

भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशनार्थ

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

अधिसूचना

नई दिल्ली, 5 जून, 2007

दूरसंचार अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण विनियम, 2007 (2007 का 4)

सं० 101-60/2006-एमएन भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 11 की उपधारा (1) के खंड (ख) के उप-खंड (i) और (v) के साथ पठित धारा 36 द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण एतद्वारा निम्नलिखित विनियम बनाता है, अर्थात्:-

अध्याय I

प्रारंभिक

1. संक्षिप्त नाम और प्रारंभ

- (1) इन विनियमों को दूरसंचार अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण विनियम, 2007 कहा जाएगा।
- (2) ये इनके राजपत्र में प्रकाशन की तारीख से प्रवृत्त होंगे।

2. परिभाषाएं — इन विनियमों में, जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो, —

- (क) "अधिनियम" से भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) अभिप्रेत है;
- (ख) "एक्सेस प्रदाता" के अंतर्गत आता है बुनियादी टेलीफोन सेवा प्रदाता, सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा प्रदाता तथा एकीकृत एक्सेस सेवा प्रदाता;
- (ग) "क्षेत्र कोड" से अभिप्रेत है राष्ट्रीय संख्यांकन योजना में, किसी निर्दिष्ट लघु दूरी प्रभारण क्षेत्र को, ऐसे क्षेत्र में टेलीफोन एक्सेस करने के लिए विनिर्धारित अथवा आबंटित कोई नम्बर;
- (घ) "प्राधिकरण" से अधिनियम की धारा 3 की उप-धारा (1) के अधीन स्थापित भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अभिप्रेत है।

(ड) "बुनियादी टेलीफोन सेवा" के अंतर्गत आता है, लाइसेंसीकृत सेवा क्षेत्र में, लाइसेंसी के पब्लिक स्विचड टेलीफोन नेटवर्क पर वॉयस अथवा नॉन-वॉयस संदेशों का संग्रहण, पारगमन, पारेषण और वितरण तथा इसमें शामिल है सभी प्रकार की सेवाओं का प्रावधान, उन सेवाओं को छोड़कर जिनके लिए पृथक लाइसेंस की आवश्यकता होती है;

(च) "बुनियादी टेलीफोन सेवा प्रदाता" से अभिप्रेत है ऐसा सेवा प्रदाता, जिसे विनिर्दिष्ट सेवा क्षेत्र में बुनियादी टेलीफोन सेवा की स्थापना, अधिष्ठापन, प्रचालन और अनुरक्षण के लिए भारतीय तार अधिनियम, 1885 (1885 का 13) की धारा 4 के अधीन लाइसेंस प्रदान किया गया है;

(छ) "सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा",—

(i) से अभिप्रेत है वायरलैस टेलीग्राफी की एजेंसी के माध्यम से संदेशों के पारगमन के लिए दूरसंचार प्रणाली के साधनों द्वारा प्रदान की गई दूरसंचार सेवा, जहां उसके द्वारा सम्प्रेषित प्रत्येक संदेश ऐसी दूरसंचार प्रणाली के द्वारा सम्प्रेषित किया गया है, अथवा सम्प्रेषित किया जाना है, जिसे गति के दौरान प्रयोग किए जाने हेतु समर्थ बनाने के लिए डिजाइन किया गया है अथवा अनुकूल बनाया गया है।

(ii) से आशय है केवल वास्तविक समय में लाइसेंसी के नेटवर्क पर वॉयस अथवा नॉन-वॉयस संदेशों का संप्रेषण परंतु सेवा किसी संदेश, वॉयस अथवा नॉन-वॉयस, का प्रसारण कवर नहीं करती है, तथापि, सैल ब्रॉडकास्ट केवल सेवा के सब्सक्राइबर्स के लिए ही अनुमेय है।

(iii) जिसके संबंध में सब्सक्राइबर (सभी प्रकार के, प्री-पेड तथा पोस्ट-पेड) को पंजीकरण के नेटवर्क प्वाइंट पर पंजीकृत और अधिप्रमाणित किया जाना होता है तथा अनुमोदित संख्यांकन प्लान लागू होगा;

(ज) "सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा प्रदाता" से अभिप्रेत है ऐसा लाइसेंसी जो भारतीय तार अधिनियम, 1885 (1885 का 13) की धारा 4 के अधीन प्रदान किए गए लाइसेंस के तहत किसी निर्दिष्ट सेवा क्षेत्र में सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा प्रदान करने के लिए प्राधिकृत है;

(झ) "संदेश" का वही अर्थ होगा जो उसे भारतीय तार अधिनियम, 1885 (1885 का 13) की धारा 3 के खंड (3) में निर्दिष्ट किया गया है;

(ञ) "राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर" से अभिप्रेत है ऐसा डाटा-बेस अथवा रजिस्टर जिसमें ऐसे सभी सब्सक्राइबर्स के टेलीफोन नम्बरों की सूची अंतर्विष्ट है जिन्होंने अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण को प्राप्त न करने का विकल्प दिया है;

(ट) "राष्ट्रीय संख्यांकन योजना" से अभिप्रेत है भारत सरकार, संचार और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय, दूरसंचार विभाग द्वारा बनाई गई राष्ट्रीय संख्यांकन योजना 2003 अथवा इसके द्वारा बाद में बनाई गई कोई ऐसी योजना;

(ठ) "प्राइवेट कॉल-न-करें सूची" से अभिप्रेत है ऐसा डाटा-बेस अथवा रजिस्टर, -

(i) जो किसी एक्सेस प्रदाता द्वारा अपने अनन्य प्रयोग के लिए अनुरक्षित किया गया है तथा ऐसा डाटा-बेस अथवा रजिस्टर सार्वजनिक क्षेत्र में नहीं है;

(ii) जिसमें इसके ऐसे सभी सब्सक्राइबरों के टेलीफोन नम्बरों का विवरण तथा अन्य विवरण अन्तर्विष्ट हों जिन्होंने अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण प्राप्त न करने का विकल्प दिया है;

(ड) "विनियम" से दूरसंचार अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण विनियम, 2007 अभिप्रेत है।

(ढ) "प्रेषक" से अभिप्रेत है ऐसा टेलीमार्केटर जो कोई अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण प्रारंभ करता है;

(ण) "सब्सक्राइबर" से ऐसा व्यक्ति अथवा विधिक संस्था अभिप्रेत है जो एक्सेस प्रदाता से सेवा सब्सक्राइब करती है;

(त) "टेलीमार्केटर" से अभिप्रेत है ऐसा व्यक्ति जो सामान, निवेश अथवा सेवा के संदर्भ में किसी व्यावसायिक संव्यवहार के विषय में आग्रह करने अथवा संवर्धन करने के प्रयोजन के लिए दूरसंचार सेवा के माध्यम से कोई संदेश प्रेषित करता है;

(थ) "अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण" से अभिप्रेत है दूरसंचार सेवा के माध्यम से ऐसा कोई संदेश, जिसे सामान, निवेश अथवा सेवा के संदर्भ में किसी व्यावसायिक संव्यवहार के विषय में सूचित करने अथवा आग्रह करने अथवा संवर्धन करने के प्रयोजन के लिए संप्रेषित किया गया है, जिसे कोई सब्सक्राइबर प्राप्त न करने का विकल्प देता है, परंतु इसमें शामिल नहीं है, -

(i) किसी निर्दिष्ट अनुबंध के अधीन, ऐसे अनुबंध के पक्षों के बीच किसी सेवा अथवा वित्तीय संव्यवहार से संबंधित कोई संदेश (प्रोत्साहन संबंधी संदेश को छोड़कर);

(ii) सरकार अथवा उक्त प्रयोजन के लिए इसकी प्राधिकृत पंजीकृत एजेंसियों के निदेशों पर संप्रेषित परोपकार, राष्ट्रीय अभियानों अथवा प्राकृतिक आपदाओं से संबंधित कोई संदेश;

(iii) सरकार अथवा इसके द्वारा प्राधिकृत किसी प्राधिकारी अथवा एजेंसी के निदेशों पर भारत की संप्रभुता और अखंडता, राज्य की सुरक्षा, विदेशों के साथ मैत्रीपूर्ण संबंधों, सार्वजनिक व्यवस्था, मर्यादा अथवा नैतिकता के हित में संप्रेषित संदेश;

(द) "एकीकृत एक्सेस सेवा", -

(i) से अभिप्रेत है वायर-वाली अथवा वायर-विहीन टेलीग्राफी की एजेंसी के माध्यम से संदेशों के परिगमन के लिए दूरसंचार प्रणाली के साधनों द्वारा उपलब्ध कराई गई दूरसंचार सेवा;

(ii) का आशय है केवल वास्तविक समय में नेटवर्क पर वॉयस अथवा नॉन-वॉयस संदेशों का संप्रेषण, परंतु सेवा किसी संदेश, वॉयस अथवा नॉन-वॉयस, का प्रसारण कवर नहीं करती है, तथापि, सैल ब्राडकास्ट केवल सेवा के सब्सक्राइबर्स के लिए ही अनुमेय है;

(iii) जिसके संबंध में सब्सक्राइबर (सभी प्रकार के, प्री-पेड तथा पोस्ट-पेड) को पंजीकरण के नेटवर्क प्वाइंट पर पंजीकृत और अधिप्रमाणित किया जाना होता है तथा अनुमोदित संख्यांकन प्लान लागू होगा;

(ध) "एकीकृत एक्सेस सेवा प्रदाता" से अभिप्रेत है किसी निर्दिष्ट सेवा क्षेत्र में भारतीय तार अधिनियम, 1885 (1885 का 13) की धारा 4 अंतर्गत प्रदत्त लाइसेंस के अधीन एकीकृत एक्सेस सेवाएं प्रदान करने के लिए प्राधिकृत कोई लाइसेंसी;

(न) इन विनियमों में प्रयुक्त परंतु परिभाषित नहीं किए गए और भारतीय तार अधिनियम, 1885 (1885 का 13) और भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम 1997 (1997 का 24) में तथा उसके अधीन बनाए गए नियमों तथा अन्य विनियमों में परिभाषित किए गए अन्य सभी शब्दों तथा अभिव्यक्तियों का वही अर्थ होगा जो उन्हें, यथास्थिति, उन अधिनियमों, अथवा नियमों अथवा ऐसे अन्य विनियमों में क्रमशः निर्दिष्ट किया गया है।

अध्याय II

कॉल न करें सूची

3. अवांछनीय कॉलें प्राप्त न करने के लिए सब्सक्राइबर्स के अनुरोध दर्ज करने हेतु तंत्र की स्थापना

(1) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता, विनियम 6 के उपविनियम (1) के अधीन राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर की स्थापना की तारीख से पंद्रह दिन के भीतर राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर में उसके सब्सक्राइबर्स के टेलीफोन नम्बरों के पंजीकरण के लिए उनके अनुरोध को प्राप्त करने के प्रयोजनार्थ एक कॉल सेंटर अथवा कोई ऐसा कार्यालय अथवा तंत्र स्थापित करेगा।

(2) उप-विनियम (1) के अधीन स्थापित प्रत्येक कॉल सेंटर अथवा कोई ऐसा तंत्र अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण को प्राप्त न करने के लिए अपने सब्सक्राइबर्स के अनुरोधों को पंजीकृत करने के प्रयोजनार्थ प्रत्येक ऐसे कॉल सेंटर अथवा ऐसे तंत्र पर निर्दिष्ट बुनियादी टेलीफोन अथवा सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन नम्बर निर्धारित अथवा आबंटित अथवा स्थापित करेगा जिसकी, "उपभोक्ता सुविधा नम्बर" अथवा "हैल्पलाइन नम्बर" के लिए शुल्क-रहित प्रकृति की पर्याप्त लाइनें अथवा कनेक्शन होंगे, तथा सभी ऐसी कॉलें निःशुल्क कॉलें मानी जाएंगी।

(3) एक्सेस प्रदाता इस तंत्र का उपयुक्त रूप से व्यापक प्रचार-प्रसार करेगा।

4. **प्राइवेट कॉल-न-करें सूची की स्थापना** प्रत्येक एक्सेस प्रदाता, विनियम 6 के उप-विनियम (1) के अधीन राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर की स्थापना की तारीख से पंद्रह दिन के भीतर इन विनियमों के प्रयोजनार्थ ऐसी प्राइवेट कॉल-न-करें सूची का अनुरक्षण और प्रचालन करेगा जिसमें अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण को प्राप्त न करने के लिए इसके सब्सक्राइबरों की वरीयता को इन विनियमों के उपबंधों के अनुरूप प्रविष्ट किया जाएगा।

5. **प्राइवेट कॉल-न-करें सूची की विषय-वस्तु**

(1) प्रत्येक प्राइवेट कॉल-न-करें सूची में, अन्य बातों के साथ-साथ, निम्नलिखित शामिल होगा, -

(क) प्रत्येक सब्सक्राइबर का नाम जो अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण प्राप्त न करने के लिए एक्सेस प्रदाता को अनुरोध करता है;

(ख) उपर्युक्त खंड (क) में निर्दिष्ट सब्सक्राइबर का टेलीफोन नम्बर तथा क्षेत्र कोड;

(ग) उपर्युक्त खंड (क) में निर्दिष्ट सब्सक्राइबर द्वारा अनुरोध करने की तारीख और समय;

(घ) प्रत्येक सब्सक्राइबर का नाम जो अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण प्राप्त न करने के अपने पूर्व के अनुरोध को रद्द करने के लिए एक्सेस प्रदाता से अनुरोध करता है;

(ङ) उपर्युक्त खंड (घ) में निर्दिष्ट सब्सक्राइबर का क्षेत्र कोड सहित टेलीफोन नम्बर;

(च) उपर्युक्त खंड (घ) में निर्दिष्ट सब्सक्राइबरों द्वारा अनुरोध करने की तारीख और समय;

(छ) विनियम 11 के उप-विनियम (1) में निर्दिष्ट विकल्प के ब्यौरे।

(2) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता डाटा-बेस अथवा रजिस्टर की सुरक्षा का ध्यान रखते हुए ऐसे दो स्थानों पर, जो उपयुक्त समझे जाएं, प्राइवेट कॉल-न-करें सूची का दो प्रतियों में अनुरक्षण करेगा।

6. **राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर की विषय-वस्तु**

(1) राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर की स्थापना और अनुरक्षण किसी व्यक्ति द्वारा प्राधिकरण के साथ किए गए समझौता ज्ञापन के आधार पर होगी तथा उसमें निम्न से संबंधित विवरण अंतर्विष्ट होंगे,-

(क) प्रत्येक सब्सक्राइबर का टेलीफोन नम्बर और क्षेत्र कोड जो अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण प्राप्त न करने के लिए एक्सेस प्रदाता से अनुरोध करता है तथा जिसका नाम तथा अन्य विवरण विनियम 5 के अधीन प्राइवेट कॉल-न-करें सूची में प्रविष्ट किए गए हैं;

(ख) विनियम 5 के उप-विनियम (1) के खंड (छ) में दर्शाए गए ऐसे अनुरोध में शामिल विकल्प के ब्यौरे;

(ग) ऐसे अन्य विवरण, जो प्राधिकरण द्वारा निर्दिष्ट किए जाएं।

(2) उप-विनियम (1) में निर्दिष्ट विवरणों के अलावा कोई और विवरण राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर में प्रविष्ट नहीं किए जाने चाहिए।

(3) राष्ट्रीय-कॉल-न करें रजिस्टर के प्रचालन के वास्तविक रूप से प्रारंभ होने को प्राधिकरण द्वारा व्यापक रूप से प्रचारित किया जाएगा, जिसमें इसे इसकी वैबसाइट (www.trai.gov.in) में दर्शाना भी शामिल है, जोकि इस विनियम की अधिसूचना की तारीख से 3 माह से अपश्चात नहीं होगा।

अध्याय III

अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण प्राप्त न करने के लिए अनुरोध के पंजीकरण हेतु पद्धति

7. अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण प्राप्त न करने के लिए पंजीकरण

(1) प्रत्येक विद्यमान सब्सक्राइबर और नया सब्सक्राइबर, विनियम 3 के उप-विनियम (1) के अंतर्गत कॉल सेंटर अथवा कार्यालय अथवा तंत्र की स्थापना होने के तत्काल पश्चात् अपने एक्सेस प्रदाता को राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर में उसका टेलीफोन नम्बर पंजीकृत कराने के लिए टेलीफोन अथवा इलेक्ट्रानिक साधनों के माध्यम से अथवा पत्र के माध्यम से अनुरोध कर सकेगा।

(2) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता, किसी नए सब्सक्राइबर को टेलीफोन सेवा प्रदान करने के समय, चाहे वह बुनियादी टेलीफोन हो अथवा सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा, राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर में उसके टेलीफोन नम्बर को पंजीकृत करने के लिए उसे विकल्प देगा।

(3) उप-विनियम (2) के अधीन विकल्प देने के लिए सब्सक्राइबरों से कोई राशि प्रभारित नहीं की जाएगी।

8. अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण प्राप्त न करने के लिए अनुरोधों के पंजीकरण हेतु पद्धति

(1) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता, विनियम 3 के उप-विनियम (1) में निर्दिष्ट कॉल सेंटर अथवा ऐसे किसी कार्यालय अथवा तंत्र पर अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण न भेजने के लिए विनियम 7 के उप-विनियम (1) और (2) के अंतर्गत अनुरोध प्राप्त होने पर तत्काल, –

(क) प्राप्त हुए ऐसे अनुरोध की सत्यता का सत्यापन करेगा;

(ख) ऐसी प्राप्ति के दस दिन के भीतर सब्सक्राइबर को, जिसने अपने टेलीफोन नम्बर को राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर में पंजीकृत कराने के लिए अनुरोध किया था, विशेष पंजीकरण संख्या संप्रेषित करेगा;

(2) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता विनियम 7 के अधीन अनुरोध प्राप्त होने के पश्चात् पंद्रह दिन के भीतर उप-विनियम (1) के खंड (क) के अनुसार ऐसे अनुरोध के सत्यापन के पश्चात्, यथास्थिति, प्रत्येक ऐसे अनुरोध के संबंध में प्राइवेट कॉल-न-करें सूची में विवरण दर्ज करेगा।

9. सब्सक्राइबर्स के अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण से संबंधित अनुरोध अथवा विकल्प को वापस लेना

(1) कोई सब्सक्राइबर, विनियम 7 के अधीन उसके अनुरोध के पंजीकरण अथवा विकल्प देने की तारीख से तीन माह की अवधि की समाप्ति के पश्चात् किसी भी समय इन विनियमों के अधीन एक्सेस प्रदाता को, यथास्थिति, पहले किए गए ऐसे अनुरोध अथवा दिए गए विकल्प को रद्द कर सकेगा।

(2) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता उप-विनियम (1) के अधीन रद्द करने के अनुरोध की प्राप्ति पर,—

(क) ऐसे अनुरोध की सत्यता को प्रमाणित करेगा;

(ख) ऐसे प्रत्येक अनुरोध के संबंध में विवरण पन्द्रह दिन के भीतर प्राइवेट कॉल-न-करें सूची में दर्ज करेगा।

10. राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर में विषय-वस्तु को अद्यतन बनाया जाना

(1) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता, विनियम 7 अथवा विनियम 9 के अंतर्गत रद्द करने के अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से तीस दिन के भीतर, विनियम 5 के उप-विनियम (1) के खंड (ख), खंड (ङ) और खंड (च) में निर्दिष्ट विषय-वस्तु को राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर में अंतर्विष्ट करके उसे अद्यतन बनाएगा।

(2) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता निम्नलिखित को प्राइवेट कॉल-न-करें सूची तथा राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर में अंतर्विष्ट करके उन्हें अद्यतन बनाएगा,—

(क) राष्ट्रीय संख्यांकन योजना में परिवर्तन, यदि कोई हैं, और इसके सब्सक्राइबर्स के अनुरोध पर अन्य परिवर्तन;

(ख) प्राइवेट कॉल-न-करें सूची तथा राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर में पंजीकृत ऐसे नम्बर के स्थायी रूप से कटने पर टेलीफोन नम्बर का लोप।

11. प्राइवेट कॉल-न-करें सूची तथा राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर में अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण के वर्ग अथवा वर्गों अथवा प्रकार अथवा श्रेणी अथवा श्रेणियों को शामिल करना अथवा हटाना

(1) कोई सब्सक्राइबर, विनियम 6 के उप-विनियम (1) के अधीन राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर के स्थापित होने की तारीख से नौ माह की अवधि की समाप्ति के पश्चात्, विनियम 7 अथवा विनियम 9 के अधीन रद्द करने के लिए पहले किए गए अनुरोध से, राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर स्थापित करने वाली एजेंसी द्वारा विकसित सुविधा के अनुरक्षण में अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण के किसी वर्ग अथवा वर्गों

अथवा प्रकार अथवा श्रेणी अथवा श्रेणियों को शामिल करने अथवा हटाने के लिए एक्सेस प्रदाता से अनुरोध कर सकेगा।

(2) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता, उप-विनियम (1) के अधीन किए गए अनुरोध की प्राप्ति के तीस के भीतर प्राइवेट कॉल-न-करें सूची और राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर में विनियम 5 के उप-विनियम (1) के खंड (छ) में निर्दिष्ट आंकड़ों को अद्यतन बनाएगा।

अध्याय IV

एक्सेस प्रदाताओं और टेलीमार्केटरों के दायित्व

12. **प्रतिवेदन संबंधी अपेक्षाएं** – प्रत्येक एक्सेस प्रदाता प्राइवेट कॉल-न-करें सूची से संबंधित ऐसी जानकारी, जो अधिनियम के अंतर्गत उपभोक्ताओं के हितों के संरक्षण अथवा इसके कृत्यों के निर्वहन के लिए प्राधिकरण द्वारा अपेक्षित हो, उसे प्रदान करेगा।

13. **टेलीमार्केटर का पंजीकरण** – टेलीमार्केटर को दूरसंचार विभाग, संचार और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय द्वारा टेलीमार्केटरों के लिए दिशा-निर्देश जारी किए जाने के तीन माह के भीतर पंजीकृत होना अपेक्षित है।

14. **टेलीमार्केटर से वचन-पत्र**

(1) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता, इन विनियमों के प्रारंभ होने के पश्चात, किसी टेलीमार्केटर को बुनियादी टेलीफोन अथवा सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन कनेक्शन अथवा सेवा प्रदान करने के समय, इन विनियमों के साथ संलग्न फार्म में एक वचन-पत्र प्राप्त करेगा।

(2) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता, इन विनियमों के प्रारंभ होने से पूर्व किसी टेलीमार्केटर को आवंटित अपने बुनियादी टेलीफोन अथवा सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन कनेक्शन अथवा सेवा के संदर्भ में, इन विनियमों के प्रारंभ होने के तीन माह के भीतर, इन विनियमों के साथ संलग्न फार्म में टेलीमार्केटर से एक वचन-पत्र प्राप्त करेगा।

15. **कतिपय मामलों में बुनियादी टेलीफोन अथवा सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन कनेक्शन अथवा सेवा का विच्छेद**

(1) यदि टेलीमार्केटर, विनियम 13 में निर्दिष्ट किए गए अनुसार, भारत सरकार, संचार और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय, दूरसंचार विभाग के साथ पंजीकृत होने में असफल रहता है, तो एक्सेस प्रदाता द्वारा, यथास्थिति, उसका टेलीफोन कनेक्शन काट दिया जाएगा अथवा दूरसंचार सेवा का प्रावधान समाप्त कर दिया जाएगा।

(2) यदि विनियम 14 में निर्दिष्ट टेलीमार्केटर उस वचन-पत्र को देने में असफल रहता है, तो वह अथवा उसे टेलीफोन कनेक्शन अथवा दूरसंचार सेवा प्रदान नहीं की जाएगी अथवा एक्सेस प्रदाता द्वारा, यथास्थिति, उसका टेलीफोन कनेक्शन अथवा दूरसंचार सेवा समाप्त कर दी जाएगी।

(3) उप-विनियम (2) के अधीन एक्सेस प्रदाता द्वारा किसी टेलीमार्केटर का टेलीफोन कनेक्शन तब तक नहीं काटा जाएगा अथवा उसे दी गई सेवा समाप्त नहीं की जाएगी, जब तक कि ऐसे टेलीमार्केटर को सात से अन्धुन दिन का नोटिस नहीं दिया गया हो।

16. अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषणों से संबंधित शिकायत तथा इसके परिणाम

(1) यदि किसी सब्सक्राइबर को विनियम 7 के अधीन राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर में पंजीकरण के लिए उसके अनुरोध की तारीख से तीस दिन की समाप्ति के पश्चात् अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण प्राप्त होता है, तो वह कॉल ओरिजिनेटिंग नम्बर का उल्लेख करते हुए अपने सेवा प्रदाता को शिकायत कर सकेगा।

(2) सेवा प्रदाता, उप-विनियम (1) के अधीन शिकायत की प्राप्ति के सात दिन के भीतर, –

(क) प्रत्येक ऐसी शिकायत की विशेष शिकायत संख्या के साथ पावती देगा;

(ख) अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण प्राप्त होने के समय पर राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर में शिकायतकर्ता के टेलीफोन नम्बर के पंजीकरण को सत्यापित करेगा;

(ग) शिकायत को (शिकायत के संबंध में कॉल विवरण रिकॉर्ड और अन्य संगत जानकारी और दस्तावेजों सहित) उस सेवा प्रदाता (जिसे इसके पश्चात् ओरिजिनेटिंग एक्सेस प्रदाता कहा गया है) को अग्रेषित करेगा, जिसके नेटवर्क से ऐसा अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण प्रारंभ हुआ है।

(3) ओरिजिनेटिंग एक्सेस प्रदाता, जिसे उप-विनियम (2) के खंड (ग) के अधीन शिकायत अग्रेषित की गई है, इस प्रकार प्राप्त हुई कॉल की प्रकृति की जांच करेगा तथा यदि ऐसी जांच के पश्चात्, ओरिजिनेटिंग एक्सेस प्रदाता यह पाता है कि ऐसी कॉल एक अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण है, तो वह, –

(क) उप-विनियम (1) में सब्सक्राइबर होने के नाते ऐसे अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण के प्रेषक को आगे से ऐसा अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण शिकायतकर्ता को न भेजने के निदेश देगा;

(ख) यदि खंड (क) में निर्दिष्ट प्रेषक इस प्रकार का निदेश पाने के पश्चात् भी अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण भेजता है, तो ओरिजिनेटिंग एक्सेस प्रदाता दूरसंचार टैरिफ आदेश, 1999 की अनुसूची XI में निर्दिष्ट दर पर प्रत्येक पश्चात्पूर्ती अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण के संबंध में टैरिफ प्रभारित करेगा।

(4) उप-विनियम (3) में अंतर्विष्ट उपबंधों पर प्रभाव डाले बिना, यदि ओरिजिनेटिंग एक्सेस प्रदाता यह पाता है कि प्रेषक ने, जिसका ओरिजिनेटिंग टेलीफोन नम्बर उप-विनियम (1) के अधीन उल्लिखित किया गया है, उप-विनियम (3) के खंड (ख) में निर्दिष्ट दर पर ऐसे संप्रेषण को प्रभारित करने के पश्चात् भी

कोई अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण किया है, तो ओरिजिनेटिंग एक्सेस प्रदाता ऐसे प्रेषक के टेलीफोन को काट देगा।

17. सेवा प्रदाता अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण नहीं भेजेंगे – कोई सेवा प्रदाता, इसके लाइसेंस के निबंधन और शर्तों अथवा किसी शास्ति, जोकि इसके लाइसेंस के अधीन अधिरोपित की जा सकेगी, पर प्रभाव डाले बिना, इसके सब्सक्राइबर को विनियम 7 के अधीन राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर में पंजीकरण के लिए उनके अनुरोध की तारीख से पैंतीसीस दिन की समाप्ति के पश्चात कोई अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण नहीं भेजेगा।

अध्याय V प्रकीर्ण

18. गोपनीयता – तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य विधि के उपबंधों पर प्रभाव डाले बिना, प्रत्येक एक्सेस प्रदाता तथा विनियम 6 के उप-विनियम (1) के अधीन राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर के अनुरक्षण के लिए प्राधिकृत व्यक्ति, सब्सक्राइबर द्वारा प्रकट की गई तथा इन विनियमों के अधीन अनुरक्षित की गई प्राइवेट कॉल-न-करें सूची तथा राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर में प्रविष्ट की गई समस्त जानकारी गुप्त रखेगा, तथा, इन विनियमों और तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य विधि के अधीन अनुमति प्रदान किए गए किसी व्यक्ति को छोड़कर, उनकी विषय-वस्तु का प्रकटन किसी अन्य व्यक्ति को नहीं करेगा।

वचन-पत्र
(विनियम 15 देखें)

..... (टेलीमार्केटर का नाम) के कार्यों का प्रबंधन करने के लिए उत्तरदायी व्यक्ति होने के नाते, मैं, (टेलीमार्केटर के कार्यों का प्रबंधन करने के लिए उत्तरदायी व्यक्ति का नाम) पुत्र/पुत्री/पत्नी
जिसका प्रधान/पंजीकृत कार्यालय (पते का उल्लेख करें) में है तथा जो पंजीकरण संख्या (टेलीमार्केटर के रूप में केन्द्रीय सरकार, संचार और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय, दूरसंचार विभाग के साथ पंजीकरण विवरणों का उल्लेख करें) धारण करता है और जिसे बुनियादी/सेल्युलर टेलीफोन नम्बर अथवा अन्य नम्बर आबंटित है/हैं; एतद्वारा निम्नलिखित वचन देता हूँ, अर्थात्, -

(क) कि मैं/हम एतद्वारा किसी सब्सक्राइबर को, जिसका टेलीफोन नम्बर राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर पर प्रकट होता है, अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण न करने के लिए सहमत हूँ/हैं;

(ख) कि यदि मैं/हम किसी सब्सक्राइबर को, जिसका टेलीफोन नम्बर राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर पर प्रकट होता है, मुझे/हमें आवंटित ऐसे टेलीफोन के माध्यम से कोई अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण करता हूँ/करते हैं, तो मेरा/हमारा टेलीफोन कनेक्शन काटे जाने के लिए दायी होगा;

(ग) कि यदि मैं/हम किसी सब्सक्राइबर को, जिसका टेलीफोन नम्बर राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर में प्रकट नहीं होता है, कोई अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण करता हूँ/करते हैं, तो ऐसे संप्रेषण से पहले अंग्रेजी अथवा हिन्दी में अथवा उस क्षेत्रीय भाषा में, जो कि संदेश प्राप्तकर्ता जानता हो, निम्नलिखित पाठ जोड़ा जाएगा:-

“यह एक व्यावसायिक संदेश है, यदि आप आगे और संदेश प्राप्त न करना चाहते हों, तो अपने सेवा प्रदाता की ‘कॉल-न-करें सूची’ में पंजीकरण कराएं।”

तारीख:

सब्सक्राइबर/प्राधिकृत हस्ताक्षरकर्ता के हस्ताक्षर
(सब्सक्राइबर/प्राधिकृत हस्ताक्षरकर्ता का नाम)
पता:
मुहर, यदि कोई है

(आर. के आर्नल्ड)

सचिव

टिप्पणी: यह व्याख्यात्मक ज्ञापन दूरसंचार अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण विनियम, 2007 के उद्देश्यों और कारणों को स्पष्ट करता है।

दिनांक 5 जून, 2007 के दूरसंचार अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण विनियम, 2007
(2007 का 4) का व्याख्यात्मक ज्ञापन

पृष्ठभूमि:

1. उत्पादों के प्रत्यक्ष विपणन के लिए टेलीमार्केटिंग एक अत्यंत सरल एवं किफायती साधन के रूप में उभरकर सामने आया है। बड़ी संख्या में ऐसी 'टेलीमार्केटिंग' कॉलें तथा एसएमएस अवांछनीय होते हैं, अर्थात् प्राप्तकर्ता पक्ष ऐसी कॉलों अथवा संदेशों को प्राप्त नहीं करना चाहता है। ऐसे संदेश उनके प्राप्तकर्ताओं को परेशान करते हैं, उनकी गोपनीयता को भंग करते हैं तथा समय और प्रयास के संदर्भ में उनमें लागत अंतर्निहित होती है। ऐसी कॉलों अथवा संदेशों को हम अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण (यूसीसी) के रूप में परिभाषित कर सकते हैं।

2. ऐसे टेलीफोन संप्रेषण भी होते हैं, जो कॉल करने वाले तथा कॉल किए गए पक्षों के बीच कतिपय पूर्व-संबंधों पर आधारित होते हैं, अथवा जहां कॉल किया गया पक्ष ऐसे संप्रेषणों की आशा करता है। उदाहरण के लिए, एक खुदरा स्टोर अपने उत्पादों के विवरण के बारे में संभावित उपभोक्ताओं द्वारा जानकारी प्राप्त करने संबंधी कॉलों की आशा करता है; वह व्यक्ति जिसने एक कंप्यूटर खरीदा है, अपने डीलर से अनुवर्ती कॉलें प्राप्त करना चाहता है। ऐसे संप्रेषण आशयित अथवा वांछित होते हैं। दूसरे प्रकार के संप्रेषण अवांछनीय होते हैं, जहां कॉल किए गए पक्ष का कॉल करने वाले पक्ष के साथ कोई पूर्व-संबंध नहीं होता है। इसमें बड़ी संख्या में टेलीमार्केटिंग कॉलें अथवा प्रोत्साहन-संबंधी संदेश शामिल होते हैं। ऐसी कॉलें अनाशयित अथवा अवांछनीय होती हैं। अतः **प्रकृति के आधार पर टेलीफोन संप्रेषणों का वांछनीय बनाम अवांछनीय संप्रेषणों के रूप में एक अन्य वर्गीकरण किया जा सकता है।**

3. बड़ी संख्या में सब्सक्राइबर अवांछनीय संप्रेषणों को एक व्यवधान और असुविधा के रूप में देखते हैं क्योंकि ये कॉल किए गए पक्ष का समय व्यर्थ करते हैं तथा प्रायः कॉल किए गए पक्ष के क्रियाकलापों में व्यवधान पैदा करते हैं। टेलीफोन एक प्वाइंट-टू-प्वाइंट प्रौद्योगिकी है जिसमें तत्काल ध्यान देने की मांग होती है चूंकि कोई भी व्यक्ति महत्वपूर्ण अथवा तात्कालिक प्रकृति के संदेशों को छोड़ना नहीं चाहता है। यदि सभी नहीं, तो अधिकांश सब्सक्राइबर सारा समय अपने मोबाइल फोनों को अपने हाथों में ही रखते हैं और इस प्रकार वे निजी अथवा व्यवसाय संबंधी कार्यक्रमों के दौरान तंग हो सकते हैं। इसके अलावा, सब्सक्राइबर प्रायः ऐसे अवांछनीय संप्रेषणों को घर अथवा कार्यालय में उनकी गोपनीयता के हनन के रूप में देखते हैं।

4. लोगों को अवांछनीय गैर-व्यावसायिक संप्रेषण भी प्राप्त होते हैं। ऐसी कॉलों में शामिल हैं—परोपकारी अथवा गैर-सरकारी एजेंसियों द्वारा धन संग्रहण, जन-जागृति अभियान। गैर-व्यावसायिक संप्रेषण की अन्य श्रेणी की प्रकृति आपत्तिजनक हो सकती है क्योंकि उनका आशय प्राप्तकर्ता को परेशान करना होता है। ऐसी कॉलों से निपटने के

लिए कानून में प्रावधान हैं, उदाहरण के लिए भारतीय दंड संहिता (1860 का 45)। **इसके अलावा, प्राधिकरण का मानना है कि अवांछनीय गैर-व्यावसायिक संप्रेषण की संख्या समस्त टेलीफोन कॉलों कुल संख्या से तुलनात्मक रूप से काफी कम हैं।**

5. दूसरी ओर, पिछले कुछ वर्षों में अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषणों (यूसीसी) की संख्या में उल्लेखनीय रूप से वृद्धि हुई है। आज पूरे देश में 212 मिलियन से अधिक टेलीफोन सब्सक्राइबर हैं। प्रत्यक्ष मार्केटिंग और विक्रय उद्योग ने टेलीफोन का एक ऐसे माध्यम के रूप में प्रयोग करना प्रारंभ कर दिया है जिसके द्वारा संभावित ग्राहकों तक पहुंचा जा सकता है। **यह क्रियाकलाप, जिसमें टेलीफोन अथवा अन्य दूरसंचार नेटवर्क द्वारा किसी व्यावसायिक सेवा अथवा उत्पाद के बारे में सूचना प्रदान करना अन्यथा उसका विक्रय शामिल होता है, आम बोलचाल में टेलीमार्केटिंग के रूप में जाना जाता है,** तथा जो व्यक्ति टेलीमार्केटिंग में संलिप्त होते हैं, वे टेलीमार्केटर कहलाते हैं।

6. टेलीमार्केटिंग की व्यापारिक आवश्यकता को पूरा करने के लिए कॉल सेंटरों तथा व्यापार प्रक्रिया आउटसोर्सिंग केन्द्रों से युक्त विशाल उद्योग हाल ही में तेजी से विकसित हुए हैं। भारत में प्रतिवर्ष की जाने वाली टेलीमार्केटिंग टेलीफोन कॉलों की संख्या के बारे में प्राधिकरण के पास कोई निश्चित अनुमान उपलब्ध नहीं है। तथापि, यूनाइटेड स्टेट्स फेडरल ट्रेड कमीशन (एफटीपी) द्वारा संग्रहित जानकारी के आधार पर, यूएसए में प्रतिवर्ष संपन्न की गई टेलीमार्केटिंग कॉलों की संख्या 16 बिलियन थी।¹ भारत में टेलीफोनों की संख्या के संदर्भ में इन आंकड़ों का समायोजन करते हुए, **प्राधिकरण ने अनुमान लगाया है कि टेलीमार्केटर्स भारत में प्रतिवर्ष 10 बिलियन से भी अधिक कॉलें करते हैं।** कॉलों की यह विशाल मात्रा, जिनमें से अधिकांश अनचाही होती हैं तथा जिन्हें एक व्यवधान के रूप में देखा जाता है, दूरसंचार नेटवर्कों पर बोझ भी डालती है तथा अनचाही यूसीसी में कटौती से दूरसंचार नेटवर्कों की कार्यकुशलता में वृद्धि होगी।

7. पिछले दो वर्षों से, टेलीमार्केटिंग कॉलों ने हमारी संसद, भारत के माननीय उच्चतम न्यायालय, माननीय दिल्ली उच्च न्यायालय, भारतीय रिजर्व बैंक तथा दिल्ली राज्य आयोग (उपभोक्ता) का ध्यान आकर्षित किया है।² टेलीमार्केटिंग कॉलों के बारे में प्राधिकरण को बड़ी संख्या में उपभोक्ताओं से शिकायतें भी प्राप्त हुई हैं।

8. इसके प्रत्युत्तर में, अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण के संकट को नियंत्रित करने के लिए पूर्व में कतिपय प्रयास भी किए गए हैं, तथापि, वे प्रयास अत्यंत सीमित और आंशिक ही रहे हैं। कुछ बैंकों तथा सेवा प्रदाताओं ने

¹ मेनस्ट्रीम, यूएसए की 10वीं सर्किट कोर्ट, 2003 में फेडरल ट्रेड कमीशन के अपीलकर्ता का समेकित प्रारंभिक सार, प्रतिवादी फेडरल कम्युनिकेशन्स कमीशन तथा प्रतिवादी-मध्यस्थ यूनाइटेड स्टेट्स ऑफ अमेरिका।

² विवरण के लिए कृपया अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषणों पर ट्राई के परामर्श-पत्र का अवलोकन करें, 2006 का परामर्श-पत्र सं० 15 पैरा 1.3 से 1.11

अपने सब्सक्राइबर्स को उनके अपने कॉल-न-करें रजिस्ट्रों में सूचीबद्ध होने का विकल्प दिया है, जहां सब्सक्राइबर उस स्थिति में पंजीकरण करा सकते हैं, जब वे इन विशिष्ट संगठनों से व्सावसायिक संप्रेषण प्राप्त नहीं करना चाहते हैं। परंतु यह इस संकट को नियंत्रित करने का एक अत्यंत निर्बल प्रयास है। अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण की समस्या से निपटने के लिए एक व्यापक दृष्टिकोण की अविलंब आवश्यकता है।

9. टेलीमार्केटिंग के संबंध में उपभोक्ताओं के अत्यंत प्रतिकूल रवैये के प्रत्युत्तर में, प्राधिकरण ने 20 नवम्बर, 2006 को एक परामर्श प्रक्रिया प्रारंभ की जिसमें एक ऐसे व्यापक समाधान के लिए सभी स्टैकहोल्डर्स के विचार आमंत्रित किए गए थे, जोकि ऐसे अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषणों के भारी मात्रा का निवारण कर सके। प्राधिकरण ने इस विषय पर दिसम्बर, 2006 को ओपन हाउस चर्चा भी आयोजित की थी।

10. परामर्श प्रक्रिया के दौरान विभिन्न दृष्टिकोणों जैसे, राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्ट्री (जिसे इसमें इसके पश्चात् 'एनडीएनसी रजिस्ट्री' कहा गया है) की स्थापना, टेलीमार्केटर्स के लिए पृथक नम्बर ब्लॉक का निर्धारण, टेलीमार्केटर्स की ओर से ऐसे सब्सक्राइबर्स के लिए कॉलों को स्वतः ही बंद करने की व्यवस्था जो यूसीसी प्राप्त नहीं करना चाहते हैं तथा एक डू-कॉल अप्रोच जिसके तहत टेलीमार्केटर केवल उन्हीं सब्सक्राइबर्स को कॉल करेंगे, जिन्होंने विशिष्ट रूप से व्यावसायिक कॉलों को प्राप्त करने का विकल्प दिया है, पर चर्चा की गई थी। कुछ समाधान प्रदाता कंपनियों ने टेलीमार्केटिंग के संभावित तकनीकी समाधानों पर प्राधिकरण के समक्ष तकनीकी प्रस्तुतीकरण भी पेश किए।

11. उक्तसंदर्भित परामर्श-पत्र पर प्रतिक्रियाओं, चर्चाओं और आयोजित बैठकों के आधार पर प्राधिकरण ने पूर्ववर्ती दूरसंचार अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण विनियम, 2007 जारी किया है।

12. विनियमों में अनुपालन किए गए सिद्धांत –

क) प्राधिकरण ऐसी प्रणाली स्थापित करना चाहता था जो सब्सक्राइबर्स की गोपनीयता और शांतिपूर्ण जीवन जीने के अधिकार का संरक्षण कर सके। गोपनीयता के अधिकार को भारत के संविधान के अनुच्छेद 19 और 21 के अधीन मूल अधिकारों के साथ सहबद्ध किया गया है। [नागरिक स्वतंत्रता हेतु लोक संघ (पीयूसीएल) बनाम भारत संघ और अन्य (1997) 1 एससीसी 301];

ख) विनियमों को बनाते समय प्राधिकरण की एक मुख्य चिंता यह थी कि यह सुनिश्चित किया जाए कि ये विनियम, किसी भी प्रकार से, वाक और पेशे, कारोबार, व्यापार या व्यवसाय की स्वतंत्रता के अधिकारों का उल्लंघन न करने पाए, जैसा कि भारत के संविधान में अनुच्छेद 19(क) और (छ) में प्रत्याभूत किया गया है। प्राधिकरण विनियामक तंत्र पर भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) के कार्यकारी समूह के मत से सहमत है कि सभी मार्केटिंग कॉलों पर प्रतिबंध लगाना उचित नहीं

होगा क्योंकि ये महत्वपूर्ण मार्केटिंग साधन हैं और अनेक लोग नए उत्पादों/विद्यमान उत्पादों से संबंधित जानकारी को अद्यतन बनाने के विषय में कॉलें प्राप्त करने के पक्ष में हैं। इसके अलावा, यह नोट करना प्रासंगिक होगा कि टेलीमार्केटिंग उद्योग लाभप्रद रोजगार भी सृजित करता है। इसके परिणामस्वरूप, प्राधिकरण ने सुनिश्चित किया कि ये विनियम टेलीमार्केटिंग को समग्र रूप से प्रतिबंधित नहीं करेंगे, लेकिन ये अवांछनीय यूसीसी की घटनाओं को सीमित करेंगे।

- ग) प्राधिकरण सब्सक्राइबर्स के लिए यूसीसी प्राप्त करने से बचने को आसान बनाना चाहता था, तथा सब्सक्राइबर्स को इस बारे में अनेक सूचित विकल्प प्रदान करना चाहता था कि क्या वे यूसीसी को प्राप्त करना चाहते हैं अथवा नहीं;
- घ) अंततः, प्राधिकरण ने ऐसा समाधान प्राप्त किया जो कि आसान है, सब्सक्राइबर्स की गोपनीयता की रक्षा करता है तथा साथ ही साथ समय, प्रयास अथवा धन के संदर्भ में सब्सक्राइबर्स अथवा सेवा प्रदाताओं पर कोई उल्लेखनीय लागत अधिरोपित नहीं करता है।

13. यहां यह उल्लेख किया जाता है कि अधिकांश यूसीसी बैंकों, बीमा कंपनियों, अन्य सेवा प्रदाताओं (ओएसपी) के ठेके पर लिए टेलीमार्केटर्स द्वारा उनके सामान अथवा सेवाओं के विक्रय/मार्केटिंग के लिए प्रारंभ किए जाते हैं। विनियम में, "टेलीमार्केटर" से अभिप्रेत है **ऐसा व्यक्ति जो सामान, निवेशों अथवा सेवाओं के संदर्भ में किसी व्यावसायिक संव्यवहार के विषय में आग्रह करने अथवा संवर्धन करने के प्रयोजन के लिए दूरसंचार सेवा के माध्यम से कोई संदेश प्रेषित करता है।** टेलीमार्केटर की परिभाषा के अनुसार, उत्पादों की मार्केटिंग के लिए वॉयस कॉल करने वाली अथवा एसएमएस भेजने वाली सभी एजेंसियां, जिनमें वे कंटेंट प्रदाता भी शामिल हैं जो एसएमएस और शार्ट कोडों का प्रयोग करते हुए वॉयस के माध्यम से विभिन्न सेवाएं प्रदान करते हैं, टेलीमार्केटर्स की श्रेणी में आ जाती हैं तथा उन्हें टेलीमार्केटर के रूप में पंजीकृत होना चाहिए।

14. पूर्ववर्ती विनियम में, प्राधिकरण ने अधिदेशित किया है कि सभी एक्सेस प्रदाता ऐसे सब्सक्राइबर्स से, जो यूसीसी प्राप्त नहीं करना चाहते हैं, अनुरोध प्राप्त करने के लिए एक तंत्र स्थापित करेंगे। वे एक प्राइवेट कॉल-न-करें सूची का अनुरक्षण करेंगे, जिसमें सभी ऐसे सब्सक्राइबर्स के टेलीफोन नम्बर और अन्य विवरण शामिल होंगे। प्रचालकों द्वारा इस प्राइवेट कॉल-न-करें सूची के टेलीफोन नम्बर तथा क्षेत्र कोड एनडीएनसी रजिस्ट्री में अद्यतन बनाए जाएंगे और इसी प्रकार एनडीएमसी में समग्र भारत के ऐसे सभी सब्सक्राइबर्स के टेलीफोन नम्बर होंगे जिन्होंने यूसीसी प्राप्त न करने का विकल्प दिया है। टेलीमार्केटर्स को एनडीएनसी रजिस्ट्री में रजिस्टर होना होगा। टेलीमार्केटर एनडीएनसी रजिस्ट्री के लिए कॉलिंग सूची ऑनलाइन प्रस्तुत करेंगे, जहां रजिस्ट्री में सूचीबद्ध नम्बर को निकालकर सूची को अद्यतन बनाया जाएगा तथा अद्यतन सूची कॉलें करने के लिए टेलीमार्केटर को ऑनलाइन वापस अंतरित की जाएगी। विभिन्न क्रियाकलापों का फ्लो-चार्ट अनुबंध-I में दिया गया है।

अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण की परिभाषा:

15. यूसीसी के मुद्दे का समाधान करते समय प्राधिकरण के समक्ष प्रमुख चुनौती थी अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण को परिभाषित करना। परामर्श-पत्र में, ट्राई ने स्टैकहोल्डरों से टिप्पणियों के लिए निम्नलिखित परिभाषा दी है:—

“दूरसंचार सेवा के माध्यम से कोई संदेश, जोकि, सामान, निवेशों, सेवाओं अथवा विचारों के बारे में सूचित करने अथवा इनके संबंध में कोई व्यावसायिक संव्यवहार संचालित करने के प्रयोजन के लिए संप्रेषित किया है, जहां प्राप्तकर्ता पक्ष ने स्पष्ट रूप से इंगित नहीं किया है कि वह ऐसा संदेश प्राप्त करना चाहता है।”

16. हालांकि उपभोक्ता संघों सहित कुछ स्टैकहोल्डर उपर्युक्त परिभाषा के बारे में सहमत हैं, कुछ स्टैकहोल्डरों ने परिभाषा को इस प्रकार बदलने का सुझाव दिया है”.....जहां प्राप्तकर्ता पक्ष ने स्पष्ट रूप से इंगित किया है कि यह ऐसा संदेश प्राप्त नहीं करना चाहता है।” इस पर अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर अनुपालन किए जा रहे “ऑफ्ट-आउट अप्रोच” तथा बीपीओ उद्योग पर संभावित प्रभाव के परिप्रेक्ष्य में विचार किया गया था। इसके अलावा, अधिकांश स्टैकहोल्डरों ने यूसीसी को परिभाषित करते समय निम्नलिखित सुझाव दिया है:

- परिभाषा में ‘विचारों’ शब्द को हटाया जाए जब तक कि इसे समुचित रूप से परिभाषित न कर लिया जाए/इस पर व्यापक चर्चा न कर ली जाए।
- यूसीसी की परिभाषा में परोपकारिता, राष्ट्रीय अभियानों से संबंधित संदेशों को निकाला जाए।
- परिभाषा से नए टैरिफ पैकेज, बिल संबंधी जानकारी, नई मूल्यवर्धित सेवाओं आदि के बारे में दूरसंचार सेवा प्रदाताओं के संदेशों को निकाला जाए।

17. यूसीसी को परिभाषित करते समय, प्राधिकरण ने इन सुझावों पर विचार किया है तथा यूसीसी को निम्न के रूप में परिभाषित किया है, —

“दूरसंचार सेवा के माध्यम से ऐसा कोई संदेश, जिसे सामान, निवेश अथवा सेवा के संदर्भ में किसी व्यावसायिक संव्यवहार के विषय में सूचित करने अथवा आग्रह करने अथवा संवर्धन करने के प्रयोजन के लिए संप्रेषित किया गया है, जिसे कोई सब्सक्राइबर प्राप्त न करने का विकल्प देता है, परंतु इसमें शामिल नहीं है, —

- (i) किसी निर्दिष्ट अनुबंध के अधीन, ऐसे अनुबंध के पक्षों के बीच किसी सेवा अथवा वित्तीय संव्यवहार से संबंधित कोई संदेश (प्रोत्साहन संबंधी संदेश को छोड़कर);

(ii) सरकार अथवा उक्त प्रयोजन के लिए इसकी प्राधिकृत पंजीकृत एजेंसियों के निदेशों पर संप्रेषित परोपकार, राष्ट्रीय अभियानों अथवा प्राकृतिक आपदाओं से संबंधित कोई संदेश;

(iii) सरकार अथवा इसके द्वारा प्राधिकृत किसी प्राधिकारी अथवा एजेंसी के निदेशों पर भारत की संप्रभुता और अखंडता, राज्य की सुरक्षा, विदेशों के साथ मैत्रीपूर्ण संबंधों, सार्वजनिक व्यवस्था, मर्यादा अथवा नैतिकता के हित में संप्रेषित संदेश।”

18. प्राधिकरण ने यह भी निर्णय लिया कि इस समस्या का समाधान करते समय इसे वॉयस कॉलों तक सीमित नहीं किया जाना चाहिए बल्कि एसएमएस, आईवीआर, एमएसएस आदि सहित सभी अन्य इलेक्ट्रॉनिक संप्रेषण साधनों को भी इसमें शामिल किया जाना चाहिए।

तकनीकी समाधान – अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण

19. परामर्श पत्र में विभिन्न तकनीकी समाधानों पर चर्चा की गई है तथा स्टैकहोल्डरों के विचार मांगे गए हैं। अधिकांश स्टैकहोल्डरों ने निम्नलिखित को ध्यान में रखते हुए टेलीमार्केटरोन्मुखी समाधान को वरीयता दी:

- टेलीमार्केटिंग क्रियाकलाप का प्रत्यक्ष लाभार्थी टेलीमार्केटर है जबकि सेवा प्रदाता और उपभोक्ता अप्रत्यक्ष रूप से लाभार्थी है। टेलीमार्केटरोन्मुखी समाधान में यह सुनिश्चित करना टेलीमार्केटर की जिम्मेवारी है कि वे ऐसे उपभोक्ताओं को कॉल न करें, जो ऐसे व्यावसायिक संदेशों में रूचि नहीं लेते हैं। अतः टेलीमार्केटरोन्मुखी समाधान की पसंदीदा पद्धति है।
- अन्य समाधानों के क्रियान्वयन में एक प्रथम संख्यांकन स्कीम तथा नेटवर्क के उन्नयन की आवश्यकता होगी जिसे तत्काल क्रियान्वित नहीं किया जा सकता है। ऐसे उन्नयन फिक्सड नेटवर्कों में कठिन होते हैं।

20. इसके अलावा, डीओटी, टीईसी तथा ट्राई के सदस्यों से मिलकर बनी एक समिति टेलीमार्केटरों के लिए विभिन्न स्तरों के आवंटन की तकनीकी व्यवहार्यता पर विचार-विमर्श करने तथा टेलीमार्केटरों द्वारा सब्सक्राइबर्स को भेजे जाने वाले अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषणों को स्वतः ही रोके जाने के लिए तकनीकी समाधान को तलाशने के लिए गठित की गई थी। समिति ने विभिन्न विकल्पों का मूल्यांकन किया है तथा सिफारिश की है कि ऐसे किसी समाधान के परिणामस्वरूप संख्यांकन संसाधनों का अत्याधिक अकार्यकुशल रूप से उपयोग होगा, स्वियों के उन्नयन की आवश्यकता होगी जिसके लिए एक्सेस प्रदाता को पर्याप्त धनराशि निवेश करनी होगी तथा उपस्करों पर सिगनल और प्रोसेसर संबंधी बोझ भी बढ़ जाएगा जिसके फलस्वरूप नेटवर्क के कार्य-निष्पादन स्तर में कमी आएगी।

21. पूर्ववर्ती और अंतरराष्ट्रीय प्रक्रियाओं के आधार पर, प्राधिकरण ने निर्णय लिया है कि सर्वाधिक प्रभावी और आसानी से प्रवृत्त किया जाने वाला समाधान वह होगा जिसके तहत ऐसे सब्सक्राइबर्स के टेलीफोन नम्बरों को रखने वाले एक राष्ट्रीय डाटाबेस का सृजन किया जाए जिन्होंने यूसीसी को प्राप्त न करने का विकल्प दिया है और जिसे 'राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्ट्री' (इसमें इसके पश्चात 'एनडीएनसी रजिस्ट्री' कहा गया है) कहा जाएगा। विनियम में, प्राधिकरण ने अधिदेश दिया है कि सभी एक्सेस प्रदाता ऐसे सब्सक्राइबर्स से अनुरोध प्राप्त करने के लिए एक तंत्र स्थापित करेंगे जो यूसीसी प्राप्त नहीं करना चाहते हैं। वे एक प्राइवेट कॉल-न-करें सूची का रख-रखाव करेंगे जिसमें ऐसे सभी सब्सक्राइबर्स के टेलीफोन नम्बर तथा अन्य विवरण होंगे। प्रचालकों द्वारा इस प्राइवेट कॉल-न-करें सूची से टेलीफोन नम्बर और क्षेत्र कोड एनडीएनसी रजिस्ट्री में अद्यतन किए जाएंगे और इस प्रकार एनडीएनसी रजिस्ट्री में समस्त भारत के ऐसे सभी सब्सक्राइबर्स के टेलीफोन नम्बर होंगे जिन्होंने कोई भी यूसीसी प्राप्त न करने का विकल्प दिया है। टेलीमार्केटरों को एनडीएनसी रजिस्ट्री में रजिस्टर होना होगा। टेलीमार्केटर एनडीएनसी रजिस्ट्री की कॉलिंग सूची ऑनलाइन प्रस्तुत करेंगे, जहां सूची को रजिस्ट्री में सूचीबद्ध नम्बर को निकालकर अद्यतन बनाया जाएगा तथा अद्यतन सूची कॉल करने के लिए टेलीमार्केटर को ऑनलाइन वापस अंतरित की जाएगी।

22. राष्ट्रीय डीएनसी को डिजाइन करने, स्थापित करने और प्रचालित करने के उद्देश्य से प्राधिकरण ने प्रस्ताव हेतु अनुरोध तैयार किया था तथा इसे राष्ट्रीय सूचना-विज्ञान केन्द्र (एनआईसी), सूचना प्रौद्योगिकी विभाग, भारत सरकार को उनकी टिप्पणियों और इसे स्थापित करने के लिए उनकी इच्छा को सूचित करने के लिए अग्रेषित किया था। एनआईसी ने इस पर सकारात्मक प्रतिक्रिया व्यक्त की है तथा वह राष्ट्रीय डीएनसी रजिस्ट्री की डिजाइनिंग, स्थापना, प्रचालन और अनुरक्षण के कार्य को करने के लिए सहमत है। प्राधिकरण ने एनआईसी के प्रस्ताव का अनुमोदन कर दिया है। अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण के बारे में प्राधिकरण की सिफारिशों के अनुसरण में, डीओटी ने एनडीएनसी रजिस्ट्री की स्थापना, प्रचालन और अनुरक्षण करने के लिए एनआईसी को प्राधिकृत किया है। प्राधिकरण ने इसके लिए होने वाले व्यय को वहन करने का निर्णय लिया है।

23. यह विनियम एनडीएनसी रजिस्ट्री की स्थापना की तारीख से पंद्रह दिन के भीतर प्रत्येक एक्सेस प्रदाता को सब्सक्राइबर्स के अवांछनीय कॉलें प्राप्त न करने के अनुरोध को पंजीकृत करने के लिए एक तंत्र स्थापित करने का अधिदेश देता है तथा इसके लिए प्राइवेट कॉल-न-करें सूची स्थापित करना अपेक्षित होगा। प्राइवेट कॉल-न-करें सूची में विभिन्न विवरण होंगे जैसे सब्सक्राइबर का नाम, क्षेत्र कोड सहित टेलीफोन नम्बर, सब्सक्राइबर द्वारा अनुरोध करने, अनुरोध को वापस लिए जाने की तारीख और समय, आदि।

24. सेवा प्रदाता एनआईसी द्वारा केन्द्रीय रूप से अनुरक्षित राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर को उपभोक्ता के पंजीकरण/वापसी संबंधी अनुरोध की प्राप्ति के 15 दिन के भीतर अद्यतन बनाएगा। एक्सेस प्रदाता राष्ट्रीय संख्यांकन योजना में किसी परिवर्तन होने अथवा किसी उपभोक्ता की सेवा समाप्त होने के मामले में आंकड़ों को अद्यतन बनाएगा।

25. टेलीमार्केटर को एनडीएनसी रजिस्ट्री में रजिस्टर होना होगा। टेलीमार्केटर एनडीएनसी रजिस्ट्री की कॉलिंग सूची ऑनलाइन प्रस्तुत करेंगे, जहां सूची को रजिस्टर में सूचीबद्ध नम्बर को निकालकर अद्यतन बनाया जाएगा तथा अद्यतन सूची कॉल करने के लिए टेलीमार्केटर को ऑनलाइन अंतरित की जाएगी।

26. टेलीमार्केटर को उत्तरदायी बनाने के लिए, ट्राई ने सभी टेलीमार्केटरों को तीन माह के भीतर दूरसंचार विभाग के साथ पंजीकृत होने का अधिदेश दिया है। इस प्रकार, केवल पंजीकृत टेलीमार्केटर ही किसी दूरसंचार सेवा प्रदाता के सब्सक्राइबर बन सकेंगे। यदि कोई विद्यमान टेलीमार्केटर विनिर्धारित अवधि के भीतर दूरसंचार विभाग के साथ पंजीकृत होने में असफल रहता है, तो दूरसंचार सेवा प्रदाताओं को उनके टेलीफोन कनेक्शन काटने के लिए प्राधिकृत किया गया है।

27. इन विनियमों के द्वारा यह उपबंध किया गया है कि यदि कोई सब्सक्राइबर उसके अनुरोध की तारीख से 30 दिन की समाप्ति के बाद यूसीसी प्राप्त करता है, तो वह कॉल ओरिजिनेटिंग संख्या का उल्लेख करते हुए अपने सेवा प्रदाता को शिकायत कर सकेगा। दूरसंचार सेवा प्रदाता ऐसी शिकायत की पावती देगा, शिकायतकर्ता के यूसीसी पंजीकरण का सत्यापन करेगा तथा उसे (कॉल विवरण रिकॉर्ड तथा अन्य प्रासंगिक जानकारियों के साथ) उस सेवा प्रदाता को अग्रेषित करेगा जिसके नेटवर्क से ऐसी यूसीसी आरंभ हुई है।

28. ओरिजिनेटिंग एक्सेस प्रदाता, जिसे शिकायत अग्रेषित की गई है, शिकायत की जांच करेगा तथा पहले अवसर पर दोषी टेलीमार्केटर/उपभोक्ता को चेतावनी देगा। यदि उसी उपभोक्ता द्वारा दूसरी बार भी यूसीसी दोहराई जाती है, तो ओरिजिनेटिंग एक्सेस प्रदाता एक उच्च टैरिफ प्रभारित करेगा, जिसे ट्राई द्वारा पृथक रूप से दूरसंचार टैरिफ आदेश, 1999 में अधिसूचित किया गया है। दूरसंचार टैरिफ (पैंतालीसवां संशोधन) आदेश, 2007 निर्दिष्ट करता है कि एक्सेस सेवा प्रदाताओं द्वारा ऐसे अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषणों के लिए प्रेषकों से टैरिफ प्रभारित किए जाएंगे। यदि उपभोक्ता तीसरी बार यूसीसी भेजता है, तो एक्सेस प्रदाता को दोषी उपभोक्ता/टेलीमार्केटर की सेवाओं को समाप्त करने की शक्तियां प्रदान की गई हैं। कुछ दृष्टिकोण अभिव्यक्त किए गए थे कि सेवा प्रदाता द्वारा वसूले गए टैरिफ प्रभावित सब्सक्राइबर को प्रदान कर दिए जाने चाहिए। तथापि, यह स्पष्ट किया गया है कि ट्राई के पास न तो शास्ति अधिरोपित करने की शक्ति है और न ही शिकायतों का निपटान करने की शक्ति है। अतः ऐसे टेलीमार्केटर पर उच्च टैरिफ उद्ग्रहित करने के मार्ग का पालन करने का निर्णय लिया गया है जो काल-न-करें सूची का उल्लंघन करते हैं। सेवा प्रदाता द्वारा प्रभारित किए गए उच्च टैरिफ को लाइसेंस शुल्क तथा स्पेक्ट्रम प्रभारों के प्रयोजन के लिए सेवा प्रदाताओं के समायोजित सकल राजस्व (एजीआर) में परिकलित किया जाएगा।

29. प्राधिकरण को विश्वास है कि अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण के लिए उच्च टैरिफ दर (अर्थात् प्रत्येक ऐसे संप्रेषण के लिए 500/- रु0) अधिसूचित करने से उपभोक्ताओं के हित का संरक्षण किया जाएगा तथा दूरसंचार क्षेत्र के व्यवस्थित विकास को सुकर बनाया जाएगा।