



भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

# दूरसंचार संबंधी उपभोक्ता सूचना-पुस्तिका







भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

# दूरसंचार संबंधी उपभोक्ता सूचना-पुस्तिका

महानगर दूरसंचार भवन  
जवाहरलाल नेहरू मार्ग  
नई दिल्ली-110002

वेबसाइट : [www.trai.gov.in](http://www.trai.gov.in)




## प्रस्तावना

दूरसंचार सेवाओं के उपभोक्ताओं के हितों की संरक्षा करना, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (भादूविप्रा/ट्राई) के बुनियादी कार्यों में से, एक प्रमुख कार्य है। इस लक्ष्य की प्राप्ति के लिए ट्राई, उपभोक्ताओं के हितों से संबंधित विभिन्न मुद्दों पर समय-समय पर विनियम, निर्देश तथा आदेश जारी करता रहा है। तथापि, ट्राई द्वारा उपभोक्ताओं के लिए किए गए विभिन्न उपायों का लाभ प्राप्त करने के लिए, यह महत्वपूर्ण है कि प्राधिकरण की इन पहलों के बारे में उपभोक्ताओं तथा उपभोक्ता संगठनों को जागरूक करें।

उपभोक्ताओं से संबंधित जानकारी, उन तक पहुंचाना, एक बहुस्तरीय गतिविधि है। ट्राई अपने ग्राहक सम्पर्क कार्यक्रमों (सीओपी) तथा प्रकाशनों के माध्यम से उपभोक्ताओं तक पहुंचता है। इसी प्रयोजन को ध्यान में रखकर "दूरसंचार संबंधी उपभोक्ता सूचना पुस्तिका" प्रकाशित की गई है। पुस्तिका आसानी से समझ में आने वाली एक सरल एवं उपभोक्ता – अनुकूल भाषा में लिखी गई है। पुस्तिका में, दूरसंचार सेवा प्रदाता की सेवाएं प्राप्त करने से संबंधित, विभिन्न विषय शामिल किए गए हैं।

यह पुस्तिका ट्राई द्वारा आयोजित की जाने वाली क्षेत्रीय उपभोक्ता जागरूकता कार्यशालाओं में पंजीकृत उपभोक्ता संगठनों, उपभोक्ताओं को और अन्य उपभोक्ता सम्पर्क कार्यक्रमों में निःशुल्क वितरण के लिए प्रकाशित की गई है।

मुझे पूर्ण विश्वास है कि यह पुस्तिका दूरसंचार उपभोक्ताओं में उनके अधिकारों तथा विशेषाधिकारों के बारे में जागरूकता पैदा करने में उपयोगी सिद्ध होगी।

  
(राहुल खुल्लर)

दिनांक : 23 मार्च, 2015

अध्यक्ष



# विषय सूची

## परिचय

### अध्याय – 1 दूरसंचार सेवाओं के उपभोक्ता के रूप में नाम दर्ज करवाना

1. मोबाइल कनेक्शन लेना 1
2. स्टार्ट-अप किट 1
3. वाउचर 2
4. वाउचर का एक्टिवेशन होने पर उपभोक्ताओं को सूचना 3
5. इस्तेमाल के संबंध में प्री-पेड उपभोक्ताओं को सूचना 4
6. प्री-पेड मोबाइल कनेक्शनों के संबंध में पिछले इस्तेमाल का विवरण 5
7. उपभोक्ता के खाते के बारे में जानकारी 4

### अध्याय-2 शिकायत निवारण

1. शिकायत केन्द्र की स्थापना 7
2. शिकायत केन्द्र में शिकायतों पर कार्रवाई 7
3. शिकायतों और सेवा अनुरोधों पर कार्रवाई की समय सीमा 8
4. पूछताछ का उत्तर 8
5. कस्टमर केयर नम्बर पर आईवीआरएस का प्रचालन 8
6. अपीलीय प्राधिकारी को अपील 9
7. सलाहकार समिति 9
8. अपील पर कार्रवाई 10
9. अपीलीय प्राधिकारी द्वारा निस्तारण 10
10. वेब आधारित शिकायत निगरानी प्रणाली 11

11. दूरसंचार उपभोक्ता चार्टर 11
12. समाचार पत्रों तथा वेबसाइट पर सूचना प्रकाशन 12

### अध्याय – 3 सेवा की गुणवत्ता तथा बिलिंग परिशुद्धता

1. सेवा की गुणवत्ता 13
2. ट्राई द्वारा सेवा गुणवत्ता की निगरानी 13
3. बिलिंग परिशुद्धता 14

### अध्याय – 4 मोबाइल नम्बर पोर्टेबिलिटी (एमएनपी)

1. पोर्टिंग प्रक्रिया 16
2. कारापोरेट उपभोक्ता 17
3. पोर्टिंग के लिए पात्रता 18
4. पोर्टिंग अनुरोध नामजूर करने हेतु आधार 18
5. पोर्टिंग अनुरोध वापस लेना 19
6. पोर्टिंग समय 19
7. पोर्ट किए गए नम्बर का एकटीवेशन 19

### अध्याय – 5 अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण की रोकथाम

1. दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम की प्रमुख विशेषताएं 20
2. पंजीकरण कैसे करवाएं 23
3. पंजीकरण के बाद यूसीसी के मामले में शिकायतें 25

### अध्याय – 6 दूरसंचार टैरिफ

1. टैरिफ में वृद्धि के संबंध में संरक्षण 26
2. आजीवन टैरिफ प्लान सहित लम्बी अवधि के टैरिफ प्लान 26
3. लम्बी वैधता के टैरिफ प्लान, लाइफटाइम प्लान सहित 26
4. रोमिंग सेवाओं के लिए टैरिफ 27



5.	प्री-पेड उपभोक्ताओं की सुरक्षा के उपाय	28
6.	पोस्ट-पेड उपभोक्ताओं की सुरक्षा के उपाय	28
7.	प्रतिभूति जमा की वापसी	29
8.	पोस्ट-पेड उपभोक्ताओं के लिए क्रेडिट सीमा	29
9.	प्री-पेड तथा पोस्ट-पेड उपभोक्तों की संरक्षा के सांझा उपाय	30
10.	भ्रम पैदा करने वाले नामों के टैरिफ प्लान संबंधी रोक	30
11.	टैरिफ प्लान/टैरिफ विज्ञापनों का प्रकाशन	31
12.	ब्लैक आउट दिवस	32

## अध्याय – 7 मूल्यवर्धित सेवा (वैस)

1.	मूल्यवर्धित सेवाएं एक्टिवेट करने तथा प्रभार संबंधी अनुदेश	33
2.	मूल्यवर्धित सेवाएं बंद करवाना	34

## अध्याय – 8 टेलीफोन नम्बर सेव करना तथा डायलिंग प्रक्रिया

1.	मोबाइल हैंडसेट में मोबाइल नम्बर सेव करना	36
2.	डायल करने संबंधी बारीकियां	37

## अध्याय – 9 उपभोक्ता जागरूकता तथा ऑनलाइन सर्वे टूल

1.	ऑनलाइन सर्वे टूल	38
----	------------------	----

## अनुबंध

I	सेवा की गुणवत्ता के महत्वपूर्ण पैरामीटर (बुनियादी तथा सेलुलर मोबाइल सेवाएं)	39
II	सेवा की गुणवत्ता के महत्वपूर्ण पैरामीटर (ब्रॉडबैंड)	40

ट्राई में पंजीकृत उपभोक्ता समर्थक समूहों की सूची	41
--	----

विषय-वस्तु अस्वीकरण	48
---------------------	----

## परिचय

संसद के अधिनियम अर्थात् भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 के माध्यम से वर्ष 1997 में भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (भादूविप्रा/ट्राई) का गठन किया गया। प्राधिकरण का लक्ष्य, उपभोक्ताओं के हितों का संरक्षण और साथ ही दूरसंचार, प्रसारण और केबल सेवाओं के विकास के लिए ऐसे तरीके और गति से परिदृश्य तैयार करना है, जो भारत को वैश्विक सूचना सोसायटी के तौर पर उभरने में अग्रणी भूमिका निभाने की क्षमता प्रदान करेगा। इन उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए, प्राधिकरण द्वारा सेवाओं में पारदर्शिता और उपभोक्ता को पर्याप्त विकल्प, किफायती टैरिफ तथा सेवा गुणवत्ता उपलब्ध कराने पर फोकस के साथ समय-समय पर विनियम, निर्देश, आदेश, सिफारिशें तथा दिशानिर्देश जारी किए जाते हैं।

ट्राई ने हाल ही में उपभोक्ता संरक्षण, शिकायत निवारण प्रणाली, अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण तथा मोबाइल नम्बर की पोर्टेबिलिटी पर विनियम जारी किए हैं। ट्राई ने उपभोक्ता संतुष्टि के लिए वातावरण तैयार करने के लिए सेवा प्रदाताओं द्वारा उपलब्ध कराई गई सेवा की गुणवत्ता के मानदंड निर्धारित किए हैं।

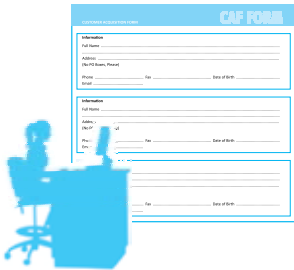
हालांकि ट्राई अधिनियम में प्राधिकरण द्वारा व्यक्तिगत शिकायतों के निवारण करने की परिकल्पना नहीं की गई है तथापि ट्राई में प्राप्त होने वाली शिकायतें, सेक्टर का कार्यप्रदर्शन आंकने तथा मुद्दों को सुलझाने के लिए, आगे विनियामक उपाय करने में प्राधिकरण की मददगार होती हैं। वस्तुतः ट्राई द्वारा जारी कई विनियमों, निर्देशों तथा आदेशों का आधार ट्राई में उपभोक्ताओं से प्राप्त शिकायतों में खोजा जा सकता है।

इस पुस्तिका में, उपभोक्ताओं के दृष्टिकोण से, प्राधिकरण द्वारा जारी सभी विनियमों, आदेशों तथा निर्देशों का सारांश प्रस्तुत किया गया है। दूरसंचार सेवा के उपभोक्ता के रूप में नाम दर्ज करवाने से आरंभ करते हुए उपभोक्ताओं से संबंधित सभी मुद्दों जैसेकि शिकायत निवारण, टैरिफ, सेवा की गुणवत्ता, मोबाइल नम्बर की पोर्टेबिलिटी, मूल्यवर्धित सेवाएं, अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण, हैंडसेट में मोबाइल नम्बर सेव करने, डायलिंग संबंधी बारीकियां तथा उपभोक्ता जागरूकता पर अलग-अलग अध्यायों में विचार किया गया है। इनका विस्तृत विवरण, भादूविप्रा/ट्राई की वेबसाइट:

[www.trai.gov.in](http://www.trai.gov.in) पर उपलब्ध है।

# अध्याय 1

## दूरसंचार सेवाओं के उपभोक्ता के रूप में नाम दर्ज करवाना

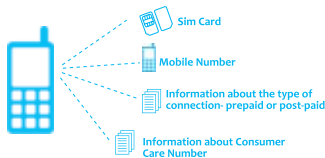


### मोबाइल कनेक्शन लेना

साधारणतः राज्य के साथ जुड़े सेवा क्षेत्र में भारत सरकार (दूरसंचार विभाग) से लाइसेंस प्राप्त कई दूरसंचार सेवा प्रदाता होते हैं। वे, लाइसेंस के अनुसार, या तो बुनियादी (लैंडलाइन) या मोबाइल टेलीफोन या इंटरनेट/ब्रॉडबैंड सेवाएं या इन सेवाओं का मिश्रण उपलब्ध करवाते हैं। इन सेवाओं को प्राप्त करने के इच्छुक व्यक्ति को अपनी पसंद के सेवा प्रदाता या इसके अधिकृत

बिक्री केन्द्रों में जाकर एक आवेदन प्रपत्र, जिसे आमतौर पर उपभोक्ता अधिग्रहण प्रपत्र (सीएएफ) कहा जाता है, फोटो तथा पता और पहचान के प्रमाण दस्तावेज सहित जमा करना होता है। मोबाइल कनेक्शन के मामले में, उपभोक्ता पोस्ट-पेड या प्री-पेड कनेक्शन (प्लान) चुन सकता है।

### स्टार्ट-अप किट



मोबाइल कनेक्शन के लिए नाम दर्ज करवाते समय, उपभोक्ता को सेवा प्रदाता या इसके अधिकृत बिक्री केन्द्र से एक स्टार्ट अप किट प्राप्त करनी होगी, जिसमें अन्य के साथ निम्न चीजें शामिल होती हैं :-

- (ख) सिम कार्ड;
- (ख) मोबाइल नम्बर (मोबाइल नम्बर पोर्टेबिलिटी के मामलों को छोड़कर);
- (ग) कनेक्शन के प्रकार के बारे में जानकारी – प्री-पेड या पोस्ट-पेड;
- (घ) कस्टमर केयर नंबर, सामान्य जानकारी नम्बर तथा अपीलीय प्राधिकारी के बारे में जानकारी ;
- (ङ) दूरसंचार उपभोक्ता चार्टर का संक्षिप्त पाठ।

स्टार्ट अप किट में कोई विशेष टैरिफ वाउचर नहीं होगा। हालांकि, टैरिफ प्लान उपलब्ध करवाया जा सकता है। उपभोक्ता को स्टार्ट अप किट के अलावा उपभोक्ता अधिग्रहण फार्म (सीएएफ) की प्रति उपलब्ध करायी जायेगी।

## वाउचर (प्री-पेड मोबाइल उपभोक्ताओं के लिए)

उपभोक्ता को सेवाएं प्राप्त करने के लिए अपनी आवश्यकता के अनुसार वाउचर अलग से खरीदने होंगे। सेवा प्रदाता निम्न प्रकार के केवल चार वाउचर ऑफर कर सकता है :-

- (क) प्लान वाउचर (लाल रंग) – यह वाउचर, उपभोक्ता को टैरिफ प्लान में दर्ज करने के लिए इस्तेमाल किया जाता है तथा इसमें कोई राशि नहीं होती है। इस वाउचर द्वारा उपभोक्ता अपना टैरिफ प्लान बदल सकता है।
- (ख) टॉप अप वाउचर (हरा रंग) – इसमें केवल राशि (रुपए में) ऑफर की जाती है तथा इसके इस्तेमाल या वैधता पर कोई रोक नहीं होती है। यह दस रुपए तथा इसकी गुणज राशियों में उपलब्ध होते हैं। अन्य कोई भी वाउचर दस रुपए की गुणज राशियों में उपलब्ध नहीं होते हैं।
- (ग) स्पेशल टैरिफ वाउचर (एसटीवी) (पीला रंग) – यह टैरिफ के एक या अधिक घटकों के परिवर्तन के इच्छुक उपभोक्ताओं के लिए केवल टैरिफ लाभ उपलब्ध करवाने के लिए होते हैं। उदाहरण के लिए – 30 दिन के लिए वैध, 40 पैसे प्रति मिनट एसटीडी का टैरिफ उपलब्ध करवाने हेतु 40/- रुपए का एसटीवी, 7 दिन के लिए, 500 एसएमएस मुफ्त उपलब्ध करवाने हेतु 30/- रुपए

का एसटीवी इत्यादि। एसटीवी जिस प्लान के लिए लागू होता है, वह प्लान, भिन्न आइटम्स के लिए टैरिफ तथा वैधता अवधि भी दर्शाता है, जो नब्बे दिन से अधिक नहीं हो सकती है। एसएमएस या डेटा से संबंधित एसटीवी, जिसकी वैधता 7 दिन से अधिक है, उपभोक्ता की सुस्पष्ट सहमति निर्धारित ढंग में – “हां” एसएमएस या ई-मेल या पत्र या फ़ैक्स द्वारा और वेब आधारित प्रोग्राम के मामले में सहमति देने के लिए अलग “हां” बटन के माध्यम से – प्राप्त करने के बाद नवीनीकृत किया जा सकता है। यह उपभोक्ता से किसी भी समय डीएक्टिवेशन के अनुरोध पर, डीएक्टिवेशन की निर्धारित प्रक्रिया अपना कर – टोल फ्री शॉर्ट कोड को एसएमएस और आईवीआर के माध्यम से अथवा वेब लिंक के माध्यम से डीएक्टिवेट किया जा सकता है।

(घ) कॉम्बो वाउचर (नीला रंग) – यह टैरिफ प्लान में अधिकतम नब्बे दिन के लिए एक या अधिक आइटम्स को बदलने तथा प्री-पेड खाते में मौद्रिक

मूल्य में वृद्धि के लिए इस्तेमाल किया जाता है।

## वाउचर का एक्टिवेशन होने पर प्री-पेड उपभोक्ताओं को सूचना



वाउचर का एक्टिवेशन होने पर सेवा प्रदाता द्वारा प्री-पेड उपभोक्ता को उसी समय एसएमएस के माध्यम से निम्नलिखित सूचना दी जानी चाहिए :-

- (क) प्लान वाउचर के एक्टिवेशन पर :
- (i) प्लान का नाम ;
  - (ii) प्लान की वैधता अवधि ;
- (ख) टॉप अप वाउचर के एक्टिवेशन पर:
- (i) चार्ज की गई कुल राशि ;
  - (ii) प्रोसेसिंग शुल्क या प्रशासनिक प्रभार, जैसा भी मामला है ;
  - (iii) कर कटौती राशि ;
  - (iv) शुद्ध राशि बढ़ोतरी ;
  - (v) उपलब्ध कुल राशि ;
- (ग) स्पेशल टैरिफ वाउचर के एक्टिवेशन पर :

(i) चार्ज की गई कुल राशि ;

(ii) वाउचर की वैधता अवधि ;

(iii) वाउचर के विशिष्ट लाभ ;

(घ) कॉम्बो वाउचर के एक्टिवेशन पर :

(i) चार्ज की गई कुल राशि ;

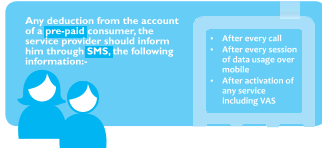
(ii) वाउचर के विशेष लाभ ;

(iii) विशेष लाभों की वैधता अवधि;

(iv) शुद्ध राशि बढ़ोतरी ;

(v) राशि की वैधता अवधि या इस्तेमाल के संबंध में शर्त, यदि कोई है।

## इस्तेमाल के संबंध में प्री-पेड उपभोक्ताओं को सूचना



सेवा प्रदाता द्वारा प्री-पेड उपभोक्ता के खाते से कोई भी राशि काटने पर, तत्काल एसएमएस अथवा यूएसएसडी के माध्यम से निम्नलिखित सूचना दी जानी चाहिए :-

(क) प्रत्येक कॉल के बाद :

(i) कॉल की अवधि ;

(ii) कॉल हेतु काटी गई राशि ;

(iii) खाते में बकाया राशि ;

(iv) स्पेशल टैरिफ वाउचर के मामले में, इस्तेमाल के काटे गए मिनट और बकाया उपलब्ध मिनट;

(ख) मोबाइल पर डेटा इस्तेमाल के प्रत्येक सत्र के बाद :

(i) डेटा इस्तेमाल की मात्रा ;

(ii) काटी गई राशि ;

(iii) खाते में शेष ;

(ग) मूल्यवर्धित सेवा (वीएसएस) सहित किसी सेवा के एक्टिवेशन के बाद :

(i) काटी गई राशि ;

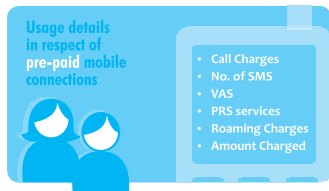
(ii) प्रयोजन जिसके लिए राशि काटी गई ;

(iii) खाते में शेष ;

(iv) मूल्यवर्धित सेवा की वैधता अवधि।

**नोट:-**यदि उपभोक्ता अपनी सेवा क्षेत्र के बाहर रोमिंग में है, तब ये प्रावधान लागू नहीं होंगे।

## प्री-पेड मोबाइल कनेक्शनों में पिछले इस्तेमाल का विवरण?



प्री-पेड उपभोक्ता को मासिक बिल प्राप्त नहीं होता है। हालांकि वह अपने सेवा प्रदाता से, उपयुक्त लागत पर, जो अधिकतम 50/-रुपए हो सकती है, निम्नलिखित के संबंध में सूचना प्राप्त करने का हकदार है:-

- (क) सभी कॉल्स के संबंध में इस्तेमाल का आइटमवार शुल्क;
- (ख) भेजे गए एसएमएस की संख्या तथा ऐसे एसएमएस के लिए लिया गया शुल्क ;
- (ग) प्राप्त की गई मूल्यवर्धित सेवा तथा उसके लिए वसूल किया गया शुल्क;
- (घ) प्राप्त की गई प्रीमियम दर सेवा तथा उसके लिए वसूल किया गया शुल्क;

(ङ) रोमिंग शुल्क ;

सेवा प्रदाता को यह जानकारी, उपभोक्ता को उसके लिए अनुरोध प्राप्त होने के तीस दिन के अंदर प्रदान करनी होगी। अनुरोध की तिथि के तत्काल पहले के छह माह की जानकारी प्रदान करना सेवा प्रदाता का अनिवार्य दायित्व होगा।

## उपभोक्ता के खाते के बारे में जानकारी



उपभोक्ता एक अलग टोल फ्री शॉर्ट कोड पर एसएमएस भेज कर निम्न जानकारी भी प्राप्त कर सकता है:-

- (क) उसके द्वारा चुना गया टैरिफ प्लान और निम्नलिखित :-
  - (i) लोकल तथा लम्बी दूरी की कॉल्स के लिए दरें तथा ऑन-नेट तथा ऑफ-नेट उपयोग के लिए लागू शुल्क, का अंतर, यदि कोई है, ;
  - (ii) एसएमएस के लिए दरें ;
  - (iii) डेटा सर्विस के लिए दरें ;

(ख) प्री-पेड उपभोक्ता के खाते में उपलब्ध शेष राशि ;

(ग) उसके टेलीफोन नम्बर पर चालू की गई मूल्यवर्धित सेवाएं (155223) ;

**नोट:—यदि उपभोक्ता देश के बाहर रोमिंग में है तो सेवा प्रदाता द्वारा ऐसी जानकारी उपलब्ध कराया जाना, उसका अनिवार्य दायित्व नहीं होगा।**

उपयोग नहीं करने के कारण सेलुलर मोबाइल टेलीफोन कनेक्शन का डिएक्टिवेशन

- ▶ कोई भी प्री-पेड कनेक्शन इस आधार पर डिएक्टिवेट नहीं किया जाएगा कि उसका उपयोग 90 दिन की न्यूनतम अवधि तक नहीं किया गया है।
- ▶ कोई कॉल नहीं करना या प्राप्त नहीं होना या कोई एसएमएस नहीं करना या डेटा सेशन का इस्तेमाल नहीं किया जाना, या मूल्यवर्धित सेवाओं का उपयोग नहीं किया जाना या किराए का भुगतान नहीं किया जाना कनेक्शन का उपयोग नहीं किया जाना माना जाएगा।

▶ 90 दिन से आगे, उपयोग नहीं किए जाने की अवधि, एक बार में 30 दिन बढ़ाने के लिए, प्री-पेड खाते से अधिकतम 20/-रुपए की राशि काटी जाएगी, यदि शेष उपलब्ध है।

पोस्ट-पेड मोबाइल टेलीफोन कनेक्शनों के लिए सुरक्षित अभिरक्षा (सेफ कस्टडी) स्कीम

पोस्ट-पेड मोबाइल उपभोक्ता हर तीन माह के लिए अधिकतम 150/- रुपए के भुगतान पर अपना नम्बर सुरक्षित अभिरक्षा (सेफ कस्टडी) में रख सकते हैं।

**रीएक्टिवेशन के लिए छूट अवधि:** कोई उपभोक्ता जिसका कनेक्शन डिएक्टिवेट कर दिया गया है, को 15 दिन की न्यूनतम छूट अवधि प्रदान की जाएगी, जिसके अंदर वह अधिकतम 20/- रुपए के भुगतान पर अपने नम्बर को फिर से रीएक्टिवेट करवा सकता है।



# अध्याय 2

## शिकायत निवारण

### शिकायत निवारण के लिए तंत्र

दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण विनियम का संबंध उपभोक्ता शिकायतों, सेवा अनुरोध और सेवा प्रदाता द्वारा उपभोक्ताओं को जानकारी का प्रावधान करने के तंत्र से है।

### शिकायत केन्द्र की स्थापना

शिकायत केन्द्र, सेवा प्रदाता द्वारा शिकायत निवारण की पहली कड़ी होता है। शिकायत केन्द्र में, एक टोल फ्री कस्टमर केयर नंबर होगा। उपभोक्ता शिकायत केन्द्र के साथ व्यक्तिगत रूप से तथा ई-मेल और डाक द्वारा भी सम्पर्क कर सकते हैं।

किसी उपभोक्ता को कोई शिकायत होने की स्थिति में, उसको टोल फ्री "कस्टमर केयर नंबर" के माध्यम से अपने सेवा प्रदाता के शिकायत केन्द्र से सम्पर्क करना होगा। शिकायत केन्द्र सप्ताह में प्रत्येक दिन कम से कम प्रातः 8 बजे से आधी रात

12.00 बजे तक खुला रहना चाहिए। यदि उपभोक्ता का टेलीफोन/मोबाइल खराब है, वह शिकायत केन्द्र से सम्पर्क साधने के लिए किसी अन्य सेवा प्रदाता का कनेक्शन इस्तेमाल कर सकता है, जिसके लिए एक अलग नम्बर की व्यवस्था करने का प्रावधान है। उपभोक्ता बातचीत के लिए हिन्दी या अंग्रेजी या उस सेवा क्षेत्र की स्थानीय भाषा चुन सकता है।



**COMPLAINT CENTRE**  
Complaint Centre is open  
8 O'clock in the morning  
to 12 O'clock at midnight  
on all days of the week.

### शिकायत केन्द्र में शिकायतों पर कार्रवाई

प्रत्येक शिकायत, एक "विशिष्ट डॉकेट नम्बर" देकर दर्ज की जाती है। शिकायत केन्द्र इस "विशिष्ट डॉकेट नम्बर" की सूचना शिकायत दर्ज करने की तिथि व समय और

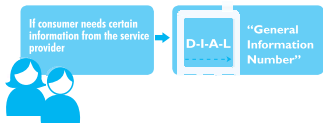
शिकायत के निवारण संबंधी समय-सीमा सहित एक एसएमएस द्वारा देता है। शिकायत पर कार्रवाई पूरी होने के बाद भी उपभोक्ता को की गई कार्रवाई तथा अपीलीय प्राधिकारी को अपील करने की प्रक्रिया की सूचना एसएमएस या ई-मेल या डाक द्वारा दी जाएगी। हर डॉकेट नम्बर के साथ संबद्ध शिकायत का ब्योरा कम से कम तीन माह के लिए सिस्टम में उपलब्ध रहेगा।

उपभोक्ता को "विशिष्ट डॉकेट नम्बर" और की गई कार्रवाई का ब्योरा संरक्षित करने की सलाह दी जाती है। यदि वह समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो वह इस ब्योरे का उपयोग अपील दायर करने के लिए कर सकता है।

## शिकायतों तथा सेवा अनुरोधों पर कार्रवाई के लिए समय-सीमा

शिकायतों तथा सेवा अनुरोधों पर कार्रवाई के लिए समय-सीमा, सेवा गुणवत्ता विनियमों के अनुसार, अनुबंध-। एवं ।। में स्पष्ट की गई है। ऐसे मामलों में, जहां सेवा गुणवत्ता विनियमों में समय-सीमा स्पष्ट नहीं की गई है, वहां शिकायतों तथा सेवा अनुरोधों पर कार्रवाई तीन दिन के अंदर करनी होगी।

## पूछताछ का उत्तर देना



यदि कोई उपभोक्ता, सेवा प्रदाता से कोई जानकारी प्राप्त करना चाहता है तो वह सेवा प्रदाता द्वारा स्थापित "सामान्य सूचना नम्बर" डायल कर सकता है। यदि वह कस्टमर केयर नम्बर डायल करता है, तो उसको "सामान्य सूचना नम्बर" डायल करने का निर्देश दिया जा सकता है। सेवा प्रदाता सामान्य जानकारी प्रदान करने के लिए एजेंट से बात करने के लिए शुल्क वसूल कर सकता है। इस शुल्क की अवधि उपभोक्ता द्वारा आईवीआरएस मैन्यू में कस्टमर केयर एजेंट से बात करने के लिए "की" दबाने के समय से आरंभ होगी।

## कस्टमर केयर नम्बर पर आईवीआरएस का प्रचालन

"कस्टमर केयर नम्बर" पर इंटरएक्टिव वॉयस रеспॉन्स सिस्टम (आईवीआरएस) निम्नलिखित तरीके से काम करता है :-

**1** आईवीआरएस पहले चरण में भाषा चुनने की सुविधा प्रदान करता है।

**2** आईवीआरएस दूसरे चरण में शिकायतों तथा सेवा अनुरोधों के अपील एवं व्यापक श्रेणी चुनने की सुविधा प्रदान करता है।

**3** आईवीआरएस तीसरे चरण में शिकायतों तथा सेवा अनुरोधों का सब-मेन्यू तथा कस्टमर केयर एजेन्ट से बात करने का विकल्प पेश करता है।

अपील दर्ज करवाने के लिए कोई शुल्क या प्रभार देय नहीं है। उपभोक्ता शिकायत के समाधान के लिए निर्धारित समय—सीमा के बाद तीस दिन के अंदर ई—मेल या फ़ैक्स या डाक से अथवा व्यक्तिगत रूप से या सेवा प्रदाता के कस्टमर केयर नम्बर के माध्यम से भी अपील कर सकता है। अपीलकर्ता की व्यक्तिगत रूप से उपस्थिति जरूरी नहीं है, पर यदि वह चाहे तो अपील अधिकारी के समक्ष अपना केस प्रस्तुत करने के लिए व्यक्तिगत रूप से उपस्थित हो सकता है।

## अपीलीय प्राधिकारी को अपील

यदि कोई उपभोक्ता शिकायत के निवारण से संतुष्ट नहीं है अथवा उसकी शिकायत पर कार्रवाई नहीं की जाती है या उसको शिकायत पर कार्रवाई के बारे में कोई भी सूचना निर्धारित अवधि के अंदर प्राप्त नहीं होती है, तो वह शिकायत के समाधान के लिए अपीलीय प्राधिकारी को अपील कर सकता है। अपीलीय प्राधिकारी का सम्पर्क विवरण, स्टार्ट अप किट में, सेवा प्रदाताओं की वेबसाइट में तथा उनके बिक्री केन्द्रों में उपलब्ध है।

## सलाहकार समिति

प्रत्येक सेवा क्षेत्र में, सेवा प्रदाता के अपील प्राधिकारी की एक सलाहकार समिति होगी। इसमें दो प्रतिनिधि होंगे, जिनमें एक सेवा प्रदाता तथा दूसरा ट्राई के साथ पंजीकृत उपभोक्ता समर्थक समूह (सीएजी) का प्रतिनिधि होगा। सलाहकार समिति को अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष विचाराधीन प्रत्येक अपील पर अपनी सलाह देनी होगी।

## अपील पर कार्रवाई

अपीलीय प्राधिकारी के सचिवालय को निम्नलिखित कार्य करने होंगे :-

- ▶ अपील प्राप्त होने पर तत्काल एक विशिष्ट अपील नम्बर देकर दर्ज करना।
- ▶ अपील प्राप्त होने के तीन दिन के अंदर उपभोक्ता को विशिष्ट अपील नम्बर एसएमएस या ई-मेल द्वारा भेजकर अपील प्राप्त होने की सूचना देना।
- ▶ अपील प्राप्त होने के तीन दिन के अंदर अपील की एक प्रति, संबद्ध जानकारी, दस्तावेज या रिकार्ड सहित, संबंधित सेवा प्रदाता को उसका उत्तर, सात दिन के अंदर, दाखिल करने के लिए भेजना ; तथा
- ▶ सेवा प्रदाता से उत्तर मिलने पर, दो दिन के अंदर अपील और सेवा प्रदाता का उत्तर सलाहकार समिति के विचार हेतु प्रस्तुत करना।

सलाहकार समिति को इसके समक्ष प्रस्तुत की गई हर अपील पर अपनी सलाह **पंद्रह**

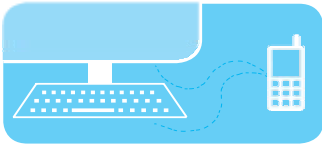
दिन के अंदर देनी होगी। सचिवालय द्वारा सलाहकार समिति की सलाह, इसकी प्राप्ति के दो दिन के अंदर, अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष प्रस्तुत करनी होगी।

## अपीलीय प्राधिकारी द्वारा निस्तारण

जब कोई अपील, अपील प्राधिकारी के समक्ष प्रस्तुत की जाएगी, तो उसके द्वारा आवश्यक जांच, जो वह आवश्यक समझे, की जा सकती है तथा दस दिन के अंदर अपील का निस्तारण तर्काधारित लिखित आदेश, उसमें निर्धारण बिन्दुओं तथा निर्णय का उल्लेख करते हुए, कर सकता है। अपील प्राधिकारी से सलाहकार समिति की सलाह पर समुचित ध्यान दिए जाने की आशा की जाती है। यदि अपीलीय प्राधिकारी, सलाहकार समिति की सलाह के विरुद्ध फैसला सुनाता है, तो उसको अपने आदेश में ऐसा करने के संबंध में कारण दर्ज करने होंगे।

अपीलीय प्राधिकारी के सचिवालय द्वारा अपीलकर्ता तथा सेवा प्रदाता को एसएमएस या ई-मेल या डाक द्वारा अपील पर निर्णय की सूचना दी जाएगी।

## वेब आधारित शिकायत निगरानी प्रणाली



प्रत्येक सेवा प्रदाता को एक वेब आधारित शिकायत निगरानी प्रणाली स्थापित करने का निर्देश दिया गया है, जिसके माध्यम से उपभोक्ता अपनी शिकायतों की स्थिति का पता लगा सकते हैं। सेवा प्रदाता द्वारा शिकायत निगरानी की प्रक्रिया प्रत्येक छह माह में एक बार समाचार पत्रों में प्रकाशित कराई जाएगी।

### दूरसंचार उपभोक्ता चार्टर

सभी सेवा प्रदाताओं से दूरसंचार उपभोक्ता चार्टर हिन्दी, अंग्रेजी तथा सेवा क्षेत्र की स्थानीय भाषा में प्रकाशित करने की अपेक्षा की जाती है। चार्टर में अन्य के साथ निम्न के संबंध में जानकारी दी जाएगी :-

- ▶ सेवा के नियम एवं शर्तें,
- ▶ शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जानकारी,

- ▶ शिकायत निवारण प्रक्रिया
- ▶ प्राधिकरण द्वारा सेवा गुणवत्ता विनियमों के तहत विभिन्न शिकायतों के निवारण के लिए निर्धारित भिन्न समय सीमाएं
- ▶ टोल फ्री कस्टमर केयर नम्बर
- ▶ टोल फ्री या प्रभार आधार पर सामान्य जानकारी नम्बर
- ▶ मोबाइल नम्बर पोर्टेबिलिटी, सेवा प्रदाता द्वारा प्रस्तावित सेवा की समाप्ति या डिस्कनेक्ट करने जैसी सेवाओं से संबंधित विभिन्न प्रक्रियाएं
- ▶ प्राधिकरण द्वारा जारी किए गए भिन्न विनियमों, आदेशों के तहत उपभोक्ताओं के अधिकार,
- ▶ प्राधिकरण द्वारा जारी किए गए भिन्न विनियमों, आदेशों और निर्देशों के तहत सेवा प्रदाताओं के कर्तव्य और अनिवार्य दायित्व।
- ▶ उपभोक्ता को अपना नाम दर्ज करवाने के समय दी जाने वाली स्टार्ट अप किट में दूरसंचार उपभोक्ता चार्टर का संक्षिप्त पाठ दिया जाएगा।

## समाचार पत्रों में तथा वेबसाइट पर सूचना का प्रकाशन

The service providers have to publish the following information in leading newspapers



प्रत्येक सेवा प्रदाता को निम्नलिखित जानकारी प्रत्येक छह माह में एक बार

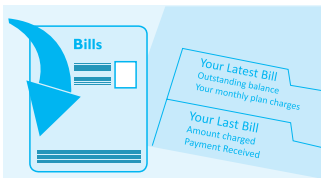
हिन्दी या अंग्रेजी और एक स्थानीय भाषा के अग्रणी समाचार पत्रों में प्रकाशित करवानी होगी तथा उसे अपनी वेबसाइट पर भी उपलब्ध करवानी होगी :-

- ▶ कस्टमर केयर नम्बर
- ▶ सामान्य जानकारी नम्बर
- ▶ अपीलीय प्राधिकारी का सम्पर्क ब्योरा
- ▶ वेब आधारित शिकायत निगरानी प्रणाली में शिकायतों की निगरानी हेतु प्रक्रिया।

# अध्याय 3

## सेवा की गुणवत्ता और बिलिंग की परिशुद्धता

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण के अधिनियम में यह प्रावधान है कि प्राधिकरण सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवा की गुणवत्ता के मानदंड निर्धारित करेगा तथा ऐसी सेवाओं का नियमित अवधि में सर्वेक्षण संचालित करेगा ताकि दूरसंचार सेवा उपभोक्ताओं के हितों का संरक्षण किया जा सके।



सेवा की गुणवत्ता के महत्वपूर्ण पैरामीटर तथा सेवा प्रदाताओं के लिए इन पैरामीटरों को पूरा करने के लिए मानक अनुबंध-। एवं ।। में दिए गए हैं।

### सेवा की गुणवत्ता (क्यूओएस)

ट्राई द्वारा समय समय पर जारी सेवा के गुणवत्ता विनियमों के माध्यम से विभिन्न सेवाओं की गुणवत्ता मानदंड निर्धारित किए गए हैं। ट्राई द्वारा वायरलाइन (बुनियादी), सेलुलर मोबाइल टेलीफोन सेवाओं (2जी तथा 3जी), ब्रॉडबैंड सेवाओं और हाल ही में वायरलाइन डेटा सेवाओं के लिए सेवा की गुणवत्ता के मानदंडों के नियंत्रण के लिए पृथक सेवा गुणवत्ता विनियम बनाए गए हैं।

### ट्राई द्वारा सेवा की गुणवत्ता की निगरानी

सेवा की गुणवत्ता सुनिश्चित करने तथा सेवा प्रदाताओं के कार्यप्रदर्शन की निगरानी करने के लिए, ट्राई त्रिस्तरीय रणनीति अपनाता है : (i) सेवा प्रदाताओं से प्राप्त तिमाही कार्यप्रदर्शन निगरानी रिपोर्ट ; (ii) तृतीय पक्ष एजेन्सी द्वारा सेवा गुणवत्ता का ऑडिट और (iii) तृतीय पक्ष एजेन्सी द्वारा उपभोक्ता संतुष्टि का सर्वेक्षण।

ट्राई, सेवा प्रदाताओं से मासिक आधार पर अतः संयोजन बिन्दु (पीओआई) संकुलता रिपोर्ट भी प्राप्त करता है।

मोबाइल टेलीफोन सेवा के सेवा की गुणवत्ता के लिए नेटवर्क का ऑडिट वर्तमान समय में सभी सेवा क्षेत्रों के लिए तिमाही आधार पर किया जाता है, जबकि बुनियादी और ब्रॉडबैंड सेवाओं का ऑडिट वार्षिक आधार पर किया जाता है। उपभोक्ताओं की संतुष्टि का स्तर जानने के लिए, उपभोक्ताओं का सर्वेक्षण छमाही आधार पर किया जाता है। ऑडिट तथा सर्वेक्षण कार्य स्वतंत्र एजेन्सियों के माध्यम से किया जाता है और उनके परिणाम उपभोक्ताओं की जानकारी के लिए वेबसाइट पर प्रकाशित किए जाते हैं।

विनियमों में सेवा की गुणवत्ता के मानकों की पूर्ति नहीं करने वाले सेवा प्रदाताओं के मामले में, वित्तीय हतोत्साहन निर्धारित किए गए हैं।

## बिलिंग परिशुद्धता

गलत बिलिंग और प्रभार वसूली के संबंध में उपभोक्ताओं के हितों के संरक्षण के क्रम में, प्राधिकरण ने मापन तथा बिलिंग की सटीकता के लिए एक समान पद्धति निर्धारित कर रखी है। सेवा प्रदाताओं

को अपने मापन तथा बिलिंग प्रणाली का ऑडिट वर्ष में एक बार ट्राई द्वारा पैनलबद्ध किसी ऑडीटर से करवाना होता है तथा प्रत्येक वर्ष की ऑडिट रिपोर्ट, प्रत्येक वर्ष 31 जुलाई तक जमा करनी होती है। सेवा प्रदाता को ऑडिट रिपोर्ट में बताई गई कमियों, यदि कोई हैं, के संबंध में की गई कार्रवाई की रिपोर्ट भी प्रत्येक वर्ष 15 नवम्बर तक जमा करनी होती है।

ऑडिट के दौरान, हर तिमाही में निम्नलिखित टैरिफ प्लान के संबंध में एक माह के कॉल डेटा रिकार्ड का ऑडिट करवाना जरूरी होता है :-

- (क) तिमाही के प्रारंभ में उपभोक्ताओं की अधिकतम संख्या वाले तीन प्री-पेड तथा दो पोस्ट-पेड प्लान ;
- (ख) तिमाही के दौरान शुरू किए गए दो नए प्री-पेड तथा दो पोस्ट-पेड टैरिफ प्लान ;
- (ग) तिमाही के प्रारंभ में उपभोक्ताओं की अधिकतम संख्या वाले दो स्पेशल टैरिफ वाउचर ;
- (घ) तिमाही के प्रारंभ में उपभोक्ताओं की अधिकतम संख्या वाले दो प्री-पेड डेटा प्लान ;



ट्राई ने ऑडिट के लिए विस्तृत जांच सूची और मापन एवं बिलिंग नियंत्रण को अमल में लाने के लिए दिशानिर्देश जारी किए हैं। ऑडिट में प्रकाशित टैरिफ, मूल्यवर्धित सेवाओं हेतु प्रभार के संदर्भ में ओवरबिलिंग, उपभोक्ताओं से वसूल किए गए रोमिंग प्रभार की जांच, बिल डिलीवरी प्रक्रिया, बिलिंग शिकायतों का निवारण और शिकायत संचालन प्रक्रिया, रीचार्ज हेतु एक्टीवेशन टाइम की जांच शामिल है।

ऑडिट के दौरान पाई गई प्रणाली संबंधी कमियों को समयबद्ध तरीके से दूर किया जाता है। मापन और बिलिंग प्रणाली के ऑडिट से प्रणाली संबंधी कमियों की पहचान करने में मदद के अलावा सेवा प्रदाताओं को अपनी बिलिंग प्रक्रिया सुधारने और उसके फलस्वरूप बिलिंग संबंधी शिकायतें कम करने में मदद मिली है।

# अध्याय 4

## मोबाइल नम्बर पोर्टेबिलिटी

मोबाइल नम्बर पोर्टेबिलिटी का तात्पर्य उस सुविधा से है, जो उपभोक्ता को प्रौद्योगिकी का विचार किए बिना अपने मौजूदा मोबाइल टेलीफोन नम्बर के साथ एक सेवा प्रदाता से दूसरे पर जाने की अनुमति देता है, अथवा सेवा प्रदाता के लाइसेंस सेवा क्षेत्र के अंदर उसकी एक सेलुलर मोबाइल टेक्नोलॉजी से उसकी दूसरी टेक्नोलॉजी पर, जाने की अनुमति देता है। पोर्टेबिलिटी प्रक्रिया में तीन पार्टियां शामिल होती हैं:— (i) बदलाव हेतु इच्छुक उपभोक्ता, (ii) दाता आपरेटर अथवा सेवा प्रदाता, उपभोक्ता जहां से जाना चाहता है और (iii) प्राप्तकर्ता आपरेटर (नया सेवा प्रदाता), उपभोक्ता जिसके पास जाना चाहता है।

### पोर्टिंग प्रक्रिया

अपना मोबाइल नम्बर पोर्ट करवाने के इच्छुक उपभोक्ता को निम्नांकित करना होगा :—

- ▶ प्राप्तकर्ता आपरेटर (आरओ) से सम्पर्क करना होगा, जिसके पास वह अपना मोबाइल नम्बर ले जाना चाहता है।
- ▶ प्राप्तकर्ता आपरेटर (आरओ) से उपभोक्ता अधिग्रहण फार्म (सीएएफ) तथा पोर्टिंग फार्म प्राप्त करना होगा।
- ▶ पात्रता, पोर्टिंग अनुरोध अस्वीकार करने हेतु अनुमति योग्य आधार तथा अन्य शर्तें सावधानीपूर्वक पढ़नी होंगी।
- ▶ पोर्ट किए जाने वाले मोबाइल नम्बर से एसएमएस भेजकर दाता आपरेटर से "विशिष्ट पोर्टिंग कोड" (यूपीसी) प्राप्त करना होगा। यूपीसी प्राप्त करने के लिए एसएमएस ऑप्शन में "पोर्ट" लिखकर स्पेस के बाद 10 अंको वाला मोबाइल नम्बर लिखें, जो पोर्ट किया जाना है और नम्बर "1900" पर एसएमएस कर दें। यह

नोट करें कि इस प्रकार प्राप्त किया गया यूपीसी सभी सेवा क्षेत्रों के लिए 15 दिन के लिए वैध होगा सिवाय जम्मू एवं कश्मीर, पूर्वोत्तर एवं असम सेवा क्षेत्र जहां यह 30 दिन के लिए वैध होगा।

की भुगतान प्रति भी जमा करनी होगी।

- ▶ प्राप्तकर्ता आपरेटर से नया सिम कार्ड प्राप्त करें।

### कार्पोरेट उपभोक्ता

कार्पोरेट मोबाइल नम्बर अर्थात किसी कार्पोरेट बॉडी, फर्म अथवा किसी संगठन या निकाय के नाम में आवंटित मोबाइल फोन नम्बर पोर्ट करने के मामले में, पोर्टिंग अनुरोध के साथ उपभोक्ता के अधिकृत हस्ताक्षरी से निर्धारित प्रारूप में ऐसी पोर्टिंग की अनुमति के उल्लेखयुक्त प्राधिकार पत्र भी संलग्न किया जाना चाहिए।

कार्पोरेट मोबाइल नम्बर के मामले में, पोर्टिंग अनुरोध में एक साथ पचास से अधिक मोबाइल नम्बरों हेतु पोर्टिंग की मांग नहीं होनी चाहिए तथा ऐसे प्रत्येक मोबाइल नम्बरों की पोर्टिंग के लिए पोर्टिंग प्रभार भी देय होगा।

एक से अधिक कार्पोरेट मोबाइल नम्बर के लिए पोर्टिंग अनुरोध के मामले में ऐसे नम्बर एक ही दाता आपरेटर से संबंधित होने चाहिए।



**नोट :** चूंकि जम्मू एवं कश्मीर में प्री-पेड एसएमएस की अनुमति नहीं है, उपभोक्ता को यूपीसी प्राप्त करने के लिए "1900" डायल करना होगा। "1900" नम्बर पर आपरेटर, उपभोक्ता नम्बर की जांच के बाद, यूपीसी उपलब्ध कराएगा।

- ▶ यदि पात्र हैं तो सीएएफ तथा यूपीसी का उल्लेख करते हुए पोर्टिंग फार्म भरे।
- ▶ विधिवत भरा गया पोर्टिंग फार्म तथा सीएएफ दस्तावेजी सबूत के साथ प्राप्तकर्ता आपरेटर के पास जमा करें।
- ▶ पोस्ट-पेड उपभोक्ता को पोर्टिंग फार्म तथा सीएएफ के साथ आखिरी बिल

## पोर्टिंग के लिए पात्रता



A subscriber holding a mobile number is eligible to make a porting request only after 90 days of the date of activation of his mobile connection.

मोबाइल नंबर धारक उपभोक्ता अपना मोबाइल कनेक्शन चालू होने की तिथि से 90 दिन के बाद ही पोर्टिंग अनुरोध के लिए पात्र होता है। यदि कोई मोबाइल नंबर पहले एक बार पोर्ट किया जा चुका है, वह नंबर पिछली पोर्टिंग के 90 दिन के बाद ही दोबारा पोर्ट किया जा सकता है।

पोस्ट-पेड उपभोक्ता को पोर्टिंग अनुरोध के साथ एक वचन पत्र भी प्रस्तुत करना होगा कि वह दाता आपरेटर के पिछले बिल के अनुसार सभी बकाया राशियों का भुगतान पहले ही कर चुका है तथा कि वह पोर्टिंग होने तक दाता आपरेटर की पूरी बकाया राशि का भुगतान करने हेतु बाध्य होगा तथा दाता आपरेटर को ऐसा भुगतान नहीं किए जाने की स्थिति में प्राप्तकर्ता आपरेटर द्वारा उसका नंबर डिस्कनेक्ट/काटा जा सकता है।

प्री-पेड उपभोक्ता के मामले में, यह वचन पत्र देना होता है कि उसको मालूम है कि पोर्टिंग के समय मौजूद शेष राशि, यदि कोई है, समाप्त हो जाएगी।

## पोर्टिंग अनुरोध नामंजूर करने हेतु आधार

पोर्टिंग अनुरोध अस्वीकार किया जा सकता है, यदि:

- (क) बकाया राशि 10/-रुपए या अधिक है।
- (ख) यह नया कनेक्शन चालू किए जाने की तिथि से 90 दिन से पहले किया गया है।
- (ग) मोबाइल नंबर के स्वामित्व परिवर्तन की प्रक्रिया चल रही है।
- (घ) पोर्टिंग के लिए अनुरोध किया गया मोबाइल नंबर न्यायालय द्वारा प्रतिबंधित है।
- (ङ) उपभोक्ता ने इंटर-सर्विस एरिया पोर्टिंग का अनुरोध किया है।
- (च) पोर्टिंग अनुरोध में वर्णित विशिष्ट पोर्टिंग कोड दाता आपरेटर द्वारा पोर्टिंग अनुरोध वाले मोबाइल नंबर

के लिए आबंटित पोर्टिंग कोड से मेल नहीं खाता है अथवा यूपीसी की वैधता समाप्त हो चुकी है।

(छ) विशिष्ट पोर्टिंग कोड की वैधता अवधि दाता आपरेटर द्वारा प्राप्ति से पहले समाप्त हो चुकी है।

## पोर्टिंग अनुरोध वापस लेना

उपभोक्ता पोर्टिंग के लिए अनुरोध करने के 24 घंटे के अंदर, अपना अनुरोध प्राप्तकर्ता आपरेटर को लिखित सूचना देकर वापस ले सकता है। तथापि, सेवा प्रदाता भुगतान की गई राशि वापस करने हेतु बाध्य नहीं है।

## पोर्टिंग समय

विनियम में सभी लाइसेंस सेवा क्षेत्रों में पोर्टिंग प्रक्रिया पूरी करने के लिए अधिकतम 7 कार्य दिवस की समयावधि निर्धारित की गई है, सिवाय जम्मू एवं कश्मीर, असम और पूर्वोत्तर के लाइसेंसशुदा सेवा क्षेत्रों में, जहां यह समयावधि अधिकतम 15 कार्य दिवस है।

## पोर्ट किए गए नंबर का एकटीवेशन

- ▶ प्राप्तकर्ता आपरेटर द्वारा उपभोक्ता को पोर्टिंग की तिथि एवं समय की सूचना दी जाएगी।
- ▶ पोर्टिंग की तिथि को सेवा काल में रात्रि के समय करीब 2 घंटे की रूकावट आएगी।
- ▶ निर्धारित तिथि और समय के बाद, पुराने सिम को बदल कर प्राप्तकर्ता आपरेटर द्वारा दिया गया नया सिम लगाएं। (नोट : प्री-पेड कनेक्शन की बकाया राशि नए सिम में नहीं डाली जाएगी)।

# अध्याय 5

## अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण की रोकथाम (यूसीसी)

अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण (यूसीसी), जो दूरसंचार उपभोक्ताओं की सुविधा में व्यवधान का एक प्रमुख कारण है, की रोकथाम करने के लिए ट्राई ने दिनांक 01 दिसम्बर, 2010 को "दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2010" अधिसूचित किया। इसमें एक राष्ट्रीय उपभोक्ता प्राथमिकता रजिस्टर (एनसीपीआर) की व्यवस्था की गई है, जिसमें उपभोक्ता सभी वाणिज्यिक संप्रेषण अथवा निर्धारित सात श्रेणियों से चुनिंदा कॉल्स/एसएमएस रोकने या सभी कॉल्स/एसएमएस जारी रखने का विकल्प चुन सकते हैं। ये सात श्रेणी हैं:- 1) बैंकिंग/बीमा/वित्तीय उत्पाद/क्रेडिट कार्ड ; 2) रियल एस्टेट ; 3) शिक्षा ; 4) स्वास्थ्य ; 5) उपभोक्ता वस्तुएं तथा ऑटोमोबाइल्स ; 6) संचार/प्रसारण/मनोरंजन/आईटी तथा 7) पर्यटन और आमोद।

### दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम की प्रमुख विशेषताएं

ट्राई, इन विनियमों के कार्यान्वयन की लगातार निगरानी कर रहा है तथा इन विनियमों के कार्यान्वयन के दौरान सामने आने वाले विभिन्न मुद्दों का समाधान

कर चुका है। प्रणाली का दुरुपयोग करने की रोकथाम और विनियम तंत्र की सुदृढ़ता के लिए ट्राई ने इन विनियमों तथा निर्देशों में अनेक संशोधन भी किए हैं। दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियमों में विभिन्न संशोधनों तथा विभिन्न निर्देशों के अनुसार अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण के नियंत्रण तंत्र की

प्रमुख विशेषताएं निम्न प्रकार हैं:-

(i) टेलीमार्केटर्स को दूरसंचार संसाधन प्राप्त करने से पहले ट्राई में 5,000/-रुपए का पंजीकरण शुल्क जमा कर, पंजीकरण करवाना होगा तथा आपरेटर के पास 50,000/-रुपए की जमानत राशि जमा करनी होगी।

(ii) विनियमों के उल्लंघन के लिए कड़े अर्थदंड लगाने और उसकी वसूली टेलीमार्केटर की जमानत राशि से करने की व्यवस्था है।

(iii) यदि टेलीमार्केटर द्वारा विनियमों का उल्लंघन छह बार किया जाता है, तो उसके सभी दूरसंचार संसाधन डिस्कनेक्ट कर दिए जाएंगे तथा उसे ब्लैक लिस्ट कर दिया जाएगा, जिसके फलस्वरूप वह दो वर्ष के लिए दूरसंचार संसाधनों का उपयोग नहीं कर सकेगा।

(iv) टेलीमार्केटर्स के लिए वॉयस कॉल्स के लिए "140" से शुरू होने वाली अलग नम्बर सीरिज होगी, जिससे टेलीमार्केटर्स की वॉयस कॉल्स की पहचान आसानी से की जा सकेगी।

(v) डबल फिल्टरिंग प्रोसेस, जिसके द्वारा टेलीमार्केटर्स और एक्सेस प्रदाता दोनों को अवांछित वाणिज्यिक कॉल्स एवं एसएमएस को समुचित फिल्टर करना होगा ताकि एनसीपीआर पर पंजीकृत किसी भी उपभोक्ता को उसकी इच्छा के बिना कोई कॉल या एसएमएस नहीं जा पाये।

(vi) लेन-देन तथा प्रचार के लिए अलग-अलग शीर्षक दिए जाने चाहिए, ताकि उपभोक्ताओं द्वारा आसानी से पहचाने जा सकें।

(vii) सेवा प्रदाताओं को नए उपभोक्ताओं से यह अंडरटेकिंग प्राप्त करना चाहिए कि वे कनेक्शन का दुरुपयोग नहीं करेंगे तथा दुरुपयोग के मामले में उनका कनेक्शन काटा जा सकता है।

(viii) यदि कोई उपभोक्ता अपने टेलीफोन कनेक्शन का उपयोग प्रमोशनल संदेशों के लिए करता है, तो उसका कनेक्शन पहली शिकायत पर ही काट दिया जाएगा तथा उसका नाम एवं पता दो वर्ष के लिए ब्लैक लिस्ट कर दिया जाएगा। काली सूची

- में नाम डाले जाने पर सभी सेवा प्रदाताओं द्वारा उसके नाम पर जारी सभी कनेक्शन काट दिए जाएंगे तथा उसको अगले दो वर्ष तक कोई कनेक्शन नहीं दिया जाएगा। गलत डिस्कनेक्शन संबंधी शिकायत को सेवा प्रदाता द्वारा निपटारा जाएगा।
- (ix) किसी व्यक्ति की ओर से उसी मोबाइल नंबर पर या किसी दूसरे मोबाइल नंबर पर कोई वाणिज्यिक संप्रेषण किए जाने की स्थिति में, ऐसे व्यक्ति के दूरसंचार संसाधन दूसरी सूचना के बाद डिस्कनेक्ट कर दिए जाएंगे। उदाहरण के लिए यदि कोई गैर-पंजीकृत टेलीमार्केटर उनके टेलीफोन का इस्तेमाल करते हुए रियल एस्टेट कम्पनियों की ओर से वाणिज्यिक संप्रेषण करता है तब उस रियल एस्टेट कम्पनी के संसाधन भी, ऐसे उल्लंघन की दूसरी सूचना के बाद डिस्कनेक्शन के भागी होंगे।
- (x) सेवा प्रदाताओं को, लेन-देन संदेशों को छोड़कर, एसएमएस सहित कोई भी वाणिज्यिक संप्रेषण 0900 बजे से 2100 बजे के बीच भेजना सुनिश्चित करना होगा।
- (xii) उपभोक्ता को 100 एसएमएस प्रति दिन प्रति सिम से अधिक प्रत्येक एसएमएस के लिए कम से कम 50 पैसे प्रति एसएमएस भुगतान करना होगा। एक दिन में 100 से अधिक एसएमएस के लिए एसएमएस पैक दर लागू नहीं होगी।
- (xiii) सेवा प्रदाता को उपभोक्ताओं को अक्सर और छह माह में कम से कम एक बार यूसीसी नहीं भेजने की सलाह देनी होगी और उल्लंघन के परिणामों के बारे में सूचित करना होगा।
- (xiv) सेवा प्रदाताओं को वेब आधारित यूसीसी शिकायत पंजीकरण प्रणाली और एक समर्पित ई-मेल पता कार्यान्वित करना होगा ताकि उपभोक्ता यूसीसी शिकायतें दर्ज करवा सकें।
- (xv) एसएमएस के माध्यम से यूसीसी शिकायत दर्ज करवाने को सरल बनाया गया है। अब टेलीफोन नम्बर तथा एसएमएस प्राप्ति की तिथि देने के बाद, यूसीसी एसएमएस को एसएमएस के माध्यम से 1909 पर



भेजकर शिकायत दर्ज करवाई जा सकती है।

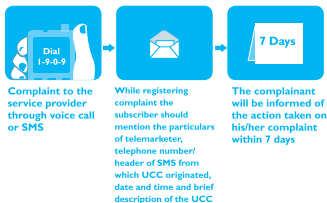
## पंजीकरण कैसे करवाएं

- ▶ उपभोक्ता एक टोल फ्री नम्बर 1909 पर कॉल करके, अपनी पसंद या पसंद में बदलाव दर्ज करवा सकता है तथा कस्टमर केयर प्रतिनिधि को अपनी पसंद दर्ज करवाने के बारे में बता सकता है जैसेकि "पूरी तरह बंद" या "आंशिक तौर पर बंद"। यदि यह पसंद "आंशिक तौर पर बंद" के लिए है तब 7 संवर्गों में पसंद की प्राथमिकता या पसंद में बदलाव स्पष्ट करना होगा। कस्टमर केयर प्रतिनिधि उपभोक्ता की पसंद की पुष्टि करेगा तथा सेवा प्रदाता के उपभोक्ता पसंद रजिस्टर में दर्ज करेगा। कस्टमर
- ▶ केयर प्रतिनिधि द्वारा पसंद की सूचना एसएमएस द्वारा दी जाती है तथा विशिष्ट पंजीकरण संख्या भी सूचित की जाती है।
- ▶ उपभोक्ता शॉर्ट कोड 1909 पर कॉल करके तथा आईवीआरएस द्वारा सुझाए गए अनुसार पसंद या पसंद में बदलाव चुनकर भी अपनी पसंद या पसंद में बदलाव दर्ज करवा सकते हैं तथा आईवीआरएस द्वारा सुझाए गई प्रक्रिया के अनुसार अपनी पसंद या पसंद में बदलाव चुन सकते हैं। आईवीआरएस द्वारा चुनाव की पुष्टि की जाएगी। उपभोक्ता को उसकी पसंद तथा विशिष्ट पंजीकरण संख्या भी सूचित की जाएगी।
- ▶ उपभोक्ता 1909 पर एसएमएस भेजकर भी अपनी पसंद दर्ज करवा सकते हैं।



- उदाहरण के लिए, यदि उपभोक्ता पूर्ण अवरुद्ध संवर्ग में दर्ज करवाना चाहता है, तो उसको 1909 पर मेसेज टेक्स्ट "START<space>0" भेजना होगा। केवल बैंकिंग/बीमा संबंधी सूचना प्राप्त करने के लिए उसको मेसेज टेक्स्ट "START<space>1" भेजना होगा। आंशिक रूप से अवरुद्ध संवर्ग के विकल्प तथा 7 संवर्गों में से एक से अधिक विकल्पों के लिए, उसको मेसेज टेक्स्ट "START<space>1, 2,....." भेजना होगा।
- ▶ उपभोक्ता 1909 को वॉयस कॉल या आईवीआरएस (1909) को कॉल करके या 1909 को एसएमएस भेजकर भी अपनी पसंद रोक/बदल सकता है। किसी आंशिक रूप से अवरुद्ध/चुनी गई पसंद से मेसेज रोकने के लिए उसको SMS STOP<OPTION>, उदाहरण के लिए चुने गए बैंकिंग संवर्ग से संदेश रोकने के लिए 'STOP 1' भेजना होगा।
  - ▶ उपभोक्ता को पसंद या पसंद के बदलाव के लिए पंजीकरण के लिए अथवा पंजीकृत या अपंजीकृत करवाए जा रहे टेलीफोन नम्बर से अपंजीयन के लिए कॉल करनी होगी/एसएमएस भेजना होगा।
  - ▶ उपभोक्ता द्वारा एक बार पसंद दर्ज करवाने के बाद, उसको पंजीकरण या पसंद बदलाव की तिथि से 7 दिन की अवधि के बाद पसंद के अनुसार वाणिज्यिक संप्रेषण प्राप्त होने बंद हो जाएंगे।

## पंजीकरण के बाद भी वाणिज्यिक संप्रेषण प्राप्त होने पर शिकायत



किसी उपभोक्ता को पंजीकरण के बाद भी, अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण प्राप्त होने पर, वह ऐसा संप्रेषण प्राप्त होने की तिथि से **तीन दिन** के अंदर शॉर्ट कोड **1909** को एसएमएस भेजकर या वॉयस कॉल के माध्यम से शिकायत कर सकता है।

एसएमएस द्वारा शिकायत दर्ज करवाने के लिए, उपभोक्ता को **1909** को नीचे दिए

प्रारूप में एसएमएस भेजना चाहिए:-

यूसीसी, xxxxxxxxxx, तिथि/माह/वर्ष  
जहां xxxxxxxxxx टेलीफोन नंबर या  
यूसीसी का शीर्षक है। शिकायत दर्ज होने  
पर, आपरेटर द्वारा शिकायतकर्ता को एक  
विशिष्ट शिकायत नंबर भेजा जाएगा तथा  
शिकायत पर की गई कार्रवाई की सूचना 7  
दिन के अंदर दी जाएगी।

# अध्याय 6

## दूरसंचार टैरिफ

दूरसंचार टैरिफ उपभोक्ताओं को प्रभावित करने वाले मुद्दों में सबसे प्रमुख मुद्दा है। अतः, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम में यह विशेष व्यवस्था दी गई है कि प्राधिकरण समय-समय पर सरकारी राजपत्र में उन दरों को अधिसूचित करें, जिन पर दूरसंचार सेवाएं उपलब्ध कराई जाएगी। तदनुसार, प्राधिकरण ने वर्ष 1999 में पहला विस्तृत टैरिफ आदेश अधिसूचित किया। इसके उपरांत, दूरसंचार टैरिफ आदेश, 1999 में, नए मुद्दों तथा स्थितियों को ध्यान में रखकर कई परिवर्तन और संशोधन किए गए हैं।

### टैरिफ में वृद्धि के संबंध में संरक्षण

- (i) सेवा प्रदाता द्वारा एक बार ऑफर किया गया टैरिफ प्लान उपभोक्ता के लिए, उसको उस प्लान में नामांकित किए जाने की तिथि से कम से कम छह माह की अवधि के लिए उपलब्ध होगा।
- (ii) इस छह माह की अवधि के दौरान भी उपभोक्ता कोई दूसरा टैरिफ प्लान चुनने के लिए स्वतंत्र होगा। प्लान बदलने के लिए किए गए सभी अनुरोध तत्काल अथवा अगले बिलिंग

चक्र से स्वीकार किए और अमल में लाए जाएंगे।

### आजीवन टैरिफ प्लान सहित लम्बी अवधि के टैरिफ प्लान

1. i) नकद भुगतान पर छह माह से अधिक किसी निर्धारित अवधि की वैधता अथवा असीमित वैधता के साथ प्रस्तुत, मार्केट या ऑफर किया गया टैरिफ प्लान उपभोक्ता को प्लान में निर्धारित अवधि के लिए उपलब्ध रहेगा। आजीवन वैधता या असीमित वैधता के मामले में, प्लान तब तक

वैध होगा, जब तक कि सेवा प्रदाता को चालू अथवा नवीनीकृत लाइसेन्स के तहत ऐसी दूरसंचार सेवा उपलब्ध कराने की अनुमति है। आजीवन वैधता या असीमित वैधता के मामले में सेवा प्रदाता उपभोक्ता को अपने चालू लाइसेन्स के समाप्त होने की तिथि और वर्ष भी सूचित करेगा।

- ii) सेवा प्रदाता किसी भी टैरिफ प्लान का टैरिफ, किसी भी समय कम करने के लिए स्वतंत्र है। तथापि, सेवा प्रदाता द्वारा किसी टैरिफ प्लान में कोई आइटम, उस प्लान की वैधता अवधि में बढ़ाई नहीं जा सकती है।
2. अन्य टैरिफ प्लान के संबंध में, उपभोक्ता का नाम दर्ज करवाने की तिथि से छह माह के अंदर ;

## रोमिंग सेवाओं के लिए टैरिफ

- (i) उपभोक्ताओं के लिए, चाहे प्री-पेड हों या पोस्ट-पेड, अपने सेवा क्षेत्र से बाहर रोमिंग के लिए, देश के अंदर रोमिंग के दौरान, चाहे टर्मिनेटिंग नेटवर्क तथा टैरिफ प्लान कोई भी हो, वॉयस कॉल्स तथा एसएमएस के लिए अधिकतम प्रभार निम्नानुसार हैं:



1.00 रुपए लोकल  
आउटगॉइंग कॉल्स के लिए



1.50 रुपए राष्ट्रीय लंबी दूरी  
(एनएलडी) आउटगॉइंग कॉल्स  
के लिए



0.75 रुपए इनकमिंग कॉल्स  
के लिए



1.00 रुपए लोकल आउटगॉइंग  
एसएमएस के लिए



1.50 रुपए राष्ट्रीय लंबी दूरी  
(एनएलडी) आउटगॉइंग एसएमएस  
के लिए

- ii) देश के अंदर रोमिंग के दौरान एसएमएस प्राप्ति निःशुल्क है।
- iii) उपभोक्ता रोमिंग के दौरान, विशेष टैरिफ प्लान लेकर निर्धारित भुगतान पर आंशिक निःशुल्क या पूर्ण निःशुल्क रोमिंग भी प्राप्त कर सकते हैं।

## प्री-पेड उपभोक्ताओं की सुरक्षा के उपाय

मोबाइल सेवाओं के अधिकांश उपभोक्ता प्री-पेड सेवाएं इस्तेमाल करते हैं। उनके हितों की संरक्षा के लिए किए गए कुछ विशिष्ट आदेश और निर्देश हैं :-

- ▶ किसी खो गए/क्षतिग्रस्त सिम कार्ड बदलने के लिए प्रभार उपयुक्त मार्क-अप लागत पर आधारित होगा।
- ▶ यदि वैधता अवधि के अंत में कोई उपयोग नहीं की गई धन राशि शेष है, तो वह राशि नवीनीकृत कार्ड में अंतरित की जानी चाहिए, यदि कार्ड का नवीनीकरण निर्धारित अवधि के अंदर करवाया गया है।
- ▶ वे सभी सेवाएं जो "टॉक टाइम वैल्यू" को प्रभावित नहीं करती हैं, जिनमें इनकमिंग वॉयस कॉल्स/एसएमएस सेवा शामिल हैं, प्री-पेड उपभोक्ताओं को पूरी वैधता अवधि में, टॉक टाइम वैल्यू समाप्त होने के बाद भी, मिलती रहेंगी।
- ▶ टैरिफ घटाए जाने के मामले में, उपभोक्ताओं को इसका लाभ उसके

द्वारा किसी कार्रवाई की पूर्व-शर्त के बगैर स्वतः मिलना चाहिए।

- ▶ मौजूदा आजीवन वैधता प्लान या असीमित वैधता प्लान में कोई उपभोक्ता कम प्रवेश शुल्क वाले किसी नए आजीवन वैधता प्लान या असीमित वैधता प्लान में जा सकता है तथा इसके लिए उसको कोई अतिरिक्त भुगतान या रीचार्ज नहीं करवाना होगा।
- ▶ प्रत्येक सेवा प्रदाता को प्री-पेड उपभोक्ताओं के खाते में मौद्रिक मूल्य जोड़ने के लिए कम से कम 10/- रुपए के मूल्य का एक टॉप अप वाउचर ऑफर करना होगा तथा उपलब्ध कराया जायेगा।
- ▶ टॉप अप वाउचर पर प्रोसेसिंग फीस 3/- रुपए या अधिकतम खुदरा मूल्य का 10 प्रतिशत, जो भी कम है, से ज्यादा नहीं होनी चाहिए।

## पोस्ट-पेड उपभोक्ताओं की सुरक्षा के उपाय

पोस्ट-पेड उपभोक्ताओं को बिल की निःशुल्क हार्ड कॉपी मांगने का अधिकार है।

सेवा प्रदाता द्वारा बनाए गए बिल में उपभोक्ता द्वारा अपेक्षित पर्याप्त जानकारी होनी चाहिए तथा यदि कोई उपभोक्ता लम्बी दूरी की कॉल्स का आइटमवार ब्योरा मांगता है, तो उसे यह निःशुल्क उपलब्ध करवाया जाना चाहिए।

## प्रतिभूति जमा की वापसी

सेवा की गुणवत्ता के संबंध में जारी विनियमों में कनेक्शन बंद किए जाने पर 60 दिन की अवधि के अंदर प्रतिभूति राशि वापस करने का प्रावधान किया गया है। निर्धारित अवधि के अंदर, प्रतिभूति राशि वापस नहीं करने की स्थिति में सेवा प्रदाता को विलम्ब अवधि के लिए 10 प्रतिशत वार्षिक दर से ब्याज देना होगा।

## पोस्ट-पेड उपभोक्ताओं के लिए क्रेडिट सीमा

i) प्रत्येक पोस्ट-पेड उपभोक्ता के लिए एक क्रेडिट सीमा निर्धारित है तथा उसकी सूचना उसको अग्रिम में दी जाएगी। प्रारंभिक क्रेडिट सीमा सेवा प्रारंभ करने की तिथि से 7 दिन के अंदर सूचित की जाएगी।

ii) उपयोग संबंधी तथा अन्य लागू प्रभार क्रेडिट सीमा से अधिक होने तथा क्रेडिट सीमा बढ़ाने के तरीके की सूचना भी उपभोक्ताओं को अग्रिम में देनी होगी।

iii) उपयोग संबंधी तथा अन्य लागू प्रभार क्रेडिट सीमा के 80 प्रतिशत तक पहुंचने पर उपभोक्ता को उसकी सूचना दी जानी चाहिए।

iv) यह सूचना प्राप्त होने पर, उपभोक्ता के पास अपने भावी उपयोग को सीमित करने या पूर्ण अथवा आंशिक अंतरिम भुगतान करने का विकल्प मौजूद होगा, ताकि उसकी क्रेडिट सीमा पार (क्रास) नहीं हो।

v) उपभोक्ता की सेवाएं तब तक नहीं रोकी जा सकती हैं जब तक कि उसको पर्याप्त सूचना दिए जाने के बावजूद, उसकी निर्धारित क्रेडिट सीमा पार (क्रास) नहीं होती है।

vi) उपभोक्ता की क्रेडिट सीमा कोई भी हो, उसकी सेवाएं तब तक नहीं रोकी जा सकती हैं जब तक कि उसके द्वारा देय राशि उसकी प्रतिभूति राशि से कम है।

- vii) पोस्ट-पेड उपभोक्ता के लिए निर्धारित क्रेडिट सीमा उसके मासिक विवरण/बिल में शामिल की जानी चाहिए।

## प्री-पेड तथा पोस्ट-पेड उपभोक्ताओं की सुरक्षा के साझा उपाय

प्रति सेकण्ड पल्स अवधि वाले टैरिफ प्लान

- ▶ सेलुलर मोबाइल सेवा प्रदान करने वाले प्रत्येक सेवा प्रदाता द्वारा उपभोक्ता को लोकल तथा राष्ट्रीय लम्बी दूरी कॉल्स के लिए प्रति सेकण्ड पल्स अवधि का कम से कम एक प्री-पेड तथा एक पोस्ट-पेड टैरिफ प्लान का ऑफर किया जाना चाहिए।
- ▶ यह प्रावधान, देश से बाहर टर्मिनेट होने वाली कॉल्स पर लागू नहीं होगा।

## भ्रम पैदा करने वाले नामों के टैरिफ प्लान संबंधी रोक

- i) ऐसा कोई भी टैरिफ प्लान ऑफर, प्रस्तुत, मार्केटिड या विज्ञापित

नहीं किया जाना चाहिए, जिससे उपभोक्ताओं में गलतफहमी उत्पन्न होने की संभावना हो। उदाहरण के लिए ऐसे नाम का टैरिफ प्लान, जिसमें रेंटल का कोई जिक्र नहीं है (उदाहरण के लिए किसी एक या दूसरे रूप में निश्चित मासिक प्रभार की अनिवार्यता वाले प्लान के लिए "जीरो रेंटल" का उल्लेख) गलतफहमी पैदा करेगा।

- ii) हर माह लगाए जाने वाले ऐसे सभी फिक्स्ड प्रभार, जो उपभोक्ता को दिए गए किसी प्लान के तहत अनिवार्य हैं, एक शीर्ष के नीचे दर्शाए जाने चाहिए।

- iii) उपभोक्ताओं के लिए किसी भी टैरिफ प्लान में क्लिप सुविधा प्रभार को अनिवार्य आइटम नहीं बनाया जा सकता है। सेवा प्रदाताओं द्वारा जब कभी क्लिप सुविधा प्रभार लगाना प्रस्तावित हो, यह उपभोक्ताओं के लिए उसका विकल्प प्राप्त किया जाना चाहिए।



## टैरिफ प्लान का प्रकाशन

दूरसंचार उपभोक्ताओं के लिए उनकी आवश्यकता के अनुसार सर्वश्रेष्ठ प्लान चुनना, सुविधाजनक बनाने के लिए, सेवा प्रदाताओं को टैरिफ प्लान प्रकाशित करने का आदेश दिया गया है।

- i) उपभोक्ताओं के लिए सभी टैरिफ प्लान कस्टमर केयर सेंटरों, बिक्री केन्द्रों/खुदरा बिक्री केन्द्रों और सेवा प्रदाताओं की वेबसाइट पर निर्धारित प्रारूप में उपलब्ध कराए जाने चाहिए।
- ii) टैरिफ प्लान में जब कभी भी कोई बदलाव होता है तो सेवा प्रदाता द्वारा उसको अपनी वेबसाइट पर तथा कस्टमर केयर सेंटर में निर्धारित प्रारूप में अपडेट किया जाना चाहिए और अपडेट किए गए टैरिफ प्लान इन्हीं प्रारूपों में अपने बिक्री केन्द्रों/खुदरा बिक्री केन्द्रों में जनवरी, अप्रैल, जुलाई तथा अक्टूबर की 7 तारीख को उपलब्ध कराए जाने चाहिए।
- iii) सेवा प्रदाताओं को सभी टैरिफ प्लान निर्धारित प्रारूप में कम से कम एक क्षेत्रीय भाषा तथा एक अंग्रेजी के

समाचार पत्र में भी अधिकतम छह माह के अंतराल पर प्रकाशित करने होंगे।

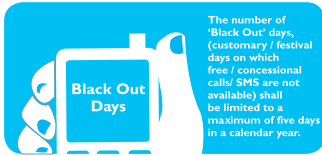
## टैरिफ विज्ञापनों का प्रसारण

इसके अलावा, दूरसंचार टैरिफ ऑफर्स में और अधिक पारदर्शिता सुनिश्चित करने तथा दूरसंचार उपभोक्ताओं के लिए अपनी आवश्यकता के अनुसार सर्वश्रेष्ठ प्लान चुनना, सुविधाजनक बनाने के लिए सभी सेवा प्रदाताओं को "टैरिफ विज्ञापनों" में हिदायतें जारी की गई हैं।

- i) सेवा प्रदाता द्वारा प्रकाशित प्रत्येक विज्ञापन पारदर्शी तथा गैर-भ्रामक होना चाहिए तथा विज्ञापन का डिजाइन, रंग, फॉन्ट टाइप एवं आकार, टोन एवं वॉल्यूम पठनीय, श्रव्य और असंदिग्ध होना चाहिए ;
- ii) सभी टैरिफ विज्ञापनों में वह सभी महत्वपूर्ण जानकारी असंदिग्ध तरीके से दी जानी चाहिए, जो किसी उपभोक्ता के निर्णय को प्रभावित कर सकती है ;
- iii) सभी टैरिफ विज्ञापनों में दूरसंचार सेवा प्रदाता का वेबसाइट पता और

कस्टमर केयर नंबर अवश्य दिया जाना चाहिए ताकि उपभोक्ता टैरिफ प्लान संबंधी कोई भी जानकारी प्राप्त कर सकें।

## ब्लैक आउट दिवस



ब्लैक आउट दिवस वह दिन होता है, जिस दिन सेवा प्रदाताओं द्वारा कोई निःशुल्क/रियायती कॉल्स/एसएमएस की अनुमति नहीं दी जाती है। भादूविप्रा ने इस संबंध में उपभोक्ताओं के हितों का संरक्षण करने के लिए निम्नलिखित दिशानिर्देश जारी किए हैं :-

- i) एक कलेंडर वर्ष में ब्लैक आउट दिनों की अधिकतम संख्या पांच हो सकती है।
- ii) उपभोक्ता द्वारा सब्सक्राइव किए जाने के बाद, सेवा प्रदाता ब्लैक आउट दिनों के रूप में निर्धारित दिनों की

संख्या में कोई वृद्धि या बदलाव नहीं कर सकता है।

- iii) ऐसे निर्धारित ब्लैक आउट दिनों को एसएमएस/कॉल के लिए लागू प्रभारों का संकेत उपभोक्ता को ऑफर किए जाने वाले पैकेज में दिया जाएगा।
- iv) ब्लैक आउट के दिनों में, उपभोक्ता से कॉल्स या एसएमएस के लिए उसके टैरिफ प्लान में दी गई दरों से अधिक वसूली नहीं की जाएगी।
- v) सेवा प्रदाता ब्लैक आउट दिन शुरू होने से अधिकतम 72 घंटा तथा न्यूनतम 24 घंटा पहले की अवधि में, एसएमएस द्वारा उपभोक्ता को ब्लैक आउट दिन के मौके और तारीख तथा उस दिन कॉल्स और एसएमएस के लिए लागू दरों की सूचना देगा।
- vi) सेवा प्रदाताओं द्वारा कलेंडर वर्ष में ब्लैक आउट दिनों की सूची उनकी संबंधित वेबसाइट में कलेंडर वर्ष आरंभ होने से पहले प्रदर्शित की जाएगी।

# अध्याय 7

## मूल्यवर्धित सेवा

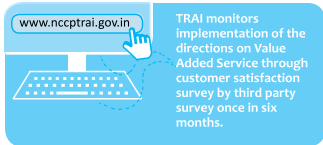
मूल्यवर्धित सेवाएं एक्टिवेट करने तथा प्रभार संबंधी अनुदेश



- ▶ सेवा प्रदाता कोई भी प्रभार योग्य मूल्यवर्धित सेवा, उपभोक्ता की सुस्पष्ट सहमति प्राप्त किए बिना उपलब्ध नहीं करा सकता है। कोई भी मूल्यवर्धित सेवा जो पहले निःशुल्क उपलब्ध कराई जा रही थी, उपभोक्ता की सुस्पष्ट सहमति प्राप्त किए बिना प्रभार योग्य नहीं की जा सकती है।
- ▶ दूरसंचार विभाग ने मूल्यवर्धित सेवा बंद करने के लिए "155223" (टोल फ्री) कॉमन शॉर्ट कोड आबंटित किया गया है।
- ▶ इस टोल फ्री शॉर्ट कोड के माध्यम से मूल्यवर्धित सेवा बंद करने के लिए सेवा प्रदाताओं द्वारा पालन की जाने हेतु प्रक्रिया निर्धारित की गई है।
- ▶ उपभोक्ता के लिए मूल्यवर्धित सेवा उपभोक्ता से 24 घंटे के अंदर सत्यापन योग्य पुष्टि उपभोक्ता जनित एसएमएस या ई-मेल या फ़ैक्स या लिखित रूप में प्राप्त करने के बाद ही प्रभारित की जा सकती है। इसके विकल्प के तौर पर सेवा प्रदाता मूल्यवर्धित सेवा चालू करने के लिए तीसरी पार्टी गेटवे द्वारा दोहरी पुष्टि का तरीका अपना सकता है ताकि उपभोक्ता की सहमति के बिना मूल्यवर्धित सेवा चालू करने की रोकथाम की जा सके।
- ▶ यदि उपभोक्ता 6 घंटे के अंदर (प्रति दिन प्रभारयोग्य मूल्यवर्धित सेवा के

लिए) और 24 घंटे के भीतर (अन्य मूल्यवर्धित सेवा के लिए) विवाद प्रस्तुत करता है कि मूल्यवर्धित सेवा उसकी सहमति के बिना चालू की गई थी, तब उपभोक्ता से वसूल की गई राशि, उसको वापस करनी होगी।

- ▶ उपभोक्ता के खाते में अपर्याप्त राशि बाकी होने पर, अंशदान के नवीनीकरण के लिए एसएमएस द्वारा पुष्टि प्राप्त करनी होगी।
- ▶ यदि प्री-पेड उपभोक्ता के खाते में अपर्याप्त राशि बाकी है, तब मूल्यवर्धित सेवा अपने आप नवीनीकृत नहीं की जा सकती है तथा उपभोक्ता की सुस्पष्ट सहमति के बिना बाद में होने वाले रीचार्ज से कोई राशि नहीं काटी जा सकती है।
- ▶ सेवा प्रदाता द्वारा उपभोक्ता को किसी अंशदान की गई मूल्यवर्धित सेवा के नवीनीकरण की नियत तिथि से कम से कम 24 घंटे पूर्व नवीनीकरण की नियत तिथि, नवीनीकरण हेतु प्रभार और ऐसी मूल्यवर्धित सेवा बंद करने के लिए टोल फ्री नंबर की सूचना देनी होगी।



## मूल्यवर्धित सेवाएं बंद (डीएक्टिवेट) करवाना

आप टोल फ्री नंबर **155223** पर एसएमएस भेजकर या डायल करके आसानी से मूल्यवर्धित सेवा निष्क्रिय या बंद कर सकते हैं।

यहां नीचे मूल्यवर्धित सेवा बंद करने का तरीका दिया गया है :

### एसएमएस द्वारा :

- ▶ अपने नंबर से 155223 को "STOP" संदेश / टेक्स्ट भेजें
- ▶ 155223 से उत्तर के साथ आपके फोन पर चालू मूल्यवर्धित सेवा उत्पादों की सूची प्राप्त करें

उदाहरण के लिए .....

बंद करने के लिए, सर्विस नंबर के साथ उत्तर :

1. कॉलर ट्यून्स
  2. क्रिकेट अलटर्स
  3. न्यूज अलटर्स
- इस संदेश के उत्तर में उस सेवा का नंबर बताएं जिसे आप बंद कराना चाहते हैं।

### आईवीआर द्वारा :

155223 पर कॉल करें तथा आपके फोन पर फिलहाल चालू सेवाएं सुनें तथा आप जिसे बंद करना चाहते हैं वह सेवा चुनें।

उदाहरण के लिए .....

कॉलर ट्यून्स बंद करने के लिए 1 दबाएं

क्रिकेट अलटर्स बंद करने के लिए 2 दबाएं

न्यूज अलटर्स बंद करने के लिए 3 दबाएं

- सेवा बंद करने के लिए उपयुक्त "की" दबाएं।

आपको दोनों विधियों (आईवीआर/एसएमएस) के माध्यम से सेवा बंद करने हेतु आपके अनुरोध की पुष्टि का एक एसएमएस प्राप्त होगा तथा उसके बाद एक और एसएमएस प्राप्त होगा कि आपकी सेवा बंद कर दी गई है।

ट्राई द्वारा अब सिम में भी अंकित मूल्यवर्धित सेवा के लिए, सेवा प्रदाता द्वारा दोहरी पुष्टि अनिवार्य कर दी गई है।

# अध्याय 8

## मोबाइल हैंडसेट में टेलीफोन नंबर सेव करना तथा कॉल/एसएमएस हेतु डायलिंग प्रक्रिया

ट्राई की जानकारी में ऐसे अनेक उदाहरण आए हैं जिनमें उपभोक्ताओं द्वारा लैंडलाइन/मोबाइल नंबर की गलत डायलिंग हुई है और उनसे शुल्क वसूल किया गया है। उपभोक्ता कृपया डायल करने का तरीका और मोबाइल हैंडसेट में टेलीफोन नंबर सेव करने की विधि नोट कर लें।

### अपने हैंडसेट में मोबाइल नंबर सेव करना

(क) मोबाइल फोन में स्थानीय मोबाइल नंबर सेव करना (उदाहरण के लिए 9812345678) :

सही	टिप्पणियां
9812345678	हालांकि, अगर आप सेवा क्षेत्र से बाहर रोमिंग में हैं, तब आप हैंडसेट में मौजूद अपनी सम्पर्क सूची से नम्बर डायल नहीं कर सकेंगे।
+919812345678	इस प्रारूप में नंबर सेव करना बेहतर है क्योंकि आप रोमिंग के दौरान भी अपनी सम्पर्क सूची से नम्बर डायल कर सकेंगे। <b>टिप्पण :</b> आप इस प्रारूप में हमेशा नंबर सेव कर सकते हैं, यदि आप इनकमिंग कॉल डिटेल् के आधार पर नम्बर सेव करते हैं।

गलत	टिप्पणियां
009812345678	कॉल या एसएमएस पर अंतरराष्ट्रीय दर लगाई जा सकती है
+9812345678	कॉल या एसएमएस पर अंतरराष्ट्रीय दर लगाई जा सकती है

## (ख) मोबाइल फोन में लैंडलाइन नम्बर सेव करना :

मोबाइल फोन में लैंडलाइन नम्बर एसटीडी कोड सहित सेव करें, उदाहरण के लिए दिल्ली का नंबर सेव करने के लिए नंबर से पहले "011" लगाएं। इसी नंबर से पहले "+9111" भी लगाया जा सकता है।

## डायलिंग करने संबंधी बारीकियां क्या नहीं करें

1. किसी मोबाइल नंबर से पहले "00" लगाकर लोकल या सेवा क्षेत्र से बाहर डायल नहीं करें या एसएमएस नहीं भेजें चूंकि ऐसी कॉल या एसएमएस पर अंतरराष्ट्रीय दरें लगाई जा सकती हैं, उदाहरण के लिए 009812345678
2. किसी मोबाइल नंबर से पहले "+" लगाकर लोकल या सेव क्षेत्र से बाहर डायल नहीं करें या एसएमएस नहीं भेजें चूंकि ऐसी कॉल या एसएमएस पर अंतरराष्ट्रीय दरें लगाई जा सकती हैं, उदाहरण के लिए +9812345678

## क्या करें

3. कोई भी मोबाइल नंबर, लोकल या सेवा क्षेत्र से बाहर, मोबाइल फोन

से, देश में किसी भी जगह से "91" लगाकर डायल किया जा सकता है, जैसेकि +91-9922345678

4. किसी मोबाइल फोन से किसी लोकल मोबाइल नंबर पर कॉल या एसएमएस करने के लिए, आप नंबर से पहले बिना कुछ लगाए डायल कर सकते हैं।
5. किसी मोबाइल फोन से आपकी सेवा क्षेत्र से बाहर किसी मोबाइल नंबर पर कॉल या एसएमएस करने के लिए, आप नंबर से पहले "0" "+91" डायल कर सकते हैं। उदाहरण के लिए 09922345678 या +919922345678
6. लैंडलाइन फोन से गैर-लोकल लैंडलाइन नंबर डायल करने के लिए नंबर से पहले एसटीडी कोड लगाएं, उदाहरण के लिए चेन्नई से बाहर किसी जगह से चेन्नई कॉल करने के लिए नंबर से पहले 044 लगाया जाना चाहिए।
7. अंतरराष्ट्रीय नंबर डायल करने के लिए नंबर से पहले "00" या "+" लगाएं और उसके बाद उस देश का कोड लगाएं।

# अध्याय 9

## उपभोक्ता जागरूकता और ऑनलाइन सर्वे टूल

दूरसंचार सेक्टर, एक उच्च विकास गति का सेक्टर है। इसके नए उपभोक्ताओं का एक बड़ा भाग अर्द्ध-शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों से संबंध रखता है। दूरसंचार के विभिन्न मुद्दों के संबंध में उनकी जागरूकता और जानकारी सीमित है। अतः ट्राई ने देश के भिन्न भागों में उपभोक्ता सम्पर्क कार्यक्रमों द्वारा उपभोक्ता जागरूकता की शुरुआत की है। ट्राई, उपभोक्ता जागरूकता के लिए और ट्राई में पंजीकृत उपभोक्ता संगठनों तथा एनजीओ की क्षमता निर्माण के लिए, क्षेत्रीय कार्यशालाएं आयोजित करता है। उपभोक्ता जागरूकता कार्यशालाएं, उपभोक्ता समर्थक समूहों (सीएजी) तथा सेवा प्रदाताओं को एक मंच प्रदान करती हैं, ताकि वे एक साथ मिलकर, उपभोक्ताओं की चिन्ताओं पर विचार-विमर्श कर सकें तथा स्थानीय समस्याओं को समझ सकें।

### ऑनलाइन सर्वे टूल

ट्राई, दूरसंचार सेवा प्रदाताओं द्वारा उपलब्ध कराई जा रही सेवाओं के बारे में उपभोक्ता की राय जानने के लिए स्वतंत्र एजेन्सियों के माध्यम से उपभोक्ता संतुष्टि सर्वेक्षणों का संचालन नियमित रूप से करता है। ट्राई, इसके अलावा उपभोक्ताओं के हित में जारी किए गए विभिन्न विनियमों, निर्देशों तथा आदेशों की प्रभावशीलता का आकलन करने के लिए, उपभोक्ताओं के विचार एकत्रित करता है। ये सर्वेक्षण आमने-सामने तथा टेलीफोन पर साक्षात्कार द्वारा किए जाते हैं। इंटरनेट तथा स्मार्ट फोन्स की बढ़ती पैठ को ध्यान में रखते हुए, भादूविप्रा ने

सेलुलर सेवाओं के बारे में उपभोक्ताओं के विचारों का आकलन करने के लिए वेब आधारित अनुप्रयोग तथा ऐंड्रायड आधारित ऐप शुरू किए हैं। वेब आधारित उपभोक्ता संतुष्टि सर्वेक्षण ट्राई की वेबसाइट [www.trai.gov.in](http://www.trai.gov.in) पर "उपभोक्ता सूचना" खंड में उपलब्ध है। ऐंड्रायड ऐप को उसी खंड से डाउनलोड किया जा सकता है।

ट्राई द्वारा सर्वेक्षण प्रश्नावली, निर्धारित सेवा गुणवत्ता मानदंडों से संबंधित सेवा के बारे में उपभोक्ताओं की समझ का आकलन करने तथा शिकायत निवारण व्यवस्था, मोबाइल नंबर पोर्टेबिलिटी एवं यूसीसी के कार्यान्वयन के आकलन हेतु तैयार की गई है।



# अनुबंध-1

## महत्वपूर्ण सेवा गुणवत्ता पैरामीटर (बैसिक और सेलुलर मोबाइल सेवा)

क्र.सं.	सेवा गुणवत्ता पैरामीटर	बेंचमार्क
1.	मांग दर्ज होने के बाद लैंडलाइन फोन का प्रावधान	7 दिन के अंदर (तकनीकी संभाव्यता की शर्त के तहत)
2.	लैंडलाइन फोन शिफ्ट करना	95 प्रतिशत अनुरोधों पर 3 दिन के अंदर
3.	शहरी क्षेत्रों में खराबी दूर करना (लैंडलाइन)	अगले कार्य दिवस में कम से कम 85 प्रतिशत और 5 दिन के अंदर 100 प्रतिशत
4.	ग्रामीण तथा पहाड़ी क्षेत्रों में खराबी दूर करना (लैंडलाइन)	अगले कार्य दिवस में कम से कम 75 प्रतिशत और 7 दिन के अंदर 100 प्रतिशत
5.	बिलिंग/शुल्क संबंधी शिकायतों का समाधान	4 सप्ताह के अंदर कम से कम 98 प्रतिशत और 6 सप्ताह के अंदर 100 प्रतिशत
6.	शिकायतों का समाधान होने पर उपभोक्ता के खाते में क्रेडिट/छूट/समायोजन की अवधि	शिकायत समाधान के एक सप्ताह के अंदर
7.	सेवा की समाप्ति/बंद करना	7 दिन के अंदर
8.	बंदी के बाद प्रतिभूति राशि की वापसी	60 दिन के अंदर 100 प्रतिशत

# अनुबंध-2

## महत्वपूर्ण सेवा गुणवत्ता मानदण्ड (ब्रॉडबैंड)

क्र.सं.	सेवा गुणवत्ता पैरामीटर	बेंचमार्क
1.	सेवा प्रावधान/चालू करने का समय	100 प्रतिशत मामले < 15 कार्य दिवस के अंदर (तकनीकी संभाव्यता की शर्त के तहत)
2.	खराबी दूर करना/बहाली समय	99 प्रतिशत 3 दिन के अंदर  <b>छूट</b> : खराबी की अवधि > 3 दिन तथा < 7 दिन : छूट कम से कम 7 दिन के न्यूनतम मासिक शुल्क या उपयोग प्रभार के बराबर  खराबी की अवधि > 7 दिन तथा < 15 दिन : छूट कम से कम 15 दिन के न्यूनतम मासिक शुल्क या उपयोग प्रभार के बराबर  खराबी की अवधि > 15 दिन : छूट कम से कम 1 माह के न्यूनतम मासिक शुल्क या उपयोग प्रभार के बराबर
3.	बिलिंग शिकायतों का समाधान	100 प्रतिशत 4 सप्ताह के अंदर
4.	बंदी के बाद जमानत राशि की वापसी	100 प्रतिशत 60 दिन के अंदर
5.	ब्रॉडबैंड कनेक्शन स्पीड (डाउनलोड)	अंशदानकृत ब्रॉडबैंड कनेक्शन स्पीड > 80 प्रतिशत आईएसपी नोड से उपभोक्ता

## ट्राई के साथ पंजीकृत उपभोक्ता समर्थक समूहों की सूची

क्र. सं.	उपभोक्ता संगठन का नाम और पता	सम्पर्क व्यक्ति टेलीफोन/ मोबाइल नंबर एवं ई-मेल आईडी
1	इस्लामपुर रामकृष्णपल्ली रुरल वेल्फेयर सोसायटी, रामकृष्णपल्ली पी.ओ. एवं पी.एस. इस्लामपुर जिला उत्तर दीनाजपुर (पश्चिम बंगाल)	श्री अब्दुल अलीम परवेज, सचिव 03526-257723 (टेलीफैक्स) 09434458614 irrwngo@gmail.com
2	उपभोक्ता मार्गदर्शन समिति "यूएमएस" राजीव गांधी उपभोक्ता भवन, निकट 12 एवं 10 सेक्टर चोपासनी हाउसिंग बोर्ड, जोधपुर (राजस्थान)	श्री लियाकत अली, सचिव 0291-2701515, 0291-2701888 (फैक्स) liyakat_ali9@yahoo.co.in
3	पीपुल्स एक्शन इन डेवलपमेंट (पीआईडी), पोस्ट बॉक्स नं. 127, एसवी यूनिवर्सिटी, तिरुपति (आंध्र प्रदेश)	श्री पी. गंगाधरम, अध्यक्ष 09441557447, paidngo7@gmail.com paid_ngo@yahoo.co.in
4	सोसायटी फॉर एजुकेशन, रिसर्च ऐण्ड विलेज एम्पावरमेंट (एसईआरवीई), सिरुपक्कम, पी.ओ. 606123, तिड्टाकुडी (टीके.) कुडल्लुरु जिला (तमिलनाडु)	श्री आर.के. संधिलकुमार, कार्यकारी सचिव 04143-248575, 09443828169 serve_2005@yahoo.co.in
5	कंस्यूमर केयर सोसायटी 593, 24वां क्रॉस बनशंकरी ।। स्टेज, बेंगलुरु (कर्नाटक)	श्री आर.एन. गुरु, सचिव 080-26713616 (टेलीफैक्स) 09845683220 ccsbng@gmail.com

6	समर्पित, सेंटर फॉर पार्वटी एलीविएशन ऐंड सोशल रिसर्च, 37, गीतांजलि एन्क्लेव, रिंग रोड नं. 2, बिलासपुर (छत्तीसगढ़)-495001	डा. संदीप शर्मा, अध्यक्ष 07752-402731, 09893428881, samarpitch@gmail.com
7	वॉलंटरी आर्गनाइजेशन इन इंटरेस्ट ऑफ कंस्यूमर एजुकेशन (वीओआईसीई), ओ-45, बेसमेंट, लाजपत नगर- II, नई दिल्ली-110014	श्री अशीम सान्याल, सीओओ एवं सेक्रेटरी 011-47331000, 47331025 011-29849081 (फैक्स) cvoice@vsnl.net coo@consumer-voice.org
8	संरक्षण, 101, आश्रय महेश अपार्टमेंट, बोरिंग रोड, पटना (बिहार)	श्री जे.के. भगत, प्रबंधक न्यासी 0612-2534134 (telefax) 09431496489 sanrakshan_goal@yahoo.co.in
9	भारत ज्योति, 46, डायमंड डेरी, कबीर मार्ग, लखनऊ (उत्तर प्रदेश)	श्री विजय आचार्य, संस्थापक अध्यक्ष 0522-3254455, 0522-2237899 (F) 09415028127 bharat.jyoti@yahoo.co.in
10	हिमाचल उपभोक्ता संरक्षण परिषद (रजि.), वर्मा कॉम्प्लेक्स, प्रथम तल, एनएच-22, शोधी, शिमला (हिमाचल प्रदेश)	श्री शिव दत्त भारद्वाज, अध्यक्ष 0177-2661284 (Telefax) 09418458760 hpuspmsl@gmail.com
11	नेशनल सेंटर फॉर ह्यूमन सेटलमेंट्स ऐंड एनवायरनमेंट (एनसीएचएसई), ई-5/ए, गिरीश कुंज, अरेरा कालोनी, भोपाल (मध्य प्रदेश)	डा. ए के गुप्ता, महानिदेशक 07552465306 / 2463731 / 4277074 nchsebpl@gmail.com

12	उपभोक्ता संरक्षण एवं कल्याण समिति, उपभोक्ता भवन, 119/354 दर्शन पुरवा, गुमटी सं. 5, कानपुर (उत्तर प्रदेश)	श्री पदम मोहन मिश्रा, सचिव 0512-2217840, 09450156430 consumertalk9@rediffmail.com
13	सोसायटी फॉर सोशल ट्रांसफॉर्मेशन (एसएसटी), डी. नं. 46/162, बुधवारपेट, कुरनूल (आंध्र प्रदेश)	श्री वी अंजनेयुलु, निदेशक 08518-255050, 08008663861 sstanjan@gmail.com
14	कंस्यूमर गाइडेंस सोसायटी ऑफ इंडिया, ब्लॉक जे, आजाद मैदान कामा हॉस्पिटल के सामने, महापालिका रोड, मुंबई	डा. एमएस कामत, मानद सचिव 022-22621612, 022-22659715 (F) cgsibom@gmail.com
15	फोर्ड ट्रस्ट, कराईकुडी कृडिल, मरूथानगुडी, सिरावयल पोस्ट, कराईकुडी (तमिलनाडु)	श्री सी पॉल अलगा राजन, परियोजना निदेशक 04577-264334 / 264331 09788979901 fordtrustindia@yahoo.co.in
16	राजकोट शहर जिला ग्राहक सुरक्षा मंडल, 329, पोपटभाई सोरठिया भवन, सदर बाजार, राजकोट (गुजरात)	श्रीमती रमावेन मावानी, अध्यक्ष 0281-2471122 / 3041329 09426201611 mavaniramb@sancharnet.in
17	वीमेन एक्शन ग्रुप (डब्ल्यूएजी) गंगावल्ली (पी. ओ.), अट्टूर ताल्लुक, सेलम जिला पिन 636105 (तमिलनाडु)	श्रीमती जी. मोहना, सचिव 04282-232852, 04282-232219 (F) 09442770987 swagsk_sk@yahoo.co.in
18	ग्राम विकास परिषद, रंगालू, पी.ओ. जुमारमूर, वाया-काठियाटोली, जिला नगांव-782427 (असम)	श्री सिराजुद्दीन अहमद, महासचिव, 0367-2231164 (Telefax), 09435060538 sirajuddin60538@gmail.com

19	राष्ट्रीय समुददेशीय विकास संस्थान, 89-सी, राजभवन, साउथ भोपा रोड, मुजफ्फर नगर, उत्तर प्रदेश-251315	सुश्री पूनम शर्मा, अध्यक्ष 09319758110 rsvsmngo@rediffmail.com
20	श्रमिक वर्ग एवं निर्मल वर्ग विकास संस्थान, ग्राम एवं पीओ पटवधकौतुक ब्लॉक बिलारीगंज, तहसील सागरी आजमगढ़ उत्तर प्रदेश	श्री इन्द्रदेव राय, सचिव 09450823837 sramikvarg@yahoo.co.in
21	इंडियन इंस्टिट्यूट ऑफ टेक्नोलॉजी ऐंड एंटरप्रिन्योर डेवलपमेंट (आईआईटीईडी), आईआईसीआर कैम्पस, निकट मंगला ट्रेडर्स, शक्ति चौक, बिजनौर (उत्तर प्रदेश)	डा. आरडी उस्मानी, अध्यक्ष/निदेशक 01342-265992, 09412118240 iited_mngo@rediffmail.com
22	कंस्यूमर कोऑर्डिनेशन काउन्सिल (सीसीसी) ए-20-21 (एनआईटीएस बिल्डिंग) इंस्टिट्यूशनल एरिया, सेक्टर-62, नोएडा (यूपी.)	श्री एससी शर्मा, निदेशक 0120-4235448 120-2404273 (Fax) ccc.secretariat@gmail.com
23	मिजोरम कंस्यूमर्स यूनियन हेडक्वा. ऐजवाल, लालट चैम्बर, तुलकुआल "एस" टेम्पल स्क्वायर, ऐजवाल-796001	डा. चौंगसेलोवा, महासचिव, 0389-2311514, 09862419156 mizoconsumer@yahoo.com
24	फेडरेशन ऑफ कंस्यूमर एसोसिएशनस, पश्चिम बंगाल, 39, शेक्सपियर सारणी, 7वां तल, कमरा सं. 701, कोलकाता (पश्चिम बंगाल)	सुश्री माला बनर्जी, अध्यक्ष, 033-22805927 (Telefax) fcawb@cal2.vsnl.net.in
25	सोसायटी फॉर कंस्यूमर्स ऐंड इन्वेस्टर्स प्रोटेक्शन (रजि.), 118, द्वितीय तल, डीडीए साइट-1, न्यू राजेन्द्र नगर, नई दिल्ली	डा. जी.एस. सूद, अध्यक्ष 011-45082832, 011-28744789 (Fax) 09911110385 scipindia@yahoo.com

26	ओडिशा कंस्यूमर्स एसोसिएशन देबज्योति उपभोक्ता कल्याण भवन, विश्वनाथ लेन, कटक (ओडिशा)-753002	श्री अरुण कुमार साहू, सहायक सचिव 0671-2368644 Knj1345@gmail.com
27	सिटीजन कंस्यूमर ऐंड सिविक एक्शन ग्रुप, 9/5, 11 स्ट्रीट, पदमनाभ नगर, चेन्नई-600020 (तमिलनाडु)	सुश्री एस सरोजा, कोआर्डिनेटर 044-24460387, 044-24914358 (Fax) helpdesk@cag.org.in
28	कंस्यूमर्स एसोसिएशन, 7 एफएफ करुणा सदन, सेक्टर-11बी, चंडीगढ़	श्री आरके कपलाश, अध्यक्ष 0172-2245170, 09814173342 cfc_chd@yahoo.co.in
29	रुरल आर्गनाइजेशन फॉर सोशल ऐंड एजुकेशन ट्रस्ट (रोज ट्रस्ट) 15-जी, द्वितीय तल, बासकरनर बिल्डिंग, टी पेलू रोड, जयनकॉडम-621802, अरियालूर जिला (तमिलनाडु)	श्री जॉन के. तिरुनवुक्कारसु, प्रबंध निदेशक 04331-250251, 0948954536 rosetrust2007@gmail.com
30	मारुति सेवा समिति, 173/12, अशोक नगर, निकट माया मिष्ठान भंडार, उदयपुर (राजस्थान)-313001	श्री पी.के. झावर, अध्यक्ष 0294-2419333, 09414168532 marutisewasamiti@yahoo.com
31	हरियाणा टेक्नीकल एसोसिएशन, एच.नं. 3542, अर्बन एस्टेट, जींद (हरियाणा)-126102	श्री राहुल पूनिया, अध्यक्ष, 08930432777, 09813363001 htaharyana@gmail.com
32	महिला कल्याण समिति धोरी, स्टाफ कालोनी, निकट धोरी डिस्पेंसरी, पीओ धोरी, जिला बोकारो (झारखंड)-825102	डा. श्याम कुंवर भारती, महासचिव 0654-9222117, 09955509286 mksdbharti@rediffmail.com

33	वसुंधरा सेवार्थ सामाजिक संशोधन और विकास सेवा संस्था, पोस्ट नानंद, तालुका निलांग, जिला लातूर (महाराष्ट्र)-413521	श्री दिलीप वेंकटराव पाटिल, सचिव 09422179776 vasu_ausa@rediffmail.com
34	कंस्यूमर प्रोटेक्शन एसोसिएशन, विश्वकर्मा नगर, हिम्मतनगर, जिला साबरकांठा-383001 (गुजरात)	डा. कश्यप नाथ, अध्यक्ष, 02772-240636, 09413118426 knath21@yahoo.co.in
35	कंस्यूमर यूनिटी ऐंड ट्रस्ट सोसायटी, डी-217, भास्कर मार्ग, बानी पार्क, जयपुर-302016 (राजस्थान)	श्री जॉर्ज चेरियन, निदेशक 0141-5133259, 2282823, 2282482 0141-4015395 (Fax) cart@cuts.org
36	कंस्यूमर एसोसिएशन, होटल सूर्या सिटी सुधेवन रोड, सुल्तानपेट, पलक्काड-678001 (केरल)	श्री सुरेन्द्रन पी.ए., महासचिव 9446059952, 0491-2569952 (Fax) surendranpdca@gmail.com
37	सिटीजन अवेयरनेस ग्रुप, #2812/38-सी, चंडीगढ़	श्री सुरिन्दर वर्मा, अध्यक्ष 0172-4007412, 09417008805 citizenawareness@yahoo.com
38	नवजीवन सोसायटी, 19, शर्मा कालोनी, 22-गोदाम, जयपुर-302019 (राजस्थान)	श्री राजेन्द्र शर्मा, अध्यक्ष, 0141-6450323, 0141-4061405 (Fax) 09928689941 info.navjeevan@gmail.com
39	दीपालय, 556, डा. एके पाल रोड, कोलकाता-700034 (पश्चिम बंगाल)	श्री प्रणव कुमार घोष, सचिव, 09903278064, 09038467832 deepalaya_wb_ngo@yahoo.co.in



40	मानव कल्याण सोसायटी, मोह. चेशरीन, बी-24, बरवान जिला बिजनौर (उत्तर प्रदेश)-246701	श्री शहजाद हुसैन, प्रबंधक 09837061925, 08057559824 manavkalyansociety@gmail.com
41	कंस्यूमर गाइडेंस सोसायटी, 57-14-16, द्वितीय लेन, नई पोस्टल कालोनी, चर्च रोड, पाटमाटा विजयवाड़ा-520010 (आंध्र प्रदेश)	सीएच दिवाकर बाबू, सचिव 0866-2495324, 09440390370 consumerssociety@yahoo.com
42	कंस्यूमर रिसर्च एजुकेशन, एक्शन, ट्रेनिंग ऐंड एम्पावरमेंट, 2/84, मेलाचतराम स्ट्रीट, परमाकुडी, रामनाथपुरम जिला, तमिलनाडु, पिन-623707	प्रो. डा. पी दुरईसिंगम, अध्यक्ष 04369-220954 (Telefax) 09443381816 createdurai@gmail.com
<b>भादूविप्रा के साथ पंजीकृत उपभोक्ता समर्थक समूहों से संबंधित नोडल अधिकारी</b>		
<b>नोडल अधिकारी</b>		<b>टेलीफोन नंबर, फैक्स नंबर तथा ई-मेल</b>
संयुक्त सलाहकार (सीए) भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण महानगर दूरसंचार भवन (ओल्ड मिंटो रोड) नई दिल्ली-110002		011-23664555 011-23213036 (Fax) jaca@traai.gov.in

# उपभोक्ता दूरसंचार पुस्तिका

निम्नलिखित भाषाओं में भी ट्राई की वेबसाइट : [www.trai.gov.in/content/mpci.aspx](http://www.trai.gov.in/content/mpci.aspx) पर उपलब्ध है :-

- |           |            |
|-----------|------------|
| 1. हिन्दी | 6. मराठी   |
| 2. असमी   | 7. मलयालम  |
| 3. बंगाली | 8. कन्नड़  |
| 4. उड़िया | 9. तमिल    |
| 5. पंजाबी | 10. तेलुगु |

## विषय-वस्तु अस्वीकरण

यह पुस्तिका उपभोक्ताओं की सहायता, जागरूकता और सूचना के लिए प्रकाशित की गई है तथा उसमें दी गई जानकारी सामान्य प्रकार की है, जो दूरसंचार के मूल टैरिफ आदेशों, निर्देशों तथा विनियमों का संक्षिप्त रूप है। दूरसंचार के इन टैरिफ आदेशों, निर्देशों तथा विनियमों का पूर्ण पाठ भादूविप्रा की वेबसाइट : [www.trai.gov.in](http://www.trai.gov.in) पर उपलब्ध है। उपयोगकर्ता कोई कानूनी कार्यवाही आरंभ करने से पहले भादूविप्रा अधिनियम 1997 (1997 का 24), समय-समय पर संशोधित अनुसार और दूरसंचार के टैरिफ आदेशों, निर्देशों तथा विनियमों का पाठ और उनके संशोधनों, भारत के राजपत्र/भादूविप्रा की वेबसाइट में प्रकाशितानुसार, का संदर्भ लें। भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण इस पुस्तिका में दी गई विषय सामग्री, जिसमें तत्संबंधी कोई त्रुटि अथवा विलोपन सम्मिलित है, के उपयोग के परिणाम स्वरूप होने का दावा की जाने वाली किसी हानि, क्षति, देयता अथवा वहन या उपगत व्यय के लिए किसी भी स्थिति में जिम्मेदार नहीं होगा।





TRAI

**भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण**

(IS/ISO 9001:2008 Certified)

**महानगर दूरसंचार भवन**

जवाहरलाल नेहरू मार्ग, नई दिल्ली-110002

वेबसाइट: [www.trai.gov.in](http://www.trai.gov.in)