

विषय : दिनांक 03 मार्च, 2017 के दूरसंचार (प्रसारण और केबल) सेवाएं, सेवा की गुणवत्ता के मानदंड तथा उपभोक्ता संरक्षण (एड्रेसेबल प्रणालियां) विनियम, 2017 का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 की धारा 13 के साथ पठित धारा 11 की उप धारा (1) की खंड (ख) की उप धारा (अ) के तहत मैसर्स केरल कम्यूनीकेटर्स केबल लिमिटेड को निदेश

संख्या डी-2/1/(1)/2021- बी एंड सीएस(2): जबकि भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (जिसे इसके पश्चात् प्राधिकरण कहा जाएगा), जिसे भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (वर्ष 1997 का 24) (जिसे इसके पश्चात् भादूविप्रा प्राधिकरण कहा जाएगा), की धारा 3 की उप धारा (1) के तहत कतिपय कार्यकरणों का निर्वहन करने के लिए स्थापित किया गया था, जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ दूरसंचार सेवाओं को विनियमित करने; सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवा की गुणवत्ता के मानकों को निर्धारित करने और सेवा की गुणवत्ता सुनिश्चित करने और सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की जाने वाली ऐसी सेवा का आवधिक सर्वेक्षण करने का कार्य सौंपा गया था ताकि दूरसंचार सेवा के उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा की जा सके;

2. और जबकि, केन्द्र सरकार, संचार और सूचना प्रौद्योगिकी (दूरसंचार विभाग), ने अपनी अधिसूचना संख्या 39 के माध्यम से —

(क) भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम की धारा 2 की उप धारा (1) की खंड (ट) के परंतुक के माध्यम से प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए जारी किया, और

(ख) भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग-II, धारा 3 – उप धारा (ii) में दिनांक 09 जनवरी, 2004 की अधिसूचना संख्या एस.ओ. 44(ई)के तहत प्रकाशित।

ने दूरसंचार सेवाओं की प्रसारण सेवाओं और केबल सेवाओं को अधिसूचित किया है;

3. और जबकि प्राधिकरण ने एड्रेसेबल प्रणालियों के माध्यम से प्रसारण और केबल टेलीविजन सेवाओं के लिए नया विनियामक ढांचा अधिसूचित किया है, जिसमें निम्नवत को शामिल किया गया है:-

(क) दिनांक 03 मार्च, 2017 का दूरसंचार (प्रसारण और केबल) सेवाएं (आठवां) (एड्रेसेबल प्रणालियां) प्रशुल्क आदेश, 2017;

(ख) दिनांक 03 मार्च, 2017 का दूरसंचार (प्रसारण और केबल) सेवाएं अंतर्संयोजन (एड्रेसेबल प्रणालियां) विनियम, 2017; और

(ग) दिनांक 03 मार्च, 2017 का दूरसंचार (प्रसारण और केबल) सेवाएं, सेवा की गुणवत्ता के मानक और उपभोक्ता संरक्षण (एड्रेसेबल प्रणालियां) विनियम, 2017 (जिसे इसके पश्चात् "क्यूओएस विनियम, 2017" कहा जाएगा);

4. और जबकि क्यूओएस विनियम, 2017 के विनियम 25 का उप विनियम (1) उपभोक्ता सेवा केन्द्र की स्थापना का उपबंध करता है और जोकि निम्नवत पठित है:-

"25. उपभोक्ता सेवा केन्द्र- (1) टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक, अपने सब्सक्राइबरों को टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाएं प्रदान करने से पहले, एक उपभोक्ता सेवा केंद्र स्थापित करेगा, जिसमें वह उपभोक्ताओं के सेवा संबंधी अनुरोधों और शिकायतों का समाधान करने के लिए और वितरक यह सुनिश्चित करेगा कि ऐसा केंद्र:

(क) डिस्ट्रीब्यूटर के सब्सक्राइबर आधार को कुशलतापूर्वक सेवा प्रदान करने के लिए पर्याप्त संख्या में नम्बर और लाइनों तथा मानव संसाधन के साथ एक निःशुल्क "उपभोक्ता सेवा केंद्र" होगा ;

(ख) सप्ताह के सभी दिन कम से कम प्रातः 08:00 बजे से 22:00 बजे तक पहुंच में होगा;

(ग) हिंदी और अंग्रेजी के अलावा सेवा क्षेत्र की क्षेत्रीय भाषा में सेवाएं उपलब्ध कराएगा,

(घ) शिकायत दर्ज करने की प्रणाली के साथ एक 'इंटरैक्टिव वॉयस रिस्पॉन्स सिस्टम' (आईवीआरएस) होगा,

(ङ) उसके पास वेब आधारित शिकायत प्रबंधन प्रणाली होगी।"

5. और जबकि क्यूओएस विनियम, 2017 का विनियम 31, डिस्ट्रीब्यूटर्स द्वारा वेबसाइट की स्थापना का उपबंध करता है, जो निम्नवत पठित है:-

" 31. वेबसाइट की स्थापना - (1) टेलीजिवन चैनलों के प्रत्येक डिस्ट्रीब्यूटर, उसके द्वारा पेशकश की जाने वाली टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं की जानकारी के प्रचार तथा उपभोक्ता की जागरूकता के उद्देश्य के लिए एक वेबसाइट की स्थापना और रखरखाव करेगा:

बशर्ते कि टेलीविजन चैनलों के किसी डिस्ट्रीब्यूटर को ऐसी वेबसाइट को बनाने तथा उसके प्रचालन के लिए किसी एजेन्सी की सेवाएं प्राप्त करने की अनुमति होगी:

बशर्ते आगे कि इन विनियमों के उपबंधों के अनुपालन का उत्तरदायित्व, टेलीजिवन चैनलों के डिस्ट्रीब्यूटर का होगा।

(2) टेलीजिवन चैनलों के प्रत्येक डिस्ट्रीब्यूटर, वेबसाइट के होमपेज पर "कन्ज्यूमर कार्नर" नाम का एक हॉयपरलिंक उपलब्ध कराएगा, जो स्पष्टरूप से दृश्यमान होगा तथा बिना 'पेज को आगे- पीछे किए' वेबसाइट पर आने वाले आगंतुकों के ध्यान में सुलभता से आएगा।

(3) उप विनियम (2) में संदर्भित "कन्ज्यूमर कार्नर" हॉयपरलिंक अन्य वेब पृष्ठ पर इंगित करेगा जहां इन विनियमों की अनुसूची- II के अनुरूप जानकारी उपलब्ध कराई जाएगी।

(4) उप विनियम (3) में संदर्भित वेब पृष्ठ में सब्सक्राइबर्स द्वारा 'लॉग-इन' करने संबंधी व्यवस्था होगी ताकि इन विनियमों की अनुसूची- III के अनुरूप सब्सक्राइबर संबंधित ऐसी जानकारी तक पहुंच बना सकें";

6. और जबकि, प्राधिकरण द्वारा यह पाया गया था कि मैसर्स केरल कम्यूनीकेटर्स केबल लिमिटेड (केसीसीएल) ने नए विनियामक ढांचे के उपबंधों का पूर्णरूप से अनुपालन नहीं किया है, और ऐसे गैर- अनुपालन के लिए मैसर्स केरल कम्यूनीकेटर्स केबल लिमिटेड की टिप्पणियां प्राप्त करने हेतु दिनांक 28 अक्टूबर, 2020 का एक पत्र/ कारण बताओ नोटिस संख्या 12-23/2020-बीएंडसीएस जारी किया गया था;

7. और जबकि, पत्र/ कारण बताओ नोटिस के उत्तर में मैसर्स केरल कम्यूनीकेटर्स केबल लिमिटेड द्वारा उनके दिनांक 17 नवम्बर, 2020 के पत्र पर प्राधिकरण द्वारा विचार किया गया तथा निम्नवत कारणों से उसे संतोषजनक नहीं पाया गया:

(क) मैसर्स केसीसीएल द्वारा वेबसाइट पर घोषित डीपीओ पैक अर्थात् अलाकार्ट पे- चैनल और प्रसारकों द्वारा उनके डीआरपी सहित तैयार किए गए पे- चैनलों के बुके में चैनलों की सूची शामिल नहीं है जैसा कि क्यूओएस विनियम, 2017 की अनुसूची- II की प्रविष्टि 1(ङ) के साथ पठित विनियम 31 (3) द्वारा यथा अधिदेशित है;

(ख) मैसर्स केसीसीएल की वेबसाइट में क्यूओएस विनियम, 2017 की अनुसूची- II की प्रविष्टि 12 के साथ पठित विनियम 31 (3) द्वारा यथा अधिदेशित उपभोक्ता सूचना चैनल के एलसीएन नम्बर को प्रदर्शित नहीं किया है;

(ग) क्यूओएस विनियम, 2017 की अनुसूची- II की प्रविष्टि 8 के साथ पठित विनियम 25 (1) और विनियम 31 (3) द्वारा यथा अधिदेशित मैसर्स केसीसीएल द्वारा उपलब्ध कराया गया वेब आधारित शिकायत प्रबंधन प्रणाली का लिंक (<https://ccare.kccl.tv>) कार्य नहीं कर रहा है; और

(घ) क्यूओएस विनियम, 2017 के विनियम 31 के उप विनियम (4) द्वारा यथा अधिदेशित मैसर्स केसीसीएल की वेबसाइट पर उपभोक्ताओं को क्यूओएस विनियम, 2017 की अनुसूची- III में दिए गए ब्योरे वाला सब्सक्राइबर कार्नर हॉयपरलिंक उपलब्ध नहीं कराया गया है;

8. इसलिए, अब, प्राधिकरण भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (वर्ष 1997 का 24) की धारा 13 के साथ पठित धारा 11 की उप धारा (1) की खंड (ख) की उप खंड (v) के तहत अपनी शक्तियों को प्रयोग करते हुए मैसर्स केरल कम्यूनीकेटर्स केबल लिमिटेड को दूरसंचार (प्रसारण और केबल) सेवाएं, सेवा की गुणवत्ता के मानक और उपभोक्ता संरक्षण (एड्रैसेबल प्रणालियां) विनियम, 2017 का अनुपालन करने, और इस निदेश के जारी किए जाने की तिथि से इक्कीस दिनों के भीतर प्राधिकरण को अनुपालन रिपोर्ट उपलब्ध कराने का निदेश देता है, ऐसा नहीं किए जाने पर मैसर्स केरल कम्यूनीकेटर्स केबल लिमिटेड के विरुद्ध मौजूदा विनियामक उपबंधों के अनुसार कार्रवाई की जाएगी।

(देवेन्द्र द्विवेदी)
संयुक्त सलाहकार (बीएंडसीएस)

प्रेषिति,

श्री सुरेश कुमार,
प्रबंध निदेशक
मैसर्स केरल कम्यूनीकेटर्स केबल लिमिटेड
संख्या 47/64, बारहवां ए क्रॉस वायलाकाविल,
मल्लेशवरम, बेंगलुरु (कर्नाटक)
पिन- 560003