



भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

## गतिविधियों पर रिपोर्ट

(01 जनवरी, 2012 से 31 दिसम्बर, 2012 तक)

महानगर दूरसंचार भवन  
जवाहरलाल नेहरू मार्ग  
नई दिल्ली-110002



# अनुक्रमणिका

पृष्ठ संख्या

<b>I</b>	उपभोक्ता हित	
–	सेवा की गुणवत्ता	1
–	खुदरा टैरिफ	2
–	पारदर्शी सेवा प्रावधान	4
–	मोबाइल नंबर पोर्टेबिलिटी	6
–	स्पैम की रोकथाम करना	7
–	उपभोक्ता शिकायत निवारण	8
–	उपभोक्ता सहभागिता	9
<b>II</b>	अंतःसंयोजन	10
<b>III</b>	केबल टीवी सेवाओं का डिजिटाइजेशन	12
<b>IV</b>	स्पेक्ट्रम, लाइसेंस और नीति पर सिफारिशें	14
<b>V</b>	विनियमों को लागू करने के लिए कार्रवाई	19
<b>VI</b>	विनियामक लेखांकन	22
<b>VII</b>	प्रकाशन	23



## प्रस्तावना

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 के अंतर्गत दूरसंचार और प्रसारण सेक्टरों को विनियमित करने के लिए स्थापित, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (भादूविप्रा) एक सांविधिक निकाय है। भादूविप्रा को सेवा प्रदाताओं व ग्राहकों के हितों की संरक्षा करने और इन सेक्टरों का सुव्यवस्थित विकास सुनिश्चित करने का काम सौंपा गया है। इसके मुख्य कार्यों में उपभोक्ताओं को प्रदान की जा रही सेवा की गुणवत्ता के मानक निर्धारित करना व सुनिश्चित करना, टैरिफ नीति निर्धारित करना, सेवा प्रदाताओं के बीच अंतःसंयोजन संबंधी तकनीकी और व्यवसायिक पहलू के संबंध में नीतियां विनिर्दिष्ट करना और यह सुनिश्चित करना कि सेवा प्रदाता अपने लाइसेंस की निबंधन और शर्तों का अनुपालन करते हैं, शामिल हैं। भादूविप्रा द्वारा, नए सेवा प्रदाताओं के प्रवेश के लिए शर्तों तथा सेवा प्रदाताओं को प्रदान किए गए लाइसेंसों के निबंधन व शर्तों सहित कई मुद्दों पर सरकार को सिफारिशें देता है।

दूरसंचार और प्रसारण सेक्टर के लिए वर्ष 2012 अत्यधिक महत्वपूर्ण रहा है। दूरसंचार सेक्टर में गतिविधियां, दूरसंचार नीति 2012, स्पेक्ट्रम प्रबंधन, स्पेक्ट्रम की नीलामी और एकीकृत लाइसेंस देने के चारों ओर केन्द्रित रही। प्रसारण के क्षेत्र में, प्राधिकरण की सिफारिशों के आधार पर सरकार द्वारा डिजिटल एड्जेसेबल केबल टीवी सेवाओं में स्थानांतरण के संबंध में ऐतिहासिक निर्णय लिया गया। स्थानांतरण प्रभावी हो, इसके लिए प्राधिकरण द्वारा उपर्युक्त व्यवस्थापना रूपरेखा निर्धारित की गई है। इसके अलावा, प्राधिकरण ने उपभोक्ताओं के हित में कई उपाय किए हैं, इनमें शामिल हैं— सेवा की गुणवत्ता, टैरिफ, सेवा प्रावधानों में पारदर्शिता, मोबाइल नंबर पोर्टेबिलिटी, अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण के जोखिम से सुरक्षा और उपभोक्ता शिकायत निवारण के लिए कदम उठाए गए हैं।

इस पेपर में, भादूविप्रा द्वारा वर्ष 2012 में किए गए काम का सारांश दिया गया है। इस संकलन का उद्देश्य, प्राधिकरण की विगत वर्ष की गतिविधियों के संबंध में हितधारकों को जानकारी प्रदान करना है। आगे बढ़ते हुए, इस प्रक्रिया को संस्थाबद्ध रूप देने का इरादा है, ताकि भादूविप्रा की गतिविधियों का संक्षिप्त लेखा, सूचना के लिए प्रत्येक कैलेंडर वर्ष की समाप्ति पर सार्वजनिक डोमेन में जानकारी के लिए प्रस्तुत किया जा सके। सुविधाजनक समझ के लिए, गतिविधियों को विभिन्न कार्यात्मक शीर्षकों के अंतर्गत वर्गीकृत किया गया है। इस पेपर में उल्लिखित समस्त सिफारिशें, विनियम, आदेश व निर्देश, भादूविप्रा की वेबसाइट [www.trai.gov.in](http://www.trai.gov.in) पर उपलब्ध हैं और विस्तृत संदर्भ के लिए इन्हें देखा जा सकता है।



(राजीव अग्रवाल)

सचिव



# गतिविधियों पर रिपोर्ट

## I. उपभोक्ता हित

उपभोक्ता हितों की देखभाल करना, भादूविप्रा के लिए एक प्रमुख शासनदेश है। ऐसे कई क्षेत्रों में, जो दूरसंचार उपभोक्ताओं के कल्याण एवं हितों का अतिक्रमण करते हैं, प्राधिकरण द्वारा विनियामक तंत्र स्थापित करने के लिए महत्वपूर्ण उपाय किए गए हैं।

### सेवा की गुणवत्ता

अच्छा उपभोक्ता अनुभव व धन की उपयोगिता सुनिश्चित करने के लिए, भादूविप्रा द्वारा सेवा प्रदाताओं के लिए सेवा की गुणवत्ता के मानक निर्धारित करता है। इस संबंध में की गई विशिष्ट कार्यवाहियां नीचे सूचीबद्ध की गई हैं:-

#### 1 मोबाइल बैंकिंग (सेवा की गुणवत्ता) विनियम 2012 – 17 अप्रैल, 2012 :

इन विनियमों के द्वारा मोबाइल फोन के माध्यम से बैंकिंग करने को बल प्रदान करने के लिए तीव्र और विश्वसनीय संचार उपलब्ध कराने का प्रावधान किया गया है। सेवा प्रदाताओं को अधिदेश है कि ग्राहकों को बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए वे बैंकों को शार्ट मैसेजिंग सर्विस (एसएमएस), (डाटा के लिए असंरचनाबद्ध पूरक सेवाएं (यूएसएसडी) और/अथवा एकीकृत वॉयस प्रतिक्रिया (आईवीआर) के लिए सुविधा उपलब्ध कराएंगे। विनियमों में संदेशों की सुपुर्दगी के लिए समय-सीमा भी निर्धारित की गई है।

#### 2 बुनियादी टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) और सेल्यूलर मोबाइल टेलीफोन सेवा की सेवा गुणवत्ता के लिए मानक (संशोधन) अधिनियम 2012 – 07 मई 2012 :

इन विनियमों के माध्यम से, प्राधिकरण द्वारा नेटवर्क केन्द्रित सेवा गुणवत्ता के पैरामीटर और 3जी नेटवर्क के माध्यम से उपलब्ध कराई जा रही वॉयस सेवा के लिए मानक निर्धारित किए गए हैं। ये पैरामीटर, कॉल ड्रॉप, वॉयस गुणवत्ता, नेटवर्क संकुलन और नेटवर्क उपलब्धता, जैसे क्रांतिक क्षेत्रों में 3जी प्रचालनों के निष्पादन का मूल्यांकन करने में सहायता करते हैं।

#### 3 वायरलैस डाटा सेवा के लिए सेवा गुणवत्ता के मानक विनियम, 2012 (2012 का 26) – 04 दिसंबर, 2012 :

सेवा प्रदाता 3जी और बीडब्ल्यूए सेवाएं प्रस्तुत कर रहे हैं। प्राधिकरण द्वारा डाटा सेवाओं के लिए सेवा गुणवत्ता के मानक निर्धारित किए गए हैं, जिनमें डाटा ट्रांसमिशन डाउनलोड/अपलोड के प्रयास, सभी टैरिफ प्लान और अव्यक्तता को शामिल करते हुए पैकेट डाटा के लिए न्यूनतम डाउनलोड स्पीड और औसत थ्रोपुट शामिल हैं। डाटा सेवा के सक्रियण, पीडीपी संदर्भ सक्रियण सफलता दर और डाटा ड्रॉप दर के प्रावधानों के लिए भी मानक निर्धारित किए गए हैं। सेवा प्रदाताओं को अधिदेशित किया गया है कि वे प्रदान की जा रही समस्त डाटा सेवाएं व उनके टैरिफ, ऐसे नगरों और शहरों का स्पष्ट उल्लेख करते हुए, जहां ऐसी डाटा सेवाएं और टैरिफ प्लान लागू हैं, के विवरण अपनी वेबसाइट पर प्रकाशित करें।

## खुदरा टैरिफ

दूरसंचार और प्रसारण सेवाओं के लिए टैरिफ नीतियां तय करने के लिए, भादूविप्रा को अधिदेशित किया गया है। टैरिफ विनियमों के माध्यम से भादूविप्रा दूरसंचार उपभोक्ताओं के हितों की संरक्षा करता है। टैरिफ विनियम, उपभोक्ताओं को प्रस्तुत टैरिफ प्रस्तावों में स्पष्टता और पारदर्शिता सुनिश्चित करने तथा जहां बाजार द्वारा इष्टतम दरें प्रदान नहीं की जा रही हों, वहां टैरिफ प्रभार निर्धारित करने की तैयारी करता है। इस दिशा में उठाए गए विशिष्ट उपाय निम्नलिखित थे:-

### टैरिफ प्रस्तावों में पारदर्शिता

#### 1 टैरिफ प्लान प्रकाशित करने पर निर्देश – 16 जनवरी, 2012 :

टैरिफ प्रस्तावों में पारदर्शिता बढ़ाने और उपभोक्ताओं द्वारा टैरिफ प्लान से संबंधित सूचना तक पहुंच बनाने और ऐसी टैरिफ योजना चुनने, जो कि उसकी आवश्यकताओं को बेहतर ढंग से पूरा करती हों, को चुनने में सहायता करने के लिए दूरसंचार सेवा प्रदाताओं को अधिदेशित करते हुए, एक निर्देश जारी किया गया था कि वे अलग-अलग निर्धारित फार्मेटों में सभी प्रीपेड और पोस्टपेड टैरिफ प्लानों को प्रकाशित करेंगे, जिससे टैरिफ प्लानों की आसानी से तुलना की जा सके। प्रस्तावित सभी टैरिफ प्लानों के विवरण उपभोक्ता सहायता केन्द्रों, विक्रय केन्द्रों/खुदरा दुकानों के साथ ही साथ सेवा प्रदाता की वेबसाइट पर भी उपभोक्ताओं को उपलब्ध कराए जाएंगे। टैरिफ प्लानों को न्यूनतम 06 महीने के अंतराल पर एक स्थानीय भाषा के समाचार पत्र और एक अंग्रेजी समाचार पत्र में भी प्रकाशित किया जाएगा।

#### 2 भ्रामक टैरिफ विज्ञापनों की रोकथाम के संबंध में निर्देश – 26 मार्च, 2012 :

इस निर्देश के द्वारा सेवा प्रदाताओं को यह सुनिश्चित करने के लिए अधिदेशित किया गया है कि उनके द्वारा प्रकाशित टैरिफ विज्ञापन पारदर्शी, सुस्पष्ट और अभ्रामक हैं और यह समस्त महत्वपूर्ण जानकारियां प्रकट करते हैं तथा इनमें दूरसंचार सेवा प्रदाता की वेबसाइट का पता और ग्राहक सेवा केन्द्र का नंबर उपलब्ध कराते हैं। स्थानीय भाषाओं में जारी विज्ञापनों में सभी अनिवार्य प्रकटीकरण, उसी स्थानीय भाषा में दिए जाएंगे।

#### 3 दूरसंचार टैरिफ आदेश में संशोधन, जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ कम से कम एक टैरिफ प्लान में 'प्रति सेकण्ड पल्स' का प्रावधान करने का आदेश दिया गया है – 20 अप्रैल, 2012 :

उपभोक्ता पसंद को सुकर बनाने के लिए दूरसंचार टैरिफ आदेश, 1999 (51वां संशोधन) में प्रत्येक सेवा प्रदाता द्वारा 'प्रति सेकण्ड पल्स दर' का प्रावधान करने का आदेश दिए गए हैं। इस संशोधन के बाद सेवा प्रदाताओं के लिए यह आवश्यक हो गया है कि वे प्रत्येक सेवा क्षेत्र में पोस्टपेड और प्रीपेड ग्राहकों को दोनों में कम से कम एक टैरिफ प्लान का प्रस्ताव करें, जिसमें एक समान 'प्रति सेकण्ड पल्स दर' हो।

जबकि यह संशोधन, सेवा प्रदाताओं को लाइफ टाइम टैरिफ प्लान के उपभोक्ताओं के लिए अंतरराष्ट्रीय लंबी दूरी (आईएलडी) टैरिफों में संशोधन लागू करने के लिए लोच की थोड़ी गुंजाइश भी देता है, साथ ही यह शर्त भी लगाता है कि, किए गए कोई भी संशोधन समान रूप से नए और साथ ही साथ वर्तमान उपभोक्ताओं पर



लागू किए जाएंगे तथा वर्तमान उपभोक्ता, निःशुल्क अथवा रियायती अंतरराष्ट्रीय लंबी दूरी (आईएलडी) उपयोग प्रभारों को उपलब्ध कराने वाले किसी भी विशेष पैक के लिए अंशदान करने के लिए भी पात्र बने रहेंगे।

#### 4 'ब्लैक आउट दिनों संबंधी दिशानिर्देशों पर निर्देश – 14 सितम्बर, 2012 :

इन निर्देशों के द्वारा ब्लैक आउट दिनों पर लगाए गए प्रभारों के मामले में पारदर्शिता बढ़ाने के लिए अतिरिक्त उपाय निर्धारित किए गए हैं। ब्लैक आउट दिवस प्रत्येक सेवा प्रदाता द्वारा किसी वर्ष में नामोद्दिष्ट किए गए, कुछ ऐसे दिन होते हैं जब किसी टैरिफ पैकेज में प्रस्तावित किए गए फ्री अथवा रियायती कॉल/एसएमएस, उपभोक्ताओं के लिए उपलब्ध नहीं रहते। आमतौर पर, ये वो दिन होते हैं जब नेटवर्क पर कॉल/एसएमएस का भारी ट्रैफिक रहता है, जैसे कि त्यौहारों के दिन। यह देखा गया है कि उपभोक्ताओं को ब्लैक आउट दिनों और ऐसे दिनों पर एसएमएस पर लिए जाने वाले प्रभारों संबंधी सूचना संप्रेषित करने के तरीके पर सेवा प्रदाताओं के बीच कोई एकरूपता नहीं थी। इस निर्देश के द्वारा यह अधिदेशित किया गया है कि एसएमएस और कॉल के लिए टैरिफ, उपभोक्ता पर लागू बुनियादी टैरिफ प्लान में कॉल और एसएमएस के लिए प्रस्तावित सामान्य टैरिफ से अधिक नहीं होंगे। सेवा प्रदाताओं द्वारा किसी ब्लैक आउट दिन से 72 से 24 घंटे पहले स्पष्ट रूप से ब्लैक आउट दिनों और लागू दरों के संबंध में उपभोक्ताओं को सूचित करना होगा। ब्लैक आउट दिनों की सूची, सेवा प्रदाताओं की वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाएगी और साथ ही साथ समाचार पत्रों के माध्यम से अर्द्ध-वार्षिक आधार पर प्रकाशित टैरिफ प्लानों में दी जाएगी।

#### टैरिफ सीमा (सीलिंग) निर्धारित करना

##### 1 दूरसंचार टैरिफों में परिहार (फॉर्बेन्स) की नीति की समीक्षा-06 फरवरी, 2012:

वर्तमान में, ग्रामीण फिक्सड लाइन सेवाओं, राष्ट्रीय रोमिंग सेवाओं और पट्टे पर दिए गए सर्किटों के अलावा दूरसंचार सेवाओं के लिए टैरिफ परिहार (फॉर्बेन्स) के अंतर्गत है। वर्षों से दूरसंचार टैरिफों में कमी की प्रवृत्ति दिखाई दे रही है। तथापि वर्ष 2011 में कई प्रमुख कंपनियों द्वारा टैरिफों में बढ़ोतरी लागू की गई। इसके अतिरिक्त, सन्निकट बढ़ोतरी की बड़ी संभावना व्यक्त की है। इस संदर्भ में, भादूविप्रा द्वारा टैरिफ पर परिहार (फॉर्बेन्स) रखने की वर्तमान प्रणाली की समीक्षा करने की जरूरत पर हितधारकों से विचार मांगे गए। डाटा सेवाओं के लिए उपर्युक्त टैरिफ ढांचे के लिए भी विचार मांगे गए। हितधारकों से प्राप्त फीडबैक को ध्यान में रखते हुए, प्राधिकरण द्वारा फिलहाल विद्यमान टैरिफ प्रणाली को बनाए रखने का निर्णय लिया गया है।

##### 2 टॉप टाइम टॉप-अप वाउचरों पर प्रक्रिया शुल्क लगाने को सरल और कारगर बनाने के लिए दूरसंचार टैरिफ आदेश में संशोधन – 01 अक्टूबर, 2012:

टॉप-अप वाउचरों का प्रयोग, प्रीपेड उपभोक्ताओं द्वारा उनके खाते में आर्थिक मूल्य में वृद्धि करने के लिए किया जाता है। दूरसंचार टैरिफ आदेश दिनांक 19 अप्रैल, 2012 के 50वें संशोधन के माध्यम से, टॉप-अप वाउचरों की कुछ श्रेणियों के लिए प्रक्रिया शुल्क पर अधिकतम सीमा को 2/-₹0 से बढ़ाकर 3/-₹0 कर दिया गया है। परिणामी प्रणाली में, टॉप-अप वाउचरों के मूल्यवर्गों की सभी रेंजों में प्रक्रिया शुल्क की निश्चित राशियां थीं, जिन्हें समीक्षा करने पर प्रतिगामी पाया गया। दूरसंचार टैरिफ आदेश (टीटीओ) के 53वें संशोधन द्वारा अधिदेशित किया गया है कि टॉप-अप वाउचरों पर लिया गया प्रक्रिया शुल्क अधिकतम मूल्य के 10 प्रतिशत अथवा तीन

रुपए, इनमें से जो भी कम हो, होगा। यह सुनिश्चित करने के लिए कि छोटे मूल्यों के वाउचर बाजार से विलुप्त ना हो जाएं, प्राधिकरण द्वारा 50वें संशोधन के माध्यम से यह अधिदेशित किया गया है कि सेवा प्रदाताओं द्वारा यह सुनिश्चित किया जाएगा कि 10/-₹0 मूल्यवर्ग के टॉप-अप वाउचर उनके बिक्री केन्द्रों पर उपलब्ध रहते हैं।

53वें संशोधन का एक और प्रावधान—किसी प्रतियोगिता और प्रतिस्पर्धा में भाग लेने के लिए कॉल और एसएमएस से संबंधित प्रीमियम दर सेवाओं के लिए टैरिफ को परिहार के अंतर्गत लाना है। दूरसंचार टैरिफ आदेश 1999 (51वां संशोधन) दिनांक 20 अप्रैल, 2012 के द्वारा प्रीमियम दर सेवा के लिए टैरिफ को विनियमित करने का एक प्रयास किया गया था, परन्तु इस प्रयास के कार्यान्वयन में आ रही कठिनाइयों और इस प्रकार की सेवाओं में दखल देने के लिए 'अनिवार्यता' शर्त प्रयोजनीयता पर पुनर्विचार करके, त्याग दिया गया।

### 3 रोमिंग सेवाओं के लिए टैरिफ और निःशुल्क राष्ट्रीय रोमिंग निहितार्थ

दिनांक 20 दिसंबर, 2012 को परामर्श प्रक्रिया प्रारंभ हो गई है।

#### पारदर्शी सेवा के लिए प्रावधान

सेवा के प्रावधानों में पारदर्शिता सुनिश्चित करना, उपभोक्ता संरक्षण का एक महत्वपूर्ण आयाम है। इस प्रकार की पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, भादूविप्रा द्वारा निम्नलिखित विशिष्ट उपाय किए गए हैं:—

#### 1 उपभोक्ता द्वारा अन्य बातों के साथ-साथ सेवाओं के उपभोग और सक्रियण के संबंध में सूचना तक पहुंच को अधिदेशित करते हुए, दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012 – 06 जनवरी, 2012 :

इन विनियमों में दूरसंचार सेवाएं उपलब्ध कराने और प्रभारित करने के लिए पारदर्शिता बढ़ाने के उद्देश्य से कई उपाय शामिल किए गए हैं। कुछ महत्वपूर्ण प्रावधान नीचे वर्णित हैं:—

- प्रत्येक की गई कॉल और साथ ही साथ डाटा उपयोग के प्रत्येक सत्र की समाप्ति पर उपभोक्ता को एसएमएस अथवा यूएसएसडी के माध्यम से कॉल की अवधि, डाटा उपयोग की प्रमात्रा, काटा गया प्रभार और उपभोक्ता के खाते में उपलब्ध शेष राशि के संबंध में जानकारी दी जाएगी।
- उपभोक्ता (किसी भी अवधि के लिए अंतिम 30 दिनों के अंदर), सेवा प्रदाता से एक उपर्युक्त लागत पर, जो कि 50/-₹0 से अधिक नहीं होगी, उसके खाते के मदवार उपयोग का विवरण भी प्राप्त कर सकता है।
- उपभोक्ता किसी भी समय सेवा प्रदाता से उसके टैरिफ प्लान के विवरण, उसके खाते में शेष राशि और उसके खाते में किसी मूल्यवर्धित सेवा (वीएस) सक्रियण का विवरण, बिना किसी प्रभार के प्राप्त कर सकता है।
- किसी मूल्यवर्धित सेवा को सक्रिय किए जाने पर, उसके लागू प्रभारों, वैधता अवधि और उस सेवा को बंद करने की प्रक्रिया के संबंध में उपभोक्ता जानकारी प्राप्त करेंगे।

- प्रत्येक सिम को, स्टार्ट-अप-किट, जिसमें दूरसंचार उपभोक्ता चार्टर का संक्षिप्त विवरण होगा, के साथ बेचा जाएगा।
- वाउचरों, जिनके द्वारा उपभोक्ताओं को टॉक टाइम बेचा जाता है, की किस्मों के संबंध में प्रचुरता और अति व्याप्ति की मद में, उपभोक्ताओं में भ्रम को कम करने के लिए टैरिफ वाउचरों को अब तीन अलग-अलग श्रेणियों में बेचा/प्रस्तुत किया जाएगा : प्लान वाउचर, टॉप-अप वाउचर तथा विशेष टैरिफ वाउचर (एसटीवी), (पेपर प्रारूप में बेचे जाने पर) प्रत्येक का अलग-अलग कलर बैंड होगा।

**2 दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012 के संशोधन द्वारा कॉम्बो वाउचरों की अनुमति – 22 अक्टूबर, 2012 :**

उपभोक्ताओं के लिए नवप्रवर्तनकारी टैरिफ प्रस्तावों को सुविधाजनक बनाने के लिए, टैरिफ वाउचरों के चौथी श्रेणी के रूप में, कॉम्बो वाउचरों की अनुमति प्रदान की गई। यह वाउचर, बाजार हिस्सेदारी (सेगमेंटेशन) के आधार पर उत्पादों के अभिनव समूहन प्रस्तावित करने का लोच, सेवा प्रदाताओं को प्रदान करेगा। इसके अतिरिक्त, उपभोक्ताओं को एकल लेन-देन के माध्यम से अतिरिक्त मौद्रिक मूल्य क्रय करने और साथ-ही-साथ विशेष टैरिफ का लाभ प्राप्त करने की भी सुविधा प्राप्त होगी। उपभोक्ता संरक्षण के लिए विनियम के माध्यम से कॉम्बो वाउचरों में पारदर्शिता से संबंधित आवश्यक संरक्षा उपायों को भी अधिदेशित किया गया है। कॉम्बो वाउचरों में उपलब्ध मौद्रिक मूल्य और प्रतिबंध, यदि कोई हो तो, को स्पष्ट रूप से दर्शाया जाएगा। कॉम्बो वाउचरों को 10/-₹0 अथवा उसके गुणकों के मूल्यवर्गों में नहीं बेचा जाएगा चूंकि ये मूल्यवर्ग प्लान, टॉक टाइम वाउचरों के लिए आरक्षित हैं। कॉम्बो वाउचरों से संबंधित प्रकाशनों और प्रोत्साहक सामग्रियों में भी स्वसंपूर्ण (स्टैण्डअलोन) टॉप-अप वाउचरों की उपलब्धता का उल्लेख होना चाहिए।

**3 ब्रॉडबैंड सेवाओं की पारदर्शी सुपुर्दगी के लिए सेवा प्रदाताओं को निर्देश – 27 जुलाई, 2012 :**

सेवा प्रदाताओं को निर्देश दिया गया है कि वे निम्नलिखित के अनुसार ब्रॉडबैंड सेवाओं को पारदर्शी रूप से वितरित करें :-

- ब्रॉडबैंड उपभोक्ताओं को उचित उपयोग नीति (एफयूपी) के संबंध में पर्याप्त सूचना उपलब्ध कराना।
- यह सुनिश्चित करना कि ब्रॉडबैंड कनेक्शन की गति विनिर्दिष्ट न्यूनतम गति से कम नहीं की जाएगी।
- उपभोक्ताओं को उनके डाटा का उपयोग, प्लान के साथ समूहित डाटा उपयोग की सीमा के 80 प्रतिशत और 100 प्रतिशत तक पहुंचने पर सचेत करना।

**4 देश के बाहर से प्रारंभ होने वाली मिस्ड कॉल (वानगिरी कॉल) के संबंध में निर्देश जारी करना – 07 सितंबर, 2012 :**

भादूप्रा की जानकारी में आया है कि उपभोक्ताओं को अंतरराष्ट्रीय अवस्थानों से मिस्ड कॉल प्राप्त हो रही हैं, जो उन्हें उत्तर देने के लिए प्रोत्साहित करती हैं। जब उपभोक्ता वापस कॉल करने का प्रयास करता है

तो उसके खाते में से, एक बड़ी राशि काट ली जाती है। इस निर्देश द्वारा मिस्ड कॉल (जिन्हें वानगिरी कॉल भी कहा जाता है) से संबंधित मुद्दों का समाधान तलाशा गया है। सेवा प्रदाताओं को अधिदेशित किया गया है कि, प्रीपेड उपभोक्ताओं को केवल उनकी सहमति पर ही आईएसडी कनेक्शन उपलब्ध कराया जाए, उपभोक्ता को एसएमएस के माध्यम से सूचित करें कि वे आईएसडी सुविधा के लिए 60 दिनों के अंदर अपनी सहमति दें। ऐसे प्रीपेड उपभोक्ताओं की आईएसडी सुविधा बंद कर दें, जिन्होंने अपनी सहमति नहीं दी है और आईएसडी के उपयोग एवं उसे बंद कराने के लिए सरल सुविधा उपलब्ध कराएं। इस निर्देश को सेवा प्रदाताओं द्वारा टीडीसैट में चुनौती दी गई है और मामला विचाराधीन है।

## 5 प्रयोग न किए जाने के कारण, सिमों के निष्क्रियण से संबंधित मुद्दों पर परामर्श- 30 नवंबर, 2012:

बड़ी संख्या में वायरलैस कनेक्शनों का प्रयोग लंबी अवधियों तक नहीं किया जाता है, जिसके परिणामस्वरूप दुर्लभ नंबर स्रोतों में परिहार्य अवरोधन हो जाता है। प्रयोग न किए जाने के, ऐसे मामलों में सेवा प्रदाताओं द्वारा सिमों के निष्क्रियण से संबंधित विभिन्न मुद्दों पर चर्चा करने के लिए, एक परामर्श पत्र जारी किया गया है ताकि ऐसे विनियामक दिशानिर्देश निर्धारित किए जाएं जो कि उपभोक्ता हितों की संरक्षा करने के साथ ही साथ दुर्लभ नंबर स्रोतों का बेहतर उपयोग भी सुनिश्चित करें।

### मोबाइल नंबर पोर्टेबिलिटी (एमएनपी)

मोबाइल नंबर पोर्टेबिलिटी व्यवस्था को भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण द्वारा प्रारंभ किया गया है, जो कि इसकी विनियामक निगरानी के अंतर्गत उपभोक्ता को अपने प्रचालित मोबाइल नंबर को बदले बिना, अपना सेवा प्रदाता, यदि वह उसे प्रदान की जा रही सेवाओं से असंतुष्ट है, को बदलने की स्वतंत्रता उपलब्ध कराता है। एमएनपी उपभोक्ता सशक्तीकरण का एक साधन है। भादूविप्रा द्वारा समय-समय पर एमएनपी ढांचे को सुदृढ़ करने के लिए, उपाय किए जाते हैं।

#### 1 दाता ऑपरेटरों द्वारा एमएनपी अनुरोध को निरस्त करने/वापस लेने संबंधी निर्देश – 21 फरवरी, 2012 :

एमएनपी विनियमों के अनुसार, एमएनपी को वापस लेने/निरस्त करने संबंधी अनुरोधों पर केवल प्राप्तकर्ता ऑपरेटर (वो सेवा प्रदाता, जिसके नेटवर्क पर वह अपना नंबर स्थानांतरित कराना चाहता है) द्वारा विचार किया जा सकता है। भादूविप्रा की जानकारी में यह आया है कि कुछ दाता ऑपरेटरों (वे सेवा प्रदाता, जिनके नेटवर्क से उपभोक्ता बाहर जाना चाहता है) द्वारा स्थानांतरण रद्द करने संबंधी उपभोक्ताओं के अनुरोधों को स्वीकार कर रहे थे। सेवा प्रदाताओं को यह परंपरा बंद करने के लिए निर्देश दिए गए।

#### 2 रद्द किए गए लाइसेंसधारकों से नंबरों की पोर्टेबिलिटी को सुकर बनाने के लिए, दूरसंचार मोबाइल नंबर पोर्टेबिलिटी विनियमों में संशोधन – 08 जून, 2012 :

कुछ लाइसेंसधारकों के स्पेक्ट्रम आबंटन को अवैध घोषित करते हुए और उनके लाइसेंसों को रद्द करने संबंधी माननीय सर्वोच्च न्यायालय के दिनांक 02 फरवरी, 2012 के निर्णय के उपरांत, भादूविप्रा द्वारा ऐसे प्रभावित उपभोक्ताओं, जिनकी नेटवर्क पर अवधि 90 दिन से कम है, के नंबरों के स्थानांतरण/पोर्टिंग को सुकर बनाने

के लिए दूरसंचार मोबाइल नंबर पोर्टेबिलिटी विनियमों का तीसरा संशोधन जारी किया गया। तथापि इस संशोधन को वर्तमान में टीडीसेट में चुनौती दी गई है।

## **स्पैम की रोकथाम करना**

भादूविप्रा, दूरसंचार उपभोक्ताओं का अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण (यूसीसी) से संरक्षण करने के लिए सक्रिय है। इस प्रकार की कॉल और संदेशों की रोकथाम करने के लिए, भादूविप्रा द्वारा एक तकनीकी-वाणिज्यिक तंत्र स्थापित किया गया है। जैसा कि एमएनपी के मामले में भी हैं, इस तंत्र के प्रचालन को सुरक्षित रखने और सुदृढ़ करने के लिए निरंतर उपाय किए जा रहे हैं।

### **1 थोक अंतरराष्ट्रीय संदेशों को अवरुद्ध करने के संबंध में निर्देश – 20 जनवरी, 2012 :**

यह निर्देश, भादूविप्रा के स्पैम नियंत्रण संबंधी प्रावधानों को मात करके, देश के बाहर से अवस्थित सर्वरों से इंटरनेट के माध्यम से वाणिज्यिक एसएमएस भेजने की बढ़ रही आदत की रोकथाम करने के लिए, सेवा प्रदाताओं को जारी किया गया था ।

### **2 यूसीसी को नियंत्रित करने के लिए और उपाय**

#### **(1) टेलीमार्केटरों को काली सूची में डालकर, उनके संसाधनों को काटने के लिए दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम में संशोधन – 14 मई, 2012 :**

दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2012 के 9वें संशोधन में यह प्रावधान किया गया है कि यदि किसी टेलीमार्केटर को प्रचारक संसाधनों के माध्यम से यूसीसी भेजने के लिए काली सूची में डाला जाता है, तो केवल उसे प्रचारक संदेश भेजने के लिए उपलब्ध कराया गया दूरसंचार स्रोत काटा जाएगा, तथापि टेलीमार्केटर को लेन-देन संबंधी संदेश भेजने के लिए आबंटित स्रोत के माध्यम से यूसीसी भेजने पर काली सूची में डाले जाने संबंधी मामलों में, उसे लेन-देन संबंधी संदेश और प्रचारक संबंधी संदेश भेजने के लिए उपलब्ध कराए गए, दूरसंचार संसाधनों को काट दिया जाएगा।

#### **(2) स्पैम की रोकथाम करने, यथा-समय शिकायतें दर्ज करना, थोक एसएमएस टैरिफों पर नियंत्रण इत्यादि के तकनीकी समाधान के लिए दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियमों में संशोधन – 05 नवंबर, 2012 :**

अपंजीकृत टेलीमार्केटरों की ओर से अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण (यूसीसी) की प्रचुरता की रोकथाम का प्रयत्न करने संबंधी 10वें संशोधन से निम्नलिखित उपाय किए गए:-

- सेवा प्रदाताओं द्वारा तीन महीने के अंदर, अपने नेटवर्क पर ऐसे समाधान को कार्यान्वित करना होगा, जिसके द्वारा यह सुनिश्चित किया जा सके कि किसी स्रोत अथवा नंबर से एक जैसे अथवा समान चरित्र अथवा स्ट्रिंग्स अथवा वेरिएंट वाले कोई भी वाणिज्यिक एसएमएस नहीं भेजे जाते हैं। इस समाधान द्वारा यह भी सुनिश्चित किया जाना है कि एक घंटे के अंदर समान 'संकेत' के 200 से अधिक एसएमएस नहीं भेजे जाते हैं।

- उपभोक्ता, टेलीफोन नंबर तथा एसएमएस प्राप्त होने की तिथि को जोड़ते हुए 1909 पर यूसीसी एसएमएस को अग्रेषित करके, सुविधापूर्वक यूसीसी संबंधी शिकायत दर्ज कर सकते हैं। यूसीसी शिकायत दर्ज करने को और अधिक प्रभावी बनाने के लिए, सेवा प्रदाताओं द्वारा वेबसाइट और/अथवा समर्पित ईमेल के माध्यम से यूसीसी शिकायत दर्ज करने के लिए, अतिरिक्त तंत्र को स्थापित करना होगा।
- टेलीफोन कनेक्शन का प्रयोग करके यूसीसी भेजने से संबंधित परिणामों के प्रति जागरूकता उत्पन्न करने हेतु एक्सेस प्रदाताओं को अधिदेशित किया गया है कि, वे वाणिज्यिक संप्रेषण न भेजने के संबंध में उपभोक्ताओं को परामर्श देते हुए, वर्ष में कम से कम दो बार नियतकालिक आधार पर एसएमएस ब्लास्ट भेजेंगे।
- एक्सेस प्रदाताओं द्वारा नया टेलीफोन कनेक्शन बेचते समय, उपभोक्ता से यह वचन लिया जाएगा कि उसके द्वारा क्रय की गई सिम का उपयोग टेलीमार्केटिंग उद्देश्य के लिए नहीं किया जाएगा।
- एक्सेस प्रदाताओं द्वारा भादूविप्रा से हिदायत प्राप्त होने पर लेन-देन संबंधी संदेश भेजने वाले संस्थाओं के संसाधनों को काटना होगा।
- अपंजीकृत टेलीमार्केटर्स द्वारा थोक में प्रचारक एसएमएस भेजने के लिए एसएमएस पैकों अथवा टैरिफ प्लानों का दुरुपयोग रोकने के लिए रियायती दर पर प्रति सिम, प्रति दिन एक सौ से अधिक एसएमएस भेजने पर मूल्य नियंत्रण लगाया गया है। ग्राहक इस संख्या से अधिक एसएमएस भेजने के लिए स्वतंत्र हैं, तथापि प्रति सिम, एक सौ से अधिक, इस प्रकार के एसएमएस ऐसी दर पर प्रभारित होंगे जो 50 पैसे से कम नहीं होगी। इस टैरिफ अपेक्षा को दर्शाने के लिए दूरसंचार टैरिफ आदेश को भी तदनुसार संशोधित (54वां संशोधन) किया गया है।

## उपभोक्ता शिकायत निवारण

भादूविप्रा का यह सुनिश्चित करने का प्रयास रहा है कि उपभोक्ता की शिकायतों पर प्रभावशाली तरीके से त्वरित कार्रवाई हो। सेवा प्रदाताओं द्वारा अपनाई गई शिकायत निवारण प्रणाली और प्रक्रिया को सुदृढ़ करने के लिए वर्ष 2012 में बड़े उपाय किए गए।

### 1 दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण विनियम, 2012 – 05 जनवरी, 2012 :

इन विनियमों के माध्यम से, इसकी प्रभावकारिता में सुधार करने के लिए सेवा प्रदाताओं द्वारा उपभोक्ता शिकायत निवारण हेतु स्थापित तंत्र की समीक्षा की गई। महत्वपूर्ण प्रावधानों में शामिल हैं:-

- सेवा प्रदाताओं को टोल फ्री 'उपभोक्ता सहायता नंबर' के साथ एक शिकायत केन्द्र स्थापित करना होगा।
- शिकायतों का पंजीकरण, एक यूनिक डॉकेट नंबर प्रदान करके किया जाएगा, जो कि उपभोक्ता को एसएमएस के माध्यम से सूचित किया जाएगा।

- शिकायत निवारण तंत्र में, दो स्तरीय शिकायत केन्द्र और अपीलीय प्राधिकारी होंगे।
- अपील स्तर पर, अपीलीय प्राधिकारी को परामर्श देने के लिए सेवा प्रदाता के प्रत्येक सेवा क्षेत्र में दो सदस्यों वाली एक परामर्शी समिति होगी, जिसमें एक सदस्य भादूविप्रा के साथ पंजीकृत उपभोक्ता संगठनों का व दूसरा सेवा प्रदाता की ओर से होगा।
- सेवा प्रदाताओं द्वारा शिकायतों के निवारण के लिए समय-सीमा निर्धारित की गई हैं।
- सेवा प्रदाताओं द्वारा एक नागरिक (जिसे बाद में दूरसंचार उपभोक्ता नामक, नया नाम दिया गया) चार्टर लाया जाएगा, जिसमें, शिकायतों के निवारण के लिए समय-सीमा का विवरण, शिकायत निवारण प्रणाली का विवरण, विभिन्न सेवाओं जैसे मोबाइल नंबर पोर्टेबिलिटी, सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रशासनिक खर्चों के रूप में काटी जा सकने वाली धनराशि, उपभोक्ताओं के अधिकार इत्यादि, के विवरण शामिल होंगे।
- सेवा प्रदाताओं द्वारा एक वेब आधारित शिकायत निगरानी तंत्र स्थापित किया जाएगा।

## 2 दूरसंचार शिकायत निगरानी प्रणाली (टीसीसीएमएस) पोर्टल

दूरसंचार उपभोक्ताओं को अपनी शिकायतें सेवा प्रदाताओं के पास ऑनलाइन दर्ज करने में सहायता करने और उनकी शिकायतों के निवारण की स्थिति की निगरानी करने के लिए, भादूविप्रा द्वारा एक पोर्टल [www.tccms.gov.in](http://www.tccms.gov.in) शुरू किया गया है। यह पोर्टल द्विभाषिक आधार पर सहायता प्रदान करता है।

### उपभोक्ता सहभागिता

भादूविप्रा के पास, उपभोक्ता निकायों और संगठनों के पंजीकरण की व्यवस्था है। इन संगठनों से अपेक्षा की जाती है कि ये भादूविप्रा की गतिविधियों पर उपभोक्ताओं की प्रतिक्रियाओं का समन्वयन स्पष्ट करें और उपभोक्ता जागरूकता में भी, भादूविप्रा की सहायता करें।

### 1 भादूविप्रा के साथ उपभोक्ता संगठनों का पंजीकरण करने के लिए संशोधित ढांचे का प्रस्ताव करते हुए, उपभोक्ता संगठनों का पंजीकरण विनियम, 2012 का प्रारूप – 26 नवंबर, 2012 :

इस विनियम को भादूविप्रा वेबसाइट पर हितधारकों के साथ विचार-विमर्श के लिए डाला गया है।

## II अंतःसंयोजन

भादूविप्रा अधिनियम के अंतर्गत, प्राधिकरण को सेवा प्रदाताओं के बीच तकनीकी संगतता और प्रभावशाली अंतःसंयोजन सुनिश्चित करने और अंतःसंयोजन की निबंधन और शर्तें तय करने के लिए अधिदेशित किया गया है। बहु-ऑपरेटर परिवेश में दूरसंचार व्यवसाय के केन्द्र बिंदु में अंतःसंयोजन स्थित है। सेवा प्रदाताओं के बीच बराबरी पर व्यवहार करने का आधार सुनिश्चित करने के लिए अंतःसंयोजन के निबंधन और शर्तों को विनियमित करने की आवश्यकता है।

### अंतःसंयोजन शुल्क

भादूविप्रा द्वारा निम्नलिखित अंतःसंयोजन शुल्क निर्धारित किए गए थे :-

- 1 **केबल लैंडिंग स्टेशनों पर आवश्यक सुविधाओं के लिए अंतरराष्ट्रीय दूरसंचार एक्सेस विनियम, 2012 में संशोधन – 19 अक्टूबर, 2012 और केबल लैंडिंग स्टेशनों पर एक्सेस सुविधा शुल्क और सह-स्थान शुल्कों का निर्धारण – 21 दिसंबर, 2012 :**

समुद्री केबलें जो कि देशों के बीच एक महत्वपूर्ण अंतरराष्ट्रीय दूरसंचार लिंक हैं, केबल लैंडिंग स्टेशनों के माध्यम से किसी देश में समाप्त होती हैं। एक्सेस सुविधा प्रभार, वे प्रभार हैं जो किन्ही अंतरराष्ट्रीय लंबी दूरी ऑपरेटरों/इंटरनेट सेवा प्रदाताओं द्वारा केबल लैंडिंग स्टेशनों के स्वामियों को समुद्री केबल में अंतरराष्ट्रीय बैंडविड्थ पट्टे पर देने/प्राप्त करने के लिए देय होते हैं। इस गतिरोधपूर्ण सेवा को न्यायसंगत और भेदभाव रहित निबंधन और शर्तों पर केबल लैंडिंग स्टेशनों पर एक्सेस करने में समर्थ होने के लिए, विनियमों में उपर्युक्त प्रावधान किए गए हैं ताकि एक्सेस सुविधा प्रभार, सह-स्थान प्रभार व अन्य संबंधित प्रभार जैसे कि निरसन और पुनःस्थापन प्रभार, अब प्राधिकरण द्वारा विनिर्दिष्ट किए जाते हैं। इस प्रकार विनिर्दिष्ट प्रभारों के साथ : क) अंतरराष्ट्रीय पट्टे पर दिए गए निजी सर्किट खण्ड में प्रतिस्पर्धा को बढ़ावा मिलेगा, इससे व्यवसाय और ज्ञान प्रक्रिया आउट सोर्सिंग और अंतरराष्ट्रीय कनेक्टिविटी की आवश्यकता वाले, उद्यमों को लाभ पहुंचेगा और ख) इससे इंटरनेट और ब्रॉडबैंड सेवाओं के लिए अंतरराष्ट्रीय बैंडविड्थ की लागत में कमी होगी।

- 2 **पोर्ट प्रभारों के स्तर को घटाने के लिए, दूरसंचार अंतःसंयोजन (पोर्ट प्रभार) विनियमों में संशोधन – 18 सितंबर, 2012 :**

दो नेटवर्कों के बीच अंतःसंयोजन स्थापित करने के लिए पोर्ट एक आवश्यक घटक है। पोर्ट प्रभारों को अब चालू लागतों के अनुरूप संयोजित कर दिया गया है। इससे दूरसंचार सेवा प्रदाताओं की अंतःसंयोजन लागतों में कमी आएगी। संशोधित पोर्ट प्रभार दिनांक 01 अक्टूबर, 2012 से प्रभावी हो गए हैं।

### अंतःसंयोजन निबंधन और शर्तें

इंटेलीजेंट नेटवर्क (आईएन) सेवा प्रदाताओं के बीच अंतःसंयोजन मुद्दों का समाधान करने के लिए, भादूविप्रा द्वारा निम्नलिखित उपाय किए गए:-



1 **आईएन सेवाओं के प्रावधानों के लिए अनुबंध करने में सेवा प्रदाताओं की सहायता करने के लिए बहु-ऑपरेटर और बहु-नेटवर्क परिदृश्य में इन्टेलीजेन्ट नेटवर्क सेवा विनियमों में संशोधन – 18 सितंबर, 2012 :**

इस संशोधन द्वारा समयबद्ध तरीके से आईएन सेवाओं के प्रावधान हेतु समझौता करने के लिए, सेवा प्रदाताओं को सहायता प्राप्त होगी। यह लंबी दूरी सेवा प्रदाताओं द्वारा जारी वर्चुअल कॉलिंग कार्ड (वीसीसी) के लिए लाभदायक होगा। वीसीसी सेवाओं के लिए सेवा प्रदाताओं के बीच अनुबंध के बाद, राष्ट्रीय लंबी दूरी ऑपरेटरों (एनएलडीओ)/अंतरराष्ट्रीय लंबी दूरी ऑपरेटरों (आईएलडीओ) द्वारा जारी कॉलिंग कार्ड का प्रयोग करते हुए, उपभोक्ता, सब्सक्राइबर ट्रंक डायलिंग (एसटीडी)/अंतरराष्ट्रीय सब्सक्राइबर डायलिंग (आईएसडी) कर सकते हैं।

### III केबल टीवी सेवाओं का डिजिटाइजेशन

#### डिजिटल एड्रसेबल प्रणाली (डीएएस) का कार्यान्वयन

केन्द्र सरकार द्वारा डीएएस को लागू करने संबंधी प्राधिकरण की सिफारिशों को स्वीकार करने के बाद, इसके निर्बाध कार्यान्वयन को सुनिश्चित करने के लिए समय-सीमा अधिसूचित की गई है। अधिसूचित समय-सीमा के अनुसार डीएएस के निर्विघ्न रूप से कार्यान्वयन को सुनिश्चित करने के लिए, प्राधिकरण द्वारा अपेक्षित विनियामक तंत्र स्थापित किया गया। इसके द्वारा समस्त डीएएस ऑपरेटरों के लिए सेवा की गुणवत्ता के मानक व उपभोक्ता शिकायत निवारण प्रणाली स्थापित करने और प्रसारकों व बहु-प्रणाली ऑपरेटरों (एमएसओ) के बीच अंतःसंयोजन अनुबंधों और टैरिफों को अंतिम रूप देने का रास्ता साफ हो गया है। चार महानगरों (चेन्नई महानगर क्षेत्र को छोड़कर, जहां मामला मद्रास उच्च न्यायालय के विचाराधीन है) में डीएएस के कार्यान्वयन का पहला चरण सफलतापूर्वक पूरा कर लिया गया है।

#### 1 डीएएस के लिए टैरिफ आदेश में संशोधन – 30 अप्रैल, 2012 :

यह टैरिफ संशोधन आदेश, थोक व खुदरा टैरिफ और एमएसओ व स्थानीय केबल ऑपरेटरों के बीच आय की साझेदारी, थोक व खुदरा स्तरों पर चैनल पेश करने के तरीके, बुनियादी सेवा स्तर की संरचना और टैरिफ, उपभोक्ता संरक्षण और सेवा प्रदाताओं के लिए रिपोर्ट करने की अपेक्षाओं के लिए प्रावधान करता है।

#### 2 दूरसंचार (प्रसारण और केबल सेवाएं) अंतःसंयोजन (डिजिटल एड्रसेबल केबल टेलीविजन प्रणाली) विनियम— 30 अप्रैल, 2012 :

देश में डीएएस को कार्यान्वित करने संबंधी निर्णय के अनुसरण में प्रसारकों और एमएसओ के बीच अंतःसंयोजन व्यवस्था लागू की जानी है। भादूविप्रा द्वारा दूरसंचार (प्रसारण और केबल सेवाएं) अंतःसंयोजन (डिजिटल एड्रसेबल केबल टेलीविजन प्रणाली) विनियम – 30 अप्रैल, 2012 अधिसूचित किया गया। इन विनियमों के अंतर्गत 'उपलब्ध कराया जाए' 'मस्ट कैरी', 'कैरेज फीस' इत्यादि, प्रसारकों और एमएसओ के संदर्भ अंतःसंयोजन प्रस्ताव, टीवी चैनलों के सिग्नलों के निरसन के लिए नियम, भुगतान (पे) से फ्री-टु-एयर (एफटीए) व इसके उल्टे परिवर्तन से संबंधित प्रावधान, और डीएएस क्षेत्रों के सेवा प्रदाताओं के लिए रिपोर्ट भेजने संबंधी आवश्यकताएं, शामिल हैं। कैरेज फीस की प्रमात्रा की गणना संबंधी विवरणों का स्पष्टीकरण, प्लेसमेंट फीस पर प्रतिरोध और प्रसारकों द्वारा चैनल शैलियों की घोषणा करने के संबंध में विवरण स्पष्ट करते हुए, दिनांक 14 मई, 2012 को इन विनियमों को संशोधित किया गया था।

#### 3 सेवा की गुणवत्ता के मानक (डिजिटल एड्रसेबल केबल टीवी प्रणाली) विनियम, 2012 – 14 मई, 2012:

ये विनियम डीएएस ऑपरेटरों के लिए सेवा की गुणवत्ता संबंधी मानक निर्धारित करते हैं। इनके अंतर्गत सेवाओं के लिए कनेक्शन/कनेक्शन विच्छेदन/स्थानांतरण/पुनःकनेक्शन, उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण के लिए समय-सीमा, बिलिंग, नोडल अधिकारियों की तैनाती, सेवा प्रदाताओं द्वारा सुनिश्चित किए जाने वाले तकनीकी पैरामीटर, उपभोक्ताओं को सेट टॉप बाक्स (एसटीबी) देने का तरीका, प्राधिकरण द्वारा सेवा प्रदाताओं की शिकायतों की लेखापरीक्षा करना, इत्यादि के मानक आते हैं।

**4 उपभोक्ता शिकायत निवारण (डिजिटल एंड्रसेबल केबल टीवी प्रणाली) विनियम, 2012 की अधिसूचना – 14 मई, 2012 :**

इन विनियमों में डीएस ऑपरेटर्स द्वारा उपभोक्ता शिकायत निवारण के लिए अपनाए जाने वाला प्रक्रिया तंत्र निर्धारित किया गया है। इसमें शिकायत केन्द्रों की स्थापना करना, शिकायतें पंजीकृत करने के लिए टोल फ्री नंबर का प्रावधान करना, वेब आधारित शिकायत निगरानी प्रणाली स्थापित करना, सेवा प्रदाताओं द्वारा निबंधन व शर्तों सहित उपभोक्ता चार्टर का प्रकाशन करना, शिकायत केन्द्र का नंबर, नोडल अधिकारी को मनोनीत करना, इत्यादि आते हैं।

**5 डीएस के निर्बाध पारगमन के लिए उपभोक्ता जागरूकता**

**(i) डीएस के संबंध में अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न (एफएक्यूएस) :**

उपभोक्ताओं की जानकारी के लिए डीएस क्षेत्रों में उपभोक्ताओं द्वारा भुगतान किए जाने के लिए लागू खुदरा टैरिफ, केबल ऑपरेटर्स के लिए सेवा की गुणवत्ता के मानक और उपभोक्ता शिकायतों के निवारण के लिए प्रक्रिया तंत्र को शामिल करते हुए, डीएस विनियामक तंत्र के संबंध में अक्सर पूछे जाने वाले उपभोक्ता केन्द्रित प्रश्नों का एक व्यापक द्विभाषी सेट, भादूप्रा की वेबसाइट में अपलोड किया गया है।

**(ii) उपभोक्ता तक पहुंच का कार्यक्रम :**

दूरदर्शन, ऑल इंडिया रेडियो (एआईआर) और निजी टीवी चैनलों पर डीएस और इससे लाभों के संबंध में उपभोक्ता तक पहुंच कार्यक्रम, टॉक शो और परस्पर संवाद फोन-इन कार्यक्रमों के रूप में आयोजित किए गए।

## IV स्पेक्ट्रम, लाइसेंस देने और नीति के संबंध में सिफारिशें

भादूविप्रा अधिनियम के अंतर्गत अधिदेशित अनुसार, भादूविप्रा के कार्यों का एक महत्वपूर्ण पहलू है, बाजार की संरचना और सेक्टर में नए ऑपरेटरों का प्रवेश, लाइसेंस देने का फ्रेमवर्क, स्पेक्ट्रम जैसे दुर्लभ स्रोतों का प्रबंधन, उपभोक्ता सुरक्षा और संरक्षा सहित, विविध विषयों पर सरकार को सिफारिशें देना। इस अधिदेश के अंतर्गत, वर्ष के दौरान भादूविप्रा द्वारा निम्नलिखित मुद्दों पर कार्रवाई की गई:—

### 1 एकीकृत लाइसेंस/वर्गीकृत लाइसेंस और वर्तमान लाइसेंसों के स्थानांतरण के लिए दिशानिर्देश – 16 अप्रैल, 2012 :

अपनी दिनांक 11/05/2010 की 'स्पेक्ट्रम प्रबंधन और लाइसेंस फ्रेमवर्क' विषय पर सिफारिशों में, भादूविप्रा द्वारा यह सिफारिश की गई थी कि भविष्य में दिए जाने वाले सभी लाइसेंस एकीकृत लाइसेंस होने चाहिए और स्पेक्ट्रम को लाइसेंस से अलग किया जाना चाहिए। दूरसंचार विभाग द्वारा भादूविप्रा को निर्देश दिए गए कि वह एकीकृत लाइसेंस दिशानिर्देश के संबंध में अपनी सिफारिशें दे, जिनमें अन्य बातों के साथ-ही-साथ प्रवेश/पात्रता, निष्पादन और वित्तीय बैंक गारंटी इत्यादि और साथ ही विद्यमान विभिन्न वर्गों के लाइसेंसधारकों को एकीकृत लाइसेंसों में स्थानांतरण के लिए समर्थ होने हेतु तौर-तरीके और दिशानिर्देश शामिल हों। तदनुसार, भादूविप्रा द्वारा 16 अप्रैल, 2012 को 'एकीकृत लाइसेंस/वर्गीकृत लाइसेंस और वर्तमान लाइसेंसधारकों के स्थानांतरण के संबंध में दिशानिर्देश' पर अपनी सिफारिशें जारी कीं। दूरसंचार विभाग द्वारा इन सिफारिशों को मई, 2012 में अपनी टिप्पणियों के साथ भादूविप्रा को वापस भेजा गया। भादूविप्रा द्वारा दिनांक 16 अप्रैल, 2012 को 'एकीकृत लाइसेंस/वर्गीकृत लाइसेंस और वर्तमान लाइसेंसधारकों के स्थानांतरण के संबंध में दिशानिर्देश' पर अपनी सिफारिशें जारी कीं। दूरसंचार विभाग द्वारा इन सिफारिशों को मई, 2012 में अपनी टिप्पणियों के साथ भादूविप्रा को वापस भेजा गया। भादूविप्रा द्वारा दूरसंचार विभाग के संदर्भों पर विचार करने के उपरांत, दिनांक 12 मई, 2012 को अपनी सिफारिशें पुनः जारी की गईं। इनकी मुख्य विशेषताएं हैं:—

- नई व्यवस्था में, स्पेक्ट्रम को लाइसेंस से अलग कर दिया गया है।
- एकीकृत लाइसेंसों के तीन स्तर होंगे – राष्ट्रीय स्तर, सेवा क्षेत्र स्तर और जिला स्तर।
- एकीकृत लाइसेंस के लिए अप्रतिदेय एक बारगी लाइसेंस फीस होगी (क) राष्ट्रीय स्तर के एक एकीकृत लाइसेंस के लिए 15 करोड़ रुपए, (ख) जम्मू व कश्मीर और पूर्वोत्तर सेवा (नार्थ ईस्ट) क्षेत्रों, जहां प्रत्येक क्षेत्र के लिए लाइसेंस फीस 50 लाख रुपए होगी, के अलावा प्रत्येक सेवा क्षेत्र स्तर के एकीकृत लाइसेंस के लिए 01 करोड़ रुपए, और (ग) जिला स्तर के प्रत्येक एकीकृत लाइसेंस के लिए 10 लाख रुपए।

### 2 दूरसंचार लाइसेंसधारकों के लिए निर्गम नीति – 18 अप्रैल, 2012 :

दूरसंचार विभाग ने सभी प्रकार के दूरसंचार लाइसेंसधारकों की निर्गम नीति पर सिफारिशें देने हेतु भादूविप्रा को अनुरोध किया। भादूविप्रा द्वारा एक परामर्श प्रक्रिया प्रारंभ की। इस बीच दिनांक 02 फरवरी, 2012 को भारत

के माननीय सर्वोच्च न्यायालय द्वारा अन्य बातों के साथ ही साथ दिनांक 10 जनवरी, 2008 को अथवा इसके उपरांत दिए गए यूएस लाइसेंसों को, इस आदेश की तिथि के चार महीने बाद से रद्द कर दिया जाए। इस स्थिति के आलोक में, हितधारकों से प्राप्त टिप्पणियों और अपने स्वयं के विश्लेषण के आधार पर, भादूविप्रा द्वारा सिफारिश की गई कि दूरसंचार लाइसेंसों के लिए वर्तमान में अलग से किसी निर्गम नीति की कोई आवश्यकता नहीं है और लाइसेंस को वापस (सरेंडर) करने के लिए विभिन्न लाइसेंसों की वर्तमान शर्त, जिनके अंतर्गत एक लाइसेंसधारक 60 कैलेंडर दिवसों का अग्रिम नोटिस दे कर (आईएसपी लाइसेंस के मामले में 30 कैलेंडर दिवस) लाइसेंस सरेंडर कर सकता है, लागू रहेगी।

### **3 एफएम रेडियो में न्यूनतम चैनल अंतरालन – 19 अप्रैल, 2012 :**

न्यूनतम चैनल अंतरालन – निकटवर्ती चैनलों की कैरियर फ्रीक्वेंसियों के बीच फ्रीक्वेंसी अंतरालन—एक महत्वपूर्ण पैरामीटर है, जो श्रोताओं के एफएम रेडियो रिसीवर सेट में विशिष्ट चैनलों के फेथफुल रिसेप्शन को निर्धारित करता है। रेडियो रिसीवरों की गुणवत्ता में सुधार, एफएम रेडियो, ट्रांसमीटर सेटअप में वैकल्पिक डिजाइनों और जनता के बीच मोबाइल सेटों जैसे डिजिटल उपकरणों की पैठ के साथ, एक दिए हुए लाइसेंस सेवा क्षेत्र में घटे हुए चैनल अंतरालन के साथ, बड़ी संख्या में रेडियो चैनलों का अब प्रसारण करना तकनीकी तौर पर व्यवहार्य और लाभदायक, दोनों होगा। इसके द्वारा दुर्लभ रेडियो फ्रीक्वेंसी स्पेक्ट्रम का प्रभावशाली उपयोग करना सुनिश्चित किया जा सकेगा। भादूविप्रा की मुख्य सिफारिश थी कि एक लाइसेंस सेवा क्षेत्र के अंदर, एफएम रेडियो चैनलों के लिए फ्रीक्वेंसी, न्यूनतम 400 केएचजैड के अंतरालन के साथ मुक्त की जा सकती है और प्रभावशाली ढंग से सह-अवस्थित स्थलों से प्रसारित और समान शक्ति के साथ संचारित की जा सकती है।

### **4 स्पेक्ट्रम की नीलामी – 23 अप्रैल, 2012 :**

भारत के माननीय सर्वोच्च न्यायालय द्वारा अपने दिनांक 02 फरवरी, 2012 के निर्णय के द्वारा भादूविप्रा को 22 सेवा क्षेत्रों में नीलामी द्वारा 2जी बैंड स्पेक्ट्रम के लिए लाइसेंस प्रदान करने और स्पेक्ट्रम का निर्धारण करने के संबंध में पुनः सिफारिशें जारी करने के लिए निर्देश दिए गए। दिनांक 03 फरवरी, 2012 को दूरसंचार विभाग द्वारा भादूविप्रा से सिफारिशें मांगी गईं। भादूविप्रा की 'स्पेक्ट्रम की नीलामी' के संबंध में सिफारिशें दिनांक 23 अप्रैल, 2012 को जारी की गईं। इनमें नीलामी फार्मेट, पात्रता, स्पेक्ट्रम ब्लॉक का साइज, स्पेक्ट्रम सीमा (कैप), आरक्षित मूल्य, स्पेक्ट्रम बंधक, रोल-आउट दायित्व, स्पेक्ट्रम उपयोग प्रभार, वैधता अवधि, स्पेक्ट्रम व्यापार, 700/800/900/1800/2100/2300 मेगा हर्ट्ज बैंडों में स्पेक्ट्रम की उदारीकरण, स्पेक्ट्रम की री-फार्मिंग इत्यादि से संबंधित मुद्दे शामिल थे। दूरसंचार विभाग द्वारा मई, 2012 में ये सिफारिशें वापस भादूविप्रा को अपनी टिप्पणियों के साथ भेजी गईं। भादूविप्रा द्वारा दूरसंचार विभाग की टिप्पणियों पर विचार करने के उपरांत, दिनांक 12 मई, 2012 को अपनी सिफारिशों के माध्यम से उत्तर दिया गया। दिनांक 25 अक्टूबर, 2012 को दूरसंचार विभाग द्वारा भादूविप्रा की स्पेक्ट्रम सीमा निर्धारित करने, लाइसेंसों के नवीकरण पर स्पेक्ट्रम को बनाए रखना और स्पेक्ट्रम की री-फार्मिंग के संबंध में, पहले की सिफारिशों पर कुछ स्पष्टीकरण पुनः मांगे गए। प्राधिकरण द्वारा वर्ष 2010 और 2012 के बीच की गई सभी सिफारिशों पर सामूहिक रूप से विचार किया गया और दूरसंचार विभाग द्वारा उठाए गए मुद्दों पर दिनांक 30 अक्टूबर, 2012 को उत्तर भेजा गया।

**5 आपात स्थिति/विपदा के दौरान अग्रता के आधार पर कॉल रूटिंग – 10 मई, 2012 :**

आपात स्थितियों/विपदाओं के दौरान बार-बार कॉल करने के प्रयास अथवा आंशिक रूप से नेटवर्क फेल होने के कारण, दूरसंचार नेटवर्क में संकुलन हो जाता है। इसके कारण आपात स्थिति पर प्रतिक्रिया दिखाने वालों, कानून और व्यवस्था एजेंसियों और उन तत्वों, जो कि निगरानी, राहत और बचाव आपरेशन करते हैं, के लिए समस्याएं उत्पन्न हो जाती हैं, चूंकि वे सार्वजनिक टेलीफोन और मोबाइल नेटवर्क का प्रयोग करके संप्रेषण नहीं कर पाते हैं। प्राधिकरण द्वारा "आपात स्थितियों के दौरान 'प्रतिक्रिया और बचाव' कार्य में लगे व्यक्तियों के लिए दूरसंचार नेटवर्क में अग्रता के आधार पर कॉल रूटिंग" पर स्व-प्रेरणा से परामर्श प्रारंभ किया गया। इस प्रकार के तंत्र को लागू करने के लिए कार्य प्रणाली पर चर्चा करने हेतु दिनांक 21 नवंबर, 2012 को सेवा प्रदाताओं और उपस्कर विक्रेताओं के साथ एक संगोष्ठी का आयोजन किया गया।

**6 नंबर संसाधनों का कुशल उपयोग – 11 मई, 2012 :**

दिनांक 20.08.2010 को भादूविप्रा ने 'नंबर संसाधनों का कुशल उपयोग' विषय पर दूरसंचार विभाग को अपनी सिफारिशें भेजी थीं। दिनांक 21.03.2012 को दूरसंचार विभाग द्वारा भादूविप्रा की सिफारिशों पर अपनी टिप्पणियां उपलब्ध कराईं और उन पर भादूविप्रा की प्रतिक्रिया मांगी। अपने उत्तर में प्राधिकरण द्वारा अपनी पहले की गई सिफारिशों को कि देश को एक समयबद्ध तरीके से दस अंकीय नंबर योजना में स्थानांतरण करना चाहिए, को दृढ़ता पूर्वक पुनः दोहराया गया। अंतरिम में, स्थिर से मोबाइल अंतःसर्किल कॉलों में पहले 0 जोड़कर (प्रीफिक्स 0), और मोबाइल सेवाओं के लिए 2, 3, 4 और 6 से प्रारंभ होने वाले विद्यमान एसडीसीए कोडों में 0, 1, 8 और 9 अंत में जोड़कर (सफिक्स) अतिरिक्त नंबर स्थान/स्पेस सर्जित किया जा सकता है।

**7 स्पेक्ट्रम की नीलामी : लागतों, टैरिफों और वित्तीय प्रतिलाभों पर प्रभावों का विश्लेषण – 12 मई, 2012/21 जून, 2012 :**

भादूविप्रा की स्पेक्ट्रम नीलामी के संबंध में दिनांक 23.04.2012 की सिफारिशों में शामिल स्पेक्ट्रम नीलामी के साथ अनुशासित आरक्षित मूल्य के संबंध में, वायरलैस सेवा खंड में, प्रचालक लागतों, प्रतिफलों और टैरिफों पर पड़ने वाले प्रभाव का मूल्यांकन करने के लिए प्रतिरूपण (मॉडलिंग) और पूर्वानुमान तकनीकों का प्रयोग करते हुए, वित्तीय विश्लेषण किया गया। इसके परिणाम दूरसंचार विभाग को सूचित किए गए।

**8 ग्रामीण वायरलाइन कनेक्शनों के लिए सहायता – 14 मई, 2012 :**

जुलाई, 2011 तक, भारत संचार निगम लिमिटेड (बीएसएनएल) द्वारा 01.04.2002 से पहले संस्थापित अपने ग्रामीण वायरलाइन कनेक्शनों के लिए यूएसओ निधि से आर्थिक सहायता प्राप्त की जा रही थी। इस सहायता को जारी रखने के संबंध में, दूरसंचार विभाग द्वारा प्राधिकरण से सिफारिशें मांगी गईं। बीएसएनएल से प्राप्त जानकारी (इनपुट) पर सावधानीपूर्वक विचार करने और हितधारकों के साथ परामर्श के उपरांत, प्राधिकरण द्वारा सिफारिश की गई कि बीएसएनएल को, दिनांक 01.04.2002 के पहले संस्थापित ग्रामीण वायरलाइन कनेक्शनों के संरक्षण करने के लिए यूएसओ निधि से सहायता को जुलाई 2011 से अगले 2 वर्षों तक, पहले वर्ष के लिए 1500 करोड़ रुपए की दर पर और दूसरे वर्ष के लिए 1250 करोड़ रुपए की दर पर, बनाए रखा जा सकता है।

**9 उपभोक्ता अर्जन फार्म (सीएएफ) सत्यापन संबंधी दिशानिर्देश :**

माननीय सर्वोच्च न्यायालय के निर्देशों पर एक विशेषज्ञ समूह, जिसमें भादूविप्रा और दूरसंचार विभाग प्रत्येक से दो-दो विशेषज्ञ शामिल थे, के द्वारा प्रीपेड और पोस्टपेड मोबाइल सेवाओं के लिए उपभोक्ता सत्यापन दिशानिर्देशों को अंतिम रूप दिया गया, जिसके आधार पर दूरसंचार विभाग द्वारा दिनांक 09 अगस्त 2012 को सीएएफ सत्यापन के लिए, दिशानिर्देश जारी किए गए।

**10 अप्राधिकृत अंतरराष्ट्रीय मोबाइल उपकरण पहचान (आईएमईआई) के साथ मोबाइल हैंडसेटों/यंत्रों का आयात— 29 अगस्त, 2012 :**

आईएमईआई, प्रत्येक जीएसएम मोबाइल हैंडसेट को उसकी पहचान के लिए दिया गया, एक यूनिक नंबर है। भादूविप्रा की जानकारी में आया है कि मोबाइल उपकरणों (उदाहरण के लिए मोबाइल फोन, लेपटॉप, डाटा कार्ड इत्यादि) के बाजार में प्रतिरूप (डुप्लीकेट)/नकली/गैर आईएमईआई नंबरों की बहुलता है। इस प्रकार के यंत्रों को चूंकि नेटवर्क पर ढूंढना कठिन होता है, अतः इनके उपयोग से राष्ट्र की और व्यक्तिगत सुरक्षा को खतरा उत्पन्न हो सकता है। चूंकि इस प्रकार के यंत्रों का विनिर्माण अमानक स्थितियों में होता है और इनमें सुरक्षा विशेषताओं का भी अभाव होता है, अतः ये उपभोक्ता सुरक्षा और स्वास्थ्य के लिए भी हानिकारक हो सकते हैं। ऐसे फोनों में ग्रे-मार्केट के विकास से संगठित व्यापार पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ता है और सरकार वैध राजस्व से वंचित रह जाती है। दिनांक 29 अगस्त, 2012 को वाणिज्य सचिव को एक पत्र यह परामर्श देते हुए लिखा गया कि केवल ऐसे मोबाइल उपकरणों/हैंडसेट के आयात की अनुमति दी जानी चाहिए, जिनमें यथार्थ प्रमाणिक, यूनिक और असली आईएमईआई हो और इस प्रकार के यंत्रों के समस्त प्रवेश स्थलों/बंदरगाहों पर सामान्य आंकड़ा संचय या अनुरक्षण किया जाए ताकि डुप्लीकेट/नकली/ आईएमईआई रहित मोबाइल यंत्रों को देश में प्रवेश न दिया जाए।

**11 आपातकालीन संचार प्रणाली (ईसीएस) — 31 अक्टूबर, 2012 :**

भारत में पुलिस, एम्बुलेंस, अग्निशमन, नागरिक सुरक्षा और आपदा प्रबंधन से संपर्क करने के लिए भिन्न-भिन्न नंबर निर्धारित हैं। कुछ देशों (आस्ट्रेलिया, न्यूजीलैंड, ब्रिटेन और अमरीका) में केन्द्रीयकृत आपातकालीन प्रतिक्रिया तंत्र है। जब कोई आपातकालीन नंबर डायल किया जाता है, तो कॉल को उपभोक्ता के विवरणों और स्थान की जानकारी के साथ आपातकालीन सेवा का उत्तर देने वाले केन्द्र पर भेज दिया जाता है और ये उत्तर देने वाले केन्द्र, निकटतम पुलिस, अग्निशमन, एम्बुलेंस या अन्य किसी सहायता यूनिट को उचित कार्रवाई करने के लिए सूचित करते हैं। भादूविप्रा द्वारा दिनांक 31 अक्टूबर, 2012 को नई दिल्ली में "आपातकालीन संचार तंत्र के कार्यान्वयन के मुद्दे" पर एक कार्यशाला में राज्य सरकारों, गृह मंत्रालय, राष्ट्रीय आपदा प्रबंधन प्राधिकरण और सेवा प्रदाताओं के प्रतिनिधियों को एक मंच पर लाया गया।

**12 आवासीय और उद्यम — अंतःदूरसंचार आवश्यकताओं/कॉर्डलैस दूरसंचार प्रणाली (सीटीएस) के स्पेक्ट्रम संसाधनों का आबंटन — 12 अक्टूबर, 2012 :**

उपभोक्ताओं द्वारा बड़ी संख्या में मोबाइल कॉल उनके घरों अथवा कार्यालयों से किए जाते हैं और इस प्रकार की कॉलों में बड़ी संख्या अंतःउद्यम/उपक्रम कॉलों की होती है। संतोषजनक इन्डोर कवरेज उपलब्ध कराने के

लिए सेवा प्रदाताओं को या तो बड़ी संख्या में बेस ट्रांसमिशन स्टेशन (बीटीएस) उपलब्ध कराने होते हैं या फिर भवन के अंदर समाधान का परिनियोजन करना होता है। डिजिटल सीटीएस प्रौद्योगिकी, दुर्लभ स्पेक्ट्रम संसाधनों के अधिक कुशल उपयोग के लिए, सेल्यूलर मोबाइल प्रौद्योगिकी की पूरक हो सकती है और साथ ही इन्डोर कवरेज आवश्यकताओं में भी सहायता कर सकती है। तथापि, विभिन्न आईएसएम बैंड यंत्रों, विशेषकर वाई-फाई यंत्रों के साथ व्यतिकरण (इंटरफीयरेंस) समस्याओं के कारण विद्यमान बिना लाइसेंस बैंडों में सीटीएस यंत्र अच्छी गुणवत्ता वाली सेवाएं उपलब्ध कराने में बाधक हैं। प्राधिकरण द्वारा यह अनुशंसा की गई है कि निजी और इन्डोर (गैर-वाणिज्यिक) उपयोग के लिए सीटीएस के निम्न शक्ति प्रचालनों के लिए 1880-1900 मेगा हर्ट्ज बैंड को लाइसेंस मुक्त किया जाना चाहिए। सीटीएस यंत्र जो कि बिना लाइसेंस के स्पेक्ट्रम बैंड 1880-1900 मेगा हर्ट्ज बैंड पर प्रचालित किए जाएंगे, के लिए कुछ उपचारों की सिफारिश की गई है।

**13 ब्रॉडबैंड वायरलैस एक्सेस (बीडब्ल्यूए) स्पेक्ट्रम के उपयोग के लिए आईएसपी लाइसेंस की निबंधन और शर्तें – 22 नवंबर, 2012 :**

दूरसंचार विभाग द्वारा ब्रॉडबैंड वायरलैस एक्सेस (बीडब्ल्यूए) स्पेक्ट्रम के उपयोग के लिए एनआईए में दर्शाई गई निबंधन और शर्तों को शामिल करने के लिए आईएसपी लाइसेंस अनुबंध में संशोधन किए जाने के लिए भादूविप्रा से सिफारिशें मांगी गईं। भादूविप्रा द्वारा दिनांक 22.11.2012 को दूरसंचार विभाग को सिफारिशें भेजी गईं ताकि नीलामी में बीडब्ल्यूए स्पेक्ट्रम प्राप्त करने वाले सभी लाइसेंसधारकों अर्थात् यूएसएस, सीएमटीएस और आईएसपी पर एनआईए की निबंधन और शर्तें, एक समान व न्यायसंगत रूप से लागू करना सुनिश्चित किया जा सके।

**14 प्रसारण और टीवी चैनलों के वितरण में राज्य और केन्द्र सरकारों व संबंधित कंपनियों का प्रवेश – 28 दिसंबर, 2012 :**

दूरसंचार विभाग और प्रसारण मंत्रालय द्वारा भादूविप्रा से ये सिफारिशें मांगी गईं कि क्या सरकारी विभागों, सरकारी एजेंसियों/कंपनियों/वित्तपोषित कंपनियों/ सरकार के संयुक्त उद्यमों और निजी सेक्टर को प्रसारण और अथवा टीवी चैनलों के वितरण व्यवसाय में प्रवेश करने की अनुमति प्रदान की जाए और क्या वर्तमान नियमों, विनियमों और दिशानिर्देशों में किसी परिवर्तन की आवश्यकता है। प्राधिकरण द्वारा इस विषय पर इसकी पहले की सिफारिशों के भाव के अनुसार, यह सिफारिश की गई कि राज्य और केन्द्रीय सरकार और संबंधित सहायक कंपनियों को प्रसारण व टीवी चैनलों के वितरण के व्यवसाय में प्रवेश नहीं करना चाहिए और सरकार को प्रसार भारती के साथ संबंधों में उचित दूरी बनाए रखनी चाहिए।

**15 इंटरनेट सेवाओं के प्रयोजन हेतु लाइसेंस अनुबंधों में समायोजित सकल राजस्व (एजीआर) की परिभाषा— 28 दिसंबर, 2012 :**

भादूविप्रा को दूरसंचार विभाग से एक संदर्भ प्राप्त हुआ है, जिसमें इंटरनेट सेवाओं के प्रयोजन के लिए आईएसपी लाइसेंस अनुबंधों में समायोजित सकल राजस्व (एजीआर) की परिभाषा, आईएसपी लाइसेंसों में संशोधन और न्यूनतम अनुमानित एजीआर और मूल्य की व्यावहारिकता, यदि इंटरनेट सेवा/एक्सेस सेवा लाइसेंसों के अंतर्गत बीडब्ल्यूए स्पेक्ट्रम धारकों पर लागू हो, के संबंध में सिफारिशें मांगी गईं हैं। भादूविप्रा द्वारा एक परामर्श प्रक्रिया प्रारंभ की गई है।



## **v. विनियामक प्रवर्तन कार्रवाई**

विनियामक प्रवर्तन, भादूविप्रा के कार्यों का एक अनिवार्य पहलू है। हम इस पर दो भागों में चर्चा करते हैं :  
भादूविप्रा द्वारा जारी विनियमों और आदेशों का प्रवर्तन और दूरसंचार विभाग (डीओटी) द्वारा जारी लाइसेंसों की निबंधन और शर्तों का प्रवर्तन ।

### **भादूविप्रा द्वारा जारी विनियमों और आदेशों का प्रवर्तन**

#### **बेहतर प्रवर्तन सुनिश्चित करने के लिए तंत्र**

##### **1 वित्तीय निरूत्साहन का निर्धारण**

भादूविप्रा द्वारा जारी विभिन्न विनियमों और आदेशों के बेहतर प्रवर्तन के लिए निम्नलिखित विनियमों/आदेशों के उल्लंघनों के लिए वित्तीय निरूत्साहन का निर्धारण किया गया है:-

- (i) दूरसंचार मोबाइल नंबर पोर्टेबिलिटी विनियम के चौथे संशोधन के माध्यम से दिनांक 19 सितंबर, 2012 को स्थानांतरण अनुरोध के गलत अस्वीकरण के लिए वित्तीय निरूत्साहन का निर्धारण किया गया है।
- (ii) दूरसंचार टैरिफ आदेश के 52वें संशोधन के माध्यम से दिनांक 19 सितंबर, 2012 से ऐसे सेवा प्रदाताओं के लिए वित्तीय निरूत्साहन का निर्धारण किया गया है, जो टैरिफ विवरण देने की अपेक्षाओं का अनुपालन करने में असफल रहते हैं अथवा दूरसंचार टैरिफ आदेश (टीटीओ) के प्रावधानों का उल्लंघन करके, उपभोक्ताओं पर अधिक प्रभार लगाते हैं।
- (iii) लेखांकन पृथक्करण पर रिपोर्टिंग पद्धति (संशोधन) विनियम, 2012 (2012 का 20) दिनांक 15 अक्टूबर, 2012 के माध्यम से दूरसंचार सेवा प्रदाताओं द्वारा लेखांकन पृथक्करण रिपोर्ट प्रस्तुत करने में देरी के लिए अथवा गलत सूचना प्रस्तुत करने के लिए वित्तीय निरूत्साहन निर्धारित किया गया है।
- (iv) बुनियादी टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) और सेल्यूलर मोबाइल टेलीफोन सेवा की सेवा गुणवत्ता के लिए मानक – 08 नवम्बर, 2012 के दूसरे संशोधन के माध्यम से, बुनियादी टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) और सेल्यूलर मोबाइल टेलीफोन सेवा ऑपरेटरों के लिए नेटवर्क सेवा गुणवत्ता के मानकों और ग्राहक सेवा गुणवत्ता के पैरामीटरों को पूरा न करने के लिए वित्तीय निरूत्साहनों का निर्धारण किया गया है।
- (v) ब्रॉडबैंड सेवाओं के लिए सेवा गुणवत्ता के मानक – दिनांक 24 दिसंबर, 2012 के पहले संशोधन के माध्यम से ब्रॉडबैंड सेवाओं के लिए निर्धारित सेवा गुणवत्ता के मानकों को पूरा करने में असफल रहने पर वित्तीय निरूत्साहनों का निर्धारण किया गया है।

##### **2 नंबर सीरीज़ और टैरिफ योजनाओं के गलत संरूपण के कारण अधिक दाम लेने के संबंध में दिनांक 12 जून 2012 का निर्देश :**

बिलिंग प्रणालियों में नंबर सीरीज़ और टैरिफ प्लानों के गलत संरूपण के कारण, सेवा प्रदाताओं द्वारा गलत दाम लेने के मामले भादूविप्रा के ध्यान में आए हैं। इस निर्देश के माध्यम से प्राधिकरण ने मीटरिंग और बिलिंग

के संबंध में कुछ उपायों को लागू करने के लिए सेवा प्रदाताओं को अधिदेशित किया है। सेवा प्रदाताओं को दो मास्टर सारणियों का अनुरक्षण करना होगा, एक – नए नंबरों की सीरीज़ के संरूपण हेतु और दूसरी – नई टैरिफ प्लानों के संरूपण के लिए। इन सारणियों की सहायता से नई नंबर सीरीज़ और टैरिफ प्लानों के संरूपण में विलम्ब से बचा जा सकेगा और इस प्रकार ये ग्राहकों से गलत दाम लेने की घटनाओं को कम करेंगी। ये बिलिंग सत्यापन के लिए लेखापरीक्षकों को लेखापरीक्षा खोज (ट्रेल) उपलब्ध कराने में उपयोगी होंगी।

### 3 सेवा प्रदाताओं की मीटरिंग और बिलिंग परिशुद्धता के लिए कोड की समीक्षा – 27 नवम्बर 2012 :

सेवा गुणवत्ता (मीटरिंग और बिलिंग परिशुद्धता के लिए कोड) विनियम 2006 में दिए गए अनुसार मीटरिंग और बिलिंग लेखापरीक्षा की वर्तमान प्रणाली की समीक्षा के लिए परामर्श प्रारंभ किया गया है। उपभोक्ताओं पर लगाए गए अधिक प्रभारों को वापिस न करने, लेखापरीक्षा रिपोर्टों के और लेखापरीक्षा आपत्तियों पर की गई कार्रवाई के देरी से प्रस्तुत किए जाने के लिए, वित्तीय निरुत्साहन लगाने के संबंध में कुछ प्रस्ताव पेश किए गए हैं। इसमें लेखापरीक्षा प्रणाली की समीक्षा करने का प्रस्ताव भी किया गया है।

### विनियामक प्रवर्तन के लिए की गई कार्रवाई

- 1 माननीय सर्वोच्च न्यायालय द्वारा 15 अक्टूबर 2012 को, जिन दूरसंचार सेवा प्रदाताओं के लाइसेंस रद्द किए गए थे, से वैध यूनीक पोर्टिंग कोड (यूसीसी) के बिना पोर्ट किए गए मोबाइल नंबरों को वियोजित करने के लिए 7 सेवा प्रदाताओं को निर्देश जारी किए गए। इस तरीके से सेवा प्रदाता प्रीमियम/फेंसी नंबरों की पोर्टिंग कर रहे थे। निर्देश का उद्देश्य, इस प्रकार के अनाचार/कुप्रथा को रोकना है।
- 2 दूरसंचार टैरिफ आदेश – 15 अक्टूबर 2012 के प्रावधानों का उल्लंघन करते हुए, उपभोक्ताओं को प्रीपेड और पोस्टपेड टैरिफ प्लानों के बीच में स्थानांतरित करने के लिए, उनसे वसूले गए स्थानांतरण प्रभारों को वापिस करने के लिए, एक सेवा प्रदाता को निर्देश जारी किया गया था।
- 3 बहु-ऑपरेटर एवं बहु-नेटवर्क परिदृश्य में इंटेलीजेंट नेटवर्क सेवाएं विनियम, 2006 के प्रावधानों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए 3 एक्सेस सेवा प्रदाताओं को – 06 नवम्बर, 2012 को एक निर्देश जारी किया गया था। इसका उद्देश्य, इन एक्सेस प्रदाताओं में से प्रत्येक के उपभोक्ताओं को, अन्य सेवा प्रदाताओं द्वारा उपलब्ध कराई गई आईएन और फ्री फोन सेवाओं का एक्सेस करने में सहायता करना है।

### लाइसेंस की निबंधन और शर्तों का प्रवर्तन

प्राधिकरण का एक और कार्य, लाइसेंस प्रदाता अर्थात् दूरसंचार विभाग (डीओटी) द्वारा सेवा प्रदाताओं को जारी लाइसेंसों की निबंधन और शर्तों का अनुपालन सुनिश्चित करना है। भादूविप्रा द्वारा निबंधन और शर्तों का अनुपालन करने के लिए निर्देश जारी किए गए हैं। कार्रवाई के लिए सिफारिशें दूरसंचार विभाग को भी भेजी गई हैं।

1. एकीकृत एक्सेस सेवा लाइसेंस की निबंधन और शर्तों का अनुपालन सुनिश्चित करने, नेटवर्क कनेक्टिविटी पुनःस्थापित करने, सेवा की गुणवत्ता बनाए रखने और उपभोक्ताओं के लिए सेवा की निरंतरता सुनिश्चित करने के लिए दो सेवा प्रदाताओं को – 11 अप्रैल 2012 को जारी किए गए निर्देश :-

यह, इन सेवा प्रदाताओं द्वारा माननीय सर्वोच्च न्यायालय द्वारा उनके लाइसेंसों को निरस्त किए जाने संबंधी आदेशों को उद्धृत करते हुए एकतरफा आधार पर अपनी सेवाएं बंद करने के संदर्भ में था। तथापि माननीय सर्वोच्च न्यायालय का आदेश भावी तिथि से प्रभावी होना था और इस प्रकार सेवा प्रदाताओं द्वारा उक्त तिथि तक लाइसेंस की निबंधन और शर्तों का अनुपालन किया जाना था। इस निर्देश का उद्देश्य उपभोक्ताओं के हितों की तब तक संरक्षा करना था, जब तक इन सेवा प्रदाताओं के लाइसेंस चालू थे।

इन सेवा प्रदाताओं द्वारा कुछ सेवा क्षेत्रों में एकतरफा आधार पर सेवाएं बंद करके, यूएस लाइसेंस की निबंधन और शर्तों का उल्लंघन करने के लिए, भादूविप्रा द्वारा 28 अगस्त, 2012/19 सितम्बर, 2012 को इनके विरुद्ध आवश्यक कार्रवाई करने हेतु दूरसंचार विभाग को सिफारिश भी की गई।

**2. केंद्र सरकार द्वारा स्पेक्ट्रम नीलामी के पूरा होने के अनुसार, सेवाएं बंद करने के संबंध में उपभोक्ताओं को सूचित करने संबंधी निर्देश – 17 दिसंबर, 2012 :**

वे मोबाइल ऑपरेटर, जिनके लाइसेंस माननीय सर्वोच्च न्यायालय के आदेशों के अधीन निरस्त किए जाने की सूची में हैं और जिन्होंने हाल ही में संपन्न नीलामी में स्पेक्ट्रम प्राप्त नहीं किया है, उनको 18 जनवरी, 2013 को अथवा उससे पहले अपनी मोबाइल सेवाएं बंद करनी होंगी। तदनुसार ऐसे सेवा प्रदाताओं को निर्देश जारी किए गए हैं कि वे अपने संबंधित सेवा क्षेत्रों के अपने सभी विद्यमान उपभोक्ताओं को लिखित में अथवा एसएमएस के माध्यम से सेवाएं बंद करने की तिथि की सूचना देंगे। इसी प्रकार, वे अपने प्रत्येक नए उपभोक्ताओं को पंजीयन के समय सूचित करने के लिए भी बाध्य हैं। इसका उद्देश्य उपभोक्ताओं को सेवाओं की संभावित बंदी के संबंध में जानकारी देना और वैकल्पिक व्यवस्था करने में समर्थ बनाना है।

## VI विनियामक लेखांकन

भादूविप्रा द्वारा सेवा प्रदाताओं को अधिदेशित किया गया है कि वे आय, लागत और सेवा खण्ड के हिसाब से परिणामों का उल्लेख करते हुए वित्तीय डाटा और लेखांकन पृथक्करण विवरण प्रस्तुत करेंगे। विनियामक प्रयोगों में इस डाटा का इस्तेमाल किया जाता है।

### 1 लेखांकन पृथक्करण – 11 अप्रैल, 2012 :

लेखांकन पृथक्करण संबंधी रिपोर्टिंग प्रणाली विनियम, 2012 द्वारा एक अद्यतन, युक्तीकृत और मानकीकृत रिपोर्ट करने की प्रणाली निर्धारित की गई है और लेखापरीक्षा तथा जवाबदेही के प्रावधानों को सुदृढ़ बनाया गया है। इसकी महत्वपूर्ण विशेषताएं हैं :-

- ऐसे सभी सेवा प्रदाताओं को रिपोर्टें प्रस्तुत करनी होंगी, जिनकी लेखांकन वर्ष के दौरान संपूर्ण बिक्री सौ करोड़ रुपए से कम नहीं है।
- प्रौद्योगिकी, नवप्रवर्तनों और उपभोक्ता मांग में वर्तमान प्रवृत्तियों के अभिग्रहण के लिए सेवाओं, उत्पादों और नेटवर्क घटकों के वर्गीकरण को संशोधित किया गया।
- जिन फार्मेटों में सूचना प्रस्तुत की जानी है, उन्हें युक्तीकृत और मानकीकृत किया गया है।
- जवाबदेही को सुदृढ़ करने के लिए रिपोर्टों को, कंपनी के निर्देशक मण्डल द्वारा स्वीकार किया जाना है।

सेवा प्रदाताओं को लेखांकन पृथक्करण पर विस्तृत कार्यप्रणाली और सिद्धान्तों के आधार पर ऑपरेटर आधारित विशिष्ट लेखांकन पृथक्करण नियमावली तैयार करने में सहायता करने के उद्देश्य से दिनांक 22 अगस्त, 2012 को लेखांकन पृथक्करण संबंधी रिपोर्टिंग प्रणाली विनियम, 2012 के द्वारा दिशानिर्देश जारी किया गया।

### 2 दूरसंचार सेवा क्षेत्र की बीटा और बाज़ार प्रतिफल दर – 18 सितम्बर, 2012 :

राष्ट्रीय बैंकिंग प्रबंधन संस्थान, पुणे के अध्ययन पेपर का उद्देश्य दूरसंचार सेवा क्षेत्र के लिए बीटा और बाज़ार प्रतिफल दर तथा आदर्श ऋण इक्विटी अनुपात निर्धारित करना था। इस डाटा का प्रयोग, विनियामक लागत निर्धारण निष्पादनों में किया जाएगा।

## VII. प्रकाशन

### 1 चयनित देशों में दूरसंचार, नीतियां – सांख्यिकी – 2 मई, 2012 :

भारत सहित 23 देशों में दूरसंचार संबंधी नीतियों और आंकड़ों पर एक अध्ययन रिपोर्ट तैयार की गई। यह रिपोर्ट, दूरसंचार विकास के रुझानों, दूरसंचार सेवाओं की वृद्धि और पैठ, सेवा की गुणवत्ता, विश्व में चारों ओर नीतियों और व्यवहार और अग्रणी दूरसंचार कंपनियों के वित्तीय निष्पादन पर सारांश उपलब्ध कराती है।

### 2 भारत में दूरसंचार सेक्टर : एक दशकीय रूपरेखा – 3 मई, 2012 :

भादूविप्रा द्वारा राष्ट्रीय अनुप्रयुक्त आर्थिक अनुसंधान परिषद (एनसीएईआर) के सहयोग से भारत में वर्ष 2001 से 2011 तक दूरसंचार सेक्टर में वृद्धि के विवरण पर एक अध्ययन किया गया। अध्ययन रिपोर्ट, भारत में पिछले दशक के दौरान दूरसंचार सेक्टर के क्रमिक विकास को प्रस्तुत करती है और यह इस सेक्टर के संबंध में एक व्यापक संदर्भ दस्तावेज है।





