सत्यमेव जयते

# भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
## TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA
## भारत सरकार / Government of India

भादूविप्रा
TRAI

दिनांक: 13 जून 2023

**दिशा-निर्देश**

**विषय: भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 13, धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (ख) के उप-खंड (i) और (v) के साथ पठित, के अंतर्गत, दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 (2018 का 6) के तहत यूसीसी डिटेक्ट सिस्टम के कार्यान्वयन के संबंध में, निर्देश।**

मि. सं. आरजी-25/(6)/2022-क्यूओएस - जबकि भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) (इसके बाद "भादूविप्रा अधिनियम" के रूप में संदर्भित) की धारा 3 की उप-धारा(1) के अंतर्गत स्थापित भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (इसके बाद "प्राधिकरण" के रूप में संदर्भित) को दूरसंचार सेवाओं को विनियमित करने के लिए, अन्य बातों के साथ साथ, कुछ कार्यों का निर्वहन सौंपा गया है; जैसे विभिन्न सेवा प्रदाताओं के बीच तकनीकी अनुकूलता और प्रभावी अंतर-संबंध सुनिश्चित करना; सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवा की गुणवत्ता के मानकों को निर्धारित करना और सेवा की गुणवत्ता सुनिश्चित करना और सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की जाने वाली ऐसी सेवाओं का आवधिक सर्वेक्षण करना ताकि दूरसंचार सेवा के उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा की जा सके;

2. और जबकि प्राधिकरण ने, भादूविप्रा अधिनियम की धारा 36, धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (ख) के उप-खंड (v) और उप-धारा (1) के खंड (ग) के साथ पठित, के तहत प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण को विनियमित करने के लिए दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 (2018 का 6) दिनांक 19 जुलाई, 2018 (बाद में "विनियमओं" के रूप में संदर्भित) बनाया;

3. और जबकि विनियमों के विनियम 3 में प्रावधान है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता सुनिश्चित करेगा कि इसके नेटवर्क का इस्तेमाल करने वाला कोई भी वाणिज्यिक संप्रेषण, वाणिज्यिक संप्रेषण के प्रयोजन के लिए सेंडर(रों) को निर्दिष्ट पंजीकृत हेडर(रों) का इस्तेमाल करके सम्पन्न होता है;



महानगर दूरसंचार भवन, जवाहरलाल नेहरु मार्ग / Mahanagar Doorsanchar Bhawan, Jawahar Lal Nehru Marg
(ओल्ड मिंटो रोड), नई दिल्ली-110002 / (Old Minto Road), New Delhi-110002
फैक्स /Fax : +91-11-23213294, ईपीबीएक्स नं. /EPBX No. : +91-11-23664145 वेबसाइट/website www trai.gov.in

G20 भारत 2023 INDIA
वसुधैव कुटुम्बकम्
ONE EARTH · ONE FAMILY · ONE FUTURE

4. और जबकि विनियमों के विनियम 5 में, अन्य बातों के साथ-साथ, यह प्रावधान है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता इन विनियमों के अनुसार वाणिज्यिक संप्रेषण की डिलीवरी को नियंत्रित करने के लिए एक ईकोसिस्टम का विकास करेगा या या उसके विकास का कारण बनेगा, जिसमें वाणिज्यिक सम्प्रेषण के सेंडर(रों) का पता लगाना, पहचान करना और कार्रवाई करना, जो उनके साथ पंजीकृत नहीं हैं, और प्राधिकरण द्वारा इस संबंध में जारी किन्ही अन्य निर्देशों, मार्गनिर्देशों और निदेशों का अनुपालन करना शामिल है।

5. और जबकि विनियम 8, अन्य बातों के साथ-साथ, यह प्रावधान करता है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता, अपने नेटवर्क के जरिये किसी भी वाणिज्यिक सम्प्रेषण की अनुमति देने से पहले, अनुसूची-IV के अनुसार अवांछित वाणिज्यिक सम्प्रेषण डिटेक्शन (सीओपी-यूसीसी_डिटेक्ट) के लिए कार्य संहिता (बाद में "सीओपी" के रूप में संदर्भित) विकसित करेगा;

6. और जबकि विनियमों का विनियम 11, अन्य बातों के साथ-साथ, यह प्रावधान करता है कि, प्रत्येक एक्सेस प्रदाता दूरसंचार संसाधन देते समय अपने सब्सक्राइबरों को सूचित करेगा कि वह दूरसंचार संसाधन के जरिये वाणिज्यिक सम्प्रेषण भेजने की गतिविधि में शामिल नहीं होगा या वाणिज्यिक सम्प्रेषण भेजने का कारण नहीं बनेगा या वाणिज्यिक सम्प्रेषण को भेजने को अधिकृत नहीं करेगा, जिसमें विफल रहने पर इस्तेमाल किए गए या उसे निर्दिष्ट किए गए दूरसंचार संसाधन पर यूसेज कैप लगाया जाएगा या बंद किया जाएगा;

7. और जबकि विनियमों का विनियम 12, अन्य बातों के साथ-साथ, यह प्रावधान करता है कि एक्सेस प्रदाता डिलीवरी के लिए प्रस्तुत किए जा रहे वाणिज्यिक सम्प्रेषण के संबंध में पहले और बाद की विनियामक जांच करने के लिए और की गई कार्रवाई का रिकॉर्ड भी रखने के लिए, स्वयं या प्रत्यायोजन के द्वारा, एक सिस्टम को कार्यान्वित, मैन्टेन, और ऑपरेट करेगा;

8. और जबकि विनियमों के विनियम 17 में प्रावधान है कि प्राधिकरण कार्य संहिताओं में बदलाव करने के लिए एक्सेस प्रदाताओं को कभी भी निर्देश दे सकता है और एक्सेस प्रदाता इन बदलावों को शामिल करने के बाद, इस संबंध में जारी निर्देश की तिथि से पंद्रह दिनों के भीतर संशोधित सीओपी प्रस्तुत करेगा;

9. और जबकि विनियमों के विनियम 18 में प्रावधान है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता प्रस्तुत किए गए सीओपी का पालन करेगा, बशर्ते कि सीओपी का कोई भी प्रावधान इन विनियमों के साथ असंगतता की सीमा तक प्रभावी नहीं होगा;

10. और जबकि विनियमों के विनियम 19 में यह प्रावधान है कि अगर पहले से तैयार सीओपी इन विनियमों के उद्देश्य पूरा करने में विफल रहते हैं तो प्राधिकरण को एक मानक सीओपी तैयार करने का अधिकार है;

11. और जबकि विनियमों के विनियम 20 में यह प्रावधान है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता मानक सीओपी के प्रावधानों का अनुपालन करेगा;

12. और जबकि विनियमों का विनियम 25, अन्य बातों के साथ-साथ, यह प्रावधान करता है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता उपभोक्ताओं द्वारा की गई शिकायतों का समाधान करने और सेंडरों के खिलाफ सुधारक कार्रवाई करने के लिए प्रणालियाँ, कार्य और प्रक्रियाएं स्थापित करेगा और उक्त विनियम के प्रासंगिक प्रावधान निम्न प्रकार से हैं:-

*"(5) ओएपी, यदि शिकायत एक यूटीएम से संबन्धित है,*

*.....*

*.....*

*(ग) यदि उप-विनियम (5)(क) के तहत शिकायतधीन सम्प्रेषण हुआ है तो ओएपी शिकायत प्राप्त होने की तिथि से दो कार्यदिवस के भीतर इसकी जांच करेगा कि क्या इसी सेंडर के खिलाफ इसी तरह की और शिकायतें और रिपोर्टें भी हैं; और*

*(i) यदि यह पाया जाता है कि सेंडर के खिलाफ शिकायतों की संख्या पिछले सात दिनों के दौरान दस या दस से अधिक प्राप्तकर्ताओं से प्राप्त हुई हैं तो ओएपी सेंडर को यूसेज कैप पर रखेगा और उसी दौरान उप-विनियम (6) के अनुसार, जांच शुरू करेगा;*

*परंतु यह कि इस तरह के यूसेज कैप जांच पूरी होने तक या प्रतिबंध लगाने की तिथि से तीस दिन, इनमें से जो भी पहले हों, तक मान्य रहेंगे;*

*(ii) यदि यह पाया जाता है कि सेंडर के खिलाफ शिकायतों या रिपोर्टों की संख्या पिछले सात दिनों के दौरान दस से कम प्राप्तकर्ताओं से प्राप्त हुई हैं, तो ओएपी सीओपी_यूसीसी_डिटेक्टसिस्टम के पिछले तीस दिनों के डेटा से इस*

*बात की जांच करेगा कि संदिग्ध सेंडर बल्क में वाणिज्यिक सम्प्रेषण भेजने में शामिल है या नहीं; और*

*क) यदि सेंडर बल्क में वाणिज्यिक संप्रेशण भेजे हैं तो ओएपी सेंडर को यूसेज कैप पर रखेगा और उसी दौरान उप-विनियम (6) के अनुसार, जांच शुरू करेगा;*

*परंतु यह कि इस तरह के प्रतिबंध संबंधित विनियमों के तहत इस संबंध में जांच पूरी होने तक या प्रतिबंध लगाने की तिथि से तीस दिन, इनमें से जो भी पहले हों, तक मान्य रहेंगे;*

*(ख) यदि सेंडर ने बल्क में वाणिज्यिक सम्प्रेषण नहीं भेजे हैं तो ओएपी कार्य संहिता(ओं) के अनुसार, उचित माध्यमों से ऐसे सेंडर को चेतावनी देगा;*

*(6) ओएपी उप-विनियम* (5)(ग)(i), (5)(ग)(ii)(क) *के तहत ऐसे सेंडर को अपना मामला प्रस्तुत करने का मौका देने के लिए तीन कार्यदिवस के भीतर नोटिस जारी करेगा और शिकायत प्राप्त होने की तिथि से तीस कार्यदिवसों के भीतर जांच करेगा और इस बात का फैसला करेगा कि किया गया सम्प्रेषण अवांछित वाणिज्यिक सम्प्रेषण है या नहीं; और यदि जांच का निष्कर्ष यह निकलता है कि सेंडर अवांछित वाणिज्यिक सम्प्रेषण भेजने में शामिल था, तो ओएपी ऐसे सेंडर के खिलाफ निम्नानुसार कार्यवाही करेगाः-*

*(क) उल्लंघन के पहले मामले में विधिवत रूप से चेतावनी दी जाएगी;*

.....

*(ख) उल्लंघन के दूसरे मामले में, यूसेज़ कैप छह माह की अवधि तक जारी रहेगा;*

.....

*(ग) तीसरे और बाद के उल्लंघन के मामलों में सेंडर के सभी दूरसंचार संसाधन दो वर्ष तक की अवधि के लिए बंद कर दिए जाएंगे और ओएपी प्रेषक को ब्लैकलिस्ट श्रेणी के तहत रखेगा और अन्य सभी एक्सेस प्रदाताओं को सूचित करेगा कि इस तरह के प्रेषक को संचार की तारीख से दो साल तक नए दूरसंचार संसाधन आवंटित न करें।*

.....

*परंतु यह और कि ऐसे सेंडर को एक टेलीफोन नंबर इस प्रतिबंध के साथ रखने की अनुमति दी जा सकती है कि वो दो वर्ष तक की अवधि के लिए एक दिन में बीस से अधिक आउटगोइंग एसएमएस और बीस से अधिक आउटगोइंग वॉइस कॉल नहीं कर पाएगा।";*

13. और जबकि विनियमों के विनियम 32 में यह प्रावधान है कि इन विनियमों के तहत वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के उद्देश्य के लिए एक्सेस प्रदाता के साथ विपंजीकृत कोई भी बिजनस या विधिक इकाई कोई वाणिज्यिक संप्रेषण नहीं करेगी या ऐसे संदेश को भेजने का कारण नहीं बनेगी या वॉइस कॉल नहीं करेगी या ऐसे संदेश भेजने या कॉल करने के लिए अधिकृत नहीं करेगी;

14. और जबकि विनियमों की अनुसूची IV के मद 1 में यह प्रावधान है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता सेंडर(रों), जो अवांछित सम्प्रेषण बल्क में भेज रहे हैं और विनियम(मों) का पालन नहीं कर रहे हैं, का पता लगाने के लिए सिस्टम, कार्य और प्रक्रियाएं स्थापित, मैंटेन और ऑपरेट करेंगे और ऐसी गतिविधियों से निपटने के लिए कार्य करेंगे जैसा कि विनियमों में प्रावधान है और उक्त मद के प्रासंगिक प्रावधान निम्न प्रकार से हैं:-

*"1. प्रत्येक एक्सेस प्रदाता सेंडर(रों), जो अवांछित सम्प्रेषण बल्क में भेज रहे हैं और विनियम(मों) का पालन नहीं कर रहे हैं, का पता लगाने के लिए निम्नलिखित सिस्टम, कार्य और प्रक्रियाएं स्थापित, मैंटेन और ऑपरेट करना और ऐसी गतिविधियों से निपटने के लिए कार्य करना:-*

*(1) सिस्टम, जिसमें कम से कम निम्नलिखित कार्यत्मकताओं पर इंटेलीजेंस है:-*

*(क) सिग्नेचर(रों) के आधार पर सेंडर(रों) की पहचान करना;*

*(ख) हनीपॉट कार्यान्वित करना और इसके द्वारा एकत्रित सूचना का इस्तेमाल करना;*

*(ग) समय के साथ प्राप्त जानकारी से सिग्नेचर विकसित करना;*

*(घ) सिग्नेचर विकसित करने, सेंडर सूचना भेजकर सेंडर का पता लगाने के लिए अन्य एक्सेस प्रदाताओं द्वारा स्थापित समान सिस्टम के साथ सूचना का आदान-प्रदान करने के लिए इंटरफेस;*

*(ड.) शिकायतों और रिर्पोटों के बारे में लिए डीएल-शिकायत से उपलब्ध इनपुट पर विचार करना और विश्लेषण करना;*

*(च.) एक्सेस प्रदाता सिस्टम के किसी अन्य नेटवर्क घटक से उपलब्ध इनपुट, यदि कोई हों, पर विचार करना;*

*(2) सेंडर, जिसके खिलाफ शिकायत की गई है, के टेलीफोन नंबर से संबंधित सूचना साझा करके शिकायत का समाधान करने के उपाय और माध्यम;";*

15. और जबकि विनियमों की अनुसूची IV के मद 2 में प्रावधान है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता निर्धारित सिस्टम, कार्यों और प्रक्रिया के लिए कार्य संहिता (सीओपी-यूसीसी-डिटेक्ट) तैयार करेगा जैसा कि विनियमों में प्रावधान है और उक्त मद के प्रासंगिक प्रावधान निम्न प्रकार से हैं: -

*"2. प्रत्येक एक्सेस प्रदाता निम्नानुसार निर्धारित सिस्टम, कार्यों और प्रक्रिया के लिए कार्य संहिता (सीओपी-यूसीसी-डिटेक्ट) तैयार करेगा:-*

*(1) सिग्नेचर समाधान का इस्तेमाल करके, हनीपॉट कार्यान्वित करके और अन्य तकनीकी उपाय करके संदिग्ध अपंजीकृत टेलीमार्केटिंग गतिविधि संबंधी अवांछित वाणिज्यिक सम्प्रेषण का पता लगाने के लिए कार्यान्वयन विवरण;*

*(2) स्पैम के संदिग्ध स्रोतों का पता लगाने के लिए इंटेलीजेंस सूचना, नियम और मापदंड साझा करने के लिए तकनीकी उपायों के न्यूनतम मानक;*

*(3) अपंजीकृत अवांछित वाणिज्यिक सम्प्रेषण सेंडर, जो एक से अधिक फोन नंबरों में अपनी गतिविधि का प्रसार करके स्वयं को छद्मवेष में छिपा रहे हैं, का पता लगाने और पहचान करने के लिए दृष्टिकोण;*

*(4) अवांछित वाणिज्यिक सम्प्रेषण वॉइस कॉल को पकड़ने के लिए हनीपॉट के कार्यान्वयन का दृष्टिकोण;*

*(5) डिक्शनरी अटैक के स्रोत का पता लगाने और पहचान करने के लिए दृष्टिकोण;*

*(6) कार्य संहिता में निर्दिष्ट कार्यात्मकता के कार्यान्वयन की समयसीमाएं और इसे चालू करना;*

*(7) ऐसे अन्य मामले, जो प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर उचित समझे जाएं।";*

16. और जबकि विनियमों की अनुसूची IV के मद 3 के उप-मद (ग) में यह प्रावधान है कि अवांछित वाणिज्यिक सम्प्रेषण भेजने के लिए टेलीफोन नंबर हार्वेस्टिंग सॉफ्टवेयर का इस्तेमाल करते हुए पाई जाने वाली इकाई(यां) नेटवर्क का इस्तेमाल करने से प्रतिबंधित होगी;

17. और जबकि प्राधिकरण ने ग्राहकों की विभिन्न शिकायतों, प्रिंट और इलेक्ट्रॉनिक मीडिया में प्रकाशित रिपोर्टों, प्राप्त अभ्यावेदनों, कानूनी प्रवर्तन और अन्य एजेंसियों द्वारा साझा की गई फीडबैक और रिपोर्टों के आधार पर, और वर्तमान विनियमों की समीक्षा के बाद, पर्यवेक्षण किया है कि -

(i) वाणिज्यिक सम्प्रेषण के उन प्रेषकों, जो विनियमों के प्रावधानों के अनुसार पंजीकृत नहीं हैं, का पता लगाने, पहचानने और उनके विरुद्ध कार्रवाई करने के लिए

आवश्यक कार्यात्मकताओं के साथ यूसीसी_डिटेक्ट सिस्टम स्थापित किया जाना चाहिए;

(ii) अपंजीकृत टेलीमार्केटर्स (यूटीएम) द्वारा, दस अंकों वाले मोबाइल नंबरों का उपयोग करते हुए, यूसीसी कॉल और एसएमएस में वृद्धि हुई है;

(iii) कुछ यूटीएम ग्राहकों को उनकी महत्वपूर्ण जानकारी साझा करने के लिए फंसाने के लिए धोखाधड़ी वाले लिंक प्रयोग कर रहे हैं और टेलीफोन नंबरों का दुरुपयोग कर रहे हैं और कई बार ऐसी स्पैमिंग और फ़िशिंग गतिविधियों के कारण ग्राहकों को वित्तीय नुकसान हुआ है;

(iv) एक्सेस सेवा प्रदाताओं द्वारा तैनात वर्तमान यूसीसी डिटेक्ट सिस्टम ऐसे अवांछित सम्प्रेषण के प्रेषकों का पता लगाने में पूरी तरह से सक्षम नहीं हैं;

(v) यूटीएम लगातार नए एसएमएस फ़िशिंग (स्मिशिंग) पैटर्न, सीटीए (कॉल टू एक्शन) और अन्य बार-बार बदलती तकनीकें विकसित कर रहे हैं जो कभी-कभी कुछ घंटों से भी कम समय तक सक्रिय रहते हैं, जिससे खतरे को रोकना लगभग असंभव हो जाता है;

(vi) दुरुपयोग के ऐसे उभरते मामलों को देखते हुए, यूटीएम द्वारा उपयोग किए जाने वाले नए सिगनेचर, नए पैटर्न और नई तकनीकों से निपटने में सक्षम यूसीसी_डिटेक्ट सिस्टम को तैनात करने और लगातार विकसित करने के लिए एआई/एमएल तकनीकों का उपयोग करने की आवश्यकता है।

18. इसलिए, अब, प्राधिकरण, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 13, धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (ख) के उप-खंड (i) एवं (v) के साथ पठित, के तहत प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए और दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 के प्रावधानों के तहत, सभी एक्सेस प्रदाताओं को निर्देश देता है कि-

(क) आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस और मशीन लर्निंग आधारित यूसीसी_डिटेक्ट सिस्टम को तैनात करें जो यूटीएम द्वारा उपयोग किए जाने वाले नए सिगनेचर, नए पैटर्न और नई तकनीकों से निपटने के लिए लगातार विकसित होने में सक्षम हो;

(ख) सुनिश्चित करें कि ऐसा यूसीसी_डिटेक्ट सिस्टम उन प्रेषकों का पता लगाएगा जो भारी मात्रा में अवांछित वाणिज्यिक सम्प्रेषण भेज रहे हैं और विनियमों के प्रावधानों का अनुपालन नहीं कर रहे हैं;

(ग) सुनिश्चित करें कि यूसीसी_डिटेक्ट सिस्टम निम्न में सक्षम होगा -

(i) सदस्यता की आयु, सदस्यता के समय प्रमाणीकरण, पता सत्यापन विधि और एसएमएस भेजने/ कॉलिंग पैटर्न जैसे विभिन्न कारकों को ध्यान में रखते हुए

संदेश भेजने वाले का प्रतिष्ठा-आधारित विश्लेषण, जो झूठे सकारात्मकों से बचने में सहायक हो सकता है;

(ii) डीएलटी प्लेटफॉर्म का उपयोग करके अन्य एक्सेस प्रदाताओं के साथ खुफिया जानकारी साझा करना।

(घ) सुनिश्चित करें कि विनियमों के प्रावधानों के अनुसार ओरिजिनेटिंग एक्सेस प्रदाता (ओएपी) द्वारा कार्रवाई की जाती है;

(ङ) संबंधित कानून प्रवर्तन एजेंसियों (एलईए), गृह मंत्रालय (एमएचए), और दूरसंचार विभाग (डीओटी) के साथ जानकारी साझा करें।

19. सभी एक्सेस प्रदाताओं को उपरोक्त निर्देशों का अनुपालन करने और इस निर्देश के जारी होने की तिथि से तीस दिनों के अंदर एक अनुपालन रिपोर्ट भेजने का निर्देश दिया जाता है।

ह/-

**(जयपाल सिंह तोमर)**

**सलाहकार (क्यूओएस-II)**

**प्रेषित**

**सभी एक्सेस प्रदाता (बीएसएनएल और एमटीएनएल सहित)**