सत्यमेव जयते

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

दिनांक: 16 फरवरी, 2023

दिशानिर्देश

विषय: दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 (2018 का 6) के तहत हेडर और कंटेंट टेम्प्लेट के दुरुपयोग को रोकने के उपायों के संबंध में भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (ख) के उप-खंड (i) और (v) के साथ पठित धारा 13 के तहत दिशानिर्देश।

मिसिल.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 अन्य बातों के साथ-साथ दूरसंचार सेवाओं को विनियमित करने के लिए सुनिश्चित कार्यों जिसमे अन्य बातों के साथ साथ; 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 शामिल है; का निर्वहन सौंपा गया है।

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

3. और जबकि विनियमों के विनियम 3 में प्रावधान है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता यह सुनिश्चित करेगा कि उसके नेटवर्क का उपयोग करने वाला कोई भी वाणिज्यिक संप्रेषण केवल वाणिज्यिक संप्रेषण के उद्देश्य से सेंडर को सौंपे गए पंजीकृत हेडर का उपयोग करके ही होता है;

4. और जबकि विनियमों के विनियम 5 में, अन्य बातों के साथ-साथ, यह प्रावधान है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता विनियमों में प्रदान किए गए प्रावधानों के अनुसार वाणिज्यिक संप्रेषण की डिलीवरी को विनियमित करने के लिए, इस संबंध में प्राधिकरण द्वारा जारी किए गए अन्य निर्देशों, दिशानिर्देशों और अनुदेशों का पालन करने के लिए, एक इकोसिस्टम विकसित करेगा या विकसित करने का कारण बनेगा;

5. और जबकि विनियमों के विनियम 8 में, अन्य बातों के साथ-साथ, प्रावधान है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता, अपने नेटवर्क के माध्यम से किसी भी व्यावसायिक संचार की अनुमति देने से पहले, अनुसूची-I

के अनुसार इकोसिस्टम की इकाइयों (सीओपी-संस्थाएँ) के लिए कार्य संहिता (इसके बाद "सीओपी" के रूप में संदर्भित) विकसित करें और अनुसूची-IV के अनुसार अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण जांच (सीओपी यूसीसी_डिटेक्ट) के लिए सीओपी विकसित करें, इकाइयों के लिए सीओपी में प्रदान की गई संस्थाओं को पंजीकृत करें और सेंडर को पंजीकृत करें और हेडर/हेडर रूट्स निर्दिष्ट करें।

6. और जबकि विनियमों के विनियम 12 के उप-विनियम(3) में यह प्रावधान है कि व्युत्पत्ति, ट्रांसमिशन या डिलीवरी से एक्सेस प्रदाता के नेटवर्क के जरिये वाणिज्यिक संप्रेषण करने के लिए व्यक्ति(यों), बिजनेस इकाई(यों) या कानूनी इकाई(यों), जिनके पास अपनी पहचान साबित करने के लिए पर्याप्त दस्तावेजी प्रमाण हैं, के पंजीकरण हेतु एक्सेस प्रदाता स्वयं या प्रत्यायोजन के द्वारा सिस्टम कार्यान्वित, मैंटेन और ऑपरेट करेगा।

7. और जबकि विनियमों की अनुसूची-I की मद 4(1) में प्रावधान है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता विनियमों में प्रदान किए गए अनुसार हेडर पंजीकरण कार्य करेगा और कथित मद के संबंधित प्रावधान निम्नानुसार हैं-

"4. प्रत्येक एक्सेस प्रदाता निम्नलिखित कार्य करेगा: -

1. हैडर पंजीकरण कार्य (एचआरएफ)

....

(ख) हेडर के लिए अनुरोध करने वाले किसी व्यक्ति, बिजनेस इकाई या विधिक इकाई द्वारा प्रस्तुत दस्तावेजों और प्रमाणपत्रों का पूर्व–सत्यापन करना;

(ग) मोबाइल डिवाइस और मोबाइल नंबर(रों) से सुरक्षित तरीके से जुड़ना, जिसका इस्तेमाल बाद में, हेडर प्राप्तकर्ता द्वारा सत्रों में लॉगिन करने के लिए नियमित अंतराल पर किया जाएगा;

....

....

(च) ऐसे एक जैसे दिखने वाले हेडरों की अतिरिक्त जांच करना, जिनके कारण वाणिज्यिक संप्रेषण के आम प्राप्तकर्ता भ्रमित हो सकते हैं, इसमें ऐसे हेडरों के वर्तमान असाइमेंट के बावजूद हेडर निर्दिष्ट करते समय, विशेषकर सरकारी इकाइयों, कार्पोरेट(टों), सुविख्यात ब्रांडों के मामले में सबस्ट्रिंग स्वैप के बाद निकटता, समानता की जांच करना भी शामिल है और प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर जारी किए गए विशिष्ट निर्देश, आदेश या अनुदेश, यदि कोई हों, का पालन करना;

8. और जबकि विनियमों की अनुसूची-I की मद 4(3) में प्रावधान है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता विनियमों में प्रदान किए गए अनुसार कंटेंट टेम्पलेट पंजीकरण कार्य करेगा और उक्त मद के संबंधित प्रावधान निम्नानुसार हैं-

"4. प्रत्येक एक्सेस प्रदाता निम्नलिखित कार्य करेगा -

(3) कंटेंट टैंपलेट पंजीकरण कार्य (सीटीआरएफ)

(क) ट्रांजेक्शनल टैंपलेट और सर्विस संदेश टैंपलेट के रूप में पंजीकरण के लिए प्रस्तुत किए जा रहे टैंपलेट के कंटेंट की जांच करना;

(ख) प्रस्तुत ट्रांजेक्शनल टैंपलेट और सर्विस संदेश टैंपलेट के कंटेंट के अपरिपर्तनीय और परिवर्तनीय भाग(गों) की पहचान के साथ कंटेंट के परिवर्तनीय भाग के प्रत्येक भाग के लिए कंटेट के प्रकार की पहचान करना जैसे तिथि फार्मेट, अंकीय फार्मेट, प्राप्तकर्ता का नाम, मुद्रा के साथ राशि, संदर्भ संख्या, ट्रांजेक्शन पहचान;

(ग) प्रस्तुत टैंपलेट के लिए सामान्य ट्रांजेक्शनल संदेश, सर्विस संदेश के अपरिवर्तनीय भाग की कुल लंबाई, कि तुलना में परिवर्तनीय भाग की पूरी लंबाई का अनुमान लगाना;

(घ) टैंपलेट का विपंजीकरण करना या मुद्दे का समाधान होने तक टैंपलेट को अस्थायी रूप से निलंबित करना;

.....

(च) कंटेंट श्रेणी की दृष्टि से प्रोमोशनल के रूप में पंजीकरण के लिए प्रस्तुत किए जा रहे टैंपलेट के कंटेंट की जांच करना; ...."

9. और जबकि विनियमों की अनुसूची-I की मद 5(1)(ग) में यह प्रावधान है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता अपने पूरे जीवनचक्र में हेडर का रिकॉर्ड रखने के लिए जैसे कि असाइनमेंट के लिए उपलब्ध, किसी इकाई को सौंपा गया, वापस लिया गया, सरेंडर किया गया, फिर से सौंपा गया आदि हेडर रजिस्ट्रार जैसी कार्यात्मक संस्थाओं की स्थापना करेगा;

10. और जबकि विनियमों की अनुसूची-VI की मद 2 में, अन्य बातों के साथ-साथ, यह प्रावधान है कि, माइग्रेशन योजना तैयार करने में, एक्सेस प्रदाता पहचान और सेंडर के दायरे के सत्यापन के बिना हेडर निर्दिष्ट करना बंद कर देंगे और वे अनचाहे वाणिज्यिक संप्रेषण सेंडर की पहचान और दायरे के दस्तावेजों के सत्यापन के बाद हेडर के वर्तमान असायनी को पंजीकृत करेंगे;

11. और जबकि, प्राधिकरण ने देखा है कि-

(क) पीई के डेटा के प्रमाणीकरण की विफलता के कारण कुछ टेलीमार्केटर्स द्वारा प्रधान इकाईओं (इसके बाद "पीई" के रूप में संदर्भित) के हेडर और कंटेंट टेम्प्लेट का दुरुपयोग किया जा रहा है और डिस्ट्रीब्यूटेड लेजर टेक्नोलॉजीज (इसके बाद "डीएलटी" के रूप में संदर्भित) द्वारा स्वीकृत सभी हेडर और टेम्प्लेट की प्रामाणिकता को फिर से सत्यापित करने एवं एक निशचित समय सीमा के भीतर डेटा साफ करने

की तत्काल आवश्यकता है; और यह कि डीएलटी डेटा को साफ करने की प्रक्रिया के लिए एक्सेस प्रदाताओं द्वारा समय-समय पर कार्यवाही की भी आवश्यकता होती है;

(ख) एक्सेस प्रदाताओं द्वारा एक जैसे दिखने वाले हेडर विभिन्न प्रधान इकाईओं के नाम पर पंजीकृत किए जा रहे हैं और कई बार ऐसे हेडर संदेश के प्राप्तकर्ताओं के बीच भ्रम पैदा करते हैं या यहां तक कि कुछ संस्थाओं द्वारा उनके लाभ के लिए दुरुपयोग किया जाता है; और

(ग) एक टेम्पलेट में परवर्तनीय भागों की संख्या को सीओपी में परिभाषित नहीं किया गया है जिसके कारण इसका दुरुपयोग होता है और इसके अलावा, प्रचार कंटेंट को कंटेंट टेम्पलेट के परवर्तनीय भागों में भेजा जा रहा है और इसलिए, उक्त दुरुपयोग को कम करने के लिए, कंटेंट टेम्पलेट में अनुमत परवर्तनीय भागों की संख्या को इस तरह सीमित करने की आवश्यकता है जो न केवल पीई को उनकी कंटेंट को वाक्यांशित करने के लिए पर्याप्त लचीलापन देता है बल्कि साथ ही, परवर्तनीय भागों की संख्या और प्लेसमेंट पर उचित प्रतिबंध भी लगता है;

12. और जबकि विनियमों के विनियम 17 में प्रावधान है कि प्राधिकरण एक्सेस प्रदाताओं को किसी भी समय सीओपी में परिवर्तन करने का निर्देश दे सकता है और एक्सेस प्रदाता ऐसे परिवर्तनों को शामिल करेगा और इस संबंध में जारी निर्देश की तारीख से पंद्रह दिनों के भीतर संशोधित सीओपी जमा करेगा;

13. और जबकि विनियमों के विनियम 18 में प्रावधान है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता सबमिट किए गए सीओपी का अनुपालन करेगा, बशर्ते कि सीओपी में कोई प्रावधान इन विनियमों के असंगत होने की सीमा तक प्रभावी न हो;

14. और जबकि विनियमों के विनियम 19 में यह प्रावधान है कि यदि तैयार की गई सीओपी इन विनियमों के उद्देश्यों को पूरा करने में त्रुटिपूर्ण है तो प्राधिकरण के पास एक मानक सीओपी तैयार करने का अधिकार सुरक्षित है;

15. और जबकि विनियमों के विनियम 20 में यह प्रावधान है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता को मानक सीओपी के प्रावधानों का पालन करना होगा;

16. और जबकि प्राधिकरण का विचार है कि हेडर्स और कंटेंट टेम्पलेट्स से संबंधित विनियमों के उपर्युक्त प्रावधानों का सख्ती से पालन नहीं किया जा रहा है, और यह कि सीओपी में बदलाव करने की आवश्यकता है ताकि हेडर और कंटेंट टेम्प्लेट के दुरुपयोग को रोका जा सके;

17. अब, इसलिए, प्राधिकरण, धारा 13 के तहत प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (ख) के उप-खंड (i) और (v) के साथ पठित भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24), और दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 के प्रावधान इसके द्वारा सभी एक्सेस प्रदाताओं को निर्देशित करते हैं कि:

(क) इस निर्देश के जारी होने की तारीख से तीस दिनों के भीतर डीएलटी प्लेटफॉर्म पर पंजीकृत सभी हेडर का पुन: सत्यापन सुनिश्चित करें और असत्यापित हेडर को ब्लॉक करें;

(ख) निर्देश जारी होने के साठ दिनों के भीतर, निम्नलिखित के लिए एक प्रणाली विकसित करना सुनिश्चित करें -

(i) पिछले तीस दिनों में अप्रयुक्त रहने वाले सभी हेडर को अस्थायी रूप से निष्क्रिय करना;

(ii) पीई द्वारा ऑनलाइन प्रक्रिया के माध्यम से हेडर को फिर से सक्रिय करना; और

(iii) सुनिश्चित करना कि पीई पंजीकरण के समय प्रत्येक हेडर को 'अस्थायी' या 'स्थायी' हेडर के रूप में वर्गीकृत करेगा, जैसा भी लागू हो, और यह कि 'अस्थायी' हेडर उस समय अवधि के बाद निष्क्रिय हो जाएगा जिसके लिए यह 'अस्थायी' हैडर पंजीकृत किया गया था;

(ग) सुनिश्चित करना कि प्रत्येक हेडर भिन्न है और पंजीकरण के दौरान ऐसे हेडर को अस्वीकार करें जो छोटे अक्षरों या बड़े अक्षरों के संयोजन के आधार पर समान हैं;

(घ) इस निर्देश के जारी होने के साठ दिनों के भीतर सभी कंटेंट टेम्प्लेट का पुन: सत्यापन सुनिश्चित करना और असत्यापित टेम्प्लेट को ब्लॉक करना;

(ङ) हेडर और कंटेंट टेम्पलेट्स के त्रैमासिक आधार पर पुन: सत्यापन हेतु प्रक्रिया सुनिश्चित कर संबंधित सीओपी में शामिल करना;

(च) संदेशों के कंटेंट टेम्पलेट में परवर्तनीय भागों की संख्या को केवल दो परवर्तनीय भागों तक सीमित करना, परंतु अत्यावश्यकता के मामले में दर्ज किए जाने वाले कारणों के पश्चात ही तीसरे परवर्तनीय भाग को अनुमति दी जा सकती है; और

(छ) सुनिश्चित करना कि कंटेंट टेम्प्लेट में परवर्तनीय भाग गैर-संगत हैं और इन्हे स्पेस, अल्पविराम और/या किसी अन्य विशेष वर्ण से अलग नहीं किया गया है।

18. सभी दूरसंचार सेवा प्रदाताओं को निर्देश दिया जाता है कि वे उपरोक्त निर्देशों का पालन करें और इस निर्देश के जारी होने की तारीख से तीस दिनों के भीतर अद्यतन सीओपी सहित की गई कार्यवाही की अद्यतन स्थिति अग्रेषित करें ।

ह/-

[जयपाल सिंह तोमर]

सलाहकार (क्यूओएस)

प्रति -सभी एक्सेस प्रदाता (बीएसएनएल और एमटीएनएल सहित)