



# 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)



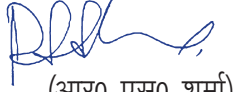
## प्राक्कथन

दूरसंचार उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करना और उन्हें सशक्त बनाना भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (भादूविप्रा) के मुख्य उद्देश्यों में से एक है। इस प्रयास की दिशा में भादूविप्रा समय-समय पर उपभोक्ता केन्द्रित विभिन्न मुद्दों पर विनियम, निर्देश और आदेश जारी करता रहा है। इन उपायों का लाभ प्राप्त करने हेतु उपभोक्ताओं और उपभोक्ता संगठनों को समर्थ बनाने के लिए यह महत्वपूर्ण है कि उन्हें इन पहल से अवगत कराया जाए।

उपभोक्ताओं में जानकारी का प्रसार करने के लिए भादूविप्रा, उपभोक्ता संपर्क कार्यक्रम आयोजित करने, मीडिया अभियान आरंभ करने और उपभोक्ता शिक्षा सामग्री को प्रकाशित करने जैसे विभिन्न रूपों में बहुविध माध्यमों को अपनाता है। इस उद्देश्य के साथ 'दूरसंचार संबंधी उपभोक्ता पुस्तिका' का पिछला प्रकाशन भादूविप्रा द्वारा फरवरी, 2015 में किया गया था। दूरसंचार एक तेजी से प्रगति करने वाला क्षेत्र है और इसमें तब से कई नए विकास होते रहे हैं जिनके संबंधं भादूविप्रा को नए विनियमों, प्रशुल्क आदेशों, निर्देशों और अन्य पहल के रूप में हस्तक्षेप करने की आवश्यकता हुई है अब इस पुस्तिका को इन सभी नए नियमों और आदेशों को शामिल करने के लिए व्यापक रूप से संशोधित किया गया है। इस पुस्तिका को आसानी से समझने के लिए उपभोक्ता अनुकूल भाषा में लिखा गया है।

इस पुस्तिका का आशय उपभोक्ताओं और पंजीकृत उपभोक्ता संगठनों को भादूविप्रा द्वारा आयोजित उपभोक्ता संपर्क कार्यक्रमों, कार्यशालाओं और संगोष्ठियों में इसे निशुल्क वितरित करना है।

मैं आश्वस्त हूं कि इस पुस्तिका का यह संशोधित संस्करण, अपने पिछले संस्करणों की भांति ही दूरसंचार उपभोक्ताओं में भादूविप्रा द्वारा उन्हें प्रदत्त विभिन्न अधिकारों और विशेषाधिकारों के प्रति जागरूकता पैदा करने में सहायता प्रदान करेगा।

  
(आर० एस० शर्मा)  
अध्यक्ष

दिनांक: 5 मई, 2018

## विषय-वस्तु अस्वीकरण

इस पुस्तिका को उपभोक्ताओं की सहायता करने, उन्हें शिक्षा और जानकारी प्रदान करने के लिए प्रकाशित किया गया है तथा इसमें निहित सूचना सामान्य प्रकृति की है जिन्हें मूल दूरसंचार प्रशुल्क संबंधी आदेशों, निर्देशों और विनियमों से लिया गया है। इन दूरसंचार संबंधी प्रशुल्क आदेशों, निर्देशों और विनियमों का पूर्ण विवरण, भादूविप्रा की वेबसाइट [www.broadbandindia.gov.in](#) पर उपलब्ध है। उपयोगकर्ता कानूनी शरण में जाने से पूर्व समय समय पर यथा संशोधित भादूविप्रा अधिनियम, 1997 (1997 का 24) दूरसंचार प्रशुल्क आदेशों, निर्देशों एवं विनियमों के पाठ और इनमें किए गए संशोधनों, जिन्हें भारत के राजपत्र/भादूविप्रा की वेबसाइट में प्रकाशित किया गया है, का संदर्भ ग्रहण कर सकते हैं। किसी भी परिस्थिति में भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण इस पुस्तिका में अंतर्विष्ट सामग्री के उपयोग के परिणामस्वरूप हुए किसी भी प्रकार के नुकसान, हानि, देयता अथवा हुए व्यय या क्षति जिसमें असीमित रूप से तत्संबंध में कोई चूक अथवा त्रुटि शामिल है, के लिए उत्तरदायी नहीं होगा।

# विषयवस्तु तालिका

		परिचय	
<b>अध्याय- 1</b>		<b>दूरसंचार सेवाओं के उपभोक्ता के रूप में नामांकन</b>	
	1	मोबाइल कनेक्शन प्राप्त करना	1
	2	स्टार्ट-अप किट	1
	3	वॉउचर (प्रिपेड मोबाइल उपभोक्ताओं के लिए)	2
	4	किसी वॉउचर को सक्रिय करने के संबंध में प्रीपेड सब्सक्राइबरों के लिए जानकारी	3
	5	उपयोग के संबंध में प्रीपेड सब्सक्राइबरों के लिए जानकारी	3
	6	डॉटा सेवाएं	4
	7	प्रीपेड मोबाइल कनेक्शनों के संबंध में पूर्व का उपयोग संबंधी ब्यौरा	5
	8	उपभोक्ता के खाते के बारे में जानकारी	6
	9	उपयोग न होने के कारण मोबाइल कनेक्शन को निष्क्रिय करना	6
	10	पोस्ट-पेड कनेक्शन मोबाइल कनेक्शनों के लिए सुरक्षित अभिरक्षा योजना	6
	11	पुनः सक्रिय करने के लिए रियायती अवधि	6
<b>अध्याय- 2</b>		<b>शिकायत निवारण</b>	
	1	शिकायत निवारण के लिए रूपरेखा	7
	2	शिकायत केन्द्र की स्थापना	7
	3	शिकायत केन्द्र में शिकायतों पर कार्यवाही करना	7
	4	शिकायतों और सेवा संबंधी अनुरोधों पर कार्यवाही करने के लिए समय-सीमा	8
	5	कस्टमर केयर नम्बर पर आईवीआरएस का प्रचालन	8
	6	अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील	8
	7	सलाहकार समिति	9
	8	अपीलों पर कार्यवाही	9
	9	अपीलीय प्राधिकारी द्वारा अपीलों का निपटान	9
	10	वेब आधारित शिकायत निगरानी प्रणाली	10
	11	दूरसंचार उपभोक्ता चार्टर	10
	12	समाचार पत्रों और वेबसाइट में जानकारी का प्रकाशन	10

<b>अध्याय- 3</b>	<b>सेवा की गुणवत्ता और बिलिंग परिशुद्धता</b>	
	1 सेवा की गुणवत्ता (क्यूओएस)	11
	2 भादूविप्रा में सेवा की गुणवत्ता की निगरानी	11
	3 बिलिंग परिशुद्धता	12
<b>अध्याय- 4</b>	<b>मोबाइल नम्बर पोर्टेबिलिटी (एमएनपी)</b>	
	1 पोर्टिंग प्रक्रिया	13
	2 कार्पोरेट उपभोक्ताओं के लिए मोबाइल नम्बर पोर्टेबिलिटी	14
	3 पोर्टिंग के लिए पात्रता	14
	4 पोर्टिंग अनुरोध को अस्वीकार किए जाने हेतु आधार	15
	5 पोर्टिंग अनुरोध को वापस लेना	15
	6 पोर्टिंग हेतु समय	15
	7 पोर्ट किए गए नम्बर को सक्रिय किया जाना	15
	8 पोर्टिंग प्रभार	15
<b>अध्याय- 5</b>	<b>अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण (यूसीसी)</b>	
	1 अपनी रक्षा कैसे कर	16
	2 अधिमान को किस प्रकार पंजीकृत करें उसमें संशोधन किस प्रकार करें अथवा पंजीकरण से किस प्रकार हटाए	16
	3 वाणिज्यिक संप्रेषण के प्रेषणों को सहमति प्रदान करने का तरीका	20
<b>अध्याय- 6</b>	<b>दूरसंचार प्रशुल्क</b>	
	1 प्रशुल्क में बढ़ोतरी के विरुद्ध सुरक्षा	23
	2 आजीवन प्रशुल्क प्लानों सहित दीर्घावधि वैधता वाली प्रशुल्क प्लान	23
	3 रोमिंग सेवाओं के लिए प्रशुल्क	23
	4 प्रीपेड सब्सक्राइबर्स के लिए सुरक्षा	24
	5 पोस्ट- पेड सब्सक्राइबर्स के लिए सुरक्षा	25
	6 प्रतिभूति राशि का प्रतिदाय	25
	7 पोस्ट- पेड उपभोक्ताओं के लिए क्रेडिट सीमा	25
	8 प्रीपेड और पोस्ट- पेड सब्सक्राइबर्स के लिए सामान्य सुरक्षा	25
	9 गुमराह करने वाले प्रशुल्क प्लानों पर प्रतिबंध	26
	10 प्रशुल्क प्लानों का प्रकाशन	26



	11	प्रशुल्क संबंधी विज्ञापन	26
<b>अध्याय- 7</b>		<b>मूल्यवर्धित सेवाएं</b>	
	1	सक्रियण संबंधी अनुदेश और मूल्यवर्धित सेवाओं के लिए प्रभार	27
	2	मूल्यवर्धित सेवाओं को समाप्त किया जाना	28
<b>अध्याय- 8</b>		<b>सब्सक्राइबरों को सशक्त बनाने के लिए सूचना प्रौद्योगिकी साधन</b>	
	1	उपभोक्ता सशक्तिकरण में सूचना प्रौद्योगिकी का उपयोग	29
	2	भादूविप्रा विश्लेषण पोर्टल	29
	3	मोबाइल एप	29
<b>अध्याय- 9</b>		<b>उपभोक्ता शिक्षा और जागरूकता में बढ़ोतरी करने के लिए उपाय</b>	
	1	उपभोक्ता पहुंच कार्यक्रम	32
	2	उपभोक्ता संगठनों के पंजीकरण के लिए योजना	32
	3	उपभोक्ता संगठनों की क्षमता वर्धन के संबंध में क्षेत्रीय कार्यशाला	32
	4	उपभोक्ता शिक्षा संबंधी साहित्य और मीडिया अभियान	33
<b>अध्याय-10</b>		<b>मोबाइल हैंडसेट में टेलिफोन नम्बर को संचित करना और कॉल/ एसएमएस के लिए डायलिंग की प्रक्रिया</b>	
	1	अपने हैंडसेट में मोबाइल नम्बर को संचित करना	34
	2	मोबाइल फोन में लैंडलाइन नम्बरों को संचित करना	34
	3	डायल करने संबंधी सलाह	35
<b>अध्याय-11</b>		<b>बार- बार पूछे जाने वाले प्रश्न (एफएक्यू)</b>	36-38
<b>अनुलग्नक-1</b>		<b>सेवा की गुणवत्ता संबंधी महत्वपूर्ण मापदंड (मूलभूत और सेल्युलर मोबाइल सेवा)</b>	39
<b>अनुलग्नक-2</b>		<b>सेवा की गुणवत्ता संबंधी महत्वपूर्ण मापदंड (ब्रॉडबैंड)</b>	40
<b>अनुलग्नक-3</b>		<b>भादूविप्रा में पंजीकृत उपभोक्ता समर्थक समूहों (सीएजी) की राज्य वार सूची</b>	41-48

## परिचय

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (भादूविप्रा) की स्थापना संसद् के एक अधिनियम, यथा भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 के तहत वर्ष 1997 में की गई थी। प्राधिकरण का मिशन उपभोक्ताओं के हितों की सुरक्षा सुनिश्चित करना और इस प्रकार और इस गति से देश में दूरसंचार, प्रसारण और केबल सेवाओं के विकास के लिए परिस्थिति तैयार करना है ताकि भारत उभरते हुए वैश्विक सूचना समाज में अग्रणी भूमिका निभाने में सक्षम हो सके। इन उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए, प्राधिकरण समय-समय पर विनियम, निदेश, आदेश, सिफारिशें और दिशानिर्देश जारी करता है जिसका उद्देश्य सेवाएं उपलब्ध कराने में पारदर्शिता लाना और उपभोक्ताओं को पर्याप्त विकल्प उपलब्ध कराना, वहनीय प्रशुल्कों और उच्च गुणवत्ता वाली सेवाएं प्रदान करना है।

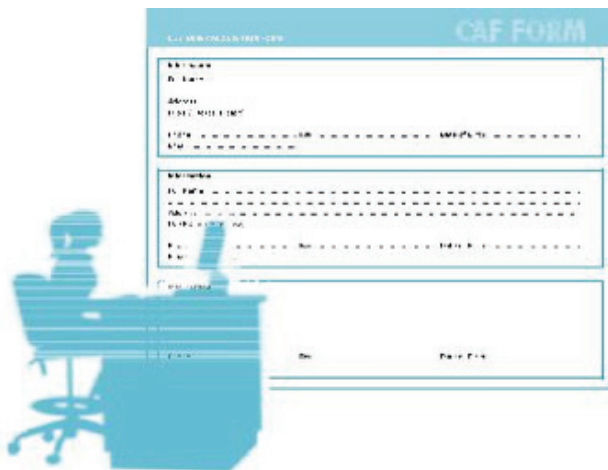
भादूविप्रा ने अन्य बातों के साथ-साथ उपभोक्ता हितों की सुरक्षा, शिकायत निवारण तंत्र, अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण (यूसीसी) और मोबाइल नम्बर पोर्टेबिलिटी के संबंध में विनियमों को जारी किया है। भादूविप्रा ने उपभोक्ता संतुष्टि के लिए परिस्थितियां तैयार करने के उद्देश्य से सेवा प्रदाताओं द्वारा दी जाने वाली सेवाओं की गुणवत्ता के स्तर को निर्धारित किया है। भादूविप्रा ने मॉय- स्पीड एप, मॉय- कॉल एप और डीएनडी 2.0 एप जैसी मोबाइल एप्लिकेशनों को भी विकसित किया है ताकि उपभोक्ताओं को सेवा प्रदाताओं के कार्यनिष्पादन स्तर के संबंध में सूचना प्राप्त करने, भादूविप्रा के साथ अपने अनुभव को साझा करने और यूसीसी के संबंध में अपने अधिमान और शिकायतों को दर्ज करने के लिए माध्यम प्रदान करते हुए उन्हें सशक्त बनाया जा सके।

यद्यपि, भादूविप्रा अधिनियम में प्राधिकरण द्वारा व्यक्तिगत शिकायतों के निवारण करने की परिकल्पना नहीं की गई है तथापि प्राप्त शिकायतों से प्राधिकरण को इस क्षेत्र के कार्यनिष्पादन का आंकलन करने और इन मुद्दों को दूर करने में सहायता प्राप्त होती है। वास्तव में, भादूविप्रा द्वारा जारी कई विनियमों, निदेशों और आदेशों का आधार उपभोक्ताओं से प्राप्त शिकायतें हैं।

इस पुस्तिका में उपभोक्ता के दृष्टिकोण से, प्राधिकरण द्वारा आज तक जारी सभी विनियमों, आदेशों और निदेशों का सार है। दूरसंचार सेवाओं के उपभोक्ता के रूप में नामांकन से आरंभ होकर, उपभोक्ता के लिए ऐसा सब कुछ जो संगत हो यथा शिकायत निवारण, प्रशुल्क, सेवा गुणवत्ता, मोबाइल नम्बर पोर्टेबिलिटी, मूल्यवर्धित सेवाएं, अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण, विभिन्न उपभोक्ता । सशक्तिकरण साधन जैसे मोबाइल एप, उपभोक्ता पहुंच, हैंडसेट में मोबाइल नम्बर संचित करना, डायल करने संबंधी सलाह के संबंध में पृथक अध्यायों में बताया गया है। इनका ब्यौरा भादूविप्रा की वेबसाइट : [www.trai.gov.in](http://www.trai.gov.in) पर भी उपलब्ध है।

# अध्याय 1

## दूरसंचार सेवाओं के उपभोक्ता के रूप में नामांकन



### मोबाइल कनेक्शन प्राप्त करना

कोई भी व्यक्ति अपने राज्य या सेवा क्षेत्र (सामान्यतया सेवा क्षेत्र राज्य की सीमा के साथ ही समाप्त होता है) में परिचालन कर रहे किसी भी दूरसंचार सेवा प्रदाता (टीएसपी) से मोबाइल कनेक्शन/ सब्सक्रिप्शन प्राप्त कर सकता है। टीएसपी के उस राज्य के विभिन्न शहरों/ नगरों/ क्षेत्रों में बिक्री पटल होते हैं। मोबाइल कनेक्शन प्राप्त करने के लिए व्यक्ति को एक प्रपत्र में उपभोक्ता अर्जन प्रपत्र (सीएएफ) को भरना होगा और अपेक्षित दस्तावेज संलग्न करने होंगे। एक बार सीएएफ का ब्यौरा पूरा होने के बाद उन्हें टीएसपी जो इस संबंध में उपभोक्ता से ही अभिपुष्टि करता है, द्वारा एक स्टार्ट-अप किट दी जाती है।



### स्टार्ट-अप किट

एक स्टार्ट अप किट में निम्नलिखित मद/ जानकारीयां होती हैं:

- (क) सिम कार्ड;
- (ख) एक मोबाइल नम्बर (मोबाइल नम्बर पोर्टेबिलिटी के मामले के अलावा);
- (ग) सब्सक्रिप्शन के स्वरूप यथा प्रीपेड अथवा पोस्ट-पेड के बारे में जानकारी;
- (घ) उपभोक्ता सहायता नम्बर, सामान्य सूचना नम्बर और अपीलीय प्राधिकारी के बारे में जानकारी;
- (ङ) दूरसंचार उपभोक्ताओं चार्टर का संक्षिप्त रूप।

स्टार्ट-अप किट में कोई विशेष प्रशुल्क वॉउचर (एसटीवी) नहीं होगा। तथापि, एक प्रशुल्क प्लॉन दिया जा सकता है।

मोबाइल उपभोक्ता प्रीपेड या पोस्ट- पेड सब्सक्रिप्शन के लिए (प्लॉन) विकल्प का चुनाव कर सकता है।

### वॉउचर (प्रीपेड मोबाइल उपभोक्ताओं के लिए)

मोबाइल सेवा प्राप्त करने के लिए प्रीपेड उपभोक्ता को टीएसपी द्वारा पेशकश किए जाने वाले निम्नलिखित वॉउचरों (पेपर के स्वरूप में ऑफलाइन खरीदारी) में से खरीदने की आवश्यकता होती है :

**(क) प्लॉन वॉउचर (लाल रंग)** किसी सब्सक्राइबर को किसी प्रशुल्क प्लॉन में नामांकित करने के लिए होता है और इसका कोई मौद्रिक मान नहीं होता है। इस वॉउचर का प्रयोग कर उपभोक्ता अपने प्रशुल्क प्लॉन में बदलाव भी कर सकता है।

**(ख) टॉपअप वॉउचर (हरा रंग)** केवल मौद्रिक मान देता है जो रूपए में उल्लिखित किया जाता है और इसकी वैधता अथवा उपयोग असीमित होती है। यह दस रूपए के गुणक में उपलब्ध होता है और दस रूपए के गुणक में किसी अन्य वॉउचर की पेशकश नहीं की जा सकती है।

**(ग) विशेष प्रशुल्क वॉउचर (एसटीवी) (पीला रंग)** जबकि उपभोक्ता के प्रशुल्क प्लॉन में लागू दरें विनिर्दिष्ट होती हैं, वहीं एसटीवी को सक्रिय कर रियायती प्रशुल्क भी प्राप्त कर सकता है। यह एसटीवी प्लॉन के एक या एक से अधिक प्रशुल्क संघटकों को विनिर्दिष्ट अवधि (वैधता) के लिए परिवर्तित करता है। यह रियायती दर अथवा उस वैधता अवधि के दौरान प्राप्त किए जाने वाले निशुल्क मिनटों/डॉटा/एसएमएस की कतिपय प्रमात्रा के रूप में हो सकता है। इस विनिर्दिष्ट वैधता की समाप्ति होने पर विभिन्न सेवाओं के लिए प्रभार मूल अभिदत्त प्रशुल्क प्लॉन के अनुरूप होगा। (उदाहरण के लिए 39 रूपए के एक एसटीवी को 28

दिनों की अवधि के लिए 20 पैसे प्रति मिनट की रियायती दर पर एस.टी.डी. कॉल करने हेतु उपयोग किया जा सकता है।)

इसी प्रकार, 27 रूपए का एक एसटीवी 14 दिनों की अवधि के लिए, 300 निःशुल्क एसएमएस प्रदान कर सकता है, इत्यादि।

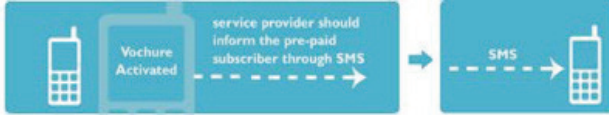
यह नोट करना प्रासंगिक है कि किसी एसटीवी की वैधता ऐसे एसटीवी के अलावा 90 दिनों से अधिक नहीं हो सकती है जिनमें विशेषरूप से डॉटा लाभ दिया जा रहा हो जिनकी एसटीवी की वैधता 365 दिनों की अवधि के लिए हो सकती है।

एसएमएस अथवा डॉटा संबंधित एसटीवी जिनकी वैधता 7 दिनों से अधिक होती है, को एसएमएस द्वारा “हां” अथवा ईमेल द्वारा अथवा पत्र अथवा फैंक्स भेजकर तथा वेब आधारित कार्यक्रम के मामले में पृथक रूप से “हां” का बटन दबाकर सहमति प्राप्त करने के लिए निर्धारित तरीके से उपभोक्ता की स्पष्ट सहमति प्राप्त करने के बाद नवीकृत किया जा सकता है। साथ ही, इसे किसी भी समय उपभोक्ता के अनुरोध पर आईवीआरएस और एसएमएस के माध्यम से टोल फ्री शॉर्ट कोड अथवा वेब लिंक के माध्यम से निष्क्रिय किए जाने की निर्धारित प्रक्रिया को अपना कर निष्क्रिय किया जा सकता है।

**(घ) कांबो वॉउचर (नीला रंग)** अधिकतम 90 दिनों की अवधि के लिए प्रशुल्क प्लॉन में एक या एक से अधिक मदों में परिवर्तन कर सकता है और प्रीपेड खाते में मौद्रिक मान जोड़ता है।

**पेपर वॉउचर के अतिरिक्त, कोई भी उपभोक्ता इन वॉउचरों को ऑनलाइन सक्रिय कर इन्हें तहत उपलब्ध लाभ प्राप्त कर सकता है।**

## किसी वॉउचर को सक्रिय करने के संबंध में प्रीपेड सब्सक्राइबरों को जानकारी प्रदान करना



किसी वॉउचर को सक्रिय किए जाने के तुरंत बाद दूरसंचार सेवा प्रदाता (टीएसपी) को एसएमएस के माध्यम से निम्नलिखित जानकारी प्रीपेड उपभोक्ता को प्रदान करनी चाहिए:

### (क) प्लॉन वॉउचर के सक्रिय होने पर :-

- (i) इस प्लॉन का शीर्षक
- (ii) इस प्लॉन की वैधता अवधि

### (ख) टॉप अप वॉउचर के सक्रिय होने पर :-

- (i) कुल प्रभारित राशि
- (ii) प्रभार किया गया संसाधन शुल्क अथवा प्रशासनिक प्रभार, जैसा भी मामला होय
- (iii) की गई कर कटौति
- (iv) निवल मौद्रिक मान वर्धन

### (ग) विशेष प्रशुल्क वॉउचर के सक्रिय होने पर :-

- (i) कुल प्रभारित राशि
- (ii) वॉउचर की वैधता अवधि
- (iii) वॉउचर के विशिष्ट लाभ।

### (घ) किसी कांबो वॉउचर के सक्रिय होने पर :-

- (i) कुल प्रभारित राशि
- (ii) इस वॉउचर के विशिष्ट लाभ

(iii) विशिष्ट लाभ की वैधता अवधि

(iv) निवल मौद्रिक मान वर्धन

(v) उपयोग के संबंध में प्रतिबंध, यदि कोई हो तो, अथवा मौद्रिक मान की वैधता अवधि।

## उपयोग के संबंध में प्रीपेड उपभोक्ता के लिए जानकारी



किसी प्रीपेड उपभोक्ता के खाते से कोई कटौती करने के तुरंत बाद, दूरसंचार सेवा प्रदाता को उन्हें एसएमएस या यूएसएसडी के माध्यम से निम्नलिखित सूचना दिया जाना अपेक्षित होता है:

### (क) प्रत्येक कॉल के पश्चात् :-

- (i) कॉल की अवधि
- (ii) कॉल के लिए काटी गई राशि
- (iii) खाते में बची शेष राशि
- (iv) विशेष प्रशुल्क वॉउचर के मामले में उपयोग के संबंध में काटे गए मिनटों इस्तेमाल और उपयोग के लिए बचे शेष मिनट
- (v) कुल उपलब्ध मौद्रिक मान;

### (ख) मोबाइल में डैटा इस्तेमाल के प्रत्येक सत्र के पश्चात् :-

- (i) डैटा उपयोग की प्रमात्रा

- (ii) काटी गई राशिय
- (iii) खाते में बची शेष राशिय

**(ग) मूल्य वर्धित सेवा द्वयीएएसऱ सहित किसी सेवा के सक्रिय होने के पश्चात् :-**

- (i) काटी गयी राशिय
- (ii) किस प्रयोजनार्थ राशि काटी गयीय
- (iii) खाते में बची शेष राशिय
- (iv) मूल्य वर्धित सेवा की वैधता अवधि।

नोट : ये प्रावधान उस स्थिति में लागू नहीं होंगे जब उपभोक्ता अपने सेवा क्षेत्र के बाहर रोमिंग में हो।

**डॉटा सेवाएं**

**(क) डॉटा सेवाओं का सक्रिय होना अथवा निष्क्रिय होना :**

- (i) दूरसंचार सेवा प्रदाता, उपभोक्ता की स्पष्ट सहमति के बिना डॉटा सेवाओं को सक्रिय नहीं कर सकता है।
- (ii) उपभोक्ता निशुल्क नम्बर शार्ट कोड 1925 पर एसएमएस भेजकर या कॉल कर डॉटा सेवाओं को सक्रिय/निष्क्रिय कर सकता है।
- (iii) एसटीवी अथवा कांबो वॉउचर अथवा एडऑन पैक के माध्यम से डॉटा सेवाएं वॉउचर/पैक की वैधता अवधि की समाप्ति तक सहमति के साथ सक्रिय माना जाएगा अथवा समग्र डॉटा की समाप्ति पर, जो भी पहले हो, सक्रिय माना जाएगा।
- (iv) दूरसंचार सेवा प्रदाता को आवधिक अंतराल पर डॉटा सेवाओं को निष्क्रिय करने के लिए

निर्धारित प्रक्रिया के बारे में एसएमएस के माध्यम से सब्सक्राइबर्स को सूचित करना अपेक्षित होता है।

**(ख) ब्रॉडबैंड सेवाएं :** सेवा प्रदाताओं द्वारा ब्रॉडबैंड सब्सक्राइबर्स (वॉयरलाइल अथवा वॉयरलेस) को उचित उपयोग नीति के तहत दिए जाने वाले प्रशुल्क प्लॉनों के संबंध में प्रदत्त की जाने वाली सूचना-

**(क) फिक्स ब्रॉडबैंड सेवाओं के लिए**

- (i) विनिर्दिष्ट गति के साथ डॉटा उपयोग की सीमाय
- (ii) विनिर्दिष्ट डॉटा उपयोग सीमा तक ब्रॉडबैंड कनेक्शन की गति; और
- (iii) डॉटा उपयोग की सीमा के पार ब्रॉडबैंड कनेक्शन की गतिय
- (iv) सेवा प्रदाता को यह सुनिश्चित करने की आवश्यकता होती है कि फिक्स ब्रॉडबैंड उपभोक्ता को प्रदत्त ब्रॉडबैंड सेवा की डॉउनलोड गति को ब्रॉडबैंड के लिए न्यूनतम डॉउनलोड गति से नीचे कम नहीं किया जाए जैसा कि समय-समय पर दूरसंचार विभाग द्वारा उपभोक्ता को प्रदत्त डॉटा के कोटा के समाप्त होने के पश्चात् किसी भी उचित उपयोग ब्रॉडबैंड प्रशुल्क प्लॉन में परिभाषित किया जाता है।

**(ख) मोबाइल ब्रॉडबैंड सेवा के लिए:**

- (i) डॉटा सेवाएं प्रदान करने के लिए विनिर्दिष्ट प्राथमिक प्रौद्योगिकी (3जी/4जी) के साथ डॉटा उपयोग सीमा;
- (ii) डॉटा उपयोग सीमा से परे डॉटा सेवाएं प्रदान करने के लिए पेशकश की गई गति;

**(ग) सेवा प्रदाता निम्नवत कार्य करेगा:**

- (i) उपभोक्ता को उनके प्लॉन के तहत डॉटा उपयोग सीमा के 50 प्रतिशत, 90 प्रतिशत, 100 प्रतिशत पहुंचने एमएमएस अथवा ईमेल के जरिये अलर्ट जारी करेगा।
- (ii) वह एक पोर्टल /वेबसाइट का रखरखाव करेगा ताकि उपयोगकर्ता किसी भी समय अपने उपयोग के बारे में जानकारी प्राप्त करने के लिए पोर्टल/ वेबसाइट तक पहुंच बना सकें।

**(ग) डॉटा के उपयोग के संबंध में सब्सक्राइबर्स को दूरसंचार सेवा प्रदाताओं द्वारा भेजा जाने वाला अलर्ट:-**

सेवा प्रदाताओं के लिए यह अनिवार्य है कि वे एसएमएस अथवा यूएसएसडी के माध्यम से उपभोक्ताओं को डॉटा उपयोग के संबंध में और लागू प्रशुल्क दरों के बारे में निम्नानुसार अलर्ट भेजें :-

- (i) विशेष डॉटा पैकों (एसटीवी/ कांबो/ एडऑन पैक) के उपयोगकर्ताओं के अलावा, सभी मोबाइल डॉटा उपयोगकर्ताओं को प्रत्येक 10 एमबी डॉटा के उपयोग के बाद उपयोग किए गए डॉटा के संबंध में अलर्ट जारी करना। यदि उपभोक्ता ऐसी जानकारी प्राप्त नहीं करना चाहें तो वे इससे बाहर निकलने का विकल्प चुन सकते हैं।
- (ii) विभिन्न विशेष डॉटा पैकों (एसटीवी/कोम्बो/ एडऑन) के उपयोगकर्ताओं को उनके खाते में उपलब्ध डॉटा के 50 प्रतिशत, 90 प्रतिशत और 100 प्रतिशत डॉटा का उपयोग कर लेने पर अथवा जब उपलब्ध डॉटा शेष 500 एमबी, 100 एमबी और 10 एमबी पहुंच जाए तो उन्हें अलर्ट भेजना;

- (iii) डॉटा सीमा की समाप्ति के बाद लागू प्रशुल्क जब डॉटा उपयोग, सीमा के 90 प्रतिशत तक पहुंच जाए अथवा खाते में उपलब्ध शेष डॉटा 10 एमबी तक पहुंच जाए;
- (iv) अंतर्राष्ट्रीय रोमिंग उपभोक्ता को डॉटा सेवाओं का उपयोग नहीं करने की मंशा होने पर उसे निष्क्रिय करने के बारे में सावधान करना।

**प्रीपेड मोबाइल कनेक्शन के संबंध में पूर्व में किए गए उपयोग का ब्यौरा**



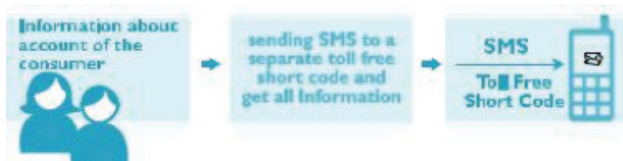
यद्यपि, प्रीपेड उपभोक्ता को मासिक बिल नहीं प्राप्त होता है, तथापि वह अपने दूरसंचार सेवा प्रदाता से उपर्युक्त मूल्य जो कि अधिकतम 50 रूपए हो पर निम्नलिखित जानकारी प्राप्त करने का हकदार हैं:

- (क) सभी कॉलों के लिए मदवार उपयोग प्रभार;
- (ख) भेजे गए एसएमएस की संख्या और ऐसे एसएमएस के लिए प्रभारित मूल्य;
- (ग) प्राप्त वीएस और प्रभारित की गई राशि;
- (घ) प्राप्त की गई प्रीमियम दर सेवा और प्रभारित राशि;

## (ड.) रोमिंग प्रशुल्क;

दूरसंचार सेवा प्रदाता को ऐसे अनुरोध की प्राप्ति के तीस दिनों के भीतर यह जानकारी प्रदान करनी होती है। दूरसंचार सेवा प्रदाता का यह दायित्व होगा कि वह उस उपभोक्ता से प्राप्त अनुरोध की तिथि से पहले के छह महीने की अवधि के लिए जानकारी प्रदान करे।

### उपभोक्ता के खाते के बारे में जानकारी



उपभोक्ता पृथक निशुल्क संक्षिप्त कोड पर एसएमएस भेजकर निम्नलिखित जानकारी भी प्राप्त कर सकता है:

### (क) उनके द्वारा प्राप्त किया गया प्रशुल्क प्लॉन जिसमें निम्नलिखित शामिल होगा:-

- स्थानीय और लंबी दूरी (एसटीडी) की कॉलों के लिए दरें और ऑन नेट और ऑफ नेट उपयोग के लिए विभेदक प्रभार, यदि कोई हों;
- एसएमएस के लिए दरें
- डॉटा सेवाओं के लिए दरें

### (ख) प्रीपेड उपभोक्ता के खाते में उपलब्ध शेष राशि; और

### (ग) उपभोक्ता के टेलिफोन नम्बर पर सक्रिय की गयी मूल्य वर्धित सेवाए (155223);

नोट: सेवा प्रदाता का यह दायित्व नहीं होगा कि वह उस उपभोक्ता को ऐसी जानकारी प्रदान करे जब उपभोक्ता देश के बाहर रोमिंग में हों।

### उपयोग नहीं किए जाने के कारण मोबाइल कनेक्शन को निष्क्रिय किया जाना

- किसी भी प्रीपेड मोबाइल कनेक्शन को कम से कम 90 दिनों की अवधि के लिए उपयोग नहीं किये जाने पर निष्क्रिय नहीं किया जाएगा।
- उपयोग नहीं किए जाने का तात्पर्य किसी इनकमिंग या ऑउटगोइंग कॉल अथवा ऑउटगोइंग एसएमएस अथवा डॉटा सेशन अथवा उपयोग अथवा मूल्यवर्धित सेवाएं अथवा रेंटल के भुगतान का न होना है।
- 90 दिनों के बाद प्रीपेड खाते में यदि शेष राशि उपलब्ध हो तो, एक बार में 30 दिनों तक उपयोग नहीं किए जाने की अवधि को विस्तार देने के लिए अधिकतम 20 रूपए की राशि काट ली जाएगी।

### पोस्ट-पेड मोबाइल कनेक्शनों के लिए सुरक्षित अभिरक्षा योजना

पोस्ट- पेड मोबाइल उपभोक्ता अपने नम्बर को प्रत्येक तीन महीने के लिए अधिकतम 150/- रूपए की राशि का भुगतान कर सुरक्षित अभिरक्षा में रख सकते हैं।

**पुनः सक्रिय करने के लिए रियायती अवधि:** जिस उपभोक्ता का कनेक्शन निष्क्रिय कर दिया गया हो, उन्हें कम से कम 15 दिनों की न्यूनतम रियायती अवधि प्रदान की जाएगी जिसके भीतर वह अधिकतम 20 रूपए की राशि का भुगतान कर नम्बर को पुनः सक्रिय करवा सकता है।



# अध्याय 2

## शिकायत निवारण

### शिकायतों के समाधान के लिए ढांचा

भाद्रविप्रा अधिनियम, 1997 के अनुसार भाद्रविप्रा को व्यक्ति विशेष की उपभोक्ता शिकायत का समाधान करने का अधिदेश प्राप्त नहीं है।

भाद्रविप्रा ने दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण विनियम के माध्यम से सब्सक्राइबर्स की शिकायतों का समाधान करने, सेवा संबंधी अनुरोधों पर कार्यवाही करने और उन्हें दूरसंचार सेवा प्रदाताओं द्वारा जानकारी प्रदान करने के लिए निम्नलिखित ढांचा निर्धारित किया है। उपभोक्ता से अपेक्षित है कि वह अपनी शिकायत के समाधान के लिए इस ढांचे का उपयोग करे।

### शिकायत केन्द्र की स्थापना

शिकायत केन्द्र की स्थापना सेवा प्रदाताओं द्वारा शिकायत के समाधान का प्रथम चरण होता है। इस शिकायत केन्द्र का एक निशुल्क “कस्टमर केयर नम्बर” होगा। शिकायत केन्द्र तक उपभोक्ता व्यक्तिगत रूप से और ईमेल व डाक द्वारा अपनी शिकायतें पहुंचा सकते हैं।

शिकायतकर्ता को निःशुल्क “कस्टमर केयर नम्बर” के माध्यम से अपने सेवा प्रदाता के शिकायत केन्द्र से संपर्क करना होता है। यह शिकायत केन्द्र सप्ताह के सातों दिन प्रातः 8 बजे (08:00 बजे) से रात्रि के 12 बजे (00:00 बजे) तक खुला होना चाहिए। यदि उपभोक्ता का लैंडलाइन टेलिफोन/मोबाइल खराब हो तो वह शिकायत केन्द्र को किसी अन्य टेलिफोन/मोबाइल से कॉल कर संपर्क कर सकता है

जिसके लिए एक पृथक नम्बर को अधिदेशित किया जाता है। उपभोक्ता हिंदी या अंग्रेजी अथवा उस राज्य/सेवा क्षेत्र की किसी स्थानीय भाषा को चुनाव कर सकता है।



### शिकायत केन्द्र पर शिकायत पर कार्यवाही

प्रत्येक शिकायत को ‘विशिष्ट डॉकेट नम्बर’ देकर पंजीकृत किया जाता है। शिकायत केन्द्र इस विशिष्ट डॉकेट नम्बर, इसकी तिथि और पंजीकरण समय और इस शिकायत के निवारण की समय सीमा के बारे में एसएमएस के माध्यम से सूचित करेगा। साथ ही शिकायत पर कार्यवाही पूर्ण होने पर भी उपभोक्ता को एसएमएस अथवा ईमेल अथवा डाक के माध्यम से की गई कार्रवाई और अपीलीय प्राधिकरण के पास इस बारे में अपील करने की प्रक्रिया के संबंध में सूचित किया जाएगा। शिकायत का ब्योरा प्रत्येक डॉकेट नम्बर के लिए कम से कम तीन महीने की अवधि के लिए सिस्टम में रहेगा।

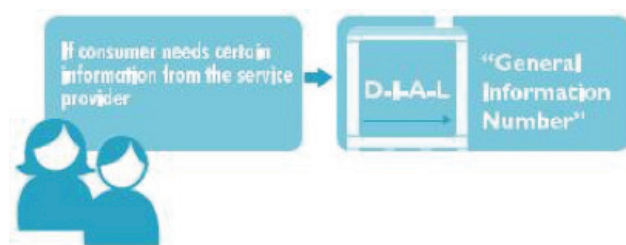
उपभोक्ता को यह सलाह दी जाती है कि वे इस विशिष्ट डॉकेट नम्बर तथा की गयी कार्रवाई संबंधी में जानकारी को सुरक्षित रखें। यदि वह इस शिकायत के समाधान से संतुष्ट नहीं है तो वह इस ब्योरे का उपयोग शिकायत केन्द्र द्वारा

शिकायत के समाधान के विरुद्ध अपील करते समय कर सकता है।

## शिकायतों और सेवा संबंधी अनुरोधों पर कार्यवाही करने के लिए समय-सीमा

सेवा की गुणवत्ता संबंधी विनियम में यथा विनिर्दिष्ट शिकायतों और सेवा संबंधी अनुरोधों पर कार्यवाही करने के लिए समय- सीमा को अनुलग्नक 1 और 2 में दिया गया है। जिन मामलों के लिए सेवा की गुणवत्ता संबंधी विनियम में समय- सीमा विनिर्दिष्ट नहीं की गई है शिकायतों और सेवा अनुरोध को तीन महीने के भीतर निपटाया जाना होता है।

### संदेह का समाधान करना



यदि उपभोक्ता को सेवा प्रदाता से किसी जानकारी की आवश्यकता हो तो वह सेवा प्रदाता द्वारा स्थापित किए गए "सामान्य जानकारी हेतु नम्बर" को डायल कर सकता है। यदि वह कस्टमर केयर नम्बर पर कॉल करता है और जानकारी मांगता है तो उसे सामान्य सूचना नम्बर पर कॉल करने का निर्देश दिया जा सकता है। सेवा प्रदाता सामान्य जानकारी देने वाले एजेंट से बात करने के लिए उपभोक्ता से शुल्क उद्गृहित कर सकता है। यह प्रभार तब उद्गृहित किया जाएगा जब आईवीआएस मन्यू में कस्टमर केयर एजेंट से बात करने के लिए बटन दबाया जाएगा।

### 'कस्टमर केयर नम्बर' पर आईवीआरएस का

### प्रचालन

"कस्टमर केयर नम्बर" पर 'इंटरैक्टिव वॉयस रिसपांस सिस्टम' (आईवीआरएस) निम्नलिखित तरीके से कार्य करती है:

1	आईवीआरएस के प्रथम चरण में भाषा का चयन करने की व्यवस्था है।
2	आईवीआरएस का दूसरा चरण अपील का चयन करने तथा शिकायत की व्यापक श्रेणियों तथा सेवा अनुरोधों का चयन करने की व्यवस्था करता है।
3	आईवीआरएस का तीसरा चरण शिकायत तथा सेवा अनुरोधों के तहत उप मेन्यू की व्यवस्था करता है जिसमें उपभोक्ता सहायता एजेंट से बातचीत करने का विकल्प होता है।

**1** First level of IVRS provides for language selection

**2** Second level of IVRS provides for selecting appeal & broad categories of complaints and service requests

**3** Third level of IVRS provides for sub-menu under complaints and service requests with the option to speak to a consumer care agent.

### अपीलीय प्राधिकरण में अपील

यदि कोई उपभोक्ता अपनी शिकायत के समाधान से संतुष्ट

नहीं है अथवा उसकी शिकायत का समाधान नहीं किया गया है अथवा विनिर्दिष्ट अवधि में शिकायत समाधान की सूचना उन्हें नहीं प्राप्त होती है तो, वह अपनी शिकायत के निवारण के लिए अपीलीय प्राधिकरण में जा सकता है। अपीलीय प्राधिकरण के संपर्क ब्यौरा स्टार्ट-अप किट, सेवा प्रदाताओं की वेबसाइट और उनके विक्रय स्थलों पर उपलब्ध होता है।

अपील दायर करने के लिए कोई शुल्क या प्रभार नहीं लिया जाता है। उपभोक्ता शिकायत निवारण के लिए निर्धारित समय-सीमा की समाप्ति के तीस दिनों के भीतर ईमेल अथवा फ़ैक्स या डाक द्वारा या व्यक्तिगत तौर पर या सेवा प्रदाता के कस्टमर केयर नम्बर के माध्यम से भी अपील दायर कर सकता है। अपीलकर्ता की उपस्थिति अनिवार्य नहीं है किंतु यदि वह चाहे तो व्यक्तिगत रूप से अपीलीय प्राधिकरण के समक्ष उपस्थित होकर अपने मामले को प्रस्तुत कर सकता है।

### सलाहकार समिति

प्रत्येक सेवा क्षेत्र में सेवा प्रदाता के अपीलीय प्राधिकरण के लिए एक सलाहकार समिति होगी। इस सलाहकार समिति में दो प्रतिनिधि होंगे— एक दूरसंचार सेवा प्रदाता की ओर से और दूसरा भादूविप्रा के साथ पंजीकृत उपभोक्ता समर्थक समूह (सीएजी) होंगे। सलाहकार समिति को विचारण के लिए अपीलीय प्राधिकरण में समक्ष आए प्रत्येक अपील पर अपना परामर्श देना होता है।

### अपीलों पर कार्यवाही

अपीलीय प्राधिकारी के सचिवालय को निम्नवत कार्य करना होता है:

- विशिष्ट अपील संख्या प्रदान करते हुए अनुरोध की प्राप्ति पर तत्काल एक अपील दायर करना।

- उपभोक्ता को एसएमएस या ईमेल के माध्यम से विशिष्ट अपील नम्बर भेजकर, अपील प्राप्ति की सूचना तीन दिनों के भीतर देना।
- अपील की प्राप्ति की तिथि से तीन दिनों के भीतर इसकी प्राप्ति की सूचना, दस्तावेज अथवा रिकार्ड आदि के साथ सात दिनों के भीतर उत्तर देने के लिए संबंधित सेवा प्रदाता को अग्रेषित करना; और
- सेवा प्रदाता से उत्तर की प्राप्ति के दो दिनों के भीतर अपील के साथ सेवा प्रदाता के उत्तर पर विचारण के लिए सलाहकार समिति के समक्ष इसको प्रस्तुत करना।

सलाहकार समिति को पंद्रह दिनों के भीतर उसके समक्ष प्रत्येक अपील पर अपनी सलाह देनी होती है। सचिवालय को सलाहकार समिति से परामर्श की प्राप्ति के दो दिनों के भीतर अपीलीय प्राधिकरण के समक्ष समिति के परामर्श को रखना होता है।

### अपीलीय प्राधिकरण द्वारा निपटान

जब किसी अपील को अपीलीय प्राधिकरण के समक्ष रखा जाता है तो वह आवश्यक समझे जाने पर जांच कर सकता है और इसमें यह कहते हुए लिखित रूप में कारण सहित आदेश पारित करते हुए दस दिनों के भीतर अपील को निपटाएगा जिसमें निर्धारण बिंदु और इससे संबंधित निर्णय का उल्लेख होगा। अपीलीय प्राधिकरण से आशा की जाती है कि वे सलाहकार समिति द्वारा दी गई सलाह पर उचित रूप से विचार करे। यदि अपीलीय प्राधिकरण सलाहकार समिति की सलाह के विरुद्ध निर्णय करता है तो उसे उसके द्वारा पारित आदेश का कारण सहित रिकार्ड करना चाहिए।

इस अपीलीय प्राधिकरण के सचिवालय द्वारा अपीलकर्ता और सेवा प्रदाता को एसएमएस या ईमेल या डाक द्वारा इस निर्णय के बारे में सूचित करना होगा।

## वेब आधारित शिकायत निगरानी प्रणाली



प्रत्येक सेवा प्रदाता वेब आधारित शिकायत निगरानी प्रणाली को स्थापित करने के लिए अधिदेशित होता है जिसके माध्यम से उपभोक्ता अपनी शिकायतों की स्थिति जान सकता है।

शिकायत निगरानी प्रक्रिया को भी प्रत्येक छह माह में समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जाना होता है।

### दूर संचार उपभोक्ता चार्टर

सभी दूरसंचार सेवा प्रदाताओं से अपेक्षित है कि वे हिंदी, अंग्रेजी और सेवा क्षेत्र/राज्य की स्थानीय भाषा में दूरसंचार उपभोक्ता चार्टर को प्रकाशित करें। इस चार्टर में अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित के संबंध में जानकारीयां अंतर्विष्ट होंगी:

- सेवा की निबंधन व शर्तें,
- शिकायत निवारण प्रणाली के बारे में जानकारी,
- शिकायत निवारण प्रक्रिया,
- सेवा की गुणवत्ता विनियम के तहत विभिन्न शिकायतों के लिए प्राधिकरण द्वारा विनिर्दिष्ट विभिन्न समय सीमा,
- कस्टमर केयर नम्बर- निशुल्क,
- सामान्य जानकारी- निशुल्क अथवा प्रभार आधार पर,

- मोबाइल संख्या पोर्टेबिलिटी, सेवा प्रदाता द्वारा दी जाने वाली सेवाओं को समाप्त करने के संबंध में विभिन्न प्रक्रियाएं,
- प्राधिकरण द्वारा जारी विभिन्न विनियमों, आदेशों के तहत उपभोक्ताओं के अधिकार,
- प्राधिकरण द्वारा जारी विभिन्न विनियमों, आदेशों और निर्देशों के तहत सेवा प्रदाताओं के कर्तव्य और दायित्व।

स्टार्ट-अप किट जो मोबाइल उपभोक्ता को सेवा के नामांकन के समय प्राप्त होती है, में दूरसंचार उपभोक्ता चार्टर का संक्षिप्त संस्करण होगा।

### समाचार पत्रों और वेबसाइट में जानकारी प्रकाशित करना



सेवा प्रदाताओं को प्रत्येक छह माह के अंतराल पर हिंदी अथवा अंग्रेजी और स्थानीय भाषा में प्रमुख समाचार पत्रों में निम्नलिखित जानकारी प्रकाशित करना होता है और अपनी वेबसाइट पर भी इन्हें उपलब्ध करना होता है:

- कस्टमर केयर नम्बर;
- सामान्य सूचना नम्बर;
- अपीलीय प्राधिकरण का संपर्क ब्यौरा;
- वेब आधारित शिकायत निगरानी प्रणाली पर शिकायतों की निगरानी की प्रक्रिया।

# अध्याय 3

## सेवा की गुणवत्ता और बिलिंग संबंधी सटीकता

भादूविप्रा अधिनियम यह उपबंध करता है कि प्राधिकरण सेवा प्रदाताओं द्वारा दी जाने वाली सेवा की गुणवत्ता के मानक निर्धारित करेगा और उक्त सेवाओं का आवधिक सर्वेक्षण करेगा ताकि दूरसंचार सेवा के पभोक्ताओं के हितों का संरक्षण किया जा सके।



### सेवा की गुणवत्ता (क्यूओएस)

भादूविप्रा ने समय-समय पर जारी किए गए क्यूओएस विनियमों के माध्यम से विभिन्न सेवाओं हेतु सेवा गुणवत्ता संबंधी मानक निर्धारित किए हैं। भादूविप्रा के वॉयरलाइन (आधारभूत), सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा (2जी, 3जी और 4जी वोल्ट), ब्रॉडबैंड सेवा और वॉयरलाइन डॉटा हेतु सेवा की गुणवत्ता के मानकों को नियंत्रित करने के लिए सेवा की गुणवत्ता संबंधी पृथक विनियम निर्धारित किए हैं। सेवा की गुणवत्ता संबंधी महत्वपूर्ण मानदंड और सेवा प्रदाताओं द्वारा मानदंडों को पूरा करने हेतु बेंचमार्क अनुलग्नक 1 और 2 में दिए गए हैं।

### भादूविप्रा में सेवा की गुणवत्ता की निगरानी

सेवा की गुणवत्ता सुनिश्चित करने और सेवा प्रदाताओं के

कार्य निष्पादन की निगरानी के लिए भादूविप्रा ने त्रिआयामी कार्यनीति अपनाई है :

- (एक) सेवा प्रदाताओं की तिमाही कार्य निष्पादन निगरानी रिपोर्ट;
- (दो) तृतीय पक्ष एजेंसियों द्वारा सेवा की गुणवत्ता की लेखापरीक्षा, और;
- (तीन) तृतीय पक्ष एजेंसियों के माध्यम से उपभोक्ता संतुष्टि संबंधी सर्वेक्षण;

मोबाइल टेलीफोन सेवा की गुणवत्ता की निगरानी हेतु नेटवर्क की लेखापरीक्षा सभी सेवा क्षेत्रों में तिमाही आधार पर की जाती है, जबकि आधारभूत और ब्रॉडबैंड सेवाओं हेतु लेखापरीक्षा वार्षिक आधार पर की जाती है। उपभोक्ता संतुष्टि के स्तर का पता लगाने के लिए भादूविप्रा द्वारा आवधि एक अंतराल पर उपभोक्ता सर्वेक्षण किया जाता है। स्वतंत्र एजेंसी के माध्यम से लेखापरीक्षा और सर्वेक्षण किया जाता है और हितधारकों की जानकारी के लिए परिणामों को भादूविप्रा की वेबसाइट पर डाला किया जाता है।

विभिन्न सेवा प्रदाताओं के नेटवर्क की गुणवत्ता का पता लगाने के लिए भादूविप्रा राष्ट्रीय राजमार्गों और रेल मार्गों के इर्द-गिर्द विभिन्न शहरों में नियमित रूप से 'ड्राइव परीक्षण' संचालित करता है। इन ड्राइव परीक्षणों के परिणाम सभी

हितधारकों की जानकारी के लिए भादूविप्रा की वेबसाइट पर नियमित रूप से डाले जाते हैं। दूरसंचार सेवा प्रदाता को अपने नेटवर्क में प्रभावी रूप से सुधार करने के लिए इन रिपोर्ट पर विचार करना अपेक्षित होता है।

सेवा क्षेत्र में सभी सेल/ बीटीएस के कार्यनिष्पादन की औसत पर आधारित मूल्यांकन की बजाय 'सेल' स्तर पर कॉल- ड्रॉप की व्यापक निगरानी के लिए भादूविप्रा ने सेवा की गुणवत्ता के विनियमों में संशोधन किया है। 'ड्रॉप कॉल दर' को मापने का यह संशोधित दृष्टिकोण सेवा प्रदाता के नेटवर्क कार्यनिष्पादन को बेहतर अंतर्दृष्टि प्रदान करेगा और ऐसे स्थानीय क्षेत्रों की पहचान करने में सहायता करेगा जहां कार्यनिष्पादन ठीक नहीं है। भादूविप्रा सेवा प्रदाताओं की पाक्षिक रिपोर्ट के माध्यम से कॉल ड्रॉप की निगरानी भी करता है। इन डॉटा को भादूविप्रा एनालिटिक्स पोर्टल (ए दंसलजपबेण्जतंपण्हवअण्पद) के माध्यम से उपभोक्ताओं के लाभ हेतु विश्लेषित और प्रदर्शित किया जाता है।

यदि दूरसंचार सेवा प्रदाता, भादूविप्रा के सेवा की गुणवत्ता के बेंचमार्क का अनुपालन नहीं करता है तो उन पर बड़ा वित्तीय निरुत्साहन लगाया जा सकता है।

### बिलिंग संबंधी सटीकता

गलत बिलिंग और प्रभार से उपभोक्ता के हितों की रक्षा के लिए भादूविप्रा ने मीटरिंग और बिलिंग सम्बन्धी सटीकता हेतु समान पद्धति संहिता निर्धारित की है। सेवा प्रदाताओं को भादूविप्रा द्वारा पैनलबद्ध किए गए लेखापरीक्षकों में से किसी एक से अपनी मीटरिंग और बिलिंग प्रणाली की वार्षिक रूप से लेखापरीक्षा करानी होती है और प्रत्येक वर्ष की 31 जुलाई से पहले भादूविप्रा को प्रत्येक वित्तीय वर्ष का लेखापरीक्षा प्रमाणपत्र प्रस्तुत करना होगा। सेवा प्रदाताओं को अपर्याप्तता, यदि कोई हो, जिसे लेखापरीक्षक द्वारा लेखापरीक्षा रिपोर्ट में

दर्शाया गया है, पर 'की गई कार्यवाही रिपोर्ट' को प्रत्येक वर्ष की 15 नवंबर तक भादूविप्रा को सौंपना होगा।

लेखापरीक्षा के दौरान, निम्नलिखित प्रशुल्क योजना हेतु एक माह के कॉल डॉटा रिकॉर्ड की प्रत्येक तिमाही में लेखापरीक्षा की जानी चाहिए :

- (क) तिमाही की शुरुआत के समय अधिकतम उपभोक्ता संख्या वाले तीन प्रीपेड और दो पोस्टपेड प्लॉन;
- (ख) तिमाही के दौरान शुरु किए गए दो नए प्रीपेड और पोस्ट- पेड प्रशुल्क प्लॉन;
- (ग) तिमाही की शुरुआत पर अधिकतम उपभोक्ता संख्या वाले दो विशेष प्रशुल्क वॉउचर; और
- (घ) तिमाही की शुरुआत में अधिकतम उपभोक्ता संख्या वाले दो प्रीपेड डॉटा प्लॉन।

भादूविप्रा ने मीटरिंग और बिलिंग विनियम के कार्यान्वयन हेतु लेखापरीक्षा और दिशानिर्देशों के लिए एक विस्तृत जांच सूची जारी की है। लेखापरीक्षा में अत्यधिक बिलिंग की जांच करने, प्रकाशित टैरिफ की तुलना में सब्सक्राइबर्स पर लगाए गए रोमिंग प्रभार, मूल्यवर्धित सेवाओं संबंधी प्रभार, बिल सुपुर्दगी की प्रक्रिया का सत्यापन, बिलिंग शिकायतों का निवारण और शिकायत पर कार्यवाही संबंधी प्रक्रिया, रिचार्ज हेतु सक्रिय किए जाने हेतु लिया गया समय इत्यादि शामिल है।

लेखापरीक्षा के दौरान पता लगाई गई प्रणालीगत त्रुटियों को समयबद्ध तरीके से सुधारा जाना चाहिए। मीटरिंग और बिलिंग प्रणाली की लेखापरीक्षा से अनेक प्रणालीगत समस्याओं की पहचान करने में सहायता मिली है और इससे सेवा प्रदाताओं को बिलिंग में प्रणाली प्रक्रियाओं में सुधारने में भी मदद मिली है, जिससे बिलिंग संबंधी शिकायतों के मामलों में भी कमी आई है।

# अध्याय 4

## मोबाइल नंबर पोर्टेबिलिटी

मोबाइल नंबर पोर्टेबिलिटी एक ऐसी सुविधा है, जो उपभोक्ता को उस स्थिति में अपना मोबाइल टेलीफोन नंबर बनाए रखने की अनुमति प्रदान करती है, जब वह देश के भीतर एक सेवा प्रदाता से अन्य सेवा प्रदाता को अपनाता है अथवा मोबाइल प्रौद्योगिकी के निरपेक्ष रूप से अथवा उसी सेवा प्रदाता के एक सेवा क्षेत्र से अन्य क्षेत्र में जाता है। मोबाइल नंबर पोर्टेबिलिटी की प्रक्रिया में तीन पक्ष शामिल होते हैं : (i) संबंधित सब्सक्राइबर; (ii) प्रदाता ऑपरेटर अथवा सेवा प्रदाता, जिससे उपभोक्ता वर्तमान में सब्सक्रिप्शन प्राप्त कर रहा हो और अपना नंबर पोर्टआउट कराना चाहता हो; और (iii) प्राप्तकर्ता ऑपरेटर (नया सेवा प्रदाता) जहां उपभोक्ता अपना नंबर पोर्ट करना चाहता है अथवा उसका सब्सक्रिप्शन प्राप्त करना चाहता है।

### पोर्टिंग प्रक्रिया

किसी प्रदाता ऑपरेटर के उपभोक्ता को जो अपना मोबाइल नंबर पोर्ट करने का इच्छुक है, उसे निम्नलिखित की आवश्यकता है:

- प्राप्तकर्ता ऑपरेटर (आरओ) से संपर्क करें, जहां वह अपना मोबाइल नंबर पोर्ट करना चाहता है।
- आरओ से 'कस्टमर एक्विजिशन फॉर्म' (सीएएफ) और 'पोर्टिंग फॉर्म' प्राप्त करें (यह इलेक्ट्रॉनिक रूप में भी हो सकता है)।
- पात्रता, पोर्टिंग अनुरोध को अस्वीकार करने संबंधी अनुमेष आधारों और अन्य शर्तों को सावधानीपूर्वक पढ़ें।
- जिस मोबाइल नंबर को पोर्ट करना है, उससे एसएमएस भेजकर प्रदाता ऑपरेटर से विशिष्ट पोर्टिंग कोड (यूपीसी) प्राप्त करें। यूपीसी प्राप्त करने के लिए

उपभोक्ता को अपने मोबाइल नंबर से 'च्छ्ज' लिखकर स्पेस दें, फिर 10 अंकों वाला मोबाइल नंबर, जिसे पोर्ट किया जाना है, से विनिर्दिष्ट नंबर 1900 पर भेजना होगा। प्रदाता ऑपरेटर अनुरोध प्राप्त करने के पश्चात एसएमएस के माध्यम से उपभोक्ता को अक्षरांकीय विशिष्ट कोड जारी करेगा।



- कॉरपोरेट उपभोक्ता के लिए कॉरपोरेट नंबर की पहचान हेतु यूपीसी में प्रथम अक्षर के रूप में 'सी' लिखना होगा।
- इस बात को नोट किया जाए कि इस प्रकार प्राप्त यूपीसी सभी सेवा क्षेत्रों के लिए 15 दिनों तक वैध

होगा और बाकी सेवा क्षेत्रों जैसे जम्मू और कश्मीर, उत्तर-पूर्व तथा असम सेवा क्षेत्र के लिए 30 दिनों तक वैध होगा।

- पात्र पाए जाने पर, सीएएफ और पोर्टिंग फॉर्म भरकर दूरसंचार विभाग द्वारा समय-समय पर जारी किए गए अपने दिशानिर्देशों में निर्धारित केवाईसी प्रक्रिया का उपयोग कर यूपीसी का उल्लेख करें।
- पोस्ट-पेड उपभोक्ता को पोर्टिंग फॉर्म और सीएएफ (ई-केवाईसी प्रक्रिया) के साथ अंतिम बिल की भुगतान की गई प्रति जमा करनी होगी।
- प्राप्तकर्ता ऑपरेटर से नया सिम कार्ड प्राप्त करें।

### कॉर्पोरेट उपभोक्ताओं हेतु मोबाइल नंबर पोर्टेबिलिटी

कॉर्पोरेट मोबाइल नंबर अर्थात् किसी कॉर्पोरेट निकाय, फर्म अथवा किसी संगठन अथवा निकाय के नाम पर आवंटित किए गए मोबाइल नम्बर के पोर्टिंग के मामले में पोर्टिंग का अनुरोध निर्धारित प्रारूप में इस पोर्टिंग की अनुमति देते हुए उपभोक्ता के प्राधिकृत हस्ताक्षरकर्ता से प्राधिकृत पत्र साथ भेजी जानी चाहिए।

कॉर्पोरेट मोबाइल नंबर के मामले में पोर्टिंग अनुरोध अधिकतम 50 मोबाइल नंबरों की पोर्टिंग के लिए किया जा सकता है और ऐसे प्रत्येक मोबाइल नंबर के लिए पोर्टिंग प्रभार का भुगतान करना होगा।

यदि एक से अधिक कॉर्पोरेट मोबाइल नंबर के लिए पोर्टिंग अनुरोध किया जाता है, तो ऐसे नंबर उसी प्रदाता ऑपरेटर के होने चाहिए।

### पोर्टिंग के लिए पात्रता



किसी मोबाइल नंबर का उपभोक्ता अपने मोबाइल कनेक्शन के सक्रिय की तिथि के 90 दिन बाद ही पोर्टिंग के लिए अनुरोध कर सकता है। किसी मोबाइल नंबर का उपभोक्ता प्रदाता ऑपरेटर नेटवर्क में अपने मोबाइल कनेक्शन के सक्रिय होने की तिथि के 90 दिन बाद ही पोर्टिंग के लिए अनुरोध कर सकता है। यदि किसी मोबाइल नंबर को एक बार पहले ही पोर्ट किया जा चुका है, तो उस नंबर को पिछली पोर्टिंग की तिथि से 90 दिन बाद ही उसे पुनः पोर्ट किया जा सकता है। पोर्टिंग हेतु अनुरोध करते हुए, पोस्ट-पेड उपभोक्ता को यह वचन-पत्र देना होगा कि उसने अंतिम बिल के अनुसार प्रदाता ऑपरेटर की सभी देय राशि का भुगतान कर दिया है और वह इसकी अंतिम पोर्टिंग तक प्रदाता ऑपरेटर को सभी देय राशि का भुगतान करने के लिए बाध्य होगा/होगी और इस बात से सहमत है कि प्रदाता ऑपरेटर को ऐसी किसी देय राशि का भुगतान नहीं किए जाने की स्थिति में प्राप्तकर्ता ऑपरेटर द्वारा पोर्ट किए गए नंबर की सेवाएं समाप्त कर दी जाएंगी।

प्रीपेड उपभोक्ता के मामले में, यह वचन-पत्र देना होगा कि वह इस तथ्य से अवगत है कि पोर्टिंग के समय टॉकटाइम



की शेष राशि, यदि कोई हो, तो वह व्यपगत हो जाएगी।

### पोर्टिंग अनुरोध अस्वीकार करने संबंधी आधार

प्रदाता ऑपरेटर द्वारा पोर्टिंग अनुरोध अस्वीकार किया जा सकता है यदि :-

- (क) सामान्य बिलिंग चक्र के अनुसार लंबित बिल की बकाया राशि 10/- रुपए या उससे अधिक है।
- (ख) पोर्टिंग का अनुरोध नए कनेक्शन के सक्रिय होने की तिथि से नब्बे दिन पहले किया गया हो।
- (ग) मोबाइल नंबर के स्वामित्व का परिवर्तन प्रक्रियाधीन हो।
- (घ) जिस मोबाइल नंबर को पोर्ट करने की मांग की गई है, उसे न्यायालय द्वारा प्रतिबंधित किया गया हो।
- (ङ) संविदात्मक बाध्यताओं हेतु उपभोक्ता ने उपर्युक्त निकास खंड का अनुपालन नहीं किया हो।
- (च) पोर्टिंग अनुरोध में उल्लिखित विशिष्ट पोर्टिंग कोड पोर्ट किए जाने वाले मोबाइल नंबर हेतु प्रदाता ऑपरेटर द्वारा आवंटित पोर्टिंग कोड से मेल न खाता हो।
- (छ) प्रदाता ऑपरेटर द्वारा प्राप्त करने से पूर्व विशिष्ट पोर्टिंग कोड की वैधता अवधि समाप्त हो गई हो।
- (ज) कॉर्पोरेट मोबाइल नंबर का पोर्टिंग अनुरोध उपभोक्ता के प्राधिकृत हस्ताक्षरकर्ता से प्राधिकृत पत्र के साथ प्राप्त न हुआ हो।

### पोर्टिंग अनुरोध को वापस लेना

कोई भी उपभोक्ता प्राप्तकर्ता ऑपरेटर को लिखित में सूचना

देकर पोर्टिंग हेतु अनुरोध करने के 24 घंटों के भीतर अपना पोर्टिंग अनुरोध वापस ले सकता है तथापि, सेवा प्रदाता भुगतान किए गए पोर्टिंग शुल्क का प्रतिदाय करने के लिए बाध्य नहीं है।

### पोर्टिंग में लगने वाला समय

विनियम में सभी लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्रों में पोर्टिंग प्रक्रिया पूरी करने के लिए अधिकतम 7 कार्यदिवसों की समय अवधि की परिकल्पना की गई है और जम्मू और कश्मीर, असम तथा उत्तर-पूर्व के लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्रों में अधिकतम 15 कार्यदिवसों की समयावधि अनुमेय है।

### पोर्ट किए गए नंबर का सक्रिय करना

- प्राप्तकर्ता ऑपरेटर उपभोक्ता को पोर्टिंग के तिथि और समय के संबंध में सूचित करेगा।
- सेवा के बाधित रहने का समय पोर्टिंग की तिथि को रात्रि के दौरान लगभग 4 घंटे होगा।
- निर्धारित तिथि और समय के पश्चात प्राप्तकर्ता ऑपरेटर द्वारा प्रदान की गई नई सिम को पुरानी सिम से बदलना होगा। (नोट : प्रीपेड कनेक्शन के खाते की शेष राशि नए सिम में अग्रेषित नहीं की जाएगी)।

### पोर्टिंग प्रभार

भादूविप्रा ने पोर्टिंग शुल्क की अधिकतम सीमा को पूर्व की 19 रुपए की राशि से घटाकर 4 रुपए कर दिया है। प्राप्तकर्ता ऑपरेटर किसी उपभोक्ता से अपना नंबर पोर्ट करने के लिए 4 रुपए से अधिक की राशि नहीं वसूल सकता।

# अध्याय 5

## अवांछित वाणिज्यिक सम्प्रेषण (यूसीसी)

अवांछित वाणिज्यिक सम्प्रेषण (यूसीसी) की समस्या, जोकि दूरसंचार सब्सक्राइबरों के लिए परेशानी तथा असुविधा का एक बड़ा कारण बन चुकी है, से निपटने के लिए, भादूविप्रा द्वारा दिनांक 19 जुलाई, 2018 को दूरसंचार वाणिज्यिक सम्प्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 के माध्यम से एक नए ढांचे को अधिसूचित किया गया है। यूसीसी का अभिप्राय किसी भी वाणिज्यिक सम्प्रेषण से है जो कि न तो वाणिज्यिक सम्प्रेषण हेतु प्राप्तकर्ता द्वारा भेजने वाले को दी गई सहमति के अनुरूप होता है, न ही प्राप्तकर्ता के पंजीकृत अधिमान(नों) के अनुरूप होता है। तथापि, उपभोक्ताओं से किए जाने वाले कुछ प्रकार के सम्प्रेषण जैसे लेन-देन, सेवा सरकारी संदेश अथवा वॉयस काल को इसमें सम्मिलित नहीं किया गया है। लेन-देन, सेवा संदेशों को प्रचार हेतु भेजे जाने वाले संदेशों के साथ जोड़े जाने से बचने के लिए नई विनियामककारी पद्धति में विभिन्न टेम्पलेटों के पंजीकरण हेतु उपबंध किया गया है। उदाहरण के लिए विषयवस्तु हेतु सहमति तथा इन टेम्पलेटों को उपयोग करना जिससे इन्हें एक साथ मिलाए जाने का आसानी से पता लगाया जा सकता है तथा इससे बचा जा सकता है। डिस्ट्रीब्यूटिड लेजर प्रौद्योगिकी के माध्यम से उपभोक्ता के आंकड़ों को सुरक्षित रखा जाएगा ('की' तथा 'सिग्नेचर' के उपयोग के माध्यम से क्रिप्टोग्राफीकली अनुरक्षित) ताकि, व्यक्तिगत ब्योरे, पंजीकृत अधिमान तथा दर्ज की गई सहमति के साथ कोई छेड़-छाड़ न की जा सके।

### अपनी रक्षा कैसे करें

अवांछित वाणिज्यिक सम्प्रेषण द्वारा परेशानी तथा असुविधा से बचने के लिए, दूरसंचार सब्सक्राइबर, सभी वाणिज्यिक सम्प्रेषणों को ब्लॉक कर सकते हैं अथवा अधिमान की श्रेणियों के अनुसार एसएमएस अथवा वॉयस काल को चुनिंदा रूप से ब्लॉक कर सकते हैं। उपभोक्ता द्वारा दी गई सहमति उसके द्वारा पंजीकृत अधिमान द्वारा अभिलेखित की जा सकती है। इसलिए, वाणिज्यिक सम्प्रेषण के प्रेषक अथवा सहमति प्राप्तकर्ता जैसे किसी कंपनी, संगठन, ब्रांड, दुकान आदि को सहमति देने से पहले सावधान रहें। अब, वैध सहमतियों को डिजिटल ढंग से दर्ज किया जाएगा। इसलिए, उपभोक्ता

अपनी सहमति को वापस भी ले सकते हैं।

### अधिमान को किस प्रकार पंजीकृत करें उसमें संशोधन किस प्रकार करें अथवा पंजीकरण से किस प्रकार हटाएं

अधिमान रजिस्टर अथवा अधिमान हेतु डिस्ट्रीब्यूटिड लेजर (डीएल-प्रेफेरेंस), उपभोक्ताओं के अधिमान(नों) की श्रेणी, सम्प्रेषण की पद्धति(यां), समय बैंड(डों), दिन के प्रकार(रों) के साथ साथ-साथ अधिमान(नों) का चयन करने वाले उपभोक्ता के ब्योरे तथा दिन और समय, जब ऐसे विकल्प अथवा विकल्प में परिवर्तन का चयन किया गया था, को

सुरक्षित तथा निरापद तरीके से उपभोक्ता के अधिमान(नों) के रिकार्ड को रखता है।

- सेवा प्रदाताओं की उपभोक्ता अधिमान पंजीकरण सुविधा (सीपीआरएफ) उसके उपभोक्ताओं के अधिमानों को अधिमान रजिस्टर पर दर्ज करने की सुविधा को वर्षभर 24 घंटे, सातों दिन उपलब्ध कराएगा। उपभोक्ता, निम्नवत पद्धतियों से अधिमान(नों) को पंजीकृत कर सकते हैं, उसमें संशोधन कर सकते हैं अथवा अपंजीकृत कर सकते हैं।

(क) एसएमएस को शार्ट कोर्ड 1909 पर भेजकर;

(ख) इंटरैक्टिव वॉयस रिस्पॉंस सिस्टम (आईवीआरएस);

(घ) यूएसएसडी भेजकर;

(ङ) भादूविप्रा अथवा सेवा प्रदाता द्वारा विकसित मोबाइल एप द्वारा;

(च) ओटीपी के माध्यम से प्रमाणित कर सेवा प्रदाता के वेब पोर्टल द्वारा;

- उपभोक्ता वाणिज्यिक सम्प्रेषण (सीसी) संदेशों को ब्लॉक करने (विकल्प को बंद करने) तथा अनब्लॉक (विकल्प का चयन करने) के लिए निम्नवत तरीके तथा श्रेणियों के विकल्प का चयन करेगा,

**क) वाणिज्यिक सम्प्रेषण की विषयवस्तु की सभी सीसी श्रेणियों को ब्लॉक अथवा अनब्लॉक करने हेतु अधिमान**

वाणिज्यिक सम्प्रेषण की श्रेणी, जिसे ब्लॉक किया जाना है अथवा विकल्प को बंद किया जाना है	आईवीआरएस: 1909 पर कॉल करें तथा ब्लॉक करने के लिए 'प्राम्पट' को दबाएं	एसएमएस: टेक्स्ट के पश्चात् 1909 पर एसएमएस भेजें	यूएसएसडी: यूएसएसडी स्ट्रिंग को डायल करें
लेन- देन से जुड़े वाणिज्यिक स्वरूप के सम्प्रेषण के अलावा सभी सीसी श्रेणी (जिन्हें ब्लॉक किया जाना है)	0	पूर्ण रूप से ब्लॉक किया गया	*1909*0#
लेन-देन और सेवाओं से जुड़े वाणिज्यिक स्वरूप के सम्प्रेषण के अलावा सभी सीसी श्रेणी (जिन्हें ब्लॉक किया जाना है)	50	प्रोमो को ब्लॉक किया गया	*1909*50#
वाणिज्यिक सम्प्रेषण की श्रेणी, जिसे अनब्लॉक किया जाना है अथवा विकल्प को आरंभ किया जाना है	आईवीआरएस: 1909 पर कॉल करें तथा अनब्लॉक करने के लिए 'प्राम्पट' को दबाएं	एसएमएस: टेक्स्ट के पश्चात् 1909 पर एसएमएस भेजें	यूएसएसडी: यूएसएसडी स्ट्रिंग को डायल करें
अनब्लॉक किए जाने हेतु सभी सीसी श्रेणियां	90	सभी को अनब्लॉक करें	*1909*90#
विज्ञापन संबंधी संदेशों के अलावा सभी सीसी श्रेणिया (अनब्लॉक किए जाने हेतु )	51	सेवा को अनब्लॉक करें	*1909*51#

(ख) वाणिज्यिक सम्प्रेषण की विषयवस्तु की विशिष्ट श्रेणियों हेतु प्राथमिकताएं:

वाणिज्यिक सम्प्रेषण की श्रेणी	आईवीआरएस: 1909 पर कॉल करें और 'प्राम्पट' को दबाएं		एसएमएस: टेक्स्ट के पश्चात् 1909 पर एसएमएस भेजें		यूएसएसडी: यूएसएसडी स्ट्रिंग को डायल करें	
	सेवा बंद करने के लिए (ब्लॉक करने के लिए)	सेवा प्रारंभ करने के लिए (अनब्लॉक करने के लिए)	सेवा बंद करने के लिए (ब्लॉक करने के लिए)	सेवा प्रारंभ करने के लिए (अनब्लॉक करने के लिए)	सेवा बंद करने के लिए (ब्लॉक करने के लिए)	सेवा प्रारंभ करने के लिए (अनब्लॉक करने के लिए)
बैंकिंग / बीमा / वित्तीय उत्पाद / क्रेडिट कार्ड	1	91	ब्लॉक 1	अनब्लॉक 91	*1909*1#	*1909*91#
रीयल एस्टेट,	2	92	ब्लॉक 2	अनब्लॉक 92	*1909*2#	*1909*92#
शिक्षा,	3	93	ब्लॉक 3	अनब्लॉक 93	*1909*3#	*1909*93#
स्वास्थ्य,	4	94	ब्लॉक 4	अनब्लॉक 94	*1909*4#	*1909*94#
उपभोक्ता वस्तुएं तथा वाहन	5	95	ब्लॉक 5	अनब्लॉक 95	*1909*5#	*1909*95#
सूचना / प्रसारण / मनोरंजन / आई0 टी0	6	96	ब्लॉक 6	अनब्लॉक 96	*1909*6#	*1909*96#
पर्यटन और अवकाश,	7	97	ब्लॉक 7	अनब्लॉक 97	*1909*7#	*1909*97#
खाद्य और पेय पदार्थ;	8	98	ब्लॉक 8	अनब्लॉक 98	*1909*8#	*1909*98#

(ग) सम्प्रेषण की पद्धति हेतु प्राथमिकता(एं)

वाणिज्यिक सम्प्रेषण की श्रेणी	आईवीआरएस: 1909 पर कॉल करें और 'प्राम्पट' को दबाएं		एसएमएस: टेक्स्ट के पश्चात् 1909 पर एसएमएस भेजें		यूएसएसडी: यूएसएसडी स्ट्रिंग को डायल करें	
	सेवा बंद करने के लिए (ब्लॉक करने के लिए)	सेवा प्रारंभ करने के लिए (अनब्लॉक करने के लिए)	सेवा बंद करने के लिए (ब्लॉक करने के लिए)	सेवा प्रारंभ करने के लिए (अनब्लॉक करने के लिए)	सेवा बंद करने के लिए (ब्लॉक करने के लिए)	सेवा प्रारंभ करने के लिए (अनब्लॉक करने के लिए)
पद्धति की सभी श्रेणियों	10	80	ब्लॉक 10	अनब्लॉक 80	*1909*10#	*1909*80#

वॉयस काल,	11	81	ब्लॉक 11	अनब्लॉक 81	*1909*11#	*1909*81#
एसएमएस,	12	82	ब्लॉक 12	अनब्लॉक 82	*1909*12#	*1909*82#
ऑटो डायलर काल (पूर्व रिकार्डिड घोषणा सहित),	13	83	ब्लॉक 13	अनब्लॉक 83	*1909*13#	*1909*83#
ऑटो डायलर काल (सजीव एजेन्ट के साथ संपर्क सहित),	14	84	ब्लॉक 14	अनब्लॉक 84	*1909*14#	*1909*84#
रोबो कॉल,	15	85	ब्लॉक 15	अनब्लॉक 85	*1909*15#	*1909*85#

(घ) वाणिज्यिक सम्प्रेषण प्राप्त करने हेतु समय बैंडों की प्राथमिकताएं:

वाणिज्यिक सम्प्रेषण की श्रेणी	आईवीआरएस: 1909 पर कॉल करें और 'प्राम्पट' को दबाएं		एसएमएस: टेक्स्ट के पश्चात् 1909 पर एसएमएस भेजें		यूएसएसडी: यूएसएसडी स्ट्रिंग को डायल करें	
	सेवा बंद करने के लिए (ब्लॉक करने के लिए)	सेवा प्रारंभ करने के लिए (अनब्लॉक करने के लिए)	सेवा बंद करने के लिए (ब्लॉक करने के लिए)	सेवा प्रारंभ करने के लिए (अनब्लॉक करने के लिए)	सेवा बंद करने के लिए (ब्लॉक करने के लिए)	सेवा प्रारंभ करने के लिए (अनब्लॉक करने के लिए)
सभी समय बैंड	20	70	ब्लॉक 20	अनब्लॉक 70	*1909*20#	*1909*70#
00:00 बजे से 06:00 बजे,	21	71	ब्लॉक 21	अनब्लॉक 71	*1909*21#	*1909*71#
06:00 बजे से 08:00 बजे तक,	22	72	ब्लॉक 22	अनब्लॉक 72	*1909*22#	*1909*72#
08:00 बजे से 10:00 बजे तक,	23	73	ब्लॉक 23	अनब्लॉक 73	*1909*23#	*1909*73#
10:00 बजे से 12:00 बजे तक,	24	74	ब्लॉक 24	अनब्लॉक 74	*1909*24#	*1909*74#
12:00 बजे से 14:00 बजे तक,	25	75	ब्लॉक 25	अनब्लॉक 75	*1909*25#	*1909*75#
14:00 बजे से 16:00 बजे तक,	26	76	ब्लॉक 26	अनब्लॉक 76	*1909*26#	*1909*76#
16:00 बजे से 18:00 बजे तक,	27	77	ब्लॉक 27	अनब्लॉक 77	*1909*27#	*1909*77#
18:00 बजे से 21:00 बजे तक,	28	78	ब्लॉक 28	अनब्लॉक 78	*1909*28#	*1909*78#
21:00 बजे से 24:00 बजे तक,	29	79	ब्लॉक 29	अनब्लॉक 79	*1909*29#	*1909*79#

(ड) वाणिज्यिक सम्प्रेषण प्राप्त करने हेतु सार्वजनिक अवकाश तथा राष्ट्रीय अवकाश सहित सप्ताह के दिन के स्वरूप(पों) के संबंध में प्राथमिकताएं:

वाणिज्यिक सम्प्रेषण की श्रेणी	आईवीआरएस: 1909 पर कॉल करें और 'प्राम्पट' को दबाएं		एसएमएस: टेक्स्ट के पश्चात् 1909 पर एसएमएस भेजें		यूएसएसडी: यूएसएसडी स्ट्रिंग को डायल करें	
	सेवा बंद करने के लिए (ब्लॉक करने के लिए)	सेवा प्रारंभ करने के लिए (अनब्लॉक करने के लिए)	सेवा बंद करने के लिए (ब्लॉक करने के लिए)	सेवा प्रारंभ करने के लिए (अनब्लॉक करने के लिए)	सेवा बंद करने के लिए (ब्लॉक करने के लिए)	सेवा प्रारंभ करने के लिए (अनब्लॉक करने के लिए)
सभी स्वरूप(पों) के दिन	30	60	ब्लॉक 30	अनब्लॉक 60	*1909*30#	*1909*60#
सोमवार	31	61	ब्लॉक 31	अनब्लॉक 61	*1909*31#	*1909*61#
मंगलवार	32	62	ब्लॉक 32	अनब्लॉक 62	*1909*32#	*1909*62#
बुधवार	33	63	ब्लॉक 33	अनब्लॉक 63	*1909*33#	*1909*63#
गुरुवार	34	64	ब्लॉक 34	अनब्लॉक 64	*1909*34#	*1909*64#
शुक्रवार	35	65	ब्लॉक 35	अनब्लॉक 65	*1909*35#	*1909*65#
शनिवार	36	66	ब्लॉक 36	अनब्लॉक 66	*1909*36#	*1909*66#
रविवार	37	67	ब्लॉक 37	अनब्लॉक 67	*1909*37#	*1909*67#
सार्वजनिक अवकाश तथा राष्ट्रीय अवकाश	38	68	ब्लॉक 38	अनब्लॉक 68	*1909*38#	*1909*68#

- सीपीआरएफ सुविधा 15 मिनट के भीतर अधिमान का पंजीकरण किए जाने, उसमें संशोधन किए जाने, अपंजीकृत किए जाने के संबंध में पावती भेजेगी। संशोधित/पंजीकृत अधिमान 24 घंटों के पश्चात् लागू हो जाएंगे।
- सभी सेवा प्रदाताओं को उनके द्वारा अपनाई जा रही अधिमान के पंजीकरण, संशोधन और अपंजीकृत करने की प्रक्रिया को अधिमान की पद्धति संहिता (सीओपी

अधिमान) के रूप में प्रकाशित करने का निदेश दिया जाता है। सब्सक्राइबर, अधिमान से संबंधित प्रक्रिया को अपने सेवा प्रदाताओं की वेबसाइट पर देख सकते हैं।

### वाणिज्यिक सम्प्रेषण के प्रेषणों को सहमति प्रदान करने का तरीका

वाणिज्यिक सम्प्रेषण के प्रेषक, विभिन्न प्ररूपों, उदाहरण के

लिए भुगतान करते समय अथवा वस्तु अथवा सेवाओं के बारे में प्रतिक्रिया लेते समय कम्प्यूटरीकृत प्ररूप में टेलीफोन नम्बर पंच कर सहमति प्राप्त करते हैं। अब, टीएसपी वाणिज्यिक सम्प्रेषण हेतु ऐसे प्रमाणों पर विचार नहीं करेंगे। यह केवल उपभोक्ता द्वारा सत्यापन के पश्चात् ही प्रभावी होगी।

- सहमति रजिस्टर अथवा डिस्ट्रीब्यूटिड लेजर फॉर कन्सेंट (डीएल-कन्सेंट) उपभोक्ता द्वारा वाणिज्यिक सम्प्रेषण के प्रेषक अथवा सहमति प्राप्तकर्ता को प्रदान की गई सहमति को अपरिवर्तनीय तथा अपरित्यागयोग्य तरीके से दर्ज करेगा।
- अब, उपभोक्ता द्वारा दी गई सहमति, यदि यह उनके काम की न हो तो, को वापस भी ले सकते हैं।
- सभी सेवा प्रदाताओं द्वारा अपनाई जा रही अधिमान दर्ज करने तथा सहमति वापस लेने की प्रक्रिया को सहमति हेत पद्धति संहिता (सीओपी-सहमति) के रूप में प्रकाशित करने का निदेश दिया जाता है। सब्सक्राइबर, अधिमान से संबंधित प्रक्रिया को अपने सेवा प्रदाताओं की वेबसाइट पर देख सकते हैं।

#### **अवांछित वाणिज्यिक सम्प्रेषण प्राप्त होने पर क्या करें:**

यदि उपभोक्ता को वाणिज्यिक सम्प्रेषण के प्रेषक अथवा सहमति प्राप्तकर्ता को दी गई सहमति(यों) के समक्ष अधिमान(नों) के पंजीकरण के पश्चात् अवांछित वाणिज्यिक सम्प्रेषण प्राप्त होते हैं तो वह अपनी पसंद के अनुसार निःशुल्क शिकायत दर्ज कर सकता है।

- उपभोक्ता को अवांछित वाणिज्यिक सम्प्रेषण की प्राप्ति

के तीन दिनों के भीतर शिकायत दर्ज करनी होगी। तथापि, तीन दिनों के बाद की गई शिकायत को रिपोर्ट के रूप में जमा किया जाएगा जो अपंजीकृत टेलीमार्केटियर्स के विरुद्ध सक्रियता से कार्यवाही करने में मददगार होगी।

- यदि उपभोक्ता ने कोई अधिमान पंजीकृत नहीं किया हो, तो भी वह यूसीसी के विरुद्ध रिपोर्ट दर्ज कर सकता है।
- शिकायत दर्ज करने अथवा रिपोर्ट दर्ज करने का तरीका निम्नवत है:—
  - (क) एसएमएस को शार्ट कोड 1909 पर भेजकर;
  - (ख) 1909 पर कॉल करके;
  - (ग) इंटरैक्टिव वॉयस रिस्पॉन्स सिस्टम (आईवीआरएस);
  - (घ) भादूविप्रा अथवा सेवा प्रदाता द्वारा विकसित मोबाइल एप द्वारा;
  - (ङ) ओटीपी के माध्यम से प्रमाणित कर सेवा प्रदाता के वेब पोर्टल द्वारा;
- उपभोक्ता शिकायत पंजीकरण सुविधा (सीसीआरएफ) वर्षभर 24 घंटे, सातों दिन उपलब्ध होगी।
- सभी सेवा प्रदाताओं द्वारा अपनाई जा रही शिकायत दर्ज करने तथा उसके समाधान की प्रक्रिया को शिकायत कार्यवाही पद्धति संहिता (सीओपी-शिकायत) के रूप में प्रकाशित करने का निदेश दिया जाता है। सब्सक्राइबर, अवांछित वाणिज्यिक सम्प्रेषण के विरुद्ध

शिकायत/ रिपोर्ट दर्ज करने से संबंधित प्रक्रिया को अपने सेवा प्रदाताओं की वेबसाइट/ पोर्टल पर देख सकते हैं।

### **कोई भी वाणिज्यिक सम्प्रेषण करने से पूर्व हैडर का पंजीकरण करना अनिवार्य है।**

- हैडर से अभिप्राय इन विनियमों के तहत वाणिज्यिक सम्प्रेषण भेजने हेतु किसी व्यक्ति विशेष, व्यापार अथवा विधिसम्मत कंपनी को प्रदान किया गया अधिकतम ग्यारह अक्षर अथवा संख्या का एक वर्ण-संख्या का मिलाजुला स्ट्रिंग होता है।
- नए विनियामक ढांचे के अनुसार वाणिज्यिक सम्प्रेषण के प्रयोजनार्थ कोई भी वाणिज्यिक सम्प्रेषण केवल प्रेषक को प्रदत्त पंजीकृत हैडर का उपयोग करके ही भेजा जाएगा।
- सभी सेवा प्रदाता, हैडर पंजीकरण हेतु एक प्रणाली स्थापित करने के लिए उत्तरदायी हैं। वाणिज्यिक सम्प्रेषण भेजने हेतु इच्छुक कोई व्यक्ति अथवा कंपनी, हैडर को पंजीकरण किए जाने से संबंधित प्रक्रियाओं को सेवा प्रदाता की वेबसाइट/पोर्टल पर देख सकता है।

### **यदि मैं भूलवश वाणिज्यिक स्वरूप का कोई कॉल करता हूँ अथवा एसएमएस भेजता हूँ तो क्या मुझे दण्डित किया जाएगा ?**

यदि प्रत्येक 10 अंक वाले नम्बर से कोई अवांछित वाणिज्यिक सम्प्रेषण भेजता है और यदि उसके विरुद्ध कोई शिकायत प्राप्त होती है तो सेवा प्रदाता ऐसे प्रेषक के विरुद्ध निम्नानुसार कार्यवाही करने हेतु बाध्य हैं।

- उल्लंघन की प्रथम घटना पर, एक चेतावनी दी जाएगी।
- उल्लंघन की दूसरी घटना होने पर उपयोग की अधिकतम सीमा (एक दिन में अधिकतम 20 आउटगोइंग वायस कॉल तथा संदेश को भेजने तक सीमित करना) छह माह की अवधि के लिए जारी रहेगी;
- तीसरे तथा उसके बाद की उल्लंघन की घटनाएं होने पर, प्रेषक के सभी दूरसंचार संसाधनों को दो वर्षों की अवधि के लिए काट दिया जाएगा तथा सभी सेवा प्रदाता प्रेषक के नम्बर को काली सूची की श्रेणी में डाल देंगे तथा इस प्रकार के सम्प्रेषण भेजे जाने की तिथि से दो वर्षों तक ऐसे प्रेषक को कोई दूरसंचार संसाधन आबंटित नहीं किए जाएंगे।



# अध्याय 6

## दूरसंचार टैरिफ

दूरसंचार उपभोक्ताओं के संबंध में दूरसंचार टैरिफ सर्वाधिक महत्वपूर्ण मुद्दों में से एक है। इसलिए भादूविप्रा अधिनियम में विशेष रूप से प्रावधान किया गया है कि प्राधिकरण अपने सरकारी राजपत्र में समय-समय पर उन दरों को अधिसूचित कर सकता है, जिन पर दूरसंचार सेवाएं प्रदान की जाएंगी। तदनुसार, अधिकरण ने 1999 में पहला विस्तृत टैरिफ आदेश अधिसूचित किया था। इन वर्षों के दौरान, नए मुद्दों और परिस्थितियों के अनुकूल, दूरसंचार टैरिफ आदेश 1999 में कई बदलाव और संशोधन किए गए।

### टैरिफ में वृद्धि से सुरक्षा

- i. सेवा प्रदाता द्वारा कोई टैरिफ प्लान शुरू करने के बाद, उपभोक्ता का नामांकन उक्त टैरिफ प्लान के लिए किए जाने की तिथि से कम से कम छह माह की अवधि के लिए यह प्लान उपभोक्ताओं के लिए उपलब्ध रहेगा।
- ii. उक्त छह माह की अवधि के दौरान, भी उपभोक्ता कोई दूसरा टैरिफ प्लान चुनने के लिए स्वतंत्र होगा। प्लान में बदलाव के सभी अनुरोध स्वीकार किए जाएंगे और इन्हें तुरंत या अगले बिलिंग चक्र से कार्यान्वित किया जाएगा।

### आजीवन टैरिफ प्लान सहित लंबी अवधि की वैलिडिटी वाले टैरिफ प्लान

- (i) प्रस्तुत, विपणन या ऑफर किया गया कोई टैरिफ प्लान, जो अपफ्रंट भुगतान के बदले छह माह से अधिक अवधि, या आजीवन या असीमित अवधि की वैलिडिटी के साथ आता है, वो प्लान में निर्धारित अवधि के लिए उपभोक्ताओं को उपलब्ध रहेगा। आजीवन या

असीमिति वैलिडिटी वाले प्लान के मामले में, प्लान उतनी अवधि के लिए वैलिड रहेगा, जिसके लिए सेवा प्रदाता को वर्तमान लाइसेंस या नवीकृत लाइसेंस के अंतर्गत ऐसी दूरसंचार सेवा प्रदान करने के लिए अनुमति मिली हुई है। आजीवन या असीमित वैलिडिटी वाले प्लान के मामले में, सेवा प्रदाता उपभोक्ताओं को अपना लाइसेंस समाप्त होने के माह और वर्ष की सूचना भी देगा।

- (ii) किसी भी टैरिफ प्लान के लिए सेवा प्रदाता कभी भी टैरिफ में कमी करने के लिए स्वतंत्र है। बहरहाल, सेवा प्रदाता को प्लान की वैलिडिटी के भीतर टैरिफ प्लान की किसी टैरिफ मद में वृद्धि करने की अनुमति नहीं है।

### रोमिंग सेवाओं के लिए टैरिफ

- (i) भादूविप्रा ने राष्ट्रीय रोमिंग प्रभारों पर एक उच्चतम सीमा लगाई है। प्रीपेड या पोस्टपेड उपभोक्ताओं के लिए उनके सेवा क्षेत्र से बाहर रोमिंग के संबंध में समापन नेटवर्क और टैरिफ प्लान पर ध्यान दिए बगैर वॉइस कॉल और एसएमएस के लिए अधिकतम

अनुमेय प्रभार निम्नानुसार है:

- आउटगोइंग लोकल कॉल के लिए 0.80 रु. प्रति मिनट
- आउटगोइंग नेशनल लॉग डिस्टेंस (एनएलडी) के लिए 1.15 रु. प्रति मिनट
- इनकमिंग कॉल के लिए 0.45 रु. प्रति मिनट
- आउटगोइंग लोकल एसएमएस के लिए 0.25 प्रति मिनट
- आउटगोइंग लॉग डिस्टेंस (इंटर-सर्कल) एसएमएस के लिए 0.38 रु.

Rs. 0.80 per minute for outgoing local calls;

Rs. 1.15 per minute for outgoing National Long Distance (NLD)

Rs. 0.45 per minute for incoming calls;

Rs. 0.25 for outgoing local SMS;

Rs. 0.38 for outgoing long distance (inter-circle) SMS.

- (ii) नेशनल रोमिंग के दौरान एसएमएस प्राप्त करना निःशुल्क है।
- (iii) उपभोक्ता यदि सेवा प्रदाता का विशेष रोमिंग टैरिफ प्लान लेता है तो रोमिंग के दौरान वे निःशुल्क इनकमिंग

कॉल प्राप्त कर सकते हैं।

- (iv) विभिन्न सेवा प्रदाताओं द्वारा एसटीवी भी ऑफर किए जाते हैं, जिसमें कॉल, एसएमएस आदि के लिए रोमिंग टैरिफ निःशुल्क या कम दरों पर होते हैं।

### प्रीपेड उपभोक्ताओं के लिए सुरक्षा उपाय

अधिकांश मोबाइल उपभोक्ता प्रीपेड उपभोक्ता हैं। उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करने वाले कुछ विशिष्ट आदेश और निदेश इस प्रकार हैं:

- गुम/खराब सिम कार्ड को बदलने के प्रभार यथोचित मार्क-अप के साथ लागत पर आधारित होंगे।
- यदि वैलिडिटी अवधि के अंत में कोई अप्रयुक्त राशि है तो यह राशि नवीकृत कार्ड में शामिल की जानी चाहिए बशर्ते कि नवीकरण उचित, निर्दिष्ट अवधि के भीतर कराया गया हो।
- इनकमिंग वॉइस कॉल्स/एसएमएस सहित सभी सेवाएं, जो "टॉक टाइम वैल्यु" को प्रभावित न करती हों, टॉक टाइम वैल्यु समाप्त होने के बाद भी पूरी वैलिडिटी अवधि के दौरान उपलब्ध रहेंगी।
- सीधे टैरिफ कमी के मामले में, उपभोक्ता को उसके द्वारा किसी स्पष्ट कार्यवाही की पूर्वशर्त के बिना ऐसी कमी का लाभ स्वतः मिलना चाहिए।
- वर्तमान आजीवन वैलिडिटी प्लान या असीमित वैलिडिटी प्लान वाले उपभोक्ता बिना किसी अतिरिक्त भुगतान या रिचार्ज कराए बिना कम प्रवेश शुल्क वाले नए आजीवन प्लान या असीमित वैलिडिटी वाले प्लान को चुन सकते हैं।
- प्रत्येक सेवा प्रदाता को प्रीपेड उपभोक्ता की राशि

में मौद्रिक मूल्य जोड़ने के लिए कम से कम 10 रु. का एक टॉप अप वाउचर उपभोक्ता को ऑफर या उपलब्ध कराना चाहिए।

- टॉप अप वाउचर पर लिया जाने वाला प्रोसेसिंग शुल्क 3 रु. या अधिकतम खुदरा मूल्य का 10 प्रतिशत, इनमें से जो भी कम हो, से अधिक नहीं होना चाहिए।

### पोस्टपेड उपभोक्ताओं के लिए सुरक्षा उपाय

पोस्टपेड उपभोक्ता को बिल की हॉर्ड कॉपी निःशुल्क प्राप्त करने का अधिकार है। सेवा प्रदाता द्वारा भेजे गए बिल में उपभोक्ता के लिए जरूरी सभी सूचना होनी चाहिए और यदि कोई ग्राहक लंबी दूरी की कॉल के संबंध में मद-वार बिल की मांग करता है, तो उसे यह निःशुल्क मुहैया कराया जाना चाहिए।

### सिक्वोरिटी डिपॉजिट का रिफंड

सेवा की गुणवत्ता पर जारी विनियमों में, कनेक्शन बंद करने के बाद, 60 दिनों की अवधि के भीतर सिक्वोरिटी डिपॉजिट वापस करने का पैरामीटर शामिल किया गया है। यदि निर्धारित अवधि में भी सिक्वोरिटी डिपॉजिट वापस नहीं किया जाता है तो सेवा प्रदाता को विलंब के लिए 10 प्रतिशत प्रतिवर्ष की दर से ब्याज अदा करना होता है।

### पोस्ट-पेड उपभोक्ताओं के लिए क्रेडिट लिमिट

प्रत्येक पोस्ट-पेड उपभोक्ता के लिए एक क्रेडिट लिमिट निर्धारित की गई है और इसकी सूचना उसे पहले ही दे दी जाती है। प्रारंभिक क्रेडिट लिमिट की सूचना सेवा एक्टिवेट करने के 7 दिनों के भीतर देनी होती है।

- i. उपयोग के परिणामों और क्रेडिट लिमिट के बाद, लागू अन्य प्रभागों के साथ क्रेडिट लिमिट बढ़ाने के तरीके

की सूचना भी उपभोक्ता को पहले दी जानी चाहिए।

- ii. जब उपयोग और अन्य लागू प्रभाग क्रेडिट लिमिट के 80 प्रतिशत तक पहुंच जाते हैं तो इसकी सूचना उपभोक्ता को दी जानी चाहिए।
- iii. सूचना मिलने पर उपभोक्ता के पास अंतरित भुगतान को पूर्ण या आंशिक रूप में अदा करने या अपने और उपयोग पर रोक लगाने का विकल्प होता है ताकि उसके लिए तय क्रेडिट अधिक न हों।
- iv. उपभोक्ता के लिए निर्धारित क्रेडिट लिमिट पार होने तक उपभोक्ता के लिए सेवाओं को बाधित नहीं किया जाना चाहिए बेशक इसकी पर्याप्त सूचना उसे दी जा चुकी हो।
- v. क्रेडिट लिमिट के स्तर पर ध्यान दिए बिना उपभोक्ता के लिए सेवाओं को तब तक बाधित नहीं किया जाना चाहिए जब तक कि देय राशि सिक्वोरिटी डिपॉजिट की राशि से कम हों।
- vi. पोस्टपेड उपभोक्ता के लिए निर्धारित क्रेडिट लिमिट को उसके मासिक स्टेटमेंट/बिल में दर्शाया जाना चाहिए।

### प्रीपेड और पोस्ट-पेड उपभोक्ताओं के लिए साझा सुरक्षा उपाय:

#### एक सेकंड की पल्ल अवधि वाले टैरिफ प्लान

- मोबाइल सेवा मुहैया करा रहे प्रत्येक सेवा प्रदाता को उपभोक्ताओं को लोकल और राष्ट्रीय लंबी दूरी की कॉल के लिए एक सेकंड की पल्ल अवधि वाला कम से कम एक प्रीपेड और एक पोस्ट-पेड टैरिफ प्लान ऑफर करना चाहिए।

- यह प्रावधान देश से बाहर समाप्त होने वाली कॉल्स पर लागू नहीं होगा।

### भ्रामक नाम से टैरिफ प्लान पर रोक

इस तरीके से कोई भी टैरिफ प्लान ऑफर, प्रस्तुत, विपणन या विज्ञापित नहीं किया जाना चाहिए जिससे उपभोक्ता के भ्रमित होने की संभावना हो। उदाहरण के लिए टैरिफ प्लान का नाम, जो रेंटल नहीं होने की बात कहता है (जैसे 'जीरोरेंटल') भ्रमित करेगा यदि प्लान में एक या अन्य रूप में मासिक अनिवार्य नियत प्रभार है।

- (ii) सभी मासिक नियत आवर्ती प्रभारों, जो किसी दिए गए प्लान के तहत उपभोक्ता के लिए अनिवार्य हैं, को एक शीर्ष के तहत दर्शाया जाना चाहिए।
- (iii) सीएलआईपी सुविधा के प्रभार किसी भी टैरिफ प्लान में उपभोक्ता के लिए टैरिफ की अनिवार्य मद नहीं होने चाहिए। जब भी सेवा प्रदाता द्वारा सीएलआईपी प्रभार लिए जाने हों, यह उपभोक्ताओं के लिए वैकल्पिक होना चाहिए।

### टैरिफ प्लान प्रकाशित करना

दूरसंचार उपभोक्ताओं के लिए टैरिफ प्लान, जो उनकी जरूरतों को सबसे बढ़िया ढंग से पूरा करता हो, को चुनने को सुगम बनाने के लिए सभी सेवा प्रदाताओं को टैरिफ प्लान प्रकाशित करने का अधिदेश दिया गया है।

- (i) सभी टैरिफ प्लान निर्धारित फॉर्मेट में उपभोक्ताओं के लिए ग्राहक सेवा केन्द्रों, बिक्री स्थलों/रिटेल आउलेट और सेवा प्रदाता की वेबसाइट पर उपलब्ध कराए जाने चाहिए।
- (ii) जब भी किसी टैरिफ प्लान में कोई बदलाव किया

जाए, सेवा प्रदाता को इसे अपनी वेबसाइट और अपने ग्राहक सेवा केन्द्रों पर निर्धारित फॉर्मेट में अपडेट करना चाहिए तथा इन फॉर्मेट में अपडेट किए गए टैरिफ प्लान जनवरी, अप्रैल, जुलाई और अक्टूबर की 7 तारीख तक अपने बिक्री स्थलों और रिटेल आउटलेट पर उपलब्ध कराने चाहिए।

- (iii) सेवा प्रदाताओं को सभी टैरिफ प्लान निर्धारित फॉर्मेट में एक अंतराल, जो छह माह से अधिक न हों, पर कम से कम एक स्थानीय भाषा और एक अंग्रेजी के अखबार में भी प्रकाशित करने चाहिए।

### टैरिफ विज्ञापन

दूरसंचार टैरिफ ऑफर में बेहतर पारदर्शिता सुनिश्चित करने और दूरसंचार उपभोक्ताओं को अपने लिए सबसे बढ़िया टैरिफ प्लान चुनने में समर्थ बनाने के लिए 'टैरिफ विज्ञापनों' के संबंध में सभी सेवा प्रदाताओं के लिए निर्देश जारी किए गए हैं।

- (i) सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रकाशित प्रत्येक विज्ञापन पारदर्शी, अभ्रामक होना चाहिए और विज्ञापन का डिजाइन, रंग, फॉन्ट टाइप और आकार, टोन एवं वॉल्यूम पढ़ने, सुनने योग्य और सुस्पष्ट होना चाहिए।
- (ii) सभी टैरिफ विज्ञापनों में वे सभी महत्वपूर्ण सूचनाएं स्पष्ट रूप में प्रकट की जानी चाहिए जिनके द्वारा उपभोक्ता के निर्णय के प्रभावित होने की संभावना हों;
- (iii) सभी टैरिफ विज्ञापनों में दूरसंचार सेवा प्रदाता की वेबसाइट का पता और ग्राहक सेवा नंबर होना चाहिए ताकि उपभोक्ता टैरिफ प्लान के संबंध में सूचना प्राप्त कर सकें।

# अध्याय 7

## मूल्य संवर्धित सेवाएं

मूल्य संवर्धित सेवाओं को एकटीवेट करने और प्रभार लेने संबंधी निर्देश

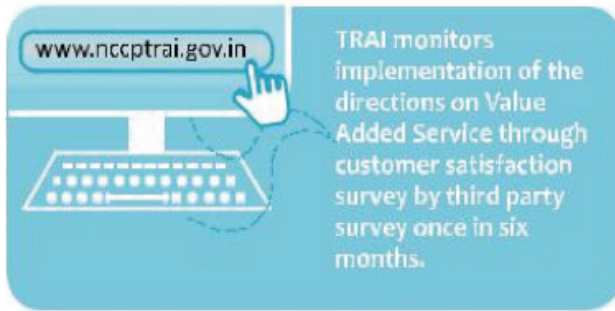


- सेवा प्रदाता उपभोक्ता की स्पष्ट सहमति के बिना कोई भी प्रभार योग्य मूल्य संवर्धित सेवा नहीं दे सकता। कोई मूल्य संवर्धित सेवा, जो पूर्व में निःशुल्क मुहैया कराई जा रही थी, उसे उपभोक्ता की स्पष्ट सहमति के बिना प्रभार योग्य नहीं बनाया जा सकता।
- दूरसंचार विभाग ने मूल्य संवर्धित सेवा को अनसब्सक्राइब करने के लिए कॉमन शार्ट कोड के रूप में १155223१ (टॉल फ्री) आबंटित किया है।
- इस टॉल फ्री शार्ट कोड के जरिये वीएएस को अनसब्सक्राइब करने के लिए सेवा प्रदाताओं को एक

निर्धारित प्रक्रिया का पालन करना होता है।

- उपभोक्ता के एसएमएस या ईमेल या फ़ैक्स या लिखित में देने पर 24 घंटे के अंदर उपभोक्ता से सत्यापन योग्य पुष्टि प्राप्त करने के बाद ही उपभोक्ता से वीएएस के प्रभार लिए जा सकते हैं। इसके विकल्प के रूप में, सेवा प्रदाता एक दोहरी पुष्टिकरण प्रक्रिया शुरू कर सकता है जिसमें एकटीवेशन के विभिन्न माध्यामों के जरिये उपभोक्ता की स्पष्ट सहमति प्राप्त करने के लिए थर्ड पार्टी गेटवे को शामिल किया जाता है ताकि बिना सहमति के वी.ए.एस. को एकटीवेट करने से बचा जा सकें।
- यदि उपभोक्ता (प्रति दिन प्रभार योग्य वीएएस के लिए) 6 घंटे के भीतर और अन्य वीएएस के लिए 24 घंटे के अंदर दावा करता है कि उसकी सहमति के बिना वीएएस को एकटीवेट किया गया है तो ली गई राशि उपभोक्ता को वापस की जाएगी।
- यदि उपभोक्ता के खाते में पर्याप्त शेष नहीं है तो उस स्थिति में सब्सक्रिप्शन के नवीकरण के लिए एसएमएस से पुष्टि प्राप्त की जाएगी।
- यदि प्रीपेड उपभोक्ता के खाते में अपर्याप्त शेष है तो वीएएस का स्वतः नवीकरण नहीं होगा और उपभोक्ता की स्पष्ट सहमति के बिना बाद के रिचार्ज पर राशि नहीं काटी जाएगी।
- सेवा प्रदाता को उपभोक्ता को सब्सक्राइब की गई

मूल्य संवर्धित सेवा के नवीकरण की देय तिथि, से कम से कम 24 घंटे पहले नवीकरण की देय तिथि, नवीकरण के प्रभारों और ऐसी मूल्य संवर्धित सेवाओं को अनसब्सक्राइब करने के लिए टॉल फ्री नंबर की सूचना देनी होगी।



### मूल्य संवर्धित सेवाओं को डिएक्टीवेट करना

उपभोक्ता 155223 (टॉल फ्री) पर फोन करके या एसएमएस भेजकर वीएस का डिएक्टीवेट या बंद करा सकता है।

#### एसएमएस द्वारा:

- मोबाइल नंबर से मैसेज/टेक्स्ट लिखकर इसे 155223 पर भेजें।
- 155223 से उक्त मोबाइल पर एक्टीवेट वीएस प्रोडक्ट की सूची के साथ उत्तर प्राप्त करें।

#### उदाहरण के लिए-

डिएक्टीवेट करने के लिए, सर्विस नंबर के साथ उत्तर:

1. कॉलर टयून्स

2. क्रिकेट अलर्ट

3. न्यूज अलर्ट

- उपभोक्ता को सर्विस नंबरों, जिन्हें वो डिएक्टीवेट कराना चाहता है, के साथ इस मैसेज का उत्तर देना चाहिए।

#### आईवीआर द्वारा:

उपभोक्ता 155223 पर कॉल कर सकता है और अपने फोन पर वर्तमान में एक्टिव सेवाओं को सुन सकता है और डिएक्टीवेट करने के लिए सेवाओं को चुन सकता है।

#### उदाहरण के लिए-

कॉलर टयून बंद करने के लिए 1 दबाएं

क्रिकेट अलर्ट बंद करने के लिए 2 दबाएं

न्यूज अलर्ट बंद करने के लिए 3 दबाएं

- सेवा को डिएक्टीवेट करने के लिए सही की ;मलद्व दबाएं।

उपभोक्ता को दोनों माध्यमों (आईवीआर/एसएमएस) के जरिये अपने डिएक्टीवेशन के अनुरोध की पुष्टि का एक एसएमएस प्राप्त होगा, जिसके बाद एक एसएमएस और आएगा जो पुष्टि करेगा कि उसकी सेवाएं डिएक्टीवेट कर दी गई हैं।

अब, भादूप्रा ने सिम में अंतःस्थापित वीएस के लिए भी सेवा प्रदाता द्वारा दोहरे पुष्टिकरण को अनिवार्य कर दिया है।

# अध्याय 8

## उपभोक्ताओं का सशक्तिकरण करने के लिए सूचना प्रौद्योगिकी टूल्स

### उपभोक्ता सशक्तिकरण में आईटी का इस्तेमाल:

भादूविप्रा ने उपभोक्ताओं द्वारा सेवा प्रदाताओं के निष्पादन स्तरों की सूचना पाने, अपना अनुभव भादूविप्रा के साथ साझा करने और अपनी पसंद बताने और यूसीसी के तहत शिकायत दर्ज कराने के लिए टूल्स मुहैया कराकर उनका सशक्तिकरण करने के लिए के लिए सेवा की गुणवत्ता (क्यूओएस) एनालिटिक्स पोर्टल शुरू किया है और विभिन्न मोबाइल एप विकसित किए हैं।

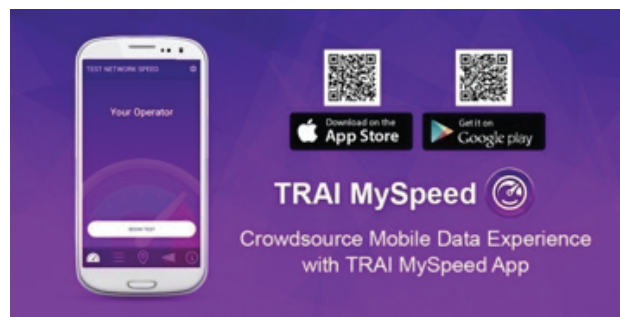
### ट्राई एनालिटिक्स पोर्टल

ट्राई क्यूओएस एनालिटिक्स पोर्टल [www.analytics.trai.gov.in](http://www.analytics.trai.gov.in) कॉल ड्रॉप (अखिल भारतीय स्तर, सेवा क्षेत्र स्तर, जिला स्तर और बेस ट्रांससीवर स्टेशन (बीटीएस स्तर पर), बीटीएस घनत्व प्रति वर्ग किलोमीटर और नेटवर्क उपयोग के संबंध में सेवा प्रदाताओं के निष्पादन के बारे में भारत के मानचित्र का ग्राफिकल व्यू दिखाता है ताकि उपभोक्ता अपने क्षेत्रों में विभिन्न सेवा प्रदाताओं की सेवा की गुणवत्ता के आधार पर सही विकल्प का चुनाव कर सकें। यह पोर्टल मोबाइल कवरेज और विभिन्न सेवा प्रदाताओं की गुणवत्ता का आंकलन करने के लिए देश के विभिन्न शहरों और कस्बों में भादूविप्रा द्वारा चलाए गए अभियान परीक्षणों के परिणामों की सूचना भी मुहैया कराता है।

### मोबाइल एप्स

ट्राई माईस्पीड एप: यह एप उपभोक्ताओं को अपने सेलुलर

डेटा की स्पीड का पता लगाने और इसका परिणाम भादूविप्रा को भेजने में समर्थ बनाता है। यह एप्लिकेशन टेस्टों के डिवाइस और लोकेशन के साथ कवरेज, डेटा स्पीड और नेटवर्क की अन्य सूचना प्राप्त करता है और भेजता है।



सभी क्राउड सोर्सड परिणाम बिना नाम से सूचित किए जाते हैं और इन्हें इटरैक्टिव मानचित्र पर आधारित पोर्टल ([www.myspeed.trai.gov.in](http://www.myspeed.trai.gov.in)) पर देखा जा सकता है। समय-समय पर उपयोगकर्ताओं से एकत्रित किए गए डेटा भादूविप्रा को सेवा प्रदाताओं के नेटवर्क निष्पादन की स्व-प्रतिनिधि तस्वीर तैयार करने में सहायता करता है जिसका उपयोग उपभोक्ता द्वारा डेटा सेवाओं हेतु टीएसपी चुनने के संबंध में सही निर्णय लेने में किया जाता है।

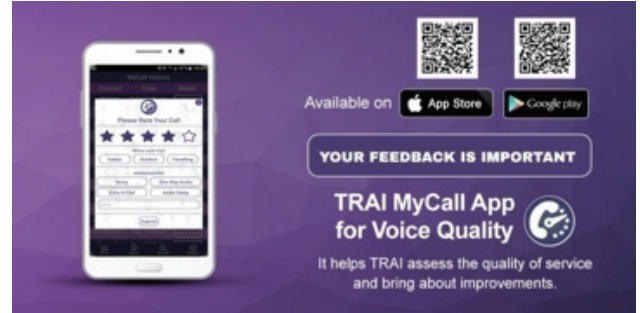
### मुख्य विशेषताएं:-

- ऑटोमेटिड स्पीड टेस्ट करने के लिए एप में एक इनबिल्ट मैकेनिज्म है
- एप को हिंदी भाषा में भी देखा जा सकता है

- मैप आधारित डैशबोर्ड पर सभी टीएसपी के डेटा अनुभव की तुलना करने के लिए इन-एप फीचर्स
- एप उपभोक्ता की निजता का सम्मान करता है और कोई निजी सूचना नहीं ली जाती है
- डेटा स्पीड के परिणाम जिओ-लोकेशन स्टैंप, पैकेज लॉस, नेटवर्क डिले के साथ सूचित किए जाते हैं
- एप स्पीड टेस्टों के लिए कम से कम डेटा का उपयोग करता है
- डाउनलोड/अपलोड स्पीड और कवरेज के तुलनात्मक विश्लेषण को ट्राई माईस्पीड पोर्टल पर देखा जा सकता है
- एप के जरिये किए गए सभी टेस्ट व्यापक रूप से उपयोग होने वाले एल्गोरिथ्म पर आधारित हैं
- इसे गूगल प्ले स्टोर या एप्पल स्टोर से निःशुल्क डाउनलोड किया जा सकता है

ट्राई माईकॉल एप: ट्राई माईकॉल एप क्राउड सोर्सड वॉइस कॉल मॉनिटरिंग के लिए एक एंड्रायड एप्लिकेशन है। यह एप्लिकेशन फोन उपयोगकर्ताओं की रीयल टाइम में वॉइस कॉल की क्वालिटी के बारे में अपने अनुभव का मूल्यांकन करने और भादूविप्रा की नेटवर्क डेटा के साथ उपभोक्ताओं के अनुभव संबंधी डेटा प्राप्त करने में मदद करता है।

यह एप सहजज्ञ और यूजर फ्रेंडली है। एप इंस्टॉल होने के बाद, एक पॉप-अप उपयोगकर्ता से उसकी कॉल समाप्त होने के बाद इसे रेट करने का अनुरोध करता है। कॉलर स्टार के रूप में अपनी रेटिंग को चुनता है और दर्शाता है कि कॉल इंडोर, आउटडोर या यात्रा के दौरान की गई थी। कॉलर अतिरिक्त विवरण जैसे शोर या ऑडियो डिले या कॉल को 'ड्रॉप' के रूप में चिन्हित कर सकता है।



### मुख्य विशेषताएं:-

- रीयल टाइम फीडबैक देने की क्षमता
- ऐतिहासिक और सारांशीकृत डेटा
- हिस्ट्री से विलंबित काल को रेट करने का फीचर और एक साथ कई कॉल को रेट करने की क्षमता
- एप पर मानचित्र आधारित फीडबैक डैशबोर्ड
- कॉन्फिगर करने योग्य रेटिंग फ्रिक्वेंसी सेटिंग्स और डेटा सिंक सेटिंग्स
- फोन की भाषा सेटिंग आधारित सिंक्रोनाइज्ड हिंदी भाषा सपोर्ट
- कॉल को ड्रॉप कॉल या खराब नेटवर्क के रूप में चिन्हित करने का विकल्प
- बैकग्राउंड शोर या ऑडियो विलंब जैसे अतिरिक्त सूचना देने का विकल्प
- इसे गूगल प्ले स्टोर या एप्पल स्टोर से निःशुल्क डाउनलोड किया जा सकता है

डू नॉट डिस्ट्रब (डीएनडी 2.0 एप):- यह एप उपयोगकर्ताओं को अपने मोबाइल नंबर को रजिस्टर करने, अपनी पसंद में बदलाव करने और यूसीसी के संबंध में अपनी शिकायतों का स्टेटस जानने में मदद करता है। यह भादूविप्रा दूरसंचार वाणिज्यिक संचार ग्राहक वरीयता विनियम, 2010 पर



आधारित है। यह एप उपयोगकर्ताओं को इनबिल्ट इन्टेलीजेंस के जरिये अवांछित कॉल/एसएमएस की पहचान करने में समर्थ बनाता है।



### मुख्य विशेषताएं:-

- इस एप में एक इनबिल्ट एंटी-स्पैम इंजन है।
- एंटी-स्पैम इंजन क्राउड सोर्स फीडबैक और डिक्शनरी बिल्ट-अप प्रक्रिया पर काम करता है
- एप अनजान एसएमएस/कॉल के लिए संभावित स्पैम सुझाएगा
- उपयोगकर्ता भी अवांछित कॉल/एसएमएस को स्पैम के रूप में सुझाव/चिन्हित कर सकता है
- उपयोगकर्ता डीएनडी कैटेगरी के अंतर्गत अपने मोबाइल नंबर रजिस्टर करा सकते हैं
- डीएनडी के अंतर्गत पंजीकरण स्टेटस को पसंद के अनुसार चेक और अपडेट कर सकते हैं
- अवांछित कॉल/एसएमएस प्राप्त होने पर दूरसंचार सेवा प्रदाता के पास यूसीसी शिकायत रजिस्टर करा सकते हैं
- यूसीसी शिकायत स्टेटस को भी एप में चेक कर सकते हैं
- इसे गूगल प्ले स्टोर या एप्पल स्टोर से निःशुल्क डाउनलोड किया जा सकता है

### टैरिफ पोर्टल

पारदर्शिता भादूविप्रा का एक महत्वपूर्ण अधिदेश है। वर्तमान

में, टीएसपी अपने टैरिफ प्लान अपनी वेबसाइट पर प्रकाशित करते हैं। उपभोक्ताओं को विभिन्न लाइसेंसशुदा क्षेत्रों में विभिन्न टीएसपी के टैरिफ प्रस्तावों को जानने में समर्थ बनाने के लिए भादूविप्रा ने '[www.tariff.gov.in](http://www.tariff.gov.in)' नाम से एक टैरिफ पोर्टल शुरू किया है। यह पोर्टल उपभोक्ताओं को एक ही जगह पर टीएसपी के टैरिफ प्लान और अन्य टैरिफ इन्स्ट्रुमेंट प्राप्त करने और अपनी जरूरत के मुताबिक सर्वाधिक उपयुक्त प्लान चुनने के लिए तुलनात्मक विश्लेषण करने में समर्थ बनाता है।

### कवरेज मानचित्र

भादूविप्रा ने नेटवर्क कवरेज का पता लगाने और देश में दूरसंचार सेवा प्रदाताओं द्वारा मुहैया कराए जा रहे क्यूओएस का पता लगाने के लिए कवरेज मानचित्र और सेवा की गुणवत्ता (क्यूओएस) पोर्टल अर्थात '[www.coveragemap.trai.gov.in](http://www.coveragemap.trai.gov.in)' जारी किया है।

यह पोर्टल उपभोक्ताओं को विभिन्न रेडियो एक्सेस टेक्नोलॉजी अर्थात 2जी, 3जी, 4जी, लोकेशन और रूट पैच आदि के संबंध में टेलिकॉम सेवा प्रदाता-वार सूचना प्राप्त करने की सुविधा के साथ भौगोलिक मानचित्र पर मोबाइल नेटवर्क कवरेज का पता लगाने में समर्थ बनाएगा। उपयोगकर्ता किसी क्षेत्र में उच्च, निम्न या नो कवरेज के लिए कवरेज की गुणवत्ता का पता लगाने में समर्थ होगा। टीएसपी या टेक्नोलॉजी के आधार पर कवरेज की तुलना भी पोर्टल में की जा सकती है। इसके अलावा, पोर्टल क्यूओएस नेटवर्क कंपीआई जैसे ड्रॉप कॉल रेट (डीसीआर), बीटीएस घनत्व आदि को भी होस्ट करेगा। कवरेज मानचित्र और क्यूओएस पोर्टल उपभोक्ताओं को विभिन्न सेवा प्रदाताओं के नेटवर्क की गुणवत्ता और क्यूओएस के आधार पर सही निर्णय लेने में समर्थ बनाता है।

# अध्याय 9

## उपभोक्ता शिक्षा और जागरूकता बढ़ाने के उपाय

### उपभोक्ता संपर्क कार्यक्रम

दूरसंचार क्षेत्र एक तेजी से बढ़ने वाला क्षेत्र है। नए ग्राहकों का एक बड़ा प्रतिशत अर्ध-शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों से आता है। विभिन्न दूरसंचार संबंधी मसलों के बारे में उनकी जानकारी और अवसर सीमित है। इसलिए भादूविप्रा उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करने के लिए उसके द्वारा उठाए गए विभिन्न कदमों के बारे में उपभोक्ताओं को जानकारी देने के लिए देश के अलग-अलग हिस्सों में उपभोक्ता पहुंच कार्यक्रम आयोजित करता है। यह कार्यक्रम उपभोक्ताओं को सेवा प्रदाताओं के समक्ष अपनी समस्याओं को उठाने का भी अवसर देता है। यह कार्यक्रम भादूविप्रा को टीएसपी द्वारा सेवा की डिलीवरी की गुणवत्ता सहित उपभोक्ता केन्द्रित विभिन्न मुद्दों पर उपभोक्ताओं से फीडबैक लेने में भी मदद करता है। कार्यक्रमों के विवरण भादूविप्रा की वेबसाइट पर नियमित रूप से समय से पहले अपलोड किए जाते हैं ताकि इन कार्यक्रमों में लोगों की भागीदारी को सुगम बनाया जा सके।

भादूविप्रा उपभोक्ता पक्षसमर्थक समूहों (सीएजी) को उचित आर्थिक सहायता देकर ब्लॉक और ग्राम स्तर पर ऐसे जागरूकता कार्यक्रम आयोजित करने के लिए उन्हें प्रोत्साहित देता है।

दूरसंचार सेवा प्रदाता उपभोक्ताओं की जानकारी बढ़ाने के लिए उपभोक्ता शिक्षण कार्यशालाएं भी आयोजित करता है। दूरसंचार सेवा प्रदाताओं को एक वर्ष में अपने लाइसेंसशुदा क्षेत्र में राज्य (राज्यों) के कम से कम 25 प्रतिशत जिलों को

कवर करने की सलाह दी गई है ताकि चार वर्षों की अवधि में राज्य (राज्यों) के सभी जिलों को कवर किया जा सके।

### उपभोक्ता संगठन पंजीकरण योजना

भादूविप्रा के महत्वपूर्ण उद्देश्यों में से एक उद्देश्य उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करना और उपभोक्ताओं की जानकारी और जागरूकता में वृद्धि करना है। स्पष्ट है कि भादूविप्रा के लिए सभी उपभोक्ता संगठनों से बात करना संभव नहीं है। इसलिए उपभोक्ता संगठन या एनजीओ उपभोक्ताओं और भादूविप्रा के बीच जरूरी लिंकेज/इंटरफेस मुहैया कराने में महत्वपूर्ण भूमिका निभा सकते हैं।

भादूविप्रा ने उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करने के अपने प्रयास में उपभोक्ता संगठनों/एनजीओ को भागीदार बनाने के लिए उनका पंजीकरण करने की एक योजना तैयार की है। इस संबंध में भादूविप्रा ने दिनांक 21.02.2013 को ‘उपभोक्ता संगठनों का पंजीकरण विनियम, 2013’ अधिसूचित किया। इस अधिनियम में अन्य बातों के साथ-साथ उपभोक्ता संगठनों के लिए पात्रता मापदंड, प्रक्रिया और उनकी भूमिका की रूपरेखा दी गई है।

इच्छुक लाभ-निरपेक्ष और गैर-राजनैतिक संगठन इस योजना के तहत पंजीकरण के लिए आवेदन कर सकते हैं।

### उपभोक्ता संगठनों की क्षमता निर्माण पर क्षेत्रीय कार्यशाला

भादूविप्रा उसके साथ पंजीकृत उपभोक्ता संगठनों और

एनजीओ के क्षमता निर्माण एवं उपभोक्ता शिक्षण के लिए क्षेत्रीय कार्यशालाएं आयोजित करता है। ये कार्यशालाएं उपभोक्ता पक्षसमर्थक समूहों (सीएजी), सेवा प्रदाताओं और भादूविप्रा को साथ आने और उपभोक्ताओं की चिंताओं पर विचार करने और स्थानीय समस्याओं को समझने के लिए एक प्लेटफार्म देता है। सीएजी और अन्य उपभोक्ताओं की क्षमता निर्माण के लिए दूरसंचार क्षेत्र में विभिन्न प्रौद्योगिकीय

और अन्य महत्वपूर्ण घटनाओं पर सत्र आयोजित किए जाते हैं।

### **उपभोक्ता शिक्षण सामग्री और मीडिया अभियान**

भादूविप्रा अधिक व्यापक प्रचार और सार्वजनिक जागरूकता के लिए उपभोक्ता के हितों से जुड़े महत्वपूर्ण मुद्दों पर प्रिंट और इलेक्ट्रॉनिक मीडिया में मीडिया अभियान भी चलाता है।

# अध्याय 10

## मोबाइल हैंडसेट में टेलीफोन नंबर सेव करना और कॉल्स/एसएमएस के लिए डायल करने की प्रक्रिया

भादूविप्रा के ध्यान में उपभोक्ताओं द्वारा गलत लैंडलाइन/मोबाइल नंबर डायल होने के मामले आए हैं जिसके परिणामस्वरूप, कॉल्स के प्रभार काटे गए। कृपया उपभोक्ता डायल करने की प्रक्रिया और मोबाइल हैंडसेट में टेलीफोन नंबर सेव करने के तरीके को नोट करें।

### अपने हैंडसेट में मोबाइल नंबर सेव करना:

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

सही	टिप्पणी
98123456789	हालांकि, यदि आप सेवा क्षेत्र से बाहर रोमिंग में हैं तो आप अपने हैंडसेट के अपने कॉन्टेक्ट लिस्ट से नंबर डायल नहीं कर पाएंगे।
+9198123456789	इस फार्मेट में नंबर को सेव करना ज्यादा अच्छा है क्योंकि इससे आप रोमिंग में भी कॉन्टेक्ट लिस्ट से नंबर को आसानी से डायल कर सकते हैं। सलाह: अगर आप इनकमिंग कॉल डिटेल् से नंबर को सेव करते हैं तो आप इस फार्मेट में सेव कर सकते हैं।

गलत	टिप्पणी
009812345678	कॉल या एसएमएस के लिए अंतर्राष्ट्रीय दरों पर प्रभार लिया जा सकता है
+9812345678	कॉल या एसएमएस अंतर्राष्ट्रीय दरों पर प्रभार लिए जा सकते हैं

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

एसटीडी कोड के साथ लैंडलाइन नंबर को मोबाइल फोन में सेव करें उदाहरण के लिए दिल्ली के नंबर को सेव करने के लिए नंबर से पहले '011' लगाएं। इसी नंबर से पहले '9111' लगाकर भी सेव कर सकते हैं।

## डायल करने के लिए सलाह

### क्या करें

1. कोई भी मोबाइल नंबर, चाहे लोकल हों या सेवा क्षेत्र से बाहर का हो, से पहले '+91' लगाकर उदाहरण के लिए +919922345678 देश में कहीं से भी मोबाइल फोन से डायल कर सकते हैं।
2. मोबाइल फोन से किसी लोकल मोबाइल नंबर पर कॉल करने या एसएमएस भेजने के लिए आप मोबाइल नंबर से पहले कुछ लगाए बिना उसे डायल कर सकते हैं।
3. मोबाइल नंबर से अपने सेवा क्षेत्र से बाहर किसी मोबाइल नंबर पर कॉल करने या एसएमएस करने मोबाइल नंबर से पहले '0' या '+91' लगाकर डायल करें उदाहरण के लिए 09922345678 या +919922345678.
4. गैर-लोकल लैंडलाइन नंबर से पहले एसटीडी कोड लगाकर डायल करें उदाहरण के लिए चेन्नई से बाहर

से चेन्नई में कॉल करने के लिए टेलीफोन नंबर से पहले 044 लगाएं।

5. अंतर्राष्ट्रीय नंबर डायल करने के लिए पहले '00' या देश का कोड और फिर नंबर डायल करें।

### क्या न करें

1. '00' जैसे 009812345678 या केवल '+' से शुरू होने वाले मोबाइल नंबर जैसे +9812345678, चाहे लोकल हो या सेवा क्षेत्र से बाहर हो, पर कॉल या एसएमएस न करें (जब तक कि आपको नंबर श्योर न हों या आप इंटरनेशनल कॉल न करना चाहते हों) क्योंकि ऐसी कॉल या एसएमएस के लिए अंतर्राष्ट्रीय दरों पर प्रभार लिए जा सकते हैं।
2. '+91' को छोड़कर किसी अन्य नंबर से शुरू होने वाले किसी अनजान नंबर से आने आने वाली मिस्ड कॉल के लिए डायल न करें। इसके लिए काफी अधिक अंतर्राष्ट्रीय प्रभार लगाए जा सकते हैं।

# अध्याय 11

## अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न (एफएक्यू)

### क. ब्रॉडबैंड

#### प्रश्न 1: ब्रॉडबैंड सेवा प्रदाता के लिए न्यूनतम कितनी डॉउनलोड स्पीड विहित की गई है?

उत्तर : ब्रॉडबैंड सेवा की सेवा गुणवत्ता विनियम, 2014 के अनुसार सेवा प्रदाता द्वारा प्रत्येक उपभोक्ता को कम से कम 512 केबीपीएस की न्यूनतम डॉउनलोड स्पीड उपलब्ध कराई जाएगी।

#### प्रश्न 2: असीमित डॉटा प्लॉन के मामले में उचित गति उपयोग सीमा क्या है?

उत्तर : यह डॉटा की खपत की सीमा है जिस गति तक उपभोक्ता को निर्धारित स्पीड प्राप्त होती है। इस सीमा के समाप्त होने के पश्चात्, स्पीड कम हो जाती है। भादूविप्रा ने दूरसंचार सेवा प्रदाताओं को स्पष्टरूप अधिदेशित किया है जिसमें दूरसंचार सेवा प्रदाताओं को उचित गति उपयोग सीमा तक तथा उचित गति उपयोग सीमा के समाप्त होने के पश्चात् उपलब्ध कराए जाने वाली डॉटा की गति को स्पष्ट रूप से विनिर्दिष्ट किया गया है, जो कि ब्रॉडबैंड कनेक्शन के मामले में 512 केबीपीएस से कम नहीं होनी चाहिए।

### ख. प्लॉन और प्रशुल्क

#### प्रश्न 1: क्या प्रशुल्क योजनाओं के लिए कोई न्यूनतम वैधता अवधि विहित की गई है?

उत्तर : यदि किसी सेवा प्रदाता द्वारा एक बार किसी प्रशुल्क

योजना की पेशकश कर दी जाती है तो यह उपभोक्ता को प्रशुल्क योजना में उपभोक्ता के नामांकन की तिथि से कम से कम छह माह की अवधि के लिए उपलब्ध होगी। इसका अभिप्राय यह होगा कि प्लॉन के किसी भी प्रशुल्क घटक को उपभोक्ता द्वारा प्रशुल्क योजना में नामांकन की तिथि से छह माह की अवधि के दौरान बढ़ाया नहीं जा सकता है। जबकि सेवा प्रदाता प्रशुल्क को कम कर सकते हैं, जो उपभोक्ता के लिए लाभप्रद होगा। उपभोक्ता कभी भी अपनी पसंद की अन्य प्रशुल्क योजना को अपना सकते हैं।

#### प्रश्न 2: मेरे नेटवर्क के लिए रोमिंग प्रभार क्या हैं?

उत्तर : रोमिंग प्रभार एक सेवा प्रदाता से दूसरे सेवा प्रदाता के लिए भिन्न हो सकते हैं। उपभोक्ता अपने सेवा प्रदाता से संपर्क कर अपने रोमिंग प्रभार जान सकता है। तथापि, भादूविप्रा ने सेवा प्रदाताओं द्वारा उपभोक्ता से प्रभारित किए जाने वाले राष्ट्रीय रोमिंग प्रभारों पर अधिकतम सीमा को निर्धारित किया है। मौजूदा अधिकतम सीमा निम्नवत है।

- ऑउटगोईंग कॉल के लिए 0.80 रुपए प्रति मिनट।
- राष्ट्रीय लंबी दूरी (एनएलडी) की ऑउटगोईंग कॉल के लिए 1.15 रुपए प्रति मिनट।
- इनकमिंग कॉल के लिए 0.45 रुपए प्रति मिनट।
- ऑउटगोईंग स्थानीय एसएमएस के लिए 0.25 रुपए।
- लंबी दूरी (सर्किल के भीतर) के एसएमएस के लिए

0.38 रुपए।

- राष्ट्रीय रोमिंग पर रहते हुए एसएमएस निशुल्क प्राप्त होगा।
- डॉटा उपयोग पर कोई रोमिंग प्रभार नहीं है।

### ग. प्रीपेड

**प्रश्न 1: किसी प्रीपेड उपभोक्ता को यह लगता है कि उससे अधिक प्रभार वसूला जा रहा है। क्या उसे उसके मोबाइल कनेक्शन के संबंध में मदवार उपयोग का ब्योरा प्राप्त हो सकता है?**

उत्तर : जी हां, यदि कोई प्रीपेड उपभोक्ता मदवार उपयोग ब्योरे उपलब्ध कराने के लिए अनुरोध करता है तो सेवा प्रदाता को जिस माह में अनुरोध किया गया है उससे पिछले छह माह की अवधि के लिए मदवार ब्योरा उपलब्ध कराना होगा। सेवा प्रदाता ऐसा ब्योरा उपलब्ध कराने के लिए अधिकतम पचास रुपए के औचित्यपूर्ण प्रभार उद्ग्रहित कर सकता है।

### घ. रीचार्ज कूपन तथा टॉप- अप

**प्रश्न 1: क्या सेवा प्रदाता को टॉकटाईम- टॉप अप को संसाधित करने हेतु शुल्क प्रभारित करने की अनुमति है?**

उत्तर : सेवा प्रदाता विशिष्ट टॉकटाईम-टॉप अप पर निर्धारित प्रभार/संसाधन शुल्क आदि प्रभारित नहीं करेंगे। तथापि, प्रशासनिक लागत के साथ ही लागू सेवा कर के लिए टॉप- अप मान के अधिकतम 10 प्रतिशत, जो कि अधिकतम 3 रुपए हो सकती है, की नाममात्र राशि प्रभारित की जा सकती है।

### ङ. वीएस

**प्रश्न 1: मोबाइल सेवाओं पर वीएस को किस प्रकार असक्रिय किया जाए?**

उत्तर : उपभोक्ता साधारण प्रक्रिया द्वारा वीएस को असक्रिय अथवा बंद कर सकता है, जिसमें उसे 155223 पर डॉयल करना होता है अथवा एसएमएस भेजना होता है।

एसएमएस का उपयोग करना : मोबाइल नम्बर से 155223 पर "STOP" का संदेश भेजें।

उत्तर के रूप में 155223 से आपके फोन पर सक्रिय वीएस उत्पादों की सूची प्राप्त करें।

सेवा को असक्रिय करने के लिए उपर्युक्त बटन दबाएं।

प्रचालक द्वारा असक्रिय किए जाने के अनुरोध (आईवीआर/एसएमएस) की पुष्टि स्वरूप एसएसएस भेजा जाएगा जिसके बाद एक और एसएमएस भेजा जाएगा जिसमें सेवा को असक्रिय किए जाने की पुष्टि की जाएगी।

### च. मोबाइल नम्बर पोर्टेबिलिटी

**प्रश्न 1: मोबाइल नम्बर पोर्टेबिलिटी क्या है?**

उत्तर : मोबाइल नम्बर पोर्टेबिलिटी एक सुविधा है जिसके माध्यम से कोई उपभोक्ता एक ही अथवा किसी भिन्न सेवा प्रदाता क्षेत्र में उसी अथवा किसी दूसरे सेवा प्रदाता अथवा देश के भीतर उसी सेवा प्रदाता के एक सेवा क्षेत्र से किसी दूसरे सेवा क्षेत्र में सेवाएं प्राप्त करते हुए अपने मोबाइल नम्बर को यथावत बनाए रखता है। यह उपभोक्ता के पास मौजूद एक शक्तिशाली साधन है। यदि कोई उपभोक्ता अपने मौजूदा सेवा प्रदाता की सेवाओं/प्रशुल्कों से संतुष्ट न हो तो वह अपना नम्बर अपनी पसंद के दूसरे सेवा प्रदाता को पोर्ट

कर सकता है।

## प्रश्न 2: उपभोक्ता अपना नम्बर कैसे पोर्ट कर सकता है?

उत्तर : (1) उपभोक्ता को अपने मौजूदा सेवा प्रदाता से यूपीसी प्राप्त करना होता है इसके लिए 1900 नम्बर पर पोर्ट <स्पेस> मोबाइल नम्बर (उदाहरण के लिए पोर्ट 7777777777) संदेश भेजें। यूपीसी को नोट करें। यूपीसी 15 दिनों के लिए वैध होता है (जम्मू और कश्मीर; उत्तरपूर्व और असम सेवा क्षेत्र के मामले में 30 दिनों तक वैध होता है।)

(2) जिस प्रचालक के पास आप जाना चाहते हैं उसके नजदीकी उपभोक्ता सेवा केन्द्र में जाएं तथा सीएएफ तथा पोर्टिंग फार्म भरें। फार्म में आपको यूपीसी कोड का उल्लेख करना होगा। उपभोक्ता केन्द्र आपको भुगतान करने तथा दस्तावेज जमा करने के पश्चात् एक खाली सिम देगा। पोर्टिंग की पुष्टि करने के लिए आपको स्वीकृति संदेश प्राप्त होगा।

(3) ऑपरेटर का यह परिवर्तन अधिकतम 7 कार्य दिवसों में हो जाता है (जम्मू और कश्मीर, असम तथा उत्तरपूर्वी क्षेत्रों के मामले में 15 कार्यदिवस)। आपको पोर्टिंग की तिथि तथा समय के साथ ऑपरेटर से एक संदेश प्राप्त होगा। पोर्टिंग के दिन/समय पर रात्रि के समय लगभग 4 घंटे तक सेवा बाधित रहेगी।

(4) अपने फोन में नया सिम डालें। अब आप पुराने नम्बर के साथ अपने नए सेवा प्रदाता के नेटवर्क पर हैं।

## प्रश्न 3: क्या एमएनपी के लिए कोई प्रभार है?

उत्तर : भादूविप्रा ने पोर्टिंग प्रभार की अधिकतम राशि को 19 रुपए से घटाकर 4 रुपए कर दिया है।

## छ. उपभोक्ता शिकायत निवारण

### प्रश्न 1: क्या भादूविप्रा उपभोक्ताओं की व्यक्तिगत शिकायतों के निपटान में उनकी मदद कर सकता है?

उत्तर: भारतीय दूरसंचार विनियामक आयोग अधिनियम, 1997 में भादूविप्रा द्वारा उपभोक्ताओं की व्यक्तिगत शिकायतों पर कार्यवाही किए जाने की परिकल्पना नहीं की गई है। दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012 के अनुसार किसी उपभोक्ता को शिकायत के निपटान हेतु सेवा प्रदाता के 'काल सेंटर' तथा 'अपीलीय प्राधिकारी' की द्विस्तरीय पद्धति को अपना अपेक्षित होता है।

## ज. भादूविप्रा एप

### प्रश्न 1: भादूविप्रा के कौन-कौन से एप किस आपरेटिंग सिस्टम में उपलब्ध हैं?

उत्तर : भादूविप्रा के 3 एप नामतः **डू नॉट डिस्टर्ब (डीएनडी 2.0)**, **मॉयस्पीड एप (भादूविप्रा)** तथा **मॉयकॉल एप** उपलब्ध है। यह एप्स एंड्रायड ऑपरेटिंग सिस्टम में और आईओएस पर उपलब्ध हैं।

{नोट : दूरसंचार सेवाओं के विभिन्न पहलुओं को कवर करते हुए वृहद- 'बार-बार पूछे जाने वाले प्रश्न' भादूविप्रा की वेबसाइट <https://tra.gov.in/consumer-info/telecom/faq-category-listing> पर उपलब्ध हैं}



# अनुलग्नक 1

## महत्वपूर्ण क्यूओएस पैरामीटर (बेसिक और सेलुलर मोबाइल सेवाएं)

क्रमांक	क्यूओएस पैरामीटर	बैचमार्क
1.	मांग रजिस्टर होने के बाद लैंडलाइन टेलीफोन लगाना	7 दिनों के भीतर (तकनीकी व्यवहार्यता के अधीन)
2.	लैंडलाइन टेलीफोन कनेक्शन को स्थानांतरित करना	95 प्रतिशत अनुरोधों पर 3 दिनों के अंदर कार्यवाही की जाएगी
3.	शहरी क्षेत्रों में खराबी को ठीक करना (लैंडलाइन)	कम से कम 85 प्रतिशत पर अगले कार्यदिवस तक और 100 प्रतिशत पर 5 दिनों के भीतर कार्यवाही की जाएगी
4.	ग्रामीण और पहाड़ी क्षेत्रों में खराबी ठीक करना (लैंडलाइन)	कम से कम 75 प्रतिशत पर अगले कार्यदिवस तक और 100 प्रतिशत पर 7 दिनों के भीतर कार्यवाही की जाएगी
5.	बिल/प्रभारित करने संबंधी शिकायतों का समाधान करना	कम से कम 98 प्रतिशत का 4 हफ्तों के भीतर और 100 प्रतिशत का 6 हफ्तों के भीतर समाधान किया जाएगा।
6.	शिकायतों के समाधान पर ग्राहक के खाते में क्रेडिट/अधित्याग/समायोजन के लिए आवेदन करने की अवधि	शिकायत के समाधान के एक हफ्ते के भीतर
7.	सेवाएं समाप्त/बंद करना	7 दिनों के भीतर
8.	बंद करने के बाद सिम्योरिटी डिपॉजिट वापस करना	100 प्रतिशत 60 दिनों के भीतर

# अनुलग्नक 2

## महत्वपूर्ण क्यूओएस पैरामीटर (ब्रॉडबैंड)

क्रमांक	क्यूओएस पैरामीटर	बैचमार्क
1.	सेवा मुहैया/एक्टीवेशन समय	100 प्रतिशत मामले <15 कार्यदिवसों में (तकनीकी व्यवहार्यता के अधीन)
2.	खराबी ठीक/रिस्टोरेशन समय	99 प्रतिशत 3 दिनों के भीतर छूट: 3 दिन से अधिक और 7 दिन से कम अवधि के लिए लंबित खराबियां: 7 दिन के न्यूनतम मासिक प्रभार या उपयोग अलाउंस के बराबर छूट। 7 दिन से अधिक और 15 दिन से कम अवधि के लिए लंबित खराबियां: 15 दिन के न्यूनतम मासिक प्रभार या उपयोग अलाउंस के बराबर छूट। 15 दिन से अधिक अवधि के लिए लंबित खराबियां: एक माह के न्यूनतम मासिक प्रभार या उपयोग अलाउंस के बराबर एक माह की छूट।
3.	बिल संबंधी शिकायतों का समाधान करना	100 प्रतिशत 4 हफ्तों के भीतर
4.	बंद करने के बाद डिपॉजिट वापस करना	100 प्रतिशत 60 दिनों के भीतर
5.	ब्रॉडबैंड कनेक्शन स्पीड (डाउनलोड)	सब्सक्राइब किए गए ब्रॉडबैंड कनेक्शन की स्पीड उपयोगकर्ता के लिए आईएसपी नोड से > 80% होनी चाहिए।

# अनुलग्नक 3

## भादूविप्रा में पंजीकृत उपभोक्ता समर्थक समूहों (सीएजी) की राज्य-वार सूची

क्रमांक	उपभोक्ता संगठन का नाम और पता	संपर्क के लिए व्यक्ति का टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ईमेल आईडी
<b>आन्ध्र प्रदेश</b>		
1	रूरल एक्शन फॉर सोशल सर्विसेज, के. जे. पुरम (गांव), एस.के.आर. पुरम (पोस्ट), वी.आर. कप्पम (वाया), पालासमुंद्रम (मंडल), जिला चित्तूर-517509 (आन्ध्र प्रदेश)	श्री पी. चिट्टीबाबू, सचिव 08577.274219, 09966173086 ruralaction2002@yahoo.co.in, ruralaction2012@gmail.com
2	पी.एस.एस एजुकेशनल डेवलपमेंट सोसायटी, इरागुदुर-518442, पामुलापादु-मंडल, करनूल-जिला, आन्ध्र प्रदेश	डॉ. बथूला संजीवअरादु, सचिव 09849092941, psseds123@gmail.com
3	संगीता राव एजुकेशनल सोसायटी, 38/107, मिन्चिन बाजार, करनूल-518001 (आन्ध्र प्रदेश)	श्री ए. मधु बाबू, अध्यक्ष 09885135115 Ses5994@gmail.com
4	पीपल्स एक्शन इन डेवलपमेंट (PAID), पोस्ट बॉक्स नंबर 127, एसवी यूनीवर्सिटी तिरुपति (आन्ध्र प्रदेश)	श्री पी. गंगाधरम, अध्यक्ष 09441557447 paidngo7@gmail.com, paid_ngo@yahoo.co.in
5	कंज्युमर गाइडेंस सोसायटी, डोर नंबर 57-14-16, दूसरी लेन न्यू पोस्टल कॉलोनी चर्च रोड, पटामाटा विजयवाड़ा-520010 (आन्ध्र प्रदेश)	चौ. दिवाकर बाबू, सचिव 0866-2495324 07013539373, 09440390370, 08801214141 cgsvoja@gmail.com, divakarbabuc@gmail.com
<b>असम</b>		
6	कंन्युमर्स लीगल प्रोटेक्शन फोरम (CLPF), हाउस नंबर 48, द्वितीय तल, आनंद नगर, सिक्समाइल, गुवाहाटी-22 (असम)	श्री अजय हजारिका, सचिव मो. +09854639321 clpfassam@rediffmail.com

क्रमांक	उपभोक्ता संगठन का नाम और पता	संपर्क के लिए व्यक्ति का टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ईमेल आईडी
7	ग्राम विकास परिषद, गांव-रंगालू, पीओ-जुमरमुर, वाया-कठियाटोल जिला नागांव, पिन-782427 (असम)	श्री सिराजुद्दीन अहमद, महासचिव 0367-2231164 (टेलीफैक्स), 09435060538 sirajuddin60538@gmail. comgramvikasparishad@gmail.com
<b>बिहार</b>		
8	संरक्षण, 101, आश्रय महेश अपार्टमेंट बोरिंड रोड़, पटना-800001 (बिहार)	श्री जे. के. भगत, प्रबंध ट्रस्टी 0612-2534134 (टेलीफैक्स), 09431496489 sanrakshan_goal@yahoo.co.in
<b>चंडीगढ़</b>		
9	कंज्यूमर एसोसिएशन चंडीगढ़ 7, प्रथम तल, करुणा सदन, सेक्टर 11-बी, चंडीगढ़	श्री. आर.के. कपलास, अध्यक्ष 0172.2745170, 09814173342 cfc_chd@yahoo.co.in, kaplash.cfc@gmail.com, cfc@yahoo.co.in
10	सिटीजन एवेयरनेस ग्रुप #2812/38-C चंडीगढ़	श्री सुरिन्द्र वर्मा, अध्यक्ष 09317708805, 09417008805 09643818805 citizenawareness@yahoo.com, citizenawarenessgroup@gmail.com
<b>छत्तीसगढ़</b>		
11	संप्रीत, सेटर फॉर पोवर्टी एलिवेशन एंड सोशल रिसर्च, 37, गीतांजली एनक्लेव, रिंग रोड़ नंबर 2, बिलासपुर (छत्तीसगढ़)-495001	डॉ. संदीप शर्मा, अध्यक्ष 07752.402731 09893428881 samarpitcg@gmail.com
<b>दिल्ली</b>		
12	वॉलिनटरी आर्गनाइजेशन इन इंटरस्ट ऑफ कंज्यूमर एजुकेशन (VOICE), 0-45, बेसमेंट, लाजपत नगर.प्य नई दिल्ली.110024	श्री असीम सन्याल, सीओओ एवं सचिव 011 47331000, 47331025 011 29849081 (फैक्स) cvoice@vsnl.net , coo@consumer-voice.org

क्रमांक	उपभोक्ता संगठन का नाम और पता	संपर्क के लिए व्यक्ति का टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ईमेल आईडी
13	डिग्नटी रिस्टोरेशन एंड ग्रिवेंस सेटलमेंट एसोसिएशन B-4/84/2, सपदरजंग इनक्लेव, नई दिल्ली-110029	श्री अरुण कुमार, अध्यक्ष 09540003999, 09818003999 director@dignityindia.org arunkumar@dignityindia.org
14	कंज्यूमर कोआर्डिनेशन काउंसिल (सीसीसी) प्लॉट नंबर 89, द्वितीय तल, चिल्ला गांव, अमिटी इंटरनेशनल स्कूल के पास, मयूर विहार फेज-1 एक्सटेंशन, नई दिल्ली-110091	श्रीमती नीतू चौहान, सचिव 79820557584 ccc.secretariat@gmail.com director.coreccc@gmail.com
<b>गुजरात</b>		
15	भावनगर ग्राहक सुरक्षा मंडल, क्रिसेंट सर्कल, सरदार स्मृति, भावनगर-364001 (गुजरात)	मणिभाई गांधी, अध्यक्ष, प्रकाशभाई बोसामिया, अवैतनिक सचिव 9428408383(अध्यक्ष) 9426971177 (अवैतनिक सचिव) bgsms82@gmail.com
16	सेवा भारती फाउंडेशन, शॉप नंबर 20, कैलाश नगर शॉपिंग सेंटर, एस.टी. वर्कशॉप के पीछे, भुज, कच्छ-370001	श्री जडेजा मनुभा खेटूभा, प्रबंध ट्रस्टी 02832-227746, 227745, 09978713524 Seva_bharti@ymail.com, Mjadeja796@gmail.com
17	राजकोट शहर जिला सुरक्षा मंडल, 329, पोपटभाई सोराठिया भवन, सदर बाजार, राजकोट-360001 (गुजरात)	श्रीमती रमाबेन आर. मवानी, अध्यक्ष 0281-3041329, 2471120, 3047888 0281-2471122(फैक्स) 09426201611, 09374208474 mavaniramb@sancharnet.in ramjibhaimavani@gmail.com
18	श्री जागृति ग्राहक सुरक्षा महिला मंडल, के.सी. चेंबर, भूतर, कवि ननालाल मार्ग, बापू बवाला के सामने, राजकोट-360001 (गुजरात)	सुश्री दीपक कोराट, अध्यक्ष कार्यालय-0281-3047888, 3041329 फैक्स-0281-2471120 / 2471122 grahakjagruti@gmail.com
19	कंज्यूमर प्रोटेक्शन एसोसिएशन, विश्वकर्मा नगर, हिम्मतनगर जिला साबरकांठा-383001 (गुजरात)	डॉ. कश्यपनाथ, अध्यक्ष 02772-240636, 09413118426 Knath21@yahoo.in, cpahmt@gmail.com

क्रमांक	उपभोक्ता संगठन का नाम और पता	संपर्क के लिए व्यक्ति का टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ईमेल आईडी
20	झालोद तालुका ग्राहक सुरक्षा मंडल, एटीएंडपीओ पेठापुर, तालुका-झालोद, जिला-दाहोद, वाया-लिम्डी, पिन-389180 (गुजरात)	श्री रमेशचन्द्रा पी. पंचाल, अध्यक्ष 02679.225551 (O) 233648 (R), 09426224662 panchalrameshbhai@gmail.com
<b>हरियाणा</b>		
21	ग्राहक सहायक गुड़गांव, 32 बीवीएम, डीएलएफ कुतब इनक्लेव-2, गुड़गांव-122002	श्री राम अवतार यादव, अध्यक्ष 0124-2350732, 09810428285, 08527788256 grahaksahayakgurgaon@gmail.com
22	हरियाणा टेक्नीकल एसोसिएशन, हाउस नंबर 3542, अर्बन इस्टेट जीद (हरियाणा)-126102	श्री हितेश ढांडा, अध्यक्ष 09813363001, 08930432777 htaharyana@gmail.com
<b>हिमाचल प्रदेश</b>		
23	हिमाचल उपभोक्ता संरक्षण परिषद (पंजी.), वर्मा कॉम्प्लेक्स, प्रथम तल, एनएच-22 सौधी, शिमला (हिमाचल प्रदेश)	श्री शिव दत्त भारद्वाज, अध्यक्ष 0177-2661284 (टेलीफैक्स), 09418458760 hpuspsml@gmail.com
<b>जम्मू एवं कश्मीर</b>		
24	हेल्पेज सोशल वेलफेयर सोसायटी, 380/6, एसबीआई के सामने, ट्रांसपोर्ट नगर, जम्मू-180006	श्री सुरिन्द्र सिंह, अध्यक्ष 09697111663, 09796216722 Helpagesociety823@gmail.com
<b>झारखण्ड</b>		
25	महिला कल्याण समिति धौरी, स्टॉफ कॉलोनी, धौरी डिस्पेंसरी के पास, पीओ धौरी, जिला बोकारो (झारखंड)-825102	डॉ. श्याम कुंवर भारती, महासचिव 0654-9222117 (टेलीफैक्स), 09955509286 mksdbharti@rediffmail.com, mahilakalyans@gmail.com, mksdb@outlook.in
<b>कर्नाटक</b>		
26	कंज्यूमर केयर सोसायटी, 593, 24 क्रॉस बनाशंकरी 2 स्टेज, बैंगलोर-560070 (कर्नाटक)	श्री रविन्द्र नाथ गुरु, अध्यक्ष 080-26713616 (टेलीफैक्स), 09845683220 ccsbng@gmail.com

क्रमांक	उपभोक्ता संगठन का नाम और पता	संपर्क के लिए व्यक्ति का टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ईमेल आईडी
<b>केरल</b>		
27	कंज्यूमर्स एसोसिएशन होटल सूर्या सिटी सुधेवन रोड़, सुल्तानपेट, पलाक्कड-678001 (केरल)	श्री सुरेन्द्रन पी.ए., महासचिव 0491-2803467, 09446059952, 07025659952 0491-2569952(Fax), surendranpdca@gmail.com consumersorg@gmail.com
<b>मध्य प्रदेश</b>		
28	नेशनल सेंटर फॉर ह्यूमन सेटलमेंट्स एंड इन्वायरमेंट (NCHSE), E-5/A, गिरीश कुंज, एरेरा कॉलोनी, भोपाल-462016 (मध्य प्रदेश)	डॉ. प्रदीप नंदी, महानिदेशक 0755-2465306, 2463731, 4277074 0755-2465651 (Fax) nchsebpl@gmail.com
<b>महाराष्ट्र</b>		
29	वसुंधरा सेवार्थ सामाजिक संशोधन और विकास सेवा संस्था पोस्ट-नानंद, तालुका-निलंगा, जिला-लातूर (महाराष्ट्र)-413521	श्री दीलीप वेंकटराव पाटिल, सचिव 09422179776 vasu_ausa@rediffmail.com
30	कंज्यूमर गाइडेंस सोसायटी ऑफ इंडिया, ब्लॉक-जे, आजाद मैदान, कामा अस्पताल के सामने, महापालिका रोड़, मुंबई-400001	डॉ. एम.एस. कामथ, अवैतनिक सचिव 022-22621612, 022-22659715 (टेलीफैक्स) cgsibom@gmail.com
<b>मिजोरम</b>		
31	मिजोरम कंज्यूमर्स यूनियन, मुख्यालय आइजोल, ललाट चैंबर, तुईकोल 'एस' टैंपल स्क्वेयर, आइजोल-796001	डॉ. चवांगसाइलोवा, महासचिव 0389.2311514 (टेलीफैक्स) mizoconsumer@gmail.com
<b>ओडिशा</b>		
32	ओडिशा कंज्यूमर्स एसोसिएशन देबज्योति कल्याण भवन, विश्वनाथ लेन कटक (ओडिशा)-753002	श्री प्रशांत कुमार जेना, महासचिव 9437311581, 8328965765 Prasanta_jena123@yahoo.co.in Knj1345@gmail.com

क्रमांक	उपभोक्ता संगठन का नाम और पता	संपर्क के लिए व्यक्ति का टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ईमेल आईडी
33	गंगोत्री सोशल आर्गेनाइजेशन, प्लॉट नंबर 1325/3037, के. बी. लेन, ओल्ड टाउन, भुवनेश्वर-751002 (ओडिशा)	श्री रबि नारायण साहू, सचिव 0674-2436392, 09438464630, 09040587092, gangotreeorg@gmail.com gangotreeorg@rediffmail.com
<b>राजस्थान</b>		
34	उपभोक्ता संरक्षण समिति, 1/262, नई आबादी, वार्ड नंबर 15, सनगढ़िया, जिला हुमायुंगढ़, (राजस्थान) पिन-335063	श्री संजय आर्य, अध्यक्ष 01499-253222, www.uss-sangaria.org president@uss-sangaria.org
35	कंज्यूमर यूनिटी एंड ट्रस्ट सोसायटी, डी-217, भाष्कर मार्ग, बनी पार्क, जयपुर-302016 (राजस्थान)	श्री जॉर्ज चेरियन, निदेशक 0141-5133259, 2282823, 2282482 0141-4015395 (Fax), cart@cuts.org, gc@cuts.org
36	नवजीवन सोसायटी, 19, शर्मा कॉलोनी, 22-गोडाउन, जयपुर-302019 (राजस्थान)	श्री राजेन्द्र शर्मा, अध्यक्ष 0141-4061405 (फैक्स), 09461164426 info.navjeevan@gmail.com
37	उपभोक्ता मार्गदर्शन समिति "यूएमएएस" राजीव गांधी उपभोक्ता भवन, सेक्टर 12 व 10 के पास, चौपसानी हाउसिंग बोर्ड, जोधपुर-342008 (राजस्थान)	श्री लियाकत अली, सचिव 0291-2701515, 09414247640 0291-2701888 (Fax) liyakat_ali9@yahoo.co.in
38	मारुति सेवा समिति, 173/12, अशोक नगर, माया मिष्ठान भंडार, उदयपुर (राजस्थान)-313001	श्री पी. के. झनवार, अध्यक्ष 0294-2419333, 09414168532 marutisewasamiti@yahoo.com Pramodjhanwar72@gmail.com
<b>तमिलनाडु</b>		
39	रूरल आर्गेनाइजेशन फॉर सोशल एंड एजुकेशन ट्रस्ट (ROSE ट्रस्ट) 15-जी, द्वितीय तल, बसकरनार बिल्डिंग, टी पुले रोड, जयाकोंडम-621802, अरियालूर जिला (तमिलनाडु)	श्री जॉन के. थिरुनावुक्कार्सु, प्रबंध निदेशक 04331.250251 09345487870, 09442617653 rosetrust2007@gmail.com



क्रमांक	उपभोक्ता संगठन का नाम और पता	संपर्क के लिए व्यक्ति का टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ईमेल आईडी
40	सिटिजन कंज्यूमर एंड सिविक एक्शन ग्रुप, नया नंबर 246, पुराना नंबर 277-बी, टी.टी.के. रोड, चेन्नई-600018	सुश्री एस. सरोज, निदेशक-उपभोक्ता परामर्श और पहुंच 044-24994458/24660387, helpdesk@cag.org.in
41	फोर्ड ट्रस्ट, "KUDIL", मारुथंगुडी, सिरावयल पोस्ट, करईकुडी-630214 (तमिलनाडु)	श्री सी. पॉल अल्गा रसन, परियोजना निदेशक 04577-264334, 264331, 09788979901, 08124126966, fordtrustindia@yahoo.co.in
42	कंज्यूमर रिसर्च, एजुकेशन, एक्शन, ट्रेनिंग एंड इंपावरमेंट, 2/84, मेलाचतरम स्ट्रीट, परमकुदी, रामनाथपुरम जिला, तमिलनाडु, पिन-623707	प्रो. डॉ. पी. दुरईसिंगम, अध्यक्ष 0452-297180, 09443381816 createdurai@gmail.com
43	फेडरेशन ऑफ कंज्यूमर एंड सर्विस आर्गेनाइजेशन, नंबर 5, 4 स्ट्रीट, लक्ष्मीपुरम, तिरुचिरापल्ली-620010 (तमिलनाडु)	श्री एम. सेकरन, अध्यक्ष 0431-2201682, 09443156100 fedservorg@gmail.com
44	वुमैन एक्शन ग्रुप ; ाळद्ध गंगावल्ली (पीओ), अटुर तालुक, सेलम जिला, पिन-636105 (तमिलनाडु)	श्रीमती जी. मोहना, सचिव 04282-232852, 04282-232219 (Fax), 07502206249, swagsk_sk@yahoo.co.in
<b>तेलंगाना</b>		
45	सोसायटी फॉर हेल्थ एंड एग्रीकल्चरल इन रुरल इन्वायरमेंट (SHARE), डी. नंबर 7-11-208/1, प्रगति नगर, कोटागुदाम-507101, खम्मम-जिला, तेलंगाना	श्री प्रभाकर राव, अध्यक्ष 09491357917, 09989747370 Share108@gmail.com
46	एक्शन फॉर गिरिजन डेवल्पमेंट, रु9.1.182६6म् शांति नगर, भद्राचलम-507111, खम्मम जिला, तेलंगाना	श्री पी.एच.बी.एस.वी. प्रसाद, परियोजना निदेशक 08743231554, 9849113073 Agdngo_bcm@rediffmail.com
<b>उत्तर प्रदेश</b>		
47	मानव कल्याण सोसायटी, मो. चासरीन, बी-24, बर्वांन जिला, बिजनौर (उत्तर प्रदेश)-246701	श्री शहजेद हुसैन, प्रबंधक 09837061925, 08057559824 manavkalyansociety@gmail.com

क्रमांक	उपभोक्ता संगठन का नाम और पता	संपर्क के लिए व्यक्ति का टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ईमेल आईडी
48	भारतीय मानव कल्याण समिति, 12, प्रथम तल, धर्म मार्केट, अट्टा, सेक्टर-27 नोयडा, जिला गौतम बुद्ध नगर (उत्तर प्रदेश)	श्री एस.सी. शर्मा, अध्यक्ष 9868883635 humanwelfare2016@gmail.com
49	उपभोक्ता संरक्षण और कल्याण समिति, उपभोक्ता भवन, 119/354, दर्शन पुर्वा, गुमटी नंबर 5, कानपुर नगर-208012 (उत्तर प्रदेश)	श्री पदम मोहन मिश्रा, सचिव 0512-2217840, 09450156430 consumertalk9@rediffmail.com, cosumerk2@gmail.com
50	भारत ज्योति, 46, डायमंड डेयरी, कबीर मार्ग, लखनऊ-226001 (उत्तर प्रदेश)	श्री विजय आचार्य, संस्थापक अध्यक्ष 0522-2237899, 9415028127 bharat.jyoti@yahoo.co.in
51	कंज्यूमर गिल्ड, ई-5/140, राजाजी पुरम, लखनऊ-226017 (उत्तर प्रदेश)	श्री अभिषेक श्रीवास्तव, अध्यक्ष 09450360760, 09936232288 consumerguild@rediffmail.com
<b>पश्चिम बंगाल</b>		
52	इल्लामपुर रामकृष्णापल्ली रुरल वेलफेयर सोसायटी, रामकृष्णापल्ली, पी.ओ. और पी.एस. इस्लामपुर, पिन-733202, जिला उत्तर दिनाजपुर (पश्चिम बंगाल)	श्री अब्दुल अलीम परवेज, सचिव 03526-257723 (टेलीफैक्स), 09434458614 irrwsngo@gmail.com
53	फेडरेशन ऑफ कंज्यूमर एसोसिएशन, पश्चिम बंगाल, प्रेमलता, 39, शेक्सपियर सरनी, सातवां तल, कमरा नंबर 701, कोलकाता (पश्चिम बंगाल)	सुश्री माला बनर्जी, अध्यक्ष 033-22805927 (टेलीफैक्स) fcawb@cal2.vsnl.net.in
54	दीपालय 556, डॉ. ए.के. पॉल रोड, कोलकाता-700034 (पश्चिम बंगाल)	श्री प्रणब कुमार घोष, सचिव 09903278064, 09038467832 deepalaya_wb_ngo@yahoo.co.in
55	छत्तर छलानतिका, छत्तर, पीओ-पथरादीह, पीएस-बागमुंडी, जिला-पुरुलिया (पश्चिम बंगाल) पिन-723152	श्री बिजय कुमार, सचिव 03252250044, 09002784978, 8016407307 cchalantika@gmail.com





**TRAI**

**भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण**

(IS/ISO 9001-2015 Certified Organisation)

महानगर दूरसंचार भवन  
जवाहरलाल नेहरू मार्ग, नई दिल्ली-110002  
वेबसाइट : [www.trai.gov.in](http://www.trai.gov.in)