

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

जुलाई 24, 2024

आदेश

विषय : दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 (2018 का 6) के प्रावधानों का उल्लंघन करने वाले सेंडर(रों) और अपंजीकृत टेलीमार्केटर्स (यूटीएम) के बारे में सूचना प्रस्तुत करने हेतु एक्सेस प्रदाताओं को भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 12 के अंतर्गत आदेश।

फाइल सं.- डी-27/1/(1)/2021-क्यूओएस (ई-13278) - जबकि भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम 1997 (1997 का 24) (इसके पश्चात "भादूविप्रा अधिनियम" के रूप में संदर्भित), की धारा 3 की उप-धारा (1) के तहत स्थापित भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (इसके पश्चात "प्राधिकरण" के रूप में संदर्भित), को अन्य बातों के साथ-साथ कतिपय कार्यों का निर्वहन सौंपा गया है; जिसमें दूरसंचार सेवाओं को विनियमित करना, विभिन्न सेवा प्रदाताओं के बीच तकनीकी अनुकूलता और प्रभावी अंतर-संबंध सुनिश्चित करना; सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवा की गुणवत्ता के मानक निर्धारित करना और सेवा की गुणवत्ता सुनिश्चित करना और सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की जाने वाली ऐसी सेवाओं का आवधिक सर्वेक्षण करना ताकि दूरसंचार सेवा के उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा की जा सके;

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

3. और जबकि विनियमों के विनियम 24 में, अन्य बातों के साथ-साथ, यह प्रावधान है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता को अपेक्षित कार्यों, प्रक्रियाओं और इंटरफेस के साथ शिकायतों हेतु डिस्ट्रिब्यूटिड लेजर (डीएल-शिकायत) स्थापित करेगा या स्थापित कराएगा:-

- (1) विनियमों के उल्लंघन के बारे में उपभोक्ता द्वारा की गई शिकायतों और रिपोर्टों को शिकायतों हेतु डिस्ट्रिब्यूटिड लेजर (डीएल-शिकायत) में नॉन-रिप्यूडिएबल और इम्यूटेबल तरीके से दर्ज करना;
- (2) अन्य बातों के साथ-साथ, विनियमों के उल्लंघन के बारे में शिकायत या रिपोर्ट के समाधान की स्थिति को दर्ज करना;
- (3) शिकायतकर्ता के तीन वर्ष के इतिहास को उसके द्वारा की गई सभी शिकायतों के विवरण तिथि और समय के साथ, और शिकायतों के समाधान की स्थिति सहित दर्ज करना;
- (4) जिन सेंडर(रों) के खिलाफ शिकायत या रिपोर्ट की गई है, उनके सभी शिकायतों के विवरण के साथ तीन वर्ष का इतिहास को दिन, समय और शिकायतों के समाधान की स्थिति के साथ दर्ज करना;
- (5) अन्य संबंधित इकाइयों के साथ बातचीत करना और सुरक्षित तरीके से सूचना का आदान-प्रदान करना; और
- (6) इन विनियमों में दिए गए कार्यों को करने के लिए यथा अपेक्षित किसी अन्य व्यावहारिकता का समर्थन करना;

4. और जबकि विनियमों के विनियम 25 में, अन्य बातों के साथ-साथ, यह प्रावधान है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता को उपभोक्ताओं द्वारा की गई शिकायतों का समाधान करने के लिए प्रणालियाँ, कार्य और प्रक्रियाएँ स्थापित करनी होंगी और सेंडर(रों) के खिलाफ सुधारक कार्यवाही करनी होगी, और यदि शिकायत किसी अपंजीकृत टेलीमार्केटर (इसके बाद "यूटीएम" के रूप में संदर्भित) से संबंधित है, तो तीसरे और बाद के उल्लंघन के मामलों में सेंडर के सभी दूरसंचार संसाधनों को दो वर्ष तक की अवधि के लिए बंद कर दिए जाएंगे और आरंभन एक्सेस प्रदाता (ओएपी) सेंडर को ब्लैकलिस्ट श्रेणी के तहत रखेगा और अन्य सभी एक्सेस प्रदाताओं को सूचित करेगा कि इस तरह के सेंडर को संचार की तारीख से दो वर्ष तक नए दूरसंचार संसाधन आवंटित न करें;

5. और जबकि विनियमों के विनियम 26 में, अन्य बातों के साथ-साथ, यह प्रावधान है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता शिकायतों का रिकॉर्ड रखेगा और प्राधिकरण को रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा, और विनियम 26 के प्रासंगिक प्रावधान निम्नानुसार हैं:-

“(2) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता, प्रत्येक सेवा क्षेत्र के लिए दैनिक आधार पर अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए अपंजीकृत सेंडर(रों) के खिलाफ अपने उपभोक्ताओं और समापन एक्सेस प्रदाताओं से प्राप्त होने वाली शिकायतों का रिकॉर्ड रखेगा और जब

कभी भी अपेक्षित होगा निर्धारित प्रारूप में प्राधिकरण को निष्पादन निगरानी रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा।

(3) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता ऐसे तरीके और प्रारूप में ऐसे आवधिक अंतराल पर और ऐसी समय-सीमा के भीतर जो प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर आदेश या निदेश द्वारा निर्दिष्ट की जाए, अपने उपभोक्ताओं की अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण के संबंध में शिकायतों या रैपोर्टों की अनुपालन रिपोर्ट प्राधिकरण को प्रस्तुत करेगा;

(4) प्राधिकरण अपने अधिकारियों या कर्मचारियों या उसके द्वारा नियुक्त एजेंसी द्वारा की गई लेखापरीक्षा के माध्यम से समय समय पर शिकायतों के पंजीकरण और समाधान, शिकायतों की जांच और छानबीन तथा प्राधिकरण को रिपोर्ट करने के लिए एक्सेस प्रदाता द्वारा पालन की गई प्रक्रिया का सत्यापन और मूल्यांकन करेगा।”

6. और जबकि भादूविप्रा अधिनियम की धारा 12 प्राधिकरण को यह अधिकार देती है कि जहां वह ऐसा करना समीचीन समझे, वह लिखित आदेश द्वारा किसी भी सेवा प्रदाता को अपने कार्यों से संबंधित ऐसी सूचना या स्पष्टीकरण लिखित रूप में देने के लिए कह सकता है, जिसकी प्राधिकरण को अपेक्षा है;

7. अब, इसलिए, प्राधिकरण, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 12 के तहत प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए और दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 (2018 का 6) के प्रावधानों के तहत एतद्वारा सभी एक्सेस प्रदाताओं को निदेश देता है कि वे इस आदेश के जारी होने की तिथि से पांच व्यावसायिक दिनों के भीतर निम्नलिखित जानकारी की विधिवत हस्ताक्षरित हार्ड कॉपी और सॉफ्ट कॉपी प्राधिकरण को प्रस्तुत करें:-

- (क) यूटीएम नंबरों के संबंध में विवरण **अनुलग्नक-1** में सूचीबद्ध किया जाए, जो कि एमएस-एक्सेल प्रारूप में उक्त अनुलग्नक में निर्दिष्ट है; और
- (ख) उन पच्चीस (25) सेंडर(रों) के संबंध में विवरण, जिनके विरुद्ध अप्रैल-जून, 2024 तिमाही के दौरान अधिकतम यूटीएम शिकायतें दर्ज की गई हैं साथ ही **अनुलग्नक-2** में, निर्दिष्ट एमएस-एक्सेल प्रारूप में, सेंडर को आवंटित दूरसंचार संसाधनों के संबंध में, जानकारी दी जाए ।

(मनीष जैन)

संयुक्त सलाहकार (सेवा गुणवत्ता-II)

ईमेल: manish.jain75@nic.in

सेवा में,

सभी एक्सेस सेवा प्रदाता
