

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (TRAI)

नई दिल्ली, 13 फरवरी 2026

7 लाख से अधिक नोटिस, 5.6 लाख प्रतिबंध: वर्ष 2025 में स्पैम टेलीमार्केटर्स पर भादूविप्रा की सख्ती

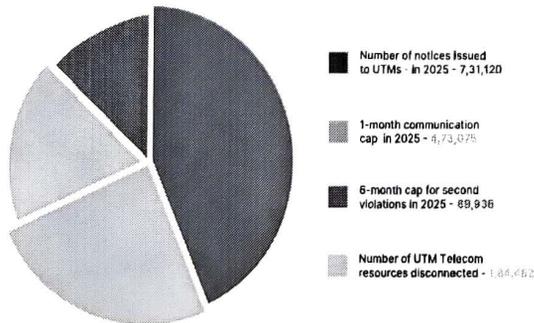
- DND ऐप के माध्यम से उपयोगकर्ताओं द्वारा 17 लाख से अधिक स्पैम शिकायतें दर्ज की गईं।
- भादूविप्रा के UCC प्रवर्तन ढाँचे के तहत लगभग 90,000 दोहराए गए उल्लंघनकर्ताओं पर छह माह तक संचार प्रतिबंध लगाए गए।

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (TRAI) ने वर्ष 2025 के दौरान अवांछित वाणिज्यिक संचार (UCC) के प्रवर्तन तथा Do Not Disturb (DND) पारिस्थितिकी तंत्र के अंतर्गत उपभोक्ता सहभागिता पर अपनी वार्षिक प्रगति रिपोर्ट जारी की है, जिसमें स्पैम टेलीमार्केटिंग के विरुद्ध नियामकीय कार्रवाई में उल्लेखनीय वृद्धि दर्शाई गई है।

वर्ष 2025 के दौरान, UCC मानकों का उल्लंघन करने वाले अपंजीकृत टेलीमार्केटर्स (UTMs) को 7,31,120 नोटिस जारी किए गए। प्रगतिशील प्रवर्तन उपायों के अंतर्गत 4,73,075 इकाइयों पर एक माह के संचार प्रतिबंध लगाए गए, जबकि 89,936 पुनरावर्ती उल्लंघनकर्ताओं पर छह माह तक संचार प्रतिबंध लागू किया गया। इसके अतिरिक्त, निरंतर अनुपालन न करने के कारण वर्ष के दौरान 1,84,482 दूरसंचार संसाधनों को विच्छेदित किया गया। अगस्त 2024 से अब तक कुल 21.05 लाख से अधिक दूरसंचार संसाधन विच्छेदित किए जा चुके हैं, जो स्पैम नेटवर्क्स पर नियंत्रण एवं दूरसंचार पारिस्थितिकी तंत्र में अनुपालन सुदृढ़ करने के प्रयासों को दर्शाता है।

यह प्रवर्तन कार्रवाई उपभोक्ताओं को स्पैम रिपोर्टिंग के लिए प्रोत्साहित करने के सतत प्रयासों से समर्थित रही। वर्ष 2025 में सभी चैनलों के माध्यम से कुल 31.09 लाख UCC शिकायतें दर्ज की गईं, जिनमें से 17.06 लाख शिकायतें—अर्थात् आधे से अधिक—DND ऐप के माध्यम से प्राप्त हुईं, जो उपभोक्ता सहभागिता में वृद्धि को दर्शाता है।

UTM ENFORCEMENT METRICS:



इस विषय पर टिप्पणी करते हुए, TRAI के अध्यक्ष श्री अनिल कुमार लाहोटी ने कहा:

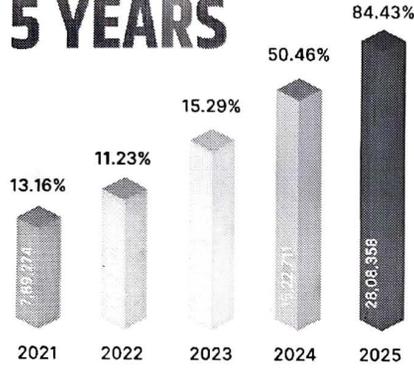
“वर्ष 2025 में TRAI के प्रवर्तन प्रयास इस सिद्धांत पर आधारित हैं कि उपभोक्ताओं को अवांछित वाणिज्यिक संचार पर नियंत्रण में स्पष्ट सुधार का अनुभव हो। DND पारिस्थितिकी तंत्र के माध्यम से बढ़ी उपभोक्ता सहभागिता ने उल्लंघनों की तेजी से पहचान और निरंतर उल्लंघनकर्ताओं के विरुद्ध अधिक निर्णायक कार्रवाई को संभव बनाया है।”

मासिक आँकड़े संकेत देते हैं कि वर्ष भर में अपंजीकृत टेलीमार्केटर्स के विरुद्ध शिकायतें कुल रिपोर्ट किए गए मामलों में निरंतर अत्यधिक बहुमत में रहीं, जो पंजीकृत टेलीमार्केटर्स के विरुद्ध शिकायतों की तुलना में

उल्लेखनीय रूप से अधिक थीं। यह प्रवृत्ति नियामकीय ढाँचे से बाहर कार्यरत अनधिकृत एवं गैर-अनुपालक संस्थाओं पर लक्षित कार्रवाई के प्रति TRAI के फोकस को और सुदृढ़ करती है।

TRAI ने दो-आयामी रणनीति अपनाई है, जिसके तहत पंजीकृत संस्थाओं द्वारा वैध एवं सहमति-आधारित वाणिज्यिक संचार को सक्षम किया जाता है, जबकि दूसरी ओर नियामकीय, तकनीकी एवं प्रवर्तन उपायों—जैसे DLT (ब्लॉकचेन) आधारित पंजीकरण, AI आधारित स्पैम पहचान, निर्धारित नंबर श्रृंखला का अनिवार्य उपयोग, शिकायत निवारण तंत्र को सुदृढ़ करना तथा गैर-अनुपालक प्रेषकों का विच्छेदन—के माध्यम से अपंजीकृत संस्थाओं से आने वाले अवांछित संचार पर नियंत्रण किया जाता है।

DND ADOPTION TREND PAST 5 YEARS

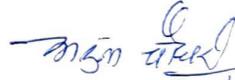


DND पारिस्थितिकी तंत्र को अपनाने में भी उल्लेखनीय वृद्धि देखी गई। वर्ष 2025 में DND ऐप इंस्टॉलेशन में वर्ष-दर-वर्ष 84.43% की वृद्धि दर्ज की गई, जो 2024 के 15.22 लाख की तुलना में बढ़कर 28.08 लाख संचयी इंस्टॉलेशन तक पहुँची।

उपभोक्ता रिपोर्टिंग में वृद्धि और सुदृढ़ प्रवर्तन तंत्र के संयोजन ने उल्लंघनकर्ताओं की शीघ्र पहचान तथा अधिक निर्णायक नियामकीय कार्रवाई को सक्षम बनाया है।

प्राधिकरण उपभोक्ता हितों की सुरक्षा, पारदर्शिता सुनिश्चित करने तथा अवांछित वाणिज्यिक संचार में संलग्न संस्थाओं

के लिए गैर-अनुपालन के परिणामों को और कठोर बनाने के प्रति अपनी प्रतिबद्धता दोहराता है, साथ ही हितधारकों के सहयोग से DND ढाँचे को निरंतर परिष्कृत करता रहेगा।


(अतुल कुमार चौधरी) 13/2/26

सचिव, TRAI

www.trai.gov.in

TRAI के बारे में

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (TRAI) एक स्वतंत्र वैधानिक संस्था है, जिसकी स्थापना TRAI अधिनियम, 1997 के अंतर्गत की गई है। TRAI भारत में दूरसंचार, प्रसारण तथा केबल टीवी सेवाओं का विनियमन करता है। हमारा उद्देश्य निष्पक्ष नियम, पारदर्शी प्रक्रियाएँ तथा सभी उपयोगकर्ताओं के लिए बेहतर सेवा गुणवत्ता सुनिश्चित करना है।

● नोट: TRAI एक विनियामक प्राधिकरण है और प्रत्यक्ष उपभोक्ता सेवाएँ प्रदान नहीं करता। व्यक्तिगत समस्याओं के लिए कृपया अपने लाइसेंस प्राप्त सेवा प्रदाता से संपर्क करें।

आधिकारिक अपडेट हेतु TRAI को फॉलो करें:

- X (पूर्व में Twitter) – @TRAI
- Facebook – @TRAI
- Instagram – @traiofficial_
- LinkedIn – @traiofficial
- YouTube – @TelecomRegulatoryAuthorityofIndia