प्रेस के लिए सूचना नोट
(प्रेस विज्ञप्ति सं. 60 / 2026)
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
तत्काल प्रकाशन हेतु

भादूविप्रा ने दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण (चौथा संशोधन) विनियम, 2026 का मसौदा जारी किया

नई दिल्ली, 7 मई, 2026 - भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (भादूविप्रा) ने आज हितधारकों की टिप्पणियों के लिए दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण (चौथा संशोधन) विनियम, 2026 का मसौदा जारी किया।

2. भादूविप्रा ने दिनांक 05-01-2012 को दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण विनियम, 2012 (टीसीसीआरआर-2012) अधिसूचित किया था। विनियम को तीन बार यानी 2012, 2013 और 2014 में संशोधित किया गया था।

3. 2012 के बाद से उपभोक्ता भागीदारी के तरीके काफी विकसित हुए हैं। हॉलांकि आई.वी.आर.एस. अभी भी प्रासंगिक बना हुआ है फिर भी शिकायतों को दर्ज करने और ट्रैक करने के लिए उपभोक्ता आज मोबाइल एप्लिकेशन, वेब-आधारित पोर्टल, चैटबॉट और ईमेल का भी तेजी से उपयोग करते हैं। इसके अलावा, शिकायत निपटान तंत्र की दक्षता, प्रभावशीलता और परिचालन विवरण और उपभोक्ताओं के लिए इसकी पहुंच में सुधार करने के लिए मौजूदा विनियमन के कई प्रावधानों में संशोधन की आवश्यकता है। शिकायतों के असंतोषजनक प्रबंधन के मामले में अपील से संबंधित प्रावधानों में भी पहुंच, स्पष्टता, दक्षता, प्रभावशीलता और उपभोक्ता सुविधा के दृष्टिकोण से संशोधन की आवश्यकता है।

4. तदनुसार, मौजूदा विनियमों में संशोधन दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण (चौथा संशोधन) विनियम, 2026 के मसौदे के माध्यम से तैयार किया गया है, जिसे हितधारकों से टिप्पणियां प्राप्त करने के लिए भादूविप्रा की वेबसाइट www.trai.gov.in पर रखा गया है। मसौदा संशोधन में उठाए गए मुद्दों पर लिखित टिप्पणियां, अधिमानतः 5 जून, 2026 तक adv.ca@trai.gov.in को मेल द्वारा भेजी जा सकती हैं।

6. किसी भी स्पष्टीकरण/जानकारी के लिए, श्री विवेक खरे, सलाहकार (सीए) से adv.ca@trai.gov.in या +91-11-20907772 पर संपर्क किया जा सकता है।

(अतुल कुमार चौधरी) 7/5/26
सचिव, भादूविप्रा