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

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

अधिसूचना

नई दिल्ली, 21 सितम्बर, 2026

दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण (तेरहवां संशोधन) विनियम, 2026
(2026 का 6)

संख्या आरजी-8/(2)/2025-एडीवी_एफईए-I – भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 11 की उपधारा (1) के खंड (ख) के उपखंड (i) और (v) के साथ पठित धारा 36 के अंतर्गत प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण, दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012 (2012 का 2) में और संशोधन करने हेतु निम्नलिखित विनियम बनाता है, अर्थातः-

1. **संक्षिप्त नाम और प्रारंभ–** (1) इन विनियमों को दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण (तेरहवां संशोधन) विनियम, 2026 कहा जाएगा;

   (2) ये आधिकारिक राजपत्र में उनके प्रकाशन की तारीख से तीस दिनों के बाद लागू होंगे।

2. दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012 के विनियम 4 में, उप-विनियम (2) के , खंड (ग) के, उप-खण्ड (iii) में, चौथे परन्तुक के स्थान पर निम्नलिखित परन्तुक प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात् -

   'बशर्ते कि सेवा प्रदाता को वॉयस और एसएमएस के लिए टैरिफ में उपयुक्त रुप से कमी के साथ निम्न विशेष टैरिफ वाउचर (एसटीवी) ऑफ़र करने होंगे:

   (i) वॉयस, एसएमएस और डेटा देने वाले हर एसटीवी के अनुरूप वैलिडिटी, चाहे वैल्यू एडेड सर्विस के साथ हो या उसके बिना, जिसका वैलिडिटी पीरियड तीस दिन और तीस दिन से कम हो; और

   (ii) प्रत्येक माह की एक ही तारीख को नवीनीकरण की वैधता और यदि इस तरह के नवीनीकरण की तारीख उस महीने में उपलब्ध नहीं है, तो नवीनीकरण की तारीख उस महीने की अंतिम तारीख होगी और;

21/09/2026

हरिन्द्र कुमार/Harinder Kumar, ITS
सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

(iii) वॉयस, एसएमएस और डेटा ऑफ़र करने वाले एसटीवी, चाहे वैल्यू एडेड सर्विस के साथ हों या उसके बिना, की वैलिडिटी अवधि के अनुरूप, कम से कम एक ऐसा एसटीवी जिसकी वैलिडिटी ऊपर (i) और (ii) में बताई गई अवधि से ज़्यादा हो।

(हरिन्द्र कुमार)
सचिव

हरिन्द्र कुमार/Harinder Kumar, ITS
सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

टिप्पणी 1.- मूल विनियम (दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012), दिनांक 06 जनवरी, 2012, अधिसूचना संख्या 308-5/2011-क्यूओएस के माध्यम से दिनांक 06 जनवरी, 2012 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित हुआ था।

टिप्पणी 2. - मूल विनियम (दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012), को अधिसूचना संख्या 308-5/2011-क्यूओएस द्वारा संशोधित किया गया तथा दिनांक 11 जनवरी, 2012 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी.3. - मूल विनियम(दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012) को अधिसूचना संख्या 308-5/2011-क्यूओएस द्वारा संशोधित किया गया तथा दिनांक 21 फरवरी, 2012 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4, में प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी.4. - मूल विनियम(दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012) को अधिसूचना संख्या 308-5/2011-क्यूओएस द्वारा संशोधित किया गया तथा दिनांक 07 मार्च, 2012 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4, में प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी.5. - मूल विनियम(दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012) को अधिसूचना संख्या 308-5/2011-क्यूओएस द्वारा संशोधित किया गया तथा दिनांक 22 अक्टूबर, 2012 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी.6. - मूल विनियम(दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012) को अधिसूचना संख्या 308-5/2011-क्यूओएस द्वारा संशोधित किया गया तथा दिनांक 27 नवंबर, 2012 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी.7. - मूल विनियम(दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012) को अधिसूचना संख्या 308-5/2011-क्यूओएस द्वारा संशोधित किया गया तथा दिनांक 21 फरवरी, 2013 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी 8. - मूल विनियम (दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012) को अधिसूचना संख्या 308-3/2012-क्यूओएस द्वारा संशोधित किया गया तथा दिनांक 3 दिसंबर, 2013 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी.9. - मूल विनियम (दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012) को अधिसूचना संख्या 308-1/2015-क्यूओएस द्वारा संशोधित किया गया तथा दिनांक 7 अगस्त, 2015 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी.10. - मूल विनियम (दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012) को अधिसूचना संख्या 301-23/2015-एफ एंड ईए द्वारा संशोधित किया गया तथा दिनांक 16 अक्टूबर, 2015 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित किया गया।

हरिन्द्र कुमार/Harinder Kumar, ITS
सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

टिप्पणी.11. - मूल विनियम(दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012) को अधिसूचना संख्या 301-7(2)/2015-एफ एंड ईए द्वारा संशोधित किया गया तथा दिनांक 19 अगस्त, 2016 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी.12.- मूल विनियम(दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012) को अधिसूचना संख्या 301-20/2020-एफ एंड ईए द्वारा संशोधित किया गया तथा दिनांक 30 सितंबर, 2020 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी.13. - मूल विनियम (दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012) को अधिसूचना संख्या आरजी-13/1/(1)/2023-एडीवी_एफईए-I द्वारा संशोधित किया गया तथा दिनांक 23 दिसंबर, 2024 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी.14. - व्याख्यात्मक ज्ञापन दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण (तेरहवां संशोधन) विनियम, 2026 (6 का 2026) के उद्देश्यों और कारणों की व्याख्या करता है।

हरिन्द्र कुमार/Harinder Kumar, ITS
सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

व्याख्यात्मक ज्ञापन

प्रस्तावना और पृष्ठभूमि:

1. भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण ने, दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012 (मूल विनियम) के बारहवें संशोधन दिनांक 23.12.2024 द्वारा, विनियम 4 के उप-विनियम (2) के खंड (ग) के उप-खण्ड (iii) में तीसरे परन्तुक के पश्चात् निम्नलिखित परन्तुक अंतःस्थापित किया था:–

   "बशर्ते यह भी प्रावधान है कि सेवा प्रदाता विशेष रूप से वॉइस और एसएमएस के लिए कम से कम एक विशेष टैरिफ वाउचर प्रदान करेगा जिसकी वैधता अवधि तीन सौ पैंसठ दिनों से अधिक नहीं होगी।"

2. उक्त उपबंध का उद्देश्य उपभोक्ताओं को केवल उन्हीं सेवाओं के लिए विकल्प देना और भुगतान करना था जिनकी उन्हें आवश्यकता है। विशेषकर वृद्ध व्यक्तियों, ग्रामीण क्षेत्रों में रहने वाले उपभोक्ताओं और फीचर फोन उपयोगकर्ताओं की, जो अपनी सदस्यता में केवल वॉइस और एसएमएस सेवाएँ चाहते हैं, अपेक्षाओं को हल करना आशयित था।

3. दूरसंचार सेवा प्रदाताओं (टीएसपी) ने विशेष रूप से वॉइस और एसएमएस के लिए एक/दो विशेष टैरिफ वाउचर (एसटीवी) प्रारंभ किए हैं। तथापि यह देखा गया है कि ये एसटीवी लंबी वैधताओं अर्थात् 80/84 दिन और/या 336/365 दिन के साथ पेश किए जा रहे हैं, और किसी भी टीएसपी ने छोटी वैधता वाले केवल-वॉइस-और-एसएमएस एसटीवी प्रारंभ नहीं किए हैं।

4. इन वॉइस-एंड-एसएमएस-ऑनली एसटीवी को प्रारंभ करते समय दूरसंचार सेवा प्रदताओं (टीएसपी) ने आरंभ में, यद्यपि डाटा सेवाएँ शामिल नहीं थीं, कीमतों में युक्तियुक्त या अनुरूप कमी नहीं दी। इससे उपभोक्ताओं को आशयित लाभ कम हुआ। तथापि सार्वजनिक असंतोष के पश्चात् दूरसंचार सेवा प्रदताओं (टीएसपी) ने इन एसटीवी की कीमत युक्तियुक्त रूप से घटाई है ।

5. इन केवल-वॉइस-और-एसएमएस एसटीवी के प्रारंभ के पश्चात् प्राधिकरण को उपभोक्ताओं और उनके संघों से कई चिंताएँ और अभ्यावेदन प्राप्त हुए, जिनमें छोटी अवधि के वॉइस-एंड-एसएमएस-ऑनली एसटीवी की आवश्यकता व्यक्त की गई।

6. मुख्य चिंताएँ निम्नानुसार हैं:–
   - निम्न-आय उपभोक्ता किफायती छोटी-अवधि विकल्पों से वंचित हो रहे हैं। निम्न-आय उपभोक्ता, विशेषकर ग्रामीण क्षेत्रों में रहने वाले या फीचर फोन उपयोग करने वाले, छोटी वैधता के एसटीवी चाहते हैं ताकि रिचार्ज राशि उनके वित्त पर भार न डाले।
   - मौजूदा एसटीवी लगभग तिमाही और वार्षिक वैधता के केवल दो विकल्पों में पेश किए जा रहे हैं। इन उच्चतर वैधता एसटीवी के लिए अपेक्षाकृत अधिक एकमुश्त भुगतान अपेक्षित है, जो निम्न-आय उपभोक्ताओं के लिए कठिन हो सकता है।

हरिन्द्र कुमार/Harinder Kumar, ITS
सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

- जहाँ वॉइस, एसएमएस और डाटा वाले एसटीवी अनेक वैधता विकल्पों के साथ पेश होते हैं, वॉइस-एंड-एसएमएस-ऑनली एसटीवी सीमित विकल्पों के साथ पेश होते हैं। जो उपभोक्ता डाटा का उपयोग नहीं करते उनके पास सीमित विकल्प हैं और वे अलाभकर स्थिति में रहते हैं। यह सभी उपभोक्ताओं के लिए निष्पक्ष, समान और गैर-विभेदकारी विकल्प सुनिश्चित करने के उद्देश्य के विरुद्ध जाता है।

दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण (तेरहवां संशोधन) विनियम, 2026 के प्रारूप पर परामर्श

7. यह देखा गया है कि टीएसपी वॉइस, एसएमएस और डाटा वाले एसटीवी अनेक वैधता अवधियों में पेश करते हैं, किंतु उन्हीं वैधताओं के लिए विशेष रूप से वॉइस और एसएमएस के संगत विकल्प सदैव उपलब्ध नहीं कराए जाते। परिणामस्वरूप जिन्हें डाटा की आवश्यकता नहीं होती उनके पास विकल्प सीमित रह जाते हैं और उन्हें प्रायः डाटा युक्त बंडल पैक खरीदने के लिए बाध्य होना पड़ता है। प्राधिकरण का मत है कि टीएसपी ने बारहवें संशोधन को उसके वास्तविक भाव में कार्यान्वित नहीं किया और परिणाम उपभोक्ता अपेक्षाओं के अनुरूप नहीं हैं।

8. प्राधिकरण ने 7 अप्रैल 2026 को दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण (तेरहवां संशोधन) विनियम का प्रारूप जारी किया। प्रारूप में मूल विनियमों के विनियम 4 के उप-विनियम (2) के खंड (ग) के उप-खण्ड (iii) के चौथे परन्तुक को निम्नानुसार उपांतरित करने का प्रस्ताव था:–

"बशर्ते यह भी प्रावधान है कि सेवा प्रदाता विशेष रूप से वॉइस और एसएमएस के लिए विशेष टैरिफ वाउचर ऐसे वैधता अवधि के साथ प्रदान करेगा जो उनके द्वारा वॉइस, एसएमएस और डाटा के लिए, चाहे मूल्यवर्धित सेवाओं के साथ हों या उसके बिना, पेश किए जा रहे विशेष टैरिफ वाउचर की प्रत्येक वैधता अवधि के संगत हो।

ऐसे वॉइस और एसएमएस विशेष टैरिफ वाउचर का मूल्य, संगत वैधता के वॉइस, एसएमएस और डाटा वाले विशेष टैरिफ वाउचर की तुलना में अधिकांशतः आनुपातिक कमी के साथ रखा जाएगा।"

9. हितधारकों से प्रस्तावित प्रारूप संशोधन पर टिप्पणियाँ 28 अप्रैल 2026 तक आमंत्रित की गईं। तत्पश्चात् हितधारकों से प्राप्त अनुरोधों के आधार पर अंतिम तारीख 5 मई 2026 तक बढ़ाई गई। हितधारकों से प्रति-टिप्पणियाँ 12 मई 2026 तक आमंत्रित की गईं।

10. प्रस्तावित प्रारूप के उत्तर में दूरसंचार सेवा प्रदाताओं, संघों, उपभोक्ता सलाहकार समूहों और अन्य हितधारकों से टिप्पणियाँ और प्रति-टिप्पणियाँ प्राप्त हुईं। कुल 1132 प्रतिक्रियाएँ प्राप्त हुईं। इसके अतिरिक्त 15 जून 2026 को ओपन हाउस चर्चा आयोजित की गई ताकि हितधारक अपने मत स्पष्ट कर सकें और अपने इनपुट दे सकें।

प्रतिक्रियाओं की जाँच और दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण (तेरहवां संशोधन) विनियम, 2026

11. प्रस्तावित प्रारूप संशोधन पर हितधारकों से प्राप्त टिप्पणियों पर प्राधिकरण ने सावधानीपूर्वक विचार किया है।

हरिन्द्र कुमार/Harinder Kumar, ITS
सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

12. प्रारूप के समर्थन में अनेक हितधारकों ने कहा कि वॉइस-और-एसएमएस ऑनली एसटीवी सीमित संख्या में पेश किए गए, जबकि बंडल एसटीवी में वैधता विकल्पों की व्यापक श्रेणी थी, जिससे उपभोक्ताओं को चयन करने की छूट कम हुई । ग्राहक प्रायः ऐसे डाटा-बंडल एसटीवी खरीदने को विवश होते हैं जिनकी उन्हें आवश्यकता नहीं होती ।

13. प्रारूप के पक्ष में हितधारकों ने कहा कि विनियम उन उपभोक्ता वर्गो के अस्तित्व को मान्यता देता है जो उच्चतर कीमत वाले एसटीवी नहीं खरीद सकते, तथा उन उपयोगकर्ताओं को भी, जो फीचर फोन का प्रयोग जारी रखते हैं इसलिए उन्हे डाटा सेवाओं की जरुरत नहीं होती । उपभोक्ताओं को अपनी आवश्यकता, उपयोग पैटर्न और सामर्थ्य के अनुरूप सेवा-संयोजन चुनने की स्वतंत्रता होनी चाहिए। टैरिफ पारदर्शी और निष्पक्ष होने चाहिए।

14. दूसरी ओर कुछ हितधारकों ने तर्क दिया कि वॉइस-एंड-एसएमएस-ऑनली एसटीवी की माँग नहीं है। यदि सभी वैधता अवधियों में माँग पर्याप्त होती तो प्रतिस्पर्धी बाजार में सेवा प्रदाता उन्हें पहले से पेश करते। उन्होंने कहा कि भारत सरकार की डिजिटल समावेशन पहलें स्पष्टतः डाटा कनेक्टिविटी पर टिकी हैं। टेलीमेडिसिन, वित्तीय समावेशन, दूरस्थ शिक्षा और कृषि सलाह जैसी आवश्यक सेवाओं के लिए डाटा एक्सेस अपेक्षित है। उन्होंने यह भी कहा कि बाजार में पहले से उपलब्ध वॉइस-एंड-एसएमएस-ऑनली एसटीवी में डाटा न होने की उपभोक्ता शिकायतें हैं।

15. प्राधिकरण ने टिप्पणियों की जाँच की है और उसका मत है कि वॉइस-एंड-एसएमएस-ऑनली एसटीवी की सीमित स्वीकार्यता वर्तमान बाजार पेशकश में अंतर को दर्शाती है, न कि उपभोक्ता माँग के अभाव को। यह भी देखा गया है कि टीएसपी इन एसटीवी को वेबसाइट, ऐप, फुटकर आउटलेट जैसे सभी ग्राहक स्पर्श-बिंदुओं पर प्रमुखता से प्रकाशित या प्रदर्शित नहीं करते, जिससे उपभोक्ता जागरूकता और स्वीकार्यता कम रहती है। डिजिटल समावेशन का तर्क उन उपभोक्ताओं पर डाटा की बाध्यकारी बिक्री को न्यायोचित नहीं ठहरा सकता जिन्हें उसकी आवश्यकता नहीं। डिजिटल समावेशन कौशल, शिक्षा और उपभोक्ताओं को स्वेच्छा से डिजिटल संव्यवहार अपनाने योग्य बनाकर प्राप्त किया जाना है।

16. इसके अलावा, यह भी देखा गया है कि वॉयस-और-एसएमएस-ऑनली एसटीवी के लिए उपलब्ध विकल्प, केवल कुछ वैधता अवधि प्रदान करते हैं, और वे मुख्य रूप से लंबी वैधता अवधि के लिए पेश किए जाते हैं। यह बजट के प्रति जागरूक उपभोक्ताओं के लिए विकल्प को सीमित करता है, जिन्हें केवल छोटी अवधि के लिए वॉयस और एसएमएस सेवाओं की आवश्यकता होती है। यह वास्तविक उपयोग की जरूरतों और सामर्थ्य के आधार पर एसटीवी के चयन में लचीलेपन को कम करता है। बाजार के रुझान कई टैरिफ पेशकशों का भी संकेत देते हैं, जो कम वैधता अवधि के साथ उपलब्ध हैं। यह छोटी वैधता अवधि के लिए उपभोक्ता की प्राथमिकता को दर्शाता है। इसलिए, प्राधिकरण का विचार है कि उपभोक्ताओं को उनके उपयोग पैटर्न के साथ मेल खाने और उनमें अधिक लचीलापन प्रदान करने के लिए अधिक वैधता में वॉयस-एंड-एसएमएस-ऑनली एसटीवी का विस्तार करना आवश्यक है। प्रारूप परामर्श की प्रतिक्रियाएँ और ओपन हाउस चर्चा इस मत की पुष्टि करती हैं कि वर्तमान में टीएसपी द्वारा पेश की जा रही अवधियों से अधिक, विशेषकर छोटी वैधताओं के लिए, लचीले स्वतंत्र वॉइस और एसएमएस विकल्पों की सुदृढ़ उपभोक्ता माँग है।

हरिन्द्र कुमार/Harinder Kumar, ITS
सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

17. प्राधिकरण का मत है कि उपभोक्ताओं को अपनी व्यक्तिगत आवश्यकता, उपयोग पैटर्न और वरीयता के आधार पर डिजिटल सेवाएँ चुनने का लचीलापन दिया जाना चाहिए। अतः डाटा सेवाएँ उपभोक्ता चयन के अनुसार पेश की जाएँ, उपयोगकर्ताओं पर थोपी न जाएँ। प्राधिकरण यह भी नोट करता है कि सीमित या शून्य मोबाइल डाटा वाले उपयोगकर्ताओं के लिए डिजिटल सेवाएँ वैकल्पिक माध्यमों से उपलब्ध हैं। उदाहरण के लिए, फीचर फोन पर यूएसएसडी आधारित सेवाओं के माध्यम से यूपीआई ट्रांसजिक्शन मोबाइल इंटरनेट के बिना किए जा सकते हैं। अतः प्रत्येक एसटीवी में डाटा घटक अधिदेशित करने से उन उपयोगकर्ताओं पर लागत भार बढ़ सकता है जिन्हें मोबाइल डाटा सेवाओं की नियमित आवश्यकता नहीं।

18. कुछ हितधारकों ने कहा कि किफायती कीमतों पर दूरसंचार सेवा की उपलब्धता, निम्न-आय उपभोक्ताओं की आवश्यकता को पहले से ही प्रभावी रूप से पूरा करती है। बंडल किए गए प्रीपेड पैक की एक विस्तृत श्रृंखला, विभिन्न मूल्यों पर उपलब्ध है, जो अलग-अलग सेवाओं को अलग से खरीदने की तुलना में काफी अधिक मूल्य प्रदान करते हुए पहुंच और सामर्थ्य दोनों सुनिश्चित करती है।

19. इस संबंध में प्राधिकरण का मत है कि वॉइस-एंड-एसएमएस-ऑनली एसटीवी का प्रारंभ विद्यमान वॉइस, एसएमएस और डाटा वाले बंडल पेशकशों का स्थान लेने के लिए नहीं, उन्हें अनुपूरित करने के लिए है। जो उपभोक्ता बंडल पैक पसंद करते हैं वे उन्हें स्वतंत्र रूप से लेते रहेंगे। ऐसे विकल्पों की उपलब्धता समावेशिता को मजबूत करेगी और यह सुनिश्चित करेगी कि विविध उपभोक्ता वर्ग अपनी आवश्यकताओं और उपयोग पैटर्न के अनुकूल तरीके से दूरसंचार सेवाओं तक पहुंचने में सक्षम हैं।

20. कुछ हितधारकों ने तर्क दिया कि प्राधिकरण को उपभोक्ता हितों का टीएसपी की वित्तीय हालत और व्यावसायिक व्यवहार्यता के साथ सम्यक संतुलन रखना चाहिए। इस क्षेत्र के लिए परिचालन को बनाए रखने, नेटवर्क का विस्तार करने और भविष्य के लिए नवाचार करने के लिए निवेश पर पर्याप्त प्रतिफल सुनिश्चित करना आवश्यक है।

21. यह मान लिया गया है कि टीएसपी की वित्तीय हालत और दीर्घकालिक संधारणीयता निरंतर निवेश, नेटवर्क विस्तार, तकनीकी उन्नति और समग्र क्षेत्रीय वृद्धि सुनिश्चित करने के लिए महत्वपूर्ण विचारणीय पहलू है। साथ ही विनियामक विनिश्चयों को वाणिज्यिक हितों का उपभोक्ता हितों और अर्थपूर्ण विकल्पों के बीच संतुलन करना होता है। दूरसंचार क्षेत्र विशाल और विविध उपभोक्ता आधार की सेवा करता है; उपभोक्ताओं को पर्याप्त और अर्थपूर्ण विकल्प उपलब्ध होने चाहिए। तदनुसार प्राधिकरण का मत है कि उपभोक्ताओं की विविध आवश्यकताओं को पूरा करने हेतु पर्याप्त टैरिफ विकल्प उपलब्ध होने चाहिए।

22. कुछ हितधारकों ने कहा कि छोटी वैधता अवधि और कम मूल्य वाले वॉइस-एंड-एसएमएस-ऑनली एसटीवी अपंजीकृत टेलीमार्केटरों को आकर्षित करेंगे जो थोक वॉइस कॉलिंग और कपटपूर्ण प्रचालनों में लगे हैं तथा इससे स्पैम को बढ़ावा मिलने का खतरा है। ऐसे एसटीवी यूज एंड थ्रो सिम के प्रयोग और अवांछित वाणिज्यिक संचार (यूसीसी) को बढ़ा सकते हैं।

23. वॉइस-एंड-एसएमएस-ऑनली एसटीवी के प्रारंभ से स्पैम या अवांछित वाणिज्यिक संचार बढ़ने की आशंका निर्मूल है। मौजूदा विनियामक और प्रौद्योगिकीय ढाँचे दूरसंचार संसाधनों के दुरुपयोग के विरुद्ध पहले से सुदृढ़

हरिन्द्र कुमार/Harinder Kumar, ITS
सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

रक्षा के उपाय देते हैं; मौजूदा एंटी-यूसीसी उपबंध स्पैम या कपटपूर्ण गतिविधि का पता लगाने, निवारण, निगरानी और उपचार के तंत्र स्पष्टतः रेखांकित करते हैं। टीएसपी ने असामान्य कॉलिंग पैटर्न, थोक कॉलिंग व्यवहार और संदिग्ध दुरुपयोग की पहचान हेतु विश्लेषण-चालित उन्नत स्पैम संसूचन प्रणालियाँ भी तैनात की हैं। वॉइस-एंड-एसएमएस-ऑनली एसटीवी की उपलब्धता किफायती और सीमित-सेवा विकल्प चाहने वाले वास्तविक उपभोक्ताओं की आवश्यकता पूरी करने के लिए है और इसे मौजूदा अनुपालन अपेक्षाओं की शिथिलता नहीं माना जाना चाहिए।

24. कुछ हितधारकों ने तर्क दिया कि प्रारूप संशोधन वस्तुतः खुदरा मूल्य नियंत्रण और घटक-वार मूल्य निर्धारण के समान है तथा प्राधिकरण की दीर्घकालिक टैरिफ फोरबीयरेंस पॉलिसी से परे है, जिसने कम कीमतें और निरंतर नवोन्मेष - दोनों दिए गए हैं।

25. प्रस्तावित संशोधन टैरिफ निर्धारण या घटक-वार मूल्य निर्धारण नहीं है, क्योंकि यह न तो कीमतें विहित करता है और न टीएसपी की वाणिज्यिक लोच को सीमित करता है। मौजूदा फोरबीयरेंस व्यवस्था में टीएसपी को मूल्य निर्धारण के लिए लचीलापन उपलब्ध करवाया गया है; तथापि बाजार पेशकशों में पर्याप्त विकल्प और उपलब्धता सुनिश्चित कर उपभोक्ता हितों की रक्षा महत्वपूर्ण बनी रहती है। उपयुक्त विकल्पों की उपलब्धता अधिदेशित करना, टैरिफ-निर्धारण स्वतंत्रता का अतिक्रमण नहीं करता। उपभोक्ता हित की रक्षा प्राधिकरण का मूल सांविधिक उद्देश्य है; अतः यह संशोधन उसके अधिदेश के अनुरूप है।

26. एक हितधारक ने कहा कि आनुपातिक कमी अधिरोपित करने पर मार्जिन बनाए रखने के लिए प्रचालक बंडल पैक की कीमतें बढ़ा सकते हैं या विनियामक जटिलता के प्रबंधन हेतु छोटी-वैधता अवधि के बंडल पैक वापस ले सकते हैं, जिससे अंततः उपभोक्ताओं को हानि होगी। बंडल पैकों से आनुपातिक रूप से सस्ते वॉइस-एंड-एसएमएस-ऑनली एसटीवी अंतर्निहित नेटवर्क लागत को कम किए बिना राजस्व घटाएँगे। क्षति ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों में सबसे तीव्र होगी, जहाँ लाभ सीमित है और नेटवर्क विस्तार वित्तीय रूप से चुनौतीपूर्ण बना हुआ है; कम कीमत वाले वॉइस-एंड-एसएमएस-ऑनली एसटीवी ग्राहकों को डाटा पैकों से खींचेंगे, साइट-स्तरीय राजस्व घटाएँगे और निम्न-आय व विरल आबादी वाले क्षेत्रों में नेटवर्क उन्नयन या विस्तार के प्रोत्साहन को कमजोर करेंगे।

27. इस संदर्भ में यह नोट किया जाता है कि टीएसपी प्रतिस्पर्धी बाजार में एसटीवी पेश कर रहे हैं और सुदृढ़ उपभोक्ता माँग लोकप्रिय पेशकशों की वापसी का प्रतिरोध करेगी। अतः प्राधिकरण का मत है कि वॉइस-एंड-एसएमएस-ऑनली एसटीवी तथा डाटा-बंडल एसटीवी के बीच चयन का अधिकार उपभोक्ता के पास होना चाहिए। टीएसपी अपनी वाणिज्यिक रणनीति, प्रचलित बाजार दशाओं, उपभोक्ता माँग और प्रतिस्पर्धी विचारों के आधार पर टैरिफ निर्धारित करने के लिए स्वतंत्र हैं। साइट-स्तरीय राजस्व उपभोक्ता घनत्व और उपयोग का उत्पाद है; साइट-स्तरीय राजस्व का आकलन करते समय उपयोग को प्रभावित करने वाली उपभोक्ता वरीयताओं को समुचित रूप से हिसाब में लेना अपेक्षित है। तथापि जो उपभोक्ता डाटा का उपयोग नहीं करते उनसे डाटा का मूल्य वसूलना उन लोगों की डाटा लागत का प्रति-अनुदान जैसा प्रतीत होता है जो डाटा का उपभोग करते हैं।

हरिन्द्र कुमार/Harinder Kumar, ITS
सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

28. परामर्श प्रक्रिया के दौरान प्राप्त टिप्पणियों और प्रति-टिप्पणियों पर विचार करने के पश्चात् प्राधिकरण का मत है कि निम्न-आय उपभोक्ताओं के पास उनकी आवश्यकता के अनुरूप किफायती रिचार्ज विकल्पों तक पहुँच सीमित है। अनेक ऐसे उपभोक्ता, विशेषकर ग्रामीण क्षेत्रों में रहने वाले और फीचर फोन उपयोग करने वाले उपभोक्ताओं, मुख्यतया वॉइस और एसएमएस सेवाएँ चाहते हैं और डाटा सेवाओं की अल्प या शून्य आवश्यकता रखते हैं।

29. वर्तमान में केवल कुछ वॉइस-एंड-एसएमएस-ऑनली एसटीवी पेश किए जा रहे हैं, वे भी लंबी वैधताओं अर्थात् 80/84 दिन और/या 336/365 दिन के साथ। इन एसटीवी के लिए अपेक्षाकृत अधिक एकमुश्त भुगतान अपेक्षित है, जो निम्न-आय उपभोक्ताओं के लिए न तो किफायती हो सकता है न सुविधाजनक। परिणामस्वरूप उन्हें या तो ऐसे एसटीवी खरीदने पड़ सकते हैं जिनमें वे डाटा नहीं चाहते, या वास्तव में आवश्यक दूरसंचार सेवाएँ जारी रखने के लिए एक साथ अधिक राशि खर्च करनी पड़ सकती है।

30. अतः प्राधिकरण यह मानता है कि छोटी वैधता अवधियों वाले वॉइस-एंड-एसएमएस-ऑनली एसटीवी प्रारंभ करने की आवश्यकता है। इससे निम्न-आय उपभोक्ताओं को अधिक विकल्प मिलेंगे, वे अपनी आवश्यकता और वित्तीय क्षमता के अनुसार रिचार्ज कर सकेंगे, और बंडल डाटा एसटीवी न लेने वाले उपभोक्ताओं के लिए चयन सुधरेगा।

31. कुछ हितधारकों ने कहा कि प्रत्येक वैधता अवधि के लिए वॉइस-एंड-एसएमएस-ऑनली एसटीवी अधिदेशित करने से टैरिफ विकल्पों की संख्या बढ़ सकती है, उपभोक्ताओं में भ्रम उत्पन्न हो सकता है और बाजार माँग के आधार पर टैरिफ डिजाइन करने की सेवा प्रदाताओं की लोच घट सकती है। प्राधिकरण ने इन प्रस्तुतीकरणों पर विचार किया है और उसका मत है कि यद्यपि उपभोक्ताओं को वैधता विकल्पों की युक्तियुक्त श्रेणी चाहिए, सभी बंडल पैकों से एक-से-एक संगति आज्ञापक करना आवश्यक प्रतीत नहीं होता। साथ ही प्राधिकरण नोट करता है कि निम्न-आय उपभोक्ता, वरिष्ठ नागरिक और सीमित डाटा आवश्यकता वाले उपभोक्ता सामान्यतः सामर्थ्य और अपने उपयोग पैटर्न के कारण छोटी वैधता के एसटीवी पसंद करते हैं। इस संदर्भ में दूरसंचार टैरिफ आदेश (66वें और 67वें संशोधन) द्वारा आज्ञापक वैधताओं पर भी विचार किया जाना है।

32. अतः प्राधिकरण ने विषय पर सावधानीपूर्वक विचार कर विनिश्चय किया है कि प्रत्येक सेवा प्रदाता वॉइस-एंड-एसएमएस-ऑनली एसटीवी प्रदान करेगा। इसलिए, प्राधिकरण ने इस मुद्दे पर ध्यान से विचार करने के बाद, यह निर्णय लिया है कि प्रत्येक सेवा प्रदाता उक्त टीटीओ संशोधनों द्वारा निर्दिष्ट वैधता के अनुरूप वॉयस-एंड-एसएमएस-ऑनली एसटीवी की पेशकश करेगा, यानी तीस दिन वाली और हर महीने के एसटीवी की एक ही तारीख को नवीनीकरण योग्य और यदि इस तरह के नवीनीकरण की तारीख उस महीने में उपलब्ध नहीं है, तो नवीनीकरण की तारीख उस महीने की अंतिम तारीख होगी। इसके अलावा, टीएसपी के लिए तीस दिनों से कम समय के वॉयस-एंड-एसएमएस-ऑनली एसटीवी प्रदान करना अनिवार्य कर दिया गया है, जो डेटा के साथ बंडल किए जा रहे एसटीवी के अनुरूप है, जिससे उपभोक्ता को कम अवधि के किफायती विकल्प की सुविधा मिल सके। टीएसपी के लिए लंबी वैधता वाला कम से कम एक वॉयस-एंड-एसएमएस-ऑनली एसटीवी प्रदान करना अनिवार्य किया गया है, जो डेटा के साथ बंडल किए जा रहेएसटीवी के अनुरूप है, ताकि वे अपनी लंबी वैधता पेशकशों को बनाए रखने में सक्षम हो सकें और लंबी वैधता वाले वॉयस-एंड-एसएमएस-ओनली एसटीवी की

हरिन्द्र कुमार/Harinder Kumar, IIS
सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

मांगों को पूरा कर सकें।

33. प्राधिकरण का मत है कि ऐसा टैरिफ ढाँचा उपभोक्ता अपेक्षाओं को पर्याप्त रूप से पूरा करेगा और बाजार में उपलब्ध टैरिफों में अनुचित जटिलता को रोकेगा।

34. परामर्श हेतु प्रस्तावित प्रारूप संशोधन में प्राधिकरण का मत था कि वॉइस-एंड-एसएमएस-ऑनली एसटीवी की कीमत निष्पक्ष और युक्तियुक्त तरीके से तय होनी चाहिए। चूँकि इन एसटीवी में डाटा शामिल नहीं होता और केवल वॉइस तथा एसएमएस के लाभ मिलते हैं, उनकी कीमत उस सीमा तक घटाई जानी चाहिए जो संगत बंडल सेवाओं – वॉइस, एसएमएस और डाटा, चाहे मूल्यवर्धित सेवाओं के साथ हों या बिना – से डाटा हटाने के आनुपातिक हो।

35. हितधारकों से प्राप्त टिप्पणियों और प्रति-टिप्पणियों तथा विभिन्न टीएसपी की बाजार टैरिफ पेशकशों की जाँच के पश्चात् यह देखा गया है कि डाटा वाले एसटीवी वर्तमान में दो श्रेणियों में आते हैं अर्थात् (i) समेकित डाटा एसटीवी और (ii) प्रति-दिन डाटा सीमा वाले एसटीवी। इन दोनों प्रकार के एसटीवी के लिए वॉयस और एसएमएस ऑनली एसटीवी के टैरिफ में आनुपातिक कमी की प्रयोज्यता की अलग-अलग जांच किए जाने की आवश्यकता है।

36. समेकित डाटा वाले एसटीवी के लिए सेवा प्रदाता प्रति-जीबी डाटा लागत के आधार पर पैक में डाटा लागत की गणना कर वॉइस-एंड-एसएमएस-ऑनली एसटीवी का समुचित मूल्य तय कर सकते हैं। बारहवें संशोधन के कार्यान्वयन के दौरान वॉइस-एंड-एसएमएस-ऑनली एसटीवी की कीमत में, वॉइस-एसएमएस-डाटा एसटीवी की तुलना में, की गई कमी अधिकांशतः इसी सिद्धांत के अनुरूप रही।

37. प्रति-दिन डाटा सीमा वाले एसटीवी की दशा में वास्तविक डाटा उपभोग बदलता रहता है और दिन-प्रतिदिन तथा ग्राहक-प्रति-ग्राहक भिन्न होता है। एसटीवी वैधता के दौरान कुल डाटा उपभोग सामान्यतः प्रति-दिन सीमा और वैधता के दिनों का सीधा गुणनफल नहीं होता। सेवा प्रदाता उपभोग पैटर्न के आधार पर वैधता अवधि का कुल डाटा उपभोग आकलित करते हैं। अतः प्रति-दिन डाटा एसटीवी का मूल्य निर्धारण प्रत्याशित समग्र और शिखर उपयोग पर आधारित नेटवर्क संसाधन आयामीकरण को हिसाब में लेता है; प्रति-दिन डाटा सीमा वाले एसटीवी में डाटा की कीमत दैनिक सीमा को वैधता अवधि से सरल गुणन कर रेखीय रूप से अवधारित नहीं की जा सकती। प्रति-दिन सीमा और दिनों की संख्या के सीधे गुणनफल पर आधारित डाटा कीमत में कमी बाजार गतिकी को नहीं दर्शाएगी और अतः उपयुक्त नहीं होगी।

38. बंडल एसटीवी की सभी यूनीक वैलिडिटीज के संगत वॉइस-एंड-एसएमएस-ऑनली एसटीवी पेश करने के प्रस्तावित संशोधन के संबंध में यह देखा गया है कि समेकित डाटा एसटीवी सभी यूनीक वैलिडिटीज में उपलब्ध नहीं हैं। आनुपातिक कमी के विश्वसनीय और सुसंगत आधार के अभाव में डाटा सेवा हटाने से लागू कमी का आकलन सेवा प्रदाता को प्रत्येक एसटीवी के लिए पृथक् करना होगा। अतः प्रारूप संशोधन में यथापरिकल्पित 'अधिकांशतः आनुपातिक' के स्थान पर संगत वॉइस-एंड-एसएमएस-ऑनली एसटीवी के टैरिफ में 'समुचित' कमी अधिदेशित करना विवेकपूर्ण होगा।

हरिन्द्र कुमार/Harinder Kumar, ITS
सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

39. पूर्व में हुई चर्चा के अनुसार टीएसपी वर्तमान में लंबी वैधताओं अर्थात् 80/84 दिन और/या 336/365 दिन वाले वॉइस-एंड-एसएमएस-ऑनली एसटीवी पेश कर रहे हैं।

यह देखा गया है कि ये एसटीवी प्रति-दिन की कीमत पर मात्रा-आधारित छूट का संकेत देते हैं; यानी दो अलग-अलग वैलिडिटी अवधियों की तुलना में, वैलिडिटी की अवधि जितनी लंबी होती है, प्रति-दिन की कीमत उतनी ही कम होती है, और इसके विपरीत भी यही बात लागू होती है।

40. इस प्रकार, वॉयस-एंड-एसएमएस-ऑनली एसटीवी का मूल्य निर्धारण करते समय टीएसपी द्वारा निम्नलिखित दृष्टिकोण व्यापक मार्गदर्शन के रूप में संदर्भित किये जा सकते है:

(i) वॉयस, एसएमएस और समेकित डेटा के साथ संबंधित एसटीवी की कीमत लेकर और डेटा घटक के लिए इसमें उचित रूप से कमी करके, इस तरह की कमी के लिए प्रति ग्राहक प्रति जीबी औसत राजस्व प्राप्ति के पर्याप्त अनुपात में उचित रूप से फैक्टर करना। भादूविप्रा द्वारा समय-समय पर प्रकाशित, प्रति ग्राहक प्रति जीबी औसत राजस्व प्राप्ति के आंकड़ों को भी, इस संबंध में संदर्भित किया जा सकता है;

(ii) उन वैधताओं के लिए जहां एसटीवी की प्रति दिन डेटा सीमा (वॉयस और एसएमएस के साथ) है और समेकित डेटा सीमा के साथ एक एसटीवी उपलब्ध नहीं है, टीएसपी के पास वैधता अवधि में औसत डेटा खपत की प्रवृत्ति का आकलन उपलब्ध है। टीएसपी द्वारा इस तरह की अनुमानित खपत को ध्यान में रखते हुए इस तरह की वैधता तथा वॉयस-एंड-एसएमएस-ऑनली वाले एसटीवी की कीमत और इस तरह की कमी के लिए प्रति जीबी प्रति ग्राहक औसत राजस्व प्राप्ति के पर्याप्त अनुपात में उचित रूप से फैक्टरिंग करके निर्धारित की जा सकती है। भादूविप्रा द्वारा समय-समय पर प्रकाशित प्रति ग्राहक प्रति जीबी औसत राजस्व प्राप्ति के आंकड़ों को भी इस संबंध में संदर्भित किया जा सकता है;

(iii) वॉयस-एंड-एसएमएस-ऑनली के साथ एसटीवी की प्रति दिन की कीमत, जैसा कि ऊपर (i) में बताया गया है, को अन्य वैधताओं के वॉयस-एंड-एसएमएस-ऑनली एसटीवी के मूल्य निर्धारण के लिए संदर्भित किया जा सकता है, जो प्रति दिन मूल्य निर्धारण की मात्रा-छूट को विधिवत लागू करता है।

41. प्राधिकरण आगे नोट करता है कि पैरा 40 में उल्लिखित कारकों के अतिरिक्त, विशेषकर लोकप्रिय वैधताओं की दशा में, सभी टीएसपी इन वॉइस-एंड-एसएमएस-ऑनली एसटीवी को पेश करना प्रारंभ करने पर प्रतिस्पर्धी बाजार शक्तियाँ भी ऐसे एसटीवी के मूल्य निर्धारण में भूमिका निभाएँगी।

42. पूर्वगामी के आलोक में प्राधिकरण अब यह अधिदेश देता है कि प्रत्येक टीएसपी विशेष रूप से वॉइस और एसएमएस के लिए, टैरिफ में उपयुक्त रुप से कमी के साथ, निम्न एसटीवी प्रदान करेगा:

(i) वॉयस, एसएमएस और डेटा देने वाले हर एसटीवी के अनुरूप वैलिडिटी, चाहे वैल्यू एडेड सर्विस के साथ हो या उसके बिना, जिसका वैलिडिटी पीरियड तीस दिन और तीस दिन से कम हो; और

(ii) प्रत्येक माह की एक ही तारीख को नवीनीकरण की वैधता और यदि इस तरह के नवीनीकरण की तारीख उस महीने में उपलब्ध नहीं है, तो नवीनीकरण की तारीख उस महीने की अंतिम तारीख होगी और;

हरिन्द्र कुमार/Harinder Kumar, ITS
सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

(iii) वॉयस, एसएमएस और डेटा ऑफ़र करने वाले एसटीवी, चाहे वैल्यू एडेड सर्विस के साथ हों या उसके बिना, की वैलिडिटी अवधि के अनुरूप, कम से कम एक ऐसा एसटीवी जिसकी वैलिडिटी ऊपर (i) और (ii) में बताई गई अवधि से ज़्यादा हो।

43. इसके अतिरिक्त, प्राप्त विस्तृत टिप्पणियों और हुई विचार-विमर्श के आलोक में छह महीने पश्चात् समीक्षा विहित करना आवश्यक नहीं समझा जाता। हालांकि, ज़रूरत पड़ने पर प्राधिकरण इन नियमों के प्रावधानों की समीक्षा कर सकती है।

अस्वीकरण : यह दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण (तेरहवां संशोधन) विनियम, 2026 (2026 का 6) मूल रूप से अंग्रेजी में लिखे गए दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण (तेरहवां संशोधन) विनियम, 2026 (2026 का 6) का हिन्दी अनुवाद है । किसी भी विसंगति के मामले में, अंग्रेजी में लिखा गया दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण (तेरहवां संशोधन) विनियम, 2026 (2026 का 6) मान्य होगा ।

हरिन्द्र कुमार/Harinder Kumar, ITS
सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi