

शिकायत निवारण

जानिए कैसे



1

शिकायत केन्द्र की पहुंच

- शिकायत केंद्र कॉल, ईमेल, सेवा प्रदाताओं के ऐप और वेबसाइट या निकटतम आउटलेट पर पोस्ट/प्रत्यक्ष माध्यम से पहुंच योग्य है।
- टोल-फ्री उपभोक्ता सहायता नंबर सप्ताह के सभी दिनों में 08:00 - 24:00 बजे के बीच चालू रहता है।
- 'उपभोक्ता सहायता नंबर' और 'सामान्य सूचना नंबर' के संबंध में जानकारी विभिन्न माध्यमों - समाचार पत्रों, वेबसाइट, टेलीफोन बिल आदि के माध्यम से प्रचारित की जाती है।



2

ग्राहक सेवा नंबर पर आईवीआरएस का संचालन

- ग्राहक सेवा नंबर डायल करें
- 1. हिंदी/अंग्रेजी/क्षेत्रीय भाषा का चयन करें
- 2. शिकायतों/सेवा अनुरोधों की श्रेणी या अपील से संबंधित विकल्पों का चयन करें।
- 3. शिकायतों/सेवा अनुरोधों की उप श्रेणी चुनें या ग्राहक सेवा एजेंट से बात करें।



3

शिकायत केंद्र पर शिकायतों का निवारण या निपटान

- प्रत्येक शिकायत को एक 'विशिष्ट डॉकेट नंबर' आवंटित किया जाता है
- विशिष्ट डॉकेट नंबर, पंजीकरण की तिथि और समय, समाधान के लिए समय सीमा, की गई कार्रवाई तथा अपील दायर करने की प्रक्रिया को एसएमएस/ईमेल के माध्यम से सूचित किया जाता है।

continued



4

शिकायत निगरानी प्रणाली

- प्रत्येक सेवा प्रदाता को 'वेब-आधारित शिकायत निगरानी प्रणाली' स्थापित करना अनिवार्य है।
- ग्राहक सेवा प्रदाताओं के 'वेब-आधारित शिकायत निगरानी प्रणाली' के माध्यम से अपनी शिकायतों की स्थिति की निगरानी कर सकते हैं
- शिकायत निवारण समय सीमा 3 दिन या जैसा कि ट्राई द्वारा जारी सेवा गुणवत्ता नियमों के तहत निर्दिष्ट किया गया है



5

अपील के लिए प्रावधान

- शिकायतों के असंतोषजनक, या असामयिक या गैर-निवारण के मामले में, उपभोक्ता संबंधित सेवा प्रदाता के अपीलीय प्राधिकरण से संपर्क कर सकते हैं।
- अपील दायर करने के लिए कोई शुल्क या प्रभार नहीं लागेगा।
- उपभोक्ता शिकायत के निवारण के लिए निर्धारित समय सीमा समाप्त होने के 30 दिनों के भीतर ईमेल, या फैक्स, या पोस्ट, या व्यक्तिगत रूप से, या सेवा प्रदाता के ग्राहक सेवा नंबर के माध्यम से भी अपील दायर कर सकते हैं।



6

अपीलों का निपटान

- जब अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील की जाती है, तो वह ऐसी जांच कर सकता है जैसा वह आवश्यक समझे।
- अपील का निपटारा अपील के पंजीकरण की तारीख से 39 दिनों के भीतर किया जाता है।
- अपीलकर्ता को अपील के निपटान पर अपीलीय प्राधिकारी के निर्णय के बारे में सूचित किया जाता है।

अधिक जानकारी हेतु, दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण विनियम 2012 देखें।



जनहित में जारी:

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

(आईएस/आईएसओ 9001:2008 प्रमाणित)

महानगर दूरसंचार भवन

जवाहरलाल नेहरू मार्ग, नई दिल्ली-110002

वैबसाइट: www.trai.gov.in

