भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

अधिसूचना

नई दिल्ली, 14 जून, 2023

दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण निधि (छठा संशोधन) विनियम, 2024

(2024 का 2)

क्रमांक आरजी-10/4/(3)/2021-सीए [ई-3910]--- भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 36 के तहत प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण द्वारा दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण निधि विनियम, 2007 (2007 का 6) में और संशोधन करने के लिए निम्नलिखित विनियम बनाता है, अर्थात्: -

1. (1) इन विनियमों को दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण निधि (छठा संशोधन) विनियम, 2024 कहा जाएगा।

   (2) ये आधिकारिक राजपत्र में इनके प्रकाशन की तारीख से लागू होंगे।

2. दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण निधि विनियम, 2007 (2007 का 6) (इसके बाद इसे "प्रमुख विनियम" के रूप में संदर्भित किया जाएगा) के विनियम 2 में, खंड (ड) को हटा दिया जाएगा।

3. मुख्य विनियमों के विनियम 3 में, उप-विनियम (2) के परंतुक में -
   (क) खंड (i) में, शब्द "उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (1986 का 68) के स्थान पर,

Secretary - I/C
Telecom Regulatory Authority of India
Mahanagar Doorsanchar Bhawan
Jawaharlal Nehru Marg, New Delhi-2

"उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 (2019 का 35)" शब्द प्रतिस्थापित किए जाएंगे;

(ख) खंड (ii) में, शब्द "उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (1986 का 68) के स्थान पर, "उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 (2019 का 35)" शब्द प्रतिस्थापित किए जाएंगे।

4. मुख्य विनियमों के विनियम 4 में, -

(क) उप-विनियम (1) में, " कार्पोरेशन बैंक की उक्त बैंक द्वारा उक्त प्रयोजन के लिए अभिहित शाखाओं में ऐसी राशि के निधि के खाते में क्रेडिट हेतु देय बनने से तीस दिन की अवधि के भीतर प्रेषित की जाएगी" शब्दों के स्थान पर, "प्राधिकरण द्वारा नामित अनुसूचित बैंक के ऐसे खाते में, एनईएफटी, आईएमपीएस, आरटीजीएस, इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण प्रणाली के माध्यम से, निधि में जमा की जाने वाली ऐसी राशि तीस दिन की अवधि के भीतर प्रेषित की जाएगी, और सेवा प्रदाता सात दिनों की अवधि के भीतर या जैसा कि प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्दिष्ट किया जा सकता है, प्राधिकरण को ऐसे प्रेषण का लेन-देन का विवरण प्रस्तुत करेंगे" शब्द प्रतिस्थापित किए जाएंगे;

(ख) उप-विनियम (2) को हटा दिया जाएगा;

(ग) उप-विनियम (3) को हटा दिया जाएगा।

5. मुख्य विनियमों के विनियम 5 में, -

(क) उप-विनियम (4) में, "क्रेडिट की गई समस्त राशियां" शब्दों के बाद आने वाले "कॉर्पोरेशन बैंक" शब्दों के स्थान पर "प्राधिकरण द्वारा निर्दिष्ट अनुसूचित बैंक" शब्द प्रतिस्थापित किए जाएंगे;

(ख) उप-विनियम (4क) में, "समय-समय पर" के बाद आने वाले "कॉर्पोरेशन बैंक" शब्दों के स्थान पर "प्राधिकरण द्वारा निर्दिष्ट अनुसूचित बैंक" शब्द प्रतिस्थापित किए जाएंगे।

6. मुख्य विनियमों के विनियम 6 में, उप-विनियम (2) में, खंड (ग) के बाद, निम्नलिखित खंड डाले जाएंगे, अर्थात्: -

"(घ) दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण निधि के खातों की तैयारी एवं रखरखाव तथा उक्त निधि के खातों की लेखापरीक्षा के लिए शुल्क एवं व्यय का भुगतान करना;

(ङ) ऐसे खर्चों का भुगतान करने के लिए जो विनियम 13(क) के तहत किए जा सकते हैं:"।

7. मुख्य विनियमों के विनियम 13 में,-

(क) "निम्न के द्वारा" शब्दों से पहले आने वाले शब्दों "का वहन" हटा दिया जाएगा;

(ख) खंड (क) के स्थान पर, निम्नलिखित खंड प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्: -

"(क) प्राधिकरण के साथ पंजीकृत ऐसे स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों में से विनियमन 8 के खंड (ख) के अधीन प्राधिकरण के अध्यक्ष द्वारा नामनिर्दिष्ट पांच प्रतिनिधियों के संबंध में, प्राधिकरण के

Secretary - I/c
Telecom Regulatory Authority of India
Mahanagar Doorsanchar Bhawan
Jawaharlal Nehru Marg, New Delhi-2

अनुमोदन से विनियमन 5 के उप-विनियम (2) के खंड (ख) में निर्दिष्ट आय से पूरा किया जाएगा;";

(ग) खंड (ख) में "एसोसिएशन के द्वारा" शब्दों से बाद, " द्वारा वहन किया जाएगा" शब्द डाले जाएंगे।

8. मुख्य विनियमों के विनियम 16 में, उप-विनियमन (1) में, "किसी व्यक्ति को" शब्दों के बाद आने वाले शब्द "उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (1986 का 68) के स्थान पर, "उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 (2019 का 35)" शब्द प्रतिस्थापित किए जाएंगे।

Secretary - I/C
Telecom Regulatory Authority of India
Mahanagar Doorsanchar Bhawan
Jawaharlal Nehru Marg, New Delhi-2

14/8/2024

(महेंद्र श्रीवास्तव)
सचिव - प्रभारी, भादूविप्रा

टिप्पणी 1---- प्रमुख विनियम अधिसूचना संख्या 322/4/2006-क्यूओएस (सीए) द्वारा प्रकाशित किए गए थे और भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 दिनांक 15 जून, 2007 में प्रकाशित किए गए थे।

टिप्पणी 2----मुख्य विनियमों को अधिसूचना संख्या 322-8/2010-सीए द्वारा संशोधित किया गया और भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 दिनांक 7 मार्च, 2011 में प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी 3----मुख्य विनियमों को अधिसूचना संख्या 324-2/2013-सीए द्वारा संशोधित किया गया और भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 दिनांक 10 जुलाई, 2013 में प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी 4----मुख्य विनियमों को अधिसूचना संख्या 324-2/2013-सीए द्वारा संशोधित किया गया और भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 दिनांक 26 जून, 2014 में प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी 5----मुख्य विनियमों को अधिसूचना संख्या 324-5/2018-सीए के माध्यम से संशोधित किया गया और भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 दिनांक 18 जुलाई, 2018 में प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी 6---- प्रमुख विनियमों को अधिसूचना संख्या 324-5/2018-सीए के माध्यम से संशोधित किया गया और भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 दिनांक 16 जनवरी, 2020 में प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी 7---- विवरणात्मक ज्ञापन दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण निधि (छठा संशोधन) विनियम, 2024 (2024 का 2) के उद्देश्यों और कारणों की व्याख्या करता है।

विवरणात्मक ज्ञापन

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण ने दिनांक 15 जून 2007 को दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण निधि विनियम, 2007 [(2007 का 6) [जिसे इसमें इसके बाद मूल विनियम कहा जाएगा] अधिसूचित किया था। इन विनियमों के अनुसार, "दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण

Secretary - I/C
Telecom Regulatory Authority of India
Mahanagar Doorsanchar Bhawan
Jawaharlal Nehru Marg, New Delhi-2

निधि" (टीसीईपीएफ) नामक एक निधि बनाई गई है। निधि से प्राप्त आय का उपयोग उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण से संबंधित कार्यक्रमों एवं गतिविधियों को चलाने के लिए किया जाता है।

2. प्राधिकरण ने पाया कि दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण निधि के उपयोग के लिए समिति (जिसे आगे "सीयूटीसीईएफ" कहा जाएगा) की बैठकों में भाग लेने वाले उपभोक्ता समूहों के प्रतिनिधियों की भागीदारी, तैयारी, रखरखाव, लेखा परीक्षा के लिए निधि से कुछ व्यय किए जाने हैं, जिसके लिए विनियमों में स्पष्ट प्रावधान किए जाने की आवश्यकता है।तदनुसार, मूल विनियमों के विनियम 6 और 13 में संशोधन प्रस्तावित किए गए हैं।

3. वर्ष 2020 के दौरान, कॉरपोरेशन बैंक, जिसमें निधि रखी जाती है, का विलय यूनियन बैंक ऑफ इंडिया में कर दिया गया है। इसके अलावा, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (1986 का 68) को उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 (2019 का 35) द्वारा निरस्त कर दिया गया है। इसलिए, मूल विनियमों में सुसंगत प्रावधानों को बदलने के लिए संशोधन प्रस्तावित किए गए हैं। इस संबंध में, विनियमन में संशोधन का मसौदा दिनांक 14.08.2023 तक हितधारकों की टिप्पणियों के लिए 24.07.2023 को भादूविप्रा की वेबसाइट पर रखा गया था। हितधारकों से प्राप्त प्रतिक्रियाओं को भादूविप्रा की वेबसाइट पर अपलोड किया गया। अधिकांश उत्तरदाता हितधारकों ने प्रस्तावित संशोधन पर अपनी सहमति व्यक्त की। कुछ हितधारकों ने इस संबंध में अपने सुझाव भी भेजे। संबंधित सुझावों का विश्लेषण निम्नलिखित पैराग्राफ में किया गया है।

4. एक अग्रणी बैंक ने सुझाव दिया है कि "बैंक" को "किसी भी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक के रूप में परिभाषित किया जाए जिसे प्राधिकरण द्वारा नामित किया जा सकता है"। इसकी जांच की गई है और यह पाया गया है कि अनुसूचित बैंक को पहले से ही विनियमन 2 के (चक) के तहत परिभाषित किया गया है। इसलिए, 'बैंक' को अलग से परिभाषित करने की कोई आवश्यकता नहीं है। इसलिए मसौदा विनियमों को संशोधित किया गया है ताकि कॉर्पोरेशन बैंक को "अनुसूचित बैंक जिसे प्राधिकरण द्वारा नामित किया जा सकता है" से प्रतिस्थापित किया जा सके।

5. एक सेवा प्रदाता ने सुझाव दिया कि विनियमों के तहत जमा की जाने वाली किसी भी राशि को ऑनलाइन भुगतान पद्धति यानी एनईएफटी/आरटीजीएस के माध्यम से जमा करने की प्रक्रिया को सुगम बनाया जाना चाहिए। व्यापार सुगमता को ध्यान में रखते हुए सुझावों पर सहमति व्यक्त की गई है। तदनुसार, विनियमन 4 में आवश्यक परिवर्तन किए गए हैं।

6. कुछ हितधारकों ने सीयूटीसीईएफ में दूरसंचार सेवा प्रदाताओं के प्रतिनिधित्व को बढ़ाने का सुझाव दिया, हालांकि यह देखा गया है कि सुझाव संदर्भ में प्रासंगिक नहीं है और इसके अलावा उक्त समिति में पहले से ही दो प्रतिनिधित्व हैं।

7. कुछ हितधारकों ने सुझाव दिया कि स्वैच्छिक संगठनों की तरह सीओएआई और आईएसपीएआई द्वारा नामित सदस्यों के यात्रा व्यय को भी इस निधि से वहन किया जाना चाहिए। इस संबंध में, प्राधिकरण का विचार है कि प्रस्तावित संशोधन प्राधिकरण के साथ पंजीकृत स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों के सदस्यों के व्यय को वहन करने के लिए है, तथा प्राधिकरण द्वारा

Secretary - 1/c
Telecom Regulatory Authority of India
Mahanagar Doorsanchar Bhawan
Jawaharlal Nehru Marg, New Delhi-2

सीयूटीसीईएफ में उपभोक्ताओं के प्रतिनिधियों के रूप में नामित, गैर-लाभकारी स्वैच्छिक संगठन हैं, तथा उनके पास सीयूटीसीईएफ बैठक में भाग लेने के लिए यात्रा और अन्य संबंधित व्यय को वहन करने के लिए आय का अपेक्षित स्रोत नहीं हो सकता है। जबकि भादूविप्रा और सेवा प्रदाताओं से नामित सदस्य अपने आधिकारिक कर्तव्यों के हिस्से के रूप में बैठकों में भाग ले रहे हैं। इसलिए हितधारकों के सुझावों से सहमत नहीं हैं।

8. इसके आलावा, कुछ सेवा प्रदाताओं ने सुझाव दिया है कि टीसीईपीएफ का उपयोग सेवा प्रदाताओं द्वारा उपभोक्ता शिक्षा कार्यशालाओं (सीईडब्ल्यू) के आयोजन, ऑनलाइन प्लेटफार्मों के विकास, सरकारी संस्थाओं द्वारा भेजे गए संदेशों के लिए एसएमएस शुल्क के खर्च के लिए किया जा सकता है। इसकी जांच प्राधिकरण द्वारा की गई है और निम्नलिखित कारणों से इसे स्वीकार नहीं किया जा सका:

क)सीईडब्ल्यू का आयोजन टीएसपी द्वारा अपने उपभोक्ताओं के लिए ग्राहक सेवा के दृष्टिकोण से किया जाता है, ताकि विनियामक द्वारा निर्धारित ग्राहक अनुभव में सुधार हो सके।

ख) मोबाइल प्लेटफॉर्म के विकास के लिए निधियों के उपयोग के संबंध में, यह देखा गया है कि वर्तमान विनियामक प्रावधान इस पर रोक नहीं लगाते हैं। यह उल्लेख किया गया है कि भादूविप्रा की शैक्षिक सामग्री वेबसाइट / यूट्यूब चैनल / सोशल मीडिया आदि के माध्यम से उपभोक्ताओं को उपलब्ध कराई जा रही है। इसके अलावा, सेवा प्रदाताओं के पास अपने ग्राहकों तक सूचना के प्रसार के लिए अपने स्वयं के ऐप और वेबसाइट हैं।

ग)टीसीईपीएफ से अनिवार्य एसएमएस शुल्क की भरपाई के संबंध में, विभिन्न नियमों के प्रावधानों के अनुसार, सेवा प्रदाताओं को अपने ग्राहकों को मुफ्त में ऐसे अलर्ट प्रदान करने की आवश्यकता होती है, इसलिए ऐसे उद्देश्यों के लिए फंड का उपयोग करने का सवाल ही नहीं उठता।

9. एक सेवा प्रदाता ने सुझाव दिया कि दूरसंचार सेवा प्रदाताओं को उपभोक्ता फोरम या न्यायालयों के आदेशों के तहत उपभोक्ताओं को देय लागू राशि को समिति को सूचित करते हुए निधि में अगले आगामी बकाया से काटने की अनुमति दी जा सकती है। इस संदर्भ में, यह उल्लेख किया गया है कि मूल विनियमों के विनियम 16 में उपलब्ध प्रावधानों में किसी भी परिवर्तन की आवश्यकता नहीं है, क्योंकि प्राधिकरण को निधि से कोई भी भुगतान करने से पहले किसी भी सेवा प्रदाता द्वारा किए गए दावे के विवरण को सत्यापित करना चाहिए।

Secretary - I/c
Telecom Regulatory Authority of India
Mahanagar Doorsanchar Bhawan
Jawaharlal Nehru Marg, New Delhi-2