

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

विषय : भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण द्वारा शिकायत प्रबंधन प्रणाली (ईएमएस) पोर्टल और ऐप का शुभारंभ किया जाना

नई दिल्ली, 09 जनवरी 2020 : भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 के अनुसार, उपभोक्ता संरक्षण दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण का एक महत्वपूर्ण अधिदेश है। दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण ने वर्षों से उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा के लिए अनेक पहल की हैं।

दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण ने अब उपभोक्ताओं की शिकायतों के प्रभावी निवारण के लिए एक ऑनलाइन शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सीएमएस) शुरू की है। प्रारंभ में सीएमएस, मूल्य वर्धित सेवाओं (वीएस) से संबंधित शिकायतों का नियम आधारित निवारण की सुविधा प्रदान करेगा। सीएमएस पोर्टल या ऐप का उपयोग करके उपभोक्ता अपने फोन पर सक्रिय वीएस सेवाओं का विवरण प्राप्त कर सकेंगे। जहां टीएसपी द्वारा वीएस के लिए दोहरी सहमति दर्ज नहीं की गई है, उपभोक्ता एक माह के लिए वीएस की लागत के लिए दावा दायर कर सकेंगे। दावे, यदि कोई हों तों, संबंधित टीएसपी द्वारा ही निपटान किया जाएगा ।

दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण सीएमएस ऐप गूगल प्ले स्टोर और एप्पल ऐप स्टोर से डाउनलोड किया जा सकता है। पोर्टल तक पहुंचने के लिए यूआरएल <https://cms.trai.gov.in> है।

यह नोट किया जा सकता है कि ऐप और पोर्टल के काम करने के संबंध में प्रतिक्रिया प्राप्त करने के लिए यह 'पायलट लॉन्च' है। आवश्यक उपभोक्ताओं से प्राप्त प्रतिक्रिया के आधार पर आवश्यक परिवर्तन, यदि कोई हों तो, को ऐप और पोर्टल में सम्मिलित किया जाएगा।

आगे कोई भी जानकारी प्राप्त करने के लिए श्री संजीव बैजल, सलाहकार (सीए एंड आईटी), भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण, से दूरभाष नम्बर 011-23210990 अथवा ई-मेल आईडी : advisorit@tra.gov.in पर संपर्क किया जा सकता है।

ह0/-

(एस0 के0 गुप्ता)

सचिव, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

अस्वीकरण: यह विज्ञप्ति मूलरूप से अंग्रेजी में लिखित विज्ञप्ति का हिंदी अनुवाद हैं। यदि इसमें कोई

विसंगति परिलक्षित होती है तो अंग्रेजी में लिखित यह विज्ञप्ति मान्य होगी।