



# भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA

भारत सरकार / Government of India

दिनांक: 02 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 डिजिटल सहमति अधिग्रहण 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 "विनियमों" 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;



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 संप्रेषण भेजने के लिए सेंडर(रों) द्वारा प्राप्त किए गए सब्सक्राइबरों की सहमति को दर्ज करने के लिए सुविधा प्रदान करना और सहमति(यों) का पूर्ण और सटीक रिकॉर्ड रखना, इसके उपभोक्ताओं द्वारा सहमति को वापस लेने के लिए सुविधा मुहैया कराना और तदनुसार सब्सक्राइबरों के लिए सहमति का रिकॉर्ड को अपडेट करना, और प्राधिकरण द्वारा इस संबंध में जारी किन्हीं अन्य निर्देशों, मार्गनिर्देशों और निर्देशों का अनुपालन करना शामिल है।

5. और जबकि विनियम 6 का उप-विनियम (1), अन्य बातों के साथ-साथ, यह प्रावधान करता है प्रत्येक एक्सेस प्रदाता उपभोक्ता अधिमान पंजीकरण सुविधा (सीपीआरफ) की स्थापना करेगा और अपने उपभोक्ताओं को पूरे साल 24 घंटे x7 दिन वाणिज्यिक सम्प्रेषण से संबंधित सहमति या सहमति वापसी को दर्ज करने के तरीके और साधन प्रदान करने के लिए आवश्यक व्यवस्था करेगा;

6. और जबकि विनियमों का विनियम 9, अन्य बातों के साथ-साथ, यह प्रावधान करता है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता को सुनिश्चित करना होगा कि इन विनियमों के अनुसार पंजीकृत और डिजिटल रूप से पंजीकृत सहमति(यों) को छोड़कर, प्राप्तकर्ता को कोई वाणिज्यिक सम्प्रेषण न भेजा जाए;

7. और जबकि विनियमों का विनियम 11, अन्य बातों के साथ-साथ, यह प्रावधान करता है कि, प्रत्येक एक्सेस प्रदाता उपभोक्ताओं को अधिमान(नों) का पंजीकरण करने के लिए कार्यविधि(यां) और सुविधाओं, सहमति(यों) का पंजीकरण करना और वापस लेना, और शिकायत दर्ज करने या यूसीसी की रिपोर्ट करने के लिए कार्यविधि(यां) और सुविधाओं के बारे में जागरूक बनाने के लिए उचित माध्यमों से उपयुक्त प्रचार करेगा;

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

9. 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;

10. और जबकि विनियमों की अनुसूची I की मद 4 की उप-मद (2), अन्य बातों के साथ-साथ, यह प्रावधान करती है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता विनियमों में किए गए प्रावधानों के अनुसार सहमति पंजीकरण कार्य करेगा, जो निम्नानुसार है:-

"4. प्रत्येक एक्सेस प्रदाता निम्नलिखित कार्य करेगा: -

....

(2) सहमति पंजीकरण कार्य (सीआरएफ)

(क) सुदृढ़ तरीके से उपभोक्ताओं से ली गई सहमति को दर्ज करने में सहमति प्राप्तकर्ता की मदद करने के लिए अपने या इसके एजेंटों के जरिए सहमति रजिस्टर पर उपभोक्ता सहमति प्राप्ति कार्यात्मकता के जरिए सहमति दर्ज करना, जो नॉन-रिप्यूडिएबल और इम्यूटेबल हैं और संबंधित विनियमों के अनुसार है;

(ख) सहमति लेने से पहले उपभोक्ता को सहमति प्राप्ति टैपलेट का कंटेंट प्रस्तुत करना;

(ग) सहमति और सेंडर के विवरण के उद्देश्य के लिए समझौता करना;

(घ) ओटीपी के जरिये सहमति देने वाले उपभोक्ता का सत्यापन करना;

(ङ) सुदृढ़ तरीके से वापसी अनुरोध के जरिये उपभोक्ता द्वारा सहमति वापस लेने को दर्ज करना जो नॉन-रिप्यूडिएबल और इम्यूटेबल हैं और संबंधित विनियमों के अनुसार है;

(च) सहमति वापस लेने के लिए अपेक्षित, कम से कम 30 दिनों के लिए मान्य पर्याप्त संपर्क सूचना दर्ज करना और प्राप्तकर्ता को इसे प्रस्तुत करना ताकि वो सहमति को वापस लेने के लिए अपना अनुरोध प्रस्तुत करने में समर्थ हो सके;";

11. और जबकि विनियमों की अनुसूची I की मद 4 की उप-मद (4), अन्य बातों के साथ-साथ, यह प्रावधान करती है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता उपभोक्ताओं की सहमति और अधिमान और कंटेन्ट की श्रेणी का इस्तेमाल करते हुए सुरक्षित और संरक्षित तरीके से विनियमों में परिभाषित स्क्रबिंग को प्रोसेस करने के स्क्रबिंग कार्य (एसएफ) को करेगा;

12. और जबकि विनियमों की अनुसूची I के मद 6 के उप-मद (1) में, अन्य बातों के साथ-साथ, प्रावधान है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता यह सुनिश्चित करेगा कि सेंडर(रों) द्वारा भेजे गए किसी वाणिज्यिक सम्प्रेषण का कंटेंट श्रेणीबद्ध किया जाएगा और प्राप्तकर्ता के

अधिमान(नों) की सूची के साथ और/ या स्क्रबिंग के लिए प्राप्तकर्ता द्वारा सेंडर को दी गई सहमति के उद्देश्य के साथ तुलना की जाएगी जैसा कि विनियमों में प्रावधान किया गया है और उक्त मद के प्रासंगिक प्रावधान निम्नानुसार हैं;

"6. प्रत्येक एक्सेस प्रदाता यह सुनिश्चित करेगा कि -

(1) सेंडर(रों) द्वारा भेजे गए किसी वाणिज्यिक संप्रेषण का कंटेंट श्रेणीबद्ध किया जाएगा और प्राप्तकर्ता के अधिमान(नों) की सूची के साथ और/या स्क्रबिंग के लिए प्राप्तकर्ता द्वारा सेंडर को दी गई सहमति के उद्देश्य के साथ तुलना की जाएगी और इसके लिए एक्सेस प्रदाता सुनिश्चित करेगा कि-

(क) इसके नेटवर्क के जरिये कोई भी वाणिज्यिक संप्रेषण केवल ट्रांजेक्शन के लिए पंजीकृत कंटेंट टैपलेट और/या प्रमोशन के लिए कंटेंट टैपलेट का इस्तेमाल करके किया जाएगा;

(ख) ...

(ग) ...

(घ) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता सहमति वापस लेने के लिए अपेक्षित संबंधित सूचना को प्रमोशनल संदेश के टेक्स्ट के बाद जोड़ेगा;

(ङ) ... .."

13. और विनियमों की अनुसूची II की मद 7 में, अन्य बातों के साथ-साथ, यह प्रावधान है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता उसके उपभोक्ताओं द्वारा सहमति वापस लेने के लिए सुविधा स्थापित करेगा और उक्त मद के प्रासंगिक प्रावधान निम्नानुसार हैं:-

"7. प्रत्येक एक्सेस प्रदाता उसके उपभोक्ताओं द्वारा सहमति वापस लेने के लिए सुविधा स्थापित करेगा और जरूरी व्यवस्था करेगा: -

(1) वाणिज्यिक संप्रेषण संदेश या वॉइस कॉल प्राप्त करने के उद्देश्य के लिए प्राप्तकर्ता द्वारा सेंडर या सहमति प्राप्तकर्ता को कोई सहमति दी गई है तो ऐसी सहमति वापस लेने के संबंध में उपभोक्ता से अनुरोध प्राप्त करना:

(2) सहमति वापस लेने के लिए उपभोक्ता को उसकी पसंद के अनुसार निशुल्क मोड मुहैया कराना: -

(i) लेबल <Revoke> और < Sender ID > के साथ शॉर्ट कोड 1909 पर संदेश भेजना या सेन्डर से वॉइस कॉल प्राप्त करने के दौरान या मैसेज में दिए गए टेलीफोन नंबर पर संदेश भेजना; या

(ii) 1909 या सेंडर से प्राप्त वॉइस कॉल के दौरान सहमति वापस लेने के लिए उल्लिखित नंबर पर फोन करना; या

(iii) कस्टमर केयर नंबर पर कॉल करना; या

(iv) इंटरैक्टिव वॉइस रिस्पांस सिस्टम (आईवीआरएस); या

- (v) प्राधिकरण या किसी अन्य व्यक्ति या इकाई द्वारा इस संबंध में विकसित और प्राधिकरण द्वारा अनुमोदित मोबाइल ऐप; या
- (vi) ओटीपी के जरिये प्रमाणन के साथ वेब पोर्टल; या
- (vii) कोई अन्य साधन, जो प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर अधिसूचित किया जाए।"

14. और जबकि, प्राधिकरण ने पाया है कि:-

- (क) प्रचार मैसेज पंजीकृत ग्राहकों की सहमति के स्क्रबिंग (सत्यापन) के बिना भेजे जा रहे हैं, और यह भी कि, ये मैसेज सेवा मैसेज श्रेणी के तहत भेजे जा रहे हैं;
- (ख) एक्सेस प्रदाताओं ने ग्राहकों की सहमति दर्ज करने के लिए विनियमों में परिकल्पित एकसमान प्रक्रिया विकसित नहीं की है;
- (ग) प्रधान इकाईयों द्वारा प्राप्त सहमति का उपयोग एक्सेस प्रदाताओं द्वारा विनियमों के अनुसार पुनः सत्यापन और अद्यतन किए बिना किया जा रहा है;
- (घ) डिजिटल सहमति अधिग्रहण और सहमति वापसी की सुविधाओं को अभी तक विकसित नहीं किया गया है और एक्सेस प्रदाताओं द्वारा तैनात किया जाना है;

15. 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 (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) सुनिश्चित करें कि कोई भी प्रचार मैसेज ग्राहकों की सहमति और अधिमान की स्क्रबिंग किए बिना नहीं भेजा जाए;
- (ख) सुनिश्चित करें कि सेवा मैसेज श्रेणी के तहत कोई भी प्रचार मैसेज नहीं भेजा जाए;
- (ग) इस निर्देश के जारी होने की तारीख से दो महीने के भीतर डिजिटल सहमति अधिग्रहण (डीसीए) सुविधा विकसित और तैनात करें, जो -
  - (i) ग्राहकों को अपनी सहमति दर्ज करने और इसे वापिस लेने में सक्षम करें जैसा कि विनियमों में दिया गया है;
  - (ii) सुनिश्चित करें कि सहमति प्राप्त करने वाले मैसेज भेजने के लिए सभी एक्सेस प्रदाताओं द्वारा शॉर्ट कोड 127xxx (या प्राधिकरण द्वारा निर्धारित कोई अन्य कोड) का उपयोग किया जाए;
  - (iii) किसी प्रधान इकाई द्वारा शुरू किए गए किसी भी सहमति मांगने वाले मैसेज को प्राप्त करने के लिए उपभोक्ताओं की अनिच्छा को पंजीकृत करने

के लिए एक एसएमएस/ आईवीआर/ ऑनलाइन सुविधा विकसित करें और ऐसे ग्राहकों के टेलीफोन नंबरों को श्वेतसूचीबद्ध करें और यह कि ऐसे ग्राहकों को कोई सहमति मांगने वाला मैसेज नहीं भेजा जाएगा;

(iv) सुनिश्चित करें कि संक्षिप्त कोड के माध्यम से भेजे गए सहमति प्राप्त करने वाले मैसेज में कार्यक्षेत्र और प्रधान इकाई/ ब्रांड नाम का स्पष्ट रूप से उल्लेख किया गया हो;

(v) यह सुनिश्चित करें कि प्रधान इकाइयां डिजिटल सहमति अधिग्रहण सुविधा के विकास के बाद एक महीने के भीतर मौजूदा यूआरएल/ एपीके/ ओटीटी लिंक/ कॉल बैक नंबर को श्वेतसूची में डालें और उसके बाद सहमति मांगने वाले मैसेज में केवल श्वेतसूचीबद्ध यूआरएल/ एपीके/ ओटीटी लिंक/ कॉल बैक नंबर और अन्य, जो प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्दिष्ट किए गए, का उपयोग किया जाएगा;

(vi) सुनिश्चित करें कि ग्राहकों को भेजे जाने वाले सहमति प्राप्ति पुष्टिकरण मैसेज में सहमति की वापसी से संबंधित जानकारी भी हो;

(vii) सुनिश्चित करें कि यदि किसी ग्राहक ने सहमति मांगने के अनुरोध को अस्वीकार कर दिया है या उसका जवाब नहीं दिया है, तो उसी सहमति के लिए अगले नब्बे (90) दिनों तक उसी प्रधान इकाई द्वारा ग्राहक को ऐसा कोई संदेश नहीं भेजा जाएगा। हालाँकि, ग्राहकों को स्वयं सहमति पंजीकरण अनुरोध करने का अधिकार होगा;

(viii) सुनिश्चित करें कि प्रधान इकाइयों द्वारा शुरू की गई सहमति अधिग्रहण प्रक्रिया डिजिटल सहमति अधिग्रहण सुविधा के पूरी तरह कार्यात्मक होने और विज्ञापित होने के एक महीने बाद या डीसीए के सफल कार्यान्वयन के 30 दिन बाद, जो भी पहले हो, ही शुरू होनी चाहिए और तब तक, केवल ग्राहक द्वारा शुरू की गई सहमति अधिग्रहण प्रक्रिया का ही पालन किया जाएगा;

(ix) सुनिश्चित करें कि प्रधान इकाइयों द्वारा सहमति अधिग्रहण प्रक्रिया शुरू करने के बाद पहले महीने में बैंकिंग, बीमा, वित्त और व्यापार से संबंधित क्षेत्रों से संबंधित प्रधान इकाइयां सहमति अधिग्रहण प्रक्रिया शुरू करने के लिए शामिल हो जाएं और शेष क्षेत्रों को अगले दो महीनों में शामिल किया जाएगा;

(x) एक्सेस प्रदाताओं के माध्यम से सहमति लेने और इसके सत्यापन की प्रक्रिया के बारे में प्रधान इकाइयों को शिक्षित करें और प्रधान इकाइयों के ऑन-बोर्डिंग की सुविधा प्रदान करें;

- (xi) प्रिंट मीडिया सहित विभिन्न मीडिया के माध्यम से डिजिटल सहमति अधिग्रहण/ वापसी/ श्वेतसूचीकरण प्रक्रिया का व्यापक प्रचार करें ताकि अंतिम उपयोगकर्ताओं को इसकी जानकारी हो;
- (xii) नीचे दी गई अनुसूची के अनुसार डीसीए प्लेटफॉर्म के सफल कार्यान्वयन के बाद, सहमति प्राप्त करने की प्रक्रिया का कोई अन्य तरीका नहीं अपनाया जाएगा और
- (घ) इस निर्देश के जारी होने की तारीख से पंद्रह दिनों के भीतर सी.ओ.पी. को अद्यतन करें, नीचे दी गई समय-सीमा के अनुसार उपरोक्त निर्देश का अनुपालन सुनिश्चित करें और प्राधिकरण द्वारा निर्धारित प्रारूप में मासिक प्रगति रिपोर्ट प्रस्तुत करें।

निर्देश के कार्यान्वयन के लिए समय-सीमा

(i)	डिजिटल सहमति अधिग्रहण सुविधा का विकास और तैनाती	31 जुलाई 2023 तक
(ii)	उपयोगकर्ता द्वारा शुरू किया गया सहमति अधिग्रहण	1 अगस्त 2023 से शुरू होगा
(iii)	मौजूदा यूआरएल/एपीके/ओटीटी/लिंक/कॉल-बैक नंबरों को श्वेतसूचीबद्ध करना	31 अगस्त 2023 तक
(iv)	पीई द्वारा शुरू किया गया सहमति अधिग्रहण	1 सितंबर 2023 से शुरू होगा
(v)	बैंकिंग, बीमा, वित्त और व्यापार क्षेत्रों से संबंधित प्रमुख संस्थाओं की ऑन-बोर्डिंग	30 सितंबर 2023 तक
(vi)	शेष क्षेत्रों से संबंधित प्रधान इकाइयों की ऑन-बोर्डिंग	30 नवंबर 2023 तक

ह/-

(जयपाल सिंह तोमर)  
सलाहकार (क्यूओएस-II)

प्रति,

सभी एक्सेस प्रदाता (मैसर्स भारत संचार निगम लिमिटेड और मैसर्स महानगर टेलीफोन निगम लिमिटेड सहित)