



ટેલિકોમ રેગ્યુલેટરી ઓથોરિટી ઓફ ઈન્ડિયા

સંદેશાવ્યવહાર અંગે ગ્રાહકની પુસ્તિકા





ટેલિકોમ રેગ્યુલેટરી ઓથોરિટી ઓફ ઈન્ડિયા

સંદેશાવ્યવહાર અંગે ગ્રાહકની પુસ્તિકા

મહાનગર દૂરસંચાર ભવન
જવાહરલાલ નહેરુ માર્ગ
નવી દિલ્હી - 110 002

વેબસાઈટ : www.trai.gov.in

પ્રસ્તાવના

ટેલિકોમ સેવા ક્ષેત્રના ગ્રાહકના હિતોને રક્ષણ આપવું એ ટેલિકોમ રેગ્યુલેટરી ઓથોરિટી ઓફ ઈન્ડિયાની (ટ્રાઈ) પ્રાથમિક કામગીરીમાંનું એક છે. આ ક્ષેત્રે, ટ્રાઈ સમયાંતરે વિવિધ ગ્રાહક-કેન્દ્રી મુદ્દાઓ પર નિયમનો, નિર્દેશો અને જારી કરી રહ્યું છે. જો કે, ટ્રાઈ દ્વારા લાગુ કરાયેલાં વિવિધ પગલાંનો ગ્રાહક લાભ લઈ શકે તે માટે, એ જરૂરી છે કે તેઓ અને ગ્રાહક સંગઠનોને પણ આ પહેલોથી વાકેફ કરાવવામાં આવે.

ગ્રાહકોને સંલગ્ન માહિતી પહોંચતી કરવી એ બહુ આયામી પ્રવૃત્તિ છે. પોતાના આઉટરીચ પ્રોગ્રામ્સ અને પ્રકાશનો દ્વારા ટ્રાઈ ગ્રાહકો સુધી પહોંચે છે. આ હેતુ સાથે જ સંદેશાવ્યવહાર અંગે ગ્રાહકની પુસ્તિકા શિર્ષક હેઠળની આ પુસ્તિકા પ્રકાશિત કરાઈ છે. સરળતાથી સમજાય તે માટે આ પુસ્તિકા સરળ ગ્રાહકત્તિમુખ ભાષામાં લખાઈ છે. કોઈ પણ ટેલિકોમ સર્વિસ પ્રોવાઈડર પાસેથી સેવાઓ પ્રાપ્ત કરવા સંબંધિત તમામ મુદ્દાઓને તે આવરી લે છે.

આ પુસ્તિકા ટ્રાઈ દ્વારા આયોજિત પ્રાદેશિક ગ્રાહક શિક્ષણ કાર્યશિબિરો ખાતે નોંધણી કરાયેલા ગ્રાહક સંગઠનો, અને ગ્રાહકોને અન્ય માધ્યમે, તથા અન્ય પહોંચ કાર્યક્રમોમાં મફતમાં વિતરણ કરવા હેતુ છે. મને એ વાતનો વિશ્વાસ છે કે આ પુસ્તિકા ટેલિકોમ ગ્રાહકોમાં તેમના અધિકારો અને વિશેષાધિકારો વિષે જાગૃતિ ફેલાવવામાં અસરકારક પૂરવાર થશે.



(રાહુલ પુલ્લર)

ચેરમેન

માહિતીનું કોષ્ટક

પ્રસ્તાવના

પ્રકરણ-1

ટેલિકોમ્યુનિકેશન સેવાના ગ્રાહક તરીકે નોંધણી

1. મોબાઈલ જોડાણ પ્રાપ્ત કરવું 1
2. સ્ટાર્ટ અપ કીટ 1
3. વાઉચર્સ 2
4. પ્રિપેઈડ ગ્રાહકોને માહિતી વાઉચરના એક્ટિવેશન વિષેની 3
5. ઉપયોગ સંબંધે પ્રિપેઈડ ગ્રાહકોને માહિતી 4
6. પ્રિપેઈડ મોબાઈલ જોડાણો સંબંધે ભૂતકાળના વપરાશની વિગતો 5
7. ગ્રાહકના ખાતા વિષેની માહિતી 5

પ્રકરણ-2

ફરિયાદ નિવારણ

1. ફરિયાદ કેન્દ્રની સ્થાપના 7
2. ફરિયાદ કેન્દ્ર ખાતે ફરિયાદોનું સંચાલન 7
3. ફરિયાદો અને સેવાની વિનંતીના સંચાલન માટેની સમય મર્યાદા 8
4. પૂછપરછોનું સંચાલન 8
5. ગ્રાહક સેવા નંબર પર ક્લૉકની કામગીરી 9
6. એપેલેટ ઓથોરિટીની અપીલ 9
7. પરામર્શક સમિતિ 9
8. અપીલોનું સંચાલન 10
9. એપેલેટ ઓથોરિટી દ્વારા નિકાલ 10
10. વેબ આધારિત ફરિયાદ નિરીક્ષણ પ્રણાલિ 11
11. ટેલિકોમ ગ્રાહક હકપત્ર 11
12. અખબારો અને વેબસાઈટ પર માહિતીનું પ્રકાશન 12

પ્રકરણ-૩	સેવાની ગુણવત્તા અને બિલિંગની સચોટતા	
	1. સેવાની ગુણવત્તા	13
	2. સેવાની ગુણવત્તા પર નિરીક્ષણ	13
	3. બિલિંગની સચોટતા	14
પ્રકરણ-૪	મોબાઈલ નંબર પોર્ટેબિલિટી (એમએનપી)	
	1. પોર્ટેબિલિટી પ્રક્રિયા	16
	2. પોર્ટેબિલિટી માટે યોગ્યતા	17
	3. પોર્ટેબિલિટી વિનંતી નકારવા માટેના આધાર	18
	4. પોર્ટેબિલિટી વિનંતી પાછી ખેંચવી	19
	5. પોર્ટેબિલિટીનો સમય	19
	6. પોર્ટેડ નંબરનું એક્ટિવેશન	19
પ્રકરણ-૫	અનિચ્છનીય વાણિજ્યિક સંદેશાવ્યવહારની રોકથામ	
	1. ટેલિકોમ વાણિજ્યિક સંદેશાવ્યવહાર ગ્રાહક પસંદગી નિયમનોના મુખ્ય પરિબળ	20
	2. કેવી રીતે નોંધણી કરાવવી	23
	3. નોંધણી બાદ યુસીસીના સંજોગોમાં ફરિયાદો	25
પ્રકરણ-૬	ટેલિકોમ્યુનિકેશન દરો	
	1. દરોમાં વૃદ્ધિ સામે રક્ષણ	26
	2. લાઈફટાઈમ પ્લાન્સ સહિત લાંબી વેલિડિટી સાથેનો ટેરિફ પ્લાન	26
	3. રોમિંગ સેવા માટેના દરો	27
	4. પ્રિપેઈડ ગ્રાહકો માટે સુરક્ષા આવરણો	28
	5. પોસ્ટપેઈડ ગ્રાહકો માટે સુરક્ષા આવરણો	29
	6. સિક્યુરિટી ડિપોઝિટનું રિફંડ	29
	7. પોસ્ટપેઈડ ગ્રાહકો માટે ક્રેડિટ મર્યાદા	29

8.	प्रिपेथिड अने पोस्टपेथिड ग्राहको माटे सभान सुरक्षा आवरणो	30
9.	गेरमार्गे दोरनारा शिर्षको साथेना टेरिङ प्लान्स प्रतिबंधित	30
10.	टेरिङ प्लान्स/टेरिङ जाहेरातोनुं प्रकाशन	31
11.	ब्लेकआउट दिवसो	32

प्रकरण-७

मूल्य वर्धित सेवाओ (वीओएस)

1.	वीओएस माटे यार्जिस अने अेक्टिवेशन पर सूचनाओ	33
2.	मूल्य वर्धित सेवाओनुं डिअेक्टिवेशन	34

प्रकरण-८

टेलिफोन नंबरस सेव करवा अने डायलिंग प्रक्रिया

1.	मोबाईल डेन्डसेटमां मोबाईल नंबरस सेव करवा	36
2.	डायलिंग टिप्स	36

प्रकरण-९

ग्राहक शिक्षण अने ओनलाईन सर्वे टूल

1.	ओनलाईन सर्वे टूल	38
----	------------------	----

परिशिष्ट

क	महत्वपूर्णा क्युओएस मापदंडो (पायागत अने सेल्युलर मोबाईल सेवाओ)	39
कक	महत्वपूर्णा क्युओएस मापदंडो (ब्रोडबेन्ड)	40

ट्राई सभक्ष नोंघायेला ग्राहक तरङ्गकृता जूथोनी यादी ४१

सामग्री डिस्कलेर्भर ४८

પ્રસ્તાવના

સંસદમાં ઘડાયેલા એક ધારા, ટેલિકોમ રેગ્યુલેટરી ઓથોરિટી ઓફ ઈન્ડિયા એક્ટ, ૧૯૯૭ થકી ૧૯૯૭ની સાલમાં ટેલિકોમ રેગ્યુલેટરી ઓથોરિટી ઓફ ઈન્ડિયાની (ટ્રાઈ) સ્થાપના કરાઈ હતી. આ ઓથોરિટીનો ઉદ્દેશ ગ્રાહકોના હિતોનું રક્ષણ સુનિશ્ચિત કરવાનો તેમજ તેની સાથે-સાથે જ સંદેશાવ્યવહાર, પ્રસારણ અને કેબલ સેવાઓની વૃદ્ધિ માટેના વાતાવરણની એ રીતે અને ગતિએ માવજત કરવાનો છે કે જેનાથી ઊભરતા વૈશ્વિક માહિતી સમુદાયમાં ભારત એક અગ્રિમ ભૂમિકા અદા કરી શકે. આ ઉદ્દેશો સિદ્ધ કરવા, ઓથોરિટીએ સેવાની જોગવાઈમાં પારદર્શિતા પર ધ્યાન કેન્દ્રીત કરવા સાથે સમયાંતરે નિયમનો, નિર્દેશો, આદેશો, ભલામણો અને માર્ગદર્શિકાઓ જાહેર કરી છે તેમજ ગ્રાહકોને સેવાની ગુણવત્તા અને પોષાય તેવા દરો સાથેની પૂરતી પસંદગી પૂરી પાડી છે.

ટ્રાઈએ તાજેતરના ભૂતકાળમાં જ ગ્રાહક રક્ષણ, ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલિ, અવાંચનીય વાણિજ્યિક સંદેશાઓ અને મોબાઈલ નંબર પોર્ટેબિલિટી વિષે નિયમનો જાહેર કર્યા છે. ટ્રાઈએ ગ્રાહક સંતોષ માટેનું વાતાવરણ સર્જવા સર્વિસ પ્રોવાઈડર દ્વારા પૂરી પડનારી સેવાની ગુણવત્તાના માપદંડો નિર્ધારિત કર્યા છે.

ઓથોરિટી દ્વારા વ્યક્તિગત ફરિયાદો સાથે કામ પાર પાડવા બાબતે ટ્રાઈ ધારામાં કોઈ જોગવાઈ નહીં હોવા છતાં ટ્રાઈમાં પ્રાપ્ત કરાયેલી ફરિયાદોએ ઓથોરિટીને આ ક્ષેત્રની કામગીરીનું આકલન કરવા તેમજ મુદ્દાઓના નિવારણ માટે વધુ નિયમનકારી પગલાં લેવામાં મદદ મળી છે. વાસ્તવમાં ટ્રાઈએ જાહેર કરેલા ઘણા નિયમનો, નિર્દેશો અને આદેશોના મૂળ ગ્રાહકો તરફથી ટ્રાઈને મળેલી ફરિયાદોમાં જ રહેલા છે.

આ પુસ્તિકામાં ઓથોરિટીએ જાહેર કરેલા તમામ નિયમનો, નિર્દેશો અને આદેશો વિષે ગ્રાહકોના અભિગમનું તારણ ધરાવે છે. ટેલિકોમ્યુનિકેશન સેવામાં ગ્રાહક તરીકે નોંધણીથી શરૂ કરીને તકરાર નિવારણ, ટેરિફ, સેવાની ગુણવત્તા, મોબાઈલ નંબર પોર્ટેબિલિટી, મૂલ્ય વર્ધિત સેવાઓ, અવાંચનીય વાણિજ્યિક સંદેશાવ્યવહાર, હેન્ડસેટમાં મોબાઈલ નંબરો સેવ કરવા, ડાયલિંગ ટિપ્સ અને ગ્રાહક શિક્ષણ જેવી ગ્રાહક સાથે સંલગ્ન એવી તમામ બાબતોને અલગ પ્રકરણોમાં સમાવિષ્ટ કરવામાં આવી છે. આ માટેની વિગતો ટ્રાઈની વેબસાઈટ www.trai.gov.in પર ઉપલબ્ધ છે.

પ્રકરણ-1

ટેલિકોમ્યુનિકેશન સેવાના ગ્રાહક તરીકે નોંધણી

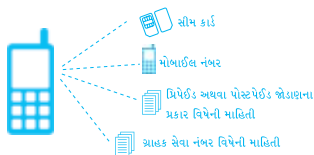


મોબાઈલ કનેક્શન લેવું

સેવા ક્ષેત્ર કે જે એક રાજ્યમાં સામાન્ય રીતે કો-ટર્મિનસ છે, તેમાં ઘણા ટેલિકોમ સર્વિસ પ્રોવાઈડર હોય છે, જેઓ ભારત સરકારના (ટેલિકોમ વિભાગ) પરવાનેદાર છે. પરવાના અનુસાર, તેઓ ક્યાંતો બેઝિક (લેન્ડલાઈન) અથવા મોબાઈલ ટેલિફોન અથવા ઈન્ટરનેટ/બ્રોડબેન્ડ સેવા અથવા આ સેવાઓનું મિશ્રણ પૂરું પાડે છે. આમાંની કોઈ પણ સેવા પ્રાપ્ત કરવામાં રસ ધરાવનારી વ્યક્તિએ પોતાની પસંદગીના

સર્વિસ પ્રોવાઈડરનો અથવા તો તેના અધિકૃત વેચાણ આઉટલેટ્સનો સંપર્ક કરવો પડે છે અને ત્યાં એક અરજીપત્ર રજૂ કરવું પડે છે, જે સામાન્ય રીતે કસ્ટમર એક્વિઝિશન ફોર્મ (સીએએફ) તરીકે ઓળખાય છે જેની સાથે ફોટોગ્રાફ અને પોતાની ઓળખ તેમજ સરનામાંને પૂરવાર કરતા પૂરાવા રજૂ કરવાના રહે છે. મોબાઈલ જોડાણના સંજોગોમાં, એક ગ્રાહક પોસ્ટ પેઈડ અથવા પ્રિપેઈડ જોડાણ (પ્લાન) માટે પસંદગી કરી શકે છે.

સ્ટાર્ટ-અપ કીટ



મોબાઈલ જોડાણ માટે નોંધણીના સમયે, ગ્રાહકને સર્વિસ પ્રોવાઈડર અથવા તેના અધિકૃત

વેચાણ આઉટલેટ પરથી એક સ્ટાર્ટ અપ કીટ મળવી જોઈએ જેમાં હોય છે આટલી ચીજો:

- (a) સીમ કાર્ડ
- (b) એક મોબાઈલ નંબર, (મોબાઈલ નંબર પોર્ટેબિલિટીના સંજોગો સિવાયના કિસ્સામાં);
- (c) જોડાણના પ્રકાર વિષેની માહિતી પ્રિપેઈડ અથવા પોસ્ટપેઈડ;
- (d) ગ્રાહક સેવા નંબર, સામાન્ય માહિતી નંબર અને એપેલેટ ઓથોરિટી વિષેની માહિતી;
- (e) ટેલિકોમ ગ્રાહક હકપત્રની ટૂંકાક્ષરી આવૃત્તિ

સ્ટાર્ટ-અપ કીટમાં કોઈ સ્પેશ્યલ ટેરિફ વાઉચર હોતું નથી. જો કે, એક ટેરિફ પ્લાન પૂરો પડાય છે. સ્ટાર્ટ-અપ કીટ ઉપરાંત, ગ્રાહકને કસ્ટમર એક્વિઝિશન ફોર્મની એક નકલ પૂરી પડાય છે.

વાઉચર્સ (પ્રિપેઈડ મોબાઈલ ગ્રાહકો માટે)

આ સેવાઓ મેળવવા માટે, એક ગ્રાહકે તેની જરૂર મુજબ અલગથી વાઉચર્સ ખરીદવાના રહે છે. સર્વિસ પ્રોવાઈડર નીચે કરાવેલા ઉલ્લેખ

અનુસાર ફક્ત ચાર પ્રકારના વાઉચર્સ ઓફર કરી શકે છે:

- (a) **પ્લાન વાઉચર (લાલ રંગ)** - તેનો ઉપયોગ કોઈ ગ્રાહકની એક ટેરિફ પ્લાનમાં નોંધણી માટે કરાય છે અને તે કોઈ નાણાકીય મૂલ્ય પૂરું પાડતું નથી. આ વાઉચરનો ઉપયોગ કરીને ગ્રાહક પોતાનો ટેરિફ પ્લાન પણ બદલી શકે છે.
- (b) **ટોપ અપ વાઉચર (લીલો રંગ)** - તે પોતાની વેલિડિટી અથવા ઉપયોગ પર કોઈ પણ નિયંત્રણ વિના રૂપિયામાં વ્યક્ત કરાયેલું નાણાકીય મૂલ્ય ઓફર કરે છે. તે ફક્ત દસ રૂપિયાના ગુણાંકમાં ઉપલબ્ધ છે અને દસ રૂપિયાના ગુણાંકમાં અન્ય કોઈ વાઉચર ઓફર કરી શકાતું નથી
- (c) **સ્પેશ્યલ ટેરિફ વાઉચર (એસટીવી) (પીળો રંગ)** - તેનો હેતુ એવા ગ્રાહકને ફક્ત ટેરિફ લાભ પૂરો પાડવાનો છે જેઓ એક અથવા વધુ ટેરિફ સાધનોને બદલવાનો લાભ મેળવવા ઈચ્છતા હોય છે. ઉદાહરણ સ્વરૂપે - રૂ. 40/-નું એસટીવી પ્રતિ મિનિટ 40 પૈસાનો

એસટીડી માટેનો દર પૂરો પાડે છે, જે 30 દિવસ માટે માન્ય હોય છે, જ્યારે રૂ. 30/-નું એસટીવી 7 દિવસો માટે 500 એસએમએસ મફત પૂરા પાડે છે વગેરે. એસટીવી લાગુ પડતો હોય તે પ્લાન, વિવિધ ચીજો માટે ટેરિફ અને વેલિડિટી પણ સૂચવે છે, જે નેવું દિવસથી વધુ હોતી નથી. એસએમએસ અથવા ડેટાને લાગુ પડતા એસટીવી, કે જે 7 દિવસો કરતા વધુની વેલિડિટી ધરાવતા હોય છે તેને નિર્ધારિત પ્રક્રિયા મુજબ - જીડબ લખેલો એસએમએસ મોકલીને અથવા ઈ-મેઈલથી અથવા પત્રથી અથવા ફેક્સથી અને વેબ આધારિત કાર્યક્રમના સંજોગોમાં સંમતિ આપવા માટે અલગ જીડબ બટન દબાવીને ગ્રાહકની યોગ્ય સંમતિ પ્રાપ્ત કર્યા બાદ રિન્યુ કરી શકાય છે. તદુપરાંત ગ્રાહકની વિનંતી પર ડિએક્ટિવેશનની નિર્ધારિત પ્રક્રિયા અનુસરીને - ટોલ ફ્રી શોર્ટ કોડ પર ક્લિક અથવા ચ્હ કરીને અથવા વેબ લિંક દ્વારા કોઈ પણ સમયે તેને ડિએક્ટિવેટેડ પણ કરી શકાય છે.

ચીજોને બદલે છે અને પ્રિપેઈડ પ્લાનમાં નાણાકીય મૂલ્ય ઉમેરે છે.

વાઉચરના એક્ટિવેશન પર પ્રિપેઈડ ગ્રાહકોને માહિતી



કોઈ વાઉચરના એક્ટિવેશન પર તુરત જ, સર્વિસ પ્રોવાઈડરે પ્રિપેઈડ ગ્રાહકને નીચેની માહિતી ચ્હ દ્વારા પૂરી પાડવી જોઈએ:-

- (a) પ્લાન વાઉચરના એક્ટિવેશન પર:-
- પ્લાનનું શિર્ષક;
 - પ્લાનની વેલિડિટી અવધિ;
- (b) ટોપ અપ વાઉચરના એક્ટિવેશન પર:-
- ચાર્જ કરાયેલી કુલ રકમ;
 - પ્રોસેસિંગ ફી અથવા વહીવટી ખર્ચ, જે-તે કિસ્સાવાર;
 - ઘટાડાયેલા વેરા;
 - ઉમેરાયેલું ચોખ્ખું નાણાકીય મૂલ્ય;
 - કુલ ઉપલબ્ધ નાણાકીય મૂલ્ય;

- (d) કોઓ વાઉચર (વાદળી રંગ) - તે ટેરિફ પ્લાનમાં નેવું દિવસથી વધે નહીં તેવા ગાળા માટે એક અથવા વધુ

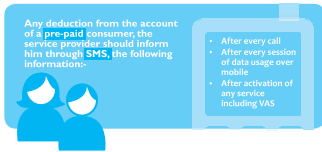
(c) સ્પેશ્યલ ટેરિફ વાઉચરના એક્ટિવેશન પર:-

- (i) ચાર્જ કરાયેલી કુલ રકમ;
- (ii) વાઉચર માટેની માન્યતા અવધિ;
- (iii) વાઉચર પૂરતા મર્યાદિત લાભો.

(d) કોબ્બો વાઉચરના એક્ટિવેશન પર:-

- (i) કુલ ચાર્જ કરાયેલી રકમ;
- (ii) વાઉચર પૂરતા મર્યાદિત લાભો;
- (iii) ચોક્કસ લાભોની વેલિડિટીની અવધિ;
- (iv) ચોખ્ખી નાણાકીય વેલ્યુ એડેડ.
- (v) વપરાશ પર નિયંત્રણો, જો કોઈ હોય તો અથવા નાણાકીય મૂલ્યની માન્યતાની અવધિ.

વપરાશ સંબંધે પ્રિપેઈડ ગ્રાહકોને માહિતી



પ્રિપેઈડ ગ્રાહકના ખાતામાંથી કોઈ પણ બાદબાકી થયા બાદ તુરત જ, સર્વિસ પ્રોવાઈડરે

તેને ઋજૂ અથવા તો છઠ્ઠી વડે માહિતગાર કરવા પડે, નીચેની માહિતી સાથે:

(a) દરેક કોલ બાદ --

- (i) કોલનો સમયગાળો;
- (ii) કોલ માટે ઘટાડાયેલા ચાર્જિસ;
- (iii) ખાતામાંની બાકી રકમ;
- (iv) સ્પેશ્યલ ટેરિફ વાઉચરના સંજોગોમાં, વપરાશની મિનિટ્સ ઘટે છે અને ઉપલબ્ધ વધેલી મિનિટ્સની શેષ દર્શાવાય છે;

(b) મોબાઈલ પર ડેટા વપરાશના દરેક સત્ર બાદ,-

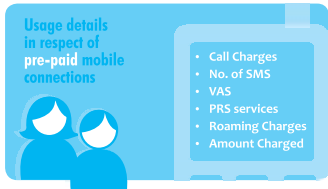
- (i) ડેટા વપરાશનો જથ્થો;
- (ii) ઘટાડાયેલા ચાર્જિસ;
- (iii) ખાતામાંની શેષ;

(c) મૂલ્ય વધિત સેવાઓ (જઉચ) સહિત કોઈ પણ સેવાના એક્ટિવેશન બાદ --

- (i) ઘટાડાયેલી રકમ;
- (ii) જે હેતુ માટે રકમ ઘટાડાઈ છે તે;
- (iii) ખાતામાંની શેષ;
- (iv) મૂલ્ય વધિત સેવાઓની વેલિડિટીનો સમયગાળો

નોંધ: આ જોગવાઈઓ ગ્રાહકને લાગુ નહીં પડે જો તે સર્વિસ એરિયાની બહાર રોમિંગ પર હશે.

પ્રિપેઈડ મોબાઈલ કનેક્શનના સંદર્ભમાં ભૂતકાળના વપરાશની વિગતો



પ્રિપેઈડ ગ્રાહકને માસિક બિલ નથી મળતા. જો કે, તે પોતાના સર્વિસ પ્રોવાઈડર પાસેથી મહત્તમ રૂ. 50/-ના વાજબી દરે નીચેનાને લગતી માહિતી મેળવવાને હકદાર છે:

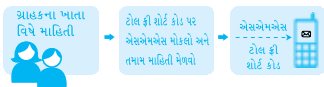
- તમામ કોલ્સ માટે આઈટમાઈઝ વપરાશ ચાર્જ;
- મોકલાયેલા એસએમએસ અને આવા એસએમએસ માટે ચાર્જ કરાયેલી રકમ;
- મેળવાયેલી જીડર અને વસૂલાયેલી રકમ;

(d) મેળવાયેલી પ્રિમિયમ દરની સેવા અને તે માટે વસૂલાયેલી રકમ;

(e) રોમિંગ ચાર્જિસ;

સર્વિસ પ્રોવાઈડરે આવી વિનંતી મળ્યાના ત્રીસ દિવસની અંદર આ માહિતી પૂરી પાડવી પડે છે. વિનંતીની તારીખ અગાઉના છ મહિનાના સમયગાળા માટે માહિતી પૂરી પાડવી એ સર્વિસ પ્રોવાઈડરની ફરજનો એક ભાગ છે.

ગ્રાહકના ખાતા વિષે માહિતી



ગ્રાહક એક અલગ ટોલ ફ્રી શોર્ટ કોડ પર એસએમએસ મોકલીને નીચેની માહિતી પણ મેળવી શકે છે:

- તેમણે પસંદ કરેલો ટેરિફ પ્લાન જેમાં સામેલ છે, –
 - સ્થાનિક અને લાંબા અંતરના (એસટીડી) કોલ્સ માટેના દરો, અને વૈવિધ્યપૂર્ણ દરો, જો કોઈ હોય તો, લાગુ પડશે ઓન-નેટ અને ઓફ-નેટ વપરાશ માટે;
 - એસએમએસ માટે દરો;

- (iii) ડેટા સર્વિસ માટે દરો;
- (b) પ્રિપેઈડ ગ્રાહકોના ખાતામાં ઉપલબ્ધ શેષ; અને
- (c) તેમના ટેલિફોન નંબર પર એક્ટિવેટ કરાયેલી મૂલ્ય વર્ધિત સેવાઓ (155223);

નોંધ. દેશની બહાર રોમિંગ પર હોય તેવા ગ્રાહકને આવી માહિતી આપવી એ સર્વિસ પ્રોવાઈડર માટે ફરજિયાત નથી.

બિન વપરાશને કારણે કોઈ સેલ્યુલર મોબાઈલ ટેલિફોન જોડાણનું ડિએક્ટિવેશન

- ▶ કોઈ પ્રિપેઈડ જોડાણને ઓછામાં ઓછા દિવસ 90 દિવસ માટે બિન વપરાશ બદલ ડિએક્ટિવેટ કરી ન શકાય.
- ▶ બિન વપરાશનો મતલબ થાય કોઈ પણ ઈનકમિંગ અથવા આઉટ ગોઈંગ કોલ અથવા આઉટગોઈંગ એસએમએસ અથવા ડેટા સત્ર અથવા મૂલ્ય વર્ધિત સેવાઓનો વપરાશ અથવા ભાડાની ચૂકવણી.

- ▶ 90 દિવસ બાદ, રૂ. 20થી વધુ નહીં તેવી રકમને પ્રિપેઈડ ખાતામાં શેષ ઉપલબ્ધ હોય તો તેમાંથી બાદ કરાશે, એક સમયે 30 દિવસ સુધી બિન વપરાશના સમયગાળા માટે

પોસ્ટપેઈડ મોબાઈલ ટેલિફોન જોડાણો માટે સુરક્ષિત કસ્ટડી યોજના

પ્રિપેઈડ ગ્રાહકો દર ત્રણ મહિના માટે રૂ. 150/-થી વધુ નહીં તેવી રકમ ચૂકવીને પોતાનો નંબર સુરક્ષિત કસ્ટડીમાં રાખી શકે છે.

રિએક્ટિવેશન માટેનો ગ્રેસ સમયગાળો: કોઈ ગ્રાહક કે જેનું જોડાણ ડિએક્ટિવેટ થયું હોય તેને મહત્તમ 15 દિવસનો ગ્રેસ સમયગાળો અપાય છે જેમાં તે રૂ. 20થી વધે નહીં તેવી રકમની ચૂકવણી કરીને તે જ નંબરને રિએક્ટિવેટ કરી શકે છે.

પ્રકરણ-2

ફરિયાદ નિવારણ

ફરિયાદ નિવારણ માટેનું માળખું

ટેલિકોમ ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ નિયમનો ગ્રાહક ફરિયાદ, સેવા વિનંતી અને સર્વિસ પ્રોવાઈડર દ્વારા ગ્રાહકોને માહિતી પૂરી પાડવાના સંચાલનના માળખા સાથે કામ કરે છે.

ફરિયાદ કેન્દ્રની સ્થાપના

ફરિયાદ કેન્દ્ર એ સર્વિસ પ્રોવાઈડર દ્વારા ફરિયાદ નિવારણનું પ્રથમ પગલું છે. ફરિયાદ કેન્દ્રમાં હોય છે ગ્રાહક સેવા નંબર, જે ટોલ ફ્રી હોય છે. ગ્રાહક કેન્દ્ર વ્યક્તિગત રીતે તેમજ ઈમેઈલ અને ટપાલ દ્વારા પણ ગ્રાહક સુધી પહોંચ ધરાવવાનું હોવું જોઈએ.

કુ'ણુકુણુ;દ્ર કુષ્ઠુક્ષુ ત્ષુથુ ણુકુણુકુણુ કુકોઈ ગ્રાહકને ફરિયાદ હોય, તો તેણે પોતાના સર્વિસ પ્રોવાઈડરના ગ્રાહક કેન્દ્રનો ટોલ-ફ્રી ગ્રાહક સેવા નંબર દ્વારા સંપર્ક કરવો પડે છે. ફરિયાદ કેન્દ્ર ઓછામાં ઓછું સવારના 8થી રાત્રિના 12 વાગ્યા સુધી સપ્તાહના તમામ દિવસ ખુલ્લું રહેવું

જોઈએ. તેમનો ટેલિફોન/મોબાઈલ ક્ષતિયુક્ત હોય, તો તેઓ અન્ય કોઈ સર્વિસ પ્રોવાઈડરના જોડાણનો ઉપયોગ કરીને ગ્રાહક કેન્દ્રનો સંપર્ક કરી શકે છે જે માટે એક અલગ નંબર ફરજિયાત છે. ગ્રાહક હિન્દી અથવા અંગ્રેજી અથવા જે-તે સર્વિસ એરિયાની સ્થાનિક ભાષામાં બોલવાનું પસંદ કરી શકે છે.



ફરિયાદ કેન્દ્ર

ફરિયાદ કેન્દ્ર ખુલ્લું છે સવારે
8થી મધ્યરાત્રિના 12 વાગ્યા
સુધી સપ્તાહના તમામ દિવસોએ

ફરિયાદ કેન્દ્ર ખાતે ફરિયાદોનું સંચાલન

એક યુનિક ડોકેટ નંબર ફાળવીને દરેક ફરિયાદની નોંધણી કરાય છે. ફરિયાદ કેન્દ્ર આ યુનિક ડોકેટ નંબરની સાથે નોંધણીની તારીખ અને સમય તેમજ ફરિયાદના નિવારણ માટેની સમયમર્યાદા એસએમએસ દ્વારા મોકલી આપે

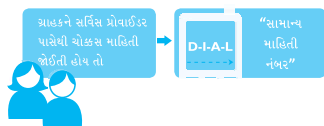
છે. તદ્દુપરાંત કોઈ ફરિયાદ પર પગલાંની પૂર્ણતા બાદ, ગ્રાહકને એસએમએસ અથવા ઈમેઈલ અથવા ટપાલથી લેવાયેલાં પગલાં અને એપેલેટ ઓથોરિટી સમક્ષ અપીલ કરવાનું પસંદ કરાય તો તે માટેની પ્રક્રિયાથી માહિતગાર કરવામાં આવે છે. ફરિયાદની વિગતો સિસ્ટમમાં દરેક ડોકેટ નંબરની સામે ઓછામાં ઓછા ત્રણ મહિના સુધી રહેશે.

આ યુનિક ડોકેટ નંબર અને લેવાયેલાં પગલાં વિષેની માહિતી સંગ્રહિત કરવાની ગ્રાહકને સલાહ અપાય છે. આ નિવારણથી તે સંતુષ્ટ ન હોય, તો તે આ વિગતોનો અપીલમાં જતી વેળાએ ઉપયોગ કરી શકે છે.

ફરિયાદના સંચાલન અને સેવા વિનંતી માટેની સમયમર્યાદા

ફરિયાદના સંચાલન અને સેવા વિનંતી માટેની સમયમર્યાદા સેવાની ગુણવત્તા નિયમનોમાં નિર્ધારિત કરાયા અનુસાર છે જે પરિશિષ્ટ- 1 અને 11માં અપાઈ છે. ક્યુઓએસ નિયમનોમાં કોઈ સમયમર્યાદા નિર્ધારિત કરાઈ ન હોય તો તેવા સંજોગોમાં ફરિયાદો અને સેવા વિનંતીનો 3 દિવસમાં નિવેડો લાવવાનો રહે છે.

પૂછપરછોનું સંચાલન



ગ્રાહકને સર્વિસ પ્રોવાઈડર પાસેથી કોઈ ચોક્કસ માહિતી જોઈતી હોય તો તે સામાન્ય માહિતી નંબર ડાયલ કરી શકે છે જેની સર્વિસ પ્રોવાઈડરે સ્થાપના કરી હોય. જો તે ગ્રાહક સેવા નંબર પર ફોન કરીને માહિતી માગે છે, તો તેને સામાન્ય માહિતી નંબર પર કોલ કરવા નિર્દેશિત કરાઈ શકે છે. સર્વિસ પ્રોવાઈડર સામાન્ય માહિતી પૂરી પાડવા એજન્ટ સાથે વાત કરવા માટે ગ્રાહકને ચાર્જ કરી શકે છે. કોઈ આઈવીઆરએસ મેનુમાં ગ્રાહક સેવા એજન્ટ સાથે વાત કરવા માટે બટન દબાવે ત્યારે જ ચાર્જ લાગુ પડી શકે છે.

ગ્રાહક સેવા નંબર પર આઈવીઆરએસની કામગીરી

ગ્રાહક સેવા નંબર ખાતે ઈન્ટરએક્ટિવ વોઈસ રિસ્પોન્સ સિસ્ટમ (આઈવીઆરએસ) નીચેની રીતે કામ કરે છે:

1 આઈવીઆરએસનું પ્રથમ સ્તર ભાષા પસંદગીની તક આપે છે

2 આઈવીઆરએસનું દ્વિતીય સ્તર ફરિયાદો અને સર્વિસ વિનંતીની અપીલ અને બૃહદ કેટેગરી પસંદ કરવા માટેની તક આપે છે

3 આઈવીઆરએસનું તૃતીય સ્તર ફરિયાદ અને સેવા માટેની વિનંતીનું મેનુ ગ્રાહક સેવા એજન્ટ સાથે વાત કરવાની તક, અપીલ અને ફરિયાદની બોર્ડિંગ કેટેગરી તથા સેવા વિનંતી સાથેનું સબ મેનુ માટેની તક આપે છે

એપેલેટ ઓથોરિટીને અપીલ

કોઈ ગ્રાહક પોતાની ફરિયાદના નિવારણાથી સંતુષ્ટ ન હોય, અથવા તેની ફરિયાદનો નિવેડો ન લવાય અથવા નિર્ધારિત ગાળામાં મેળવાયેલી ફરિયાદના નિવારણ વિષે કોઈ જાણ ન કરાય, તો તે પોતાની ફરિયાદના નિવેડા માટે એપેલેટ ઓથોરિટીનો સંપર્ક કરી શકે છે. એપેલેટ સત્તામંડળની સંપર્ક વિગતો સ્ટાર્ટ-અપ કીટમાં, સર્વિસ પ્રોવાઈડરની વેબસાઈટ પર અને તેના વેબાણ આઉટલેટ્સ પર ઉપલબ્ધ છે.

અપીલ ફાઈલ કરવાનો કોઈ ચાર્જ કે ફી નથી. ફરિયાદ નિવારણ માટે નિર્ધારિત કરાયેલી

સમયમર્યાદા પૂર્ણ થયા બાદ ત્રીસ દિવસની અંદર તે ઈ-મેઈલથી અથવા ફેક્સથી અથવા વ્યક્તિગત રીતે અથવા સર્વિસ પ્રોવાઈડરના ગ્રાહક સેવા નંબર દ્વારા પણ અપીલ ફાઈલ કરાવી શકે છે. અપીલકર્તાની ઉપસ્થિતિ ફરજિયાત નથી, પરંતુ તે પોતે ધારે તો, એપેલેટ ઓથોરિટી સમક્ષ રૂબરૂ હાજર રહીને પોતાનો કેસ રજૂ કરી શકે છે.

પરામર્શક સમિતિ

દરેક સર્વિસ એરિયામાં સર્વિસ પ્રોવાઈડરની એપેલેટ ઓથોરિટીમાં પરામર્શક સમિતિ હશે. તેમાં બે પ્રતિનિધિઓ હશે - એક સર્વિસ પ્રોવાઈડરના અને બીજા કોઈ ગ્રાહક હિમાયતી જૂથના (સીએજી) કે જેની ટ્રાઈ સમક્ષ નોંધણી કરાઈ હોય. પરામર્શક સમિતિએ એપેલેટ ઓથોરિટીને વિચારણા માટે દરેક અપીલ પર પોતાની સલાહ આપવાની રહે છે

અપીલનું સંચાલન

એપેલેટ ઓથોરિટીના સચિવાલયે આટલું કરવાનું રહે છે:

- ▶ કોઈ અપીલ પ્રાપ્ત થયે તુરત જ યુનિક અપીલ નંબર ફાળવીને તેની તાત્કાલિક નોંધણી કરવી.

- ▶ અપીલ પ્રાપ્ત થયાના ત્રણ દિવસમાં જ એસએમએસ અથવા ઈમેઈલથી ગ્રાહકને યુનિક અપીલ નંબર મોકલીને તેનું અનુમોદન કરવું.
- ▶ અપીલ પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી ત્રણ દિવસમાં જ અપીલની એક નકલ સર્વિસ પ્રોવાઈડરને મોકલી આપવી જેથી તે સાત દિવસની અંદર પ્રત્યુત્તર રજૂ કરી શકે અને તેની સાથે સંલગ્ન માહિતી, દસ્તાવેજ અથવા રેકર્ડ રજૂ કરી શકે
- ▶ અને સર્વિસ પ્રોવાઈડરનો પ્રત્યુત્તર મળ્યાના બે દિવસમાં પરામર્શક સમિતિ સમક્ષ અપીલની સાથે સર્વિસ પ્રોવાઈડરના પ્રત્યુત્તર અંગે પરામર્શક સમિતિ વિચારણા કરી શકે તે માટે તેને પ્રસ્તુત કરે.

પરામર્શક સમિતિએ તેની સમક્ષ રજૂ કરાયેલી દરેક અપીલ અંગે પંદર દિવસમાં તેની સલાહ આપવાની રહે છે. સચિવાલયે એપેલેટ ઓથોરિટી સમક્ષ સલાહકાર સમિતિની સલાહને સમિતિ પાસેથી પ્રાપ્તિના બે દિવસમાં રજૂ કરવાની રહે છે.

એપેલેટ ઓથોરિટી દ્વારા નિકાલ

જ્યારે એપેલેટ ઓથોરિટી સમક્ષ અપીલ રજૂ કરાય, તો તે આવી તપાસ કરી શકે છે કારણ કે તેને તે જરૂરી લાગે છે અને લેખિતમાં વાજબી આદેશ જારી કરીને દસ દિવસમાં અપીલનો નિકાલ કરે છે, જેમાં તે આ નિર્ણય લેવા પાછળ નિર્ધારણના મુદ્દાઓનો ઉલ્લેખ કરે છે. એપેલેટ ઓથોરિટી પરામર્શક સમિતિ દ્વારા અપાતી સલાહ અંગે યોગ્ય વિચારણા કરે તે અપેક્ષિત છે. એપેલેટ ઓથોરિટી પરામર્શક સમિતિની સલાહથી વિપરીત નિર્ણય લે તો તેણે પોતાના આદેશની અંદર આ પાછળના કારણોની નોંધ લેવી જોઈએ.

એપેલેટ ઓથોરિટીના સચિવાલયે અપીલ અંગેના નિર્ણયની અપીલકર્તા અને સર્વિસ પ્રોવાઈડર બંનેને એસએમએસ અથવા ઈમેઈલ અથવા ટપાલથી જાણ કરવાની રહે છે.

વેબ આધારિત ફરિયાદ નિરીક્ષણ પ્રણાલિ



દરેક સર્વિસ પ્રોવાઈડરને એક વેબ આધારિત ફરિયાદ નિરીક્ષણ પ્રણાલિ સ્થાપવા અનુમતિ અપાયેલી છે જેના દ્વારા ગ્રાહક પોતાની ફરિયાદને ટ્રેક કરી શકે છે. ફરિયાદોના નિરીક્ષણ માટેની પ્રક્રિયાને દર છ મહિને અખબારોમાં પ્રકાશિત પણ કરાય છે.

ટેલિકોમ ગ્રાહક હકપત્ર

તમામ સર્વિસ પ્રોવાઈડરે હિન્દી, અંગ્રેજી અને સર્વિસ એરિયાની સ્થાનિક ભાષામાં એક ટેલિકોમ ગ્રાહક હકપત્ર પ્રકાશિત કરવાનું રહે છે.

આ હકપત્ર નીચે અંગેની વિસ્તૃત વિગતો ધરાવશે:

- ▶ સેવાના નિયમો અને શરતો
- ▶ ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલિ વિષેની માહિતી,

- ▶ ફરિયાદ નિવારણની પ્રક્રિયા
- ▶ ક્યુઓએસ નિયમનો હેઠળ, વિવિધ ફરિયાદો માટે ઓથોરિટી દ્વારા નિર્ધારિત કરાયા મુજબ વિવિધ સમયમર્યાદા
- ▶ ગ્રાહક સેવા નંબર - ટોલ ફ્રી,
- ▶ સામાન્ય માહિતી નંબર - ટોલ ફ્રી અથવા ચાર્જેબલ ધોરણે,
- ▶ સેવાને લગતી વિવિધ પ્રક્રિયાઓ જેવી કે મોબાઈલ નંબર પોર્ટેબિલિટી, સર્વિસ પ્રોવાઈડર દ્વારા પૂરી પડતી સેવાને બંધ કરવી અથવા ટર્મિનેટશન,
- ▶ વિવિધ નિયમનો હેઠળ ગ્રાહકોના અધિકારો, ઓથોરિટી દ્વારા જારી કરાયેલા આદેશો
- ▶ વિવિધ નિયમનો હેઠળ ગ્રાહકોની ફરજો અને નિયમો, ઓથોરિટી દ્વારા જારી કરાયેલા આદેશો વગેરે

સ્ટાર્ટ-અપ કીટ, જે ગ્રાહકને તેની નોંધણીના સમયે આપવામાં આવે છે, તેમાં ટેલિકોમ ગ્રાહક હકપત્રની સંક્ષેપમાં આવૃત્તિ ધરાવે છે.

અખબારો અને વેબસાઈટ પર માહિતીનું પ્રકાશન

સર્વિસ પ્રોવાઈડર્સે અગ્રણી અખબારમાં નીચે
મુજબની માહિતી પ્રકાશિત કરવી પડે છે



સર્વિસ પ્રોવાઈડરે અંગ્રેજી અથવા હિન્દી અને
એક સ્થાનિક ભાષાના અગ્રણી અખબારમાં દર

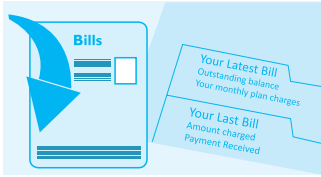
છ મહિને એક વખત નીચેની માહિતી પ્રકાશિત
કરવાની રહે છે અને તેને પોતાની વેબસાઈટ પર
પણ ઉપલબ્ધ કરાવવી પડે છે:

- ▶ ગ્રાહક સેવા નંબર
- ▶ સામાન્ય માહિતી નંબર
- ▶ એપેલેટ ઓથોરિટીની સંપર્ક વિગતો
- ▶ વેબ આધારિત ફરિયાદ નિરીક્ષણ પ્રણાલિ
પર ફરિયાદ નિરીક્ષણ માટેની પ્રક્રિયા

પ્રકરણ-૩

સેવાની ગુણવત્તા અને બિલિંગની સચોટતા

ટ્રાઈ એક્ટની જોગવાઈ અનુસાર ઓથોરિટીએ સર્વિસ પ્રોવાઈડર દ્વારા પૂરી પડાતી સેવાની ગુણવત્તા માટે માપદંડ નિર્ધારિત કરવા પડે અને આવી સેવાઓનો સમયાંતરે સર્વે કરવો જોઈએ જેથી ટેલિકોમ્યુનિકેશન સેવાના ગ્રાહકોના હિતની જાળવણી કરી શકાય.



મહત્વપૂર્ણ માપદંડો અને સર્વિસ પ્રોવાઈડર દ્વારા માપદંડો પરિપૂર્ણ કરવા માટેના બેન્ચમાર્ક પરિશિષ્ટ ક્ક અને ક્કમાં આપવામાં આવ્યા છે.

ટ્રાઈમાં ક્યુઓએસ પર નિરીક્ષણ

સેવાની ગુણવત્તા (ક્યુઓએસ)

ટ્રાઈએ સમયાંતરે ક્યુઓએસ નિયમનો જારી કરીને વિવિધ સેવાઓ માટે સેવાની ગુણવત્તા માટેના માપદંડો નિર્ધારિત કર્યા છે. ટ્રાઈ વાયરલાઈન (બેઝિક), સેલ્યુલર મોબાઈલ ટેલિફોન સેવાઓ (2જી અને 3જી), બ્રોડબેન્ડ સેવાઓ અને તાજેતરની વાયરલાઈન ડેટા સર્વિસના સંચાલન માટે અલગ ક્યુઓએસ નિયમનો ધરાવે છે. સેવાની ગુણવત્તા અંગે

સેવાની ગુણવત્તા સુનિશ્ચિત કરવા અને સર્વિસ પ્રોવાઈડરની કામગીરી પર નિરીક્ષણ માટે, ટ્રાઈ ત્રિપાંખિયો વ્યૂહ મુખ્યત્વે અપનાવે છે: (૯) સર્વિસ પ્રોવાઈડર તરફથી ત્રિમાસિક કામગીરી નિરીક્ષણ રિપોર્ટ; (૯૯) ત્રાહિત પક્ષની એજન્સીઓ દ્વારા ક્યુઓએસનું ઓડિટ અને (૯૯૯)ત્રાહિત પક્ષની એજન્સીઓ દ્વારા ગ્રાહક સંતોષનો સર્વે.

ટ્રાઈ સર્વિસ પ્રોવાઈડર પાસેથી માસિક ધોરણે પોઈન્ટ ઓફ ઈન્ટરકનેક્શન (પીઓઆઈ) કન્જેશન રિપોર્ટ્સ પણ મેળવે છે.

મોબાઈલ ટેલિફોન સેવાના ક્યુઓએસ માટે નેટવર્કનું ઓડિટ હાલ તમામ સર્વિસ એરિયામાં ત્રિમાસિક ધોરણે કરવામાં આવે છે, જ્યારે બેઝિક અને બ્રોડબેન્ડ સેવાઓ માટે ત્રિમાસિક ધોરણે કરાય છે. ગ્રાહક સંતોષનું સ્તર નિર્ધારિત કરવા ગ્રાહકોનો સર્વે અર્ધ-વાર્ષિક સ્તરે કરાય છે. ઓડિટ અને સર્વે સ્વતંત્ર એજન્સીઓ દ્વારા કરાય છે અને તેના તારણો ગ્રાહકોની માહિતી માટે વેબસાઈટ પર પ્રકાશિત કરાય છે.

ટીએસપી માપદંડોના ક્યુઓએસને પ્રાપ્ત કરી શકતા ન હોય તો નિયમનો હેઠળ નાણાકીય ગેરલાભોની પણ જોગવાઈ કરાઈ છે.

બિલિંગ સચોટતા

ખામીયુક્ત બિલિંગ અને ચાર્જિંગ સામે ગ્રાહકોના હિતોને રક્ષણ આપવા, ઓથોરિટીએ મીટરિંગ અને બિલિંગ સચોટતાના સમાન કોડને નિર્ધારિત કર્યો છે. સર્વિસ પ્રોવાઈડરે તેમની મીટરિંગ અને બિલિંગ સચોટતાનું ટ્રાઈની પેનલમાં સામેલ કોઈ ઓડિટર દ્વારા વાર્ષિક ઓડિટ કરાવવાનું રહે છે અને દરેક નાણાકીય

વર્ષ માટે ઓડિટનું પ્રમાણપત્ર ઓથોરિટી સમક્ષ દર વર્ષની 31મી જુલાઈ પહેલા રજૂ કરી દેવાનું રહે છે. સર્વિસ પ્રોવાઈડરે ઓડિટ રિપોર્ટમાં ઓડિટરે જો કોઈ ખામીનો ઉલ્લેખ કર્યો હોય તો તે અંગેનો એક્શન ટેકન રિપોર્ટ દર વર્ષે 15મી નવેમ્બર સુધીમાં ટ્રાઈ સમક્ષ રજૂ કરી દેવાનો રહે છે.

ઓડિટ દરમિયાન, દરેક ત્રિમાસિક ગાળામાં નીચેના ટેરિફ પ્લાન માટે એક મહિનાના કોલ ડેટા રેકર્ડનું ઓડિટ કરાવવાનું રહે છે:

- ત્રિમાસિકના આરંભે ગ્રાહકોની મહત્તમ સંખ્યા ધરાવતા ત્રણ પ્રિપેઈડ અને બે પોસ્ટપેઈડ પ્લાન્સ.
- ત્રિમાસિક દરમિયાન લૉચ કરાયેલા બે નવા પ્રિપેઈડ અને પોસ્ટપેઈડ ટેરિફ પ્લાન;
- ત્રિમાસિકના આરંભે ગ્રાહકોની મહત્તમ સંખ્યા ધરાવતા બે સ્પેશ્યલ ટેરિફ વાઉચર્સ;
- બે પ્રિપેઈડ ડેટા પ્લાન્સ જેમાં ત્રિમાસિકના આરંભે ગ્રાહકોની મહત્તમ સંખ્યા હોય, અને

મીટરિંગ અને બિલિંગ નિયમનોના અમલ માટે માર્ગદર્શિકાઓ અને ઓડિટ માટે ટ્રાઈએ વિસ્તૃત ચેકલિસ્ટ જારી કર્યું છે. ઓડિટ હેઠળ વધુ રકમના બિલિંગ, ગ્રાહક પાસેથી વસૂલાતા રોમિંગ ચાર્જિસ અને પ્રકાશિત ટેરિફ, મૂલ્ય વર્ધિત સેવાઓ માટે ચાર્જિંગ, બિલ ડિલિવરી પ્રક્રિયાનું વેરિફિકેશન, બિલિંગ ફરિયાદોનું નિવારણ અને ફરિયાદ સંચાલન પ્રક્રિયા, રિચાર્જિસ માટે એક્ટિવેશનને આવરી લેવાય છે.

ઓડિટ દરમિયાન જોવા મળેલી પદ્ધતિસરની ત્રુટિઓને સમયમર્યાદામાં સુધારાય છે. મીટરિંગ અને બિલિંગ પ્રણાલિના ઓડિટથી ઘણા પદ્ધતિસરના મુદ્દાઓને ઓળખવામાં અને સર્વિસ પ્રોવાઈડરને બિલિંગમાં તેમની સિસ્ટમ પ્રક્રિયાઓ સુધારવામાં મદદ મળી છે અને આનાથી બિલિંગ ફરિયાદોના બનાવો પણ ઘટ્યા છે.

પ્રકરણ-4

મોબાઈલ નંબર પોર્ટેબિલિટી

મોબાઈલ નંબર પોર્ટેબિલિટીનો મતલબ થાય એવી સુવિધા જે પરવાના હેઠળના સર્વિસ એરિયામાં એક ગ્રાહકને એક સર્વિસ પ્રોવાઈડરથી બીજામાં અથવા તો એક જ સર્વિસ પ્રોવાઈડરની એક સેલ્યુલર મોબાઈલ ટેકનોલોજીમાંથી બીજામાં હિજરત કરે તો પણ ગ્રાહકને પોતાનો મોબાઈલ ટેલિફોન નંબર જાળવી રાખવાની અનુમતિ આપે પછી ભલેને મોબાઈલ ટેકનોલોજી ગમે તે હોય. પોર્ટેબિલિટી પ્રક્રિયામાં ત્રણ પક્ષકારો સામેલ થાય છે, (૧) હિજરત કરવામાં રસ ધરાવનાર ગ્રાહક, (૨) ડોનર ઓપરેટર અથવા સર્વિસ પ્રોવાઈડર જેમાંથી ગ્રાહક હિજરત કરવા માગતો હોય અને (૩) પ્રાપ્તિકર્તા ઓપરેટર (નવો સર્વિસ પ્રોવાઈડર) કે જેમાં ગ્રાહક હિજરત કરવા માગે છે.

પોર્ટિંગ પ્રક્રિયા

પોતાના મોબાઈલ નંબરનું પોર્ટિંગ કરવાની ઈચ્છા ધરાવનાર એક વપરાશકારે આટલું કરવું જરૂરી છે:-

- ▶ પ્રાપ્તિકર્તા ઓપરેટરનો (આરઓ) સંપર્ક કરવો કે જેમને તે પોતાનો મોબાઈલ નંબર પોર્ટ કરવા માગે છે.
- ▶ આર.ઓ. પાસેથી ગ્રાહક પ્રાપ્તિકર્તા ફોર્મ (સીએએફ) અને પોર્ટિંગ ફોર્મ મેળવવું.

- ▶ પોર્ટિંગ વિનંતી રદ કરવા માટેના અનુમતિપૂર્ણ આધારો, લાયકાત તથા અન્ય શરતોને કાળજીપૂર્વક વાંચી જવી.
- ▶ યુનિક પોર્ટિંગ કોડ મેળવવો કોર્પોરેટ મોબાઈલ નંબરના એટલે કે ડોનર ઓપરેટર દ્વારા (યુપીસીમાં) ફાળવાયેલા મોબાઈલ ફોન નંબરના પોર્ટિંગના સંજોગોમાં પોર્ટ કરાનારા મોબાઈલ નંબરમાંથી એસએમએસ મોકલીને. યુપીસી મેળવવા, મોકલો એસએમએસ નંબર 1900 ટાઈપ કરીને છક્ક અને તેની પાછળ એક જગ્યા છોડીને લખવો

પોર્ટ કરવાનો છે તે 10 આંકડાનો મોબાઈલ નંબર. એ નોંધનીય છે કે અહીં પ્રાપ્ત કરેલો યુપીસી જમ્મુ અને કાશ્મીર, ઉત્તરપૂર્વ અને આસામ સર્વિસ એરિયામાં 30 દિવસ અને તે સિવાયના તમામ સર્વિસ એરિયામાં 15 દિવસ માટે માન્ય રહેશે.



નોંધ: જમ્મુ અને કાશ્મીરમાં પ્રિપેઈડ એસએમએસને અનુમતિ નહીં હોવાથી યુપીસી મેળવવા ગ્રાહકે '૧૮૦૦' ડાયલ કરવો પડે છે. '૧૮૦૦' ખાતેનો ઓપરેટર ગ્રાહક નંબરની ખરાઈ કર્યા બાદ યુપીસી પૂરો પાડશે.

- ▶ જો લાયક ઠરે, તો યુપીસીનો ઉલ્લેખ કરીને સીએએફ અને પોર્ટિંગ ફોર્મ ભરવું.
- ▶ આખું ભરેલું પોર્ટિંગ ફોર્મ અને સીએએફ દસ્તાવેજ પૂરાવા સાથે પ્રાપ્તિકર્તા ઓપરેટર સમક્ષ પ્રસ્તુત કરવા.
- ▶ એક પોસ્ટપેઈડ ગ્રાહકે પોર્ટિંગ ફોર્મ અને સીએએફની સાથે છેલ્લા બિલની ચૂકવાયેલી નકલ પણ પ્રસ્તુત કરવાની રહે છે.

- ▶ પ્રાપ્તિકર્તા ઓપરેટર પાસેથી નવું સીમ કાર્ડ પ્રાપ્ત કરવું.

કોર્પોરેટ ગ્રાહકો

કોર્પોરેટ મોબાઈલ નંબર એટલે કે કોઈ કોર્પોરેટ સંસ્થા, પેઢી અથવા અન્ય કોઈ સંસ્થા અથવા એકમના નામે ફાળવાયેલા મોબાઈલ નંબરના પોર્ટિંગના સંજોગોમાં આવા પોર્ટિંગને અનુમતિ આપતા ગ્રાહકના અધિકૃત હસ્તાક્ષર ધરાવતા ઓથોરાઈઝેશન લેટરને પણ નિર્ધારિત ફોર્મેટમાં પોર્ટિંગ વિનંતીની સાથે પ્રસ્તુત કરવાનો રહે છે.

કોર્પોરેટ મોબાઈલ નંબરના સંજોગોમાં પોર્ટિંગ વિનંતી હેઠળ પચાસ મોબાઈલ નંબરથી વધુના સાગમટે પોર્ટિંગની માગણી કરાયેલી હોવી ન જોઈએ અને આવા દરેક મોબાઈલ નંબર માટેના પોર્ટિંગ ચાર્જિસ ચૂકવવાપાત્ર રહે છે.

એક કોર્પોરેટ મોબાઈલ નંબર કરતા વધુ માટે પોર્ટિંગ વિનંતી કરાય, તો આવો નંબર એક જ ડોનર ઓપરેટરને લાગુ પડતો હોવો જોઈએ.

પોર્ટિંગ માટેની લાયકાત



મોબાઈલ નંબર ધરાવનાર ગ્રાહક પોતાના મોબાઈલ જોડાણના એક્ટિવેશનની તારીખથી 90 દિવસ બાદ જ પોર્ટિંગ વિનંતી કરવા માટે લાયક ઠરે છે. જો મોબાઈલ નંબર એક વાર પોર્ટેડ થઈ ચૂક્યો હોય, તો તે નંબરને ફરીથી અગાઉના પોર્ટિંગની તારીખથી 90 દિવસ પછી જ પોર્ટેડ કરી શકાશે.

પોર્ટિંગ વિનંતીના સમયે એક પોસ્ટપેઈડ ગ્રાહકે એવી ખાતરી રજૂ કરવાની રહે છે કે તેણે પોતાના છેલ્લા બિલની તમામ બાકી રકમ ડોનર ઓપરેટરને ચૂકવી દીધી છે અને તે અંતે પોર્ટિંગ થાય ત્યાં સુધી ડોનર ઓપરેટરને તમામ બાકી નિકળતી રકમ ચૂકવી આપવા બંધાયેલો છે અને એ બાબતે સંમત થાય છે કે ડોનર ઓપરેટરની આવી બાકી નિકળતી રકમની ચૂકવણી નહીં કરાવાના સંજોગોમાં પ્રાપ્તિકર્તા ઓપરેટર દ્વારા પોર્ટેડ મોબાઈલ નંબરનું જોડાણ રદ કરવાને પાત્ર ઠરી શકશે.

પ્રિપેઈડ ગ્રાહકના સંજોગોમાં, તેમણે એ ખાતરી આપવાની રહે છે કે, તેઓ એ બાબત સમજે છે કે પોર્ટિંગના સમયે તેમની પાસે રહેલા ટોકટાઈમની કોઈ પણ શેષ હશે તો તે રદ થઈ જશે.

પોર્ટિંગ વિનંતી રદ કરવાના આધારો

પોર્ટિંગની વિનંતી રદ કરાઈ શકે છે જો:

- બાકી નિકળતી રકમ રૂ. 10/- અથવા વધુ હોય.
- નવા જોડાણના એક્ટિવેશનની તારીખથી નેવું દિવસ પહેલા તે કરાઈ હોય.
- મોબાઈલ નંબરની માલિકીમાં ફેરફાર પ્રક્રિયા હેઠળ હોય.
- જે મોબાઈલ નંબરને પોર્ટ કરવાનો હોય તેની પર કાયદાની અદાલત દ્વારા પ્રતિબંધ લદાયો હોય.
- વપરાશકારે આંતર-સેવા એરિયા પોર્ટિંગ માટે અરજી કરી હોય.
- ડોનર ઓપરેટર દ્વારા જે મોબાઈલ નંબરને પોર્ટ કરવાનો છે તેના માટે ફાળવાયેલ યુનિક પોર્ટિંગ કોડ પોર્ટિંગ વિનંતીમાં ઉલ્લેખ કરાયેલ યુનિક

પોર્ટિંગ કોડસાથે મેળ ખાતો ન હોય અથવા યુપીસીની વેલિડિટી ખતમ થઈ ચૂકી હોય.

(ઘ) કોઈ પણ યુનિક પોર્ટિંગ કોડ માટેનો વેલિડિટી ગાળો તેની ડોનર ઓપરેટર દ્વારા પ્રાપ્તિ થાય તે પહેલાં જ ખતમ થઈ ગયો હોય.

પોર્ટિંગ વિનંતી પાછી ખેંચવી

કોઈ ગ્રાહક પોર્ટિંગ માટે વિનંતી કર્યાના 24 કલાકમાં પ્રાપ્તિકર્તા ઓપરેટરને લેખિતમાં જાણ કરીને પોતાની પોર્ટિંગ વિનંતીને પાછી ખેંચી શકે છે. જો કે, ચૂકવાયેલા પોર્ટિંગ ચાર્જિસ પાછા આપવા સર્વિસ પ્રોવાઈડર બંધાયેલા નથી.

પોર્ટિંગ અવધિ

આ નિયમ હેઠળ તમામ પરવાના હેઠળના સર્વિસ એરિયામાં પોર્ટિંગ પ્રક્રિયાની પૂર્ણતા માટે મહત્તમ 7 કામના દિવસને નિર્ધારિત કરાયા છે, સિવાય કે જમ્મુ અને કાશ્મીર, આસામ તથા ઉત્તરપૂર્વ પરવાના હેઠળના સર્વિસ એરિયા જ્યાં અનુમતિને પાત્ર મહત્તમ સમયગાળો 15 કામના દિવસનો છે.

પોર્ટિંગ નંબરનું એક્ટિવેશન

- ▶ પ્રાપ્તિકર્તા ઓપરેટર ગ્રાહકને પોર્ટિંગના સમય અને તારીખ વિષે જાણ કરશે.
- ▶ સેવામાં વિક્ષેપનો સમય પોર્ટિંગની તારીખે રાત્રિ દરમિયાન આશરે 2 કલાક જેટલો રહેશે.
- ▶ નિર્ધારિત સમય અને તારીખ બાદ જૂના સીમને પ્રાપ્તિકર્તા ઓપરેટરે આપેલા નવા સીમ વડે બદલી નાંખવું. (નોંધ: પ્રિપેઈડ જોડાણના ખાતામાં રહેલી શેષ રકમ નવા સીમમાં આગળ ખેંચાશે નહીં).

પ્રકરણ-5

અનિચ્છનીય વાણિજ્યિક સંદેશાવ્યવહારની રોકથામ (સીયુસીસી)

ટેલિકોમ વપરાશકારો માટે અસુવિધા અને ખલેલનું સૌથી મોટું કારણ બનેલા અનિચ્છનીય વાણિજ્યિક સંદેશાવ્યવહારને (યુસીસી) રોકવા માટે, ટ્રાઈએ ધ ટેલિકોમ કોમર્શિયલ કોમ્યુનિકેશન્સ કસ્ટમર પ્રેફરન્સ રેગ્યુલેશન, ૨૦૧૦ નું જાહેરનામું ૧લી ડિસેમ્બર, ૨૦૧૦ના રોજ બહાર પાડ્યું હતું. તેમાં એક નેશનલ કસ્ટમર પ્રેફરન્સ રજિસ્ટરનું (એનસીપીઆર) પરિદ્રશ્ય રજૂ કરાયું હતું, જ્યાં કોઈ ગ્રાહક તમામ વાણિજ્યિક સંદેશાવ્યવહારને અટકાવવાનું પસંદ કરી શકે અથવા તો સાત નિર્ધારિત કેટેગરીમાંથી પસંદગીપૂર્વક એસએમએસ બ્લોક કરી શકે જેમાં સામેલ છે ૧) બેન્કિંગ/વીમા/નાણાકીય પ્રોડક્ટ/કેડિટ કાર્ડ્સ, ૨) રિયલ એસ્ટેટ, ૩) શિક્ષણ, ૪) આરોગ્ય, ૫) કન્ઝ્યુમર ગુડ્સ અને ઓટોમોબાઈલ્સ, ૬) સંદેશાવ્યવહાર/પ્રસારણ/મોરંજન/આઈટી અને ૭) પર્યટન અને આરામ અથવા તો તમામ કોલ્સ/એસએમએસ મેળવવાનું ચાલુ રાખી શકે છે.

ટેલિકોમનું મુખ્ય પરિબળ વાણિજ્યિક વ્યવહારો ગ્રાહક પસંદગી નિયમનો

ટ્રાઈ સતત આ નિયમનોના અમલીકરણ પર નિરીક્ષણ રાખી રહી છે અને આ નિયમનોના અમલ દરમિયાન ઉદ્ભવેલા વિવિધ મુદ્દાઓને સંબોધિત કર્યા છે. પ્રણાલિના દુરુપયોગની શક્યતાઓને દૂર કરવા અને નિયમનકારી

માળખાને ચુસ્ત બનાવવા, ટ્રાઈએ આ નિયમનો અને નિર્દેશોમાં સંખ્યાબંધ સુધારા લાગુ કર્યા છે. ટેલિકોમ કોમર્શિયલ કોમ્યુનિકેશન્સ કસ્ટમર પ્રેફરન્સ રેગ્યુલેશન્સ અનુસાર અનિચ્છનીય વાણિજ્યિક સંદેશાવ્યવહારને નિયંત્રિત કરવા માટેના માળખાના મુખ્ય પરિબળોમાં કરાયેલા વિવિધ સુધારા અને નિર્દેશો નીચે આપ્યા મુજબ છે:

- (i) ટેલિમાર્કેટર્સ રૂ. 5000 નોંધણી ફી પેટે ચૂકવીને ટ્રાઈ સમક્ષ નોંધણી અને ઓપરેટર સમક્ષ રૂ. 50,000 સિક્યુરિટી ડિપોઝિટ તરીકે જમા કરાવ્યા પછી જ ટેલિકોમ સંસાધનોનો ઉપયોગ કરવો.
- (ii) નિયમનોના ઉલ્લંઘન બદલ દંડની આકરી જોગવાઈ અને ટેલિમાર્કેટરની સિક્યુરિટી ડિપોઝિટમાંથી દંડની વસૂલાતની જોગવાઈ.
- (iii) જો ટેલિમાર્કેટર છ વખત આ નિયમનનો ભંગ કરતા પકડાય, તો તેમના તમામ ટેલિકોમ સંસાધનોના જોડાણ રદ કરીને તેમને બ્લેકલિસ્ટ કરી દેવા, જેના પગલે તેઓ આગામી બે વર્ષ સુધી કોઈ ટેલિકોમ સંસાધનો મેળવી શકશે નહીં.
- (iv) ટેલિમાર્કેટર્સ માટે વોઈસકોલ હેતુ 140 થી શરૂ થતા અલગ નંબરની શ્રેણી, જેનાથી સુવિધા મળે ટેલિમાર્કેટિંગ વોઈસ કોલ્સની સરળ ઓળખની.
- (v) ડબલ ફિલ્ટરિંગ પ્રક્રિયા, જેના દ્વારા બંને ટેલિમાર્કેટર્સ અને એક્સેસ પ્રોવાઈડર્સ સુનિશ્ચિત કરવું પડે અનિચ્છનીય વાણિજ્યિક કોલ્સ અને એસએમએસનું યોગ્ય ફિલ્ટરિંગ જેનાથી એનસીપીઆર પર નોંધાયેલા કોઈ પણ ગ્રાહક પોતે ઈચ્છે નહીં ત્યાં સુધી તેમને કોઈ કોલ કે એસએમએસ મોકલાય નહીં.
- (vi) વ્યવહારાત્મક અને પ્રાયોજક સંદેશા માટે ભિન્ન શિર્ષક જેથી ગ્રાહક તેને સરળતાથી ઓળખી શકે.
- (vii) સર્વિસ પ્રોવાઈડર્સે નવા ગ્રાહકો પાસેથી લેખિતમાં ખાતરી મેળવવી કે તેઓ આ જોડાણનો દુરુપયોગ નહીં કરે અને દુરુપયોગ થતાં તેઓ આ જોડાણ રદ થવાને પાત્ર રહેશે.
- (viii) ગ્રાહક પ્રાયોજક સંદેશો મોકલવા પોતાના ટેલિફોન જોડાણનો ઉપયોગ કરશે, તો તેમનું ટેલિફોન જોડાણ પ્રથમ ફરિયાદે જ રદ કરી દેવાશે અને તેમનું નામ તથા સરનામું બે વર્ષના ગાળા માટે બ્લેકલિસ્ટ કરી દેવાશે. બ્લેકલિસ્ટ કરાતા, તેમના નામના તમામ ટેલિફોન જોડાણોને તમામ સર્વિસ પ્રોવાઈડર રદ કરી દેશે અને તેઓ

આગામી બે વર્ષ સુધી કોઈ નવું જોડાણ નહીં મેળવી શકે. ખોટી રીતે જોડાણ રદ કરવા અંગેની કોઈ પણ ફરિયાદ સર્વિસ પ્રોવાઈડરને સંબોધિત કરવાની રહેશે.

(ix) વાણિજ્યિક વ્યવહારને એ જ નંબર અથવા તો અન્ય કોઈ ટેલિફોન નંબર પરથી કોઈ વ્યક્તિ વતી પાર પાડવામાં આવશે તો આવી વ્યક્તિના ટેલિકોમ સંસાધનોને બીજી નોટિસ બાદ રદ કરી દેવાશે. દા.ત., જો નહીં નોંધાયેલા ટેલિમાર્કેટર્સ તેમના મોબાઈલ જોડાણનો ઉપયોગ કરીને કોઈ રિયલ એસ્ટેટ કંપની વતી વાણિજ્યિક વ્યવહાર પાર પાડશે તો, તે રિયલ એસ્ટેટ કંપનીના સંસાધનો પણ ઉલ્લંઘનની બીજી નોટિસ બાદ રદ કરાવાને પાત્ર રહેશે.

(x) સર્વિસ પ્રોવાઈડરે એ સુનિશ્ચિત કરવું પડે કે વ્યવહારાત્મક સંદેશા સિવાયના એસએમએસ સહિત કોઈ પણ વાણિજ્યિક સંદેશાવ્યવહાર ફક્ત સવારે 0900થી રાત્રિના 2100 કલાક દરમિયાન જ મોકલી શકાશે.

(xii) પ્રતિ સીમ રોજના 100 એસએમએસ પછી મોકલાયેલા રોજના દરેક એસએમએસ માટે ગ્રાહકોએ ઓછામાં ઓછા 50 પૈસા પ્રતિ એસએમએસ ચૂકવવાના રહેશે. એસએમએસ પેકના દર રોજના 100 એસએમએસ પછી લાગુ પડશે નહીં.

(xiii) સર્વિસ પ્રોવાઈડરે ગ્રાહકોને એસએમએસ દ્વારા છ મહિનામાં ઓછામાં ઓછી એક વાર સહિત વારંવાર એ સલાહ આપવી કે યુસીસી મોકલવો નહીં, અને તેના ઉલ્લંઘનના પરિણામો કેવા હોઈ શકે.

(xiv) સર્વિસ પ્રોવાઈડરે વેબ આધારિત યુસીસી ફરિયાદ લોગિંગ પ્રણાલિ અને એક સમર્પિત ઈમેઈલ એડ્રેસનો અમલ કરવો જેથી ગ્રાહકો યુસીસી ફરિયાદો નોંધાવી શકે.

(xv) એસએમએસ દ્વારા યુસીસી ફરિયાદ નોંધાવવી હવે વધુ સરળ બની ચૂકી છે. હવે એસએમએસ મેળવ્યાની તારીખ અને ટેલિફોન નંબરનો ઉલ્લેખ કર્યા બાદ 1909 પર ફક્ત છગિગિ ઝૂ ફોરવર્ડ કરીને ફરિયાદ નોંધાવી શકાય છે.

કેવી રીતે નોંધણી કરાવવી

- ▶ એક ગ્રાહક ટોલ ફ્રી નંબર 1909 પર કોલ કરીને પસંદગીને બદલી શકે છે અથવા પોતાની પસંદગી નોંધાવી શકે છે અને નોંધણીની પસંદગી વિષે ગ્રાહક સેવા પ્રતિનિધિને જણાવી શકે છે એટલે કે સંપૂર્ણ બ્લોક અથવા આંશિક બ્લોક, જો પસંદગી કરાઈ હોય આંશિક બ્લોક માટે, તો પસંદગીનો વિકલ્પ 7 કેટેગરી અથવા પસંદગીના અન્ય ફેરફારમાંથી રહેશે. ગ્રાહક સેવા પ્રતિનિધિ તેની પુષ્ટિ કરીને ગ્રાહકની પસંદગીને પ્રોવાઈડર કસ્ટમર પ્રેફરન્સ રજિસ્ટરમાં નોંધશે. ગ્રાહક સેવા પ્રતિનિધિ તેના દ્વારા લાગુ કરાયેલી પસંદગીને એસએમએસ દ્વારા

જણાવે છે અને યુનિક નોંધણી નંબર પણ દર્શાવે છે.

- ▶ વપરાશકાર પોતાની પસંદગી અથવા પસંદગીમાં ફેરફારને શોર્ટ કોડ 1909 પર કોલ કરીને પણ નોંધાવી શકે છે અને આઈવીઆરએસ દ્વારા પ્રોમ્પ્ટ કરાયા અનુસાર પસંદગીમાં ફેરફાર કરીને અથવા નોંધણી માટે પસંદગીને સિલેક્ટ કરી શકે છે. આઈવીઆરએસ પસંદગીના ઉપયોગની પુષ્ટિ કરશે. ગ્રાહકને તેની પસંદગીની નોંધણી અને યુનિક રજિસ્ટ્રેશન નંબર વિષે માહિતગાર કરાશે.
- ▶ ગ્રાહક 1909 પર એક એસએમએસ મોકલીને પોતાની પસંદગી નોંધાવી શકે



છે. ઉદાહરણ સ્વરૂપે, જો ગ્રાહક સંપૂર્ણ બ્લોક કેટેગરીમાં નોંધણી કરાવવા માગતો હોય, તો તેણે અઉકચ્છખાલી જગ્યાઈ0 લખીને 1909 પર મોકલી આપવાનું રહેશે. માત્ર બેન્કિંગ/વીમા સંબંધિત માહિતી મેળવવા તેણે અઉકચ્છખાલી જગ્યાઈ1 લખીને 1909 પર મોકલી આપવાનું રહેશે. આંશિક બ્લોક માટેના વિકલ્પને અપનાવવા અને 7 કેટેગરીમાંથી એક કરતા વધારે વિકલ્પ પસંદ કરવા તેણે અઉકચ્છ ખાલી જગ્યા ઈ1, 2, . લખી મોકલવાનું રહેશે.

- ▶ ગ્રાહક 1909 પર વોઈસ કોલ કરીને અથવા તો આઈવીઆરએસને (1909) કોલ કરીને અથવા 1909 પર એસએમએસ કરીને પોતાની પસંદગીને અટકાવી/બદલી શકે છે. કોઈ પણ આંશિક બ્લોક/પસંદ કરાયેલ વિકલ્પ પરથી મેસેજને અટકાવવા માટે ગ્રાહકે અચ્છવિકલ્પઈ લખીને એસએમએસ મોકલવાનો રહે છે, દા.ત. પસંદ કરાયેલી બેન્કિંગ કેટેગરીમાંથી પસંદ

કરાયેલ સંદેશાને અટકાવવા અચ્છ 1 લખી મોકલવાનું રહેશે.

- ▶ જે ટેલિફોન નંબરની નોંધણી કરાવવાની કે રદ કરાવવાની હોય અથવા પસંદગીની નોંધણી કરાવવાની કે નોંધણી રદ કરાવવાની હોય તો ગ્રાહકે તેના પરથી કોલ/એસએમએસ કરવાનો રહે છે.
- ▶ એકવાર ગ્રાહકની પસંદગી માટે નોંધણી થઈ જાય એટલે નોંધણી અથવા પસંદગી બદલ્યાની તારીખથી 7 દિવસની અંદર તેને પસંદગી(ઓ) અનુસાર તમામ વાણિજ્યિક સંદેશાવ્યવહારો મળવાનું અટકાવી દેવાશે.

તમને નોંધણી કરાવ્યા પછી પણ
વાણિજ્યિક સંદેશાવ્યવહાર મળ્યા કરે
તો શું કરવું



વોઈસકોલ અથવા
એસએમએસ દ્વારા
સર્વિસ પ્રોવાઈડરને
ફરિયાદ

ફરિયાદ નોંધાવતી વખતે ગ્રાહકે
ટેલિપોર્ટર, એ ટેલિફોન નંબર
/એસએમએસનું વિષેક કે જેના
પરથી કુશીલી આવું, પુસીલીનું
ટૂંકું વિવરણ અને કમ્પ અને
તારીખની વિગતોનો ઉલ્લેખ
કરવાનો રહેશે

ફરિયાદીને તેની ફરિયાદ
નોંધાવવાના 7 દિવસમાં
લેવાયેલાં પગલાં વિષે જાણ
કરાશે

કોઈ વપરાશકારને નોંધણી પછી પણ
અનિચ્છનીય વાણિજ્યિક સંદેશાવ્યવહાર
મળવાનું ચાલુ રહે, તો તે આવી યુસીસી
મળ્યાના 3 દિવસની અંદર જ ટોલ ફ્રી શોર્ટ કોડ

1909 પર વોઈસ કોલ અથવા એસએમએસ
દ્વારા સર્વિસ પ્રોવાઈડરને ફરિયાદ મોકલી શકે
છે.

એસએમએસથી ફરિયાદ નોંધાવવા, ગ્રાહકે
નીચેના ફોર્મેટમાં 1909 પર એસએમએસ
મોકલવાનો રહેશે:

યુસીસી, XXXXXXXXXX, દિવસ / મહિનો / વર્ષ
જ્યાં XXXXXXXXXX એ ટેલિફોન નંબર અથવા
યુસીસીનું શિર્ષક છે. ફરિયાદની નોંધણી કરાવા
પર, એક યુનિક ફરિયાદ નંબર ઓપરેટર દ્વારા
ફરિયાદીને મોકલી આપવામાં આવશે અને 7
દિવસમાં જ ફરિયાદ પર લેવાયેલાં પગલાંની
જાણ કરાશે.

પ્રકરણ-૬

ટેલિકોમ્યુનિકેશન દરો

ટેલિકોમ્યુનિકેશન દરો એ ગ્રાહકને લગતા સૌથી મહત્વના મુદ્દાઓમાંનો એક છે. ટેલિકોમ રેગ્યુલેટરી ઓથોરિટી ઓફ ઈન્ડિયા એક્ટ, આ કારણે, ખાસ જોગવાઈ કરે છે કે આ ઓથોરિટી સમયાંતરે સત્તાવાર ગેઝેટમાં જાહેરનામાં બહાર પાડીને એ દરો નિર્ધારિત કરશે કે જેના પર ટેલિકોમ્યુનિકેશન સેવાઓ પૂરી પાડી શકાશે. આ મુજબ, ઓથોરિટીએ ૧૯૯૯માં પ્રથમ સર્વગ્રાહી ટેરિફ ઓર્ડરની ઘોષણા કરી હતી. તે પછીના વર્ષો દરમિયાન, ટેલિકોમ્યુનિકેશન ટેરિફ ઓર્ડર, ૧૯૯૯માં ઘણા ફેરફારો અને સુધારા કરાયા છે જેથી નવા મુદ્દાઓ અને પરિસ્થિતિને સંબોધિત કરી શકાય.

દરોમાં વધારા સામે રક્ષણ

- સર્વિસ પ્રોવાઈડર ગ્રાહકને કોઈ એક ટેરિફ પ્લાન ઓફર કરે તે ગ્રાહકની નોંધણીની તારીખથી ઓછામાં ઓછા છ મહિના સુધી ગ્રાહક માટે ઉપલબ્ધ રહેવો જોઈએ.
- આ છ મહિનાના ગાળામાં પણ કોઈ અન્ય ટેરિફ પ્લાનની પસંદગી કરવા ગ્રાહક મુક્ત રહે છે. પ્લાન બદલવા માટેની તમામ વિનંતીઓ સ્વીકારીને તેનો તાત્કાલિક અથવા આગામી બિલિંગ સાઈકલથી અમલ કરવો.

લાઈફટાઈમ ટેરિફ પ્લાન્સ સહિત લાંબી વેલિડિટી ધરાવતા ટેરિફ પ્લાન

1. i) પ્રસ્તુત કરાયેલ, માર્કેટેડ અથવા ઓફર કરાયેલ કોઈ પણ ટેરિફ પ્લાન છ મહિનાથી વધુ એવા કોઈ પણ નિર્ધારિત સમયગાળા અથવા લાઈફટાઈમ અથવા અમર્યાદ વેલિડિટી માટે માન્ય રહે છે જેના માટે કોઈ અગ્રિમ ચૂકવણી કરાય છે અને તે પ્લાનમાં નિર્ધારિત કરાયેલા સમયગાળા સુધી તે ગ્રાહક માટે ઉપલબ્ધ

રહે છે. લાઈફટાઈમ અથવા અમર્યાદ વેલિડિટી પ્લાન્સના સંજોગોમાં આ પ્લાન ત્યાં સુધી માન્ય રહે છે જ્યાં સુધી સર્વિસ પ્રોવાઈડરને આવી ટેલિકોમ સેવા પૂરી પાડવા વર્તમાન પરવાના અથવા રિન્યુ કરાયેલા પરવાના હેઠળ મંજૂરી મળે છે. લાઈફટાઈમ અથવા અમર્યાદ વેલિડિટી ધરાવતા પ્લાનના સંજોગોમાં સર્વિસ પ્રોવાઈડરે વર્તમાન પરવાનો પૂર્ણ થવાના વર્ષ અને મહિના વિષે પણ ગ્રાહકને જાણ કરવાની રહે છે.

ii. કોઈ પણ ટેરિફ પ્લાન માટે સર્વિસ પ્રોવાઈડર કોઈ પણ સમયે ટેરિફ ઘટાડવા મુક્ત છે. જો કે, પ્લાનની વેલિડિટી દરમિયાન સર્વિસ પ્રોવાઈડર કોઈ ટેરિફ પ્લાનની કોઈ પણ ટેરિફ આઈટમમાં વધારો કરી ન શકે-

2. અન્ય ટેરિફ પ્લાનના પરિપ્રેક્ષ્યમાં ગ્રાહકની નોંધણીની તારીખથી છ મહિનાની અંદર;

રોમિંગ સેવાઓ માટે ટેરિફ

(i) (ઇ) ગ્રાહકો માટે, ચાહે પ્રિપેઈડ હોય કે પોસ્ટપેઈડ, તેના સર્વિસ એરિયા બહાર

રોમિંગ માટે ટર્મિનેટિંગ નેટવર્ક, અને ટેરિફ પ્લાન ચાહે ગમે તે હોય પરંતુ નેશનલ રોમિંગ પર હોવ ત્યારે વોઈસ કોલ્સ અને એસએમએસના ચાર્જિસ નીચે જણાવ્યા મુજબ રહેશે:



રૂ. 1.00 આઉટગોઈંગ કોલ્સ માટે



રૂ. 1.50 આઉટગોઈંગ નેશનલ લોંગ ડિસ્ટન્સ (એનએલડી) કોલ્સ માટે



રૂ. 0.75 ઈનકમિંગ કોલ્સ માટે



રૂ. 1.00 આઉટગોઈંગ લોકલ એસએમએસ માટે



રૂ. 1.50 આઉટગોઈંગ લોંગ ડિસ્ટન્સ એસએમએસ માટે

ii) નેશનલ રોમિંગ પર હોવ ત્યારે એસએમએસ મેળવવા મફત છે.

- iii) ગ્રાહક રોમિંગ દરમિયાન વિશેષ ટેરિફ પ્લાન્સ સબસ્ક્રાઈબ કરી ચોક્કસ રકમની ચૂકવણી પર આંશિક અથવા સંપૂર્ણ મફત રોમિંગ પણ મેળવી શકે છે.

પ્રિપેઈડ ગ્રાહકો માટે રક્ષણ

મોટાભાગના મોબાઈલ સેવા ગ્રાહકો પ્રિપેઈડ સેવાનો ઉપયોગ કરનારા છે. તેમના હિતોના રક્ષણ માટે જારી કરાયેલા અમુક ચોક્કસ આદેશો અને નિર્દેશો છે:

- ▶ ખોવાયેલા/નુકસાન પામેલા સીમ કાર્ડને બદલવા માટેના ચાર્જિસ વાજબી સીમામાં ખર્ચ આધારિત રહેવા જોઈએ.
- ▶ જો વેલિડિટી ગાળાના અંતે વણવપરાયેલી કોઈ પણ રકમ હોય, તો આ રકમને રિન્યુ કરાયેલા કાર્ડ પર ખેંચાવી જોઈએ, જો આવું રિન્યુઅલ વાજબી, નિર્ધારિત ગાળામાં કરાયું હોય.
- ▶ ટોકટાઈમ મૂલ્ય ને અસર કરતી ન હોય તેવી તમામ સેવાઓ કે જેમાં સામેલ છે ઈનકમિંગ વોઈસ કોલ્સ/એસએમએસ વગેરે ટોકટાઈમ મૂલ્ય ખતમ થઈ ગયા પછી પણ સમગ્ર વેલિડિટી ગાળા

દરમિયાન પ્રિપેઈડ ગ્રાહક માટે ઉપલબ્ધ રહેવાનું જારી રહેશે.

- ▶ સીધેસીધા ટેરિફની બાદબાકીના સંજોગોમાં, ગ્રાહકને આપમેળે આવા ઘટાડાનો લાભ મળવો જોઈએ અને તે પણ ગ્રાહકે લીધેલાં કોઈ પગલાં માટે કોઈ પણ પૂર્વશરત વિના.
- ▶ પ્રવર્તમાન લાઈફટાઈમ વેલિડિટી પ્લાન્સ અથવા અમર્યાદ વેલિડિટી પ્લાન્સમાંના ગ્રાહકો ઓછી ફી ધરાવતા નવા લાઈફટાઈમ પ્લાન્સ અથવા અમર્યાદ વેલિડિટી પ્લાન્સમાં કોઈ પણ વધારાની ચૂકવણી અથવા રિચાર્જ્સ ચૂકવ્યા વિના હિજરત કરી શકે છે.
- ▶ દરેક સર્વિસ પ્રોવાઈડરે પ્રિપેઈડ ગ્રાહકના ખાતામાં નાણાકીય મૂલ્ય ઉમેરવા માટે રૂ. 10/-ના ચલણમાં ગ્રાહકને ઓછામાં ઓછું એક ટોપ અપ વાઉચર ઉપલબ્ધ કરાવવું પડે.
- ▶ ટોપઅપ વાઉચર પર લેવાતી પ્રોસેસિંગ ફી રૂ. 3/- અથવા રિટેલ મૂલ્યના 10%માંથી જે ઓછું હોય તેના કરતા વધવી ન જોઈએ.

પોસ્ટપેઈડ ગ્રાહકો માટે રક્ષણ

પોસ્ટપેઈડ ગ્રાહકો વિનામૂલ્યે બિલની હાર્ડકોપી માગવાનો અધિકાર ધરાવે છે.

સર્વિસ પ્રોવાઈડરે સર્જેલા બિલમાં ગ્રાહકે માગેલી પર્યાપ્ત માહિતી હોવી જોઈએ અને ગ્રાહક લાંબા અંતરના કોલ્સ માટે આઈટમાઈઝ બિલ્સ માટે વિનંતી કરે તો, તે વિનામૂલ્યે પૂરું પડાવું જોઈએ.

સિક્યુરિટી ડિપોઝિટનું રિફંડ

જારી કરાયેલા રેગ્યુલેશન્સ ઓન ક્વોલિટી ઓફ સર્વિસમાં જોડાણ બંધ કરાયાના 60 દિવસના ગાળામાં સિક્યુરિટી ડિપોઝિટ પરત કરવા અંગેનું માપદંડ ધરાવતું હોવું જોઈએ. સિક્યુરિટી ડિપોઝિટ નિર્ધારિત સમયગાળામાં રિફંડ ન કરાય તો સર્વિસ પ્રોવાઈડરે વિલંબ માટે વાર્ષિક 10%ના દરે વ્યાજ ચૂકવવાનું રહે છે.

પોસ્ટપેઈડ માટે કેડિટ મર્યાદા

i. દરેક પોસ્ટપેઈડ ગ્રાહક માટે કેડિટ મર્યાદા નિર્ધારિત કરાઈ છે અને તેના વિષે તેને આગોતરી જાણ કરાવી જોઈએ. આરંભિક કેડિટ મર્યાદા વિષે સેવા એક્ટિવેટ થયાના 7 દિવસમાં જાણ કરવાની રહે છે.

ii. કેડિટ મર્યાદાથી વધી જતા વપરાશ તથા અન્ય લાગુ પડતા ચાર્જિસના પરિણામે તેમજ જે રીતે કેડિટ મર્યાદા વધારી શકાય તે અંગે પણ ગ્રાહકને આગોતરી જાણ કરવાની રહે છે.

iii. જ્યારે વપરાશ તથા અન્ય લાગુ પડતા ચાર્જિસ કેડિટ મર્યાદાની 80% સપાટીએ પહોંચી જાય ત્યારે આ અંગેની માહિતી વપરાશકારને અપાવી જોઈએ.

iv. જાણની પ્રાપ્તિ પર ગ્રાહક પાસે આખેઆખી અથવા આંશિક રકમની વચગાળાની ચૂકવણી કરવાનો અથવા તો વધુ વપરાશ અટકાવવાનો વિકલ્પ રહેલો છે જેથી તેના માટે નિર્ધારિત કરાયેલી કેડિટ મર્યાદા ઓળંગાય નહીં.

v. વપરાશકારને સેવા ત્યાં સુધી ખોરવાવી ન જોઈએ જ્યાં સુધી ગ્રાહક માટે નિર્ધારિત કરાયેલી કેડિટ મર્યાદા વિષે આગોતરી જાણ કરવા છતાં તે ઓળંગાય નહીં.

vi. કેડિટ મર્યાદાનું સ્તર ગમે તે હોય, બાકી નિકળતી રકમ સિક્યુરિટી ડિપોઝિટ કરતા નીચી હોય ત્યાં સુધી ગ્રાહકની સેવાઓને અટકાવી શકાય નહીં.

- vii. પોસ્ટપેઈડ ગ્રાહક માટે નિર્ધારિત કેડિટ મર્યાદાને તેના માસિક સ્ટેટમેન્ટ/ બિલમાં સામેલ કરવાની રહે છે.

પ્રિપેઈડ અને પોસ્ટપેઈડ ગ્રાહકો માટે સમાન રક્ષણ

ટેરિફ પ્લાન એક સેકન્ડના પલ્સ સમયગાળા સાથે

- ▶ સેલ્યુલર મોબાઈલ સેવા પૂરી પાડનારા દરેક સર્વિસ પ્રોવાઈડરે ગ્રાહકને ઓછામાં ઓછો એક પ્રિપેઈડ અને એક પોસ્ટપેઈડ પ્લાન પૂરો પાડવો પડે જેમાં પલ્સ સમયગાળો લોકલ અને નેશનલ લોંગ ડિસ્ટન્સ કોલ માટે એક સેકન્ડનો હોય.
- ▶ આ જોગવાઈ દેશ બહાર પૂર્ણ થતા કોલ્સ માટે લાગુ પડશે નહીં.

ગેરમાર્ગે દોરનારા શિર્ષક સાથેના ટેરિફ પ્લાન્સ પ્રતિબંધિત

- (i) ગ્રાહકને ગેરમાર્ગે દોરી શકે તે રીતે કોઈ પણ ટેરિફ પ્લાનને ઓફર, પ્રસ્તુત, માર્કેટિંગ અથવા પ્રચાર કરી શકાશે નહીં.

ઉદાહરણ સ્વરૂપે, ભાડાંની ગેરહાજરી સૂચવતા કોઈ ટેરિફનું શિર્ષક (દા.ત. ઝીરો રેન્ટલ) ગેરમાર્ગે દોરશે જો આ પ્લાનમાં એક યા બીજી રીતે કોઈ માસિક ફરજિયાત ફિક્સ ચાર્જ હશે.

- (ii) કોઈ પ્લાનમાં ગ્રાહક માટે ફરજિયાત હોય તેવા તમામ માસિક ફિક્સ રિકરિંગ ચાર્જિસને એક જ મથાળા હેઠળ દર્શાવવા જોઈએ.
- (iii) ક્લિપ સુવિધા માટેના ચાર્જિસને ગ્રાહક માટેના કોઈ પણ ટેરિફ પ્લાનમાં ફરજિયાત આઈટમ ન બનાવી શકાય. જ્યારે પણ સર્વિસ પ્રોવાઈડર ક્લિપ ચાર્જિસ માગે ત્યારે તે ગ્રાહક માટે વૈકલ્પિક હોવો જોઈએ.

ટેરિફ પ્લાન્સનું પ્રકાશન

ટેલિકોમ ગ્રાહકો તેમની જરૂર અનુસારનો ટેરિફ પ્લાન પસંદ કરી શકે તે માટે તમામ સર્વિસ પ્રોવાઈડર માટે ટેરિફ પ્લાન્સનું પ્રકાશન ફરજિયાત છે.

- (i) તમામ ટેરિફ પ્લાન્સ ગ્રાહક સેવા કેન્દ્રો, વેચાણ કેન્દ્રો/રિટેલ આઉટલેટ્સ તેમજ સર્વિસ પ્રોવાઈડરની વેબસાઈટ પર

નિર્ધારિત ફોર્મેટમાં ગ્રાહકો માટે ઉપલબ્ધ રહેવા જોઈએ.

- (ii) જ્યારે પણ કોઈ ટેરિફ પ્લાનમાં ફેરફાર કરાય, સર્વિસ પ્રોવાઈડરે તેના વિષે તેમની વેબસાઈટ પર અને તેમના ગ્રાહક સેવા કેન્દ્રો પર નિર્ધારિત ફોર્મેટમાં તેને અપડેટ કરવાના, અને તેમના વેચાણ કેન્દ્રો તથા રિટેલ આઉટલેટ્સ પર જાન્યુઆરી, એપ્રિલ, જુલાઈ અને ઓક્ટોબરના 7મા દિવસે આ ફોર્મેટ્સમાં સુધારેલા ટેરિફ પ્લાન્સને ઉપલબ્ધ કરાવવાના રહે છે.
- (iii) સર્વિસ પ્રોવાઈડરે ઓછામાં ઓછી એક પ્રાદેશિક ભાષાના અને એક અંગ્રેજી અખબારમાં તમામ ટેરિફ પ્લાન્સ નિર્ધારિત ફોર્મેટમાં દર છ મહિને પ્રકાશિત કરાવવાના રહે છે.

- (i) સર્વિસ પ્રોવાઈડર દ્વારા પ્રકાશિત કરાતી તમામ જાહેરાતો પારદર્શી અને ડિઝાઈન, રંગ, ફોન્ટ પ્રકાર અને કદ, ટોન બાબતે ગેરમાર્ગે નહીં દોરનારી અને જાહેરાતનું વોલ્યુમ કાનૂની, સાંભળી શકાય તેવી અને સ્પષ્ટ હોવી જોઈએ;
- (ii) તમામ ટેરિફ જાહેરાતોમાં તમામ ભૌતિક માહિતી હોવી જોઈએ જેનાથી ગ્રાહકના નિર્ણય પર સાર્વત્રિક અસર પડી શકે તેમ હોય;
- (iii) તમામ ટેરિફ જાહેરાતોમાં વેબસાઈટનું સરનામું અને ટેલિકોમ સર્વિસ પ્રોવાઈડરનો કસ્ટમેર કેર નંબર હોવો જોઈએ જેથી ગ્રાહક ટેરિફ પ્લાનને લગતી કોઈ પણ માહિતી પ્રાપ્ત કરી શકે.

ટેરિફ જાહેરાતો

ટેલિકોમ ટેરિફ ઓફર્સમાં વધુ પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા અને ટેલિકોમ વપરાશકારોને તેમની શ્રેષ્ઠ જરૂરિયાત મુજબના ટેરિફ પ્લાન્સને પસંદ કરવાની સુવિધા આપવા તમામ સર્વિસ પ્રોવાઈડર્સને ટેરિફ જાહેરાતો અંગે વધુ સૂચનાઓ જારી કરાયેલી છે.

બ્લેકઆઉટ દિવસો



એવા ખાસ દિવસો કે જ્યારે સર્વિસ પ્રોવાઈડર મફત/રાહત દરના કોલ્સ/એસએમએસને

અનુમતિ નથી આપતા તેને બ્લેકઆઉટ દિવસો તરીકે સંબોધિત કરાય છે. ટ્રાઈએ ગ્રાહકોના હિતોના રક્ષણ માટે નીચે મુજબની માર્ગદર્શિકાઓ જાહેર કરી છે:

- (i) બ્લેકઆઉટ દિવસોની સંખ્યા એક કેલેન્ડર વર્ષમાં મહત્તમ પાંચ દિવસની હોઈ શકે.
- (ii) બ્લેકઆઉટ દિવસોને ગ્રાહક સબસ્ક્રાઈબ કરી દે તે પછી સર્વિસ પ્રોવાઈડર તેની સંખ્યામાં કોઈ ફેરફાર કે ઉમેરો કરી શકતા નથી.
- (iii) આવા ચોક્કસ બ્લેકઆઉટ દિવસોએ લાગુ પડતા એસએમએસ/કોલ દરોનો ગ્રાહકને ઓફર કરાતા પેકેજ પર ઉલ્લેખ કરવો પડે.
- (iv) ગ્રાહકની જે ટેરિફ પ્લાનમાં નોંધણી કરાઈ હોય તેના દર કરતા વધુ કોલ અથવા એસએમએસ દરને બ્લેકઆઉટ દિવસો પર તેની પાસેથી વસૂલી શકાતા નથી.

- (v) સર્વિસ પ્રોવાઈડરે એસએમએસ દ્વારા બ્લેકઆઉટ દિવસોના આરંભના 72 કલાકથી વહેલા નહીં અને 24 કલાકથી મોડા નહીં તે રીતે ગ્રાહકને બ્લેકઆઉટ દિવસનો પ્રસંગ અને તારીખની તેમજ તે બ્લેકઆઉટ દિવસે લાગુ પડનારા કોલ અને એસએમએસ દરોની જાણ કરવાની રહે છે.
- (vi) સર્વિસ પ્રોવાઈડરે વર્ષ શરૂ થતાં પહેલાં તેમની સંલગ્ન વેબસાઈટો પર કેલેન્ડર વર્ષમાં લાગુ પડતા બ્લેકઆઉટ દિવસોની યાદી દર્શાવવાની રહેશે.

પ્રકરણ-7

મૂલ્ય વર્ધિત સેવાઓ

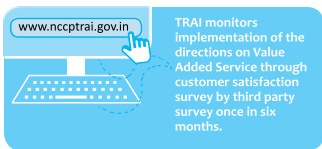
મૂલ્ય વર્ધિત સેવાઓ માટે ચાર્જિંગ અને એક્ટિવેશન વિષેની સૂચનાઓ



- ▶ સર્વિસ પ્રોવાઈડર ગ્રાહકની યોગ્ય મંજૂરી વિના મૂલ્ય વર્ધિત સેવાઓ પૂરી પાડી ન શકે. અગાઉ વિનામૂલ્યે પૂરી પડાતી કોઈ પણ મૂલ્ય વર્ધિત સેવાને ગ્રાહકની યોગ્ય મંજૂરી વિના ચાર્જેબલ કરી ન શકાય.
- ▶ ટેલિકોમ વિભાગે મૂલ્ય વર્ધિત સેવાઓને બંધ કરાવવા માટે કોમન શોર્ટ કોડ તરીકે 155223 (ટોલ ફ્રી) ફાળવ્યો છે.

- ▶ સર્વિસ પ્રોવાઈડર્સ દ્વારા આ ટોલ ફ્રી શોર્ટ કોડ થકી વીએએસને બંધ કરાવવાની નિર્ધારિત પ્રક્રિયા અનુસરવાની રહેશે.
- ▶ ગ્રાહક દ્વારા ઉદ્ભવતા એસએમએસ અથવા ઈ-મેઈલ અથવા ફેક્સ અથવા લેખિતમાં સંમતિ મળ્યાના 24 કલાકમાં ગ્રાહક તરફથી પુષ્ટિપૂર્ણ અનુમોદન મેળવ્યા બાદ વીએએસને ચાર્જ કરી શકાય છે. આના વિકલ્પરૂપે સર્વિસ પ્રોવાઈડર બેવડી પુષ્ટિની પ્રક્રિયાને અનુસરી શકે છે જેમાં ગ્રાહકની સંમતિ મેળવવા માટે એક્ટિવેશનના ભિન્ન માધ્યમોનો ઉપયોગ કરાય છે જેથી સંમતિ વિના વીએએસનું એક્ટિવેશન અટકાવી શકાય.
- ▶ ગ્રાહક તકરાર કરે તો તેની સંમતિ વિના એક્ટિવેટ કરી દેવાયેલી વીએએસ (પ્રતિ દિન ચાર્જેબલ વીએએસ માટે) 6 કલાકમાં અને અન્ય વીએએસ માટે 24 કલાકમાં ચાર્જ કરાયેલી રકમ ગ્રાહકને પરત કરવાની રહે છે.

- ▶ ગ્રાહકના ખાતામાં અપૂરતી શેષ હોય ત્યારે સબસ્ક્રીપ્શન રિન્યુ કરવા માટે એસએમએસથી પુષ્ટિ કરવાની રહે છે.
- ▶ પ્રિપેઈડ ગ્રાહકના ખાતામાં અપૂરતી શેષ હોય તો ગ્રાહકની સંપૂર્ણ સંમતિ વિના વીએએસ આપમેળે રિન્યુ ન થઈ શકે અને ત્યારપછીના રિચાર્જ પર બાકીની રકમ ન કપાઈ શકે.
- ▶ સબસ્ક્રાઈબ કરાયેલી મૂલ્ય વર્ધિત સેવાના રિન્યુઅલની લાગુ પડતી તારીખના ઓછામાં ઓછા 24 કલાક પહેલા સર્વિસ પ્રોવાઈડરે ગ્રાહકને રિન્યુઅલની તારીખ, રિન્યુઅલ માટેના ચાર્જિસ અને આવી મૂલ્ય વર્ધિત સેવાને બંધ કરાવવા માટેના ટોલ ફ્રી ટેલિફોન નંબર વધે જાણ કરવી પડે.



વેલ્યુ એડેડ સર્વિસ બંધ કરાવવી

તમે તમારી વીએએસને બંધ કે અટકાવી શકો છો જે માટે તમારે ફક્ત 155223 (ટોલ ફ્રી)

પર ફોન કરવાનો કે એસએમએસ મોકલવાનો રહે છે. તમારા વીએએસ સબસ્ક્રીપ્શનને તમે આ રીતે ડિએક્ટિવેટ કરી શકો.

એસએમએસનો ઉપયોગ કરીને:

- ▶ મેસેજ/ટેક્સ્ટ કરવી અથવા લખીને તમારા મોબાઈલ પરથી 155223 પર.
- ▶ તમારા ફોન પર એક્ટિવેટ થયેલી વીએએસ પ્રોડક્ટની યાદી 155223 પરથી જવાબ સ્વરૂપે મેળવવી.

ઉદારણ સ્વરૂપે...

ડિએક્ટિવેટ કરવા, જવાબ આપો સર્વિસ નંબર સાથે:

1. કોલર ટ્યુન્સ
2. ક્રિકેટ એલર્ટ્સ
3. ન્યૂઝ એલર્ટ્સ

- ▶ આ મેસેજનો તમે ડિએક્ટિવેટ કરવા માગો છો તે સર્વિસના નંબર સાથે જવાબ આપો.

આઈવીઆરનો ઉપયોગ કરીને:

કોલ કરો 155223 પર અને સાંભળો તમારા ફોન પર હાલ એક્ટિવ સેવાઓને અને પસંદ કરો એ સેવા જેને તમે ડિએક્ટિવેટ કરવા માગો છો.

ઉદાહરણ સ્વરૂપે

કોલરટયૂન્સ અટકાવવા, દબાવો 1

ક્રિકેટ એલર્ટ્સ અટકાવવા, દબાવો 2

ન્યૂઝ એલર્ટ્સ અટકાવવા, દબાવો 3

- ▶ સેવાને ડિએક્ટિવેટ કરાવવા યોગ્ય કી દબાવો.

તમને મળશે એક એસએમએસ જે પુષ્ટિ કરશે તમારી ડિએક્ટિવેશન વિનંતીની બંને માધ્યમે (આઈવીઆર/ એસએમએસ) અને ત્યારબાદ એક એસએમએસ દ્વારા તમારી સેવા ડિએક્ટિવેટેડ થયાની પુષ્ટિ કરાશે.

ટ્રાઈએ હવે સીમમાં વીએએસ એમ્બેડેડ માટે પણ સર્વિસ પ્રોવાઈડર દ્વારા બેવડી પુષ્ટિકરણ પ્રક્રિયાને ફરજિયાત બનાવી છે.

પ્રકરણ-8

ટેલિફોન નંબર્સને મોબાઈલ હેન્ડસેટમાં સેવ કરવા અને કોલ/એસએમએસ માટે ડાયલિંગની પ્રક્રિયા

એ બાબત ટ્રાઈના ધ્યાને આવી છે કે એવા ઘણા બનાવ બન્યા છે જેમાં ગ્રાહકો દ્વારા મોબાઈલ નંબર/લેન્ડલાઈન પરથી અયોગ્ય ડાયલિંગ થવાના પરિણામે ચાર્જિસ કપાયા છે. કૃપા કરીને ગ્રાહકોએ ડાયલિંગની પ્રક્રિયા અને મોબાઈલ હેન્ડસેટમાં ટેલિફોન નંબર્સ સેવ કરવાની પ્રક્રિયા નોંધી લેવી.

તમારા હેન્ડસેટ પર મોબાઈલ નંબર સેવ કરવા:

(a) મોબાઈલ ફોનમાં લોકલ મોબાઈલ નંબર સેવ કરવા (ઉદાહરણ સ્વરૂપે નંબર ૯૮૧૨૩૪૫૬૭૮):

ખરું	ટિપ્પણી
9812345678	જો કે, તમે સર્વિસ એરિયાની બહાર રોમિંગ કરી રહ્યા હશો તો તમે હેન્ડસેટમાં તમારા નંબરની સંપર્ક યાદીમાંથી ડાયલ કરવા સક્ષમ રહી શકશો નહીં.
+919812345678	આ ફોર્મેટમાં નંબરને સેવ કરવો યોગ્ય રહેશે કારણ કે તમે સરળતાથી તમે રોમિંગ પર હોવ તો પણ સંપર્ક યાદીમાંથી નંબર સેવ કરી શકો છો. ટિપ્સ: તમે હંમેશા આ ફોર્મેટમાં સેવ કરી શકો છો જો તમે ઈનકમિંગ કોલ ડિટેક્શનના આધારે કોઈ નંબરને સેવ કર્યો હોય

ખોટું	ટિપ્પણી
009812345678	કોલ અથવા એસએમએસ આંતરરાષ્ટ્રીય દરે ચાર્જ થઈ શકે છે.
+9812345678	કોલ અથવા એસએમએસ આંતરરાષ્ટ્રીય દરે ચાર્જ થઈ શકે છે.

મોબાઈલ ફોન્સમાં લેન્ડલાઈન નંબર સેવ કરવા:

મોબાઈલ ફોન્સમાં લેન્ડલાઈન નંબરને એસટીડી કોડ સાથે સેવ કરવા, દા.ત. દિલ્હીનો નંબર સેવ કરવા માટે પહેલા 011 લખીને પછી નંબર ટાઈપ કરવો. આ નંબરને અગાઉ +9111 લખીને પણ સેવ કરી શકાશે.

ડાયલિંગ ટિપ્સ

આમ ન કરવું

1. કદી કોઈ લોકલ અથવા સર્વિસ એરિયા બહારના કોઈ મોબાઈલ નંબર પર ડાયલ કે એસએમએસ ન કરવો આગળ 00 લખીને કારણ કે તે કોલ કે એસએમએસ પર આંતરરાષ્ટ્રીય દરે ચાર્જ થઈ શકે છે. દા.ત. 009812345678.
2. કદી કોઈ લોકલ અથવા સર્વિસ એરિયા બહારના કોઈ મોબાઈલ નંબર પર ડાયલ કે એસએમએસ ન કરવો આગળ અ લખીને કારણ કે તે કોલ કે એસએમએસ પર આંતરરાષ્ટ્રીય દરે ચાર્જ થઈ શકે છે. દા.ત. +9812345678.

આમ કરો

3. કોઈ પણ મોબાઈલ નંબર, તે લોકલ હોય કે સર્વિસ એરિયાની બહાર તેની પર ડાયલ કરી શકાશે દેશમાંથી કોઈ

પણ મોબાઈલ નંબર પરથી આગળ અ91 લગાવીને, દા.ત. +91-9922345678.

4. કોઈ પણ લોકલ મોબાઈલ નંબર પર મોબાઈલ ફોન પરથી કોલ અથવા એસએમએસ કરવા, તમે ડાયલ કરી શકો છો મોબાઈલ નંબર કોઈ પણ અંક આગળ લગાવ્યા વિના.
5. તમારા સર્વિસ એરિયા બહાર કોઈ પણ મોબાઈલ નંબર પર મોબાઈલ ફોન પરથી કોલ અથવા એસએમએસ કરવા, તમે ડાયલ કરી શકો છો મોબાઈલ નંબર આગળ 0 અથવા +91 લગાવીને, દા.ત. 09922345678 અથવા +919922345678.
6. કોઈ પણ નંબર પર એસટીડી કોડ આગળ લગાવીને લેન્ડલાઈન ફોન પરથી કોઈ બિન-લોકલ લેન્ડલાઈન નંબર પર ડાયલ કરો, દા.ત. ચેન્નઈ બહારના કોઈ સ્થળેથી ચેન્નઈમાં કોલ કરવા, ટેલિફોન નંબરની આગળ લગાડવો પડે 044.
7. આંતરરાષ્ટ્રીય નંબર ડાયલ કરો આગળ 00 લગાવીને અથવા અ પછી તે દેશનો કોડ અને નંબર લગાવીને.

પ્રકરણ-૭

ગ્રાહક શિક્ષણ અને ઓનલાઈન સર્વે ટૂલ

ટેલિકોમ ક્ષેત્ર અત્યંત ઝડપથી પ્રગતિ કરી રહ્યું છે. નવા ગ્રાહકોમાં મોટી ટકાવારી નગર અને ગ્રામિણ ક્ષેત્રની છે. તેમની ટેલિકોમ ક્ષેત્ર વિષેના મુદ્દાઓની પહોંચ અને જાણકારી મર્યાદિત છે. આ કારણે ટ્રાઈએ દેશના વિવિધ ભાગોમાં કન્ઝ્યુમર આઉટરીચ પ્રોગ્રામ હાથ ધરીને ગ્રાહક શિક્ષણની પહેલ આદરી છે. ટ્રાઈ સમક્ષ નોંધાયેલી ગ્રાહક સંસ્થાઓ તથા એનજીઓના ક્ષમતા સર્જન અને ગ્રાહક શિક્ષણ માટે ટ્રાઈ પ્રાદેશિક કાર્યશાળાઓ હાથ ધરે છે. ગ્રાહક શિક્ષણ કાર્યશાળાઓ કન્ઝ્યુમર એડવોકેસી ગ્રુપ (સીએજી) અને સર્વિસ પ્રોવાઈડર માટે મંચ પૂરો પાડે છે જેથી સાથે મળીને ગ્રાહકોની ચિંતાઓ અંગે સમજી શકાય અને સ્થાનિક સમસ્યાઓને પણ પિછાણી શકાય.

ઓનલાઈન સર્વે ટૂલ

ટ્રાઈ નિયમિત રીતે ટેલિકોમ સર્વિસ પ્રોવાઈડર દ્વારા પૂરી પડાતી સેવાઓ પરત્વે ગ્રાહકોના અભિગમના આકલન માટે સ્વતંત્ર એજન્સીઓ દ્વારા ગ્રાહક સંતોષ સર્વે કરાવે છે અને ગ્રાહકોના મંતવ્ય જાણે છે જેથી ગ્રાહકોના હિતમાં ટ્રાઈએ જાહેર કરેલા વિવિધ નિયમનો, નિર્દેશો અને આદેશોના અમલની અસરકારકતાનો અંદાજ મેળવી શકાય. આ સર્વે મોઢામોઢ અને ટેલિફોનિક મુલાકાતો દ્વારા હાથ ધરાય છે. ઈન્ટરનેટ અને સ્માર્ટ ફોન્સના વધતા પગપેસારાને ધ્યાનમાં રાખીને ટ્રાઈએ વેબ આધારિત એપ્લિકેશન તેમજ એન્ડ્રોઈડ આધારિત એપ પ્રસ્તુત કરી છે

જે સેલ્યુલર સેવાઓ અંગે ગ્રાહકના અભિગમનું આકલન કરે છે. વેબ આધારિત ગ્રાહક સેવા સર્વે ટ્રાઈની વેબસાઈટ દ્વદ્વ.દ્વદ્વટ્ટ.દ્વધ્વ.૨૮૨ પર કન્ઝ્યુમર ઈન્ફો વિભાગમાં ઉપલબ્ધ છે. આ એન્ડ્રોઈડ એપને આ વિભાગમાંથી ડાઉનલોડ પણ કરી શકાય છે.

સર્વે પ્રશ્નોત્તરીને ટ્રાઈ દ્વારા નિર્ધારિત સેવા માપદંડોની ગુણવત્તા સંબંધિત સેવા વિષે ગ્રાહકના અભિગમના આકલન તેમજ તકરાર નિવારણ પ્રણાલિ, મોબાઈલ નંબર પોર્ટેબિલિટી અને યુસીસી સંબંધે નિયમનોની અસરકારકતાના આકલન માટે તૈયાર કરાઈ છે.

પરિશિષ્ટ-1

મહત્વપૂર્ણ ક્યુઓએસ માપદંડો (બેઝિક અને સેલ્યુલર મોબાઈલ સેવાઓ)

અ. નં.	ક્યુઓએસ માપદંડ	બેન્યમાર્ક
1.	માગની નોંધણી બાદ લેન્ડલાઈન ટેલિફોનની જોગવાઈ	7 દિવસોની અંદર (ટેકનિકલ ફિઝિબિલિટીને આધિન)
2.	લેન્ડલાઈન ટેલિફોન જોડાણનું શિક્કિટંગ	95% જેટલી વિનંતી 3 દિવસમાં જ પાર પાડી દેવાય છે
3.	શહેરી વિસ્તારોમાં ફોલ્ટ રિપેર (લેન્ડલાઈન)	ઓછામાં ઓછી 85% પછીના કામના દિવસ સુધીમાં અને 100% પછીના 5 દિવસોમાં
4.	ગ્રામિણ અને પહાડી વિસ્તારોમાં ફોલ્ટ રિપેર (લેન્ડલાઈન)	ઓછામાં ઓછી 75% પછીના કામના દિવસ સુધીમાં અને 100% પછીના 7 દિવસોમાં
5.	બિલિંગ/ચાર્જિંગની ફરિયાદોનો નિવેડો	ઓછામાં ઓછી 98% પછીના 4 કામના દિવસ સુધીમાં અને 100% પછીના 6 સપ્તાહોમાં
6.	ફરિયાદના નિવારણ પર ગ્રાહકના ખાતામાં જમા/મુક્તિ/સમાયોજન માટે અરજી કરવાનો ગાળો	ફરિયાદનો નિવેડો આવ્યાના એક સપ્તાહની અંદર
7.	સેવા બંધ કરવી/અટકાવવી	7 દિવસોની અંદર
8.	બંધ કર્યા બાદ સિક્યુરિટી ડિપોઝિટ રિફંડ કરવી	100% 60 દિવસોમાં

પરિશિષ્ટ-2

મહત્વપૂર્ણ ક્યુઓએસ માપદંડો (બ્રોડબેન્ડ)

અ. નં.	ક્યુઓએસ માપદંડ	બેન્ચમાર્ક
1.	સેવાની જોગવાઈ/એક્ટિવેશન સમય	100% કેસ <15 કામના દિવસોમાં (ટેકનિકલ ફિઝિબિલિટીને આધિન)
2.	ફોલ્ટ સમારકામ/પ્રસ્થાપન સમય	99% 3 દિવસોમાં રિપેટ: ફોલ્ટ જે પેન્ડિંગ હોય >3 દિવસો અને <7 દિવસો: લઘુત્તમ માસિક ચાર્જ અથવા વપરાશ એલાઉન્સના 7 દિવસોને સમકક્ષ રિપેટ. ફોલ્ટ જે પેન્ડિંગ હોય >7 દિવસો અને <15 દિવસો: લઘુત્તમ માસિક ચાર્જ અથવા વપરાશ એલાઉન્સના 15 દિવસોને સમકક્ષ રિપેટ. ફોલ્ટ જે પેન્ડિંગ હોય >15 દિવસો: 15 મહિનાના લઘુત્તમ માસિક ચાર્જ અથવા વપરાશ એલાઉન્સને સમકક્ષ એક મહિનાનો રિપેટ.
3.	બિલિંગ ફરિયાદોનો નિવેડો	100% 4 સપ્તાહોની અંદર
4.	બંધ કર્યા બાદ ડિપોઝિટનું રિફંડ	100% 60 દિવસોની અંદર
5.	બ્રોડબેન્ડ જોડાણ સ્પીડ (ડાઉનલોડ)	સબસ્ક્રાઈબ કરાવેલા બ્રોડબેન્ડ જોડાણની સ્પીડ હોવી જોઈએ >80% આઈએસપી નોડમાંથી વપરાશકારને.

નોંધાયેલા કન્ઝયુમર એડવોકેસી ગ્રુપ્સની યાદીકૃદ ત્દથ્થ

અ . નં.	ગ્રાહક સંગઠનનું નામ અને સરનામું	સંપર્ક વ્યક્તિ ટેલિફોન/મોબાઈલ નં. અને ઈ-મેલ આઈડી
1	ઈસ્લામપુર રામકૃષ્ણપલ્લી ગ્રામિણ કલ્યાણ સોસાયટી, રામકૃષ્ણપલ્લી પી.ઓ. અને પી.એસ. ઈસ્લામપુર જિલ્લો, ઉત્તર દિનાજૌર (પ.બં.)	શ્રી અબ્દુલ અલીમ પાવેજ, સેક્રેટરી 03526-257723 (ટેલિફોન) 09434458614 irrwngo@gmail.com
2	ઉપભોક્તા માર્ગદર્શન સમિતિ છબ્રહર રાજીવ ગાંધી ઉપભોક્તા ભવન, 12 અને 10 સેક્ટર ચોપાસની હાઉસિંગ બોર્ડ પાસે, જોધપુર (રાજસ્થાન)	શ્રી લિયાકતઅલી, સેક્રેટરી 0291-2701515, 0291-2701888 (ફોન) liyakat_ali9@yahoo.co.in
3	પીપ્લ્સ એક્શન ઈન ડેવલપમેન્ટ (ઈકોઈ) પોસ્ટ બોક્સ નં. 127, એસ વી યુનિવર્સિટી તિરુપતી (આંધ્રપ્રદેશ)	શ્રી પી. ગંગાધરમ, પ્રમુખ 09441557447, paidngo7@gmail.com paid_nngo@yahoo.co.in
4	સોસાયટી ફોર એજ્યુકેશન, રિસર્ચ એન્ડ વિલેજ એમ્પાવર્મેન્ટ (આઈએજી), સિરુપાક્કમ- પી.ઓ. 606123, થિટ્ટાકુડી (તાલુકો), જિ. કુડાલોર, (તમિલનાડુ)	શ્રી આર. કે. સેન્થિલકુમાર, પૂર્વ સેક્રેટરી 04143:248575ઝ 09443828169 serve_2005@yahoo.co.in
5	કન્ઝયુમર કેર સોસાયટી 593, 24મો કોસ બનાશંકરી કક્ક સ્ટેજ, બેંગ્લોર (કર્ણાટક)	શ્રી આર એન ગુરુ, સેક્રેટરી 080-26713616 (ટેલિફોન) 09845683220 ccsbng@gmail.com

6	सांप्रत, सेन्टर फोर पोवर्टी अेलिवेशन अेन्ड सोशयल रिसर्च, 37, गीतांजली अेन्डलेव, रींग रोड, नं. 2, बिलासपुर (छत्तीसगढ)-495001	डॉ. संदीप शर्मा, प्रेसिडेन्ट 07752-402731, 09893428881 samarpitch@gmail.com
7	वोलन्टरी ओर्गनाईजेशन ठिन ठिन्टरेस्ट ओइ कन्ज्युमर अेज्युकेशन (ज्जकडिन्ड), ओ-45, बेजमेन्ट, लाजपत नगर -कक, नवी दिल्डी -110014	श्री असीम संन्याल, सीओओ अने सेक्रेटरी 011-47331000, 47331025 011-29849081 (इकस) cvoice@vsnl.net coo@consumer-voice.org
8	संस्कारन, 101, आश्रय मडेश अेपार्टमेन्ट भोरिंग रोड पटना (बिहार)	श्री जे के लगत, मेनेजिंग टूस्टी 0612-2534134 (टेलिकेकस) 09431496489 sanrakshan_goal@yahoo.co.in
9	भारत ज्योति 46, डायमंड डेरी, कबीर मार्ग, लखनौ (उत्तरप्रदेश)	श्री विजय आचार्य, इाउन्डर प्रेसिडेन्ट 0522-3254455, 0522-2237899 (इकस) 09415028127 bharat.jyoti@yahoo.co.in
10	डिमायल उपभोक्ता संरक्षण परिषद (रजि.), वर्मा कोम्पलेक्स, 1लो भाण, ने.डा.- 22, शोधी, सिमला (डिमायलप्रदेश)	श्री शीव दत्त भारद्वाज, प्रेसिडेन्ट 0177-2661284 (टेलिकेकस) 09418458760 hpuspsml@gmail.com
11	नेशनल सेन्टर फोर ह्युमन सेटलमेन्ट्स अेन्ड अेन्वायर्नमेन्ट (अेनसीअेयअेसई), ई-5/ अे, गिरिशकुंज, अेरिया कोलोनी, लोपाल (मध्यप्रदेश)	डॉ. अे. के. गुप्ता, महानिर्देशक 07552465306/2463731/4277074 nchsebpl@gmail.com

12	ઉપભોક્તા સંરક્ષણ અને કલ્યાણ સમિતિ, ઉપભોક્તા ભવન, 119/354 દર્શન પૂર્વ, ગુમતી નં. 5 કાનપુર (ઉત્તરપ્રદેશ)	શ્રી પદમોહન મિશ્રા, સેક્રેટરી 0512-2217840, 09450156430 consumertalk9@rediffmail.com
13	સોસાયટી ફોર સોશયલ ટ્રાન્સફોર્મેશન (એસએસટી), ડી. નં. 46/162, બુધવારપીટ, કુર્નુલ (આંધ્રપ્રદેશ)	શ્રી વી. અંજાનેયુલુ, ડિરેક્ટર 08518-255050, 08008663861 sstanjan@gmail.com
14	કન્ઝ્યુમર ગાર્ઈડન્સ સોસાયટી ઓફ ઈન્ડિયા, બ્લોક ક, આઝાદ મેદાન, કામા હોસ્પિટલની સામે, મહાપાલિકા રોડ, મુંબઈ	ડૉ. એમ. એસ. કામથ, માનદ સેક્રેટરી 022-22621612, 022-22659715 (ફેક્સ) cgsibom@gmail.com
15	ફોર્ડ ટ્રસ્ટ, કરાઈકુડી કુડિલ, મરુથાન્ગુડી, સિરાવયાલ પોસ્ટ, કરાઈકુડી (તમિળનાડુ)	શ્રી સી. પોલ આગા રસન, પ્રોજેક્ટ ડિરેક્ટર 04577-264334, 09788979901 fordtrustindia@yahoo.co.in
16	રાજકોટ શહેર જિલ્લા ગ્રાહક સુરક્ષા મંડળ, 329, પોપટભાઈ સોરઠિયા ભવન, સદર બજાર, રાજકોટ (ગુજરાત)	શ્રીમતી રમાબેન મવાણી, પ્રેસિડેન્ટ 0281-2471122/3041329 09426201611 mavaniramb@sancharnet.in
17	વિમેન એક્શન ગ્રુપ (ડબ્લ્યુએજી) ગંગાવલ્લી (પી.ઓ.), અનુર તાલુકા, સાલેમ જિલ્લો પિન 636105 (તમિળનાડુ)	શ્રીમતી જી મોહના, સેક્રેટરી 04282-232852, 04282-232219 (ફેક્સ) 09442770987 swagsk_sk@yahoo.co.in
18	ગ્રામ વિકાસ પરિષદ, રંગાલુ પી.ઓ. જામારમુર, વાયા કાઠિયાટોલ, જિ. નાગોન - 782427 (આસામ)	શ્રી સિરાજુદ્દીન અહેમદ, જનરલ સેક્રેટરી 0367-2231164 (ટેલિફેક્સ), 09435060538 sirajuddin60538@gmail.com

19	રાષ્ટ્રીય સમુદેશ વિકાસ સંસ્થાન, 89- સી રાજ ભવન, દક્ષિણ ભોપા રોડ, મુઝફ્ફરનગર, (ઉત્તરપ્રદેશ)-251315	સુશ્રી પૂનમ શર્મા, પ્રેસિડેન્ટ 09319758110 rsvsmngo@rediffmail.com
20	શ્રમિક વર્ગ અને નિર્માણ વર્ગ વિકાસ સંસ્થાન, ગ્રામ અને પી.ઓ. પટવઘકોતુક બ્લોક બિલારિયાગંજ તાલુકો સાગરી આઝમગઢ (ઉત્તરપ્રદેશ)	શ્રી ઈન્દ્રદેવ રાય, સેક્રેટરી 09450823837 sramikvarg@yahoo.co.in
21	ઈન્ડિયન ઈન્સ્ટિટ્યૂટ ઓફ ટેકનોલોજી એન્ડ આંત્રપ્રેન્યોર ડેવલપમેન્ટ (આઈઆઈટીઈડી), આઈઆઈસીઆર કેમ્પસ, મંગલા ટ્રેડર્સ નજીક, શક્તિ ચોક, બિજનોર (ઉત્તરપ્રદેશ)	ડૉ. આર. ડી. ઉસ્માની પ્રેસિડેન્ટ/ડિરેક્ટર 01342-265992, 09412118240 iited_mngo@rediffmail.com
22	કન્જ્યુમર કોઓર્ડિનેશન કાઉન્સિલ (સીસીસી) એ -20-21 (એનઆઈડીએસ બિલ્ડીંગ) ઈન્સ્ટિટ્યૂશનલ એરિયા, સેક્ટર -62, નોઈડા	શ્રી એસ. સી. શર્મા ડિરેક્ટર 0120-4235448 0120- 2404273 (ફેક્સ) ccc.secretariat@gmail.com
23	મિઝોરમ કન્જ્યુમર્સ યુનિયન હેડક્વાર્ટર્સ, ઐઝવાલ, લલાટ ચેમ્બર, તૈકુઆલ 'S' ટેમ્પલ સ્ક્વેર, ઐઝવાલ -796001	ડૉ. તાવગાસૈલોવા, જનરલ સેક્રેટરી 0389-2311514, 09862419156 mizoconsumer@yahoo.com
24	ફેડરેશન ઓફ કન્જ્યુમર એસોસિયેશન્સ, પશ્ચિમ બંગાળ, 39, શેક્સપિયર સરણી, 7મો માળ, રૂમ નં. 701, કોલકાતા (પશ્ચિમ બંગાળ)	સુશ્રી માલા બેનર્જી પ્રેસિડેન્ટ 033-22805927 (ટેલિફેક્સ) fcawb@cal2.vsnl.net.in
25	સોસાયટી ફોર કન્જ્યુમર્સ એન્ડ ઈન્વેસ્ટર્સ પ્રોટેક્શન (રજિ.) 118, 2જો માળ, ડીડીએ સાર્ટટ- -1, ન્યૂ રાજિન્દર નગર, નવી દિલ્હી	ડૉ. જી. એસ. સૂદ, પ્રેસિડેન્ટ 011-45082832, 011-28744789 (ફેક્સ) 09911110385 scipindia@yahoo.com

26	ઓડિશા કન્ઝ્યુમર્સ એસોસિયેશન ટેબાજયોતિ ઉપોવહોક્તા કલ્યાણ ભવન, બિશ્વનાથ લેન કટક (ઓડિશા) - 753002	શ્રી અરુણ કુમાર સાહુ મદદનીશ સેક્રેટરી 0671-2368644 Knj1345@gmail.com
27	સિટિઝન કન્ઝ્યુમર્સ એન્ડ સિવિક એક્શન ગ્રુપ, 9/5, કક્ક સ્ટ્રીટ, પદ્મનાભ નગર, ચેન્નઈ-600020	સુશ્રી એસ. સરોજા, કો-ઓર્ડિનેટર 044-24460387, 044-24914358 (ફેક્સ) helpdesk@cag.org.in
28	કન્ઝ્યુમર્સ એસોસિયેશન 7, એફ.એફ. કરુણા સદન, સેક્ટર - 11- બી, ચંદ્રિગઢ	શ્રી આર કે કપ્લશ, ચેરમેન 0172-2245170, 09814173342 cfc_chd@yahoo.co.in
29	રૂરલ ઓર્ગનાઈઝેશન ફોર સોશ્યલ એન્ડ એજ્યુકેશન ટ્રસ્ટ (રોઝ ટ્રસ્ટ) 15- જી, કક્ક જો માળ, બસ્કારનર બિલ્ડિંગ, ટી. પોલી રોડ, જયાનકોદમ -621802 અરિયાલુર જિલ્લો (તમિળનાડુ)	શ્રી જોન કે થિરુનાવુક્કારુસુ મેનેજિંગ ડિરેક્ટર 04331-250251, 09489545361 rosetrust2007@gmail.com
30	મારુતિ સેવા સમિતિ, 173/12, અશોક નગર, માયા મિષ્ટાન ભંડાર પાસે, ઉદયપુર (રાજસ્થાન) - 313001	શ્રી પી કે જવાહર પ્રેસિડેન્ટ 0294-2419333, 09414168532 marutisewasamiti@yahoo.com
31	હરિયાણા ટેકનિકલ એસોસિયેશન, મકાન નં. 3542, અર્બન એસ્ટેટ, જિંદ (હરિયાણા) - 126102	શ્રી રાહુલ પુનિયા, પ્રેસિડેન્ટ 08930432777, 09813363001 htaharyana@gmail.com

32	મહિલા કલ્યાણ સમિતિ ધોરી, સ્ટાફ કોલોની, ધોરી ડિસ્પેન્સરી પાસે, પી.ઓ. ધોરી, જિલ્લો. બોકારો (ઝારખંડ) - 825102	ડૉ. શ્યામ કુંવર ભારતી, જનરલ સેક્રેટરી 0654-9222117, 09955509286 mksdbharti@rediffmail.com
33	વસુંધરા સેવાર્થ સામાજિક સંશોધન આણિ વિકાસ સેવા સંસ્થા પોસ્ટ - નાનંદ, તા. નિલાંગ, જિ. લાતુર (મહારાષ્ટ્ર)-413521	શ્રી દિલીપ વેંકટરાવ પાટીલ, સેક્રેટરી 09422179776 vasu_ausa@rediffmail.com
34	કન્જુમર પ્રોટેક્શન એસોસિયેશન, વિશ્વકર્મા નગર, જિ. સાબરકાંઠા - 383001 (ગુજરાત)	ડૉ. કશ્યપંથ પ્રેસિડેન્ટ 02772-240636, 09413118426 knath21@yahoo.co.in
35	કન્જુમર યુનિટી એન્ડ ટ્રસ્ટ સોસાયટી, ડી-217, ભાસ્કર માર્ગ, બની પાર્ક, જયપુર-302016 (રાજસ્થાન)	શ્રી જ્યોર્જ ચેરિયાન, ડિરેક્ટર 0141-5133259, 2282823, 2282482 0141-4015395 (ફેક્સ) cart@cuts.org
36	કન્જુમર્સ એસોસિયેશન હોટેલ સૂર્યાસિટી સુધેવાન રોડ, સુલ્તાનપેટ, પલકકડ - 678001 (કેરળ)	શ્રી સુરેન્દ્રન પી.એ., જનરલ સેક્રેટરી 9446059952, 0491-2569952 (ફે.) surendranpdca@gmail.com
37	સિટીઝન અવેરનેસ ગ્રુપ 2812/38-બી ચંદીગઢ	શ્રી સુરિન્દર વર્મા, ચેરમેન 0172-4007412, 09417008805 citizenawareness@yahoo.com

38	નવજીવન સોસાયટી 19, શર્મા કોલોની, 22- ગોડાઉન, જયપુર -302019 (રાજસ્થાન)	શ્રી રાજેન્દ્ર શર્મા, પ્રેસિડેન્ટ 0141-6450323, 0141-4061405 (ફે) 09928689941 info.navjeevan@gmail.com
39	દીપાલય 556, ડૉ. એ. કે. પોલ રોડ, કોલકાતા -700034 (પશ્ચિમ બંગાળ)	શ્રી પ્રણવ કુમાર ધોષ, સેક્રેટરી 09903278064, 09038467832 deepalaya_wb_ngo@yahoo. co.in
40	માનવ કલ્યાણ સોસાયટી, મોહ. ચાશ્રીન, બી-24, બડવાન જિલ્લો બિજનોર (ઉત્તરપ્રદેશ)-246701	શ્રી શેહઝાદ હુસૈન, મેનેજર 09837061925, 08057559824 manavkalyansociety@gmail.com
41	કન્ઝ્યુમર્સ ગાઈડન્સ સોસાયટી, 57-14-16, 2જી લેન, ન્યૂ પોસ્ટલ કોલોની, ચર્ચ રોડ, પટામાતા વિજયવાડા -520010 (આંધ્રપ્રદેશ)	ચા. દિવાકર બાબુ સેક્રેટરી 0866-2495324, 09440390370 consumerssociety@yahoo.com
42	કન્ઝ્યુમર રિસર્ચ એજ્યુકેશન, એક્શન, ટ્રેનિંગ એન્ડ એમ્પાવરમેન્ટ, 2/84, મેલાચત્રામ સ્ટ્રીટ, પરામાકુડી, રામનાથપુરમ જિલ્લો, તમિળનાડુ, પિન -623707	પ્રો. ડૉ. પી. દુરાઈસિંઘમ, ચેરમેન 04369-220954 (ટેલિફોન) 09443381816 createdurai@gmail.com
નોડલ ઓફિસર જે ટ્રાઈ સમક્ષ નોંધાયેલા કન્ઝ્યુમર એડવોકેસી ગ્રુપ્સ સાથે કામ પાર પારે છે		
નોડલ ઓફિસર		ટેલિ. નં. અને ફોન નં. અને ઈ-મેઈલ
સંયુક્ત પરામર્શક (સીએ) ટેલિકોમ રેગ્યુલેટરી ઓથોરિટી ઓફ ઈન્ડિયા મહાનગર દૂર સંચાર ભવન (ઓલ્ડ મિન્ટો રોડ) નવી દિલ્હી -110002		011-23664555 011-23213036 (ફોન) jaca@traai.gov.in

ટેલિકોમ્યુનિકેશન્સ અંગે કન્ઝ્યૂમરની પુસ્તિકા

ઉપલબ્ધ છે ટ્રાઈની વેબસાઈટ પર નીચેની ભાષાઓમાં પણ:

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

- | | | | |
|----|---------|-----|---------|
| 1. | હિન્દી | 7. | મરાઠી |
| 2. | અસમિયા | 8. | મલ્યાલી |
| 3. | બંગાળી | 9. | કન્નડ |
| 4. | ઓરિયા | 10. | તમિળ |
| 5. | પંજાબી | 11. | તેલુગુ |
| 6. | ગુજરાતી | | |

સામગ્રી ડિસ્ક્લેઈમર

આ પુસ્તિકા ગ્રાહકોને સહાય, શિક્ષણ અને માહિતી માટે પ્રકાશિત કરવામાં આવી છે અને તેમાં સમાવિષ્ટ માહિતી સામાન્ય પ્રકારની છે, જેને અસલ ટેલિકોમ્યુનિકેશન ટેરિફ ઓર્ડર, નિર્દેશો અને નિયમનોમાંથી સારરૂપ કરવામાં આવી છે. આ ટેલિકોમ્યુનિકેશન ટેરિફ આદેશો, નિર્દેશો અને નિયમનોનું સંપૂર્ણ લખાણ ટ્રાઈની વેબસાઈટ દ્વંદ્વ.દ્રદ્રટ્ટણ. ઇથ્થ.ણ પર ઉપલબ્ધ છે. ગ્રાહકે કોઈ પણ કાનૂની પ્રક્રિયા આદરતા પહેલાં ટ્રાઈ એક્ટ, ૧૯૯૭ને (૧૯૯૭નો ૨૪) અને ટેલિકોમ્યુનિકેશન ટેરિફ આદેશો, નિર્દેશો અને નિયમનો અને તેમના સુધારાને વાંચી જઈ શકે છે, જેને સમયાંતરે સુધારવામાં આવ્યા છે અને ભારત સરકારના ગેઝેટ/ટ્રાઈની વેબસાઈટ પર પ્રકાશિત કરવામાં આવ્યા છે. આ પુસ્તિકામાં સામેલ કોઈ પણ સામગ્રી, મર્યાદા વિના, કોઈ ભૂલ કે બાકાત રખાયેલી વિગત અને તે સંબંધિત બાબતો સહિતના ઉપયોગના પરિણામે થયેલા કોઈ પણ નુકસાન, હાનિ, જવાબદારી અથવા થયેલા ખર્ચ અથવા પીડા માટે ટેલિકોમ રેગ્યુલેટરી ઓથોરિટી ઓફ ઈન્ડિયાને કોઈ પણ સંજોગોમાં જવાબદાર ઠેરવી શકાશે નહીં.





TRAI

ટેલિકોમ રેગ્યુલેટરી ઓથોરિટી ઓફ ઈન્ડિયા

(IS/ISO 9001:2008 Certified)

મહાનગર દૂરસંચાર ભવન

જવાહરલાલ નહેરુ માર્ગઝ નવી દિલ્હી-110 002

વેબસાઈટ : www.trai.gov.in