# भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

## अधिसूचना

**नई दिल्ली, 24 जनवरी, 2008**

# दूरसंचार टैरिफ (छियालीसवां संशोधन) आदेश, 2008

**(2008 का संख्यांक 1)**

सं0 301–36/2007–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 (ट्राई) दूरसंचार टैरिफ आदेश, 1999 में और संशोधन करने के लिए एतद्द्वारा निम्नलिखित आदेश बनाता है, अर्थात्:–

1. (1) इस आदेश को दूरसंचार टैरिफ (छियालीसवां संशोधन) आदेश, 2008 कहा जाएगा।
   (2) यह आदेश राजपत्र में इसके प्रकाशन की तारीख से प्रवृत्त होगा।

2. दूरसंचार टैरिफ आदेश, 1999 (जिसे इसमें इसके पश्चात् प्रधान टैरिफ आदेश कहा गया है) की अनुसूची I में, मद 10 और 11 तथा उनसे संबंधित प्रविष्टियों के स्थान पर, निम्नलिखित मदें और प्रविष्टियां प्रतिस्थापित की जाएंगी, अर्थात्:–

## अनुसूची I

## बुनियादी सेवा (आईएसडीएन को छोड़कर)

| मद | टैरिफ |
|---|---|
| "10. लंबी दूरी की कॉलों के संबंध में मदवार बिलों के लिए टैरिफ | शून्य |
| 10क. उपभोक्ता को बिल की हार्ड–प्रति अथवा बिल की मुद्रित प्रति के प्रावधान के लिए टैरिफ | शून्य |
| 11. बिलिंग–चक्र सहित टैरिफ से प्रासंगिक अन्य मामले | प्रविरत" |

3. प्रधान टैरिफ आदेश की अनुसूची II में, मद 7 तथा उससे संबंधित प्रविष्टियों के पश्चात, निम्नलिखित मद तथा उससे संबंधित प्रविष्टि अंतःस्थापित की जाएगी, अर्थात्:–

## अनुसूची II

## सेल्युलर मोबाइल दूरसंचार सेवा (सीएमटीएस)

| मद | टैरिफ |
|---|---|
| "7क. उपभोक्ता को बिल की हार्ड–प्रति अथवा बिल की मुद्रित प्रति के प्रावधान के लिए टैरिफ | शून्य" |

[एम. कन्नन]
सलाहकार (आर्थिक)
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

टिप्पणी 1 – दूरसंचार टैरिफ आदेश, 1999 दिनांक 9 मार्च, 1999 की अधिसूचना सं. 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, अर्थात्:–

| **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 |

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

# व्याख्यात्मक ज्ञापन

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (ट्राई) के ध्यान में यह आया है कि एक मोबाइल सेवा प्रदाता ने ऐसे पोस्ट–पेड टैरिफ प्लान की पेशकश की है जिसमें सब्सक्राइबरों को एसएमएस अथवा ई–मेल के माध्यम से बिल दिए जा रहे हैं। सब्सक्राइबर को बिल की हार्ड–प्रति प्रचालक द्वारा केवल यथाअवधारित नियत राशि के भुगतान पर ही उपलब्ध कराई जाती है।

2. प्राधिकरण ने भारतीय तार नियम, 1951 के उपबंधों तथा बिलिंग और उपभोक्ता सेवा से संबंधित सेल्युलर मोबाइल दूरसंचार सेवा (सीएमटीएस), एकीकृत एक्सेस सेवा, राष्ट्रीय लंबी दूरी (एनएलडी) और अंतरराष्ट्रीय लंबी दूरी (आईएलडी) सेवाओं के लिए लाइसेंस करारों को ध्यान में रखते हुए इस मुद्दे की जांच की है।

3. भारतीय तार नियम, 1951 के उपबंधों के अंतर्गत, संदेश दर तथा मापित दर प्रणाली में कॉलों के लिए प्रभार बिल को प्रस्तुत करने पर देय बन जाते हैं। इसमें यह भी विनिर्धारित किया गया है कि किसी सब्सक्राइबर की ओर से देय किसी शुल्क अथवा प्रभारों हेतु कोई नोटिस, बिल अथवा मांग तार प्राधिकरण द्वारा सब्सक्राइबर को वितरण द्वारा भेजी जानी चाहिए अथवा इसे सब्सक्राइबर के पते पर डाक द्वारा भेजा जाना चाहिए अथवा इसे परिसरों पर या उस स्थान पर छोड़ा जाना चाहिए अथवा जहां उपकरण स्थापित किया गया है। भारतीय तार नियम, 1951 के नियम 439 के अनुसारः–

"439. प्रभार भुगतान–योग्य कब होंगे

संदेश दर अथवा मापित दर प्रणाली में कॉलों के लिए प्रभार उसके लिए बिल के प्रस्तुत करने पर देय बनेंगे। वे अवधियां, जिनके लिए बिल तैयार किया जाएगा तथा वे तारीखें, जिन तक उनका भुगतान किया जाएगा, तार प्राधिकरण द्वारा नियत की जाएंगी।"

भारतीय तार नियम, 1951 के नियम 442 के अनुसारः–

"442. नोटिस तथा बिलों को भेजना

किसी सब्सक्राइबर की ओर से देय किसी शुल्क अथवा प्रभारों हेतु कोई नोटिस, बिल अथवा मांग तार प्राधिकरण द्वारा सब्सक्राइबर को वितरण द्वारा भेजी जानी चाहिए, अथवा इसे सब्सक्राइबर के पते पर डाक द्वारा भेजा जाना चाहिए अथवा इसे परिसरों पर अथवा उस स्थान पर छोड़ा जाना चाहिए जहां उपकरण स्थापित किया गया है।"

इसके अलावा, सीएमटीसी लाइसेंस करार (अनुसूची II के भाग I में शर्त 7) तथा एकीकृत एक्सेस सेवा लाइसेंस करार (खंड 30.4) भी अन्य बातों के साथ–साथ यह विनिर्धारित करते हैं कि यह लाइसेंसी की जिम्मेवारी होगी कि वह सेवा के प्रयोग के लिए अपने सब्सक्राइबरों को बिल जारी करे अथवा जारी करवाए। इस लाइसेंसिंग की शर्तों के अनुसार, लाइसेंसी की बिलिंग प्रणाली पर्याप्त विवरणों के साथ बिलिंग संबंधी सूचना को तैयार करने में समर्थ होनी चाहिए ताकि बिल की प्रामाणिकता के बारे में ग्राहक की संतुष्टि को सुनिश्चित किया जा सके। इन सेवाओं के लिए लाइसेंस करारों में यह भी अधिदेशित है कि इस संबंध में ट्राई द्वारा समय–समय पर जारी अनुदेश लागू होंगे।

4. उपर्युक्त स्थिति को ध्यान में रखते हुए प्राधिकरण ने एक पृष्ठभूमि टिप्पणी और प्रेस विज्ञप्ति के साथ टैरिफ संशोधन आदेश का मसौदा परिचालित करके दिनांक 1 जनवरी, 2008 को एक परामर्श प्रक्रिया प्रारंभ की जिसमें सभी पोस्ट–पेड सब्सक्राइबरों को बिल हार्ड–प्रति में निःशुल्क उपलब्ध कराने हेतु एक स्पष्ट प्रावधान अंतर्विष्ट करने के लिए दूरसंचार टैरिफ आदेश को संशोधित करने हेतु प्रस्ताव पर पणधारकों से टिप्पणियां आमंत्रित की गई थीं।

5. अनेक पणधारकों ने, जिनमें सेवा प्रदाता, उपभोक्ता संगठन और सेवा प्रदाता संघ शामिल थे, लिखित टिप्पणियों के साथ इस परामर्श प्रक्रिया के दौरान अपनी राय व्यक्त की।

पणधारकों ने सामान्य तौर पर पोस्ट–पेड उपभोक्ताओं को बिल–सारांश की हार्ड–प्रति/मुद्रित प्रति निःशुल्क प्रदान करने के प्रावधान हेतु प्राधिकरण के प्रस्ताव का जोरदार स्वागत किया है। सभी सेवा प्रदाताओं ने, जिन्होंने परामर्श प्रक्रिया में अपनी प्रतिक्रियाएं व्यक्त की थीं, यह कहा है कि वे अपने पोस्ट–पेड उपभोक्ताओं को बिल की हार्ड–प्रति पहले ही निःशुल्क प्रदान कर रहे हैं। कुछ सेवा प्रदाताओं तथा प्रचालक संघों ने सुझाव दिया है कि संशोधन द्वारा उपभोक्ताओं को स्थानीय कॉलों और शार्ट मैसेज सर्विस (एसएमएस) हेतु मदवार बिलों की मुद्रित प्रति के प्रावधान के संबंध में स्पष्टता प्रदान की जानी चाहिए। उन्होंने सुझाव दिया कि टैरिफ संशोधन आदेश यह स्पष्ट करे कि उपभोक्ताओं को स्थानीय कॉलों और एसएमएस के लिए प्रदान किए जाने वाले मदवार बिल कुछ मूल्य पर उपलब्ध कराए जाएंगे तथा यह कि स्थानीय कॉलों और एसएमएस के लिए ऐसे मदवार बिलों के लिए प्रभारों को प्रविरत रखा जाना चाहिए। इनमें से कुछ ने यह भी सुझाव दिया है कि इलेक्ट्रॉनिक रूप में बिल प्राप्त करने के बाद भी यदि कोई ग्राहक बिल की हार्ड–प्रति के लिए मांग करता है, तो वह उसे किसी मूल्य पर उपलब्ध कराई जानी चाहिए। यह सुझाव भी दिया गया है कि सब्सक्राइबरों के एक बड़े वर्ग के लिए इलेक्ट्रॉनिक बिलों की सुविधा को ध्यान में रखते हुए बिलों की हार्ड–प्रति को अधिदेशित नहीं किया जाना चाहिए तथा हार्ड–प्रति अथवा सॉफ्ट प्रति के रूप में बिल प्राप्त करने का विकल्प सब्सक्राइबरों पर छोड़ दिया जाना चाहिए।

6. उपभोक्ताओं और उपभोक्ता संगठनों ने यह कहकर प्राधिकरण के प्रस्ताव के समर्थन में टिप्पणी की है कि ऐसा कोई कदम आम व्यक्तियों को उनके बिलों के विवरणों के बारे में शिक्षित तथा सूचित करने की दिशा में अहम सिद्ध होगा। एक उद्योग संघ ने कहा है कि जहां तक छोटे पोस्ट–पेड ग्राहकों (जिनके बिल की राशि 100/–रु0 होती है) का संबंध है, उन्हें उनके द्वारा भुगतान की जाने वाली देय राशि के बारे में सूचित करने के लिए एसएमएस और ई–मेल को ही वैध उपाय बनाए जाने पर विचार किया जाना चाहिए।

**विश्लेषण**:–

7. कोई बिल सेवा प्रदाताओं द्वारा वास्तविक रूप से प्रदान की गई सेवा तथा साथ ही सेवा के बारे में विवरणों और शर्तों, जोकि सब्सक्राइबर को उपलब्ध हैं, की वास्तविक व्याप्ति का प्रतिनिधित्व करता है।

8. हार्ड–प्रति के माध्यम से टेलीफोन बिल जारी करने अथवा प्राप्त करने के अन्य बातों के साथ–साथ निम्नलिखित कतिपय उद्देश्य होते हैं:–

क) बिल की प्रामाणिकता के बारे में समझना तथा स्वयं को संतुष्ट करना;
ख) भुगतान को सुकर बनाना;
ग) उपभोक्ता द्वारा उपगत प्रभारों को सत्यापित करना;
घ) उपभोक्ता द्वारा किए गए प्रयोग अथवा व्यय की निगरानी करना;

9. हाल ही में, ट्राई ने बिलों के प्रस्तुतीकरण पर एक विस्तृत अध्ययन किया है तथा सीमित परामर्श के पश्चात् सं0 303–4/2007–क्यूओएस दिनांक 4 मई, 2007 द्वारा उसने एक निदेश जारी किया, जिसमें इस बारे में विभिन्न दिशा–निर्देश विनिर्दिष्ट किए गए थे कि उपभोक्ता को बिल किस प्रकार प्रस्तुत किया जाना चाहिए। यह अधिदेशित किया गया था कि बिल में बिल की राशि के अलावा उपभोक्ता के लिए कतिपय उपयोगी जानकारी अवश्य शामिल होनी चाहिए। प्राधिकरण ने दिनांक 4 मई, 2007 को दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण और शिकायत निराकरण विनियम, 2007 भी जारी किए थे जिनमें प्राधिकरण ने प्री–पेड मोबाइल प्रयोक्ताओं के लिए भी प्रयोग विवरणों के प्रावधान की परिकल्पना की है।

10. प्राधिकरण ने दिनांक 4 मई, 2007 के अपने निदेश सं0 एफ.सं0 303–4/2007 –क्यूओएस द्वारा ऐसी अनेक जानकारियां विनिर्दिष्ट की हैं जोकि उपभोक्ताओं के लिए लाभप्रद हैं और बिल में शामिल की जानी चाहिए। ऐसी जानकारियां शार्ट मैसेज सर्विस (एसएमएस) में

आसानीपूर्वक, सुविधापूर्वक और व्यापक रूप से शामिल नहीं की जा सकती हैं तथा एसएमएस के माध्यम से भेजे गए बिल में पर्याप्त स्पष्टता प्रदान नहीं करेंगे। मोबाइल फोन धारण करने वाले अधिकांश उपभोक्ताओं के पास ई–मेल के माध्यम से बिल प्राप्त करने के लिए कंप्यूटर अथवा इंटरनेट की पहुंच सुलभ नहीं हो सकती है। निम्न–आय श्रेणी के व्यक्तियों के पास सामान्यतया ई–मेल तक पहुंच उपलब्ध नहीं होती है। अतः यह उपभोक्ताओं के हित में है कि सेवा प्रदाता अपने उपभोक्ताओं को समझ आ सकने वाले रूप में बिल प्रदान करें। अतः सेवा प्रदाताओं को बिल की हार्ड–प्रति उपलब्ध कराने के लिए अतिरिक्त प्रभार उद्ग्रहित करने की अनुमति प्रदान करना उपभोक्ताओं के हित में नहीं होगा।

11. प्राधिकरण ने नोट किया है कि अन्य क्षेत्रों जैसे विद्युत निगमों, जल उपयोग सेवाओं तथा वित्तीय संस्थानों आदि के सेवा प्रदाता बिल की हार्ड–प्रति उपलब्ध कराने के लिए कोई राशि प्रभारित नहीं कर रहे हैं।

12. किसी भी सेवा के लिए सब्सक्राइबरों को बिना किसी अपवाद के सेवा प्रदाताओं द्वारा उद्ग्रहित किए जाने वाले प्रभारों को जानने तथा सत्यापित करने का अधिकार है। अतः बिल की हार्ड–प्रति उपलब्ध कराने के लिए किसी नियत राशि का प्रावधान करना उपभोक्ता–विरोधी है। प्राधिकरण की राय में, वित्तीय मूल्य के आधार पर छोटे सब्सक्राइबरों की श्रेणियां निर्धारित करने को, जैसा कि उद्योग संघ द्वारा सुझाव दिया गया है, 'मनमाना' बताए जाने की संभावना है क्योंकि प्रयोग तथा बिल–राशि की प्रकृति सापेक्ष होती है। इसके अलावा, 'छोटे' उपभोक्ता ऐसे उपभोक्ता होते हैं जो सामान्यतया कंप्यूटर/इंटरनेट तक पहुंच स्थापित करने की स्थिति में नहीं होते हैं और, इसलिए उपभोक्ताओं की यह श्रेणी ऐसी है, जिसको संरक्षण दिए जाने की आवश्यकता है।

13. भारतीय तार नियम, 1951 में बिलिंग से संबंधित प्रावधानों, सेल्युलर, एकीकृत एक्सेस, एनएलडी और आईएलडी लाइसेंसों के लिए लाइसेंस करारों तथा पणधारकों द्वारा व्यक्त किए गए मतों पर भी सावधानीपूर्वक विचार करने के पश्चात प्राधिकरण की यह राय है कि यह

अधिदेशित करना आवश्यक है कि सेवा प्रदाता अपने पोस्ट–पेड सब्सक्राइबरों को बिल की हार्ड–प्रति निःशुल्क उपलब्ध कराएं। तथापि, यदि उपभोक्ता ई–मेल के माध्यम से बिल प्राप्त करने का विकल्प चुनता है, तो सेवा प्रदाता उपभोक्ताओं से स्पष्ट सहमति प्राप्त करने के पश्चात् उन्हें इस प्रकार से बिल भेज सकते हैं। अन्य सभी मामलों में, सेवा प्रदाताओं को यह अवश्य सुनिश्चित करना होगा कि बिल उपभोक्ताओं को मुद्रित रूप में तैयार करके निःशुल्क भेजे जा रहे हैं।

14. यह स्पष्ट किया जाता है कि लंबी दूरी की कॉलों के संबंध में मांग पर मदवार बिल निःशुल्क उपलब्ध कराना पहले ही अधिदेशित किया जा चुका है। जहां तक सेवा प्रदाताओं के इस सुझाव का संबंध है कि टैरिफ संशोधन आदेश में यह बात स्पष्ट करनी चाहिए कि कॉलों तथा एसएमएस के लिए मदवार बिलों को उपभोक्ताओं को किसी मूल्य पर उपलब्ध कराया जाना चाहिए और यह कि स्थानीय कॉलों और एसएमएस के लिए ऐसे मदवार बिलों के प्रभार प्रविरत रखे जाने चाहिए, यह स्पष्ट किया जाता है कि दूरसंचार टैरिफ आदेश के विद्यमान उपबंध स्पष्ट हैं कि लंबी दूरी की कॉलों के संबंध में मदवार बिल सब्सक्राइबरों को निःशुल्क उपलब्ध कराए जाने हैं। तथापि, स्थानीय कॉलों और एसएमएस के संबंध में मदवार बिल प्रदान करने का मुद्दा पहले ही प्रविरत बना हुआ है। इस समय किए जा रहे अधिदेश की आवश्यकता केवल बुनियादी/बिल–सारांश के संबंध में है तथा लंबी दूरी की कॉलों के संबंध में मदवार बिल सब्सक्राइबर को निःशुल्क उपलब्ध कराए जा रहे हैं। इस स्थिति में, प्राधिकरण इस बात को आवश्यक नहीं समझता है कि स्थानीय कॉलों/एसएमएस के लिए मदवार बिल हेतु टैरिफ आदेश में किसी निर्दिष्ट प्रावधान का उपबंध किया जाए।

15. दूरसंचार टैरिफ (छियालीसवां संशोधन) आदेश, 2008 द्वारा प्रधान टैरिफ आदेश में यह संशोधन प्राधिकरण के इस निर्णय को अंतर्विष्ट करता है कि दूरसंचार उपभोक्ता उनके द्वारा बिना किसी अतिरिक्त प्रभार का भुगतान करके मुद्रित रूप में बिल अवश्य प्राप्त करें।