

संख्या/ No.: D-27/(1)/2024-QoS(E-12845)
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
(सेवा गुणवत्ता-II अनुभाग/ Quality of Service-II section)

24 जून, 2024

निदेश

विषय : दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 (2018 का 6) के तहत एक्सेस प्रदाताओं के मोबाइल एप्स और वेब पोर्टलों के माध्यम से अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण (यूसीसी) शिकायतों, अधिमानों और सहमति के पंजीकरण को उपयोगकर्ता के अनुकूल बेहतर बनाने 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)/2024-क्यूओएस (ई-12845) - 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, अनुज्ञप्ति की शर्तों और नियमों का अनुपालन सुनिश्चित 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 प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण (इसके बाद "यूसीसी के रूप में संदर्भित) 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 3 में, अन्य बातों के साथ-साथ, यह प्रावधान है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता यह सुनिश्चित करेगा कि उसके नेटवर्क का उपयोग करने वाला कोई भी वाणिज्यिक संप्रेषण, वाणिज्यिक संप्रेषण के प्रयोजन हेतु सेंडरों को नियत पंजीकृत हेडर का उपयोग करके ही 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 के डिलीवरी को नियंत्रित करने के लिए एक इकोसीस्टम का विकास करेगा या उसके विकास का कारण बनेगा, जिसमें वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए अभिमान(नों) को पंजीकृत करने के लिए अपने सब्सक्राइबर्स के लिए सुविधा प्रदान करना और अभिमान(नों) का सटीक और सम्पूर्ण रिकॉर्ड रखना; वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए सेंडर(रों) द्वारा प्राप्त किए गए सब्सक्राइबर्स की सहमति दर्ज करने के लिए सुविधा प्रदान करना तथा सहमति(यों) का सम्पूर्ण और सटीक रिकॉर्ड रखना; इसके उपभोक्ताओं द्वारा सहमति को वापस लेने के लिए सुविधा मुहैया कराना और तदनुसार सब्सक्राइबर्स के लिए सहमति के रिकॉर्ड को अपडेट करना; तथा अपने सब्सक्राइबर्स को वाणिज्यिक संप्रेषण के सेंडर(रों) के खिलाफ शिकायत दर्ज कराने के लिए सुविधा प्रदान करना तथा शिकायतों के समाधान की स्थिति का पूर्ण एवं सटीक रिकॉर्ड बनाए रखना;

5. और जबकि विनियमों के विनियम 6 में, अन्य बातों के साथ-साथ, यह प्रावधान है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता उपभोक्ता अधिमान पंजीकरण सुविधा (सीपीआरएफ) की स्थापना करेगा और अपने उपभोक्ताओं को पूरे साल 24 घंटे X 7 दिन सुविधा देने के लिए आवश्यक व्यवस्था करेगा जिसमें ओटीपी द्वारा प्रमाणित वेब पोर्टल या मोबाइल एप जो की या तो प्राधिकरण द्वारा या किसी अन्य व्यक्ति या इकाई द्वारा विकसित और प्राधिकरण द्वारा अनुमोदित हो के जरिए अधिमानों को पंजीकृत करने, संशोधन करने या विपंजीकृत करने के लिए उपभोक्ता की पसंद के अनुसार मोड निशुल्क मुहैया कराना;

6. और जबकि विनियमों के विनियम 8 में, अन्य बातों के साथ-साथ, यह प्रावधान है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता अपने नेटवर्क के जरिए किसी भी वाणिज्यिक संप्रेषण की अनुमति देने से पहले, अनुसूची-II के अनुसार अधिमानों का पंजीकरण करने, सहमतियां दर्ज करने और सहमतियां वापस लेने (सीओपी-इकाई संस्था) के लिए कार्य संहिता (इसके बाद "सीओपी" के रूप में संदर्भित) विकसित करेगा; और अनुसूची-III के अनुसार शिकायत संभालने (सीओपी-शिकायत) के लिए सीओपी विकसित करेगा;

7. और जबकि विनियमों के विनियम 11 में, अन्य बातों के साथ-साथ, यह प्रावधान है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता उपभोक्ताओं को अधिमानों का पंजीकरण करने के लिए

कार्यविधि(यों) और सुविधाओं, सहमतियों का पंजीकरण करना और वापस लेना तथा शिकायत दर्ज करने, सूचना प्रदान करने या अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण की रिपोर्ट करने के लिए कार्यविधि(यों) और सुविधाओं के बारे में जागरूक बनाने के लिए उचित माध्यमों से उपयुक्त प्रचार करेगा ।

8. और जबकि विनियमों के विनियम 12 में, अन्य बातों के साथ-साथ, यह प्रावधान है कि एक्सेस प्रदाता अधिमानों, सहमतियों, सहमतियों को वापस लेने, शिकायतों आदि को नॉन रिप्यूडिबल और इम्यूटेबल तरीके से दर्ज करने के लिए स्वयं या प्रत्यायोजन के द्वारा एक सिस्टम को कार्यान्वित, मैन्टेन और ऑपरेट करेगा;

9. और जबकि विनियमों के विनियम 17 में यह 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 के विनियम 23 में, अन्य बातों के साथ-साथ, यह प्रावधान है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता उपभोक्ता शिकायत पंजीकरण सुविधा (सीसीआरएफ) की स्थापना करेगा और अपने उपभोक्ताओं को वर्ष भर पूरे साल 24 घंटे x 7 दिन सुविधा देने के लिए आवश्यक व्यवस्था करेगा जिसमें, ओटीपी द्वारा प्रमाणित वेब पोर्टल या मोबाइल एप जो की या तो प्राधिकरण द्वारा या किसी अन्य व्यक्ति या इकाई द्वारा विकसित और प्राधिकरण द्वारा अनुमोदित हो के जरिए शिकायत करने या विनियमों के उल्लंघन की रिपोर्ट करने के लिए उपभोक्ता की पसंद के अनुसार मोड निशुल्क मुहैया कराना;

11. और जबकि विनियमों की अनुसूची-III शिकायत संभालने हेतु कार्य संहिता (सीओपी-शिकायत) के लिए कार्य मदों की सूची की मद 2 की उप-मद (3) में, अन्य बातों के साथ-साथ, यह भी प्रावधान है कि सीओपी-शिकायत में मोबाइल ऐप के जरिए शिकायत के पंजीकरण का विवरण जिसमें उपाय और साधन का विवरण उपभोक्ता द्वारा जिनका इस्तेमाल प्राप्तकर्ता की तरफ से सुविधाजनक ढंग और शीघ्रता से शिकायत तैयार करने में किया जा सके; और अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण से निपटने में सहायक सूचना का विशाल सेट तैयार करने के लिए स्पैम भागीदार का पता लगाने और उसकी जल्दी रिपोर्ट करने के लिए ऐप को ज्यादा से ज्यादा अपनाने के उपाय और साधन हों;

12. और चूंकि प्राधिकरण ने मोबाइल एप्स और वेब पोर्टलों के माध्यम से एक्सेस प्रदाताओं द्वारा स्थापित शिकायत और अधिमान पंजीकरण सुविधाओं का गहन मूल्यांकन किया,

और इसमें पाए जाने वाले निम्नलिखित महत्वपूर्ण कमियों की पहचान की, जिन पर तत्काल ध्यान देने की आवश्यकता है:-

- क) एक्सेस प्रदाताओं के मोबाइल एप्स और वेब पोर्टलों पर शिकायतों, अधिमानों और सहमतियों के पंजीकरण के लिए मुख्य/होम पेज के प्रमुख स्थान पर प्रत्यक्ष विकल्प या हाइपरलिंक की अनुपस्थिति है, साथ ही कई स्थानों पर रीडायरेक्ट करने की आवश्यकता, उपयोगकर्ता के अनुभव को काफी हद तक बाधित करती है; और
- ख) एक्सेस प्रदाताओं के मोबाइल एप के माध्यम से शिकायत दर्ज करते समय, उपभोक्ताओं को मैन्युअल रूप से विभिन्न फ़ील्ड दर्ज करनी पड़ती हैं जैसे कि वह नंबर जिससे यूसीसी प्राप्त हुई थी, यूसीसी की तारीख और यूसीसी का विवरण, जो की न केवल असुविधाजनक है बल्कि इसके परिणाम स्वरूप कई बार गलत विवरण दर्ज हो जाता है जिससे शिकायत अमान्य हो जाती है;

13. अब, इसलिए, प्राधिकरण, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 13 के साथ पठित धारा 11 की उपधारा (1) की खंड (ख) की 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 सभी एक्सेस प्रदाताओं को निदेश देता है कि -

- क) एक्सेस प्रदाताओं के मोबाइल ऐप्स और वेब पोर्टलों के मुख्य/होम पेज के पहले दृश्य के एक प्रमुख स्थान पर यूसीसी शिकायतों के पंजीकरण और उपभोक्ताओं द्वारा अधिमान और सहमति के पंजीकरण/संशोधन के लिए विकल्प/हाइपरलिंक प्रदर्शित हों;
- ख) ऐप में एक तंत्र मौजूद हो जो उपभोक्ताओं के कॉल लॉग और अन्य आवश्यक विवरणों तक पहुंचने के लिए उनको अनुमति देने का संकेत दे; उन्हें इन अनुमतियों को देने के लाभ के बारे में सूचित करे और यह तथ्य भी बताए कि इन अनुमतियों को प्रदान करना अनिवार्य नहीं है; और उन्हें अपनी अनुमतियों की समीक्षा करने की अनुमति दे;
- ग) यदि उपभोक्ताओं ने अपने कॉल लॉग और अन्य आवश्यक विवरणों तक पहुंचने की अनुमति दी है, तो मोबाइल ऐप्स के माध्यम से अनचाहे वाणिज्यिक संप्रेषण (यूसीसी) शिकायतें दर्ज करते समय आवश्यक विवरण ऑटो-पॉपुलेटेड हो जाए जैसे कि प्रेषक का नंबर/हेडर, यूसीसी की तारीख, एसएमएस टेक्स्ट, इत्यादि;
- घ) शिकायतों के पंजीकरण के दौरान अमान्य प्रविष्टियों, जैसे कि सैंडर्स की अमान्य/गलत संख्या/ हेडर की प्रविष्टि को रोकने के लिए बैकएंड पर आवश्यक सत्यापन लागू किए जाए; और

ड) इस निर्देश के जारी होने की तारीख से पैंतालीस दिनों के भीतर सीओपी को अद्यतन करें और इस निर्देश की अनुपालन रिपोर्ट प्रस्तुत करें।

(जयपाल सिंह तोमर)
सलाहकार (क्यूओएस-II)

सेवा में,

सभी एक्सेस प्रदाता (बीएसएनएल और एमटीएनएल सहित)
