

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

‘दूरसंचार वाणिज्यिक संचार ग्राहक वरीयता विनियम (टीसीसीसीपीआर) 2018’ के क्रियान्वयन पर प्रेस विज्ञप्ति

नई दिल्ली, 26.03.2021— भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण ने अनचाहे वाणिज्यिक संचार (यूसीसी) से निपटने के लिए 19 जुलाई, 2018 को दूरसंचार वाणिज्यिक संचार ग्राहक वरीयता विनियम, 2018 (“टीसीसीसीपीआर, 2018”) अधिसूचित किया है, जो यूसीसी को नियंत्रित करने के लिए एक फ्रेमवर्क प्रस्तुत करता है। विनियम 28.02.2019 से लागू हुआ। तब से, भादूविप्रा ने दूरसंचार सेवा प्रदाताओं (टीएसपी), के माध्यम से विनियामक अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए प्रमुख संस्थाओं से अनुरोध कर रहा है।

2. विनियमों के प्रावधानों एवं टीएसपी द्वारा प्रकाशित नियमों के अनुसार, सेंडर्स (ओटीपी, ट्रांजेक्शनल मैसेज, सर्विस मैसेज या कमर्शियल मैसेज) को थोक संचार भेजने के लिए निर्धारित विनियामक अपेक्षाओं को पूरा करना होगा। विनियामक प्रावधान न केवल स्पैम को रोकने में बल्कि बैंकों, वित्तीय संस्थानों या अन्य भरोसेमंद स्रोतों से आने वाले धोखाधड़ी वाले संदेशों की रोकथाम करने में भी मदद करते हैं।

3. विनियमों के प्रावधानों के अनुपालन में, जब टीएसपी द्वारा 8 मार्च, 2021 से एसएमएस स्क्रबिंग को एकटिवेट किया गया था, तब ए2पी एसएमएस ट्रेफिक की कुछ विफलता देखी गई थी। यह पाया गया था कि दो वर्ष बीत जाने के बाद भी और विनियमों और इसके परिणामों से पूरी तरह से अवगत होने के बावजूद, कुछ प्रमुख संस्थाओं द्वारा टीसीसीसीपीआर, 2018 की अपेक्षाओं को पूरा नहीं किया गया। उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करने के लिए भादूविप्रा ने टीएसपी से सात दिनों के लिए एसएमएस की स्क्रबिंग को अस्थायी रूप से निलंबित करने का अनुरोध किया था ताकि प्रमुख संस्थाएं एसएमएस के टेंपलेट का पंजीकरण कर सकें और उपभोक्ताओं को असुविधा का सामना न करना पड़े।

4. तत्पश्चात, 17 मार्च 2021 से, टीएसपी ने एसएमएस की कंटेंट टेंपलेट स्क्रबिंग को एकटिवेट कर दिया है। हालांकि, जनता को असुविधा से बचाने के लिए, ट्रेफिक को कुछ समय के लिए अनुमति दी जा रही है, भले ही, यह विनियामक अपेक्षाओं को पूरा नहीं कर रहा हो। भादूविप्रा ने टीएसपी से एकत्रित आंकड़ों का विश्लेषण किया है और पाया है कि एसएमएस की स्क्रबिंग के दौरान विफलता का प्रमुख कारण विनियामक अपेक्षाओं का अनुपालन नहीं करना अर्थात् (1) कंटेंट टेंपलेट पंजीकृत नहीं करना (2) कंटेंट टेंपलेट आईडी न मिलना और (3) पंजीकृत टेंपलेट और सेंट मैसेज का मेल न खाना। ये सभी विसंगतियां ऐसी हैं, जो केवल प्रमुख संस्थाएं, टेलीमार्केटर्स और समूहक द्वारा उचित ध्यान या सावधानी न बरतने के कारण हो सकती हैं।

5. दूरसंचार सेवा प्रदाताओं ने थोक एसएम भेजने वाले प्रमुख बैंकों, टेलीमार्केटर्स सहित प्रमुख संस्थाओं, जो विनियामक अपेक्षाओं को पूरा करने में विफल रहे हैं, को बार-बार पत्र भेजे हैं और उनसे विनियमों के प्रावधानों का पालन करने का अनुरोध किया है। दिनांक 09.03.2021, 12.03.2021 और 23.03.2021 की प्रेस विज्ञप्ति के माध्यम से, भादूविप्रा ने ऐसी सभी संस्थाओं, जो उपभोक्ताओं को थोक संदेश भेजने के लिए दूरसंचार संसाधनों का उपयोग कर रहे हैं, से विनियामक अपेक्षाओं का तुरंत पालन करने का अनुरोध किया है, ताकि ग्राहकों को ऐसे संचार भेजने में कोई व्यवधान न हो।

6. भादूविप्रा ने टीएसपी द्वारा प्रस्तुत स्क्रबिंग डेटा और रिपोर्ट का विश्लेषण किया है और 25 मार्च, 2021 को टेलीमार्केटर्स/समूहक के साथ एक बैठक भी की है। यह सूचित किया गया है कि भारतीय स्टेट बैंक, एचडीएफसी बैंक, पंजाब नेशनल बैंक, एक्सिस बैंक आदि जैसे प्रमुख बैंकों सहित प्रमुख संस्थाएं कंटेंट टेम्पलेट आईडी, पीई आईडी आदि जैसे अनिवार्य पैरामीटर को प्रेषित नहीं कर रहे हैं, यहां तक कि उन मामलों में भी जहां डिलीवरी के लिए टीएसपी को इस तरह के संदेश भेजते समय कंटेंट टेम्पलेट पंजीकृत किए गए हैं। भादूविप्रा ने स्क्रबिंग के दौरान संदेशों की विफलता के मामलों का विश्लेषण किया और पाया कि विभिन्न प्रमुख संस्थाएं और टेलीमार्केटर्स विनियामक अपेक्षाओं को पूरा नहीं कर रहे हैं। कुछ प्रमुख संस्थाओं और टेलीमार्केटर्स की सूची संलग्न है। इन आवश्यक मापदंडों की अनुपस्थिति में संदेश स्क्रबिंग प्रक्रिया के दौरान सिस्टम द्वारा अस्वीकार किए गए हैं। विनियामक अपेक्षाओं का अनुपालन करने के लिए प्रमुख संस्थाओं/दूरसंचार और अन्य संस्थाओं को पर्याप्त समय पहले ही दिया जा चुका है। हालांकि, ऐसा प्रतीत होता है कि कुछ संस्थाएं न केवल उदासीन हैं, बल्कि विनियमों के प्रावधानों के अनुपालन के लिए गंभीर भी नहीं हैं, जिससे उपभोक्ताओं को असुविधा होती है। ऐसा नहीं होना चाहिए और इसे जारी रखने की अनुमति नहीं दी जानी चाहिए।

7. डीएलटी तकनीक पर आधारित भादूविप्रा विनियमों को लागू करना महत्वपूर्ण है क्योंकि गैर-अनुपालन वाले संदेशों की डिलीवरी, धोखाधड़ी करने वाले ग्राहकों को धोखा देने के लिए संदेश डिलीवरी प्रणाली का आसानी से दुरुपयोग करने में समर्थ बनाती है। चूंकि विनियामक अपेक्षाओं का पालन करने के लिए प्रमुख संस्थाओं/टेलीमार्केटर्स को पर्याप्त अवसर पहले ही दिया जा चुका है और उपभोक्ताओं को विनियामक प्रावधानों के लाभों से वंचित नहीं किया जा सकता है, इसलिए, यह निर्णय लिया गया है कि 1 अप्रैल 2021 से, विनियामक अपेक्षाओं का पालन नहीं करने के कारण स्क्रबिंग प्रक्रिया में विफल रहने वाले संदेश को डीएलटी प्रणाली द्वारा अस्वीकार कर दिया जाएगा।

8. यह अनुरोध किया जाता है कि 1 अप्रैल, 2021 से ग्राहकों के साथ संचार में किसी भी तरह के व्यवधान से बचने के लिए प्रमुख संस्थाओं, टेलीमार्केटर्स को 31 मार्च, 2021 से पहले विनियामक अपेक्षाओं को पूरा करना चाहिए। विनियामक निकाय जैसे आरबीआई, सेबी, आईआरडीए, केन्द्रीय एवं राज्य सरकारों के विभागों, अन्य स्वायत्त निकायों और अन्य प्रतिष्ठानों से विनियामक अपेक्षाओं का सख्ती से पालन करने के लिए अपने अधिकार क्षेत्र के तहत आने वाले प्रमुख संस्थाओं पर प्रभाव डालने का अनुरोध किया जाता है।

9. किसी भी स्पष्टीकरण के लिए श्री असित कादयान, सलाहकार (सेवाओं की गुणवत्ता) से टेलीफोन नंबर 11-23230404, या ईमेल [advqos@tra.gov.in](mailto:advqos@tra.gov.in) द्वारा संपर्क किया जा सकता है।

(एस. के. गुप्ता)  
सचिव, भादूविप्रा