



# भारत का राजपत्र The Gazette of India

असाधारण

EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4

PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित

PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 192]

नई दिल्ली, मंगलवार, जुलाई 1, 2014/ आषाढ़ 10, 1936

No. 192]

NEW DELHI, TUESDAY, JULY 1, 2014/ASHADHA 10, 1936

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

अधिसूचना

नई दिल्ली, 1 जुलाई, 2014

सं. 305-11/2014-क्यूओएस... भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24वां) की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (ख) के उप-खंड (i) और (v) के साथ पठित धारा 36 के अंतर्गत प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण, ब्राडबैंड सेवा की सेवा गुणवत्ता विनियम, 2006 (2006 का 11) में संशोधन करने के लिए एतद्वारा निम्नलिखित विनियम बनाता है, अर्थात् :-

**दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण (तृतीय संशोधन) विनियम, 2014 (2014 का 7)**

- (1) इन विनियमों को दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण (तृतीय संशोधन) विनियम, 2014 कहा जाएगा।  
(2) ये विनियम राजपत्र में इनके प्रकाशन की तिथि से प्रभावी होंगे।
- दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण विनियम, 2012 (2012 का 1) के विनियम 2 में, खंड (च) के लिए, निम्नलिखित खंड को प्रतिस्थापित किया जाएगा, नामतः:-

“(च) **“ब्रॉडबैंड”** या **“ब्रॉडबैंड सेवा”** का अर्थ एक डेटा कनेक्शन है जो इंटरैक्टिव सेवाओं का समर्थन करने में सक्षम है जिनमें इंटरनेट की पहुंच सम्मिलित है और जिसमें ब्रॉडबैंड सेवा प्रदान करने की मंशा रखने वाले सेवा प्रदाता की उपस्थिति के बिंदु (पीओपी) से किसी एकल व्यक्ति ग्राहक के लिए पाँच सौ और बारह किलो बिट्स प्रति सेकंड की न्यूनतम डाउनलोड गति की क्षमता है।”

सुधीर गुप्ता, सचिव

[विज्ञापन III/4/असाधारण/142/14]

**टिप्पणी. 1.** —दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण विनियम, 2012 (अधोपरान्त मूल विनियम के रूप में संदर्भित किया गया) को अधिसूचना संख्या 305-20/2009-क्यूओएस दिनांक 5 जनवरी, 2012 के द्वारा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 दिनांक 5 जनवरी, 2012 में प्रकाशित किए गए थे।

**टिप्पणी. 2.** —मूल विनियम को दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण (संशोधन) विनियम, 2012 (2012 का 3) दिनांक 11 जनवरी, 2012 को जारी करके संशोधित किया गया था।

**टिप्पणी. 3.** —मूल विनियम को दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण (द्वितीय संशोधन) विनियम, 2013 (2013 का 11) दिनांक 11 सितम्बर, 2013 को जारी करके आगे संशोधित किया गया था।

**टिप्पणी. 4.** – व्याख्यात्मक ज्ञापन दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण (तृतीय संशोधन) विनियम, 2014 (2014 का 7) के उद्देश्यों एवं कारणों की व्याख्या करता है।

#### व्याख्यात्मक ज्ञापन

1. दूरसंचार उपभोक्ता के लिए शिकायतों के निवारण की प्रभावशीलता में सुधार करने के लिए, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण ने दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण विनियम, 2012 (2012 का 1) को 5 जनवरी, 2012 को जारी किया।
2. ब्रॉडबैंड नीति 2004 के अनुसार, ब्रॉडबैंड को निम्न के रूप में परिभाषित किया गया था "एक सदैव चालू रहने वाला आँकड़ों का कनेक्शन जो इंटरैक्टिव सेवाओं का समर्थन करने में सक्षम है जिसमें इंटरनेट की पहुँच सम्मिलित है और जिसमें ब्रॉडबैंड सेवा प्रदान करने की मंशा रखने वाले सेवा प्रदाता की उपस्थिति के बिंदु (पीओपी), जहाँ एकाधिक ऐसे एकल ब्रॉडबैंड कनेक्शनों को एकत्रित किया जाता है, से किसी एकल व्यक्ति ग्राहक के लिए 256 किलो बिट्स प्रति सेकंड की न्यूनतम डाउनलोड गति की क्षमता है और ग्राहक इस पीओपी के माध्यम से इंटरनेट सहित इन इंटरैक्टिव सेवाओं का उपयोग करने में सक्षम है। इंटरैक्टिव सेवाएँ किन्हीं भी सेवाओं को बहिष्कृत करेंगी जिनके लिए कोई अलग लाइसेंस की विशेष रूप से आवश्यक है, उदाहरण के लिए, वास्तविक-समय ध्वनि संचरण, सिवाय उस सीमा तक जो इंटरनेट टेलीफोनी के साथ आईएसपी लाइसेंस के अन्तर्गत वर्तमान में अनुमत है।"
3. दूरसंचार विभाग, संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय, नई दिल्ली ने अधिसूचना एस.ओ. संख्या 4-4/2009-नीति-I, दिनांकित 18 जुलाई, 2013 के माध्यम से, ब्रॉडबैंड नीति, 2004 में निहित ब्रॉडबैंड की परिभाषा के अधिक्रमण में और राष्ट्रीय दूरसंचार नीति-2012 में निहित भाग IV (रणनीतियाँ) के बिंदु 1.5 के अनुरूप में और भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण की अनुशंसा पर विचार करने के बाद, ब्रॉडबैंड की परिभाषा को निम्नानुसार संशोधित किया है:-  
"ब्रॉडबैंड एक डेटा कनेक्शन है जो इंटरैक्टिव सेवाओं का समर्थन करने में सक्षम है जिनमें इंटरनेट की पहुँच सम्मिलित है और जिसमें ब्रॉडबैंड सेवा प्रदान करने की मंशा रखने वाले सेवा प्रदाता की उपस्थिति के बिंदु (पीओपी) से किसी एकल व्यक्ति ग्राहक के लिए 512 किलो बिट्स प्रति सेकंड (केबीपीएस) की न्यूनतम डाउनलोड गति की क्षमता है।"
4. उपरोक्त अधिसूचना भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग I, खंड 1 दिनांकित 8 अगस्त, 2013 में प्रकाशित हुई थी।
5. उपरोक्त के आधार पर, प्राधिकरण ने दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण विनियम, 2012 (2012 का 1) में संशोधन किया है।

### TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA

#### NOTIFICATION

New Delhi, the 1st July, 2014

**No. 305-11/2014-QoS** -----In exercise of the powers conferred by section 36, read with sub-clauses (i) and (v) of clause (b) of subsection (1) of section 11, of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997), the Telecom Regulatory Authority of India hereby makes the following regulations further to amend the Telecom Consumers Complaint Redressal Regulations, 2012 (1 of 2012), namely:-

#### TELECOM CONSUMERS COMPLAINT REDRESSAL

#### (THIRD AMENDMENT) REGULATIONS, 2014 (7 OF 2014)

1. (1) These regulations may be called the Telecom Consumers Complaint Redressal (Third Amendment) Regulations, 2014.  
(2) These regulations shall come into force from the date of their publication in the Official Gazette.
2. In regulation 2 of the Telecom Consumers Complaint Redressal Regulations, 2012 (1 of 2012), for clause (f), the following clause shall be substituted, namely:—

"(f) "Broadband" or "Broadband Service" means a data connection that is able to support interactive services including Internet access and has the capability of the minimum download speed of five hundred and twelve kilo bits per second (512 kbps) to an individual subscriber from the point of presence (POP) of the service provider intending to provide Broadband service."

SUDHIR GUPTA, Secy.

[ADVT.-III/4/Exty./142/14]

**Note.1.** — The Telecom Consumers Complaint Redressal Regulations, 2012 (hereinafter referred to as the principal regulations) were published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 5th January, 2012 vide notification No. 305-20/2009-QoS dated the 5th January, 2012.

**Note.2.** —The principal regulations were amended by issuing the Telecom Consumers Complaint Redressal (Amendment) Regulations, 2012 (3 of 2012) dated the 11th January, 2012.

**Note.3.** —The principal regulations were further amended by issuing the Telecom Consumers Complaint Redressal (Second Amendment) Regulations, 2013 (11 of 2013) dated the 11th September, 2013.

**Note.4.** —The Explanatory Memorandum explains the objects and reasons of the Telecom Consumers Complaint Redressal (Third Amendment) Regulations, 2014 (7 of 2014).

#### EXPLANATORY MEMORANDUM

1. The Telecom Regulatory Authority of India issued the Telecom Consumers Complaint Redressal Regulations, 2012 (1 of 2012) on 5th January, 2012 to improve the effectiveness of complaints redressal for the telecom consumer by the service provider.
2. As per Broadband Policy 2004, the Broadband was defined as “An always on data connection that is able to support interactive services including Internet access and has the capability of the minimum download speed of 256 kilo bits per second (kbps) to an individual subscriber from the Point of Presence (POP) of the service provider intending to provide Broadband service where multiple such individual Broadband connections are aggregated and the subscriber is able to access these interactive services including the Internet through this POP. The interactive services will exclude any services for which a separate licence is specifically required, for example, real-time voice transmission, except to the extent that it is presently permitted under ISP licence with Internet Telephony”.
3. Department of Telecommunications, Ministry of Communications and Information Technology, New Delhi vide Notification S.O. No. 4-4/2009-Policy-I, dated the 18th July, 2013 in supersession of the definition of Broadband contained in the Broadband Policy, 2004 and in consonance with point 1.5 of part IV (Strategies) contained in the National Telecom Policy-2012 and after consideration of the recommendation of the Telecom Regulatory Authority of India has revised the definition of Broadband as follows:---

“Broadband is a data connection that is able to support interactive services including Internet access and has the capability of the minimum download speed of 512 kilo bits per second (kbps) to an individual subscriber from the point of presence (POP) of the service provider intending to provide Broadband service.”
4. Above stated notification was published in the Gazette of India, Extraordinary, Part I, Section 1 dated the 8th August, 2013.
5. Based on above, the Authority has amended the Telecom Consumers Complaint Redressal Regulations, 2012 (1 of 2012).