अगस्त 13, 2024

<u>निदेश</u>

विषय : भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 13 के साथ पठित धारा 11 की उपधारा (1) के खंड (ख) के उप-खंड (i) और (v) के अंतर्गत दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 (2018 का 6) के तहत सभी दूरसंचार संसाधनों को डिस्कनेक्ट करने और सेन्डर को ब्लैकलिस्ट में डालने के संबंध में निदेश ।

एफ.सं.डी-27/1/(3)/2024-क्यूओएस (ई-13702) - जबकि भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) (इसके पश्चात "भादूविप्रा अधिनियम" के रूप में संदर्भित), की धारा 3 की उप-धारा (1) के अंतर्गत स्थापित भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (इसके पश्चात "प्राधिकरण" के रूप में संदर्भित), को अन्य बातों के साथ-साथ कुछ कार्यों का निर्वहन सौंपा गया है; जैसे दूरसंचार सेवाओं को विनियमित करना, विभिन्न सेवा प्रदाताओं के बीच तकनीकी अनुकूलता और प्रभावी अंतर-संबंध सुनिश्चित करना; सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवा की गुणवत्ता के मानकों को 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;

2. और जबकि प्राधिकरण ने, भादूविप्रा अधिनियम की धारा 36 के साथ पठित धारा 11 की उपधारा (1) के खंड (ख) और खंड (ग) के साथ पठित उप-खंड (v) के अंतर्गत प्रदत शक्तियों का प्रयोग करते हुए अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण (इसके बाद "यूसीसी" के रूप में संदर्भित) को विनियमित करने के लिए दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 (2018 का 6), दिनांक 19 जुलाई, 2018 (इसके बाद "विनियमों" के रूप में संदर्भित) बनाया;

3. और जबकि विनियमों के विनियम 3 में, अन्य बातों के साथ-साथ, यह प्रावधान है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता सुनिश्चित करेगा कि उसके नेटवर्क का उपयोग करने वाला कोई भी वाणिज्यिक संप्रेषण, वाणिज्यिक संप्रेषण के प्रयोजन हेतु सेंडरों को निर्दिष्ट पंजीकृत हेडरों का उपयोग करके सम्पन्न होता है; और जो सब्स्क्राइबर विनियमों के तहत वाणिज्यिक संचार भेजने के प्रयोजन के लिए किसी एक्सेस प्रदाता के साथ पंजीकृत नहीं है, अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण नहीं करेगा; और प्रासंगिक विनियम निम्नानुसार हैं-

"3. प्रत्येक एक्सेस प्रदाता यह सुनिश्चित करेगा कि उसके नेटवर्क का उपयोग करने वाला कोई भी वाणिज्यिक संप्रेषण केवल वाणिज्यिक संप्रेषण के उद्देश्य से सेन्डर(ओं) को सौंपे गए पंजीकृत हेडर(ओं) का उपयोग करके ही हो; और

(1) कोई भी सब्सक्राइबर, जो इन विनियमों के तहत वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के उद्देश्य से किसी भी एक्सेस प्रदाता के साथ पंजीकृत नहीं है, अवांछित *वाणिज्यिक संचार नहीं करेगा और*

(क) यदि कोई सब्सक्राइबर वाणिज्यिक संप्रेषण भेज रहा है, तो सेन्डर के दूरसंचार संसाधनों को उपयोग सीमा के अंतर्गत रखा जा सकता है;

(ख) और यदि सब्सक्राइबर इन विनियमों के तहत दिए गए नोटिस के बावजूद वाणिज्यिक संप्रेषण भेजना जारी रखता है, तो सेन्डर के सभी दूरसंचार संसाधनों को भी डिस्कनेक्ट किया जा सकता है;";

4. और जबकि विनियमों का विनियम 5 में, अन्य बातों के साथ-साथ, यह प्रावधान किया गया है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता अपने सब्सक्राइबरों को वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने वालों के विरुद्ध शिकायत दर्ज करने के लिए सुविधाएं प्रदान करने हेतु कार्यों के साथ एक पारिस्थितिकी तंत्र विकसित करेगा या विकसित कराएगा;

5. और जबकि विनियमों के विनियम 9 में यह प्रावधान किया गया है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता यह सुनिश्चित करेगा कि विनियमों के अनुसार पंजीकृत प्राथमिकताओं या डिजिटल रूप से पंजीकृत सहमतियों के अलावा किसी भी प्राप्तकर्ता को कोई वाणिज्यिक संप्रेषण नहीं किया जाएगा;

6. और जबकि विनियमों के विनियम 10 में यह प्रावधान किया गया है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता यह सुनिश्चित करेगा कि वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के उद्देश्य से पंजीकृत सेंडरों को सौंपे गए हेडर का उपयोग करने के अलावा उसके नेटवर्क के माध्यम से कोई

वाणिज्यिक संप्रेषण न हो;

7. और जबकि विनियमनों के विनियम 25 में, अन्य बातों के साथ-साथ, यह प्रावधान किया गया है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता उपभोक्ताओं द्वारा की गई शिकायतों का निवारण करने और उक्त विनियम में यथा उपबंधित सेंडरों के खिलाफ उपचारात्मक कार्रवाई करने के लिए सिस्टम, कार्य और प्रक्रियाएं स्थापित करेगा, और यदि शिकायत किसी अपंजीकृत टेलीमार्केटर (जिसे इसमें इसके बाद "यूटीएम" कहा जाएगा) से संबंधित है, तो मूल एक्सेस प्रदाता (ओएपी) पहले उल्लंघन के लिए सेन्डर को चेतावनी जारी करेगा, दूसरी बार उल्लंघन करने पर सेन्डर को छह महीने की अवधि के लिए उपयोग कैप के तहत रखा जाएगा, और उल्लंघन के तीसरे और उसके बाद के उल्लंघनओं पर, सेन्डर के सभी दूरसंचार संसाधनों को दो वर्ष तक की अवधि के लिए डिस्कनेक्ट कर दिया जाएगा और सेन्डर को ब्लैकलिस्ट की श्रेणी में डाल दिया जाएगा और किसी अन्य एक्सेस प्रदाता द्वारा ऐसे सेन्डर को कोई नया दूरसंचार संसाधन आवंटित नहीं किया जाएगा।

8. और जबकि विनियमनों के विनियमन 25 के उप-विनियमन (6) के मद (ग) के परंतुक में, अन्य बातों के साथ-साथ, यह प्रावधान किया गया है कि उल्लंघन के तीसरे उदाहरण में शिकायत प्राप्त होने के पश्चात दो व्यावसायिक दिनों के भीतर दूसरी चेतावनी की तारीख के बाद सेन्डर के विरुद्ध प्राप्त सभी शिकायतें शामिल होंगी, जिसके खिलाफ उक्त उप-विनियमन के तहत दूरसंचार संसाधनों को डिस्कनेक्ट किया जा रहा है और ऐसे सेन्डर द्वारा एक टेलीफोन नंबर को दो वर्ष तक की अवधि के लिए उपयोग सीमा के साथ बनाए रखने की अनुमति दी जा सकती है;

9. और जबकि प्राधिकरण ने पाया है कि-

(क) वर्ष 2023 के दौरान यूटीएम सेंडरों के खिलाफ 12 लाख से अधिक शिकायतें थीं और वर्ष 2024 की पहली छमाही के दौरान यूटीएम सेंडरों के खिलाफ 7.9 लाख से अधिक शिकायतें थीं;

(ख) उद्यम उपभोक्ता अक्सर सैकड़ों संकेतकों के साथ एसआईपी/पीआरआई लाइनों का उपयोग करके वाणिज्यिक वॉयस कॉल करते हैं; हालांकि, एक्सेस प्रदाताओं द्वारा उद्यम उपभोक्ताओं के खिलाफ की गई कार्रवाई आम तौर पर सभी दूरसंचार संसाधनों को डिस्कनेक्ट करने के बजाय एक विशेष संकेतक को डिस्कनेक्ट करने

तक सीमित रही है;

(ग) भले ही किसी सेन्डर को एक्सेस प्रदाता द्वारा ब्लैक्लिस्ट में डाल दिया गया हो, अन्य एक्सेस प्रदाता अक्सर सेन्डर को सौंपे गए संसाधनों को डिस्कनेक्ट नहीं करते हैं;

(घ) वॉयस कॉल/रोबो कॉल/प्री-रिकॉर्डेड कॉल करने के लिए पीआरआई/एसआईपी/बल्क कनेक्शन का उपयोग करने वाले स्पैमर्स पर, बिना किसी देरी के, सख्त कार्रवाई करने की तत्काल आवश्यकता है;

(ङ) एक्सेस प्रदाताओं ने दिनांक 08 अगस्त 2024 को आयोजित बैठक में यह मुद्दा उठाया है कि सभी एक्सेस प्रदाताओं में चूककर्ता इकाइयों के खिलाफ कार्रवाई में एकरूपता लाने के लिए, प्राधिकरण सभी एक्सेस प्रदाताओं को यह सुनिश्चित करने के लिए निर्देश जारी कर सकता है कि यदि किसी सेन्डर को एक एक्सेस प्रदाता द्वारा ब्लैकलिस्ट में डाला जाता है, तो अन्य एक्सेस प्रदाता भी उस सेन्डर को सौंपे गए सभी संसाधनों को काट देंगे और विनियमों में विनिर्दिष्ट अवधि के दौरान किसी भी एक्सेस प्रदाता द्वारा ऐसे सेन्डर को कोई दूरसंचार संसाधन आवंटित नहीं किया जाएगा;

10. अब, इसलिए, प्राधिकरण, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 13 के साथ पठित धारा 11 की उपधारा (1) के खंड (ख) के उप-खंड (i) और (v) के तहत प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए और दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 (2018 का 6) के प्रावधानों के तहत सभी एक्सेस प्रदाताओं को यह सुनिश्चित करने का निर्देश दिया जाता है कि -

(क) दूरसंचार संसाधनों (एसआईपी/पीआरआई/अन्य दूरसंचार संसाधनों) का उपयोग करके अपंजीकृत सेंडरों/अपंजीकृत टेलीमार्केटर (यूटीएम) से सभी प्रोमोशनल वॉयस कॉल तुरंत रोक दी जाएंगी।;

(ख) यदि कोई अपंजीकृत सेन्डर/अपंजीकृत टेलीमार्केटर (यूटीएम) अपने दूरसंचार संसाधनों (एसआईपी/पीआरआई/अन्य दूरसंचार संसाधनों) का दुरुपयोग करते हुए पाया जाता है, जो विनियमों का उल्लंघन करते हुए वाणिज्यिक वॉयस कॉल करता है, जिसके परिणामस्वरूप सेन्डर को आवंटित संसाधन संकेतकों में से किसी एक या अधिक के खिलाफ उपभोक्ता शिकायतें होती हैं -

i. ऐसे सेन्डर के सभी दूरसंचार संसाधनों को विनियमन के विनियमन 25 के

प्रावधानों के अनुसार दो वर्ष तक की अवधि के लिए आरंभन एक्सेस प्रदाता (ओएपी) द्वारा डिस्कनेक्ट कर दिया जाएगा;

ii. विनियमों के प्रावधानों के अनुसार ऐसे सेन्डर को दो वर्ष तक की अवधि के लिए ओएपी द्वारा ब्लैकलिस्ट में डाल दिया जाएगा;

iii. सेन्डर को ब्लैकलिस्ट में डालने के बारे में जानकारी ओएपी द्वारा 24 घंटे के भीतर डीएलटी प्लेटफॉर्म पर अन्य सभी एक्सेस प्रदाताओं के साथ साझा की जाएगी, जो बदले में, अगले 24 घंटों के भीतर उस सेन्डर को उनके द्वारा दिए गए सभी दूरसंचार संसाधनों को डिस्कनेक्ट कर देंगे;

iv. विनियमों में किए गए प्रावधान के अनुसार ब्लैक्लिस्ट में डाले जाने की अवधि के दौरान किसी भी एक्सेस प्रदाता द्वारा ऐसे सेन्डर को कोई नया दूरसंचार संसाधन आवंटित नहीं किया जाएगा;

(ग) नागरिकों को वाणिज्यिक वॉयस कॉल करने के लिए एसआईपी/पीआरआई/अन्य दूरसंचार संसाधनों का उपयोग करने वाले सभी अपंजीकृत सेंडरों/अपंजीकृत टेलीमार्केटर्स (यूटीएम) को इस निर्देश के जारी होने के एक महीने के भीतर डीएलटी प्लेटफॉर्म पर स्थानांतरित किया जाएगा और उसके बाद सात दिनों के भीतर अनुपालन रिपोर्ट प्रस्तुत करनी होगी;

11. सभी एक्सेस प्रदाताओं को निर्देश दिया जाता है कि वे उपरोक्त निर्देशों का अनुपालन करें और इस निर्देश के जारी होने की तारीख से पंद्रह दिनों के भीतर सीओपी को अद्यतन करने सहित की गई कार्रवाई की अद्यतन स्थिति भेजें और उसके बाद हर महीने की पहली और 16 तारीख को यूटीएम के खिलाफ की गई कार्रवाई की रिपोर्ट प्रस्तुत करें।

(जयपाल सिंह तोमर)

सलाहकार (क्यूओएस-II)

सेवा में

सभी एक्सेस प्रदाता