



ਭਾਰਤ ਦੀ ਦੂਰਸੰਚਾਰ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਥਾਰਟੀ

ਦੂਰਸੰਚਾਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਪੁਸਤਿਕਾ





ਭਾਰਤ ਦੀ ਦੂਰਸੰਚਾਰ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਥਾਰਟੀ

ਦੂਰਸੰਚਾਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਪੁਸ਼ਤਿਕਾ

ਮਹਾਂਨਗਰ ਦੂਰਸੰਚਾਰ ਭਵਨ
ਜਵਾਹਰ ਲਾਲ ਨਹਿਰੂ ਮਾਰਗ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ-੧੧੦੦੦੨

ਵੈਬਸਾਇਟ : www.trai.gov.in

ਮੁਖਬੰਧ

ਸੰਚਾਰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਭਾਰਤ ਦੇ ਦੂਰਸੰਚਾਰ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਥਾਰਟੀ (ਟਰਾਈ) ਦੇ ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ ਕੰਮਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਹੈ। ਇਥੇ ਤਕ, ਟਰਾਈ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਖਪਤਕਾਰ-ਤਿਆਰ ਮੁੱਦੇ 'ਤੇ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ, ਨਿਰਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਆਦੇਸ਼ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇੱਕ ਖਪਤਕਾਰ ਟਰਾਈ ਦੁਆਰਾ ਥਾਂ ਵਿੱਚ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੈਮਾਨਿਆਂ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣ ਦੇ ਲਈ, ਇਹ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਅਤੇ ਖਪਤਕਾਰ ਸੰਗਠਨਾਂ ਦੇ ਪਹਿਲ ਨਾਲ ਜਾਣ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਖਪਤਕਾਰ ਨੂੰ ਸੰਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਪ੍ਰਸਾਰ ਇੱਕ ਬਹੁ ਆਯਾਮੀ ਸਰਗਰਮੀ ਹੈ। ਟਰਾਈ ਇਸ ਦੇ ਆਊਟਰੀਚ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਨ ਦੁਆਰਾ ਖਪਤਕਾਰ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਹੈ। ਇਹ “ਦੂਰਸੰਚਾਰ ‘ਤੇ ਖਪਤਕਾਰ ਪੁਸਤਿਕਾ” ਸਿਰਲੇਖ ਹੇਠ, ਇਹ ਪੁਸਤਿਕਾ ਜੋ ਕਿ ਇਹ ਇਸ ਮਕਸਦ ਨਾਲ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਪੁਸਤਿਕਾ ਨੂੰ ਅਸਾਨੀ ਨਾਲ ਸਮਝ ਆਉਣ ਲਈ ਇੱਕ ਸਧਾਰਨ ਖਪਤਕਾਰ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਲਿਖੀ ਗਈ ਹੈ। ਇਸ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਟੈਲੀਕਾਮ ਸੇਵਾ ਦੇਣ ਦੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਸਾਰੇ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਇਹ ਪੁਸਤਕ ਨੂੰ ਟਰਾਈ ਦੁਆਰਾ ਆਯੋਜਿਤ ਖੇਤਰੀ ਖਪਤਕਾਰ ਸਿੱਖਿਆ ਵਰਕਸ਼ਾਪ ‘ਤੇ ਮੁਢਲੇ ਵੰਡਣ, ਰਜਿਸਟਰ ਕੀਤੇ ਖਪਤਕਾਰ ਸੰਗਠਨ ਕਰਨ ਲਈ ਅਤੇ ਹੋਰ ਮਤਲਬ ਅਤੇ ਹੋਰ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ‘ਤੇ ਖਪਤਕਾਰ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਮੈਨੂੰ ਭਰੋਸਾ ਹੈ ਕਿ ਇਸ ਪੁਸਤਕ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਹੱਕ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰ ਬਾਰੇ ਟੈਲੀਕਾਮ ਖਪਤਕਾਰ ਨੂੰ ਜਾਗਰੂਕ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਰਦਾਰ ਸਾਬਤ ਹੋਵੇਗਾ।



(ਰਾਹੁਲ ਖੁੱਲਰ)
ਚੇਅਰਮੈਨ

ਸਮਗਰੀ ਤਾਲਿਕਾ

ਜਾਣਕਾਰੀ

ਅਧਿਆਇ-੧ ਦਰਸੰਚਾਰ ਸੇਵਾ ਦਾ ਇੱਕ ਖਪਤਕਾਰ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਾਖਲਾ

- | | |
|--|---|
| ੧. ਮੋਬਾਇਲ ਕਨੈਕਸ਼ਨ ਲੈਣਾ | ੧ |
| ੨. ਸਟਾਰਟ ਅੱਪ ਕਿੱਟ | ੧ |
| ੩. ਵਾਊਚਰ | ੨ |
| ੪. ਇੱਕ ਵਾਊਚਰ ਦੀ ਸਰਗਰਮੀ 'ਤੇ ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਖਪਤਕਾਰ
ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ | ੩ |
| ੫. ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਖਪਤਕਾਰ ਦੇ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਸਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ | ੪ |
| ੬. ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਮੋਬਾਇਲ ਕਨੈਕਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ
ਪਿਛਲੇ ਉਪਯੋਗਤਾ ਵੇਰਵੇ | ੫ |
| ੭. ਖਪਤਕਾਰ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ | ੫ |

ਅਧਿਆਇ-੨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ

- | | |
|--|----|
| ੧. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੇਂਦਰ ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ | ੭ |
| ੨. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੇਂਦਰ ਵਿਖੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨਾ | ੭ |
| ੩. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀਆਂ
ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ | ੮ |
| ੪. ਸਵਾਲਾਂ ਦਾ ਹੱਲ ਲੱਭਣਾ | ੮ |
| ੫. ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਆਈ.ਵੀ.ਆਰ.ਐਸ. ਦੇ ਕਾਰਜ | ੯ |
| ੬. ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਟੀ ਨੂੰ ਅਪੀਲ | ੯ |
| ੭. ਸਲਾਹਕਾਰ ਕਮੇਟੀ | ੯ |
| ੮. ਅਪੀਲ ਦਾ ਪਰਬੰਧਨ | ੧੦ |
| ੯. ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ ਨਿਪਟਾਰਾ | ੧੦ |
| ੧੦. ਵੈੱਬ ਅਧਾਰਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਗਰਾਨੀ ਸਿਸਟਮ | ੧੧ |

੧੧. ਦੁਰਸੰਚਾਰ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦਾ ਚਾਰਟਰ	੧੧
੧੨. ਅਖਬਾਰ ਅਤੇ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਨ	੧੨

ਅਧਿਆਇ-੩ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਬਿਲਿੰਗ ਸ਼ੁੱਧਤਾ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ

੧. ਸੇਵਾ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ	੧੩
੨. ਸੇਵਾ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ	੧੩
੩. ਬਿਲਿੰਗ ਸਟੀਕਤਾ	੧੪

ਅਧਿਆਇ-੪ ਮੌਬਾਇਲ ਨੰਬਰ ਪੋਰਟ ਕਰਨਾ (ਤਬਦੀਲ ਕਰਨਾ) (ਐਮ. ਐਨ. ਪੀਠ.)

੧. ਪੋਰਟ ਕਰਨ ਦੀ ਵਿਧੀ	੧੬
੨. ਤਬਦੀਲ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੁੰਦੀ ਵਿਧੀ	੧੭
੩. ਪੋਰਟਿੰਗ ਬੇਨਤੀ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੇ ਆਧਾਰ	੧੮
੪. ਇੱਕ ਪੋਰਟਿੰਗ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਨਿਕਾਸੀ	੧੯
੫. ਪੋਰਟ ਕਰਨ ਦਾ ਸਮਾਂ	੧੯
੬. ਪੋਰਟ ਕੀਤੇ ਨੰਬਰ ਨੂੰ ਸਰਗਰਮ (ਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲ) ਕਰਨਾ	੧੯

ਅਧਿਆਇ-੫ ਅਣਚਾਹੇ ਵਪਾਰਕ ਸੰਚਾਰ ਨੂੰ ਰੋਕਣਾ (ਸੀ.ਯੂ.ਸੀ.ਸੀ.)

੧. ਦੁਰਸੰਚਾਰ ਵਪਾਰਕ ਸੰਚਾਰ ਗਾਹਕ ਤਰਜੀਹੀ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ	੨੦
੨. ਰਜਿਸਟਰ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨਾ ਹੈ	੨੩
੩. ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਬਾਅਦ ਯੂ.ਸੀ.ਸੀ. ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ	੨੫

ਅਧਿਆਇ-੬ ਦੁਰਸੰਚਾਰ ਟੈਰਿਫ

੧. ਫੀਸ 'ਚ ਵਾਧੇ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਰੱਖਿਆ	੨੬
੨. ਜੀਵਨ ਭਰ ਦੀਆਂ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਸਮੇਤ ਲੰਬੀ ਵੈਧਤਾ ਨਾਲ ਟੈਰਿਫ ਯੋਜਨਾਵਾਂ	੨੭
੩. ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਰੋਮਿੰਗ ਲਈ ਟੈਰਿਫਸ	੨੭
੪. ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਗਾਹਕ ਲਈ ਸੁਰੱਖਿਅਤ	੨੮
੫. ਪੋਸਟਪੇਡ ਗਾਹਕ ਲਈ ਸੁਰੱਖਿਅਤ	੨੯

੬. ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੀ ਸਕਿਉਰਿਟੀ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਨਾ	੨੯
੭. ਪੋਸਟ-ਪੇਡ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੀਮਾ	੨੯
੮. ਪ੍ਰੀ-ਪੇਡ ਅਤੇ ਪੋਸਟ-ਪੇਡ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਆਮ	੩੦
੯. ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਖਿਤਾਬ ਨਾਲ ਟੈਰਿਫ ਪਲਾਨ ਦੀ ਮਨਾਹੀ	੩੦
੧੦. ਟੈਰਿਫ ਯੋਜਨਾ ਦਾ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਨ	੩੧
੧੦. ਬਲੈਕ ਆਊਟ ਦਿਨ	੩੨

ਅਧਿਆਇ-੭ ਮੁੱਲ ਵਾਧਾ ਸੇਵਾਵਾਂ (ਵੀ.ਏ.ਐਸ.)

੧. ਵੀ.ਏ.ਐਸ. ਨੂੰ ਸਰਗਰਮ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਖਰਚੇ 'ਤੇ ਹਿਦਾਇਤਾਂ	੩੩
੨. ਮੁੱਲ ਵਾਧਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਹਟਾਉਣਾ	੩੪

ਅਧਿਆਇ-੮ ਮੋਬਾਈਲ ਹੈਂਡਸੈੱਟ ਵਿਚ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ ਸੇਵ ਕਰਨੇ ਅਤੇ ਕਾਲ / ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਲਈ ਡਾਇਲਿੰਗ ਕਾਰਵਾਈ

੧. ਆਪਣੇ ਮੋਬਾਈਲ ਹੈਂਡਸੈੱਟ ਵਿਚ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਸੇਵ ਕਰਨੇ	੩੬
੨. ਡਾਇਲ ਕਰਨ ਦੇ ਸੁਝਾਅ	੩੬

ਅਧਿਆਇ - ੯ ਖਪਤਕਾਰ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਆਨਲਾਈਨ ਸਰਵੇਖਣ ਟੂਲ

੧. ਆਨਲਾਈਨ ਸਰਵੇਖਣ ਟੂਲ	੩੮
----------------------	----

ਅਨੁਲੱਗ

I ਖਾਸ ਕਿਊ.ਓ.ਐਸ. ਪੈਰਾਮੀਟਰ (ਮੁੱਲ ਅਤੇ ਸੈਲੂਲਰ ਮੋਬਾਈਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼)	੩੯
II ਖਾਸ ਕਿਊ.ਓ.ਐਸ. ਪੈਰਾਮੀਟਰ (ਬ੍ਰਾਡਬੈਂਡ)	੪੦

ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਖਪਤਕਾਰ ਐਡਵੋਕੇਸੀ ਗਰੁੱਪ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦੀ ਸੂਚੀ ਸਮੱਗਰੀ ਬੇਦਾਅਵਾ

੪੧
੪੮

ਜਾਣਕਾਰੀ

ਭਾਰਤ ਦੇ ਦੁਰਸੰਚਾਰ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਥਾਰਟੀ (ਟਰਾਈ) ਸੰਸਦ ਦੇ ੧੯੯੭ ਦੇ ਇੱਕ ਐਕਟ, ਅਰਥਾਤ, ਭਾਰਤ ਦੇ ਦੁਰਸੰਚਾਰ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਥਾਰਟੀ ਐਕਟ, ੧੯੯੭ ਦੁਆਰਾ ਸਥਾਪਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ। ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਮਿਸ਼ਨ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਖਪਤਕਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹਨ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਦੁਰਸੰਚਾਰ, ਪ੍ਰਸਾਰਣ ਅਤੇ ਕੇਬਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਦੀ ਵਿਕਾਸ ਦਰ ਦੇ ਲਈ ਹਾਲਾਤ ਪੈਦਾ ਕਰਨਾ ਇੱਕ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਅਤੇ ਇੱਕ ਰਫਤਾਰ 'ਤੇ ਜੋ ਕਿ ਉਭਰਦੀ ਗਲੋਬਲ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸਮਾਜ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਮੋਹਰੀ ਰੋਲ ਅਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਭਾਰਤ ਨੂੰ ਯੋਗ ਕਰੇਗਾ।

ਇਹ ਉਦੇਸ਼ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਅਥਾਰਟੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਯਮ ਨੂੰ ਸੇਵਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ 'ਤੇ ਫੋਕਸ ਨਾਲ ਨਿਰਦੇਸ਼, ਹੁਕਮ, ਸਿਫਾਰਸ਼ ਅਤੇ ਸੇਧਾਂ ਜਾਰੀ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਵਿਕਲਪ, ਕਿਫਾਇਤੀ ਟੈਰਿਫ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਦੇ ਨਾਲ ਖਪਤਕਾਰ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ।

ਟਰਾਈ ਹਾਲ ਹੀ ਵਿੱਚ, ਖਪਤਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ 'ਤੇ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸਿਸਟਮ, ਅਣਚਾਹਿਆ ਵਪਾਰਕ ਸੰਚਾਰ ਅਤੇ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਪੋਰਟੇਬਿਲਟੀ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਟਰਾਈ ਨੇ ਖਪਤਕਾਰ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਹਾਲਾਤ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੁਆਰਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸੇਵਾ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਦਾ ਮਿਆਰ ਦਿੱਤਾ ਹ

ਭਾਵੇਂ ਕਿ ਟਰਾਈ ਐਕਟ ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਦੀ ਕਲਪਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਟਰਾਈ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਦੀ ਖੇਤਰ ਦੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਦਾ ਅੰਦਾਜ਼ਾ ਲਗਾਉਣ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਮੁੱਦੇ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਹੋਰ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਉਪਾਅ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਮਦਦ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ। ਅਸਲ ਵਿੱਚ ਟਰਾਈ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਬਹੁਤ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ, ਦਿਸ਼ਾ ਅਤੇ ਹੁਕਮਾਂ ਖਪਤਕਾਰ ਤੋਂ ਟਰਾਈ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਜੜ੍ਹ ਨੂੰ ਟਰੇਸ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਝਲਕ ਦੇ ਖਪਤਕਾਰ ਬਿੰਦੂ ਤੋਂ, ਇਹ ਪੁਸਤਕ ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਸਭ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ, ਆਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦੇ ਸਾਰ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹਨ। ਦੁਰਸੰਚਾਰ ਸੇਵਾ ਦੇ ਇੱਕ ਖਪਤਕਾਰ ਦੇ ਤੌਰ ਭਰਤੀ ਤੋਂ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਤੋਂ ਖਪਤਕਾਰ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹਨ, ਜੋ ਕਿ ਸਭ ਨੂੰ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ, ਦਰ, ਸੇਵਾ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ, ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਪੋਰਟੇਬਿਲਟੀ, ਮੁੱਲ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਿਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਸਰਵਿਸਿਜ਼, ਬੇਲੋੜੀ ਵਪਾਰਕ ਸੰਚਾਰ, ਹੈਂਡਸੈੱਟ ਵਿੱਚ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ, ਡਾਇਲਿੰਗ ਸੁਝਾਅ ਅਤੇ ਖਪਤਕਾਰ ਸਿੱਖਿਆ ਵੱਖਰੇ ਅਧਿਆਇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਜਿਸ ਦੇ ਵੇਰਵਾ ਟਰਾਈ ਵੈੱਬਸਾਈਟ

www.trai.gov.in 'ਤੇ ਉਪਲੱਬਧ ਹਨ

ਅਧਿਆਇ 1

ਦੁਰਸੰਚਾਰ ਸੇਵਾ ਦਾ ਇੱਕ ਖਪਤਕਾਰ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਾਖਲਾ



ਮੋਬਾਈਲ ਕੁਨੈਕਸ਼ਨ ਲੈਣਾ

ਇੱਕ ਸੇਵਾ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ, ਜੋ ਕਿ ਇੱਕ ਰਾਜ ਦੇ ਨਾਲ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੂਬਾ ਹੈ, ਓਥੇ ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ (ਦੁਰਸੰਚਾਰ ਵਿਭਾਗ) ਦੁਆਰਾ ਲਸੰਸਸ਼ੁਦਾ ਕਈ ਟੈਲੀਕਾਮ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਲਸੰਸ ਅਨੁਸਾਰ, ਉਹ ਬੁਨਿਆਦੀ (ਜ਼ਮੀਨ ਦੀ ਲਾਈਨ) ਜਾਂ ਮੋਬਾਈਲ ਟੈਲੀਫੋਨ ਜਾਂ ਇੰਟਰਨੈੱਟ / ਬਰਾਡ ਸੇਵਾਵਾਂ ਜਾਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਸੁਮੇਲ ਵੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਇਹ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦਿਲਚਸਪੀ ਰੱਖਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਉਸ ਦੇ ਵਿਕਲਪ ਜਾਂ ਇਸ

ਦੇ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਵਿਕਰੀ ਆਊਟਲੈੱਟ 'ਤੇ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਦੀ ਵਿਕਰੀ ਨੂੰ ਦੁਕਾਨ ਦੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਫੋਟੋਆਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਅਤੇ ਸਬੂਤ ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ ਕਰਦਾ ਪਤਾ ਅਤੇ ਪਛਾਣ ਪੱਤਰ ਦੇ ਨਾਲ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ, ਜਿਸਨੂੰ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਗ੍ਰਹਿਣ ਫਾਰਮ (ਸੀ.ਏ.ਐਫ.) ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਉਣਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਮੋਬਾਈਲ ਕੁਨੈਕਸ਼ਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਦਾ ਪੋਸਟ-ਪੇਡ ਜਾਂ ਪ੍ਰੀ-ਪੇਡ ਕੁਨੈਕਸ਼ਨ (ਯੋਜਨਾ ਨੂੰ) ਇੱਕ ਪੋਸਟ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੈ।

ਸਟਾਰਟ ਅੱਪ ਕਿੱਟ



ਇੱਕ ਮੋਬਾਈਲ ਕੁਨੈਕਸ਼ਨ ਲਈ ਭਰਤੀ ਦੇ ਵੇਲੇ 'ਤੇ, ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਜਾਂ ਇਸ ਦਾ

ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਿਕਰੀ ਆਊਟਲੈੱਟ ਇੰਟਰ ਤੇ ਆਰਥਿਕ ਵਾਲੀ ਸਟਾਰਟ ਅੱਪ ਕਿੱਟ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ:

- (a) ਸਿਮ (ਸਿਮ) ਕਾਰਡ
- (b) ਇਕ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ;
- (c) ਕਨੈਕਸ਼ਨ ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਜਾਂ ਪੋਸਟਪੇਡ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ;
- (d) ਖਪਤਕਾਰ/ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਨੰਬਰ, ਆਮ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਟੀ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ
- (e) ਟੈਲੀਕਾਮ ਖਪਤਕਾਰ ਚਾਰਟਰ ਦੀ ਸੰਖਿਪਤ ਵਰਜਨ

ਸਟਾਰਟ-ਅੱਪ ਕਿੱਟ ਕੋਈ ਖਾਸ ਟੈਰਿਫ ਵਾਊਚਰ ਸ਼ਾਮਿਲ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇੱਕ ਟੈਰਿਫ ਯੋਜਨਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਹੀ ਸਟਾਰਟ-ਅੱਪ ਕਿੱਟ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕ ਗ੍ਰਹਿਣ ਫਾਰਮ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

ਵਾਊਚਰ (ਪ੍ਰੀ-ਪੇਡ ਮੋਬਾਇਲ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ)

ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਦਾ ਫਾਇਦਾ ਲੈਣ ਲਈ ਆਦੇਸ਼ ਵਿੱਚ, ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵੱਖਰੇ ਵਾਊਚਰ ਨੂੰ ਖਰੀਦਣਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਜਿਸਦੀ ਉਸਨੂੰ ਲੋੜ ਹੈ। ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ

ਵਾਊਚਰ ਦੇ ਸਿਰਫ ਚਾਰ ਕਿਸਮ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਜੋ ਹੇਠ ਜ਼ਕਿਰ ਕੀਤੇ ਹਨ:

- (a) **ਯੋਜਨਾ ਵਾਊਚਰ (ਲਾਲ-ਰੰਗ)** - ਇੱਕ ਟੈਰਿਫ ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਖਪਤਕਾਰ ਭਰਤੀ ਕਰਨ ਲਈ ਵਰਤਿਆ ਅਤੇ ਇਹ ਕੋਈ ਵੀ ਮਿਣਤੀ ਦਾ ਮੁੱਲ ਮੁਹੱਈਆ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਨੂੰ ਵਾਊਚਰ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕਰਕੇ ਗਾਹਕ ਵੀ ਉਸ ਦੇ ਦਰ ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਨੂੰ ਬਦਲ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- (b) **ਟੋਪ ਅੱਪ ਵਾਊਚਰ (ਹਰਾ-ਰੰਗ)** - ਇਸ ਦੀ ਵੈਧਤਾ ਦੀ ਜਾਂ ਉਪਯੋਗ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪਾਬੰਦੀ ਬਿਨਾ ਰੁਪਏ ਦੀ ਕੀਮਤ ਵਿਚ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤਾ ਸਿਰਫ ਮਿਣਤੀ ਦਾ ਮੁੱਲ ਪੇਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਸਿਰਫ ਦਸ ਰੁਪਏ ਦੇ ਗੁਣਕ ਵਿੱਚ ਉਪਲੱਬਧ ਹੈ, ਅਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਾਊਚਰ ਦਸ ਰੁਪਏ ਦੇ ਗੁਣਕ ਵਿਚ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- (c) **ਖਾਸ ਟੈਰਿਫ ਵਾਊਚਰ (ਐਸ.ਟੀ.ਵੀ.) (ਪੀਲਾ ਰੰਗ)** - ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਿਰਫ ਦਰ ਲਾਭ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਲਈ ਤਿਆਰ, ਜੋ ਟੈਰਿਫ ਹਿੱਸੇ ਦੇ ਇੱਕ ਜਾਂ ਹੋਰ ਬਦਲਣ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਉਦਾਹਰਨ ਹਨ - ਰੁਪਏ ੪੦/- ਦੀ ਐਸ.ਟੀ.ਵੀ., ੩੦ ਦਿਨ ਦੇ ਲਈ, ਪ੍ਰਤੀ ਮਿੰਟ ੪੦ ਪੈਸੇ 'ਤੇ ਲਈ ਪ੍ਰਮਾਣਕ ਟੈਰਿਫ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨਾ,

ਰੁਪਏ ੩੦/- ਦੀ ਐਸ.ਟੀ.ਵੀ., ੭ ਦਿਨ ਦੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ੫੦੦ ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਆਦਿ। ਐਸ.ਟੀ.ਵੀ. ਯੋਜਨਾ, ਜੋ ਇਸ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਵੱਖ-ਵੱਖ ਆਈਟਮ ਲਈ ਟੈਰਿਫ ਅਤੇ ਵੈਧਤਾ, ਜੋ ਨੱਬੇ ਦਿਨ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਜਾਂ ਡਾਟਾ ਸੰਬੰਧਿਤ ਐਸ.ਟੀ.ਵੀ. ਦੀ ਵੈਧਤਾ ੭ ਦਿਨ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਿਰਧਾਰਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸੇਵਾ ਖਪਤਕਾਰ ਦੇ ਖਾਸ ਸਹਿਮਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਬਾਅਦ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ - 'ੈਸ' ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਭੇਜਣ ਨਾਲ ਜਾਂ ਈ-ਮੇਲ ਜਾਂ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਫੈਕਸ ਭੇਜਣ ਨਾਲ ਅਤੇ ਵੈੱਬ ਅਧਾਰਿਤ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਸਹਿਮਤੀ ਦੇਣ ਲਈ ਵੱਖਰੇ 'ੈਸ' ਬਟਨ ਦੁਆਰਾ। ਨਾਲ ਹੀ ਇਸ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵੇਲੇ ਅਯੋਗ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਬੰਦ ਕਰਨ ਲਈ, ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਵਿਧੀ - ਟੋਲ ਮੁਫਤ ਛੋਟਾ ਕੋਡ ਕਰਨ ਲਈ ਜਾਂ ਵੈੱਬ ਲਿੰਕ ਨੂੰ ਦੁਆਰਾ ਅਤੇ ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਦੁਆਰਾ।

ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਮਾਲੀ ਮੁੱਲ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਇੱਕ ਵਾਊਚਰ ਦੀ ਸਰਗਰਮੀ 'ਤੇ ਪ੍ਰੀ-ਪੇਡ ਗਾਹਕ ਲਈ ਜਾਣਕਾਰੀ



ਤੁਰੰਤ ਇੱਕ ਵਾਊਚਰ ਦੀ ਸਰਗਰਮੀ 'ਤੇ, ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਦੁਆਰਾ ਹੇਠ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰੀ-ਪੇਡ ਖਪਤਕਾਰ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ: -

- (a) ਯੋਜਨਾ ਵਾਊਚਰ ਦੀ ਸਰਗਰਮੀ 'ਤੇ:-
 - (i) ਯੋਜਨਾ ਦਾ ਸਿਰਲੇਖ;
 - (ii) ਯੋਜਨਾ ਦੀ ਵੈਧ ਮਿਆਦ;
- (b) ਟੌਪ ਅੱਪ ਵਾਊਚਰ ਦੀ ਸਰਗਰਮੀ 'ਤੇ:-
 - (i) ਕੁੱਲ ਖਰਚੇ ਦੀ ਰਕਮ;
 - (ii) ਕਾਰਵਾਈ ਫੀਸ ਜਾਂ ਪ੍ਰਬੰਧਕੀ ਖਰਚੇ, ਜੋ ਵੀ ਕੇਸ ਹੋਵੇ, ਉਸ ਅਨੁਸਾਰ;
 - (iii) ਕਟੌਤੀ ਕੀਤੇ ਕਰ;
 - (iv) ਸ਼ੁੱਧ ਮਾਲੀ ਮੁੱਲ ਵਾਧਾ;
 - (v) ਕੁੱਲ ਉਪਲਬਧ ਮਾਲੀ ਮੁੱਲ;

- (d) ਕੋੱਬੋ ਵਾਊਚਰ (ਨੀਲਾ ਰੰਗ) - - ਇਹ ਟੈਰਿਫ ਯੋਜਨਾ 'ਚ ਨੱਬੇ ਦਿਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਨਾ ਵਧਦੇ ਹੋਏ ਇੱਕ ਜਾਂ ਜਿਆਦਾ ਆਈਟਮਾਂ ਨੂੰ ਬਦਲ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ

(c) ਖਾਸ ਟੈਰਿਫ ਵਾਊਚਰ ਦੀ ਸਰਗਰਮੀ 'ਤੇ:-

- (i) ਕੁੱਲ ਖਰਚੇ ਦੀ ਰਕਮ;
- (ii) ਵਾਊਚਰ ਦੀ ਵੈਧ ਮਿਆਦ;
- (iii) ਵਾਊਚਰ ਲਈ ਲਾਭ ਨਿਰਧਾਰਿਤ।

(d) ਕੋਂਬੋ ਵਾਊਚਰ ਦੀ ਸਰਗਰਮੀ 'ਤੇ:-

- (i) ਕੁੱਲ ਖਰਚੇ ਦੀ ਰਕਮ;
- (ii) ਵਾਊਚਰ ਲਈ ਲਾਭ ਨਿਰਧਾਰਿਤ
- (iii) ਲਾਭ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਦੀ ਵੈਧ ਮਿਆਦ;
- (iv) ਸ਼ੁੱਧ ਮਾਲੀ ਮੁੱਲ ਵਾਧਾ।
- (v) ਪਾਬੰਦੀ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ ਸ਼ੁੱਧ ਮਾਲੀ ਮੁੱਲ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਅਤੇ ਵੈਧ ਮਿਆਦ 'ਤੇ।

ਪ੍ਰੀ-ਪੇਡ ਖਪਤਕਾਰ ਲਈ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਲਈ ਸਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ

ਪ੍ਰੀ-ਪੇਡ ਖਪਤਕਾਰ ਦੇ ਖਾਤੇ ਤੋਂ ਕੋਈ ਵੀ ਕਟੌਤੀ, ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਦੁਆਰਾ ਉਸ ਨੂੰ ਹੇਠ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾਲ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ:

- ਹਰ ਕਾਲ ਦੇ ਬਾਅਦ
- ਮੋਬਾਇਲ 'ਤੇ ਹਰ ਡਾਟਾ ਵਰਤੋਂ ਦੇ ਲਿਸਟ ਤੋਂ ਬਾਅਦ
- ਸਮੇਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੇਵਾ ਦੀ ਸਰਗਰਮੀ ਸ਼ੁਰੂ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ



ਪ੍ਰੀ-ਪੇਡ ਖਪਤਕਾਰ ਦੇ ਖਾਤੇ ਤੋਂ ਕੋਈ ਵੀ ਤੁਰੰਤ ਕਟੌਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ, ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਐਸ.ਐਮ.

ਐਸ. ਜਾਂ ਯੂ.ਐਸ.ਐਸ.ਡੀ. ਦੁਆਰਾ ਉਸ ਨੂੰ ਹੇਠ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾਲ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ:

(a) ਹਰ ਕਾਲ ਦੇ ਬਾਅਦ --

- (i) ਕਾਲ ਦੇ ਦੌਰਾਨ;
- (ii) ਕਾਲ ਲਈ ਕਟੌਤੀ ਕੀਤੇ ਖਰਚੇ;
- (iii) ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਬਕਾਇਆ;
- (iv) ਖਾਸ ਟੈਰਿਫ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕਟੌਤੀ ਕੀਤੇ ਮਿੰਟ ਅਤੇ ਉਪਲਬਧ ਵਰਤੋਂ ਦੇ ਬਕਾਇਆ ਮਿੰਟ;

(b) ਮੋਬਾਇਲ 'ਤੇ ਵਰਤੇ ਗਏ ਡਾਟਾ ਦੇ ਹਰ ਸੈਸ਼ਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ---

- (i) ਡਾਟਾ ਦੇ ਉਪਯੋਗ ਦੇ ਮਾਤਰਾ;
- (ii) ਕਟੌਤੀ ਕੀਤੇ ਖਰਚੇ;
- (iii) ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਬਕਾਇਆ;

(c) ਮੁੱਲ ਵਾਧਾ ਸੇਵਾ (ਡਾਅਸ) ਸਮੇਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੇਵਾ ਦੀ ਸਰਗਰਮੀ ਸ਼ੁਰੂ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ--

- (i) ਕਟੌਤੀ ਕੀਤੀ ਰਕਮ;
- (ii) ਉਦੇਸ਼ ਜਿਸ ਲਈ ਰਕਮ ਦੀ ਕਟੌਤੀ ਕੀਤੀ ਗਈ;
- (iii) ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਬਕਾਇਆ;
- (iv) ਮੁੱਲ ਵਾਧਾ ਸੇਵਾ ਦੀ ਵੈਧ ਮਿਆਦ।



ਨੋਟ: ਜੇ ਗਾਹਕ ਉਸ ਦੀ ਸੇਵਾ ਦੇ ਖੇਤਰ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਰੋਮਿੰਗ ਵਿੱਚ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਪ੍ਰਬੰਧ ਇੱਕ ਖਪਤਕਾਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਮੋਬਾਈਲ ਕੁਨੈਕਸ਼ਨ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪਿਛਲੇ ਉਪਯੋਗਤਾ ਵੇਰਵੇ



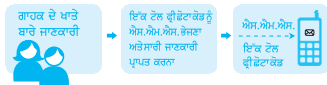
ਇੱਕ ਪ੍ਰੀ-ਪੇਡ ਖਪਤਕਾਰ ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਬਿੱਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਪਰ, ਉਸ ਨੂੰ, ਇੱਕ ਵਾਜਬ ਕੀਮਤ 'ਤੇ, ਉਸ ਦੀ ਸੇਵਾ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ, ਅਧਿਕਤਮ ਰੁਪਏ ੫੦/- ਦੇ ਅਧੀਨ, ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੈ:

- ਸਾਰੀਆਂ ਕਾਲਾਂ ਦੇ ਲਈ ਅਲੱਗ-ਅਲੱਗ ਉਪਯੋਗ ਖਰਚੇ;
- ਭੇਜੇ ਗਏ ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਲਈ ਚਾਰਜ ਦੀ ਰਕਮ;

- ਲਈ ਗਈ ਅਤੇ ਖਰਚਾ ਰਕਮ;
- ਲਈ ਗਈ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਦਰ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਖਰਚਾ ਰਕਮ;
- ਰੋਮਿੰਗ ਖਰਚੇ;

ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੇ ਅਜਿਹੇ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਰਸੀਦ ਦੇ ਤੀਹ ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਇਸ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਪਿਛਲੇ ਛੇ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਇਹ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹੋਣ 'ਤੇ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੋ ਜਾਵੇਗਾ।

ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ



ਖਪਤਕਾਰ, ਇਹ ਵੀ ਇੱਕ ਵੱਖਰੀ ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਫੋਨ ਨੰਬਰ ਨੂੰ ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਭੇਜ ਕੇ ਹੇਠ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ:

- ਉਸ ਦੁਆਰਾ ਚੁਣੀ ਗਈ ਟੈਰਿਫ ਯੋਜਨਾ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ,
 - ਲੋਕਲ ਅਤੇ ਲੰਬੀ ਦੂਰੀ (ਐਸ. ਟੀ.ਡੀ.) ਕਾਲ ਦੇ ਲਈ ਦਰ, ਅਤੇ ਭਿੰਨਤਾਸੂਚਕ ਖਰਚੇ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ, ਜੋ ਚਾਲੂ-ਨੈੱਟ ਅਤੇ

ਬੰਦ-ਨੈੱਟ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ;

(ii) ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਲਈ ਦਰਾਂ;

(iii) ਡਾਟਾ ਸੇਵਾ ਲਈ ਦਰਾਂ;

(b) ਪ੍ਰੀ-ਪੇਡ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਬਕਾਇਆ; ਅਤੇ

(c) ਉਸਦੇ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ (੧੫੫੨੨੩) 'ਤੇ ਮੁੱਲ ਵਾਧਾ ਸੇਵਾ ਦਾ ਸਰਗਰਮ ਹੋਣਾ;

ਨੋਟ: ਇਹ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹੋਣ 'ਤੇ ਲਾਜ਼ਮੀ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਇੱਕ ਖਪਤਕਾਰ ਦੇ ਲਈ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਜੋ ਦੇਸ਼ ਨੂੰ ਬਾਹਰ ਰੋਮਿੰਗ ਵਿੱਚ ਹੈ।

ਨਾ-ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਣ ਸੈਲੂਲਰ ਮੋਬਾਈਲ ਟੈਲੀਫੋਨ ਕੁਨੈਕਸ਼ਨ ਦੇ ਨਾ-ਸਰਗਰਮ/ਅਯੋਗ (ਹਟਾਉਣਾ) ਕਰਨਾ

- ▶ ਕੋਈ ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਕੁਨੈਕਸ਼ਨ ੯੦ ਦਿਨ ਦੀ ਇੱਕ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਮਿਆਦ ਲਈ ਨਾ-ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਅਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ
- ▶ ਗੈਰ ਉਪਯੋਗ ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਇੰਨਕਮਿੰਗ (ਆਉਣ ਵਾਲੀ) ਕਾਲ ਜਾਂ ਆਊਟਗੋਇੰਗ (ਬਾਹਰ ਜਾਣ ਵਾਲੀ) ਕਾਲ ਜਾਂ ਬਾਹਰ

ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਜਾਂ ਡਾਟਾ ਸੈਸ਼ਨ ਜਾਂ ਮੁੱਲ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਸੇਵਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਜਾਂ ਕਿਰਾਏ ਦੀ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰੋ ਦੀ ਗੈਰ-ਹਾਜ਼ਰੀ।

- ▶ ੯੦ ਦਿਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਜੇਕਰ ਬਕਾਇਆ ਉਪਲੱਬਧ ਹੈ, ਇੱਕ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ੩੦ ਦਿਨ ਦੇ ਗੈਰ ਉਪਯੋਗ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਵਿਸਥਾਰ ਲਈ ੨੦ ਰੁਪਏ ਤੋਂ ਨਾ ਵੱਧਦੀ ਰਕਮ ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚੋਂ ਘਟਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇ।

ਪੋਸਟ ਪੇਡ ਮੋਬਾਈਲ ਟੈਲੀਫੋਨ ਕੁਨੈਕਸ਼ਨ ਲਈ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹਿਰਾਸਤ ਸਕੀਮ

ਪੋਸਟਪੇਡ ਮੋਬਾਈਲ ਖਪਤਕਾਰ ਆਪਣੇ ਨੰਬਰ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹਿਰਾਸਤ ਵਿੱਚ ਰੱਖ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਹਰ ਤਿੰਨ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਲਈ ਇੱਕ ੧੫੦/- ਰੁਪਏ ਦੀ ਰਕਮ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਕੇ।

ਮੁੜ-ਸਰਗਰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਗ੍ਰੇਸ ਪੀਰੀਅਡ: ਇੱਕ ਖਪਤਕਾਰ ਨੂੰ, ਜਿਸ ਦਾ ਕੁਨੈਕਸ਼ਨ ਅਯੋਗ ਹੈ, ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ੧੫ ਦਿਨ ਦੇ ਗ੍ਰੇਸ ਪੀਰੀਅਡ ਦੇ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਹ ੨੦ ਰੁਪਏ ਤੋਂ ਜਿਆਦਾ ਦਾ ਨਹੀਂ, ਦੀ ਰਕਮ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਕੇ ਨੰਬਰ ਨੂੰ ਸਰਗਰਮ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਆਧਿਆਇ 2

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਫਰੇਮਵਰਕ

ਦੁਰਸੰਚਾਰ ਖਪਤਕਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਖਪਤਕਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ, ਸੇਵਾ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੁਆਰਾ ਖਪਤਕਾਰ ਲਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕਰਨ ਲਈ ਫਰੇਮਵਰਕ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਦਾ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੇਂਦਰ ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੇਂਦਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਦੀ ਪਹਿਲੀ ਅਵਸਥਾ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੇਂਦਰ ਵਿੱਚ 'ਖਪਤਕਾਰ ਦੇਖਭਾਲ ਨੰਬਰ' ਹੋਵੇਗਾ, ਜੋ ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਕਦਰ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਵਿੱਚ ਹੈ ਅਤੇ ਈ-ਮੇਲ ਅਤੇ ਪੋਸਟ ਦੁਆਰਾ ਖਪਤਕਾਰ ਦੀ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਹੋ ਜਾਵੇਗਾ।

ਇੱਕ ਖਪਤਕਾਰ ਕੋਲ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੋਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਉਸ ਨੇ ਉਸ ਦੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੇ ਟੋਲ-ਫ੍ਰੀ 'ਖਪਤਕਾਰ ਦੇਖਭਾਲ ਨੰਬਰ' ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੇਂਦਰ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨੀ

ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੇਂਦਰ ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ ਸਾਰੇ ਦਿਨ ਸਵੇਰ ਨੂੰ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ੮ ਵਜੇ ਤੋਂ ਅੱਧੀ ਰਾਤ ਦੇ ੧੨ ਵਜੇ ਤੱਕ ਖੁੱਲ੍ਹਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਉਸਦੇ ਟੈਲੀਫੋਨ / ਮੋਬਾਈਲ ਵਿੱਚ ਨੁਕਸ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੇਂਦਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਲਈ, ਹੋਰ ਕੋਈ ਵੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੇ ਇੱਕ ਕੁਨੈਕਸ਼ਨ ਵਰਤ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਦੇ ਲਈ ਇੱਕ ਵੱਖਰਾ ਨੰਬਰ ਦੀ ਅਹਿਮ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਖਪਤਕਾਰ ਹਿੰਦੀ ਜਾਂ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿਚ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਖੇਤਰ ਦੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਗੱਲ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।



ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੇਂਦਰ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੇਂਦਰ ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ ਸਾਰੇ ਦਿਨ ਸਵੇਰ ਨੂੰ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ 8 ਵਜੇ ਤੋਂ ਅੱਧੀ ਰਾਤ ਦੇ 12 ਵਜੇ ਤੱਕ ਖੁੱਲ੍ਹਾ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੇਂਦਰ ਵਿਖੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨਾ

ਹਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਇੱਕ 'ਵਿਲੱਖਣ ਡੌਕਟ ਨੰਬਰ' ਅਲਾਟ ਕਰਕੇ ਰਜਿਸਟਰ ਕੀਤੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੇਂਦਰ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਅਤੇ ਟਾਈਮ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਵਿਲੱਖਣ ਡੌਕਟ ਨੰਬਰ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਹੋਵੇਗਾ।

ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ‘ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਪੂਰੀ ਹੋਣ’ ਤੇ, ਕੀਤੀ ਕਾਰਵਾਈ ਅਤੇ ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਟੀ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਤਰਜ਼ੀਹ ਲਈ ਵਿਧੀ ਬਾਰੇ ਐਸਐਮਐਸ ਜਾਂ ਈਮੇਲ ਜਾਂ ਪੋਸਟ ਦੁਆਰਾ ਖਪਤਕਾਰ, ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਵੇਰਵਾ, ਹਰ ਡੌਕਟ ਦਾ ਨੰਬਰ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਤਿੰਨ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਲਈ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਰਹੇਗਾ।

ਖਪਤਕਾਰ ਵਿਲੱਖਣ ਡੌਕਟ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਲਿਆ ਕਾਰਵਾਈ ‘ਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਟੋਰ ਕਰਨ ਲਈ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਹੈ। ਜੇ ਉਸਨੂੰ ਨਿਵਾਰਣ ਨਾਲ ਤਸੱਲੀ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਜਦਕਿ ਇੱਕ ਅਪੀਲ ਨੂੰ ਤਰਜ਼ੀਹ ਦਿੰਦੇ ਹੋਏ ਉਸ ਨੇ ਇਹ ਵੇਰਵੇ ਨੂੰ ਵਰਤ ਸਕਦਾ ਹੈ।

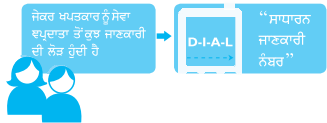
ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ

ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਬੇਨਤੀ ਲਈ ਵਾਰ ਸੀਮਾ ਅਨੁਲੱਗ I-II ਅਤੇ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਸੇਵਾ

ਨਿਯਮ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤਾ ਗਏ ਅਨੁਸਾਰ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਕਿਊ.ਓ.ਐਸ. ਨਿਯਮ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਹੁੰਦੀ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਨੂੰ 3 ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਸਵਾਲਾਂ ਦਾ ਹੱਲ ਲੱਭਣਾ



ਜੇਕਰ ਇੱਕ ਖਪਤਕਾਰ ਨੂੰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਤੋਂ ਕੁਝ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਥਾਪਿਤ ‘ਸਪਾਰਨ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੰਬਰ’ ‘ਤੇ ਡਾਇਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਉਸ ਨੇ ਖਪਤਕਾਰ ਦੇਖਭਾਲ ਨੰਬਰ ‘ਤੇ ਕਾਲ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਪੁੱਛਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਸਪਾਰਨ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੰਬਰ ‘ਤੇ ਕਾਲ ਕਰਨ ਲਈ ਭੇਜਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਆਮ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰ ਰਹੇ ਏਜੰਟ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਖਪਤਕਾਰ ਤੋਂ ਖਰਚਾ ਵਸੂਲਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਸਿਰਫ ਖਰਚਾ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਦੋਂ ਵਿਅਕਤੀ ਮੀਨੂੰ ਵਿੱਚ ਆਈ.ਵੀ.ਆਰ.ਐਸ.

ਖਪਤਕਾਰ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਏਜੰਟ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਬਟਨ ਦਬਾਏਗਾ।

ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਸੰਖਿਆ ‘ਤੇ ਆਈ.ਵੀ.ਆਰ.ਐਸ. ਦੇ ਕਾਰਜ

“ਖਪਤਕਾਰ ਦੇਖਭਾਲ ਸੰਖਿਆ” ‘ਤੇ ਇੰਟਰਐਕਟਿਵ ਵਾਇਸ ਜਵਾਬ ਸਿਸਟਮ (ਆਈ.ਵੀ.ਆਰ.ਐਸ.) ਹੇਠ ਦਿੱਤੇ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ:

1 ਆਈ.ਵੀ.ਆਰ.ਐਸ. ਦਾ ਪਹਿਲਾ ਪੱਧਰ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਚੋਣ ਲਈ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ

2 ਆਈ.ਵੀ.ਆਰ.ਐਸ. ਦਾ ਦੂਜਾ ਪੱਧਰ ਸੁਕਾਇਤ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਅਪੀਲ; ਵਿਆਪਕ ਵਰਗ ਦੀ ਚੋਣ ਲਈ ਪ੍ਰਦਾਨ

3 ਆਈ.ਵੀ.ਆਰ.ਐਸ. ਦੀ ਤੀਜੀ ਪੱਧਰ ਲਈ ਸਬ ਮੇਨ ਲਈ ਸੁਕਾਇਤ ਅਤੇ ਚੋਣ ਨਾਲ ਸੇਵਾ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਇੱਕ ਖਪਤਕਾਰ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਏਜੰਟ ਅਪੀਲ „; ਸੁਕਾਇਤ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਬੇਨਤੀ ਦੇ ਵਿਆਪਕ ਵਰਗ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ

ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਟੀ ਨੂੰ ਅਪੀਲ

ਇੱਕ ਖਪਤਕਾਰ ਦੇ ਉਸ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਜਾਂ ਉਸ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾ- ਸੰਬੰਧਿਤ ਰਹਿੰਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਦੀ ਕੋਈ ਸੂਚਨਾ ਦਿੱਤੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ- ਅੰਦਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਆਪਣੀ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਈ ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਟੀ ਕੋਲ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ, ਸਟਾਰਟ-ਅੱਪ ਕਿੱਟ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੀ ਵੈੱਬ ਸਾਈਟ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਵਿਕਰੀ ਦੁਕਾਨ ਵਿੱਚ ਉਪਲੱਬਧ ਹੈ।

ਸਲਾਹਕਾਰ ਕਮੇਟੀ

ਹਰ ਸੇਵਾ ਦੇ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੀ ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਟੀ ਨੂੰ ਇੱਕ ਸਲਾਹਕਾਰ ਕਮੇਟੀ ਵੀ ਹੋਵੇਗੀ। ਇਹ ਦੋ ਨੁਮਾਇੰਦੇ ਹੋਣਗੇ ਇੱਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਵਾਲਾ ਅਤੇ ਦੂਸਰਾ ਟਰਾਈ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰ ਖਪਤਕਾਰ ਐਡਵੋਕੇਸੀ ਗਰੁੱਪ (ਕੈਗ)। ਸਲਾਹਕਾਰ ਕਮੇਟੀ ਇਸ ਦੇ ਵਿਚਾਰ ਲਈ ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਟੀ ਨੂੰ ਹਰ ਅਪੀਲ ‘ਤੇ ਇਸ ਦੀ ਸਲਾਹ ਦੇਣ ਲਈ ਹੈ।

ਅਪੀਲ ਦੀ ਸੰਭਾਲ

ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਸਕੱਤਰੇਤ ਹੈ:

- ▶ ਇੱਕ ਵਿਲੱਖਣ ਅਪੀਲ ਨੰਬਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਰਸੀਦ ‘ਤੇ ਤੁਰੰਤ ਇੱਕ ਅਪੀਲ ਰਜਿਸਟਰ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੁੰਦੀ।

- ▶ ਇਸ ਦੇ ਮਿਲਣ ਦੇ ਤਿੰਨ ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ, ਖਪਤਕਾਰ ਨੂੰ ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਜਾਂ ਈ-ਮੇਲ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ ਵਿਲੱਖਣ ਅਪੀਲ ਨੰਬਰ ਭੇਜ ਕੇ ਅਪੀਲ ਨੂੰ ਪ੍ਰਵਾਨ ਕਰਨਾ।
- ▶ ਅਪੀਲ ਦੀ ਰਸੀਦ ਦੀ ਮਿਤੀ ਦੇ ਤਿੰਨ ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਸੰਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਂ ਰਿਕਾਰਡ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ, ਸੱਤ ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਜਵਾਬ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਲਈ ਸੰਬੰਧਤ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਅੱਗੇ ਭੇਜਣੀ; ਅਤੇ
- ▶ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਵਾਲੇ ਦੇ ਜਵਾਬ ਦੀ ਰਸੀਦ ਦੇ ਦੋ ਦੋ ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਅਪੀਲ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਇਸ ਦੇ ਵਿਚਾਰ ਲਈ ਸਲਾਹਕਾਰ ਕਮੇਟੀ ਦੇ ਅੱਗੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੇ ਜਵਾਬ ਰੱਖਣੇ

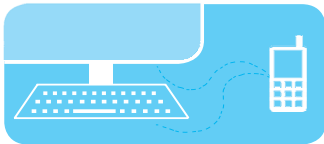
ਸਲਾਹਕਾਰ ਕਮੇਟੀ ਨੇ ਪੰਦਰਾਂ ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਇਸਦੇ ਅੱਗੇ ਰੱਖੀ ਹਰ ਅਪੀਲ ‘ਤੇ ਇਸ ਦੀ ਸਲਾਹ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕਰਨਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਸਕੱਤਰੇਤ ਕਮੇਟੀ ਤੱਕ ਮਿਲਣ ਦੇ ਦੋ ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ, ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਟੀ ਅੱਗੇ ਸਲਾਹਕਾਰ ਕਮੇਟੀ ਦੀ ਸਲਾਹ ਦੇਣੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ ਨਿਪਟਾਰਾ

ਜਦੋਂ ਇੱਕ ਅਪੀਲ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਟੀ ਅੱਗੇ ਰੱਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਸ ਨੂੰ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਮਝਦਾ ਹੋਏ ਅਜਿਹੀ ਪੜਤਾਲ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿਚਲਾ ਦ੍ਰਿੜ੍ਹ ਇਰਾਦੇ ਲਈ ਬਿੰਦੂ ਅਤੇ ਲਏ ਫੈਸਲੇ ਦੱਸਦੇ ਹੋਏ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, ਇੱਕ ਵਿਚਾਰ ਕ੍ਰਮ ਦੇ ਕੇ ਦਸ ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਅਪੀਲ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤੀ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਟੀ ਸਲਾਹਕਾਰ ਕਮੇਟੀ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀ ਸਲਾਹ ਨੂੰ ਕਾਰਨ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਦੇਣ ਦੀ ਉਮੀਦ ਹੈ। ਕੇਸ ਵਿਚ ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਟੀ ਸਲਾਹਕਾਰ ਕਮੇਟੀ ਦੀ ਸਲਾਹ ਦੇ ਖਿਲਾਫ਼ ਅਪੀਲ ਦਾ ਫ਼ੈਸਲਾ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਇਸ ਨੂੰ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਪਾਸ ਕ੍ਰਮ ਵਿੱਚ ਇੱਕੋ ਹੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਨੂੰ ਰਿਕਾਰਡ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਸਕੱਤਰੇਤ ਨੇ ਅਪੀਲਕਰਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਕਰਨ ਲਈ, ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਜਾਂ ਈਮੇਲ ਜਾਂ ਪੋਸਟ ਦੁਆਰਾ, ਅਪੀਲ ‘ਤੇ ਫੈਸਲੇ ਲਈ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਵੈੱਬ ਅਧਾਰਿਤ ਸ਼ਿਕ- ਾਇਤਾਂ ਨਿਗਰਾਨੀ ਸਿਸਟਮ



ਹਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਇੱਕ ਵੈੱਬ ਅਧਾਰਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਦੇ ਸਿਸਟਮ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕਰਨਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਦੁਆਰਾ ਖਪਤਕਾਰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਟਰੈਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਅਖ਼ਬਾਰ ਲਈ ਹਰ ਛੇ ਮਹੀਨੇ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੁੰਦੀ ਵੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਦੂਰਸੰਚਾਰ ਖਪਤਕਾਰ ਚਾਰਟਰ

ਸਾਰੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਹਿੰਦੀ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਖੇਤਰ ਦੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਇਕ ਟੈਲੀਕਾਮ ਖਪਤਕਾਰ ਚਾਰਟਰ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਚਾਰਟਰ ਹੇਠ ਦਿੱਤੇ 'ਤੇ ਇੰਟਰ-ਆਰਥਿਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਰੱਖਦਾ ਹੈ:

- ▶ ਸੇਵਾ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮ,

- ▶ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਹੱਲ ਵਿਧੀ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ,
- ▶ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਹੱਲ ਵਿਧੀ,
- ▶ ਕਿਊ.ਓ.ਐਸ. ਨਿਯਮ ਦੇ ਅਧੀਨ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਵੱਖ ਵੱਖ ਸਮਾਂ ਫਰੇਮ,
- ▶ ਖਪਤਕਾਰ ਦੇਖਭਾਲ ਨੰਬਰ-ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ
- ▶ ਸਾਧਾਰਨ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੰਬਰ ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਜਾਂ ਖਰਚਾ ਆਧਾਰਿਤ,
- ▶ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕਈ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਦੀ ਪੋਰਟੇਬਿਲਟੀ, ਸਮਾਪਤੀ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਕੱਟਣਾ,
- ▶ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਨਿਯਮ ਤਹਿਤ ਖਪਤਕਾਰ ਦੇ ਹੱਕ, ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਹੁਕਮ,
- ▶ ਅਥਾਰਟੀ ਆਦਿ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਨਿਯਮ, ਆਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਅਧੀਨ ਸੇਵਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੁੰਦੀ ਜਿੰਮੇਵਾਰੀ ਅਤੇ ਫਰਜ਼

ਸਟਾਰਟ-ਅੱਪ ਕਿੱਟ, ਇੱਕ ਮੋਬਾਈਲ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸ ਦੇ ਭਰਤੀ ਦੇ ਵੇਲੇ 'ਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਟੈਲੀਕਾਮ ਖਪਤਕਾਰ ਚਾਰਟਰ ਦੇ ਇੱਕ ਸੰਖਿਪਤ ਵਰਜਨ ਹੋਵੇਗਾ।

ਅਖਬਾਰ ਅਤੇ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਨ

ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੇ ਮੌਹਰੀ ਅਖਬਾਰ ਵਿੱਚ ਹੇਠ
ਦਿੱਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕਰਨੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ



ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੇ ਹਰ ਛੇ ਮਹੀਨੇ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਵਾਰ
ਮੌਹਰੀ ਅਖਬਾਰ ਵਿੱਚ ਹਿੰਦੀ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਅਤੇ
ਸੇਵਾ ਖੇਤਰ ਦੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿਚ ਹੇਠ ਦਿੱਤੀ

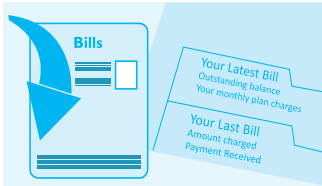
ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ
ਨਾਲ ਹੀ ਇਸ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬ-ਸਾਈਟ 'ਤੇ
ਉਪਲਬਧ ਕਰਨਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ:

- ▶ ਖਪਤਕਾਰ ਦੇਖਭਾਲ ਨੰਬਰ
- ▶ ਸਾਧਾਰਨ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੰਬਰ
- ▶ ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਿਟੀ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ
- ▶ ਵੈੱਬ ਅਧਾਰਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ
ਰੱਖਣ ਦੇ ਸਿਸਟਮ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ
ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਧੀ

ਆਧਿਆਇ 3

ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਬਿਲਿੰਗ ਸੁੱਧਤਾ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ

ਟਰਾਈ ਐਕਟ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਥਾਰਟੀ ਰੱਖਣਗੇ-ਡਾਊਨ ਹੋਵੇਗਾ ਸੇਵਾ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਦੇ ਮਿਆਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੁਆਰਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀ ਜਾ ਕਰਨ ਲਈ ਅਤੇ ਦਰਸੰਚਾਰ ਸੇਵਾ ਦੀ ਖਪਤਕਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਅਜਿਹੇ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਦੀ ਮਿਆਦੀ ਸਰਵੇਖਣ ਕਰਨਾ।



ਸੇਵਾ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ (ਕਿਊ.ਓ.ਐਸ.)

ਟਰਾਈ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੋਂ, ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਕਿਊ.ਓ.ਐਸ. ਨਿਯਮ ਦੁਆਰਾ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸੇਵਾ ਲਈ ਸੇਵਾ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਵਾਇਰਲੈੱਸ, ਸੈਲੂਲਰ ਮੋਬਾਈਲ ਫੋਨ ਸੇਵਾ (੨ ਜੀ ਅਤੇ ੩ ਜੀ), ਬ੍ਰਾਡਬੈਂਡ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਅਤੇ ਹਾਲ ਹੀ ਵਾਇਰਲੈੱਸ ਡਾਟਾ ਸੇਵਾ ਲਈ ਟਰਾਈ ਦੇ ਸੇਵਾ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਦੇ ਮਿਆਰ (ਮੁਢਲੇ) ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਵੱਖਰੇ ਕਿਊ.ਓ.ਐਸ. ਨਿਯਮ ਹਨ। ਸੇਵਾ

ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ 'ਤੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਪੈਰਾਮੀਟਰ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਕੇ ਪੈਰਾਮੀਟਰ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਮਾਤ੍ਰਾ ਅੰਤਿਕਾ- ਅਤੇ 'ਤੇ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ।

ਟਰਾਈ ਵਿੱਚ ਕਿਊ.ਓ.ਐਸ. ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ

ਸੇਵਾ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਆਦੇਸ਼ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨ ਲਈ, ਟਰਾਈ ਮੁੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਤੀਹਰੀ ਰਣਨੀਤੀ ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਂਦਾ ਹੈ: (i) ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਤੋਂ ਤਿਮਾਹੀ ਕਾਰਜਕੁਸ਼ਲਤਾ ਨਿਗਰਾਨੀ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ; (ii) ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਅਦਾਰੇ ਦੁਆਰਾ ਕਿਊ.ਓ.ਐਸ. ਦੇ ਆਡਿਟ ਅਤੇ (iii) ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਅਦਾਰੇ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਦਾ ਸਰਵੇਖਣ। ਟਰਾਈ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਤੋਂ ਮਹੀਨੇਵਾਰ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਇੰਟਰ-ਕੁਨੈਕਸ਼ਨ ਦੇ ਬਿੰਦੂ (ਪੀ.ਓ.ਆਈ.) ਭੀੜ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਮੋਬਾਈਲ ਟੈਲੀਫੋਨ ਸੇਵਾ ਦੇ ਕਿਊ.ਓ.ਐਸ. ਲਈ ਨੈੱਟਵਰਕ ਦੀ ਆਡਿਟ ਮੌਜੂਦਾ ਸਾਰੇ ਸੇਵਾ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਤਿਮਾਹੀ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਜਦਕਿ ਬੁਨਿਆਦੀ ਅਤੇ ਬ੍ਰਾਂਡਬੈਂਡ ਸੇਵਾ ਲਈ ਆਡਿਟ ਸਾਲਾਨਾ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਦੇ ਪੱਧਰ ਦਾ ਪਤਾ ਲਾਉਣ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਸਰਵੇਖਣ ਛਮਾਗੀ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਆਡਿਟ ਅਤੇ ਸਰਵੇਖਣ ਸੁਤੰਤਰ ਅਦਾਰਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਲਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਖੁਲਾਸੇ ਖਪਤਕਾਰ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਲਈ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।

ਨਿਯਮ TSPs, ਕਿਊ.ਓ.ਐਸ. ਮਾਤ੍ਰਾ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਨਾ ਕਰਦੇ ਕੇਸ 'ਚ ਵਿੱਤੀ ਜੁਰਮਾਨਾ ਲਗਾਉਣ ਦੇ ਲਈ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਦੇ ਹਨ।

ਬਿਲਿੰਗ ਸ਼ੁੱਧਤਾ

ਗਲਤ ਬਿਲਿੰਗ ਅਤੇ ਖਰਚੇ ਤੋਂ ਸਦੱਸਤਾ ਦੇ ਹਿੱਤ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ, ਅਥਾਰਟੀ ਮੀਟਰ ਅਤੇ ਬਿਲਿੰਗ ਸ਼ੁੱਧਤਾ ਲਈ ਅਭਿਆਸ ਦੀ ਇੱਕ ਯੂਨੀਫਾਰਮ ਕੋਡ ਤਜਵੀਜ਼ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੇ ਟਰਾਈ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚੀਬੱਧ ਆਡੀਟਰਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਦੁਆਰਾ ਸਾਲਾਨਾ ਆਪਣੇ ਮੀਟਰਿੰਗ ਅਤੇ ਬਿਲਿੰਗਸਿਸਟਮ ਆਡਿਟ ਕਰਨਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਹਰ ਇੱਕ ਵਿੱਤੀ ਸਾਲ ਲਈ ਇੱਕ ਆਡਿਟ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਨੂੰ ਹਰੇਕ ਸਾਲ ਦੇ ੩੧ ਜੁਲਾਈ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ-ਪਹਿਲਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਨੂੰ ਦੇਣਾ

ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਵੀ, ਆਡਿਟ ਰਿਪੋਰਟ ਵਿੱਚ ਆਡਿਟਰ ਦੁਆਰਾ ਕਢੇ ਗਏ ਘਟੀਆਪਣ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, 'ਤੇ ਹਰ ਸਾਲ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕੀਤੀ ਰਿਪੋਰਟ ਦੇ ੧੫ ਨਵੰਬਰ ਦੇ ਕੇ ਟਰਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਆਡਿਟ ਦੇ ਦੌਰਾਨ, ਹੇਠ ਟੈਰਿਫ ਯੋਜਨਾ ਲਈ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਕਾਲ ਡਾਟਾ ਦੇ ਰਿਕਾਰਡ ਨੂੰ ਹਰੇਕ ਤਿਮਾਹੀ ਵਿੱਚ ਆਡਿਟ ਕਰਨਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ:

- (i) ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਤਿੰਨ ਅਤੇ ਦੋ ਪੋਸਟ ਪੇਡ ਪਲਾਨ ਵਿੱਚ ਤਿਮਾਹੀ ਦੇ ਸ਼ੁਰੂ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਵੱਧ ਗਿਣਤੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ;
- (ii) ਤਿਮਾਹੀ ਦੌਰਾਨ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੇ ਦੋ ਨਵੇਂ ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਅਤੇ ਪੋਸਟ ਪੇਡ ਟੈਰਿਫ ਪਲਾਨ;
- (iii) ਦੋ ਸਪੈਸ਼ਲ ਟੈਰਿਫ ਵਾਯੂਚਰ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਤਿੰਨ ਅਤੇ ਦੋ ਪੋਸਟ ਪੇਡ ਪਲਾਨ ਤਿਮਾਹੀ ਦੇ ਸ਼ੁਰੂ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਵੱਧ ਗਿਣਤੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ;
- (d) ਦੋ ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਡਾਟਾ ਪਲਾਨ ਵਿੱਚ ਤਿਮਾਹੀ ਦੇ ਸ਼ੁਰੂ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਵੱਧ ਗਿਣਤੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਅਤੇ;

ਟਰਾਈ ਆਡਿਟ ਲਈ ਇੱਕ ਵੇਰਵੇ ਚੈਕਲਿਸਟ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਮੀਟਰ ਅਤੇ ਬਿਲਿੰਗ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਸੇਧਾਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀਆਂ।

ਆਡਿਟ, ਓਵਰਬਿਲਿੰਗ ਦੀ ਜਾਂਚ, ਰੁ-ਬ-ਰੁ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਟੈਰਿਫ ਗਾਹਕ 'ਤੇ ਲਗਾਇਆ ਖਰਚੇ ਰੋਮਿੰਗ, ਮੁੱਲ ਵਾਧਾ ਸੇਵਾ ਲਈ ਚਾਰਜ, ਬਿੱਲ ਨੂੰ ਡਿਲਿਵਰੀ ਕਾਰਜ ਦੇ ਤਸਦੀਕ, ਬਿਲਿੰਗ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਨੂੰ ਪ੍ਰਬੰਧਨ, ਰਿਚਾਰਜ ਲਈ ਐਕਟੀਵੇਸ਼ਨ ਸਮਾਂ ਆਦਿ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਆਡਿਟ ਦੌਰਾਨ ਦੇਖਿਆ ਸੰਸਥਾਤਮਕ ਦੀ ਕਮੀ ਨੂੰ ਇੱਕ ਵਾਰ ਬੰਨ੍ਹੇ ਹੋਏ ਢੰਗ ਨਾਲ ਠੀਕ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਲਈ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਮੀਟਰ ਅਤੇ ਬਿਲਿੰਗ ਸਿਸਟਮ ਦੇ ਆਡਿਟ ਦੇ ਕਈ ਸੰਸਥਾਤਮਕ ਮੁੱਦੇ ਦੀ ਪਛਾਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕੀਤੀ ਹੈ ਅਤੇ ਬਿੱਲ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਸਿਸਟਮ ਕਾਰਜ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿਚ ਮਦਦ ਕੀਤੀ ਹੈ ਅਤੇ ਜਿਸ ਨਾਲ ਬਿਲਿੰਗ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਸੁਕਾਰ ਨੂੰ ਘੱਟ ਹੋ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਆਧਿਆਇ 4

ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਪੋਰਟ ਕਰਨਾ (ਤਬਦੀਲ ਕਰਨਾ)

ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਤਬਦੀਲੀ ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਸਹੂਲਤ ਜੋ ਇੱਕ ਸਦੱਸ ਨੂੰ ਮੋਬਾਈਲ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਆਗਿਆ ਦਿੰਦੀ ਹੈ ਜਦੋਂ ਉਹ ਮੋਬਾਈਲ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਦੇ ਹੋਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਲਾਇਸਨਸਸ਼ੁਦਾ ਸੇਵਾ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਨੂੰ ਸੈਲੂਲਰ ਮੋਬਾਈਲ ਤਕਨੀਕ ਤੋਂ ਉਸੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਪੋਰਟੇਬਿਲਟੀ ਕਾਰਜ ਨੂੰ ਤਿੰਨ ਪੱਖ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, (i) ਤਬਦੀਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੀ ਦਿਲਚਸਪੀ, (ii) ਦਾਨੀ ਓਪਰੇਟਰ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਜਿਸ ਤੋਂ ਗਾਹਕ ਜਾਣਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ (iii) ਕਰਤਾ ਆਪਰੇਟਰ (ਨਵਾਂ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ) ਜਿਸਦੇ ਲਈ ਗਾਹਕ ਜਾਣਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਤਬਦੀਲ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੁੰਦੀ ਵਿਧੀ

ਸਦੱਸ ਨੂੰ ਮੋਬਾਇਲ ਨੰਬਰ ਤਬਦੀਲ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੁੰਦੀ ਇੱਛਾ ਲਈ ਲੋੜ ਹੈ:

- ▶ ਸੰਪਰਕ ਕਰਤਾ ਆਪਰੇਟਰ (ਆਰ.ਓ.) ਜਿਸਦੇ ਲਈ ਗਾਹਕ ਜਾਣਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ।
- ▶ ਪ੍ਰਾਪਤ ਗਾਹਕ ਗ੍ਰਹਿਣ ਫਾਰਮ (ਸੀ. ਏ.ਐਫ.) ਅਤੇ (ਆਰ.ਓ.) ਤੋਂ ਤਬਦੀਲ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ।
- ▶ ਯੋਗਤਾ, ਚੀਜ਼ਾ ਮੰਗ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਲਈ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦੇ ਆਧਾਰ ਅਤੇ ਹੋਰ ਹਾਲਾਤਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਪੜ੍ਹੋ

- ▶ ‘ਅਨੋਖਾ ਪੋਰਟਿੰਗ ਕੋਡ’ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਭੇਜ ਕੇ ਦਾਨੀ ਆਪਰੇਟਰ ਤੋਂ ‘ਵਿਲੱਖਣ ਪੋਰਟਿੰਗ ਕੋਡ’ (ਯੂ.ਪੀ.ਸੀ.) ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ। ਯੂ. ਪੀ.ਸੀ.) ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਤਬਦੀਲ ਕਿਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ 90 ਅੰਕੀ ਮੋਬਾਇਲ ਨੰਬਰ ਦੇ ਅੱਗੇ ਖਾਲੀ ਥਾਂ ਤੋਂ ਅੱਗੇ ‘ਫ੍ਰੋਨ’ ਲਿਖ ਕੇ ‘9੯00’ ਨੰਬਰ ‘ਤੇ ਐਸ. ਐਮ.ਐਸ. ਭੇਜੋ। ਇਹ ਵੀ ਨੋਟ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਯੂ.ਪੀ. ਸੀ. ਸਾਰੇ ਸੇਵਾ ਖੇਤਰ ਲਈ 9੫ ਦਿਨ ਦੇ ਲਈ ਵੈਧ ਹੋਵੇਗਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸਿਵਾਏ ਜੰਮੂ-ਕਸ਼ਮੀਰ, ‘ਓ; ਆਸਾਮ ਸੇਵਾ ਖੇਤਰ ਦੇ ਜਿੱਥੇ ਕਿ ਇਸ ਨੂੰ 30 ਦਿਨ ਦੇ ਲਈ ਵੈਧ ਹੋਵੇਗਾ।



ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਗਾਹਕ

ਨੋਟ: ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪ੍ਰੀ-ਪੇਡ ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਜੰਮ ਅਤੇ ਕਸ਼ਮੀਰ ਵਿਚ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਇਸ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨੇ ਇੱਕ ਯੂ.ਪੀ.ਸੀ. ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ '੧੯੦੦' ਵਿੱਚ ਡਾਇਲ ਕਰਨਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। '੧੯੦੦' 'ਤੇ ਆਪ੍ਰੇਟਰ ਗਾਹਕ ਗਿਣਤੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਰਨ ਦੇ ਬਾਅਦ ਯੂ.ਪੀ.ਸੀ. ਮੁਹੱਈਆ ਕਰੇਗਾ।

- ▶ ਜੇਕਰ ਯੋਗ ਹੋਵੇ, ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਸੀ.ਏ. ਐਫ. ਅਤੇ ਤਬਦੀਲੀ ਫਾਰਮ ਭਰੋ।
- ▶ ਕਰਤਾ ਆਪਰੇਟਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਸਬੂਤ ਦੇ ਨਾਲ, ਉੱਚਿਤ ਭਰੇ ਤਬਦੀਲੀ ਫਾਰਮ ਅਤੇ ਸੀ.ਏ.ਐਫ. ਪੇਸ਼ ਕਰੋ।
- ▶ ਇੱਕ ਪੋਸਟ ਪੇਡ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਫਾਰਮ ਅਤੇ ਸੀ.ਏ.ਐਫ. ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਪਿਛਲੇ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੇ ਬਿੱਲ ਦੀ ਕਾਪੀ ਪੇਸ਼ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- ▶ ਕਰਤਾ ਓਪਰੇਟਰ ਤੋਂ ਨਵਾਂ ਸਿਮ ਕਾਰਡ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੋ।

ਇੱਕ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਦੇ ਪੋਰਟਿੰਗ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਭਾਵ ਇੱਕ ਇਕਾਈ ਕਾਰਪੋਰੇਟ, ਫਰਮ ਜਾਂ ਕੋਈ ਵੀ ਸੰਗਠਨ ਨੂੰ ਜਾਂ ਇਕਾਈ ਦੇ ਨਾਮ 'ਤੇ ਅਲਾਟ ਹੋਇਆ ਮੋਬਾਈਲ ਫੋਨ ਨੰਬਰ, ਚੀਜ਼ਾ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਨੂੰ ਵੀ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੇ ਪੋਰਟਿੰਗ ਮਨਜ਼ੂਰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਿਤ ਹਸਤਾਖਰ ਤੱਕ ਇੱਕ ਅਧਿਕਾਰ ਪੱਤਰ ਨਾਲ ਨੱਥੀ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਪੋਰਟਿੰਗ ਬੇਨਤੀ, ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਪੰਜਾਹ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਤੋਂ ਵਧ ਲਈ ਪੋਰਟਿੰਗ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੁੰਦੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਹਰ ਇੱਕ ਅਜਿਹੇ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਦੇ ਖਰਚੇ ਚੀਜ਼ਾ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਹੋਵੇਗਾ।

ਪੋਰਟਿੰਗ ਬੇਨਤੀ, ਜੇਕਰ ਇੱਕ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਤੋਂ ਜਿਆਦਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਅਜਿਹੇ ਨੰਬਰ ਇੱਕੋ ਹੀ ਦਾਨੀ ਆਪਰੇਟਰ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਹਨ।

ਪੋਰਟਿੰਗ (ਤਬਦੀਲ ਕਰਨ) ਲਈ ਯੋਗਤਾ



ਇੱਕ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਿਰਫ਼ ਉਸ ਦੇ ਮੋਬਾਈਲ ਕੁਨੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਸਰਗਰਮੀ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਦੇ ੯੦ ਦਿਨ ਦੇ ਬਾਅਦ ਇੱਕ ਪੋਰਟਿੰਗ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਇੱਕ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਇਕ ਵਾਰ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਪੋਰਟ ਕੀਤਾ ਜਾ ਚੁੱਕਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਨੰਬਰ ਨੂੰ ਫਿਰ ਪਿਛਲੇ ਪੋਰਟਿੰਗ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ੯੦ ਦਿਨ ਬਾਅਦ ਪੋਰਟ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਬੇਨਤੀ ਨੂੰ ਪੋਰਟ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ 'ਤੇ, ਇੱਕ ਪੋਸਟ ਪੇਡ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਿੰਮੇਵਾਰੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੁੰਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਕਿ ਉਸ ਨੇ ਹੀ ਦਾਨੀ ਆਪਰੇਟਰ ਪਿਛਲੇ ਬਿੱਲ ਨੂੰ ਪ੍ਰਤੀ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਸਾਰੇ ਬਕਾਇਆ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕਿ ਉਸ ਨੂੰ ਇਸ ਦੇ ਅਖੀਰ ਪੋਰਟਿੰਗ ਤਕ ਦਾਨੀ ਆਪਰੇਟਰ ਦੇ ਸਾਰੇ ਬਕਾਇਆ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਬੰਨ੍ਹਿਆ ਜਾਣਾ ਸੀ ਅਤੇ ਜੇ ਕਿ ਸਹਿਮਤ ਹੈ ਦਾਨੀ ਆਪਰੇਟਰ ਕਿਸੇ ਅਜਿਹੇ ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਅਣ-ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, ਪੋਰਟ ਮੋਬਾਈਲ

ਨੰਬਰ ਕਰਤਾ ਆਪਰੇਟਰ ਦੁਆਰਾ ਕੁਨੈਕਸ਼ਨ ਬੰਦ ਕੀਤਾ ਜਾ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਇੱਕ ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਗਾਹਕ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਉਸਨੂੰ ਇੱਕ ਜਿੰਮੇਵਾਰੀ ਦੇਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਸਮਝਦਾ ਹੈ ਕਿ ਪੋਰਟਿੰਗ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਗੱਲ ਕਰਨ ਦਾ ਬੈਲੇਂਸ ਦੀ ਰਕਮ, ਖਤਮ ਹੋ ਜਾਵੇਗੀ।

ਪੋਰਟਿੰਗ ਬੇਨਤੀ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੇ ਆਧਾਰ

ਪੋਰਟ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੁੰਦੀ ਬੇਨਤੀ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੇ:

- ਬਾਹਰੀ ਭੁਗਤਾਨ ਰੁ. ੧੦/- ਜਾਂ ਜਿਆਦਾ ਹੈ।
- ਇਸ ਨੂੰ ਇੱਕ ਨਵੇਂ ਕੁਨੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਸਰਗਰਮੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਨੱਬੇ ਦਿਨ ਅੱਗੇ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਦੀ ਮਾਲਕੀ ਤਬਦੀਲੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਧੀਨ ਹੈ।
- ਪੋਰਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਦੀ ਮੰਗ ਲਈ ਅਦਾਲਤ ਦੁਆਰਾ ਮਨਾਹੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।
- ਗਾਹਕ ਨੇ ਇੰਟਰ-ਸੇਵਾ ਖੇਤਰ ਪੋਰਟਿੰਗ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਦਿੱਤੀ ਹੈ।

(f) ਪੋਰਟਿੰਗ ਮੰਗ ਵਿੱਚ ਜ਼ਕਿਰ ਕੀਤਾ ਵਿਲੱਖਣ ਪੋਰਟਿੰਗ ਕੋਡ ਪੋਰਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਲਈ ਦਾਨੀ ਆਪਰੇਟਰ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਵਿਲੱਖਣ ਪੋਰਟਿੰਗ ਕੋਡ ਨਾਲ ਮੇਲ ਨਹੀਂ ਖਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਯੂ.ਪੀ.ਸੀ. ਦੀ ਵੈਧਤਾ ਦੀ ਮਿਆਦ ਖਤਮ ਹੋ ਗਈ ਹੈ।

(g) ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਲੱਖਣ ਪੋਰਟਿੰਗ ਕੋਡ ਦੀ ਵੈਧਤਾ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਦਾਨੀ ਆਪਰੇਟਰ ਦੁਆਰਾ ਇਸ ਦੇ ਰਸੀਦ ਦੇ ਅੱਗੇ ਖਤਮ ਹੋ ਗਿਆ ਹੈ।

ਇੱਕ ਪੋਰਟਿੰਗ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਨਿਕਾਸੀ

ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਤਾ ਆਪਰੇਟਰ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਕੇ ਚੀਜ਼ਾ ਲਈ ਇੱਕ ਬੇਨਤੀ ਨੂੰ ਬਣਾਉਣ ਦੇ 28 ਘੰਟੇ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਉਸ ਦੇ ਪੋਰਟਿੰਗ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਵਾਪਸ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਪੋਰਟਿੰਗ ਖਰਚੇ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਲਈ ਮਜਬੂਰ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਪੋਰਟ ਕਰਨ ਦਾ ਸਮਾਂ

ਜੰਮੂ-ਕਸ਼ਮੀਰ, ਅਸਾਮ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਲਸੰਸਸ਼ੁਦਾ ਸੇਵਾ ਖੇਤਰ ਉੱਤਰੀ ਪੂਰਬ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਜਿੱਥੇ ਕਿ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਵੱਧ ਵਾਰ 9੫ ਕੰਮ ਕਰ ਦਿਨ ਹੈ, ਲਈ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਸਭ ਲਾਈਸੈਂਸ ਸੇਵਾ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਚੀਜ਼ਾ ਕਾਰਜ ਦੇ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਮ ਕਰ 2 ਦਿਨ ਦੀ ਇੱਕ ਵੱਧ ਵਾਰ ਦੇ ਅਰਸੇ ਦਾ ਤਸੱਵਰ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਪੋਰਟ ਕੀਤੇ ਨੰਬਰ ਨੂੰ ਸਰਗਰਮ (ਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲ) ਕਰਨਾ

- ▶ ਕਰਤਾ ਓਪਰੇਟਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪੋਰਟ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੁੰਦੀ ਮਿਤੀ ਅਤੇ ਟਾਈਮ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਗੇ।
- ▶ ਸੇਵਾ ਰੁਕਾਵਟ ਸਮਾਂ ਪੋਰਟਿੰਗ ਦੀ ਮਿਤੀ 'ਤੇ ਰਾਤ ਨੂੰ ਵਾਰ ਦੇ ਦੌਰਾਨ 2 ਘੰਟੇ ਦੇ ਆਲੇ-ਦੁਆਲੇ ਹੋ ਜਾਵੇਗਾ
- ▶ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਮਿਤੀ ਅਤੇ ਟਾਈਮ ਬਾਅਦ ਕਰਤਾ ਆਪਰੇਟਰ ਦੁਆਰਾ ਮੁਹੱਈਆ ਨਵੇਂ ਸਿਮ ਨਾਲ ਪੁਰਾਣੇ ਸਿਮ ਤਬਦੀਲ ਕਰੇ (ਨੋਟ: ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਕੁਨੈਕਸ਼ਨ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਬਕਾਇਆ ਨਵੇਂ ਸਿਮ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਲਿਜਾਇਆ ਨਹੀਂ ਜਾਵੇਗਾ)।

ਆਧਿਆਇ 5

ਅਣਚਾਹੇ ਵਪਾਰਕ ਸੰਚਾਰ ਨੂੰ ਰੋਕਣਾ (ਸੀ.ਯੂ.ਸੀ.ਸੀ.)

(ਯੂ.ਸੀ.ਸੀ.) ਬੇਲੋੜੀ ਵਪਾਰਕ ਸੰਚਾਰ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਦੇ ਕ੍ਰਮ ਵਿੱਚ, ਜੋ ਕਿ ਟੈਲੀਕਾਮ ਯੂਜ਼ਰ ਲਈ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਹੈ ਅਤੇ ਪ੍ਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਇਕ ਮੁੱਖ ਕਾਰਨ ਹਨ, ਟਰਾਈ ੧ ਦਸੰਬਰ ੨੦੧੦ ਨੂੰ “੨੦੧੦ ਨੂੰ ਟੈਲੀਕਾਮ ਵਪਾਰਕ ਸੰਚਾਰ ਗਾਹਕ ਪਸੰਦ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨਜ਼” ਸੂਚਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਹ, ਇੱਕ ਨੈਸ਼ਨਲ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪਸੰਦ ਰਜਿਸਟਰ (NCPR) ਦਾ ਤਸੱਵਰ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਸਾਰੇ ਵਪਾਰਕ ਸੰਚਾਰ ਨੂੰ ਬਲਾਕ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਜਾਂ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸੱਤ ਵਰਗਾਂ ਤੋਂ ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਨੂੰ ਬਲਾਕ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੁੰਦੀ ਚੋਣ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ: ੧) ਬੈਂਕਿੰਗ/ਬੀਮਾ/ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦ/ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ; ੨) ਰੀਅਲ ਅਸਟੇਟ; ੩) ਸਿੱਖਿਆ; ੪) ਸਿਹਤ; ੫) ਖਪਤਕਾਰ ਮਾਲ ਅਤੇ ਔਟੋਮੋਬਾਈਲ; ੬) ਸੰਚਾਰ/ਬ੍ਰਾਂਡਕਾਸਟਿੰਗ/ਮੰਨੋਰੰਜਨ/ਆਈ। ਟੀ। ਅਤੇ ੭) ਟੂਰਿਜ਼ਮ ਅਤੇ ਮੰਨੋਰੰਜਨ ਜਾਂ ਸਾਰੀਆਂ ਕਾਲਾਂ/ ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਦੁਰਸੰਚਾਰ ਵਪਾਰਕ ਸੰਚਾਰ ਗਾਹਕ ਤਰਜੀਹੀ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ

ਟਰਾਈ ਲਗਾਤਾਰ ਇਹ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਲਗਾਤਾਰ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਮੁੱਦੇ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਇਹ ਨਿਯਮ ਦੇ ਲਾਗੂ ਦੌਰਾਨ ਆਉਂਦੇ ਹਨ।

ਪਲੱਗ-ਇਨ ਕਰਨ ਲਈ ਸੰਭਾਵਨਾ ਸਿਸਟਮ ਇਸਤੇਮਾਲ ਲਈ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਫਰੇਮਵਰਕ

ਕਸ ਕਰਨ ਲਈ, ਟਰਾਈ ਇਹ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਨੂੰ ਸੋਧ ਦੇ ਇੱਕ ਨੰਬਰ ਦੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਬੇਲੋੜੀ ਵਪਾਰਕ ਸੰਚਾਰ ਨੂੰ ਕੰਟਰੋਲ ਕਰਨ ਲਈ ਫਰੇਮਵਰਕ ਦੀ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾ, ਦੁਰਸੰਚਾਰ ਵਪਾਰਕ ਸੰਚਾਰ ਗਾਹਕ ਪਸੰਦ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਹੇਠ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸੋਧ ਅਤੇ ਵੱਖ ਵੱਖ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:

- (i) ਟੈਲੀਮਾਰਕਿਟਰਸ ਨੇ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਫੀਸ ਦਾ ਤੌਰ ੫੦੦੦ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਕੇ

ਟਰਾਈ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨੇ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਅਤੇ ਟੈਲੀਕਾਮ ਵਸੀਲੇ ਨੂੰ ਲੈ ਕੇ ਅੱਗੇ ਆਪਰੇਟਰ ਨਾਲ ਸਕਿਉਰਿਟੀ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ੫੦,੦੦੦ ਜਮ੍ਹਾ ਕਰਨੇ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।

(ii) ਟੈਲੀਮਾਰਕਿਟਰ ਦੀ ਜ਼ਮਾਨਤ ਤੱਕ ਦੀ ਸਜ਼ਾ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਪ੍ਰਬੰਧ ਦੇ ਨਾਲ ਨਿਯਮ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸਖ਼ਤ ਸਜ਼ਾ ਨੂੰ ਪ੍ਰਬੰਧ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।

(iii) ਟੈਲੀਮਾਰਕਿਟਰ ਛੇ ਮੌਕੇ 'ਤੇ ਨਿਯਮ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਸਭ ਉਸਦੇ ਦੁਰਸੰਚਾਰ ਵਸੀਲੇ ਹੀ ਬੰਦ ਹੋ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਸਨੂੰ ਬਲੈਕਲਿਸਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਦੁਆਰਾ, ਉਹ ਅਗਲੇ ਦੋ ਸਾਲ ਲਈ ਕੋਈ ਵੀ ਦੁਰਸੰਚਾਰ ਵਸੀਲੇ ਲੈ ਨਹੀਂ ਸਕਦਾ ਹੈ।

(iv) ਵੋਇਸ ਕਾਲ ਕਰਨ ਲਈ ਟੈਲੀਮਾਰਕਿਟਰਸ ਲਈ '੧੪੦' ਨਾਲ ਸ਼ੁਰੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਵੱਖਰੇ ਨੰਬਰ ਦੀ ਲੜੀ, ਜੋ ਕਿ ਟੈਲੀਮਾਰਕਿਟਿੰਗ ਵੋਇਸ ਕਾਲ ਦੀ ਪਛਾਣ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਨੂੰ ਆਸਾਨ ਕਰ ਦੇਵੇਗਾ।

(v) ਡਬਲ ਫਿਲਟਰਿੰਗ ਕਾਰਜ, ਜੋ ਕਿ ਦੋਨੋ ਟੈਲੀਮਾਰਕਿਟਰਸ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਪ੍ਰਦਾਤਾ

ਬੇਲੋੜੀ ਵਪਾਰਕ ਕਾਲ ਅਤੇ ਐਸ.ਐਮ. ਐਸ. ਦੀ ਸਹੀ ਫਿਲਟਰਿੰਗ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਇਸ ਲਈ ਕੋਈ ਵੀ ਕਾਲ ਨੂੰ ਜਾਂ ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਛੱਡ 'ਤੇ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਭੇਜਿਆ ਹੈ ਜਦ ਤੱਕ ਉਹ ਇਸ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ।

(vi) ਖਪਤਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਆਸਾਨ ਦੀ ਪਛਾਣ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਲਈ ਟ੍ਰਾਂਜ਼ੈਕਸ਼ਨਲ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸੰਬੰਧੀ ਸੁਨੇਹੇ ਲਈ ਵੱਖਰਾ ਸਿਰਲੇਖ।

(vii) ਨਵੇਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਜਿੰਮੇਵਾਰੀ ਲੈਣ ਲਈ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ, ਕਿ ਉਹ ਕੁਨੈਕਸ਼ਨ ਦਾ ਗਲਤ ਇਸਤੇਮਾਲ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਉਹ ਗਲਤ ਇਸਤੇਮਾਲ ਦੇ ਮਾਮਲੇ 'ਚ ਕੁਨੈਕਸ਼ਨ ਬੰਦ ਕੀਤੇ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੋਵੇਗਾ।

(viii) ਕੇਸ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਖਪਤਕਾਰ ਦੇ ਵਿਗਿਆਪਨ ਸੁਨੇਹੇ ਭੇਜਣ ਲਈ ਉਸ ਦੇ ਟੈਲੀਫੋਨ ਕੁਨੈਕਸ਼ਨ ਵਰਤਦਾ ਹੈ, ਉਸ ਦੇ ਟੈਲੀਫੋਨ ਕੁਨੈਕਸ਼ਨ ਪਹਿਲੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਹੀ ਬੰਦ ਹੋ ਜਾਣਗੇ ਅਤੇ ਉਸ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਪਤਾ ਦੋ ਸਾਲ ਦੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਬਲੈਕਲਿਸਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਬਲੈਕਲਿਸਟ ਹੋਣ 'ਤੇ, ਉਸ ਦੇ ਨਾਮ ਵਿਚ

ਸਾਰੇ ਟੈਲੀਫੋਨ ਕੁਨੈਕਸ਼ਨ ਦੇ ਸਾਰੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੁਆਰਾ ਕੁਨੈਕਸ਼ਨ ਬੰਦ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਸ ਨੇ ਅਗਲੇ ਦੋ ਸਾਲ ਲਈ ਕੋਈ ਵੀ ਨਵੇਂ ਕੁਨੈਕਸ਼ਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ। ਗਲਤ ਕਨੈਕਸ਼ਨ ਕੱਟਣ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਕੋਈ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਸੰਬੋਧਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

(ix) ਕੇਸ ਵਿਚ ਵਪਾਰਕ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ ਇੱਕ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਮੰਗ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਭਾਵੇਂ ਕਿ ਉਸੇ ਹੀ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਜਾਂ ਇੱਕ ਵੱਖਰੇ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਦੁਰਸੰਚਾਰ ਵਸੀਲੇ ਦੁਜਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇ ਬਾਅਦ ਹੀ ਬੰਦ ਹੋ ਜਾਣਗੇ। ਉਦਾਹਰਣ ਲਈ, ਜੇਕਰ ਰੀਅਲ ਅਸਟੇਟ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਕਹਿਣਾ ਹੈ ਦੀ ਆਪਣੇ ਮੋਬਾਈਲ ਕੁਨੈਕਸ਼ਨ ਵਰਤ-ਰਜਿਸਟਰ ਟੈਲੀਮਾਰਕਿਟਰਸ ਪੱਖ 'ਤੇ ਵਪਾਰਕ ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਫਿਰ ਰੀਅਲ ਅਸਟੇਟ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਵਸੀਲੇ ਨੂੰ ਵੀ ਉਲੰਘਣਾ ਦੇ ਦੁਜੇ ਨੋਟਿਸ ਦੇ ਬਾਅਦ ਬੰਦ ਕਰਨ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੋਵੇਗਾ।

(x) ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸੰਚਾਰ ਸੁਨੇਹੇ ਵੱਧ ਹੋਰ, ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਸਹਿਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਪਾਰਕ ਸੰਚਾਰ ੦੯੦੦ ਅਤੇ ੨੧੦੦

ਘੰਟੇ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਹੀ ਭੇਜਿਆ ਹੈ।

(xii) ਹਰ ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਲਈ, ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ ਸਿਮ ਪ੍ਰਤੀ ੧੦੦ ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਤੋਂ ਵੱਧ ਭੇਜੇ ਜਾਣ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਪ੍ਰਤੀ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ੫੦ ਪੈਸੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ। ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਪੈਕ ਦੀ ਦਰ ਨੂੰ ਇੱਕ ਦਿਨ ਵਿੱਚ ੧੦੦ ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਦੇ ਬਾਅਦ ਹੀ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।

(xiii) ਅਕਸਰ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਛੇ ਮਹੀਨਿਆਂ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਵਾਰ ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਭੇਜੇ ਜਾਣ,ਯੂ.ਸੀ.ਸੀ. ਅਤੇ ਉਲੰਘਣਾ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਬਾਰੇ ਨਾ ਭੇਜੇ ਜਾਣ ਲਈ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ।

(xiv) ਵੈੱਬ ਅਧਾਰਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾਇਰ ਸਿਸਟਮ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਖਪਤਕਾਰ ਨੂੰ ਯੋਗ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਸਮਰਪਿਤ ਈ-ਮੇਲ ਪਤਾ।

(xv) ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਦੁਆਰਾ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਦਰਜ ਕਰਨਾ ਸੌਖਾ ਬਣਾ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਹੁਣ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਸਿਰਫ਼ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਜੋੜਿਆ ਬਾਅਦ ੧੯੦੯ ਨੂੰ

ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਫਾਰਵਰਡਿੰਗ ਕੇ ਐਸ. ਐਮ.ਐਸ. ਦੁਆਰਾ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਰਜਿਸਟਰ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨਾ ਹੈ

- ▶ ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਨੇ ਆਪਣੇ ਪਸੰਦ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਟੋਲ ਫਰੀ ਨੰਬਰ ੧੯੦੯ ‘ਤੇ ਇੱਕ ਕਾਲ ਕਰ ਕੇ ਪਸੰਦ ਦੀ ਤਬਦੀਲੀ ਅਤੇ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਦੀ ਪਸੰਦ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ ਭਾਵ “ਪੂਰਨ ਬਲਾਕ ਕੀਤਾ” ਜਾਂ “ਅਧੂਰਨ ਬਲਾਕ ਕੀਤਾ”, ਜੇਕਰ “ਅਧੂਰਨ ਬਲਾਕ ਕੀਤਾ” ਲਈ ਤਰਜੀਹ, ੭ ਵਰਗ ਆਪਸ ਪਸੰਦ ਦੀ ਪਸੰਦ ਜਾਂ ਪਸੰਦ ਦੀ ਕੋਈ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ। ਗਾਹਕ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਗਾਹਕ ਪਸੰਦ ਰਜਿਸਟਰ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੀ ਪਸੰਦ ਨੂੰ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰੇਗਾ।
- ▶ ਗਾਹਕ ਵੀ ਛੋਟਾ ਕੋਡ ੧੯੦੯ ‘ਤੇ ਇੱਕ ਕਾਲ ਕਰ ਕੇ ਉਸ ਦੀ ਪਸੰਦ ਜਾਂ ਪਸੰਦ ਦੀ ਤਬਦੀਲੀ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੈ ਅਤੇ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨ ਲਈ ਤਰਜੀਹ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਆਈ.ਵੀ.ਆਰ. ਐਸ. ਕੇ ਪੁੱਛੇ ਜਾਣ ਦੇ ਤੌਰ ‘ਤੇ ਤਰਜੀਹ ਤਬਦੀਲ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਆਈ.ਵੀ.ਆਰ. ਐਸ. ਤਰਜੀਹ ਦੇ ਅਭਿਆਸ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰੇਗਾ। ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸ ਦੀ ਪਸੰਦ ਦੇ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਅਤੇ ਵਿਲੱਖਣ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਨੰਬਰ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ▶ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵੀ ੧੯੦੯ ‘ਤੇ ਐਸ. ਐਮ.ਐਸ. ਭੇਜ ਕੇ ਪਸੰਦ ਰਜਿਸਟਰ



ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੈ। ਉਦਾਹਰਣ ਲਈ, ਜੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਬਲੋਕ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨ ਲਈ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਉਹ ੧੯੦੯ ‘ਤੇ “START<space>0” ਟੈਕਸਟ ਨਾਲ ਸੰਦੇਸ਼ ਭੇਜਣਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਸਿਰਫ ਬੈਂਕਿੰਗ/ਬੀਮਾ ਸੰਬੰਧੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਉਸ ਲਈ, ਉਹ ੧੯੦੯ ‘ਤੇ “START<space>1” ਟੈਕਸਟ ਨਾਲ ਸੰਦੇਸ਼ ਭੇਜਣਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਅਧੂਰਾ ਬਲੋਕ ਲਈ ਚੋਣ ਅਭਿਆਸ ਕਰਨ ਲਈ ਅਤੇ ੭ ਵਰਗ ਦੇ ਬਾਹਰ ਵੱਧ ਇੱਕ ਵਿਕਲਪ ਚੁਣੋ, ਉਸਨੇ “START<space>1, 2,...।” ਭੇਜਣਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

- ▶ ਗਾਹਕ, / ਸਟਾਪ ੧੯੦੯ ਨੂੰ ਅਵਾਜ਼ ਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰ ਕੇ ਜਾਂ (੧੯੦੯) ‘ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ ਆਈ.ਵੀ.ਆਰ.ਐਸ. ਜਾਂ ੧੯੦੯ ਨੂੰ ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਭੇਜਕੇ ਆਪਣੀ ਤਰਜੀਹ ਨੂੰ ਤਬਦੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਅੰਸ਼ਕ ਬਲੋਕ / ਸਵੀਕਾਰ ਪਸੰਦ ਗਾਹਕ ਸੁਨੇਹਾ ਬੰਦ ਕਰਨ ਲਈ STOP<OPTION> ਭੇਜਣਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ, ਉਦਾਹਰਣ ਲਈ, ਅੰਸ਼ਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਰਗ ਤੋਂ ਸੰਦੇਸ਼ ਰੋਕਣ ਲਈ ‘ਸ਼ੌਫ ੧’।

▶ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪਸੰਦ ਦੇ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਲਈ ਜਾਂ ਤਰਜੀਹ ਦੇ ਤਬਦੀਲੀ ਜਾਂ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ ਤੋਂ ਡੀ -ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ, ਜੋ ਕਿ ਦਰਜ ਕੀਤੇ ਜਾਂ ਡੀ-ਰਜਿਸਟਰ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਹੈ, ਲਈ ਕਾਲ ਕਰਨ / ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਭੇਜਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

- ▶ ਇੱਕ ਵਾਰ ਜਦੋਂ ਗਾਹਕ ਤਰਜੀਹ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਉਹ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਜਾਂ ਤਬਦੀਲੀ ਪਸੰਦ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੱਕ ੭ ਦਿਨ ਦੀ ਇੱਕ ਮਿਆਦ ਦੇ ਬਾਅਦ ਪਸੰਦ (ਦਾਂ) ਅਨੁਸਾਰ ਵਪਾਰਕ ਸੰਚਾਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਖਤਮ ਹੋ ਜਾਣਗੇ।

ਉਸਦੇ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਬਾਅਦ ਵਪਾਰਕ ਸੰਚਾਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਕੀ ਕਰਨਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ



ਅਵਾਜ਼ ਨੂੰ ਕਾਲ ਜਾਂ
ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ.
ਦੁਆਰਾ
ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ
ਸ਼ਿਕਾਇਤ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਰਜਿਸਟਰ ਹੋਏ
ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਟੈਲੀਮਾਰਕਿਟਿੰਗ ਦੇ
ਵੇਰਵੇ, ਟੈਲੀਫੋਨ
ਨੰਬਰ/ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਦਾ
ਸਿਰਲੇਖ, ਜਿਸ ਤੋਂ ਯੂ.ਸੀ.ਸੀ.
ਉਪਜੀ, ਮਿਤੀ ਅਤੇ ਟਾਈਮ
ਅਤੇ ਯੂ.ਸੀ.ਸੀ. ਦਾ ਸੰਖੇਪ
ਵੇਰਵਾ ਦਾ ਸਿਕਰ ਕਰਨਾ
ਜਾਗੀਦਾ ਹੈ

ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ 7 ਦਿਨ
ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਉਸ ਦੀ
ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਕੀਤੀ
ਕਈ ਕਾਰਵਾਈ ਦੀ
ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ

ਜੇ ਗਾਹਕ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਬਾਅਦ ਬੇਲੋੜੀ ਵਪਾਰਕ
ਸੰਚਾਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਅਜਿਹੇ ਯੂ.ਸੀ.ਸੀ.
ਦੀ ਰਸੀਦ ਦੇ 3 ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਟੋਲ
ਫ੍ਰੀ ਛੋਟਾ ਕੋਡ ੧੯੦੯ ਨੂੰ ਅਵਾਜ਼ ਨੂੰ ਕਾਲ ਜਾਂ
ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਦੁਆਰਾ ਉਹ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ
ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ

ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ
ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨ ਲਈ, ਗਾਹਕ ਹੇਠਲੇ ਫਾਰਮੈਟ
ਵਿੱਚ ੧੯੦੯ ਨੂੰ ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਅੱਗੇ ਕਰਨਾ
ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ:

ਯੂ.ਸੀ.ਸੀ., XXXXXXXXXXX, ਦਿ/ਮਹੀ/
ਸਾਲ ਜਿੱਥੇ XXXXXXXXXXX ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ
ਜਾਂ ਯੂ.ਸੀ.ਸੀ. ਦਾ ਸਿਰਲੇਖ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ
ਦੇ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ 'ਤੇ, ਇੱਕ ਵਿਲੱਖਣ ਸ਼ਿਕਾਇਤ
ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਨੂੰ ਆਪਰੇਟਰ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ
ਕਰਨ ਲਈ ਗੱਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ
'ਤੇ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਾਰਵਾਈ ਨੂੰ 7 ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ
ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਅਧਿਆਇ 6

ਦੁਰਸੰਚਾਰ ਟੈਰਿਫ

ਦੁਰਸੰਚਾਰ ਟੈਰਿਫ ਖਪਤਕਾਰ ਦੇ ਬਾਰੇ ਬਹੁਤ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਮੁੱਦੇ ਦੇ ਇੱਕ ਹੈ। ਇੰਡੀਆ ਐਕਟ ਦੇ ਦੁਰਸੰਚਾਰ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਥਾਰਟੀ, ਇਸ ਲਈ, ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਅਥਾਰਟੀ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਰਕਾਰੀ ਗਜ਼ਟ ਵਿਚ ਦਰ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ 'ਤੇ ਦੁਰਸੰਚਾਰ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਅਨੁਸਾਰ, ਅਥਾਰਟੀ ੧੯੯੯ ਵਿੱਚ ਪਹਿਲੀ ਵਧੇਰੇ ਬਿਜਲੀ ਕ੍ਰਮ ਸੂਚਨਾ ਦਿੱਤੀ। ਸਾਲ ਦੇ ਕੋਰਸ ਦੌਰਾਨ, ਦੁਰਸੰਚਾਰ ਟੈਰਿਫ ਆਰਡਰ, ੧੯੯੯ ਕਈ ਬਦਲਾਅ ਅਤੇ ਨਵੇਂ ਮੁੱਦੇ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸੋਧ ਕਰਵਾਈ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਫੀਸ 'ਚ ਵਾਧੇ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਰੱਖਿਆ

- i. ਇੱਕ ਫੀਸ ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਇਕ ਵਾਰ ਇੱਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੁਆਰਾ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਟੈਰਿਫ ਪਲਾਨ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਭਰਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੱਕ ਛੇ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਮਿਆਦ ਲਈ ਇਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗਾ।
- ii. ਗਾਹਕ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਦਰ ਯੋਜਨਾ ਨੂੰ ਚੁਣਨ ਲਈ ਆਜ਼ਾਦ ਹੋ ਜਾਣਗੇ ਭਾਵੇਂ ਕਿ ਕਹੇ ਗਏ ਛੇ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਵੀ। ਯੋਜਨਾ ਦੀ ਤਬਦੀਲੀ ਲਈ ਸਭ ਬੇਨਤੀ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਤੁਰੰਤ ਜਾਂ ਅਗਲੇ ਬਿਲਿੰਗ ਚੱਕਰ ਤੱਕ ਲਾਗੂ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ

ਜੀਵਨ ਭਰ ਦੀ ਟੈਰਿਫ ਪਲਾਨ ਸਹਿਤ ਲੰਬੀ ਵੈਧਤਾ ਦੇ ਨਾਲ ਦਰ ਦੀ ਯੋਜਨਾ

੧. i) ਕੋਈ ਫੀਸ ਦੀ ਯੋਜਨਾ, ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਜਾਂ ਛੇ ਮਹੀਨੇ ਵੱਧ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਅਵਧੀ ਲਈ ਦੇ ਰੁਪ ਵਿੱਚ ਵੈਧ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਦੇ ਰੁਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਇੱਕ ਸ਼ਪਸ਼ਟ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਬਦਲੇ ਵਿਚ ਉਮਰ ਭਰ ਜਾਂ ਬੇਅੰਤ ਵੈਧਤਾ ਹੋਣ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਯੋਜਨਾ 'ਚ ਤਜਵੀਜ਼ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਤਰਾਲ ਦੇ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਪਲੱਬਧ ਹੋਣਗੇ। ਜੀਵਨ ਭਰ ਜਾਂ ਬੇਅੰਤ ਵੈਧਤਾ ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਮੌਜੂਦਾ ਲਸਿਸ ਜਾਂ ਪ੍ਰਤਿ ਲਸਿਸ ਅਧੀਨ

ਅਜਿਹੇ ਟੈਲੀਕਾਮ ਸੇਵਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਲਈ ਸੇਵਾ ਦੇਣ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਹੈ, ਦੇ ਰੂਪ ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਲੰਮੇ ਸਮੇਂ ਲਈ ਵੈਧ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਜੀਵਨ ਭਰ ਵੈਧਤਾ ਦੀ ਜਾਂ ਬੇਅੰਤ ਵੈਧਤਾ ਦੇ ਨਾਲ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਵੀ ਆਪਣੇ ਮੌਜੂਦਾ ਲਸਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ ਪੁੱਗਣ ਦੇ ਮਹੀਨੇ ਅਤੇ ਸਾਲ ਦੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵੀ ਦੇਵੇਗੀ


- ii. ਕਿਸੇ ਵੀ ਯੋਜਨਾ ਨੂੰ ਫੀਸ ਲਈ, ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵੇਲੇ ਦੇ ਟੈਰਿਫ ਘਟਾਉਣ ਲਈ ਮੁਫਤ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਟੈਰਿਫ ਯੋਜਨਾ ਵਿੱਚ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੁਆਰਾ ਯੋਜਨਾ ਦੀ ਵੈਧਤਾ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਟੈਰਿਫ ਆਈਟਮ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ - ਵੋਇਸ ਕਾਲਾਂ ਅਤੇ ਐੱਸ.ਐੱਮ.ਐੱਸ. ਲਈ ਅਧਿਕਤਮ ਇਜਾਜ਼ਤੀ ਖਰਚੇ
੨. ਗਾਹਕ ਦੀ ਭਰਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਛੇ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਹੋਰ ਟੈਰਿਫ ਪਲਾਨ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ;

ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਰੋਮਿੰਗ ਲਈ ਟੈਰਿਫਸ

- (i) ਗਾਹਕ ਲਈ, ਭਾਵੇਂ ਪੂਰਵ-ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਜਾਂ ਪੋਸਟ-ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਉਸ ਦੀ ਸੇਵਾ ਖੇਤਰ ਦੇ ਬਾਹਰ ਰੋਮਿੰਗ, ਜਦਕਿ, ਨੈਸ਼ਨਲ ਰੋਮਿੰਗ 'ਤੇ ਆਵਾਜ਼ ਕਾਲ ਅਤੇ


ਐੱਸ.ਐੱਮ.ਐੱਸ. ਲਈ ਵੱਧ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦੇ ਖਰਚੇ, ਚਾਹੇ ਟਰਮੀਨੇਸ਼ਨ ਨੈੱਟਵਰਕ ਦੀ ਅਤੇ ਟੈਰਿਫ ਪਲਾਨ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੇਠ ਹਨ:

 ਆਊਟਗੋਇੰਗ ਕਾਲਾਂ ਲਈ ਰੁ. 1.00

 ਆਊਟਗੋਇੰਗ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਲੰਬੀ ਦੂਰੀ (NDL) ਕਾਲਾਂ ਲਈ ਰੁ. 1.50

 ਇੰਕਮਿੰਗ ਕਾਲਾਂ ਲਈ ਰੁ. 0.25

 ਆਊਟਗੋਇੰਗ ਸਥਾਨਕ SMS ਲਈ ਰੁ. 1.00

 ਆਊਟਗੋਇੰਗ ਲੰਬੀ ਦੂਰੀ ਲਈ ਰੁ. 9.50

- (ii) ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਰੋਮਿੰਗ 'ਤੇ ਐੱਸ.ਐੱਮ.ਐੱਸ. ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ ਮੁਫਤ ਹੈ।
- (iii) ਗਾਹਕ ਰੋਮਿੰਗ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰ ਯੋਜਨਾ ਲਈ ਸਦੱਸ ਬਣਕੇ ਵੀ ਫਿਕਸ ਕੀਤੇ ਖਰਚੇ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ 'ਤੇ ਅਧੂਰੀ ਮੁਫਤ ਰੋਮਿੰਗ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਮੁਫਤ ਰੋਮਿੰਗ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਗਾਹਕ ਲਈ ਸੁਰੱਖਿਅਤ

ਮੋਬਾਈਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਦੇ ਖਪਤਕਾਰ ਦੇ ਜੁਆਇੰਟਰ ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਦੇ ਉਪਭੋਗੀ ਹਨ। ਆਪਣੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਗਾਰਡ ਲਈ ਖਾਸ ਦੇ ਹੁਕਮ ਦੇ ਕੁਝ ਅਤੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਹਨ:

- ▶ ਕਮੀ / ਨੁਕਸਾਨ ਸਿਮ ਕਾਰਡ ਦੇ ਬਦਲ ਦੇ ਲਈ ਖਰਚੇ ਲਈ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਮਰਕੁਸ-ਅੱਪ ਦੇ ਨਾਲ ਲਾਗਤ 'ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਹੋ ਜਾਵੇਗਾ।
- ▶ ਜੇ ਕੋਈ ਵੀ ਰਕਮ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਵੈਧਤਾ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਤ 'ਤੇ ਵਰਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਇਸ ਰਕਮ ਪ੍ਰਤਿ ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਹੀ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਅਜਿਹੇ ਨਵਿਆਉਣ, ਇੱਕ ਜਾਇਜ਼, ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- ▶ ਸਾਰੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜੋ ਕਿ "ਗੱਲ ਕਰਨ ਦੇ ਮੁੱਲ" 'ਤੇ ਅਸਰ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ, ਜੋ ਇੰਨਕਮਿੰਗ ਕਾਲ / ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਸਹਿਤ, ਇਥੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਗੱਲ-ਬਾਤ ਵਾਰ ਮੁੱਲ ਨੂੰ ਖਤਮ ਹੋਣ ਦੇ ਬਾਅਦ ਸਾਰੀ ਹੀ ਯੋਗਤਾ ਅੰਤਰਾਲ ਦੌਰਾਨ ਪ੍ਰੀ-ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣਾ ਜਾਰੀ ਹੋਵੇਗਾ।

- ▶ ਸਿੱਧੀ ਟੈਰਿਫ ਕਟੌਤੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ 'ਚ, ਗਾਹਕ ਆਪਣੇ ਆਪ ਹੀ ਗਾਹਕ ਨੇ ਕੋਈ ਵੀ ਖਾਸ ਕਾਰਵਾਈ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਰਤ ਬਗੈਰ ਅਜਿਹੇ ਕਮੀ ਦਾ ਫਾਇਦਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ▶ ਮੌਜੂਦਾ ਜੀਵਨ ਭਰ ਵੈਧਤਾ ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਬਣਾਉਣਾ ਜਾਂ ਬੇਅੰਤ ਵੈਧਤਾ ਪਲਾਨ ਵਿਚ ਗਾਹਕ ਘੱਟ ਇੰਦਰਾਜ਼ ਦੀ ਫੀਸ ਦੇ ਨਾਲ, ਵਾਧੂ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਜਾਂ ਰਿਚਾਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾ ਨਵੇਂ ਜੀਵਨ ਕਾਲ ਯੋਜਨਾ ਜਾਂ ਬੇਅੰਤ ਵੈਧਤਾ ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਵਿੱਚ ਮਾਈਗਰੇਟ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ▶ ਹਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਹੈ ਅਤੇ ਪ੍ਰੀ-ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਪਹੁੰਚ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿਚ ਮੁਦਰਾ ਦਾ ਮੁੱਲ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਿਲ ਕਰਨ ਲਈ ਖਪਤਕਾਰ ਨੂੰ ਰੁ.੧੦/- ਬਣਨਾ ਦੇ ਵਾਊਚਰ 'ਤੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਇੱਕ ਚੋਟੀ ਦੇ ਉਪਲੱਬਧ ਨੂੰ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ▶ ਚੋਟੀ ਦੇ-ਅੱਪ ਵਾਊਚਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰੋਮੋਸ਼ਿਓਨ ਫੀਸ ਵੱਧ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਮਤ, ਜੋ ਵੀ ਘੱਟ ਹੋਵੇ, ਦਾ ਰੁ.੩/- ਜਾਂ ੧੦% ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।

ਪੋਸਟਪੇਡ ਗਾਹਕ ਲਈ ਸੁਰੱਖਿਅਤ

ਪੋਸਟਪੇਡ ਗਾਹਕ ਮੁਫਤ ਦਾ ਬਿੱਲ ਦੀ ਹਾਰਡ ਕਾਪੀ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਦਾ ਹੱਕ ਹੈ।

ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨਾਲ ਉਭਾਰਿਆ ਬਿੱਲ ਗਾਹਕ ਦੀ ਲੋੜ ਕਾਫੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਮਾਮਲੇ 'ਚ ਵਿਸਥਾਰ ਕੀਤੇ ਬਿੱਲ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਮੰਗ ਨੂੰ ਲੰਮੇ ਦੂਰੀ ਕਾਲ ਦੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ, ਇਸ ਨੂੰ ਮੁਫਤ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ

ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੀ ਸਕਿਉਰਿਟੀ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਨਾ

ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਸੇਵਾ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ 'ਤੇ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਕੁਨੈਕਸ਼ਨ ਦੇ ਬੰਦ ਹੋਣ ਦੇ ਬਾਅਦ ੬੦ ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਦੇ ਰਿਫੰਡ' ਤੇ ਇੱਕ ਪੈਰਾਮੀਟਰ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਜੇ ਸਕਿਉਰਿਟੀ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਵਾਪਸ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਦੇਰੀ ਲਈ ਪ੍ਰਤੀ ਸਾਲ ੧੦% ਦੀ ਦਰ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੁੰਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਪੋਸਟ-ਪੇਡ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੀਮਾ

- i. ਇੱਕ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੀਮਾ ਨੂੰ ਹਰ ਪੋਸਟ-ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਗਾਹਕ ਲਈ ਸੈੱਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਉਸੇ ਹੀ ਪੇਸ਼ਗੀ ਵਿੱਚ ਉਸ ਨੂੰ ਉਤੇਰੀ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੀਮਾ ਸੇਵਾ ਦੀ ਸਰਗਰਮੀ ਦੇ ੭ ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ
- ii. ਉਪਯੋਗ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਢੰਗ ਨਾਲ ਵੱਧ ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਖਰਚੇ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੀਮਾ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਨੂੰ ਵੀ ਪੇਸ਼ਗੀ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- iii. ਉਪਯੋਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਦੋਸ਼ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੀਮਾ ਦੇ ੮੦% ਨੂੰ ਪਹੁੰਚਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਸ ਸਬੰਧੀ ਇੱਕ ਸੂਚਨਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- iv. ਸੂਚਨਾ ਮਿਲਣ 'ਤੇ, ਗਾਹਕ ਕੋਲ ਸਾਰੀ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਹਿੱਸੇ ਵਿੱਚ ਅੰਤਰਿਮ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਜਾਂ ਆਪਣੀ ਅੱਗੇ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਤੇ ਪਾਬੰਦੀ ਲਈ ਚੋਣ ਹੁੰਦੀ ਤਾਂਕਿ ਉਸ ਲਈ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੈੱਟ ਨਾ ਵਧੇ।

ਵ. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਰੁੱਕ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਉਸੇ ਹੀ ਦੇ ਬਾਰੇ ਕਾਫ਼ੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ ਜਦ ਤੱਕ ਅਤੇ ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਦੇ ਲਈ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੀਮਾ ਨਹੀਂ ਟੱਪ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

vi. ਚਾਹੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੀਮਾ ਦੇ ਪੱਧਰ ਦੀ, ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੀ ਮਾਤਰਾ ਉਸ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ਗੀ ਦੀ ਰਕਮ ਨੂੰ ਘੱਟ ਹੈ, ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੇਵਾ ਲੰਮੇ ਤੌਰ ਰੁੱਕ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

vii. ਇੱਕ ਪੋਸਟ-ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਗਾਹਕ ਦੇ ਲਈ ਕਾਇਮ ਕੀਤੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੀਮਾ ਆਪਣੇ ਮਹੀਨੇਵਾਰ ਬਿਆਨ / ਦਾ ਬਿਲ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਪ੍ਰੀ-ਪੇਡ ਅਤੇ ਪੋਸਟ-ਪੇਡ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਆਮ

ਇੱਕ ਸਕਿੰਟ ਦੀ ਪਲਸ ਅੰਤਰਾਲ ਦੇ ਨਾਲ ਦਰ ਯੋਜਨਾ

- ▶ ਸੈਲੂਲਰ ਮੋਬਾਈਲ ਸੇਵਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਹਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਸਥਾਨਕ ਅਤੇ ਕੌਮੀ ਲੰਮੀ ਦੂਰੀ ਕਾਲ ਦੇ ਲਈ ਇੱਕ ਸਕਿੰਟ ਦੇ ਪਲਸ ਅੰਤਰਾਲ ਦੇ ਨਾਲ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਇੱਕ ਪ੍ਰੀ-ਪੇਡ ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਇਕ ਪੋਸਟ-ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਦਰ ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

- ▶ ਇਹ ਧਾਰਾ ਦੇਸ਼ ਦੇ ਬਾਹਰ ਸਮਾਪਤ ਕਾਲ ਦੇ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।

ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਖੁੱਤਾਬ ਨਾਲ ਟੈਰਿਫ ਪਲਾਨ ਦੀ ਮਨਾਹੀ

(i) ਕੋਈ ਫੀਸ ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਨੂੰ, ਪੇਸ਼ਕਸ਼, ਪੇਸ਼ ਕਰਨਾ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਇੱਕ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਇਸਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਗੁੰਮਰਾਹ ਕਰਨ ਦੀ ਸੰਭਾਵਨਾ ਹੈ। ਉਦਾਹਰਣ ਲਈ, ਨੂੰ ਇੱਕ ਟੈਰਿਫ ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਦਾ ਸਿਰਲੇਖ, ਜੋ ਕਿਰਾਏ ਦੀ ਗੈਰ ਸੁਝਾਅ ਦਿੰਦਾ (ਉਦਾ 'ਜ਼ੀਰੋ ਕਿਰਾਏ ਦੀ') ਜੇ ਯੋਜਨਾ ਨੂੰ ਇੱਕ ਹੀ ਫਾਰਮ ਜਾਂ ਹੋਰ ਵਿਚ ਚਾਰਜ ਮਾਸਿਕ ਲਾਜ਼ਮੀ ਸਥਿਰ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਹੋਵੇਗਾ।

(ii) ਸਾਰੇ ਮਹੀਨੇਵਾਰ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਆਵਰਤੀ ਦੇਸ਼, ਜੋ ਕਿ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦਿੱਤੇ ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਲਈ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹਨ, ਨੂੰ ਇੱਕ ਨੂੰ ਸਿਰ ਦੇ ਅਧੀਨ ਵੇਖਾਇਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

(iii) ਕਲਿਪ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਲਈ ਖਰਚੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਟੈਰਿਫ ਯੋਜਨਾ 'ਚ ਗਾਹਕ ਲਈ ਬਿਜਲੀ ਦੀ ਇੱਕ ਲਾਜ਼ਮੀ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜਦ ਵੀ, ਕਲਿਪ ਦੇਸ਼ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਕੇ ਲਗਾਇਆ ਜਾ ਕਰਨ

ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ, ਇਸ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਲਈ ਵਿਕਲਪਿਕ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਟੈਰਿਫ ਯੋਜਨਾ ਦਾ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਨ

ਟੈਰਿਫ ਯੋਜਨਾ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਨ ਲਈ, ਜੋ ਕਿ ਵਧੀਆ ਢੰਗ ਨਾਲ ਆਪਣੀ ਲੋੜ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਲਈ ਟੈਲੀਕਾਮ ਪਹੁੰਚ ਸੁਵਿਧਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਰੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦਰ ਯੋਜਨਾ ਨੂੰ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

- (i) ਸਾਰੇ ਟੈਰਿਫ ਯੋਜਨਾ ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਕੇਂਦਰ 'ਤੇ ਵਿਕਰੀ / ਰਿਟੇਲ ਦੁਕਾਨ ਦੇ ਬਿੰਦੂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਦੇਣ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਤਜਵੀਜ਼ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਲਈ ਉਪਲੱਬਧ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- (ii) ਜਦ ਵੀ ਟੈਰਿਫ ਪਲਾਨ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ 'ਚ ਕੋਈ ਬਦਲਾਵ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਕੇਂਦਰ ਵਿੱਚ ਤਜਵੀਜ਼ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਇੱਕੋ ਹੀ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਅੱਪਡੇਟ ਕਰਨਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚੁਨ ਦੁਕਾਨ ਦੇ ਆਪਣੇ ਅੰਕ 'ਤੇ ਜਨਵੇਂਰੀ, ਅਪ੍ਰੈਲ, ਜੁਲਾਈ ਅਤੇ ਅਕਤੂਬਰ ਦੇ ੭ਵੇਂ ਦਿਨ ਇਹ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਅੱਪਡੇਟ ਟੈਰਿਫ ਯੋਜਨਾ ਉਪਲੱਬਧ ਕਰਾਉਣਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

- (iii) ਸੇਵਾ ਦੇਣ ਨੂੰ ਵੀ ਨਾ ਵੱਧ ਛੇ ਮਹੀਨੇ ਇੱਕ ਅੰਤਰਾਲ 'ਤੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਇੱਕ ਖੇਤਰੀ ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਇੱਕ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਅਖਬਾਰ ਵਿੱਚ ਤਜਵੀਜ਼ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਟੈਰਿਫ ਯੋਜਨਾ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ

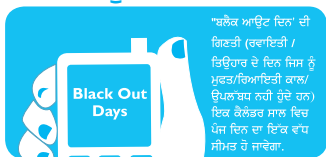
ਟੈਰਿਫ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ

ਆਦੇਸ਼ ਵਿੱਚ ਟੈਲੀਕਾਮ ਟੈਰਿਫ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਵਿਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਲੋੜ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਵਧੀਆ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਟੈਰਿਫ ਯੋਜਨਾ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਨ ਲਈ, ਟੈਲੀਕਾਮ ਪਹੁੰਚ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਲਈ ਹੋਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ 'ਟੈਰਿਫ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ' 'ਤੇ ਸਭ ਨੂੰ ਸੇਵਾ ਦੇਣ ਲਈ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

- (i) ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਹਰ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਗੁੰਮਰਾਹ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਡਿਜ਼ਾਇਨ, ਰੰਗ, ਫੋਟੋ ਦੀ ਕਿਸਮ ਅਤੇ ਆਕਾਰ, ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ ਦੀ ਟੋਨ ਅਤੇ ਆਵਾਜ਼ ਨੂੰ, ਯੋਗ, ਆਵਾਜ਼ਵਾਲੀ ਅਤੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ;
- (ii) ਸਾਰੇ ਟੈਰਿਫ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ ਸਾਰੀਸਮੱਗਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਇੱਕ ਸਪੱਸ਼ਟ ਢੰਗ ਨਾਲ ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਦੀ ਸੰਭਾਵਨਾ ਹੈ;

- (iii) ਬਿਜਲੀ ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿਚ ਕੋਈ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਯੋਗ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਰੇ ਟੈਰਿਫ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ ਟੈਲੀਕਾਮ ਸੇਵਾ ਦੇਣ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਦਾ ਪਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੇਖਭਾਲ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੋਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ।

ਬਲੈਕ ਆਊਟ ਦਿਨ



ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਿਨ ਜਿਸ 'ਤੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ / ਮੁਫਤ ਰਿਆਇਤੀ ਕਾਲ ਦੀ / ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. 'ਕਾਲੇ ਆਊਟ ਦਿਨ' ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿੰਦੇ ਹਨ, ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦਾ। ਟਰਾਈ ਖਪਤਕਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਹੇਠ ਦਿਸ਼ਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਹੈ:

- (i) ਬਲੈਕਆਊਟ ਦਿਨ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਇੱਕ ਕੈਲੰਡਰ ਸਾਲ ਵਿਚ ਪੰਜ ਦਿਨ ਤੱਕ ਹੀ ਸੀਮਿਤ ਹੈ।
- (ii) ਉਸੇ ਹੀ ਖਪਤਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਬਸਕ੍ਰਾਈਵ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਬਲੈਕਆਊਟ ਦਿਨ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਦਿੱਤੀ

ਦਿਨ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਕਰਨ ਲਈ ਕੋਈ ਵੀ ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਤਬਦੀਲੀ ਕਰਨ ਨਾ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ

- (iii) ਅਜਿਹੇ ਖਾਸ ਬਲੈਕਆਊਟ ਦਿਨ 'ਤੇ ਹੀ ਲਾਗੂ ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ./ਕਾਲ ਦੇ ਖਰਚੇ ਲਈ ਖਪਤਕਾਰ ਨੂੰ ਪੇਜ ਪੈਕੇਜ ਤੇ ਸੰਕੇਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- (iv) ਇੱਕ ਖਪਤਕਾਰ ਫੀਸ ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਵਿਚ ਦੀ ਦਰ ਦੀ ਜੁਆਇਨ ਵਿਚ ਬਲੈਕਆਊਟ ਦਿਨ 'ਤੇ ਕਾਲ ਦੇ ਜਾਂ ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਲਈ ਚਾਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਉਸ ਨੇ ਦਾਖਲ ਹੈ।
- (v) ਬਲੈਕਆਊਟ ਦੇ ਮੌਕੇ ਅਤੇ ਦਿਨ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਬਲੈਕਆਊਟ ਦਿਨ 'ਤੇ ਕਾਲ ਅਤੇ ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਲਈ ਲਾਗੂ ਦੀ ਦਰ ਲਈ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ, ਬਲੈਕਆਊਟ ਦਿਨ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨਾ ਕਿ 22 ਘੰਟੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ 24 ਘੰਟੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਐਸ. ਐਮ.ਐਸ. ਦੁਆਰਾ, ਖਪਤਕਾਰ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- (vi) ਸੇਵਾ ਦੇਣ ਸਾਲ ਦੇ ਸ਼ੁਰੂ ਹੋਣ ਦੇ ਅੱਗੇ ਆਪੋ-ਆਪਣੇ ਵੈਬਸਾਈਟ ਵਿੱਚ ਕੈਲੰਡਰ ਸਾਲ ਲਈ ਹੀ ਲਾਗੂ ਬਲੈਕਆਊਟ ਦਿਨ ਦੀ ਸੂਚੀ ਵਿੱਚ ਵਿਖਾਏਗਾ।

ਆਧਿਆਇ 7

ਮੁੱਲ ਵਾਧਾ ਸੇਵਾਵਾਂ (ਵੀ।ਏ।ਐਸ।)

ਮੁੱਲ ਵਾਧਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸਰ-ਗਰਮ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਖਰਚੇ 'ਤੇ ਹਿਦਾਇਤਾਂ



▶ ਕੋਈ ਵੀ ਬੋਝ ਮੁੱਲ ਨੂੰ ਮੁਹੱਈਆ ਨਾ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਇੱਕ ਖਪਤਕਾਰ ਦੇ ਖਾਸ ਸਹਿਮਤੀ ਬਗੈਰ ਸੇਵਾ ਸ਼ਾਮਿਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਕੋਈ ਵੀ ਮੁੱਲ ਵਾਧਾ ਸੇਵਾ, ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਪਿਛਲੇ ਫੀਸ ਦੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਸੀ, ਖਪਤਕਾਰ ਦੀ ਖਾਸ ਸਹਿਮਤੀ ਬਿਨਾ ਬੋਝ ਕੀਤੀ ਜਾ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

- ▶ ਦੂਰਸੰਚਾਰ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਮੁੱਲ ਵਾਧਾ ਸੇਵਾ ਦੀ ਗਾਹਕੀ ਨੂੰ ਹਟਾਉਣ ਦੇ ਲਈ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ 'ਤੇ ਛੋਟਾ ਕੋਡ' ੧੫੫੨੨੩ ' (ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ) ਅਲਾਟ ਕੀਤਾ ਹੈ।
- ▶ ਇਸ ਨੂੰ ਟੋਲ ਮੁਢਲੇ ਛੋਟਾ ਕੋਡ ਦੁਆਰਾ ਤਜਵੀਜ਼ ਵਿਧੀ ਦੀ ਗਾਹਕੀ ਨੂੰ ਹਟਾਉਣ ਦੇ ਲਈ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਪਾਲਣਾਕੀਤੀ ਜਾਣੀ।
- ▶ VAS ਸਿਰਫ ਖਪਤਕਾਰ ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਜਾਂ ਈ-ਮੇਲ ਅਤੇ ਫੈਕਸ ਜਾਂ ਲਿਖਤੀ ਉਪਜੀ ਦੁਆਰਾ ੨੪ ਘੰਟੇ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਖਪਤਕਾਰ ਤੱਕ ਪੁਸ਼ਟੀ ਹੋ ਪੁਸ਼ਟੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਬਾਅਦ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਚਾਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਨੂੰ ਕਰਨ ਲਈ ਇਕ ਬਦਲ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ, ਇਸ ਲਈ, ਸਹਿਮਤੀ ਬਗੈਰ VAS ਦੀ ਸਰਗਰਮੀ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ ਸਰਗਰਮ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਢੰਗ ਦੁਆਰਾ ਖਪਤਕਾਰ ਦੇ ਖਾਸ ਸਹਿਮਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਗੇਟਵੇ ਸਮੇਤ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਇੱਕ

ਡਬਲ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਾਰਜ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

- ▶ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿਵਾਦ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਤਯਾਜ਼ ੬ ਘੰਟੇ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਉਸ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਬਗ਼ੈਰ ਸਰਗਰਮ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ (ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ ਕੱਟੀ ਤਯਾਜ਼ ਲਈ) ਅਤੇ ਹੋਰ ਤਯਾਜ਼ ਲਈ ੨੪ ਘੰਟੇ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ, ਤਾਂ ਖਰਚੇ ਦੀ ਰਕਮ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਰਿਫੰਡ ਹੋਵੇਗੀ।
- ▶ ਗਾਹਕੀ ਦੇ ਨਵਿਆਉਣ ਲਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਦੁਆਰਾ ਪੁਸ਼ਟੀ ਜਿੱਥੇ ਕਿ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿਚ ਘੱਟ ਸੰਤੁਲਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।
- ▶ ਜੇ ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ 'ਚ ਘੱਟ ਬਕਾਇਆ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਆਪ ਨਿਵਾਇਆ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਪੈਸੇ ਦੀ ਖਪਤਕਾਰ ਦੇ ਖਾਸ ਸਹਿਮਤੀ ਬਗ਼ੈਰ ਇਸ ਉਪਰੰਤ ਰਿਚਾਰਜ 'ਤੇ ਕਟੌਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- ▶ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ 'ਤੇ ਇੱਕ ਗਾਹਕੀ ਮੁੱਲ ਵਾਧਾ ਸੇਵਾ ਦੇ ਨਵੀਨੀਕਰਨ ਦੀ ਨੀਯਤ ਮਿਤੀ, ਕਾਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ, ਨਵਿਆਉਣ ਲਈ ਖਰਚੇ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਮੁੱਲ ਵਾਧਾ ਸੇਵਾ ਦੀ ਗਾਹਕੀ ਹਟਾਉਣ ਲੀ ਟੋਲ

ਫ੍ਰੀ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ ਤੋਂ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ੨੪ ਘੰਟੇ ਪਹਿਲਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।



www.nccptrai.gov.in

ਟਰਾਈ ਦਾ ਮੁੱਲ 'ਤੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਛੇ ਮਹੀਨੇ ਵਿਚ ਇਕ ਵਾਰ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਸਰਵੇਖਣ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਸਰਵੇਖਣ

ਮੁੱਲ ਵਾਧਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਹਟਾਉਣਾ

ਤੁਸੀਂ ੧੫੫੨੨੩ (ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ) 'ਤੇ ਡਾਇਲ ਕਰਕੇ ਜਾਂ ਨੂੰ ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਭੇਜ ਕੇ ਇੱਕ ਸਧਾਰਨ ਕਾਰਜ ਨੂੰ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਵੀ।ਏ।ਐਸ। ਨੂੰ ਹਟਾ ਜਾਂ ਰੋਕ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇੱਥੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਵੀ।ਏ।ਐਸ। ਸਦੱਸਤਾ ਨੂੰ ਅਯੋਗ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੈ।

ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ:

- ▶ ਆਪਣੇ ਨੰਬਰ ਤੋਂ ੧੫੫੨੨੩ 'ਤੇ “ਸਟੋਪ” ਸੰਦੇਸ਼/ ਟੈਕਸਟ ਕਰਨਾ
- ▶ ਤੁਹਾਡੇ ਫੋਨ 'ਤੇ ਸਰਗਰਮ ਵੀ।ਏ।ਐਸ। ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਇੱਕ ਸੂਚੀ ਦੇ ਨਾਲ ੧੫੫੨੨੩ ਤੱਕ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ।

ਉਦਾਹਰਣ ਲਈ ...

ਡੀ-ਐਕਟੀਵੇਟ ਕਰਨ (ਹਟਾਉਣ) ਲਈ, ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ ਨਾਲ ਜਵਾਬ ਦੇਣਾ:

੧. ਕਾਲਰ ਟਿਊਨਸ

੨. ਕ੍ਰਿਕਟ ਅਲਰਟਸ

੩. ਨਿਊਜ਼ ਅਲਰਟਸ

- ▶ ਤੁਸੀਂ ਜਿਸ ਨੂੰ ਹਟਾਉਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਸੇਵਾ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ ਨੂੰ ਸੁਨੇਹਾ ਦੇ ਨਾਲ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦਿਓ।

IVR ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ:

੧੫੫੨੨੩ ਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰੋ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਫੋਨ 'ਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਸਰਗਰਮ ਸੇਵਾ ਕਰਨ ਦੀ ਗੱਲ ਸੁਣੋ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਜਿਸ ਨੂੰ ਹਟਾਉਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਉਸ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਚੁਣੋ।

ਉਦਾਹਰਣ ਲਈ ...

ਕਾਲਰ ਟਿਊਨਸ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ, ੧ ਦਬਾਓ ਕ੍ਰਿਕਟ ਅਲਰਟਸ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ, ੨ ਦਬਾਓ ਨਿਊਜ਼ ਅਲਰਟਸ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ, ੩ ਦਬਾਓ

- ▶ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਹਟਾਉਣ ਲਈ ਉਚਿਤ ਬਟਨ ਦਬਾਓ।

ਇੱਕ ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਦੇ ਬਾਅਦ ਦੋਨੋ ਢੰਗਾਂ (IVR / ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ.) ਦੁਆਰਾ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਦਾ ਕਿ ਆਪਣੇ ਸੇਵਾ ਬੰਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਨਾਲ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਇੱਕ ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇਗਾ।

ਟਰਾਈ ਨੇ ਹੁਣ ਸਿਮ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡਾ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੀ ਡਬਲ ਪੁਸ਼ਟੀ ਨੂੰ ਵੀ ਲਾਜ਼ਮੀ ਕੀਤਾ ਹੈ।

ਆਧਿਆਇ 8

ਮੋਬਾਈਲ ਹੈਂਡਸੈੱਟ ਵਿਚ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ ਸੇਵ ਕਰਨੇ ਅਤੇ

ਇਹ ਟਰਾਈ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਆਇਆ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕ ਨੇ ਲੈਂਡਲਾਈਨ / ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਦੀ ਗਲਤ ਡਾਇਲਿੰਗ ਦੇ ਕਈ ਮੌਕੇ ਹੋਏ ਸਨ, ਜਿਸ ਕਰਕੇ ਖਰਚੇ ਪੈਂਦੇ ਹਨ। ਖਪਤਕਾਰ ਡਾਇਲਿੰਗ ਵਿਧੀ ਅਤੇ ਮੋਬਾਈਲ ਹੈਂਡਸੈੱਟ ਵਿੱਚ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ ਦੇ ਬਚਾਉ ਲਈ ਢੰਗ ਨੂੰ ਨੋਟ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਆਪਣੇ ਮੋਬਾਈਲ ਹੈਂਡਸੈੱਟ ਵਿਚ ਮੋਬਾਇਲ ਨੰਬਰ ਸੇਵ ਕਰਨੇ:

(a) ਮੋਬਾਈਲ ਫੋਨ ਵਿਚ ਸਥਾਨਕ ਮੋਬਾਇਲ ਨੰਬਰ ਸੇਵ ਕਰਨੇ (ਉਦਾਹਰਣ ਲਈ, ੯੮੧੨੩੪੫੬੭੮):

ਸਹੀ	ਟਿੱਪਣੀ
9812345678	ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸੇਵਾ ਖੇਤਰ ਦੇ ਬਾਹਰ ਘੁੰਮ ਰਹੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਹੈਂਡਸੈੱਟ ਵਿੱਚੋਂ ਆਪਣੇ ਨੰਬਰ ਦੀ ਸੰਪਰਕ ਸੂਚੀ ਤੋਂ ਡਾਇਲ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹੋਵੋਗੇ।
+919812345678	ਇਹ ਇਸ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਨੰਬਰ ਨੂੰ ਸੇਵ ਕਰਨਾ ਬਿਹਤਰ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਰੋਮਿੰਗ ਵਿੱਚ ਵੀ ਹੋ, ਤਾਂ ਵੀ ਤੁਸੀਂ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਲਿਸਟ ਤੱਕ ਨੰਬਰ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੋ। ਸੁਝਾਅ: ਤੁਹਾਨੂੰ ਹਮੇਸ਼ਾ ਇਸ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਸੇਵ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਕਾਲ ਦੇ ਵੇਰਵੇ 'ਤੇ ਅਧਾਰਿਤ ਇੱਕ ਨੰਬਰ ਨੂੰ ਸੇਵ ਕਰਦੇ ਹੋ

ਗਲਤ	ਟਿੱਪਣੀ
009812345678	ਕਾਲ ਜਾਂ ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. 'ਤੇ ਅੰਤਰ-ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਖਰਚੇ ਪੈ ਸਕਦੇ ਹਨ
+9812345678	ਕਾਲ ਜਾਂ ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. 'ਤੇ ਅੰਤਰ-ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਖਰਚੇ ਪੈ ਸਕਦੇ ਹਨ

(b) ਮੋਬਾਇਲ ਨੰਬਰ ਵਿੱਚ ਲੈਂਡਲਾਈਨ ਨੰਬਰਾਂ ਨੂੰ ਸੇਵਾ ਕਰਨਾ:

ਐਸ.ਟੀ.ਡੀ. ਕੋਡ ਨਾਲ ਮੋਬਾਈਲ ਫੋਨ 'ਚ ਲੈਂਡਲਾਈਨ ਨੰਬਰ ਸੇਵਾ ਕਰੋ, ਉਦਾਹਰਣ ਲਈ, ਦਿੱਲੀ ਦੇ ਇੱਕ ਨੰਬਰ ਅੱਗੇ '011' ਨੂੰ ਸੇਵਾ ਕਰਨਾ। ਉਸੇ ਹੀ ਨੰਬਰ ਦੇ ਅੱਗੇ '+9111' ਨਾਲ ਸੇਵਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਡਾਇਲ ਕਰਨ ਦੇ ਸੁਝਾਅ

ਨਾ ਕਰੋ

1. ਅਗੇਤਰ '00' ਦੇ ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਕਾਲ ਜਾਂ ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਨਾ ਭੇਜੋ, ਭਾਵੇਂ ਸਥਾਨਕ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਖੇਤਰ ਦੇ ਬਾਹਰ, ਕਿਉਂਜੋ ਕਾਲ ਜਾਂ ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. 'ਤੇ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਮੁੱਲ ਲਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਉਦਾਹਰਣ 009812345678
2. ਅਗੇਤਰ '+' ਦੇ ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਕਾਲ ਜਾਂ ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਨਾ ਭੇਜੋ, ਭਾਵੇਂ ਸਥਾਨਕ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਖੇਤਰ ਦੇ ਬਾਹਰ, ਕਿਉਂਜੋ ਕਾਲ ਜਾਂ ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. 'ਤੇ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਮੁੱਲ ਲਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਉਦਾਹਰਣ +9812345678

ਕਰੋ

3. ਕੋਈ ਵੀ ਮੋਬਾਇਲ ਨੰਬਰ, ਭਾਵੇਂ ਕਿ ਸਥਾਨਕ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਖੇਤਰ ਦੇ ਬਾਹਰ ਨੂੰ

ਦੇਸ਼ ਦੇ ਵਿੱਚ ਕਿਤੇ ਵੀ ਇੱਕ ਮੋਬਾਇਲ ਫੋਨ ਤੋਂ ਅਗੇਤਰ '+91' ਨਾਲ ਡਾਇਲ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਉਦਾਹਰਣ ਲਈ, +91-9922345678

4. ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਥਾਨਕ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਨੂੰ ਇੱਕ ਮੋਬਾਈਲ ਫੋਨ ਤੋਂ ਇੱਕ ਕਾਲ ਕਰਨ ਜਾਂ ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਭੇਜਣ ਲਈ, ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਗੇਤਰ ਬਿਨਾ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਡਾਇਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

4. ਆਪਣੇ ਸੇਵਾ ਖੇਤਰ ਦੇ ਬਾਹਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਨੂੰ ਇੱਕ ਮੋਬਾਈਲ ਫੋਨ ਤੋਂ ਇੱਕ ਕਾਲ ਕਰਨ ਜਾਂ ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਭੇਜਣ ਲਈ, ਅਗੇਤਰ '0' '+91' ਨਾਲ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਡਾਇਲ ਕਰੋ, ਉਦਾਹਰਣ ਲਈ 09922345678 ਜਾਂ +919922345678

੬. ਨੰਬਰ ਦੇ ਅਗੇਤਰ ਐਸ.ਟੀ.ਡੀ. ਕੋਡ ਰਾਹੀਂ ਇੱਕ ਘਰ ਦੇ ਫੋਨ ਤੋਂ ਇੱਕ ਗੈਰ-ਲੋਕਲ ਲੈਂਡਲਾਈਨ ਦਾ ਨੰਬਰ ਡਾਇਲ ਕਰੋ, ਉਦਾਹਰਣ ਬਾਹਰ ਦੀ ਚੇਨਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਗ੍ਹਾ ਤੱਕ ਚੇਨਈ 'ਕਾਲ ਕਰਨ ਲਈ, ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ 0੪੪ ਦੇ ਨਾਲ ਅਗੇਤਰ ਲਗਾਇਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

੭. ਦੇਸ਼ ਦਾ ਕੋਡ ਅਤੇ ਨੰਬਰ ਦੇ ਅੱਗੇ '00' ਜਾਂ + ਨਾਲ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਨੰਬਰ ਡਾਇਲ ਕਰੋ

ਆਧਿਆਇ 9

ਖਪਤਕਾਰ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਆਨਲਾਈਨ ਸਰਵੇਖਣ ਟਲ

ਟੈਲੀਕਾਮ ਖੇਤਰ ਦੇ ਇੱਕ ਉੱਚ ਵਿਕਾਸ ਦਰ ਦੇ ਖੇਤਰ ਹੈ। ਨਵੇਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਵੱਡੇ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤਤਾ ਅਰਧ-ਸ਼ਹਿਰੀ ਅਤੇ ਦਿਹਾਤੀ ਖੇਤਰ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਹਨ। ਵੱਖ-ਵੱਖ ਟੈਲੀਕਾਮ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮੁੱਦੇ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਅਤੇ ਐਕਸਪੋਜ਼ਰ ਸੀਮਤ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ, ਟਰਾਈ ਨੇ ਦੇਸ਼ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਸੇ ਵਿੱਚ ਖਪਤਕਾਰ ਆਊਟਰੀਚ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਦੇ ਚਾਲ ਖਪਤਕਾਰ ਸਿੱਖਿਆ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।

ਟਰਾਈ ਖਪਤਕਾਰ ਸਿੱਖਿਆ ਲਈ ਖੇਤਰੀ ਵਰਕਸ਼ਾਪ ਅਤੇ ਟਰਾਈ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰ ਖਪਤਕਾਰ ਸੰਗਠਨ ਅਤੇ ਐਨਜੀਓ ਦੇ ਸਮਰੱਥਾ ਨਿਰਮਾਣ ਦਾ ਆਯੋਜਨ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਖਪਤਕਾਰ ਸਿੱਖਿਆ ਵਰਕਸ਼ਾਪ, ਖਪਤਕਾਰ ਐਡਵੋਕੇਸੀ ਗਰੁੱਪ ਤੱਕ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਲਈ ਇਕੱਠੇ ਹੋਣ ਲਈ ਅਤੇ ਖਪਤਕਾਰ ਦੀ ਚਿੰਤਾ 'ਤੇ ਚਰਚਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸਥਾਨਕ ਸਮੱਸਿਆ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਲਈ ਇੱਕ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਆਨਲਾਈਨ ਸਰਵੇਖਣ ਟਲ

ਖਪਤਕਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤ 'ਚ ਟਰਾਈ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਨਿਯਮ, ਦਿਸ਼ਾ ਅਤੇ ਹੁਕਮ ਦੇ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਭਾਵ ਦਾ ਜਾਇਜ਼ਾ ਲੈਣ ਲਈ ਦੁਰਸੰਚਾਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਵਿਚਾਰ ਇਕੱਠੀ ਕੀਤੀ ਜਾ ਰਹੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਧਾਰਨਾ ਦਾ ਜਾਇਜ਼ਾ ਲੈਣ ਲਈ ਟਰਾਈ ਨੂੰ ਬਾਕਾਇਦਾ ਸੁਤੰਤਰ ਏਜੰਸੀ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਸਰਵੇਖਣ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਸਰਵੇਖਣ ਆਹਮੋ-ਸਾਹਮਣੇ ਅਤਟ ਟੈਲੀਫੋਨ ਇੰਟਰਵਿਊਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।

ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਅਤੇ ਸਮਾਰਟ ਫੋਨ ਦੇ ਵਧ ਰਹੀ ਘੁਸਪੈਠ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ, ਟਰਾਈ ਦੁਆਰਾ ਵੈੱਬ ਅਧਾਰਿਤ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਦੇ ਨਾਲ ਨਾਲ ਸੈਲੂਲਰ ਸੇਵਾ ਦੀ ਗਾਹਕ ਧਾਰਨਾ ਦਾ

ਜਾਇਜ਼ਾ ਲਈ ਐਂਡ੍ਰਾਇਡ ਅਧਾਰਿਤ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਨੂੰ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਵੈੱਬ ਅਧਾਰਿਤ ਗਾਹਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਸਰਵੇਖਣ ਟਰਾਈ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ www.trai.gov.in ਦੇ 'ਖਪਤਕਾਰ ਜਾਣਕਾਰੀ' ਭਾਗ ਵਿੱਚ ਉਪਲੱਬਧ ਹੈ। ਐਂਡ੍ਰਾਇਡ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵੀ ਇਸੇ ਭਾਗ ਡਾਊਨਲੋਡ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਸਰਵੇਖਣ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਵਲੀ ਟਰਾਈ ਦੁਆਰਾ ਸੇਵਾ ਪੈਰਾਮੀਟਰ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸੇਵਾ ਦੀ ਗਾਹਕ ਧਾਰਨਾ ਦਾ ਜਾਇਜ਼ਾ ਲੈਣ ਲਈ ਅਤੇ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਪੋਰਟੇਬਿਲਟੀ ਅਤੇ ਯੂ.ਸੀ.ਸੀ. ਦੇ ਲਾਗੂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਕਰਨ ਲਈ ਸਬੰਧਤ ਨਿਯਮ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵ ਨੂੰ ਦਾ ਜਾਇਜ਼ਾ ਲਈ ਫ੍ਰੇਮ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਅਨੁਲੱਗਾ 1

ਖਾਸ ਕਿਊ.ਓ.ਐਸ. ਪੈਰਾਮੀਟਰ (ਮੂਲ ਅਤੇ ਸੈਲੂਲਰ ਮੋਬਾਈਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼)

ਕ੍ਰਮ. ਅੰਕ	ਕਿਊ.ਓ.ਐਸ. ਪੈਰਾਮੀਟਰ	ਬੈਂਚਮਾਰਕ
1.	ਮੰਗ ਦੀ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਦੇ ਬਾਅਦ ਘਰ ਦਾ ਟੈਲੀਫੋਨ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ	7 ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ (ਤਕਨੀਕੀ ਸੰਭਾਵਨਾ ਅਧੀਨ)
2.	ਘਰ (ਲੈਂਡਲਾਈਰ) ਦੇ ਟੈਲੀਫੋਨ ਕੁਨੈਕਸ਼ਨ ਨੂੰ ਬਦਲਣਾ	ਬੇਨਤੀ ਦੇ 95% 3 ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦੇਖਿਆ ਜਾਣਾ
3.	ਸ਼ਹਿਰੀ ਖੇਤਰ 'ਚ ਨੁਕਸ ਦੀ ਮੁਰੰਮਤ (ਲੈਂਡਲਾਈਨ)	ਅਗਲੇ ਕੰਮ ਦਿਨ 'ਤੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ 85% ਅਤੇ 5 ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ 100%
4.	ਪੇਂਡ ਅਤੇ ਪਹਾੜੀ ਖੇਤਰ 'ਚ ਨੁਕਸ ਦੀ ਮੁਰੰਮਤ (ਲੈਂਡਲਾਈਨ)	ਅਗਲੇ ਕੰਮ ਦਿਨ 'ਤੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ 75% ਅਤੇ 7 ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ 100%
5.	ਬਿਲਿੰਗ / ਚਾਰਜਿੰਗ ਸਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ	4 ਹਫਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ 98% ਅਤੇ 6 ਹਫਤਿਆਂ ਅੰਦਰ 100%
6.	ਸਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਲਈ ਕ੍ਰੈਡਿਟ/ਡੇਟ/ਵਿਵਸਥਾ ਲਈ ਅਪਲਾਈ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਆਦ	ਸਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਦੇ ਇੱਕ ਹਫਤੇ ਵਿੱਚ
7.	ਸੇਵਾ ਦੀ ਸਮਾਪਤੀ / ਬੰਦ ਕਰਨਾ	7 ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ
8.	ਬੰਦ ਦੇ ਬਾਅਦ ਸਕਿਊਰਿਟੀ ਪੇਸ਼ਗੀ ਵਾਪਸ ਕਰਨਾ	6 ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ 100%

ਅਨੁਲੰਗ 2

ਖਾਸ ਕਿਊ.ਓ.ਐਸ. ਪੈਰਾਮੀਟਰ (ਬ੍ਰਾਡਬੈਂਡ)

ਕ੍ਰਮ. ਅੰਕ	ਕਿਊ.ਓ.ਐਸ. ਪੈਰਾਮੀਟਰ	ਬੈਂਚਮਾਰਕ
1.	ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ / ਸਰਗਰਮੀ ਸਮਾਂ	<15 ਕੰਮ ਦਿਨ 'ਚ 100% ਕੇਸ (ਤਕਨੀਕੀ ਸੰਭਾਵਨਾ ਅਧੀਨ)
2.	ਮੁਰੰਮਤ / ਬਹਾਲੀ ਵਾਰ ਨੁਕਸ	>3 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ੯੯% ਛੋਟੇ: >3 ਦਿਨ ਅਤੇ <7 ਦਿਨ ਦੇ ਲਈ ਬਕਾਇਆ ਤਰੁੱਟੀ: ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਫੀਸ ਜਾਂ ਉਪਯੋਗ ਭੱਤਾ ਦੇ 7 ਦਿਨ ਨੂੰ ਛੋਟ ਦੇ ਬਰਾਬਰ। > 7 ਅਤੇ <15 ਦਿਨ ਦੇ ਲਈ ਬਕਾਇਆ ਤਰੁੱਟੀ: ਘੱਟੋ- ਘੱਟ ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਫੀਸ ਜਾਂ ਉਪਯੋਗ ਭੱਤਾ ਦੇ 15 ਦਿਨ ਕਰਨ ਦੀ ਛੋਟ ਦੇ ਬਰਾਬਰ >15 ਲਈ ਬਕਾਇਆ ਤਰੁੱਟੀ: ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਫੀਸ ਜਾਂ ਉਪਯੋਗ ਭੱਤੇ ਦੇ 1 ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਲਈ ਇਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਛੋਟ ਦੇ ਬਰਾਬਰ।
3.	ਬਿਲਿੰਗ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ	4 ਹਫਤਿਆਂ ਅੰਦਰ 100%
4.	ਬੰਦ ਦੇ ਬਾਅਦ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤਾ ਵਾਪਸ ਕਰਨਾ	60 ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ 100%
5.	ਬ੍ਰਾਡਬੈਂਡ ਕੁਨੈਕਸ਼ਨ ਗਤੀ (ਡਾਊਨਲੋਡ)	ਸਬਸਕ੍ਰਾਈਬ ਕੀਤੇ ਬ੍ਰਾਡਬੈਂਡ ਕੁਨੈਕਸ਼ਨ ਗਤੀ ਨੂੰ ਉਪਭੋਗੀ ਲਈ ਨੋਡ ਤੋਂ 80% ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨਾ।

ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਖਪਤਕਾਰ ਐਡਵੋਕੇਸੀ ਗਰੁੱਪ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦੀ ਸੂਚੀ

ਕ੍ਰ.ਅੰ.	ਖਪਤਕਾਰ ਸੰਸਥਾ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਪਤਾ	ਸੰਪਰਕ ਵਿਅਕਤੀ ਟੈਲੀਫੋਨ / ਮੋਬਾਇਲ ਨੰ. ਅਤੇ ਈ-ਮੇਲ ਆਈ.ਡੀ.
੧	ਇਸਲਾਮਪੁਰ ਰਾਮਕ੍ਰਿਸ਼ਨਾਪਾਲੀ ਪੇਂਡੂ ਕਲਿਆਣ ਸੋਸਾਇਟੀ, ਰਾਮਕ੍ਰਿਸ਼ਨਾਪਾਲੀ ਡਾਕਖਾਨਾ ਅਤੇ ਥਾਣਾ. ਇਸਲਾਮਪੁਰ ਜਿਲ੍ਹਾ ਉੱਤਰ ਡਿੰਜਪੁਰ (ਪ.ਬ.) ਵਿਖੇ	ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਅਬਦੁਲ ਅਲਿਮ ਪਰਵੇਜ਼, ਸਕੱਤਰ ੦੩੫੨੬-੨੫੭੭੨੩ (ਟੈਲੀਫੋਨ) ੦੯੪੩੪੪੮੯੧੪ irrwsgo@gmail.com
੨	ਉਪਭੋਗਤਾ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਸਮਿਤੀ "ਅਸ਼" ਰਜੀਵ ਗਾਂਧੀ ਉਪਭੋਗਤਾ ਭਵਨ, ਨਜ਼ਦੀਕ ੧੨ ਅਤੇ ੧੦ ਸੈਕਟਰ ਚੌਪੰਸੀ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੋਰਡ, ਜੋਧਪੁਰ (ਰਾਜ)	ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਲਿਆਕਤ ਅਲੀ, ਸਕੱਤਰ ੦੨੯੧-੨੭੦੧੫੧੫, ੦੨੯੧-੨੭੦੧੮੮੮ (ਫੋਨ) liyakat_ali9@yahoo.co.in
੩	ਪੀਪਲ'ਸ ਐਕਸ਼ਨ ਇੰਨ ਡਵੈਲਪਮੈਂਟ (ਫਾਈਥ), ਪੋਸਟ ਬਾਕਸ ਨੰ. ੧੨੭ ਸ਼ੜ, ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ ਤ੍ਰਿਪੁਤੀ (ਆਂ.ਪ੍ਰ.)	ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਪੀ. ਗੰਗਾਧਰਮ, ਪ੍ਰਧਾਨ ੦੯੪੪੧੫੫੭੪੪੭, ਪਚਿਦਨਗੋਗਮਓਲਿ.ਚੋਮ paid_ngo@yahoo.co.in
੪	ਸਿੱਖਿਆ, ਖੋਜ ਅਤੇ ਸ਼ਕਤੀਕਰਨ ਲਈ ਸੋਸਾਇਟੀ (ਸਉੜਓ), ਸਿਰੁਪੱਕਮ ਡਾਕਖਾਨਾ ੬੦੬੧੨੩, ਬਿਟਾਕੁੜੀ (ਟੀ.ਕੇ.) ਕੁੰਡਲੋਰ- ਜਿ. (ਤਾ.ਨਾ.)	ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਆਰ.ਕੇ. ਸੇਂਥੀਕੁਮਾਰ, ਸਾਬਕਾ ਸਕੱਤਰ ੦੪੧੪੩-੨੪੮੫੭੫, ੦੯੪੪੩੮੨੮੧੬੯ serve_2005@yahoo.co.in
੫	ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਸੋਸਾਇਟੀ ਪਦੰ੩, ੨੪ਵਾਂ ਕ੍ਰਾਸ ਬਾਨਾਸ਼ਿਕਰੀ II ਸਟੇਜ, ਬੰਗਲੋਰ (ਕਰਨਾਟਕਾ)	ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਆਰ.ਐਨ. ਗੁਰੂ, ਸਕੱਤਰ ੦੮੦-੨੨੭੧੩੬੧੬ (ਟੈਲੀਫੋਨ) ੦੯੮੪੫੬੮੩੨੨੦ ccsbng@gmail.com

੬	ਸਮੱਰਪਿਤ, ਗਰੀਬੀ ਰਾਹਤ ਅਤੇ ਸਮਾਜਿਕ ਖੋਜ ਲਈ ਕੇਂਦਰ, ੩੭, ਗੀਤਾਂਜਲੀ ਐਨਕਲੇਵ, ਰਿਗ ਰੋਡ ਨੰ. ੨, ਬਿਲਾਸਪੁਰ (ਛੱਤੀਸਗੜ੍ਹ) -੪੯੫੦੦੧	ਡਾ. ਸੰਦੀਪ ਸ਼ਰਮਾ, ਪ੍ਰਧਾਨ ੦੭੭੫੨-੪੦੨੭੩੧, ੦੯੯੯੩੪੨੮੮੯੧ samarpitch@gmail.com
੭	ਗਾਹਕ ਸਿੱਖਿਆ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਵਿੱਚ ਸੰਗਠਨ (VOICE), ਓ-੪੫, ਬੇਸਮੈਂਟ, ਲਾਜਪਤ ਨਗਰ II, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ -੧੧੦੦੧੪	ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਅਸ਼ੀਮ ਸਨਿਆਲ, ਡੂੰ ਅਤੇ ਸਕੱਤਰ ੦੧੧-੪੭੩੩੧੦੦੦, ੪੭੩੩੧੦੨੫ ੦੧੧-੨੯੮੪੯੦੮੧ (ਫੈਕਸ) cvoice@vsnl.net coo@consumer-voice.org
੮	ਸੰਰਕਛਣ, ੧੦੧, ਆਸ਼ਰਾਏ ਮਹੇਸ਼ ਅਪਾਰਟਮੈਂਟ ਬੋਰਿੰਗ ਰੋਡ ਪਟਨਾ (ਬਿਹਾਰ)	ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਜੇ.ਕੇ. ਭਗਤ, ਮੈਨੇਜਿੰਗ ਟਰੱਸਟੀ ੦੬੧੨-੨੫੩੪੧੩੪ (ਟੈਲੀਫੈਕਸ) ੦੯੪੩੧੪੯੬੪੯੯ sanrakshan_goal@yahoo.co.in
੯	ਭਾਰਤ ਜੋਤੀ, ੪੬, ਡਾਇਮੰਡ ਡਾਇਰੀ, ਕਬੀਰ ਮਾਰਗ, ਲਖਨਊ (ਯੂ.ਪੀ.)	ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਵਿਜੈ ਆਚਾਰੀਆ, ਫਾਉਂਡਰ ਪ੍ਰੈਜ਼ੀਡੈਂਟ ੦੫੨੨-੩੨੫੪੪੫੫, ੦੫੨੨- ੨੨੩੭੮੯੯ (ਫੈਕਸ) ੦੯੪੧੫੦੨੮੧੨੭ bharat.jyoti@yahoo.co.in
੧੦	ਹਿਮਾਚਲ ਉਪਭੋਗਤਾ ਸੰਰਕਛਣ ਪਰਿਸ਼ਦ (ਰਜਿਸਟਰਡ), ਵਰਮਾ ਕਾਮਪਲੈਕਸ, ੧ਲੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਐਨ.ਐਚ.-੨੨ ਸ਼ੇਖੀ, ਸਿਮਲਾ (ਐਚ.ਪੀ.)	ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਸ਼ਿਵ ਦੱਤ ਭਰਦਵਾਜ, ਪ੍ਰਧਾਨ ੦੧੭੭-੨੬੬੧੨੮੪ (ਟੈਲੀਫੈਕਸ) ੦੯੪੧੮੪੫੮੭੬੦ hpuspsml@gmail.com
੧੧	ਮਨੁੱਖੀ ਬੰਦੋਬਸਤ ਅਤੇ ਵਾਤਾਵਰਣ ਲਈ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਕੇਂਦਰ (ਛੂਸਓ), ਈ-੫/, ਗਿਰੀਸ਼ ਕੁੰਜ, ਅਰੇਰਾ ਕਲੋਨੀ, ਭੋਪਾਲ (ਐਮ.ਪੀ.)	ਡਾ. ਏ.ਕੇ. ਗੁਪਤਾ, ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਜਨਰਲ ੦੭੫੫੨੪੬੫੩੦੬ / ੨੪੬੩੭੩੧ / ੪੨੭੭੦੭੪ nchsebpl@gmail.com

੧੨	ਉਪਭੋਗਤਾ ਸੰਰਕਛਣ ਅਤੇ ਕਲਿਆਣ ਸਮਿਤੀ, ਉਪਭੋਗਤਾ ਭਵਨ, ੧੧੯/੩੫੪ ਦਰਸ਼ਨ ਫੁਵਾਰਾ, ਗੁੰਮਟੀ ਨੰ. ੫, ਕਾਨਪੁਰ (ਯੂ.ਪੀ.)	ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਪਦਮ ਮੋਹਨ ਮਿਸ਼ਰਾ, ਸਕੱਤਰ ੦੫੧੨-੨੨੧੭੮੪੦, ੦੯੪੫੦੧੫੬੪੩੦ consumertalk9@ rediffmail.com
੧੩	ਸਮਾਜਿਕ ਤਬਦੀਲੀ ਲਈ ਸੋਸਾਇਟੀ (ਸ਼ਸ਼ਠ), ਡੀ.ਨੰ. ੪੬/੧੬੨, ਬੁੱਧਾਵਾਰਾਪਤ, ਕੁਰਨੂਲ (ਏ.ਪੀ.)	ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਵੀ. ਅੰਜਾਨੇਯੂਲੂ, ਡਾਇਰੈਕਟਰ ੦੮੫੧੮-੨੫੫੦੫੦, ੦੮੦੦੮੬੬੩੮੬੧ sstanjan@gmail.com
੧੪	ਭਾਰਤੀ ਗਾਹਕ ਸੇਧ ਸੋਸਾਇਟੀ, ਬਲਾਕ ਜੇ, ਆਜ਼ਾਦ ਮੰਡੀ, ਸਾਹਮਣੇ ਕਾਮਾ ਹਸਪਤਾਲ, ਮਹਾਪਾਲਿਕਾ ਰੋਡ, ਮੁੰਬਈ	ਡਾ. ਐਮ.ਐਸ. ਕਮੇਥ, ਮਾਨਯੋਗ ਸਕੱਤਰ ੦੨੨-੨੨੬੨੧੬੧੨, ੦੨੨- ੨੨੬੫੯੭੧੫ (ਫ਼ੈ) cgsibom@gmail.com
੧੫	ਫੋਰਡ ਟਰੱਸਟ, ਕਰਾਈਕੁੜੀ ਕੁਡਿਲ, ਮਾਰਥਾਂਗੁੜੀ, ਸਿਰਵਯਾਲ ਪੋਸਟ, ਕਰਾਈਕੁੜੀ (ਤਾ.ਨਾ.)	ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਸੀ. ਪੋਲ ਅਲਾਗਾ ਰਸਨ, ਪ੍ਰੋਜੈਕਟ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ੦੪੫੭੭-੨੬੪੩੩੪, ੦੯੭੮੮੯੭੯੯੦੧ fordtrustindia@yahoo.co.in
੧੬	ਰਾਜਕੋਟ ਸ਼ਹਿਰ ਜਿਲ੍ਹਾ ਗ੍ਰਾਹਕ ਸੁਰਕਸ਼ਾ ਮੰਡਲ, ੩੨੯, ਪੋਪਟਬਾਈ ਸੋਰਾਥਿਆ ਭਵਨ, ਸਦਰ ਬਜ਼ਾਰ, ਰਾਜਕੋਟ (ਗੁਜਰਾਤ)	ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਰਾਮਾਬੇਨ ਮਾਵਨੀ, ਪ੍ਰਧਾਨ ੦੨੮੧-੨੪੭੧੧੨੨/੩੦੪੧੩੨੯ ੦੯੪੨੬੨੦੧੬੧੧ mavaniramb@sancharnet.in
੧੭	ਮਹਿਲਾ ਕਾਰਵਾਈ ਸਮੂਹ (ਅੰਘ) ਗੰਗਾਵਲੀ (ਡਾਕਖਾਨਾ), ਆਤੁਰ ਤਾਲੁਕ, ਸਲੇਮ ਜਿਲ੍ਹਾ ਪਿਨ ੬੩੬੧੦੫ (ਤਾ.ਨਾ.)	ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਜੀ. ਮੋਹਨਾ, ਸਕੱਤਰ ੦੪੨੮੨-੨੩੨੮੫੨, ੦੪੨੮੨- ੨੩੨੨੧੯ (ਫੋਕਸ) ੦੯੪੪੨੭੦੯੮੭ swagsk_sk@yahoo.co.in
੧੮	ਗ੍ਰਾਮ ਵਿਕਾਸ ਪਰਿਸ਼ਦ, ਰੰਗਾਲ ਡਾਕਖਾਨਾ ਜੁਮਾਰਮੁਰ, ਪਿੰਡ ਕੋਥਿਆਟੋਲ ਜਿਲ੍ਹਾ ਨਾਗਾਓਂ - ੭੮੨੪੨੭ (ਅਸਾਮ)	ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਸਿਰਾਜੁਦੀਨ ਅਹਿਮਦ, ਜਨਰਲ ਸਕੱਤਰ ੦੩੬੭-੨੨੩੧੧੬੪ (ਟੈਲੀਫੋਕਸ), ੦੯੪੩੫੦੬੦੫੩੮ sirajuddin60538@gmail.com

੧੯	ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਸਮੁਦੇਸ਼ਾਈ ਵਿਕਾਸ ਸੰਸਥਾਨ, ੮੯-ਸੀ ਰਾਜ ਭਵਨ, ਸਾਊਥ ਭੋਪਾ ਰੋਡ, ਮੁਜ਼ੱਫਰ ਨਗਰ (ਯੂ.ਪੀ.) -੨੫੧੩੧੫	ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਪਨਮ ਸ਼ਰਮਾ, ਪ੍ਰਧਾਨ ੦੯੩੧੯੮੫੮੧੧੦ rsvsmngo@rediffmail.com
੨੦	ਸ਼੍ਰਾਮਿਕ ਵਰਗ ਅਤੇ ਨਿਰਮਲ ਵਰਗ ਵਿਕਾਸ ਸੰਸਥਾਨ ਪਿੰਡ ਅਤੇ ਡਾਕਖਾਨਾ ਪਟਵਾਧਕੋਤਕ ਬਲਾਕ ਬਿਲਾਰਿਆਗੰਜ ਤਹਿਸੀਲ ਸਗਰੀ ਅਜਮਗੜ੍ਹ (ਯੂ.ਪੀ.)	ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਇੰਦਰਾਦੇਵ ਰਾਏ, ਸਕੱਤਰ ੦੯੪੫੦੮੨੩੮੩੭ sramikvarg@yahoo.co.in
੨੧	ਤਕਨੀਕੀ ਅਤੇ ਕਰੋਬਾਈ ਵਿਕਾਸ ਦਾ ਭਾਰਤੀ ਇੰਸਟੀਚਿਟ (ੀਠਓਧ), ਠੀਠੂ ਕੈਂਪਸ ਨਜ਼ਦੀਕ ਮੰਗਲਾ ਟਰੇਡਰਸ, ਸ਼ਕਤੀ ਚੌਂਕ, ਬਿਜਨੌਰ (ਯੂ.ਪੀ.)	ਡਾ. ਆਰ.ਡੀ. ਯਸਮਨੀ ਪ੍ਰਧਾਨ/ਡਾਇਰੈਕਟਰ ੦੧੩੪੨-੨੬੫੯੯੨, ੦੯੪੧੨੧੧੮੨੪੦ iited_mngo@rediffmail.com
੨੨	ਗਾਹਕ ਸਹਿਯੋਗਤਾ ਕਾਉਂਸਿਲ (CCC) -੨੦-੨੧ (ੀਠਸ਼ ਇਮਾਰਤ) ਇੰਸਟੀਚਿਊਸ਼ਨਲ ਖੇਤਰ, ਸੈਕਟਰ-੬੨, ਨੋਇਡਾ	ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਐਸ.ਸੀ. ਸ਼ਰਮਾ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ੦੧੨੦-੪੨੩੫੪੪੮ ੦੧੨੦- ੨੪੦੪੨੭੩ (ਫੈਕਸ) ccc.secretariat@gmail.com
੨੩	ਮਿਜ਼ੋਰਮ ਗਾਹਕ ਦੇ ਯੂਨੀਅਨ ਹੈਂਡਕੁਆਟਰ, ਐਜਵਾਲ, ਲਲਤ ਚੈਂਬਰ, ਟੁਈਕਲ 'ਸ਼' ਮੰਦਿਰ ਸੁਦੇਖਭਾਲ, ਐਜਵਾਲ-੭੯੬੦੦੧	ਡਾ. ਚਾਵੰਗਸਾਈਲੋਵਾ, ਜਨਰਲ ਸਕੱਤਰ ੦੩੮੯-੨੩੧੧੫੧੪, ੦੯੮੬੨੪੧੯੧੫੬ mizoconsumer@yahoo.com
੨੪	ਕੰਜਿਊਮਰ ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ ਦੀ ਫੈਡਰੇਸ਼ਨ ਪੱਛਮੀ ਬੰਗਾਲ, ੩੯, ਸ਼ੇਕਸਪੀਅਰ ਸਾਰਣੀ, ੭ਵੀਂ ਮੰਜਿਲ, ਕਮਰਾ ਨੰ(੭੦੧, ਕਲਕੱਤਾ (ਪ.ਬੰ.)	ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਮਾਲਾ ਬੈਨਰਜੀ ਪ੍ਰਧਾਨ ੦੩੩-੨੨੮੦੫੯੨੭ (ਟੈਲੀਫੈਕਸ) fcawb@cal2.vsnl.net.in
੨੫	ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਨਿਵੇਸ਼ਕਾਰ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਈ ਸੋਸਾਇਟੀ (ਰਜਿਸਟਰਡ) ੧੧੮, ੨ ਜੀ ਮੰਜਿਲ, ਡੀ.ਡੀ.ਏ. ਸਾਈਟ-੧, ਨਿਊ ਰਜਿਦਰ ਨਗਰ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ	ਡਾ. ਜੀ.ਐਸ. ਸੁਦ, ਪ੍ਰਧਾਨ ੦੧੧-੪੫੦੮੨੮੩੨, ੦੧੧-੨੮੭੪੪੭੮੯ (ਫੈਕਸ) ੦੯੯੧੧੧੦੩੮੫ scipindia@yahoo.com

26	ਉਤੀਸਾ ਕੰਜਿਊਮਰ ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ ਦੇਬਾਜੋਤੀ ਉਪਭੋਗਤਾ ਕਲਿਆਣ ਭਵਨ, ਬਿਸ਼ਵਾਨਾਥ ਲੇਨ ਕਟਕ (ਉਤੀਸਾ) -7੫੩੦੦੨	ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਅਰੁਣ ਕੁਮਾਰ ਸਾਹੂ ਸਹਾਇਕ ਸਕੱਤਰ ੦੬੭੧-੨੩੬੮੬੪੪ Knj1345@gmail.com
27	ਸਿਟੀਜਨ ਕੰਜਿਊਮਰ ਐਂਡ ਸਿਵਿਕ ਐਕਸ਼ਨ ਗਰੁੱਪ, ੯/੫, ਸਟ੍ਰੀਟ, ਪਦਮਾਂਭਾ ਨਗਰ ਚੇਨਈ-੬੦੦੦੨੦	ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਐਸ. ਸਰੋਜਾ, ਕੋ-ਆਰਡੀਨੇਟਰ ੦੪੪-੨੪੪੬੦੩੮੭, ੦੪੪-੨੪੯੧੪੩੫੮ (ਫੈਕਸ) helpdesk@cag.org.in
2੮	ਕੰਜਿਊਮਰਸ ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ ੭, ਐਫ.ਐਫ. ਕਰੁਣਾ ਸਦਨ, ਸੈਕ.੧੧- ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ	ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਆਰ.ਕੇ. ਕਪਲੈਸ਼, ਚੇਅਰਮੈਨ ੦੧੭੨-੨੨੪੫੧੭੦, ੦੯੮੧੪੧੭੩੩੪੨ cfc_chd@yahoo.co.in
2੯	ਸਮਾਜਿਕ ਅਤੇ ਸਿੱਖਿਆ ਟਰੱਸਟ ਲਈ ਪੇਂਡੂ ਸੰਗਠਨ (ਸਦ) ੧੫-ਜੀ, 11ਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਬਾਸਕਾਨਰੋਂ ਇਮਾਰਤ, ਟੀ. ਪੌਲ ਰੋਡ, ਜਯਾਕੋਨਦਮ -੬੨੧੮੦੨ ਅਰਿਯਾਲੁਰ ਜਿਲ੍ਹਾ (ਤਾ.ਨਾ.)	ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਜੋਨ ਕੇ. ਬਿਰੁਨਾਵਕ੍ਰਾਸੁ ਮੈਨੇਜਿੰਗ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ੦੪੩੩੧-੨੫੦੨੫੧, ੦੯੪੮੯੫੪੫੩੬੧ rosetrust2007@gmail.com
੩੦	ਮਰਤੀ ਸੇਵਾ ਸਮਿਤੀ, ੧੭੩/੧੨, ਅਸ਼ੋਕ ਨਗਰ, ਨਜ਼ਦੀਕ ਮਾਯਾ ਮਿਸ਼ਠਾਨ ਪੰਡਾਰ, ਉਦੈਪੁਰ (ਰਾਜ)-੩੧੩੦੦੧	ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਪੀ.ਕੇ. ਜਵਾਹਰ ਪ੍ਰਧਾਨ ੦੨੯੪-੨੪੧੯੩੩੩੩, ੦੯੪੧੪੧੬੮੫੩੨ marutisewasamiti@yahoo.com
੩੧	ਹਰਿਆਣਾ ਤਕਨੀਕੀ ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ, ਮਕਾਨ। ਨੰ. ੩੫੪੨, ਅਰਬਨ ਅਸਟੇਟ ਜੀਂਦ (ਹਰਿਆਣਾ) -੧੨੬੧੦੨	ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਰਾਹੁਲ ਪੁਨੀਆ, ਪ੍ਰਧਾਨ ੦੮੯੩੦੪੩੨7੭੭, ੦੯੮੧੩੩੬੩੦੦੧ haryana@gmail.com
੩੨	ਮਹਿਲਾ ਕਲਿਆਣ ਸਮਿਤੀ ਧੋਰੀ, ਸਟਾਫ ਕਲੋਨੀ, ਨਜ਼ਦੀਕ ਧੋਰੀ ਡਿਸਪੈਂਸਰੀ, ਡਾਕਖਾਨਾ ਧੋਰੀ, ਜਿਲ੍ਹਾ. ਬੋਕਾਰੋ (ਝਾਰਖੰਡ)-੮੨੫੧੦੨	ਡਾ. ਸ਼ਿਆਮ ਕੁੰਵਰ ਭਾਰਤੀ, ਜਨਰਲ ਸਕੱਤਰ ੦੬੫੪-੯੨੨੨੧੧੭, ੦੯੯੫੫੫੦੯੨੯੬ mksdbharti@rediffmail.com

੩੩	ਵਸੁੰਦਰਾ ਸੇਵਰਥ ਸਮਾਜਿਕ ਸੰਸ਼ੋਧਨ ਅਨੀ ਵਿਕਾਸ ਸੇਵਾ ਸੰਸਥਾ ਡਾਕਖਾਨਾ- ਨੰਨਦ, ਤਹਿਸੀਲ, ਨਿਲੰਗਾ ਜਿਲ੍ਹਾ। ਲਖੁਰ (ਐਮ.ਐਚ.)-੪੧੩੫੨੧	ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਦਿਲੀਪ ਵੇਂਕਟਰਾਓ ਪਾਟਿਲ, ਸਕੱਤਰ ੦੯੪੨੨੧੯੯੭੭੬ vasu_rediffmail.com
੩੪	ਕੰਜਿਊਮਰ ਪ੍ਰੋਟੈਕਸ਼ਨ ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ, ਵਿਸ਼ਵਕਰਮਾ ਨਗਰ, ਹਿਮਤਨਗਰ ਜਿਲ੍ਹਾ ਸਾਬਰਕੰਥ -੩੮੩੦੦੧ (ਗੁਜਰਾਤ)	ਡਾ. ਕਸ਼ਯਪਨਾਥ ਪ੍ਰਧਾਨ ੦੨੭੭੨-੨੪੦੬੩੬, ੦੯੪੧੩੧੧੮੪੨੬ Knath21@yahoo.co.in
੩੫	ਕੰਜਿਊਮਰ ਯਨਿਟੀ ਐਂਡ ਟਰੱਸਟ ਸੋਸਾਇਟੀ, ਡੀ-੨੧੭, ਭਾਸਕਰ ਮਾਰਗ, ਬਾਨੀ ਪਾਰਕ, ਜੈਪੁਰ-੩੦੨੦੧੬ (ਰਾਜ)	ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਜਾਰਜ ਚੇਰੀਆਂ, ਡਾਇਰੈਕਟਰ ੦੧੪੧-੫੧੩੩੨੫੯, ੨੨੮੨੮੨੩, ੨੨੮੨੪੮੨ ੦੧੪੧-੪੦੧੫੩੯੫ (ਫੈਕਸ) cart@cuts.org
੩੬	ਕੰਜਿਊਮਰ' ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ ਹੋਟਲ ਸੁਰਯਾ ਸਿਟੀ ਸੁਪੇਵਣ ਰੋਡ, ਸੁਲਤਾਨਪਤ, ਪਲਕਡ-੬੭੮੦੦੧ (ਕੇਰਲਾ)	ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਸੁਰੇਂਦਰ ਪੀ.ਏ., ਜਨਰਲ ਸਕੱਤਰ ੯੪੪੬੦੫੯੯੫੨, ੦੪੯੧-੨੫੯੯੯੫੨ (ਫੈ) surendranpdca@gmail.com
੩੭	ਨਾਗਰਿਕ ਜਾਗਰਕਤਾ ਸਮਠ #੨੮੧੨/੩੮-ਸੀ ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ	ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਸੁਰਿੰਦਰ ਵਰਮਾ, ਚੇਅਰਮੈਨ ੦੧੭੨-੪੦੦੭੪੧੨, ੦੯੪੧੭੦੦੮੮੦੫ citizenawareness@yahoo.com
੩੮	ਨਵਜੀਵਨ ਸੋਸਾਇਟੀ ੧੯, ਸ਼ਰਮਾ ਕਲੋਨੀ, ੨੨- ਗੋਡਾਊਨ, ਜੈਪੁਰ-੩੦੨੦੧੯ (ਰਾਜ)	ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਰਜਿੰਦਰ ਸ਼ਰਮਾ, ਪ੍ਰਧਾਨ ੦੧੪੧-੬੪੫੦੩੨੩, ੦੧੪੧-੪੦੬੧੪੦੫ (ਫੈ) ੦੯੯੨੮੬੮੯੯੪੧ info[navjeevan@gmail.com
੩੯	ਦੀਪਾਲਯਾ ਪਪ੬, ਡਾ. ਏ.ਕੇ. ਪੋਲ ਰੋਡ, ਕਲਕੱਤਾ-੭੦੦੦੩੪ (ਪ.ਬੰ.)	ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਪ੍ਰਨਵ ਕੁਮਾਰ ਘੋਸ਼, ਸਕੱਤਰ ੦੯੯੦੩੨੭੮੦੬੪, ੦੯੦੩੮੬੯੭੮੩੨ deepalaya_wb_nngo@yahoo.co.in

੪੦	ਮਾਨਵ ਕਲਿਆਣ ਸੋਸਾਇਟੀ, ਮੋਹ. ਚਾਸਰੋਂ, ਬੀ-੨੪, ਭਰਵਾਂ ਜਿਲ੍ਹਾ ਬਿਜਨੌਰ (ਯੂ.ਪੀ.)-੨੪੬੭੦੧	ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਸ਼ਹਿਜ਼ੇਦ ਹੁਸੈਨ, ਮੈਨੇਜਰ ੦੯੮੩੭੦੬੧੯੨੫, ੦੮੦੫੭੫੫੯੮੨੪ manavkalyansociety@gmail.com
੪੧	ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਸੋਸਾਇਟੀ, ੫੭-੧੪-੧੬, ੨ਜੀ ਲੇਨ, ਨਿਊ ਪੋਸਟਲ ਕਲੋਨੀ, ਚਰਚ ਰੋਡ, ਪਤਾਮਾਤਾ ਵਿਜੈਵਾੜਾ -੫੨੦੦੧੦ (ਏ.ਪੀ.)	ਚੌ। ਦਿਵਾਕਰ ਬਾਬ ਸਕੱਤਰ ੦੮੬੬-੨੪੯੫੩੨੪, ੦੯੪੪੦੩੯੦੩੭੦ consumerssociety@yahoo.com
੪੨	ਗਾਹਕ ਖੋਜ, ਸਿੱਖਿਆ, ਕਾਰਜ, ਟ੍ਰੇਨਿੰਗ, ਅਤੇ ਸ਼ਕਤੀਕਰਨ, ੨/੮੪, ਮੇਲਾਛਤਰਮ ਸਟ੍ਰੀਟ, ਪਰਮਕੁੜੀ, ਰਾਮਨਾਥਪੁਰਨ ਜਿਲ੍ਹਾ, ਤਮਿਲਨਾਡੂ, ਪਿਨ-੬੨੩੭੦੭	ਪ੍ਰੋ. ਡਾ। ਪੀ। ਦੁਰਾਸਿੰਘਮ, ਚੇਅਰਮੈਨ ੦੪੩੬੯-੨੨੦੯੫੪ (ਟੈਲੀਫੈਕਸ) ੦੯੪੪੩੩੮੧੮੧੬ createdurai@gmail.com
ਟਰਾਈ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰ ਖਪਤਕਾਰ ਐਡਵੋਕੇਸੀ ਗਰੁੱਪ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ		
ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ		ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰ. ਅਤੇ ਫੈਕਸ ਨੰ. ਅਤੇ ਈ-ਮੇਲ
ਸੰਯੁਕਤ ਸਲਾਹਕਾਰ (CA) ਭਰਤੀ ਦੁਰਸੰਚਾਰ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਥਾਰਿਟੀ ਮਹਾਸਾਗਰ ਦਰ ਸੰਚਾਰ ਭਵਨ (ਪੁਰਾਣੀ ਮਿੱਟੋ ਰੋਡ) ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ ੧੧੦੦੦੨		੦੧੧-੨੩੬੬੪੫੫੫ ੦੧੧-੨੩੨੧੩੦੩੬ (ਢਓਣ) jaca@trai.gov.in ੦੧੧-੨੩੬੬੪੫੫੫ ੦੧੧-੨੩੨੧੩੦੩੬ (ਫੈਕਸ) jaca@trai.gov.in

ਦੁਰਸੰਚਾਰ 'ਤੇ ਖਪਤਕਾਰ ਦੇ ਲਈ ਪੁਸਤਕ

ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਟਰਾਈ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੈ:

www.traai.gov.in/content/mpci.aspx

- | | |
|------------|-----------|
| ੧. ਹਿੰਦੀ | ੭. ਮਰਾਠੀ |
| ੨. ਅਸਾਮੀ | ੮. ਮਲਿਆਲਮ |
| ੩. ਬੰਗਾਲੀ | ੯. ਕੰਨੜਾ |
| ੪. ਉੜਿਆ | ੧੦. ਤਾਮਿਲ |
| ੫. ਪੰਜਾਬੀ | ੧੧. ਤੇਲਗੂ |
| ੬. ਗੁਜਰਾਤੀ | |

ਸਮੱਗਰੀ ਬੇਦਾਅਵਾ

ਇਹ ਪੁਸਤਕ ਖਪਤਕਾਰ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ, ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਅਤੇ ਇਸ ਵਿਚਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਧਾਰਨ ਹੈ, ਅਸਲ ਦੁਰਸੰਚਾਰ ਟੈਰਿਫ ਹੁਕਮਾਂ, ਦਿਸ਼ਾਵਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਤੋਂ ਸੰਘਣੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਈ ਗਈ ਹੈ। ਇਹ ਦੁਰਸੰਚਾਰ ਟੈਰਿਫ ਦੇ ਹੁਕਮ ਦਾ ਪੂਰਾ ਪਾਠ, ਦਿਸ਼ਾ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਟਰਾਈ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ www.traai.gov.in 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਉਪਭੋਗੀ ਨੂੰ, ਟਰਾਈ ਐਕਟ, 1997 (1997 ਦੇ 24), ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਸੋਧ ਅਨੁਸਾਰ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਨੂੰਨ ਦਾ ਸਹਾਰੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਦੁਰਸੰਚਾਰ ਫੀਸ ਦੇ ਹੁਕਮ, ਦਿਸ਼ਾ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਸੋਧ ਦੇ ਪਾਠ ਕਰਨ ਲਈ, ਭਾਰਤ ਦੇ ਗਜ਼ਟ / ਟਰਾਈ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਦੇਖ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਭਾਰਤੀ ਦੁਰਸੰਚਾਰ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਥਾਰਟੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹਾਲਾਤ ਦੇ ਤਹਿਤ ਖਰਚ ਜਾਂ ਦੁੱਖ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹਰਜ, ਨੁਕਸਾਨ, ਦੇਣਦਾਰੀ ਜਾਂ ਖਰਚ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਸੀਮਾ ਦੇ ਬਿਨਾਂ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਲਤੀ ਜਾਂ ਭੁੱਲ, ਇਸ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਮੇਤ ਇਸ ਪੁਸਤਕ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਿਲ ਸਮੱਗਰੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਤੀਜਾ ਕਰਨ ਦਾ ਦਾਅਵਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।





TRAI

ਭਾਰਤ ਦੀ ਦੁਰਸੰਚਾਰ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਥਾਰਟੀ

(IS/ISO 9001:2008 Certified)

ਮਹਾਂਨਗਰ ਦੁਰਸੰਚਾਰ ਭਵਨ
ਜਵਾਹਰ ਲਾਲ ਨਹਿਰੂ ਮਾਰਗ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ-
ਵੈਬਸਾਈਟ : www.trai.gov.in