

भारत के राजपत्र, असाधारण भाग III, खंड 4 में प्रकाशनार्थ

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

अधिसूचना

नई दिल्ली, दिनांक 12 फरवरी 2025

दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान (दूसरा संशोधन) विनियम, 2025 (2025 का 1)

सं आर जी – 25/(25)/2023- सेवा गुरवता भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम 1997 (1997 का 24) की धारा 11 की उपधारा (1) के खंड (ख) के उपखंड (v) और खंड (ग) के साथ पठित धारा 36 द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण, दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 (2018 का 6) में संशोधन करने के लिए निम्नलिखित विनियम बनाता है, नामतः : -

1. संक्षिप्त नाम, विस्तार और प्रारंभ-

(1) इन विनियमों को दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान (दूसरा संशोधन) विनियम, 2025 (2025 का 1) कहा जाएगा।

(2) ये विनियम भारत के संपूर्ण क्षेत्र में लागू होंगे।

(3) ये विनियम आधिकारिक राजपत्र में प्रकाशन की तारीख से 30 दिनों के पश्चात प्रवृत्त होंगे, सिवाय विनियम 8, विनियम 17, उप-विनियम क और ख ; विनियम 20 का उप-विनियम क और ख ; विनियम 21 का उप-विनियम ख; जो इस विनियम के राजपत्र में प्रकाशन की तारीख से 60 दिनों के पश्चात प्रवृत्त होंगे।

2. दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 (इसमें इसके पश्चात मूल विनियम के रूप में संदर्भित) के विनियम 2 में,

(क) उप-विनियम (य) के स्थान पर निम्नलिखित उप-विनियम प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्: -

“(य) “पूर्णतः बंद” का आशय अनुमानित सहमति के तहत भेजे गए वाणिज्यिक संचार और सरकारी संदेश या सरकारी वॉयस कॉल को छोड़कर स्पष्ट सहमति की आवश्यकता वाले सभी प्रकार के वाणिज्यिक संचार को करने से है।”;

—Atul Kumar Chaudhary

अनुल कुमार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS
सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

(ख) उप-विनियम (य) के बाद, निम्नलिखित उप-विनियम द्वारा प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्: -

“(यअ) “सरकारी संदेश या सरकारी वॉयस कॉल” का आशय है कि निर्देशों पर भेजा गया कोई संदेश या वॉयस कॉल —

(अ) केंद्र सरकार या राज्य सरकार या संविधान के तहत स्थापित कोई निकाय; या

(आ) प्राधिकरण या प्राधिकरण द्वारा इस प्रयोजन के लिए अभिव्यक्त रूप से प्राधिकृत किसी अभिकरण द्वारा:

बशर्ते कि डीएलटी प्लेटफॉर्म के जरिए ऐसे मैसेज भेजे जाएं या वॉयस कॉल किए जाएं।

स्पष्टीकरण: इन संपत्रों की प्राप्ति के लिए सहमति मांगने की कोई अपेक्षा नहीं होगी और न ही ऐसे संपत्रों को ब्लॉक करने के लिए वरीयता रजिस्टर में कोई विकल्प होगा;”;

(ग) खंड (एच) के बाद, निम्नलिखित प्रावधान डाले जाएंगे, अर्थात्: -

“बशर्ते कि इस तरह की सहमति प्रेषक और प्राप्तकर्ता के बीच अनुबंध की अवधि / निर्वहन से आगे नहीं बढ़ेगी:

बशर्ते कि वाणिज्यिक संदेशों के मामले में, ऐसी सहमति पंजीकृत कंटेन्ट टेम्पलेट से स्पष्ट रूप से और यथोचित रूप से अनुमानित हो सकती है;”;

(घ) खंड (एयू) के लिए, निम्नलिखित खंड को प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्: -

“(एयू) “प्रचार संदेश” का अर्थ है वाणिज्यिक संचार जिसमें प्रचार कंटेन्ट या किसी उत्पाद या सेवा का विज्ञापन शामिल है:

बशर्ते कि प्रेषक प्राप्तकर्ता को उसी संदेश में ऑप्ट-आठट तंत्र देगा, जैसा कि प्राधिकरण द्वारा निर्दिष्ट किया जा सकता है:

बशर्ते कि यदि प्रचार कंटेन्ट को किसी भी प्रकार के लेन-देन और/या सेवा संदेश के साथ मिलाया जाता है, तो संदेश को एक प्रचार संदेश के रूप में माना जाएगा।

स्पष्टीकरण: ये संदेश केवल उन सब्सक्राइबरों को किए जाएंगे जिन्होंने अधिमान रजिस्टर में लागू श्रेणी के अंतर्गत अपनी वरीयता को ब्लॉक नहीं किया है या सहमति रजिस्टर में अपनी सहमति दी है, जैसा भी लागू हो। यदि प्रेषक ने इच्छित प्राप्तकर्ता से विनियम के तहत प्रदान की गई स्पष्ट डिजिटल सहमति प्राप्त की है, तो स्पष्ट सहमति वाले ऐसे प्रचार संदेश अधिमान रजिस्टर में लागू श्रेणी के तहत पंजीकृत उनकी अधिमानों के बावजूद प्राप्तकर्ताओं को डिलीवर किए जाएंगे।”

(इ) खंड (एवी) के लिए, निम्नलिखित खंड प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्: -

“(एवी) “प्रमोशनल वॉयस कॉल” का आशय ऐसे वॉयस कमर्शियल संप्रेषण से है जिसमें किसी उत्पाद या सेवा का प्रचार सामग्री या विज्ञापन शामिल है;

बशर्ते कि यदि प्रमोशनल कंटेन्ट को किसी भी प्रकार के वाणिज्यिक वॉयस कॉल के साथ मिलाया जाता है, तो वॉयस कॉल को प्रमोशनल वॉयस कॉल माना जाएगा।

अतुल कुमार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS
सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

स्पष्टीकरण: ये कॉल केवल उन सब्सक्राइबरों को की जाएंगी जिन्हें अधिमान रजिस्टर में लागू श्रेणी के तहत अपनी अधिमानता को इस तरह के संप्रेषण को ब्लॉक नहीं किया है या सहमति रजिस्टर में अपनी सहमति दी है, जैसा भी लागू हो। यदि प्रेषक ने इच्छित प्राप्तकर्ता से विनियम के तहत प्रदान की गई स्पष्ट डिजिटल सहमति प्राप्त की है, तो स्पष्ट सहमति के साथ ऐसे प्रचार कॉल वरीयता रजिस्टर में लागू श्रेणी के तहत पंजीकृत उनकी वरीयताओं के बावजूद प्राप्तकर्ताओं को डिलीवर किए जाएंगे।

(च) खंड (खज) के स्थान पर निम्नलिखित खंड प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थातः-

“(खज) “सेवा संदेश या सेवा वॉयस कॉल” का आशय किसी प्रेषक द्वारा भेजा गया संदेश या वॉयस कॉल से है ,

(i) अपने ग्राहक या सब्सक्राइबर को किसी उत्पाद या सेवा से संबंधित जानकारी प्रदान करने के लिए, जैसे कि उत्पाद/वारंटी जानकारी, उत्पाद रिकॉल जानकारी, सॉफ्टवेयर अपग्रेड अलर्ट, ग्राहक द्वारा उपयोग या खरीदे गए वाणिज्यिक या सेवा के लिए सुरक्षा या उत्पाद की सुरक्षा जानकारी, आवधिक शेष अलर्ट, माल या सेवाओं की डिलीवरी के बारे में जानकारी, और ऐसे संदेश प्रकृति में प्रचारात्मक नहीं हैं और उन्हें स्पष्ट सहमति की आवश्यकता नहीं है; या

(ii) प्राप्तकर्ता से स्पष्ट सहमति प्राप्त करने के बाद प्रेषक द्वारा पेश किए गए उत्पाद या सेवाओं की चल रही खरीद या उपयोग से जुड़े वाणिज्यिक लेनदेन को सुविधाजनक बनाने या पूरा करने के लिए प्राप्तकर्ता और ऐसे संदेश प्रकृति में प्रचारात्मक नहीं हैं;

बशर्ते कि ऐसी स्पष्ट सहमति सात दिनों के लिए होगी या प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्देशित की जाएगी:

बशर्ते कि एक लेन-देन संदेश या लेन-देन संबंधी वॉयस कॉल जिसमें सेवा से संबंधित जानकारी शामिल है, को सेवा संदेश या सेवा वॉयस कॉल के रूप में माना जाएगा;”;

(छ) खंड (खन) के स्थान पर निम्नलिखित खंड प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थातः-

“(खन) “लेन-देन संबंधी संदेश या लेन-देन संबंधी वॉयस कॉल” का आशय किसी उत्पाद या सेवा से संबंधित लेनदेन के तीस मिनट के भीतर ग्राहक द्वारा शुरू किए गए लेनदेन के जवाब में किसी प्रेषक द्वारा अपने ग्राहक या ग्राहक को भेजा गया संदेश या वॉयस कॉल से है, जैसे कि बैंकों से ओटीपी, ई-कॉमर्स जैसी गैर-बैंकिंग संस्थाएं, ऐप लॉगिन आदि, लेनदेन अलर्ट और पुष्टिकरण, लेनदेन पूरा होने के बाद शेष राशि अलर्ट, धनवापसी जानकारी आदि और ऐसे संदेश या कॉल प्रकृति में प्रचारात्मक नहीं हैं और इसके लिए स्पष्ट सहमति की आवश्यकता नहीं है; “

(ज) खंड (खप) हटा दिया जाएगा;

(झ) (खब) के बाद, निम्नलिखित प्रावधान प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थातः -

“(खब) “अवांछित वाणिज्यिक संचार या यूसीसी” का आशय किसी ऐसे वाणिज्यिक संप्रेषण से है जो न तो प्राप्तकर्ता की सहमति के अनुसार है और न ही पंजीकृत अधिमानता के अनुसार है, लेकिन इसमें निम्न शामिल नहीं होंगे:

(i) कोई भी लेन-देन संबंधी संदेश या लेन-देन संबंधी वॉयस कॉल;

(ii) कोई भी सेवा संदेश या सेवा वॉयस कॉल;

अतुल कुमार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS

सचिव/Secretary

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India

नई दिल्ली/New Delhi

(iii) केंद्र सरकार या राज्य सरकार या संविधान के तहत स्थापित निकायों के निर्देश पर प्रेषित कोई भी संदेश या वॉयस कॉल, जब ऐसा संप्रेषण सार्वजनिक हित में हो;

(iv) प्राधिकरण द्वारा या उसके निर्देश पर या प्राधिकरण द्वारा इस उद्देश्य के लिए स्पष्ट रूप से प्राधिकृत किसी एजेंसी द्वारा प्रेषित कोई भी संदेश या वॉयस कॉल।

बशर्ते कि प्रेषक द्वारा किया गया कोई वाणिज्यिक संचार जो वाणिज्यिक संचार भेजने के प्रयोजन से किसी अभिगम प्रदाता के पास पंजीकृत नहीं है, उसे अवांछित वाणिज्यिक संचार माना जाएगा।

बशर्ते कि वाणिज्यिक संचार की आड़ में या अन्यथा प्राप्तकर्ता को धोखा देने या प्राप्तकर्ता के साथ धोखाधड़ी करने का प्रयास करने के लिए भेजा गया कोई भी संदेश या वॉयस कॉल इस विनियम के तहत एक अनचाही वाणिज्यिक संचार के रूप में माना जाएगा, जहां तक प्रेषक द्वारा दूरसंचार संसाधनों के दुरुपयोग का संबंध है।

3. मूल विनियमों के विनियम 3 के स्थान पर निम्नलिखित विनियम प्रतिस्थापित किए जाएंगे, अर्थातः-

"3. एक्सेस प्रदाताओं के नेटवर्क के माध्यम से वाणिज्यिक संचार- (1) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता यह सुनिश्चित करेगा कि उसके नेटवर्क का उपयोग करने वाला कोई वाणिज्यिक संचार केवल पंजीकृत शीर्षलेखों या वाणिज्यिक संचार के प्रयोजन के लिए निर्दिष्ट विशेष श्रृंखला से प्रेषक(ओं) को आवंटित संसाधनों की संख्या का उपयोग करके ही किया जाएगा ।

(2) कोई भी प्रेषक, जो इन विनियमों के अंतर्गत वाणिज्यिक संचार भेजने के प्रयोजनार्थ किसी एक्सेस प्रदाता के पास पंजीकृत नहीं है, कोई भी वाणिज्यिक संचार नहीं करेगा और यदि ऐसा कोई प्रेषक वाणिज्यिक संचार भेजता है तो ऐसे प्रेषक के सभी दूरसंचार संसाधनों को इन विनियमों के अंतर्गत किए गए प्रावधान के अनुसार निलंबित किया जा सकता है या काटा भी जा सकता है ।

4. मूल विनियमों के विनियम 4 के लिए, निम्नलिखित विनियम प्रतिस्थापित किए जाएंगे, अर्थातः-

"4. ऑटो डायलर/रोबो-कॉल के उपयोग के बारे में सूचना – प्रत्येक प्रेषक ऑटो डायलर या रोबो-कॉल के उपयोग के साथ-साथ लिखित रूप में ऐसी कॉलों के इच्छित उद्देश्य के बारे में मूल एक्सेस प्रदाता को अग्रिम रूप से सूचित करेगा।

5. मूल विनियमों के विनियम 22 के स्थान पर निम्नलिखित विनियम प्रतिस्थापित किए जाएंगे, अर्थातः-

"22 एक्सेस अभिगम प्रदाताओं के अन्य दायित्व - (1) प्रत्येक अभिगम प्रदाता, -

(क) हेडर और कंटेंट टेम्पलेट के दुरुपयोग के मामले में-

(i) यह सुनिश्चित करना कि संबंधित प्रेषक से यातायात को सभी एक्सेस प्रदाताओं द्वारा तत्काल निलंबित कर दिया जाएगा, जब तक कि प्रेषक संगत कानूनों के अंतर्गत कानून प्रवर्तन एजेंसियों के पास शिकायत दर्ज नहीं करता है, और प्रेषक अपने सभी शीर्षलेखों और विषय-वस्तु टेम्पलेट्स की समीक्षा करता है और अपने शीर्षलेखों के दुरुपयोग को रोकने के लिए विनियमों के अनुसार सुधारात्मक उपाय करता है। सामग्री टेम्पलेट और अन्य प्रासंगिक क्रेडेंशियल:

बशर्ते कि एक्सेस प्रदाता द्वारा तब तक कोई कार्रवाई नहीं की जाएगी जब तक कि संबंधित प्रेषक को अभ्यावेदन का उचित अवसर न दिया गया हो;

अतुल कुमार चौधरी

अतुल कुमार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS
सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

- (ii) यदि डिलीवरी टीएम हेडर या सामग्री टेम्प्लेट के दुरुपयोग में शामिल है, तो प्रेषक संबंधित कानूनों के तहत कानून प्रवर्तन एजेंसियों के साथ डिलीवरी टीएम के खिलाफ शिकायत दर्ज करेगा;
- (ख) यह सुनिश्चित करना कि जब कभी किसी प्रेषक या टेलीमार्केटर को किसी एक्सेस प्रदाता द्वारा निलंबित या ब्लैक लिस्ट में डाला जाता है और उसकी स्थिति उसके द्वारा डीएलटी प्लेटफार्म पर अद्यतन की जाती है तो अन्य एक्सेस प्रदाता ऐसी संस्थाओं से तत्काल ट्रैफिक रोक देंगे लेकिन निलंबन करने या काली सूची में डालने के समय से चौबीस घंटे के भीतर और निलंबन या ब्लैक लिस्ट में डालने की अवधि के दौरान इन कंपनियों के पुनः पंजीकरण की अनुमति नहीं देंगे;
- (ग) पंजीकृत प्रेषकों और आरटीएम के लिए सालाना स्व-प्रमाणित करने के लिए एक तंत्र विकसित करना: -
- (i) एक्सेस प्रदाताओं के पास उनके अद्यतन व्यौरे की उपलब्धता सुनिश्चित करने के लिए उनके पंजीकरण व्यौरे उपलब्ध कराए गए जाएं;
 - (ii) उनके सभी पंजीकृत हेडर, कंटेन्ट टेम्प्लेट और सहमति टेम्प्लेट:
- बशर्ते कि पंजीकृत प्रेषक या आरटीएम की ओर से उनके पंजीकरण विवरण, पंजीकृत हेडर, सामग्री टेम्प्लेट और सहमति टेम्प्लेट को प्रमाणित करने में कोई भी विफलता ऐसे प्रेषकों और आरटीएम या उनके पंजीकृत हेडर, सामग्री टेम्प्लेट और सहमति टेम्प्लेट्स के स्वतः निलंबन का कारण बनेगी, जैसा भी मामला हो:
- बशर्ते कि एक्सेस प्रदाता प्रावधान का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए प्रेषक या आरटीएम के साथ अपने समझौते में उपयुक्त प्रावधानों को शामिल करेंगे;
- (घ) यह सुनिश्चित करना कि वाणिज्यिक संचार का प्रसारण उन प्रेषकों द्वारा प्रमाणित किया जाता है जिनके नाम पर वाणिज्यिक संचार करने के लिए विशेष श्रृंखला से हेडर या नंबर संसाधन जारी किए जाते हैं, जैसा कि प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्देश जारी किया जाता है;
- (ङ) प्राप्तकर्ताओं को प्रेषकों से प्राप्त संदेशों पता लगाने की क्षमता और श्रृंखला में प्रत्येक इकाई की जवाबदेही बनाए रखना और पारिस्थितिकी तंत्र में पर्याप्त लचीलेपन की अनुमति देना और यह सुनिश्चित करना कि-
- (i) दो से अधिक टेलीमार्केटर नहीं होने चाहिए जिसमें से एक टेलीमार्केटर एग्रीगेटर फंक्शन के साथ और दूसरा टेलीमार्केटर डिलीवरी फंक्शन के साथ, या जैसा कि प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्देशित किया जाए;
 - (ii) आरटीएम को डिजिटल प्लेटफॉर्म का उपयोग करना अनिवार्य है जो ट्रेस को रिकॉर्ड करता है जब संदेश उनके माध्यम से गुजरते हैं, इस तरह के उपयोग के लिए आवश्यक प्रावधान करके एक्सेस प्रदाता और आरटीएम के बीच करार में शामिल किया जाएगा;
 - (iii) डिलीवरी फंक्शन के लिए टेलीमार्केटर के कार्यों में यह सुनिश्चित करना शामिल होगा कि उनके द्वारा संभाले गए वाणिज्यिक संचार का पता लगाया जा सकता है और ऐसे कार्य के लिए आवश्यक प्रावधान डिलीवरी फंक्शन के लिए एक्सेस प्रदाता और टेलीमार्केटर के बीच करार में शामिल किए जाएंगे;

(च) अपने विवेक से, प्रेषकों और आरटीएम के पंजीकरण के लिए शुल्क और इन विनियमों के तहत प्रदान की गई अन्य गतिविधियों जैसे हेडर का पंजीकरण, सामग्री टेम्पलेट आदि के लिए शुल्क निर्दिष्ट करें और यूसीसी के खिलाफ सुरक्षा के लिए सुरक्षा जमा भी निर्धारित कर सकते हैं:

बशर्ते कि प्राधिकरण, इन विनियमों के अधीन उपबंधित किन्हीं अन्य क्रियाकलापों के लिए पंजीकरण शुल्क या शुल्क विनिदिष्ट कर सकेगा, एक्सेस प्रदाताओं को ऐसा शुल्क विहित करने का आदेश दे सकेगा या निर्देश दे सकेगा;

(छ) अपने विवेक से, यदि विनियमों के उल्लंघन के लिए ऐसी संस्थाओं को सौंपे गए कार्यों की विफलता को जिम्मेदार ठहराया जा सकता है तो वे पंजीकृत प्रेषकों और टेलीमार्केटरों पर वित्तीय हतोत्साहन लगा सकते हैं या प्रतिभूति जमा राशि जब्त कर सकते हैं और उन्हें निलंबित या ब्लैक लिस्ट कर सकते हैं।

बशर्ते कि यदि प्राधिकरण के पास यह विश्वास करने का कारण हो कि एक्सेस प्रदाताओं द्वारा पंजीकृत प्रेषकों और टेलीमार्केटरों के विरुद्ध विनिदिष्ट उपाय प्रभावी नहीं हैं, तो वह एक्सेस प्रदाताओं को उपर्युक्त उपाय करने का निर्देश दे सकता है।

(ज) आरटीएम और प्रेषकों द्वारा शिकायतों के पंजीकरण और उनके निवारण के लिए प्रावधान करना सुनिश्चित करें।

(झ) पंजीकृत प्रेषकों, डिलीवरी फंक्शन वाले टेलीमार्केटरों और एग्रीगेटर कार्यों को करने वाले टेलीमार्केटरों के साथ करार करें और यह सुनिश्चित करें कि –

(i) पंजीकृत प्रेषकों के साथ करार में शामिल होंगे, -

(अ) इन विनियमों के प्रावधानों के तहत प्रेषक की भूमिकाएं और जिम्मेदारियां और गैर-अनुपालन के मामले में उनके खिलाफ की जा सकने वाली दंडात्मक कार्रवाई। करार में स्पष्ट रूप से यह निर्धारित किया जाएगा कि यह सुनिश्चित करना प्रेषक की एकमात्र जिम्मेदारी होगी कि केवल पंजीकृत हेडर या सेवा और लेन-देन संबंधी कॉल करने के उद्देश्य से सौंपी गई विशेष शृंखला से ऐसे प्रेषक को आवंटित संख्या संसाधनों का उपयोग उसके द्वारा ऐसी कॉल करने के लिए किया जाता है और इसमें कोई प्रचार सामग्री नहीं मिलाई जाएगी;

(ब) टेलीमार्केटर द्वारा हेडर या विषय-वस्तु टेम्पलेट्स के दुरुपयोग के मामले में पंजीकृत प्रेषक द्वारा टेलीमार्केटर के विरुद्ध कानूनी कार्रवाई का प्रावधान;

(स) प्रेषक की जिम्मेदारी है कि वह वार्षिक आधार पर अपने पंजीकरण विवरण और सभी पंजीकृत शीर्षलेखों, सामग्री टेम्पलेट्स और सहमति टेम्पलेट्स को स्व-प्रमाणित करके एक्सेस प्रदाताओं के साथ अपनी अधितन जानकारी की उपलब्धता सुनिश्चित करे, ऐसा न करने पर प्रेषक या अप्रमाणित शीर्ष लेख और टेम्पलेट, जैसा भी मामला हो, स्वतः निलंबित कर दिया जाएगा;

(ii) पंजीकृत टेलीमार्केटरों के साथ करार में शामिल होंगे, -

(अ) इन विनियमों के अंतर्गत विनिदिष्ट टेलीमार्केटरों की भूमिकाएं और उत्तरदायित्व तथा अनुपालन न होने की स्थिति में उनके विरुद्ध की जा सकने वाली कार्रवाई;

—
अतुल कुमार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS
सचिव/Secretary

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

(ब) टेलीमार्केटर का उत्तरदायित्व है कि वह वार्षिक आधार पर अपने पंजीकरण व्यौरों और सभी पंजीकृत शीर्षलेखों, विषय-वस्तु टेम्पलेट्स और सहमति टेम्पलेट्स को स्व-प्रमाणित करके अभिगम प्रदाताओं के पास अपनी अद्यतन सूचना की उपलब्धता सुनिश्चित करे, ऐसा न होने पर टेलीमार्केटर अथवा अप्रमाणित शीर्षलेख और टेम्पलेट्स, जैसा भी मामला हो, स्वत निलंबित कर दिए जाएंगे।

6. मूल विनियमों के विनियमन 23 में, -

(अ) उप-विनियमन (1) में, मद (क) के लिए, निम्नलिखित मद को प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्: -

"(अ) विनियमों के उल्लंघन में अवांछित वाणिज्यिक संचार के प्रेषक के खिलाफ अपने ग्राहक द्वारा शिकायत करने के लिए बशर्ते कि -

(i) आरटीएम या पंजीकृत प्रेषक, ग्राहक को अपनी प्राथमिकताएं पंजीकृत करनी चाहिए;

(ii) यूटीएम या अपंजीकृत प्रेषक, ग्राहक द्वारा वरीयताओं के पंजीकरण की कोई पूर्व-आवश्यकता नहीं होगी।

(ब) उप-विनियमन (2) में, -

(i) मद (च) के लिए निम्नलिखित मद प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्: -

"(च) निर्दिष्ट प्रारूप में एक्सेस प्रदाता के नामित ई-मेल आईडी पर ई-मेल भेजना।

(ii) मद (एफ) के बाद, निम्नलिखित आइटम डाला जाएगा, अर्थात्: -

"(छ) कोई अन्य साधन जो प्राथिकरण द्वारा समय-समय पर अधिसूचित किया जा सकता है।

(iii) परंतुक के स्थान पर निम्नलिखित परंतुक रखा जाएगा, अर्थात्:-

"बशर्ते कि ऐसी प्रत्येक शिकायत किसी अभिदाता या प्राप्तकर्ता द्वारा अवांछित वाणिज्यिक संचार की प्राप्ति के सात दिनों के भीतर की जाएगी:

(स) उप-विनियमन (5) के लिए, निम्नलिखित उप-विनियमन को प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्: -

"(5) ग्राहक को प्रारूप और प्रक्रिया का विवरण प्रदान करने के लिए, जैसा कि उचित व्यवहार संहिता में दिया गया है, जब किसी शिकायत को अधूरी जानकारी या अनुचित प्रारूप के आधार पर एक्सेस प्रदाता द्वारा अमान्य माना जाता है:

बशर्ते कि-

(अ) यदि वॉयस कॉल या संदेश के माध्यम से अवांछित वाणिज्यिक संचार के खिलाफ की गई शिकायतों में प्रेषक का मोबाइल नंबर, शिकायतकर्ता का मोबाइल नंबर, यूसीसी की तारीख और यूसीसी वॉयस कॉल या संदेश के बारे में संक्षिप्त जानकारी शामिल है, तो इसे एक वैध शिकायत के रूप में माना जाएगा; अवांछित वाणिज्यिक संचार के विवरण की पद्धति के संबंध में शिकायतकर्ता के मार्गदर्शन के लिए अभिगम प्रदाताओं के मोबाइल ऐप और वेब पोर्टल में एक टेम्पलेट उपलब्ध कराई गई हो, के समर्थन में अतिरिक्त सूचना एकत्र कर सकता है। अनिवार्य फ़िल्ड, यदि प्रदर्शित होते हैं, तो *चिह्न (*) के साथ चिह्नित किया जाएगा;

—
—
—

अतुल कुमार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS

सचिव/Secretary

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राथिकरण

Telecom Regulatory Authority of India

नई दिल्ली/New Delhi

(ब) व्यवसाय या कानूनी इकाई का नाम जिसकी ओर से अवांछित वाणिज्यिक संचार किया गया था और वाणिज्यिक संचार का उद्देश्य कैप्चर किया जाएगा; हालांकि, इन्हें शिकायत पंजीकरण या जांच के लिए अनिवार्य क्षेत्र के रूप में नहीं माना जाएगा।

7. मूल विनियमों के विनियम 24 में, -

(अ) उप-विनियमन (2) में, खंड (ग) के लिए, निम्नलिखित खंड को प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्: -

"(सी) संदर्भित टेलीफोन नंबर (एस) (आरटीएन), संदर्भित इकाई या ब्रांड नाम और कॉल का उद्देश्य यदि शिकायत में प्रदान किया गया है;"।

(ब) उप-विनियमन (4) के बाद, निम्नलिखित परंतुक डाला जाएगा, अर्थात्: -

बशर्ते कि यूटीएम या अपंजीकृत प्रेषक के लिए, प्रेषक का विवरण जैसे प्रेषक का नाम, प्रेषक की दूरसंचार ग्राहक (व्यक्तिगत या उद्यम) के रूप में श्रेणी, पता और प्रेषक की विशिष्ट पहचान करने के लिए अन्य प्रासंगिक विवरण दर्ज किए जाएंगे।

8. मूल विनियमों के विनियम 25 के स्थान पर निम्नलिखित विनियम प्रस्थापित किए जाएंगे, अर्थात्:-

“25 शिकायत तंत्रः प्रत्येक एक्सेस प्रदाता ग्राहकों द्वारा की गई शिकायतों को हल करने और प्रेषकों के खिलाफ उपचारात्मक कार्रवाई करने के लिए सिस्टम, कार्य और प्रक्रियाएं स्थापित करेगा, जैसा कि नीचे दिया गया है:

(1) टर्मिनेटिंग एक्सेस प्रदाता (टीएपी) शिकायत को रिकॉर्ड करेगा और डीएल-शिकायतों पर गैर-अस्वीकार्य और अपरिवर्तनीय तरीके से रिपोर्ट करेगा और संबंधित मूल एक्सेस प्रदाता (ओएपी) को वास्तविक समय में शिकायत का विवरण अधिसूचित करेगा, सिवाय इसके कि जब ऐसा करना संभव न हो, जैसा कि नीचे उप-खंड (2) में विविर्धारित किया गया है।

(2) ऐसे मामलों में जहां पंजीकृत शिकायत में प्रेषक या हेडर का पूरा टेलीफोन नंबर उपलब्ध नहीं है, टीएपी ग्राहक को उसकी शिकायत के बंद होने के बारे में कारण के साथ सूचित करेगा और ग्राहक को शिकायत दर्ज करने के सही तरीके के बारे में शिक्षित करेगा। तथापि, यदि प्राधिकरण चाहे, तो शिकायतकर्ता को इस तरह के संचार करने की सामग्री और विधि के बारे में निर्देश जारी कर सकता है।

(3) टर्मिनेटिंग एक्सेस प्रदाता यह भी सत्यापित करेगा कि शिकायत प्राप्ति की तिथि वाणिज्यिक संप्रेषण प्राप्त करने के सात दिनों के भीतर है या नहीं और यदि ग्राहक द्वारा किए गए शिकायत सात दिनों की समाप्ति के पश्चात रिपोर्ट की जाती है, तो टीएपी ग्राहक को शिकायत निपटान के लिए व्यवहार संहिता के अनुसार कारणों के साथ उसकी शिकायत के बंद होने के बारे में सूचित करेगा और शिकायत की स्थिति को शिकायत के बजाय रिपोर्ट के रूप में डीएल शिकायत पर बदल देगा। तथापि, यदि प्राधिकरण चाहे, तो शिकायतकर्ता को इस तरह के संचार की सामग्री और विधि के बारे में निर्देश जारी कर सकता है।

(4) यदि शिकायत पंजीकृत टेलीमार्केटर (आरटीएम) या पंजीकृत प्रेषक से संबंधित है:

क) ओएपी शिकायत की प्राप्ति की सूचना तुरंत प्रेषक को देगा, जिसमें ऐसे विवरण होंगे जो प्रेषक को तुरंत जांच शुरू करने में मदद करेंगे।

Atul Kumar Chaudhary

अतुल चूमार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS
सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

- ख) ओएपी शिकायतकर्ता और रिपोर्ट किए गए टेलीफोन नंबर या हेडर के बीच शिकायत संचार की घटना की जांच करने के लिए ओएपी द्वारा शिकायत की प्राप्ति की तारीख से एक व्यावसायिक दिन के भीतर संचार विवरण रिकॉर्ड (सीडीआर) की जांच करेगा, जिससे अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण प्राप्त हुआ था।
- ग) उप-विनियम (4) (ख) के तहत शिकायत संचार की कोई घटना नहीं होने की स्थिति में, ओएपी आचरण संहिता में निर्धारित तरीके से शिकायत को बंद करने के बारे में शिकायतकर्ता को कारणों के साथ सूचित करने के लिए टीएपी को सूचित करेगा; तथापि, यदि प्राधिकरण चाहे, तो शिकायतकर्ता को इस तरह के संचार करने की सूचना सामग्री और विधि के बारे में निर्देश जारी कर सकता है।
- घ) उप-विनियम (4)(ख) के अंतर्गत एसएमएस-संबंधी शिकायत वाले संचार की घटना के मामले में, ओएपी शिकायत प्राप्त होने की तारीख से एक व्यावसायिक दिन के भीतर आगे जांच करेगा कि क्या अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण वितरित करने से पहले रिपोर्ट किए गए मामले में सभी विनियामक पूर्व-जांच की गई थी; और
- (i) यदि सभी विनियामक पूर्व-जांच की गई हों तथा प्राप्तकर्ता को वाणिज्यिक संप्रेषण की डिलीवरी विनियमों तथा व्यवहार संहिता में दिए गए प्रावधानों की पुष्टि में की गई हो, तो ओएपी शिकायतकर्ता को शिकायत बंद करने के बारे में सूचित करने के लिए टीएपी को सूचित करेगा, साथ ही अभ्यास संहिता में दिए गए कारणों के बारे में भी बताएगा। हालांकि, प्राधिकरण चाहे तो शिकायतकर्ता को इस तरह के संचार की सूचना सामग्री और विधि के बारे में निर्देश जारी कर सकता है।
 - (ii) विनियमों का अनुपालन न करने की स्थिति में, ओएपी शिकायत प्राप्त होने की तिथि से दो व्यावसायिक दिनों के भीतर, दोषी इकाई के खिलाफ कार्रवाई करेगा तथा शिकायतकर्ता को उसकी शिकायत के खिलाफ की गई कार्रवाई के बारे में सूचित करने के लिए टीएपी को सूचित करेगा, जैसा कि विनियमों तथा व्यवहार संहिता में दिए गए हैं। हालांकि, प्राधिकरण चाहे तो शिकायतकर्ता को इस तरह के संप्रेषण की सूचना सामग्री और विधि के बारे में निर्देश जारी कर सकता है।
 - (iii) ओएपी विनियमों और व्यवहार संहिता में दिए गए प्रावधानों के अनुसार अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण को नियंत्रित करने के लिए उचित उपचारात्मक कार्रवाई करेगा ताकि विनियमों का अनुपालन सुनिश्चित किया जा सके;
- इ) उप-विनियम (4)(ख) के तहत प्रमोशनल कॉल के लिए विनिर्दिष्ट श्रृंखला से वॉयस कॉल से संबंधित शिकायत वाले संचार की घटना के मामले में, ओएपी शिकायत प्राप्त होने की तारीख से एक व्यावसायिक दिन के भीतर आगे की जांच करेगा कि क्या अनचाहे वाणिज्यिक संप्रेषण वितरित करने से पहले रिपोर्ट किए गए मामले में सभी विनियामक पूर्व-जांच की गई थी; और
- (i) यदि सभी विनियामक पूर्व-जांच की गई थी और प्राप्तकर्ता को वाणिज्यिक संप्रेषण की डिलीवरी विनियमों और व्यवहार संहिता में प्रावधानों की पुष्टि में थी, तो ओएपी शिकायतकर्ता को अभ्यास संहिता में दिए गए कारणों के साथ शिकायत को बंद करने के बारे में सूचित करने के लिए टीएपी को सूचित करेगा। तथापि, यदि प्राधिकरण चाहे तो, शिकायतकर्ता को इस तरह के संप्रेषण करने की सूचना सामग्री और विधि के बारे में निर्देश जारी कर सकता है।
 - (ii) विनियमों का अनुपालन न करने की स्थिति में, ओएपी शिकायत प्राप्त होने की तिथि से दो व्यावसायिक दिनों के भीतर, दोषी इकाई के विरुद्ध कार्रवाई करेगा तथा टीएपी को सूचित करेगा कि शिकायतकर्ता को उसकी शिकायत के विरुद्ध की गई कार्रवाई के बारे में विनियमों तथा व्यवहार संहिता में दिए गए प्रावधानों के अनुसार सूचित किया जाए। हालांकि, यदि प्राधिकरण चाहे तो, शिकायतकर्ता को ऐसे संप्रेषण करने की सूचना सामग्री तथा विधि के बारे में निर्देश जारी कर सकता है।

—
Atul Kumar Chaudhary

- (iii) ओएपी विनियमों तथा व्यवहार संहिता में दिए गए प्रावधानों के अनुसार, ऐसे प्रेषकों से अनचाहे वाणिज्यिक संप्रेषण को नियंत्रित करने के लिए उचित उपचारात्मक कार्रवाई करेगा ताकि विनियमों का अनुपालन सुनिश्चित किया जा सके;
- च) लेन-देन और सेवा कॉल के लिए विनिर्दिष्ट श्रृंखला से आवंटित संख्या संसाधन(ओं) का उपयोग करके किए गए प्रचारात्मक वॉयस कॉल से संबंधित खंड (4)(ख) के तहत शिकायत किए गए संप्रेषण की घटना के मामले में, ओएपी अधिकतम दो व्यावसायिक घंटों के भीतर जांच करेगा कि क्या उसी प्रेषक के खिलाफ समान शिकायतें या रिपोर्ट हैं।
- (i) यदि यह पाया जाता है कि प्रेषक के खिलाफ शिकायतों और/या रिपोर्टों की संख्या पिछले दस दिनों के दौरान पाँच या पाँच से अधिक विशिष्ट प्राप्तकर्ताओं से है, तो ओएपी प्रेषक के सभी दूरसंचार संसाधनों की आउटगोइंग सेवाओं को निलंबित कर देगा, जिनका उपयोग यूसीसी भेजने के लिए किया गया था और नीचे दिए गए अनुसार जांच शुरू करेगा:

ओएपी उप-विनियम (5)(घ)(i) के तहत प्रेषक को मामले में अपना पक्ष रखने का अवसर देने के लिए एक नोटिस जारी करेगा; प्रेषक से प्रतिनिधित्व प्राप्त होने की तारीख से पाँच व्यावसायिक दिनों के भीतर जांच करेगा और अपने निष्कर्षों के कारणों को रिकॉर्ड करेगा। यदि ओएपी का निष्कर्ष यह है कि प्रेषक अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने में लगा हुआ था, तो ओएपी ऐसे प्रेषक के विरुद्ध निम्नानुसार कार्रवाई करेगा-

(क) उल्लंघन के पहले मामले में, प्रेषक के सभी दूरसंचार संसाधनों की आउटगोइंग सेवाओं को सभी एक्सेस प्रदाताओं द्वारा 15 दिनों की अवधि के लिए प्रतिबंधित कर दिया जाएगा, भले ही उनका उपयोग यूसीसी भेजने के लिए किया गया हो या नहीं।

(ख) उल्लंघन के दूसरे और बाद के मामलों के लिए,

- प्रेषक के सभी दूरसंचार संसाधनों को सभी एक्सेस प्रदाताओं द्वारा एक वर्ष के लिए डिस्कनेक्ट कर दिया जाएगा, भले ही उनका उपयोग यूसीसी भेजने के लिए किया गया हो या नहीं।
- ओएपी प्रेषक को ब्लैकलिस्ट श्रेणी में डाल दिया जाएगा और इस अवधि के दौरान किसी भी एक्सेस प्रदाता द्वारा ऐसे प्रेषक को कोई नया दूरसंचार संसाधन प्रदान नहीं किया जाएगा।
- यूसीसी बनाने के लिए उपयोग किए जाने वाले सभी उपकरणों को भी एक वर्ष की अवधि के लिए सभी एक्सेस प्रदाताओं द्वारा अवरुद्ध कर दिया जाएगा।

बशर्ते कि इस अवधि के दौरान ऐसे प्रेषक द्वारा एक टेलीफोन नंबर को बनाए रखने की अनुमति दी जा सकती है;

बशर्ते कि प्रेषक उल्लंघन के प्रथम या पश्चातवर्ती उदाहरण के कारण कार्रवाई के विरुद्ध ओएपी के समक्ष अभ्यावेदन कर सकता है; ओएपी अधिकतम सात कार्य दिवसों के भीतर अभ्यावेदन पर निर्णय लेगा तथा अपने निष्कर्षों को दर्ज करेगा;

बशर्ते कि ओएपी समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा निर्धारित प्रारूप और आवधिकता के अनुसार विनियामक समीक्षा के लिए प्राधिकरण को अपने द्वारा तय किए गए सभी अभ्यावेदन का विवरण दाखिल करेगा;

बशर्ते कि प्रेषक विनियम 29 के अनुसार, प्राधिकरण के समक्ष ओएपी के ऐसे निर्णय के खिलाफ अभ्यावेदन दायर कर सकता है।

अतुल चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, I.T.S
सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

(ii) यदि पिछले दस दिनों के दौरान प्रेषक के खिलाफ शिकायतों और/या रिपोर्टों की संख्या पाँच से कम विशिष्ट प्राप्तकर्ताओं से है, तो ओएपी आचरण संहिता में निर्धारित तरीके से शिकायतकर्ता को शिकायत बंद करने के बारे में कारणों के साथ सूचित करने के लिए टीएपी को सूचित करेगा। तथापि, यदि प्राधिकरण चाहे तो, शिकायतकर्ता को इस तरह के संप्रेषण की सूचना सामग्री और तरीके के बारे में निर्देश जारी कर सकता है। बशर्ते कि प्राधिकरण समय-समय पर उप-खंड (i) और (ii) के तहत कार्रवाई शुरू करने के लिए अलग-अलग मानदंड निर्धारित कर सकता है।

(5) यदि शिकायत किसी अपंजीकृत टेलीमार्केटर (यूटीएम) से संबंधित है, तो

- क) ओएपी शिकायत की प्राप्ति की सूचना तुरंत प्रेषक को देगा।
- ख) ओएपी शिकायत प्राप्त होने की तिथि से एक व्यावसायिक दिन के भीतर संप्रेषण विवरण रिकॉर्ड (सीडीआर) की जांच करेगा, ताकि शिकायतकर्ता और रिपोर्ट किए गए टेलीफोन नंबर के बीच शिकायत की गई संचार की घटना की जांच की जा सके, जिससे अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण प्राप्त हुआ था।
- ग) उप-विनियम (5) (ख) के तहत शिकायत किए गए संचार की कोई घटना नहीं होने की स्थिति में, ओएपी व्यवहार संहिता में निर्धारित तरीके से शिकायत को बंद करने के बारे में शिकायतकर्ता को कारणों के साथ सूचित करने के लिए टीएपी को सूचित करेगा। तथापि, यदि प्राधिकरण चाहे तो, शिकायतकर्ता को इस तरह के संप्रेषण करने की सामग्री और तरीके के बारे में निर्देश जारी कर सकता है;
- घ) खंड (5)(ख) के अंतर्गत शिकायत किए गए संप्रेषण की घटना के मामले में, ओएपी अधिकतम दो व्यावसायिक घंटों के भीतर आगे की जांच करेगा कि क्या उसी प्रेषक के विरुद्ध समान शिकायतें या रिपोर्ट हैं; और
- (i) यदि यह पाया जाता है कि प्रेषक के विरुद्ध शिकायतों और/या रिपोर्टों की संख्या पिछले दस दिनों के दौरान पाँच या पाँच से अधिक विशिष्ट प्राप्तकर्ताओं से है, तो ओएपी प्रेषक के सभी दूरसंचार संसाधनों की आउटगोइंग सेवाओं को निलंबित कर देगा, भले ही उन दूरसंचार संसाधनों का वास्तव में ऐसे संप्रेषण करने में उपयोग किया गया हो या नहीं और उप-विनियम (6) में दिए गए अनुसार जांच शुरू करेगा;
- (ii) यदि यह पाया जाता है कि प्रेषक के विरुद्ध शिकायतों की संख्या पिछले दस दिनों के दौरान पाँच से कम विशिष्ट प्राप्तकर्ताओं से है, ओएपी, व्यवहार संहिता में निर्धारित तरीके से शिकायत को बंद करने के बारे में शिकायतकर्ता को कारणों सहित सूचित करने के लिए टीएपी को सूचित करेगा। तथापि, यदि प्राधिकरण चाहे तो शिकायतकर्ता को ऐसे संप्रेषण की सामग्री और तरीके के संबंध में निर्देश जारी कर सकता है।

(6) उप-विनियम (5)(घ)(i) के अंतर्गत शिकायत किए गए संचार की घटना के मामले में, ओएपी प्रेषक के मामले में अपना पक्ष रखने का अवसर देने के लिए नोटिस जारी करेगा; प्रेषक से प्रतिनिधित्व प्राप्त होने की तारीख से पांच व्यावसायिक दिनों के भीतर जांच करेगा और अपने निष्कर्षों के कारणों को रिकॉर्ड करेगा। यदि ओएपी का निष्कर्ष यह है कि प्रेषक अवांछित वाणिज्यिक संचार भेजने में लगा हुआ था, तो ओएपी ऐसे प्रेषक के खिलाफ निम्नलिखित कार्रवाई करेगा-

- क) उल्लंघन के पहले उदाहरण के लिए, प्रेषक को आवंटित सभी दूरसंचार संसाधनों की आउटगोइंग सेवाओं को पीआरआई/एसआईपी ट्रूक, सिम आदि सहित सभी एक्सेस प्रदाताओं द्वारा 15 दिनों की अवधि के लिए प्रतिबंधित कर दिया जाएगा, भले ही उन दूरसंचार संसाधनों का वास्तव में ऐसे संप्रेषण करने में उपयोग किया गया हो या नहीं।
- ख) उल्लंघन के दूसरे और उसके बाद के मामलों के लिए,

अतुल चौधरी

अतुल चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS
सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

- (i) प्रेषक के सभी दूरसंचार संसाधन जिनमें पीआरआई/एसआईपी ट्रंक, सिम आदि शामिल हैं, सभी एक्सेस प्रदाताओं द्वारा एक वर्ष के लिए डिस्कलेक्ट कर दिए जाएंगे, भले ही उन दूरसंचार संसाधनों का वास्तव में ऐसे संचार करने में उपयोग किया गया हो या नहीं।
- (ii) ओएपी प्रेषक को ब्लैक लिस्ट की श्रेणी में डाल देगा और इस अवधि के दौरान किसी भी एक्सेस प्रदाता द्वारा ऐसे प्रेषक को कोई नया दूरसंचार संसाधन प्रदान नहीं किया जाएगा।
- (iii) यूसीसी बनाने के लिए उपयोग किए जाने वाले सभी उपकरणों को भी एक वर्ष की अवधि के लिए सभी एक्सेस प्रदाताओं द्वारा अवरुद्ध कर दिया जाएगा।

बशर्ते कि आठटगोइंग सेवाओं पर रोक वाले एक टेलीफोन नंबर को इस अवधि के दौरान ऐसे प्रेषक द्वारा बनाए रखने की अनुमति दी जा सकती है। हालांकि, अनुमति टेलीफोन नंबर पर ऐसी आठटगोइंग सेवा पर रोक के बावजूद अधिसूचित आपातकालीन सेवाओं की अनुमति दी जाएगी।

बशर्ते कि प्रेषक उल्लंघन के पहले या बाद के मामले के कारण कार्रवाई के खिलाफ ओएपी को प्रतिनिधित्व कर सकता है; ओएपी अधिकतम सात व्यावसायिक दिनों की अवधि के भीतर प्रतिनिधित्व का फैसला करेगा और अपने निष्कर्षों को दर्ज करेगा।

बशर्ते कि ओएपी अपने द्वारा तय किए गए सभी अभ्यावेदनों का व्यौरा प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर परिभाषित प्रारूप और आवधिकता के अनुसार विनियामक समीक्षा के लिए प्राधिकरण को दाखिल करेगा:

बशर्ते कि प्रेषक विनियम 29 के अनुसार प्राधिकरण के समक्ष ओएपी के ऐसे निर्णय के विरुद्ध अपील दायर करेगा।

9. मूल विनियमों के विनियम 26 में, -

(अ) उप-विनियमन (4) के लिए, निम्नलिखित उप-विनियमन को प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्: -

"(4) प्राधिकरण समय-समय पर अपने अधिकारियों या कर्मचारियों द्वारा या अपने द्वारा नियुक्त एजेंसी के माध्यम से किए गए ऑडिट के माध्यम से शिकायतों के पंजीकरण और समाधान, शिकायतों की जांच और प्राधिकरण को रिपोर्ट करने, यूसीसी_डिटेक्ट सिस्टम के कार्यान्वयन और उस पर की गई कार्रवाई, विभिन्न पंजीकरण प्रक्रियाओं जैसे प्रेषक पंजीकरण, टेलीमार्केटर पंजीकरण, हेडर पंजीकरण, सामग्री टेम्पलेट पंजीकरण और वरीयता पंजीकरण प्रक्रिया, स्क्रबिंग प्रक्रिया, सहमति प्रक्रिया और एक्सेस प्रदाताओं द्वारा मूल विनियम के प्रासंगिक प्रावधानों के अनुसार अपनाई गई अन्य प्रक्रियाओं सहित अन्य प्रक्रियाओं का सत्यापन और मूल्यांकन कर सकता है।"

(ब) उप-विनियमन (4) के बाद, निम्नलिखित उप-नियम डाले जाएंगे, अर्थात्: -

"(5) एक्सेस प्रदाता विनियम के प्रासंगिक प्रावधानों और प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर जारी किए गए अन्य निर्देशों के अनुसार निष्पादित की जा रही प्रक्रियाओं से संबंधित विभिन्न प्रक्रियाओं और डेटाबेस तक प्राधिकरण को रीयल टाइम एक्सेस प्रदान करेंगे।

(6) एक्सेस प्रदाता प्राधिकरण द्वारा निर्धारित प्रारूपों में अपनी वेबसाइटों पर खोज योग्य प्रारूप में निम्नलिखित प्रकाशित करेंगे-

- (i) सभी एक्सेस प्रदाताओं में संबंधित प्रेषकों के विवरण के साथ संदेश हेडर की पूरी स्थिरी।
- (ii) प्राप्त यूसीसी शिकायतों और उन पर की गई कार्रवाई के बारे में मासिक सारांश।

अनुल कुमार चौधरी

(iii) प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्धारित कोई अन्य जानकारी।”

बशर्ते कि प्राधिकरण यदि चाहे तो ऐसी जानकारी की प्रस्तुति विधियों के संबंध में निर्देश जारी कर सकता है।

10. मूल विनियम के विनियम 27 के स्थान पर निम्नलिखित प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:

“27. पंजीकृत प्रेषकों या आरटीएम से अवांछित वाणिज्यिक संचार को रोकने में विफलता के परिणाम —(1) यदि कोई अभिगम प्रदाता पंजीकृत प्रेषकों/आरटीएम से अवांछित वाणिज्यिक कॉलों पर रोक लगाने में असफल रहता है तो प्राधिकरण प्रत्येक कैलेण्डर माह के लिए प्रत्येक लाइसेंसधारा सेवा क्षेत्र में ऐसे अभिगम प्रदाताओं पर निम्नानुसार वित्तीय दंड लगाएगा —

(अ) किसी भी दंड के पूर्वाग्रह के बिना, जो इसके लाइसेंस के तहत या किसी भी अधिनियम के तहत लगाया जा सकता है, औरपी वित्तीय निरूत्साहन के माध्यम से, वैध शिकायत की प्रति गिनती एक हजार रुपये की राशि का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा जिसे अमान्य घोषित किया गया है:

बशर्ते कि जहां यूसीसी की उत्पत्ति किसी अन्य एक्सेस प्रदाता द्वारा पंजीकृत शीर्षलेखों और विषय-वस्तु टेम्पलेट्स के कारण हुई है और औरपी ने इन विनियमों के विनियम 25 के अनुसार ऐसे यूसीसी के विरुद्ध कार्रवाई की है, तो उपर्युक्त वित्तीय हतोत्साहन उस एक्सेस प्रदाता पर लगाया जाएगा जिसने औरपी के बजाय ऐसे शीर्षलेखों और विषय-वस्तु टेम्पलेट्स को पंजीकृत किया है।

(ब) यदि एक्सेस प्रदाता ने हेडर पंजीकरण फँक्शन और सामग्री टेम्पलेट पंजीकरण फँक्शन के संबंध में विनियमों में परिकल्पित अपने दायित्वों को पूरा नहीं किया है, तो यह किसी भी दंड के पूर्वाग्रह के बिना, जो उसके लाइसेंस के नियमों और शर्तों के तहत या किसी भी अधिनियम के तहत लगाया जा सकता है, भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा, वित्तीय हतोत्साहन के रूप में, पंजीकरण की प्रति गिनती पांच हजार रुपये की राशि इन विनियमों के अनुसार नहीं पाई गई।

(स) यदि यह पाया जाता है कि एक्सेस प्रदाता ने इन विनियमों के विनियम 25 के अनुसार एक्सेस प्रदाता द्वारा की गई कार्रवाई के विरुद्ध प्रेषक द्वारा किए गए अभ्यावेदन पर गलत निर्णय लिया है तो एक्सेस प्रदाता को निम्नानुसार उत्तरदायी ठहराया जाएगा —

(i) प्रेषक द्वारा दिए गए अभ्यावेदन पर गलत निर्णय लेने के पहले ऐसे उदाहरण के लिए, प्राधिकरण ऐसे मामलों पर निर्णय लेने में उचित तत्परता न बरतने के लिए एक्सेस अभिगम प्रदाता को चेतावनी जारी कर सकता है;

(ii) एक ही प्रेषक द्वारा किए गए अभ्यावेदन पर गलत निर्णय लेने के दूसरे या बाद के उदाहरणों के लिए, एक्सेस प्रदाता, किसी भी दंड के पूर्वाग्रह के बिना, जो उसके लाइसेंस के नियमों और शर्तों के तहत या किसी भी अधिनियम के तहत लगाया जा सकता है, इन विनियमों के तहत या किसी अन्य प्रावधान के तहत, भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा। वित्तीय हतोत्साहन के रूप में, प्रति उदाहरण दस हजार रुपये की राशि।

(द) यदि एक्सेस प्रदाता ने आरटीएम के लिए अवांछित वाणिज्यिक संचार (यूसीसी) की गणना की गलत सूचना दी है तो वह अपने लाइसेंस के निवंधन एवं शर्तों अथवा इन विनियमों के अंतर्गत किन्हीं अन्य

—
Atul Kumar Chaudhary
Secretary

Atul Kumar Chaudhary, ITS
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

उपबंधों के तहत अधिरोपित किए गए किसी पर भी प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना वित्तीय निरुत्साहन के रूप में दो लाख रुपए की राशि का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा ।

बशर्ते कि यदि एक्सेस प्रदाता ने दो या अधिक अनुवर्ती महीनों में आरटीएम के लिए अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण की गणना की गलत सूचना दी है तो एक्सेस प्रदाता वित्तीय निरुत्साहन के रूप में लगातार दूसरी बार गलत सूचना देने के लिए पांच लाख रुपए की राशि और उसके बाद होने वाली प्रत्येक बार गलत सूचना देने के लिए दस लाख रुपए की राशि का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा।

परंतु यह भी कि प्राधिकरण द्वारा वित्तीय निरुत्साहन के रूप में किसी राशि के भुगतान का कोई आदेश तब तक नहीं दिया जाएगा जब तक कि संबंधित एक्सेस प्रदाता को अभ्यावेदन करने का युक्तियुक्त अवसर न दिया गया हो।

(2) इन विनियमों के अंतर्गत वित्तीय निरुत्साहन के माध्यम से देय राशि ऐसे खाते के शीर्ष को विप्रेषित की जाएगी जैसा कि प्राधिकरण द्वारा विनिर्दिष्ट किया जाए।

(3) प्राधिकरण, इस विनियम के उप-विनियम (1) के उपबंधों के अनुसार देय रकम से कोई वित्तीय निरुत्साहन या कम राशि का वित्तीय निरुत्साहन नहीं कर सकेगा या अधिरोपित किए गए वित्तीय निरुत्साहनों का पुनः अवलोकन कर सकेगा, जहां वह एक्सेस प्रदाता द्वारा प्रस्तुत किए गए कारणों में योग्यता पाता है।

11. प्रमुख विनियमों के विनियम 28 के स्थान पर निम्नलिखित विनियम रखे जाएंगे, अर्थातः-

"28. अपंजीकृत प्रेषकों या यूटीएम से अवांछित वाणिज्यिक संचार को रोकने में विफलता के परिणाम — (1) यदि कोई एक्सेस प्रदाता अपंजीकृत प्रेषकों अथवा यूटीएम के विरुद्ध कार्रवाई करने में असफल रहता है, जैसा कि इन विनियमों के अंतर्गत प्रावधान किया गया है, तो प्राधिकरण प्रत्येक लाइसेंस सेवा क्षेत्र में ऐसे एक्सेस प्रदाताओं पर प्रति कैलेंडर माह निम्नानुसार वित्तीय निरुत्साहन लगाएगा -

(अ) यदि एक्सेस प्रदाता इन विनियमों के विनियम 25 के प्रावधानों के अनुसार अपंजीकृत प्रेषकों के विरुद्ध कार्रवाई करने में असफल रहता है तो वह लाइसेंस के निबंधन और शर्तों के अंतर्गत अथवा तत्समय प्रवृत्त किसी अधिनियम के अंतर्गत लगाए गए शास्ति के प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना वित्तीय निरुत्साहन के माध्यम से प्रति दृष्टांत पांच हजार रुपये की राशि भुगतान करने के लिए दायी होगा;

(ब) एक्सेस प्रदाता, किसी ऐसे दंड पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना, जो उसके लाइसेंस के निबंधन और शर्तों के अधीन या तत्समय प्रवृत्त किसी अधिनियम के अंतर्गत अधिरोपित किया गया हो, वित्तीय निरुत्साहन के माध्यम से प्रति शिकायत की एक हजार रुपए की राशि का भुगतान करने के लिए दायी होगा जिसे अनुचित आधार पर अवैध घोषित किया गया है;

(स) यदि यह पाया जाता है कि एक्सेस प्रदाता ने इन विनियमों के विनियम 25 के अनुसार एक्सेस प्रदाता द्वारा की गई कार्रवाई के विरुद्ध प्रेषक द्वारा किए गए अभ्यावेदन पर गलत निर्णय लिया है तो एक्सेस प्रदाता को निम्नानुसार उत्तरदायी ठहराया जाएगा -

(i) प्रेषक द्वारा दिए गए अभ्यावेदन पर गलत निर्णय लेने के पहले ऐसे दृष्टांत के लिए, प्राधिकरण ऐसे मामलों पर निर्णय लेने में उचित तत्परता न बरतने के लिए एक्सेस प्रदाता को चेतावनी जारी कर सकता है;

—
—
—

(ii) एक ही प्रेषक द्वारा किए गए अभ्यावेदन पर गलत निर्णय लेने के दूसरे या बाद के दृष्टांतों के लिए, एक्सेस प्रदाता, किसी भी दंड के पूर्वाग्रह के बिना, जो उसके लाइसेंस के नियमों और शर्तों के तहत या किसी भी अधिनियम के तहत लगाया जा सकता है या इन विनियमों के अंतर्गत किसी अन्य प्रावधान के तहत, भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा। वित्तीय निरूत्साहन के माध्यम से, प्रति दृष्टांत दस हजार रुपये की राशि;

(द) यदि एक्सेस प्रदाता को यूटीएम के लिए यूसीसी की गणना की गलत सूचना देते हुए पाया जाता है तो वह अपने लाइसेंस के निबंधन और शर्तों अथवा इन विनियमों के अंतर्गत किन्हीं अन्य उपबंधों के अंतर्गत अधिरोपित किए गए किसी शास्ति पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना वित्तीय निरूत्साहन के रूप में दो लाख रुपए की राशि का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा।

बशर्ते कि यदि एक्सेस प्रदाता ने यूटीएम के लिए यूसीसी की गणना की लगातार दो या अधिक महीनों में गलत सूचना दी है तो एक्सेस प्रदाता वित्तीय निरूत्साहन के रूप में लगातार दूसरी बार गलत सूचना देने के लिए पांच लाख रुपए और उसके बाद होने वाली प्रत्येक लगातार गलत सूचना के लिए दस लाख रुपए की राशि का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा।

बशर्ते कि वित्तीय निरूत्साहन के रूप में किसी राशि के भुगतान के लिए प्राधिकरण द्वारा तब तक कोई आदेश नहीं दिया जाएगा जब तक कि संबंधित एक्सेस प्रदाता को अभ्यावेदन करने का युक्तियुक्त अवसर न दिया गया हो।

- (2) इन विनियमों के अधीन वित्तीय निरूत्साहन के माध्यम से देय रकम ऐसे खाते के शीर्ष को प्रेषित की जाएगी जो प्राधिकरण द्वारा विनिर्दिष्ट की जाए।
- (3) प्राधिकरण, इस विनियम के उपबंधों के अनुसार देय रकम से कोई वित्तीय निरूत्साहन या कम राशि का जुर्माना नहीं लगा सकेगा या जहां वह एक्सेस प्रदाता द्वारा प्रस्तुत किए गए कारणों में योग्यता पाता है, वहां वित्तीय निरूत्साहनों का पुनः अवलोकन कर सकेगा।

12. प्रमुख नियमों के विनियमन 28 के बाद, निम्नलिखित विनियमन डाला जाएगा, अर्थात् :-

"28क. वित्तीय निरूत्साहन की अधिकतम राशि – विनियम 27 और विनियम 28 के अधीन वित्तीय निरूत्साहन के रूप में देय कुल राशि प्रति एलएसए प्रति कैलेण्डर माह पचास लाख रुपए से अधिक नहीं होगी।

13. प्रमुख विनियमों के विनियम 29 के स्थान पर निम्नलिखित विनियम रखे जाएंगे, अर्थात्:-

"29. एक्सेस प्रदाताओं द्वारा की गई कार्रवाई के विरुद्ध प्रेषकों द्वारा प्रतिनिधित्व:

- (1) यदि प्राधिकरण ऐसा करना समीचीन समझता है, तो विनियम 25 के अंतर्गत एक्सेस प्रदाता द्वारा उसके विरुद्ध की गई कार्रवाई के साठ दिनों के भीतर प्रेषक से शिकायत प्राप्त होने पर, प्रेषक और एक्सेस प्रदाताओं से संबंधित विवरण मांग सकता है, तथा जांच करने पर, कारणों को दर्ज करते हुए,
- क) यदि प्राधिकरण पाता है कि एक्सेस प्रदाता द्वारा जांच के निष्कर्ष में प्रेषक के विरुद्ध पर्याप्त साक्ष्य का अभाव है,
- (i) वह एक्सेस प्रदाताओं को प्रेषक के सभी दूरसंचार संसाधनों को बहाल करने तथा ऐसे प्रेषक का नाम और पता ब्लैक लिस्ट से हटाने का निर्देश दे सकता है।

अतुल कुमार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS

सचिव/Secretary

भारतीय दूरसंचार विनियायक प्राधिकरण

Telecom Regulatory Authority of India

नई दिल्ली / New Delhi

(ii) प्राधिकरण ऐसे मामलों में निर्णय लेने में उचित सावधानी न बरतने के लिए एक्सेस प्रदाता को चेतावनी जारी कर सकता है;

ख) यदि प्राधिकरण ऐसा पाता है कि एक्सेस प्रदाता द्वारा जांच का निष्कर्ष साक्ष्य पर आधारित है, लेकिन प्रेषक प्राधिकरण को संतुष्ट कर देता है कि उसने इस तरह के उल्लंघन की पुनरावृत्ति को रोकने के लिए उचित कदम उठाए हैं, तो प्राधिकरण आदेश द्वारा एक्सेस प्रदाता(ों) को प्रेषक के दूरसंचार संसाधनों को आंशिक रूप से या पूरी तरह से बहाल करने के लिए कह सकता है; और ऐसे प्रेषक का नाम और पता, जैसा भी मामला हो, ब्लैक लिस्ट से हटा सकता है, ऐसे सभी दूरसंचार संसाधनों की बहाली के लिए प्राधिकरण को प्रति संसाधन पांच हजार रुपये की दर से बहाली शुल्क का भुगतान करने पर, इस शर्त के अधीन कि प्रेषक द्वारा देय कुल राशि पांच लाख रुपये से अधिक नहीं होगी।

बशर्ते कि पीआरआई/एसआईपी ट्रंक के मामले में, प्रत्येक डीआईडी नंबर को एक अलग दूरसंचार संसाधन माना जाएगा।

इसके अतिरिक्त यह भी प्रावधान है कि उप-विनियम 29(ख) के तहत देय राशि को प्राधिकरण द्वारा कम किया जा सकता है या माफ किया जा सकता है, जहां उसे प्रेषक द्वारा प्रस्तुत उत्तर में योग्यता मिलती है। परन्तु यह भी कि प्राधिकरण समय-समय पर मानक प्रचालन प्रक्रियाओं को विनिर्दिष्ट कर सकेगा या ऐसे मामलों का विनियध्य करने के लिए उठाए जाने वाले सही-सही उपायों का व्यौरा देते हुए निर्देश या अनुदेश जारी कर सकेगा।

14. मूल विनियमों के विनियम 33 के स्थान पर निम्नलिखित प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:

“प्रेषकों/टेलीमार्केटर्स के विरुद्ध कार्रवाई करने का आदेश देने या निर्देश देने की शक्ति: (1) जहां प्राधिकरण के पास यह मानने का कारण है कि वाणिज्यिक संप्रेषण के किसी पंजीकृत या अपंजीकृत प्रेषक ने इन विनियमों के प्रावधानों का उल्लंघन किया है, और एक्सेस प्रदाता ने विनियमों के प्रावधानों के अनुसार ऐसे प्रेषक के विरुद्ध कार्रवाई नहीं की है, तो प्राधिकरण एक्सेस प्रदाता(ों) को विनियमों के प्रावधानों के अनुसार ऐसे प्रेषक के विरुद्ध कार्रवाई करने का आदेश या निर्देश दे सकता है;

(2) जहां प्राधिकरण के पास यह मानने का कारण है कि किसी पंजीकृत या अपंजीकृत टेलीमार्केटर ने इन विनियमों के प्रावधानों का उल्लंघन किया है, और एक्सेस प्रदाता ने विनियमों के प्रावधानों के अनुसार ऐसे टेलीमार्केटर के विरुद्ध कार्रवाई नहीं की है, तो प्राधिकरण एक्सेस प्रदाता(ों) को विनियमों के प्रावधानों के अनुसार ऐसे टेलीमार्केटर के विरुद्ध कार्रवाई करने का आदेश या निर्देश दे सकता है।

बशर्ते कि प्राधिकरण, ऐसा आदेश या निर्देश जारी करने से पहले, एक्सेस प्रदाता को इस बारे में उचित प्रतिनिधित्व का अवसर देगा कि एक्सेस प्रदाता द्वारा ऐसे प्रेषक या टेलीमार्केटर के खिलाफ कार्रवाई क्यों नहीं की गई है। आगे यह भी प्रावधान किया गया है कि प्रेषक या टेलीमार्केटर, जैसा भी मामला हो, विनियम 33 के अनुसार एक्सेस प्रदाता द्वारा की गई कार्रवाई के खिलाफ विनियम 29 के तहत प्राधिकरण को एक अभ्यावेदन प्रस्तुत कर सकता है।

15. मूल विनियम के विनियम 35 में, उप-विनियम (2) के पश्चात्, निम्नलिखित को शामिल किया जाएगा, अर्थात्:

“(3) प्रत्येक लेनदेन संबंधी एसएमएस के लिए 0.05 रुपये (केवल पांच पैसे) तक; “

16. प्रमुख विनियमों के विनियम 34 के पश्चात् निम्नलिखित विनियम अंतःस्थापित किए जाएंगे, अर्थात्:-

—
अतुल चौधरी
Atul Kumar Chaudhary, ITS

सचिव/Secretary
आरतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

34क. कॉल प्रबंधन अनुप्रयोगों द्वारा निर्दिष्ट संख्या श्रृंखला को अवरुद्ध करने पर प्रतिबंध – (1) कोई कॉल प्रबंधन एप्लिकेशन या इसी तरह की सेवाएं वाणिज्यिक संचार के साथ-साथ सरकार द्वारा भेजे गए संचार के लिए निर्दिष्ट संख्या श्रृंखला से उत्पन्न इनकमिंग कॉल या संदेशों को टैग, ब्लॉक, फ़िल्टर या प्रतिबंधित नहीं करेंगी।

(2) कोई भी कॉल प्रबंधन एप्लिकेशन जो ऐसी निर्दिष्ट संख्या श्रृंखला के ब्लैकेट ब्लॉकिंग की सुविधा प्रदान करता है या इसे स्पैम के रूप में टैग करता है, इन विनियमों के साथ गैर-अनुपालन माना जाएगा:

बशर्ते कि उपभोक्ताओं को ऐसे कॉल प्रबंधन अनुप्रयोगों के माध्यम से अपनी कॉल वरीयताओं को व्यक्तिगत रूप से प्रबंधित करने का अधिकार होगा:

बशर्ते कि प्राधिकरण यदि आवश्यक हो तो संबंधित प्राधिकारियों के साथ समन्वय में अनुपालन न करने वाले कॉल प्रबंधन अनुप्रयोगों के विरुद्ध उपयुक्त प्रवर्तन उपाय कर सकता है।

17. मूल विनियम की अनुसूची-I में,

(अ) मद 1 में, उप-मद (3) के पश्चात, निम्नलिखित को शामिल किया जाएगा, अर्थात् :-

“(4) एक्सेस प्रदाताओं द्वारा प्रेषक और टेलीमार्केटर्स के पंजीकरण की प्रक्रिया में निम्नलिखित शामिल होना चाहिए-

- (क) इकाई का भौतिक सत्यापन;
- (ख) इकाई के अधिकृत व्यक्ति का बायोमेट्रिक प्रमाणीकरण;
- (ग) इकाई को एक अद्वितीय मोबाइल नंबर के साथ जोड़ना;

बशर्ते कि प्राधिकरण समय-समय पर ऐसी संस्थाओं के पंजीकरण के तरीकों को निर्धारित कर सकता है, यदि आवश्यक हो।”

(ब) मद 2 में, उप-मद (1) के स्थान पर निम्नलिखित उप-मद और उसके परंतुक रखे जाएंगे, अर्थात् :-

“(1) एसएमएस हेडर, लेनदेन संबंधी एसएमएस, सेवा एसएमएस, प्रचार संबंधी एसएमएस और सरकारी एसएमएस भेजने के लिए 11-अल्फान्यूमेरिक स्ट्रिंग्स से या प्राधिकरण द्वारा निर्देशित जो अन्य प्रयोजनों के लिए दूरसंचार विभाग द्वारा आवंटित या विनिर्दिष्ट नहीं किए गए हैं।

बशर्ते कि वाणिज्यिक संचार के प्रकार को प्राप्तकर्ता द्वारा हेडर संरचना या उसके प्रारूप से प्रचारात्मक, सेवा, लेन-देन संबंधी और सरकारी संदेशों के लिए क्रमशः “-पी”, “-एस”, “-टी” और “-जी” प्रत्यय लगाकर पहचाना जा सके।”

(ख) मद 4 में, -

(i) उप-मद (1) में, प्रविष्टि (च) के पश्चात निम्नलिखित को सम्मिलित किया जाएगा, अर्थात्:-

“(छ) हेडर पंजीकरण का अनुमोदन, इस प्रयोजन के लिए विशेष रूप से नामित एक पृथक कार्यकारी द्वारा किया जाएगा, जो पंजीकृत प्रेषक द्वारा दिए गए औचित्य की अतिरिक्त जांच व स्क्रूटिनी नीचे दिए गए मापदंडों के आधार पर और जांच करने तथा इसे रिकॉर्ड करने के पश्चात करेगा :

(अ) प्रेषक को पहले से आवंटित हेडर की संख्या।

Atul Kumar Chaudhary
Secretary

भारतीय दूरसंचार विनियायक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

(आ) एक्सेस प्रदाताओं द्वारा ब्लैकलिस्ट किए गए प्रेषक के हेडर की संख्या।

बशर्ते कि प्राधिकरण समय-समय पर इस प्रयोजन के लिए कोई अन्य पैरामीटर निर्धारित कर सकता है।

(ज) अस्थायी रूप से निष्क्रिय अप्रयुक्त हेडर अर्थात्, ऐसे हेडर जिनका उपयोग 90 दिनों की अवधि या प्राधिकरण द्वारा विनिर्दिष्ट अवधि के लिए किसी एक्सेस प्रदाता के माध्यम से संदेश भेजने हेतु नहीं किया गया है, उन्हें एक स्वचालित प्रक्रिया के माध्यम से अस्थायी रूप से निष्क्रिय कर दिया जाएगा और केवल प्रेषक द्वारा अनुरोध किए जाने पर ही पुनः सक्रिय किया जाएगा।

(झ) जब किसी हेडर को विनियमों के उल्लंघन में प्रेषक द्वारा वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए ओएपी द्वारा ब्लैकलिस्ट में डाल दिया जाता है, तो प्रेषक से ट्रैफिक को तुरंत निलंबित कर दिया जाना चाहिए। संबंधित रजिस्ट्रार द्वारा पंजीकृत प्रेषक के सभी पंजीकृत हेडर और पंजीकृत सामग्री टेम्पलेट्स की समीक्षा करने और निष्कर्षों को दर्ज करने या निलंबन से सात दिन बाद, जो भी पहले हो, के बाद ही ट्रैफिक को फिर से शुरू किया जाना चाहिए। बार-बार उल्लंघन के परिणामस्वरूप प्रेषक को सभी एक्सेस प्रदाताओं में न्यूनतम एक वर्ष की अवधि के लिए ब्लैकलिस्ट में डाल दिया जाएगा।

(ii) उप-मद (2) में, प्रविष्टि (च) के पश्चात, निम्नलिखित को सम्मिलित किया जाएगा, अर्थात्:

“(छ) एक ग्राहक को अनुमति दें जिसने अपनी इच्छा से फिर से ऑप्ट-इन करने के लिए अपनी सहमति रद्द कर दी है। हालांकि, प्रेषक को सहमति रद्द करने या ऑप्ट-आउट करने की तारीख से नव्वे (90) दिनों के बाद ही ऐसे ग्राहक की सहमति फिर से प्राप्त करने की अनुमति दी जाएगी;

(ज) सुनिश्चित करें कि सहमति मांगने वाले संदेश भेजने के लिए सभी एक्सेस प्रदाताओं द्वारा संक्षिप्त कोड 127xxx (या प्राधिकरण द्वारा निर्धारित कोई अन्य कोड) का उपयोग किया जाएगा।

(झ) किसी भी प्रमुख इकाई द्वारा शुरू किए गए किसी भी सहमति मांगने वाले संदेश को प्राप्त करने के लिए ग्राहकों की अनिच्छा को पंजीकृत करने के लिए एक एसएमएस/आईवीआर/ऑनलाइन सुविधा विकसित करें और ऐसे ग्राहकों के टेलीफोन नंबरों को कोई सहमति मांगने वाला संदेश नहीं दिया जाएगा;

(ज) यह सुनिश्चित करना कि संक्षिप्त कोड के माध्यम से भेजे गए सहमति प्राप्ति संदेश में कार्यक्षेत्र और मुख्य इकाई/ब्रांड के नाम का स्पष्ट उल्लेख हो;

(ट) यह सुनिश्चित करना कि ग्राहकों को भेजे जाने वाले सहमति प्राप्ति पुष्टि संदेश में सहमति के निरसन से संबंधित जानकारी भी हो;

(ठ) बशर्ते कि प्राधिकरण समय-समय पर सहमति पंजीकरण या निरसन का कोई अन्य तरीका निर्देशित कर सकता है।”

(iii) उप-मद (3) में, प्रविष्टि (छ) के पश्चात, निम्नलिखित को सम्मिलित किया जाएगा, अर्थात्:

“(ज) विषय-वस्तु टेम्पलेट पंजीकरण का अनुमोदन, पंजीकृत प्रेषक द्वारा दिए गए औचित्य की अतिरिक्त जांच व स्कूटिनी करने तथा नीचे दिए गए मापदंडों के आधार पर इसे रिकॉर्ड करने के पश्चात, एक्सेस प्रदाता द्वारा इस उद्देश्य के लिए विशेष रूप से नामित एक अलग कार्यपालक द्वारा किया जाएगा:

(i) प्रेषक को पहले से आवंटित सामग्री टेम्पलेट्स की संख्या।

—
Atul Kumar Chaudhary
Secretary

अतुल कुमार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS
सचिव/Secretary
आरसीय दूरसंचार विनियायक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

(ii) एक्सेस प्रदाताओं द्वारा ब्लैकलिस्ट किए गए प्रेषक के सामग्री टेम्पलेट्स की संख्या।

बशर्ते कि प्राधिकरण इस उद्देश्य के लिए समय-समय पर कोई अन्य मापदंड निर्धारित कर सकता है।

(ज्ञ) अस्थायी रूप से निष्क्रिय अप्रयुक्त सामग्री टेम्पलेट्स अर्थात्, सामग्री टेम्पलेट्स जिनका उपयोग 90 दिनों की अवधि या प्राधिकरण द्वारा निर्दिष्ट अवधि के लिए किसी भी एक्सेस प्रदाता के माध्यम से संदेश भेजने के लिए नहीं किया गया है, उन्हें एक स्वचालित प्रक्रिया के माध्यम से अस्थायी रूप से निष्क्रिय कर दिया जाएगा और केवल प्रेषकों द्वारा अनुरोध किए जाने पर ही पुनः सक्रिय किया जाएगा।

(ज) विशेष परिस्थितियों में तथा मुख्य इकाई से कारण तथा उचित औचित्य के साथ अनुरोध किए जाने पर, सामग्री टेम्पलेट्स में तीन से अधिक वैरिएबल की अनुमति देना, इस शर्त के साथ कि:

क) नमूना संदेश की जांच करने के पश्चात्, अधिक वैरिएबल के लिए कारण तथा उचित औचित्य इस उद्देश्य के लिए एक्सेस प्रदाता द्वारा नामित सक्षम प्राधिकारी द्वारा दर्ज किया जाएगा तथा ऐसा प्राधिकारी सामग्री टेम्पलेट्स के अनुमोदन के लिए नामित प्राधिकारी से भिन्न होगा;

ख) संदेश टेम्पलेट में प्रत्येक वैरिएबल को उस उद्देश्य के लिए पूर्व-टैग किया जाना चाहिए जिसके लिए उसका उपयोग प्रस्तावित है तथा पूर्व-टैगिंग में परिभाषित की गई जानकारी के अलावा कोई अन्य जानकारी वैरिएबल में शामिल नहीं की जाएगी;

ग) सामग्री टेम्पलेट में न्यूनतम तीस प्रतिशत वर्ण निश्चित सामग्री वाले होंगे;

(ट) जहां किसी वैरिएबल की सामग्री को तीस वर्णों की सीमा के भीतर रखना संभव नहीं है, वहां नमूना संदेश द्वारा समर्थित उचित जांच तथा औचित्य के पश्चात्, उसी प्रकार के एक से अधिक कॉन्टीजियस वैरिएबल की अनुमति देना;

(ठ) यह सुनिश्चित करना कि एक सामग्री टेम्पलेट एक से अधिक हेडर से लिंक न हो।”

(ग) मद 4 में, उप-मद (4) में, प्रविष्टि (ड) के पश्चात्, निम्नलिखित को सम्मिलित किया जाएगा, अर्थात्:-

“(च) प्रेषकों द्वारा अपलोड किए गए व्हाइटलिस्ट डेटा का उपयोग करके, सुरक्षित और संरक्षित तरीके से यूआरएल/एपीके/ओटीटी लिंक/कॉल बैक नंबर वाले संदेशों की स्क्रिंग की प्रक्रिया करना।

बशर्ते कि प्रेषक ने यह अंडरटेकिंग दिया हो कि व्हाइटलिस्ट यूआरएल/एपीके/ओटीटी लिंक दुर्भावनापूर्ण नहीं हैं।”

(घ) मद 5 , उप-मद (2) में, प्रविष्टि (ज) के पश्चात्, निम्नलिखित को सम्मिलित किया जाएगा, अर्थात्:

“(झ) बशर्ते कि प्राधिकरण समय-समय पर सहमति रजिस्ट्रार के कार्यों का कोई अन्य तरीका निर्धारित कर सकता है।”

18. मूल विनियमों की अनुसूची-II में,-

(क) मद 1 में, उप-मद (1) में, निम्नलिखित प्रतिस्थापित होंगे, अर्थात्:-

“(1) ग्राहक निम्नलिखित वाणिज्यिक संप्रेषण सामग्री श्रेणियों में से किसी एक या सभी से ऑप्ट-आउट कर सकता है:

वाणिज्यिक संप्रेषण श्रेणी को ब्लॉक किया जाना है या इससे बाहर रखा जाना है	आईबीआरएसः 1909 पर कॉल करें और ब्लॉक करने के लिए प्रॉम्प्ट पर दबाएँ	एसएमएसः निम्नलिखित टेक्स्ट को 1909 पर एसएमएस भेजें	यूएसएसडीः यूएसएसडी स्ट्रिंग डायल करें
अनुमानित सहमति के साथ वाणिज्यिक संप्रेषण के लेन-देन और सेवा प्रकार और सरकारी संचार को छोड़कर सभी सीसी श्रेणियां (ब्लॉक की जानी हैं)।	0	पूरी तरह से ब्लॉक	*1909*0#
वाणिज्यिक संचार के लेन-देन और सेवा प्रकार और सरकारी संचार को छोड़कर सभी सीसी श्रेणियां (ब्लॉक की जानी हैं)	50	ब्लॉक प्रोमो	*1909*50#
(i) बैंकिंग/बीमा/वित्तीय उत्पाद/क्रेडिट कार्ड,	1	ब्लॉक 1	*1909*1#
(ii) रीयल एस्टेट,	2	ब्लॉक 2	*1909*2#
(iii) शिक्षा,	3	ब्लॉक 3	*1909*3#
(iv) स्वास्थ्य,	4	ब्लॉक 4	*1909*4#
(v) उपभोक्ता सामान और ऑटोमोबाइल,	5	ब्लॉक 5	*1909*5#
(vi) संचार/प्रसारण/मनोरंजन/आईटी,	6	ब्लॉक 6	*1909*6#
(vii) पर्यटन और विश्राम,	7	ब्लॉक 7	*1909*7#
(viii) खाद्य और पेय पदार्थ;	8	ब्लॉक 8	*1909*8#

टिप्पणी -1: एकसेस प्रदाता के ग्राहक सेवा केंद्र के ग्राहक कार्यपालक के साथ संप्रेषण के मामले में, ऑप्ट-आउट करने की प्राथमिकता बताई जा सकती है;

टिप्पणी -2: ग्राहक को पुष्टि और अंतिम स्थिति के साथ-साथ अनब्लॉक करने के विकल्पों के बारे में सूचित किया जाना चाहिए;

टिप्पणी -3: पूर्ण रूप से ब्लॉक विकल्प ग्राहक को पूर्ण रूप से ब्लॉक की स्थिति में रखेगा और स्पष्ट सहमति के साथ वाणिज्यिक संप्रेषण के सेवा प्रकारों को ब्लॉक करेगा, साथ ही सभी श्रेणियों की विषय-वस्तु, मोड, टाइम बैंड और दिन के प्रकारों के लिए वाणिज्यिक संप्रेषण के प्रचारात्मक प्रकारों को भी ब्लॉक करेगा;

अनुल कुमार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS
सचिव/Secretary
भारतीय कूरसंचार विनियायक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India, New Delhi

टिप्पणी -4: ब्लॉक प्रोमो विकल्प वाणिज्यिक संप्रेषण की सेवा और लेनदेन प्रकार को छोड़कर सभी श्रेणियों की सामग्री, मोड, टाइम बैंड और दिन के प्रकारों के लिए वाणिज्यिक संप्रेषण के केवल प्रचारात्मक प्रकारों को ब्लॉक करेगा;

बशर्ते कि प्राधिकरण समय-समय पर सामग्री के लिए कई श्रेणियों, या उप श्रेणियों को जोड़ या हटा सकता है;”

(ख) मद 6 में, उप-मद (4) के पश्चात निम्नलिखित को सम्मिलित किया जाएगा, अर्थात्:

“बशर्ते कि जब भी कोई दूरसंचार संसाधन सरेंडर या बंद किया जाता है, तो उस दूरसंचार संसाधन पर पंजीकृत सभी वरीयताओं को (डीएल-वरीयता) पर डिफॉल्ट में सेट की जाएंगी।”

(ग) मद 8 , उप-मद (6) के पश्चात निम्नलिखित को अन्तः स्थापित किया जाएगा, अर्थात्:

“(7) बशर्ते कि जब भी कोई दूरसंचार संसाधन सरेंडर या बंद किया जाता है, तो उस दूरसंचार संसाधन पर पंजीकृत सभी कॉन्सेंट सहमति (डीएल- कॉन्सेंट) रद्द कर दी जाएंगी।”

19. मूल विनियमों की अनुसूची-III , मद (2) में,-

(i) उप-मद (3) में, निम्नलिखित प्रविष्टियाँ सम्मिलित की जाएँगी, अर्थात्: -

“(च) मोबाइल ऐप को यूसीसी शिकायतों के पंजीकरण और ग्राहकों द्वारा वरीयताओं और सहमति के पंजीकरण/संशोधन के लिए विकल्प/हाइपरलिंक प्रदर्शित करना चाहिए ताकि यह मुख्य/होम पेज के पहले दृश्य पर स्क्रॉल किए बिना एक प्रमुख स्थान पर आसानी से दिखाई दे।

(छ) मोबाइल ऐप, जहाँ तक तकनीकी रूप से संभव हो, ग्राहक से अनुमति प्राप्त करने के बाद कॉल लॉग, एसएमएस विवरण और इसकी सामग्री को स्वचालित रूप से कैच्चर करेगा और शिकायत पंजीकरण के लिए इसके माध्यम से आवश्यक विवरण निकालेगा। यदि सब्सक्राइबर अनुमति देने से इनकार करता है, तो संबंधित विवरण मैन्युअल रूप से भरने का विकल्प प्रदान किया जाना चाहिए।

(ज) मोबाइल ऐप में कॉल लॉग और एसएमएस सामग्री का स्क्रीनशॉट अपलोड करने और इससे आवश्यक विवरण निकालकर शिकायत दर्ज करने का विकल्प होना चाहिए। हालांकि, शिकायतकर्ता के लिए ऐसी निकाली गई जानकारी को प्रस्तुत करने से पहले संपादित करना संभव होना चाहिए।

(ii) उप-मद (4) में, निम्नलिखित प्रविष्टियाँ को सम्मिलित किया जाएगा, अर्थात्: -

“(ड) वेब पोर्टल को यूसीसी शिकायतों के पंजीकरण और ग्राहकों द्वारा वरीयताओं और सहमति के पंजीकरण/संशोधन के लिए विकल्प/हाइपरलिंक प्रदर्शित करना चाहिए ताकि यह मुख्य/होम पेज के पहले दृश्य पर स्क्रॉल किए बिना एक प्रमुख स्थान पर आसानी से दिखाई दे।

(च) वेब पोर्टल में कॉल लॉग और एसएमएस सामग्री का स्क्रीनशॉट अपलोड करने और उसमें से आवश्यक विवरण निकालने के माध्यम से शिकायत दर्ज करने का विकल्प होना चाहिए। हालांकि, शिकायतकर्ता के लिए प्रस्तुत करने से पहले ऐसी निकाली गई जानकारी को संपादित करना संभव होना चाहिए। “

(iii) उप-मद (4) को सम्मिलित किया जाएगा, अर्थात्: -

“(5) ई-मेल के माध्यम से शिकायत पंजीकरण:

आतुल चौधरी

अतुल चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITC
सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

- (क) एक्सेस प्रदाता की निर्दिष्ट ई-मेल आईडी पर ई-मेल भेजकर ग्राहक द्वारा शिकायत करने की प्रक्रिया।

(ख) अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण की प्राप्ति से संबंधित शिकायत करने का प्रारूप।

(ग) शिकायतकर्ता द्वारा प्रदान किया जाने वाला विवरण, जैसे कि अवांछित वाणिज्यिक संचार, प्राप्त होने की तारीख के साथ-साथ प्राप्त संदेश की विषय-वस्तु या संचार की विषय-वस्तु का संक्षिप्त विवरण।

(घ) यदि शिकायतकर्ता ने निर्धारित प्रारूप के अनुसार शिकायत प्रस्तुत नहीं की है, तो रिटर्न मेल के माध्यम से शिकायतकर्ता को तुरंत निर्धारित प्रारूप प्रदान करने की प्रक्रिया।

20. मूल विनियमों की अनुसूची-IV में,-

- (अ) मद 1 में, उप-मद (1) में, प्रविष्टि (घ) में, निम्नलिखित को प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:-

“(घ) यूसीसी का पता लगाने वाले डेटा और इन्साइट को डीएलटी पर या प्राथिकरण द्वारा निर्धारित अन्य एक्सेस प्रदाताओं के साथ वास्तविक समय में साझा करना, जिससे यूसीसी का पता लगाने, रोकने और रोकने के लिए उद्योग की सामुहिक क्षमता को बढ़ाने के लिए उद्योग-व्यापी सहयोग को बढ़ावा मिले।

- (ब) मद 1 में, उप-मद (1) में, प्रविष्टियाँ (च) सम्मिलित की जाएंगी, अर्थात्:-

“(छ) निम्नलिखित संकेतों/ट्रिगर मापदंडों के आधार पर प्रेषक(ओं) की पहचान करना व उन्हें संदिग्ध यूटीएम चिन्हित करना :

- (i) कोई भी प्रेषक जो कॉल की निर्धारित सीमा से अधिक कॉल करता है, उसे प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्धारित निम्नलिखित संकेतों/ट्रिगर मापदंडों में से किसी के लिए देखा जाएगा:

(क) कॉल प्राप्तकर्ता विविधता (बी-संख्या में विविधता) एक दिन में निर्धारित सीमा से अधिक है।

स्पष्टीकरण : यहां बी-नंबरों में विविधता का तात्पर्य प्रेषक की आठटगोइंग कॉल से जुड़े विशिष्ट/विशिष्ट कॉल प्राप्तकर्ताओं (जिन्हें पार्टी नंबर कहा जाता है) से है।

- (ख) एक दिन में कॉल प्राप्तकर्ताओं को कॉल करने की औसत कॉल अवधि निर्धारित अवधि से कम है,

(ग) एक दिन में इनकमिंग कॉल व आउटगोड़ंग कॉल का अनुपात निर्धारित अनुपात से कम है,

(घ) पार्थिकरण द्वारा समय-समय पर निर्धारित कोड अन्य सिग्नल/टिगर पैरामीटर।

(ii) किसी भी प्रेषक द्वारा एक दिन में आठटगोइंग एसएमएस की निर्धारित सीमा से अधिक एसएमएस भेजने पर, प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्धारित निम्नलिखित सिग्नल/ट्रिगर मापदंडों में से किसी के लिए भी निगरानी की जाएगी।

(क) एसएमएस प्राप्तकर्ता विविधता एक दिन में निर्धारित सीमा से अधिक है।

स्पष्टीकरण : एसएमएस प्राप्तकर्ता विविधता से तात्पर्य प्रेषक के आठटगोइंग एसएमएस से जुड़े अलग-अलग एसएमएस प्राप्तकर्ताओं की संख्या से है।

(ख) एक दिन में आने वाले और आउटगोड़िंग एसएमएस का अनुपात निर्धारित अनुपात से कम है,

କେବଳ ମାତ୍ର

अतुल कुमार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS
सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

(ग) प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्धारित कोई अन्य सिग्नल/ट्रिगर मापदंड।

(iii) किसी डिवाइस से जुड़े सभी मोबाइल नंबर (एमएसआईएसडीएन) जिस पर एक महीने के भीतर 4 या 4 से अधिक मोबाइल नंबर या प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर परिभाषित कोई भी ऐसा नंबर इस्तेमाल किया गया हो।

(ज) रोबोटिक कॉल, ऑटो डायलर कॉल या पूर्व-रिकॉर्ड की गई घोषणाओं, सिम फार्म/सिम बॉक्स प्रकार के उपयोग आदि के दुरुपयोग का पता लगाने के लिए तरीकों को लागू करना।

(झ) सक्रिय यूसीसी का पता लगाने, रोकथाम और निगरानी के लिए उन्नत और विश्वसनीय आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस (एआई) और मशीन लर्निंग (एमएल) आधारित तकनीकी समाधानों का उपयोग।

(स) मद 1 में, उप-मद (2) के पश्चात, निम्नलिखित को सम्मिलित किया जाएगा, अर्थात्:-

(3) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता पिछले कैलेंडर वर्ष में पंजीकृत प्रत्येक 500 शिकायतों के लिए एलएसए में एक हनीपोट तैनात करेगा, बशर्ते कि प्रत्येक एलएसए में न्यूनतम 10 हनीपोट हों या प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्दिष्ट कोई भी संख्या हो, ताकि स्पैम संदेशों को लॉग किया जा सके और वॉयस कॉल रिकॉर्ड की जा सके। एक्सेस प्रदाता प्रत्येक माह में एक बार ऐसे हनीपोट द्वारा रिकॉर्ड किए गए/लॉग किए गए संदेशों और कॉल का विश्लेषण करेगा, जिसमें अंतिम विश्लेषण की तिथि से रिकॉर्ड किए गए/लॉग किए गए सभी ऐसे संदेश और कॉल शामिल होंगे और संदिग्ध यूटीएम की सूची तैयार करेगा।

(4) एक्सेस प्रदाता तकनीकी व्यवहार्यता के अधीन एक्सेस प्रदाताओं के मोबाइल ऐप में प्राप्तकर्ता द्वारा स्पैम संदेशों/वॉयस कॉल को ब्लॉक करने के लिए एक सुविधा उपलब्ध कराएंगे और प्राप्तकर्ता को स्थापित प्रक्रिया के अनुसार डीएलटी प्रणाली में स्पैम के रूप में शिकायत दर्ज करने के लिए प्रेरित करेंगे।

(झ) मद 3 के पश्चात निम्नलिखित को अन्तःस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:-

(4) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता यूसीसी_डिटेक्ट डेटा की सुरक्षा और सुचिता सुनिश्चित करने हेतु :

- (i) यह सुनिश्चित करें कि इन प्रणालियों और प्लेटफार्मों के माध्यम से उत्पन्न डेटा का उपयोग केवल इस विनियम और निर्देशों के प्रावधानों के माध्यम से प्राधिकरण द्वारा विनिर्दिष्ट उद्देश्यों के लिए किया जाएगा, और आगे यह सुनिश्चित करें कि डेटा का उपयोग किसी अन्य उद्देश्य के लिए नहीं किया जाएगा, और इन प्रणालियों और प्लेटफार्मों के माध्यम से उत्पन्न डेटा को डाउनलोड या साझा करना या किसी अन्य प्लेटफॉर्म/उपकरणों के माध्यम से इसे संसाधित करना संभव नहीं होगा;
- (ii) यह सुनिश्चित करें कि स्ट्रिक्ट एक्सेस कंट्रोल का पालन किया जाएगा, जिसमें केवल प्राधिकृत व्यक्ति/एजेंसियां, सरकार या भाद्रविप्रा, या सरकार या भाद्रविप्रा द्वारा इस संबंध में सशक्त किसी भी इकाई से पूर्व अनुमोदन प्राप्त करने के बाद, सिस्टम तक पहुंचने की अनुमति दी जाएगी, और पहुंच के संबंध में लॉग बनाए रखा जाएगा;
- (iii) सुनिश्चित करें कि ऐक्टिविटी लॉग और सिस्टम ट्रैल्स को कम से कम दो साल की अवधि के लिए या समय-समय पर सरकार या भाद्रविप्रा द्वारा निर्धारित अनुसार ऑनलाइन बनाए रखा जाएगा;
- (iv) सरकार या भाद्रविप्रा द्वारा इस संबंध में सशक्त इकाई द्वारा समय-समय पर अधिसूचित आवश्यक अपेक्षित सुरक्षा सुविधाओं के साथ अपने प्लेटफॉर्म और सिस्टम के विकास के लिए एक विश्वसनीय निष्पादन वातावरण तैयार करना;

अतुल कुमार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS

सचिव/Secretary

भारतीय डूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

Telecom Regulatory Authority of India

नई दिल्ली/New Delhi

- (v) सरकार या भाद्रविप्रा द्वारा प्रदान की गई आवश्यक प्रमाणन प्रक्रिया का अनुपालन सुनिश्चित करना, सरकार या भाद्रविप्रा या इसकी नामित एजेंसियों जैसे कि सर्ट-इन/इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय द्वारा पैनलबद्ध या नियुक्त सिक्युरिटी ऑडिटर के माध्यम से;
- (vi) सरकार या भाद्रविप्रा द्वारा प्राधिकृत किसी भी इकाई द्वारा नियमित सिस्टम ऑडिट की सुविधा प्रदान करना, जिसमें सरकार या भाद्रविप्रा द्वारा प्राधिकृत एजेंसियां या सरकार द्वारा इस संबंध में सशक्त इकाईयां शामिल हैं;
- (vii) यह सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त और प्रभावी आंतरिक जांच करना कि एआई/एमएल सिस्टम का अप्राधिकृत उपयोग न हो और भारतीय टेलीग्राफ अधिनियम, 1885 या संशोधित के अनुसार सब्सक्राइबर डेटा की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए सिस्टम के उपयोग में अत्यधिक सावधानी और एहतियात बरती जाए।"

21. मूल विनियमों की अनुसूची-V में,-

(i) मद 1 में, उप-मद (ड) को सम्मिलित किया जाएगा, अर्थात्:-

“(ड) प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्धारित प्रारूप में शिकायतों का प्रेषक-वार रिकॉर्ड बनाए रखेगा और प्राधिकरण द्वारा निर्देशित किए जाने पर इसे प्राधिकरण को उपलब्ध कराएगा।”

(ii) मद 2 में, उप-मद (i) में, निम्नलिखित को प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:-

“(i) खंड (ज) के तहत रिपोर्ट किए गए प्रेषकों में से कुल प्रेषकों की संख्या, जिनके खिलाफ विनियम 25 के तहत कार्रवाई की गई है।”

(iii) मद 2 में, उप-मद (ज) में, निम्नलिखित को प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:-

“(ज) खंड (एच) के तहत रिपोर्ट किए गए प्रेषकों में से कुल प्रेषकों की संख्या का विवरण, जिनके खिलाफ प्राधिकरण द्वारा निर्दिष्ट विभिन्न समयावधि के लिए विनियम 25 के तहत कार्रवाई की गई है।”

(iv) मद 2 में, उप-मद (ठ) के पश्चात, निम्नलिखित को अन्तःस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:-

“(ड) सभी शिकायतों के लिए, प्रेषकों के अभिलेखों को बनाए रखेगा जैसे कि प्रेषक का नाम, प्रेषक की श्रेणी (व्यक्तिगत/उद्यमी), पता और अन्य प्रासंगिक विवरण ताकि प्रेषक की विशिष्ट पहचान हो सके।”


 अतुल कुमार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, IITS
 सचिव/Secretary (अतुल कुमार चौधरी)
 भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
 Telecom Regulatory Authority of India
 नई दिल्ली/New Delhi

टिप्पणी 1: मूल विनियम दिनांक 19 जुलाई 2018 की अधिसूचना संख्या 311-04/2017-QoS के माध्यम से प्रकाशित किए गए।

टिप्पणी 2: प्रधान विनियमों में संशोधन दूरसंचार वाणिज्यिक संचार ग्राहक वरीयता (संशोधन) विनियम, 2018 (10 का 2018) द्वारा किया गया था, जिसे भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में अधिसूचना संख्या 311-04/2017-QoS के माध्यम से 21 दिसम्बर, 2018 को प्रकाशित किया गया था।

टिप्पणी 3: व्याख्यात्मक ज्ञापन दूरसंचार वाणिज्यिक संचार ग्राहक वरीयता (द्वितीय संशोधन) विनियम, 2025 (1 का 2025) के उद्देश्यों और कारणों को स्पष्ट करता है।

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

अतुल चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS
सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

व्याख्यात्मक जापन

I. पृष्ठभूमि

- अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण (यूसीसी) से निपटने अंकुश लगाने हेतु, भाद्रविप्रा ने दिनांक 19 जुलाई 2018 को दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 (इसमें इसके पश्चात 'टीसीसीसीपीआर 2018' या "विनियम" के रूप में संदर्भित) जारी किया, जिसने वाणिज्यिक संप्रेषण को विनियमित करने के लिए एक रूपरेखा तैयार की। यह विनियम दिनांक 28.02.2019 से लागू हुए। टीसीसीसीपीआर 2018 ने दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम (टीसीसीसीपीआर-2010), जिसे दिनांक 1 दिसंबर 2010 को अधिसूचित किया गया था, के अधिक्रमण में है।
- बाजार में नवाचार की अनुमति देते हुए विनियामक अनुपालन सुनिश्चित करने हेतु विनियमों के तहत डिस्ट्रिब्यटड लेजर प्रौद्योगिकी (डीएलटी) को अपनाने की प्रक्रिया को अधिदेशित किया गया है। डीएलटी का उपयोग अधिमानों को रिकॉर्ड करने, उपभोक्ता सहमति का सत्यापन करने, शिकायत निपटान, इकाई के पंजीकरण और कंटेन्ट टेम्पलेट्स के पंजीकरण करने के लिए किया जा रहा है।
- विनियम एक सह-विनियामक दृष्टिकोण पर आधारित हैं और केवल व्यापक स्तर के विनियामक उद्देश्यों को परिभाषित करता है। विस्तृत प्रक्रियाएं कार्य संहिता (सीओपी) का हिस्सा हैं और एक्सेस प्रदाताओं द्वारा वर्णित हैं।

II. टीसीसीसीपीआर-2018 की प्रमुख विनियामक आवश्यकताएँ

- टीसीसीसीपीआर-2018 की प्रमुख विनियामक आवश्यकताएं नीचे दी गई हैं-
 - सेंडर्स और टेलीमार्केटर्स का पंजीकरण- सेंडर्/प्रमुख इकाई (पीई) व्यवसाय या कानूनी इकाई हैं जो वाणिज्यिक संप्रेषण भेजती हैं जैसे एसबीआई। वे संस्थाएँ जो सेंडर्स को एक्सेस प्रदाताओं के साथ जुड़ने और विनियमों के तहत प्रदान की गई कार्यक्षमताओं को निष्पादित करने की सुविधा प्रदान करती हैं, पंजीकृत टेलीमार्केटर्स(आरटीएम) कहलाती हैं। टीसीसीसीपीआर-2018 के लिए यह आवश्यक है कि सेंडर् और आरटीएम दोनों को किसी भी एक्सेस प्रदाता के साथ पंजीकरण करवाएं। सेंडर् अपने वाणिज्यिक संप्रेषण सीधे एक्सेस प्रदाताओं को या पंजीकृत टेलीमार्केटर्स (आरटीएम) के माध्यम से भेज सकते हैं।
 - हेडर का पंजीकरण- विनियामक ढांचे के अनुसार, केवल वाणिज्यिक संप्रेषण के उद्देश्य से सेंडर्स को सौंपे गए पंजीकृत हेडर का उपयोग करके ही कोई भी वाणिज्यिक संप्रेषण हो सकता है।
 - कंटेन्ट टेम्पलेट का पंजीकरण- वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने से पहले, सेंडर्स को एक्सेस प्रदाताओं के साथ कंटेन्ट टेम्पलेट पंजीकृत करवाना आवश्यक है। इन टेम्पलेट्स में आमतौर पर अपरिवर्तनीय और परिवर्तनीय भाग होते हैं। सेंडर् के स्तर से कोई भी वाणिज्यिक संप्रेषण एक्सेस प्रदाता द्वारा पंजीकृत कंटेन्ट टेम्पलेट, स्क्रिप्टिंग के अधीन होता है और यदि यह विफल हो जाता है, तो इसे आगे बढ़ने की अनुमति नहीं देता है।
 - अधिमानों का पंजीकरण- संबंधित एक्सेस प्रदाताओं द्वारा अपने ग्राहकों को वाणिज्यिक संप्रेषण के लिए अधिमानों को पंजीकृत करने की सुविधा प्रदान की गई है। अधिमान रजिस्टर सेंडर् की श्रेणी (जैसे रियल ईस्टेट, स्वास्थ्य, शिक्षा आदि), टाइम बैंड और सासाहिक दिवस के बारे में ग्राहकों की प्राथमिकताओं का रिकॉर्ड रखता है। एक्सेस प्रदाताओं को पूरे वर्ष 24 घंटे x 7 दिन के आधार पर ग्राहकों को ग्राहक अधिमान पंजीकरण सुविधा (सीपीआरएफ) उपलब्ध कराना आवश्यक है।
 - सब्सक्राइबर की सहमति का पंजीकरण- टीसीसीसीपीआर-2018 डिजिटल सहमति अधिग्रहण (डीसीए) सुविधा की तैनाती का प्रावधान करता है। डीसीए सुविधा किसी विशेष उत्पाद या सेवा के लिए सेंडर् से वाणिज्यिक संप्रेषण प्राप्त करने के लिए सब्सक्राइबर की सहमति प्राप्त करने और ओटीपी के माध्यम से सब्सक्राइबर_से सत्यापन के पश्चात एक्सेस प्रदाता द्वारा डीएलटी प्लेटफॉर्म पर इसकी रिकॉर्डिंग को सक्षम बनाती है। यह सब्सक्राइबर_द्वारा सहमति को रद्द करने के लिए एक तंत्र भी प्रदान करता है।

Atul Kumar Chaudhary
Atul Kumar Chaudhary

अतुल कुमार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS
सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

- (vi) शिकायत प्रबंधन- किसी ग्राहक को उसकी प्राथमिकता या सहमति के बिना प्राप्त वाणिज्यिक संप्रेषण को अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण (यूसीसी) कहा जाता है। ग्राहक यूसीसी के खिलाफ उसके एक्सेस प्रदाता से शिकायत कर सकता है। शिकायत के पंजीकरण के विभिन्न तरीके जैसे शॉट कोड 1909 पर एसएमएस भेजना, 1909 पर कॉल करना और मोबाइल ऐप द्वारा विनियम में निर्धारित किए गए हैं। एक्सेस प्रदाताओं को पूरे वर्ष 24 घंटे x 7 दिन के आधार पर ग्राहक शिकायत पंजीकरण सुविधा (सीसीआरएफ) उपलब्ध कराना आवश्यक है।
- (vii) पंजीकृत टेलीमार्केट्स (आरटीएम)/सेंडर्स के विरुद्ध शिकायतें- पंजीकृत टेलीमार्केट्स (आरटीएम) या सेंडर्स के विरुद्ध पंजीकृत की गई शिकायतों के संबंध में, आरंभन एक्सेस प्रदाता (ओएपी) टीसीसीसीपीआर 2018 के अनुपालन के लिए कार्य संहिता के अनुसार उचित उपचारात्मक कार्रवाई करने के लिए जिम्मेदार हैं। टीसीसीसीपीआर 2018 के अनुसार, यदि कोई एक्सेस प्रदाता अपने नेटवर्क के माध्यम से यूसीसी पर अंकुश लगाने में विफल रहता है, तो प्राधिकरण उस पर वित्तीय निरुत्साहन लगा सकता है।
- (viii) अपंजीकृत टेलीमार्केट्स (यूटीएम) के विरुद्ध शिकायतें- वाणिज्यिक संप्रेषण का कोई भी सेंडर, जो एक्सेस प्रदाता के साथ वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए पंजीकृत नहीं है, उसे अपंजीकृत टेलीमार्केट्स (यूटीएम) कहा जाता है। बार-बार उल्लंघन के मामले में एक्सेस प्रदाताओं द्वारा यूटीएम को, चेतावनी देकर, उन्हें यूसेज कैप के अंतर्गत रखकर या डिस्कनेक्ट करके उस यूटीएम के विरुद्ध कार्रवाई करने की आवश्यकता होती है। यूसेज कैप का अर्थ है कि किसी टेलीफोन नंबर पर प्रतिदिन अधिकतम बीस आउटगोइंग वॉयस कॉल और प्रतिदिन अधिकतम बीस आउटगोइंग संदेश भेजने की सीमा। यूटीएम के खिलाफ कार्रवाई के लिए विनियमों में निम्नलिखित प्रावधान किए गए हैं-
- उल्लंघन का पहला मामला - चेतावनी जारी की जाएगी।
 - उल्लंघन का दूसरा मामला - छह महीने की अवधि के लिए यूसेज कैप लगाई जाएगी
- उल्लंघन के तीसरे और बाद के मामलों पर - सेंडर के सभी दूरसंचार संसाधनों को दो साल तक की अवधि के लिए बंद कर दिया जाएगा और आरंभन ऐक्सेस प्रदाता(ओएपी) सेंडर को ब्लैकलिस्ट श्रेणी के तहत रखेगा और अन्य सभी एक्सेस प्रदाताओं को सूचित करेगा कि इस तरह के प्रेषक को संचार की तारीख से दो साल तक नए दूरसंचार संसाधन आवंटित न करें।

III. टीसीसीसीपीआर-2018 विनियमों की समीक्षा के लिए परामर्श प्रक्रिया-

5. विनियामक ढांचे के कार्यान्वयन के दौरान, कुछ मुद्दे देखे गए हैं। कार्यान्वयन के दौरान देखे गए मुद्दों पर विचार करने के लिए दिनांक 28 अगस्त 2024 को 'दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 की समीक्षा' विषय पर एक परामर्श पत्र जारी किया गया था। उक्त परामर्श पत्र में उठाए गए मुद्दों की व्यापक श्रेणी में (क) वाणिज्यिक संप्रेषण की परिभाषाएं, (ख) शिकायत निवारण से संबंधित प्रावधान, (ग) यूसीसी डिटेक्ट सिस्टम और उस पर कार्रवाई, (घ) वित्तीय निरुत्साहन से संबंधित प्रावधान, (ङ) सेंडर्स और टेलीमार्केट्स से संबंधित प्रावधान और (च) वॉयस कॉल और एसएमएस के लिए विभेदक टैरिफ शामिल हैं।
6. परामर्श पत्र में उठाए गए मुद्दों पर हितधारकों से क्रमशः दिनांक 25 सितंबर 2024 और 09 अक्टूबर 2024 तक लिखित टिप्पणियां और प्रति-टिप्पणियां आमंत्रित की गई थीं। हालांकि, हितधारकों से प्राप्त अनुरोधों पर, प्राधिकरण ने लिखित टिप्पणियां और प्रति-टिप्पणियां प्रस्तुत करने की अंतिम तिथि को क्रमशः दिनांक 09 अक्टूबर, 2024 और 16 अक्टूबर 2024 तक बढ़ाने का निर्णय लिया।
7. परामर्श पत्र के जवाब में, 28 हितधारकों से टिप्पणियां और एक्सेस प्रोवाइडर्स, एसोसियशन, टेलीमार्केट्स, सोल्यूशंस प्रोवाइडर्स और उपभोक्ता संगठनों सहित 8 हितधारकों से प्रति-टिप्पणियां प्राप्त हुईं। दिनांक 11 दिसंबर 2024 को वर्चुअल मोड के माध्यम से हितधारकों के साथ एक खुला मंच चर्चा (ओएचडी) का आयोजन किया गया।

Atul Kumar Chaudhary

अतुल कुमार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS
सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

- परामर्श प्रक्रिया के दौरान, परामर्श पत्र पर हितधारकों से प्राप्त जानकारी और अपने स्वयं के विक्षेपण के बाद, प्राधिकरण ने विनियमों में इन संशोधनों को अंतिम रूप दिया है।

IV. टीसीसीसीपीआर-2018 में संशोधन के माध्यम से संबोधित प्रमुख मुद्दे

क. वाणिज्यिक संप्रेषण का संशोधित वर्गीकरण

- वाणिज्यिक संप्रेषण के वर्तमान विभाजन में ट्रांजेक्शनल संदेश या वॉयस कॉल ट्रांजेक्सनल, अनुमादित सहमति पर आधारित सेवा संदेश या वॉयस कॉल और स्पष्ट सहमति पर आधारित सेवा संदेश या वॉयस कॉल शामिल हैं, जिसके लिए बेहतर स्पष्टता की आवश्यकता है और इसमें किसी भी तरह की अस्पष्टता की गुंजाइश नहीं होनी चाहिए। ट्रांजेक्शनल संदेश ट्रांजेक्सनल संबंधी संदेशों का दायरा ग्राहक द्वारा शुरू किए गए ट्रांजेक्शनल संदेश ट्रांजेक्सनल के तीस मिनट के भीतर ट्रिगर किए गए संदेशों तक सीमित होगा, जबकि इस समय सीमा के बाद भेजे गए ऐसे किसी भी संदेश जैसे डिलीवरी अधिसूचना, उड़ान पुनर्निर्धारण की जानकारी को सेवा संदेश या वॉयस कॉल माना जाना चाहिए।
- यह देखा गया है कि स्पष्ट सहमति के बहाने सेवा संदेश या वॉयस कॉल का अक्सर प्रोमोशनल प्रोमोशनल संदेश भेजने के लिए दुरुपयोग किया जाता है। सेवा संदेशों या वॉयस कॉल्स की परिभाषा को संशोधित कर इसे किसी उत्पाद या सेवा जैसे कि उत्पाद/वारंटी जानकारी, उत्पाद वापसी जानकारी, सॉफ्टवेयर अपग्रेड अलर्ट, ग्राहक द्वारा उपयोग या खरीदे गए वाणिज्यिक उत्पाद या सेवा के लिए सुरक्षा जानकारी, पीरिओडिक बैलन्स अलर्ट, माल या सेवाओं की डिलीवरी के बारे में जानकारी; या प्राप्तकर्ता से स्पष्ट सहमति प्राप्त करने के बाद सेंडर द्वारा प्रस्तुत उत्पाद या सेवाओं की चल रही खरीद या उपयोग से संबंधित वाणिज्यिक लेनदेन को सुविधाजनक बनाने या पूरा करने के लिए प्राप्तकर्ता को, संबंधित जानकारी प्रदान करने के लिए अनुमादित सहमति के आधार पर मौजूदा ग्राहकों या ग्राहकों के साथ सेंडर्स द्वारा संचार तक सीमित करने के लिए संशोधित किया गया है। इस प्रकार प्राप्त स्पष्ट सहमति के दुरुपयोग को रोकने के लिए, इसकी वैधता अधिकतम सात दिनों तक या समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा निर्देशित अनुसार सीमित होगी।" इसलिए, यह निर्धारित किया गया है कि सेवा संदेशों की contentप्रकृति में प्रोमोशनल नहीं होनी चाहिए।
- संभावित ग्राहकों को भेजे जाने वाले प्रोमोशनल संदेश प्रोमोशनल संदेश प्रोमोशनल की परिभाषा में शामिल किया गया है। यदि प्रोमोशनल संदेश प्रोमोशनल स्पष्ट सहमति प्राप्त करने के पश्चात भेजे जाते हैं, तो उन्हें प्राप्तकर्ता द्वारा पंजीकृत अधिमान की स्थिति की परवाह किए बिना वितरित किया जाएगा। सेंडर को भेजे जाने वाले प्रत्येक प्रोमोशनल संदेश प्रोमोशनल में प्राप्तकर्ता को उसी संप्रेषण में ऐसे संप्रेषणों को ऑप्ट आउट या ब्लॉक करने का विकल्प दिया जाएगा। साथ ही, यदि कोई प्रोमोशनल संदेश प्रोमोशनल किसी अन्य प्रकार के वाणिज्यिक संप्रेषण के साथ मिश्रित है, तो उस संप्रेषण या वॉयस कॉल को प्रोमोशनल संदेश प्रोमोशनल माना जाएगा। तदनुसार प्रोमोशनल संदेश प्रोमोशनल की परिभाषा में संशोधन किया गया है।
- सरकारी संदेशों या कॉल को अलग से वर्गीकृत करने की आवश्यकता महसूस की गई है, क्योंकि इन्हें वाणिज्यिक संप्रेषण की किसी अन्य श्रेणी के साथ नहीं जोड़ा जा सकता है। इसलिए इसे वाणिज्यिक संप्रेषण की एक अलग श्रेणी के रूप में परिभाषित किया गया है।
- चूंकि अनुमादित सहमतिके साथ ट्रांजेक्शनल संदेश ट्रांजेक्सनल और सेवा संप्रेषण और सरकारी संप्रेषण ग्राहकों के हित में हैं, इसलिए ग्राहकों को ऐसे संप्रेषण को ब्लॉक करने या ऑप्ट-आउट करने की अनुमति देना वांछनीय नहीं है। प्राप्तकर्ताओं को ऐसे संचार को ब्लॉक करने या ऑप्ट-आउट करने की अनुमति देने से प्राप्तकर्ता के लिए महत्वपूर्ण जानकारी का नुकसान हो सकता है। जबकि अधिमान पंजीकरण के माध्यम से केवल 'स्पष्ट सहमति से सेवा संप्रेषण को अवरुद्ध करने की अनुमति दी जा सकती है। तदनुसार, पूरी तरह से ब्लॉक की परिभाषा में संशोधन किया गया है।
- अनुमादित सहमतिकोई भी ऐसी अनुमति है जिसे ग्राहक के आचरण या प्राप्तकर्ता और सेंडर के बीच संबंध से उचित रूप से अनुमानित किया जा सकता है और बैंकिंग और वित्त सहित कुछ संबंध आमतौर पर 12 महीने से

— अनुल कुमार चौधरी

अनुल कुमार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS

सचिव/Secretary

भारतीय बूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

Telecom Regulatory Authority of India

नई दिल्ली/New Delhi

आगे चलते रहते हैं और ऐसे संबंध के लिए संचार के लिए सहमति मांगने से ग्राहक के लिए जानकारी का नुकसान हो सकता है। इसलिए, अनुमादित सहमति को सेंडर और उपभोक्ता के बीच अनुबंध की अवधि/निर्यहन के लिए वैध माना जाना चाहिए। हालांकि, यह महत्वपूर्ण है कि यह अनुमादित सहमति संदेश टेम्पलेट के कंटेन्ट से स्पष्ट रूप से और उचित रूप से अनुमानित हो, पारदर्शिता सुनिश्चित हो और संचार के उद्देश्य के बारे में किसी भी अस्पष्टता न हो। तदनुसार, अनुमादित सहमति की परिभाषा में संशोधन किया गया है।

ख. ग्राहकों को धोखा देने के लिए दूरसंचार संसाधनों के दुरुपयोग के खिलाफ कार्रवाई

15. दूरसंचार संसाधनों का उपयोग करके बड़ी संख्या में धोखाधड़ी को अंजाम दिया जा रहा है, चाहे वे कानूनी रूप से प्राप्त किए गए हों या अवैध रूप से। धोखेबाजों द्वारा लगातार अपनी रणनीति बदलते रहने के कारण, स्पैम और धोखाधड़ी वाली गतिविधियों के बीच अंतर करना चुनौतीपूर्ण हो गया है। हालांकि, दोनों ही मामलों में, दूरसंचार संसाधनों का दुरुपयोग उपभोक्ताओं को धोखा देने के लिए किया जाता है। इस मुद्दे को हल करने के लिए, विनियम 2 के उप-विनियम (बीडब्ल्यू) में परिभाषित अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण (यूसीसी) की परिभाषा को व्यापक बनाया गया है, जिसमें धोखाधड़ी को बढ़ावा देने की क्षमता रखने वाली गतिविधियाँ शामिल हैं। तथापि, विनियम की भूमिका उपभोक्ताओं को संदिग्ध धोखेबाज के खिलाफ यूसीसी के रूप में शिकायत दर्ज करने की अनुमति देकर दूरसंचार संसाधनों को विनियमित करने तक ही सीमित है। अन्य पहलू, जैसे धोखेबाजों की जाँच करना, एफआईआर दर्ज करना या वित्तीय नुकसान की वसूली करना, इन विनियमों के दायरे से बाहर हैं।

ग. वाणिज्यिक संप्रेषण के लिए निर्दिष्ट श्रृंखला का अनिवार्य उपयोग

16. वाणिज्यिक संप्रेषण में पारदर्शिता और जवाबदेही बढ़ाने के लिए, एक्सेस प्रदाताओं को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि सभी वाणिज्यिक कॉल केवल दूरसंचार विभाग /प्राधिकरण द्वारा इस उद्देश्य के लिए आवंटित निर्दिष्ट श्रृंखला से ही हों। अनिर्दिष्ट नंबर संसाधनों का उपयोग करके वाणिज्यिक संचार भेजने में लगी संस्थाओं को नए विनियमक प्रावधानों के तहत अपने दूरसंचार संसाधनों के निलंबन या विच्छेद का सामना करना पड़ेगा। इस उपाय का उद्देश्य अनधिकृत और धोखाधड़ी वाली गतिविधियों पर अंकुश लगाना है और यह सुनिश्चित करना है कि सभी वाणिज्यिक संचारों को उनके वैध स्रोतों तक वापस लाया जा सके। तदनुसार, मुख्य विनियम के विनियम 3 में संशोधन किया गया है।

घ. कॉल प्रबंधन अनुप्रयोगों द्वारा निर्दिष्ट नंबर श्रृंखला को अवरुद्ध करने पर प्रतिबंध

17. कुछ कॉल प्रबंधन अनुप्रयोग निर्दिष्ट सरकारी और वाणिज्यिक नंबरों को अंधाधुंध तरीके से ब्लॉक या स्पैम के रूप में लेबल करते हैं, जिससे आवश्यक संचार बाधित हो सकता है। संशोधित विनियम ऐसे एप्लीकेशन को निर्दिष्ट नंबर श्रृंखला से आने वाले संदेशों और कॉल को ब्लॉक या फ़िल्टर करने से रोकते हैं। किसी भी गैर-अनुपालन वाले एप्लीकेशन को 'दूरसंचार विनियमों का उल्लंघन करने वाला' माना जाएगा और देश के कानून के तहत कार्रवाई का सामना करना पड़ सकता है। हालांकि, उपभोक्ताओं को अपनी व्यक्तिगत कॉल अधिमानों को प्रबंधित करने का अधिकार बरकरार रहेगा, जबकि यह सुनिश्चित करना होगा कि महत्वपूर्ण सेवा संचार सुलभ रहें। तदनुसार, मूल विनियम के अध्याय VII में खंड (34) अंतःस्थापित किया गया है।

ड. ऑटो डायलर या रोबो-कॉल के उपयोग को विनियमित करना

18. कई संस्थाओं ने वाणिज्यिक संप्रेषण के लिए ऑटो डायलर या रोबो कॉल का उपयोग करना शुरू कर दिया है। इस तरह की कॉल लगभग सभी के लिए परेशानी का सबब बन रही है। कई वैध सेवाएँ समयबद्ध -संवेदनशील सूचनाओं के लिए रोबोकॉल पर निर्भर करती हैं। इनमें आपातकालीन अलर्ट, ट्रांजेक्शनल संदेश जेक्सनल की सूचनाएँ और वास्तविक समय की सेवा अपडेट (जैसे कि उड़ान में देरी या क्रेडिट कार्ड धोखाधड़ी अलर्ट) शामिल हैं। इसलिए, सेवा या ट्रांजेक्शनल संबंधी रोबोकॉल पर किसी भी तरह का प्रतिबंध नहीं होना चाहिए। जहाँ तक ऑटो-डायलर/रोबो कॉल के माध्यम से प्रोमोशनल संबंधी वॉयस कॉल का सवाल है, इन्हें केवल 140-सीरीज नंबरों के माध्यम से अनुमति दी जानी चाहिए और ऑटो-डायलर/रोबो कॉल के माध्यम से सेवा और ट्रांजेक्शनल संदेश ट्रांजेक्शनल संबंधी वॉयस कॉल को 1600 या इस उद्देश्य के लिए आवंटित किसी अन्य सीरीज के माध्यम से

—
Atul Kumar Chaudhary
७

अतुल कुमार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS
सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियमक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

अनुमति दी जानी चाहिए। एक्सेस प्रदाताओं ने प्रोमोशनल संदेश उद्देश्यों (कॉल/संदेश) के लिए पहले से ही डिजिटल कन्सेन्ट ऐक्विजिशन (डीसीए) प्लेटफॉर्म तैनात कर दिए हैं। इसका उपयोग प्रमोशनल ऑटो-डायलर/रोबो कॉल के लिए किया जाना चाहिए ताकि पंजीकृत ग्राहकों की अधिमानता के बावजूद सभी तक पहुँचा जा सके। इसलिए, वर्तमान में, ऑटो डायलर या रोबो-कॉल के लिए किसी अलग विनियम की आवश्यकता नहीं है। हालाँकि, सेंडर को ऑटो डायलर या रोबो-कॉल के उपयोग और ऐसे कॉल के उद्देश्यों की पूर्व-घोषणा करनी चाहिए जो ग्राहक की प्राथमिकता के आधार पर ऐसे कॉल को अवरुद्ध करने में सक्षम होंगे। इसलिए, यह अनिवार्य किया गया है कि सभी सेंडर ऑटो डायलर/रोबो-कॉल के उपयोग के बारे में आरंभन एक्सेस प्रदाता को पहले से सूचित करेंगे।

च. वाणिज्यिक संप्रेषण की विभिन्न श्रेणियों में हेडर पहचानकर्ता

19. यह आवश्यक है कि वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने से पूर्व, इसकी श्रेणी और जिस उद्देश्य के लिए इसे भेजा जा रहा है, उसके बारे में स्पष्ट अंतर किया जाए। एक संभावित समाधान यह हो सकता है कि इसे संप्रेषण की संबंधित श्रेणी के साथ लेबल किया जाए। टीसीसीसीपीआर 2018 के 'इकाइयों' के लिए कार्य संहिता (सीओपी-इकाइयों) तैयार करने के लिए कार्रवाई मर्दों' पर अनुसूची-1 में यह अनिवार्य किया गया है कि एक्सेस प्रदाताओं द्वारा वाणिज्यिक संप्रेषण के आगे एक लेबल लगाया जाएगा ताकि प्राप्तकर्ता ट्रांजेक्शनल सेवा और प्रोमोशनल प्रोमोशनल संदेशों की पहचान कर सकें। तथापि, यह वांछनीय है कि हेडर संरचना ऐसी होनी चाहिए कि यह वाणिज्यिक संप्रेषण के सेंडर के अलावा, इसके माध्यम से भेजे जा रहे वाणिज्यिक संप्रेषण के प्रकार को भी इंगित करे। एक्सेस प्रदाता को वाणिज्यिक संचार के प्रकार की पहचान के लिए प्रोमोशनल, सेवा, ट्रांजेक्शनल और सरकारी संप्रेषण के लिए हेडर संरचना में क्रमशः "-पी", "-एस", "-टी", और "-जी" प्रत्यय लगाना चाहिए। तदनुसार, विनियमों की अनुसूची-1 के मद 2 में संशोधन किया गया है।

छ. संशोधित शिकायत दर्ज करने की समयसीमा

20. संशोधित ढांचे के तहत, अनचाहे संचार प्राप्त करने के सात दिनों के भीतर उपभोक्ताओं को यूसीसी के बारे में शिकायत दर्ज करनी चाहिए। यह समयसीमा देरी से दाखिल होने के कारण शिकायतों के कम अस्वीकार होने को सुनिश्चित करती है।

ज. शिकायत निवारण से संबंधित प्रावधान।

(1) शिकायत तंत्र-

टीसीसीसीपीआर 2018 का विनियम 25 एक्सेस प्रदाताओं के कार्यों और सेंडर्स के खिलाफ उपचारात्मक कार्रवाई के साथ ग्राहकों की शिकायतों को हल करने की प्रक्रियाओं को निर्धारित करता है। इसे और अधिक प्रभावी बनाने के लिए, निम्नलिखित संशोधन किए गए हैं-

(क) रीयल टाइम में समाप्त एक्सेस प्रोवाइडर (टीएपी) से आरंभन एक्सेस प्रदाता (ओएपी) को शिकायत का स्थानांतरण- विनियम 25(1), 25 (2) और 25 (3) के अनुसार, टीएपी की भूमिका डीएल-शिकायतों पर शिकायत दर्ज करना, वास्तविक समय में ओएपी को इसके विवरण को अधिसूचित करना और शिकायतकर्ता और रिपोर्ट किए गए टेलीफोन नंबर या हेडर के बीच शिकायत किए गए संप्रेषण की घटना की जांच करना और एक व्यावसायिक दिन के भीतर डीएल-शिकायतों पर निकले निष्कर्ष को अपडेट करना है। यह देखा गया है कि रीयल टाइम में ओएपी को शिकायत विवरण को अधिसूचित करने के बजाय, विशेष रूप से शिकायतकर्ता और रिपोर्ट किए गए टेलीफोन नंबर या हेडर के बीच संप्रेषण की घटना की जांच करने के लिए टीएपी द्वारा काफी समय लिया जाता है, जिसके फलस्वरूप शिकायत उत्पन्न होती हैं। यह ओएपी द्वारा शिकायत पर कार्रवाई करने में देरी करता है। इसके अतिरिक्त, पंजीकृत शिकायत में रिपोर्ट किए गए टेलीफोन नंबर या हेडर की अनुपलब्धता जैसे उदाहरण हो सकते हैं, जब टीएपी के लिए ओएपी का पता लगाना संभव नहीं होगा। उस स्थिति में, शिकायत को टीएपी की ओर से ही बंद करना होगा।

— अनुल कुमार
Chaudhary

अनुल कुमार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS

सचिव/Secretary

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

Telecom Regulatory Authority of India

नई दिल्ली/New Delhi

उपर्युक्त को ध्यान में रखते हुए, विनियम 25(1) और 25(2) में संशोधन किया गया है। संशोधित विनियमों के अनुसार, टीएपी डीएल -शिकायतों पर शिकायत दर्ज करेगा और ऐसे मामलों को छोड़कर जहां पंजीकृत शिकायत से ओएपी की पहचान करना संभव नहीं है, टी.ए.पी. रीयल टाइम पर ओएपी को विवरण अधिसूचित करेगा। शिकायत को टीएपी द्वारा तभी बंद किया जा सकता है जब (i) पंजीकृत शिकायत में रिपोर्ट किए गए टेलीफोन नंबर या हेडर की अनुपलब्धता हो या (ii) ग्राहक द्वारा यूसीसी संप्रेषण प्राप्त होने के सात दिनों के बाद शिकायत की रिपोर्ट की गई हो। ऐसे मामलों में, टीएपी ग्राहक को उसकी शिकायत को बंद करने और डीएल-शिकायतों में शिकायत की स्थिति को बदलने के बारे में सूचित करेगा।

(ख) **पंजीकृत/अपंजीकृत सेंडर्स को प्रत्येक शिकायत की प्राप्ति की सूचना-** पंजीकृत/अपंजीकृत सेंडर् को उसके विरुद्ध कोई भी यूसीसी शिकायत प्राप्त होने पर इसकी सूचना दी जानी चाहिए। शिकायत प्राप्त होने के तुरंत बाद ओएपी द्वारा यह सूचना दी जानी चाहिए, ताकि संदेश सेंडर् को यूसीसी भेजने से परहेज करने की सलाह दी जा सके।

(ग) **यूटीएम सेंडर्स के विरुद्ध कार्रवाई आरंभ करने के लिए कठोर समय सीमा-** मौजूदा विनियमों में, अपंजीकृत सेंडर् के विरुद्ध कार्रवाई आरंभ करने के लिए पिछले 7 दिनों के भीतर सेंडर् के विरुद्ध कम से कम 10 शिकायतें होनी चाहिए। यह देखा गया है कि ग्राहकों द्वारा दर्ज की जाने वाली शिकायतों की कम संख्या के कारण अक्सर स्पैमर्स के विरुद्ध कार्रवाई नहीं की जाती है। अन्य धाराओं में शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया को आसान बनाते हुए, स्पैमर्स के विरुद्ध शीघ्र कार्रवाई करने के लिए सीमा को संशोधित कर पिछले दस दिनों के भीतर 5 शिकायतें कर दिया गया है। साथ ही, ये प्रावधान यह सुनिश्चित करेंगे कि ओएपी द्वारा जांच आरंभ की जाए, जब उसके विरुद्ध पूर्ण-निर्धारित सीमा से अधिक शिकायतें प्राप्त हों।

(घ) **यूटीएम उल्लंघन के लिए अपंजीकृत सेंडर्स के खिलाफ कार्रवाई -** यूटीएम/अपंजीकृत सेंडर्स के खिलाफ कार्रवाई के मौजूदा प्रावधान वांछित स्तर की रोकथाम प्रदान नहीं करते हैं। इसके अलावा, निर्धारित सीमा से परे शिकायतें प्राप्त होने के बाद भी संदिग्ध स्पैमर्स पर तत्काल प्रतिबंध नहीं लगाए जाते हैं। इन संशोधनों के माध्यम से, यूटीएम उल्लंघन के लिए अपंजीकृत सेंडर्स के खिलाफ सख्त प्रावधान किए गए हैं। उल्लंघन के पहले मामले में, सेंडर् के सभी दूरसंचार संसाधनों की आठटगोइंग सेवाओं को पीआरआई/एसआईपी ट्रंक सहित सभी सेवा प्रदाताओं द्वारा 15 दिनों की अवधि के लिए प्रतिबंधित कर दिया जाएगा। उल्लंघन के दूसरे और उसके बाद के मामलों के लिए, सेंडर् के सभी दूरसंचार संसाधनों को पीआरआई/एसआईपी ट्रंक सहित सभी एक्सेस प्रदाताओं द्वारा एक वर्ष के लिए डिस्कलेक्ट कर दिया जाएगा। ओएपी सेंडर् को ब्लैकलिस्ट श्रेणी में डाल देगा और इस अवधि के दौरान किसी भी एक्सेस प्रदाता द्वारा ऐसे सेंडर् को कोई नया दूरसंचार संसाधन प्रदान नहीं किया जाएगा। यूसीसी बनाने के लिए उपयोग किए जाने वाले सभी उपकरणों को भी एक वर्ष की अवधि के लिए सभी एक्सेस प्रदाताओं द्वारा अवरुद्ध कर दिया जाएगा। इस अवधि के दौरान ऐसे सेंडर् को केवल एक ही टेलीफोन नंबर रखने की अनुमति दी जा सकती है, जिसमें आठटगोइंग सेवाएं वर्जित हैं। हालांकि, ऐसे आठटगोइंग सेवा वर्जित नंबर पर आपातकालीन कॉल की अनुमति दी जानी चाहिए। इकाई को यूटीएम उल्लंघन के लिए उसके खिलाफ कार्रवाई के लिए एक्सेस प्रदाताओं को प्रतिनिधित्व करने का अवसर मिलेगा। इसके बाद उसे प्राधिकरण को अपील करने का मौका भी मिलता है।

(इ) **ट्रांजेक्सनल /सेवा कॉल के लिए निर्दिष्ट श्रृंखला से प्रोमोशनल कॉल करने के लिए सेंडर् के खिलाफ कार्रवाई शुरू करने के प्रावधान-** सेवा और ट्रांजेक्सनल कॉल के लिए निर्दिष्ट श्रृंखला से प्रोमोशनल वॉयस कॉल प्राप्त करने से संबंधित शिकायतों के मामले में प्रावधान किए गए हैं।

(2) ग्राहक शिकायत पंजीकरण सुविधा (सीसीआरएफ)-

टीसीसीसीपीआर 2018 के विनियम 23 में प्रावधान है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता को पूरे वर्ष 24 घंटे x 7 दिन के आधार पर ग्राहक शिकायत पंजीकरण सुविधा (सीसीआरएफ) स्थापित करनी होगी। इसे और अधिक कुशल बनाने हेतु निम्नलिखित संशोधन किये गये हैं-

अनुल कुमार चौधरी

अनुल कुमार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS

सचिव/Secretary

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

Telecom Regulatory Authority of India

नई दिल्ली/New Delhi

(क) डीएल-प्रिफरेंस पर पंजीकृत न होने वाले ग्राहकों से यूटीएम के खिलाफ शिकायतों को स्वीकार करना- जैसा कि विनियम 23(1)(क) से देखा जा सकता है, ऐसे ग्राहकों द्वारा शिकायत दर्ज करने का कोई प्रावधान नहीं है जिन्होंने कोई प्राथमिकता पंजीकृत नहीं की है। यूटीएम ऐसे सेंडर हैं जो एक्सेस प्रदाताओं के साथ टेलीमार्केटिंग के उद्देश्य से पंजीकृत हुए बिना वाणिज्यिक संप्रेषण करते सेंडहैं। यूटीएम के खिलाफ शिकायत दर्ज करने के लिए डीएल-प्रिफरेंस पर पंजीकरण करने की कोई आवश्यकता नहीं होनी चाहिए। तदनुसार, विनियम 23 के उप-विनियम 1(क) में संशोधन किया गया है।

(ख) 'अपूर्ण सूचना' या 'अपर्याप्त यूसीसी विवरण' के कारण शिकायतों को अस्वीकार करना- यह देखा गया है कि एक्सेस प्रदाता 'अपूर्ण सूचना' या 'अपर्याप्त यूसीसी विवरण' के कारण कई शिकायतों को अमान्य घोषित करते हैं। यूसीसी शिकायतों को अनुचित आधार पर अमान्य घोषित नहीं किया जाना चाहिए। इन उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए, इन संशोधनों के माध्यम से निम्नलिखित प्रावधान किए गए हैं -

- (i) यदि वॉयस कॉल या संदेश के माध्यम से अनचाहे वाणिज्यिक संचार के खिलाफ शिकायतों में सेंडर का नंबर, शिकायतकर्ता का नंबर, यूसीसी की तारीख और यूसीसी वॉयस कॉल/संदेश के बारे में संक्षिप्त जानकारी शामिल है, तो इसे वैध शिकायत माना जाएगा। शिकायतकर्ता के मार्गदर्शन के लिए कि यूसीसी को वर्णित करने के लिए, एक्सेस प्रदाताओं के मोबाइल ऐप और वेब पोर्टल पर यूसीसी विवरण का एक टेम्पलेट प्रदान किया जाएगा। एक्सेस प्रदाता जांच को सपोर्ट करने के लिए अतिरिक्त जानकारी एकत्र कर सकता है। अनिवार्य फ़िल्ड, यदि प्रदर्शित हैं, तो उन्हें स्टार (*) के साथ चिह्नित किया जाना चाहिए।
- (ii) मोबाइल ऐप और वेब पोर्टल में यूसीसी शिकायतों के पंजीकरण और ग्राहकों द्वारा वरीयताओं और सहमति के पंजीकरण/संशोधन के लिए विकल्प/हाइपरलिंक प्रदर्शित किया जाना चाहिए ताकि यह मुख्य/होम पेज के पहले व्यू पर स्क्रॉल किए बिना एक प्रमुख स्थान पर आसानी से दिखाई दे।
- (iii) मोबाइल ऐप को ग्राहक से अनुमति प्राप्त करने के बाद कॉल लॉग, एसएमएस विवरण को इसकी कंटेन्ट के साथ स्वचालित रूप से कैप्चर करना चाहिए और शिकायत पंजीकरण के लिए इसके माध्यम से आवश्यक विवरण निकालना चाहिए। यदि ग्राहक अनुमति से इनकार करता है, तो संबंधित विवरण मैन्युअल रूप से भरने का विकल्प प्रदान किया जाना चाहिए।
- (iv) मोबाइल ऐप और वेब पोर्टल में कॉल लॉग और एसएमएस कंटेन्ट का स्क्रीनशॉट अपलोड करने और शिकायत पंजीकरण के लिए इसके माध्यम से आवश्यक विवरण निकालने का विकल्प होगा। हालांकि, शिकायतकर्ता के लिए, प्रस्तुत करने से पहले ऐसी प्राप्त की गई जानकारी को संपादित करना संभव होना चाहिए।
- (v) एक्सेस प्रदाता तकनीकी व्यवहार्यता के अधीन एक्सेस प्रदाताओं के मोबाइल ऐप में प्राप्तकर्ता द्वारा स्पैम संदेशों/वॉयस कॉल को ब्लॉक करने के लिए एक सुविधा उपलब्ध कराएंगे और प्राप्तकर्ता को स्थापित प्रक्रिया के अनुसार स्पैम के रूप में डीएलटी सिस्टम में शिकायत दर्ज करने के लिए प्रेरित करेंगे।

तदनुसार, विनियम 23 के उप-विनियम (5) और अनुसूची-III के मद (2) में संशोधन किया गया है।

(ग) ई-मेल के माध्यम से शिकायतों का पंजीकरण- विनियम 23 में उल्लिखित शिकायतों के तरीके के अलावा, एक्सेस प्रदाताओं की निर्दिष्ट ई-मेल आईडी पर ई-मेल भेजकर भी शिकायत दर्ज करना संभव होना चाहिए। इसलिए, विनियम 23 के उप-विनियम (2) में संशोधन किया गया है।

(3) शिकायतों के लिए डिस्ट्रिब्यूटर लेजर (डीएल-शिकायत)-

विनियम 24 में यह प्रावधान है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता अपेक्षित कार्यों, प्रक्रियाओं और इंटरफेस के साथ शिकायतों के लिए डिस्ट्रिब्यूटर लेजर (डीएल-शिकायत) स्थापित करेगा या स्थापित करवाएगा। यूटीएम/अपंजीकृत सेंडर्स के विवरण जैसे कि सेंडर का नाम, दूरसंचार ग्राहक (व्यक्तिगत/उद्यम) के रूप में सेंडर की श्रेणी, पता और

अनुल कुमार चौधरी

अनुल कुमार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS
सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विज्ञानक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

अन्य प्रासंगिक विवरण सेंडर को विशिष्ट रूप से पहचानने और डीएलटी प्लेटफॉर्म पर जानकारी साझा करने के लिए कैप्चर करना आवश्यक है। इसलिए, विनियम 24 में उल्लिखित शिकायतों के विवरण के अलावा, शिकायतों के लिए डिस्ट्रिब्यूटर लेजर (डीएल-शिकायतें) में उन सेंडर्स के निम्नलिखित विवरण भी शामिल होंगे जिनके खिलाफ शिकायत की गई हैं-

- (क) यूटीएम/अपंजीकृत सेंडर के लिए, सेंडर का विवरण जैसे कि सेंडर का नाम, दूरसंचार ग्राहक (व्यक्तिगत/उद्यम) के रूप में सेंडर की श्रेणी, पता और अन्य प्रासंगिक विवरण सेंडर को विशिष्ट रूप से पहचानने के लिए रिकॉर्ड किया जाएगा।
- (ख) शिकायत में संदर्भित इकाई का नाम।

(4) रिकॉर्ड रखना और रिपोर्ट करना:

विनियम 26 में अपने ग्राहकों से प्राप्त अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण, शिकायतों या रिपोर्टों के संबंध में रिकॉर्ड रखने और रिपोर्टिंग से संबंधित प्रावधान हैं। इस विनियम में निम्नलिखित की सुविधा प्रदान करने के लिए संशोधन किया गया है-

- (क) प्राधिकरण को वास्तविक समय के आधार पर सूचना- विनियमों के विभिन्न प्रावधानों के कार्यान्वयन की प्रभावी निगरानी के लिए, यह आवश्यक है कि प्राधिकरण के पास शिकायत निपटान और प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्धारित अन्य प्रक्रियाओं से संबंधित विभिन्न प्रक्रियाओं और डेटाबेस तक वास्तविक समय की पहुंच हो।

- (ख) टीसीसीसीपीआर 2018 के कार्यान्वयन की लेखापरीक्षा- विनियम 26(4) के अनुसार, प्राधिकरण समय-समय पर अपने अधिकारियों या कर्मचारियों द्वारा या अपने द्वारा नियुक्त एजेंसी के माध्यम से किए गए ऑडिट के माध्यम से शिकायतों के पंजीकरण और समाधान, शिकायतों की जांच और प्राधिकरण को रिपोर्ट करने के लिए एक्सेस प्रदाता द्वारा अपनाई गई प्रक्रिया का सत्यापन और मूल्यांकन कर सकता है। हालांकि, ऑडिट शिकायत निपटान तक सीमित नहीं हो सकती है। विनियमों के अन्य महत्वपूर्ण पहलू हैं, जिनका ऑडिट किया जाना आवश्यक हो सकता है, जैसे कि यूसीसी_डिटेक्ट सिस्टम का कार्यान्वयन और की गई कार्रवाई, विभिन्न प्रक्रियाएं जैसे कि सेंडर पंजीकरण, टेलीमार्केटर पंजीकरण, हेडर पंजीकरण, contentटेम्पलेट पंजीकरण, वरीयता पंजीकरण, स्क्रिप्टिंग प्रक्रिया, डीसीए प्रक्रिया और एक्सेस प्रदाताओं द्वारा अपनाई जाने वाली अन्य विनियामक प्रक्रियाएं।

- (ग) आम लोगों के लिए हेडर सूचना-सेंडर्स की पहचान को सक्षम करने के लिए, हेडर के बारे में जानकारी एक्सेस प्रदाताओं की वेबसाइटों और भाद्रविप्रा की वेबसाइट के माध्यम से जनता को उपलब्ध कराई जानी चाहिए। हेडर और सेंडर्स की पूरी सूची/डेटाबेस डाउनलोड करने की आवश्यकता नहीं होनी चाहिए। इसके बजाय, किसी विशिष्ट हेडर/सेंडर के आधार पर पृष्ठाताछ करने की सुविधा बनाई जा सकती है। इसके अलावा, पारदर्शिता के लिए, प्राप्त शिकायतों के विवरण और एक्सेस प्रदाताओं द्वारा की गई कार्रवाई के बारे में जानकारी भी प्रदान की जानी चाहिए। संक्षेप में, एक्सेस प्रदाताओं द्वारा अपनी वेबसाइटों पर निम्नलिखित जानकारी प्रकाशित की जानी चाहिए।

- (i) सभी एक्सेस प्रदाताओं के संबंधित सेंडर्स के विवरण के साथ संदेश हेडर की पूरी सूची।
(ii) प्राप्त यूसीसी शिकायतों और उन पर की गई कार्रवाई के बारे में मासिक सारांश।
(iii) प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्धारित कोई अन्य जानकारी।

- (5) अनुसूची-V: आवधिक मासिक रिपोर्टिंग (सीओपी-पीएमआर)** के लिए कार्य संहिता तैयार करने के लिए कार्य आइटम -

अतुल कुमार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS
सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

विनियमों की अनुसूची-V उन वस्तुओं को सूचीबद्ध करती है जिन्हें एक्सेस प्रदाताओं को बनाए रखने और आवधिक रिपोर्टिंग के लिए प्राधिकरण को रिपोर्ट करने के लिए अनिवार्य किया गया है। एक्सेस प्रदाताओं द्वारा शिकायत निपटान की प्रभावी निगरानी के लिए निम्नलिखित अतिरिक्त मर्दं जोड़ी गई हैं :

(क) आरटीएम शिकायतों के लिए- ओएपी समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा निर्धारित प्रारूप में शिकायतों का सेंडर-वाइज रिकॉर्ड बनाए रखेगा।

(ख) यूटीएम शिकायतों के लिए- सभी शिकायतों के लिए, ओएपी सेंडर का रिकॉर्ड बनाए रखेगा जैसे कि सेंडर का नाम और सेंडर की विशिष्ट पहचान के लिए अन्य प्रासंगिक विवरण, और समय-समय पर जारी प्राधिकरण के निर्देशों के अनुसार अन्य विवरण।

(6) विनियम 29 – शिकायतों की प्राप्ति पर एक्सेस प्रदाता द्वारा डिस्कनेक्ट किए गए दूरसंचार संशोधनों की विनियम 25 के अंतर्गत जांच ।

विनियम 29 में प्राधिकरण द्वारा आठटगोइंग युसेज कैप के अंतर्गत रखे गए या एक्सेस प्रदाता द्वारा विनियम 25 के तहत डिस्कनेक्ट किए गए दूरसंचार संशोधनों की जांच का प्रावधान है, जब सेंडर एक्सेस प्रदाता द्वारा की गई ऐसी कार्रवाई के खिलाफ शिकायत करता है या प्राधिकरण को प्रतिनिधित्व करता है। विनियम 25 में किए गए संशोधनों के अनुसार, युसेज कैप के स्थान पर, एक सीमा से अधिक शिकायतों प्राप्त होने पर आठटगोइंग सुविधा निलंबित कर दी जाएगी। सेवा और ट्रांजेक्शनल वॉयस कॉल के लिए निर्दिष्ट श्रृंखला के दुरुपयोग के लिए कार्रवाई के प्रावधान भी किए गए हैं। शिकायत तंत्र के संबंध में विनियम 25 में सुझाए गए इन परिवर्तनों को देखते हुए, विनियम 29 बनाया गया है।

झ. यूसीसी डिटेक्ट सिस्टम

21. अपंजीकृत टेलीमार्केट्स (यूटीएम) से अनचाहे वाणिज्यिक कॉल जनता के लिए एक बड़ी परेशानी है। ऐसे स्पैमर खुद को “सामान्य ग्राहक” के रूप में पेश करने के लिए सामान्य 10-अंकीय मोबाइल/लैंडलाइन नंबर का उपयोग करते हैं और टीसीसीसीपीआर 2018 के सभी विनियामक प्रावधानों को दरकिनार कर देते हैं। टीसीसीसीपीआर 2018 के प्रावधानों के अनुसार, एक्सेस प्रदाताओं को संभावित अपंजीकृत सेंडर्स /यूटीएम का पता लगाने के लिए एक यूसीसी_डिटेक्ट सिस्टम लगाने का आदेश दिया गया है जो विनियमों का अनुपालन किए बिना थोक वाणिज्यिक संप्रेषण भेज रहे हैं। संदिग्ध स्पैमर्स का पता लगाने और उनके खिलाफ कार्रवाई के लिए विनियामक उपायों को मजबूत करने के लिए, इन संशोधनों के माध्यम से निम्नलिखित प्रावधान निर्धारित किए गए हैं:

(क) संदिग्ध यूटीएम की पहचान करने के लिए सिग्नल/ट्रिगर- टीसीसीसीपीआर 2018 की अनुसूची-IV के माध्यम से, अवाञ्छित वाणिज्यिक संप्रेषण का पता लगाने के लिए आचार संहिता (सीओपी-यूसीसी_डिटेक्ट) तैयार करने के लिए कार्रवाई आइटम निर्धारित किए गए हैं। यह देखा गया है कि एक्सेस प्रदाताओं द्वारा किए गए प्रयास संदिग्ध स्पैमर का पता लगाने और उसके खिलाफ कार्रवाई करने के लिए पर्यास प्रभावी नहीं हैं। इसलिए, संदिग्ध यूटीएम की पहचान करने के लिए कुछ विशिष्ट सिग्नल/ट्रिगर निर्धारित किए गए हैं। ये सिग्नल/ट्रिगर एक दिन में कॉल/एसएमएस की संख्या, कॉल/एसएमएस प्राप्तकर्ता विविधता, औसत कॉल अवधि, इनकमिंग कॉल/एसएमएस का आठटगोइंग कॉल/एसएमएस से अनुपात और डिवाइस से जुड़े मोबाइल नंबर (एमएसआईएसडीएन) पर आधारित हैं।

(ख) पर्यास संख्या में हनीपोट्स की तैनाती- यह देखा गया है कि एक्सेस प्रदाताओं ने बहुत कम हनीपोट्स प्रतीकात्मक आधार पर तैनात किए हैं और हनीपोट्स से एकत्र की गई जानकारी का उपयोग स्पैमर्स को अनचाहे संचार भेजने से रोकने के लिए सक्रिय रूप से नहीं किया जा रहा है। यह सुनिश्चित करने के लिए कि एक्सेस प्रदाता पर्यास संख्या में हनीपोट्स तैनात करें और हनीपोट्स के माध्यम से पता लगाए गए स्पैमर्स के खिलाफ प्रभावी कार्रवाई की जाए, प्रत्येक एक्सेस प्रदाता को पिछले कैलेंडर वर्ष में पंजीकृत प्रत्येक 500 शिकायतों के लिए एक्सेस ए में एक हनीपोट तैनात करने का आदेश दिया गया है, बशर्ते कि प्रत्येक

Atul Kumar Chaudhary
Secretary
Chairman

अतुल चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS
सचिव/Secretary
आरटीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

एलएसए में कम से कम 10 या प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्दिष्ट किसी भी संख्या में स्पैम संदेशों और वॉयस कॉल को रिकॉर्ड करने के लिए हनीपोट्स हों।

(ग) **अन्य उपाय-** एक्सेस प्रदाताओं को रोबो कॉल, ऑटो डायलर कॉल या पूर्व-रिकॉर्ड की गई घोषणाओं, सिम फार्म/सिम बॉक्स प्रकार के उपयोग आदि के दुरुपयोग का पता लगाने के लिए तरीकों को लागू करने और सक्रिय यूसीसी डिटेक्शन, रोकथाम और निगरानी के लिए उन्नत कृत्रिम बुद्धिमत्ता (एआई) और मशीन लर्निंग (एमएल) आधारित तकनीकी समाधानों का उपयोग करने का आदेश दिया गया है।

ज. यूसीसी डिटेक्शन के लिए डेटा सुरक्षा और एक्सेस कंट्रोल

22. यूसीसी डिटेक्शन डेटा की अखंडता और सुरक्षा बनाए रखने के लिए, एक्सेस प्रदाताओं को यह सुनिश्चित करना होगा कि उत्पन्न डेटा का उपयोग सख्ती से विनियामक उद्देश्यों के लिए किया जाता है और इसका दुरुपयोग, साझा या बाहरी रूप से संसाधित नहीं किया जाता है। सिस्टम तक पहुंच को सख्ती से नियंत्रित किया जाएगा, जिसमें कम से कम दो वर्ष तक लॉग बनाए रखा जाएगा। प्लेटफॉर्म को सर्ट-इन जैसी सरकार द्वारा नियुक्त एजेंसियों द्वारा किए गए सुरक्षा ऑडिट का अनुपालन करना चाहिए। इसके अतिरिक्त, एआई/एमएल-संचालित पहचान प्रणालियों के अनाधिकृत उपयोग को रोकने के लिए कड़े आंतरिक नियंत्रण लागू किए जाने चाहिए, ताकि प्रासंगिक कानूनों और विनियमों के अनुपालन में ग्राहक डेटा सुरक्षा सुनिश्चित की जा सके। तदनुसार, मूल विनियम की अनुसूची-IV में खंड (4) अंतःस्थापित किया गया है।

ट. पंजीकृत सेंडर्स और अन्य कार्यात्मक इकाइयों से संबंधित प्रावधान

23. टीसीसीसीपीआर 2018 के विनियम 8 के अनुसार, प्रत्येक एक्सेस प्रदाता विनियमों की अनुसूची-I के अनुसार पारिस्थितिकी तंत्र की संस्थाओं (सीओपी-इकाइयां) के लिए कार्य संहिता विकसित करेगा। एक्सेस प्रदाता समग्र टीसीसीसीपीआर-2018 ढांचे के भीतर इकाई पंजीकरण, हेडर पंजीकरण और कंटेन्ट टेम्पलेट पंजीकरण की प्रक्रिया बताते हैं। यूसीसी संदेशों को नियंत्रित करने की प्राथमिक जिम्मेदारी एक्सेस प्रदाताओं की है, और वे अपने संबंधित (सीओपी-शिकायतों) में डीफॉल्टिंग इकाई (सेंडर/आरटीएम) के खिलाफ अपनाए जाने वाले उचित दंडात्मक उपायों को निर्धारित करने के लिए बाध्य हैं।

24. यह देखा गया है कि प्रतिस्पर्धात्मक/वाणिज्यिक मुद्दों के कारण, एक्सेस प्रदाता, कई बार विभिन्न पंजीकरण कार्यों या सेंडर्स /टीएम के खिलाफ दंडात्मक कार्रवाई करने में ढिलाई दिखाते हैं। इसलिए, सेंडर्स और टेलीमार्केट्स से संबंधित विभिन्न गतिविधियों जैसे संस्थाओं का पंजीकरण और ब्लैकलिस्टिंग, हेडर और टेम्पलेट आदि के लिए मानक प्रावधान किए गए हैं। इसके पहले भी, जब भी आवश्यकता महसूस हुई है, तो प्राधिकरण ने इन मामलों पर निर्देश जारी किए हैं।

ठ. कंटेन्ट टेम्पलेट स्वीकृति और प्रबंधन को सुदृढ़ बनाना

25. वाणिज्यिक संप्रेषण में निगरानी को बेहतर बनाने के लिए, एक्सेस प्रदाताओं को कंटेन्ट टेम्पलेट पंजीकरण की जांच और स्वीकृति के लिए एक विशेष कार्यकारी को नियुक्त करना चाहिए। स्वीकृति से पहले प्रेषक के स्वीकृत टेम्पलेट्स के इतिहास और पिछले ब्लैकलिस्ट किए गए टेम्पलेट्स जैसे कारकों पर विचार किया जाएगा। इसके अतिरिक्त, 90 दिनों तक निष्क्रिय रहने वाले अप्रयुक्त कंटेन्ट टेम्पलेट्स का दुरुपयोग रोकने के लिए स्वचालित रूप से निष्क्रिय कर दिया जाएगा। तीन से अधिक चर वाले टेम्पलेट की आवश्यकता वाले विशेष परिस्थितियों को उचित औचित्य के बाद ही अनुमति दी जाएगी, और पारदर्शिता बनाए रखने के लिए प्रत्येक टेम्पलेट की न्यूनतम 30% सामग्री स्थिर रहनी चाहिए। इसके अतिरिक्त, संदेश की उत्पत्ति में अस्पष्टता को रोकने के लिए अब ही कंटेन्ट टेम्पलेट से कई हेडर लिंक करने की अनुमति नहीं होगी। तदनुसार, मूल विनियमों की अनुसूची-I में संशोधन किया गया है।

ड. यूआरएल, एपीके और ओटीटी लिंक वाले संदेशों की सुरक्षित प्रोसेसिंग

26. फिशिंग और मैलवेयर हमलों को रोकने के लिए, यूआरएल, एपीके, ओटीटी लिंक या कॉलबैक नंबर वाले संदेशों की गहन जांच की जाएगी। प्रेषकों द्वारा सबमिट किए गए केवल पूर्व-स्वीकृत और व्हाइटलिस्ट डेटा को ही अनुमति

—Atul Kumar Chaudhary

अतुल कुमार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, IITS

सचिव/Secretary

आरतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

दी जाएगी। इसके अतिरिक्त, प्रेषकों को यह पुष्टि करने वाला एक वचन देना होगा कि साझा किए गए लिंक सुरक्षित और गैर-दुर्भावनापूर्ण हैं। तदनुसार, मूल विनियमों की अनुसूची-I के आइटम 4 में उप-मद (4) में खंड (च) अंतःस्थापित किया गया है।

८. पंजीकृत सेंडर्स /आरटीएम से अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण पर अंकुश लगाने में विफल रहने पर वित्तीय निरुत्साहन

27. विनियम 27 एक्सेस प्रदाता द्वारा आरटीएम से अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण (यूसीसी) को नियंत्रित न करने पर वित्तीय निरुत्साहन (एफडी) से संबंधित प्रावधानों का प्रावधान करता है, जबकि विनियम 28 आरटीएम और यूटीएम दोनों से संबंधित एफडी प्रावधानों से संबंधित है। इसलिए, स्पष्टता के लिए, आरटीएम से संबंधित मुद्दों के संबंध में एफडी प्रावधानों को विनियम 27 में निर्दिष्ट किया गया है और सभी यूटीएम मुद्दों से संबंधित एफडी प्रावधानों को विनियम 28 में निर्दिष्ट किया गया है।
28. विनियम 27 एक्सेस प्रदाता द्वारा आरटीएम से अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण (यूसीसी) को नियंत्रित न करने पर एक्सेस प्रदाताओं पर वित्तीय निरुत्साहन (एफडी) का प्रावधान करता है। हालांकि, अन्य गतिविधियां भी हैं जैसे कि गलत श्रेणी के तहत कंटेन्ट टेम्पलेट का पंजीकरण, जिसका अक्सर दुरुपयोग ऐसे ग्राहकों तक प्रोमोशनल संदेश पहुंचाने के लिए किया जाता है जिन्होंने ऐसे संदेशों को ब्लॉक करने के लिए पंजीकरण किया है। इसी तरह, हेडर पंजीकरण कार्य एक्सेस प्रदाताओं द्वारा की जाने वाली एक अन्य महत्वपूर्ण गतिविधि है जिसका ऑडिट किया जाना चाहिए। इसलिए, विनियम 27 के दायरे को अन्य गतिविधियों को शामिल करने के लिए विस्तारित करने की आवश्यकता है।
29. गलत श्रेणी में कंटेन्ट टेम्पलेट पंजीकरण का प्रभाव उस कंटेन्ट टेम्पलेट का उपयोग करके भेजे गए सभी संदेशों को प्रभावित करता है। इसी तरह, विनियम के अनुसार हेडर पंजीकरण महत्वपूर्ण है क्योंकि यह इसके माध्यम से भेजे गए सभी संदेशों का एक अभिन्न अंग है। इसलिए, हेडर पंजीकरण कार्य (एचआरएफ) और कंटेन्ट टेम्पलेट्स पंजीकरण कार्य (सीटीआरएफ) के संबंध में विनियमों में परिकल्पित अपने दायित्वों को पूरा करने में विफलता के लिए एक्सेस प्रदाताओं पर लगाए जाने वाले एफडी की राशि पंजीकृत सेंडर्स से व्यक्तिगत यूसीसी अनुपालन के लिए औरपी पर लगाए जाने वाले एफडी से तुलनात्मक रूप से अधिक होनी चाहिए।
30. यदि एक्सेस प्रदाता को या सेवा/ट्रांजेक्सनल संबंधी वॉयस कॉल के लिए निर्दिष्ट श्रृंखला के दुरुपयोग के संबंध में पहले उल्लंघन या बाद के उल्लंघनों के कारण कार्रवाई के खिलाफ सेंडर द्वारा किए गए प्रतिनिधित्व को गलत तरीके से तय करते हुए पाया जाता है, तो उस पर एफडी का प्रावधान भी किया गया है। इसके अतिरिक्त, आरटीएम द्वारा यूसीसी की गिनती की गलत रिपोर्टिंग के मामले में ग्रेडेड एफडी लगाने का प्रावधान भी पेश किया गया है।
९. अपंजीकृत सेंडर्स /यूटीएम से यूसीसी पर अंकुश लगाने में विफल रहने पर एक्सेस प्रदाताओं पर वित्तीय निरुत्साहन-
31. विनियम 28(1)(य) निर्दिष्ट करता है कि विनियम 25(5) और 25(6) के प्रावधानों के अनुसार अपंजीकृत सेंडर्स के आउटगोइंग उपयोग पर समय पर प्रतिबंध नहीं लगाने वाले एक्सेस प्रदाता पर प्रति मामले के हिसाब से पांच हजार रुपये का जुर्माना लगाया जाएगा। इस खंड को इसके दायरे को व्यापक बनाने के लिए संशोधित किया गया है। इन संशोधनों के माध्यम से, यह निर्धारित किया गया है कि यदि एक्सेस प्रदाता 25(5) और 25(6) के प्रावधानों के अनुसार अपंजीकृत सेंडर्स के खिलाफ कार्रवाई करने में विफल रहता है तो उस पर एफडी की कार्रवाई जाएगा। इसमें वे मामले शामिल होंगे जब एक्सेस प्रदाता यूटीएम/अपंजीकृत सेंडर्स के खिलाफ यूटीएम उल्लंघन के लिए कार्रवाई नहीं करते हैं या देरी से कार्रवाई करते हैं। इसमें वे सभी मामले भी शामिल होंगे जब एक्सेस प्रदाता यूटीएम/अपंजीकृत सेंडर्स के सभी दूरसंचार संसाधनों को डिस्केनेक्ट नहीं करते हैं।
32. ऐसे उदाहरण हैं जब यूटीएम शिकायतों को "सीटीआर मिलान नहीं हुआ", "अपूर्ण/गलत जानकारी", "शिकायतें गलत तरीके से भेजी गई" आदि जैसे अनुचित आधारों पर अमान्य घोषित कर दिया जाता है। इसलिए, इन

अतुल कुमार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS
सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

संशोधनों के माध्यम से, यूटीएम शिकायतों को गलत तरीके से बंद करने के कारण एफडी लगाने का प्रावधान किया गया है।

33. एफडी का प्रावधान तब भी किया गया है, जब पाया जाता है कि एक्सेस प्रदाता ने यूटीएम संसाधनों के उपयोग के संबंध में एक्सेस सेवा प्रदाता पहले उल्लंघन या बाद के उल्लंघनों की घटनाओं पर कार्रवाई के विरुद्ध सेंडर द्वारा किए गए रेप्रिजेन्टेशन को गलत तरीके से तय किया है। इसके अतिरिक्त, यूटीएम के लिए यूटीएम की गलत गणना की रिपोर्ट करने का प्रावधान भी पेश किया गया है।

त. ट्रांजेक्सनल एसएमएस पर रुपये 0.05(5 पैसे) तक का प्रभार

34. विनियम में समापन एक्सेस प्रदाता (टीएपी) को प्रत्येक प्रोमोशनल एसएमएस और सेवा एसएमएस के लिए आरंभन एक्सेस प्रदाता (ओएपी) से 0.05 रुपये (केवल पांच पैसे) तक का शुल्क लेने का प्रावधान है। हालांकि, ट्रांजेक्सनल संबंधी एसएमएस इस प्रावधान में शामिल नहीं हैं।
35. जबकि ट्रांजेक्सनल संबंधी एसएमएस को छूट देने का तर्क यह है कि ट्रांजेक्सनल संबंधी संदेशों की प्रकृति प्रोमोशनल और सेवा संदेशों से बहुत अलग है और आम तौर पर यह ग्राहक को महत्वपूर्ण ट्रांजेक्सनल के बारे में सूचित करने के लिए होता है, जबकि प्रोमोशनल और सेवा संदेशों की प्रकृति वाणिज्यिक लाभ के लिए प्रदान की जा रही सेवाओं की मांग या सपोर्ट करता है। ट्रांजेक्सनल संबंधी संदेशों के लिए मौजूदा छूट एक मध्यस्थिता अवसर पैदा करती है और यह ध्यान रखना महत्वपूर्ण है कि यह परिवर्तन कई एक्सेस प्रदाताओं के लिए मौजूदा प्रणाली में कोई महत्वपूर्ण बदलाव नहीं करेगा, क्योंकि कई टीएपी द्वारा ट्रांजेक्सनल संबंधी संदेशों पर पहले से ही 5 पैसे का शुल्क लिया जा रहा है। इसलिए, यह निर्णय लिया गया है कि समापन एक्सेस प्रदाता (टीएपी) प्रत्येक लेनदेन, सेवा और प्रोमोशनल एसएमएस के लिए आरंभन एक्सेस प्रदाता (ओएपी) से 0.05 रुपये (केवल पांच पैसे) तक का शुल्क लेगा।

विश्लेषण और निष्कर्ष

क. वाणिज्यिक संप्रेषण का संशोधित वर्गीकरण

36. चूंकि अनुमानित सहमति के साथ ट्रांजेक्सनल और सेवा संबंधी संप्रेषण तथा सरकारी संचार ग्राहकों के हित में हैं, इसलिए ग्राहकों को ऐसे संचार को ब्लॉक करने या ऑप्ट-आउट करने की अनुमति देना वांछनीय नहीं है। प्राप्तकर्ताओं को ऐसे संचार को ब्लॉक करने या ऑप्ट-आउट करने की अनुमति मिलने से प्राप्तकर्ता को महत्वपूर्ण जानकारी का नुकसान हो सकता है। तदनुसार, यह महसूस किया जाता है कि वरीयता पंजीकरण के माध्यम से केवल 'स्पष्ट सहमति' के साथ सेवा संचार' को ब्लॉक करने की अनुमति दी जा सकती है, जबकि प्रचार संचार के मामले में, ऑप्ट-आउट तंत्र के साथ-साथ वरीयता पंजीकरण के माध्यम से ब्लॉक करने की अनुमति ग्राहक को दी जानी चाहिए। यह उल्लेख करना उचित है कि उपर्युक्त तरीकों के अलावा, ग्राहक विनियम में प्रदान किए गए विभिन्न तरीकों से किसी भी समय स्पष्ट सहमति को रद्द कर सकता है। उपर्युक्त को ध्यान में रखते हुए, अधिमान पंजीकरण के अंतर्गत पूर्णतः ब्लॉक विकल्प को केवल स्पष्ट सहमति के साथ वाणिज्यिक संप्रेषण के सेवा प्रकार और सभी श्रेणियों की विषय-वस्तु, मोड, टाइम बैंड और डे टाइप के लिए वाणिज्यिक संचार के प्रचारात्मक प्रकार के संदेशों को ही ब्लॉक करना चाहिए, अर्थात् इसे अनुमानित सहमति के साथ वाणिज्यिक संप्रेषण के ट्रांजेक्सनल संबंधी और सेवा प्रकार तथा सरकारी संप्रेषणों को ब्लॉक नहीं करना चाहिए।
37. यह देखा गया है कि स्पष्ट सहमति के बहाने से भेजे जाने वाले सेवा संदेशों का अक्सर प्रोमोशनल संबंधी विषय-वस्तु भेजने के लिए दुरुपयोग किया जाता है। सेवा संबंधी संप्रेषणों का दायरा मौजूदा ग्राहकों या ग्राहकों को उत्पाद या सेवा से संबंधित जानकारी भेजने तक सीमित होना चाहिए। मौजूदा ग्राहकों को क्रॉस-सेल, अपसेल मैसेज और प्रचार प्रस्ताव को सेवा संदेश के रूप में अनुमति नहीं दी जानी चाहिए। ग्राहकों के पास ये विकल्प होना चाहिए की वे प्रोमोशनल संदेश को ऑप्ट-आउट कर सकें, जिसे प्रत्येक प्रोमोशनल संदेश में ही ग्राहक को प्रस्तुत

Atul Kumar Chaudhary

अतुल कुमार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS
सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

किया जाना चाहिए। केवल एक वाणिज्यिक ट्रांजैक्सन को सुविधाजनक बनाने या पूरा करने के लिए, जिसमें सेन्डर द्वारा प्रस्तुत उत्पाद या सेवाओं की चल रही खरीद या प्राप्तकर्ता द्वारा उपयोग शामिल है, प्राप्तकर्ता से स्पष्ट सहमति प्राप्त करने के बाद सेवा संदेश भेजा जा सकता है या प्राप्तकर्ता को कॉल किया जा सकता है। हालाँकि, चल रहे वाणिज्यिक ट्रांजैक्सन को सुविधाजनक बनाने या पूरा करने के लिए प्राप्तकर्ता द्वारा दी गई ऐसी स्पष्ट सहमति का सेन्डर द्वारा दुरुपयोग किया जा सकता है, खासकर, ऐसे मामलों में जहाँ प्राप्तकर्ता ने ट्रांजैक्सन शुरू करने के बाद किसी कारण से जानबूझकर ट्रांजैक्सन को छोड़ दिया है और अनिच्छा के बावजूद, सेन्डर ट्रांजैक्सन को पूरा करने या अन्य उत्पाद/सेवाएँ देने के लिए संदेश भेजना जारी रख सकता है। इसलिए, प्राप्तकर्ता द्वारा किसी विशेष चल रहे वाणिज्यिक ट्रांजैक्सन को सुगम बनाने या पूरा करने के लिए दी गई ऐसी स्पष्ट सहमति के दुरुपयोग को रोकने के लिए, इसकी वैधता अधिकतम सात दिनों तक सीमित होनी चाहिए या समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा दिए गए निर्देशों के अनुसार निर्धारित की जानी चाहिए।

38. मौजूदा TCCCP 2018 विनियम के तहत "वाणिज्यिक संचार" की परिभाषा के अनुसार, ऐसी जानकारी जो सीधे किसी रोजगार संबंध या संबंधित लाभ योजना से जुड़ी हो, जिसमें प्राप्तकर्ता वर्तमान में शामिल, भाग ले रहा हो या नामांकित हो, वाणिज्यिक संचार नहीं मानी जाती है। अतः इसे सेवा संदेश के दायरे से हटा दिया जाना चाहिए।
39. सेन्डरकॉन्टेन्ट यह देखा गया है कि कुछ सेवा संदेश जैसे: ईएमआई रिमाइंडर, आवधिक बैलेंस अलर्ट आदि ग्राहकों को लंबे समय तक भेजे जाते हैं। हर वर्ष एक ही उद्देश्य के लिए सहमति का नवीनीकरण करना न केवल अप्रभावी बल्कि बोल्डिल भी होगा। अतः ऐसे सेवा संदेशों को अनुमानित सहमति के आधार पर सेवा संदेश माना जाना चाहिए। यह दृष्टिकोण मानता है कि चल रहे सेवा-संबंधित संचार ग्राहकों के साथ संबंध बनाए रखने और सेवाओं की सुगम डिलीवरी के लिए आवश्यक हैं। ऐसे संदेशों के लिए अनुमानित सहमति को सेन्डर और ग्राहक के बीच अनुबंध की अवधि/समाप्ति तक वैध माना जाना चाहिए। हालाँकि, यह सुनिश्चित करना आवश्यक है कि यह अनुमानित सहमति संदेश टेम्पलेट की कॉन्टेन्ट से स्पष्ट और उचित रूप से अनुमानित हो सके, ताकि संचार के उद्देश्य के संबंध में पारदर्शिता बनी रहे और किसी भी प्रकार की अस्पष्टता से बचा जा सके।
40. संभावित ग्राहकों के लिए प्रचार संदेश, यानी ऐसे व्यक्ति जिन्होंने किसी उत्पाद या सेवा में रुचि दिखाई है लेकिन अभी तक खरीदारी नहीं की है, उन्हें केवल प्रचार संदेशों की परिभाषा में शामिल किया जाना चाहिए। यदि स्पष्ट सहमति प्राप्त करने के बाद प्रचार संदेश भेजे जाते हैं, तो वे प्राप्तकर्ता द्वारा पंजीकृत अधिमान की स्थिति के बावजूद वितरित किए जाएंगे। तदनुसार, प्रचार संदेशों की परिभाषा में संशोधन किया जाना चाहिए।
41. एक अन्य मुद्दा जिस पर विचार करने की आवश्यकता है, वह यह है वाणिज्यिक संप्रेषण में विभिन्न प्रकार की कॉन्टेन्टका मिश्रण। इसलिए, यह आवश्यक है कि ऐसे संदेश या कॉल के वर्गीकरण को परिभाषित किया जाए ताकि सेन्डर और एक्सेस प्रदाताओं द्वारा वाणिज्यिक संचार का विनियमन के अनुसार उचित प्रबंधन किया जा सके। तदनुसार, यह प्रावधान किया गया है कि यदि सेवा प्रकार के कॉन्टेन्ट को किसी ट्रांजैक्सन प्रकार के वाणिज्यिक संप्रेषण की विषय-वस्तु के साथ मिलाया जाता है, तो ऐसे मिश्रित प्रकार के वाणिज्यिक संप्रेषण को वर्गीकृत किया जाएगा और सेवा वाणिज्यिक संप्रेषण के रूप में माना जाएगा क्योंकि ऐसे कॉन्टेन्ट का मिश्रण यह दर्शाता है कि सेन्डर ट्रांजैक्सनल वाणिज्यिक संप्रेषण में सेवा कॉन्टेन्ट भेजना चाहता है, जिसे अन्यथा एक विशिष्ट सेवा वाणिज्यिक संप्रेषण के रूप में अलग से भेजा जाना चाहिए था। यदि प्रचारात्मक प्रकार की विषय-वस्तु किसी अन्य प्रकार के वाणिज्यिक संप्रेषण की विषय-वस्तु के साथ मिश्रित हो जाती है, तो ऐसे मिश्रित प्रकार के वाणिज्यिक संप्रेषण को प्रचारात्मक वाणिज्यिक संप्रेषण के रूप में वर्गीकृत किया जाएगा और यह माना जाएगा कि ऐसी विषय-वस्तु के मिश्रण से यह पता चलता है कि सेन्डर अन्य प्रकार के वाणिज्यिक संप्रेषणों के माध्यम से प्रचारात्मक विषय-वस्तु भेजना चाहता है, जिसे अन्यथा एक विशिष्ट प्रचारात्मक वाणिज्यिक संप्रेषण के रूप में अलग से भेजा जाना चाहिए था।
42. कल्याणकारी संदेश भेजने की स्थितिमें, सरकार को नागरिकों को सरकारी कार्यक्रमों, कल्याणकारी योजनाओं, आपदा चेतावनियों आदि के बारे में जागरूक करने के लिए संदेश भेजने या कॉल करने की आवश्यकता हो सकती

अतुल कुमार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS
सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

है। चूंकि ऐसे सरकारी संप्रेषण को वाणिज्यिक संप्रेषण की किसी अन्य श्रेणी के साथ नहीं जोड़ा जा सकता है, इसलिए सरकारी संदेशों या कॉल को अलग से वर्गीकृत करने की आवश्यकता है। इसलिए, इसे वाणिज्यिक संप्रेषण की एक अलग श्रेणी के रूप में परिभाषित किया गया है। इसके अतिरिक्त, चूंकि ये संदेश केवल नागरिकों के हित और लाभ के लिए हैं, इसलिए ऐसे संप्रेषण को ब्लॉक करने या ऑप्ट आउट करने का प्रावधान नहीं होना चाहिए।

43. ग्राहकों के लिए बड़ी चिंता का एक और क्षेत्र दिन-प्रतिदिन बढ़ती धोखाधड़ी है, जो ज्यादातर वाणिज्यिक संप्रेषण की आड़ में होती है। एक धोखेबाज आम तौर पर नकली और धोखाधड़ी वाले कॉल/संदेश के माध्यम से पीड़ित को धोखा देता है जो जाहिर तौर पर किसी लेनदेन, केवाईसी विवरण, बैंक खाते, क्रेडिट/डेबिट कार्ड या बहुत ही आकर्षक ऑफर से संबंधित प्रतीत होते हैं। इस तरह के कॉल और संदेश, धोखाधड़ी के अलावा, अनचाहे भी होते हैं और निश्चित रूप से धोखेबाजों द्वारा दूरसंचार संसाधनों का दुरुपयोग करते हैं। टीसीसीसीपीआर -2018 विनियम के व्याख्यात्मक जापन के पैरा 4.3.14 के अनुसार, प्राधिकरण ने पाया है कि “इस तरह के मुद्दों से निपटना भाद्रविप्रा के अधिकार क्षेत्र में नहीं है, लेकिन यूसीसी इको सिस्टम को इस तरह डिज़ाइन किया जा सकता है कि यदि संबंधित संस्थाएं इसमें भाग लेने के लिए इच्छुक हों तो ऐसी जानकारी संबंधित प्राधिकरणों, संगठनों या संस्थाओं को दी जा सके। इसके अलावा, यूसीसी इको सिस्टम को सेन्डर की पहचान और उससे संबंधित जानकारी प्रदान करने में सक्षम होना चाहिए। इसके अतिरिक्त, यूसीसी पारिस्थितिकी तंत्र को सेन्डर की पहचान और उसके बारे में संबंधित जानकारी प्रदान करने में सक्षम होना चाहिए”। इसलिए धोखेबाज द्वारा कर्वाई की जानी है, धोखेबाज द्वारा वाणिज्यिक संचार की आड़ में धोखाधड़ी वाले कॉल करने या धोखाधड़ी वाले संदेश भेजने के लिए दूरसंचार संसाधनों का दुरुपयोग, अनचाहे वाणिज्यिक संप्रेषण के दायरे में आता है। यह ध्यान दिया जा सकता है कि टीसीसीसीपीआर 2018 के विनियम 2(i) के तहत दिए गए “वाणिज्यिक संप्रेषण” की परिभाषा के स्पष्टीकरण में नीचे उल्लेख किया गया है:

“इस विनियम के प्रयोजनों के लिए यह अप्रासंगिक है कि संचार का कॉन्टेन्ट में संदर्भित वस्तुएं, सेवाएं, भूमि या अवसर विद्यमान हैं, वैध हैं, या अन्यथा।”

44. इसके अतिरिक्त, उस अवधि के दौरान जब संबंधित एलईए द्वारा धोखाधड़ी गतिविधियों के लिए सेन्डर के खिलाफ जांच की जा रही है, तो धोखेबाज को धोखाधड़ी करने के लिए दूरसंचार संसाधनों का दुरुपयोग जारी रखने की अनुमति नहीं दी जानी चाहिए। इसलिए, अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण की परिभाषा में संशोधन की आवश्यकता है ताकि धोखेबाजों द्वारा दूरसंचार संसाधनों के ऐसे दुरुपयोग को रोका जा सके, इस प्रक्रिया में यह शामिल रहेगा कि वाणिज्यिक संप्रेषण की आड़ में या अन्यथा प्राप्तकर्ता को धोखा देने या प्राप्तकर्ता के साथ धोखाधड़ी करने का प्रयास करने के लिए भेजा गया कोई भी संदेश या वॉयस कॉल इस विनियम के तहत एक अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण माना जाएगा, जहां तक सेन्डर द्वारा दूरसंचार संसाधनों के दुरुपयोग का संबंध है, और विनियम के तहत सेन्डर के खिलाफ की गई कोई भी कर्वाई देश के कानून के तहत सेन्डर के खिलाफ किसी भी अन्य कानूनी कर्वाई के प्रतिकूल नहीं होगी। चूंकि इस विनियम के तहत कर्वाई सेन्डर के खिलाफ दर्ज शिकायतों की संख्या के आधार पर शुरू की जाती है, इसलिए जहां तक सेन्डर द्वारा दूरसंचार संसाधनों के दुरुपयोग का प्रश्न है, ऐसी शिकायतें भी यूसीसी शिकायतों के रूप में योग्य होंगी।
45. निर्दिष्ट नंबर श्रृंखला को कॉल प्रबंधन एप्लिकेशन द्वारा ब्लॉक करने से रोकना: ऐसी व्यवस्था की आवश्यकता महसूस की गई है ताकि तृतीय-पक्ष कॉल प्रबंधन एप्लिकेशनों द्वारा वैध वाणिज्यिक संचार के अनजाने में ब्लॉक होने को रोका जा सके। ये ऐप अक्सर भीड़-भाड़ से प्राप्त डेटा पर निर्भर करते हैं, जिसके कारण कॉल को अनुचित रूप से स्पैम के रूप में टैग किया जा सकता है। चूंकि 140-सीरीज प्रोमोशनल नंबर कई संस्थाओं के बीच साझा किए जाते हैं, इसलिए एक बार दुरुपयोग होने पर सभी वैध उपयोगकर्ताओं के लिए पूर्ण ब्लॉकिंग का खतरा रहता है। इससे वैध टेलीमार्केट्स अनधिकृत 10-अंकीय नंबरों का उपयोग करने के लिए मजबूर हो जाते हैं, जो विनियम के मूल

Atul Kumar Chaudhary

अतुल चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS

सचिव/Secretary

आरतीय दूरसंचार विनियमक प्राधिकरण

Telecom Regulatory Authority of India

नई दिल्ली/New Delhi

उद्देश्य को कमज़ोर करता है। जहां तक किसी व्यक्तिगत प्राप्तकर्ता का संबंध है, 140xx जैसे विशेष शृंखला नंबर से कॉल को ब्लॉक करने का विकल्प अधिमान पंजीकरण के माध्यम से उपलब्ध है। इसके अलावा, यदि कोई ऐसा कॉल अवांछित होता है तो सेन्डर के खिलाफ कार्रवाई के लिए नियामक ढांचा भी प्रदान किया गया है। यह विनियम बाहरी एप्लिकेशनों के अनुचित हस्तक्षेप को रोकता है और उपभोक्ता की पसंद तथा एक कुशल और विश्वसनीय व्यावसायिक संचार पारिस्थितिकी तंत्र के बीच संतुलन बनाए रखता है।

ख. ऑटो-डायलर या रोबो-कॉल के उपयोग को विनियमित करना

46. कई संस्थाओं ने वाणिज्यिक संप्रेषण के लिए ऑटो-डायलर या रोबो कॉल का उपयोग करना शुरू कर दिया है। इस तरह की कॉल कई प्राप्तकर्ताओं को परेशान कर रही हैं और अक्सर उपभोक्ताओं की व्यक्तिगत जानकारी प्राप्त करके उन्हें धोखा दे रही हैं। हितधारकों से प्राप्तकर्ताओं की सहमति के बिना ऑटो-डायलर या रोबो कॉल के दुरुपयोग को रोकने के संभावित उपायों पर अपने सुझाव प्रस्तुत करने के लिए कहा गया।

हितधारकों से प्राप्त इनपुट

47. कई हितधारकों ने प्रस्तुत किया कि दूरसंचार सेवा प्रदाताओं (टीएसपी) ने पहले ही डिजिटल सहमति अधिग्रहण (डीसीए) प्लेटफॉर्म तैनात कर दिए हैं। उसी का उपयोग प्रचार ऑटो-डायलर/रोबो-कॉल के लिए किया जाना चाहिए। इसके अलावा, ऐसी सभी कॉल केवल प्री-रिकॉर्ड की जाएंगी/ऑटो-डायलर/रोबो-कॉल को केवल 140-सीरीज नंबरों के माध्यम से अनुमति दी जानी चाहिए। इससे यह सुनिश्चित होगा कि इन कॉलों को 'कॉल के मोड पर डीएनडी अधिमान' के लिए स्क्रब किया जा सकता है। इस नियम का एकमात्र अपवाद महत्वपूर्ण सेवाएं जैसे ओटीपी-डिलीवरी, महत्वपूर्ण सरकारी/आपदा संबंधी संचार आदि होना चाहिए।
48. कुछ हितधारकों ने सुझाव दिया कि कई वैध सेवाएं समय-संवेदनशील सूचनाओं के लिए रोबोकॉल पर निर्भर हैं। इनमें आपातकालीन अलर्ट, ट्रांजैक्सनल सूचनाएँ और वास्तविक समय सेवा अपडेट (जैसे उड़ान में देरी या क्रेडिट कार्ड धोखाधड़ी अलर्ट) शामिल हैं। इसलिए, सेवा या ट्रांजैक्सनल संबंधी रोबो-कॉल किसी भी प्रतिबंध के अधीन नहीं होनी चाहिए। एक हितधारक का मानना था कि सभी प्रचार संचार के लिए ऑप्ट-इन आवश्यकता लागू करने से वैध व्यवसायों पर गंभीर प्रभाव पड़ सकता है। इसके बजाय, एक अच्छी तरह से डिजाइन किया गया ऑप्ट-आउट विकल्प ग्राहकों को अवांछित संदेशों से बचने की सुविधा देगा जबकि वैध व्यवसायों को बिना किसी अनावश्यक बाधा के संचालन करने में सक्षम करेगा।
49. कुछ हितधारकों ने प्रस्तुत किया कि वे इस सुझाव से सहमत हैं कि रोबो-कॉल को ऑटो-डायलर या रोबो-कॉल के माध्यम से प्रचार संचार प्राप्त करने के लिए ग्राहक की पूर्व सहमति की आवश्यकता होनी चाहिए। इन हितधारकों में से एक ने सुझाव दिया कि रोबोकॉल की पूर्व-रिकॉर्ड की गई कॉन्टेन्ट को डीएलटी नेटवर्क पर संग्रहीत किया जाना चाहिए और स्क्रब किया जाना चाहिए। एक अन्य हितधारक ने सुझाव दिया कि रोबो कॉल के मामले में, शुरुआत में एक पूर्व-रिकॉर्ड किया गया संदेश चलाया जा सकता है, जिसमें कॉल लेने या अस्वीकार करने का विकल्प दिया जा सकता है और इस बात पर सहमति मांगी जा सकती है कि कॉल प्राप्तकर्ता रोबो कॉल को आगे सुनना चाहता है या नहीं।

विश्लेषण और निष्कर्ष

50. ऑटो-डायलर या रोबो-कॉल का उपयोग ट्रांजैक्सनल और सेवा कॉल करने के साथ-साथ प्रचार उद्देश्यों के लिए भी किया जा रहा है। इसलिए, ऐसे कॉल केवल ऐसे उद्देश्यों के लिए समय-समय पर निर्दिष्ट विशेष शृंखला से आवंटित नंबरों के माध्यम से ही अनुमत किए जा सकते हैं। उदाहरण के लिए, आज की तारीख में, प्रोमोशनल कॉल केवल 140-शृंखला नंबरों के माध्यम से ही अनुमत किए जाने चाहिए। जहां तक ट्रांजैक्सनल और सेवा कॉल का सवाल है, पहले ऐसी कॉल करने के लिए कोई विशेष शृंखला नंबर अनिवार्य नहीं किया गया था। तथापि, दूरसंचार

अतुल चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS

सचिव/Secretary

भारतीय दूरसंचार विनियमक प्राधिकरण

Telecom Regulatory Authority of India

नई दिल्ली/New Delhi

विभाग ने हाल ही में लेन-देन और सेवा कॉल करने के लिए 1600 श्रृंखला नंबर आवंटित किए हैं। इसके अलावा, अधिमान पंजीकरण के माध्यम से ऑटो-डायलर और रोबोकॉल को ब्लॉक करने का प्रावधान पहले से ही मौजूद है।

51. पूर्व-रिकॉर्ड की गई कॉल के कॉन्टेन्ट को स्क्रिप्टिंग करने की संभावना के मुद्दे पर, कुछ हितधारकों ने विचार प्रस्तुत किया कि वॉयस कॉल के मामले में वास्तविक समय के आधार पर कॉन्टेन्ट को स्क्रिप्टिंग करना व्यावहारिक नहीं है और इसे अनिवार्य नहीं किया जाना चाहिए। इसलिए, टीएसपी पर ऐसी कोई जटिल, महंगी और चुनौतीपूर्ण नियामक आवश्यकताएं नहीं लगाई जानी चाहिए।
52. इसलिए, हाल के घटनाक्रम को ध्यान में रखते हुए, ऑटो-डायलर या रोबो-कॉल के लिए किसी अलग विनियम की वर्तमान में आवश्यकता नहीं लगती है। हालाँकि, सेन्डर को संबंधित एक्सेस प्रदाताओं को ऑटो-डायलर या रोबो-कॉल के उपयोग के साथ-साथ ऐसे कॉल के इच्छित उद्देश्यों की पूर्व-घोषणा करनी चाहिए, ताकि इन कॉल को ग्राहकों की प्राथमिकता के विरुद्ध हटाया जा सके और यदि ग्राहक ने ऐसे कॉल को ब्लॉक किया है तो ऐसे कॉल को ब्लॉक किया जा सके।

ग. वाणिज्यिक संप्रेषण की विभिन्न श्रेणियों में हेडर पहचानकर्ता

53. ग्राहकों को होने वाली असुविधा को कम करने के लिए, यह वांछनीय है कि वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने से पहले, इसकी श्रेणी और जिस उद्देश्य के लिए इसे भेजा जा रहा है, उसके बारे में स्पष्ट अंतर किया जाए। एक संभावित समाधान यह हो सकता है कि संदेशों को संप्रेषण की संबंधित श्रेणी के साथ लेबल किया जाए। वर्तमान में, हेडर XY-<अधिकतम छह-वर्ण का हेडर> के रूप में प्रदर्शित किए जाते हैं; X आरंभन एक्सेस प्रदाता का प्रतिनिधित्व करता है और Y-आरंभन एलएसए का प्रतिनिधित्व करता है। परामर्श पत्र में हेडर पहचानकर्ता के लिए विभिन्न संभावित विकल्पों पर चर्चा की गई और हितधारकों से अनुरोध किया गया कि वे-इन विकल्पों या वाणिज्यिक संचार की विभिन्न श्रेणियों में हेडर पहचानकर्ता के लिए किसी अन्य संभावित विकल्प पर अपनी टिप्पणियाँ प्रस्तुत करें।

हितधारकों से प्राप्त इनपुट

54. कई हितधारकों ने विचार प्रस्तुत किया कि इस कार्यान्वयन के तहत पी, एस, टी (P, S, T) प्रत्यय जोड़ने की वर्तमान प्रणाली आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए पर्याप्त है और ग्राहकों के लिए आसानी से पहचान योग्य है और इसे जारी रखा जाना चाहिए। इन हितधारकों ने यह भी विचार प्रस्तुत किया कि सरकारी संदेशों के लिए '-जी' ('-G') प्रत्यय लगाया जा सकता है। एक हितधारक ने यह सुझाव दिया कि एसएमएस हेडर में 'पी', 'टी' और 'जी' अक्षर जोड़ना अनिवार्य नहीं होना चाहिए क्योंकि इससे टीएसपी की अधिक अक्षरों का उपयोग करने की क्षमता खत्म हो जाएगी। टीएसपी एसएमएस हेडर पीई और उपभोक्ताओं दोनों के लिए अधिक समृद्ध और मूल्यवान बन सकेगा। कुछ हितधारकों का मानना था कि पीई का नाम ग्राहक के मोबाइल नंबर पर प्रदर्शित किया जाना चाहिए ताकि वह कॉल स्वीकार या अस्वीकार करने का निर्णय ले सके। एक सुझाव यह मिला कि पंजीकृत संदेश टेम्पलेट के शुरुआती कुछ अक्षरों में मानकीकृत रूप और संरचना में प्रासंगिक मेटाडेटा, जैसे संदेश का प्रकार, शामिल होना चाहिए। इससे सेन्डर के लिए संपूर्ण 11-अक्षर हेडर का स्थान खाली हो जाएगा।

विश्लेषण और निष्कर्ष

55. यह आवश्यक है कि वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने से पहले, इसकी श्रेणी और जिस उद्देश्य के लिए इसे भेजा जा रहा है, उसके बारे में स्पष्ट अंतर किया जाए। हेडर को इस तरह से संरचित किया जा सकता है कि सेन्डर की पहचान के अतिरिक्त, वह वाणिज्यिक संप्रेषण के उस प्रकार को भी इंगित करे, जिस प्रकार से उसे वाणिज्यिक संप्रेषण

- अतुल कुमार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS
सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

भेजा गया है। इससे ग्राहकों को संदेश के प्रकार की पहचान करने में होने वाली असुविधा से बचा जा सकेगा। इस कार्यान्वयन के लिए नीचे दिए गए विभिन्न विकल्पों पर विचार किया गया:

- (क) संदेश में वाणिज्यिक संप्रेषण के प्रकार का उल्लेख करना: चूंकि प्रत्येक एसएमएस में 160 अक्षरों की सीमा होती है, इसलिए संदेश के मुख्य भाग में वाणिज्यिक संप्रेषण के प्रकार का उल्लेख करने से संदेश में विषय-वस्तु के लिए अक्षरों की संख्या और कम हो जाएगी। मौजूदा विनियम से हटा दिया जाए।
- (ख) हेडर की संरचनामें संदेश पहचानकर्ता को उपसर्ग को लगाना : वर्तमान में, एक्सेस प्रदाताओं की बिलिंग प्रणाली टीएसपी/एक ही टीएसपी के विभिन्न सेवा क्षेत्रों के बीच बिलिंग निपटान प्रक्रिया के लिए हेडर के पहले 2 अक्षरों का उपयोग करती है। इसके अतिरिक्त, डीएलटी प्रणाली को केवल इस उपसर्ग के आधार पर शिकायत को ओएपी तक पहुंचाने के लिए डिज़ाइन किया गया है। इसलिए, हेडर की संरचना में संदेश पहचानकर्ता को उपसर्ग करने के लिए नेटवर्क और बिलिंग सिस्टम में बड़े बदलावों की आवश्यकता होगी, जिसके परिणामस्वरूप कार्यान्वयन की उच्च लागत के साथ-साथ कार्यान्वयन में देरी भी होगी।
- (ग) हेडर की संरचना में संदेश पहचानकर्ता को प्रत्यय लगाना : एक संदेश हेडर में 11-अल्फान्यूमेरिक वर्ण स्ट्रिंग की लंबाई हो सकती है, जिसमें से वर्तमान में केवल 9 वर्णों का उपयोग किया जा रहा है। इसलिए, प्रोमोशनल, सेवा, ट्रांजैक्सनल और सरकारी संदेशों के लिए हेडर की संरचना में क्रमशः "-पी", "-एस", "-टी", और "-जी" प्रत्यय लगाना एक व्यवहारिक विकल्प है क्योंकि कार्यान्वयन की उच्च लागत को कम रखते हुए इस समाधान को लागू करने से एक्सेस प्रदाताओं को अपनी बिलिंग प्रणाली में सुधार की आवश्यकता नहीं होगी। इसलिए, वाणिज्यिक संप्रेषण के प्रकार की पहचान के लिए, एक्सेस प्रोवाइडर को प्रोमोशनल, सेवा, ट्रांजैक्सनल और सरकारी संदेशों के लिए हेडर संरचना में क्रमशः "-पी", "-एस", "-टी", और "-जी" प्रत्यय लगाना चाहिए।

घ. शिकायत निवारण से संबंधित प्रावधानों की समीक्षा

(1) शिकायत तंत्र

56. टीसीसीसीपीआर 2018 का विनियम 25 एक्सेस प्रदाताओं के कार्यों और सेन्डरस् के खिलाफ उपचारात्मक कार्रवाई के साथ ग्राहकों की शिकायतों को हल करने की प्रक्रियाओं को निर्धारित करता है। प्राधिकरण ने एक्सेस प्रदाताओं द्वारा प्रस्तुत आवधिक निगरानी रिपोर्ट (पीएमआर) का विश्लेषण किया और यह पाया कि शिकायत निवारण प्रक्रिया में देरी हो रही है। इस देरी को ठीक करने की आवश्यकता है। इसके अतिरिक्त, प्राधिकरण ने देखा कि शिकायतों के एक बड़े भाग को अमान्य घोषित किया जा रहा है जो कि अनुचित प्रारूप में प्रस्तुत हो रहा है। यह भी देखा गया कि शिकायतों को बंद करने के बारे में ग्राहकों को भेजा गया संदेश अपर्याप्त है। अपंजीकृत सेंडरस्/अवांछित टेलीमार्केटिंग संदेशों (यूटीएम) से अनचाहे वाणिज्यिक संचार (यूसीसी) के संबंध में, प्राधिकरण ने पाया कि उन्हें रोकने के लिए पर्याप्त सख्त कार्रवाई नहीं की गई है। उदाहरण के लिए, युसेज कैप का कार्यान्वयन विनियामक द्वारा निगरानी करने में अव्यवहारिक और कठिन पाया गया है। इसलिए, यूटीएम से यूसीसी को रोकने के लिए सख्त प्रावधानों की आवश्यकता है। चूंकि दूरसंचार विभाग ने हाल ही में सेवा और ट्रांजैक्सन संबंधी वॉयस कॉल के लिए 1600xx सीरीज आवंटित की है, इसलिए इस सीरीज से उलंघन के लिए पर्याप्त कार्रवाई निर्धारित करना महत्वपूर्ण है। चूंकि 1600 सीरीज नंबरों का उपयोग करके की गई कॉलों से ग्राहकों का उच्च स्तर का विश्वास प्राप्त होने की अपेक्षा की गई है, इसलिए ग्राहकों के विश्वास को मजबूत करने के साथ-साथ उनके हितों की रक्षा के लिए कड़े उपाय आवश्यक हैं। हितधारकों से अनुरोध किया गया कि वे शिकायत निपटान प्रक्रियाओं की प्रभावशीलता में सुधार के लिए संभावित प्रावधानों पर अपने सुझाव प्रस्तुत करें। परामर्श पत्र में कई संभावित उपायों पर चर्चा की गई।

हितधारकों से प्राप्त इनपुट

अतुल चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITSC

सचिव/Secretary

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

Telecom Regulatory Authority of India

नई दिल्ली/New Delhi

57. कुछ हितधारकों ने कहा कि उपर्युक्त समस्या के लिए अकेले टीएसपी जिम्मेदार नहीं होने चाहिए क्योंकि टीएसपी केवल वाहक हैं और पीई और टीएम कॉन्टेन्ट के स्रोत हैं। इसलिए, वित्तीय निरुत्साहन और कानूनी कार्रवाई सीधे इन संस्थाओं पर लागू होनी चाहिए। कुछ हितधारकों ने कहा कि नए ढांचे में टेलीमार्केटर-डिलीवरी (टीएम-डी) को नियामक ढांचे के तहत लाया जाना चाहिए और शिकायत निवारण टीएम-डी की जिम्मेदारी बननी चाहिए। टीएम-डी को जिम्मेदार टेलीमार्केटर-एग्रीगेटर (टीएम-ए) और पीई के खिलाफ कार्रवाई करनी चाहिए और किसी भी प्रकार का वित्तीय निरुत्साहन या जुर्माना सीधे लाइसेंस प्राप्त टीएम-डी पर लागू होना चाहिए।
58. एक हितधारक ने कहा कि परामर्श पत्र में प्रस्तावित उपायों से ग्राहकों की शिकायतों को दूर करने के लिए कार्रवाई की दक्षता और तत्परता बढ़ेगी। एक अन्य हितधारक का विचार था कि शिकायतों को संभालने की मौजूदा प्रक्रिया प्रभावी है, लेकिन प्राथमिकता संसाधन काटने की बजाय वित्तीय निरुत्साहन पर होनी चाहिए।
59. कुछ हितधारकों ने बताया कि लाइसेंस प्राप्त वीएनओ को दूरसंचार संसाधन प्रदान किए जाते हैं, जो बदले में अंतिम सेवाएं प्रदान करके अपने उपभोक्ताओं की सेवा कर रहे हैं। इसलिए दोनों ही रूपों - मूल सेवा प्रदाता और समाप्ति सेवा प्रदाता से संबंधित वाणिज्यिक संप्रेषण के सभी मानदंड उन पर लागू होने चाहिए।
60. विनियम 2(ख) में प्रदान की गई एकसेस प्रदाताओं की परिभाषा में, जैसा कि दूरसंचार विभाग(डीओटी) द्वारा जारी लाइसेंसों में दर्शाया गया है, बेसिक टेलीफोन सेवा प्रदाता, सेलुलर मोबाइल टेलीफोन सेवा प्रदाता, एकीकृत एकसेस सेवा प्रदाता, यूनिवर्सल एकसेस सेवा प्रदाता और वर्चुअल नेटवर्क ऑपरेटर (वीएनओ) शामिल हैं। कुछ हितधारकों ने प्राधिकरण से अनुरोध किया कि वाणिज्यिक संप्रेषण से संबंधित मानदंड ऑडियो कॉन्फ्रेंसिंग सेवा (एसीएस)/ऑडियोटेक्स/वॉयस मेल सेवा(वीएमएस) के लिए प्राधिकरण के साथ एकीकृत लाइसेंस पर भी लागू होने चाहिए क्योंकि ये लाइसेंसधारी एकसेस सेवा प्रदाताओं से भी संसाधन प्राप्त कर ते हैं और कॉन्फ्रेंसिंग सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए ग्राहकों को जुटाते हैं। दूरसंचार अधिनियम 2023 के अंतर्गत सेवा प्राधिकरण व्यवस्था के नियम अधिसूचित होने के बाद इस मुद्दे पर फिर से विचार किया जा सकता है।
61. कुछ हितधारकों ने कहा कि सीडीआर से किसी भी कॉल/संदेश की घटना को 2 घंटे के भीतर जांचने का प्रस्ताव तकनीकी रूप से संभव नहीं है; इसके बजाय, इस उद्देश्य के लिए एक व्यावसायिक दिन या 24 घंटे दिए जाने चाहिए। पंजीकृत/अपंजीकृत सेन्डर को प्रत्येक शिकायत की प्राप्ति की सूचना भेजने के मुद्दे पर, कुछ हितधारकों ने कहा है कि ऑटो-ट्रिगर वर्तमान में उपलब्ध नहीं है और इसके लिए बड़े विकास की आवश्यकता हो सकती है और इस प्रक्रिया से बचा जाना चाहिए।
62. यूटीएम शिकायतों के लिए व्यक्तिगत ग्राहक और उद्यम ग्राहकों के खिलाफ कार्रवाई शुरू करने के लिए अलग-अलग मानदंड परिभाषित करने के मुद्दे पर, कुछ हितधारकों ने कहा है कि वे सुझाव से सहमत हैं; हालांकि, परामर्श पत्र में सुझाए गए मानदंड बहुत कड़े हैं और उनका दुरुपयोग भी हो सकता है और वास्तविक उपभोक्ताओं पर भी इसका असर पड़ सकता है। व्यक्तिगत श्रेणी के लिए, वैध शिकायतों की संख्या एक कैलेंडर माह में 10 या अधिक विशिष्ट शिकायतकर्ता होनी चाहिए, जिसके बाद, सेन्डर की आउटगोइंग सेवाएं निलंबित कर दी जाएंगी। उद्यमी ग्राहकों के मामले में, विशिष्ट प्राप्तकर्ताओं द्वारा सीमा 20/25 शिकायतें हो सकती हैं। एक हितधारक ने सुझाव दिया कि 10 शिकायतों की एक समान सीमा निर्धारित करने के बजाय, कार्रवाई का ट्रिगर टेलीमार्केटर द्वारा की गई कुल कॉलों के प्रतिशत से जोड़ा जाना चाहिए।

ऋग्न पांडु

अतुल चूड़ार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS

सचिव/Secretary

आरतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

Telecom Regulatory Authority of India

नई दिल्ली/New Delhi

63. यूसीसी भेजने वालों के खिलाफ कार्रवाई के जवाब में, एक हितधारक ने विचार प्रस्तुत किया कि वह शिकायत की पहली घटना में इस तरह की कठोर कार्रवाई का समर्थन नहीं करता है और उनका विचार था कि उल्लंघन के तीसरे उदाहरण पर सभी संसाधनों को काटने और ब्लैकलिस्टिंग होनी चाहिए। एक अन्य हितधारक ने सुझाव दिया कि उचमी श्रेणी के लिए, पहले उल्लंघन के लिए, उस विशेष स्थान पर सेन्डर के सभी आउटगोइंग संसाधन निलंबित कर दिए जाने चाहिए। हालांकि, तथापि संबंधित इकाई को अपना पक्ष रखने के लिए पाँच कार्य दिवस समय दिया जाना चाहिए और इसके बाद ही कार्रवाई की जानी चाहिए। अगले अपराध के लिए, सेन्डर के सभी आउटगोइंग संसाधनों को ओएपी द्वारा 15 या 30 दिनों की अवधि के लिए निलंबित कर दिया जाना चाहिए और विवरण डीएलटी पर अपडेट किया जाना चाहिए और टीएसपी के बीच आदान-प्रदान किया जाना चाहिए। तीसरे अपराध के लिए, सेन्डर को सभी दूरसंचार सेवा प्रदाताओं (TSPs) में ब्लैकलिस्ट किया जाना चाहिए और सभी मौजूदा आउटगोइंग संसाधनों को निलंबित कर दिया जाना चाहिए। इसके अलावा, एक वर्ष की अवधि तक नए आउटगोइंग वाणिज्यिक संचार संसाधनों की अनुमति नहीं दी जानी चाहिए। हितधारकों ने यह भी सुझाव दिया कि 160xxx शृंखला के लिए यह मानदंड तभी लागू किया जाए जब 160xx शृंखला सभी क्षेत्रों के लिए शुरू कर दी गई हो और PE/TMs (प्रमुख संस्थाएं/टेलीमार्केटर्स) को नई संरचना में स्थानांतरित होने के लिए 6 महीने का उचित समय दिया गया हो।

विश्लेषण और निष्कर्ष-

64. मौजूदा विनियम 25(1), 25(2) और 25(3) के अनुसार, टीएपी की भूमिका है – डीएल-शिकायतों पर शिकायत दर्ज करना, वास्तविक समय में ओएपी को इसके विवरण को अधिसूचित करना और शिकायतकर्ता तथा रिपोर्ट किए गए टेलीफोन नंबर या हेडर के बीच शिकायत संचार की घटना की जांच करना और एक व्यावसायिक दिन के भीतर डीएल-शिकायतों पर निष्कर्ष को अद्यतन करना है। यह देखा गया है कि टीएपी वास्तविक समय में ओएपी को शिकायत विवरण को अधिसूचित करने के बजाय, शिकायतकर्ता और रिपोर्ट किए गए टेलीफोन नंबर या हेडर के बीच संचार की घटना की जांच करने के लिए काफी समय ले लेता है, जिसके खिलाफ शिकायत की गई हैं। यह ओएपी द्वारा शिकायत पर कार्रवाई में देरी करता है। इसके अतिरिक्त, पंजीकृत शिकायत में रिपोर्ट किए गए टेलीफोन नंबर या हेडर की अनुपलब्धता जैसे कुछ उदाहरण हो सकते हैं, जब टीएपी के लिए ओएपी का पता लगाना संभव नहीं होगा। उस स्थिति में, शिकायत को टीएपी की ओर से ही बंद करना होगा।

65. चूंकि ओएपी को शिकायतकर्ता और सेन्डर के बीच शिकायत किए गए संचार की घटना की जांच करनी है, इस तथ्य को ध्यान में रखते हुए, यह महसूस किया गया है कि टीएपी को शिकायत किए गए संचार की घटना की जांच करने की आवश्यकता नहीं है, और शिकायत को ओएपी को स्थानांतरित करना होगा जो जांच के दौरान इसकी जांच करेगा। इससे प्रयासों के दुहराव से बचा जा सकेगा और शिकायत निवारण में तेजी लाने में मदद मिलेगी, टीएपी शिकायतों को केवल तभी अमान्य कर सकता है जब:

- (i) पंजीकृत शिकायत में रिपोर्ट किए गए टेलीफोन नंबर या हेडर की अनुपलब्धता है या
- (ii) ग्राहक द्वारा यूसीसी संचार प्राप्त होने के सात दिनों के बाद शिकायत की रिपोर्ट की जाती है।

66. ऐसे मामलों में, टीएपी ग्राहक को उसकी शिकायत को सीओपी-शिकायतों में निर्धारित तरीके से या प्राधिकरण द्वारा निर्देशित तरीके से बंद करने के बारे में सूचित करेगा और डीएल-शिकायतों में शिकायत की स्थिति को बदल देगा।

67. मौजूदा नियमों में, ओएपी को शिकायत किए गए संचार की घटना की जांच करने के लिए 2 दिनों की समयावधि दी गई थी। हालांकि, हितधारकों से प्राप्त टिप्पणियों के आधार पर, यह मान लिया गया है कि एक व्यावसायिक दिन के भीतर सीडीआर को शिकायत में दिए गए विवरण के साथ प्राप्त किया जा सकता है और उनका मिलान किया जा सकता है। इसलिए, शिकायतों के त्वरित निवारण के लिए, ओएपी को एक कार्य दिवस के भीतर

अटुल कुमार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS
सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियायक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

शिकायतकर्ता और रिपोर्ट किए गए टेलीफोन नंबर या हेडर के बीच शिकायत किए गए संचार की घटना की जांच करनी चाहिए ताकि प्रक्रिया में तेजी लाई जा सके।

68. सभी विनियामक पूर्व-जांचों की परीक्षा एक स्वचालित प्रक्रिया है और इसे डीएलटी प्रणाली की क्षमताओं का लाभ उठाकर लगभग वास्तविक समय के आधार पर पूरा किया जाना चाहिए। इसलिए, नियमों का अनुपालन न करने की स्थिति में, ओएपी को शिकायत प्राप्त होने की तारीख से दो कार्य दिवसों के भीतर कार्रवाई करने में सक्षम होना चाहिए।
69. मौजूदा विनियमों में, यूटीएम शिकायत के खिलाफ कार्रवाई शुरू करने के लिए, यह जांच की जाती है कि क्या पिछले सात दिनों की अवधि में सेन्डर के खिलाफ प्राप्तकर्ताओं की शिकायतों की संख्या पाँच या दस से अधिक है। हालांकि, प्राधिकरण ने यह पाया है कि बहुत कम संख्या में ग्राहक प्राप्त यूसीसी के खिलाफ शिकायत दर्ज करते हैं, जिससे इस सीमा तक पहुंचना मुश्किल हो जाता है और परिणामस्वरूप, कई आपत्तिजनक प्रेषकों के खिलाफ कोई कार्रवाई नहीं की जाती है। यदि विशिष्ट प्राप्तकर्ताओं से सेन्डर के खिलाफ पिछले दस दिनों में पांच या उससे अधिक सेन्डरशिकायतें और/या रिपोर्ट प्राप्त होती हैं तो इस समस्या का समाधान करने के लिए, ओएपी अब प्रावधान 25(6) के अनुसार कार्रवाई शुरू करेगा। यह संशोधित सीमा यह सुनिश्चित करेगी कि जब भी किसी सेन्डर के खिलाफ शिकायतों की संख्या पूर्व-निर्धारित सीमा से अधिक हो, तो ओएपी द्वारा जांच शुरू की जाए, जिससे उन लोगों के खिलाफ अधिक प्रभावी प्रवर्तन सक्षम हो सके जो लगातार अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण भेजते हैं। हालांकि, पारिस्थितिकी तंत्र की गतिशील प्रकृति को देखते हुए, प्राधिकरण के लिए समय-समय पर ऐसी सीमा निर्धारित करना संभव होना चाहिए। यूटीएम/अपंजीकृत प्रेषकों के खिलाफ कार्रवाई के संबंध में मौजूदा प्रावधान वांछित स्तर की रोकथाम प्रदान नहीं करते हैं। निर्धारित सीमा से परे शिकायतें प्राप्त होने के बाद भी संदिग्ध स्पैमर्स पर तत्काल प्रतिबंध नहीं लगाए जाते हैं। इसके अलावा, ऐसे सेन्डर जल्दी से अन्य एक्सेस प्रदाताओं के पास चले जाते हैं और उनसे नए दूरसंचार संसाधन प्राप्त करते हैं, जिससे वे अनचाहे संचार भेजते रहते हैं। जैसा कि तालिका-I में दर्शाया गया है, यह देखा जा सकता है कि आरटीएम शिकायतें कम हो रही हैं, जबकि यूटीएम शिकायतें बढ़ रही हैं और एक महत्वपूर्ण चिंता का विषय बन गई हैं जिसके लिए नियंत्रण के लिए सख्त प्रावधानों की आवश्यकता है।

तालिका-I: 2021 से 2024 तक प्राप्त यूसीसी शिकायतों की संख्या

कैलेंडर वर्ष	यूटीएम शिकायतें	आरटीएम शिकायतें
2021	855771	428290
2022	904359	178690
2023	1222946	139986
2024	1747327	191430

70. इन संशोधनों के माध्यम से, उल्लंघन के लिए अपंजीकृत प्रेषकों के विरुद्ध कठोर प्रावधान किए जाने की आवश्यकता है। जब भी किसी सेन्डर के खिलाफ शिकायत प्राप्त होती है, तो ओएपी तुरंत सेन्डर को शिकायत की प्राप्ति के बारे में सूचित करेगा ताकि यह सेन्डर के लिए सूचना के अंतिरिक सेन्डरएक चेतावनी के रूप में काम कर सके।

ऋण पाय়ঃ

अतुल चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS
सचिव/Secretary
आरतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

यदि यह पाया जाता है कि सेन्डर विनियमों के तहत निर्धारित मानदंडों के अनुसार अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने में लगा हुआ है, तो उल्लंघन के पहले उदाहरण के लिए, पीआरआई/एसआई ट्रंक सहित सेन्डर के सभी दूरसंचार संसाधनों की आउटगोइंग सेवाओं को 15 दिनों की अवधि के लिए सभी एक्सेस प्रदाताओं पर रोक लगा दी जानी चाहिए ताकि यह एक मजबूत निवारक के रूप में कार्य कर सके क्योंकि अब सेन्डर किसी भी एक्सेस प्रदाता से दूरसंचार संसाधन प्राप्त करने में सक्षम नहीं होगा। उल्लंघन के दूसरे और बाद के उदाहरणों के लिए, पीआरआई/एसआईपी ट्रंकों सहित सेन्डर के सभी दूरसंचार संसाधनों को एक वर्ष के लिए सभी एक्सेस प्रदाताओं द्वारा डिस्कनेक्ट किया जाना चाहिए और सेन्डर को ब्लैक-लिस्ट की श्रेणी के तहत रखा जाना चाहिए ताकि इस अवधि के दौरान किसी भी एक्सेस प्रदाता द्वारा ऐसे सेन्डर को कोई नया दूरसंचार संसाधन उपलब्ध नहीं कराया जा सके। इसके अलावा, यूसीसी बनाने के लिए उपयोग किए जाने वाले सभी उपकरणों को भी एक वर्ष की अवधि के लिए सभी एक्सेस प्रदाताओं द्वारा अवरुद्ध किया जाना चाहिए। ऐसे सेन्डर द्वारा केवल एक टेलीफोन नंबर को बनाए रखने की अनुमति दी जा सकती है। यूटीएम के मामले में, जिस एक टेलीफोन को अनुमति दी गई है, इस अवधि के दौरान उसकी आउटगोइंग सेवाओं पर रोक लगानी चाहिए। हालांकि, ऐसे आउटगोइंग सेवा प्रतिबंधित नंबर पर आपातकालीन कॉल की अनुमति दी जानी चाहिए। इकाई को यूसीसी भेजने में संलग्न होने के लिए उसके खिलाफ कार्रवाई के लिए एक्सेस प्रदाताओं को प्रतिनिधित्व करने का अवसर मिलेगा।

71. हाल ही में, 1600 श्रृंखलाएँ विशेष रूप से सेवा और ट्रांजैक्सन संबंधी कॉल के लिए आवंटित की गई हैं। इस श्रृंखला के नंबरों का उपयोग करके उत्पन्न उल्लंघनों के लिए कठोर दंड स्थापित करना महत्वपूर्ण है, चूंकि ग्राहक इस श्रृंखला पर उच्च स्तर का भरोसा रखते हैं, और यदि प्रोमोशनल संचार करने के लिए इन नंबरों का दुरुपयोग किया जाता है तो इस तरह के दुरुपयोग को गंभीरता से लिया जाना चाहिए। इसलिए, यदि पिछले दस दिनों के भीतर सेन्डर के खिलाफ पांच या अधिक विशिष्ट प्राप्तकर्ताओं से शिकायतों की संख्या प्राप्त होती है, तो ओएपी को ऐसे उल्लंघनकर्ताओं के खिलाफ कार्रवाई शुरू करनी चाहिए। उल्लंघन की पहली घटना पर पीआरआई/एसआईपी ट्रंक सहित सेन्डर के सभी दूरसंचार संसाधनों की आउटगोइंग सेवाओं को 15 दिनों की अवधि के लिए सभी एक्सेस प्रदाताओं पर रोक लगा दी जाएगी। उल्लंघन के दूसरी और बाद की घटनाओं के लिए, सेन्डर के सभी दूरसंचार संसाधनों, जिसमें पीआरआई/एसआईपी ट्रंक भी शामिल हैं, सभी एक्सेस प्रदाताओं द्वारा एक वर्ष के लिए डिस्कनेक्ट कर दिए जाएंगे। ओएपी सेन्डर को ब्लैक-लिस्ट की श्रेणी में डाल देगा, और इस अवधि के दौरान किसी भी एक्सेस प्रदाता द्वारा ऐसे सेन्डर को कोई नया दूरसंचार संसाधन प्रदान नहीं किया जाएगा। यूसीसी बनाने के लिए उपयोग किए जाने वाले सभी उपकरणों को भी एक वर्ष की अवधि के लिए सभी एक्सेस प्रदाताओं द्वारा अवरुद्ध कर दिया जाएगा। इस अवधि के दौरान ऐसे सेन्डर द्वारा केवल एक टेलीफोन नंबर को बनाए रखने की अनुमति दी जा सकती है। इकाई को यूसीसी उल्लंघन के लिए उसके खिलाफ की गई कार्रवाई के बारे में एक्सेस प्रदाताओं को अपना पक्ष रखने का अवसर दिया जाएगा। इसके बाद, उसे प्राधिकरण के पास शिकायत दर्ज करने का भी अधिकार है। जब भी पंजीकृत/अपंजीकृत सेन्डर के विरुद्ध कोई यूसीसी शिकायत प्राप्त हो तो उसे सूचित किया जाना चाहिए।

72. शिकायत प्राप्त होने के तुरंत बाद ओएपी द्वारा इसकी सूचना दी जानी चाहिए ताकि सेन्डर को सचेत किया जा सके और उसे सुधारात्मक कार्रवाई करने के लिए पर्याप्त समय दिया जा सके।

(2) ग्राहक शिकायत पंजीकरण सुविधा (सीसीआरएफ)

73. विनियम 23 के अनुसार, प्रत्येक एक्सेस प्रदाता को ग्राहक शिकायत पंजीकरण सुविधा (सीसीआरएफ) स्थापित करना और पूरे वर्ष, 24 घंटे \times 7 दिन के आधार पर अपने ग्राहकों की सुविधा के लिए आवश्यक व्यवस्था करना आवश्यक है। हितधारकों से अनुरोध किया गया कि वे यूसीसी शिकायतों को निपटाने के लिए ऐप, वेबसाइट और कॉल सेंटर के माध्यम से सेवा प्रदाताओं द्वारा दी जाने वाली सुविधाओं को मुलभ और उपभोक्ता-अनुकूल बनाने के लिए संभावित उपायों पर सुझाव दें, हितधारकों से यह भी पूछा गया कि शिकायत पंजीकरण, अधिमान पंजीकरण और सहमति पंजीकरण के कौन से अतिरिक्त तरीके लागू किए जा सकते हैं।

*अनुल कुमार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS
सचिव/Secretary*

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

हितधारकों से प्राप्त इनपुट

74. कुछ हितधारकों ने परामर्श पत्र में दिए गए सुझावों से सहमति व्यक्त की कि ग्राहक शिकायत पंजीकरण सुविधा (सीडीआरएफ) ईमेल के माध्यम से भी संभव होनी चाहिए। एक एक्सेस प्रदाता ने विचार प्रस्तुत किया कि उसने पहले ही यूसीसी से संबंधित शिकायतों को दर्ज करने के लिए ईमेल को एक मोड के रूप में लागू किया है, हालांकि, यह ध्यान दिया जा सकता है कि मात्रा को देखते हुए यह यूसीसी शिकायतों के लिए एक पसंदीदा तरीका नहीं है। कुछ हितधारकों ने विचार प्रस्तुत किया कि यह सुनिश्चित करने की जिम्मेदारी कि ऐप, वेबसाइट और कॉल सेंटर के माध्यम से यूसीसी शिकायतों को निपटाने के लिए प्रदान की जाने वाली सुविधाएं सुलभ और उपयोगकर्ता के अनुकूल हों, काफी हृद तक टीएसपी के विवेक पर छोड़ दी जानी चाहिए। इन हितधारकों ने विचार प्रस्तुत किया कि टीएसपी के पास अपने विशिष्ट ग्राहक आधारों के लिए उपर्युक्त सर्वोत्तम प्रथाओं को निर्धारित करने के लिए आवश्यक तकनीकी विशेषज्ञता, ग्राहक अंतर्दृष्टि और परिचालन समझ है।
75. कुछ हितधारकों ने सुझाव दिया कि शिकायतों के लिए सोशल मीडिया चैनलों का विस्तार किया जा सकता है, जहाँ टीएसपी ग्राहकों द्वारा भरे जाने वाले अनिवार्य इनपुट के रूप में परिभाषित कर सकते हैं। एक हितधारक का मानना था कि भाद्रविप्रा को यूसीसी रिपोर्टिंग और शिकायत-निपटान ढांचे के हिस्से के रूप में तीसरे पक्ष के अनुप्रयोगों को औपचारिक रूप से एकीकृत करने पर विचार करना चाहिए। एक हितधारक ने सुझाव दिया कि उपभोक्ता मौखिक रूप से शिकायतें, प्राथमिकताएँ या सहमति दर्ज करने के लिए चैटबॉट पंजीकरण या सिरी, गूगल असिस्टेंट या एलेक्सा जैसे वॉयस असिस्टेंट का उपयोग कर सकते हैं। कुछ हितधारकों का मानना था कि मौजूदा प्रक्रिया काफी अच्छी है।
76. यूसीसी शिकायतों के पंजीकरण के लिए एक्सेस प्रदाताओं के ऐप और वेब पोर्टल को अधिक यूजर्स फ्रेंडली बनाने के मुद्दे पर, एक हितधारक ने विचार प्रस्तुत किया कि टीएसपी के मोबाइल एप्लिकेशन ग्राहक खाते, ऐरिफ योजना और अन्य सेवाओं से संबंधित जानकारी के प्रसार सहित अन्य उद्देश्यों की पूर्ति करते हैं। हितधारक ने आगे विचार प्रस्तुत किया कि जबकि हम इसे और अधिक उपयोगकर्ता-अनुकूल बनाने की संभावना तलाश सकते हैं, भाद्रविप्रा को इस पहलू की माइक्रोमैनेजिंग नहीं करनी चाहिए और इसे टीएसपी पर छोड़ देना चाहिए। ग्राहक से अनुमति प्राप्त करने के बाद कॉल लॉग, एसएमएस विवरण और उसकी विषय-वस्तु को ऑटो कैप्चर करने तथा शिकायत पंजीकरण के लिए उसके माध्यम से आवश्यक विवरण निकालने के मुद्दे पर, एक हितधारक ने विचार प्रस्तुत किया कि यह आवश्यकता डिवाइस के साथ-साथ ओएस क्षमताओं पर निर्भर है और इसे सामान्य शर्त के रूप में अनिवार्य नहीं किया जा सकता है। इसलिए, यह तकनीकी व्यवहार्यता, डिवाइस और ओएस सपोर्ट के अधीन होना चाहिए।
77. शिकायतकर्ता द्वारा दिए गए अधूरे यूसीसी विवरण को कारण बताकर शिकायतों को अमान्य घोषित किए जाने से बचने के लिए, परामर्श पत्र में यह सुझाव दिया गया कि यदि वॉयस कॉल के माध्यम से अनचाहे वाणिज्यिक संचार के खिलाफ शिकायतों में सेन्डर का नंबर, शिकायतकर्ता का नंबर और यूसीसी की तारीख शामिल है, तो इसे वैध शिकायत माना जाएगा। हालांकि, एक्सेस प्रदाता जांच के लिए अतिरिक्त जानकारी एकत्र कर सकता है। इस मुद्दे पर, एक एक्सेस प्रदाता ने विचार प्रस्तुत किया कि ग्राहक शिकायतों को दर्ज करने की मौजूदा प्रक्रिया जारी रहनी चाहिए और तदनुसार ग्राहक को टीएसपी को चिंता का समाधान करने और तदनुसार कार्रवाई करने के लिए यूसीसी का पूरा विवरण साझा करना चाहिए। एक अन्य एक्सेस प्रदाता का विचार था कि कॉल और एसएमएस दोनों के लिए कॉन्टेन्ट को मान्य करने की आवश्यकता है। अन्यथा, इससे गैर-वास्तविक शिकायतें भी हो सकती हैं और अंततः यह पता लगाने के लिए एकमात्र जांच बन जाता है कि यह यूसीसी था या नहीं – सीडीआर का सत्यापन करना पड़ेगा।
78. संबंधित परामर्श पत्र में, यह सुझाव दिया गया कि मोबाइल ऐप और वेब पोर्टल में कॉल लॉग और एसएमएस कॉन्टेन्ट का स्क्रीनशॉट अपलोड करने और शिकायत पंजीकरण के लिए इसके माध्यम से आवश्यक विवरण

अतुल कुमार चौधरी

अतुल कुमार चौधरी/Atul Kurnar Chaudhary, ITS

सचिव/Secretary

आरतीय दूरसंचार विभिन्नक ग्राहककरण

Telecom Regulatory Authority of India

नई दिल्ली/New Delhi

निकालने का विकल्प होना चाहिए। इस सुझाव पर कुछ हितधारकों ने कहा कि यह तकनीकी रूप से संभव समाधान नहीं है। स्क्रीनशॉट से जानकारी कैप्चर करने में त्रुटियाँ हो सकती हैं जिससे अन्य समस्याएँ पैदा हो सकती हैं।

विशेषण और निष्कर्ष

79. स्पैम के खिलाफ कार्रवाई स्पैमर की पहचान पर आधारित है जो बदले में शिकायत तंत्र की प्रभावशीलता पर निर्भर करती है। ग्राहकों के व्यापक आधार से प्राप्त शिकायतों की संख्या जितनी अधिक होगी, स्पैमर की पहचान उतनी ही तेजी से होगी और स्पैमर के खिलाफ कार्रवाई भी उतनी ही तेजी से हो सकती है। हालांकि, यह देखा गया है कि एक्सेस प्रदाताओं के ऐप और वेबसाइट में यूसीसी अनुपालन पंजीकरण और वरीयता पंजीकरण का पता लगाना आसान नहीं है। इसके अलावा, शिकायतकर्ता को सभी प्रविष्टियाँ मैन्युअल रूप से भरनी पड़ती हैं जो न केवल ग्राहकों को यूसीसी शिकायतों दर्ज करने से हतोत्साहित करती हैं बल्कि, कई बार ग्राहकों द्वारा गलत या अधूरी प्रविष्टियाँ की जाती हैं जिन्हें एक्सेस प्रदाताओं द्वारा शिकायतों को अमान्य घोषित कर दिया जाता है। प्राधिकरण का यह मानना है कि यूसीसी अनुपालन पंजीकरण और वरीयता पंजीकरण ग्राहकों के लिए बहुत सरल और आसानी से सुलभ होना चाहिए।
80. प्राधिकरण ने दिनांक 24 जून, 2024 को एक्सेस प्रदाताओं को निर्देश जारी किया था कि मोबाइल ऐप और वेब पोर्टल को यूसीसी शिकायतों के पंजीकरण और ग्राहकों द्वारा वरीयताओं और सहमति के पंजीकरण/संशोधन के लिए विकल्प/हाइपरलिंक प्रदर्शित करना चाहिए ताकि यह मुख्य/होम पेज के पहले दृश्य पर स्कॉल किए बिना एक प्रमुख स्थान पर आसानी से दिखाई दे। इसके अलावा, एक्सेस प्रदाता के मोबाइल ऐप को ग्राहक से अनुमति प्राप्त करने के बाद कॉल लॉग, एसएमएस विवरण और इसकी कॉन्टेन्ट को स्वचालित रूप से कैप्चर करना चाहिए और शिकायत पंजीकरण के लिए इसके माध्यम से आवश्यक विवरण निकालना चाहिए। यदि ग्राहक अनुमति से इनकार करता है, तो संबंधित विवरण मैन्युअल रूप से भरने का विकल्प प्रदान किया जाना चाहिए। भाद्रविप्रा के डीएनडी ऐप में ये सभी विशेषताएं हैं।
81. मौजूदा विनियम 23(1)(क) स्पष्ट रूप से उन ग्राहकों को शिकायत दर्ज करने की अनुमति नहीं देता है जिन्होंने प्राथमिकताएं पंजीकृत नहीं की हैं। हालांकि, अनचाहे टेलीमार्केटिंग संदेश (यूटीएम) ऐसी संस्थाएं हैं जो टेलीमार्केटिंग उद्देश्यों के लिए एक्सेस प्रदाताओं के साथ पंजीकृत हुए बिना वाणिज्यिक संप्रेषण भेजती हैं। इस प्रकार, उन्हें ऐसे संप्रेषण करने से प्रतिबंधित किया जाता है। इसलिए, यूटीएम के खिलाफ शिकायत दर्ज करने के लिए ग्राहक द्वारा पूर्ण वरीयता पंजीकरण की आवश्यकता नहीं होनी चाहिए, क्योंकि अधिमान पंजीकरण मुख्य रूप से पंजीकृत प्रेषकों से वाणिज्यिक संप्रेषण को अवरुद्ध करने का काम करता है।
82. शिकायत को तुच्छ आधार पर अमान्य घोषित नहीं किया जाना चाहिए। यूसीसी शिकायत के हिस्से के रूप में एसएमएस का पूरा पाठ अनिवार्य आवश्यकता नहीं हो सकता है। यदि शिकायत में सेन्डर का नंबर, शिकायतकर्ता का नंबर, यूसीसी की तारीख और यूसीसी कॉल/संदेश के बारे में संक्षिप्त विवरण शामिल हैं, तो इसे एक वैध शिकायत माना जाना चाहिए। हालांकि, एक्सेस प्रदाता जाँच के लिए अतिरिक्त जानकारी एकत्र कर सकता है।
83. एक्सेस प्रदाताओं को स्पैम संदेशों/कॉल को ब्लॉक करने और तकनीकी व्यवहार्यता के अधीन एक्सेस प्रदाताओं के मोबाइल ऐप में इसके लिए शिकायत दर्ज करने की सुविधा उपलब्ध करानी चाहिए, इससे सब्सक्राइबर को अपने मोबाइल ऐप में सीधे स्पैम को आसानी से ब्लॉक करने की अनुमति देकर यूजर इक्स्प्रीएंस् को सरल बनाया जा सकता है। अलग-अलग ऐप के बीच स्विच करने के बजाय, अब यूजर आसानी से एक ही इंटरफेस के भीतर स्पैम की रिपोर्ट और ब्लॉक कर सकते हैं। यह सुव्यवस्थित प्रक्रिया अधिक उपयोगकर्ताओं को स्पैम की रिपोर्ट करने के लिए प्रोत्साहित करती है, जिससे उनके लिए अवांछित कॉल और संदेशों से निपटना आसान हो जाता है। उपयोगकर्ताओं के लिए स्पैम की रिपोर्ट करना आसान बनाकर, यह सुविधा सब्सक्राइबर को नियंत्रण लेने में सक्षम

त्रिलोचन
प्राधिकरण

अतुल चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS
सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियोगकर्ता प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

बनाती है और स्पैम रोकथाम प्रयासों की समग्र प्रभावशीलता में सुधार करती है। इसके अलावा, एक्सेस प्रदाताओं को ऐप/वेब पोर्टल के माध्यम से कॉल लॉग और एसएमएस कॉन्टेन्ट के स्क्रीनशॉट अपलोड करने को लागू करना चाहिए ताकि शिकायतकर्ता के लिए सबमिट करने से पहले ऐसी निकाली गई जानकारी को बदलाव करना संभव हो। कुछ एक्सेस प्रदाताओं का यह सुझाव कि स्क्रीनशॉट के माध्यम से जानकारी निकालने से त्रुटियां हो सकती हैं, स्वीकार्य नहीं हैं क्योंकि शिकायतें दर्ज करने के लिए दूरसंचार विभाग के चक्षु प्लेटफॉर्म में पहले से ही इसका उपयोग किया जा रहा है।

84. इसके अतिरिक्त, यूसीसी शिकायत का पंजीकरण विभिन्न तरीकों से संभव होना चाहिए। एक्सेस प्रदाताओं को कुछ हितधारकों द्वारा सुझाए गए सोशल मीडिया और अन्य माध्यमों से शिकायत दर्ज करने के तरीके खोजने चाहिए। हालाँकि, इन संशोधनों के माध्यम से यूसीसी शिकायतों के पंजीकरण के विकल्प (i) ईमेल के माध्यम से और (ii) कॉल लॉग और एसएमएस कॉन्टेन्ट के स्क्रीनशॉट अपलोड करने और आवश्यक विवरण निकालने के माध्यम से किए गए हैं।

(3) रिकॉर्ड रखना और रिपोर्ट करना

85. परामर्श पत्र में, विनियम 26 में संशोधन पर चर्चा की गई ताकि (i) प्राधिकरण को टीसीसीसीपीआर के ढांचे के तहत स्थापित विभिन्न प्रक्रियाओं की व्यापक लेखा परीक्षा करने की अनुमति दी जा सके (ii) प्राधिकरण को विभिन्न प्रक्रियाओं और डेटाबेस तक रीयल टाइम एक्सेस की अनुमति दी जा सके और (iii) हेडर सूचना और अन्य प्रासंगिक जानकारी जनता को उपलब्ध कराई जा सके।

हितधारकों से प्राप्त इनपुट

86. जवाब में, कुछ हितधारकों ने परामर्श पत्र में चर्चा किए गए संशोधनों पर सहमति व्यक्त की है। कुछ हितधारकों ने सुझाव दिया है कि ये विवरण डीएलटी सिस्टम पर लाइव वातावरण में पहले से ही उपलब्ध हैं और इन्हें ऑफलाइन मोड में जोड़ने की कोई आवश्यकता नहीं है।

विश्लेषण

87. हितधारकों ने, आम तौर पर, प्रस्तावित संशोधनों से सहमति व्यक्त की है। कुछ हितधारक, जो हेडर सूचना और अन्य प्रासंगिक जानकारी को सार्वजनिक करने के पक्ष में नहीं थे, ने अपने विचारों के समर्थन में कोई उचित तर्क प्रस्तुत नहीं किया।
88. मौजूदा प्रावधानों में यूटीएम/अपंजीकृत सेन्डर की विशिष्ट पहचान के लिए आवश्यक विवरणों का अभाव है जो ऐसी चूक करने वाली संस्थाओं के खिलाफ त्वरित कार्रवाई को रोकता है। इसलिए, यह आवश्यक है कि एक्सेस प्रदाता, सेन्डर का नाम, दूरसंचार ग्राहक (व्यक्तिगत/उद्यम) के रूप में सेन्डर की श्रेणी, पता और सेन्डर की विशिष्ट पहचान के लिए अन्य प्रासंगिक विवरण जैसे विवरण रिकॉर्ड करें। इससे स्पैमर के बारे में डेटा का विश्लेषण करने में मदद मिलेगी जो स्पैमर की विशिष्ट पहचान प्रदान करने के अलावा स्पैम के बारे में विभिन्न जानकारी भी प्रदान करेगा।
89. शिकायतों के अलावा, डीएलटी के कई अन्य पहलू जैसे कि यूसीसी_डिटेक्ट सिस्टम का कार्यान्वयन और उस पर की गई कार्रवाई, विभिन्न पंजीकरण प्रक्रियाएं जैसे कि सेन्डर पंजीकरण, टेलीमार्केटर पंजीकरण, हेडर पंजीकरण, कॉन्टेन्ट टेम्पलेट पंजीकरण और अधिमान पंजीकरण प्रक्रिया, स्क्रबिंग प्रक्रिया, सहमति प्रक्रिया आदि सहित अन्य प्रक्रियाएं यूसीसी पर प्रभावी अंकुश लगाने के लिए महत्वपूर्ण हैं, और ये पहलू सुलभ होने चाहिए और भाद्रविप्रा अधिकारियों या कर्मचारियों द्वारा या भाद्रविप्रा द्वारा नियुक्त एजेंसी के माध्यम से किए गए ऑडिट के तहत सत्यापित किए जा सकते हैं।

अतुल चूगर चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS
सचिव/Secretary
आरतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

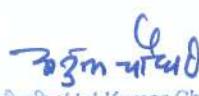
90. प्राधिकरण द्वारा बेहतर पारदर्शिता और प्रभावी निगरानी के साथ-साथ ग्राहकों को सूचना की उपलब्धता के लिए, एक्सेस प्रदाताओं द्वारा निम्नलिखित उपलब्धता सुनिश्चित करनी चाहिए:
- क. विनियम के प्रासंगिक प्रावधानों और प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्धारित अन्य निर्देशों के अनुसार निष्पादित की जा रही प्रक्रियाओं से संबंधित विभिन्न प्रक्रियाओं और डेटाबेस तक प्राधिकरण को वास्तविक समय पर पहुँच प्रदान करना।
 - ख. प्राधिकरण द्वारा निर्धारित प्रारूपों में निम्नलिखित को अपनी वेबसाइटों पर खोज योग्य प्रारूप में प्रकाशित करना। यदि प्राधिकरण चाहे तो ऐसी जानकारी प्रस्तुत करने के तरीकों के संबंध में निर्देश जारी कर सकता है –
 - i. सभी एक्सेस प्रदाताओं के संबद्ध प्रेषकों के विवरण के साथ संदेश हेडर की पूरी सूची।
 - ii. प्राप्त यूसीसी शिकायतों और उन पर की गई कार्रवाई के बारे में मासिक सारांश।
 - iii. प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्धारित कोई अन्य जानकारी।
 - ग. प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्धारित प्रारूप में शिकायतों का सेन्डर- के अनुसार रिकार्ड बनाए रखेगा तथा प्राधिकरण द्वारा निर्देश दिए जाने पर उसे प्राधिकरण को उपलब्ध कराएगा।
91. इसलिए, प्राधिकरण ने परामर्श पत्र में प्रस्तावित विनियम 26 को संशोधित करने का निर्णय लिया है।
- (4) विनियम 29 - आउटगोइंग यूसेज कैप के अंतर्गत रखे गए या एक्सेस प्रदाता द्वारा डिस्कनेक्ट किए गए दूरसंचार संसाधनों की प्राधिकरण द्वारा जांच
92. विनियम 29 में प्राधिकरण द्वारा आउटगोइंग यूसेज कैप के अंतर्गत रखे गए या एक्सेस प्रदाता द्वारा विनियम 25 के अंतर्गत डिस्कनेक्ट किए गए दूरसंचार संसाधनों की जांच का प्रावधान है, जबकि सेन्डर एक्सेस प्रदाता द्वारा की गई ऐसी कार्रवाई के विरुद्ध प्राधिकरण को शिकायत करता है या अपना पक्ष रखता है। विनियम 25 में किए गए संशोधनों के अनुसार, युसेज कैप के स्थान पर, एक सीमा से अधिक शिकायतों प्राप्त होने पर आउटगोइंग सुविधा निलंबित कर दी जाएगी। सेवा और ट्रांसलेशनल कॉल के लिए निर्दिष्ट श्रृंखला के दुरुपयोग के विरुद्ध कार्रवाई के प्रावधान भी किए गए हैं। विनियम 25 में सुझाए गए इन परिवर्तनों को ध्यान में रखते हुए परामर्श पत्र में विनियम 29 में परिवर्तन पर चर्चा की गई।

हितधारकों से प्राप्त इनपुट

93. कुछ हितधारकों ने विचार प्रस्तुत किया कि भाद्रविप्रा के पास भाद्रविप्रा अधिनियम के तहत निर्णय लेने का अधिकार नहीं है। इसके अतिरिक्त, दूरसंचार अधिनियम, 2023 के अनुसार, कोई भी अपील दूरसंचार विभाग द्वारा नियुक्त निर्णायक अधिकारी/नामित अपील समिति के समक्ष दायर की जा सकती है (कृपया दूरसंचार अधिनियम, 2023 के अध्याय VIII का संदर्भ लें)। एक हितधारक ने विचार प्रस्तुत किया कि भाद्रविप्रा के लिए किसी सेन्डर (जो वास्तव में टीएसपी का ग्राहक है) के विरुद्ध टीएसपी द्वारा की गई कार्रवाई से संबंधित अपीलों से निपटना कानूनी रूप से उचित नहीं हो सकता है, और आदर्श रूप से सेन्डर को देश के कानून के तहत उपयुक्त न्यायालय का दरवाजा खटखटाना चाहिए।

विश्लेषण और निष्कर्ष

94. विनियम 25(6), 29 और 33(2) के तहत प्रावधान, प्रशासनिक समीक्षा की प्रकृति का है और यह अधिनियम की धारा 14 के अनुसार टीडीएसएटी के अधिकार क्षेत्र पर अतिक्रमण नहीं करता है और न ही यह दूरसंचार अधिनियम 2023 के तहत सरकार की नई न्यायिक शक्तियों को खत्म करने का प्रयास करता है।


 अतुल कुमार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS
 सचिव/Secretary
 भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
 Telecom Regulatory Authority of India
 नई दिल्ली/New Delhi

95. एक सेन्डर विनियम 25 के तहत एक्सेस प्रदाताओं द्वारा की गई कार्रवाई के विरुद्ध अपील करने में सक्षम होना चाहिए। यह सुनिश्चित करना है कि एक्सेस प्रदाताओं द्वारा की गई कार्रवाई विनियम के अनुसार है और सेन्डरस के खिलाफ की गई कार्रवाई का फैसला करने से पहले एक्सेस प्रदाता द्वारा उचित जाँच की गयी है।

ड. यूसीसी डिटेक्ट प्रणाली

96. अपंजीकृत टेलीमार्केट्स (यूटीएम) से अनचाहे वाणिज्यिक कॉल जनता के लिए एक बड़ी परेशानी है। टीसीसीसीपीआर 2018 के प्रावधानों के अनुसार, एक्सेस प्रदाताओं को संभावित अपंजीकृत प्रेषकों/यूटीएम का पता लगाने के लिए एक यूसीसी_डिटेक्ट सिस्टम लगाना अनिवार्य है जो विनियमों का अनुपालन किए बिना थोक वाणिज्यिक संचार भेज रहे हैं। एक्सेस प्रदाताओं द्वारा उठाए गए कदम प्रभावी नहीं पाए गए हैं। संदिग्ध स्पैमर्स का पता लगाने और उनके खिलाफ कार्रवाई के लिए विनियामक उपायों को मजबूत करने के लिए, परामर्श पत्र में चर्चा किए गए कुछ संभावित उपायों को इन संशोधनों के माध्यम से निर्धारित किया गया है।
97. यूटीएम डिटेक्शन की प्रभावशीलता को और अधिक बढ़ाने के लिए, उन्नत एआई/एमएल तकनीकों को शामिल करना महत्वपूर्ण है। यूसीसी_डिटेक्ट प्रणाली को विभिन्न डेटा स्रोतों का विश्लेषण करने के लिए इन तकनीकों का लाभ उठाना चाहिए, जिसमें रिपोर्ट से सूचना (एसआई), हनीपोट्स से इनपुट, अन्य एक्सेस प्रदाताओं के सिग्नेचर सॉल्यूशंस द्वारा साझा की गई जानकारी और एचएलआर और मिस कॉल अलर्ट जैसे नेटवर्क तत्वों से डेटा शामिल हैं। एआई/एमएल एल्गोरिदम का उपयोग विकासशील पैटर्न और हस्ताक्षरों की पहचान करने, विसंगतियों और आउटलेयर का पता लगाने, सटीकता में सुधार करने और गलत सकारात्मकता को कम करने, शिकायत इतिहास, ग्राहक प्रोफाइल और प्रतिष्ठा-आधारित विश्लेषण (सदस्यता आयु, प्रमाणीकरण विधियों और पता सत्यापन जैसे कारकों पर विचार करते हुए) सहित कई कारकों का विश्लेषण करने, जांच को प्राथमिकता देने और सबसे हानिकारक स्पैमर पर ध्यान केंद्रित करने के लिए किया जा सकता है।
98. इसके अलावा, इस प्रणाली को गोपनीयता बनाए रखना चाहिए, पैटर्न मिलान का समर्थन करना चाहिए और सूचना विनियम को सुविधाजनक बनाना चाहिए। इन एआई/एमएल संवर्द्धनों को शामिल करके और मजबूत डेटा विश्लेषण तकनीकों को लागू करके, यूसीसी_डिटेक्ट प्रणाली अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण का मुकाबला करने और उपभोक्ताओं को यूटीएम द्वारा होने वाले व्यवधानों से बचाने में एक शक्तिशाली उपकरण बन सकता है।
99. हितधारकों से स्पैम संदेशों और कॉलों की सक्रिय पहचान के लिए आवश्यक संभावित उपायों और संदिग्ध स्पैमर पर संभावित कार्रवाई के बारे में अपनी टिप्पणियाँ प्रस्तुत करने का अनुरोध किया गया। परामर्श पत्र में सुझाए गए विभिन्न संभावित उपायों और हितधारकों की टिप्पणियों पर नीचे चर्चा की गई है-

च. कॉल/एसएमएस के ट्रिगर के आधार पर स्पैमर्स की पहचान करना-

हितधारकों से प्राप्त इनपुट

100. कुछ हितधारकों ने कहा कि इस पूरे खंड को हटा दिया जाना चाहिए क्योंकि इसे लागू करना न तो संभव है और न ही व्यावहारिक है। एक हितधारक का मानना था कि भाद्रविप्रा द्वारा जारी विभिन्न निर्देशों के सम्बन्ध कार्यान्वयन के बाद इस प्रावधान की आवश्यकता नहीं है। इसके अलावा, एक बार जब टीएम-डी को लाइसेंसिंग ढांचे के तहत लाया जाता है, तो टीएम, पीई स्तर पर नियंत्रण लागू किया जा सकता है और ग्राहकों की ऐसी बारीक निगरानी की आवश्यकता नहीं होगी। कुछ हितधारकों ने कहा है कि यूसीसी डिटेक्ट प्रणाली पहले से ही मौजूद हैं, हालांकि, प्रक्रिया में टीएम-डी को शामिल करने के लिए उपयुक्त बदलाव किए जाने चाहिए। एक हितधारक ने सुझाव दिया कि टीएसपी पहले से ही स्पैम के रूप में पहचाने जाने वाले संदेशों या कॉल के आगे संचार को रोकने के लिए आवश्यक सक्रिय कार्रवाई कर रहे हैं और इसे टीएसपी पर छोड़ दिया जाना चाहिए। एक हितधारक ने कहा कि ऐसे बी पार्टी नंबरों की पहचान करना मुश्किल होगा जिन्होंने कॉल का जवाब नहीं दिया है क्योंकि नेटवर्क में ऐसी घटनाओं (मिस्ड कॉल) का रिकॉर्ड नहीं रखा जाता है। हालांकि, प्रस्तावित अन्य मानदंडों को रखा जा सकता है।

विश्लेषण और निष्कर्ष

Atul Kumar Chaudhary

अतुल कुमार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS

सचिव/Secretary

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

Telecom Regulatory Authority of India

नई दिल्ली/New Delhi

101. यूसीसी डिटेक्ट प्रणाली का उद्देश्य उन यूटीएम का पता लगाना है जो अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण को थोक में भेजते हैं और विनियमों के प्रावधानों का अनुपालन नहीं करते हैं। टीसीसीसीपीआर-2018 की अनुसूची-IV यूसीसी_डिटेक्ट प्रणाली की विशेषताओं के संबंध में व्यापक दिशानिर्देश देती है। इसमें अन्य बातों के साथ-साथ यह भी कहा गया है कि सिस्टम को हस्ताक्षरों के आधार पर सेन्डर की पहचान करने में सक्षम होना चाहिए। हालाँकि, एक्सेस प्रदाताओं ने कोई प्रभावी यूसीसी डिटेक्ट प्रणाली नहीं बनाया है। यूटीएम शिकायतों की बढ़ती प्रवृत्ति को देखते हुए, प्रभावी तंत्र बनाने की आवश्यकता है जो स्पैम के खिलाफ किए जा रहे प्रयासों को बढ़ा सके। इसलिए, यूसीसी डिटेक्ट प्रणाली की स्थापना के लिए विशिष्ट दिशा-निर्देश बनाना आवश्यक हो गया है। ये दिशा-निर्देश न्यूनतम उपायों के रूप में काम करेंगे जिन्हें एक्सेस प्रदाता को यूसीसी डिटेक्ट प्रणाली स्थापित करने के लिए अनिवार्य किया जाएगा। हालाँकि, एक्सेस प्रदाता संदिग्ध स्पैमर का पता लगाने के लिए अधिक सिग्नल या इंटेलिजेंस विकसित कर सकते हैं। हितधारकों द्वारा सुझाए गए इनपुट पर विचार करते हुए, अनुतरित कॉल से जुड़े सिग्नल को संशोधनों में शामिल नहीं किया गया है।

छ. अत्यधिक कॉल/एसएमएस के प्राप्तकर्ताओं से फीडबैक-

हितधारकों से प्राप्त इनपुट

102. एक हितधारक ने सुझाव दिया कि प्रस्तावित फीडबैक तंत्र से कोई परिणाम नहीं मिल सकता है क्योंकि यह पूरी तरह से ग्राहक द्वारा Y या N के रूप में दिए गए इनपुट के अधीन है। ऐसे में इस बात की बहुत अधिक संभावना है कि ग्राहक ऐसे संचार को अनदेखा कर दें, ऐसे संचार का जवाब देना तो दूर की बात है। एक अन्य हितधारक ने प्रस्तुत किया कि सुझाए गए उपाय काफी व्यक्तिप्रक हैं, जिसके लिए महत्वपूर्ण विकास, भारी लागत और मैन्युअल प्रयासों की आवश्यकता होती है और इससे उचित लाभ नहीं मिलेगा। हितधारक ने कहा कि सीडीआर केवल 24-36 घंटों के बाद डेटाबेस में उपलब्ध होते हैं, इसलिए, ऐसा कोई समाधान बनाना संभव नहीं होगा जो ऐसी विंडो से पहले सीडीआर की जाँच पर आधारित हो। ऐसे कदम प्राप्तकर्ताओं के लिए भी बहुत असुविधा पैदा करेंगे और खुद ही स्पैम बन सकते हैं। इसलिए, इन प्रावधानों को हटा दिया जाना चाहिए। एक हितधारक ने विचार प्रस्तुत किया कि लघु कोड 1909 का उपयोग करके, ओएपी केवल अपने ग्राहकों को ही एसएमएस भेज और प्राप्त कर सकता है, क्योंकि 1909 कोड का उपयोग करने वाले अन्य टीएसपी के ग्राहकों से फीडबैक नहीं लिया जा सकता है।

विश्लेषण और निष्कर्ष

103. हितधारकों से प्राप्त इनपुट, विशेष रूप से इस तथ्य पर विचार करते हुए कि सीडीआर विश्लेषण उसी दिन संभव नहीं होगा, प्राधिकरण का विचार है कि ग्राहकों से फीडबैक लेना लाभप्रद नहीं हो सकता है। इसलिए, संदिग्ध स्पैमर्स का पता लगाने के लिए वैकल्पिक तकनीकों का उपयोग किया जाना चाहिए।

(3) सक्रिय यूसीसी रोकथाम और निगरानी के लिए उन्नत आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस (एआई) और मशीन लर्निंग (एमएल) आधारित तकनीकी समाधानों का उपयोग।

हितधारकों से प्राप्त इनपुट

104. कुछ हितधारकों ने यह सुझाव दिया कि यह सभी टीएसपी द्वारा यूसीसी डिटेक्ट के तहत पहले से ही लागू किया गया है। एक हितधारक ने प्रस्तुत किया कि एआई सिस्टम को किसी भी तैनाती से पहले व्यापक परीक्षण के अधीन होना चाहिए और एआई सिस्टम से उत्पन्न होने वाले किसी भी पूर्वाग्रह/भेदभाव को रोकने के लिए सुरक्षा उपाय किए जाने चाहिए।

विश्लेषण और निष्कर्ष

ऋतुल कुमार

ऋतुल कुमार वौधरी/Atul Kurnar Chaudhary, ITS

सचिव/Secretary

भारतीय फ़ूरसंचार विनियायक प्राधिकरण

Telecom Regulatory Authority of India

नई दिल्ली/New Delhi

105. प्राधिकरण ने दिनांक 13 जून 2023 को सभी एक्सेस प्रदाताओं को आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस और मशीन लर्निंग आधारित यूसीसी डिटेक्ट सिस्टम तैनात करने के लिए पहले ही निर्देश जारी कर दिया है, जो अपंजीकृत टेलीमार्केटर्स (यूटीएम) द्वारा उपयोग किए जाने वाले नए हस्ताक्षरों, नए पैटर्न और नई तकनीकों से निपटने के लिए लगातार विकसित हो सकता है। इसके अलावा, यह सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त और प्रभावी जाँच की जानी चाहिए कि एआई/एमएल आधारित यूसीसी डिटेक्ट प्रणाली का अप्राधिकृत उपयोग न हो और ग्राहक डेटा की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए सिस्टम के उपयोग में अत्यधिक सावधानी और एहतियात बरती जाए, प्राधिकरण ने दिनांक 19 जुलाई 2023 को सभी एक्सेस प्रदाताओं को इसके लिए विशिष्ट उपाय करने के लिए निर्देश जारी किए। एक एक्सेस प्रदाता ने नेटवर्क-आधारित, एआई-आधारित स्पैम डिटेक्शन समाधान शुरू किया।

(4) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता पिछले कैलेंडर वर्ष में पंजीकृत प्रत्येक 200 शिकायतों के लिए एलएसए में एक हनीपॉट लगाएगा, बशर्ते कि प्रत्येक एलएसए में कम से कम 50 हनीपॉट हों या प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्दिष्ट किसी भी संख्या में स्पैम संदर्भों और वॉयस कॉल को रिकॉर्ड किया जा सके।

हितधारकों से प्राप्त इनपुट

106. एक हितधारक ने कहा कि हनीपॉट सिस्टम की स्थापना और रखरखाव के लिए प्रौद्योगिकी, बुनियादी ढांचे और चल रही निगरानी में महत्वपूर्ण निवेश की आवश्यकता होती है, जिससे आनुपातिक लाभ नहीं मिल सकता है। एक अन्य हितधारक ने कहा कि किसी विशेष पद्धति या दृष्टिकोण को अनिवार्य करने के बजाय, भाद्रविप्रा के तहत व्यापक दिशा-निर्देशों के साथ उद्योग के खिलाड़ियों द्वारा सही समाधान या समाधानों के मिश्रण को विकसित और तैनात करने की अनुमति दी जानी चाहिए। एक हितधारक का विचार था कि यूसीसी के प्रभावी सक्रिय पता लगाने के लिए, हनीपॉट को प्राधिकरण द्वारा तैनात किया जाना चाहिए और यह कार्य दूरसंचार विभाग की एलएसए इकाइयों की निगरानी में होना चाहिए।

अतुल कुमार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS
सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

107. एक हितधारक ने सुझाव दिया कि भाद्रविप्रा एक्सेस प्रदाताओं को तीसरे पक्ष के अनुप्रयोगों और सेवाओं के साथ एकीकृत करने की लचीलापन दे सकता है जो एआई/एमएल-आधारित स्पैम पहचान, रोबोकॉल पहचान और कॉल-ब्लॉकिंग तंत्र में विशेषज्ञ हैं। व्यापक कवरेज सुनिश्चित करने के लिए, एक हितधारक ने प्रति दूरसंचार सेवा प्रदाता (टीएसपी) प्रति एलएसए एमएसआईएसडीएन के कम से कम 0.05% की दर से हनीपॉट तैनात करने की अनुशंसा की।

विश्लेषण और निष्कर्ष

108. टीसीसीसीपीआर -2018 विनियम सह-विनियामक दृष्टिकोण पर आधारित हैं। इसमें केवल व्यापक स्तर के उद्देश्यों को परिभाषित किया गया है और अधिक विवरण के लिए एक्सेस प्रदाताओं को काम करना होगा। हालाँकि, यह देखा गया है कि विनियम के कुछ पहलुओं पर एक्सेस प्रदाताओं द्वारा पर्यास प्रयास नहीं किए गए हैं। केवल कुछ एक्सेस प्रदाताओं ने अपने यूसीसी_डिटेक्ट प्रणाली के हिस्से के रूप में हनीपॉट स्थापित किए हैं, वह भी नगण्य मात्रा में है। इसलिए, प्राधिकरण कुछ हितधारकों द्वारा दिए गए इस सुझाव से सहमत नहीं है कि सही समाधान या समाधानों के मिश्रण को ऊद्योग द्वारा विकसित और तैनात करने की अनुमति दी जानी चाहिए और यूसीसी_डिटेक्ट प्रणाली की बारीक रूपरेखा को परिभाषित करने में बाधा है जिसमें प्रत्येक एक्सेस प्रदाता द्वारा तैनात किए जाने वाले हनीपॉट की मात्रा शामिल है।

109. हनीपॉट की स्थापना और संचालन की लागत पर विचार करते हुए, प्राधिकरण ने निर्णय लिया है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता को पिछले कैलेंडर वर्ष में पंजीकृत प्रत्येक 500 शिकायतों के लिए एलएसए में एक हनीपॉट तैनात करना चाहिए, बशर्ते कि प्रत्येक एलएसए में न्यूनतम 10 हनीपॉट हों या प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्दिष्ट कोई ऐसी संख्या हो, ताकि स्पैम संदेशों और वॉयस कॉल्स को रिकोर्ड किया जा सके और कम से कम मासिक आधार पर उनका विश्लेषण किया जा सके।

वित्तीय निरुत्साहन

110. विनियम 27 में एक्सेस प्रदाता द्वारा आरटीएम से अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण (यूसीसी) को नियंत्रित न करने के लिए एक्सेस प्रदाताओं पर वित्तीय निरुत्साहन (एफडी) के प्रावधान हैं। विनियम 28 में अन्य बातों के साथ-साथ विनियम 25(5) और 25(6) के प्रावधानों के अनुसार अपंजीकृत सेंडर(ओं) के आउटगोइंग उपयोग पर समय पर प्रतिबंध न लगाने वाले एक्सेस प्रदाता पर एफडी के प्रावधान का प्रावधान है। विनियम 27 और 28 में शामिल किए जाने वाले विनियमों में कुछ संशोधनों पर चर्चा की गई। गलत सामग्री टेम्पलेट पंजीकरण और हेडर पंजीकरण के लिए एफडी के प्रावधान चर्चा किए गए विकल्पों का हिस्सा थे। यदि एक्सेस प्रदाता को सेवा/ट्रांजेक्शनल संबंधी कॉल के लिए निर्दिष्ट शृंखला के दुरुपयोग के संबंध में पहले उल्लंघन या बाद के उल्लंघनों के कारण कार्रवाई के खिलाफ सेन्डर द्वारा प्रस्तुत किए गए पक्ष को गलत तरीके से तय करते हुए पाया जाता है, तो एफडी का प्रावधान भी सुझाया गया है। यूटीएम उल्लंघनकर्ताओं के खिलाफ कार्रवाई करने के दायित्वों के संबंध में, यदि एक्सेस प्रदाता यूटीएम उल्लंघन के लिए यूटीएम/अपंजीकृत सेंडर्स के खिलाफ कार्रवाई नहीं करते हैं या देरी से कार्रवाई करते हैं, तो एफडी लगाने के प्रावधान सुझाए गए थे। इसमें उन मामलों को भी शामिल किया जाएगा जब एक्सेस प्रदाता यूटीएम/अपंजीकृत सेंडर्स के सभी दूरसंचार संसाधनों को डिस्कलेक्ट नहीं करते हैं। हितधारकों से अनुरोध किया गया कि वे एफडी प्रावधानों में प्रस्तावित परिवर्तनों पर अपनी टिप्पणी दें।

हितधारकों से प्राप्त इनपुट

111. कुछ हितधारकों ने सुझाव दिया कि उन टेलीमार्केटर्स और पीई (सेंडर) के लिए स्पष्ट जवाबदेही स्थापित करना महत्वपूर्ण है, जिनका वास्तव में कैटैट और हेडर पर नियंत्रण है। तदनुसार, वित्तीय निरुत्साहन और कानूनी उपायों

अनुल कुमार
चौधरी

अनुल कुमार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITC
सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली, भारत

के ढांचे को इन संस्थाओं की ओर पुनः उन्मुख करने की आवश्यकता है। कुछ एक्सेस प्रदाताओं का मानना था कि मौजूद कानून के तहत भाद्रविप्रा का यह अधिकार नहीं है कि वे इस तरह का जुर्माना लगा सकें।

112. एक एक्सेस प्रदाता ने प्रस्तुत किया कि टीएसपी केवल मध्यस्थ हैं और एसएमएस और कॉल की सामग्री के लिए जिम्मेदार नहीं हैं और टीएम-डी और पीई द्वारा की जाने वाली कार्रवाइयों के लिए उन्हें दंडित नहीं किया जा सकता है। तदनुसार, संपूर्ण विनियम 27 को समाप्त कर दिया जाना चाहिए और दूरसंचार अधिनियम 2023 के अनुसार बनाए गए नियमों के तहत टीएम-डी पर अपने दायित्व का पालन न करने के लिए दूरसंचार विभाग द्वारा दंड पर एक नया खंड जोड़ा जाना चाहिए। दूरसंचार अधिनियम 2023 के तहत नियमों में पर्याप्त प्रावधान होने चाहिए जो दूरसंचार विभाग को यूटीएम, पीई, एग्रीगेटर और टेलीमार्केटर्स के खिलाफ सीधे निवारक कार्रवाई करने का अधिकार देते हैं, जो यूसीसी शुरू करने के लिए दूरसंचार संसाधनों का दुरुपयोग करते हैं, यह मनमाना है क्योंकि भाद्रविप्रा के पास भाद्रविप्रा अधिनियम के तहत न्यायिक शक्तियां नहीं हैं। इनमें से एक हितधारक ने प्रस्तुत किया कि सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम की धारा 79 के अनुसार, टीएसपी केवल मध्यस्थ हैं (और इसलिए, दायित्व से मुक्त हैं), इसलिए, टीएसपी को उनके नेटवर्क का उपयोग करके किए जा रहे अवांछित संप्रेषण के लिए जवाबदेह या दंडित नहीं किया जा सकता है।
113. एक हितधारक ने सुझाव दिया कि हेडर/टेम्पलेट के अनुमोदक पर प्रति पंजीकरण के बजाय प्रति शिकायत पांच हजार रुपये की दर से एफडी लगाया जाना चाहिए। इस मामले में ओएपी पर कोई एफडी नहीं लगाया जाना चाहिए, जबकि एक अन्य हितधारक ने प्रस्तुत किया कि ऑपरेटरों ने सभी प्रयास किए हैं जिससे उनकी यूसीसी शिकायतों काफी कम स्तर पर आ गई हैं और इसलिए कुछ ग्राहकों की अनुचित कार्रवाइयों के लिए उन्हें दंडित नहीं किया जाना चाहिए।

विश्लेषण और निष्कर्ष

114. टीसीसीसीपीआर-2018 के अंतर्गत, एक्सेस प्रदाताओं के कार्य और दायित्व स्पष्ट रूप से बताए गए हैं, जिसमें हेडर, कंटेंट टेम्पलेट, सहमति टेम्पलेट, वरीयता पंजीकरण आदि का पंजीकरण और डिलीवरी से पहले विभिन्न पूर्व-जांच के लिए संदेश की स्क्रिप्टिंग शामिल है, जिसका तात्पर्य है कि एक्सेस प्रदाता वाणिज्यिक संप्रेषण के मामले में केवल डेटा पाइप नहीं हैं। एक्सेस प्रदाताओं को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि विनियमों के अनुसार पंजीकृत अधिमान या सहमति के अलावा किसी भी प्राप्तकर्ता को कोई वाणिज्यिक संप्रेषण नहीं किया जाए। जहाँ तक एक्सेस प्रदाताओं की टिप्पणी का सवाल है कि 'टीएसपी केवल मध्यस्थ हैं और एसएमएस और कॉल की सामग्री के लिए जिम्मेदार नहीं हैं और उन्हें टीएम-डी और पीई द्वारा की जाने वाली कार्रवाइयों के लिए दंडित नहीं किया जा सकता है', एफडी को नियंत्रित करने में उनकी विफलता के खिलाफ नहीं बल्कि उल्लंघन करने वाले सेंडर्स को आवंटित दूरसंचार संसाधनों पर कार्रवाई करने में उनकी विफलता और वैध शिकायतों को अमान्य घोषित करके गलत तरीके से बंद करने के लिए लगाया गया है। इसलिए, पंजीकृत टेलीमार्केटर्स (आरटीएम) से अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण को पूर्वोक्त तरीके से नियंत्रित नहीं करने के लिए एक्सेस प्रदाता की विफलता के लिए वित्तीय निरुत्साहन लगाया गया है, जो कि विनियम 27 के तहत उत्तरदायी है। जहाँ तक सेंडर्स /टीएम पर कार्रवाई का संबंध है, टीसीसीसीपीआर-2018 का विनियम 22 एक्सेस प्रदाताओं को वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए संस्थाओं के लिए शुल्क और सुरक्षा जमा निर्धारित करने का प्राधिकार देता है। विनियम 22 यह भी प्रावधान करता है कि यदि नियमों के उल्लंघन का कारण ऐसी संस्थाओं को सौंपे गए कार्यों की विफलता हो सकती है तो एक्सेस प्रदाता भाग लेने वाली संस्थाओं पर वित्तीय निरुत्साहन लगा सकते हैं। जैसा कि पहले से ही विनियम के माध्यम से सक्षम किया गया है, इसे एक्सेस प्रदाता और ऐसी संस्थाओं के बीच कानूनी करार के माध्यम से लागू किया जा सकता है।

अतुल चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS

सचिव/Secretary

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

Telecom Regulatory Authority of India

नई दिल्ली/New Delhi

115. एफडी लागू करने की शक्ति भाद्रविप्रा के अधिकार से प्राप्त होती है, जो क्यूओएस अनुपालन को विनियमित और सुनिश्चित करता है, जैसा कि भाद्रविप्रा अधिनियम की धारा 11 और 36 में विस्तृत है। इस विनियामक ढांचे को संसद द्वारा अधीनस्थ कानून के रूप में मान्यता दी गई है।
116. टीसीसीसीपीआर-2018 के तहत, एक्सेस प्रदाताओं के पास यूसीसी पर अंकुश लगाने में महत्वपूर्ण जिम्मेदारियाँ हैं, जिसमें हेडर, कंटेंट टेम्पलेट और सहमति टेम्पलेट के पंजीकरण के साथ-साथ डिलीवरी से पहले विभिन्न पूर्व-जांच के लिए संदेशों को स्क्रब करना शामिल है। यह स्पष्ट रूप से स्थापित करता है कि एक्सेस प्रदाता वाणिज्यिक संप्रेषण के संदर्भ में केवल डेटा पाइप नहीं हैं। वे यह सुनिश्चित करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं कि किसी भी प्राप्तकर्ता को उचित सहमति के बिना या विनियमों के उल्लंघन में कोई वाणिज्यिक संप्रेषण नहीं किया जाता है।
117. यह देखा गया है कि पंजीकृत हेडर से यूसीसी के कई उदाहरण हेडर और कंटेंट टेम्पलेट की गलत स्वीकृति के कारण होते हैं, जिसके कारण डीएलटी प्लेटफॉर्म पर स्क्रबिंग के बावजूद ग्राहकों को प्रोमोशनल सामग्री वितरित की जाती है। ऐसे उल्लंघन में यदि ओएपी शिकायत प्राप्त होने पर सुधारात्मक कार्रवाई करता है, जैसे हेडर या सामग्री टेम्पलेट को काली सूची में डालना, तो हेडर या सामग्री टेम्पलेट के गलत अनुमोदन के लिए वित्तीय निरुत्साहन के अतिरिक्त, प्रत्येक शिकायत के लिए उस हेडर या सामग्री टेम्पलेट के लिए वित्तीय निरुत्साहन उस एक्सेस प्रदाता पर लगाया जाना चाहिए, जिसने हेडर या सामग्री टेम्पलेट को गलत तरीके से पंजीकृत किया है।
118. मौजूदा विनियमों के तहत, यूटीएम से यूसीसी को रोकने में विफल रहने के लिए वित्तीय निरुत्साहन के प्रावधान अपर्याप्त हैं। अपंजीकृत सेंडर्स /यूटीएम से यूसीसी को रोकने में विफल रहने के लिए एक्सेस प्रदाताओं पर वित्तीय निरुत्साहन (एफडी) के संबंध में टीसीसीसीपीआर-2018 के विनियम 28 में प्रस्तावित संशोधन विनियमों के प्रभावी प्रवर्तन को सुनिश्चित करने और एक स्वस्थ संचार पारिस्थितिकी तंत्र को बनाए रखने के लिए महत्वपूर्ण हैं।
119. प्रस्तावित एफडी एक्सेस प्रदाताओं को उनके दायित्वों को पूरी लगन से पूरा करने के लिए प्रोत्साहित करने के लिए आवश्यक हैं। ये एफडी उल्लंघन की गंभीरता के आधार पर वर्गीकृत किए जाते हैं, जिसमें अपंजीकृत सेंडर्स के खिलाफ कार्रवाई करने में विफल रहने के लिए दंड से लेकर सेंडर्स द्वारा किए गए पक्ष को गलत तरीके से तय करने के लिए दंड शामिल हैं।
120. निष्कर्ष रूप में, विनियम 28 में प्रस्तावित संशोधन उचित और आवश्यक हैं ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि एक्सेस प्रदाता यूसीसी को रोकने और एक स्वस्थ और उपभोक्ता-अनुकूल संचार वातावरण बनाए रखने में सक्रिय रूप से योगदान दें। ये एफडी, एक्सेस प्रदाताओं को अपनी जिम्मेदारियों को पूरा करने, अनुपालन बढ़ाने और अंततः उपभोक्ताओं को अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण के झांझट से बचाने के लिए प्रोत्साहित करेंगे।

ज. ट्रांजेक्शनल एसएमएस पर रूपये 0.05(5 पैसे) तक का प्रभार

121. विनियम में समापन एक्सेस प्रदाता (टीएपी) को प्रत्येक प्रमोशनल एसएमएस और सर्विस एसएमएस के लिए आरंभन एक्सेस प्रदाता (ओएपी) से 0.05 रूपये (केवल पांच पैसे) तक का प्रभार लेने का प्रावधान है। हालांकि, इस प्रावधान में ट्रांजेक्शनल एसएमएस शामिल नहीं हैं। हितधारकों से अनुरोध किया गया कि वे इस पर अपनी टिप्पणी दें कि क्या ट्रांजेक्शनल संदेशों को दी गई छूट की समीक्षा करने और उन्हें अन्य वाणिज्यिक संप्रेषणों के बराबर लाने की आवश्यकता है।

हितधारकों से प्राप्त इनपुट

122. कई हितधारकों ने कहा कि आपदा संबंधी संदेशों को छोड़कर सभी श्रेणियों यानी ट्रांजेक्शनलसंबंधी, प्रोमोशनल संबंधी और सरकारी संदेशों के लिए एक समान वाणिज्यिक संप्रेषण प्रभार लागू किया जाना चाहिए। ट्रांजेक्शनल संबंधी संदेश वाणिज्यिक संप्रेषणों की ही एक श्रेणी है और इसे वाणिज्यिक एसएमएस शुल्क के प्रावधानों के अंतर्गत लाया जाना चाहिए। इन हितधारकों ने आगे कहा कि वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने वाली अधिकांश संस्थाएँ

अतुल कुमार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS
सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

एसएमएस पर सेवाएँ प्रदान करने के लिए अपने ग्राहकों से वैसे भी शुल्क ले रही हैं, चाहे वह बैंक हों या वित्तीय संस्थान, एयरलाइनें हों या पासपोर्ट कार्यालय जैसे सरकारी विभाग, सभी अपने ग्राहकों से एसएमएस प्राप्त करने के लिए शुल्क लेते हैं। इसके अलावा, एक्सेस सेवा प्रदाताओं के लिए, तकनीकी संसाधनों का उपयोग संदेशों के प्रकार के साथ नहीं बदलता है। इनमें से एक हितधारक ने तर्क दिया कि भाद्रविप्रा ने दिनांक 18.09.2024 को “दूरसंचार अधिनियम, 2023 के तहत दी जाने वाली सेवा प्राधिकरणों के लिए रूपरेखा” पर अपनी सिफारिशों में सिफारिश की है कि “आपदा संबंधी संदेशों को छोड़कर, संबंधित सरकारी एजेंसी को सार्वजनिक प्रसारण संदेशों के प्रसार के लिए सेवा प्रदाताओं को उचित रूप से मुआवजा देने के लिए एक तंत्र तैयार करना चाहिए”।

123. कुछ हितधारकों ने सुझाव दिया कि 0.05 रुपये प्रति एसएमएस का वर्तमान शुल्क भाद्रविप्रा द्वारा वर्ष 2011 में एक विनियम के माध्यम से शुरू किया गया था और तब से टीएसपी द्वारा विनियामक आवश्यकताओं को लागू करने के लिए भारी लागत उठाई जा रही है। इन हितधारकों ने प्राधिकरण से सभी श्रेणियों पर लागू मौजूदा शुल्क को संशोधित करने का आग्रह किया।
124. हमारे हितधारकों का कहना है कि अब तक उघोग ट्रांजेक्शनल और सेवा संदेशों के बीच अंतर करने के लिए संघर्ष कर रहा है और इसलिए टीएपी द्वारा ट्रांजेक्शनल संदेशों पर अभी भी 5 पैसे का शुल्क लिया जा रहा है। हितधारकों ने सुझाव दिया कि इस मुद्दे और ओटीटी सेवाओं के साथ प्रतिस्पर्धा को दूर करने के लिए, सभी प्रकार के संदेशों (प्रोमोशनल / सेवा और ट्रांजेक्शनल) पर 5 पैसे का शुल्क समान रूप से वापस लिया जाना चाहिए। केवल समाप्ति शुल्क हो सकते हैं जो वर्तमान में अलग विनियम द्वारा शासित होते हैं।
125. कुछ हितधारकों का विचार था कि वर्तमान लागत पर वास्तविक समय ओटीपी वितरण फिनटेक द्वारा वितरित वाणिज्यिक रूप से सतत बैंकिंग और वित्तीय सेवाओं के लिए आवश्यक है। इसलिए, ट्रांजेक्शनल एसएमएस को इस शुल्क के दायरे से बाहर रखा जाना चाहिए।

विश्लेषण और निष्कर्ष

126. जबकि ट्रांजेक्शनल संबंधी एसएमएस को छूट देने के पीछे तर्क पहले प्रोमोशनल और सेवा संदेशों से उनकी अलग प्रकृति पर जोर देता था, यह माना जाता है कि ट्रांजेक्शनल संबंधी एसएमएस भी वाणिज्यिक संप्रेषण हैं। शुल्क लगाने में यह असमानता मध्यस्थिता के अवसर और विवादों के जोखिम पैदा करती है।
127. ट्रांजेक्शनल संबंधी संदेशों के लिए मौजूदा छूट मध्यस्थिता का अवसर पैदा करती है, जिससे संस्थाओं को उच्च शुल्क से बचने के लिए प्रोमोशनल संदेशों को ट्रांजेक्शनल के रूप में गलत तरीके से वर्गीकृत करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है। यह न केवल डीएलटी पारिस्थितिकी तंत्र की अखंडता को कमज़ोर करता है, बल्कि सिस्टम को बनाए रखने और संचालित करने की लागतों के साथ टीएसपी पर अनुचित रूप से बोझ भी डालता है। इसके अलावा, कई संस्थाएँ पहले से ही एसएमएस सेवाओं के लिए ग्राहकों से शुल्क लेती हैं, जिससे प्रस्तावित परिवर्तन अधिक न्यायसंगत हो जाता है।
128. यह ध्यान रखना महत्वपूर्ण है कि यह परिवर्तन कई एक्सेस प्रदाताओं के लिए मौजूदा प्रणाली में महत्वपूर्ण रूप से बदलाव नहीं करेगा, क्योंकि ट्रांजेक्शनल संबंधी संदेशों और अनुमादित कॉन्सेंट वाले सेवा संदेश के बीच अंतर करने की तकनीकी सीमाओं के कारण कई टीएपी द्वारा ट्रांजेक्शनल संबंधी संदेशों पर पहले से ही 5 पैसे का शुल्क लिया जा रहा है। इससे पता चलता है कि बाजार में कुछ खिलाड़ियों के बीच ट्रांजेक्शनल संबंधी संदेशों के लिए शुल्क लेने की प्रथा पहले से ही प्रचलित है।
129. इन समस्याओं को दूर करने के लिए, यह निर्णय लिया गया है कि समापन एक्सेस प्रदाता (टीएपी) प्रत्येक ट्रांजेक्शनल, सेवा और प्रोमोशनल संबंधी एसएमएस के लिए मूल एक्सेस प्रदाता (ओएपी) से 0.05 रुपये (केवल पांच पैसे) तक का शुल्क लेगा।
- झ. पंजीकृत सेंडर्स और अन्य कार्यात्मक संस्थाओं से संबंधित प्रावधान

अजित कुमार चौधरी/Ajit Kumar Chaudhary, ITS
सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

130. सेंडर्स , टेलीमार्केटर्स, हेडर, टेम्पलेट आदि के पंजीकरण की प्रक्रिया को एक्सेस प्रदाताओं द्वारा विनियमों की व्यापक रूपरेखा के भीतर स्पष्ट किया गया है। चूककर्ता संस्थाओं के विरुद्ध दंडात्मक उपाय भी एक्सेस प्रदाताओं द्वारा उनके सीओपी और आपसी करारों के माध्यम से प्राप्त किए जाते हैं। यह देखा गया है कि वाणिज्यिक हितों के कारण, एक्सेस प्रदाताओं द्वारा किए गए प्रावधान कुछ हद तक ढीले हैं। इसलिए, परामर्श पत्र में, यह सुनिश्चित करने के लिए कुछ उपायों पर चर्चा की गई कि एक्सेस प्रदाताओं द्वारा विभिन्न पंजीकरण कार्य बिना किसी ढिलाई के किए जाएं। साथ ही, कुछ दंडात्मक उपाय सुझाए गए हैं जो किसी भी चूक के मामले में चूककर्ता संस्था के विरुद्ध किए जाने चाहिए। हितधारकों से अनुरोध किया गया कि वे सुझाए गए उपाय और अन्य संभावित अनिवार्य प्रावधानों पर अपनी टिप्पणियाँ दें जिन्हें उनके सीओपी के हिस्से के रूप में बनाया जा सकता है।

हितधारकों से प्राप्त इनपुट

131. कुछ हितधारकों ने कहा कि सेंडर्स के लिए सुपरिभाषित जिम्मेदारियाँ स्थापित करना आवश्यक है, उन्हें भाद्रविप्रा के साथ पंजीकरण अनिवार्य करके सीधे जवाबदेह बनाना चाहिए। इसके अतिरिक्त, एक्सेस प्रदाताओं के साथ पंजीकरण करने वाली सभी संस्थाओं के लिए न्यूनतम सुरक्षा जमा रखने की आवश्यकता और उन शर्तों की रूपरेखा प्रस्तुत करना जिनके तहत इन जमाओं को पूरी तरह या आंशिक रूप से भुनाया या फिर से भरा जा सकता है, मददगार हो सकता है। एक हितधारक ने सुझाव दिया कि यूसीसी पारिस्थितिकी तंत्र को प्रभावी ढंग से संचालित करने के लिए, टेलीमार्केटर्स (टीएम-डी) को दूरसंचार विभाग के साथ पंजीकृत किया जाना चाहिए और लाइसेंसकर्ता को दूरसंचार अधिनियम 2023 के नियमों के तहत सीधे जिम्मेदार संस्थाओं से जुर्माना/वित्तीय हतोत्साहन वसूलना चाहिए। सीओपी को नई व्यवस्था अधिसूचित होने के बाद उसके साथ जोड़ दिया जाना चाहिए।

132. कुछ हितधारकों ने कहा कि कई बार, दूरसंचार ऑपरेटरों द्वारा उल्लिखित प्रक्रियाओं की विभिन्न व्याख्याओं के साथ अलग-अलग सीओपी अपनाए जा रहे हैं जो सेंडर्स के बीच भ्रम पैदा करते हैं। भाद्रविप्रा के मार्गदर्शन में एक मानक रूपरेखा को परिभाषित करने और सभी टीएसपी द्वारा उसका पालन करने की आवश्यकता है। कुछ हितधारकों का मानना था कि टेलीमार्केटर्स के लिए वित्तीय हतोत्साहन और न्यूनतम सुरक्षा जमा शुरू करने के उपायों के परिणामस्वरूप कुछ उथम ग्राहकों या टेलीमार्केटर्स के साथ तरजीही व्यवहार हो सकता है। इसलिए, ऐसे उपायों को नहीं अपनाया जाना चाहिए, जबकि कुछ हितधारक संस्थाओं के पंजीकरण के लिए सुरक्षा जमा का प्रावधान करने के पक्ष में थे।

133. एक हितधारक ने सुझाव दिया कि इकाई के पंजीकरण के समय इकाई का भौतिक सत्यापन और अधिकृत व्यक्ति का बायोमेट्रिक प्रमाणीकरण अनिवार्य नहीं किया जाना चाहिए क्योंकि ऐसे प्रस्तावों में कोई दम नहीं है और वे स्पैम को रोकने/जांच करने से सीधे संबंधित नहीं हैं। एक अन्य हितधारक ने प्रस्तुत किया कि "यदि प्राधिकरण के पास यह मानने का कारण है कि पंजीकृत सेंडर्स और टीएम के खिलाफ एक्सेस प्रदाताओं द्वारा निर्धारित दंडात्मक उपाय प्रभावी नहीं हैं, तो वह एक्सेस प्रदाताओं को उसके द्वारा निर्धारित उचित उपाय करने का आदेश या निर्देश दे सकता है।" को हटा दिया जाना चाहिए क्योंकि प्राधिकरण के पास भाद्रविप्रा अधिनियम के तहत न्यायिक शक्तियां नहीं हैं।

विश्लेषण और निष्कर्ष

134. टीसीसीसीपीआर 2018 के विनियम 8 के अनुसार, प्रत्येक एक्सेस प्रदाता को विनियमों की अनुसूची-1 के अनुसार पारिस्थितिकी तंत्र की संस्थाओं (सीओपी-संस्थाओं) के लिए कार्य संहिता विकसित करनी होगी। एक्सेस प्रदाता समग्र टीसीसीसीपीआर-2018 ढांचे के भीतर इकाई पंजीकरण, हेडर पंजीकरण और कंटेन्ट टेम्पलेट पंजीकरण की प्रक्रिया बताते हैं। यूसीसी संदेशों को नियंत्रित करने की प्राथमिक जिम्मेदारी एक्सेस प्रदाताओं के पास है, और वे अपने संबंधित (सीओपी-शिकायत) में चूककर्ता इकाई (सेंडर/आरटीएम) के खिलाफ अपनाए जाने वाले उचित दंडात्मक उपायों को निर्धारित करने के लिए बाध्य हैं।

*— अतुल कुमार चौधरी —
Atul Kumar Chaudhary*

अतुल कुमार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS
सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियोगकरण प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

135. यह देखा गया है कि प्रतिस्पर्धात्मक/वाणिज्यिक मुद्दों के कारण, एक्सेस प्रदाता, कई बार, विभिन्न पंजीकरण कार्यों या सेंडर्स /टीएम के खिलाफ दंडात्मक कार्रवाई करने में डिलाई दिखाते हैं। इसलिए, सेंडर्स और टेलीमार्केटर्स से संबंधित विभिन्न गतिविधियाँ जैसे कि संस्थाओं का पंजीकरण और ब्लैकलिस्टिंग, हेडर और टेम्प्लेट आदि के लिए मानक प्रावधान किए जाने चाहिए। इससे पहले भी, जब भी आवश्यकता महसूस हुई, प्राधिकरण ने इन मामलों पर कुछ निर्देश जारी किए हैं।

136. सेंडर्स /टेलीमार्केटर्स की पंजीकरण प्रक्रिया के हिस्से के रूप में इकाई के भौतिक सत्यापन और अधिकृत व्यक्ति के बायोमेट्रिक प्रमाणीकरण का प्रावधान ऐसी संस्थाओं की ट्रेसबिलिटी सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक है। चूंकि ऐसी संस्थाओं की संख्या बहुत अधिक नहीं है, इसलिए इससे एक्सेस प्रदाताओं पर अनावश्यक बोझ नहीं पड़ेगा।

137. यदि एक्सेस प्रदाता ने ऐसी संस्थाओं के खिलाफ उचित कार्रवाई नहीं की है, तो प्राधिकरण को एक्सेस प्रदाताओं को सेंडर्स और टेलीमार्केटर्स के खिलाफ कार्रवाई करने का निर्देश देने के लिए सक्षम प्रावधान किए गए हैं। ये प्रावधान प्रशासनिक समीक्षा की प्रकृति के हैं और टी.डी.ए.स.टी. के अधिकार क्षेत्र पर कोई प्रभाव नहीं डालते हैं।

ब्र. अतिरिक्त प्रावधानों पर हितधारक की टिप्पणियाँ:

138. हितधारकों ने टीसीसीसीपीआर-2018 के प्रावधानों पर टिप्पणी की है जो परामर्श के दौरान उठाए गए मुद्दों से निकटता से संबंधित हैं। इन टिप्पणियों के आधार पर मुद्दों को हल करने के लिए संशोधन किए जाने चाहिए।

हितधारकों से प्राप्त इनपुट

139. कुछ हितधारकों ने उल्लेख किया कि टीएसपी ने प्रोमोशनल उद्देश्यों (वॉयस कॉल/संदेश) के लिए पहले से ही डिजिटल कन्सेन्ट ऐक्विज़िशन (डीसीए) प्लेटफॉर्म तैनात कर दिए हैं और डीसीए प्लेटफॉर्म पर प्रमुख संस्थाओं की ऑनबोर्डिंग में तेज़ी लाई जानी चाहिए क्योंकि डीसीए प्लेटफॉर्म के उपयोग से वाणिज्यिक/प्रोमोशनल संचार के घुसपैठ, गोपनीयता का उल्लंघन या धोखाधड़ी और फ़िशिंग की सुविधा के जोखिम कम हो जाएँगे और इस तरह उपभोक्ता शिकायतों में कमी आएगी।

विश्लेषण और निष्कर्ष

140. उद्योग हितधारकों ने डिजिटल कन्सेन्ट ऐक्विज़िशन (डीसीए) तंत्र को लागू करने के लिए अपनी उत्सुकता व्यक्त की है, लेकिन भाद्रविप्रा और उद्योग के खिलाड़ियों द्वारा किए गए ठोस प्रयासों के बावजूद सेंडर ऑनबोर्डिंग में काफी देरी हुई है। मौजूदा प्रावधान यानी "सहमति को ओटीपी का उपयोग करके प्रासकर्ता से सीधे सत्यापित किया जाना चाहिए और कॉन्सेंट रजिस्ट्रार द्वारा एक मजबूत और सत्यापन योग्य तरीके से दर्ज किया जाना चाहिए" को प्रमुख संस्थाओं द्वारा प्रतिवंधात्मक माना जाता है, जिससे उनके द्वारा डीसीए को अपनाने में देरी होती है। यह देरी व्यवसायों और उपभोक्ताओं दोनों को बाधित करती है। डीसीए कार्यान्वयन में तेज़ी लाने और मौजूदा गतिरोध को दूर करने के लिए, प्राधिकरण को वैकल्पिक पंजीकरण और/या रजिस्ट्रार कार्यों का पता लगाने की आवश्यकता है, विशेष रूप से, बड़ी संख्या में सहमतियों के संबंध में जो व्यवसायों ने पहले ही विभिन्न ऑफलाइन तरीकों से प्राप्त कर ली हैं। इन मौजूदा सहमतियों को डीएलटी प्लेटफॉर्म के भीतर तुरंत अमान्य घोषित नहीं किया जा सकता क्योंकि यह न केवल व्यवसाय के लिए बल्कि उन ग्राहकों के लिए भी नुकसानदेह होगा जिन्होंने इन संस्थाओं से संचार प्राप्त करने के लिए सहमति दी है। इसलिए, व्यवसायों और उपभोक्ताओं दोनों को असुविधा से बचाने के लिए इन ऑफलाइन कॉन्सेंट को डीएलटी प्लेटफॉर्म पर स्थानांतरित करने के लिए एक तंत्र आवश्यक है। हालांकि, इस संक्रमण के दौरान ग्राहकों की असुविधा को कम करने के लिए, ग्राहकों द्वारा ऐसी सहमति को रद्द करने के प्रावधान भी शामिल किए जाने चाहिए। इसके अतिरिक्त, सहमति प्राप्ति प्रक्रिया को बढ़ाने वाले नए प्रावधानों को जोड़ने की गुंजाइश होनी चाहिए, जैसे कि केवल ओटीपी पर निर्भर रहने के बजाय -टू फैक्टर वैरीफिकेशन के परिणामस्वरूप विनियम में सक्षम प्रावधान शुरू करने की आवश्यकता है।

अतुल कुमार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS
सचिव/Secretary
भारतीय बूर्जसंचार विभिन्नक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

141. अवांछित संप्रेषण को रोकने और नए उपयोगकर्ताओं के लिए नई शुरुआत सुनिश्चित करने के लिए, दूरसंचार संसाधन आवंटन हमेशा डिफॉल्ट प्राथमिकताओं के साथ शुरू होना चाहिए और कोई पूर्व-पंजीकृत सहमति नहीं होनी चाहिए। यह गारंटी देता है कि पिछले उपयोगकर्ताओं की सहमति और प्राथमिकताएँ अनजाने में नए उपयोगकर्ता तक नहीं पहुँचती हैं। इसे सुविधाजनक बनाने के लिए, सभी मौजूदा सहमतियों को स्वचालित रूप से रद्द कर दिया जाना चाहिए, और जब भी कोई डिवाइस सरेंडर या बंद किया जाता है, तो प्राथमिकताओं को डिफॉल्ट पर रीसेट किया जाना चाहिए। यह सुनिश्चित करता है कि प्रत्येक नए ग्राहक को अपनी प्राथमिकताओं और सहमतियों के अपने अनूठे सेट के साथ एक नई शुरुआत प्राप्त हो।

निम्नांकित
6

अतुल चूड़ार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS
सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi