

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (TRAI)

भादूविप्रा ने प्रौद्योगिकी आधारित प्रवर्तन और सुदृढ़ उपभोक्ता संरक्षण के माध्यम से अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण पर अंकुश लगाने के ढाँचे को और मजबूत किया

नई दिल्ली, 18 सितंबर 2026: भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (TRAI) ने दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 (TCCCPR, 2018) में संशोधन किए हैं, ताकि अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण (UCC) पर अंकुश लगाने के लिए विनियामक ढाँचे को और मजबूत किया जा सके, उपभोक्ताओं को स्पैम से सुरक्षित किया जा सके तथा UCC भेजने के लिए दूरसंचार संसाधनों के दुरुपयोग को रोका जा सके।

2. ट्राई ने 13 मार्च 2026 को हितधारकों के विचार प्राप्त करने के लिए “दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान (तृतीय संशोधन) विनियम, 2026” का मसौदा परामर्श हेतु जारी किया था। इसका उद्देश्य मौजूदा विनियामक ढाँचे को मजबूत करना, प्रवर्तन तंत्र को सुदृढ़ करना तथा UCC की रोकथाम और विनियमन से संबंधित उभरती चुनौतियों का समाधान करना था। परामर्श में कई महत्वपूर्ण मुद्दों पर विचार किया गया, जिनमें विनियामक प्रवर्तन में सहायता के लिए AI/ML-आधारित संदिग्ध UCC की पहचान का उपयोग, शिकायत-आधारित कार्रवाई के तंत्र को मजबूत करना, संस्थाओं के पास पहले से उपलब्ध विरासत (legacy) सहमतियों को समाहित करने के लिए स्पष्ट सहमति के दायरे का विस्तार करना, अपील तंत्र का प्रावधान करना, सेंडरों और टेलीमार्केटरों की जवाबदेही को मजबूत करना, एप्लीकेशन-टू-पर्सन (A2P) कॉलों का विनियमन तथा हेडरों और कंटेंट टेम्पलेटों के दुरुपयोग के विरुद्ध सुरक्षा उपायों को मजबूत करना आदि शामिल थे।

3. मसौदा विनियमों पर टिप्पणियाँ और प्रति-टिप्पणियाँ क्रमशः 19 अप्रैल 2026 और 04 मई 2026 तक प्राप्त हुईं। हितधारकों के साथ ओपन हाउस डिस्कशन (OHD) 03 जून 2026 को आयोजित किया गया। हितधारकों से प्राप्त सुझावों पर विचार करने और विस्तृत विश्लेषण के बाद, प्राधिकरण ने आज “दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान (तृतीय संशोधन) विनियम, 2026” जारी किए हैं।

4. संशोधनों की प्रमुख विशेषताएँ

i. विनियामक प्रवर्तन में सहायता के लिए AI/ML-आधारित संदिग्ध UCC की पहचान का उपयोग

क) प्रमुख दूरसंचार सेवा प्रदाताओं (TSPs) ने संदिग्ध स्पैम संप्रेषणों की पहचान करने और ग्राहकों को सचेत करने के लिए पहले ही AI/ML-आधारित प्रणालियाँ तैनात कर दी हैं। प्राधिकरण ने 27 फरवरी 2026 को TSPs को संदिग्ध UCC पर AI/ML-आधारित इंटेलिजेंस का उपयोग करते हुए ऑपरेटरों के बीच सूचना साझा करने तथा संदिग्ध UCC सेंडरों की आगे जाँच करने के लिए एक निर्देश भी जारी किया था।

ख) उक्त निदेश के प्रावधानों को नए विनियम 21A के माध्यम से TCCCPR, 2018 में उपयुक्त रूप से शामिल किया गया है। इसके अंतर्गत TSPs को ऐसे सेंडर के कॉलिंग लाइन आइडेंटिटी (CLI) की पहचान करना अनिवार्य किया गया है, जिनके UCC भेजने में संलिप्त होने की उच्च संभावना हो, और यह सूचना TSPs के बीच साझा करनी होगी।

ग) जहाँ किसी सेंडर से संबद्ध पाँच या अधिक CLIs को दस दिनों की अवधि के भीतर फ्लैग किया जाता है, वहाँ एक्सेस प्रदाताओं द्वारा अगली जाचपड़ताल एवं क्रमिक कार्रवाई शुरू की जाएगी, जिसमें KYC का पुनःसत्यापन, भौतिक सत्यापन, बहिर्गामी सेवाओं को अवरुद्ध करना तथा बार-बार उल्लंघन और दूरसंचार संसाधनों के दुरुपयोग के मामलों में दूरसंचार संसाधन का विच्छेदन शामिल है।

घ) वाणिज्यिक संप्रेषण के लिए अभिहित विशेष नंबरिंग श्रृंखलाओं, जिनमें 140xx, 1600xx और 1601xx श्रृंखलाएँ शामिल हैं, को प्राप्तकर्ताओं के लिए संदिग्ध स्पैम के रूप में फ्लैग नहीं किया जाएगा। इससे यह सुनिश्चित होगा कि विनियमित श्रृंखलाओं से होने वाले वैध वाणिज्यिक संप्रेषण और सरकारी संप्रेषण अनजाने में छूट न जाएँ।

ii. एप्लीकेशन-टू-पर्सन (A2P) कॉलों का विनियमन

क) एप्लीकेशन-टू-पर्सन (A2P) कॉलिंग का उपयोग बड़ी मात्रा में वाणिज्यिक संप्रेषण करने के लिए किया जा रहा है, क्योंकि इसके माध्यम से बड़ी संख्या में कॉलों को स्वचालित रूप से और बड़े पैमाने पर किया जा सकता है। अतः इनका उपयोग स्पैम कॉल करने के लिए किए जाने की संभावना है।

ख) तदनुसार, ऐसी कॉलिंग को विनियमित करने के लिए संशोधनों में A2P कॉल को ऐसी वॉयस कॉल के रूप में परिभाषित किया गया है, जो किसी एप्लीकेशन, सॉफ्टवेयर प्रणाली या स्वचालित प्लेटफॉर्म द्वारा प्रत्यक्ष मानव डायलिंग के बिना आरंभ की जाती है, जिसमें ऑटोडायलिंग, रोबो-कॉल तथा पूर्व-रिकॉर्डेड/कृत्रिम वॉयस प्रौद्योगिकियों का उपयोग शामिल है। A2P कॉलों का उपयोग करने वाली प्रत्येक इकाई के लिए अपने TSP को ऐसे उपयोग की अग्रिम घोषणा करना तथा ऐसी कॉल करने के लिए प्रयुक्त की जाने वाली CLIs का विवरण देना अनिवार्य किया गया है। आवश्यक पूर्व घोषणा के बिना की गई A2P कॉलों को UCC माना जाएगा।

ग) निवारक उपाय के रूप में A2P कॉलों पर आरंभन एक्सेस प्रदाता से समापन एक्सेस प्रदाता द्वारा प्रति मिनट अधिकतम ₹0.05 का समापन प्रभार लगाया जा सकेगा।

घ) प्राधिकरण द्वारा विनियमित वाणिज्यिक कॉलों के लिए निर्धारित किसी भी नंबरिंग श्रृंखला के माध्यम से की गई A2P कॉल तथा प्राधिकरण द्वारा अधिकृत कॉलों को टर्मिनेशन शुल्क से छूट दी गई है।

iii. पूछताछ के आधार पर वाणिज्यिक संप्रेषण

क) किसी ग्राहक द्वारा वस्तुओं, उत्पादों या सेवाओं के संबंध में की गई पूछताछ के आधार पर सेंडर ग्राहक को वाणिज्यिक संप्रेषण केवल ऐसी पूछताछ की तारीख से सात दिनों की अवधि तक भेज सकेंगे।

ख) तथापि, इस प्रावधान के दुरुपयोग से स्पैम भेजे जाने को रोकने के लिए यह अनिवार्य किया गया है कि ऐसी पूछताछ लेखबद्ध रूप में या डिजिटल माध्यम से की जाए तथा सेंडर द्वारा उसे सत्यापनीय रूप में अनुरक्षित रखा जाए।

ग) इस संशोधन का मुख्य उद्देश्य ई-कॉमर्स और ई-सर्विस प्लेटफॉर्मों को आसान बनाना है।

iv. उपभोक्ता अपील तंत्र की शुरुआत

क) अब उपभोक्ता UCC शिकायत के समाधान के विरुद्ध अपील कर सकेंगे। अपील अपीलीय प्राधिकरण के समक्ष 15 दिनों के भीतर प्रस्तुत की जा सकेगी।

ख) अपीलों का निपटारा अपीलीय प्राधिकरण द्वारा दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण (TCCR) विनियम, 2012 के अनुसार किया जाएगा।

ग) अपील UCC शिकायत दर्ज करने के लिए उपलब्ध किसी भी माध्यम से, अर्थात् TRAI DND ऐप, TSPs के ऐप/पोर्टल तथा 1909 पर कॉल या SMS के माध्यम से, और TCRR, 2012 के अंतर्गत विनिर्दिष्ट माध्यमों से की जा सकेगी।

v. UCC के विरुद्ध शिकायत-आधारित कार्रवाई को मजबूत करना

क) मौजूदा विनियमों में UCC सेंडर के विरुद्ध कार्रवाई शुरू करने के लिए दस दिनों की अवधि के भीतर पाँच या अधिक विशिष्ट शिकायतों की सीमा निर्धारित है।

ख) UCC सेंडरों की शीघ्र पहचान और उनके विरुद्ध त्वरित कार्रवाई सुनिश्चित करने के लिए संशोधनों में उपभोक्ताओं से प्राप्त शिकायत संबंधी आंकड़ों का, सेवा प्रदाता की AI प्रणालियों द्वारा UCC भेजने के संदिग्ध सेंडरों से संबंधित आंकड़ों के साथ संपुष्टिकरण अनिवार्य किया गया है।

ग) यदि दस दिनों की अवधि के भीतर तीन या अधिक विशिष्ट शिकायतें प्राप्त होती हैं और संबंधित सेंडर की CLI को AI/ML-आधारित प्रणाली द्वारा UCC भेजने के संदिग्ध के रूप में फ्लैग किया गया है, तो सेंडर के विरुद्ध कार्रवाई शुरू की जाएगी।

घ) शिकायत तंत्र के अंतर्गत निर्धारित कुछ समय-सीमाओं को कार्यान्वयन के लिए आवश्यक व्यावहारिक समय को ध्यान में रखते हुए संशोधित किया गया है।

vi. स्पष्ट सहमति के दायरे का विस्तार

क) सहमति की परिभाषा का विस्तार करके इसमें संस्थाओं के पास पहले से उपलब्ध विरासत (legacy) सहमतियों को शामिल किया गया है। ऐसे विरासत सहमतियों की मान्यता और डिजिटलीकरण को सक्षम बनाने के लिए ढाँचे में संशोधन किया गया है। तथापि, विरासत सहमतियों को तभी वैध माना जाएगा, जब वे सत्यापनीय माध्यम से प्राप्त की गई हों और बाद में TSPs के डिजिटल प्लेटफॉर्म पर पंजीकृत की गई हों।

vii. हेडरों और कंटेंट टेम्पलेटों के दुरुपयोग के विरुद्ध उपायों को मजबूत करना

क) हेडरों या कंटेंट टेम्पलेटों के दुरुपयोग से संबंधित मामलों में, आरंभन एक्सेस प्रदाता दुरुपयोग की जानकारी होने के छह घंटे के भीतर दुरुपयोग किए गए हेडरों या कंटेंट टेम्पलेटों को निलंबित करेगा और निर्धारित अवधि के भीतर संबंधित सेंडर को नोटिस जारी करेगा।

ख) संबंधित सेंडर को आगे के दुरुपयोग को रोकने के लिए निर्दिष्ट उपचारात्मक उपाय करने तथा उपयुक्त विधि प्रवर्तन अभिकरण के पास शिकायत दर्ज करने की आवश्यकता होगी। जहाँ दुरुपयोग का कारण टेलीमार्केटर पाया जाता है, वहाँ सभी TSPs में उसके सभी दूरसंचार संसाधन एक वर्ष की अवधि के लिए विच्छेदित किए जाएंगे और उसे ब्लैकलिस्ट भी किया जाएगा।

viii. एक्सेस प्रदाताओं और सेंडरों/टेलीमार्केटरों के बीच करार की आवश्यक शर्तें

क) विनियामक ढाँचे के अंतर्गत TSPs को सेंडरों और टेलीमार्केटरों द्वारा विनियामक प्रावधानों के अनुपालन को उनके बीच संविदात्मक दायित्वों के माध्यम से सुनिश्चित करना आवश्यक है। तथापि, यह देखा गया है कि प्रतिस्पर्धा संबंधी मुद्दों के कारण TSPs कई बार इन संस्थाओं द्वारा अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए करारों में कठोर शर्तें शामिल नहीं करते हैं।

ख) तदनुसार, UCC भेजने वाले सेंडरों और टेलीमार्केटरों के विरुद्ध अधिक प्रभावी कार्रवाई के लिए एक नया प्रावधान किया गया है, जिसके अंतर्गत प्राधिकरण उन आवश्यक शर्तों को निर्धारित कर सकता है, जिन्हें एक्सेस प्रदाताओं तथा सेंडरों/टेलीमार्केटरों के बीच किए जाने वाले करारों का अनिवार्य हिस्सा बनाया जाना होगा।

ix. सेंडरों का वर्गीकरण

(क) विभिन्न सेंडरों में सेवाओं की महत्ता और सेंडर से संबंधित क्षेत्र, अर्थव्यवस्था के लिए संस्था का महत्व, परिचालनों का पैमाना, सेंडर द्वारा दूरसंचार संसाधनों के उपयोग की सीमा तथा सेंडर के दूरसंचार संसाधनों के निलंबन/विच्छेद का उपभोक्ताओं पर संभावित प्रभाव आदि जैसे विभिन्न आधारों पर अंतर होता है।

(ख) एक नया विनियमन जोड़ा गया है, जिसके अंतर्गत प्राधिकरण सेंडरों को विभिन्न श्रेणियों में वर्गीकृत कर सकता है तथा विनियमों के उल्लंघन के लिए सेंडरों की ऐसी श्रेणियों पर लागू प्रवर्तन उपायों के अलग-अलग सेट निर्दिष्ट कर सकता है।

x. कॉल मैनेजमेंट ऐप्स द्वारा समग्र रूप से ब्लॉकिंग/टैगिंग पर रोक

क) कॉल मैनेजमेंट ऐप्स (CMAs) को प्राधिकरण या केंद्र सरकार द्वारा वाणिज्यिक संप्रेषण के लिए निर्धारित नंबरिंग श्रृंखलाओं, जैसे सर्विस और ट्रांजेक्शनल कॉलों के लिए 1600xx/1601xx तथा विनियमित प्रमोशनल कॉलों के लिए 140xx, से आने वाली कॉलों को समग्र रूप से ब्लॉक करने, फिल्टर करने या स्पैम के रूप में टैग करने से प्रतिबंधित किया गया है। ऐसी टैगिंग, विनियामक तंत्र में अंतर्निहित सुरक्षा उपायों के बिना, वास्तविक वाणिज्यिक संप्रेषणों और सरकारी संप्रेषणों को गलत रूप से स्पैम के रूप में चिह्नित किए जाने का जोखिम पैदा करती है, जबकि ये संप्रेषण ग्राहकों के लिए महत्वपूर्ण हैं। तथापि, व्यक्तिगत उपभोक्ताओं को अपने उपकरणों पर अपनी इच्छा के अनुसार कॉलों को ब्लॉक या फिल्टर करने की पूर्ण स्वतंत्रता होगी।

ख) स्पैमर के विरुद्ध कार्रवाई के लिए आंकड़ों का व्यापक संकलन सुगम बनाने के लिए यह भी अनिवार्य किया गया है कि कोई CMA अपने प्लेटफॉर्म पर उपयोगकर्ताओं को “स्पैम”, “जंक” आदि जैसे किसी भी नाम से किसी अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण की रिपोर्ट करने की सुविधा तब तक

उपलब्ध नहीं कराएगा, जब तक कि CMA ऐसी रिपोर्ट को एक्सेस प्रदाताओं द्वारा अनुरक्षित DLT प्लेटफॉर्म पर भेजता न हो।

xi. VNOs के लिए DLT प्लेटफॉर्म के साथ डिजिटल इंटरफेस

चूँकि वर्चुअल नेटवर्क ऑपरेटर (VNOs) भी विनियामक ढाँचे के अंतर्गत एक्सेस प्रदाता हैं, इसलिए नेटवर्क सेवा प्रचालक (NSO) के लिए VNO को DLT प्लेटफॉर्म तथा विनियमों के अंतर्गत एक्सेस प्रदाता के रूप में अपने दायित्वों का निर्वहन करने के लिए आवश्यक अन्य प्रणालियों के साथ रीयल-टाइम कार्यक्षमता वाला डिजिटल इंटरफेस उपलब्ध कराना आवश्यक होगा। इससे DLT प्लेटफॉर्म तक पहुँच के संबंध में VNOs के सामने वर्तमान में आ रही परिचालन संबंधी कठिनाई का समाधान होगा।

5. इन संशोधनों का उद्देश्य वाणिज्यिक संप्रेषण पारिस्थितिकी तंत्र में उपभोक्ताओं का विश्वास मजबूत करना, सभी हितधारकों के बीच अधिक जवाबदेही सुनिश्चित करना तथा स्पैमर द्वारा दूरसंचार संसाधनों के दुरुपयोग के विरुद्ध अधिक प्रभावी और समयबद्ध कार्रवाई को सक्षम बनाना है।

6. अधिक जानकारी के लिए श्री दीपक शर्मा, सलाहकार (QoS-II), TRAI से 011-20907760 पर अथवा ई-मेल: advqos@traf.gov.in पर संपर्क किया जा सकता है।


(हरिन्द्र कुमार)
सचिव, TRAI