष परिमार्जन हुँदै आएकोले विभिन्न ग्राहकहरूको क्रेडिट लिमिट पनि फरक फरक हुने गर्दछ।

Deposit भन्नाले के बुझिन्छ?

बिगतमा पोष्टपेड मोवाईल जडान गर्दा वा Roaming/ISD जस्ता सेवा थप गर्दा सुरक्षणवापत ग्राहकबाट लिईएको रकमलाई धरौटी (Deposit) भन्ने गरिएको थियो। हाल यस्तो रकमलाई ग्राहकले कल गर्न पाउने सीमाको रूपमा प्रयोग गरिएकोले धरौटीको सट्टा Credit Limit को रूपमा कायम गरिएको छ।

Advance भन्नाले के बुझिन्छ?

ग्राहकले अधिल्लो महिनासम्मको बिल (Unpaid Bill) रकम भन्दा बढी रकम भुक्तानी गरेमा यस्तो रकमलाई Advance भनिन्छ। यस्तो Advance रकम पछिल्लो महिनाको बिल तयार भएपश्चात बिल रकममा स्वतः समायोजन गरिन्छ।

Remaining Credit वा Available Credit भन्नाले के बुझिन्छ?

कुनै समयमा ग्राहकले थप रिचार्ज नगरी कल गर्न पाउने सिमालाई Remaining Credit वा Available Credit भनिन्छ। उदाहरणको लागि ९८५१०००००० को पौष १२ गते Remaining Credit रु. २५० छ भन्नुको अर्थ यस ग्राहकले थप रिचार्ज नगरी रु. २५० बराबरको सेवा उपभोग गर्न सक्दछ। उक्त रकम सकिएपछि यस नम्बरमा Outgoing सेवा स्वतः बन्द हुन्छ। अर्को शब्दमा भन्नुपर्दा Remaining Credit वा Available Credit भन्नाले तपाईंको Credit Limit मा तपाईंले तिर्नुभएको Advance रकम जोडी तिर्न बाँकी रकम घटाउंदा आउने रकम हो।

(Remaining Credit = Credit Limit + Advance – Due Amount)

पोष्ट-पेड मोवाइलमा महिनाको अन्त्यमा बिल हुने भएता पनि महिनाको बिचमा पनि किन लाईन काटिन्छ त?

कुनै पनि समयमा तपाईंको Available Credit Limit शून्य वा सो भन्दा कम हुन गएको अवस्थामा लाईन काटिन्छ।

पोष्ट पेड मोवाइलमा Rental (न्यूनतम महशुल) भनेको के हो र यो कति रकमको हुन्छ?

पोष्ट पेड मोवाइल प्रयोगकर्ताले नेपाल टेलिकमको सेवा प्रयोग गरे वापत मासिक रूपमा तिर्नु पर्ने न्यूनतम रकमनै Rental (न्यूनतम महशुल) हो। रु. ३०० न्यूनतम महशुल बुझाउने ग्राहकहरूको लागि रु. ३०० बराबरकै सेवा र रु. ९०० न्यूनतम महशुल बुझाउने ग्राहकहरूको लागि रु. ५०० बराबरको कल र 2GB डाटा बराबरको छुट नेपाल टेलिकमले उपलब्ध गराउँदै आएको छ।

मैले मेरो पोष्टपेड मोवाइलको मासिक बिल कहांबाट कसरी प्राप्त गर्न सक्दछु?

तपाईंले नेपाल टेलिकमका ग्राहक सेवा केन्द्रहरूबाट पोष्टपेड मोवाइलको मासिक बिल प्राप्त गर्न सक्नुहुन्छ। नेपाल टेलिकमको वेबसाइट www.ntc.net.np मा भएको Online Mobile Bill भन्ने लिंकमा गई आवश्यक विवरण ईन्ट्री गरेर मासिक बिल हेर्न सकिन्छ। यस्तै १४१५ मा कल गरी प्राप्त हुने ध्वनि निर्देशन अनुसार गरेर वा Bill*YYMM लेखेर १४१५ मा SMS पठाएर पनि मासिक बिल रकमको जानकारी प्राप्त गर्न सकिन्छ। यहां YY भन्नाले साल र MM भन्नाले महिना लेख्नु पर्दछ। उदाहरणको लागि २०७३ साल मंसिर महिनाको बिल रकम थाहा पाउनको लागि Bill*7308 लेखेर १४१५ मा SMS पठाउनु पर्दछ।

मैले मेरो पोष्टपेड मोवाइलको हालसम्मको Remaining Credit र Due Amount को जानकारी कसरी प्राप्त गर्न सक्दछु?

तपाईंले आफ्नो पोष्टपेड मोवाइलबाट *400# डायल गरेर वा १४१५ मा कल गरी प्राप्त हुने ध्वनि निर्देशन अनुसार गरेर वा CB लेखेर १४१५ नम्बरमा SMS पठाएर Remaining Credit र Due Amount को बारेमा जानकारी प्राप्त गर्न सक्नुहुन्छ। यसबाहेक Mobile Customer Support को टेलिफोन नम्बर १४९८ मा कल गरेर वा नजिकको नेपाल टेलिकमका ग्राहक सेवा केन्द्रमा सम्पर्क राखेर पनि Remaining Credit र Due Amount को जानकारी प्राप्त गर्न सकिन्छ।

मेरो पोष्टपेड मोवाइलमा “Dear Customer, Your due amount is Rs 2578.76, and remaining credit is Rs 586.03” भन्ने message आएको छ। यो message ले भनेको के हो मैले कुन महिनाको कति रकम तिर्नुपर्ने बांकी छ भन्ने कसरी बुझ्ने?

तपाईंले *400# डायल गर्नुभएमा वा CB लेखेर १४१५ नम्बरमा SMS पठाउनुभएमा वा Remaining Credit सक्रिय लागेको अवस्थामा स्वतः १४१५ नम्बरबाट तपाईंलाई यस्तो message प्राप्त हुने गर्दछ। यस्तो Message मा उल्लेखित Due Amount ले SMS पठाएको मिति सम्ममा तपाईंले सेवा उपभोग गरिसक्नु भएको तर तिर्न बाँकी रकम बुझाउँछ भने Remaining Credit ले तपाईंले यसपश्चात थप रिचार्ज नगरी सेवा उपभोग गर्न उपलब्ध हुने रकमलाई बुझाउँछ। माथिको उदाहरणमा Rs 2578.76 हालसम्मको तिर्न बाँकी रकम हो भने Rs 586.03 तपाईंले थप उपभोग गर्न सक्ने रकम हो। Due Amount मा अघिल्लो महिना सम्मको तिर्न बाँकी बिल (Unpaid Bill) र यस महिनाको खर्च (Unbilled Amount) दुबै जोडिएको हुन्छ। यही Message को आधारमा मात्र कति रकम अघिल्लो महिना सम्मको बाँकी हो र कति रकम यो महिनाको खर्च हो भन्ने छुट्ट्याउन सकिँदैन।

मैले पोष्टपेड मोवाईलमा रिचार्ज गरेँ तर बन्द भएको लाईन खुलेन किन होला?

तपाईंले गर्नुभएको रिचार्ज नै सफल नभएको वा रिचार्ज गरेको रकम पर्याप्त नभएकोले रिचार्ज भएपश्चात पनि Remaining Credit धनात्मक (Positive) नभएको भएमा लाईन नखुल्ने हुन सक्दछ। Recharge भए नभएको र Remaining Credit को अवस्था चेक गर्नुहोस् वा सहयोगको लागि Mobile Customer Support को टेलिफोन नम्बर १४९८ मा सम्पर्क राख्नुहोस्।

मैले पोष्टपेड मोवाईलमा रिचार्ज गरेँ तर Due Amount घटेन किन होला?

Due Amount अन्तर्गत Unpaid Bill र Unbilled Amount गरी दुई किसिमका रकम समावेश भएका हुन्छन्। यदि तपाईंको अघिल्लो महिनासम्मको बिल तिर्न बाँकी (Unpaid Bill) छ भने तपाईंले गर्नुभएको रिचार्ज रकम बराबर Due Amount घट्दछ। तर तपाईंको नम्बरमा Unpaid Bill बाँकी छैन भने तपाईंको Due amount घट्दैन र रिचार्ज गरेको रकम Advance को रूपमा जम्मा हुन्छ र तपाईंको Remaining Credit बढ्दछ।

मेरो पोष्टपेड मोवाईलमा एकैचोटी धेरै अंकले Due amount बढ्यो / Remaining Credit घट्यो किन होला?

तपाईंको पोष्टपेड मोवाईलमा Due Amount बढ्ने वा Remaining Credit घट्ने दुईवटा कारण हुन सक्दछ। पहिलो — तपाईंले प्रयोग गर्नुभएको सेवा (Usages) बढेमा यसको कारणले Unbilled Amount बढ्दछ जसले गर्दा Due Amount बढ्दछ र Remaining Credit घट्दछ। दोस्रो - महिनाको अन्त्यमा बिल तयार गर्दा मासिक न्यूनतम महशुल (Monthly Rental) समायोजन गरिने भएकोले यस अवधिमा केही ग्राहकको Due Amount बढ्दछ। खासगरी Monthly Rental Amount भन्दा बढी खर्च गर्ने ग्राहकको बिल बन्नु भन्दा अघि र पछि Due/Remaining Credit मा केही फरक देखिँदैन भने

Monthly Rental Amount भन्दा कम खर्च गर्ने ग्राहकको हकमा Due Amount बढ्दछ भने
Remaining Credit घट्दछ ।