

## भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

नई दिल्ली, 13.09.2023: भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण ने सेवा की गुणवत्ता (मीटरिंग और बिलिंग यथार्थता के लिए पद्धति संहिता) विनियम, 2023 (2023 का 03) पर विनियम जारी किए। विनियम का पूर्ण विवरण ट्राई की वेबसाइट [www.trai.gov.in](http://www.trai.gov.in) पर उपलब्ध है।

2. उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करने के लिए, नियामक का मुख्य ध्यान दूरसंचार सेवाओं की मीटरिंग और बिलिंग की यथार्थता पर रहता है। इस संबंध में, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण ने 21 मार्च, 2006 को सेवा की गुणवत्ता (मीटरिंग और बिलिंग यथार्थता के लिए पद्धति संहिता) विनियम 2006 अधिसूचित किया था। इन विनियम में शामिल मीटरिंग और बिलिंग यथार्थता हेतु पद्धति संहिता का अनुपालन सभी बेसिक सेवा प्रदाताओं, एकीकृत एक्सेस सर्विस प्रदाताओं एवं सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा प्रदाताओं द्वारा किया जाना अपेक्षित है। दिनांक 25 मार्च, 2013 को सेवा की गुणवत्ता (मीटरिंग और बिलिंग यथार्थता के लिए पद्धति संहिता) विनियम 2006 के लिए संशोधन जारी किए गए थे।

3. विगत दस वर्षों के दौरान, दूरसंचार नेटवर्क और इनकी प्रौद्योगिकी (तकनीक) में उल्लेखनीय बदलाव आए हैं और आज दूरसंचार सेवा प्रदाताओं की ओर से कई नई सेवाएं मुहैया कराई जा रही हैं। टैरिफ पेशकशों के साथ-साथ सेवाओं के उपयोग पैटर्न में भी काफी बदलाव आया है।

4. इन बदलावों के दृष्टिगत, प्राधिकरण ने विनियम की समीक्षा करने के लिए सार्वजनिक परामर्श प्रक्रिया शुरू की। इस परामर्श प्रक्रिया के तहत, दिनांक 24 फरवरी, 2023 को ट्राई की वेबसाइट पर 'सेवा की गुणवत्ता (मीटरिंग और बिलिंग यथार्थता के लिए पद्धति संहिता) विनियम, 2023' पर विनियमों एवं दिशानिर्देशों का मसौदा जारी किया गया था, जिसमें हितधारकों से 1 मई, 2023 तक टिप्पणियां देने का अनुरोध किया गया था।

5. प्राधिकरण को विनियमों एवं दिशानिर्देशों के मसौदे के जवाब में आठ हितधारकों से टिप्पणियां प्राप्त हुईं। इसके बाद, 7 जुलाई 2023 को हितधारकों के साथ एक वर्चुअल ओपन हाउस डिस्कशन (ओएचडी) अर्थात् खुली चर्चा भी आयोजित की गई। प्राधिकरण को ओएचडी के बाद छह हितधारकों से अतिरिक्त टिप्पणियां प्राप्त हुईं। ओएचडी के दौरान हुई चर्चा के अनुसार, विनियमों के विभिन्न प्रावधानों के तकनीकी एवं प्रचालनिक पहलुओं को स्पष्ट करने के लिए 12 जुलाई 2023 से 18 जुलाई 2023 के बीच टीएसपी के तकनीकी दलों के साथ विमर्श किया गया।

6. हितधारकों से प्राप्त टिप्पणियों, ओएचडी के दौरान संपन्न चर्चा और उसके बाद सेवा प्रदाताओं की टीमों के साथ हुई चर्चाओं, पैनलबद्ध लेखापरीक्षकों के साथ हुए संवाद और तत्संबंधी विश्लेषण के आधार पर, प्राधिकरण द्वारा सेवा की गुणवत्ता (मीटरिंग और बिलिंग यथार्थता के लिए पद्धति संहिता) विनियम, 2023 (2023 का 03) को अंतिम रूप दिया गया है और इसे जारी किया गया है।

7. विनियमों को अंतिम रूप देते समय, प्राधिकरण ने दो मुख्य उद्देश्यों के बीच संतुलन सुनिश्चित किया, ये उद्देश्य हैं: (i) सेवा प्रदाताओं से उनकी मीटरिंग एवं बिलिंग प्रणाली (प्रणालियों) में निष्पक्षता एवं पारदर्शिता सुनिश्चित करवा के उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करना (ii) ईज ऑफ डूइंग बिजनेस (EODB) को बढ़ावा देने के लिए सेवा प्रदाताओं पर अनुपालन का भार कम करना। तदनुसार, प्राधिकरण ने निर्धारित लेखापरीक्षा कार्यप्रणाली में एकल केन्द्रीकृत या कुछ क्षेत्रीय बिलिंग प्रणालियों के कार्यान्वयन के लिए उद्योग में उभरती प्रवृत्तियों पर विचार किया।

8. नए विनियमों के अनुसार, एक वित्त वर्ष में प्रत्येक लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्र (एलएसए) का केवल एक बार ऑडिट किया जाएगा जबकि पुराने विनियमों के अनुसार चार बार ऑडिट होता था था, इससे ऑडिट का भार लगभग 75% तक कम हो जाएगा। बहरहाल, ऑडिट की प्रक्रिया को आसान बनाते समय, ऑडिट में ज्यादा से ज्यादा टैरिफ पेशकशों को शामिल किया जाना भी सुनिश्चित किया गया है जबकि पिछले विनियम में केवल पंद्रह सबसे लोकप्रिय टैरिफ पेशकशों की ऑडिट का प्रावधान था और कम सब्सक्रिप्शन वाले काफी टैरिफ पेशकशों को छोड़ दिया जाता था। नए विनियम में, अब कम सब्सक्राइबर आधार होने के बावजूद महत्वपूर्ण टैरिफ प्रस्ताव भी शामिल होंगे, जैसे कि अंतर्राष्ट्रीय रोमिंग से संबंधित। इसके अतिरिक्त, नए नियमों में एक निश्चित समय सीमा में अधिकतम राशि की वापसी पर जोर दिया गया है, जो की उपभोक्ताओं से ओवरचार्ज किया गया है। ओवरचार्जिंग को हतोत्साहित करने के लिए, यदि ऑडिट के दौरान ओवरचार्जिंग का मामला सामने आता है तो सभी समान रूप से प्रभावित उपभोक्ताओं से कुल ओवरचार्ज की गई राशि के प्रतिशत के रूप में अग्रिम वित्तीय निरुत्साहन (एफडी) शुरू करने के भी प्रावधान किए गए हैं।

9. विनियामक प्रावधानों के सुगम अनुपालन और ईज ऑफ डूइंग बिजनेस को आसान बनाने के लिए प्राधिकरण ने सेवा प्रदाताओं के कुछ प्रमुख अनुरोधों को भी स्वीकृत किया है, जिनमें (i) लेखापरीक्षक द्वारा ऑडिट शुरू करने से पहले सेवा प्रदाताओं द्वारा स्व-मूल्यांकन से जुड़े प्रावधानों को हटाना (ii) प्रत्येक तिमाही में जिन एलएसए की ऑडिट की जानी है, उनके चयन में सेवा प्रदाताओं को अधिक अधिकार प्रदान करना (iii) लेखापरीक्षक को राँ कॉल डेटा रिकॉर्ड मुहैया कराने के लिए विनियमों के मसौदे में प्रस्तावित 15 दिनों की समयसीमा को बढ़ाकर 30 दिन करना (iv) एक समान दर आधारित एफडी के बजाय क्रमिक वित्तीय निरुत्साहन (एफडी) शुरू करना तथा (v) ऑडिट अभिलेखों का प्रतिधारण की अवधि में संशोधन करना इत्यादि शामिल हैं और विनियमों में अपेक्षित बदलाव कर दिए गए हैं।

10. नए विनियम, सेवा की गुणवत्ता (मीटरिंग और बिलिंग यथार्थता के लिए पद्धति संहिता) विनियम, 2023 (2023 का 03) के जारी होने के साथ ही, पहले के विनियम नामतः सेवा की गुणवत्ता (मीटरिंग और बिलिंग यथार्थता के लिए पद्धति संहिता) विनियम 2006 और 25 मार्च 2013 को निर्गत इसके संशोधन निरस्त, किए जाते हैं।

11. किसी भी स्पष्टीकरण के लिए, कृपया श्री तेजपाल सिंह, सलाहकार (क्यूओएस-1), ट्राई से ईमेल: [adv-qos1@traai.gov.in](mailto:adv-qos1@traai.gov.in) या टेलीफोन नंबर: +91-11-2323-3602 पर संपर्क करें।

वि. रघुनंदन

(वि. रघुनंदन)

सचिव