**भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण**
**Telecom Regulatory Authority of India**
**[भारत सरकार / Government of India]**

सत्यमेव जयते

भादूविप्रा
TRAI

---

**दिनांक: 03.01.2025**

**<u>निर्देश</u>**

**विषय: प्राधिकरण को रिपोर्ट प्रस्तुत करने के संबंध में दिनांक 19 सितंबर 2024 के फाइल संख्या आरजी-17/(3)/2022-क्यूओएस के माध्यम से जारी निर्देश में संशोधन।**

**फाइल संख्या आरजी-17/(3)/2022-क्यूओएस -** जबकि भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण, (जिसे इसके बाद " प्राधिकरण " के रूप में संदर्भित किया गया है) जिसे भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) (जिसे इसके पश्चात 'भादुविप्रा अधिनियम' के रूप में संदर्भित किया गया है) की धारा 3 की उप-धारा (1) के अंतर्गत स्थापित किया गया है, को अन्य बातों के साथ-साथ दूरसंचार सेवाओं को विनियमित करने के लिए कतिपय कार्यों जिसमें विभिन्न सेवा प्रदाताओं के बीच तकनीकी अनुकूलता और प्रभावी अंतर-संबंध सुनिश्चित करना; सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवा की गुणवत्ता के मानक निर्धारित करना और सेवा की गुणवत्ता सुनिश्चित करना और सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की जाने वाली ऐसी सेवाओं का आवधिक सर्वेक्षण करना ताकि दूरसंचार सेवा के उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा की जा सके, का निर्वाहन सौंपा गया है;

2. और जबकि प्राधिकरण ने, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (ख) के उप-खंड (i) और (v) के साथ पठित धारा 36 के तहत प्राधिकरण को प्रदत शक्तियों का प्रयोग करते हुए, प्राधिकरण ने एक्सेस (वायरलाइन और वायरलेस) और ब्रॉडबैंड (वायरलाइन और वायरलेस) सेवा की सेवा गुणवत्ता के मानक विनियम, 2024, दिनांक 2 अगस्त 2024, बनाए (जिसे इसके पश्चात "विनियम" के रूप में संदर्भित किया गया है) जो 1 अक्टूबर 2024 से लागू हुए;

3. और जबकि प्राधिकरण ने दिनांक 19 सितंबर 2024 को जारी अपने निर्देश फाइल संख्या आरजी-17/(3)/2022-क्यूओएस के माध्यम से सभी सेवा प्रदाताओं जिनके पास (i) एकीकृत एक्सेस सेवा अनुज्ञप्ति; (ii) एक्सेस सेवा के लिए प्राधिकार के साथ एकीकृत अनुज्ञप्ति; (iii) किसी भी अनुज्ञप्ति के तहत इंटरनेट सेवा प्राधिकार; और (iv) एक्सेस या ब्रॉडबैंड सेवाएं प्रदान करने हेतु दूरसंचार अधिनियम, 2023 के तहत प्राधिकार है, को निम्न प्रस्तुत करने का निर्देश दिया है –

i. एक्सेस सेवा (वायरलेस) के संबंध में, इस निर्देश के अनुलग्नक-I में विनिर्दिष्ट प्रारुप के अनुसार अनुपालन रिपोर्ट, संबंधित तिमाही या महीने, जैसा भी लागू हो, के अंत से पंद्रह (15) दिनों की अवधि के भीतर और इस निर्देश के अनुलग्रक-II में विनिर्दिष्ट प्रारुप के अनुसार महत्वपूर्ण नेटवर्क आउटेज की रिपोर्ट, आउटेज की शुरुआत के 24 घंटे के भीतर;
ii. एक्सेस सेवा (वायरलाइन) के संबंध में, इस निर्देश के अनुलग्नक-III में विनिर्दिष्ट प्रारूप के अनुसार अनुपालन रिपोर्ट, संबंधित तिमाही के अंत से पंद्रह (15) दिनों की अवधि के भीतर;
iii. ब्रॉडबैंड (वायरलाइन) सेवा के संबंध में, इस निर्देश के संअनुलग्नक-IV में विनिर्दिष्ट प्रारूप के अनुसार अनुपालन रिपोर्ट, संबंधित तिमाही के अंत से पंद्रह (15) दिनों की अवधि के भीतर,-

और प्राधिकरण को रिपोर्ट प्रस्तुत करते समय इस निर्देश के अनुलग्नक -V में विनिर्दिष्ट दिशानिर्देशों का सख्ती से पालन करें;

4. और जबकि पूर्ववर्ती पैरा में संदर्भित निर्देश जारी होने के पश्चात, सेवा प्रदाताओं ने प्राधिकरण से *"मापे गए परीक्षण नमूनों का प्रतिशत मान जिसके लिए डाउनलोड और अपलोड गति ≥ टैरिफ ऑफ़रिंग में विशिष्ट डाउनलोड*

*और अपलोड गति जो ऑफर की गई है"*; मापदंड के विरुद्ध निष्पादन रिपोर्ट करने की पद्धति को स्पष्ट करने का अनुरोध किया है;

5. और जबकि प्राधिकरण ने पूर्ववर्ती पैरा में संदर्भित अनुरोध पर विधिवत विचार किया है, और 19 सितंबर 2024 के निर्देश को संशोधित करने और एक्सेस सेवा (वायरलेस) के संबंध में अनुलग्नक-I, ब्रॉडबैंड (वायरलाइन) सेवा के संबंध में अनुलग्नक -IV, और उक्त निर्देश के साथ संलग्न दिशानिर्देशों के संबंध में अनुलग्नक -V के प्रारूपों को संशोधित करने का निर्णय लिया है ताकि 'डीयू_स्पीड' नामक एक अलग शीट और *"मापे गए परीक्षण नमूनों का प्रतिशत मान जिसके लिए डाउनलोड और अपलोड गति ≥ टैरिफ ऑफ़िंग में विशिष्ट डाउनलोड और अपलोड गति जो ऑफर की गई है"*; मापदंड के विरुद्ध निष्पादन की रिपोर्टिंग के लिए दिशानिर्देश शामिल किए जा सकें;

6. अब, इसलिए, प्राधिकरण, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (ख) के उप-खंड (i) और (v) के साथ पठित धारा 13 के तहत उसे प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए और दिनांक 02 अगस्त 2024 के एक्सेस (वायरलाइन और वायरलेस) और ब्रॉडबैंड (वायरलाइन और वायरलेस) सेवा की सेवा की गुणवत्ता के मानक विनियम, 2024 (2024 का 06) के विनियम 13 के अनुसार एतद् द्वारा निर्देश देता है कि दिनांक 19 सितंबर 2024 के एफ. संख्या आरजी-17/(3)/2022-क्यूओएस के तहत जारी निर्देश के अनुलग्नक -I, अनुलग्नक -IV और अनुलग्नक -V को इस निर्देश के साथ अनुलग्न अनुलग्नक –क, ख और ग के द्वारा प्रतिस्थापित किया जाएगा, जैसा विस्तृत रूप में नीचे दिया गया है:-

i. अनुलग्नक -I के स्थान पर, अनुलग्नक-क को प्रतिस्थापित किया जाएगा, जिसमें सेवा प्रदाता द्वारा संबंधित तिमाही या माह यथा लागू के अंत से पंद्रह (15) दिनों की अवधि के भीतर अनुपालन रिपोर्ट प्रस्तुत करने हेतु एक्सेस सेवा (वायरलेस) के लिए विनिर्दिष्ट प्रारूप शामिल होगा;
ii. अनुलग्नक -IV के स्थान पर अनुलग्नक -ख को प्रतिस्थापित किया जाएगा, जिसमें सेवा प्रदाता द्वारा संबंधित तिमाही के अंत से पंद्रह (15) दिनों की अवधि के भीतर अनुपालन रिपोर्ट प्रस्तुत करने हेतु एक्सेस सेवा (वायरलेस) के लिए विनिर्दिष्ट प्रारूप शामिल होगा;
iii. अनुलग्नक -V के स्थान पर अनुलग्नक -ग को प्रतिस्थापित किया जाएगा, जिसमें प्राधिकरण को रिपोर्ट प्रस्तुत करते समय सेवा प्रदाताओं द्वारा सख्ती से पालन किए जाने वाले दिशानिर्देश शामिल होंगे;

7. यह निर्देश तत्काल प्रभाव से लागू होगा।

अनुलग्नक : यथोपरि।

(हस्ताक्षर)

**सलाहकार (क्यूओएस-I)**

सेवा में,

**सभी सेवा प्रदाताओं के लिए जिनके पास**

i. एकीकृत एक्सेस सेवालाइसेंस ;
ii. एक्सेस सेवा अधिकृत एकीकृत लाइसेंस;
iii. किसी भी लाइसेंस के तहत अधिकृत इंटरनेट सेवा; और
iv. एक्सेस या ब्रॉडबैंड सेवा प्रदान करने के लिए दूरसंचार अधिनियम, 2023 के तहत अधिकृत ।

अस्वीकरण: यह निर्देश मूल रूप से अंग्रेजी में लिखे गए निर्देश का हिंदी अनुवाद है। किसी भी विसंगति के मामले में, निर्देश का अंग्रेजी लिखित संस्करण मान्य होगा ।

**Performance Monitoring Report for Access service (wireless)**

1 **Basic Details**

| | |
|---|---|
| **Name of the Service Provider** | |
| **Name of the LSA** | |
| **Report for the Quarter/ Month ending** | |
| **Year** | |

2 **Network Details at the end of reporting period**

| Technology | Number of Base Stations | Number of Cells |
|---|---|---|
| 2G | | |
| 3G | | |
| 4G | | |
| 5G | | |
| **Total** | **0** | **0** |

| Report ID (TSP-LSA-Period) | Network Availability | | | | Voice Connection Establishment (Accessibility) | | | | | Voice Connection Maintenance (Retainability) | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Availability of service wise geospatial coverage map on service provider's website for percentage of working cells | Cumulative downtime (Cells not available for service) | Worst Affected Cells due to downtime | Percentage of significant network outage (services not available in a district for more than 4 hours) reported to the Authority within 24 hrs of start of the outage | Call Set-up Success Rate: Intra- Service provider (within service provider's network) | Call Set-up Success Rate: Inter- Service provider (incoming from other service providers' network) | SDCCH Congestion/ RRC Congestion | Traffic Channel congestion i.e. TCH, RAB, E-RAB, EN-DC (E-UTRAN New Radio Dual Connectivity for NSA to access 4G and 5G both networks at same time) or DRB (Data Radio Bearer for SA) Congestion | Point of Interconnection (POI) Congestion (90th percentile value) | DCR Spatial Distribution Measure for Circuit Switched (2G/3G) network [CS_QSD (88, 88)] | DCR Spatial Distribution Measure for Packet Switched (4G/5G and beyond) network [PS_QSD (92, 92)] | Downlink Packet Drop Rate for Packet Switched Network (4G/5G and beyond) [DLPDR_QSD (88, 88)] | Uplink Packet Drop Rate for Packet Switched Network (4G/5G and beyond) [ULPDR_QSD (88, 88)] | Connections with good voice quality |
| Benchmark | ≥ 99% | ≤ 2% | ≤ 2% | 100% | ≥ 98% | ≥ 95% | ≤1% | ≤ 2% | ≤ 0.5% | ≤ 2% | ≤ 2% | ≤ 2% | ≤ 2% | ≥ 95% |
| --- | | | | | - | - | | | | | | | | |
| Details of exclusions, if any (Please mention date and time along with reason, the performance of which is excluded from overall performance) | | | | | | | | | | | | | | |

| | Broadband Service | | | | Backhaul network performance | SMS delivery performance | Customer Service | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Report ID (TSP-LSA-Period) | Latency (in 4G and 5G network) | Packet Drop Rate (in 4G and 5G network) | Percentile value of measured test samples for which download and upload speed is ≥ offered typical download and upload speed in tariff offerings | Jitter (in 4G and 5G network) | Maximum Bandwidth utilization between radio and core network during TCBH | Messaging: Successful SMS delivery within service provider's network | Billing and charging complaints | Resolution of billing/ charging complaints within four weeks | Application of adjustment to customer's account within one week from the date of resolution of billing and charging complaints or rectification of faults or rectification of significant network outage, as applicable | Accessibility of call centre/ customer care | Percentage of calls answered by the operators (voice to voice) within 90 seconds | Termination/ closure of service within seven working days of receipt of customer's request | Refund of deposits within 45 days of closure of service or non-provisioning of service |
| Benchmark | ≤ 75 msec | ≤ 3% | 80th percentile | ≤ 50 msec | ≤ 80% | ≥ 95% | ≤ 0.1% | 100% | 100% | ≥ 95% | ≥ 95% | 100% | 100% |
| --- | | | Refer Sheet 'DU_Speed' | | | | - | - | | - | - | - | - |
| Details of exclusions, if any (Please mention date and time along with reason, the performance of which is excluded from overall performance) | | | | | | | | | | | | | |

Supporting Info

Annexure-A

| Report ID (TSP-LSA-Period) | TCBH of the network | Number of cells for which geospatial coverage map is available on service provider's website | Voice Connection Establishment (Accessibility) | | | | | Number of Subscribers at the end of reporting period | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Intra service provider | | Inter-service provider | | Total number of working PoI | | | Billing and charging complaints | | |
| | | | Total No. of established calls during TCBH of the reporting period | Total No. of call attempts during TCBH of the reporting period | Total No. of established calls during TCBH of the reporting period | Total No. of call attempts during TCBH of the reporting period | | Pre-paid | Post-paid | Number of total billing and charging complaints reported | Billing and charging complaints not found valid | Number of billing or charging complaints NOT resolved within 4 weeks |
| --- | | | | | | | | | | | | |

Supporting Info

Annexure-A

| Report ID (TSP-LSA-Period) | Customer Service | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Performance of call centre / customer care | | | | Termination/ closure of service | | | | |
| | Total number of call attempts on call centre / customer care | Number of calls connected to call centre / customer care | Number of subscribers requested to connect to the operator | Number of calls answered by the operator within 90 seconds | Total number of requests received for Termination / Closure of service | Number of requests for Termination / Closure of service completed after 7 working days | Number of closure of service which require refund | Number of service provisioing request for which deposit taken but service could not be provisioned | Number of deposits not refunded within 45 days |
| --- | | | | | | | | | |

Cell_Master

Annexure-A

| Sl. No. | Cell Global Identity (CGI) | Service Provider | LSA Code | State/ UT | District | City/ Town/ Village | Pin Code | Site (Location) ID | Lat | Long | Base Station ID | Type of site (Macro/ Micro/ IBS/ Small Cell/ Other) | Technology (2G/ 3G/ 4G/ 5G) | Mode (FDD/ TDD/ NA) | Radiating frequency band (MHz) | Types of Media Connectivity (Fiber/ Microwave/ Satellite/ Other) | Whether Cell is a part of network slicing? (Yes/ No) | Date of Commissioning of Base Station | Date of De-commissioning of Base Station, if any |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Downtime

Annexure-A

| CGI | Service Provider | LSA Code | 1-Oct-24 | 2-Oct-24 | ... | ... | ... | 31-Dec-24 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

CBBH Annexure-A

| CGI | Service Provider | LSA Code | 1-Oct-24 | 2-Oct-24 | ... | ... | ... | 31-Dec-24 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

DCR_CS

Annexure-A

| CGI | Service Provider | LSA Code | 1-Oct-24 | 2-Oct-24 | ... | ... | ... | 31-Dec-24 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

DCR_PS

Annexure-A

| CGI | Service Provider | LSA Code | 1-Oct-24 | 2-Oct-24 | ... | ... | ... | 31-Dec-24 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

DL_PDR Annexure-A

| CGI | Service Provider | LSA Code | 1-Oct-24 | 2-Oct-24 | ... | ... | ... | 31-Dec-24 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

UL_PDR

Annexure-A

| CGI | Service Provider | LSA Code | 1-Oct-24 | 2-Oct-24 | ... | ... | ... | 31-Dec-24 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

Call_Established

Annexure-A

| CGI | Service Provider | LSA Code | 1-Oct-24 | 2-Oct-24 | ... | ... | ... | 31-Dec-24 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

DU_Speed

Annexure-A

| S No | LSA Code | Name of Tariff offerings | Number of Active Subscribers as on last day of the reporting period | If tariff offering is a part of Group for testing, then mention Group number (1, 2, 3...) for each such different group | Offered typical download speed (In Mbps) | 80th percentile value of download speed measured in test samples (In Mbps) | Offered typical upload speed (In Mbps) | 80th percentile value of upload speed measured in test samples (In Mbps) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | | |
| 16 | | | | | | | | |
| 17 | | | | | | | | |
| 18 | | | | | | | | |
| 19 | | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | | |

Annexure-B

## Performance Monitoring Report for Broadband (Wireline) Service

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Name of the Service Provider** | | | |
| **Category of License or Authorisation** | | | |
| **Report for the Quarter ending** | | Year | |

| Service area code | Number of Subscribers at the end of reporting period | | Service Provisioning | | | Broadband Service Performance | | | | | Fault Repair | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Total number of connections for which demand note paid by the customer | Total number of connections provisioned after 7 working days of payment of demand note | Provision of a service within 7 working days of payment of demand note by the customer | Latency | Packet Drop Rate | Percentile value of measured test samples for which download and upload speed is ≥ offered typical download and upload speed in tariff offerings | Maximum Bandwidth utilization of any Customer serving node to ISP Gateway Node [Intra-network] or Internet Exchange Point Link(s) | Jitter | Total no. of faults reported | Fault incidences (No. of faults per 100 subscribers) | Fault repair by next working day | No. of faults repaired after three working days | Fault repair within three working days | No. of subscribers, to whom rent rebate/ validity extension provided | |
| | Postpaid | Prepaid | | | | | | | | | | | | | | Postpaid | Prepaid |
| Benchmark | - | - | - | - | ≥ 98% | ≤ 50 msec | ≤ 1% | 90th percentile | ≤ 80% | ≤ 40ms | - | ≤ 5 | ≥ 85% | - | ≥ 99% | | |
| | | | | | - | | | Refer Sheet 'DU_Speed' | | | | - | | | - | | |
| | | | | | - | | | Refer Sheet 'DU_Speed' | | | | - | | | - | | |
| | | | | | - | | | Refer Sheet 'DU_Speed' | | | | - | | | - | | |
| | | | | | - | | | Refer Sheet 'DU_Speed' | | | | - | | | - | | |
| | | | | | - | | | Refer Sheet 'DU_Speed' | | | | - | | | - | | |
| | | | | | - | | | Refer Sheet 'DU_Speed' | | | | - | | | - | | |
| | | | | | - | | | Refer Sheet 'DU_Speed' | | | | - | | | - | | |
| | | | | | - | | | Refer Sheet 'DU_Speed' | | | | - | | | - | | |
| | | | | | - | | | Refer Sheet 'DU_Speed' | | | | - | | | - | | |
| | | | | | - | | | Refer Sheet 'DU_Speed' | | | | - | | | - | | |
| | | | | | - | | | Refer Sheet 'DU_Speed' | | | | - | | | - | | |
| | | | | | - | | | Refer Sheet 'DU_Speed' | | | | - | | | - | | |
| | | | | | - | | | Refer Sheet 'DU_Speed' | | | | - | | | - | | |
| | | | | | - | | | Refer Sheet 'DU_Speed' | | | | - | | | - | | |
| | | | | | - | | | Refer Sheet 'DU_Speed' | | | | - | | | - | | |
| | | | | | - | | | Refer Sheet 'DU_Speed' | | | | - | | | - | | |
| | | | | | - | | | Refer Sheet 'DU_Speed' | | | | - | | | - | | |
| | | | | | - | | | Refer Sheet 'DU_Speed' | | | | - | | | - | | |
| | | | | | - | | | Refer Sheet 'DU_Speed' | | | | - | | | - | | |
| | | | | | - | | | Refer Sheet 'DU_Speed' | | | | - | | | - | | |
| | | | | | - | | | Refer Sheet 'DU_Speed' | | | | - | | | - | | |
| | | | | | - | | | Refer Sheet 'DU_Speed' | | | | - | | | - | | |
| | | | | | - | | | Refer Sheet 'DU_Speed' | | | | - | | | - | | |
| Details of exclusions, if any (Please mention date and time along with reason, the performance of which is excluded from overall performance) | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Annexure-B

| Customer Service | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Number of total billing and charging complaints reported | Billing and charging complaints not found valid | Billing and charging complaints | Number of billing or charging complaints NOT resolved within 4 weeks | Resolution of billing/ charging complaints within four weeks | Application of adjustment to customer's account within one week from the date of resolution of billing and charging complaints or rectification of faults or rectification of significant network outage, as applicable | Total number of call attempts on call centre / customer care | Number of calls connected to call centre / customer care | Accessibility of call centre/ customer care | Number of subscribers requested to connect to the operator | Number of calls answered by the operator within 90 seconds | Percentage of calls answered by the operators (voice to voice) within 90 seconds | Total number of requests received for Termination / Closure of service | Number of requests for Termination / Closure of service completed after 7 working days | Termination/ closure of service within seven working days of receipt of customer's request | Number of closure of service which require refund | Number of service provisioing request for which deposit taken but service could not be provisioned | Number of deposits not refunded within 45 days | Refund of deposits within 45 days of closure of service or non-provisioning of service |
| - | - | ≤ 0.1% | - | 100% | 100% | - | - | ≥ 95% | - | - | ≥ 95% | - | - | 100% | - | - | - | 100% |
| | | - | | - | | | | - | | | - | | | - | | | | - |
| | | - | | - | | | | - | | | - | | | - | | | | - |
| | | - | | - | | | | - | | | - | | | - | | | | - |
| | | - | | - | | | | - | | | - | | | - | | | | - |
| | | - | | - | | | | - | | | - | | | - | | | | - |
| | | - | | - | | | | - | | | - | | | - | | | | - |
| | | - | | - | | | | - | | | - | | | - | | | | - |
| | | - | | - | | | | - | | | - | | | - | | | | - |
| | | - | | - | | | | - | | | - | | | - | | | | - |
| | | - | | - | | | | - | | | - | | | - | | | | - |
| | | - | | - | | | | - | | | - | | | - | | | | - |
| | | - | | - | | | | - | | | - | | | - | | | | - |
| | | - | | - | | | | - | | | - | | | - | | | | - |
| | | - | | - | | | | - | | | - | | | - | | | | - |
| | | - | | - | | | | - | | | - | | | - | | | | - |
| | | - | | - | | | | - | | | - | | | - | | | | - |
| | | - | | - | | | | - | | | - | | | - | | | | - |
| | | - | | - | | | | - | | | - | | | - | | | | - |
| | | - | | - | | | | - | | | - | | | - | | | | - |
| | | - | | - | | | | - | | | - | | | - | | | | - |
| | | - | | - | | | | - | | | - | | | - | | | | - |
| | | - | | - | | | | - | | | - | | | - | | | | - |
| | | - | | - | | | | - | | | - | | | - | | | | - |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| S No | Service Area code | Name of Tariff offerings | Number of Active Subscribers as on last day of the reporting period | If tariff offering is a part of Group for testing, then mention Group number (1, 2, 3...) for each such different group | Offered typical download speed (In Mbps) | 90th percentile value of download speed measured in test samples (In Mbps) | Offered typical upload speed (In Mbps) | 90th percentile value of upload speed measured in test samples (In Mbps) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | | |
| 16 | | | | | | | | |
| 17 | | | | | | | | |
| 18 | | | | | | | | |
| 19 | | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | | |

**अनुलग्नक– ग**

**क. एक्सेस (वायरलेस), एक्सेस (वायरलाइन) और ब्रॉडबैंड (वायरलाइन) सेवाओं और महत्वपूर्ण नेटवर्क आउटेज के लिए अनुपालन रिपोर्ट जमा करते समय पालन किए जाने वाले दिशानिर्देशरिपोर्ट प्रस्तुत करने का तरीका:**

i. सभी रिपोर्टें इस संबंध में ट्राई द्वारा विकसित पोर्टल के माध्यम से ऑनलाइन मोड में प्रस्तुत की जानी चाहिए, जिसमें एप्लीकेशन प्रोग्रामेबल इंटरफेस (एपीआई) के माध्यम से विवरण प्रस्तुत किया जाना चाहिए।
ii. प्रत्येक सेवा प्रदाता को रिपोर्ट प्रस्तुत करने के लिए सुरक्षित एप्लीकेशन प्रोग्रामेबल इंटरफेस (एपीआई) सक्षम करने की आवश्यकता होगी।
iii. हालांकि , जब तक एपीआई विकसित और परीक्षण नहीं हो जाते, तब तक पोर्टल पर एक्सेल फाइल अपलोड करके भी रिपोर्ट प्रस्तुत की जा सकती है।
iv. ब्रॉडबैंड (वायरलाइन) के लिए अनुपालन रिपोर्ट एपीआई के माध्यम से या पोर्टल पर एक्सेल फाइल अपलोड करके प्रस्तुत की जा सकती है।

**ख. एक्सेस (वायरलेस), एक्सेस (वायरलाइन) और ब्रॉडबैंड (वायरलाइन) सेवाओं और महत्वपूर्ण नेटवर्क आउटेज के लिए अनुपालन रिपोर्ट प्रस्तुत करने के लिए सामान्य दिशानिर्देश:**

i. नीचे दिया गया एलएसए या सेवा क्षेत्र कोड भरा जाना चाहिए:

| S No | LSA or Service area Name | Code | | S No | LSA or Service area Name | Code |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Andhra Pradesh | AP | | 12 | Madhya Pradesh | MP |
| 2 | Assam | AS | | 13 | Maharashtra | MH |
| 3 | Bihar | BR | | 14 | Mumbai | MUM |
| 4 | Delhi | DL | | 15 | North East | NE |
| 5 | Gujarat | GJ | | 16 | Odisha | OR |
| 6 | Haryana | HR | | 17 | Punjab | PB |
| 7 | Himachal Pradesh | HP | | 18 | Rajasthan | RJ |
| 8 | Jammu And Kashmir | JK | | 19 | Tamil Nadu | TN |
| 9 | Karnataka | KT | | 20 | Uttar Pradesh (East) | UPE |
| 10 | Kerala | KR | | 21 | Uttar Pradesh (West) | UPW |
| 11 | Kolkata | KOL | | 22 | West Bengal | WB |

ii. स्थानीय सरकार निर्देशिका (https://lgdirectory.gov.in/) पर उल्लिखित सही राज्य/ संघ राज्य क्षेत्र और जिला भरा जाना चाहिए। इसके अलावा राज्य/ संघ राज्य क्षेत्र कोड, जैसा कि नीचे दिया गया है, भरा जाना चाहिए:

| S No | State/ UT Name | State/ UT Code | | S No | State/ UT Name | State/ UT Code |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Andaman And Nicobar Islands | AN | | 19 | Madhya Pradesh | MP |
| 2 | Andhra Pradesh | AP | | 20 | Maharashtra | MH |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | Arunachal Pradesh | ARP | | 21 | Manipur | MN |
| 4 | Assam | AS | | 22 | Meghalaya | MG |
| 5 | Bihar | BR | | 23 | Mizoram | MZ |
| 6 | Chandigarh | CHD | | 24 | Nagaland | NG |
| 7 | Chhattisgarh | CG | | 25 | Odisha | OR |
| 8 | Delhi | DL | | 26 | Puducherry | PD |
| 9 | Goa | GO | | 27 | Punjab | PB |
| 10 | Gujarat | GJ | | 28 | Rajasthan | RJ |
| 11 | Haryana | HR | | 29 | Sikkim | SK |
| 12 | Himachal Pradesh | HP | | 30 | Tamil Nadu | TN |
| 13 | Jammu And Kashmir | JK | | 31 | Telangana | TL |
| 14 | Jharkhand | JH | | 32 | The Dadra And Nagar Haveli And Daman And Diu | DN |
| 15 | Karnataka | KT | | 33 | Tripura | TR |
| 16 | Kerala | KR | | 34 | Uttar Pradesh | UP |
| 17 | Ladakh | LD | | 35 | Uttarakhand | UK |
| 18 | Lakshadweep | LK | | 36 | West Bengal | WB |

iii. निर्धारित प्रारूप में सभी विवरण ठीक से भरे जाने चाहिए। कोई भी सेल/पंक्ति/स्तंभ खाली नहीं छोड़ा जाना चाहिए।

iv. जहाँ भी क्यूओएस पैरामीटरके लिए बेंचमार्क प्रतिशत (%) के रूप में निर्धारित किया गया है, उस क्यूओएस पैरामीटर के लिए मान, बिना '%' चिह्न लगाए, दशमलव में (दो दशमलव स्थानों तक) भरा जाना चाहिए। उदाहरण के लिए 90% को '90.00' के रूप में भरा जाना चाहिए।

v. अन्य बेंचमार्क के लिए भी दशमलव (दो दशमलव स्थानों तक) भरा जाना चाहिए।

vi. विनियमों में निर्दिष्ट क्यूओएस पैरामीटरके अलावा, अनुपालन रिपोर्ट के एक भाग के रूप में सहायक जानकारी मांगी गई है। निर्दिष्ट क्यूओएस पैरामीटर के विरुद्ध प्रदर्शन की गणना करने के लिए यह सहायक जानकारी आवश्यक है। जहाँ कहीं भी सहायक जानकारी प्रदान की जाती है, संबंधित क्यूओएस पैरामीटर के विरुद्ध प्रदर्शन की गणना स्वचालित रूप से (पीले रंग में हाइलाइट की गई) की जाएगी।हालांकि , सेवा प्रदाता यह सत्यापित कर सकता है कि गणना की गई वैल्यू सही है।

vii. यदि किसी अप्रत्याशित कारण या किसी अन्य कारण से किसी अवधि के निष्पादन को क्यूओएस पैरामीटर के विरुद्ध समग्र निष्पादन की गणना से बाहर रखा गया है, तो ऐसे बहिष्करण का विवरण, जिसमें बहिष्करण की अवधि, बहिष्करण का कारण आदि शामिल है, का उल्लेख अनुपालन रिपोर्ट की अंतिम पंक्ति में संबंधित क्यूओएस पैरामीटर के नीचे किया जाना है।

**ग. एक्सेस (वायरलेस) की अनुपालन रिपोर्ट प्रस्तुत करने के लिए विशिष्ट दिशानिर्देश:**

i. अनुलग्नक-क की सभी शीट (अर्थात् मूलभूत विवरण, पीएमआर, सहायक जानकारी, सेल_मास्टर, डाउनटाइम, सीबीबीएच, डीसीआर_सीएस, डीसीआर_पीएस, डीएल_पीडीआर, यूएल_पीडीआर, कॉल_स्थापित, डीयू_स्पीड), पूरी तरह से भरी हुई, किसी विशेष एलएसए के लिए एक बार में प्रस्तुत की जानी आवश्यक है। तथापि, एपीआई के माध्यम से अनुपालन रिपोर्ट प्रस्तुत करने के मामले में, शीट जमा करने का क्रम अलग से सूचित किया जाएगा। इसके अलावा, डीसीआर_सीएस और डीसीआर_पीएस शीट की जानकारी एक ही एपीआई में प्रस्तुत की जाएगी।

ii. निर्दिष्ट पैरामीटर के विरुद्ध निम्नलिखित मान भरने की अनुमति है:

| क्र. सं. | विशिष्ट | स्वीकृतमान |
|---|---|---|

| | | |
|---|---|---|
| 1. | सेवा प्रदाता का नाम | एयरटेल, बीएसएनएल, एमटीएनएल, आरजेआईएल, वीआईएल। |
| 2. | सेल ग्लोबल आइडेंटिटी (सीजीआई) | सीजीआई अद्वितीय होना चाहिए और दोहराया नहीं जाना चाहिए। प्रत्येक अलग सीजीआई को अलग पंक्ति में भरा जाना चाहिए। |
| 3. | पिन कोड | सही पिन भरा जाना चाहिए। यह छह अंकों का संख्यात्मक मान होना चाहिए। |
| 4. | शहर/कस्बा/गाँव | 'शहर/कस्बा/गांव' कॉलम के अंतर्गत विभिन्न सेल में नाम का उल्लेख एक ही तरीके से किया जाना चाहिए। |
| 5. | साइट(स्थान) आईडी | (साइट) की भौतिक आईडी, यदि कोई हो, या स्थान का नाम भरा जा सकता है। इसे अलग-अलग सेल के लिए एक ही तरीके से उल्लेखित किया जाना चाहिए। |
| 6. | अक्षांश और देशांतर | यह 5 दशमलव स्थानों तक सटीक होना चाहिए। |
| 7. | बेस स्टेशन आईडी | संबंधित सीजीआई का बेस स्टेशन आईडी भरा जाना चाहिए। |
| 8. | साइट का प्रकार | मैक्रो/माइक्रो/आईबीएस/लघु सेल/अन्य |
| 9. | तकनीक | 2जी, 3जी, 4जी, 5जी |
| 10. | तरीका | एफडीडी/टीडीडी/एनए (एनए का अर्थ है 'लागू नहीं') |
| 11. | विकिरण आवृति बैंड (मेगाहर्ट्ज) | यह मेगाहर्ट्ज का उल्लेख किए बिना संख्या होनी चाहिए जैसे 900, 1800, 2100 आदि। |
| 12. | मीडिया कनेक्टिविटी के प्रकार | फाइबर/ माइक्रोवेव/ सैटेलाइट/ अन्य |
| 13. | क्या सेल नेटवर्क स्लाइसिंग का एक हिस्सा है? | हाँ/नहीं |
| 14. | बेस स्टेशन की कमीशनिंग की तिथि और बेस स्टेशन के डी-कमीशनिंग की तिथि, यदि कोई हो | DD-MMM-YY प्रारूप में,<br>जैसे 01-JAN-24 |
| 15. | टीसीबीएच और सीबीबीएच | यह 24 घंटे के प्रारूप में टीसीबीएच/सीबीबीएच का प्रारंभिक घंटे होना चाहिए जैसे दोपहर 1 से 2 बजे के व्यस्त समय को 13:00 लिखा जाना चाहिए।<br><br>टीसीबीएच को विनियमों में परिभाषित किया गया है, जबकि सीबीबीएच दिन में एक घंटे की अवधि होनी चाहिए, जिसके दौरान सेल पर अधिकतम ट्रैफ़िक होता है। |

iii. एलएसए में कार्यरत सभी प्रौद्योगिकी के सभी बेस स्टेशनों/सेल का विवरण प्रदान किया जाना चाहिए। रिपोर्टिंग अवधि में कम से कम एक दिन तक काम करने वाले सभी बेस स्टेशनों/सेल को शामिल किया जाना चाहिए।

iv. शीट 'डाउनटाइम' में रिपोर्टिंग अवधि के प्रत्येक दिन का सेलवार डाउनटाइम दशमलव घंटों में (दो दशमलव स्थानों तक) दर्ज किया जाना चाहिए। जैसे 90 मिनट का डाउनटाइम 1.50 के रूप में रिपोर्ट किया जाना चाहिए।

v. शीट 'डीसीआर_सीएस', 'डीसीआर_पीएस', 'डीएल_पीडीआर' और 'यूएल_पीडीआर' में, सीबीबीएच के दौरान रिपोर्टिंग अवधि के प्रत्येक दिन की सेलवार डीसीआर और पीडीआर को दशमलव (दो दशमलव स्थानों तक) में उल्लेखित किया जाना है। इसके अलावा, रिपोर्टिंग अवधि के प्रत्येक दिन के प्रत्येक सेल के सीबीबीएच को 24 घंटे के प्रारूप में शीट 'सीबीबीएच' में उल्लेख किया जाना है।

vi. डीसीआर और पीडीआर मान 0 से 100 (दो दशमलव स्थानों तक) के बीच % में होंगे। हालाँकि, प्रत्येक डीसीआर/पीडीआर मान के सामने % चिह्न लगाने की आवश्यकता नहीं है।

vii. दशमलव डीसीआर/पीडीआर मान के अलावा, विनियमन में निर्धारित केवल निम्नलिखित लागू कोड भरे जा सकते हैं: डीएनई, एनओपी, एनएवी और एनडीएम। डीसीआर/पीडीआर सेल में कोई अन्य मान नहीं भरा जाना चाहिए।

viii. शीट 'कॉल_स्थापित' में, रिपोर्टिंग अवधि के प्रत्येक दिन सीबीबीएच के दौरान प्रत्येक सेल में सफलतापूर्वक स्थापित कॉल की कुल संख्या प्रदान की जानी है।

ix. *"मापे गए परीक्षण नमूनों का प्रतिशत मान जिसके लिए डाउनलोड और अपलोड गति ≥ टैरिफ ऑफ़रिंग में विशिष्ट डाउनलोड और अपलोड गति जो ऑफर की गई है";* पैरामीटर के विरुद्ध निष्पादन रिपोर्ट निम्नानुसार प्रस्तुत किया जाना है:

क. विनियमों के विनियम 6 के उप-विनियम (2) के अनुसार, प्रत्येक सेवा प्रदाता ब्रॉडबैंड (वायरलेस) सेवा के लिए अपनी सभी टैरिफ *ऑफ़रिंग* में उपभोक्ताओं के लिए सामान्यतः उपलब्ध विशिष्ट डाउनलोड और अपलोड गति को दर्शाएगा।

ख. पैरामीटर के विरुद्ध वास्तविक टैरिफ *ऑफ़रिंग* -वार प्रदर्शन को अलग शीट में भरा जाना है, जिसका नाम 'डीयू_स्पीड' है और 'रेफर शीट डीयू_स्पीड' को 'पीएमआर' शीट में कॉलम " *मापे गए परीक्षण नमूनों का प्रतिशत मान जिसके लिए डाउनलोड और अपलोड गति ≥ टैरिफ ऑफ़रिंग में विशिष्ट डाउनलोड और अपलोड गति जो ऑफर की गई है"* के नीचे उल्लेख किया जाना है।

ग. इस पैरामीटर के अनुरूप प्रदर्शन को ग्राहकों की संख्या के आधार पर शीर्ष टैरिफ *ऑफ़रिंग* का चयन करके मापा जा सकता है, ताकि कम से कम 75% प्रीपेड और पोस्टपेड ग्राहक इन चयनित टैरिफ *ऑफ़रिंग* के अंतर्गत आ सकें।

घ. ऊपर चयनित सभी टैरिफ *ऑफ़रिंग* के लिए परीक्षण किया जाना है और विनियमों की अनुसूची-I के पैरा 4.4 के अनुसार माप पद्धति का पालन करना है। माप पद्धति के अनुसार, प्रत्येक टैरिफ *ऑफ़रिंग* के लिए एक लाख से अधिक सेल वाले सेवा क्षेत्र में कम से कम 1067 अलग-अलग सेल कवरेज क्षेत्रों से और 1 लाख से कम सेल वाले सेवा क्षेत्रों के मामले में 600 से परीक्षण कॉल किए जाएंगे। तथापि, यदि चयनित टैरिफ *ऑफ़रिंग* में से कुछ में समान डाउनलोड और अपलोड गति उपलब्ध है, तो ऐसी टैरिफ *ऑफ़रिंग* को इस पैरामीटर के विरुद्ध प्रदर्शन के मापन और रिपोर्टिंग के उद्देश्य से एक समूह का हिस्सा माना जाएगा।

ङ. माप पद्धति के पैरा 4.4.4 (vii) के संदर्भ में, यह स्पष्ट किया जाता है कि किसी विशेष टैरिफ *ऑफ़रिंग* या टैरिफ *ऑफ़रिंग* के समूह के प्रत्येक परीक्षण कॉल के लिए देखी गई डाउनलोड गति को अवरोही क्रम में व्यवस्थित किया जाना चाहिए और इस तरह से व्यवस्थित डाउनलोड गति का 80वाँ प्रतिशतक मान संबंधित टैरिफ *ऑफ़रिंग* या टैरिफ *ऑफ़रिंग* के समूह के लिए डाउनलोड गति के पैरामीटर के विरुद्ध प्रदर्शन होगा। निर्धारित बेंचमार्क को पूरा करने के लिए, कम से कम 80% नमूनों की डाउनलोड गति प्रस्तावित सामान्य डाउनलोड गति से अधिक होनी चाहिए।

च. इसी प्रकार, अपलोड गति के लिए प्रदर्शन की गणना की जाएगी।

छ. प्रत्येक टैरिफ *ऑफ़रिंग* का प्रदर्शन अनुलग्नक-क में 'डीयू_स्पीड' नामक एक अलग शीट में प्रस्तुत किया जाएगा। टैरिफ *ऑफ़रिंग* के समूह का संयुक्त प्रदर्शन एक ही विशिष्ट डाउनलोड और अपलोड गति वाले समूह के विभिन्न टैरिफ *ऑफ़रिंग* के विरुद्ध प्रस्तुत किया जाएगा।

ज. प्रस्तावित सामान्य डाउनलोड स्पीड, मापी गई डाउनलोड स्पीड, प्रस्तावित सामान्य अपलोड स्पीड और मापी गई अपलोड स्पीड का मान 'डीयू_स्पीड' शीट में क्रमशः 'प्रस्तावित सामान्य डाउनलोड स्पीड (एमबीपीएस में)', 'परीक्षण नमूनों में मापी गई डाउनलोड स्पीड का 80वां प्रतिशत मान (एमबीपीएस में)', 'प्रस्तावित सामान्य अपलोड स्पीड (एमबीपीएस में)' और 'परीक्षण नमूनों में मापी गई अपलोड स्पीड का 80वां प्रतिशत मान (एमबीपीएस में)' कॉलम के अंतर्गत एमबीपीएस में रिपोर्ट किया जाना है।

झ. टीसीबीएच के भीतर परीक्षण कॉल के वितरण के बारे में माप पद्धति के प्रावधान के संबंध में, यह स्पष्ट किया जाता है कि आम तौर पर नेटवर्क में दो टीसीबीएच - दिन का टीसीबीएच और रात का टीसीबीएच हैं। यह परीक्षण अधिकतम संभव सीमा तक इन दो टीसीबीएच में किया जाना है।

ञ. समान नमूना परीक्षण कॉल का उपयोग मापदंडों- विलंबता (4 जी और 5 जी नेटवर्क में), पैकेट ड्रॉप दर (4 जी और 5 जी नेटवर्क में) और जिटर (4 जी और 5 जी नेटवर्क में) के विरुद्ध प्रदर्शन के मापन के लिए भी किया जा सकता है।

### घ. महत्वपूर्ण नेटवर्क आउटेज रिपोर्ट प्रस्तुत करने के लिए विशिष्ट दिशानिर्देश:

i. महत्वपूर्ण नेटवर्क आउटेज (किसी जिले में 4 घंटे से अधिक समय तक सेवाएं उपलब्ध न होना) की घटनाओं की सूचना, घटना के 24 घंटे के भीतर **अनुलग्नक-II** में प्राधिकरण को दी जानी है।

ii. रिपोर्ट प्रस्तुत करते समय केवल **अनुलग्नक-II** का भाग-I प्रस्तुत किया जाना है।

iii. ऐसी महत्वपूर्ण नेटवर्क आउटेज के मूल कारण और उसके लिए की गई सुधारात्मक कार्रवाइयों सहित की गई कार्रवाई की रिपोर्ट सेवाओं की बहाली के 72 घंटे के भीतर **अनुलग्नक-II** में प्राधिकरण को दी जानी है। **अनुलग्नक-II** का भाग-I पहले बताए गए भाग के समान होना चाहिए और की गई कार्रवाई का विवरण भाग-II में भरना है।

iv. एक्सेस (वायरलेस) के लिए उल्लिखित सभी अन्य दिशा-निर्देशों, जो इस रिपोर्ट के लिए लागू है, का पालन किया जाना है।

### ड. एक्सेस (वायरलाइन) की अनुपालन रिपोर्ट प्रस्तुत करने के लिए विशिष्ट दिशानिर्देश:

i. एकाधिक एलएसए का विवरण एकल फ़ाइल में प्रस्तुत किया जा सकता है।

ii. निर्दिष्ट पैरामीटरके विरुद्ध निम्नलिखित मान भरने की अनुमति है:

| क्र. सं. | विशिष्ट | स्वीकृतमान |
|---|---|---|
| 1 | सेवा प्रदाता का नाम | एयरटेल, एपीएसएफएल, बीएसएनएल, एमटीएनएल, क्यूटीएल, आरजेआईएल, टीटीएमएल, टीटीएसएल, वीआईएल, वीएमआईपीएल |

iii. सेवा प्रदाता, जो एक्सेस (वायरलाइन) और ब्रॉडबैंड (वायरलाइन) दोनों सेवाएँ प्रदान कर रहे हैं, उन्हें 'ग्राहक सेवा' से संबंधित मापदंडों के प्रदर्शन की रिपोर्ट केवल एक्सेस (वायरलाइन) अनुपालन रिपोर्ट में करना आवश्यक है। हालाँकि, रिपोर्ट में दोनों सेवाओं यानी एक्सेस (वायरलाइन) और ब्रॉडबैंड (वायरलाइन) के लिए 'ग्राहक सेवा' से संबंधित पैरामीटरका प्रदर्शन शामिल होना चाहिए।

### च. ब्रॉडबैंड (वायरलाइन) की अनुपालन रिपोर्ट प्रस्तुत करने के लिए विशिष्ट दिशानिर्देश:

i. कैट-ए लाइसेंस/प्राधिकरण वाले सभी सेवा प्रदाताओं को 'अखिल भारतीय' आधार पर एकल अनुपालन रिपोर्ट प्रस्तुत करना आवश्यक है। जबकि कैट-बी या कैट-सी लाइसेंस/प्राधिकरण वाले सेवा प्रदाताओं को एलएसए आधार पर अनुपालन रिपोर्ट प्रस्तुत करना आवश्यक है।

ii. 'लाइसेंस या प्राधिकरण की श्रेणी' का विवरण अनुपालन रिपोर्ट में कैट-ए/कैट-बी/कैट-सी के रूप में भरा जाना है।

iii. एकाधिक सेवा क्षेत्रों का विवरण एकल फ़ाइल में प्रस्तुत किया जा सकता है।

iv. सभी अनुपालन रिपोर्टों के लिए सेवा प्रदाता का नाम समान रूप से भरा जाना चाहिए। हालाँकि, प्राधिकरण द्वारा आवंटित कोई भी विशिष्ट कोड, सेवा प्रदाता के नाम के स्थान पर अनुपालन रिपोर्ट में भरा जा सकता है।

v. *'मापे गए परीक्षण नमूनों का प्रतिशत मान जिसके लिए डाउनलोड और अपलोड गति ≥ टैरिफ ऑफ़रिंग में विशिष्ट डाउनलोड और अपलोड गति जो ऑफर की गई है'* पैरामीटर के विरुद्ध निष्पादन रिपोर्ट निम्नानुसार प्रस्तुत किया जाना है:

क. विनियमों के विनियम 6 के उप-विनियम (2) के अनुसार, प्रत्येक सेवा प्रदाता ब्रॉडबैंड (वायरलेस) सेवा के लिए अपनी सभी टैरिफ ऑफ्रिंग में उपभोक्ताओं के लिए सामान्यतः उपलब्ध विशिष्ट डाउनलोड और अपलोड गति को दर्शाएगा।

ख. पैरामीटर के विरुद्ध वास्तविक टैरिफ ऑफ्रिंग -वार प्रदर्शन को अलग शीट में भरा जाना है, जिसका नाम 'डीयू_स्पीड' है और 'रेफर शीट डीयू_स्पीड' को 'पीएमआर' शीट में कॉलम "मापे गए परीक्षण नमूनों का प्रतिशतक मान जिसके लिए डाउनलोड और अपलोड की गति ≥ है, टैरिफ ऑफ्रिंग में विशिष्ट डाउनलोड और अपलोड गति की ऑफ्रिंग की गई' के नीचे उल्लेख किया जाना है।

ग. इस पैरामीटरके अनुरूप प्रदर्शन को ग्राहकों की संख्या के आधार पर शीर्ष टैरिफ ऑफ्रिंग का चयन करके मापा जा सकता है, ताकि कम से कम 75% प्रीपेड और पोस्टपेड ग्राहक इन चयनित टैरिफ ऑफ्रिंग के अंतर्गत आ सकें।

घ. ऊपर चयनित सभी टैरिफ ऑफ्रिंग के लिए परीक्षण किया जाना है और विनियमों की अनुसूची-I के पैरा 4.4 के अनुसार माप पद्धति का पालन करना है। माप पद्धति के अनुसार, प्रत्येक टैरिफ ऑफ्रिंग के लिए एक लाख से अधिक सेल वाले सेवा क्षेत्र में कम से कम 1067 अलग-अलग सेल कवरेज क्षेत्रों से और 1 लाख से कम सेल वाले सेवा क्षेत्रों के मामले में 600 से परीक्षण कॉल किए जाएंगे। तथापि, यदि चयनित टैरिफ ऑफ्रिंग में से कुछ में समान डाउनलोड और अपलोड गति उपलब्ध है, तो ऐसी टैरिफ ऑफ्रिंग को इस पैरामीटर के विरुद्ध प्रदर्शन के मापन और रिपोर्टिंग के उद्देश्य से एक समूह का हिस्सा माना जाएगा।

ङ. आईएसपी जो 'अखिल भारतीय' आधार पर पीएमआर प्रस्तुत कर रहे हैं, वे प्रत्येक टैरिफ ऑफ्रिंग के लिए परीक्षण किए जाने वाले ग्राहकों की संख्या तय करने के लिए पूरे भारत के ग्राहक आधार को ध्यान में रख सकते हैं।

च. पैरामीटर के अनुसार प्रदर्शन को चयनित ग्राहकों के स्थान से परीक्षण कॉल शुरू करके और विनियमों की अनुसूची-I के पैरा 6.2 के अनुसार माप पद्धति का पालन करके मापा जा सकता है। परीक्षण कॉल ग्राहक या सेवा प्रदाता के प्रतिनिधि द्वारा शुरू किया जा सकता है। हालाँकि, ऐसे परीक्षण कॉल का लॉग सेवा प्रदाता द्वारा बनाए रखा जाना है।

छ. माप पद्धति के पैरा 6.2.4 (v) के संदर्भ में, यह स्पष्ट किया जाता है कि किसी विशेष टैरिफ ऑफ्रिंग या टैरिफ ऑफ्रिंग के समूह के प्रत्येक परीक्षण कॉल के लिए देखी गई डाउनलोड गति को अवरोही क्रम में व्यवस्थित किया जाना चाहिए और इस तरह से व्यवस्थित डाउनलोड गति का **90वाँ प्रतिशतक मान** संबंधित टैरिफ ऑफ्रिंग या टैरिफ ऑफ्रिंग के समूह के लिए डाउनलोड गति के पैरामीटर के विरुद्ध प्रदर्शन होगा। निर्धारित बेंचमार्क को पूरा करने के लिए, कम से कम 90% नमूनों की डाउनलोड गति प्रस्तावित सामान्य डाउनलोड गति से अधिक होनी चाहिए।

ज. इसी प्रकार, अपलोड गति के लिए प्रदर्शन की गणना की जाएगी।

झ. प्रत्येक टैरिफ ऑफ्रिंग का प्रदर्शन अनुलग्नक-ख में 'डीयू_स्पीड' नामक एक अलग शीट में प्रस्तुत किया जाएगा। टैरिफ ऑफ्रिंग के समूह का संयुक्त प्रदर्शन एक ही विशिष्ट डाउनलोड और अपलोड गति वाले समूह के विभिन्न टैरिफ ऑफ्रिंग के विरुद्ध प्रस्तुत किया जाएगा।

ञ. प्रस्तावित सामान्य डाउनलोड स्पीड, मापी गई डाउनलोड स्पीड, प्रस्तावित सामान्य अपलोड स्पीड और मापी गई अपलोड स्पीड का मान 'डीयू_स्पीड' शीट में क्रमशः 'प्रस्तावित सामान्य डाउनलोड स्पीड (एमबीपीएस में)', 'परीक्षण नमूनों में मापी गई डाउनलोड स्पीड का 90वां प्रतिशत मान (एमबीपीएस में)', 'प्रस्तावित सामान्य अपलोड स्पीड (एमबीपीएस में)' और 'परीक्षण नमूनों में मापी गई अपलोड स्पीड का 90वां प्रतिशतक मान (एमबीपीएस में)' कॉलम के अंतर्गत एमबीपीएस में रिपोर्ट किया जाना है।

ट. टीसीबीएच के भीतर परीक्षण कॉल के वितरण के बारे में माप पद्धति के प्रावधान के संबंध में, यह स्पष्ट किया जाता है कि आम तौर पर नेटवर्क में दो टीसीबीएच - दिन का टीसीबीएच और रात का टीसीबीएच हैं। यह परीक्षण अधिकतम संभव सीमा तक इन दो टीसीबीएच में किया जाना है।

ठ. समान नमूना परीक्षण कॉल का उपयोग मापदंडों- विलंबता, पैकेट ड्रॉप दर और जिटर के विरुद्ध प्रदर्शन के मापन के लिए भी किया जा सकता है।

******