

असाधारण

EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4

PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित

PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 275] No. 275] नई दिल्ली, बृहस्पतिवार, जुलाई 19, 2018/आषाढ़ 28, 1940

NEW DELHI, THURSDAY, JULY 19, 2018/ASHADHA 28, 1940

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

अधिसूचना

नई दिल्ली, 19 जुलाई, 2018

संख्या 311—04/2017—क्यूओएस.—भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 11 की उप—धारा (1) के खंड (ख) के उप—खंड (v) तथा उप—धारा (1) के खंड (ग) के साथ पठित धारा 36 के अंतर्गत प्राधिकरण को प्राप्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण एतद् द्वारा निम्नलिखित विनियम बनाता है, अर्थात्:—

दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018

(2018 का 6)

अध्याय-।

प्रारंभिक

संक्षिप्त नाम और प्रारंभ—

- (1) इन विनियमों को दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, २०१८ कहा जाएगा।
- (2) (क) खंड (ख), (ग), (घ) और (ङ) में अन्यथा उपबंधित के अतिरिक्त, ये विनियम इनके राजपत्र में प्रकाशन की तारीख से प्रवृत्त होंगे।
 - (ख) इन विनियमों के विनियम 4, 5, 11, 15, 28, 34, 35 ओर 36 प्रकाशन की तारीख से 30 दिन के बाद प्रवृत्त होंगे।
 - (ग) इन विनियमों के विनियम 6, 13 ओर 14 प्रकाशन की तारीख से 90 दिन के बाद प्रवृत्त होंगे।
 - (घ) इन विनियमों के विनियम 3, 7, 8, 9, 10, 12, 18 और 32 प्रकाशन की तारीख से 120 दिन के बाद प्रवृत्त होंगे।
 - (ङ) इन विनियमों के विनियम 23, 24, 25, 26, 27 ओर 29 प्रकाशन की तारीख से 150 दिन के बाद प्रवृत्त होंगे।

4145 GI/2018 (1)

- परिभाषाएं इन विनियमों में, जब तक कि संदर्भ में अन्यथा अपेक्षित न हो,—
 - (क) **"परित्यक्त कॉल**" का आशय ऐसे आउटगोइंग कॉल से है, जहां कॉल से संपर्क होने और प्राप्तकर्ता के जवाब देने के बाद सेंडर कॉल को लाइव एजेंट से कनेक्ट नहीं कर पाता है।
 - (ख) **''एक्सेस प्रदाता'**' में बेसिक टेलीफोन सेवा प्रदाता, सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा प्रदाता, यूनीफाइड एक्सेस सेवा प्रदाता, यूनीवर्सल एक्सेस सेवा प्रदाता और वर्चुअल नेटवर्क ऑपरेटर (वीएनओ) शामिल हैं जैसा कि दूरसंचार विभाग द्वारा जारी संबंधित लाइसेंसों में परिभाषित किया गया है;
 - (ग) "अधिनियम" का आशय भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) से है।
 - (घ) "**प्राधिकरण"** का आशय अधिनियम की धारा 3 की उपधारा (1) के अंतर्गत स्थापित भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण से हैं:
 - (ङ) "ऑटो डायलर कॉल" का आशय ऐसी कॉल से है जो स्टोर किए गए और / या प्रोग्रामेबल निर्देश(शों) के अनुसार, उपस्कर द्वारा स्वतः ऐसे टेलीफोन नंबर(रों), जो पहले से स्टोर किए गए हैं या सॉफ्टवेयर द्वारा स्वतः जनरेट की गई सूची में हैं, पर की जाती हैं और कॉल का जवाब मिलने पर, उपस्कर
 - (i) रिकार्ड किया गया संदेश चलाता है; या
 - (ii) कॉल को लाइव व्यक्ति से कनेक्ट करता है;
 - (च) "बल्क" का आशय एक ही या समान विषयागत मामले पर भेजे गए, भेजे जाने वाले या भेजे जाने के लिए अधिकृत संदेश या वॉइस कॉल की संख्या से है जो निम्नलिखित सीमाओं से अधिक हैं:
 - (i) चौबीस घंटे की अवधि के दौरान 20 से अधिक; या
 - (ii) सात दिनों की अवधि के दौरान 100 से अधिक; या
 - (iii) तीस दिनों की अवधि के दौरान 300 से अधिक;
 - (छ) "कार्य दिवस" का आशय शनिवार, रविवार और केन्द्र सरकार द्वारा घोषित राजपत्रित अवकाश के अलावा किसी दिवस से है;
 - (ज) "कॉलिंग नाम या नंबर (सीएनएएम)" का आशय उस नाम या नंबर से है जो समापन एक्सेस प्रदाता (टीएपी) द्वारा वाणिज्यिक संप्रेषण के प्राप्तकर्ता को प्रस्तुत किया जाता है जो कि सेंडर को नियत किया गया हेडर या हेडर या नंबर के बदले एक्सेस प्रदाता द्वारा नियत नाम या नंबर हो सकता है;
 - (झ) **"वाणिज्यिक संप्रेषण"** का आशय दूरसंचार सेवाओं का इस्तेमाल करने वाली किसी वॉइस कॉल या संदेश से है, जिसमें मुख्य उद्देश्य निम्नलिखित के बिजनेस के बारे में सूचित करना या उसका विज्ञापन करना या याचना करना है
 - (क) वस्तूएं या सेवाएं: या
 - (ख) प्रस्तुत वस्तुओं या सेवाओं का आपूर्तिकर्ता या संभावित आपूर्तिकता; या
 - (ग) बिजनेस या निवेश अवसर; या
 - (घ) इस प्रकार के अवसर का प्रदाता या संभावित प्रदाता;

स्पष्टीकरण:

इस विनियम के उद्देश्यों के लिए यह महत्वहीन है कि मौजूद संप्रेषण के कंटेंट में उल्लिखित वस्तुएं सेवाएं, भूमि या अवसर कानूनी हैं या नहीं। इसके अलावा, संप्रेषण का उद्देश्य या आशय का निष्कर्ष निम्नलिखित से निकाला जा सकता है:

- (क) संदेश या वॉइस कॉल में संप्रेषण का कंटेंट
- (ख) संदेश या वॉइस कॉल प्रस्तुत करने का तरीका
- (ग) संदेश या वॉइस कॉल में प्रस्तुत या उल्लिखित फोन नंबर पर वापस कॉल करने के दौरान संवाद का कंटेंट; या ऐसे संप्रेषण में शामिल वेब लिंक पर प्रस्तुत कंटेंट।

- (ञ) "सर्वसहमित" का आशय अपरिवर्तनीय डेटा वैल्यु, जो क्रिप्टोग्राफिक रूप से सुरक्षित किए गए हैं, को रिकार्ड करने के लिए वितरित खाता पर प्रतिभागियों के बीच सहमित से हैं:
- (ट) "सहमति" का आशय विशिष्ट उद्देश्य, उत्पाद या सेवा से संबंधित वाणिज्यिक संप्रेषण प्राप्त करने के लिए उपभोक्ता द्वारा सेंडर को दी गई स्वैच्छिक अनुमति से हैं; सहमति इन विनियमों में परिभाषित के अनुसार स्पष्ट या अनुमानित हो सकती हैं।
- (ठ) 'सहमित प्राप्तकर्ता या सीए" का आशय पंजीकृत और विधिक हेडर (हेडर्स) वाले किसी सेंडर से है, जो संबंधित विनियमों के तहत निर्धारित प्रक्रिया के जरिये सहमित प्राप्त करता है:
- (ड) 'सहमित रिजस्टर'' का आशय सहमित हेतु डिस्ट्रीब्यूटिड लेजर (डीएल–सहमित) से है, जिसमें वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए सेंडर द्वारा प्राप्त किये गये सभी संबंधित विवरण सुरक्षित तरीके से रखे जाते हैं और इसकी आवश्यकता सहमित के आधार पर विनियामक अनुपालन के पहले और बाद की जांच के लिए पड़ सकती है; से है;
- (ढ) '**'सहमित रिजस्ट्रार या सीआर**'' संबंधित विनियमों के तहत एक अधिकृत इकाई है जिस पर सहमित रिजस्टर, उपभोक्ता सहमित प्राप्ति सुविधा और उपभोक्ता सहमित सत्यापन सुविधा को बनाए रखने की जिम्मेदारी होती है;
- (ण) "सहमित टेंपलेट या सीटी" का आशय कंटेंट के टेंपलेट से है, जो उपभोक्ता को उसकी सहमित लेते समय प्रस्तुत किया जाता है और इसमें सहमित का उद्देश्य और सेंडर के विवरण का उल्लेख स्पष्ट रूप से होता है;
- (त) 'सहमित टेंपलेट रिजस्टर'' का आशय सहमित टेंपलेट के पंजीकरण हेतु डिस्ट्रीब्यूटिड लेजर (डीएल-टीसीएस) से है, जिसमें सहमित टेंपलेट का कंटेंट और सेंडर, जो इसे रिजस्टर करता है, के विवरण के साथ विशिष्ट सहमित टेंपलेट पहचान का रिकार्ड सुरक्षित तरीके से रखा जाता है;
- (थ) "ट्रांजेक्शन हेतु कंटेंट टेंपलेट" का आशय किसी सेंडर द्वारा वाणिज्यिक संप्रेषण के उद्देश्य के लिए लेनदेन संबंधी संदेश, सर्विस संदेश या लेनदेन संबंधी वॉइस कॉल, सर्विस कॉल भेजने के लिए एक्सेस प्रदाता के साथ पंजीकृत कंटेंट के टेंपलेट से है और जिसमें वो कंटेंट है, जो कंटेंट का अपरिवर्तनीय भाग या कंटेंट का परिवर्तनशील भाग हो सकता है, जहां
 - (i) कंटेंट का अपरिवर्तनीय भाग वो है जो एक या समान विषय के लिए विभिन्न प्राप्तकर्ताओं को भेजे गए सभी वाणिज्यिक संप्रेषण में कॉमन है:
 - (ii) कंटेंट का परिवर्तनीय भाग वो है जो उस सूचना, जो प्राप्तकर्ता विशेष के लिए लेनदेन विशेष के लिए बेहद विशिष्ट है या तिथि, समय, स्थान या संदर्भ या विशिष्ट संदर्भ संख्या के कारण भिन्न हो सकता है, के कारण एक या समान विषय के लिए विभिन्न प्राप्तकर्ताओं को भेजे गए वाणिज्यिक संप्रेषण में भिन्न हो सकता है;
- (द) "प्रोमोशन हेतु कंटेंट टेंपलेट" का आशय किसी सेंडर द्वारा वाणिज्यिक संप्रेषण के उद्देश्य के लिए प्रोमोशनल संदेश या प्रोमोशनल वॉइस कॉल भेजने के लिए एक्सेस प्रदाता के साथ पंजीकृत कंटेंट के टेंपलेट से है जिसमें वो कंटेंट है जो एक या समान विषय के लिए विभिन्न प्राप्तकर्ताओं को भेजे गए वाणिज्यिक संप्रेषण में अपरिवर्तनीय और कॉमन है;
- (ध) "कंटेंट टेंपलेट रिजस्टर" का आशय कंटेंट टेंपलेट के लिए डिस्ट्रीब्यूटिड लेजर से है, जिसमें कंटेंट टेंपलेट के कंटेंट और सेंडर जिसने उसका पंजीकरण सुरक्षित तरीके से कराया है, के विवरण के साथ विशिष्ट कंटेंट टेंपलेट पहचान का रिकार्ड रखा जाता है;
- (न) "कंटेंट टेंपलेट रिजस्ट्रार" संबंधित विनियमों के तहत एक अधिकृत इकाई है जिस पर कंटेंट टेंपलेट रिजस्टर, कंटेंट टेंपलेट रिजस्ट्रेशन सुविधा को बनाए रखने की जिम्मेदारी होती है;
- (प) "उपभोक्ता" का आशय सब्सक्राइबर से है;
- (फ) "उपभोक्ता अधिमान पंजीकरण सुंविधा या सीपीआरएफ" का आशय वाणिज्यिक संप्रेषण प्राप्त करने के संबंध में उपभोक्ताओं के अधिमान का पंजीकरण करने, परिवर्तन करने या पंजीकरण समाप्त करने के लिए संबंधित विनियमों के तहत एक्सेस प्रदाता के द्वारा स्थापित सुविधा से है;
- (ब) "**डिस्ट्रीब्यूटिड लेजर प्रौद्योगिकी (डीएलटी)**" का आशय उन प्रौद्योगिकीय समाधानों के समूह से है जो विभिन्न प्रतिभागियों के नेटवर्क द्वारा सुरक्षित ढंग से वितरित किए जाने के लिए, इन पर कार्यवाही करने के लिए गतिविधियों के रिकार्ड को एकल, क्रमबद्ध, मानक और क्रिप्टोग्राफिक ढंग से स्रिक्षत रखने में समर्थ बनाते हैं और उनके
 - (i) डेटाबेस कई स्थानों या संस्थानों में फेलाए जा सकते हैं;
 - (ii) रिकार्ड एक सतत् लेजर में एक के बाद एक के क्रम में रखे जाते हैं और इन्हें तभी शामिल किया जा सकता है जब प्रतिभागियों के बीच सर्वसहमति बन जाती है;

- (भ) **"इकाई रजिस्टर"** का आशय इकाइयों के डिस्ट्रीब्यूटिड लेजर (डीएल–इकाई) से है जिसमें सभी संबंधित विवरण के साथ टेलीमार्केटिंग गतिविधि करने के लिए पंजीकृत सभी इकाइयों का रिकार्ड होता है;
- (म) **''स्पष्ट सहमति ''** का आशय ऐसी सहमति से है जिसे सुदृढ़ और सत्यापन योग्य तरीके से सीधे प्राप्तकर्ता से सत्यापित किया गया है और इन विनियमों में परिभाषित के अनुसार सहमति रजिस्ट्रार द्वारा दर्ज किया गया है;
- (य) **''पूर्णतया बंद''** का आशय अनुमानित सहमति के तहत भेजे गए वाणिज्यिक संप्रेषण को छोड़कर स्पष्ट सहमति की अपेक्षा वाले सभी प्रकार के वाणिज्यिक संप्रेषण को रोकने से हैं:
- (र) "**हेडर"** का आशय वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए इन विनियमों के तहत किसी व्यक्ति, बिजनेस या विधिक इकाई को दिए गए अधिकतम ग्यारह अक्षरों या नंबरों के एक एल्फान्यूमेरिक स्ट्रिंग से है;
- (ल) ''**हेडर रूट''** का आशय पहले अक्षर से शुरू होने वाले हेडर्स के ब्लॉक के कॉमन सबस्ट्रिंग से है;
- (a) "हेंडर ब्रांच" का आशय हेंडर रूट के अलावा हेंडर के सबस्ट्रिंग से है;
- (श) **"हेडर पंजीकरण सुंविधा या एचआरएफ"** का आशय वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए किसी प्रधान इकाई या कंटेंट प्रदाता के हेडर के पंजीकरण या विपंजीकरण के लिए संबंधित विनियमों के तहत हेडर रजिस्ट्रार द्वारा स्थापित सुविधा से है;
- (ष) "हेडर रजिस्टर" का आशय हेडर के लिए डिस्ट्रीब्यूटिड लेजर (डीएल–हेडर) से है जिसमें वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए हेडर (रों), के उद्देश्यों का रिकार्ड और सेंडर, जिसे यह निर्दिष्ट किया गया है, का विवरण सुरक्षित तरीके से रखा जाता है;
- (स) **''हेडर रजिस्ट्रार''** संबंधित विनियमों के तहत एक अधिकृत इकाई है जिस पर हेडर रजिस्टर, हेडर पंजीकरण सुविधा और हेडर सत्यापन सुविधा के बनाए रखने की जिम्मेदारी है;
- (ह) "इम्यूटेबल" का आशय सर्वसहमित प्राप्त करने के बाद डिस्ट्रीब्यूटिड लेजर में डेटा को शामिल करने से है, जो बाद में लेजर के पूरे जीवनकाल तक अपरिवर्तनीय, स्रक्षित और संरक्षित रहता है;
- (क्ष) "अनुमानित सहमित " का आशय ऐसी अनुमित से है जिसे उपभोक्ता के आचरण या प्राप्तकर्ता और सेंडर के बीच के संबंध से उचित रुप से अनुमानित किया जा सकता है;
- (त्र) **'संदेश''** का अर्थ वहीं होगा जो भारतीय तार अधिनियम, 1885 (1885 का 13) की धारा 3 के खंड (3) में निर्दिष्ट किया गया है:
- (ज्ञ) **''नेशनल नंबरिंग प्लान'' (एनएनपी)** का आशय दूरसंचार विभाग द्वारा समय—समय पर जारी नेशनल नंबरिंग प्लान से है;
- (कक) **"नोड"** का आशय डिस्ट्रीब्यूटिड लेजर के प्रतिभागियों से है जिनके पास डेटा को पढ़ने या लिखने के विशेष अधिकार हैं;

(कख) **"नॉन-रिप्युडिएबल"** का आशय

- (i) नेटवर्क संबंधी विभिन्न कार्यों (जैसे दायित्व, इरादे या वचनबद्धता का प्रमाण, डेटा प्रारंभ का प्रमाण, स्वामित्व का प्रमाण, संसाधन उपयोग का प्रमाण) को उपलब्ध कराने से है ताकि कोई व्यक्ति या इकाई किए गए किसी कार्य विशेष से इंकार न कर सके;
- (ii) ऐसे साक्ष्य की उपलब्धता सुनिश्चित करने से है जो प्राधिकरण को प्रस्तुत किए जा सके और प्रमाणित करने के लिए इस्तेमाल किए जा सके कि किसी तरह की घटना या कार्यवाही हुई है;
- (कग) **''वन टाइम पासवर्ड या ओटीपी''** का आशय एकल ट्रांजेक्शन या सत्र के लिए यूजर के कार्य को प्रमाणित करने में इस्तेमाल किए जाने वाले स्वतः जनरेट होने वाले रैंडम नंबर से है;
- (कघ) "आरंभन एक्सेस प्रदाता" (ओएपी) का आशय उस एक्सेस प्रदाता से है, जिसने सेंडर को दूरसंचार संसाधन मुहैया कराया है;
- (कड.) "अनुमितप्राप्त डीएलटी नेटवर्क" का आशय उन डीएलटी नेटवर्कों से है जिनमें प्रक्रियाधीन प्रतिभागी पहले से चुने गए होते हैं और लेजर में नए रिकार्ड शामिल करने की जांच सीमित सर्वसहमित प्रक्रिया द्वारा डिजीटल हस्ताक्षर का इस्तेमाल करके की जाती है:
- (कच) **"वाणिज्यिक संप्रेषण की श्रेणी की अधिमान"** का आशय संबंधित विनियमों द्वारा निर्धारित उपलब्ध विकल्पों में से वाणिज्यिक संप्रेषण की केवल चुनी गई श्रेणी को अनुमित देने के लिए उपभोक्ता द्वारा प्रयोग किये गये अधिमान से है;
- (कछ) **"वाणिज्यिक संप्रेषण के लिए मोड का अधिमान"** का आशय संबंधित विनियमों या कार्य संहिता (ओं) में मोड के लिए उपलब्ध विकल्पों में से संप्रेषण के केवल चुने गए मोड के जिरये वाणिज्यिक संप्रेषण को अनुमित देने के लिए उपभोक्ता द्वारा प्रयोग किये गये अधिमान से है;

- (कज) "वाणिज्यिक संप्रेषण के लिए टाइम बैंड और दिन के प्रकार का अधिमान" का आशय संबंधित विनियमों में उपलब्ध टाइम बैंड (डों) और दिन (नों) के समय के लिए केवल विकल्पों में से टाइम स्लॉट और दिनों के समय के दौरान अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण को अनुमति देने के लिए उपभोक्ता द्वारा प्रयोग किये गये अधिमान से है;
- (कझ) "अधिमान रिजस्टर" का आशय अधिमान के लिए डिस्ट्रीब्यूटिड लेजर (डीएल— अधिमान) से है जिसमें कंटेंट की श्रेणी, संप्रेषण के मोड (डों), टाइम बैंड (डों), दिन (नों) के प्रकार के बारे में उपभोक्ताओं के अधिमान के साथ उपभोक्ता, जिसने अधिमान(नों), दिन एवं समय के विकल्पों का प्रयोग किया है और ऐसे विकल्पों या विकल्पों में बदलाव का सुरक्षित तरीके से प्रयोग किया है, के विवरण का रिकार्ड रखा जाता है;
- (कञ) **"प्राइवेट डीएलटी नेटवर्क"** का आशय उन डीएलटी नेटवर्क से है, जहां यूजर के उप–समूह के लिए दृश्यता प्रतिबंधित है;
- (कट) '**प्रोमोशनल संदेश''** का आशय वाणिज्यिक संदेश से है जिनके लिए सेंडर ने ऐसे संदेश भेजने के लिए इच्छित प्राप्तकर्ता से स्पष्ट सहमति नहीं ली है;
- (कठ) **"प्रोमोशनल वॉइस कॉल"** का आशय वाणिज्यिक संप्रेषण वॉइस कॉल से है जिनके लिए सेंडर ने ऐसी वॉइस कॉल करने के लिए प्राप्तकर्ता से स्पष्ट सहमित नहीं ली है;
- (कड) **"प्राप्तकर्ता"** वाणिज्यिक संप्रेषण के संबंध में इसका आशय टेलीफोन नंबर (रों) का इस्तेमाल करने वाले अधिकृत यूजर से है, जिसको संदेश भेजा जाता है या कॉल की जाती है

स्पष्टीकरणः

जिसमें संदेश या वॉइस कॉल के प्राप्तकर्ता के पास फोन नंबर, जिस पर संदेश भेजा गया या वाइँस कॉल की गई थी, के अलावा एक या अधिक फोन नंबर हैं, तो ऐसे प्रत्येक फोन नंबर के संबंध में प्राप्तकर्ता को अलग प्राप्तकर्ता के रूप में माना जाएगा;

- (कढ) **''निर्दिष्ट टेलीफोन नंबर'' (आरटीएन)** का आशय सेंडर के वाणिज्यिक संप्रेषण संदेश या वॉइस कॉल में निर्दिष्ट टेलीफोन नंबर या दूरसंचार संसाधन से है;
- (कण) "पंजीकृत टेलीमार्केटर" (आरटीएम) का आशय किसी ऐसे टेलीमार्केटर से है जो इन विनियमों में दी गई प्रक्रिया और शर्तों के अनुसार एक्सेस प्रदाता (ओं) के साथ पंजीकृत है।
- (कत) "विनियम" का आशय जब तक अन्यथा सूचित न किया गया हो, दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 से हैं:
- (कथ) **'विनियामक सेंडबॉक्स''** का आशय सुरक्षित वातावरण में विशेष रूप से निर्मित प्रायोगिक जगह से है, जिसमें विभिन्न हितधारक नए विनियामक अपेक्षाओं का अनुपालन करने के लिए कार्य संहिता (ओं) को विकसित और संशोधित करने के लिए विनियामक प्रौद्योगिकी समाधानों का इस्तेमाल कर सकते हैं;
- (कद) "संबंध" का आशय निम्नलिखित के लिए पूर्व या मौजूदा संबंध से है:
 - प्रतिफल के साथ या बिना किसी व्यक्ति या इकाई और सब्सक्राइबर के बीच बिजनेस या वाणिज्यिक कारणों के लिए
 - (ii) संप्रेषण की पिछली तिथि के तुरंत बाद बारह महीनों के भीतर प्राप्तकर्ता द्वारा सेंडर के साथ की गई खरीद या लेनदेन के आधार पर; या
 - (iii) संप्रेषण प्राप्त करने की पिछली तिथि के तुरंत बाद के तीन महीनों के भीतर प्राप्तकर्ता द्वारा सेंडर को उत्पादों या सेवाओं के बारे में भेजे गए आवेदन या पूछताछ के आधार पर, जो संबंध पूर्व में किसी भी पक्ष द्वारा समाप्त नहीं किया गया है;
 - (iv) अलग—अलग समय पर दोनों पक्षों द्वारा शुरू किए गए स्वैच्छिक दो—तरफा संप्रेषण द्वारा प्रतिफल के साथ या बिना, व्यक्ति या इकाई और सब्सक्राइबर के बीच सामाजिक कारणों के लिए;
- (कध) 'रोबो कॉल्स'' का आशय किसी उपभोक्ता को कृत्रिम या पहले से रिकॉर्ड की गई आवाज़ का प्रयोग करते हुए किए गए कॉल से है जहां बातचीत में भागीदारी के लिए कॅलिंग पक्ष में इंसान को शामिल किए बिना वॉइस संदेश को परस्पर प्रभाव डालते हुए डिलीवर किया जाता है;
- (कन) **''स्क्रबर''** का आशय एक्सेस प्रदाता (ओं) के साथ पंजीकृत किसी इकाई से है जिसे संबंधित विनियमों के अनुसार स्क्रबिंग का कार्य करने के लिए संबंधित विनियमों द्वारा अधिकृत किया गया है;
- (कप) "स्क्रबिंग" का आशय सेंडर द्वारा दी गई टेलीफोन नंबर (रों), जिन पर यह वाणिजियक संप्रेषण भेजना चाहता है, की लक्षित सूची की डीएल—अधिमान और डीएल—सहमित की टेलीफोन नंबर (रों) की सूची से तुलना करने की प्रक्रिया से है, तािक यह जांच की जा सक कि क्या प्राप्तकर्ता को उसकी पंजीकृत अधिमानो या उसकी सहमित के अनुसार वािणिज्यक संप्रेषण भेज जा सकते हैं:

- (कफ) "**सेंडर"** वाणिज्यिक संप्रेषण के संबंध में इसका आशय निम्नलिखित से है:
 - (i) व्यक्ति या इकाई जिसके पास अपना टेलीफोन नंबर या हेडर है, जिनका इस्तेमाल किया गया था;
 - (ii) एक व्यक्ति या इकाई, जो संप्रेषण में निर्दिष्ट कॉलिंग लाइन पहचान (सीएलआई) या फोन नंबर (रों) का सार्वजनिक रूप से दावा या इस्तेमाल करता है, केवल ऐसे मामलों को छोडकर जिनमें ऐसे दावा कपटपूर्ण हों;
 - (iii) व्यक्ति जो संदेश भेजता है या कॉल करता है, संदेश भेजने या कॉल करने का कारण बनता है या संदेश भेजने या कॉल करने के लिए अधिकृत है;
 - (iv) वस्तुओं, या सेवाओं या भूमि या संपत्ति या बिजनस या निवेश अवसर, जिनकी पेशकश या प्रमोशन किए जाने, के लिए काम करने वाले व्यक्ति या विधिक इकाईम; केवल ऐसे मामलों को छोड़कर, जिनमें ऐसी इकाई प्रस्तुत वस्तुओं, सेवाओं या अवसर, जिन मामले में ऐसे विभाजन या बिजनेस लाइन के लिए विभाजन या बिजनेस लाइन हेतु विशिष्ट विधिक पहचान को बनाए रखती है:
- (कब) "सेंडर सूचना या एसआई" का आशय स्रोत, गन्तव्य और संदेश या वॉइस कॉल से जुड़ी रूटिंग सूचना से है, जिसमें शामिल हैं, जहां कहीं लागू हों, आरंभनकर्ता का नाम और प्रारंभ फोन नंबर, संदर्भ टेलीफोन नंबर और कोई अन्य सूचना जो वाणिज्यिक संप्रेषण के कंटेंट में दर्शाई गई हों और जो संदेश के सेंडर, कॉल करने वाले की पहचान करती हों या पहचान करने का उद्देश्य हों;
- (कभ) **''सर्विस संदेश या सर्विस कॉल''** का आशय प्राप्तकर्ता को उसकी सहमित लेकर या उद्देश्य के लिए पंजीकृत टेंपलेट का इस्तेमाल करते हुए भेजे गए संदेश या की गई वॉइस कॉल से है, जिसका मुख्य उद्देश्य है–
 - (i) वाणिज्यिक ट्रांजेक्शन को सुगम बनाना, पूर्ण करना या पुष्टि करना जिसके लिए प्राप्तकर्ता ने सेंडर के साथ समझौता करने के लिए पूर्व में सहमति दी है; या
 - (ii) प्राप्तकर्ता द्वारा इस्तेमाल की गई या खरीदे गए वाणिज्यिक उत्पाद के संबंध में वारंटी सूचना, उत्पाद वापसी सूचना, सुरक्षा संबंधी सूचना मुहैया कराना;

निम्नलिखित मुहैया कराना-

- (क) की शर्तों या विशेषताओं में बदलाव से संबंधित अधिसूचना; या
- (ख) के संबंध में प्राप्तकर्ता की स्टैंडिंग या स्टेटस में बदलाव की सूचना; या
- (ग) नियमित आवधिक अंतराल पर सब्सक्रिप्शन, सदस्यता, खाते, ऋण या तुलना योग्य वर्तमान के संबंध में खाते के शेष की सूचना, अन्य प्रकार के खाता स्टेटमेंट; या
- (घ) सेंडर द्वारा प्रस्तुत उत्पादों या सेवाओं के प्राप्तकर्ता द्वारा वर्तमान खरीद या इस्तेमाल में शामिल वाणिज्यिक संबंध; या
- (ड.) नियोजन संबंध या लाभ योजना से सीधी जुड़ी सूचना, जिसमें प्राप्तकर्ता वर्तमान में शामिल है, भाग ले रहा है या नामांकित है; या
- (च) उत्पाद अपडेट या अपग्रेड सहित वस्तुओं या सेवाओं से जुड़ी सूचना जो प्राप्तकर्ता ट्रांजेक्शन की शर्तों के तहत प्राप्त करने के लिए हकदार है, जिनके संबंध में प्राप्तकर्ता ने सेडर को अपनी सहमति दे रखी है;
- (कम) "सिग्नेचर" का आशय वाणिज्यिक संप्रेषण उद्देश्यों के लिए विशेष टेलीफोन नंबर (रों) या दूरसंचार संसाधन (नों) या व्यक्ति या इकाई, जो एक्सेस प्रदाता (ओं) के साथ पंजीकृत नहीं हैं, से किए गए संप्रेषण के पैर्टन से है और इसमें उस विशेष सेंडर (रों) के द्वारा किए गए संप्रेषण के पैर्टन भी शामिल है, जो एक्सेस प्रदाता (ओं) के पास पंजीकत्रत है मगर विशेष प्रकार के अथवा विशिष्ट उद्देश्य (यों) के वाणिज्यिक संप्रेषण के लिए अधिकृत नहीं हैं जिनके संबंध में ऐसे वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए संबंधित सरकार या वैधानिक निकाय से अतिरिक्त प्राधिकार प्राप्त करना आवश्यक हो सकता है;
- (कय) "साइलेंट कॉल" का आशय किसी व्यक्ति या इकाई द्वारा उपभोक्ता को बेहद कम अविध के लिए की गई किसी अवांछित कॉल से है, जिसमें कॉल्ड पार्टी, जिसे कॉल की गई है, को उसके डिवाइस द्वारा अभी तक अलर्ट नहीं किया गया है, या इसके उत्तर दिए जाने की बेहद कम संभावना है, जिसमें कॉल करने वाले का इरादा कॉल्ड पार्टी से कॉल बैक कराना और फिर वाणिज्यिक संप्रेषण में प्रवेश करना है:
- (कर) "स्मार्ट कान्ट्रेक्ट" का आशय इन्टेलीजेंट और प्रोग्रामेबल कोड की व्यावहारिकता से है जो पहले से निर्धारित कमांड को निष्पादित कर सकता है या बगैर किसी मानवीय हस्तक्षेप के विनियामक अनुपालन की पहले से जांच करने के निर्धारित बिजनस नियमों से है और जो क्रिप्टोग्राफिक निश्चतता के साथ डिजिटल समझौता करने के लिए डीएलटी सिस्टम के अनुकूल है, कि समझौते के सभी पक्षों के लेजर, डेटाबेस या खातों में समझौते का पालन किया गया है;

- (कल) "स्मार्टफोन" का आशय एक बड़े डिस्प्ले वाले डिवाइस से है, जो मुख्यतया टच स्क्रीन तकनीक, तेज प्रोसेसर और जीबी रेंज वाली मेमोरी के साथ आता है। सभी खूबियों से सुसज्जित ऑपरेटिंग सिस्टम या प्लेटफार्म जो वॉइस और डाटा कम्युनिकेशन क्षमता प्रदान करता है, यूजर को डिवाइस का वैयक्तिकरण करने में सक्षम बनाता है और इसके अलावा इंस्टॉलेशन और मोबाइल के रखरखाव (एप्लिकेशन स्टोर से डाउनलोड करने योग्य) में सहायता करता है।
- (कव) "एसएमएस" का आशय संदेश से है, जो शार्ट संदेश सर्विस के जरिये भेजा जाता है और इसमें मल्टी-मीडिया संदेश शामिल है जो मल्टी-मीडिया संदेश सर्विस (एमएमएस) के जरिये भेजा जाता है;
- (कश) **"सब्सक्राइबर"** का आशय व्यक्ति या विधिक इकाई से है जो एक्सेस प्रदाता द्वारा मुहैया कराई गई दूरसंचार सेवाओं के लिए सब्सक्राइब करता है;
- (कष) "दूरसंचार संसाधन" का आशय वॉइस कॉल या संदेश भेजने में इस्तेमाल किए गए किसी टेलीग्राफ से है;
- (कस) **"टेलीमार्केटर"** का आशय वाणिज्यिक संप्रेषण का हस्तांतरण या डिलीवरी या स्क्रबिंग या समूहन के कार्य में शामिल व्यक्ति या विधिक इकाई से है;
- (कह) "टेलीफोन नंबर" का आशय ऐसे नंबर से है जो दूरसंचार सेवा प्रदाताओं को पहले से निर्दिष्ट नंबिरंग सीरीज से पब्लिक स्विच्ड टेलीकॉम नेटवर्क (पीएसटीएन) या वायरलैस एक्सेस नेटवर्क या मोबाइल नेटवर्क के सब्सक्राइबर को निर्दिष्ट किए गए हैं या निर्दिष्ट नहीं किए गए हैं, जिन पर एसएमएस या एमएमएस भेजा जा सकता है या वॉइस कॉल की जा सकती है;

स्पष्टीकरण: इन विनियमों के उद्देश्यों के लिए, यह महत्वहीन है कि किसी उपभोक्ता को वास्तविक रूप से निर्दिष्ट किया गया टेलीफोन नंबर बंद हो गया या नहीं, यह कोई मायने नहीं रखता है;

- (कक्ष) **''टेलीफोन नंबर हार्वेस्टिंग सॉफ्टवेयर''** का आशय ऐसे सॉफ्टवेयर से है जो निम्नलिखित के लिए विशेष रूप से उपयोग के लिए तैयार किया गया और बेचा गया है–
 - (i) टेलीफोन नंबरों के लिए डिवाइस में इंटरनेट, डायरेक्टरी, कान्टेक्ट सूची सर्च करने के लिए; और
 - (ii) उन टेलीफोन नंबरों को कलेक्ट, संकलन, कैप्चर करना या अन्यथा हार्वेस्ट करना;
 - (iii) स्वचालित साधनों का प्रयोग करके सर्वाधिक संभावित विधिक टेलीफोन नंबर जनरेट करना;
- (कत्र) "**समापन एक्सेस प्रदाता" टीएपी** का आशय उस एक्सेस प्रदाता से है जिसका वाणज्यिक संप्रेषण का प्राप्तकर्ता सब्सक्राइबर है;
- (कज्ञ) "ट्रांजेक्शनल संदेश" का आशय सब्सक्राइबर द्वारा संपन्न ट्रांजेक्शन से शुरु हुए संदेश से है जो सेंडर का उपभोक्ता भी है, बशर्ते कि ऐसा संदेश, किए जा रहे ट्रांजेक्शन के तीस मिनट के भीतर भेजा जाता है और यह सीधे उससे संबंधित है;

परंत् यह कि ट्रांजेक्शन बैंकिंग ट्रांजेक्शन, ओटीपी की डिलीवरी, वस्तुओं या सेवाओं की खरीद आदि का हो सकता है;

- (खक) **''ट्रांजेक्शनल वॉइस कॉल''** का आशय ऐसी वॉइस कॉल से है जो प्रोमोशनल प्रकृति की नहीं हैं और जो अपने उपभोक्ताओं या खाताधारकों को अलर्ट करने के उद्देश्य से की गई है और वॉइस कॉल द्वारा दी गई सूचना महत्वपूर्ण प्रकृति की है;
- (खख) "अपंजीकृत टेलीमार्केटर" (यूटीएम) का आशय वाणिज्यिक संप्रेषण के किसी भी सेंडर से है जो एक्सेस प्रदाता (ओं) के साथ टेलीमार्केटिंग के उद्देश्य के लिए पंजीकृत नहीं है;
- (खग) "अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण या यूसीसी" का आशय किसी भी ऐसे वाणिज्यिक संप्रेषण से है जो न तो प्राप्तकर्ता की पंजीकृत अधिमान(ओं) के अनुसार है और न ही सहमति के अनुसार है, मगर इसमें निम्नलिखित शामिल नहीं होंगे:
 - (i) कोई ट्रांजेक्शन संबंधी संदेश या वॉइस कॉल;
 - (ii) कोई सर्विस संदेश या सर्विस कॉल;
 - (iii) संविधान के तहत स्थापित केन्द्र सरकार, राज्य सरकार या निकायों के निर्देशों पर भेजा गया कोई संदेश या वॉइस कॉल, जब ऐसा संप्रेषण जनता के हित में हो;
 - (iv) प्राधिकरण द्वारा उसके निर्देश पर या प्राधिकरण द्वारा इस उद्देश्य के लिए स्पष्ट रूप से अधिकृत एजेंसी द्वारा भेजा गया कोई संदेश या वॉइस कॉल।
- (खघ) "यूसेज़ कैप" का आशय दूरसंचार संसाधनों पर प्रतिदिन अधिकतम बीस आउटगोइंग कॉल करने और प्रतिदिन अधिकतम बीस आउटगोइंग संदेश भेजने पर सीमा सीमीत करने से है;

अध्याय-∐

एक्सेस प्रदाता नेटवर्क के जरिये वाणिज्यिक संप्रेषण

- 3. प्रत्येक एक्सेस प्रदाता सुनिश्चित करेगा कि इसके नेटवर्क का इस्तेमाल करने वाला कोई भी वाणिज्यिक संप्रेषण, वाणिज्यिक संप्रेषण के प्रयोजन के लिए सेंडर (रों) को निर्दिष्ट पंजीकृत हेडर (रों) का इस्तेमाल करके संपन्न होता है; और
 - (1) कोई भी सब्सक्राइबर, जो इन विनियमों के तहत वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए किसी भी एक्सेस प्रदाता के साथ पंजीकृत नहीं है, अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण नहीं करेगा और
 - (2) (क) अगर कोई सब्सक्राइबर वाणिज्यिक संप्रेषण भेज रहा है तो सेंडर के दूरसंचार संसाधन पर यूसेज़ कैप लगाया जा सकता है; और
 - (3) (ख) अगर सब्सक्राइबर इन विनियमों के तहत उसे दिए गए नोटिसों के बावजूद वाणिज्यिक संप्रेषण भेजना जारी रखता है तो सेंडर के सभी दूरसंचार संसाधन बंद किए जा सकते हैं;
- 4. वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए पंजीकृत कोई भी सेंडर ऑटो डायलर के साथ कॉल शुरू नहीं करेगा जिसका परिणाम साइलेंट या परित्यक्त कॉल हो सकती हैं!

परंतु यह कि सेंडर ने आरंभिक एक्सेस प्रदाता को ऑटो डायलर के इस्तेमाल के बारे में पहले से सूचित कर दिया है और इन विनियमों या कार्य संहिता में दी गई सीमा के भीतर परित्यक्त कॉल को रखने के लिए कदम उठाए गए हैं।

- 5. प्रत्येक एक्सेस प्रदाता इन विनियमों के अनुसार वाणिज्यिक संप्रेषण की डिलीवरी को नियंत्रित करने के लिए निम्नलिखित कार्यों के साथ एक ईकोसिस्टम का विकास करेगा या उसके विकास का कारण बनेगा:—
 - (1) वाणिज्यिक संप्रेषण के लिए अधिमान (नों) को पंजीकृत करने के लिए अपने सब्सक्राइबरों के लिए सुविधा प्रदान करना और अधिमान (नों) का सटीक और संपूर्ण रिकार्ड रखना;
 - (2) ईकोसिस्टम में भाग लेने के लिए इकाइयों को पंजीकृत करना और वाणिज्यिक संप्रेषण के कुशल और प्रभावी नियंत्रण के लिए उनकी भूमिकाएं और जिम्मेदारियां निर्धारित करना;
 - (3) वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए सेंडर (रों) द्वारा प्राप्त किए गए सब्सक्राइबरों की सहमति दर्ज करने के लिए सुविधा प्रदान करना और सहमति (यों) का संपूर्ण और सटीक रिकार्ड रखना;
 - (4) इसके उपभोक्ताओं द्वारा सहमित को वापस लेने के लिए सुविधा मुहैया कराना और तदनुसार, सब्सक्राइबरों के लिए सहमित का रिकार्ड अपडेट करना;
 - (5) सेंडर (रों) का पंजीकरण करना, उनकी पहचान का सत्यापन करना और वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए प्रक्रियाएं निर्धारित करना:
 - (6) वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने से पहले और विनियामक अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए डिलीवरी पूर्व जांच करने के लिए विशेष इकाई के लिए विशिष्ट कार्य और प्रक्रियाएं निर्धारित करना;
 - (7) वाणिज्यिक संप्रेषण के सेंडर (रों) के खिलाफ शिकायत दर्ज कराने के लिए अपने सब्सक्राइबरों े हेतु सुविधाएं मुहैया कराना और शिकायतों के समाधान की स्थिति का पूर्ण और सटीक रिकार्ड रखना;
 - (8) शिकायतों की जांच और छानबीन करना, चूककर्ता के खिलाफ कार्यवाही करना और विनियमों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए सुधारात्मक कदम उठाना;
 - (9) वाणिज्यिक कॉल के सेंडर (रों) का पता लगाना, पहचान करना और कार्यवाही करना, जो उनके साथ पंजीकृत नहीं हैं;
 - (10) प्राधिकरण द्वारा इस संबंध में जारी किन्ही अन्य निर्देशों, मार्गनिर्देशों और निदेशों का अनुपालन करना।

अध्याय-Ш

उपभोक्ता अधिमान पंजीकरण

- प्रत्येक एक्सेस प्रदाता उपभोक्ता अधिमान पंजीकरण सुविधा (सीपीआरएफ) की स्थापना करेगा और अपने उपभोक्ताओ को पूरे साल 24 घंटे ×7 दिन सुविधा देने के लिए आवश्यक व्यवस्था करेगाः
 - (1) वाणिज्यिक संप्रेषण से संबंधित सहमित या सहमित वापसी को दर्ज करने और निम्निलिखित के लिए अनुसूची—II में उल्लिखित सूची (यों) में से अपने अधिमानो का इस्तेमाल करने के लिए व्यवस्था करनाः—

- (क) वाणिज्यिक संप्रेषण की श्रेणियों के अधिमान;
- (ख) संप्रेषण के मोड के अधिमान :
- (ग) सार्वजनिक और राष्ट्रीय अवकाशों सहित टाइम बैंड और सप्ताह के दिन (नों) के प्रकार के अधिमान ;
- (2) अधिमान(ओं) को पंजीकृत करने, संशोधन करने या विपंजीकृत करने के लिए उपभोक्ता की पसंद के अनुसार, उसको निम्नलिखिम मोड निशुल्क मुहैया कराना:—
 - (क) शार्ट कोड 1909 पर एसएमएस भेजना; या
 - (ख) 1909 पर कॉल करना; या
 - (ग) इंटरैक्टिव वॉइस रिस्पांस सिस्टम (आईवीआरएस); या
 - (घ) यूएसएसडी भेजना; या
 - (ड.) मोबाइल ऐप या तो प्राधिकरण द्वारा या किसी अन्य व्यक्ति या इकाई द्वारा विकसित और प्राधिकरण द्वारा अनुमोदित; या
 - (च) ओटीपी द्वारा प्रमाणन सहित वेब पोर्टल; या
 - (छ) कोई अन्य साधन, जो प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्धारित किया जाए।
- (3) विशिष्ट संदर्भ संख्या के साथ अधिमान पंजीकृत, संशोधित, विपंजीकृत करने के लिए उपभोक्ता द्वारा किए गए अनुरोध के पंद्रह मिनट के भीतर विधिवत पावती देना।
- 7. प्रत्येक एक्सेस प्रदाता सुनिश्चित करेगा कि सब्सक्राइबर द्वारा दर्ज या संशोधित अधिमान रीयल टाइम पर कार्यान्वित हों और इस तरीके से हों कि चौबीस घंटे या ऐसे समय, जो प्राधिकरण द्वारा निर्धारित किया जाए, के बाद, सब्सक्राइबर के अधिमान के उल्लंघन के कारण वाणिज्यिक संप्रेषण की डिलीवरी नहीं की जाए या बंद कर दी जाए।

अध्याय-IV

सेवा प्रदाताओं के कार्य

- 8. प्रत्येक एक्सेस प्रदाता अपने नेटवर्क (कों) के जरिये किसी वाणिज्यिक संप्रेषण की अनुमित देने से पहले इन विनियमों के प्रावधानों के अनुसार निम्नलिखित कार्य करेगा:—
 - (1) प्रणाली स्थापित करने के लिए कार्य संहिता का विकास करना और विनिर्दिष्ट गतिविधियों को नियंत्रित करने के लिए व्यवस्था करना:-
 - (क) अनुसूची-I के अनुसार, ईकोसिस्टम की इकाइयों (सीओपी-इकाई) के लिए कार्य संहिता;
 - (ख) अनुसूची— II के अनुसार अधिमान(ओं) का पंजीकरण करने, सहमति(यां) दर्ज करने और सहमति (यां) वापस लेना (सीओपी—इकाई संस्था) के लिए कार्य संहिता;
 - (ग) अनुसूची— III के अनुसार, शिकायत संभालने (सीओपी-शिकायत) के लिए कार्य संहिता;
 - (घ) अनुसूची- IV के अनुसार, अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण डिटेक्शन (सीओपी-यूसीसी-डिटेक्ट) के लिए कार्य संहिता;
 - (ड.) अनुसूची— V के अनुसार, मासिक रिपोर्टिंग (सीओपी–रिपोर्ट) के लिए कार्य संहिता;
 - (2) इकाइयों हेत् कार्य संहिता(ओं) के अनुसार, इकाइयों का पंजीकरण करना
 - (3) सेंडर(रों) का पंजीकरण करना और हेडर(रों), हेडर रूट(टों) को निर्दिष्ट करना;
 - (4) कंटेंट टेंपलेट का पंजीकरण करना;
 - (5) सहमति टेंपलेट का पंजीकरण करना;
- 9. प्रत्येक एक्सेस प्रदाता को सुनिश्चित करना होगा कि इन विनियमों के अनुसार, पंजीकृत अधिमानों और डिजिटल रूप से पंजीकृत सहमति(यों) के अनुसार को छोड़कर प्राप्तकर्ता को कोई भी वाणिज्यिक संप्रेषण न भेजा जाए।
- 10. प्रत्येक एक्सेस प्रदाता सुनिश्चित करेगा कि वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के उद्देश्य के लिए पंजीकृत सेंडर(रों) के लिए निर्दिष्ट हेडर(रों) को छोडकर, इसके नेटवर्क के जिरये कोई वाणिज्यिक संप्रेषण न भेजा जाए;
- 11. प्रत्येक एक्सेस प्रदाता निम्नलिखित के बारे में उपभोक्ताओं को जागरूक बनाने के लिए उचित माध्यमों से उपयुक्त प्रचार करेगा:–

- (1) अधिमान(ओं) का पंजीकरण करने के लिए कार्यविधि(यां) और सुविधाएं;
- (2) सहमति(यों) का पंजीकरण करने और वापस लेने के लिए कार्यविधि(यां) और सुविधाए;
- (3) शिकायत दर्ज करने, सूचना देने या अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण की रिपोर्ट करने के लिए कार्यविधि(यां) और सुविधाए;
- (4) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता दूरसंचार संसाधन देते समय अपने सब्सक्राइबरों को सूचित करेगा कि वह दूरसंचार संसाधन के जिरये वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने की गतिविधि में शामिल नहीं होगा या वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने का कारण नहीं बनेगा या वाणिज्यिक संप्रेषण को भेजने को अधिकृत नहीं करेगा, जिसमें विफल रहने पर इस्तेमाल किए गए या उसे निर्दिष्ट किए गए दूरसंचार संसाधन पर यूसेज कैंप लगाया जाएगा या बंद कर दिया जाएगा;
- (5) परंतु यह कि प्राधिकरण समय—समय पर ऐसे निर्देश, जो जरूरी समझे जाए, जारी करके ऐसे प्रचार के कंटेंट, माध्यम और तरीका निर्दिष्ट कर सकता है:

अध्याय-V

एक्सेस प्रदाताओं के दायित्व

- 12. एक्सेस प्रदाता एक सिस्टम को स्वयं या प्रत्यायोजन के द्वारा कार्यान्वित, मैंटेन और ऑपरेट करेगा यह सुनिश्चित करने के लिए कि अपेक्षित कार्य नॉन-रिप्यूडिएबल और इम्यूटेबल तरीके से निष्पादित किए जाएं:-
 - (1) अधिमान(नों), सहमति(यों), सहमति(यों) को वापस लेने, शिकायत(तों) आदि को दर्ज करना;
 - (2) डिलीवरी के लिए प्रस्तुत किए जा रहे वाणिज्यिक संप्रेषण के संबंध में पहले और बाद की विनियामक जांच करना और की गई कार्यवाही का रिकार्ड भी रखना;
 - (3) प्रारंभ, ट्रांसिमशन या डिलीवरी से इसके नेटवर्क के जिरये वाणिज्यिक संप्रेषण करने के लिए व्यक्ति(यों), बिजनेस इकाई(यों) या कानूनी इकाई(यों), जिनके पास अपनी पहचान साबित करने के लिए पर्याप्त दस्तावेजी प्रमाण हैं, का पंजीकरण करना;
 - (4) सुनिश्चित करना कि पंजीकृत इकाइयों द्वारा किए गए कार्य पहचान योग्य, विशिष्ट और रिकार्ड करने योग्य हैं;
 - (5) सुनिश्चित करना कि डेटा को सुरक्षित और उचित तरीके से स्टोर और साझा किया जाता है;
 - (6) स्निश्चित करना कि संबंधित इकाइयों को इन विनियमों के तहत निर्दिष्ट कार्य करने के लिए डेटा केवल उनको स्लभ हों;

टिप्पणी: अगर विशेष रूप से अनुमित नहीं है तो सिस्टम को चलाने या प्रत्यायोजित कार्य जैसे स्क्रबिंग करने वाले व्यक्ति(यों) सिहत किसी भी व्यक्ति को स्पष्ट टेक्स्ट में डेटा सुलभ नहीं होना चाहिए या प्रत्यायोजित कार्य(यों) करने वाले एप्लिकेशन के अलावा किसी एप्लिकेशन(नों) को सुलभ नहीं होने चाहिए;

- (7) गैर-अनुपालन का पता लगाना और विनियमों का प्रभावी अनुपालन सुनश्चित करने के लिए तुरंत कार्यवाही करना;
- (8) पंजीकृत सेंडर(रों) द्वारा अनुपालन सुनिश्चित करना, जिन्हें एक्सेस प्रदाता ने ऑटो डायलर के इस्तेमाल के बारे में सूचित किया है और साइलेंट कॉल और पिरत्यक्त कॉल को निर्धारित सीमा के भीतर रखने में विफल होने पर सेंडर(रों) के खिलाफ कार्यवाही करना;
- 13. एक्सेस प्रदाता सिस्टम को कार्यान्वित करने और कार्य संहिता में यथा निर्धारित कार्यों और प्रक्रियाओं के लिए डिस्ट्रीब्यूटिड लेजर प्रौद्योगिकी (डीएलटी) को अनुमति प्राप्त एवं प्राइवेट डीएलटी के साथ अपनाएगा:—
 - (1) सुनिश्चित करना कि वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए आवश्यक विनियामक पूर्व-जांच कर ली गई हैं;
 - (2) वाणिज्यिक संप्रेषण के प्रवाह को प्रभावी ढंग से नियंत्रित करने के लिए इकाइयों के बीच स्मार्ट कान्ट्रेक्ट को ऑपरेट करना;
- 14. एक्सेस प्रदाता इन विनियमों में दिए गए कार्यों को करने के लिए सभी इकाइयों को प्रौद्योगिकी समाधान मुहैया कराने के लिए एक या अधिक डीएलटी नेटवर्क ऑपरेटर, जैसा उचित समझा जाए, को अधिकृत कर सकता है।
- 15. प्रत्येक एक्सेस प्रदाता इन विनियमों में दिए गए कार्यों को करने में भाग लेने के लिए अपेक्षित संबंधित हितधारकों सहित अन्य एक्सेस प्रदाताओं के साथ मिलकर कार्य संहिता, यदि आवश्यक हों, का विकास करेगा।
- 16. एक्सेस प्रदाता इन विनियमों के प्रभावी होने की तिथि से तीन माह के भीतर प्राधिकरण को कार्य संहिता प्रस्तुत करेगा।
- 17. प्राधिकरण कार्य संहिता(ओं) में बदलाव करने के लिए एक्सेस प्रदाता(ओं) को कभी भी निर्देश दे सकता है और एक्सेस प्रदाता इन बदलावों को शामिल करने के बाद, इस संबंध में जारी निदेश की तिथि से पन्द्रह दिनों के भीतर संशोधित सीओपी प्रस्तुत करेगा।
- 18. प्रत्येक एक्सेस प्रदाता प्रस्तृत की गई कार्य संहिता का पालन करेगा और निर्धारित समयसीमा के भीतर इन्हें कार्यान्वित करेगा;

परंतु यह कि कार्य संहिता का कोई भी प्रावधान इन विनियमों के साथ असंगतता की सीमा तक प्रभावी नहीं होगा।

- 19. अगर पहले से तैयार सीओपी इन विनियमों के उद्देश्य पूरा करने में विफल रहते हैं तो प्राधिकरण को मानक कार्य संहिता तैयार करने का अधिकार है।
- 20. प्रत्येक एक्सेस प्रदाता मानक कार्य संहिता के प्रावधानों का अनुपालन करेगा।
- 21. कार्य संहिता(ओं) का अनुपालन नहीं करने के मामले में एक्सेस प्रदाता को वित्तीय निरुत्साहन के रूप में निम्नलिखित राशि का भुगतान करना होगा:—
 - (1) अगर विलंब की अविध तीस दिन के बराबर या इससे कम है तो समयसीमा से अधिक अविध के लिए पांच हजार रुपये प्रतिदिन से अधिक नहीं;
 - (2) विलंब की अतिरिक्त अवधि, जो तीस दिन से अधिक है, के लिए बीस हजार रुपये प्रतिदिन से अधिक नहीं;

इन विनियमों के तहत वित्तीय निरुत्साहन के रूप में देय राशि प्राधिकरण द्वारा निर्दिष्ट लेखा शीर्ष में भेजी जाएंगी।

उप-विनियम (1) और (2) के अंतर्गत वित्तीय निरुत्साहन के रूप में देय कुल राशि दस लाख से अधिक नहीं होगी।

प्राधिकरण को वित्तीय निरुत्साहन नहीं लगाने या कम वित्तीय निरुत्साहन लगाने या कोई इंसेंटिव नहीं लगाने का अधिकार है, जिनमें उसे एक्सेस प्रदाता द्वारा प्रस्तुत कारण उचित लगते हैं।

परंतु यह कि प्राधिकरण द्वारा वित्तीय निरुत्साहन के रूप में किसी राशि के भुगतान का आदेश तब तक नहीं दिया जाएगा, जब तक कि संबंधित एक्सेस प्रदाता को अपना पक्ष रखने का पर्याप्त अवसर न दिया जाए;

22. एक्सेस प्रदाता द्वारा शुल्क / प्रभारों का निर्देशः एक्सेस प्रदाता इन विनियमों में दिए गए कार्यों को करने और पंजीकरण के लिए वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए प्रतिभागी इकाइयों के लिए शुल्क और प्रतिभूति राशि निर्धारित कर सकता है। एक्सेस प्रदाता इकाइयों के लिए निर्दिष्ट कार्यों को करने की विफलता के कारण विनियमों के उल्लंघन के मामले में ऐसी प्रतिभागी इकाइयों पर वित्तीय निरुत्साहन लगा सकता है।

अध्याय -VI

शिकायत निवारण

- 23. प्रत्येक एक्सेस प्रदाता उपभोक्ता शिकायत पंजीकरण सुविधा (सीसीआरएफ) की स्थापना करेगा और अपने उपभोक्ताओं को पूरे साल 24 घंटे ×7 दिन सुविधा देने के लिए आवश्यक व्यवस्था करेगा:-
 - (1) तरीके और संसाधन मुहैया कराना:-
 - (क) इसके उपभोक्ताओ, जिन्होंने अपने अधिमान पंजीकृत किए हैं, द्वारा पंजीकृत अधिमान या डिजिटल रूप से पंजीकृत सहमति के उल्लंघन करने वाली अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण के खिलाफ शिकायत(तें) करना;
 - (ख) किसी उपभोक्ता द्वारा इन विनियमों के प्रावधानों का उल्लघंन करने वाले वाणिज्यिक संप्रेषण के सेंडर(रों) के खिलाफ रिपोर्ट(टैं) प्रस्तुत करना;
 - (2) शिकायत करने या विनियमों के उल्लंघन की रिपोर्ट करने के लिए उपभोक्ता की पसंद के अनुसार, निम्नलिखित मोड निशुल्क मुहैया कराना:—
 - (क) शार्ट कोड 1909 पर एसएमएस भेजना; या
 - (ख) 1909 पर कॉल करना; या
 - (ग) इंटरैक्टिव वॉइस रिस्पांस सिस्टम (आईवीआरएस); या
 - (घ) मोबाइल ऐप या तो प्राधिकरण द्वारा या किसी अन्य व्यक्ति या इकाई द्वारा विकसित और प्राधिकरण द्वारा अनुमोदित; या
 - (ड.) ओटीपी द्वारा प्रमाणित वेब पोर्टल; या
 - (च) कोई अन्य साधन, जो प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्धारित किया जाए।
 - (3) परंतु यह कि सब्सक्राइबर द्वारा ऐसी प्रत्येक शिकायत अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण प्राप्त करने के तीन दिनों भीतर की जाएगी;
 - (4) उपभोक्ता द्वारा विशिष्ट संदर्भ नंबर के साथ की गई शिकायत रिपोर्ट के पन्द्रह मिनट के भीतर विधिवत रूप से पावती देना;
 - (5) सब्सक्राइबर को उप-विनियम (2)(घ) में दिए गए मोबाइल ऐप के बारे में विवरण देना;

- (6) उचित कार्य संहिता(ओं) के अनुसार उपभोक्ता को फार्मेट और कार्यविधि के बारे में विवरण देना, जिनमें एक्सेस प्रदाता द्वारा अधूरी सूचना या अनुचित फार्मेट के आधार पर शिकायत को अस्वीकार किया गया था;
- 24. शिकायतों के लिए डिस्ट्रीब्यूटिड लेजर:– प्रत्येक एक्सेस प्रदाता को अपेक्षित कार्यों, प्रक्रियाओं और इंटरफेस के साथ शिकायतों हेतु डिस्ट्रीब्यूटिड लेजर (डीएल–शिकायत) स्थापित करेगा या उसके स्थापना का कारण बनेगा:–
 - (1) विनियमों के उल्लंघन के बारे में उपभोक्ता द्वारा की गई शिकायत और रिपोर्ट को शिकायतों हेतु डिस्ट्रीब्यूटिड लेजर (डीएल–शिकायत) में नॉन–रिप्यूडिएबल और इम्यूटेबल तरीके से दर्ज करना;
 - (2) विनियमों के उल्लंघन से संबंधित शिकायत या रिपोर्ट के बारे में कम से कम निम्नलिखित विवरण दर्ज करना:-
 - (क) टेलीफोन नंबर(रों) या हेडर(रों), जिनसे अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण प्राप्त किए गए थे;
 - (ख) शिकायतकर्ता या रिपोर्ट करने वाले के टेलीफोन नंबर(रों) ;
 - (ग) निर्दिष्ट टेलीफोन नंबर(रों) (आरटीएन), यदि कोई हों;
 - (घ) अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण के होने का समय और तिथि, यदि उपलब्ध हों;
 - (ड.) शिकायत या रिपोर्ट करते समय जारी विशिष्ट पंजीकरण संख्या;
 - (च) विनियमों के उल्लंघन के संबंध में शिकायत या रिपोर्ट के समाधान की स्थिति;
 - (3) शिकायतकर्ता द्वारा की गई सभी शिकायतों के साथ उसके तीन साल के इतिहास को तिथि एवं समय और शिकायतों के समाधान की स्थिति सहित दर्ज करना;
 - (4) सभी शिकायतों के विवरण के साथ सेंडर(रों), जिनके खिलाफ शिकायत या रिपोर्ट की गई है, का तीन साल का इतिहास को दिन, समय और शिकायतों के समाधान की स्थिति के साथ दर्ज करना;
 - (5) अन्य संबंधित इकाइयों के साथ बातचीत करना और सूररिक्षत तरीके से सूचना का आदान-प्रदान करना;
 - (6) इन विनियमों में दिए गए कार्यों को करने के लिए यथा अपेक्षित किसी अन्य व्यावहारिकता को सपोर्ट करना;
- 25. शिकायत प्रणालीः प्रत्येक एक्सेस प्रदाता को उपभोक्ताओ द्वारा की गई शिकायतों का समाधान करने के लिए प्रणाली(यां), कार्य और प्रक्रियाएं स्थापित करनी होंगी और नीचे दिए अनुसार सेंडर(रों) के खिलाफ सुधारक कार्यवाही करनी होगी:—
 - (1) समापन एक्सेस प्रदाता (टीएपी) नॉन-रिप्यूडिएबल और इम्यूटेबल तरीके से डीएल-शिकायतों पर शिकायत दर्ज करेगा और शिकायत के विवरण की सूचना रीयल टाइम में संबंधित आरंभन एक्सेस प्रदाता (ओएपी) को देगा;
 - (2) समापन एक्सेस प्रदाता शिकायत प्राप्त होने के एक कार्यदिवस के भीतर शिकायतकर्ता और रिपोर्ट किए गए टेलीफोन नंबर या हेडर, जिससे अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण प्राप्त किया गया था, के बीच शिकायत किए गए संप्रेषण होने की जांच करेगा और इसके परिणाम डीएल–शिकायत में अपडेट करेगा।
 - (3) समापन एक्सेस प्रदाता इस बात की भी जांच करेगा कि शिकायत प्राप्त करने की तिथि, वाणिज्यिक शिकायत प्राप्त करने के तीन दिनों के अंदर की है या नहीं और यदि उपभोक्ता तीन दिन बाद शिकायत करता है तो समापन एक्सेस प्रदाता उपभोक्ता को शिकायत संभालने की कार्य संहिता के अनुसार उसकी शिकायत को बंद करने की सूचना दें और डीएल–शिकायत में शिकायत की स्थिति को शिकायत के स्थान पर रिपोर्ट करेगा।
 - (4) यदि शिकायत आरटीएम से संबंधित है तो ओएपी शिकायत प्राप्त होने की तिथि से एक कार्यदिवस के भीतर इस बात की जांच करेगा कि क्या अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण की डिलीवरी से पहले सूचित मामले में सभी विनियामक पूर्वजांच की गई हैं; और
 - (क) यदि यदि सभी विनियामक पूर्वजांच की गई हैं और प्राप्तकर्ता को वाणिज्यिक संप्रेषण की डिलीवरी विनियमों के प्रावधानों और कार्य संहिता(ओं) के अनुसार है तो ओएपी टीएपी को कार्य संहिता (ओं) के अनुसार शिकायत को बंद करने की सूचना शिकायतकर्ता को देने के लिए कहेगा;
 - (ख) विनियमों का अनुपालन नहीं होने के मामले में ओएपी शिकायत प्राप्त होने की तिथि से दो कार्यदिवसों के भीतर चूककर्ता इकाई के खिलाफ कार्यवाही करेगा और टीएपी को कार्य संहिता(ओं) के अनुसार उसकी शिकायत पर की गई कार्यवाही के बारे में शिकायतकर्ता को सूचित करने के लिए कहेगा;
 - (ग) ओएपी अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण को रोकने के लिए कार्य संहिता(ओं) के अनुसार निवारक कार्यवाही करेगा तािक इन विनियमों का अनुपालन सुनिश्चित किया जा सकें।
 - (5) यूटीएम से संबंधित शिकायत के संबंध में ओएपी:

- (क) शिकायतकर्ता और सूचित टेलीफोन नंबर या हेडर, जिससे अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण प्राप्त किया गया था, के बीच शिकायतधीन संप्रेषण को रोकने के लिए शिकायत प्राप्त होने की तिथि से एक कार्यदिवस के भीतर संप्रेषण विवरण रिकार्ड (सीडीआर) की जांच करेगा।
- (ख) यदि उप–विनियम (5)(क) के तहत शिकायतधीन संप्रेषण नहीं हुआ है तो ओएपी टीएपी को कार्य संहिता(ओं) के अनुसार शिकायत को बंद करने की सूचना शिकायतकर्ता को देने के लिए कहेगा;
- (ग) यदि उप–विनियम (5)(क) के तहत शिकायतधीन संप्रेषण हुआ है तो ओएपी शिकायत प्राप्त होने की तिथि से दो कार्यदिवस के भीतर इसकी जांच करेगा कि क्या इसी सेंडर के खिलाफ इसी तरह की और शिकायतें और रिपोर्टें भी हैं; और
 - (i) यदि यह पाया जाता है कि सेंडर के खिलाफ शिकायतों की संख्या पिछले सात दिनों के दौरान दस या दस से अधिक प्राप्तकर्ताओं से प्राप्त हुई हैं तो ओएपी सेंडर को यूसेज कैंप पर रखेगा और उसी दौरान उप–विनियम (6) के अनुसार, जांच शुरू करेगा;

परंतु यह कि इस तरह के यूसेज कैंप जांच पूरी होने तक या प्रतिबंध लगाने की तिथि से तीस दिन, इनमें से जो भी पहले हों, तक मान्य रहेंगे:

- (ii) यदि यह पाया जाता है कि सेंडर के खिलाफ शिकायतों या रिपोर्टों की संख्या पिछले सात दिनों के दौरान दस से कम प्राप्तकर्ताओं से प्राप्त हुई हैं, तो ओएपी सीओपी_यूसीसी_डिटेक्टसिस्टम के पिछले तीस दिनों के डेटा से इस बात की जांच करेगा कि संदिग्ध सेंडर बल्क में वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने में शामिल है या नहीं; और
 - (क) यदि सेंडर बल्क में वाणिज्यिक संप्रेषण भेजे हैं तो ओएपी सेंडर को यूसेज कैंप पर रखेगा और उसी दौरान उप–विनियम (6) के अनुसार, जांच शुरू करेगा;

परंतु यह कि इस तरह के प्रतिबंध संबंधित विनियमों के तहत इस संबंध में जांच पूरी होने तक या प्रतिबंध लगाने की तिथि से तीस दिन, इनमें से जो भी पहले हों, तक मान्य रहेंगे;

- (ख) यदि सेंडर ने बल्क में वाणिज्यिक संप्रेषण नहीं भेजे हैं तो ओएपी कार्य संहिता(ओं) के अनुसार, उचित माध्यमों से ऐसे सेंडर को चेतावनी देगा;
- (6) ओएपी उप–विनियम (5)(ग)(i), (5)(ग)(ii)(क) के तहत ऐसे सेंडर को अपना मामला प्रस्तुत करने का मौका देने के लिए तीन कार्यदिवस के भीतर नोटिस जारी करेगा और शिकायत प्राप्त होने की तिथि से तीस कार्यदिवसों के भीतर जांच करेगा और इस बात का फैसला करेगा कि किया गया संप्रेषण अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण है या नहीं; और यदि जांच का निष्कर्ष यह निकलता है कि सेंडर अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने में शामिल था, तो ओएपी ऐसे सेंडर के खिलाफ निम्नानुसार कार्यवाही करेगा:–
 - (क) उल्लंघन के पहले मामले में विधिवत रूप से चेतावनी दी जाएगी;
 - परंतु यह कि उल्लंघन के पहले मामले में पहली शिकायत, जिसके लिए सेंडर को इस विनियम के तहत चेतावनी दी जानी थी, की प्राप्ति की तिथि के बाद दो कार्यदिवसों के भीतर सेंडर के खिलाफ प्राप्त होने वाली सभी शिकायतें शामिल की जाएंगी।
 - (ख) उल्लंघन के दूसरे मामले में, यूसेज़ कैप छह माह की अवधि तक जारी रहेगा;
 - परंतु यह कि उल्लंघन के दूसरे मामले में, शिकायत, जिसके लिए सेंडर को इस उप–विनियम के तहत दूसरी चेतावनी दी जा रही है, की प्राप्ति की तिथि के बाद, दो कार्यदिवसों के भीतर पहली चेतावनी जारी होने के बाद, सेंडर के खिलाफ प्राप्त होने वाली सभी शिकायतें शामिल की जाएंगी।
 - (ग) तीसरे और बाद के उल्लंघन के मामलों में सेंडर के सभी दूरसंचार संसाधन दो वर्ष तक की अविध के लिए बंद कर दिए जाएंगे और ओएपी प्रेषक 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।

परंतु यह कि उल्लंघन के तीसरे मामले में, शिकायत, जिसके लिए इस उप–विनियम के तहत सभी दूरसंचार संसाधन बंद किए जा रहे हैं, की प्राप्ति की तिथि के बाद, दो कार्यदिवसों के भीतर दूसरी चेतावनी की तिथि के बाद, सेंडर के खिलाफ प्राप्त होने वाली सभी शिकायतें शामिल की जाएंगी।

परंतु यह और कि ऐसे सेंडर को एक टेलीफोन नंबर इस प्रतिबंध के साथ रखने की अनुमति दी जा सकती है कि वो दो वर्ष तक की अविध के लिए एक दिन में बीस से अधिक आउटगोइंग एसएमएस और बीस से अधिक आउटगोइंग वॉइस कॉल नहीं कर पाएगा।

26. रिकार्ड रखना और रिपोर्टिंगः

(1) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता प्रत्येक सेवा क्षेत्र के लिए दैनिक आधार पर अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए पंजीकृत सेंडर(रों)

- के खिलाफ अपने उपभोक्ताओ और समापन एक्सेस प्रदाता(ओं) से प्राप्त होने वाली शिकायतों का रिकार्ड रखेगा और जब कभी भी अपेक्षित होगा, निर्धारित फार्मेट में प्राधिकरण को निष्पादन निगरानी रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा।
- (2) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता प्रत्येक सेवा क्षेत्र के लिए दैनिक आधार पर अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए अपंजीकृत सेंडर(रों) के खिलाफ अपने उपभोक्ताओ और समापन एक्सेस प्रदाता(ओं) से प्राप्त होने वाली शिकायतों का रिकार्ड रखेगा और जब कभी भी अपेक्षित होगा, निर्धारित फार्मेट में प्राधिकरण को निष्पादन निगरानी रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा।
- (3) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता ऐसे तरीके और फार्मेट में ऐसे आवधिक अंतराल पर और ऐसी समयसीमा के भीतर, जो प्राधिकरण द्वारा समय—समय पर आदेश या निदेश द्वारा निर्दिष्ट की जाए, अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण के संबंध में अपने उपभोक्ताओं की शिकायतों या रिपोर्टों के संबंध में अपनी अनुपालन रिपोर्ट प्राधिकरण प्रस्तुत करेगा;
- (4) प्राधिकरण अपने अधिकारियों या कर्मचारियों या उसके द्वारा नियुक्त एजेंसी द्वारा की गई लेखापरीक्षा के जरिये समय—समय पर शिकायतों के पंजीकरण और समाधान, शिकायतों की जांच और छानबीन और प्राधिकरण को रिपोर्टिंग के लिए एक्सेस प्रदाता द्वारा पालन की गई प्रक्रिया का सत्यापन और मृल्यांकन करेगा।
- 27. आरंभन एक्सेस प्रदाता (ओएपी) के नेटवर्क के माध्यम से भेजे गए अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण से निपटने में उसकी विफलता के परिणाम:-
 - (1) यदि ओएपी यूसीसी से निपटने में नाकाम रहता है, तो एक कैलंडर माह में प्रत्येक लाइसेंस सेवा क्षेत्र में एक्सेस प्रदाता द्वारा आरटीएम के अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण को नियंत्रित नहीं करने के लिए वित्तीय निरुत्साहन निम्नानुसार होगा:-

	'एक कैलेंडर माह के लिए आरटीएम हेतु यूसीसी के	वित्तीय निरुत्साहन की राशि रुपये में है
	काउंट'' का मूल्य	
(ক)	शून्य से अधिक मगर सौ से अधिक नही	एक हजार रुपये प्रति काउंट
(ख)	सौ से अधिक मगर एक हजार से अधिक नहीं	(क) में इंगित अधिकतम वित्तीय निरुत्साहन प्लस सौ से अधिक प्रति काउंट पर पांच हजार रुपए
(ग)	एक हजार से अधिक	(ख) में इंगित अधिकतम वित्तीय निरुत्साहन प्लस एक हजार से अधिक प्रति काउंट पर दस हजार रुपए

परंतु यह कि प्राधिकरण द्वारा वित्तीय निरुत्साहन के रूप में भुगतान करने के लिए तब तक कोई आदेश नहीं दिया जाएगा, जब तक कि संबंधित एक्सेस प्रदाता को अपना पक्ष रखने का उचित अवसर न दिया गया हों।

इन विनियमों के अंतर्गत वित्तीय निरुत्साहन के रूप में देय राशि उस लेखा शीर्ष में भेजी जाएगा, जो प्राधिकरण द्वारा निर्दिष्ट किया जाए।

(2) उपविनियम (1) के तहत वित्तीय निरुत्साहन के रूप में देय कुल राशि प्रति कैलेंडर माह पचास लाख रुपये से अधिक नहीं होगी। प्राधिकरण को वित्तीय निरुत्साहन नहीं लगाने या उप–विनियम (1) के प्रावधानों के अनुसार देय राशि की तुलना में कम वित्तीय निरुत्साहन लगाने का अधिकार है, जिनमें उसे एक्सेस प्रदाता द्वारा प्रस्तुत कारण उचित लगते हैं।

28. एक्सेस प्रदाता द्वारा विनियमों के उल्लंघन के परिणाम:-

(1) प्राधिकरण को जांच आदेश देने का अधिकार:-

- (क) जहां प्राधिकरण के पास यह विश्वास करने का कारण है कि किसी एक्सेस प्रदाता ने इन विनियमों के प्रावधानों का उल्लंघन किया है, तो वह इन विनियमों के उल्लंघन की जांच करने और तत्संबंधी रिपोर्ट प्राधिकरण को प्रस्तुत करने के लिए एक जांच समिति का गठन कर सकता है।
- (ख) जांच सिमिति प्राधिकरण को अपनी जांच परिणाम प्रस्तुत करने से पहले संबंधित एक्सेस प्रदाता को अपना पक्ष रखने के लिए उचित अवसर देगी।
- (2) यदि उप–विनियम (1) के तहत जांच के दौरान, एक्सेस प्रदाता आरटीएमों के लिए यूसीसी की गिनती की गलज रिपोर्ट करता है तो बगैर किसी पूर्वाग्रह के इन विनियमों के तहत अन्य प्रावधानों या इसके लाइसेंस के तहत इस पर जुर्माना लगाया जा सकता है और वित्तीय निरुत्साहन के रूप में निम्नलिखित राशि का भुगतान करना होगा

- (क) जांच समिति द्वारा गणना की गई और सर्विस प्रदाता के डाटा के आधार पर जो पहले गणना की गई थी के बीच के निरुत्साहन का अंतर का दस गुना या 5 लाख, जो भी अधिक हो; और
 - परंतु यह कि ऐसे उल्लंघन के दूसरे और बाद के मामले में, इस उप-विनियम के तहत परिकलित वित्तीय निरुत्साहन के दो गुने के बराबर राशि का भुगतान करना होगा
- (ख) विनियम 25(5) और 25(6) के प्रावधानों के अनुसार, अपंजीकृत सेंडर(रों) के आउटगोइंग उपयोग पर समय पर प्रतिबंध लगाने में विफल पाए गए एक्सेस प्रदाता के लिए एक लाख रुपया प्रति उल्लंघन;

परंतु यह कि प्राधिकरण द्वारा वित्तीय निरुत्साहन के रूप में किसी राशि का भुगतान करने के लिए तब तक कोई आदेश नहीं दिया जाएगा, जब तक कि संबंधित एक्सेस प्रदाता को जांच समिति के निष्कर्षों के खिलाफ अपना पक्ष रखने का उचित अवसर न दिया गया हों।

इन विनियमों के अंतर्गत वित्तीय निरुत्साहन के रूप में देय राशि उस लेखा शीर्ष में भेजी जाएगा, जो प्राधिकरण द्वारा निर्दिष्ट किया जाए।

उप—विनियम (2)(क) और (2)(ख) के तहत वित्तीय निरुत्साहन के रूप में देय कुल राशि दस लाख रुपये प्रति सप्ताह से अधिक नहीं होगी।

(3) प्राधिकरण को वित्तीय निरुत्साहन नहीं लगाने या विनियम उप–विनियम (2)(क) और (2)(ख) के प्रावधानों के अनुसार देय राशि की तुलना में कम वित्तीय निरुत्साहन लगाने का अधिकार है, जिनमें उसे एक्सेस प्रदाता द्वारा प्रस्तुत कारण उचित लगते हैं।

29. आउटगोइंग उपयोग सीमा के तहत रखे गए या बंद किए गए दूरसंचार संसाधन की जांच:-

- (1) प्राधिकरण, यदि ऐसा करना उचित समझे तो शिकायत मिलने पर, जांच के बाद और जांच के अधीन अपंजीकृत टेलीमार्केटिंग गतिविधि के कारण विनियम 25(5) और 25(6) के तहत यूसेज़ कैप या बंद किए गए दूरसंचार संसाधन के विवरण को इसका कारण रिकार्ड करने के लिए मंगा सकता है,
 - (क) यदि प्राधिकरण को जांच के परिणाम में सेंडर के खिलाफ पर्याप्त प्रमाण नहीं मिलते हैं तो वह एक्सेस प्रदाता को उपयोग से प्रतिबंध हटाने या व्यक्ति के सभी टेलीफोन नंबर(रों) को बहाल करने और ऐसे उपभोक्ता(ओं) या सेंडर(रों) का नाम और पता काली सूची से हटाने का निर्देश दे सकता है।
 - (ख) सेंडर, जिसके दूरसंचार संसाधन सेंडर के खिलाफ पर्याप्त सबूत मिलने पर प्रतिबंध के अधीन या बंद किए गए थे, को अपने दूरसंचार संसाधन को बहाल करने या उपयोग पर लगाए गए प्रतिबंध हटाने के लिए प्राधिकरण को ऐसी कार्यवाही के साठ दिनों के भीतर अनुरोध करेगा और प्राधिकरण को संतुष्ट करेगा कि उसने इस तरह उल्लंघन की पुनरावृत्ति रोकने के लिए उचित कदम उठाए हैं, प्राधिकरण यह शर्त कि उपभोक्ता या सेंडर द्वारा देय कुल राशि पांच लाख रुपये से अधिक नहीं होगी, के अधीन ऐसे सभी दूरसंचार संसाधनों की बहाली के लिए प्राधिकरण को पांच हजार रुपये प्रति संसाधन का भुगतान करने पर, आदेश देकर एक्सेस प्रदाता(ओं) को उपयोग से प्रतिबंध हटाने या व्यक्ति के सभी टेलीफोन नंबर(रों) को बहाल करने और ऐसे या सेंडर(रों) का नाम और पता काली सूची से हटाने, जैसा भी मामला हों, का निर्देश दे सकता है।

परंतु यह कि प्राधिकरण वित्तीय निरुत्साहन नहीं लगा सकता है या कम राशि वसूल कर सकता है, जहां उसे उपभोक्ता द्वारा प्रस्तुत कारण उचित लगते हैं।

(2) वर्तमान पंजीकृत इकाइयों और रिकार्ड का माइग्रेशन

- 30. एक्सेस प्रदाता इन विनियमों में निर्धारित डेटा, प्रक्रिया और नई इकाइयों की भूमिका के नए सिस्टम में मौजूदा डेटा, प्रक्रिया और विभिन्न इकाइयों द्वारा वर्तमान में निभाई जा रही भूमिका को माइग्रेट करने के लिए एक माइग्रेशन योजना तैयार करेगा;
- 31. माइग्रेशन योजना तैयार करने के लिए मुख्य कार्यों की सूची (मगर यह पूर्ण सूची नहीं है) अनुसूची-VI के रूप में संलग्न है;

अनुसूची-VII

विविध

- **32.** इन विनियमों के तहत वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के उद्देश्य के लिए एक्सेस प्रदाता के साथ विपंजीकृत कोई भी बिजनस या विधिक इकाई कोई वाणिज्यिक संप्रेषण नहीं करेगी या ऐसे संदेश को भेजने का कारण नहीं बनेगी या वॉइस कॉल नहीं करेगी या ऐसे संदेश भेजने या कॉल करने के लिए अधिकृत नहीं करेगी;
- 33. जांच समिति नियुक्त करने का अधिकारः

- (1) जहां प्राधिकरण के पास यह विश्वास करने का कारण है कि किसी बिजनेस या इकाई की ओर से वाणिज्यिक संप्रेषण के किसी सेंडर ने इन विनियमों के प्रावधानों का उल्लंघन किया है, तो वह इन विनियमों के उल्लंघन की जांच करने और तत्संबंधी रिपोर्ट प्राधिकरण को प्रस्तुत करने के लिए एक जांच समिति का गठन कर सकता है।
- (2) जांच समिति प्राधिकरण को अपनी जांच परिणाम प्रस्तुत करने से पहले संबंधित इकाई को अपना पक्ष रखने के लिए उचित अवसर देगी।
- (3) (3) यदि इस संबंध में गठित जांच समिति यह पाती है कि बिजनेस या विधिक इकाई विशेष इन विनियमों का उल्लंघन करके वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने में शामिल है तो प्राधिकरण ऐसे बिजनस या विधिक इकाई के सभी दूरसंचार संसाधनों को बंद करने या दो वर्ष तक के लिए ऐसे दूरसंचार संसाधनों के उपयोग पर सीमा लगाने का आदेश दे सकता है या सीधे एक्सेस प्रदाता(ओं) को निर्देश दे सकता है:

परंतु यह कि यदि ऐसी इकाई प्रस्तुत वस्तुओं, सेवाओं या अवसर के साथ डील करने वाले विभाजन या बिजनेस लाइन के लिए विशिष्ट विधिक पहचान को बनाए रखती है तो दूरसंचार संसाधन की उपयोग पर सीमा या बंद करने को ऐसे विभाजन या बिजनेस लाइन से संबंधित संसाधनों से सीमित किया जाएगा;

परंतु यह और कि प्राधिकरण द्वारा संबंधित बिजनेस या विधिक इकाई को तब तक कोई आदेश या निर्देश नहीं दिया जाएगा जब तक कि उन्हें जांच समिति के परिणाम के खिलाफ अपना पक्ष रखने का उचित अवसर न दिया जाए।

34. प्रत्येक एक्सेस प्रदाता 6 माह के भीतर सुनिश्चित करेगा कि इसके नेटवर्क पर पंजीकृत सभी स्मार्टफोन डिवाइस विनियम 6(2)(ड.) और विनियम 23(2)(घ) में निर्धारित के अनुसार, ऐसे ऐप के कार्य करने के लिए अपेक्षित अनुमितयों में सहायता करें।

परंतु यह कि यदि ये डिवाइस विनियम 6(2)(ड.) और 23(2)(घ) में निर्धारित के अनुसार, ऐसे ऐप को कार्य करने की अनुमति नहीं देते हैं तो एक्सेस प्रदाता प्राधिकरण के आदेश या निर्देश पर ऐसे डिवाइसों को अपने दूरसंचार नेटवर्क से अमान्य कर देगा।

परंतु यह और कि प्राधिकरण द्वारा डिवाइस की मान्यता रद्द करने का आदेश या निर्देश तब तक नहीं दिया जाएगा, जब तक कि संबंधित पक्षों को प्राधिकरण के ध्यान में आए विनियमों के उल्लंघन के विरुद्ध अपना पक्ष रखने का उचित अवसर न दिया गया हों।

- 35. समापन एक्सेस प्रदाता (टीएपी) वाणिज्यिक संप्रेषण संदेश के लिए आरंभिक एक्सेस प्रदाता (ओएपी) से निम्नानुसार प्रभार ले सकता है:-
 - (1) प्रत्येक प्रोमोशनल एसएमएस के लिए 0.05 रुपया (पांच पैसे मात्र) तक;
 - (2) प्रत्येक सर्विस एसएमएस के लिए 0.05 रुपया (पांच पैसे मात्र) तक;

परंतु यह कि निम्नलिखित पर कोई सर्विस एसएमएस प्रभार नहीं होगा:-

- (i) केन्द्र सरकार या राज्य सरकार द्वारा या उनके निर्देश पर भेजा गया कोई संदेश;
- (ii) संविधान के तहत स्थापित किसी निकाय द्वारा या उनके निर्देश पर भेजा गया कोई संदेश;
- (iii) प्राधिकरण द्वारा या उनके निर्देश पर भेजा गया कोई संदेश;
- (iv) प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर अधिकृत किसी एजेंसी द्वारा भेजा गया कोई संदेश;
- 36. प्राधिकरण डीएलटी नेटवर्क और डीएलटी नेटवर्क(र्कों) में सहायक अन्य प्रौद्योगिकीय समाधानों का इस्तेमाल करके विनियामक जांच के परीक्षण कार्यान्वयन के लिए विनियामक सैंडबॉक्स स्थापित कर सकता है या इसके लिए अनुमति दे सकता है और ऐसे विनियामक सैंडबॉक्स को चालू करने के लिए प्राधिकरण आदेश या निर्देश द्वारा अपेक्षित प्रक्रिया निर्दिष्ट कर सकता है।
- 37. प्रत्येक एक्सेस प्रदाता और इंटरनेशनल लंबी दूरी के ऑपरेटर सुनिश्चित करेंगे कि एल्फान्यूमेरिक हेडर या मूल देश कोड +91 से शुरू होने वाला कोई भी इंटरनेशनल इनकमिंग एसएमएस उनके नेटवर्क के जरिये नहीं भेजा जाएगा।
 - परंतु यह कि यदि जरूरी समझा गया तो प्राधिकरण बल्क इंटरनेशनल संदेशों को नियंत्रित करने के लिए समय–समय पर निर्देश जारी कर सकता है।
- 38. निरस्त करना और सेविंग. यथा संरक्षित, दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2010 (2010 का 6) को एतत् द्वारा निरस्त किया जाता है। दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2010 (2010 का 6) के निरस्त होने के बावजूद,

- (क) उक्त विनियमों के तहत कोई संपन्न कार्य या की गई कार्यवाही या किए जाने के अभिप्राय को इन विनियमों के तदनुरूपी प्रावधानों के तहत संपन्न या लिया गया माना जाएगा;
- (ख) दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2010 (2010 का 6) के विनियम 2 से 13, 16 से 20, 21 और 22 में दिए गए प्रावधान तब तक प्रभावी रहेंगे जब तक ये विनियम पूरी तरह से प्रवृत्त नहीं हो जाता;

परंतु यह कि विनियमों के प्रभावी होने की तिथि में अनुसूची-VI में निर्दिष्ट माइग्रेशन योजना की अपेक्षाओं के अनुसार बदलाव किया जा सकता है।

सुनील कुमार गुप्ता, सचिव

[विज्ञापन III / 4 / असा. / 151 / 18]

नोटः स्पष्टीकरण ज्ञापन दूरसंचार वाणिज्यिक संचार उपभोक्ता अधिमान विनियम 2018 के वस्तुओं और कारणों को बताता है।

अनुसूची-I

इकाई(यों) हेतु कार्य संहिता (सीओपी-इकाई) तैयार करने के लिए कार्य मदें

इकाई पंजीकरण कार्यात्मकताः

- (1) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता द्वारा अपनी वेबसाइट पर सम्बद्ध कार्य वाली सभी इकाइयों की घोषणा की जाएगी, जो उनके माध्यम से भेजी जा रही अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण को प्रभावी तरीके से नियंत्रित करने के लिए दिए गए कार्य करेंगी।
- (2) कोई भी व्यक्ति, बिजनस इकाई या विधिक इकाई एक या अधिक कार्य कर सकती है और एक्सेस प्रदाता द्वारा आंतरिक ऑडिट करने के लिए प्रत्येक गतिविधि के लिए सभी रिकार्ड और कार्यों के निष्पादन का रिकार्ड रखेगी ताकि विनियमों में निर्दिष्ट विनियामक परिणामों को पूरा करने के लिए अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण नियंत्रण की प्रभावकारिता सुनिश्चित की जा सके;
- (3) एक्सेस प्रदाताओं द्वारा प्रत्येक कार्यात्मक इकाइयों को एक विशिष्ट पहचान दी जाएगी, जिसका इस्तेमाल घटनाओं को प्रमाणित और पता लगाने में किया जाएगा:
- 2. प्रत्येक एक्सेस प्रदाता प्रतिभागियों को एसएमएस भेजकर या वॉइस कॉल करके वाणिज्यिक संप्रेषण के लिए सेंडर को निर्दिष्ट किए जाने वाले हेडरों की संरचना और फार्मेट तैयार करेगा, जिसमें निम्नलिखित शामिल होंगे:
 - (1) प्रोमोशनल एसएमएस के सेंडर के लिए 11 अक्षर वाले एल्फान्यूमेरिक एसएमएस हेडर, एसएमएस हेडर रूट, एसएमएस हेडर ब्रांच, ट्रांजेक्शनल एसएमएस और सर्विस एसएमएस, जो दूरसंचार विभाग द्वारा अन्य उद्देश्यों के लिए या <u>प्राधिकरण / दूरसंचार</u> विभाग के निर्देशों के अनुसार आवंटित या निर्दिष्ट नहीं किए जाते हैं;
 - (2) <u>प्राधिकरण / दूरसंचार</u> विभाग के निदेश पर 140—लेवल नंबरिंग सीरीज या कोई अन्य नंबरिंग सीरीज से प्रोमोशनल वॉइस कॉल और ट्रांजेक्शनल वॉइस कॉल और सर्विस वॉइस कॉल करने के लिए सेंडर हेतू कॉलिंग लाइन पहचान;

3. प्रत्येक एक्सेस प्रदाता पंजीकृत सेंडर(रों) से प्राप्तकर्ता(ओं) तक में शामिल इकाइयों के लिए कार्य संहिता (सीओपी—इकाई) तैयार करेगा और

- (1) सीओपी-इकाइयों में कम से कम निम्नलिखित इकाइयां शामिल होंगीः
 - (क) हेडर रजिस्ट्रार;
 - (ख) सहमति रजिस्ट्रार;
 - (ग) सहमति टेंपलेट रजिस्ट्रार;
 - (घ) कंटेंट टेंपलेट रजिस्ट्रार ;
 - (ड.) कंटेंट टेंपलेट सत्यापक;
 - (च) संबंधित विनियम (मों) में निर्धारित विभिन्न कार्यों के लिए टेलीमार्केटर कार्यात्मक इकाई रिजस्ट्रार;
 - (छ) कार्य संहिता में दी गई कार्यात्मकता को कार्यान्वित करने के लिए समयसीमा(एं) और इसे चालू करना;
 - (ज) ऐसे दूसरे मामले, जो प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर उचित समझे जाएं;
- (2) सीओपी–इकाइयों में निम्न के उद्देश्य के लिए कम से कम निम्नलिखित डिस्ट्रीब्यूटिड लेजर नोड़स भी शामिल होंगेः

- (क) हेडर रजिस्टर;
- (ख) सहमति रजिस्टर;
- (ग) सहमति टेंपलेट रजिस्टर;
- (घ) कंटेंट टेंपलेट रजिस्टर;
- (ड) कंटेंट टेंपलेट सत्यापक;
- (च) शिकायत रजिस्टर;
- (छ) अधिमान रजिस्टर;
- (ज) टेलीमार्केटर स्क्रबिंग कार्य रजिस्टर;
- (झ) टेलीमार्केटर संदेश डिलीवरी कार्य रजिस्टर;
- (ञ) टेलीमार्केटर वॉइस डिलीवरी कार्य रजिस्टर;
- (3) सीओपी-इकाइयों में कम से कम निम्नलिखित शामिल होंगे:
 - (क) कार्यात्मक इकाइयों के लिए कार्यान्वयन विवरण;
 - (ख) विनियामक अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए अपेक्षित कार्यात्मक इकाइयों के लिए एक्सेस प्रदाता(ओं) द्वारा यथा उचित समझे गए अतिरिक्त उपाय:
 - (ग) अवांछित वाणिज्यिक इलेक्ट्रॉनिक संदेशों को भेजने पर प्रभावी नियंत्रण के लिए तकनीकी उपायों के न्यूनतम मानक;
 - (घ) वांछित कार्य करने के लिए किसी इकाई के लिए प्रासंगिक और विश्वसनीय डेटा का नवीनतम संस्करण उपलब्ध कराने के लिए तकनीकी प्रणाली:
 - (ड.) ऐसे अन्य मामले जो प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर उचित समझे जाएं।

4. प्रत्येक एक्सेस प्रदाता निम्नलिखित कार्य करेगा:-

- (1) हेडर पंजीकरण कार्य (एचआरएफ)
 - (क) कंटेट प्रदाता या प्रधान इकाई को नए हेडर लेने में मदद करने के लिए आवंटन एवं नियतन नियमों एवं नीतियों के अनुसार, स्वयं या इसके एजेंटों के माध्यम से हेडर पंजीकरण कार्यात्मकता के जरिये एसएमएस के लिए हेडर या हेडर रूट निर्दिष्ट करना:
 - (ख) हेडर के लिए अनुरोध करने वाले किसी व्यक्ति, बिजनेस इकाई या विधिक इकाई द्वारा प्रस्तुत दस्तावेजों और प्रमाणपत्रों का पूर्व–सत्यापन करना;
 - (ग) मोबाइल डिवाइस और मोबाइल नंबर(रों) से सुरक्षित तरीके से जुड़ना, जिसका इस्तेमाल बाद में, हेडर प्राप्तकर्ता द्वारा सत्रों में लॉगिन करने के लिए नियमित अंतराल पर किया जाएगा;
 - (घ) सेबी पंजीकृत ब्रोकरों या प्राधिकरण द्वारा समय—समय पर निर्देशों, आदेशों या अनुदेशों के द्वारा निर्दिष्ट अन्य इकाइयों को जारी करने के लिए हेडरों हेतु अनुरोध के मामले में अतिरिक्त प्रमाणन करना;
 - (ड.) प्राधिकरण द्वारा समय—समय पर जारी किए गए विशिष्ट निर्देश, आदेश या अनुदेशों, यदि कोई हों, सहित सरकारी इकाइयों, कार्पोरेट(टों) या सुविख्यात ब्रांडों को जारी करने के लिए हेडरों हेतु अनुरोध के मामले में अतिरिक्त प्रमाणन करना:
 - (च) ऐसे एक जैसे दिखने वाले हेडरों की अतिरिक्त जांच करना, जिनके कारण वाणिज्यिक संप्रेषण के आम प्राप्तकर्ता भ्रमित हो सकते हैं, इसमें ऐसे हेडरों के वर्तमान असाइमेंट पर ध्यान दिए बगैर हेडर निर्दिष्ट करते समय, विशेषकर सरकारी इकाइयों, कार्पोरेट(टों), सुविख्यात ब्रांडों के मामले में सबस्ट्रिंग स्वैप के बाद निकटता, समानता की जांच करना भी शामिल है और प्राधिकरण द्वारा समय—समय पर जारी किए गए विशिष्ट निर्देश, आदेश या अनुदेश, यदि कोई हों, का पालन करनाः
- (2) सहमति पंजीकरण कार्य (सीआरएफ)

- (क) सुदृढ़ तरीके से उपभोक्ताओं से ली गई सहमित को दर्ज करने में सहमित प्राप्तकर्ता की मदद करने के लिए अपने या इसके एजेंटों के जरिये सहमित रिजस्टर पर उपभोक्ता सहमित प्राप्ति कार्यात्मकता के जरिये सहमित दर्ज करना, जो नॉन–रिप्यूडिएबल और इम्यूटेबल हैं और संबंधित विनियमों के अनुसार है;
- (ख) सहमति लेने से पहले उपभोक्ता को सहमति प्राप्ति टेंपलेट का कटेंट प्रस्तुत करना;
- (ग) सहमति और सेंडर के विवरण के उद्देश्य के लिए समझौता करना;
- (घ) ओटीपी के जरिये सहमति देने वाले उपभोक्ता का सत्यापन करना;
- (ड.) सुदृढ़ तरीके से वापसी अनुरोध के जरिये उपभोक्ता द्वारा सहमित वापस लेने को दर्ज करना जो नॉन–रिप्यूडिएबल और इम्यूटेबल है और संबंधित विनियमों के अनुसार है;
- (च) सहमित वापस लेने के लिए अपेक्षित, कम से कम 30 दिनों के लिए मान्य पर्याप्त संपर्क सूचना दर्ज करना और प्राप्तकर्ता को इसे प्रस्तुत करना ताकि वो सहमित को वापस लेने के लिए अपना अनुरोध प्रस्तुत करने में समर्थ हो सकें;

(3) कंटेंट टेंपलेट पंजीकरण कार्य (सीटीआरएफ)

- (क) ट्रांजेक्शनल टेंपलेट और सर्विस संदेश टेंपलेट के रूप में पंजीकरण के लिए प्रस्तुत किए जा रहे टेंपलेट के कंटेंट की जांच करना:
- (ख) कंटेंट के परिवर्तनीय भाग के प्रत्येक भाग के लिए कंटेट के प्रकार की पहचान के साथ प्रस्तुत ट्रांजेक्शनल टेंपलेट और सर्विस संदेश टेंपलेट के कंटेंट के अपरिपर्तनीय और परिवर्तनीय भाग(गों) की पहचान करना जैसे तिथि फार्मेट, अंकीय फार्मेट, प्राप्तकर्ता का नाम, मुद्रा के साथ राशि; संदर्भ संख्या, ट्रांजेक्शन पहचान;
- (ग) परिवर्तनीय भाग की पूरी लंबाई का अनुमान लगाना जैसे प्रस्तुत टेंपलेट के लिए सामान्य ट्रांजेक्शनल संदेश, सर्विस संदेश के अपरिवर्तनीय भाग की कुल लंबाई;
- (घ) टेंपलेट का विपंजीकरण करना या मुद्दे का समाधान होने तक टेंपलेट को अस्थायी रूप से निलंबित करना;
- (ड.) टेंपलेट के कंटेंट के अपरिवर्तनीय भाग के लिए एक—तरफा हैस जनरेट करना और डिलीवरी वाले या पहले डिलीवर हो चुके वास्तविक संदेश के वास्तविक कंटेंट की पूर्व जांच और बाद की जांच करने के लिए वास्तविक संदेश से अपरिवर्तनीय भाग और परिवर्तनीय भाग का सार निकालने का तरीका;
- (च) कंटेंट श्रेणी की दृष्टि से प्रोमोशनल के रूप में पंजीकरण के लिए प्रस्तुत किए जा रहे टेंपलेट के कंटेंट की जांच करना;
- (छ) कंटेंट के पंजीकृत टेंपलेट को विशिष्ट टेंपलेट पहचान निर्दिष्ट करना;

(4) स्क्रबिंग कार्य (एसएफ)

- (क) उपभोक्ता(ओं) की सहमति और अधिमान और कंटेट की श्रेणी का इस्तेमाल करके सुरक्षित तरीके से परिभाषा के अनुसार स्क्रबिंग को प्रोसेस करना;
- (ख) डिलीवरी के पसंदीदा टाइम स्लॉट को दिनों के प्रकार के बारे में विवरण मुहैया कराना;
- (ग) स्क्रबिंग के दौरान, अधिमान रिजस्टर और सहमित रिजस्टर की सुरक्षा के लिए सभी जरूरी उपाय करना जैसे संदेश और वॉइस कॉल के प्रत्येक नंबर के लिए वर्चुअल पहचान और टोकन जनरेट करना और जानने के लिए अधिकृत इकाई को छोड़कर किसी अन्य इकाई के सामने वास्तविक पहचान का खुलासा नहीं करना;
- (घ) आगे की डिलीवरी की वर्चुअल पहचान को वास्तविक पहचान में रिवर्स मैपिंग करने के लिए तदनुरूपी ओएपी और टीएपी को स्क्रब्ड सूची का प्रासंगिक विवरण उपलब्ध कराना;
- (ड.) हार्वेस्टिंग सॉफ्टवेयर या डिक्शनरी अटैक के इंस्टेंस के जरिये कलेक्ट किए गए फोन नंबरों की सूची को स्क्रब करने के लिए प्राप्त अनुरोधों की संभावित घटनाओं की पहचान करना और इनकी रिपोर्ट कार्यवाही करने के लिए अधिकृत संबंधित इकाइयों को देना:
- (5) कंटेंट सत्यापन कार्य (सीवीएफ)
 - (क) ऑटोमेटिड टूल या यूटीलिटी सॉफ्टवेयर के जिरये डिलीवर किए जाने वाले या डिलीवर किए जा चुके संदेश के कंटेंट प्रकार और श्रेणी की पहचान करना;
- (6) एक्सेस प्रदाता से दूरसंचार संसाधन कनेक्टीविटी वाले संदेश के लिए डिलीवरी कार्य (डीएफ)

- (क) उपभोक्ता(ओं) की अधिमान के अनुसार डिलीवरी के दिनों के प्रकार और निर्दिष्ट टाइम स्लॉट के दौरान सुरक्षित तरीके से ओएपी को संदेश डिलीवर करना;
- (ख) विशेष उपभोक्ता(ओं) या संदेश के लिए ओएपी का चुनाव करना और संदेश सूची की सूचना, जो इसके द्वारा डिलीवर करने के लिए अपेक्षित होगी, के लिए तदनुरूपी ओएपी के लिए टोकन जनरेट करने के लिए स्क्रबर को सूचना देना;
- (7) डिलीवरी कार्य हेतु अन्य टेलीमार्केटर को संदेश के लिए समूहन कार्य (एएफ)
 - (क) एक्सेस प्रदाता(ओं) के साथ दूरसंचार संसाधन कनेक्टीविटी वाले आरटीएम को सुरक्षित तरीके से संदेश डिलीवर करना;
- (8) दूरसंचार संसाधन कनेक्टीविटी के साथ वॉइस कॉलिंग कार्य (वीसीएफ)
 - (क) उपभोक्ता(ओं) की अधिमान अनुसार डिलीवरी के दिनों के प्रकार और निर्दिष्ट टाइम स्लॉट के दौरान सुरक्षित तरीके से ओएपी को वॉइस कॉल डिलीवर करना;
 - (ख) उपभोक्ता(ओं) को विशेष या वॉइस कॉल के लिए ओएपी सलेक्ट करना और संदेश सूची की सूचना, जो इसके द्वारा डिलीवर करने के लिए अपेक्षित होगी, के लिए तदनुरूपी ओएपी के लिए टोकन जनरेट करने के लिए स्क्रबर को सूचना देना;

5. प्रत्येक एक्सेस प्रदाता निम्नलिखित कार्यात्मक इकाइयां स्थापित करेगा या निम्नलिखित कार्य करने के लिए भूमिकाएं प्रत्यायोजित करेगा:-

- (1) हेडर रजिस्ट्रार (एचआर) को
 - (क) हेडर्स रखने के लिए डिस्ट्रीब्यूटिड लेजर के रूप में हेडर रजिस्टर को सुरक्षित तरीके से बनाना और मैंटेन करना और विभिन्न कार्य जैसे स्क्रबिंग के लिए पंजीकृत टेलीमार्केटरों से स्क्रबिंग कार्य, टेलीमर्केटर से डिलीवरी कार्य करने के लिए अनुरोध के समय असाइनी की पहचान करने के लिए संबंधित सूचना उपलब्ध कराना;
- (ख) हेडर पंजीकरण का कार्य करना;
 - (ग) इसके पूरे जीवनकाल के दौरान हेडरों का रिकार्ड रखना अर्थात् असाइनमेंट को निःशुल्क करना, इकाई को निर्दिष्ट करना, वापस लेना, अभ्यर्पित करना, पुनः निर्दिष्ट करना आदि;
- (घ) विशिष्ट उद्देश्यों के लिए आरक्षित हेडर (रों), हेडर रूट(टों) का रिकार्ड रखना;
 - (ड.) नॉन–रिप्यूडिएबल और इम्यूटेबल तरीके से हेडर पंजीकरण कार्यात्मकता में भागीदार नोड्स के साथ उपलब्ध सभी हेडर लेजर में रीयल टाइम में रिकार्ड को सिक्रोनाइज करना;
 - (च) यथा निर्दिष्ट न्यूनतम निष्पादन अपेक्षा को बनाए रखना;
 - (छ) विनियामक अनुपालन की पूर्व और बाद की जांच के लिए अपेक्षित अन्य कार्य करना और संबंधित विवरण रखना;
- (2) सहमति रजिस्ट्रार (सीआर) को
 - (क) सहमित रखने हेतु डिस्ट्रीब्यूटिड लेजर के रूप में सुरक्षित तरीके से सहमित रिजस्टर स्थापित करना और मैंटेन करना तथा स्क्रबिंग के लिए पंजीकृत टेलीमार्केटरों को स्क्रबिंग का कार्य करने के लिए संबंधित डेटा उपलब्ध कराना;
 - (ख) सेंडर या सहमति लेने वाले से वाणिज्यिक संप्रेषण प्राप्त करने प्राप्तकर्ता की सहमति रिकार्ड करने के लिए उपभोक्ता सहमति सुविधा (सीसीएएफ) स्थापित करना;
 - (ग) निम्नलिखित की सुगमता के उद्देश्य के लिए उपभोक्ता सहमति सत्यापन सुविधा (सीसीवीएफ) स्थापित करनाः
 - (i) उपभोक्ताओं के लिए वाणिज्यिक संप्रेषण के मामले में उनकी सहमति का सत्यापन, आशोधन, नवीकरण या वापस लेने को सुगम बनाना, और
 - (ii) एक्सेस प्रदाताओं के लिए शिकायत के मामले में सहमित का सत्यापन करने को सुगम बनाना;

- (घ) प्रत्येक सहमति प्राप्तिकर्ता के लिए सहमति को इस तरीके से रखना कि इकाई का उपभोक्ता डेटा पर्याप्त रूप से सुरक्षित रहे:
- (ड.) जब भी उपभोक्ता द्वारा सहमित वापस ली जाए तो इसका रिकार्ड नॉन-रिप्यूडिएबल और इम्यूटेबल तरीके से रखना;
- (च) नॉन–रिप्यूडिएबल और इम्यूटेबल तरीके से सहमति प्राप्ति कार्यात्मकता में भागीदार नोड्स के साथ उपलब्ध सभी सहमति लेजर में रीयल टाइम में रिकार्ड सिंक्रोनाइज करना:
- (छ) यथा निर्दिष्ट न्यूनतम निष्पादन अपेक्षा को बनाए रखना;
- (ज) विनियामक अनुपालन की पूर्व और बाद की जांच के लिए अपेक्षित अन्य कार्य करना और संबंधित विवरण रखना;
- (3) कंटेंट टेंपलेट रजिस्ट्रार (सीटीआर) को
 - (क) कंटेंट टेंपलेट पंजीकरण कार्य करना;
 - (ख) पंजीकृत टेंपलेट का रिकार्ड नॉन-रिप्यूडिएबल और इम्यूटेबल तरीके से रखना;
 - (ग) यथा निर्दिष्ट न्युनतम निष्पादन अपेक्षा को बनाए रखना;
 - (घ) विनियामक अनुपालन की पूर्व और बाद की जांच के लिए अपेक्षित अन्य कार्य करना और संबंधित विवरण रखना;
- (4) कंटेंट फार्मेट और प्रकार सत्यापक (सीएफटीवी) को
 - (क) कंटेंट का सत्यापन करना;
 - (ख) भावी संदर्भ के लिए सभी संबंधित विवरणों का रिकार्ड रखना;
- (5) स्क्रबिंग का कार्य करने के लिए टेलीमार्केटर (टीएम–एसएफ) को
 - (क) स्क्रबिंग करना;
 - (ख) शिकायतों के समाधान के लिए स्क्रब किए गए सभी नंबरों का रिकार्ड रखना;
 - (ग) यथा निर्दिष्ट न्यूनतम निष्पादन अपेक्षा को बनाए रखना;
 - (घ) विनियामक अनुपालन की पूर्व और बाद की जांच के लिए अपेक्षित अन्य कार्य करना और संबंधित विवरण रखना;
- (6) एक्सेस प्रदाता को दूरसंचार संसाधन कनेक्टीविटी वाले संदेश की डिलीवरी के कार्य के लिए टेलीमार्केटर (टीएम-डीएफ) को
 - (क) डिलीवरी कार्य करना;
 - (ख) पहचान के साथ डिलीवरी प्रोसेसिंग संदर्भ नंबर सहित इसकी विशिष्ट पहचान इंसर्ट करना, जिसके जरिये स्क्रबिंग की गई थी
 - (ग) हेडर असाइनी या समूहक द्वारा डिलीवरी के लिए प्रस्तुत संदेश के स्रोत को प्रमाणित करना और सुनश्चित करना कि उनकी पहचान पता लगाने के लिए संदेश के कंटेंट का भाग है;
 - (घ) यथा निर्दिष्ट न्यूनतम निष्पादन अपेक्षा को बनाए रखना;
 - (ड.) विनियामक अनुपालन की पूर्व और बाद की जांच के लिए अपेक्षित अन्य कार्य करना और संबंधित विवरण रखना;
- (7) डिलीवरी कार्य (टीएम–एएफ) के लिए अन्य टेलीमार्केटर के लिए संदेश हेतु समूहन का कार्य करने के लिए टेलीमर्केटर (टीएम–एफ) को
 - (क) समूहन का कार्य करना;
 - (ख) शिकायत समाधान और ट्रेसेबिलिटी के लिए समूहित सभी नंबरों का रिकार्ड रखना;
 - (ग) हेडर असाइनी या समूहक द्वारा डिलीवरी के लिए प्रस्तुत संदेश के स्रोत को प्रमाणित करना और सुनश्चित करना कि उनकी पहचान पता लगाने के लिए संदेश के कंटेंट का भाग है;
 - (घ) यथा निर्दिष्ट न्यूनतम निष्पादन अपेक्षा को बनाए रखना;
 - (ङ.) विनियामक अनुपालन की पूर्व और बाद की जांच के लिए अपेक्षित अन्य कार्य करना और संबंधित विवरण रखना;
- (8) एक्सेस प्रदाता को वॉइस कॉल के लिए दूरसंचार संसाधन कनेक्टीविटी के साथ वॉइस कॉलिंग कार्य हेतु टेलीमार्केटर (टीएम–वीसीएफ) को

- (क) वॉइस कॉलिंग कार्य करना;
- (ख) वॉइस कॉलिंग के दौरान अधिमान रिजस्टर और सहमित रिजस्टर डेटा की सुरक्षा करने के लिए जरूरी उपाय करना जैसे ओएपी के साथ वर्चुअल प्राइवेट नेटवर्क (वीपीएन) आधारित सुरक्षित इंटरनेट प्रोटोकॉल (आईपी) पर वॉइस कॉल करने के लिए वर्चुअल पहचान का इस्तेमाल करना और इसके बारे में जानने के लिए अधिकृत इकाई को छोड़कर किसी अन्य इकाई को वास्तविक पहचान का खुलासा नहीं करना;
- (ग) प्रारंभ यूजर और उक्त प्रारंभ यूजर के बारे में वैकल्पिक डिलिवरिंग मेटाडेटा के साथ संबद्ध नाम वाले टर्मिनेटिंग यूजर के लिए सेवाएं मुहैया कराने के लिए उजीपीपी तकनीकी विशिष्टियां टीएस 24.196 में यथा परिभाषित इंटेलीजेंट नेटवर्क या आईएसडीएन आधारित प्रोटोकॉल, संवर्धित कॉलिंग नाम (ईसीएनएएम) पर आधारित कॉलिंग नेम डिस्प्ले (सीएनएएम) को समर्थ बनाने के लिए कदम उठाना;
- (घ) यथा निर्दिष्ट न्यूनतम निष्पादन अपेक्षा को बनाए रखना;
- (ड.) विनियामक अनुपालन की पूर्व और बाद की जांच के लिए अपेक्षित अन्य कार्य करना और संबंधित विवरण रखना;

6. प्रत्येक एक्सेस प्रदाता सुनिश्चित करेगा कि

- (9) सेंडर(रों) द्वारा भेजे गए किसी वाणिज्यिक संप्रेषण का कंटेंट श्रेणीबद्ध किया जाएगा और प्राप्तकर्ता के अधिमान(नों) की सूची के साथ और /या स्क्रबिंग के लिए प्राप्तकर्ता द्वारा सेंडर को दी गई सहमति के उद्देश्य के साथ तुलना की जाएगी और इसके लिए एक्सेस प्रदाता स्निश्चित करेगा कि
 - (क) इसके नेटवर्क के जरिये कोई भी वाणिज्यिक संप्रेषण केवल ट्रांजेक्शन के लिए पंजीकृत कंटेंट टेंपलेट और / या प्रोमोशन के लिए कंटेंट टेंपलेट का इस्तेमाल करके किया जाएगा;
 - (ख) कंटेंट के पंजीकृत टेंपलेट के लिए विशिष्ट पहचान सेंडर को कंटेंट टेंपलेट के पंजीकरण के समय निर्दिष्ट की जाएगी;
 - (ग) एक्सेस प्रदाता द्वारा वाणिज्यिक संप्रेषण के टेक्स्ट से पहले निम्नलिखत लेबल लगाए जाएंगे:-
 - (i) ट्रांजेक्शनल संदेश के मामले में लेबल< ट्रांजेक्शनल>;
 - (ii) सर्विस संदेश के मामले में लेबल < सर्विस>;
 - (iii) प्रोमोशनल संदेश के मामले में लेबल < प्रोमोशनल;
 - (घ) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता सहमति वापस लेने के लिए अपेक्षित संबंधित सूचना को प्रोमोशनल संदेश के टेक्स्ट के बाद जोड़ेगा;
 - (ड.) कंटेंट टेंपलेट को कंटेंट हेतु डिस्ट्रीब्यूटिड लेजर (डीएल–सीटी) में नॉन–रिप्यूडिएबल और इम्यूटेबल तरीके से रिकार्ड किया जाएगा;
- (10) सेंडर द्वारा मुहैया कराई गई टार्गेट सूची में दिए गए विशेष टेलीफोन नंबर(रों), जिनको वह वाणिज्यिक संप्रेषण भेजना चाहता है, पर वाणिज्यिक संप्रेषण केवल टार्गेट सूची को स्क्रब करने के बाद भेजे जाते हैं, और स्क्रबिंग में शामिल हैं:

- (क) टार्गेट टेलीफोन नंबरों, कंटेंट सूची की अधिमान हेतु डिस्ट्रीब्यूटिड लेजर (डीएल-अधिमान) में टार्गेट प्राप्तकर्ता उपभोक्ता द्वारा कंटेंट की श्रेणी के अधिमान और टेलीफोन नंबरों की सूची से तुलना करना; और
- (ख) सहमित हेतु डिस्ट्रीब्यूटिड लेजर (डीएल-सहमित) में प्राप्तकर्ता द्वारा सेंडर को दी गई सहमितयों और टेलीफोन नंबरों की सूची के साथ टार्गेट टेलीफोन नंबर(रों) और कंटेंट श्रेणी की तुलना करके सहमित(यों) का सत्यापन करना; और
- (ग) अधिमान हेतु डिस्ट्रीब्यूटिड लेजर (डीएल-अधिमान) में टार्गेट प्राप्तकर्ता उपभोक्ता के टाइम बैंड के अधिमान(नों) और टेलीफोन नंबरों की सूची के साथ डिलीवरी हेतु टार्गेट टाइम बैंड के प्रकार, टार्गेट टेलीफोन नंबर(रों) की तुलना करके टाइम बैंड का सत्यापन करना; और
- (घ) अधिमान हेतु डिस्ट्रीब्यूटिड लेजर (डीएल-अधिमान) में टार्गेट प्राप्तकर्ता उपभोक्ता के दिनों के प्रकार की अधिमान और टेलीफोन नंबरों की सूची के साथ डिलीवरी हेतु टार्गेट दिन(नों) के प्रकार, टार्गेट टेलीफोन नंबरों से तुलना करके दिन(नों) के प्रकार का सत्यापन करना;
- (ड.) स्क्रब की गई सूची का आउटपुट 2(क) या 2(ख), जैसी भी प्राप्तकर्ता द्वारा सेडर(रों) को सहमित दी गई हों, में सत्यापनों का सकारात्मक मिलान है, और यह प्राप्तकर्ता उपभोक्ता द्वारा दी गई अधिमान(नों) के विकल्प और 2(ग) या 2(घ) में सत्यापनों के सकारात्मक मिलान को ओवरराइड करेगा;

7. प्रत्येक एक्सेस प्रदाता तैयार करेगा:-

- (11) दो इकाइयों के बीच प्रक्रिया के बारे में तथा इकाई विशेष द्वारा की गई कार्यवाही के बारे में विवरण देने के लिए पैरामीटर विवरण और समय अनुक्रम के साथ संदेश के लिए संदेश अनुक्रम चार्ट;
- (12) दो इकाइयों के बीच प्रक्रिया और की गई कार्यवाही के विवरण देने के लिए फ्लो चार्ट;

8. अनुसूची-II

अधिमान के पंजीकरण, आशोधन या विपंजीकरण, सहमति दर्ज करने और सहमति वापस लेने की प्रक्रिया के लिए कार्य संहिता

- 1. वाणिज्यिक संप्रेषण के कंटेंट की श्रेणियों की अधिमान पंजीकरण या बदलाव की प्रक्रिया:-
 - (1) उपभोक्ता निम्नलिखित सभी श्रेणियों या चुनी गई श्रेणी(यों) में से किसी एक श्रेणी को छोड़ सकता है:

छोड़ी या ब्लॉक की जाने वाली वाणिज्यिक संप्रेषण श्रेणी	आईवीआरएसः 1909 पर कॉल करें और ब्लॉक करने के लिए दिए गए नंबर दबाएं	एसएमएसः नीचे दिए टेक्स्ट के साथ 1909 पर एसएमएस भेजें	यूएसएसडीः यूएसएसडी स्ट्रिंग डायल करें
सभी सीसी श्रेणियां (जो ब्लॉक की जानी हैं) वाणिज्यिक संप्रेषण के ट्रांजेक्शनल प्रकार को छोड़कर	0	FULLY BLOCK	*1909*0#
सभी सीसी श्रेणियां (जो ब्लॉक की जानी हैं) वाणिज्यिक संप्रेषण के ट्रांजेक्शनल और सर्विस प्रकार को छोड़कर	50	BLOCK PROMO	*1909*50#
(iii) बैंकिंग/बीमा/वित्त उत्पाद/क्रेडिट कार्ड,	1	BLOCK 1	*1909*1#
(iv) रीयल एस्टेट,	2	BLOCK 2	*1909*2#
(v) <i>शिक्षा,</i>	3	BLOCK 3	*1909*3#
(vi) स्वास्थ्य,	4	BLOCK 4	*1909*4#
(vii) उपभोक्ता वस्तुएं और ऑटोमोबाइल्स,	5	BLOCK 5	*1909*5#
(viii) <u>संप्रेषण / प्रसारण / मनोरंजन / आईटी,</u>	6	BLOCK 6	*1909*6#

(ix) पर्यटन और आमोद प्रमोद,	7	BLOCK 7	*1909*7#
(x) आहार और पेय पदार्थ;	8	BLOCK 8	*1909*8#

टिप्पणी—1: एक्सेस प्रदाता के उपभोक्ता सेवा केन्द्र के उपभोक्ता प्रतिनिधि से संवाद के मामले में छोड़ी जाने वाली अधिमान के बारे में बताया जाना चाहिए;

टिप्पणी-2: उपभोक्ता को अनब्लॉक करने के विकल्पों के साथ पृष्टि और अंतिम स्थिति की सूचना दी जानी चाहिए;

टिप्पणी—3: पूर्णतया ब्लॉक का विकल्प उपभोक्ता को पूर्णतया ब्लॉक वाली स्थिति में रखेगा और कंटेंट, मोड, टाइम बैंड और दिन के प्रकार की सभी श्रेणियों को ब्लाक कर देगा;

टिप्पणी-4: ब्लॉक प्रोमो का विकल्प वाणिज्यिक संप्रेषण की सर्विस एवं ट्रांजेक्शनल प्रकार को छोड़कर कंटेंट, मोड, टाइम बैंड और दिन के प्रकार की सभी श्रेणियों के लिए केवल प्रमोशनल प्रकार की वाणिज्यिक संप्रेषण को ब्लाक कर देगा;

परंतु यह कि प्राधिकरण समय-समय पर कंटेंट की श्रेणी(यां) या उपश्रेणी(यां) की संख्या बढ़ा या घटा सकता है;

(2) उपभोक्ता कंटेंट की निम्नलिखित सभी श्रेणियों या चुनी गई श्रेणी(यों) में से किसी एक श्रेणी को चुन सकता है:

अनब्लॉक या चुनी जाने वाली यूसीसी श्रेणी	आईवीआरएसः 1909 पर कॉल करें और अनब्लॉक करने के लिए दिए गए नंबर दबाएं	नीचे दिए टेक्स्ट के साथ 1909 पर एसएमएस भेजें	यूएसएसडी भेजना
सभी यूसीसी श्रेणियां (जो अनब्लॉक की जानी हैं)	90	UNBLOCK ALL	*#1909*90#
सभी यूसीसी श्रेणियां (जो अनब्लॉक की जानी हैं) प्रोमोशनल को छोड़कर	51	UNBLOCK SERVICE	*#1909*51#
(i) बैंकिंग/बीमा/वित्त उत्पाद/क्रेडिट कार्ड,	91	UNBLOCK91	*#1909*91#
(ii) रीयल एस्टेट,	92	UNBLOCK92	*#1909*92#
(iii) <i>शिक्षा,</i>	93	UNBLOCK93	*#1909*93#
(iv) <i>स्वास्थ्य,</i>	94	UNBLOCK 94	*#1909*94#
(v) उपभोक्ता वस्तुएं और ऑटोमोबाइल्स,	95	UNBLOCK 95	*#1909*95#
(vi) <u>संप्रेषण / प्रसारण / मनोरंजन / आईटी,</u>	96	UNBLOCK 96	*#1909*96#
(vii) पर्यटन और आमोद प्रमोद,	97	UNBLOCK 97	*#1909*97#
(viii) <i>आहार और पेय पदार्थ;</i>	98	UNBLOCK 98	*#1909*98#

टिप्पणी-1: एक्सेस प्रदाता के उपभोक्ता सेवा केन्द्र के उपभोक्ता प्रतिनिधि से संवाद के मामले में चुनी जाने वाली अधिमान के बारे में बताया जाना चाहिए:

टिप्पणी-2: उपभोक्ता को ब्लॉक करने के विकल्पों के साथ पुष्टि और अंतिम स्थिति की सूचना दी जानी चाहिए;

टिप्पणी-3: अनब्लॉक ऑल का विकल्प कंटेंट, मोड, टाइम बैंड और दिन के प्रकार की सभी श्रेणियों के साथ डिफौल्ड विकल्पों को अनब्लॉक कर देगा:

टिप्पणी-4: अनब्लॉक 51 उपमोक्ता की पिछली स्थिति, जो ब्लॉक का विकल्प उन्होंने आखिरी बार उपयोग किया था या अन्यथा डिफॉल्ट विकल्प जैसा कि मामला हो, के अनुसार कंटेंट, मोड, टाइम बैंड और दिन के प्रकार की सभी श्रेणियों के लिए सर्विस प्रकार के वाणिज्यिक संप्रेषण को पुनर्स्थापित करेगा जबकि प्रोमोशनल प्रकार के वाणिज्यिक संप्रेषण ब्लॉक स्थिति में रहेंगें।

परंतु यह कि प्राधिकरण समय–समय पर कंटेंट की श्रेणी(यां) या उपश्रेणी(यां) की संख्या बढा या घटा सकता है;

2. वाणिज्यिक संप्रेषण के लिए मोड की अधिमान के पंजीकरण या बदलाव की प्रक्रिया:-

(1) उपभोक्ता निम्नलिखित सभी श्रेणियों या चुनी गई श्रेणी(यों) में से किसी एक श्रेणी को छोड़ सकता है:

संप्रेषण का यूसीसी मोड (अधिमानों के लिए विकल्प)	आईवीआरएसः 1909 पर कॉल करें और ब्लॉक करने के लिए दिए गए नंबर दबाएं	एसएमएसः नीचे दिए टेक्स्ट के साथ 1909 पर एसएमएस भेजें	यूएसएसडीः यूएसएसडी स्ट्रिंग डायल करें
मोड की सभी श्रेणियां (जो ब्लॉक की जानी हैं)	10	BLOCK 10	*1909*10#
(i) <i>वॉइस कॉल,</i>	11	BLOCK 11	*1909*11#
(ii) <i>एम</i> एसएस,	12	BLOCK 12	*1909*12#
(iii) ऑटो डायलर (पहले से रिकार्ड की गई घोषणा के साथ),	13	BLOCK 13	*1909*13#
(iv) ऑटो डायलर कॉल (लाइव एजेंट के लिए कनेक्टीविटी के साथ)	14	BLOCK 14	*1909*14#
(v) रोबो-कॉल्स,	15	BLOCK 15	*1909*15#

टिप्पणी—1: एक्सेस प्रदाता के उपभोक्ता सेवा केन्द्र के उपभोक्ता प्रतिनिधि से संवाद के मामले में छोड़ी जाने वाली अधिमान के बारे में बताया जाना चाहिए:

टिप्पणी-2: उपभोक्ता को अनब्लॉक करने के विकल्पों के साथ पुष्टि और अंतिम स्थिति की सूचना दी जानी चाहिए;

टिप्पणी—3: ब्लॉक 10 का विकल्प टाइम बैंड और दिन के प्रकार की श्रेणियों के लिए उपभोक्ता की स्थिति को सुरक्षित करते हुए ट्रांजेक्शनल प्रकार की वाणिज्यिक संप्रेषण को छोड़ कर मोड की सभी श्रेणियों को ब्लाक कर देगा;

परंतु यह कि प्राधिकरण समय-समय पर मोड के लिए श्रेणी(यां) या उपश्रेणी(यां) की संख्या बढ़ा या घटा सकता है;

(2) उपभोक्ता कंटेंट की निम्नलिखित सभी श्रेणियों या चुनी गई श्रेणी(यों) में से किसी एक श्रेणी को चुन सकता है:

संप्रेषण का यूसीसी मोड (अधिमानों के लिए विकल्प)	आईवीआरएसः 1909 पर कॉल करें और ब्लॉक करने के लिए दिए गए नंबर दबाएं	एसएमएसः नीचे दिए टेक्स्ट के साथ 1909 पर एसएमएस भेजें	यूएसएसडीः यूएसएसडी स्ट्रिंग डायल करें
मोड की सभी श्रेणियां (जो ब्लॉक की जानी हैं)	80	UNBLOCK 80	*1909*80#
(i) वॉइस कॉल,	81	UNBLOCK81	*1909*81#
(ii) एमएसएस,	82	UNBLOCK 82	*1909*82#
(iii) ऑटो डायलर (पहले से रिकार्ड की गई घोषणा के साथ),	83	UNBLOCK 83	*1909*83#
(iv) ऑटो डायलर कॉल (लाइव एजेंट के लिए कनेक्टीविटी के साथ)	84	UNBLOCK 84	*1909*84#
(v) रोबो-कॉल्स,	85	UNBLOCK 85	*1909*85#

टिप्पणी—1: एक्सेस प्रदाता के उपभोक्ता सेवा केन्द्र के उपभोक्ता प्रतिनिधि से संवाद के मामले में चुनी जाने वाली अधिमान के बारे में बताया जाना चाहिए;

दिप्पणी-2: उपभोक्ता को ब्लॉक करने के विकल्पों के साथ पुष्टि और अंतिम स्थिति की सूचना दी जानी चाहिए;

दिप्पणी—3: अनब्लॉक 80 का विकल्प उपभोक्ता की पिछली स्थिति, जो ब्लॉक का विकल्प वह आखिरी बार उपयोग किया था या अन्यथा डिफॉल्ट विकल्प जैसा कि मामला हो, के अनुसार टाइम बैंड और दिन के प्रकारों के लिए मोड की सभी श्रेणियों को पुनर्स्थापित करेगा ।

परंतु यह कि प्राधिकरण समय-समय पर मोड के लिए श्रेणी(यां) या उपश्रेणी(यां) की संख्या बढ़ा या घटा सकता है;

3. वाणिज्यिक संप्रेषण के लिए टाइम बैंड(डों) की अधिमान के पंजीकरण या बदलाव की प्रक्रिया:-

(1) उपभोक्ता निम्नलिखित सभी टाइम बैंड या या चुने गए टाइम बैंड में से किसी एक को छोड़ सकता है:

संप्रेषण के लिए यूसीसी टाइम बैंड (अधिमानों के लिए विकल्प)	आईवीआरएस: 1909 पर कॉल करें और ब्लॉक करने के लिए दिए गए नंबर दबाएं	एसएमएसः नीचे दिए टेक्स्ट के साथ 1909 पर एसएमएस भेजें	यूएसएसडीः यूएसएसडी स्ट्रिंग डायल करें
सभी टाइम बैंड (जो ब्लॉक किए जाने हैं)	20	BLOCK 20	*1909*20#
(i) 00:00 बजे से 06:00 बजे तक,	21	BLOCK21	*1909*11#
(ii) 06:00 बजे से 08:00 बजे तक,	22	BLOCK 22	*1909*22#
(iii) 08:00 बजे से 10:00 बजे तक,	23	BLOCK 23	*1909*23#
(iv) 10:00 बजे से 12:00 बजे तक,	24	BLOCK24	*1909*24#
(v) 12:00 बजे से 14:00 बजे तक,	25	BLOCK 25	*1909*25#
(vi) 14:00 बजे से 16:00 बजे तक,	26	BLOCK 26	*1909*26#
(vii) 16:00 बजे से 18:00 बजे तक,	27	BLOCK27	*1909*27#
(viii) 18:00 बजे से 21:00 बजे तक,	28	BLOCK28	*1909*28#
(ix) 21:00 बजे से 24:00 बजे तक,	29	BLOCK 29	*1909*29#

टिप्पणी 1: उपभोक्ता के पंजीकरण की स्थिति पर ध्यान दिए बिना सभी उपभोक्ताओं के लिए टाइम बैंड (i), (ii), (iii) और (ix) डिफॉल्ट ऑफ रहेंगे अर्थात उन उपभोक्ताओं सिहत सभी उपभोक्ताओं के लिए, जिन्होंने कभी भी तब तक किसी भी प्रकार की अधिमान का पंजीकरण नहीं कराया है जब तक कि उपभोक्ता ने अपनी अधिमान पंजीकृत न करा ली हो और स्विच्ड ऑन न कर लिया हों:

टिप्पणी-2: एक्सेस प्रदाता के उपभोक्ता सेवा केन्द्र के उपभोक्ता प्रतिनिधि से संवाद के मामले में छोड़ी जाने वाली अधिमान के बारे में बताया जाना चाहिए;

टिप्पणी-3: उपभोक्ता को अनब्लॉक करने के विकल्पों के साथ पुष्टि और अंतिम स्थिति की सूचना दी जानी चाहिए;

टिप्पणी-4: ब्लॉक 20 का विकल्प कंटेंट, टाइम बैंड और दिन के प्रकार की श्रेणियों के लिए उपभोक्ता की वर्तमान स्थिति को सुरक्षित करते हुए मोड की सभी श्रेणियों को ब्लाक कर देगा, हालािक हो सकता है कि ट्रांजेक्शनल प्रकार के वाणिज्यिक संप्रेषण ब्लॉक न हो।

परंतु यह कि प्राधिकरण समय-समय पर टाइम बैंड के लिए श्रेणी(यां) या उपश्रेणी(यां) की संख्या बढ़ा या घटा सकता है;

(2) उपभोक्ता कंटेंट की निम्नलिखित सभी श्रेणियों या चुनी गई श्रेणी(यां) में से किसी एक को चुन सकता है

संप्रेषण के लिए यूसीसी टाइम बैंड (अधिमानों के लिए विकल्प)	आईवीआरएसः 1909 पर कॉल करें और ब्लॉक करने के लिए दिए गए नंबर दबाएं	एसएमएसः नीचे दिए टेक्स्ट के साथ 1909 पर एसएमएस भेजें	यूएसएसडीः यूएसएसडी स्ट्रिंग डायल करें
सभी टाइम बैंड (जो ब्लॉक किए जाने हैं)	70	UNBLOCK 70	*1909*70#
(i) 00:00 बजे से 06:00 बजे तक,	71	UNBLOCK71	*1909*71#
(ii) 06:00 बजे से 08:00 बजे तक,	72	UNBLOCK72	*1909*72#
(iii) 08:00 बजे से 10:00 बजे तक,	73	UNBLOCK73	*1909*73#
(iv) 10:00 बजे से 12:00 बजे तक,	74	UNBLOCK 74	*1909*74#
(v) 12:00 बजे से 14:00 बजे तक,	75	UNBLOCK75	*1909*75#
(vi) 14:00 बजे से 16:00 बजे तक,	76	UNBLOCK76	*1909*76#
(vii) 16:00 बजे से 18:00 बजे तक,	77	UNBLOCK 77	*1909*77#
(viii) 18:00 बजे से 21:00 बजे तक,	78	UNBLOCK 78	*1909*78#
(ix) 21:00 बजे से 24:00 बजे तक,	<i>7</i> 9	UNBLOCK 79	*1909*79#

टिप्पणी—1: एक्सेस प्रदाता के उपभोक्ता सेवा केन्द्र के उपभोक्ता प्रतिनिधि से संवाद के मामले में छोड़ी जाने वाली अधिमान के बारे में बताया जाना चाहिए:

टिप्पणी-2: उपभोक्ता को ब्लॉक करने के विकल्पों के साथ पुष्टि और अंतिम स्थिति की सूचना दी जानी चाहिए;

टिप्पणी—3: अनब्लॉक 70 का विकल्प उपभोक्ता के लिए टाइम बैंड की सभी श्रेणियों को पुनर्स्थापित करेगा जिसमें वह आखिरी बार ब्लॉक करने के विकल्प का उपयोग करने से पहले था, यदि कोई है अन्यथा डिफॉल्ट विकल्प के अनुसार।

परंतु यह कि प्राधिकरण समय–समय पर टाइम बैंड के लिए श्रेणी(यां) या उपश्रेणी(यां) की संख्या बढ़ा या घटा सकता है;

(x) वाणिज्यिक संप्रेषण के लिए दिन के प्रकार(रों) की अधिमान के पंजीकरण या बदलाव की प्रक्रिया:-

·ण उपभोक्ता निम्नलिखित सभी टाइम बैंड या चुने गए दिन के प्रकार(रों) में से किसी एक को छोड़ सकता है:

संप्रेषण प्राप्त करने के लिए यूसीसी दिन का प्रकार(रों) (अधिमान(नों) के लिए विकल्प)	आईवीआरएसः 1909 पर कॉल करें और ब्लॉक करने के लिए दिए गए नंबर दबाएं	एसएमएसः नीचे दिए टेक्स्ट के साथ 1909 पर एसएमएस भेजें	यूएसएसडीः यूएसएसडी स्ट्रिंग डायल करें
सभी दिन प्रकार (जो ब्लॉक किए जाने हैं)	30	BLOCK 30	*1909*30#
(i) सोमवार	31	BLOCK 31	*1909*31#
(ii) <i>मंगलवार</i>	32	BLOCK 32	*1909*32#
(iii) बुधवार	33	BLOCK 33	*1909*33#
(iv) गुरूवार	34	BLOCK 34	*1909*34#
(v) <i>शुक्रवार</i>	35	BLOCK 35	*1909*35#
(vi) <i>शनिवार</i>	36	BLOCK 36	*1909*36#
(vii) रविवार	37	BLOCK 37	*1909*37#
(viii) सार्वजनिक अवकाश और राष्ट्रीय अवकाश	38	BLOCK 38	*1909*38#

टिप्पणी 1: उपभोक्ता के पंजीकरण की स्थिति पर ध्यान दिए बिना सभी उपभोक्ताओं के लिए टाइम बैंड (i), (ii), (iii) और (ix) डिफॉल्ट ऑफ रहेंगे अर्थात उन उपभोक्ताओं सिहत सभी उपभोक्ताओं के लिए, जिन्होंने कभी भी तब तक किसी भी प्रकार की अधिमान का पंजीकरण नहीं कराया है जब तक कि उपभोक्ता ने अपनी अधिमान पंजीकृत न करा ली हो और स्विच्ड ऑन न कर लिया हों;

टिप्पणी-2: एक्सेस प्रदाता के उपभोक्ता सेवा केन्द्र के उपभोक्ता प्रतिनिधि से संवाद के मामले में चुनी जाने वाली अधिमान के बारे में बताया जाना चाहिए;

टिप्पणी—3: ब्लॉक 30 का विकल्प टाइम बैंड और दिन के प्रकार की श्रेणियों के लिए उपभोक्ता की वर्तमान स्थिति को सुरक्षित करते हुए दिन के प्रकार की सभी श्रेणियों को ब्लाक कर देगा, हालािक हो सकता है कि ट्रांजेक्शनल प्रकार के वािणिज्यिक संप्रेषण ब्लॉक न हो।

परंतु यह कि प्राधिकरण समय-समय पर टाइम बैंड के लिए श्रेणी(यां) या उपश्रेणी(यां) की संख्या बढ़ा या घटा सकता है;

(2) उपभोक्ता कंटेंट की निम्नलिखित सभी श्रेणियों या चुनी गई श्रेणी(यां) में से किसी एक को चुन सकता है

वाणिज्यिक संप्रेषण प्राप्त करने के लिए दिन का प्रकार(रों) (अधिमान(नों) के लिए विकल्प)	आईवीआरएसः 1909 पर कॉल करें और ब्लॉक करने के लिए दिए गए नंबर दबाएं	एसएमएसः नीचे दिए टेक्स्ट के साथ 1909 पर एसएमएस भेजें	यूएसएसडीः यूएसएसडी स्ट्रिंग डायल करें
सभी दिन प्रकार (जो अनब्लॉक किए जाने हैं)	60	UNBLOCK 60	*1909*60#
(i) सोमवार	61	UNBLOCK 61	*1909*61#
(ii) मंगलवार	62	UNBLOCK 62	*1909*62#
(iii) बुधवार	63	UNBLOCK 63	*1909*63#
(iv) गुरूवार	64	UNBLOCK 64	*1909*64#
(v) शुक्रवार	65	UNBLOCK 65	*1909*65#
(vi) शनिवार	66	UNBLOCK 66	*1909*66#
(vii) रविवार	67	UNBLOCK 67	*1909*67#
(viii) सार्वजनिक अवकाश और राष्ट्रीय अवकाश	68	UNBLOCK 68	*1909*68#

टिप्पणी—1: एक्सेस प्रदाता के उपभोक्ता सेवा केन्द्र के उपभोक्ता प्रतिनिधि से संवाद के मामले में चुनी जाने वाली अधिमान के बारे में बताया जाना चाहिए:

टिप्पणी-2: उपभोक्ता को ब्लॉक करने के विकल्पों के साथ पुष्टि और अंतिम स्थिति की सूचना दी जानी चाहिए;

टिप्पणी-3: अनब्लॉक 60 का विकल्प उपभोक्ता के लिए दिन के प्रकार की सभी श्रेणियों को पुनर्स्थापित करेगा जिसमे वह आखिरी बार ब्लॉक करने के विकल्प का उपयोग करने से पहले था, यदि कोई है अन्यथा डिफॉल्ट विकल्प के अनुसार।

परंतु यह कि प्राधिकरण समय–समय पर टाइम बैंड के लिए श्रेणी(यां) या उपश्रेणी(यां) की संख्या बढ़ा या घटा सकता है;

(xi) अधिमानों हेतु डिस्ट्रीब्यूटिड लेजर (डीएल-अधिमान) में अधिमानों को दर्ज करना

- (1) एक्सेस प्रदाता अपने आंतरिक सिस्टम को स्वचालित बनाएगा और डीएल—अधिमानों से इंटरैक्ट करने के लिए सही एपीआई का विकास करेगा:
- (2) एक्सेस प्रदाता सभी मोड से प्राप्त अनुरोधों के लिए 15 मिनट के भीतर डीएल-अधिमान में अधिमानों को दर्ज करेगा;
- (3) ये संशोधित अधिमान प्रक्रियाधीन टेलीफोन नंबरों की नई सूची की स्क्रबिंग प्रक्रिया के लिए इकाइयों द्वारा विचारार्थ के लिए रीयल टाइम में उपलब्ध कराई जाएंगी, बहरहाल पहले के संदेश और वॉइस कॉल, जो पहले ही स्क्रब कर दिए गए हैं और जिनकी वैलिडिटी है, वे डिलीवर किए जा सकते हैं:

6. प्रत्येक एक्सेस प्रदाता अपेक्षित कार्यों, प्रक्रिया और इंटरफेस के साथ अधिमान हेतु डिस्ट्रीब्यूटिड लेजर (डीएल-अधिमान) को स्थापित, मैंटेन और ऑपरेट करेगा:-

- (1) उपभोक्ता द्वारा उपयोग की गई अधिमान(नों) के विकल्पों को अधिमान हेतु डिस्ट्रीब्यूटिड लेजर (डीएल-अधिमान) में नॉन-रिप्यूडिएबल और इम्यूटेबल तरीके से दर्ज करना;
- (2) उपभोक्ता की कम से कम निम्नलिखित विवरण दर्ज करना, जिसने अधिमानों कों पंजीकृत किया हैं;
 - (क) नेशनल नंबरिंग प्लान में निर्दिष्ट इंटरनेशनल नंबरिंग फार्मेट में टेलीफोन नंबर;
 - (ख) दूरसंचार विभाग द्वारा एक्सेस प्रदाता को निर्दिष्ट किया गया उपभोक्ता के वर्तमान सर्विंग नेटवर्क का लोकेशन रूटिंग नंबर (एलआरएन) और यदि उपभोक्ता मोबाइल नंबर पोर्टेबिलिटी के दौरान, पोर्ट करा रहा है तो ऐसे मामले में नए सर्विंग नेटवर्क के एनआरएन में बदलाव;
 - (ग) उपभोक्ता द्वारा अपनी अधिमानों को पंजीकृत कराने के लिए उसके द्वारा प्रयोग किए गए विकल्पों का आजीवन इतिहास और तिथि(यां) और टाइम स्टैंप और उपभोक्ता द्वारा समय–समय पर इसमें बाद में किए गए बदलाव;
 - (घ) सब्सक्रिप्शन को खोलने और बंद करने की प्रक्रिया के दौरान टेलीफोन नंबर के सब्सक्रिप्शन में बदलाव;
 - (इ.) अधिमान के पंजीकरण के समय जारी किया गया विशिष्ट पंजीकरण नंबर:
- (3) विनियामक अनुपालन के कार्य सुरक्षित ढंग से करने के लिए जिम्मेदार संबंधित इकाइयों के साथ बातचीत करना और सूचना का आदान–प्रदान करना;
- (4) विनियामक अनुपालन के कार्य करने के लिए अपेक्षित किसी अन्य कार्यात्मकता का सपोर्ट करना;

7. प्रत्येक एक्सेस प्रदाता उसके उपभोक्ताओं द्वारा सहमति वापस लेने के लिए स्विधा स्थापित करेगा और जरूरी व्यवस्था करेगा:-

- (1) वाणिज्यिक संप्रेषण संदेश या वॉइस कॉल प्राप्त करने के उद्देश्य के लिए प्राप्तकर्ता द्वारा सेंडर या सहमित प्राप्तकर्ता को कोई सहमित दी गई है तो ऐसी सहमित वापस लेने के संबंध में उपभोक्ता से अनुरोध प्राप्त करनाः
- (2) सहमति वापस लेने के लिए उपभोक्ता को उसकी पसंद के अनुसार निशृल्क मोड मुहैया करानाः-
 - (i) लेबल <Revoke> and <Sender ID> के साथ शार्ट कोड 1909 पर संदेश भेजना या सेंडर से वॉइस कॉल प्राप्त करने के दौरान या मैसेज में दिए गए टेलीफोन नंबर पर संदेश भेजना; या
 - (ii) 1909 या सेंडर से प्राप्त वॉइस कॉल के दौरान सहमति वापस लेने के लिए उल्लिखित नंबर पर फोन करना; या
 - (iii) कस्टमर केयर नंबर पर फोन करना; या
 - (iv) इंटरैक्टिव वॉइस रिस्पांस सिस्टम (आईवीआरएस); या
 - (v) प्राधिकरण या किसी अन्य व्यक्ति या इकाई द्वारा इस संबंध में विकसित और प्राधिकरण द्वारा अनुमोदित मोबाइल ऐप; या

- (vi) ओटीपी के जरिये प्रमाणन के साथ वेब पोर्टल; या
- (vii) कोई अन्य साधन, जो प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर अधिसूचित किया जाए।
- (3) स्पष्ट सहमित की अपेक्षा वाले सभी उद्देश्यों के लिए सेंडर से संबंधित सहमित रिकार्ड से प्राप्तकर्ता की संपर्क सूचना (टेलीफोन नंबर, जिस पर संदेश भेजा गया था) हटा देना, यदि उपभोक्ता द्वारा एक कार्य दिवस के भीतर सहमित रिजस्टर से सहमित वापस लेने के दौरान विशिष्ट उद्देश्य सूचित किया जाता है, ऐसा मामला इसका अपवाद है;
- (4) विशिष्ट संदर्भ नंबर के साथ उपभोक्ता के सहमति वापसी के अनुरोध के लिए विधिवत पावती देना;
- (5) सुनिश्चित करना कि व्यक्ति, जो सहमित वापसी के लिए अनुरोध प्राप्त करता है, उसे उपभोक्ता की व्यक्तिगत सूचना उसकी सहमित के बिना किसी अन्य व्यक्ति को नहीं देनी चाहिए;
- (6) सहमित के उद्देश्य सिहत इसका विवरण, दिन और समय, जब यह ली गई थी, का विवरण और सेंडर या सहमित प्राप्तकर्ता, जिसने सहमित ली है, का विवरण प्राप्त करना;

प्रत्येक एक्सेस प्रदाता अपेक्षित कार्यों, प्रक्रिया और इंटरफेस के साथ सहमित हेतु डिस्ट्रीब्यूटिड लेजर (डीएल–सहमित) को स्थापित,मैंटेन और ऑपरेट करेगा:-

- (1) उपभोक्ता द्वारा सेंडर (रों) या सहमति प्राप्तकर्ता(ओं) को दी गई सहमति को सहमति हेतु डिस्ट्रीब्यूटिड लेजर (डीएल–सहमति) में नॉन–रिप्यूडिएबल और इम्यूटेबल तरीके से दर्ज करना;
- (2) सहमति की कम से कम निम्नलिखित विवरण दर्ज करना:--
- (क) नेशनल नंबरिंग प्लान में निर्दिष्ट इंटरनेशनल नंबरिंग फार्मेट में उपभोक्ता का टेलीफोन नंबर;
- (ख) सेंडर(रों) या सहमति प्राप्तकर्ता(ओं) का हेडर, जिसके लिए सहमति ली गई है;
- (ग) सहमति लेने का दिन और समय;
- (घ) सहमति की वैधता अवधि:
- (ड.) सहमति के उद्देश्य(यों) एवं प्रकार;
- (3) अन्य इकाइयों के लिए सहमति डेटा को स्रक्षित तरीके से स्गम्य बनाना;
- (4) उपभोक्ता द्वारा वापस ली गई सहमति, यदि काई हों, का रिकार्ड नॉन-रिप्यूडिएबल और इम्यूटेबल तरीके से रखना;
- (5) विनियामक अनुपालन के कार्य सुरक्षित ढंग से करने के लिए जिम्मेदार संबंधित इकाइयों के साथ बातचीत करना और सूचना का आदान—प्रदान करना;
- (6) विनियामक अनुपालन के कार्य करने के लिए अपेक्षित किसी अन्य कार्यात्मकता का सपोर्ट करना;

9. प्रत्येक एक्सेस प्रदाता निर्दिष्ट करेगा:-

- (1) विभिन्न उद्देश्यों के लिए वन टाइम पासवर्ड जनरेट करने के लिए संस्था और प्रक्रिया तथा इसकी विधिकता अवधि;
- (2) उपभोक्ता से प्राप्त ओटीपी के सत्यापन और इकाई के लिए कार्य संहिता के तहत गतिविधि करने के लिए इकाई का सत्यापन करने के लिए इकाई और प्रक्रिया;

10. प्रत्येक पंहुच प्रदाता तैयार करेगा:-

- (1) पैरामीटर विवरण के साथ संदेश के लिए संदेश अनुक्रम चार्ट और दो इकाइयों के बीच प्रक्रिया और इकाई विशेष द्वारा की गई कार्यवाही के बारे में विवरण देने के लिए समय अनुक्रम;
- (2) दो इकाइयों के बीच प्रक्रिया और की गई कार्यवाही के बारे में विवरण देने के लिए फ्लो चार्ट;

अनुसूची-III

शिकायत संभालने हेतू कार्य संहिता (सीओपी-शिकायत) के लिए कार्य मदों की सूची

1. प्रत्येक एक्सेस प्रदाता शिकायत संभालने के लिए कार्य संहिता (सीओपी–शिकायत) तैयार करेगा और शिकायत की जांच, छानबीन और निवारण में शामिल इकाइयों की भूमिका, जिम्मेदारी निर्धारित करेगा;

2. सीओपी-शिकायत में निम्नलिखित से संबंधित विवरण शामिल होंगे:-

- वॉइस कॉल के जिरये शिकायत का पंजीकरण
 - (क) उपभोक्ता की शिकायत दर्ज कराने के लिए 1909 पर कॉल करने के लिए उपभोक्ता के लिए प्रक्रिया।
 - (ख) टेलीमार्केटर का विवरण, टेलीफोन नंबर, जिससे वाणिज्यिक संप्रेषण शुरू हुआ, ऐसी अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण का दिन, समय और संक्षिप्त विवरण जैसी जानकारी के बारे में उपभोक्ता के साथ बात करने के लिए कस्टमर केयर एक्जीक्यूविटव की भृमिका और प्रक्रिया।
 - (ग) उपभोक्ता की शिकायत दर्ज करने और विशिष्ट शिकायत नंबर देकर शिकायत की पावती देने के लिए कस्टमर केयर एकजीक्यूटिव की भूमिका और प्रक्रिया।
- (2) एसएमएस के जरिये शिकायत का पंजीकरण
 - (क) शिकायत का फार्मेट, जिसमें उपभोक्ता अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण से संबंधित अपनी शिकायत को दर्ज करा सकता है।
 - (ख) शिकायतकर्ता द्वारा दी जाने वाली जानकारी अर्थात अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण, इसको प्राप्त करने की तिथि, संदेश का कंटेंट और वॉइस कॉल के मामले में बातचीत के कंटेंट का संक्षिप्त विवरण आदि।
- (3) मोबाइल ऐप के जरिये शिकायत का पंजीकरण
 - (क) विभिन्न ऑपरेटिंग सिस्टम के साथ काम करने के लिए डिवाइस के लिए इन्टेलीजेंट और सहजज्ञ मोबाइल ऐप और स्पैम के संदिग्ध स्रोत की पहचान करने और रिपोर्ट करने में उपभोक्ता की मदद करना और शिकायत करने के लिए उपभोक्ता द्वारा इसका इस्तेमाल करने में उसकी मदद करना;
 - (ख) उपाय और साधन, जिनका उपयोग स्पैम के स्रोत का इंटेलीजेंट तरीके से पहचान करने में उपभोक्ता की मदद करने के लिए मोबाइल ऐप और अन्य माध्यमों का विकास करना और संदेश और वॉइस कॉल, जिनके खिलाफ शिकायत की गई है, के स्रोत का चयन करने का प्रस्ताव देना;
 - (ग) उपाय और साधन, उपभोक्ता द्वारा जिनका इस्तेमाल प्राप्तकर्ता की तरफ से सुविधाजनक ढंग और शीघ्रता से शिकायत तैयार करने में किया जा सकेगा:
 - (घ) ऐप, जो ऐप यूजर के लिए पूर्व में की गई शिकायतों का रिकार्ड रखने के लिए ऐप के यूजर की मदद करता है;
 - (ड.) अवांछित वाणिजियक संप्रेषण से निपटने में सहायक सूचना का विशाल सेट तैयार करने के लिए स्पैम भागीदार का पता लगाने और उसकी जल्दी रिपोर्ट करने के लिए ऐप को ज्यादा से ज्यादा अपनाने के उपाय और साधन;
- (4) वेब पोर्टल के जरिये शिकायत का पंजीकरण
 - (क) एक्सेस प्रदाता की वेबसाइट पर जाकर शिकायत दर्ज करने के लिए उपभोक्ता के लिए प्रक्रिया;
 - (ख) फार्म भरने की प्रक्रिया और इसका डिजाइन, शिकायत की जांच करने और उचित कार्यवाही करने के लिए अपेक्षित सभी संबंधित सूचना के साथ शिकायत भरने के उद्देश्य हेत् ;
 - (ग) यह सुनिश्चित करने के लिए प्रक्रिया को प्रमाणित करने की प्रक्रिया कि शिकायत प्राप्तकर्ता द्वारा ही की गई है;
 - (घ) उपभोक्ता के लिए संदर्भ संख्या जनरेट करने और उसकी सूचना उपभोक्ता को देने के लिए प्रक्रिया, जिसका इस्तेमाल शिकायत का स्टेटस जानने के लिए किया जा सकता है:

प्रत्येक एक्सेस प्रदाता तैयार करेगाः

- (5)पैरामीटर विवरण के साथ संदेश के लिए संदेश अनुक्रम चार्ट और दो इकाइयों के बीच प्रक्रिया और इकाई विशेष द्वारा की गई कार्यवाही के बारे में विवरण देने के लिए समय अनुक्रम;
- (6) दो इकाइयों के बीच प्रक्रिया और की गई कार्यवाही के बारे में विवरण देने के लिए फ्लो चार्ट;

अनुसूची-IV

अवांछित संप्रेषण डिटेक्शन हेतु कार्य संहिता (सीओपी-यूसीसी-डिटेक्ट) तैयार करने के लिए कार्य मदें

- प्रत्येक एक्सेस प्रदाता सेंडर(रों), जो अवांछित संप्रेषण बल्क में भेज रहे हैं और विनियम(मों) का पालन नहीं कर रहे हैं, का पता लगाने के लिए निम्नलिखित सिस्टम, कार्य और प्रक्रियाएं स्थापित, मैंटेन और ऑपरेट करना और ऐसी गतिविधियों से निपटने के लिए कार्य करना:-
 - (1) सिस्टम, जिसमें कम से कम निम्नलिखित कार्यत्मकताओं पर इंटेलीजेंस है:-
 - (क) सिग्नेचर(रों) के आधार पर सेंडर(रों) की पहचान करना;
 - (ख) हनीपॉट कार्यान्वित करना और इसके द्वारा एकत्रित सूचना का इस्तेमाल करना;
 - (ग) समय के साथ प्राप्त जानकारी से सिग्नेचर विकसित करना:
 - (घ) सिग्नेचर विकसित करने, सेंडर सूचना भेजकर सेंडर का पता लगाने के लिए अन्य एक्सेस प्रदाताओं द्वारा स्थापित समान सिस्टम के साथ सूचना का आदान-प्रदान करने के लिए इंटरफेस;
 - (ड.) शिकायतों और रिपीटों के बारे में लिए डीएल-शिकायत से उपलब्ध इनपुट पर विचार करना और विश्लेषण करना;
 - (च.) एक्सेस प्रदाता सिस्टम के किसी अन्य नेटवर्क घटक से उपलब्ध इनपुट, यदि कोई हों, पर विचार करना;
 - (2) सेंडर, जिसके खिलाफ शिकायत की गई है, के टेलीफोन नंबर से संबंधित सूचना साझा करके शिकायत का समाधान करने के उपाय और माध्यम;

;गपपद्ध प्रत्येक एक्सेस प्रदाता निम्नानुसार निर्धारित सिस्टम, कार्यों और प्रक्रिया के लिए कार्य संहिता (सीओपी–यूसीसी–डिटेक्ट) तैयार करेगा:–

- (1) सिग्नेचर समाधान का इस्तेमाल करके, हनीपॉट कार्यान्वित करके और अन्य तकनीकी उपाय करके संदिग्ध अपंजीकृत टेलीमार्केटिंग गतिविधि संबंधी अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण का पता लगाने के लिए कार्यान्वयन विवरण;
- (2) स्पैम के संदिग्ध स्रोतों का पता लगाने के लिए इंटेलीजेंस सूचना, नियम और मापदंड साझा करने के लिए तकनीकी उपायों के न्यूनतम मानक;
- (3) अपंजीकृत अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण सेंडर, जो एक से अधिक फोन नंबरों में अपनी गतिविधि का प्रसार करके स्वयं को छद्मवेष में छिपा रहे हैं, का पता लगाने और पहचान करने के लिए दृष्टिकोण;
- (4) अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण वॉइस कॉल को पकडने के लिए हनीपॉट के कार्यान्वयन का दृष्टिकोण;
- (5) डिक्शनरी अटैक के स्रोत का पता लगाने और पहचान करने के लिए दृष्टिकोण;
- (6) कार्य संहिता में निर्दिष्ट कार्यात्मकता के कार्यान्वयन की समयसीमाएं और इसे चालू करना;
- (7) ऐसे अन्य मामले, जो प्राधिकरण द्वारा समय–समय पर उचित समझे जाएं।
- ;गपपपद्ध साइलेंट कॉल, रोबोकॉल्स, परित्यक्त कॉल करने या करवाने या अवांछित वाणिज्यक संप्रेषण करने के लिए टेलीफोन डायरेक्टरी हार्वेस्टिंग सॉफ्टवेयर का इस्तेमाल करने में संलिप्त पाई गई इकाइयों, जब कभी भी एक्सेस प्रदाता के ध्यान में आए या एक्सेस प्रदाता के साथ पंजीकृत सेंडर के लिए विनियमों में प्रावधान किया गया है, की निम्नलितखत मापदंडों के आधार पर रिपोर्ट:—
 - (क) वाणिज्यक संप्रेषण कॉल्स के लिए ऑटो डायलर का इस्तेमाल करके किसी इकाई द्वारा 24 घंटे की अवधि में पंजीकृत इकाई के लिए की गई कुल कॉल से परित्यक्त कॉल का अनुपात 3 प्रतिशत से ज्यादा होना;
 - (ख) वाणिज्यक संप्रेषण कॉल्स के लिए ऑटो डायलर का इस्तेमाल करके किसी इकाई द्वारा 24 घंटे की अवधि में पंजीकृत इकाई के लिए की गई कुल कॉल से साइलेंट कॉल का अनुपात 1 प्रतिशत से ज्यादा होना;
 - (ग) अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए टेलीफोन नंबर हार्वेस्टिंग सॉफ्टवेयर का इस्तेमाल करते हुए पाई जाने वाली इकाई(यां) नेटवर्क का इस्तेमाल करने से प्रतिबंधित होगी।

अनुसूची.V

आवधिक मासिक रिपोर्टिंग हेत् कार्य संहिता (सीओपी-पीएमआर) तैयार करने के लिए कार्य मदें

- 1. प्रत्येक सेवा क्षेत्र के लिए दैनिक आधार पर शिकायतों का रिकार्ड रखना:--
 - (क) किसी पंजीकृत सेंडर के खिलाफ प्रत्येक सेवा क्षेत्र में समापन एक्सेस प्रदाता के रूप में इसके उपभोक्ताओं से एक दिन में प्राप्त कुल शिकायतों की संख्या;
 - (ख) प्रत्येक पंजीकृत सेंडर के खिलाफ प्रत्येक सेवा क्षेत्र में स्वयं सहित आरंभिक एक्सेस प्रदाता को एक दिन में स्थानांतरित शिकायतों की कुल संख्या;
 - (ग) शिकायत प्राप्त करने की तिथि के अनुसार, आरंभिक एक्सेस प्रदाता के रूप में समाधान की जाने वाली शिकायतों की कुल संख्या;
 - (घ) शिकायत प्राप्त करने की तिथि के अनुसार, आगे की जांच के लिए अपर्याप्त सूचना के कारण निरस्त की गई शिकायतों की कुल संख्या;
 - (ड.) अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण होने की तिथि के अनुसार, एक्सेस प्रदाता के रूप में सामधान की जाने वाली कुल शिकायतों की संख्या;
 - (च) सेंडरों की कुल संख्या, जिनके खिलाफ खंड (ग) के तहत शिकायतें की गई थी;
 - (छ) जांच पूरी होने के बाद, खंड (च) के तहत सूचित शिकायतों में से विधिक पाई गई शिकायतों की कुल संख्या;
 - (ज) खंड (च) के तहत सूचित सेंडरों में से उन सेंडरों की कुल संख्या जो इन विनियमों के प्रावधानों या कार्य संहिता का अनुपालन नहीं करते पाए गए;
 - (झ) खंड (ज) के तहत सूचित सेंडरों में से उन सेंडरों की कुल संख्या, जिन पर कार्य संहिता के अनुसार, जांच चरण के दौरान, अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण को नियंत्रित करने के लिए अंतरिम उपाय के रूप में यूसेज़ कैप लगाया गया है;
 - (ञ) खंड (झ) के तहत सूचित प्रत्येक सेंडर द्वारा भेजे गए वाणिज्यिक संप्रेषण की संख्या;
 - (ट) जांच पूरी होने के बाद सेंडर के अलावा इकाइयों की कुल संख्या, जो इन प्रावधानों या कार्य संहिता का अनुपालन नहीं करने के दोषी पाए गए और उनके खिलाफ की गई कार्यवाही;
 - (ठ) खंड (ज) के तहत किसी सेंडर के लिए एक दिन में सूचित की गई शिकायतों की कुल संख्या;

;गपअद्ध प्रत्येक सेवा क्षेत्र के लिए दैनिक आधार पर अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए अपंजीकृत सेंडरों के खिलाफ इसके उपभोक्ताओं और समापन एक्सेस प्रदाताओं से प्राप्त शिकायतों का रिकार्ड रखना:—

- (क) किसी अपंजीकृत सेंडर के खिलाफ प्रत्येक सेवा क्षेत्र में समापन एक्सेस प्रदाता के रूप में इसके उपभोक्ताओं से एक दिन में प्राप्त कुल शिकायतों की संख्या;
- (ख) किसी अपंजीकृत सेंडर के खिलाफ प्रत्येक सेवा क्षेत्र में स्वयं सहित आरंभिक एक्सेस प्रदाता को एक दिन में स्थानांतरित शिकायतों की कुल संख्या;
- (ग) शिकायत प्राप्त करने की तिथि के अनुसार, आरंभिक एक्सेस प्रदाता के रूप में समाधान की जाने वाली शिकायतों की कुल संख्या;
- (घ) शिकायत प्राप्त करने की तिथि के अनुसार, आगे की जांच के लिए अपर्याप्त सूचना के कारण निरस्त की गई शिकायतों की कुल संख्या;
- (ड.) अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण होने की तिथि के अनुसार, एक्सेस प्रदाता के रूप में सामधान की जाने वाली कुल शिकायतों की संख्या;
- (च) सेंडरों की कुल संख्या, जिनके खिलाफ खंड (ड.) के तहत शिकायतें की गई थी;
- (छ) जांच पूरी होने के बाद, खंड (ड.) के तहत सूचित शिकायतों में से विधिक पाई गई शिकायतों की क्ल संख्या;
- (ज) खंड (च) के तहत सूचित सेंडरों की कुल संख्या, जिनकी शिकायतें विधिक पाई गई;
- (झ) खंड (ज) के तहत सूचित सेंडरों में से उन सेंडरों की कुल संख्या, जिन पर का जांच चरण के दौरान, अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण को नियंत्रित करने के लिए अंतरिम उपाय के रूप में यूसेज़ कैप लगाया गया है;

- (ञ) खंड (झ) के तहत सूचित सेंडरों में उन सेंडरों की कुल संख्या, जिन पर निम्नलिखित भागों पर जांच समाप्त होने के बाद, यूसेज़ कैप लगाया गया था या डिस्कनेक्ट कर दिया गया था:—
 - (i) उन सेंडरों की संख्या, जिन्हें उल्लंघन के पहले मामले के लिए चेतावनी दी गई है;
 - (ii) उन सेंडरों की संख्या, जो दूसरी बार उल्लंघन के दोषी पाए गए हैं;
 - (iii) उन सेंडरों की संख्या, जो तीसरी बार या अधिक बार उल्लंघन के दोषी पाए गए हैं;
- (ट) खंड (ज) के तहत सूचित प्रत्येक सेंडर द्वारा भेजे गए संप्रेषण की कुल संख्या;
- (ठ) खंड (च) के तहत किसी सेंडर द्वारा आउटगोइंग संप्रेषण की कुल संख्या और ऐसे प्रतिबंध लगाने के लिए मानी गई तिथि से प्रतिबंध सीमाओं से अधिक;

अनुसूची-VI

माइग्रेशन योजना तैयार करने के लिए मुख्य गतिविधियों (मगर यह सूची पूर्ण नहीं है) की सूची

- (1) इकाइयों के पंजीकरण के लिए डिस्ट्रीब्यूटिड लेजर (डीएल) (डीएल–इकाइयाँ) शुरू करना;
 - (क) विभिन्न कार्यों और रजिस्टरों के लिए एक्सेस प्रदाता या एक्सेस प्रदाताओं द्वारा घोषित इकाइयों का पंजीकरण करना जैसे
 - (i) हेडर रजिस्टर;
 - (ii) सहमति रजिस्टर;
 - (iii) सहमति टेंपलेट रजिस्टर;
 - (iv) कंटेंट टेंपलेट रजिस्टर;
 - (v) कंटेंट टेंपलेट सत्यापक;
 - (vi) शिकायत रजिस्टर;
 - (vii) अधिमान रजिस्टर;
 - (viii) टेलीमार्केटर स्क्रबिंग कार्य रजिस्टर;
 - (ix) टेलीमार्केटर संदेश डिलीवरी कार्य रजिस्टर;
 - (x) टेलीमार्केटर वॉइस डिलीवरी कार्य रजिस्टर;
 - (ख) इकाइयों को डीएल-इकाई के साथ पंजीकृत करने के लिए समयसीमा(एं)
 - (i) हेडर रजिस्टर;
 - (ii) सहमति रजिस्टर;
 - (iii) सहमति टेंपलेट रजिस्टर;
 - (iv) कंटेंट टेंपलेट रजिस्टर;
 - (v) कंटेंट टेंपलेट सत्यापक;
 - (vi) शिकायत रजिस्टर;
 - (vii) अधिमान रजिस्टर;
 - (viii) टेलीमार्केटर स्क्रबिंग कार्य के लिए कम से कम एक इकाई;
 - (ix) टेलीमार्केटर संदेश डिलीवरी कार्य रिजस्टर के लिए कम से कम एक इकाई;
 - (x) टेलीमार्केटर वॉइस डिलीवरी कार्य रिजस्टर के लिए कम से कम एक इकाई;

- (2) वर्तमान असाइनी का हेडर रजिस्ट्रार के साथ पंजीकरण करना;
 - (क) सेंडरों की पहचान और स्कोप के सत्यापन के बिना हेडर को निर्दिष्ट करना और बंद करना:
 - (ख) अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण के सेंडर की पहचान और स्कोप दस्तावेजों के सत्यापन के बाद हेडर के वर्तमान असाइनी का पंजीकरण करना और फोन नंबर से संबद्ध करना;
 - (ग) कम से कम निम्नलिखित पर विचार करके हेडर के वर्तमान मालिक को निर्दिष्ट या पुनःनिर्दिष्ट करनाः-
 - (i) क्या हेडर को किसी अन्य सेंडर को निर्दिष्ट नहीं किया गया है;
 - (ii) क्या हेडर कंपनी के ब्रांड नाम से मैच कर रहा है;
 - (iii) क्या हेडर अन्य लोकप्रिय हेडर से मिलता-जुलता है और प्राप्तकर्ता को भ्रमित कर सकता है;
 - (iv) कोई अन्य कारण या तथ्य जो हेडर को असाइन करने से पहले विचार करने के लिए महत्वपूर्ण है;
 - (घ) पहले निर्दिष्ट किए गए सभी हेडरों के लिए माइग्रेशन के दौरान, अस्थायी हेडरों का इस्तेमाल करना;
 - (ड.) अस्थायी हेडरों के काम करने के लिए समय सीमा तय करना;
- (3) नए हेडरों को निर्दिष्ट करना शुरू करना
 - (क) अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण के सेंडर की पहचान और स्कोप दस्तावेजों के सत्यापन और विधिवत विमर्श के बाद हेडर को निर्दिष्ट करना और फोन नंबर से संबद्ध करना;
 - (ख) उन कारणों और तथ्यों पर विचार करना जो हेडर निर्दिष्ट करने से पहले विचार हेतु महत्वपूर्ण है और प्राप्तकर्ताओं को भ्रमित नहीं करते हैं;
 - (ग) उन हेडरों पर विचार करना जो केन्द्र और राज्य सरकार की इकाइयों और सांविधिक निकायों के लिए आरक्षित किए जाने हेतु अपेक्षित हो सकते हैं;
- (4) डिवाइस के लिए मोबाइल ऐप का विकास करना, जिनकी आवश्यकता विभिन्न गतिविधियों जैसे स्क्रबिंग, डिलीवरी के लिए संदेश प्रस्तुत करना, वॉइस कॉल करना आदि के लिए सत्रों में लॉगिन के दौरान सेंडरों को हो सकती है;
- (5) टेलीमार्केटरों को स्क्रबिंग कार्य से परीचित करना, डिलीवरी कार्य वाले टेलीमार्केटर से पृथक;
- (6) चरणबद्ध तरीके से हासिल किए जाने के लिए अंतिम रूप में परिकल्पित स्क्रबिंग;
 - (i) प्रारंभ में, उपभोक्ता अधिमान हेत् मौजूदा रजिस्टर के डेटा का प्रयोग करना;
 - (ii) बाद में, डीएल-अधिमान के रिकार्ड का इस्तेमाल करना;
 - (iii) फिर हेडर रजिस्टर के लिए डीएल के रिकार्ड का इस्तेमाल करना;
 - (iv) वास्तविक पहचान को एक्सेस करने के लिए इकाइयों के बीच वर्चुअल पहचान और टोकन शुरू करना;
 - (v) फिर सहमति के लिए डीएल के रिकार्ड का इस्तेमाल करना;
- (7) शिकायतों के लिए डीएल शुरू करना;
- (8) सहमति रजिस्टर में वर्तमान सहमतियों को पंजीकृत करना;
 - (क) वर्तमान सहमतियों को सहमति रजिस्ट्रार के पास ठोस तरीके से पंजीकृत करना ताकि इसे स्वीकार्य बनाया जा सके;
 - (ख) ऐसी सहमति को लेना बंद करना, जो इन विनियमों के अनुसार नहीं हैं;
 - (ग) सहमति रजिस्ट्रार के पास दर्ज नहीं की गई सहमति के समाप्त होने की समयसीमा तय करना;
- (9) संबंधित विनियमों या अनुसूची या निर्देशों के अनुसार नई समितियों को सहमित रजिस्टर में पंजीकृत करना;
 - (क) मोबाइल डिवाइस या इंटरप्राइज सिस्टम पर उपलब्ध यूजर एजेंट या एप्लिकेशन क्लाइंट के पास सहमति दर्ज करने के लिए सेडरों के लिए एप्लिकेशन प्रोग्राम इंटरफेस (एपीआई) का विकास करना;
 - (ख) सहमति प्राप्तकर्ता एप्लिकेशन क्लाइंट के इंस्टॉलेशन और एक्टिव बेस का विस्तार करना;
- (10) सभी श्रेणियों के लिए सहमित सिस्टम को स्क्रबिंग का भाग बनाने के लिए तैयार रखना;
- (11) भाद्विप्रा के मौजूदा रजिस्टरों का माइग्रेशन;

- (क) एनसीपीआर डेटा को डीएल-अधिमान में माइग्रेट करना और भाद्विप्रा के लिए आब्जर्वर नोड रखना;
- (ख) नेशनल टेलीमार्केटर रजिस्टर (एनटीआर) का टेलीमार्केटर पंजीकरण मॉडयूल डेटा डीएल–अधिमान में माइग्रेट करना और भाद्रिवप्रा के लिए आब्जर्वर नोड रखना;
- (ग) शिकायत मॉडयूल डेटा को डीएल-शिकायत में माइग्रेट करना और भाद्विप्रा के लिए नोड रखना;
- (12) संबंधित विनियमों के अनुसार डीएल—सहमति के लिए आर्ब्जवर नोड और शेष रजिस्टरों के लिए आर्ब्जवर नोड शुरू करना;
- (13) संदिग्ध अपंजीकृत टेलीमार्केटिंग गतिविधियों की अधिक प्रभावी और कुशलता के साथ पता लगाने और पहचान करने के लिए एक्सेस प्रदाताओं के बीच इंटेलीजेंस सूचना, नियम, मापदंड और अन्य संगत सूचना का आदान—प्रदान करना और सिग्नेचर समाधान क्षमता को बढाना;
- (14) संबंधित सूचना प्राप्त करके संदिग्ध अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण का पता लगाने और पहचान करने के लिए हनीपॉट कार्यान्वित करना;

व्याख्यात्मक ज्ञापन

1 प्रस्तावना

1.1 संक्षिप्त विवरण

- 1.1.1 अवांछित वाणिज्यिक सम्प्रेषण (यूसीसीं) ऐसे सम्प्रेषण होते हैं जिन्हें उपभोक्ताओं की सहमित या इच्छा के बिना वॉयस कॉल या एसएमएस के माध्यम से किया जाता है। ऐसे सम्प्रेषण असुविधा के कारण होने के अतिरिक्त व्यक्ति की निजता का अतिक्रमण करते हैं।
- 1.1.2 यूसीसी से निपटने के लिए भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (भादूविप्रा) ने दिनांक 5 जून, 2007 को दूरसंचार अवांछित वाणिज्यिक सम्प्रेषण विनियम (टीयूसीसीआर), 2007 अधिसूचित किया, जिसमें यूसीसी के नियंत्रण के लिए एक रूपरेखा की व्यवस्था की गई है। वर्ष 2010 में इन विनियमों की समीक्षा की गई और भादूविप्रा ने दूरसंचार वाणिज्यिक सम्प्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम (टीसीसीसीपीआर—2010) के नाम से एक नया विनियम जारी किया जिसे दिनांक 01 दिसंबर, 2010 को अधिसूचित किया गया। इन विनियमों का सारांश, समयाविध में किए गए संशोधन और जारी निदेशों को उप पैरा 1.2 से 1.4 में दिया गया है।
- 1.1.3 विभिन्न उपाय किये जाने के बावजूद यूसीसी से संबंधित शिकायतें बढ़ रही है और समस्या पूरी तरह से नियंत्रण में नहीं है। इसलिए, भादूविप्रा ने इन समस्याओं से निपटने के लिए विभिन्न हितधारकों से सुझाव प्राप्त करने के उद्देश्य से 14 सितंबर 2017 को परामर्श प्रक्रिया शुरू की। मुख्य शीर्षक 2 में इन मुद्दों और परामर्श प्रक्रिया का सार रूप प्रस्तुत किया गया है।
- 1.1.4 सुविधा की दृष्टि से संबंधित इकाईयों के पंजीकरण के लिए प्रणाली से जुड़े मुद्दों (उपभोक्ता द्वारा प्रेषक को दी गई सहमित सिहत) पर पहले चर्चा की जा सकती है क्योंकि ये यूसीसी ईकोसिस्टम से संबंधित है जो पंजीकृत इकाइयों से आने वाले वाणिज्यिक संप्रेषण को नियंत्रित करता है। यह वह भाग है जहां विनियामक उपागम में परिवर्तन अति महत्वपूर्ण हो सकता है और प्रौद्योगिकी चालित समाधान महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है। अगले चरण में उपभोक्ता अधिमान पंजीकरण प्रणाली पर चर्चा की जा सकती है जोयूसीसी ईकोसिस्टम में दी गई क्षमताओं का लाभ उठा सकती है और इस प्रणाली के पश्चात शिकायत पर कार्रवाई या निपटान पर चर्चा की जा सकती है। अंत में, यूसीसी ईकोसिस्टम के कोर नेटवर्क के लिए अपनाई जाने वाली तकनीक पर चर्चा की गई हैए जिसमें यूसीसी के संदर्भ में इसकी क्षमताओं और उपयोगिता के बारे में जानकारी दी गई है।
- 1.1.5 मुख्य शीर्षक 3, 4 और 5 क्रमशः यूसीसी ईकोसिस्टम के इकाईयों, उपभोक्ता अधिमान पंजीकरण प्रणाली और शिकायत कार्रवाई प्रणाली से संबंधित मुद्दे का सार प्रस्तुत करता है। इन मुख्य शीर्षको में विभिन्न मुद्दों पर हितधारकों की टिप्पणियां और प्राधिकरण के निर्णयोंका विश्लेषण करने के बाद की गई सिफारिशों का भी सार प्रस्तुत किया गया है।
- 1.1.6 मुख्य शीर्षक 6 से 10 में प्रौद्योगिकी के अभिग्रहण के माध्यम से विनियामक अनुपालन के परिपेकक्ष्य से 'डिस्ट्रीब्यूटिड लैजर टेकनोलॉजी' (डीएलटी) का विश्लेषण किया गया है। यह डीएलटी की क्षमताओं का विवरण, इसके महत्वपूर्ण गुण, डीएलटी नेटवर्क के प्रकार देता है और यूसीसी ईकोसिस्टम के उद्देश्य के लिए डीएलटी नेटवर्क के प्रकार की उचितता का सारांश देता है।
- 1.1.7 अंत में, मुख्य शीर्षक 11 एक्सेस प्रदाताओं और इकोसिस्टम पर नये नियमों के प्रभाव को सारंशित करता है। यह विभिन्न हितधारकों को नए नियमों को लागू करने के लाभों का भी सारांश देता है।

1.2 वर्ष 2007 में अधिसूचित विनियामक रूपरेखा

- 1.2.1 इन विनियमों में यूसीसी नहीं चाहने वाले उपभोक्ताओं के अनुरोधों का पंजीकरण करने की सुविधा प्रदान करने के लिए नेशनल डु-नॉट-कॉल (एनडीएनसी) रिजस्ट्री की स्थापना की परिकल्पना की गई है। तदुपरांत, रूपरेखा की प्रभावकारिता में सुधार लाने के लिए प्राधिकरण ने इन विनियमों का संशोधन किया, दूरसंचार सेवा प्रदाताओं द्वारा विनियामक प्रावधानों का अनुपालन नहीं करने के लिए वित्तीय निरूत्साहन को शामिल किया। इन नियमों को उपभोक्ता नामांकन प्रक्रिया को सरल बनाने, यूसीसी से संबंधित शिकायत के निवारण के लिए सिस्टम को सुगम बनाने और नियामक प्रावधानों के अनुपालन के लिए एक्सेस प्रदाताओं पर वित्तीय निरूत्साहन लगाने के लिए संशाधित किया गया था।
- 1.2.2 अवांछित वाणिज्यिक सम्पेषण से निपटने के लिए प्राधिकरण द्वारा किए गए उपायों के बावजूद दूरसंचार उपभोक्ताओं के मध्य इस मुद्दे पर अंसतोष है और टीयूसीसीआर—2007 द्वारा स्थापित विनियामक रूपरेखा को प्रभावी नहीं पाया गया तथा इसमें संशोधन किए जाने की आवश्यकता महसूस की गई।
- 1.2.3 टीयूसीसीआर—2007 विनियमों की प्रभावकारिता को प्रभावित करने वाले प्रमुख मुद्दे निजता, टेलीमार्केटरों के पंजीकरण के लिए दुरूह और प्रतिकूल प्रक्रिया जिससे टेलीमार्केटरपंजीकरण के लिए हतोत्साहित होता है, टेलीमार्केटरों द्वारा एनडीएनसी डॉटा को हटाने में किटनाई, कठोर दांडिक प्रावधानों का अभाव आदि थे। वर्ष 2010 में भाद्विप्रा ने टीयूसीसीआर—2007 की समीक्षा करने के लिए परामर्श प्रक्रिया शुरू की। किए गए परामर्श के आधार पर प्राधिकरण ने दूरसंचार वाणिज्यिक सम्प्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम (टीसीसीसीपीआर—2010) के नाम से दिनांक 01 दिसंबर, 2010 को संशोधित विनियामक रूपरेखा अधिसूचित की।

1.3 वर्ष 2010 में अधिसूचित संशोधित विनियामक रूपरेखा

- 1.3.1 दिनांक 01 दिसंबर, 2010 को अधिसूचित टीसीसीसीपीआर— 2010 चरणबद्ध तरीके से प्रभावी हुआ और इसमें अनेक बार संशोधन किया गया। कुछ विनियम यथा 1 से 2 और 23 से 25 अधिसूचना की तिथिको प्रभावी हुए। जबिक कुछ अन्य विनियम यथा 13 से 17, दिनांक 15 दिसंबर, 2010 को प्रभावी होने थे और शेष विनियम 3 से 12 और विनियम 18 से 22 दिनांक 01 जनवरी 2011 को प्रभावी होना था। कार्यान्वयन संबंधी मुद्दे कारण इनके प्रभावी होने की भावी तिथि में संशोधन किया जाना जरूरी था और ये विनियम संशोधित तिथि अर्थात दिनांक 27 नवंबर 2011 को प्रभावी हुए। इस रूपरेखा में निम्नलिखित प्रमुख विनियामक अपेक्षाएं थी:
 - i) एक मुश्त 10,000/- रुपए के भुगतान के बाद भादूविप्रा में टेलीमार्केटरों का अनिवार्य पंजीकरण
 - ii) राष्ट्रीय उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर (एनसीपीआर) में नम्बर पंजीकरण कराकर प्रचार संबंधी संप्रेषणों को प्राप्तकरने से रोकने में उपभोक्ताओं को सक्षम बनानां।
 - iii) आवश्यक है कि टेलिमार्केटर उन उपभोक्ताओं को संप्रेषण न भेजे जिन्होंने विशेषरूप से एनसीपीआर में पंजीकरण कराकर ऐसे संप्रेषणों को प्राप्त करने से इंकार कर दिया है।
 - iv) पंजीकृत टेलिमार्केटरोंकी जमा सुरक्षा राशि में से कटौती करना जो एनसीपीआर में पंजीकृत उपभोक्ताओं को वाणिज्यिक संप्रेषण भेजकर विनियमों के उपबंधों का उल्लंघन करते हैं।
- 1.3.2 विनियमों में उपर्युक्त उपबंध इस उद्देश्य से बनाए गए हैं कि यदि अपने आपको प्राधिकरण में पंजीकृत कर सभी टेलिमार्केटरों और उपभोक्ताओं जिन्होंने प्रचार संबंधी वाणिज्यिक संप्रेषणों को प्राप्त नहीं करने का चुनाव किया है, वो एनसीपीआर में पंजीकृत करें तो यूसीसी के भय पर नियंत्रण हो जाएगा। यद्यपि कुछ ने टेलिमार्केटरों के रूप में स्वयं को पंजीकृत किया है, जबिक कई टेलिमार्केटरोंने स्वयं को ऐसे रूप में पंजीकृत किए बिना टेलिमार्केटरों के रूप में प्रचालन करना जारी रखा है। उन्होंने 'सामान्य सब्सक्राइबर'' के रूप में अनेक सिम लिए है और वे अन्य दूरसंचार सब्सक्राइबरों को यूसीसी के रूप में बड़ी संख्या में कॉल करते हैं या संप्रेषण (एसएमएस) भेजते हैं। इन स्थितियों से निपटने के लिए, और विनियमों को ज्यादा प्रभावी बनाने के लिए मुख्य विनियमों में कई संशोधन किए गए हैं।

1.4 वर्ष 2010 के मुख्य विनियमों में संशोधन और निर्देश

1.4.1 विनियमों को ज्यादा प्रभावी बनाने और व्यवसाय और उपभोक्ताओं के व्यावहारिक जरूरतों पर विचार करने के लिए इन विनियमों का समय–समय पर संशोधन किया गया है, कुछ महत्वपूर्ण संशोधन निम्न्वत है :

क्र.सं.	टीसीसीसीपीआर 2010 में संशोधन	मुख्य बिंदु
1.	पहला संशोधन दिनांक 14 दिसंबर, 2010	वेबसाइट की सुरक्षा ऑडिट और इन विनियमों के उद्देश्य के लिए प्रक्रिया की अपेक्षाओं के कारण विनियमों और उप–विनियमों के कार्यान्वयन के लिए तिथियो का पुनर्निर्धारण।
2	दूसरा संशोधन दिनांक 28 दिसंबर, 2010	विनियम 3 से 12, 13 से 17 और 18 से 22 के लिए तिथियों का पुनर्निर्धारण।

3	तीसरा संशोधन दिनांक 31 जनवरी, 2011	विनियम 3 से 11, 12 और 18 से 22 के लिए तिथियों का पुनर्निर्धारण क्योंकि मोबाइल नेटवर्क के लिए लेवल '70' से लेवल '140' तक टेलीमार्केटिंग प्रयोजन हेतु विनिर्दिष्ट स्तर में परिवर्तन के कारण समरूपण परिवर्तन और परीक्षण के लिए समय की आवश्यकता है। टेलिमार्केटरों को पहले से आवंटित दूरसंचार संसाधन को वापस लेने के लिए विनियमों के अतिव्यापन अवधि हेतु समय—सीमा अपेक्षित हैं।
4	चौथा संशोधन दिनांक 28 फरवरी, 2011	विनियम 12, 17 और 18 से 22 के लिए तिथियों का पुनर्निर्धारण क्योंकि कॉल सेन्टरों के अति दूरसंचार यातायात और कॉल सेन्टरों के संसाधनों को केवल मोबाइल नेटवर्क से पूरा नहीं किया जा सकता है तथा स्थिर नेटवर्क के लिए लेवल सीरिज का आवंटन जरूरी है। समरूपण और परीक्षण करने के लिए कार्यान्वयन हेतु ज्यादा समय अपेक्षित है।
5	पांचवा संशोधन दिनांक 18 मार्च 2011	टेलिमार्केटरों हेतु स्थिर लाइन नेटवर्क के लिए लेवल सीरिज की अनुपलब्धता के कारण विनियम 12, 17 और 18 से 22 हेतु तिथियो का पुनर्निर्धारण।
6	छठा संशोधन दिनांक 5 सितंबर 2011	विनियम 12, 17 और 18 से 22 हेतु तिथियों का पुनर्निर्धारण क्योंकि स्थिर नेटवर्क के लिए टेलिमार्केटरों को 16 अगस्त 2011 को लेवल '140' सीरिज आवंटित। योजित : "ट्रांजेक्शनल संप्रेषण" परिभाषा — सेबी में पंजीकृत निक्षेपों, डीटीएच प्रचालकों से से संबंधित सूचना और पंजीकृत शैक्षणिक संस्थान से अपने छात्रों के लिए सूचना। योजित : यूसीसी की परिभाषा से सरकारी और सांविधिक निकायों को छूट —संविधान के तहत स्थापित निकायों या केन्द्रीय सरकार या राज्य सरकार, या प्राधिकरण द्वारा या उनके निदेश पर पारेषित या प्राधिकरण द्वारा प्राधिकृत किसी एजेंसी द्वारा पारेषित कोई संप्रेषण को यूसीसी की परिभाषा से छूट प्राप्त है। संशोधित : अधिमानों को बदलने के लिए न्यून समयाविध —अधिमान को बदलने के लिए समय सीमा को तीन माह से घटाकर सात दिन कर दिया गया। प्रस्तावित : वाणिज्यिक सम्प्रेषणों के परिदान हेतु समय सीमा —ट्रांजेक्शनल संप्रेषण को छोड़कर वाणिज्यिक सम्प्रेषण को केवल 0900 से 2100 घंटे के बीच भेज सकते हैं। योजित : एसएमएस / दिन की सीमा —समय—समय पर यथा विनिर्दिष्ट श्रेणियों को छूट संबंधी प्रावधानों सहित 100 (प्रीपेड के लिए) और 300 एसएमएस / सिम / दिन (पोस्ट पेड के लिए) प्रस्तावितः अनुसूची—I में एसएमएस हेडर हेतु प्रारूप और संरचना — '140' सीरिज तथा अनुसूची—III में वॉयस कॉल के लिए टेलीमार्केटर को दूरसंचार संसाधन देने हेतु एसएमएस हेडर।
7	सातवां संशोधन दिनांक 25 अक्टूबर, 2011	प्रस्तावित : ओएपी के नेटवर्क से टीएपी के नेटवर्क पर आरटीएम द्वारा भेजे गए प्रत्येक प्रचार एसएमएस के लिए ओएपी द्वारा टीएपी को देय प्रभार के रूप में "प्रचार एसएमएस प्रभार" प्रस्तावित : सीधे इकाई द्वारा या आरटीएम के माध्यम से ट्रांजेक्शनल संप्रेषण—ट्रांजेक्शनल संप्रेषण प्रेषण इकाई (टीएमएसई) को शामिल करने के लिए विनियम 16—क जोड़ा गया और प्रासंगिक विनियमों का संशोधनिकया गया। प्रस्तावित : एसएमएस के लिए रियायती पैकेज का प्रस्ताव नहीं देने का प्रावधान (एक सीमा से ज्यादा) विनियम 20 के उप-विनियम 2 में जोड़ा गया है : आरटीएम या इकाई प्रेषण ट्रांजेक्शनल संप्रेषण (टीएमएसई) को छोड़कर कोई एक्सेस प्रदाता का प्रस्ताव नहीं है, कोई भी प्रशुक्क प्लान या एसएमएस पैकेज 'ब्लैकआउट दिनों' को छोड़कर 100 एसएमएस/दिन/सिम से ज्यादा की अनुमित नहीं देती है। योजित : ओएपी, आरटीएम से प्रचार एसएमएस प्रभार रुपए 0.05 (केवल पांच पैसा) ले सकता है (विनियम 20—क)। योजित : अनुसूची—V में संव्यवहार संप्रेषण प्रेषण इकाई । संशोधितः अनुसूची—VI में शिकायत प्रारूप (शिकायत दर्ज करने हेतु प्रक्रिया) एसएमएस के माध्यम से प्रस्तुत किए जाने वाले शिकायत प्रारूप में अर्ध—विराम से अर्ध—अपूर्ण विराम तक पृथक्कारक के रूप में
8	आठवां संशोधन दिनांक 01 नवंबर, 2011	एसएमएस/ दिन पर संशोधितसीमा : विनियम 20(2) में प्रतिदिन/सिम अधिकतम अनुमत एसएमएस की सीमा को 100 से बदल कर 200 और 3000 एसएमएस/माह की अन्य सीमा को बदलकर 6000 एसएमएस/माह किया गया।

9	नवां संशोधन दिनांक 14 मई, 2012	दूरसंचार संसाधनों को कालीसूची में डालने और असंयोजन से संबंधित संशोधित प्रावधान : विनियम 18(5) में केवल प्रचार संप्रेषण भेजने के लिए आरटीएम को दिये जाने वाले दूरसंचार संसाधनों को रोकने के संबंध में प्रचार संप्रेषण भेजने के लिए आरटीएम को कालीसूची में डालने की स्थिति में, लेकिन ट्रांजेक्शनल संप्रेषणों के मामले में प्रचार संप्रेषणों के साथ–साथ ट्रांजेक्शनल संप्रेषण हेतु दूरसंचार संसाधनों को रोका जाता है, कालीसूची वाले टेलिमार्केटर कालीसूची की अविध के दौरान कोई दूरसंचार संसाधन प्राप्त नहीं करेगें।
10	दसवां संशोधन दिनांक 5 नवंबर 2012	यूटीएम का पता लगाने के लिए प्रस्तावित हस्ताक्षर समाधान : यह पाया गया कि विशेष उपकरण और साफ्टवेयर अनुप्रयोगों का प्रयोग करके सामान्यत: यूटीएम एसएमएस धमाका के रूप में भारी तदाद में प्रचार एसएमएस भेजते हैं। भारी तदाद वाले प्रचार एसएमएस का पता लगाने के लिए विनियम 2 में हस्ताक्षर की परिभाषा को समान या एक—सा कैरेक्टर या श्रृंख्ला या विभिन्नता वाले वाणिज्यिक सम्प्रेषण के विषय—वस्तु के रूप में जोड़ा गया है, लेकिन इसमें सब्सक्राइबर से संबंधित सूचना को शामिल नहीं किया गया है। शिकायत दर्ज करने की संशोधितप्रारूप : विनियम 19(4) में शिकायत दर्ज करते समय यूसीसी प्राप्त करने के समय संबंधी ब्योरा का उल्लेख करने की अपेक्षा को हटा दिया गया है। भारी संख्या में एसएमएस भेजने के लिए उच्चतर प्रशुक्क का प्रस्ताव : विनियम 20(2) में दूरसंचार प्रशुक्क आदेश (टीटीओ), 1999 की अनुसूची—XIII में विनिर्दिष्ट दर से निम्नतर दर पर वाणिज्यिक सम्प्रेषण भेजना यूटीएम के लिए आर्थिक रूप से अव्यवहार्य बनाना। एसएमएस/ घंटा पर प्रतिबंध का प्रस्ताव : आरटीएम या टीएमएसई को छोड़कर अपने नेटवर्क से समान हस्ताक्षर वाले एसएमएस और प्रति घंटा 200 एसएमएस से ज्यादा भेजने पर प्रतिबंध; वेब आधारित यूसीसी शिकायत दर्ज प्रणाली का प्रस्ताव और यूसीसी से संबंधित शिकायतों को दर्ज करने के लिए एकनिष्ठ ईमेल एड्रेस
		संसाधनों को रोकने के लिए सूचना देने की योजित प्रक्रिया : अनुसूची-V (13) में संसाधनों को रोकने के लिए एनटीआर के अतिरिक्त एनटीआर/भादूविप्रा से अनुदेश प्राप्त करना। शिकायतों को दर्ज करने के लिए संशोधितप्रारूप : अनुसूची VI (4): टेलीफोन नम्बर या अल्प
11	ग्यारहवां संशोधन दिनांक 23 मई, 2013	विराम के साथ या इसके बिना एसएमएस से हेडर को जोड़ना। हस्ताक्षर की संशोधित परिभाषा : वाणिज्यिक सम्प्रेषण के कैरेक्टर या श्रृंख्ला या इसके विभिन्नताओं को बदलना और सब्सक्राइबर संबंधित सूचना शामिल नहीं करना। ट्रांजेक्शनल एसएमएस प्रभार का प्रस्ताव : आरटीएम या टीएमएसई द्वारा भेजे गए प्रत्येक ट्रांजेक्शनल एसएमएस के लिए ओएपी द्वारा टीएपी को देय प्रभार "ट्रांजेक्शनल एसएमएस प्रभार" के लिए छूट से संबंधित मामलों का प्रस्ताव
12	बारहवां संशोधन दिनांक 24 मई, 2013	कालीसूची में डालने के लिए उपबंध का प्रस्ताव : संशोधित विनियम 13(2), 18(3) उपभोक्ताओं और आरटीएम को कालीसूची में डालने और दूरसंचार संसाधनों को रोकने के लिए सभी एक्सेस प्रदाताओं को सूचित करने से संबंधित है। संसाधन पुनःस्थापित करने के लिए प्राधिकरी को अधिकार देने का प्रस्ताव : विनियम 19क प्रस्ताव करता है कि प्राधिकारी सब्सक्राइबर को सभी दूरसंचार संसाधनों को पुनःस्थापित करने और कालीसूची में प्रविष्टि को मिटाने के लिए एक्सेस प्रदाता को निदेश दे सकता है।
13	तेरहवां संशोधन दिनांक 22 अगस्त, 2013	अन्य की ओर से शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया का प्रस्ताव : विनियम 19(4) वैसे व्यक्तियों जिसकी ओर से शिकायत दर्ज की जा रही है, का ब्योरा नोट करके अन्य की ओर से ऐसे यूसीसी का संक्षिप्त विवरण के साथ शिकायत दर्ज करने में सक्षम बनाता है। यूसीसी भेजने का कारण बनने के लिए व्यक्ति को नोटिस जारी करने और उसके दूरसंचार संसाधन को रोकने से संबंधित मामले शामिल करना : विनियम 19(11) में यह प्रावधान था कि यदि यूसीसी ने व्यक्ति की ओर से समान मोबाइल नम्बर या भिन्न टेलीफोन नम्बर पर वाणिज्यिक सम्प्रेषण किया है तो यूसीसी करने वाले सब्सक्राइबर को छोड़कर ऐसे सब्सक्राइबर या व्यक्ति को नोटिस जारी किया जाएगा। दूसरे नोटिस के बाद उस सब्सक्राइबर के दूरसंचार संसाधन बंद कर दिये जाएंगे। सभी थोक कनेक्शनों का ब्योरा देने का प्रस्ताव :विनियम 20(2)(त) में पिछले कलैण्डर माह के दौरान सभी थोक कनेक्शन का ब्योरा देने का प्रस्ताव था।

14	चौदहवां संशोधन दिनांक 03 दिसंबर, 2013	यूटीएम कार्यकलापों के कारण एक्सेस प्रदाताओं को वित्तीय निरूत्साहन का प्रस्ताव : विनियम 22(1क) में प्रस्ताव था कि यूटीएम से यूसीसी के लिए ओएपी वित्तीय निरूत्साहन के रूप में राशि का भुगतान करने का दायी होगा जो प्रत्येक ऐसे शिकायत के लिए 5000 रुपए से अधिक नहीं होगा। टेलिमार्केटरों के पंजीकरण के नवीकरण के लिए प्रक्रिया का प्रस्ताव और सुरक्षा राशि जमा करने की अपेक्षा : विनियम 14(3) पंजीकरण अविध को तीन वर्ष से पांच वर्ष में परिवर्तित किया। विनियम 14(4) जोड़ा गया : पंजीकृत टेलिमार्केटर अपने पंजीकरण की समाप्ति तिथिसे 60 दिन पहले समान शर्तो एवं निबंधनों और विनिर्दिष्ट शुल्क का भुगतान करके नवीकरण के लिए आवेदन कर सकता है। अनुसूचियों में विनिर्दिष्ट अनुसूचियों को संशोधित करने का अधिकार देने और निर्धारित समय—सीमा के अंदर इसे प्रभावी बनाने का प्रस्ताव : विनियम 20(2)(क) और (ख) परंतु में अनुसूची— V को संशोधित करने और तदनुसार विनिर्दिष्ट समय के अंदर एपी और आरटीएम के मध्य करार को संशोधित से संबंधित उपबंध जोड़ा गया। अनुसूची—III शुल्क और सुरक्षा जमा अपेक्षाओं से संबंधित उपबंधों को संशोधित करता है।
15	पंद्रहवां संशोधन दिनांक ७ अप्रैल, २०१४	दूरसंचार संसाधन पुनःस्थापित करने के लिए प्राधिकारी को अधिकार देने का प्रस्ताव : विनियम 19ख : प्राधिकारी को किए गए अनुरोध पर बंद दूरसंचार संसाधनों की पुनर्स्थापना और उल्लंघन की पुनरावृति रोकने के लिए उठाए गए उचित कदमों से प्राधिकारी के संतुष्ट होने पर प्राधिकारी प्रत्येक दूरसंचार संसाधन की पुनर्स्थापना के लिए 500 रुपए के भुगतान पर पुनर्स्थापना का आदेश दे सकता है।
16	सोलहवां संशोधन दिनांक 10 दिसंबर, 2014	हेडर की संशोधित परिभाषा विनयम 2(ड) वर्णांकीय या अंकीय अभिज्ञापक को शामिल करने को अशोधित करता है। ट्रांजेक्शनल संप्रेषणों की संशोधितपरिभाषा, परिभाषित प्रेषण इकाईयां, ऐसे संप्रेषणों के लिए प्रेषण और प्रेषिती के लिए शतें : विनियम 2(कख) (iiiक), (iiiख), (iiiग), (iiiघ) उन ट्रांजेक्शनल संप्रेषणों, प्रेषण इकाईयां और ऐसे संप्रेषणों के लिए प्रेषिती की परिभाषा को शामिल करता है जैसा निम्नवत माध्यम से जानकारी भेजी जाती है : -उनके उपभोक्ताओं द्वारा किए गए ई-वाणिज्य के प्रत्युत्तर में ई-वाणिज्य एजेंसियां; -संबी या आईआरडीए या एएमएफआई या एनसीडीई में पंजीकृत कंपनी या फर्म या निक्षेपक भागीदार, अपने ग्राहकों के लिए जो ग्राहक के खाता से संबंधित होता है; - अपने कर्मचारियों या एजेंटों या ग्राहकों के लिए पंजीकृत कंपनी जो इसके द्वारा वस्तुएं या सेवाएं देने से संबंधित होता है। -पंजीकृत कंपनी या चैरिटेबल न्यास या सोसाइटी या टीएसपी जो ऐसे सब्सक्राइबर के सत्यापनीय अनुरोध के प्रत्युत्तर में दूरसंचार सब्सक्राइबर को अपनी सेवाएं देने या क्रियाकलापों से संबंधित होता है। संग्रेषण का उत्तर देने के विकल्प हेतु उपबंध का प्रस्ताव : विनियम 17(4) परंतुक टेलीमार्केटर को ट्रांजेक्शनल संप्रेषण के प्रत्युत्तर में उत्तर प्राप्त करने के लिए, अनुसूची.टप्प के तहत एक्सेस प्रदाता के साथ करार करने के लिए जोड़ा गया और विनियम 17(10) परंतुक ऐसे टेलिमार्केटर को इनकिमेंग एसएमएस प्राप्त करने की सुविधा देने के लिए जोड़ा गया। विनियम 19(8)(क) और विनियम 20(2)(ख) में: जब ट्रांजेक्शनल संप्रेषण, प्रचार संप्रेषण की परिभाषा के अंदर नहीं आता है तो संप्रेषण का उत्तर देने की सुविधा रखने के लिए एक्सेस प्रदाता और ट्रांजेक्शनल संप्रेषण प्रेषण प्रेषण इकाई (टीएमएसई) के मध्य करार के लिए अनुसूची—VII जोड़ा गया है। ट्रांजेक्शनल संप्रेषणों को भेजने के लिए उपभोक्ता से अनुरोध प्राप्त करने संबंधी उपबंधों का प्रस्ताव : टीएमएसई :— (क) सत्यापनीय अनुरोध प्राप्त होने के उपरांत ही सूचना भेजेगा। (ख) जब तक नवीकरण नहीं किया जाए सूचना अधिकतम छह माह की अविध के लिए दी जाएगी और ऐसी सूचना नहीं प्राप्त करने का विकल्प के लिए भी प्रक्रिया होगी;

- (ग) जारी रखने के लिए प्रत्येक छह माह पर फिर से अनुरोध प्राप्त करना होगा;
- (घ) ऐसी सूचना नहीं प्राप्त करने का विकल्प की प्रक्रिया के बारे में सूचित करेगा और प्रत्येक विज्ञापन में इसकी सेवाओं और क्रियाकलापों के बारे में प्रकाशित किया जाएगा।
- (ड.) अनुरोध संबंधी रिकार्ड रखेगा।
- (च) कोई आपत्तिजनक, अश्लील, अप्राधिकृत विषय-वस्तु, संप्रेषण या सम्प्रेषण नहीं भेजेगा।

1.4.2 भादूविप्रा द्वारा जारी यूसीसी निर्देशों के मुख्य बिंदु निम्नवत हैं:

क्रम संख्या	टीसीर्स	सिपी	आर 2010 निर्देश	से संबं	धेत	मुख्य बिंदु
1	दिनांक निर्देश;	27	सिंतबर,	2011	के	अवाणिज्यिक संचार श्रेणियों के लिए 100 एसएमएस प्रति सिम प्रति दिन की सीमा से छूट
	दिनांक निर्देश;	23	दिसंबर,	2010	के	 निम्नलिखित को छूट दी गई है: (i) टीएसपी के डीलरों या डीटीएच प्रचालकों को मोबाइल नम्बरों पर इलेक्ट्रानिक रिचार्ज के लिए अनुरोध भेजने हेतु।
	दिनांक निर्देश;	25	जनवरी,	2012	के	(ii) ई-टिकट एजेंसियों को ई-टिकट अनुरोध के लिए प्रत्युत्तर देने हेतु।
	दिनांक	26 ড্	नून, 2012	के निर्देश	₹1;	(iii) सोशल नेटवर्किंग साइटों को अपने सदस्यों को उनके खातों से संबंधित क्रियाकलापों के बारे में एसएमएस भेजने हेतु।
						(iv) डॉयरेक्टरी सेवाएं देने वाले एजेंसियों को।
						सभी मशीन से मशीन और व्यक्ति से मशीन संप्रेषणों को छूट, जहां मशीन मोबाइल हैंडसेट नहीं है और प्राप्तकर्ता की ओर से कोई हस्तक्षेप की आवश्यकता नहीं है।
2	दिनांक निर्देश;	25	अक्टूबर,	2011	के	ट्रांजेक्शनल संप्रेषण के रूप में एसएमएस की श्रेणी का प्रस्ताव : सूचना निम्नवत द्वारा भेजा जाएगा
	दिनांक	23	दिसंबर,	2011	के	i. संव्यवहारों प्रत्युत्तर में ई– वाणिज्य एजेंसियां
	निर्देश;					 ii. सेबी या आईआरडीए या एएमएफआई या एनसीडीईएक्स या एमसीएक्स में पंजीकृत कंपनी या फर्म या निक्षेपक भागीदार अपने क्लाइंटों के लिए
						iii. पंजीकृत कंपनी द्वारा अपने कर्मचारियों या एजेंटों या ग्राहकों के लिए वस्तुएं या सेवाएं देना
						iv. पंजीकृत कंपनी या पूर्त न्यास या सोसाइटी या टीएसपी ऐसे सब्सक्राइबर के सत्यापनीय अनुरोध के प्रत्युत्तर में
						सूचना तभी भेजा जाता है
						(क) सत्यापनीय अनुरोध प्राप्त करने और 3 माह का रिकार्ड रखने के उपरांत
						(ख) नवीकरण नहीं करने पर अधिकतम छह माह
						 प्रत्येक विज्ञापन में बाहर निकलने संबंधी प्रक्रिया के बारे में सूचित करना जिसमें इसके द्वारा सुविधा के बारे में किसी मीडिया में प्रकाशित किया जाता है
						 सूचना के साथ कोई आपित्तजनक, अप्राधिकृत कंटेंट और यूसीसी का मिश्रण या प्रचार संप्रेषण नहीं होगा
3		20	जनवरी,	2010	के	अंतर्राष्ट्रीय बल्क संप्रेषण को ब्लॉक करने का प्रस्ताव
	निर्देश;					(i) कोई इनकमिंग अंतर्राष्ट्रीय अक्षर या अक्षर—अंक युक्त एसएमएस सीएलआई के रूप मे इसके नेटवर्क के माध्यम से नहीं भेजा जाएगा।
						(ii) उद्भूत देश कोड +91 युक्त इनकमिंग अंतर्राष्ट्रीय एसएमएस को इसके नेटवर्क के माध्यम से नहीं भेजा जाएगा।

- (iii) 'ब्लैक ऑउट दिनों' को छोड़कर समान हस्ताक्षर वाले 200 एसएमएस / घंटा से ज्यादा इनकिंग अंतर्राष्ट्रीय एसएमएस नहीं भेजा जाएगा।
- (iv) वैश्विक टाइटलों वाले केवल उन्हीं इकाईयों के नेटवर्क जिसके साथ एक्सेस प्रदाताओं ने करार किया है, को अनुमित है।
- 4 दिनांक 10 अगस्त, 2017 के विषय : प्रतिभूति बाजार में निवेश से संबंधित अवांछित बल्क एसएमएस निर्देश; एक्सेस प्रदाताओं को
 - हस्ताक्षर समाधान का प्रयोग करके विशेष प्रकार के एसएमएस को फिल्टर और ब्लॉक करने के लिए आवश्यक व्यवस्था करना।
 - निवेश संबंधी सलाह या सूचना देने से संबंधित कोई एसएमएस भेजने से पूर्व यह सत्यापित करना सुनिश्चित करेगा कि सेबी के अपेक्षाओं के अनुरूप संप्रेषण को भेजा जाए।
 - 2 जानकारी मांगने के लिए उठाये गए मुख्य मुद्दे और चिंताएं
 - 2.1 वर्तमान विनियामक रूपरेखा के मुद्दे और चिंताएं
 - 2.1.1 विभिन्न उपाय किये जाने के बावजूद यूसीसी से संबंधित शिकायतें बढ़ रही है और समस्या पूरी तरह से नियंत्रण में नहीं है। ब्लैकिलिस्टिंग और नेटवर्क में हस्ताक्षर समाधान शुरु करने के प्रावधानों ने शुरुआत में मदद की है। भादूविप्रा द्वारा डीएनडी मोबाइल एप का शुरुआत करना यूसीसीं शिकायतों के बारे में रिपोर्ट करने का एक बहुत ही सुविधाजनक तरीका है। अब तक 2 मिलियन से अधिक शिकायतें प्राप्त हो चुकी हैं और हाल ही मे शिकायतों की औसत प्रति माह लगभग 40 हजार है। जबसे दूरसंचार संसाधनों को डिस्कनेक्ट करने के प्रावधान लागु हुए हैं, लगभग 1.4 मिलियन संख्याएं डिस्कनेक्ट हो चुकी हैं जबिक फरवरी 2018 के दौरान, 14 हजार के लगभग नम्बर डिस्कनेक्ट हुए थे। अब तक 460 हजार टेलीफोन नम्बरों को ब्लैकिलिस्ट किया जा चुका है। एक मिलियन से अधिक टेलीफोन नम्बरों को डिस्कनेक्ट करने के बावजूद यूसीसीं पूरी तरह से नियंत्रण में नहीं है।

टीसीसीसीपीआर - 2010 विनियम एवं अन्य पहलों की प्रभावशालीता



आकृति 1: पिछले कुछ वर्षों में यूसीसी शिकायतें

यूसीसी के लिए ब्लैकलिस्टेड सब्सक्राइबर



आकृति 2: यूसीसी भेजने के कारण दूरसेचार संसाधनों का डिस्कनेक्शन

- 2.1.2 समस्याग्रस्त विभिन्न क्षेत्रों, जो वर्तमान विनियामसक रूपरेखा की प्रभावशीलता और दक्षता से संबंधित है, को पाया गया है या ध्यान में लाया गया है :
 - (i) विद्यमान प्रणाली अधिमानों को दर्ज करने में लगभग 24 घंटे लेती है और संशोधित अधिमानों को कार्यान्वित करने में सात दिन तक का समय लगता है,
 - (ii) आमतौर पर, यूसीसी शिकायतों को निबटाने और चूककर्ता के खिलाफ कार्यवाही करने में सात दिन से अधिक का समय लगता है। इस लंबे समय वाली विंडो का दुरुपयोग अपंजीकृत टेलीमार्केटर द्वारा यूसीसी भेजने के लिए किया जाता है.
 - (iii) अपंजीकृत टेलीमार्केटरों के यूसीसी पर अंकुश लगाने और विनियमों में दूरसंचार संसाधनों को बंद करने के लिए विनियमों में प्रावधान किए जाने के बावजूद, अपंजीकृत टेलीमार्केटरों की ओर से यूसीसी अभी भी भेजे जा रहे हैं,
 - (iv) झूठी शिकायतों और फर्जी पहचान, जिनके आधार पर कनेक्शन लिए जाते हैं, के कारण कभी–कभी ऐसे व्यक्ति के दूरसंचार संसाधन भी बंद कर दिए जातें है, जो यूसीसी भेजने में शामिल नहीं होता है,
 - (v) मोबाइल डिवाइस मार्केट में अधिकांश ऑपरेटिंग सिस्टम और प्लेटफार्म के लिए अधिमानों को दर्ज करने और शिकायत करने के लिए आसान और इन्टेलीजेंट मोबाइल ऐप की आवश्यकता है, जो डिवाइस यूजर को यूसीसी भेजने वाले के खिलाफ शिकायत को सरल एवं यूजर फ्रेंडली तरीके से दर्ज करने में समर्थ बनाएगा,
 - (vi) विद्यमान प्रणाली से उपभोक्ता द्वारा दिए गए अधिमानों को प्रभावी बनाने में ज्यादा समय लगता है,
 - (vii) वैसे मामले जहां ट्रांजेक्शनल संप्रेषण भेजने के लिए संगठनों या व्यक्तियों द्वारा अनुरोध (सहमित) लिया जाता है, वे असत्यापनीय और गम्य होते हैं साथ ही उपभोक्ताओं के पास ऐसी सहमित वापस लेने का विकल्प नहीं होता है।
 - (viii) संव्यवहार संप्रेषणों को भेजने के लिए ट्रांजेक्शनल संप्रेषण हेडर का दुरूपयोग किया जाता है,
 - (ix) यूसीसी के प्रेषकों या मध्यस्थों का पता नहीं चलने के मामले,
 - (x) अप्राधिकृत इकाईयों द्वारा वित्तीय, व्यापार और प्रतिभूति बाजार संबंधित यूसीसी संप्रेषण भेजने के बारे में सेबी और आरबीआई द्वारा मामले ध्यान में लाये गए हैं।
 - (xi) टेलिमार्केटरों द्वारा रोबोकॉल और साइलेंट कॉल जैसे यूसीसी रूझान बनाने के लिए नये तरीकों का प्रयोग जो उपभोक्ता के लिए चिंता के कारण हो सकते हैं।
- 2.1.3 उपर दीये गए विभिन्न मुद्दों और चिंताओं को दूर करने के लिए, दिनांक 14 सितंबर 2017 को अवांछित वाणिज्यिक सम्प्रेषण (यूसीसी) पर परामर्श पत्र जारी किया गया। इस परामर्श पत्र के प्रत्युत्तर में एक्सेसप्रदाताओं, संघों, टेलिमार्केटरों, समाधान प्रदाताओं और उपभोक्ता संगठनों सिहत 29 हितधारकों से टिप्पणियां और 2 हितधारकों से प्रति टिप्पणियां प्राप्त हुई। तदुपरांत, दिनांक 15 दिसंबर 2017 को दिल्ली में खुला मंच चर्चा (ओएचडी) हुई।
- 2.2 परामर्श पत्र में विचार किए गए मुख्य मुद्देः परामर्श पत्र में मुख्यतः उपभोक्ता अधिमान पंजीकरण प्रणाली, संबंधित इकाईयों के पंजीकरण संबंधी प्रणाली (उपभोक्ता द्वारा प्रेषकों को सहमित देने सिहत) और शिकायत कार्रवाई प्रणाली में दक्षता और प्रभावकारिता लाने के संबंध में ध्यान दिया गया। परामर्श के मुख्य मुद्दे का सारांश निम्नवत हैं:
- 2.2.1 परामर्श के लिए पत्र में 29 प्रश्न उठाये गये। इन 29 प्रश्नों में से 7 उपभोक्ता अधिमान पंजीकरण सुविधा से संबंधित थे, 9 संबंधित इकाईयों के लिए पंजीकरण प्रणाली से संबंधित थे, जबिक शेष 13 शिकायत संभालने के सिस्टम से संबंधित थे।
- 2.2.2 कुछ प्रश्न हैं जो बहु-पहलू अंतर-संबंधित हो सकते हैं क्योंिक उपभोक्ता द्वारा अधिमान का चुनाव करने के समय और इसके प्रभावी होने के समय के बीच अंतराल में सुधार लाने में स्क्रबिंग सेवा उपयोगी हो सकती है, और यह यूसीसी शिकायत करने के समय और समाधान के समय के बीच अंतराल में सुधार लाने में सहायक हो सकता है।

संबंधित इकाईयों के लिए पंजीकरण प्रणाली से संबंधित जानकारी, विश्लेषण और मुद्दें

- 3.1 संबंधित इकाईयों के लिए पंजीकरण से संबंधित मुद्दें
 - 3.1.1 टेलिमार्केटरों का सुदृढ़ सत्यापन और प्रमाणीकरणः यह देखा गया है कि अप्राधिकृत क्रियाकलापों या विनियमों का उल्लंघन की स्थिति में अक्सर चूककर्ता टेलिमार्केटरों और सेंडर(जैसे कंटेंट प्रदाताओं) का पता लगाना कठिन होता है। इन वजहों से मूल्य श्रृंखला में विभिन्न हितधारकों के मध्य भूमिका और जिम्मेदारियां निर्धारित करना जरूरी हो गया है और उनका पता लगाने के लिए एक प्रणाली बनानी होगी। इसके लिए आरटीएम के पंजीकरण की प्रक्रिया में परिवर्तन करने की आवश्यकता है और सुदृढ़ सत्यापन और प्रमाणीकरण के लिए प्रक्रिया शुरू करनी होगी।

- 3.1.2 मध्यरथों, प्रधानइकाईयों का पंजीकरण और उनकेअनुबंधः टेलीमार्केटरों के अतिरिक्त, विभिन्न अन्य इकाईयां वाणिज्यिक सम्प्रेषणों के उद्भव, प्रेषण, प्रोसेसिंग ओर डिलीवरी के कार्य में संलग्न हैं, जिससे यूसीसी विनियमों के उल्लंघन के मामले में जिम्मेदारी तय करने में कठिनाई हो सकती है। इसलिए ऐसे सभी इकाईयों या मध्यरथों, कंटेंट प्रदाताओं, टीएमएसई, प्रधानइकाईयों, मध्यरथों और अन्य इकाईयों का पंजीकरण जरूरी हो सकता है, श्रृंखला में ऐसे इकाईयों के मध्य मानक करार विनिर्दिष्ट करना भी अपेक्षित हो सकता है।
- विभिन्न प्रयोजनों यथा हेडर का निरूपण, सहमति का रिकार्ड, सहमति / कंटेंट टेम्पलेट को दर्ज और करारों का कार्यान्वयन हेतू पंजिका और रजिस्ट्रार : आरटीएम अक्सर ऐसे उपभोक्ताओं, जिन्होंने वाणिज्यिक संप्रेषण नहीं भेजने की अपनी अधिमान पंजीकृत की है, को इस आधार पर वाणिज्यिक सम्प्रेषण भेजते हैं कि ऐसे वाणिज्यिक सम्प्रेषण भेजने के लिए प्राप्तकर्ता की सहमति ले ली गई है। बहरहाल, ऐसी सहमति का रिकार्ड डिजिटल प्रारूप में उपलब्ध नहीं है। इसके अलावा, स्क्रबिंग के दौरान, इस सहमति सूचना पर विचार नहीं किया जाता है। प्रचार संप्रेषणों के साथ ट्रांजेक्शनल संप्रेषणों को मिलाने के उद्धरण भी देखे गए हैं। ऐसे मामलों में, टेलीमार्केटरों ने बहुत अधिक मात्रा में संप्रेषण होने के कारण उनसे गुजरने वाले प्रत्येक संप्रेषण की निगरानी करने में अपनी अक्षमता व्यक्त की है। इन दोनों मुद्दों का समाधान करने के लिए कंटेंट टेम्पलेट और सहमति टेम्पलेट को पहले से पंजीकृत करने को अनिवार्य बनाना एक उपाय हो सकता है। फिर दी गई सहमति, ट्रांजेक्शनल संदेशों की विषय-वस्तू विनियमों के अनुरूप है, इसे सुनिश्चित करने के लिए प्रौद्योगिकीय समाधान कार्यान्वित किए जाएंगे। हेडरों का भी पंजीकरण करना जरूरी हो संकता है और ऐसे हेंडर के निर्धारण के लिए कुछ नियम बनाने की आवश्यकता हो सकती है। इन सभी कार्यत्मकताओं का प्रबंधन करने के लिए एक समर्पित, भरोसेमंद इकाई (रजिस्ट्रार) नियुक्त करने की आवयश्यकता होती है जो एक सुरक्षित तरीके से सूचना को साझा करने, प्रबंधन करने और भंडारण करने के लिए नेटवर्क को संचालित कर सकता हैं। रजिस्ट्रार और नेंटवर्क हेडर का पंजीकरण, इकाईयों के बीच संविदा समझौते का निष्पादन और प्रबंधन करने, टीएमएसई द्वारा ली गई सहमतियों का प्रबंधन और दर्ज करने, विषय वस्तू टेम्पलेट दर्ज करने और ट्रांजेक्शनल संदेशों की विषय वस्त् का सत्यापन करने में समर्थ होना चाहिए। भाद्विप्रा से अलग एजेंसी होने की स्थिति में इन कार्यात्मकताओं को विशिष्ट आधार पर प्रचालित किया जा सकता है या विशिष्ट कार्यों पर आधारित हो सकता है। ऐसी सेवा देने वाले प्रत्येक सेवा प्रदाता इसके लिए लागत वसूल कर सकते हैं। टीएमएसई चाहेंगे कि ये कार्यात्मक इकाईयां उनके ग्राहकों के डेटाबेस की सुरक्षा करें। इसके अलावा, यह जरूरी है कि ग्राहकों द्वारा दी गई सहमति को इम्युटेबल और नॉन रिप्युडिएबल तरीके से रिकार्ड किया जाए।
- 3.1.4 नई प्रणाली के कार्यान्वयन चरण : नई प्रणाली का कार्यान्वयन या तो तमाम एक साथ तरीके से या चरणबद्ध तरीके से कार्यान्वित किया जा सकता है। संवैधानिक निकाय, सरकारी संगठन या अन्य इकाईयां भी अपनी आवश्यकता के आधार पर इस प्रणाली में भागीदारी कर सकते हैं।
- 3.1.5 अधिमान संबंधी डॉटा को सुरक्षित रखना : अनैतिक टेलीमार्केटर और अन्य मध्यस्थ, अपंजीकृत टेलीमार्केटरों को अधिमान डॉटा लीक कर सकते हैं या डॉटा को सुरक्षित करने या बचाने के लिए आरटीएम या मध्यस्थ द्वारा पर्याप्त सुरक्षा उपाय नहीं करने के कारण भी डॉटा लीक हो सकता है। इसलिए स्क्रब करने में प्रयुक्त अधिमान डॉटा या सहमति डॉटा की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए एक व्यवस्था बनाने की आवश्यकता है। अधिमान और सहमति डॉटा की सुरक्षा के लिए एक सर्विस मॉडल के रूप में स्क्रबिंग उपयोगी साबित हो सकता है। अधिमान और सहमति डॉटा के संरक्षण के लिए व्यक्तियों द्वारा किये गए पूछताछ के लिए ओटीपी आधारित प्रमाणीकरण भी शुरू किया जा सकता है। डॉटा के संरक्षण के लिए अन्य तंत्र भी अपनाए जा सकते हैं।
- 3.1.6 हेडर के प्रारूप और संरचना में परिवर्तनः प्रेषक का पता लगाने के लिए और थ्रेड के रूप में या समान स्रोत से प्राप्त एकल स्थान में कंटेंट के प्रस्तुतीकरण में हेडर, वाणिज्यिक सम्प्रेषण के प्राप्तकर्ता के लिए उपयोगी है। उपभोक्ता के लिए अपने डिवाइस पर कंटेंट का प्रबंधन करना सुविधाजनक होता है। अधिमानों, इकाईयों, प्रयोजन के नई जरूरतों के लिए हेडर के प्रारूप और संरचना में भी परिवर्तन करना अपेक्षित है। हेडरों को हेडरों के ब्लॉकों के रूप में भी प्रधान इकाईयों को निर्दिष्ट कर सकते हैं और हेडरों के ब्लॉक के समनुदेशन के लिए भिन्न प्रभार लागू हो सकता है। हेडरों का आबंटन करते समय नामी इकाईयों के साथ हेडरों की निकटता मिलान से बचने के लिए दिशानिर्देश और तंत्र जरूरी होगा।
- 3.1.7 प्रधान इकाईयों द्वारा अपने डीएसए के लिए हेडर समनुदेशन का प्रबंधन : वर्तमान में डायरेक्ट सेल्स एजेंट (डीएसए) या प्रधानइकाई द्वारा अधिकृत एजेंट स्वयं अपना पंजीकरण टेलीमर्केटर के रूप में कर सकते हैं। डीएसए या ऐसे एजेंट वाणिज्यिक संप्रेषण गतिविधि करने के लिए हेडर प्राप्त कर सकते हैं। ये उसी प्रधान इकाई की ओर से काम कर रहे हों, ऐसी संभावना है तो सिर्फ, डीएसए या एजेंट को निर्दिष्ट किए गए एकल हेडर के द्वारा कार्यवाही मानी जाती है। प्रधानइकाईयों को उनकी ओर से की जा रही वाणिज्यिक गतिविधियों पर नियंत्रण करना होगा। टेलीमार्केटर पंजीकरण प्रणाली और हेडर समनुदेशन प्रक्रिया का संबर्धन करना होगा तािक प्रधानइकाईयों को उनके डायरेक्ट सेल्स एजेंट या अधिकृत एजेंटों, जिन्हें उन्होंने वािणज्य संबंधी कार्य सौंपे हैं, की तुलना में अधिक लचीलापन और उन पर बेहतर नियंत्रण मृहैया कराया जा सके। नई प्रणाली प्रधान इकाईयों को उनके डीएसए और अधिकृत एजेंटों के लिए हेडर

समनुदेशन का प्रबंधन करने की क्षमता मुहैया हो सकती है। यह डीएसए और अधिकृत एजेंटों को निर्दिष्ट किए गए हेडर जीवन चक्र का बेहतर नियंत्रण और प्रबंधन मुहैया करा सकता है।

- 3.1.8 प्रेषकों के लिए ट्रांजेक्शनल वॉयस कॉल और प्राप्तकर्ता के लिए पहचान प्रदर्शन हेतु प्रौद्योगिकी समाधान : ऐसे मामले भी हो सकते हैं, जिनमें आरटीएम या टीएमएसई को न्यायोचित और उचित कारणों से वॉइस कॉल के जिरये ग्राहकों (जिन्होंने वाणिज्यिक संप्रेषण नहीं प्राप्त करने के लिए पंजीकरण कराया है) से संपर्क करने की जरूरत पड़ सकती है। ऐसे मामलों में, ग्राहक के लिए यह जानना जरूरी है कि उसे कौन फोन कर रहा है, क्योंकि प्राप्तकर्ता के फोन एड्रेस बुक में आने वाली कॉल करने वाले व्यक्ति का विवरण और नाम उपलब्ध नहीं है। कॉलिंग लाइन पहचान का प्रदर्शन ऐसे तरीके से होना चाहिए, जिसे आसानी से पहचाना जा सके और प्रमाणन के बाद प्रदर्शन उपयोगी हो सकता है। विशिष्ट संगठनों, सरकारी एजेंसियों और कंपनीयों के लिए प्राप्तकर्ता, जिनकी फोनबुक में उनका नंबर नहीं है, को अपनी पहचान अग्रेषित करना वांछनीय होगा। विशेष संगठनों से आने वाली वॉयस कॉलों की पहचान के लिए सुदृढ़ तंत्र शुरू करने की भी आवश्यकता हो सकती है, उदाहरणार्थ, इन इकाईयों को एकिनष्ट नम्बर श्रृंखला का आवंटन या इंटेलिजेंस नेटवर्क आधारित समाधान का प्रयोग या आईपी मल्टी—मीडिया उप—प्रणाली की क्षमताओं का उपयोग करके किया जा सकता है। इसको प्रचालित करने और इसके प्राधिकृत इकाईयों के नियंत्रण के लिए टीएमएसई को समाधान हेतु लचीलापन प्रदान करना अपेक्षित हो सकता है।
- 3.1.9 ट्रांजेक्शनल संप्रेषणों की शुचिता बहाल करना : यह देखा गया है कि कभी–कभी ट्रांजेक्शनल संप्रेषणों और प्रचार संप्रेषणों को मिलाया जा रहा है। यह आवश्यक हो सकता है कि वाणिज्यिक सम्प्रेषण भेजने से पूर्व इसकी श्रेणी और प्रयोजन, जिसके लिए यह भेजा जा रहा है, के बारे में स्पष्ट अंतर किया जाए। सहयोजित श्रेणी और प्रयोजन के साथ इसे नाम देने के लिए इसे बेहतर तरीके से परिभाषित करने की आवश्यकता है। ट्रांजेक्शनल एसएमएस की शुचिता बहाल करना जरूरी है क्योंकि ट्रांजेक्शनल संप्रेषण वे संप्रेषण हैं जिसकी प्रकृति समयानुसार महत्वपूर्ण है, और जिसकी प्रकृति प्रचार वाली नहीं है।

3.2 हितधारकों की टिप्पणियां

3.2.1 टेलीमार्केटरों का सुदृढ़ सत्यापन और प्रमाणीकरण :

- i. सुदृढ़ व्यवस्था बनाने के लिए पंजीकरण प्रक्रिया में परिवर्तन लाने के विचार का लगभग सभी हितधारकों ने समर्थन किया। इनमें से दो हितधारकों के विचार थे कि वन—टाइम पासवर्ड (ओटीपी) के माध्यम से टेलीमर्कोटरों के ईमेल और फोन नम्बर का सत्यापन होना चाहिए।
- ii. कुछ हितधारकों के सुझाव थे कि टेलिमार्केटर को अक्षांश—देशांतरीय कंटेक्स जीओ—टैगिंग बताकर कॉलों / एसएमएस के उद्भव के बारे में बताना चाहिए। एक हितधारक ने कहा कि हॉटमेल / गूगल से "सत्यापक" जैसे विशिष्ट एप का प्रयोग किया जा सकता है। ओएचडी के दौरान एक समाधानकर्ता ने सुझाव दिया किइकाइयो का पता लगाने के लिए ब्लॉकचेन प्रौद्योगिकी का प्रयोग किया जा सकता है।

3.2.2 मध्यस्थों, प्रधान इकाईयों का पंजीकरण और उनके अनुबंधः

- i. लगभग सभी हितधारकों ने प्रधान इकाईयों और टीएमएसई के पंजीकरण के विचार का समर्थन किया। कुछ ने समर्थन किया कि समूहकों का भी पंजीकरण करना चाहिए।
- ii. कुछ हितधारकों का मत था कि नई इकाईयों के पंजीकरण से अतिरिक्त प्रभावशीलता नहीं आएगी। उनका यह मत था कि वास्तव में यह प्रतिउपयोगी हो सकती है क्योंिक श्रृंखला में बहुत अधिक पंजीकृत इकाईयों से विवाद बढ़ेगे। उनका यह भी मत था कि जवाबदेही तय करने में और दिक्कत होगी। बहरहाल, हितधारक इस मुद्दें पर बंटे हुए थे, कुछ कंटेंट प्रदाताओं और अन्य इकाईयों के पंजीकरण के पक्ष में थे जबिक कुछ इसका विरोध कर रहे थे। पंजीकरण का समर्थन करने वाले हितधारकों का यह तर्क था कि ऐसा करने से पता लगाने की क्षमता और जवाबदेही बेहतर होगी।
- iii. अधिकांश हितधारकों ने इस बात का समर्थन किया कि प्रधानइकाईयों, मध्यस्थ और कंटेंट प्रदाताओं या भेजने वालों के लिए मानक करार विनिर्दिष्ट होना चाहिए। एक हितधारक ने उल्लेख किया कि जब कि टेलीमार्केटर अपने द्वारा शुरू सभी टेलीमार्केटिंग कार्यों के लिए उत्तरदायी होते हैं, इसलिए उन्हें सुनिश्चित करना चाहिए कि अन्य इकाईयों जिनके साथ व्यवसायगत संबंध हैं, उनके साथ मानक करार करना चाहिए और उन्हें इनके गैर—अनुपालन के परिणाम के लिए भी उत्तरदायी होना चाहिए और मानक करार इसे समर्थ बनाएगा। वर्तमान अपंजीकृत इकाईयों के कुछ निरस्त पंजीकरण और मानक करार का आधार यह था कि उनका प्रदर्शन अव्यवहारिक रहा।
- iv. हितधारकों ने प्रक्रिया के प्रत्येक चरण पर आरटीएम के लाइसेंस नम्बर को कूटबद्ध रूप में शामिल करने की भी सिफारिश की।

- 3.2.3 विभिन्न प्रयोजनों यथा हेडर का समनुदेशन, सहमित का रिकार्ड, सहमित / कंटेंट टेम्पलेट और अनुबंधों का कार्यान्वयन के लिए रजिस्टर और रजिस्ट्रारः
 - i. हेडर पंजीकरण के संबंध में हितधारकों से मिली—जुली प्रतिक्रिया मिली। कुछ हितधारकों ने केन्दीय रिजस्ट्री में हेडर पंजीकरण के विचार का समर्थन किया जबिक कुछ ने इसका विरोध किया, वे आरटीएम और टीएमएसई को टीएसपी समनुदेशन हेडर की वर्तमान प्रक्रिया के समर्थन में थे। वर्तमान प्रक्रिया में आरटीएम और टीएमएसई को हेडर समनुदेशन से संबंधित रिकार्डों को रखना अपेक्षित होता है।
 - ii. एक हितधारक ने कहा कि प्रचार संबंधी कंटेंट वाले वाणिज्यिक संप्रेषण, जिनकी निगरानी की जा रही है, को ट्रांजेक्शनल हेडरों के अंतर्गत लाना चाहिए। टीएमएसई के लिए कीवर्ड / वाक्य आधारित संदेशों की पहचान करने और रोकने के लिए उनके प्लेटफार्म पर एंटी—स्पैम सिस्टम लगाने को अनिवार्य करके इसे कम किया जा सकता है।
 - iii. सत्यापनीय, इम्यूटेबल और नॉन रिप्यूडिएबल तरीके से सहमित रिजस्ट्रार की स्थापना और सहमित के रिकार्ड के संबंध में, अनेक हितधारकों ने सहमित के प्रबंधन और व्यवस्था के लिए नई और स्मार्ट प्रणाली बनाने के विचार का समर्थन किया है। कुछ हितधारकों ने प्रस्तावित कार्यों को करने के लिए एक केन्द्रीकृत प्रणाली बनाने के विचार का समर्थन किया है। एक टीएसपी ने एक सार्वभौमिक पोर्टल बनाने के विचार का समर्थन किया है जहां प्रत्येक आरटीएम, समूहक, या इकाई जो ग्राहक से भौतिक रूप में, वेबसाइट, एप्लीकेशन या ईमेल से उनकी सहमित लेता है, को अनुरोध को अपलोड करना चाहिए। जिससे यह सिस्टम ग्राहक को एसएमएस के माध्यम से रीयल—टाइम सूचना देगा। अन्य टीएसपी ने सुझाव दिया कि प्राधिकरण ग्राहकी की स्पष्ट सहमित को दर्ज करने के लिए संदर्भ टेंपलेट सुझाए। उन्होंने यह भी सुझाव दिया कि टीएमएसई को टेंपलेट साझा करना चाहिए और भादूविग्रा या उसके द्वारा नियुक्त एजेंसी द्वारा नियमित अंतराल पर टेंपलेट की लेखापरीक्षा करनी चाहिए। अन्य विचार यह था कि उपभोक्ता से ली गई सहमित को आउटसोर्स वेंडर द्वारा क्लाउड प्लेटफार्म/ सर्वर पर अनुरक्षित किया जाएगा और मामले—दर—मामले आधार पर जांच/ सत्यापन किया जा सकता है— सहमित के अनुरक्षण और डॉटा की तुरंत प्राप्ति की लागत को कंटेंट प्रदाताओं/ व्यवसाय इकाईयों द्वारा वसूल किया जा सकता है।
 - iv. यद्यपि दूरसंचार उद्योग के कुछ हितधारकों ने इंगित किया कि वर्तमान प्रणाली पर्याप्त रूप से कार्य कर रही है। इनमें से एक हितधारक का विचार था कि केन्द्रीय रिजस्ट्री पर सहमति प्ररूप के अपलोड करने की आवश्यकता व्यवहारिक नहीं हो सकती है। उनका तर्क था कि सामान्यतः सहमति व्यापक सेवा संविदा के भाग के रूप में लिया जाता है क्योंकि प्रत्येक शर्त / निबंधन के लिए व्यक्तिगत करार नहीं किया जा सकता है। इसलिए, ऐसे करारों में वाणिज्यिक रहस्य और निजी अभिज्ञात सूचनाएं हो सकते हैं, जो इस प्रयोजन हेतु प्रासंगिक नहीं होगा। इसके अतिरिक्त, प्रायः ऐसे सहमित इलेक्ट्रानिक क्लिक—रैप व्यवस्था के रूप में लिया जाता है। ऐसे इलेक्ट्रानिक टेम्पलेट की अपलोडिंग से कोई प्रयोजन हल नहीं होगा और इससे मात्र कार्य भार बढ़ेगा तथा सेवा देने की लागत बढ़ेगी। उनका विचार था कि शिकायत की जांच के दौरान सहमित प्ररूपों का कार्योत्तर मांग की जानी चाहिए और इस स्वरूप के मामला—दर—मामला समीक्षा ज्यादा दक्ष और सस्ती होगी। एक अन्य उद्योग हितधारक ने भी सुझाव दिया टीएमएसई द्वारा ली गई सहमित की अपलोडिंग से ग्राहकों की निजता या व्यवसायिक इकाई के वाणिज्यिक रहस्यों के लिए जोखिम हो सकता है।
 - v. एक हितधारक ने सूचित किया कि वह अपने राजनीतिक दल के लिए सदस्यता बढ़ाने के उद्देश्य से दूरसंचार सेवाओं का उपयोग करता है और, उन्होंने नये सदस्यों के नामांकन के लिए देशभर में 'मिस्ड कॉल' अभियान शुरू किया था। वह सदस्यता अभियान के लिए टॉल-फ्री नम्बर का उपयोग करता है। यहां मिस्ड कॉल को किसी व्यक्ति (उस मोबाइल नम्बर के सब्सक्राइबर) द्वारा सदस्यता के लिए सहमित देने और दल द्वारा अपने सदस्यों के लिए राजनीतिक अभियान और सूचना का प्रसार के लिए उपयोग होता है।
 - vi. तीन हितधारकों ने कंटेंट टेम्पलेट के प्रश्न का उत्तर दिया और तीनों हितधारकों ने इसका समर्थन किया। अधिकांश हितधारकों ने प्रणाली के निर्माण और प्रचालन संबंधी भादूविप्रा के विचार का समर्थन किया। इस प्रकार की जटिल प्रणाली के प्रशासन के लिए केन्द्रीयकरण की आवश्यकता को इसे उदाहरण के समर्थन का कारण बताया गया है। हितधारकों ने यह भी कहा कि कंटेंट अनुमोदन में काफी विलंब और व्यवधान हो सकता है क्योंकि कंपनियां सुधारों के लिए टेम्पलेट में लघू परिवर्तन कर सकती है।
- 3.2.4 नई प्रणाली का कार्यान्वयन चरण : अधिकांश हितधारकों ने चरणबद्ध तरीके से लागू करने का समर्थन किया है। कुछ हितधारकों के विचार हैं कि प्रायोगिक अवधि होनी चाहिए, जिसमें टीएसपी के अलावा अन्य इकाईयों के लिए भागीदारी स्वैच्छिक होनी चाहिए। एक टेलीमार्केटर ने सुझाव दिया कि सभी इकाईयों को अनुपालन के लिए 3–6 माह की समय–सीमा देनी चाहिए। तब तक, इस व्यवसाय को पुरानी प्रणाली के समानान्तर चलने देना चाहिए।
- 3.2.5 अधिमानों संबंधी डॉटा की सुरक्षा :

- i. कई हितधारकों ने ग्राहक डेटा की सुरक्षा के लिए सेवा मॉडल के रूप में स्क्रबिंग को नियोजित करने पर भी सहमित व्यक्त की। इनमें से कुछ हितधारकों ने एनटीपीआर डेटा तक पहुंच प्रदान करने के लिए ओटीपी आधारित प्रमाणीकरण के साथ पूरी तरह से सहमित व्यक्त की, जबिक एक समाधान प्रदाता ने कहा कि ओटीपी आधारित प्रमाणीकरण डेटा सुरक्षा चिंताओं को पर्याप्त रूप से संबोधित नहीं कर सकता है। कुछ हितधारकों ने क्रिप्टोग्राफिक कुंजी के आधार पर प्रमाणीकरण की सिफारिश की। हितधारकों में से एक ने ग्राहक डेटा (यहां तक कि सिस्टम प्रशासकों से) की सुरक्षा के लिए सुरक्षित सेवा कंटेनरों के माध्यम से एप्लिकेशन पर्यावरण अलगाव की सिफारिश की। हितधारकों में से एक ने एन्क्रिप्टेड फॉर्म में डेटा को प्रॉक्सी नंबरों पर वास्तविक फोन नंबरों के एक बार मैपिंग के साथ संग्रहीत करने की अनुशंसा की, जिसका उपयोग केवल एक बार किया जा सकता है। यह स्क्रबिंग सेवाओं का हिस्सा हो सकता है। कुछ ने प्रदाताओं और आरटीएम के बीच मानक समझौते में डेटा संरक्षण और गोपनीयता दायित्वों को सिम्मिलत करने की सिफारिश की। इसके अलावा, कुछ हितधारकों ने कहा कि अलग डेटा संरक्षण विनियमन की कोई आवश्यकता नहीं है।
- ii. अधिकांश टीएसपी ने इस सर्विस मॉडल का समर्थन किया है। एक टीएसपी ने लागत पर विचार करने के लिए कहा। समाधान प्रदाता ने टिप्पणी की कि गत्यात्मक रूप से अद्यतन डॉटाबेस पर स्क्रबिंग सेवा से विवादों में कमी आ सकती है जो समयांतराल में परिणाम देगा और स्पष्ट लेखा अभिलेख उपलब्ध कराएगा। कुछ हितधारको ने टिप्पणी की है कि यह देरी शुरू कर सकता है।
- iii. अनेक हितधारक भी उपमोक्ता के डॉटा के संरक्षण के लिए स्क्रबिंग को सेवा के रूप में नियोजित करने से सहमत थे। इनमें से कुछ हितधारक एनसीपीआर डॉटा तक पहुंच देने के लिए ओटीपी आधारित सत्यापन से पूरी तरह सहमत थे। जबिक एक समाधान प्रदाता का विचार था कि ओटीपी आधारित सत्यापन डॉटा संरक्षण संबंधी चिंताओं को पूरी तरह से दूर नहीं कर सकता है। कुछ हितधारकों ने गुढ़लेखीय कुंजी पर आधारित सत्यापन की सिफारिश की। एक हितधारक ने उपभोक्ता के डॉटा के संरक्षण (प्रणाली प्रशासक से भी) के लिए सुरक्षित सेवा कंटेनर के माध्यम से अनुप्रयोग पर्यावरण पृथक्करण की सिफारिश की। एक हितधारक ने एवजी नम्बर, जिसे केवल एक बार प्रयोग किया जा सकता है, से वास्तविक फोन नम्बर की एकबारगी मापन के साथ गूढ़लेख प्ररूप में डॉटा को रखने की सिफारिश की। यह स्क्रबिंग संबंधी सेवा का भाग हो सकता है। कुछ हितधारकों ने एक्सेस प्रदाता और आरटीएम के मध्य मानक करारों में डॉटा संरक्षण और गोपनीयता संबंधी बाध्यता अंतःस्थापित करने की सिफारिश की। इसके अतिरिक्त, यह भी विचार प्राप्त हुआ कि पृथक डॉटा संरक्षण विनियम की बिल्कुल भी आवश्यकता नहीं है।
- iv. एक हितधारक ने सेवा के रूप में स्क्रबिंग के विचार से अपनी असहमित दर्ज की। यह नोट किया कि सभी टीएसपी और टेलिमार्केटरों को एपीआई का प्रयोग करते हुए केन्द्रीय रिजस्ट्री के साथ जोड़ना चाहिए ताकि सब्सक्राइबर के अधिमानों का पंजीकरण, परिवर्तन या अपंजीकरण को रीयल टाइम के आधार पर किया जा सके और इसलिए सेवा के रूप में स्क्रबिंग की कोई आवश्यकता नहीं है।
- v. अन्य हितधारकों में से कुछ हितधारकों ने सभी टीएमएसई के लिए सत्यापन प्रणाली के साथ सामान्य एक्सेस सिस्टम रखने की सिफारिश की। अन्य हितधारकों ने क्रिप्टोग्राफिक कुंजी पर आधारित सत्यापन की सिफारिश की। दोनों ने पहुंच के लिए प्रयास करने वाले एजेंसी की पहचान के आधार पर टीएमएसई क्लायंट डॉटाबेस और उपभोक्ताओं के पंजीकृत अधिमानों तक चयनात्मक पहुंच की सिफारिश की। कुछ हितधारकों ने टीएमएसई संव्यवहारों का कूटलेखी अभिलेख रखने की सिफारिश की।
- 3.2.6 प्रधानइकाईयों द्वारा अपने डीएसए के लिए हेडर समनुदेशन का प्रबंधन : अधिकांश बैंकों और अन्य हितधारकों ने इसका समर्थन किया है। उन्होंने कहा है कि उनको निर्दिष्ट किए गए हेडरों के प्रबंधन के लिए क्षमता विस्तार से उनकी ओर से वाणिज्यिक संप्रेषण कार्य करने के लिए उनके डीएसए और उनके द्वारा अधिकृत किसी इकाई को निर्दिष्ट किए गए हेडर के बेहतर नियंत्रण और प्रबंधन में मदद मिलेगी।

3.2.7 हेडर के प्रारूप और संरचना में परिवर्तन :

- i. अधिकांश हितधारकों ने टिप्पणी की है कि आरटीएम/टीएमएसई द्वारा प्रधान इकाईयों को समनुदेशित हेडर विशिष्ट होना चाहिए। एक इकाई ने हेडर प्रारूप को निम्नवत सुझाया <इकाई का नाम>- <प्रचालक><प्रचालक कोड><िदया गया विशिष्ट 3 अंकीय टीएम कोड>।
- ii. कुछ अन्य सेवा प्रदाताओं ने टिप्पणी की है कि हेडर का पहला दो अंक सम्प्रेषण की प्रकृति जैसे प्रचार सम्प्रेषण के लिए 'पीआर' और ट्रांजेक्शनल सम्प्रेषण के लिए 'टीआर' को स्पष्ट रूप से बताना चाहिए और इसके बाद संगठन का हेडर आना चाहिए। उन्होंने हेडर की लंबाई को 11 अंक तक बढ़ाने का सुझाव दिया तािक विशिष्ट हेडर के साथ अधिकतम इकाईयों को कवर किया जा सके। इसे वेब आधारित अंतरापृष्ट होना चािहए यथा हेडर समनुदेशन के लिए डोमेन नाम पंजीकरण। उन्होंने ऐसे हेडरों का प्राधिकरण को वापस लेने का सुझाव दिया है जो 6 माह या अधिक अविध के लिए अप्रयुक्त रहते हैं। हेडरों

में अतिरिक्त कैरेक्टरों को शामिल करने की अनुमित दी जानी चाहिए ताकि नामी इकाईयों के साथ हेडरों का निकट मिलान से बचा जा सके।

- iii. एक सेवा प्रदाता ने XX-AAAAABBBके रूप में 11 कैरेक्टर हेडर का सुझाव दिया है, जिसमें
 - पहले दो कैरेक्टर 'XX' उस टीएसपी और सर्कल के बारे में बताता है जहां सें संप्रेषण भेजा जा रहा है।
 - '-' कैरेक्टर टीएसपी और कंटेंट प्रदाता के बीच पृथक्कारक के रूप में है।
 - 'AAAAA' कंटेंट प्रदाता की पहचान होगा, 'BBB' समूहक / अंतिम प्रयोक्ता को बताएगा जिसकी ओर से आरटीएम / टीएमएसई ने संप्रेषण भेजा है।

iv.हितधारकों ने सुझाव दिया कि पीई को छोटी लंबाई के हेडर आवंटन और निकटता के मुद्दे की जांच की जिम्मेदारी पीई की होनी चाहिए। बैंकों और वित्तीय संस्थानों जैसे नामी इकाईयों को उनके द्वारा प्रयुक्त सभी हेडरों के बारे में बताना चाहिए और अपने सेवा प्रदाताओं के माध्यम से एनसीपीआर पोर्टल को संभावित भ्रामक हेडरों और ऐसे हेडरों की निकटता भी बतानी चाहिए। पोर्टल मामले के गुणावगुण के आधार पर निकटता हेडरों के आवंटन की अनुमित नहीं दे सकता है। कुछ हितधारकों ने सुझाव दिया कि हेडरों में अतिरिक्त कैरेक्टर को शामिल करने की अनुमित दी जानी चाहिए तािक नामी इकाईयों के साथ हेडरों की निकटता मिलने से बचा जा सके।

v. कुछ प्राप्त अतिरिक्त सुझाव यह थे कि निकटता मिलान संबंधी मुद्दे का उसी सिद्धांत पर समाधान किया जा सकता है जैसा ट्रेडमार्क प्राधिकरण द्वारा ट्रेडमार्क का पंजीकरण किया जाता है, जिसमें पहली अधिमान उस पार्टी को देना चाहिए जिसने विशेष ब्रांड नाम के लिए ट्रेडमार्क का पंजीकरण कराया है और यदि किसी पार्टी के पास पंजीकृत ट्रेडमार्क नहीं हो तो वह पार्टी जिसने उस ब्रांड नाम का पहले उपयोग शुरू किया है, तो उस ब्रांड नाम के लिए अन्य पार्टियों के अपेक्षा पहली पार्टी को अधिमान दी जाएगी।

32.8 प्रेषकों के लिए ट्रांजेक्शनलवॉयस कॉल और प्राप्तकर्ता की पहचान प्रदर्शित करने के लिए प्रौद्योगिकी समाधान :

- i. कुछ को छोड़कर अधिकांश सेवा प्रदाताओं ने टीएमएसई को वॉइस कॉल करने की अनुमति देने के विचार का समर्थन किया है। उन्होंने टीएमएसई को पृथक नम्बर सीरिज आवंटित करके वॉयस कॉल के लिए अनुमति देने का भी समर्थन किया है। एक सेवा प्रदाता ने टिप्पणी की है कि प्रचार कॉलों के लिए पृथकत्व पहले से ही है।
- ii. कुछ हितधाकरों ने टिप्पणी की है कि यह उपभोक्ताओं को कॉलिंग टीएमएसई की पहचान करने के तरीके बताएगा। यह टीएमएसई को इसके प्रचालन के लिए लचीलापन देगा और अपनी प्राधिकृत इकाईयों पर बेहतर नियंत्रण देगा।
- iii. कुछ हितधारकों का यह मत था कि ट्रांजेक्शनल संबंधी वॉइस कॉल की अनुमति देने के मामले में:
 - इसकी अनुमित केवल विशुद्ध ट्रांजेक्शनल प्रयोजन के लिए दी जानी चाहिए
 - ग्राहकों को ऐसे वॉयस कॉल से बाहर आने का विकल्प दिया जाना चाहिए
 - दुरुपयोग की कोई गुंजाइश न हो, यह सुनिश्चित करने के लिए कदम उठाए जाने चाहिए
 - इसकी वजइ से प्रचार के लिए ट्रांजेक्शनल पाइप के प्रयोग के संबंध में शिकायतें हो सकती हैं।
- iv. कुछ हितधारकों ने इंटेलिजेंस नेटवर्क (आईएन) या आईपी मल्टी–मीडिया सबसिस्टम (आईएमएस) आधारित सामाधान का प्रयोग करके कॉलिंग टीएमएसई की पहचान के लिए समाधान सुझाए हैं।
- v. अन्य हितधारकों ने सुझाव दिया कि विनियम को प्रधान इकाईयों द्वारा मध्यस्थ डीएसए और प्राधिकृत एजेंटों के पंजीकरण के लिए अधिदेश देना चाहिए। डीएसए द्वारा अनुपालन नहीं करने पर पीई को उत्तरदायी ठहराया जाएगा। सभी हितधारकों ने समर्थन किया कि कंटेंट टेम्पलेट के लिए प्रावधान होना चाहिए जिसके माध्यम से ट्रांजेक्शनल पाइप के दुरुपयोग को नियंत्रित किया जा सकता है।
- 3.2.9 ट्रांजेक्शनल संप्रेषणों की शुचिता बहाल करनाः
 - i. कुछ हितधारकों ने अनुरोध किया कि ट्रांजेक्शनल संप्रेषणों की परिभाषा को शिथिल किया जा सकता है, और इसे इकाईयों के उत्पादों और ऑफर के संबंध में चुनाव करने वाली इकाईयों से सम्प्रेषण और ऑफर को अवश्य शामिल करना चाहिए। ऐसे प्रयास से उपमोक्ताओं को उस ब्रांड से ऑफर संबंधी अलर्ट और अपडेट से लाभ होगा, जिससे वे नियमित रूप से ट्रांजेक्शनल करते हैं, और जिनके साथ वे पहले से ही आवधिक अलर्ट और अपडेट प्राप्त करने के लिए पंजीकृत हैं।

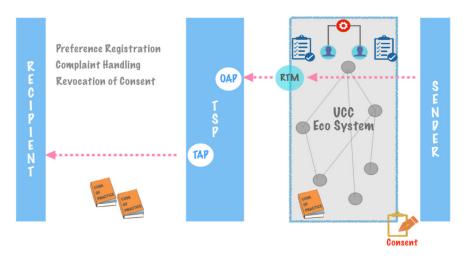
ii. सभी टीएसपी पक्ष ने सूचित किया कि भादूविप्रा ने उपभोक्ताओं को उनके मासिक बिल के अलावा,नोडल अधिकारी, टॉल—फ्री शिकायत नम्बर आदि का ब्योरा जैसी सूचनाएं देने का अधिदेश दिया है। इसके अतिरिक्त, बैंक से शेष कटौती संबंधी संप्रेषणउत्पाद संबंधी सूचना जैसे ऋण सूचना उपभोक्ताओं के लिए असुविधाजनक नहीं हो सकती है। इसलिए, वे सिफारिश करते हैं कि प्राधिकृत ट्रांजेक्शनल सम्प्रेषण में उत्पाद या सेवा से संबंधित ऐसी सूचनाओं को यूसीसी का रूप नहीं मानना चाहिए।

iii. महत्वपूर्ण प्रकृति के ट्रांजेक्शनल संप्रेषण को अन्य संप्रेषण से अलग करने के संबंध में हितधारकों ने सुझाव दिया कि हेडर श्रेणियों को 'महत्वपूर्ण' या 'अन्य' के रूप में परिभाषित करना चाहिए। संव्यवहार और प्रचार संप्रेषणों को मिलाने की अनुमति नहीं दी जानी चाहिए। सरकारी और अर्ध—सरकारी इकाईयां जो भविष्य में संप्रेषण भेजेंगी, सूचीबद्ध करना चाहिए।

3.3 सूचनाओं का विश्लेषण और निष्कर्षः

निम्नलिखित पैराओं में उन मुद्दों पर चर्चा की गई है, जो यूसीसी ईकोसिस्टम के संदर्भ में संबंधित इकाईयो के पंजीकरण से संबंधित हैं। परामर्श पत्र में उठाए गए मुद्दों और उत्तरों को भी संक्षिप्त किया गया है। जानकारी के विश्लेषण और मुद्दों पर निष्कर्ष निकालते समय मुद्दों से निपटने के लिए मौजूदा विनियामक दृष्टिकोण और अन्य अधिकार—क्षेत्र में अपनाए गए दृष्टिकोण के प्रमुख बिंदुओं पर विचार किया गया। जानकारी का विश्लेषण और प्राधिकरण का निष्कर्ष निम्नवत है:

- 3.3.1 अत्यधिक संदर्भी विनियमों से बारंबार संशोधन होता है तथा धीमी प्रतिक्रिया वालीरूपरेखारहती है : इकाईयों के पंजीकरण से संबंधित विशिष्ट मुद्दों की छानबीन करने से पहले यूसीसी मुद्दों का समाधान करने के लिए पूर्ववर्ती विनियामक दृष्टिकोणों को समझना जरूरी है। इस व्याख्यात्मक ज्ञापन के पैरा 1.4 में उल्लिखित तालिका वर्ष 2010, जब वर्तमान मुख्य विनियम प्रभावी हुआ, से विनियमों में की गई प्रमुख परिवर्तनों का सार प्रस्तुत करता है। यह देखा जा सकता है कि विनियमों में की गई परिवर्तन यूसीसी के प्रेषकों के परिवर्ती विशेषताओं के प्रत्युत्तर में था। विनियमों में कई बार परिवर्तन करने के बावजूद उनकी प्रवृत्ति और आवृतियां जिनके साथ ऐसे परिवर्तन किये गए थे तथा यूसीसी की समस्या अभी भी मौजूद है।यह लचीला, शीघ्रता से अनुकूलनीय तरीके की आवश्यकता को बताता है जहां रूपरेखा नई चुनौतियों के विरुद्ध लगातार विकसित होती रहती है।
- 3.3.2 यूसीसी के मामले में सह—विनियम पद्धित ज्यादा प्रभाविहैंः हालांकि, यूसीसी का समाधान करने के लिए विस्तृत प्रक्रिया करना, प्रत्येक इकाई की भूमिका और जिम्मेदारी तय करना और विनियामक संबंधी गैर—अनुपालन की स्थिति में चूककर्ता इकाई को उत्तरदायी ठहराना अपेक्षित है। यद्यपि, विनियमों में ऐसे ब्योरों का निर्धारण करने से उपर बताई गई समस्यायों का कारण बनती हैं। ये पस्पर विरोधी अपेक्षाएं को शायद सह—विनियम पद्धित को अपना कर ही पूरा किया जा सकता है जिसमें एक्सेस प्रदाताकार्य संहिता के माध्यम से शामिल इकाईयोंकी व्यवस्था काविकासऔर प्रबंध करेगा,जबिकविनियम टालने योग्य विवरणों के बजाय सिद्धांत और वांछित परिणाम तैयार करेंगे। इसके अतिरिक्त, यें विनियम उचित व्यवस्थाओं को लागू करने के लिए एक्सेस प्रदाताओं को प्रतिबंध और सक्षम बनाएंगें।



आकृति 3: वाणिज्यिक संप्रेषण के लिए ईकोसिस्टम

3.3.3 कार्य संहिता (सीओपी) विकासशील और अनुकूल रूपरेखाप्रदान करता है:यह प्रस्ताव किया गया कि एक्सेस प्रदाताओं द्वारा सीओपी का निर्माण और प्रचालन किया जाएगा। अपनी अपेक्षाओं के अनुसार वें अन्य इकाईयों के साथ करार करने के लिए शर्ते और निबंधन विनिर्दिष्ट तथा किसी इकाई के विरुद्ध कार्रवाई कर सकतें है जब ऐसी इकाई इच्छित भूमिका और अपना उत्तरदायित्व यथोचित रूप से पूरा नहीं करते है। यथा आवश्यक, सह—विनियामक उपागम तथा एक्सेस प्रदाताकी कार्य संहिता के साथअभिशासन रूपरेखासमय के साथ विकसित हो सकते हैं। यहएक्सेस प्रदाता कोविनियामक उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए प्रणाली को विकसित करने में लचीलापन प्रदान करेगा। विनियमों के अनुरुप विनियमक उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए

नीचे सूचीबंद्ध मुद्दोंकी कार्य संहिता(इसे इकाईयों के लिए कार्य संहिता या सीओपी—इकाई कहा जा सकता है) में चर्चा की जानी चाहिए।

- i. टेलिमार्केटरों के सुदृढ़ सत्यापन के लिए अपेक्षाओं का ब्योरा और अभिप्रमाणन तंत्र,
- ii. इकाईयों का पंजीकरण,
- iii. इस संबंध में प्रणाली की स्थापना,
- iv. डॉटा की स्रक्षा,
- v. वाणिज्यिक सम्प्रेषणों के प्रेषकों के लिए सेवाओं का प्रस्ताव,
- vi. हेडरों के प्रबंधन के लिए प्रधान इकाईयों को नम्यता,
- vii. हेडरों का नियतन,
- viii. हेडर प्रारूप और संरचना,
- ix. प्राप्तकर्ताओं की पहचान का प्रदर्शन,
- x. कंटेंट के स्वरूपों आदि का वर्गीकरण,
- xi. भागीदारों की भूमिका और उत्तरदायित्व,
- xii. डॉटा की स्रक्षा और स्रक्षित व्यवस्था

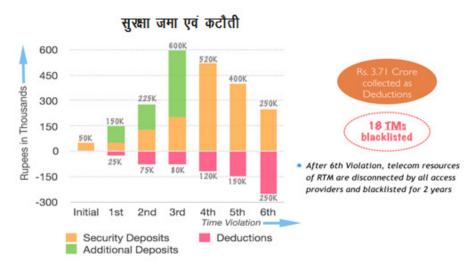
भागीदारी इकाईयों के साथ करार के माध्यम से तथा प्रौद्योगिकी चालित समाधान का उपयोग करके एक्सेस प्रदाता द्वारा सीओपी—इकाई में किए गए प्रावधानों को लागू किया जाना चाहिए। हेडर प्रारुप और हेडर की संरचना को अंतिम रुप देने के दौरान, यह सुनिश्चित किया जा सकता है कि नंबिरग श्रृंखला डीओटी की नेशनलनंबिरग प्लान या इस संबंध में जारी किसी निदेश या दिशा — निर्देशों के अनुसार है। वर्तमान में, टेलीमार्केटिंग प्रोमोशनल कॉल के लिए 140 श्रृंखला निर्दिष्ट हैं एवं शॉट कोड को निर्दिष्ट के लिए लेवल "5" एक्सेस प्रदाताओं को आवंटित हैं। संदेश के लिये लेवल "1" शॉट कोड डीओटी द्वारा सौपा जाता हैं जो सभी एक्सेस प्रदाताओं को प्राप्य हैं। वर्तमान विनियमों के अंतगत, लेवल "5" का उपयोग उपभोक्त को वाणिज्यिक संप्रेषण के जवाब में रिपलाय पाथ प्रदान करने के लिए किया जाता हैं, जिसपर कार्य संहिता तैयार करते समय विचार किया जा सकता हैं। सेंडर विनियमों का पालन करे, यह सुनिश्चित करने और चूक के मामले में उनके खिलाफ कार्यवाही की जा सकती है और अंतर्राष्ट्रीय लंबी दूरी के ट्रैफिक के लिए लाइसेंस संबंधी अपेक्षा, सेंडर देश से बाहर प्रारंभ होने वाले वाणिज्यिक संप्रेषण के लिए ट्रैफिक को अंतर्राष्ट्रीय लंबी दूरी के ऑपरेटरों (आईएलडीओ) के जिरये भेजा जाएगा, जैसा कि वर्तमान में किया जा रहा है। इसके दृष्टिगत, प्राधिकरण ने बलक संदेश से संबंधित ट्रैफिक को अवरुद्ध करने के लिए विनियमों में इसी तरह के प्रावधान आईएलडीओ के लिए निर्दिष्ट करने का फैसला किया है।

- 3.3.4 कार्यों की अनबंडलिंग एवं प्रत्यायोजनः वर्तमान में, पंजीकृत टेलीमार्केटर कई कार्यों को करते हैं जैसे अधिमानों के अनुसार रिकार्ड स्क्रब करना, प्रधानइकाईयों द्वारा दी गई सहमितयों के रिकार्ड की जांच करना, संदेश या वॉइस कॉल देना आदि। संशोधित विनियमों के तहत,अधिक कार्यों की आवश्यक्ता होगी जैसे सहमित लेना, इकाई का पंजीकरण आदि। समग्र कार्यों को स्वतंत्र कार्यों के रूप में अनबंडल करने और स्वतंत्र कार्यों के रूप में नए कार्य शुरू करने से नई इकाईयों को यूसीसी ईको सिस्टम में भाग लेने औरमौजूदा इकाईयों को उनकी इच्छानुसार कोई भूमिका निभानें का अवसर मिलेगा।
- 3.3.5 एक्सेस प्रदाता को उपर्युक्त पैरा में उल्लेखित कार्यों को ब्योरेवार तरीके से परिभाषित करने की आवश्यकता हो सकती है। इन कार्यों और सूचना के आदान–प्रदान की प्रक्रिया के मध्य अंतःक्रिया को भी सीओपी–इकाई में निर्धारित किया जाना है, कुछ प्रमुख कार्य, जिसे परिभाषित और कार्यान्वित किया जाना है, निम्नवत हैं :
 - i. हेडर पंजीकरण कार्य (एचआरएफ)
 - ii. सहमति पंजीकरण कार्य (सीआरएफ)
 - iii. कंटेंट टेम्पलेट पंजीकरण कार्य (सीटीआरएफ)
 - iv. स्क्रबिंग कार्य (एसएफ)
 - v. कंटेंटसत्यापन कार्य (सीवीएफ)
 - vi. एक्सेस प्रदाता को दूरसंचार संसाधन कनेक्टिविटी के साथ संदेश हेतु डिलिवरी कार्य (डीएफ)
 - vii. डिलिवरी कार्य के लिए अन्य टेलिमार्केटर को संदेश हेत् एकत्रण कार्य (एएफ)

viii. दुरसंचार संसाधन कनेक्टिवटी के साथ वॉयस कॉलिंग कार्य (वीसीएफ)

प्रत्येक कार्य को वास्तविक इकाई द्वारा किए गए कार्यों के समूह पर ध्यान दिए बगैर ऐसी कार्यात्मकता के साथ किए गए कार्यों का गितिविधि लॉग बनाना होगा। ऐसे कार्यों की सेवा ले रहे यूजर को उसी या दूसरी इकाई से अलग अलग कार्य करने के लिए विकल्प मुहैया कराए जाए। इन कार्यात्मक इकाईयों के तहत निभाई जाने वाली भूमिकाओं के बारे में अधिक विशिष्ट जानकारी कार्य संहिता में शामिल की जाए, जो एक्सेस प्रदाता द्वारा तैयार की जाएगी।

3.3.6 अनुबंधों और आवश्यक्ताओं कों अनुकूलित करने के लिए लिचलापनः यूसीसी ईको सिस्टम बहु—स्तरीय होगा और भागीदार इकाईयां एक या अधिक भूमिका निभाएंगी। इन इकाईयों का स्कोप एक—दूसरे से एकदम अलग होगा और इकाई को विनियमों या कार्य संहिता में ऊपर निर्दिष्ट उपायों के अलावा अतिरिक्त विशिष्ट उपाय करने होंगे। इस तरह के परिदृश्य में कार्यविधियां, शुल्क और भागीदार इकाईयों के खिलाफ कार्यवाही को आदेशक तरीके से परिभाषित करना व्यवहारिक रूप से संभव नहीं होगा। लचीलापन देने से सिस्टम को अधिक कुशल बनाने और प्रत्युत्तर के अनुकूल बनाने में मदद मिलेगी। एक्सेस प्रदाता द्वारा कार्य संहिता को इस तरह तैयार और प्रस्तुत किया जाना है कि विनियमों के उद्देश्यों पूरे हो। किसी तरह की विसंगित के माामले में प्राधिकरण एक्सेस प्रदाता को तैयार की गई कार्य संहिता में बदलाव करने का निर्देश दे सकता है। किसी भी भाग लेने वाली ईकाइयो द्वारा निहित शक्ति का दुरुपयोग करने का कोई भी प्रयास बाजार बलों द्वारा निपटाया जाएगा, क्योंकि प्रतिभागियों के पास किसी भी एक्सेस प्रदाताओं से कनेक्टिविटी लेने का विकल्प होगा। समय के साथ, अनुकूलित कानूनी अनुबंध विकसित हो सकते हैं जो एक विशिष्ट उदाहरण में सभी पार्टियों की जरुरतों को पूरा करते हैं।



आकृति ४: टेलीमार्केटरों द्वारा गैर अनुपालन के मामलों में जमा और कटौती के लिए मौजूदा नियमों में प्रावधान

3.3.7 सीओपी—इकाई के समान अधिमान संबंधीकार्य संहिता (सीओपी—अधिमान)ः इकाई के लिए कार्य संहिता (सीओपी—इकाईया) के समान ही एक्सेस प्रदाताओं को अधिमान कार्य संहिता (सीओपी—अधिमान) को भी वर्गों के लिए और कंटेंट, समय के बैंड, दिनों के प्रकार, सम्प्रेषण के माध्यम आदि के अधिकाधिक वर्गों और उप—वर्गों का विकास करने के लिए अधिमान समुच्चय को सक्षम करने और वर्गों के विवरण हेतु बनायेंगें। तथापि, वर्गों और उप—वर्गों का विस्तार इस प्रकार होना चाहिए कि उपभोक्ता जिसने अपने पंसद का प्रयोग पहले ही कर लिया है, उसके अधिमान प्रतिकूल रूप से प्रभावित नहीं होनी चाहिए। कंटेंट प्रकार के लिए विकल्प समुच्चय का विस्तार के लिए सम्प्रेषण का स्क्रबिंग, डिलिवरी आदि के समय ज्यादा अच्छे वर्गीकरण की आवश्यकता होगी। विस्तारित विकल्पों के लिए समनरूपी सीपीआरएफ, डीएल—अधिमान, स्क्रबिंग प्रक्रिया, शिकायत पर कार्रवाई आदि होगी। जैसा सीओडी—इकाई के मामले में चर्चा की गई है, मुख्य विनियम में केवल विनियामक उद्देश्य होने चाहिए और जो विकल्पों को विकल्पों का विकल्पों का विवरण और उनको लागू करना कार्य संहिता का भाग होगा।

3.3.8 सीओपी—अधिमानों में सहमित और सहमित—िनरसन की अपेक्षाओं को भी शामिल किया जानाः अधिमान के समान, सहमित का दायरा भी विकिसत होगा। सहमित के लिएटेंपलेट रिजर्स्टेशन की आवश्यकता हो सकती है जो सहमित को व्यक्त करते है और यिद ये इनकी वजह पूरी ना हो तो उपभोक्ता उसकी सहमित को वापिस भी ले सकते हैं। सहमित को वर्तमान में कई रुप में लिया जाता हैं जैसे भुगतान करते समय कंप्युटरीकृत रूप में दूरभाष संख्या को दर्ज करके अथवा वस्तु अथवा सेवाओं के बारे में प्रतिक्रिया लेकर। सहमित देने के समय उपभोक्ता द्वारा प्रदान किए गए नंबर के स्वामित्व को सत्यापित करने के लिए कोई सुदृढ़ तंत्र नहीं हैं। बाद के चरण में सहमित का सत्यापन दो चुनौतियों का सामना करता हैः पहली सूचना को टीएमएसई डाटाबेस निकालना, और दूसरी सहमित की प्रमाणिकता को सत्यापित करना। सहमित रिकॉर्ड करने के लिए सुदृढ़ तंत्र को विकिसत और प्रसारित करने की आवश्यक्ता है जिसमें सहमित स्पष्ट और सुदृढ़ तरीके से दर्ज की गई हैं। जब प्रेषित सूचना लेन देन से संबंधित हो इसे यथोचित

सहमति के रुप में अनुमानित किया जा चाहिए, जिसमें उत्पाद या सेवा के बारे में विशिष्ट पूछताछ शामिल होती है। ऐसे मामलों में, पूर्व सहमति लेना व्यावहारिक रुप से संभव नहीं है और यह ऐसे सम्प्रेष्ण को अवरुद्ध उपभोक्ता के हित में नहीं हैं।

3.3.9 सहमित प्राप्ति और सहमित रिजस्ट्रारः सहमित प्राप्त करने के लिए लिक्षत प्राप्तकर्ता का प्रमाणन किया जाना अपेक्षित है और इसे ओटीपी द्वारा किया जा सकता है। इसके अलावा, इसे इम्यूटेबल और नॉन रिप्यूडिएबल तरीके से दर्ज किया जाए। स्पष्ट सहमित के मामले में, दर्ज सहमित, सहमित के रिजस्टर के भाग के रूप में उपलब्ध होनी चाहिए। इसे सुगम बनाने के लिए ग्राहक सहमित रिकार्ड करने की प्रणाली स्थापित किए जाने की आवश्यकता है, जिसमें सहमित रिजस्ट्रार द्वारा एक सहमित रिजस्टर बनाया जाएगा। उपभोक्ता को किसी भी समय अपनी सहमित को देखने और वापस लेने की भी अनुमित होगी, जिसके लिए एक्सेस प्रदाता उपभोक्ता के लिए सेंडर से और वाणिज्यिक संप्रेषण प्राप्त करने को बंद करने विकल्प का इस्तेमाल करने के लिए एक इकाई स्थापित करेगा, केवल उन मामलों को छोड़कर, जिन्हें स्पष्ट सहमित की अपेक्षा से छूट प्राप्त हैं। ऐसे मामलों में वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने वाली इकाई से इतर इकाई द्वारा सहमित ली जाएगी। सहमित लेते समय यह स्पष्ट रूप से इंगित किया जाना चाहिए। अन्य अधिकारक्षेत्रों में भी इसी तरह के प्रावधानों का अनुपालन किया जा रहा है जैसे फेडरल ट्रेड कमीशन (एफटीसी) यूनाइटेड स्टेट्स ऑफ अमेरिका (यूएसए) का कंट्रोलिंग द असॉल्ट ऑफ नॉन—सोलिसाइटिड पोर्नोग्राफी एंड मार्केटिंग एक्ट ऑफ 2003,(सीएएनएसपीएएम) अधिक जानकारी के लिए देखेंः link https://www.ftc.gov/sites/default/files/documents/cases/2007/11/canspam.pdf

पिछले बिजनेस या सामाजिक संबंध के मामलों में या ग्राहक के आचरण के मामलों में अनुमानित सहमतिः सेंडरो और प्राप्तकर्ता के बीच पहले से मौजूद संबंध के मामले में भी वाणिज्यिक संप्रेषण उनके संबंध के दायरे के भीतर भेजे जा सकते हैं। यह संबंध बिजनेस या वाणिज्यिक कारणों. सामाजिक कारणों या प्राप्तकर्ता द्वारा की गई खरीद या प्राप्तकर्ता और भेजनवाले के बीच हुए संव्यवहार के कारण हो सकता है। इस तरह का संप्रेषण अनुमानित सहमति के दायरे तक सीमित हो सकता है, जिसमें सहमति का अनुमान ग्राहक के आचरण या बिजनेस और व्यक्ति और सेंडरो के बीच संबंध के आधार पर उचित रूप से लगाया जा सकता है। परिदृश्यों के विस्तृत प्रकार हो सकते हैं जिनमें ऐसे संप्रेषण की अनुमति दी जा सकती है जिन्हें विनियमों में वर्णित करना भी जरूरी होगा इसलिए केवल विस्तृत सिद्धांत परिभाषित किए जा सकते हैं। बहरहाल, ऐसे संबंध पर आधारित वाणिज्यिक संप्रेषण कतिपय अवधि के लिए सीमित होने चाहिए। विभिन्न प्रकार के परिदृश्यों के दृष्टिगत, अनुमानित सहमति के रूप में यह बारह माह से अधिक नहीं होना चाहिए। डीएल-शिकायत में उपलब्ध रिपोर्टी और शिकायतों के आधार पर ऐसे प्रावधानों के दुरुपयोग की संभावना को कम किया जा सकता है और विशिष्ट प्राप्तकर्ता की शिकायतों पर विचार करके उपयुक्त कार्यवाही की जा सकती है। उत्पाद और सेवाओं के बारे में ग्राहक की पुछताछ के मामले में इस समयाविध को छोटा करके केवल तीन माह तक सीमित किया जा सकता है। पद्धति संहिता में ऐसे वाणिज्यिक संप्रेषण के समर्थन में कतिपय विवरण रखने के लिए, सेंडरों हेतू अपेक्षाओं और ये रिकार्ड रेखने के तरीकों के बारे में अधिक विवरण शामिल किए जा सकते हैं। ऐसे परिदृश्यों में यूसीसी पर बेहतर ढंग से रोक लगाने के लिए सीओपी और विशिष्ट उपाय भी बना सकता है। इसी तरह की परिभाषाओं का अनुसरण अन्य अधिकारक्षेत्रों जैसे आस्ट्रेलिया कम्युनिकेशन एण्ड मीडिया अथॉरिटी (एसीएमए) के स्पैम एक्ट में किया जा रहा है, अधिक जानकारी के लिए देखें: link https://www.acma.gov.au/Industry/Marketers/Do-not-call-register/Fax-marketing-standard/do-not-call-registerlegislation

3.3.11 सहमित के दायरे में सहमित का सत्यापन करने के लिए सहमित और कंटेंट के लिए टेंपलेटः वर्तमान में, अधिकांश मामलों में ली गई सहमित का दायरा या तो बहुत व्यापक होता है या अस्पष्ट। इसके मद्देनजर सहमित प्राप्ति टेंपलेटों को विनिर्दिष्ट करना और उन्हें पंजीकृत कराने की आवश्यकता हो सकती है। सहमित टेंपलेट को लक्षित प्राप्तकर्ता के समक्ष प्रस्तुत किए जाने की आवश्यकता है जिनसे सहमित ली जा रही है। सहमित टेंपलेट के लिए सहमित के दायरे और वाणिज्यिक संप्रेषण के आशय को प्राप्त करना अपेक्षित होगा, जो ऐसी सहमित के लिए भेजे जाएंगें। कंटेंट का वर्गीकरण इस प्रकार किए जाने की आवश्यकता होती है कि यह सहमित के दायरे के अनुसार हो। इसके लिए कंटेंट टेंपलेट के पंजीकरण की आवश्यकता हो सकती है। स्थिति और संदर्भ के अनुसार सहमितयों और कंटेंट के लिए कई टेंपलेट हो सकते हैं। प्रत्येक क्षेत्रीय भाषा या अधिक भाषाओं के संयोजन के लिए टेंपलेट को अलग—अलग पंजीकृत कराना होगा। सरकार या सांविधिक निकायों के निर्देश पर भेजे जाने वाले संदेशों या जागरुकता कार्यक्रमों के लिए पृथक टेंपलेट हो सकते हैं और ऐसे संदेश को सर्विस संदेश माना जाएगा। लिपियों और प्रतिलिपियों के रूप में वॉइस कॉल के लिए भी टेंपलेट पंजीकृत हो सकते हैं। विनियमों के अनुपालन का सत्यापन करने के लिए शिकायतों की जांच करने के लिए हिनापाट या किसी विशेष व्यवस्था का इस्तेमाल किया जा सकता है।

Examples for Probable Templates



Inferred Consent Transactional SMS Templates

TL-HEADER

Hello! Your A/c no.<> has been debited by Rs.<> on <DD/MM/YY> The A/c balance is Rs.<> Info: <TYPE>/ <PURPOSE>/ <... Transaction Id or Reference Number...>

Thank you for using <....PRODUCT.. > Card No < > on <DD/MM/YY> for INR <...... > To check EMI eligibility on spends above INR <....., > log on <...URL...> T&C Apply.

Examples for Probable Service Templates



Explicit ConsentService SMS Templates

Welcome to ...COMPANY.. referral program, Multiply! Share your coupon code <....> and get <...BRAND...> vouchers worth up to Rs. <....>! Discover more -<....URL...>

Upgrade to <.....> Bank Privilege Credit Card and get <.....> vouchers of more than Rs <.....> airport lounge access & more. Call now on <1800-.....>T&C apply

TSP NAME TARIFF PLAN- Rs <.... > Get daily <...> GB DATA, UNLIMITED Free Local & STD calls, Free <...> SMS on any N/w for <...> days. T&C apply*. For details dial <...TELEPHONE NUMBER....>

All Residents are requested to login to ...URL... and participate in survey for MONTH/ YEAR on maintenance services.

Dear <...NAME...>, Your ...PRODUCT.., <...PRODUCT ID...> is due for Service on <...DD/MM/YYYY...>. Visit <... URL...> or contact your nearest BRAND or COMPANY Dealer for appointment. We look forward to serve you!

Now transfer funds 24/7 with <...ENTITY. > Bank IMPS even on a bank holiday. Use <...SERVICE NAME... > Internet, Mobile or SMS banking to transfer funds. T&C.

Gift a <.....> to your family and friends this holiday season with <....> .Bank Cards. Book now on <...URL...> T&C apply.

* Text in Capital Letters may be important for Categorisation of Content, relationship of Source & sender

आकृति ६: सर्विस संदेशों के लिए संभावित टेंपलेट

Examples for Probable Promotional Templates



TL-HEADER

Lose weight naturally!
Get MY DIET by <NAME OF
CONSULTANT> & lose upto
No Machine.No exercise.
First FREE consultation Click

SHOWROOMS FOR SALE!!
PRICE STARTS - Rs. <...VALUE
RANGE> Crores
RETURN- <....>%
TENANT- INTERNATIONAL
BRANDS
LOCATION, CITY
Call - <TELE PHONE NUMBER..>

Redeem your <...POINTS...>
COMPANY Rewards points before
they lapse. Shop at The
COMPANY OUTLET for the
COLLECTION RANGE T&C

TL-HEADER

Latest in COLLECTION

<..SEASON or YEAR...> now at a

TRADE or BRAND NAME store
near you. Shop now to upgrade
your wardrobe. T&C Apply.

"SALE SALE" GET UPTO <...>%
OFF ON SAREES, SUITS,
LEHNGA, SHAWL, GOWN &
READYMADE SUIT. COMPANY
<STORE ADDRESS>
<..TELEPHONE NUMBER..>
HURRY SALE FEW DAYS MORE

COMPANY SALE!! Avail <...>% Off on all products!Special offer <...>% off on select products!Contact-<..TELEPHONE NUMBER..> <...URL....> Now 7 Days Open.

TL-HEADER

Did you know TYPES OF PRODUCTS are in? Get styling tips & more with your Personal Shopper. Visit your nearest store or call <...TELEPHONE NUMBER...> to book your appointment and make shopping during the Shoppers Stop Up To <...>% Off Sale effortless. T&C Apply.

Celebrate this <...FESTIVAL...> in COLLECTIONS-1 from BRAND or TRADE NAME at Rs. <...> onwards & COLLECTIONs-2 at Rs. <...> onwards only at Shoppers Stop. Grab one NOW!! T&C apply

Latest in <..SEASON...>
COLLECTION <..YY..> now at a
COMPANY OUTLET near you. Shop
now to upgrade your wardrobe. T&C
Apply.

Communications on Instructions or Directions by Central Government, State Government, Constitutional Bodies

TL-HEADER

PROTECT YOUR CHILD FROM <..DISEASE...> BY GIVING <... MEDICATION...> ON <...DD/ MM/YY...> <DAY TYPE>

माननीय प्रधानमंत्री <....> से <..दिनांक... को < ...> का शुभारंभ करेंगे । सुपोषित भारत के इस आंदोलन में सहभागी बनें ।

कंपनी सेवा के विद्युत उपकरणों को किसी भी स्थिति में हाथ न लगाएं, व उनसे दूरी बनाये रखें - कंपनी

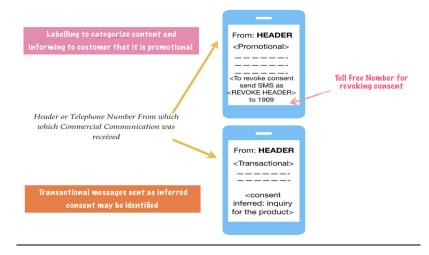
Awareness related Templates

Dear Customer, This is in continuation to the multiple reminders sent by the Bank for updating Aadhaar number with the Bank. Please note, customer failure to update Aadhaar Number will lead to a freeze being placed in his/her account/card post DD/MM/YY. Please update at <.....URL....> immediately. Kindly ignore the message if you have already updated your aadhaar number-<BANK NAME>

आकृति 8ः जागरुकता कार्यक्रमों अथवा सरकार या संवैधानिक निकायों के निर्देशों पर भेजे जाने वाले संदेशों के लिए संभावित टेंपलेट

3.3.12 इसके अलावा, वाणिज्यिक संप्रेषण के प्रकार की पहचान करने में प्राप्तकर्ता की मदद करने के लिए प्रोमोशनल या ट्रांजेक्शनल के लिए हेडर का फार्मेट नियत करने के स्थान पर लेबल का इस्तेमाल करना, उन्हें कंटेंट का भाग बनाना बेहतर होगा, उदाहरण के लिए:—

- लेबल < ट्रांजेक्शनल > ट्रांजेक्शनल संदेश के मामले में;
- लेबल< सेवा > सेवा संदेश के मामले में;
- लेबल< संवर्धन > संवर्धन संदेश के मामले में:



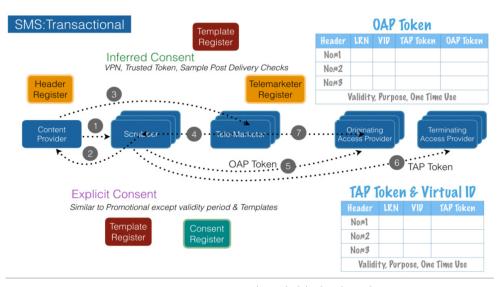
आकृति 9ः वाणिज्यिक संप्रेषण संदेशों की लेबलिंग

3.3.13 यदि प्राप्तकर्ता ऐसी कंटेंट प्राप्त कर रहा है, जिसकी वो उसके द्वारा सेंडरों को दी गई सहमित के तहत प्राप्त करने की अपेक्षा नहीं कर रहा था तो उसके पास अपनी सहमित वापस लेने का विकल्प रहेगा। यदि सहमित और कंटेंट टेंपलेट का भारी दुरुपयोग होता है तो एक्सेस प्रदाता कपटपूर्ण तरीके से ली गई सहमित को निलंबित कर सकता है या संबंधित कंटेंट टेंपलेट को अपंजीकृत कर सकता है। यूसीसी ईको प्रणाली के भागीदारों और एक्सेस प्रदाताओं के बीच विवाद का निबटारा उस समझौते के अनुसार किया जाएगा, जो उन्होंने आपस में किया है। बहरहाल, पद्धित संहिता में ऐसे मामलों से निबटने के लिए अधिक विशिष्ट ब्यौरा मुहैया कराया जा सकता है। उपर्युक्त के दृष्टिगत, टेंपलेट तैयार करने, उनको पंजीकृत कराने और वाणिज्यिक संप्रेषण प्रदान करते समय उन्हें लागू करने के संबंध में इकाईयों हेत् सीओपी में विस्तृत कार्यविधि और नीतियां निर्दिष्ट की जाएंगी।

3.3.14 अनुमानित सहमित के आधार पर दुरुपयोग के मामले रोकने के लिए कंटेंट टेंपलेट: सहमित स्पष्ट और अनुमानित प्रकार की हो सकती है। अनुमानित सहमित सहमित सहमित डाटा में स्पष्ट रूप से रिकार्ड नहीं की जाती है और इसलिए स्क्रबिंग प्रक्रिया में इसकी जांच नहीं की जा सकती। बहरहाल, अनुमानित सहमित के लिए भेजे गए वाणिज्यिक संप्रेषण की कंटेंट को इस उद्देश्य के लिए पंजीकृत कंटेंट टेंपलेट के विरुद्ध हो सकती है। स्पष्ट सहमित के मामले में सहमित रिजस्टर के भाग के रूप में रिकार्ड की गयी सहमित को उपलब्ध कराया जाना चाहिए। अनुमानित सहमित के प्रावधानों के दुरुपयोग की जांच करने के लिए सेंडरों

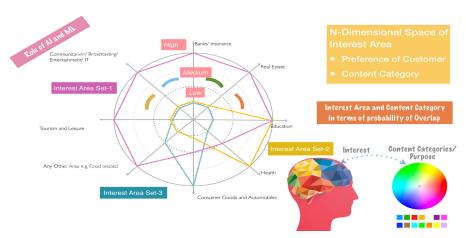
[भाग III—खण्ड 4] भारत का राजपत्र : असाधारण 55

को अनुमानित सहमित के लिए कंटेंट भेजने के लिए कंटेंट टेंपलेट को पंजीकृत कराना होगा। टेंपलेट को पंजीकृत करते समय, कंटेंट के प्रकार, प्रकृति और लंबाई की जांच की जाएगी तािक इसमें प्रोमोशनल प्रयोजन की सामग्री न हों। नमूना आधार पर प्रदान करने के बाद की जांच से अनुमानित सहमित के प्रावधानों के अनुपालन आसािनी से सुनिश्चित किया जा सकता है। असहमित के मामले में, सेंडरो को पंजीकृत कंटेंट टेंपलेट का उपयोग करना होगा। ऐसे परिदृश्यों में यूसीसी पर अंकुश लगाने के संबंध में विशिष्ट विवरण एक्सेस प्रदाताओं द्वारा बनाई गई पद्धित संहिता का भाग होगा। पद्धित संहिता को उन प्रक्रियाओं के साथ अपडेट करना अपेक्षित होगा जो इस संबंध में प्राप्त शिकायतों और रिपोर्ट के आधार पर अधिक परिष्कृत हैं। पद्धित संहिता को लिए सह—विनियम दृष्टिकोण और प्रावधान को वास्तिवक जीवन के परिदृश्यों को संभालने के लिए यूसीसी ईको प्रणाली को निरंतर विकसित करेंगे।



आकृति 10: स्पष्ट एवं अनुमानित सहमति के मामलें में टेंपलेट के उपयोग का चित्रण

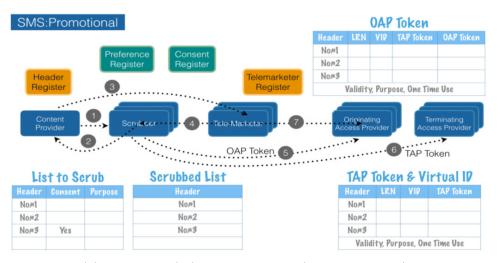
3.3.15 वाणिज्यिक संप्रेषणों के प्रकारः संव्यवहार से संबंधित वाणिज्यिक संप्रेषण को दो भागों में विभाजित किया जा सकता है, एक, जो सीधे संव्यवहार से संबंधित है और संप्रेषण तत्काल होगा या कम समय का होगा और दूसरा, उक्त संव्यवहार के लिए लंबे संबंध से संबंधित हो सकता है। उदाहरण के लिए, जब कोई व्यक्ति कोई सेवा या वस्तु खरीदता है तो भुगतान संव्यवहार की पुष्टि करने, सेवा के सब्सक्रिप्शन की प्राप्ति के लिए संप्रेषण अपेक्षित हो सकता है, जबिक किसी वारंटी की समाप्ति से संबंधित कोई फॉलोअप संदेश, उत्पाद वापस लेना, सॉफ्टवेयर संस्करण अपग्रेड आदि से संबंधित संप्रेषण को इसके प्राप्त करने के लंबे समय बाद भेजना अपेक्षित हो सकता है। संप्रेषण की पहली श्रेणी संव्यवहार के तीस मिनट के भीतर डिलीवर की जा सकती है और इसे संव्यवहार संबंधी संदेश या कॉल के रूप में निर्दिष्ट किया जा सकता है जबिक संप्रेषण की श्रेणी के दूसरे प्रकार को सेवा संदेश या सेवा कॉल के रूप में निर्दिष्ट किया जा सकता है। एक्सेस प्रदाता द्वारा पद्धित संहिता तैयार करते समय और विशिष्ट विवरण शामिल किया जाएगा। प्रोमोशन से संबंधित वाणिज्यिक संप्रेषण की कंटेंट की श्रेणी के आधार पर विभाजित किया जा सकता है। कंटेंट टेंपलेट का उपयोग करने से विनियामक अनुपालन के लिए डिलीवरी और पूर्व जांच के समय सहमित के दायरे और कंटेंट के प्रकार पर विचार करने में मदद मिलेगी। कृत्रिम इंटेलिजेंस (एआई) और मशीन लिनैंग (एमएल) तकनीकों से उस ग्राहक के हित वाले क्षेत्र के अनुसार प्रदान की जा रही कंटेंट के प्रकार और श्रेणी से मिलान करने में मदद करेंगी, जिसने अभिमान के विकल्प का उपयोग किया है या सहमित दी है। सहमित के दायरे को इस तरह से निर्धारित करने से भी मदद मिलेगी, जो दायरे के तहत कंटेंट के प्रकार को प्रवर्धित करता हो।



आकृति 11: कंटेंट की श्रेणी के साथ उपभोक्ता के रुचि के क्षेत्र का चित्रण

- 3.3.16 इस आलोक में चूंकि सहमित और अधिमानों का आपस में घनिष्ठ संबंध है, इसिलए सीओपी–अधिमान में सहमित को संभालने का विवरण होना चाहिए। इसमें सहमित दर्ज करने और वापस लेने तथा स्क्रबिंग की प्रक्रिया शामिल की जानी चाहिए। जैसा की सीओपी– इकाई में संहिता को लागू करने की जिम्मेदारी एक्सेस प्रदाता की है और विनियम केवल विनियामक परिणाम और उद्देश्य विनिर्धारित करते हैं।
- 3.3.17 सीओपी के उपबंधों के प्रवर्तन के लिए अपेक्षित प्रौद्योगिकी चालित समाधान : प्रणाली में पृथकइकाईयों की बड़ी संख्या में भाग लेने की संभावना है। वाणिज्यिक सम्प्रेषणों के प्रेषक कम अविध के लिए प्रचालन कर सकते हैं या कभी—कभी प्रचालन कर सकती है, या इनके लिक्षित प्राप्तकर्ता भौगोलिक क्षेत्र में सीमित हो सकते हैं। विनियामक पूर्व जांच करने और डॉटा की सुरक्षा और सुरक्षित तरीके से व्यवस्था करने के लिए बड़ी संख्या में प्रक्रियाएं अपेक्षित हैं, जो सिंक में चलाई जाएंगी। इसके अलावा, यूसीसी ईको प्रणाली में विभिन्न इकाईयों द्वारा ऐसे विभिन्न कार्य किए जा सकते हैं। यदि सभी भागीदारी इकाईयां पंजीकृत हैं और सीओपी— इकाईया के अनुसार उनकी भूमिकाएं और उत्तरदायित्व नियत किए जाते हैं, तो भागीदार इकाई भिन्न भूमिका निभाते हैं तो उनकी पहचान हो जाएगी और उनके मध्य अंतर—संबंध सूचनाओं के आदान—प्रदान के लिए कुछ प्रोटोकॉल का अनुपालन करना होगा, जैसा सीओपी—इकाई में परिभाषित किया जाएगा। अधिमानों का विकास, सहमति का क्षेत्र, प्रेषक का प्रचालन क्षेत्र और रूचि के क्षेत्र, प्रेषकों के कार्यकलाप अविध या काल से सेवाओं प्रदान करने वाले भागीदारें की विभिन्नताओं में बढ़ोतरी कर सकती है और प्रेषक तथा एक्सेस प्रदाताओं के नेटवर्क के बीच इकाईयों की संख्या बढ़ा सकती है। प्रणाली में व्यापक नई भागीदारों को लाने, प्रणाली में सभी भागीदारों का नियंत्रण और प्रबंधन करने, सीओपी का अनुपालन करने, रिकार्डों और कार्यों का सामंजस्य, चूककर्ताओं के विरुद्ध कार्रवाई करना और अनेक अन्य ऐसे कार्य के लिए प्रौद्योगिकी चालित समाधान का अंगीकरण अपेक्षित है जिसके बिना, विनियमों को कुशल और प्रभावी तरीक से लागू करना संभव नहीं होगा।
- 3.3.18 सीओपी में यथा अपेक्षित डॉटा की सुरक्षित और संरक्षित करने की व्यवस्था के लिए प्रौद्योगिकी चालित समाधानः अपनाए प्रौद्योगिकी समाधान के लिए डॉटा का रिकार्ड रखने, डॉटा को रखने, डॉटा को संसाधित करने और संवितरित वातावरण में कार्यान्वयन संबंधी मुद्दे का समाधान करना जरूरी है। विभिन्न इकाईयां डॉटा के एक भाग की व्यवस्था करने में संलग्न है, जबिक डॉटा के अन्य भाग की व्यवस्था करने वाले अन्य इकाईयां पूरी तरह से भिन्न हो सकती है। डॉटा की व्यवस्था एकल एक्सेस प्रदाता के प्रशासनिक सीमा तक सीमित नहीं हो सकती और बहु एक्सेस प्रदाताओं के प्रशासनिक डोमेन से बाहर आ सकती हैं। डॉटा का रिकार्ड और भिन्न इकाईयों द्वारा किए गए कार्यों का रिकार्ड इम्यूटेबल और नॉन रिप्यूडिएबल रीति में रखने की आवश्यकता हो सकती है तािक भागीदारी इकाईयां एक— दूसरे पर विश्वास कर सके। डॉटा की सुरक्षित और संरक्षित व्यवस्था करने वाले प्रौद्योगिकी चािलत समाधान भी प्रधान इकाईयों को इस ओर आने के लिए प्रेरित करेगी कि वे अपने क्लायंट के डॉटा की सुरक्षा के बारे में ज्यादा विश्वसनीय होगें। इससे बिना दूसरी इकाईयों द्वारा गैर—अनुपालन के जोखिम के विनियमों के अनुपालन के संबंध में उनका आत्मविश्वास बढ़ेगा। इस डॉटा की सुरक्षा से यह अपंजीकृत टेलीमार्केटरों (यूटीएम) के हाथ में नहीं जाएगा। वािणिज्यक सम्प्रेषण भेज रहे यूटीएम विशेष प्रकार के अधिमान प्रोफाइल वाले ग्राहकों को लक्षित करने में सक्षम नहीं होंगेऔर उपभोक्ताओं के पंजीकरण की स्थिति से अवगत नहीं होंगे।इससे बिना सोचे—विचारे सम्प्रेषण भेजने पर वे आसानी से पहचाने जाएंगे।
- 3.3.19 विनियामक अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए वाणिज्यिक संप्रेषण की पहले और बाद, जैसा भी मामला हों, में जांच की जानी चाहिए। ये जांचे करने के लिए यूसीसी ईको सिस्टम स्थापित किया जाएगा साथ ही विभिन्न इकाईयों द्वारा स्वतंत्र रूप से कितपय कार्य करने पर भी अधिमान और सहमित डाटा की सुरक्षा की जाएगी। इसके एक्सेस प्रदाताओं को एक भरोसेमंद वातावरण तैयार करना होगा और ऐसे वातावरण में प्रत्यायोजित कार्य करने के लिए भागीदार इकाईयों को शामिल करना होगा। क्लाउड अवसंरचना और ब्राडबैंड कनेक्टीविटी की उपलब्धता सरल और त्वरित तरीकों से ऐसी संभावनाओं की पेशकश कर सकती है।

वर्चुअल पहचान प्रत्यायोजित इकाईयों द्वारा, वास्तविक पहचान को उजागर किए बिना विनियामक जांचें करने में मदद कर सकती हैं। उदाहरण के लिए, दृष्टिकोणों में से एक दृष्टिकोण सेंडरों के लिए स्क्रबर को लिक्षत टेलीफोन नंबरों को सुरक्षित तरीके से प्रस्तुत करना और स्क्रबर के लिए अपने कार्य को भरोसेमंद वातावरण में संपन्न करना और स्क्रबिंग के बाद, टेलीफोन नंबरों के लिए वर्चुअल पहचान निर्दिष्ट करना हो सकता है। टोकन और वर्चुअल पहचान पूरी सूची के लिए हो सकती है या यह सूची के प्रत्येक टेलीफोन नंबर के लिए विशिष्ट हो सकती है। सूची में टेलीफोन नंबरों को टीएपी—वार अलग किया जा सकता है और प्रत्येक टेलीफोन नंबर के लिए लोकेशन रूटिंग नंबर (एलआरएन) मुहैया कराया जा सकता है। वर्चुअल पहचान ओएपी या टीएपी पर वास्तविक पहचान को को उल्टा माप सकती है और इस प्रयोजन के लिए स्क्रबर को संबंधित ओएपी या टीएपी के साथ सूचना का आदान—प्रदान करना होगा। टीएपी स्तर पर उल्टी मैपिंग किसी भी मध्यस्थ को वास्तविक पहचान न उजागर करके डाटा को अधिक सुरक्षा प्रदान करता है मगर इसके लिए ओएपी और टीएपी के बीच ट्रैफिक भेजने के लिए विशेष व्यवस्था अपेक्षित है क्योंकि वर्चुअल पहचान में अंक और अक्षर हो सकते हैं, जिन्हें वर्तमान रूटिंग व्यवस्था के जिरये नहीं भेजा जा सकता है। वर्चुअल पहचान या टोकन जनरेट करना और उल्टी मैपिंग के लिए भी दोनों छोर पर समान एल्गोरिदम का उपयोग अपेक्षित हो सकता है।

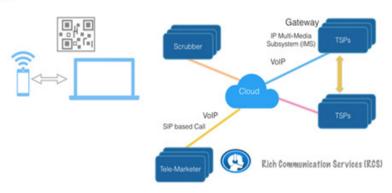


आकृति 12: प्रोमोशनल एसएमएस भेजते समय डाटा की सुरक्षा के लिए संभावित दृष्टिकोण का चित्रण

3.3.20 प्रेषक की पहचान, कंटेंट वर्गीकरण और चुनी गई अधिमानों का सम्मान या सहमित के अनुसार वितरण के संबंध में प्रणाली में विश्वास पैदा करने के लिए प्रौद्योगिकीः प्रौद्योगिकी समाधान, जो प्रेषक की पहचान को सुनिश्चित करता है, उन्हें पहचानने में मदद करता है। यदि उपभोक्ता इस बात से आश्वस्त हो कि सहमित और अधिमान, जिनके लिए उसने सहमित दी थी, के स्कोप को यूसीसी ईको प्रणाली द्वारा सम्मान किया जाएगा, तभी ऐसी सहमित देने की संभावना होगी। इससे प्रणाली में भरोसा पैदा होगा औरयूसीसी पारिस्थितिकी प्रणाली का विकास सभी या अधिकांश को ब्लॉक करने के बजाए वैल्यू के इर्द-गिर्दहोगा। न्यायोचित कारणों और कानूनी उद्देश्यों अर्थात् उच्च मान वाले संव्यवहार के मामले में बैंकों द्वारा परिवर्तन और सत्यापन हेतु वॉयस कॉल करने के लिए टीएमएसई को सुविधा प्रदान करने हेतु कॉलिंग के लिए कॉलिंग संख्या की पृथक श्रृंखला होने अथवा पंजीकरण करने की आवश्यकता है, जिसे कॉलिंग लाइन के नाम के साथ प्रस्तुत किया जा सकता है। संव्यवहार वॉयस कॉलों के माध्यम से वाणिज्यिक संप्रेषण के कंटेंट को भी वॉयस कंटेंट के प्रतिलेखन के टेम्प्लेट के रूप में पंजीकृत किए जाने की भी आवश्यकता होती है। प्रमाणिक तरीके से मुख्य इकाईयों के नाम के प्रवर्शन के लिए 'कॉलिंग नेम डिस्प्ले', अथवा संवर्धित सीएनएएमई (उजीपीपी विर्देशों के अनुसार) आदि का उपयोग किया जा सकता है।

वयूआर कोड अथवा चित्रों का उपयोग कर पेयरिंग

वर्धित सीएनएएमई (ई- सीएनएएम)



आकृति 13: दैनिक संचालन के दौरान टेलीमार्केटरों के प्रमाणन एवं सेंडर के प्रमाणिक नाम प्रदर्शित करने का चित्रण

- 3.3.21 यूसीसी पारिस्थितिकी तंत्र के सेंडर और इकाई को प्रमाणीकृत करने के लिए डिवाइस प्रमाण पत्र और क्यूआर कोड जैसे विधियों का उपयोग किया जा सकता है।आवश्यक मानकों और कंटेंट का उपयोग कर कंटेंट की पहचान करने और हैश कोड सृजित करने के लिए एक तंत्र हो सकता है जिसे उसी कंटेंट और निर्धारित समयांतराल के लिए संख्या के सेट के लिए प्रयोज्य हो सकता है। इस प्रणाली के साथ संदर्भ टेम्प्लेटों का पूर्व पंजीकरण हो सकता है और हैश कोड का इस्तेमाल यह सत्यापित करने के लिए किया जा सकता है कि यह कंटेंट टेम्प्लेट के अनुसार है। यह तंत्र स्पष्ट रूप से इसकी पहचान करने के लिए सहायक हो सकता है कि प्रेषकों द्वारा संव्यवहार और संवर्धन विषय वस्तु का कोई मिश्रण नहीं है। एक्सेस प्रदाताओं को ऐसे तंत्रों और का विश्लेषण करना चाहिए और तदनुसार ही प्रचलन कोड में शामिल किया जाना चाहिए।
- 3.3.22 प्रक्रियाओं का निर्धारण और सीओपी में जिम्मेदारियों का नियतन पर्याप्त नहीं होगा यदि इन प्रक्रियाओं का पूरी तरह से अनुपालन नहीं हो और चूककर्ता को जवाबदेह नहीं ठहराया जाए। प्रौद्योगिकी चालित समाधान को उपभोक्ताओं द्वारा चुने गए विकल्पों के साथ टेलीफोन नम्बर की सूची, भिन्न परिदृश्य हेतु कंटेंट टेम्पलेट और सहमित संदर्भ की आवश्यकता होगी तािक विनियामक अनुपालनों को सुनिश्चत करने के लिए अपेक्षित जांच किया जाए। विभिन्न प्रकार की पंजिका और रिजस्ट्रार जो अपेक्षित कार्य बनाए रखने और देने के लिए कार्यात्मक रूप से उत्तरदायी हैं, अपेक्षित होगा। प्रौद्योगिकी चालित समाधानोंको सीओपी में निर्धारित तरीक से ऐसे कार्यों को सक्षम करने की आवश्यकता होगी। एक्सेस प्रदाता कार्य—संहिता का अनुपालन करने के लिए सिस्टम और प्रकियाओं को लागू करेंगे। विनियमों में निर्दिष्ट विभिन्न कार्यों के लिए, प्रत्येक पंजीकरण प्रकिया ;हेडर पंजीकरण, सहमित पंजीकरण इत्यादिद्ध और रिजस्ट्रार द्वारा किए जाने वाले कार्यों के लिए न्यूनतम आवश्यकताओं को निर्दिष्ट करना आवश्यक है। ऐसी सभी आवश्यकताएं कार्य—संहिता का हिस्सा होंगी।
- 3.3.23 सीओपी में विभिन्न इकाईयों द्वारा किए जाने वाले कार्यों के प्रत्यायोजन को सक्षम बनाने में प्रौद्योगिकी चालित समाधान : एक्सेस प्रदाता स्वयं या उसकी ओर से कोई अन्य इकाईसीओपी में विनिर्दिष्ट एक या सभी कार्यों, प्रक्रियाओं को कर सकती है। इस व्याख्यात्मक ज्ञापन के पैरा 3.3.4 में उल्लिखित विभिन्न कार्यों पर विचार करते हुए, इस बात की बहुत संभावना है कि इकाईयां यूसीसी ईको सिस्टम मेंविशिष्ट कार्यों को करने की इच्छुक होंगी। इस प्रकार चुनी गई प्रौद्योगिकी को अनबंडिलिंग और विभिन्न इकाईयों के लिए सीओपी में विनिर्दिष्ट कार्यों के प्रत्यायोजन में सहायता करनी होगी। डॉटा का आदान—प्रदान और प्रक्रियाओं का क्रियान्वयन इस प्रकार से होना चाहिए कि प्रक्रिया को डॉटा के साथ किया जाए, लेकिन मध्यस्थ इकाईया प्रणाली में प्रचालित अन्य अनुप्रयोग के लिए स्पष्ट पाठ्य प्ररूप में अभिगमनीय नहीं है। विभिन्न भूमिका निभाने वाले अनेक इकाईयां, इकाईयों का चक्रव्यूह बनाएंगी जहां प्रेषक से एक्सेस प्रदाता के नेटवर्क पर विभिन्न रूट या मार्ग होंगे जो इकाई द्वारा प्रयोग में लाए जाने वाले विकल्पों पर निर्भर करेगा तािक सीओपी की आवश्यकता के अनुसार अगली कार्य करने के लिए अन्य इकाई को दिया जा सके। प्रेषक और प्राप्तकर्ता के समान युग्म के लिए मार्ग विभिन्न समय पर अलग—अलग हो सकता है और जैसा और जब आवश्यक हो मार्ग का पता लगाने और चूककर्ता इकाईकी पहचान करने के लिए प्रणाली को दक्ष होना चाहिए। डॉटा की व्यवस्था संबंधी सुरक्षा और संरक्षा अपेक्षाओं से समझौता किए बिना कार्यों का प्रत्यायोजन संभव है।
- 3.3.24 गैर-अनुपालन संबंधी मुद्दे से निपटने के लिए प्रौद्योगिकी चालित समाधान दक्षता और इंटेलिजेंसप्रदान करेंगे : परामर्श पत्र में विचार किए गए अनुसार, शिकायतों के समाधान में ज्यादा समय लगना स्पैमर द्वारा अपने क्रियाकलापों को लंबे समय तक जारी रखने के लिए होता है और ऐसे चूककर्ता इकाईयों के विरुद्ध समय पर कार्रवाई नहीं करने से सिस्टम प्रभावी हो सकता है। पहले से कार्य तरीके से गैर-अनुपालन संबंधी संभावनाओं के नियंत्रण के लिए सक्रिय प्रयास करना अपेक्षित होगा तािक परामर्श पत्र में उढाए गए अनेक मुद्दों और चिंताओं को दूर किया जा सके। गैर-अनुपालन की स्थिति में शीघ्र उपचारात्मक कार्रवाई करने में चुनी गई प्रणाली को दक्ष होना चाहिए। प्रणाली को उल्लंघन करने के सुविचारित प्रयास को रोकने के लिएपर्याप्त रूप से स्मार्ट और इंटेलिजेंट होना चाहिए।

- 3.3.25 अन्य प्रौद्योगिकी और समाधानों द्वारा मुख्य प्रौद्योगिकी को सहायता : इस व्याख्यात्मक ज्ञापन के मुख्य शीर्षक 6 से 10 में यथा चर्चा अनुसार, उपर्युक्त पैराओं में मुख्य आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए डिस्ट्रीब्यूटिड लैजर प्रौद्योगिकी (डीएलटी) एक आशाजनक प्रौद्योगिकी है। वस्तुतः सम्पूर्ण यूसीसी पारिस्थितिकी प्रणाली के नियंत्रण और प्रबंधन के लिए विनियामक प्रौद्योगिकी (रेगटैक) के रूप में अपनाने के लिए डीएलटी उपयुक्त है। डीएलटी प्रोग्राम की जाने वाली संविदाओं के कार्यान्वयन के लिए दक्षता भी प्रदान करता है जो संहिता के भाग के रूप में नियमों को परिभाषित करने में उपयोगी हो सकती है। डीएलटी नेटवर्क इकाईयों, हेडरों, सहमित, कंटेंट टेम्पलेट आदि के ब्योरों का रिकार्ड रख सकता है। एक्सेस प्रदाता के विशेष कार्य के लिए डिस्ट्रीब्यूटिड लैजर को अन्य सभी एक्सेस प्रदाताओं के लिए समान कार्य हेतु सभी डिस्ट्रीब्यूटिड लैजरों के साथ समक्रमित किया जा सकता है। यह सुनिश्चित कर सकता है कि सभी आवश्यक विनियामक पूर्व जांच यूसीसी के लिए किया जाए और इसके उपर नियंत्रण प्रभावी तथा दक्ष हो। इस पर विचार करते हुए, प्राधिकरण ने फैसला किया है कि यूसीसी पारिस्थितिकी प्रणाली के दक्ष और प्रभावी नियंत्रण और प्रबंधन के लिए और विनियामक उद्देश्यों और कार्य संहिता की अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए सम्पूर्ण यूसीसी पारिस्थितिकी प्रणाली के कार का विकास करने और समाधान तैयार करने के लिए विनियामक प्रौद्योगिकी को अपनाना चाहिए।
- 3.3.26 डीएलटी आधारित मुख्य प्रणाली के लिए अनुपूरक प्रौद्योगिकी समाधानः यूसीसी पारिस्थितिकी प्रणाली यूसीसी पारिस्थितिकी प्रणाली की प्रत्यके आवश्यकताओं को अकेले पूरा नहीं कर सकता है। प्रौद्योगिकी चालित समाधान जो डीएलटी आधारित मुख्य प्रणाली के परिधि पर होता है, वह भी शुरू से अंत तक नियंत्रण और प्रबंधन के लिए अपेक्षित होगा। डीएलटी आधारित प्रणाली के शीर्ष पर अनुप्रयोगों को कतिपय कार्य करने अपेक्षित होंगे जो दक्षताओं का लाभ उठाता है, लेकिन इसी के साथ सभी प्रकार के अंतिम प्रयोक्ताओं के पर्याप्त प्रयोग हेतु निष्पादन अपेक्षाओं को पूरा करता है और प्रयोक्ता अंतरापृष्ठों को मुहैया कराता है। सभी प्रकार के जटिलताओं को अंतर्निष्ट प्रौद्योगिकी में अवशोषित करना चाहिए और सहज, बुद्धिमान, लचीला और प्रयोक्ता अनुकूल अंतरापृष्ठ को अंतिम प्रयोक्ताओं को देना अपेक्षित होता है। डीएलटी आधारित मुख्य प्रणाली के लिए अनुपूरक प्रौद्योगिकी समाधान में एपीआई, कॉलिंग नाम प्रदर्शन समाधान, कृत्रिम बुद्धिमता (एआई) और मशीन लर्निंग (एमएल), व्यवसाय रिपोर्ट आदि शामिल हो सकते हैं। तथापि, सुरक्षा और संरक्षा संबंधी अपेक्षाओं को पूरा करने और प्रणाली में किसी भेद्यता को मजूबत बनाने के लिए सहायक प्रौद्योगिकी समाधान अपेक्षित हैं।
- 3.3.27 डीएलटी नेटवर्कों की स्थापना, प्रचालन तथा अनुरक्षण : एक्सेस प्रदाता को अपने डीएलटी नेटवर्क की स्थापना, प्रचालन और अनुरक्षण करना अपेक्षित होगा अथवा वह अन्य एक्सेस प्रदाता के समन्वय से इसका कार्यान्वयन कर सकता है। उपर्युक्त के मद्देनजर, प्राधिकरण ने निर्णय किया है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता को वाणिज्यिक सम्प्रेषण के प्रेषण को विनियमित करने के लिए निम्नलिखित कार्यों के साथ पारिस्थितिकी प्रणाली का विकास करना या विकास करवाना चाहिए:
 - i. वाणिज्यिक सम्प्रेषण के लिए अधिमानों के पंजीकरण हेतु और अधिमानों का संपूर्ण और सटीक रिकार्ड रखने के लिए अपने उपभोक्ताओं को सुविधा देना;
 - ii. पारिस्थितिकी प्रणाली में भागीदारी के लिए इकाईयों का पंजीकरण और वाणिज्यिक सम्प्रेषणों का प्रभावी और दक्ष नियंत्रण के लिए अपनी भूमिकाएं और उत्तरदायित्वों का निर्धारण करना;
 - वाणिज्यिक सम्प्रेषण भेजने के लिए प्रेषकों द्वारा उपभोक्ताओं के सहमित को रिकार्ड करने की सुविधादेना और सहमित(यों) का सटीक रिकार्ड रखना;
 - iv. उपभोक्ताओं द्वारा सहमतियो को वापस लेने के लिए सुविधा मुहैया करवाना और तदनुसार अपने उपभोक्ताओं के लिए सहमति के रिकार्ड को अद्यतन करना;
 - v. प्रेषकों का पंजीकरण करना, उनकी पहचान का सत्यापन करना और वाणिज्यिक सम्प्रेषण भेजने के लिए प्रक्रियाओं का निर्धारण करना:
 - vi. किसी विशिष्ट इकाई की प्रक्रियाओं तथा विशिष्ट कार्यों को विहित करना ताकि वाणिज्यिक सम्प्रेषण को भेजने से पूर्व जांच की जा सके तथा विनियामकारी अनुपालन(नों) सुनिश्चित किए जा सकें।
 - vii. वाणिज्यिक सम्प्रेषणों के प्रेषकों के विरूद्ध शिकायतों का पंजीकरण करने के लिए अपने उपभोक्ताओं को सुविधा प्रदान करना तथा शिकायतों के समाधान का संपूर्ण और सटीक रिकार्ड रखना;
 - viii. शिकायतों की जांच और परीक्षण करना, चूककर्ताओं के विरुद्ध कार्यवाही करना और विनियमों का अनुपालन स्निश्चित करने के लिए उपचारात्मक कार्यवाही करना;
 - ix. वाणिज्यिक सम्प्रेषक, जो उनसे पंजीकृत नहीं हैं, के प्रेषकों का पता लगाना, पहचान करना और उनके विरूद्ध कार्रवाई करना;
 - x. प्राधिकरण द्वारा इस संबंध में जारी किए गए अन्य निदेशों, दिशानिर्देशों और अनुदेशों का अनुपालन करना।

प्राधिकरण ने यह भी निर्णय लिया है कि समग्र यूसीसी पारिस्थितिकी प्रणाली का विकास इस प्रकार किया जाएगा किविनियमों और पद्धित संहिता(ओं) लागूहो सके। एक्सेस प्रदाता सभी इकाईयों के लिए डीएलटी समाधान देने के लिए एक या अधिक प्रणाली प्रदाता(ओं) को, जिसे उपयुक्त समझे, को प्राधिकृत कर सकता है ताकि यूसीसी पर प्रभावी ढ़ंग से नियंत्रण रखा जा सके और डॉटा को सुरक्षित और संरक्षित रखा जा सके।डीएलटी नेटवर्क के स्वरूपों के बारे में मुख्य शीर्षक 9 में चर्चा की गई है और तदनुसार संस्तुत नेटवर्क का कार्यान्वयन किया जा सकता है।

विनियामक सेंडबॉक्सः बह्-डीएलटी प्रणाली प्रचालकों, अनेक अनुपूरक प्रौद्योगिकी, कई संभावित समाधान प्रदाता और लगातार उद्भूत आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए जांच परिवेश की स्थापना की जा सकती है, यदि जरूरी हो, जहां नई कार्यों और प्रक्रियाओं की जांच की जा सकती है, या विद्यमान कार्यों या प्रक्रियाओं को बेहतर बनाया जाता है। इस जांच परिवेश से वैसी संभावनाएं पैदा हो सकती हैं जिससे विनियामक अपेक्षाओं या नई सेवा प्रस्तावों को पूरा करने के लिए नई तरीकों या साधनों को तलाशा जा सके। विनियामक परिधि में इस प्रकार के जांच परिवेश को सामान्यतः ''विनियामक सैंडबॉक्स'' के नाम से जानते हैं और अन्य क्षेत्राधिकारों में पद्धतियों का वर्णन मुख्य शीर्षक 10 में किया गया है। आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए परिकल्पित कार्यों और परिवर्तनों, यदि कोई हो, के साथ डीएलटी नेटवर्क की अंतःप्रचालनीयता को इसे परिवेश में पहचाना जा सकता है। प्रधानइकाईयों और टेलीमार्केटरों सहित युसीसी पारिस्थितिकी प्रणाली में भागीदारी करने वाले विभिन्न हितधारक प्रोद्योगिकी समाधान की प्रतिकृति बना सकते हैं और जांच परिवेश में किए जाने वाले प्रक्रियाओं और कार्यों का प्रधानयांकन कर सकते हैं। विनियामक दुष्टिकोण से एक्सेस प्रदाता और अन्य प्रतिभागियों को कतिपय प्रकार के विनियामक कार्यों से छूट दी जानी चाहिए, जब वे सैंडबॉक्स में काम कर रहे हों। चूंकि इन नए समाधानों के परीक्षण में कुछ अनिश्चितताएं हैं इसलिए केवल ऐसे ग्राहक, जिसने अपनी स्वैच्छा से सहमति दी है, को ही परीक्षण में भाग लेने की अनुमति दी जाएगी। परीक्षण के अधीन प्रणाली या एप्लिकेशन का व्यवहार उनके लिए निर्धारित व्यवहार से भिन्नता पाई जाती है तो ऐसे मामले में सजीव प्रणाली के भीतर प्रभाव को कम करने के लिए एक प्रणाली विकसित करनी होगी या नए कदम उठाने होंगे। वैज्ञानिक तरीके से परीक्षण करने के लिए परीक्षण प्रतिकृतियां और परिणाम सुचक तैयार करने होगा और अग्रिम में लगाने होंगे। परीक्षण के दौरान विनियामक चिंताओं को दर करने के लिए उठाए जाने वाले अपेक्षित कदमों की भी पहचान की जा सकती है (जब प्रणाली सजीव होती है)। एपीआई और कार्यान्वयन के विशेष ब्योरे को अंतिम रूप देने के लिए विनियामक सैंडबॉक्स भी उपयोगी हो सकता है। इसकेमद्देनजर, प्राधिकरण ने निर्णय किया है कि डीएलटी नेटवर्कों और डीएलटी नेटवर्कों के अन्य प्रौद्योगिकी समाधान अनुपूरक का उपयोग करके विनियामक जांच के कार्यान्वयन का परीक्षण करने के लिए विनियामक सैंडबॉक्स की स्थापना करने की अनुमति दी जा सकती हैऔर ऐसे विनियामक सैंडबॉक्स के प्रचालन के लिए प्राधिकरण आदेश या निदेश द्वारा अपेक्षित प्रक्रियाओं को विनिर्दिष्ट कर सकता है।

3.3.29 यूसीसी ईकोसिस्टम के कार्यान्वयन की लागतःचूंकि इन विनियमों के लिए अनुपालन का उत्तरदायित्वएक्सेस प्रदाता की होगी और डीएलटी आधारित प्रणालियों को स्थापित करने, चलाने और प्रबंधित करने की आवश्यकता होती है, इसलिए प्राधिकरण ने निर्णय लिया है कि एक्सेस सेवा प्रदाता को यूसीसी के अन्य भागीदारों से प्रभार लेने और शुल्क निर्धारित करने की अनुमित दी जाए। इन विनियमों में प्रदत्त कार्यों को करने अथवा पंजीकरण हेतु प्रभार हो सकते हैं अथवा अन्य प्रतिभागियों को एक्सेस प्रदाताओं के पास प्रतिभूति जमा कराने के लिए कहा जा सकता है। जो अन्य इकाइयो द्वारा स्वीकार किए गए कार्य के निष्पादन की विफलता के लिए अपने अनुबंधों में जुर्माना प्रदान कर सकता है।

प्रचार और ट्रांजेक्शनल संबंधी प्रभारः वर्तमान में, आरटीएम ओएपी (आरंभनएक्सेस प्रदाता) के रूप में निर्दिष्ट एक या अधिक बहु-टीएसपी से जुड़े हुए हैं। वाणिज्यिक संप्रेषण के प्राप्तकर्ता के दूरसंचार नेटवर्क को समापन एक्सेस प्रदाता (टीएपी) कहा गया है। टेलीमार्केटर एक या अधिक ओएपी को ट्रैफिक दे सकते हैं और ओएपी संबंधित टीएपी को ट्रैफिक आगे भेजेगा। विनियमों के अनुपालन की मुख्य जिम्मेदारी ओएपी की है क्योंकि टीएसपी के नेटवर्क के लिए यह पहला प्रवेश बिंदू है (इस बिंदू से पहले टेलीमार्केटर द्वारा इंटरनेट नेटवर्क या वर्चुअल प्राइवेट नेटवर्क का इस्तेमाल करने की संभावना है)। टीएपी को ट्रैफिक अग्रेषित करने से पहले सभी विनियामक अनुपालनों का जांच की जानी अपेक्षित है। ओएपी आरटीएम को दूरसंचार संसाधन मुहैया कराते समय उनके साथ एक समझौता करेगा। ऐसी स्थितियों में, ओएपी विनियामक अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार होना चाहिए। परंतु जब कोई ग्राहक यूसीसी प्राप्त करता है तो शिकायत उसके सब्सक्रिप्शन नेटवर्क को की जाती है। टीएपी से यूसीसी शिकायत की जांच करने की अपेक्षा की जाती है और फिर इसे संबंधित ओएपी को अग्रेषित करें। हालांकि चुककर्ता ओएपी के खिलाफ या ओएपी से जुड़े चूककर्ता टेलीमार्केटर के खिलाफ कार्यवाही की जा सकती है, मगर यह टीएपी का ग्राहक है जो यूसीसी के कारण प्रभावित है। ऐसी स्थितियों में, ऐसी प्रणाली स्थापित करनी होगी जो टेलीमार्केटर को ओएपी को जोड़ने के लिए प्रोत्साहित करेगी और जो उनके दिए गए ट्रैफिक के लिए टीएपी हैं। यह टीएपी को इसके ग्राहकों की रक्षा करने के लिए विनियम का अनुपालन करने के लिए उसे प्रोत्साहित करेगा। इसी समय, यदि टीएपी विशेष के वाणिज्यिक संप्रेषण के लिए प्रभार अनुचित रूप से अधिक हैं तो वैकल्पिक प्रणाली मुहैया कराई जानी चाहिए। दोनों अपेक्षाओं को पुरा करने के लिए समान लाइनों पर प्रचार और संव्यवहार संबंधी प्रभार, जो वर्तमान विनियमों में लागू हैं, लागू किए जाने चाहिए। वर्तमान विनियमों में प्रचार और ट्रांजेक्शनल संबंधी नियत प्रभार 0.05 रु. (पांच पैसा मात्र) हैं। प्राधिकरण का यह मत है कि ओएपी, जो दूसरे ओएपी के मुकाबले युसीसी को प्रभावी ढंग से नियंत्रित नहीं कर रहा है, के ट्रैफिक को हतोत्साहित करने के लिए ये प्रभार नियत प्रभार के बजाय सीलिंग प्रभार के रूप में हो सकते हैं। यह टेलीमार्केटरों को ट्रैफिक सीधे संबंधित टीएपी को देने के लिए प्रोत्साहित करेगां बहरहाल, लक्षित ग्राहक के लिए संबंधित टीएपी को ढूंढने के लिए ग्राहक का लोकेशन रूटिंग नंबर (एनआरएन) प्राप्त करना अपेक्षित होगा। शिकायन निपटान के लिए एलआरएन को डीएल– अधिमान में स्टोर करना भी अपेक्षित होगा। एलआरएन ऐसे ग्राहकों के लिए भी अपेक्षित होगा, जो

किसी रूट रिपोर्ट के लिए किसी अधिमान के साथ पंजीकृत नहीं हैं (ग्राहकों द्वारा मुहैया कराई गई सूचना यूटीएम/आरटीएम के बारे में पंजीकृत नहीं है)। एक्सेस प्रदाताओं को डीएलटी प्रणाली स्थापित करनी होगी और अपेक्षित होने पर एमएनपी डाटाबेस के लिए पूछताछ करने और सूचना को सुरक्षित तरीके से रखने के लिए ऐसी प्रणालियां तैयार की जाएंगी।

- 3.3.31 एक से अधिक डीएलटी नेटवर्क सिस्टम में, किसी विशेष डीएलटी सिस्टम से किसी इकाई द्वारा दर्ज की गई डेटा की सुरक्षा सुनिश्चित करने की आवश्यकता हो सकती है, जबिक उसी डेटा का उपयोग किसी अन्य डीएलटी सिस्टम से संबंधित किसी अन्य इकाई द्वारा किया जा सकता है। डीएलटी सिस्टम में इस तरह के डेटा साझा करने के लिए, डीएलटी सिस्टम पर चल रहे अनुप्रयोगों द्वारा इसकी प्रसंस्करण के लिए उपयुक्त उपायों की आवश्यकता होती है। यह भी हो सकता है कि एक एक्सेस प्रदाता अपेक्षाकृत अधिक आकर्षक मूल्य प्रदान कर सकता है और डिफॉल्टर्स के खिलाफ कार्रवाई करने में भी उदार हो सकता है। यूसीसी शिकायतों की प्रारंभिक परीक्षा के लिए टीएपी पर अनावश्यक बोझ डालना वांछनीय नहीं होगा, जो कि अन्य ओएपी द्वारा खराब सिस्टम कार्यान्वयन या नियमों का पालन न करने वाले टेलीमार्केटर्स को सुरक्षा प्रदान करके बाजार पर कब्जा करने के जानबूझकर प्रयासों के कारण उत्पन्न हुआ है। ऐसे परिदृश्यों में, प्रेषकों को यूसीसी ईको सिस्टम में भाग लेने वाली इकाइयों की सेवाओं का उपयोग करने के लिए प्रोत्साहित करना पसंद किया जाएगा, जिनके पास टीएपी के साथ सीधी कनेक्टिविटी है।
- केवल टीएपी से जुड़ने के लिए ऐसी इकाईयों के लिए संभावनाओं को सीमित करना उचित नहीं होगा क्योंकि इससे बाजार में एकाधिकार को बढ़ावा मिलेगा और मूल्यों में वृद्धि होगी। सेंडरों और प्राप्तकर्ताओं के हितों की रक्षा करने के लिए डाटा की सुरक्षा, प्रणाली और प्रक्रियाओं के उचित कार्यान्वयन जैसी विंताओं का निराकरण करने के लिए प्रचार और लेनदेन संबंधी प्रभारों के लिए एक ऐसी संरचना की आवश्यकता है, जो सेंडरों को ट्रैफिक को सीधी टीएपी के लिए ले जाने को अधिमान दें और यदि आवश्यक हो तो अलग मार्ग लेने का विकल्प बनाए रखें |वर्तमान विनियमों में प्रचार और संव्यवहार संबंधी नियत प्रभार 0.05 रु, (पांच पैसा मात्र) हैं। प्राधिकरण का यह मत है कि ओएपी, जो दूसरे ओएपी के मुकाबले यूसीसी को प्रभावी ढंग से नियंत्रित नहीं कर रहा है, के ट्रैफिक को हतोत्साहित करने के लिए ये प्रभार नियत प्रभार के बजाय सीलिंग प्रभार के रूप में हो सकते हैं। यह टेलीमार्केटरों को ट्रैफिक सीधे संबंधित टीएपी को देने के लिए प्रोत्साहित करेगां बहरहाल, लक्षित ग्राहक के लिए संबंधित टीएपी को ढूंढने के लिए ग्राहक का लोकेशन रूटिंग नंबर (एनआरएन) प्राप्त करना अपेक्षित होगा। शिकायन निपटान के लिए एलआरएन को डीएल-अधिमान में स्टोर करना भी अपेक्षित होगा। एलआरएन ऐसे ग्राहकों के लिए भी अपेक्षित होगा, जो किसी रूट रिपोर्ट के लिए किसी अधिमान के साथ पंजीकृत नहीं हैं (ग्राहकों द्वारा मुहैया कराई गई सूचना यूटीएम/आरटीएम के बारे में पंजीकृत नहीं है)। एक्सेस प्रदाताओं को डीएलटी प्रणाली स्थापित करनी होगी और अपेक्षित होने पर एमएनपी डाटाबेस के लिए पूछताछ करने और सूचना को सुरक्षित तरीके से रखने के लिए ऐसी प्रणालियां तैयार की जाएंगी। यह माना जाता है कि प्रचार और सेवा संदेशों की प्रकृति व्यावसायिक लाभ के लिए प्रदान की जाने वाली सेवाओं की तलाश या समर्थन करना है, लेनदेन संबंधी संदेशों की प्रकृति बहुत अलग है और आम तौर पर ग्राहक को महत्वपूर्ण लेनदेन के बारे में सूचित करना है। प्राप्तकर्ता को किसी भी संभावित दुरुपयोग या लेनदेन के बारे में पुष्टि करने या लेनदेन को प्रमाणित करने के उद्देश्य से अपने फायदे के लिए सूचित किया जाना आवश्यक हो सकता है। अन्य नियामक आवश्यकताओं का अनुपालन करने के लिए लेनदेन संबंधी संदेशों को भेजने की आवश्यकता हो सकती है। एक्सेस प्रदाता को समय–समय पर प्राधिकरण द्वारा निर्दिष्ट लेनदेन संबंधी संदेशों के लिए एसएमएस समाप्ति शुल्क मिल रहे हैं। इसलिए, लेनदेन संबंधी संदेशों को ले जाने के लिए एक्सेस प्रदाता को और क्षतिपूर्ति करने की कोई आवश्यकता नहीं है।
- 3.3.33 प्रधान इकाईयों को अपने डीएसए के प्रबंधन हेतु अनुमित प्रदान करने के लिए इस प्राधिकरण का विचार है कि निम्नलिखित उपायों को किया जाना आवश्यक है:
- i. नए हेडरों को प्राप्त करने हेतु कंटेंट प्रदाता अथवा प्रधान इकाईयों को सुविधा प्रदान करने के लिए आबंटन और समनुदेशन सिद्धांतों एवं नीतियों के अनुसार स्वयं या अपने एजेंटों के माध्यम से हेडर पंजीकरण कार्यमूलकता के माध्यम से एसएमएस हेतु हेडर अथवा हेडर रूट को निर्धारित करना;
- ii. हेडर के निर्धारण के लिए अनुरोध करने वाले किसी व्यक्ति, कारोबारी इकाईयों अथवा विधिक इकाईयों द्वारा सौंपे गए दस्तावेजों और प्रत्यय पत्रों का पूर्व सत्यापन करना ;
- iii. सुक्षित तरीके से मोबाइल उपकरण और मोबाइल संख्या के साथ बांधना जिसे बाद में हेडर समनुदेशिती द्वारा सत्रों के लिए लॉगिनों हेतु नियमित अंतरालों पर इस्तेमाल किया जाएगा ;
- iv. समय—समय पर जारी निर्देशों, आदेशों अथवा अनुदेशों द्वारा प्राधिकरण द्वारा विनिर्दिष्ट सेबी पंजीकृत ब्रोकरों अथवा अन्य इकाईयों के लिए जारी किए जाने वाले हेडरों हेतु किसी अनुरोध के मामले में अतिरिक्त प्रमाणीकरण करना ;
- v. प्राधिकरण द्वारा समय–समय पर जारी विशिष्ट निर्देशों, आदेशों अथवा अनुदेशों, यदि कोई हों, सहित सरकारी इकाईयों, कार्पोरेट अथवा ज्ञात ब्रांडों को जारी किए जाने वाले हेडरों हेतु किसी अनुरोध के मामले में अतिरिक्त प्रमाणीकरण करना ;
- vi. समान दिखने वाले हेडरों, जो वाणिज्यिक संप्रेषण के प्राप्तकर्ता को गुमराह कर सकता है, के लिए अतिरिक्त जांच करना, इसमें ऐसे हेडरों के वर्तमान समनुदेशनों के निरपेक्ष हेडरों को सौंपने समय विशेष रूप से सरकारी इकाईयों, कार्पोरेट, प्रसिद्ध ब्रांडों के सब– स्ट्रिंग स्वैप के बाद निकटता जांच, समानता को भी शामिल कर सकता है तथा इस प्राधिकरण द्वारा समय– समय पर जारी किए गए विशिष्ट निर्देशों, आदेशों अथवा अनुदेशों, यदि कोई हो, का अनुसरण करना ;

- 3.3.34 हेडर अधिकतम 11 अक्षरों या अंकों का हो सकता है। यह अक्षरों और अंकों का मिश्रण भी हो सकता है। हेडर की लंबाई 11 होनी जरूरी नहीं है, यह इससे कम का भी हो सकता है। सेंडर की पहचान करने के लिए हेडर प्राप्तकर्ता को दिखाई देगा। यदि कॉलर डिस्प्ले नेम फंक्शनिलिटी इंटेलिजेंट नेटवर्क, आईएसडीएन या संवर्धित कॉलिंग नेम फंक्शनिलिटी, जैसा की 3जीपीपी में निर्दिष्ट किया गया है, का इस्तेमाल हो रहा है तो एक्सेस प्रदाता द्वारा हेडर और डिस्प्ले नेम के बीच उचित लॉग और मैपिंग रखी जाएगी। यदि हैडर केवल अंकों से बनाए गए हैं और जिनका इस्तेमाल रूटिंग और प्राप्तकर्ता को कॉलिंग लाइन की पहचान प्रदर्शित करने के लिए हो रहा है, तो ये अंक दूरसंचार विभाग द्वारा जारी नेशनल नंबरिंग प्लान और इस संबंध में, समय—समय पर जारी दिशानिर्देशों और निर्देशों के अनुरूप होंगे। उदाहरण के लिए, वर्तमान में 140 की सीरीज टेलीमार्केटिंग कॉल के लिए आवंटित की गई है और लघु कोड निर्दिष्ट करने के लिए टीएसपी को लेवल 5 तथा डीओटी द्वारा लेवल 1 लघु कोड निर्दिष्ट किए गए हैं। हेडर और लेवल की संरचना और फार्मेट के बारे में अधिक जानकारी कार्य संहिता के तहत आएगी, जिन पर भेजनवाले को देने से पहले विचार किया जाएगा।
- 3.3.35 संशोधित विनियामक रूपरेखा को लागू करने के लिए प्रवर्जन योजनाः एक्सेस प्रदाता को हेडर पंजीकरण, सहमित पंजीकरण और अन्य कार्यों हेतु मौजूदा प्रणाली से नई प्रणाली में चरणबद्ध तरीके से जाने के लिए केएक प्रवर्जन योजना अवश्य तैयार करनी चाहिए। प्रवर्जन योजना तैयार करते समय इकाईयों (डीएल इकाईयों) के पंजीकरण के लिए एक्सेस प्रदाता अथवा एक्सेस प्रदाता द्वारा वितरण लैजर (डीएल) को लागू किया जा सकता है। उन्हें डीएल इकाईयों वाले पंजीकरण इकाईयों हेतु समय—सीमा का निर्धारण भी करना चाहिए। डीएल इकाईयों हेतु एनटीआर के टेलिमार्केटर पंजीकरण मॉड्यूल आंकड़े के प्रवर्जन करने के लिए प्रावधान किए जाने की आवश्यकता है और भादूविप्रा को एक पर्यवेक्षक बिंदु मुहैया कराया जाना चाहिए। उपर्युक्त के मद्देनजर,प्राधिकरण ने निर्णय लिया है कि एक्सेस प्रदाताओं को विद्यमान आंकड़ों, प्रक्रियाओं और विभिन्न इकाईयों द्वारा अदा की जा रही भूमिका से नई इकाईयोंडाटा, प्रक्रियाओं और भूमिका के नए सिस्टम में जाने के लिए प्रवर्जन योजना तैयार करनी चाहिए। भादूविप्रा के पास पहले से पंजीकृत आरटीएम को इस संबंध में संगत विनियमों के लागू होने की तिथि से पहले पंजीकरण कराना जरूरी है। एक्सेस प्रदाताओं द्वारा प्रवर्जन योजना तैयार कर जाएगी और इसमें मौजूदा आरटीएम के प्रवर्जन की प्रक्रिया भी शामिल की जाएगी।
- 3.3.36 एक्सेस प्रदाताओं द्वारा विस्तृत प्रवजन योजना बनाई जानी चाहिए। इसमें वर्तमान प्रक्रियाओं और इकाईयों के नए सिस्टम ओर प्रक्रियाओं में प्रवजन के लिए अपेक्षित सामान्य गतिविधियों की पहचान शामिल की जाएगी। इसमें गतिविधियों के कार्यान्वयन के अनुक्रम का विवरण और गतिविधियों, जो सामानांतर की जा सकती हैं, के लिए परियोजना प्रबंधन चार्ट तैयार करना शामिल होगा। कुछ बड़े स्तर की गतिविधियों की पहचान के आधार पर ,, यह अनुमान है कि नए विनियमों में परिकल्पित प्रणाली और प्रक्रिया को कार्यानिवत करने के लिए अपेक्षित सभी गतिविधियों को लागू करने में विनियम की अधिसूचना की तिथि से 3–4 माह का समय लगेगा। इकाईयों द्वारा पहले से दर्ज सहमतियों के लिए प्रवजन योजना मौजूदा इकाईयों, प्रक्रियाओं और डाटा की प्रवजन योजना के भाग के रूप में शामिल की जाएगी। यह नोट किया जाए कि मौजूदा विनियमों के तहत दर्ज सहमति अधिकतम छह माह के लिए मान्य है और इस अवधि के बाद, नवीकरण कराने बाद यह वैध मानी जाएगी। मौजूदा सहमति का नवीकरण और ऐसी सहमित को दर्ज करना नए विनियमों के प्रावधानों के अनुसार अपेक्षित होगा। इस प्रकार सहमित का प्रवजन सुगम और समय के भीतर होगा।

4. उपभोक्ता अधिमान पंजीकरण प्रणाली से संबंधित जानकारी का विश्लेषण और मुद्दों के निष्कर्ष

4.1 उपभोक्ता अधिमान पंजीकरण प्रणाली से संबंधित मुद्दे:--

- 4.1.1 अधिमानों हेतु पंजीकरण अथवा बदलाव संबंधी अनुरोध के बीच बड़ा समयांतरालः अधिमान पंजीकरण और इसके प्रवर्तन हेतु अपेक्षित समय सात दिनों का है और वर्तमान तकनीकी क्षमताओं को ध्यान में रखते हुए यह बहुत अधिक है एवं इसे व्यापक रूप से कम किए जाने की आवश्यकता है। समय में कमी के लिए प्रदाता उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर (पीसीपीआर), राष्ट्रीय उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर (एनसीपीआर) अथवा उपभोक्ता अधिमान डॉटाबेस (सीपीडीबी) की प्रक्रिया में इसे प्रवर्तन करने के लिए तत्काल सभी डॉटाबेस के अधिमान को रजिस्टर करने और अद्यतन करने के लिए बदलावों की आवश्यकता हो सकती है। एक सेवा के रूप स्क्रबिंग प्रदान कर टेलिमार्केटिर्स को अपनी प्रणाली को चौबिसों घंटे और सातो दिन खुला रखने की आवश्यकता नहीं हो सकती है और स्क्रबिंग में अद्यतन आंकड़ों पर विचार किया जाएगा तथा प्रवर्तन हेतु समय में कमी करने में सहायता प्राप्त होगी।
- 4.1.2 मोबाइल एप प्रसार में बढ़ोतरी और सभी उपकरणों के संबंध में इसकी उपलब्धता को सुनिश्चित करनाः उपभोक्ताओं को अपनी अधिमानों को पंजीकृत करने में किठनाइयों का सामना करना पड़ रहा है क्योंकि वे अधिमान के पंजीकरण के प्रारूप से बेहतर तरीके से परिचित नहीं है। मोबाइल एप अपने अधिमानों को पंजीकृत करने के लिए सहज तरीके प्रदान करता है। यह अपेक्षित है कि सभी प्रकार के उपकरणों, ओएस और प्लेटफार्मों हेतु अधिमान और शिकायत पंजीकरण के लिए मोबाइल एप की उपलब्धता को सुनिश्चित किया जाए। एप के प्रसार को बढ़ाए जाने की आवश्यकता है और यह कई प्रकार से किया जा सकता है अर्थात् अन्य एप के साथ श्वेत लेबल युक्त भादूविप्रा मोबाइल एप को समूहबद्ध कर अथवा मोबाइल उपकरणों के साथ पूर्व स्थापना द्वारा। इस एप को लोकप्रिय बनाने के लिए अन्य पहल भी की जा सकती है। भावी फोन उपयोगकर्ताओं के लिए समान प्रकार की सुविधा यूएसएसडी विशेषताओं के प्रयोग द्वारा प्रदान की जा सकती है।
- 4.1.3 एमएनपी प्रक्रिया के दौरान पंजीकरण स्थिति अवधारणः उपभोक्ताओं को अपने नम्बरों को पोर्टिंग करने के दौरान अपनी

अधिमानों को यथावत बनाए रखने के लिए अनुमित प्रदान की सकती है। इसके लिए मोबाइल नंबर पोर्टेब्लिटी (एमएनपी) और यूसीसी के डॉटाबेसों में अंशदान नेटवर्क को अद्यतन करने की सुविधा के लिए इस प्रक्रिया में बदलाव करने की आवश्यकता हो सकती है और अधिमानों हेत् उपभोक्ता की स्थिति को बनाए रखना पड़ सकता है।

- 4.1.4 उपमोक्ता द्वारा थोक में अथवा उसकी ओर से किसी व्यक्ति द्वारा अधिमानों का पंजीकरणः उपमोक्ता अपनी अधिमानों को सहजता के साथ पंजीकरण करा सकता है और यदि अधिक संख्या में अधिमानों का पंजीकरण करने की सुविधा उपलब्ध हो, तो आवश्यकता होने पर इसे बदल सकता है एवं इसे किसी संगठन अथवा परिवार की ओर से किसी व्यक्ति के द्वारा किया जा सकता है। इस सुविधा को लागू करने के लिए बदलावों अथवा स्पष्ट प्रक्रिया एवं विशिष्ट दस्तावेजों की आवश्यकता हो सकती है।
- 4.1.5 अधिमानों के लिए विकल्पों में अधिक सूक्ष्मता : यह रिपोर्ट किया गया है कि कई बार अपंजीकृत टेलिमार्केटर उन उपभोक्ताओं तक अपनी पहुंच बनाते हैं जिन्होंने निर्धारित श्रेणी के लिए वाणिज्यिक संप्रेषण का विकल्प चुना है मगर ग्राहक की रूचि उक्त वाणिज्यिक संप्रेषण की उप—श्रेणी में है। यह दर्शाता है कि वर्तमान श्रेणियों को विस्तृत रूप में परिभाषित किया गया है और ग्राहक इस वजह से वाणिज्यिक संप्रेषण को ब्लॉक कर रहा है। यह भी दर्शाता है कि यदि ग्राहकों को श्रेणियों की अधिक विस्तृत विकल्प मुहैया कराए जाएं तो वे इन विशिष्ट उप—श्रेणियों के लिए यूसीसी प्राप्त करने के इच्छुक हो सकते हैं। इसके लिए बेहतर श्रेणियों में उपभोक्ताओं के हित को आकर्षित करने तथा साथ हीदिन के स्वीकार्य समय अथवा मीडिया प्रकार (एसएमएस और / अथवा वॉयस कॉल) के रूप में विकल्पों को प्रदान करने की आवश्यकता होती है। ऐसे कार्यान्वयन का सीपीआरएफ, पीसीपीआर, एनसीपीआर अथवा सीपीडीबी के लिए प्रक्रियाओं को प्रभावित करेगा।
- 4.1.6 यूसीसी के क्षेत्र को व्यापक बनानाः पूर्व में कितपय कॉल और संप्रेषण कष्टप्रद हुआ करते थे और अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण के सिद्धांत, जिसे ऐसे कॉलों को नियंत्रित करने एवं सब्सक्राइबरों के हितों कासंरक्षण करने के लिए बनाया गया था, वहीं आजकल वॉयस कॉल और एसएमएस का भी उपयोग कितपय निवेश करने के लिए पहचान छुपाने या लक्ष्य को गुमराह करने का प्रयास करते हुए स्पैमरों द्वारा किया जा रहा है। हाल ही में, सेबी और आरबीआई ने उन बेईमान तत्वों द्वारा अप्राधिकृत निवेश संबंधी संदेश अथवा गुमराह करने वाला संप्रेषण भेजने के लिए यूसीसी चैनलों के दुरुपयोग को नियंत्रित करने में सहायता के लिए भादूविप्रा से संपर्क किया है। ऐसे बदमाशों का पता लगाना भी एक मुद्दा है। कभी कभी उन्हें एसएमएस हेडर की आवश्यकता होती है जो प्राप्तकर्ता को यह विश्वास दिलाने में गुमराह करने के लिए बाजार की सुप्रसिद्ध इकाईयों के समान हेडर की होती हैं कि इस प्रकार की सलाह अथवा टिप्स विशेषज्ञों अथवा प्राधिकृत स्रोतों से लिया जाता है।ग्राहक कई बार अवांछित कॉल की शिकायत करते हैं, जैसे साइलेंट, अप्रिय, धमकी भरे कॉल, रोबो कॉल, पहले से रिकार्ड की गई उदघोषणाएं, ऑटो डायलर कॉल और अप्राधिकृत वाणिज्यिक संप्रेषण को अवांछित वाणिजियक संप्रेषण के रूप हैं। यह दर्शाता है कि यूसीसी विनियम के स्कोप को बढ़ाने की आवश्यकता है और अन्य सांविधिक निकायों जैसे सेबी या सरकारी संगठनों को ऐसी गतिविधियों से निपटने में मदद करनी चाहिए। रोबो कॉल और ऑटो डायलर कॉल की समस्या का समाधान करने के लिए तकनीकी समाधान की आवश्यकता है। कभी—कभी ऐसी कॉल देश के बाहर से प्रारंभ होती है, ऐसे में इन पर रोक लगाने के लिए अंतर्राष्ट्रीय सहयोग की आवश्यकता हो सकती है।
- 4.1.7 नए प्रकार के कॉलों यथा साइलेंट कॉल, रोबो कॉल, आटो डॉयलर कॉल से उत्पन्न चिंताएं: उपभोक्ताओं तक पहुंच बनाने और वाणिज्यिक संप्रेषण व्यवस्था तैयार करने के लिए टेलेमार्केटियर द्वारा विभिन्न प्रकार के नए तरीकों का इस्तेमाल किया जा रहा है। वे बड़ी जनसंख्या तक पहुंच बनाने के लिए कॉलों और तकनीकी क्षमताओं को सृजित करने के लिए स्वचालित प्रणालियों का इस्तेमाल कर रहे हैं।इसके परिणामस्वरूप विभिन्न प्रकार की चिंताएं उत्पन्न हुई हैं और जिन उपभोक्ताओं ने वाणिज्यिक संप्रेषण पर पूर्व में आपित्त दर्ज नहीं की, वे आटो डायलरों अथवा पूर्व रिकार्ड की गयी घोषणाओं से आए कॉलों को नापसंद कर सकते हैं। रोबोकॉलों अथवा साइलेंट कॉलों से उत्पन्न मुद्दों के समाधान के लिए अनेक कदमों की आवश्यकता हो सकती है। ऐसे मुद्दे के समाधान के लिए तकनीकी समाधान की आवश्यकता होती है और उपभोक्ताओं को इन नए तरीकों में से विकल्प चुनने की आवश्यकता हो सकती है। ऐसे वाणिज्यिक संप्रेषण बाहर से भी उत्पन्न हो सकते हैं, जिनमें अंतरराष्ट्रीय समन्वय व सहयोग की आवश्यकता होती है।

4.2 निम्नवत मुद्दों पर हितधारकों की टिप्पणियां:-

4.2.1 अधिमानों हेतु रजिस्ट्रेशन अनुरोध अथवा बदलाव और कार्यान्वयन के बीच लंबा समयांतरालः समय सीमा को कम करने के मुद्दे पर अधिकांश हितधारियों ने यह सुझाव दिया था कि समयांतराल में इस प्रकार की कमी संभव है। कितपय हितधारियों ने यह भी सुझाव दिया था कि केन्द्रीय कोष से साथ—साथ संबद्ध होने वाले टीएसपी के साथ अधिमानता के प्रत्यावर्तन के संबंध में समयोचित अपडेट सहित वाच्य अथवा एसएमएस आधारित उपाय के माध्यम से ग्राहक अधिमानता को सीधे रजिस्टर करने के लिए एक केन्द्रीय कोष की स्थापना कर ऐसा किया जा सकता है। अन्य ने आपरेटर स्तर पर एपीआई समाकलन के माध्यम से पीसीपीआर और एनसीपीआर डॉटाबेस के बीच तत्काल कनेक्टिविटी प्रदान कर समय को कम करने का सुझाव दिया है। वैकल्पिक रूप से आपरेटर मैसेजिंग गेटवे और एनसीपीआर डॉटाबेस के बीच तत्काल कनेक्टिविटी स्थापित की जा सकती है।

- कई हितधारियों ने सब्सक्राइबर अधिमानों के पंजीकरण / परिवर्तन / पंजीकरण को समाप्त करने के संबंध में वास्तविक समय अद्यतन की सहायता करने के लिए क्लॉउड आधारित, केन्द्रीकृत और स्वचालित प्लेटफार्म के सृजन के विचार का समर्थन किया था।
- ii. इसके अतिरिक्त, कई हितधारियों ने इसका समर्थन किया कि सेवा के रूप में स्क्रबिंग वास्तव में प्रवर्तन के समय को कम करेगा। वे इसकी सिफारिश करते हैं कि टीएसपी और टेलिमार्केटरों कसे उपयुक्त एपीआई के माध्यम से केन्द्रीय रिजस्ट्री तक पहुंच बनाना चाहिए। पंजीकृत टेलिमार्केटरों में से एक ने यह टिप्पणी की थी कि यदि आरटीएम किसी तृतीय पक्ष से सेवा के रूप में स्क्रबिंग की प्राप्ति करता है तो, देरी की आशंका है और समयांतराल को कम करने के स्थान पर इसमें बढ़ोतरी होगी। निजता संबंधी चिंताओं को दूर करने के लिए एक समाधान प्रदाता ने यह भी सुझाव दिया था कि स्क्रब की जाने वाली संख्या को खंडित रूप में रखा जा सकता है और जांच भी इस प्रकार की जा सकती है कि संख्या के बारे में किसी भी सूचना को बिल्कुल भी प्रकट नहीं किया जाता है।
- iii. टीएसपी की तरफ के कुछ हितधारकों ने उल्लेख किया कि सूक्ष्मता में वृद्धि करने से उन्हें परिचालन या स्क्रबिंग में जिटलता में कोई खास वृद्धि नजर नहीं आ रही है। हालांकि टीएसपी की तरफ के अन्य हितधारकों और एक समाधान प्रदाता ने कहा कि वे जिटलता और स्क्रबिंग में भारी वृद्धि की आशा कर रहे हैं परंतु सेवा मॉडल बढ़ी हुई जिटलता का समाधान आसानी से कर लेगा। एक समाधान प्रदाता ने आरटीएम की क्षमता पर दबाव को और कम करने के लिए क्लाउड संगणना टेक्नोलॉजी के इस्तेमाल का समर्थन किया और उसने मानक डाटा फार्मेट निर्धारित करने का भी समर्थन किया जैसे स्क्रबिंग के लिए डाटा अपलोड करने के लिए आरटीएम के लिए जेएसओएन फार्मेट।
- iv. एक हितधारक सेवा के रूप में स्क्रबिंग के पक्ष में नहीं है, बहरहाल, अन्य ने पृथक सेवा के रूप में स्क्रबिंग का समर्थन किया है मगर साथ में यह भी कहा है कि इसके बावजूद विलंब को पूरी तरह से समाप्त नहीं किया जा सकता है।
- v. कितपय हितधारियों ने सुझाव दिया था कि प्रवर्धन के दृष्टिकोण से ब्लॉक चेन प्रौद्योगिकी पर आधारित समाधान संरचना को रेखांकित करने के लिए स्वतंत्र है जो इसे अर्थव्यवस्था के किसी भी स्तर पर अपनाए जाने के लिए बड़ा सहज बनाएगा।
- 4.2.2 मोबाइल एप की पहुंच और सभी उपकरणों के लिए इसकी उपलब्धताः भादूविप्रा एप को समूहबद्ध करने के मुद्दे पर हितधारी कदाचित समान रूप से विभाजित थे जिस एप को सभी उपकरणों और आपरेटिंग प्रणालियों द्वारा चलाया जाना चाहिए। जहां कई हितधारियों ने ऐसे उपाय का समर्थन किया और विचार दिया कि भादूविप्रा को ऐसे डिफाल्ट समूहबद्ध के लिए उपकरण निर्माताओं तक पहुंच बनाना चाहिए, वहीं अन्य हितधारियों ने इस आधार पर इसका विरोध किया कि यह इसे देखते हुए सब्सक्राइबरों के लिए एक बलात् विकल्प है कि उक्त उद्देश्य के लिए अन्य एप मौजूद है। फिर भी अन्य हितधारियों ने यह कहा है कि विद्यमान मोबाइल एप एक्सेस प्रदाताओं का यूसीसी से संबंधित प्रक्रियाओं को शामिल करने के लिए अद्यतन किया जाना चाहिए। एक हितधारी ने इस आधार पर समूहबद्ध का विरोध किया कि इसमें विनियामक द्वारा प्रौद्योगिकी में निवेश की आवश्यकता होगी।
- i. एप की व्यापकता को बढ़ाने के लिए कितपय हितधारियों का मत था कि श्वेत लेबलयुक्त भाद्रविप्रा मोबाइल एप समस्या का समाधान नहीं कर सकता है क्योंकि वर्तमान अवसंरचना स्टैक वाले एप के सुचारू कार्यकरण और समाकलन को सुनिश्चित करने के लिए प्रौद्योगिकी और संसाधनों में निवेश करने की आवश्यकता होगी। इससे एक प्रक्रिया को कार्यान्वित करने के लिए अनावश्यक लागत और अतिरिक्त अवसंरचना का सृजन होगा जिसे दूरसंचार सेवा प्रदाताओं द्वारा आसानी से किया जा सकता है जिनका उपभोक्ताओं में पहले से ही महत्वपूर्ण व्यापकता है। इसके अतिरिक्त, जब सभी सेवा प्रदाता यूसीसी के कार्य के लिए एक साझा सेवा प्रदान करता है, वहीं वे अधिमानों और शिकायतों के पंजीकरण के लिए एक सामान्य एप इंटरफेस को भी परिभाषित कर सकते हैं। इससे इन सामान्य सेवाओं को प्रदान करने वाले किसी व्यक्ति अथवा किसी तृतीय पक्ष के लिए इस एप को विकसित होता है। यदि यूसीसी सेवाएं क्लॉउड के मध्यम से प्रदान की जाती हैं तो यह क्लॉउड सेवा प्रदाता इसके पोर्टल से इस एप के डॉउनलोडिंग में समर्थ हो सकता है। यह एप टेलिमार्केटियरों और अन्य कंपनियों के लिए विज्ञापन प्लेटफार्म के रूप में भी कार्य कर सकता है। इससे यह एप अनिवार्य रूप से निशुल्क एप बन सकता है।
- ii. कितपय हितधारकों ने इस एप को लोकप्रिय बनाने के लिए अन्य पहलुओं का सुझाव दिया यथा भादूविप्रा इस मोबाइल एप को टीएसपी के साथ विज्ञापित कर सकता है जो बाद में एसएमएस के माध्यम से इस एप के लाभ के बारे में उपभोक्ताओं को शिक्षित कर सकता है। भादूविप्रा इन एप के उपयोग को बढ़ावा देने और व्यापकता के लिए सामीप्यता विहितन/ डिजिटल विहितन तकनीक का उपयोग कर सकता है।
- iii. कई हितधारियों ने एपीआई आधारित संरचना के विचार का समर्थन किया है जो वास्तव में विभिन्न हितधारियों और पक्षों में आसानी से संप्रेषण करता है। एक विनियामक के रूप में भादूविप्रा को एपीआई अथवा मानकीकृत तरीके को निर्गत करना चाहिए जिसे निर्धारित किया जा सकता है कि कोई भी एप्लिकेशन जिसमें वास्तव में इस यूसीसी समस्या को देखने की

कोशिश की जाती है। कतिपय हितधारियों में यह विश्वास था कि एकबार उद्योग द्वारा एक मानक को स्थापित करने के बाद यह उद्योग अनुपालन को प्रवर्तित करने के लिए निश्चय ही रचनात्मक समाधान लेकर आएगा।

- 4.2.3 एमएनपी प्रक्रिया के दौरान पंजीकरण की स्थिति को यथावत् बनाए रखनाः कदाचित सभी हितधारियों ने उपभोक्ता अधिमानों को यथावत् बनाए रखने के विचार का समर्थन किया अर्थात् न तो अधिमानों के पंजीकरण समाप्त करने अथवा न हीं इन्हें एन सी पी आर में पुनः पंजीकरण करने का समर्थन किया।
- **4.2.4** किसी उपभोक्ता द्वारा थोक में अधिमानों को दर्ज किया जाना अथवा उसकी ओर से किसी अन्य व्यक्ति द्वारा अधिमानो का पंजीकरण किया जानाः एक हितधारी ने डिजिटल उपभोक्ता प्रोफाइल, जिन्हें उपयोगकर्ता द्वारा नियंत्रित किया जा सकता है, पहुंच बनाईजा सकती है और प्रबंधित किया जा सकता है, को सुजित करने के लिए टिप्पणी की थी।
- 4.2.5 अधिमानों के अति सूक्ष्म विकल्पः अधिकांश हितधारियों ने लागत लाभ विश्लेषण के बाद अधिक सूक्ष्म विकल्पों को लागू करने को समर्थन दिया था वहीं कुछ हितधारियों ने इस आधार पर इसका विरोध किया था कि इससे यह प्रक्रिया अधिक जटिल हो जाएगी और कार्यान्वयन अविध में बढोतरी होगी।
- i. कितपय हितधारियों ने यह भी तर्क दिया था कि अधिमानों के अतिरिक्त विकल्प, सीपीआरएफ, पीसीपीआर, एनसीपीआर अथवा सीपीडीबी प्रणालियों को प्रभावित कर सकते हैं और ये प्रणालियां और अधिक जिटल होंगी तथा उनके कार्यनिष्पादन व प्रतिक्रिया समय प्रभावित हो सकता है। यह एनसीपीआर प्रणाली पर अधिक भार के कारण ऑनलाइन स्क्रबिंग को भी प्रभावित कर सकता है। इसलिए, विद्यमान प्रणाली जारी रह सकती है।
- ii. एक हितधारी ने यह सुझाव दिया था कि उपभोक्ताओं के लिए सूक्ष्म अधिमानों को इस एप में जोड़नाअपेक्षाकृत आसान होगा— पंजीकरण के अन्य तरीके यथा एसएमएस अथवा ईमेल तरीका चुनौती पूर्ण होगा। विकल्पों में उच्च स्तरीय विशिष्टता अपेक्षित उद्देश्यों को पूरा करने में सहायता प्रदान कर सकती है जब यूटीएम से एसएमएस अथवा वॉयस कॉल दोनों में एक छोर से दूसरे छोर की श्रृंखला को पूरी तरह से हटा दिया जाता है।
- iii. हितधारियों ने यह भी कहा था कि अधिक सूक्ष्मतासे सीपीआरएफ, पीसीपीआर, एनसीपीआर, सीपीडीबी आदि मेंथोड़े से अतिरिक्त तकनीकी कार्य किए जाने से उपभोक्ताओं और टेलिमार्केटियरों, दोनों को सहायता प्राप्त होगी। विकल्पों की लंबी सूची की अपेक्षा अधिमानों की सोपानिकी संरचना में विकल्प होने चाहिए, जो उपभोक्ता सरलता पसंद करते हैं, वे एकल संख्या के वर्तमान तरीके का उपयोग कर सकते हैं। जो उपभोक्ता विकल्पों के पिरष्कृत समूह चाहते हैं, वे अधिक स्पष्ट शर्तों और अधिमानों की का चयन करने के लिए विकल्प में नीचे जा सकते हैं। इससे टेलिमार्केटियर को अपने संप्रेषणों को लक्षित समूह तक बेहतर तरीके से पहुंचाने में भी सहायता प्राप्त होगी जिनके अधिक संग्रहणशील होने की संभावना है। ऐसे लक्षित संप्रेषण भेजने से इन संसाधनों के लिए अधिकतम लाभ होने की संभावना होगी जिसे वे टेलिमार्केटिंग में खर्च करते हैं। एक हितधारक ने यह सुझाव दिया था कि अधिक परिष्कृत पंजीकरण से सेवा प्रदाताओं को प्रतिस्पर्धी लाभ प्राप्त होगा।
 - 4.2.6 यूसीसी के क्षेत्र का विस्तार किया जानाः सभी हितधारी इस तथ्य से सहमत थे कि साइलेंट, अप्रिय, धमकी जैसे अवांछित कॉल आज बड़ी समस्याओं में से एक है। कुछ हितधारियों का विचार है कि टीसीसीसीपीआर विनियम केवल वाणिज्यिक और संव्यवहार संबंधी संप्रेषणों से ही संबंधित हैं। वर्तमान में, टीएसपी, यूसीसी संकट से निपटने के लिए कॉल पश्चात सीडीआर विश्लेषण आधारित विश्लेषण साधनों का उपयोग करते हैं। इस तकनीक का इस्तेमाल करते हुए साइलेंट कॉलों जैसे मिस्ड कॉलों को रिकार्ड और पहचान करना तथा सिक्रय रूप से ए2पी और पी2पी कॉलों को रोबो कालों, वीओआईपी कॉलों, अप्रिय कालों और धमकी भरे कॉलों में बांटना तकनीकी रूप से संभव नहीं है। अप्रिय अथवा धमकी भरे कॉलों से संबंधित विद्यमान विनियमों के क्षेत्राधिकार के विस्तार से टीएसपी पर अनुचित वित्तीय बोझ पड़ेगा। ऐसे मामलों को मामला दर मामला निपटाने के लिए कानून प्रवर्तन करने वाली एजेन्सियों पर छोड़ा जा सकता है। तथापि, अन्य हितधारियों ने सुझाव दिया था कि साइलेंट, अप्रिय, धमकी भरे कॉलों आदि तथा अप्राधिकृत संप्रेषण सहित अवांछित संप्रेषण के सभी संगत स्वरूपों को यूसीसी विनियमों द्वारा पकड़ा जाना चाहिए।
 - i. जहां तक अवांछित संप्रेषण में सरकार की भूमिका का संबंध है, हितधारियों ने उल्लेख किया है कि सरकार को स्थानीय एलईए के साथ सहजता से शिकायतों को दर्ज करने के लिए उपभोक्ताओं हेतु अनुकूल शर्तों को सृजित करने के साथ ऐसे अवांछित संप्रेषणों को कम करने के लिए कठोर कानून बनाने चाहिए। भादूविप्रा कठोर कार्रवाई को सुनिश्चित करने के लिए धमकी भरे कॉलों आदि के संबंध में अन्य विनियामक / प्रवर्तन प्राधिकारणों के साथ समन्वय स्थापित कर सकता है।
 - ii. एक हितधारक का यह विचार था कि सरकारी संगठनों द्वारा विनियमों और स्वामित्व के मानकीकरण से उपभोक्ता के पास इस प्रकार की शिकायतों को एक केन्द्रीयकृत प्राधिकरण को निर्देशित करने की क्षमता प्राप्त होगी और इससेअवांछित सम्प्रेषण भेजने वालों द्वारा विनियामक मानकों को नियंत्रित करने की क्षमता भी सीमित हो सकती है।
- 4.2.7 नई प्रकार के कॉलों अर्थात् साइलेंट कॉल, रोबो कॉल, आटो डॉयलर कॉल से जुड़ी चिंताएं: कुछ हितधारियों का यह विचार था कि वर्तमान में तकनीकी रूप से यह संभव नहीं है। चूंकि, टीएसपी वर्तमान में कॉल पश्चात सीडीआर आधारित विश्लेषण

माध्यमों का उपयोग करता है। इसलिए, तकनीकी रूप से साइलेंट कॉलों जैसे मिस्ड कॉलों को रिकार्ड और पहचान करना तथा सक्रिय रूप से ए2पी और पी2पी कॉलों को रोबो कालों, वीओआईपी कॉलों, अप्रिय कालों और धमकी भरे कॉलों में बांटना तकनीकी रूप से संभव नहीं है।

- i. तथापि, अन्य हितधारियों ने ऐसे यूसीसी को नियंत्रित करने के लिए निम्नलिखित तकनीकी सुझाव दिए हैं: (क) दूरसंचार सेवा प्रदाता कॉल अविध का भी उपयोग कर सकता है—साइलेंट कॉल मुश्किल से एक सेकेंड की अविध वाली मिस्ड कॉल के साथ उत्पन्न होती है जो उपभोक्ता दर उपभोक्ता कॉल किए जाने के संदर्भ में एक अत्यधिक दुर्लभ मामला है; (ख) सिग्नेचर संबंधी समाधान (पैटर्न का पता लगाना) और हनीपॉट जिसे दूरसंचार सेवा प्रदाता द्वारा लगाया जाता है, जो रोबोट / साइलेंट कॉलों के लिए विशेषरूप से डिजाइन किया जाता है— गैर अनुपालन के मामले में लाइसेंस का रद्द किये जाने को अधिदेशित किया जाना चाहिए; (ग) अमेरिका में एक तकनीकी दृष्टिकोण पर विचार किया जा रहा है जिसे अनेक नियंत्रणकारी तकनीकों के साथ लगाए जाने पर जैसे हनीपॉट, ब्लैक लिस्ट / व्हाईट लिस्ट आदि जैसे प्रमाणीकरण और सत्यापन का एक चरण उपलब्ध कराएगा, जिससे नेटवर्क में विश्वास पुनः बहाल होगा तथा जांच व प्रवर्तन उद्देश्यों के लिए यह त्वरित ढ़ंग से तथा कुशलता पूर्वक जांच कर सकेगा।
- ii. हितधारियों ने यह भी सूचित किया है कि अमेरिका में संघीय व्यापार आयोग और स्थानीय उद्योग निकायों ने रोबोकॉलिंग एवं स्पूफिंग को समाप्त करने के लिए विभिन्न दृष्टिकोणों की खोज की है। उन्होंने यह निर्धारित किया कि वॉयस नेटवर्क अवसंरचना में व्याप्त लेगेसी एसएस7 सिंगलिंग प्रोटोकॉल में बड़ा बदलाव अर्थक्षम नहीं था और इस प्रकार अगली पीढ़ी के आईपी मल्टीमीडिया उप प्रणाली (आईएमएस) नेटवर्क अंतर्सयोजन संबंधी समाधान पर ध्यान केन्द्रित किया है। यह स्पष्ट किया गया कि, इस पद्धित में सभी वॉयस को वीओआईपी में जाने की आवश्यकता नहीं होती है, केवल प्रचालक नेटवर्कों के बीच अंतर्सयोजन ट्रंकों में आईएमएस आधारित वीओईपी लगा होता है। इसके अतिरिक्त, सामान्यतया एसएमएस पाठ्यसंप्रेषण में 'एप्लिकेशन टू पर्सन' (ए2पी) संप्रेषण के लिए हेतु अन्य सिंगलिंग प्रोटोकॉल का इस्तेमाल होता है जिसमें जब तक उपभोक्ताओं के लिए ऐसे संप्रेषण हेतु आईएमएस को नहीं अपनाया जाता है, तब तक तुलनात्मक आईपी— आधारित दृष्टिकोण की आवश्यकता होगी।
- एक हितधारक ने यह सुझाव दिया कि नए ढ़ांचे की पंजीकरण और प्रमाणन प्रक्रिया में यह सुनिश्चित किया जानाचाहिए कि कॉल केवल किसी पंजीकृत नंबर से ही किया जाए। नई ढ़ांचे की प्रमाणन प्रक्रिया में यह भी सुनिश्चित होना चाहिए कि संप्रेषण / कॉल का प्रारूप संवितरण से पूर्व अनुमोदित हो। इससे रोबोकॉल और साइलेंट कॉलों को नियंत्रित करने में बहुत सहायता प्राप्त होगी।
- iv. जहां तक अंतरराष्ट्रीय समन्वय और सहयोग के द्वारा मुद्दों के समाधान की आवश्यकता है, इसके संबंध में हितधारकों से कोई विशिष्ट टिप्पणियां प्राप्त नहीं हुई है।

4.3 जानकारियों का विश्लेषण और निष्कर्ष

नीचे के पैराओं में उन मुद्दों पर विमर्श किया गया है जो ग्राहक वरीयता पंजीकरण प्रणाली (सीपीआरएस) से संबंधित हैं। परामर्श पत्र में उठाए गए प्रश्नों के लिए मुद्दें और उत्तरों का भी सारांश प्रस्तुत किया गया है। मसले का समाधान करने के लिए वर्तमान विनियामक दृष्टिकोण के प्रमुख बिंदुओं और अन्य क्षेत्राधिकारों से लिए गए दृष्टिकोण पर भी जानकारियों का विश्लेषण और मुद्दों पर निष्कर्ष निकालते समय विचार किया गया। जानकारियों का विश्लेषण और प्राधिकरण के निष्कर्ष निम्नानुसार हैं:

- 4.3.1 पंजीकरण और इसके प्रवर्तन में समय को कम करनाः वर्तमान में अधिमान का पंजीकरण करने और इसके प्रवर्तन के बीच समयांतराल सात दिनों का है तथा ऐसा स्प्रेड शीट आधारित कार्यान्वयन एवं उपख्यानात्मक रूप में चल रहीस्क्रिप्ट के माध्यम से डॉटाबेसों के अद्यतन के कारण है। इस समयांतराल को प्रौद्योगिकी आधारित समाधान को अपनाकर कम किया जा सकता है। इसके लिए, डॉटाबेसों को अद्यतन करने के लिए प्रक्रियाओं का स्वचालन औरएपीआई के उपयोग की आवश्यकता होगी। सेवा के रूप में स्क्रबिंग किसी पंजीकृत इकाई द्वारा की जाने वाली स्क्रबिंग के कार्य को समर्थ बनाएगी, दूरसंचार सेवा प्रदाताओं और आरटीएम को लचीलापन मिलेगा और अपेक्षित हार्डवेयर को बनाए रखने में उन्हें आसानी होगी। उपर्युक्त के मद्देनजर, प्राधिकरण यह निर्णय किया है कि अधिमान का पंजीकरण, पंजीकरण समाप्त करने अथवा परिवर्तन करने के अनुरोध को 15 मिनट के भीतर किया जाना चाहिए तथा रिकमंड करता है कि अधिमान कापंजीकरण करने अथवा इनमें बदलाव करने के समय से चौबीस घंटे की अविध के भीतर संशोधित अधिमानोंको लागू किया जाए।
- 4.3.2 संप्रेषण के उपलब्ध साधन जो वर्तमान विनियमों के तहत मुहैया कराए जा रहे हैं। एक अतिरिक्त साधन के रूप में यूएसएसडी भी मुहैया कराया जा सकता है क्योंकि यह फीचर फोन यूजर को अधिमान पंजीकृत करने या बदलने के लिए एक इंटरेक्टिव तरीका मुहैया कराएगा। अधिमानों को मैनेज करने में वेब पोर्ट काफी सहायक हो सकता है और ओटीपी के जरिये ग्राहक का प्रमाणन किया किया जा सकता है। वेब इंटरफेस फीचर फोन यूजर की मदद कर सकता है और ग्राहक की ओर से परिवार के सदस्य या दोस्तों की मदद लेने का विकल्प भी देता है। मोबाइल इंटरनेट की पैठ का तेजी से विस्तार हो रहा है इसलिए अन्य तरीके के अलावा, सिस्टम में इंटरनेट आधारित इंटरेक्शन मुहैया कराने के लिए मोबाइल ऐप में और स्धार किया जा सकता है।

- 4.3.3 यह पाया गया है कि यदि उपमोक्ता ने अधिमानों का पंजीकरण अथवा प्रबंधन का प्रयास किया है किंतु इन विनियमों में निर्धारित प्ररूप में अनुरोध नहीं किया गया अथवा सूचना अपर्याप्त है तो अनुरोधों को रदद किया जा रहा हो और यदि उपमोक्ता इस समय इससे अवगत नहीं हो कि सौंपे गए प्रपत्र में किन बदलावों की आवश्यकता है तो उपमोक्ता सीपीआरएफ से असंतुष्ट हो सकता है। प्राधिकरण का यह विचार है कि एक्सेस प्रदाता को इस अनुरोध को सामान्य रूप में रदद नहीं करना चाहिए बल्कि अगली बार सही तरीके से ऐसा करने के लिए उपमोक्ता की सहायता या मार्गदर्शन करना चाहिए। इस उद्देश्य के लिए उपमोक्ता को सूचना प्रदान करने का एक रास्ता मोबाइल एप को डॉउनलोड कर इस्तेमाल करना हो सकता है जो इस मुद्दे से संबंधित प्रपत्र का ध्यान रखता है। उपर्युक्त के मद्देनजर, प्राधिकरण ने यह निर्णय लिया है कि एक्सेस प्रदाता द्वारा उन उपमोक्ताओं को प्रपत्र और प्रक्रिया के बारे में ब्यौरा देना अपेक्षित है, जिनके अनुरोधअपूर्ण सूचना अथवा गलत प्रपत्र के आधार पर निरस्त किए गए हैं।
- 4.3.4 प्रौद्योगिकी चालित समाधानों को अपनानाः डिस्ट्रिब्यूटेड लैजर टेक्नोलॉजी (डीएलटी), जिसका संदर्भ इस व्याख्यात्मक ज्ञापन के मुख्य शीर्षक 6 से 10 में दिया गया है अपनी अनुपूरक प्रौद्योगिकी एवं प्लेटफार्म के साथ अधिमान संबंधी आंकड़ों की साझेदारी एवं स्क्रबिंग प्रक्रियाओं को सुरक्षित तरीके से बहु भागीदार वातावरण में समर्थ बना सकती है। प्राधिकरण का यह विचार है कि प्रौद्योगिकी चालित समाधान अधिमानों के परिष्कृत विकल्पों को प्रदान करने की जटिलताओं एवं इसके प्रवर्तन हेतु त्वरित अनुप्रयोग का ध्यान रख सकता है जबिक इस प्रणाली के अंतिम उपयोगकर्ताओं को केवल इस व्यापारिक इंटरफेस के साथ कार्य करने की आवश्यकता हो सकती है। प्रौद्योगिकी 'सेवा के रूप में स्क्रबिंग' मॉडल को कार्यान्वित करने को आसान बना सकती है।
- 4.3.5 अधिमानों को अधिमान हेतु डिस्ट्रीब्यूटिड लैजर (डीएल–अधिमान) में दर्ज किया जाना चाहिए और स्क्रबिंग के लिए उपलब्ध कराई जाए। उक्त एक्सेस प्रदाता अथवा उनकी ओर से किसी अन्य एजेंसी द्वारा डीएल अधिमानों की स्थापना, अनुरक्षण और परिचालन किया जाना चाहिए। डीएल–अधिमानलैजर को निम्नलिखित कार्य करना चाहिए:
 - i उपभोक्ताओं की अधिमानों को इम्यूटेबल और नॉन रिप्यूडिएबल तरीके से रिकार्ड करना;
 - ii. उपभोक्ता के बारे में संगत ब्योरे को बनाए रखनाः
 - iii. यदि उपभोक्ता को पोर्ट-इन किया जा रहा है, तो नए कार्यरत नेटवर्क की लोकेशन रॉउटिंग संख्या (एलआरएन) में बदलावों के साथ मोबाइल नंबर पोर्टेब्लिटी प्रक्रिया के दौरान अधिमानों संबंधी सूचना रखना;
 - iv. नए सब्सक्रिप्शन के साथ किसी फोन नंबर के जीवन चक्र को शुरू करने के लिए सब्सक्रिप्शन शुरू करने की प्रक्रिया के दौरान नई प्रविध्टि बनानाः
 - v. वर्तमान सब्सक्रिप्शन के साथ किसी फोन नंबर के जीवन चक्र को पूरा करने के लिए सब्सक्रिप्शन समाप्ति को रिकार्ड करना;
 - vi. वास्तविक समय में, सभी अन्य एक्सेस प्रदाताओं के डीएल अधिमानों के साथ तालमेल बिटाना:
 - vii. भाद्रविप्रा अथवा प्राधिकरण द्वारा प्राधिकृत किसी एजेंसी को निशुल्कडीएल अधिमानों का आर्ब्जबर नोडप्रदान करना;
 - viii. यथाविहित सहमति रजिस्टर के डिस्ट्रीब्यूटिडलैजर के संबंध में सहमति के लिए प्रतिसंहरण अनुरोध को दर्ज करना;
- 4.3.6 अधिमानों हेतु डिस्ट्रीब्यूटिड लैजर (डीएल–अधिमान) संबंधी अधिमानों की रिकार्डिंग के लिए, एक्सेस प्रदाता अपनी आंतरिक प्रणाली को स्वचालित बनाएगा और डीएल अधिमानों के साथ अंतः क्रिया के लिए उपयुक्त एपीआई को विकसित करेगा।
- 4.3.7 वाणिज्यिक संप्रेषण की किसी श्रेणी के चयन के लिए अधिमानों में विकल्पों को अधिक सूक्ष्मता से दर्शाए जाने से उपभोक्ताओं को अधिक स्पष्ट तरीके से अपने रूचि के क्षेत्रों का उल्लेख करने में सहायता मिल सकती है। यूसीसी की सामग्री और विषय पर सूक्ष्म नियंत्रण होने से ग्राहक के इसके लिए साइन इन करने के अवसरों के बढ़ने की संभावना है (या हो सकता है वे इसे ब्लॉक न करें)। इसे ग्राहकों और टेलीमार्केटर, दोनों को लाभ होगा। ग्राहक अपनी पसंद के संप्रेषणतक पहुंच का लाभ ले सकते हैं और टेलीमार्केटरों को बेहतर टार्गेटिंग का लाभ होगा। प्रारंभ में, विकल्पों का प्रयोग रना और वाणिज्यिक संप्रेषण भेजते समय उन पर विचार करना थोड़ा मुश्किल हो सकता है किंतु समर्थकारी प्रौद्योगिकियों जैसेबौद्धिकतापूर्ण, मल्टी टच इंटरफेस, वेब इंटरफेस, अधिमानों को निर्धारित करने के लिए सहायता मोड, प्लेटफार्म संबंधी पद्धितयों को निर्धारित करने (निर्धारित करने, परिवर्तन करने अथवा रद्द करने के लिए एपीआई) से बेहतर समाधानों का पता लगाने के लिए बाजार में नवोन्मेष कार्य हो सकता है।
- 4.3.8 अधिमानों में सूक्ष्मता को अधिक श्रेणियों के सृजन कर अथवा बहु स्तरीय सोपानिकी प्ररूप लागू कर कार्यान्वित किया जा सकता है। सूक्ष्मता की अपेक्षा सतत् रूप से विकित होने की संभावना है तथा व्यापक रूप विशिष्ट श्रेणियों अथवा उप श्रेणी को विनिर्धारित करना व्यवहारिक है। इसके मद्देनजर, प्राधिकरण ने यह निर्णय लिया है कि विनियमों को टीएसपी को अधिक श्रेणियों और अधिक अधिमानों के स्वरूपों अर्थात् विकित्तत रूप में तरीकों, समय—सीमा, दिन के प्रकारों सृजित करने के लिए समर्थ बनाना चाहिए। श्रेणियों के इन ब्यौरों को अधिमानों संबंधी पद्धित संहिता (सीओपी—अधिमान) के भाग के रूप में निर्दिष्ट किया जाना चाहिए, जिसे एक्सेस प्रदाताओं द्वारा निरूपित किया जाना होता है। श्रेणियों अथवा उप श्रेणियों का विस्तार इस प्रकार होना चाहिए कि

जिन उपभोक्ताओं के अधिमान पहले से पंजीकृत हैं, उसमें उनकी सहमति के बिना बदलाव न किया जाए।

- 4.3.9 समय बैंड, दिन का प्रकार, संप्रेषण के माध्यम आदि जैसी अधिमानों के लिए अधिक आयाम शुरू करने से, उन ग्राहकों के लिए विकल्प उपलब्ध होंगे, जो समय या दिन या मार्गों, जिनके जिरये सेंडर उन तक पहुंच सकते हैं, के संदर्भ में कितपय अधिमानों के साथ संप्रेषण प्राप्त करने के इच्छुक हो सकते हैं। ग्राहकों को ऐसे विकल्प मुहैया नहीं कराने से उनके द्वारा पूर्णतया बंद स्थिति का विकल्प चुने जाने की संभावना है जबिक वह ऐसी सभी वाणिज्यिक संप्रेषण के लिए अनिच्छुक नहीं था। ऐसी स्थिति का फायदा यूटीएम द्वारा उठाया जा सकता था क्योंकि यदि वे जानबूझ कर हिट करते तो डील के टूटने की संभावना थी मगर ग्राहकी की कम अपेक्षाओं में फिट हो जाते । इस स्थिति से यूटीएम के खिलाफ कठोर कार्यवाही के जोखिम से निकल सकते थे। अतिरिक्त आयाम शुरू करना प्रारंभ में जिटल और कठिन प्रतीत होते हैं मगर विस्तृत विकल्पों के मामले में डिफॉल्ट विकल्प का ग्राहक द्वारा प्रयोग नहीं किया जाता है जो ग्राहको को अतिरिक्त आयाम रहित स्तर पर रखता है और इसका कोई प्रतिकूल प्रभाव नहीं होगा। प्रौद्योगिकी, समाधान और इनोवेटिव यूजर इंटरफेस को सभी बुनियादी जिटलताओं का ध्यान रखना होगा और ऐसे विकल्प ग्राहक को यूजर फ्रेंडली, सुविधाजनक और प्रयोग में आसान तरीके से मुहैया कराने होंगे। समय के साथ ऐसी अधिमानों का विकास करने के लिए कुशल और लचीले तरीके सिस्टम को ग्राहक आचरण के लिए धारण योग्य बनाएंगे।
- 4.3.10 प्राधिकरण ने यह नोट किया है कि मोबाइल ऐप ने पंजीकरण, पंजीकरण समाप्त करने, परिवर्तन करने और अधिमानों को देखने के लिए उपभोक्ताओं को एक आसान रास्ता प्रदान करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है। ऐसे अधिमानों के अतिरिक्त आयामों के प्रबंधन और बार—बार इन अधिमानों में बदलाव करने और अल्प समय में इन्हें पंजीकृत करने को आसान बना सकता है। प्राधिकरण ने निर्णय लियासभी एक्सेस प्रदाता यह सुनिश्चित करें कि उनके नेटवर्क पर पंजीकृत सभी उपकरण प्राधिकरण अथवा किसी अन्य व्यक्ति या इकाई और प्राधिकरण द्वारा अनुमोदित इस संबंध में विकसित ऐप के कार्यकरण के लिए अपेक्षित अनुमित के अनुकूल हैं।
- 4.3.11 यह पाया गया है कि उक्त नंबर को पोर्ट करते हुए इस उपभोक्ता के अधिमानों के पंजीकरण की स्थिति पर कार्यवाही करने के लिए कोई प्रक्रिया विनिर्दिष्ट नहीं थी। इससे उपभोक्ताओं को किठनाई हो रही है क्योंकि उनके अधिमान बदल गए हैं या पूरी तरह से रिसेट हो गए हैं। इसी प्रकार, जब टेलिफोन नंबर का स्वामी बदल जाता है तो उस स्थिति से निपटने के लिए कोई प्रक्रिया पिरभाषित नहीं है और नए मालिक के अधिमानों रिकार्ड में पिरलक्षित नहीं होती है। इसके मददेजनर, प्राधिकरण ने निर्णय लिया है कि एमएनपी प्रक्रिया के दौरान अधिमानों की स्थिति को यथावत् बनाए रखा जाना चाहिए और वर्तमान अवस्थिति रॉउटिंग नंबर (एलआरएन) को डीएल—अधिमान पर भी रिकार्ड किया जाना चाहिए। डीएल अधिमान में अन्य ब्यौरों को भी रखा जाना चाहिए अर्थात् अंतरराष्ट्रीय प्रारूप में फोन नंबर, अधिमानों के पंजीकरण के संपूर्ण काल का ब्योरा, दिनांक और समय स्टॉम्प में परिवर्तन और अपंजीकरण, अधिमान पंजीकरण के समय जारी विशिष्ट पंजीकरण संख्या;नंबर से संबंधित सहमित की आवश्यकता कितपय अविध के लिए और कार्य संहिता में यथा—निर्दिष्ट तरीके से डीएल—सहमित में रखने की होगी। इससे ऐसे नंबर के संबंध में यूसीसी शिकायत और रिपोर्ट करने में मदद मिलेगी।
- 4.3.12 राजनीतिक अभियानों के लिए राजनैतिक पार्टियों से संप्रेषण और इकाईयों द्वारा बाजार सर्वेक्षण के लिए संप्रेषण सीधे तौर पर वाणिज्यिक संप्रेषण की परिभाषा के तहत नहीं आते हैं। बहरहाल, कुछ ग्राहकों को यूसीसी के मामले में असुविधा, परेशानी या संताप होता है। यूसीसी के लिए विनियामक रूपरेखा, जो सहमति दर्ज करने और अधिमान तय करने की क्षमता प्रदान करती है, इस प्रकार की कॉल का विकल्प नहीं लेने के लिए अपनी अधिमान तय करने या प्राप्तकर्ता को ऐसे संप्रेषण भेजने के लिए ऐसी इकाईयों को सहमति देने के लिए ग्राहकों को विकल्प मुहैया कराने में काफी सहायक हो सकती है। बहरहाल, इस संबंध में निर्णय लेने से पहले संबंधित सरकारी निकायों के साथ और परामर्श करने की आवश्यकता है।
- 4.3.13 जहां तक थोक में पंजीकरण के मुद्दे का संबंध है, यह नोट किया गया था कि अधिमानों को उपभोक्ता की अनुमित के साथ प्रबंधित किया जाना चाहिए और प्रतिनिधि द्वारा थोक में पंजीकरण के विकल्प की आवश्यकता नहीं है। तथापि, यदि उपभोक्ता अन्य लोगों की मदद लेना चाहता है जो इस प्रक्रिया से अवगत हों अथवा जिनकी बेहतर यूजर इंटरफेस अथवा उपकरण सक्षमताओं यथा मोबाइल एप, वेब पोर्टल, मल्टी टच स्क्रीन तक पहुंच हो, तो अधिमानों के प्रबंधन हेतु सहायता प्राप्त की जा सकती है अथवा अधिमानों के प्रबंधन के दौरान अन्य उपकरणों का उपयोग किया जा सकता है। उपर्युक्त के मद्देनजर, प्राधिकरण ने यह निर्णय लिया है कि किसी अन्य व्यक्ति के टेलिफोन नंबरों का प्रयोग करते हुए अथवा वेब इंटरफेसों का प्रयोग करते हुए अधिमानों का प्रबंधन करने का विकल्प दिया जा सकता है किंतु अनुरोध का सत्यापन उस उपभोक्ता को ओटीपी भेज कर किया जाना चाहिए।
- 4.3.14 यह नोट किया जाता है कि ग्राहक कपटपूर्ण सम्प्रेषणों, आपित्तजनक सम्प्रेषणों, धमकी—भरे कॉलों, विद्वेषपूर्ण कॉलों आदि से गंभीर रूप से चिंतित होते हैं, जो इस प्रकार के अवांछित वाणिज्यिक सम्प्रेषण (यूसीसी) नहीं होते हैं। ग्राहकों को ऐसे घटनाओं की रिपोर्ट संबंधित प्राधिकारियों को करने का विकल्प दिया जाना चाहिए जो सिस्टम में भाग लेने के इच्छुक हैं और उपचारत्मक कार्रवाई होनी चाहिए। प्राधिकरण का विचार है कि इस प्रकार के मामले से निपटना भादूविप्रा के क्षेत्राधिकार में नहीं आता है, लेकिन संबंधित प्राधिकारियों, संगठानों या इकाईयों को ऐसी सूचना देने के लिए यूसीसी ईकोसिस्टम तैयार की जा सकती है, यदि ऐसी इकाईयां ईकोसिस्टम में भाग लेना चाहती हैं। उदाहरण के लिए, वॉयस कॉल या एसएमएस का प्रयोग करके लॉटरी, मोबाइल टावरों के प्रतिष्टापन के लिए किराये देने का प्रस्ताव, व्यक्तिगत सचना चाहने, निवेश संबंधी सलाहें या अप्राधिकृत स्रोत से परामर्श

को संबंधित भागीदारी इकाई यथा सेबी, आरबीआई, इस क्षेत्र के संगठनों आदि को भेजे जा सकते हैं। प्राधिकरण ने यह निर्णय लिया है कि यूसीसी का कार्यक्षेत्र नही बढ़ाया जाना चाहिए लेकिन ईकोसिस्टम इच्छुक सरकारी निकायों या संवैधानिक निकायों या संबंधित क्षेत्र में प्राधिकरण द्वारा अभिज्ञात संघों की भागीदीरी को सक्षम बना सकता है। इसके अतिरिक्त, यूसीसी ईकोसिस्टम को सेंडर की पहचान की सूचना और इसके बारे में संबद्ध सूचना मुहैया कराने में समर्थ होना चाहिए।

4.3.15 रोबोकॉल, पूर्व-रिकार्डेड उदघोषणाओं के साथ ऑटो डॉयलर और सजीव एजेंटों के साथ ऑटो डॉयलर आदि युससी के नए स्रोत हैं। ये सिस्टम कभी–कभी यूसीसी में भारी उछाल पैदा कर रहे हैं, कम समय में एक ही ग्राहक को बार–बार कॉल करने के प्रयास और साइलेंट कॉल के कारण बन रहे हैं जो ग्राहकों को बहुत ज्यादा पेरशान कर रही हैं। ऐसी कॉल करने वालों का पहले से पता मुश्किल है लेकिन जब एक्सेस प्रदाता या प्राधिकरण के पास इस प्रकार के मामले आते हैं तो ऐसी स्थिति से निपटने के लिए विनियामक प्रावधान होना चाहिए। वे प्रेषक जो पंजीकृत हैं और ऑटो डॉयलर को प्रयोग करना चाहते हैं और ग्राहियों को ऐसे कॉल प्राप्त करने में कोई परेशानी नहीं हो तो इसकी अनुमित दी जा सकती है। तथापि, ऑटो डॉयलर से उदभुत बड़े पैमाने पर कॉलों और उत्तर चाहने वाले कॉलों से निपटने की सिस्टम की क्षमता में अंतर से अवांछित परित्यक्त कॉल हो सकता है। इसके कार्यकरण के कारण ऑटो डॉयलर के कारणसाइलेंट कॉल भी हो सकता है या गुप्त तरीके से वाणिज्यिक संप्रेषण करने के लिए इसका जानबूझकर दुरुपयोग किया जा सकता है। यूसीसी के खिलाफ शिकायतों के मामले में, आमतौर पर प्रक्रिया कॉल डिटेल रिकार्ड का सत्यापन करके संप्रेषण के होने की जांच करती है, जो मिस्ड कॉल पर रिटर्न कॉल के मामलें पर भ्रमकहो सकती है, जहां कॉल लॉग सुझाव दे सकते हैं कि सम्प्रेषण उपभोक्ता के पक्ष से उत्पन्न हुआ है। ऑटो डायलर की वजह से परित्यक्त कॉल हो सकती हैं, जिनका कारण उत्तर दी गई कॉल से निबटने के लिए किसी खास समय पर मानव संसाधनों की कमी हो सकता है। प्राधिकारण ने निर्णय लिया है कि वाणिज्यिक सम्प्रेषण करने के लिए पंजीकत प्रेषक को ऑटो डॉयलर के साथ कॉल नहीं करना चाहिए, जिसका परिणाम साइलेंट अथवा परित्यक्त कॉल के रूप में हो सकता है। इसके अलावा, यदि वाणिज्यिक संप्रेषण करने के लिए ऑटो डॉयलर का प्रयोग किया जा रहा है तो भेजने वाले को आरंभन एक्सेस प्रदाता को अधिसुचित करना चाहिए और इन विनियमों या कार्य संहिता में दी गई सीमा के अंदर परित्यक्त कॉलों बनाए रखने के लिए कदम उठाना चाहिए। रोबो कॉल के संबंध में यह महसूस किया जाता है कि रोबो कॉल की प्रकृति और घटनाओं के बारे में ज्यादा सूचना एकत्र करना अपेक्षित है और उचित समय पर समुचित कार्रवाई करनी चाहिए।

4.3.16 ऑटो डायलर कॉल्स से मुद्दें और चिंताएं दूसरे क्षेत्राधिकारों में भी ध्यान में आई हैं। उदाहरण के लिए, दूरसंचार विनियामक ओएफसीओएम और सूचना आयुक्त का कार्यालय, यूनाइटेड किंगडम और फेडरल ट्रेड कमीशन, अमेरिका में भी ऑटो डायलर कॉल की समस्या को नियंत्रित करने के लिए कार्यवाही करने के प्रावधान किए गए हैं। यूटीएम द्वारा ऑटो डायलर के उपयोग के बारे में ग्राहकों से प्राप्त शिकायतों और रिपोर्टों से पता चला है। हनीपॉट की सूचना और टेलीफोन नंबरों के उपयोग के स्वरूप का विश्लेषण ऑटो डायलर के सूचित उपयोग की जांच करने के लिए किया जा सकता है। यदि यह पाया जाता है कि ऑटो डायलर का इस्तेमाल यूटीएम द्वारा किया जा रहा है तो ऐसी गतिविधियों के खिलाफ उचित कार्यवाही की जा सकती है। यदि ऑटो डायलर का उपयोग वाणिज्यिक संप्रेषण सेंडर द्वारा किया जाना है तो उन्हें इसकी पूर्व सूचना एक्सेस प्रदाता को देनी होगी। ऑटो डायलर का उपयोग करने वाले सेंडर को ऑटो डायलर के लिए कतिपय निष्पादन अपेक्षाओं जैसे साइलेंट कॉल का प्रतिशत, परित्यक्त कॉल का प्रतिशत आदि का पालन करना होगा। एक्सेस प्रदाता ऑटो डायलर के लिए इस्तेमाल हो रहे दूरसंचार संसाधनों के उपयोग स्वरूप के आंकड़ों का विश्लेषण करके निष्पादन की क्रास जांच कर सकते हैं। अतिरिक्त विवरण कार्य संहिता में शामिल किए जाएंगे, जो एक्सेस प्रदाता द्वारा तैयार की जाएगी। रोबो कॉल से यूसीसी की समस्या से निपटने के लिए कार्यान्वयन के लिए उपलब्ध विकल्पों का उपयोग करना होगा। उद्योग भी रोबो कॉल से यूसीसी पर रोक लगाने के तौर—तरीकों के लिए नए समाधानों का विकास कर सकते हैं। प्राधिकरण रोबो कॉल के लिए प्रस्तावित समाधानों का परीक्षण करने के लिए विनियामक सैंडबॉक्स की अनुमति दे सकता है या इसे निर्धारित कर सकता है।

4.3.17 प्रस्तावित सिस्टम, यूसीसी अधिमान और उन्हें पंजीकृत करने के दृष्टिकोण के समय के साथ विकसित होने को देखते हुए प्राधिकरण का यह मत है कि सह—विनियम सबसे बेहतर उपाय हो सकता है। तदनुसार, एक्सेस प्रदाता को कार्य संहिता (सीओपी—अधिमान) को तैयार करना होगा और इसे प्राधिकरण को प्रस्तुत करना होगा। इस सीओपी में अधिमानों, सहमितयों और सहमितयों को वापस लेने का प्रबंध करने से संबंधित सभी पहलुओं को संभालने की प्रक्रिया शामिल होगी। जब एक बार सीओपी का निर्माण हो जाता है और इसे अंतिम रूप दिया जाता है तो एक्सेस प्रदाता को उपबंधों का अनुपालन करना होगा। यदि प्राधिकरण सीओपी में कोई विसंगति पाता है या पाता है कि सीओपी उद्देश्य को पूरा नहीं कर पा रही है तो वह हस्तक्षेप कर सकता है। प्राधिकरण मानक सीओपी, यदि जरूरी हो, भी बना सकता है।

5. शिकायत निवारण प्रणाली से संबंधित जानकारी, विश्लेषण और निष्कर्ष

5.1 शिकायत निवारण प्रणाली से संबंधित मुद्दें

5.1.1 शिकायतों के पंजीकरण और समाधान में अधिक समयांतराल : शिकायतों के समाधान की वर्तमान प्रक्रिया में ज्यादा समय लगता है और उल्लंघन का पता लगने और इसे लागू करने के मध्य समयांतराल का स्पैमरों द्वारा लाभ उठाया जाता है। यूसीसी शिकायत के बीच समय में अंतराल को कम किए जाने की जरूरत है, लेकिन कमी की सीमा प्रक्रिया के स्वचलन पर निर्भर करता है जिसमें शिकायत निवारण प्रणाली के लिए कार्यों और इंटरफेस में परिवर्तन अपेक्षित हो सकता है।

- 5.1.2 शिकायत पंजीकरण में सुधार लाने के लिए शिकयात पंजीकरण सुविधा में परिवर्तन : उपभोक्ता शिकायत संसाधन सुविधा (सीसीआरएफ) इस प्रकार से उपलब्ध कराने की आवश्यकता है जो शिकायत समाधान प्रक्रिया में सफलता दर में सुधार लाए। यदि शिकायतों के पंजीकरण के दौरान, मोबाइल ऐप या वेब पोर्टलद्वारा डॉटा का पूर्व–विधिमान्यकृत किया जाता है तो शिकायत समाधान प्रक्रिया में सफलता दर बेहतर हो सकती है।
- 5.1.3 ऐसे उपभोक्ताओं से प्राप्त शिकायतों पर कार्यवाही, जिन्होंने कोई अधिमान पंजीकृत नहीं कराई है:वैसे उन उपभोक्ताओं द्वारा शिकायतें की जा सकती है, जिन्होंने एनसीपीआर में पंजीकरण नहीं करवाया है, लेकिन वाणिज्यिक सम्प्रेषण प्राप्त कर रहे हैं जो विनियमों के उपबंधों को उल्लंघन करता है, यथा—सम्प्रेषण का विनिर्दिष्ट समय के बाद भेजा जाना। रोमिंग या कॉल फारवर्डिंग की स्थिति में प्रचार(प्रोमोशनल) वाणिज्यिक सम्प्रेषण से बचने के लिए तंत्र का का विकास किए जाने की आवश्यकता है।
- 5.1.4 यूसीसी शिकायतों दर्ज करने के लिए सभी उपकरणों पर इंटेलिजेंट मोबाइल ऐप उपलब्ध करानाः भादूविप्रा ने मोबाइल ऐप का विकास किया है जिसका उपयोग शिकायत दर्ज करने के लिए किया जा सकता है। यूसीसी शिकायत करने के लिए ऐसे मोबाइल एप को ज्यादा इंटेलिजेंट और इंट्यूटिव बनाने के लिए और विकसित और संशोधित किया जा सकता है। इन मोबाइल ऐपों को विभिन्न प्रकार के मोबाइल उपकरणों और ऑपरेटिंग सिस्टम में उपलब्ध कराना होगा। उपकरण विनिर्माताओं, ऑपरेटिंग सिस्टम डिवलपरों और प्लेटफार्म द्वारा उचित ढंग से कार्य करने के लिए अपेक्षित अनुमित वाले ऐप को अनुमित देने को अनिवार्य बनाना होगा।
- 5.1.5 एक्सेस प्रदाताओं के लिए वित्तीय निरूत्साहन की संरचना की समीक्षाः एक्सेस प्रदाताओं के लिए वित्तीय निरूत्साहन की वर्तमान उपबंध की समीक्षा किया जाना अपेक्षित हो सकता है और एक्सेस प्रदाताओं को अतिरिक्त भूमिका और दायित्व दिया जा सकता है। युसीसी की समस्या को कम करने के लिए पहुंच प्रदाताओं के लिए अतिरिक्त उपाय निर्धारित किया जा सकता है।
- 5.1.6 ऑटो डॉयलर , रोबो आदि का उपयोग करके यूसीसी कॉल करने की स्थिति में कठोर वित्तीय निरूत्साहन लगानाः ग्राहक को नए माध्यमों यथा—रोबोकॉल, ऑटो डॉयलर कॉल से प्राप्त होने वाले वाणिज्यिक सम्प्रेषण नहीं प्राप्त करने का विकल्प दिया जाना चाहिए। रोबो कॉल और ऑटो डायलर कॉल का इस्तेमाल करके विनियमों का उल्लंघन करके यूसीसी भेजने वाले टेलीमार्केटरों कठोर आर्थिक जुर्माना लगाया जाना चाहिए।
- 5.1.7 सिग्नेचर समाधान का स्तरोन्यन : अपंजीकृत टेलीमार्केटिंग कार्यकलापों की पहचान करने के लिए सिग्नेचर समाधान को मजबूत बनाया जाना चाहिए। संदिग्ध गतिविधि का पहले से पता लगाने के लिए प्रौद्योगिकी आधारित डिटेक्शन समाधान का विकास अपेक्षित है। सिग्नेचर समाधान के लिए जानकारी विभिन्न स्रोतों यथा हनीपॉट की तैनाती, नेटवर्क घटक आदि से प्राप्त हो सकता है। सिग्नेचर समाधान के स्तरोन्यन में एक्सेस प्रदाताओं के मध्य सूचना का आदान—प्रदान शामिल हो सकता है तािक हस्ताक्षर, नियमों और मानकों का सतत विकास किया जाए।
- 5.1.8 सिग्नेचर समाधान में सुधार लाने के लिए कृत्रिम इंटेलिजेंस (एआई) का प्रयोग : कृत्रिम बुद्धिमता (एआई) सिग्नेचर समाधान के कार्यनिष्पादन में सुधार लाने में उपयोगी हो सकता है और टेलिमार्केटरों द्वारा सिग्नेचर समाधान की उपेक्षा करने के लिए प्रयुक्त व्यवहार और तकनीकों के परिवर्तन के साथ इसे ज्यादा अनुकूल बना सकते हैं। कंटेंट में फेरबदल कर बनाए नए यूसीसी संदेशों का पता लगाने मे एआई सहायक हो सकता है।
- 5.1.9 यूसीसी का पता लगाने और साक्ष्य जुटाने के लिए हनीपॉट : यूसीसी का पता लगाने और साक्ष्य जुटाने के लिए हनीपॉट का उपयोग हो सकता है, जिसका अन्य तरीके से पता लगाना कठिन होगा। ऐसे हनीपॉट की तैनाती के लिए प्रस्ताव दिया जाना अपेक्षित होगा।
- 5.1.10 यूसीसी का पता लगाने के लिए सूचना का क्रॉउड सोर्सिंगः केन्द्रीय स्थानों पर यूसीसी शिकायतों का विश्लेषण के द्वारा बहुत लोगों के माध्यम से इंटेलिजेंस का विकास करने से स्पैम के भेदक स्रोत का पता लगाने में सहायता मिल सकती है और ऐसे चूककर्ता के विरुद्ध शीघ्रता से कार्रवाई की जा सकती है।
- 5.1.11 सेवा के रूप में स्क्रबिंगः सेवा के रूप में स्क्रबिंग, जिस पर मुख्य शीर्षक 3 और 4 में चर्चा की गई है, स्क्रबिंग के दौरान सहमितयों पर विचार करने और अधिमानों में बदलावों को लागू करने में लगने वाले समय को कम करने के लिए अधिमानों की अधिक श्रेणियों और आयामों की जटिलताओं का समाधान करने में उपयोगी साबित होगी। शिकायत निवारण की दृष्टि से स्क्रबिंग गितिविधियों का पिछला लॉग उपलब्ध कराना होगा जो इम्यूटेबल और नॉन रिप्यूडिएबल हैं। ये लॉग इस तरीके से उपलब्ध कराने चाहिए जो शिकायत निवारण के समय में कमी लाने वाले हों। सेवा के रूप में स्क्रबिंग प्रभारणीय हो सकती है और प्रभार का मॉडल आवश्यकताओं और /या संप्रेषण की मात्रा के आधार पर भिन्न हो सकते हैं।
- 5.1.12 उत्पीड़न का शमन करना या दूर करना : संदेही अपंजीकृत टेलिमार्केटरों के विरूद्ध कड़ी कार्रवाई से कभी— कभी कुछ उपभोक्ताओं का उत्पीड़न हो सकता है क्योंकि हो सकता है कि कोई व्यक्ति प्रेषक के विरूद्ध झूठी शिकायत की हो, जिसका कारण झूठी या गलत शिकायत या गलत पहचान हो सकता है। शिकायत निवारण तंत्र ऐसे उत्पीड़न को रोकने में समर्थ होना चाहिए। इस बात का निर्धारण करने के लिए प्रक्रिया होनी चाहिए कि नंबर के मालिक, जिसके खिलाफ शिकायत की गई है, का

शिकायतकर्ता के साथ कोई व्यवसाय या वाणिज्यिक संबंध तो नहीं है। दूरसंचार संसाधन को तुरंत बंद करने के बजाय जांच पूरी होने तक नोटिस जारी करने, कनेक्शन को निलंबित रखने और उपयोग प्रतिबंध लगाने का प्रावधान होना चाहिए।

5.1.13 यूसीसी का पता लगाने के लिए अंकन प्रणाली का विकास करना : यह सूचित किया गया है कि अपंजीकृत टेलीमार्केटर अक्सर अनेक एक्सेस प्रदाताओं से सिम लेते हैं और पकड़ में आने से बचने के लिए अपने पैटर्न बदलते रहते हैं। सेवा प्रदाताओं के साथ काम कर रहे ऐसे यूटीएम और अनाधिकृत गतिविधियों में शामिल आरटीएम का पता लगाने और उनके खिलाफ कार्यवाही करने के लिए एक अंकन प्रणाली का विकास किए जाने की आवश्यकता है। इस अंकन प्रणाली के डाटा को एक्सेस प्रदाताओं के साथ साझा किया जा सकता है तािक उनके सिग्नेचर समाधान को और मजबूत बनाया जा सकत। पैरामीटर, जिन पर अंक के निर्धारण के लिए विचार किया जाना चाहिए. की पहचान की जाएगी और एक्सेस प्रदाता द्वारा इस पर सहमित दी जाएगी।

5.2 हितधारकों की टिप्पणियां

- 5.2.1 शिकायतों के समाधान के लिए समय अंतराल में कमी लाना
 - शिकायत निवारण प्रणाली (रीयल टाइम / क्लॉउड आधारित) के स्वचलन के संबंध में अधिकांश हितधारक इस बात पर सहमत थे कि विलंब—समय में कमी लाने की जरूरत है लेकिन व्यवहार्य रूप से इसे करना चुनौतीपूर्ण हो सकता है। हितधारकों ने सूचित किया कि वर्तमान प्रणाली में कुल 7 दिन टीएटी (ओएसपी के लिए 3 दिन और टीएसपी के लिए 3 दिन और लूप को बंद करने के लिए 1 दिन) अपेक्षित होता है। प्रत्येक चरण में टर्न अराउंड टाइम (टीएटी) में 1 दिन की कमी (शनिवार और रविवार को छोड़कर) किए जाने की संभावना है, लेकिन उपभोक्ताओं के डॉटा की सुरक्षा के लिए सर्कल के केवल नोडल अधिकारी का ही सीडीआर तक पहुंच होने के कारण सीडीआर के उचित विधिमान्यकरण के लिए दो दिन अपेक्षित होंगे, क्योंकि है। इसके अतिरिक्त, टीएसपी को गतिविधि लॉग का पता लगाने के लिए आरटीएम के साथ समन्वय भी करना होगा।
 - ii. कुछ हितधारकों ने कहा है कि टीएसपी पहले से ही शिकायत प्राप्त करने और इसके समाधान के लिए अर्ध-स्वचालित या स्वचालित प्रक्रिया का प्रयोग कर रहे हैं, इसमें एसएमएस, वेब, मोबाइल एप जैसे स्व- सेवा पद्धित के माध्यम से शिकायत दर्ज करना शामिल है। वे ग्राहक के पंजीकरण स्थिति, यूसीसी विषयवस्तु की लंबाई, हेडर की लंबाई, विषयवस्तु की मुख्य शब्द फिल्टर जैसी शिकायतों की जांच के प्रारंभिक स्तर पर अतिरिक्त वैलीडेशन को लागू करके इसे स्वचालित बना सकते हैं, और यह शिकायतकर्ता को गलत यूसीसी शिकायत को निरस्त करने का कारण त्रंत मृहैया करा सकता है।
 - iii. एक हितधारक ने सुझाव दिया कि एक संभावित परिवर्तन यह हो सकता है कि यूटीएम को आवंटित दूरसंचार संसाधनों को रोकने से पूर्व अग्रिम सूचना दी जाए और सुनने का अवसर प्रदान किया जाए। सीडीआर में शिकायत के विधिमान्यकरण के तुरंत बाद ऑउटगोइंग सेवा को बंद किया जा जाना चाहिए और बंद किये जाने की सूचना उपभोक्ता को जारी किया जाना चाहिए। यदि 3–4 दिनों के अंदर उचित और अनुमत स्पष्टीकरण प्राप्त नहीं होता है तो दूरसंचार संसाधन को बंद कर देना चाहिए। इस बीच, दूरसंचार संसाधन के उपयोग पर रोक लगाने के आधार पर शिकायत को बंद किया जा सकता है। पर जब तक रोक हटाने या डिस्कनेक्शन के संबंध में अंतिम निर्णय नहीं लिया जाता, तब तक काली सूची में डालने के लिए यूटीएम संबंधी ब्योरा को एनसीपीआर पर प्रकाशित नहीं किया जाना चाहिए।
 - iv. अनेक हितधारकों ने केन्द्रीयकृत क्लॉउड आधारित शिकायत निवारण तंत्र का प्रयोग करने के विचार का सर्मथन किया है। खुला मंच चर्चा के दौरान कुछ हितधारकों ने सुझाव दिया कि सभी शिकायत संबंधित सूचनाओं का या तो केन्द्रीयकृत डॉटाबेस से अथवा ब्लॉक चेन प्रौद्योगिकी के माध्यम से अनुरक्षित करना प्रौद्योगिकी रूप से संभव है। जैसे ही शिकायत दर्ज होता है, इस प्रणाली का उपयोग सेयूसीसी कॉल या एसएमएस के इतिहास, इसकी सामग्री और क्या इसे पहली बार भेजा गया है, आदि का पता लगाना संभव है।
- 5.2.2 शिकायत के समाधान में सुधार लाने के लिए शिकायत पंजीकरण स्विधा में परिवर्तन
 - i. सभी हितधारक सहमत थे कि मोबाइल ऐपों और वेब पोर्टलों का उपयोग करके शिकायत से संबंधी संरचित और पूर्व—विधिमान्य आगतों से शिकायतों की आवश्यक जानकारियां प्राप्त करने, निपटान को स्वचालित बनाने और सटीक रिपोर्टिंग के लिए उन्नत पोस्ट—फैक्टो विश्लेषण सक्षम करने में सहायक हो सकती है।सटीक डॉटा विश्लेषण, भविष्य सूचक मॉडलिंग, आदि के लिए एप में विशिष्ट नम्बरों के समुच्चय— 140 सीरिज, एसएमएस हेडर आदि से प्राप्त कॉल / एसएमएस की कार्यात्मकता को सम्मिलित किया जा सकता है।
 - ii. अन्य सुझाव था कि शिकायत दर्ज कराने और इसे स्व— सेवा कार्यात्मकता बनाने के उद्देश्य से सीआरएम जैसी कार्यात्मकता को आगे बढाया जाए और वेब पोर्टल पर चैट— बॉट कार्यात्मकता भी प्रदान कर सकते है।
- 52.3 किसी भी अधिमान के लिए पंजीकृत नहीं हुए उपभोक्ताओं की शिकायतों पर विचार करनाः

- i. टीएसपी तथा टेलिमार्केटरों का यह मत है कि ऐसे उपमोक्ताओं जिन्होंने डीएनडी में पंजीकरण नहीं किया है, उन्हें यूसीसी शिकायत पंजीकरण हेतु अनुमित प्रदान नहीं करनी चािहए। चूंकि यह शिकायत के डाटाबेस में बड़ा 'जंक' पैदा कर देगा जो डीएनडी में पंजीकृत उपमोक्ताओं द्वारा की गई शिकायतों के निपटान में विलम्ब करेगा। ऐसे उपमोक्ताओं को अपनी शिकायतें दायर करने से पूर्व एनसीपीआर में अपनी अधिमान पंजीकृत करने के लिए प्रोत्साहित किया जाना चािहए। यह उपमोक्ताओं द्वारा अधिमान को चुने जाने को लोकप्रिय बनाने का एक तरीका होगा। अन्य हितधारकों ने इस विचार का समर्थन किया कि एक्सेस प्रदाताओं को ऐसे उपमोक्ताओं की शिकायतों का समाधान भी उपलब्ध कराना चािहए जो एनसीपीआर में पंजीकृत नहीं है, इसका आधार यह था कि एक्सेस प्रदाता की ऐसे आरटीएम और यूटीम की पहचान करने में मदद करेगा जो विनियमों का अनुपालन नहीं कर रहे हैं। कुछ हितधारकों ने सुझाव दिया कि एनसीपीआर के साथ पंजीकृत नहीं हुए उपमोक्ताओं के लिए 'डायनामिक रिजस्ट्रेशन' उपलब्ध कराया जा सकता है।
- ii. रोमिंग / कॉल फारवर्डिंग के मामलों में प्रमोशनल कॉल अथवा एसएमएस से बचने के लिए प्रणाली के संबंध में हितधारकों ने निम्नवत सुझाव दिया कि :-
 - क. कुछ हितधारकोंनें सुक्षाव दिया है कि रोमिंग या कॉल फार्विडिंग के दौरान प्रोमोशनल वाणिज्यिक सम्प्रेषण प्राप्त करने के लिए उपमोक्ताओं को ऑप्टआउट करने का विकल्प प्रदान किया। टीएपी केवल प्रोमोशनल और गैर महत्वपूर्ण ट्रांजेक्शनलसम्प्रेषणों को पूरा करेगा जब उपमोक्ता उसके होम सर्विस क्षेत्र में हो प्रमोशनल संदेशों का पता लगाने के लिए और हैडर को संशोधित करने के लिए इंटरमीडिएट नोडों पर फिल्टरिंग प्रणाली को सक्षम बनाया जा सकता है।
 - ख. अन्य हितधारकों नें प्रस्तुत किया है कि इसे लागू करना मुश्किल होगा क्योंकि रोमिंग में रहने वाले उपभोक्ता को आने वालेकॉल के संबंध में होम सर्विस क्षेत्र में रहने वाले उपभोक्ता को आने वाले कॉल में कोई अंतर नहीं हैं। कॉलिग लाइन आइडेंटिटी (सीएलआई) दोनों ही मामलें में समान रहेंगे जबतक प्रयोजनार्थ प्रदान किए गए एक पंजीकृत सीएलआई के साथ पंजीकृत टेलीमार्केटर से कॉल आ रही है।
- 5.2..4 सभी उपकरणों के ऑपरेटिंग सिस्टम के लिए मोबाइल ऐप को विकसित करना
 - अधिकांश हितधारक मोबाइल एपको विकसित और बढ़ानें कि आवश्यक्ता के लिए समझौते पर थे जो इन्टूटिव तथा सहज ज्ञान युक्त तरीके से शिकायतों को दर्ज में सहायक हो। वे सभी उपकरणों के ऑपरेटिंग सिस्टम (ओएस) में इसे उपलब्ध कराने के लिए भी समझौते में थे। उनका विचार था कि भादूविप्रा को उपकरण विनिर्माताओं को अनिवार्य निदेश जारी करने चाहिए कि उन्हें भादूविप्रा के यूसीसी मोबाइल एप पर उपलब्ध प्रचालन प्रणाली तथा प्लेटफार्म का उपर्युक्त कार्यकरण सुनिश्चित करना चाहिए।
 - ii. जबिक एक हितधारक ने सुझाव दिया कि भादूविप्रा के मोबाइल ऐप को सभी सेवा प्रदाताओं / विनिर्माताओं तथा सॉफ्टवेयर प्रदाता एप द्वारा संवर्धित किया जाना चाहिए। सभी एप के लिए जरूरी अनुमितयां डिफॉल्ट रूप से फोन पर उपलब्ध होंगी। उपभोक्ता के पास संशोधन का विकल्प हो सकता है। मोबाइल ऐप अधिमानों / सहमित और शिकायतों का निवारण करने में इसे आसान बनाता हैं। ऐप प्रक्रियाओं को और बेहतर बनाने के लिए डाटा विश्लेषण चलाने के लिए इसे संभव बना सकता है।
 - 52.5 एक्सेस प्रदाताओं के लिए वित्तीय निरुत्साहन के ढांचे की समीक्षा करना
 - i. टीएसपी की ओर से हितधारकों का सामान्य रूप से मत है कि जब तक कि प्राधिकरण द्वारा समय—समय पर जारी किसी विनियम / निदेशों का कोई उल्लंघन नहीं हुआ हो, तब तक टीएसपी पर वित्तीय निरुत्साहन का कोई उपबंध नहीं होना चाहिए। यूटीएम की ओर से एक्सेस सेवा प्रदाता पर लगाए गए वित्तीय निरुत्साहन को समाप्त किया जाना चाहिए। कुछ हितधारकों ने सुझाव दिया कि वर्तमान प्रणाली जारी रहनी चाहिए तथा एक्सेस प्रदाताओं को आरटीएम, टीएमएसई, समूहकों आदि को दूरसंचार संसाधनों देते समय पालन की जाने वाली प्रक्रिया को और सुदृढ़ करना चाहिए। उन्हें कार्यालय पिरसर / स्थान, जहां से वाणिज्यिक संप्रेषण किया जाएगा, की जगह के लोकेशन टैगिंग को शामिल करना चाहिए। टीएसपी ने यह भी कहा है कि उन्होंन दूरसंचार संसाधन मुहैया कराते समय विमर्श किया है और उपयुक्त जांच की है तथा यूटीएम द्वारा किसी उल्लंघन के लिए उन्हें जिम्मेदार नहीं ठहराए जाने चाहिए। टीएसपी ने यह भी कहा कि हेडर के प्रबंधन के लिए टीएमएसई जिम्मेदार होने चाहिए ना कि टीएसपी। यह भी कहा गया था कि हेडर के सही इस्तेमाल के लिए टीएमएसई को जिम्मेदार ठहराया जाना चाहिए और हेडर सौंपते समय जिम्मेदारी स्पष्ट की जानी चाहिए। हेडर के किसी दुरुपयोग के लिए टीएसपी को जिम्मेदार नहीं करार दिया जाना चाहिए। टीएसपी ने प्राधिकरण से यूटीएम द्वारा उल्लंघन के मामलों में एक्सेस प्रदाता पर आर्थिक जुर्माने के प्रावधान को हटाने का अनुरोध किया है।
 - ii. कुछ टीएसपी ने प्रस्तुत किया है कि उन्होंने यूटीएम की पहचान के लिए कई कार्यवाही किए है जैसे कॉल पैटर्न, उनकी अवस्थितियों का विश्लेषण। टीएसपी ने स्पैम डिटेक्शन समाधान कार्यान्वित कर दिए हैं तथा वें बेहतर परिणाम प्राप्त करने के लिए लगातार उनकी स्क्रिप्ट को अद्यतन करते हैं।
- 52.6 यूसीसी हेतु रोबोकॉल, ऑटो– डॉयलर कॉल का उपयोग करने पर कड़े वित्तीय निरुत्साहन उद्ग्रहित करना

- i. कितपय हितधारकों ने रोबो कॉल को फिल्टर करने के लिए एक स्वचालित स्क्रीनिंग प्रणाली संस्थापित करने का सुझाव दिया है। उन्होंने इन कॉलों की पहचान के लिए हनीपॉट को उपयोग करने का सुझाव दिया है। यदि जांच बाद पाया जाए या यह स्पष्ट हो जाए कि इकाइयां टेलीमार्केटिंग के उद्देश्य सेऑटो— डॉयलर उपयोग करतेया रोबोकॉल करते है, तो टीएसपी को ऐसे कॉलरों के दूरसंचार संसाधनों को काटने का निदेश दिया जा सकता है, यदि ऐसे कॉल आरटीएम के माध्यम से सृजित किए गए हों तो करार में उपर्युक्त दंडात्मक खंड शामिल की जा सकती है तथा ऐसे आरटीएम को तीन वर्ष से अधिक की अवधि के लिए काली सूची में डाला जाना चाहिए साथ ही उसकी धरोहर जमा राशि को भी तुरंत प्रभाव से जब्त किया जाना चाहिए। ऐसा कृत्य, आरटीएम को ऐसी गतिविधि में जुड़ने के प्रति निवारक होगा।
- ii. अन्य हितधारकों ने प्रस्तुत किया है कि उद्योग में कोई तंत्र नहीं है जिससे कॉलों / एसएमएस के स्वरूप की सक्रिय रूप से पहचान की जा सके। चूंकि टीएसपी का उन उपभोक्ताओं पर कोई नियंत्रण नहीं है जो ऐसी कॉल करते हैं अथवा यूसीसी को भेजते हैं, इसलिए, टीएसपी को उपभोक्ताओं के अनुप्रयुंक्त कृत्यों के लिए अकारण दिण्डत नहीं किया जाना चाहिए। टीएसपी पर केवल विनियम का उल्लंघन होने की स्थिति में कड़े वित्तीय निरुत्साहन लगाए जाने चाहिए न कि उपरोक्त यूसीसी कॉलों के आधार पर जो उनके नेटवर्क पर सृजित होती हैं। हितधारकों ने यह भी प्रस्तुत किया कि, कुछ मामलों में, जैसे रोगी को महत्वपूर्ण समय नियोजन के बारे में स्मरण कराने के लिए एक चिकित्सक के कार्यालय से की गई रोबो कॉल एक विधिसम्मत कॉल हो सकती है।

5.2.7 सिग्नेचर सोल्युशन में वृद्धि करना

- i. कुछ हितधारकों ने मशीन लिर्नेग के उपयोग और सिग्नेचर सोल्युशनमें वृद्धि करने हेतु एक्सेस प्रदाताओं के बीच जानकारी साझा करने का समर्थन किया। एक एक्सेस प्रदाता द्वारा पाए गए अथवा पता चले नए पैटर्न को तुरंत अन्य एक्सेस प्रदाताओं द्वारा अंगीकार किया जाना चाहिए। उन्होंने ई—हस्ताक्षर और हैश कोड का उपयोग करने का सुझाव दिया और इसे सुविधाजनक बनाने के लिए एक केंद्रीकृत डाटा साझाकरण और समन्वय मंच बनाने की अनुशंसा की हैं।
- ii. अन्य हितधारकों ने मौजूदा सिग्नेचरों सोल्युशन में वृद्धि का समर्थन नहीं किया हैं।

52.8 सिग्नेचर सोल्युशन के निष्पादन में सुधार करने के लिए कृत्रिम बुद्धिमता (एआई) : अधिकांश हितधारक इस बात पर सहमत हैं कि कृत्रिम बुद्धिमता (एआई) आधारित समाधान के निष्पादन में सुधार ला सकते हैं और इसकी क्षमता बढ़ा सकते हैं। उदाहरण के लिए हनीपॉट सिहत एआई में एक कृत्रिम बॉट हो सकता है, जिसे संदिग्ध अपंजीकृत टेलीमार्केटरों या विनियमों का पालन नहीं कर रहे पंजीकृत टेलीमार्केटरों से बात करने के लिए प्रोग्राम किया किया जा सकता है। इस तरह के उपाय यूसीसी में उभरते नए पैटर्न के बारे में जानने मदद कर सकते हैं, जिनके लिए एक्सेस प्रदाता की ओर से अतिरिक्त निवारक कदम उठाए जाने की आवश्यकता है। इन पैटर्न को उनके सिग्नेचर साल्यूशन के कार्यान्वयन हेतु विभिन्न टीएसपी के साथ साझा किया जा सकता है। हितधारकों ने कहा है कि एआई समाधानों के कार्यान्वयन हेतु भादूविप्रा, टीएसपी तथा विक्रेताओं के बीच और अधिक चर्चा किए जाने की आवश्कयता है।

5.2.9 यूसीसी का पता लगाने तथा उसके साक्ष्य एकत्रित करने के लिए हनीपॉट

- i. टीएसपी इस बात पर सहमत हैं कि हनीपॉट अवांछित सम्प्रेषणों का पता लगाने तथा साक्ष्य जुटाने में मददगार हो सकते हैं। कृत्रिम बुद्धि युक्त हनीपॉट को टीएसपी द्वारा प्रोग्राम किया जा सकता है तािक वह कॉल पैटर्न के आधार पर चूककर्ता टेलिमार्केटरों / यूटीएम का पता लगाए। तथािप, हनीपॉट में केवल नए नम्बरों का ही उपयोग किया जाना चािहए। अर्थात् हनीपॉट में कोई भी पुनर्चक्रित किए गए नम्बरों का उपयोग नहीं किया जाना चािहए क्योंिक ऐसे नम्बरों पर ही अवांिछत सम्प्रेषण संभव हो सकता है।
- ii. हितधारकों ने सुझाव दिया है कि साक्ष्य एकत्रित करने के लिए 'क्रिप्टोग्राफिक सिग्नेचर्स के साथ हनीपॉट को तैनात करने से मल्टीपल स्नोतों से एकत्रित किए गए नमूनों के बीच समानता की पहचान करने में मदद मिल सकती है। इस तरह के उपाय साहित्य चोरी/एक जैसे चित्रों/ संगीत का पता लगान के लिए अतिरिक्त सॉफ्टवेयर क्षमता का भी उपयोग कर सकते हैं जो नमूनों के बीच समानता की पहचान करने में मदद कर सकता है।
- iii. कुछ हितधारकों ने इकाईं को पहचाने का सुझाव दिया है जिसे हनीपॉट को तैनात करना चाहिए तथा ऐसे हनीपॉट से प्राप्त जानकारी का विश्लेषण तथा कार्यवाही करनी चाहिए।

5.2.10 यूसीसी का पता लगाने के लिए सूचना की क्रॉउड सोर्सिंग करना

- i. अधिकांश हितधारकों ने इस बात का समर्थन किया कि बौद्धिकता का विकास करने के लिए भादूविप्रा के एनसीपीआर पोर्टल जैसे केन्द्रीयकृत अवस्थितियों पर शिकायत से संबंधित डॉटा का विश्लेषण किया जाना चाहिए, तथा सक्रिय रूप से उपाय किए जाने चाहिए तथा प्रणाली को एक ढांचागत तरीके से सुदृढ़ रखा जाना चाहिए।
- ii. सभी हितधारकों के साथ जानकारियां साझा किए जा सकते हैं और पहचान किए गए चूक करने वालों के खिलाफ कार्रवाई भी तेज हो सकती हैं।

5.2.11 सेवा के रूप में स्क्रबिंग :

- i. इकाई के पंजीकरण और अधिमान या सहमति संबधी अपेक्षाओं से संबधित सेवा मॉडल के रूप में स्क्रबिंग पर हितधारकों की टिप्पणियों का उल्लेख मुख्य शीर्षक 3 और 4 में किया है।
- हितधारकों ने सुझाव दिया है कि श्रेणियों, संख्या के आधार पर सेवा के रूप में स्क्रबिंग के प्रभार का उद्ग्रहण कर सकते है, स्क्रबिंग को सिद्व करने के लिए न्यूनतम प्रभार को उपयोग हो सकता है अथवा एक मुश्त प्रभार (पंजीकरण शुल्क की भांति) उपयोग हो सकता है।

5.2.12 उत्पीडन के मामलों में कमी करना अथवा समाप्त करना

- i. अधिकांश हितधारक इस सुझाव से सहमत थे कि ऐसी प्रणाली की आवश्यकता है जो उत्पीड़न से बचा जा सके अथवा उसे समाप्त कर सके तथा परामर्शपत्र में दिए गए विकल्पों जैसे साख आधारित विश्लेषण जिसमें अनेक कारकों को ध्यान में रखा जाता है जैसे सब्सक्रिप्शन कितने वर्ष पुराना है, सब्सक्रिप्शन के समय अधिप्रमाणन, पते की सत्यापन पद्धति आदि ।
- ii. कुछ हितधारकों ने शिकायत का समाधान करते समय जिस पक्ष के विरुद्ध शिकायत की गई है उसके साथ शिकायतकर्ता के पूर्व व्यापारिक, वाणिज्यिकअथवा सामाजिक संबंधोंपर विचार करने की आवश्यकता का समर्थन किया हैं। उन्होंने यह भी प्रस्तुत किया है कि टीएपी की उपभोक्ता के डाटाबेस तक पहुंच होने कि जरूरत है जिसे उनके व्यापारिक / वाणिज्यिक संबंधों से मैप किया हो तािक ओएपी के साथ साझा करने से पूर्व संभावित गलत शिकायतों को अलग किया जा सके। वास्तविक पंजीकरण प्रक्रिया में वृद्धि की जा सकती है तािक स्रोत, टाइम स्टॉम्प तथा अतिरिक्त संगत मेटा डांटा जैसे 'पेरेंट— चाइल्ड पीयर' अथवा परिवार आधारित संबंधों को दर्ज किया जा सके जो विवाद समाधान में संगत हो सकते हैं।
- iii. कुछ हितधारकों ने सुझाव दिया है कि पहला नोटिस जारी करने बाद, कनेक्शन को आस्थिगित रखने अथवा जांच पूर्ण होने तक उपयोग पर सीमाएं लगाने के प्रावधान किये जाने चाहिए।

5.2.13 यूसीसी के लिए स्कोरिंग प्रणाली का विकास करना

- i. टीएसपी का यह मत था कि मौजूदा सिग्नेचर फिल्ट्रेशन की स्कोरिंग / रैंकिंग की क्षमता है। प्राधिकरण को मौजूदा सिग्नेचर फिल्ट्रेशन के मामले में सभी टीएसपी की स्कोरिंग के सामान्य नियम की सिफारिश करनी चाहिए। यूसीसी के स्रोत की पहचान ए2पी / पी2पी एसएमएस की कंटेंट के विश्लेषण के आधार पर की जानी चाहिए। स्कोरिंग प्रणाली पूर्व के पैटर्न, सम्प्रेषण के समय, सम्प्रेषण की पद्धित, विशेषकर सर्वधनात्मक संदेशों के मामले में मौसम आदि पर आधारित हो सकती है।
- ii. एक्सेस प्रदाताओं के बीच परस्पर सहयोग के संबंध में, कुछ हितधारकों ने सुझाव दिया कि सिग्नेचर साल्यूशन की विशिष्टताओं को सभी इकाईयों के साथ साझा करना बुद्धिमानी नहीं होगा, क्योंकि इससे ऐसे यूसीसी का सृजन करने में मदद मिलेगी जो सिग्नेचर साल्यूशन के कार्यान्वयन को बॉय— पास कर सकते हैं। तथापि, यदि कुछ एक्सेस प्रदाता एक साथ कार्य करने का निर्णय लेते हैं तो वे कुछ चुनिंदा जानकारी को साझा कर सकते हैं तािक एक सुरक्षित प्लेटफार्म के माध्यम से जानकारी को साझा कर सकें जिससे उन्हें जानकारी का आदान—प्रदान करने में मदद मिलेगी।

5.3 जानकारियों का विश्लेषण तथा निष्कर्ष

निम्नलिखित पैराओं में उन मुद्दों पर चर्चा की गई है, जो शिकायत निवारण से संबंधित हैं। परामर्श पत्र में उठाए गए मुद्दों और उत्तरों को भी संक्षिप्त किया गया है। जानकारी के विश्लेषण और मुद्दों पर निष्कर्ष निकालते समय मुद्दों से निबटने के लिए मौजूदा विनियामक दृष्टिकोण और अन्य अधिकार—क्षेत्र में अपनाए गए दृष्टिकोण के प्रमुख बिंदुओं पर विचार किया गया। जानकारी का विश्लेषण और प्राधिकरण का निष्कर्ष निम्नवत है:

5.3.1 उपमोक्ता शिकायत पंजीकरण सुविधा (सीसीआरएफ)ः वर्तमान विनियमोंमें उपबंधों के समान, एक्सेस प्रदाता को अपने उपमोक्ताओं के लिए शिकायत दर्ज कराने के लिए सीसीआरएफ स्थापित करना चाहिए। बहरहाल, ज्यादातर शिकायत निवारण प्रक्रियाओं को स्वचालित बनाकर सुविधा को अधिक कुशल और प्रभावी बनाया जा सकता है। कंप्यूटर संबंधी संसाधनों और नेटवर्किंग टेक्नोलॉजी, जो आजकल उपलब्ध हैं, को देखते हुए शिकायतों को पंजीकृत करने और इनकी पावती देने में लगने वाले समय में कमी लाना संभव है। प्रणाली इस बात की जांच जल्दी से कर सकती है कि अपेक्षित सूचना उपलब्ध है या शिकायतकर्ता से और सूचना मांगी जाएगी। मोबाइल ऐप संभावित टेलीफोन नंबर, जो यूसीसी हो सकता है, का समझदारी और चतुराई से चुनाव करने में ग्राहकों के लिए काफी सहायक हो सकता है। मोाबइल ऐप शिकायत को सुविधाजनक ढंग से करने के लिए डिवाइस से अपेक्षित सूचना प्राप्त करने में मी मदद कर सकता हैं यह अपेक्षित विवरण की अनुपलब्धता के आधार पर शिकायत को निरस्त करने की संभावना को रोकता है या समाप्त करता है। ऐप डाटा को पहले ही प्रमाणित कर सकता है और संरचित रूप में सूचना दूसरे सिस्टम को प्रस्तुत कर सकता है। यह प्रक्रियाओं को स्वचालित बनाने और जल्दी कार्यवाही करने में मदद करेगा। वेब पोर्टल डाटा का पहले प्रमाणन करने और सूचना को संरचित रूप में प्रस्तुत करने में भी मदद कर सकता है। वेब पोर्टल के जिरेये शिकयत करने या फोन नंबर, जिस पर यूसीसी प्राप्त हुआ है, से इतर दूसरा फोन नंबर इस्तेमाल करने के मामले में ओटीपी के जिरेये प्रमाणन किया जाएगा। और यदि ग्राहक मोबाइल ऐप या वेब पोर्टल का इस्तेमाल नहीं कर रहा है तो उसे शिकायत करने की प्रक्रिया के बारे में बताया जाएगा। इस कार्य को एसएमएस के जिरेये सूचना देकर, अधिक सूचना लेने या शिकायत

करने के लिए उपलब्ध अन्य विकल्पों के लिए लिंक का संदर्भ देकर किया जा सकता है। इसके दृष्टिगत, प्राधिकरण ने निर्णय लिया है कि एक्सेस प्रदाता द्वारा शिकायतकर्ता को विशिष्ट संदर्भ नंबर भेजकर पन्द्रह मिनट के भीतर पावती दी जाएगी। सीसीआरएफ की प्रक्रिया को शिकायत के पंजीकरण के लिए अधिक इंटरेक्टिव बनाने के लिए स्वचालित और बेहतर बनाया जाएगा। इसके अलावा, शिकायतों के पंजीकरण के लिए विशिष्ट विवरण को कार्य संहिता में शामिल किया जाएगा।

- 5.32 शिकायतों पर कार्यवाही करने के लिए प्रौद्योगिकी चालित समाधानः जैसा कि पूर्व में पैरा 3.3 तथा 4.3 में चर्चा की गई है, 'िडस्ट्रीब्यूटिड लैजर टेक्नोलॉजी' (डीएलटी) अपनी अनुपूरक प्रौद्योगिकी तथा प्लेटफार्म के साथ इम्यूटेबल तथा नॉन रिप्यूडिएबलपद्धित से शिकायतों को दर्ज कर सकता है तथा शिकायतों से जुड़े डॉटा को और शिकायतकर्ता के पिछले रिकार्ड, व्यक्ति अथवा इकाई जिसके विरुद्ध शिकायत की गई है, के पिछले रिकार्ड तक आसानी से पहुंच बनाई जा सकती है तथा साझा किया जा सकता है। शिकायतों के समाधान के संबंध में कार्यवाही करते हुए यूसीसी ईकोसिस्टममें भागीदारों द्वारा की गई कार्यवाही को भी ऐसी प्रणाली में पारदर्शी और जांच योग्य बनाया जा सकता है। इससे प्रभावी ढंग से निपटने के लिए, स्मार्ट कॉन्ट्रेक्ट का उपयोग करते हुए यूसीसी परिस्थितिकीय (ईकोसिस्टम) तंत्र से चूक करने वाली इकाईको तुरंत प्रभाव से निकालने या हटाने या निलंबित करने या उपयोग करने के लिए तेजी से और स्वचालित रुप से श्रांटल करने वाली इकाईको तुरंत प्रभाव से निकालने या हटाने या निलंबित करने या उपयोग करने के लिए तेजी से और स्वचालित रुप से श्रांटल करने की क्षमता के साथ डीएलटी प्रणाली विकसित की जानी चाहिए। जैसा कि पूर्व में पैरा 3.3 में चर्चा की गई थी, प्रणालियां को इस तरह से तैयार कि। जाग्या जिससे पंजीकृत इकाईयों के लिए गैर—अनुपालन को बेहद मुश्किल होगा। डिजाइन की वजह से सिर्फ मल्टीपल प्रतिभागियों द्वारा जानबूझ कर प्रणाली में अभेद्यता को शुरू करने या प्रणाली की कॉन्फिगरेशन में गलती के कारण चूक की घटनाएं हो सकती हैं। ऐसी घटनाओं का पता लगाने के लिए सक्रिय प्रणाली तथा चूककर्ता इकाई को प्रणाली से तुरंत हटाने से पंजीकृत इकाईयों के यूसीसी पारिस्थितिकीय प्रणाली के माध्यम से विनियमों के उल्लंघन की संभावनाओं को कम कर देगा। उपर्युक्त के महेनजर, प्राधिकरण ने निर्णय लिया है कि एक्सेस प्रदाताओं को उपेक्षित कार्यकरण, प्रक्रियाओं तथा इंटरफेस के साथ शिकायतों (डीएल— शिकायतों) के लिए 'डिस्ट्रीब्यूटिड लैजर' स्थापित करना चाहिए:—
- उपभोक्ता द्वारा विनियमों के उल्लंघन के संबंध में दर्ज की गई शिकायतों तथा रिपोर्टों को शिकायतों (डीएल-शिकायत) हेतु
 'डिस्ट्रीब्यूटिड लैजर' में इम्यूटेबल तथा नॉन रिप्यूडिएबल तरीके से दर्ज करना।
- विनियमों के उल्लंघन के संबंध में शिकायत अथवा रिपोर्ट के बारे में असंगत ब्योरा दर्ज करना।
- iii. शिकायतकर्ता द्वारा पिछले तीन वर्षों के दौरान की गई शिकायतों के तिथि तथा समय सहित कोटा तथा शिकायतों के निपटान की स्थिति;
- iv. जिसके विरुद्ध शिकायत की गई है अथवा जानकारी दी गई है, ऐसे यूसीसी भेजने वाले के विरुद्ध तीन वर्ष का ब्योरा दर्ज करना जिसमें सभी शिकायत, तिथि तथा समय तथा शिकायतों के समाधान की स्थिति का ब्योरा होना चाहिए।
- अन्य संगत इकाईयों के साथ सुरक्षित तथा पुख्ता तरीके से जानकारी का आदान—प्रदान करना तथा सहभागी करना;
- vi. इन विनियमों में उपबंधित अन्य के निवर्हन हेत् यथा अपेक्षित अन्य कार्यप्रणालियों को सहायता प्रदान करना;
- vii. वाणिज्यिक संप्रेषण को भेजने वाले के विरुद्ध शिकायतें पंजीकृत करने हेतु इसके उपभोक्ताओं को सुविधाएं उपलब्ध कराना तथा शिकायतों के समाधान की स्थिति का संपूर्ण तथा सटीक रिकार्ड का रखरखाव करना;
- viii. शिकायतों की जांच करना तथा चूककर्ताओं के विरुद्ध कार्यवाही करना तथा विनियमों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए उचारात्मक उपाय करना;
- ix. प्राधिकरण द्वारा इस संबंध में जारी किए गए अन्य निदेशों, दिशानिर्देशों तथा अनुदेशों का अनुपालन करना।
- 5.3.3 अपंजीकृत टेलीमार्केटरों के यूसीसी पर अंकुश लगाने के लिए दूरसंचार नेटवर्क का इस्तेमाल करने वाले सभी ग्राहकों को सलाह दी जाती है कि वे यूटीएम गतिविधियों में शामिल न हों, अन्यथा उन पर उपयोग सीमा संबंधी प्रतिबंध लगाया जा सकता है य उनका दूरसंचार संसाधन बंद किया जा सकता है। इसी प्रकार, प्रावधानों की आवश्यकता हो सकती है कि प्रधान इकाईयां (या व्यवसायी इकाई) प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से यूटीएम गतिविधि में शामिल न हों। इसके अलावा, एक्सेस प्रदाताओं द्वारा उन्हें इन प्रावधानों के बारे में बताया जाए। प्रणाली और प्रक्रियाएं अपेक्षित हैं जो इकाईयों को वाणिज्यिक संप्रेषण करने से पहले पंजीकरण कराने और यूसीसी ईकोसिस्टममें शामिल होने के लिए प्रेरित करे। प्राप्तकर्ता और सेंडर के हितों की बेहतर ढंग से रक्षा करने के लिए मुख्य शीर्षक 3 और 4 में निर्दिष्ट किए गए उपाय पहले से ही इस यूसीसी ईको प्रणाली के भाग हैं तािक व्यवसायी इकाईयों के हितों की रक्षा की जा सके और वैध एवं उचित कारण होने पर ग्राहकों तक पहुंचने के विकल्पों को अनुमति दी जा सके।
- 5.3.4 डीएल—अधिमान में अपंजीकृत उपमोक्ताओं से प्राप्त शिकायतों पर कार्यवाहीकरना : मौजूदा प्रणाली में ऐसे उपमोक्ताओं, जिन्होंने कोई भी अधिमान दर्ज नहीं की हैं; द्वारा शिकायत दर्ज किए जाने की कोई व्यवस्था नहीं है। तथापि, विनियमों के उपबंधों के उल्लंघन के कितपय मामले हैं जैसे यूटीएम से यूसीसी, अनुमेय घंटों केबाद यूसीसी आदि जहां अपंजीकृत उपमोक्ता भी शिकायत दर्ज कराना चाहेंगे। इन शिकायतों को डीएल— अधिमान पर पंजीकृत ग्राहक की सामान्य शिकायतों से अलग माना जाना चाहिए। इन्हें "शिकायत" के स्थान पर

"रिपोर्ट" माना जाना चाहिए। डीएल—अधिमान पर पंजीकृत ग्राहकों की विलंब से की गई शिकायत या अपर्याप्त साक्ष्य वाली शिकायतों को भी रिपोर्ट के रूप में दर्ज किया जाना चाहिए। इस तरह की शिकायतों को दर्ज करने से उन यूटीएम और आरटीएम की पहचान करने में मदद मिलेगी जो विनियमों के तहत गैर—अनुमत गतिविधियों में शामिल हैं। यदि कोई संदिग्ध यूटीएम बल्क में यूसीसी भेजता है तो केवल उन शिकायतों पर भरोसा किया जा सकता है, जो संख्या में कम होती है। इसके लिए बल्क के अर्थ को परिभाषित करना होगा। इसी तरह के दृष्टिकोण का अनुसरण अन्य अधिकारक्षेत्रों जैसे सिंगापुर में भी किया गया है जहां बल्क को स्पैम कंट्रोल (एससीए), 2007 एक्ट में परिभाषित किया गया है, अधिक जानकारी के लिए देखें: https://sso.agc.gov.sg/Act/SCA2007. प्राधिकरण ने पिछले 24 घंटे, सात दिनों और तीस दिनों के दौरान भेजे गए संदेशों या वाइस कॉल्स की संख्या के आधार पर भी बल्क को परिभाषित करने का फैसला किया है। प्राधिकरण ने यह भी निर्णय लिया है कि एक्सेस प्रदाताओं को बल्क यूसीसी सेंडरों और विनियम के गैर—अनुपालन का पता लगाने के लिए ऐसे ग्राहकों की शिकायतों पर कार्यवाही करनी चाहिए। पंहुच प्रदाता को वाणिज्यिक संप्रेषण की संगत समयाविध के भीतर की गई सभी शिकायतों पर विचार करना चाहिए। यदि शिकायत निर्धारित समयाविध के बाद प्राप्त हो, तो भी टीएसपी को इसे निरस्त नहीं करना चाहिए, बल्क यूसीसी का पता लगाने के लिए रिपोर्ट के रूप में इस पर विचार करना चाहिए।

5.3.5 यूसीसी का पता लगाने की प्रणाली : यूटीएम से यूसीसी से निपटने के लिए प्रणाली में सिग्नेचर समाधान को बढ़ाए जाने की आवश्यकता है, जिसे यूसीसी_डिटेक्ट सिस्टम कहा जाएगा । कोई व्यक्ति या इकाई यूसीसी का संदिग्ध भेजने वाला है या नहीं, इसका निर्धारण करते समय यह प्रणाली सूचना के अतिरिक्त स्रोत जैसे रिपोर्ट से सूचना भेजना, हनीपाट से ली गई सूचना, अन्य एक्सेस प्रदाताओं के सिग्नेचर समाधानों द्वारा साझा की सूचना, नेटवर्क घटक जैसे एचएलआर, मिस कॉल अलर्ट आदि से उपलब्ध सूचना को शामिल किया जाना चाहिए। यह प्रणाली को संदिग्ध भेजने वालों के बारे में अधिक सूचना से सुसज्जित होकर अधिक सटीकता के सथ संदिग्ध यूटीएम की पहचान करने में समर्थ होगी। इन सभी जांचों को करने और अल्प अवधि में अपेक्षित सूचना प्राप्त करने के लिए तकनीक आधारित समाधान तैयार किए जाएंगे। यह प्रणाली यूसीसी भेजने के लिए यूसीसी द्वारा प्रयुक्त नए समाधान, नए पैटर्न और नई तकनीक से निपटने में सक्षम बनने के लिए कृत्रिम इंटेलिजेंस (एआई) और मशीन लिनेंग (एमएल) तकनीकों का भी इस्तेमाल कर सकती है और स्पेमर पकड़े जाने से बचने के लिए उनके पैटर्न को अपना सकते हैं। चूंकि कम से कम एक ग्राहक से शिकायत मिलने के बाद ही कार्यवाही करने की अनुमित है इसिलए पता लगाने के मापदंड, नियम और नीतियों को इंटेलिजेंट राज मानना चाहिए और इन्हें गुप्त रखना चाहिए। यह प्रणाली सहायक हो सकती है:

- i. कई कारकों का विश्लेषण करने के बाद संदिग्ध सेंडर का पता लगाना : सिर्फ एक शिकायत के आधार पर यूसीसी सेंडर की गलती का निर्धारण नहीं किया जा सकता। जब ग्राहक यूसीसी सेंडर की शिकायत करता है तो इस बात की तुरंत जांच करने की एक प्रणाली होनी चाहिए कि किसी दूसरे प्राप्तकर्ता ने भी इसी सेंडर के बारे में ऐसी ही शिकायत दर्ज तो नहीं कराई है। इस उद्देश्य के लिए, शिकायतों और सिग्नेचर से इतर एकाधिक कारकों का विश्लेषण करने के बाद इस प्रणाली द्वारा सहायक सूचना मुहैया कराई जा सकती है जैसे ग्राहक का प्रोफाइल झूठी सहमित से बचने में सहायक हो सकता है। साख आधारित विश्लेषण में विभिन्न कारकों जैसे सब्सक्रिप्शन की अवधि, सब्सक्रिप्शन का समय प्रमाणन, पता सत्यापन विधि आदि पर विचार किया जा सकता है।
- ii. कंटेंट के अप्राधिकृत सेंडरों का पता लगाने के लिए यूसीसी डिटेक्ट प्रणाली: यूसीसी डिटेक्ट प्रणाली आरटीएम से आने वाले ट्रैफिक पर ए2पी (एप्लीकेशन टू पर्सन) पर लागू होने वाला संदर्शी समान पैटर्न को भी सपोर्ट कर सकती है। यह अप्राधिकृत इकाईयों द्वारा भेजे गए संदेशों का पता लगाने में भी मददगार हो सकती है जैसे ऐसी इकाईयों द्वारा निवेश की सलाह दिया जाना, जो सेबी (एसईबीआई) के साथ पंजीकृत नहीं है अथवा हेडर का उपयोग ऐसे ट्रैफिक को भेजने के लिए किया जाना जिसे प्रदान किए जाने के समय उस प्रयोजनार्थ नहीं दिया गया हो। इसके लिए, मौजूदा सिग्नेचर समाधान में वृद्धि किए जाने की आवश्यकता होगी तािक ऐसे हेडरों तथा प्रयोजन जिसके लिए उन्हें प्रदान किया गया था, की सूची तैयार की जा सके।
- iii. अन्य एक्सेस प्रदाताओं की समान प्रणालियों के बीच सूचना का आदान प्रदान करनाः एक्सेस प्रदाता को विभिन्न एक्सेस प्रदाताओं के दूरसंचार संसाधनों का उपयोग कर रहे यूटीएम का पता लगाने के लिए यूसीसी के लिए एक अंकन प्रणाली विकसित करनी चाहिए। ऐसी अंकन प्रणाली को विकसित करते हुए एक्सेस प्रदाता, उजीपीपी तकनीकी अध्ययन रिपोर्ट टीआर 33.937 "आईपी मल्टीमीडिया सब— सिस्टम (आईएमएस) हेतु अवांछित संप्रेषणों के विरुद्ध संरक्षण प्रणाली का अध्ययन (पीयूसीआई)" के निष्कर्ष पर विचार करना चाहिए जो अवांछित संप्रेषणों (यूसी) की संकल्पना के स्कोर का वर्णन करती है साथ ही आईपी मल्टी—मीडिया सब सिस्टम (आईएमएस) का उपयोग करते हुए विभिन्न इकाईयों के बीच यूसी स्कोर के बारे में जानकारी का आदान—प्रदान करने के लिए विकल्पों का ब्यौरा प्रस्तुत करती है।

इसके दृष्टिगत, प्राधिकरण ने निर्णय लिया है कि एक्सेस प्रदाताओं को अपेक्षित कार्यात्मकता के साथ 'यूसीसी_ डिटेक्ट प्रणाली स्थापित करनी चाहिए ताकि ऐसे वाणिज्यिक संप्रेषणों के सेंडरों का पता लगाया जा सके, उनकी पहचान की जा सके और उनके विरुद्ध कार्यवाही की जा सके जोकि उनके साथ पंजीकृत नहीं हैं तथा कंटेंट जैसे वित्तीय निवेश के संदेश, परामर्श आदि के अप्राधिकृत तें संडरों का पता लगाया जा सके। ऐसी प्रणाली के लिए यूसीसी डिटेक्ट प्रणाली के बारे में कार्यान्वयन विवरण पद्धित संहिता में शामिल किया जाएगा।

5.3.6 यूसीसी को नियंत्रित करने के लिए समय पर कार्यवाही करने हेतु टीएपी तथा ओएपी द्वारा एक साथ कार्य करनाः शिकायत का पंजीकरण करने तथा इसके समाधान में लगने वाले समय को प्रौद्योगिकी आधारित अपनाकर कम किया जा सकता है। इसके लिए प्रक्रियाओं का खचालन तथा एपीआई को विकसित तथा कार्यान्वित किया जाना होगा। एक बार शिकायत दर्ज किए जाने पर, शिकायत के समाधान में विलंब के कई कारण हो सकते हैं। एक कारण टीएपी तथा ओएपी द्वारा युसीसी शिकायतों पर एक आनुक्रमिक पद्धति से कार्यवाही करना है। कभी–कभी कुछ प्रक्रियाओं को समानांतर बनाकर लाभ उठाया जा सकता है। यह सिफारिश की जाती है कि टीएपी तुरंत शिकायत दर्ज करनी चाहिए तथा इसे समाधान करने के लिए ओएपी को भेजना चाहिए। इस दौरान, टीएपी शिकायतकर्ता और / अथवा व्यक्ति अथवा इकाई जिसके विरुद्ध शिकायत की गई है उसकी विशिष्ट अवधि जब कथित रूप से यूसीसी प्राप्त किया गया था, उसके सीडीआर की जांच कर सकता है ताकि यूसीसी भेजे जाने की पृष्टि की जा सके। इस जांच के निष्कर्ष को शिकायत कार्यवाही प्रणाली पर दर्ज किया जा सकता है। जिसकी ओएपी तक भी पहुंच है। उपर्युक्त के मद्देनजर, प्राधिकरण ने निर्णय लिया है कि टीएपी द्वारा शिकायत को दर्ज किया जाना चाहिए तथा वास्तविक समय में संबंधित ओएपी को शिकायत का ब्योरा भेजना चाहिए। टीएपी को शिकायत प्राप्ति की तिथि से एक व्यापारिक दिवस के भीतर शिकायत का सत्यापन करना चाहिए कि क्या शिकायतकर्ता तथा संसूचित दुरभाष नम्बर अथवा हेडर के बीच कथित संप्रेषण वास्तव में हुआ था, और निष्कर्ष को डिस्ट्रीब्युटिड लैजर में अद्यतन करना चाहिए। टीएपी को यह भी सत्यापित करना चाहिए कि शिकायत प्राप्ति की तिथि वाणिज्यिक संप्रेषण प्राप्ति से तीन दिनों के भीतर है और यदि उपभोक्ता द्वारा तीन दिनों के बाद शिकायत की जाती है तो शिकायत पर कार्यवाही किए जाने हेतु पद्धित संहिता के अनुरूप शिकायत को बंद किए जाने के बारे में उपभोक्ता को जानकारी दी जानी चाहिए तथा शिकायत का स्टेटस शिकायत से बदलकर "रिपोर्ट" करना चाहिए। प्राधिकरण ने कार्यदिवस को शनिवार, रविवार या राष्ट्रीय अवकाश से इतर किसी दिवस के रूप में परिमाषित करने का भी निर्णय लिया है। शनिवार, रविवार और केन्द्र सरकार द्वारा घोषित राजपत्रित अवकाश वाले दिनों कामकाज आमतौर पर बंद रहता है इसलिए युसीसी शिकायतों पर कार्यवाही के लिए अपेक्षित समय के लिए इस पर भी विचार किया जाना जरूरी है। इसके दृष्टिगत, ''बिजनस डें'' की परिभाषा को बदलकर शनिवार, रविवार या केन्द्र सरकार द्वारा घोषित राजपत्रित अवकाश से इतर दिवस किया गया था।

5.3.7 एकल चरण वाली जांच प्रक्रियाजांच में अधिक समय लगने का एक दंड की कठोरता है, जो चूककर्ता के लिए निर्धारित की गई है। वर्तमान में, यिद यूटीएम के खिलाफ शिकायत वैध पाई जाती है तो उक्त इकाई से संबंधित सभी दूरसंचार संसाधन बंद किए जा सकते हैं। इसके अलावा, ऐसे व्यक्ति तथा इकाई को काली सूची में डाल दिया जाता है तथा वह दो वर्ष के लिए किसी भी एक्सेस प्रदाता से कोई भी संसाधन प्राप्त नहीं कर सकता है। आरटीएम के मामले में, पहले पांच उल्लंघनों के लिए धरोहर राशि से कटौती की जाती है तथा प्रत्येक उल्लंघन पर कटौती राशि बढ़ा दी जाती है। छह उल्लंघनों के बाद आरटीएम को काली सूची में डाल दिया जाता है। इससे एक्सेस प्रदाता सचेत हो जाता है चूंकि जांच को तेजी से पूरा किए जाना किसी के लिए अकारण परेशान का कारण भी बन सकता है। इससे ऐसी स्थिति पैदा हो जाती है जिससे यूसीसी के विरुद्ध तेजी से कार्यवाही किए जाने से अनुचित कार्यवाही में वृद्धि हो सकती है तथा मामलों की व्यापक जांच के कारण शिकायत का समाधान करने में काफी समय लग सकता है। कभी—कभी समाधान में लंबा समय लगता है, इस तथ्य का फायदा स्पैमर अथवा ऐसी इकाईयां उठाती हैं जो जानबूझकर यूसीसी भेजने की चूक करती हैं।

5.3.8 यूसीसी को नियंत्रित करने के लिए बहु—स्तरीय जांच प्रक्रिया आरंभ किया जाना : प्राधिकरण का यह मत है कि जांच को बहुस्तरीय बनाकर उपरोक्त मुद्दों का समाधान किया जा सकता है। प्रथम चरण, शिकायतों की प्रारंभिक जांच होना चाहिए, यदि यह पाया जाता है कि व्यक्ति अथवा इकाई जिसके सिरुद्ध शिकायत की गई है वह स्पैमर अथवा बल्क में यूसीसी भेजने वाला हो सकता है तो संप्रेषण भेजने की उनकी सुविधा पर अस्थायी रोक लगाई जा सकती है। उदाहरण के लिए, यदि नम्बर पर विनियमों का उल्लंघन करके यूसीसी भेजने का संदेह है, तो इनकिमंग कॉल, एसएमएस या इंटरनेट पर रोक लगाए बिना ऑउटगोईंग उपयोग पर अधिकतम सीमा निर्धारित की जा सकती है। यह सीमा जांच समाप्त होने तक लगी रहेगी। दृष्टिकोण में इस बदलाव से, यूसीसी की समस्या का तत्काल समाधान करने के लिए तुरंत कार्यवाही की जा सकती है। अपेक्षित संख्या में शिकायतें मिलने के दो कार्यदिवसों के भीतर ये नियंत्रक उपाय लागू किए जाएंगे।

5.3.9 यह देखा गया है कि यूटीएम के पास आमतौर पर प्रीपेड ग्राहक होते हैं, मगर फिर भी पोस्टपेड ग्राहक वाले यूटीएम से यूसीसी के मामले हो सकते हैं। कारोबारी इकाईयों और कार्पोरट कनेक्शन में मामलों में ऐसी घटनाएं अधिक होने की संभावना है। पोस्टपेड ग्राहकों के मामले में, सिस्टम द्वारा सेवा अनुरोध प्रांरम करते समय भिन्न प्रीपेड ग्राहक उपयोग की जांच नहीं की जाती है और इसके लिए पोस्टपेड ग्राहकों के लिए उपयोग प्रतिबंध लागू करने के तौर—तरीकों का पता लगाना अपेक्षित होता है। उदाहरण के लिए, पोस्टपेड ग्राहक, जिसके खिलाफ उपयोग प्रतिबंध लगाई जानी है, को इंटेलिजेंट नेटवर्क सब्सक्राइबर के रूप में अस्थायी रूप से कॉन्फिगर करके उपयोग प्रतिबंध लगाई जा सकती है। उपयोग प्रतिबंध को प्रभावी तरीके से लागू करने के लिए पोस्टपेड ग्राहकों के लिए अन्य विकल्प तब निर्धारित किए जाएंगे जब एक्सेस प्रदाताओं द्वारा कार्य संहिता तैयार की जाएगी।

5.3.10 ओएपी द्वारा शिकायतों की प्राथमिक जांच : आरटीएम से जुड़ी शिकायतों पर कार्यवाही करने के लिए टीएपी और ओएपी दोनों को समानांतर में शिकायत की जांच करनी होगी तथा उसका समाधान करना होगा। आरटीएम के विरुद्ध कार्यवाही, शिकायत पर कार्यवाही करने हेतु कार्य संहिता का एक भाग होना चाहिए। जैसा कि पूर्व में पैरा 3.3 में चर्चा की गई है, यूसीसी ईकोसिस्टमको एक्सेस प्रदाता द्वारा नियंत्रित और प्रंबधित किया जाना है और आरटीएम के विरुद्ध की जाने वाली विशिष्ट कार्यवाही सीओपी का भाग होगी। आरटीएम पर नियंत्रण रखने के संदर्भ में एक्सेस प्रदाता के प्रदर्शन का आकलन आरटीएम के खिलाफ ओएपी को प्राप्त कुल शिकायतों के आधार पर कि। जाएगा। ओएपी को शिकायतों की प्रांरिभक जांच दो दिनों में करनी होगी तािक संदिग्धरूप से यूसीसी भेजने वालों के विरुद्ध उपर्युक्त कार्यवाही की जा सके। उपर्युक्त के महेनजर, ओएपी के लिए प्राधिकरण ने यह निर्णय लिया है कि यदि शिकायत आरटीएम से संबंधित हो तो ओएपी की जांच शिकायत प्राप्ति की तििथ से एक कार्यदिवस के भीतर की जानी चािहए कि क्या यूसीसी भेजने से पूर्व संसूचित मामले में सभी विनियामक संबंधित पूर्व— जांच की गई थी और यदि ऐसा हो तो, ओएपी द्वारा टीएपी को जानकारी दी जानी चािहए कि वह शिकायतकार्त को कार्य संहिता में यथा उपबंधित रूप से शिकायत को बंद किए जाने के बारे में सचना दे। यदि इसका उत्तर नहीं में हो तो,

शिकायत प्राप्ति के दो कार्य दिवसों के भीतर ओएपी को चूककर्ता इकाई के विरुद्ध कार्यवाही करनी चाहिएतथा टीएपी को जानकारी भेजनी चाहिए कि, जैसा कि कार्य संहिता में उपबंधित है, वह शिकायतकर्ता को उसकी शिकायत के विरुद्ध की गई कार्यवाही के बारे में जानकारी दे।

5.3.11 संदिग्ध यूटीएम के विरुद्ध शिकायतों पर कार्यवाही करने हेतु संरचित तरीका : शिकायतकर्ता के इतिहास और जिसके खिलाफ शिकायत की जा रही है, की सूचना वाली शिकायतों (डीएल— शिकायतों) के डिस्ट्रीब्यूटिड लैजरका इस्तेमाल यूसीसी डिटेक्ट सिस्टम के साथ करने से यूटीएम की पहचान करना संभव होगा। इस पद्धित से किसी का उत्पीड़न कम से कम होगा और यूटीएम का प्रभावी तरीके से पता लगाया जा सकेगा तथा उन्हें यूसीसी भेजने से रोका जा सकेगा। उपर्युक्त के आलोक में, प्राधिकरण ने निर्णय लिया है कि यि शिकायतकर्ता आरटीएम के मामले के समान किसी यूटीएम से संबद्ध हो तो ओएपी के समानांतर सीडीआर की जांच, शिकायत प्राप्त होने के एक दिन के भीतर करनी चाहिए तािक शिकायत किए गए सम्प्रेषण की पुनरावृत्ति को रोका जा सके। यदि इसका उत्तर नहीं में हो तो, ओएपी द्वारा टीएपी को संसूचित करना चाहिए कि वह शिकायतकर्ता को सीओपी में विहित पद्धित से शिकायत को बंद करने के बारे में शिकायतकर्ता को जानकारी प्रदान करे। यदि इसका उत्तर हां में है तो ओएपी को दो कार्यदिवसों आगे जांच करनी चाहिए कि क्या इसी प्रेषक के विरुद्ध ऐसी ही शिकायतें अथवा रिपोर्ट मौजूद हैं।

- i. यदि एक ही प्रेषक के विरुद्ध अधिक शिकायतें प्राप्त होती है, तो यूसीसी को रोकने के लिए त्वरित कार्यवाही की जानी चाहिए तथा उपयोग हेतु अधिकतम सीमा लगाई जानी चाहिए, जिसे विधिवत् रूप से जांच किए जाने के पश्चात् बहाल किया जाना चाहिए। जांच पूर्ण करने के लिए पर्याप्त समय दिया जाना चाहिए तथा प्रेषक, जिसे उपयोग की सीमा के तहत रखा गया है, अपने बचाव में तथ्यों को रखने के लिए अवसर दिया जाना चाहिए। प्राधिकरण ने निर्णय लिया है कि यदि प्रेषक के विरुद्ध शिकायत के प्राप्त होने की तारीख से पहले के सात दिनों में दस या उससे अधिक प्राप्तकर्ताओं से शिकायतें हैं तो ओएपी द्वारा जांच पूरी होने तक तीस दिनों की अवधि. इनमें से जो भी पहले हो, तक प्रेषक को उपयोग की अधिकतम सीमा के तहत रखना चाहिए।
- ii. यदि अनेक प्राप्तकर्ताओं से शिकायतें प्राप्त नहीं हों तो कार्यवाही किए जाने से पूर्व यह पता लगाने के लिए अधिक जांच की जानी चाहिए कि क्या प्रेषक ने केवल कुछ संदेश ही भेजे हैं अथवा केवल कुछ ही कॉल की हैं जिन्हें औचित्यपूर्ण ढंग से यूटीएम नहीं माना जा सकता है। इसके मद्देनजर, प्राधिकरण ने यह निर्णय लिया है कि यदि दस प्राप्तकर्ताओं से कम शिकायतकर्ताओं से शिकायतें प्राप्त होती है, तो ओएपी को सीओपी_ यूसीसी_ डिटेक्ट प्रणाली के पिछले तीस दिनों के डॉटा से यह जांच करनी चाहिए कि क्या संदिग्ध प्रेषक थोक में वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने में संलिप्त है, अथवा नहीं (थोक की परिभाष, 24 घंटों, अथवा सप्ताह अथवा एक माह के दौरान संप्रेषणों की संख्या को गिनकर निर्धारित किया जा सकता है)
 - क. यदि उत्तर हां में हो तो ओएपी को प्रेषक को उपयोग की सीमा के दायरे में रखना चाहिए तथा जांच प्रारंभ करनी चाहिए। ऐसी बाध्यता, प्रभावी तिथि से जांच पूर्ण होने अथवा तीस दिनों की अवधि, इनमें से जो भी पहले हो, तक वैध होगी।
 - ख. यदि इसका उत्तर नहीं में हो तो, ओएपी को सीओपी में यथा उपबंधानुसार प्रेषक को चेतावनी देनी चाहिए तथा उपयोग पर लगाई गई सीमा को हटाना चाहिए।
- iii. प्रेषक को अंतिम रूप से जांच समाप्त करने से पूर्व अपने मामले में पक्ष रखने का अवसर दिया जाना चाहिए। यदि प्रेषक यूसीसी भेजने में संलिप्त पाया गया और यह ऐसा प्रथम अवसर था तब भी उसे यह अवसर दिया जाना चाहिए। इस बात को ध्यान में रखते हुए कि उपयोग को सीमित किया जाना केवल जांच के दौरान ही लागू है ऐसा हो सकता है कि वह पूर्ण रूप से इसके परिणामों से अवगत न हो, इसलिए, उसे चेतावनी देकर उपयोग पर लगाई गई सीमा को हटा लिया जाए। यदि उल्लंघन दूसरी बार किया जाता है तो उपयोग हेतु सीमा को लंबी अविध के लिए लगाया जाना चाहिए और तीसरी बार ऐसा किए जाने पर केवल एक संसाधन को छोड़कर सभी संसाधनों को काट दिया जाए, जिसे दैनिक उपयोग हेतु उपयोग को सीमाबद्ध कर न्यूनतम कार्यकरण के लिए प्रदान किया जा सकता है। इसके मद्देनजर, प्राधिकरण ने यह निर्णय लिया है कि ओएपी को तीन कार्य दिवसों के भीतर संदिग्ध प्रेषकों को अपना पक्ष रखने के लिए नोटिस भेजना चाहिए तथा शिकायत की प्राप्ति की तिथि से तीस कार्य दिवसों के भीतर जांच पूर्ण करनी चाहिए:—

क. उल्लंघन की पहली घटना के लिए विधिवत् चेतावनी दी जाएगी:— उल्लंघन के प्रथम मामले में प्रेषक के विरुद्ध पहली शिकायत की प्राप्ति की तिथि से दो कार्य दिवसों के भीतर दर्ज की गई शिकायतें शमिल की जानी चाहिए जिनके लिए प्रेषक को चेतावनी दी जानी चाहिए।

ख. उल्लंघन के दूसरे मामले में उपयोग पर लगाई गई सीमा छह माह के लिए जारी रहनी चाहिए : उल्लंघन की दूसरी घटना में प्रथम चेतावनी जारी किए जाने के पश्चात् शिकायत प्राप्ति की तिथि के दो कार्य दिवसों के भीतर प्रेषक के विरुद्ध प्राप्त सभी शिकायतें शामिल होनी चाहिए जिसके लिए प्रेषक को दूसरी चेतावनी जारी की जानी चाहिए।

ग. तीसरी तथा उसके पश्चात् किए जाने वाले उल्लंघन के सभी मामलों के लिए प्रेषक के सभी दूरसंचार संसाधनों को दो वर्ष तक की अवधि के लिए काट दिया जाएगा। 5.3.12 एक्सेस प्रदाताओं हेतु वित्तीय निरुत्साहन के ढांचे की समीक्षा : वर्तमान में, यदि यूसीसी शिकायतों की उत्पत्तित्र एक्सेस प्रदाताओं के नेटवर्क से पाई जाती है तो एक्सेस प्रदाताओं को वित्तीय निरुत्साहन के माध्यम से भुगतान करने को कहा जाता है। यूसीसी शिकायत हेतु वित्तीय निरुत्साहन को साप्ताहिक आधार पर उद्ग्रहित किया जाता है तथा वित्तीय निरुत्साहन के उपबंध तब भी लागू होते हैं जब यूसीसी शिकायतों पर दी गई समयाविध में कार्यवाही की जाती है तथा यूटीएम अथवा आरटीएम के विरुद्ध उपर्युक्त कार्यवाही की जाती है। इस उपबंध के लिए विनियम में संशोधन करते हुए यह महसूस किया गया कि एक्सेस प्रदाता ही उपभोक्ताओं की विधिवत् जांच करने तथा सत्यापन करने के लिए उत्तरदायी हैं और यदि उपभोक्ताओं द्वारा थोक में कनेक्शन लिए जा रहे हैं तथा उनका दुरुपयोग किया जा रहा हो तो एक्सेस प्रदाता अपने निर्धारित उत्तरदायित्व का पालन नहीं कर रहे हैं। टीएसपी ने यूसीसी शिकायतों और उन यूसीसी शिकायतों, जिनकी उन्होंने समय पर जांच कर ली और उचित कार्यवाही कर दी गई है,की गणना के आधार पर वित्तीय निरुत्साहन लगाए जाने के विरोध में समय—समय पर संबंध में अभ्यावेदन दिए हैं।

- (i) नए विनियामक ढांचे में जहां सह— विनियामक पद्धित को अंगीकार किया जा रहा है तथा एक्सेस प्रदाताओं द्वारा सीओपी तैयार किया जाना होता है उस स्थिति में यूसीसी को नियंत्रित करने का प्राथमिक उत्तरदायित्व एक्सेस प्रदाता का होता है। जब ओएपी अपने नेटवर्क से भेजे जा रहे यूसीसी को नियंत्रित करने में असफल रहता है तो उसे वित्तीय निरुत्साहन के माध्यम से दंड का भुगतान करना होता है। यदि सूचित मामलों की संख्या उच्चतम सीमा से नीचे है तो वित्तीय निरुत्साहन टेलीस्कोपिक अर्थात नाममात्र के होने चाहिए मगर यदि मामलों की संख्या कितपय उच्चतम सीमा से काफी अधिक है, वित्तीय निरुत्साहन भी अधिक होना चाहिए। नए विनियामक ढांचे में प्रौद्योगिकी चालित प्रणालियों को स्थापित किया जाना चाहिए तथा एक्सेस प्रदाताओं को चूककर्ता इकाईयों के विरुद्ध तीव्रता से कार्यवाही करने का लचीलापन मुहैया कराया जाता है। यह भी नोट किया जा सकता है कि एक्सेस प्रदाताओं को उनसे संबंद्ध चूककर्ता इकाईयों हेतु प्रभार / शुल्क विहित करने की स्वतंत्रता प्रदान की गई है। ऐसी स्थिति में ग्रेडबद्ध वित्तीय निरुत्साहन लागू किया जाना चाहिए और यदि आरटीएम के विरुद्ध शिकायतों की संख्या में पर्याप्त वृद्धि होती है तो इसमें पर्याप्त रूप से वृद्धि की जानी चाहिए। इसके महेनजर, प्राधिकरण ने यह निर्णय लिया है कि शिकायत से संबद्ध आरटीएम के मामले में एक्सेस प्रदाताओं के लिए वित्तीय निरुत्साहन, एक कलेण्डर माह के लिए प्रत्येक लाइसेंस सेवा क्षेत्र में 'एक कलेण्डर माह के लिए आरटीएम के विरुद्ध होती होना चाहिए, परंतु यदि यह संख्या एक सौ से अधिक हो परंतु 100 से कम हो तो इसे बढ़ाकर 1000 रुपए प्रति मामला होना चाहिए, परंतु यदि यह संख्या एक सौ से लेकर एक हजार के बीच हो तो इसे बढ़ाकर एक लाख रुपए तक सौ से अधिक होने पर इसे आगे और बढ़ाकर छियालीस लाख रुपए तथा प्रति मामला 10,000 रुपए किया जाना चाहिए।
- (ii) एक्सेस प्रदाताओं से यूसीसी भेजने वाले संदिग्ध यूटीएम के विरुद्ध कार्यवाही करने, साथ ही विधिवत् जांच करने तथा यूटीएम के विरुद्ध उचित कार्यवाही करने की आशा की जाती है। सामान्यतः यह आशा की जाती है कि एक्सेस प्रदाता प्रक्रियाओं का पालन कर रहे होंगे तथा उन्हें यूटीएम द्वारा भेजे गए यूसीसी के लिए उत्तरदायी नहीं ठहराया जा सकता है। एक्सेस प्रदाताओं को अपने सब्सक्राइबरों कोयह भी जानकारी देनी अपेक्षित होगी कि वे वाणिज्यिक संप्रेषण न भेजें अथवा वाणिज्यिक संप्रेषण नहीं भिजवाएं अथवा दूरसंचार संसाधन का उपयोग कर वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने को प्राधिकृत न करें, ऐसा नहीं किए जाने पर दूरसंचार संसाधनों, जिनका उपयोग किया जाता है अथवा प्रदान किया जाता है पर उपयोग संबंधी सीमा लगा दी जाएगी अथवा बंद किया जा सकता है।
- (iii) एक्सेस प्रदाता को यूटीएम से यूसीसी भेजने पर अंकुश लगाने के लिए यूसीसी डिटेक्ट प्रणाली की स्थापना करनी चाहिए। तथापि, यिद एक्सेस प्रदाता पता लगाए गए यूटीएम के विरुद्ध समय से कार्यवाही नहीं करता है तो उन्हें यूसीसी को नियंत्रित नहीं करने के लिए उत्तरदायी माना जाएगा। यदि, यह ध्यान में आता है अथवा प्रणाली की लेखापरीक्षा के दौरान पाया जाता है, एक्सेस प्रदाता ने विनियमों अथवा सीओपी के प्रावधानों के अनुसार यूटीएम के विरुद्ध कार्यवाही नहीं की है तो एक्सेस प्रदाता को वित्तीय निरुत्साहन के माध्यम से भुगतान करना होगा। यूटीएम के मामले में वित्तीय निरुत्साहन ऐसी प्रत्येक घटना पर निर्मर होगा। ऐसा महेनजर, प्राधिकरण ने यह निर्णय लिया है कि अपंजीकृत प्रेषक द्वारा ऑउटगोइंग उपयोग पर समय से पाबंदी लगाने में विफल एक्सेस प्रदाता पर प्रति मामला एक लाख रुपए का वित्तीय निरुत्साहन लगाया जाए।
- (iv) एक्सेस प्रदाता द्वारा डीएलटी के आधार पर निर्मित यूसीसी ईको सिस्टम और यूसीसी के संदिग्ध *सेंडर* के दूरसंचार संसाधनों की आउटगोइंग उपयोग पर अंकुश लगाने के लिए उठाए गए कदमों के दृष्टिगत, एक्सेस प्रदाताओं के लिए वित्तीय निरूत्साहन के वर्तमान प्रावधानों में संशोधन किए जाने की आवश्यकता है। एक्सेस प्रदाता विनियमों में निर्दिष्ट समयमसीमा के भीतर उपयोग प्रतिबंध लागू कर सकते हैं। यदि प्राधिकरण के ध्यान में यह आता है कि एक्सेस प्रदाता समय पर ऐसे कदम नहीं उठा रहा है और यह बात विशेष लेखापरीक्षा के जिरये साबित हो जाती है और वो ऐसे कदम उठाने में विलंब के लिए संतोषजनक कारण नहीं बता पाता है तो उसे वित्तीय निरूत्साहन के रूप में जुर्माना अदा करना होगा।
- 5.3.13 जैसा कि पूर्व के पैरा 3.3 में चर्चा की गई है किएक्सेस प्रदाताओं द्वारा शिकायतों पर कार्यवाही करने हेतु पद्धित संहिता तथा यूसीसी डिटेक्ट प्रणाली हेतु पद्धित संहिता तैयार की जानी चाहिए। इसके मद्देनजर, प्राधिकरण ने निर्णय लिया है कि एक्सेस प्रदाताओं द्वारा शिकायतों पर कार्यवाही करने हेतु पद्धित संहिता (सीओपी—शिकायत) तथा यूसीसी डिटेक्ट प्रणाली हेतु पद्धित संहिता (सीओपी—यूसीसी डिटेक्ट) तैयार की जाएगी।

5.3.14 यदि वे कार्य—संहिता के अनुसार ईकोसिस्टम स्थापित नहीं करते है तो एक्सेस प्रदातावित्तिय निरुत्साहन के माध्यम से भुगतान करने के लिए उत्तरदायी भी हो सकतें है। इस तरह के निरुत्साहन लागू हो सकते है जब तक कि इस तरह का सिस्टम अस्तित्व मे आकर और प्रासंगिक पहलुओं सें निपटने के लिए जीवित बना दिया जाता है। हालांकि, सीओपी के अनुसार के इस तरह के सिस्टम को लागू करने के बाद यदि अनुपालन या सिस्टम के अनुचित विन्यास में कुछ दोष के कारण गैर—अनुपालन होता है तो वित्तिय निरुत्साहन यूसीसीशिकायतों की गिनती के तहत प्रावधानों के अनुसार लागू हो सकता है न कि सीओपी के गैर—अनुपालन के लिए। उदाहरण के लिए, यदि एक्सेस प्रदाता ने कार्य—संहिता में परिभाषित सिस्टम और प्रक्रिया को लागू नहीं किया है और यूसीसीशिकायतें सीओपी के गैर—अनुपालन के कारण बढ़ रही है तो सीओपी के गैर—अनुपालन के लिए वित्तिय निरुत्साहन लागू किया जा सकता है। यदि एक्सेस प्रदाता ने सिस्टम को लागू किया है और बाद में यूसीसीशिकायतें सिस्टम से संबंधित कुछ मुद्दों की वजह से बढ़ रही है तो सीओपी के गैर—अनुपालन के लिए वित्तिय निरुत्साहन लागू किया जा सकता है। हालांकि, अगर सिस्टम के हिस्से पर सीओपी का बड़ा गैर—अनुपालन है या सिस्टम में कई मामूली गैर—अनुपालन है जो सिस्टम की पूर्ण विफलता के रूप में है तो सीओपी के गैर—अनुपालन के लिए वित्तिय निरुत्साहन लागू किया जा सकता है।

5.3.15 प्रारूप के विनियम 34 के सबंध में टिप्पणियां प्राप्त हुई थी और ग्राहकों के हितों की रक्षा करने के लिए पिछले पैराओं में चर्चा की गई आपेक्षाओं के संबंध में विश्लेषण किया गया। जानकारी के विश्लेषण के बाद प्राधिकरण का मत निम्नानुसार है:

- i. आज के दौर में, जहां प्रौद्योगिकी ने काफी प्रगित की है, स्मार्ट मोबाइल फोन डिवाइस केवल कॉल करने के लिए नहीं हैं बिल्क इन्होंने इंटेलिजेंस प्राप्त कर लिया है और ये दूरसंचार सेवा/नेटवर्क के अभिन्न हिस्सा बन गए हैं। इस इंटेलिजेंस को अधिकतम करने के लिए, भादूविप्रा ने एप्लिकेशन डू नॉट डिस्ट्रब ऐप ;ष्वदि ।चचष्द्व का विकास किया है या भादूविप्रा की समुचित स्वीकृति के बाद तीसरे पक्षों द्वारा इसी तरह के एप्लिकेशन विकित्तत किए गए हैं, जो यूसीसी की आसान, कुशल और असरदार रिपोर्टिंग और समाधान को सुगम बनाते हैं और दूरसंचार उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करने में मदद करते हैं।
- ii. इसमें कोई संदेह नहीं कि ऐसे एप्लिकेशन अधिमानों के <u>पंजीकरण / विपंजीकरण / बदलाव,</u> स्टेटस चेक करने और यूसीसी से संबंधित शिकायतों का निबटारा करने के संदर्भ में उपभोक्ताओं के लिए सबसे कुशल साधनों में से एक हैं।
- iii. ये ऐप मोबाइल डिवाइस में एसएमएस या कॉल लॉग देखने के लिए ग्राहक की अनुमित मांगते हैं। इस शर्त को कुछ हितधारकों ने ग्राहकों की निजता के उल्लंघन के तौर पर माना है।
- iv. यह एक गलत धारणा है क्योंकि डीएनडी ऐप (या इसके समान कार्य करने वाला ऐप) को केवल ग्राहक को डाटा, जो कि उसका अपना है, प्रस्तुत करने के लिए लॉग को एक्सेस करने की आवश्यकता होती है और ग्राहक अन्य तरीकों से भी इन तक पहुंच सकता है। इसके अलावा, ग्राहक प्रस्तुत सूचना के आधार पर प्रत्येक कार्यवाही शुरू करता है जबिक ऐप केवल विनियम के अनुसार कार्य को पूरा करने में सहायता करता है। किसी भी समय, ऐप को अन्य उद्देश्यों के लिए इन लॉग तक पहुंच की आवश्यकता नहीं होती है और न ही यह उस इकाई, जिसके साथ ग्राहक स्वयं सूचना साझा करना चाहता है, को छोड़कर किसी अन्य को सूचना नहीं भेजता है।
- v. कुछेक हितधारकों ने यह मुद्दा उठाया था कि भादूविप्रा को डिवाइस को विनियमित करने का अधिकार नहीं है। बहरहाल, उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करना भादूविप्रा का सांविधिक कर्तव्य है, जैसा कि भादूविप्रा अधिनियम में इंगित किया गया है:''सेवा प्रदाताओं और दूरसंचार क्षेत्र के उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करना, दूरसंचार के क्रमिक विकास को बढ़ावा देना और सुनिश्चित करना और तथा इससे संबंधित मामलों को देखना।'' नोड्स और अंतिम डिवाइस में इंटेलिजेंस विहित होने की वजह से नेटवर्क यूजर के उपकरण को पूरी स्वतंत्रता के साथ परिचालित नहीं कर सकता। उपकरण के ऐसे घटक, जो नेटवर्क के प्रदर्शन या कुछेक या सभी उपयोगकर्ताओं (जो उससे संबंधित है) के अनुभव को प्रभावित करते हैं, भादूविप्रा के सांविधिक दायित्वों के निष्पादन में आवश्यक रूप में विनियमित होने चाहिए।
- vi. "विनियमन' का अर्थ नियम द्वारा नियंत्रण या समायोजन करना या शासी सिद्धांतों के अध्यधीन होना होता है। यह एक विस्तृत प्रभाव वाला शब्द है जो सभी पहलुओं को न केवल अधिनियम में विशेष रूप से सिम्मिलित करता है बिल्क अपने दायरे के भीतर सद्भाव में पिरकित्पत विनियम से संलग्न शिक्तयों को भी समाविष्ट करता है और इसका अर्थ संदर्भ, जिसमें इसका प्रयोग किया जा रहा है और कानून के उद्देश्य में पता होना चाहिए। भादूविप्रा के पास मौजूद विनियामक शिक्त में दूरसंचार क्षेत्र से संबंधित सभी चीजों का विनियमन करने की शिक्त भी शामिल है। यदि दूरसंचार क्षेत्र से संबंधित मामले प्रतिबंधात्मक तरीके से पढ़े जाते हैं तो यह उचित नहीं होगा, क्योंकि इससे उपभोक्ता के लाभ के लिए बनाए गए प्रावधान पूरी तरह से अवास्तविक हो जाएंगे। उक्ति विनियामक को विस्तारित अर्थ दिया जाए और उदार तरीके से समझा जाए तािक अधिनियम में उल्लिखित उद्देश्य को हािसल किया जा सके।
- vii. इसके अलावा, अधिनियम शक्ति भी देता है, ऐसी शक्ति का अर्थ है कि उक्ति शक्ति का प्रयोग करने के लिए सभी न्यायसंगत कदम उठाए जाए, बेशक अधिनियम में इन कदमों को स्पष्ट रूप से परिभाषित न किया गया हो। नियम बनाने वाला प्राधिकारी लोक प्रकार का कुछ भी करने के लिए कतिपय प्राधिकारी को शक्ति देता, ऐसे प्राधिकारी को अपने अंतिम

कदम में शक्ति को प्रयोग करने के लिए मध्यवर्ती कदम उठाने की शक्ति दी जानी चाहिए अन्यथा अंतिम शक्ति अवास्तविक, निष्क्रिय और बेतकी हो जाएगी जो कि नियम बनाने वाले प्राधिकारी का आशय नहीं हो सकता है।

- viii. भादूविप्रा अधिनियम को लागू करने के उद्देश्य, जिसके बारे में इसमें पहले ही बताया गया है, आमतौर पर दूरसंचार क्षेत्र को विनियमित करना और विशेषकर दूरसंचार क्षेत्र के उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करना है। इसलिए पूरा अधिनियम, विशेषकर भादूविप्रा के अनिवार्य कार्य, इस संदर्भ में पढ़े जाएंगे। अतः एक इंटेलिजेंट दूरसंचार नेटवर्क घटक जैसे स्मार्ट मोबाइल हैंडसेट अधिनियम के बुनियादी उद्देश्य को विफल नहीं कर सकता।
- ix. जहां तक डिवाइस को अमान्य करने की बात है तो भादूविप्रा ग्राहकों की शिकायतों के आधार पर इस बात का निर्णय लेगा कि डिवाइस को सेवा प्रदाता द्वारा अमान्य किए जाने की जरूरत है या कोई डिवाइस विनियमों का उल्लंघन कर रहा है या नहीं, के आधार पर निर्णय लेगा। सेवा प्रदाताओं से डीएनडी या ऐसे दूसरे ऐप्स के समर्थन में डिवाइस निर्माताओं की जिम्मेदारी लेने की संभावना नहीं है मगर यह सेवा प्रदाताओं को केवल अपने नेटवर्क पर ऐसे स्मार्ट फोन डिवाइसों को अमान्य करने का निर्देश देगा, जो अपने डिवाइस पर ऐसे ऐप को कार्य करने की अनुमित नहीं देते हैं।
- x. आईएमईआई आवंटन और स्वीकृति प्रक्रिया के संबंध में स्मार्टफोन को जीएसएमए अधिकृत दस्तावेज टीएस.06 में परिभाषित किया गया है, अधिक जानकारी के लिए देखें: https://www.gsma.com/newsroom/wp-content/uploads/TS.06-v13.0.pdf

इसके दृष्टिगत, प्राधिकरण ने निर्णय लिया है कि एक्सेस प्रदाता को छह माह के भीतर यह सुनिश्चित करना चाहिए कि इसे नेटवर्क पर पंजीकृत सभी स्मार्ट फोन डिवाइस ऐसे ऐप के काम करने के लिए अपेक्षित अनुमित में सहायता करें। यदि ये डिवाइस इन ऐप को काम करने की अनुमित नहीं देते हैं तो एक्सेस प्रदाता प्राधिकरण के आदेश या निर्देश पर अपने दूरसंचार नेटवर्क पर ऐसे डिवाइस को अमान्य कर वेगा। बहरहाल, डिवाइस को अमान्य करने के आदेश या निर्देश जारी करने से पहले संबंधित पक्षों को उचित अवसर दिए जाएंगे।

5.3.16 सेवा के रूप में स्क्रबिंग : जैसा कि पैरा 3.3.4, पैरा 3.3.5, पैरा 4.3.1 तथा पैरा 4.3.4 में चर्चा की गई है, डीएलटी नेटवर्क का उपयोग करके सेवा के रूप में स्क्रबिंग की पेशकश की जा सकती है तथा स्क्रबिंग का कार्य किसी अन्य इकाई को सौंपा जा सकता है तथा यदि प्रक्रियाओं के लिए ऐसा परिवेश उपलब्ध कराया जाए जो कि जानकारी के आदान प्रदान तथा निष्पादन के दौरान सुरक्षित तथा कुशल हो। डीएलटी नेटवर्कों का उपयोग कर पीयर टू पीयर तथा संवितरित परिवेश पद्धित में बहु भागीदारी वाले परिवेश में डीएलटी नेटवर्कों का उपयोग कर सुरक्षा प्रदान की जा सकती है।

5.3.17 ऑटो डायलर कॉल, सायलेंट कॉल तथा रोबो कॉल: ऑटो डायलर कॉल, सायलेंट कॉल तथा रोबो कॉल से संबंधित मुद्दों तथा विंताओं के बारे में पहले ही पैरा 4.3.15में चर्चा की गई है तथा प्राधिकरण की निर्णयोंका उल्लेख भी पैरा 4.3.16 में किया गया है। इसे दोहराने के लिए प्राधिकरण ने निर्णय लिया है कि प्रेषक को केवल उस स्थिति में ही आटो डॉयलर का उपयोग करने की अनुमित दी जाए, जब वे एक्सेस प्रदाता को अग्रिम में सूचित करें तथा समय—समय पर यथा विहित सॉयलेंट कॉल तथा अबेडेन्ड कॉल को सीमा के भीतर रखने के लिए आवश्यक कदम उठाएं। तथापि, रोबो कॉल का प्रभाव अभी भी स्पष्ट नहीं है तथा इसकी और जांच करने की आवश्यकता है। प्राधिकरण का यह मत है कि ऐसी कॉलों पर सूक्ष्मता से निगरानी रखी जानी चाहिए तथा जब अधिक जानकारी उपलब्ध हो तो इन पर उचित कार्यवाही आरंभ की जानी चाहिए।

5.3.18 अभिलेखों का रखरखाव करना तथा उनकी जानकारी देना :एक्सेस प्रदाताओं को दैनिक आधार पर प्रत्येक सेवा क्षेत्र के लिए पंजीकृत प्रेषकों तथा अपंजीकृत प्रेषकों के विरुद्ध उनके उपभोक्ताओं तथा टीएपी से प्राप्त शिकायतों के अभिलेख का रखरखाव करना चाहिए तथा विहित प्ररूप में जब कभी भी अपेक्षित हो प्राधिकरण को निष्पादन निगरानी रिपोर्ट जमा करनी चाहिए। यूसीसी की निष्पादनों की आविधक जानकारी प्रदान करने के लिए रिपोर्टों हेतु पद्धित संहित (सीओपी— रिपोर्ट) भी तैयार की जा सकती है। सीओपी के लिए अन्य अपेक्षाएं वही रहेंगी। इसके मद्देनजर, प्रधिकरण ने यह निर्णय लिया है एक्सेस प्रदाता रिपोर्ट प्रस्तुत करने के लिए पद्धित संहिता (सीओपी—रिपोर्ट) तैयार करेगा और इसमें विभिन्न चरणों तथा विभिन्न परिदृश्यों के लिए शिकायतों पर की जाने वाली कार्यवाही के निष्कर्ष शामिल होने चाहिए। प्राधिकरण अपने स्वयं के अधिकारियों अथवा कर्मचारियों अथवा उसके द्वारा नियुक्त एजेन्सी के माध्यम से लेखापरीक्षा करवा सकता है, जो शिकायतों के पंजीकरण तथा समाधान के लिए, शिकायत की जांच तथा छानबीन करने तथा प्राधिकरण को इसकी जानकारी देने हेतु एक्सेस प्रदाता द्वारा पालन की जाने वाली प्रक्रिया का सत्यापन तथा मूल्यांकन करेगा।

5.3.19 ऐसेदूरसंचार संसाधनों की जांच जिनमें ऑउटगोईंग उपयोग को सीमित किया गया अथवा जिन्हें काट दिया गया: वर्तमान विनिमयों के तहत उपबंधों के समान ही प्राधिकरण जांच के बाद एक्सेस प्रदाता से उस कनेक्शन को बहाल करने अथवा उपयोग पर लगाई गई सीमा को हटाने के लिए कह सकता है। प्राधिकरण एक्सेस सेवा प्रदाता को उपयोग पर लगाई गई बंदिश को हटाने अथवा सभी टेलीफोन नम्बरों को बहाल करने का निदेश दे सकता है। यदि ऐसा प्रेषक जिसके संसाधनों पर उपयोग की अधिकतम सीमा लगाई गई हो अथवा उन्हें काट दिया गया हो, प्राधिकरण को संतुष्ट कर देता है कि उसने ऐसे उल्लंघन की पुनरावृत्ति को रोकने के लिए पर्याप्त कदम उठाए हैं तो प्राधिकरण एक्सेस प्रदाताओं को उपयोग पर लगाई गई अधिकतम सीमा को हटाने अथवा काटे गए दूरसंचार संसाधनों को बहाल करने को भी कह सकता है। तथापि, उपयोग पर लगाई गई सीमा को हटाने तथा काटे गए संसाधनों की बहाली हेत् कुछ प्रभार लिए जा सकते हैं।

5.3.20 जांच समिति गठित करने की शक्ति : यह देखा गया है कि कई बार प्रमुख या व्यवसायी इकाईयां टेलीमार्केटिंग की गितविधियों में शामिल अन्य इकाईयों की सेवाएं ले रही हैं। ये इकाईयां पंजीकृत टेलीमार्केटर या अपंजीकृत टेलीमार्केटर हो सकते हैं। यह भी हो सकता है कि प्रमुख इकाईयों का पंजीकृत टेलीमार्केटरों के साथ गठबंधन हो मगर यूसीसी भेजने के लिए आरटीएम का यूटीएम के साथ मिलीमगत हो। यूसीसी शिकायतों या रिपोर्टों से यह ध्यान में आया है कि यूसीसी भेजने का प्रारंभिक उद्देश्य प्रमुख इकाई का है और उन्होंने विनियमों के अनुपालन के लिए उचित उपाय नहीं किए हैं या वे यूसीसी भेजने के कार्य में जानबूझ कर संलिप्त हैं। ऐसे मामलों में मामले की जांच किए जाने और ऐसी गितविधियों में शामिल चूककर्ता प्रमुख इकाइ के खिलाफ समुचित कार्यवाही किए जाने की आवश्यकता है। यदि प्राधिकरण यह मानता है कि किसी व्यापार अथवा विधिक इकाईयों की ओर से वाणिज्यिक संप्रेषण करने वाले किसी प्रेषक ने इन विनियमों का उल्लंघन किया है तो यह विनियमों के उल्लंघन की जांच करने के लिए तथा इस संबंध में प्राधिकरण को जानकारी प्रदान करने के लिए जांच सिमित का गठन कर सकता है। यदि यह पाया जाता है कि कोई विशिष्ट व्यापार अथवा विधिक इकाई इन विनियमों के उल्लंघन में वाणिज्यिक संप्रेषण प्रेषित करने में जुटी हुई है तो प्राधिकरण, एक्सेस प्रदाताओं को ऐसे व्यापार अथवा विधिक इकाई के सभी दूरसंचार संसाधनों को काटने अथवा उन पर यूसेज कैप लगाने का आदेश अथवा निदेश दे सकता है।

6. यूसीसी हेत् प्रौद्योगिकी चालित ढांचे की आवश्यकता

- 6.1 कुशल तथा प्रभावी तरीका : प्राधिकरण ने हमेशा ही कुशल तथा प्रभावी विनियामक अनुपालन हेतु प्रौद्योगिकी चालित तथा डॉटा चालित पद्धित को अंगीकार करने को प्रोत्साहित किया है। ऐसी स्थितियों में जहां बड़ी संख्या में लेनदेन किये जाने के लिए विनियामकारी पूर्व— जांच की जानी अपेक्षित हो, वहां नवीनतम प्रौद्योगिकियों तथा नवोन्मेषी प्रक्रियाओं में इन्हें तीव्र गति से निष्पादित करने की असीम संभावनाएं हैं।
- 62 संवितिरत परिवेश में विनियामक जांच : अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण (यूसीसी) की समस्या को नियंत्रित करने के लिए प्रौद्योगिकी चालित समाधान किए जाने अपेक्षित है। यूसीसी के मामले में, प्रौद्योगिकी के संवितिरित तरीके से कार्य करने की आवश्यकता है तथा यह सुनिश्चित करती है कि ऐसी विनियामक जांच की गई हैं। इस पर आधारित प्रौद्योगिकियों तथा समाधान को इम्यूटेबल तथा नॉन रिप्यूडिएबलतरीके से वाणिज्यिक सम्प्रेषण प्रेषित किए जाने से पूर्व तथा पश्चात् विनियामक अनुपालन की जांच करने के लिए विभिन्न इकाईयों द्वारा किए गए प्रत्येक कार्य का रिकार्ड रखना चाहिए। अधिमानों तथा सहमित की क्षेत्राधिकार विकसित हो रहे हैं तथा भविष्य में उपभोक्ता के हित मेंये अधिकाधिक वृहद तथा स्पष्ट बनाए जा सकते हैं। यह विकास उपभोक्ता और व्यापारिक इकाई दोनों की ओर से होगा। चुने गए प्रौद्योगिकीगत समाधान ऐसा ढांचा प्रदान करेंगे, जो ऐसी अपेक्षाओं पर खरा उतरने के लिए स्वयं को ढाले जथा इम्यूटेबल तथा नॉन रिप्यूडिएबल ढंग से विनियामक पूर्व जांच करने में सक्षम हो।
- 6.3 टीएसपी द्वारा सुनिश्चित किया जाना कि अन्य इकाईयां अपेक्षित जांच करें : वाणिज्यिक संप्रेषण प्रेषित करते हुए उपभोक्ता द्वारा अपनाए गए विकल्प को पूर्ण करने के उत्तरदायित्व हेतु कंटेंट प्रेषण श्रृंखला में आने वाली इकाईयों द्वारा जांच की जानी अपेक्षित है। तथापि, उपभोक्ताओं का यूसीसी से संरक्षण करने का प्राथमिक उत्तरदायित्व दूरसंचार सेवा प्रदाताओं (टीएसपी) का है जोिक लाइसेंसधारी होते हैं तथा जिन्हें प्रत्यक्ष रूप से विनियमित किया जाता है। वाणिज्यिक संप्रेषण प्रणाली में अन्य इकाईयों को मानक करार के मध्यम से अप्रत्यक्ष रूप से विनियमित किया जाता है जिस पर उन्होंने टीएसपी से दूरसंचार संसाधन प्राप्त करते हुए हस्ताक्षर किए थे। प्रौद्योगिकीय समाधान, टीएसपी की पकड़ को मजबूत कर सकते हैं जो कि यूसीसी को नियंत्रित करने तथा उपभोक्ताओं द्वारा अपनाए गए विकल्प का सम्मान करने के लिए प्राथमिक रूप से उत्तरदायी हैं।
- 64 अन्य इकाईयों द्वारा जांच सुनिष्टिचत करने के लिए विनियमों के माध्यम से विहित मानक करार : यूसीसी के लिए विनियामक अनुपालन सुनिष्टिचत करने हेतु टीएसपी को अपने उपभोक्ताओं की अधिमान अर्थात् वे किस प्रकार के वाणिज्यिक सम्प्रेषण में रुचि लेते हैं, को दर्ज करना करना चाहिए। उपभोक्ता आशा करते हैं कि उनका सेवा प्रदाता अवांछित वाणिज्यिक सम्प्रेषण को रोकने के लिए पर्याप्त उपाय करेगा। तथािप, संदेश भेजने वाली इकाई अथवा वॉयस कॉलिंग करने वाली इकाईयां, जो अपने उपभोक्ताओं तक पहुंचना चाहती हैं, उनकी संख्या बहुत अधिक होती है और वे देशभर में फैली हुई होती हैं, और टीएसपी उन्हें केन्द्रीयकृत रूप से रोक पाने में सक्षम नहीं होते हैं। अनुपालन की जांच करने के कार्य में प्राप्तकर्ताओं की सूची को अधिमानोंतथा सहमितयों संबंधी सम्प्रेषण की कंटेंट की श्रेणी तथा कंटेंट प्रदाता से मेल— मिलाप करना शामिल होगा। यह व्यावहारिक रूप से केवल टीएसपी द्वारा किया जाना संभव नहीं होग। टीएसपी द्वारा विनियामक अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए कुछ अन्य इकाईयों को कार्यकरण का प्रत्यायोजन किया जाना अपेक्षित होगा। विनियामक अनुपालन के लिए विशिष्ट कार्यों के अनबंडलिंग और प्रत्यायोजन के कारण, रीयल टाइम में इंटरेक्ट कर रही इकाईयों के बड़ी संख्या में जटिल जाल बनने की संभावना है। इकाईयों के बीच के इन करारों को बार— बार बदलने की जरूरत पढ़ सकती है तािक बदलती तथा उभरती अपेक्षाओं में विनियामक अनुपालन सुनिश्चित किया जा सके। चुने गए प्रौद्योगिकीय समाधान, टीएसपी को ऐसी इकाईयों के विशाल, जटिल नेटवर्क का पर्यवेक्षण करने की क्षमता प्रदान करनी चािहए तथा दूर से मगर रीयम टाइम में उचित कार्यवाही करनी चािहए। इस प्रकार से, टीएसपी स्थितियों का तुरंत जवाब देंगे और यूसीसी के निरंत बदलते स्वरूप से निबटने और बदलते परिवेश में यूसीसी विनियामक अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए अपना विकास करेंगे।
- 6.5 समापन एक्सेस प्रदाता तथा आरंभन एक्सेस प्रदाता के बीच अधिक विश्वसनीय संबंध : विनियामकारी अनुपालन के लिए पंजीकृत इकाईयां तथा उनके द्वारा की गई कार्यवाही के लिए टीएपी तथा ओएपी के बीच अधिक विश्वास बहाली के लिए प्रौद्योगिकीय समाधान मददगार साबित हो सकता है। यह नोट किया जा सकता है कि व्यावहारिक रूप से कंटेंट प्रदाता अथवा प्रधानइकाईयों तथा टीएसपी के

बीच इकाईयों का एक जाल होता है। यहां तक कि टीएसपी जिससे सब्सक्राइबर संबद्ध होता है (जिसे टीएपी के नाम से जाना जाता है) का इकाई के साथ कोई प्रत्यक्ष संपर्क नहीं हो सकता है, उदाहरण के लिए टेलीमार्कटियर्स सीधे ही टेलीमार्कटिंग ट्रैफिक प्राप्त करता है और हो सकता है कि यह अन्य टीएसपी, जिसे आरंभनएक्सेस प्रदाता (ओएपी) के नाम से जाना जाता है, से प्राप्त हो रहा हो। इस स्थिति के कारण यूसीसी के लिए प्रौद्योगिकीय विनियामक अनुपालना, विभिन्न इकाईयों के बीच संवितरित होता है और इकाई द्वारा किए गए कृत्यों के लिए प्रौद्योगिकीय समाधान टीएपी के बीच अधिक विश्वास बहाल कर सकता है जो कि सीधे इससे नहीं जुड़ा हुआ है।

- 66 प्रधानइकाई के लिए यूसीसी पारिस्थितिकीय तंत्र में अधिक विश्वास पैदा करना : प्रधानइकाईयां (पीई) प्राथमिक रूप से वाणिज्यिक सम्प्रेषणों के प्रयोजनार्थ उपमोक्ताओं तक पहुंच बनाने के लिए इच्छुक रहती हैं, टेलीमार्केटरोंकटेंट पहुंचाने तथा आवश्यक विनियामक जांच करने के लिए टीएसपी के साथ उनकी व्यवस्था करने का काम करते हैं। व्यवहारिक रूप से, प्रधानइकाईयां तथा कंटेंट प्रदाता यूसीसी हेतु विनियामक व्यवस्था का सीधे तौर पर भाग नहीं हो सकते हैं चूंकि वे पंजीकृत नहीं होते हैं तथा उन्होंने विशिष्ट रूप से यूसीसी विनियामक अपेक्षाओं हेतु किसी विधिक करार पर हस्ताक्षर नहीं किए होते हैं। वे अपने चेनल भागीदारों अथवा 'डॉयरेक्ट सेल्स एजेन्ट' (डीएसए) से टेलीमार्केटरों बनने को कहते हैं अथवा टेलीमार्केटरर्स के साथ गठजोड़ कर वाणिज्यिक सम्प्रेषण कंटेंट को प्रेषित करने तथा टेलीमार्केटरों के साथ यूसीसी विनियमों का अनुपालन करने के लिए उपाय करने को कहते हैं। परिणामस्वरूप, जबिक विनियामक अनुपालन का दायित्व टीएसपी का हो सकता है तथा वाणिज्यिक सम्प्रेषणों में मुख्य हित प्रधानइकाईयों अथवा कंटेंट प्रदाता का होगा परंतु, संपूर्ण विनियामक अनुपालन करने की उनकी गंभीरता पर निर्भर करता है। टेलीमार्केटरर्स टीएसपी की ओर इकाईयों में सबसे अग्रणी होते हैं अर्थात् टीएसपी से दूरसंचार संसाधन प्राप्त कर टेलीमार्केटरर्स मानक करार पर हस्ताक्षर करते हैं जबिक उत्तरवर्ती इकाईयों के बीच कोई मानक करार नहीं होता है जोकि कंटेंट प्रदाता की ओर होते हैं। यदि शृंखला में ऐसी सभी इकाईयों के बीच मानव करार को अनिवार्य बनाया जाए तब भी व्यवहारिक रूप से यह अप्रभावी रहेगा, जब तक टीएसपी के पास प्रौद्योगिकी चालित निगरानी तथा प्रवर्तन प्रणाली न हो जो इन इकाईयों द्वारा विनियामक अनुपालन सुनिश्चत करवा सके।
- 6.7 प्रधानइकाईयों की चिंताएं : प्रधानइकाईयों अथवा कंटेंट प्रदाता की चिंता का अन्य विषय उनके क्लॉइंट के डॉटाबेस की रक्षा करना है तथा इसके लिए प्रौद्योगिकी समाधान किए जाने की आवश्यकता है जो विभिन्न इकाईयों द्वारा यूसीसी विनियामक जांच इस तरह करने की अनुमति देता है कि उपभोक्ता का डॉटाबेस सुरक्षित रहे।
- 6.8 सुरक्षित तरीके से संवेदनशील जानकारी का उपयोग करना : कितपय परिदृश्यों में उपमोक्ता तक वाणिज्यिक सम्प्रेषण को सीमित करने की तकनीकी संभाव्यता के लिए उपमोक्ता की जानकारी अपेक्षित होती है उदाहरण के लिए रोमिंग के दौरान प्रतिबंध लगाने के लिए अपेक्षित सीमा लगाने हेतु बाह्य इकाईयों को अवस्थिति की जानकारी प्रदान करनी अपेक्षित होती है। प्रौद्योगिकीय समाधान का पता लगाने की भी आवश्यकता होती है जो टीएसपी के स्तर पर ऐसे अतिरिक्त प्रतिबंधों को सक्षम बना देता है जबकि शेष जांच पहले की गई होती है।
- 6.9 प्रौद्योगिकी समाधान के माध्यम से पूर्ण किए जाने वाले उद्देश्य : नई प्रौद्योगिकी, यूसीसी के विनियामक परिदृश्य तथा वाणिज्यिक सम्प्रेषण परिस्थितिकीय में लगभग सभी इकाईयों की सक्षमताओं में वृद्धि करने में अग्रणी भूमिका निभा सकती। जिसमें उपभोक्ताओं तथा बाजारों तक सुलभ पहुंच की पेशकश की जा सकेगी, तथा टीएसपी को वाणिज्यिक संप्रेषण सेवाओं को बेहतर ढंग से नियंत्रित करने तथा प्रबंधन करने में मदद मिलेगी। वाणिज्यिक संप्रेषण के संबंध में तीन मुख्य उद्देश्यों की पूर्ति करने के लिए प्रौद्योगिकीय समाधान अपेक्षित होगा :-
- उपभोक्ताओं के संरक्षण हेतु— उपभोक्ताओं को उपर्युक्त सीमा तक साक्ष्य प्रदान करना।
- दूरसंचार सेवा प्रदाताओं के हितों की रक्षा करना— वाणिज्यिक सम्प्रेषण प्रेषित करने वाली कंपिनयों पर टीएसपीद्वारा बेहतर नियंत्रण तथा प्रबंधन करने के लिए प्रौद्योगिकी चालित समाधानों के माध्यम से विनियामक अनुपालन सुनिश्चित कर अनुपालन नहीं किए जाने के मामले में वित्तीय निरुत्साहन उद्गृहित करने से बचा जा सकता है।
- प्रतिस्पर्धा को बढ़ावा दिया जा सकता है— वाणिज्यिक सम्प्रेषण पारिस्थितिकीय में भाग लेने के लिए इकाईयों की बहुलता बनी रहती है।

7. 'डिस्ट्रीब्यूटिड लैजर टेक्नालॉजी' (डीएलटी) अपेक्षित सक्षमताएं मुहैया करवा सकता है:

- 7.1 प्राधिकरण ने विनियामक अपेक्षाओं और प्रचालनात्मक मॉडल के मुद्दों पर विचार किया जोयूसीसी से निबटने में व्यवसायिक समस्याओं को रीयम टाइम में हल करने के प्रयासों को गति देने के लिए उपयुक्त होंगे। वाणिज्यिक सम्प्रेषण बाजार में भागीदारी इकाईयों के कारोबार को ध्यान में रखते हुए, प्राधिकरण का यह मत है कि विनियामक और प्रचालनात्मक उद्देश्यों को पूरा करने के लिए डीएलटी सबसे उपयुक्त है। आगामी खंड इस पर व्यापक चर्चा उपलब्ध कराता है कि किस प्रकार डीएलटी वाणिज्यिक सम्प्रेषण से जुड़े व्यापारिक, विनियामक, विधिक तथा तकनीकी मुद्दों की विस्तृत श्रेणी का समाधान कर सकता है और यूसीसी को नियंत्रित करने में मदद कर सकता है।
- 7.2 डीएलटी समाधान स्मार्ट हैं.— लैजरों का उपयोग अनेक चीजों को दर्ज करने के लिए किया जा रहा है तथा अधिकांशतया कागज पर ही दर्ज किया जाता रहा है। धीरे—धीरे रिकार्ड कीपिंग सिस्टम विकसित हुआ और ये लैजर कागज से बाइट्स में चले गए। अध्याधुनिक

सिस्टम अब ऐसी विशेषताओं तथा सक्षमताओं वाले डिजिटल डिस्ट्रीब्यूटिड लैजर की दिशा में जा रहा है, जो पारम्परिक कागज आधारित लैजर से कहीं बेहतर है। डीएलटी समाधान मेंलेन—देन की विस्तृत श्रेणी और संख्या को सुरक्षित तरीके से रिकार्ड करने के लिए लैजरों में बदलाव करने की क्षमता है। येलैजर, जो लेनदेन को रिकार्ड करता है (या स्थितियों में बदलाव को) के प्रधान कार्य के साथ व्यवसाय नियमों, स्मार्ट कान्ट्रेक्ट डिजिटल हस्ताक्षरों और अन्य साधनों को भी सिम्पिलत कर सकते हैं।

- 7.3 अप्राधिकृत परिवर्तनों के लिए डीएलटी एक अवरोध के रूप में कार्य करता है:— पद्धित, जिससे डीएलटी आधारित रिकार्ड में जानकारी को सुरक्षित बनाया जाता है तथा अद्यतन किया जाता है, भागीदार इस बात का भरोसा रख सकते हैं कि किसी भी एक समय में लैजर की सभी प्रतियां एक—दूसरे से मेल खाती हैं। लैजर में कोई भी बदलाव सभी प्रतिभागियों को नजर आएगा और बदलाव के बारे में सभी प्रतिभागियों के बीच सहमित के बाद ही बदलाव शामिल किए जाएंगे। इस प्रकार, प्रौद्योगिकी अप्राधिकृत परिवर्तनों अथवा दुर्भावना से की जा रही छेडछाड़ के प्रति अभेद्य है और नेटवर्क के भागीदार, लैजर के किसी भी भाग में किए गए परिवर्तन का पता लगने में समर्थ होंगे।
- 7.4 डीएलटी सुरक्षा तथा सटीकता से डॉटा की प्रतिकृति बनाता है :-- एक डिस्ट्रीब्यूटिड लैजर अनिवार्य रूप से एक परिसम्पत्ति डॉटाबेस है जिसे अनेक वेबसाइटेंा, भौगोलिक सीमाओं अथवा इकाइयों के साथ साझा किया जा सकता है। नेटवर्क के भीतर सभी भागीदारों को लैजर की खयं की समान प्रति रख सकते है। लैजर में किसी भी प्रकार का कोई परिवर्तन मिनटों में लैजर की सभी प्रतियों में दर्शाया जाता है और कुछ मामलों में सैकिण्डों में दर्शाया जाने लगता है। यह परिसम्पत्तियों, वित्तीय, विधिक, वास्तविक अथवा इलेक्ट्रॉनिक हो सकती है। लैजर में प्रदर्शित परिसम्पत्तियों की सुरक्षा तथा सटीकता को 'कुंजी' तथा 'सिग्नेचरों' के उपयोग से बीज लेखन पद्धित से अनुरक्षित किया जाता है तािक इस बात को नियंत्रित किया जा सके कि साझा किए गए लैजर में कौन क्या कर सकता है। प्रविष्टियों को किसी एक, कितिपय अथवा सभी भागीदारों द्वारा नेटवर्क सहमत नियमों के अनुरूप अद्यतन भी किया जा सकता है।



आकृति 14: केन्द्रीयकृत, विकेन्द्रीयकृत एवं संवितरित स्थापत्य के बीच अंतर

8. डीएलटी की महत्वपूर्ण विशेषताएं

- 8.1 क्रिप्टोग्राफी के माध्यम से मेल मिलाप :— डीएलटी नेटवर्कों में लैजर के विभिन्न एक्टर (उपयोगकर्ता), विभिन्न 'कॉन्सेन्स एलॉग्रिथमों (उदाहरण के लिए प्रूफ ऑफ वर्क, प्रूफ ऑफ स्टेक, 'प्रेक्टिकल बॉयजेन्टाइन फाल्ट टालरेंस') के माध्यम से आधारभूत आंकड़ों की स्थिति के बारे में सर्वसहमितकरते हैं।
- 8.2 अनेक संस्थानों में प्रतिकृति : डीएलटी नेटवर्कों में अनेक पक्षकारों को कुछ अथवा सभी आंकड़ों की प्रति प्राप्त होती है, जिससे यह संभावना कम रहती है कि प्रणाली पूरी तरह से ठप्प हो जाएगी। इस प्रौद्योगिकी का एक अतिरिक्त लाभ यह है कि यदि एक लैजर में कोई समस्या हो तो बाकी सुरक्षित रहते हैं। अनेक पक्ष इस बात की पुष्टि भी कर सकते हैं कि उन अभिलेखों को मेल–मिलाप कर अभिलेखों में डाला गया है।
- 8.3 अति सूक्षम पहुंच नियंत्रण :- डिस्ट्रीब्यूटिड लैजर नियंत्रण करने के लिए 'कुंजी' तथा 'सिग्लेचर्स' का उपयोग करते हैं जो साझा किए गए लैजर को सुरक्षित बना सकते हैं। इन 'कुंजियों' को विशिष्ट क्षमताएं प्रदान की जा सकती हैं तथा इन्हें इस तरीके से डिजाइन किया जा सकता है कि वे कतिपय स्थितियों में ही कार्य कर सकें।



- Every Participants keeps its own ledger updated with their transactions
- Transactions mostly bilateral
- Complex Silos requiring reconciliation

Distributed Ledger built by Participants

Time ordered, Computationally and cryptographically architected to ensure permanence, widely replicated



- Paradigm Shift: Single owner to lifetime history of asset or transaction distributed across multiple participants
- Instead of messaging based communications, the new paradigm is state based
- Smart Contracts incorporate business rules for automation of transactions (Intelligent and programmable contracts

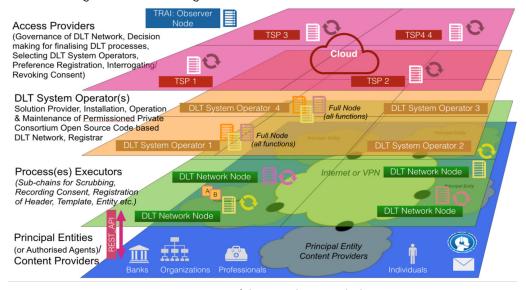
आकृति 15: पारंपरिक और डीएलटी आधारित प्रणालियों के बीच रिकॉर्ड रखने के कार्यान्वयन की तुलना

- 8.4 पारदर्शिता तथा निजता :— चूंकि अनेक पक्षों के पास लैजर की प्रति होती है और अनेक पक्ष प्रत्येक रिकार्ड का सत्यापन कर सकते हैं इसिलए, एक साझा किए गए लैजर में अत्यधिक पारदर्शिता होती है। इससे सही पहुंच अधिकार (उदाहरण के लिए खतंत्र निकाय का विनियामक) वाला कोई भागीदार भरोसे के साथ सुनिश्चित करने में सक्षम हो सकता है कि क्या डॉटाबेस की कंटेंट को धोखाधड़ी से संपादित अथवा उसमें कोई संशोधन किया गया है। रिकार्ड को 'क्रिप्टोग्राफी सिग्नेचर' के साथ जोड़ा जाता है, जोिक प्रत्येक भगीदार के लिए विशिष्ट होते हैं। इससे लैजर की जांच करने वाली इकाई यह निर्धारित कर सकती है कि क्या सही भागीदारों ने सही नियमों के अनुसार सही रिकार्ड जोड़ हैं।
- 8.5 डीएलटी के पास समाधान प्रस्तुत करने की संभावना है :- डिस्ट्रीब्यूटर्स लैजर टेक्नालॉजी (डीएलटी) में दूरसंचार सेवा प्रदाताओं टेलीमार्केटरों, वाणिज्यिक सम्प्रेषणों हेतु मोबाइल उपयोगकर्ताओं की आवश्यकता की पूर्ति करने के लिए संभावनाएं हैं जिससे वे यूसीसी पर बेहतर नियंत्रण कर सकते हैं तथा उसका बेहतर प्रबंधन कर सकते हैं।
- 8.6 स्वचालन, 'फ्लैट— आर्किटेक्चर', तीव्रता, डॉटा सहभागिता, साझा लागत:— डीएलटी में इकाईयों के पंजीकरण के लिए प्रक्रियाओं हेतु विभिन्न लाभ पहुंचाने की संभावनाएं हैं जैसे टेलीमार्केटरों, कंटेंट प्रदाता तथा एसएमएस हैडर के लिए पहचान, वॉयस कॉल के लिए कॉलिंग लाइन पहचान। वाणिज्यिक सम्प्रेषण के क्षेत्र में यह लाभ प्राप्त होने की संभावनाएं हैं चूंकि बहु— भागीदारों को डॉटा तथा प्रक्रियाओं को सुरक्षित तरीके से साझा करने की आवश्यकता पड़ सकती है, विशेषरूप से इकाईयों के पंजीकरण तथा सहमित प्राप्त करने की प्रक्रिया के लिए, जहां इकाईयां अभी भी कागज आधारित रिकार्ड पर निर्भर हैं। डीएलटी में कितपय अनावश्यक बिचौलियों को हटाने की क्षमता है जिसके परिणामस्वरूप कंटेंट प्रदाताओं के लिए विनियामक संबंधी अनुपालनों से बचने का रास्ता बंद हो जाएगा। डीएलटी आधारित रिकार्ड का संवितरित स्वरूप, स्क्रबिंग, शिकायत पर कार्यवाही करने, शामिल अनेक पक्षों के बीच समाधान करने के लिए नवीनतम अद्यतन डॉटा उपलब्ध कराने की गित को तीव्र कर सकता है। यह लागत में भी कमी कर सकता है तथा लागत में कमी करना इसे वाणिज्यिक सम्प्रेषणों के नियंत्रण और प्रबंधन हेतु विनियामक प्रौद्योगिकी के रूप में अंगीकार करने के लिए सबसे प्रभावी विकल्प बनाता है।
- 8.7 उभरती हुई आवश्यकताओं पर खरा उतरने के लिए डीएलटी की अनुकूलता— वाणिज्यिक सम्प्रेषण के क्षेत्र में, सम्प्रेषण की कंटेंट का स्वरूप, उपभोक्ताओं के अधिमान लगातार विकसित हो रहे हैं तथा इसके लिए नियमित रूप से व्यापारिक नियमों को अद्यतन किए जाने की आवश्कयता है जिनका पालन किया जाना अपेक्षित है। डीएलटी को प्रज्ञात्मक तथा प्रोग्राम किए जाने वाली संविदाओं तथा व्यापारिक नियमों का बही खाता लेखन के साथ समेकन किए जाने के लिए डिजाइन किया जा सकता है। इस कार्यप्रणाली को 'मशीन लर्निंग एलॉग्रिथिम' के साथ जोड़ा जा सकता है ताकि इसे लचीलापन तथा जीवंतता प्रदान की जा सके, जोिक ऐसी प्रौद्योगिकी में अनिवार्य हो, जिसका मंतव्य वाणिज्यिक सम्प्रेषण पारिस्थितिकीय हेतु अनुपालनों को विनियमित करना है। इसके अलावा, डीएलएटी प्रणालियों को साझा अवसंरचना के रूप में सुजन करने से टीएसपी को पूंजीगत तथा प्रचालनात्मक व्यय का अनुकूलन करते हुए यूसीसी मानकों का विनियामक अनुपालन सुनिश्चित करने में मदद मिलेगी। इसलिए, डीएलटी की प्रभावकारिता तथा कार्यकुशलता के संदर्भ में अनेक लाम हैं।
- 8.8 जब इन्हें एक साथ उपयोग किया जाता है तो यह विशेषताएं यूसीसी विनियामक जांच तथा अनुपालन की चुनौतियों को सुलझा सकती हैं जो पूर्व में काफी मंहगी तथा चुनौतीपूर्ण था। उपर्युक्त में चर्चा किए गए कारणों के मद्देनजर, डीएलटी में टीएसपी, टेलीमार्केटरों, वाणिज्यिक सम्प्रेषणों की आवश्यकता को पूर्ण करने तथा यूसीसी पर बेहतर नियंत्रण करने तथा उसका प्रबंधन करने की पर्याप्त संभावनाएं हैं।

9. विभिन्न प्रकार के डीएलटी नेटवर्क

9.1 बहु स्वरूप के डीएलटी नेटवर्क:— व्यावहारिक रूप से, विभिन्न व्यापारिक आवश्यकताओं के अनुकूल केन्द्रीयकरण की पृथक डिग्रियों तथा विभिन्न प्रकार के पहुंच नियंत्रण के आधार पर डिस्ट्रीब्युटिड लेजर मॉडल के अनेकानेक स्वरूप हैं। यहां 'अनुमति रहित लैजर' हो सकते हैं जो प्रत्येक व्यक्ति के लिए खुले होते हैं तथा हर कोई लैजर के डॉटा में योगदान दे सकता है, तथा इनका कोई स्वामित्व नहीं हो सकता है अथवा 'अनुमति प्राप्त लैजर' जिनके एक अथवा एक से अधिक स्वामी हो सकते हैं, वे केवल इसमें रिकार्ड जोड़ सकते हैं तथा लैजर की कंटेंट का सत्यापन कर सकते हैं।

- 92 डीएलटी नेटवर्कों के भिन्न स्वरूपों के लिए विशेषताओं की मैटिक्स:— अनुमित प्राप्त निजी लैजरों के मामले में, केवल अनुमित प्राप्त इकाईयां ही लैजर की कंटेंट को पढ़ सकती है तथा लैजर में लिख सकती हैं। अनुमित प्राप्त निजी लैजर के एक या एक से अधिक स्वामी हो सकते हैं। जब नया रिकार्ड जोड़ा जाता है, तो सीमित सर्वसहमितप्रक्रिया से लैजर की समग्रता की जांच की जा सकती है। इसे विश्वसनीय 'एक्टर्स' द्वारा किया जाता है। इस प्रक्रिया से डॉटा की प्रविष्टि तथा सत्यापन अधिक तीव्र एवं कुशल हो जाती है। इसके अतिरिक्त, श्रृंखला पर नोड्स द्वारा डिजिटल सिग्नेचर्स के उपयोग से भी उच्च सत्यापन योग्य डॉटा सेट तैयार किए जाते हैं।
- 9.3 अनुमित प्राप्त डीएलटी नेटवर्क:— अनुमित प्राप्त (सामान्यतः निजी) डीएलटी नेटवर्कों को आमतौर पर कन्सींटियम डीएलटी नेटवर्क, अथवा पूर्ण रूप से निजी डीएलटी नेटवर्कों में बांटा जाता है। अनुमित प्राप्त, अनुमित रिहत, सार्वजिनक— निजी पद्धितयों तथा तत्संबंधी संयोजनों के अनेक लाम तथा किमयां हैं। अनुमित प्राप्त निजी डीएलटी नेटवर्कों में एक अंतिनिर्हित विश्वास होता है चूंकि उपयोगकर्ता को किसी शासी निकाय अथवा इकाई द्वारा डीएलटी नेटवर्क में भागीदारी करने के लिए सहमित प्रदान की जानी जाना अनिवार्य है। यह 'विश्वास' उस डीएलटी नेटवर्क के लिए अपेक्षित परिकलनात्मक शक्ति में कभी कर देता है, साथ ही डीएलटी नेटवर्क की गित में भी वृद्धि करता है। अनुमित प्राप्त डीएलटी नेटवर्क के नामले में, भागीदार पूर्व निर्धारित होते हैं, पहचान ज्ञात होती है और कर्न्सोटियम के सदस्यगण ही लेन— देन का विधिमान्यकरण कर सकते हैं। यूसीसी विनियामक ढांचे के परिप्रेक्ष्य से, एक अनुमित प्राप्त निजी कर्न्सोटियम डीएलटी नेटवर्क, सभी हितधारकों के लिए अत्यंत उपर्युक्त विनियामक प्रौद्धोगिकी (रेजटेक) प्रतीत होती है। टीएसपी के लिए यूसीसी विनियमित करने हेतु डीएलटी वाले रेजटेक समाधान के अनुप्रयोग से अनुपालन लागत कम होगी। इकाइयां जो डीएलटी नेटवर्क का संचालन करती है उन्हें शासन के अतिरिक्त, भादूविप्रा अथवा भादूविप्रा द्वारा प्राधिकृत किसी एजेन्सी के पास पर्यवेक्षण और लेखापरीक्षा प्रयोजनार्थ इस डीएलटी नेटवर्क के पर्यवेक्षण नोड्स हो सकते हैं।
- 9.4 उपरोक्त के महेनजर, प्राधिकरण ने यह निर्णय लिया है कि एक्सेस प्रदाताओं को कार्य संहिता में निर्धारित विहित प्रणाली, कार्यकरण तथा प्रक्रियाओं के कार्यान्वयन हेतु अनुमित प्राप्त तथा निजी डीएलटी नेटवर्कों के साथ डिस्ट्रीब्यूटिड लैजर टेक्नोलॉजी (डीएलटी) को अंगीकार करना चाहिए तािक यह सुनिश्चित किया जा सके कि वािणिज्यिक सम्प्रेषण भेजने के लिए सभी अनिवार्य विनियामक पूर्व जांच की जाएं तथा वािणिज्यिक सम्प्रेषण के प्रवाह को प्रभावी ढंग से नियंत्रित करने के लिए इकाईयों के बीच बेहतर संविदा की जाए।
- 9.5 स्पैम नियंत्रण हेत् डीएलटी नेटवर्कों के लिए उपयुक्त मॉडल :--
 - 95.1 टीएसपी का संघ, डीएलटी नेटवर्कों के प्रचालन की प्रक्रिया में अपेक्षित परिवर्तन करने हेतु निर्णय लेने के लिए उत्तरदायी होगा जबिक डीएलटी नेटवर्क से सॉल्युशन के आर्किटेक्चर, उसकी संस्थापना, प्रचालन तथा रखरखाव के कार्य को किसी पृथक इकाई को ऑउटसोर्स कर सकते हैं जिसे डीएलटी सिस्टम प्रचालक कहा जाएगा। डीएलटी सिस्टम प्रचालक तथा अनुमित प्राप्त निजी संघ के लिए उपर्युक्त डीएलटी नेटवर्क का चयन करने के लिए नीति मुक्त तथा अविशिष्ट होनी चाहिए। तथापि, यूसीसी विनियामक अनुपालनों के उद्देश्य प्राप्त करने तथा अपेक्षित अंतर्प्रचालनता संबंधी आवश्यकताओं के साथ व्यापार की निरंतरता तथा प्रणालियों के सह— अस्तित्व को बनाए रखने के लिए कार्यकरण तथा निष्पादन संबंधी सक्षमताओं के औचित्यपूर्ण योग्यता मानदंड हो सकते हैं।
 - 9.5.2 डिस्ट्रीब्यूटिड लैजरों का एक अतिरिक्त लाभ यह है कि वे सुरक्षा प्रबंधन की अनेक जटिलताओं को पृष्ठभूमि में ले जाकर सिस्टम को सुलभ तथा उपयोग करने हेतु अर्थक्षम बनाती हैं।



आकृति १६: डीएलटी पर आधारित यूसीसी ईकोसिस्टम को लागू करने के लिए स्थापत्य का चित्रण

9.5.3 डीएलटी को अनेक स्वरूपों में अंगीकार किया जा सकता है तथा यह मानना औचित्यपूर्ण होगा कि अनेक डीएलटी प्रणालियों को एक—दूसरे से परस्पर तथा गैर—डीएलटी लीगेसी सिस्टम के साथ डॉटा को साझा करना होगा। इसिलए, इस स्तर पर किसी डीएलटी सिस्टम की विशिष्ट पसंद के बारे में विनिर्दिष्ट करना मुश्किल होगा। तथापि, ऐसी डीएलटी सिस्टम को अंगीकार करने पर विचार करना उपर्युक्त होगा जो ओपन—सोर्स आधारित कार्यान्वयन की पेशकश करता है तथा जिसके पास अन्य इसी प्रकार के ओपन सोर्स आधारित डीएलटी प्रणालियों तथा गैर—डीएलटी लीगेसी प्रणालियों के साथ परस्पर प्रचालन करने की क्षमता हो। यूसीसी पारिस्थितिकीय की विनियामक अपेक्षाओं पर खरा उत्तरने की संकल्पना की सफलता का प्रमाण तथा मौजूदा प्रणालियों के साथ अंतर्प्रचालनता जैसी शर्त तथा अंगीकार करने में सुलभता तथा मितव्ययता नई डीएलटी सिस्टम की स्थापना करने तथा उसमें भागीदारी करने हेतु एक अनिवार्य अपेक्षा है।

96 डीएलटी की संभावनाओं का सारांश :— डीएलटी, वाणिज्यिक सम्प्रेषणों को विनियमित करने तथा उसके प्रेषण में आधारभूत सुधार करने के लिए एक क्रांतिकारी समाधान की पेशकश करता है। जैसा कि ऊपर उल्लेख किया गया है, डीएलटी, इस क्षेत्र में मौजूद सभी इकाईयों के साथ उपभोक्ताओं की जानकारी, लेनदेन के पिछले ब्योरे को सुरक्षित रूप से संवितिरत डॉटा अवसंरचना में, उपयोगकर्ता की अनुमित से, उपभोक्ता की निजता तथा संवेदनशील व्यापारित जानकारी से समझौता किए बिना, साझा करता है। इस क्षेत्र के भागीदार इस बात से आश्वस्त हो सकते हैं कि डिजिटाइज किए हुए अभिलेख प्रमाणिक हैं तथा उन्हें स्क्रबिंग की प्रगित तथा वाणिज्यिक सम्प्रेषण के प्रेषण के बारे में समय से जानकारी प्रदान की जाएगी। इसलिए, कंटेंट प्रदाता तथा प्रधान इकाईयां विनियामक अनुपालन तथा उनके डॉटा तथा डिलीवरी चेन के बारे में आश्वस्त हो सकती हैं। प्राधिकरण सामान्यतः एक 'प्रौद्योगिकी निरपेक्ष' दृष्टिकोण अपनाता है परंतु यह महसूस करता है कि डीएलटी के विशेष लाभ हैं, जो टीएसपी के हाथों में सक्षमता प्रदान करता है कि वह वाणिज्यिक सम्प्रेषणों को अधिक कुशल तथा प्रभावी तरीके से नियंत्रित तथा उसका प्रबंधन कर सके तथा यूसीसी विनियामक अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए विनियामक दायित्वों को पूरा करें।

9.6.1 एकल डीएलटी नेटवर्क के लिए प्रोत्साहित किया जाता है जो सभी एक्सेस प्रदाताओं द्वारा साझा किया जाता है। यदि एकल नेटवर्क बनाने के लिए सभी एक्सेस प्रदाताओं के बीच सहमित नहीं बनती है तो डीएलटी नेटवर्कों की संख्या कम से कम रखना वांछनीय है। अधिकडीएलटी नेटवर्कों के मामले में एपीआई के लिए डीएलटी नेटवर्कों के बीच अंतर—प्रचालनिकता अपेक्षित होगी। डीएलटी नेटवर्क स्थापित करने वाले एक्सेस प्रदाताओं को सफलतापूर्वक अंतर प्रचालन के लिए एपीआई का विवरण साझा करना होगा। आवयश्यक होने पर, अंतर प्रचालनिकता का परीक्षण करने के लिए विनियामक सैंडबॉक्स स्थापित करना अपेक्षित होगा।

ब्लॉकचेन (या व्यापक, अधिक सामान्य शब्दः डिस्ट्रीब्यूटिड लेजर प्रौद्योगिकी) एक बहुत ही लोकप्रिय अवधारणा है जो अपने समर्थकों और विरोधियों दोनों के समान स्वरपूर्ण तर्क उत्पन्न करती है।

वाणिज्यिक संप्रेषण को नियंत्रित करने के लिए इस तकनीक का उपयोग करने के लिए भादूविप्रा के मसौदे के नियमों के जवाब में दोनों शिविरों के तर्क देखे गए है। हम सभी उत्तरदाताओं को उनकी टिप्पणियों के लिए धन्यवाद देते हैं, जिन्होंने निष्कर्षों के लिए अधिक स्पष्टता लाई है।

विरोधियों ने राय व्यक्त की है कि भादूविप्रा को इस एक अवधारणा को अंतर्निहित करने के लिए प्रचार किया गया है जो न तो अपनाने के लायक है और न ही प्रस्तावित तरीके से उपयोग केलिए उपयुक्त है। आइए इस तरह के दृढ़ कथन के समर्थन में प्रस्तावित व्यापक तर्कों की जांच करें।

• धीमी गति, मापक्रमणीयता की कमी एवं अनावश्यक उर्जा का उपयोग

ब्लॉकचेन श्रृंखला एक बोझिल डाटाबेस है जो धीमी है और अच्छी तरह से स्केल नहीं करता है। उर्जा के उपयोग के मामले में यह बहुत महंगा है। इसलिए, ब्लॉकचेन से बचा जाना चाहिए जब तक कि इसको अपनाने के लिए अनिवार्य कारण न हों।

सिस्टम पर डाटा रिकॉर्ड करने की प्रिकिया में, डिस्ट्रीब्यूटिड लेजर प्रौद्योगिकी (डीएलटी) को कई नोडों में निर्मित और बनाए रखने के लिए सर्वसहमित की आवश्यक्ता होती है। पारंपरिक डाटाबेस की तुलना में यह वास्तव में एक धीमी प्रकिया है। सर्वसहमित बनाने के लिए कार्य के सबूत (पीओडब्ल्यू) एल्गोरिथम के कारण बिटकॉइन नेटवर्क के अंतीनिंहित ब्लॉकचेन के मामले में यह विशेष रुप से धीमा है। अभिमानों या सहमित का पंजीकरण— या इकाइयो, टेंपलेट, शिकायतों आदि के पंजीकरण में गित की आवश्यकता नहीं है। इनमें से कुछ प्रकियाओं को आज प्रभावी होने के लिए 7 दिन लगते हैं या बिल्कुल संभाला नहीं जाता है। तो आवश्यक समाधान में गित महत्वपूर्ण नहीं है। परंतु जो कुछ भी डीएलटी नेटवर्क की गित सीमा है, वह लेजर को लिखने से संबंधित है। इससे पढ़ना काफी तेज है और एक इन—मेमोरी डाटाबेस में कोई प्रदर्शन सीमा नहीं हैं जो एक स्कृबिंग सेवा (उदाहरण के लिए) प्रदान करने के लिए डीएलटी नेटवर्क से पढ़ता है।

पीओडब्लू एल्गोस्थिम बिटकॉइन के लिए आवश्यक है क्योंकि बिटकॉइन माइनों में प्रत्येक नए लेनदेन को रिकॉर्ड करने के लिए दौड़ है। जिसने सेट गणितीय पहेली को हल किया है, वह पहले काम के सबूत के रुप में नेटवर्क के लिए अपना समाधान प्रदान करता है और लेनदेन से जुड़े किसी भी पुरस्कार को इकट्ठा करने का अधिकार कमाता है। जो पीओडब्लू को उर्जा गहन एल्गोस्थिम बनाता है।

 एक अनुमित प्राप्त डीएलटी नेटवर्क को पीओडब्लू की आवश्यक्ता नहीं है, इसिलए यह न तो धीमी है और न ही उर्जा गहन है। एक अनुमित प्राप्त डीएलटी नेटवर्क असली मुद्दा नहीं है

ब्लॉकचेन प्रौद्योगिकी का लाभ यह है कि यह केंद्रीय प्रधिकरण की आवश्यकता को समाप्त करता है, जो वर्तमान मामले में इसके अभिग्रहण के लिए दोध्रवीय विपरीतद्ध तर्कों की ओर ले जाता है। पहला तर्क यह है कि भाद्विप्रा सूचना के आधिकारिक स्त्रोत के रुप में कार्य कर सकती है। यह आनंददायी है जब एक हितधारक लिखता है कि भाद्विप्रा पूरी तरह से भरोसा किया जा सकता है। जबिक, एक केंद्रीकृत प्रणाली में, जैसा कि इस समय चल रहा है, आधिकारिक सर्वर विफलता का एक बिंदु बन जाती है। इसके अलावा, यह विनियमन द्वारा स्थापित किया गया है, इसमे स्थापित प्रोटोकॉल है और इस क्षेत्र की बदलती जरुरतों का जवाब देने के हिसाब से बहुत अनम्य है।

भादूविप्रा इस विनियमन में सह—विनियमन तथा लचीलापन को बढ़ावा देना चाहता है। एक परिचालन घटक के लिए जिम्मेदारी को बनाए रखना इस दृष्टिकोण के साथ असंगत है।

दूसरा तर्क यह है कि अनुमति प्राप्त डीएलटी नेटवर्क पूरी तरह विकेन्द्रीकृत नहीं है, जो इस प्रस्तावित समाधान की कमी है। यह तर्कदूसरे चरम दृष्टिकोण को लेता है।

दूरसंचार सेवा प्रदाताओं, टेलीमार्केटरों, प्रधान इकाईयों (बैंक, बीमा कंपनियों, एयरलाइंस इत्यादि जैसे व्यापार) और सब्सक्राइबर ये सभी सिस्टम में ज्ञात प्रतिभागी है। सिस्टम में भाग लेने या लेनदेन के लिए पृष्ठांकक की तरह कार्य करने में पूरी तरह से अविश्वस्त तत्वों की कोई भूमिका नहीं है। इसके अलावा, इस समाधान में पिछली कार्रवाइयों को नॉन रिप्यूड करना महत्वपूर्ण है, परंतु कुछ अन्य समस्याएं नहीं हैं जैसे किप्टोकरंसी में दोहरा—व्यय, जिसके लिए पूरी तरह से अदृढ़ प्रणाली की अन्य सुविधाएं आवश्यक हैं।

वर्तमान स्थिति में, हितधारकों को उनके द्वारा हस्ताक्षरित कार्यों को रिकॉर्ड करने की अनुमित प्राप्त डीएलटी नेटवर्क इस उपयोग के मामले के लिए बिल्कुल सही है।

डिस्ट्रीब्यूटिड लेजर प्रौद्योगिकियों अभी तक अपरीक्षित है

प्रौद्योगिकी नई है, लेकिन यह बनाने में काफी समय लगा है।

सर्वसहमति निर्धारण के हृदय में बीजान्टिन जनरल की समस्या का अध्ययन चार दशकों से गलती सिहष्णु कंप्यूटर सिस्टम के संदर्भ में किया गया है। व्यापक दार्शनिक समस्या शायद वास्तव में रोमन साम्राज्य कें दिनों में वापस जाती हैं।

डीएलटी सिस्टम में इस्तेमाल किए गए क्रिप्टोग्राफिक टूल्स में सुदृढ़ गणितीय पृष्ठभूमि होती है और यें सैन्य ग्रेड प्रौद्योगिकियां होती हैं।

एंटरप्राइज़ कंप्यूटिंग सिस्टम के लिए ऑपरेटिंग सिस्टम विकसित करने वाला वही लिनक्स फाउंडेशन हाइपरलेज़र डीएलटी के पीछे है। आईबीएम की तरह एक 100 साल पुरानी कंपनी ने इस सेगमेंट में अपनी उत्पाद पेशकश के विकास में अरबों अमरीकी डालर की शर्त लगाई है। ओरेकलए एसएपी और माइकोसॉफ्ट जैसे एंटरप्राइज़ सॉल्यूशन प्रदाताओं के पास अपने स्वयं के डीएलटी प्रस्ताव हैं।

पिछले कुछ वर्षों में हजारों शैक्षिक पेपर प्रकाशित हुए हैं जो डिस्ट्रीब्यूटिड लेजर सें संबंधित हैं।

हाल ही में बिटकॉइन का मूल्य 100 बिलियन अमरीकी डालर से अधिक रहा है। एथेरियम की मार्केट कैप आधे से ज्यादा है, अरबों डालर की रेंज में कई अन्य मुद्राएं है। हैकर्स के पास इन प्रणालियों पर हमला करने के हर कारण हैं, जिन्होंने उनके हमल को रोक दिया है।

इसलिए, यह कहना स्रक्षित है कि प्रौद्योगिकियां अच्छी तरह सिद्ध हैं, भले ही उनके नए उपयोग अभी उभरने लगे हैं।

भादूविप्रा ने अवधारणा समाधानों के सावधानीपूर्वक विश्लेषण और साक्ष्य प्रमाण के बाद, यह निर्धारित किया है कि वाणिज्यिक संप्रेषण को नियंत्रित करने के लिए यह प्रौद्योगिकी वास्तव में उचित 'रेगटेक' है। अभिमानों के लिए एक स्कृबिंग सेवा कुछ सप्ताहों में डीएलटी सिस्टम का उपयोग करके लागू की जा सकती है, जो अभिमान की रिकॉडिंग में सुधार के साथ कई दिनों से कुछ मिनट सकते है।

अधिक डीएलटी नेटवर्कों के बीच अंतर—प्रचालनिकता संभव नहीं हैं

डिस्ट्रीब्यूटिड लेजर प्रौद्योगिकियों का बड़ा लाभ यह है कि सर्वसहमित नोडों के नेटवर्क के माध्यम से स्वतः निर्मित, स्वीकार्य और प्रसारित हो जाती है। यदि सभी के पास अपना खुद का डीएलटी नेटवर्क है तो यह आधारभूत प्रौद्योगिकी को तोड़ देती हैं। इस परिदृश्य में किस पर भरोसा किया जा सकता है?

सच्चाई यह है कि डीएलटी नेटवक का एक कंसीटियम अनुरोध-प्रतिकिया एपीआई के माध्यम से एक दूसरे को अपने रिकॉर्ड प्रकाशित कर सकता है। जानकारी के प्रत्येक आदान-प्रदान को प्राथमिक चरणों में विभाजित किया जा सकता है जो किसी भी तरफ से आदान-प्रदान हुए टोकनों के द्वारा एक बंधे होते है।

किसी भी पक्ष के लिए दूसरी तरफ से सहयोग के बिना अलग–अलग डाटा के साथ किसी आदान–प्रदान का पुर्नीनर्माण करना असंभव होगा। इसके अलावा, आदान–प्रदान की जानकारी का एक आवधिक हैश और टोकनों को पूरे कंर्सोटियम में प्रकाशित किया जा सकता है जो किसी दो पक्ष सहकारिता को अक्षम बनाता हैं।

9.6.2 यूसीसी ईको सिस्टम के प्रयोजन के लिए डीएलटी नेटवर्क हेतु निष्पादन अपेक्षाओं को इस आधार पर इष्टतम किया जा सकता है कि यह निजी और अनुमतिप्राप्त नेटवर्क है, रीयल टाइम में कुछ कदम भी उठाए जा सकते हैं। यूसीसी ईको सिस्टम में मौजूदा प्रक्रियाओं को फिर से तैयार करने से निष्पादन को बेहतर बनाने में मदद मिलेगी। जहां तक यूसीसी ईको सिस्टम में भरोसे की बात है तो डीएलटी सिस्टम, में भरोसा बढ़ाने में मदद करेगा जो डीएलटी सिस्टम के बिना संभव हो सका था। यह भी ध्यान रखा जाए कि डीएलटी नेटवर्क एक्सेस प्रदाता या उनकी ओर से या किसी के द्वारा स्थापित, चलाया और मैंटेन किया जाएगा और एक्सेस प्रदाता लाइसेंस के नियम एवं शर्तों के प्रावधानों के अधीन हैं एक्सेस प्रदाता स्मार्ट करार वाले प्रावधान शामिल कर सकते हैं और यूसीसी ईको सिस्टम में भाग ले रहे प्रतिभागी इकाईयों के साथ कानूनी करार करते समय विनियामक अनुपालन सनिश्चित करने के लिए इसका असरदार तरीके से इस्तेमाल कर रहे हैं।

10. डीएलटी आधारित कार्यान्वयन हेत् अंतर्राष्ट्रीय संदर्भ :--

- 10.1 डीएलटी नेटवर्कों हेतु विनियामक ढांचा:— अन्य क्षेत्रों में विनियामकों द्वारा डीएलटी को मुख्यतः वित्तीय क्षेत्र में ही अंगीकार किया गया है। इसलिए, अंतर्राष्ट्रीय रूप से डीएलटी नेटवर्कों के प्रति अधिकांश विनियामकों की प्रतिक्रिया मुख्यतः वित्तीय क्षेत्र से ही संबद्ध है, जो अधिक कार्यनीतिक है। अनेक विनियामक, डीएलटी नेटवर्कों और अन्य नवोन्मेषी प्रौद्योगिकियों अथवा प्रक्रियाओं पर विचार करने के लिए अनिवार्य विनियामक ढांचा तैयार कर रहे हैं जबकि कुछ विनियामक डीएलटी को विशिष्टरूप से अपने स्वयं के प्रयोजनार्थ अपनाने पर विचार कर रहे हैं।
- 10.2 अपने स्वयं के प्रयोजनार्थ डीएलटी नेटवर्कों को अपनाने वाले विनियामक:— यूरोपीय आयोग, फिनटेक कृतबल गठित करने पर विचार कर रहा है जो 'ब्लॉक चेन वर्चुअल करेंसी' सहित उभरती हुई प्रौद्योगिकियों पर विचार करेगा। यूनाइटेड किंग्डम में विज्ञान हेतु शासकीय कार्यालय ने सामान्यतः सकारात्मक रिपोर्ट प्रकाशित की है तथा विशिष्ट प्रयोजनार्थ डीएलटी को अपनाने की सिफारिश की है, जिसमें उन्होंने इसे नवोन्मेष के अद्वितीय स्तर को संभावित रूप से उत्प्रेरित करने वाला बताया है।
- 10.2.1 डीएलटी विकास हेतु नीतिगत सहायता के अतिरिक्त, कितपय विनियामक तथा सरकार भी स्वयं डीएलटी को अंगीकार कर रहे हैं। सिंगापुर में, एमएएस, ब्लॉकचेन का उपयोग करते हुए अंतर्बैंकिंग भुगतान करने के लिए 'प्रूफऑफ कान्सेप्ट' (पीओसी) परियोजना पर आरउ तथा एक वित्तीय संस्थान के सहयोग से डीएलटी को पूर्ण रूप से अंगीकार कर रहा है। परियोजना एक प्रायोगिक प्रणाली विकसित करेगी जिसमें 'ब्लॉक चेन अवसंरचना' का उपयोग कर भागीदारों के बीच निधियां को जारी किया जाता है तथा उनका अंतरण किया जाता है।
- 10.22 डीएलटी आधारित समाधान का परीक्षण तथा प्रदर्शन करने के लिए विनियामक सक्षमकारी अवसरः कितपय वित्तीय विनियामक रेग्यूलेटरी सैंडबॉक्स' की संकल्पना को अंगीकार कर रहे हैं जो डीएलटी तथा अन्य 'फिनटेक' अनुप्रयोगों की 'बीटा टेस्टिंग' को अनुमित प्रदान करता है। यह 'सैंड बॉक्स' अमेरिका, सिंगापुर, यूके, आस्ट्रेलिया तथा आबू दुबई में सृजित किए गए हैं अथवा सृजित किए जा रहे हैं। उदाहरण के लिए यूके फाइनॉशियल कंडक्ट अथारिटी ने एक फिनटेक सैडबॉक्स कार्यक्रम आरंभ किया है, जिसमें सीमित रूप से फिनटेक अनुप्रयोगों, उत्पादों और सेवाओं को आरंभ किया जाता है। अमेरिका में फिनटेक सैडबॉक्स को अनिवार्य संधीय समर्थन उपलब्ध कराने का प्रस्ताव है। सिंगापुर में, सिंगापुर मॉनीटरी अथारिटी (एमएएस) ने हाल ही में अपनी 'फिनटेक रेग्यूलेटरी सैडबॉक्स संबंधित दिशा निर्देशों को' प्रकाशित किया है। 'विनियामक सेंडबॉक्स' जो डीएलटी को बाजार में डीएलटी के परीक्षण की अनुमित प्रदान करते हैं, उन्हें 'परीक्षण तथा सीखने' के स्वरूप में अंगीकार किया जा सकता है।

11. एक्सेस प्रदाताओं और इकोस्सिटम पर विनियमन का प्रभाव

- 11.1 वर्तमान विनियमन के साथ तुलना; वर्ष 2010 मे अधिसूचित द्ध मौजूदा विनियमों के अनुसार एक्सेस प्रदाताओं पर दायित्वों का निर्वाह करने के लिए एकसैस प्रदाताओं पर भार डालता है कि
- i. अर्ध स्वचालित या मैन्युअल मोड में ट्राई द्वारा बनाए गए केंद्रीय सुविधा के साथ ग्राहक अधिमान पंजीकरण सुविधा सेट अप करना और सिंक्रनाइज करना।
- ii. शिकायत पंजीकरण सुविधा की स्थापना करना और मैन्युअल शिकायत समाधान प्रक्रिया को संभालना, जिसमें सीडीआर की पुष्टि करके शिकायतों की जांच और यूसीसी नियमों का उल्लंघन करने वाले टेलीफोन कनेक्शन को डिस्कनेक्ट करना शामिल है। इसमें ट्राई पोर्टल पर शिकायत संबंधी जानकारी और अपडेट सिंक्रनाइज करना भी शामिल है।
- iii. अधिमानो के अनुसार संदेशों की स्क्रबिंग और 140–स्तर की संख्या से वॉयस कॉल को स्क्रबिंग और फिल्टर करना, जिन्होंने वाणिज्यिक संचार प्राप्त करने से ऑप्ट आउट किया है।
- iv. आगे के जोखिम के लिए हस्ताक्षर समाधान लागू करना और ऐसे समाधानो को अद्यतन करना
- v. हैडर पंजीकरण (श्वेतसूची) और शिकायतों को प्रभावी ढंग से संभालने के लिए संस्थाओं के रिकॉर्ड बनाए रखना
- vi. दूरंचार संसाधनों के समय पंजीकृत टेलीमार्केटिर्स के विभिन्न अभिलेखों का सत्यापन, टेलीमार्केटर्स के दूरसंचार संसाधन रिकॉर्ड बनाए रखना और टेलीमार्केटिंग के लिए नियामक आवश्यकताओं के अनुपालन का प्रबंधन
- vii. नियमों का उल्लंघन करने के लिए टेलीमार्केटर्स और यूटीएम की ब्लैकलिस्ट बनाना बंद कर दिया गया
 - इसके अलावा, मौजूदा विनियमन एक अपंजीकृत टेलीमार्केटर से अनचाहे वाणिज्यिक संचार के ग्राहक द्वारा प्रत्येक शिकायत के लिए 5000 रुपये तक की वित्तीय निरूत्साहन का प्रावधान है। इस तरह के प्रावधानों को अब तकनीकी समाधानों में बनाए गए सुरक्षा के साथ हटा दिया गया है, इस प्रकार एक्सैस प्रदाता के जोखिम और भार को कम करता है।
 - नया ढांचा सरल है, प्रौद्योगिकी संचालित है, स्वचालन को प्रोत्साहित करता है, नियामक अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए भाग लेने वाली इकाईयों को विभिन्न कार्यों के प्राधिकरण / प्रत्योजन की स्वीकृति देती है, इसलिए अपने व्यापार के आचरण में अन्य हितधारकों की सुविधा के दौरान एक्सैस प्रदाताओं पर भार को कम करता है। नीचे पैरा में विचार—विमर्श वर्तमान नियमों पर इन नियमों के फायदे स्पष्ट रूप से दर्शाता है।

वर्तमान विनियमन के प्रभाव मे आने के वर्षों में, नई प्रौद्योगिकियां उभरी हैं, जैसे क्लाउड कंप्यूटिंग और वितरित लेजर। नई चुनौतियां भी उभरी हैं, जैसे रोबोकॉल के द्वारा। इस अवांछित संचार से लड़ने में प्रौद्योगिकी का उन्नयन जरूरी है। इससे अवांछित संचार से लड़ने में प्रौद्योगिकी का उन्नयन जरूरी है। कला प्रौद्योगिकी राज्य के उपयोग ने न केवल प्रक्रिया को प्रभावी बनाया, बल्कि मानव हस्तक्षेप और नियामक अनुपालन की लागत भी कम कर दी।

11.3 प्रक्रियाओं की सुव्यवस्थितता

प्रासंगिक हितधारकों को उपलब्ध गैर–अस्वीकार्य रिकॉर्ड बनाना, उन मुद्दों के तेज, स्वचालित समाधान की अनुमति देना है जिन्हें वर्तमान में मैन्युअल प्रयासों की आवश्यकता होती है। इससे पहुंच प्रदाताओं पर काम का भार कम हो जाता है, संभावित विवादों को कम किया जा सकता है, समयबद्ध तरीके से प्रभावी शिकायत निवारण, दूरसंचार संसाधनों के गलत विघटन से उपभोक्ता के उत्पीड़न की कमी और एक्सेस प्रदाताओं पर लागत का भार कम करता है।

11.4 क्लाउड सर्विसेज का लाभ

वाणिज्यिक संदेशों को स्क्रब करने, हेडर के पंजीकरण को संभालने या शिकायत प्रक्रिया के प्रबंधन के लिए क्लाउड–आधारित सेवाओं का उपयोग वर्तमान प्रणाली की तुलना में पैमाने के लाभ प्रदान करता है जहां बुनियादी ढांचे का स्वामित्व हितधारकों के स्वामित्व में होता है, जैसे कि टेलीमार्केटर्स। क्लाउड–आधारित सेवाओं का लागत लाभ इन सेवाओं के विस्फोटक विकास से व्यापक रूप से मान्यता प्राप्त है।

11.5 नियमों के कार्यान्वयन के हिस्से पर एक नगण्य भार

इन नियमों के माध्यम से निर्धारित नया ढांचा यूसीसी के खतरे को रोकने के लिए नवीनतम तकनीकी प्रगति का उपयोग कर उपयोगकर्ता के अनुकूल और स्वचालित है। इस संबंध में, इन हितों के कार्यान्वयन के कुछ हितधारकों की चिंता ने नियामक अनुपालन के लिए वित्तीय भार को बढ़ाया है, इसका भी विश्लेषण किया गया है। यह देखा गया है कि उन्नत प्रौद्योगिकी का उपयोग न केवल विभिन्न प्रक्रियाओं को सरल करता है बल्कि अनुपालन लागत को भी कम करता है। ये नियम एक्सेस प्रदाताओं को बुनियादी ढांचे को स्थापित करने, संचालित करने और बनाए रखने के लिए डीएलटी नेटवर्क ऑपरेटरों को अधिकृत करने की अनुमित भी देते हैं जो पहुंच प्रदाताओं से वित्तीय भार को और कम कर देगा। ऐसे बुनियादी ढांचे एक्सेस प्रदाताओं के बीच साझा मोड में भी हो सकते हैं जो कार्यान्वयन और संचालन लागत को और कम कर देगा।

प्रौद्योगिकी समाधान नियामक अनुपालन के लिए किए जाने वाले कार्यों को अंबडल करता है। इससे विभिन्न हितधारकों के लिए आधारभूत संरचना संसाधन आवश्यकताओं को मजबूत करने और अनुपालन की लागत कम करने के लिए संसाधनों को साझा करने का अवसर खुलता है। दूरसंचार नेटवर्क के माध्यम से बड़ी संख्या में वाणिज्यिक संचार संदेश प्रसारण पर विचार करते हुए इन इकाइयों के पास एक व्यावसायिक मॉडल होगा। इस संबंध में, यह देखा गया है कि इस तरह के संदेश एक महीने में 20 से 30 अरब के क्रम में हैं।

यह अपेक्षा की जाती है कि यदि प्रति संदेश आधार पर गणना की गई है तो इन नियमों को लागू करने के अनुपालन की लागत कम होगी, जबिक यह उपभोक्ताओं को व्यावसायिक संचार की प्राप्ति से संबंधित विभिन्न विकल्पों का उपयोग करने, प्रभावी ढंग से उनकी सहमित का प्रबंधन करने और प्रक्रियाओं के स्वचालन के कारण दूरसंचार सेवा प्रदाता को इसके नियामक भार को कम करने के लिए लचीलापन प्रदान करेगा।

- 11.6 विभिन्न हितधारकों के लिए लाभः नए नियामक ढांचे के कार्यान्वयन के साथ लाभ होगा
- 11.6.1 उपभोक्ताओं को इन वजहों से:
 - सिस्टम में क्षमताओं को अधिक बारीक तरीके से प्राथमिकताओं के लिए श्रेणियों को परिभाषित करने के लिए सक्षम करना और इस प्रकार उन्हें अपने रूचि क्षेत्रों को सटीक रूप से व्यक्त करने की अनुमित देंना
 - ii. सहमित देने से पहले सहमित के दायरे और उद्देश्य की पुष्टि करने के लिए सशक्त बनाना और उचित सत्यापन की मांग करना कि ग्राहक सहमित देने के लिए सहमत हो गया है
 - iii. समय बैंड, जो उनके लिए सुविधाजनक हैं और संचार के अपने पसंदीदा तरीकों के माध्यम से हैं, के अनुसार केवल वाणिज्यिक संचारों को अनुमति प्रदान करना
 - iv. सहमति और प्राथमिकताओं को प्रबंधित करने के लिए उन्हें अधिक नियंत्रण रखने के लिए सशक्त बनाना
 - v. उसके द्वारा उपयोग किए जाने वाले विकल्पों का त्वरित कार्यान्वयन और प्रभावित होना
 - vi. यूसीसी से संबंधित शिकायतों का तेज निवारण और उन्हें समय पर और अधिक स्पष्ट रूप से सूचित करना
 - vii. प्रेषक की प्रमाणीकृत पहचान प्रदर्शित करके और यूटीएम को उनकी गतिविधियों के त्वरित पता लगाने से यूटीएम से यूसीसी द्वारा असुविधा से बचना
 - viii. झूठी शिकायतों के कारण उनके उत्पीड़न से बचाना और उन्हें अपने दूरसंचार संसाधनों के डिस्कनेक्षन से बचाना

11.6.2 एक्सेस प्रदाता इन वजहो से लाभान्वित होंगेः

i. यूटीएम से यूसीसी के खाते में कोई वित्तीय निरूत्साहन नहीं है क्योंकि तकनीकी संचालित समाधान यूसीसी को कुशल और प्रभावी ढंग से नियंत्रित करने के लिए लागू किया गया है

- ii. तकनीक संचालित समाधानों का उपयोग करके कुशल और प्रभावी ढंग से प्रावधानों को लागू करने के लिए प्रथाओं और क्षमताओं के कोड तैयार करने की आजादी के द्वारा यूसीसी इकोस्सिटम में प्रतिभागियों को नियंत्रित करने के लिए लचीलापन और चपलता
- iii. उन पर नियामक बोझ कम कर देता है क्योंकि विनियमन उन्हें नियामक अनुपालन करने के लिए भाग लेने वाली इकाईयो को विभिन्न कार्यों को अधिकृत /प्रत्योजन करने की अनुमति देता है
- iv. प्रदर्शन के लिए वित्तीय निरूत्साहन को पारित करने सहित भाग लेने वाली संस्थाओं के कामकाज की निगरानी और नियंत्रण करने के लिए पूर्ण लचीलापन प्रदान करना
- v. अर्थव्यवस्था के पैमाने के फायदे क्योंकि तकनीकी समाधान टेलीमार्केटिंग कार्यों को अनबंडल करते हैं और उस क्षेत्र में विशेषज्ञ होने वाली इकाई को सौंपते हैं और बडी तादात की वजह से फायदा होता और क्लाउड–आधारित आधारभूत संरचना का उपयोग करना
- vi. ऑटोमेशन के माध्यम से प्रक्रियाओं को सुगम करके और टेलीमार्केटर्स को आसानी से ओनबोर्डिंग करने में सक्षम करके व्यावसायिक अवसर बढते हैं
- vii. गैर अनुपालन के मामले में डिफॉल्टिंग इकाई का पता लगाने के लिए उन्हें क्षमता प्रदान करना और उनके खिलाफ कार्रवाई करना, एस्ट्रोनोलॉजी संचालित समाधान ऑपरेशन के दौरान भाग लेने वाली संस्थाओं को प्रमाणित करता है और अपरिवर्तनीय और अस्वीकार्य तरीके से रिकॉर्ड रखता है
- viii. उन्हें नियामक सैंडबॉक्स का उपयोग करके नई प्रक्रियाओं का परीक्षण और विकास करने का मौका प्रदान करना जो उन्हें नए अभिनव व्यावसायिक मॉडल पेश करने में मदद कर सकते हैं और नियामक अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए नए तरीकों को पेश करने के विकल्प भी हो सकते हैं जिन्हें कम लागत पर लागू किया जा सकता है
- ix. उनके लिए व्यावसायिक अवसरों के नुकसान से बचना क्योंकि इससे झूठी शिकायतों के कारण अपने ग्राहकों के उत्पीड़न की संभावना कम हो जाती है
- x. व्यावसायिक संस्थाओं को कॉलिंग नाम सुविधाओं की पेशकश करके नए व्यावसायिक अवसर, अपने प्रत्यक्ष बिक्री एजेंटों या अधिकृत एजेंटों के लिए हैंडर के प्रबंधन के लिए प्रमुख संस्थाओं को सुबोध समाधान प्रदान करना

11.6.3 रजिर्स्टड टेलीमार्केटस इन वजहो सेः

- उनके लिए व्यवसाय करना आसान है क्योंिक नई प्रणाली बाजार में प्रवेश करने और तुरंत प्रवेश करने के लिए बहुत आसान है
- ii. नियामक अनुपालन को बढ़ावा देने के लिए कम जोखिम के रूप में मजबूत तंत्र और प्रौद्योगिकी संचालित समाधान आवश्यक पूर्व—जांच करने के लिए क्षमताओं को स्निश्चित करता है
- iii. टेलीमार्केटिंग व्यवसाय शुरू करने के लिए अग्रिम लागत बहुत कम या बहुत कम अतिरिक्त पूंजी और परिचालन लागत पर हो सकती है क्योंकि कार्य और आधारभृत संरचना स्क्रबिंग जैसी सेवा के रूप में उपलब्ध होगी
- iv. यूटीएम गतिविधियों के त्वरित पता लगाने और तुरंत संदिग्ध यूटीएम पर यूसैज कैप के कारण यूटीएम के अवसरों के व्यापार के नुकसान से बचना
- v. ग्राहकों को लचीला विकल्प के कारण व्यवसाय की मात्रा में वृद्धि क्योंकि कई लोग अपने अवकाश समय में ऐसे संदेश प्राप्त करना पसंद कर सकते हैं
- vi. उनके लिए व्यावसायिक अवसरों को बढना क्योंकि वे नए कार्यों और सहमति अधिग्रहण जैसे भूमिकाओं में भाग ले सकते हैं

11.6.4 बिजनेस इकाइयां इन वजहो से

- i. अपने रूचि क्षेत्रों के अनुसार ग्राहकों को लक्षित करने के लिए बेहतर तरीके और साधन प्रदान करके उनके लिए व्यावसायिक अवसरों को बढ़ाता है
- ii. ग्राहकों को वाणिज्यिक संचार भेजकर अपने पसंदीदा समय और संचार के तरीके के अनुसार व्यापार के अवसरों को बढ़ाने और व्यापार के अवसरों में वृद्धि करने की संभावनाओं को बढ़ाता है
- iii. अन्य संस्थाओं के साथ साझा करते समय या नियामक अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक गतिविधियों या कार्यों को पूरा करते समय ग्राहक डेटा को सुरक्षित और सुरक्षित तरीके से रखने में सक्षम करना
- iv. प्रमाणीकरण के बाद अपनी पहचान प्रदर्शित करके अपने ब्रांड को सुरक्षित करना और कॉलिंग नाम कार्यक्षमता का उपयोग कर अपने ब्रांड नाम को प्रदर्शित करने का अवसर
- v. प्रौद्योगिकी चालित समाधानों का उपयोग करके उनके नियंत्रण वाले डीएसए या अधिकृत एजेंटों द्वारा अनुपालन की वजह से जोखिम कम करना
- vi. वास्तव में उन इकाईयों से सीधे जुड़ने के लिए विकल्प प्रदान करना जो वास्तव में विनियामक कार्यों को पूरा कर रहे हैं या एक्सेस प्रदाताओं से समप्रेणों को भजने के लिए संसाधन प्रदान करते हैं और अनावश्यक मध्यस्थों से बचाते है।

TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA

NOTIFICATION

New Delhi, the 19th July, 2018

No. 311-04/2017-QoS.— In exercise of powers conferred by section 36 read with sub-clause (v) of clause (b) and clause (c) of sub-section (1) of section 11 of the Telecom Regulatory Authority of India Act 1997 (24 of 1997), the Telecom Regulatory Authority of India hereby makes the following regulations, namely:-

THE TELECOM COMMERCIAL COMMUNICATIONS CUSTOMER PREFERENCE REGULATIONS, 2018

(6 of 2018)

CHAPTER-I

Preliminary

1. Short title and commencement. -

- (1) These regulations may be called the Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations, 2018.
- (2) (a) Except as otherwise provided in clause (b), (c), (d) and (e) these regulations shall come into force from the date of their publication in the Official Gazette;
 - (b) regulations 4,5,11,15,28,34, 35 and 36 of these regulations shall come into force after 30 days from the date of publication of these regulations in the Official Gazette;
 - (c) regulations 6, 13 and 14 of these regulations shall come into force after 90 days from the date of publication of these regulations in the Official Gazette;
 - (d) regulations 3, 7, 8, 9, 10, 12, 18 and 32 of these regulations shall come into force after 120 days from the date of publication of these regulations in the Official Gazette;
 - (e) regulations 23, 24, 25, 26, 27, 29 of these regulations shall come into force after 150 days from the date of publication of these regulations in the Official Gazette;
- 2. **Definitions**. In these regulations, unless the context otherwise requires-
 - (a) "Abandoned Call" means an outgoing call in which the sender does not connect the call to a live agent after the call is established and is answered by the recipient.
 - (b) "Access Providers" includes the Basic Telephone Service Provider, Cellular Mobile Telephone Service Provider, Unified Access Service Provider, Universal Access Service Provider and Virtual Network Operator (VNO) as defined in the respective licenses issued by Department of Telecommunications (DoT);
 - (c) "Act" means the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997)
 - (d) "Authority" means the Telecom Regulatory Authority of India established under sub-section (1) of section 3 of the Act;
 - (e) "Auto Dialer Call" means a call which is initiated automatically by an equipment, in accordance to a stored and/ or programmable instruction(s), to a telephone number(s), already stored or a list auto generated by the software, and once the call has been answered, equipment
 - (i) either plays a recorded message; or
 - (ii) connects the call to a live person;
 - (f) "Bulk" means number of messages or voice calls on the same or similar subject-matter sent, caused to be sent or authorized to be sent in excess of the following limits: -
 - (iii) more than 20 during a twenty-four hours period; or
 - (iv) more than 100 during a seven days period; or
 - (v) more than 300 during a thirty days period;
 - (g) "Business Day" means any day other than a Saturday, Sunday and a Gazette holiday declared by the Central government;
 - (h) "Calling Name or Number (CNAM)" means name or number which is presented by the terminating access provider (TAP) to the recipient of a commercial communication which may be the header assigned to

the sender or a name or number assigned by the access provider in lieu of header or number;

- (i) "Commercial Communication" means any voice call or message using telecommunication services, where the primary purpose is to inform about or advertise or solicit business for
 - (A) goods or services; or
 - (B) a supplier or prospective supplier of offered goods or services; or
 - (C) a business or investment opportunity; or
 - (D) a provider or prospective provider of such an opportunity;

Explanation:

For the purposes of this regulation it is immaterial whether the goods, services, land or opportunity referred to in the content of the communication exist(s), is/are lawful, or otherwise. Further, the purpose or intent of the communication may be inferred from:

- (A) The content of the communication in the message or voice call
- (B) The manner in which the content of message or voice call is presented
- (C) The content in the communication during call back to phone numbers presented or referred to in the content of message or voice call; or the content presented at the web links included in such communication.
- (j) "Consensus" means the concurrence among the participants on a distributed ledger to record an irrevocable data value, which is cryptographically secured;
- (k) "Consent" means any voluntary permission given by the customer to sender to receive commercial communication related to specific purpose, product or service. Consent may be explicit or inferred as defined in these regulations;
- (1) "Consent Acquirer or CA" means any sender with registered and valid header(s), who acquires consent through a prescribed process under the relevant regulations;
- (m) "Consent Register" means a Distributed Ledger for Consent (DL-Consent) having all relevant details of consent acquired by sender, in a secure and safe manner, to send commercial communications and may be required for the purpose of pre and post checks for regulatory compliance based on the consent;
- (n) "Consent Registrar or CR" is an authorized entity under relevant regulations responsible for maintaining the consent register, customer consent acquisition facility and customer consent verification facility;
- (o) "Consent Template or CT" means a template of content which is presented to the customer while acquiring his consent and clearly mentions purpose of the consent and details of sender;
- (p) "Consent Template Register" means a Distributed Ledger for registration of Consent Template (DL-TCS) which keeps record of unique consent template identity along with the content of consent template and details of sender who got it registered, in a secure and safe manner;
- (q) "Content Template for Transaction" means a template of content registered by any sender with the access provider for sending transactional message, service message or transactional voice call, service call for the purpose of commercial communication and contains content which may be a combination of fixed part of content and variable part of content, where
 - fixed part of content is that part of content which is common across all commercial communications sent to different recipients for same or similar subject;
 - (ii) variable part of content is that part of content which may vary across commercial communications sent to different recipients for same or similar subject on account of information which is very specific to the particular transaction for a particular recipient or may vary on account of reference to date, time, place or unique reference number;
- (r) "Content Template for Promotion" means a template of content registered by any sender with the access provider for sending promotional message or promotional voice call for the purpose of commercial communication and contains content which is fixed content and common across all commercial communications sent to different recipients for same or similar subject;
- (s) "Content Template Register" means a Distributed Ledger for Content Template which keeps records of unique content template identity along with the content of content template and details of sender who got it registered in a safe and secure manner;

- (t) "Content Template Registrar" is an authorized entity under the relevant regulations responsible for maintaining the Content template register and Content template registration facility;
- (u) "Customer" means subscriber;
- (v) "Customer Preference Registration Facility or CPRF" means the facility established by an Access Provider, under relevant regulations, for the purpose of registration, modifications or de-registration of the preference of its customers in respect of receipt of commercial communications;
- (w) "Distributed Ledger Technologies (DLT)" means a set of technological solutions that enables a single, sequenced, standardized and cryptographically-secured record of activities to be safely distributed to, and acted upon, by a network of varied participants and their
 - (i) database can be spread across multiple sites or institutions;
 - (ii) records are stored one after the other in a continuous ledger and can only be added when the participants reach a consensus;
- (x) "Entity Register" means a Distributed Ledger for Entities (DL-Entities) having a records of all entities registered to carry out telemarketing related function(s) with all relevant details.
- (y) **"Explicit consent"** means such consent as has been verified directly from the Recipient in a robust and verifiable manner and recorded by Consent Registrar as defined under these regulations;
- (z) **"Fully blocked"** means stoppage of all types of commercial communication requiring explicit consent except commercial communication sent under inferred consent;
- (aa) **"Header"** means an alphanumeric string of maximum eleven characters or numbers assigned to an individual, business or legal entity under these regulations to send commercial communications;
- (ab) "Header Root" means the common sub string of block of headers, starting from the first character;
- (ac) "Header Branch" means the sub string of a header other than header root;
- (ad) "Header Registration Facility or HRF" means the facility established by Header Registrar, under relevant regulations, for registration or de-registration of the header of any principal entity or content provider for sending commercial communications;
- (ae) "Header Register" means a Distributed Ledger for Header (DL-Header) which keeps records of header(s), its purpose of sending commercial communications and details of sender to whom it is assigned in a safe and secure manner;
- (af) "Header Registrar" is an authorised entity under relevant regulations responsible for maintaining the header register, header registration facility and header verification facility;
- (ag) "Immutable" means data added to the distributed ledger after achieving consensus, which thereafter is unchangeable, secure and preserved for the life of the ledger;
- (ah) "Inferred Consent" means any permission that can be reasonably inferred from the customer's conduct or the Relationship between the Recipient and the Sender;
- (ai) "Message" shall have the meaning assigned to it in clause (3) of section 3 of the Indian Telegraph Act, 1885 (13 of 1885);
- (aj) "National Numbering Plan" (NNP) means the National Numbering Plan issued by DoT from time to time;
- (ak) "Node" means participants on a distributed ledger having particular rights to read or write data;
- (al) "Non-repudiable" means
 - making available proof of various network-related actions (such as proof of obligation, intent, or commitment; proof of data origin, proof of ownership, proof of resource use) so that an individual or entity cannot deny having performed a particular action;
 - (ii) ensuring the availability of evidence that can be presented to Authority and used to prove that some kind of event or action has taken place;
- (am) "One Time Password or OTP" means an automatically generated random number used to authenticate the action of user for a single transaction or session.
- (an) "Originating Access Provider" (OAP) means the Access Provider who has provided the telecom resources to a sender;

- (ao) "Permissioned DLT networks" means those DLT networks where participants in the process are preselected and addition of new record on the ledger is checked by a limited consensus process using a digital signature;
- (ap) "Preference of Category of Commercial Communication" means preference exercised by the customer to permit only a selected category of commercial communications out of available choices prescribed by relevant regulations;
- (aq) "Preference of Mode for Commercial Communication" means preference exercised by the customer to permit commercial communications only through the selected mode of communications from the choices for modes made available in the relevant regulations or code(s) of practice;
- (ar) "Preference of Time band and Day type for Commercial Communication" means preference exercised by the customer to permit unsolicited commercial communications only during time slots and type of days out of choices for time band(s) and types of day(s) made available in the relevant regulations;
- (as) "Preference Register" means a Distributed Ledger for Preference (DL-Preference) which keeps records of preference(s) of customers about category of content, mode(s) of communication, time band(s), type of day(s) along with the details of customer who has exercised choices of preference(s), day and time such choices or changes in choices were exercised in a safe and secure manner;
- (at) "Private DLT networks" means those DLT networks where visibility is restricted to a subset of users;
- (au) "Promotional messages" means commercial communication message for which the sender has not taken any explicit consent from the intended Recipient to send such messages;
- (av) "Promotional voice call" means commercial communication voice call for which the Sender has not taken any explicit consent from the Recipient to make such voice calls to him;
- (aw) "Recipient", in relation to a commercial communication, means an authorised user of the telephone number(s) to whom the message is sent or voice call is made.

Explanation:

Where a recipient of a message or voice call has one or more Telephone numbers in addition to the Telephone number to which the message was sent or voice call was made, the recipient shall be treated as a separate recipient with respect to each such Telephone number;

- (ax) "Referred Telephone Number" (RTN) means telephone number or telecom resource referred to in the content of commercial communication messages or voice calls from the sender;
- (ay) "Registered Telemarketer (RTM)" means any telemarketer who is registered with the access provider(s) in accordance with the procedure and conditions specified in these regulations.
- (az) "Regulations" means the Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations, 2018, unless otherwise indicated;
- (ba) "Regulatory Sandbox" means specifically constructed experimental space, with a safe environment, within which various stakeholders can use Regulatory Technology solutions to develop and refine Code(s) of Practice to comply with new regulatory requirements;
- (bb) "Relationship" means a prior or existing relationship
 - (i) for business or commercial reasons, between a person or entity and a subscriber with or without an exchange of consideration,
 - (ii) on the basis of the purchase or transaction made by or done by the recipient with the sender within the tweleve months immediately preceding the date of the communication; or
 - (iii) on the basis of inquiry or application regarding products or services made by or submitted by recipient to sender within the three months immediately preceding the date of the receiving of communication, which relationship has not been previously terminated by either party;
 - (iv) for social reasons, between a person or entity and a subscriber with or without an exchange of consideration, by voluntary two-way communication, initiated from both sides at different points in time:
- (bc) "Robo Calls" means any call made to any customer using an artificial or prerecorded voice to interactively deliver a voice message without the involvement of human being on calling side for participating in the dialogue;

- (bd) "Scrubber" means an entity registered with the access provider(s) and authorised by the relevant regulations to perform the function of scrubbing in accordance with the relevant regulations;
- (be) "Scrubbing" means process of comparing target list of telephone number(s) provided by the Sender, to whom it wishes to send commercial communication with the list of telephone number(s) in DL-Preference and DL-Consent to check whether commercial communication(s) can be sent to the Recipient as per his registered preference(s) or as per consent;
- (bf) "Sender", in relation to a commercial communication, means
 - (i) The person or entity who owns the telephone number or the header(s) that were used;
 - (ii) A person or entity that publicly asserts or uses a Calling Line Identity (CLI) or the phone number(s) referred to in the communication, except where such assertion is fraudulent;
 - (iii) The person who sent the message or made a voice call, caused the message to be sent or the voice call to be made or authorized the sending of the message or making of the voice call;
 - (iv) The person or legal entity dealing with goods, or services, or land or property, or a business or investment opportunity that is offered or promoted; except where such entity maintains a distinct legal identity for the division or line of business dealing with offered goods, services or opportunity, in which case such division or line of business;
- (bg) "Sender information or SI" means the source, destination and routing information attached to a message or voice call, including, where applicable, the originator's name and originating phone number, reference telephone number, and any other information that appears in the content of commercial communication identifying, or purporting to identify, the sender of the message or making voice call;
- (bh) "Service message or Service Call" means a message sent to a recipient or voice call made to recipient either with his consent or using a template registered for the purpose, the primary purpose of which is-
 - (i) to facilitate, complete, or confirm a commercial transaction that the recipient has previously consented to enter into with the sender; or
 - (ii) to provide warranty information, product recall information, safety or security information with respect to a commercial product or service used or purchased by the recipient;

to provide—

- (A) notification concerning a change in the terms or features of; or
- (B) notification of a change in the recipient's standing or status with respect to; or
- (C) at regular periodic intervals, account balance information or other type of account statement with respect to, a subscription, membership, account, loan, or comparable ongoing; or
- (D) commercial relationship involving the ongoing purchase or use by the recipient of products or services offered by the sender; or
- (E) information directly related to an employment relationship or related benefit plan in which the Recipient is currently involved, participating, or enrolled; or
- (F) information relating to delivery of goods or services, including product updates or upgrades, that the recipient is entitled to receive under the terms of a transaction that the recipient has previously consented to enter into with the sender;
- (bi) "Signature" means pattern in communications from particular telephone number(s) or telecom resource(s) or person, entity which are not registered with the access provider(s) for commercial communication purposes and also includes pattern in communications from particular sender(s), who are registered with the access provider(s) but not authorised to send commercial communication of particular type or for specific purpose(s) which may require additional authorisations from relevant Government or statutory bodies to send such commercial communications;
- (bj) "Silent Call" means any unsolicited call made by a person or an entity to a customer for a very short duration in which either called party has not yet been alerted by his or her device, or it is very unlikely to be answered, wherein the intention of caller is to get call back from called party and then enter into commercial communication;
- (bk) "Smart contract" means a functionality of intelligent and programmable code which can execute predetermined commands or business rules set to pre-check regulatory compliance without further human intervention and suitable for DLT system to create a digital agreement, with cryptographic certainty that

the agreement has been honored in the ledgers, databases or accounts of all parties to the agreement;

- (bl) "Smartphone" means a device with large display, predominantly with touch screen technology, fast processor and memory in the GB range. A fully-featured Operating System or platform that provides voice and data communications capabilities, enables personalization of the device by the user and in addition supports installation and maintenance of mobile applications e.g., downloadable from an Application store.
- (bm) "SMS" means a message which is sent through short message service and includes a Multi-Media message which is sent through Multi-Media message service (MMS);
- (bn) "Subscriber" means a person or legal entity who subscribes to a telecom service provided by an Access Provider;
- (bo) "Telecom resources" means any telegraph used to send voice call or messages;
- (bp) "Telemarketer" means a person or legal entity engaged in the activity of transmission or delivery of commercial communication or scrubbing or aggregation.
- (bq) "Telephone number" means a number which may or may not have been assigned to the subscriber of a Public Switched Telecom Network (PSTN) or a wireless access network or a mobile network from a numbering series already assigned to a telecom service providers to which either an SMS or MMS can be sent, or Voice calls can be made.

Explanation: For the purposes of these regulations, it is immaterial whether the telephone number is actually assigned to any customer or not or has ceased to exist;

- (br) "Telephone number harvesting software" means software that is specifically designed or marketed for use in
 - (i) searching the Internet, directories, contact lists in devices for telephone numbers; and
 - (ii) collecting, compiling, capturing or otherwise harvesting those telephone numbers;
 - (iii) generating most likely valid telephone numbers using automated means;
- (bs) "Terminating Access Provider" (TAP) means the Access Provider of which Recipient of commercial communication is a Subscriber;
- (bt) "Transactional message" means a message triggered by a transaction performed by the Subscriber, who is also the Sender's customer, provided such a message is sent within thirty minutes of the transaction being performed and is directly related to it.
 - Provided that the transaction may be a banking transaction, delivery of OTP, purchase of goods or services, etc.
- (bu) "Transactional Voice Call" means a voice call which is not promotional in nature and is for the purpose of alerts to its own customers or account holders and information to be communicated by the voice call is time critical in the nature;
- (bv) "Unregistered Telemarketer" (UTM) means any Sender of commercial communication who is not registered for the purpose of telemarketing with the access provider(s);
- (bw) "Unsolicited commercial communication or UCC" means any commercial communication that is neither as per the consent nor as per registered preference(s) of recipient, but shall not include:
 - (i) Any transactional message or transactional voice call;
 - (ii) Any service message or service voice call;
 - (iii) Any message or voice calls transmitted on the directions of the Central Government or the State Government or bodies established under the Constitution, when such communication is in Public Interest;
 - (iv) Any message or voice calls transmitted by or on the direction of the Authority or by an agency expressly authorized for the purpose by the Authority.
- (bx) "Usage Cap" means a limit put on a telephone number for making a maximum of twenty outgoing voice calls per day and a maximum of twenty outgoing messages per day.

CHAPTER-II

COMMERCIAL COMMUNICATION THROUGH ACCESS PROVIDER NETWORK

- 3. Every Access Provider shall ensure that any commercial communication using its network only takes place using registered header(s) assigned to the sender(s) for the purpose of commercial communication; and
 - (1) No Subscriber, who is not registered with any access provider for the purpose of sending commercial communications under these regulations, shall make unsolicited commercial communication and
 - (a) in case, any Subscriber is sending Commercial Communication, telecom resources of the sender may be put under usage cap; and
 - (b) if the Subscriber continues to send Commercial Communication despite notice given to him under these regulations, all telecom resources of the sender may also be disconnected;
- 4. No Sender registered for making commercial communication shall initiate calls with an Auto dialer that may result in silent or abandoned calls.
 - Provided that the sender has notified the originating access provider in advance about the use of the auto dialer and taken steps to maintain abandoned calls within limits provided for in these regulations or Code(s) of Practice.
- 5. Every Access Provider shall develop or cause to develop an ecosystem with the following functions to regulate the delivery of the commercial communications as provided for in these regulations: -
 - (1) to provide facility to its Subscribers for registering preference(s) for Commercial Communication and maintain complete and accurate records of preference(s);
 - (2) to register entities for participating in the ecosystem and prescribe their roles and responsibilities for efficient and effective control of commercial communications;
 - (3) to provide facility to record consent(s) of the Subscribers acquired by the sender(s) for sending Commercial Communication and maintain complete and accurate records of consent(s);
 - (4) to provide facility for revocation of consent by its Subscribers and accordingly update records of consent for the Subscribers;
 - (5) to register sender(s), carry out verifications of their identities and prescribe processes for sending commercial communications;
 - (6) to prescribe process and specific functions of particular entity to carry out pre-delivery checks before sending commercial communications and ensuring regulatory compliance(s);
 - (7) to provide facilities for its Subscribers to register complaints against Sender(s) of Commercial Communication and maintain complete and accurate records of status of resolution of complaints;
 - (8) to examine and investigate complaints, take actions against defaulters and take remedial measures to ensure compliance with the regulations;
 - (9) to detect, identify and act against sender(s) of Commercial Communication who are not registered with them;
 - (10) to comply with any other directions, guidelines and instructions issued by the Authority in this regard.

CHAPTER-III

CUSTOMER PREFERENCE REGISTRATION

- 6. Every Access Provider shall establish Customer Preference Registration Facility (CPRF) and shall make necessary arrangements to facilitate its customers, on 24 hours X 7 days basis throughout the year:
 - (1) to provide ways and means to record consent or record revocation of consent related to Commercial Communication and exercise his preference(s) from the list(s), mentioned in the Schedule-II, of choices for: -
 - (a) preference(s) of categories of Commercial Communication;
 - (b) preference(s) of the mode(s) of communication,
 - (c) preference(s) of time band(s) and types of day(s) of the week including public and national holidays;
 - (2) to provide following modes, free of cost, to the customer, as per his choice, to register, modify or de register preference(s): -
 - (a) sending SMS to short code 1909; or
 - (b) calling on 1909; or

- (c) Interactive Voice Response System (IVRS); or
- (d) sending USSD; or
- (e) Mobile app developed in this regard either by the Authority or by any other person or entity and approved by the Authority; or
- (f) Web portal with authentication through OTP; or
- (g) Any other means as may be prescribed by the Authority from time to time.
- (3) to duly acknowledge the receipt within fifteen minutes of the request made by the customer for registering, modifying, deregistering the preference with unique reference number;
- 7. Every Access Provider shall ensure that preferences recorded or modified by the Subscriber are given effect to in near real time and in such a manner that no delivery of commercial communication is made or blocked in contravention to the Subscribers' preference after twenty-four hours or such time as the Authority may prescribe.

CHAPTER-IV

FUNCTIONS OF ACCESS PROVIDERS

- 8. Every Access Provider shall undertake following activities in accordance with the provisions of these regulations before allowing any commercial communication through its network(s): -
 - (1) Develop Code(s) of Practice to establish system and make arrangements to govern the specified activities: -
 - (a) Code of Practice for Entities of ecosystem (CoP-Entities) as per Schedule-I;
 - (b) Code of Practice for Registration of preference(s), recording consent(s) and revocation of consent(s) (CoP-Preference) as per Schedule-II;
 - (c) Code of Practice for Complaint Handling (CoP-Complaints) as per Schedule-III;
 - (d) Code of Practice for Unsolicited Commercial Communications Detection (CoP-UCC_Detect) as per Schedule-IV;
 - (e) Code of Practice for monthly reporting (CoP-Reports) as per Schedule-V
 - (2) Register entities as provided for in Code(s) of Practice for Entities
 - (3) Register Sender(s) and assign the header(s), header root(s);
 - (4) Register the Content Templates;
 - (5) Register the Consent Templates;
- 9. Every Access Provider shall ensure that no commercial communication is made to any Recipient, except as per the preference(s) or digitally registered consent(s) registered in accordance with these regulations.
- 10. Every Access Provider shall ensure that no commercial communication takes place through its network(s) except by using header(s) assigned to the registered Sender(s) for the purpose of sending commercial communication;
- 11. Every Access Provider shall give due publicity through appropriate means to make the customers aware regarding: -
 - (1) The procedure(s) and facilities for registering preference(s);
 - (2) The procedure(s) and facilities for registration and revocation of Consent(s);
 - (3) The procedure(s) and facilities for making complaint(s), providing information or reporting Unsolicited Commercial Communication;
 - (4) Every Access provider shall inform its Subscribers while giving telecom resources that he shall not get involved in the activity of sending Commercial Communication or cause sending Commercial communication, or authorize the sending of the Commercial Communication using the telecom resources failing which the telecom resources used or assigned to him may be put under Usage Cap or his telecom resources may be disconnected;

Provided that the Authority may, from time to time, issue such directions as it deems necessary, specifying the content, medium, frequency and manner of such publicity;

CHAPTER-V

OBLIGATIONS OF ACCESS PROVIDERS

- 12. Access Providers shall deploy, maintain and operate a system, by themselves or through delegation, to ensure that requisite functions are performed in a non-repudiable and immutable manner: -
 - (1) to record preference(s), consent(s), revocation of consent(s), complaint(s) etc.
 - (2) to carry out regulatory pre-checks and post-checks in respect of Commercial Communication being offered for delivery and also to keep records of actions performed;
 - (3) to register person(s), business entity(ies) or legal entity(ies) in making Commercial Communication through its network involved from origination, transmission or delivery and have adequate documentary evidence in support to prove its identity;
 - (4) to ensure that functions and actions performed by registered entities are identifiable, distinguishable and recordable:
 - (5) to ensure that the data is stored and shared in a secure and safe manner;
 - (6) to ensure that data is accessible only to the relevant entities for performing roles assigned to them under these regulations;
 - *Note:* If not specifically permitted, the data should not be accessible in clear text to any person, including the person(s) operating the system or performing a delegated function, e.g. scrubbing, or accessible to any application(s) other than the application performing the delegated function(s).
 - (7) to detect non-compliances and take immediate action to effectively ensure compliance with regulations;
 - (8) to ensure compliance by the registered sender(s) who have notified the access provider about the use of auto dialer(s), and to take action against the sender(s) found to be failing to maintain silent calls or abandoned calls within the prescribed limits;
- 13. Access Providers shall adopt Distributed Ledger Technology (DLT) with permissioned and private DLT networks for implementation of the system, functions and processes as prescribed in Code(s) of Practice:
 - (1) to ensure that all necessary regulatory pre-checks are carried out for sending Commercial Communication;
 - (2) to operate smart contracts among entities for effectively controlling the flow of Commercial Communication;
- 14. Access Providers may authorise one or more DLT network operators, as deemed fit, to provide technology solution(s) to all entities to carry out the functions as provided for in these regulations.
- 15. Every Access Provider shall develop the prescribed Code(s) of Practice, if necessary, in collaboration with other Access Providers, including relevant stakeholders required to participate to carry out the functions provide for in these regulations.
- 16. The Access Providers shall submit the Code(s) of Practice (CoPs) to the Authority within three months from the date of coming into force of these regulations.
- 17. Authority may direct Access Provider(s) to make changes, at any time, in the Code(s) of Practice and Access Providers shall incorporate such changes and submit revised CoP within fifteen days from the date of direction issued in this regard.
- 18. Every Access Provider shall comply with the submitted Codes of Practices and implement them in accordance with the specified time line(s),
 - Provided that any provision in Code(s) of Practice shall not have effect to the extent of being inconsistent with these regulations.
- 19. The Authority reserves the right to formulate a standard Code(s) of Practice in case the formulated CoP is deficient to serve the purposes of these regulations.
- 20. Every access provider shall comply with the provisions of Standard Code(s) of Practice.
- 21. In case of non-compliance to the provisions of Code(s) of Practice, Access Provider shall be liable to pay, by way of financial disincentive, following amount: -
 - (1) not exceeding Rupees five thousand per day for the period of exceeding the timeline if the period of delay is less than or equal to thirty days;
 - (2) not exceeding Rupees twenty thousand per day for the additional period of delay which is more than thirty days;

The amount payable by way of financial disincentive under these regulations shall be remitted to such head of account as may be specified by the Authority.

The total amount payable as financial disincentives under sub-regulations (1) and (2) shall not exceed rupees ten lakhs.

The Authority reserves the right not to impose financial disincentive or to impose a lower amount of financial disincentive or no incentive where it finds merit in the reasons furnished by the access provider.

Provided that no order for payment of any amount by way of financial disincentive shall be made by the Authority, unless the concerned Access Provider has been given a reasonable opportunity to represent.

22. **Prescription of fee/ charges by Access Providers:** Access Providers may prescribe fee from participating entities for sending commercial communications for registration and to carry out activities provided for in these regulations and may also prescribe security deposits. Access providers may impose financial disincentive on participating entities in case violation of regulations can be attributed to failure of functions assigned to such entities.

CHAPTER-VI

COMPLAINT REDRESSAL

- 23. Every Access Provider shall establish Customer Complaint Registration Facility (CCRF) and shall make necessary arrangements to facilitate its customers on 24 hours X 7 days basis throughout the year: -
 - (1) to provide ways and means: -
 - (a) to make complaint(s), by its customer who has registered his preference(s), against sender(s) of unsolicited commercial communication in violation of the registered preferences or digitally registered consents;
 - (b) to submit report(s), against sender(s) of commercial communication in violation of provisions of these regulation(s) by any customer;
 - (2) to provide following modes, as per choice of the customer and free of cost, to make complaint or to report violation of regulations: -
 - (a) sending SMS to short code 1909; or
 - (b) calling on 1909; or
 - (c) Interactive Voice Response System (IVRS); or
 - (d) Mobile app developed in this regard either by the Authority or by any other person or entity and approved by the Authority; or
 - (e) Web portal with authentication through One Time Password (OTP); or
 - (f) Any other means as may be notified by the Authority from time to time.

Provided that every such complaint shall be made by a subscriber within three days of receipt of the unsolicited commercial communication:

- (3) to duly acknowledge the receipt within fifteen minutes of the complaint or report made by the customer with unique reference number;
- (4) to provide details to the subscriber about the mobile app provided for in sub-regulation (2)(d)
- (5) to provide details about format and procedure to the customer, as given in the appropriate Code(s) of Practice, where a complaint is rejected by the access provider on the grounds of incomplete information or improper format;
- 24. **Distributed Ledger(s) for Complaints:** Every Access Provider shall establish or cause to establish Distributed Ledger(s) for Complaints (DL-Complaints) with requisite functions, processes and interfaces: -
 - (1) to record complaints and reports regarding violation of Regulations made by the customer in the Distributed Ledger for Complaints (DL-Complaints) in an immutable and non repudiable manner;
 - (2) to record, at least, following details about the complaint or report regarding violation of Regulations:
 - (a) telephone number(s) or header(s) from which Unsolicited Commercial Communication was received;
 - (b) telephone number(s) of Complainant or reporter;
 - (c) Referred telephone number(s) (RTN), if any;
 - (d) Date and time of occurrence of Unsolicited Commercial Communication, if available;

- (e) unique registration number issued at the time of making complaint or reporting;
- (f) resolution status of the complaint or report regarding violation of Regulations;
- (3) to record three years history of complainant with details of all complaint(s) made by him, with date(s) and time(s), and status of resolution of complaints;
- (4) to record three years history of sender(s) against which complaint is made or reported with details of all complaint(s), with date(s) and time(s), and status of resolution of complaints;
- (5) to interact and exchange information with other relevant entities in a safe and secure manner;
- (6) to support any other functionalities as required to carry out functions provided for in these regulations;
- 25. **Complaint Mechanism:** Every Access Provider shall establish system(s), functions and processes to resolve complaints made by the customers and to take remedial action against sender(s) as provided hereunder:
 - (1) Terminating Access Provider (TAP) shall record the complaint on DL-Complaints in non-repudiable and immutable manner and shall notify, in real time, the details of the complaint to the concerned Originating Access Provider (OAP).
 - (2) Terminating Access Provider (TAP) shall examine within one business day from the date of receipt of complaint, to check the occurrence of complained communication between the complainant and the reported telephone number or header from which unsolicited commercial communication was received and update the findings on DL-Complaints.
 - (3) Terminating Access Provider shall also verify if the date of receipt of complaint is within three days of receiving commercial communication and in case the complaint is reported by the customer after three days, the TAP shall communicate to the customer about the closure of his complaint in accordance to the Code of Practice for Complaint Handling and change status of complaint on DL-Complaint as a report instead of complaint.
 - (4) The OAP, in case the complaint is related to RTM, shall examine, within one business day from the date of receipt of complaint, whether all regulatory pre-checks were carried out in the reported case before delivering Unsolicited Commercial Communications; and
 - (a) In case, all regulatory pre-checks were carried out and delivery of commercial communication to the recipient was in confirmation to the provisions in the regulations and Code(s) of Practice, OAP shall communicate to TAP to inform complainant about the closure of complaint as provided for in the Code(s) of Practice;
 - (b) in case of non-compliance with the regulations, the OAP shall, within two business days from the date of receipt of complaint, take actions against the defaulting entity and communicate to TAP to inform the complainant about the action taken against his complaint as provided for in Code(s) of Practice;
 - (c) the OAP shall take appropriate remedial action, as provided for in the Code of Practice(s), to control Unsolicted Commercial Communications so as to ensure compliance with these regulations;

(5) The OAP, in case, the complaint is related to a UTM,

- (a) shall examine communication detail records (CDRs), within one business day from the date of receipt of complaint, to check the occurrence of complained communication between the complainant and the reported telephone number or header from which unsolicited commercial communication was received.
- (b) In case of no occurrence of complained communications under sub-regulation (5)(a), OAP shall communicate to the TAP to inform the complainant about the closure of complaint in a manner prescribed in the Code(s) of Practice;
- (c) In case of occurrence of complained communications under sub-regulation (5)(a), OAP shall further examine, within two business days from the date of complaint, whether there are similar complaints or reports against the same sender; and
 - (i) in case, it is found that number of complaints against the sender are from ten or more than ten recipients over a period of last seven days, the OAP shall put sender under Usage Cap and at the same time shall initiate investigation as provided for in sub-regulation (6);
 - Provided that such Usage Cap shall be valid till investigation is completed or thirty days from the date of effect of restrictions, whichever is earlier;
 - (ii) in case it is found that number of complaints against the sender are from less than ten recipients over a period of last seven days, the OAP shall, from the previous thirty days data of CoP_UCC_Detect System, check whether suspected sender is involved in sending Commercial Communication in bulk or not; and

- (A) in case, sender has sent commercial communications in bulk, the OAP shall put the sender under Usage Cap, and at the same time initiate investigation as provided for in sub-regulation (6);
 - Provided that such restrictions shall be valid till investigation in this regard is completed under relevant regulations or thirty days from the date of effect of restrictions, whichever is earlier;
- (B) in case, sender has not sent commercial communications in bulk, the OAP shall warn such sender through appropriate means as provided for in Code(s) of Practice;
- (4) OAP shall issue notice, within three business days, to give opportunity to such sender(s), under sub regulations (5)(c)(i), (5)(c)(ii)(A) to represent his case and shall investigate, within thirty business days from the date of receipt of complaint and shall conclude whether the communication so made was unsolicited commercial communication or not; and conclusion of the investigation was that sender was engaged in sending unsolicited commercial communications, OAP shall take action against such sender as under: -
 - (a) for first instance of violation, due warning shall be given;

 Provided that the first instance of the violation shall include all the complaints against the sender within two business days after the date of receipt of the first complaint, against which the sender is to be warned under this sub-regulation.
 - (b) for the second instance of violation, Usage Cap shall continue for a period of six months; *Provided that* the second instance of the violation shall include all the complaints against the sender after the issuance of first warning within two business days after the date of receipt of the complaint against which second warning is being given to the sender under this sub-regulation.
 - (c) for third and subsequent instances of violations, all telecom resources of the sender shall be disconnected for a period up to two years and OAP shall put the sender under blacklist category and communicate to all other access providers to not to allocate new telecom resources to such sender for up to two years from the date of such communication;

Provided that the third instance of the violation shall include all the complaints received against the sender after the date of second warning within two business days after the receipt of the complaint against which telecom resources are being disconnected under this sub-regulation.

Provided further that one telephone number may be allowed to be retained by such sender with the Usage Cap for a period up to two years.

26. Record keeping and reporting:

- (1) Every Access Provider shall maintain records of complaints, from its customers and received from Terminating Access Provider(s), against registered sender(s) for sending unsolicited commercial communications on daily basis for each service area and submit performance monitoring report to the Authority as and when required in a format as prescribed.
- (2) Every Access Provider shall maintain records of complaints, from its customers and received from Terminating Access Provider(s), against unregistered sender(s) for sending unsolicited commercial communications on daily basis for each service area and submit performance monitoring report to the Authority as and when required in a format as prescribed.
- (3) Every Access Provider shall submit to the Authority its compliance reports in respect of unsolicited commercial communications, complaints or reports from its customers in such manner and format, at such periodic intervals and within such time limits as may be specified by the Authority, from time to time, by an order or direction;
- (4) The Authority may, from time to time, through audit conducted either by its own officers or employees or through agency appointed by it, verify and assess the process followed by the access provider for registration and resolution of complaints, examination and investigation of the complaints and reporting to the Authority.
- 27. Consequences for the Originating Access Provider (OAP) failing to curb the unsolicited commercial communications sent through its network(s): -
 - (1) If OAP fails to curb UCC, Financial Disincentives for not controlling the Unsolicited Commercial Communications (UCC) from RTMs by the access provider in each License Service Area for one calendar month shall be as under: -

	Value of "Counts of UCC for RTMs for one calendar month"	Amount of financial disincentives in Rupees
(a)	More than zero but not exceeding hundred	Rupees one thousand per count
(b)	More than hundred but not exceeding one	Maximum financial disincentives at (a) plus

	thousand	Rupees five thousand per count exceeding hundred
(c)	More than one thousand	Maximum financial disincentives at (b) plus Rupees ten thousand per count exceeding one thousand

Provided that no order for payment of any amount by way of financial disincentive shall be made by the Authority, unless the concerned Access Provider has been given a reasonable opportunity to represent.

The amount payable by way of financial disincentive under these regulations shall be remitted to such head of account as may be specified by the Authority.

(2) The total amount payable as financial disincentives under sub-regulations (1) shall not exceed rupees fifty lakhs per calendar month. The Authority may impose no financial disincentive or a lower amount of financial disincentive than the amount payable as per the provisions in sub-regulation (1) where it finds merit in the reasons furnished by the access provider.

28. Consequences for contravention of the provisions of regulations by Access Providers: -

- (1) Power of Authority to order inquiry: -
 - (a) Where the Authority has a reason to believe that any Access Provider has contravened the provisions of these regulations, it may constitute an inquiry committee, to inquire into the contravention of the regulations and to report thereon to the Authority.
 - (b) The inquiry committee shall give a reasonable opportunity to the concerned Access Provider to represent itself, before submitting its findings to the Authority.
- (2) If on inquiry, under sub-regulation (1), the Access Provider is found to have misreported the count of UCC for RTMs, it shall, without prejudice to any penalty which may be imposed under its licence or other provisions under these regulations, be liable to pay, by way of financial disincentive, an amount
 - (a) ten times the difference between disincentive computed by the Inquiry Committee and that computed earlier based on service provider's data, or Rs 5 lakhs, whichever is higher; and
 - Provided that in case of second and subsequent contraventions, to pay an amount equal to twice that of computed financial disincentives under this sub-regulation
 - (b) one lakh per instance for access provider found to be not imposing timely restrictions on outgoing usage of unregistered sender(s) in accordance with provisions in regulations 25(5) and 25(6);

Provided that no order for payment of any amount by way of financial disincentive shall be made by the Authority, unless the concerned Access Provider had been given a reasonable opportunity of representing against the findings of the inquiry committee.

The amount payable by way of financial disincentive under these regulations shall be remitted to such head of account as may be specified by the Authority.

The total amount payable as financial disincentives under sub-regulations (2)(a) and (2)(b) shall not exceed rupees ten lakhs in a week.

(3) The Authority may impose no financial disincentive or a lower amount of financial disincentive than the amount payable as per the provisions in sub-regulations (2)(a) and 2(b) where it finds merit in the reasons furnished by the access provider.

29. Examination of telecom resources put under outgoing Usage Cap or having been disconnected: -

- (1) The Authority may, if it considers expedient to do so, on receipt of complaint, call for the details of the telecom resources put under Usage Cap or disconnected under the regulations 25(5) and 25(6), on account of unregistered telemarketing activity under and upon examination, for reasons to be recorded,
 - (a) If the Authority finds that conclusion of investigation lacks adequate evidence against the sender, it may direct the Access Provider to remove such restrictions on usage or restore all telephone number(s) of the person and delete the name and address of such customer(s) or sender(s) from the blacklist.
 - (b) If the customer or the Sender whose telecom resources have been put under restriction or disconnected on account of adequate evidence against the sender, makes a request, within sixty days of such action, to the Authority for restoring his telecom resources or removing the restrictions on usage and satisfies the Authority that it has taken reasonable steps to prevent recurrence of such contravention, the Authority may by order ask access provider(s) to remove such restrictions on usage or restore all telephone number(s) of the person and delete the name and address of such Sender(s) from the blacklist, as the case may be, on payment of an amount of five thousand rupees per resource to the Authority for restoration of all such telecom resources, subject to the condition that the total amount payable by the customer or sender shall not exceed rupees five lakhs.

Provided *that* the Authority may impose no financial disincentive or impose a lower amount where it finds merit in the reasons furnished by the customer.

MIGRATION OF EXISTING REGISTERED ENTITIES AND RECORDS

- 30. Access providers shall prepare migration plan for existing data, process and role being played at present by different entities to the new system of data, process and role of new entities prescribed in these regulations;
- 31. List of key activities (but not an exhaustive list) for preparation of migration plan, attached are as per schedule-VI;

CHAPTER-VII

MISCELLANEOUS

- 32. No business or legal entity not registered with the access provider for the purpose of sending commercial communications under these regulations shall make commercial communication or cause such message to be sent or voice call to be made or authorize the sending of such message or making of a voice call;
- 33. Power to appoint inquiry committee:
 - (1) Where the Authority has a reason to believe that any Sender of commercial communications on behalf of business or legal entities has contravened the provisions of these regulations, it may constitute an inquiry committee, to inquire into the contravention of the regulations and to report thereon to the Authority.
 - (2) The inquiry committee shall give a reasonable opportunity to the concerned entities to represent itself, before submitting its findings to the Authority.
 - (3) In case, it is found by the Inquiry committee set up in this regard that particular business or legal entity is engaged in sending commercial communications in contravention to the provisions of these regulations, the Authority may order or direct access provider(s) to disconnect all telecom resources or put all telecom resources of such business or legal entity under Usage Cap of such telecom resources for the period up to two years;
 - *Provided that* if such entity maintains a distinct legal identity for the division or line of business dealing with offered goods, services or opportunity, the Usage Cap or disconnection of telecom resources shall be limited to resources pertaining to such division or line of business;
 - *Provided* further that no order or direction shall be made by the Authority, unless the concerned business or legal entity had been given a reasonable opportunity to represent against the findings of the inquiry committee.
- 34. Every Access Provider shall ensure, within six months' time, that all smart phone devices registered on its network support the permissions required for the functioning of such Apps as prescribed in the regulations 6(2)(e) and regulations 23(2)(d);

Provided that where such devices do not permit functioning of such Apps as prescribed in regulations 6(2)(e) and regulations 23(2)(d), Access Providers shall, on the order or direction of the Authority, derecognize such devices from their telecom networks.

Provided further that no order or direction of derecognition of devices shall be made by the Authority unless the concerned parties have been given a reasonable opportunity of representing against the contravention of regulations observed by the Authority.

- 35. Terminating Access Provider (TAP) may charge Originating Access Provider (OAP) for Commercial communication messages as following: -
 - (1) Upto Rs. 0.05 (five paisa only) for each promotional SMS;
 - (2) Upto Rs. 0.05 (five paisa only) for each service SMS;

Provided that there shall be no Service SMS charge on: -

- (i) any message transmitted by or on the directions of the Central Government or State Government;
- (ii) any message transmitted by or on the directions of bodies established under the Constitution;
- (iii) any message transmitted by or on the directions of the Authority;
- (iv) any message transmitted by any agency authorized by the Authority from time to time;
- 36. Authority may set up or permit to set up a Regulatory Sandbox for testing implementation of regulatory checks using DLT networks and other technological solutions complementing DLT network(s) and to operationalize such regulatory sandbox, the Authority may, by order or direction, specify the requisite processes.
- 37. Every Access Provider and International Long Distance Operators shall ensure that no international incoming SMS containing alphanumeric header or originating country code +91 is delivered through its network.

Provided that Authority may issue directions as it deems necessary to control bulk international messages from time to time.

- 38. Repeal and Saving. Save as provided hereunder, The Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations, 2010 (6 of 2010) are hereby repealed. Notwithstanding the repeal of the Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations, 2010 (6 of 2010), -
 - (a) anything done, or any action taken or purported to have been done under the said regulations shall be deemed to have been done or taken under the corresponding provisions of these regulations;
 - (b) the provisions contained in regulations 2 to 13, 16 to 20, 21 and 22 of the Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations, 2010 (6 of 2010) shall remain in force until these regulations come into force in their entirety.

SUNIL KUMAR GUPTA, Secy.

[Advt.-III/4/Exty./151/18]

Note: The Explanatory Memorandum explains the objects and reasons of the Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations 2018.

Schedule-I

Action Items for preparing Code of Practice for Entity(ies) (CoP-Entities)

- 1. Entity Registration Functionality:
- (1) All entities with associated functions, who will be carrying out given functions for effective control of Unsolicited Commercial Communications being delivered through them, shall be declared by each Access Provider on their websites;
- (2) any individual, business entity or legal entity may carry out one or more functions while keeping all records and execution of functions separately against each activity for internal audit by the access provider to ensure the effectiveness of Unsolicited Commercial Communications control to meet regulatory outcomes specified in the regulations;
- (3) each functional entity shall be given unique identity by the access provider(s) to be used to authenticate and track the events;
- 2. Every Access Provider shall formulate structure and format for headers to be assigned Senders for the purpose of commercial communications via sending SMS or making voice calls to participants which shall include following: -
 - (1) SMS Header, SMS Header Root, SMS Header Branch for Senders sending Promotional SMS, Transactional SMS and Service SMS from 11-character alphanumeric strings which are not allocated or assigned by DoT for other purpose(s) or in accordance to directions of the Authority/ DoT;
 - (2) Calling Line Identity for Senders making Promotional Voice Calls, Transactional Voice Calls and Service Voice Calls from 140-level numbering series or any other numbering series directed by the Authority/DoT;
- 3. Every Access Provider shall formulate Code of Practice for Entities (CoP-Entities) involved from registered sender(s) to recipient(s) and
- (1) CoP-Entities shall include at least following entities: -
 - (a) Header Registrar;
 - (b) Consent Registrar;
 - (c) Consent Template Registrar;
 - (d) Content Template Registrar;
 - (e) Content Template Verifier;
 - (f) Telemarketer Functional Entity Registrar for various functions prescribed in the relevant regulation(s);
 - (g) timeline(s) for implementation of the functionality referred in code of practice and operationalizing it;
 - (h) such other matters as the Authority may deem fit, from time to time;
 - (2) CoP-Entities shall also include at least following Distributed Ledger Nodes for the purpose of: -
 - (a) Header Register;
 - (b) Consent Register;
 - (c) Consent Template Register;

- (d) Content Template Register;
- (e) Content Template Verifier;
- (f) Complaint Register;
- (g) Preference Register;
- (h) Telemarketer Scrubbing Function Register;
- (i) Telemarketer Message Delivery Function Register;
- (j) Telemarketer Voice Delivery Function Register;

(3) CoP-Entities shall include at least following: -

- (a) implementation details for all functional entities;
- (b) additional measures, as deemed fit by access provider(s), for functional entities required to ensure regulatory compliance;
- (c) minimum standards of technical measures to effectively control the sending of unsolicited commercial electronic messages;
- (d) technical mechanism to make available latest version of relevant and reliable data for an entity to carry out its desired function;
- (e) such other matters as the Authority may deem fit, from time to time.
- . Every Access Provider shall carry out following functions: -

(1) Header Registration Function (HRF)

- (a) assign header or Header root for SMS via Header Registration Functionality, on its own or through its agents, as per allocation and assignment principles and policies, to facilitate content provider or principal entity to get new headers;
- (b) carry out pre-verifications of documents and credentials submitted by an individual, business entity or legal entity requesting for assigning of the header;
- (c) bind with a mobile device and mobile number(s), in a secure and safe manner, which shall be used subsequently on regular intervals for logins to the sessions by the header assignee;
- (d) carry out additional authentications in case of a request for headers to be issued to SEBI registered brokers or other entities specified by Authority by directions, orders or instructions issued from time to time;
- (e) carry out additional authentications in case of a request for headers to be issued to government entities, corporate(s) or well-known brands, including specific directions, orders or instructions, if any, issued from time to time by the Authority;
- (f) carry out additional checks for look-alike headers which may mislead to a common recipient of commercial communication, it may also include proximity checks, similarity after substring swaps specifically in case of government entities, corporate(s), well-known brands while assigning headers irrespective of current assignments of such headers, and to follow specific directions, orders or instructions, if any, issued from time to time by the Authority;

(2) Consent Registration Function (CRF)

- (a) record consent via Customer Consent Acquisition Functionality on Consent Register, on its own or through its agents, to facilitate consent acquirers to record the consent taken from the customers in a robust manner which is immutable and non-repudiable and as specified by relevant regulations;
- (b) Presenting content of consent acquisition template to the customer before taking consent;
- (c) Taking agreement to the purpose of consent and details of sender;
- (d) Authenticate customer giving the consent through OTP;
- (e) record revocation of consent by the customer via revoke request in a robust manner which is immutable and non-repudiable and as specified by relevant regulations;
- (f) record sufficient contact information, valid for at least 30 days, required to revoke consent and present it to recipient to enable them to submit request for revoking consent;

(3) Content Template Registration Function (CTRF)

 (a) to check content of the template being offered for registration as a transactional template and service message template;

- (b) to identify fixed and variable portion(s) of the content in the offered transactional template and service message template with identification of type of content for each portion of variable part of the content, e.g. date format, numeric format, name of recipient, amount with currency; reference number, transaction identity;
- to estimate the total length of variable portion, viz. total length of fixed portion for a typical transactional message, service message for offered template;
- (d) to de-register template or temporarily suspend use of template;
- (e) to generate one-way hash for fixed portion of content of template and ways to extract fixed portion and variable portion(s) from actual message for carrying out pre and post checks of actual content of actual message offered for delivery or already delivered;
- (f) to check content of the template being offered for registration as a promotional from perspective of content category;
- (g) assigning unique template identity to registered template of content;

(4) Scrubbing function (SF)

- (a) to process scrubbing as defined, in a secure and safe manner, using preferences and consent of customer(s) and category of content;
- (b) provide details about preferred time slots and types of days for delivery;
- (c) take necessary measures to protect Preference Register and Consent Register data during scrubbing, e.g. by Generating virtual identities and tokens for each number for the messages and voice calls and not disclosing real identities to any other entity than authorized to know it;
- (d) make available relevant details of scrubbed list to corresponding OAPs and TAPs for carrying out reverse mapping of virtual identities to real identities for further delivery;
- (e) to identify and report probable instances of request received for scrubbing of list of phone numbers collected through harvesting software or instances of dictionary attack to relevant entities authorized to take action;

(5) Content Verification Function (CVF)

(a) to identify the content type and category of messages to be delivered or already delivered via an automated tool or utility software;

(6) Delivery Function for Messages with Telecom Resource Connectivity to Access Provider (DF)

- (a) deliver messages to OAP, in a secure and safe manner, during specified time slots and types of days of delivery in accordance to the preferences of the customer(s);
- (f) select OAP for particular customer(s) or messages and conveying to Scrubber for generating tokens for corresponding OAP to access information of list of messages which would be required to be delivered by it;

(7) Aggregation Function for Message to other Telemarketer for delivery function (AF)

(a) deliver messages to RTM having telecom resource connectivity with access provider(s), in a secure and safe manner;

(8) Voice Calling Function with Telecom Resource Connectivity (VCF)

- (a) deliver voice calls to OAP, in a secure and safe manner, during specified time slots and types of days of delivery in accordance to the preferences of the customer(s);
- (b) select OAP for particular customer(s) or voice calls and conveying selected OAPs to Scrubber for generating tokens for corresponding OAP to access information of list of messages which would be required to be delivered by it;
- 5. Every Access Provider shall set up following functional entities or may delegate roles to perform following functions: -

(1) Header Registrar (HR) to

(a) establish and maintain header register as distributed ledger to keep headers, in a secure and safe manner, and make accessible relevant information for identifying the assignee at the time of request to carry out various functions, e.g. scrubbing function from the registered telemarketers for scrubbing, delivery function from telemarketer;

- (b) carry out Header Registration Function;
- (c) keep record of headers throughout its lifecycle, i.e. free for assignment, assigned to an entity, withdrawn, surrendered, re-assigned etc.;
- (d) keep record of header(s), header root(s) reserved for specific purpose;
- (e) synchronize records, in real time, among all header ledgers available with participating nodes in Header Registration Functionality in an immutable and non-repudiable manner;
- (f) maintain with minimum performance requirements as specified;
- (g) perform any other function and keep relevant details required for carrying out pre and post checks for regulatory compliance;

(2) Consent Registrar (CR) to

- (a) establish and maintain consent register as distributed ledger to keep consent, in a secure and safe manner, and make accessible relevant data for scrubbing function to the registered telemarketers for scrubbing;
- (b) establish Customer Consent Acquisition Facility (CCAF), to record recipient's consent to receive commercial communications from the sender or consent acquirer;
- (c) establish Customer Consent Verification Facility (CCVF) for the purpose of facilitating:
 - customers to verify, modify, renew or revoke their consent in respect of commercial communications, and
 - (ii) Access Providers to verify the consent in case of complaint;
- (d) keep consent for each consent acquirer, in a manner that client data of entity is adequately protected;
- (e) keep record of revocation of consent by the customer, whenever exercised, in an immutable and non-repudiable manner;
- (f) synchronize records, in real time, among all consent ledgers available with participating nodes in Consent Acquisition Functionality in an immutable and non-repudiable manner;
- (g) maintain with minimum performance requirements as specified;
- (h) perform any other function and keep relevant details required for carrying out pre and post checks for regulatory compliance;

(3) Content Template Registrar (CTR) to

- (a) carry out content template registration function;
- (b) keep records of registered templates in immutable and non repudiable manner;
- (c) maintain with minimum performance requirements as specified;
- (d) perform any other function and keep relevant details required for carrying out pre and post checks for regulatory compliance;

(4) Content Format and Type Verifiers (CFTV) to

- (a) carry out content verification;
- (b) keep records with all relevant details for future references;

(5) Telemarketers for Scrubbing function (TM-SF) to

- (a) carry out scrubbing;
- (c) keep record of all numbers scrubbed for complaints resolution;
- (d) maintain with minimum performance requirements as specified;
- (e) perform any other function and keep relevant details required for carrying out pre and post checks for regulatory compliance;

(6) Telemarketers for Delivery Function of Messages with telecom resource connectivity to AP (TM-DF) to

- (a) carry out delivery function
- (b) insert its Unique identity with delivery processing reference number along with identity through which scrubbing was carried out;

- (c) authenticate source of the messages submitted for delivery by header assignee or by aggregator and ensure their identity is part of content of message for traceability;
- (d) maintain with minimum performance requirements as specified;
- (e) perform any other function and keep other relevant details which may be required for carrying out pre and post checks for regulatory compliance;

(7) Telemarketers for Aggregation Function for messages to other Telemarketer for delivery function (TM-AF) to

- (a) carry out aggregation function;
- (b) keep record of all numbers aggregated for complaints resolution and traceability;
- (c) authenticate source of the messages submitted for delivery by header assignee or by aggregator and ensure their identity is part of content of message for traceability;
- (d) maintain with minimum performance requirements as specified;
- (e) perform any other function and keep other relevant details which may be required for carrying out pre and post checks for regulatory compliance;

(8) Telemarketer for voice calling function with Telecom Resource Connectivity for voice calls to Access Provider (TM-VCF) to

- (a) to carry out voice calling function;
- (b) take necessary measures to protect Preference Register and Consent Register data during voice calling, e.g. using virtual identities to make voice calls on a secure Internet Protocol (IP) based Virtual Private Networks (VPN) with OAP and not disclosing real identities to any other entities than authorized to know it;
- (c) take initiatives to enable calling name display (CNAM) based on Intelligent Network or ISDN based protocols, enhanced calling name (eCNAM) functionality as defined in 3GPP technical specifications TS 24.196 for providing services to terminating user with the name associated with the originating user and optionally delivering metadata about that originating user;
- (d) maintain with minimum performance requirements as specified;
- (e) perform any other function and keep other relevant details which may be required for carrying out pre and post checks for regulatory compliance;
- 6. Every Access Provider shall ensure that
- (1) content of any commercial communication sent by the sender(s) shall be categorized and compared with the list of preference(s) of the recipient and/or purpose of consent given by the recipient to the sender for the purpose of scrubbing and for this purpose access provider shall ensure that
 - (a) any commercial communication through its network takes place only using registered content template(s) for transaction and/ or content template(s) for promotion;
 - (b) Unique Identity for registered template of content shall be assigned to the sender(s) at the time of registration of content template;
 - (c) Following Label shall be prefixed by the access provider to the text of commercial communication:
 - (i) Label <Transactional> in case of Transactional Message;
 - (ii) Label <Service> in case of Service Message;
 - (iii) Label <Promotional> in case of Promotional Message;
 - (d) Every Access Provider shall suffix relevant information required to revoke the consent to the text of promotional message;
 - (e) Content template shall be recorded on Distributed Ledger for Content Template (DL-CT) in an immutable and non repudiable manner;
 - (2) commercial communication is sent to the particular telephone number(s) in the target list of telephone numbers provided by the sender, to whom he wishes to send commercial communication only after scrubbing the target list and scrubbing includes
 - (a) verification of preference(s) by comparing the target telephone numbers, category of content with the list of telephone numbers and preference(s) of category of content by the target recipient customer in the

Distributed Ledger for Preference (DL-Preference); and

- (b) verification of consent(s) by comparing the target telephone number(s), category of content with the list of telephone numbers and consent(s) given by the recipient to the sender in the Distributed Ledger for Consent (DL-Consent); and
- (c) verification of time band(s) by comparing the target telephone number(s), type of target time band for delivery with the list of telephone numbers and preference(s) of time band(s) of target recipient customer in Distributed Ledger for Preference (DL-Preference); and
- (d) verification of type of day(s) by comparing the target telephone number(s), type of target day(s) for delivery with the list of telephone numbers and preference(s) of type of day(s) of target recipient customer in Distributed Ledger for Preference (DL-Preference);
- (e) output of scrubbed list is a positive match of verifications in either of 2(a) or 2(b) as consent given by the recipient to the sender(s) shall override choice of preference(s) made by the recipient customer and positive match of verifications in 2(c) or 2(d);
- Every Access Provider shall formulate: -
 - (1) Message Sequence Charts for messages with parameter details and time sequence to provide details about the process between two entities and action taken by particular entity;
 - (2) Flow Charts to provide details about the process between two entities and action taken

SCHEDULE-II

Code of Practice for Process of registration, modification or deregistration of Preferences, recording consent and revocation of consent

- 1. Procedure for registration or change of preference of Categories of content for Commercial Communications: -
 - (3) Customer can opt-out for any or all of following Commercial Communications Content category(ies) of content:

Commercial Communications Category to be blocked or opted out	IVRS: Call to 1909 and press at prompt to block	SMS: Send SMS to 1909 following text	USSD: Dial USSD String
All CC Categories (to be blocked) except transactional type of commercial communications	0	FULLY BLOCK	*1909*0#
All CC Categories (to be blocked) except transactional and service type of commercial communications	50	BLOCK PROMO	*1909*50#
(i) Banking/Insurance/Financial products/ credit cards,	1	BLOCK 1	*1909*1#
(ii) Real Estate,	2	BLOCK 2	*1909*2#
(iii) Education,	3	BLOCK 3	*1909*3#
(iv) Health,	4	BLOCK 4	*1909*4#
(v) Consumer goods and automobiles,	5	BLOCK 5	*1909*5#
(vi) Communication/Broadcasting/ Entertainment/IT,	6	BLOCK 6	*1909*6#
(vii) Tourism and Leisure,	7	BLOCK 7	*1909*7#
(viii) Food and Beverages;	8	BLOCK 8	*1909*8#

Note-1: In case of communication with customer executive of Customer Care Center of access provider, preference to opt-out may be communicated;

Note-2: Customer to be communicated with confirmation and final status along with options to unblock;

Note-3: FULLY BLOCK option shall put the customer in Fully Blocked state and block service as well as promotional types of commercial communications for all categories of content, mode, time band and day types;

Note-4: BLOCK PROMO option shall block only promotional types of commercial communications for all categories of content, mode, time band and day types except service and transaction type of commercial communications;

Provided that the Authority may, from time to time, add or remove number of category(ies), or sub category(ies) for content;

(4) Customer can opt-in for any or all of following Commercial Communications Content category(ies) of content:

UCC Category to be unblocked or opted in	IVRS: Call to 1909 and press at prompt to unblock	SMS to 1909 following text	USSD send
All UCC Categories (to be unblocked)	90	UNBLOCK ALL	*#1909*90#
All UCC Categories (to be unblocked) except Promotional	51	UNBLOCK SERVICE	*#1909*51#
(i) Banking/Insurance/F inancial products/ credit cards,	91	UNBLOCK 91	*#1909*91#
(ii) Real Estate,	92	UNBLOCK 92	*#1909*92#
(iii) Education,	93	UNBLOCK 93	*#1909*93#
(iv) Health,	94	UNBLOCK 94	*#1909*94#
(v) Consumer goods and automobiles,	95	UNBLOCK 95	*#1909*95#
(vi) Communication/Bro- adcasting/ Entertainment/IT,	96	UNBLOCK 96	*#1909*96#
(vii) Tourism and Leisure,	97	UNBLOCK 97	*#1909*97#
(viii) Food and Beverages;	98	UNBLOCK 98	*#1909*98#

Note-1: In case of communication with customer executive of Customer Care Center of access provider, preference to opt-in may be communicated;

Note-2: Customer to be communicated with confirmation and final status along with options to block

Note-3: UNBLOCK ALL option shall unblock all categories of content, mode, time band and day types with default options;

Note-4: UNBLOCK 51 shall restore service type of commercial communications for all categories of content, mode, time band and day types as per the previous state of the customer while he exercised block option last time or with the default options as the case may be while promotional type of commercial communications shall remain in blocked state;

Provided that the Authority may, from time to time, add or remove number of category(ies), or sub category(ies) for content;

- 2. Procedure for registration of preference or change of preference of Mode for Commercial Communications: -
 - (1) Customer can opt-out of any or all of following category(ies) of mode(s) of communication:

UCC Mode of Communication (Choices for Preference(s))	IVRS: Call to 1909 and press at prompt to block	SMS: Send SMS to 1909 following text	USSD: Dial USSD String
All Categories of Mode (to be blocked)	10	BLOCK 10	*1909*10#
(i) Voice Call,	11	BLOCK 11	*1909*11#
(ii) SMS,	12	BLOCK 12	*1909*12#
(iii) Auto Dialer Call (With Pre-recorded Announcement),	-	BLOCK 13	*1909*13#
(iv) Auto Dialer Call (With Connectivity to live agent),		BLOCK 14	*1909*14#
(v) Robo-Calls,	15	BLOCK 15	*1909*15#

Note-1: In case of communication with customer executive of Customer Care Center of access provider, preference to opt-out may be communicated;

Note-2: Customer to be communicated with confirmation and final status along with options to unblock;

Note-3: BLOCK 10 option shall block all categories of modes except transactional type commercial communications while saving the status of customer for categories of time band and day types;

Provided that the Authority may, from time to time, add or remove number of category(ies), or sub category(ies) for mode;

(2) Customer can opt-in for any or all of following category(ies) of mode(s) of communication:

UCC Mode of Communication (Choices for Preference(s))	IVRS: Call to 1909 and press at prompt to block	SMS: Send SMS to 1909 following text	USSD: Dial USSD String
All Categories of Mode (to be unblocked)	80	UNBLOCK 80	*1909*80#
(i) Voice Call,	81	UNBLOCK 81	*1909*81#
(ii) SMS,	82	UNBLOCK 82	*1909*82#
(iii) Auto Dialer Call (With Pre- recorded Announcement),	83	UNBLOCK 83	*1909*83#
(iv) Auto Dialer Call (With Connectivity to live agent),	84	UNBLOCK 84	*1909*84#
(v) Robo-Calls,	85	UNBLOCK 85	*1909*85#

Note-1: In case of communication with customer executive of Customer Care Center of access provider, preference to opt-in may be communicated;

Note-2: Customer to be communicated with confirmation and final status along with options to block;

Note-3: UNBLOCK 80 option shall restore all categories of modes for categories of time band and day types as per the previous status of customer when he exercised block option last time or as per the default options as the case maybe;

Provided that the Authority may, from time to time, add or remove number of category(ies), or sub category(ies) for modes:

- 3. Procedure for registration or change of preference of Time band(s) for Commercial Communications: -
 - (1) Customer can opt-out of any or all of following time bands for receiving of commercial communications:

UCC Time band for Communication (Choices for Preference(s))		SMS: Send SMS to 1909 following text	USSD: Dial USSD String
All Time Bands (to be blocked)	20	BLOCK 20	*1909*20#
(i) 00:00 Hrs to 06:00 Hrs,	21	BLOCK 21	*1909*11#
(ii) 06:00 Hrs to 08:00 Hrs,	22	BLOCK 22	*1909*22#
(iii) 08:00 Hrs to 10:00 Hrs,	23	BLOCK 23	*1909*23#
(iv) 10:00 Hrs to 12:00 Hrs,	24	BLOCK 24	*1909*24#
(v) 12:00 Hrs to 14:00 Hrs,	25	BLOCK 25	*1909*25#
(vi) 14:00 Hrs to 16:00 Hrs,	26	BLOCK 26	*1909*26#
(vii) 16:00 Hrs to 18:00 Hrs,	27	BLOCK 27	*1909*27#
(viii) 18:00 Hrs to 21:00 Hrs,	28	BLOCK 28	*1909*28#
(ix) 21:00 Hrs to 24:00 Hrs,	29	BLOCK 29	*1909*29#

Note-1: Time Bands (i), (ii) and (ix) shall be default OFF for all customers irrespective of the status of registration of customer i.e. for all customers including those who have not registered any type of preference(s), anytime unless customer has registered its preference(s) and switched ON;

Note-2: In case of communication with customer executive of Customer Care Center of access provider, preference to opt-out may be communicated;

Note-3: Customer to be communicated with confirmation and final status along with options to unblock;

Note-4: BLOCK 20 option shall block all categories of modes while saving current status of customer for categories of content, time band and day types, however transactional type of commercial communications may not be blocked;

Provided that the Authority may, from time to time, add or remove number of category(ies), or sub category(ies) for time band:

(2) Customer can opt-in for any or all of following time band(s):

UCC Time band for Communication (Choices for Preference(s))	IVRS: Call to 1909 and press at prompt to block	SMS: Send SMS to 1909 following text	USSD: Dial USSD String
All Time Bands (to be unblocked)	70	UNBLOCK 70	*1909*70#
(i) 00:00 Hrs to 06:00 Hrs,	71	UNBLOCK 71	*1909*71#
(ii) 06:00 Hrs to 08:00 Hrs,	72	UNBLOCK 72	*1909*72#
(iii) 08:00 Hrs to 10:00 Hrs,	73	UNBLOCK 73	*1909*73#
(iv) 10:00 Hrs to 12:00 Hrs,	74	UNBLOCK 74	*1909*74#
(v) 12:00 Hrs to 14:00 Hrs,	75	UNBLOCK 75	*1909*75#

(vi) 14:00 Hrs to 16:00 Hrs,	76	UNBLOCK 76	*1909*76#
(vii) 16:00 Hrs to 18:00 Hrs,	77	UNBLOCK 77	*1909*77#
(viii) 18:00 Hrs to 21:00 Hrs,	78	UNBLOCK 78	*1909*78#
(ix) 21:00 Hrs to 24:00 Hrs,	79	UNBLOCK 79	*1909*79#

Note-1: In case of communication with customer executive of Customer Care Center of access provider, preference to opt-out may be communicated;

Note-2: Customer to be communicated with confirmation and final status along with options to block;

Note-3: UNBLOCK 70 shall restore all categories of time bands for the customer in which he was before he exercised option to block last time, if any, otherwise as per the default options;

Provided that the Authority may, from time to time, add or remove number of category(ies), or sub category(ies) for time band;

4. Procedure for registration or change of preference of Day Type(s) for Commercial Communications: -

(1) Customer can opt-out of any or all of following day type(s):

2 21 . , ,	IVRS: Call to 1909 and press at prompt to block SMS: Send SM to 1909 followin text			
All Day Type(s) (to be blocked)	30	BLOCK 30	*1909*30#	
(i) Monday	31	BLOCK 31	*1909*31#	
(ii) Tuesday	32	BLOCK 32	*1909*32#	
(iii) Wednesday	33	BLOCK 33	*1909*33#	
(iv) Thursday	34	BLOCK 34	*1909*34#	
(v) Friday	35	BLOCK 35	*1909*35#	
(vi) Saturday	36	BLOCK 36	*1909*36#	
(vii) Sunday	37	BLOCK 37	*1909*37#	
(viii) Public Holiday and National Holiday	38	BLOCK 38	*1909*38#	

Note-1: Time Bands (i), (ii) and (ix) shall be default OFF for all customers irrespective of the status of registration of customer i.e. for all customers including those who have not registered any type of preference(s), anytime unless customer has registered its preference(s) and switched ON;

Note-2: In case of communication with customer executive of Customer Care Center of access provider, preference to opt-in may be communicated;

Note-3: Customer to be communicated with confirmation and final status along with options to unblock;

Note-4: BLOCK 30 option shall block all categories of types of days while saving the status of customer for categories of time band and day types, however transactional type of commercial communications may not be blocked;

Provided that the Authority may, from time to time, add or remove number of category(ies), or sub category(ies) for day type(s);

(2)	Customer	can opt-in for an	v or all of follo	wing day type(s):
-----	----------	-------------------	-------------------	-------------------

Day Type(s) for receiving Commercial Communication (Choices for Preference(s))	IVRS: Call to 1909 and press at prompt to block	SMS: Send SMS to 1909 following text	USSD: Dial USSD String
All Day Type(s) (to be unblocked)	60	UNBLOCK 60	*1909*60#
(i) Monday	61	UNBLOCK 61	*1909*61#
(ii) Tuesday	62	UNBLOCK 62	*1909*62#
(iii) Wednesday	63	UNBLOCK 63	*1909*63#
(iv) Thursday	64	UNBLOCK 64	*1909*64#
(v) Friday	65	UNBLOCK 65	*1909*65#
(vi) Saturday	66	UNBLOCK 66	*1909*66#
(vii) Sunday	67	UNBLOCK 67	*1909*67#
(viii) Public Holiday and National Holiday	68	UNBLOCK 68	*1909*68#

Note-1: In case of communication with customer executive of Customer Care Center of access provider, preference to opt-in may be communicated;

Note-2: Customer to be communicated with confirmation and final status along with options to block;

Note-3: UNBLOCK 60 shall restore all categories of types of day for the customer in which he was before he exercised option to block last time, if any, otherwise as per the default options;

Provided that the Authority may, from time to time, add or remove number of category(ies), or sub category(ies) for day type(s);

- 5. Recording preferences on Distributed Ledger for Preferences (DL-Preferences)
 - (1) Access Provider shall automate its internal systems and develop appropriate APIs to interact with DL-Preferences;
 - (2) Access Provider shall record preferences on DL-Preferences within 15 minutes for requests received from all modes;
 - (3) These revised preferences shall be available, in real time, for considerations by entities for scrubbing process for new list of telephone numbers under process, however, earlier messages or voice calls which have already been scrubbed and have validity may be delivered;
- 6. Every Access Provider shall establish, maintain and operate Distributed Ledger(s) for Preference (DL-Preference) with requisite functions, process and interfaces: -
 - (1) to record choices of preference(s) exercised by the customer in the Distribute Ledger for Preferences (DL-Preferences) in an immutable and non repudiable manner;
 - (2) to record, at least, following details of the customer who has registered its preference(s):
 - (a) telephone number in the international numbering format as referred in the National Numbering Plan;
 - (f) Location Routing Number (LRN), as assigned by DoT to the access provider, of current serving network of the customer and changes in LRN of the new serving network, in case customer is being ported-in during Mobile Number Portability;
 - (g) lifetime history, with date(s) and time stamp(s), of choices exercised by the customer for registering his preference(s) and subsequent changes to it made by the customer from time to time;
 - (h) changes in the subscription of telephone number, during the process of opening and closing of subscription;
 - (i) unique registration number issued at the time of registration of preference(s);
 - (3) to interact and exchange information with other relevant entities, responsible to carry out functions for regulatory compliance(s), in a safe and secure manner;
 - (4) to support any other functionalities as may be required to carry out functions for regulatory compliance(s);

- Every Access Provider shall establish facility for revoking the consent by its customers and shall make necessary arrangements: -
 - (1) to receive request, from the customer, for revoking the consent, if any, given by the recipient to the sender or to the consent acquirer for the purpose of receiving a commercial communication message or voice call:
 - (2) to provide modes, free of cost, to the customer, as per his choice, to revoke consent either by: -
 - sending SMS to short code 1909 with Label <Revoke> and <Sender ID> or to telephone number mentioned in the message or during the voice call received from the sender(s); or
 - (ii) calling on 1909 or number mentioned for revoking the consent during the voice call received from the sender(s); or
 - (iii) calling on customer care number; or
 - (iv) Interactive Voice Response System (IVRS); or
 - (v) Mobile app developed in this regard either by the Authority or by any other person or entity and approved by the Authority; or
 - (vi) Web portal with authentication through OTP; or
 - (vii) Any other means as may be notified by the Authority from time to time.
 - (3) to remove the recipient's contact information (telephone number to which the message was sent) from the consent record(s) corresponding to the sender for all purposes requiring explicit consent except in case specific purpose(s) is indicated by the customer during revocation of consent from the consent register within 1 business day;
 - (4) to duly acknowledge the customer's request to revoke the consent with unique reference number;
 - (5) to ensure that any person who receives request to revoke consent must not disclose the customer's personal information to others without his consent;
 - (6) to fetch details of the consent including its purpose(s), details about day and time when it was taken, and details about sender(s) or consent acquirer(s) who has or have taken the consent;
- 8. Every Access Provider shall establish, maintain and operate Distributed Ledger(s) for Consent (DL-Consent) with requisite functions, process and interfaces: -
 - (1) to record consent given by the customer to sender(s) or consent acquirer(s) in the Distribute Ledger for Consent (DL-Consent) in an immutable and non repudiable manner;
 - (2) to record, at least, following details of the consent: -
 - (a) telephone number of customer in international numbering format as referred in National Numbering Plan;
 - (b) Header of Sender(s) or Consent Acquirer(s) against which consent is taken;
 - (c) Day & Time when consent was taken;
 - (d) Validity period of consent;
 - (e) Type and purpose(s) of consent;
 - (3) to make consent data accessible for other entities in safe and secure manner;
 - (4) to keep record of revocation of consent by the customer with specific purpose(s), if any, in an immutable and non-repudiable manner;
 - (5) to interact and exchange information with other relevant entities, responsible to carry out functions for regulatory compliance(s), in a safe and secure manner;
 - (6) to support any other functionalities as may be required to carry out functions for regulatory compliance(s);
- 9. Every Access Provider shall specify: -
 - (1) Entity and process for generation of One Time Password (OTP) for different purposes and its validity period;
 - (2) Entity and process for verification of OTP received from the customer or for verification of entity carrying out activity under Code(s) of Practice for Entities;
 - 10. Every Access Provider shall formulate: -
 - (1) Message Sequence Charts for messages with parameter details and time sequence to provide details about the process between two entities and action taken by particular entity;
 - (2) Flow Charts to provide details about the process between two entities and action taken;

SCHEDULE-III

List of Action items for Code of Practice for Complaint Handling (CoP-Complaints)

- 1. Every Access Provider shall formulate Code of Practice for Complaint handling (CoP-Complaints) and shall prescribe role, responsibilities of entities involved in examining, investigating and resolving complaints;
- 2. CoP-Complaints shall also include details about: -

(1) Complaint registration through voice call

- (a) Procedure for a customer to make a call to 1909 for registering his complaint.
- (b) Procedure and role of the customer care executive to interact with the customer about the details like particulars of telemarketer, the telephone number from which the unsolicited commercial communication has originated the date, time and brief description of such unsolicited commercial communication.
- (c) Procedure and role of the customer care executive to register the customer complaint and acknowledge the complaint by providing a unique complaint number.

(2) Complaint Registration through SMS

- (a) Format for making complaints in which a customer may register his complaint pertaining to receipt of unsolicited commercial communication.
- (d) Details to be provided by the complainant e.g. Unsolicited Commercial Communications with date on which it was received along with content of received message and in case of voice call, brief of content of communication etc.

(3) Complaint registration through a mobile app

- (a) Functioning of intelligent and intuitive mobile app(s) for devices with different operating systems and helping customer to identify and report suspected sources of spam and also making use of it by the customer to make complaints;
- (b) Ways and means which can be used to enhance mobile App and other modes for the customer to help him to identify probable source of spam in an intelligent manner and offers to select source of messages and voice calls against which complaint is to be made;
- (c) Ways and means which can be used by the customer to compose complaint on behalf of recipient in a convenient manner and quickly;
- (d) App which helps user of app to keep track of complaints made earlier for the app user;
- (e) Ways and means to Increase adoption of App to quickly detect spam participate to actively report to lead to larger set of information helpful to curb menace of Unsolicited Commercial Communications;

(4) Complaint registration through Web Portal

- (a) Procedure for the customer to make complaints by visiting website of access provider and register his complaint.
- (b) Procedure for filling form and design it for the purpose of filing complaint with all relevant details required to investigate complaint and take appropriate action;
- (c) Procedure for authentication process to ensure that complaint is made by recipient;
- (d) Procedure to generate and communicate Reference number to the customer which may be used to check status of complaint;
- 3. Every Access Provider shall formulate: -
 - (1) Message Sequence Charts for messages with parameter details and time sequence to provide details about the process between two entities and action taken by particular entity;
 - (2) Flow Charts to provide details about the process between two entities and action taken;

Schedule-IV

Action Items for preparing Code of Practice for Unsolicited Commercial Communications Detection (CoP-UCC_Detect)

- 1. Every Access Provider shall establish, maintain and operate following system, functions and processes to detect sender(s) who are sending Unsolicited Commercial Communications in bulk and not complying with the regulation(s), and act to curb such activities: -
 - (1) System which have intelligence at least following functionalities: -
 - (a) identifying sender(s) on basis of signature(s);
 - (b) deploying honeypot(s) and using information collected by it;
 - (c) evolving signature(s) by learning over time;
 - (d) interface to exchange information with similar system(s) established by other access provider(s) to evolve signature(s), detecting sender using Sender Information (SI);
 - (e) considering inputs available from DL-Complaints about complaints and reports and analyze them;
 - (f) considering inputs available, if any, from any other network element(s) of the access provider system(s);
 - (2) provide ways and means for resolving complaint(s) by sharing information related to telephone number(s) of sender(s) against which complaint is made;
- Every Access Provider shall formulate codes of practice (CoP-UCC_Detect) for system, functions and process prescribed as following: -
 - (1) implementation details for detecting Unsolicited Commercial Communications related to suspicious unregistered telemarketing activity using Signature solution, deploying honeypots and other technical measures;
 - (2) minimum standards of technical measures to share intelligence information, rules, criteria to detect suspected sources of spam;
 - (3) approaches to detect and identify unregistered Unsolicited Commercial Communications sender(s), who are camouflaging themselves by fragmenting their activity across multiple phone numbers;
 - (4) approaches for deployment of honeypots to capture Unsolicited Commercial Communications voice call(s);
 - (5) approaches to detect and identify source(s) of dictionary attacks;
 - (6) timeline(s) for implementation of the functionality referred in code of practice and operationalizing it;
 - (7) such other matters as the Authority may deem fit, from time to time.
- 3. Report of entities found to be engaged in making or causing to make silent calls, robocalls, abandoned calls or using telephone directory harvesting software to make Unsolicited Commercial Communications, as and when came to notice of the access provider, or as provided for in the regulations for the registered sender(s) with the access providers, on basis of following criteria: -
 - (a) Ratio of Abandon Calls to total attempted calls for a registered entity exceeding 3% over a period of 24 Hours by an entity using Auto Dialer for Commercial Communications calls;
 - (b) Ratio of Silent Calls to total attempted calls for a registered entity exceeding 1% over a period of 24 hour by an entity using Auto Dialer for Commercial Communications Calls;
 - (c) Entity(ies) found to be using telephone number harvesting software for sending Unsolicited Commercial Communications are barred to use their network;

Schedule-V

Action Items for preparing Code of Practice for Periodic Monthly Reporting (CoP-PMR)

- 1. Maintaining records of complaints on daily basis for each service area: -
 - (a) total number of complaints received on each day, from its customers as Terminating Access Provider, in each service area, against any registered sender;
 - (b) total number of complaints transferred on each day, to Originating Access Provider(s) including itself, in each service area, against any registered sender;
 - (c) total number of complaints to be resolved as an Originating Access Provider, according to the date of receipt of complaints;
 - (d) total number of complaints rejected on account of insufficient details for further examination, according to the date of receipt of complaint;
 - (e) total number of complaints to be resolved as an Originating Access Provider, according to the date of occurrence of unsolicited commercial communication;
 - (f) total number of senders against whom complaints were reported under clause (c);
 - (g) total number of complaints out of reported complaints under clause (f), after completion of investigation, found to be valid complaint(s);
 - (h) total number of senders out of reported senders under clause (f), found to be non-compliant as per the provisions provided for in these regulations or Code(s) of Practice;
 - (i) total number of senders out of reported senders under clause (h), who were put under restricted limits of
 usage provided for in Code(s) of Practice, as an interim measure to control unsolicited commercial
 communications during the investigation phase;
 - (j) numbers of commercial communications sent by each sender, reported under clause(i);
 - (k) total number of entities other than sender(s), after completion of investigation, found to be not compliant to the provisions provided for in these regulations or Code(s) of Practice and actions taken against them;
 - (1) report total number of complaints on a day, for any sender, reported under clause(h);
- 2. Maintain records of complaints, from its customers and received from Terminating Access Provider(s), against unregistered sender(s) for sending unsolicited commercial communications on daily basis for each service area: -
 - (a) total number of complaints received on each day, from its customers as Terminating Access Provider, in each service area, against any unregistered sender;
 - (b) total number of complaints transferred on each day, to Originating Access Provider(s) including itself, in each service area, against any unregistered sender;
 - (c) total number of complaints to be resolved as an Originating Access Provider, according to the date of receipt of complaints;
 - (d) total number of complaints rejected on account of insufficient details for further examination, according to the date of receipt of complaint;
 - (e) total number of complaints to be resolved as an Originating Access Provider, according to the date of occurrence of unsolicited commercial communication;
 - (f) total number of senders against whom complaints were reported under clause (e);
 - (g) total number of complaints out of reported complaints under clause(e), after completion of investigation, found to be valid complaint(s);
 - (h) total number of senders, under clause(f) against whom complaints were found to be valid;
 - (i) total number of senders out of reported senders under clause(h), who were put under usage cap, as an interim measure to control unsolicited commercial communications during the investigation phase;
 - (j) total number of senders out of reported senders under clause (i), who were put under Usage Cap or disconnected, after conclusion of the investigation with following breakup: -
 - (i) number of senders who were given warning against first instance of violations;
 - (ii) number of senders found to violating second time;
 - (iii) number of senders found to be violating third or more number of times;
 - (k) numbers of commercial communications sent by each sender, reported under clause(h);
 - total number of outgoing communications made by the sender(s), reported under clause(f) and exceeding the restriction limits from the deemed date of imposition of such restrictions;

Schedule-VI

List of key activities (but not an exhaustive list) for preparation of migration plan

- (1) Introducing Distributed Ledger (DL) for registration of entities (DL-Entities);
 - (a) To register entities declared by access provider or access provider(s) together for various functions and registers like
 - (i) Header Register;
 - (ii) Consent Register;
 - (iii) Consent Template Register;
 - (iv) Content Template Register;
 - (v) Content Template Verifier;
 - (vi) Complaint Register;
 - (vii) Preference Register;
 - (viii) Telemarketer Scrubbing Function Register;
 - (ix) Telemarketer Message Delivery Function Register;
 - (x) Telemarketer Voice Delivery Function Register;
 - (b) Deadline(s) for registering entities with DL-Entities
 - (i) Header Register;
 - (ii) Consent Register;
 - (iii) Consent Template Register;
 - (iv) Content Template Register;
 - (v) Content Template Verifier;
 - (vi) Complaint Register;
 - (vii) Preference Register;
 - (viii) At least one entity for Telemarketer Scrubbing Function;
 - (ix) At least one entity for Telemarketer Message Delivery Function Register;
 - (x) At least one entity for Telemarketer Voice Delivery Function Register;
 - (2) Registration of existing assignee of Headers with Header Registrar;
 - (a) stop assigning headers without verification of identity and scope of senders;
 - (b) register existing assignee of headers after verification of identity and scope documents of Unsolicited Commercial Communications sender(s) and bind to phone number(s);
 - (c) assign or reassign current owner of header(s) considering at least following: -
 - (i) Whether headeris not assigned to any other sender(s);
 - (ii) Whether header is matching with brand name of a company;
 - (iii) Whether header is look alike with other popular header(s) and may mislead recipients;
 - (iv) Any other reason or fact which is important to consider before assigning header;
 - (d) use temporary header(s), during migration phase, for all earlier assigned headers;
 - (e) fixing deadline for working of temporary headers;

(3) Start assigning new headers

- (a) assign headers after due diligence, verification of identity and scope documents of Unsolicited Commercial Communications sender(s) and bind to phone number(s);
- (b) consider reason(s) and fact(s) which are important to be considered before assigning headers and do not mislead recipients;
- (c) consider headers which may be required to be reserved for central and state government entities and also for statutory bodies;
- (4) Develop mobile app for devices which may be required for senders during login to sessions for various activities like scrubbing, submission of messages to delivery, making voice calls etc.;
- (5) Introduce telemarketer with scrubbing function, separate from telemarketer with delivery function
- (6) Scrubbing envisaged in final form to be achieved in phased manner
 - (i) Initially, using data from existing register for customers' preferences;
 - (ii) subsequently, using records of DL-Preferences;
 - (iii) then using records of DL for Header Register;
 - (iv) then introducing virtual identities and tokens among entities to access real identities;
 - (v) then using records of DL for consent;
- (7) Introduce DL for Complaints;
- (8) Register existing consents on Consent Register;
 - (a) Register existing consents with consent registrar in robust manner to make it non-repudiable;
 - (b) stop taking consent not in accordance to these regulations;
 - (c) fix deadline for expiry of consent not registered with consent registrar;

(9) Register new consents on consent register as prescribed in relevant regulations or schedule or directions

- (a) Develop Application Programme Interfaces (APIs) for Senders to recording consent with user agent or application client available on a mobile device or enterprise system;
- (b) Broadening of installation and active base of consent acquisition application client;
- (10) Make consent system ready to become part of scrubbing for all cases;
- (11) Migration of existing registers with TRAI;
 - (a) Migrate NCPR data to DL-Preferences and have observer node for TRAI;
 - (b) Migrate Telemarketer registration module data of National Telemarketer Register (NTR) to DL-Entities and have observer node for TRAI;
 - (c) Migrate complaint module data to DL-Complaints and have observer node for TRAI;
- (12) Introduce observer node of DL-Consents and observer nodes of rest of registers envisaged in the relevant regulations;
- (13) Enhance signature solution capabilities and exchange intelligence information, rule, criteria and other relevant information among access providers to detect and identify suspicious Unregistered Telemarketing Activities more effectively and efficiently;
- (14) Deploy honeypots to detect and identify suspicious Unsolicited Commercial Communications Voice calls by capturing relevant information;

Explanatory Memorandum

1 Introduction

1.1 Overview

- 1.1.1 Unsolicited Commercial Communications (UCC) are communications, made via voice calls or SMS, to subscribers without their consent or willingness. Apart from being a source of inconvenience, such communications also impinge on the privacy of individuals.
- 1.1.2 To curb UCC, the Telecom Regulatory Authority of India (TRAI) notified the Telecom Unsolicited Commercial Communications Regulations (TUCCR), 2007 dated 5th June 2007, which put in place a framework for controlling UCC. These regulations were reviewed in year 2010 and TRAI released new regulations known as Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations (TCCCPR-2010) which were notified on 1st December 2010. Summary of these regulations, amendments made over a period and directions issued are given in sub-paras 1.2 to 1.4.
- 1.1.3 Despite taking various measures, UCC related complaints are on the rise and the problem is not fully under control. Therefore, TRAI initiated consultation process on 14th of September 2017 to seek inputs from stakeholders on how to overcome the problems and plug loopholes in the system. Main heading 2 summarizes the issues and give a brief about the consultation process.
- 1.1.4 For sake of convenience, issues related to system of Registration of Related Entities (including Consents given by the customer to senders) are deliberated upon first, as they deal with the UCC eco system to govern commercial communication from registered entities. It is the part where changes in regulatory approach are the most important and technology driven solutions play an important role. Next, the system for Customer Preference Registration is deliberated upon, which can leverage capabilities introduced in the UCC eco system; followed by the system for Complaint Handling or redressal. Finally, the technology to be adopted for core network of UCC eco systems is discussed, with details about its capabilities and usefulness in the context of UCC.
- 1.1.5 Main heading 3, 4 and 5 provide summary of issues related to entities of UCC eco system, Customer Preference Registration System and Complaint Handling System respectively. These Paras also summarize the comments of stakeholders on the issues, analysis of inputs and decisions of the Authority.
- 1.1.6 Main heading 6 to 10 analyze Distributed Ledger Technology (DLT) from perspective of regulatory compliance through adoption of the technology. It provides details of capabilities of DLT, its important properties, types of DLT networks and summarizes appropriateness of type of DLT network for UCC eco system.
- 1.1.7 Finally, main heading 11 summarizes impact of new regulations on access providers and eco system. It also summarizes benefits of implementing new regulations to different stakeholders.

1.2 Regulatory Framework notified in 2007

- 1.2.1 These regulations envisaged the establishment of a National Do Not Call (NDNC) Registry to facilitate registration of requests from customers who do not wish to receive UCC. To improve the effectiveness of the framework, the Authority subsequently amended these regulations, incorporated financial disincentives for non-compliance with regulatory provisions by the telecom service providers. These regulations were further amended to simplify the customer enrolment process, smoothening the system for redressal of complaints related to UCC and imposing financial disincentives on Access Providers for non-compliance with regulatory provisions.
- 1.2.2 Despite measures taken by the Authority for curbing Unsolicited Commercial Communications, dissatisfaction among telecom customers continued on this account and the regulatory framework set up by TUCCR-2007 was found to be not effective and it needed revision.
- 1.2.3 The major issues impacting the effectiveness of the TUCCR-2007 regulations were privacy, the lengthy and unfriendly procedure for registration of telemarketers that could discourage telemarketers from registration, difficulty in scrubbing the NDNC data by telemarketers, lack of stringent penal provisions, etc. In the year 2010, TRAI initiated a consultation process to review TUCCR-2007. On the basis of consultation done, Authority notified revised regulatory framework on 1st December 2010, as Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations (TCCCPR-2010).

1.3 Revised Regulatory Framework notified in 2010

1.3.1 TCCCPR-2010 notified on 1st of December 2010 came into effect in a phased manner and were amended several times. Regulations 1 to 2 and 23 to 25 came into force on the date of notification, while a few (13 to 17) were supposed to come into effect on 15th Dec. 2010 and rest (3 to 12 and 18 to 22) were supposed to come into effect on 1st Jan. 2011. Dates of enforcement of some of these regulations were revised due to implementation

issues, and with revised dates, all regulations came into force by 27th of November 2011. The key regulatory requirements in this framework were:

- i. Mandatory registration of telemarketers with TRAI after payment of a one-time fee of Rs. 10,000/-
- ii. Enabling consumers to block receiving of promotional messages by registering the number in the National Preference Register (NCPR)
- iii. Requiring telemarketers not to send messages to those customers who specifically choose not to receive such messages by registering in NCPR; and
- iv. Deduction from the security deposit of registered telemarketers who breach the provisions of the regulations by sending commercial messages to the customers registered in NCPR.
- 1.3.2 Aforesaid provisions were made in the regulations with the aim that if all telemarketers registered themselves with the Authority and the consumers electing not to receive promotional commercial messages register themselves in NCPR, the menace of UCCs would be controlled. Though some did register as telemarketers, many others chose to continue operating as telemarketers without registering themselves as such. They obtained multiple SIMs as "normal subscribers" and made calls or sent out messages (SMS) in bulk as UCCs to other telecom subscribers. To deal with the situations, and make regulations more effective, several amendments were made to the main regulations.

1.4 Amendments to Main Regulations of 2010 and Directions

1.4.1 To make regulations more effective and consider practical requirements of business and customers, these regulations have been amended time to time, some of important changes are:

(d)

S. No.	Amendment to TCCCPR 2010	Key points
1	1 st Amendment Dated 14 th December 2010	Re-determination of dates for implementation of regulations & sub-regulations due to the requirements of security audit of Website and process for the purpose of these regulations.
2	2 nd Amendment Dated 28 th December 2010	Re-determination of dates for Regulations 3 to 12, 13 to 17 and 18 to 22.
3	3 rd Amendment Dated.31 st January 2011	Re-determination of dates for Regulations 3 to 11, 12 and 18 to 22 as time required for configuration changes and testing due to changes in level earmarked for telemarketing purposes from level '70' to level '140' for mobile networks. Overlapping period of regulations required timelines for withdrawing telecom resources already allotted to a telemarketer.
4	4 th Amendment Dated 28 th February 2011	Re-determination of dates for Regulations 12, 17 and 18 to 22, due to high traffic volume for call centres and resources for Call Centers could not be met by mobile network alone and required allocation of level series for fixed network. More time required for implementation to carry out configuration and testing.
5	5 th Amendment Dated 18 th March 2011	Re-determination of dates for Regulations 12, 17 and 18 to 22, due to non-availability of level series for telemarketers for fixed line networks.
6	6 th Amendment Dated 5 th September 2011	Re-determination of dates for Regulations 12, 17 and 18 to 22 as Level '140' series allocated for telemarketers for fixed network on 16th August 2011.
		Added: "Transaction Message" definition- information pertaining to Depositories registered with SEBI, DTH operators and information from a registered educational institution to its students.
		Added: Exempting Government and Statutory Bodies from definition of UCC- any message transmitted by or on directions of bodies established under the Constitution or the Central

		Government or State Government, or the Authority or by any agency authorized by the Authority was exempted from the definition of UCC.
		Modified : Reduced time period to change preference- for changing preferences reduced from three months to seven days.
		Introduced: timing restrictions for delivery of commercial communications- commercial communication other than Transactional message to be sent only between 0900 to 2100 hrs.
		Added: Capping on SMS/ Day- 100 (for pre-paid) and 300 SMS/SIM/Day (for post-paid) with provisions for exempting categories as specified from time to time.
		Introduced: Format and structure for SMS Header in Schedule-I
		'140' series and SMS headers for providing Telecom resources to Telemarketer for voice calls in Schedule-III
7	7 th Amendment Dated 25 th October 2011	Introduced: " Promotional SMS Charge " as charge payable by an OAP to the TAP for each promotional SMS sent by a RTM from the network of the OAP to the network of TAP.
		Introduced: Transactional message directly by entity or through RTM-Regulation 16-A added and modified relevant regulations to include Transactional Messages Sending Entity (TMSE)
		Introduced: Provisions to not to offer concessional packages for SMS (beyond a limit)
		In sub-regulation 2 of regulation 20 added: no Access Provider to offer, other than an RTM or an entity sending transactional messages (TMSE), any tariff plan or SMS package permitting more than 100 SMS/ day/SIM except on 'blackout days'.
		Added: OAP may collect Promotional SMS charge Rs. 0.05 (five paisa only) from RTM (Regulation 20-A)
		Added: Transactional Message Sending Entity in Schedule-V Modified: Complaint Format in Schedule-VI (Procedure for registration of complaint) from comma to semi-colon as a separator in the complaint format to be submitted via SMS.
8	8 th Amendment	Modified Capping on SMS/day: In 20(2), Capping on
	Dated 1 st November 2011	maximum SMS allowed per day/SIM changed from 100 to 200 and another capping of 3000 SMS/month changed to 6000 SMS/month.
9	9 th Amendment	Modified provisions related to blacklisting and disconnection
	Dated 14 th May 2012	of telecom resources: in 18(5) for disconnecting telecom resources provided to RTM for sending promotional messages only in case the RTM blacklisted for sending promotional messages but in case of transactional messages, both the telecom resources for transactional messages as well as promotional messages to be disconnected Blacklisted Telemarketer will not get any telecom resources during the period of blacklisting.
10	10 th Amendment	Introduced signature solution to detect UTM: It was observed
	Dated 5 th November 2012	that UTM generally send bulk promotional SMS as SMS blast using special equipment and software applications. To identify bulk promotional SMS, in Regulation 2, the definition of signature was added as contents of commercial communications having same or similar characters or strings or variants thereof but does not include subscriber related information.

Modified format of registering a complaint: In 19(4) dropped the requirement of mentioning the particulars of time of receiving UCC while registering a complaint. Introduced higher tariffs for SMS in bulk: In 20(2), To make it economically unviable to UTMs for sending commercial communication rate not lower than the rate specified in Schedule XIII of Telecommunication Tariff Order (TTO) 1999. Introduced restrictions on SMS/hour: restricting that no SMS having similar signature and more than 200 SMS/ hour delivered through its network except for RTM or TMSE; Introduced 'Web-based UCC Complaint lodging system' and dedicated email address to lodge UCC related complaints. Added process to intimate for disconnecting resources: in Schedule-V (13), in addition to NTR for disconnecting resources, instructions received from NTR/TRAI. Modified format for registering a complaint: Schedule VI (4): Appending telephone number or header to SMS with or without space after a comma 11 11thAmendment Modified definition of signature: changed to 'Characters or strings, or variants thereof, of a commercial communication and Dated 23rd May 2013 does not include subscriber related information' Introduced Transactional SMS charge: charges payable by an OAP to the TAP for each transactional SMS sent by an RTM or TMSE. **Introduced cases for the exemption** for "Transactional SMS charge" 12 12th Amendment **Introduced provisions for blacklisting:** Dated 24th May 2013 Modified Regulation 13(2), 18(3) for blacklisting customers and RTMs and communicating to all access providers to disconnect telecom resources. Introduced power of the Authority to restore resources: Regulation 19A introduced that the Authority may direct the Access Provider to restore all the telecom resources of a subscriber and delete the entry in the blacklist. 13th Amendment 13 Introduced process to complain on behalf of others: Regulation 19(4), enabled to complain on behalf of others by Dated 22nd August 2013 adding details of the person on whose behalf complaint is being made to the brief description of such UCC. Included to issue notice to person causing to send UCC and provision for disconnection of his telecom resources: Regulation 19(11) added that if UCC has solicited commercial transaction on behalf of a person on the same mobile number or different telephone number then issue notice separately to such subscriber or person other than the subscriber making UCC. After 2nd notice, disconnect all telecom resources of that subscriber. Introduced to submit details of all bulk connections: Regulation 20(2)(p) introduced to submit details of all bulk connections provided during the previous calendar month. Introduced financial disincentives to access providers on account of UTM activities: Regulation 22(1A) introduced that

complaint.

for UCC from UTM, OAP liable to pay an amount, by way of financial disincentive, not exceeding Rs.5000 for every such

127 [भाग III—खण्ड 4] भारत का राजपत्र : असाधारण

14	14 ^m Amendment
	Dated 3 rd December 2013

Introduced procedure for renewal of registration of telemarketers and requirements of security deposits Regulation 14(3) changed registration period from three years to five years

Regulation 14(4) added: registered telemarketer may apply for renewal on the same terms and conditions, sixty days before to the expiry of its registration and paying specified fee.

Introduced power to amend schedules specified in Schedules and make it effective within time limits Regulations 20(2)(a) and (b) proviso added regarding amending Schedule-V and accordingly modifying agreement(s) between AP(s)and RTM(s) within the specified time. In Schedule-III modified regarding fee(s) and security deposit requirements.

15th Amendment 15 Dated 7th April 2014

16

Introduced power of the Authority to restore telecom resources Regulation 19B: Restoration of disconnected telecom resources- on a request made to the Authority and satisfying the Authority about reasonable steps taken to prevent recurrence of the contravention, the Authority may order restoration on payment of Rs. 500 for restoration of each telecom resource.

16th Amendment 10^{th} Dated December 2014

Modified definition of header

Regulation 2(m) modified to include alphanumeric or numeric identifier

Modifed definition of transactional messages, defined sending entities, conditions for sending and recipients for such messages

Regulation 2(ab) (iiiA), (iiiB), (iiiC), (iiiD) added to define transactional messages, sending entities and recipients for such messages as information sent by:

- e-commerce agencies in response to e-commerce transactions made by their customers;
- a company or a firm or depository participant, registered with SEBI or IRDA or AMFI or NCDE to its clients pertaining to the account of the client;
- a registered company to its employees or agents or customers pertaining to goods or services provided by it.
- a registered company or charitable trust or society or TSP, pertaining to its services or activities to the telecom subscriber in response to a verifiable request of such subscriber.

Introduced provisions for the option to reply messages

Regulation 17(4) proviso added: telemarketer for receiving a reply in response to the transactional message, to enter into an agreement with the Access Provider under Schedule-VII and Regulation 17(10) proviso added for such telemarketer to have the facility of receiving incoming SMS.

Regulation 19(8)(a) & in Regulation 20(2)(b): Schedule-VII added for Agreement between Access Provider and Transactional Message Sending Entity (TMSE) to have a facility for the reply message, when such Transactional message do not fall within the definition of promotional message.

Introduced provisions for taking request from the customer for sending transactional messages

TMSE shall

- (a) send information only after receipt of a verifiable request
- (b) information will be provided for a maximum period of six months unless renewed and also process to opt out from receiving such information;
- (c) obtain afresh request every six months for continuing
- (d) intimate procedure to opt out from receiving such information and in every advertisement wherein the details of its services and activities are published
- (e) maintain a record of the request
- (f) not send any objectionable, obscene, unauthorized content, message or communication

1.4.2 Key points of UCC Directions issued by TRAI are as below:

S.N.	Direction related TCCCPR 2010	Key points
1	Direction dated 27 th September 2011;	Exemption from the limit of one hundred SMS per SIM per day for non-commercial communications categories.
	Direction dated 23 rd	• excluded following:
	December 2011; Direction dated 25 th	(i) Dealers of the TSPs and DTH Operators for sending a request for an electronic recharge on mobile numbers;
	January 2012;	(ii) e-ticketing agencies for responding to e-ticketing request
	Direction dated 26 th June 2012;	(iii) The social networking sites for sending SMS to its members pertaining to activities relating to their accounts
		(iv) Agencies providing directory services
		 exclude all machine to machine and person to machine messages where the machine is not a mobile handset and no manua intervention is required at the receiving end.
2	Direction dated 25 th October 2011;	Introduced Categories of SMS as a Transactional message Information sent by
	Direction dated 23 rd	(i) e-commerce agencies in response to transactions
	December 2011;	(ii) a company or a firm or depository participant, registered with SEBI or IRDA or AMFI or NCDEX or MCX to its clients
		(iii) a registered company to its employees or agents or to it customers pertaining to services or goods to be delivered
		(iv) a registered company or charitable trust or society or TSP is response to a verifiable request of such subscriber;
		Sends information only
		(a) after a verifiable request and maintain a record for 3 months
		(b) for a maximum six months, unless renewed
		-intimate the procedure to opt out in every advertisement wherein regarding the facility is published by it in any media;
		-no objectionable, unauthorized content and no mixing of UCC of promotional message with the information
3	Direction dated 20 th	Introduced Blocking of bulk international message.
	January 2010	(i) no incoming international SMS containing alphabet of

alphanumeric header as a CLI is delivered through its network;

- (ii) no incoming international SMS containing the originating country code +91 is delivered through its network;
- (iii) except on 'blackout days' no incoming international SMS with more than 200 SMS/hour, having similar 'signature' is delivered
- (iv) global titles of only the network of those entities with whom the Access Providers have entered into agreement are allowed.
- 4 Direction dated 10th August 2017

Sub: Unsolicited bulk SMSs relating to investment in securities market.

Access Providers to

- make necessary arrangements to filter and block particular type of SMSs using Signature solution
- ensure before sending any SMS relating to investment advice or tip verify that the message is sent in accordance to the SEBI's requirements

2 Key issues and concerns raised for seeking inputs

2.1 Issues and Concerns with the current regulatory framework

2.1.1 Despite taking various measures, UCC related complaints are on the rise and the problem is not fully under control. Provisions of blacklisting and introducing signature solutions in the network helped initially. Introduction of DND Mobile App by TRAI is a very convenient way for the customers to report about UCC complaints. More than 2 million complaints have been received so far and recent average of complaints is approximately 40 thousands per month. Since introduction of provisions for disconnecting telecom resources, approximately 1.4 million numbers have been disconnected while during February 2018, about 14 thousand numbers were disconnected. About 460 thousand numbers have been blacklisted so far. Despite disconnecting more than a million telephone numbers, UCC is not fully under control.

Effectiveness of TCCCPR-2010 Regulations and other initiatives of TRAI



Figure 1: UCC Complaints over last few years

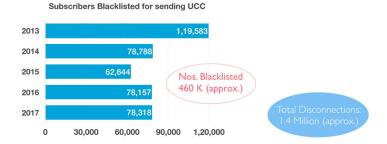


Figure 2: Disconnection of Telecom resources for sending UCC

- 2.1.2 Various problem areas which are related to effectiveness and efficiency of the current regulatory framework have either been observed or came into notice are:
 - i. The existing system takes about 24 hours to register preferences and requires up to seven days to enforce the revised preferences,
 - ii. Usually time required to resolve UCC complaints and take action against defaulter is more than seven days. This long-time window is exploited by the unregistered telemarketers to send UCC,
 - iii. Despite measures taken by the TSPs to control UCC from Unregistered Telemarketers (UTMs) and provisions in the regulations for the disconnection of telecom resources, UCC from Unregistered Telemarketers is still continuing,
 - iv. Due to false complaints or fake identities against which connections are taken, the telecom resources of person who might not have indulged in sending UCC are sometimes disconnected.
 - v. Intuitive and Intelligent Mobile App for registering preferences and making complaints is required for most Operating Systems and Platforms in the mobile device market, which would enable device users to make complaints against the sender of UCC in a convenient and user friendly manner,
 - vi. The existing system takes a long time to make preferences made by the customer effective,
 - vii. Cases where the request (consent) is taken by organizations or individuals to send transactional messages are unverifiable and accessible, as well as, customers don't have the choice to revoke such consent,
 - viii. Transactional Message headers are abused to send promotional messages,
 - ix. Cases of non-traceability of Senders of UCC, and intermediaries,
 - x. Cases brought to notice by SEBI and RBI about UCC messages related to financial, trade and security market (by unauthorized entities)
 - xi. New ways used by telemarketers to make UCC, such as robocalls and silent calls which may be of concern to the customer.
- 2.1.3 To address various issues and concerns, some of them highlighted above, Consultation Paper on Unsolicited Commercial Communications (UCC) was issued on the 14th of September 2017. In response to this consultation paper, comments from 29 stakeholders and counter comments from 2 stakeholders, including Access Providers, Associations, Telemarketers, Solution Providers and consumer organizations were received. Subsequently, Open House Discussion (OHD) was held on 15th December 2017 at Delhi.
- 2.2 Key issues deliberated in the consultation paper: Consultation paper mainly focused on bringing efficiency and effectiveness in System for Customer Preference Registration, System for Registration of Related Entities (including Consents given by the customer to senders) and System for Complaint Handling. Summary of key issues for consultation is given below:
- 2.2.1 29 questions were raised in the paper for consultation. Out of 29 questions, 7 were mainly related to Customer Preference Registration System; 9 were related to the registration system for related entities, while rest 13 were related to Complaint Handling System.
- 2.2.2 There are a few issues which may be interrelated with multiple aspects e.g. Scrubbing as a Service may be useful to improve gap between time when preference was opted by customer and time it came into force, and it may also be helpful to improve gap between time when UCC complaint was made and its resolution.

- 3 Inputs, analysis and conclusions on issues related to Registration System for related entities
- 3.1 Issues related to Registration System for related entities
- 3.1.1 **Robust verification and authentication of telemarketers**: It is noticed that in case of unauthorized activities or violations of the regulations, it is often difficult to trace defaulting telemarketers and sender (i.e. content provider). This points to the need for clearly demarcating roles and responsibilities of various stakeholders in the value chain and for formulating mechanisms to make them traceable. This will require changes in the process of registration of RTMs and a process for robust verification and authentication.
- 3.1.2 **Registration of Intermediaries, Principal Entities and their agreements**: In addition to telemarketers, several other entities are involved in the origination, transmission, processing and delivery of commercial communications, which can make it difficult to establish responsibility in case of violations of UCC regulations. Therefore, it might be necessary to register all such entities and intermediaries, such as Senders or content providers, TMSEs, Principal Entities, aggregators and others. It might also be necessary to specify Standard agreements between entities in the chain.
- 3.1.3 Registers and Registrars for different purposes, e.g. assigning headers, recording consents, registering consent/ content templates and execution of agreements: RTMs often communicate with those who have opted out of commercial communications on the ground that the consent of the recipient has been obtained for such communication. However, records of such consent are not available in a digital form. Further, this consent information is not considered during scrubbing. Instances of mixing of transactional messages with the promotional messages have also been observed. In such cases, telemarketers express their inability to inspect every message passing given their very high volume. One approach to tackle both these issues would be to mandate pre-registered content templates and consent templates. Then technological solutions can be deployed to ensure that the consent obtained, or the contents of a transactional message are in line with regulations. Headers may also be registered, and suitable rules developed for assigning the headers. To manage all these functionalities, it will be necessary to establish dedicated, trusted entities (registrars), who can operate a network for sharing, managing and storing information in a secure manner. The registrars and the network need to be able to handle header registration, execution & management of contract agreements among entities, managing and recording consent taken by TMSEs, recording content templates and verifying the content of transactional messages. The networks and functions can be operated and managed either by an independent agency or by TRAI. In case of agencies other than TRAI, these functionalities may be operated on an exclusive basis or based up on specific functions to be performed. Each of the functions could be provided by service providers who may charge them. TMSEs would expect these functional entities to protect their client database. Further, it is necessary that consent given by customers be recorded in an immutable and non-repudiable manner.
- 3.1.4 **Implementation phases of new system**: Implementation of new systems may either be full-fledged or in a phased manner. Constitutional bodies, government organizations or other entities may also participate in the system based on their need and option.
- 3.1.5 **Securing Preference Data:** Unscrupulous telemarketers and other intermediaries may deliberately leak preference data to unregistered telemarketers or data may also leak out because of inadequate measures taken by RTMs or intermediaries to protect or secure data. Therefore, it is necessary to devise a mechanism to ensure that preference data or consent data used to scrub is protected. Scrubbing as a service model could be useful for doing so. OTP based authentication for queries made by individuals may be introduced for protecting preference or consent data. Other mechanisms may also be adopted to protect the data.
- 3.1.6 Changes in the Header Format and Structure: Headers are useful for the recipient of the commercial communication to identify sender, and for presentation of the content as a thread or at a single place, making it convenient for the customer to manage the content on his or her device. Headers may also require change in its format and structure to deal with new requirements of preferences, entities, or purpose. Headers may also be assigned in blocks to principal entities and different charges may be levied for a block of headers. Guidelines and mechanism shall be required for avoiding proximity match of headers with well-known entities while assigning the headers.
- 3.1.7 Managing Header Assignments by Principal Entities for their DSAs: Presently Direct Sales Agents (DSAs) or agents authorized by principal entities register themselves as telemarketers. DSAs or such agents independently acquire headers for carrying out commercial communication activities. Although they work on behalf of the same principal entity, action only lies against the individual header assigned to a DSA or an agent. Principal entities may be required to take control of commercial communication activity being done on its behalf. Telemarketer registration system and header assignment process would thus require enhancements to provide more flexibility and better control to principal entities over their Direct Sales Agents (DSAs) or authorized agents to whom they have delegated commercial communication related functions. New system may provide capabilities to Principal entities to manage header assignments to their DSAs and authorized agents. It may also provide better control and management of header life cycles assigned to DSAs and authorized entities.

- 3.1.8 Transactional Voice Calls for Senders and technology solutions to display identity to the recipients: There are instances where RTMs or TMSEs have reasons to contact customers (who have opted out of commercial communications) via voice calls for justifiable and legitimate purposes. In such cases, it is necessary for customers to know who is calling, even when the name of the calling party is not in the address book of the recipient. Display of calling line identity in a way which is easily recognizable and displayed after authentication may be useful. It is also desirable for organizations, government agencies and companies to forward their identity to a call recipient together with the call. This may require a robust mechanism to identify voice calls from particular organizations, e.g. by allocating dedicated numbering series to these entities or by using Intelligent network-based solutions or using capabilities of IP Multi-Media Subsystems. Solutions may also be required for providing flexibility to TMSEs to operate it and control its authorized entities.
- 3.1.9 **Restoring sanctity of the Transactional Messages**: It is observed that transactional messages and promotional messages are sometimes being mixed. It is necessary that before sending commercial communications, clear distinction is made about its category and the purpose for which it is sent. A better method for labelling it with the associated category and purpose is required. Sanctity of transactional SMS needs to be restored as they may only be such messages as are time critical and not promotional in nature.

3.2 Comments of Stakeholders

3.2.1 Robust verification and authentication of telemarketers:

- Almost all stakeholders supported the idea of change in the registration process in order to create a robust mechanism. Two of them opined that the email and phone numbers of telemarketers should be authenticated through one-time password (OTP).
- ii. Some stakeholders suggested that that telemarketer should declare the origination of calls/SMS by sharing latitude-longitude context Geo-tagging. One of them added that specific app like "authenticator" from Hotmail / google can be used. During OHD, one of the solution providers suggested that Block chain technology can be used to make the entities traceable.

3.2.2 Registration of Intermediaries, Principal Entities and their agreements:

- i. Almost all stakeholders supported the idea of registration of principal entities and TMSEs. Some supported that registration of aggregators should also be done.
- ii. A few stakeholders were of the view that registering new entities will not bring in additional effectiveness. They were of the view that it could in fact be counterproductive, since having too many registered entities in the chain will lead to as many disputes. They were also of the opinion that this would make it more difficult, rather than less, to establish accountability. However, stakeholders were divided on this issue and some were in favour of registration of content providers and other entities while others were opposed to it. Stakeholders in favour of registration argued that doing so will improve traceability and accountability.
- iii. Majority of stakeholders supported having standard agreements for principal entities, intermediaries and content providers or senders. One stakeholder mentioned that while Telemarketers are responsible for all the telemarketing activities initiated by them, they should ensure that other entities with whom they are in a business relationship enter into standardized agreements and they should also be responsible for the consequences of non- compliance and standardized agreements will enable it. Few rejected registrations and standard agreements for currently unregistered players on the grounds that performances would be impractical.
- iv. Stakeholders also recommended incorporating the RTM's license number in an encoded form, at every step of the process.
- 3.2.3 Registers and Registrars for different purposes e.g. assigning headers, recording consents, registering consent/ content templates and execution of agreements:
 - i. Responses from stakeholders on the issue of header registration were mixed. Some stakeholders supported the idea of header registration with a central registry whereas some opposed it in favour of the current process of TSPs assigning header to the RTMs and TMSEs. In the current process, the RTMs and TMSEs are required to maintain the records related to header assignment.
 - ii. One stakeholder added that a number of commercial communication messages are being observed to have promotional content under transactional headers. This can be curtailed by mandating the TMSEs to deploy anti-spam systems in their platform to identify and block messages basis keyword/phrases etc.
 - iii. Regarding the establishment of Consent Registrar and recording consent in a verifiable, immutable and non-repudiable manner, many stakeholders supported the idea of creating newer and smarter systems

for handling and managing consent. Stakeholders supported the idea of having a centralized system for carrying out the proposed functions. One of the TSPs also supported the idea of creating universal portal where every RTM, aggregator, or entity who takes consent from a customer (either through physical form, website, application or email) may upload a request. This system in turn should trigger real-time notification to the customer through SMS. Another TSP proposed that the Authority suggest a reference template for recording the explicit consent of the customer, they further suggested, that TMSE should share the template and TRAI or any agency appointed by it should audit the template on a regular basis. Another view was that consent taken by customers can be maintained at an outsourced vendor's end on a cloud platform/server & checks/verifications can be on a case to case basis – The cost of maintaining the consent and its ready retrieval can be covered by the content providers/business entities.

- iv. Some other stakeholders from the telecom industry, however, indicated that the present systems were working adequately. One of the stakeholders was of the view that requiring consent forms to be uploaded on a central repository may not be feasible. They argued that consent is usually taken as part of a larger service contract as individual contracts cannot be signed for every term/condition. Such contracts may, therefore, contain commercial secrets and personally identifiable information, which are not relevant to this purpose. Further, such consent is often taken in the form of an electronic click-wrap agreement. Uploading of such electronic templates will not serve any purpose and will merely increase the workload and costs for delivery of services. They were of the view that consent forms should be demanded ex-post during an investigation of a complaint and a case-by-case review of this nature would be more efficient and cost-effective. Another industry stakeholder suggested that uploading of consent taken by TMSEs carries the risk of compromising customers' privacy or the business entity's commercial secrets.
- v. One of the stakeholders informed that it uses telecom services for the purpose of Membership with its political party and they had launched a nationwide 'missed call' campaign to enroll new members. They use a toll-free number for the membership drive. Here, the missed calls are considered as consent for opt-in given by any person (subscriber of that mobile number) for membership and for receiving political campaign and information dissemination from the party to its members.
- vi. Three stakeholders responded to this question on content templates and all three supported the idea. Majority of the stakeholders supported the idea of TRAI creating and operating the system. The need for centralization for administering such a complex system was quoted as the reason for supporting this stance. Stakeholders also commented that Content approval may cause significant delay and disruption as companies often make minor tweaks in templates to make improvements.
- 3.2.4 **Implementation phases of new system:** Most of the stakeholders have supported implementation in a phased manner. Few stakeholders are of the view that there should be a trial period, during which participation must be **voluntary for entities other than TSPs**. One of the telemarketers has suggested that a time frame of **3-6 months** be given to all entities to comply. Till then, the business must be allowed to run **in parallel with the old system**.

3.2.5 **Securing Preference Data**:

- i. Several of the stakeholders also agreed with employing scrubbing as a service model to protect customer data. Out of these, some stakeholders fully agreed with OTP based authentication for granting access to NCPR data while one solution provider opined that OTP based authentication cannot adequately address data protection concerns. Few stakeholders recommended authentication based on cryptographic keys. One of stakeholders recommended application environment isolation through secure service containers to protect customer data (even from system administrators). One of the stakeholder recommended storing data in encrypted form with a one-time mapping of real phone numbers to proxy numbers, which can only be used once. This can be part of scrubbing services. Some recommended inserting data protection and confidentiality obligations in the standard agreements between access providers and RTMs. Further, some stakeholders opined that there is no need for a separate data protection regulation at all.
- ii. Most of the TSPs have supported the Scrubbing as a Service model. One TSP was of view that it might increase the cost of scrubbing. Solution providers have commented that scrubbing as a service on a dynamically updated database may reduce any disputes that may result in time lags and provide clear audit logs. A few stakeholders have commented that it may introduce delay.
- iii. Several TSPs agreed with the idea of having authentication through OTP for scrubbing, to make NCPR (National customer preference register) data more secure. Few stakeholders also suggested that OTP based authentications should be mapped with date and time as primary key which should be valid for a particular period, not exceeding 24 hours. Few stakeholders recommended authentication based on cryptographic keys. One of stakeholders recommended application environment isolation through secure service containers to protect customer data (even from system administrators). One of the stakeholders

also recommended to store data in encrypted form with a one-time mapping of real phone numbers to proxy numbers, which can only be used once. This can be part of scrubbing services. Some recommended inserting data protection and confidentiality obligations in the standard agreements between access providers and RTMs. Further, opinion received that there is no need for a separate data protection regulation at all.

- iv. One Stakeholders disagreed with the scrubbing as a service model. It noted that all the TSPs and telemarketers should be connected with a central registry using an API so that any registration, change or deregistration of subscriber preferences can take place on a real-time basis and be noted by the Authority, obviating the need for scrubbing as a service.
- v. Among other stakeholders, some recommended having a common access system for all TMSEs, with authentication systems for TMSE. Others recommended authentication based on cryptographic keys. Both also recommended selective access to TMSE client databases, based on the identity of the agency trying to get access, and registered preferences of customers. Few recommended storing encrypted logs of TMSE transactions in order to enable regular audits.
- 3.2.6 **Managing Header Assignments by Principal Entities for their DSAs:** Most of the banks and other stakeholders **supported** this. They expressed that extending capability to manage header assignments to them will help them to better control and manage headers assigned to their DSAs or any entity authorized by them to perform commercial communication functions on their behalf.

3.2.7 Changes in the Header Format and Structure:

- i. Most of the stakeholder have commented that headers assigned by RTMs / TMSEs to Principal Entities should be unique. One of the entity has suggested Header format as <Name of entity> <operator> <operator code> <unique 3-digit TM code given>.
- ii. Few other service providers have commented that first two digits of the header should clearly convey the nature of communication like 'PR' for promotional communication and 'TR' for transactional communication followed by organization's header. They suggested an increase in the length of header up to 11 digits for covering maximum entities with unique headers. It should be the web-based interface like domain name registration for the header assignment. They also recommended automatically revoking the authorization for headers which remain unused for a period of 6 months or more. Additional characters should be allowed to be incorporated in the headers to avoid proximity match of headers with well-known entities.
- iii. One service provider has suggested having 11 characters headers of the form XX-AAAAAABBB where
 - The first two characters 'XX' may denote TSP and Circle from where the message is being sent
 - Character '-' may act as a separator between the TSP and Content Provider
 - 'AAAAAA' may be the identity of the Content Provider, 'BBB' may denote the aggregator/end user
 on whose behalf RTM/TMSE has sent a message
- iv. Stakeholders suggested that shorter length of header allotment to PEs and the responsibility of checking the proximity issue should be with PEs. Well-known entities like banks and financial institutions should declare all headers used by them and also provide the possible misleading headers with proximity to such headers to NCPR portal through their service providers. The portal can disallow allocation of proximity headers basis the merits of the case. Some stakeholder suggested that Additional characters should be allowed to be incorporated in the headers to avoid proximity match of headers with well-known entities.
- v. Further suggestion received was that the proximity match could be resolved on the same principle as wherein first preference should be given to party having registered trademark for a particular brand name and in case neither party has a registered trademark then the party who has first put to use the said brand name would be given preference over the other party(ies).
- 3.2.8 Transactional Voice Calls for Senders and technology solutions to display identity to the recipients:
 - Most of the service providers, except few, have supported the idea of permitting TMSEs to make voice calls. They also supported the allocation of separate number series for TMSEs. One service provider has commented that segregation already exists for promotional calls.
 - ii. Few stakeholders have commented that it may provide ways to customers to identify calling TMSE. It may provide flexibility to TMSEs in operating it and give them better control on their authorized entities.
 - iii. Some stakeholders had the opinion that in case of permitting transactional voice calls:

- It should be allowed only for pure transactional purposes
- Customers may be provided with an option to opt-out of such voice call
- Measures may be required to be taken to ensure that there is no scope for misuse
- It may lead to complaints regarding usage of transaction pipe for promotions
- iv. One of the stakeholders suggested solutions to identify calling TMSE using Intelligent network (IN) or IP Multi-media subsystem (IMS) based solutions.
- v. Another stakeholder suggested that the regulation should mandate the registration of intermediate DSAs and authorized agents by the Principal Entities. For any non- compliance by DSA's, PE will be held responsible. All the stakeholders supported the view that there must be a provision of content template via which misuse of transactional pipe can be controlled.

3.2.9 Restoring sanctity of the Transactional Messages:

- i. Few stakeholders requested that the definition of transactional messages be relaxed, and that it should include communications and offers from opted-in entities as regards their products and offers. Such a move will allow customers to benefit by getting alerts and updates on offers from the Brands they regularly transact with and with whom they have already registered to receive periodic alerts and updates.
- ii. All TSPs side stated that TRAI has mandated them to provide information to the customer in addition to their monthly bills, such as details of nodal officer, toll-free complaint number etc. Further, if messages regarding balance deduction from bank contain information about related product such as a loan, may not be an inconvenience to the customer. Therefore, they recommend that such additional information related to product or service in authorized transaction communication should not be treated as UCC.
- iii. Regarding how to segregate the transactional message of critical nature with others, Stakeholders suggested that Header categories as CRITICAL or OTHERs should be defined. No mixing of transactional and promotional should be allowed. Govt. and semi-Govt. entities, which will send messages in future, must be listed out.

3.3 Analysis of inputs and conclusions

Following paras deliberates on the issues which are related to Registration of related entities in reference to UCC eco system. Issues and responses to the questions raised in the consultation paper are also summarized. Key points from the current regulatory approach and approaches taken in other jurisdictions to deal with the issues were also considered while analyzing inputs and concluding the issues. Analysis of inputs and conclusions of the Authority are as follows:

- 3.3.1 Prescriptions that are too prescriptive lead to frequent amendments and yet slow response: Before delving into specific issues related to the registration of entities, it is necessary to understand the previous regulatory approach to deal with the UCC issues. Table mentioned in Para 1.4 of this explanatory memorandum provides summary of key changes made in the regulations since year 2010 when current main regulations came into force. It would be observed that changes made in the regulations were to respond to the changing characteristics of senders of UCC. Despite a large number changes, their nature, and the frequency with which such changes were made, the problem of UCC persists. It indicates the need for a flexible and adaptive approach, where the framework evolves in responses to new challenges.
- 3.3.2 **Co-regulation approach may be more effective in case of UCC:** Dealing with UCC, however, does require detailed procedures, the setting out of clear roles and responsibilities and prescriptions for holding defaulting entity to account. Though, prescribing such details in the regulations has led to problems indicated above. These conflicting requirements can, perhaps, be met by a co-regulatory approach where the access provider develops and administers arrangement of involved entities through codes of practice, while regulations lay down the principles and the desired outcomes rather than avoidable details. In addition to this, the regulations would circumscribe and enable the access providers to enforce appropriate arrangements.

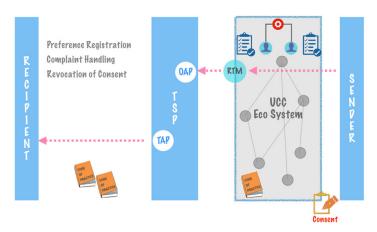


Figure 3: Eco System for Commercial Communications

- 3.3.3 Code(s) of Practice (CoPs) provide evolving and adaptive framework: It is proposed that CoPs be formulated and operated by the access providers as per their requirements, who may specify terms and conditions for agreements with entities and action to be taken when an entity fails to perform the desired role or carry out its responsibilities. With a co-regulatory approach and codes(s) of practice by the access providers the governance framework can evolve over time, as needed. This would provide the access providers flexibility in developing the system to attain regulatory objectives. The issues listed below are to be dealt with in a Code Practice (to be called the Code of Practice for Entities or CoP-Entities) to achieve regulatory objectives in conformance with the regulations:
 - i. details of the requirements for robust verifications and authentication mechanism of telemarketers,
 - ii. registration of entities,
 - iii. establishing system in this regard,
 - iv. securing the data,
 - v. offering services to the senders of commercial communications,
 - vi. flexibility to principal entities to manage headers,
 - vii. assigning headers,
 - viii. header format and structure,
 - ix. identity display to the recipients,
 - x. Categorization of content types etc.,
 - xi. role and responsibilities of participants,
 - xii. processes for safe and secure handling of data,

Access provider should enforce provisions in the CoP-Entities by entering into agreements with the participating entities and ensure compliance using technology driven solutions.

While finalizing header format and structure of header, it may be ensured that numbering series is in accordance to the as per National Numbering Plan of DoT or any directions or guidelines issued in this regard. Currently 140 series is assigned for telemarketing promotional calls and level "5" is allocated to access providers to assign short codes. Level "1" short codes for messages are being assigned by DoT which are accessible across access providers. Under current regulations, level "5" is also used to provide reply path to the customer to respond against received commercial communication, same may be considered while formulating codes of practice. To ensure that senders obey the regulations and in case of default, actions may be taken against them and licensing requirements for International Long Distance traffic, senders originating commercial communications outside from the country would route traffic via International Long-Distance Operators (ILDOs) as being done at present. In view of this, the Authority decided to specify similar provisions in the regulations for ILDOs to block traffic related to bulk messages.

3.3.4 **Unbundling and delegation of functions**: Registered Telemarketers (RTMs) at present carry out multiple functions, such as scrubbing against record of preferences, checking against records of consents provided by principal entities, delivering messages or voice calls, etc. Under the revised regulations more functions are required, such as consent acquisition, entity registration, etc. Unbundling of composite functions as independent

functions and introducing new functions, which can also be independently performed, provide opportunities to new players to participate in the UCC eco system and offer existing players to shed any role they do not wish to perform.

- 3.3.5 Access Provider may be required to define functions referred to in the above paras in more detail. Interactions among these functions and information exchange processes are also to be prescribed in CoP-Entities, some of the key functions which will have to be defined and performed are:
 - i. Header Registration Function (HRF)
 - ii. Consent Registration Function (CRF)
 - iii. Content Template Registration Function (CTRF)
 - iv. Scrubbing function (SF)
 - v. Content Verification Function (CVF)
 - vi. Delivery Function for Messages with Telecom Resource Connectivity to Access Provider (DF)
 - vii. Aggregation Function for Message to other Telemarketer for delivery function (AF)
 - viii. Voice Calling Function with Telecom Resource Connectivity (VCF)

Each function has to generate activity logs for the actions performed with such functionality irrespective of the other functions performed by the same or different physical entity. Users taking services of such functions may be provided options to carry out individual functions from same or different physical entities. Further specific details about the roles to be played under these functional entities may be included in codes of practice which are to be formulated by access providers.

3.3.6 Flexibility to customize the agreements and requirements: UCC eco system would be multi layered and participating entities may play single or multiple roles. Scope of such entities may be quite different from each other, and to more effectively or efficiently perform a function, an entity might take additional specific measures over and above those specified in the regulations or codes of practice. In such scenarios, it would not be practically possible to define procedures, fees and actions to be taken against participating entities in a prescriptive manner. Granting flexibility would help make the system more agile and adaptive in response. Codes of Practice are to be formulated and submitted by access providers in a manner that fulfils the purpose of the regulations. In case of deficiencies, Authority may instruct access provider(s) to make changes in the formulated codes of practice. Any attempt to misuse vested power by any of the participating entities would be dealt with by market forces, as participants would have the option to take connectivity from any access providers. In time, there may develop customized legal agreements that serve the needs of all parties in a specific instance.

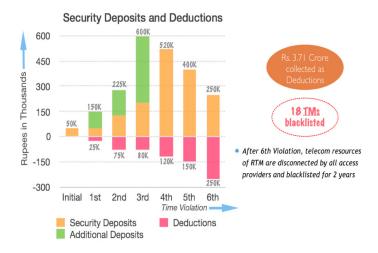


Figure 4: Provisions in existing regulations for deposits and deductions in cases of non compliances by telemarketers

3.3.7 Code of Practice for Preferences (CoP-Preferences) similar to CoP-Entities: Like Code of Practice for entities (CoP-entities), access provider(s) would formulate Code of Practice for Preferences (CoP-Preferences) to deal with the details of categories and to enable setting up of preferences. Over time they may evolve to include

more categories or sub-categories, bands of time, types of day, modes of communications, etc. However, expansion of categories or sub-categories would need to be in a manner that customers who have previously exercised their choice do not have to unnecessarily exercise that choice again. Expansion of set of choices for content types would require more refined categorization of the communication at the time of scrubbing, delivery, etc. The requirement of expanded choices would also require corresponding evolution of CPRF, DL-Preferences, scrubbing process, complaint handling, etc. As discussed in case of CoP-entities, the main regulations only contain regulatory objectives and enable the choices to evolve, while details of the choices and their enforcement remain part of code of practice.

- 3.3.8 CoP-Preferences to also include requirements of Consent and Revocation of consent: Just as for preference, the scope of consent would also evolve. Consent may require registration of templates that define the consent and customers may revoke their consent, if it doesn't serve their purpose. Consent is currently taken in various forms, e.g. punching telephone number in the computerized form at the time of making payment or while taking feedback about the goods or services. There is no robust mechanism to verify the ownership of number provided by the client at the time of giving consent. Verification of consent at a later stage poses two challenges: first to retrieve the information from TMSE database, and second, to verify the authenticity of the recorded consent. Robust mechanism for recording the consent is required to be developed and deployed in which the consent is explicit and recorded in a verifiable and robust manner. It may reasonably be inferred as consent when the transmitted information is related to a transaction, including a specific inquiry about the product or service. In such cases, it is not practically possible to take prior consent and it is not in the interest of the customer to block such communications.
- 3.3.9 Consent Acquisition and Consent Registrar: Consent acquisition requires authentication of the target recipient and may be implemented by using OTP. Further it must be recorded in an immutable and non repudiable manner. In case of explicit consent, recorded consent must be available as a part of consent register. To facilitate this, a Customer Consent Recording System needs to be established where a consent register is maintaintained by the Consent Registrar. A subscriber shall also be allowed to view or withdraw his or her consent at any time, for which the access provider shall set up facility for the subscriber to exercise the option to discontinue receiving further commercial communications from that sender, except in the cases which are exempt from the requirement of explicit consent. Consent may also be acquired by an entity other than the one that intends to send the communication communications to the recipients. In such cases, the fact should be clearly indicated while acquiring consent. Similar provisions are followed in other jurisdictions such as in Controlling the Assault of Non-Solicited Pornography and Marketing Act of 2003 (CAN-SPAM) Act of Federal Trade Commission (FTC) United States of America (USA), for details refer link https://www.ftc.gov/sites/default/files/documents/cases/2007/11/canspam.pdf
- 3.3.10 Inferred consent in cases of prior business or social relationships or in cases of customer's conduct: Commercial communications may be sent where prior relationship exists between sender and recipient, within the scope of their relationship. The relationship may either be on account of business or commercial reasons, social reasons or it may be because of purchase made by the recipient or transactions entered into between sender and recipient. Such communication may be limited to scope of inferred consent where consent can be reasonably inferred from the customer's conduct or the business and the kind of relationship between the individual and the sender. There may be a wide variety of scenarios where such communications is required to be allowed, which would be too prescriptive to describe in the regulations, so only the broad principle can be defined. However, commercial communications on basis of such relationship should be limited for certain period. Keeping in view the variety of scenarios, this may not extend beyond twelve months as inferred consent. Misuse of this provision may be controlled on basis of reports and complaints against entities available in the DL-Complaints, and appropriate action may be taken considering complaints from unique recipients. In case of inquiry from customer about the product or services, this time period may be shorter and limited only to three months. Codes of Practice may include further details about requirements for senders to keep certain details in support of such commercial communications and the manner in which these records are to be maintained. CoP may also formulate further specific measure to have better control on UCC in such scenarios. Similar definitions are already being followed in other jurisdictions such as in Spam Act 2003 of Australia Communication and Media Authority (ACMA) for further details refer link https://www.acma.gov.au/ Industry/Marketers/Do-not-call-register/Fax-marketing-standard/do-not-call-register-legislation
- 3.3.11 **Templates for Consent and Content to verify content with the scope of consent**: Currently the scope of the consent taken is either too broad or unclear in most cases. In view of this it may be required to specify consent acquisition templates and get them registered. The consent template needs to be presented to the target recipient from whom consent is being acquired. Consent templates would require capturing scope of consent and intent of commercial communications that are to be sent against such consent. Categorization of content needs to be carried out in such a manner that it can be matched to the scope of consent. This may require registration of content templates. There may be multiple templates for consent and content depending upon the situation and the context. Templates may be required to be registered separately for each regional language or combination of

multiple languages. There may be separate templates for awareness programs or messages to be sent on the instructions of Government or Statutory bodies and such messages would be considered as service messages. Templates may also be registered for voice calls in form of scripts and transcripts. Honeypots or any special

Examples for Probable Templates



Inferred Consent Transactional SMS Templates

TL-HEADER

Hello! Your A/c no.<> has been debited by Rs.<.....> on <DD/MM/YY> The A/c balance is Rs.<> Info: <TYPE>/ <PURPOSE>/ <... Transaction Id or Reference Number....>

Thank you for using <...PRODUCT.. > Card No < > on <DD/MM/YY> for INR <..... > To check EMI eligibility on spends above INR <....,> log on <...URL...> T&C Apply.

Figure 5: Probable templates for Transactional Messages

arrangements at the time investigations of complaints may be used to verify the compliance of regulations.

Examples for Probable Service Templates



Explicit Consent Service SMS Templates

Welcome to .. COMPANY .. referral program, Multiply! Share your coupon code <....> and get <...BRAND...> vouchers worth up to Rs. <....>! Discover more -<.....URL...>

Upgrade to <.....> Bank Privilege Credit Card and get <..... > vouchers of more than Rs <..... > airport lounge access & more. Call now on <1800-..... >T&C apply

TSP NAME TARIFF PLAN- Rs <.... > Get daily <...> GB DATA, UNLIMITED Free Local & STD calls, Free <...> SMS on any N/w for <...> days. T&C apply*. For details dia <...TELEPHONE NUMBER....>

All Residents are requested to login to ... URL... and participate in survey for MONTH/ YEAR on maintenance

Dear <...NAME...>, Your ...PRODUCT.., <...PRODUCT ID..> is due for Service on <..DD/MM/YYYY..>. Visit <... URL...> or contact your nearest BRAND or COMPANY Dealer for appointment. We look forward to serve you!

Now transfer funds 24/7 with <...ENTITY. > Bank IMPS even on a bank holiday. Use <...SERVICE NAME.. > Internet, Mobile or SMS banking to transfer funds. T&C

Gift a <.....> to your family and friends this holiday season with <....> .Bank Cards. Book now on <...URL > T&C apply.

* Text in Capital Letters may be important for Categorisation of Content, relationship of Source & sender

Figure 6: Probable Templates for Service Messages

Examples for Probable Promotional Templates



TL-HEADER

Lose weight naturally! Get MY DIET by **<NAME OF CONSULTANT>** & lose upto No Machine No exercise First FREE consultation Click

PRICE STARTS - Rs. <...VALUE RANGE> Crores RETURN- <....>% TENANT- INTERNATIONAL BRANDS LOCATION, CITY Call - <TELE PHONE NUMBER..>

SHOWROOMS FOR SALE!!

Redeem your <...POINTS...>
COMPANY Rewards points before they lapse. Shop at The COMPANY OUTLET for the **COLLECTION RANGE T&C**

TL-HEADER

Latest in COLLECTION <..SEASON or YEAR...> now at a TRADE or BRAND NAME store near you. Shop now to upgrade your wardrobe. T&C Apply.

'SALE SALE" GET UPTO <...>% OFF ON SAREES, SUITS, LEHNGA SHAWL GOWN & READYMADE SUIT. COMPANY <STORE ADDRESS> <..TELEPHONE NUMBER..> HURRY SALE FEW DAYS MORE

COMPANY SALE!! Avail <...>% Off on all products! Special offer <...>% off on select products!Contact-<..TELEPHONE NUMBER..> <...URL....> Now 7 Days Open.

Did you know TYPES OF PRODUCTS are in? Get styling tips & more with your Personal Shopper. Visit your nearest store or call <...TELEPHONE NUMBER ... > to book your appointment and make shopping during the Shoppers Stop Up To <... >% Off Sale effortless, T&C Apply.

Celebrate this <...FESTIVAL..> in COLLECTIONS-1 from BRAND or TRADE NAME at Rs. <...> onwards & COLLECTIONs-2 at Bs. <...> onwards only at Shoppers Stop. Grab one NOW!! T&C apply

Latest in <..SEASON...> COLLECTION <..YY..> now at a COMPANY OUTLET near you. Shop now to upgrade your wardrobe. T&C

Figure 7: Probable Templates for Promotional Messages

Communications on Instructions or Directions by Central Government, State Government, Constitutional Bodies

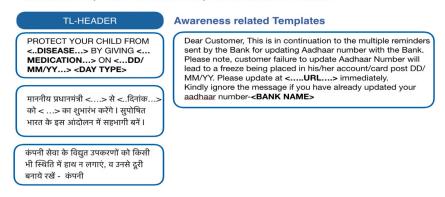


Figure 8: Probable Templates for Awareness Programs or messages to be delivered on the instructions of Government or Statutory bodies

- 3.3.12 Further, to help the recipient identify the type of commercial communications, instead of fixing the format of header for promotional or transactional, it is better to use labels and make them part of content, for example: -
 - Label <Transactional > in case of Transactional Message;
 - Label <Service> in case of Service Message;
 - Label <Promotional> in case of Promotional Message;

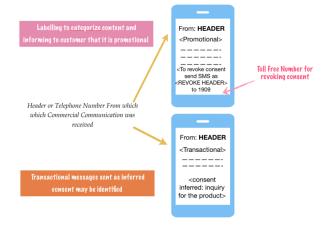


Figure 9: Labelling of Commercial Communications messages

- 3.3.13 In case recipient receives content he or she was not expecting against the consent given to the sender, there would be option to revoke such consent. In case of any gross misuse of consent and content templates, access providers may suspend the consent acquired under disguise or de-register the corresponding content templates. Dispute resolution between participant in UCC eco system and access providers would be in accordance to the agreements in which they have entered into. However, codes of practice may provide further specific details to deal with such situations. In view of the above, the CoP for entities may specify detailed procedure and policies to formulate templates, get them registered and apply them while delivering commercial communications.
- 3.3.14 Content templates to avoid instances of misuse on ground of inferred consent: Consent may be of explicit type and inferred type. Inferred consent is not explicitly recorded in consent data, and therefore, cannot be checked for in the scrubbing process. However, content of commercial communication sent against inferred consent would largely be against content templates registered for this purpose. To check misuse of provisions for inferred consent, sender may be required to register content templates for sending content against inferred consent. While registering templates, type, nature and length of content may be checked so that it does not contain material for promotional purposes. Post-delivery checks on sample basis, may easily ensure compliance of the provisions for inferred consent. In case of inferred consent, sender may be required to use registered content templates. Further specific details to control UCC in such scenarios would be part of codes of practices formulated by access providers. Codes of Practice would be required to be updated with processes which are

more refined considering the complaints and reports received in this regard. Co-regulation approach and provision for Codes of Practices would make UCC eco system to constantly evolve to handle real life scenarios.

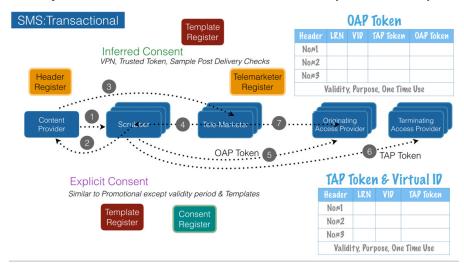


Figure 10: Illustration of Use of Templates in case of Explicit and Inferred consent

3.3.15 Types of Commercial Communications: Commercial Communications related to transactions may be divided into two types: one, directly related to the transaction where the communication must be immediate or within a short span of time; and the other, related to longer relationship for that transaction. For example, when a person purchases a product or services, a communication may be required to confirm the payment transactions or acknowledge subscription of service, while any follow up message related to expiry of warranty, recall of the product, software version upgrade, etc. may be sent long after it was procured. First category of communications may be delivered within thirty minutes of the transaction and may be referred to as transactional messages or calls while second type of category of communications may be referred to as the service messages or service call. Further specific details would be incorporated by the access providers while formulating codes of practice. Commercial communications related to promotions may also be divided on basis of category of content. Using content templates would help to consider content type and scope of consent while delivering and applying pre-checks for regulatory compliances. Artificial Intelligence (AI) and Machine Learning (ML) techniques would help to match the type and category of content being delivered with the interest area of the customer who has exercised option for preference or has given consent. It would also be helpful to design scope of consent in a manner that reflects the type of content under the scope.

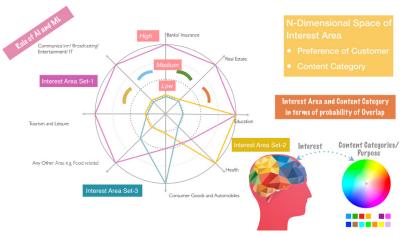


Figure 11: Illustration for Matching interest area of the customer with category of content

- 3.3.16 In view of this, since consent and preferences are closely interlinked, CoP-Preferences should contain details of handling consent. This would include processes for consent recording and revocation, and scrubbing. As with the CoP-Entities, the responsibility of enforcing the codes should lie with the Access Provider, with the regulations only prescribing the regulatory outcomes and objectives.
- 3.3.17 **Technology driven solutions to enforce provisions in the CoP:** A large number of disparate entities are expected to participate in the system, and such entities are likely to operate from different parts of the country.

Senders of commercial communications could be operating for short term or sporadically, or their target recipients may be confined to a geographical area. Regulatory pre-checks and handling data in safe and secure manner requires a large number of processes to be running in sync. Further, these functions may be carried out by different entities in the UCC eco system. If all participating entities are registered and assigned roles and responsibilities in accordance to CoP-Entities, then participants playing different roles would be identifiable and inter-relationship among them would follow protocols to exchange information as defined in the CoP-Entities. Evolution of preferences, scope of consent, operating or interest areas of senders, activity periods or seasons of senders may lead to increase in the varieties of the participants offering services and may also increase the numbers of entities between sender and access provider's network. To bring on board new participants to the system, to control and manage all the participants into the system to follow CoPs, to reconcile records and actions, to act against defaulter and many other such functions requires the adoption of technology driven solutions, without which effective and efficient enforcement of regulations is not possible.

- 3.3.18 Technology driven solutions to enable safe and secure data handling as required in the CoPs: The technology solutions adopted need to address recording of, storing and processing of data, and the execution environments in a distributed environment. Different entities may be involved in one part of the data handling while entities dealing with the other part may be totally different. Data handling may not be limited to administrative boundary of single access provider and may cross administrative domains of multiple access providers. Records of data and records of actions performed by different entities are required to be in an immutable and non-repudiable manner so that participating entities can trust each other. Technology driven solutions providing safe and secure data handling would also encourage principal entities to come on board as they would be more confident about the security of their client data information. It would also boost their confidence in terms of complying with regulations without bearing the risks of non-compliances by other entities. Securing this data would also prevent the data landing in the hands of Unregistered Telemarketers (UTMs). UTMs sending commercial communications would not be able to target customers with particular profile of preferences and may also be totally unaware about the registration status of the customers. This makes them easily detectable as they would be hitting blindly.
- Commercial communications may be pre-checked or post checked, as the case may be, to ensure regulatory compliance. UCC eco system would be built to carry out these checks while protecting preference and consent data even when different entities independently perform certain functions. This would require access providers to develop trusted environment and enroll participating entities to carryout delegated functions in such environments. Availability of Cloud infrastructure and broadband connectivity may offer such possibilities in an easy and fast manner. Virtual identities may also help in carrying out regulatory checks by delegated entities, exchanging information while not exposing the real identities. For illustration, one of the approaches may probably be for sender to submit list of target telephone numbers to a scrubber in a safe and secure manner and for the scrubber to carry out the its function in a trusted environment and while assigning virtual identities to the telephone numbers after scrubbing. Tokens and virtual identities may either be for a complete list or it may be specific to each telephone number in the list. List may also segregate telephone numbers TAP-wise and provide Location Routing Number (LRN) for each telephone number. Virtual identities may be reverse mapped to the real identities either at OAP or at TAP and for this purpose, scrubber may have to exchange information to the concerned OAP or TAP. Reverse mapping at TAP level may provide more security to data by not disclosing real identities to any of intermediaries but it may require special arrangements to route the traffic between OAP and TAP as virtual identities may have digits and characters which may not be routable with exiting routing arrangements. Generating virtual identities or tokens and reverse mapping may also require use of same algorithms at both ends.

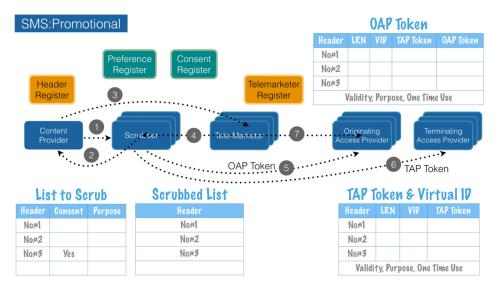


Figure 12: Illustration for probable approach to protect data while sending promotional SMS

3.3.20 Technology to create trust in the system about sender's identity, content categorization and honouring opted preferences or delivering as per the scope of the consent: Technology solutions which ensures that identity of the sender can be trusted and make him traceable. If the customer is confident that scope of the consent and preferences he has given would be honoured by the UCC eco system, he or she would be more likely to give such consent. This would bring great element of trust and help the UCC ecosystem evolve more around value rather than be a means to block all or most communication. For facilitating TMSEs to make voice calls for justified reasons and legitimate purposes, e.g. alerting and verification by banks in case of high-value transactions, there is need to have separate series or registration of calling numbers which can be presented with name of calling line. Content of commercial communications via transactional voice calls are also required to be registered as a template of transcript of voice content. For display of name of principal entity in authenticated manner, Calling Name Display, or enhanced CNAME (as per 3GPP specifications) etc. may be used.

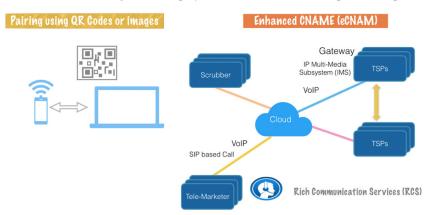


Figure 13: Illustration for Authentication of Telemarketers during daily operations and displaying authentic name of Sender

- 3.3.21 To authenticate the sender or entity of the UCC ecosystem, methods such as device certificates and QR Codes may be used. There may be a mechanism to generate content identity and hash codes using necessary parameters and content which can be applicable for a set of numbers with same content and for defined time interval. Reference templates may be pre-registered with the system and hash codes may be used for verifying that content is according to the template. This mechanism may be helpful for clearly identifying that there is no mixing of transactional and promotional content by the senders. Access Providers must analyse such mechanisms and accordingly include in the Code of Practice.
- 3.3.22 Laying out processes and assigning responsibilities in the CoPs may not suffice if those processes are not completely followed and defaulters not held accountable. Technology driven solutions would require references in terms of lists of telephone numbers with choices exercised by the customers, reference templates of content and consents for different scenarios to apply requisite checks for regulatory compliance. Different types of

Registers and Registrars who are functionally responsible to maintain and provide the requisite functions would be required. Technology driven solutions enabling such functions in the manner prescribed in the CoPs would be required. Access Providers would implement systems and processes to comply with the codes of practice. For various function specified in the regulations, it is also required to specify minimum requirements for each registration process (header registration, consent registration etc.) and the functions needed to be performed by the Registrar(s). All such requirements shall be part of Codes of practices.

- 3.3.23 **Technology Driven Solutions to enable delegating the functions in the CoP to be performed by different entities:** Any or all functions, processes etc. specified in the CoPs may be carried out by the access provider himself or by any other entity, on its behalf. Considering varieties of functions to be carried out that are referred to in Para 3.3.4 of this explanatory memorandum, it is very likely that entities would be interested in performing only specific functions in the UCC eco system. The selected technology therefore has to support unbundling and delegation of functions specified in the CoP to different entities. Sharing of data and execution of process should be in such a manner that process is executed with the data, but it is not accessible in clear text form to any intermediate entity or other applications operating the system. Existence of number of registered entities playing different roles would create a maze of entities where there would be different routes or paths from the sender to access provider's network depending upon choices exercised by the entity to pass on to other entity for carrying out next function. Paths for same pair of sender and recipient may vary at different point in time and the system has to have the capability to trace the path, as and when required, and identify any defaulting entity. Delegation of functions should be possible without compromising safety and security requirements of the data handling.
- 3.3.24 **Technology Driven Solutions to provide agility and intelligence to deal with non-compliance:** As deliberated in the consultation paper, the time-gap in resolving complaints is exploited by spammers to continue their activities for longer time span and not acting against defaulting entities in timely manner makes the system ineffective. Proactive approach to control the likely chance of non-compliances would be required to address many issues and concerns raised in the consultation paper. The system chosen would have to have the agility and capability to take quick remedial actions in cases of non-compliance. The system would also have to be smart and intelligent enough to avert any deliberate attempt at bypassing it.
- 3.3.25 Core technology complemented by other technologies and solutions: As discussed in Paras 6 to 10 of this explanatory memorandum, Distributed Ledger technology (DLT) is most promising technology as of now to meet the core requirements referred to in the para(s) above. In fact, DLT is suitable for adoption as regulatory technology (RegTech) for controlling and managing the entire UCC eco system. DLT also provides the capability to implement programmable contracts which can be useful to define business rules as a part of code. The DLT network can record details of entities, headers, consent, content template etc. Distributed Ledger for particular function of access providers may be synchronised with all Distributed Ledgers for same function of all other access providers. It can ensure that all necessary regulatory pre-checks are done for UCC and control is effective and efficient. Considering this, the Authority has decided that Access Providers should adopt Distributed Ledger Technology (DLT) as Regulatory Technology to develop core of entire UCC eco system, and design solutions around it for meeting the regulatory objectives and requirements of codes of practice.
- 3.3.26 Complementing Technology Solutions to DLT based core systems: Core of the UCC eco system alone cannot meet each and every requirement of the UCC eco system. Technology driven solutions which are on peripheries of DLT based core systems would also be required to achieve control and management on end to end basis. Applications on top of DLT based systems may perform functions that meet performance requirements or provide user interface simple enough for all types of end users. All complexities should be absorbed in underlying technologies and intuitive, intelligent, flexible and user-friendly interfaces are required to be provided to the end users. The complementing technology solutions to DLT based core system may include, e.g. APIs, applications, apps, off-DLT execution environments (for specific purposes and cases), Calling Name Display solutions, Artificial Intelligence (AI) & Machine Learning (ML), business reports etc. However, complementing technology solutions are required to meet safety and security requirements and to shore up any vulnerabilities in the system.
- 3.3.27 **Establishing, operating and maintaining DLT networks:** Access provider would be required to establish, operate and maintain its own DLT networks or may implement it in collaboration with other access providers. In view of above, **the Authority has decided that every Access Provider should develop or cause to develop an ecosystem with the following functions to regulate the delivery of the commercial communications:**
 - i. to provide facility to its customers for registering preference(s) for Commercial Communication and maintain complete and accurate records of preference(s);
 - ii. to register entities for participating in the ecosystem and prescribe their roles and responsibilities for efficient and effective control of commercial communications;
 - iii. to provide facility to record consent(s) of the customers acquired by the sender(s) for sending

Commercial Communication and maintain complete and accurate records of consent(s);

- iv. to provide facility for revocation of consent by its customers and accordingly update records of consent for the customers;
- v. to register sender(s), carry out verifications of their identities and prescribe processes for sending commercial communications;
- vi. to prescribe process and specific functions of particular entity to carry out pre-delivery checks before sending commercial communications and ensuring regulatory compliance(s);
- vii. to provide facilities for its customers to register complaints against Sender(s) of Commercial Communication and maintain complete and accurate records of status of resolution of complaints;
- viii. to examine and investigate complaints, take actions against defaulters and take remedial measures to ensure compliance with the regulations;
- ix. to detect, identify and act against sender(s) of Commercial Communication who are not registered with them;
- x. to comply with any other directions, guidelines and instructions issued by the Authority in this regard.

The Authority further decides that overall UCC ecosystem be developed in such a manner that regulations and code(s) of practice may be enforced. Access Provider(s) may authorise one or more system operator(s), as deemed fit, to provide the DLT solution to all entities, to have effective control over UCC and to keep data secure and safe. Types of DLT networks are discussed in Para 9 and accordingly recommended networks may be implemented.

- 3.3.28 **Regulatory Sandbox**: In view of multiple DLT system operators, varieties of complementing technologies, number of probable solution providers and constantly evolving requirements, a test environment may be established (as required) where new functions and processes can be tested, or existing functions or processes can be refined. This test environment may also provide possibilities to explore new ways and means to meet regulatory requirements or new service offerings. Such test environments in regulatory space are commonly known as "Regulatory Sandboxes" and the relevant practices in other jurisdictions have been described in Para 10. Inter-operability of DLT networks with envisaged functions and changes required, if any, to meet the requirements can be identified in this environment. Various stakeholders participating in UCC eco system including principal entities and telemarketers can prototype technology solutions and evaluate processes and functions in the test environment. From regulatory perspective, access providers and other participants would have to be exempt from certain kinds of regulatory action, while they are operating in the sandbox. Since there are uncertainties involved in testing these new solutions, only customer who have given specific consent voluntarily, would be allowed to participate in the test. Mechanism may be required to be developed or measures may be taken to contain the impact within live system, in case, any deviation is observed in behavior of the system or the application under trial from the behavior for which it was intended. For conducting tests scientifically, test protocols and outcome indicators have to be designed and set in advance. During the testing phase, additional steps which may be required to be taken to address regulatory concerns (when the system goes live) may also be identified. Regulatory Sandbox can also be useful to finalize APIs and specific details of implementation. In view of this the Authority has decided that it may set up or permit to set up a Regulatory Sandbox for testing implementation of regulatory checks using DLT networks and other technological solutions complementing DLT network(s) and to operationalize such regulatory sandbox, the Authority may, by order or direction, specify the requisite processes.
- 3.3.29 Cost of implementation of UCC ecosystem: As responsibility of compliance to the regulations would be of access providers and they need to establish systems, operate and manage the DLT based systems, the Authority decides that access providers be allowed to prescribe fee and collect charges from other participants of the UCC ecosystem. Charges may be for registration or to carry out activities provided for in these regulations or other participants may also be asked to deposit security with the access provider(s), who may provide for penalties in their contracts for failure to perform the function accepted by other entities.
- 3.3.30 **Promotional and Service Communication Charges**: Currently RTMs have connectivity with one or multiple TSP(s) referred to as OAP(s) (Originating Access Providers). The telecom network of recipient of commercial communications is referred to as Terminating Access Provider (TAP). Telemarketer may deliver traffic to one or more OAP and OAP may forward traffic to concerned TAP. Primary responsibility of compliance to regulations is of OAP as it is first entry point to the TSP's network (before this point telemarketers may be using Internet or virtual private network). All regulatory compliances may be required to be checked before forwarding traffic to TAP. OAP enters into agreement with the RTMs while providing telecom resources to them. In such situations, OAP should be responsible to ensure regulatory compliance. But when UCC is received by a customer, complaint is made to his subscribed network. TAP is supposed to carry out preliminary examination of the UCC

- complaint and then forward it to the concerned OAP. While action may be against the defaulter OAP or against the defaulter telemarketer connected to OAP, it is customer of TAP who is affected because of UCC. In such situations, mechanism need to be designed which encourages telemarketers to connect to OAPs who are TAPs for the traffic delivered to them. This would encourage TAP to comply regulation to protect its customers.
- 3.3.31 In a multiple DLT network systems, there may be requirement to ensure protection of data which is recorded initially by an entity from a particular DLT system while same data might be used by another entity belonging to another DLT system. Appropriate measures are required while such data is shared across DLT systems and for its processing by applications running over DLT systems. It may also happen that an access provider may offer relatively more attractive price and also be lenient in taking action against the defaulters. It would not be desirable to put unnecessary burden on TAP for preliminary examination of UCC complaints which are originated because of poor system implementations by other OAPs or deliberate attempts to capture market by providing protection to telemarketers not complying with the regulations. In such scenarios, it would be preferred to encourage senders to use services of entities participating in the UCC eco system which have direct connectivity with the TAP.
- 3.3.32 Confining possibilities for all such entities to connect only to TAP would not be advisable as it may monopolize the market and increase the price. To address concerns such as protection of the data, appropriate implementation of system and processes to protect interests of senders and recipients, it may require having structure of promotional and transactional charges that encourages senders to prefer to route traffic directly to TAP and still keep options to take different route if required. In present regulations, promotional and transactional charges are fixed as Rs. 0.05 (five paisa only). The Authority is of view that to discourage traffic from OAPs who is not effectively controlling UCC than other OAPs, these charges may be adopted as ceiling instead of fixed charges. The possibility of saving UCC charges would encourage telemarketers to deliver traffic directly to concerned TAP. However, to discover concerned TAP for a target customer, Location Routing Number (LRN) of the customer may be required to be fetched. LRN may also be required to be stored in DL-Preferences for complaint handling and for customers who are not registered with any preferences to route reports (information provided by customers not registered about UTMs/ RTMs). Therefore, DLT system are to be designed and established by access providers to query MNP database and if required, keep information in a secure manner. It has been considered that while nature of promotional and service messages is to seek or support the services being provided for commercial gains, the nature of transactional messages is very different and generally it is to inform the customer about vital transactions. Recipient may be required to be Informed in order to protect his interest from any likely misuse or confirm about the transactions or for the purpose of authenticating the transaction. Transactional messages may be required to be sent to comply with other regulatory requirements. Access Providers are getting SMS termination charges for transactional messages as specified by the Authority from time to time. Therefore, there is no need to further compensate access provider for carrying transactional messages.
- 3.3.33 To allow principal entities to manage their own DSAs, the **Authority is of the view that following measures** may be required to be taken:
 - i. assign header or Header root for SMS via Header Registration Functionality, on its own or through its agents, as per allocation and assignment principles and policies, to facilitate content provider or principal entity to get new headers;
 - ii. carry out pre-verifications of documents and credentials submitted by an individual, business entity or legal entity requesting for assigning of the header;
 - iii. bind with a mobile device and mobile number(s), in a secure and safe manner, which shall be used subsequently on regular intervals for logins to the sessions by the header assignee;
 - iv. Carry out additional authentications in case of a request for headers to be issued to SEBI registered brokers or other entities specified by Authority by directions, orders or instructions issued from time to time:
 - v. Carry out additional authentications in case of a request for headers to be issued to government entities, corporate(s) or well-known brands, including specific directions, orders or instructions, if any, issued from time to time by the Authority;
 - vi. Carry out additional checks for look-alike headers which may mislead to a common recipient of commercial communication, it may also include proximity checks, similarity after substring swaps specifically in case of government entities, corporate(s), well-known brands while assigning headers irrespective of current assignments of such headers, and to follow specific directions, orders or instructions, if any, issued from time to time by the Authority;
- 3.3.34 Header may be of maximum eleven character or numbers. It may also be a combination of characters and numbers and may not necessarily have maximum length of eleven. Headers may be displayed to the recipient for

identifying sender. In case Caller Display Name functionality using Intelligent Networks, ISDN or enhanced Calling Name Functionality (eCNAM) as specified in 3GPP is used, then proper logs and mapping between header and display name is to be maintained by the access provider. In cases of headers, which are purely composed of numbers and same numbers are being used for routing and for displaying identity of calling line to the recipient, then these numbers are to be in line with the National Numbering Plan issued by DoT and guidelines or instructions issued from time to time in this regard. For example, at present 140 series is allocated for telemarketing calls and level 5 is allocated to TSPs for assigning short codes, and level 1 short codes are assigned by DoT. Further details of structure and format of header and levels which are to be considered for assigning to senders would be covered under code of practice.

- 3.3.35 Migration Plan for implementing revised regulatory framework: Access Provider (s) must prepare a migration plan for the phase-wise transition from the existing system to the new system for header registration, consent registration and other functionalities. While preparing the migration plan, Distributed Ledger (DL) may be introduced by Access Provider or Access Provider (s) for registration of entities (DL-Entities). They will also have to decide the deadline(s) for registering entities with DL-Entities. Provisions need to be made to migrate telemarketer registration module data of NTR to DL-Entities and provide an observer node to TRAI. In view of above the Authority decides that the Access providers should prepare migration plan for transitioning from the existing data, processes and roles being played by different entities to the new system of data, processes and roles of new entities. RTMs already registered with the TRAI would be required to register on or before the date of enforcement of relevant regulations in this regard. Migration plan is to be formulated by the access providers and would also include procedures for migration of existing RTMs.
- 3.3.36 Detailed migration plan would be required to be formulated by access provider(s). This would include identification of typical activities required to be carried out for migrating existing processes and entities into new system and processes. This would also include preparing project management charts detailing sequence of implementation of activities and activities which can be carried out in parallel. On basis of identifying few broad level activities, it is assessed that all requisite activities to implement system and processes envisaged in the new regulations would take 3-4 months from the date of notification of the regulations. Migration plan for consents already recorded by the entities would be included as a part of migration plan for existing entities, processes and data. It may be noted that consent recorded under existing regulations are valid for maximum six months after this time period consent to remain valid after renewing it. Renewal of existing consents and recording of such consents would be required in accordance to the provisions under new regulations. In this way migration of consent would be smooth and spread over time.
- 4 Inputs, analysis and conclusions on issues related to Customer Preference Registration System
- 4.1 Issues related to Customer Preference Registration System: -
- 4.1.1 Large time gap between registration or change request and execution for preferences: The time required for preference registration and its enforcement is seven days and keeping in view, the present technological capabilities, it is too long and is required to be reduced substantially. Reduction in time may require changes in the processes of Provider Customer Preference Register (PCPR), National Customer Preference Register (NCPR) or Customer Preference Database (CPDB) to register preference(s) and update it across all the databases quickly to enforce it. By providing Scrubbing as a Service, telemarketers may not be required to keep their system up for 24X7 and scrubbing would take latest data into consideration and help achieve a reduction in time for enforcement.
- 4.1.2 **Increase penetration of Mobile App and ensure its availability on devices**: Customers are facing difficulties in registering their preferences as they are not well acquainted with the format of registration of preference. Mobile Apps provide a convenient way to the customer to register his or her preferences. It is required to ensure the availability of Mobile Apps for registering preferences and complaints for all types of devices, OS, and platforms. Penetration of app is required to be increased and it may be done by bundling a white-labelled TRAI Mobile App with other Apps or pre-installing an App with mobile devices. Other initiatives may also be taken for popularizing the app. For feature phone users, a similar type of convenience may be provided by using USSD features.
- 4.1.3 **Retention of Registration Status during MNP process**: Customers should be able to retain their preferences while porting their numbers. This may require changes in the process for Mobile Number Portability (MNP) and the facility to update the subscription network in the databases of UCC and retain the status of the customer for preferences.
- 4.1.4 **Preference Registration in Bulk or by somebody on behalf of him**: Customers may easily register their preferences and change it as and when required if the facility to make registration in bulk for preferences is available and it can be done by somebody on behalf of an organization or family. Introduction of this facility may require changes or defining process and requirement of specific documents.

- 4.1.5 More Granularity in choices for Preferences: It has been reported that many times unregistered telemarketers reach out to customers who have opted out of commercial communications for a given category, but customers are interested in the sub-category of said commercial communication. This indicates that existing categories are too broadly defined, and customers are blocking communications because of it. This also implies that if customers are given more detailed choices of categories, they may be interested in receiving UCC for these specific sub-categories. This requires capturing customers interest into finer categories and also providing options such as acceptable time of day or media type (SMS and/or voice call). Such an implementation would impact processes for CPRF, PCPR, NCPR or CPDB.
- 4.1.6 Widening Scope of UCC: Earlier, some calls and messages were simply annoying, and the concept of Unsolicited commercial communication coined to curb such calls and protect the interest of subscribers, while nowadays, voice call and SMS are also being used by scammers trying to steal the identity or to mislead the target for making some investments. Recently, SEBI and RBI have approached TRAI for help in controlling misuse of UCC channels by unscrupulous elements to send unauthorized investment tips or misguide in some other ways. Tracing of such miscreants is an issue. Sometimes they acquire an SMS header which resembles well-known entities in the market to misguide the recipient into believing that the advice or tips come from experts or authorized sources. Customers frequently report unwanted calls such as silent, obnoxious, threatening calls, Robo Calls, pre-recorded announcements, auto dialer calls and unauthorized communications as Unsolicited Commercial Communications. This indicates that the scope of UCC regulation may need to be expanded, and other Constitutional bodies like SEBI or Government organizations may be required to play a role in curbing such activities. For addressing concerns from Robo Calls and Auto dialer calls, technical solutions are required. Sometimes, such calls originate outside the countries and may require International Cooperation to control.
- 4.1.7 Concerns from new types of calls e.g. Silent calls, Robo Calls, Auto Dialer Calls: Various new types of modes are being used by telemarketers to reach out to the customers and make commercial communications. They are using automated systems to make calls and technological capabilities to reach out to the larger target population. This results in different types of concerns, and customers who earlier did not object to the commercial communications may dislike calls from auto dialers or those with pre-recorded announcements. Steps may be required to address the issues arising from Robo calls and silent calls. Technical solutions to deal with such issue are required and customers may need options to opt out of these new modes. Such commercial communications may also originate from outside, requiring international co-operation and collaboration.
- 4.2 Comments of the stakeholders on the issues: -
- 4.2.1 Large time gap between registration request or change and execution for preference: On the issue of reducing timelines, most of the stakeholders suggested that such reduction is possible. Few stakeholders suggested that this could be done by establishing a central repository for directly registering customer preference through voice or SMS based solution along with a real-time update on the alteration of preference, with the TSPs being simultaneously connected to the central repository. Others have suggested reducing time by providing for instant connectivity between PCPR and NCPR database through API integration at the operator level. Alternatively, instant connectivity can be established between the operator messaging gateway and the NCPR database, thereby excluding the need to maintain a PCPR database.
 - i. Many stakeholders supported the idea of creating a cloud-based, centralized and automated platform, to support real-time updates regarding registration/ change/ deregistration of the subscriber preferences.
 - ii. Moreover, many stakeholders supported that scrubbing as a service will actually reduce the time for enforcement. They recommended that the TSPs & Telemarketers should access the central registry through suitable APIs. One of the registered telemarketers commented that if the RTMs obtain scrubbing as a service from any third party, delays are expected and instead of reducing time, it will increase the time. To address concerns of privacy, one of the solution providers also suggested that the numbers to be scrubbed can be kept in the hashed form and even the screening can be done in such a way that absolutely no information about the numbers is revealed.
 - iii. Few stakeholders from TSP side mentioned that with increase in granularity, they do not expect significant increase in complexity in operation or in scrubbing. While other stakeholders from TSPs and one from solution provider side submitted that they expect significant increase in complexity and Scrubbing as a Service model would easily handle the increased complexity. One solution provider endorsed the use of cloud computing technology to further reduce the strain on RTMs' capacities and also endorsed prescribing a standard data format such as JSON for RTMs to upload data for scrubbing.
 - iv. One Stakeholder is not in favour of having scrubbing as a service, however other supported the idea of scrubbing as separate service, but also mentioned that delays cannot be completely eliminated even then.
 - v. some stakeholders suggested that, from the scaling standpoint, the solutions based on block-chain

technology is independent of the underlying architecture which will make it very easy to adopt at any level of the economy.

- 4.2.2 **Penetration of Mobile App and its availability for all devices**: The stakeholders were almost evenly divided on the issue of bundling a TRAI app that should be supported by all devices and operating systems. While many stakeholders supported such a measure and opined that TRAI should approach the device manufacturers for such default bundling, others opposed on the grounds of it being a forced choice for subscribers, given that other apps existed for the said purpose. Yet others have submitted that the existing mobile apps of access providers should be upgraded to include processes related to UCC. One Stakeholder opposed the bundling on the ground that it would require investment in technology by the regulator.
 - i. For increasing penetration of app, some stakeholders were of the view that a white-labelled TRAI mobile app may not solve problem, as it will need the regulator to invest in technology and resources to ensure smooth functioning and integration of the app with the current infrastructure stack. This will create unnecessary cost and redundant infrastructure for executing a process that can be more easily performed by the Communication Service Providers, who already have significant penetration with consumers. Further, when all the service providers share a common service for handling UCC, they can also define a common App interface for registering preferences and complaints. This enables developing the App easy for anyone hosting these common services or even a third party. If the UCC services are hosted in the cloud, the cloud service provider can enable the downloading of the app from its portal. The App can also function as an advertising platform for the telemarketers and other companies. This can make the app essentially free.
 - ii. Some stakeholders suggested other initiatives for popularizing this app, like TRAI may advertise this mobile app along with the TSPs who can further educate the customers about the benefit of the app through SMS. TRAI may utilize Proximity marketing/ digital marketing techniques for promoting use and penetration of the Apps.
 - iii. many stakeholders supported the idea of API based framework which actually makes communications among various stakeholders and parties easy. As a regulator, TRAI should release an API or a kind of a standardized way that could be prescribed that any application which actually seeks to take care of this UCC problem. Some stakeholders had confidence that once industry establishes a standard, the industry will surely come up with the creative solution to enforce compliance.
- 4.2.3 **Retention of Registration Status during MNP process**: Almost all stakeholders supported the idea of retaining the customer preferences in NCPR as it is i.e. neither de-registering nor re-registering the preferences.
- 4.2.4 **Preference Registration in Bulk and by somebody on his behalf**: One stakeholder commented to create Digital Customer Profile which can be controlled, accessed and managed by the user.
- 4.2.5 **Granular choices for Preferences:** Most of the stakeholders supported the introduction of more granularity after a cost-benefit analysis, while some stakeholders opposed it on the ground that it will complicate the process and increase the implementation period.
 - i. Some stakeholders also argued that additional choices of preferences will impact on CPRF, PCPR, NCPR or CPDB systems and these systems will become more complex and may impact their performance and response time. This may also affect online scrubbing as a service due to overload on the NCPR system. Therefore, the existing system may continue.
 - ii. One stakeholder suggested that granular preferences would be relatively easier to add for the customer on the app other avenues like SMS or email mode of registering would be a challenge. High level of specificity in choices can help serve desired objective only when the end to end chain of flow both SMS or voice calls from UTMs is completely removed.
 - iii. Stakeholders also stated that the greater granularity will help both customers and telemarketers at the expense of little additional technical work on CPRF, PCPR, NCPR, CPDB, etc. Choices should be in a hierarchical structure of preferences rather than just a long list of options. Customers who prefer simplicity can still fall back on the current method of a single number. Customers who want the refined set of options can go down the tree to specify more precise conditions and preferences. This will also help telemarketers target their messages better to the audiences that are more likely to be receptive. Such targeted messaging will deliver maximum benefit for the resources they spend in telemarketing. One stakeholder suggested that more refined preference registration would give a competitive advantage to the service providers.
- 4.2.6 **Widening Scope of UCC:** All Stakeholders agreed with the fact that unwanted calls like silent, obnoxious, threatening one are one of the big problems today. Few stakeholders are of the view that TCCCPR regulations pertain only to commercial and transactional related communications. Presently, TSPs use analytical tools based on post-call CDR analysis to curb UCC menace. Using this technique, it is technically not feasible to record and

identify missed calls such as silent calls and to proactively segregate A2P & P2P calls into Robo Calls, VoIP calls, obnoxious, threatening calls, etc. Expanding the scope of existing regulations to obnoxious or threatening will impose an unfair financial burden on the TSPs. Such cases may be left to law enforcement agencies to deal with in case to case manner. However, other stakeholders suggested that all relevant derivatives of unsolicited communications including silent, obnoxious, threatening calls etc. and unauthorized communications should be captured by the UCC regulations.

- i. With regard to the role of the Government in unwanted communications, stakeholders mentioned that the Government should constitute strict laws to mitigate such unwanted communications while simultaneously creating conditions conducive for customers to lodge complaints with local LEA's easily. TRAI can coordinate with other regulatory/enforcement authorities on Threat calls etc., to ensure strict action
- ii. One stakeholder had the view that the standardization of regulations and ownership by government organizations will provide the consumer with the capability to direct its complaints to a centralized authority and will also restrict the unwanted solicitors' capability to manipulate the regulatory norms.
- 4.2.7 Concerns from new types of calls e.g. Silent calls, Robo Calls, Auto Dialer Calls: Some stakeholders were of the view that presently it is not technically possible. As TSPs currently use analytical tools based on post-call CDR, it is technically not feasible to record and identify missed calls such as silent calls and to proactively segregate A2P & P2P calls into Robo calls, VoIP calls, obnoxious, threatening calls, etc.
 - However, other stakeholders have suggested following technical solution to fight back such UCC: (a) Telecom providers can also use the call duration silent calls originate with a barely 1 second long missed call which is an extremely rare case from a customer to customer calling context; (b) Signature solutions (pattern detection) and Honeypots to be deployed by telecom providers, designed specifically for robot/silent calls License cancellation upon non-compliance should be mandated; (c) In the US, there is a technical approach being considered which when deployed, with various other mitigation techniques like honeypots, Black-list/white-list etc., should provide a layer of authentication and verification that would put trust back into the network and enable rapid and efficient trace-back for investigation and enforcement purposes.
 - ii. Stakeholders also informed that the Federal Trade Commission and local industry bodies explored various approaches to stem Robo calling and spoofing. They determined that major changes to the legacy SS7 signaling protocol prevalent in voice network infrastructure was not viable and has thus focused the solution on next generation IP Multimedia Subsystem (IMS) network interconnection. To be clear, the approach does not require all voice switches to migrate to VoIP, only that the interconnecting trunks between operator networks employ IMS-based VoIP. Furthermore, SMS text messaging generally uses other signaling protocols for Application to Person (A2P) messaging which would require a comparable IP-based approach unless IMS is also adopted for such messaging to consumers.
 - iii. One Stakeholder suggested that the registration and authentication process of the new framework should ensure that calls can be made only from some registered numbers. The validation process of the new framework may also ensure that the format of the message/calls is approved before distribution. This would considerably help in curbing Robo calls and silent calls.
 - iv. Regarding International co-operation and collaboration needed to address the issues, no specific comments were received from stakeholders.

4.3 Analysis of inputs and conclusions

Following paras deliberate upon the issues which are related to Customer Preference Registration System (CPRS). Issues and responses to the questions raised in the consultation paper are also summarized. Key points from the current regulatory approach and approaches taken in other jurisdictions to deal with the issues were also considered while analyzing inputs and concluding the issues. Analysis of inputs and conclusions of the Authority are as follows:

4.3.1 **Reduction in time for registration and its enforcement**: Currently time gap between registering preferences and its enforcement is seven days and it is due to spread-sheet-based implementation and updating databases via running scripts in episodic manner. This time gap can be reduced by adopting technology-based solutions. For this, automation of processes and use of APIs to update databases would be required. For reduction in time to enforce the registered preferences, Scrubbing as a Service would enable the function of scrubbing to be performed by any registered entity, providing flexibility to Telecom Service Providers (TSPs) and RTMs and easing them to maintain the requisite hardware. In view of above, the **Authority decides that request of preference registration**, **de registration or modification should be done within 15 minutes and recommends that revised preferences be enforced within a time period of twenty-four hours from the time of registering preference or changes to it.**

- 4.3.2 Customer Preference Registration Facility (CPRF) should be available on multiple modes of communication as being provided under the current regulations. USSD may also be provided as an additional mode as it may provide interactive way for feature phone users to register or modify preferences. Web portal may be very helpful to provide interface to manage preferences and the customer may be authenticated via OTP. Web interface may also assist feature phone users and also provides options to take help of family member or friends to set preferences on the customer's behalf. As penetration of mobile Internet is increasing at fast pace, mobile App may further be enhanced to provide internet-based interaction with the system in addition to the other method.
- 4.3.3 It is observed that if customer has attempted to register or manage preferences, but the request is not exactly in the same format prescribed in the regulations or information is inadequate then requests are being rejected and if customer is not aware at that point in time, exactly what changes are required in the submitted format then gets unsatisfied with the CPRF. The Authority is of the view that access provider should not simply reject the request but help or guide the customer to do it in right manner next time. For this purpose, one of the way may be to provide information to the customer to download and use mobile app which takes care of format related issue. In view of above, the Authority decides that access provider be required to provide details about format and procedure to customer whose request has been rejected on grounds of incomplete information or incorrect format and codify this requirement in the appropriate Code(s) of Practice.
- 4.3.4 **Adopting technology driven solutions**: Distributed Ledger Technologies (DLT) (refer para 6 to 10 of this explanatory memorandum) with complementing technology and platforms can enable sharing of preference data and execution of scrubbing processes, in a multi participant environment, in safe and secure manner. Authority is of the view that technology driven solutions may take care of complexity for providing refined choices of preferences and quickly applying for enforcement while end users of the system may need to deal only with the business interfaces. The technology will also make it easier to implement the proposed 'Scrubbing as a Service' model
- 4.3.5 Preferences should be recorded on the Distributed Ledger for Preferences (DL-Preferences) and be made available for scrubbing. DL-Preferences should be established, maintained and operated by the access provider or any other agency on its behalf. DL-Preference ledger should perform following functions:
 - i. recording preferences of customer(s) in non-repudiable and immutable manner;
 - ii. maintaining relevant details about customer;
 - iii. retaining preferences information during mobile number portability process, with changes in Location Routing Number (LRN) of the new serving network, in case customer is being ported-in;
 - iv. creating a new entry, during subscription opening process, for starting life cycle of a phone number with new subscription;
 - v. recording subscription closing, for completing the life cycle of a phone number with current subscription;
 - vi. synchronizing it with DL-Preferences of all other access providers, in real-time;
 - vii. providing an observer node of DL-Preferences to TRAI, or any agency authorized by Authority, free of charge;
 - viii. recording revocation request for consent on Distributed Ledger of Consent Register as prescribed;
- 4.3.6 For recording preferences on Distributed Ledger for Preferences (DL-Preferences), Access Provider shall automate its internal systems and develop appropriate APIs to interact with DL-Preferences;
- 4.3.7 More granularity of choices in the preferences for selecting a category of commercial communication may help the customer indicate his interest areas in more precise manner. Having granular control on the topic and content of UCC is likely to increase the chances of customers signing up for it (or rather not blocking it). This will benefit both customers and telemarketers. Customers benefit from having access to communication of their choice, and telemarketers will benefit by having better targeting. Initially, exercising choice in great detail and considering them while sending commercial communications may seem complex, but using enabling technologies, such as intelligent, multi touch interfaces, web interfaces, assisted mode to set preferences, platform approach (API's to set, change or revoke) can allow innovation in the market to find the best solutions.
- 4.3.8 Granularity in the preferences may be introduced either by creating more categories or introducing multiple levels in hierarchical form. Requirement of granularity is expected to constantly evolve and pre-deciding particular categories or sub-categories in comprehensive manner is not practical. In view of this, the Authority decides that regulations should enable TSPs to create more categories and more types of preferences e.g. modes, time bands, day types in evolving manner. The details of categories should be specified in the part of Code of Practice for Preferences (CoP-Preferences) which is to be formulated by the access provider(s).

Expansion of categories or sub-categories should be in such a manner that customer whose preferences are already registered are not altered without their consent.

- 4.3.9 Introducing more dimensions to the preferences like time bands, types of day, medium of communication etc. would make available more options to the customers who may be interested in communication with certain preferences in terms of time or day or ways sender may reach out to him. Not providing such options to the customers may lead to opt for fully blocked state while he was not averse for all such commercial communications. Such a situation, is exploited by the UTMs as it would be possible to strike a deal if they hit blindly but by chance they fit into the narrow requirements of the customer. This situation may make success of UTMs overweigh risks of stringent actions taken against them. Introduction of additional dimensions may initially seem complex and difficult but default options in case detailed options are not exercised by the customer may keep customers at same level as of not having additional dimensions and there won't be any adverse impact. Technologies, solutions and innovative user interfaces have to take care of all underlying complexities and offer such options to the customer in a user friendly, convenient and simple to use manner. Agile and flexible ways to evolve such preferences over time would make system adaptable to customers behaviour.
- 4.3.10 The Authority has noted that Mobile Apps have played an important role in providing customers a convenient way to register, de register, modify and view preferences. Apps can make it easier to allow management of additional dimensions of preferences and changing theses preferences frequently and registering them in a short time. The Authority decides that all access providers shall ensure that all devices registered on its network support permissions required for the functioning of apps developed in this regard either by the Authority or any other person or entity and approved by the Authority.
- 4.3.11 It is being observed that there was no process specified to deal with the preference registration status of the customer while porting the number. This is causing inconvenience to customers, because their preferences are either changed or completely reset. Similarly, no process is defined to deal with the situation when telephone number changes ownership and the preferences of the new owner need to be reflected in the records. In view of this, the Authority decides that during MNP process, the preference status should be retained and current Location Routing Number (LRN) may also be recorded on DL-Preferences. DL-Preferences must also keep other details, e.g., phone number in international format, lifetime history of preference registration, modification and de-registration with date(s) and timestamp(s), unique registration number issued at the time of registration of preference. Records of consent corresponding to number would be retained in DL-Consent for a certain period and in a certain way as specified in codes of practice. It would be helpful to attribute UCC complaints and reports against such number or UCC related complaints or reports made by such number.
- 4.3.12 Regarding issue of bulk registration, it was noted that preferences should be managed only with the permission of the customer and option of bulk registration by representative may not be required. However, if the customer wants to take help of others who are acquainted with the process or have access to better user interface or device capabilities e.g. mobile app, web portal, multi touch screen then assistance to manage preferences may be taken or other devices may be used while managing the preferences. In view of above, the Authority decides that option to manage preference using other's telephone numbers or using web interfaces may be provided but request should be authenticated through OTP sent to the customer.
- 4.3.13 Communications from Political Parties related to political campaign and from entities sending communications to survey the market may not be directly falling under the definition of commercial communications. However, some customers may experience inconvenience or irritation or annoyance as in case of UCC. Regulatory framework for UCC which provides capabilities to record consent and set preferences, may be very useful to provide options to customers to set their preferences to opt out of such types of calls or give consent to such entities to send such communications to the recipients. However, this may require further consultations with the concerned Government bodies before taking a position in this regard.
- 4.3.14 It is noted that there are serious concerns of customers receiving fraudulent communications, obnoxious communications, threatening calls and malicious calls which are not as such unsolicited commercial communications (UCC). Customers may be given options to report such incidences to the concerned authorities, who are willing to participate in the system and take remedial actions. The Authority is of view that dealing with such issues is not under the purview of the TRAI but UCC eco system may be designed to pass on such information to concerned authorities, organizations or entities if such entities are willing to participate in the eco system. For example, lottery, renting offers for installing mobile towers, seeking personal information, investment tips or advisories from unauthorized sources using voice call or SMS can be routed to concerned participating entity such as SEBI, RBI, Associations in the sector etc. The Authority decides that scope of UCC should not be widened but UCC ecosystem may enable for participation of interested government bodies or constitutional bodies or associations recognized by the authorities in the concerned sector. Moreover, UCC eco system should be able to provide information on the identity of the sender and associated information about it.

- 4.3.15 Robo Calls, Auto Dialers with pre-recorded announcements and Auto dialers with live agents are a new source of UCC. These systems are sometimes causing spurt in UCC, repetitive call attempts to same customer in short span of time and also leading to silent calls which is very annoying to customers. These calls are difficult to proactively detect such callers but there must be regulatory provision to deal with the situation when it comes to the notice of the access provider or to the Authority. For senders who are registered and want to use Auto Dialers and the recipient has no issue in receiving such calls, it may be permissible. However, differences in volume of calls originated by the auto dialer and capacity of the system to handle answered calls may lead to abandoned calls. Auto dialers may also lead to silent calls because of its improper functioning or may be deliberately misused to make commercial communications in a disguised manner. In cases of complaints against UCC, normal procedure is to verify occurrence of communication by verifying call detail records, which may be misleading in cases of return calls to missed calls where call logs may suggest that the communication originated from the customer's side. Auto dialer may also lead to abandoning of calls due to paucity of human resources available at particular moment to deal with answered calls. The Authority decides that no sender registered for making commercial communication should initiate calls with an Auto dialer that may result in silent or abandoned calls. Further, the sender must notify the originating access provider, if auto dialer is being used to make commercial communication and taken steps to maintain abandoned calls within the limits provided for in these regulations or Code(s) of Practice. Regarding Robo calls, it is required to collect more information about the character and incidences of such Calls and take action take at the appropriate time.
- 4.3.16 Issues and concerns from Auto Dialler calls have been noticed in other jurisdictions as well. For example, telecom regulator OFCOM and Information Commissioner's Office (ICO) from United Kingdom (UK) and Federal Trade Commission (FTC) from United States of Americas (USA) have provisions to take actions to control nuisance from auto dialler calls. Use of Auto dialler by UTMs may come into notice via complaints and reports from the customers. Inputs from honeypots and usage patterns from the telephone number(s) may be analyzed to investigate the reported use of auto dialler. In case, it is found that auto dialler are being used by UTMs then appropriate actions may be taken against such activities. In case, auto dialler are to be used by Senders of commercial communications then they have to give prior intimations to the access providers. Senders using auto dialler have to follow certain performance requirements for auto dialler such as percentage of silent calls, percentage of abandoned calls etc. to be within specified limits. Access providers may cross verify performances by analyzing statistics of usage pattern of telecom resources being used for auto dialler. Further specific details would be included in the codes of practice (CoP) which are to be formulated by the access provider(s). For curbing menace of UCC from Robo Calls, available options for implementation may be required to be explored. Industry may also develop new solutions for ways and means to control UCC from Robo calls. The Authority may permit or set up regulatory sandbox for conducting tests on proposed solutions for Robo Calls.
- 4.3.17 Considering that in the proposed system, UCC preferences and the approaches to register them are expected to evolve over time, the Authority is of opinion that co-regulation would be the best way forward. Accordingly, access providers will be required to formulate Code of Practice for Preferences (CoP-Preferences) and submit to the Authority. This CoP will include processes for handling all aspects of managing preferences and consents including revocation of consents. Once CoP is formulated and finalized, access provider will be required to abide by its provisions. The Authority may intervene and issue directions or orders to modify the CoP, if it finds any deficiency in the CoP or it finds that CoP is failing to serve the purpose. The Authority may also formulate standard CoP, if required.
- 5 Inputs, analysis and conclusions on issues related to Complaint handling system
- 5.1 Issues related to Complaint handling system
- 5.1.1 Large time gap between registration and resolution of complaints: Current process for resolution of complaints are time consuming and the time gap between detection of violation and enforcement action is exploited by the spammers. Gap in time between UCC complaint and its resolution needs to be reduced but extent of reduction may depend upon automation of the process and require changes in the functions and interfaces for the complaint handling system.
- 5.1.2 Changes in Complaint Registration facility to improve complaint registration: Consumer Complaint resource facility (CCRF) may need to be provided in a manner that improves the success rate in complaint resolution process. If pre-validation of data, e.g. by using Mobile App, web portal is done during registration of complaints, the success rate of the complaint resolution process could be improved.
- 5.1.3 **Entertaining complaints from customers, who have not registered any preference**: Complaints may be made by customers who have not registered with NCPR but who receive commercial communications in violation of the provisions of the regulations, e.g. communications beyond specified timings. Mechanisms may also be explored to avoid promotional commercial communication during roaming or in cases when calls are forwarded.

- 5.1.4 Make available intelligent Mobile App on all devices for UCC registering complaints: TRAI has developed a Mobile App which can be used to file complaints. Such mobile apps may be further developed and enhanced to make them more intelligent and intuitive for submitting UCC complaints. These mobile apps would be required to be available on different types of mobile devices and operating systems. It may be necessary to mandate device manufacturers, Operating System developers and platforms to allow the apps to have the requisite permissions for proper functioning.
- 5.1.5 **Reviewing structure of financial Disincentives for Access Providers**: Present provision of Fianancial Disincentives for Access Providers may need to be reviewed and additional roles and responsibilities may be assigned to Access Providers. Additional measures may be prescribed for the access providers to mitigate UCC problem.
- 5.1.6 Levying stringent Financial disincentives in case of UCC calls using Auto diallers, Robos etc.: Customer should have the option of opting out of commercial communication delivered through new modes such as Robocalls and auto-dialler calls. There should be strict financial disincentives for telemarketers sending UCC in violation of regulations using Robocalls or auto-dialler calls.
- 5.1.7 **Enhancements of Signature Solutions**: Signature solutions may be enhanced to identify unregistered telemarketing activity. Technology based detection solutions which can proactively identify suspicious activity, need to be developed. Inputs to signature solution may come from various sources, e.g. by deploying honeypots or network elements. Enhancements of signature solutions may also include sharing of information among access providers for continuous evolution of signatures, rules and criteria.
- 5.1.8 **Use of Artificial Intelligence (AI) to improve Signature Solutions**: Artificial Intelligence (AI) may be useful to improve performance of signature solutions and make it more adaptive to changes in the behaviour of and techniques used by the telemarketers to bypass the signature solution. AI may also be helpful to detect newer UCC messages created by tweaking content.
- 5.1.9 **Honeypots to detect UCC and collect evidence**: Honeypots may be used to detect and collect evidence for UCC, which may be difficult to capture otherwise. Approach for deploying such Honeypots may be required to be developed.
- 5.1.10 **Crowdsourcing of information to detect UCC**: Developing Intelligence through crowdsourcing by analysing UCC complaints at central locations may help in identifying source of spam and expediting actions against such defaulters.
- 5.1.11 **Scrubbing as a Service**: Scrubbing as a Service model, as discussed earlier in para 3 and para 4 would be useful to handle complexities of more categories and dimensions of preferences, to consider consents while scrubbing and reduce time to enforce changes in the preferences. From complaint handling perspective, past logs of scrubbing activities need to be available which are immutable and non-repudiable. These logs need to be available in a manner which reduces complaint handling time. Scrubbing as a Service may be chargeable and models for charging may be different based on requirements and/or volume of communication.
- 5.1.12 **Mitigate or eliminate victimization**: Aggressive actions aimed at suspected unregistered telemarketers may sometime lead to victimization of customers, on account of false or faulty complaints or due to misidentification. The complaint handling mechanism has to be able to prevent or mitigate such victimization. There need to be processes for determining whether the owner of the number against whom a complaint has been filed has a business or commercial relationship with the complainant. Instead of disconnecting telecom resources immediately, there need to be provisions to issue notices, to put connections in suspend mode, and to put Usage Cap till investigations are completed.
- 5.1.13 **Developing Scoring System for detecting UCC**: It has reported that unregistered telemarketers often take SIMs from multiple access providers and changes their patterns in order to bypass detection. To detect and act against such UTMs operating across service providers or RTMs involved in unauthorized activities, a scoring system needs to be developed. Data from this scoring system can be shared access providers to further enhance their signature solutions. Parameters which should be considered for determining the score need to be identified and agreed upon by access providers.

5.2 Comments of Stakeholders

5.2.1 Reduction in time gap for complaint resolution:

i. Regarding automation of complaint handling system (Real time/cloud based), most of the stakeholders agreed that there is a need to reduce the delays but practically doing it may be a challenge. Stakeholders submitted that, current system require 7 days Turn Around Time (TAT) in total (3 days for OSP & 3 days for TSP & one day for close looping). There is scope of compressing the Turn Around Time (TAT) by 1 day each side (excluding Saturday & Sunday), but 2 days are required for proper validation of CDRs, due to customer data privacy the CDR access is available only with Nodal officer of circle.

Moreover, at times TSPs have to co-ordinate with RTMs for locating activity logs.

- ii. Few stakeholders stated that most of the TSPs are already using semi-automated or automated process for receiving complaints and for its resolution, it includes complaint logging through self-service mode like SMS, web, mobile App. They can further automate it, by applying additional validations at initial level of examination of complaints such as registration status of the customer, length of UCC content, length of header, key word filtration of content etc., and can instantly provide the reasons for rejection of invalid UCC complaints to the complainant.
- iii. One stakeholder suggested that a possible change can be the early barring of telecom resources allocated to a UTM post an advance notice and an opportunity of being heard. The outgoing services should be barred immediately on validation of the complaint with the CDRs and notice of disconnection should be issued to the customer. Telecom resources should be disconnected if no reasonable and admissible justification is received within 3-4 days. In the meantime, the complaint may be closed on the basis of applying barring of usage of telecom resources. UTM details should not be published on the NCPR for blacklisting till a final decision is taken on unbarring or disconnection.
- iv. Many stakeholders supported the idea of using centralized cloud-based complaint redressal system. During OHD, some stakeholders suggested that it is technically possible to maintain all complaint related information through either a centralized database or through blockchain technology. Using this system, as soon as, a complaint is registered it should be also possible to track the history of a UCC call or SMS, its content and whether it should have been sent in the first place.

5.2.2 Changes in Complaint registration facility to improve complaint resolution

- i. All the stakeholders agreed that structured and pre-validated inputs from complaints using Mobile Apps and web portals may be helpful to capture relevant details of complaints, to automate resolution and enable advanced post-facto analysis for accurate reporting. App can have the built-in functionality of capturing call/SMS records from specific set of numbers 140 series, SMS headers etc. for accurate data analytics, predictive modelling etc.
- ii. Other suggestions were, to extend CRM-like functionality for purpose of registering complaints and make it a self-service functionality and may also provide Chat-bot functionality on the Web Portal.

5.2.3 Entertaining complaints from customers who have not registered any preference

- i. TSPs and Telemarketers are of view that UCC complaint registration for non-DND customers should not be allowed, as this will create junk in the complaint database which will delay the resolution of complaints made by DND registered customers. Such customers should be encouraged to register their preference in the NCPR before lodging complaints. This will be one mode to popularise the exercise of preference by customers. Other stakeholders supported the view that access providers should provide resolution to customer complaints from customers who are not registered with NCPR, on the grounds that this will help access provider identify UTMs and RTMs which are not complying with regulations. Few stakeholders suggested that dynamic registration can be provided for customers not registered with NCPR.
- ii. Regarding the mechanism to avoid promotional call or SMS during roaming/call forwarding cases, Stakeholders suggested the followings:
 - a. Few stakeholders suggested that customers may be provided with an option to opt-out to receive promotional commercial communication during roaming or call forwarding. TAPs may complete promotional and non-critical transactional communications only when customer is within his home service area. Filtering mechanisms may be enabled at intermediate nodes to detect promotional communications and modify headers to prevent additional forwarding in the system.
 - b. Other stakeholders submitted that it would be difficult to implement it as there would be no difference in the calls to a customer who is in home service area with respect to the calls to a customer who is roaming. Calling Line Identity (CLI) would be same in both the cases as far as the call is coming from a registered telemarketer with a registered CLI which has been assigned for the purpose.

5.2.4 Developing and enhancing mobile App for all device OS

i. Almost all stakeholders were in agreement for the need to develop and enhance the mobile App which would be helpful to submit complaints in an intelligent and intuitive manner. They were also in agreement to make it available for all device OS. However, they were of the view that TRAI may issue necessary directions to device manufacturers for ensuring proper functioning of operating systems or platforms which are available to TRAI's UCC mobile app.

ii. While one stakeholder suggested that TRAI mobile app should be promoted by all service providers/manufacturers & software providers. All permissions required by the app should be available on the phone by default. Customer may have option to modify. Mobile app makes it easy to manage preferences/ consent and complaints. App can also make it possible to run data analytics to further improve processes.

5.2.5 Review of structure of financial disincentive for access providers

- i. Stakeholders from the side of TSPs have a common view that there should not be any provision of the financial disincentive on the TSPs unless there is any violation at TSP end with regards to any regulation/direction issued by the Authority from time to time. The financial disincentive imposed on Access Service providers on account of UTM should be done away with. Few stakeholders suggested that present system may continue, and access providers may further strengthen process to be followed at the time of providing telecom resources to RTM, TMSE, aggregators etc. They may also consider including location tagging of place of office premises / place from where commercial communication calls would be made. TSPs also submitted that they do due diligence at the time of providing telecom resources and also carry out appropriate checks and they should not be held responsible for any violations by UTMs. TSPs further submitted that for management of header, TMSEs should be responsible and not the TSPs. It was also submitted that TMSEs should be made liable for appropriate use of headers and responsibility should be made clear at the time of assignment of header. TSPs should not be made responsible for any misuse of headers. TSPs requested Authority to remove provisions of financial disincentives on access providers in case of violations by UTMs.
- Few TSPs submitted that they take several actions to identify UTMs such as analyzing calling patterns, their locations. TSPs have implemented spam detection solutions and they regularly update scripts for better results.

5.2.6 Levying strict financial disincentives for UCC using Robo call, auto-dialer calls

- i. Few stakeholders suggested to institute an automated screening system for filtering robocalls. They also suggested use of honeypots to identify such calls. In case, it is found after an investigation or it is evident that entity is making robocalls or using auto-diallers for telemarketing purpose then TSPs may be directed to disconnect the telecom resources of such callers. Further, if such calls are generated through RTM, a suitable penal clause in the agreement may be incorporated and such RTM should be blacklisted with immediate effect for a longer period beyond three years along with immediate forfeiture of Security Deposit. This shall act as a deterrent to RTMs from indulging in such activity.
- ii. Other stakeholders submitted that there is no mechanism available in the industry to proactively identify the nature of calls/ SMS. Since TSPs have no control over those customers who are making calls or sending UCC spam, therefore TSPs should not be unduly penalized for inappropriate action of customer. The strict financial disinvestment should be applied on the TSPs only when there is violation of the Regulation and not on the basis of such UCC calls being generated in their networks. Stakeholders also submitted that, in some cases, a Robo call may be a legitimate call from a doctor's office reminding a patient of a crucial appointment.

5.2.7 Enhancements of signature solutions

- i. Some stakeholders recommended use of machine-learning and information sharing among access providers to enhance the signature solutions. New patterns detected or learned by one Access Provider may be immediately adopted by other Access Providers. They also suggested to use e-signatures and hash-codes and recommended creating a centralised data sharing and coordination platform to facilitate this
- ii. Other stakeholders did not support enhancing existing signature solutions.
- 5.2.8 Artificial Intelligence (AI) to improve performance of signature solutions: Most of the stakeholders agreed that Artificial Intelligence (AI) based solutions can improve the performance of signature solutions and enhance its capabilities. For example, AI with honeypot can have an artificially intelligent bot which can be programmed to interact with suspected unregistered telemarketers or registered telemarketer not complying with the regulations. Such measures can also help to learn emerging new patterns in UCC which may be required additional remedial measures to be taken by the access providers. These patterns than can be shared with the various TSPs for the implementation in their signature solution. Stakeholders submitted that implementation of the AI solutions would require more discussion between TRAI, TSPs, and vendors.

5.2.9 Honeypots to detect and collect evidences for UCC

 TSPs agreed that honeypots can be helpful in detecting and collecting evidence of unsolicited communications. An artificially intelligent honeypot can be programmed by TSPs to fish out defaulter telemarketers/ UTMs on the basis of call patterns. However, only new numbers should be used in honeypot i.e. no recycled number should be used in honeypot, as it may be possible to get solicited communication on such numbers. Stakeholders also suggested that deployment of honeypots along with use of cryptographic signatures to collect evidence can help to identify similarity among samples collected from multiple sources. Such measures can also make use of additional software capabilities such as to detect plagiarism/ to detect similar image/music, that can help to identify similarity among samples.

ii. Few stakeholders have suggested to identify the entity who should be responsible to deploy Honeypots, analyse and deal with inputs from such Honeypots.

5.2.10 Crowdsourcing information to detect UCC

- i. Most of the Stakeholders supported the view that complaint related data should be analysed at central locations such as TRAI's NCPR Portal to develop intelligence, take proactive measures and to strengthen the system in a structured way.
- Inputs may be shared with all stakeholders and actions against identified defaulters may also be expedited.

5.2.11 Scrubbing as a Service

- Comments of stakeholders on Scrubbing as a service model related to entity registration and preference or consent related requirements are already covered under para 3 and para 4.
- ii. Stakeholders suggested that charging for scrubbing as a service may be based on categories or volume. Minimum charges may be applicable for carrying out scrubbing or there may be one-time charge (akin to registration fees).

5.2.12 Mitigation or elimination of cases of victimization

- Most of the Stakeholders were in agreement for the need to have mechanism which avoids or eliminates
 victimization and supported options such as Reputation-based analysis which may take into account
 various factors like age of subscription, authentication at the time of subscription, address verification
 method etc.
- ii. Some of the stakeholders also supported need of considering complainant's prior business, commercial or social relationship with the party against whom complaint is made need to be considered while resolving the complaint. They also submitted that TAP need to have access to a database of customers mapped to their business/commercial relationships so that potential cases of false complaint may be flagged before sharing with OAP. The actual process of registration may also be enhanced to record the source, timestamp and additional relevant metadata like parent-child, peer or family-based relationships that may be relevant in dispute resolutions.
- iii. Stakeholders suggested that first notice should be issued then connection may be put in suspend mode or applying Usage Cap till investigation is completed.

5.2.13 Developing a scoring system for UCC

- i. TSPs are of view that present signature filtration has capability for scoring/ ranking. The authority must recommend common rules for scoring of all TSPs in case of the present signature filtrations. The source of UCC may be identified based on the analysis of content of A2P/ P2P SMSs. Scoring system may be based on historical patterns, time of communication, mode of communication or depend on season especially in case of promotional messages.
- ii. Regarding collaboration among access providers, some stakeholders suggested that it may be unwise to share the specifics of a signature solution with all entities, as this would help in creating UCCs that can bypass the signature solution implementations. However, if some access providers decide to work together, then they could selectively share information to help each other via a common secure platform that allows them to exchange information.

5.3 Analysis of inputs and conclusions

Following paras deliberates on the issues which are related to complaint handling. Issues and responses to the questions raised in the consultation paper are also summarized. Key points from the current regulatory approach and approaches taken in other jurisdictions to deal with the issues were also considered while analyzing inputs and concluding the issues. Analysis of inputs and conclusions of the Authority are as follows:

5.3.1 **Customer Complaint Registration Facility (CCRF):** Similar to the provisions in the current regulations, access provider should establish CCRF for its customers to make complaint(s). However, facility may be made

more efficient and effective by automating most of the complaint handling processes. Considering computational resources and networking technologies which are available now-a-days, it is possible to reduce the time required to register and acknowledge the complaint. System can quickly check whether requisite information is available or more information is to be sought from the complainant. Mobile App may be very helpful for the customer to intuitively and intelligently select the probable telephone numbers which may be UCC. Mobile App also helps the customer to retrieve requisite information from the device to make complaint in a convenient manner. It avoids or eliminates chances of rejection of complaint on grounds of non-availability of requisite details. App can also pre-validate data and submit information to other systems in a structured form. This helps to automate the process and take quick actions. Web portal may also help in pre-validating data and submitting information in structured form. But in case of making complaints via web portal or using another phone number other than the phone number on which UCC was received, authentication may be required via OTP. And if customer is not using the mobile app or web portal, it is required to guide him or her about the procedure for making complaint. This may be done by providing information via SMS, referring to links to get more information or suggesting available alternative modes to make complaints. In view of this, the Authority decided that complaint may be acknowledged by the access provider within fifteen minutes by sending unique reference number to the complainant. Processes of CCRF may be automated and improved to make them more interactive in handling the registration of a complaint. Further specific details to handle registration of complaints may be included in the Codes of practice.

- 5.3.2 **Technology driven solutions to handle complaints**: As discussed earlier in the para 3.3 and 4.3, Distributed Ledger Technologies (DLT) with complementing technology and platforms can record complaints in an immutable and non repudiable manner and can provide sharing of complaint related data, history of complainant, and history of person or entity against whom complaint is made easily accessible. Actions performed by participants in the UCC eco system while dealing with complaint resolution may also be made transparent and auditable. To deal effectively, DLT system could be designed to have the capability to swiftly and automatically throttle the usage of or suspend or remove the defaulting entity from the UCC eco system using smart contracts. As discussed earlier in Para 3.3, systems would be designed to make non-compliance from registered entities very difficult. By design the only instances of lapses would be in cases multiple participants deliberately introduce vulnerabilities in the system or due to mistakes in the configuration of the system. Proactive mechanisms to detect such occurrences and quickly isolate defaulting entity from the system would reduce chances of violations of regulations through UCC eco system of registered entities. In view of above, the Authority decides that Access Provider should establish DLT based system(s), functions and processes to resolve complaints made by the customers and to take remedial action against sender(s). Access Provider should establish Distributed Ledger(s) for Complaints (DL-Complaints) with requisite functions, processes and interfaces:
 - i. to record complaints and reports regarding violation of Regulations made by the customer in the Distributed Ledger for Complaints (DL-Complaints) in an immutable and non repudiable manner;
 - ii. to record relevant details about the complaint or report regarding violation of Regulations.
 - iii. to record three years history of a complainant with details of all complaint(s) made by him, with date(s) and time(s), and status of resolution of complaints;
 - iv. to record three years history of sender(s) against which complaint is made or reported with details of all complaint(s), with date(s) and time(s), and status of resolution of complaints;
 - v. to interact and exchange information with other relevant entities in a safe and secure manner;
 - vi. to support any other functionalities as required to carry out functions provided for in these regulations;
 - vii. To provide facilities for its customers to register complaints against Sender(s) of Commercial Communication and maintain complete and accurate records of status of resolution of complaints;
 - viii. To examine and investigate complaints, take actions against defaulters and take remedial measures to ensure compliance with the regulations;
 - ix. To comply with any other directions, guidelines and instructions issued by the Authority in this regard.
- 5.3.3 For controlling UCC from unregistered telemarketers, all customers using telecom networks may be advised not to indulge in UTM activities, otherwise they may be put under Usage Cap or their telecom resources disconnected. Similarly, there is need to have provisions that principal entities (or business entities) do not indulge in UTM activity, directly or indirectly. Further, they may be made aware of these provisions by the

access providers. System and processes are required that encourage entities to get registered and on-boarded to UCC eco system before making commercial communications. Measures specified in Para 3 and Para 4 are already part of such UCC eco system to better match the interests of sender and recipients, to protect the interests of business entities, and to permit the options for reaching out customers when there are legitimate and justified reasons.

- 5.3.4 Entertaining complaints from customers not registered on DL-Preferences: The present system does not have provision of lodging complaint by the customer who have not registered any preference(s). However, there are certain instances of violation of provisions of regulation like UCC from UTM, UCC beyond permissible hours etc., where unregistered subscriber may also like to register complaints. Such complaints may be treated differently compared to normal complaints by a customer registered on DL-Preferences. These may be referred as "reports" instead of "complaints". Complaints received after the specified time period from a customer registered on DL-Preferences or those with insufficient evidence may also be recorded as reports. Taking such complaints into account would help identify UTMs or RTMs who indulge in activities are not permitted under the regulations. When suspected UTM is sending UCC in bulk then only complaints which may be few in numbers may be relied upon. It would require defining meaning of bulk. Similar approach has been adopted in other jurisdictions such as in Singapore where in bulk is defined in the Spam Control Act (SCA) 2007, for details refer link https://sso.agc.gov.sg/Act/SCA2007. In view of this, the Authority also decides to define bulk based on number of messages or voice calls made during 24 hours, seven days and thirty days. The Authority also decides that Access Provider should entertain reports from such customers for detection of bulk UCC sender and non-compliance of regulation. Access Provider may be required to consider all the complaints made within relevant time period of commercial communication. Even if the complaint is received after the specified time period, TSP should not reject it, but consider it as report for use in UCC detection.
- 5.3.5 System to Detect UCC: To deal with UCC from UTM, signature solutions needs to be enhanced which shall be referred to as the UCC_Detect System. While determining whether a person or entity is suspected sender of UCC, this system may include additional sources of inputs such as sending information (SI) from reports, inputs collected from Honeypots, information shared by Signature Solutions of other access providers, information available from network elements e.g. HLR, miss call alerts etc. Such system would be able to identify suspected UTMs with greater accuracy when it is equipped with more information about suspected UCC senders. Technology based solutions can be designed to carry out all these checks and retrieve desired information in a short time. This system may also use Artificial Intelligence (AI) and Machine Learning (ML) techniques to constantly evolve to deal with new signatures, new patterns and new techniques used by UTM for sending UCC and while remaining undetected. Currently, criteria, rules, policies etc. for detecting UCC from UTMs are in public domain and spammers adapts their patterns to escape detection. Since taking action is permissible only after a complaint is received from at least one customer the criteria, rules and policies for detection should be treated as intelligence secrets and kept confidential. This system may also be helpful
 - to detect suspected senders after analysing multiple factors: The determination of a UCC sender's guilt cannot be made on the basis of one single complaint. When a customer makes a complaint against a sender of UCC, there should be a system to immediately check whether any other recipients have filed similar complaints about the same sender. For this purpose, supporting information may be provided by this system after analysing multiple factors other than complaints and signatures, such as profile of the customer may be helpful in avoiding false positives. Reputation-based analysis may take into account various factors like age of subscription, authentication at the time of subscription, address verification method etc.
 - ii. to detect unauthorized senders of content: UCC_Detect System may also support pattern matching to be applied on A2P (Application to Person) traffic coming from RTMs. It may be useful to detect messages sent by unauthorized entities e.g. investment tips sent by entities who are not registered with SEBI or header being used for sending traffic for which it was not intended at the time of assignment. This may require enhancement of current signature solution to also have list of headers along with the purpose for which they are assigned.
 - iii. to exchange information among similar systems of other access providers: Access providers should develop a scoring system for UCC to detect UTMs operating using telecom resources from different access providers. While developing such scoring system access providers should consider outcome of 3GPP Technical Study Report TR 33.937 "Study of Mechanisms for Protection against Unsolicited Communication for IP Multi-Media Sub-system (IMS) (PUCI)" which describes concept of Unsolicited Communication (UC) score and also details out option to exchange information about UC score among different entities using IP Multi-Media Sub-system (IMS).

In view of this, the Authority decides that Access Provider should establish UCC_Detect System with requisite functionalities to detect, identify and act against sender(s) of Commercial Communication who are not registered with them and to detect unauthorized senders of content, e.g. related to financial investment tips, advisories. Further implementation details about UCC_Detect_System need to be included in Code of Practice (CoP) for such system.

- 5.3.6 TAP and OAP to act in parallel for timely action to control UCC: Reduction in time for complaint registration and its resolution may be achieved by adopting technology-based solutions. This would require automation of processes and development and deployment of APIs. Once complaint is registered, there are multiple reasons for delays in resolution. One reasons may be that TAP, and OAP deal with the UCC complaints in a sequential manner. Sometime gains can be made by parallelizing some of the processes. It is recommended that TAP should immediately record the complaint and forward it to the OAP for resolution. In the meantime, TAP may check CDRs of the complainant and/or the person or entity complained against to verify the occurrence. The outcome of this check may be recorded on Complaint Handling System which is also accessible to OAP. In view of above, the Authority decides that TAP should record the complaint and notify, in real time, the details of the complaint to the concerned OAP. TAP should verify within one business day, whether the alleged communication actually occurred between the complainant and the reported telephone number or header and update the findings on distributed ledger. TAP should also verify that date of receipt of complaint is within three days of receiving commercial communication and in case complaint is reported by the customer after three days, communicate to the customer about the closure of his complaint in accordance with the Code of Practice for Complaint Handling and change status of complaint to "report" instead of complaint. Business are usually closed on Saturdays, Sundays and Gazette holidays declared by Central Government and time required to act against UCC complaints may need to consider this. In view of this definition of "Business Day" was changed to any day other than a Saturday, Sunday or Gazette holidays declared by Centeral Government.
- 5.3.7 **Issues with a single stage investigation process:** The severity of punishments which are prescribed for offenders, is another reason investigation takes time. Currently, if a complaint against a UTM is found to be valid it leads to disconnection of all telecom resources belonging to that entity. Moreover, such person or entity is also blacklisted and cannot take resources from any of the access provider for a period of two years. In case of RTMs for the first five violations, the action is deduction from security deposits, and deductions increase for each violation. After six violations, the RTM is blacklisted. This puts the access provider on cautious path as hurriedly concluding the investigation may lead to victimization. This creates situation in which taking action against UCC in aggressive manner leads to increase in wrongful actions and comprehensively investigating the cases leads to complaint resolution taking a long time. Sometimes the fact that resolution takes a long time is exploited by spammers or entities deliberately defaulting to send UCC.
- 5.3.8 Introduce multi-stage investigation process to control UCC: The Authority is of the view that the aforementioned issue could be solved by making investigations multi-staged. The first stage, should be of preliminary examination of the complaints, if it is found that the person or entity against whom complaint is made is likely to be a spammer or sender of UCC in bulk then their facility to communicate should be temporarily restricted. For example, if a number is suspected of sending UCC in violation of regulations, their outgoing usage could be capped without restricting incoming calls, SMS and Internet. This cap would be in place until the investigation is concluded. With this change in approach, action may be taken quickly to address the UCC problem while sufficient time is available to comprehensively investigate complaints. Such control measures are to be applied within two business days of receiving the requisite number of complaints.
- 5.3.9 It is observed that UTMs usually have pre-paid customers but there may be instances of UCC from UTMs having post-paid customers. It is more likely to happen in cases of business entities or corporate connections. In case of post-paid customers, unlike pre-paid customers, usage is not checked by the system at the moment of initiating service request and it may be required to explore ways and means to implement Usage Cap for post-paid customers. For example, post-paid customers against whom Usage Cap is to be applied may be temporarily configured as Intelligent Network Subscriber to apply Usage Cap. Other options for post-paid customers to effectively implement Usage Cap would be prescribed while formulating codes of practice to be formulated by the access providers.
- 5.3.10 Preliminary Examination of Complaints by OAP: To deal with complaints related to RTM, both the TAP and OAP have to investigate and resolve the complaint in parallel. Action against the RTMs must be part of Code of Practice for Complaint handling. As discussed earlier in Para 3.3, UCC eco system is to be controlled and managed by the access provider and specific actions to be taken against RTMs would be part of CoPs. Access provider's performance in terms of keeping a check on RTMs would be measured on the basis of aggregated complaints received by OAP against RTMs. OAP should carry preliminary examination of the complaints in two days so that appropriate action may be taken against suspected sender of UCC. In view of above, For OAP, the Authority decides that in case the complaint is related to RTM, OAP should examine, within one

business day from the date of receipt of complaint, whether all regulatory pre-checks were carried out in the reported case before delivering UCC, and in case, answer is yes then OAP should communicate to TAP to inform complainant about the closure of complaint as provided for in the Code(s) of Practice. In case, answer is no, then OAP should, within two business days from the date of receipt of complaint, take actions against the defaulting entity and communicate to TAP to inform the complainant about the action taken against his complaint as provided for in Code(s) of Practice.

- 5.3.11 Structured way to deal with complaints against suspected UTMs: The Distributed Ledger for Complaints (DL-Complaints) having histories of complainant and against whom complaints are being made used in conjunction with UCC_Detect_System would make it possible to precisely identify UTMs. This approach would minimize victimization, while effectively detecting UTMs and prevent them from sending UCC. In view of above, the Authority decides that in case of complaint against a UTM also the OAP should examine CDRs in parallel to TAP, within one business day from the date of receipt of complaint, to check the occurrence of communication that is under investigation. In case, answer is no, then OAP should communicate to the TAP to inform the complainant about the closure of complaint in a manner prescribed in the CoP. In case answer is yes, then OAP should further examine, within two business days, whether there are similar complaints or reports against the same sender.
 - i. Action should be expedited to control UCC, if multiple complaints are received against same sender, Usage Cap should be applied immediately, which may be restored after due investigation if there is no guilt. Sufficient time should be given for concluding the investigation as opportunity must be given to the sender who is kept under Usage Cap to defend themselves. The Authority decides that if there are complaints against the sender from ten or more recipients over a period of seven days preceding the date of receiving complaint, the OAP should put the sender under Usage Cap and at the same time should initiate investigation. Such restrictions should be in place till investigation is complete or for thirty days from the date of effect of restrictions, whichever is earlier.
 - ii. If complaints are not received from multiple recipients then before taking action, more checks should be done to find out whether sender has sent only few messages or made only few calls and can not reasonably be considred as UTM. In view of this the Authority decides that where number of complaints are from less than ten recipients, the OAP should, check from the previous thirty days data of CoP_UCC_Detect System whether suspected sender is involved in sending Commercial Communication in bulk or not (Definition of bulk may be by counting communications over a period of 24 hours, over a week and over a month).
 - a. in case, answer is yes, the OAP should put sender under Usage Cap and at the same time initiate investigation. [Such restrictions should be valid till investigation or thirty days from the date of effect of restrictions, whichever is earlier].
 - b. in case, answer is no, OAP should warn such sender through appropriate means as provided for in CoPs and remove the usage cap.
 - iii. Sender should be given opportunity to represent his case before finally concluding the investigation. If sender was found indulging in UCC in violation of regulations, he should be given warning for the first offence and the Usage Cap removed. If the violation is repeated a second time, Usage Cap should be applied for longer period and in case of third time, all resources should be disconnected except one which may be provided with Usage Cap to use minimum functional requirements for daily use. In view of this the Authority decides that OAP should issue notice, within three business days, to give opportunity to suspected sender(s) to represent his case and conclude investigation within thirty business days from the date of receipt of complaint and if sender is found to be indulging in sending UCC then OAP should take action against such sender as under:
 - a. for first instance of violation, due warning shall be given. First instance of the violation should include all the complaints against the sender within two business days after the date of receipt of the first complaint, against which the sender is to be warned.
 - b. for second instance of violation, Usage Cap should continue for a period of six months. Second instance of the violation should include all the complaints against the sender after the issuance of first warning within two business days after the date of receipt of the complaint against which second warning is being given to the sender.
 - c. for third and subsequent instances of violations, all telecom resources of the sender shall be disconnected for a period up to two years.
- 5.3.12 **Review of structure of financial disincentive for access providers**: At present, access providers are subject to financial disincentive if UCC complaints are found to have originated from their network. Financial disincentive

for UCC complaint are being imposed on weekly basis and the provision of financial disincentive is applied even when UCC complaints are handled within given time frame and expected action is taken against UTM or RTM. At the time of amendment of the regulation for this provision, it was felt that Access Providers are responsible for carrying out due checks and verification of the customers and if bulk connections are being taken by customers and being misused then Access Providers are not discharging their due responsibilities. TSPs have represented, from time to time, against applying financial disincentives on counts of UCC complaints including even those UCC complaints on which they have taken timely action.

- In new regulatory framework where co-regulation approach is being adopted and COPs are to be formulated by the access providers, primary responsibility to control UCC is of access provider. OAPs failing to curb the UCC sent through its network(s) should be liable to pay by way of Financial Disincentives. The FDs should be telescopic; i.e. nominal if the number of incidences reported are below a threshold, but substantially higher if the number of cases beyond a certain threshold. In new regulatory framework, technology driven systems are to be put in place and access providers are given flexibility to act fast against the defaulter entities. It may also be noted that access providers are also given freedom to prescribe charges/ fees and access providers can also impose financial disincentives on defaulting entities for faults attributable to them. In such situation graded financial disincentives should be applied and it should increase substantially in case number of complaint rises against RTMs. In view of this the Authority decides that FD for access provider, in case of complaints related RTMs should be based on the Count of UCC for RTMs for one calendar month in each License Service Area. It should be increased to Rs. one thousand per count if it is more than zero but not exceeding hundred. This should be increased to Rs. one lakh plus Rs. five thousand per count exceeding hundred when count is between one hundred and one thousand. This should be further increased to Rs. forty-six lakhs plus Rs. ten thousand per count exceeding one thousand when total count is more than one thousand.
- ii. Access providers are supposed to take action against UTMs suspected of sending UCC and also carry out due investigation and take appropriate action against the UTMs. Normally it is expected that access providers would be following processes and not to be held responsible for UCC from UTMs. Access provider would also be required to inform their subscribers to not send Commercial Communication or cause sending Commercial communication or authorize the sending of the Commercial Communication using the telecom resources failing which the telecom resources used or assigned to him may be put under Usage Cap or disconnected.
- iii. Access providers would have to establish UCC_Detect system to control UCC from UTMs. If access providers do not act against the detected UTMs in a timely manner, then they may be held accountable for not controlling UCC. If it comes to notice or is found during audit of the system that the access provider has not taken action against UTMs as specified in the regulations or CoPs then access provider may be liable to pay by way of financial disincentives. The FD in case of UTM may be dependent on every such instance. In view of this the Authority decides that Financial Disincentive of one lakh per instance of access provider failing to impose timely restrictions on outgoing usage of unregistered sender(s) be imposed on the access provider.
- iv. In view of UCC eco system based on DLT is created by the access provider(s) and measures taken to control the outgoing usage of telecom resources of suspected sender of UCC whenever it comes into notice, current provisions of Financial Disincentives for access providers may need to be revised. Access providers are supposed to apply Usage Cap within timelines prescribed in the regulations. If it comes to notice of the Authority that access provider is not taking such measures in timely manner and same is established through special audits and no satisfactory justifications for any delay in applying such measures, then access providers may be liable to pay by way of financial disincentives.
- 5.3.13 As discussed earlier in Para 3.3, further specific details should be part of Codes of Practice for Complaint Handling (CoP-Complaints) and Code of Practice for UCC_Detect_System which should be formulated by the access providers. In view of this the Authority decides that access providers shall also formulate codes of practice for complaints (CoP-Complaints) and codes of practice for UCC Detect system (CoP-UCC Detect).
- 5.3.14 Access providers may also be liable to pay by way of financial disincentives in case they do not establish eco system in accordance with the codes of practice. Such disincentives may be applicable till such system comes into existence and made live to deal with relevant aspects. However, after implementing such systems in accordance with the CoP, if non-compliance occurs due to some flaw in implementation or inappropriate configurations of the system then financial disincentives may be applicable in accordance to the provisions under count of UCC complaints and not against non-implementation of CoP. For example, if access provider has not implemented systems and process as defined in the codes of practice and UCC complaints are on rise due to non-implementation of CoP then financial disincentives may be applied for non-compliance of CoP. If access provider has implemented the system and subsequently UCC complaints are rising because of some issues

related to system, then financial disincentives for non-implementation of CoP would not be applicable. Financial disincentives as applicable for UCC counts may be levied. However, if there is major non-compliance of CoP on part of system or there are multiple minor non-compliances in the system which amount to as complete failure of the system then financial disincentives for non-compliance of CoP may be applicable.

5.3.15 Developing and enhancing mobile App for all device OS:

- i. In present day and age where technological advancements have been made, smart mobile phone devices aren't just a means to make calls but have acquired intelligence and are integral part of the telecommunication service/network. In order to maximize such intelligence, the application Do Not Disturb App ("DnD App") developed by TRAI or such similar applications developed by third parties with due approval of TRAI, facilitate in an easy, efficient and effective manner reporting and resolution of UCC and advance telecommunication consumer interest.
- ii. Undoubtedly, such applications are one of the most effective means for subscribers for registration/ deregistration/ change of preferences, checking the status and handling complaints pertaining to UCC.
- iii. Such Apps seek customers' permission to access the SMS and call logs on the mobile device. This requirement has been viewed by some stakeholders to be a violation of customers' privacy.
- iv. This is an incorrect perception because the DND App (or a functionally equivalent App) requires access to the logs only to present to the customer what is his or her own data, also accessible by the customer in other ways. Further, the customer initiates every action based on the information presented, while the App merely provides assistance in completing the action as per regulation. At no time does the App require access to these logs for other purposes, nor does it transmit the information to anyone other than the entity with whom the customer himself or herself wishes to share the information.
- An issue raised by some stakeholders is that TRAI doesn't have the power to regulate devices. However, it is TRAI's statutory duty to safeguard consumer interest as indicated in the TRAI Act: "... to protect the interests of service providers and consumers of the telecom sector, to promote and ensure orderly growth of the telecom sector, and for matters connected therewith or incidental thereto." With the intelligence residing in the nodes and end devices, the network cannot operate totally independently of the user equipment. Such elements of the equipment that affect the performance of the network or the experience of some or all its users (which is "connected therewith or incidental thereto") may be regulated as necessary in the discharge of TRAI's statutory obligations.
- vi. "Regulate" means to control or to adjust by a rule or to subject to governing principles. It is a word of broad impact having wide meaning comprehending all facets not only specifically enumerated in the Act, but also embraces within its fold the powers incidental to the regulation envisaged in good faith and its meaning has to be ascertained in the context in which it is being used and the purpose of the statute. The regulatory power possessed by the TRAI shall also include the power to regulate all the things incidental to the telecommunication sector. If the matters incidental to the telecommunication sector is read in a restrictive manner, then it will not be fair whereby the provisions made for the benefit of the consumers become wholly illusory. The expression regulatory is to be given expanded meaning and has been construed liberally so as to achieve the object stated in law.
- vii. Further, where a statute gives a power, such power implies that all legitimate steps may be taken to exercise that power even though these steps may not be clearly spelt in the statute. Where the rule making authority gives power to certain authority to do anything of public character, such authority should get the power to take intermediate steps in order to give effect to the exercise of the power in its final step, otherwise the ultimate power would become illusory, ridiculous and inoperative which could not be the intention of the rule making authority.
- viii. The purpose of enacting the TRAI Act, was as stated hereinbefore, generally, to regulate the telecom sector, and in particular to safeguard the interests of the consumers of telecom services. Thus, the entire Act, especially mandatory functions of the TRAI, will be read in this perspective. Therefore, an intelligent telecommunications network element such as a smart mobile handset cannot and should not be allowed to frustrate the basic objective of the Act.
- ix. As far as derecognition of devices is concerned, TRAI based on the grievances from the customers would make a decision regarding whether the device needs to be derecognized by the service providers or not based on whether any device is contravening the Regulation or not. It is not expecting from the service providers to take responsibility of the device manufacturers in supporting the DnD App or such similar Apps but would only direct the service providers to derecognize such smart mobile phone devices on their network which do not support the functionality of such App on their device platform.
- x. Smartphone is defined in GSMA official document TS.06 regarding IMEI Allocation and Approval Process, for details refer https://www.gsma.com/newsroom/wp-content/uploads/TS.06-v13.0.pdf

In view of this, the Authority decides that Access Provider should ensure, within six months' time, that all smart phone devices registered on its network support the permissions required for the functioning of such Apps. If such devices do not permit functioning of such Apps then Access Providers shall, on the order or direction of the Authority, derecognize such devices from their telecom networks. However, before issuing order or direction of derecognition of devices, the concerned parties may be given a reasonable opportunity.

- 5.3.16 **Scrubbing as a Service**: As discussed in Para 3.3.4, Para 3.3.5, Para 4.3.1 and Para 4.3.4, Scrubbing may be offered as a Service using DLT networks and Scrubbing Function may be delegated to any other entity, if the processes can be run in an environment which is safe and secure during information exchange and execution. Using DLT networks, safety and security may be provided in a multi participant environment with peer to peer and distributed environment approach.
- 5.3.17 Auto Dialler Calls, Silent Calls and Robo Calls: Issues and concerns related to Auto dialler calls, silent calls and robo calls have already been deliberated in Para 4.3.15 and the recommendations of the authority have also been mentioned there in Para 4.3.16. To reiterate, the Authority decides that the sender be allowed to use auto diallers only when they notify the access provider in advance and take necessary steps to keep silent calls and abandoned calls within limits as prescribed, from time to time. However, for the impact of Robo calls, is still not clear and requires further examination. Authority is of view that such calls should be closely watched, and appropriate action may be initiated against when more information is available.
- 5.3.18 Record keeping and reporting: Access Provider should maintain records of complaints, from its customers and those received from TAP(s), against registered sender(s) and unregistered sender(s) on daily basis for each service area and submit performance monitoring report to the Authority as and when required in a format as prescribed. For periodic reporting of the performances of UCC regulation, Code of Practice for Reports (CoP-Reports) may also be formulated. Other requirements for CoP may be same. In view of this the Authority decides that access providers shall formulate codes of practice for submitting reports (CoP-Reports) and this should include summary of outcome of complaints handling at different stages and for different scenarios. The Authority may also conduct audit either by its own officers or employees or through agency appointed by it, verify and assess the process followed by the access provider for registration and resolution of complaints, examination and investigation of the complaints and reporting to the Authority.
- 5.3.19 Examination of telecom resources put under outgoing Usage Cap or having been disconnected: Similar to provisions under current regulations, the Authority may ask access provider to restore the connection or remove the Usage Cap after conducting an investigation. The Authority may direct the Access Provider to remove restrictions on usage or restore all telephone number(s), If the Authority finds that conclusion of investigation against sender of UCC lacks adequate evidence against the sender. The Authority may also ask Access Provider to restore capping on usage or restore telecom resources from disconnection if the sender whose resources have been put under Usage Cap or disconnected satisfies the Authority that he has taken reasonable steps to prevent recurrence of such contravention however some charges for restoration or removal of usage capping may be applied.
- 5.3.20 **Power to appoint inquiry committee:** It is observed that many times principal or business entities are taking services of other entities dealing in telemarketing activities. Such entities may be registered telemarketers or unregistered telemarketers. It may also happen that principal entities have tied up with registered telemarketers, but RTMs may be in nexus with UTMs to send UCC. From the UCC complaints or reports, it may come to notice that primary motive of sending UCC is of principal entity and they have either not taken appropriate measures to comply with the regulations or deliberately indulged in sending UCC. In such cases, it may be required to investigate the matter and take appropriate actions against defaulter principal entity found to be indulged in such activities. If the Authority believe that any sender of commercial communications on behalf of business or legal entities has contravened the provisions of these regulations, it may constitute an inquiry committee, to inquire into the contravention of the regulations and to report thereon to the Authority. In case, it is found that particular business or legal entity is engaged in sending commercial communications in contravention to the provisions of these regulations, the Authority may order or direct access provider(s) to disconnect all telecom resources or put all telecom resources of such business or legal entity under Usage Cap of such telecom resources.

6 Need of Technology driven framework for UCC

- 6.1 Efficient and effective way: Authority has always encouraged adoption of technology driven and data driven approach for efficient and effective regulatory compliances. New technologies and innovative processes may have the potential to achieve speed where regulatory pre-checks are required to be carried out for enormous transactions.
- 6.2 Regulatory Checks in distributed environment: Technology driven solutions are required to control menace of Unsolicited Commercial Communication (UCC). In case of UCC, the technology needs to work in distributed

fashion and ensures that necessary regulatory checks are performed. Technologies and solutions based on it should create records for every action taken by the different entities to check regulatory compliance before and after delivery of commercial communications in an immutable and non-repudiable manner. Regulatory checks in case of commercial communications are based upon present status of preferences and consent of the customer. These preferences and scope of consent are evolving and may become more and more comprehensive and granular in the future to match interest area of the customer. This evolution will be on both, the customer's side and as well as business entity's side. The selected technology solutions should provide a framework which adapts itself to meet such requirements and provide capability to carry out regulatory pre-checks in an immutable and non repudiable manner.

- 6.3 TSPs to ensure other entities perform requisite checks: Responsibility of honoring choices exercised by the customer while delivering commercial communications may require checks to be made by number of entities in content delivery chain. However, primary responsibility of protecting customers from UCC is of Telecom Service Providers (TSPs) which is a licensee and regulated directly. Other entities in commercial communication system are currently being regulated indirectly via standard agreements in which they have entered into while taking telecom resources from TSPs. Technology solutions may provide better grip in the hands of TSPs who may be primarily responsible to control UCC and honour choices exercised by the customers.
- Standard Agreements prescribed via regulations to ensure checks by other entities: To ensure regulatory compliance for UCC, TSPs should be required to keep preferences of its customers about the types of commercial communications in which they are interested in and other types of commercial communications in which they are not interested. Customers expect that their service providers will take suitable measures for blocking unsolicited commercial communications. However, message sending entities or voice calling entities, who wishes to reach out to customers are huge in numbers and spread across the country and TSPs may not be in position to control them centrally. The task of checking compliance will consist of matching list of recipients with the list of preferences and consents with the category of content of communication and identity of content providers. This may be practically difficult to be carried out by TSPs alone. TSPs may need to delegate some of the functions to various other entities to meet the regulatory requirements. The unbundling and delegation of specific functions for regulatory compliance may lead to the creation of a complex web of a large number of entities interacting in real time. These agreements between these entities may need to be changed often to ensure regulatory compliance in changing and evolving requirements. The selected technological solutions must be able to provide capabilities to TSPs to supervise this large, complex network of entities and take necessary actions remotely, but in real time. In this way, TSPs may quickly respond to the situations and evolve to deal with UCC constantly changing its nature and to ensure UCC regulatory compliances in changing environment.
- 6.5 More trusted relationship between Terminating Access Provider and Originating Access Provider: Technology solutions may help to build more trust between TAP and OAP for the entities which are registered to carryout regulatory compliances and actions performed by them. It may be noted that practically there is a web of entities between content providers or principal entities and TSPs. Even TSP to which subscriber belongs to (known as TAP) may not be having direct connectivity with the entity e.g. telemarketing traffic directly from the telemarketer and it might be coming via other TSPs known as Originating Access Providers (OAPs). Due to this situation, technologically regulatory compliance for UCC is distributed among various entities and technology solution may build more trust for the TAP for actions performed by the entity which is not connected directly with it.
- Building more confidence in the UCC ecosystem for the Principal entities: Principal Entities (PE) are primarily 6.6 interested in reaching out to the customers for the purpose of commercial communications, telemarketers may be just be facilitating them with their arrangements with TSPs to deliver content and carrying out necessary regulatory checks. Practically, principal entities and content providers so far may not be directly part of regulatory regime for UCC as they are not registered and may not have entered into any of legal agreements specifically for purpose of UCC regulatory requirements. They ask their channel partners or Direct Sales Agents (DSAs) to become Telemarketers or have tie up with telemarketers to deliver commercial communication content and measures to comply with UCC regulations is with telemarketers. As a result, although obligations of regulatory compliance may be with TSPs and key interests in commercial communications may be of principal entities or content providers but so far, practically strength of whole regulatory compliance framework rests upon technological capabilities of systems available with the telemarketers or in their seriousness to carry out regulatory checks rigorously. Telemarketers in the front layer of web of entities towards TSP (i.e. telemarketers who have taken telecom resources from TSPs) enters into standard agreement while there is no standard agreement between rest of entities in the subsequent layers of entities which are towards content providers' side. Even if standard agreement is mandated for all such entities in the chain, practically it may remain ineffective till technology driven monitoring and enforcement mechanism is available with TSPs to overall ensure regulatory compliance through these entities.
- 6.7 Concerns of PEs: Another issue to principal entities or content providers is to have protection to their client database and there is a need of technology solution which allows UCC regulatory checks to be performed by various entities in such a manner that client database remains protected.

- 6.8 Using sensitive information in secure manner: Technical possibility to restrict Commercial Communication to Customer in certain scenario which needs customer's information e.g. restriction while roaming may require location information available to external entities for applying requisite checks. Technology solution may need to be explored which enables such additional checks at TSP level while rest of the checks have been carried out earlier.
- 6.9 Objectives to be met by technological solution: New technology may play increasingly pivotal role in UCC regulatory space and augment capabilities of almost all entities of Commercial Communication ecosystem, offering consumers and markets easier access to, and better control and management to TSPs for commercial communication services. Technology solution may be required to support to meet three key objectives with regard to commercial communications:
 - Protect consumers to secure an appropriate **degree of protection** for consumers
 - Protect interests of telecom service providers to enable better control and management of TSPs over entities delivering commercial communications through them to avoid levying financial disincentives in case of non-compliances by ensuring regulatory compliances through technology driven solutions
 - Promote competition to continue multiplicity of players to participate in the commercial communication ecosystem.
- 7 Distributed Ledger Technology (DLT) can provide requisite capabilities:
- 7.1 Authority deliberated on the issues of regulatory requirements and operating models, that would be suitable to spearhead efforts to solve real business problems in dealing with UCC. Given the scale of the participating entities within the commercial communication market, the Authority is of view that DLT is the best match for meeting regulatory and operational objectives. Following section provides a thorough discussion on how DLT can potentially address a wide range of business, regulatory, legal, and technical issues related to Commercial Communications and help in controlling UCC.
- 7.2 DLT solutions are smart: Ledgers have been used to record many things and these were traditionally mostly on paper. Gradually we have seen record-keeping system evolve, and these ledgers have moved from paper to bytes. State of the art systems are now moving towards digital distributed ledgers with properties and capabilities that go far beyond traditional paper-based ledgers. DLT solutions have the potential to transform ledgers to enable recording of an enormous number and range of transactions in a secure manner. They can also integrate business rules, smart contracts, digital signatures and an array of other tools with the basic functionality of a ledger which is to record transactions (or more generally changes of state).
- 7.3 DLT is Resistant to unauthorized changes: As a result of the methods by which information is secured and updated in a DLT-based record, participants can be confident that all copies of the ledger will match each other at any given point of time. Any changes to the ledger are visible to all participants, and changes are only incorporated after a consensus is reached among participants regarding the change. Thus, the record is resistant to unauthorized change or malicious tampering, and participants in the network will immediately be able to spot any change to any part of the ledger.
- 7.4 DLT Replicates data with security and accuracy: A distributed ledger is essentially an asset database that can be shared across a network of multiple sites, geographies or institutions. All participants within a network can have their own identical copy of the ledger. Any changes to the ledger are reflected in all copies in minutes, or in some cases, seconds. The assets can be financial, legal, physical or electronic. The security and accuracy of the assets stored in the ledger are maintained cryptographically through the use of 'keys' and signatures to control who can do what within the shared ledger. Entries can also be updated by one, some or all of the participants, according to rules agreed by the network.

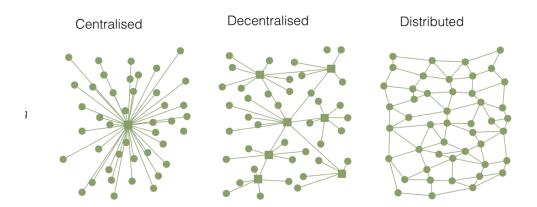


Figure 14: Difference between Centralized, Decentralized and Distributed Architecture

8 Important properties of DLT

- 8.1 Reconciliation Through Cryptography: In DLT networks different actors (users) of the ledger come to a consensus about the state of the underlying data through consensus algorithms (e.g. Proof of Work, Proof of Stake, Practical Byzantine Fault Tolerance).
- 8.2 Replicated to Many Institutions: In DLT networks, many parties can have a copy of some or all of the data, making it less likely to have a single point of failure. An additional benefit of this technology is that if one ledger is compromised, the remainder are not. Many parties can also confirm that those records have been added by performing the reconciliation calculations themselves.
- 8.3 Granular Access Control: Distributed ledgers use 'keys' and signatures to control who can do what inside the shared ledger. These keys can be assigned specific capabilities and can be designed in a way that can only operate/ function under certain conditions.

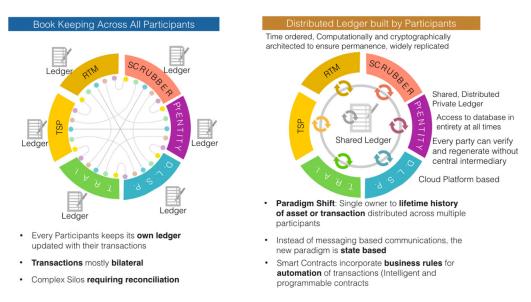


Figure 15: Comparison of implementation of record keeping between traditional and DLT based systems

- 8.4 Transparency and Privacy: Because many parties have a copy of the ledger, and many parties can verify every record, a shared ledger has a high degree of transparency. This can enable a participant with the right access privileges (e.g.: regulator or an independent body) to ascertain with confidence whether the contents of a database have been edited or modified in any fraudulent way. Records are added with a cryptographic signature that is unique to each participant. This allows the entity examining the ledger to determine whether the right participant added the right record according to the right rules.
- 8.5 DLT has potential to offer solution: Distributed ledger technology (DLT) seems to have the potential to support the needs of Telecom Service Providers, Telemarketers, Mobile Users for commercial communications with better control and management over UCC.

- 8.6 Automation, Flat architecture, Speed, sharing of data, shared cost: DLT has the potential to provide various benefits for processes of registration of entities like telemarketers, content providers and identities like SMS headers, Calling line identities for voice calls. These benefits are likely to emerge in commercial communication space as multiple participants need to share data and processes safely, particularly for registration of entities and consent taking process where firms are still reliant on paper-based records. DLT's also have ability to remove certain unnecessary intermediaries which in turn will reduce the means for content providers to bypass regulatory compliances. The distributed nature of DLT based records, can increase the speed of making latest updated data available for scrubbing, complaint handling, reconciliation to multiple involved parties. It can also reduce cost and reducing costs makes it most promising option for adopting it as a regulatory technology for control and management of commercial communications.
- 8.7 Adaptability of DLT to meet evolving requirements: In commercial communication space, nature of content of communication, preferences of customers are constantly evolving and may require regular update of business rules which are to be followed. DLT's can be designed to integrate intelligent and programmable contracts and business rules with bookkeeping functions. The functionality can be combined with the machine learning algorithms to give it the flexibility and agility which is necessary in a technology which is intended to be used to regulate the compliances for commercial communications ecosystem. Further, the creation of DLT systems as shared infrastructure will allow TSPs to ensure regulatory compliance of UCC norms while optimizing the capital and operational expenditures. DLT therefore has many advantages in terms of efficiency and effectiveness.
- 8.8 When combined, these properties can solve challenges of UCC regulatory checks and compliance that were previously very expensive or challenging. For the reasons discussed above, DLT seems to have exciting potential to support the needs of TSPs, Telemarketers, users for commercial communications with better control and management over UCC.

9 Types of DLT Networks

- 9.1 Multiple types of DLT networks: In practice, there is a broad spectrum of distributed ledger models, with different degrees of centralization and different types of access control, to suit different business needs. These may be 'unpermissioned' ledgers that are open to everyone to contribute data to the ledger and cannot be owned; or 'permissioned' ledgers that may have one or many owners and only they can add records and verify the contents of the ledger.
- 9.2 Matrix of feature set for types of DLT networks: In case of permissioned private ledgers, only permissioned entities may read the contents of the ledger and write to the ledger. The permissioned private ledgers may have one or many owners. When a new record is added, the ledger's integrity is checked by a limited consensus process. This is carried out by trusted actors. This process makes data entry and verification faster and more efficient when compared to the consensus process of permission less ledgers. In addition, use of digital signatures by nodes on the chain also creates highly-verifiable data sets.
- 9.3 Permissioned DLT Networks: Permissioned (usually private) DLT Networks are often split into consortium DLT Networks, or fully private DLT Networks. There are benefits and drawbacks to permissioned, permission less, public, and private approaches, and combinations thereof. With permissioned private DLT networks there is an inherent trust as the users must be given consent by a governing body or entity to participate in that DLT network. This 'trust' reduces the amount of computational power required for that DLT network, as well as increases the speed of the DLT network. In case of permissioned DLT networks, participants are pre-approved, identities are known and only member of consortium can validate transactions. From the UCC regulatory framework perspective, a permission private consortium DLT network seems to be the most suitable regulatory technology (RegTech) for all stakeholders. For TSPs, application of DLT-powered RegTech solution for UCC regulation will lead to lower compliance cost. In addition to governance of DLT network(s) by entities operating it, observer nodes of this DLT network available with TRAI or any agency authorized by TRAI for supervision and audit purposes.
- 9.4 In view of above, the Authority decides that Access Providers should adopt Distributed Ledger Technology (DLT) with permissioned and private DLT networks for implementation of system, functions and processes as prescribed in Code(s) of Practice to ensure that all necessary regulatory pre-checks are carried out for sending Commercial Communication and to operate smart contracts among entities for effectively controlling the flow of Commercial Communication.

9.5 Suitable model of DLT Network for Spam control:

9.5.1 Consortium of TSPs may be responsible to take decisions for changes required in the process of operation of DLT network(s) while they may outsource architecture of solution, installation, operation and maintenance of DLT networks to a separate entity, referred to as the DLT system operator. For selecting DLT system operator and type of DLT suitable for Permissioned Private Consortium DLT network, policy should be open and non-exclusive. However, there may be reasonable eligibility criteria to have functional and performance capabilities

to achieve objectives of UCC regulatory compliances and maintain business continuity and coexistence of systems with requisite interoperability requirements.

9.5.2 Distributed ledgers have the added advantage of moving a lot of the complexity of managing security into the background, making systems easier and cheaper to use.

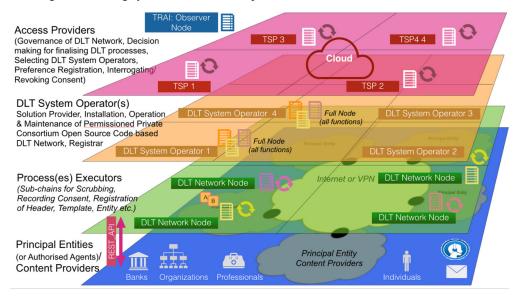


Figure 16: : Illustration of architecture for implementing UCC eco system based up on DLT

- 9.5.3 The adoption of DLT could take many forms and it is reasonable to assume that a number of DLT systems will need to interact and share data between one another and with non-DLT legacy systems. Therefore, at this stage, it may be difficult to specify any particular choice of DLT system. However, it would be appropriate to consider adopting DLT systems which offer open source-based implementation and have the capability to inter-operate with other similar open source based DLT systems and non-DLT legacy systems. Successful proofs of concept to meet the regulatory requirements of the UCC ecosystem and considerations such as interoperability with the incumbent systems and the ease and cost of adoption may be essential requirements to set up and participate in the new DLT system.
- 9.6 Summary about DLT's potential: DLT offers a revolutionary solution to fundamentally improve the regulation and delivery of commercial communications. As mentioned above, DLT allows all players in the ecosystem to share customer information and transaction histories securely over a distributed data infrastructure, with the consent of the user and without compromising on the customer's privacy or sensitive business information. The ecosystem's participants can be certain of the digitized records being authentic and are informed in a timely manner of the progress of the scrubbing and delivery of the commercial communication. Content providers and principal entities can therefore be sure about regulatory compliances and safety of their data along the delivery chain. Authority generally takes a 'technology neutral' approach but feels that DLT has distinctive features, which provide capabilities in hands of TSPs to control and manage commercial communications in more efficient and effective manner and meet their obligations to ensure UCC regulatory compliance.
- 9.6.1 It is encouraged to have single DLT networks which is shared among all access providers. In case, all access providers do not reach to a consensus to form single network, it is desirable to keep numbers of DLT networks to minimum. In case of multiple DLT networks, APIs would be required for inter-operability among DLT networks. Access provider(s) establishing DLT networks would be required to share details of APIs to successfully inter operate. Regulatory Sanbdox may also be set up, if required, to test inter-operability.

Blockchain (or the broader, more generic term: Distributed Ledger Technology) is a muchhyped concept that evokes vociferous arguments, both from its supporters and detractors alike.

The response to TRAI's draft regulations to use this technology for governing commercial communication has seen arguments from both camps. We thank all responders for their comments, which have brought greater clarity to the conclusions.

The detractors have expressed the opinion that TRAI has been taken in by the hype to embrace a concept that's neither ready for adoption nor suitable for use in the manner proposed. Let's examine the broad arguments that are offered in support of such averments.

Slow speed, lack of scalability and wasteful energy use

The blockchain chain is a **cumbersome database that is slow and doesn't scale well**. It is also very **expensive in terms of energy use**. Therefore, blockchain should be avoided unless there are compelling reasons for its adoption.

In the process of recording data on the system, the Distributed Ledger Technology (DLT) requires consensus to be built and maintained across multiple nodes. Compared to the conventional databases, this is indeed a slow process. It is especially slow in case of the blockchain underlying the bitcoin network because of the Proof of Work (PoW) algorithm for creating consensus. Registration of preferences or consent—or registration of entities, templates, complaints, etc. does not require speed. Some of these processes take 7 days to take effect today or are not handled at all. So speed isn't crucial in the required solution. But whatever the speed limitation of a DLT network, these pertain to writing to the ledger. Reading from it is quite fast and an in-memory database that reads from the DLT network to provide a scrubbing service (for instance) has no performance limitations.

The PoW algorithm is required for bitcoin because there is a race among the bitcoin miners to record every new transaction. The one who has solved the set mathematical puzzle first offers his solution to the network as proof of work done and earns the right to collect any rewards associated with the transition. That makes PoW an energy intensive algorithm.

A permissioned DLT network doesn't require PoW, so it is neither as slow nor as energy intensive.

A permissioned DLT network isn't the real deal

One of the advantage of blockchain technology is that it eliminates the need for a central authority, which leads to two (polar opposite) arguments against its adoption in the present case.

The first argument is that the **TRAI could act as the Authoritative Source of information**. It is heart-warming when a stakeholder writes that TRAI can be completely trusted. However, in a centralized system, such as the one running at the moment, the authoritative server becomes a single point of failure. Furthermore, it is established by regulation, has set protocols and is too inflexible to respond to the changing needs of the sector.

TRAI seeks to promote co-regulation and flexibility in this regulation. Retaining responsibility for an operational component is incompatible with this approach.

The second argument is that **permissioned DLT network are not fully decentralized**, which is a drawback of the proposed solution. This argument takes the other extreme viewpoint.

The telcos, the telemarketers, the principal entities (businesses like banks, insurance companies, airlines, etc.) and the subscriber are all known participants in the system. There is no role for completely untrusted elements to participate in the system or to act as endorsers for the transactions. Further, non-repudiation of previous actions is important in the solution but not some other problems, like double-spending in cryptocurrencies, that requires other features of a fully-trustless system.

In the present case, stakeholders can be allowed to record actions signed by them. A permissioned DLT network is just the right fit for this use case.

Distributed Ledger Technology is yet untested

The **technology is new**, but it has been a long time in the making.

The Byzantine General's Problem at the heart of consensus determination has been studied in the context of fault tolerant computer system for four decades. The broader philosophical problem perhaps actually goes back to the days of the Roman Empire.

The cryptographic tools used in DLT systems have a solid mathematical background and are military grade technologies.

The same Linux Foundation which develops the operating system for enterprise computing system is behind the Hyperledger DLT. A 100 year old company, like IBM has bet billions of USD in developing its product offering in this segment. Enterprise solution providers like Oracle, SAP and Microsoft all have their own DLT offerings.

There are thousands of academic papers published in the last few years that related to distributed ledgers.

The total value of bitcoins has remained over 100 billion USD in the recent past. Ethereum's market cap is half as much, with several other currencies in the billions of dollars range. There's every reason for hackers to attack these systems, which have withstood their assault.

Therefore, it is safe to say that the technologies are well-proven, even though their new uses are just beginning to emerge.

The TRAI has determined, after careful analysis and witnessing proof of concept solutions, that this technology is indeed the appropriate "RegTech" for governing commercial communication. A scrubbing service for preferences, in conjunction with improvement in recording preference from several days to a few minutes, could be implemented using the DLT system in a few weeks. *Continued...*

Interoperability of multiple DLT networks is not possible

The great advantage of distributed ledger technologies is that consensus is automatically built, accepted and propagated through a network of nodes. It breaks the underlying technology if everyone has their own DLT network. Who can be trusted in this scenario?

The truth is that a consortium of DLT networks can publish their records to each other through request-response APIs. Each exchange of information may be broken into elementary steps that are chained together with tokens exchanged from either side.

It would be impossible for any side to reconstruct the exchange with different data without cooperation from the other side. Further, a periodic hash of exchanged information and tokens can be published to the entire consortium making any two party cooperation infeasible.

9.6.2 Performance requirements for DLT networks for purpose of UCC eco systems could be optimized considering that it is private and permissioned network, some actions may also be carried out in near real time. Reengineering of existing processes in the chain of UCC eco systems could also be helpful to optimize the performance. As far as trust in UCC eco system is concerned, DLT systems would supplement to create trust in a system which could have been possible without DLT systems. It may also be kept in mind that DLT networks would be established, operated and maintained by access providers, or on their behalf and access providers are subjected to provisions of terms and conditions of license. Access providers may include provisions to have smart contracts and using it effectively to ensure regulatory compliance while entering into legal contract with the participating entities in the UCC eco system.

10 International references for DLT based implementation

- 10.1 Regulatory framework for DLT networks: The adoption of DLT by regulators in other jurisdictions has mainly been in relation to the financial sector. Responses of most of regulators Internationally, mainly related to financial sector, to DLT networks thus far have been more strategic. Many regulators are in the process of creating necessary regulatory framework to consider DLT networks and other innovative technology or processes while some regulators are specifically looking to embrace DLTs for their own purposes.
- 10.2 Regulators embracing DLT networks for their own purposes: The European Commission plans to set up a FinTech task force that will look at all emerging technologies including those linked to blockchain virtual currencies. In the UK, the Government Office for Sciences published a generally positive report and recommended embracing DLT for specific purposes, describing developments as potentially catalyzing 'exceptional levels of innovation.
- 10.2.1 Over and above policy support for DLT development, certain regulators and governments are embracing DLT themselves. In Singapore, the MAS is fully embracing DLT in partnering with R3 and a consortium of financial institutions on a proof of concept (POC) project to conduct inter-bank payments using blockchain. The project will develop a pilot system in which blockchain infrastructure is used to issue and transfer funds among participants.
- 10.2.2 Regulators enabling opportunities to test and demonstrate DLT based solutions: Some financial regulators embracing the concept of a 'regulatory sandbox' that may allow beta testing of DLTs and other FinTech applications. These 'sandboxes' have been created or are in the process of being created in the US, Singapore, UK, Australia, and Abu Dhabi. The UK Financial Conduct Authority (FCA) for example, has started a FinTech sandbox program, which allows a limited launch of FinTech applications, products, and services. In the US, a bill has been proposed to mandate federal support for FinTech sandboxes. In Singapore, the Monetary Authority of Singapore (MAS) recently published its FinTech regulatory sandbox guidelines. Regulatory sandboxes that allow DLTs to be tested in markets may be embraced in a familiar form to that of the 'test and learn'.

11 Impact of Regulations on Access Providers and the ecosystem

- 11.1 **Comparison with current regulations** (**Notified in year 2010**): Obligations of access providers as per current regulations puts the burden on the access providers for doing the following:
 - i. Setting up of Customer Preference Registration Facility and synchronizing with the central facility maintained by TRAI in a semi-automatic or manual mode.

- ii. Setting up Complaints Registration facility and handling a manual complaints resolution process including examination of complaints by verifying CDRs and disconnecting telephone connection violating UCC regulations. It also includes synchronizing the complaint related information and updates on TRAI portal
- iii. Scrubbing of the commercial communication messages against preference and also scrubbing and filtering voice calls from 140-level numbers to the customers who have opted-out from receiving commercial communications
- iv. Implementing signature solution and updating such solutions periodically for next threats
- v. Header registration (whitelisting) and maintain records of entities to effectively handle complaints
- vi. Verification of various records of registered telemarketers at the time of taking telecom resources, maintaining telemarketers' telecom resource records and to manage compliances of regulatory requirements for telemarketers
- vii. Creating blacklist of telemarketers and UTMs closed for violation of the regulations

Further, the current regulation also provides for financial disincentive of up to Rs 5000 for every complaint by the subscriber of unsolicited commercial communication from an unregistered telemarketer. Such provisions have now been removed with protections built into technology solutions, thus reducing access provider's' risk and burden.

New framework is simple, technology driven, encourages automation, permits authorization/ delegation of various functions to participating entities to ensure regulatory compliance, hence reducing the burden on access providers while facilitating other stakeholders in the conduct of commercial communications as business. Deliberation in paras below clearly highlights the advantages of these regulations over current regulations.

11.2 Efficiency advantages of technology

In the years since the coming into force of the current regulation, new technologies have emerged, such as cloud computing and distributed ledgers. New challenges have also emerged, such as those from Robocalls. This has necessitated an upgrade of technology in fighting unwanted communication. Use of state of Art technology not only made the process effective, but also reduced human intervention and cost of regulatory compliances.

11.3 Streamlining of processes

Making non-repudiable records available to relevant stakeholders allows faster, automatic resolution of issues that currently requires manual efforts. This reduces the burden of work on the access providers, minimizes likely disputes, effective complaint redressal in time bound manner, curtails chances of victimization of subscriber by wrong disconnection of telecom resources and also cost burdens on the access providers.

11.4 The advantage of Cloud Services

Introduction of cloud-based services for scrubbing commercial messages, handling registration of headers or managing the complaints process provides the benefits of scale compared to the current system where infrastructure is owned by stakeholders themselves, such as telemarketers. The cost advantage of cloud-based services is proven by the explosive growth of these services and widely recognized.

11.5 A Negligible burden for implementation of regulations

The new framework prescribed through these regulations is user friendly and automated using latest technological advancements to curb the menace of Unsolicited Commercial Communications (UCC). In this regard, the concern of few stakeholders that implementation of these regulations will have enhanced financial burden for regulatory compliance has also been analysed. It is noticed that the use of advanced technology not only smoothen various processes but also drastically reduces the compliance cost. These regulations also permit access providers to authorize DLT network operators to establish the infrastructure, operate and maintain the same which will further reduce the financial burden on access providers. Such infrastructures may also be in shared mode among access providers which would further reduce implementation and operation cost.

Technology solutions further unbundles the functions required to be performed for regulatory compliances. This opens up the opportunity for various stakeholders to consolidate infrastructure resource requirements and share resources among themselves to bring down the cost of compliance. These entities will have a business model considering large number of commercial communication messages flowing through telecom networks. In this regard, it is observed that such messages are in order of 20 to 30 billion in a month.

It is expected that cost of compliance to implement these regulations if calculated on per message basis would be minuscule while it will give flexibility to consumers to exercise various options relating to receipt of commercial communications, manage their consent effectively and also reduce the regulatory burden of the telecom service provider due to automation of processes and sharing various functions with participating entities.

11.6 **Benefits to different stakeholders:** Implementation of new regulatory framework would benefit all stakeholders.

11.6.1 Customers would be benefited as it would:

- i. Enable capabilities in the system to define categories for preferences in more granular manner and thus allowing them to precisely convey their interest areas;
- ii. Empowering them to know the scope and purpose of the consent before they give consent to the sender and requiring proper verification that customer has agreed to give consent;
- iii. Allowing them to set their preference about types of days, time bands on which they would like to receive commercial communications. It also allows them to set preferred modes of communication;
- iv. Empowering them to have more control to manage consent and preferences;
- v. Implements choices exercised by them to come very quickly into force;
- vi. Enables faster resolution of UCC related complaints and keep them informed about the status of resolution of complaints;
- vii. Avoid inconvenience to them because of UCC from UTMs as such activities are controlled in more efficient and effective manner. Genuine communication from RTMs or senders would be displaying authenticated identities of the sender;
- viii. Avoid chances of their victimization because of false complaints and protect them from disconnection of their telecom resources.

11.6.2 Access Providers would be benefited as it would:

- i. Not levy Financial Disincentives on them on account of UCC from UTMs as they would be implementing technology driven solution to control UCC from UTMs in more efficient and effective manner;
- ii. Provide flexibility to them to formulate codes of practices, agility provided by the technology solutions to quickly control participants in the UCC eco system, enhanced capabilities to function in more efficient and effective manner to enforce the envisaged provisions;
- iii. Reduce regulatory burden on them as regulation permits them to authorize/ delegate various functions to participating entities to carry out regulator compliances;
- iv. Provide complete flexibility to supervise and control the functioning of participating entities including passing on financial disincentives for under performance;
- v. Allow them to take advantages of economy of scale as technology driven solutions provides unbundling of telemarketing functions and delegating it to the entity who is expert in that area and uses cloud-based infrastructure;
- vi. Increase business opportunity to them by smoothening the processes via automation and enabling to quickly on-board the telemarketers;
- vii. Provide capability to them to trace defaulting entity in case of non-compliances and take action against them as technology driven solution authenticates participating entities during operation and keeps records in immutable and non repudiable manner;
- viii. Provide them opportunity to test and develop new processes using regulatory sandbox which may help them to introduce new innovative business models and may also options to introduce new ways to ensure regulatory compliances which may be implemented at lower cost;
- ix. Avoid loss of business opportunities to them as it mitigates chances of victimization of its customers on account of false complaints;
- x. Provide them new business opportunities as they can offer new services such as Calling Name facilities to

business entities, intelligent solutions to principal entities for managing their headers for the purpose of their direct sales agents (DSAs) or authorized agents.

11.6.3 Registered Telemarketers as it would:

- i. Provide them ease to do business as new system is very simple to get on-boarded with minimal upfront cost and quick to enter into the market;
- ii. Reduce risk for them as chances of flouting of regulatory compliances would be less as robust mechanism and technology driven solutions would carry out requisite pre-checks to ensure compliances;
- Lower upfront cost to start telemarketing business as functions and infrastructures would be available as a service such as scrubbing as a service and additional capital & operational cost would be very less or insignificant;
- iv. Avoids chances of loss of business of opportunities to UTMs because of quick detection of UTM activities and immediately putting Usage Cap on suspected UTMs;
- v. Enhance volume of business due to flexible options to customers as many may like to receive such messages in their leisure time;
- vi. Enhance business opportunities for them as they can participate in new functions and roles such as consent acquisition;

11.6.4 Business entities as it would:

- Enhance business opportunities for them by providing better ways and means to reach out to target customers according to their interest areas;
- ii. Enhance chances for them to strike the deal as they would be dealing with targeted customer base and communicating them in accordance to recipient's interest areas and their preferred timings and modes of communication;
- iii. Enable to keep client data in safe and secure manner while sharing it with other entities or carrying out activities or functions required to ensure regulatory compliances;
- iv. Protect their Brand as it would provide capabilities to display their identity after authentication and would also enable to display their brand name by using calling name functionality;
- v. Lower risks because of avoiding chances of non-compliances by their DSAs or authorized agents as they would have better control over them by using technology driven solutions;
- vi. Provide options to connect directly with the entities who are actually carrying out regulatory functions or providing resources from access providers to deliver communications and avoid unnecessary intermediaries.