



# भारत का राजपत्र The Gazette of India

असाधारण  
EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4  
PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित  
PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 127]  
No. 127]

नई दिल्ली, शुक्रवार, जून 15, 2007/ज्येष्ठ 25, 1929  
NEW DELHI, FRIDAY, JUNE 15, 2007/JYAISTHA 25, 1929

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

अधिसूचना

नई दिल्ली, 15 जून, 2007

दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण निधि विनियम, 2007 (2007 का 6)

सं. 322/4/2006-व्यूओएस (सीए).—भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 36 के अंतर्गत इसे प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण एतद्वारा निम्नलिखित विनियम बनाता है, अर्थात् :-

## अध्याय I प्रारंभिक

1. संक्षिप्त नाम और प्रारंभ : (1) इन विनियमों को दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण निधि विनियम, 2007 कहा जाएगा ।

(2) ये इनके राजपत्र में प्रकाशन की तारीख को प्रवृत्त होंगे ।

2. परिभाषाएं : इन विनियमों में, जब तक कि संदर्भ में अन्यथा अपेक्षित न हो, -

(क) "अधिनियम" से भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) अभिप्रेत है;

(ख) "प्राधिकरण" से अधिनियम की धारा 3 की उप-धारा (1) के अधीन स्थापित भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अभिप्रेत है;

- (ग) "समिति" से विनियम 7 के अधीन गठित समिति अभिप्रेत है;
- (घ) "उपभोक्ता" से अधिनियम के अंतर्गत किसी सेवा प्रदाता का उपभोक्ता तथा इसमें शामिल है उसका कोई ग्राहक और सब्सक्राइबर अभिप्रेत है ;
- (ङ) "कार्पोरेशन बैंक" से अभिप्रेत है बैंकारी कंपनियां (उपक्रमों का अर्जन और अंतरण) अधिनियम, 1980 (1980 का 40) की पहली अनुसूची के स्तंभ 2 के अंतर्गत निर्दिष्ट कार्पोरेशन बैंक;
- (च) "सब्सक्राइबर " से ऐसा व्यक्ति अथवा विधिक संस्था अभिप्रेत है, जो लाइसेंसी से कोई सेवा सब्सक्राइबर करता/करती है ।
- (छ) "दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण निधि " से विनियम 5 के अधीन प्राधिकरण द्वारा स्थापित की गई निधि अभिप्रेत है;
- (ज) इन विनियमों में प्रयुक्त किए गए परंतु परिभाषित नहीं किए गए तथा अधिनियम में और उसके अधीन बनाए गए नियमों एवं अन्य विनियमों में परिभाषित किए गए शब्दों तथा अभिव्यक्तियों का वही अर्थ होगा जो उन्हें, यथास्थिति, क्रमशः अधिनियम अथवा नियमों अथवा अन्य विनियमों में निर्दिष्ट किया गया है ।

## अध्याय II

### दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण निधि

3. सेवा प्रदाताओं द्वारा सब्सक्राइबरों से संग्रहित की गई अधिक राशि को कतिपय मामलों में दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण निधि में अंतरित करना : (1) अपीली अधिकरण अथवा किसी न्यायालय अथवा अन्य अधिकरण के किसी आदेश अथवा निदेश अथवा तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य अधिनियम अथवा किसी अन्य विधि के किसी अन्य उपबंध पर प्रभाव डाले बिना, प्रत्येक सेवा प्रदाता, जिसने अपने सब्सक्राइबरों से निम्न के संबंध में कोई राशि अधिक संग्रहित की है,—

(i) अधिनियम के अंतर्गत बनाए गए किसी विनियम अथवा आदेश अथवा निदेश के अधीन अवधारित दूरसंचार सेवा की दरें, ऐसे मामले में, जहां दरें अधिनियम की धारा 11 की उप-धारा (2) के अंतर्गत अवधारित और अधिसूचित की गई हैं; अथवा

(ii) सेवा प्रदाताओं द्वारा घोषित की गई दरें, ऐसे मामले में, जहां दरें अधिनियम की धारा 11 की उप-धारा (2) के अंतर्गत बाजार स्थगन के अंतर्गत दरों के रूप में अधिसूचित की गई हैं,

जिन्हें संबंधित सब्सक्राइबरों को वापस नहीं किया गया है तथा वे सेवा प्रदाताओं के पास बिना किसी के दावे के रूप में पड़ी हुई हैं,

वह,—

(क) ऐसे मामले में, जहां प्राधिकरण द्वारा धारा 13 अथवा अधिनियम के अन्य उपबंधों के अंतर्गत कोई निदेश दिया गया है, ऐसे निदेश दिए जाने के पश्चात् तीस दिन की अवधि के भीतर, इस प्रकार संग्रहित अधिक राशि को दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण निधि के क्रेडिट में अंतरित कर देगा; अथवा

(ख) ऐसे मामले में, जहां प्राधिकरण द्वारा धारा 13 अथवा अधिनियम के अन्य उपबंधों के अंतर्गत कोई निदेश नहीं दिया गया है, ऐसी तारीख से, जिसको ऐसी राशि वापसी के लिए देय बन गई है (उस पर ब्याज, यदि कोई है, को शामिल करके), बारह महीने की समाप्ति के पश्चात् अथवा ऐसी राशि की वापसी के लिए तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य विधि के अंतर्गत निर्दिष्ट सीमा की अवधि की समाप्ति के पश्चात्, जो भी बाद में हो, इस प्रकार संग्रहित अधिक राशि को दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण निधि के क्रेडिट में अंतरित कर देगा।

(2) उप-विनियम (1) के उप-खंड (i) और (ii) में निर्दिष्ट कोई राशि (उस पर ब्याज, यदि कोई है, को शामिल करके), जिसे इन विनियमों के प्रारंभ होने से पूर्व संबंधित सब्सक्राइबर को वापस नहीं किया गया है तथा जो ऐसी तारीख से, जिसको ऐसी राशि सब्सक्राइबर के लिए वापसी हेतु देय बन गई है, बारह अथवा अधिक की अवधि के लिए, अथवा, तत्समय प्रवृत्त किसी विधि के अंतर्गत निर्दिष्ट सीमा की अवधि की समाप्ति के पश्चात्, जो भी बाद में हो, सेवा प्रदाता के पास बिना दावे के पड़ी हो, उसे ऐसे प्रारंभ के पश्चात् तीस दिन के भीतर दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण निधि के क्रेडिट में अंतरित कर देना :

परंतु यह कि ऐसा सेवा प्रदाता दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण निधि के खाते में उप-विनियम (1) के उप-खंड (i) अथवा उप-खंड (ii) में निर्दिष्ट दरों से अधिक संग्रहित ऐसी राशि, चाहे वह इन विनियमों के प्रारंभ होने के पूर्व संग्रहित की गई हो अथवा पश्चात्, अंतरित नहीं करेगा जिसके संबंध में,—

(i) किसी सब्सक्राइबर द्वारा उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (1986 का 68) के अंतर्गत अथवा किसी न्यायालय या अधिकरण के समक्ष दावा दायर किया है; अथवा

(ii) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अधीन कोई आदेश किया गया है अथवा किसी न्यायालय या अधिकरण द्वारा कोई आदेश किया गया है,

तथा ऐसी राशि, यथास्थिति, अधिनियम के अंतर्गत किए गए, अथवा, न्यायालय या अधिकरण के आदेश के अनुरूप सब्सक्राइबरों को वापस की जाएगी।

(3) उप-विनियम (1) अथवा उप-विनियम (2) के अंतर्गत राशि का कोई अंतरण करते समय सेवा प्रदाता,—

(क) सभी ऐसे प्रासंगिक विवरणों तथा ऐसे अंतरण में शामिल सभी राशियों के संबंध में ऐसी राशियों के अंतरण के लिए इसके द्वारा यथाआवश्यक समझे जाने वाले ब्यौरों के रिकार्ड रखेगा।

(ख) प्राधिकरण को, ऐसी राशि के अंतरण के पन्द्रह दिन के भीतर एक विवरणी प्रस्तुत करेगा जिसमें ऐसे अंतरण में शामिल सभी राशियों की प्रकृति तथा ऐसे अन्य विवरण दर्शाए गए हों, जो ऐसी राशि के अंतरण के लिए प्रासंगिक हैं।

4. सेवा प्रदाताओं द्वारा सब्सक्राइबरों से संग्रहित अधिक राशि को उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण निधि में जमा करने की पद्धति : (1) इन विनियमों के अंतर्गत, सेवा प्रदाता द्वारा दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण निधि के क्रेडिट में अंतरित करने के लिए अपेक्षित कोई राशि 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।

(2) सेवा प्रदाताओं द्वारा उप-विनियम (1) में निर्दिष्ट राशि चालान के साथ तीन प्रतियों में कार्पोरेशन बैंक की अभिहित शाखाओं में प्रस्तुत की जाएगी, जिनमें शीर्ष का उल्लेख दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण निधि के रूप में किया गया हो तथा कार्पोरेशन बैंक उप-विनियम (1) में निर्दिष्ट राशि को प्राप्त करने के प्रमाण के रूप में सेवा प्रदाताओं को विधिवत् रूप से सौदर लगाई गई दो प्रतियाँ वापस करेगा।

(3) सेवा प्रदाता,—

(क) उप-विनियम (2) में निर्दिष्ट चालान में प्रस्तुत की गई राशि का पूर्ण विवरण और प्रकृति तथा उसका खाता शीर्ष भरेगा ;

(ख) उप-विनियम (2) में निर्दिष्ट चालान की एक प्रति प्राधिकरण के पास जमा करेगा जोकि राशि को दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण निधि में जमा किए जाने का प्रमाण होगी।

5. दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण निधि : (1) प्राधिकरण द्वारा एक निधि स्थापित की जाएगी, जिसे "दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण निधि" कहा जाएगा।

(2) दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण निधि के क्रेडिट में निम्नलिखित जमा किया जाएगा,—

(क) विनियम 3 के उप-विनियम (1) और (2) में निर्दिष्ट राशि;

(ख) खंड (क) में निर्दिष्ट राशि पर ब्याज के माध्यम से, अथवा, ऐसी राशि के निवेश से कोई आय।

(3) दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण निधि की अभिरक्षा, नियंत्रण और प्रबंधन प्राधिकरण में निहित होगा;

(4) उप-विनियम (2) के खंड (क) और (ख) में निर्दिष्ट और दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण निधि में क्रेडिट की गई समस्त राशियाँ कार्पोरेशन बैंक में एक पृथक खाते में रखी जाएंगी।

6. दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण निधि से राशियों का उपयोग : (1) दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण निधि के सभी व्यय विनियम 5 के उप-विनियम (2) के खंड (ख) में निर्दिष्ट आसों में से पूरे किए जाएंगे।

(2) विनियम 5 के उप-विनियम (2) के खंड (ख) में निर्दिष्ट आय के माध्यम से उपलब्ध राशि का उपयोग समिति की सिफारिश पर प्राधिकरण का अनुमोदन प्राप्त करने के पश्चात् केवल निम्नलिखित प्रयोजनों हेतु व्यय के लिए किया जाएगा, अर्थात् :—

(क) दूरसंचार सेवाओं के उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा के लिए केन्द्रीय सरकार अथवा प्राधिकरण द्वारा किए गए विभिन्न उपायों के बारे में दूरसंचार सेवाओं के उपभोक्ताओं को शिक्षित करने के लिए कार्यक्रमों के आयोजन हेतु ;

(ख) दूरसंचार-संस्थाओं के उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा से संबंधित मामलों पर या तो प्रत्यक्ष रूप से अथवा विशेषज्ञ एजेंसियों अथवा संस्थाओं के माध्यम से अध्ययन तथा बाजार अनुसंधान परियोजनाएं संचालित करने के लिए;

(ग) दूरसंचार के क्षेत्र में उपभोक्ता कल्याण तथा उपभोक्ता शिक्षा के विषय पर संगोष्ठियां, विचार-गोष्ठियां और कार्यशालाएं आयोजित करने के लिए :

परन्तु यह कि इन विनियमों के प्रारंभ होने की तारीख से शुरू होने वाले प्रारंभिक अवधि में इन विनियमों के दौरान इस उप-विनियम में निर्दिष्ट प्रयोजनों के लिए व्यय इन विनियमों के उपबंधों के अनुसार विनियम 5 के उप-विनियम (2) के खंड (क) में निर्दिष्ट राशि में से किया जाएगा :

परन्तु यह और कि प्रथम परंतुक में निर्दिष्ट व्यय किसी भी स्थिति में विनियम 5 के उप-विनियम (2) के खंड (क) में निर्दिष्ट राशि के पांच प्रतिशत से अथवा पचास लाख रुपये, जो भी कम हो, से अधिक नहीं होगा ।

परन्तु यह भी कि प्रथम परंतुक में निर्दिष्ट अवधि माह की अवधि की समाप्ति के पश्चात् विनियम 5 के उप-विनियम (2) के खंड (क) में निर्दिष्ट राशि में से कोई ऐसा व्यय नहीं किया जाएगा ।

(3) विनियम 5 के उप-विनियम (4) में निर्दिष्ट खाता पीठासीन सदस्य तथा विनियम 8 के खंड (ड) में निर्दिष्ट सदस्य द्वारा संयुक्त रूप से प्रचालित किया जाएगा ।

### अध्याय III

#### दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण निधि के उपयोग के लिए समिति

7. समिति का गठन : निम्न के लिए एक समिति गठित की जाएगी -

(क) विनियम 8 के उप-विनियम (2) के खंड (क) से (ग) में निर्दिष्ट प्रयोजनों हेतु राशि के उपयोग के लिए प्राधिकरण को सिफारिश करने ;

(ख) विनियम 8 के उप-विनियम (2) में निर्दिष्ट राशि का प्राधिकरण के अनुमोदन से उपयोग करने ;

(ग) इन विनियमों के अंतर्गत निर्दिष्ट अन्य प्रयोजनों के लिए ।

8. समिति की संरचना : समिति निम्नलिखित से मिलकर बनेगी; अर्थात् :-

(क) प्राधिकरण में सचिव ..... पदेन पीठासीन सदस्य;

(ख) प्राधिकरण के साथ पंजीकृत स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों में से प्राधिकरण के अध्यक्ष द्वारा नामनिर्दिष्ट किए जाने वाले दो प्रतिनिधि ..... सदस्य;

(ग) सोसाइटी पंजीकरण अधिनियम, 1860 (1860 का 21) के अधीन एक पंजीकरण सोसाइटी होने के नाते सेल्युलर ऑपरेटर्स एसोसिएशन ऑफ इंडिया द्वारा नामनिर्दिष्ट किए जाने वाले सेवा प्रदाताओं के दो प्रतिनिधि अथवा सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा प्रदान कर रहे सेवा प्रदाताओं की ऐसी अन्य एसोसिएशन द्वारा नामनिर्दिष्ट किए जाने वाले दो प्रतिनिधि, जिनका इन विनियमों के प्रयोजन के लिए प्राधिकरण ने अनुमोदन किया है ..... सदस्य;

(घ) सोसाइटी पंजीकरण अधिनियम, 1860 (1860 का 21) के अधीन एक पंजीकरण सोसाइटी होने के नाते एसोसिएशन ऑफ द यूनाइटेड टेलीकॉम सर्विस प्रोवाइडर्स ऑफ इंडिया द्वारा नामनिर्दिष्ट किए जाने वाले सेवा प्रदाताओं के दो प्रतिनिधि अथवा एकीकृत एक्सेस सेवाएं प्रदान कर रहे सेवा प्रदाताओं की ऐसी अन्य एसोसिएशन द्वारा नामनिर्दिष्ट किए जाने वाले दो प्रतिनिधि, जिनका इन विनियमों के प्रयोजन के लिए प्राधिकरण ने अनुमोदन किया है ..... सदस्य;

(ङ) प्राधिकरण में वित्त तथा लेखा प्रभाग का प्रभारी प्रधान सलाहकार अथवा सलाहकार ..... पदेन सदस्य;

(च) प्राधिकरण में आर्थिक प्रभाग का प्रभारी प्रधान सलाहकार अथवा सलाहकार ..... पदेन सदस्य;

(छ) प्राधिकरण में विनियामक प्रवर्तन प्रभाग का प्रभारी प्रधान सलाहकार अथवा सलाहकार ..... पदेन सदस्य;

(ज) प्राधिकरण में सेवा गुणवत्ता प्रभाग का प्रभारी प्रधान सलाहकार अथवा सलाहकार ..... पदेन संयोजक सदस्य;

9. समिति के सेवाकाल की अवधि : (1) समिति में प्रत्येक सदस्य, विनियम 8 के खंड (क), (ङ), (च), (छ) और (ज) में निर्दिष्ट सदस्यों को छोड़कर के सेवाकाल की अवधि एक वर्ष होगी परंतु ऐसा सदस्य, यथास्थिति, प्राधिकरण के अध्यक्ष, दि सेल्युलर ऑपरेटर्स एसोसिएशन ऑफ इंडिया, दि एसोसिएशन ऑफ द यूनाइटेड एक्सेस सर्विस प्रोवाइडर तथा अन्य एसोसिएशनों द्वारा पुनः-नामनिर्देशन के लिए पात्र होगा।

(2) किसी सदस्य के त्याग-पत्र, सेवानिवृत्ति, मृत्यु अथवा किसी अन्य कारण के फलस्वरूप उत्पन्न हुई किसी रिक्ति को ऐसे सदस्य के कार्यकाल की शेष अवधि के लिए, यथास्थिति, प्राधिकरण अथवा संबंधित एसोसिएशन द्वारा भरा जाएगा।

10. समिति के कृत्य : (1) समिति विनियम 5 के उप-विनियम (2) के खंड (ख) में निर्दिष्ट आय के वार्षिक बजट अनुमान तथा कार्यक्रमों, अध्ययनों एवं बाजार अनुसंधान परियोजनाओं, संगोष्ठियों, विचार-गोष्ठियों और कार्यशालाओं के विवरणों के साथ विनियम 6 में निर्दिष्ट राशि के उपयोग के लिए व्यय के बजट अनुमान तैयार करेगी तथा इसे प्रत्येक वित्तीय वर्ष के प्रारंभ होने से दो माह पूर्व अनुमोदन के लिए प्राधिकरण को प्रस्तुत करेगी।

(2) समिति विनियम 6 के उप-विनियम (2) के खंड (क) से (ग) में उल्लिखित किसी प्रयोजन पर ऐसा व्यय कर सकेगी जो उप-विनियम (1) में निर्दिष्ट बजट अनुमानों में शामिल किया गया है तथा प्राधिकरण द्वारा उप-विनियम (4) के अंतर्गत स्वीकृत किया गया है।

(3) उप-विनियम (2) में निर्दिष्ट प्रत्येक व्यय, समिति की बैठक में ऐसे व्यय को किए जाने के लिए एक संकल्प को पारित किए जाने के पश्चात् ही किया जाएगा।

(4) उप-विनियम (3) में निर्दिष्ट प्रत्येक संकल्प में किए जाने वाले व्यय की अधिकतम राशि तथा ऐसे व्यय के प्रयोजन को दर्शाया जाएगा, और ऐसे व्यय की मजूरी के लिए ऐसे संकल्प प्राधिकरण के समक्ष प्रस्तुत किए जाएंगे।

(5) विनियम 8 के उप-विनियम (2) के खंड (क) में निर्दिष्ट कार्यक्रमों, खंड (ख) में निर्दिष्ट अध्ययनों और बाजार अनुसंधान परियोजनाओं तथा खंड (ग) में निर्दिष्ट संगोष्ठियों, विचार-गोष्ठियों और कार्यशालाओं के सारांश की एक प्रति, यथास्थिति, कार्यक्रमों, बाजार अनुसंधान परियोजनाओं, संगोष्ठियों, विचार-गोष्ठियों और कार्यशालाओं की समाप्ति के तीस दिन के भीतर प्राधिकरण को उपलब्ध कराई जाएगी।

11. बैठकें और गणपूर्ति : (1) समिति की बैठक दिल्ली में आयोजित की जाएगी।

(2) समिति की बैठक के संबंध में समिति के प्रत्येक सदस्य को पन्द्रह से अन्यून दिन की सूचना दी जाएगी :

परंतु यह कि जब समिति का पीठासीन सदस्य किसी मामले पर विचार करने के लिए बैठक बुलाता है, जोकि उसकी राय में अत्यावश्यक है, तो पन्द्रह दिन से कम परंतु तीन से अन्यून दिन की सूचना इस विनियम के प्रयोजन के लिए पर्याप्त सूचना समझी जाएगी।

(3) समिति का पीठासीन सदस्य समिति की बैठक की अध्यक्षता करेगा तथा उसकी अनुपस्थिति में, समिति का संयोजक उक्त बैठक की अध्यक्षता करेगा तथा उसे ऐसी बैठक में समिति के पीठासीन सदस्य की सभी शक्तियां प्राप्त होंगी।

(4) बैठक में किसी कार्य का संव्यवहार तब तक नहीं किया जाएगा जब तक कि सदस्यों का बहुमत उपस्थित न हो, जिनमें से कम-से-कम एक सदस्य विनियम 8 के खंड (ख) में निर्दिष्ट उपभोक्ता संगठन का प्रतिनिधि होना चाहिए।

(5) समिति की बैठक में विचारित प्रत्येक मुद्दे पर उपस्थित सदस्यों द्वारा मतदान तथा मतों के बहुमत द्वारा निर्णय लिया जाएगा तथा किसी मुद्दे अथवा संकल्प पर मतों के बराबर रहने की स्थिति में, समिति के पीठासीन सदस्य के पास एक अतिरिक्त निर्णायक मत होगा।

(6) समिति का कोई कृत्य अथवा कार्यवाही केवल निम्न कारण से अमान्य नहीं होगी—

(क) समिति में कोई रिक्ति अथवा उसके गठन में कोई दोष; अथवा

(ख) समिति के सदस्य अथवा संयोजक के रूप में कार्य कर रहे व्यक्तियों की नियुक्ति में कोई दोष; अथवा

(ग) समिति की पद्धति में कोई अनियमितता, जो मामले के गुणावगुणों को प्रभावित नहीं करती है।

12. बैठक के कार्यवृत्त : (1) समिति की प्रत्येक बैठक के कार्यवृत्त समिति के संयोजक सदस्य द्वारा रखे जाएंगे ।

(2) समिति की प्रत्येक बैठक की सभी कार्यवाहियों के कार्यवृत्त प्रत्येक ऐसी बैठक की समाप्ति के पश्चात् तैयार करके रखे जाएंगे, उस प्रयोजन के लिए रखी गई बहियों में उनकी प्रविष्टियां की जाएंगी तथा उनके पृष्ठों को लगातार संख्यांकित किया जाएगा तथा प्रत्येक ऐसी बही के प्रत्येक पृष्ठ पर लघु हस्ताक्षर या हस्ताक्षर किए जाएंगे तथा प्रत्येक बैठक की कार्यवाहियों के अभिलेख के अंतिम पृष्ठ पर तारीख लिखी जाएगी और हस्ताक्षर किए जाएंगे ।

(3) समिति की प्रत्येक बैठक के कार्यवृत्त में उनकी कार्यवाहियों का उचित एवं सही सारांश निहित होगा ।

(4) समिति के सभी निर्णयों को समिति के संयोजक के हस्ताक्षर द्वारा अधिप्रमाणित किया जाएगा ।

(5) विनियम 7 के अंतर्गत गठित समिति की प्रत्येक बैठक के कार्यवृत्त ऐसी बैठक की तारीख से पन्द्रह दिन की अवधि के भीतर प्राधिकरण के समक्ष रखे जाएंगे ।

13. समिति के व्यय : समिति की बैठकों में भाग लेने के लिए समिति के सदस्यों के व्यय

(जिसमें यात्रा भत्ता तथा सभी अन्य भत्ते शामिल हैं) का वहन निम्न के द्वारा किया जाएगा—

- (क) प्राधिकरण साथ पंजीकृत स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों में से विनियम 8 के खंड (ख) के अधीन प्राधिकरण के अध्यक्ष द्वारा नामनिर्दिष्ट दो प्रतिनिधियों के संबंध में, प्राधिकरण द्वारा;
- (ख) विनियम 8 के खंड (ग) और (घ) के अधीन नामनिर्दिष्ट किए गए सदस्यों के संबंध में, सेल्युलर ऑपरेटर्स एसोसिएशन ऑफ इंडिया, एसोसिएशन ऑफ यूनिफाइड टेलीकॉम सर्विस प्रोवाइडर्स ऑफ इंडिया तथा सेवा प्रदाताओं की ऐसी अन्य एसोसिएशन द्वारा ।

#### अध्याय IV

#### दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण निधि के खाते और लेखापरीक्षा

14. लेखाओं का अनुरक्षण : (1) समिति दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण निधि के संवर्धन में समुचित और पृथक लेखाओं तथा अन्य प्रासंगिक अभिलेखों का अनुरक्षण करेगी जिसमें ऐसी निधि में सभी प्राप्तियों, और, इससे किए गए व्यय के विवरण तथा अन्य प्रासंगिक व्यौरे दिए जाएंगे ।

(2) उप-विनियम (1) में निर्दिष्ट लेखे तैयार किए जाएंगे तथा प्रत्येक वित्त वर्ष के समाप्त होने से छः माह की समाप्ति के पूर्व लेखापरीक्षित कराए जाएंगे ।

(3) समिति, उप-विनियम (1) में निर्दिष्ट, विनियम 15 के अंतर्गत विधिवत् रूप से लेखापरीक्षित तथा समिति के सभी सदस्यों द्वारा हस्ताक्षरित लेखाओं को प्राधिकरण को प्रस्तुत करेगी ।



15. लेखाओं की लेखापरीक्षा और उनका प्रकाशन : (1) दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण निधि के लेखाओं की लेखापरीक्षा ऐसे लेखापरीक्षकों द्वारा की जाएगी जिनकी नियुक्ति एक वर्ष के कार्यकाल के लिए प्राधिकरण द्वारा की जा सकेगी तथा ऐसे लेखापरीक्षक पुनर्नियुक्ति के लिए पात्र होंगे ।

(2) कोई व्यक्ति, उप-विनियम (1) के अंतर्गत लेखापरीक्षक के रूप में नियुक्ति के लिए पात्र नहीं होगा, जब तक कि वह चार्टर्ड अकाउंटेंट अधिनियम, 1949 (1949 का 38) की धारा 2 की उप-धारा (1) के खंड (ख) में परिभाषित रूप में एक चार्टर्ड अकाउंटेंट नहीं है तथा जिसने उस अधिनियम की धारा 6 की उप-धारा (1) के अंतर्गत प्रैक्टिस का एक प्रमाण-पत्र प्राप्त नहीं कर लिया है ।

(3) दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण निधि के लेखे, उप-विनियम (1) के अधीन लेखापरीक्षा की समाप्ति के पश्चात् तथा विनियम 14 के उप-विनियम (3) के अधीन उन्हें प्राधिकरण को प्रस्तुत किए जाने के पश्चात् आम जनता की सूचना के लिए प्राधिकरण की वेबसाइट पर प्रकाशित किए जाएंगे ।

## अध्याय V प्रकीर्ण

16. सन्सकाइबरों को राशि वापस करने के लिए धन की अदायगी : (1) किसी व्यक्ति को उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (1986 का 68) के अंतर्गत किसी उपभोक्ता फोरम द्वारा अथवा किसी न्यायालय या अधिकरण द्वारा किए गए आदेश के अनुसरण में विनियम 3 में यथानिर्दिष्ट किसी राशि की वापसी का पात्र बनने पर, ऐसी राशि के दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण निधि में अंतरित होने के पश्चात्, संबंधित सेवा प्रदाता द्वारा, यथास्थिति, उपभोक्ता फोरम अथवा न्यायालय अथवा अधिकरण द्वारा किए गए आदेश के अनुरूप ऐसी राशि का भुगतान किया जाएगा तथा ऐसा सेवा प्रदाता ऐसी राशि की प्रतिपूर्ति के लिए प्राधिकरण को आवेदन कर सकेगा ।

(2) उप-विनियम (1) में निर्दिष्ट राशि की प्रतिपूर्ति सेवा प्रदाता को समिति की सिफारिश पर प्राधिकरण के अनुमोदन के पश्चात् की जाएगी ।

17. दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण निधि के उपयोग के लिए निदेश जारी करने की प्राधिकरण की शक्तियाँ : (1) अधिनियम के किसी उपबंध, अथवा अधिनियम के अंतर्गत बनाए गए किसी अन्य विनियम अथवा उसके अंतर्गत जारी निदेशों पर कोई प्रभाव डाले बिना, प्राधिकरण, समय-समय पर, समिति को ऐसे निदेश जारी कर सकेगा, जो वह दूरसंचार क्षेत्र के उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा के लिए आवश्यक समझे ।

(2) उपर्युक्त उपबंधों पर प्रभाव डाले बिना, समिति, विनियम 10 के अंतर्गत इसके कृत्यों के निष्पादन में दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण निधि के उपयोग के लिए मामलों के संबंध में नीति के प्रश्नों पर ऐसे निदेशों से आबद्ध रहेगी, जो प्राधिकरण द्वारा इसे समय-समय पर दिए जाएंगे तथा समिति ऐसे निदेशों का पालन करेगी ।

आर. के. आर्नल्ड, सचिव

[ विज्ञापन III/4/142/2007/असा. ]

**टिप्पणी :** व्याख्यात्मक ज्ञापन दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण निधि विनियम, 2007 (2007 का 6) के उद्देश्यों और कारणों का वर्णन करता है ।

## व्याख्यात्मक ज्ञापन

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (जिसे इसमें इसके पश्चात् अधिनियम के रूप में निर्दिष्ट किया गया है) को अन्य बातों के साथ-साथ दूरसंचार क्षेत्र के सेवा प्रदाताओं और उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करने, दूरसंचार क्षेत्र का व्यवस्थित विकास सुनिश्चित करने तथा उससे संबद्ध अथवा उसके आनुषंगिक विषयों के लिए भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (जिसे इसमें इसके पश्चात् ट्राई के रूप में निर्दिष्ट किया गया है), की स्थापना करने के लिए अधिनियमित किया गया है ।

2. अधिनियम की धारा 36 के अंतर्गत, ट्राई को विनियम बनाने की शक्तियाँ प्राप्त हैं । अधिनियम की धारा 36 की उप-धारा (1) उपबंध करती है कि प्राधिकरण, अधिसूचना द्वारा, इस अधिनियम के प्रयोजनों को कार्यान्वित करने के लिए इस अधिनियम तथा इसके अधीन बनाए गए नियमों से संसक्त विनियम बना सकेगा तथा अधिनियम का एक प्रयोजन है — उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करना और दूरसंचार क्षेत्र के व्यवस्थित विकास को प्रोत्साहित करना । अधिनियम के अंतर्गत इस प्रकार बनाए गए विनियम संसद के प्रत्येक सदन के समक्ष रखे जाते हैं ।

3. अधिनियम के अंतर्गत दूरसंचार सेवाओं की दरों को अधिसूचित करने के लिए बनाए गए आदेशों तथा प्राधिकरण द्वारा जारी निदेशों के अनुसरण में कोई उपभोक्ता सेवा प्रदाता को उसके द्वारा अधिक भुगतान की गई कतिपय राशि की वापसी के लिए पात्र बन सकता है । मुद्दा यह है कि जहां अधिनियम के अंतर्गत बनाए गए किसी विनियम या आदेश या निदेश के अधीन अवधारित दूरसंचार सेवाओं की दरों से अधिक राशि अथवा सेवा प्रदाता द्वारा अवधारित (बाजार स्थगन के अंतर्गत) दूरसंचार सेवाओं की दरों से अधिक राशि, उन उपभोक्ताओं के लिए देय बन जाती है, जोकि संख्या में अत्यधिक हैं, वहां सेवा प्रदाता, कतिपय मामलों में, इस प्रकार प्रभारित ऐसी अधिक राशि को उपभोक्ताओं को वापस करने में कठिनाई महसूस कर सकते हैं । ऐसे मामलों में, सेवा प्रदाताओं को उपभोक्ताओं से प्रभारित की गई ऐसी अधिक राशि को उनके पास रखने की अनुमति देना उचित नहीं होगा क्योंकि ऐसा करने के परिणामस्वरूप ऐसे सेवा प्रदाताओं को अनुचित अथवा अनावश्यक समृद्धि का लाभ होगा ।

4. अतः प्राधिकरण के लिए अधिनियम के प्रयोजनों को कार्यान्वित करने हेतु अर्थात् पूर्ववर्ती पैरा में निर्दिष्ट ऐसे सेवा प्रदाताओं की अनुचित अथवा अनावश्यक समृद्धि को रोकने के लिए तथा ऐसी स्थिति में उपभोक्ताओं से प्रभारित की गई अधिक राशि का उपयोग संरक्षण और शिक्षा के लिए करने हेतु प्रयास करने के लिए विनियम बनाना उपयुक्त होगा, जब ऐसी राशियां संबंधित उपभोक्ता को वापस नहीं की जा सकती हैं और इस प्रकार वे तत्समय प्रवृत्त विधि के अंतर्गत सीमा अवधि की समाप्ति के पश्चात् भी सेवा प्रदाताओं के पास पड़ी रहती हैं ।

5. प्राधिकरण का कर्तव्य है कि वह दूरसंचार क्षेत्र के उपभोक्ताओं के हित की रक्षा करे तथा ऐसा प्रतीत होता है कि इस कर्तव्य ने अपने स्वरूप के भीतर दूरसंचार उपभोक्ताओं की शिक्षा और उनके हितों के संरक्षण के प्रयोजनों के लिए सभी ऐसी अधिक प्रभारित की गई राशियों के उपयोग की रीति निर्दिष्ट करने का कर्तव्य उठा लिया है, जो दूरसंचार क्षेत्र के उपभोक्ताओं से संबंधित हैं परंतु संबंधित उपभोक्ताओं को वापस नहीं की जा सकी हैं तथा जो सेवा प्रदाताओं के पास बिना वापस किए हुए और बिना दावे के पड़ी हुई हैं। ऐसी राशियों को एकत्र करने तथा उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण के लिए लक्ष्यित क्रियाकलापों पर ऐसी राशियों का उपयोग करने के लिए तंत्र को दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण निधि विनियम, 2007 के उपबंधों के भीतर आकलित किया गया है।

6. अब तक, प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर जारी विभिन्न निदेशों या आदेशों के अंतर्गत विभिन्न सेवा प्रदाताओं के एक बड़ी संख्या में उपभोक्ताओं को धन की वापसी देय है, परंतु अधिक प्रभारित की गई इन राशियों की एक बड़ी मात्रा विभिन्न कारणों (उपभोक्ताओं का पता न चल पाना, आदि) से संबंधित सेवा प्रदाताओं द्वारा उपभोक्ताओं को वापस नहीं की जा सकी है, तथा, तदनुसार, प्राधिकरण की पहल पर ऐसी राशियां सेवा प्रदाताओं के पास पृथक रूप से निर्धारित खातों में रखी हैं। कुछ ऐसी राशियां, जो दूरसंचार सेवा के उपभोक्ताओं को वापस नहीं की जा सकी हैं, ऐसे ही एक सेवा प्रदाता द्वारा प्राधिकरण के पास जमा की गई हैं तथा यह राशि भी एक पृथक खाते में प्राधिकरण के पास रखी हैं। अधिक प्रभारित की गई ऐसी राशियों को, जो वास्तव में उपभोक्ताओं से संबंधित हैं, सेवा प्रदाताओं द्वारा अपने पास रखने के परिणामस्वरूप अनुचित अथवा अनावश्यक समृद्धि की स्थिति उत्पन्न होती है, अतः इन राशियों का किसी संस्थागत तंत्र द्वारा पता लगाने तथा दूरसंचार उपभोक्ताओं की शिक्षा और संरक्षण के संवर्धन पर लक्ष्यित क्रियाकलापों के लिए ऐसी राशियों के उपयोग किए जाने की आवश्यकता है।

7. चूंकि उपभोक्ताओं से प्रभारित की गई अधिक राशियों, जिन्हें तत्समय प्रवृत्त विधि के अंतर्गत निर्दिष्ट सीमा की अवधि की समाप्ति के पश्चात् भी उन्हें वापस नहीं किया जा सका था, के उपयोग का मामला पिछले कुछ समय से विचाराधीन था तथा प्राधिकरण ने सेल्यूलर मोबाइल आपरेटरों के पास पड़ी राशि के उपयोग के बारे में 17 अप्रैल, 2006 को उनके साथ एक बैठक की। बैठक में जो राय उभरकर सामने आई वह थी राशि का प्रयोग उपभोक्ता जागरूकता/संरक्षण के लिए किया जाना चाहिए।

8. उस राशि के, जो उपभोक्ताओं को वापस नहीं की जा सकी है तथा जो बिना दावे के रूप में सेवा प्रदाताओं के पास पड़ी है, उपयोग के उद्देश्य से प्राधिकरण ने अब दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण निधि स्थापित करने तथा उसमें उपभोक्ताओं के संरक्षण तथा उनकी शिक्षा के लिए ऐसी राशि का उपयोग करने के लिए एक तंत्र का उपबंध करने का निर्णय लिया है। दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण निधि विनियम, 2007, अन्य बातों के साथ-साथ, निम्न का उपबंध करता है,—

क) कि वह राशि जिसके संबंध में (i) किसी उपभोक्ता द्वारा उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (1986 का 68) के अंतर्गत अथवा किसी न्यायालय या अधिकरण के समक्ष कोई दावा दायर किया है; अथवा (ii) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अंतर्गत अथवा किसी न्यायालय या अधिकरण द्वारा कोई आदेश किया गया है, दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण निधि में अंतरित नहीं की जाएगी;

- ख) दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण निधि के खाते में क्रेडिट ऐसी राशि—
- (i) जो उपभोक्ता से दूरसंचार सेवाओं की दरों से अधिक प्रभारित की गई है तथा संबंधित उपभोक्ता को वापस नहीं की जा सकती है ;
  - (ii) जिसके संबंध में तत्समय प्रवृत्त विधि के अंतर्गत सीमा की अवधि समाप्त हो चुकी है; तथा
  - (iii) जो अभी भी सेवा प्रदाता के पास ही पड़ी हुई है,

से आय का उपयोग केवल उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण के लिए किया जाएगा, जिसमें एकमात्र अपवाद होगा कि दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण निधि के प्रारंभिक स्वरूप के पांच प्रतिशत अथवा पचास लाख रुपये , जो भी कम हो, से अधिक राशि इन विनियमों के प्रवृत्त होने की तारीख से अठारह महीनों की प्रारंभिक अवधि के दौरान प्रयोग की जा सकेगी, क्योंकि ब्याज के माध्यम से आय को सृजन में कुछ समय लग सकता है, और, इस दौरान पर्याप्त निधि के अभाव में दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण के लिए कोई क्रियाकलाप/योजना प्रारंभ करना संभव नहीं हो सकेगा।

ग) कि उपभोक्ताओं से केवल दूरसंचार सेवाओं की दरों से अधिक संग्रहित राशियां, जिन्हें संबंधित उपभोक्ताओं को वापस नहीं किया जा सकता है तथा जो सेवा प्रदाताओं के पास बिना दावे के पड़ी हैं, ही सेवा प्रदाताओं द्वारा दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण निधि में अंतरित की जाएगी।

घ) कि किसी व्यक्ति को, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अंतर्गत किसी उपभोक्ता फोरम द्वारा अथवा किसी न्यायालय या अधिकरण द्वारा किसी आदेश के अनुसरण में, किसी राशि की वापसी का पात्र बनने पर, ऐसी राशि को दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण निधि में अंतरण होने के पश्चात् , यथास्थिति, उपभोक्ता फोरम या न्यायालय या अधिकरण द्वारा किए गए आदेश के अनुरूप सेवा प्रदाता द्वारा ऐसी राशि का भुगतान किया जाएगा तथा सेवा प्रदाता ऐसी राशि की प्रतिपूर्ति के लिए प्राधिकरण को आवेदन कर सकेगा;

ङ) कि दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण निधि से समस्त व्यय इन विनियमों के अंतर्गत गठित समिति की सिफारिशों पर प्राधिकरण के अनुमोदन से किए जाएंगे जिसमें ऐसी राशि के उपयोग में पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, अन्य बातों के साथ-साथ, सेवा प्रदाताओं तथा उपभोक्ता संगठनों के प्रतिनिधि भी शामिल होंगे;

च) कि दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण निधि के लेखाओं की लेखापरीक्षा प्राधिकरण द्वारा नियुक्त योग्य चार्टर्ड अकाउंटेंट द्वारा की जाएगी;

छ) कि दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण निधि के लेखापरीक्षित लेखाओं को आम जनता की जानकारी के लिए प्राधिकरण की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा ।

9. प्राधिकरण को विश्वास है कि दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण निधि विनियम, 2007 में यथापरिकल्पित उपभोक्ता शिक्षा और उनके संरक्षण के लिए उपाय :

- (i) भारत के विभिन्न भागों में दूरसंचार उपभोक्ताओं के बीच उनके अधिकारों के संबंध में जागरूकता का सृजन करेंगे;
- (ii) अंततः ऐसी राशि को कम करेंगे जो ऐसे उपभोक्ताओं द्वारा भविष्य में बिना दावे के रखी जा सकती है;

(iii) दूरसंचार क्षेत्र एवं दूरसंचार विधियों में नवीनतम विकास तथा दूरसंचार उपभोक्ताओं के हितों के संरक्षण और संवर्धन के लिए प्राधिकरण और केन्द्रीय सरकार द्वारा उठाए गए कदमों के बारे में उन्हें शिक्षित करेंगे; और

(iv) सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रायः दरों के अधिक प्रभारण की परिहार्य घटनाओं का निवारण भी करेंगे जोकि दूरसंचार क्षेत्र में तेजी से हो रहे परिवर्तनों तथा अन्य कारणों के फलस्वरूप प्रायः अनजाने में घटित हो जाती हैं ।

## TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA

### NOTIFICATION

New Delhi the 15th June, 2007

#### Telecommunication Consumers Education and Protection Fund Regulations, 2007 (6 of 2007)

No. 322/4/2006-QOS (CA).—In exercise of the powers conferred upon it under section 36 of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997(24 of 1997), the Telecom Regulatory Authority of India hereby makes the following regulations, namely:-

### CHAPTER I

#### PRELIMINARY

**1. Short title and commencement.**-- (1) These regulations may be called the Telecommunication Consumers Education and Protection Fund Regulations, 2007.

(2) They shall come into force on their publication in the Official Gazette.

**2. Definitions.**--- In these regulations, unless the context otherwise requires,---

(a) "Act" means the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997);

(b) "Authority" means the Telecom Regulatory Authority of India established under sub-section (1) of section 3 of the Act;

(c) "committee" means the committee constituted under regulation 7;

(d) "consumer" means a consumer of a service provider under the Act and includes a customer and subscriber thereof ;

(e) "Corporation Bank" means the Corporation Bank specified under column 2 of the First Schedule to the Banking Companies (Acquisition and Transfer of Undertakings) Act, 1980 (40 of 1980);

(f) "subscriber" means any person or legal entity, who or which subscribes to a service from the licensee;

(g) "Telecommunication Consumers Education and Protection Fund" means the fund established by the Authority under regulation 5;

(h) all other words and expressions used in these regulations but not defined, and defined in the Act and the rules and other regulations made thereunder, shall have the meanings respectively assigned to them in the Act or the rules or other regulations, as the case may be.

## CHAPTER II

### TELECOMMUNICATION CONSUMERS EDUCATION AND PROTECTION FUND

**3. Excess Amount collected by service providers from the subscribers to be transferred to the Telecommunication Consumers Education and Protection Fund in certain cases.**---- (1) Without prejudice to any order or direction of the Appellate Tribunal or any court or other tribunal or any other provision of the Act or any other law for the time being in force, every service provider, who has collected from its subscribers any amount in excess of, ----

(i) the rates of telecommunication service determined under any regulation or order or direction made under the Act, in a case where the rates have been determined and notified under sub-section (2) of section 11 of the Act; or

(ii) the rates announced by the service providers, in a case where the rates have been notified as rates under market forbearance under sub-section (2) of section 11 of the Act,

which has not been refunded to the concerned subscribers and lying as unclaimed with the service providers ,

shall,---

(a) in a case where a direction has been made by the Authority under section 13 or any other provisions of the Act, within a period of thirty days, after being so directed, transfer the excess amount so collected to the credit of the Telecommunication Consumers Education and Protection Fund; or

(b) in case where no direction has been made by the Authority under section 13 or any other provisions of the Act, within a period of thirty days, after expiry of twelve months from the date on which such amount became due for refund (including interest thereon, if any,) or after the expiry of the period of limitation specified under

any law for the time being in force for refund of such amount, whichever is later, transfer the excess amount so collected to the credit of the Telecommunication Consumers Education and Protection Fund.

(2) Any amount referred to in sub-clauses (i) and (ii) of sub-regulation (1) (including interest thereon, if any,) which had not been refunded to the concerned subscribers and lying as unclaimed, before the commencement of these regulations, with the service provider, for a period of twelve months, or more, from the date on which such amount became due for refund to the subscribers, or, after expiry of period of limitation specified under any law for the time being in force, whichever is later, shall, within thirty days after such commencement, be transferred to the credit of the Telecommunication Consumers Education and Protection Fund:

Provided that such service provider shall not transfer such amount to the credit of the Telecommunication Consumers Education and Protection Fund collected, whether before or after the commencement of these regulations, in excess of the rates referred to in sub-clause (i) or sub-clause (ii) of sub-regulation (1), in respect of which,-----

(i) a claim has been filed, under the Consumer Protection Act, 1986 (68 of 1986) or before any court or tribunal, by a subscriber; or

(ii) an order has been made under the Consumer Protection Act, 1986 or an order has been made by any court or tribunal ,

and such amount shall be refunded to the subscribers in accordance with the order, made under that Act, or, of the court or tribunal, as the case may be.

(3) The service provider shall, while making any transfer of the amount under sub-regulation (1) or sub-regulation (2),----

(a) keep records of all such particulars relevant and as may be considered necessary by it for transfer of such money in respect of all sums included in such transfer;

(b) furnish to the Authority, within fifteen days of transfer of such amount, a statement indicating therein the nature of all sums included in such transfer and such other details as may be relevant for transfer of such amount.

**4. Procedure for depositing the excess amount collected by service providers from the subscribers in the Consumers Education and Protection Fund.**----(1) Any amount required to be transferred, under these regulations, by the service providers to the credit of the Telecommunication Consumers Education and

Protection Fund shall be remitted into the branches of the Corporation Bank designated for the purpose by the said bank, within a period of thirty days of such amount becoming due to be credited to the Fund.

(2) The amount, referred to in sub-regulation (1), shall be tendered by the service providers in the designated branches of the Corporation Bank along with challan in triplicate mentioning therein the head as "Telecommunication Consumer Education and Protection Fund", and the Corporation Bank shall return two copies duly stamped to the service providers as token of having received the amount referred to in sub-regulation (1).

(3) The service provider shall,---

(a) fill in the full description and the nature of the amount tendered and its Head of Account in the challan referred to in sub-regulation (2);

(b) file with the Authority one copy of the challan referred to in sub-regulation (2) evidencing deposit of the amount to the Telecommunication Consumers Education and Protection Fund.

**5. Telecommunication Consumers Education and Protection Fund.**--- (1) There shall be established by the Authority a fund, to be called the "Telecommunication Consumers Education and Protection Fund".

(2) There shall be credited to the corpus of the Telecommunication Consumers Education and Protection Fund,--- ---

(a) the amount referred to in sub-regulations (1) and (2) of regulation 3;

(b) any income, by way of interest, on the amount referred to in clause (a), or, from investment of such amount .

(3) The custody, control and management of the Telecommunication Consumers Education and Protection Fund shall be vested in the Authority.

(4) All the amounts referred to in clauses (a) and (b) of sub-regulation (2) credited to the Telecommunication Consumers Education and Protection Fund shall be kept in separate accounts in the Corporation Bank.

**6. Utilisation of the Telecommunication Consumers Education and Protection Fund.**----- (1) All expenditure of the Telecommunication Consumers Education and Protection Fund shall be met out of the incomes referred to in clause (b) of sub-regulation (2)



of regulation 5.

(2) The amount available by way of income referred to in clause (b) of sub-regulation (2) of regulation 5, shall be utilised on the recommendation of the committee after obtaining the approval of the Authority, on the expenditure for the following purposes only, namely:-

(a) to undertake programmes to educate the consumers of the Telecommunication services about various measures taken by the Central Government or the Authority for protecting the interests of consumers of telecommunication services;

(b) to conduct studies and market research projects, either directly or through specialized agencies or institutions on matters relating to protection of the interests of consumers of telecommunication services;

(c) to organize seminars, symposia and workshops on the subject of consumer welfare and consumer education in the field of telecommunication:

Provided that the expenditure during the initial eighteen months beginning from the date of commencement of these regulations may be incurred out of the amount referred to in clause (a) of sub-regulation (2) of regulation 5 for the purposes specified in this sub-regulation and in accordance with the provisions of these regulations:

Provided further that the expenditure referred to in the first proviso shall in no case exceed five per cent. of the amount referred to in clause (a) of sub-regulation (2) of regulation 5 or rupees fifty lakh, whichever is less.

Provided also that no such expenditure shall be incurred out of the amount referred to in clause (a) of sub-regulation (2) of regulation 5 after the expiry of the period of eighteen months referred to in the first proviso.

(3) The accounts referred to in sub-regulation (4) of regulation 5 shall be operated, jointly by the presiding member and the member referred to in clause (e) of regulation 8.

### CHAPTER III

#### COMMITTEE FOR UTILISATION OF TELECOMMUNICATION CONSUMERS EDUCATION AND PROTECTION FUND

**7. Constitution of Committee.**----There shall be constituted a committee for,--

(a) making recommendations to the Authority for utilisation of the

2800 GI/07-3

amount for purposes referred to in clauses (a) to (c) of sub-regulation (2) of regulation 6;

(b) the utilisation of the amount referred to in sub-regulation (2) of regulation 6 with the approval of Authority;

(c) other purposes specified under these regulations.

**8. Composition of Committee.**---- The committee shall consist of the following, namely :-

(a) the Secretary in the Authority --- *ex-officio* presiding member;

(b) two representatives to be nominated by Chairperson of the Authority from amongst such voluntary consumer organizations registered with the Authority ----- members;

(c) two representatives of the service providers to be nominated by the Cellular Operators Association of India being a society registered under the Societies Registration Act, 1860 (21 of 1860) or two representatives to be nominated by such other association of the service providers providing cellular mobile telephone service, as may be approved for the purposes of these regulations by the Authority ----- members;

(d) two representatives of the service providers to be nominated by the Association of Unified Telecom Service Providers of India, being a society registered under the Societies Registration Act, 1860 (21 of 1860) or two representatives to be nominated by such other association of the service providers providing unified access services, as may be approved for the purposes of these regulations by the Authority ----- members;

(e) Principal Advisor or the Advisor, being in charge of the Finance and Accounts Division, in the Authority, ----- *ex officio* member;

(f) Principal Advisor or the Advisor, being in charge of the Economic Division, in the Authority, ----- *ex officio* member;

(g) Principal Advisor or the Advisor, being in-charge of the Regulatory Enforcement Division, in the Authority -----  
----- *ex officio* member;

(h) Principal Advisor or the Advisor, being in-charge of the Quality of Service Division, in the Authority-----  
----- *ex officio* convener member;

**9. Term of Office of the Committee.**----(1) The term of office of every member in the committee, other than those referred to in clauses (a), (e), (f), (g) and (h) of regulation 8, shall be one year but such member shall be eligible for re-nomination by the Chairperson of the Authority,

the Cellular Operators Association of India, the Association of the Unified Access Service Provider and other associations, as the case may be:

(2) Any vacancy arising on account of resignation, retirement, death of a member or for any other reason, shall be filled by the Authority or the respective association, as the case may be, for the remaining period of the term of such member.

**10. Functions of the Committee.** ----- (1) The committee shall prepare annual budget estimates of the income referred to in clause (b) of sub-regulation (2) of regulation 5 and the budget estimates of expenditure for utilisation of the amount referred to in regulation 6 along with the details of the programme, studies and market research projects, seminars, symposia and workshops and submit the same two months before beginning of each financial year for approval of the Authority.

(2) The committee shall incur such expenditure on any of the purposes mentioned in clauses (a) to (c) of sub-regulation (2) of regulation 6 which has been included in the budget estimates referred to in sub-regulation (1) and sanctioned under sub-regulation (4) by the Authority.

(3) Every expenditure referred to in sub-regulation (2) shall be incurred after having passed a resolution for incurring such expenditure in the meeting of the committee.

(4) Every resolution referred to in sub-regulation (3) shall, mention the maximum amount of expenditure to be incurred and the purpose for such expenditure, and, such resolutions shall be submitted before the Authority for sanctioning of such expenditure.

(5) A copy of the summary of the programmes referred to in clause (a), studies and market research projects referred to in clause (b) and seminars, symposia and workshops referred to in clause (c), of sub-regulation (2) of regulation 6, shall be provided to the Authority within thirty days of the conclusion of the programmes, market research projects and seminars, symposia and workshops, as the case may be.

**11. Meetings and Quorum.**----- (1) The meetings of the Committee shall be held at Delhi.

(2) Notice of not less than fifteen days in respect of a meeting of the committee shall be given to every member of the committee:

Provided that when the presiding member of the committee calls for a meeting for consideration of any matter which in his opinion is urgent, a notice shorter than fifteen days but not less than three days shall be deemed to be sufficient notice for purpose of this regulation.

(3) The presiding member of the committee shall preside over the meeting of the committee and in his absence, the convener of the committee shall preside over the said meeting and shall have all the powers of the presiding member of the committee at such meeting.

(4) No business shall be transacted at a meeting unless majority of the members are present of which at least one member shall be a representative of a consumer organization referred to in clause (b) of regulation 8.

(5) Every issue considered at a meeting of the committee shall be decided by a majority of votes of members present and voting and in the event of equality of votes on any issue or resolution, the presiding member of the committee shall, in addition, have a casting vote.

(6) No act or proceeding of the committee shall be invalid merely by reason of-----

(a) any vacancy in, or any defect in the constitution of, the committee; or

(b) any defect in the appointment of a person acting as member or convener of the committee; or

(c) any irregularity in the procedure of the committee not affecting the merits of the case.

**12. Minutes of the meeting.**----- (1) The minutes of every meeting of the committee shall be kept by the convener member of the committee.

(2) The minutes of all proceedings of every meeting of the committee shall be kept by making at the conclusion of every such meeting, the entries thereof in books kept for that purpose with their pages consecutively numbered and each page of every such book shall be initialled or signed and the last page of the record of proceedings of each meeting in such books shall be dated and signed.

(3) The minutes of each meeting of the committee shall contain a fair and correct summary of the proceedings thereof.

(4) All the decisions of the committee shall be authenticated by the signature of the convener of the committee.

(5) The minutes of each meeting of the committee constituted under regulation 7 shall be placed before the Authority within a period of fifteen days from the date of such meeting.

**13. Expenses of the Committee.**----- The expenses (including traveling allowance and all other allowances) of the members of the committee for attending the meetings of the committee shall be borne

by-----

(a) the Authority, in respect of the two representatives nominated by the chairperson of the Authority under clause (b) of regulation 8 from amongst such voluntary consumer organizations registered with the Authority;

(b) the Cellular Operators Association of India, the Association of Unified Telecom Service Providers of India and such other association of the service providers in respect of members nominated by them under clauses (c) and (d) of regulation 8.

#### CHAPTER IV

### ACCOUNTS AND AUDIT OF TELECOMMUNICATION CONSUMERS EDUCATION AND PROTECTION FUND

**14. Maintenance of accounts.**---- (1)The committee shall maintain proper and separate accounts and other relevant records in relation to the Telecommunication Consumers Education and Protection Fund giving therein the details of all receipts in, and, expenditure from, such Fund and other relevant particulars.

(2) The accounts referred to in sub-regulation(1) shall be prepared and got audited before the expiry of six months from the end of each financial year.

(3) The committee shall submit to the Authority the accounts referred to in sub-regulation (1) duly audited under regulation 15 and signed by all the members of the committee.

**15. Audit of Accounts and their publication.**----- (1)The accounts of the Telecommunication Consumers Education and Protection Fund shall be audited by auditors who may be appointed by the Authority for the term of one year and such auditors shall be eligible for re-appointment.

(2) No person shall be eligible to be appointed as an auditor under sub-regulation (1) unless he is a chartered accountant as defined in clause (b) of sub-section (1) of section 2 of the Chartered Accountants Act, 1949 (38 of 1949) and who has obtained a certificate of practice under sub-section (1) of section 6 of that Act.

(3) The accounts of the Telecommunication Consumers Education and Protection Fund shall, after the completion of the audit under sub-regulation (1) and submission thereof to the Authority under sub-regulation (3) of regulation 14, be published on the website of the Authority for information of the general public.

**CHAPTER V**  
**MISCELLANEOUS**

**16. Payment of money for making refund to subscribers.-----**

(1) Any person, becoming entitled to refund of any amount as referred to in regulation 3 in pursuance of an order made by a Consumer Forum under the Consumer Protection Act, 1986 (68 of 1986) or by any court or tribunal, subsequent to the transfer of such amount to the Telecommunication Consumers Education and Protection Fund shall be paid such amount by the concerned service provider in accordance with the order made by the Consumer Forum or the court or tribunal, as the case may be, and such service provider may apply to the Authority for reimbursement of such amount.

(2) The reimbursement of the amount referred to in sub-regulation (1) shall, on the recommendation of the committee, be made to the service provider after the approval of the Authority.

**17. Power of Authority to issue directions for utilisation of the Telecommunication Consumers Education and Protection Fund.—**

(1) Without prejudice to any of the provisions of the Act, or any other regulations made under the Act or directions issued thereunder, the Authority may, from time to time, issue to the committee such directions as it may think necessary to protect the interests of consumers of the telecom sector.

(2) Without prejudice to the foregoing provisions, the committee shall in the performance of its functions under regulation 10, be bound by such directions on questions of policy in respect of matters for utilisation of the Telecommunication Consumers Education and Protection Fund as the Authority may give to it from time to time and the committee shall comply with such directions.

R. K. ARNOLD, Secy.

[ADVT III/4/142/2007-Ext.]

NOTE:—The Explanatory Memorandum explains the objects and reasons of the Telecommunication Consumers Education and Protection Fund Regulations, 2007 (6 of 2007).

### EXPLANATORY MEMORANDUM

The Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (hereinafter referred to as the Act) has been enacted for the establishment of Telecom Regulatory Authority of India (hereinafter referred to as the TRAI) and, *inter alia*, to protect the interests of service providers and consumers of the telecom sector, to promote and ensure orderly growth of the telecom sector and for matters connected therewith or incidental thereto.

2. The TRAI has been conferred powers to make regulations under section 36 of the Act. Sub-section (1) of section 36 of the Act provides that the Authority may, by notification, make regulations consistent with this Act and the rules made there under to carry out the purposes of this Act and one of the purposes of the Act being to protect the interests of consumers of the telecom sector and to promote orderly growth of telecom sector. The regulations so made under the Act are laid before each House of Parliament.

3. In pursuance of the orders notifying rates of telecommunication services, made, and Directions of the Authority issued, under the Act, a consumer may become entitled to refund of certain amount being excess paid by him to the service provider. The issue is that where the amount in excess of the rates of the telecom services determined under any regulation or order or direction made under the Act or the amount in excess of the rates of telecom services determined (under market forbearance) by the service provider becomes due to the consumers who are numerous, the service provider may find it difficult, in certain cases, to refund to the consumers such excess amount so charged. In such cases, it would not be appropriate to allow the service providers to retain such excess amount charged from consumers as it may amount to unjust or undue enrichment of such service providers.

4. It is therefore appropriate for Authority to make regulations to carry out the purposes of the Act that is to prevent the unjust or undue enrichment of such service providers referred to in the preceding paragraph and endeavor to utilize the excess amount charged from consumers for their education and protection when such amount cannot be refunded to the concerned consumers and thus lying with the service providers even after the expiry of limitation period under the law for the time being in force.

5. The Authority have a duty to protect interest of the consumers of the telecom sector and the duty appears to take within its fold a duty to specify the manner of utilization of all such excess charged moneys, which belong to consumers of the telecommunication sector but could not be refunded to the concerned consumers and are lying unrefunded and unclaimed with the service providers, for purposes of telecommunication consumers' education and protection of their interest. The mechanism for pooling such moneys and canalizing of utilization of such moneys upon activities aimed at consumer education and protection has been worked out under the provisions of the Telecommunication Consumers Education and Protection Fund Regulations, 2007.

6. As of now, refunds were due to a large number of consumers of different service providers under various Directions or Orders issued by the Authority from time to time, but a significant amount of these excess moneys charged could not be refunded to the consumers for different reasons (non-traceability of the consumer, etc.) by the concerned service providers and accordingly, such sums of moneys are lying with the service providers in separately earmarked accounts on the initiative of the Authority. Some such money, which could not be refunded to the consumers of telecommunication sector, has been deposited with the Authority by one of such service providers and the same is also lying in a separate account with the Authority. The retention of such excess charged moneys, which actually belong to the consumers, by the service providers would amount to undue or unjust enrichment and, therefore, these moneys are required to be ploughed by an institutionalised mechanism and utilising such moneys for activities aimed at promotion of telecommunication consumer's education and protection.

7. Since the matter, for utilization of excess moneys charged from the consumers which could not be refunded to them even after expiry of the period of limitation specified under the law for the time being in force, had been under consideration for quite sometime and the Authority held a meeting with the Cellular Mobile Operators on the 17th April, 2006 regarding utilization of such amount lying with them. The view that emerged in the meeting was that the utilisation of the amount should be for the consumer awareness/protection.

8. With the object of utilizing the moneys which could not be refunded to the consumers and lying with the service providers as unclaimed, the Authority has now decided to establish the Telecommunication Consumers Education and Protection Fund and provide therein the mechanism to utilise such moneys for the consumers' education and



their protection. The Telecommunication Consumers Education and Protection Fund Regulations, 2007, *inter alia*, provide that,---

(a) the amount in respect of which (i) a claim has been filed, under the Consumer Protection Act, 1986 (68 of 1986) or before any court or tribunal, by a subscriber; or (ii) an order has been made under the Consumer Protection Act, 1986 or by any court or tribunal, shall not be transferred to the Telecommunication Consumers Education and Protection Fund;

(b) only the income from such amount credited to the corpus of the Telecommunication Consumers Education and Protection Fund---

(i) which has been charged in excess of the rates of telecom services from consumers and could not be refunded to the concerned consumers;

(ii) in respect of which the period of limitation under the law for the time being in force has expired; and

(iii) which continues to be with the service providers,

shall be utilised for consumers education and protection, with the single exception that an amount not exceeding five per cent of the initial corpus of the Telecommunication Consumers Education and Protection Fund or rupees fifty lakhs, whichever is less, may be used during the initial period of eighteen months from the date on which these regulations come into force, because the generation of income by way of interest may take some time and, in the mean time it may not be possible to undertake any activity / scheme for telecommunication consumers' education and protection without adequate funds;

(c) only the amounts collected from consumers in excess of the rate of telecommunication services which could not be refunded to concerned consumers and thus lying unclaimed with the service providers, shall be transferred to the Telecommunication Consumers Education and Protection Fund by the service providers.

(d) any person, becoming entitled to refund of any amount in pursuance of an order made by a Consumer Forum under the Consumer Protection Act, 1986 or by any court or tribunal, subsequent to the transfer of such amount to the Telecommunication Consumers Education and Protection Fund shall be paid such amount by the service provider in accordance with the order made under that Act or the court or tribunal, as the case may be, and the service provider may apply to the Authority for reimbursement of such amount;

(e) all expenditure from the Telecommunication Consumers Education and Protection Fund shall be incurred with the approval of the Authority on the recommendations of the committee constituted under these regulations which, *inter alia*, consist of the representatives of the service

providers and the consumers' organizations so as to ensure transparency;

(f) the accounts of the Telecommunication Consumers Education and Protection Fund shall be audited by the qualified chartered accountant appointed by the Authority;

(g) the audited statement of accounts of the Telecommunication Consumers Education and Protection Fund shall be exhibited on the website of the Authority for information of the general public;

9. The Authority hopes that the measures for the consumers' education and their protection as envisaged in the Telecommunication Consumers Education and Protection Fund Regulations, 2007 would,---

(i) create awareness among the telecommunication consumers in different parts of India in respect of their rights;

(ii) eventually reduce the amount which may remain unclaimed in future by such consumers;

(iii) educate them regarding latest development in the telecommunication sector and telecom laws and steps taken by the Authority and Central Government to protect and promote the interests of the telecommunication consumers; and

(iv) also prevent the avoidable events of excess charging of rates by the service providers at times which is often unintentional due to fast changes taking place in the telecommunication sector and other reasons.