दिनांक: 07 अप्रैल, 2025

निदेश

विषय: दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 (2018 का 6) के तहत विच्छिन्न (डिस्कनेक्ट किए गए) दूरसंचार संसाधनों की बहाली के लिए मानक संचालन प्रक्रिया के अनुपालन के संबंध में भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 11 की उपधारा (1) के खंड (b) के उपखंड (i) और (v) के साथ पठित धारा 13 के तहत निर्देश

फा. सं. G/(48)/2024-QoS (E-14607)- चूँकि भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) (इसके बाद "TRAI अधिनियम" के रूप में संदर्भित) की धारा 3 की उपधारा (1) के अंतर्गत स्थापित दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (इसके बाद "प्राधिकरण" के रूप में संदर्भित) को दूरसंचार सेवाओं को विनियमित करना; विभिन्न सेवा प्रदाताओं के बीच तकनीकी संगतता और प्रभावी अंतर्संयोजन सुनिश्चित करना; सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवा की गुणवत्ता के मानक निर्धारित करना और सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की जाने वाली ऐसी सेवाओं का आवधिक सर्वेक्षण करना इत्यादि जैसे कुछ कार्यों के निर्वहन का कार्य सौंपा गया है, ताकि दूरसंचार सेवा के उपभोक्ताओं के हित का संरक्षण किया जा सके;

2. और चूँकि प्राधिकरण ने, TRAI अधिनियम की धारा 11 की उपधारा (1) के खंड (b) के उपखंड (v) और खंड (c) के साथ पठित धारा 36 के अंतर्गत प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, अवांछित वाणिज्यिक संचार को रोकने के लिए 19 जुलाई, 2018 को दूरसंचार वाणिज्यिक संचार ग्राहक वरीयता विनियम, 2018 (2018 का 6) (इसके बाद "विनियम" के रूप में संदर्भित) बनाए;

3. और चूँकि विनियमों का विनियम 29 प्रेषकों द्वारा एक्सेस प्रदाताओं द्वारा की गई कार्रवाई के विरुद्ध अभ्यावेदन का प्रावधान करता है और उक्त विनियम इस प्रकार है:-

> *"**29. एक्सेस प्रदाताओं द्वारा की गई कार्रवाई के विरुद्ध प्रेषकों द्वारा अभ्यावेदन।**— (1) प्राधिकरण, प्रेषक से शिकायत प्राप्त होने पर, विनियम 25 के अंतर्गत एक्सेस प्रदाता द्वारा उसके विरुद्ध की गई कार्रवाई के साठ दिनों के भीतर, यदि ऐसा करना समीचीन समझता है, प्रेषक और*

एक्सेस प्रदाताओं से प्रासंगिक विवरण मांग सकता है, और परीक्षण के पश्चात, दर्ज किए जाने वाले कारणों के लिए, -

(a) यदि प्राधिकरण पाता है कि एक्सेस प्रदाता द्वारा की गई जांच के निष्कर्ष में प्रेषक के विरुद्ध पर्याप्त साक्ष्य का अभाव है, -

(i) वह एक्सेस प्रदाताओं को प्रेषक के सभी दूरसंचार संसाधनों को बहाल करने और ऐसे प्रेषक के नाम और पते को ब्लैकलिस्ट से हटाने का निर्देश दे सकता है;

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

(b) यदि प्राधिकरण पाता है कि एक्सेस प्रदाता द्वारा की गई जांच का निष्कर्ष साक्ष्य पर आधारित है लेकिन प्रेषक प्राधिकरण को संतुष्ट करता है कि उसने ऐसे उल्लंघन की पुनरावृत्ति को रोकने के लिए उचित कदम उठाए हैं, तो प्राधिकरण आदेश द्वारा एक्सेस प्रदाताओं को प्रेषक के दूरसंचार संसाधनों को आंशिक रूप से या पूरी तरह से बहाल करने का निर्देश दे सकता है; और ऐसे प्रेषक के नाम और पते को ब्लैकलिस्ट से हटा सकता है, जैसा भी मामला हो, प्राधिकरण को ऐसे सभी दूरसंचार संसाधनों की बहाली के लिए प्रति संसाधन पांच हजार रुपये का बहाली शुल्क भुगतान करने पर, इस शर्त के अधीन कि प्रेषक द्वारा देय कुल राशि पांच लाख रुपये से अधिक नहीं होगी:

परंतु PRI या SIP ट्रंक के मामले में, प्रत्येक DID नंबर को एक अलग दूरसंचार संसाधन माना जाएगा:

परंतु यह भी कि इस उप-विनियम के खंड (b) के अंतर्गत देय राशि प्राधिकरण द्वारा कम या माफ की जा सकती है, जहां यह प्रेषक द्वारा प्रस्तुत प्रतिक्रिया में इस हेतु उसकी योग्यता पाता है:

परंतु यह भी कि प्राधिकरण समय-समय पर मानक संचालन प्रक्रिया निर्दिष्ट कर सकता है या ऐसे मामलों पर निर्णय लेने के लिए उठाए जाने वाले सटीक कदमों का विवरण देने वाले निर्देश या अनुदेश जारी कर सकता है।";

4. और चूँकि प्राधिकरण ने, विनियमों के विनियम 29 में निहित प्रावधानों के अनुसार, कथित रूप से अवांछित वाणिज्यिक संचार भेजने के लिए एक्सेस प्रदाता द्वारा विच्छिन्न (डिस्कनेक्ट किए गए) दूरसंचार संसाधनों की बहाली के लिए मानक संचालन प्रक्रिया (इसके बाद "एसओपी" के रूप में संदर्भित) तैयार करने का निर्णय लिया है;

5. और चूँकि प्राधिकरण ने एक मसौदा एसओपी तैयार किया और उसे सभी एक्सेस प्रदाताओं के बीच उनकी प्रतिक्रिया के लिए परिचालित किया, और विचार-विमर्श के बाद, अवांछित वाणिज्यिक संचार भेजने के लिए एक्सेस प्रदाताओं द्वारा विच्छिन्न (डिस्कनेक्ट किए गए) दूरसंचार संसाधनों को बहाल करने के लिए विनियम 29 के अंतर्गत प्राप्त अभ्यावेदनों को संसाधित करने के लिए एसओपी को अंतिम रूप दिया है;

6. अतः, अब, प्राधिकरण, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 11 की उपधारा (1) के खंड (b) के उपखंड (i) और (v) के साथ पठित धारा 13 के अंतर्गत और दूरसंचार वाणिज्यिक संचार ग्राहक वरीयता विनियम, 2018 (2018 का 6) के प्रावधानों के तहत प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, सभी एक्सेस प्रदाताओं को निर्देश देता है कि -

(a) अवांछित वाणिज्यिक संचार भेजने के लिए विच्छिन्न (डिस्कनेक्ट किए गए) प्रेषकों के दूरसंचार संसाधनों की बहाली से संबंधित सभी मामलों को संसाधित करने के लिए इस निर्देश के अनुलग्नक-I में निहित एसओपी का पालन करें;

(b) सुनिश्चित करें कि विनियामक आवश्यकताओं के अनुपालन को सुनिश्चित करते हुए उल्लंघनों की पुनरावृत्ति के विरुद्ध सुरक्षा के लिए एसओपी प्रभावी ढंग से लागू किया जाए;

(c) इस निर्देश को सभी प्रासंगिक हितधारकों, जिनमें पंजीकृत टेलीमार्केटर और प्रेषक शामिल हैं, के संज्ञान में लाएं;

(d) इस निर्देश के जारी होने की तिथि से पंद्रह दिनों के भीतर, प्राधिकरण को की गई कार्रवाइयों की अद्यतन स्थिति, जिसमें व्यवहार संहिता (कोड्स ऑफ प्रैक्टिस) के अद्यतन, यदि कोई हो, शामिल हैं, प्रस्तुत करें।

(दीपक शर्मा)
सलाहकार (क्यूओएस -II)

सेवा में:

सभी एक्सेस प्रदाता

अनुलग्नक-I

अवांछित वाणिज्यिक संचार भेजने के लिए विच्छिन्न (डिस्कनेक्ट किए गए) दूरसंचार संसाधनों की बहाली के लिए मानक संचालन प्रक्रिया (एसओपी)

1. उद्देश्य:

यह एसओपी 19 जुलाई 2018 के दूरसंचार वाणिज्यिक संचार ग्राहक वरीयता विनियम, 2018 (2018 का 6) (इसके बाद "विनियम" के रूप में संदर्भित) के विनियम 29 के अनुसार विच्छिन्न (**डिस्कनेक्ट किए गए)** दूरसंचार संसाधनों को बहाल करने की प्रक्रिया की रूपरेखा प्रदान करता है।

2. शिकायत/अपील का प्रस्तुतीकरण:

a) शिकायतकर्ता/अपीलकर्ता अर्थात वह प्रेषक जिसका दूरसंचार संसाधन कथित रूप से अवांछित वाणिज्यिक संचार भेजने के लिए विच्छिन्न (डिस्कनेक्ट) किया गया है, को TCCCPR 2018 के विनियम 25 के अंतर्गत एक्सेस प्रदाता द्वारा उसके खिलाफ की गई कार्रवाई के साठ (60) दिनों के भीतर दूरसंचार संसाधनों की बहाली और/या ब्लैकलिस्ट से हटाने के लिए प्राधिकरण को एक औपचारिक अनुरोध प्रस्तुत करना चाहिए।

b) अनुरोध में पर्याप्त समर्थक दस्तावेज और वचनबद्धताएँ शामिल होनी चाहिए जो शिकायतकर्ता/अपीलकर्ता के उल्लंघन, यदि कोई हो, की पुनरावृत्ति को रोकने के इरादे को प्रदर्शित करते हों।

3. दस्तावेज़ीकरण आवश्यकताएँ:

I. यदि शिकायतकर्ता/अपीलकर्ता स्वीकार करता है कि विनियमों के प्रावधानों के उल्लंघन में वाणिज्यिक संचार शिकायतकर्ता/अपीलकर्ता द्वारा किया गया है और विनियमों के प्रावधानों के अनुसार वाणिज्यिक संचार गतिविधियों को जारी रखना चाहता है, तो आवेदन के साथ निम्नलिखित दस्तावेज और घोषणाएँ शामिल की जानी चाहिए:-

i. **अनुरोधित संसाधनों का विवरण:** शिकायतकर्ता/अपीलकर्ता को 140XXX प्रोमोशनल कॉल, 1600XX ट्रांजैक्शनल/सर्विस कॉल, मैसेज हेडर आदि के लिए अलग-अलग दूरसंचार संसाधनों की मात्रा निर्दिष्ट करनी होगी, जिन्हें ब्लैकलिस्ट से हटाने के बाद प्रावधानित किया जाना है।

ii. **सुधारात्मक उपाय:** शिकायतकर्ता/अपीलकर्ता को विनियमों के प्रावधानों के उल्लंघन की पुनरावृत्ति को रोकने के लिए किए गए/विचाराधीन कदमों का उल्लेख करना होगा, जिसमें अनुपालन की निगरानी के लिए एक ऑडिट तंत्र की स्थापना शामिल है। इसके अलावा, शिकायतकर्ता/अपीलकर्ता द्वारा यह उचित निश्चितता के साथ स्थापित किया जाएगा कि चूककर्ता इकाई जो व्यक्ति या कंपनी हो सकती है, के खिलाफ उचित कार्रवाई (व्यक्ति/कंपनी के खिलाफ एफआईआर दर्ज, अनुशासनात्मक/प्रशासनिक/सतर्कता कार्रवाई, आदि) की गई है।

iii. **स्वीकृतियां और घोषणाएँ:-** आवेदक/शिकायतकर्ता-

(a) सहमत है कि बहाल किए गए संसाधन एक्सेस प्रदाताओं द्वारा बढ़ी हुई निगरानी के अधीन हो सकते हैं;

(b) प्राधिकरण को कोई भी रिपोर्ट प्रदान करने के लिए सहमत है जैसा कि प्राधिकरण आवश्यक समझे;

(c) स्वीकार करता है कि यदि उल्लंघन जारी रहते हैं तो प्राधिकरण बहाली के निर्णयों को वापस लेने का अधिकार रखता है।

II. यदि शिकायतकर्ता/अपीलकर्ता विनियमों के प्रावधानों के उल्लंघन/अतिक्रमण को स्वीकार नहीं करता है, तो ऐसे दावे को प्रमाणित करने के लिए शिकायतकर्ता/अपीलकर्ता द्वारा आवश्यक दस्तावेज प्राधिकरण को प्रस्तुत किए जाएंगे।

4. प्राधिकरण द्वारा जांच:

a) प्राधिकरण दूरसंचार संसाधनों की बहाली मांगने वाले प्रेषक द्वारा दायर की गई शिकायत/अपील यानी आवेदन की पूर्णता और पर्याप्तता का आकलन करने के लिए प्रारंभिक समीक्षा करेगा।

b) आवश्यक समझे जाने पर अपीलकर्ता से अतिरिक्त दस्तावेज या वचनबद्धताएँ मांगी जा सकती हैं।

c) यदि प्रारंभिक आवश्यकताएँ पूरी होती हैं, तो प्राधिकरण मामले के संबंध में संबंधित एक्सेस प्रदाता से जानकारी प्राप्त कर सकता है।

d) यदि शिकायतकर्ता/अपीलकर्ता का आवेदन विनियम 29(1)(a) के तहत बहाली के लिए पात्र माना जाता है, तो प्राधिकरण एक्सेस प्रदाता को ऐसे प्रतिबंधों को हटाने या प्रेषक के ऐसे सभी दूरसंचार संसाधनों को बहाल करने और ऐसे ग्राहक या प्रेषक के नाम और पते को ब्लैकलिस्ट से हटाने का निर्देश दे सकता है।

5. बहाली शुल्क:

a) यदि शिकायतकर्ता/अपीलकर्ता का आवेदन विनियम 29(1)(b) के तहत बहाली के लिए पात्र माना जाता है, तो प्राधिकरण लागू बहाली शुल्क के भुगतान के लिए मांग जारी कर सकता है।

b) शिकायतकर्ता/अपीलकर्ता को निर्दिष्ट राशि जमा करनी होगी और पंद्रह (15) कार्य दिवसों के भीतर TRAI के संबंधित प्रभाग/क्षेत्रीय कार्यालय को रसीद प्रदान करनी होगी।

c) निर्धारित समय के भीतर रसीद जमा करने में विफलता के परिणामस्वरूप शिकायत/अपील को अस्वीकार किया जा सकता है।

d) एक बार भुगतान किया गया बहाली शुल्क किसी भी परिस्थिति में वापस नहीं किया जाएगा, जिसमें वे मामले भी शामिल हैं जहां प्राधिकरण बहाली के बाद उल्लंघन की पुनरावृत्ति के कारण बहाली निर्णय को वापस लेने का निर्णय लेता है।

6. अस्वीकृति और पुनः आवेदन:

a) यदि शिकायतकर्ता/अपीलकर्ता इस एसओपी के पैरा 2 से पैरा 5 में निहित आवश्यकताओं का अनुपालन करने में विफल रहता है, तो तो आवेदन को अस्वीकार किया जा सकता है।

b) यदि आवेदन अस्वीकार कर दिया जाता है, तो शिकायतकर्ता/अपीलकर्ता अस्वीकृति की तिथि से साठ (60) दिनों के बाद सभी निर्धारित शर्तों का अनुपालन सुनिश्चित करते हुए पुन: आवेदन कर सकता है।

7. बहाली प्रक्रिया:

a) सभी शर्तों को संतुष्ट करने पर, प्राधिकरण एक्सेस प्रदाताओं को तुरंत शिकायतकर्ता/अपीलकर्ता के दूरसंचार संसाधनों को आंशिक रूप से या पूरी तरह से, प्राधिकरण द्वारा अनुरोधित/उपयुक्त समझी गई सीमा तक बहाल/प्रावधानित करने और शिकायतकर्ता/अपीलकर्ता के नाम और पते को ब्लैकलिस्ट से हटाने का निर्देश देगा।

b) एक्सेस प्रदाता अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए बहाल किए गए दूरसंचार संसाधनों के उपयोग की निगरानी करेंगे।

c) एक्सेस प्रदाता तकनीकी व्यवहार्यता के अनुसार समान पहचानकर्ताओं को बहाल कर सकते हैं या नए आवंटित कर सकते हैं।

8. निगरानी और अनुपालन:

a) प्राधिकरण विनियामक आवश्यकताओं के पालन की पुष्टि के लिए शिकायतकर्ता/अपीलकर्ता और एक्सेस प्रदाताओं से आवधिक रिपोर्ट मांग सकता है।

b) इसके बाद किसी भी गैर-अनुपालन/उल्लंघन के कारण बहाल किए गए संसाधनों को तत्काल निरस्त किया और ब्लैकलिस्ट किया जा सकता है।

9. प्राधिकरण की विनियामक शक्तियां:

a) प्राधिकरण, बहाली के बाद गैर-अनुपालन/उल्लंघन का पता चलने पर किसी भी समय बहाली निर्णयों को वापस लेने का अधिकार रखता है।

b) अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए बढ़ी हुई निगरानी के उपाय लागू किए जा सकते हैं।