

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

**डायरेक्ट-टु-होम प्रसारण सेवाएं
(सेवा गुणवत्ता के मानक तथा शिकायतों का निवारण) विनियम, 2007
(2007 का संख्यांक 8)**

**भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
अधिसूचना**

नई दिल्ली, 31 अगस्त, 2007

फा. सं0 4-55/2007-बी एंड सीएस - भारत सरकार, संचार और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय (दूरसंचार विभाग) की अधिसूचना सं0 39 जो, -

(क) भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण की धारा 2 की उप-धारा (1) के खंड (ट) के परंतुक तथा धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (घ) के अंतर्गत केन्द्रीय सरकार में निहित शक्तियों का प्रयोग करते हुए जारी की गई थी, तथा

(ख) भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में अधिसूचना दिनांक 9 जनवरी, 2004 की संख्या का.आ. 44 (अ) और 45 (अ) के तहत प्रकाशित हुई थी,

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

अध्याय I प्रारंभिक

1. **संक्षिप्त नाम और प्रारंभ:**..... (1) इन विनियमों को डायरेक्ट-टु-होम सेवाएं (सेवा गुणवत्ता के मानक तथा शिकायतों का निवारण) विनियम, 2007 कहा जाएगा।

(2) ये 1 दिसम्बर, 2007 को प्रवृत्त होंगे।

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

(क) "अधिनियम" से भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) अभिप्रेत है;

(ख) "प्राधिकरण" से अभिप्रेत है भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 3 की उप-धारा (1) के अंतर्गत स्थापित भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण;

(ग) "प्रसारक" से अभिप्रेत है कोई व्यक्ति जिसमें शामिल है कोई समष्टि, व्यक्तियों का समूह, निगमित निकाय, फर्म अथवा कोई संगठन अथवा निकाय, जो प्रोग्रामिंग सेवाएं प्रदान कर रहा है तथा इसमें शामिल है उसकी प्राधिकृत वितरण एजेंसियां;

(घ) "कॉल सेंटर" से अभिप्रेत है विनियम 13 के उप-विनियम (1) के अधीन डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक द्वारा टेलीफोन अथवा इलेक्ट्रॉनिक साधनों अथवा किसी अन्य साधन के माध्यम से इसके डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर्स के सेवा पंजीकरण के अनुरोधों, प्रश्नों के उत्तरों, शिकायतों को दर्ज करने तथा शिकायतों के निवारण के लिए स्थापित कोई विभाग या कोई अनुभाग या कोई सुविधा;

(ङ) "वाणिज्यिक सब्सक्राइबर" से अभिप्रेत है ऐसा सब्सक्राइबर जो उसके द्वारा सेवा प्रदाता को बनाए गए ऐसे स्थान पर कार्यक्रम सेवा प्राप्त करता है, तथा वह अपने

ग्राहकों, उपभोक्ताओं, सदस्यों अथवा ऐसे स्थान तक पहुंच रखने वाले व्यक्तियों के किसी अन्य वर्ग या समूह के लाभ के लिए ऐसी सेवा के सिगनलों का प्रयोग करता है;

(च) "डायरेक्ट-टु-होम उपभोक्ता परिसर उपस्कर" से अभिप्रेत है किसी डायरेक्ट-टु-होम सेवा को प्राप्त करने में समर्थ बनाने के लिए सब्सक्राइबर के परिसरों में स्थापित अवयव एवं उपांग तथा इसमें शामिल है डायरेक्ट-टु-होम सेट टॉप बॉक्स, सेट टॉप बॉक्स के लिए रिमोट कंट्रोल और डिश एंटीना;

(छ) "डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक" से अभिप्रेत है ऐसा प्रचालक जिसे किसी मध्यस्थ, जैसे केबल ऑपरेटर अथवा टीवी चैनलों का कोई अन्य वितरक, के माध्यम से संप्रेषण बिना एक उपग्रह प्रणाली का प्रयोग करके सब्सक्राइबरों के परिसरों को सीधे बहु-चैनल टीवी कार्यक्रमों के वितरण के लिए केन्द्रीय सरकार द्वारा लाइसेंस दिया गया है;

(ज) "डायरेक्ट-टु-होम सेवा" से अभिप्रेत है किसी मध्यस्थ, जैसे केबल ऑपरेटर अथवा टीवी चैनलों का कोई अन्य वितरक, के माध्यम से संप्रेषण बिना एक उपग्रह प्रणाली का प्रयोग करके सब्सक्राइबरों के परिसरों को सीधे टीवी सिगनल प्रदान कर बहु-चैनल टीवी कार्यक्रमों का वितरण;

(झ) "डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर" से अभिप्रेत है ऐसा सब्सक्राइबर जो डायरेक्ट-टु-होम सेवा के सिगनल प्राप्त करता है;

(ञ) "टीवी चैनलों के वितरक" से अभिप्रेत है कोई व्यक्ति जिसमें कोई समष्टि, व्यक्तियों का समूह, सार्वजनिक या निगमित निकाय, फर्म या कोई संगठन या ऐसा निकाय शामिल है जो केबल के माध्यम से या अंतरिक्ष के माध्यम से इलेक्ट्रोमैग्नेटिक तरंगों द्वारा टीवी चैनलों को पुनः प्रेषित करता है, जिन्हें आम जनता द्वारा प्रत्यक्षतः अथवा अप्रत्यक्षतः रूप से प्राप्त करना आशयित है, तथा ऐसे व्यक्ति में शामिल है, परंतु सीमित नहीं है, केबल ऑपरेटर, डायरेक्ट-टु-होम ऑपरेटर, मल्टी सिस्टम ऑपरेटर, हैड एंड्स इन द स्काई ऑपरेटर, तथा इंटरनेट प्रोटोकॉल टेलीविजन सेवा प्रदान करने वाला कोई सेवा प्रदाता;

- (ट) "डायरेक्ट-टु-होम सेट टॉप बॉक्स" से अभिप्रेत है ऐसा उपकरण, –
- (i) जो टेलीविजन से जुड़ा है, अथवा उसका एक भाग है; अथवा
 - (ii) जो डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर को डायरेक्ट-टु-होम सेवा प्राप्त करने तथा चैनलों को देखने की अनुमति प्रदान करता है;
- (ठ) "इंटरनेट प्रोटोकॉल टेलीविजन सेवा" से अभिप्रेत है एक अथवा अधिक सेवा प्रदाताओं के अनावृत्त नेटवर्क पर इंटरनेट प्रोटोकॉल का प्रयोग करते हुए एड्रेसेबल मोड में मल्टी चैनल टीवी कार्यक्रमों का वितरण;
- (ड) "नियमावली" से अभिप्रेत है विनियम 21 के उप-विनियम (1) में निर्दिष्ट प्रक्रिया नियमावली;
- (ढ) "नोडल अधिकारी" से अभिप्रेत है डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक द्वारा विनियम 16 के उप-विनियम (1) के अंतर्गत नियुक्त अथवा मनोनीत अधिकारी;
- (ण) "साधारण सब्सक्राइबर" से अभिप्रेत है कोई सब्सक्राइबर जो सेवा प्रदाता से कार्यक्रम सेवा प्राप्त करता है और उसका अपने घरेलू प्रयोजनों के लिए प्रयोग करता है;
- (त) 'पे-चैनल' से अभिप्रेत है ऐसा चैनल जिसके लिए केबल के माध्यम से या अंतरिक्ष के माध्यम से इलैक्ट्रोमैग्नेटिक तरंगों द्वारा सिगनलों के ऐसे रि-ट्रांसमिशन के लिए प्रसारक से चैनल के सिगनल प्राप्त करने वाले व्यक्ति द्वारा प्रसारक को शुल्क का भुगतान किया जाता है, जिसका आशय सामान्य जनता द्वारा प्रत्यक्ष रूप से अथवा अप्रत्यक्ष रूप से प्राप्त करना है।
- (प) "कार्यक्रम" से कोई टेलीविजन प्रसारण अभिप्रेत है तथा इसमें शामिल है—
- (i) वीडियो कैसेट रिकॉर्डों अथवा वीडियो कैसेट प्लेयर्स के माध्यम से फिल्मों, वृत्तचित्रों, नाटकों, विज्ञापनों तथा धारावाहिकों का प्रदर्शन;
 - (ii) कोई श्रव्य अथवा दृश्य अथवा श्रव्य-दृश्य सजीव प्रदर्शन अथवा प्रस्तुतीकरण, तथा 'कार्यक्रम सेवा' अभिव्यक्ति का अर्थ तदनुसार निकाला जाएगा;

(ड) "विनियम" से अभिप्रेत है डायरेक्ट-टु-होम प्रसारण सेवाएं (सेवा गुणवत्ता के मानक तथा शिकायतों का निवारण) विनियम, 2007;

(छ) "अनुसूची" से इन विनियमों के साथ संलग्न अनुसूची अभिप्रेत है;

(न) 'सब्सक्राइबर' से ऐसा व्यक्ति अभिप्रेत है जो उसके द्वारा सेवा प्रदाता को बताए गए किसी स्थान पर सिगनलों को किसी अन्य व्यक्ति को ट्रांसमिट किए बगैर सेवा प्रदाता के सिगनल प्राप्त करता है तथा इसमें शामिल हैं साधारण सब्सक्राइबर और वाणिज्यिक सब्सक्राइबर, जब तक कि उन्हें विशेष रूप से हटाया न गया हो।

(प) इस आदेश में प्रयुक्त किए गए किंतु परिभाषित नहीं किए गए और अधिनियम में या केबल टेलीविजन नेटवर्क (विनियम) अधिनियम, 1995 और इसके तहत बनाए गए नियमों और अन्य विनियमों में परिभाषित किए गए अन्य सभी शब्दों और अभिव्यक्तियों का अर्थ वही होगा जो उन्हें, यथास्थिति, उन अधिनियमों या नियमों या अन्य विनियमों, में क्रमशः निर्दिष्ट किया गया है।

अध्याय II

डायरेक्ट-टु-होम सेवा, इसका कनेक्शन, विच्छेदन, अंतरण और स्थानांतरण

3. डायरेक्ट-टु-होम सेवा प्रदान करने वाले प्रत्येक डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक का दायित्व:..... प्रत्येक डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक, डायरेक्ट-टु-होम सेवा प्रदान करने के लिए अपेक्षित आवश्यकताओं की पूर्ति पर, इसके लिए अनुरोध करने वाले प्रत्येक व्यक्ति को, गैर-भेदभावपूर्ण आधार पर, तकनीकी और प्रचालनात्मक व्यवहार्यता के अधीन डायरेक्ट-टु-होम सेवा उपलब्ध कराएगा।

4. सीधी खरीद अथवा किराया खरीद अथवा किराए पर डायरेक्ट-टु-होम उपभोक्ता परिसर उपस्कर प्रदान करने का विकल्प:..... (1) प्रत्येक डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक विनियम 5 के अधीन अनुरोध करने वाले प्रत्येक व्यक्ति को, सीधी खरीद आधार पर अथवा किराया खरीद आधार पर अथवा किराया आधार पर,

यथालागू, भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा निर्धारित भारतीय मानक के अनुरूप, डायरेक्ट-टु-होम उपभोक्ता परिसर उपस्कर उपलब्ध कराने के लिए निम्न के अनुसार विकल्प देगा, -

(क) इस संबंध में प्राधिकरण द्वारा बनाई गई किसी स्कीम, यदि कोई है, के अनुरूप;
(ख) यदि खंड (क) में यथानिर्दिष्ट ऐसी कोई स्कीम प्राधिकरण द्वारा नहीं बनाई गई हो, तो डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक अथवा इस संबंध में उसकी ओर से प्राधिकृत किए गए उसके एजेंट द्वारा बनाई गई स्कीमों के अनुरूप तथा ऐसी स्कीमों में, अन्य बातों के साथ-साथ, निम्न के लिए उपबंध होगा, अर्थात:-

- (i) किशतों के विवरणों के साथ किराया खरीद की अवधि;
- (ii) किराया खरीद अथवा किराया स्कीम की अवधि के दौरान किराया खरीद स्कीम अथवा किराया स्कीम के अंतर्गत अर्जित किए गए डायरेक्ट-टु-होम उपभोक्ता परिसर उपस्कर की मरम्मत और अनुरक्षण के लिए किसी प्रभार का देय न होना;

परंतु यह कि यह उप-विनियम उस मामलों में लागू नहीं होगा जहां यह पाया जाता है कि डायरेक्ट-टु-होम उपभोक्ता परिसर उपस्कर के साथ छेड़-छाड़ की गई है।

(iii) किसी डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर द्वारा डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक को किराया खरीद की अवधि पूर्ण होने से पूर्व डायरेक्ट-टु-होम उपभोक्ता परिसर उपस्कर की वापसी के लिए निबंधन एवं शर्तें;

(iv) डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर द्वारा डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक को डायरेक्ट-टु-होम उपभोक्ता परिसर उपस्कर की वापसी के मामले में उपयुक्त एवं युक्तिसंगत समायोजनों के पश्चात प्रतिभूति जमा अथवा अग्रिम भुगतान, यदि कोई है, की वापसी:

परंतु यह कि यदि किसी डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर को इन विनियमों के प्रारंभ होने से पूर्व उपलब्ध कराए गए डायरेक्ट-टु-होम उपभोक्ता परिसर उपस्कर, यथालागू भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा स्थापित भारतीय मानके के अनुरूप नहीं है, तो डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक इन विनियमों के प्रारंभ होने के सात दिनों के भीतर, बिना किसी अतिरिक्त प्रभार के, ऐसे प्रारंभन से पूर्व उपलब्ध कराए गए डायरेक्ट-टु-होम उपभोक्ता परिसर उपस्कर को, यथालागू भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा स्थापित मानके के अनुरूप डायरेक्ट-टु-होम उपभोक्ता परिसर उपस्कर से बदलेगा।

(2) प्रत्येक डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक डायरेक्ट-टु-होम उपभोक्ता परिसर उपस्कर के लिए उस उपधारा के अंतर्गत अनुरोध करने वाले व्यक्ति को यह उपलब्ध कराने के लिए तीन विकल्प देगा, अर्थात् (क) सीधी खरीद आधार पर, (ख) किराया खरीद आधार पर और (ग) किराया आधार पर, जैसा कि उप-विनियम (1) में निर्दिष्ट किया गया है।

5. डायरेक्ट-टु-होम कनेक्शन, कनेक्शन-विच्छेद अथवा स्थानांतरण के लिए पद्धति:..... (1) डायरेक्ट-टु-होम का कनेक्शन, कनेक्शन-विच्छेद अथवा कनेक्शन का स्थानांतरण चाहने वाला कोई व्यक्ति, ऐसे प्रपत्र में, जोकि डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक द्वारा विनिर्दिष्ट किया जाए, डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक को दो प्रतियों में आवेदन करेगा तथा डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक द्वारा ऐसा आवेदन ऐसे व्यक्ति को उपलब्ध कराया जाएगा।

(2) उप-विनियम (1) में निर्दिष्ट आवेदन के प्रपत्र में अन्य बातों के अलावा निम्नलिखित जानकारी अंतर्विष्ट होगी, अर्थात्:-

- i) आवेदक का नाम, पता और टेलीफोन नम्बर;
- ii) डायरेक्ट-टु-होम उपभोक्ता परिसर उपस्कर के प्रावधान के लिए स्कीमों के विवरण;

- iii) अंशदान पैकेजों के विवरण जिनमें अन्य बातों के अलावा सभी चैनलों तथा मूल्यवर्धित सेवाओं, यदि कोई है, के नम्बर एवं नाम दिए गए हों;
- iv) प्रस्तुत किए जाने वाले दस्तावेजों के विवरण;
- v) भुगतान के निबंधन एवं शर्तों के विवरण।
- (3) प्रत्येक डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक, डायरेक्ट-टु-होम सेवा के कनेक्शन के लिए किसी व्यक्ति द्वारा सभी दृष्टि से पूर्ण, दो प्रतियों में आवेदन प्राप्त होने पर, उन्हें एक विशेष उपभोक्ता पहचान संख्या प्रदान करेगा तथा उसके डायरेक्ट-टु-होम सेवा के अंशदान के समय नियमावली की एक प्रति उपलब्ध कराएगा।
- (4) आवेदक द्वारा प्रस्तुत की गई समस्त जानकारी गुप्त रखी जाएगी।
- (5) प्रत्येक डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक, -
- (क) डायरेक्ट-टु-होम सेवा की स्थापना के स्थान में स्थानांतरण, एक डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर से दूसरे को उक्त सेवा के अंतरण, डायरेक्ट-टु-होम सेवा के विच्छेद अथवा पुनःबहाली के अनुरोधों का निपटान करने के लिए पद्धतियां तैयार करेगा;
- (ख) वह अधिकतम समय-सीमा निर्दिष्ट करेगा जिसके भीतर उक्त खंड (क) में निर्दिष्ट अनुरोध पूरा किया जाएगा तथा ऐसी समय-सीमा, तकनीकी व्यवहार्यता के अध्यधीन, किसी भी दशा में, ऐसा अनुरोध किए जाने की तारीख से पांच कार्यदिवसों से अधिक नहीं होगी।
- 6. किसी चैनल का प्रदर्शन केवल नोटिस के पश्चात् रोकना:.....** (1) कोई भी डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर को पूर्व सूचना दिए बिना किसी चैनल का प्रसारण समाप्त अथवा प्रदर्शन विच्छेदित नहीं करेगा।
- (2) उप-विनियम (1) में निर्दिष्ट नोटिस को व्यापक रूप से प्रकाशित किया जाएगा।
- (3) उप-विनियम (1) में अंतर्विष्ट कोई भी बात ऐसे मामले में लागू नहीं होगी जब किसी चैनल के प्रदर्शन का विच्छेदन मौसम की खराबी अथवा प्राकृतिक आपदाओं अथवा डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक के नियंत्रण से बाहर के कारणों से हुआ हो।

7. किसी डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर को डायरेक्ट-टु-होम सेवा का विच्छेद:..... (1) इन विनियमों में अन्यथा उपबंधित किए गए के सिवाए, कोई डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक ऐसे विच्छेदन के लिए कारणों को दर्शाते हुए पूर्व नोटिस दिए बिना अपने डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर की डायरेक्ट-टु-होम सेवा को विच्छेदित नहीं करेगा।

(2) उप-विनियम (1) के उपबंध प्री-पेड आधार पर प्रदान की गई डायरेक्ट-टु-होम सेवा पर लागू नहीं होंगे जो प्री-पेड आधार पर ऐसी सेवा प्रदान करने के लिए शेष राशि की गैर-उपलब्धता के कारण समाप्त कर दी गई है।

(3) यदि डायरेक्ट-टु-होम सेवा उपचारात्मक अनुरक्षण को सुकर बनाने के प्रयोजन के लिए विच्छेदित करनी अपेक्षित है, तो सब्सक्राइबर को पूर्व नोटिस दिया जाएगा जिसमें सेवा को पुनः प्रारंभ करने की प्रत्याशित तारीख दर्शायी गयी होगी।

8. डायरेक्ट-टु-होम सेट टॉप बॉक्सों को अशक्त करने का प्रतिषेध:.....

.. यदि डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर की कोई राशि (ऐसे प्रचालक के डायरेक्ट-टु-होम उपभोक्ता परिसर उपस्कर की किराया खरीद स्कीम की किश्तों अथवा किराए की शेष राशि के लिए किसी देय राशि सहित) किसी डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक के प्रति देय नहीं है, तो ऐसा प्रचालक ऐसे सब्सक्राइबर के डायरेक्ट-टु-होम सेट टॉप बॉक्स को अशक्त नहीं करेगा, जो ऐसे डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक द्वारा प्रदान की गई डायरेक्ट-टु-होम सेवाओं का विकल्प अथवा उन्हें लेना जारी नहीं रखना चाहता है तथा जो दूरदर्शन अथवा किसी अन्य डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक की डायरेक्ट-टु-होम सेवाओं को देखने के लिए डायरेक्ट-टु-होम उपभोक्ता परिसर उपस्कर का प्रयोग करता है अथवा प्रयोग करने का आशय रखता है।

9. छह माह के लिए डायरेक्ट-टु-होम सेवा के लिए अंशदान में कोई वृद्धि नहीं:.....

(1) कोई डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक ऐसे अंशदान पैकेज में सब्सक्राइबर के नामांकन की तारीख से न्यूनतम छह माह की अवधि के लिए डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर के नुकसान के लिए, उसके द्वारा प्रदान किए गए अंशदायी पैकेज के लिए

देय प्रभारों में वृद्धि अथवा डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर के नुकसान के लिए प्रभारों में परिवर्तन नहीं करेगा।

(2) उप-विनियम (1) के उपबंध किसी डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक को उस उप-विनियम में निर्दिष्ट छह माह की अवधि के भीतर डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर के लाभ के लिए अंशदान पैकेज के मूल्य में कमी करने से निवारित नहीं करेगा;

(3) उप-विनियम (1) में अंतर्विष्ट कोई भी बात किसी डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर को, उस उप-विनियम में निर्दिष्ट छह माह की अवधि के दौरान, ऐसे डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक द्वारा अथवा किसी अन्य डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक द्वारा प्रदान किए गए किसी अन्य अंशदान पैकेज के लिए विकल्प देने से निवारित नहीं करेगी।

10. डायरेक्ट-टु-होम सेवा के विच्छेदित रहने के दौरान कोई प्रभार उदग्रहित न किया जाना:..... किसी डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर द्वारा उस अवधि के संबंध में कोई प्रभार (डायरेक्ट-टु-होम उपभोक्ता परिसर उपस्कर के संबंध में प्रभार के अलावा) ऐसी सेवाओं को प्रारंभ करने के लिए पुनःबहाली प्रभार अथवा देय नहीं होगा, जब डायरेक्ट-टु-होम सेवाएं प्रचालक द्वारा उसकी ओर से अथवा डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर के अनुरोध पर अथवा किसी अन्य कारण से विच्छेदित की गई हों।

अध्याय III डायरेक्ट-टु-होम सेवा के लिए बिलिंग

11. पोस्टपेड डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर के लिए बिलिंग:..... प्रत्येक डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक अपने उन सब्सक्राइबरों को बिल जारी करेगा, जो पोस्टपेड आधार पर डायरेक्ट-टु-होम सेवा के लिए विकल्प देते हैं, और ऐसे बिलों में निम्नलिखित निर्दिष्ट किया जाएगा, -

क) ऐसे पैकेज के लिए प्रभार;

- ख) ऐसे सब्सक्राइबर द्वारा प्रयोग की गई मूल्यवर्धित सेवाओं के लिए प्रभार;
- ग) डायरेक्ट-टु-होम उपभोक्ता परिसर उपस्कर के लिए प्रभार;
- घ) लागू करों की प्रकृति और दर;

12. प्री-पेड डायरेक्ट-टु-होम के संबंध में प्रयोग विवरण उपलब्ध कराना:....

..... (1) प्रत्येक डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक, किसी डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर से अनुरोध प्राप्त होने पर, जिसे डायरेक्ट-टु-होम प्री-पेड सेवा प्रदान की गई है, सब्सक्राइबर को, युक्तिसंगत लागत पर, मदवार प्रयोग प्रभार के संबंध में जानकारी की आपूर्ति करेगा जिसमें डायरेक्ट-टु-होम सेवा का वास्तविक प्रयोग दर्शाया गया हो।

(2) प्रत्येक डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक, उप-विनियम (1) में निर्दिष्ट जानकारी, उस माह से तत्काल पूर्व वाले पूर्ववर्ती छह माह की अवधि के लिए प्रदान करेगा, जिस माह को उक्त उप-विनियम के अधीन सब्सक्राइबर द्वारा अनुरोध किया गया है।

अध्याय IV

**कॉल सेंटरों द्वारा डायरेक्ट-टु-होम
सब्सक्राइबर की शिकायतों का निवारण**

13. कॉल सेंटर की स्थापना:..... (1) प्रत्येक डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक, इन विनियमों के प्रारंभ होने की तारीख को अथवा उससे पूर्व, डायरेक्ट-टु-होम सेवा के अनुरोधों को दर्ज करने, प्रश्नों का उत्तर देने, शिकायतों को दर्ज करने तथा अपने डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबरों की शिकायतों का निवारण करने के लिए एक अथवा अधिक कॉल सेंटर स्थापित करेगा तथा ऐसा कॉल सेंटर इससे डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबरों के लिए एक सप्ताह में सभी दिवसों को चौबीस घंटे खुला होगा:

परंतु यह कि कोई डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक, जिसे इन विनियमों के प्रारंभ होने के पश्चात् लाइसेंस प्रदान किया गया है, अपने प्रचालनों के प्रारंभ होने से पूर्व अथवा साथ-साथ ऐसा एक अथवा अधिक कॉल सेंटर स्थापित करेगा।

(2) प्रत्येक डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक अपने कॉल सेंटरों पर, बुनियादी टेलीफोन अथवा सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन नम्बर विनिर्धारित अथवा आवंटित अथवा स्थापित करेगा जिनकी पर्याप्त लाइनें अथवा कनेक्शन होंगे, जिन्हें यथास्थिति, "शुल्क रहित नंबर" अथवा "उपभोक्ता सहायता नम्बर" अथवा "हैल्प लाइन नम्बर" अथवा "विशेष नम्बर" कहा जाएगा ताकि इन विनियमों की अनुसूची में निर्दिष्ट बेंचमार्कों का अनुपालन सुनिश्चित किया जा सके।

(3) प्रत्येक डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक यह सुनिश्चित करेगा कि इसके डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर से, यथास्थिति, "शुल्क रहित नंबर" अथवा "उपभोक्ता सहायता नम्बर" अथवा "हैल्प लाइन नंबर" अथवा "विशेष नंबर" पर की गई कॉलों के लिए कोई कॉल प्रभार उद्ग्रहित अथवा देय नहीं किया गया है।

(4) प्रत्येक डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक अपने कॉल सेंटरों की स्थापना पर तत्काल ऐसे कॉल सेंटरों के बारे में व्यापक प्रचार-प्रसार करेगा।

14. कॉल सेंटरों द्वारा अनुरोध अथवा शिकायतों के निपटान के लिए पद्धति:..... प्रत्येक डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक यह सुनिश्चित करेगा कि इसके डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर से डायरेक्ट-टु-होम सेवा से संबंधित, यथास्थिति, किसी अनुरोध अथवा शिकायत के प्राप्त होने पर, कॉल सेंटर, तत्काल एक विशेष पहचान संख्या, जिसे डॉकेट संख्या कहा जाएगा, को आवंटित कर इसके डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर के अनुरोधों अथवा प्रश्नों अथवा शिकायतों को दर्ज करेगा तथा इसके बारे में डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर को सूचित करेगा।

15. कॉल सेंटरों द्वारा डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर की शिकायत के निवारण के लिए समय-सीमा:..... (1) प्रत्येक डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर द्वारा किए गए सभी अनुरोधों अथवा प्रश्नों के निवारण अथवा सभी शिकायतों के निवारण के लिए यथासंभव शीघ्र सभी कदम उठाएगा:

परंतु यह कि –

(क) डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबरों द्वारा समस्त सिगनलों के गैर-प्राप्ति (मौसम की खराबी अथवा प्राकृतिक आपदाओं के कारण कारित व्यवधान को छोड़कर) से संबंधित शिकायतों के मामले में, ऐसी सभी शिकायतों में से न्यूनतम नब्बे प्रतिशत शिकायतों का निवारण शिकायत प्राप्त होने के चौबीस घंटे की अवधि के भीतर कर दिया जाएगा तथा सिगनल बहाल कर दिया जाएगा;

(ख) डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर द्वारा शिकायतों (सिगनलों की गैर-प्राप्ति को छोड़कर) के मामले में, ऐसी सभी शिकायतों में से न्यूनतम नब्बे प्रतिशत शिकायतों का निवारण शिकायत प्राप्त होने के अड़तालीस घंटे के भीतर कर दिया जाएगा;

(2) उप-विनियम (1) के परंतुक के खंड (क) और (ख) में निर्दिष्ट कोई भी शिकायत पांच दिन से अधिक लंबित पड़ी नहीं रहेगी:

परंतु यह और कि ऐसे अनुरोधों अथवा शिकायतों का, जो –

(क) सुदूरवर्ती अथवा पर्वतीय खंडों अथवा पर्वतीय क्षेत्रों अथवा दूरवर्ती ग्रामीण क्षेत्रों संबंधित हों;

(ख) मौसम की खराबी के कारण घटित हुई हों,

यथासंभव शीघ्र निराकरण अथवा निवारण किया जाएगा, जैसा भी व्यवहार्य हो।

(3) यदि डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक उप-विनियम (2) में निर्दिष्ट अवधि के भीतर शिकायत का निवारण करने में असफल रहता है, तो वह, तत्समय प्रवृत्त किसी विधि के अंतर्गत डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबरों को प्रदान किए गए किसी अन्य अधिकार का पूर्वाग्रह किए बगैर, डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर को उस अवधि के लिए आनुपातिक छूट प्रदान करेगा जिसके दौरान ऐसी शिकायतों का निवारण नहीं हुआ है तथा ऐसी अवधि की गणना उप-विनियम (2) में निर्दिष्ट पांच दिन की अवधि की समाप्ति की तारीख से की जाएगी:

परंतु यह कि उप-विनियम (1) के परंतुक के खंड (क) अथवा खंड (ख) में निर्दिष्ट समय-सीमा अथवा उप-विनियम (3) में निर्दिष्ट छूट ऐसे मामले में लागू नहीं

होगी, जहां डायरेक्ट-टु-होम उपभोक्ता परिसर उपस्कर में डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर द्वारा, यथास्थिति, छेड़छाड़ की गई अथवा उसे क्षतिग्रस्त किया पाया जाता है अथवा उसकी चोरी हो जाती है।

परंतु यह और कि यदि डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर की शिकायत के निवारण के समय डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक यह पाता है कि उसके परिसर में स्थापित डायरेक्ट-टु-होम उपभोक्ता परिसर उपस्कर से छेड़छाड़ की गई पाई गई है अथवा उसे डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर द्वारा क्षतिग्रस्त किया गया है तो डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक ऐसे सब्सक्राइबर द्वारा शिकायत किए जाने के पांच दिन के भीतर डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर को इसकी लिखित रूप में सूचना देगा।

(4) डायरेक्ट-टु-होम सेवा की बिलिंग से संबंधित प्रत्येक शिकायत का निवारण डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर से ऐसी शिकायत प्राप्त होने से सात दिन के भीतर किया जाएगा तथा ऐसे सब्सक्राइबर को उसके द्वारा ऐसी शिकायत करने के तीस दिन के भीतर उस देय राशि, यदि कोई हो, का भुगतान किया जाएगा।

अध्याय V

नोडल अधिकारियों द्वारा डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबरों की शिकायतों का निवारण

16. नोडल अधिकारियों की नियुक्ति अथवा मनोनयन:.....(1) प्रत्येक डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक, इन विनियमों के प्रारंभ होने की तारीख को अथवा उससे पूर्व प्रत्येक राज्य में, जिसमें वह डायरेक्ट-टु-होम सेवा प्रदान कर रहा है, एक अथवा अधिक नोडल अधिकारी नियुक्त अथवा मनोनीत करेगा, जैसाकि इन विनियमों के प्रयोजनों के लिए आवश्यक समझा जाए;

परंतु यह कि कोई डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक, जिसे इन विनियमों के प्रारंभ होने के पश्चात् लाइसेंस प्रदान किया गया है, प्रत्येक राज्य में, जिसमें वह

डायरेक्ट-टु-होम सेवा प्रदान कर रहा है, डायरेक्ट-टु-होम सेवा के प्रावधान के साथ-साथ एक अथवा अधिक नोडल अधिकारी नियुक्त अथवा मनोनीत करेगा, जैसाकि इन विनियमों के प्रयोजनों के लिए आवश्यक समझा जाए।

(2) प्रत्येक डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक नोडल अधिकारी की नियुक्ति अथवा मनोनयन अथवा परिवर्तन पर तत्काल –

(क) ऐसे नोडल अधिकारियों की नियुक्ति अथवा मनोनयन अथवा उसमें किसी परिवर्तन के बारे में व्यापक प्रचार-प्रसार करेगा;

(ख) इसके प्रत्येक कार्यालय, कॉल सेंटर, उपभोक्ता सहायता केन्द्र, हैल्प डेस्क और विक्रय पटलों, वेबसाइट तथा नोडल अधिकारी के कार्यालय में नोडल अधिकारियों का नाम, उनके पते, और टेलीफोन नंबर, ई-मेल पते, फ़ैक्स नंबर तथा उनसे संपर्क करने के अन्य साधन प्रदर्शित करेगा।

17. नोडल अधिकारियों द्वारा डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर की शिकायतों का निवारण:..... यदि कोई डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर कॉल सेंटर द्वारा अपनी शिकायत के निवारण से संतुष्ट नहीं है, तो ऐसा सब्सक्राइबर अपनी शिकायत के निवारण के लिए लिखित में पत्र द्वारा, अथवा टेलीफोन द्वारा, अथवा वेब-आधारित शिकायतों की ऑनलाइन फाइलिंग द्वारा अथवा शार्ट मैसेज सर्विस के माध्यम से अथवा अन्य इलेक्ट्रॉनिक साधनों द्वारा अथवा किसी अन्य माध्यम द्वारा डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक के नोडल अधिकारी से संपर्क कर सकेगा:

परंतु यह कि डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर, आपातकालीन स्थिति में, कॉल सेंटर के स्थान पर प्रथमतः नोडल अधिकारी से संपर्क कर सकेगा तथा नोडल अधिकारी शिकायत का निवारण करेगा।

18. नोडल अधिकारी द्वारा डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर की शिकायतों का निपटान:..... प्रत्येक नोडल अधिकारी, –

(क) प्रचारित पते पर डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर के लिए उपलब्ध रहेगा, जैसाकि विनियम 16 द्वारा अपेक्षित है;

(ख) डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर की प्रत्येक शिकायत को दर्ज करेगा;

(ग) शिकायत के प्राप्त होने की तारीख से तीन दिन के भीतर संबंधित डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर को एक पावती जारी करेगा जिसमें विशेष शिकायत संख्या दर्शाई गई होगी;

(घ) शिकायत के निवारण के लिए उपचारात्मक उपाय करने के तत्काल पश्चात् डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर को, विनियम 19 में निर्दिष्ट समय-सीमा के भीतर, ऐसी शिकायत के संबंध में लिया गया निर्णय सूचित करेगा।

19. नोडल अधिकारी द्वारा शिकायतों के निवारण के लिए समय-सीमा:.....

.. नोडल अधिकारी विनियम 18 के अधीन शिकायत के दर्ज होने के दस दिन के भीतर डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर की शिकायतों का निपटान अथवा निवारण करेगा।

अध्याय VI

डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबरों की शिकायतों के निवारण के लिए डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक को प्राधिकार द्वारा अग्रेषित शिकायतें

20. डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक को प्राधिकरण द्वारा अग्रेषित शिकायतें:.....

(1) प्राधिकरण, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) में अंतर्विष्ट उपबंधों के पूर्वाग्रह के बिना, डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक को निवारण के लिए निम्न शिकायतें अग्रेषित कर सकेगा –

(क) जो ऐसी शिकायतें हों, जिनमें अधिनियम के अथवा अधिनियम के अंतर्गत इसके द्वारा बनाए गए विनियमों के अथवा जारी निदेशों अथवा आदेशों के उल्लंघन का आरोप हो;

(ख) जो डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबरों की ऐसी शिकायतें हों, जो सामान्य प्रकृति की हों;

(ग) जो ऐसी शिकायतें हों, जिनमें यह आरोप लगाया गया हो कि डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक द्वारा अपनाई गई पद्धति डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबरों के हित प्रतिकूल रूप से प्रभावित हो रहे हैं।

(2) डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक ऐसी शिकायतों का निपटान अथवा निवारण प्राधिकरण द्वारा शिकायतों के अग्रेशन की तारीख से पंद्रह दिन के भीतर करेगा।

(3) डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक शिकायत के निपटान अथवा निवारण के बारे में संबंधित डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर तथा प्राधिकरण को उप-विनियम (1) के अधीन शिकायतों के अग्रेशन तारीख से एक माह के भीतर सूचित करेगा।

अध्याय VII

डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर की शिक्षा और शिकायतों के निवारण के लिए डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक का दायित्व

21. डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर के लिए प्रक्रिया नियमावली:..... (1)
प्रत्येक डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक "प्रक्रिया नियमावली" प्रकाशित करेंगे, जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ, डायरेक्ट-टु-होम सेवा से संबंधित जानकारी भी अंतर्विष्ट होगी, अर्थात्:-

(क) कॉल सेंटरों तथा नोडल अधिकारियों के विवरण;

(ख) कॉल सेंटरों के माध्यम से तथा नोडल अधिकारियों के माध्यम से शिकायतों के निवारण के लिए पद्धति और बेंचमार्क;

- (ग) डायरेक्ट-टु-होम उपभोक्ता परिसर उपस्करों के प्रचालनों के बारे में निर्देश;
(घ) इन विनियमों के अनुसार डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर्स को प्रदत्त अधिकार;
(ङ) डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक के कर्तव्य और दायित्व।

(2) नियमावली की एक प्रति डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक अथवा उसके एजेंट द्वारा डायरेक्ट-टु-होम सेवा के लिए उसका अंशदान देने के समय प्रत्येक डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर को उपलब्ध कराई जाएगी।

अध्याय VIII प्रकीर्ण

22. डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक के कार्मिकों की पहचान:..... प्रत्येक डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक सुनिश्चित करेगा कि उसके प्रतिनिधि समुचित पहचान अपने साथ रखें जिसमें ऐसे प्रचालक द्वारा उसके फोटो को विधिवत रूप से सत्यापित किया गया हो, तथा वे उसे डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर को पहचान के साक्ष्य के रूप में दिखाएं।

23. निरीक्षण और लेखापरीक्षा:..... (1) प्रत्येक डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक उसके कॉल सेंटरों तथा नोडल अधिकारियों द्वारा डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर्स की शिकायतों के निवारण के कम से कम एक वर्ष की अवधि के लिए पूर्ण तथा सटीक अभिलेख अनुरक्षित करेगा।

(2) प्राधिकरण, यदि ऐसा करना आवश्यक समझे और इन विनियमों के उपबंधों के अनुपालन को सुनिश्चित करने के लिए, लिखित में आदेश द्वारा, अपने अधिकारियों अथवा कर्मचारियों को निदेश देकर अथवा प्राधिकरण द्वारा नियुक्त एक अथवा अधिक व्यक्तियों के माध्यम से कॉल सेंटर तथा नोडल अधिकारी के कार्यालय तथा

उप-विनियम (1) के अधीन अनुरक्षित अभिलेखों की जांच करा सकेगा तथा ऐसे निरीक्षण के संबंध में एक रिपोर्ट प्राधिकरण को प्रस्तुत की जाएगी।

(3) प्राधिकरण, यदि वह ऐसा करना आवश्यक समझे, डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक से निम्न करने की अपेक्षा कर सकेगा कि वह –

(क) प्राधिकरण द्वारा नियुक्त किए गए एक अथवा अधिक अधिकारियों द्वारा उप-विनियम (1) के अंतर्गत अनुरक्षित अभिलेखों की लेखापरीक्षा कराए और ऐसी लेखापरीक्षा के संबंध में रिपोर्ट प्राधिकरण को प्रस्तुत करे;

(ख) प्राधिकरण द्वारा यथानिर्दिष्ट किसी स्वतंत्र एजेंसी के माध्यम से उप-विनियम (1) के अंतर्गत अनुरक्षित अभिलेखों की लेखापरीक्षा कराए तथा ऐसी लेखापरीक्षा के संबंध में रिपोर्ट प्राधिकरण को प्रस्तुत करे।

(4) उप-विनियम (3) के खंड (ख) के अंतर्गत लेखापरीक्षा की लागत संबंधित डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक द्वारा वहन की जाएगी।

24. कतिपय मामलों में प्राधिकरण द्वारा हस्तक्षेप:..... प्राधिकरण, आदेश अथवा निदेश द्वारा, समय-समय पर, डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर्स के हितों के संरक्षण अथवा डायरेक्ट-टु-होम सेवा की गुणवत्ता के मानकों की गुणवत्ता के निष्पादन की निगरानी अथवा इन विनियमों के उपबंधों के अनुपालन को सुनिश्चित करने के प्रयोजन के लिए हस्तक्षेप कर सकेगा।

25. वर्जित न हुई अन्य विधियों का लागू होगा:..... इन विनियमों के उपबंध तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य विधि के अतिरिक्त होंगे, उनके अल्पीकरण में नहीं।

26. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 अथवा तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य विधि के अधीन निवारण प्राप्त करने के लिए डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर्स के अधिकार:.....(1) इन विनियमों के उपबंध उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (1986 का 68) तथा तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य विधि के अधीन डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर को प्रदत्त किसी अधिकार के अतिरिक्त हैं।

(2) कोई डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर, किसी भी समय, -

(क) इन विनियमों के अधीन उसकी शिकायत के निवारण की लंबितता के दौरान; अथवा

(ख) इन विनियमों के अधीन शिकायत दर्ज करने से पूर्व,

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (1986 का 68) अथवा तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य विधि के अधीन उसे प्रदत्त अधिकार का प्रयोग कर सकेगा तथा उस अधिनियम अथवा विधि के अधीन निवारण प्राप्त कर सकेगा।

27. इन विनियमों के उपबंध इन विनियमों के प्रारंभ होने से पूर्व डायरेक्ट-टु-होम सेवा प्राप्त करने वाले व्यक्तियों पर लागू होंगे:..... इन विनियमों के उपबंध उन व्यक्तियों पर भी लागू होंगे जो इन विनियमों के प्रारंभ होने से पूर्व डायरेक्ट-टु-होम सेवा प्राप्त कर रहे हैं तथा ये ऐसे प्रारंभन पर ऐसा करना जारी रखेंगे।

अनुसूची

(विनियम 13 का उप-विनियम (2) देखें)

क्रमांक (1)	मापदण्ड (2)	स्तंभ (2) में निर्दिष्ट मापदण्ड के लिए बेंचमार्क (3)
1.	इलेक्ट्रॉनिक्स रूप से उत्तर देने वाली कॉलों के लिए डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर के लिए प्रत्युत्तर समय	(क) अस्सी प्रतिशत कॉलों का बीस सेकेंड के भीतर इलेक्ट्रॉनिक रूप से उत्तर दिया जाना है; (ख) पिचानवे प्रतिशत कॉलों का चालीस सेकेंड के भीतर इलेक्ट्रॉनिक रूप से उत्तर दिया जाना है।
2.	प्रचालक द्वारा उत्तर देने वाली कॉलों के लिए डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर के लिए प्रत्युत्तर समय	(क) अस्सी प्रतिशत कॉलों का साठ सेकेंड के भीतर डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक द्वारा नियुक्त व्यक्ति (इलेक्ट्रॉनिक माध्यम को छोड़कर) द्वारा उत्तर (वॉयस-टु-वॉयस) दिया जाना है; (ख) पिचानवे प्रतिशत कॉलों का नब्बे सेकेंड के भीतर डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक द्वारा नियुक्त व्यक्ति (इलेक्ट्रॉनिक माध्यम को छोड़कर) द्वारा उत्तर (वॉयस-टु-वॉयस) दिया जाना है।

टिप्पणी: उपर्युक्त अनुसूची के स्तंभ (3) में निर्दिष्ट कॉलों के प्रतिशत का आकलन करने के प्रयोजन के लिए एक माह के दौरान की गई कुल कॉलों की संख्या को हिसाब में लिया जाएगा।

(आर. एन. चौबे)

टिप्पणी: इन विनियमों के साथ संलग्न व्याख्यात्मक ज्ञापन डायरेक्ट-टु-होम प्रसारण सेवाएं (सेवा गुणवत्ता के मानक तथा शिकायतों का निवारण) विनियम, 2007 के उद्देश्यों और कारणों का वर्णन करता है।

व्याख्यात्मक ज्ञापन

क. पृष्ठभूमि

1. डायरेक्ट-टु-होम सेवा (जिसे इसमें इसके पश्चात् डीटीएच सेवा कहा गया है) सेवा में, बड़ी संख्या में टेलीविजन चैनल अत्यंत उच्च शक्ति वाले उपग्रहों से डिजिटल रूप में संपीड़ित, इंक्रिप्ट तथा विकीर्णित होते हैं। डीटीएच के माध्यम से संप्रेषित कार्यक्रमों को भवनों में सुविधाजनक स्थानों पर छोटे डिश एंटीना स्थापित कर सीधे घरों में प्राप्त किया जा सकता है। चूंकि एक वैयक्तिक प्रयोक्ता सीधे डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक (जिसे इसमें इसके पश्चात् डीटीएच सेवा कहा गया है) से सेवा प्राप्त करता है, अतः डीटीएच संप्रेषण सेवा को किसी वाणिज्यिक मध्यस्थ की आवश्यकता नहीं होती है। तथापि, मल्टीप्लेक्स्ड सिग्नलों को प्राप्त करने और उन्हें टेलीविजन पर देखने के लिए एक डिजिटल रिसीवर, जिसे सामान्यतया सेट टॉप बॉक्स कहा जाता है, की आवश्यकता होती है।

2. भारत में, केबल ट्रांसमिशन की तुलना में डीटीएच सेवा का अभ्युदय हाल ही में हुआ है। केबल प्रचालन की तुलना में इसके कतिपय तकनीकी लाभ हैं। डीटीएच एक एट्रेसेबल प्रणाली है तथा समस्त देश को कवर करती है। डीटीएच लाइसेंस जारी करने का प्राधिकार भारत सरकार के पास निहित है। एक सार्वजनिक सेवा प्रसारक के रूप में दूरदर्शन को छोड़कर, दो डीटीएच प्रचालकों ने भारत सरकार (सूचना और प्रसारण मंत्रालय) से लाइसेंस प्राप्त करने के बाद अपने प्रचालन शुरू किए हैं। ये हैं—मैसर्स एएससी इंटरप्राइजेज (जोकि डिश टीवी के ब्रांड नाम से ज्ञात है) तथा मैसर्स टाटा स्काई लिमिटेड। डिश टीवी ने

अक्टूबर, 2003 माह में अपनी सेवाएं प्रारंभ की थीं तथा टाटा स्काई ने अपनी सेवा अगस्त 2006 में आरंभ की थी । दोनों डीटीएच प्रचालक फ्री-टु-एयर चैनलों के साथ अनेक पे-चैनल प्रदान करते हैं तथा देश में उनके सब्सक्राइबर्स की संख्या वर्तमान में लगभग 3.2 मिलियन होने का अनुमान है। इसकी तुलना में, केबल टेलीविजन के लिए अन्य एड्रिसेबल वितरण प्लेटफार्म, नामतः सशर्त उपागम प्रणाली (कैस) के देश के कैस अधिसूचित क्षेत्रों में लगभग 5.5 लाख सब्सक्राइबर हैं। दूरदर्शन अपनी डीटीएच सेवा पर फ्री-टु-एयर चैनल उपलब्ध कराता है (जिसे डीडी डायरेक्ट कहा जाता है) जिसके लिए सब्सक्राइबर को खुले बाजार से डिश तथा सेट टॉप बॉक्स खरीदना पड़ता है। चूंकि दूरदर्शन सिगनल अन-इंक्रिप्टेड तथा फ्री-टु-एयर हैं, इसके दर्शकों की संख्या का सटीक आकलन उपलब्ध नहीं है। हाल ही में, मैसर्स सन टीवी लिमिटेड तथा मैसर्स रिलाएंस ब्लू मैजिक को डीटीएच लाइसेंस दिए गए हैं।

3. भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (जिसे इसमें इसके पश्चात् प्राधिकरण कहा गया है) ने कैस क्षेत्रों में केबल टेलीविजन सेवाओं की सेवा गुणवत्ता को विनियमित करने के लिए 23 अगस्त, 2006 को सेवा गुणवत्ता मानक (प्रसारण और केबल सेवाएं) (केबल टेलीविजन – कैस क्षेत्र) विनियम, 2006 (2006 का 8) जारी किए थे। यह पहली बार हुआ था कि प्राधिकरण द्वारा टीवी चैनलों के वितरण के बारे में सेवा गुणवत्ता विनियम जारी किए गए थे। कैस क्षेत्रों के लिए सेवा गुणवत्ता से संबंधित विनियम का प्रभाव इस तथ्य को ध्यान में रखते हुए डीटीएच सेवा से जुड़े मुद्दों से संबंध रखता है कि दोनों ही एड्रिसेबल प्लेटफार्म हैं तथा अनेक सेवा गुणवत्ता संबंधी मामले उपर्युक्त दो वितरण प्लेटफार्मों अर्थात् कैस और डीटीएच सेवा के लिए समान हैं।

4. चूंकि डीटीएच सेवाओं का प्रचालन भारत में विकसित अवस्था में है, डीटीएच प्रचालकों को डीटीएच सेवा के संबंध में सेवा गुणवत्ता मानकों के लिए एक प्रभावी नीति अभी तैयार करनी है, जो अन्य बातों के साथ-साथ डीटीएच सेवा के उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण के लिए प्रावधान से संबंधित हो। डीटीएच प्रचालकों के सेवा गुणवत्ता पहलुओं के बारे में प्राधिकरण को बड़ी संख्या में शिकायतें प्राप्त हो रही हैं। सब्सक्राइबर्स को

उनकी धनराशि के मूल्य के रूप में डीटीएच सेवाओं के कतिपय मानक प्राप्त करने का अधिकार है। इस प्रयोजन के लिए, डीटीएच सेवा के लिए सेवा गुणवत्ता मानकों हेतु ऐसे बेंचमार्क निर्धारित करने की आवश्यकता महसूस हुई जो सुपरिचित, परिमेय, सत्यापनीय हों तथा विभिन्न शिकायतों के लिए प्रतिक्रिया समय विनिर्दिष्ट करें।

5. कैंस क्षेत्रों में केबल सेवाओं तथा डीटीएच सेवाओं को टेलीविजन सेट के साथ सेट टॉप बॉक्स के प्रयोग की आवश्यकता होती है क्योंकि दोनों ही प्लेटफार्म अर्थात् कैंस क्षेत्रों में केबल सेवाएं और डीटीएच सेवाएं एड्रेसेबल हैं। सेट टॉप बॉक्स के संबंध में जारी बुनियादी विनियमन यह है कि उपभोक्ता को उपर्युक्त दोनों मामलों में उपस्कर को हासिल करने के लिए उच्च कीमत अदा करनी पड़ती है। यदि बाद में वह यह पाता है कि सेवा अपेक्षित स्तर की नहीं है तो कुछ ऐसा तंत्र होना चाहिए जिसके द्वारा वह सेवा को त्याग सकता है। ऐसा दो में से एक तरीके से किया जा सकता है अर्थात् (क) तकनीकी अंतरप्रचालनात्मकता द्वारा अथवा (ख) व्यावसायिक अंतरप्रचालनात्मकता द्वारा। डीटीएच प्लेटफार्म में, लाइसेंस की शर्तें तकनीकी अंतरप्रचालनात्मकता को निर्दिष्ट करती हैं। कैंस क्षेत्रों में, प्राधिकरण ने दो मानक टैरिफ पैकेज (किराया पैकेज) निर्धारित किए हैं जिन्हें कैंस क्षेत्रों में सभी सेवा प्रदाताओं द्वारा अपने सब्सक्राइबरों को उनके द्वारा प्रदान की जा सकने वाली किसी अन्य स्कीम के अलावा प्रदान करना आवश्यक है। ऐसा करना आवश्यक है क्योंकि माननीय उच्च न्यायालय के आदेशों के तहत कैंस को अनिवार्य रूप से आरंभ किया जाना है। तथापि, डीटीएच के मामले में इस संबंध में कोई विनियम नहीं है।

ख. परामर्श-पत्र

6. भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (जिसे इसमें इसके पश्चात् ट्राई अधिनियम, 1997 कहा गया है) की धारा 11 की उपधारा (1) के खंड (ख) का उपखंड (v) प्राधिकरण के लिए सेवा की गुणवत्ता के मानक निर्धारित करने का उपबंध करता है जिनकी पूर्ति सेवा प्रदाताओं द्वारा की जानी है ताकि उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा की जा

सके । ट्राई अधिनियम, 1997 की धारा 11 की उपधारा (4) प्राधिकरण से इसके अधिकारों के प्रयोग तथा इसके कृत्यों के निर्वहन में पारदर्शिता सुनिश्चित करने की अपेक्षा करती है। तदनुसार, प्राधिकरण ने डीटीएच सेवाओं के लिए सेवा गुणवत्ता मानकों हेतु बेंचमार्क निर्धारित करने से पूर्व एक परामर्श प्रक्रिया प्रारंभ करने का निर्णय लिया।

7. दिनांक 2 मार्च, 2007 को डीटीएच से संबंधित मुद्दों पर परामर्श-पत्र परिचालित किया गया था जिसमें पणधारकों से टिप्पणियां मांगी गई थीं। 27 पणधारकों/प्रतिनिधियों से प्रतिक्रियाएं प्राप्त हुईं। परामर्श-पत्र में उठाए गए विभिन्न मुद्दों पर आगे विचार-विमर्श करने के लिए दिनांक 18 मई 2007 को भुवनेश्वर में एक ओपन हाउस चर्चा भी आयोजित की गई थी जिसमें पणधारकों के प्रतिनिधि शामिल थे।

ग. डीटीएच सेवाओं से संबंधित परामर्श-प्रक्रिया के मुद्दे

8. परामर्श-पत्र में अन्य बातों के साथ-साथ परामर्श के लिए उठाए गए मुद्दे निम्नानुसार हैं:-

(i) क्या ट्राई को डीटीएच प्लेटफार्म के लिए सेवा गुणवत्ता मानकों को अधिदेशित करना चाहिए, जैसाकि कैस क्षेत्र के लिए केबल टेलीविजन सेवाओं के मामले में किया गया है?

(ii) यदि (एक) का उत्तर 'हां' है, तो:-

(क) क्या पैरा 3.12 में मानकों को निर्धारित करने के लिए पहचान किए गए क्षेत्रों की सूची पर्याप्त होगी अथवा क्या सूची में परिवर्धन किए जाने की आवश्यकता है ?

(ख) क्या कैस क्षेत्रों के लिए सेवा गुणवत्ता विनियमों में 23 अगस्त, 2006 की अधिसूचना के तहत विनिर्दिष्ट बेंचमार्कों को, बिलिंग, शिकायत निपटान आदि से संबंधित कुछ क्षेत्रों में कुछ परिवर्धनों के साथ अपनाया जाए अथवा सेवा गुणवत्ता के चिह्नित पहलुओं पर डीटीएच सेवा के लिए अलग बेंचमार्क होने चाहिए ?

(iii) विकल्प के तौर पर क्या दूरसंचार के लिए परामर्श-पत्र (दिनांक 3 जनवरी, 2007) में सुझाए गए दृष्टिकोण का पालन किया जाना चाहिए जिसमें ट्राई ने केवल प्रत्येक सेवा प्रदाता के लिए शिकायत निवारण तंत्र के ब्यौरों को अधिदेशित किया है ?

(iv) यदि अधिदेशित हस्तक्षेप को पसंद नहीं किया जाता है, तो:

(क) क्या सेवा प्रदाताओं को उनके स्वयं के गुणवत्ता मानकों का निर्धारण करने के लिए स्वतंत्रता दी जानी चाहिए तथा विनियामक हस्तक्षेप की व्याप्ति को केवल निगरानी के उद्देश्य के लिए रिपोर्टिंग संबंधी आवश्यकताएं विनिर्धारित करने तक ही सीमित रखा जाना चाहिए ?

(ख) क्या उस मामले में ट्राई को सेवा गुणवत्ता के मानकों के विनिर्देशन के लिए व्यापक क्षेत्रों की पहचान करनी चाहिए और एक ऐसी समय-सीमा भी निर्दिष्ट करनी चाहिए जिसके भीतर उद्योग द्वारा तैयार किए गए मानक प्रचालन में आएंगे ।

(ग) सेवा गुणवत्ता/समय सीमा के मानकों के निर्धारण के लिए कोई अन्य कार्य-पद्धति ।

(v) यदि क्यूओएस मानकों को विनियमों के माध्यम से विनिर्धारित किया जाता है, तो इन विनियमों के प्रवर्तन के लिए तंत्र क्या होगा ?

(vi) क्या सब्सक्राइबर-केन्द्रित सेवा-गुणवत्ता मानक केबल सेवा और डीटीएच के लिए समान होने चाहिए ।

9. परामर्श-पत्र में डीटीएच सेवाओं के लिए सेट टॉप बाक्स से संबंधित निम्नलिखित मुद्दे भी उठाए गए थे अर्थात्-

(i) क्या लाइसेंस की शर्तों में अंतर्विष्ट सेट टॉप बॉक्स की तकनीक अंतरप्रचालनात्मकता की आवश्यकता सब्सक्राइबरों को एक प्रभावी निर्गम विकल्प प्रदान करती है। यदि नहीं, तो वैकल्पिक स्कीमों के माध्यम से इन शर्तों को उपभोक्तानुकूल कैसे बनाया जा सकता है ?

(ii) क्या डीटीएच रिसीवर उपस्कर (संबद्ध हार्डवेयर के साथ सेट टॉप बॉक्स और डिश एंटीना) के लिए किराया अथवा पुनः खरीद विकल्प प्रदान करना डीटीएच सेवा प्रदाताओं के लिए अनिवार्य बनाया जाना चाहिए ?

(iii) यदि हां, तो क्या एकबारीय जमाराशि तथा मासिक किराया अथवा पुनःखरीद स्कीम के विवरणों को विनियमित किया जाना चाहिए ?

(iv) ऐसे किराए विकल्पों अथवा पुनःखरीद स्कीम के बारे में अन्य शर्त क्या होनी चाहिए ? किराया तथा पुनःखरीद स्कीम के बीच, क्या किसी अन्य वरीयता क्रम को दर्शाया जाना चाहिए ?

(v) यदि किराया विकल्प अथवा पुनःखरीद स्कीम अनिवार्य बनाई जाती है, तो क्या तकनीकी व्यवहार्यता की शर्त को समाप्त कर दिया जाना चाहिए अथवा उपयुक्त रूप से परिवर्धित किया जाना चाहिए ?

घ. परामर्श प्रक्रिया के दौरान प्राप्त प्रतिक्रियाओं का विश्लेषण

10. परामर्श प्रक्रिया के दौरान प्राप्त प्रतिक्रियाओं की जांच की गई है तथा उपर्युक्त पृष्ठभूमि में उनका विस्तार से विश्लेषण किया गया है। जबकि सभी पणधारकों से प्राप्त टिप्पणियों पर विचार किया गया है, यहां यह बताना महत्वपूर्ण है कि सेवा गुणवत्ता से संबंधित मुद्दों में, मात्र डीटीएच प्रचालक तथा सब्सक्राइबर ही प्रत्यक्षत रूप से प्रभावित पक्ष हैं। अन्य पणधारक जैसे प्रसारक, केबल प्रचालक और मल्टी-सिस्टम प्रचालक डीटीएच सेवाओं के लिए निर्धारित सेवा गुणवत्ता मानकों से प्रत्यक्षतः प्रभावित नहीं हैं। परामर्श प्रक्रिया के दौरान पणधारकों से प्राप्त टिप्पणियों का सार प्राधिकरण की वेबसाइट पर रखा गया है। नीचे के पैराओं में विभिन्न पणधारकों से प्राप्त मुद्दावार टिप्पणियों का सार शामिल

किया गया है तथा डायरेक्ट-टु-होम (सेवा गुणवत्ता के मानक तथा शिकायतों का निवारण) विनियम, 2007 के आधार तथा तर्काधार को निश्चित किया गया है।

3. सेवा-गुणवत्ता (क्यूओएस) मानक संबंधी मुद्दे:-

11. उपभोक्ता समूहों ओर सेवा प्रदाताओं (विद्यमान तथा संभावित) से प्राप्त टिप्पणियां उपभोक्ता समूहों तथा सेवा प्रदाताओं द्वारा अपनाए गए रूख के व्यासीय रूप से विपरीत थीं। जबकि उपभोक्ता तथा उपभोक्ता संगठनों का यह मत था कि प्राधिकरण को डीटीएच के लिए क्यूओएस मानक अवश्य अधिदेशित करने चाहिए, दो विद्यमान डीटीएच सेवा प्रदाता तथा संभावितों में से अनेकों का यह दृष्टिकोण था कि स्व-विनियमन ही श्रेष्ठ समाधान है। अधिकांश सेवा प्रदाताओं ने उनके स्वयं के गुणवत्ता मानक निर्दिष्ट करने की स्वतंत्रता तथा रिपोर्टिंग आवश्यकताओं के लिए विनियामक हस्तक्षेप की व्याप्ति को सीमित करने की मांग की। एक लाइसेंसी ने दूरसंचार के लिए परामर्श-पत्र (दिनांक 3 जनवरी, 2007) में सुझाए गए दृष्टिकोण की अनुशंसा की जिसमें केवल प्राधिकरण ही प्रत्येक सेवा प्रदाता के लिए शिकायत निवारण तंत्र के विवरणों को अधिदेशित कर सकता है। एक अपवादस्वरूप मामले में, एक संभावित सेवा प्रदाता ने डीटीएच प्लेटफार्म के लिए प्राधिकरण द्वारा सेवा गुणवत्ता के मानक अधिदेशित करने का समर्थन किया है जैसाकि कैंस क्षेत्र के लिए केबल टेलीविजन सेवा के मामले में किया गया था।

12. इसके अलावा, उपभोक्ताओं ने सुझाव दिया है कि सेवा की गुणवत्ता के सब्सक्राइबर केन्द्रित मानक केबल सेवा तथा डीटीएच के लिए समान होने चाहिए। इस सुझाव का सेवा प्रदाताओं द्वारा विरोध किया गया है, जिन्होंने समर्थन किया है कि डीटीएच के लिए सेवा गुणवत्ता के सब्सक्राइबर केन्द्रित मानक केबल सेवाओं के लिए ऐसे मानकों से भिन्न होने चाहिए।

च. डीटीएच सेवाओं में सेट टॉप बॉक्स से संबंधित मुद्दे

13. चूंकि सेट टॉप बाक्स से जुड़े कतिपय मुद्दे तकनीकी अंतरप्रचालनात्मकता से संबंधित हैं, इन्हें लाइसेंस शर्तों में शामिल किया गया है और ऐसे मुद्दों पर यहां पर चर्चा नहीं की गई है।

14. व्यावसायिक अंतरप्रचालनात्मकता के मुद्दे पर सेवा प्रदाताओं (विद्यमान और संभावित) की अलग-अलग राय है। जबकि कुछ सेवा प्रदाताओं ने स्पष्ट रूप से समर्थन किया है कि सेट टॉप बॉक्स पर कोई विनियम नहीं होना चाहिए अन्य ने मांग की है कि डीटीएच सेट टॉप बॉक्स के लिए व्यावसायिक अंतरप्रचालनात्मकता को अधिदेशित किया जाना चाहिए। उपभोक्ताओं, केबल प्रचालकों तथा एक मल्टी सिस्टम ऑपरेटर (जिसे इसमें इसके पश्चात् एमएसओ कहा गया है) ने अनुशंसा की है कि प्राधिकरण को न केवल डीटीएच सेट टॉप बॉक्सों के लिए व्यावसायिक अंतरप्रचालनात्मकता को अधिदेशित करना चाहिए बल्कि इसे व्यावसायिक अंतरप्रचालनात्मकता को भी विनियमित करना चाहिए जैसाकि कैस क्षेत्रों के लिए सेट टॉप बॉक्स हेतु किया गया है।

छ. तर्काधार

15. डीटीएच सेवाओं के लिए क्यूओएस मानक प्राधिकरण द्वारा डायरेक्ट-टु-होम प्रसारण सेवाएं (सेवा गुणवत्ता के मानक तथा शिकायतों का निवारण) विनियम, 2007 में निर्धारित किए जा रहे हैं क्योंकि डीटीएच के लिए सेवा गुणवत्ता के मुद्दों से संबंधित बड़ी संख्या में

सब्सक्राइबरों द्वारा की गई शिकायतें यह दर्शाती हैं कि इसकी अविलंब आवश्यकता है। उद्योग स्वयं ही क्यूओएस मानकों के साथ सामने नहीं आया है। अतः ऐसे मानकों को तैयार करने के लिए यह मुद्दा डायरेक्ट-टु-होम ऑपरेटरों पर छोड़ देने के परिणामस्वरूप इस मामले में विलंब होगा तथा इससे डीटीएच सब्सक्राइबरों की बढ़ती हुई संख्या भी बड़ी परेशानियों का सामना करेगी। तथापि अधिकांश मामलों के संबंध में सेवा प्रदाताओं को उनके स्वयं की पद्धतियां, बेंचमार्क निर्दिष्ट करने तथा सेवा प्रभार नियत करने के लिए पर्याप्त लचीलापन प्रदान किया गया है। अतः प्राधिकरण ने स्व-विनियमन तथा सौम्य विनियम के मिश्रण को तैयार करने का निर्णय लिया है।

16. यह महसूस किया गया है कि दो प्लेटफार्मों अर्थात् डीटीएच तथा कैस क्षेत्रों में केबल सेवाएं, की प्रौद्योगिकीय तथा व्यावसायिक आवश्यकताएं भिन्न हैं तथा कैस क्षेत्रों में केबल सेवाओं तथा डीटीएच के लिए सेवा गुणवत्ता के समान सब्सक्राइबर केन्द्रित मानक रखना इस अवस्था में व्यवहार्य नहीं होगा। यह मुख्यतः इस कारण से है कि केबल सेवाओं के मामलों में, सब्सक्राइबर एक स्थानीय स्तर पर केबल प्रचालक के साथ सीधे संपर्क करता है, केबल प्रचालक का प्रचालन क्षेत्र सीमित है तथा आवेदन प्रपत्रों, सेवा के एक्टिवेशन और डी-एक्टिवेशन तथा बिलिंग का कार्य स्थानीय रूप से किया जाता है। कैस क्षेत्रों में केबल सेवा डीटीएच से अत्यधिक भिन्न है, जहां समस्त देश के लिए सब्सक्राइबर प्रबंधन प्रणाली तथा बिलिंग प्रचालन केन्द्रीयकृत होते हैं। तदनुसार, डीटीएच सेवाओं के लिए निर्दिष्ट किए जा रहे क्यूओएस मानक दो प्लेटफार्मों में इन बुनियादी अंतरों को ध्यान में रखते हुए कैस क्षेत्रों में केबल सेवाओं के लिए निर्दिष्ट मानकों से कुछ अलग हैं।

17. 23 अगस्त, 2006 को जारी कैस क्षेत्रों में केबल सेवाओं के लिए सेवा की गुणवत्ता के मानकों पर विनियम में कैस क्षेत्रों में केबल सेवाओं के कनेक्शन, सेवा-विच्छेद, अंतरण तथा स्थानांतरण के लिए पद्धति निर्धारित की गई है तथा साथ ही वह समय सीमा निर्दिष्ट की गई है जिसके भीतर सेवा प्रदाता को किसी आवेदन की प्राप्ति पर कनेक्शन प्रदान करना और उसे क्रियाशील बनाना है। तथापि, कैस क्षेत्रों में केबल सेवाओं की तुलना में, जहां

विद्यमान केबल सब्सक्राइबर सेवा के विलंबित प्रावधान के मामले में कैस के क्रियान्वयन के पश्चात कंटेंट की हानि उठा सकता है, डीटीएच प्रचालकों पर ऐसी कठोर अपेक्षाएं रखे जाने की कोई आवश्यकता नहीं है क्योंकि किसी विद्यमान सब्सक्राइबर के कंटेंट की हानि की यहां कोई संभावना नहीं है। अतः कनेक्शन के प्रावधान और क्रियाशीलन की समय-सीमाओं को एक बाध्यता के रूप में प्रतिस्थापित कर दिया गया है कि वह गैर-भेदभावपूर्ण आधार पर कनेक्शन उपलब्ध कराए।

18. कैस क्षेत्रों में केबल सेवाओं के लिए सेट टॉप बॉक्स हेतु मानक टैरिफ पैकेजों से संबंधित प्रावधान कैसे क्षेत्रों में पे-चैनलों का विकल्प देने वाले सब्सक्राइबरों के लिए प्रवेश संबंधी बाधाओं को हल्का करने की आवश्यकता के परिणामस्वरूप आवश्यक हो गए थे। यह सुनिश्चित करना अपेक्षित था कि विद्यमान केबल सब्सक्राइबर कैस के अनिवार्य क्रियान्वयन के परिणामस्वरूप कंटेंट की हानि के बिना आसानी के साथ कैस में स्थानांतरित हो जाएंगे। तथापि, डीटीएच सेवा पूर्णतः एक वैकल्पिक सेवा है तथा डीटीएच सेवा चुनने वाला कोई सब्सक्राइबर एक स्वतंत्र विकल्प चुनता है और इसी कारण प्रवेश बाधा को विद्यमान परिस्थितियों में विनियमन के माध्यम से कृत्रिम रूप से कम करने की आवश्यकता नहीं है। इसके साथ साथ यह महसूस किया गया कि किराया तथा किराया खरीद स्कीमों को अधिदेशित करना ऐसे सब्सक्राइबरों के लिए एक आसान निर्गम मार्ग सुलभ कराने का लाभ प्रदान करेगा जो अपने सेवा प्रदाताओं से प्रसन्न नहीं होंगे। अतः प्राधिकरण ने यह अधिदेशित किया है कि सब्सक्राइबर को डीटीएच उपभोक्ता परिसर उपस्कर (सीपीई) पूर्णतया खरीद आधार पर अथवा किराया खरीद आधार पर अथवा किराया आधार पर प्राप्त करने का विकल्प दिया जाना चाहिए। तथापि, किराया खरीद अथवा किराया स्कीम वर्तमान में प्राधिकरण द्वारा निर्दिष्ट नहीं की जा रही है तथा डीटीएच प्रचालक इस संबंध में अपनी स्वयं की स्कीमों को तैयार करने के लिए स्वतंत्र हैं।

19. किसी चैनल के प्रदर्शन को समाप्त करने अथवा किसी सब्सक्राइबर की सेवा को विच्छेदित करने से संबंधित प्रावधान इस तथ्य को ध्यान में रखते हुए कैस क्षेत्रों के लिए

प्रावधानों से भिन्न हैं कि किसी डीटीएच प्रचालक के लिए सब्सक्राइबर को नोटिस देने के संभावित साधन किस क्षेत्र में स्थानीय केबल प्रचालक की तुलना में काफी भिन्न हैं। इसके अलावा प्रचालकों ने सेवाओं के वितरण के लिए प्री-पेड सेवा मॉडल को अपनाया है।

20. प्राधिकरण को डीटीएच प्रचालकों द्वारा डीटीएच सब्सक्राइबरों के सेट टॉप बॉक्सों के गैर-अनुक्रियाशीलन के बारे में अनेक डीटीएच सब्सक्राइबरों से शिकायतें प्राप्त हुई हैं जहां डीटीएच सब्सक्राइबर प्रचालन की डीटीएच सेवाओं के अंशदान के साथ आगे संबंध जारी नहीं रखना चाहते हैं। इसके परिणामस्वरूप, सब्सक्राइबर दूरदर्शन द्वारा प्रदान की जा रही फ्री-टु-एयर (एफटीए) डीटीएच सेवाएं देखने के लिए डीटीएच सेट टॉप बॉक्सों का प्रयोग कर पाने में असमर्थ थे। इसने डीटीएच सब्सक्राइबरों को हानि की स्थिति में ला दिया था। दूरदर्शन डीटीएच सेवाओं को प्राप्त करने के लिए अपेक्षित हार्डवेयर होने के बावजूद, वे उन्हें प्राप्त कर पाने में असमर्थ थे। तदनुसार, यह निर्णय लिया गया कि डीटीएच प्रचालकों को उस समय तक डीटीएच सेट टॉप बॉक्सों को गैर-क्रियाशील बनाने से प्रतिषिद्ध किया जाए जब तक कि सब्सक्राइबर द्वारा किसी बकाया राशि का भुगतान देय नहीं है।

21. डीटीएच प्रचालकों द्वारा टैरिफ में वृद्धि के बारे में भी बड़ी संख्या में शिकायतें प्राप्त हुई हैं। दूरसंचार सेवाओं के क्षेत्र में टैरिफ में बार-बार परिवर्तन किए जाने के समान मामले सामने आए थे। प्राधिकरण ने 07 जुलाई, 2004 को दूरसंचार टैरिफ (इकतीसवां संशोधन) आदेश, 2004 जारी करके इस स्थिति का निपटान किया। टैरिफ आदेश में संशोधन ने निम्नलिखित का प्रावधान किया अर्थात्—

(क) किसी एक्सेस प्रदाता द्वारा एक बार प्रदान किया गया टैरिफ प्लान सब्सक्राइबर को उस टैरिफ प्लान में सब्सक्राइबर के नामांकन की तारीख से छह माह की न्यूनतम अवधि के लिए उपलब्ध रहेगा।

(ख) उक्त टैरिफ प्लान में सब्सक्राइबर उक्त छह माह की अवधि के दौरान भी कोई अन्य टैरिफ प्लान चुनने के लिए स्वतंत्र रहेगा। प्लान में परिवर्तन के सभी

अनुरोध तत्काल अथवा आगामी बिलिंग चक्र के प्रारंभ होने से स्वीकार और क्रियान्वित किए जाएंगे।

(ग) किसी टैरिफ प्लान के लिए, एक्सेस प्रदाता किसी भी समय टैरिफों में कमी करने के लिए स्वतंत्र हैं, परंतु यह कि उस प्लान में कोई भी टैरिफ मद उक्त छह माह की अवधि के भीतर बढ़ाई नहीं जाएगी।

डीटीएच सेवाओं के लिए इसी के समान प्रावधान लागू किया जा रहा है ताकि डीटीएच सब्सक्राइबर आश्वस्त हो सकें कि एक बार जब वह कोई अंशदायी पैकेज सब्सक्राइबर करता है, तो उसका टैरिफ डीटीएच प्रचालक द्वारा उस सब्सक्राइबर के लिए छह माह तक नहीं बढ़ाया जाएगा, उस समय भी नहीं जब वही अंशदायी पैकेज किसी निश्चित तारीख के पश्चात नए नामांकित सब्सक्राइबर को उच्च मूल्य पर प्रदान किया जा रहा है जैसाकि डीटीएच प्रचालक द्वारा निर्णय लिया गया है।

22. प्राधिकरण ने इस बारे में भी शिकायतें प्राप्त की हैं कि डीटीएच प्रचालक उन्हें उस अवधि के लिए भी भुगतान करने के लिए बाध्य करते हैं जिस अवधि के दौरान डीटीएच सेवाएं सब्सक्राइबर ने प्राप्त नहीं की हैं। प्री-पेड बिलिंग मॉडल में, कभी-कभी कोई सब्सक्राइबर उस समय अपने सब्सक्रिप्शन का नवीनीकरण करता है जब उसके सब्सक्रिप्शन की समाप्ति के पश्चात उसकी सेवाओं के विच्छेद के बाद कुछ समय बीत जाता है। ऐसी स्थिति में, सब्सक्राइबर को उस अवधि के लिए प्रभारित नहीं किया जाना चाहिए जिसके दौरान उसने सेवाएं प्राप्त नहीं की हैं। किसी प्री-पेड बिलिंग प्रणाली में समस्त भुगतान किसी सब्सक्राइबर द्वारा किए गए भुगतान में से सेवाओं के प्रत्याशित प्रयोग के लिए लिए जाने चाहिए। तदनुसार, डीटीएच सेवाओं की विच्छेदन अवधि के लिए प्रभारों के उद्ग्रहण को प्रतिषिद्ध करने के लिए प्रावधान किया गया है।

23. पोस्ट-पेड डीटीएच सेवा के लिए बिलिंग प्रणाली से संबंधित प्रावधान कैस क्षेत्रों में केवल सब्सक्राइबरों के लिए ऐसे प्रावधानों के लिए बनाए गए प्रावधानों के समान हैं। तथापि,

डीटीएच सब्सक्राइबरों के लिए प्रयोग विवरण प्राप्त करने के प्रावधान प्री-पेड दूरसंचार सब्सक्राइबरों के लिए समान प्रावधानों से अपनाए गए हैं जैसाकि प्राधिकरण द्वारा 4 मई, 2007 को जारी दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण और शिकायत निराकरण विनियम, 2007 (2007 का 3) में दिया गया है।

24. डीटीएच सेवा के लिए क्यूओएस मानक निर्धारित करते समय, प्राधिकरण ने दूरसंचार क्षेत्र में अपने अनुभव का सहारा लिया है तथा डीटीएच सब्सक्राइबरों की शिकायतों के निवारण के लिए पद्धति निर्दिष्ट की है। सेवा अनुरोधों को दर्ज करने, प्रश्नों का उत्तर देने, शिकायतों को दर्ज करने तथा शिकायतों का निवारण करने के लिए कॉल सेंटरों की स्थापना से संबंधित प्रावधान सेवा उद्योगों जैसे दूरसंचार, बैंकिंग, बीमा आदि के लिए विद्यमान उद्योग पद्धतियों पर आधारित हैं। डीटीएच प्रचालकों के ऐसे कॉल सेंटरों द्वारा कॉलों का उत्तर देने के लिए समय सीमा समान स्तरों पर रखी गई है, जैसाकि दिनांक 1 जुलाई, 2005 में बुनियादी और सेल्युलर मोबाइल सेवाओं की सेवा गुणवत्ता विनियम, 2005 (2005 का 11) में दूरसंचार सेवा प्रदाताओं के कॉल सेंटरों के लिए पहले ही निर्धारित की गई हैं।

25. विनियमन द्वारा निर्दिष्ट डीटीएच सब्सक्राइबरों की शिकायत के निवारण के लिए समय-सीमा कैस क्षेत्रों में केबल सेवाओं के लिए निर्दिष्ट समय सीमाओं के समान है। तथापि, यहां इस बात पर बल दिया जाए कि डीटीएच सेवाओं की अखिल भारतीय प्रकृति है। दूरवर्ती अथवा पर्वतीय क्षेत्रों अथवा दूरस्थ ग्रामीण क्षेत्रों में स्थित डीटीएच सब्सक्राइबरों की शिकायत के निवारण के लिए समय-सीमा के बारे में ऐसे सख्त विनियमों का अनुपालन करना संभव नहीं हो सकेगा। डीटीएच सब्सक्राइबरों की शिकायत के निवारण के लिए ऐसी सख्त समय-सीमा का अधिरोपण डीटीएच प्रचालकों को दूरवर्ती अथवा पर्वतीय क्षेत्रों अथवा दूरस्थ ग्रामीण क्षेत्रों में डीटीएच सेवाएं उपलब्ध कराने से निवारित कर सकती है, जबकि ऐसे दूरवर्ती अथवा पर्वतीय क्षेत्रों अथवा दूरस्थ ग्रामीण क्षेत्रों को डीटीएच सेवाओं की सबसे ज्यादा जरूरत है क्योंकि इन क्षेत्रों को टीवी चैनलों के अन्य वितरकों द्वारा सेवा प्रदान नहीं की

जाती है। अतः ऐसे क्षेत्रों के संबंध में समय-सीमाओं में अपवाद निश्चित करना आवश्यक हो गया है।

26. डीटीएच सब्सक्राइबर की शिकायतों के निवारण हेतु नोडल अधिकारियों की नियुक्ति संबंधी प्रावधान मुख्यतः प्राधिकरण द्वारा 4 मई, 2007 को जारी दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण और शिकायतों का निराकरण विनियम, 2007 (2007 का 3) के अनुरूप हैं। इसी प्रकार, प्राधिकरण द्वारा डीटीएच सब्सक्राइबर की शिकायतों के निवारण हेतु डीटीएच ऑपरेटरों को अग्रेषित शिकायतों संबंधी प्रावधान भी प्राधिकरण द्वारा 4 मई, 2007 को जारी दूरसंचार क्षेत्र हेतु उक्त विनियमों पर आधारित हैं। तथापि, इस तथ्य पर ध्यान देते हुए कि डीटीएच सेवा क्षेत्र विकास कर रहा है और इसलिए ऐसी सेवा, सेवा गुणवत्ता विनियमों के अध्यक्षीन पहली बार आयी है, डीटीएच प्रचालकों की अपेक्षाओं को प्राधिकरण द्वारा 4 मई, 2007 को जारी दूरसंचार क्षेत्र हेतु विनियमों की तुलना में न्यूनतम रखा गया है।

27. कैंस क्षेत्रों में केबल सेवाओं के लिए सेवा गुणवत्ता विनियमों में सेट टॉप बॉक्स को चलाने संबंधी निर्देशों के लिए एक नियमावली या पर्चा उपलब्ध कराने का प्रावधान है। प्राधिकरण द्वारा 4 मई, 2007 को जारी दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण और शिकायतों का निराकरण विनियम, 2007 (2007 का 3) में भी यह अपेक्षित है कि सेवा प्रदाता बुनियादी दूरभाष सेवा, सेल्यूलर मोबाइल दूरभाष सेवा और ब्राड बैंड सेवा से संबंधित विनिर्दिष्ट जानकारी वाली एक 'उपभोक्ता शिकायतों के निपटान हेतु प्रक्रिया नियमावली' प्रकाशित करे। इसी तर्ज पर अब डीटीएच ऑपरेटरों को एक प्रक्रिया नियमावली प्रकाशित करने का आदेश दिया गया है। डीटीएच ऑपरेटरों हेतु 'प्रक्रिया नियमावली' में ग्राहकों को उनके अधिकारों और कर्तव्यों के बारे में तथा डीटीएच ऑपरेटर के दायित्वों के बारे में शिक्षित करने के अतिरिक्त, शिकायतों के निपटान की प्रक्रिया और डीटीएच उपभोक्ता परिसर उपकरण के प्रचालन हेतु निर्देश, दोनों, शामिल होंगे।

28. कैंस क्षेत्र में केबल सेवाओं के लिए सेवा गुणवत्ता विनियमों में यह आदेशित है कि केबल ऑपरेटरों और एमएसओ के प्रतिनिधि अपने साथ उचित पहचान और एक फोटो रखे। डीटीएच ऑपरेटरों के लिए भी ऐसा करना अपेक्षित है।

29. प्राधिकरण की निरीक्षण, लेखा-परीक्षा और हस्तक्षेप करने की शक्तियों को विनियमों में विशेष रूप से सूचीबद्ध किया गया है। ये सब इन विनियमों का पालन करने की निगरानी करने और उपभोक्ता के हितों की रक्षा करने हेतु आवश्यक है। इसके साथ-साथ डायरेक्ट-टु-होम प्रसारण सेवाएं (सेवा गुणवत्ता के मानक तथा शिकायतों का निवारण) विनियम 2007 किसी भी तरीके से किसी डीटीएच सब्सक्राइबर को किसी अन्य कानून के अंतर्गत अपने हितों की रक्षा करने के अधिकारों का प्रयोग करने से नहीं रोकेंगे या उसके अधिकारों को वापस नहीं लेंगे।

30. डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबरों, जिन्होंने उक्त विनियमों की शुरुआत से पहले डायरेक्ट-टु-होम सेवा का विकल्प चुना था, के अधिकार की रक्षा करने और ऐसे सब्सक्राइबरों को भी उपर्युक्त विनियमों का प्रावधान उपलब्ध कराने, जो ऐसे विनियमों की शुरुआत से पहले डायरेक्ट-टु-होम सेवा का विकल्प चुनने वाले डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबरों का उपलब्ध होंगे, के लिए डायरेक्ट-टु-होम प्रसारण सेवाएं (सेवा गुणवत्ता के मानक तथा शिकायतों का निवारण) विनियम 2007 में उपर्युक्त प्रावधान किए गए हैं।

31. विनियम बनाते समय, प्राधिकरण ने उपभोक्ताओं के हितों और उनकी चिंताओं के साथ-साथ उद्योग की वृद्धि से संबंधित ऊपर बताई गई बातों के बीच संतुलन बनाने का प्रयास किया है। शुरुआती स्तर पर इसे लागू करने के दौरान सीखे गए सबक मानकों के सुधार हेतु एक उपयोगी साधन साबित होंगे। इसके लिए जहां कहीं आवश्यक हो, कार्यान्वयन के अनुभव के आधार पर कुछ मानकों और बेंचमार्कों की पुनर्समीक्षा किए जाने की जरूरत है।