भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
[भारत सरकार / Government of India]

दिनांक: 19.09.2024

निर्देश

विषय: भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (बी) के उप-खंड (i) और (v) के साथ पठित धारा 13 एवं एक्सेस (वायरलाइन और वायरलेस) और ब्रॉडबैंड (वायरलाइन और वायरलेस) सेवा की सेवा गुणवत्ता के मानक विनियम, 2024 (2024 का 06) दिनांक 02 अगस्त 2024 के तहत प्राधिकरण को रिपोर्ट प्रस्तुत करने के संबंध में निर्देश।

फाइल. नं. आरजी-17/(3)/2022-क्यूओएस---- जबकि भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (जिसे इसके बाद "प्राधिकरण" कहा जाएगा), जिसे भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम , 1997 (1997 का 24) (जिसे इसके पश्चात "भादविप्रा अधिनियम" के रूप में संदर्भित किया गया है) की धारा 3 की उप-धारा (1) के तहत स्थापित किया गया है, को अन्य बातों के साथ- साथ दूरसंचार सेवाओं को विनियमित करने के लिए कतिपय कार्यों का निर्वाहन सौंपा गया है; जिसमे अनुज्ञप्ति के नियमों और शर्तों का अनुपालन सुनिश्चित करना ; विभिन्न सेवा प्रदाताओं के बीच तकनीकी अनुकूलता और प्रभावी अंतर-सम्बन्ध सुनिश्चित करना ; सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवा की गुणवत्ता के मानक निर्धारित करना और सेवा की गुणवत्ता सुनिश्चित करना और सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की जाने वाली ऐसी सेवाओं का आवधिक सर्वेक्षण कार्य सौंपना ताकि दूरसंचार सेवा के उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा की जा सके;

2. और जबकि भादविप्रा अधिनियम की धारा 11 की उपधारा (1) के खंड (बी) के उप-खंड (i) और (v) के साथ पठित धारा 36 के तहत प्रदत शक्तियों का प्रयोग करते हुए , प्राधिकरण द्वारा एक्सेस (वायरलाइन और वायरलेस) और ब्रॉडबैंड (वायरलाइन और वायरलेस) सेवा की सेवा गुणवत्ता के मानक विनियम, 2024 (2024 का 06) दिनांक 2 अगस्त 2024 (इसके पश्चात् 'विनियम' के रूप में संदर्भित किया जाएगा) बनाए गए , जो 1 अक्टूबर 2024 से लागू होगा ;

3. और जबकि विनियमों का विनियम 13 सेवा प्रदाताओं द्वारा रिपोर्टिंग का प्रावधान करता है और उक्त विनियम इस प्रकार है:-

> *"**13 रिपोर्टिंग.**– (1) प्रत्येक सेवा प्रदाता विनियमन 4, विनियमन 6, विनियमन 7, विनियमन 9 और विनियमन 10 के अंतर्गत निर्दिष्ट प्रत्येक सेवा गुणवत्ता मापदंडों के संबंध में प्राथमिक आंकड़ों के संग्रहण, उसके भंडारण, प्रोसेसिंग, निष्पादन रिपोर्ट तैयार करने के लिए एवं प्राधिकरण को उनके ऑनलाइन प्रस्तुतीकरण के लिए, ऐसे तरीके और प्रारूप में, ऐसे अंतरालों पर और ऐसी समय-सीमा के भीतर, जैसा कि प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर आदेश या निर्देश द्वारा विनिर्दिष्ट किया जा सकता है, इन विनियमों की अधिसूचना के छह महीने के भीतर अपनी प्रणाली का निर्माण या उन्नयन करेगा।*
> *(2) प्रत्येक सेवा प्रदाता नेटवर्क उपलब्धता की लाइव निगरानी के लिए प्रणाली स्थापित करेगा और प्राधिकरण को ऐसे तरीके, प्रारूप और आवृत्ति में रिपोर्ट करेगा जो प्राधिकरण द्वारा एक आदेश या निर्देश द्वारा निर्दिष्ट किया जा सकता है।*
> *(3) उप-विनियमन (1) में निर्दिष्ट प्रत्येक सेवा गुणवत्ता मापदंड का बैंचमार्क, लाइसेन्स या प्राधिकृत सेवा क्षेत्र स्तर पर मापा जाएगा, रिपोर्ट किया जाएगा और उसका अनुपालन किया जाएगा, जैसा कि प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर जारी आदेश या निर्देश द्वारा निर्दिष्ट किया जा सकता है:*
>
> *बशर्ते कि प्राधिकरण समय-समय पर आदेश या निर्देश द्वारा किसी विशिष्ट उद्देश्य और अवधि के लिए विशिष्ट राज्य(यों) या संघ राज्य क्षेत्र(यों) या जिले(ओं) के लिए मापे जाने वाले और प्राधिकरण को रिपोर्ट किए जाने वाले कुछ गुणवत्ता मानक मापदंड निर्दिष्ट कर सकता है।";*

4. और जबकि प्राधिकरण ने अपने पत्र संख्या आरजी-17/(3)/2022-क्यूओएस दिनांक 13 अगस्त 2024 के माध्यम से सभी सेवा प्रदाताओं से 23 अगस्त 2024 तक निम्न पर इनपुट प्रस्तुत करने का अनुरोध किया था -

(i) विनियम 4, विनियम 6, विनियम 7, विनियम 9 और विनियम 10 में निर्दिष्ट क्यूओएस मापदंडों

के बेंचमार्क के संबंध में एक्सेस (वायरलाइन), एक्सेस (वायरलेस) और ब्रॉडबैंड (वायरलाइन) सेवाओं, जैसा लागू हो, की प्रदर्शन निगरानी रिपोर्ट प्रस्तुत करने के लिए प्रारूप , तरीका और समयरेखा ;

(ii) सेवा प्रदाता द्वारा, विनियम 4, विनियम 6, विनियम 7, विनियम 9 और विनियम 10, जैसा लागू हो, में निर्दिष्ट क्यूओएस मापदंडों के बेंचमार्क के संबंध में प्रदर्शन के प्रकाशन के लिए प्रारूप , तरीके और समयरेखा;

(iii) सेवा प्रदाता द्वारा अपनी वेबसाइट पर सेवावार भू-स्थानिक कवरेज मानचित्रों के प्रकाशन का प्रारूप, तरीका और समय-सीमा ;

5. और जबकि अन्य बातों के साथ-साथ विनियमों के प्रमुख पहलुओं पर चर्चा करने के लिए 21 अगस्त 2024 को सेवा प्रदाताओं के साथ एक बैठक आयोजित की गई थी और उक्त बैठक के दौरान, सेवा प्रदाताओं के अनुरोध पर, इनपुट प्रस्तुत करने की अंतिम तिथि, जैसा कि 13 अगस्त 2024 के पत्र द्वारा मांगी गई थी, को 27 अगस्त 2024 तक बढ़ा दी गई थी और बैठक के कार्यवृत्त दिनांक 27 अगस्त , 2024 के माध्यम से सभी सेवा प्रदाताओं को इसकी जानकारी दी गई थी;

6. और जबकि प्राधिकरण ने पाया है कि सेवा प्रदाताओं ने दिनांक 13 अगस्त 2024 के पत्र के तहत मांगे गए अपने इनपुट, प्रस्तुतीकरण की विस्तारित तिथि अर्थात् 27 अगस्त 2024 तक प्रस्तुत नहीं किए हैं ;

7. अब, इसलिए, प्राधिकरण, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (ख) के उप-खंड (i) और (v) के साथ धारा 13 के तहत उसे प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, इसके द्वारा सभी सेवा प्रदाताओं को निर्देश देता है, जिनके पास (i) एकीकृत एक्सेस सेवा लाइसेंस है; (ii) एक्सेस सेवा अधिकृत एकीकृत लाइसेंस; (iii) किसी भी लाइसेंस के तहत अधिकृत इंटरनेट सेवा; और (iv) एक्सेस या ब्रॉडबैंड सेवा प्रदान करने के लिए दूरसंचार अधिनियम, 2023 के तहत अधिकृत है, वे प्रस्तुत करें, -

i. **एक्सेस सेवा (वायरलेस)** के संबंध में, इस निर्देश के **अनुलग्नक-I** में निर्दिष्ट प्रारूप के अनुसार **अनुपालन रिपोर्ट**, संबंधित तिमाही या महीने, जैसा भी लागू हो, के अंत से **पंद्रह (15) दिनों** की अवधि के भीतर और इस निर्देश के **अनुलग्नक-II** में निर्दिष्ट प्रारूप के अनुसार **महत्वपूर्ण नेटवर्क आउटेज** की रिपोर्ट, आउटेज शुरू होने के 24 घंटे के भीतर ;

ii. **एक्सेस सेवा (वायरलाइन)** के संबंध में, इस निर्देश के **अनुलग्नक-III** में निर्दिष्ट प्रारूप के अनुसार **अनुपालन रिपोर्ट**, संबंधित तिमाही के अंत से **पंद्रह (15) दिनों** की अवधि के भीतर ;

iii. **ब्रॉडबैंड (वायरलाइन) सेवा** के संबंध में, इस निर्देश के **अनुलग्नक-IV** में निर्दिष्ट प्रारूप के अनुसार **अनुपालन रिपोर्ट**, संबंधित तिमाही के अंत से **पंद्रह (15) दिनों** की अवधि के भीतर ,

और प्राधिकरण को रिपोर्ट प्रस्तुत करते समय इस निर्देश के **अनुलग्नक-V** में निर्दिष्ट दिशानिर्देशों का सख्ती से पालन करें;

8. यह निर्देश **1 अक्टूबर 2024** से लागू होगा।

संलग्नक: उपरोक्तानुसार

सलाहकार (क्यूओएस-I)

सेवा में,

सभी सेवा प्रदाताओं के लिए जिनके पास

i. एकीकृत एक्सेस सेवा लाइसेंस;
ii. एक्सेस सेवा अधिकृत एकीकृत लाइसेंस;
iii. किसी भी लाइसेंस के तहत अधिकृत इंटरनेट सेवा; और
iv. एक्सेस या ब्रॉडबैंड सेवा प्रदान करने के लिए दूरसंचार अधिनियम, 2023 के तहत अधिकृत।

अस्वीकरण: यह निर्देश मूल रूप से अंग्रेजी में लिखे गए निर्देश का हिंदी अनुवाद है। किसी भी विसंगति के मामले में, निर्देश का अंग्रेजी लिखित संस्करण मान्य होगा।

वर्ल्ड ट्रेड सेंटर, टावर-एफ, नौरोजी नगर, नई दिल्ली-110029
World Trade Centre, Tower-F, Nauroji Nagar, New Delhi – 110029

Performance Monitoring Report for Access service (wireless)

1 Basic Details

Name of the Service Provider	
Name of the LSA	
Report for the Quarter/ Month ending	
Year	

2 Network Details at the end of reporting period

Technology	Number of Base Stations	Number of Cells
2G		
3G		
4G		
5G		
Total	**0**	**0**

Report ID (TSP-LSA-Period)	Network Availability				Voice Connection Establishment (Accessibility)					Voice Connection Maintenance (Retainability)				
	Availability of service wise geospatial coverage map on service provider's website for percentage of working cells	Cumulative downtime (Cells not available for service)	Worst Affected Cells due to downtime	Percentage of significant network outage (services not available in a district for more than 4 hours) reported to the Authority within 24 hrs of start of the outage	Call Set-up Success Rate: Intra- Service provider (within service provider's network)	Call Set-up Success Rate: Inter- Service provider (incoming from other service providers' network)	SDCCH Congestion/ RRC Congestion	Traffic Channel congestion i.e. TCH, RAB, E-RAB, EN-DC (E-UTRAN New Radio Dual Connectivity for NSA to access 4G and 5G both networks at same time) or DRB (Data Radio Bearer for SA) Congestion	Point of Interconnection (POI) Congestion (90th percentile value)	DCR Spatial Distribution Measure for Circuit Switched (2G/3G) network [CS_QSD (88, 88)]	DCR Spatial Distribution Measure for Packet Switched (4G/5G and beyond) network [PS_QSD (92, 92)]	Downlink Packet Drop Rate for Packet Switched Network (4G/5G and beyond) [DLPDR_QSD (88, 88)]	Uplink Packet Drop Rate for Packet Switched Network (4G/5G and beyond) [ULPDR_QSD (88, 88)]	Connections with good voice quality
Benchmark	≥ 99%	≤ 2%	≤ 2%	100%	≥ 98%	≥ 95%	≤1%	≤ 2%	≤ 0.5%	≤ 2%	≤ 2%	≤ 2%	≤ 2%	≥ 95%
---					-	-								
Details of exclusions, if any (Please mention date and time along with reason, the performance of which is excluded from overall performance)														

Report ID (TSP-LSA-Period)	Broadband Service				Backhaul network performance	SMS delivery performance	Customer Service						
	Latency (in 4G and 5G network)	Packet Drop Rate (in 4G and 5G network)	Percentile value of measured test samples for which download and upload speed is ≥ offered typical download and upload speed in tariff offerings	Jitter (in 4G and 5G network)	Maximum Bandwidth utilization between radio and core network during TCBH	Messaging: Successful SMS delivery within service provider's network	Billing and charging complaints	Resolution of billing/ charging complaints within four weeks	Application of adjustment to customer's account within one week from the date of resolution of billing and charging complaints or rectification of faults or rectification of significant network outage, as applicable	Accessibility of call centre/ customer care	Percentage of calls answered by the operators (voice to voice) within 90 seconds	Termination/ closure of service within seven working days of receipt of customer's request	Refund of deposits within 45 days of closure of service or non-provisioning of service
Benchmark	≤ 75 msec	≤ 3%	80th percentile	≤ 50 msec	≤ 80%	≥ 95%	≤ 0.1%	100%	100%	≥ 95%	≥ 95%	100%	100%
---							-	-		-	-	-	-
Details of exclusions, if any (Please mention date and time along with reason, the performance of which is excluded from overall performance)													

Report ID (TSP-LSA-Period)	TCBH of the network	Number of cells for which geospatial coverage map is available on service provider's website	Voice Connection Establishment (Accessibility)					Number of Subscribers at the end of reporting period		Billing and charging complaints		
			Intra service provider		Inter-service provider		Total number of working PoI					
			Total No. of established calls during TCBH of the reporting period	Total No. of call attempts during TCBH of the reporting period	Total No. of established calls during TCBH of the reporting period	Total No. of call attempts during TCBH of the reporting period		Pre-paid	Post-paid	Number of total billing and charging complaints reported	Billing and charging complaints not found valid	Number of billing or charging complaints NOT resolved within 4 weeks
---												

Report ID (TSP-LSA-Period)	Customer Service								
	Performance of call centre / customer care				Termination/ closure of service				
	Total number of call attempts on call centre / customer care	Number of calls connected to call centre / customer care	Number of subscribers requested to connect to the operator	Number of calls answered by the operator within 90 seconds	Total number of requests received for Termination / Closure of service	Number of requests for Termination / Closure of service completed after 7 working days	Number of closure of service which require refund	Number of service provisioing request for which deposit taken but service could not be provisioned	Number of deposits not refunded within 45 days
---									

Cell_Master Annexure-I

Sl. No.	Cell Global Identity (CGI)	Service Provider	LSA Code	State/ UT	District	City/ Town/ Village	Pin Code	Site (Location) ID	Lat	Long	Base Station ID	Type of site (Macro/ Micro/ IBS/ Small Cell/ Other)	Technology (2G/ 3G/ 4G/ 5G)	Mode (FDD/ TDD/ NA)	Radiating frequency band (MHz)	Types of Media Connectivity (Fiber/ Microwave/ Satellite/ Other)	Whether Cell is a part of network slicing? (Yes/ No)	Date of Commissioning of Base Station	Date of De-commissioning of Base Station, if any

Downtime

Annexure-I

CGI	Service Provider	LSA Code	1-Oct-24	2-Oct-24	...	...	...	31-Dec-24

CBBH

Annexure-I

CGI	Service Provider	LSA Code	1-Oct-24	2-Oct-24	...	...	...	31-Dec-24

DCR_CS

Annexure-I

CGI	Service Provider	LSA Code	1-Oct-24	2-Oct-24	...	...	...	31-Dec-24

DCR_PS

Annexure-I

CGI	Service Provider	LSA Code	1-Oct-24	2-Oct-24	...	...	...	31-Dec-24

DL_PDR

Annexure-I

CGI	Service Provider	LSA Code	1-Oct-24	2-Oct-24	...	...	...	31-Dec-24

UL_PDR Annexure-I

CGI	Service Provider	LSA Code	1-Oct-24	2-Oct-24	...	...	...	31-Dec-24

Call_Established

Annexure-I

CGI	Service Provider	LSA Code	1-Oct-24	2-Oct-24	...	...	...	31-Dec-24

SNO

Annexure-II

Part-I: Reporting of significant network outage													Part-II: Action taken report					
Initial Report No [LSA/date(DDMMYYYY)/Sl No]	Name of service provider	Name of License Service area	Name of State/UT	Name of District	Technology (2G/ 3G/ 4G/ 5G)	No. of Cells affected	Approx. number of customers affected	Outage started from		Primary Reason (Media fail/ Hardware fault/ Power failure/ Core network fault/ Other)	Fault reported at		Fault rectified at		Time taken in rectification of fault (in Hrs)	Date of submisison of Final Report	Root cause analysis with details of fault	Measures taken to mitigate recurrence
								Date	Time		Date	Time	Date	Time				

Performance Monitoring Report for Access service (wireline)

Name of the Service Provider			
Report for the Quarter ending		Year	

LSA Code	Number of Subscribers at the end of reporting period		Service Provisioning			Fault Repair								Point of Interconnection				
			Total number of connections for which demand note paid by the customer	Total number of connections provisioned after 7 working days of payment of demand note	Provision of a service within 7 working days of payment of demand note by the customer	Total no. of faults reported	Fault incidences (No. of faults per 100 subscribers)	Fault repair by next working day	No. of faults repaired after three working days	Fault repair within three working days	No. of subscribers, to whom rent rebate/ validity extension provided		Mean Time to Repair (MTTR)	Point of Interconnection (POI) Congestion (90th percentile value)	Total number of working PoI	Number of total billing and charging complaints reported	Billing and charging complaints not found valid	Billing and charging complaints
	Postpaid	Prepaid									Postpaid	Prepaid						
Benchmark	-	-	-	-	≥ 98%	-	≤ 5	≥ 85%	-	≥ 99%			≤ 10 hrs	≤ 0.5%	-	-	-	≤ 0.1%
					-		-			-								-
					-		-			-								-
					-		-			-								-
					-		-			-								-
					-		-			-								-
					-		-			-								-
					-		-			-								-
					-		-			-								-
					-		-			-								-
					-		-			-								-
					-		-			-								-
					-		-			-								-
					-		-			-								-
					-		-			-								-
					-		-			-								-
					-		-			-								-
					-		-			-								-
					-		-			-								-
					-		-			-								-
					-		-			-								-
					-		-			-								-
					-		-			-								-
Details of exclusions, if any (Please mention date and time along with reason, the performance of which is excluded from overall performance)																		

Customer Service

Number of billing or charging complaints NOT resolved within 4 weeks	Resolution of billing/ charging complaints within four weeks	Application of adjustment to customer's account within one week from the date of resolution of billing and charging complaints or rectification of faults or rectification of significant network outage, as applicable	Total number of call attempts on call centre / customer care	Number of calls connected to call centre / customer care	Accessibility of call centre/ customer care	Number of subscribers requested to connect to the operator	Number of calls answered by the operator within 90 seconds	Percentage of calls answered by the operators (voice to voice) within 90 seconds	Total number of requests received for Termination / Closure of service	Number of requests for Termination / Closure of service completed after 7 working days	Termination/ closure of service within seven working days of receipt of customer's request	Number of closure of service which require refund	Number of service provisioing request for which deposit taken but service could not be provisioned	Number of deposits not refunded within 45 days	Refund of deposits within 45 days of closure of service or non-provisioning of service
-	100%	100%	-	-	≥ 95%	-	-	≥ 95%	-	-	100%	-	-	-	100%
	-				-			-			-				-
	-				-			-			-				-
	-				-			-			-				-
	-				-			-			-				-
	-				-			-			-				-
	-				-			-			-				-
	-				-			-			-				-
	-				-			-			-				-
	-				-			-			-				-
	-				-			-			-				-
	-				-			-			-				-
	-				-			-			-				-
	-				-			-			-				-
	-				-			-			-				-
	-				-			-			-				-
	-				-			-			-				-
	-				-			-			-				-
	-				-			-			-				-
	-				-			-			-				-
	-				-			-			-				-
	-				-			-			-				-
	-				-			-			-				-

Performance Monitoring Report for Broadband (Wireline) Service

Name of the Service Provider			
Category of License or Authorisation			
Report for the Quarter ending		Year	

Service area code	Number of Subscribers at the end of reporting period		Service Provisioning			Broadband Service Performance					Fault Repair						
			Total number of connections for which demand note paid by the customer	Total number of connections provisioned after 7 working days of payment of demand note	Provision of a service within 7 working days of payment of demand note by the customer	Latency	Packet Drop Rate	Percentile value of measured test samples for which download and upload speed is ≥ offered typical download and upload speed in tariff offerings	Maximum Bandwidth utilization of any Customer serving node to ISP Gateway Node [Intra-network] or Internet Exchange Point Link(s)	Jitter	Total no. of faults reported	Fault incidences (No. of faults per 100 subscribers)	Fault repair by next working day	No. of faults repaired after three working days	Fault repair within three working days	No. of subscribers, to whom rent rebate/ validity extension provided	
	Postpaid	Prepaid														Postpaid	Prepaid
Benchmark	-	-	-	-	≥ 98%	≤ 50 msec	≤ 1%	90th percentile	≤ 80%	≤ 40ms	-	≤ 5	≥ 85%	-	≥ 99%		
					-							-			-		
					-							-			-		
					-							-			-		
					-							-			-		
					-							-			-		
					-							-			-		
					-							-			-		
					-							-			-		
					-							-			-		
					-							-			-		
					-							-			-		
					-							-			-		
					-							-			-		
					-							-			-		
					-							-			-		
					-							-			-		
					-							-			-		
					-							-			-		
					-							-			-		
					-							-			-		
					-							-			-		
					-							-			-		
					-							-			-		
Details of exclusions, if any (Please mention date and time along with reason, the performance of which is excluded from overall performance)																	

Customer Service																		
Number of total billing and charging complaints reported	Billing and charging complaints not found valid	Billing and charging complaints	Number of billing or charging complaints NOT resolved within 4 weeks	Resolution of billing/ charging complaints within four weeks	Application of adjustment to customer's account within one week from the date of resolution of billing and charging complaints or rectification of faults or rectification of significant network outage, as applicable	Total number of call attempts on call centre / customer care	Number of calls connected to call centre / customer care	Accessibility of call centre/ customer care	Number of subscribers requested to connect to the operator	Number of calls answered by the operator within 90 seconds	Percentage of calls answered by the operators (voice to voice) within 90 seconds	Total number of requests received for Termination / Closure of service	Number of requests for Termination / Closure of service completed after 7 working days	Termination/ closure of service within seven working days of receipt of customer's request	Number of closure of service which require refund	Number of service provisioing request for which deposit taken but service could not be provisioned	Number of deposits not refunded within 45 days	Refund of deposits within 45 days of closure of service or non-provisioning of service
-	-	≤ 0.1%	-	100%	100%	-	-	≥ 95%	-	-	≥ 95%	-	-	100%	-	-	-	100%
		-		-				-			-			-				-
		-		-				-			-			-				-
		-		-				-			-			-				-
		-		-				-			-			-				-
		-		-				-			-			-				-
		-		-				-			-			-				-
		-		-				-			-			-				-
		-		-				-			-			-				-
		-		-				-			-			-				-
		-		-				-			-			-				-
		-		-				-			-			-				-
		-		-				-			-			-				-
		-		-				-			-			-				-
		-		-				-			-			-				-
		-		-				-			-			-				-
		-		-				-			-			-				-
		-		-				-			-			-				-
		-		-				-			-			-				-
		-		-				-			-			-				-
		-		-				-			-			-				-
		-		-				-			-			-				-
		-		-				-			-			-				-
		-		-				-			-			-				-

अनुलग्नक - V

एक्सेस (वायरलेस), एक्सेस (वायरलाइन) और ब्रॉडबैंड (वायरलाइन) सेवाओं और महत्वपूर्ण नेटवर्क आउटेज के लिए अनुपालन रिपोर्ट जमा करते समय पालन किए जाने वाले दिशानिर्देश

क. रिपोर्ट प्रस्तुत करने का तरीका:

I. सभी रिपोर्टें इस संबंध में ट्राई द्वारा विकसित पोर्टल के माध्यम से ऑनलाइन मोड में प्रस्तुत की जानी चाहिए, जिसमें एप्लीकेशन प्रोग्रामेबल इंटरफेस (एपीआई) के माध्यम से विवरण प्रस्तुत किया जाना चाहिए।

II. प्रत्येक सेवा प्रदाता को रिपोर्ट प्रस्तुत करने के लिए सुरक्षित एप्लीकेशन प्रोग्रामेबल इंटरफेस (एपीआई) सक्षम करने की आवश्यकता होगी।

III. हालांकि, जब तक एपीआई विकसित और परीक्षण नहीं हो जाते, तब तक पोर्टल पर एक्सेल फाइल अपलोड करके भी रिपोर्ट प्रस्तुत की जा सकती है।

IV. ब्रॉडबैंड (वायरलाइन) के लिए अनुपालन रिपोर्ट एपीआई के माध्यम से या पोर्टल पर एक्सेल फाइल अपलोड करके प्रस्तुत की जा सकती है।

ख. एक्सेस (वायरलेस), एक्सेस (वायरलाइन) और ब्रॉडबैंड (वायरलाइन) सेवाओं और महत्वपूर्ण नेटवर्क आउटेज के लिए अनुपालन रिपोर्ट प्रस्तुत करने के लिए सामान्य दिशानिर्देश:

I. नीचे दिया गया एलएसए कोड भरा जाना चाहिए:

S. No.	LSA Name	LSA Code		S. No.	LSA Name	LSA Code
1	Andhra Pradesh	AP		12	Madhya Pradesh	MP
2	Assam	AS		13	Maharashtra	MH
3	Bihar	BR		14	Mumbai	MUM
4	Delhi	DL		15	North East	NE
5	Gujarat	GJ		16	Odisha	OR
6	Haryana	HR		17	Punjab	PB
7	Himachal Pradesh	HP		18	Rajasthan	RJ
8	Jammu And Kashmir	JK		19	Tamil Nadu	TN
9	Karnataka	KT		20	Uttar Pradesh (East)	UPE
10	Kerala	KR		21	Uttar Pradesh (West)	UPW
11	Kolkata	KOL		22	West Bengal	WB

II. स्थानीय सरकार निर्देशिका (https://lgdirectory.gov.in/) पर उल्लिखित सही राज्य/संघ राज्य क्षेत्र और जिला भरा जाना चाहिए। इसके अलावा, राज्य/संघ राज्य क्षेत्र कोड, जैसा कि नीचे दिया गया है, भरा जाना चाहिए:

S. No.	State/ UT Name	State/ UT Code		S. No.	State/ UT Name	State/ UT Code
1	Andaman And Nicobar Islands	AN		19	Madhya Pradesh	MP
2	Andhra Pradesh	AP		20	Maharashtra	MH
3	Arunachal Pradesh	ARP		21	Manipur	MN
4	Assam	AS		22	Meghalaya	MG
5	Bihar	BR		23	Mizoram	MZ
6	Chandigarh	CHD		24	Nagaland	NG
7	Chhattisgarh	CG		25	Odisha	OR
8	Delhi	DL		26	Puducherry	PD
9	Goa	GO		27	Punjab	PB
10	Gujarat	GJ		28	Rajasthan	RJ
11	Haryana	HR		29	Sikkim	SK
12	Himachal Pradesh	HP		30	Tamil Nadu	TN
13	Jammu And Kashmir	JK		31	Telangana	TL
14	Jharkhand	JH		32	The Dadra And Nagar Haveli And Daman And Diu	DN
15	Karnataka	KT		33	Tripura	TR
16	Kerala	KR		34	Uttar Pradesh	UP
17	Ladakh	LD		35	Uttarakhand	UK
18	Lakshadweep	LK		36	West Bengal	WB

III. निर्धारित प्रारूप में सभी विवरण ठीक से भरे जाने चाहिए। कोई भी सेल/पंक्ति/स्तंभ खाली नहीं छोड़ा जाना चाहिए।

IV. जहाँ भी क्यूओएस पैरामीटर के लिए बेंचमार्क प्रतिशत (%) के रूप में निर्धारित किया गया है, उस क्यूओएस पैरामीटर के लिए मान, बिना '%' चिह्न लगाए, दशमलव में (दो दशमलव स्थानों तक) भरा जाना है। उदाहरण के लिए 90% को '90.00' के रूप में भरा जाना है।

V. अन्य बेंचमार्क के लिए भी दशमलव (दो दशमलव स्थानों तक) भरा जाना है।

VI. विनियमों में निर्दिष्ट क्यूओएस मापदंडों के अलावा, अनुपालन रिपोर्ट के एक भाग के रूप में सहायक जानकारी मांगी गई है। निर्दिष्ट क्यूओएस पैरामीटर के विरुद्ध प्रदर्शन की गणना करने

के लिए यह सहायक जानकारी आवश्यक है। जहाँ भी सहायक जानकारी प्रदान की जाती है, संबंधित क्यूओएस पैरामीटर के विरुद्ध प्रदर्शन की गणना स्वचालित रूप से (पीले रंग में हाइलाइट की गई) की जाएगी। हालाँकि, सेवा प्रदाता यह सत्यापित कर सकता है कि गणना की गई वैल्यू सही है।

VII. यदि किसी अप्रत्याशित कारण या अन्य कारण से किसी अवधि के निष्पादन को क्यूओएस पैरामीटर के विरुद्ध समग्र निष्पादन की गणना से बाहर रखा गया है, तो ऐसे बहिष्करण का विवरण, जिसमें बहिष्करण की अवधि, बहिष्करण का कारण आदि शामिल है, का उल्लेख अनुपालन रिपोर्ट की अंतिम पंक्ति में संबंधित क्यूओएस पैरामीटर के नीचे किया जाना है।

ग. एक्सेस (वायरलेस) की अनुपालन रिपोर्ट प्रस्तुत करने के लिए विशिष्ट दिशानिर्देश:

I. अनुलग्नक-I की सभी शीट (अर्थात् मूल विवरण, पीएमआर, सहायक जानकारी, सेल_मास्टर, डाउनटाइम, सीबीबीएच, डीसीआर_सीएस, डीसीआर_पीएस, डीएल_पीडीआर, यूएल_पीडीआर, कॉल_स्थापित), पूरी तरह से भरी हुई, किसी विशेष एलएसए के लिए एक बार में प्रस्तुत की जानी आवश्यक है।

II. निर्दिष्ट मापदंडों के विरुद्ध निम्नलिखित मान भरने की अनुमति है:

क्र. सं.	**विशिष्ट**	**स्वीकृत मान**
1	सेवा प्रदाता का नाम	एयरटेल, बीएसएनएल, एमटीएनएल, आरजेआईएल, वीआईएल
2	सेल ग्लोबल आइडेंटिटी (सीजीआइ)	सीजीआइ अद्वितीय होना चाहिए और दोहराया नहीं जाना चाहिए। प्रत्येक अलग सीजीआइ को अलग पंक्ति में भरा जाना चाहिए।
3	पिन कोड	सही पिन भरना होगा। यह छह अंकों का संख्यात्मक मान होना चाहिए।
4	शहर/कस्बा/गांव	'शहर/कस्बा/गांव' कॉलम के अंतर्गत विभिन्न सेल मे नाम का उल्लेख एक ही तरीके से किया जाना चाहिए।
5	साइट (स्थान) आईडी	साइट की भौतिक आईडी, यदि कोई हो, या स्थान का नाम भरा जा सकता है। इसे अलग-अलग सेल के लिए एक ही तरीके से उल्लेखित किया जाना चाहिए।

6	अक्षांश और देशांतर	यह 5 दशमलव स्थानों तक सटीक होना चाहिए।
7	बेस स्टेशन आईडी	संबंधित सीजीआई का बेस स्टेशन आईडी भरा जाना चाहिए।
8	साइट का प्रकार	मैक्रो/ माइक्रो/ आईबीएस/ लघु सेल/ अन्य
9	तकनीक	2जी, 3जी, 4जी, 5जी
10	तरीका	एफडीडी/टीडीडी/एनए (एनए का अर्थ है 'लागू नहीं')
11	विकिरण आवृत्ति बैंड (मेगाहर्ट्ज)	यह मेगाहर्ट्ज का उल्लेख किए बिना संख्या होनी चाहिए जैसे 900, 1800, 2100 आदि।
12	मीडिया कनेक्टिविटी के प्रकार	फाइबर/ माइक्रोवेव/ सैटेलाइट/ अन्य
13	क्या सेल नेटवर्क स्लाइसिंग का एक हिस्सा है?	हां / नहीं
14	बेस स्टेशन की कमीशनिंग की तिथि और बेस स्टेशन की डी-कमीशनिंग की तिथि, यदि कोई हो	DD-MMM-YY प्रारूप में, जैसे 01-JAN-24
15	टीसीबीएच और सीबीबीएच	यह 24 घंटे के प्रारूप में टीसीबीएच/सीबीबीएच का प्रारंभिक समय होना चाहिए जैसे दोपहर 1 से 2 बजे के व्यस्त घंटे को 13:00 लिखा जाना चाहिए। टीसीबीएच को विनियमों में परिभाषित किया गया है, जबकि सीबीबीएच दिन में एक घंटे की अवधि होनी चाहिए, जिसके दौरान सेल पर अधिकतम ट्रैफिक होता है।

iii. एलएसए में कार्यरत सभी प्रौद्योगिकी के सभी बेस स्टेशनों/सेल का विवरण प्रदान किया जाना चाहिए। रिपोर्टिंग अवधि में कम से कम एक दिन के लिए काम करने वाले सभी बेस स्टेशनों/सेल को शामिल किया जाना चाहिए।

iv. शीट 'डाउनटाइम' में, रिपोर्टिंग अवधि के प्रत्येक दिन के सेलवार डाउनटाइम को दशमलव घंटों (दो दशमलव स्थानों तक) में उल्लेख किया जाना है। जैसे 90 मिनट के डाउनटाइम को 1.50 के रूप में रिपोर्ट किया जाना है।

v. शीट 'डीसीआर_सीएस', 'डीसीआर_पीएस', 'डीएल_पीडीआर' और 'यूएल_पीडीआर' में, सीबीबीएच के दौरान रिपोर्टिंग अवधि के प्रत्येक दिन के सेलवार डीसीआर और पीडीआर को दशमलव (दो दशमलव स्थानों तक) में उल्लेख किया जाना है। इसके अलावा रिपोर्टिंग अवधि के प्रत्येक दिन के प्रत्येक सेल के सीबीबीएच को 24 घंटे के प्रारूप में शीट 'सीबीबीएच' में उल्लेख किया जाना है।

vi. डीसीआर और पीडीआर मान 0 से 100 (दो दशमलव स्थानों तक) के बीच % में होंगे। हालाँकि, प्रत्येक डीसीआर / पीडीआर मान के सामने % चिह्न लगाने की आवश्यकता नहीं है।

vii. दशमलव डीसीआर / पीडीआर मान के अलावा, विनियमन में निर्धारित केवल निम्नलिखित लागू कोड भरे जा सकते हैं: डीएनई, एनओपी, एनएवी और एनडीएम। डीसीआर / पीडीआर कक्षों में कोई अन्य मान नहीं भरा जाना चाहिए।

viii. शीट 'कॉल_स्थापित' में, रिपोर्टिंग अवधि के प्रत्येक दिन सीबीबीएच के दौरान प्रत्येक सेल में सफलतापूर्वक स्थापित कॉल की कुल संख्या प्रदान की जानी है।

घ. महत्वपूर्ण नेटवर्क आउटेज रिपोर्ट प्रस्तुत करने के लिए विशिष्ट दिशा-निर्देश:

i. महत्वपूर्ण नेटवर्क आउटेज (किसी जिले में 4 घंटे से अधिक समय तक सेवाएं उपलब्ध न होना) की घटनाओं की सूचना, घटना के 24 घंटे के भीतर **अनुलग्नक-II** में प्राधिकरण को दी जानी है।

ii. रिपोर्ट प्रस्तुत करते समय केवल **अनुलग्नक-II** का भाग-I प्रस्तुत किया जाना है।

iii. ऐसी महत्वपूर्ण नेटवर्क आउटेज के मूल कारण और उसके लिए की गई सुधारात्मक कार्रवाइयों सहित की गई कार्रवाई की रिपोर्ट, सेवाओं की बहाली के 72 घंटे के भीतर **अनुलग्नक-II** में प्राधिकरण को दी जानी है। **अनुलग्नक-II** का भाग-I पहले की रिपोर्ट के समान ही होना चाहिए और की गई कार्रवाई का विवरण भाग-II में भरना है।

iv. एक्सेस (वायरलेस) के लिए उल्लिखित सभी अन्य दिशा-निर्देशों, जो इस रिपोर्ट के लिए लागू हैं, का पालन किया जाना है।

च. एक्सेस (वायरलाइन) की अनुपालन रिपोर्ट प्रस्तुत करने के लिए विशिष्ट दिशानिर्देश:

i. एकाधिक एलएसए का विवरण एकल फ़ाइल में प्रस्तुत किया जा सकता है।

ii. निर्दिष्ट मापदंडों के विरुद्ध निम्नलिखित मान भरने की अनुमति है:

क्र. सं.	विशिष्ट	स्वीकृत मान
1	सेवा प्रदाता का नाम	एयरटेल, एपीएसएफएल, बीएसएनएल, एमटीएनएल, क्यूटीएल, आरजेआईएल, टीटीएमएल, टीटीएसएल, वीआईएल, वीएमआईपीएल

iii. सेवा प्रदाता, जो एक्सेस (वायरलाइन) और ब्रॉडबैंड (वायरलाइन) दोनों सेवाएँ प्रदान कर रहे हैं, उन्हें 'ग्राहक सेवा' से संबंधित मापदंडों के प्रदर्शन की रिपोर्ट केवल एक्सेस (वायरलाइन) अनुपालन रिपोर्ट में करना आवश्यक है। हालाँकि, रिपोर्ट में दोनों सेवाओं यानी एक्सेस (वायरलाइन) और ब्रॉडबैंड (वायरलाइन) के लिए 'ग्राहक सेवा' से संबंधित मापदंडों का प्रदर्शन शामिल होना चाहिए।

छ. ब्रॉडबैंड (वायरलाइन) की अनुपालन रिपोर्ट प्रस्तुत करने के लिए विशिष्ट दिशा-निर्देश:

i. कैट-ए लाइसेंस/ प्राधिकरण वाले सभी सेवा प्रदाताओं को 'अखिल भारतीय' आधार पर एकल अनुपालन रिपोर्ट प्रस्तुत करना आवश्यक है। जबकि कैट-बी या कैट-सी लाइसेंस/प्राधिकरण वाले सेवा प्रदाताओं को एलएसए आधार पर अनुपालन रिपोर्ट प्रस्तुत करना आवश्यक है।

ii. लाइसेंस या प्राधिकरण की श्रेणी का विवरण अनुपालन रिपोर्ट में कैट-ए/कैट-बी/कैट-सी के रूप में भरा जाना है।

ii. एकाधिक सेवा क्षेत्रों का विवरण एकल फ़ाइल में प्रस्तुत किया जा सकता है।

iii. सभी अनुपालन रिपोर्टों के लिए सेवा प्रदाता का नाम समान रूप से भरा जाना चाहिए। हालांकि, प्राधिकरण द्वारा आवंटित कोई भी विशिष्ट कोड, सेवा प्रदाता के नाम के स्थान पर अनुपालन रिपोर्ट में भरा जा सकता है।

*****