



भारत का राजपत्र The Gazette of India

सी.जी.-डी.एल.-अ.-14092023-248666
CG-DL-E-14092023-248666

असाधारण
EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4
PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित
PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 631]

नई दिल्ली, मंगलवार, सितम्बर 12, 2023/भाद्र 21, 1945

No. 631]

NEW DELHI, TUESDAY, SEPTEMBER 12, 2023/BHADRA 21, 1945

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

अधिसूचना

नई दिल्ली, 11 सितम्बर, 2023

एफ. नं. सी-2/8/(1)/2021-क्यूओएस.—भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 36 के साथ पठित धारा 11 की उप-धारा (1) के अनुच्छेद (ख) के उप अनुच्छेद (i) और (v) और अनुच्छेद (घ), के द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण एतद द्वारा निम्नलिखित विनियमों को बनाता है:

सेवा की गुणवत्ता (मीटरिंग और बिलिंग यथार्थता के लिए पद्धति संहिता) विनियम, 2023 (2023 का 03)

1. संक्षिप्त नाम, विस्तार और प्रारंभ.— (1) इन विनियमों को सेवा की गुणवत्ता (मीटरिंग और बिलिंग यथार्थता के लिए पद्धति संहिता) विनियम, 2023 कहा जाएगा।

(2) ये विनियम उन सभी सेवा प्रदाताओं पर लागू होंगे जिनके पास-

(क) एकीकृत एक्सेस सर्विस लाइसेंस है; या

(ख) एक्सेस सेवा अधिकृत एकीकृत लाइसेंस है।

(3) ये विनियम 01 अप्रैल, 2024 से लागू होंगे।

2. परिभाषाएँ.— (1) इन विनियमों में, जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो,—

(क) 'एक्सेस सेवा' का अर्थ है एकीकृत लाइसेंस समझौते के अंतर्गत परिभाषित एक्सेस सेवाएं;

- (ख) 'अधिनियम' का अर्थ है भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24);
- (ग) 'ओवरचार्जिंग' का अर्थ है प्रस्तावित टैरिफ की प्रतिबद्धता को पूरा करने में सेवा प्रदाता की विफलता और इसमें शामिल हैं—
- (i) एक प्रभार योग्य घटना जिसके लिए ग्राहक पर लगाया गया शुल्क ग्राहक द्वारा चुनी गई टैरिफ प्लान में निर्दिष्ट दरों से अधिक है; और
- (ii) कोई अन्य राशि जो ग्राहक द्वारा चुने गए टैरिफ प्लान या सहमति का हिस्सा नहीं है, लेकिन ग्राहक से वसूल की गई है;
- (घ) 'तिमाही' का अर्थ है वित्तीय वर्ष के 30 जून, 30 सितंबर, 31 दिसंबर और 31 मार्च को समाप्त होने वाली लगातार तीन महीनों की अवधि;
- (ङ) 'वर्ष' का अर्थ है वित्तीय वर्ष।

(2) इन विनियमों में प्रयुक्त और परिभाषित नहीं किए गए शब्दों और अभिव्यक्तियों के वही अर्थ होंगे जैसा की उन्हें अधिनियम में परिभाषित किया गया है।

3. मीटरिंग और बिलिंग यथार्थता के लिए पद्धति संहिता.— प्रत्येक सेवा प्रदाता इन विनियमों की अनुसूची में निर्दिष्ट मीटरिंग और बिलिंग यथार्थता के लिए पद्धति संहिता का पालन करेगा।

4. मीटरिंग और बिलिंग प्रणालियों के ऑडिट के लिए लेखा परीक्षक की नियुक्ति.—(1) विनियम 5 के प्रावधानों के अनुसार सेवा प्रदाताओं की मीटरिंग और बिलिंग प्रणाली की यथार्थता का ऑडिट करने के लिए, प्राधिकरण, समय-समय पर, लेखा परीक्षकों के पैनल को अधिसूचित कर सकता है, जो इस संबंध में प्राधिकरण द्वारा निर्दिष्ट पात्रता शर्तों को पूरा करते हैं।

(2) प्रत्येक सेवा प्रदाता हर वर्ष 31 मार्च तक, विनियम 5 के प्रावधानों के अनुसार, अपनी लागत पर मीटरिंग और बिलिंग प्रणाली की यथार्थता और लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्रों के ऑडिट के लिए, उप-विनियम (1) के अंतर्गत प्राधिकरण द्वारा अधिसूचित लेखा परीक्षकों के पैनल से एक लेखा परीक्षक को नियुक्त करेगा;

बशर्ते कि प्राधिकरण, सेवा प्रदाता से अनुरोध प्राप्त होने पर, लेखा परीक्षक की नियुक्ति के लिए समय बढ़ा सकता है और सेवा प्रदाता ऐसे विस्तारित समय के अंदर लेखा परीक्षक की नियुक्ति करेगा:

बशर्ते कि सेवा प्रदाता एक या अधिक सेवाओं के लिए एक लेखा परीक्षक नियुक्त कर सकता है:

बशर्ते यह भी कि सेवा प्रदाता, किसी लेखा परीक्षक की नियुक्ति नहीं करेगा -

(क) लगातार दो वर्ष से अधिक समय तक;

(ख) जो इसका आंतरिक या वैधानिक या लागत लेखा परीक्षक है; और

(ग) जिसके साथ पिछले एक वर्ष के दौरान इसका सीधा व्यापारिक संबंध रहा है।

स्पष्टीकरण: इन विनियमों के अंतर्गत मीटरिंग और बिलिंग प्रणालियों की यथार्थता का ऑडिट करने के लिए लेखा परीक्षक की नियुक्ति को, इन विनियमों के प्रयोजनों के लिए, व्यावसायिक संबंध नहीं माना जाएगा।

बशर्ते यह भी कि प्राधिकरण, लिखित रूप में दर्ज किए जाने वाले कारणों से, किसी सेवा प्रदाता की मीटरिंग और बिलिंग प्रणालियों की यथार्थता का ऑडिट करने के लिए अपनी लागत पर किसी भी ऐसे व्यक्ति को नियुक्त कर सकता है, जो प्राधिकरण द्वारा निर्दिष्ट पात्रता मानदंडों को पूरा करता है और उस स्थिति में सेवा प्रदाता इन विनियमों के अंतर्गत लेखा परीक्षक नियुक्त नहीं करेगा।

5. मीटरिंग और बिलिंग प्रणालियों और लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्रों का ऑडिट.—(1) प्रत्येक सेवा प्रदाता को अपने केंद्रीकृत या वितरित मीटरिंग और बिलिंग प्रणाली और लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्रों की यथार्थता का, विनियम 4 के अंतर्गत नियुक्त लेखा परीक्षक द्वारा, एक्सेस सेवा के लिए इस प्रकार से ऑडिट करवाना होगा कि -

- (क) केंद्रीकृत या विभिन्न स्थानों पर वितरित बिलिंग प्रणाली की यथार्थता का ऑडिट उस बिलिंग प्रणाली द्वारा प्रदान किए जा रहे किसी भी लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्र का ऑडिट करने से पहले किया जाएगा, जैसा कि प्राधिकरण द्वारा निर्दिष्ट किया जाता है;
- (ख) प्रत्येक बिलिंग प्रणाली का, चाहे वह केंद्रीकृत हो या वितरित, एक वित्तीय वर्ष में कम से कम एक बार, 30 जून तक, ऑडिट किया जाएगा।
- (ग) प्रत्येक लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्र का एक वित्तीय वर्ष में कम से कम एक बार मीटरिंग और बिलिंग की यथार्थता का ऑडिट किया जाएगा; और
- (घ) ऑडिट के प्रयोजनों के लिए, लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्रों को यथासंभव वित्तीय वर्ष की चार तिमाहियों में समान रूप से वितरित किया जाएगा और वित्तीय वर्ष की प्रत्येक तिमाही के लिए, कम से कम एक लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्र का ऑडिट किया जाएगा।

(2) प्रत्येक सेवा प्रदाता को हर साल 15 अप्रैल तक, प्राधिकरण, को अपनी ऑडिट का वार्षिक कार्यक्रम प्रस्तुत करना होगा, जिसमें उप-विनियम (1) के अनुसार ऑडिट किए जाने वाले बिलिंग सिस्टम और लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्रों का विवरण शामिल होगा:

बशर्ते कि प्राधिकरण सेवा प्रदाता द्वारा प्रस्तुत कार्यक्रम को संशोधित कर सकता है और सेवा प्रदाता ऑडिट के ऐसे संशोधित कार्यक्रम का पालन करेगा।

(3) प्रत्येक सेवा प्रदाता, लेखा परीक्षक को ऑडिट के संचालन के लिए आवश्यक रॉ कॉल डेटा रिकॉर्ड, ऐसे रिकॉर्ड के लिए अनुरोध प्राप्त होने के तीस दिनों के अंदर उपलब्ध कराएगा।

(4) प्रत्येक सेवा प्रदाता, लेखा परीक्षक को ऑडिट के संचालन के लिए आवश्यक रॉ कॉल डेटा रिकॉर्ड के अतिरिक्त सभी आवश्यक दस्तावेज/ जानकारी, ऐसे दस्तावेजों/ जानकारी के लिए अनुरोध प्राप्त होने के सात दिनों के अंदर उपलब्ध कराएगा।

(5) प्रत्येक सेवा प्रदाता, लेखा परीक्षक को ऑडिट अवलोकन पर अपनी टिप्पणियाँ, ऑडिट रिपोर्ट में शामिल करने के लिए, ऐसे अवलोकन की प्राप्ति के पंद्रह दिनों के अंदर उपलब्ध कराएगा।

(6) प्रत्येक सेवा प्रदाता ऑडिट के लिए ऐसे दिशानिर्देशों और चेकलिस्ट का पालन करेगा, जो इस संबंध में समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा जारी किए जा सकते हैं।

(7) उप-विनियम (1) के अंतर्गत ऑडिट के अलावा, प्राधिकरण किसी भी सेवा प्रदाता की मीटरिंग और बिलिंग प्रणाली की यथार्थता का ऑडिट स्वयं या किसी लेखा परीक्षक के माध्यम से कर सकता है, जो विनियम 4 के अंतर्गत अधिसूचित पैनल में हो भी सकता है और नहीं भी।

6. लेखा परीक्षक द्वारा अवलोकित किए गए ओवरचार्जिंग के मामलों पर सेवा प्रदाता द्वारा कार्रवाई और उसकी रिपोर्टिंग.— (1) यदि लेखा परीक्षक विनियम 5 के उप-विनियम (1) के अंतर्गत ऑडिट के दौरान ओवरचार्जिंग का कोई मामला देखता है, तो इसे सेवा प्रदाता के ध्यान में तुरंत लिखित रूप में लाया जाएगा, लेकिन इस तरह के अवलोकन के अधिकतम एक सप्ताह की समयसीमा के बाद में नहीं।

(2) उप-विनियम (1) के अंतर्गत ऑडिट अवलोकन प्राप्त होने पर, सेवा प्रदाता यह सत्यापित करने के लिए एक विश्लेषण करेगा कि क्या ऐसा अवलोकन उचित है।

(3) यदि, उप-विनियम (2) के अंतर्गत विश्लेषण पर, सेवा प्रदाता ऑडिट अवलोकन को सही पाता है, तो वह—

- (क) अपनी मीटरिंग और बिलिंग प्रणाली में त्रुटियों को सुधारने के लिए तत्काल कार्रवाई करेगा और उप-विनियम (1) के अंतर्गत ऑडिट अवलोकन की प्राप्ति के पंद्रह दिनों के अंदर लेखा परीक्षक को ऐसे अवलोकन पर अपनी टिप्पणियां और की गई या प्रस्तावित कार्रवाई प्रस्तुत करेगा, जिसे लेखा परीक्षक की अंतिम सिफारिशों के साथ ऑडिट रिपोर्ट में दर्ज किया जाएगा;
- (ख) मीटरिंग और बिलिंग प्रणाली द्वारा प्रदत्त प्रत्येक लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्र में इस तरह के ओवरचार्जिंग से प्रभावित ग्राहकों की पहचान करेगा, ऐसे प्रत्येक ग्राहक से ओवरचार्ज की गई कुल राशि की गणना करेगा और प्राधिकरण और लेखा परीक्षक को ओवरचार्ज की गई राशि का विवरण, ऐसे प्रारूप में और ऐसे अंतराल पर, प्रस्तुत करेगा, जैसा कि प्राधिकरण समय-समय पर निर्दिष्ट करता है।
- (ग) उप-विनियम (1) के अंतर्गत ऑडिट अवलोकन की प्राप्ति के तीन महीने के अंदर, अधिक वसूली गई राशि ग्राहकों को वापस कर देगा:

बशर्ते कि यदि कोई अधिक वसूली गई राशि तीन महीने के बाद रिफंड के लिए लंबित रहती है, तो सेवा प्रदाता, विनियम 9 के प्रावधानों के अधीन, ग्राहकों को ऐसी राशि वापस करने का प्रयास करना जारी रखेगा:

बशर्ते कि यदि सेवा प्रदाता उप-विनियम (1) के अंतर्गत ऑडिट अवलोकन की प्राप्ति की तिथि से बारह महीने के अंदर ग्राहक को किसी भी अधिक वसूली गई राशि को वापस करने में विफल रहता है, तो वह राशि को दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण निधि विनियम, 2007 (2007 का 6) के प्रावधानों के अनुसार दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण निधि में क्रेडिट कर देगा।

(4) यदि, उप-विनियम (2) के अंतर्गत विश्लेषण करने पर, सेवा प्रदाता ऑडिट अवलोकन को गलत पाता है, तो इस तरह के अवलोकन पर औचित्य और सहायक दस्तावेजी साक्ष्य के साथ अपनी टिप्पणियाँ उसे उप-विनियम (1) के अंतर्गत ऑडिट अवलोकन की प्राप्ति के पंद्रह दिनों के अंदर लेखा परीक्षक को प्रस्तुत करना होगा, जिन्हें लेखा परीक्षक की अंतिम सिफारिशों के साथ ऑडिट रिपोर्ट में दर्ज किया जाएगा।

7. ऑडिट रिपोर्ट और की गई कार्रवाई रिपोर्ट प्रस्तुत करना.— (1) प्रत्येक सेवा प्रदाता वायरलाइन और वायरलेस मीडिया के द्वारा प्रदान की गई एक्सेस सेवाओं की प्रत्येक बिलिंग प्रणाली और लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्र की अलग-अलग ऑडिट रिपोर्ट, संबंधित तिमाही के अंत से तीन महीने के अंदर, प्राधिकरण को प्रस्तुत करेगा जो लेखा परीक्षक द्वारा विधिवत प्रमाणित होनी चाहिए, और जो प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्देशित प्रारूप में होनी चाहिए।

(2) प्रत्येक सेवा प्रदाता प्राधिकरण को, ऑडिट रिपोर्ट प्रस्तुत करने की तिथि से दो महीने के अंदर, प्रत्येक ऑडिट किए गए बिलिंग प्रणाली और लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्र के संबंध में की गई कार्रवाई रिपोर्ट, पिछली तिमाहियों से लंबित ऑडिट अवलोकन पर टिप्पणियों सहित, यदि कोई हो, समय समय पर प्राधिकरण द्वारा निर्दिष्ट प्रारूप में प्रस्तुत करेगा।

8. सेवा प्रदाता द्वारा ऑडिट रिपोर्ट या की गई कार्रवाई रिपोर्ट प्रस्तुत करने में विफलता के परिणाम.—(1) यदि कोई सेवा प्रदाता विनियम 7 के प्रावधानों का उल्लंघन करता है, तो वह अपने लाइसेंस के नियमों और शर्तों, या अधिनियम के प्रावधानों या नियमों या विनियमों या उसके अंतर्गत दिये गए आदेशों, या जारी किए गए निर्देशों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना, वित्तीय निरुत्साहन के रूप में, पहले दस दिनों की देरी के लिए प्रति दिन प्रति रिपोर्ट पांच हजार रुपये तक, अगले दस दिनों की देरी के लिए प्रति दिन प्रति रिपोर्ट दस हजार रुपये तक की राशि और बीस दिनों के बाद, देरी के प्रत्येक दिन, जिसके दौरान डिफॉल्ट जारी रहता है, के लिए प्रति रिपोर्ट पंद्रह हजार रुपये का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा, जो अधिकतम पचास लाख रुपये प्रति रिपोर्ट हो सकता है, जैसा कि प्राधिकरण आदेश द्वारा निर्देशित कर सकता है।

बशर्ते कि वित्तीय निरुत्साहन के माध्यम से किसी भी राशि के भुगतान का कोई आदेश प्राधिकरण द्वारा तब तक नहीं दिया जाएगा, जब तक कि सेवा प्रदाता को प्राधिकरण द्वारा पाए गए विनियम के उल्लंघन के विरुद्ध अभ्यावेदन करने का उचित अवसर नहीं दिया गया हो।

(2) प्राधिकरण के पास, जहां उसे सेवा प्रदाता द्वारा प्रस्तुत किए गए कारण उचित प्रतीत होते हैं, वित्तीय निरुत्साहन न लगाने या उप-विनियम (1) के प्रावधानों के अनुसार देय राशि से कम वित्तीय निरुत्साहन लगाने का अधिकार सुरक्षित है।

(3) इस विनियम के अंतर्गत वित्तीय निरुत्साहन के माध्यम से देय राशि ऐसे खाते में जमा की जाएगी, जो प्राधिकरण द्वारा निर्दिष्ट किया जायेगा।

9. ओवरचार्जिंग और ग्राहकों को ओवरचार्ज की गई राशि वापस करने में सेवा प्रदाता की विफलता के परिणाम.—

(1) प्रत्येक सेवा प्रदाता, विनियम 5 के उप-विनियम (1) के अंतर्गत ऑडिट के दौरान ओवरचार्जिंग के मामले का पता चलने पर, वह अपने लाइसेंस के नियमों और शर्तों, या अधिनियम के प्रावधानों या नियमों या विनियमों या उसके अंतर्गत दिये गए आदेशों, या जारी किए गए निर्देशों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना, वित्तीय निरुत्साहन के रूप में राशि, जो कि ओवरचार्जिंग के ऐसे मामले से प्रभावित सभी ग्राहकों से ओवरचार्ज की गई कुल राशि का दस प्रतिशत से अधिक नहीं होगी, का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा, जैसा कि प्राधिकरण के आदेश द्वारा निर्देशित किया जा सकता है।

(2) यदि कोई सेवा प्रदाता विनियम 6 के अंतर्गत ओवरचार्जिंग के मामले पर ऑडिट अवलोकन प्राप्त होने के तीन महीने के अंदर ओवरचार्ज की गई राशि वापस करने में विफल रहता है, तो वह अपने लाइसेंस के नियमों और शर्तों, या अधिनियम के प्रावधानों या नियमों या विनियमों या उसके अंतर्गत दिये गए आदेशों, या जारी किए गए निर्देशों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना, वित्तीय निरुत्साहन के रूप में, निम्नलिखित तरीके से गणना की जाने वाली राशि का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा-

क्रम संख्या	ओवरचार्ज की गई राशि	वित्तीय निरुत्साहन की राशि
(क)	तीन माह के अंदर वापस नहीं की गयी राशि	वापस नहीं की गई राशि का सौ प्रतिशत (100%) से अधिक नहीं
(ख)	तीन माह के बाद लेकिन छह माह से पहले वापस की गयी राशि	इस अवधि के दौरान वापस की गई राशि का पचहत्तर प्रतिशत (75%), अंतिम वित्तीय निरुत्साहन का लेखा करते समय, (क) में लागू वित्तीय निरुत्साहन से कम कर दिया जाएगा।
(ग)	छह माह के बाद लेकिन बारह माह के पहले वापस की गयी राशि	इस अवधि के दौरान वापस की गई राशि का पचास प्रतिशत (50%), अंतिम वित्तीय निरुत्साहन का लेखा करते समय, (क) में लागू वित्तीय निरुत्साहन से कम कर दिया जाएगा।

(3) इस विनियम के अंतर्गत वित्तीय निरुत्साहन के माध्यम से किसी भी राशि के भुगतान का कोई आदेश प्राधिकरण द्वारा तब तक नहीं दिया जाएगा, जब तक कि सेवा प्रदाता को प्राधिकरण द्वारा विनियम के उल्लंघन के विरुद्ध अभ्यावेदन करने का उचित अवसर नहीं दिया गया हो।

(4) यदि दूरसंचार टैरिफ आदेश, 1999 के प्रावधानों के उल्लंघन के तहत ओवरचार्जिंग के लिए वित्तीय निरुत्साहन लगाया गया है, तो ओवरचार्ज की गई राशि वापस करने में विफलता के लिए इस विनियम के अंतर्गत कोई वित्तीय निरुत्साहन लगाने का आदेश प्राधिकरण द्वारा नहीं दिया जाएगा।

(5) प्राधिकरण के पास, जहां उसे सेवा प्रदाता द्वारा प्रस्तुत किए गए कारण उचित प्रतीत होते हैं, वित्तीय निरुत्साहन न लगाने या उप-विनियम (1) और (2) के प्रावधानों के अनुसार देय राशि से कम वित्तीय निरुत्साहन लगाने का अधिकार सुरक्षित है।

(6) इस विनियम के अंतर्गत वित्तीय निरुत्साहन के माध्यम से देय राशि ऐसे खाते में जमा की जाएगी, जो प्राधिकरण द्वारा निर्दिष्ट किया जायेगा।

10. अपूर्ण या गलत की गई कार्रवाई रिपोर्ट प्रस्तुत करने के परिणाम.—(1) यदि कोई सेवा प्रदाता विनियम 7 के उप-विनियम (2) के अंतर्गत ऑडिट अवलोकन पर की गई कार्रवाई का आवश्यक विवरण प्रदान करने में विफल रहता है, या उसमें ऐसे विवरण प्रस्तुत करता है जिसे वह जानता है या मानता है कि वह असत्य है या विश्वास नहीं करता कि वह सत्य है, तो वह अपने लाइसेंस के नियमों और शर्तों, या अधिनियम के प्रावधानों या नियमों या विनियमों या उसके अंतर्गत दिये

गए आदेशों, या जारी किए गए निर्देशों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना, वित्तीय निरुत्साहन के रूप में दस लाख रुपये तक की राशि प्रति की गई कार्रवाई रिपोर्ट का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा, जैसा कि प्राधिकरण के आदेश द्वारा निर्देशित किया जा सकता है:

बशर्ते कि प्राधिकरण द्वारा वित्तीय निरुत्साहन के माध्यम से किसी भी राशि के भुगतान का कोई आदेश तब तक नहीं दिया जाएगा जब तक कि सेवा प्रदाता को प्राधिकरण द्वारा विनियम के उल्लंघन के विरुद्ध अभ्यावेदन करने का उचित अवसर नहीं दिया गया हो।

(2) प्राधिकरण, जहां उसे सेवा प्रदाता द्वारा प्रस्तुत किए गए कारण उचित प्रतीत होते हैं, के पास वित्तीय निरुत्साहन न लगाने या उप-विनियम (1) के प्रावधानों के अनुसार देय राशि से कम वित्तीय निरुत्साहन लगाने का अधिकार सुरक्षित है।

(3) इन विनियमों के अंतर्गत वित्तीय निरुत्साहन के माध्यम से देय राशि ऐसे खाते में जमा की जाएगी, जो प्राधिकरण द्वारा निर्दिष्ट किया जायेगा।

11. अपवाद.—इन विनियमों में निहित आवश्यकताओं के अनुपालन को केवल उन टैरिफ प्रस्ताव के संबंध में प्रदर्शित करने की आवश्यकता होगी, जो ग्राहक के बिल पर महत्वपूर्ण प्रभाव डालते हैं, जैसा कि प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्दिष्ट किया जा सकता है।

12. अभिलेखों का प्रतिधारण.—प्रत्येक सेवा प्रदाता वित्तीय वर्ष से संबंधित अभिलेखों को, जो इन विनियमों के अनुपालन के लिए आवश्यक है, जिसमें लेखा परीक्षक के साथ साझा किए गए अभिलेख भी शामिल हैं, उस वित्तीय वर्ष की सभी ऑडिट रिपोर्ट प्रस्तुत करने के बाद एक वर्ष तक संरक्षित रखेगा।

13. व्याख्या.—इन विनियमों के किसी भी प्रावधान की व्याख्या के संबंध में किसी भी संदेह के मामले में, प्राधिकरण का निर्णय अंतिम और बाध्यकारी होगा।

14. निरसन और बचत.—(1) सेवा की गुणवत्ता (मीटरिंग और बिलिंग यथार्थता के लिए पद्धति संहिता) विनियम 2006 (2006 का 5) को इसके द्वारा निरस्त किया जाता है।

(2) इस तरह के निरसन के बावजूद, उक्त विनियमों के प्रावधान वित्तीय वर्ष 2023-24 के लिए मीटरिंग और बिलिंग प्रणालियों के ऑडिट के लिए लागू रहेंगे।

(3) इस तरह के निरसन के बावजूद, उक्त विनियमों के अंतर्गत किया गया कोई भी काम या की गई कोई कार्रवाई, या किए जाने या तथाकथित काम या कार्रवाई, इन विनियमों के संबंधित प्रावधानों के अंतर्गत किया गया माना जाएगा।

वि. रघुनंदन, सचिव

[विज्ञापन III/4/असा./415/2023-24]

नोट: व्याख्यात्मक ज्ञापन सेवा की गुणवत्ता (मीटरिंग और बिलिंग यथार्थता के लिए पद्धति संहिता) विनियम, 2023 के उद्देश्यों और कारणों की व्याख्या करता है।

अनुसूची

मीटरिंग और बिलिंग यथार्थता के लिए पद्धति संहिता

1. टैरिफ से संबंधित जानकारी

1.1 किसी ग्राहक को किसी दूरसंचार सेवा के लिए नामांकित करने से पहले, ग्राहक को उस सेवा के लिए लागू टैरिफ से संबंधित विस्तृत जानकारी प्रदान की जाएगी।

1.2 प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर जारी नियमों, निर्देशों और टैरिफ आदेशों/ आदेशों के अनुसार ग्राहक को निम्नलिखित के बारे में सूचित किया जाएगा-

- (i) ग्राहक द्वारा सब्सक्राइब किया गया टैरिफ प्लान;

- (ii) मात्रा संबंधी शुल्क जैसे वॉयस कॉल, एसएमएस संदेश, या किलोबाइट या मेगाबाइट में डेटा, जैसा भी मामला हो, के लिए शुल्क आदि;
- (iii) किसी व्यक्तिगत घटना या घटनाओं के समुच्चय के लिए शुल्क की गणना करते समय उपयोग किए जाने वाले समय, अवधि और मात्रा की माप और अंतर्निहित इकाइयों की यथार्थता तथा समाधान और पूर्णांकन नियम; और
- (iv) प्रावधान, प्रतिबंध और सेवा समाप्ति आदि के लिए संविदात्मक नियम और शर्तें;

जहां एक मूल्य-वर्धित सेवा (उदाहरण के लिए सामग्री को डाउनलोड करना, जैसे कि फिल्म या रिंग टोन) या एक इंटरैक्टिव सेवा (जैसे गेम) में प्रवेश को सेवा उपयोगकर्ताओं की पसंद के माध्यम से चुना जा सकता है (उदाहरण के लिए, एक विशिष्ट नंबर डायल करके) तो सेवा का शुल्क ग्राहकों को सेवा का उपयोग करने से पहले प्रदान किया जाना चाहिए।

1.3 सभी टैरिफ पेशकशों जैसे टैरिफ प्लान, प्लान वाउचर, टॉप अप वाउचर, विशेष टैरिफ वाउचर और कॉम्बो वाउचर के बारे में जानकारी प्राधिकरण द्वारा समय समय पर जारी विनियमों, निर्देशों और आदेशों के अनुसार सेवा प्रदाता की वेबसाइट, मोबाइल एप्लिकेशन (ऐप) और भादूविप्रा के टैरिफ पोर्टल आदि पर उपलब्ध की जाएगी।

2. सेवा का प्रावधान

ग्राहक को प्रदान की जाने वाली सेवाएँ और उनमें बाद के सभी परिवर्तन वही होंगे जिनके लिए सेवा प्रदान करने या उसके प्रावधानों को बदलने से पहले ग्राहक के साथ सहमति हुई हो।

3. माप की यथार्थता

3.1 दूरसंचार सेवाओं के लिए ग्राहक पर लगाए गए सभी शुल्क, ग्राहक पर लागू टैरिफ के अनुरूप होंगे और समय-समय पर प्राधिकरण के पास सेवा प्रदाताओं द्वारा दायर टैरिफ पेशकश के विवरण के अनुसार होंगे।

3.2 जब तक प्रकाशित टैरिफ या पहले से सहमत टैरिफ में अन्यथा निर्दिष्ट न हो, शुल्क निम्नलिखित सीमाओं के अनुसार निर्धारित किया जाएगा:

(क) जहां शुल्क अवधि पर निर्भर है, वहां दर्ज की गई अवधि को निम्न प्रकार से मापा जाएगा:

(i) +1 सेकंड और -1 सेकंड के बीच; या

(ii) +0.01% (1:10,000) से -0.02% (1:5,000) के बीच, जो भी कम कठोर हो; और

(ख) जहां शुल्क दिन के समय पर निर्भर है, दिन का समय ± 1 सेकंड के अंदर दर्ज किया जाएगा, जो उचित समय के संदर्भ में पता लगाया जा सके; और

(ग) जहां शुल्क किसी विशेष प्रकार की घटनाओं की गणना पर निर्भर हैं, गणना +1/25,000 (0.004%) या -1/1,000 (0.1%) से अधिक सटीक नहीं होगी; और

(घ) जहां चार्ज उपभोग किए गए डेटा वॉल्यूम पर निर्भर है, डेटा वॉल्यूम को निम्न प्रकार मापा जाना चाहिए:

(i) +100 केबी से -100 केबी के बीच; या

(ii) +0.01% (1:10,000) से -0.01% (1:10,000) के बीच,

जो भी कम कठोर हो।

3.3 जहां खंड 3.2 (क), (ख), (ग) और (घ) के अंतर्गत माप से समय या गिनती में व्यवस्थित त्रुटियों का पता चलता है जिसके परिणामस्वरूप ओवरचार्ज की घटनाएं होती हैं जो प्रकाशित टैरिफ में उल्लेखित नहीं हैं, तो बिल की यथार्थता को सुनिश्चित करने के लिए सुधार किया जाना चाहिए।

4. बिलिंग की विश्वसनीयता

4.1 कुल मीटरिंग और बिलिंग प्रणाली का प्रदर्शन, खंड 3.2 में निर्दिष्ट टोलरेंस के अधीन होगा, -

- (क) सेवा उपयोग की वस्तुओं की संख्या, जो अधिक शुल्क वाली घटनाएँ या कम शुल्क वाली घटनाएँ हैं, , शुल्क की घटनाओं की कुल संख्या के अनुपात के रूप में, तालिका 1 में दिखाई गई सीमा से अधिक नहीं होनी चाहिए; और
- (ख) अधिक शुल्क वाली घटनाओं या कम शुल्क वाली घटनाओं में त्रुटियों के मानों का योग, शुल्क की घटनाओं की कुल संख्या के कुल मूल्य के अनुपात के रूप में, तालिका 1 में दिखाई गई सीमा से अधिक नहीं होनी चाहिए।

तालिका 1 - कुल मीटरिंग और बिलिंग प्रणाली विश्वसनीयता प्रदर्शन की आवश्यकताएँ

शुल्क योग्य घटनाएँ	कार्य प्रदर्शन
बिना शुल्क या कम शुल्क की घटनाओं की संख्या	0.1% (1000 में 1)
अधिक शुल्क वाली घटनाएँ	0.004% (25,000 में 1)
बिना शुल्क या कम शुल्क मूल्य	0.05% (2000 में 1)
अधिक शुल्क का मूल्य	0.002% (50,000 में 1)

4.2 जहां किसी सेवा, सुविधा या छूट के लिए आदेश का कार्यान्वयन, जो कि शुल्क की घटनाओं की संख्या या अवधि पर निर्भर करता है एवं प्रकाशित टैरिफ के साथ भिन्नता पर लागू किया जाता है, ऐसे गलत तरीके से लागू किए गए आदेश की सीमा में प्रत्येक शुल्क योग्य घटना खंड 4.1 के प्रयोजनों के लिए कम शुल्क वाली घटना या अधिक शुल्क वाली घटना होगी, जैसा उपयुक्त हो।

4.3 जहां सेवा उपयोग की कोई वस्तु इच्छित उद्देश्य के अतिरिक्त पूरी की जाती है, लेकिन लागू किया गया शुल्क वितरित की गई सेवा के लिए सही है, इसे कम शुल्क वाली घटना या अधिक शुल्क वाली घटना नहीं माना जाएगा।

4.4 सिस्टम के प्रदर्शन की गणना करते समय खराब ट्रांसमिशन प्रदर्शन के परिणामस्वरूप सेवा उपयोग की अवधि या वस्तुओं की संख्या में वृद्धि पर विचार नहीं किया जाएगा।

5. खातों में क्रेडिट लागू करना

5.1 पोस्ट-पैड खातों के लिए ग्राहक द्वारा किया गया भुगतान ऑनलाइन/ नकद/ चेक प्राप्त होने के तीन (03) कार्य दिवसों के अंदर उसके खाते में जमा किया जाएगा। जहां सेवा प्रदाता द्वारा क्रेडिट दिया जाता है उसे उसके समझौते के एक (01) कार्य दिवस के अंदर लागू किया जाएगा।

5.2 प्री-पैड खातों के लिए, टॉप-अप क्रेडिट उसके आवेदन के पंद्रह (15) मिनट के अंदर ग्राहक के खाते में लागू किया जाएगा। जहां सेवा प्रदाता द्वारा क्रेडिट दिया जाता है, उसे उसके समझौते के एक (01) दिन के अंदर लागू किया जाएगा।

6. पोस्टपैड बिलिंग की समयबद्धता

6.1 बिल जारी करने या बिल डेटा फ़ाइल जारी करने की समयबद्धता व्यवस्थित प्रक्रियाओं के अधीन होगी।

6.2 कोई भी प्रभार्य घटनाएँ, जिनका विवरण बिल तैयार होने पर उपलब्ध नहीं है, को बाद के बिल में शामिल किया जाएगा, लेकिन प्रभार्य घटनाएँ घटित होने के बाद चौथे मासिक बिल से पहले शामिल किया जाएगा। इस प्रकार प्रस्तुत नहीं किए गए किसी भी विवरण को हटा दिया जाएगा और यदि महत्वपूर्ण हो तो उसकी गणना खंड 4.1 में कम शुल्क वाली घटनाओं के प्रदर्शन के अंतर्गत की जाएगी। असाधारण रूप में अलग सेवा प्रदाता से घटना के विवरण प्राप्त होने के तीन महीने बाद तक बिल किया जा सकता है।

6.3 खंड 6.2 में वर्णित समयमान को बढ़ाने के लिए भादूविप्रा से सहमति मांगी जा सकती है। विस्तार केवल असाधारण मामलों में और निम्नलिखित पर विचार करके दिया जाएगा:

(क) बाद के बिल पर कॉल रिकॉर्ड प्रस्तुत करने में लंबी देरी के बारे में ग्राहकों को सूचित करने की विधि; और

(ख) बिलिंग प्रक्रिया के ऑडिट की अखंडता।

6.4 सेवा प्रदाता प्रभावी बिल या बिल डेटा फ़ाइल डिलीवरी शेड्यूल को सुनिश्चित करने के लिए अपने डिलीवरी एजेंट के साथ अनुबंध करेगा। ऐसा अनुबंध ऑडिट के अधीन होगा।

7. सेवा पर प्रतिबंध और निष्कासन

जहां सेवा प्रदाता एकतरफा रूप से ग्राहक की सेवा को प्रतिबंधित या बंद करने का इरादा रखता है, तो ऐसी कार्रवाई की सूचना प्रासंगिक प्रावधानों के विवरण के साथ ग्राहक को अग्रिम रूप से दी जाएगी, ताकि ग्राहक के पास सेवा पर प्रतिबंध या समाप्ति से बचने के लिए निवारक कार्रवाई के लिए उचित समय हो।

8. शिकायत निपटान

8.1 सेवा प्रदाता के पास बिलिंग शिकायतों की पहचान करने, जांच करने और उनसे निपटने के लिए एक दस्तावेजी प्रक्रिया होगी। सेवा प्रदाता उसका उचित रिकॉर्ड बनाए रखेगा।

8.2 सेवा प्रदाता के पास ओवरचार्जिंग, सिक्यूरिटी की वापसी और अन्य जमाओं से संबंधित शिकायतों को बिलिंग शिकायतों के रूप में माना जाएगा और ऐसे सभी मामलों को संबंधित विनियमों के प्रावधानों के अनुसार हल किया जाएगा।

8.3 सेवा प्रदाता प्रत्येक स्वीकृत बिलिंग शिकायत के लिए मूल कारण का विश्लेषण करेगा, कारण को वर्गीकृत करेगा और इसे ठीक करने के लिए आनुपातिक उपचारात्मक कार्रवाई करेगा।

8.4 जहां मूल कारण एक से अधिक ग्राहक खातों को प्रभावित करता है, तो सभी प्रभावित बिल, यदि व्यावहारिक हो, उपचारात्मक कार्य योजना में शामिल किए जाएंगे।

8.5 जहां उपचारात्मक कार्रवाई पूरी नहीं हुई है और कारण का अन्य बिलों को प्रभावित करने की संभावना है, तो सेवा प्रदाता यह सुनिश्चित करने के लिए उचित कदम उठाएगा कि ग्राहक को भेजे जाने से पहले बिलों की जांच की जाए और यदि आवश्यक हो, तो उन्हें सही किया जाए। यदि जाँच और सुधार नहीं किया जाता है तो ऐसे बिलों को उपचारात्मक कार्य योजना (खंड 8.4) में शामिल किया जाएगा।

व्याख्यात्मक ज्ञापन

1. पृष्ठभूमि

1.1 भादूविप्रा ने दिनांक 21 मार्च 2006 को सेवा की गुणवत्ता (मीटरिंग और बिलिंग यथार्थता के लिए पद्धति संहिता) विनियम, 2006 (2006 का 5) जारी किया था। इन विनियमों में मीटरिंग और बिलिंग यथार्थता के लिए पद्धति संहिता शामिल है जिसका अनुपालन प्रत्येक बुनियादी सेवा प्रदाता, एकीकृत एक्सेस सेवा प्रदाता और सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा प्रदाता द्वारा किया जाना चाहिए। इसके बाद, भादूविप्रा ने सेवा क्षेत्र-वार मास्टर टेबल के रखरखाव और नई नंबर श्रृंखला और नई टैरिफ प्लान का विन्यास करने के लिए उठाए गए कदमों को दर्ज करने के संबंध में एक्सेस सेवा प्रदाताओं को दिनांक 12 जून 2012 को एक निर्देश जारी किया था।

1.2 दिनांक 25 मार्च 2013 को सेवा की गुणवत्ता (मीटरिंग और बिलिंग यथार्थता के लिए पद्धति संहिता) विनियम, 2006 में संशोधन जारी किया गया, जिसमें कॉल डेटा रिकॉर्ड (सीडीआर) की ऑडिटिंग की प्रक्रिया के संबंध में विनियमों; लेखापरीक्षक के दायित्व; रिपोर्ट प्रस्तुत करने में चूक के लिए वित्तीय निरुत्साहन (एफडी) लगाने; ग्राहकों को अधिक चार्ज की गई राशि की वापसी में देरी आदि के लिए वित्तीय निरुत्साहन (एफडी) लगाने के प्रावधान में संशोधन किया गया था। सेवा प्रदाताओं द्वारा ऑडिट रिपोर्ट और कार्रवाई रिपोर्ट जमा करने की समयसीमा को भी संशोधित कर प्रत्येक वर्ष की 31 जुलाई और 15 नवंबर कर दिया गया था। इसके बाद, 16 मई 2013 को ऑडिट के लिए दिशानिर्देश और चेकलिस्ट जारी किए गए, जिससे सेवा प्रदाताओं और पैनल में शामिल लेखापरीक्षकों को मीटरिंग और बिलिंग सिस्टम का ऑडिट प्रभावी ढंग से करने और ऑडिट से संबंधित विभिन्न रिपोर्ट प्रस्तुत करने के लिए प्रारूप निर्दिष्ट किया गया।

- 1.3 वर्ष 2017 में वर्तमान ऑडिट प्रक्रिया की प्रभावशीलता का आकलन करने के लिए एक समिति का गठन किया गया। एक सेवा क्षेत्र में कुछ सेवा प्रदाताओं की मीटरिंग और बिलिंग प्रणाली का विशेष ऑडिट 2018 में किया गया था। इस विशेष ऑडिट और पिछले वर्षों के ऑडिट के निष्कर्षों से कुछ ऐसे मुद्दे सामने आए जो मीटरिंग और बिलिंग के ऑडिट के मौजूदा ढांचे के अंतर्गत व्यापक रूप से कवर नहीं किए गए थे। लेखा परीक्षकों के साथ बातचीत के दौरान, मीटरिंग और बिलिंग सिस्टम के ऑडिट की प्रभावशीलता को प्रभावित करने वाले कुछ मुद्दे भी सामने आए।
- 1.4 समय के साथ, दूरसंचार नेटवर्क में भी महत्वपूर्ण परिवर्तन हुए हैं, और दूरसंचार सेवा प्रदाताओं द्वारा कई नई सेवाएँ पेश की जा रही हैं। टैरिफ पेशकशों के साथ-साथ सेवाओं के उपयोग पैटर्न में भी काफी बदलाव आया है। उन्नत, मजबूत और स्केलेबल आईटी उत्पादों ने भी दूरसंचार उद्योग में अपना मार्ग प्रशस्त किया है जो (i) टैरिफ पेशकश और उपयोग पैटर्न के साथ सब्सक्राइब किए गए टैरिफ के बीच संबंध को सक्षम बनाता है (ii) राजस्व की हानि की जांच करता है और (iii) ग्राहक चर्न का प्रबंधन और विभिन्न अन्य डेटा विश्लेषण तकनीकें प्रस्तुत करता है।
- 1.5 उपरोक्त को ध्यान में रखते हुए, प्राधिकरण ने दिनांक 1 सितंबर 2020 को "सेवा की गुणवत्ता (मीटरिंग और बिलिंग यथार्थता के लिए पद्धति संहिता) विनियम, 2006 की समीक्षा" पर एक परामर्श पत्र¹ जारी करके इस मामले में एक सार्वजनिक परामर्श किया, जिसमें हितधारकों से दिनांक 27 अक्टूबर 2020 तक टिप्पणियाँ आमंत्रित की गईं। परामर्श पत्र के जवाब में, प्राधिकरण को 13 हितधारकों से टिप्पणियाँ और 1 प्रति टिप्पणी प्राप्त हुई। दिनांक 3 मार्च 2021 को नई दिल्ली में हितधारकों के साथ ओपन हाउस चर्चा (ओएचडी) भी आयोजित की गई। ओएचडी के बाद हितधारकों को अतिरिक्त टिप्पणियाँ देने का एक और अवसर दिया गया, एवं दो अतिरिक्त टिप्पणियाँ प्राप्त हुईं। यह परामर्श दूरसंचार नेटवर्क में बदलते परिदृश्यों, टैरिफ पेशकश की बदलती प्रकृति और ग्राहकों के उपयोग पैटर्न में बदलाव, दूरसंचार सेवा प्रदाताओं की आईटी क्षमताओं में वृद्धि आदि से उत्पन्न मुद्दों पर केंद्रित था।
- 1.6 परामर्श पत्र (सीपी) में उठाए गए प्रमुख मुद्दे निम्नलिखित हैं:
- (i) ऑडिट के लिए चयनित टैरिफ प्लान की सैंपलिंग पद्धति में बदलाव, टैरिफ प्लान के पूर्ण स्पेक्ट्रम का ऑडिट।
 - (ii) ओवरचार्जिंग सहित गलत चार्जिंग की घटनाओं- विशेष रूप से डेटा पैक, एसटीवी, एक समय में कई टैरिफ पैक आदि के मामले से संबंधित मुद्दों या चिंताओं को दूर करने के लिए उठाए जाने वाले आवश्यक कदम।
 - (iii) टैरिफ प्लान के ऑडिट, परीक्षण और त्रुटियों से बचने के लिए आईटी टूल का उपयोग। नई टैरिफ प्लान के लॉन्च से पहले सघन परीक्षण के लिए विकसित किए गए ऐसे उपकरणों का उपयोग ऑडिट उद्देश्य के लिए कैसे किया जाये?
 - (iv) ग्राहकों को समय पर और उचित तरीके से नियम और शर्तों और टैरिफ विवरण से संबंधित जानकारी का प्रसार।
 - (v) विभिन्न चैनलों पर टैरिफ जानकारी की एकरूपता सुनिश्चित करने के लिए आईटी आधारित उपाय।
 - (vi) बिलिंग शिकायतों के निपटान, इसकी परिभाषा और ऑडिट की आवृत्ति में परिवर्तन।
 - (vii) विशेष या पीयर ऑडिट के लिए पुराने अभिलेखों का प्रतिधारण।
 - (viii) विनियम 6 ग, 6 घ और 6 ड को बरकरार रखा जाए या बदला/मजबूत किया जाए।
- 1.7 हितधारकों से प्राप्त टिप्पणियाँ/प्रति-टिप्पणियाँ भादूविप्रा की वेबसाइट² पर उपलब्ध हैं और उनका सारांश "सेवा की गुणवत्ता (मीटरिंग और बिलिंग यथार्थता के लिए पद्धति संहिता) विनियम, 2023" पर मसौदा विनियम के साथ संलग्न व्याख्यात्मक ज्ञापन में उपलब्ध है जिसे परामर्श हेतु 24 फरवरी 2023 को जारी किया गया था।

¹ परामर्श पत्र दिनांक 1 सितंबर 2020

² परामर्श पत्र दिनांक 24 फरवरी 2023

2. मसौदा विनियम और दिशानिर्देशों पर परामर्श

- 2.1 1 सितंबर 2020 को जारी "सेवा की गुणवत्ता (मीटरिंग और बिलिंग यथार्थता के लिए पद्धति संहिता) विनियम, 2006 की समीक्षा" पर परामर्श पत्र पर हितधारकों से प्राप्त टिप्पणियों के आधार पर, 3 मार्च 2021 को नई दिल्ली में आयोजित ओपन हाउस चर्चा (ओएचडी) के दौरान हितधारकों के साथ चर्चा, ओएचडी के बाद हितधारकों से प्राप्त हुई अतिरिक्त टिप्पणियाँ, बाद में विभिन्न हितधारकों [विशेषज्ञों, सूचीबद्ध लेखा परीक्षकों, टीएसपी, उपभोक्ता वकालत समूहों (सीएजी) आदि] के साथ हुई चर्चा और भादूविप्रा के स्वयं के विश्लेषण के बाद "सेवा की गुणवत्ता (मीटरिंग और बिलिंग यथार्थता के लिए पद्धति संहिता) विनियम, 2023" का मसौदा विनियम और दिशानिर्देश तैयार किए गए थे। मसौदा विनियम³ के साथ मसौदा दिशानिर्देशों⁴ को 24 फरवरी 2023 को भादूविप्रा की वेबसाइट पर जारी किया गया था, जिसमें 17 मार्च 2023 तक हितधारकों से टिप्पणियाँ आमंत्रित की गई थीं। विभिन्न हितधारकों के अनुरोध पर, प्राधिकरण ने टिप्पणियाँ जमा करने की अंतिम तिथि 1 मई 2023 तक बढ़ा दी थी।
- 2.2 उपरोक्त मसौदा विनियमों के जवाब में, प्राधिकरण को आठ हितधारकों (टीएसपी-05, उद्योग संघ-01, उपभोक्ता पैरवी समूह (सीएजी)-01 और व्यक्तिगत-01) से टिप्पणियाँ प्राप्त हुईं। 7 जुलाई 2023 को वर्चुअल मोड के माध्यम से हितधारकों के साथ एक ओपन हाउस चर्चा (ओएचडी) भी आयोजित की गई। प्राधिकरण को छह हितधारकों (टीएसपी-03 और सीएजी-03) से अतिरिक्त टिप्पणियाँ प्राप्त हुईं।
- 2.3 ओएचडी के दौरान, सेवा प्रदाताओं ने मसौदा विनियमों में प्रावधानों के तकनीकी स्पष्टीकरण से संबंधित कुछ मुद्दे उठाए, जिसके लिए प्राधिकरण ने भादूविप्रा के संबंधित प्रभाग को प्रावधानों को समझाने और संदेहों को स्पष्ट करने के लिए सेवा प्रदाताओं की तकनीकी टीमों के साथ चर्चा करने का निर्देश दिया। तदनुसार, 12 जुलाई 2023 से 18 जुलाई 2023 के बीच सेवा प्रदाताओं की तकनीकी टीम/ विशेषज्ञों के साथ भी चर्चा की गई और टीमों द्वारा उठाए गए अधिकांश बिंदुओं को प्रभाग द्वारा उचित रूप से समझाया गया।
- 2.4 हितधारकों से प्राप्त टिप्पणियों, ओएचडी के दौरान हुई चर्चाओं और उसके बाद सेवा प्रदाताओं की तकनीकी टीमों के साथ चर्चा और पैनल में शामिल लेखा परीक्षकों के साथ बातचीत और भादूविप्रा के स्वयं के विश्लेषण के आधार पर, सेवा की गुणवत्ता (मीटरिंग और बिलिंग यथार्थता के लिए पद्धति संहिता) विनियम, 2023 को अंतिम रूप दिया गया है।
- 2.5 परामर्श प्रक्रिया के दौरान मसौदा विनियम और दिशानिर्देशों पर हितधारकों से प्राप्त इनपुट, इसका विश्लेषण और निष्कर्ष निम्नलिखित पैराग्राफ में प्रस्तुत किया गया है। तथ्यों को क्रम से व्यवस्थित करने के लिए, मसौदा विनियम और दिशानिर्देशों पर विभिन्न हितधारकों से प्राप्त इनपुट को इस प्रकार वर्गीकृत किया गया है:

(i) सामान्य इनपुट; और

(ii) विनियमों पर विशिष्ट इनपुट।

3. सामान्य इनपुट, उसका विश्लेषण और निष्कर्ष

3.1 मीटरिंग और बिलिंग विनियम निरर्थक हो गए हैं और इन्हें निरस्त किया जाना चाहिए

(क) हितधारकों का इनपुट

- (i) कई सेवा प्रदाताओं ने सुझाव दिया कि मीटरिंग और बिलिंग ऑडिट अपने शुरुआती 8-10 वर्षों में काफी उपयोगी था, लेकिन अब इसका उद्देश्य पूरा हो गया है और वर्तमान परिदृश्य में यह अधिक प्रासंगिक नहीं है।
- (ii) सेवा प्रदाताओं द्वारा आगे यह सुझाव दिया गया कि भारत में पल्स-बेस चार्जिंग को बड़े पैमाने पर फ्लैट चार्जिंग के साथ प्रतिस्थापित कर दिया गया है। फ्लैट टैरिफ ने देश में टेलीकॉम शुल्क निर्धारण के एक नए युग की शुरुआत की है, जिसमें वॉयस कॉल की जगह डेटा अधिकांश टैरिफ प्लान का केंद्र बिंदु बन गया है। टैरिफ को अब रिचार्ज वाउचर के अंतर्गत डेटा आवंटन और उस डेटा का प्रावधान करने के तरीके जैसेकि दैनिक, या मासिक और उसके अन्य प्रकारों के आधार पर अलग-अलग किया जाता है। वॉयस मिनट और एसएमएस और अन्य लाभ, आम तौर पर सभी सेवा प्रदाताओं द्वारा सबसे लोकप्रिय प्लान में डेटा के साथ बंडल किए जाते हैं। इसके अलावा, प्रदान किए गए अधिकांश टैरिफ में या तो असीमित या पर्याप्त रूप से वॉयस, एसएमएस और डेटा शामिल हैं, जिसमें ग्राहक एक बार निर्धारित शुल्क का भुगतान करता है, जिससे चार्जिंग तंत्र की ऑडिटिंग की आवश्यकता समाप्त हो जाती है।

³ मसौदा विनियम

⁴ मसौदा दिशानिर्देश

- (iii) सेवा प्रदाताओं ने यह भी सुझाव दिया कि टीएसपी द्वारा कार्यान्वित सिस्टम और प्रक्रियाएं आईएसओ प्रमाणित या उसके समकक्ष हैं। एमएंडबी की यथार्थता सुनिश्चित करने और उपभोक्ता के हितों की रक्षा के लिए विभिन्न स्वचालित प्रक्रियाएं पहले से ही मौजूद हैं। एमएंडबी के लिए टीएसपी द्वारा अपनाई गई वर्तमान प्रणालियाँ न केवल अच्छी तरह से काम कर रही हैं बल्कि पिछले दो दशकों में परिपक्व और अधिक मजबूत हो गई हैं। उद्योग कठोर एमएंडबी बेंचमार्क के साथ अच्छा प्रदर्शन कर रहा है। पिछले पांच वर्षों में, एमएंडबी ऑडिट में अनियमितता या गैर-अनुपालन का कोई गंभीर उदाहरण नहीं देखा गया। अंतरराष्ट्रीय स्तर पर कहीं भी टीएसपी के एमएंडबी ऑडिट के संदर्भ में ऐसी कोई प्रथा सामने नहीं आई है।
- (iv) इसलिए, प्रस्तावित मसौदा विनियम के माध्यम से किसी और विनियामक हस्तक्षेप की आवश्यकता नहीं है और मीटरिंग और बिलिंग नियमों के ऑडिट पर मौजूदा विनियमों को निरस्त किया जाना चाहिए।
- (v) हालाँकि, ओएचडी में भाग लेने वाले लगभग सभी सीएजी ने ग्राहकों के हितों की रक्षा करने के लिए मीटरिंग और बिलिंग प्रणाली के ऑडिट के महत्व पर प्रकाश डालते हुए मसौदा नियमों और दिशानिर्देशों का समर्थन किया और व्यवस्था में पारदर्शिता एवं निष्पक्षता बनाए रखने के लिए ऑडिट जारी रखने की वकालत की।

(ख) विश्लेषण और निष्कर्ष

- (i) मीटरिंग और बिलिंग यथार्थता के लिए पद्धति संहिता निर्धारित करने का उद्देश्य दूरसंचार सेवाओं के ग्राहकों के हितों की रक्षा निम्न के द्वारा करना है:
- क. मीटरिंग और बिलिंग के संबंध में सेवा प्रदाताओं द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं में एकरूपता और पारदर्शिता लाना।
- ख. माप की यथार्थता और बिलिंग की विश्वसनीयता से संबंधित मानक निर्धारित करना।
- ग. समय-समय पर सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की गई बिलिंग की यथार्थता को मापना और मानदंडों के साथ उनकी तुलना करना ताकि प्रदर्शन के स्तर का आकलन किया जा सके।
- घ. बिलिंग की शिकायतों की घटनाओं को कम करना।
- (ii) यह देखा गया है कि ये उद्देश्य आज के गतिशील दूरसंचार बाजार में एक बड़े बदलाव के बावजूद, दूरसंचार सेवाओं के ग्राहकों के हितों की रक्षा के लिए उचित उपयोग योजनाओं के साथ असीमित प्रस्तावों के वर्तमान संदर्भ में भी काफी प्रासंगिक हैं।
- (iii) दूरसंचार सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रस्तुत रिपोर्टों के अनुसार, ग्राहकों द्वारा अभी भी बड़ी संख्या में बिलिंग शिकायतें दर्ज की जा रही हैं। वित्त वर्ष 2022-23 की चार तिमाहियों के दौरान प्राप्त बिलिंग संबंधी शिकायतों का विवरण इस प्रकार है:

समाप्त होने वाली तिमाही	तिमाही के दौरान प्राप्त बिलिंग संबंधी शिकायतों की कुल संख्या
मार्च 2023	2,17,250
दिसंबर 2022	2,13,477
सितंबर 2022	2,07,435
जून 2022	2,03,938

- (iv) कुछ सीएजी ने यह भी कहा कि प्रति ग्राहक छोटी राशि की भागीदारी होने के कारण कई ग्राहक शिकायत दर्ज नहीं करते हैं। हालाँकि एक ग्राहक के लिए यह राशि बहुत छोटी हो सकती है, लेकिन 117 करोड़ से अधिक के विशाल ग्राहक आधार को देखते हुए, छोटी राशि के ओवरचार्ज का समग्र प्रभाव महत्वपूर्ण हो सकता है। उदाहरण के लिए: टैरिफ पेशकशों का कोई भी गलत कॉन्फिगरेशन, उदाहरण के लिए एक्सेस सेवा प्रदाताओं द्वारा, जिसके कारण प्रति ग्राहक प्रति माह 10 पैसे की छोटी सी ओवरचार्जिंग होती है, के परिणामस्वरूप एक वर्ष में सभी ग्राहकों से 140 करोड़ रुपये से अधिक की ओवरचार्जिंग हो सकती है। यहां

यह ध्यान दिया जाना आवश्यक है कि हालांकि मीटरिंग और बिलिंग सिस्टम मजबूत हो सकते हैं, लेकिन टैरिफ पेशकश और चार्जिंग प्रक्रिया मैन्युअल रूप से कॉन्फ़िगर की जाती है।

- (v) एक्सेस सेवा प्रदाताओं की मीटरिंग और बिलिंग प्रणाली की पिछले वर्षों की ऑडिट रिपोर्ट में भी ओवरचार्जिंग के मामले सामने आए हैं। वित्त वर्ष 2017-18 से 2019-20 के दौरान, 46 लाख से अधिक ग्राहकों से ओवरचार्ज लिया गया, और कुल 2.12 करोड़ रुपये से अधिक का ओवरचार्ज वसूल किया गया था। जहां तक अंतरराष्ट्रीय स्तर पर ऑडिट की समान प्रथाओं के संबंध में टिप्पणियों का संबंध है, यह वर्णन करना जरूरी है कि बिलिंग यथार्थता सेवा की गुणवत्ता के प्रमुख मापदंडों में से एक है। संयुक्त राज्य अमेरिका और यूरोप सहित कई देशों में अधिक कठोर उपभोक्ता संरक्षण उपाय और प्रासंगिक ऑडिट प्रावधान लागू हैं।
- (vi) यह तर्क दिया जा सकता है कि प्रभावित ग्राहकों की संख्या और कुल ओवरचार्ज राशि, ग्राहक आधार और सेवा प्रदाताओं के सकल राजस्व की तुलना में नगण्य है। हालांकि, एक अन्य दृष्टिकोण यह भी हो सकता है कि विनियामक अनुपालन के एक भाग के रूप में मीटरिंग और बिलिंग प्रणाली के नियमित ऑडिट के परिणामस्वरूप ऐसे उदाहरणों की संख्या कम हों।
- (vii) उपरोक्त को ध्यान में रखते हुए, प्राधिकरण का दृढ़ विश्वास है कि मीटरिंग और बिलिंग सिस्टम का ऑडिट यह सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक है कि सेवा प्रदाताओं को ग्राहक के हितों की रक्षा के लिए अपने मीटरिंग और बिलिंग सिस्टम में निष्पक्षता और पारदर्शिता बनाए रखनी चाहिए।

3.2 सीडीआर ऑडिट के लिए नमूना पद्धति

(क) हितधारकों से इनपुट

- (i) एक सेवा प्रदाता ने सुझाव दिया कि उत्पादों के वर्गीकरण या समूहीकरण की कोई आवश्यकता नहीं है, क्योंकि इससे कॉल डेटा रिकॉर्ड्स (सीडीआर) निष्कर्षण के लिए विभिन्न समूहों के अंतर्गत उत्पादों की संख्या बढ़ जाएगी। यह केवल सिस्टम और प्रक्रिया में जटिलता बढ़ाएगा और लेखा परीक्षकों को संतुष्ट करने के लिए टीएसपी द्वारा अधिक संसाधनों को तैनात करने की आवश्यकता होगी।
- (ii) एक अन्य सेवा प्रदाता ने सुझाव दिया कि वर्तमान में अधिकांश प्लान "ऑल इन वन" प्लान की प्रकृति के हैं जो असीमित वॉइस प्रदान करती हैं और डेटा घटक मुख्य विभेदक बन जाता है। इसके अतिरिक्त डेटा घटक के भी दो फ्लेवर हैं, अर्थात् दैनिक डेटा बकेट या दीर्घकालिक डेटा बकेट। इसलिए, ऑडिट के लिए प्लान के चयन के मानदंडों को इन परिवर्तनों को प्रतिबिंबित करने और प्रतिनिधि बनाने के लिए संशोधित करने की आवश्यकता है। दिशानिर्देशों के मसौदे में प्रदान की गई बकेट की प्रस्तावित सांकेतिक सूची के बजाय, अंतरराष्ट्रीय टैरिफ प्लान के अलावा डेटा बकेट को दो समूहों में वर्गीकृत किया जा सकता है, अर्थात् दैनिक डेटा बकेट या लंबी अवधि के डेटा बकेट।
- (iii) इसके अतिरिक्त यह सुझाव दिया गया कि किसी विशेष समूह में पांच सबसे लोकप्रिय टैरिफ पेशकशों के चयन के बजाय, प्रत्येक समूह में अधिकतम ग्राहकों वाली उपरोक्त चर्चा किए गए दो प्लान को ऑडिट के लिए चुना जाना चाहिए। यह सिद्धांत टीएसपी पर ऑडिट का बोझ कम करेगा और साथ ही उद्देश्य को प्रभावित किए बिना ईज़ ऑफ़ डूइंग बिजनेस (ईओडीबी) भी प्रदान करेगा।
- (iv) अधिकांश सेवा प्रदाताओं ने सुझाव दिया कि केंद्रीकृत बिलिंग सिस्टम की तैनाती और सभी एलएसए में समान टैरिफ को ध्यान में रखते हुए, प्रत्येक एलएसए में ऑडिट करने की कोई आवश्यकता नहीं है और अनुरोध किया कि उन टैरिफ के लिए जो सभी एलएसए/ सर्कल के लिए समान हैं, लेखा परीक्षक की पसंद के एक नमूना एलएसए का ऑडिट किया जा सकता है और उससे संबंधित अवलोकन को शेष एलएसए के लिए लागू किया जा सकता है।
- (v) एक सीएजी ने उचित समाधान के लिए ऑडिट में अंतरराष्ट्रीय कॉलिंग पैक को शामिल करने का सुझाव दिया क्योंकि ऐसी शिकायतों की आवृत्ति काफी अधिक पाई गयी है।

(ख) विश्लेषण और निष्कर्ष

- (i) मौजूदा विनियमों के अनुसार, सीडीआर ऑडिट के लिए सैंपलिंग पद्धति में नौ प्रीपेड प्लान (तीन मौजूदा, तिमाही के दौरान लॉन्च किए गए दो नये, दो विशेष टैरिफ वाउचर (एसटीवी) और दो डेटा प्लान) और

छह पोस्टपेड प्लान (दो वर्तमान, तिमाही के दौरान लॉन्च किए गए दो नये, और दो डाटा प्लान) के चयन का प्रावधान है। प्लान का चयन भी ग्राहकों की अधिकतम संख्या पर आधारित होता है। वर्तमान संदर्भ को ध्यान में रखते हुए इस पद्धति में निम्नलिखित चिंताएँ थीं:

- पोस्टपेड और प्रीपेड टैरिफ पेशकशों का चयन उनकी सदस्यता के अनुरूप नहीं था।
 - कुछ उच्च मूल्य वाले टैरिफ ऑफर (जैसे अंतर्राष्ट्रीय रोमिंग से संबंधित टैरिफ ऑफर), उनके कम ग्राहक आधार के कारण ऑडिट के दायरे से बाहर हो जाते रहे हैं।
 - नमूना पद्धति स्थिर थी, और बदलते बाजार परिदृश्य के साथ इसमें बदलाव नहीं हो रहा था।
- (ii) उपरोक्त चिंताओं को दूर करने और सब्सक्रिप्शन के सभी खंडों को बेहतर प्रतिनिधित्व प्रदान करने के लिए, वर्तमान टैरिफ पेशकशों और उनके सब्सक्रिप्शन पैटर्न पर विचार करते हुए एक संशोधित नमूना पद्धति तैयार करने की आवश्यकता है। संशोधित नमूना पद्धति तैयार करते समय, यह भी सुनिश्चित किया जाएगा कि सेवा प्रदाताओं पर अनुपालन बोझ में कोई वृद्धि न हो और साथ ही, ऑडिट के अंतर्गत टैरिफ पेशकशों का कवरेज इसे चुस्त और प्रतिनिधि बनाने के लिए विवेकपूर्ण रखा जाए। इसके अलावा, उभरते बाजार की गतिशीलता में टैरिफ पेशकशों में बदलाव के साथ तालमेल रखते हुए एक गतिशील नमूना पद्धति को बनाए रखने के लिए यह आवश्यक है कि नमूना पद्धति को विनियम से अलग किया जाए और अलग से जारी किया जाए और समय-समय पर समीक्षा की जाए।
- (iii) जारी किए गए मसौदा दिशानिर्देशों में टैरिफ पेशकशों की प्रस्तावित समूह सूची केवल सांकेतिक है और ऑडिट के लिए अंतिम समूह सूची संबंधित सेवा प्रदाता द्वारा सेवा क्षेत्र में टैरिफ पेशकश पर निर्भर करेगी।
- (iv) प्रस्तावित नमूना पद्धति के संबंध में सेवा प्रदाताओं की आशंकाओं को प्रत्येक टीएसपी की तकनीकी टीमों के साथ ओएचडी के बाद आयोजित चर्चाओं के दौरान स्पष्ट किया गया था।
- (v) तदनुसार, प्राधिकरण ने निर्णय लिया कि नमूना पद्धति को विनियम से अलग कर दिया जाए और दिशानिर्देशों के रूप में अलग से जारी किया जाए।

4. विनियमों पर विशिष्ट इनपुट, उसके विश्लेषण और निष्कर्ष

4.1 संक्षिप्त नाम, विस्तार और प्रारंभ (विनियम 1)

(क) हितधारकों से इनपुट

- (i) एक सेवा प्रदाता ने सुझाव दिया कि डेटा पैक/ सेवाएं- एक्सेस, वीएनओ और आईएसपी प्राधिकरण के अंतर्गत पेश की जाती हैं। आईएसपी लाइसेंसधारियों द्वारा भी बड़ी संख्या में इंटरनेट ग्राहकों को सेवा प्रदान की जाती है। यह ऑडिट विनियम डेटा सेवाओं के ऑडिट को भी कवर करता है, और इसलिए, समान अवसर बनाए रखने के लिए, यह विनियम आईएसपी लाइसेंसधारियों पर भी लागू होना चाहिए। भौतिकता कारक पर विचार करते हुए कम ग्राहकों वाले आईएसपी लाइसेंसधारियों को उपयुक्त छूट दी जा सकती है, जैसा कि दूरसंचार टैरिफ आदेश 1999 के प्रावधान की तरह, जो 10,000 से कम ग्राहकों वाले आईएसपी को रिपोर्टिंग की आवश्यकताओं से छूट प्रदान करता है। एक सीएजी ने यह भी सुझाव दिया कि इस तरह के ऑडिट में टीएसपी और आईएसपी दोनों शामिल होने चाहिए।
- (ii) इसके अलावा, कुछ हितधारकों ने उल्लेख किया कि मसौदा विनियम के कार्यान्वयन के लिए टीएसपी प्रणालियों में बड़े बदलाव और उन्नयन के साथ-साथ क्रॉस-फ़ंक्शनल टीमों के साथ प्रक्रियाओं की स्थापना की आवश्यकता होगी। इसलिए, नए ऑडिट का दायरा नए विनियम की अधिसूचना की तिथि से तीन तिमाहियों के बाद शुरू होने वाले अगले वित्तीय वर्ष से प्रभावी किया जाना चाहिए। यह भी सुझाव दिया गया है कि यदि स्व-मूल्यांकन की अतिरिक्त लेयर को अंतिम विनियम से हटा दिया जाता है तो उस स्थिति में हम यह सुझाव देना चाहेंगे कि अधिसूचना की तिथि से 2 तिमाहियाँ नए विनियम को लागू करने के लिए पर्याप्त होंगी।

(ख) विश्लेषण और निष्कर्ष

- (i) एकीकृत लाइसेंस (यूएल) के अनुसार, एक्सेस सेवा का अर्थ है एक्सेस सेवा प्रदाता के नेटवर्क पर वायर्ड या वायरलेस टेलीग्राफी के माध्यम से वॉइस या नॉन-वॉइस संदेशों के संप्रेषण के लिए दूरसंचार प्रणाली के माध्यम से ग्राहकों को प्रदान की जाने वाली दूरसंचार सेवा। इसके अलावा, लाइसेंसधारी इंटरनेट

टेलीफोनी, आईपीटीवी सहित इंटरनेट सेवाएं, ब्रॉडबैंड सेवाएं और ट्रिपल प्ले अर्थात् वाईस, वीडियो और डेटा भी प्रदान कर सकता है। तदनुसार, विनियम इंटरनेट सेवाओं सहित एक्सेस सेवा के लिए मीटरिंग और बिलिंग प्रणाली के ऑडिट का प्रावधान करता है।

- (ii) हालाँकि, केवल इंटरनेट सेवाएँ प्रदान करने वाले इंटरनेट सेवा प्रदाता (आईएसपी) इन नियमों के अंतर्गत अपनी मीटरिंग और बिलिंग प्रणाली के ऑडिट के अधीन नहीं हैं। वर्तमान में, अधिकांश आईएसपी का ग्राहक आधार कुछ सौ ग्राहकों से लेकर कुछ लाख ग्राहकों तक होता है। इसके अलावा, पांच टीएसपी 97% से अधिक ग्राहकों को सेवा प्रदान करते हैं जबकि शेष 916 आईएसपी (31 दिसंबर 2022 तक) केवल 3% से कम ग्राहकों के लिए योगदान करते हैं। हालाँकि, आईएसपी की बिलिंग यथार्थता की निगरानी समय-समय पर संशोधित 'सेवा की गुणवत्ता ब्रॉडबैंड सेवा विनियम 2006' के अंतर्गत की जाती रहेगी और यदि आवश्यक हो तो प्राधिकरण इस मामले पर अलग से परामर्श कर सकता है।
- (iii) इन कारकों पर विचार करते हुए, प्राधिकरण का विचार है कि आईएसपी और वीएनओ (एक्सेस सर्विसेज) लाइसेंसधारियों के लिए इन नियमों की प्रयोज्यता उचित समय पर तय की जाएगी।
- (iv) संशोधित विनियम की प्रयोज्यता की प्रभावी तिथि के संबंध में, यह ध्यान दिया जाना चाहिए कि प्राधिकरण ने पहले ही इन विनियमों के माध्यम से विभिन्न प्रक्रियाओं और अनुपालन आवश्यकताओं को सरल बना दिया है। इसलिए, इस विनियम को लागू करने में टीएसपी को कोई चुनौती नहीं होनी चाहिए।
- (v) इसलिए, प्राधिकरण ने निर्णय लिया है कि संशोधित विनियम 1 अप्रैल 2024 से प्रभावी होगा। तदनुसार, वित्त वर्ष 2024-25 का ऑडिट इन विनियमों के प्रावधानों के अनुसार किया जाएगा।

4.2 परिभाषाएँ (विनियम 2)

(क) हितधारकों से इनपुट

कुछ हितधारकों ने 'ओवरचार्जिंग' की परिभाषा को संशोधित करने का अनुरोध किया है, क्योंकि ग्राहक किसी भी वीएएस, ओटीटी, सामग्री या अन्य ऐसी अतिरिक्त सेवा का विकल्प चुन सकता है जो टैरिफ प्लान का हिस्सा नहीं है। इसलिए, ऐसी सेवा यदि ग्राहक द्वारा चुनी जाती है, तो उसे ओवरचार्जिंग नहीं माना जाना चाहिए।

(ख) विश्लेषण और निष्कर्ष

यह माना जाता है कि कुछ वीएएस, ओटीटी, सामग्री या अन्य अतिरिक्त सेवा का टैरिफ, सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रस्तावित टैरिफ प्लान का हिस्सा नहीं हो। हालाँकि, ग्राहक की स्पष्ट सहमति के बिना सेवा प्रदाता द्वारा ऐसी राशि नहीं ली जा सकती।

तदनुसार, प्राधिकरण ने ओवरचार्जिंग की परिभाषा को संशोधित करने के हितधारकों के अनुरोध को स्वीकार कर लिया है।

4.3 मीटरिंग और बिलिंग प्रणालियों के ऑडिट के लिए लेखा परीक्षक की नियुक्ति (विनियम 4)

(क) हितधारकों से इनपुट

- (i) कुछ हितधारकों ने सुझाव दिया कि लेखा परीक्षक की नियुक्ति टीएसपी द्वारा टीएसपी की प्रणालियों की उनकी विशेषज्ञता के बारे में मूल्यांकन के बाद की जाती है। इस ऑडिट को करने की लागत पर भी टीएसपी और लेखा परीक्षक के बीच आपसी बातचीत होती है। चूंकि भादूविप्रा द्वारा लेखा परीक्षक नियुक्त किए जाने पर आपसी बातचीत की कोई संभावना नहीं होगी, ऐसे में इसकी लागत प्राधिकरण द्वारा वहन की जानी चाहिए।
- (ii) इसके अतिरिक्त यह सुझाव भी दिया गया कि प्राधिकरण द्वारा लेखा परीक्षक की नियुक्ति के संबंध में प्रावधान की बिल्कुल भी आवश्यकता नहीं है क्योंकि भादूविप्रा पहले से ही भादूविप्रा अधिनियम के अंतर्गत सशक्त है और अतीत में भादूविप्रा अपने लेखा परीक्षक की नियुक्ति के माध्यम से विशेष ऑडिट कर चुका है।

(ख) विश्लेषण और निष्कर्ष

- (i) प्राधिकरण द्वारा लेखा परीक्षक की नियुक्ति के संबंध में प्रावधान विशेष ऑडिट से संबंधित नहीं है, बल्कि यह टीएसपी की मीटरिंग और बिलिंग प्रणाली के नियमित ऑडिट के लिए प्राधिकरण द्वारा लेखा परीक्षक की

नियुक्ति के संबंध में है। हितधारकों की दलीलों पर विचार करते हुए, प्राधिकरण ने इस प्रावधान को संशोधित करने का निर्णय लिया है कि प्राधिकरण द्वारा लेखा परीक्षक की नियुक्ति प्राधिकरण की लागत पर कि जाएगी।

- (ii) लेखा परीक्षक की नियुक्ति पर प्रतिबंध के प्रावधान के संबंध में, जैसा कि कुछ हितधारकों द्वारा सुझाव दिया गया है, यह स्पष्ट किया जाता है कि लेखा परीक्षक का पिछले एक वर्ष के दौरान सेवा प्रदाता के साथ सीधा व्यावसायिक संबंध नहीं होना चाहिए। इसके अलावा, कोई भी लेखा परीक्षक जो सेवा प्रदाता के आंतरिक या वैधानिक या लागत लेखा परीक्षक के रूप में काम कर रहा है, वह विनियम के अंतर्गत लेखा परीक्षक के रूप में नियुक्ति के लिए पात्र नहीं होगा।
- (iii) इसके अतिरिक्त, किसी भी वित्तीय वर्ष के ऑडिट के सुचारू और समय पर संचालन को सुनिश्चित करने के लिए, प्राधिकरण ने निर्णय लिया है कि सेवा प्रदाता द्वारा लेखा परीक्षक की नियुक्ति हर साल 31 मार्च तक पूरी की जाएगी।
- (iv) एक सीएजी ने सुझाव दिया है कि उपभोक्ता समन्वय परिषद (सीसीसी), जो भादूविप्रा से पंजीकृत सीएजी का एक प्रतिनिधि निकाय होता है, को ऐसे ऑडिट करने का अवसर प्रदान किया जाना चाहिए। इस संबंध में यह स्पष्ट किया जाता है कि कोई भी इकाई जो लेखा परीक्षक के रूप में पैनल में शामिल होने की पात्रता शर्तों को पूरा करती है, वह पैनल में शामिल होने के लिए आवेदन कर सकती है और नियमों और शर्तों के अनुसार ऑडिट गतिविधि में भाग ले सकती है।

4.4 मीटरिंग और बिलिंग प्रणालियों और लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्रों का ऑडिट (विनियम 5)

(क) हितधारकों से इनपुट

- (i) सेवा प्रदाताओं ने सुझाव दिया कि वे पहले से ही नियमित अंतराल पर अपने सिस्टम और प्रक्रियाओं के विभिन्न आंतरिक ऑडिट कर रहे हैं। इसलिए, लेखा परीक्षकों द्वारा प्रस्तावित सिस्टम ऑडिट अनावश्यक है और इस खंड को हटाने की आवश्यकता है।
- (ii) सेवा प्रदाताओं ने यह भी कहा कि प्रस्तावित सेवा क्षेत्र स्तरीय ऑडिट कठिन और अनावश्यक हैं। मीटरिंग और बिलिंग सिस्टम की कई प्रक्रियाओं को सभी बाईस एलएसए के लिए केंद्रीय स्तर पर कॉन्फिगर किया गया है, जिससे एलएसए के बावजूद उपभोक्ताओं के लिए कॉन्फिगरेशन और प्रयोज्यता में एकरूपता प्रदान की जाती है। इस प्रकार, एक एलएसए में किसी विशिष्ट पैक/ योजना/ ग्राहक संचार के साथ कोई भी समस्या अन्य सभी इक्कीस एलएसए में दिखाई देगी। सभी एलएसए में सेवा प्रदाताओं द्वारा ऐसी केंद्रीकृत बिलिंग प्रणालियों और अखिल भारतीय स्तर पर समान टैरिफ को अपनाने से प्रत्येक एलएसए के लिए व्यापक मीटरिंग और बिलिंग ऑडिट की आवश्यकताएं कम हो गई हैं। इसलिए, किसी एक नमूना एलएसए में ऑडिट करना ऐसी किसी भी समस्या की पहचान के लिए पर्याप्त होगा और एक से अधिक या देश के सभी एलएसए में डुप्लिकेट ऑडिट गतिविधि करने का कोई कारण नहीं है जो केवल एक सामान्य अवलोकन को ही सामने लाएगा। यह भी सुझाव दिया गया है कि सीडीआर-आधारित एम एंड बी ऑडिट की वर्तमान पद्धति को प्रति वर्ष में एक नमूना एलएसए के आधार पर जारी रखा जा सकता है।
- (iii) कुछ सेवा प्रदाताओं ने कहा कि एक वित्तीय वर्ष के अंदर सभी बाईस लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्रों के लिए इन सभी गतिविधियों को पूरा करना संभव नहीं होगा। यदि प्राधिकरण को लगता है कि इन सभी गतिविधियों को समय के अंदर पूरा किया जाना चाहिए, तो हम दृढ़ता से अनुशंसा करते हैं कि मीटरिंग और बिलिंग ऑडिट एक वर्ष के अंदर केवल 25% एलएसए (5-6 एलएसए) के लिए होना चाहिए, ताकि सभी एलएसए को चार साल के एक ब्लॉक में पूरा किया जाना चाहिए।
- (iv) हितधारकों द्वारा यह भी टिप्पणी की गई थी कि केंद्रीकृत/ वितरित मीटरिंग और बिलिंग प्रणाली के ऑडिट के लिए दायरे और प्रक्रिया को परिभाषित करने के लिए, इस स्पष्ट पुष्टि के साथ कि केंद्रीकृत/ वितरित स्तर पर ऑडिट की जा रही गतिविधियों को एलएसए स्तर पर फिर से ऑडिट नहीं की जाएगी। यह संभव है कि इन सीडीआर-आधारित और गैर-सीडीआर आधारित गतिविधियों के लिए सिस्टम/ प्रक्रियाएं ऑपरेटर से ऑपरेटर तक भिन्न हो सकती हैं, इसलिए, भादूविप्रा सूची को हार्ड कोडिंग के स्थान पर सिद्धांतों को निर्धारित करने का विकल्प चुन सकता है। लेखा परीक्षक को यह प्रमाणित करने के लिए कहा जा सकता है

कि क्या एक सामान्य गैर-सीडीआर आधारित ऑडिट गतिविधि केंद्रीय स्तर के कॉन्फिगरेशन/सिस्टम/प्रक्रिया के माध्यम से की जा रही है।

- (v) कुछ सेवा प्रदाताओं ने कहा कि शुरुआती दो तिमाहियों में कई गतिविधियों को ध्यान में रखते हुए, जैसे कि भादूविप्रा द्वारा लेखा परीक्षक का पैनल बनाना, टीएसपी द्वारा लेखा परीक्षक की नियुक्ति, स्व-मूल्यांकन, केंद्रीकृत/ वितरित ऑडिट के बाद एलएसए ऑडिट, पहली दो तिमाहियां चुनौतीपूर्ण होंगी, और पहली दो तिमाहियों में एलएसए के एक-समान प्रसार को भी कवर करना संभव नहीं होगा। इसलिए, पूरे वर्ष एलएसए के वितरण का विकल्प टीएसपी के विवेक पर छोड़ दिया जाना चाहिए और एक वित्तीय वर्ष की चार तिमाहियों में समान वितरण की कोई आवश्यकता नहीं होनी चाहिए।

(ख) विश्लेषण और निष्कर्ष

- (i) प्राधिकरण ने पाया कि पिछले विनियम के अंतर्गत प्रत्येक एलएसए का प्रत्येक तिमाही में ऑडिट किया जा रहा था, जबकि नए नियमों के अंतर्गत यह प्रस्तावित है कि प्रत्येक एलएसए का वित्तीय वर्ष में केवल एक बार ऑडिट किया जाएगा। इससे पता चलता है कि प्राधिकरण ने पहले ही सेवा प्रदाताओं के अनुपालन बोझ को लगभग 75% कम करने का ध्यान रखा है। नमूना आधार पर इसे केवल एक एलएसए तक कम करने का सेवा प्रदाताओं का अनुरोध इस समय उचित प्रतीत नहीं होता है, क्योंकि टैरिफ के प्रभार्य घटकों की बिलिंग और उनके सिस्टम कॉन्फिगरेशन कई बार एलएसए स्तर के नेटवर्क/ बिलिंग या चार्जिंग तत्वों पर निर्भर होते हैं, और इसलिए, ग्राहकों के हितों की रक्षा के लिए, ऑडिट के एक भाग के रूप में नई टैरिफ पेशकशों के कॉन्फिगरेशन की जांच करना बहुत आवश्यक है। यहाँ यह उल्लेख करना उचित है कि प्रस्तुत टिप्पणियों में से एक सेवा प्रदाता ने उल्लेख किया है कि "प्रणालीगत त्रुटियाँ हमेशा संभव होती हैं और ऐसी त्रुटि का पता चलने पर सबसे अच्छा समाधान त्रुटि के कारण हुई राशि को तुरंत वापस करना है। एलएसए ऑडिट के लिए प्रस्तावित ऑडिट पद्धति ऐसी त्रुटियों का शीघ्र पता लगाने में सक्षम होगी, जिसमें उपभोक्ताओं को समय पर रिफंड और वित्तीय निरुत्साहन के संभावित निहितार्थ से बचना शामिल है। सेवा प्रदाताओं ने यह भी उल्लेख किया है कि पूरे देश में समान प्लान पेश किए जा रहे हैं। हालाँकि, सेवा प्रदाता किसी एलएसए के लिए विशिष्ट टैरिफ पेशकश लॉन्च करने के लिए स्वतंत्र हैं क्योंकि ऐसे प्रस्तावों पर कोई प्रतिबंध नहीं है। ऐसी एलएसए आधारित टैरिफ पेशकश वर्तमान में कुछ सेवा प्रदाताओं द्वारा पेश की जा रही है। एक एलएसए के नमूना ऑडिट को अपनाने से, ऐसी टैरिफ पेशकश ऑडिट के दायरे से बाहर हो सकती है। किसी भी नियामक ढाँचे में वर्तमान आवश्यकताओं को पूरा करने के बजाय सभी संभावित परिदृश्यों को पूरा करने की आवश्यकता है।
- (ii) सिस्टम ऑडिट के संबंध में सेवा प्रदाताओं के अनुरोध के संदर्भ में, यह स्पष्ट किया जाता है कि सिस्टम ऑडिट मौजूदा विनियम के अनुसार भी ऑडिट का एक हिस्सा था और मीटरिंग और बिलिंग सिस्टम की यथार्थता का ऑडिट करने के लिए बहुत महत्वपूर्ण है। इसके अलावा, फिक्स्ड या फ्लैट चार्जिंग को अपनाने के साथ, जिसमें फिक्स्ड चार्ज के भुगतान पर ग्राहक को निश्चित मात्रा में डेटा, वॉयस मिनट और एसएमएस की संख्या मिलती है, विभिन्न उपयोग नीतियों [अर्थात् निर्धारित सीमा की समाप्ति के बाद उचित उपयोग नीति (एफयूपी), प्रारंभिक थ्रॉटलिंग आदि के प्रयोग के बिना सही डेटा सीमाओं का सम्मान करना] के अंतर्गत उल्लिखित सीमाओं के सही प्रयोग का ऑडिट करना अधिक महत्वपूर्ण है।
- (iii) सेवा प्रदाताओं के इस कथन के संबंध में कि ये सभी गतिविधियाँ सभी बाईस एलएसए के लिए एक वित्तीय वर्ष में पूरी नहीं की जा सकती हैं, यह उल्लेख करना महत्वपूर्ण है कि वर्तमान में इनमें से लगभग सभी गतिविधियाँ सभी बाईस एलएसए के लिए ऑडिट प्रक्रिया के दौरान एक वर्ष में चार बार आयोजित की जा रही हैं। इस प्रकार, इस तर्क पर विचार करने का कोई औचित्य नहीं है।
- (iv) सिस्टम ऑडिट और एलएसए ऑडिट के दौरान की जाने वाली प्रस्तावित गतिविधियों के पृथक्करण के संबंध में, यह स्पष्ट किया जाता है कि बार-बार अवसर दिए जाने के बावजूद, किसी भी सेवा प्रदाता ने ऐसे वितरण की संकेतात्मक सूची प्रस्तुत नहीं की है। हालाँकि, प्राधिकरण का विचार है कि सभी ऑडिट गतिविधियाँ जिनका केंद्रीय रूप से ऑडिट किया जा सकता है और सारे एलएसए में समान हैं, उन्हें केंद्रीय रूप से ऑडिट किया जाना चाहिए। एलएसए ऑडिट के दौरान ऐसी गतिविधियों को दोहराया नहीं जाना चाहिए।

- (v) उपरोक्त को ध्यान में रखते हुए, प्राधिकरण को प्रस्तावित ऑडिट पद्धति को संशोधित करने में कोई औचित्य दिखाई नहीं देता है। हालाँकि, हितधारकों के अनुरोध पर विचार करते हुए, यह निर्णय लिया गया है कि लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्र, ऑडिट के प्रयोजनों के लिए, यथासंभव वित्तीय वर्ष की चार तिमाहियों में समान रूप से वितरित किए जाएंगे और वित्तीय वर्ष की प्रत्येक तिमाही में, कम से कम एक लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्र का ऑडिट किया जाएगा। इसके अलावा, यह मानते हुए कि नियमों के अंतर्गत लेखा परीक्षक की नियुक्ति 31 मार्च तक की जानी है, ऑडिट किए जा रहे वर्ष के लिए सिस्टम ऑडिट उस वित्तीय वर्ष के 30 जून तक पूरा किया जाएगा।
- (ग) बिलिंग सिस्टम के स्व-मूल्यांकन पर हितधारकों से इनपुट
- अधिकांश हितधारकों ने सुझाव दिया कि स्व-मूल्यांकन एक कठिन आवश्यकता है जो टीएसपी पर अनावश्यक अनुपालन बोझ बढ़ाएगी। जब नए विनियम का उद्देश्य प्रक्रिया को सरल बनाने के साथ-साथ इसे और अधिक प्रभावी बनाना है, तो बिलिंग सिस्टम का अनिवार्य त्रैमासिक स्व-मूल्यांकन अतिशय लगता है। उन्होंने आगे कहा कि एलएसए आधारित ऑडिट को बदलने के लिए मसौदा नियमों में प्रस्तावित तीन स्तर की ऑडिट (स्व-मूल्यांकन, केंद्रीकृत बिलिंग सिस्टम ऑडिट, एलएसए आधारित ऑडिट) अतिशय हैं। इस प्रकार, यह एक बड़ी अतिरिक्त गतिविधि होगी जो मौजूदा प्रक्रिया में और अधिक जटिलता और चुनौतियाँ प्रदान करेगी और पहले से ही सीमित समयसीमा को ओर भी छोटा कर देगी। यह भी कहा गया है कि यह गतिविधि कुछ हद तक ऑडिट से पहले ऑडिट की तरह बन जाएगी। इसके अलावा, टीएसपी द्वारा कार्यान्वित सिस्टम और प्रक्रियाएं आईएसओ प्रमाणित या उसके समकक्ष हैं। हितधारकों ने अनुरोध किया कि स्व-मूल्यांकन की यह नई आवश्यकता कठिन है और व्यापार करने में आसानी और विश्वास के अनुरूप नहीं है, और इसलिए इस खंड को हटा दिया जाना चाहिए।
- (घ) विश्लेषण और निष्कर्ष
- ऑडिट की वास्तविक शुरुआत से पहले, सेवा प्रदाताओं को सुधारात्मक कार्रवाई, यदि कोई हो, करने के लिए अवसर प्रदान करने के लिए स्व-मूल्यांकन की आवश्यकता प्रस्तावित की गई थी। मसौदा विनियम के अनुसार, स्व-ऑडिट के दौरान की गई कोई भी सुधारात्मक कार्रवाई वित्तीय निरुत्साहन को आमंत्रित नहीं करेगी, जो कि लेखा परीक्षक द्वारा ओवरचार्जिंग का पता चलने पर प्रस्तावित है। हालाँकि, सेवा प्रदाताओं के अनुरोध पर विचार करते हुए, प्राधिकरण ने स्व-मूल्यांकन की आवश्यकता को अनिवार्य नहीं करने का निर्णय लिया है। तदनुसार, स्व-मूल्यांकन से संबंधित सभी प्रावधानों को हटा दिया गया है।
- (ङ) लेखा परीक्षक को जानकारी या डेटा प्रदान करने के लिए विभिन्न समय सीमाओं पर हितधारकों से इनपुट
- (i) कुछ सेवा प्रदाताओं ने कहा कि राँ सीडीआर प्रदान करने की समयसीमा को तीस दिनों से घटाकर पंद्रह दिन कर दिया गया है। सीडीआर की भारी मात्रा को देखते हुए 15 दिनों की यह कम की गई समय-सीमा पूरी तरह से अपर्याप्त है और ये सीडीआर समग्र सीडीआर डेटाबेस से केंद्रीय प्रणालियों से प्राप्त किए जाते हैं। सबसे महत्वपूर्ण बात यह है कि 4-5 एलएसए के लिए सीडीआर निकालने की समय-सीमा बाईस एलएसए के लिए सीडीआर निकालने की समय-सीमा से बहुत कम नहीं होगी। इसमें अभी भी बाईस एलएसए के लिए सीडीआर निकालने के 80% के बराबर समय लगेगा। इसलिए, लेखा परीक्षकों को सीडीआर प्रदान करने के लिए तीस दिनों की मूल समयसीमा बरकरार रखी जानी चाहिए।
- (ii) एक हितधारक ने सुझाव दिया कि लेखा परीक्षक के लिए सभी प्रासंगिक जानकारी व्यवस्थित करने के लिए एक सप्ताह बहुत कम समय है। डेटा की व्यवस्था करने के लिए कम से कम तीन सप्ताह का समय आवश्यक है।
- (iii) यह भी बताया गया है कि मीटरिंग और बिलिंग ऑडिट विनियम के अंतर्गत सभी 'दिनों की संख्या' आधारित समय-सीमा को 'कार्य दिवसों की संख्या' के आधार पर बदला जाना चाहिए जिसमें लेखा परीक्षक द्वारा आवश्यकता प्रदान करने के साथ-साथ लेखापरीक्षक को जानकारी प्रदान करने का दिन शामिल नहीं होना चाहिए। इसके अतिरिक्त, कार्य दिवस संबंधित टीएसपी के कार्यालय के कार्य दिवसों के अनुसार होना चाहिए।
- (iv) कुछ हितधारकों ने सुझाव दिया कि विनियम 5(7) की बिल्कुल भी आवश्यकता नहीं है क्योंकि भादूविप्रा पहले से ही भादूविप्रा अधिनियम के अंतर्गत सशक्त है और अतीत में भादूविप्रा अपने लेखा परीक्षकों की

नियुक्ति के माध्यम से विशेष ऑडिट कर चुका है, इसलिए, इस खंड में उल्लिखित अनुसार लेखापरीक्षकों की नियुक्ति के लिए किसी विशेष सशक्तिकरण की आवश्यकता नहीं है।

(च) विश्लेषण और निष्कर्ष

- (i) यह देखते हुए कि राँ सीडीआर केवल कुछ एलएसए के लिए प्रदान की जानी है और वह भी पिछली तिमाही के एक महीने के लिए, सीडीआर प्रदान करने की समयसीमा घटाकर पंद्रह दिन कर दी गई थी। **हालाँकि, हितधारकों के अनुरोध पर विचार करते हुए, प्राधिकरण ने राँ सीडीआर प्रदान करने की समयसीमा को संशोधित कर 30 दिन करने का निर्णय लिया है।** हालाँकि, टीएसपी को यह सुनिश्चित करना होगा कि ऑडिट निर्दिष्ट समय सीमा के अंदर पूरा हो जाए।
- (ii) 'दिनों की संख्या' आधारित समय-सीमा को 'कार्य दिवसों की संख्या' आधारित समय-सीमा में बदलने के हितधारकों के अनुरोध के संबंध में, **प्राधिकरण इसके लिए सहमत नहीं है क्योंकि राँ सीडीआर प्रदान करने की समय-सीमा बढ़ाकर 30 दिन कर दी गई है।**
- (iii) विनियम 5(7) को हटाने के हितधारकों के अनुरोध के संबंध में, प्राधिकरण का मानना है कि इस प्रावधान को विनियम से हटाने की कोई आवश्यकता नहीं है।

4.5 लेखा परीक्षक द्वारा अवलोकित किए गए ओवरचार्जिंग के मामलों पर सेवा प्रदाता द्वारा कार्रवाई और उसकी रिपोर्टिंग (विनियम 6)

(क) हितधारकों से इनपुट

- (i) एक हितधारक ने सुझाव दिया कि मसौदा विनियम में रिफंड के लिए दी गई तीन महीने की समयसीमा को बढ़ाकर चार महीने किया जाना चाहिए। इसका कारण यह है कि जिस तिमाही के लिए लेखा परीक्षक द्वारा अवलोकन किया गया था, उसके सीडीआर टीएसपी के सिस्टम में लाइव हैं। हालाँकि, तिमाही से पहले किसी भी अवधि के लिए, सीडीआर आमतौर पर संग्रहीत किए जाते हैं और इसलिए, प्रासंगिक सीडीआर निकालने, सिस्टम में क्रेरी चलाने, प्रभावित ग्राहक आधार की पहचान करने और रिफंड की प्रक्रिया करने के लिए बहुत अधिक समय की आवश्यकता होती है।
- (ii) कुछ हितधारकों ने सुझाव दिया कि मसौदा विनियम पहले 15 दिनों के अंदर यह पुष्टि करना चाहता है कि (क) अवलोकन सही है या नहीं और इसके अतिरिक्त, (ख) ओवरचार्ज वाले आधार/राशि की गणना, जो बहुत कठिन है और इसे पूरा करना संभव नहीं है। ओवरचार्ज वाले आधार/राशि की गणना की गतिविधि को रिफंड में जोड़ दिया जाना चाहिए, अर्थात् तीन महीने के संचयी समय के अंदर। क्योंकि, अवलोकन को सुधारने, प्रभावित ग्राहकों की पहचान करने और ओवरचार्ज की गई राशि की गणना करने के लिए छह सप्ताह के पर्याप्त समय की आवश्यकता होती है और इसे 15 दिनों के अंदर पूरा नहीं किया जा सकता है।
- (iii) एक सीएजी ने सुझाव दिया कि ओवरचार्जिंग के मामले में तथा मीटरिंग और बिलिंग प्रणाली को सुधारने और अंत में प्रभावित ग्राहकों की पहचान करने के लिए प्रस्तावित विनियम में दी गई प्रक्रिया ठीक है। इस संदर्भ में, वे यह जोड़ना चाहते थे कि यदि ग्राहकों को पैसे की वापसी और उसके कारणों को समाचार पत्रों के साथ-साथ भादूविप्रा की वेबसाइट पर भी प्रकाशित किया जाता है, तो इससे संबंधित टीएसपी के प्रति उपभोक्ताओं का विश्वास बढ़ सकता है और बड़े पैमाने पर जनता को प्रणाली कि पारदर्शिता के बारे में पता चल सकता है। कोई ऐसा सिस्टम होना चाहिए जिसमें यह दिखाया जा सके कि ओवरचार्जिंग या गलत चार्जिंग के जरिए ग्राहकों को किस प्लान में कितनी रकम वापस की गई। इससे भविष्य में नीति निर्माण में मदद मिल सकती है।
- (iv) एक सीएजी ने सुझाव दिया कि दोनों मामलों में - जहां उपभोक्ता द्वारा शिकायत दर्ज की गई है और जहां कोई शिकायत दर्ज नहीं की गई है, ओवरचार्जिंग पर डेटा एकत्र और प्रकाशित किया जाना चाहिए। इस डेटा का उपयोग उन उपभोक्ताओं के लिए उचित मुआवजे के लिए किया जाना चाहिए जिन्होंने शिकायत दर्ज कराई है एवम वास्तविक पाई गई।

(ख) विश्लेषण और निष्कर्ष

जहां तक ओवरचार्ज राशि की वापसी के लिए समय-सीमा बढ़ाने के हितधारक के अनुरोध का संबंध है, मौजूदा विनियमों में निर्धारित वर्तमान दो महीनों से तीन महीने तक बढ़ाकर इस पर पहले ही उचित रूप

से विचार किया जा चुका है। हालाँकि, हितधारकों की दलीलों पर विचार करते हुए, प्राधिकरण ने प्रभावित ग्राहकों की पहचान और ओवरचार्ज राशि की गणना की गतिविधि को रिफंड की समयसीमा (तीन महीने) के साथ जोड़ने का निर्णय लिया है। भादूविप्रा की वेबसाइट और समाचार पत्रों पर ओवरचार्जिंग का विवरण प्रकाशित करने के सीएजी के सुझाव को प्राधिकरण ने नोट कर लिया है और उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा के लिए समयानुसार उचित उपाय किया जाएगा।

4.6 ऑडिट रिपोर्ट और की गई कार्रवाई रिपोर्ट प्रस्तुत करना (विनियम 7)

(क) हितधारकों से इनपुट

- (i) कई हितधारकों ने सुझाव दिया कि प्राधिकरण को वर्ष में एक बार ऑडिट रिपोर्ट और की गई कार्रवाई रिपोर्ट प्रस्तुत करना जारी रहना चाहिए जैसा कि वर्तमान विनियम में पहले से ही लागू है। इसमें आगे कहा गया है कि हर तिमाही रिपोर्ट जमा करने के लिए अधिक समय, स्टाफ और बुनियादी ढांचे की आवश्यकता होगी। प्रक्रिया और जटिल हो जाएगी खासकर बड़े हुए काम के कारण इसे संभालना मुश्किल होगा।
- (ii) एक हितधारक ने सुझाव दिया कि प्राधिकरण को की गई कार्रवाई रिपोर्ट प्रस्तुत करने की आवश्यकता केवल किसी कार्रवाई योग्य टिप्पणियों के मामले में ही लागू होनी चाहिए। सेवा प्रदाता को 'शून्य' कार्रवाई रिपोर्ट प्रस्तुत करने या टिप्पणियों पर की गई कार्रवाई रिपोर्ट प्रस्तुत करने की आवश्यकता नहीं होनी चाहिए, जहां कार्रवाई पहले ही की जा चुकी है और लेखा परीक्षक को सूचित कर दिया गया है और/या भादूविप्रा को प्रस्तुत लेखापरीक्षा रिपोर्ट में दर्ज किया गया है।

(ख) विश्लेषण और निष्कर्ष

- (i) इस संबंध में प्राधिकरण का विचार है कि ऑडिट पूरा होने के तुरंत बाद ऑडिट रिपोर्ट जमा करने से सेवा प्रदाताओं को अपने बिलिंग सिस्टम में विसंगतियों के साथ-साथ ओवरचार्ज वाले मामलों, यदि कोई हो, की पहचान करने में मदद मिलेगी। इसके अतिरिक्त, इससे समय पर सुधारात्मक कार्रवाई, यदि कोई हो, भी संभव हो सकेगी, ताकि बाद की तिमाहियों में ऐसी त्रुटि की पुनरावृत्ति से बचा जा सके, जिससे ग्राहकों के हितों की रक्षा हो सके।
- (ii) वर्तमान में, ऑडिट रिपोर्ट सालाना जमा की जाती है क्योंकि सभी एलएसए को सभी तिमाहियों के लिए ऑडिट करना आवश्यक होता है। हालाँकि, वर्तमान विनियम के अनुसार प्रत्येक एलएसए का ऑडिट केवल एक ही तिमाही में किया जाएगा और उस एलएसए की ऑडिट प्रक्रिया वित्तीय वर्ष के लिए समाप्त हो जाएगी। तदनुसार, ऑडिट किए गए एलएसए की ऑडिट रिपोर्ट ऑडिट के पूरा होने के बाद प्रस्तुत करना तर्कसंगत है। ऑडिट रिपोर्ट को वर्ष के अंत तक लंबित रखने और उस पर सुधारात्मक कार्रवाई में देरी करने का कोई औचित्य नहीं है। इसके अतिरिक्त, यह महसूस किया गया है कि तिमाही आधार पर ऑडिट रिपोर्ट प्रस्तुत करने से कार्यभार में कोई उल्लेखनीय वृद्धि होने की संभावना नहीं है।
- (iii) इसके अतिरिक्त, 'शून्य' कार्रवाई रिपोर्ट प्रस्तुत करने के लिए किसी अतिरिक्त प्रयास की आवश्यकता नहीं है और इसलिए प्राधिकरण की राय है कि वित्तीय वर्ष के ऑडिट के निष्कर्ष के लिए सभी मामलों में की गई कार्रवाई रिपोर्ट प्रस्तुत की जानी चाहिए।

4.7 सेवा प्रदाता द्वारा ऑडिट रिपोर्ट या की गई कार्रवाई रिपोर्ट प्रस्तुत करने में विफलता के परिणाम (विनियम 8)

(क) हितधारकों से इनपुट

- (i) अधिकांश सेवा प्रदाताओं ने कहा कि ऑडिट रिपोर्ट या की गई कार्रवाई रिपोर्ट प्रस्तुत करने में देरी हर समय केवल टीएसपी की ओर से नहीं हो सकती है और ऑडिट की समझ के संदर्भ में जटिल प्रकृति, विभिन्न प्रक्रियाएं और डेटा स्रोत/प्रणालियां, टैरिफ प्लान का चयन, सीडीआर रेटिंग के लिए नमूना प्रदान करना, आगे की चर्चा और समापन के लिए प्रारंभिक टिप्पणियों की उपलब्धता आदि के कारण लेखा परीक्षक की ओर से भी ऐसा हो सकता है। इसलिए, यह सिफारिश की जाती है कि ऑडिट रिपोर्ट और टीएसपी द्वारा की गई कार्रवाई रिपोर्ट प्रस्तुत करने में देरी के लिए वित्तीय निरुत्साहन लगाने के प्रावधान के खंड को हटा दिया जाना चाहिए। यदि प्राधिकरण वित्तीय निरुत्साहन दृष्टिकोण को जारी रखना चाहता है, तो हमारा मानना है कि वर्तमान ढांचे के अंदर एक उचित श्रेणीबद्ध दृष्टिकोण वांछनीय हो सकता है।

- (ii) एक सेवा प्रदाता ने कहा कि वित्तीय निरुत्साहन आवश्यकताएँ अतिशय हैं और इन्हें कम किया जाना चाहिए। यह भी कहा गया कि एक अच्छी तरह से स्थापित न्याय प्रणाली यह है कि प्रक्रियात्मक देरी के लिए जुर्माना उचित, न्यायसंगत और गैर-अत्यधिक होना चाहिए तथा एक पैनलबद्ध लेखा परीक्षक द्वारा की गई रिपोर्ट प्रस्तुत करने में देरी एक प्रक्रियात्मक देरी है और ऐसा जुर्माना 5000 रुपये प्रति लाइसेंसधारी से अधिक नहीं होना चाहिए।
- (iii) एक सेवा प्रदाता ने सुझाव दिया कि ऑडिट रिपोर्ट और की गई कार्रवाई रिपोर्ट प्रस्तुत करने में देरी के मामले में वित्तीय निरुत्साहन लगाने के लिए एक श्रेणीबद्ध दृष्टिकोण, यानी पहले चार हफ्तों के लिए रु. 5000/- प्रति सप्ताह, अगले चार हफ्तों के लिए रु. 20,000/- प्रति सप्ताह, अगले चार हफ्तों के लिए 50,000/- रुपये प्रति सप्ताह और उसके बाद 1 लाख रुपये प्रति सप्ताह, जो अधिकतम 50 लाख के अधीन हो।
- (iv) एक अन्य सेवा प्रदाता ने सुझाव दिया कि एम एंड बी प्रणाली टीएसपी के लिए केंद्रीकृत प्रणाली है, इसलिए, एलएसए के अनुसार जुर्माना लगाने के बजाय, एक ऑपरेटर के लिए एक ही जुर्माना होना चाहिए। लगाया गया कोई भी जुर्माना प्रतीकात्मक होना चाहिए। यह प्रति सेवा प्रदाता 10000 रुपए की सीमा में होना चाहिए।

(ख) विश्लेषण और निष्कर्ष

- (i) प्राधिकरण ने पाया कि मौजूदा विनियम में निर्धारित वित्तीय निरुत्साहन में कोई बदलाव नहीं हुआ है, सिवाय इसके कि प्रति रिपोर्ट 50 लाख रुपये की अधिकतम सीमा लगाई गई है। किसी भी विनियम का अनुपालन सुनिश्चित करना भी उतना ही महत्वपूर्ण है। प्राधिकरण वित्तीय निरुत्साहन को राजस्व का स्रोत नहीं मानता है, बल्कि यह विनियमों का अनुपालन सुनिश्चित करने का एक उपकरण है।
- (ii) किसी सेवा प्रदाता पर एलएसए के अनुसार वित्तीय निरुत्साहन लगाने के बजाय एकल वित्तीय निरुत्साहन लगाने के बारे में प्राधिकरण का मानना है कि अलग-अलग एलएसए की रिपोर्ट जमा करने के लिए अलग-अलग समयसीमा होगी, इसलिए इस सुझाव पर सहमति नहीं दी जा सकती है।
- (iii) हालांकि, विभिन्न हितधारकों की दलीलों पर विचार करते हुए, प्राधिकरण ने देरी की मात्रा के आधार पर वित्तीय निरुत्साहन को फ्लैट रेट से ग्रेडेड एफडी में संशोधित करने का निर्णय लिया है। ऑडिट रिपोर्ट या की गई कार्रवाई रिपोर्ट प्रस्तुत करने में देरी बढ़ने से वित्तीय निरुत्साहन की राशि बढ़ेगी।

4.8 ओवरचार्जिंग और ग्राहकों को ओवरचार्ज की गई राशि वापस करने में सेवा प्रदाता की विफलता के परिणाम (विनियम 9)

(क) हितधारकों से इनपुट

- (i) एक सेवा प्रदाता ने कहा कि प्रणालीगत त्रुटियाँ हमेशा संभव होती हैं और ऐसी त्रुटि का पता चलने पर सबसे अच्छा समाधान त्रुटि के कारण हुई राशि को तुरंत वापस करना है। इसके अतिरिक्त सुझाव दिया गया कि स्वयं पता न लगा पाने के लिए कुल ओवरचार्ज राशि का 10% अभूतपूर्व है और इसका कानून में कोई आधार नहीं है। जब सेवा प्रदाता को किसी भी तरह से ग्राहकों को या भादूविप्रा के फंड में ऐसी सभी ओवरचार्ज राशि का भुगतान करने की आवश्यकता होती है, तो वित्तीय निरुत्साहन आनुपातिक होना चाहिए। टीएसपी के लिए सबसे बड़ा निरुत्साहन ग्राहक का असंतोष और ग्राहक को खोने की संभावना है और टीएसपी को अपने बिलिंग सिस्टम को सटीक रखने के लिए किसी अतिरिक्त निरुत्साहन की आवश्यकता नहीं है।
- (ii) एक अन्य सेवा प्रदाता ने कहा कि परिचालन संबंधी बाधाओं के कारण प्रभावित ग्राहकों को ओवरचार्ज की गई राशि वापस करने में समय लगता है, और टीएसपी द्वारा प्रभावित ग्राहकों को रिफंड में देरी करने का प्रयास जानबूझकर नहीं किया जाता है। इसके अतिरिक्त, सेवा प्रदाता के लिए प्रभावित ग्राहक की पहचान करना, उपयुक्त रिफंड राशि की गणना करना और लेखा परीक्षक से अवलोकन की तिथि से मौजूदा समय अवधि के अंदर उन्हें रिफंड संसाधित करना संभव नहीं हो सकता है। इसलिए, ऐसे वित्तीय निरुत्साहनो की समीक्षा की जानी चाहिए और उनमें ढील दी जानी चाहिए।
- (iii) अधिकांश सीएजी का विचार है कि इन दंडात्मक प्रावधानों को ओर मजबूत किया जाना चाहिए, क्योंकि ये विनियमों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक हैं।

- (iv) एक सेवा प्रदाता ने कहा कि रिफंड के प्रावधानों को संशोधित किया जाना चाहिए ताकि यह परिलक्षित हो कि टीएसपी को डिजिटल मोड के माध्यम से रिफंड करने के लिए हर संभव प्रयास करना चाहिए।

(ख) विश्लेषण और निष्कर्ष

- (i) प्राधिकरण ने देखा कि एक तरफ सेवा प्रदाता दावा करते हैं कि उनके पास आईएसओ प्रमाणित सिस्टम हैं और उपभोक्ता के हितों की रक्षा के लिए मीटरिंग और बिलिंग यथार्थता सुनिश्चित करने के लिए विभिन्न कदम और प्रक्रियाएं लागू की गई हैं, जबकि दूसरी तरफ यह कहा गया है कि प्रणालीगत त्रुटियां हमेशा संभव हैं और ऐसी त्रुटि का पता चलने पर सबसे अच्छा समाधान त्रुटि के कारण हुई राशि को तुरंत वापस करना है।

ऐसी स्थिति में जब सेवा प्रदाता स्वयं इस बात से सहमत हैं कि मीटरिंग और बिलिंग में त्रुटियों को समाप्त करना संभव नहीं है, तो कुछ उपाय किए जाने की आवश्यकता है ताकि सेवा प्रदाता सतर्क रहें और मीटरिंग और बिलिंग प्रणाली को त्रुटि मुक्त सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक जांच और संतुलन लागू करें। इन तथ्यों पर विचार करते हुए, प्राधिकरण ने ओवरचार्जिंग के मामलों का पता चलने पर ओवरचार्ज की गई राशि का 10% वित्तीय निरुत्साहन लगाने के प्रस्तावित प्रावधान को जारी रखने का निर्णय लिया है।

- (ii) हालांकि, प्राधिकरण द्वारा इस विनियम में ओवरचार्ज की गई राशि की वापसी की समयसीमा को पहले ही दो महीने से तीन महीने कर दिया गया है। इसके अतिरिक्त, विभिन्न हितधारकों की दलीलों पर विचार करते हुए, प्राधिकरण ने ग्राहकों को ओवरचार्ज की गई राशि वापस करने के प्रयासों पर जोर देने के साथ वित्तीय निरुत्साहन के प्रावधानों की समीक्षा और संशोधन किया है।

- (iii) वित्तीय निरुत्साहन के प्रावधान को निम्नलिखित उदाहरण से समझाया गया है:

उदाहरण:

मान लीजिए कि एक लेखा परीक्षक द्वारा ओवरचार्जिंग के मामलों का पता चलने पर सेवा प्रदाता ने पहचाने गए 1,000 ग्राहकों से 1,00,000 रुपये अधिक चार्ज किए गए हैं। विनियम 9(1) के प्रावधान के अनुसार, 10,000 रुपये (ओवरचार्ज राशि का 10%) का वित्तीय निरुत्साहन देय होगा। इसके अतिरिक्त, मान लीजिए कि ओवरचार्ज की गई राशि विभिन्न चरणों में वापस की जाती है, तो ओवरचार्ज की गई राशि की वापसी में देरी पर लागू वित्तीय निरुत्साहन की गणना निम्नानुसार की जाएगी:

क. वापस की जाने वाली कुल ओवरचार्ज की गई राशि = रु. 1,00,000/-

ख. ऑडिट अवलोकन की प्राप्ति के 3 महीने के अंदर वापस कर दी गई ओवरचार्ज की गई राशि = मान लीजिए 60,000/- रु., विनियमों के मुताबिक इस रकम पर शून्य एफडी लागू होगी।

ग. 3 महीने के अंत में रिफंड के लिए लंबित शेष ओवरचार्ज की गई राशि = रु. 40,000/-। इसलिए, संभावित एफडी की अधिकतम राशि = रु. 40,000/-

घ. ऑडिट अवलोकन की प्राप्ति के 3 महीने से 6 महीने के बीच वापस कर दी गई ओवरचार्ज की गई राशि = मान लीजिए रु. 20,000/- (3 महीने के अंत में रिफंड के लिए लंबित राशि रु. 40,000/- में से)

ङ. ऑडिट अवलोकन की प्राप्ति के 6 महीने के अंत में संशोधित संभावित एफडी = रु.40,000/- [चरण (ग) के अनुसार एफडी राशि] - 20,000/- रुपये का 75% (3 से 6 महीने के बीच वापस कर दी गई ओवरचार्ज की गई राशि) = रु. 25,000/-

च. ऑडिट अवलोकन की प्राप्ति के 6 महीने से 12 महीने के बीच वापस कर दी गई ओवरचार्ज की गई राशि = मान लीजिए 10,000/- रुपये (6 महीने के अंत में रिफंड के लिए लंबित राशि 20,000/- रुपये में से)

छ. ऑडिट अवलोकन की प्राप्ति के 12 महीने के अंत में लागू एफडी = रु.25,000/- [चरण (ङ) के अनुसार एफडी राशि] - रु.10,000/- का 50% (6 से 12 महीने के बीच वापस कर दी गई ओवरचार्ज की गई राशि) = रु. 20,000/-

- ज. 12 महीने के अंत में रिफंड के लिए लंबित ओवरचार्ज की गई राशि = रु. 10,000/- (1 लाख रुपये में से कुल रिफंड राशि = 60,000/- रुपये + 20,000/- + 10,000/- रुपये)
- झ. 10,000 रुपये की अधिभारित शेष ओवरचार्ज की गई राशि नियमों के अनुसार टीसीईपीएफ में जमा की जाएगी।

- (iv) डिजिटल मोड के माध्यम से रिफंड अनिवार्य करने का प्रावधान किए जाने के अनुरोध के संबंध में, प्राधिकरण की राय है कि सेवा प्रदाता ग्राहकों को ओवरचार्ज की गई राशि को शीघ्रता से वापस करने के लिए कोई भी तरीका अपनाने के लिए स्वतंत्र हैं।

4.9 अपूर्ण या गलत की गई कार्रवाई रिपोर्ट प्रस्तुत करने के परिणाम (विनियम 10)

(क) हितधारकों से इनपुट

- (i) एक हितधारक ने सुझाव दिया कि अपूर्ण एटीआर के लिए, प्राधिकरण को विसंगति को ठीक करने और संशोधित एटीआर दाखिल करने के लिए टीएसपी को सात दिन का समय प्रदान करने पर विचार करना चाहिए। यदि संशोधित और पूर्ण एटीआर उक्त सात दिनों के अंदर प्रस्तुत कर दिया जाता है, तो टीएसपी पर कोई वित्तीय निरुत्साहन नहीं लगाया जाना चाहिए।
- (ii) एक हितधारक ने सुझाव दिया कि अत्यधिक दंडात्मक प्रावधान निवारक बनाने के बजाय अति-उत्साही पुलिसिंग को प्रेरित कर सकते हैं। इसलिए, हमारा सुझाव है कि वित्तीय निरुत्साहन कि आवश्यकताओं को सरल बनाया जाना चाहिए और 5000 रुपये प्रति टीएसपी पर सीमित किया जाना चाहिए।

(ख) विश्लेषण और निष्कर्ष

प्राधिकरण ने पाया कि मौजूदा विनियम के संबंध में एफडी की प्रयोज्यता प्रावधान में कोई बदलाव नहीं हुआ है और इसलिए विनियम में कोई संशोधन की आवश्यकता नहीं है।

4.10 अभिलेखों का प्रतिधारण (विनियम 12)

(क) हितधारकों से इनपुट

- (i) अधिकांश सेवा प्रदाताओं ने सुझाव दिया कि अभिलेखों के प्रतिधारण की अवधि "दो वर्ष" के बजाय "एक वर्ष" तक सीमित होनी चाहिए। अभिलेखों को संरक्षित करने के लिए, टीएसपी को अपनी भंडारण क्षमता का विस्तार/वृद्धि करनी होगी। इसके लिए अतिरिक्त लागत वहन करने की आवश्यकता होगी। इसके अतिरिक्त, चूंकि गैर-सीडीआर आधारित ऑडिट एक सामान्य प्रक्रिया ऑडिट है, इसलिए, 'अभिलेखों का प्रतिधारण' का प्रावधान केवल लेखा परीक्षक को प्रदान किए गए सीडीआर पर लागू होना चाहिए।
- (ii) एक सेवा प्रदाता ने उल्लेख किया है कि हम समझते हैं कि लाइसेंस में निर्धारित अवधि रिकॉर्ड को संरक्षित करने की ऊपरी सीमा होगी। हम प्राधिकरण से यह स्पष्ट रूप से प्रस्तुत करने का अनुरोध करते हैं कि किसी भी मामले में रिकॉर्ड रखने की आवश्यकता 2 वर्ष से अधिक नहीं होनी चाहिए।

(ख) विश्लेषण और निष्कर्ष

सेवा प्रदाताओं द्वारा किए गए अनुरोध पर विचार करते हुए, प्राधिकरण ने निर्णय लिया है कि एक सेवा प्रदाता इन नियमों के अनुपालन के लिए आवश्यक वित्तीय वर्ष से संबंधित रिकॉर्ड, जिसमें लेखा परीक्षक के साथ साझा किए गए रिकॉर्ड भी शामिल होंगे, को सभी ऑडिट रिपोर्ट जमा करने के बाद एक वर्ष के लिए संरक्षित करेगा। हालाँकि, ऑडिट टिप्पणियों के संबंध में किसी भी विवाद के मामले में, सेवा प्रदाता विनियमों में निर्धारित समयसीमा के बाद, विवाद के समाधान तक सभी प्रासंगिक रिकॉर्ड सुरक्षित रखेगा।

4.11 टैरिफ से संबंधित जानकारी (अनुसूची का खंड 1)

(क) हितधारकों से इनपुट

- (i) एक हितधारक ने सुझाव दिया कि यह सारी जानकारी पहले से ही ग्राहकों को प्रदान की जा रही है, हालाँकि, देश में डिजिटलीकरण और ई-सिम के लगातार बढ़ते प्रचलन के अनुरूप, हम दोहराते हैं कि यह सभी आवश्यकताएं भौतिक रूप से ग्राहक को स्टार्ट अप किट या टैरिफ नामांकन फॉर्म के माध्यम से देने की अनिवार्यता नहीं होनी चाहिए और टीएसपी को पंजीकृत मोबाइल नंबर पर एसएमएस और/या ई-मेल के

माध्यम से यह सारी जानकारी साझा करने की अनुमति दी जानी चाहिए। इसलिए, हमारा अनुरोध है कि दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012 और दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण विनियम, 2012 में उपयुक्त संशोधन किए जाएं।

- (ii) एक अन्य हितधारक ने सुझाव दिया कि डिजिटलीकरण के युग में भौतिक रूप से स्वागत पत्र प्रदान करने के पुराने और प्राचीन तरीकों को त्यागना समझदारी है, ग्राहकों के स्वागत के लिए विभिन्न डिजिटल साधनों को अपनाया जाना चाहिए। एसएमएस, यूएसएसडी, आईवीआरएस, सेल्फकेयर पोर्टल, हेल्पलाइन, वेबसाइट और ऐप जैसे कई लोकप्रिय, कुशल और आर्थिक डिजिटल प्लेटफॉर्म उपलब्ध हैं जहां टैरिफ और टैरिफ प्लान के नियम और शर्तों से संबंधित जानकारी आसानी से उपलब्ध कराई जा रही है। अतः पुराना "स्वागत पत्र" थोपने की कोई आवश्यकता नहीं होनी चाहिए।

(ख) विश्लेषण और निष्कर्ष

प्राधिकरण ने पाया कि नए उपभोक्ताओं को स्टार्टअप किट जारी करने के संबंध में, सेवा की गुणवत्ता (मीटरिंग और बिलिंग यथार्थता के लिए पद्धति संहिता) विनियम, 2023 के अंतर्गत कोई अधिदेश निर्धारित नहीं है। हालांकि, दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012 के विनियम 3 के अंतर्गत स्टार्ट-अप किट प्रदान करने का प्रावधान है जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ (i) ग्राहक सेवा नंबर और सामान्य सूचना नंबर के बारे में जानकारी (ii) दूरसंचार उपभोक्ता चार्टर का संक्षिप्त संस्करण और (iii) गैर-उपयोग के कारण निष्क्रियता के बारे में जानकारी प्रदान करने की आवश्यकताएं शामिल हैं। सेवा प्रदाताओं द्वारा उठाए गए मुद्दों की प्राधिकरण द्वारा हाल ही में समीक्षा की जा चुकी है और अभी कोई बदलाव की आवश्यकता नहीं है।

अस्वीकरण: यह विनियम मूल रूप से अंग्रेजी में लिखे गए विनियम का हिंदी अनुवाद है। किसी भी विसंगति के मामले में, विनियम का अंग्रेजी लिखित संस्करण मान्य होगा।

TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA

NOTIFICATION

New Delhi, the 11th September, 2023

F. No. C-2/8/(1)/2021-QoS.—In exercise of the powers conferred by section 36, read with sub-clauses (i) and (v) of clause (b) and clause (d) of sub-section (1) of section 11, of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997), the Telecom Regulatory Authority of India hereby makes the following regulations, namely:

Quality of Service (Code of Practice for Metering and Billing Accuracy) Regulations, 2023 (03 of 2023)

- 1. Short title, extent and commencement.**— (1) These regulations may be called the Quality of Service (Code of Practice for Metering and Billing Accuracy) Regulations, 2023.
- (2) These regulations shall be applicable to all the service providers having-
- (a) Unified Access Service License; or
- (b) Unified License with authorization for Access Service.
- (3) They shall come into force from the 1st day of April, 2024.
- 2. Definitions.**— (1) In these regulations, unless the context otherwise requires,-
- (a) 'access service' means Access Services as defined under the Unified License agreement;
- (b) 'Act' means the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997);
- (c) 'overcharging' means failure of service provider to meet the commitment of the tariff offered and includes –
- (i) a chargeable event for which the charge to the subscriber exceeds the rates specified in the tariff plan opted by the subscriber; and

(ii) any other amount which is not part of the tariff plan opted or consented by the subscriber, but has been charged from the subscriber;

(d) 'quarter' means a period of three consecutive months ending on the 30th June, the 30th September, the 31st December and the 31st March of the financial year;

(e) 'year' means the financial year.

(2) Words and expressions used and not defined in these regulations, but defined in the Act, shall have the meanings respectively assigned to them in the Act.

3. Code of Practice for metering and billing accuracy.— Every service provider shall comply with the code of practice for metering and billing accuracy as laid down in the Schedule to these regulations.

4. Appointment of auditor for audit of metering and billing systems.— (1) The Authority may, from time to time, notify the panel of auditors, who meet the eligibility conditions specified by the Authority in this regard, to audit the accuracy of metering and billing systems of the service providers, in accordance with the provisions of regulation 5.

(2) Every service provider shall, by the thirty first day of March every year, appoint an auditor from the panel of auditors notified by the Authority under sub-regulation (1), to audit at its cost, the accuracy of its metering and billing systems and License Service Areas in accordance with the provisions of regulation 5:

Provided that the Authority may, on receipt of request from the service provider, extend the time for appointment of the auditor and the service provider shall appoint the auditor within such extended time:

Provided further that the service provider may appoint an auditor for one or more services:

Provided also that the service provider shall not appoint an auditor –

(a) consecutively for more than two years;

(b) who is its internal or statutory or cost auditor; and

(c) with whom it has had a direct business relationship during the last one year.

Explanation: The appointment of auditor, for the purposes of these regulations, to audit the accuracy of metering and billing systems under these regulations, shall not be treated as a business relationship.

Provided also that the Authority may, for reasons to be recorded in writing, appoint any person at its cost, who meets the eligibility criteria specified by the Authority, to audit the accuracy of the metering and billing systems of a service provider and in that case, the service provider shall not appoint an auditor under these regulations.

5. Audit of metering and billing systems and Licensed Service Areas.— (1) Every service provider shall get the accuracy of its centralized or distributed metering and billing system and Licensed Service Areas audited for access service, by an auditor, appointed under regulation 4, in such a manner that –

(a) the audit of the accuracy of billing system, either centralized or distributed at different locations, is done before taking up the audit of any Licensed Service Area being served by that billing system, as specified by the Authority;

(b) each billing system, whether centralized or distributed, is audited at least once in a financial year latest by the 30th June;

(c) each Licensed Service Area is audited for accuracy of metering and billing at least once in a financial year; and

(d) the Licensed Service Areas, for the purposes of audit, are evenly distributed throughout the four quarters of a financial year as far as possible and for every quarter of a financial year, at least one Licensed Service Area is audited.

(2) Every service provider shall submit to the Authority every year, by the fifteenth day of April, its annual schedule of audit, containing the details of billing Systems and Licensed Service Areas to be audited as per sub-regulation (1):

Provided that the Authority may modify the schedule submitted by the service provider and the service provider shall adhere to such modified schedule of audit.

(3) Every service provider shall provide to the auditor, the raw call data records as may be required by the auditor for conduct of audit, within thirty days of receipt of request for such records from the auditor.

(4) Every service provider shall provide to the auditor, all necessary documents/information required for audit, other than raw call data records, within seven days of receipt of request for such documents/information from the auditor.

(5) Every service provider shall provide to the auditor, its comments on an audit observation, within fifteen days of receipt of such observation, for inclusion of such comments in the audit report.

(6) Every service provider shall adhere to such guidelines and checklist for the audit, as may be issued by the Authority in this regard, from time to time.

(7) In addition to the audit under sub-regulation (1), the Authority may audit accuracy of metering and billing system of any service provider, either on its own or through any auditor, which may or may not be on the panel notified under regulation 4.

6. Action by service provider on the instances of overcharging observed by the auditor and reporting thereof.— (1) If the auditor observes an instance of overcharging during the audit under sub-regulation (1) of regulation 5, it shall be brought to the notice of the service provider, in writing, immediately but not later than one week of such observation.

(2) On receipt of audit observation under sub-regulation (1), the service provider shall conduct an analysis to verify whether such observation is correct.

(3) If, on analysis under sub-regulation (2), the service provider finds the audit observation to be correct, it shall—

- (a) take immediate action to rectify the errors in its metering and billing system and submit to the auditor, within fifteen days of the receipt of audit observation under sub-regulation (1), its comments on such observation and the action taken or proposed to be taken by the service provider thereon, which shall be recorded in the audit report along with the final recommendations of the auditor;
- (b) identify the subscribers affected by such overcharging in every Licensed Service Area served by the metering and billing system, calculate the total amount overcharged from each of such subscribers and submit to the Authority and to the auditor, the details of overcharged amounts, in such format and at such intervals, as the Authority may specify, from time to time;
- (c) refund the overcharged amount to the subscribers, within three months of the receipt of the audit observation under sub-regulation (1):

Provided that in case any overcharged amount remains pending for refund after three months, the service provider shall continue to make effort to refund such amount to the subscribers, subject to the provisions of regulation 9:

Provided further that in case the service provider fails to refund any overcharged amount to the subscriber within twelve months from the date of receipt of the audit observation under sub-regulation (1), it shall transfer the amount to the credit of the Telecommunication Consumers Education and Protection Fund, as per the provisions of the Telecommunication Consumers Education and Protection Fund Regulations, 2007 (6 of 2007).

(4) If, on analysis under sub-regulation (2), the service provider finds the audit observation to be incorrect, it shall submit to the auditor, within fifteen days of the receipt of the audit observation under sub-regulation (1), its comments on such observation with justifications and supporting documentary evidence, which shall be recorded in the audit report along with the final recommendations of the auditor.

7. Submission of audit report and action taken report.— (1) Every service provider shall submit to the Authority, within three months from the end of the respective quarter, the audit report, duly certified by the auditor, of access services provided on wireline and wireless media, separately, of each billing system and Licensed Service Area audited in respective quarter, in such format as the Authority may direct, from time to time.

(2) Every service provider shall submit to the Authority, within two months of the date of submission of the audit report to the Authority, the action taken report thereon, in respect of each billing system and Licensed Service Area audited, along with the status of audit observations pending to be resolved from previous quarters, if any, in such format as the Authority may direct, from time to time.

8. Consequences for failure of the service provider to submit audit report or action taken report.— (1) If any service provider contravenes the provisions of regulation 7, it shall, without prejudice to the terms and conditions of its licence, or the provisions of the Act or rules or regulations or orders made, or directions issued, thereunder, be liable to pay an amount, by way of financial disincentive, not exceeding rupees five thousand per day per report for delay of first ten days, rupees ten thousand per day per report for delay of next ten days and after twenty days, rupees

fifteen thousand per report for each subsequent day of delay during which the default continues, subject to a maximum of rupees fifty lakhs per report, as the Authority may, by order, direct:

Provided that no order for payment of any amount by way of financial disincentive shall be made by the Authority, unless the service provider has been given a reasonable opportunity of representing against the contravention of the regulation observed by the Authority.

(2) The Authority reserves the right not to impose financial disincentive or to impose a lower amount of financial disincentive than the amount payable as per the provisions in sub-regulation (1) where it finds merit in the reasons furnished by the service provider.

(3) The amount payable by way of financial disincentive under this regulation shall be remitted to such head of account as may be specified by the Authority.

9. Consequences for overcharging and failure of the service provider to refund the overcharged amounts to subscribers.— (1) Every service provider shall, upon detection of an instance of overcharging during the audit under sub-regulation (1) of regulation 5, without prejudice to the terms and conditions of its license, or the provisions of the Act or rules or regulations or orders made, or directions issued, thereunder, be liable to pay an amount, by way of financial disincentive, not exceeding ten per cent of the total amount overcharged from all subscribers affected by such instance of overcharging, as the Authority may, by order, direct.

(2) If any service provider fails to refund the overcharged amount within three months of receipt of the audit observation on the instance of overcharging under regulation 6, it shall, without prejudice to the terms and conditions of its license, or the provisions of the Act or rules or regulations or orders made, or directions issued, thereunder, be liable to pay an amount, by way of financial disincentive, to be calculated in the following manner-

S. No.	Overcharged Amount	Amount of Financial Disincentive
(a)	Amount not refunded within three months	Not exceeding one hundred percent (100%) of amount not refunded
(b)	Amount refunded after three months but before six months	Seventy five percent (75%) of the amount refunded during this period shall be deducted from the applicable financial disincentive in (a), while accounting final financial disincentive
(c)	Amount refunded after six months but within twelve months	Fifty percent (50%) of amount refunded during this period shall be deducted from the applicable financial disincentive in (a), while accounting final financial disincentive

(3) No order for payment of any amount by way of financial disincentive under this regulation shall be made by the Authority unless the service provider has been given a reasonable opportunity of representing against the contravention of the regulation observed by the Authority.

(4) No financial disincentive shall be levied under this regulation for failure to refund the excess charges if financial disincentive for such overcharging has been levied for violation of the provisions of the Telecommunication Tariff Order, 1999.

(5) The Authority reserves the right not to impose financial disincentive or to impose a lower amount of financial disincentive than the amount payable as per the provisions in sub-regulation (1) and (2) where it finds merit in the reasons furnished by the service provider.

(6) The amount payable by way of financial disincentive under this regulation shall be remitted to such head of account as may be specified by the Authority.

10. Consequences for submission of incomplete or false action taken report.— (1) If a service provider fails to provide required details of the action taken on the audit observations under sub-regulation (2) of regulation 7, or submits such details therein which it knows or believes to be false or does not believe to be true, it shall, without prejudice to the terms and conditions of its license, or the provisions of the Act or rules or regulations or orders made, or directions issued, thereunder, be liable to pay an amount, by way of financial disincentive, not exceeding rupees ten lakhs per action taken report, as the Authority may, by order, direct:

Provided that no order for payment of any amount by way of financial disincentive shall be made by the Authority unless the service provider has been given a reasonable opportunity of representing against the contravention of the regulation observed by the Authority.

(2) The Authority reserves the right not to impose financial disincentive or to impose a lower amount of financial disincentive than the amount payable as per the provisions in sub-regulation (1) where it finds merit in the reasons furnished by the service provider.

(3) The amount payable by way of financial disincentive under these regulations shall be remitted to such head of account as may be specified by the Authority.

11. Exclusions.— Compliance with the requirements contained in these regulations shall need to be demonstrated only in relation to tariff offering having material impact on the subscriber's bill as may be specified by the Authority from time to time.

12. Retention of records.— Every service provider shall preserve the records pertaining to a financial year required for compliance of these regulations, including the records shared with auditor, for one year after submission of all audit reports of that financial year.

13. Interpretation.— In case of any doubt regarding interpretation of any of the provisions of these regulations, the decision of the Authority shall be final and binding.

14. Repeal and saving.— (1) The Quality of Service (Code of Practice for Metering and Billing Accuracy) Regulation 2006 (5 of 2006) is hereby repealed.

(2) Notwithstanding such repeal, provisions of the said regulations shall continue to be applicable for the audit of the metering and billing systems for the financial year 2023-24.

(3) Notwithstanding such repeal, anything done or any action taken, or purported to have been done or taken, under the said regulations shall be deemed to have been done or taken under the corresponding provisions of these regulations.

V. RAGHUNANDAN, Secy.

[ADVT.-III/4/Exty./415/2023-24]

Note: The explanatory memorandum explains the objects and reasons of the Quality of Service (Code of Practice for Metering and Billing Accuracy) Regulations, 2023.

SCHEDULE

CODE OF PRACTICE FOR METERING AND BILLING ACCURACY

1. Information relating to tariffs

1.1 Before a subscriber is enrolled for any telecommunication service, the subscriber shall be provided the detailed information relating to the tariff applicable for that service.

1.2 The subscriber shall be informed, in accordance with the regulations, directions and tariff orders/ orders issued by the Authority, as issued from time to time, about -

- (i) the tariff plan subscribed by subscriber;
- (ii) quantity related charges such as the charge for voice calls, SMS message, or data in Kilobyte or Megabyte as the case may be etc.;
- (iii) accuracy of measurement of time, duration and of quantity, and also the resolution and rounding rules, including the underlying units, used when calculating the charges for an individual event or an aggregation of event; and
- (iv) contractual terms and conditions for provision, restriction, and termination of service, etc.;

Where a value-added service (e.g. download of content, such as a film or ring tone) or entry to an interactive service (such as a game) can be selected through a choice of the service users (e.g., by dialing a specific number) then the charge for the service must be provided to the subscribers before they commit to use the service.

1.3 The information about all the tariff offerings viz. tariff plans, Plan Vouchers, Top Up Vouchers, Special Tariff Vouchers and Combo Vouchers on offer shall be available on the website, the mobile application (App) of the service provider, and the tariff portal of TRAI etc., in accordance with the regulations, directions and orders issued by the Authority, from time to time.

2. Provision of service

The services provided to the subscriber and all subsequent changes therein shall be those agreed with the subscriber prior to providing the service or changing its provisions.

3. Accuracy of measurement

3.1 All charges for telecommunication services levied on the subscriber shall be consistent with the tariff applicable to the subscriber and in accordance with the details of tariff offerings filed by the service providers with the Authority from time to time.

3.2 Unless otherwise specified in the published Tariff or previously agreed Tariff, a charge shall be determined in accordance with the following limits:

- (a) Where the charge is dependent upon duration, the recorded duration shall be measured to within:
 - (i) Between +1 seconds and -1 second; or
 - (ii) Between +0.01% (1:10,000) to -0.02% (1:5,000), whichever is less stringent; and
- (b) where the charge is dependent upon the time of day, the time of day shall be recorded to within ± 1 second, traceable to an appropriate time reference; and
- (c) where the charges are dependent upon the counting of occurrences of a particular type, the count shall be accurate to no more than plus 1/25,000 (0.004%) or minus 1/1,000 (0.1%); and
- (d) where the charge is dependent upon the volume of the data consumed, data volume should be measured within:
 - (i) Between +100 kB to -100 kB; or
 - (ii) Between +0.01% (1:10,000) to -0.01% (1:10,000), whichever is less stringent.

3.3 Where measurement under clauses 3.2 (a), (b), (c) & (d) reveals systematic errors in timing or counting that result in overcharged events which are not stated in published tariffs then correction should take place to ensure accurate bills.

4. Reliability of billing

4.1 The performance of a total Metering and Billing system shall be, subject to the tolerances specified in clause 3.2,—

- (a) the numbers of items of service usage that are overcharged events or undercharged events, as a proportion of the total number of chargeable events, shall not exceed the limits shown in Table 1; and
- (b) the sum of the values of the errors in the overcharged events or undercharged events, as a proportion of the total value of the total number of chargeable events, shall not exceed the limits shown in Table 1.

Table 1 – Total Metering and Billing system reliability performance requirements

Chargeable events	Performance
Number under or not charged	0.1% (1 in 1000)
Number overcharged	0.004% (1 in 25,000)
Value under or not charged	0.05% (1 in 2000)
Value overcharged	0.002% (1 in 50,000)

4.2 Where implementation of an order for a service, feature or discount which depends on the number or duration of chargeable events is applied at variance with published tariffs, each chargeable event within the scope of the incorrectly applied order shall be an undercharged event or an overcharged event, as appropriate, for the purposes of clause 4.1.

4.3 Where an item of service usage is completed other than intended, but the charge applied is correct for the service as delivered, this shall not be regarded as either an undercharged event or an overcharged event.

4.4 The increase in duration or number of items of service usage resulting from degraded transmission performance shall not be considered when computing the performance of the system.

5. Applying credit to accounts

5.1 For post-paid accounts, payments made by a subscriber shall be credited to his account within three (03) working days of receipt of the online/cash/ cheque. Where credit is given by the service provider, this shall be applied within one (01) working day of its agreement.

- 5.2 For pre-paid accounts, top-up credit shall be applied to a subscriber's account within fifteen (15) minutes of its application. Where credit is given by the service provider, this shall be applied within one (01) day of its agreement.

6. Timeliness of postpaid billing

- 6.1 The timeliness of bill issue or bill data file issue shall be subject to systematic processes.
- 6.2 Any chargeable events, the details of which are not available when the bill is prepared, shall be included in a subsequent bill, but not later than the fourth monthly bill after the chargeable events occurred. Any details not so presented shall be written off and if significant be counted against the performance for undercharged events in clause 4.1. Exceptionally, event details from a separate service provider may be billed up to three months after receipt.
- 6.3 Agreement to extend the timescales described in clause 6.2 may be sought from TRAI. An extension will only be granted in exceptional cases and considering following:
- (a) the method of informing the subscribers of a protracted delay in rendering call records onto a subsequent bill; and
 - (b) the integrity of the billing process audit arrangements.
- 6.4 The service provider shall contract with its delivery agent to ensure that an effective bill or bill data file delivery schedule is in place. The existence of such a contract shall be subject to audit.

7. Restriction and removal of service

Where the service provider unilaterally intends to restrict or cease service to the subscriber, a notice of such action with details of relevant provisions under which such action is intended shall be given to the subscriber, in advance, so that the subscriber has reasonable time to take preventive action to avoid restriction or cessation of service.

8. Complaint handling

- 8.1 The service provider shall have a documented process for identifying, investigating, and dealing with billing complaints. The service provider shall maintain appropriate records thereof.
- 8.2 Complaints regarding overcharging, refund of security and other deposits with service provider shall be treated as billing complaints and all such cases shall be resolved in accordance with the provision of the respective regulations.
- 8.3 The service provider shall carry out a root cause analysis for each upheld billing complaint, categorize the cause and establish proportionate remedial action to correct it.
- 8.4 Where the root cause affects multiple subscriber accounts, then all affected bills shall, if practicable, be included in remedial action plan.
- 8.5 Where remedial action has not been completed and the cause is likely to affect other bills when issued, then the service provider shall take reasonable steps to ensure that they are checked and, if necessary, corrected, before being sent to the subscriber. If not checked and corrected such bills shall be included in a remedial action plan (clause 8.4).

Explanatory Memorandum

1. Background

- 1.1** TRAI has issued Quality of Service (Code of Practice for Metering and Billing Accuracy) Regulation, 2006 (5 of 2006) dated 21st March 2006. These regulations contain a Code of Practice for Metering and Billing Accuracy that must be complied by every Basic Service Providers, Unified Access Service Providers and Cellular Mobile Telephone Service Providers. Subsequently, TRAI issued a Direction dated 12th June 2012 to the access service providers with regard to maintenance of service area-wise Master Table and to record the steps taken to configure the new number series and new tariff plans.
- 1.2** Amendment to the Quality of Service (Code of Practice for Metering and Billing Accuracy) Regulation, 2006 was issued on 25th March 2013, amending the regulations with regard to procedure for auditing call data records (CDR); obligations of auditor; provisions of levying financial disincentives (FD) for default in submission of reports, delay in refund of overcharged amounts to the subscribers etc. The timeline for submission of audit reports and action taken report by service providers were also revised to 31st July and 15th November every year in the amended regulation. Subsequently, Guidelines and Checklist for Audit were issued on 16th May 2013, facilitating Service Providers and the empaneled Auditors in carrying out the Audit of metering and billing systems effectively and specifying the formats for submission of the various reports related to audit.

- 1.3** In 2017, a committee was constituted to assess the effectiveness of the current audit procedure. Special audit of the metering and billing system of a few service providers in one service area was carried out in 2018. This special audit and audit findings of previous years revealed certain issues which were not covered comprehensively under the existing framework of audit of metering and billing systems. During interaction with the auditors, certain issues impacting the effectiveness of the audit of metering and billing systems also emerged.
- 1.4** Over the time, the telecom networks have also undergone significant changes, and many new services are being offered by the telecom service providers. Tariff offerings as well as the usage patterns of the services have also changed significantly. Advanced, robust, and scalable IT products have also found their way into the telecom industry which enable (i) correlation between tariff offerings and tariff subscribed with usage patterns (ii) checking of revenue leakage and (iii) management of subscriber churn and host of other data analytics techniques.
- 1.5** In view of the above, the Authority undertook a public consultation in the matter by releasing a Consultation Paper¹ on “*Review of The Quality of Service (Code of Practice for Metering and Billing Accuracy) Regulations, 2006*” on 1st September 2020 seeking comments of stakeholders by 27th October 2020. In response to the consultation paper, the Authority received comments from 13 stakeholders and 1 counter comment. An *Open House Discussion (OHD)* was also held with the stakeholders at New Delhi on 3rd March 2021. One more opportunity was given to the stakeholders to give additional comments after the OHD, and two additional comments were received. The Consultation was focused on the issues arising out of changing scenarios in the telecom networks, changing nature of tariff offerings and usage pattern of subscribers, enhancement of IT capabilities with Telecom Service Providers etc.
- 1.6** Following are the key issues raised in the consultation paper (CP):
- (i) Change in sampling methodology of the tariff plans selected for audit, audit of full spectrum of tariff plans.
 - (ii) Steps required to be taken to address the issues or concerns related to the incidences of wrong charging including overcharging, especially in case of data packs, STVs, multiple tariff packs at a time, etc.
 - (iii) Use of IT tools for avoidance of error, audit, and testing of tariff plans. How such tools developed for rigorous testing before launch of new tariff plans can also be used for audit purpose?
 - (iv) Dissemination of information related to terms and conditions and tariff details to subscribers in a timely and appropriate manner.
 - (v) IT enabled measures to ensure consistency of tariff information across different channels.
 - (vi) Changes in handling of billing complaints, its definition and frequency of Audit.
 - (vii) Retention of old records for special or peer Audit.
 - (viii) Regulation 6 C, 6D and 6E be retained or be altered/strengthened.
- 1.7** The comments/ counter-comments received from the stakeholders are available on TRAI website² and summary of the same is available in explanatory memorandum attached to the draft regulation³ on “*Quality of Service (Code of Practice for Metering and Billing Accuracy) Regulations, 2023*” issued on 24th February 2023 for consultation.

2. Consultation on Draft Regulation and Guidelines

- 2.1** Based on comments received from stakeholders on Consultation Paper on “*Review of The Quality of Service (Code of Practice for Metering and Billing Accuracy) Regulations, 2006*” issued on 1st September 2020, discussion with stakeholders during Open House Discussion (OHD) held at New Delhi on 3rd March 2021, additional comments received from stakeholders after OHD, subsequent discussions with various stakeholders [experts, empaneled auditors, TSPs, Consumer Advocacy Groups(CAGs) etc.] and TRAI’s own analysis, draft regulation and guidelines on “*Quality of Service (Code of Practice for Metering and Billing Accuracy) Regulations, 2023*” were prepared. The draft regulation³ along with draft guidelines⁴ were released on the TRAI website on 24th February 2023 inviting comments from the stakeholders by 17th March 2023. However, on the request of various stakeholders, the Authority extended the last date of submission of comments till 1st May 2023.

¹ https://traai.gov.in/sites/default/files/CP_01092020.pdf

² <https://traai.gov.in/consultation-paper-review-quality-service-code-practice-metering-and-billing-accuracy-regulations-2>

³ https://traai.gov.in/sites/default/files/Draft_Regulation_24022023.pdf

⁴ https://traai.gov.in/sites/default/files/Draft_Guidelines_24022023.pdf

- 2.2 In response to the above draft regulations, the Authority received comments from eight stakeholders (TSPs- 05, Industry Association- 01, CAG- 01 and Individual- 01). An *Open House Discussion (OHD)* was also held with the stakeholders, through virtual mode, on 7th July 2023. The Authority received additional comments from six stakeholders (TSPs- 03 and CAG- 03).
- 2.3 During OHD, service providers raised certain issues related to technical explanations of the provisions in the draft regulations, for which Authority directed to the concerned Division of TRAI to have discussions with the technical teams of the service providers to explain the provisions and clarify the doubts. Accordingly, discussions were also held with technical team/ experts of TSPs between 12th July 2023 to 18th July 2023 and most of the points raised by the teams were suitably explained by the Division.
- 2.4 Based on the comments received from the stakeholders, discussions held during OHD, and subsequent discussion with technical teams of the service providers and also interactions with empaneled auditors and with TRAI's own analysis, **Quality of Service (Code of Practice for Metering and Billing Accuracy) Regulations, 2023** have been finalised.
- 2.5 Input received from stakeholders on draft regulation and guidelines during the consultation process, its analysis and conclusion are presented in the following paras. To put forward facts in sequence, the input received from various stakeholders on draft regulation and guidelines are categorised as:

- (i) General input; and
- (ii) Specific input on the regulations.

3. General Input, its Analysis and Conclusion

3.1 Metering and Billing Regulations have become redundant and should be repealed

(a) Input of Stakeholders

- (i) Many service providers suggested that the metering and billing audit was quite useful in its initial 8-10 years but has now fulfilled its purpose and no more relevant in present scenario.
- (ii) It was further suggested by the service providers that era of pulse-base charging has been replaced by a large-scale adoption of flat charging in India. The flat tariffs have ushered in a new era of telecom tariffing in the country, with data replacing the voice calls as the central focus point of most tariff plans. The tariffs are now differentiated based on the data allocation under a recharge voucher and how that data will be provisioned i.e., daily, or monthly basis and other variants thereof. The voice minutes and SMS and any other benefits are generally bundled along with the data in most popular plans by all the service providers. Further, most tariffs provided are either unlimited or sufficiently high bundled voice, SMS and data, wherein the customer pays one-time fixed charges, thereby obviating the need for auditing of charging mechanism.
- (iii) Service providers also suggested that systems and processes implemented by the TSPs are ISO certified or equivalent thereof. Various automated steps and processes are already in place, to ensure M&B accuracy and to protect the interests of the consumer. The present systems followed by the TSPs for M&B are not only working well but have matured and become more robust over last two decades. Industry has been doing well with the rigorous M&B benchmarks. In the last five years, there were no critical instance of irregularity or non-compliance observed from the M&B audit. It has not come across any similar practices in terms of M&B audits of a TSP anywhere internationally.
- (iv) Hence, no further regulatory intervention is required by means of the proposed draft regulation and the existing regulations on audit of metering and billing regulations should be repealed.
- (v) However, almost all the CAGs, participating in OHD while highlighting the importance of the audit of metering and billing system so as to protect the interest of subscribers, supported the draft regulations and guidelines and advocated for the continuance of the audit for maintaining transparency and fairness in the system.

(b) Analysis and Conclusion

- (i) The purpose of laying down the Code of Practice for metering and billing accuracy is to protect the interest of subscribers of telecommunication services by:
 - a. bringing uniformity and transparency in the procedures being followed by service providers with regard to metering and billing.
 - b. prescribing standards relating to accuracy of measurement and reliability of billing.
 - c. measuring the accuracy of billing provided by the Service Providers from time to time and to compare them with the norms so as to assess the level of performance.
 - d. minimizing the incidences of billing complaints.

- (ii) It is observed that these objectives are quite relevant even in the present context of unlimited offers with fair use plans, to protect the interest of subscribers of telecommunication services despite a major shift in today's telecom market dynamics.
- (iii) As per the reports submitted by the telecom service providers, a significant number of billing complaints are still being registered by the subscribers. The details of billing related complaints received during four quarters of FY 2022-23 are as below:

Quarter Ending	Total no. of billing related complaints received during the quarter
Mar'23	2,17,250
Dec'22	2,13,477
Sept'22	2,07,435
Jun'22	2,03,938

- (iv) Some of the CAGs have also submitted that many subscribers may not book complaint due to involvement of petty amount per subscribers. Though the amount may be very small for a single subscriber but considering the huge subscribers base of more than 1.17 billion, overall impact due to small amount of overcharge may be significant. For example: Any wrong configuration of tariff offerings, for example by the Access Service Providers, which causes an overcharging of as little as 10 paise per subscriber per month, may result into overcharging of more than Rs 140 crores from all subscribers in a year. Here it may be noted that though the metering and billing systems may be robust, the tariff offerings and charging process are configured manually.
- (v) Previous years' audit reports of metering and billing system of Access Service Providers have also revealed instances of overcharging. During the FY 2017-18 to 2019-20, more than 4.6 million subscribers were overcharged, and total overcharged amount was more than Rs 2.12 crores. As regards the comments regarding similar practices of audit internationally, it is to highlight that billing accuracy is one of the key parameters for quality of service. There are more stringent consumer protection measures and relevant audit provisions in place in many of the countries including the USA and in Europe.
- (vi) One may argue that the number of subscribers affected, and the total overcharged amount is negligible in comparison to subscriber base and gross revenue of the service providers. However, another view could be that the conduct of regular audit of metering and billing system as a part of Regulatory compliance, might have resulted in a smaller number of such instances.
- (vii) **In view of the above, the Authority firmly believes that audit of metering and billing system(s) is necessary to ensure that service providers should maintain fairness and transparency in their Metering and Billing System(s) to protect the interests of the subscribers.**

3.2 Sampling methodology for CDR audit

(a) Input of Stakeholders

- (i) One service provider submitted that there is no need for categorization or grouping of products, as this would increase the number of products under different groups for Call Data Records (CDR) extraction. It will only add complexity to the system and procedure and require more resources to be deployed by TSPs to satisfy the auditors.
- (ii) Another service provider submitted that currently most of the plans are in the nature of "all in one" plans that provide unlimited voice with data component becoming the main differentiator. Further the data component also has two flavours i.e., daily data bucket or long-time data buckets. Therefore, the criteria for selection of plans for audit needs to be revised to reflect these changes and made representative. The plans can be categorized into two groups of data buckets i.e. daily data bucket or long-time data buckets, besides plans for international tariffs, instead of the proposed indicative list of buckets provided in the draft Guidelines.
- (iii) It was further submitted that instead of selection of five most popular tariff offerings in a particular group, two plans with maximum subscribers in each of the above discussed two groups should be selected for audit. This principle will reduce the audit burden on the TSPs as well as bring in required Ease of Doing Business (EODB) measures without affecting the objective.
- (iv) Majority of the service providers submitted that considering deployment of centralized billing systems and uniform tariffs across LSAs, there is no need to conduct audit in each LSA and requested that for those tariffs which are common for all the LSAs/circles, audit may be done on a sample LSA of the choice of auditor and observation related to the same may be made applicable for the remaining LSAs.

- (v) One CAG suggested for inclusion of international calling packs in the audit to take suitable resolution as frequency of such complaints is rather high.

(b) Analysis and Conclusion

- (i) Sampling methodology for CDR audit, as prescribed in the existing regulations provide selection of nine prepaid plans {three existing, two newly launched during the quarter, two Special Tariff Vouchers (STVs) and two data plans} and six postpaid plans (two existing, two newly launched during the quarter and two data plans). The selection of plans is also based on the maximum number of subscribers. This methodology had following concerns considering the present days context:
- Selection of postpaid and prepaid tariff offerings were not in accordance with their subscription.
 - Some of high values tariff offerings (like tariff offerings related to international roaming) are getting excluded from the scope of audit due to their low subscriber base.
 - Sampling methodology was static, and it was not getting changed with changing market scenario.
- (ii) In order to overcome the above concerns and to get a better representation of all the segments of the subscriptions, a revised sampling methodology needs to be devised considering present days tariff offerings and their subscription pattern. While devising revised sampling methodology, it shall also be ensured that there should not be any increase in compliance burden on service providers and at the same time, coverage of the tariff offerings under audit is kept judicious to make it agile and representative. Further, to have a dynamic sampling methodology keeping pace with change in tariff offerings in emerging market dynamics, it is required that sampling methodology shall be delinked from the regulation and issued separately and be reviewed from time to time.
- (iii) The proposed grouping list of tariff offerings in the draft guidelines released is indicative only and final grouping list for audit shall depend on the tariff offerings in a service area by the respective service provider.
- (iv) The apprehensions of the service providers with regard to the proposed sampling methodology were clarified/ explained during the post-OHD discussions held with the technical teams of each TSP.
- (v) **Accordingly, the Authority decided that sampling methodology shall be delinked from the Regulation and shall be issued separately in the form of guidelines.**

4. Specific input on Regulation(s), its Analysis and Conclusion

4.1 Short title, extent and commencement (Regulation 1)

(a) Input of Stakeholders

- (i) One service provider suggested that data packs/ services are offered under Access, VNO and ISP authorization. Substantial number of internet subscribers are served by the ISP licensees as well. This audit regulation covers audit of data services as well, and hence, this regulation should also be applicable on ISP licensees as well, to maintain level playing field. Suitable exclusion can be given to ISP licensees having miniscule subscribers considering materiality factor, just like provision of Telecommunication Tariff Order 1999, providing exemption to ISPs having less than 10,000 subscribers from reporting requirements. One of the CAGs also suggested that such audit should include both TSPs and ISPs.
- (ii) Further, a few stakeholders mentioned that implementation of draft regulation will require huge changes and upgradation in the TSP systems as well as setting up of processes with cross-functional teams. Therefore, the new audit scope should be made effective from the next financial year, starting after three quarters from the date of notification of the new regulation. It is also submitted that if the additional layer of self-evaluation is removed from the final regulation, in that case, we would like to submit that 2 quarters from the date of notification will be enough to implement the new regulation.

(b) Analysis and Conclusion

- (i) As per unified license (UL), *access service means telecommunication service provided to subscribers by means of a telecommunication system for the conveyance of voice or non-voice messages through wired or wireless telegraphy on the network of the Access Service Provider. Further, the licensee can also provide Internet Telephony, Internet Services including IPTV, Broadband Services and triple play i.e., voice, video and data.* Accordingly, the regulation provides for audit of metering and billing system for access service including internet services.
- (ii) However, Internet Service Providers (ISPs) providing only internet services, are not subject to the audit of their metering and billing system under these regulations. At present, most of the ISPs have their subscriber base which varies from a few hundred subscribers to few lakhs of subscribers. Further, the five

TSPs serve more than 97% of subscribers alone while the remaining 916 ISPs (as on 31st December 2022) contribute for remaining less than 3% subscribers only. However, the performance of the ISPs' billing accuracy will continue to be monitored under '*Quality of Service of Broadband Service Regulations 2006*' as amended time to time and if required the Authority may conduct separate consultation on this matter.

- (iii) **Considering these factors, the Authority is of the view that applicability of these regulations to ISPs and VNO (Access Services) licensees will be decided at an appropriate time.**
- (iv) With regard to the effective date of applicability of the revised regulation, it is to be noted that the Authority has already simplified various processes and compliance requirements through these regulations. Therefore, there should not be any challenge on the part of TSPs to implement this regulation.
- (v) **Therefore, the Authority has decided that revised regulation shall be effective from 1st April 2024. Accordingly, the audit of FY 2024-25 shall be conducted in accordance with the provisions of these regulations.**

4.2 Definitions (Regulation 2)

(a) Input of Stakeholders

Some of the stakeholders requested to modify the definition of 'overcharging', because a subscriber can opt for any VAS, OTT, content, or other additional service which is not part of tariff plan. Hence, such a service, if chosen by subscriber, should not constitute overcharging.

(b) Analysis and Conclusion

It is understood that tariff of some of the VAS, OTT, content, or other additional service may not be part of a tariff plans offered by the service providers. However, such amount cannot be charged by the service provider without the explicit consent of the subscriber.

Accordingly, the Authority has accepted the request of stakeholders to modify the definition of overcharging.

4.3 Appointment of auditor for audit of metering and billing systems (Regulation 4)

(a) Input of Stakeholders

- (i) Some of the stakeholders observed that the auditor is appointed by the TSP after evaluation of the auditor about their expertise of systems of TSP. The cost to perform this audit is also mutually negotiated between the TSP and the auditor. Since there will not be any chance of mutual negotiation if the auditor is appointed by TRAI, in which case, the cost of the same should be borne by the Authority.
- (ii) It was further suggested that proviso regarding appointment of auditor by the Authority is not at all needed since TRAI is already empowered under the TRAI Act and in the past TRAI has already carried out special audits through the appointment of its Auditors.

(b) Analysis and Conclusion

- (i) The proviso regarding appointment of auditor by the Authority is not related to special audit instead it is regarding appointment of the auditor by the Authority for regular audit of metering and billing system(s) of TSPs. **Considering the stakeholders submission, the Authority has decided to modify the proviso that appointment of auditor by the Authority shall be at the cost of the Authority.**
- (ii) Regarding provision for restriction on appointment of auditor, as suggested by some of the stakeholders, it is clarified that the auditor should not have a direct business relationship with the service provider during the last one year. Further, any auditor who is working as internal or statutory or cost auditor of service provider shall not be eligible for appointment as auditor under the regulation.
- (iii) Further, to ensure smooth and timely conduct of the audit of any financial year, the **Authority has decided that appointment of auditor by service provider shall be completed by 31st March of every year.**
- (iv) One CAG has suggested that Consumer Coordination Council (CCC), a representative body of TRAI registered CAGs, may be provided an opportunity to undertake such audits. In this regard it is clarified that any entity who meets the eligibility conditions of empanelment as auditor, may apply for empanelment and participate in the audit activity as per terms and conditions of the regulations.

4.4 Audit of metering and billing systems and Licensed Service Areas (Regulation 5)

(a) Input of Stakeholders

- (i) The service providers submitted that they are already conducting various internal audits of their systems and processes at regular intervals. Therefore, the proposed system audit by auditors is unnecessary and this clause needs to be deleted.

- (ii) The service providers also submitted that the proposed service area level audits are onerous and unnecessary. Many processes in the metering and billing systems are configured at a central level for all the twenty-two LSAs thereby providing uniformity in configuration and applicability to consumers, irrespective of LSA. As such, any problem with a specific pack/ plan/ customer communication in one LSA, will reflect in all other twenty-one LSAs. The adoption of such centralized billing systems and all India uniform tariffs by service providers across all LSAs have further reduced the requirements of extensive metering and billing audits for each LSA. Therefore, conducting audit in any one sample LSA will provide sufficient case for identification of any such problem and there is absolutely no reason to carry out duplicate audit activity in multiple or PAN India LSAs which will throw up same observation only. It is also suggested that the present method of CDR-based M&B audit may be continued albeit based on one sample LSA in a year.
- (iii) Some of the service providers submitted that it may not be possible to conclude all these activities for all the twenty-two licensed service areas, within a financial year. In case the Authority feels all these activities must be completed within time, we strongly recommend that the metering and billing audit should happen only for 25% LSAs (5-6 LSAs) within one year, with all LSAs to be completed in a block of four years.
- (iv) It was also commented by the stakeholders that to define scope and process for audit of centralized/distributed metering and billing system, with an explicit confirmation that the activities being audited at centralized/distributed level would not be sought to be re-audited at LSA level. It is possible that the system/processes for these CDR-based and non-CDR based activities may differ from operator to operator, hence, TRAI may opt for laying down principles in place of hard coding the list. The auditor can be asked to certify if a typical non-CDR based audit activity is being carried out through a central level configuration/system/process.
- (v) Some of the service providers submitted that considering multiple activities in initial two quarters, i.e., empanelment of auditor by TRAI, appointment of auditor by TSP, self-evaluation, centralized/ distributed audit followed by LSA audit, the first two quarters will be challenging, and it will not be feasible to cover even spread of LSAs in first two quarters. Therefore, the choice of distribution of LSAs throughout the year should be left to the discretion of TSPs and there should not be any requirement of uniform distribution throughout the four quarters of a financial year.

(b) Analysis and Conclusion

- (i) The Authority observed that under previous regulation each LSA was being audited in every quarter, whereas under new regulations it is proposed that every LSA will be audited only once in a financial year. It shows that the Authority has already taken care of reducing the compliance burden of service providers by almost 75%. The request of service providers to further reduce it to only one LSA on sample basis may not be appropriate at this moment, as billing of the chargeable components of the tariff and their system configurations are many times dependent on LSA level network/billing or charging elements and therefore, to protect the interest of subscribers, the configuration of new tariff offerings are very much needed to be checked as a part of audit. It is pertinent to mention that one of the service providers in the comments submitted, has mentioned that “*the systemic errors are always possible and on detection of such an error the best solution is to immediately refund the amount caused by error*”. The proposed audit methodology for LSA audit will enable early detection of such errors, including timely refund to consumers and avoiding possible implication of financial disincentive. Service providers have also mentioned that uniform plans are being offered on PAN India basis. However, service providers are free to launch tariff offerings specific to a LSA as there is no restriction on such offers. Such LSA based tariff offerings are being offered at present by some service providers. By adopting a sample audit of one LSA, such tariff offerings may be excluded from the purview of audit. Any regulatory framework needs to cater for all possible scenarios rather than tuning it to meet present requirements.
- (ii) With reference to the request of service providers regarding system audit, it is clarified that system audit was also a part of the audit as per extant regulation and is very important to audit the accuracy of the metering and billing system. Further, with the adoption of fixed or flat charging, wherein upon payment of fixed charge subscriber gets certain amount of data, voice minutes and number of SMSs, it is more crucial to audit the correct application of threshold limits mentioned under various usage policies [viz. Fair Usage Policy (FUP) after exhaustion of the prescribed limit, honouring correct data limits without application of early throttling etc.].
- (iii) With respect to the submission of the service providers that all these activities cannot be completed for all twenty-two LSAs in a financial year, it is to highlight that presently almost all of these activities are being conducted for all twenty-two LSAs four times in a year during audit process, as such, this argument does not have any merit for consideration.

- (iv) Regarding the segregation of activities proposed to be audited during system audit and LSA audit, it is clarified that despite repeated opportunities given, none of the service provider has submitted suggestive list of such distribution. However, the Authority is of the view that all the audit activities which can be audited centrally and are common across LSAs should be audited centrally. Such activities shall not be repeated during LSA audit.
- (v) **In view of the above, the Authority does not find any merit in revising the proposed audit methodology. However, considering the request of stakeholders, it is decided that the Licensed Service Areas, for the purposes of audit, shall be evenly distributed throughout the four quarters of a financial year as far as possible and in every quarter of a financial year, at least one Licensed Service Area shall be audited. Further, considering that the auditor is to be appointed by 31st March under the regulations, the system audit shall be completed by 30th June of the financial year for which the audit is undertaken.**

(c) Input of Stakeholders on self-evaluation of Billing System(s)

Most of the stakeholders suggested that self-evaluation is an onerous requirement that will add unnecessary compliance burden on TSPs. When the intent of the new regulation is to simplify the process, while making it more effective, a mandatory quarterly self-evaluation of billing systems seems excessive. They further submitted that proposed three levels of audits in the draft regulations (self-audit, centralized billing system audit, LSA wise audit) to replace a LSA based audit are excessive. As such, it would be a huge additional activity which will add further complexity and challenges to the existing process and will also shorten the already crunched timelines. It is also submitted that this activity would become sort of an audit before audit, to some extent. Further, systems and processes implemented by the TSPs are ISO certified or equivalent thereof. Stakeholders requested that this new requirement of self-evaluation is onerous and not in line with the ease of doing business and trust, and hence this clause should be deleted.

(d) Analysis and Conclusion

Requirement of self-evaluation was proposed to provide an opportunity to the service providers, for taking corrective actions, if any, before actual start of the audit. As per the draft regulation, any corrective action taken during self-audit will not invite imposition of financial disincentive which is proposed in case of detection of overcharging by auditor. **However, considering the request of the service providers, the Authority has decided to not to mandate the requirement of self-evaluation. Accordingly, all provisions related to self-evaluation have been dropped.**

(e) Input of Stakeholders on various timelines for providing information or data to the auditor

- (i) Some service providers submitted that the timeline for providing raw CDR has been drastically reduced to fifteen days from thirty days. This reduced timeline of 15 days is grossly insufficient considering the enormous amount of CDRs and these CDRs are fetched from the central systems from the overall CDR database. Most importantly, the timeline to fetch CDRs for 4-5 LSAs will not be drastically lower than the timeline to fetch CDRs for twenty-two LSAs. It would still take 80% of the time as was required to fetch CDRs for twenty-two LSAs. Therefore, the original timeline of thirty days must be retained for providing CDRs to the auditors.
- (ii) One stakeholder suggested that one week is too short a time to arrange all relevant information for the auditor. A minimum of three weeks' time is required to arrange for data.
- (iii) It is also submitted that all the 'Number of Days' based timelines under Metering and Billing Audit Regulation should also be changed to 'Number of Working Days' based with exclusion of the day of providing of requirement by Auditor as well as day of submission of information to Auditor. Further, the working day should be as per the working days of the office of respective TSP.
- (iv) Few stakeholders suggested that regulation 5(7) is not at all needed since TRAI is already empowered under the TRAI Act and in the past TRAI has already carried out special audits through appointment of its Auditors, hence, there is no specific empowerment required for the appointment of Auditors as mentioned in this clause.

(f) Analysis and Conclusion

- (i) The timeline for providing raw CDR was reduced to fifteen days considering that raw CDRs are to be provided for a few LSAs only and that too for a month of the just previous quarter. **However, considering the request of stakeholders, the Authority has decided to revise the timeline for providing raw CDRs to 30 days.** However, the TSPs must ensure that the audit is completed within the specified time frame.

- (ii) Regarding request of stakeholders to change 'Number of Days' based timelines to 'Number of Working Days' based timelines, **the Authority has not agreed for the same as timeline for providing raw CDRs have been increased to 30 days.**
- (iii) With regard to the request of stakeholders for dropping regulation 5(7), the Authority is of the view that there is no need to drop this provision from the regulation.

4.5 Action by service provider on the instances of overcharging observed by the auditor and reporting thereof (Regulation 6)

(a) Input of Stakeholders

- (i) One stakeholder suggested that the refund timeline of three months as given in the draft regulation should be increased to four months. The reason for the same is that the CDRs are live in the system of the TSPs for the quarter for which observation was made by the auditor. However, for any period prior to the quarter, the CDRs are usually archived and therefore, much more time is required to extract the relevant CDRs, to run the query in the system, identify impacted customer base and process the refund.
- (ii) Few stakeholders suggested that the draft regulation seeks (a) confirmation whether observation is correct or not and additionally, (b) calculation of overcharged base/amount, within the first 15-days which is way stringent and not possible to meet. The activity of calculation of overcharged base/amount should be merged with refund i.e., within the cumulative time of three months. Because, rectification of observation, identifying affected subscribers and calculating overcharged amount need substantial time of six weeks and cannot be completed within 15-days.
- (iii) One CAG suggested that in case of overcharging and to rectify the metering and billing system and lastly to identify the affected subscribers, the procedure given in the proposed regulation is okay. In this context, they wanted to add that if refund of money to subscribers and the reasons of that is published in newspapers as well as TRAI website, it may increase the confidence of consumers towards concerned TSPs and public at large may know about the transparency in the system. There should be some system in which it can show the amount refunded to customers by way of overcharging or wrong charging and in which plan. It may help in future policy making.
- (iv) One CAG suggested that the data on overcharging in both cases- where a complaint has been lodged by a consumer as well as where no complaint is lodged should be collected and published. This data should be used for building a case for suitable compensation to consumers who have lodged a complaint which is found to be genuine.

(b) Analysis and Conclusion

As regard to stakeholder's request for increasing the timeline for refund of overcharged amount, the same has already been considered appropriately in these regulations by increasing it to three months from the present two months prescribed in the extant regulations. **However, considering the submissions of stakeholders, the Authority has decided to combine the activity of identification of affected subscribers and calculation of overcharged amount with the timeline of refund (three months). About the suggestion of CAG to publish details of overcharging on TRAI website and newspapers, the Authority has noted the input and will take appropriate measures as expedient to protect the interest of consumers.**

4.6 Submission of audit report and action taken report (Regulation 7)

(a) Input of Stakeholders

- (i) Many stakeholders suggested that the submission of Audit Report and Action Taken Reports to the Authority should continue to be once a year as already applicable in the present regulation. It is further added that submitting reports every quarter will require more time, staff, and infrastructure. The process will become more complicated. It will be difficult to handle especially because of the enhanced size work.
- (ii) One stakeholder suggested that the requirement to submit an action taken report to Authority, should be applicable only in case of any actionable observations. The service provider should not be required to submit a 'NIL' action taken report or to submit an action taken report on the observations, where the action has already been taken and intimated to auditor and/or has been captured in the audit report submitted to TRAI.

(b) Analysis and Conclusion

- (i) In this regard, the Authority is of the view that submission of audit report immediately after completion of the audit will enable service providers to identify the inconsistencies in their billing system(s) as well as overcharged instances, if any. Further, this will also enable timely remedial action, if any, so that

recurrence of such error can be avoided in subsequent quarters, thereby protecting the interest of subscribers.

- (ii) Presently, the audit reports are submitted annually since all LSAs are required to be audited for all quarters. However, the present regulation requires that each LSA is to be audited only in a single quarter and the audit process of that LSA is concluded for the financial year. Accordingly, it is logical that the audit report of the audited LSA is submitted after completion of the audit. There is no justification for keeping the audit report pending for the end of the year and delaying the remedial action thereon. **Further, it is felt that no significant amount of workload is likely to increase by submission of audit report on quarterly basis.**
- (iii) **Further, submission of 'NIL' action taken report does not require any appreciable efforts and therefore the Authority is of the opinion that action taken report may be submitted in all cases for conclusion of audit for the financial year.**

4.7 Consequences for failure of the service provider to submit audit report or action taken report (Regulation 8)

(a) Input of Stakeholders

- (i) Most of the service providers submitted that delays in submission of audit report or action taken report may not be alone on part of the TSP at all times and this could also happen at auditor end due to the complex nature of the audit in terms of understanding of various processes and data sources/ systems, selecting the tariff plans, providing sample cases for CDR rating, availability of preliminary observations for further discussion and closure, etc. Therefore, it is recommended that the clause on provision for imposing financial disincentive for delay in submission of audit report and action taken report by TSPs should be deleted. If the Authority seeks to continue with the financial disincentive approach, we believe that a reasonable graded approach within the present framework may be desirable.
- (ii) One service provider submitted that financial disincentive requirements are excessive and should be toned down. It was also submitted that there is a well-established jurisprudence that the penalty for procedural delays should be reasonable, justifiable, and non-excessive and delay in submitting a report that has been carried out by an empaneled auditor is a procedural delay and such penalty should not exceed Rs. 5000 per licensee.
- (iii) One service provider suggested that a graded approach to impose financial disincentive in case of delay in submission of audit report and ATR i.e., Rs.5000/- per week for first four weeks, Rs. 20,000/- per week for the next four weeks, Rs.50,000/- per week for next four weeks and Rs.1 lakh per week thereafter, subject to a maximum of 50 lakhs.
- (iv) Another service provider suggested that M&B system is centralized system for TSPs, therefore, instead of imposing penalty LSA wise, it should be a single penalty for an Operator. Any penalty imposed should be symbolic. It should be in the tune of 10K per service provider.

(b) Analysis and Conclusion

- (i) The Authority observed that there is no change in proposed financial disincentive from that prescribed in the extant regulation except that a maximum limit of Rs 50 lakhs per report has been introduced. Ensuring compliance of any regulation is also equally important. The Authority does not consider imposition of financial disincentives as a source of revenue, instead it is a tool for ensuring the compliance of the regulations.
- (ii) About imposition of single financial disincentives on a service provider instead of imposing LSA wise, the Authority is of the view that there will be different timelines for submission of reports of different LSAs, therefore this suggestion cannot be agreed to.
- (iii) However, considering the submission of various stakeholders, the **Authority has decided to revise the financial disincentives from flat rate to graded FD based on quantum of delays.** The amount of financial disincentive will increase with an increase in delay in submission of audit report or action taken report.

4.8 Consequences for overcharging and failure of the service provider to refund the overcharged amounts to subscribers (Regulation 9)

(a) Input of Stakeholders

- (i) One service provider submitted that systemic errors are always possible and on detection of such an error the best solution is to immediately refund the amount caused by error. It is further submitted that 10% of total overcharged amount for not being able to detect on its own is unprecedented and has no basis in law.

When the service provider is anyways required to pay all such overcharged amount either to customers or to TRAI's fund, the financial disincentive should be proportionate. The biggest disincentive for a TSP is the dissatisfaction of the customer and possibility of losing a customer and no additional disincentive is required for a TSP to keep its billing systems accurate.

- (ii) Another service provider submitted that refunding of the overcharged amount to impacted customers takes time due to operational constraints, and there is no deliberate attempt to delay the refund to impacted customers by TSPs. Further, it may not be possible for the service provider to identify the impacted customer, calculation of applicable refund amount and processing the refunds to them within the existing time period from the date of observation from the Auditor. Therefore, such financial disincentives need to be reviewed and relaxed.
- (iii) Majority of CAGs are of the view that these penal provisions should be strengthened further, as they are necessary for ensuring compliance to the regulations.
- (iv) One of the service providers submitted that the provisions for refund should be modified to reflect that the TSP should make all possible endeavor to make refunds through digital modes.

(b) Analysis and Conclusion

- (i) The Authority observed that service providers on one side claim that they have ISO certified systems and various steps and processes have been implemented to ensure metering and billing accuracy to protect the interests of the consumer, whereas, on other side it is stated that systemic errors are always possible and on detection of such an error the best solution is to immediately refund the amount caused by error.

In such situation when service provider themselves agree that elimination of errors in metering & billing is not possible, some measures need to be put in place so that service providers remain cautious and implement required checks and balances to ensure that metering and billing system are error free.

Considering these facts, the Authority decided to continue with the proposed provision of imposition of financial disincentive of 10% of overcharged amount on detection of overcharging instances.

- (ii) However, the timeline for refund of overcharged amount has already been relaxed by the Authority from two months to three months in this regulation. **Further, considering the submissions of various stakeholders, the Authority has reviewed and revised the provisions of financial disincentive with emphasis on efforts to make refund of overcharged amount to subscribers.**
- (iii) The provision of financial disincentives is explained with following illustration:

Illustration:

Suppose on detection of instances of overcharging by an auditor, the service provider identified that Rs 1,00,000 has been overcharged from 1,000 subscribers. As per the provision of regulation 9(1), a financial disincentive of **Rs 10,000** (10% of the overcharged amount) shall be payable. Further, suppose the overcharged amount is refunded in various stages, then the applicable financial disincentive on delay in refund of overcharged amount will be calculated as follows:

- a) Total overcharged amount to be refunded = Rs.1,00,000/-
- b) Overcharged amount refunded within 3 months of receipt of audit observations= say Rs.60,000/- . As per the regulations, there will be NIL FD applicable on this amount.
- c) The remaining overcharged amount pending for refund at the end of 3 months= Rs.40,000/-. Therefore, the maximum amount of possible FD = Rs.40,000/-
- d) Overcharged amount refunded between 3 months to 6 months of receipt of audit observations= say Rs.20,000/- (out of Rs. 40,000/- pending amount for refund at the end of 3 months)
- e) Revised possible FD at the end of 6 months of receipt of audit observations= Rs.40,000/-[FD Amount as per step (c)] minus 75% of Rs.20,000/- (overcharged amount refunded between 3 to 6 month) = Rs. 25,000/-
- f) Overcharged amount refunded between 6 months to 12 months of receipt of audit observations= say Rs.10,000/- (out of Rs. 20,000/- pending amount for refund at the end of 6 months)
- g) Applicable FD at the end of 12 months of receipt of audit observations= Rs.25,000/-[FD Amount as per step (e)] minus 50% of Rs.10,000/- (overcharged amount refunded between 6 to 12 month) = Rs. 20,000/-
- h) Overcharged amount pending for refund at the end of 12 months = Rs. 10,000/- (Total Refunded amount out of Rs. 1 lakh= Rs.60000/-+ Rs. 20,000/-+Rs.10,000/-)

- i) The balance overcharged amount of Rs 10,000 shall be deposited in TCEPF in accordance with the regulations.
- (iv) Regarding the request of making provision for mandating refunds through digital modes, the Authority is of the opinion that service providers are free to adopt any methods to refund the overcharged amount expeditiously, to the subscribers.

4.9 Consequences for submission of incomplete or false action taken report (Regulation 10)

(a) Input of Stakeholders

- (i) One stakeholder suggested that for incomplete ATR, the Authority should consider providing seven days' time for TSP to correct the anomaly and file a revised ATR. No financial disincentive should be imposed on a TSP if revised and a complete ATR is submitted within said seven days.
- (ii) One of the stakeholders submitted that excessive penal provisions could prompt over-zealous policing instead of creating a deterrent. Therefore, we submit that financial disincentive requirements should be simplified and capped at Rs. 5000 per TSPs.

(b) Analysis and Conclusion

The Authority observed that there is no change in the FD applicability provision with respect to the extant regulation and hence no modification is required in the regulation.

4.10 Retention of records (Regulation 12)

(a) Input of Stakeholders

- (i) Most service providers suggested that the duration of retention of records should be limited to "one year" instead of "two years". To preserve the records, the TSPs will have to expand/ increase their storage capacity. It will need to incur additional costs for the same. Also, as the non-CDR based audit is a general process audit, therefore, the provision of 'retention of records' should only apply to CDRs provided to the auditor.
- (ii) One service provider has mentioned that we understand that the period prescribed in the license will be the upper limit for preserving the records. We request the Authority to clarify and submit that the record-keeping requirements should not exceed 2 years in any case.

(b) Analysis and conclusion

Considering the submission made by the service providers, the **Authority has decided that a service provider shall preserve the records pertaining to a financial year, required for compliance of these regulations, including the records shared with auditor for one year after submission of all audit reports of the financial year.** However, in case of any dispute regarding audit observations, the service provider shall preserve all the relevant records till the resolution of dispute beyond the timelines prescribed in the regulations.

4.11 Information relating to tariffs (Clause 1 of Schedule)

(a) Input of Stakeholders

- (i) One stakeholder submitted that while all this information is already being provided to the customers, however, in line with the digitization and ever-increasing prevalence of eSIM in the country, we reiterate that all this requirement should not be mandated to be provided physically to a customer through Start up Kit or tariff enrolment form and the TSPs should be permitted to share all this information through SMS on registered mobile number and/or e-mail. Therefore, we submit that suitable amendments be made in Telecom Consumers Protection Regulations, 2012 and the Telecom Consumers Complaint Redressal Regulations, 2012.
- (ii) Another stakeholder submitted that in the era of digitization, it is prudent to shun away older and primitive methods of providing welcome letters physically, rather various digital means should be adopted to welcome customers. There are so many popular, efficient, and economic digital platforms like SMS, USSD, IVRS, selfcare portals, helplines, websites, and Apps are available where information relating to Tariffs and Terms & Conditions of the Tariff plans are being made available easily to the customers. Hence, there should be no need for imposing an old "Welcome Letter".

(b) Analysis and Conclusions

The Authority observed that regarding issue of startup kits to new consumers, no such mandate is prescribed under the Quality of Service (Code of Practice for Metering and Billing Accuracy) Regulations, 2023. However, the Telecom Consumers Protection Regulations, 2012 provides for

provision of Start-up kit under regulation 3 which inter-alia includes requirements to provide (i) information about customer care number and general information number (ii) abridged version of telecom consumer charter and (iii) information regarding deactivation due to non-usage. **The issue raised by the service providers had already been reviewed by the Authority in recent past and no change is envisaged at this stage.**