

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

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

दूरसंचार टैरिफ (अड़तालीसवां संशोधन) आदेश, 2008
(2008 का संख्यांक 3)

अधिसूचना

नई दिल्ली, 01 सितम्बर, 2008

सं0 301-31/2007-आर्थिक – भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (ख) उप-खंड (i) के साथ पठित उक्त धारा के उप-खंड (2) के अधीन भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण को प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण दूरसंचार टैरिफ आदेश, 1999 में और संशोधन करने के लिए एतद्वारा निम्नलिखित आदेश बनाता है, अर्थात्:-

1. (1) इस आदेश को दूरसंचार टैरिफ (अड़तालीसवां संशोधन) आदेश, 2008 कहा जाएगा।
(2) यह आदेश 15 सितम्बर, 2008 से प्रवृत्त होगा।

2. दूरसंचार टैरिफ आदेश, 1999 (जिसे इसमें इसके पश्चात प्रधान टैरिफ आदेश कहा गया है) के खंड 6 में, उप-खंड (vii) के पश्चात, निम्नलिखित उप-खंड अंतःस्थापित किया जाएगा, अर्थात् :-

“(viii) जहां जीवनकाल वैधता अथवा असीमित वैधता वाले किसी टैरिफ प्लान के निबंधन और शर्तों में कोई ऐसी शर्त अथवा अनुबंध शामिल है जिसमें किसी सब्सक्राइबर के लिए यह अपेक्षित है कि वह ऐसी वैधता के दौरान विनिर्दिष्ट समयावधियों या अंतरालों के भीतर किसी निर्दिष्ट न्यूनतम राशि के लिए रीचार्ज करवा ले ताकि उक्त टैरिफ प्लान वैध बना रहे, ऐसी निर्दिष्ट समयावधि अथवा अंतराल, किसी भी मामले में, छह माह से कम नहीं होगा;

(ix) प्रत्यक्ष टैरिफ कटौतियों के मामले में, जहां प्रचालक का घोषित आशय बिना किन्हीं संलग्न देयताओं के सभी सब्सक्राइबरों को लाभ प्रदान करना है, वहां सब्सक्राइबरों की ओर से स्पष्ट सकारात्मक कार्यवाही की कोई पूर्व-शर्त नहीं होगी। सब्सक्राइबर द्वारा किसी विकल्प का प्रयोग केवल तभी प्रासंगिक होगा जब ऐसे विकल्पों के परिणामस्वरूप उस पर कोई देयता या प्रतिकूल शर्तें अधिरोपित होती हो।”।

3. प्रधान टैरिफ आदेश के सेल्युलर मोबाइल दूरसंचार सेवा (सीएमटीएस) से संबंधित अनुसूची II में,—

(क) “टैरिफ” शीर्षक के अधीन, मद “(4) स्थापना प्रभार” के सम्मुख आने वाली प्रविष्टियों में, “किसी सेवा प्रदाता द्वारा प्रदान की गई” शब्दों के स्थान पर निम्नलिखित शब्द प्रतिस्थापित किए जाएंगे, अर्थात :—

“किसी सेवा प्रदाता द्वारा प्रदान की गई तथा कोई अपफ्रंट भुगतान अथवा आवर्ती प्रभार अथवा शुल्क अथवा किसी भी नाम या वर्णन द्वारा ऐसी कोई राशि किसी आजीवन वैधता प्लान या असीमित वैधता प्लान (जिसे इसमें इसके पश्चात विद्यमान टैरिफ प्लान कहा गया है) के किसी सब्सक्राइबर से उद्ग्रहित नहीं की जाएगी यदि ऐसा सब्सक्राइबर कम प्रवेश शुल्क वाले किसी आजीवन वैधता प्लान का विकल्प लेता है;”;

(ख) “टैरिफ” शीर्षक के अधीन, मद “(6) प्रीपेड सेवा के लिए टैरिफ” के सम्मुख आने वाली प्रविष्टियों में, परंतुक में, खण्ड (ड) के पश्चात, निम्नलिखित खण्ड अंतःस्थापित किया जाएगा, अर्थात:—

“(च) निम्न के अलावा कोई भी राशि, चाहे वह नियत शुल्क हो अथवा अन्यथा—

(i) लागू कर; और

(ii) कोई मामूली शुल्क, जोकि किसी टैरिफ प्लान के अधीन प्रत्येक रीचार्ज के लिए प्रशासनिक लागतों अथवा व्ययों हेतु दो रूपये से अधिक नहीं होगा, टॉक टाइम मूल्य के प्रावधान के लिए अनन्य रूप से आशयित किसी भी रीचार्ज पर उद्ग्रहित नहीं की जाएगी।”।

[एम. कन्नन]

सलाहकार (आर्थिक)

टिप्पणी 1 – दूरसंचार टैरिफ आदेश, 1999 दिनांक 09 मार्च, 1999 की अधिसूचना संख्या 99/3 के अंतर्गत भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित हुआ था तथा इसमें तत्पश्चात् निम्नलिखित अधिसूचनाओं द्वारा संशोधन किए गए:—

संशोधन संख्या	अधिसूचना संख्या और तारीख
पहला	301-4/99-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 30.3.1999
दूसरा	301-4/99-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 31.5.1999
तीसरा	301-4/99-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 31.5.1999
चौथा	301-4/99-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 28.7.1999
5वां	301-4/99-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 17.9.1999
6वां	301-4/99-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 30.9.1999
7वां	301-8/2000-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 30.3.2000
8वां	301-8/2000-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 31.7.2000
9वां	301-8/2000-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 28.8.2000
10वां	306-1/99-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 9.11.2000
11वां	310-1(5)/ट्राई-2000 दिनांक 25.1.2001
12वां	301-9/2000-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 25.1.2001
13वां	303-4/ट्राई-2001 दिनांक 1.5.2001

14वां	306-2 / ट्राई-2001 दिनांक 24.5.2001
15वां	310-1(5) / ट्राई-2000 दिनांक 20.7.2001
16वां	310-5(17) / 2001-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 14.8.2001
17वां	301 / 2 / 2002-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 22.1.2002
18वां	303 / 3 / 2002-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 30.1.2002
19वां	303 / 3 / 2002-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 28.2.2002
20वां	312-7 / 2001-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 14.3.2002
21वां	301-6 / 2002-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 13.6.2002
22वां	312-5 / 2002-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 4.7.2002
23वां	303 / 8 / 2002-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 6.9.2002
24वां	306-2 / 2003-आर्थिक दिनांक 24.1.2003
25वां	306-2 / 2003-आर्थिक दिनांक 12.3.2003
26वां	306-2 / 2003-आर्थिक दिनांक 27.3.2003
27वां	303 / 6 / 2003-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 25.4.2003
28वां	301-51 / 2003-आर्थिक दिनांक 5.11.2003
29वां	301-56 / 2003-आर्थिक दिनांक 3.12.2003
30वां	301-4 / 2004 (आर्थिक) दिनांक 16.1.2004
31वां	301-2 / 2004-आर्थिक दिनांक 7.7.2004
32वां	301-37 / 2004-आर्थिक दिनांक 7.10.2004
33वां	301-31 / 2004-आर्थिक दिनांक 8.12.2004
34वां	310-3(1) / 2003-आर्थिक दिनांक 11.3.2005
35वां	310-3(1) / 2003-आर्थिक दिनांक 31.3.2005
36वां	312-7 / 2003-आर्थिक दिनांक 21.4.2005
37वां	312-7 / 2003-आर्थिक दिनांक 2.5.2005
38वां	312-7 / 2003-आर्थिक दिनांक 2.6.2005
39वां	310-3(1) / 2003-आर्थिक दिनांक 8.9.2005

40वां	310-3(1) / 2003-आर्थिक दिनांक 16.9.2005
41वां	310-3(1) / 2003-आर्थिक दिनांक 29.11.2005
42वां	301-34 / 2005-आर्थिक दिनांक 7.3.2006
43वां	301-2 / 2006-आर्थिक दिनांक 21.3.2006
44वां	301-34 / 2006-आर्थिक दिनांक 24.1.2007
45वां	301-18 / 2007-आर्थिक दिनांक 5.6.2007
46वां	301-36 / 2007-आर्थिक दिनांक 24.1.2008
47वां	301-14 / 2007-आर्थिक दिनांक 17.3.2008

टिप्पणी 2 – व्याख्यात्मक ज्ञापन दूरसंचार टैरिफ (अड़तालीसवां संशोधन) आदेश, 2008 के लिए उद्देश्यों और कारणों की व्याख्या करता है।

व्याख्यात्मक ज्ञापन

प्राधिकरण ने एक्सेस मार्केट में टैरिफ प्रस्तावों की भरमार से उत्पन्न उपभोक्ता पारदर्शिता के मुद्दे पर वर्ष 2004 में विचार किया था तथा इस प्रयोजनार्थ "एक्सेस सेवा प्रदाताओं द्वारा उपलब्ध कराए जाने वाले टैरिफ आदेशों की संख्या को सीमित करना" नामक परामर्श-पत्र जारी किया था। इस प्रक्रिया के परिणामस्वरूप जुलाई, 2004 में टीटीओ में 31वां संशोधन जारी किया गया जिसमें छह माह की अवधि के लिए टैरिफ में वृद्धि से उपभोक्ताओं को संरक्षण प्रदान करने का महत्वपूर्ण उपबंध किया गया था। उसके पश्चात, प्राधिकरण ने उपभोक्ताओं के हित में अनेक अन्य विनियामक अधिदेश जारी किए जिनमें टीटीओ का 43वां संशोधन शामिल था, जिसमें आजीवन प्लानों सहित लंबी वैधता के प्लानों में नामांकित उपभोक्ताओं के लिए और अधिक संरक्षण सुनिश्चित किया गया था। प्राधिकरण द्वारा ऐसे अनेक उपाय किए जाने के बावजूद उपभोक्ताओं के मध्य यह भावना व्याप्त है कि एक्सेस सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान किए जा रहे विभिन्न प्रस्ताव पारदर्शी और उपभोक्ताओं के हित में नहीं हैं। प्राधिकरण को उपभोक्ताओं तथा उपभोक्ता संगठनों से निरंतर ऐसी शिकायतें प्राप्त होती हैं जिनमें अन्य बातों के साथ-साथ पारदर्शिता के मुद्दे को उठाया गया होता है।

2. अतः प्राधिकरण ने जन-परामर्श की सुस्थापित प्रक्रिया के माध्यम से टैरिफ प्रस्तावों के मामलों की पारदर्शिता से संबंधित विनियामक ढांचे पर पुनः विचार करने का निर्णय लिया। प्राधिकरण ने 29 जनवरी, 2008 को एक परामर्श-पत्र जारी करके इस दिशा में एक परामर्श प्रक्रिया शुरू की। अहमदाबाद और जयपुर में ओपन हाउस चर्चाएं आयोजित की गईं। "एक्सेस सेवा प्रावधान में टैरिफ प्रस्तावों की भरमार से उत्पन्न मुद्दे" नामक इस परामर्श-पत्र में निम्नलिखित मुद्दों पर चर्चा की गई:-

(क) क्या प्रस्तावित टैरिफ प्लानों की संख्या-सीमा को उसकी वर्तमान अधिकतम संख्या से, जो कि 25 है, और कम करने की कोई आवश्यकता है और यदि हां, तो वह संख्या कितनी होनी चाहिए? अपने उत्तर को न्यायसंगत ठहराएं। यदि नहीं, तो इसके कारण बताएं?

- (ख) प्रस्तावित सीमा के लागू करने के लिए सेवा क्षेत्र कौन से होने चाहिए?
- (ग) एड-ऑन पैकों के ढांचे तथा संख्या को विनियमित किए जाने तथा प्रस्तावित प्लानों की संख्या पर रोक लगाने के प्रयोजनार्थ उन्हें टैरिफ प्लानों के रूप में गिने जाने की आवश्यकता है? यदि हां, तो क्या विशिष्ट सुझाव हैं।
- (घ) इस परिदृश्य में मूल्यवर्धित सेवा को कैसे समझा जाएगा?
- (ङ) क्या टीटीओ के 31वें संशोधन के उपबंधों द्वारा टैरिफ प्लानो हेतु विनिर्दिष्ट 6 महीने की न्यूनतम वैधता अवधि की समीक्षा किए जाने की आवश्यकता है?
- (च) क्या सीमित अवधि के लिए सब्सक्रिप्शन हेतु किंतु एक नियमित प्लान के रूप में उपभोक्ता के लिए उपलब्ध प्रस्तावित टैरिफ प्लानों पर रोक लगाने के प्रयोजनार्थ उसे टैरिफ प्लानों के रूप में गिना जाए?
- (छ) क्या संवर्धनात्मक प्रस्तावों को विनियमित करने या प्रतिबंधित करने की कोई आवश्यकता है और यदि हां, तो क्या उपाय किए जाने चाहिए?
- (ज) टैरिफ प्रस्तावों की पारदर्शिता में सुधार करने हेतु और क्या उपाय किए जाने चाहिए?

3. परामर्श-पत्र में परामर्श करने योग्य मुद्दों को मोटे तौर पर चार तरह के मुद्दों के रूप में वर्गीकृत किया जा सकता है:—

- (क) टैरिफ प्लानों की अधिकतम संख्या को कम करने की आवश्यकता।
- (ख) टीटीओ के 31वें संशोधन में दी गई छह महीने की सुरक्षा अवधि की समीक्षा।
- (ग) एड-ऑन पैक/मूल्यवर्धित सेवा/संवर्धनात्मक टैरिफ के रूप में प्रस्तावित टैरिफों की संख्या और उसके ढांचे की समीक्षा, और
- (घ) टैरिफ प्रस्तावों में पारदर्शिता को बढ़ाने हेतु और उपाय किए जाने की आवश्यकता।

4. प्राधिकरण को अनेक पणधारकों से लिखित अनुरोध प्राप्त हुए थे। ये ट्राई की वेबसाइट पर उपलब्ध हैं। मार्च 2008 में अहमदाबाद और जयपुर में हुई ओपन हाउस चर्चा में फीडबैक भी लिया गया। टीटीओ में संशोधन संबंधी यह आदेश बहुस्तरीय परामर्श प्रक्रिया की समाप्ति पर प्राधिकरण के निर्णय को संप्रेषित करने और उसे विधिसम्मत बनाने की मांग करता है।

परामर्श के प्रथम चरण पर मुद्दे और प्राधिकरण का निर्णय

(क) क्या प्रस्तावित टैरिफ प्लानों की संख्या की सीमा को उसकी वर्तमान अधिकतम संख्या से, जो कि 25 है, और कम करने की कोई आवश्यकता है ?

5. टैरिफ प्लान प्रस्ताव की वर्तमान संख्या जो 25 है, को कम करने के मुद्दे पर तीन प्रकार के उत्तर प्राप्त हुए हैं: (i) कि टैरिफ प्लान की अधिकतम संख्या निश्चित करने अर्थात् उस पर रोक लगाने की कोई आवश्यकता नहीं है (ii) कि वर्तमान स्तर तक रोक लगाने को जारी रखा जाए और (iii) यह कि टैरिफ प्लान की अधिकतम संख्या को और कम किया जाए। कोई रोक नहीं लगाने अर्थात् वर्तमान संख्या को और कम न करने के पक्षकर पणधारकों द्वारा दिए गए कारण निम्नानुसार हैं:—

- अंतरराष्ट्रीय स्तर पर, विनियामक टैरिफ प्लानों की संख्या को विनियमित नहीं करते हैं।
- यदि सेवा प्रदाता अलग-अलग ग्राहक की जरूरतों को नजरदांज करते हैं, तो यह संभावना बनी रहती है कि भावी ग्राहक क्षेत्र का दोहन न हो पाएगा।
- यदि सब्सक्राइबर को प्रयोग पद्धति की जानकारी है तो टैरिफ प्लान का चुनाव करते समय उसे कोई दुविधा नहीं होती है।
- प्लानों की संख्या सीमित करने से सब्सक्राइबरों को उपलब्ध विकल्प भी सीमित हो जाएंगे।

- अधिकतम संख्या को कम करने से प्रतिस्पर्धा रूक जाएगी और काफी सब्सक्राइबर्स को उनकी जरूरत के मुताबिक बेहतर प्लान नहीं मिल पाएगा।
- 5-6 नए प्रचालकों के बाजार में आने की संभावना है। वर्तमान प्रचालकों को नए प्रचालकों के प्रस्तावों से मेल खाते नए टैरिफ प्लानों को पेश करना होगा।
- इसके फलस्वरूप बाजार में प्रतिस्पर्धा सीमित हो जाएगी और ग्राहक के विकल्प कम हो जाएंगे।
- यह मुक्त बाजारी शक्तियों के लिए प्रति-उत्पादक होगा।
- प्रतिबंध से उन कुछ ग्राहकों को नुकसान होगा जो अपनी प्रयोग पद्धति के अनुकूल टैरिफ प्लानों का लाभ नहीं उठा पाएंगे।
- रोक लगाने से ग्राहक के हित संबंधी लक्ष्य प्राप्त नहीं हो पाएंगे।
- ग्राहक को ज्यादा विकल्पों से फायदा होगा।
- यह रोक सेवा प्रदाता की कुशलतापूर्वक प्रतिस्पर्धा करने की क्षमता को सीमित कर देगी।

6. जो पणधारक वर्तमान अधिकतम सीमा अर्थात 25 को और कम करने के पक्ष में थे, उन्होंने अपने मत के पक्ष में निम्नलिखित विचार रखे:-

- ज्यादा प्लानों से उपभोक्ता सदैव भ्रमित हो जाते हैं।
- ग्राहक आदर्श टैरिफ पैकेज की पहचान करने योग्य बन जाते हैं।
- यह मोबाइल सेवा प्रदाताओं के टैरिफ उत्पादक-संघ को प्रभावी रूप से समाप्त कर सकता है।
- ट्राई ने अपने स्वयं के निष्कर्ष में यह बताया है कि प्री-पेड और पोस्ट-पेड, दोनों के लगभग 75 प्रतिशत ग्राहकों ने केवल 5-6 टैरिफ प्लानों को ही चुना है।
- प्रस्तावों में पारदर्शिता की कमी है।
- नए प्रचालकों की संख्या के साथ प्लानों की संख्या भी बढ़ जाएगी।

7. अधिकांश सेवा प्रदाताओं और उपभोक्ताओं/उपभोक्ता संगठनों की यह राय थी कि टैरिफ प्लानों की संख्या को सीमित करने से ग्राहक के विकल्प भी सीमित हो जाएंगे और इससे कोई फायदा नहीं होगा। सेवा प्रदाताओं ने बाजार में टैरिफ प्रस्तावों/प्लानों की संख्या सीमित करने के खिलाफ इस आधार पर कुछ तर्क दिए हैं कि ऐसे कदम से बाजार में प्रतिस्पर्धात्मक कार्यों में कमी आ सकती है। यहां तक कि कुछ उपभोक्ता संगठन ने प्राधिकरण को अपने लिखित अनुरोधों और ओपन हाउस चर्चा के दौरान यह सुझाव दिया कि टैरिफ प्लानों की संख्या में कटौती एक उचित विकल्प नहीं है क्योंकि इससे उपभोक्ताओं के विकल्प सीमित हो जाएंगे और इसलिए उन्होंने 25 टैरिफ प्लानों की वर्तमान सीमा को जारी रखने की वकालत की। परामर्श-प्रक्रिया में एक आम राय यह उभरी है कि यदि टैरिफ प्लानों को किसी अस्पष्टता और छिपे हुए प्रभारों के बिना आसान बना दिया जाए तो उपभोक्ताओं को प्लानों की संख्या से कोई समस्या नहीं होगी।

8. प्राधिकरण ने नोट किया कि मूल्य प्लानों के मामले में उपलब्ध विकल्प बाजार में प्रतिस्पर्धी कार्यकलाप का एक वास्तविक परिणाम है तथा इसमें किसी भी प्रकार का हस्तक्षेप प्रतिस्पर्धा को बढ़ावा देने की नीति का उल्लंघन होगा। प्राधिकरण ने पणधारकों द्वारा व्यक्त किए गए विभिन्न मतों पर विचार करने और प्रचलित बाजारी स्थितियों का आकलन करने के बाद एक्सेस सेवा प्रदाताओं द्वारा पेश किए जा सकने वाले ऐसे टैरिफ प्लानों की संख्या पर विद्यमान सीमा अर्थात् 25 को परिवर्तित न करने का निर्णय लिया है। दूसरे शब्दों में इसका अर्थ यह है कि इस मामले में टीटीओ के 21वें संशोधन के वर्तमान उपबंध लागू रहेंगे।

9. किसी एक्सेस सेवा प्रदाता द्वारा किसी एक समय पर 25 से अधिक टैरिफ प्लान प्रदान नहीं किए जा सकते हैं, इसमें पोस्ट-पेड तथा प्रीपेड, दोनों ही टैरिफ प्लान शामिल हैं। किसी प्रस्ताव पर 25 टैरिफ प्लानों की सीमा की मॉनीटरिंग करने के लिए नेटवर्क में ग्राहकों के नामांकन के लिए किसी प्रस्ताव की पेशकश तथा निम्नलिखित में से एक या अधिक विशेषताओं वाले पैकेजों को टैरिफ प्लान के रूप में गिना जाएगा:

- i) शीर्षक
- ii) किराया / नियत शुल्क
- iii) बिलिंग चक्र / वैधता
- iv) निःशुल्क कॉल भत्ता / टॉक टाइम
- v) स्थानीय कॉल
- vi) एसटीडी
- vii) आईएसडी
- viii) एसएमएस
- ix) राष्ट्रीय रोमिंग

सेवा प्रदाताओं और प्राधिकरण के लिए एक बेहतर निगरानी तंत्र स्थापित करने के लिए तथा साथ ही अधिक पारदर्शिता को सुकर बनाने के लिए प्रत्येक टैरिफ प्लान के लिए एक विशेष संख्यांकन स्कीम विकसित करने का निर्णय लिया गया है। इस संबंध में विस्तृत निदेश अलग से जारी किए जा रहे हैं।

10. इसके अलावा, टीटीओ, 1999 के 21वें संशोधन के उपबंधों के अंतर्गत सभी सेवा प्रदाताओं के लिए यह अनिवार्य है कि वे नए टैरिफ प्लानों की सूचना के समय निम्नलिखित जानकारी प्रदान करें:—

“.....तारीख (सूचना की तारीख) को सब्सक्राइबर्स के लिए पेश किए जाने वाले टैरिफ प्लानों की संख्या

—प्रीपेड (जहां लागू हो)

—पोस्टपेड (जहां लागू हो)

उक्त जानकारी के बिना उपभोक्ता अर्जन के लिए ट्राई को सूचित किया गया किसी भी नए पोस्टपेड या प्रीपेड प्लान को रिकॉर्ड में नहीं लिया जाएगा। इसका कड़ा अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए इसे पुनः दोहराया जा रहा है।

(ख) एड-ऑन पैक/मूल्यवर्धित सेवा/संवर्धनात्मक टैरिफों के रूप में प्रदान किए जा रहे टैरिफों की संख्या और संरचना

11. परामर्श पत्र में चर्चा किया गया एक अन्य प्रमुख मुद्दा था एड-ऑन/टोन-अप पैकों तथा संवर्धनात्मक पेशकशों की निरंतर बढ़ती हुई संख्या और उनकी किस्में। जबकि कुछ उपभोक्ता संगठनों ने एड-अप पैकों के विनियमन पर जोर दिया, कुछ अन्य उपभोक्ता संगठनों ने इस राय का समर्थन किया कि एड-अप पैकों के विरुद्ध किसी भी प्रकार का उल्लंघन उपभोक्ताओं के प्रौद्योगिकीय विकास के लाभों को सीमित कर सकता है। तथापि, प्राधिकरण ने नोट किया कि उपभोक्ताओं के लिए पैक वैकल्पिक होते हैं तथा उनके लिए सामान्यतया उपयोगी होते हैं क्योंकि सब्सक्राइबर यूसेज प्रोफाइल पर निर्भर करते हुए लागत को कम कर सकता है। **अतः प्राधिकरण ने एड-ऑन पैकों आदि के रूप में प्रदान किए गए टैरिफों की संख्या और संरचना पर कोई नया विनियामक प्रतिबंध अधिरोपित न करने का निर्णय लिया।**

12. परामर्श-पत्र में उठाए गए अन्य मुद्दों और उनपर पणधारकों द्वारा दिए गए उत्तरों पर सावधानीपूर्वक विचार करने के बाद प्राधिकरण इस प्रारंभिक निष्कर्ष पर पहुंचा कि टीटीओ 1999 के वर्तमान उपबंधों में संशोधन करने की जरूरत है ताकि टैरिफ प्रस्तावों के मामले में और पारदर्शिता लाई जा सके। परामर्श के प्रथम चरण में उत्पन्न ऐसे अनेक मुद्दों, उनके विश्लेषणों, प्राधिकरण के निष्कर्षों और टीटीओ, 99 के वर्तमान उपबंधों में संशोधनों को नीचे विस्तार से प्रस्तुत किया गया है।

(ग) टीटीओ के 31वें संशोधन के प्रावधानों द्वारा टैरिफ प्लानों हेतु विनिर्दिष्ट 6 महीने की न्यूनतम वैधता अवधि की समीक्षा

13. टीटीओ के 31 वें संशोधन के उपबंधों जो उपभोक्ताओं को टैरिफ में वृद्धि से 6 महीने की सुरक्षा प्रदान करते हैं, की समीक्षा के मुद्दे पर पणधारकों के उत्तर अलग-अलग थे,

जिसकी आशा की गई थी। सेवा प्रदाता और उनके संघ या तो 6 महीने की सुरक्षा अवधि को बनाए रखने अथवा उसे समाप्त करने के पक्ष में थे। दूसरी ओर, उनका प्रतिनिधित्व करने वाले उपभोक्ता और उपभोक्ता संगठनों ने प्राधिकरण से इस अवधि को बढ़ाकर 12 महीने करने का अनुरोध किया। इस मुद्दे के पक्ष और विपक्ष में कही गई बातें निम्नानुसार हैं:

संरक्षण अवधि / बढ़ी हुई संरक्षण अवधि के पक्ष में मुख्य बातें:—

- बाजार में पारदर्शिता के साथ-साथ ज्यादा स्थिरता लाने के लिए न्यूनतम वैधता अवधि 2 वर्ष निर्धारित किए जाने की तत्काल आवश्यकता है।
- टैरिफ प्लानों में जल्दी-जल्दी बदलाव करना सब्सक्राइबर्स के लिए एक वांछनीय विकल्प नहीं है।
- बाजार में स्थिरता और पारदर्शिता लाने के लिए टैरिफ प्लानों की न्यूनतम वैधता अवधि को बढ़ाकर 12 महीने किया जाए।
- टैरिफ प्लानों में जल्दी-जल्दी परिवर्तन करने से ग्राहकों को परेशानी होगी अथवा वे इससे नाराज हो सकते हैं।

संरक्षण अवधि / बढ़ी हुई संरक्षण अवधि के विरोध में मुख्य बातें:—

- ग्राहक को वर्तमान लागत और अल्पावधि की अनुमानित लागत के आधार पर टैरिफ की पेशकश की जाती है। मूल्यवृद्धि के प्रति सब्सक्राइबर को गारंटी देने के लिए छह महीने की समयावधि देना काफी अधिक समय है। मूल्य-वृद्धि को अटल सत्य माना जाना चाहिए।
- 6 महीने के आधार पर सब्सक्राइबर्स से संपर्क बनाए रखना बिलिंग प्रणाली के लिए काफी दुष्कर काम है।
- वैधता के ऐसे किसी नामोल्लेख से बाजार में प्रचालकों की आजादी पर रोक लगेगी और यह प्रतिस्पर्धात्मक शक्तियों के कार्य में एक अनावश्यक बाधा बन जाएगा। वास्तव में यह नए प्रस्ताव लेकर आने वाले प्रचालकों को निरुत्साहित करेगा।

14. प्राधिकरण ने 6 माह की अवधि को 12 माह तक बढ़ाने का प्रस्ताव करने का निर्णय किया तथा परामर्श के दूसरे चरण में पुनः पणधारकों की राय ली। इस संबंध में उठाए गए मुद्दों का विस्तृत विश्लेषण तथा वह आधार, जिस पर प्राधिकरण ने इन मुद्दों का अंतिम रूप से निपटान किया, व्याख्यात्मक ज्ञापन के पैरा 23 से 27 में दिया गया है।

च) टैरिफ प्रस्तावों में पारदर्शिता को बढ़ाने हेतु और उपाय किए जाने की आवश्यकता

15. प्राधिकरण ने ग्राहकों को प्रस्तावित अनेक प्लानों में से किसी एक को चुनने का अधिकार दिया है और वह एक प्लान की जगह दूसरे प्लान को अपनाने हेतु भी स्वतंत्र है। टीटीओ का चौथा संशोधन प्रचालक को ग्राहक द्वारा एक प्लान की जगह दूसरे प्लान अपनाने पर उससे 'माइग्रेशन शुल्क' के रूप में कोई शुल्क वसूलने से रोकता है। तथापि, प्राधिकरण ने यह पाया कि सेवा प्रदाता उपभोक्ताओं को सब्सक्राइब करने या अपनी पसंद का प्लान अपनाने के अधिकार को कम करने के लिए कुछ गैर-टैरिफ प्रतिबंध लगा रहा है। प्राधिकरण के ध्यान में निम्नलिखित कुछ उदाहरण आए हैं:-

i) कुछ सेवा प्रदाताओं ने टैरिफ में आम कटौती की पेशकश की है और उसका प्रचार किया है। किंतु कम टैरिफ का लाभ केवल उन ग्राहकों तक ही सीमित है जो पूर्वनिर्दिष्ट नंबर आदि पर एसएमएस भेजकर कम टैरिफ का विकल्प चुनेंगे।

ii) सेवा प्रदाताओं ने शुरू में 1000 रुपये के भुगतान पर प्लान देने की पेशकश की थी और उसकी स्थानीय कॉल दर 1.99 रुपये/मिनट थी। हाल ही में कई प्रदाताओं ने 495 रुपये से लेकर 195 रुपये के अपेक्षाकृत कम भुगतान पर नए आजीवन प्लानों की पेशकश की है और उसकी स्थानीय कॉल दर 1 रुपये/मिनट है। तथापि, कुछ सेवा प्रदाताओं ने नई आजीवन योजनाओं में वर्तमान आजीवन ग्राहकों को माइग्रेशन की सुविधा नहीं दी है जबकि उन्होंने नए ग्राहकों की अपेक्षा अधिक प्रवेश शुल्क दिया था और इस प्रकार उन्हें कम हुए टैरिफ के लाभ से वंचित कर दिया गया। कुछ मामलों में यह भी पाया गया कि वर्तमान सब्सक्राइबर से नए सब्सक्राइबरों पर लागू कम कॉल शुल्क के बराबर शुल्क का लाभ उठाने

के लिए स्पेशल रिचार्ज के जरिए एकबारगी शुल्क या आवर्ती शुल्क का भुगतान करने को कहा जा रहा है।

16. ऐसे उपाय प्राधिकरण के कुछ वर्तमान अधिदेशों के अनुरूप नहीं हैं। तथापि, ऐसे ग्राहक विरोधी उपायों से बचने के लिए और उपभोक्ताओं को एक प्लान से दूसरे प्लान में जाने हेतु स्वतंत्र और निष्पक्ष माइग्रेशन सुनिश्चित करने के लिए **प्राधिकरण ने टीटीओ 1999 में निम्न स्पष्ट उपबंधों को शामिल करना उचित समझा:-**

- i) **जब कोई वर्तमान आजीवन योजना वाला ग्राहक कम प्रवेश शुल्क के साथ नई आजीवन योजना अपनाने का विकल्प चुनता है, तो उससे रिचार्ज आदि के माध्यम से कोई अतिरिक्त राशि या आवर्ती शुल्क न लिया जाए।**
- ii) **प्रत्यक्ष टैरिफ कटौतियों के मामले में, जहां प्रचालक का घोषित आशय बिना किन्हीं संलग्न देयताओं के सभी सब्सक्राइबर्स को लाभ प्रदान करना है, वहां सब्सक्राइबर्स की ओर से स्पष्ट सकारात्मक कार्यवाही की कोई पूर्व-शर्त नहीं होगी। सब्सक्राइबर द्वारा किसी विकल्प का प्रयोग केवल तभी प्रासंगिक होगा जब ऐसे विकल्पों के परिणामस्वरूप उस पर कोई देयता या प्रतिकूल शर्त अधिरोपित होती हो।**

17. बाजार में इस समय उपलब्ध प्रमुख खरीद योजनाओं में से एक योजना आजीवन योजना के स्वरूप की है। आमतौर पर ऐसी योजनाओं में ग्राहकों को विनिर्दिष्ट अंतराल, जो सामान्यतया 6 महीने है, पर न्यूनतम रिचार्ज करना अपेक्षित है। किंतु प्राधिकरण को सेवा प्रदाताओं से ऐसे प्रस्ताव भी प्राप्त हुए हैं जिसमें हर 60 दिनों के बाद रिचार्ज करने का प्रस्ताव किया गया है। प्राधिकरण का यह मत है कि ऐसे कम अंतराल पर रिचार्ज करने से आजीवन प्लानों की 'आजीवन' विशेषता का महत्व कम हो जाएगा और यह इसे सामान्य प्री-पेड प्लानों की तरह का बना देगा जिसमें कम अंतराल पर रिचार्ज कराना अपेक्षित है। **प्राधिकरण का यह मत है कि सेवा प्रदाताओं को आजीवन प्लानों में छह महीने से कम की अवधियों के बीच रिचार्ज कराने पर जोर नहीं देना चाहिए।**

18. परामर्श-प्रक्रिया के दौरान, विभिन्न टॉप-अप रिचार्जों के ढांचे की समीक्षा करने की जरूरत महसूस की गई चूंकि प्राधिकरण को यह बताया गया था कि सेवा-प्रदाता रिचार्ज के लिए भी, जो टॉक-टाइम देने के लिए होता है, उन सब्सक्राइबर्स की कुछ निश्चित रकम काट रहे हैं जिनके पास पहले से वैधता अवधि है। ऐसे सब्सक्राइबर्स ने एक निश्चित शुल्क देकर वैधता अवधि प्राप्त की है। प्राधिकरण ने यह महसूस किया कि जब ग्राहक टॉक टाइम टॉप अप के माध्यम से टॉक टाइम खरीदता है तो उस पर दुबारा या परवर्ती प्रोसेसिंग शुल्क लगाना अतार्किक है। अतः प्राधिकरण का टीटीओ में इस आशय का एक संशोधन करने का प्रस्ताव है कि लागू करों के अतिरिक्त टॉक-टाइम वैल्यू के प्रावधान वाले रिचार्जों पर कोई निश्चित शुल्क न लगाया जाए। तथापि, सेवा प्रदाता प्रशासित लागत के रूप में प्रति टॉप-अप 2/- रुपये से अनधिक का मामूली शुल्क ले सकता है। इस प्रस्ताव का यह प्रभावी अर्थ है कि यदि सब्सक्राइबर के पास वैधता है, तो उसे उस समय लागू करों के अलावा निश्चित शुल्क के रूप में 2/- ₹0 से अधिक का भुगतान करने की जरूरत नहीं है, जब वह विशेष रूप से टॉक टाइम बढ़ाने के आशय से टॉक टाइम वाउचर खरीदता है। चूंकि दिनांक 29.1.2008 के परामर्श-पत्र में इस मुद्दे को विशेष रूप से स्थान नहीं दिया गया था, प्राधिकरण ने दूसरे दौर का परामर्श करने का निर्णय लिया। इस संबंध में अन्य मुद्दों सहित अनुरोधों की जांच इस व्याख्यात्मक ज्ञापन के पैरा 20 से 40 में निहित है।

परामर्श का दूसरा चरण

19. प्राधिकरण ने ट्राई की वेबसाइट पर मसौदा टैरिफ संशोधन आदेश प्रकाशित करके दूसरे दौर की परामर्श प्रक्रिया प्रारंभ की जिसमें प्रथम चरण के परामर्श से प्राप्त उक्तसंदर्भित प्रारंभिक निष्कर्षों पर आधारित प्रस्ताव निहित थे। संक्षिप्त परामर्श टिप्पण के रूप में एक प्रारूप टैरिफ संशोधन आदेश 22 जुलाई, 2008 को पणधारकों को परिचालित किया जिसमें वर्तमान दूरसंचार टैरिफ आदेश में प्रस्तावित संशोधन करने पर उनकी राय मांगी गई। परामर्श टिप्पण को ट्राई की वेबसाइट पर रखा गया और यह इस व्याख्यात्मक ज्ञापन के साथ अनुबंध 'क' के

रूप में संलग्न है। उपरिलिखित संक्षिप्त परामर्श-पत्र में यथाअंतर्विष्ट टीटीओ में प्रस्तावित संशोधन का सारांश नीचे दिया गया है:-

- i) एक एक्सेस सेवा उपभोक्ता को टैरिफ के किसी सेगमेंट में मूल्यवृद्धि से प्राप्त न्यूनतम सुरक्षा अवधि को वर्तमान प्रणाली में प्राप्त 6 महीने की सुरक्षा की तुलना में उसके किसी टैरिफ प्लान को अपनाने की तारीख से लेकर 12 महीने तक बढ़ाने का प्रस्ताव किया गया था। तथापि, आजीवन सब्सक्राइबरों और लंबी अवधि की वैधता वाले सब्सक्राइबरों को आजीवन तथा उपभोक्ताओं द्वारा सब्सक्राइब लंबी अवधि की वैधता के संबंध में सुरक्षा मिलनी जारी रहेगी।
- ii) सीधे टैरिफ कटौती के मामलों में, जहां प्रचालक की घोषित मंशा सभी सब्सक्राइबरों को किसी अतिरिक्त देयता के बिना लाभ देना है, सब्सक्राइबरों के लिए कोई विशिष्ट सकारात्मक कार्यवाही करने की पूर्व-शर्त नहीं होनी चाहिए।
- iii) ऐसे मामलों में जहां वर्तमान आजीवन वैधता योजना या असीमित वैधता योजना वाला कोई सब्सक्राइबर कम प्रवेश शुल्क देकर किसी नई आजीवन वैधता या असीमित वैधता योजना को चुनना चाहता है तो सेवा प्रदाता को ऐसे माइग्रेशन की अनुमति देने के लिए कोई अपफ्रंट भुगतान या आवर्ती शुल्क या फीस नहीं लगानी चाहिए।
- iv) टॉक-टाइम वैल्यू के प्रावधान वाले रिचार्ज पर लागू करों के अलावा और कोई निश्चित शुल्क नहीं लगाया जाना चाहिए। तथापि, सेवा प्रदाता प्रशासित लागत के तौर पर 2 रुपये प्रति टॉप-अप से अनधिक का मामूली शुल्क ले सकता है।
- v) यदि किसी आजीवन प्लान/असीमित वैधता वाले प्लान की शर्तों में विनिर्दिष्ट अंतराल पर रिचार्ज की न्यूनतम राशि संबंधी कोई शर्त हो तो ऐसे अंतराल की न्यूनतम अवधि 6 महीने हो। इन प्लानों में रिचार्ज की विनिर्दिष्ट अवधि यदि कोई हो, की समाप्ति से पूर्व सेवा प्रदाताओं को व्यतिक्रम द्वारा विच्छेदन से बचने के बारे में अग्रिम रूप से याद दिलाना चाहिए।

दूसरे चरण की परामर्श-प्रक्रिया से प्राप्त फीडबैक

20. उपभोक्ता संगठनों ने अपने उत्तर में प्रस्तावित संशोधनों का स्वागत किया है। दूसरी ओर, सेवा प्रदाताओं और उनके संघों ने संक्षिप्त परामर्श टिप्पण में अंतर्विष्ट प्रस्तावों के विरोध में कुछ आपत्तियां व्यक्त की हैं। तथापि, उनकी मुख्य आपत्तियां टैरिफ संरक्षण अवधि बढ़ाने तथा टॉक-टाइम रीचार्जों पर प्रासेसिंग शुल्क पर सीमा लगाने के प्रस्तावों पर थीं। प्रचालकों और उनके संघों द्वारा कही गई मुख्य बातों का सारांश इस व्याख्यात्मक ज्ञापन में अनुबंध-ख के रूप में संलग्न है। संक्षिप्त परामर्श-पत्रों पर लिखित निवेदन प्रस्तुत करते हुए उद्योग संघों अर्थात् सेल्युलर ऑपरेटर्स एसोसिएशन ऑफ इंडिया (सीओएआई) तथा एसोसिएशन ऑफ यूनाइटेड सर्विस प्रोवाइडर्स ऑफ इंडिया (एयूसपीआई) ने प्रस्तावों पर अपनी चिंताओं को आगे स्पष्ट करने के लिए प्राधिकरण के साथ एक बैठक करने की मांग की। प्राधिकरण ने 14 अगस्त, 2008 को हुई बैठक में उनके तर्कों को विस्तार से सुना।

21. सेवा प्रदाताओं और उनके संघों ने वर्तमान टीटीओ में प्रस्तावित संशोधनों, जिन्हें संक्षिप्त परामर्श के लिए प्रस्तुत किया गया था, पर कुछ सामान्य टिप्पणियां कीं। प्राधिकरण ने प्रचालकों द्वारा व्यक्त किए गए इन सामान्य विचारों पर ध्यान दिया है और प्रत्येक विशिष्ट संशोधनों पर प्रतिक्रियाओं पर विचार करने और उनका विश्लेषण करने से पूर्व उन्हें इनका उत्तर देना चाहता है। संक्षिप्त परामर्श प्रक्रिया के दौरान सेवा प्रदाताओं और उनके संघों द्वारा व्यक्त किए गए ऐसे सामान्य विचार निम्न हैं:—

- (क) व्यापक प्रतिस्पर्धात्मक बाजार में टैरिफ प्लानों में हस्तक्षेप करने से प्रचालकों के सब्सक्राइबरों की बढ़ती मांगों और उनकी विशिष्ट तथा लगातार बदलती प्रयोग संबंधी जरूरतों को पूरा करने में लचीलेपन में कमी आएगी।
- (ख) मुद्रास्फीति के दौर के बावजूद दूरसंचार मूल्यों में लगातार गिरावट आ रही है।
- (ग) प्राधिकरण द्वारा अपनाई जा रही टैरिफ स्थगन संकल्पना का यह अर्थ है कि बाजार में काफी प्रतिस्पर्धा है और इसलिए टैरिफ मामलों के सूक्ष्म प्रबंधन की

आवश्यकता नहीं है और बाजारी शक्तियों को टैरिफ के बारे में निर्णय लेने की अनुमति दी जानी चाहिए।

- (घ) ऐसा लगता है कि प्राधिकरण ट्राई अधिनियम के अंतर्गत दूरसंचार क्षेत्र के सेवा प्रदाताओं के साथ-साथ उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करने संबंधी अपने अधिदेश को नजरअंदाज कर रहा है।
- (ङ) जब प्राधिकरण का मुद्रास्फीति और बढ़ती प्रचालनात्मक लागत पर कोई नियंत्रण नहीं है, तो प्राधिकरण को दूरसंचार टैरिफ का सूक्ष्म प्रबंधन नहीं करना चाहिए।
- (च) टीटीओ में संशोधन केवल नए सब्सक्राइबर्स के लिए ही होने चाहिए क्योंकि वर्तमान सब्सक्राइबर्स की शर्तों में कोई परिवर्तन करने का उनके द्वारा अपनायी जा रही प्लान पर नकारात्मक प्रभाव पड़ सकता है।

22. सर्वप्रथम, प्राधिकरण यह स्पष्ट करना चाहता है कि उसकी बाजारी शक्तियों या टैरिफ के सूक्ष्म प्रबंधन में हस्तक्षेप करने की कोई मंशा नहीं है। प्राधिकरण प्रचालकों की इस बात से सहमत है कि मोबाइल बाजार प्रतिस्पर्धात्मक है। प्राधिकरण यह भी मानता है कि सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रस्तावित नए टैरिफ प्लानों ने देश में मोबाइल सेवाओं में भारी वृद्धि करने में काफी योगदान दिया है। यह भी सच है कि ऐसे कई उदाहरण हैं जिनमें टैरिफ प्रस्तावों में पारदर्शिता की कमी से विगत में उपभोक्ता के हितों पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ा है। इसके अतिरिक्त, शहरी क्षेत्रों में, जहां पर सबसे पहले सेवा देने पर ध्यान दिया गया था, मोबाइल की पहुंच तेजी से संपूर्णता की ओर बढ़ रही है और इस समय गैर-शहरी क्षेत्रों में वायरलैस सेवा का प्रावधान हो रहा है। प्राधिकरण यह मानता है कि गैर-शहरी क्षेत्रों में इस नए उभरते बाजार में सब्सक्राइबर्स के लिए और विश्वास बढ़ाने वाले उपाय तथा सुरक्षा होनी चाहिए ताकि मोबाइल सेवा को जल्दी से लोकप्रियता मिले और शहरी क्षेत्रों में प्राप्त सफलता की कहानी को गैर-शहरी क्षेत्रों में भी दोहराया जा सके। 22 जुलाई, 2008 को प्रारूप टीटीओ परिचालित करने के पीछे प्राधिकरण का यही उद्देश्य है और इसे किसी भी दृष्टि से टैरिफ का सूक्ष्म प्रबंधन करने अथवा बाजार में हस्तक्षेप करने का प्रयास नहीं माना जाना चाहिए। यह भी नोट

किया जाए कि टीटीओ के कुछ प्रस्ताव सेवा प्रदाताओं द्वारा कोई नए उपाय अपनाने का अधिदेश नहीं देते हैं। ये केवल कुछ वर्तमान प्रचलित उद्योग के कार्यकलापों को सांविधिक दर्जा प्रदान करते हैं। प्राधिकरण ने वर्तमान टैरिफ प्लानों की वित्तीय व्यवहार्यता के संबंध में व्यक्त की गई आशंकाओं पर भी अंतिम निष्कर्ष पर पहुंचने से पहले विचार किया है। इन पहलुओं पर नीचे विस्तार से बताया गया है जिनमें विशिष्ट मुद्दों पर प्राधिकरण के निर्णय के पीछे दिए गए तर्काधार भी दिए गए हैं।

परामर्श के दूसरे चरण में विचार किए गए प्रस्तावों पर प्राधिकरण का अंतिम निर्णय तथा निर्णयों के पीछे तर्काधार

एक उपभोक्तानुकूल उपाय के रूप में टीटीओ के 31वें संशोधन के प्रावधानों में यथापरिकल्पित वर्तमान छह महीने की सुरक्षा अवधि को बढ़ाकर बारह महीने करने का प्रस्ताव – प्रचालकों/संघों द्वारा उठाए गए मुद्दों तथा प्राधिकरण के निर्णय के पीछे दिए गए तर्काधारों का विश्लेषण

23. आने वाले पैराओं में, प्राधिकरण ने परामर्श प्रक्रिया में विभिन्न पणधारकों द्वारा उठाए गए मुख्य मुद्दों को सुलझाया है। स्पष्टता के लिए सेवा प्रदाताओं/उनके संघों द्वारा पूछे गए प्रश्नों को तिरछे अक्षरों में दिया गया है और उसके बाद उस बिंदु पर प्राधिकरण की राय है।

“भारतीय बाजार की विशेषता उसमें भारी प्रतिस्पर्धात्मक व्याप्त होना है”

“मोबाइल क्षेत्र में भारी प्रतिस्पर्धात्मक परिदृश्य को देखते हुए, छह महीने की न्यूनतम सुरक्षा अवधि को बढ़ाने की कोई आवश्यकता नहीं है।”

24. इस संबंध में, यह नोट करना अधिक प्रासंगिक है कि मोटे तौर पर एक्सेस सेवा प्रदाताओं की बाजारी रणनीति दो प्रकार की हैं— खरीद रणनीति और प्रतिधारण रणनीति। खरीद का लक्ष्य नए सब्सक्राइबर्स को अपने नेटवर्क में लाना है जबकि प्रतिधारण रणनीति का

लक्ष्य वर्तमान सब्सक्राइबर्स को उनके नेटवर्क में बनाए रखना है। बाजार में प्रत्येक कंपनी टैरिफ प्रस्ताव लाती है जिसमें नए सब्सक्राइबर्स को शामिल करना तथा वर्तमान सब्सक्राइबर्स को बनाए रखना शामिल होता है। इसके फलस्वरूप, बाजार में अनेक टैरिफ प्लानों का प्रस्ताव किया जाता है जिससे सेवा के उपभोक्ता तथा सेवा प्रदाताओं के वर्तमान सब्सक्राइबर भ्रमित हो जाते हैं। इसका स्पष्ट कारण यह है कि प्रत्येक नए प्लान में नई विशेषता और विभिन्न टैरिफ स्तर होते हैं जिनमें से कुछ पूर्ववर्ती प्लानों में अंतर्विष्ट स्तरों से ऊंचे हो सकते हैं और कुछ नीचे। ऐसी टैरिफ योजनाएं रोजाना बाजार में निरंतर आती रहती हैं। भ्रमित करने के अलावा, ये बाजार में स्थिरता और व्यवस्थित विकास नहीं लाती हैं। प्रतिस्पर्धात्मक प्रस्ताव का यह अर्थ नहीं है कि उपभोक्ताओं को नुकसान हो। उपभोक्ताओं का प्रतिनिधित्व करने वाले संगठनों/उपभोक्ताओं से प्राप्त फीडबैक में यह सुझाव दिया गया है कि उपभोक्ताओं को ऐसे परिवर्तनों से संरक्षण की एक न्यूनतम अवधि होनी चाहिए जो उनके लिए अलाभकर बन सकते हैं। सब्सक्रिप्शन के समय टैरिफ प्लान चुनते हुए उपभोक्ताओं की पसंद को उसे प्रभावित करने वाले बुनियादी विचार उपभोक्ताओं के लिए एक युक्तिसंगत अवधि के लिए नहीं बदलने चाहिए। इस उद्देश्य की प्राप्ति के लिए, प्राधिकरण वर्ष 2004 में टीटीओ का 31वां संशोधन लाया जिसमें दूरसंचार एक्सेस वाले उपभोक्ताओं को टैरिफ में वृद्धि से किसी टैरिफ प्लान/योजना/प्रस्ताव के सब्सक्रिप्शन की तारीख से लेकर 6 महीने की न्यूनतम अवधि के लिए सुरक्षा देने की मांग की गई।

25. इस संदर्भ में, प्राधिकरण ने ऐसी अनेक गतिविधियों की समीक्षा की, जो पिछले कुछ वर्षों में बाजार में हुई थीं। इनमें से एक प्रमुख गतिविधि विशेष रूप से वायरलैस सेवा में एक्सेस प्रावधान में टैरिफ में कमी से संबंधित थी, जिसने देश में दूरसंचार सेवा के विकास को तेज किया था। प्राधिकरण ने सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रस्तुत अनुरोध में गुणागुण पाया है कि एक ऐसे प्रतिस्पर्धी बाजार में, जहां टैरिफों में कमी हो रही है, प्रचालकों के लिए प्रतिस्पर्धात्मक रूप से यह अव्यवहार्य बन जाता है कि वे उपभोक्ताओं को हानि पहुंचाने के लिए टैरिफों में बार-बार परिवर्तन करें।

26. प्राधिकरण ने आगे यह भी नोट किया कि टीटीओ¹ का 43वां संशोधन आजीवन टैरिफ प्लान लेने वाले उपभोक्ताओं को लाइसेंस अवधि की समस्त वैधता हेतु टैरिफ में मूल्य वृद्धि से सुरक्षा प्रदान करता है। इस संशोधन के अनुसार, छह महीने से अधिक की किसी निर्दिष्ट अवधि हेतु वैध कोई टैरिफ प्लान, जो प्रस्तुत किया गया हो, बाजार में लाया गया हो या जिसकी पेशकश की गई हो, अथवा अपक्रंट भुगतान के एवज में आजीवन या असीमित वैधता वाला हो, प्लान में यथाविनिर्दिष्ट अवधि के लिए सब्सक्राइबर को उपलब्ध रहेगा और आजीवन या असीमित वैधता के मामले में यह तब तक उपलब्ध रहेगा जब तक सेवा प्रदाता को चालू लाइसेंस या नवीकृत लाइसेंस के तहत ऐसी दूरसंचार सेवा प्रदान करने की अनुमति है। इसके अतिरिक्त, प्राधिकरण ने दिनांक 4.6.2007 के अपने परामर्श में हैंडसेट बंडल वाली टैरिफ योजनाओं के बारे में कुछ दिशा-निर्देश निर्धारित किए हैं। इन दिशा-निर्देशों के अनुसार, जिस अवधि तक हैंडसेट सेवा प्रदाता के नेटवर्क में लॉक होता है, वह उस टैरिफ योजना की वैधता की न्यूनतम अवधि होगी। अतः प्राधिकरण ने यह निर्वचन दिया कि सेवा प्रदाता द्वारा विनिर्दिष्ट कोई लॉक-इन अवधि बंडल वाले प्रस्ताव का अंग है और प्रस्ताव का लाभ उठाने वाला सब्सक्राइबर नेटवर्क की लॉक-इन अवधि के दौरान किसी टैरिफ वृद्धि के प्रति सुरक्षा पाने का हकदार है। इस प्रकार, ग्राहक के किसी नेटवर्क में लॉक होने की अवधि के दौरान टैरिफ की किसी मद में वृद्धि टीटीओ के 43वें संशोधन के प्रावधानों के अनुरूप होगी। वर्ष 2005 के अंत और 2006 की शुरुआत में बाजार में आजीवन टैरिफ प्लानों के आने पर, प्राधिकरण ने यह पाया कि आजीवन टैरिफ प्लान और लंबी वैधता वाले प्लान बाजार में काफी लोकप्रिय हो गई हैं। इस प्रकार, बाजार में हावी लंबी वैधता वाले प्लानों के कारण सामान्यतया प्री-पेड प्लेटफार्म के "वैधता" मापदण्ड के संबंध में प्रतिस्पर्धा ह्रासमान है। आजीवन प्रकार के टैरिफ प्लान तथा लंबी वैधता वाली स्कीमें बाजार में स्थायित्व लाने वाली पाई गई हैं। प्राधिकरण ने सेवा प्रदाताओं के इस अनुरोध पर भी विचार किया है कि बारह माह जैसी लंबी अवधि तक सब्सक्राइबरों के संपर्क में रहना बिलिंग प्रणाली के लिए एक अत्यधिक बोझिल कार्य है।

¹ दूरसंचार टैरिफ (43वां संशोधन) आदेश दिनांक 21.3.2006, भारत का राजपत्र

27. इसलिए, प्राधिकरण सेवा प्रदाताओं, उपभोक्ताओं और उनका प्रतिनिधित्व करते वाले संगठनों के विचारों को जानकर तथा उपलब्ध विभिन्न साक्ष्यों का विस्तृत विश्लेषण करने के बाद इस निष्कर्ष पर पहुंचा कि दूरसंचार एक्सेस उपभोक्ताओं के टैरिफ संरक्षण को विनियमित करने वाले विद्यमान ढांचे को बनाए रखकर सामान्यतया इस क्षेत्र के तथा उपभोक्ताओं के दीर्घकालीन हितों का संरक्षण किया जा सकेगा। अतः टीटीओ 1999 के 31वें और 43वें संशोधन मामले में बिना किसी परिवर्तन के लागू रहना जारी रहेंगे।

टॉक टाइम टॉप-अप पर प्रोसेसिंग शुल्क (पीएफ) लगाने की अनुमति न देने का प्रस्ताव – प्रचालकों/संघों द्वारा उठाए गए मुद्दों का विश्लेषण और प्राधिकरण के निर्णय का तर्काधिकार

28. प्राधिकरण के इस प्रस्ताव का उद्योग ने मुख्यतः निम्न दो आधारों पर विरोध किया:-

(क) "विनिर्दिष्ट सीमा रिचार्ज वाउचरों की सारी लागत की वसूली हेतु पर्याप्त नहीं है विशेष रूप से तब, यदि रिचार्ज अधिक मूल्य का हो तथा वितरक/खुदरा विक्रेता का कमीशन भी काफी अधिक हो।"

(ख) "ट्राई ने जिस आधार पर टॉप-अप रिचार्ज वाउचर की प्रशासनिक लागत अधिकतम 2/-रुपये निकाली है उस आधार का पता नहीं है।"

29. प्राधिकरण ने इस मुद्दे पर एक टैरिफ मुद्दे की बजाय एक पारदर्शी पहलू के तौर पर विचार किया है। यह बात ध्यान में रखी जाए कि यह निर्णय "टॉक टाइम रिचार्ज" अर्थात् टॉकटाइम वैल्यू को बढ़ाने के उद्देश्य से प्रयुक्त टॉप-अप रिचार्ज की श्रेणी तक ही सीमित है। यह प्री-पेड सेवा के किसी अन्य संघटक को प्रभावित नहीं करता है। परामर्श-पत्र में अंतिम मुद्दा टैरिफ प्रस्तावों में पारदर्शिता को सुधारने हेतु उपाय सुझाने की मांग का था। इस मुद्दे पर हुई चर्चा का यह निष्कर्ष निकला कि उपभोक्ता द्वारा देय प्रभावी टैरिफ को निकालने

के लिए टॉक-टाइम वाउचर की कीमत के प्रतिशत के तौर पर प्रोसेसिंग शुल्क लगाना एक पारदर्शी तरीका नहीं है तथा अतार्किक भी है। यह तर्क दिया गया कि किसी उपभोक्ता द्वारा प्री-पेड प्लान हेतु नामांकन होने पर उसका टैरिफ स्पष्ट किया जाता है और वैधता खरीदी जाती है, तत्पश्चात्, उपभोक्ता को केवल शेष टॉक-टाइम की पूर्ति करनी होती है। ऐसा करते समय उसे केवल टॉक टाइम ही खरीदना होता है और कुछ नहीं, जिससे उसे लागू करों के अलावा टॉक टाइम की वैल्यू हेतु ही भुगतान करना होता है। शायद ऐसे टॉक-टाइम टॉप-अप की बिक्री प्रक्रिया, में ऐसे टॉक टाइम वाउचर की बिक्री को प्रशासित करते समय कुछ वाजिब लागत लेना तर्क संगत हो सकता है। किंतु इसे टॉक-टाइम वाउचर के मूल्य के संबंध में यथानुपात आधार पर लगाया और वसूल नहीं किया जा सकता है और न ही उद्ग्रहण उच्च रह सकता है, जैसाकि वर्तमान में बाजार में स्पष्ट। वायरलैस एक्सेस सेवा प्रदाता की टैरिफ विवरणियों से, प्राधिकरण ने यह नोट किया है कि गैर-आजीवन प्लान में भी टॉक-टाइम टॉप-अप पर काफी अधिक प्रोसेसिंग शुल्क लगाया जाता है जिसका लागत से कोई संबंध नहीं होता है।

30. टॉक टाइम टॉप-अप में शुल्क के उद्ग्रहण को सीमित करने का निर्णय, जैसा कि इस टैरिफ आदेश में अधिसूचित है, लेने से पूर्व प्राधिकरण ने विभिन्न प्रचालकों द्वारा टॉक-टाइम टॉप-अप में प्रोसेसिंग शुल्क लगाने के ढांचे पर काफी गौर किया। विश्लेषण से निम्नलिखित बातें पता चलीं:-

- जबकि कुछ सेवा प्रदाता पैक के मूल्य के प्रतिशत के रूप में प्रोसेसिंग शुल्क लगाते हैं, अन्य सेवा प्रदाता निर्धारित दरों पर प्रोसेसिंग शुल्क वसूलते हैं।
- सेवा प्रदाताओं के पास अलग-अलग प्रकार के प्लान के लिए प्रोसेसिंग शुल्क की अलग-अलग दरें हैं।
- कुछ प्रचालक पैक की कीमत के साथ प्रोसेसिंग शुल्क के स्तर को बढ़ा देते हैं और कुछ प्रचालकों के लिए यह विलोमतः अनुपाती होता है।
- पेपर टॉप-अप और ई-टॉप-अप में अलग-अलग प्रोसेसिंग शुल्क लगाया जाता है।

- कुछ ऐसे प्रचालक हैं जिनका प्रोसेसिंग शुल्क ढांचा 3/-रुपये से अधिक का नहीं होता है जबकि कुछ प्रचालक 95/-रुपये तक प्रोसेसिंग शुल्क लेते हैं। समान प्रचालक तथा समान सेवा क्षेत्र के लिए, प्रोसेसिंग शुल्क टॉप-अप के मूल्य में बहुत कम अंतर के साथ पर्याप्त रूप से अलग-अलग है।

31. इस तस्वीर को देखते हुए दुख के साथ यह कहना पड़ रहा है कि सेवा प्रदाताओं द्वारा जिस प्रकार से प्रोसेसिंग शुल्क लगाया जाता है उसमें पारदर्शिता और तार्किकता का नितांत अभाव है। प्रचालकों का यह कहना कि टैरिफ बाजारी शक्तियों से प्रभावित होता है, शुल्क लगाने के विषय में प्रासंगिक नहीं है। स्पष्ट रूप से प्राधिकरण द्वारा प्रचालकों को टैरिफ के निर्धारण में दी गई छूट का कुछ सेवा प्रदाता, सब्सक्राइबर्स से प्रोसेसिंग शुल्क लेने में भारी दुरुपयोग कर रहे हैं। इस मामले में प्राधिकरण का निर्णय ऐसी मनमानी के चलते बाध्य है तथा प्राधिकरण की मंशा प्रोसेसिंग शुल्क के तर्कसंगत ढांचे वाले सेवा प्रदाताओं को कोई भारी नुकसान पहुंचाए बिना सब्सक्राइबर्स के लिए उचित व्यवहार सुनिश्चित करना है।

32. प्राधिकरण का यह मत है कि प्रचालकों द्वारा प्रोसेसिंग शुल्क का निर्धारण करने में आनुपातिक संबंध निहित होना चाहिए तथा वे युक्तिसंगत होने चाहिए। कुछ प्रचालकों द्वारा प्रोसेसिंग शुल्क के रूप में लगाई गई रकम वाउचर के अधिकतम खुदरा मूल्य की कीमत के साथ बढ़ रही है। जब वैधता के लिए भुगतान किया गया हो और बेस प्लान में टैरिफ के बारे में बताया गया हो तो इतने अधिक प्रोसेसिंग शुल्क का कोई औचित्य नहीं है। ऐसा करना स्थगन की नीति का दुरुपयोग करने के समान ही है, विशेष रूप से तब, जब प्राधिकरण द्वारा प्रचालकों को एक पारदर्शी तरीके से सेवा प्रावधान की लागत की वसूली करने की छूट दी गई हो।

33. कुछ सेवा प्रदाताओं ने एक अन्य मुद्दा यह भी उठाया कि टॉक-टाइम टॉप-अप पर प्रोसेसिंग शुल्क की अनुमति न देने संबंधी प्रस्तावित अधिदेश पहले के संविदात्मक प्लानों की

व्यवहार्यता को प्रभावित करेगा। चालू वर्ष की शुरुआत में पहले शुरू किए गए आजीवन टैरिफ प्लानों के नए संस्करणों के मामले में, टॉक-टाइम वाउचर पर यथानुपात आधार पर प्रोसेसिंग शुल्क लगाने का प्रावधान था। उस समय, सेवा प्रदाताओं ने टॉक-टाइम वाउचर पर यथानुपात प्रोसेसिंग शुल्क लगाने को इस आधार पर तर्कसंगत ठहराने की मांग की थी कि टैरिफ के प्रमुख भाग अर्थात् स्थानीय कॉल प्रभारों को घटाकर लगभग आधा (1 रुपये प्रति मिनट तक) कर दिया गया है और इसलिए यह एक प्रकार से टैरिफ में कटौती से संबद्ध है। बाजार में बाद में हुई गतिविधियों से यह खुलासा हुआ कि स्थानीय प्रभार लगभग उसी स्तर पर आ गए हैं जितने कि आजीवन टैरिफ प्लानों के नए संस्करण में पेशकश की गई थी, जो यह दर्शाता है कि गैर-आजीवन प्री-पेड ग्राहकों के लिए भी सामान्य गिरावट हुई है। वास्तव में इन प्रस्तावों में विनिर्दिष्ट रिचार्ज शर्तें 6 महीने में एक बार 200/-रुपये का न्यूनतम रिचार्ज सुनिश्चित करती हैं, जिसकी अनुमति नहीं दी गई है। इस प्रकार, उद्योग में प्रचलित व्यवहार भी इस तथ्य की ओर इशारा करता है कि टॉप-अप में पूरा टॉक-टाइम देने के प्रावधान से बाजार में इस समय उपलब्ध टैरिफ प्रस्तावों की व्यवहार्यता पर कोई प्रभाव पड़ने की संभावना नहीं है। अतः यह आशंका कि टॉक-टाइम टॉप-अप पर प्रोसेसिंग शुल्क के उद्ग्रहण को प्रतिषेध करने का निर्णय वर्तमान में अनुबंधित प्लानों की व्यवहार्यता को प्रभावित करेगा, तथ्यों से परे है।

34. इसके अतिरिक्त, उद्योग के प्रतिनिधियों के साथ हुई चर्चा से यह बात समझ में आती है कि आज लगभग 80% रिचार्ज, ई-रिचार्ज के माध्यम से हो रहे हैं और इसकी प्रशासनिक लागत, डीलर के कमीशन को छोड़कर लगभग 'शून्य' आती है। अतः मूल्य-वर्ग की कीमत और प्री-पेड प्लान और उसके गैर-संभावित उपयोग पर ध्यान दिए बिना, जैसीकि कुछ प्रचालकों ने मांग की है, टॉक-टाइम टॉप-अप पर 2/-रुपये प्रति टॉप-अप का प्रोसेसिंग शुल्क/प्रशासनिक शुल्क लगाने को सीमित करने वाले अधिदेश से वित्तीय व्यवहार्यता के मुद्दों को उठने की संभावना नहीं है।

35. टॉक-टाइम टॉप-अप वाउचरों पर प्रोसेसिंग शुल्क पर रोक लगाने के बारे में सेवा प्रदाताओं और उनके संघों द्वारा के एक अनुरोध में यह बताया गया है कि प्रत्येक टॉप-अप पर 2/-रुपये की सीमा लगाना टॉक-टाइम वाउचर की बिक्री संबंधी प्रशासनिक लागत की वसूली करने हेतु पर्याप्त नहीं है। उनके दावे के अनुसार रिचार्ज वाउचरों संबंधी प्रशासनिक लागत की श्रेणी में वितरण लागत, आईएन अनुरक्षण लागत, वितरक और खुदरा विक्रेता का कमीशन, रिचार्ज वाउचरों की प्रिंटिंग और विज्ञापन तथा प्रचार लागत शामिल है। प्राधिकरण ने यह नोट किया है कि लागत की यह सभी श्रेणियां, जैसाकि सेवा प्रदाताओं ने दावा किया है, टॉक-टाइम टॉप-अप वाउचरों, जिनके लिए 2/-रुपये प्रति टॉप-अप सीमा विनिर्दिष्ट है, की बिक्री को प्रशासित करने हेतु प्रासंगिक नहीं है। विज्ञापन और प्रचार, आईएन अनुरक्षण लागत जैसी लागतों की ये श्रेणियां निश्चित रूप से इस प्रयोजन हेतु संगत नहीं मानी गई है। इसी प्रकार, वितरण लागत को वितरक तथा खुदरा विक्रेता के कमीशन पर आई लागत से अलग नहीं किया जा सकता है। रिचार्ज वाउचरों की प्रिंटिंग लागत की एक संगत मद है, किंतु काफी समय से, उद्योग सूत्रों के अनुसार, रिचार्ज का यह तरीका महत्वहीन बन गया है। इस संबंध में बाजारी आसूचना से यह पता चला है कि प्री-पेड रिचार्ज से अधिकांश राजस्व प्राप्ति इलेक्ट्रॉनिक रिचार्ज के माध्यम से हुई है जिसमें वाउचरों की वास्तव में प्रिंटिंग और उसका वितरण नहीं होता है। आमतौर पर टॉप-अप वाउचरों की बिक्री हेतु लागत वसूली को संपूर्णता में देखा जाना चाहिए। डाटाबेस और अन्य संबद्ध बिलिंग प्रणाली के अनुरक्षण के प्रयोजनार्थ मौजूद अवसंरचना अभाज्य है क्योंकि सेवा प्रदाताओं के लिए उसी ग्राहक हेतु विभिन्न प्रकार के उत्पादों की बिक्री से राजस्व प्राप्ति के कई स्रोत हैं जैसे-वैधता कूपनों की बिक्री, छूट वाले टैरिफ वाउचरों की बिक्री, रिचार्ज वाउचर/वैधता वाले कूपन, टैरिफ आदि और एड ऑन पैक, एसएमएस पैक की बिक्री तथा इन उत्पादों हेतु टैरिफ स्थगनाधीन हैं। अतः कुछ अवसंरचनात्मक सुविधा की लागत वसूली को सेवा प्रावधान पर खर्च, समग्र लागत तथा सभी उत्पादों की बिक्री से उद्भूत समग्र राजस्व के संबंध में देखे जाने की जरूरत है। इस संबंध में, सेल्युलर सेवा प्रदाताओं की प्रचालन लागत परीक्षण के लिए सर्वाधिक उपयुक्त मापदण्ड हो सकता है। उद्योग के एक प्रमुख खंड, सेल्युलर सेवा प्रावधान की प्रचालन लागतों में प्रवृत्तियों की प्रकाशित आंकड़ों के आधार पर जांच की गई है।

भारत में सेल्युलर सेवा प्रावधान की प्रचालन लागत की प्रवृत्ति

वर्ष	प्रचालन लागत/सब्सक्राइबर/महीना (रुपये)
2003	288
2004	193
2005	159
2006	146
2007	128

स्रोत: सेल्युलर ऑपरेटर्स एसोसिएशन ऑफ इंडिया²

36. जैसा कि उपर्युक्त सारणी से स्पष्ट है, गत पांच वर्षों के दौरान प्रति सब्सक्राइबर प्रतिमाह प्रचालन लागत में 55 प्रतिशत की कमी आई है। पिछले वर्ष में ही, प्रचालन लागत में 13 प्रतिशत की कमी दर्ज की गई।

37. प्राधिकरण ने विश्लेषण के परिणाम की अन्य प्रमुख पैरामीटर अर्थात् निवल सेवा राजस्व के साथ प्रचालन लागत को संबद्ध करके जांच की।

निवल सेवा राजस्व प्रतिशत के रूप में प्रचालन लागत की प्रवृत्ति

प्रचालन लागत की श्रेणी	2003	2007	गिरावट का प्रतिशत
प्रशासनिक लागत	9%	7%	22%
व्यक्तिगत लागत	9%	5%	44%
बिक्री और विपणन लागत	19%	13%	46%
नेटवर्क प्रचालन लागत	21%	19%	9.5%

स्रोत: सेल्युलर ऑपरेटर्स एसोसिएशन ऑफ इंडिया³

² इंडियन जीएसएम सेल्युलर बेंचमार्किंग स्टडी 2007, सीओएआई, मई, 2008, नई दिल्ली

³ इंडियन जीएसएम सेल्युलर बेंचमार्किंग स्टडी 2007, सीओएआई, मई, 2008, नई दिल्ली

38. ऊपर दी गई सामग्री में निवल सेवा राजस्व के अनुपात के रूप में प्रचालन लागत में गिरावट स्वतः स्पष्ट है और पहले यह प्रचालन लागत प्रवृत्ति के बारे में किए गए अध्ययन से प्राप्त परिणाम की पुष्टि करता है। ये साक्ष्य यह सिद्ध करते हैं कि न केवल प्रचालन लागत में पूरी तरह से अपितु सापेक्षिक रूप से भी गिरावट आई है। सामान्य तौर पर दूरसंचार क्षेत्र में तथा विशेष रूप से मोबाइल टेलीफोनी में सेवाएं देने की लागत में लंबे समय से गिरावट आने के कारणों का विस्तृत विश्लेषण व्यापक तौर पर दिनांक 24.1.2007⁴ के टीटीओ के व्याख्यात्मक ज्ञापन में दिया गया है।

39. चाहे हम प्रति सब्सक्राइबर आधार पर प्रचालन लागत देखें अथवा निवल सेवा राजस्व के प्रतिशत के रूप में प्रचालन लागत, प्रवृत्ति से यह पता चलता है कि सामान्य तौर पर प्रचालन लागत और कुल मिलाकर प्रचालन लागत के सभी पहचान योग्य संघटकों में भारी गिरावट आई है। बिक्री और विपणन लागत विशेष महत्व की चीज हैं और उनमें वर्ष 2003 से 2007 की अवधि के दौरान लगभग 46% की गिरावट दर्ज की गई है। सेवा प्रदाताओं और उनके संघ ने प्राधिकरण के समक्ष सबूत के साथ ऐसी कोई बात नहीं कही है कि संगत लागत की पूर्ति के लिए प्रति टॉप-अप 2/-रुपये की राशि अपर्याप्त है। वस्तुतः प्राधिकरण ने इस मुद्दे पर सेवा प्रदाताओं से अलग बैठक में चर्चा की थी और यह बात सिद्ध करने हेतु कोई हिसाब नहीं दिखाया गया कि टॉक-टाइम वाउचरों की बिक्री लागत की पूर्ति हेतु प्रति टॉप-अप 2/-रुपये की राशि अपर्याप्त है।

40. यद्यपि, प्राधिकरण, प्रचालकों के इन विचारों से पूर्णतया सहमत है कि टैरिफ में लचीलापन इस क्षेत्र के विकास के लिए अनिवार्य है, उसका दृढ़ विश्वास है कि टैरिफ प्रस्तावों में पारदर्शिता से समझौता नहीं किया जा सकता है। टॉक-टाइम वाउचर में प्रोसेसिंग शुल्क निश्चित रूप से छुपी हुई लागत है। इस संबंध में प्राधिकरण का प्रोसेसिंग शुल्क को 2/-रुपये (सीमा के रूप में) की प्रशासनिक लागत पर सीमित करने का निर्णय उपभोक्ता

⁴ दूरसंचार टैरिफ (44वां संशोधन) आदेश, 2007 दिनांक 24.1.2007, पैरा सं0 11.13-11.16, भारत का राजपत्र

द्वारा टैरिफ प्लानों की तुलना करके उसे एक सोचा-समझा विकल्प बनाने में अतिरिक्त लाभदायक सिद्ध होगा।

आजीवन प्लानों तथा टैरिफ कटौती आदि पर निर्णय

41. विद्यमान टैरिफ आदेश के अन्य तीन प्रस्तावित उपबंधों का मुख्य रूप से आशय टैरिफ प्रस्तावों के मामले में पारदर्शिता बढ़ाना है। ये प्रस्ताव सेवा प्रदाताओं के मध्य पर्याप्त रूप से स्वीकार्य हैं, जैसाकि सेवा प्रदाताओं/उनके संघों की प्रतिक्रियाओं से पता चलता है।

आजीवन प्लानों के बारे में निर्णय

42. सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान किए गए प्रारंभिक आजीवन प्लानों में 1000 रु0 तक का अपफ्रंट भुगतान था तथा स्थानीय कॉल की दरें 1.99 रु0/मिनट थी। हाल ही में, अनेक सेवा प्रदाताओं ने अत्यंत कम अपफ्रंट भुगतान के साथ नए आजीवन प्लान प्रारंभ किए जो 495 रु0 से लेकर 195 रु0 तक थे तथा उनमें 1 रु0 मिनट की निम्न कॉल दर थी। तथापि, कुछ सेवा प्रदाताओं ने विद्यमान आजीवन ग्राहकों को नई आजीवन स्कीमों में स्थानांतरण प्रदान नहीं किया, हालांकि उन्होंने नए ग्राहकों की तुलना में उच्च प्रवेश शुल्क का भुगतान किया था, इस प्रकार उन्हें कम कॉल प्रभारों के लाभ से वंचित कर दिया गया। कुछ मामलों में यह भी पाया गया कि विद्यमान सब्सक्राइबर्स को गैर-सब्सक्राइबर्स के लिए लागू कॉल प्रभारों के समकक्ष निम्न कॉल प्रभार का लाभ उठाने के लिए एकबारीय प्रभार अथवा विशेष रीचार्जों के माध्यम से आवर्ती शुल्क अदा करने के लिए कहा जा रहा है। ऐसे अनुचित तरीके प्राधिकरण के कतिपय विद्यमान अधिदेशों के अनुरूप नहीं हैं जिनमें पेशकश किए जाने पर स्थानांतरण शुल्क की प्रकृति की किसी भी फीस का भुगतान किए बिना सब्सक्राइबर के एक प्लान से दूसरे प्लान के स्थानांतरण का उपबंध है। ऐसे प्रति-उपभोक्ता उपायों का निवारण इसे तथा प्लानों में उपभोक्ताओं के स्वतंत्र एवं उचित स्थानांतरण को सुनिश्चित करने के लिए **प्राधिकरण ने टीटीओ 1999 के उपबंधों को आगे स्पष्ट करना उपयुक्त समझा कि ऐसे मामलों में**

जहां किसी विद्यमान आजीवन वैधता प्लान अथवा असीमित वैधता प्लान का कोई सब्सक्राइबर किसी नए कम प्रवेश शुल्क वाले आजीवन वैधता अथवा असीमित वैधता प्लान में स्थानांतरण का विकल्प चुनता है, तो सेवा प्रदाता ऐसे स्थानांतरण की अनुमति के लिए कोई अपफ्रंट भुगतान अथवा आवर्ती प्रभार उद्ग्रहित नहीं करेगा।

43. बाजार में मौजूद आजीवन स्कीमें सामान्यतया उपभोक्ता से एक निर्दिष्ट अवधि, जो साधारणतया या छह माह की होती है, पर एक न्यूनतम रीचार्ज करने की अपेक्षा करती है। परंतु प्राधिकरण को सेवा प्रदाताओं से प्रस्ताव भी प्राप्त हुए हैं, जहां प्राधिकरण का यह मत है कि ऐसे अत्यंत छोटे अंतरालों पर रीचार्ज निर्दिष्ट करना आजीवन प्लानों की "वैधता की" विशेषता को हल्का बना देगा तथा उसे कुल मिलाकर ऐसे सामान्य प्रीपेड प्लानों के समान बना देगा जिनमें छोटे अंतरालों पर रिचार्जों की अपेक्षा होती है। *इस टैरिफ आदेश के माध्यम से प्राधिकरण ने यह निर्णय लिया है कि सेवा प्रदाता आजीवन प्लानों में छह माह से कम की अवधि के बीच रीचार्जों पर जोर नहीं डालेंगे।*

44. प्राधिकरण ने यह भी नोट किया है कि यदि ग्राहक एक निर्दिष्ट समयावधि के पश्चात् न्यूनतम रीचार्ज की शर्त को पूरा करने में असफल रहता है, तो उसका कनेक्शन काटा जा सकता है। ग्राहक आगामी अवधि में रीचार्जिंग के दिनों का ध्यान रखने में असफल हो सकता है तथा इसके परिणामस्वरूप उसका कनेक्शन व्यतिक्रम के द्वारा न चाहते हुए भी कट जाता है। व्यतिक्रम द्वारा ऐसे विच्छेदों की घटनाओं को न्यूनतम बनाने के लिए *प्राधिकरण ने यह परामर्शनीय समझा कि सेवा प्रदाताओं को ऐसे रीचार्ज कराने की नियत तारीख से पूर्व एसएमएस अथवा कस्टमर केयर कॉल के माध्यम से उपभोक्ताओं को स्मरण कराने के प्रयास करने चाहिए।* तथापि, यह उपभोक्तानुकूल उपाय सब्सक्राइबरों को संपर्क में बने रहने के लिए विनिर्दिष्ट अंतरालों पर रीचार्ज कराने के उनके संविदात्मक दायित्व का सम्मान न करने से प्रतिबाधित नहीं करता है।

सब्सक्राइबरों को प्रत्यक्ष टैरिफ कटौतियों के लाभ की बिना शर्त उपलब्धता से संबंधित निर्णय

45. कुछ सेवा प्रदाताओं ने टैरिफों में सामान्य कटौती की पेशकश की है तथा उन्हें विज्ञापित किया है। परंतु कम किए गए टैरिफ का लाभ केवल ऐसे उपभोक्ताओं तक ही सीमित था जो किसी पूर्व-परिभाषित संख्या आदि पर एसएमएस भेजकर कम किए गए टैरिफ के लिए उनके विकल्प का प्रयोग कर सकते हैं। प्राधिकरण ने यह जानने के बाद कि प्रस्ताव के साथ जुड़ी पूर्व-शर्तें अनुचित और अयुक्तिसंगत हैं, ऐसे घोषित व विज्ञापित किए गए निम्न टैरिफों के क्रियान्वयन की अनुमति प्रदान नहीं की है। भविष्य में ऐसे अनुचित साधनों की पुनरावृत्ति को रोकने के लिए प्राधिकरण ने इस टैरिफ संशोधन आदेश के द्वारा अधिदेशित किया कि "प्रत्यक्ष टैरिफ कटौतियों के ऐसे मामलों में, जहां प्रचालक की घोषित मंशा बिना किसी संलग्न देयता के सभी सब्सक्राइबरों को लाभ प्रदान करना है, वहां सब्सक्राइबरों की ओर से स्पष्ट सकारात्मक कार्यवाही की कोई पूर्व-शर्त नहीं होनी चाहिए।"

46. इस आदेश में अंतर्विष्ट सभी निर्णय, प्लान और बिलिंग प्लेटफार्म पर ध्यान दिए बगैर, सभी नए और वर्तमान ग्राहकों पर लागू होंगे तथा 15 सितम्बर, 2008 से प्रभावी होंगे।

47. परामर्श प्रक्रिया के दौरान प्राधिकरण ने टैरिफ आदेशों के मामले में पारदर्शिता में आगे सुधार करने के लिए पणधारकों से विभिन्न सुझाव प्राप्त हुए। प्राधिकरण ने इन सुझावों पर विचार किया तथा अलग से एक निदेश जारी किया जिसमें टैरिफ प्रस्तावों के मामले में पारदर्शिता बढ़ाने तथा सुनिश्चित करने के लिए अनेक उपभोक्तानुकूल विनियामक सुझाव जारी किए गए।

48. दूरसंचार टैरिफ आदेश के संशोधनों की विशेषताओं का सारांश नीचे दिया गया है:—

- 1) प्रत्यक्ष टैरिफ कटौतियों के मामले में, जहां प्रचालक का घोषित आशय बिना किन्हीं संलग्न देयताओं के सभी सब्सक्राइबरों का लाभ प्रदान करना है, वहां

सब्सक्राइबर की ओर से स्पष्ट सकारात्मक कार्रवाई की कोई पूर्व-शर्त नहीं होगी।

- 2) टॉक टाइम मूल्य के प्रावधान हेतु अनन्य रूप से आशयित रीचार्जों पर लागू करों के अलावा कोई अन्य स्थायी शुल्क उद्ग्रहित नहीं किया जाएगा। तथापि, सेवा प्रदाता प्रशासनिक लागतों के रूप में एक साधारण शुल्क प्रभारित कर सकता है जो 2 रुपये प्रति टॉप अप से अधिक नहीं होंगे।
- 3) ऐसे मामलों में, जहां किसी विद्यमान आजीवन वैधता वाले प्लान अथवा असीमित वैधता के प्लान का सब्सक्राइबर न्यूनतम प्रवेश शुल्क के साथ किसी नए आजीवन वैधता अथवा असीमित वैधता प्लान में स्थानांतरित होने का विकल्प चुनता है, वहां सेवा प्रदाता ऐसे स्थानांतरण की अनुमति के लिए किसी प्रत्यक्ष भुगतान अथवा आवर्ती प्रभार अथवा शुल्क का उद्ग्रहण नहीं करेगा।
- 4) यदि किसी आजीवन प्लान/असीमित वैधता वाले प्लान के निबंधन और शर्तों में किन्हीं विनिर्दिष्ट अंतरालों पर रीचार्ज की न्यूनतम राशि को कोई शर्त शामिल है, तो ऐसा अंतराल न्यूनतम छह माह होगा। इन प्लानों में रीचार्ज की विनिर्दिष्ट अवधि, यदि कोई है, की समाप्ति से पूर्व सेवा प्रदाताओं द्वारा उपभोक्ताओं को पूर्व में ही स्मरण कराया जाना होगा ताकि व्यतिक्रम से विच्छेद से बचा जा सके।

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

विषय:— जनवरी, 2008 में प्रारंभ की गई परामर्श-प्रक्रिया के अगले चरण के रूप में दूरसंचार टैरिफ आदेश, 1999 में कतिपय संशोधनों पर संक्षिप्त परामर्श।

दिनांक: 23 जुलाई, 2008

पृष्ठभूमि

एक्सेस सेवा उपलब्ध कराने में टैरिफ संबंधी पेशकशों में पारदर्शिता से संबंधित विनियामक ढांचे की समीक्षा के उद्देश्य से प्राधिकरण द्वारा एक परामर्श-प्रक्रिया आरंभ की गई थी, क्योंकि उपभोक्ताओं के मध्य यह भावना है कि सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की जा रही टैरिफ पेशकशें पारदर्शी और ग्राहकोन्कूल नहीं हैं। इस प्रक्रिया के भाग के रूप में, प्राधिकरण ने इस वर्ष के प्रारंभ में "एक्सेस सेवा प्रावधान में टैरिफ पेशकशों की बहुतायत के कारण उत्पन्न होने वाले मुद्दे" नामक परामर्श-पत्र जारी किया। इसके पश्चात अहमदाबाद और जयपुर में ओपन हाउस चर्चाएं हुईं।

पणधारकों से प्राप्त प्रतिक्रिया के आधार पर प्राधिकरण का यह मत है कि दूरसंचार टैरिफ आदेश, 1999 के विद्यमान उपबंधों में कतिपय संशोधन किए जाने की आवश्यकता है ताकि एक्सेस सेवा प्रावधान में टैरिफ की पेशकशों में पारदर्शिता को और बढ़ाया जा सके। दूरसंचार टैरिफ आदेश में संशोधनों के रूप में किए जाने वाले परिवर्धनों को नीचे सारांश रूप में प्रस्तुत किया गया है:—

- 1) टैरिफ के किसी भी खंड में वृद्धि के संबंध में किसी एक्सेस सेवा उपभोक्ता को उपलब्ध न्यूनतम संरक्षण अवधि को वर्तमान व्यवस्था, जोकि 6 माह का संरक्षण का उपबंध करती है, की तुलना में किसी टैरिफ प्लान में नामांकन की उसकी तारीख से 12 माह तक बढ़ाने का प्रस्ताव है। तथापि, आजीवन सब्सक्राइबर और लंबी अवधि की वैधता वाले सब्सक्राइबर उपभोक्ताओं द्वारा आजीवन तथा दीर्घ अवधियों की वैधता के संबंध में संरक्षित किए जाते रहेंगे।
- 2) प्रत्यक्ष टैरिफ कटौतियों के मामले में, जहां प्रचालक का घोषित आशय बिना किन्हीं संलग्न देयताओं के सभी सब्सक्राइबरों का लाभ प्रदान करना है, वहां सब्सक्राइबर की ओर से स्पष्ट सकारात्मक कार्रवाई की कोई पूर्वापेक्षा नहीं होगी।
- 3) ऐसे मामलों में, जहां किसी विद्यमान आजीवन वैधता वाले प्लान अथवा असीमित वैधता के प्लान का सब्सक्राइबर न्यूनतम प्रवेश शुल्क के साथ किसी नए आजीवन वैधता अथवा असीमित वैधता प्लान में स्थानांतरित होने का विकल्प चुनता है, वहां सेवा प्रदाता ऐसे स्थानांतरण की अनुमति के लिए किसी प्रत्यक्ष भुगतान अथवा आवर्ती प्रभार अथवा शुल्क का उद्ग्रहण नहीं करेगा।
- 4) टॉक टाइम मूल्य के प्रावधान हेतु अनन्य रूप से आशयित रीचार्जों पर लागू करों के अलावा कोई अन्य स्थायी शुल्क उद्ग्रहित नहीं किया जाएगा। तथापि, सेवा प्रदाता प्रशासनिक लागतों के रूप में एक साधारण शुल्क प्रभारित कर सकता है जो 2 रुपये प्रति टॉप अप से अधिक नहीं होंगे।
- 5) यदि किसी आजीवन प्लान/असीमित वैधता वाले प्लान के निबंधन और शर्तों में किन्हीं विनिर्दिष्ट अंतरालों पर रीचार्ज की न्यूनतम राशि को कोई शर्त शामिल है, तो ऐसा अंतराल न्यूनतम छह माह होगा। इन प्लानों में रिचार्ज की विनिर्दिष्ट अवधि, यदि कोई है, की समाप्ति

से पूर्व सेवा प्रदाताओं द्वारा उपभोक्ताओं को पूर्व में ही स्मरण कराया जाना होगा ताकि व्यतिक्रम से विच्छेद से बचा जा सके।

मसौदा दूरसंचार टैरिफ आदेश संशोधन टैरिफ पेशकशों में उक्त संदर्भित पहलुओं को कवर करने के लिए उपबंधों का समावेश करता है।

पणधारकों से अनुरोध है कि वे दूरसंचार टैरिफ आदेश में संशोधन के प्राधिकरण के इन प्रस्तावों पर अपना दृष्टिकोण, यदि कोई है, व्यक्त करें।

बेहतर होगा कि आप इलेक्ट्रॉनिक रूप में लिखित विचार प्रस्तुत करें तथा इन्हें 31 जुलाई, 2008 तक अथवा उससे पूर्व प्रस्तुत कर दिया जाए।

मसौदा दूरसंचार टैरिफ (48वां संशोधन) आदेश, 2008 का पूर्ण पाठ इसके साथ संलग्न है।

ट्राई द्वारा संक्षिप्त परामर्श के लिए प्रस्तुत मसौदा टीटीओ में निहित प्रस्तावों पर प्रचालकों तथा उनके संघों से प्राप्त प्रतिक्रियाएं

प्रस्ताव 1 :

टैरिफ के किसी भी खंड में वृद्धि के संबंध में किसी एक्सेस सेवा उपभोक्ता को उपलब्ध न्यूनतम संरक्षण अवधि को वर्तमान व्यवस्था, जोकि 6 माह का संरक्षण का उपबंध करती है, की तुलना में किसी टैरिफ प्लान में नामांकन की उसकी तारीख से 12 माह तक बढ़ाने का प्रस्ताव है। तथापि, आजीवन सब्सक्राइबर और लंबी अवधि की वैधता वाले सब्सक्राइबर उपभोक्ताओं द्वारा आजीवन तथा दीर्घ अवधियों की वैधता के संबंध में संरक्षित किए जाते रहेंगे।

सीओएआई

- भारतीय बाजार विश्व में सबसे तेजी से विकसित होने वाला मोबाइल बाजार है जिसमें प्रति माह 8-9 मिलियन सब्सक्राइबरों की वृद्धि हो जाती है तथा गहन प्रतिस्पर्धा ही इसकी विशेषता है। ये टैरिफ प्लान प्रतिस्पर्धा को प्रतिबिंबित करते हैं तथा उनमें हस्तक्षेप किए जाने से सब्सक्राइबरों की बढ़ती हुई मांगों और उनकी विशिष्ट एवं निरंतर बढ़ती हुई आवश्यकताओं की पूर्ति करने का लचीलापन सीमित हो जाएगा।
- मोबाइल बाजार उल्लेखनीय रूप से परिपक्व हुआ है तथा उच्च प्रतिस्पर्धा के वर्तमान स्तर को ध्यान में रखते हुए, हम मानते हैं कि सूक्ष्म प्रबंधन की आवश्यकता नहीं है। अतः हम यह कहना चाहते कि प्राधिकरण द्वारा सुझाए गए संशोधन वांछनीय नहीं हैं तथा ये विकास को बनाए रखने के वृहद प्ररिप्रेक्ष्य को कायम रखने में असफल रहेंगे।
- मूल्य संरक्षण केवल एकाधिकारप्राप्त परिवेश में ही आवश्यक है। भारतीय मोबाइल क्षेत्र में गहन प्रतिस्पर्धा पहले से ही विद्यमान है। प्रत्येक परिमंडल में 7-8 प्रतिस्पर्धी पहले ही मौजूद हैं तथा भविष्य में इनकी संख्या बढ़कर 10 से 12 होने वाली है। अतः हमें एक गहन प्रतिस्पर्धी परिदृश्य प्राप्त होगा, जहां श्रेष्ठ पेशकशों के साथ 10 से 12 प्रतिस्पर्धी कीमतों की ग्राहकों के पीछे दौड़ते दिखाई देंगे। मोबाइल क्षेत्र में गहन प्रतिस्पर्धी परिदृश्य को ध्यान में रखते हुए 6 माह की न्यूनतम संरक्षण अवधि की भी आवश्यकता नहीं है।
- ग्राहकों के लिए प्रवेश लागत वास्तविक तौर पर शून्य बन गई है, अतः सब्सक्राइबर आसानी से किसी अन्य सेवा प्रदाता के पास जा सकता है।
- प्राधिकरण तथा सरकार मोबाइल नम्बर पोर्टेबिलिटी की शुरुआत के लिए सक्रिय रूप से कार्य कर रहे हैं जिसके परिणामस्वरूप अपना नम्बर खो देने की सब्सक्राइबर की चिंता का समाधान हो जाएगा।

- सब्सक्राइबरों को बिना किसी लागत के विभिन्न टैरिफ प्लानों में बिना किसी परेशानी के स्थानांतरण करने की अनुमति प्राप्त है।
- प्राधिकरण द्वारा अपनाई जाने वाली टैरिफ स्थगन की अवधारणा में यह कल्पित है कि बाजार में उच्च प्रतिस्पर्धा व्याप्त है, अतः मूल्य-निर्धारण के सूक्ष्म प्रबंधन की आवश्यकता नहीं है और टैरिफ निर्धारण की अनुमति बाजार की शक्तियों को प्रदान कर दी जानी चाहिए।
- आज के समृद्ध मोबाइल बाजार में, जहां मूल्यों की प्रवृत्ति नकारात्मक दिखाई पड़ रही है, प्रचालकों के लिए यह पूर्णतः अव्यवहार्य बन जाता है कि वे उपभोक्ताओं को हानि पहुंचाने के लिए अपने टैरिफों में बार-बार संशोधन करें।
- न्यूनतम संरक्षण की अवधि में 6 माह के स्थान पर 12 माह की वृद्धि किए जाने से प्रचालकों की प्रशासनिक लागत में वृद्धि होगी।
- जबकि भारतीय अर्थव्यवस्था मुद्रास्फीति के उच्च स्तर के कारण चरमरा रही है, मोबाइल दूरसंचार ही एकमात्र ऐसा खंड है जहां टैरिफ निरंतर गिरते जा रहे हैं। यह क्षेत्र बढ़ती हुई लागतों-मुद्रास्फीति को निरंतर अवशोषित करने का घोर दबाव झेल रहा है। जहां एक ओर अन्य सेवाओं/अवसंरचनात्मक क्षेत्रों जैसे विद्युत, गैस, पानी आदि में उपभोक्ता टैरिफ में वृद्धि के साक्षी रहे हैं, मोबाइल दूरसंचार ही केवल ऐसा सेवा क्षेत्र है जहां टैरिफों में कमी हुई है तथा अभी भी हो रही है।
- सब्सक्राइबर के नामांकन की तारीख से किसी टैरिफ प्लान में किसी टैरिफ घटक में वृद्धि के लिए छह माह की पूर्व की समयावधि स्वयं में ही एक सख्त अपेक्षा है, तथा इसे 12 माह तक बढ़ाया जाना व्यवहार्य नहीं होगा।
- 31वें संशोधन के उपबंधों द्वारा टैरिफ प्लानों के लिए विनिर्दिष्ट 6 माह की न्यूनतम वैधता अवधि को या तो बनाए रखा जाना चाहिए अथवा समाप्त कर दिया जाना चाहिए।

एयूसपीआई / टाटा

- आज के बाजार की परिस्थितियों को ध्यान में रखते हुए 31वें संशोधन के उपबंध अव्यवहार्य हैं। आज हर रोज नई-नई प्रौद्योगिकियों का अभ्युदय हो रहा है तथा प्रतिस्पर्धी तदनुसार नए टैरिफ प्रारंभ कर रहे हैं। विनियामक प्रणाली में अत्यधिक बदलाव आया है। अतः ऐसे गतिशील तथा निरंतर बदलते हुए टैरिफ परिवेश में इस संशोधन का अनुपालन करना अत्यंत अव्यवहार्य है।
- 6 माह के आधार पर सब्सक्राइबरों से जुड़े रहना बिलिंग प्रणाली के लिए अत्यंत जटिल हो गया है। उदाहरण के लिए, यदि कोई सब्सक्राइबर 1 जनवरी को कोई प्लान लेता है, तो इसका अर्थ यह है कि वह उस टैरिफ का लाभ 1 जुलाई तक उठाएगा, तथापि, 30 जून को वही टैरिफ लेने वाले किसी अन्य सब्सक्राइबर के लिए वही लाभ 31 दिसम्बर तक प्रदान किए जाने की आवश्यकता होगी। अतः यदि विनियामक प्रणाली

बदल जाती है तथा यह एक घाटे का टैरिफ है, तो सेवा प्रदाता को उसे ग्राहकों के उस वर्ग को प्रदान किए जाने की अपेक्षा होगी।

- जैसा कि विगत में बेहतर रूप से स्पष्ट है, ट्राई ने भारतीय दूरसंचार उद्योग तथा अंतरराष्ट्रीय व्यवहारों के आधार पर आईयूसी प्रणाली में परिवर्धन/संशोधन किया है। ऐसा कोई भी परिवर्धन प्रचालकों द्वारा प्रदान किए जा रहे टैरिफों को प्रत्यक्ष रूप से प्रभावित करता है। इसके परिणामस्वरूप सब्सक्राइबर टैरिफों में वृद्धि के रूप में प्रभाव पड़ सकता है। अतः टैरिफों में इस वृद्धि का तात्पर्य टीटीओ संशोधन के किसी उल्लंघन के रूप में नहीं लगाया जाना चाहिए क्योंकि प्रचालक इस वृद्धि के लिए उत्तरदायी नहीं है, बल्कि इसके जिम्मेदार विनियामक प्रणाली में हुए वे परिवर्तन हैं जिन्होंने टैरिफों में यह वृद्धि करने को बाध्य किया है।
- प्राधिकरण उच्च मुद्रास्फीति की परिस्थितियों से भी अवगत है जो फिलहाल विद्यमान है तथा जिनके अभी देश में बने रहने की संभावना है। दूरसंचार टैरिफ ही केवल ऐसा अपवाद है जहां दरें कम हुई हैं। निवेश संबंधी लागतों में वृद्धि हो रही है तथा आप अवगत ही होंगे कि उपभोक्ताओं के लिए टैरिफों की पेशकश थोड़ी समयावधि के लिए विद्यमान लागतों तथा लागत बजट के आधार पर की जाती है।
- 6 माह की वर्तमान समयावधि स्वयं में ही सब्सक्राइबर को मूल्य-वृद्धि के विरुद्ध सुरक्षित रखने के लिए एक बहुत लंबा समय है। मूल्यों में हो रही विद्यमान वृद्धि को ध्यान में रखते हुए यह उचित होगा कि सब्सक्राइबरों को मूल्य-वृद्धि के विरुद्ध कोई आश्वासन प्रदान न किया जाए।
- देश में विद्यमान मुद्रास्फीति की परिस्थितियों के अंतर्गत मूल्य-वृद्धि को स्थिर बनाया जाना घोर अनुचित होगा।
- इस अवधि के लिए आश्वासन अवधि को बढ़ाए जाने के इस प्रस्ताव का कारण हमारी समझ से बाहर है।
- इसके अलावा, नामांकन के समय के आधार पर सब्सक्राइबरों को श्रेणीबद्ध करना भेदभावपूर्ण है क्योंकि यह समान रूप से रखे गए सब्सक्राइबरों के लिए अलग-अलग टैरिफ प्रदान करेगा। टीटीओ (31वां संशोधन) के प्रावधान इंगित करते हैं कि ऐसे सब्सक्राइबर, जो एक लंबी अवधि के लिए टैरिफ प्लान पर हैं, ऐसे सब्सक्राइबरों को प्रभावित करेंगे जिन्होंने उसी टैरिफ प्लान को पिछले ही छह माह में अपनाया है। प्रस्तावित संशोधन वर्तमान एक वर्ष से एक वर्ष के लिए संरक्षण को बढ़ा देगा और इसके लिए एक दीर्घावधि के लिए प्रति-सहायता की आवश्यकता होगी।
- जब जनोपयोगी सुविधाओं जैसे गैस, पानी और बिजली के लिए मूल्यों में वृद्धि की जाती है, तो वह सभी उपभोक्ताओं के लिए लागू होती है तथा केवल ऐसे उपभोक्ताओं के छोटे समूह तक ही सीमित नहीं होती, जिन्हें ये सेवाएं हाल ही में प्रदान की गई हैं। उपभोक्ताओं के एक वर्ग को कम दरों पर सेवाएं उपलब्ध कराना संविधान के अनुच्छेद 14 के निबंधनों तथा टीटीओ, 99 की धारा 2ट में निर्धारित उपबंधों के प्रति भेदभाव है।

- टीटीओ (43वां संशोधन), जो मूल्य में उस समय भी किसी वृद्धि के विरुद्ध आजीवन संरक्षण विनिर्दिष्ट करता है जबकि निवेश संबंधी लागतों में वृद्धि हुई होती है, सेवा प्रदाताओं के लिए अत्यंत अनुचित है। ऐसा कोई भी क्षेत्र नहीं है जहां विनियम यह निर्दिष्ट करते हैं कि दीर्घावधि के अनुबंध किसी भी प्रकार की मूल्यवृद्धि से परे होने चाहिए।
- उपभोक्ताओं को न्यूनतम संरक्षण अवधि के रूप में प्रदान की जाने वाली 12 माह की अवधि में वृद्धि टैरिफ के विनियमित खंड में वर्णन योग्य नहीं है तथा सेवा प्रदाताओं के लिए अनुचित है।
- 31वें संशोधन के उपबंधों के अनुसार न्यूनतम संरक्षण अवधि को समाप्त किया जाना चाहिए।
- इस संक्षिप्त परामर्श में न्यूनतम संरक्षण अवधि में वृद्धि के प्रस्ताव को क्रियान्वित करने की आवश्यकता नहीं है। यहां तक कि टीटीओ (43वां संशोधन) में निर्धारित इसी के समान अन्य उपबंधों की समीक्षा की जानी चाहिए।

भारती

मोबाइल क्षेत्र में गहन प्रतिस्पर्धी परिदृश्य को ध्यान में रखते हुए 6 माह की न्यूनतम संरक्षण अवधि में वृद्धि की आवश्यकता नहीं है। जिसके पीछे निम्नलिखित आधार हैं:-

- समग्र आर्थिक परिदृश्य की समीक्षा किए जाने की आवश्यकता है। यदि किसी सब्सक्राइबर को कोई संरक्षण अवधि दी जाती है, तो उपभोक्ता के लिए प्रवेश लागत वास्तव में शून्य हो जाती है, अतः सब्सक्राइबर आसानी से किसी अन्य सेवा प्रदाता के पास जा सकता है।
- सब्सक्राइबरों को बिना किसी लागत के टैरिफों में बिना किसी परेशानी के स्थानांतरण करने की अनुमति प्राप्त है।
- प्राधिकरण द्वारा अनुपालन की जा रही टैरिफ स्थगित की अवधारणा में कल्पित है कि बाजार में अत्यधिक प्रतिस्पर्धा मौजूद है।
- जबकि भारतीय अर्थव्यवस्था मुद्रास्फीति के उच्च स्तर के कारण चरमरा रही है, मोबाइल दूरसंचार ही एकमात्र ऐसा खंड है जहां टैरिफ निरंतर गिरते जा रहे हैं। यह क्षेत्र बढ़ती हुई लागतों—मुद्रास्फीति को निरंतर अवशोषित करने का घोर दबाव झेल रहा है। जहां एक ओर अन्य सेवाओं/अवसंरचनात्मक क्षेत्रों जैसे विद्युत, गैस, पानी आदि में उपभोक्ता टैरिफ में वृद्धि के साक्षी रहे हैं, मोबाइल दूरसंचार ही केवल ऐसा सेवा क्षेत्र है जहां टैरिफों में कमी हुई है तथा अभी भी हो रही है।
- इसके अलावा, यह सहयोजित लागत में पर्याप्त वृद्धि करेगा। चूंकि, विभिन्न सब्सक्राइबर अलग-अलग प्रवेश समय पर नेटवर्क में शामिल होंगे, न्यूनतम संरक्षण अवधि में कोई भी वृद्धि नेटवर्क की लागत में वृद्धि करेगी क्योंकि प्रचालकों द्वारा अवलोकन की जा

रही वृद्धि को ध्यान में रखते हुए प्रचालक को ऐसे रिकॉर्ड को बनाए रखने के लिए उच्च लागत का निवेश करना होगा।

- सब्सक्राइबर के नामांकन की तारीख से किसी टैरिफ प्लान में किसी टैरिफ घटक में वृद्धि के लिए छह माह की पूर्व की समयावधि स्वयं में ही एक सख्त अपेक्षा है, तथा इसे 12 माह तक बढ़ाया जाना व्यवहार्य नहीं होगा।

वोडाफोन

- विशेष रूप से वर्तमान की भांति की अवधि में जहां मुद्रास्फीति में वृद्धि हुई है, सब्सक्राइबरों को ऐसे संरक्षण की लागत को वहन करना होगा।
- कोई अन्य उद्योग ऐसा संरक्षण नहीं देता है। यहां तक कि अत्यधिक स्पर्धा वाले स्वतंत्र बाजार में भी ऐसा संरक्षण उपभोक्तानुकूल टैरिफों के लिए निवारक है।
- प्राधिकरण को एक सिद्धांत अपनाना चाहिए कि क्या वह उच्च प्रतिस्पर्धा के परिवेश में टैरिफों का सूक्ष्म प्रबंधन करना चाहता है, अथवा वह प्रचालकों को उपभोक्ताओं के दंड की दया पर छोड़ना चाहता है।
- यदि बाजार ढांचे में उच्च प्रतिस्पर्धा तथा उसके साथ-साथ टैरिफ शर्तों के सूक्ष्म प्रबंधन की दो परिस्थितियां साथ-साथ विद्यमान रहती हैं, तो हमें नीतिगत आधार में विरोधाभास दिखाई देता है। भ्रामक संप्रेषण पर नियंत्रण लगाया जाना प्रतिस्पर्धी बाजारों में एक अपेक्षा है, परंतु इसे विशेष रूप में मोबाइल नम्बर पोर्टेबिलिटी के नवीन परिकल्पित परिवेश में अधिरोपित शर्तों के साथ भ्रमित नहीं किया जाना चाहिए।
- न्यूनतम संरक्षण अवधि को समाप्त किया जाना चाहिए क्योंकि यह न तो सब्सक्राइबरों के हित में है और न ही उद्योग के। आजीवन प्लानों के मामले में भी, टैरिफ लाइसेंस की समस्त अवधि के दौरान समान स्तर पर नहीं बना रह सकता है, क्योंकि आने वाले समय में मुद्रास्फीति के सिद्धांत इस संबंध में हस्तक्षेप कर सकते हैं, जैसे अन्य सभी उद्योगों के मामले में होता है।
- टैरिफ ढांचों में महत्वपूर्ण विनियामक परिवर्तन समय-समय पर किए जाते हैं। तथापि, चूंकि किसी टैरिफ प्लान में विभिन्न घटकों के टैरिफ निश्चित होते हैं, प्रचालकों द्वारा इन पर विचार नहीं किया जा सकता है। विनियामक परिवर्तनों के ऐसे परिदृश्य में, प्रचालक सामान्य तौर पर अन्य घटकों में कुछ समायोजन करना पसंद करते हैं, जोकि उचित ही है। परंतु टैरिफ संरक्षण अवधि की सीमा के कारण प्रचालक टैरिफ में परिवर्तन न करने के लिए बाध्य होंगे जिसके परिणामस्वरूप प्रचालक ऐसे टैरिफ देने के लिए मजबूर हो जाएंगे जो उसके द्वारा कभी न प्रदान किए गए टैरिफों में पहले स्थान पर थे। यदि संपूर्ण टैरिफ बुके में किसी भी घटक में विनियामक परिवर्तन के कारण छेड़छाड़ की जाती है, तो न्यूनतम संरक्षण अवधि की शर्त को लागू नहीं किया जाना चाहिए।

रिलायंस

- जब टीटीओ, 99 अधिसूचित किया गया, तो प्राधिकरण ने महसूस किया कि छह माह के लिए किसी सब्सक्राइबर को टैरिफ वृद्धि के प्रति उत्प्रेरक बनाने जैसे उपबंध नए नियमित टैरिफ/टैरिफ प्लान प्रदान करने और उन्हें अकस्मात ही वापस लेने अथवा उनमें संशोधन करने की प्रथा को नियंत्रित करेंगे। तथापि, आज का दूरसंचार बाजार भिन्न है, जोकि अधिक प्रतिस्पर्धी है और उसमें किसी प्रतिस्पर्धी बाजार की भांति विशिष्ट विशेषताएं मौजूद हैं। इनमें शामिल हैं, अनेक प्रचालक, विविध उत्पाद, कम प्रवेश शुल्क तथा अधिक जानकारी।
- चूंकि बाजार लगभग पूरी तरह प्रतिस्पर्धी है, किसी प्रचालक के लिए यह आसानी से संभव नहीं है कि वह उपभोक्ता का अहित करते हुए टैरिफों में बार-बार संशोधन करे।
- दूरसंचार के मूल्य निरंतर एक नकारात्मक प्रवृत्ति दर्ज करते जा रहे हैं। अतः सब्सक्राइबरों के हित का संरक्षण करने के लिए टीटीओ (31वां संशोधन) तथा टीटीओ (43वां संशोधन) में निर्धारित उपबंधों की आवश्यकता नहीं है।
- हालांकि मूल्य में वृद्धि नहीं हो रही और परंतु यदि यह कुछ समय के लिए जारी भी रखी जाती है तो इसे एक सामान्य प्रक्रिया ही माना जाना चाहिए।
- वर्तमान के स्फीतिकारी समय में दूरसंचार ही एकमात्र ऐसा अपवाद है जोकि मूल्यों में किसी प्रकार की वृद्धि दर्ज नहीं कर रहा है। वर्तमान प्रवृत्ति के विद्यमान होते हुए भी, दूरसंचार सेवाओं को ऐसा नहीं माना जाना चाहिए कि उन्हें टीटीओ (31वां संशोधन) और टीटीओ (43वां संशोधन) के उपबंधों के अंतर्गत किसी मूल्य-वृद्धि के विरुद्ध सब्सक्राइबरों को उत्प्रेरित बनाने के विशिष्ट उपबंध की आवश्यकता है। ऐसे समय में जब निवेश लागतों अथवा विनियामक लागतों में वृद्धि हो गई है, सेवा प्रदाताओं को मूल्य वृद्धि हेतु सीमित बनाना उचित नहीं होगा।
- ऐसे समय में जबकि निवेश लागतें अथवा विनियामक लागतें बढ़ रही हैं, मूल्य में वृद्धि करने के लिए सेवा प्रदाताओं को सीमित करना उचित नहीं होगा।
- उपभोक्ताओं को टैरिफों की पेशकश विद्यमान लागतों और किसी अल्प अवधि में प्रक्षिप्त लागत के आधार पर की जाती है। मूल्य-वृद्धि के प्रति किसी सब्सक्राइबर को उत्प्रेरित करने के लिए छह माह के स्थान पर एक वर्ष की समयावधि बहुत अधिक है।
- ऐसा सांविधिक संरक्षण राष्ट्रीय और अंतरराष्ट्रीय परिदृश्य में अभूतपूर्व है तथा किसी अन्य क्षेत्र में उपलब्ध नहीं है।
- जब कभी जन-उपयोगिताओं जैसे गैस, पानी एवं बिजली के मूल्यों में वृद्धि की जाती है, तो यह सभी उपभोक्ताओं के लिए प्रभावी होती है तथा इस बात पर विचार नहीं किया जाता है कि सब्सक्राइबर ने वह सुविधा कब से लेनी प्रारंभ की। इसी प्रकार रेलवे में टैरिफ में वृद्धि के मामले में मूल्य एक निश्चित एक निश्चित तारीख से प्रभावी होते हैं। दूरसंचार प्रयोक्ताओं के लिए मूल्य में वृद्धि के विरुद्ध सांविधिक संरक्षण इस प्रथा में एकमात्र अपवाद है। हमने यह नोट किया है कि अन्य क्षेत्रों में मूल्यों में परिवर्तन दूरसंचार क्षेत्र की तुलना में अत्यंत आम बात है।

- नामांकन के आधार पर सब्सक्राइबर्स को वर्गीकृत करने का प्रावधान समान महत्व वाले सब्सक्राइबर्स के बीच भेदभाव करना है। उक्तसंदर्भित टीटीओ में निर्धारित प्रावधान के अनुसार टैरिफ में वृद्धि के मामले में सब्सक्राइबर्स का एक वर्ग समान सब्सक्राइबर्स के दूसरे वर्ग की तुलना में उच्च लागत का भुगतान करेंगे। वास्तविक तौर पर इन प्रावधानों का तात्पर्य होगा कि ऐसे सब्सक्राइबर जो एक लंबी अवधि के लिए किसी टैरिफ प्लान पर हैं ऐसे सब्सक्राइबर्स को प्रभावित करेंगे जिन्होंने उसी टैरिफ प्लान पर पिछले छह माह के भीतर ही नामांकन कराया है।
- प्रतिस्पर्धी बाजारों में, सूक्ष्म-विनियमों से जितना संभव हो सके बचा जाना चाहिए। जब मुद्रास्फीति पिछले दशक में अपने उच्चतम स्तर पर थी, तो संरक्षण अवधि को 6 माह से बढ़ाकर एक वर्ष करने का प्रस्तावित संशोधन सेवा प्रदाताओं के प्रति अत्यंत अनुचित होगा।

बीएसएनएल

- टैरिफ के किसी खंड में वृद्धि के लिए किसी एक्सेस सेवा उपभोक्ता को उपलब्ध 6 माह की अवधि का विद्यमान संरक्षण उपभोक्ता के हित को संरक्षित करने के लिए पर्याप्त है।
- चूंकि प्रवेश लागत में पर्याप्त कमी हुई है, टैरिफ में वृद्धि के कारण सब्सक्राइबर के एक प्रचालक से दूसरे प्रचालक के पास स्थानांतरित होने की संभावनाएं बढ़ गई हैं। वर्तमान प्रतिस्पर्धी परिदृश्य में, टैरिफ में गिरते हुए रुझान के साथ कोई भी एक्सेस प्रदाता किसी अन्य टैरिफ मद में लाभ प्रदान किए बिना किसी भी टैरिफ मद में वृद्धि नहीं करना चाहेगा, जिसे टैरिफ संतुलन कहा जाता है। इस प्रकार, बाजार की शक्तियां 6 माह की प्रारंभिक अवधि के पश्चात टैरिफ का ध्यान रखेंगी।

बीपीएल मोबाइल

- ट्राई ने टीटीओ 99 में इन परिवर्तनों को करने के लिए परामर्श-पत्र में कोई विस्तृत औचित्य नहीं दिया है।
- हालांकि एक्सेस सेवाओं के लिए टैरिफ "स्थगनाधीन" हैं, तथा बाजार अत्यधिक प्रतिस्पर्धी है, फिर भी ट्राई टैरिफ प्लानों के सूक्ष्म-प्रबंधन का प्रयास कर रहा है।
- यदि प्रचालक किसी टैरिफ प्लान के प्रारंभ से ही एक माह के भीतर ही टैरिफ में कमी कर सकते हैं, तो ऐसी कोई पाबंदी नहीं होनी चाहिए कि वह एक वर्ष की अवधि तक उनमें वृद्धि नहीं कर सकता है।
- मुद्रास्फीति की दर 10 प्रतिशत से अधिक होने पर सेवा प्रदाताओं की प्रचालन लागतें भी निरंतर तेजी से बढ़ रही हैं। अतः दूरसंचार सब्सक्राइबर्स को एक वर्ष की अवधि के लिए टैरिफ वृद्धि का संरक्षण प्रदान करना संभव नहीं होगा।
- उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा के एकमात्र उद्देश्य के साथ प्राधिकरण द्वारा जारी किए जा रहे विभिन्न विनियमों से ऐसा प्रतीत होता है कि प्राधिकरण ट्राई अधिनियम के

अधीन इसके अधिदेश को नजरअंदाज कर चुका है जिसमें निहित है कि दूरसंचार क्षेत्र के उपभोक्ताओं के साथ-साथ सेवा प्रदाताओं के हितों की भी रक्षा की जाएगी।

- जब प्राधिकरण के पास मुद्रास्फीति और बढ़ती हुई प्रचालन लागतों पर कोई नियंत्रण नहीं है, तो प्राधिकरण को दूरसंचार टैरिफों का सूक्ष्म-प्रबंधन नहीं करना चाहिए।

एमटीएनएल

- किसी भी खंड में टैरिफ में वृद्धि करना व्यावहारिक तौर पर संभव नहीं है क्योंकि किसी नियमित टैरिफ प्लान में सब्सक्राइबर्स को सब्सक्राइबर के नए नामांकन के आधार पर अथवा विद्यमान उपभोक्ताओं के टैरिफ प्लान में स्थानांतरण के आधार पर नामित किया जाता है।

प्रस्ताव 2

प्रत्यक्ष टैरिफ कटौतियों के मामले में, जहां प्रचालक का घोषित आशय बिना किन्हीं संलग्न देयताओं के सभी सब्सक्राइबर्स का लाभ प्रदान करना है, वहां सब्सक्राइबर की ओर से स्पष्ट सकारात्मक कार्यवाई की कोई पूर्व-शर्त नहीं होगी।

सीओएआई

- हम प्राधिकरण के दृष्टिकोण का समर्थन करते हैं कि सब्सक्राइबर्स की ओर से स्पष्ट सकारात्मक कार्यवाही अथवा सहमति की कोई पूर्व-शर्त नहीं होनी चाहिए।

भारती

- हम संबंध में प्राधिकरण के दृष्टिकोण से सहमत हैं।

वोडाफोन

- हमारी राय में यह उपबंध प्रचालकों को ऐसे सब्सक्राइबर्स को टैरिफों में अधिकतम संभव कमी करने की अनुमति नहीं प्रदान करेगा जो मूल्य के प्रति संवेदनशील हैं और/अथवा जो हाई-एंड प्रयोक्ता हैं। सभी प्रयोक्ताओं को किसी भी टैरिफ में कोई भी कमी प्रदान करने के प्रस्तावित अधिदेश से प्रचालक उन मूल्यों की तुलना में उच्च मूल्य प्रदान करने के लिए मजबूर हो जाएंगे जोकि, यदि यह शर्त लागू नहीं की जाती है, तो ऐसी स्थिति में किसी अन्य प्रकार से प्रदान किए जा सकते थे, । इसे पारदर्शिता और गैर-भेदभावपूर्ण के मानदण्ड को पूरा करना चाहिए।

टाटा टेलीसर्विसेज

- हम प्राधिकरण से सहमत हैं कि प्रत्यक्ष टैरिफ कटौतियों के मामले में सब्सक्राइबर्स द्वारा स्पष्ट सकारात्मक कार्यवाही की कोई पूर्व-शर्त नहीं होनी चाहिए।

बीएसएनएल

- जबकि विद्यमान टैरिफ प्लान के किसी घटक में कोई वृद्धि नहीं है, विद्यमान उपभोक्ता टैरिफ में कमी का लाभ स्वतः ही प्राप्त करेंगे।

बीपीएल

- हम नहीं समझते कि कोई भी प्रचालक प्रत्यक्ष टैरिफ कटौती के मामलों में सब्सक्राइबर के लिए स्पष्ट सकारात्मक कार्यवाही की पूर्वापेक्षा के लिए जोर दे रहा है। हमें इस उपबंध पर कोई आपत्ति नहीं है।

आइडिया

- ऐसी किसी सीमा का अधिरोपण विभिन्न सेवाओं के मध्यम और अत्यधिक प्रयोक्ताओं को श्रेष्ठ टैरिफ प्रदान करने की योग्यता को बुरी तरह सीमित करेगा तथा साथ ही ऐसे अनेक टैरिफ हस्तक्षेपों के वाणिज्यिक निर्माण को भी प्रभावित करेगा जिन्हें कि नए टैरिफों के लिए सामान्य एवं गैर-व्यापक सब्सक्राइबर निर्माण के लिए प्रयोग किया जा सकता है। इसके अलावा, बुनियादी तौर पर असंख्य स्कीमों को क्रियान्वित करने की योग्यता का निर्धारण प्रयोग में लाई जा रही बिलिंग प्रणालियों द्वारा किया जाता है। हम ऐसे प्रासंगिक खंडों के लिए पारदर्शी एवं सर्वाधिक आकर्षक मूल्य-निर्धारण के पक्ष में हैं, जहां उपभोक्ता या तो एसएमएस अथवा अन्य शुल्क-रहित पद्धतियों के माध्यम से बिना किसी मूल्य के विकल्प चुनने के लिए स्वतंत्र हों।

प्रस्ताव 3

ऐसे मामलों में, वहां किसी विद्यमान आजीवन वैधता वाले प्लान अथवा असीमित वैधता के प्लान का सब्सक्राइबर न्यूनतम प्रवेश शुल्क के साथ किसी नए आजीवन वैधता अथवा असीमित वैधता प्लान में स्थानांतरित होने का विकल्प चुनता है, वहां सेवा प्रदाता ऐसे स्थानांतरण की अनुमति के लिए किसी प्रत्यक्ष भुगतान अथवा आवर्ती प्रभार अथवा शुल्क का उद्ग्रहण नहीं करेगा।

सीओएआई

- ट्राई के विनियमों के अनुसार एक प्लान से दूसरे प्लान में अंतरित होने वाले सब्सक्राइबर पर कोई स्थानांतरण अथवा एकबारीय शुल्क नहीं लगता है। तथापि, एक टैरिफ प्लान से अन्य में स्थानांतरित होने पर पैकेज/प्लान/उत्पाद के समस्त निबंधन और शर्तों की पूरी तरह से समीक्षा की जानी चाहिए तथा किसी टैरिफ प्लान के किसी घटक को अलग-अलग नहीं देखा जाना चाहिए।
- हम यह कहना चाहते हैं कि सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रारंभ किए जाने वाले अधिकांश नए टैरिफ प्लान अतिरिक्त/नए लाभों/विकल्पों/कम दरों वाले हैं, जोकि सामान्यतया पूर्व के प्लानों में नहीं होती हैं तथा इस प्रकार केवल प्रवेश शुल्क ही सब्सक्राइबरों के लिए

किसी अन्य आजीवन वैधता वाले प्लानों अथवा असीमित वैधता वाले प्लानों को चुनने का निर्णायक कारक नहीं है।

- उपर्युक्त को ध्यान में रखते हुए यह औचित्यपूर्ण नहीं होगा कि सेवा प्रदाताओं को विद्यमान आजीवन वैधता प्लानों अथवा असीमित वैधता प्लानों से ऐसे नए आजीवन वैधता अथवा असीमित वैधता प्लानों में स्थानांतरित होने की अनुमति देने के लिए किसी प्रकार का प्रत्यक्ष भुगतान प्रभारित न करने का अधिदेश दिया जाए, जिनमें कि अधिक आकर्षक विशेषताएं हों।

भारती एयरटेल

- हम इस संबंध में प्राधिकरण की राय से सहमत हैं।

वोडाफोन

- हम सहमत हैं कि प्रचालक स्थानांतरण शुल्क प्रभारित नहीं कर सकते हैं। स्थानांतरण शुल्क का तात्पर्य है अपफ्रंट प्रभारों के अतिरिक्त ऐसा शुल्क जिसका भुगतान नए सब्सक्राइबर द्वारा भी नए आजीवन वैधता प्लान के अंतर्गत किया जाना अपेक्षित होता है।
- ऐसे विद्यमान आजीवन सब्सक्राइबरों के मामले में जो एक नए आजीवन प्लान से किसी नए आजीवन प्लान में स्थानांतरण करना चाहते हैं, प्रचालक अपफ्रंट प्रभारों सहित कुछ प्रभार प्रभारित कर सकते हैं, जैसेकि किसी नए सब्सक्राइबर को देय होते हैं।
- वैकल्पिक तौर पर, ऐसा सब्सक्राइबर जो स्थानांतरण करना चाहता है, उसे अपफ्रंट प्रभार के स्थान पर अपफ्रंट प्रभार (एकबारीय शुल्क अथवा आवर्ती शुल्क के रूप में) से कम की राशि के प्रभार की पेशकश की जा सकती है।

बीपीएल

- किसी टैरिफ प्लान को समग्र रूप में देखा जाना चाहिए तथा किसी टैरिफ प्लान के किसी घटक को पृथक रूप से नहीं देखा जाना चाहिए। प्रचालकों द्वारा नए टैरिफ प्लान प्रयोग पैटर्न तथा सब्सक्राइबरों के विभिन्न खंडों के हित के आधार पर तैयार किए जाते हैं। जब किसी टैरिफ प्लान के किसी घटक के लिए टैरिफों में कटौती की जाती है, तो नए प्लान का विकल्प चुनने वाले सब्सक्राइबर से वसूल की जाने वाली समग्र एआरपीयू को संतुलित बनाने के लिए उसके किसी अन्य घटक के प्रभारों को बढ़ाना आवश्यक हो जाता है। चूंकि उपभोक्ता के पास किसी नए प्लान में स्थानांतरित होने अथवा न होने का विकल्प मौजूद होता है, प्राधिकरण को ऐसी शर्तें विनिर्धारित नहीं करनी चाहिए तथा किसी नए टैरिफ प्लान को तैयार करने के लचीलेपन से प्रचालकों को वंचित नहीं करना चाहिए।

बीएसएनएल

- किसी विद्यमान आजीवन वैधता प्लान अथवा असीमित वैधता प्लान से किसी नए आजीवन वैधता अथवा असीमित वैधता प्लान में स्थानांतरण होने का विकल्प चुनने पर अपफ्रंट प्रभार उद्ग्रहित करना सेवा प्रदाताओं पर विकल्प के रूप में छोड़ देना चाहिए जिसका निर्णय बाजार की शक्तियां करेंगी। तथापि, आवर्ती प्रभार, नए प्लान की कॉल दरों/एसएमएस दरों से जुड़ी होती हैं, जो नए प्रयोक्ता द्वारा देय होती हैं।

टाटा

- यह औचित्यपूर्ण नहीं होगा कि सेवा प्रदाताओं को विद्यमान आजीवन वैधता प्लानों अथवा असीमित वैधता प्लानों से ऐसे नए आजीवन वैधता अथवा असीमित वैधता प्लानों में स्थानांतरित होने की अनुमति देने के लिए किसी प्रकार का प्रत्यक्ष भुगतान प्रभारित न करने का अधिदेश दिया जाए, जिनमें कि अधिक आकर्षक विशेषताएं हों।
- किसी टैरिफ प्लान को समग्र रूप में देखा जाना चाहिए तथा किसी टैरिफ प्लान के किसी घटक को पृथक रूप से नहीं देखा जाना चाहिए। हम यह कहना चाहते हैं कि सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रारंभ किए जाने वाले अधिकांश नए टैरिफ प्लान अतिरिक्त/नए लाभों/विकल्पों/कम दरों वाले हैं, जोकि सामान्यतया पूर्व के प्लानों में नहीं होती हैं तथा इस प्रकार केवल प्रवेश शुल्क ही सब्सक्राइबरों के लिए किसी अन्य आजीवन वैधता वाले प्लानों अथवा असीमित वैधता वाले प्लानों को चुनने का निर्णायक कारक नहीं है।

एमटीएनएल

- किसी विद्यमान आजीवन वैधता प्लान अथवा असीमित वैधता प्लान के सब्सक्राइबर द्वारा कम प्रवेश शुल्क वाले किसी नए आजीवन वैधता अथवा असीमित वैधता वाले प्लान में स्थानांतरण के मामले में यह तकनीकी रूप से व्यवहार्य नहीं है कि जीवन साथी पोस्ट पेड प्लान के स्थानांतरण को सीधे ही किसी प्री-पेड प्लान में और इसके विपरीत करने की अनुमति प्रदान की जाए। सामान्यतया किसी सब्सक्राइबर के पोस्ट-पेड प्लान से प्री-पेड प्लान और इसके विपरीत स्थानांतरण पर उसे डिफॉल्ट प्लान में अंतरित कर दिया जाता है जोकि सामान्यतया आजीवन वैधता प्लान अथवा असीमित वैधता प्लान नहीं होता। सब्सक्राइबर को तब अपेक्षित एकबारीय किराए/प्रवेश शुल्क का भुगतान करने के पश्चात डिफॉल्ट प्लान से नए आजीवन वैधता प्लान अथवा असीमित वैधता प्लान में स्थानांतरण की अनुमति दे दी जाती है।

प्रस्ताव 4

टॉक टाइम मूल्य के प्रावधान हेतु अनन्य रूप से आशयित रीचार्जों पर लागू करों के अलावा कोई अन्य स्थायी शुल्क उद्ग्रहित नहीं किया जाएगा। तथापि, सेवा प्रदाता प्रशासनिक लागतों के रूप में एक साधारण शुल्क प्रभारित कर सकता है जो 2 रुपये प्रति टॉप अप से अधिक नहीं होंगे।

सीओएआई

- टॉकटाइम और वैधता रीचार्जों के लिए टैरिफ तैयार करते समय सेवा प्रदाता सामान्यतया प्रशासनिक/प्रक्रमण शुल्क को संतुलित करते हैं।
- रीचार्ज वाउचरों से संबंधित प्रमुख प्रशासनिक लागतें निम्नानुसार हैं:-
 - वितरण लागत
 - आईएन अनुरक्षण लागत
 - वितरक और रिटेलर का कमीशन
 - रीचार्ज वाउचरों का मुद्रण
 - रीचार्ज वाउचरों के लिए विज्ञापन/प्रचार
- अतः विनिर्धारित सीमा रीचार्ज वाउचरों से संबंधित सभी लागतों को पूरा करने के लिए पर्याप्त नहीं होगी, विशेष रूप से तब, जब रीचार्ज ऐसी स्थिति में उच्च मूल्य का है जहां वितरक/रिटेलर का कमीशन भी काफी अधिक है।

एयूसपीआई

- लागतों की वसूली के लिए 2रु0 का कम शुल्क पर्याप्त नहीं होगा। टोन-अप रीचार्ज वाउचरों के साथ ऐसी अनके लागतें संलग्न हैं जो विशेष रूप से टॉक टाइम के लिए आशयित हैं जैसे वितरकों और रिटेलरों का कमीशन, वितरण लागत, वाउचरों के लिए मुद्रण लागत, प्रचार एवं विज्ञापन लागत तथा रीचार्जिंग के लिए अन्य नेटवर्क और आईएन प्लेटफार्म लागतें तथा रीचार्ज वाउचर के लिए डाटा बेस के अनुरक्षण की लागत। विनिर्धारित सीलिंग इन सभी लागतों की वसूली करने के लिए अत्यंत कम है। प्रशासनिक लागत प्रभार भी स्थगनाधीन रहने चाहिए।

भारती

- टॉकटाइम रीचार्ज वाउचरों पर प्रक्रमण शुल्क को युक्तिसंगत बनाया जाना चाहिए तथा प्रशासनिक लागतों, चैनल कमीशन, मुद्रण तथा वितरण लागतों, आदि की वसूली करने के लिए अधिकतम खुदरा मूल्य के 10 प्रतिशत की राशि तक बनाया जाना चाहिए। प्राधिकरण की चिंता उन सीमांत तथा निम्न प्रयोग प्रयोक्ताओं को संरक्षण प्रदान करने की है, जो कम राशि को रीचार्ज कराते हैं। अतः 10 रु0 से

1000 ₹0 तक के सभी रिचार्ज वाउचरों के लिए 2/-₹0 की न्यूनतम राशि का अपनाना बेहतर नहीं होगा।

- यह सिफारिश की जाती है कि इसे अधिकतम खुदरा मूल्य के प्रतिशत के साथ 10 प्रतिशत तक सीमित कर दिया जाए न कि रुपये के मूल्य के आधार पर अर्थात् सभी मूल्यवर्गों के लिए 2/-₹0 तक निर्धारित किया जाना चाहिए।

वोडाफोन

- 2 ₹0 तक का साधारण शुल्क (जिनमें लागू कर शामिल नहीं हैं) सभी मूल्य-वर्गों में कतिपय वितरण लागतों सहित प्रशासनिक लागतों की वसूली करने में पर्याप्त नहीं होगा। टॉक टाइम मूल्य के वाउचर में सरकारी करों के अलावा टॉक टाइम कर, मूल्यवर्ग तथा स्थिर शुल्क तीन मुख्य कारक हैं। इस प्रकार किसी घटक को सीमित बनाकर कुल निर्माण प्रभावित होगा।
- यदि ऐसा कोई परिवर्तन प्रस्तावित किया जाता है, तो, प्रचालक को न्यूनतम संरक्षण अवधि की किसी अपेक्षा से छूट दी जानी चाहिए।

बीपीएल मोबाइल

- हमें वह आधार ज्ञात नहीं है जिस पर ट्राई द्वारा टॉप-अप रिचार्ज वाउचर के लिए प्रशासनिक लागत का आकलन अधिकतम 2/-₹0 केवल किया गया है। रिचार्ज वाउचर के मुद्रण एवं वितरण तथा बिक्री स्थल/वितरक को देय कमीशन आदि में शामिल प्रशासनिक लागत निश्चित रूप से 2/-₹0 से अधिक है। अतः सुझाई गई सीमा रिचार्ज वाउचरों में शामिल सभी लागतों की वसूली के लिए पर्याप्त नहीं होगी।
- उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा के एकमात्र उद्देश्य के साथ प्राधिकरण द्वारा जारी किए जा रहे विभिन्न विनियमों से ऐसा प्रतीत होता है कि प्राधिकरण ट्राई अधिनियम के अधीन इसके अधिदेश को नजरअंदाज कर चुका है जिसमें निहित है कि दूरसंचार क्षेत्र के उपभोक्ताओं के साथ-साथ सेवा प्रदाताओं के हितों की भी रक्षा की जाएगी। जब प्राधिकरण के पास मुद्रास्फीति और बढ़ती हुई प्रचालन लागतों पर कोई नियंत्रण नहीं है, तो प्राधिकरण को दूरसंचार टैरिफों का सूक्ष्म-प्रबंधन नहीं करना चाहिए।

एमटीएनएल

- प्रति टॉप-अप 2/-₹0 का प्रस्तावित शुल्क बहुत ही कम है क्योंकि रिचार्ज कूपन मोटे तौर पर फ्रैंचाइजी/वितरकों और रीटेलरों के माध्यम से बेचे जाते हैं जिन्हें उनके द्वारा प्रदान की गई सेवा के लिए सेवा प्रभार का भुगतान करना होता है। अतः यह प्रस्ताव किया जाता है कि प्रशासनिक लागतों के लिए शुल्क को रिचार्ज कूपन के मूल्य के 10 प्रतिशत तक बढ़ा दिया जाए (प्रति टॉप अप 10₹0 की न्यूनतम राशि के साथ)।

टाटा

- प्रशासनिक लागत के रूप में 2/-रु0 प्रति टॉप-अप के कम शुल्क का प्रस्तावित संशोधन लागतों को वसूल करने के लिए पर्याप्त नहीं होगा। लागतों की वसूली के लिए 2 रु0 का कम शुल्क पर्याप्त नहीं होगा। टॉप-अप रीचार्ज वाउचरों के साथ ऐसी अनके लागतें संलग्न हैं जो विशेष रूप से टॉक टाइम के लिए आशयित हैं जैसे वितरकों और रिटेलरों का कमीशन, वितरण लागत, वाउचरों के लिए मुद्रण लागत, प्रचार एवं विज्ञापन लागत तथा रीचार्जिंग के लिए अन्य नेटवर्क और आईएन प्लेटफार्म लागतें तथा रीचार्ज वाउचर के लिए डाटा बेस के अनुरक्षण की लागत। विनिर्धारित सीलिंग इन सभी लागतों की वसूली करने के लिए अत्यंत कम है। प्रशासनिक लागत प्रभार भी स्थगनाधीन रहने चाहिए।
- टॉप-अप वाउचरों हेतु विशेष से टॉक टाइम के लिए प्रशासनिक शुल्क पर कोई सीमा नहीं लगाई जानी चाहिए। टैरिफ स्थगनाधीन है तथा उन्हें वैसा ही बनाए रखना चाहिए तथा प्रशासनिक लागत प्रभारों को भी स्थगनाधीन रखा जाना चाहिए।

आइडिया

- 2रु0 की कम सीमा निर्धारित करने के संशोधन के परिणामस्वरूप सेवा प्रदाता उपभोक्ता/टॉप अप रीचार्ज के साथ सहयोजित वास्तविक प्रचालन व्यय को वसूल करने में समर्थ नहीं होंगे।
- रीचार्ज वाउचरों के साथ संबंधित प्राथमिक प्रशासनिक लागतें हैं:—
 - वितरण लागत
 - आईएन, अनुरक्षण लागत
 - वितरक और रिटेलर कमीशन
 - रीचार्ज वाउचरों का मुद्रण
 - रीचार्ज वाउचरों के लिए विज्ञापन/प्रचार लागत
 - नई रीचार्ज विकास लागतें
- हमारी राय में 2 रु0 प्रति टॉप-अप की प्रस्तावित सीमा रीचार्ज वाउचरों के साथ सहयोजित लागतों के निश्चित घटक की वसूली करने में अपर्याप्त है।
- इसके अलावा, वितरक और रिटेलर की कमीशन रीचार्ज मूल्यवर्ग के प्रतिशत के रूप में प्रदान की जाती है तथा इस प्रकार वह पूर्णतः धन/लागत के संदर्भ में विभिन्न मूल्यवर्गों में बदलती रहती है।
- मूल्यवर्ग के प्रतिशत के रूप में लागत घटक निम्न मूल्यवर्ग स्तरों पर अधिक तथा उच्च मूल्यवर्ग स्तरों पर कम आकलित होता है।

- सभी टॉक टाइम टॉप-अप के लिए सीमा के रूप में मूल्यवर्ग के 5 से 35 प्रतिशत तक प्रक्रमण शुल्क के फार्मूले पर विचार किया जाए।

प्रस्ताव 5

यदि किसी आजीवन प्लान/असीमित वैधता वाले प्लान के निबंधन और शर्तों में किन्हीं विनिर्दिष्ट अंतरालों पर रीचार्ज की न्यूनतम राशि को कोई शर्त शामिल है, तो ऐसा अंतराल न्यूनतम छह माह होगा। इन प्लानों में रीचार्ज की विनिर्दिष्ट अवधि, यदि कोई है, की समाप्ति से पूर्व सेवा प्रदाताओं द्वारा उपभोक्ताओं को पूर्व में ही स्मरण कराया जाना होगा ताकि व्यतिक्रम से विच्छेद से बचा जा सके।

सीओएआई

- ट्राई द्वारा इसे अधिदेशित करने की कोई आवश्यकता नहीं है क्योंकि आजीवन प्लानों में विनिर्दिष्ट रीचार्ज शर्तें टैरिफ आदेश का एक अभिन्न भाग हैं।
- रीचार्ज की विनिर्दिष्ट अवधि की समाप्ति के बारे में सब्सक्राइबर को अग्रिम सूचना दिए जाने को अनिवार्य नहीं बनाया जाना चाहिए तथा इसे सेवा प्रदाता द्वारा सब्सक्राइबर को मैत्रीपूर्ण प्रदान किए जाने वाला एक कार्य माना जाना चाहिए।
- इसके अलावा, जहां तक 6 माह के न्यूनतम अंतराल का संबंध है, सभी टैरिफ प्लानों को एक समान माना जाना चाहिए तथा इस संबंध में किसी विभेद की आवश्यकता नहीं है।
- ऐसे अनेक सब्सक्राइबर हैं जो छोटे अंतरालों पर छोटा रीचार्ज कराना पसंद करते हैं। अतः आजीवन प्लानों पर रीचार्ज की शर्तों का निर्णय बाजार पर छोड़ दिया जाना चाहिए तथा इस प्रकार इस संबंध में किसी अधिदेश की आवश्यकता नहीं है।
- यदि विनियम में संशोधन को प्रभावी किया भी जाता है तो इन्हें आगामी प्रभाव से लागू किया जाना चाहिए।

भारती एयरटेल

- आजीवन प्लानों तथा उन्हीं की भांति दीर्घावधि वाले अन्य प्लानों की खास शर्तें होती हैं जो अलग-अलग सेवा प्रदाताओं के संबंध में अलग-अलग होती हैं। विद्यमान विनियमों के माध्यम से सभी सेवा प्रदाता नामांकन से पूर्व ग्राहकों को निबंधन एवं शर्तों की पर्याप्त जानकारी देते हैं। अतः प्राधिकरण द्वारा उस तरीके के संबंध में कोई अधिदेश नहीं दिया जाना चाहिए जिससे इन्हें इसके उपभोक्ताओं को सूचित किया जाता है।

वोडाफोन

- विनिर्दिष्ट अंतरालों पर रीचार्ज की न्यूनतम राशि की विनिर्धारित अवधि पर कोई प्रतिबंध नहीं होना चाहिए क्योंकि यह रीचार्ज की कम न्यूनतम राशि के साथ किसी प्लान की पेशकश करने के प्रचालकों के लचीलेपन को समाप्त कर देगा तथा इसके

परिणामस्वरूप उसकी लागू रीचार्ज अवधि को भी कम कर देगा। इसके अलावा, एक निश्चित समय पर इन शर्तों को सामाजिक-आर्थिक परिस्थितियों तथा कल्पित वरीयताओं/लागू रीचार्ज प्रवृत्तियों को ध्यान में रखते हुए निश्चित किया जाता है।

- फिर भी, यदि टीटीओ में ऐसा परिवर्धन किया जाता है, तो इसे केवल ऐसे परिवर्धन के पश्चात आने वाले नए आजीवन सब्सक्राइबरों के लिए लागू करना चाहिए।

बीपीएल

- चूंकि टैरिफ "स्थगनाधीन" हैं, ट्राई को ऐसी शर्त निर्धारित नहीं करनी चाहिए कि आजीवन प्लान के अंतर्गत दो अनिवार्य रीचार्जों के बीच न्यूनतम छह माह का अंतराल होगा।
- जब तक कि समग्र प्रति मिनट प्रभार अधिक नहीं होते हैं, प्रचालकों को किसी टैरिफ प्लान के विभिन्न घटकों को निर्णय करने का लचीलापन प्राप्त होना चाहिए। भारत में विद्यमान अत्यधिक प्रतिस्पर्धी बाजार में उपभोक्ताओं के पास प्रचालकों तथा साथ ही टैरिफ प्लानों के अनेक विकल्प मौजूद हैं।
- प्रचालकों को पूर्ण लचीलापन प्राप्त होना चाहिए तथा प्राधिकरण को ऐसी शर्तें नहीं निर्धारित करनी चाहिए जिससे कि टैरिफों के सूक्ष्म-प्रबंधन की स्थिति उत्पन्न हो जाए।
- उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा के एकमात्र उद्देश्य के साथ प्राधिकरण द्वारा जारी किए जा रहे विभिन्न विनियमों से ऐसा प्रतीत होता है कि प्राधिकरण ट्राई अधिनियम के अधीन इसके अधिदेश को नजरअंदाज कर चुका है जिसमें निहित है कि दूरसंचार क्षेत्र के उपभोक्ताओं के साथ-साथ सेवा प्रदाताओं के हितों की भी रक्षा की जाएगी।
- जब प्राधिकरण के पास मुद्रास्फीति और बढ़ती हुई प्रचालन लागतों पर कोई नियंत्रण नहीं है, तो प्राधिकरण को दूरसंचार टैरिफों का सूक्ष्म-प्रबंधन नहीं करना चाहिए।

बीएसएनएल

- जी हां।

टाटा

- प्रस्ताव उपभोक्ता के हित में नहीं है क्योंकि बड़ी संख्या में सब्सक्राइबर लंबे अंतराल पर उच्च मूल्य के रीचार्ज की तुलना में नियमित अंतराल पर कम मूल्य के रीचार्ज को पसंद करते हैं।
- बाजार में अनेक आजीवन प्लान उपलब्ध हैं जिनमें प्रत्येक दो माह से छह माह की अवधि के लिए अनेक रीचार्ज शर्तें विद्यमान हैं। कोई भी सब्सक्राइबर कम अवधि के रीचार्ज की वहनीयता अथवा लंबी अवधि के रीचार्ज की सुविधा पर विचार करते हुए अपनी पसंद चुनता है। ऐसे अनेक सब्सक्राइबर हैं जो छोटे अंतरालों पर छोटा रीचार्ज करना पसंद करते हैं। अतः आजीवन प्लानों के रीचार्ज की शर्तों का निर्णय बाजार पर छोड़ दिया जाना चाहिए और इस प्रकार इसे अधिदेशित नहीं किया जाना चाहिए।

आइडिया

- विद्यमान बाजार तथा सेवा शर्तों पर निर्भर करते हुए एक न्यूनतम रीचार्ज अवधि अधिरोपित करने का विकल्प खोलने की सिफारिश करता है, जिसके निम्नलिखित कारण हैं:-
 - नम्बर प्रबंधन को सुधारने के लिए न्यूनतम रीचार्ज शर्त तैयार की गई है क्योंकि प्रचालकों को एमएसआईएसडीएन की सीमित सूची जारी की है तथा उनके लिए आने वाले नए सब्सक्राइबरों के लिए स्थान बनाने के लिए प्रयोग में न आने वाले नम्बरों को पुनः प्रयोग में लाना अत्यंत कठिन हो जाता है।
 - जबकि ग्रामीण वितरण में भी वृद्धि हो रही है, सुदूरवर्ती क्षेत्रों में सिम कार्डों के वितरण में शामिल सेवा प्रदान करने की चुनौतियों के परिणामस्वरूप विक्रय अनुपात में बाजार स्टॉक में वृद्धि हुई है।
 - इसके अलावा, यह नोट करना भी महत्वपूर्ण है कि आजीवन वैधता की लागत अधिकांश सर्किलों में पहले ही घटकर 295 हो गई है, जोकि वितरण तथा एकबारीय लागत की वसूली करने के लिए पर्याप्त नहीं है।
 - अंतिम रूप से तैयार किए गए टीटीओ में संशोधनों को केवल सभी नए सब्सक्राइबरों के लिए आगामी प्रभाव से क्रियान्वित किया जाना चाहिए, क्योंकि विद्यमान सब्सक्राइबरों के निबंधनों में कोई भी परिवर्तन उन प्लानों के आधार को नकारात्मक रूप से प्रभावित करेगा जिसमें वे वर्तमान में हैं।

मसौदा टीटीओ में अंतर्विष्ट प्रस्तावों पर उपभोक्ता संगठनों से प्राप्त टिप्पणियां

प्रस्ताव 1: टैरिफ के किसी भी खंड में वृद्धि के संबंध में किसी एक्सेस सेवा उपभोक्ता को उपलब्ध न्यूनतम संरक्षण अवधि को वर्तमान व्यवस्था, जोकि 6 माह का संरक्षण का उपबंध करती है, की तुलना में किसी टैरिफ प्लान में नामांकन की उसकी तारीख से 12 माह तक बढ़ाने का प्रस्ताव है। तथापि, आजीवन सब्सक्राइबर और लंबी अवधि की वैधता वाले सब्सक्राइबर उपभोक्ताओं द्वारा आजीवन तथा दीर्घ अवधियों की वैधता के संबंध में संरक्षित किए जाते रहेंगे।

सेल्युलर फोन यूजर्स एसोसिएशन ऑफ इंडिया

- टैरिफ संरक्षण की न्यूनतम अवधि को बढ़ाकर 12 महीने कर दिया जाना चाहिए।
- इसके अलावा, यदि प्रचालक टैरिफ पैकेज की किसी शर्त में परिवर्तन का प्रस्ताव करते हैं, तो वे ऐसा केवल 12 माह बाद तथा सब्सक्राइबर को सूचना दिए जाने पर कर सकते हैं।

सेल्युलर यूजर्स एसोसिएशन ऑफ इंडिया (सीयूएआई)

- टैरिफ संरक्षण की न्यूनतम अवधि बढ़ाकर 12 माह कर दी जाए।
- तथापि, इस अवधि के दौरान सब्सक्राइबर के पास उसकी पसंद/विवेक के अनुसार किसी नए टैरिफ में जाने का लचीलापन होना चाहिए।
- प्री-पेड सब्सक्राइबर को सेवाओं के एक्टिवेशन के कुछ दिन के भीतर निम्न के संबंध में एक पत्र जारी करेगा/भेजेगा। प्रारंभन का पत्र जिसमें चुने गए टैरिफ प्लान तथा उपभोक्ता देखरेख आदि के लिए दायित्व/पद्धति का विवरण हो। यह एकबारीय संप्रेषण सब्सक्राइबर के पते का सत्यापन भी सुनिश्चित करेगा (यदि स्पीडपोस्ट/पंजीकृत डाक – पावती द्वारा भेजा गया हो)।

केरल कन्ज्यूमर सर्विस सोसाइटी

- अत्यंत प्रसन्नता की बात है कि ट्राई ने दूरसंचार उपभोक्ताओं के संरक्षण तथा पारदर्शिता को सुनिश्चित करने के लिए "न्यूनतम संरक्षण अवधि" बढ़ाने पर विचार किया है। यह सही समय है जब मूल्यवृद्धियों के विरुद्ध उपलब्ध केवल छह माह की विद्यमान अवधि को किसी टैरिफ प्लान में नामांकन की तारीख से न्यूनतम 1 वर्ष का कर दिया जाए। इसके साथ, आजीवन सब्सक्राइबर तथा लंबी अवधियों के सब्सक्राइबरों को जारी रहने की अनुमति दी जानी चाहिए। यह परिवर्धन दूरसंचार टैरिफ आदेश में संशोधन के रूप में किया जा सकता है।

भारत ज्योति कंज्यूमर एडवोकेसी ग्रुप, लखनऊ

- हम सभी प्राधिकरण द्वारा सुझाए गए परिवर्धन से सहमत हैं।

प्रस्ताव 2: प्रत्यक्ष टैरिफ कटौतियों के मामले में, जहां प्रचालक का घोषित आशय बिना किन्हीं संलग्न देयताओं के सभी सब्सक्राइबरों का लाभ प्रदान करना है, वहां सब्सक्राइबर की ओर से स्पष्ट सकारात्मक कार्रवाई की कोई पूर्वा-शर्त नहीं होगी।

सेल्युलर फोन यूजर्स एसोसिएशन ऑफ इंडिया

- इस खंड को शामिल किए जाने का पर्याप्त दबाव विद्यमान है। ऐसी अनेक घटनाएं हैं जिनमें प्रचालकों का घोषित आशय टैरिफ में ऐसी कमी का लाभ उठाने के लिए अनिवार्य आवश्यकता एक एसएमएस भेजना अथवा आईवीआर प्रणाली में कॉल करना अथवा कॉल सेंटर में फोन करना आदि थी, ऐसी कोई भी सकारात्मक कार्यवाही सभी सब्सक्राइबरों के लिए संभव नहीं है तथा इसके परिणामस्वरूप टैरिफ में ऐसी कटौती का लाभ सभी सब्सक्राइबरों तक नहीं पहुंच सका। इसका एक ताजा उदाहरण है – लगभग सभी प्रचालकों द्वारा एनएलडी/एसटीडी टैरिफों में कमी करना है, जहां कुछ प्रमुख प्रचालकों ने एक पूर्व-परिभाषित नम्बर पर एसएमएस भेजने पर ही सब्सक्राइबरों को टैरिफ में इस कटौती का लाभ प्रदान किया। टैरिफ में कमी को "गैर-भेदभावपूर्ण तरीके से लागू किया जाना चाहिए।

सीयूआई

- इसकी तत्काल आवश्यकता है, क्योंकि सभी सब्सक्राइबर संशोधित टैरिफों अथवा कटौतियों से अवगत नहीं हैं। प्रदान की गई सेवाओं के मास मीडिया अभियान अथवा एसएमएस आधारित अभियान ऐसी स्थिति में नहीं हो सकते हैं कि वे किसी पूर्व-परिभाषित संख्या को एसएमएस भेजने अथवा कस्टमर केयर को कॉल करने जैसी स्पष्ट सकारात्मक कार्यवाही करने की स्थिति में हों।
- ऐसे संशोधन (निम्न टैरिफ) को एक गैर-भेदभावपूर्ण तरीके से सभी सब्सक्राइबरों (जहां कहीं लाभप्रद हो) के लिए तत्काल लागू किया जाना चाहिए।

केरल कंज्यूमर सर्विस सोसाइटी

- महसूस करती है कि सभी सब्सक्राइबर बिना किसी संलग्न देयता के, एक एसएमएस के माध्यम से अनुरोध करने पर लंबी दूरी के प्रभारों को कम करने में मैसर्स वोडाफोन एवं मैसर्स आइडिया द्वारा घोषित निर्णयों का अनुपालन करेंगे।

भारत ज्योति कंज्यूमर्स एडवोकेसी ग्रुप, लखनऊ

- किसी प्रत्यक्ष टैरिफ कटौती के लाभ बिना किसी देयता के सेवा प्रदाता के सभी विद्यमान टैरिफ प्लानों में सभी सब्सक्राइबरों तक पहुंच जाने चाहिए। टैरिफ प्लानों को बिलकुल स्पष्ट और पारदर्शी बनाए जाने की आवश्यकता है तथा वे आसानी से किसी आम दूरसंचार उपभोक्ता को समझ में आ जाने चाहिए।

प्रस्ताव 3: ऐसे मामलों में, जहां किसी विद्यमान आजीवन वैधता वाले प्लान अथवा असीमित वैधता के प्लान का सब्सक्राइबर न्यूनतम प्रवेश शुल्क के साथ किसी नए आजीवन वैधता अथवा असीमित वैधता प्लान में स्थानांतरित होने का विकल्प चुनता है, वहां सेवा प्रदाता ऐसे स्थानांतरण की अनुमति के लिए किसी प्रत्यक्ष भुगतान अथवा आवर्ती प्रभार अथवा शुल्क का उद्ग्रहण नहीं करेगा।

सेल्युलर फोन यूजर्स एसोसिएशन ऑफ इंडिया

- ऐसा प्रचालकों द्वारा गैर-भेदभावपूर्ण तरीके से किया जाना चाहिए।
- संशोधित स्कीम का लाभ (जैसे टैरिफ में कमी) स्वतः ही प्रदान किया जाना चाहिए तथा सब्सक्राइबर को नए टैरिफ प्लान में ले जाया जाना चाहिए।
- आजीवन वैधता के प्रस्ताव लक्ष्यों की गतिशीलता तथा विभिन्न प्रचालकों के बाजारोन्मुख टैरिफ प्लानों के अनुसार तैयार किए जा रहे हैं। 1000 ₹ का एकबारीय टैरिफ लगभग 295 ₹ तक संशोधित किया गया है तथा सब्सक्राइबरों के लिए अनेक टैरिफ परिवर्तन और विशेष पैकेज कार्ड प्रारंभ किए गए हैं।
- तथापि, टैरिफ में किसी नए परिवर्तन के साथ पुराने सब्सक्राइबरों को संशोधित टैरिफ में स्थानांतरित होने का विकल्प तलाशने (कोई अन्य रीचार्ज पढ़ने) के लिए छोड़ दिया गया है।
- सेवा प्रदाताओं के लिए यह नितांत महत्वपूर्ण है कि वे बिना कोई अतिरिक्त अपफ्रंट प्रभार लिए ऐसे सब्सक्राइबरों को समान श्रेणी वाले नए टैरिफ प्लानों में स्थानांतरित कर दें।

सीयूएआई

- ऐसा प्रचालकों द्वारा एक गैर-भेदभावपूर्ण तरीके से किया जाना चाहिए।
- संशोधित स्कीम (जैसे टैरिफ कटौती) के लाभ स्वतः ही प्रदान किए जाने चाहिए तथा सब्सक्राइबर को नए टैरिफ प्लान में ले जाया जाना चाहिए।

केरल कंज्यूमर सर्विस सोसाइटी

- यह सुनिश्चित किया जाए कि सेवा प्रदाता कम प्रवेश शुल्क वाले नए वैधता प्लानों में स्थानांतरण के दौरान विद्यमान आजीवन वैधता वाले सब्सक्राइबरों से कोई अपफ्रंट भुगतान उद्ग्रहित न करें अथवा प्रभार प्राप्त न करें।

भारत ज्योति कंज्यूमर एडवोकेसी ग्रुप, लखनऊ

- हमारा मत प्राधिकरण के समान ही है।

प्रस्ताव4: टॉक टाइम मूल्य के प्रावधान हेतु अनन्य रूप से आशयित रीचार्जों पर लागू करों के अलावा कोई अन्य स्थायी शुल्क उद्ग्रहित नहीं किया जाएगा। तथापि, सेवा प्रदाता प्रशासनिक लागतों के रूप में एक साधारण शुल्क प्रभारित कर सकता है जो 2 रुपये प्रति टॉप-अप से अधिक नहीं होंगे।

सेल्युलर फोन यूजर्स एसोसिएशन ऑफ इंडिया

- जी हां, समस्त टॉप-अप रीचार्जों को पूरा टॉक मूल्य (लागू करों के पश्चात) देना चाहिए।
- सभी प्रचालकों के पास व्यावहारिक रूप से एक निश्चित समय पर एक अथवा कोई अन्य रीचार्ज विकल्प होता है, जो पूरा टॉक मूल्य उपलब्ध कराता है (तथापि, उसे अनेक रीचार्ज विकल्पों में सावधानीपूर्वक देखना पड़ता है)।
- यह कदम विभिन्न चैनलों से उस दिन के प्रस्ताव/चल रही स्कीम को तलाशने में ग्राहक को मदद करेगा।
- बड़ी संख्या में प्रीपेड सब्सक्राइबरों तथा इस तथ्य पर विचार करते हुए कि प्री-पेड खंड प्रचालकों को अग्रिम में राजस्व उपलब्ध करता है, यह एक स्वागतयोग्य कदम होगा। प्रत्येक सेवा प्रदाता के पास उपलब्ध अनेक रीचार्ज विकल्प प्रीपेड रीचार्ज को सब्सक्राइबरों के लिए भ्रम का पिटारा बना देता है, यह तथा इसके साथ रीचार्ज मूल्यवर्गों के प्रकार तथा प्रीपेड रीचार्ज वितरकों के बीच जानकारी का अभाव, किसी भी साधारण सब्सक्राइबर के लिए सही रीचार्ज विकल्प को चुनने के कार्य को और भी कठिन बना देता है।
- इन सबसे ऊपर, ऐसे रीचार्ज विकल्प भी हैं, जोकि समयबद्ध, कार्यक्रम विशिष्ट होते हैं तथा ऐसे अनेक उदाहरण हैं जहां रीचार्ज विकल्प विशेष रूप से किन्हीं चयनित सब्सक्राइबरों के लिए ही होते हैं अर्थात् रीचार्ज विकल्प "गैर-भेदभावपूर्ण" तरीके से नहीं किया जाता है तथा ऐसा करना ट्राई द्वारा विनिर्धारित टैरिफ निर्धारण के सामान्य सिद्धांतों के विरुद्ध है।
- सब्सक्राइबरों के समक्ष उपलब्ध विकल्प को युक्तिसंगत बनाने के लिए प्रचालक को प्रीपेड रीचार्जों पर पूरा टॉक टाइम प्रदान करने तथा "टॉक-अप" रीचार्जों के लिए सांकेतिक प्रशासनिक शुल्क लेने का निदेश दिया जाना चाहिए।
- प्रचालकों द्वारा वैधता वाले रीचार्जों को सामान्यतया न्यूनतम आश्रित राजस्व वसूलने के लिए तैयार किया जाता है।
- प्रचालकों के लिए प्रीपेड रीचार्जों से प्रोद्भूत अधिकांश राजस्व "इलेक्ट्रानिक" रीचार्जों के माध्यम से प्राप्त किया जाता है। बड़े प्रचालक इलेक्ट्रानिक रीचार्जों से ही प्रतिदिन 40-50 करोड़ ₹0 का राजस्व वसूल कर रहे हैं।
- प्रति संव्यवहार 2/- ₹0 का सांकेतिक प्रशासनिक शुल्क संव्यवहार के व्यय को बनाए रखने तथा उसकी वसूली करने के लिए युक्तिसंगत और व्यवहार्य है।

- प्रचालक बिलिंग तथा बट्टे खाते के रूप में पोस्टपेड खंड की तुलना में प्रीपेड में 5–6 प्रतिशत तक राजस्व की वसूली करते हैं।
- इसके अतिरिक्त, प्रचालक प्रीपेड में बिना खर्च हुई शेष राशि की गैर-वापसी से प्रीपेड खंड में अतिरिक्त राजस्व वसूल करते हैं।
- प्रीपेड खंड में वसूला गया राजस्व अग्रिम एक ओर तो अग्रिम राजस्व पैदा कर रहा है तथा वर्तमान ब्याज की दरों पर पूंजी की अग्रिम वसूली प्रचालकों के लिए लाभ प्रदान कर रहा है। इसके परिणामस्वरूप, वार्षिक आधार पर राजस्व की 10–11 प्रतिशत अधिक वसूली की जा रही है।

सीयूएआई

- जी हां। सभी टॉप-अप रीचार्जों को पूरी टॉक-वैल्यू (लागू करों के पश्चात) प्रदान करनी चाहिए
- सभी प्रचालकों के पास व्यावहारिक रूप से एक निश्चित समय पर एक अथवा अन्य रीचार्ज विकल्प उपलब्ध होते हैं, जो पूरी टॉक वैल्यू उपलब्ध कराते हैं (तथापि, अत्यधिक रीचार्ज विकल्पों के बीच उन्हें सावधानीपूर्वक देखा जाना चाहिए)।
- यह कदम ऐसे उपभोक्ताओं को राहत प्रदान करेगा जो विभिन्न चैनलों के उस दिन के प्रस्ताव/चालू स्कीमों को तलाश कर रहे होते हैं। प्रीपेड सब्सक्राइबर्स की विशाल संख्या पर तथा इस तथ्य पर विचार करते हुए कि प्री-पेड क्षेत्र प्रचालकों के लिए अग्रिम राजस्व वसूलता है, यह एक स्वागत योग्य कदम होना चाहिए।

केरल कंज्यूमर सर्विस सोसाइटी

- टॉक-टाइम मूल्य के प्रावधान के लिए विशेष रूप से आशयित रीचार्जों पर लागू करों को छोड़कर कोई नियत प्रभार उद्ग्रहित नहीं किए जाने चाहिए। यहां तक कि टॉप-अप प्रभार भी नहीं संग्रहित किए जाने चाहिए।

भारत ज्योति कंज्यूमर्स एडवोकेसी ग्रुप, लखनऊ

- टॉक टाइम मूल्य के प्रावधान के लिए विशेष रूप से आशयित रीचार्जों पर लागू करों को छोड़कर (स्पष्टता आवश्यक) कोई नियत प्रभार उद्ग्रहित नहीं किए जाने चाहिए। हां, सेवा प्रदाता प्रशासनिक लागत के रूप में प्रत्येक टॉप-अप पर 2/-₹0 से अनधिक एक मामूली शुल्क प्रभारित कर सकता है।

प्रस्ताव 5: यदि किसी आजीवन प्लान/असीमित वैधता वाले प्लान के निबंधन और शर्तों में किन्हीं विनिर्दिष्ट अंतरालों पर रीचार्ज की न्यूनतम राशि को कोई शर्त शामिल है, तो ऐसा अंतराल न्यूनतम छह माह होगा। इन प्लानों में रीचार्ज की विनिर्दिष्ट अवधि, यदि कोई है, की समाप्ति से पूर्व सेवा प्रदाताओं द्वारा उपभोक्ताओं को पूर्व में ही स्मरण कराया जाना होगा ताकि स्वतः ही विच्छेद से बचाया जा सके।

सेल्युलर फोन यूजर्स एसोसिएशन ऑफ इंडिया

- जी हां, लोक हित में इसे अनिवार्य बनाया जाना चाहिए।
- स्थानांतरण से किसी भी प्रकार के विच्छेद अथवा समाप्ति को असमान कार्यकलाप नहीं बनाया जाना चाहिए। एसएमएस के रूप में एक स्वतः सूचक अनिवार्य बनाया जाना चाहिए। यह गैर-पात्र और सीमांत सब्सक्राइबर्स के लिए अधिक महत्वपूर्ण है।

सीयूएआई

- हां, इसे लोक हित में अनिवार्य बनाया जाना चाहिए।

केरल कंज्यूमर्स सर्विस सोसाइटी

- व्यक्तिगत द्वारा कनेक्शन विच्छेद को रोकने के लिए कदम उठाए जाने चाहिए। उक्त अपेक्षाओं को पूरा करने के उद्देश्य से वर्तमान दूरसंचार टैरिफ आदेश को संशोधित करने के लिए ट्राई द्वारा कदम उठाए जाने चाहिए।

भारत ज्योति कंज्यूमर्स एडवोकेसी ग्रुप, लखनऊ

- जी हमारी राय प्राधिकरण के समान ही है।

कंज्यूमर-वॉयस.इंफो एंड कंज्यूमर्स यूनिटी एंड ट्रस्ट सोसाइटी (सीयूटीएस) ने ट्राई के प्रस्तावों का सामान्यतया स्वागत किया है।