**भारत के राजपत्र असाधारण, भाग-III, खंड4**

**में प्रकाशनार्थ**

**भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण**

**अधिसूचना**

**नई दिल्ली, 23 दिसंबर, 2024**

संख्या आरजी-13/1/(1)/2023-एडीवी-फईए-I – भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 11 की उपधारा (1) के खंड (ख) के उपखंड (i) और (v) के साथ पठित धारा 36 के अंतर्गत प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण, दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012 (2012 का 2) में संशोधन करने हेतु निम्नलिखित विनियम बनाता है, अर्थात:-

**दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण (बारहवां संशोधन) विनियम, 2024**

**(2024 का 08)**

1. (1) इन विनियमों को दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण (बारहवां संशोधन) विनियम, 2024 कहा जाएगा;

(2) ये आधिकारिक राजपत्र में उनके प्रकाशन की तारीख से तीस दिनों के बाद लागू होंगे।

अतुल कुमार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS
सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

2. दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012 (2012 का 2) (इसमें इसके पश्चात "मूल विनियम" कहा जाएगा) के विनियम 2 में, खंड (सीए) में, "नब्बे दिन" शब्दों के स्थान पर "तीन सौ पैंसठ दिन" शब्द प्रतिस्थापित किए जाएंगे।

3. मूल विनियम के विनियम 4 में, उप-विनियम (2) में;

(क) खंड (क) में, उप-खंड (iv) हटा दिया जाएगा;

(ख) खंड (ख) में, उप-खंड (v) हटा दिया जाएगा;

(ग) खंड (ग) में;

(i) उप-खण्ड (iii) में, "नब्बे दिन" शब्दों के स्थान पर, "तीन सौ पैंसठ दिन" शब्द प्रतिस्थापित किए जाएंगे;

(ii) उप-खण्ड (iii) में, तीसरे परन्तुक के पश्चात् निम्नलिखित परन्तुक अंतःस्थापित किया जाएगा, अर्थात् -

"बशर्ते यह भी प्रावधान है कि सेवा प्रदाता विशेष रूप से वॉयस और एसएमएस के लिए कम से कम एक विशेष टैरिफ वाउचर प्रदान करेगा जिसकी वैधता अवधि तीन सौ पैंसठ दिनों से अधिक नहीं होगी।"

(iii) उप-खण्ड (vi) हटा दिया जाएगा;

(घ) खंड (घ) में, उपखंड (v) हटा दिया जाएगा।

4. मूल विनियमों के विनियम 5 को हटा दिया जाएगा।

अतुल चौधरी 23/12/24

**(अतुल कुमार चौधरी)**

**सचिव, भादूविप्रा**

अतुल कुमार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS
सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

**टिप्पणी 1.-** मूल विनियम (दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012), दिनांक 06 जनवरी, 2012, अधिसूचना संख्या 308-5/2011-क्यूओएस के माध्यम से दिनांक 06 जनवरी, 2012 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित हुआ था।

**टिप्पणी** 2. - मूल विनियम (दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012), को अधिसूचना संख्या 308-5/2011-क्यूओएस द्वारा संशोधित किया गया तथा दिनांक 11 जनवरी, 2012 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित किया गया।

**टिप्पणी**.3. - मूल विनियम(दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012) को अधिसूचना संख्या 308-5/2011-क्यूओएस द्वारा संशोधित किया गया तथा दिनांक 21 फरवरी, 2012 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4, में प्रकाशित किया गया।

**टिप्पणी**.4. - मूल विनियम(दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012) को अधिसूचना संख्या 308-5/2011-क्यूओएस द्वारा संशोधित किया गया तथा दिनांक 07 मार्च, 2012 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4, में प्रकाशित किया गया।

**टिप्पणी**.5. - मूल विनियम(दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012) को अधिसूचना संख्या 308-5/2011-क्यूओएस द्वारा संशोधित किया गया तथा दिनांक 22 अक्टूबर, 2012 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित किया गया।

**टिप्पणी**.6. - मूल विनियम(दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012) को अधिसूचना संख्या 308-5/2011-क्यूओएस द्वारा संशोधित किया गया तथा दिनांक 27 नवंबर, 2012 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित किया गया।

**टिप्पणी**.7. - मूल विनियम(दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012) को अधिसूचना संख्या 308-5/2011-क्यूओएस द्वारा संशोधित किया गया तथा दिनांक 21 फरवरी, 2013 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित किया गया।

**टिप्पणी** 8. - मूल विनियम (दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012) को अधिसूचना संख्या 308-3/2012-क्यूओएस द्वारा संशोधित किया गया तथा दिनांक 3 दिसंबर, 2013 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित किया गया।

**टिप्पणी**.9. - मूल विनियम (दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012) को अधिसूचना संख्या 308-1/2015-क्यूओएस द्वारा संशोधित किया गया तथा दिनांक 7 अगस्त, 2015 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित किया गया।

**टिप्पणी**.10. - मूल विनियम (दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012) को अधिसूचना संख्या 301-23/2015-एफ एंड ईए द्वारा संशोधित किया गया तथा दिनांक 16 अक्टूबर, 2015 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित किया गया।

अतुल कुमार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS
सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New

**टिप्पणी**.11. - मूल विनियम(दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012) को अधिसूचना संख्या 301-7(2)/2015-एफ एंड ईए द्वारा संशोधित किया गया तथा दिनांक 19 अगस्त, 2016 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित किया गया।

**टिप्पणी**.12.- मूल विनियम(दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012) को अधिसूचना संख्या 301-20/2020-एफ एंड ईए द्वारा संशोधित किया गया तथा दिनांक 30 सितंबर, 2020 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित किया गया।

**टिप्पणी**.13 - व्याख्यात्मक ज्ञापन दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण (बारहवां संशोधन) विनियम, 2024 (8 का 2024) के उद्देश्यों और कारणों की व्याख्या करता है।

अतुल कुमार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS
सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

## व्याख्यात्मक ज्ञापन

**क. प्रस्तावना और पृष्ठभूमि:**

1. प्राधिकरण ने सितंबर 2022 से नवंबर 2022 के बीच दूरसंचार सेवाओं के टैरिफ और संबंधित मुद्दों के संबंध में एक उपभोक्ता सर्वेक्षण आयोजित किया था, जिसका उद्देश्य यह समझना था कि :
    - वास्तव में टैरिफ के विकास पर उपभोक्ताओं के विचार।
    - टैरिफ आदेश में शामिल उपभोक्ता संरक्षण विनियमों की प्रभावशीलता।
    - टैरिफ ऑफ़र के प्रकाशन में दूरसंचार सेवा प्रदाता (टीएसपी) द्वारा दिए गए विज्ञापन में पारदर्शिता ढांचे की प्रभावशीलता।

2. उपभोक्ताओं और दूरसंचार सेवा प्रदाता (टीएसपी) और उनके संघों आदि सहित विभिन्न हितधारकों से प्राप्त फीडबैक के आधार पर, भादूविप्रा ने दिनांक 26 जुलाई, 2024 को दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम (टीसीपीआर), 2012 की समीक्षा हेतु एक परामर्श पत्र जारी किया। यह परामर्श पत्र निम्नलिखित प्रमुख क्षेत्रों से संबंधित है:

- **टैरिफ उपलब्धता का विकल्प:** दूरसंचार सेवा प्रदाता (टीएसपी) द्वारा वर्तमान में प्रदान की जाने वाली बंडल पेशकशों के अतिरिक्त, बुजुर्ग व्यक्तियों, ग्रामीण क्षेत्रों में रहने वाले लोगों आदि जैसे विशिष्ट वर्गों के लिए पृथक वॉयस और एसएमएस प्लान तथा पृथक डेटा प्लान की आवश्यकता का पता लगाना।
- **वाउचर की वैधता:** विशेष टैरिफ वाउचर (एसटीवी) की वैधता अवधि की समीक्षा करने की आवश्यकता का पता लगाना, जो वर्तमान में 90 दिनों तक सीमित है और यह मूल्यांकन करना कि क्या ऐसे विशिष्ट उपभोक्ता खंड हैं जो विशेष टैरिफ वाउचर (एसटीवी) और कॉम्बो वाउचर (सीवी) के लिए लंबी वैधता अवधि से लाभान्वित होंगे।
- **वाउचर की कलर कोडिंग:** वर्तमान परिदृश्य में जब ऑनलाइन वाउचर अधिक प्रचलित हैं, तो भौतिक वाउचर की रंग कोडिंग की प्रासंगिकता का पता लगाना और यह भी खोजना कि क्या उपभोक्ता सुविधा और स्पष्टता बढ़ाने के लिए डिजिटल मोड में कलर कोडिंग शुरू की जा सकती है।
- **वाउचर का मूल्यवर्ग:** वर्तमान स्थिति में जहां वाउचर का री-चार्ज डिजिटल मोड के माध्यम से किया जाता है, केवल टॉप अप वाउचर के लिए ₹10/- और उसके गुणकों के मूल्यवर्ग को आरक्षित करने की प्रासंगिकता का पता लगाना तथा यह भी पता

अतुल कुमार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS
सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

लगाना कि क्या सेवा प्रदाता को विकल्प के रूप में किसी भी मूल्यवर्ग में सभी प्रकार के वाउचर की पेशकश की अनुमति दी जा सकती है।

**ख. परामर्श संबंधी मुद्दे:**

इस पत्र में हितधारकों के समक्ष विचार हेतु निम्नलिखित मुद्दे रखे गए:

i. दूरसंचार सेवा प्रदाताओं द्वारा पेश की जाने वाली वर्तमान टैरिफ योजनाएँ उपभोक्ताओं, विशेष रूप से बुजुर्ग व्यक्तियों की प्राथमिकताओं और उपयोग पैटर्न के साथ कैसे मेल खाती हैं? कृपया तर्क के साथ इसका औचित्य बताएं ।

ii. क्या सब्सक्राइबरों की विशिष्ट आवश्यकताओं को पूरा करने हेतु वॉयस और एसएमएस तथा डेटा के लिए अलग-अलग योजनाओं की आवश्यकता है। कृपया कारण सहित इसका औचित्य बताएं।

iii. क्या उपभोक्ताओं के लिए विशेष टैरिफ वाउचर (एसटीवी) और कॉम्बो वाउचर (सीवी) की अधिकतम वैधता बढ़ाई जानी चाहिए? कृपया अपने उत्तर को कारण सहित स्पष्ट करें।

iv. क्या ऐसे विशिष्ट उपभोक्ता वर्ग हैं जिन्हें विशेष टैरिफ वाउचर (एसटीवी) और कॉम्बो वाउचर (सीवी) के लिए लंबी वैधता अवधि से लाभान्वित होंगे? कृपया तर्क सहित अपना जवाब स्पष्ट करें।

v. वर्तमान परिदृश्य में, जहाँ डीलर भौतिक वाउचर बेचने के बजाय वाउचर का ऑनलाइन रिचार्ज कर रहे हैं। भौतिक वाउचर की कलर कोडिंग कितनी प्रासंगिक है? कृपया कारण सहित इसका औचित्य बताएं।

vi. क्या उपभोक्ता की सुविधा और स्पष्टता को बेहतर बनाने के लिए डिजिटल मोड में कलर कोडिंग शुरू की जा सकती है? कृपया अपने उत्तर को तर्क सहित उचित बतायें।

vii. वर्तमान स्थिति में जहाँ वाउचर का रिचार्ज डिजिटल मोड के माध्यम से किया जाता है, क्या केवल टॉप अप वाउचर के लिए ₹10/- और उसके गुणकों को आरक्षित करने की कोई प्रासंगिकता है। कृपया कारणों सहित इसका औचित्य बताएं।

viii. क्या सेवा प्रदाता की पसंद के अनुसार किसी भी मूल्यवर्ग में सभी प्रकार के वाउचर पेश करने की अनुमति दी जा सकती है? कृपया तर्क सहित इसका औचित्य बताएं।

अतुल चौधरी

अतुल कुमार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS
सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

**ग. हितधारकों से प्राप्त जवाब:**

परामर्श पत्र के जवाब में संघों, दूरसंचार सेवा प्रदाता (टीएसपी), व्यक्तियों और उपभोक्ता वकालत समूहों का प्रतिनिधित्व करने वाले हितधारकों द्वारा कुल 41 टिप्पणियाँ और 05 प्रति-टिप्पणियाँ प्राप्त हुईं, जो भादूविप्रा की वेबसाइट पर सार्वजनिक डोमेन में उपलब्ध हैं। दिनांक 21-10-2024 को एक ऑनलाइन खुला मंच चर्चा (ओएचडी) आयोजित की गई जिसमें विभिन्न हितधारकों ने अपनी सहभागिता दी। ऑनलाइन खुला मंच चर्चा (ओएचडी) के पश्चात, कुछ हितधारकों से टिप्पणियाँ भी प्राप्त हुईं।

**1. टैरिफ उपलब्धता का विकल्प:**

1.1 हितधारकों के विचारों की समीक्षा करने के पश्चात, यह पाया गया कि वॉयस और एसएमएस केवल वाउचर को अधिदेशित करने के मामले में टीएसपी (बीएसएनएल को छोड़कर) और उपभोक्ता संगठनों/व्यक्तियों के बीच स्पष्ट मतभेद रहा है। केवल बीएसएनएल को छोड़कर टीएसपी ने पृथक वॉयस और एसएमएस वाउचर का विरोध किया है, जबकि उपभोक्ता संगठन और अन्य व्यक्ति इस प्रकार की योजनाओं के पक्ष में हैं।

**1.2** केवल वॉयस और एसएमएस के लिए अलग योजनाएं रखने के खिलाफ विचार निम्नलिखित पर आधारित थे:

i. सहनशीलता (फॉर्बेरन्स) की मौजूदा नीति जारी रखी जानी चाहिए।
ii. पृथक वॉयस और एसएमएस वाउचर से डेटा समावेशन की प्रक्रिया पीछे हो जाएगी क्योंकि यह आज (जैसे ऑनलाइन रिचार्ज, यूपीआई आदि) उपभोक्ताओं के लिए महत्वपूर्ण है और यह डिजिटल इंडिया कार्यक्रम जैसी सरकार की पहलों के अनुसार है।

**1.3** पृथक वॉयस और एसएमएस वाउचर रखने के पक्ष में उठाए गए बिंदु निम्नलिखित पर आधारित थे:

i. पृथक वॉयस और एसएमएस वाउचर बुजुर्ग ग्राहकों और विशेष रूप से ग्रामीण क्षेत्रों में रहने वाले लोगों के लिए सहायक होंगे।
ii. उपभोक्ताओं को चुनने का अधिकार होना चाहिए।

अतुल कुमार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS
सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
Delhi

iii. पृथक वॉयस और एसएमएस वाउचर वॉयस केंद्रित उपयोगकर्ताओं की जरूरतों को पूरा करने, लागत प्रभावी प्लान, लचीलापन और अनुकूलन और बाजार विभाजन जैसे विभिन्न पहलुओं के कारण लाभकारी होंगे।

iv. अलग वॉयस और एसएमएस वाउचर उन उपयोगकर्ताओं की सेवा करती हैं जो वॉयस संचार को प्राथमिकता देते हैं, डेटा सुविधाओं के बिना लागत प्रभावी समाधान प्रदान करते हैं, इस प्रकार उनकी पसंद को सरल बनाते हैं और उपयोगकर्ता की संतुष्टि को बढ़ाते हैं।

v. विशेष रूप से ग्रामीण क्षेत्रों में कम ई-साक्षरता के कारण बुजुर्ग लोग डेटा सेवाओं का उपयोग करने के प्रति कम इच्छुक हैं।

vi. घर में ब्रॉडबैंड रखने वाले परिवारों को ऐसा प्रतीत होता है कि डेटा के लिए रिचार्ज करना अतिरिक्त बोझ है और उन्हें ऐसी सेवा के लिए भुगतान करना पड़ता है जिसकी उन्हें आवश्यकता नहीं है।

vii. बैंकों, आधार, आईटीआर भरने की रिपोर्ट आदि में दिए गए पंजीकृत मोबाइल नंबरों से ओटीपी प्राप्त करने के लिए वॉयस और एसएमएस वाउचर की आवश्यकता होती है, विशेषकर तब जब पंजीकृत मोबाइल नंबर उपयोगकर्ता का प्राथमिक नंबर न हो।

उपर्युक्त के अतिरिक्त, विभिन्न दूरसंचार सेवा प्रदाताओं (टीएसपी) से एकत्र किए गए आंकड़ों से यह ज्ञात होता है कि अभी भी एक महत्वपूर्ण वर्ग यानी लगभग 150 मिलियन सब्सक्राइबर संचार के लिए फीचर फोन पर भरोसा करते हैं। यह वॉयस और एसएमएस-ओनली वाउचर की निरंतर मांग को दर्शाता है, क्योंकि इन उपयोगकर्ताओं को मुख्य रूप से बुनियादी दूरसंचार सेवाओं यानी केवल वॉयस और एसएमएस की आवश्यकता होती है।

**1.4 अंतर्राष्ट्रीय कार्यप्रणाली :**

- बांग्लादेश में एक दूरसंचार सेवा प्रदाता, बांग्लालिंक है जो अपने सब्सक्राइबरों के लिए केवल वॉयस और केवल एसएमएस पैक प्रदान करता है।
- बांग्लादेश में ग्रामीणफोन एक अन्य दूरसंचार सेवा प्रदाता है जो अलग-अलग वैधता अवधि के लिए केवल वॉयस और केवल एसएमएस पैक प्रदान करता है।
- टेलो, संयुक्त राज्य अमेरिका में एक दूरसंचार सेवा प्रदाता है, जो अपने सब्सक्राइबरों के लिए मिनट इकाइयों और मुफ्त एसएमएस पैक के कस्टम विकल्प के साथ एक टैरिफ योजना प्रदान करता है।

अतुल कुमार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS
सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India

- पाकिस्तान में एक प्रमुख दूरसंचार सेवा प्रदाता, टेलीनॉर है, जो विविध ग्राहक आवश्यकताओं को पूरा करने हेतु विभिन्न प्रकार के पैकेज प्रदान करता है। इनमें केवल वॉयस और केवल एसएमएस प्लान शामिल हैं, साथ ही उनकी वेबसाइट पर एक इंटरनेट उपयोग कैलकुलेटर भी है, जो उपयोगकर्ताओं को उनकी आवश्यकताओं के आधार पर सबसे उपयुक्त प्लान को चयन करने में उन्हें सक्षम बनाता है।
- पाकिस्तान में एक अन्य दूरसंचार सेवा प्रदाता, यूफोन है, जो केवल वॉयस सेवाओं और वॉयस और एसएमएस सेवाओं के संयोजन के लिए टैरिफ प्रदान करता है।

1.5 उपर्युक्त को ध्यान में रखते हुए, हितधारकों के विचारों और सर्वोत्तम अंतर्राष्ट्रीय कार्यप्रणली पर विचार करने के बाद, प्राधिकरण का विचार है कि मौजूदा डेटा-केवल योजना और बंडल ऑफर के अतिरिक्त एक अलग वॉयस और एसएमएस को अधिदेशित की जानी चाहिए। यह भी देखा गया है कि केवल वॉयस और एसएमएस वाउचर को अधिदेशित करने से उन सब्सक्राइबरों को एक विकल्प मिलेगा, जिन्हें डेटा की आवश्यकता नहीं है और यह किसी भी तरह से डेटा समावेशन की सरकारी पहल को रिवर्स नहीं करेगा क्योंकि सेवा प्रदाता बंडल ऑफर और केवल डेटा वाउचर की पेशकश करने के लिए स्वतंत्र हैं।

**2. वाउचर की वैधता:**

2.1 एसटीवी और सीवी की वैधता बढ़ाने से संबंधित मुद्दे के संबंध में, सेवा प्रदाताओं सहित अधिकांश हितधारक 90 दिनों की वर्तमान सीमा से आगे वैधता बढ़ाने के पक्ष में थे। टीएसपी को लगता है कि बदलते परिदृश्य में वैधता की सीमा अब प्रासंगिक नहीं रह गई है। इसमें लगभग एकमत राय थी कि वैधता अवधि बढ़ाने से उपभोक्ताओं को बार-बार रिचार्ज कराने की परेशानी से राहत मिलेगी।

2.2 हितधारकों के दृष्टिकोणों पर विचार करने और दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण (दसवां संशोधन) विनियम, 2016 द्वारा प्रदत्त डेटा केवल पैक की वैधता के 365 दिनों तक के मौजूदा प्रावधान के मद्देनजर प्राधिकरण का यह मानना है कि केवल डेटा पैक की वैधता के अनुसार ही एसटीवी और सीवी की वैधता सीमा को वर्तमान 90 दिनों से बढ़ाकर 365 दिन किया जाना चाहिए। यहां यह ध्यान दिया जाना चाहिए कि वैधता की सीमा बढ़ाने का मतलब सेवा प्रदाताओं को छोटे वैधता पैक पेश करने से रोकना नहीं है।

अतुल कुमार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS
सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
New Delhi

**3. वाउचर की कलर कोडिंग:**

3.1 वाउचर की कलर कोडिंग और डिजिटल मोड में कलर कोडिंग शुरू करने के मामले में, अधिकांश प्रतिभागियों का मानना था कि आजकल के ऑनलाइन रिचार्ज के परिदृश्य में कलर कोडिंग अप्रासंगिक हो गई है और इसलिए भौतिक या डिजिटल मोड में इसकी आवश्यकता नहीं है।

3.2 इस मुद्दे पर उपर्युक्त सर्वसम्मत विचार को ध्यान में रखते हुए, प्राधिकरण का मत है कि वाउचरों की कलर कोडिंग को समाप्त कर दी जानी चाहिए।

**4. वाउचर का मूल्यवर्ग:**

4.1 केवल टॉप-अप वाउचरों के लिए ₹10/- तथा इसके गुणकों के मूल्यवर्ग को आरक्षित रखने तथा क्या सभी प्रकार के वाउचर किसी भी मूल्यवर्ग में दिए जा सकते हैं, के मामले में, अधिकांश प्रतिभागियों का मानना था कि इस तरह के भेद को समाप्त किया जा सकता है, क्योंकि टॉप-अप वाउचर का प्रयोग बहुत कम किया जाता है और साथ ही सभी प्रकार के वाउचर किसी भी मूल्यवर्ग में पेश किए जा सकते हैं, क्योंकि आजकल ऑनलाइन री-चार्ज अधिक सामान्य हो गए हैं। इसके अलावा, केवल टॉप अप वाउचर के लिए ₹10/- और उसके गुणक के मूल्यवर्ग को आरक्षित करने के समय प्रचलित मुद्रा परिवर्तन के मुद्दे ऐसे युग में अधिक प्रासंगिक नहीं हैं, जहां डिजिटल लेनदेन प्रमुख है।

4.2 उपर्युक्त पर विचार करते हुए, प्राधिकरण का विचार है कि केवल टॉप-अप वाउचर के लिए 10/- रुपए और उसके गुणकों के मूल्यवर्ग को आरक्षित करने की व्यवस्था समाप्त कर दी जानी चाहिए तथा दूरसंचार सेवा प्रदाताओं को अपनी पसंद के किसी भी मूल्यवर्ग में सभी वाउचर प्रदान करने की अनुमति दी जानी चाहिए, जबकि दूरसंचार टैरिफ आदेश (टीटीओ) (50वां संशोधन) आदेश 2012 द्वारा 10 रुपए मूल्यवर्ग के कम से कम एक टॉप-अप वाउचर के अधिदेश को यथावत रखा जाना चाहिए।

अतुल कुमार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS
सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

**निष्कर्ष:**

संक्षेप में, हितधारकों से प्राप्त जवाबों और विशिष्ट उपभोक्ता आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए, इन मुद्दों पर प्राधिकरण द्वारा लिए गए निर्णय निम्न है:

i. वॉयस और एसएमएस के लिए अलग एसटीवी-वाउचर अधिदेशित करना। इससे उपभोक्ताओं को सामान्य रूप से अपनी आवश्यक सेवाओं के लिए भुगतान करने का विकल्प प्राप्त होगा और इससे विशेष रूप से उपभोक्ताओं के कुछ वर्गों, विशेषकर बुजुर्ग व्यक्तियों, ग्रामीण क्षेत्रों में रहने वाले लोगों और फीचर फोन उपयोगकर्ताओं को लाभ मिलेगा।

ii. एसटीवी और सीवी के लिए वैधता अवधि की मौजूदा 90 दिनों की सीमा को बढ़ाकर 365 दिन किया जाना चाहिए, जैसा कि केवल डेटा वाउचर की वैधता के अनुरूप है, क्योंकि इससे उपभोक्ताओं को बार-बार रिचार्ज कराने की परेशानी से मुक्ति मिलेगी।

iii. ऑनलाइन रीचार्ज की प्रमुखता को ध्यान में रखते हुए वाउचरों की भौतिक रूप में मौजूद रंग कोडिंग को समाप्त किया जा सकता है।

iv. केवल टॉप-अप वाउचर के लिए ₹10/- तथा उसके गुणकों के मूल्यवर्ग को आरक्षित रखने की व्यवस्था को समाप्त किया जा सकता है तथा टीएसपी को अपनी पसंद के किसी भी मूल्यवर्ग में सभी वाउचर प्रदान करने की अनुमति दी जा सकती है, जबकि टीटीओ (50वां संशोधन) आदेश 2012 द्वारा प्रदत्त ₹10/- मूल्यवर्ग के कम से कम एक टॉप-अप वाउचर के अधिदेश को बरकरार रखा जा सकता है।

अस्वीकरण: यह दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण (बारहवां संशोधन) विनियम, 2024 मूल रूप से अंग्रेजी में लिखे गए दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण (बारहवां संशोधन) विनियम, 2024 का हिंदी अनुवाद है। किसी भी विसंगति के मामले में, अंग्रेजी में लिखा गया दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण (बारहवां संशोधन) विनियम, 2024 मान्य होगा।

******

अतुल कुमार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS
सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi