18 नवम्बर, 2025

निर्देश

विषय: दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24), की धारा 13 के अंतर्गत, तथा धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (b) के उप-खंड (i) और (v) के साथ पढ़े जाने पर जारी निर्देश – दूरसंचार वाणिज्यिक संचार ग्राहक वरीयता विनियम, 2018 (2018 का 6) के तहत हेडर्स और कंटेंट टेम्पलेट्स के दुरुपयोग को रोकने के उपायों के संबंध में।

एफ. सं. डी-27/1/(2)/2024-क्यूओएस (ई-13563)- जबकि भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (जिसे आगे "प्राधिकरण" कहा गया है), जो भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) (जिसे आगे "ट्राई अधिनियम" कहा गया है) की धारा 3 की उप-धारा (1) के तहत स्थापित है, को कुछ कार्यों के निर्वहन का दायित्व सौंपा गया है, जिसमें दूरसंचार सेवाओं का विनियमन; विभिन्न सेवा प्रदाताओं के बीच तकनीकी संगतता और प्रभावी अंतर-संपर्क सुनिश्चित करना; सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवा की गुणवत्ता के मानक निर्धारित करना और दूरसंचार सेवा के उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा के लिए सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की जाने वाली ऐसी सेवाओं का आवधिक सर्वेक्षण करना इत्यादि शामिल है;

2. और जबकि प्राधिकरण ने, भादूविप्रा अधिनियम की धारा 36 के अंतर्गत प्राप्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, तथा धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (b) के उप-खंड (v) और खंड (c) के साथ पढ़े जाने पर, दूरसंचार वाणिज्यिक संचार ग्राहक वरीयता विनियम, 2018 (2018 का 6) दिनांक 19 जुलाई, 2018 (जिसे आगे "विनियम" कहा गया है) बनाए, ताकि अवांछित वाणिज्यिक संचार को नियंत्रित किया जा सके;

3. और जबकि, विनियम 17 यह प्रावधान करता है कि प्राधिकरण किसी भी समय एक्सेस प्रदाताओं को 'कोड ऑफ प्रैक्टिस' (आगे "सीओपी" कहा जाएगा) में परिवर्तन करने के लिए निर्देश दे सकता है, और एक्सेस प्रदाता ऐसे परिवर्तनों को शामिल करेंगे, तथा इस संबंध में जारी निर्देश की तिथि से पंद्रह दिनों के भीतर संशोधित सीओपी प्रस्तुत करेंगे;

4. और जबकि प्राधिकरण ने, निर्देश संख्या **आर.जी.-25/(6)/2022-क्यूओएस** दिनांक **16 फ़रवरी, 2023** के माध्यम से, एक्सेस प्रदाताओं को निर्देश दिया था कि वे, अन्य बातों के साथ, यह सुनिश्चित करें कि संदेशों के कंटेंट टेम्पलेट में वेरिएबल हिस्सों की संख्या केवल **दो वेरिएबल** तक सीमित रहे; और यदि कोई विशेष स्थिति हो और उसका कारण दर्ज किया गया हो, तो **तीसरे वेरिएबल** की अनुमति भी दी जा सकती है; तथा यह भी सुनिश्चित करें कि कंटेंट टेम्पलेट में वेरिएबल एक-दूसरे के साथ सटे हुए न हों और उनके बीच स्पेस, कॉमा या कोई अन्य विशेष चिन्ह न हो;

5. और जबकि प्राधिकरण ने, निर्देश संख्या **आर.जी.-25/(6)/2022-क्यूओएस** दिनांक **12 मई, 2023** के माध्यम से, तथा ऊपर पैरा 4 में दिए गए **16 फ़रवरी, 2023** के निर्देश की निरंतरता में, सभी एक्सेस प्रदाताओं को निर्देश दिया था कि वे, अन्य बातों के साथ, विशेष परिस्थितियों में और प्रिंसिपल एंटिटी से कारणों तथा उचित **औचित्य** सहित प्राप्त अनुरोध पर, कंटेंट टेम्पलेट में **तीन से अधिक वेरिएबल** की अनुमति दें; इस शर्त के साथ कि संदेश टेम्पलेट के प्रत्येक वेरिएबल को उसके उपयोग के उद्देश्य के अनुसार **पहले से टैग** किया जाए, और वेरिएबल में केवल वही जानकारी शामिल हो जो प्री-टैगिंग में निर्धारित की गई हो, ताकि कंटेंट टेम्पलेट का दुरुपयोग न हो; यह भी सुनिश्चित किया जाए कि कंटेंट टेम्पलेट में केवल **व्हाइटलिस्टेड यूआरएल/एपीके/ओटीटी लिंक/कॉल-बैक नंबर** ही उपयोग हों; और कोड ऑफ प्रैक्टिस में इन बदलावों को **पंद्रह दिनों** के भीतर शामिल किया जाए तथा इस निर्देश की **अनुपालन रिपोर्ट** को **पैंतालीस दिनों** के भीतर प्राधिकरण को भेजा जाए;

6. और जबकि विनियमों के अनुसूची-1 के मद 4 में, अन्य बातों के साथ, निम्न प्रकार का प्रावधान है:-

> **"4. प्रत्येक एक्सेस प्रदाता निम्नलिखित कार्य करेगा:-**
>
> *3. **कंटेंट टेम्पलेट पंजीकरण कार्य (सीटीआरएफ)***
>
> *i.विशेष परिस्थितियों में और प्रिंसिपल एंटिटी से कारणों और उचित औचित्य सहित प्राप्त अनुरोध पर, कंटेंट टेम्पलेट में **तीन से अधिक वेरिएबल** की अनुमति दी जा सकती है, इस शर्त के साथ कि -*
>
> *ii.संदेश टेम्पलेट के प्रत्येक वेरिएबल को उसके उपयोग के उद्देश्य के अनुसार **पहले से टैग** किया जाए, और वेरिएबल में केवल वही जानकारी शामिल हो जो प्री-टैगिंग में निर्धारित की गई हो;"*

7. और जबकि प्राधिकरण ने यह देखा है कि -

(a) ऊपर पैरा 4 और 5 में दिए गए निर्देश अब तक लागू नहीं किए गए हैं; और

(b) वेरिएबल्स की **प्री-टैगिंग** लागू करने के लिए, सभी एक्सेस प्रदाताओं के साथ कई बैठकें की गईं, और **05 सितम्बर 2025** के पत्र के माध्यम से **सेल्युलर ऑपरेटर्स एसोसिएशन ऑफ इंडिया (सीओएआई)** ने कंटेंट टेम्पलेट्स के लिए विभिन्न टैग सुझाए, जिन्हें सभी एक्सेस प्रदाताओं द्वारा, जिसमें **बीएसएनएल** भी शामिल है, **17 सितम्बर**

2025 को हुई बैठक में सहमति दी गई;

8. अतः, प्राधिकरण, भादूविप्रा अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 13 के अंतर्गत प्राप्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, तथा धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (b) के उप-खंड (i) और (v) के साथ पढ़े जाने पर, तथा दूरसंचार वाणिज्यिक संचार ग्राहक वरीयता विनियम, 2018 (2018 का 6) के प्रावधानों के अनुसार, सभी एक्सेस प्रदाताओं को यह सुनिश्चित करने हेतु निर्देश देता है कि–

(a) प्रत्येक एसएमएस कंटेंट टेम्पलेट में हर वेरिएबल फ़ील्ड को **विवरणात्मक लेबल** के साथ पहले से टैग किया जाए, जिसमें कंटेंट का प्रकार, उद्देश्य और जाँच (सत्यापन) के मानदंड स्पष्ट हों, जैसा कि संलग्न **अनुबंध-I** में दिया गया है;

(b) टैग किए गए वेरिएबल फ़ील्ड्स की जाँच और सत्यापन, **व्हाइटलिस्टेड यूआरएल, ओटीटी लिंक, एपीके लिंक एवं कॉल-बैक नंबरों** की सूची के आधार पर इस निर्देश के जारी होने से **तीस (30) दिनों** के भीतर की जाए;

(c) इस निर्देश की तिथि से **दस (10) दिन** बाद दर्ज होने वाले सभी नए एसएमएस कंटेंट टेम्पलेट केवल ऊपर दिए गए खंड (a) के अनुसार अनुपालन की पुष्टि होने पर ही पंजीकृत किए जाएँ;

(d) सभी मौजूदा कंटेंट टेम्पलेट्स को भी वेरिएबल टैग की जाँच शुरू होने की तिथि से **साठ (60) दिनों** के भीतर खंड (a) के अनुसार संशोधित किया जाए;

(e) वेरिएबल टैग की जाँच शुरू होने के बाद शुरुआती **साठ (60) दिनों** तक संदेशों को लॉगर मोड (logger mode) में संसाधित किया जा सकता है, अर्थात– यदि वेरिएबल टैग का सत्यापन असफल हो जाए, तब भी संदेशों को संबंधित त्रुटि संदेश (fault message) उत्पन्न करने के बाद भेजा जाएगा। साठ (60) दिन की अवधि समाप्त होने के बाद, **वेरिएबल टैग सत्यापन में असफल कोई भी संदेश सीधे अस्वीकृत कर दिया जाएगा और भेजा नहीं जाएगा**;

(f) एक्सेस प्रदाता उन प्रिंसिपल एंटिटी की पहचान करेंगे जिनके संदेशों में त्रुटि पाई गई है, और उन्हें आवश्यक सुधारात्मक कार्यवाही तथा लगातार अनुपालन न करने के परिणामों के बारे में अवगत कराएँगे।

9. सभी एक्सेस प्रदाताओं को ऊपर दिए गए निर्देशों का अनुपालन करने और इस निर्देश के जारी होने की तिथि से **हर पंद्रह दिन** में प्राधिकरण को प्रगति की **समय-समय पर स्थिति रिपोर्ट** भेजने के लिए निर्देशित किया जाता है। संशोधित **सीओपी** इस निर्देश के जारी होने से **नब्बे दिनों** के भीतर प्रस्तुत की जा सकती है।

ह/-

(दीपक शर्मा)

सलाहकार (क्यूओएस-II)

प्रेषक:

सभी एक्सेस प्रदाता

अनुबंध-I

टैग्स	उद्देश्य / उदाहरण	जाँच (सत्यापन) एवं स्क्रबिंग नियम
#नम्बर# / #न्यूमेरिक#	संख्यात्मक मान	केवल अंक ही होने चाहिए। कोई अक्षर या विशेष चिन्ह मान्य नहीं।
#यूआरएल#	वेब लिंक के लिए स्थान, जैसे: ट्रैक ऑर्डर: #यूआरएल#	पंजीकृत सीटीए के साथ मिलान आवश्यक – स्टैटिक, डायनेमिक या शॉर्ट यूआरएल के अंतर्गत।
#यूआरएलओटीटी#	वेब लिंक के लिए स्थान, जैसे: ऐप डाउनलोड करें: #यूआरएलओटीटी#	पंजीकृत सीटीए के साथ मिलान आवश्यक – ओटीटी या एपीके के अंतर्गत।
#सीबीएन#	कॉल-बैक नंबर का स्थान, जैसे: सहायता के लिए कॉल करें #सीबीएन#	पंजीकृत सीटीए के साथ मिलान आवश्यक – मोबाइल नंबर, लैंडलाइन या टोल-फ्री नंबर।
#ईमेल#	ईमेल के लिए स्थान, जैसे: सहायता के लिए लिखें #ईमेल#	मान्य ईमेल प्रारूप (regex) अनिवार्य।
#अल्फ़ान्यूमेरिक#	मिश्रित मान (जैसे टिकट आईडी, बुकिंग आईडी), उदाहरण: बुकिंग आईडी: #अल्फ़ान्यूमेरिक#	- अक्षर और अंक दोनों मान्य हैं। - कुछ विशेष चिन्हों की अनुमति हो सकती है। - कैरेक्टरों की कुल संख्या का सत्यापन जरूरी है। - स्क्रबिंग के दौरान 40 से अधिक कैरेक्टरों की अनुमति नहीं होगी।