

उपभोक्ता संपर्क कार्यक्रम

Consumer Outreach Programme

भारतीय दूरसंचार
विनियामक प्राधिकरण

Telecom Regulatory
Authority of India

ट्राई के कार्य

TRAI - Functions

कार्य:

प्राधिकरण का मिशन यह सुनिश्चित करना है कि

- उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा की जाती है और साथ में दूरसंचार, प्रसारण और केबल सेवाओं के विकास के लिए दशाओं का पोषण एक ऐसे तरीके से और एक ऐसी गति से करना जो भारत को उभरते वैश्विक सूचना समाज में एक प्रमुख भूमिका निभाने के लिए सक्षम करेगा।

Functions:

The Authority's mission is to ensure that

- the interests of consumers are protected and at the same time to nurture conditions for growth of telecommunications, broadcasting and cable services in a manner and at a pace which will enable India to play a leading role in the emerging global information society.

ट्राई के कार्य

कार्य:

इन उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए

- प्राधिकरण समय समय पर विनियमों, निर्देशों, आदेशों या दिशानिर्देशों को जारी करता है जिनका ध्यानकेन्द्र उपभोक्ता को पर्याप्त विकल्प, शुल्कों और उच्च गुणवत्ता की सेवा उपलब्ध कराना है।

TRAI - Functions

Functions:

For achieving these objectives

- Authority issues from time to time regulations, directions, orders or guidelines with focus on providing consumer with adequate choice, tariffs and high quality of service.

एक नया कनेक्शन प्राप्त करना

- उपभोक्ता आवश्यक दस्तावेजों (चित्र, पहचान का प्रमाण और पते का प्रमाण) को जमा करने के बाद किसी बिक्री आउटलेट या एजेंटों के माध्यम से एक कनेक्शन ले सकते हैं
- किसी नेटवर्क में नामांकन के समय पर, उपभोक्ता को एक प्रारम्भ करने की किट (एसयूके) प्रदान की जाएगी

Acquiring a New Connection

- Consumers can take a connection through the sales outlet or agents after submitting necessary documents (Photograph, Proof of Identity and Proof Of Address)
- At the time of enrolment into a network the consumer will be provided with a start up kit

Start-up Kit



वाउचर

- ट्राई ने चार प्रकार के वाउचरों का मानकीकरण किया है।
 - प्लान वाउचर : किसी टैरिफ योजना में नामांकन के लिए
 - टॉप अप वाउचर : केवल मौद्रिक मूल्य की पेशकश करता है
 - विशेष शुल्क वाउचर : शुल्क के लाभों की पेशकश करता है
 - कॉम्बो वाउचर : मौद्रिक मूल्य और शुल्क के लाभों की पेशकश करता है

Vouchers

- TRAI has standardized four types of vouchers.
 - Plan Voucher : To enrol into a tariff plan
 - Top Up Voucher : Offers only Monetary Value
 - Special Tariff Voucher : Offers Tariff benefits
 - Combo Voucher : Offers Monetary value & Tariff benefits

वाउचर

- प्रीपेड कनेक्शन के मामले में सिम को सक्रिय करने पर, उपभोक्ताओं को उनके खाते में धन जोड़ने के लिए टॉप अप वाउचर या कॉम्बो वाउचर खरीदना पड़ता है और वे एक विशेष शुल्क वाउचर को **खरीद करके** किसी भी मॉड के लिए शुल्क को बदल सकते हैं। साथ ही वे एक प्लान वाउचर को खरीद करके शुल्क योजना को बदल सकते हैं।
- प्रीपेड सेवाओं की पेशकश करने वाले सभी सेवा प्रदाताओं को कम से कम रु.10/- के टॉप अप वाउचर की पेशकश करनी चाहिए।

Vouchers

- Upon activation of SIM in case of prepaid connection, the consumers have to buy Top Up Voucher or Combo Voucher to add money to their account and they can change the tariff for any item by **purchasing** a Special Tariff Voucher. Also they can change the tariff plan by purchasing a Plan Voucher.
- All service providers offering prepaid services should at least offer top up voucher of Rs.10/-.

उपभोक्ताओं के लिए जानकारी

वाउचर के सक्रिय करने पर: उपभोक्ता एसएमएस के माध्यम से निम्न के बारे में सक्रिय किए गए वाउचर के प्रकार के अनुसार जानकारी प्राप्त करेंगे

- ली गई राशि
- वैधता
- शुल्क के विवरण और
- लाभ जो वाउचर के लिए विशिष्ट हैं

Information to consumers

On activation of the voucher : Consumer will receive details through SMS according to the type of voucher activated about

- Amount charged
- Validity
- Details of tariff and
- Benefits specific to the vouchers

उपभोक्ताओं के लिए जानकारी

उपयोग की जानकारी: हर कॉल / आँकड़ों के उपयोग के हर सत्र के बाद / वीएएस सक्रिय करने के बाद: उपभोक्ता एसएमएस या यूएसएसडी के माध्यम से निम्न के बारे में जानकारी प्राप्त करेंगे

- अवधि
- कटौती किए गए शुल्क और
- खाते में शेषराशि

Information to consumers

Usage Information :
After every call / every session of data usage/
after VAS activation :
consumer will receive details through SMS or USSD about

- Duration
- Charges deducted and
- Balance in account

उपभोक्ता के खाते के बारे में जानकारी

निम्न के बारे में
जानकारी प्राप्त करने
के लिए एक **टोल फ्री
कोड** उपलब्ध है

- चुनी गई शुल्क योजना
- खाते में उपलब्ध शेषराशि
- उस मोबाइल नम्बर पर सक्रिय की गई मूल्य वर्धित सेवाएँ

Information about the account of the consumer

A **toll-free code** is available
for obtaining information
about

- Tariff plan opted
- Balance available in the account
- Value Added Services activated on his/her number

Past Usage details in respect of pre-paid mobile connections



- प्रीपेड उपभोक्ता पिछले 6 महीने की किसी भी अवधि के लिए सेवा प्रदाताओं से कॉलों, एसएमएस, पीआरएस, आँकड़ों और वीएएस सेवाओं के लिए मदानुसार उपयोग को प्राप्त कर सकते हैं।
- Prepaid consumers can get itemized usage for calls, SMS, PRS, data and VAS services from the service providers for any period of the past 6 months.

Complaint Redressal

Establishment of Complaint Centre



COMPLAINT CENTRE

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

- शिकायत / कॉल सेंटर से सम्पर्क करें। दूरभाष संख्याएँ निःशुल्क हैं।
- प्राप्त करें - विशिष्ट डॉकेट संख्या
- **ग्राहक के लिए एसएमएस जानकारी**
- डॉकेट संख्या, पंजीकरण की तारीख और समय, समाधान के लिए और कार्रवाई पूरी होने की भी संभावित समय सीमा।
- शिकायत के समाधान के बाद, उपभोक्ता को एक और एसएमएस के माध्यम से सूचित किया जाएगा।
- Approach the Complaint / Call Centre . The numbers are toll-free.
- Obtain - unique docket number
- **SMS information to customer** - docket number, date and time of registration, the probable time limit for resolution and also completion of action.
- After resolution of the complaint, the consumer will be informed through another SMS.

शिकायत का समाधान

- उपभोक्ता सेवा प्रदाता द्वारा की स्थापित की गई एक "वेब आधारित शिकायत निगरानी प्रणाली" के माध्यम से अपनी शिकायत की स्थिति की निगरानी कर सकते हैं।
- उपभोक्ता – www.tccms.gov.in पोर्टल पर जा सकते हैं - जो "उपभोक्ता देखभाल संख्या", "सामान्य जानकारी संख्या", शिकायत केंद्र और सेवा प्रदाता के अपीलीय प्राधिकरण के संपर्क विवरणों को ढूँढने की सुविधा देते हैं।

Complaint Resolution

- The consumers can monitor the status of their complaint through a “web based complaint monitoring system” established by the service provider.
- The consumers can visit the portal – www.tccms.gov.in - which facilitates locating the “Consumer Care Number”, “General Information Number”, contact details of the complaint centre and Appellate Authority of the service provider.

अपीलीय प्राधिकरण

- यदि उपभोक्ता समाधान से संतुष्ट नहीं है तो वह सेवा प्रदाता के अपीलीय प्राधिकरण से संपर्क कर सकता है। ऐसी अपीलों का निपटान 39 दिनों के भीतर करना ही होगा।

Appellate Authority

- If the consumer is not satisfied with the resolution he can approach the appellate authority of the service provider. Such appeals will have to be disposed of within 39 days.

अपीलीय प्राधिकरण

- विवरण प्रारम्भ करने की किट, सेवा प्रदाता की वेबसाइट और उनकी बिक्री दुकानों पर उपलब्ध हैं
- किसी अपील को दायर करने के लिए कोई शुल्क नहीं
- उपभोक्ता ई-मेल या फ़ैक्स या डाक के माध्यम से या स्वयं जा कर या कॉल सेंटर के माध्यम से किसी अपील को दायर कर सकता है

Appellate Authority

- Details are available in the Start-up Kit, website of the Service Provider and their sales outlets
- No fee for filing an Appeal
- Consumer may file an Appeal through e-mail or fax or post or in person or through call centre

कॉल सेंटर के लिए मानक

मानकों को निम्न के लिए परिभाषित किया गया है

- कॉल सेंटर की पहुँच-योग्यता (मानक $\geq 95\%$) और
- ऑपरेटरों द्वारा 90 सेकंड के भीतर उत्तर दी गई कॉलों (आवाज से आवाज) का प्रतिशत (मानक $\geq 95\%$)

Benchmarks for call centre

Benchmarks have been defined for

- Accessibility of call centre (benchmark $\geq 95\%$) and
- Percentage of calls answered by the operators (voice to voice) within 90 seconds (benchmark $\geq 95\%$)

कॉल सेंटर के लिए मानक

- ट्राई विनियम ग्राहक सेवा के किसी अधिकारी से बात करने के लिए मेनू के स्तर (तृतीय स्तर) को निर्धारित करते हैं।
- ट्राई ऑपरेटरों के प्रदर्शन की बारीकी से निगरानी कर रही है और उनके प्रदर्शन की लेखापरीक्षा करती है।
- मानक को पूरा नहीं करने पर वित्तीय हतोत्साहन।

Benchmarks for call centre

- TRAI Regulations prescribe the level of the menu (third level) for talking to a customer care executive.
- TRAI is closely monitoring performance of operators and audits their performance.
- Financial disincentives for not meeting benchmark.



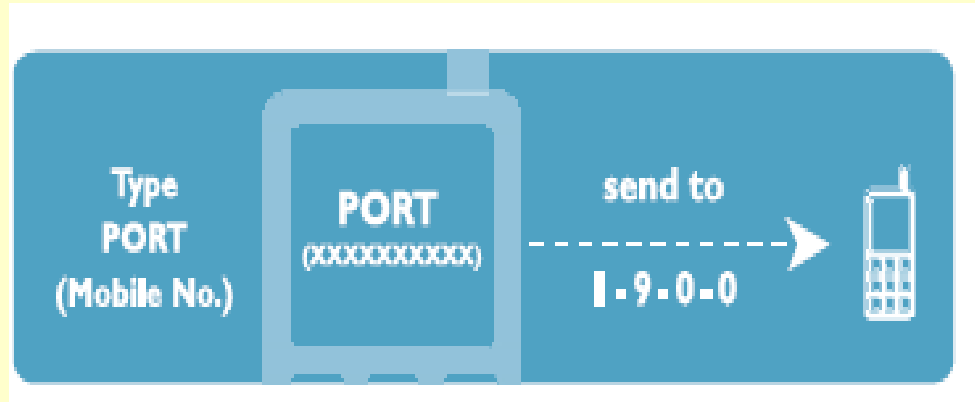
मोबाइल संख्या पोर्टेबिलिटी

Mobile Number Portability

- मोबाइल उपभोक्ता एक सेवा प्रदाता से उसी क्षेत्र के भीतर किसी और सेवा प्रदाता में स्थानांतरित कर सकते हैं और मोबाइल संख्या पोर्टेबिलिटी (एमएनपी) द्वारा विद्यमान मोबाइल नंबर को बनाए रख सकते हैं।
- पोस्टपेड उपभोक्ताओं के लिए, बकाया बिल राशि को 10/- रुपये से कम होना चाहिए
- प्रीपेड उपभोक्ता के लिए, पोर्टिंग के समय पर टॉक टाइम की शेष राशि, यदि कोई हो, समाप्त हो जाएगी।
- The mobile consumer can move from one service provider to another service provider within the same area retaining the existing number by Mobile Number Portability (MNP).
- For Postpaid consumers, outstanding Bill should be less than Rs 10/-
- For Pre-paid consumer, the balance amount of talk time, if any, at the time of porting will lapse.

मोबाइल संख्या पोर्टबिलिटी

Mobile Number Portability



(जिस मोबाइल संख्या को आप पोर्ट करना चाहते हैं) उससे **PORT XXXXXXXXXXXX** को 1900 को एसएमएस करें
एसएमएस भेज करके अद्वितीय पोर्टिंग कोड (यूपीसी) प्राप्त करें
(जहाँ XXXXXXXXXXXX 10 अंकों की मोबाइल संख्या है)

Obtain Unique Porting Code (UPC) by sending SMS (from the mobile number you want to port) **PORT XXXXXXXXXXXX** to 1900

(Where XXXXXXXXXXXX is the 10 digit mobile number)



- पूरी तरह से अवरुद्ध श्रेणी- सभी वाणिज्यिक कॉलों / एसएमएस को ब्लॉक करने के लिए
- आंशिक रूप से अवरुद्ध श्रेणी- चुनी गई वरीयताओं में से एक या अधिक से एसएमएस को छोड़कर, सभी वाणिज्यिक कॉलों / एसएमएस को ब्लॉक करने के लिए

- **Fully Blocked Category-** To block all commercial Calls/SMS
- **Partially Blocked Category-** To block all commercial Calls/SMS except SMS from one of the opted preferences



अवांछित वाणिज्यिक संचार

- पूरी तरह से अवरुद्ध श्रेणी-
START<space>0 को 1909 को एसएमएस करें
- आंशिक रूप से अवरुद्ध श्रेणी-
उदाहरण: केवल बैंकिंग संबंधित जानकारी प्राप्त करने के लिए,
START<space>1 को 1909 को एसएमएस करें
- 1. बैंकिंग, बीमा, वित्तीय उत्पाद और क्रेडिट कार्ड
- 2. अचल सम्पत्ति 3. शिक्षा 4. स्वास्थ्य
- 5. उपभोक्ता वस्तुएँ और वाहन
- 6. संचार, प्रसारण, मनोरंजन और आईटी
- 7. पर्यटन
- पंजीकृत टेलीमार्केटिंग करने वालों द्वारा की गई आवाज कॉलों के लिए, 140 से प्रारम्भ होने वाली अलग संख्या श्रृंखला।

Unsolicited Commercial Communications

- Fully Blocked Category-
SMS START<space>0 to 1909
- Partially Blocked Category-
Ex: for receiving only banking related information, SMS
START<space>1 to 1909
- 1. Banking, Insurance, Financial Products & Credit Card
- 2. Real Estate 3. Education 4. Health
- 5. Consumer goods and Automobiles
- 6. Communication, Broadcasting, Entertainment and IT
- 7. Tourism
- Separate numbering series starting with 140, for voice calls made by registered telemarketers.



यूसीसी शिकायतों का पंजीकरण

UCC Complaints Registration

यदि कोई ग्राहक पंजीकरण के 7 दिन के बाद भी यूसीसी प्राप्त करता है, तो वह अपने सेवा प्रदाता के पास एक शिकायत दर्ज कर सकता है –

- ऐसे यूसीसी की प्राप्ति के 3 दिन के भीतर
- 1909 डायल करके या एसएमएस अग्रेषित करके

If a customer receives UCC even after 7 days of registration, he can register a complaint with his service provider –

- within 3 days of receipt of such UCC
- by dialing or forwarding the SMS to 1909

यूसीसी शिकायतों का पंजीकरण

UCC Complaints Registration

“UCC,XXXXXXXX,DD/MM/YY”

जहां XXXXXXXXXX - एसएमएस की टेलीफोन संख्या या हेडर है, जहां से यूसीसी प्राप्त हुआ था।

• शिकायत को एक विशिष्ट शिकायत संख्या को एसएमएस के माध्यम से भेजकर दर्ज और स्वीकार किया जाएगा।

• की गई कार्रवाई को 7 दिन के भीतर सूचित किया जाएगा।

“UCC, XXXXXXXXXX,DD/MM/YY”

Where XXXXXXXXXX - is the telephone number or header of the SMS, from which UCC was received.

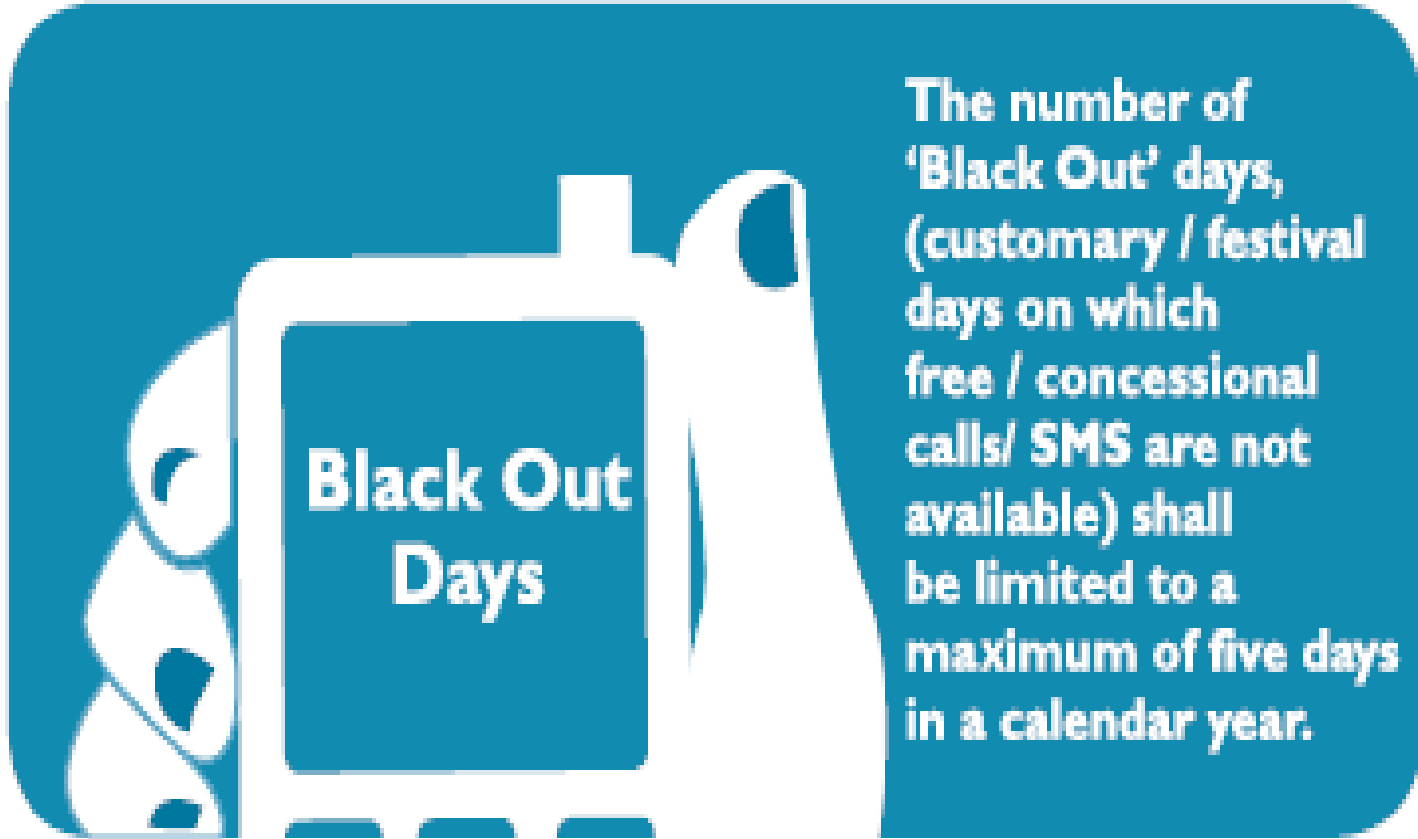
• The complaint will be registered & acknowledged by sending a unique complaint number through SMS.

• Action taken will be informed within 7 days.

- टेलीमार्केटिंग एसएमएस/ कॉलों को किसी 10 अंकों की संख्या से नहीं किया जा सकता है।
- किसी दस अंकों की संख्या से किसी वैध यूसीसी शिकायत के मामले में, उपभोक्ता (घुसपैठिए) के नंबर को बंद कर दिया जाएगा, काली सूची पंजिका में अपलोड किया जाएगा और अगले दो साल के लिए उसे किन्हीं भी दूरसंचार संसाधनों को प्रदान नहीं किया जाएगा।
- Telemarketing SMS/Calls cannot be made from a 10 digit number.
- In case of a valid UCC complaint from a ten digit number, the subscriber (intruder) will be disconnected, uploaded in blacklist register and no telecom resources will be provided to him for the next two years.

- जिस संस्था के लिए टेलीमार्केटिंग की गई थी, उसके सभी दूरसंचार संसाधनों को तीसरे ऐसे उल्लंघन के बाद सभी सेवा प्रदाताओं द्वारा सेवा देना बंद कर दिया जाएगा।
- जिस सेवा प्रदाता ने अपने नेटवर्क पर वैध यूसीसी को किया था उस पर भी उपयुक्त वित्तीय हतोत्साहन लगाया जाएगा।
- उपभोक्ता कितने भी एसएमएस भेज सकते हैं, परन्तु प्रति दिन 100 के बाद सभी एसएमएस पर प्रति एसएमएस कम से कम 50 पैसे का शुल्क लिया जाएगा।
- All telecom resources of the entity for whom the telemarketing was carried out, will be disconnected across all service providers after third such violation.
- The service provider who had carried the valid UCC over his network will also be imposed suitable financial disincentive.
- Consumers can send any number of SMS, but all SMS after 100 per day will be charged at least 50 paisa per SMS.

Black Out Days



एक साल में 5 से अधिक ब्लैक आउट दिन नहीं होंगे।

There shall not be more than 5 black out days in a year.

- कॉल या एसएमएसों के लिए प्रभार उपभोक्ता द्वारा पंजीकृत की गई शुल्क योजना में निर्धारित दर से अधिक नहीं होंगे।
- उपभोक्ताओं को हर ब्लैक आउट दिन के प्रारम्भ से पहले सूचित किया जाएगा। (ब्लैक आउट दिन की तारीख/ अवसर सहित)।
- ब्लैक आउट दिनों की सूची को सेवा प्रदाताओं की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा।
- Charges for calls or SMSs shall not exceed the rate prescribed in the tariff plan enrolled by the consumer.
- Consumers shall be intimated prior to start of every blackout day. (including the date/ occasion of the blackout day).
- The list of blackout days shall be displayed on the website of service providers.

मूल्य वर्धित सेवाएँ

Value Added Service

- वीएस सेवाओं को केवल उपभोक्ता द्वारा 2सरी पुष्टि के बाद सक्रिय किया जाएगा।
- नवीकरण की नियत तारीख से 3 दिन पहले - नियत तारीख, नवीकरण के लिए शुल्कों को एसएमएस के माध्यम से सूचित किया जाना है।
- उपभोक्ता किन्हीं भी मूल्य वर्धित सेवाओं को किसी भी समय टोल फ्री संख्या 155223 के माध्यम से निष्क्रिय कर सकते हैं (कॉल या एसएमएस से)।
- गलत वीएस सक्रियण के मामले में, इसे 24 घंटे (1 माह की सेवा के लिए) या 6 घंटे (1 दिवसीय सेवा के लिए) के भीतर निष्क्रिय किया जा सकता है, और ली गई राशि को वापस कर दिया जाएगा।
- VAS services will be activated only after the 2nd confirmation by the consumer.
- 3 days before the due date of renewal- the due date, charges for renewal to be informed through SMS.
- The consumer can deactivate any value added services at any time through the toll-free number 155223 (by call or SMS).
- In case of wrong VAS activation, it can be deactivated within 24 hrs. (for 1 month service) or 6 hrs. (for 1 day service), and the amount charged will be refunded.

उपभोक्ताओं के लिए सुरक्षा उपाय

Safeguards to consumers

- किसी वाउचर में प्रोसेसिंग शुल्क एमआरपी के 10% से अधिक नहीं होगा व अधिकतम 3/- रु होगा।
- एक बार पेशकश की गई कोई शुल्क योजना कम से कम छह महीने के लिए वैध होगी। (प्रीपेड और पोस्टपेड दोनों के लिए)
- उपभोक्ता किसी भी शुल्क के बिना एक योजना से किसी दूसरी योजना में जाने के लिए स्वतंत्र हैं।
- The processing fee in a voucher will not be more than 10% of MRP, subject to a maximum of Rs.3/-.
- A tariff plan once offered shall be valid for minimum six months. (both for prepaid and post paid)
- Consumers are free to migrate from one plan to another plan without any charge.

शुल्क और बिलिंग

Tariff & Billing

- ऑपरेटरों को सभी शुल्क योजनाओं को प्रकाशित करना है - ग्राहक देखभाल केन्द्र, खुदरा दुकानों पर और ऑपरेटरों की वेबसाइट पर।
- शुल्क योजनाओं का सेवा प्रदाता की वेबसाइट पर नियमित अद्यतन।
- शुल्क योजनाओं का छह महीने में कम से कम एक बार अखबारों में प्रकाशन।
- बिलिंग शिकायतों का समधान चार सप्ताह के भीतर किया जाना चाहिए।
- बिलिंग शिकायतों की लेखा परीक्षा मीटरिंग और बिलिंग लेखापरीक्षक के द्वारा नमूना आधार पर की जाती है।
- Operators to publish all tariff plans - at the Customer Care Centres, retail outlets and on the website of the operators.
- Regular updation of tariff plans in the service provider's website.
- Publication of tariff plans in newspapers at least once in six months.
- Billing complaints should be resolved within four weeks.
- Billing complaints are audited by the metering and billing auditor on sample basis.

- सेवा प्रदाताओं को रोमिंग सदस्यों के लिए विशेष योजना की पेशकश करनी ही होगी- नियत शुल्कों के भुगतान के एवज में आंशिक मुफ्त रोमिंग और पूर्ण मुफ्त रोमिंग।
- आंशिक रोमिंग के मामले में, इनकमिंग 75 पैसे (अधिकतम) होगी और आउटगोइंग होम रेट के समान होगी।
- पूर्ण रोमिंग के मामले में, इनकमिंग निःशुल्क होगी और आउटगोइंग होम रेट के समान होगी।
- रोमिंग के दौरान, कोई व्यक्ति एसटीवी और कॉम्बो वाउचरों के माध्यम से अनुकूलित शुल्कों को ले सकता है।
- The service providers will have to offer special plans for roaming subscribers- Partial free roaming and Full free roaming in lieu of payment of fixed charges.
- In case of partial roaming, incoming will be 75p (max) and outgoing will be same as home rate.
- In case of full roaming, incoming will be free and outgoing will be same as the home rate.
- During roaming, one can have customized tariffs through STVs and combo vouchers.

जो बातें सबको पता होनी चाहिए

Things one should know

- +91 के अलावा पहले लगी किसी संख्या से आई मिसड कॉलों को वापस कॉल मत करें।
- एसएमएस के माध्यम से समय-समय पर इस संबंध में ग्राहकों को सलाह देने का निर्देश सेवा प्रदाताओं को दिया गया है।
- सेवा प्रदाताओं को समन्वयन करना है और संदिग्ध संख्या श्रृंखला को अवरुद्ध करना है। ट्राई ने इस संबंध में ऑपरेटरों को भी सलाह दी है।
- सेवा प्रदाताओं को उपभोक्ताओं को आँकड़ों की योजनाओं में "उचित उपयोग नीति" को स्पष्ट रूप से संप्रेषित करना है अर्थात, आश्वासन दी गई गति पर उपयोग की सीमा।
- Not to respond to missed calls with numbers having prefix other than +91.
- Service providers have been instructed to periodically advice the customers in this regard through SMS.
- Service providers have to coordinate and block suspected number series. TRAI have also advised operators in this regard.
- Service providers to clearly convey to the consumers in data plans, "Fair Usage Policy" i.e. the usage limit at assured speed.

जो बातें सबको पता होनी चाहिए

- उपयोग न होने के 90 दिन बाद भी किसी प्रीपेड कनेक्शन का कोई निष्क्रियकरण नहीं, यदि उपलब्ध शेष राशि 20 रुपए से अधिक है (उपयोग न होने के लिए प्रति माह 20 रुपये की कटौती)। [पोस्टपेड के मामले में हर तीन महीने के लिए 150 रुपये का भुगतान करके]
- सेवाओं की समाप्ति के लिए अनुरोधों को 7 दिनों की समय सीमा के भीतर पूरा किया जाएगा।

Things one should know

- No deactivation of a prepaid connection, even after 90 days of non-usage, if balance available is more than Rs. 20. (deduction of Rs 20 per month for non usage).[in case of postpaid by paying Rs 150 for every three months]
- Requests for termination of services shall be completed within a time limit of 7 days.



जो बातें सबको पता होनी चाहिए

Things one should know

- ग्राहक द्वारा किए गए बंद करने के लिए अनुरोध की 7 दिन की अवधि से परे, ग्राहकों से कोई किराया या किन्हीं भी अन्य शुल्कों को जमा नहीं किया जाना है।
- पोस्टपेड उपभोक्ताओं के मामले में, क्रेडिट सीमा के 80% पर पहुंचने पर उपभोक्ता को सूचित किया जाना चाहिए।
- No rental or any other charges to be collected from Customers beyond the period of 7 days of request for closure made by the customer.
- In case of postpaid consumers, the consumer should be informed upon reaching 80% of the credit limit.

जो बातें सबको पता होनी चाहिए

- 1 सितंबर 2013 से, केवल 1.6 डब्ल्यू/किलोग्राम के एसएआर मान वाले मोबाइल हैंडसेटों का आयात या उत्पादन किया जा सकता है।
- एसएआर मान की जानकारी को मोबाइल हैंडसेटों पर प्रदर्शित किया जाना चाहिए।
- सेवा प्रदाताओं द्वारा पेशकश की गई आँकड़े सेवाओं के मामले में, पेशकश की गई शुल्क योजनाओं को, शहरों और कस्बों के साथ-साथ, सेवा प्रदाता की वेबसाइट पर प्रकाशित किया जाएगा।

Things one should know

- From 1st Sept. 2013, only mobile handsets with SAR value of 1.6 W/kg could be imported or manufactured.
- SAR value information should be displayed on the mobile handsets.
- In case of data services offered by service providers, the tariff plans offered along with the cities and towns shall be published in the website of service provider.

जो बातें सबको पता होनी चाहिए

- उपभोक्ता की प्रतिक्रिया को ट्राई को समन्वय और मुखर करने के लिए और उपभोक्ता शिक्षा में सहायता के लिए, ट्राई ने 42 उपभोक्ता वकालत समूहों का पंजीकरण किया है।
- ट्राई ने देश भर में पिछले वित्त वर्ष में 128 तथा इस वर्ष अभी तक 44 स्थानों पर इसी तरह के ग्राहक संपर्क कार्यक्रमों को आयोजित किया है।

Things one should know

- To co-ordinate and articulate consumer feedback to TRAI and to assist in consumer education , TRAI has registered 42 consumer advocacy groups.
- TRAI has conducted similar Consumer Outreach Programmes at 128 places across the country in the last Financial year and 44 during this year.

मोबाइल टावर संस्थापनाओं के लिए धोखाधड़ी की गतिविधियाँ

- यह ट्राई के ध्यान में लाया गया है कि कुछ कंपनियाँ / संस्थाएँ / एकल व्यक्ति जनता के सदस्यों से मोबाइल टावरों की संस्थापना के लिए उनके परिसरों को लीज करने के लिए सरकारी कर के रूप में उनके व्यक्तिगत / कंपनियों के खाते में धन जमा करने के लिए धोखे से कह रहे हैं।
- ये कंपनियाँ / संस्थाएँ / एकल व्यक्ति, धन जमा करने के बाद बाद में मिलते नहीं हैं। ये कंपनियाँ टावर की संस्थापना के लिए संचार और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय द्वारा कथित रूप से जारी किए गए नकली 'अनापत्ति प्रमाणपत्रों / अनुमतियों' को भी जारी कर रहे हैं।

Fraudulent Activities for Mobile tower installations

- It has been brought to the notice of TRAI that some companies / agencies / individuals are fraudulently asking members of public to deposit money in their personal / companies account as Government Tax for leasing their premises for installation of mobile towers.
- These companies / agencies / individuals, later become unreachable after collection of money. These companies are also issuing fake 'No Objection Certificates / Permissions' for the Installation of Tower purportedly issued by Ministry of Communications and Information Technology.

Fraudulent Activities for Mobile tower installations

मोबाइल टावर संस्थापनाओं के लिए धोखाधड़ी की गतिविधियाँ

- यह सूचित किया जाता है कि भारतीय दूरसंचार नियामक प्राधिकरण (ट्राई) मोबाइल टावरों की संस्थापना के लिए परिसर को लीज करने पर किसी भी कर / शुल्कों की लेवी में या इस प्रयोजन के लिए किसी भी 'अनापत्ति प्रमाण पत्रों' को जारी करने के लिए, न तो प्रत्यक्ष न ही परोक्ष रूप से किसी भी रूप में सम्मिलित नहीं है।
- जनता को ऐसी कंपनियों / संस्थाओं / एकल व्यक्तियों के साथ सौदा नहीं करने की सलाह दी जाती है।
- प्रभावित व्यक्ति मामले को विधि प्रवर्तन संस्थाओं के साथ उठा सकते हैं।
- It is informed that Telecom Regulatory Authority of India (TRAI) is neither directly nor indirectly involved in any manner, in levy of any tax / fees on leasing of premises for installation of mobile towers or for issuing any 'No Objection Certificates' for the purpose.
- Public are advised not to deal with such companies / agencies / individuals.
- Affected persons may take up the matter with the law enforcing agencies.

भारत में ब्रॉडकास्टिंग सेवाएं

केबल टीवी सेवाएं

एनालॉग और डिजिटल

डीटीएच सेवा

टेरिस्ट्रियल सेवा (सरकारी ब्रॉडकास्टर)

एनालॉग और डिजिटल (डीटीटी व डीवीबी-एच)

आईपीटीवी सेवा

एचआईटीएस ऑपरेशन

रेडियो सेवाएं

एफएम रेडियो ब्रॉडकास्टिंग

एएम व एसडब्ल्यू रेडियो सेवा
(सरकारी ब्रॉडकास्टर)

सामुदायिक रेडियो सेवा

Broadcasting services in India

Cable TV services

Analogue and digital

DTH Service

Terrestrial Service (Public
Broadcaster)

Analog and Digital (DTT & DVB-H)

IPTV Service

HITS operation

Radio services

FM Radio broadcasting

AM and SW radio service (Public
Broadcaster)

Community Radio service

केबल टीवी नेटवर्कों का डिजिटलीकरण

- केबल टीवी का डिजिटलीकरण एक चरणबद्ध तरीके से, चार चरणों में लागू किया जाना है।
- डिजिटल केबल टीवी प्रणाली (डीएएस) को परिवर्तन 31.12.2016 तक पूरा हो जाएगा।

Digitization of Cable TV networks

- The digitization of cable TV is to be implemented in a phased manner, in four phases.
- There will be complete transition to Digital Cable TV Systems (DAS) by 31.12.2016.

केबल टीवी नेटवर्कों का डिजिटलीकरण

Digitization of Cable TV networks

- 4 मेट्रो शहरों और 38 अन्य प्रमुख शहरों को कवर करने वाले पहले दो चरण जिनमें 2.2 करोड़ से अधिक एसटीबी लगाये गये हैं। तीसरे चरण (सभी शहरी क्षेत्र) के कार्यान्वयन का कार्य प्रगति पर है।
- इस तरह का डिजिटलीकरण टीवी चैनलों की एक बड़ी संख्या को प्रदान कर सकता है जिनका देखने का अनुभव सुधरा हुआ होगा। ब्रॉडबैंड सहित विभिन्न मूल्य वर्धित सेवाओं को भी उपभोक्ताओं को उपलब्ध कराया जा सकता है।
- First two phases covering 4 metro cities and 38 other major cities wherein more than 2.2 Crore STBs have been deployed. Implementation of the third phase (all urban areas) is in progress.
- Such digitization can provide a large no. of TV channels, with improved viewing experiences. Various value added services including broadband could also be provided to the consumers.

केबल टीवी नेटवर्कों का डिजिटलीकरण

- डीएएस क्षेत्रों में, उपभोक्ता एसटीबी को किराये पर लेने, किराये पर खरीदने या एकमुश्त खरीद पर लेने का विकल्प चुन सकते हैं।
- उपभोक्ताओं को डिजिटल टीवी कनेक्शन लेते समय सीएएफ (उपभोक्ता अधिग्रहण प्रपत्र) को भरना चाहिए। सीएएफ के साथ-साथ, केबल ऑपरेटर उसके नेटवर्क पर उपलब्ध चैनलों और प्रत्येक चैनल के लिए खुदरा मूल्य और साथ ही ग्राहकों को पेशकश किए गए विभिन्न पैकेजों के विवरण प्रदान करेगा।

Digitization of Cable TV networks

- In DAS areas, consumers can opt to take STBs on rental, hire purchase or on outright purchase.
- Consumers must fill up the CAF (Consumer Acquisition Form) at the time of taking the Digital TV connection. Along with CAF, the Cable operator will provide details of channels available on his network and the retail price for each channel as well as various packages offered to the customers.

मासिक सदस्यता

Monthly subscription

डीएस क्षेत्रों के अलावा सभी सुलभ सिस्टमों के लिए

सब्सक्राइबर द्वारा चुने गए चैनलों/बुकेज़ के लिए ऑपरेटर न्यूनतम मासिक सब्सक्रिप्शन निर्धारित कर सकता है जो प्रति सब्सक्राइबर रू.150/- से अधिक नहीं होगा।

डीएस क्षेत्रों के लिए

I- यदि सब्सक्राइबर बुनियादी सेवा टियर के बदले बीएसटी या एफटीए को चुनता है तो ऑपरेटर न्यूनतम मासिक सब्सक्रिप्शन निर्धारित कर सकता है जो प्रति सब्सक्राइबर रू.100/- से अधिक नहीं होगा।

II- यदि सब्सक्राइबर, एफटीए चैनलों के साथ या उनके बिना एक या अधिक पे-चैनलों का चयन करता है – ऑपरेटर न्यूनतम मासिक सब्सक्रिप्शन निर्धारित कर सकता है जो प्रति सब्सक्राइबर रू.150/- से अधिक नहीं होगा।

For all addressable systems except DAS Areas

The operator can prescribe a minimum monthly subscription not exceeding Rs. 150/- per subscriber for channels/bouquets chosen by the subscriber.

For DAS Areas

I- if the subscriber opts for BST or FTA lieu of the basic service tier the operator can prescribe minimum monthly subscription not exceeding Rs. 100/- per subscriber.

II- if the subscriber opts for one or more pay channels, with or without FTA channels- the operator can prescribe minimum monthly subscription not exceeding Rs. 150/- per subscriber.



सदस्यता शुल्कों में वृद्धि के विरुद्ध संरक्षण (डीटीएच और डीएएस ग्राहकों के लिए लागू)

Protection against increase in subscription charges (Applicable for DTH and DAS subscribers)

- उपभोक्ता इस तरह के पैकेज के लिए सदस्य के नामांकन की तारीख से 6 महीने की एक अवधि के लिए सदस्यता पैकेज के लिए शुल्क में किसी भी वृद्धि से संरक्षित है।
- कोई ऑपरेटर सदस्यता की वैधता की अवधि के दौरान, किसी ग्राहक के लिए पैकेज शुल्क में वृद्धि नहीं कर सकता है जिसने अग्रिम में पैकेज शुल्क का भुगतान किया है (या ऑपरेटर की पेशकश के अनुसार किशतों में भुगतान किया है)।
- Consumer is protected from any increase in charges for the subscription package for a period of 6 months from the date of enrolment of the subscriber for such package.
- An operator cannot increase the package charge for a subscriber who has paid the package charges in advance (or has paid in installments as per the offer of the operator), during the period of validity of subscription.



सदस्यता शुल्कों में वृद्धि के विरुद्ध संरक्षण (डीटीएच और डीएएस ग्राहकों के लिए लागू)

- यदि किसी उपभोक्ता द्वारा सदस्यता लिए गए सदस्यता पैकेज में सम्मिलित किया गया कोई चैनल बाद में ऑपरेटर के प्लेटफॉर्म पर अनुपलब्ध हो जाता है, तो:
 - ऑपरेटर को शुल्कों को कम करना है (एक आनुपातिक आधार पर, चैनल की ए-ला-कार्टे दर के बराबर राशि से)
 - ऑपरेटर, सदस्य की सहमति के साथ, किसी वैकल्पिक चैनल की पेशकश कर सकता है।

Protection against increase in subscription charges (Applicable for DTH and DAS subscribers)

- If a channel included in the subscription package subscribed by a consumer subsequently becomes unavailable on the platform of the operator, then:
 - the operator is to reduce the charges (on a proportionate basis, by an amount equal to the a-la-carte rate of the channel)
 - The operator may, with the consent of the subscriber, offer an alternate channel.

ब्योरे Particulars	वायरलेस (मिलियन में) Wireless (in Millions)	वायरलाइन (मिलियन में) Wireline (in Millions)	कुल वायरलेस + वायरलाइन (मिलियन में) Total Wireless + Wireline (in Millions)
शहरी उपभोक्ता Urban Subscribers	544.69	21.91	566.60
ग्रामीण उपभोक्ता Rural Subscribers	379.63	5.61	385.25
कुल उपभोक्ता Total Subscribers	924.32	27.52	951.84
कुल टेलीसघनता Overall Teledensity	74.16	2.21	76.36
शहरी टेलीसघनता Urban Teledensity	141.84	5.71	147.54
ग्रामीण टेलीसघनता Rural Teledensity	44.02	0.65	44.67



Broadcasting sector in India -A snapshot

Subscribers/ households

Total Households	270 m
Total TV Households	169 m
Cable TV Households	99 m
DTH subscribers(active)	38.23 m
IPTV Subscribers	0.5 m

Service providers

Number of Broadcasters	243
Number of MSOs	6000
Number of Cable operators	60000
Number of DTH operators	7

Channels

Number of registered TV channels	798
Number of Pay channels	186
Number of teleports	90
Number of Pvt. FM stations	242
Number of operational community Radio stations	170

धन्यवाद

Thank You