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

सत्यमेव जयते

दिनांक: 24 जून, 2024

निदेश

विषय : दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 (2018 का 6) के तहत प्राधिकरण को निष्पादन निगरानी रिपोर्ट प्रस्तुत करने के संबंध में भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 13 के साथ पठित धारा 11 की उपधारा (1) के खंड (ख) के उप-खंड (i) और (v) के तहत निदेश।

फाइल सं.- डी-27/1/(1)/2021-क्यूओएस (ई-141) - 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 अंतर्गत स्थापित भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (इसके पश्चात "प्राधिकरण" के रूप में संदर्भित), को अन्य बातों के साथ-साथ कुछ कार्यों का निर्वहन सौंपा गया है; जैसे 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 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 के साथ पठित धारा 11 की उपधारा (1) के खंड (ख) और खंड (ग) के साथ पठित उप-खंड (v) के अंतर्गत प्रदत शक्तियों का प्रयोग करते हुए, 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 8 में, अन्य बातों के साथ-साथ, यह प्रावधान है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता विनियमों के प्रावधानों के अनुसार अपने नेटवर्क के जरिए किसी भी

वाणिज्यिक संप्रेषण की अनुमति देने से पहले, अनुसूची-V के अनुसार प्राधिकरण को मासिक रिपोर्टिंग (सीओपी-रिपोर्ट) के लिए सीओपी विकसित करेगा;

4. और जबकि विनियमों के विनियम 19 में यह प्रावधान है कि अगर पहले से तैयार सीओपी इन विनियमों के उद्देश्य को पूरा करने मे विफल रहते हैं तो प्राधिकरण को मानक कार्य संहिता (सीओपी) तैयार करने का अधिकार है;

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

6. और जबकि विनियमों के विनियम 26 के उप-विनियम (3) में यह प्रावधान है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता ऐसे तरीके और फॉर्मैट में ऐसे आवधिक अंतराल पर और ऐसी समयसीमा के भीतर, जो प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर आदेश या निर्देश द्वारा निर्दिष्ट की जाए, अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण के संबंध में अपने उपभोक्ताओं की शिकायतों या रेपोर्टों के संबंध में अपनी अनुपालन रिपोर्ट प्राधिकरण को प्रस्तुत करेगा;

7. और जबकि प्राधिकरण ने भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम की धारा 13 के साथ पठित धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (ख) के उप-खंड (i) और (v) के तहत प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए और विनियमों के प्रावधानों के तहत, दिनांक 15 फरवरी, 2021 को एक निदेश संख्या डी-27/1/(1)/2021-क्यूओएस जारी किया, जिसमें सभी एक्सेस प्रदाताओं को यह निदेश दिया गया कि वे दिनांक 31 मार्च, 2021 को समाप्त होने वाली तिमाही से रिपोर्ट प्रारंभ करते हुए 31 मार्च, 30 जून, 30 सितंबर और 31 दिसंबर को समाप्त तिमाहियों के इक्कीस दिनों के भीतर, आवधिक रिपोर्टिंग (सीओपी-रिपोर्ट) के लिए मानक पद्धति संहिता के भाग के रूप में, इस निदेश के अनुलग्नक I, II, III, IV, V और VI में विनिर्दिष्ट प्रारूपों में निष्पादन निगरानी रेपोर्टों के प्रारूपों के अनुसार प्रत्येक तिमाही में प्रत्येक कैलेंडर माह के लिए पृथक रूप से तिमाही आधार पर अनुपालन रेपोर्टें प्रस्तुत करें;

8. और जबकि, उपर्युक्त निदेश जारी होने के बाद, दिनांक 15 फरवरी, 2021 को एक पत्र संख्या डी-27/1/(1)/2021-क्यूओएस जारी किया गया जिसमें सभी एक्सेस प्रदाताओं से अनुरोध किया गया कि वे समापन एक्सेस प्रदाता (टीएपी) और आरंभन एक्सेस प्रदाता (ओएपी), दोनों के रूप में उनके द्वारा कार्यवाही किए गए शिकायतों और रिपोर्टों से संबंधित जानकारी का रिकॉर्ड पत्र के साथ संलग्न प्रारूप के अनुसार बनाए और जब भी मांगा जाए, उसे प्राधिकरण को प्रस्तुत करें, या ऐसे रिकॉर्ड को प्राधिकरण द्वारा डाउनलोड करने के लिए सुलभ बनाएं और मोबाइल नंबर, डॉकेट नंबर, पंजीकरण संख्या, हेडर आदि के लिए किए

गए प्रश्नों के आधार पर उपभोक्ताओं की शिकायतों और अधिमानों का विवरण भी उपलब्ध कराएँ;

9. और जबकि, दिनांक 15 फरवरी, 2021 के पत्र संख्या डी-27/1/(1)/2021-क्यूओएस के जवाब में प्राप्त शिकायतों और रिपोर्टों से संबंधित सूचना की समीक्षा करते समय, प्राधिकरण ने पाया कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता द्वारा अलग-अलग प्रविष्टियाँ भरने के तरीके में एकरूपता का अभाव है और शिकायतों के विश्लेषण के लिए आवश्यक कुछ जानकारी रिपोर्ट में उपलब्ध नहीं है और इसलिए, प्राधिकरण की राय है कि-

(i) यूसीसी को रोकने के लिए एक्सेस प्रदाताओं द्वारा किये गए उपायों के समग्र निष्पादन की प्रभावी निगरानी के लिए अतिरिक्त जानकारी, निष्पादन निगरानी रिपोर्ट के भाग के रूप में आवश्यक है;

(ii) निष्पादन निगरानी रिपोर्ट में सभी डेटा फ़ील्ड को मानकीकृत विकल्पों से भरे जाएं; और

(iii) बेहतर विश्लेषण के लिए, पंजीकृत टेलीमार्केटर्स (आरटीएम) से संबंधित शिकायतों, अपंजीकृत टेलीमार्केटर्स (यूटीएम) से संबंधित शिकायतों और तीसरे यूटीएम उल्लंघन के कारण कालीसूची/ बंद /डिस्कनेक्ट किए गए मोबाइल नंबर/लैंडलाइन नंबर/एसआईपी/पीआरआई से संबंधित सूचना को पृथक रिपोर्ट में अलग-अलग किया जाए।

(iv) निष्पादन निगरानी रिपोर्ट प्रत्येक कैलेंडर माह के लिए अलग से तैयार की जाए किन्तु इसे तिमाही आधार पर प्रस्तुत की जाए। ये रिपोर्ट प्रत्येक कैलेंडर माह के बाद प्रस्तुत की जाए।

10. अब, इसलिए, प्राधिकरण, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की 13 के साथ पठित धारा 11 की उपधारा (1) के खंड (ख) के उप-खंड (i) और (v) के तहत प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, और दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 (2018 का 6), के प्रावधानों के तहत, एतद्द्वारा सभी एक्सेस प्रदाताओं को दिनांक 15 फरवरी 2021 के निदेश संख्या डी-27/1/(1)/2021-क्यूओएस के अनुलग्नकों में विनिर्दिष्ट निष्पादन निगरानी रिपोर्ट प्रारूपों के अनुसार अनुपालन रिपोर्ट के साथ जुलाई 2024 माह की रिपोर्ट से प्रारंभ करते हुए प्रत्येक कैलेंडर माह के अंत से दस दिनों के भीतर, आवधिक रिपोर्टिंग के लिए मानक पद्धति संहिता (सीओपी-रिपोर्ट) के भाग के रूप में, इस निर्देश के अनुलग्नक VII, VIII, IX और X में

विनिर्दिष्ट निष्पादन निगरानी रिपोर्ट प्रारूपों के अनुसार प्रत्येक माह के लिए पृथक अनुपालन रिपोर्ट प्रस्तुत करने का निर्देश देता है।

(जयपाल सिंह तोमर)
सलाहकार (क्यूओएस-II)

सेवा में,

सभी एक्सेस सेवा प्रदाता (बीएसएनएल और एमटीएनएल सहित)

*****