दिनांक:19 नवंबर, 2025

निर्देश

विषय: भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (बी) के उप-खंड (i) और (v) के साथ पठित धारा 13 के तहत आरबीआई, सेबी और पीएफआरडीए विनियमित संस्थाओं द्वारा 1600-श्रृंखला नंबरों को अनिवार्य रूप से अपनाने के लिए चरण-वार कार्यान्वयन के संबंध में निर्देश ।

फाईल सं: जी-6/(8)/2025-क्यूओएस-पार्ट(1) (ई-18071)- 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, अन्य बातों के साथ-साथ कुछ कार्यों के निर्वहन का दायित्व सौंपा गया है, जिसमें दूरसंचार सेवाओं का विनियमन; विभिन्न सेवा प्रदाताओं के बीच बीच तकनीकी अनुकूलता और प्रभावी इंटरकनेक्शन 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 (बी) के उप-खंड (v) और खंड (सी) के साथ पठित, दूरसंचार वाणिज्यिक संचार ग्राहक वरीयता विनियम, 2018 (2018 का 6वां) दिनांक 19 जुलाई, 2018 (जिसे आगे “विनियम” कहा गया है) बनाए, ताकि अवांछित वाणिज्यिक संचार को नियंत्रित किया जा सके;

3. और जबकि विनियमों का विनियम 3 इस प्रकार है:

> ***“एक्सेस प्रोवाईडर के नेटवर्क के माध्यम से वाणिज्यिक संचार”****- (1) प्रत्येक एक्सेस प्रोवाईडर यह सुनिश्चित करेगा कि उसके नेटवर्क का उपयोग करने वाला कोई भी वाणिज्यिक संचार केवल पंजीकृत हेडर या वाणिज्यिक संचार के प्रयोजन के लिए सौंपी गई विशेष श्रृंखला से प्रेषकों को आवंटित संख्या के माध्यम से होता है।*

(2) कोई भी प्रेषक, जो इन विनियमों के तहत वाणिज्यिक संचार भेजने के उद्देश्य से किसी भी एक्सेस प्रोवाईडर के साथ पंजीकृत नहीं है, कोई वाणिज्यिक संचार नहीं करेगा, और यदि ऐसा कोई प्रेषक वाणिज्यिक संचार भेजता है, तो ऐसे प्रेषक के सभी दूरसंचार संसाधनों को निलंबित किया जा सकता है या इन नियमों के तहत प्रदान किए गए अधिकारों के अनुसार डिस्कनेक्ट भी किया जा सकता है।

4. और जबकि, दूरसंचार विभाग (DoT) ने अपने दिनांक 23 दिसंबर 2024 के पत्र के माध्यम से सेवा एवं लेन-देनात्मक वॉयस कॉलों के लिए एक पृथक नंबरिंग श्रृंखला, अर्थात् '1600', का आवंटन करने का निर्णय अवगत कराया, जो विशेष रूप से सरकारी (केंद्रीय/राज्य) संस्थाओं तथा BFSI (बैंकिंग, वित्तीय सेवाएँ एवं बीमा) क्षेत्र की संस्थाओं के लिए है;

5. और जबकि, प्राधिकरण ने अपने दिनांक 31 दिसंबर 2024 के पत्र के माध्यम से सभी एक्सेस प्रोवाईडर्स को निर्देश दिया है कि पात्र संस्थाओं को उक्त नंबरिंग श्रृंखला का आवंटन शुरू किया जाए।

6. और जबकि, प्राधिकरण और एक्सेस प्रोवाइडर्स द्वारा किए गए कई उपभोक्ता जागरूकता अभियानों के बावजूद, बीएफएसआई संस्थाओं द्वारा 1600-श्रृंखला को कम अपनाया गया है, और अधिकांश संस्थाएं सेवा तथा लेन-देन कॉल के लिए दस अंकों के मोबाइल नंबरों का उपयोग करना जारी रखे हुए हैं, प्राधिकरण का विचार है कि बीएफएसआई संस्थाओं द्वारा 1600-श्रृंखला को अपनाने से निम्नांकित कार्य होंगें -

(क) सेवा और लेन-देन कॉल की आड़ में किए गए प्रचार कॉलों को रोकने के लिए एक प्रमुख उपकरण होगा, जिसकी वजह से अक्सर स्पैम और संभावित घोटाले होते हैं; तथा;

(ख) बीएफएसआई कंपनियों को अन्य कॉल करने वालों से अलग करते हुए एक विशिष्ट पहचान प्रदान करना और उपभोक्ताओं को कॉल स्वीकार करने के संबंध में सूचित निर्णय लेने में भी सक्षम बनाना होगा ।

7. और जबकि, प्राधिकरण के 3 सितंबर 2025 के पत्र के जवाब में भारतीय रिजर्व बैंक (RBI), पेंशन फंड नियामक और विकास प्राधिकरण (PFRDA) और भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड (SEBI) जैसे नियामकों ने बातचीत के दौरान, 1600-श्रृंखला को अपनाने के लिए चरण-वार माईग्रेशन की योजना बनाने की आवश्यकता का सुझाव दिया और इसके लिए समय-सीमा प्रस्तुत की।

8. अब, इसलिए, प्राधिकरण, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (बी) के उप-खंड (i) और (v) के साथ

पठित धारा 13 के तहत प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, और दूरसंचार वाणिज्यिक संचार ग्राहक वरीयता विनियम, 2018 (2018 का 6वां) के प्रावधानों के अनुसार एतदद्वारा सभी एक्सेस प्रोवाईडर्स को निर्देश दिया जाता है कि वे इस निर्देश की सामग्री को आरबीआई, सेबी और पीएफआरडीए के अधिकार क्षेत्र में आने वाली प्रमुख संस्थाओं सहित सभी हितधारकों के ध्यान में लाएं और यह सुनिश्चित करें कि-

(i) RBI, SEBI तथा PFRDA द्वारा विनियमित सभी संबंधित संस्थाओं द्वारा 1600 नंबरिंग श्रृंखला को अपनाने की प्रक्रिया अनुबंध-I में उल्लिखित तिथियों तक पूर्ण कर ली जाए;

(ii) भारतीय रिजर्व बैंक, सेबी और पीएफआरडीए द्वारा विनियमित किसी भी संबंधित संस्थाओं के विरुद्ध अवांछित वाणिज्यिक संचार (UCC) की किसी भी शिकायत की स्थिति में, जो 1600-श्रृंखला को अनिवार्य रूप से अपनाने के लिए संबंधित तिथियों की समाप्ति के बाद 1600-श्रृंखला की सदस्यता लेने में विफल रहती है, अपंजीकृत टेलीमार्केटर पर लागू नियामक प्रावधानों के अनुसार कार्रवाई की जाएगी;

(iii) अनुच्छेद 8(i) में उल्लिखित संस्थाओं को, 1600-श्रृंखला को अनिवार्य रूप से अपनाने के लिए निर्धारित तिथियों के पश्चात, ग्राहकों की स्पष्ट या निहित सहमति होने के बावजूद भी, 1600-श्रृंखला के अंतर्गत आवंटित संख्याओं के अतिरिक्त किसी अन्य संख्या से कोई भी सेवा या लेन-देन संबंधी वॉइस कॉल प्रारंभ करने की अनुमति नहीं दी जाएगी; तथा

(iv) इस निदेश के जारी होने की तिथि से पंद्रह (15) दिनों के भीतर, इस निदेश के अनुपालन में की गई कार्रवाइयों को दर्शाने वाली स्थिति रिपोर्ट प्राधिकरण को उपलब्ध कराई जाए तथा इसके पश्चात् प्रमुख संस्थाएँ द्वारा 1600-सीरीज़ के संचालन (ऑपरेशनलाइज़ेशन) से संबंधित जानकारी प्रत्येक पंद्रह दिनों में नियमित रूप से प्रस्तुत की जाए।

ह/-
(दीपक शर्मा)
सलाहकार (क्यूओएस-II)

सेवा में :
सभी एक्सेस प्रदाता

अनुलग्नक -I

I. आरबीआई विनियमित संस्थाओं के लिए

चरण	संस्थाओं की श्रेणी	1600-सीरीज को अनिवार्य रूप से अपनाने की अंतिम तिथि
चरण- I	वाणिज्यिक बैंक (सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक, निजी क्षेत्र के बैंक, विदेशी बैंकों सहित)	1 जनवरी 2026
चरण- II	बड़ी एनबीएफसी (परिसंपत्ति का आकार- 5000 करोड़ से अधिक), पेमेंट बैंक, लघु वित्त बैंक	1 फरवरी 2026
चरण- III	शेष एनबीएफसी (परिसंपत्ति का आकार-5000 करोड़ रुपये के बराबर या उससे कम), सहकारी बैंक, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक और ऊपर उपर्युक्त बैंकों के अलावा अन्य	1 मार्च 2026

II. सेबी विनियमित संस्थाओं के लिए

चरण	संस्थाओं की श्रेणी	1600-सीरीज को अनिवार्य रूप से अपनाने की अंतिम तिथि
चरण- I	म्यूचुअल फंड और परिसंपत्ति प्रबंधन कंपनियां	15 फरवरी 2026
चरण- II	योग्य स्टॉकब्रोकर्स (क्यूएसबी), जैसा कि स्टॉक एक्सचेंजों की वेबसाइटों पर सालाना प्रकाशित सूची में पहचाना गया है	15 मार्च 2026
चरण- III	सेबी-पंजीकृत मध्यस्थ, ऊपर उल्लिखित बिचौलियों के अलावा	कुछ समय के लिए स्वैच्छिक रूप से अपनाना

III. पीएफआरडीए विनियमित संस्थाओं के लिए

चरण	संस्थाओं की श्रेणी	1600-सीरीज को अनिवार्य रूप से अपनाने की अंतिम तिथि
चरण- I	सेंट्रल रिकॉर्ड कीपिंग एजेंसियां (सीआरए) और पेंशन फंड मैनेजर-प्वाइंट ऑफ प्रेजेंस (पीएफएम-पीओपी)	15 फरवरी 2026