



భారత టెలికం నియంత్రణ ప్రధికార సంస్థ

## టెలికం వినియోగదారుల కరదీపిక







భారత టెలికం నియంత్రణ ప్రధికార సంస్థ

# టెలికాం వినియోగదారుల కరదీపిక

మహానగర్ దూరసంచార్ భవన  
జవహర్లాల్ నెహర్రు మార్గ  
మృఢిలీ-110 002

వెబ్‌సైట్: [www.trai.gov.in](http://www.trai.gov.in)



## ముందుమాట

టెలికామ్ సేవల యొక్క వినియోగదారుల ప్రయోజనాలను సంరక్షించడం అనేది భారత టెలికం నియంత్రణ ప్రాధికార సంస్థ (ట్రౌయ్) ప్రధాన బాధ్యతల్లో ఒకటి. దీనిని సెరవేర్డడం కొరకు, ట్రౌయ్ నియమిత కాలానుసారంగా, వివిధ వినియోగదారుల అధారిత అంశాలపై నిబంధనలు, ఆదేశాలు మరియు ఉత్సర్ఘాలను జారీచేస్తుంది. ట్రౌయ్ ద్వారా తీసుకోబడిన వివిధ రకాల చర్యల సొలబ్యూన్సీ వినియోగదారులు పొందడం కొరకు, ఈ ప్రోత్సహాల గురించి వినియోగదారులు మరియు వినియోగదారుల సంస్థలు అవగతం చేసుకునేలా చేయడం ఎంతో ముఖ్యం.

సంబంధిత సమాచారాన్ని వినియోగదారులకు అందించడం అనేది ఒక దీర్ఘకాలిక కార్యకలాపం. ట్రౌయ్ తన యొక్క వినియోగదారుల అవగాహన కార్యక్రమా-ల ద్వారా మరియు ప్రచురణల ద్వారా వినియోగదారులను చేరుకుంటుంది. ఆ ఉద్దేశ్యంతోనే “టెలికం వినియోగదారుల కరదీపిక” అనే పేరు కలిగిన ఈ పుస్తకాన్ని ప్రచరించబడినది. సులభంగా అర్థం చేసుకోవడం కొరకు ఈ కరదీపిక వినియోగదారులకు సులభంగా అర్థమయ్య భాషలో రాయబడింది. ఏ టెలికం సేవాప్రదాత నుంచి అయినా సేవల్సిపొందడానికి సంబంధించిన అన్ని వివరాలను ఈ కరదీపిక వివరిస్తుంది.

ట్రౌయ్ ద్వారా నిర్వహించే ప్రాంతీయ వినియోగదారుల అవగాహనా సదస్సుల్లోను మరియు ఇతర వినియోగదారుల అవగాహన కార్యక్రమాల ద్వారా ఈ కరదీపికను నమోదు చేసుకున్న వినియోగదారుల సంస్థలు మరియు వినియోగదారులకు ఉచితంగా పంపిణీ చేయాలి అని ఉద్దేశించబడింది.

టెలికామ్ వినియోగదారులకు వారి యొక్క హక్కులు మరియు సొలబ్యూల గురించి ఈ పుస్తకం చక్కటి అవగాహన కలిగిస్తుందని నేను ఆశిస్తున్నాను.

*చైర్మాన్*

(రాహుల్ కుల్లర్)

తేదీ: 16, ఫిబ్రవరి 2015

షైర్కున్



## విషయాల పట్టిక

### డిపోద్ధుతం

**అధ్యాయం-1** టెలికమ్యానికేషన్ సేవల వినియోగదారునిగా నమోదు చేసుకోవడం

1.	మొబైల్ కనెక్షన్ తీసుకోవడం	1
2.	ప్రూరంథ కిట్	1
3.	వోచర్లు	2
4.	వోచర్ యాక్ట్ వేషన్ గురించి ప్రీ పెయిడ్ వినియోగదారులకు సమాచారం	3
5.	వాడకం గురించి ప్రీ పెయిడ్ వినియోగదారులకు సమాచారం	5
6.	ప్రీ పెయిడ్ మొబైల్ కనెక్షన్ల వాడకం వివరాలు	5
7.	వినియోగదారుని ఆకోంట్ గురించి సమాచారం	5

**అధ్యాయం-2** ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

1.	ఫిర్యాదు కేంద్ర సాధన	7
2.	ఫిర్యాదు కేంద్రంలో ఫిర్యాదుల నిర్వహణ	7
3.	ఫిర్యాదులు మరియు సేవల నిర్వహణకు కాలవ్యవధి	8
4.	సందేహాల నివృత్తి	8
5.	వినియోగదారుని సేవా నంబర్ షై ఐవిఆర్ఎస్ పనిచేసే విధానం	8
6.	అప్పీలేట్ అధారిటీకి అప్పీల్ చేసుకోవడం	9
7.	సలహా సంఘం	9
8.	అప్పీళ్ల నిర్వహణ	10
9.	అప్పీలేట్ అధారిటీ ద్వారా అప్పీళ్ల పరిష్కారం	10
10.	పెబ్ అధారిత ఫిర్యాదుల పర్యవేక్షణ వ్యవస్థ	11
11.	టెలికామ్ వినియోగదారుల ఛాప్టరు	11
12.	వార్తాపత్రికల్లో మరియు పెబ్సైట్లో సమాచారాన్ని ప్రచురించడం	12

<b>అధ్యాయం-3</b>	<b>సేవల నాణ్యత మరియు బిల్లింగ్‌లో కచ్చితత్త్వం</b>	
1.	సేవల నాణ్యత	13
2.	సేవల నాణ్యతపర్యవేక్షణ	13
3.	బిల్లింగ్ లో కచ్చితత్త్వం	14
<b>అధ్యాయం-4</b>	<b>మొబైల్ సెంబర్ పోర్ట్ బిలిటీ (ఎమ్.ఎన్.పి)</b>	
1.	పోర్ట్‌ఐంగ్ చేసే పద్ధతి	16
2.	పోర్ట్‌ఐంగ్‌కు అర్థాత	17
3.	పోర్ట్‌ఐంగ్ అభ్యర్థన తిరస్కరించడానికి గల కారణాలు	18
4.	పోర్ట్‌ఐంగ్ అభ్యర్థన ఉపసంహరించుకోవడం	18
5.	పోర్ట్‌ఐంగ్ సమయం	19
6.	పోర్ట్‌ఐంగ్ చేయబడిన సంబరును యాక్సైప్‌ట్ చేయడం	19
<b>అధ్యాయం-5</b>	<b>అవాంచిత వాణిజ్య ప్రసారాల నిరోధం</b>	
1.	టెలికామ్ వినియోగదారుల ప్రధాన్యాల నియమాల ప్రధాన లక్ష్మణం	20
2.	నమోదు చేయుడం ఎలా?	23
3.	రిజిస్ట్రేషన్ చేసుకున్న తరువాత వచ్చే యునిసి ఫీర్యాదులు	25
<b>అధ్యాయం-6</b>	<b>టెలికమ్యానికిషన్ టారిఫ్ (రేట్లు)</b>	
1.	టారిఫ్ రెరుగుదల నుండి రక్షణ	26
2.	తైల్వ్ టైమ్ పాస్‌తో సహాద్దుకాల చెల్లుబాటుతో సహా టారిఫ్ పాస్	26
3.	రోమింగ్ సర్టీసుల టారిఫ్లు	27
4.	ప్రీ పెయిడ్ వినియోగదారుల కొరకు సంరక్షకాలు	28
5.	పోస్ట్ పెయిడ్ వినియోగదారుల కొరకు సంరక్షకాలు	28
6.	సెక్యూరిటీ డిపాజిట్ తిరిగి ఇవ్వడం	29
7.	పోస్ట్ పెయిడ్ వినియోగదారుల క్రెడిట్ పరిమితి	29
8.	ప్రీ పెయిడ్ మరియు పోస్ట్ పెయిడ్ వినియోగదారుల ఉమ్మడి సంరక్షకాలు	30

9.	తప్ప తోవ పట్టించే టారిఫ్ ప్లాన్లు శిర్క్కాల నిషేధం	30
10.	టారిఫ్ ప్లాన్లు/టారిఫ్ ప్రకటనల ప్రచరణ	31
11.	బ్యాక్ డోట్ రోజులు	32
<b>అధ్యాయం-7</b>	<b>విలువ ఆధారిత సర్వీసు (విఎవ్ఎస్)</b>	
1.	విఎవ్ఎస్ యాక్ట్ వేషణ్ మరియు ఘార్జింగ్పై సూచనలు	33
2.	విలువ ఆధారిత సేవల టీ యాక్ట్ వేషణ్ (విలువరించడం)	34
<b>అధ్యాయం-8</b>	<b>టెలిఫోన్ సెంబర్లు సీవ్ చేసుకోవడం మరియు డయలింగ్ పద్ధతి</b>	
1.	మొబైల్ ఫోండ్ సెట్లర్ మొబైల్ సెంబర్లు సీవ్ చేయడం	36
2.	డయలింగ్ సూచనలు (చిట్టులు)	37
<b>అధ్యాయం-9</b>	<b>వినియోగదారుల శిక్షణ మరియు ఆన్‌లైన్ సర్వీసులు</b>	
1.	ఆన్‌లైన్ సర్వీసులు	38
<b>అనుబంధం</b>		
I	ముఖ్యమైన క్ర్యా.ఎస్.ఎస్ (సేవల నాణ్యత అంశాలు) ల పరామితులు (బేసిస్ మరియు సల్వోలర్ మొబైల్ సేవలు)	39
II	ముఖ్యమైన క్ర్యా.ఎస్.ఎస్ (సేవల నాణ్యత అంశాలు) ల (బ్రౌడ్బ్యాండ్)	40
<b>ట్రాయ్ వద్ద రిజిస్టర్ చేసుకున్న వినియోగదారుల వకాల్తా గుర్తుల జాబితా</b>	41	
<b>విషయాల అస్వీకరణ</b>		48

## ఉపోదానం

1997నాటి టెలికామ్ రెగ్యులేటర్ అధారిటీ ఆఫ్ ఇండియా చట్టం ద్వారా, టెలికామ్ రెగ్యులేటర్ అధారిటీ ఆఫ్ ఇండియా (ట్రాయ్) 1997లో ఏర్పాటు చేయబడింది. వినియోగదారుల ప్రయాజనాలను కాపాడడం ఈ సంస్థ లక్ష్యం. అదే సమయంలో టెలికమ్యూనికేషన్, సమాచార ప్రసారం, కేబుల్ నేవలను ఆభివృద్ధి పరిచి, భారతదేశాన్ని నేటి విశ్వ సమాచార సమాజంలో ప్రధాన భూమిక పోషించేలా చెయ్యడం కూడా సంస్థ లక్ష్యమే. ఈ లక్ష్యాలను సాధించడం కొరకు, నేవలలో పొరదర్శకత్వమై దృష్టితోను మరియు వినియోగదారునికి తగిన ఎంపిక, భరించదగ్గ టారిఫ్లు మరియు నేవల నాణ్యత కొరకు అధారిటీ నియమిత కాలానుసారంగా, నిబంధనలు, ఆదేశాలు, సూచనలు, సిఫారసులు మరియు మార్గదర్శకాలను జారీ చేస్తుంది.

ట్రాయ్ ఇటీవల కాలంలో, వినియోగదారుల సంరక్షణ, ఫిర్యాదులను పరిష్కరించే వ్యవస్థ, అవాంఘనీయ కమర్సియల్ కమ్యూనికేషన్స్ మరియు మొబైల్ సెంబర్ పోర్ట్‌బిలిటీపై అసేక ఆదేశాలను జారీ చేసింది. నేవా ప్రదాతలు అందించే నేవలు వినియోగదారునికి సంతృప్తికరంగా అందేలా ట్రాయ్ నేవల నాణ్యతా ప్రమాణాలు రూపొందించబడినది.

ట్రాయ్ చట్టం వ్యక్తిగత ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడంలో ట్రాయ్కి ఎటువంటి పాత్రను ఉద్దేశించనపుటికీ, వినియోగదారుల నుండి అందిన ఫిర్యాదులు టెలికం రంగం పనితీరును అంచనా పెయ్యడానికి, ఫిర్యాదుల పరిచ్ఛరానికి అవసరమైన నియంత్రణ చర్యలు చేపట్టడానికి తోడ్పడతాయి. నిజానికి ట్రాయ్ జారీ చేసిన అసేక నియమనిబంధనలకూ, మార్గదర్శకాలకూ, ఉత్తర్వులకూ ఇలా అందిన ఫిర్యాదులే మూలకారణం అని గుర్తించ వచ్చు.

వినియోగదారుల కోణంలో ట్రాయ్ జారీచేసిన అన్ని నియమనిబంధనలు, మార్గదర్శక సూత్రాలు, ఉత్తర్వుల సారాంశం ఈ కరదిపికలో ఉంది. టెలికాం నేవల వినియోగదారునిగా నమూదు చేసుకోవడం నుంచి ఫిర్యాదుల పరిష్కరం, టారిఫ్, నేవల నాణ్యత మొబైల్ సెంబరు పోర్ట్‌బిలిటీ. విలువ ఆధారిత నేవలు, అవాంఘిత వాణిజ్య ప్రసారాలు, మొబైల్ సెంబర్లు నేవ్ చేయడం, డయలింగ్ సూచనలు, వినియోగదారుని శిక్షణ మొదలైన అంశాలను వేరువేరు అధ్యాయాలలో వివరించడం జరిగింది. వీటి వివరాలను ట్రాయ్ ఎబ్సైట్: [www.trai.gov.in](http://www.trai.gov.in)లో చూడవచ్చు.

# అధ్యాయం 1

టెలికమ్యూనికేపన్ సేవల యొక్క వినియోగదారునిగా నమోదు చేసుకోవడం



## మొబైల్ కషెక్షన్ తీసుకోవడం

ఒక సర్వీస్ ఏరియలో సాధారణంగా, ఒక రాష్ట్ర పరిధిలో భారత ప్రభుత్వం (టెలికామ్ శాఖ) ద్వారా లైసెన్స్ పొందిన అనేక మంది టెలికామ్ సేవా ప్రధాతలు ఉంటారు. లైసెన్స్ కు అనుగుణంగా, వారు ప్రెథమిక (ల్యాండ్లైన్) లేదా మొబైల్ టెలిఫోన్ లేదా ఇంటర్వెల్/బ్రూండ్ బ్యాండ్ సర్వీసులు లేదా ఈ సర్వీసుల్లు కొన్నింటినికిలిపి అందిస్తాయి. ఈ సేవల్లి పొందాలని అనుకునే వ్యక్తి తన ఎంపికకు తగ్గట్టుగా సేవా ప్రధాత లేదా దాని యొక్క అధీక్షత సేల్స్ అవుటలెట్స్ ను చేరుకొని, తన అప్లికేషన్ ఫారం జము

చేయాలి, సాధారణంగా దీనిని కస్టమర్ ఎక్సెప్జెషన్ ఫారం (సిఎఫ్) అని అంటారు, దీనితో పాటుగా ఫోటోగ్రాఫ్లు, చిరునామా రుజువులు మరియు గుర్తింపును అందించాలి. మొబైల్ కషెక్షన్ విషయంలో, వినియోగదారుడు, పోస్ట్ పెయిడ్ లేదా ప్రీ పెయిడ్ కషెక్షన్ (ప్లాన్) ఎంచుకోవచ్చు.

## ప్రారంభ కిట్



**మొబైల్ కషెక్షన్ కొరకు నమోదు చేసుకునేటప్పుడు,** వినియోగదారుడు, సేవా ప్రధాత మంచి లేదా దాని అధీక్షత సేల్స్ అవుటలెట్ మంచి ప్రారంభ కిట్ను పొందాలి, అందులో ఇవి ఉంటాయి:

- (a) సిమ్ కార్డ్
- (b) మొబైల్ సంబంధ, (మొబైల్ సంబంధ పోర్టబిలిటీ కాకుండా పేరీ సందర్శాల్స్)

- (సి) కనెక్షన్ - ప్రి పెయిడ్ లేదా పోస్ట్ పెయిడ్ అని కనెక్షన్ రకానికి సంబంధించిన సమాచారం
- (డి) వినియోగదారుల నేవా సెంబర్, నాథారణ సమాచార సెంబర్ మరియు అప్లైట్ అఫారిట్ గురించి సమాచారం
- (ఐ) టెలికామ్ వినియోగదారుల చార్టర్ సంక్లిష్ట ప్రతి.

ప్రారంభ కిటలో ఎలాంటి ప్రత్యేక టారిఫ్ వోచర్ ఉండదు. అయితే, ఒక టారిఫ్ ప్లాన్ అందించవచ్చు. ప్రారంభ కిటకు అదనంగా, వినియోగదారుని అక్స్యెజిషన్ ఫారం, వినియోగదారునికి ఇవ్వబడుతుంది.

## వోచర్లు (ప్రి పెయిడ్ మొబైల్ వినియోగదారుల కొరకు)

సర్వీసులను ఉపయోగించుకోవడం కొరకు, అతనికి కావల్సిన బిచర్లను అతడు ప్రత్యేకంగా కొనుగోలు చేయాల్సి ఉంటుంది. నేవా ప్రధాతదిగువ పేర్కొన్న నాలుగు రకాల వోచర్లను మాత్రమే అందించగలడు:

- (ఎ) ప్లాన్ వోచర్ (ఎరువు రంగు) - టారిఫ్ ప్లాన్లోనికి వినియోగదారుడు నమోదు కావడానికి ఉపయోగించబడుతుంది మరియు ఇది ఎలాంటి అర్థిక

విలువను కల్పించదు. ఈ వోచర్ ఉపయోగించి వినియోగదారుడు తన టారిఫ్ ప్లాన్ మార్కుపోవచ్చు.

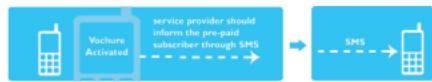
(బి) టావ్ అవ్ వోచర్ (ఆకుపచ్చ రంగు) - చెల్లుబాటు లేదా వినియోగదారునికి సంబంధించి ఎలాంటి పరిమితులు లేకుండా రూపాయల్లో వ్యక్తం చేయబడ్డ ఆర్థిక విలువను మాత్రమే అందిస్తుంది. ఇది పదిరూపాయల గుణిజంగా మాత్రమే లభ్యం అవుతుంది మరియు ఏ ఇతర వోచర్ కూడా పది రూపాయల గుణిజంగా అందించబడదు.

(సి) స్పెషల్ టారిఫ్ వోచర్(ఎస్టివి) (ప్రసుపు రంగు) - ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ టారిఫ్ అంశాలను మార్పు చేయడం ద్వారా ప్రయోజనాలను పొందాలనే వినియోగదారునికి మాత్రమే టారిఫ్ ప్రయోజనాలను అందించడం కొరకు ఉద్దేశించబడేంది. ఉదాహరణలు: రూ. 40 ఎస్టివి-ప్రతినిమిషానికి 40పైసల ఎస్టివి టారిఫ్సు అందిస్తుంది, ఇది 30రోజులకు చెల్లుబాటు అవుతుంది, రూ.30 ఎస్టివి అనేది, 5 రోజులకు 500 ఎస్టిమెస్సులను అందిస్తుంది. అది ఎటువంటి ప్లాన్ అనే విషయాన్ని ఎస్టివి తెలియజేస్తుంది

ఆ ప్లాన్ దేనికి వర్తిస్తుంది, విభిన్న అంశాల కొరకు టూరిష్ట్ మరియు సాధారణంగా తోంబై రోజులు మించని చెల్లుబాటు వంటి వివరాలను ఎన్సటివి అందిస్తుంది 7 రోజులు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ చెల్లుబాటుని కలిగిన ఎన్సమ్వేషన్ లేదా డేటాకు సంబంధించిన ఎన్సటివి, అనేది చెల్లుబాటు, నిర్దారిత రీతిలో - ఎన్ అని ఎన్సమ్వేషన్ పంపడం ద్వారా లేదా ఈ మెయిల్ లేదా టెట్టర్ లేదా ఫ్యాక్స్ మరియు పెబ్ అధారిత ప్రోగ్రామ్ అయితే ‘ఎన్’ బట్టన్ నోక్కి సమృతి ఇవ్వడం ద్వారా వినియోగదారుని ప్రశ్నేక సమృతి పొందిన తరువాత, పునరుద్ధరించాలి. ఐవిఆర్ లేదా టోల్ ట్రీ షార్ట్ కోడ్కు ఎన్సమ్వేషన్ లేదా పెబ్ లింక్ ద్వారా నిర్దారిత ఢీ యాక్స్ వేషన్ ప్రక్రియను అనుసరించిన వినియోగదారులు ఆభ్యర్థించడంపై ఏ సమయంలోపైనా దానిని ఢీ యాక్స్ వేట చేయవచ్చు.

(ఇ) కాంబో వోచర్ (నీలం రంగు) - ఇది టూరిష్ట్ ప్లాన్లో ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ అంశాలను తోంబై రోజుల మించకుండా మార్పుతుంది, మరియు ద్రవ్య విలువను ప్రీ పెయిడ్ భాతాకు జోడిస్తుంది.

## వోచర్ యాక్స్ వేషన్ పై పెయిడ్ వినియోగదారులకు సమాచారం



వోచర్ యాక్స్ వేషన్ చేసిన పెంటనే, సర్వీస్ ప్రోప్రైడర్, దిగువ సమాచారాన్ని తన వినియోగదారులకు ఎన్సమ్వేషన్ ద్వారా అందించాల్సి ఉంటుంది:

(ఎ) ప్లాన్ వోచర్ యాక్స్ వేషన్ చేసుకున్న పెంటనే:-

- (i) ప్లాన్ పీరు;
- (ii) ప్లాన్ చెల్లుబాటు కాలం;

(బి) టాప్ అప్ వోచర్ యాక్స్ వేషన్ చేసుకున్న పెంటనే:

- (i) ఛార్జ్ చేయబడ్డ మొత్తం సౌమ్య;
- (ii) ప్రసెసింగ్ ఫీజా లేదా పరిపాలనా ఛార్జి; ఏదైతే అది,
- (iii) తగ్గించబడిన వన్నలు;
- (iv) జోడించబడ్డ సూట ద్రవ్య విలువ
- (v) లభ్యం అవుతున్న మొత్తం ద్రవ్య విలువ

(సి) స్పెషల్ టూరిష్ట్ వోచర్ యాక్స్ వేషన్ చేసుకున్న పెంటనే:

- (i) భార్జ చేయబడ్డ మొత్తంనొమ్ము;
- (ii) వోచర్ చెల్లుబాటుకాలం;
- (iii) వోచర్కు ప్రతీకంగా ఉండే లాభాలు.
- (d) కాంబో వోచర్ యాక్ట్వీషన్ చేసుకున్న వెంటనే:-
- (i) భార్జ చేయబడ్డ మొత్తం;
- (ii) వోచర్కు ప్రతీకంగా ఉండే లాభాలు.
- (iii) నిర్దిష్ట లాభాల చెల్లుబాటు కాలం;
- (iv) జోడీంచబడ్డ సూటిల ర్పవ్వు విలువ
- (v) ఒకవేళ ఏదైనా వినియోగం లేదా ర్పవ్వు విలువ చెల్లుబాటు కాలంపై ఏపైనా పరిమితులు ఉంటే
- వినియోగానికి సంబంధించి పీఎయిడ్ వినియోగదారులకు సమాచారం**
- పీఎయిడ్ వినియోగదారుల సంభంధించి వినియోగానికి సంబంధించి పీఎయిడ్ వినియోగదారులకు సమాచారం**
- పీఎయిడ్ వినియోగదారుని భాతా నుంచి ఏదైనా మొత్తాన్ని తగ్గించిన పెంటులు, సేవా ప్రధాత అతనికి ఎన్నమ్మును లేదా యుఎస్‌ఎస్ డి ద్వారా, దిగువ సమాచారాన్ని అతనికి అందించాలి:-**
- (a) ప్రతి కార్ తరువాత-
- (i) కార్ వ్యవధి;
- (ii) కార్ కొరకు తగ్గించిన మొత్తం;
- (iii) అకోంట్లో ఉన్న బ్యాలెన్సు;
- (iv) స్పెషర్ టారిఫ్ ఓచర్ అయితే, ఎన్ని నిమిషాలు వాడుకున్నారో, ఇంకా ఎన్ని నిమిషాలు నిలువ ఉన్నాయా తెల్పాలి;
- (b) ముదైల్ పై డేటా వినియోగపు ప్రతి సెషన్ తరువాత -
- (i) ఉపయోగించిన డేటా పరిమాణం;
- (ii) తగ్గించబడిన ఛార్జీలు;
- (iii) అకోంట్లో ఉన్న బ్యాలెన్సు;
- (c) విలువ ఆధారితసీవులు (విఎఎస్) తో సహ ఏదైనా సేవలు యాక్ట్వీషన్ చేసిన తరువాత-
- (i) తీసుకున్న మొత్తం డబ్బు;
- (ii) డబ్బు తీసుకున్న ఉద్దేశ్యం;
- (iii) అకోంట్లో ఉన్న బ్యాలెన్సు;
- (iv) విలువ ఆధారిత సర్టీసు చెల్లుబాటు పీరియడ్.



**గమనిక:** తన సర్వీస్ ప్రాంతానికి వెలుపల ఉన్న వినియోగదారునికి ఈ నిబంధనలు వర్తించవు.

## ప్రీ పెయిడ్ మొబైల్ కసెషన్లకు సంబంధించి గత వాడుక వినియోగ వివరాలు



ప్రీ పెయిడ్ వినియోగదారుడు నెలవారీ చిల్లలను పొందలేదు. అయితే, అతడు గరిష్టంగా రూ.50కు లేబడి చెల్లించడం ద్వారా సేవా ప్రధాతనుంచి ఈ వివరాలను పొందవచ్చు:

- ఆన్ని కార్ట్‌కు వరీకరించబడ్డ వినియోగ ఛార్జ్;
- ఎన్సిమ్సెన్సులు పంపిన సంఖ్య మరియు అటువంటి ఎన్సిమ్సెన్సుల కొరకు ఛార్జ్ చేయబడ్డ మొత్తం; ఆస్ట్రో మరియు ఆఫ్ సెట్‌కు వర్తించేవి;
- ఉపయోగించుకున్న విలువ ఆధారితసేవలు మరియు ఛార్జ్ చేయబడ్డ మొత్తం;

(d) ఉపయోగించుకున్న ప్రీ మొబైల్ రీటోర్స్ మరియు ఛార్జ్ చేయబడ్డ మొత్తం

(e) రోమింగ్ ఛార్జ్లు

అటువంటి అభ్యర్థున అందుకున్న తంరోజుల్లోగా సేవా ప్రధాత ఈ సమాచారాన్ని అందించాల్సి ఉంటుంది. అభ్యర్థించిన తేదీకి ఆరుసెలల మునుపటి సమాచారాన్ని అందించాల్సిన బాధ్యత సేవా ప్రధాతపే ఉంటుంది.

## వినియోగదారుని ఆకెంట్ గురించి సమాచారం



ఏరీ టోక్ ప్రీ షార్ట్ కోడ్కు ఎన్సిమ్సెన్సు పంపడం ద్వారా కూడా వినియోగదారుడు ఈ దిగువ సమాచారాన్ని పొందవచ్చు:

- అతడు ఎంచుకున్న టూరిఫ్ ప్లాన్‌తో సహి,-
  - లోక్ మరియు దూర ప్రాంత (ఎన్సిటిడి) కార్ట్ యెక్స్ రీటుల్లు, అవలోకన ఛార్జ్లు, ఒకపేళ ఏమైనా ఉంటే

- (ii) ఎన్నిమొన్సల కొరకు రేట్లు;
  - (iii) డేటా సర్వీస్ కొరకు రేట్లు;
  - (b) ప్రీ పెయిడ్ వినియోగదారుని భాతాలో  
లభ్యం అవుతున్న మొత్తం; మరియు
  - (c) అతని టెలిఫోన్ నెంబరు మీద  
యాక్షిపీట్ చేయబడ్డ విలువ  
ఆధారిత సేవలు (155223);
- ▶ ఒకేసారి 30రోజుల మించి  
వినియోగించకుండా ఉండే కాలాన్ని  
పొడిగించడం కొరకు, ఒకవేళ  
బ్యాలెన్స్ లభ్యంగా ఉన్నట్లయితే,  
90 రోజులు దాటిన తరువాత,  
ప్రీపెయిడ్ అమోంట్ నుంచి రూ .20  
తీసుకోబడతాయి.

 **గమనిక:** వినియోగదారుడు దేశానికి  
పెలుపల రోమింగ్లో ఉన్నట్లయితే  
అటువంటి సమాచారాన్ని అందించాల్సిన  
బాధ్యత సేవా ప్రదాతలై ఉండదు.

వినియోగించకపోవడం వల్ల సెల్యూలర్  
మొబైల్ టెలిఫోన్ కనెక్షన్ డీ యాక్షిపీప్స్  
చేయడం

- ▶ కనీసం 90 రోజులపాటు  
వినియోగించలేదని ఏ ప్రీ పెయిడ్  
కనెక్షన్సు డీయాక్షిపీట్ చేయరాదు.
- ▶ వినియోగించుకోకపోవడం అంటే,  
ఎలాంటి ఇంకమింగ్ లేదా అపుట్  
గోయింగ్ కార్ట్ లేకపోవడం,  
అపుట్గోయింగ్ ఎన్నిమొన్సలు లేదా  
డేటా సెక్షన్లు లేకపోవడం లేదా  
విలువ ఆధారిత సేవల వినియోగం  
లేదా అద్ద చెల్లించడం లేకపోవడం  
అని అర్థం.

**పోస్ట్ పెయిడ్ మొబైల్ టెలిఫోన్ కనెక్షన్ల**  
**కొరకు సేఫ్ కస్టడీ స్ట్రో**

ప్రతి మూడునెలలకు రూ.150 చెల్లించడం  
ద్వారా పోస్ట్ పెయిడ్ వినియోగదారులు  
తమ నెంబర్సు సేఫ్ కస్టడీలో ఉంచవచ్చు.

రీ యాక్షిపీప్స్ కొరకు గ్రీస్ పీరియడ్:  
కనెక్షన్ డీ యాక్షిపీట్ చేయబడ్డ  
వినియోగదారుడు, రూ.20 మించకుడా  
తన కనెక్షన్సు రీ యాక్షిపీట్ చేసుకోవడం  
కొరకు కనీసంగా 15రోజుల గ్రీస్ పీరియడ్  
ఇవ్వబడుతుంది.

# అధ్యాయం 2

## ఫీర్యాదుల పరిష్కారం

### ఫీర్యాదుల ముసాయిదా

వినియోగదారుల ఫీర్యాదులకు, నేవా అభ్యర్థులనటకు మరియు వినియోగదారుల నేవా ప్రధాతలు సమాచారం అందించే విషయానికి సంబంధించినవే టెలికం వినియోగదారుల ఫీర్యాదుల పరిష్కార నిబంధనలు.

### ఫీర్యాదు కేంద్రం ఏర్పాటు చేయడం

ఫీర్యాదుల పరిష్కారానికి నేవా ప్రధాత ద్వారా చేయబడే మొదటి అంచె పని ఫీర్యాదు కేంద్రం. ఫీర్యాదుల కేంద్రంలో, ఉచితంగా కాల్ చేసుకునేందుకు వినియోగదారుల నేవా సంబరు ఉంటుంది, ఫీర్యాదుల కేంద్రాన్ని వినియోగదారులు స్వయంగా చేరుకునే విధంగా, ఈ మెయిల్ లేదా పోస్ట్ ద్వారా చేరుకునేలా ఉండాలి. వినియోగదారునికి ఫీర్యాదు ఉన్నట్లుయితే, టోల్ ట్రై (ఉచిత) ‘వినియోగదారుల నేవా సెంబర్’ ద్వారా అతడు తన నేవా ప్రధాతఫీర్యాదు కేంద్రాన్ని చేరుకోవచ్చు.

ఫీర్యాదు కేంద్రం వారంలో అన్నిరోజులుపాటు ఉదయం 8.00గంటల నుండి రాత్రి 12.00 గంటల వరకు పనిచేయాలి. అతని టెలిఫోన్/మొబైల్ లో పం ఉన్నట్లుయితే, అతడు పేరీ నేవా ప్రధాతకనెత్తన్ ఉపయోగించవచ్చు, దీనికి కౌరకు ఒక ప్రత్యేక సెంబరు అవసరం ఆపుతుంది. వినియోగదారుడు హింది లేదా ఇంగ్లీష్ లేదా తన సర్టీస్ ప్రొంతంలోని సాధారణ భాషను ఎంచుకోవచ్చు.



#### COMPLAINT CENTRE

Complaint Centre is open  
8 O'clock in the morning  
to 12 O 'clock at midnight  
on all days of the week.

### ఫీర్యాదు కేంద్రం వద్ద ఫీర్యాదుల నిర్వహణ

నమోదు చేసుకున్న ప్రతి ఫీర్యాదుకు ఒక ప్రత్యేక డాకెట్ సెంబరు' కీటాయించబడుతుంది.ఫీర్యాదుల కేంద్రం, ప్రత్యేక డాకెట్ సెంబరుతోపాటుగా నమోదు చేసిన తేదీ మరియు సమయంతోపాటుగా, సమస్య పరిష్కారానికి పట్టే కాలపరిమితిని

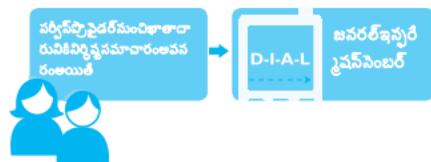
ఎన్నమ్మెన్ ద్వారా తెలియజేస్తుంది. ఫిర్యాదుపై చర్య పూర్తయిన తరువాత, తీసుకున్న చర్య మరియు అప్పేలీట్ అధారిటీకి అప్పుల్ చేయడాన్ని ఎంచుకునే ప్రక్రియ గురించి ఎన్నమ్మెన్ లేదా ఈ మొయల్ లేదా పోస్ట్ ద్వారా సమాచారం అందించబడుతుంది. ప్రతి డాకెట్ నెంబరుకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు సిస్టమ్లో మూడు నెలలపాటు ఉంటాయి.

ప్రతీక డాకెట్ నెంబరును మరియు దానిపై తీసుకున్న చర్య సమాచారాన్ని భద్రపరుచుకోవాలని వినియోగదారులకు సలహ్ ఇవ్వబడుతోంది. క్లీషనివ్యత్రిక్ సంబంధించి ఒకపేళ అతడు సంతృప్తి చెందనట్లయితే, అప్పేల్ చేసేటప్పుడు అతడు ఈ వివరాలను ఉపయోగించుకోవచ్చు.

## ఫిర్యాదులు మరియు నేవల నిర్వహణకు కాలవ్యవధి

అనుబంధం-1లో ఇచ్చిన సేవా నాణ్యత నిబంధనలో తెల్పిన విధంగా ఫిర్యాదులను మరియు సేవా అభ్యర్థనలనూ పరిష్కరించడానికి గడువు వర్తిస్తుంది. క్యూహోస్ రెగ్యులేషన్ల్ ఎలాంటి కాలవరిమితి వేరొనకపోయినట్లయితే, ఫిర్యాదులు మరియు సర్వీస్ అభ్యర్థనను మూడు రోజుల్లోగా పరిష్కరించాల్సి ఉంటుంది.

## సందేహాల నివృత్తి



వినియోగదారునికి సేవా ప్రధాతనుంచి ఏదైనా నిర్ధిష్ట సమాచారం అవసరం అయితే, సేవా ప్రధాతద్వారా ఏర్పాటు చేయబడ్డ ‘సాధారణ సమాచార నెంబర్’ను అతడు డయల్ చేయవచ్చు. ఒకపేళ అతడు వినియోగదారుల సేవా నెంబరుకు కార్ చేసి సమాచారాన్ని అడిగినట్లయితే, అతడు సాధారణ సమాచార నెంబరుకు ఫోన్ చేయవచ్చు. సాధారణ సమాచారానికి సంబంధించి ఏడంటతో మాట్లాడిన దానికి సేవా ప్రధాత వినియోగదారు నుంచి ఛార్జ్ చేయవచ్చు. ఐవిఆర్ఎస్ మెనూలోని వినియోగదారుల సేవా ఏజింట్స్ మాట్లాడటం కొరకు నోక్స్ న తరువాత మాత్రమే ఛార్జింగ్ వసూలు చేయడం ప్రారంభం అవుతుంది.

# వినియోగదారుని సేవా సంబర్

## మీర ప్రవితర్వన్ వాడుక

“వినియోగదారుని సేవా సంబర్”లోనికి ఇంటరాక్ట్యువ్ వాయస్ రెస్టాఫ్స్ సిస్టమ్ (ప్రవితర్వన్) దిగువ వేర్పున్నవిధంగా వచ్చిపోవడం అనుమతిస్తుంది:

1

ప్రవితర్వన్ యొక్క ముంటిరశాఖా ప్రాంగిష్ఠ ముందుపోవడం

2

ప్రవితర్వన్ యొక్క ముంటిరశాఖా ప్రాంగిష్ఠ ముందుపోవడం

3

ఎంటర్ యొక్క మూడు రకాల కమ్ప్యూటర్ కీర్తి ఏంటర్ హెచ్చాడుకు కొరకు, ప్రాంగిష్ఠ ముందుపోవడం అభ్యర్థి ప్రాంగిష్ఠ ముందుపోవడం అభ్యర్థి ప్రాంగిష్ఠ ముందుపోవడం అభ్యర్థి ప్రాంగిష్ఠ ముందుపోవడం.

## అప్పీలీట్ అధారిటీకి అప్పీల్లు చేయడం

తన ఫీర్యాదు పరిష్కారంపై ఒకవేళ భాతాదారుడు సంతృప్తి చెందనట్లయితే లేదా అతని ఫీర్యాదు పరిష్కరించబడకుండా ఉన్నా లేదా నిర్ధిష్ట కాలంలో ఫీర్యాదు పరిష్కారానికి సంబంధించి ఎలాంటి సమాచారం అందుకోకాలోనా, అతడు

తన ఫీర్యాదు పరిష్కారం కొరకు అప్పీలీట్ అధారిటీని ఆశ్చర్యించవచ్చు. అప్పీలీట్ అధారిటీ వివరాలు ప్రారంభ కిట్ట, సర్క్యూ ప్రొప్రైవేట్ యొక్క పెబ్ షైట్ మరియు వారి సెల్ఫ్ అప్పుటెట్లో లభిస్తాయి.

అప్పీల్ చేయడానికి ఎలాంటి ఫీజు లేదా ఛార్జ్ ఉండదు. ఫీర్యాదు పరిష్కారానికి సిఫారసు చేయబడ్డ కాలపరిమితి మగిసిన ముపైపోర్జోజ్లోగా, అతడు ఈ మెయిల్ లేదా ఫ్యాక్స్ లేదా పోస్ట్ లేదా వ్యక్తిగతంగా లేదా సేవా ప్రధాత వినియోగదారు సేవా సంబర్ ద్వారా ఫీర్యాదు చేయవచ్చు. అప్పీల్ చేసిన వ్యక్తి ఉండాలిన అవసరం లేదు, అయితే, ఒకవేళ తన కేసు కొరకు అప్పీలీట్ అధారిటీ ముందు స్వయంగా హజరు కావాలని అనుకున్నట్లయితే ఆ విధంగా చేయవచ్చు.

## సలహా సంఘం

ప్రతి సర్క్యూ ప్రాంతంలోనికి సేవా ప్రధాతాలప్పీలీట్ అధారిటీకి ఒక సలహా మండలి ఉంటుంది. దీనిలో ఇద్దరు ప్రతినిధులు ఉంటారు - ఒకరు సేవా ప్రధాత కు చెందినవారు మరియు మరొకరు ట్యూయ్ వద్ద రిజిస్టర్ చేసుకున్న వినియోగదారుల పకాల్టా గుర్తు(సిఎజి)మంచి ఉంటారు. అప్పీలీట్ అధారిటీ పరిగణనలోకి తీసుకునే ప్రతి ఫీర్యాదుపై సలహా కనుటీ తన సలహాను అందిస్తుంది.

## అప్పీళ్ల నిర్వహణ

అప్పీళ్ల అధారిటీ కార్యాలయం ఇవి చేయాలి:

- ▶ ఒక ప్రత్యేక అప్పీల్ సంబరు కేటాయించడం ద్వారా అందుకున్న వెంటనే అప్పీల్ను నమోదు చేయడం.
- ▶ అప్పీల్ అందుకున్న మూడురోజుల్లోగా, వినియోగదారునికి ఎన్సెమ్సెన్ లేదా ఈ మొబైల్ పంచడం ద్వారా అప్పీల్ అందుకోబడినట్లుగా ధృవీకరించడం.
- ▶ అప్పీల్ అందుకున్న తేదీ మంచి మూడు రోజుల్లోగా, అప్పీల్ కాపీషై ప్రతిస్పందన కొరకు అప్పీల్ కాపీని సర్పీస్ ప్రాప్తిడర్కు పంపాలి. సంబంధిత సమాచారం, డాక్యుమెంట్ లేదా రికార్డ్ ద్వారా సేవా ప్రధాత ఏడురోజుల్లోగా ప్రతిస్పందించాల్సి ఉంటుంది; మరియు
- ▶ ఏదైనా సేవా ప్రధాతనుంచి వచ్చిన ప్రతిస్పందనను పరిగణనలోకి తీసుకోవడం కొరకు సలహా మండలి ముందు ఉంచడం

తమ ముందు ఉంచిన ప్రతి అప్పీల్కు సంబంధించి సలహా మండలి 15 రోజుల్లోగా సలహాను అందిస్తుంది. సలహా మండలి సలహాను అందుకున్న రెండురోజుల్లోగా

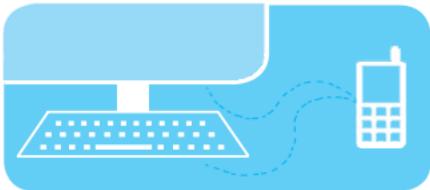
అప్పీళ్లీట్ అధారిటీ కార్యాలయం అప్పీళ్లీట్ అధారిటీ ముందు ఉంచుతుంది.

## అప్పీళ్లీట్ అధారిటీ ద్వారా అప్పీళ్ల వరిష్ఠారు

అప్పీళ్లీట్ అధారిటీ ముందు అప్పీల్ ఉంచినప్పుడు, అవసరం అనుకున్న విచారణను నిర్వహించవచ్చు లేదా రాతపూర్వకంగా అటువంటి నిర్ణయం తీసుకోవడానికి గల కారణాలను వేర్కొంటూ, పదిరోజుల్లోగా అప్పీల్ను పరిష్కరించవచ్చు. సలహా మండలి ద్వారా ఇవ్వబడ్డ సలహాను అప్పీళ్లీట్ అధారిటీ పూర్తిగా పరిగణనలోకి తీసుకోవాల్సి ఉంటుంది. ఒకవేళ సలహా మండలి సలహాకు విరుద్ధంగా అప్పీళ్లీట్ అధారిటీ నిర్ణయం తీసుకున్నట్లుయైతే, ఆ విధంగా ఆర్డర్ రు ఇవ్వడానికి గల కారణాలను వేర్కొనాలి.

అప్పీల్షై తీసుకున్న నిర్ణయాన్ని అప్పీళ్లీట్ అధారిటీ కార్యాలయం అప్పీల్ చేసుకున్న వ్యక్తికి మరియు సేవా ప్రధాతకు తెలియజేయాలి.

అప్పీల్షై నిర్ణయాన్ని, అప్పీలెంట్ మరియు సర్పీస్ ప్రాప్తిడర్కు ఎన్సెమ్సెన్ లేదా ఈ మొబైల్ లేదా పోస్ట్ ద్వారా సెక్టటేరియట్ సమాచారాన్ని అందిస్తుంది.



ప్రతి సేవా ప్రధాతకూడా వెబ్ ఆధారిత ఫీర్యాదు మానిటరింగ్ సిస్టమ్సు ఏర్పాటు చేయాలి, తద్వారా, వినియోగదారులు తమ ఫీర్యాదులను ట్ర్యూక్ చేయగలరు. ఫీర్యాదుల మానిటరింగ్ ప్రక్రియను ప్రతి ఆరుసెలలకు ఒక్కసారి వార్తాపత్రికల్లో ప్రచురించాలి.

## టెలికామ్ కన్స్యూమర్స్ ఛార్టర్

సేవాప్రధాతలు అందరూ కూడా టెలికామ్ వినియోగదారుల ఛార్టర్ని హిందీ, ఇంగ్లీష్ మరియు వారి సర్వీస్ ప్రొప్రాతంలోని సాధానిక భాషలో ప్రచురించాల్సి ఉంటుంది.

వెబ్ ఆధారిత ఫీర్యాదు మానిటరింగ్ సిస్టమ్ అధ్యాయంభితర విషయాలతో పాటుగా ఈ దిగువ సమాచారాన్ని కలిగి ఉంటుంది:

- ▶ సర్వీస్ నియమాలినిబంధనలు
- ▶ ఫీర్యాదు పరిష్కార యంత్రాలంగం గురించి సమాచారం
- ▶ ఫీర్యాదు నివృత్తి ప్రక్రియ
- ▶ సేవల నాణ్యత నిబంధనల కింద వివిధ ఫీర్యాదుల కొరకు అధారిటీ ద్వారా వేరొకైన్సుబడ్డ వివిధ కాలవ్యవధాలు.
- ▶ వినియోగదారు సేవా సెంబరు - టోల్ ప్రీ,
- ▶ సాధారణ సమాచార సెంబరు - టోల్ ప్రీ సెంబర్ లేదా ఛార్జ్ చేయగల ప్రాతిపదికన
- ▶ ముబైల్ సెంబర్ పోర్టబిలిటీ, సేవా ప్రధాతద్వారా సర్వీస్ రద్దు లేదా డైన్స్ కనెక్షన్సుకు సంబంధించిన వివిధ రకాల పద్ధతులు.
- ▶ విభిన్న నిబంధనలకింద వినియోగదారుల హక్కులు, అధారిటీ ద్వారా జారీ చేయబడే ఉత్సర్ఘాలు.
- ▶ అధారిటీ ద్వారా జారీ చేయబడే విభిన్న నిబంధనలు, అదేశాలు మరియు మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా, విధులు మరియు బాధ్యతలు.

నమోదు చేసుకునేటప్పుడు వినియోగదారులు మొట్టమొదటటిసారిగా పొందే ప్రెరంభ కిటలో, టెలికామ్ కన్స్యూమర్స్ అధ్యాయం సంక్లిష్ట పాఠం ఉంటుంది.

## వార్తాపత్రికల్లో మరియు వెబ్‌సైట్లో సమాచారాన్ని ప్రచురించడం

నేవా ప్రధాత దిగువ సమాచారాన్ని ప్రముఖ  
వార్తాపత్రికల్లో ప్రచురించాల్సి ఉంటుంది.



నేవా ప్రధాతదిగువ సమాచారాన్ని ప్రచారం  
చేయాల్సి ఉంటుంది.

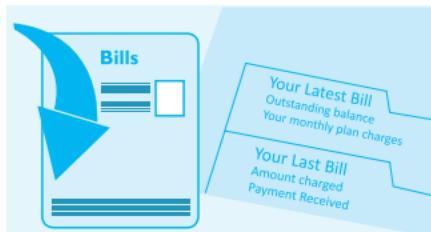
ప్రతి అరుణెలలకు ఒక్కసారి ఇంగ్లీష్ లేదా  
మరియు స్థానిక భాషల్లోని ప్రముఖ  
వార్తాపత్రికల్లో ప్రచురించాలి మరియు వారి  
వెబ్‌సైట్లో అది లభ్యం అయ్యేలా చూడాలి:

- ▶ వినియోగదారుల నేవా సెంబరు
- ▶ సాధారణ సమాచారం సెంబరు
- ▶ అప్పులేట్ అధారిటీని సంప్రదించాల్సిన  
వివరాలు
- ▶ వెబ్ అధారిత ఫీర్యాదులు  
పర్యవేక్షణ వ్యవస్థ ద్వారా ఫీర్యాదులను  
పర్యవేక్షించే విధానం

# అధ్యాయం 3

## నేవల నాణ్యత మరియు బిల్లింగ్ కచ్చితత్వం

టూయ్ చట్టం ప్రకారం నేవా ప్రధాతలు అందించే నేవల నాణ్యతకు సంబంధించి టూయ్ కొన్ని ప్రమాణాలు రూపొందిస్తుంది. టెలికం నేవల వినియోగదారుల ప్రయోజనాలను కాపాడటం కోసం టూయ్ నేవా ప్రధాతలు అందించే టెలికం నేవలను నియమిత కాలానికి ఒక్కసారి సర్వే చేయస్తుంది.



### నేవల నాణ్యత (క్యూవోవ్)

నియమితకాలానుసారంగా జారీ చేసే క్యూవోవ్ నిబంధనల ద్వారా వివిధ సర్వీసుల కొరకు నేవా ప్రమాణాల నాణ్యతను టూయ్ రూపొందించింది. షైర్లెన్ (బెసిక్) సర్వీస్, సెల్యూలర్ టెలిఫోన్ సర్వీస్ (2జి మరియు 3జి), బ్రాడ్బ్యాండ్ సర్వీసులు మరియు ఇటీవల షైర్లెన్ డేటా సర్వీస్ల నాణ్యతా ప్రమాణాలను పర్యవేక్షించేందుకు టూయ్కు విడిగా క్యూవోవ్ నిబంధనలున్నాయి. నేవల యొక్క నాణ్యతకు సంబంధించిన

ముఖ్యమైన ప్రమాణాలు, నేవా ప్రధాత ద్వారా అందుకోవాల్సిన బెంచ్మార్గులు అనుబంధం I & II లో వేర్పొనబడ్డాయి.

### టూయ్లో నేవల నాణ్యత పర్యవేక్షణ

నేవల నాణ్యతను థిఫికరించడానికి మరియు సర్వీస్ ప్రొఫైడర్ల పనితీరును పర్యవేక్షించడానికి, టూయ్ మూడంచేల విధానాన్ని అనుసరిస్తోంది: (i) నేవా ప్రధాతల నుంచి తైర్మాసిక పనితీరు రిపోర్టు తెప్పించడం; (ii) నేవల నాణ్యతను స్వతంత్ర సంస్కరిత తనిఖీ చేయించడం (iii) స్వతంత్ర సంస్కరిత ద్వారా వినియోగదారుల సంతృప్తిని సర్వే చేయించడం అదేవిధంగా టూయ్, నేవా ప్రధాతల నుంచి నెలవారిగా పౌయింట్ ఆఫ్ ఇంటర్ కనెక్షన్ (పివోప) కంజిక్షన్ రిపోర్టులను కూడా పొందుతుంది.

ప్రస్తుతం మొబైల్ టెలిఫోన్ సర్వీస్ నేపల నాణ్యత యొక్క తనిఖీ ప్రస్తుతం అన్ని సర్వీస్ ప్రాంతాలలో తైమాసికంగా జరుగుతేంది, బీసిక్ మరియు బ్రూండ్బ్యాండ్ సర్వీసుల తనిఖీ సంవత్సరానికి ఒకసారి జరుగుతేంది. వినియోగదారుల సంతృప్తిప్రాంస్థయిని అంచనా వేయడానికి ప్రతి ఆరుసెలలకు ఒక్కసారి వినియోగదారుల సర్వీసు నిర్వహిస్తుంది. తనిఖీ మరియు సర్వీలు స్వతంత్ర ఏజనీల ద్వారా నిర్వహించబడతాయి, దీనిలో కనుగొన్న విషయాలు వినియోగదారుల సమావారం నిమిత్తం వెబ్సైట్లో ప్రచురించబడతాయి.

నేవా ప్రధాతలు నేపల నాణ్యత బెంచ్మార్కులను చేరుకోనటల్లయితే, ట్ర్యాయ్ ఆర్థికపరమైన జరిమానాలను విధించవచ్చు.

## బిల్లింగ్ కచ్చితత్త్వం

తప్పుడు బిల్లింగ్ మరియు ఛార్జింగ్ నుంచి వినియోగదారుల ప్రయోజనాలను కాపాడ కొరకు, మీటరింగ్ మరియు బిల్లింగ్ కచ్చితత్త్వం కొరకు ఏకరీతి విధానాలను అధారిటీ సూచించిది. సర్వీస్ ప్రాప్తిర్భు, ట్ర్యాయ్ ద్వారా నమోదు చేయబడ్డ ఆడెటర్లో ఒకరి ద్వారా వారి మీటరింగ్ మరియు బిల్లింగ్ సిస్టమ్సు ప్రతి ఆర్థికసంవత్సరం తనిఖీ చేయించాలి. మరియు ప్రతి సంవత్సరం

జలై 31వ తేదీలోపుగా తనిఖీ సర్రిఫీటు అధారిటీకి అందించాలి. తనిఖీ రిపోర్టులో ఆడెటర్ ద్వారా ఏదైనా లోపాలున్నట్లుగా పేర్కొన్నట్లయితే, వాటికి సంబంధించి తీసుకున్న చర్యల గురించి ప్రతి సంవత్సరం నవంబర్ 15వ తేదీలోగా సర్వీస్ ప్రాప్తిదార్లు ట్ర్యాయ్కి రిపోర్టును అందచేయాలిస్తాంటుంది.

తనిఖీ సమయంలో, ప్రతి తైమాసికంలో దిగువ పేర్కొన్న టూరిఫ్ ప్లాన్ల ఒక నెల కార్డ్ డేటా రికార్డులను తనిఖీ చేయాలిస్తాంటుంది:

- (ఎ) తైమాసికం ప్రారంభంలో గరిష్ట సంఖ్యలో వినియోగదారులు ఉన్న మూడు ప్రీ పెయిడ్ మరియు రెండు పోస్ట్ పెయిడ్ ప్లాన్లు
- (బి) తైమాసికం సమయంలో విడుదల చేయబడ్డ రెండు కొత్త ప్రీపెయిడ్ మరియు పోస్ట్ పెయిడ్ టూరిఫ్ ప్లాన్లు
- (సి) తైమాసికం యొక్క ప్రారంభంలో గరిష్ట సంఖ్యలో వినియోగదారులు ఉన్న రెండు స్పెషల్ టూరిఫ్ ఓచర్లు
- (డి) తైమాసికం ప్రారంభంలో గరిష్ట సంఖ్యలో వినియోగదారులు ఉన్న రెండు స్పెషల్ డాటా ప్లాన్లు

తనిఫీకి సంబంధించి ఒక వివరమైన పట్టీని మరియు మీటరింగ్ మరియు బిల్లింగ్ నిబంధనల యొక్క అమలు మార్గదర్శకాలు ట్ర్యామ్ జారీ చేసింది.

ప్రమచరించిన టూరిఫ్ కంటే అధిక బిల్లులను రోమింగ్ ఛార్జీలను, విలువాధారిత సేవల ఛార్జీలను తనిఫీ చేస్తుంది. బిల్లుల చేరపేత విధానాన్ని, బిల్లుల ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని, ఫిర్యాదులను నిర్వహించే విధానాన్ని, రీఛార్జీల యాక్టివేషన్ కాలాన్ని పరిశీలిస్తుంది.

తనిఫీ సమయంలో గుర్తించబడ్డ లోపాలను, నియమితకాలానుసారంగా సరిచేయాల్సి ఉంటుంది. మీటరింగ్ మరియు బిల్లింగ్ సిస్టమ్, ఆనేక వ్యవస్థాగతసమస్యలను గుర్తించడానికి తోడ్పడింది. సేవా ప్రధాతలు తమ బిల్లింగ్ విధానాలను మెరుగుపరుచుకోవడానికి వడానికిసహాయపడుతూ, తద్వారా బిల్లింగ్ ఫిర్యాదులను తగ్గించడానికి దోహదపడింది.

# అధ్యాయం 4

## మొబైల్ సంబర్ పోర్ట్ బిలిటీ

వినియోగదారుడు, తన మొబైల్ సంబరును మార్కోకుండా, మొబైల్ టక్కులజీతో సంబంధం లేకుండా ఒక నేవా ప్రధాత నుండి మరో నేవా ప్రధాతకు లేదా ఒక సల్వ్యూలర్ మొబైల్ టక్కులజీ నుంచి అదే నేవా ప్రధాత యొక్క అదే లైనెస్సును సర్వీస్ ప్రాంతంలోని మరో సల్వ్యూలర్ మొబైల్ టక్కులజీకి మారే సదుపాయాన్నే మొబైల్ సంబరు పోర్ట్ బిలిటీ అని అంటారు. పోర్ట్ బిలిటీ ప్రక్రియలో మాడు పక్కాలు ఇమిడీ ఉంటాయి: (i) వీరే ఆపరేటర్కు వెళ్లాలని అనుకుంటున్న వినియోగదారుడు (ii) వినియోగదారుడు మారాలని అనుకుంటున్న ప్రస్తుత నేవా ప్రధాతలేదా డోనర్ ఆపరేటర్ (iii) వినియోగదారుడు మారాలని అనుకుంటున్న గ్రహీత నేవా ప్రధాత( కొత్త నేవా ప్రధాత)

## పోర్ట్ చేసే పద్ధతి

తన మొబైల్ సంబర్ను ఫోర్ట్ కోర్క ఒక చండొరూడు అవసరం:

- ▶ తన మొబైల్ సంబరును పోర్ట్ చేసుకోవాలని కోరుకునే వినియోగదారుడు తన మొబైల్ సంబరును మార్కోవాలని అనుకుంటున్న గ్రహీత ఆపరేటర్ (ఆర్వో) ని సంప్రదించండి.
- ▶ ఆర్.వో నుంచి కస్టమర్ ఎక్స్‌జన్ ఫారం (సిఎఫ్) మరియు పోర్ట్ ఫారం పొందాలి
- ▶ పోర్ట్ కు అర్థత, పోర్ట్ తిరస్కరణకు అనుమతించే అభ్యర్థన పరిస్థితులు మరియు ఇతర

నియమాలింధనలను జాగ్రత్తగా చదవండి.

- ▶ పోర్ట్ చేయాలని అనుకుంటున్న మొబైల్ సంబర్ నుంచి ఎన్సెమ్‌ఎన్ పంపడం ద్వారా డోనర్ ఆపరేటర్ నుంచి ‘యూనిక్ పోర్ట్ కోడ్’ (యుపిసి) ని పొందడం. యుపిసిని పొందడం కోరుకు, పోర్ట్ అని టైప్ చేసి తరువాత పోర్ట్ చేసుకోవాలిన 10 అంకిల మొబైల్ సంబరును టైప్ చేసి, దానిని 1900కు ఎన్సెమ్‌ఎన్ పంపాలి. ఈ పొందిన యుపిసి అన్ని సర్వీస్ ప్రాంతాల్లో 15 రోజులపాటు పనిచేస్తుందనీ విషయాన్ని గమనించండి, అయితే జమ్ము కాశీల్, శాశ్వత రాష్ట్రాలు మరియు అసోమ్ సర్వీస్ ప్రాంతాల్లో

ఓంరోజులపాటు వనిచేస్తుందనే విషయాన్ని గుర్తుంచుకోండి.



**గమనిక:** జమ్ము మరియు కాశ్మీర్లో ట్రైవెండ్ ఎన్వెమ్వెన్ అనుమతించబడు కునక, యుపిసిని పొందడం కొరకు వినియోగదారుడు '1900'ను డయర్ చేయాల్సి ఉంటుంది. వినియోగదారుడు సెంబరును పరిశీలించిన తరువాత 100 వద్ద ఉండే ఆపరేటర్ 'యుపిసి'ని ఇస్తారు.

- ▶ అర్హత కలిగి ఉన్నట్లులుతే, యుపిసిని వేర్చింటూ సిఎఫ్ మరియు పోర్ట్‌ఐ ఫారం నింపాల్సి ఉంటుంది.
- ▶ పూర్తిగా నింపిన పోర్ట్‌ఐ ఫారంను సిఎఫ్తోపాటుగా అవసరమైన సౌక్షధార పత్రాలను గ్రహీత ఆపరేటర్కు అందించాలి.
- ▶ పోస్ట్ ఎయిడ్ వినియోగదారుడు, పోర్ట్‌ఐ ఫారం, సిఎఫ్తోపాటుగా చివరి బిల్లు చెల్లించిన కాపీని కూడా జత చేయాలి.
- ▶ గ్రహీత ఆపరేటర్ నుంచి కొత్త సిమ్ కార్డు పొందండి.

## కార్బోరేట్ వినియోగదారులు

కార్బోరేట్ మొబైల్ సెంబరు ఒక కార్బోరేట్ కార్బోరేషన్, కార్బోరేట్ సంస్ లేదా ఏటైనా ఆగ్రాజెషన్ లేడు బాడీకి కేటాయించబడినట్లులుతే, నిర్మిష్ట నమూనాలో అటువంటి పోర్ట్‌ఐ అనుమతించే వినియోగదారుని అధీక్షత సంతకంతో కూడిన లేఖ, పోర్ట్‌ఐ అభ్యర్థనతోపాటుగా జతచేయాలి.

కార్బోరేట్ మొబైల్ సెంబర్కు సంబంధించి పోర్ట్‌ఐ అభ్యర్థన అయితే, 50 మొబైల్ సెంబర్లు కంటే ఎక్కువ సంఖ్యలో పోర్ట్‌ఐ కొరకు ఎంచుకున్నట్లులుతే అటువంటి ప్రతి మొబైల్ సెంబర్ పోర్ట్‌ఐ రుసుం చెల్లించాలి ఉంటుంది.

ఒక కార్బోరేట్ మొబైల్ సెంబరు కంటే ఎక్కువ వాటికి పోర్ట్‌ఐ అభ్యర్థించబడినట్లులుతే, అటువంటి సెంబర్లు ఒకే డోనర్ ఆపరేటర్కు సంబంధించినదై ఉండాలి.

## పోర్ట్‌ఐకు అర్హత



తన మొబైల్ కష్టన్ యాక్టివేషన్ చేసుకున్న 90 జాల తరువాత మాత్రమే చందాదారుడు, తన మొబైల్ సెంబరును పోర్ట్‌ఐ చేయాలని కోరవచు.

ఒక మొబైల్ సెంబర్ అప్పటికే ఒక్కసారి పోర్ట్‌ఐ అయితే, గత పోర్ట్‌ఐ తేదీ నుంచి

90 రోజుల తరువాత మాత్రమే తిరిగి పోర్టీంగ్ చేయగలుగుతారు.

పోర్టీంగ్ అభ్యర్థన చేసే సమయంలో, చివరి బిల్లు ప్రకారంగా, డోనర్ ఆపరేటర్కు చెల్లించాలిసిన అన్ని బకాయిలు ఇప్పటికే చెల్లించినట్లుగాను మరియు పోర్టీంగ్ జిరిగేంత వరకు కూడా డోనర్ ఆపరేటర్కు చెల్లించాలిసిన అన్ని బకాయిలను చెల్లించడానికి అతడు/అమె కట్టుబడి ఉన్నట్లుగాను మరియు డోనర్ ఆపరేటర్కు అటువంటి బకాయిలను చెల్లించకపోవడం వల్ల, గ్రహీత ఆపరేటర్ ద్వారా పోర్టీంగ్ చేయబడ్డ మొబైల్ నెంబర్ డెస్క్ కనెక్ట్ అవుతుందనే హామీ పత్రాన్ని పోస్ట్ ఎయిడ్ వినియోగదారులు జమచేయాల్సి ఉంటుంది.

ప్ర ఎయిడ్ వినియోగదారుల అయితే, పోర్టీంగ్ జిరిగే సమయంలో, టాక్టైమ్ బ్యాలెన్స్ ఏదైనా ఉన్నట్లుయితే, అది రద్దు అవుతుందనే హామీ పత్రాన్ని అతడు ఇవ్వాల్సి ఉంటుంది.

## పోర్టీంగ్ అభ్యర్థనను తిరస్కరించడానికి కారణాలు

ఈ దిగువ సందర్భాల్లో పోర్టీంగ్ అభ్యర్థనను తిరస్కరించవచ్చు:

(ఎ) బకాయి మొత్తం రూ.10 లేదా అంతకంటే ఎక్కువగా ఉండటం

(బి) కొత్త కనెక్షన్ యూట్స్ వీట్ అయిన తేదీ నుంచి 90 రోజుల్లోగా పోర్టుబిలిటీ అభ్యర్థించడం

(సి) మొబైల్ నెంబర్ యాజమాన్యత మార్పిడి ప్రక్రియ అవుతూ ఉండటం

(డి) పోర్టుబిలిటీ కోరిన నెంబర్ కోర్సు ద్వారా నిషేధించబడటం

(ఎఱి) వినియోగదారుడు వీరువేరు నేవా ప్రొంతాల మధ్య పోర్టీంగ్ కు అభ్యర్థించినప్పుడు

(ఎఫ్) పోర్టీంగ్ అభ్యర్థనలో వీర్కొనబడ్డ ప్రత్యేక పోర్టీంగ్ కోడ్, పోర్టీంగ్ కోరబడ్డ మొబైల్ నెంబరు కొరకు డోనర్ ఆపరేటర్ ద్వారా కేటాయించబడ్డ ప్రత్యేక పోర్టీంగ్ కోడ్తో జతకాకపోవడం లేదా యుపిసి చెల్లుబాటు గడువు ముగియడం.

(జి) డోనర్ ఆపరేటర్ పోర్టీంగ్ అభ్యర్థన అందుకోవడానికి మందు ప్రత్యేక పోర్టీంగ్ కోడ్ యొక్క చెల్లుబాటు కాలం ముగిసిపోవడం.

## పోర్టీంగ్ అభ్యర్థన ఉపసంహరించుకోవడం

రాతపూర్వకంగా గ్రహీత ఆపరేటర్కు సమాచారం అందించడం ద్వారా పోర్టీంగ్ అభ్యర్థన చేయబడ్డ 24 గంటల్లోగా అతని పోర్టీంగ్ అభ్యర్థనను వినియోగదారుడు

ఉపసంహరించుకోవచ్చు. అయితే, చెల్లించిన పోర్టీంగ్ ఛార్జీలను నేవా ప్రధాతత్తీరిగి చెల్లించాల్సిన బాధ్యత లేదు.

## పోర్టీంగ్ సమయం

జమ్ము కాశ్మీర్, అసోం మరియు తంశాన్య ప్రాంతాల్లో లైసెన్స్ నేవా ప్రాంతాల్లో మినహా మిగిలిన అన్ని లైసెన్స్ నేవా ప్రాంతాల్లో పోర్టీంగ్ ప్రక్రియ పూర్తి కావడం కొరకు గరిష్ణంగా 7 పని దినాలు పడుతుంది, మిగిలిన పైన పీర్పున్న ప్రాంతాల్లో అనుమతించబడిన సమయం 15 పని దినాలు.

## పోర్టీంగ్ చేయబడిన సంబరు యూక్టివేషన్

- ▶ గ్రహీత ఆపరేటర్ పోర్టీంగ్ తేదీ మరియు సమయాన్ని వినియోగదారునికి తెలియజేస్తాడు.
- ▶ పోర్టీంగ్ చేసే తేదీనాడు రాత్రి సమయంలో 2 గంటలపాటు సేవలకు అంతరాయం జరుగుతుంది.
- ▶ నిర్ధిష్ట తేదీ మరియు సమయం తరువాత, పాత సిమ్ కార్టు సాంసంలో గ్రహీత ఆపరేటర్ ద్వారా ఇవ్వబడ్డ కొత్త సిమ్ కార్టును ఉంచాలి. (గమనిక: ప్రివెయిడ్ కసెక్షన్ భాతాలోని బ్యాలెన్స్ కొత్త సిమ్లోనికి పార్ట్ర్యూన్ చేయబడదు.)

# అధ్యాయం 5

## అవాంచిత వాణిజ్య సమాచార ప్రసార నిరోధం

టెలికామ్ వినియోగదారులకు ప్రధానంగా అసౌకర్యం మరియు చిరాకు కలిగించే అయిచిత వాణిజ్య సమాచారాలు (యుసిసి)ని నిరోధించడం కొరకు, డిసెంబర్ 1, 2010నాడు వాణిజ్య ప్రసారాల వినియోగదారుల ప్రధాన్యత నిబంధనలను ట్రూయ్ జారీ చేసింది. జాతీయ వినియోగదారుల ప్రధాన్యత రిజిస్టర్ ప్రారంభించాలని తలపోసింది, ఇందులో వినియోగదారుడు అన్ని వాణిజ్య ప్రసారాలను నిరోధించడాన్ని ఎంచుకోవచ్చు లేదా నిర్దిష్ట ఏడు కేటగిరీలు 1) బ్యాంకింగ్/బీమా/పైనాన్సియర్ ప్రొడక్టులు/క్రెడిట్ కార్డులు, 2) రియల్ ఎస్టేట్; 3) ఎడ్యూకేషన్; 4) విద్య; 5) వినియోగదారుల ఉత్పత్తులు మరియు ఆటోమెట్రిక్స్; 6) సమాచార ప్రసారం/బ్రోడ్కాస్టింగ్/ వివోదం/ సమాచార సాంకేతికత మరియు 7) పర్యాటక మరియు విశ్రమ రంగంలేదా అన్ని కార్ట్/ఎన్విమెంట్లు పొందడం కొనసాగించవచ్చు.

### టెలికం వాణిజ్య ప్రసారాల వినియోగదారుల ప్రధాన్యత నిబంధనల యొక్క ముఖ్యంశాలు

ఈ నిబంధనల అమలును ట్రూయ్ నిరంతరం పర్యవేక్షిస్తూ మరియు ఈ నిబంధనల అమలు కాలంలో దృష్టిలోనికి వచ్చిన వివిధ అంశాలను పరిపురించింది. ఈ వ్యవస్థను దుర్మినియోగం చేసే సంభావ్యతను గమనించి, రెగ్యులేటరీ వ్యవస్థను కలిపతరం చేసింది. ఈ నిబంధనలు మరియు మార్గదర్శకాలకు సంబంధించి అనేకసహాయాలను జారీచేసింది.

టెలికామ్ వాణిజ్య సమాచార వినియోగదారుల ప్రధాన్యత నిబంధనలు మరియు వివిధ సహాయాలు మరియు జారీ చేయబడ్డ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా అవాంచనీయ వాణిజ్య సమాచారాలను నియంత్రించడం కొరకు రూపొందించబడ్డ వ్యవస్థ దిగువన ఇవ్వబడింది:

- (i) టెలిమార్గటింగ్ చేసేవారు రూ.5000 రిజిస్ట్రేషన్ ఫీజు చెల్లించడం ద్వారా ట్రూయ్ వద్ద రిజిస్ట్రేషన్ చేయించుకోవాలి, అదేవిధంగా టెలికామ్ వనరులను

- (i) ఉపయోగించడానికి ముందు నేవా ప్రదాత వద్ద రూ.50,000ను సెక్యూరిటీ డిపాజిట్సు డిపాజిట్ చేయాలి.
- (ii) నిబంధనల ఉల్లంఘనలకు సంబంధించి కరినమైన జరిమానాలు విధించబడతాయి, మరియు టెలిమార్కెటర్ సెక్యూరిటీ డిపాజిట్ మంచి రాశ పెనాల్టీ వసూలు చేయబడుతుంది.
- (iii) టెలిమార్కెటర్లు ఆరు సందర్భాల్లో నిబంధనల్లో వీర్మిన్సు నిబంధనలను ఉల్లంఘించినట్లుయుంటే, వారి టెలికామ్ వనరులు నిలిపియేయబడతాయి మరియు వారు బ్లక్‌లిస్ట్లో చేర్చబడతారు, తరువాత రెండుసంవత్సరాలకు వారు ఎటువంటి టెలికామ్ వనరులను తీసుకోలేకపోతారు.
- (iv) '140'తో ప్రెరంభం అయ్యే ప్రత్యేక మొబైల్ సీరీస్ ప్రత్యేకంగా టెలిమార్కెటర్ల వాయస్ కార్ట్స్ కొరకు కేటాయించబడింది, తద్వారా టెలిమార్కెటింగ్ వాయస్ కార్ట్సు తీలికగా గుర్తించవచ్చు.
- (v) వినియోగదారుడు కోరితే తప్ప NCPR లో నమోదు చేసుకున్న ఏ వినియోగదారునికి అవాంచిత వాణిజ్య సమాచార ఫోన్ కాని, ఎన్సెమ్సెన్లు కాని పెళ్ళకుండా నేవా ప్రదాతలు మరియు టెలి మార్కెటింగ్ చేసే వాళ్ళ చూడాలి.
- (vi) వినియోగదారుల ద్వారా తీలికగా గుర్తించడం కొరకు లావాదేవీ మరియు ప్రచార సందేశాల కొరకు ప్రత్యేక హాడ్టర్లు ఉపయోగించాలి.
- (vii) కనెక్షన్సు దుర్బింయియోగం చేయమని మరియు ఒకవేళ దుర్బింయియోగం చేసినట్లుయుంటే, డైస్కనెక్షన్ చేయబడటానికి గురవుతారనే హామీ పత్రాన్ని నేవా ప్రదాతలు కొత్త వినియోగదారుల ద్వారా పొందాల్సి ఉంటుంది.
- (viii) ఒకవేళ ప్రమోషన్ల్ మెసెట్స్ లను పంపడం కొరకు తన టెలిఫోన్ కనెక్షన్సు వినియోగదారుడు ఉపయోగించుకున్నట్లుయుంటే, మొదటి ఫీర్యాదు అందుకున్న పెంటనే అతని టెలిఫోన్ కనెక్షన్ డైస్కనెక్షన్ చేయబడుతుంది మరియు అతని పేరు మరియు చిరునామా రెండు సంవత్సరాలపాటు బ్లక్‌లిస్ట్లో పెట్టబడుతుంది. బ్లక్ లిస్ట్ చేయబడిన తరువాత, నేవా

- ప్రదాతలందరి ద్వారా అతని పేరు (x) లావాదేవీ సందేశాలు కాకుండా ఏనెమ్మెన్ ద్వారా పంచే ఏదైనా వాణిజ్య కమ్యూనికేషన్లను సర్కీన్ ప్రోఫైడర్లు 0900 నుంచి 2100గంటల మధ్య పంచేవిధంగా చూడాలి.
- (xi) ఒక వ్యక్తి ద్వారా అదే మొబైల్ నెంబర్పైన లేదా విభిన్న టెలిఫోన్ నెంబర్ల ద్వారా వాణిజ్య లావాదేవిలను నిర్వహించినట్లుయైతి, రండోసారి నోటీస్ ఇవ్వడం ద్వారా అటువంటి వ్యక్తి టెలికామ్ వనరులు డైన్కనెక్ట్ చేయబడతాయి. ఉదాహరణకు, రిజిస్టర్ కాబడని టెలి మార్గుటర్లు, తమ మొబైల్ కనెక్ట్ ఉపయోగించి ఉదాహరణకు ఒక రియల్ ఎస్టేట్ కంపెనీల తరఫున వాణిజ్య కార్యకలాపాలను నిర్వహించినట్లుయైతి, అప్పుడు ఉల్లంఘనకు సంబంధించిన రండో నోటీస్ ఇవ్వడం ద్వారా ఆ రియల్ ఎస్టేట్ కంపెనీ టెలికామ్ వనరులను డైన్కనెక్ట్ చేయవచ్చు.
- (xii) యుసిసిలు పంపరాదని మరియు వాటి ఉల్లంఘనల వల్ల కలిగే ప్రభావాలను ప్రతి ఆరునెలలకు కనీసం ఒక్కసారి ఎనెమ్మెన్ల ద్వారా నేవా ప్రదాతలు వినియోగదారులకు సలహా ఇవ్వాలి.
- (xiii) నేవా ప్రదాతలు పెబ్ ఆధారిత యుసిసి ఫిర్యాదులు చేసే వ్యవస్థను అమలు చేయడంతోపాటుగా, వినియోగదారులు యుసిసి ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడం కొరకు ఈమెయిల్ చిరునామాలను అందించాలి.

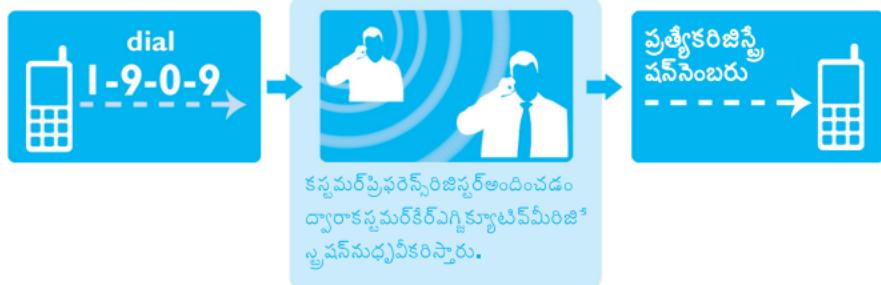
(xiv) యుసిసికి సంబంధించి ఎన్వెమ్వెన్ ద్వారా ఫిర్యాదు చేయడం అనేది సులభతరం కాబడింది. ఇప్పుడు, టెలిఫోన్ సెంబరు మరియు ఎన్వెమ్వెన్ అందుకున్న తీదిని జోడించి, యుసిసి ఎన్వెమ్వెన్ని 1909కి ఫార్మర్డ్ చేయడం చేసి ఎన్వెమ్వెన్ ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

## ఎలా రిజిస్టర్ చేసుకోవాలి

► టోల్ ప్రీ సెంబర్ 1909కు కాల్ చేసి పూర్తిగా బ్ల౉క్ చేయబడింది’ లేదా ‘పొక్కికంగా బ్ల౉క్ చేయబడింది’ వంటి తన ప్రెఫర్యూషన్నను వినియోగదారుల సేవా ఏజెంట్కు సమాచారం అందించడం ద్వారా వినియోగదారుడు తన ప్రెఫర్యూషన్లను నమోదు

చేసుకోవచ్చు లేదా మార్పుకోవచ్చు. ఒకవేళ ప్రెఫర్యూషన్ ‘పొక్కికంగా బ్ల౉క్ చేయబడినది” అయితే, 7 కేటగిరిల ద్వారా ప్రెఫర్యూషన్లను ఎంచుకోవచ్చు లేదా ఎంపికలను మార్పుకోవచ్చు. వినియోగదారుల ప్రెఫర్యూషన్లు రిజిస్టర్లో వినియోగదారుని ప్రెఫర్యూషన్లు నమోదు చేసి వినియోగదారుల సేవా ఏజెంట్ ధృవీకరిస్తాడు. అతని ద్వారా అమలు చేయబడ్డ ప్రెఫర్యూషన్ల గురించి, ఎన్వెమ్వెన్ ద్వారా వినియోగదారుల సేవా ఏజెంట్ సమాచారం అందిస్తాడు మరియు ప్రత్యేక రిజిస్ట్రేషన్ సెంబరును సూచిస్తాడు.

షార్ట్ కోడ్ 1909కు కాల్ చేయడం ద్వారాను మరియు ఐఐఎస్వెన్ ద్వారా తెలిపిన విథంగా ప్రెఫర్యూషన్ మార్పునికి వినియోగారుడు తన



- ▶ ప్రధాన్యతలు రిజిస్టర్ చేసుకోవచ్చు లేదా తన ప్రధాన్యతలను మార్చుకోవచ్చు. పవిత్రువును ఎన్నుకున్న ప్రధాన్యతను అమలును ధృవీకరిస్తుంది. ప్రధాన్యత యొక్క నమాదు మరియు ప్రత్యేక రిజిస్ట్రేషన్ నెంబరుల గురించి వినియోగదారునికి సమాచారం ఇష్టబడుతుంది.
- ▶ 1909కు ఎన్విమ్సెన్ పంపడం ద్వారా వినియోగదారుడు ప్రధాన్యతలను రిజిస్టర్ చేసుకోవచ్చు. ఉదాహరణకు, ఒకపేళ వినియోగదారుడు పూర్తిగా బ్లక్ చేయబడ్డ కేటగిరి కింద రిజిస్టర్ చేసుకోవాలని అనుకున్నట్లయితే, “START<space>0” అని 1909 కుసందేశాన్ని పంపాల్సి ఉంటుంది. బ్యాంకింగ్ / భీమాసంబంధిత సమాచారం మాత్రమే అందుకోవడం కొరకు, అతడు “START<space>1”. అనే టెస్ట్సిసందేశాన్ని 1909కు పంపాల్సి ఉంటుంది. పొక్కింగ్ బ్లక్ చేయడానికి మరియు 7 కేటగిరీల నుంచి ఒకటి కంటే ఎక్కువ ఆప్స్ట్రోలను ఎంచుకోవడానికి అతడు START అని స్టేప్ 1, 2... అనే సందేశాన్ని 1909 కిపంపాలి.
- ▶ 1909కు వాయిస్ కార్ట్ చేయడం లేదా పవిత్రువున్ (1909) లేదా 1909కు ఎన్విమ్సెన్ పంపడం ద్వారా వినియోగదారుడు అతని ప్రధాన్యతను ఆవచ్చు లేదా మార్చు చేయవచ్చు. ఏదైనా పొక్కింగ్ బ్లక్ చేయబడ్డ/ఎంచుకోబడ్డ ప్రధాన్యత నుంచి సందేశాన్ని నిలిపిపేయడం కొరకు, వినియోగదారుడు SMS STOP<OPTION> అని ఎన్విమ్సెన్ పంపాల్సి ఉంటుంది, ఉదాహరణకు ‘STOP 1’ అనేది ఎంచుకున్న బ్యాంకింగ్ కేటగిరి నుంచి సందేశాలను నిలిపిపేయడానికి.
- ▶ వినియోగదారుడు ఏ టెలిఫోన్ నెంబరుపై రిజిస్టర్ లేదా డిరిజిస్టర్ చేయాలనుకున్నాడో, ఆ నంబరు నుండి కార్ చేసికాని, SMS పంపికాని తన ప్రధాన్యతను రిజిస్టర్ చేసుకోవచ్చు లేదా మార్చుకోవచ్చును.
- ▶ వినియోగదారుడు తన ప్రధాన్యత రిజిస్టర్ చేసుకున్న తరువాత, రిజిస్ట్రేషన్ చేసుకున్న తేదీ నుంచి లేదా ప్రధాన్యత మార్చుకున్న 7 రోజుల తరువాత ప్రధాన్యతల (లు) ప్రకారంగా వాణిజ్య ప్రసారాలు అతడు అందుకోవడం నిలిచిపోతుంది.

# రిజిస్ట్రేషన్ తరువాత వాణిజ్య ప్రసారాలు పొందుతున్నట్లయితే చేయాలి



ఎన్వెమ్స్ వేబ్ డాయాల్  
-రోజులపై ఫీర్జుల్ రోజుల్  
కంట్రెక్టర్ లెస్టర్ పేసిట్టుపు  
డు, టిల్మార్చుల్,  
బిట్టిస్ సంబుల్/ఏముసి  
మెంగుల్ రోజుల్ దిమెంగు  
అశియ్ వేస్ ఎన్వెమ్ నియ  
అక్షుప్పార్,  
శెర్పెర్ దిముములు,  
యుసియెముక్కుప్పార్ వీవ  
రణశేహ్ కెచ్ వెప్పాలము  
ందారుడు అందించాలి.

## కూడా అతడు ఏమి

ఎన్వెమ్స్ ద్వారా ఫీర్జుదు రిజిస్ట్రేషన్  
చేయడానికి, వినియోగదారుడు ఈ దిగువ  
నమూనాలో ఎన్వెమ్స్ ను ఉంచుకు  
పంపాలి:

యుసిసి, XXXXXXXXXX, తేతీ/  
నెసె/సంసంల్ ఖ్XXXXXXX  
అనెది యుసిసి టెలిఫోన్ సెంబరు  
లేదా పొడ్డర్. ఫీర్జుదు రిజిస్ట్రేషన్  
చేసిన తరువాత, ఆపరేటర్ ద్వారా  
ఫీర్జుదుదారునికి ఒక ప్రత్యేక ఫీర్జుదు  
సెంబరు తెలియజేయబడుతుంది, మరియు  
7రోజుల్ గా ఫీర్జుదుపై తీసుకున్న చర్య  
గురించి ఆపరేటర్ ద్వారా ఫీర్జుదుదారునికి  
తెలియజేయబడుతుంది.

రిజిస్ట్రేషన్ చేసుకున్న తరువాత కూడా  
వినియోగదారునికి అవాంథనీయవాణిజ్య  
ప్రసారాలు అందుకుంటున్నట్లయితే,  
అటువంటి యుసిసి అందుకున్న  
మూడురోజుల్ గా టోల్ ట్రై షార్ట్ కోడ్  
1909కు ఎన్వెమ్స్ లేదా వాయిస్ కార్  
ద్వారానేవా ప్రదాతకు ఫీర్జుదు చేయవచ్చు.

# అధ్యాయం 6

## టెలికమ్యూనికేషన్ టారిఫ్/ధరలు

టెలికమ్యూనికేషన్ టారిఫ్ అనేది వినియోగదారులకు సంబంధించిన ము జ్యొపైన విషయాల్లో ఒకటి. టెలికామ్ రెగ్యులేటరీ అధారిటీ అఫ్ ఇండియా య్స్ట్, టెలికమ్యూనికేషన్ సర్వీసులను ఏ లెల్లుకు అందించాలనే విషయాన్ని అధికారిక గెజిట్లో నియమిత కాలానుసారంగా నిర్దిష్టంగా వేర్కొంటుంది. దానికి అనుగుణంగా, అధారిటీ 1999లో మొట్టమొదటి సమగ్ర టారిఫ్ ఆర్డర్ ను జారీ చేసింది. ఆ తరువాత కాలంలో, కొత్త సమస్యలు మరియు పరిస్థితులను పరిష్కరించడం కొరకు, టెలికమ్యూనికేషన్ టారిఫ్ ఆర్డర్, 1999 అనేక మార్పుచేర్పులు మరియు సవరణలకు గురైంది.

### టారిఫ్ పెంపు నుండి రక్ఖణ

- సేవా ప్రధాతద్వారా అందించబడ్డ ఒక టారిఫ్ ప్లాన్, వినియోగదారునికి, ఆ టారిఫ్ ప్లాన్కు వినియోగదారునిగా నమోదు చేసుకున్న తేదీ నుంచి కనీసం ఆరుసెలల పాటు అందుబాటులో ఉండాలి.
- వేరొన్నబడ్డ ఆరు సెలల కాలంలో పైతం వినియోగదారుడు ఏదైనా ఇతర టారిఫ్ ప్లాన్ను ఎంచుకునే స్వేచ్ఛ ఉంది. ప్లాన్ మార్పుడం కొరకు చేయబడే అన్ని అభ్యర్థనలు పెంటనే లేదా తరువాత బిల్లింగ్ పైకిల్చుంచి అంగీకరించబడి, అమలు చేయబడతాయి.

### లైఫ్ టైమ్ ప్లాన్స్ సహ దీర్ఘకాల చెల్లుబాటులో టారిఫ్ ప్లాన్

- i) వినియోగదారుని నుండి మొదట్లో డబ్బు వసూలు చేసి, ఏదైనా ఒకప్లాన్ ఆరుసెలలు మించి ఏదైనా నిర్దిష్ట కాలానికి లేదా లైఫ్ టైమ్ లేదా అపరిమిత చెల్లుబాటు అపుతుందని వినియోగదారులకు ప్రవేశపెట్టినప్పుడు అటువంటి ప్లాన్లో వేరొన్న కాలం వరకు ఆ ప్లాన్ వినియోగదారులకు అందుబాటులో ఉండాలి. లైఫ్ టైమ్ లేదా అపరిమిత చెల్లుబాటుప్లాన్లో, ప్రస్తుత లైసెన్స్ లేదా లైసెన్స్ రెన్స్యూవర్ల్ కింద, అటువంటి టెలికామ్ సర్వీస్‌ను అందించేందుకు సేవా ప్రధాత

అనుమతించబడ్డ కాలం వరకు ప్లాన్ చెల్లుబాటు అవుతుంది. లైఫ్ ట్లెమ్ చెల్లుబాటు లేదా అపరిమిత చెల్లుబాటుతో ఉన్న ప్లాన్ల విషయంలో, ప్రస్తుత లైసెన్స్ మగినీ నెల మరియు సంవత్సరాన్ని కూడా నేవా ప్రధాత వినియోగదారులకు తెలియజేయాలి.

- ii) ఏదైనా టారిఫ్ ప్లాన్ కొరకు, నేవా ప్రధాత, ఏ సమయంలోనైనా టారిఫ్లను తగ్గించవచ్చు. అయితే, ఏ నేవా ప్రధాతకూడా, ప్లాన్ చెల్లుబాటు కాలంలో, టారిఫ్ ప్లాన్ను, టారిఫ్నీ ఏ మాత్రం వెంచరాదు.
2. ఇతర టారిఫ్ ప్లాన్ల విషయంలో, వినియోగదారుడు నమోదు చేసుకున్న తేదీ నుంచి ఆరు నెలల్లోగా;

## రోమింగ్ సర్వీసుల కొరకు టారిఫ్లు

- (i) తమ నేవా ప్రాంతానికి పెలుపల వారితో ప్రీ పెయిడ్ లేదా ఫోన్స్ పెయిడ్ వినియోగదారులు మాట్లాడినట్లయితే రోమింగ్ ఛార్జీలు చెల్లించాలి. ఏ టారిఫ్ ప్లాన్, ఏ సెట్ పర్స్కి సంబంధం లేకుండా, రోమింగ్ ఫోన్/ఎన్ఎమ్ఎస్

చెయ్యడానికి గరిష్టంగా అనుమతించే ఛార్జీలు ఈ విధంగా ఉంటాయి:

**రూ. 1.00, అపుట్టోయింగ్‌కార్టు**

**రూ. 1.50 అపుట్టో యుంగ్‌నేపనల్‌లా అండ్సెప్స్ (ఎన్వెల్డి) కార్టు**

**రూ. 0.75, ఇన్కమింగ్‌కార్టు**

**రూ. 1.00 అపుట్టోయింగ్‌కార్టును మున్కరకు**

**రూ. 1.50, అపుట్టోయింగ్‌లాండ్సెప్స్‌నేపన్‌ఎమ్‌ఎస్**

- ii) నేపన్ రోమింగ్‌లో ఉన్నప్పుడు ఎన్ఎమ్ఎస్ ఉచితంగా అందుకోవచ్చు.
- iii) రోమింగ్ సమయంలో స్పెషల్ టారిఫ్ ప్లాన్లకు నిర్ధిష్ట మొత్తాన్ని చెల్లించి వినియోగదారులు ప్రాక్షిక ఉచిత రోమింగ్ లేదా పూర్తి ఉచిత రోమింగ్ ఉపయోగించుకోవచ్చు.

## ప్రీ పెయిడ్ వినియోగదారుల కొరకు రక్షణ చర్యలు

చేయించుకున్నట్లయితే ఎక్కువ మంది ఉపయాగించే మొబైల్ సర్వీసులు ప్రీ పెయిడ్ సర్వీసులు. ప్రీ పెయిడ్ వినియోగదారుల ప్రయోజనాలను కాపాడుట కొరకు దిగువ వేర్కొన్న కొన్ని ఉత్తర్వులు మరియు మార్గదర్శకాలు జారీ చేయబడ్డాయి:

- ▶ పోయిన/ప్యాడ్మిపోయిన సిమ్ కార్డ్ స్టోనంలో సహాతుకమైన ధరకు కొత్తది ఇవ్వాలి.
- ▶ చెల్లుబాటు కాలపరిమితి ముగినే సమయంలో ఏదైనా ఉపయాగించుకోని విలువ ఉన్నట్లయితే, అటువంటి కార్డును నిర్ధిష్ట కాలపరిమితి లోగాపునరుద్ధరణ చే ఎంంచుకున్నట్లు ఎంచుతే, పునరుద్ధరణచేయబడ్డ కార్డుకు ఈ డబ్బును బదిలీ చేయాలి.
- ▶ టూక్ టైం విలువ అయిపోయినప్పటికీ, టూక్ టైం విలువ ద్వారా ప్రభావితం కాని అన్ని సర్వీసులు: ఇన్ కమింగ్ ఫోన్ కార్, ఎన్విమెన్స్ లాంటివి చెల్లుబాటు కాలమంతా వినియోగదారులకు వస్తూనే ఉండాలి.
- ▶ టూర్ఫ్స్ ని తగ్గించిన సందర్భాల్లో, వినియోగదారుని ప్రమేయం లేకుండానే టూర్ఫ్ తగ్గింపు లభిస్తిని తను ఆటోమేటిక్‌గా పొందాలి.
- ▶ ప్రస్తుత జీవితకాల చెల్లుబాటు లేదా అపరిమిత కాలం చెల్లుబాటు ప్లాన్‌లలో ఉన్న వినియోగదారుల, అదనపుచెల్లింపు లేదా రీచార్జ్‌లు చేయకుండానే తక్కువ ప్రవేశ ఫీజు ఉండి కొత్త, జీవితకాల ప్లాన్‌లు లేదా అపరిమిత చెల్లుబాటు ప్లాన్‌ల్లోనికి మారపచ్చ.
- ▶ ప్రీ పెయిడ్ వినియోగదారుల భాతాల్లోనికి ద్రవ్యవిలువను జోడించడం కొరకు రూ. 10 గుణిజూలుగా ఉన్న కనీసం ఒక టూప్ అప్ వోచర్‌ను ప్రతి నేవా ప్రధాతకూడా తన వినియోగదారులకు అందుబాటులో ఉండేలా చూడాలి.
- ▶ టూప్ అప్ వోచర్ మీద విధించేనిర్యాపాణ ఛార్జ్‌లు అనేది గరిష్ట రిటైర్ ధర 10 శాతం లేదా రూ.3 ఏది తక్కువ అయితే అది విధించాలి.

## పోస్ట్ పెయిడ్ వినియోగదారుల

### సంరక్షకాలు

పోస్ట్ పెయిడ్ వినియోగదారులు బిల్లు యొక్క పోర్ట్ కాపీని ఉచితంగా పొందే హక్కు ఉంది.

నేవా ప్రధాతలు పంపిన బిల్లుల్లో, వినియోగదారులకు అవసరమైన సమాచారాన్ని అందించాలి. దూర ప్రోత్సహికు సంబంధించి ఏడైనా అంశాలవారి బిల్లులను అందించాలని వినియోగదారులు అభ్యర్థించినట్లుయుతే, వాటిని ఉచితంగా అందించాలి.

### సెక్యూరిటీ డిపాజిట్ తిరిగి ఇవ్వడం

నేవల నాణ్యతకు సంబంధించిన నిబంధనల్లో కనెక్టన్ తోలగించిన 60 రోజుల కాలంలోగా సెక్యూరిటీ డిపాజిట్ ను తిరిగి ఇవ్వాలనే ఒక పరామితి ఉన్నది. నిర్మారిత కాలంలోగా సెక్యూరిటీ డిపాజిట్ తిరిగి ఇవ్వనట్లుయుతే, ఆలస్యం జరిగిన కాలానికి సాలీనా 10 శాతం రేటు చోప్పున నేవాప్రదాతలు వారికి వడ్డీచెల్లించాల్సి ఉంటుంది.

## పోస్ట్ పెయిడ్ వినియోగదారుల అరువు పరిమితి

i) ప్రతి పోస్ట్ పెయిడ్ వినియోగదారునికి ఒక అరువు పరిమితి విధించబడుతుంది

మరియు ఇది ముందస్తుగా తెలియ జీయబడుతుంది. నేవలు యాక్సీపేట్ చేసిన ఏడురోజుల్లోగా అరువు పరిమితి తెలియజీయాల్సి ఉంటుంది.

- ii) వాకడం పర్యవసాాలు, ప్రాథమిక అరువు పరిమితి దాటితే వర్తించే చార్జీల వివరాలు, అరువు పరిమితి పెంచుకోగలిగే విధానం అతనికి ముందుగానే తెలపాటి.
- iii) వినియోగం మరియు ఇతర అనువర్తించే చార్జీలు అరువు పరపతి 80 శాతానికి చేరుకున్నట్లుయుతే, వినియోగదారునికి దీనికి సంబంధించిన సమాచారాన్ని అందించాలి.
- iv) సమాచారం అందుకున్న పిదప, పొక్కికంగా లేదా మొత్తంగా అంతర్గత చెల్లింపులు జరవవచ్చు లేదా అరువు పరిమితి దాటకుండా తదుపరి వినియోగాన్ని పరిమితం చేసుకోవచ్చు.
- v) తగినంత సమాచారం అందించినప్పటికీ, వినియోగదారునికి విధించిన అరువు పరిమితి చేరుకోనంత వరకు, అతనికి అందించే నేవల్లో ఎలాంటి అంతరాయం కలిగించరాదు.

vi) ఒకాయ మొత్తం అతని సెక్యూరిటీ డిపాజిట్ మొత్తం కంటే తక్కువగా ఉన్నట్లుయితే, అరువు పరిమితితో సంబంధం లేకుండా వినియోగదారుని నేలవలకు అంతరాయం కలిపించరాదు.

vii) పోస్ట్ ఎయిడ్ వినియోగదారుల కొరకు విధించిన అరువు పరిమితిని నెలవారీ బిల్లులో చేర్చాలి.

## ప్ర ఎయిడ్ మరియు పోస్ట్ ఎయిడ్ వినియోగదారుల ఉమ్మడి సంరక్షకాలు

ఒక సెకను పల్న వ్యవధితో కూడిన టారిఫ్ ప్లాన్

▶ సెల్యూలర్ మొబైల్ సర్వీస్ అందిస్తున్న ప్రతి నేవా ప్రధాత కూడా లోకల్ మరియు దేశీయ దూర ప్రాంత నేవా ప్రధాతలు కాల్పు కొరకు ఒక సెకను పల్న డ్యూరీషన్తో కూడిన కనీసం ఒక ప్రీ ఎయిడ్ మరియు ఒక పోస్ట్ ఎయిడ్ టారిఫ్ ప్లాన్‌ను వినియోగదారులకు అందించాలి. దేశం వెలుపల ముగినే కాల్పుకు ఈ నిబంధన వర్తించదు.

## తప్ప తోవ పట్టించే టైటిల్ ఉన్న టారిఫ్ ప్లాన్లు నివేదం

i) ఆఫర్ చేయబడే, అందించే, మార్పుల్ చేయబడే లేదా ప్రచారం చేయబడే ఏ టారిఫ్ ప్లాన్ కూడా వినియోగదారులను తప్పుతోవ పట్టించే విధంగా ఉండరాదు. ఉదాహరణకు, టారిఫ్ టైటిల్, ఎలాంటి రెంటల్ లేదని సూచిస్తుంది (ఉదా: జిరో రెంటల్), అయితే మరో రూపంలో నెలవారీగా తప్పునిసరి ఫిక్సెడ్ ఛార్జ్లు ఉన్నట్లుయితే ఆ ప్లాన్ తప్పుతోవ పట్టించేదని అర్థం.

ii) ఏదైనా ప్లాన్కు సంబంధించి వినియోగదారుడు తప్పునిసరిగా నెలవారీగా చెల్లించాల్సిన ఫిక్సెడ్ రికరింగ్ ఛార్జ్లకు ఒక ఖాతా కేంద్ర చూపించాలి.

iii) ఏ టారిఫ్ ప్లాన్లో కూడా సివెల్సపి సౌకర్యం కొరకు ఛార్జ్లను టారిఫ్ తప్పునిసరి ఐటమ్‌గా చూపించరాదు. నేవా ప్రధాత విధించే సివెల్సపి ఛార్జ్లను చెల్లించడం, చెల్లించక పోవడం అనేది వినియోగదారుడు ఎంపిక చేసుకోవాలి.

## టారిఫ్ ప్లాన్ల ప్రచురణ

టెలికామ్ వినియోగదారుల అందరూ కూడా, తమ అవసరాలను అత్యుత్తమంగా తీర్చే టారిఫ్ ప్లాన్ ఎంచుకోవడం కొరకు, సర్వీస్ ప్రొప్రైడర్లు అందరూ కూడా తప్పనిసరిగా టారిఫ్ ప్లాన్లను ప్రచురించాలి.

- i) అన్ని టారిఫ్ ప్లాన్లను వినియోగదారు సంరక్షణ కేంద్రాలు, అమృకాలు/చిల్లర అమృకాల దుఱాళాల పాయింటల్సెపాటుగా, నేవా ప్రధాత యొక్క పెబ్సైట్ వద్ద పైతం లభ్యం అయ్యేట్లుగా చేయాలి.
- ii) టారిఫ్ ప్లాన్లో ఏదైనా మార్పు ఉన్నట్లయితే, పెబ్సైట్లోను మరియు వారి కస్టమర్ కీర్ సెంటర్లోనూ నిర్ధిష్ట నమూనాల్లో వాటిని అప్పేడేట్ చేయాలి మరియు అప్పేడేట్ చేయబడ్డ టారిఫ్ ప్లాన్లను రఱ ఫార్మెట్లో జనవరి, ప్రపిల్, జూలై మరియు అక్టోబర్ నెలల 7వ తేదీనాటికి సీల్ మరియు రిటైర్ అప్పుటెట్ పాయింట్లు వద్ద అప్పేడేట్ చేయాలి.
- iii) నేవా ప్రధాత అన్ని టారిఫ్ ప్లాన్లను నిర్ధిష్ట ఫార్మెట్లో కనీసం ఒక ప్రాంతియ భాష మరియు ఒక ఇంగ్లీష్ వార్తాపత్రికలో ఆరు నెలలు మించని వ్యవధిలో ప్రచురించాలి.

## టారిఫ్ ప్రకటనలు

టెలికామ్ టారిఫ్లో పారదర్శకత కొరకు మరియు వినియోగదారుల అవసరాలను అత్యుత్తమంగా తీర్చే ప్లాన్ ఎంచుకోవడం కొరకు, ‘టారిఫ్ ప్రకటనల’పై సర్వీస్ ప్రొప్రైడర్లకు ఆదేశాలు జారీ చేయబడ్డాయి.

- i) నేవా ప్రధాత ద్వారా ప్రచురించబడే ప్రతి ప్రకటన కూడా పారదర్శకంగా ఉండాలి మరియు తప్పుతోవ పట్టించేవిధంగా ఉండరాదు, దాని డిజైన్, కలర్, ఫాంట్స్ట్రిప్, సైజ్, టోన్ మరియు ప్రకటన పరిధి చదివే విధంగాను మరియు వినేచిధంగా ఉండాలి, ఎలాంటి గందరగోళం ఉండరాదు.
- ii) అన్ని టారిఫ్ ప్రకటనలు, వినియోగదారుని నిర్మయాన్ని ప్రభావితం చేయడానికి అవకాశం ఉన్న అన్ని విషయాల సమాచారాన్ని కూడా ఎలాంటి గందరగోళం లేకుండా వెల్లడించాలి.
- iii) టారిఫ్ ప్లాన్కు సంబంధించిన ఏదైనా అదనపు సమాచారాన్ని పొందడం కొరకు, అన్ని టారిఫ్ ప్రకటనల్లో కూడా పెబ్సైట్ చిరునామా మరియు టెలికామ్ నేవా ప్రధాతకస్టమర్ కీర్ నెంబర్ ఉండాలి.

## బ్లాక్ అప్టుట్ రోజులు



ఉచిత/తక్కువ ధరకు/ఎన్సిమ్సెన్స్‌లను నేవా ప్రధాతాలనుమతించని ప్రత్యేక రోజుల్లీ బ్లాక్ అప్టుట్ రోజులుగా వేర్చొంటారు. వినియోగదారుల ప్రయోజనాలను కాపాడటం కొరకు టూర్యు ఈ దిగువ మార్గదర్శకాలను జారీ చేసింది:

i) ఒక క్యాలెండర్ సంవత్సరంలో బ్లాక్ అప్టుట్ రోజుల సంఖ్య ఐదు రోజులకు పరిమితం చేయబడేంది.

ii) నేవా ప్రధాత బ్లాక్ అప్టుట్ రోజులుగా వేర్చొన్న రోజుల సంఖ్యకు ఏదైనా జోడించడం లేదా మార్పు చేయడం చేయరాదు.

iii) అటువంటి నిర్ధిష్ట బ్లాక్ అప్టుట్ రోజుల్లో వర్తించే ఎన్సిమ్సెన్స్/కార్ట్ ఛార్జ్లు వినియోగదారులకు అందించే ప్రౌక్షేభజ్ఞ సూచించబడతాయి.

iv) బ్లాక్ అప్టుట్ రోజుల్లో కార్ట్ లేదా ఎన్సిమ్సెన్స్‌లకు వినియోగదారుడు నమోదు చేసుకున్న టారిఫ్ ప్లాన్‌లోనికి రేట్లు కంటే అధికంగా వసూలు చేయరాదు.

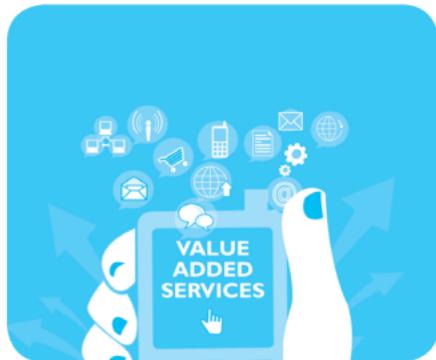
v) బ్లాక్ అప్టుట్ రోజు ప్రారంభానికి 72 గంటల ముందు కాకుండా మరియు 24 గంటల్లోగా, బ్లాక్ అప్టుట్ తేదీ మరియు సందర్భం మరియు అటువంటి బ్లాక్ అప్టుట్ రోజుల్లో కార్ట్ మరియు ఎన్సిమ్సెన్స్‌లకు వర్తించే రేట్లు గురించి, ఎన్సిమ్సెన్స్ ద్వారా సమాచారం అందించాలి.

vi) సంవత్సరం ప్రారంభం కావడానికి ముందు సర్టీస్ ప్రొప్రెడర్లు తమ సంబంధిత పెబ్బెస్టోల్లో క్యాలెండర్ సంవత్సరానికి వర్తించే బ్లాక్ అప్టుట్ రోజుల జాబితాను ప్రదర్శించాలి.

# అధ్యాయం 7

## విలువ ఆధారిత సర్వీసులు

విలువ ఆధారిత సర్వీసులకు యూక్స్ వేషన్ మరియు ఛార్జీల సూచనలు



▶ వినియోగదారుని స్పృష్టమైన అంగీకారం లేకుండా నేవా ప్రదాత రుసుం వసూలు చేసే విలువాధారిత సర్వీసులను అందించరాదు. ఇంతకు ముందు ఉచితంగా అందించే ఏ విలువాధారిత సర్వీసును సైతం, వినియోగదారుని స్పృష్టమైన అంగీకారం లేకుండా రుసుం వసూలు చేసే సేవగా మార్పరాదు.

- ▶ విలువ ఆధారిత సర్వీసుల్ని విడేచిపెట్టడానికి టెలికామ్ శాఖ 155223 (టోల్ ప్రై) ని కామన్ పోర్ట్ కోడ్గా కేటాయించింది.
- ▶ ఈ టోల్ ప్రై పోర్ట్ కోడ్ ద్వారా వివిషన్ నిలిపివేయడానికి సర్వీస్ ప్రొప్రైడర్ల ద్వారా సిఫారసుచేసిన పద్ధతిని పాటించాలి.
- ▶ 24గంటల్లోగా వినియోగదారునిద్వారా పంపబడ్డ ఎన్విమ్వెన్ లేదా ఈమెయిల్ లేదా ఫ్యాక్స్ లేదా రాతపూర్వకంగా వినియోగదారుని ధృవీకరణ లభించిన తరువాత మాత్రమే వివిషన్కు ఛార్జీ చేయాలి. దీనికి ప్రత్యామ్నాయంగా, సమృతి లేకుండా వివిషన్ యూక్స్ వేషన్ నిరోధించడానికి, విభిన్న యూక్స్ వేషన్ విధానాల్లో వినియోగదారుని స్పృష్టమైన సమృతిని పొందడం కౌరకు, తృతీయ పక్క గేట్‌పే ఇమిడి ఉన్న ధృవీకరణ ప్రతీయను సైతం నేవా ప్రదాతలు అమలు చేయవచ్చు.

- ▶ తన సమ్మతి లేకుండా వివిష్ణు యాక్ట్ పేట్ చేయబడిందని 6 గంటల్లోగా (ప్రతిరోజు ఛార్జ్ చేసే వివిష్ణు) మరియు ఇతర వివిష్ణులకు 24 గంటల్లోగా వినియోగదారుడు ఫీర్యాదు చేసినట్లుయితే, వినియోగదారుడి నుంచి ఛార్జ్ చేయబడ్డ మొత్తం వినియోగదారునికి తిరిగి చెల్లించాలి.
- ▶ వినియోగదారుని భాతాలో తగినంత డబ్బు లేనట్లుయితే, వినియోగం యొక్క పునరుద్ధరణకు ఎన్వెమ్వెఎస్ ద్వారా ధృవీకరణను పొందాలి.
- ▶ ప్రివెయిడ్ వినియోగదారుని భాతాలో తగినంత బ్యాలెన్స్ లేనట్లుయితే, అతని సమ్మతి లేకుండా వివిష్ణు ఆటోమేటిక్ కొర్ట్ రిచార్జ్ కాదు మరియు అతను తర్వాత చేసుకోబోయి రిచార్జ్ సొమ్ము నుండి తీసుకోవడం కానీ జరగదు.
- ▶ రెన్యూవర్త గడువు, రెన్యూవర్త ఛార్జ్లు మరియు అటువంటి విలువాధారిత సర్వీసును అన్సట్టెప్లై ప్రైట్ చేయడానికి 24 గంటల ముందుగా నేవా ప్రధాత వినియోగదారునికి అందించాలి.



## విలువ ఆధారిత సర్వీసు ల టీ యాక్ట్ పేప్స్

**155223** (టోల్ ప్రీ) సెంబరుకు డయల్ చేయడం లేదా ఎన్వెమ్వెఎస్ పంపడం ద్వారా మీ వివిష్ణులను మీరు టీ యాక్ట్ పేట్ చేయగలరు.

దిగువ పేర్కొన్న విధంగా వివిష్ణు సహస్రప్రాప్తిను మీరు టీ యాక్ట్ పేట్ చేయగలరు:

### ఎన్వెమ్వెఎస్ ఉపయోగించి:

- ▶ మీ సెంబర్ నుంచి 155223కు “స్టాప్” అనే కీవర్డ్ ను ముసీబ్/టెప్ప్ ను చేయడం.
- ▶ మీ ఫోన్ మీద యాక్ట్ పేట్ చేయబడ్డ వివిష్ణు ప్రైడక్ట్ల జాబితాతో 155223 నుంచి మీకు ఒక రిపైన్ వస్తుంది.

ఉదాహరణకు:

డీ యాక్సిపేట్ చేయడానికి, సర్పీన్ నెంబర్స్ రిపైల్ ఇవ్వండి:

1. కాలర్ టూన్లు
2. క్రికెట్ అలర్ట్లు
3. మ్యాన్ అలర్ట్లు

► డీ యాక్సిపేట్ చేయాలని అనుకుంటున్న సర్పీన్ నెంబర్స్ ఈ సందేశానికి రిపైల్ ఇవ్వండి.

ఉదాహరణకు:

కాలర్ టూన్లను ఆపివేయడానికి, 1ని వొక్కుండి.

క్రికెట్ అలర్ట్లను ఆపివేయడానికి, 2ని వొక్కుండి.

మ్యాన్ అలర్ట్లను ఆపివేయడానికి, 3ని వొక్కుండి.

► సర్పీన్నను డీ యాక్సిపేట్ చేయడానికి తగిన కీని వొక్కుండి.

ఐవిఆర్ ఉపయోగించి:

155223కి కార్ చేసి ప్రస్తుతం మీ ఫోన్‌పై యాక్సిప్టగా ఉన్న సర్పీన్లను వినండి మరియు డీ యాక్సిపేట్ చేయాలని అనుకుంటున్న సర్పీన్నను ఎంచుకోండి.

రండు విధానాలు (ఐవిఆర్/ఎస్‌ఎమ్‌ఎస్) ద్వారా చేయబడ్డ మీ డీ యాక్సిపేషన్ అభ్యర్థనను ధృవీకరిస్తూ మీరు ఒక ఎస్‌ఎమ్‌ఎస్ అందుకుంటారు, తద్వారా మీ సర్పీన్ డీ యాక్సిపేట్ చేయబడిందనీ ఒక ఎస్‌ఎమ్‌ఎస్ అందుకుంటారు.

సిమ్లో కూడా VAS ఎనేబుల్ చేయడానికి సేవా ప్రధాతద్వారా డబుల్ కన్సర్వేషన్‌ను టూర్మ్ తప్పనిసరి చేసింది.

# అధ్యాయం 4

మొబైలప్యోండ్సెట్లో టెలిఫోన్ నెంబర్లు సేవ చేయడం మరియు కార్/ఎన్సిఎస్ కోరకు డయల్ చేసే పద్ధతులు

వినియోగదారులు ల్యాండ్రోష్/మొబైల్ నెంబర్లను తప్పగా డయలింగ్ చేయడం వల్ల చాలా సందర్శాల్లో వారికి వృధాగా ఛార్జ్ అవుతున్నట్లుగా ట్ర్యూమ్ దృష్టికి వచ్చింది. డయలింగ్ ప్రక్రియ మరియు మొబైల్ ప్యోండ్సెట్లో టెలిఫోన్ నెంబర్లు సేవ చేసే విధానం గురించి వినియోగదారులు డయచేసి తెలుసుకోవాలి.

**మీ ప్యోండ్సెట్లో నెంబర్లు సేవ చేయడం:**

(a) మీ మొబైల్ ఫోన్లో సాఫ్ట్‌విక మొబైల్ నెంబర్లను సేవ చేయడం (ఉదాహరణకు నెంబర్ 9812345678):

ఎద్ద వ్యక్తి	వివరాలు
9812345678	అయితే, ఒకవేళ మీరు మీ సేవా ప్రార్థానికి పెలపల ఉన్నట్లుయితే, ప్యోండ్సెట్లోని మీ నెంబర్ల కాంటార్జ్ జాబితా నుంచి మీరు డయల్ చేయలేకపోతారు.
+919812345678	మీరు రోమింగ్లో ఉన్నప్పటికి కూడా మలభంగా ఉపయోగించేదుకు ఈ ఫార్మ్యూట్లో నెంబరును సేవ చేయడం మంచిది. చిట్టాలు: ఇన్ కమింగ్ కార్ట్ విపరాల అధారంగా ఒక నెంబర్ను సేవ చేయాలని మీరు అనుకున్నట్లుయితే, మీరు ఎల్లప్పుడూ ఈ ఫార్మ్యూట్లో సేవ చేయవచ్చు.

శ్రీమతుల వ్యక్తి	వివరాలు
009812345678	కార్ లీదా ఎన్సిఎస్కు అంతర్జాతీయ రేట్లు వర్తించబడతాయి.
+9812345678	కార్ లీదా ఎన్సిఎస్కు అంతర్జాతీయ రేట్లు వర్తించబడతాయి.

**(b) మొబైల్ ఫోన్లో ల్యాండ్లైన్ సెంబర్ నేవ్ చేయడం:**

ఎన్టిడి కోడ్స్ మొబైల్ ఫోన్లో ల్యాండ్లైన్ సెంబర్ ను నేవ్ చేయడం, ఉదా: థీల్స్ సెంబర్ నేవ్ చేయడానికి ముందు '011' తరువాత సెంబరు. ఇదీ సెంబరును ముందు '+9111' జోడించి కూడా నేవ్ చేయవచ్చు.

## డయలింగ్ చిట్టులు

చేయకూడనని

1. లోక్త లేదా మీ సర్పీన్ ప్రాంతానికి వెలుపల ఉన్న ఏదైనా మొబైల్ సెంబర్కు డయల్ చేసేటప్పుడు లేదా ఎన్ఎమ్ఎస్ పంచేటప్పుడు, ముందుగా 00 చేర్చవద్దు, దీని వల్ల కార్ లేదా ఎన్ఎమ్ఎస్కు అంతర్జాతీయ రేట్లు వర్తిస్తాయి. ఉదా. 009812345678.
2. లోక్త లేదా మీ సర్పీన్ ప్రాంతానికి వెలుపల ఉన్న ఏదైనా మొబైల్ సెంబర్కు డయల్ చేసేటప్పుడు లేదా ఎన్ఎమ్ఎస్ పంచేటప్పుడు, ముందుగా '+' చేర్చవద్దు, దీని వల్ల కార్ లేదా ఎన్ఎమ్ఎస్కు అంతర్జాతీయ రేట్లు వర్తిస్తాయి. ఉదా. +9812345678.

చేయదగనని

3. ఏదైనా లోక్త లేదా సర్పీన్ ప్రాంతానికి వెలుపల ఉన్న ఏదైనా మొబైల్ సెంబరును, దానికి ముందు

'+91' చేర్చి మొబైల్ ఫోన్ నుంచి దేశంలోని ఏ ప్రాంతం నుంచి అయినా ఫోన్ చేయవచ్చు. ఉదా: +91-9922345678.

4. ఒక మొబైల్ ఫోన్ నుంచి ఏదైనా లోక్ మొబైల్ సెంబరుకు కార్ లేదా ఎన్ఎమ్ఎస్ చేయడానికి, ముందుగా ఎలాంటి సెంబర్ చేర్చకుండానే మీరు డయల్ చేయవచ్చు.
5. ఒక మొబైల్ ఫోన్ నుంచి మీ సర్పీన్ ప్రాంతానికి వెలుపల ఉన్న ఏదైనా మొబైల్ ఫోన్కు కార్ లేదా ఎన్ఎమ్ఎస్ పంచడానికి, '0' లేదా '+91' జోడించి మొబైల్ సెంబరును మీరు డయల్ చేయవచ్చు. ఉదా: 09922345678 లేదా +919922345678.

6. సెంబర్కు ఎన్టిడి కోడ్ను జోడించడం ద్వారా ల్యాండ్ లైన్ ఫోన్ నుంచి నాన్ లోక్త ల్యాండ్లైన్ సెంబరుకు డయల్ చేయడం, ఉదా: చెప్పైకు వెలుపల నుంచి చెప్పైకు కార్ లేదా చేయడం, టపిఫోన్ సెంబరుకు ముందు 044కు చేర్చాలి.

7. ఇంటర్వెషన్ సెంబర్లను '00' లేదా + తరువాత దేశం కోడ్ మరియు సెంబర్ డయల్ చేయాలి.

# ఆధ్యాత్మికం 9

## వినియోగదారుల అవగాహన మరియు ఆన్వేషన సర్వే పరికరం

టెలికామ్ రంగం అత్యధిక వ్యాధి ఉన్న రంగం. కొత్త వినియోగదారుల్లో అధిక సంఖ్యకులు పట్టణ మరియు గ్రామీణ ప్రాంతాలకు చెందిన వారు. వివిధ టెలికామ్ సంబంధించిన విషయాలవై వారికి పరిమిత అవగాహన ఉంటుంది. అందుకే, దేశంలోని విభిన్న ప్రాంతాల్లో వినియోగదారుల అప్పట రీచ్ కార్బ్రూక్చర్మాలను నిర్వహించడం ద్వారా వినియోగదారులకు అవగాహన కల్పించాలని టూర్మ్ నిశ్చయించింది. టూర్మ్ వేద్ద రిజిస్టర్ చేసుకునే వినియోగదారుల సంస్కలు మరియు ఎన్జిబోల్కు వినియోగదారుల అవగాహన మరియు సామర్థ్య రూపకల్పనకు సంబంధించి టూర్మ్ ప్రాతీయ వర్స్‌పొపులను నిర్వహిస్తుంది. వినియోగదారుల అవగాహన వర్స్‌పోపులు, వినియోగదారుల వెకల్చ్ గూప్‌(సెంజి) మరియు సీపా ప్రాతాతలు వినియోగదారుల అందోళనల గురించి చర్చించడానికి మరియు స్థానిక సమస్యలను అర్థం చేసుకోవడానికి ఒక వీదికను కల్పిస్తుంది.

## ఆన్వేషన సర్వే పరికరం

టెలికామ్ సర్వేన్ ప్రాప్తేడర్ల ద్వారా అందించబడుతున్న నేవలవై వినియోగదారుల అభిప్రాయాలను మదింపు చేయడానికి స్యతంత్ర ఏజెన్సీల ద్వారా టూర్మ్ వినియోగదారుల సంతృప్తి సర్వేలను నిర్వహిస్తుంది, వినియోగదారుల ప్రయోజనాలను దృష్టిలో పెట్టుకొని, టూర్మ్ ద్వారా జారీ చేయబడ్డ వివిధ రకాల నిబంధనలు, మార్కెటర్కాలు మరియు సూచనల అమలు సమర్థతవై కూడా వినియోగదారుల అభిప్రాయాలను నేకరిస్తుంది. ముఖ్యముఫి లేదా టెలిఫోన్ ఇంటర్వ్యూల ద్వారా ఈ సర్వేలు నిర్వహించబడతాయి. ఇంటర్వ్యూల్ మరియు స్క్రోట్ ఫోన్ల వినియోగం పెరగడంతో, టూర్మ్, సెల్యూలర్ సర్వేసులవై వినియోగదారుల అభిప్రాయాన్ని మదింపు

చేయడానికి, ఆండ్రోయిడ్ ఆధారిత ఎబ్ అప్లికేషన్సు సైతం ప్రవేశపెట్టింది. ఎబ్ ఆధారిత వినియోగదారుని సంతృప్తి సర్వే, టూర్మ్ ఎబ్సైట్ వ్వు.ట్రెయింట్ లోని ‘వినియోగదారుని సమాచారం’లో లభ్యం అపుతుంది. అదే విభాగం నుంచి ఆండ్రోయిడ్ అప్లికేషన్సు సైతం డౌన్లోడ్ చేసుకోవచ్చు.

టూర్మ్ ద్వారా రూపొందించబడ్డ సర్వే నాణ్యతా పరామితులకు సంబంధించి వినియోగదారుల అభిప్రాయాలను మదింపు చేసేవిధంగాను మరియు క్లేశ పరిష్కార యంత్రాలనికి సంబంధించిన నిబంధనల సమర్థను మదింపు చేయడానికి, మొబైల్ ఫోన్ నెంబర్ పోర్టబిలిటీ మరియు యుసిసి అమలుకు సంబంధించిన విషయాలను మదింపు చేసేలా సర్వే ప్రశ్నావళి రూపొందించబడుతుంది.

# అనుబంధం 1

ముఖ్యమైన సేవల నాణ్యత ప్రమాణాలు (బేసిక్ మరియు సెల్యూలర్ మొబైల్ సేవలు)

క్రమంఖ్య	సేవల నాణ్యత ప్రమాణాలు	కొండగు
1.	డిమాండ్ రిటిస్ట్రేషన్ చేసిన తరువాత ల్యాండ్లైన్ టెలిఫోన్ కల్పించడం	7 రోజుల్లోగా (సాంస్కృతిక సాధ్యసాధ్యాలను ఒట్టు)
2.	ల్యాండ్లైన్ టెలిఫోన్ కనక్షన్ మార్గదం (బదలాయింపు)	3రోజుల్లోగా 95% ఆశ్చర్యపరచు హోజరు కావడం
3.	ప్రోత్సాల్ లోపాలను సరిచేయడం(ల్యాండ్లైన్)	తదుపరి వనిదినంలోగా కనీసం 85% మరియు 5 రోజుల్లోగా 100%
4.	గ్రామీణ మరియు కొడ ప్రోత్సాల్ లోపాలను సరిచేయడం (ల్యాండ్లైన్)	తదుపరి వనిదినంలోగా కనీసం 75% మరియు 7 రోజుల్లోగా 100%
5.	బిల్లింగ్/ ఛార్జింగ్ ఫీర్చుదుల పరిష్కారం	4 వారాల్లోగా కనీసం 98% మరియు 6 వారాల్లోగా 100%
6.	ఫీర్చుదుల పరిష్కారండ్వై వినియోగదారునికెంట్కు క్రెడిట్/రద్మ/సర్కుబ్యాటు చేసే కాలం	ఫీర్చుదుల పరిష్కారండ్వై బక్కపూరంలోగా
7.	సేవల్లి రద్మ చేయడం/ముగించడం	7 రోజుల్లో
8.	సేవల నిలిపిచేత తరువాత డిపాజిట్ తిరిగి సేల్చించడం	60 రోజుల్లోగా 100%

# అనుబంధం 2

## ముఖ్యమైన సేవల నాణ్యత ప్రమాణాలు (బ్రడ్బ్యాండ్)

క్రమ. నం.	సేవల నాణ్యత ప్రమాణాలు	కొంబడు
1.	సేవల పరికల్పన /యూక్షెప్షన్ సమయం	100% కిసుల్లో <15 రోజుల్లో పు - (సాంకీలిక సాధ్యసాధ్యాలను ఒట్టి)
2.	లోపాల మరమ్మత్తు/పునరుద్ధరణ సమయం	3 రోజుల్లోగా 99%  రిబేట్: 3 రోజుల కంటే ఎక్కువ మరియు 7 రోజుల కంటే తక్కువ కాలం ఏండెంగోలో ఫార్ట్లు కొరకు: కనీస సెలవారీఫార్ట్లో 7 రోజుల మొత్తానికి సమానమైన రిబేట్ లీదా వినియాగ అంపెన్న  రిబేట్: 7 రోజుల కంటే ఎక్కువ మరియు 15 రోజుల కంటే తక్కువ కాలం ఏండెంగోలో ఫార్ట్లు కొరకు: కనీస సెలవారీఫార్ట్లో 15 రోజుల మొత్తానికి సమానమైన రిబేట్ లీదా వినియాగ అంపెన్న  15 రోజుల కంటే ఎక్కువ రోజులు ఏండెంగోలో ఉన్న ఫార్ట్లు కొరకు: కనీస సెలవారీ ఫార్ట్లు మొత్తానికి సమానమైన రిబేట్ లీదా వినియాగ అంపెన్న
3.	బిల్లింగ్ ఫీర్చుదుల పరిపూరం	4 వారాల్లో 100%
4.	సేవల నిరీపించ తరువాత డెపాజిట్ తీరిగి చెల్లించడం	60 రోజుల్లోగా 100%
5.	బ్రడ్బ్యాండ్ కనెక్షన్ ప్రైండ్ (డోనోర్ డైస్ట్రిబ్యూటర్)	షాఫ్ట్ వేర్ సుంపి యూజర్స్కు సద్గైక్రొట్ బ్రడ్బ్యాండ్ కనెక్షన్ ప్రైండ్ 80% కంటే ఎక్కువు చేరుకోవాలి.

## ట్రూమ్ వద్ద రిజిస్టర్ చేసుకున్న వినియోగదారుల వకాల్తా గ్రహపం జాబితా

క్రమ. సంఖ్య	కన్నెయిమర్ ఆర్గానిజేషన్ పేరు మరియు చిరునామా	సంప్రదించు వ్యక్తి / మొబైల్ నెంబర్ మరియు ఈ మెయిల్ చిరునామా
1	ఇస్లామపూర్ రామకృష్ణపల్లి రూరల్ ఎలీచర్ సౌషైటీ రామకృష్ణపూర్ పి.వో మరియు పి.ఎన్ ఇస్లామపూర్ జిల్లా ఉత్తమ్ దింజాపూర్ (పశ్చిమబెంగార్)	శ్రీ. అబ్దుల్ అలీమ్ పర్మేజ్, సెక్రెటరీ 03526-257723 (టెలిఫోన్) 09434458614 irrwsngo@gmail.com
2	ఉపభోక్తా మార్గదర్శన్ సమితి “ఉమాన్” రాజీవ్ గాంధీ ఉపభోక్తా భవన్, 12 మరియు 12 సెక్టర్ దగర, చౌపాసీ హసింగ్ రోడ్స్, జోఫ్ఫ్రెస్చార్ (రాజస్థాన్)	శ్రీ. లియాఫాత్ అలీ, సెక్రెటరీ 0291-2701515, 0291-2701888 (ఫోన్) liyakat_ali9@yahoo.co.in
3	పిప్పల్ యాత్రన్ ఇన్ డెవలప్ మెంట్ (పెయిండ్), పోస్ట్ బాస్ సెంబర్. 127, ఎన్వి యూనివరిటీ, తిరుపతి (ఆంధ్రప్రదేశ్)	శ్రీ. పి. గంగాదరం, ప్రైసిడెంట్ 09441557447, paidngo7@gmail.com paid_ngos@yahoo.co.in
4	సొసైటీ ఫర్ ఎడ్యూకేషన్, రిసెర్చ్ & విలీజ్ ఎన్సిపార్ మెంట్ (సర్టీ), సిరుపాక్కం - పి.వో 606123, తూత్తుకుడి (తాలూకా.) కడలూరు - జిల్లా (తమిళనాడు)	శ్రీ. ఆర్.ఎన్ సెంథిల్ కుమార్, ఎస్. సెక్రెటరీ 04143-248575, 09443828169 serve_2005@yahoo.co.in
5	వినియోగదారుల సేవా సొసైటీ 593, 24వ క్రూస్ బనశంకరి స్టేట్-2, బెంగళూరు. (కర్ణాటక)	శ్రీ. ఆర్.ఎన్ గురు, సెక్రెటరీ 080-26713616 (టెలిఫోన్) 09845683220 ccsbng@gmail.com

6	సమర్పిత్, సెంటర్ ఫర్ ప్రైవేట్ ఎలివీషన్ అండ్ ప్రాయిట్ రీసెర్చ్, 37. గీతాంజలి ఎన్క్లీ, రింగ్ రోడ్ నెంబరు.2, బిలాస్ పూర్ (ఛత్రీస్ గడ్) - 495001	డాక్టర్. సందీప్ శర్మ ప్రైసిడింట్ 07752-402731, 09893428881 samarpitch@gmail.com
7	వినియోగదారుల ఆవాహనలో ఆసక్తి ఉన్న స్వచ్ఛంధ సంస్ ( వాయస్ ) వో- 45, బేసమెంట్, లజ్జపత్ర నగర్ -2, స్వాధీలీ-110014	శ్రీ,ఆపీమ్ సన్యాల్, సివోవో మరియు సెక్రటరీ 011-47331000, 47331025 011-29849081 ((ఫ్యాక్స్)) coo@consumer-voice.org
8	సంరక్షన్ 101, ఆప్టీ మహావ్ అపార్ట్మెంట్ బోరింగ్ రోడ్ పాట్నా (బీపోర్)	శ్రీ. జ.క భగత్, మీనేజింగ్ ట్రస్ట్ 0612-2534134 (టెలిఫోన్) 09431496489 sanrakshan_goal@yahoo.co.in
9	భరత్ జ్యోతి 46, డైమండ్ డైరీ, కథిర్ మార్కెట్‌కో (యు.పి)	శ్రీ. విజయ్ ఆచార్య, ఫొండర్ ప్రైసిడింట్ 0522-3254455, 0522-2237899 (ఫ్యాక్స్) 09415028127 bharat.jyoti@yahoo.co.in
10	ఎమాచల్ ఉపభక్త్ సంరక్షన్ పరిషత్ (రిజిస్టర్డ్), వర్క్ కాంఫెక్షన్ 1వ అంతస్థ, ఎన్పెచ్-22, షాంగీ, సిమ్లా (హిమాచల్ ప్రదేశ్)	శ్రీ. శివ్ దత్తా భరద్వాజ్, అద్యాత్ముడు 0177-2661284 (టెలిఫోన్) 09418458760 hpupsml@gmail.com
11	సీఎస్ సెంటర్ ఫర్ పూర్ణమ్ న్ సెటిల్ మెంట్ అండ్ ఎన్సియాన్ మెంట్ (ఎన్సిపెచ్ఎస్ కో) వర్క్ కాంఫెక్షన్, 1వ అంతస్థ, ఎన్పెచ్- 22, సాంగీ, సిమ్లా (హిమాచల్ ప్రదేశ్)	డాక్టర్. ఎ.క. గుప్తా, డైరక్టర్ జనరల్, 07552465306/2463731 /4277074 nchsebpl@gmail.com

12	ఉపభక్త్ సంరక్షన్ మరియు కల్యాణ్ సమితి, ఉపభక్త్ భవన్, 119/354, దర్జన్ పూర్య, గుంటూరు, నెంబర్ 5, కానూర్ (యు.పి)	శ్రీ. పద్మ మోహన్ మిశ్ర, సెక్రెటరీ 0512-2217840, 09450156430 consumertalk9@rediffmail.com
13	స్టాపెటీ ఫర్ సోపర్ ట్రూస్ప్స్ఫర్మేషన్ (ఎస్ఎస్టి) డోర్ నెంబర్ 46/162, బుధవారంవీట కర్నూలు (ఎ.పి)	శ్రీ. వి అంజనీయులు, డైరక్టర్ 08518-255050, 08008663861 sstanjan@gmail.com
14	కన్స్యూమర్ గ్రిడెన్స్ స్టాపెటీ ఆఫ్ ఇండియా, బ్లక్ జె, అజాద్ మైదాన్, కామూ ఆసుపత్రి, ఎదురుగా, మహాపొలికా రోడ్డు, ముంబై	డాక్టర్. ఎమ్.ఎస్ కామత్, గౌరవ కార్బ్రూడర్స్ 022-22621612, 022-22659715 (F) cgsibom@gmail.com
15	ఫోర్డ్ ట్రుస్ట్, కారైకుడి కుడిల్, మారుతాంగుడి సిరపయ్యల్ ఫోన్స్, కారైకుడి (తమిళనాడు)	శ్రీ.సి. పోర్ట అలగరాసన్, ప్రాజెక్ట్ డైరక్టర్ 04577-264334, 09788979901 fordtrustindia@yahoo.co.in
16	రాజ్కోట్ శహర్ జిల్లా గ్రహక్ సురక్షా మండల్, 329, పాపట్బాయ్ సొరాతా భవన్, నదర్ బజార్, రాజ్కోట్ (గుజరాత్)	శ్రీమతి రాంబెన్ మానవీ, అధ్యక్షుడు 0281-2471122/3041329 09426201611 mavaniramb@sancharnet.in
17	ఉమన్ యాక్షన్ గ్రూప్(డబ్యూఎచీ) గంగవల్లి(పోస్ట్) ఆతూరు తాలూకా, నేలం జిల్లా పిన్ 636105 (తమిళనాడు)	శ్రీమతి జి.మోహన్, సెక్రెటరీ 04282-232852, 04282-232219 (ఫోన్) 09442770987 swagsk_sk@yahoo.co.in
18	గ్రామ వికాస్ పరిషద్, రంగాలూ పోస్ట్ జమ్మర్పూర్, వయా కథియా టోర్ జిల్లా. నాగాన్-782427 (ఆసోమ్)	శ్రీ. సిరాజుద్దీన్ అహ్మద్, ప్రధాన కార్బ్రూడర్స్ 0367-2231164 (టెలిఫోన్) 09435060538 sirajuddin60538@gmail.com

19	రాష్ట్ర య సమదేశీయ వికాస్ సంస్థన్ 89-C రాజ్ భవన్, శాత్ బోపా రోడ్డు, ముజఫర్ నగర్ (యు.పి) -251315	శ్రీమతి. పూనమ్ శర్మ, ప్రైసిడెంట్ 09319758110 rsvsmngo@rediffmail.com
20	శ్రీమిక్ వర్క్ మరియు నిర్వహించర్ వర్క్ వికాస్ సమతి గ్రామం మరియు పోస్ట్ పటువర్క్ కొటుక్ బ్లక్ బిల్లీరాజ్ గంజ్ తపాసిల్ సాంగ్రీ, అజమ్మపుడ్ (యు.పి)	శ్రీ. ఇంద్రాదేవ్ రాయ్, సెక్టటరీ 09450823837 sramikvarg@yahoo.co.in
21	ఇండియన్ ఇనీస్టిట్యూట్ ఆఫ్ టెక్నాలజీ మరియు ఎంటర్ప్రైన్జ్యపర్ డెవలప్ మెంట్ (ఐఐటి ఈడి), ఐఐపిఆర్ కాంపనీ, మంగళ ట్రైడర్స్ దగ్గర, శక్తి చౌక్, బిట్జోర్ (యు.పి)	డాక్టర్. ఆర్.డి.ఉప్పున్ని ప్రైసిడెంట్/ డైరక్టర్ 01342-265992, 09412118240 iited_mngo@rediffmail.com
22	కన్స్యూమర్ కో ఆర్డినేషన్ కౌన్సిల్ (సిసిసి) ఎ- 20- 21, (ఎవ్సటిఎస్ బిల్డింగ్), ఇనీస్టిట్యూషన్స్ ఏరియా, సెక్టర్ - 62, నోయిడా	శ్రీ. ఎన్.సి.శర్మ, డైరక్టర్ 0120-4235448 0120-2404273 (ఫోన్) ccc.secretriat@gmail.com
23	మిజోరమ్ కన్స్యూమర్ యూనియన్ పెడ్కొర్పుర్స్ ఐజ్యూట్, లాలట్ ఛాంబర్, తుఱుకుయాల్ ‘ఎస్’ టంపుల్ స్క్వెర్ ఐజ్యూట్-796001	డాక్టర్. చౌంగ్ సైల్స్, జనరల్ సెక్టటరీ 0389-2311514, 09862419156 mizoconsumer@yahoo.com
24	ఫెడరేషన్ ఆఫ్ కన్స్యూమర్ అసోసియేషన్స్, పశ్చిమ బెంగాల్, 39, షైక్స్పీయర్ సరాసీ, 7వ అంతస్థ, రూమ్ నెంబర్. 701, కోల్కతా (పశ్చిమ బెంగాల్)	శ్రీమతి మాలా బెనర్జీ, ప్రైసిడెంట్ 033-22805927 (టెలిఫోన్) fcawb@cal2.vsnl.net.in
25	సాపైటీ ఫర్ కన్స్యూమర్ అండ్ ఇస్టిస్ట్రుషన్ (రిజిస్టర్డ్) 118, 2వ అంతస్థ, డిడెంప్లెంట్ -1, స్వీ రాజీందర్ నగర్, స్వాధీని	డాక్టర్. జి. ఎస్. సుదీర్ఘ, ప్రైసిడెంట్ 011-45082832, 011-28744789 (ఫోన్) 09911110385 scipindia@yahoo.com

26	ఓడెనొ కనుస్యమర్స్ అసోసియేషన్, దెభజ్యోతి ఉపబ్లక్ట్ కల్యాణ్ భవన్, బిశ్వంత్ లైన్ కటక్, ఓడెనొ-753002	శ్రీ. అరుణ్ కుమార్ సాహు సహాయ కార్యదర్శి 0671-2368644 knj1345@gmail.com
27	ఎటిజెన్ కనుస్యమర్ అండ్ సివిక్ యాక్సెస్ గుర్వా, 9/5, అవ వీధి, పర్మాభ నగర్ చెన్నై-600020	శ్రీమతి. ఎన్. సరోజా, కో ఆర్టిసెటర్ 044-24460387, 044-24914358 (ఫోన్) helpdesk@cag.org.in
28	కనుస్యమర్ అసోసియేషన్ 7, ఎఫ్.ఎఫ్ కరుణ సదన్, సెక్టర్. 11-బి చండీఘాట్	శ్రీ. ఆర్.క. కవ్లామ్, షైర్కున్ 0172-2245170, 09814173342 cfc_chd@yahoo.co.in
29	రూరల్ ఆర్గానిజేషన్ ఫర్ సోపర్ అండ్ ఎడ్యుకేషన్ ట్రస్ట్ (రోజ్ ట్రస్ట్), 15-జి, 2వ అంతస్థి, భాస్కరనార్ బిలింగ్, టి. పాలీ రోడ్డు, జయిన్కోడమ్-621802. అరియలూరు జిల్లా (తమిళనాడు)	శ్రీ. జాన్.క. తిరునావస్మరసు, మేనెజింగ్ డైరక్టర్ 04331-250251, 09489545361 rosetrust2007@gmail.com
30	మారుతీ సేవా సమితి, 173/12, అశోక్ నగర్. ఎన్. మాయా మిత్రున్ బందర్, ఉదయపూర్ (రాజస్థాన్) -313001	శ్రీ. పి.క. జవహర్, ప్రసిడంట్ 0294-2419333, 09414168532 marutisewasamiti@yahoo.com
31	హర్యానా టెక్నికల్ అసోసియేషన్. ఇంటి. నం. 3542, అర్పన్ ఎస్టేట్, జింద్ (హర్యానా)-126102	శ్రీ. రాహుల్ పూనియా, అధ్యక్షుడు 08930432777, 09813363001 htaharyana@gmail.com
32	మహిళా కల్యాణ్ సమితి డోరీ, సౌఖ్య కాలనీ, దోర్పి డేస్పెన్సరీ దగ్గర బోస్టన్ డోరీ, జిల్లా బోకార్చో (జార్ఫు) - 825102	డాక్టర్. శ్యామ్ కుస్వర్ భార్తీ, జనరల్ సెక్రటరీ 0654-9222117, 09955509286 mksdbharti@rediffmail.com

33	వసుంధర సీవార్ట్ పామాజిక్ సంసదన్ మరియు వికాస్ సీవా సమితి పోస్ట్ - నావాడ్, నావాడ్ తాలూకా నిలంగా లాతూరు జిల్లా(మహారాష్ట్ర)-413521	శ్రీ. దిలీప వెంకట్రావ్ పాటిల్, సెక్రెటరీ 09422179776 vasu_usa@rediffmail.com
34	కన్స్యూమర్ ప్రైటెక్చన్ అసోసియేషన్, విశ్వకర్మ నగర్, హిమ్ముత్ నగర్ జిల్లా సబర్కాంత-383001 (గుజరాత్)	డాక్టర్, కశ్యపనాథ్ ప్రైసిడెంట్ 02772-240636, 09413118426 knath21@yahoo.co.in
35	కన్స్యూమర్ యూనిటీ మరియు ట్రస్ట్ స్టాషన్టీ, ఫె-217, భాస్కర్ మార్కెట్, బానీ పార్క్, జైపూర్-302016 (రాజస్థాన్)	శ్రీ. జార్జ్. చెరయాన్, డైరక్టర్ 0141-5133259, 2282823, 2282482 0141-4015395 (ఝార్ఖ్) cart@cuts.org
36	కన్స్యూమర్ అసోసియేషన్ హోటల్ సూర్యా సిటీ సుందేవాన్ రోడ్, సుల్తాన్పుర్, పాలక్కాడ్ - 678001 (కీరళ)	శ్రీ. సురేంద్రన్ పి.ఎ. జనరల్ సెక్రెటరీ 9446059952, 0491-2569952 (F) surendranpdca@gmail.com
37	సిటిజన్ అవార్నెన్ గ్రూప్ #2812/38-C చండీఘాట్	శ్రీ. సురేంద్ర వర్మ, షైర్కున్ 0172-4007412, 09417008805 citizenawareness@yahoo.com
38	నవజీవన్ స్టాషన్టీ 19, శర్మ కాలనీ, 22- గోడాన్, జైపూర్-302019 (Raj)	శ్రీ. రాజేంద్ర శర్మ, ప్రైసిడెంట్ 0141-6450323, 0141-4061405 (F) 09928689941 info.navjeevan@gmail.com
39	దీపాలయ 556, డాక్టర్. ఎ.కె. పాల్ రోడ్ కోల్కతా -700034 (పশ్చిమ బెంగాల్)	శ్రీ. ప్రణామ్ కుమార్ ఫూడ్, సెక్రెటరీ 09903278064, 09038467832 deepalaya_wb Ngo@yahoo.co.in

40	మానవ కల్యాణ్ స్టోర్చీ. మహాద్రీ చేప్రియన్, బి -24 బర్యాన్ జిల్లా బిట్టంపోర్ వెలు.ఎపి) - 246701	శ్రీ. షహనాజ్ పుస్తిన్, మీనేజర్ 09837061925, 08057559824 manavkalyansociety@gmail.com
41	కన్స్యూమర్ గైడెన్స్ స్టోర్చీ, 57-14-16, 2వ లైన్, నూళ్ పోస్టల్ కాలనీ, చర్చి రోడ్డు, వటమట, విజయవాడ - 520010 (ఎపి)	సిపాచ.దివాకర్ బాబు, సెక్రెటరీ 0866-2495324, 09440390370 consumerssociety@yahoo.com
42	కన్స్యూమర్ రిసర్వ్, ఎడ్యూకేషన్, యాక్సెస్, ట్రైనింగ్ మరియు ఎన్పవర్మంట్, 2/84, మేలచత్రం వీధి, పరమకుడి, రామనాథపురం జిల్లా, తమిళనాడు, పిఎస్: 623707	ప్రాఫెసర్. డాక్టర్. పి. దుర్గ సింగం, షైర్కున్ 04369-220954 (టెలిఫోన్) 09443381816 createdurai@gmail.com
ట్రూయ్ వద్ద రిజిస్టర్ చేసుకున్న కన్స్యూమర్ ఎడ్యూక్షన్ గుర్తులతో వ్యవహారించే నోడ్ల్ అఫీసర్		
నోడ్ల్ అఫీసర్		టెలిఫోన్ & ఫోక్స్ సెంబర్ & ఈ మెయిల్
జాయింట్ ఎడ్డొబర్ (సిఎ) టెలికామ్ రెగ్యులేటర్ అభారిటీ ఆఫ్ ఇండియా మహానగర్ దూర సంచార భవన (పాత మింట్ రోడ్డు) నూళ్ లీస్ - 110002		011-23664555 011-23213036 (ఫోక్స్) jaca@trai.gov.in

## టెలికాం వినియోగదారుల కరదీపిక్

ట్రూయ్ ఎబ్సెప్ట్‌లో ఈ దిగువ భాషల్లో లభ్యం అవుతుంది:

[www.trai.gov.in/content/mpci.aspx](http://www.trai.gov.in/content/mpci.aspx)

- |              |            |            |
|--------------|------------|------------|
| 1. హండీ      | 5. వంజాబీ  | 9. కన్నడం  |
| 2. అస్ట్రోమీ | 6. గుజరాతీ | 10. తమిళం  |
| 3. బెంగాలీ   | 7. మరాఠీ   | 11. తెలుగు |
| 4. ఒరియా     | 8. మలయాళం  |            |

## విషయాల అస్థేకరణ

వినియోగదారులకు సమాచారం, అవగాహన మరియు సాయం అందించడం కొరకు ఈ కరదీపిక ప్రమరించబడింది. ఇందులోని విషయం సాధారణ స్వభావం కలిగినది, ఇది టెలికమ్యూనికిప్సన్ టూరిఫ్ ఉత్తర్వులు, మార్గదర్శకాలు, నిబంధనల గురించి క్లౌడ్‌కోరించబడింది. టెలికమ్యూనికిప్సన్ టూరిఫ్ ఉత్తర్వులు, మార్గదర్శకాలు, నిబంధనల పూర్తి పాఠం, ట్రూయ్ ఎబ్సెప్ట్ [www.trai.gov.in](http://www.trai.gov.in)లో లభ్యం అవుతుంది. ఏదైనా చట్టపరమైన చర్యలకు ఉపక్రమించడానికి ముందు వినియోగదారులు, నియమిత కాలానుసారంగా సవరించబడ్డ ట్రూయ్ యూట్, 1997 (1997 యొక్క 24), భారతీయ గజిట్ మరియు ట్రూయ్ ఎబ్సెప్ట్ లో ప్రమరించబడే టెలికమ్యూనికిప్సన్ టూరిఫ్ ఉత్తర్వులు, మార్గదర్శకాలు, నిబంధనలు మరియు వాటి సవరణలను చూడాలి. ఈ కరదీపికలో వీరోన్‌బడ్డ ఏదైనా సమాచారం వినియోగించడం ఫలితంగా కలిగే ఏదైనా నష్టం, ఖర్చులకు, ఇబ్బందులకు, ఈ కరదీపికలోని లోపాలకు, పొరపాట్లకు పరిమితులకు ఎటువంటి పరిస్థితుల్లోను ట్రూయ్ బాధ్యత వహించదు.





# TRAI

భారత టెలికం నియంత్రణ ప్రధికార సంస్థ  
(IS/ISO 9001:2008 Certified)

మహానగర్ దూరసంచార్ భవన  
జవహర్లాల్ నెహుర్ మార్క్, న్యూడిలీ -110 002  
ఎబ్సైట్: [www.trai.gov.in](http://www.trai.gov.in)