सत्यमेव जयते

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA
भारत सरकार / Government of India

दिनांक: 16 फरवरी, 2023

दिशानिर्देश

विषय: दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 (2018 का 6) के तहत दूरसंचार संसाधनों का उपयोग करके अनधिकृत गतिविधियों को रोकने के उपायों और कार्य संहिता में संशोधन के संबंध में भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम 1997 (1997 का 24) की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (ख) के उप-खंड (i) और (v) के साथ पठित धारा 13 के तहत दिशानिर्देश।

मिसिल.सं. आरजी-25/(6)/2022-क्यूओएस - जबकि भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) (इसके बाद "भादूविप्रा अधिनियम" के रूप में संदर्भित) की धारा 3 की उप-धारा(1) के अंतर्गत स्थापित भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (इसके बाद "प्राधिकरण" के रूप में संदर्भित) को अन्य बातों के साथ-साथ दूरसंचार सेवाओं को विनियमित करने के लिए सुनिश्चित कार्यों जिसमे अन्य बातों के साथ साथ; विभिन्न सेवा प्रदाताओं के बीच तकनीकी अनुकूलता और प्रभावी अंतर-संबंध सुनिश्चित करना; सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवा की गुणवत्ता के मानकों को निर्धारित करना और सेवा की गुणवत्ता सुनिश्चित करना और सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की जाने वाली ऐसी सेवाओं का आवधिक सर्वेक्षण करना ताकि दूरसंचार सेवा के उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा की जा सके शामिल है; का निर्वहन सौंपा गया है।

2. और जबकि प्राधिकरण ने, धारा 36 के तहत प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण को विनियमित करने के लिए, भादूविप्रा अधिनियम की धारा 11 की उप-धारा(1) के खंड (ख) के उप-खंड(v) और उप-धारा (1) के खंड(ग) के साथ पठित, दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 (2018 का 6) दिनांक 19 जुलाई, 2018 (बाद में "विनियम" के रूप में संदर्भित) बनाया;

3. और जबकि विनियमों के विनियम 3 में प्रावधान है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता यह सुनिश्चित करेगा कि उसके नेटवर्क का उपयोग करने वाला कोई भी वाणिज्यिक संप्रेषण केवल वाणिज्यिक संप्रेषण के उद्देश्य से सेंडर को सौंपे गए पंजीकृत हेडर का उपयोग करके ही होता है;

4. और जबकि विनियमों के विनियम 5 में अन्य बातों के साथ-साथ यह प्रावधान है कि, प्रत्येक एक्सेस प्रदाता वाणिज्यिक संप्रेषण की डिलीवरी को विनियमित करने हेतु, इस संबंध में प्राधिकरण द्वारा जारी किए गए अन्य निर्देशों, दिशानिर्देशों और अनुदेशों का पालन करने के लिए, एक इकोसिस्टम विकसित करेगा या विकसित करने का कारण बनेगा, जैसा कि विनियमों में प्रदान किया गया है ताकि वाणिज्यिक संप्रेषण के सेंडर, जो उनके साथ पंजीकृत नहीं हैं, का पता लगाया जा सके, उनकी पहचान की जा सके और उनके खिलाफ कार्यवाही की जा सके;

5. और जबकि विनियमों के विनियम 8 में, अन्य बातों के साथ-साथ, प्रावधान है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता, अपने नेटवर्क के माध्यम से किसी भी वाणिज्यिक संप्रेषण की अनुमति देने से पहले, अनुसूची-I के अनुसार इकोसिस्टम की इकाइयों (सीओपी-संस्थाएँ) के लिए कार्य संहिता (इसके बाद "सीओपी" के रूप में संदर्भित) विकसित करें और अनुसूची-IV के अनुसार अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण जांच (सीओपी यूसीसी_डिटेक्ट) के लिए सीओपी विकसित करें, इकाइयों के लिए सीओपी में प्रदान की गई संस्थाओं को पंजीकृत करें और सेंडर को पंजीकृत करें और हेडर/हेडर रूट्स निर्दिष्ट करें।

6. और जबकि विनियमों के विनियम 12 में यह प्रावधान है कि एक्सेस प्रदाता एक सिस्टम को स्वयं या प्रत्यायोजन के द्वारा कार्यान्वित, मैंटेन और ऑपरेट करेगा, यह सुनिश्चित करने के लिए कि अपेक्षित कार्य नॉन-रिप्यूडिएबल और इम्यूटेबल तरीके से निष्पादित किए जाएं तथा उक्त विनियम के प्रासंगिक प्रावधान निम्नानुसार हैं-

> "12. एक्सेस प्रदाता एक सिस्टम को स्वयं या प्रत्यायोजन के द्वारा कार्यान्वित, मैंटेन और ऑपरेट करेगा, यह सुनिश्चित करने के लिए कि अपेक्षित कार्य नॉन-रिप्यूडिएबल और इम्यूटेबल तरीके से निष्पादित किए जाएं: -
>
> > (3) प्रारंभ, ट्रांसमिशन या डिलीवरी से इसके नेटवर्क के जरिये वाणिज्यिक संप्रेषण करने के लिए व्यक्ति (यों), बिज़नेस इकाई (यों) या कानूनी इकाई (यों), जिनके पास अपनी पहचान साबित करने के लिए पर्याप्त दस्तावेजी प्रमाण है, का पंजीकरण करना;
> >
> > ....
> >
> > (7) गैर-अनुपालन का पता लगाना और विनियमों का प्रभावी अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए तुरंत कार्यवाही करना; ...."

7. और जबकि विनियमों का विनियम 25, अन्य बातों के साथ-साथ, अपंजीकृत टेलीमार्केटर से संबंधित शिकायतों के लिए, प्रत्येक एक्सेस प्रदाता द्वारा, स्थापित शिकायत प्रणाली का प्रावधान करता है तथा उक्त विनियमों के प्रासंगिक प्रावधान निम्नानुसार हैं-

> "25. शिकायत प्रणाली: प्रत्येक एक्सेस प्रदाता को उपभोक्ताओं द्वारा की गई शिकायतों का समाधान करने के लिए प्रणाली(यां), कार्य और प्रक्रियाएं स्थापित करनी होंगी और निचे दिए अनुसार सेंडर(रों) के खिलाफ सुधारक कार्यवाही करनी होगी: -
>
> > .....
> >
> > ......
> >
> > (5) यूटीएम से संबंधित शिकायत के संबंध में ओएपी:
> >
> > (ग) यदि उप-विनियम (5)(क) के तहत शिकायतधीन संप्रेषण हुआ है तो ओएपी शिकायत प्राप्त होने कि तिथि से दो कार्यदिवस के भीतर इसकी जांच करेगी कि क्या इसी सेंडर के खिलाफ इसी तरह कि और शिकायतें या रिपोर्ट भी हैं; और

(i) यदि यह पाया जाता है कि सेंडर के खिलाफ शिकायतों की संख्या पिछले सात दिनों के दौरान दस या दस से अधिक प्राप्तकर्ताओं से प्राप्त हुई हैं तो ओएपी सेंडर को यूसेज कैप पर रखेगा और उसी दौरान उप-विनियम(6) के अनुसार, जांच शुरू करेगा;

परंतु यह कि इस तरह के यूसेज कैप जांच पूरी होने तक या प्रतिबंध लगाने की तिथि से तीस दिन, इनमें से जो भी पहले हों, तक मान्य रहेंगे,

(ii) यदि यह पाया जाता है कि सेंडर के खिलाफ शिकायतों या रिपोर्टों की संख्या पिछले सात दिनों के दौरान दस से कम प्राप्तकर्ताओं से प्राप्त हुई हैं, तो ओएपी सीओपी_यूसीसी_डिटेक्ट सिस्टम के पिछले तीस दिनों के डेटा से इस बात की जांच करेगा कि संदिग्ध सेंडर बल्क में वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने में शामिल है या नहीं; और

(क) यदि सेंडर ने बल्क में वाणिज्यिक संप्रेषण भेजे हैं तो ओएपी सेंडर को यूसेज कैप पर रखेगा और उसी दौरान उप–विनियम (6) के अनुसार, जांच शुरू करेगा;

परंतु यह कि इस तरह के प्रतिबंध संबंधित विनियमों के तहत इस संबंध में जांच पूरी होने तक या प्रतिबंध लगाने की तिथि से तीस दिन, इनमें से जो भी पहले हों, तक मान्य रहेंगे;

(ख) यदि सेंडर ने बल्क में वाणिज्यिक संप्रेषण नहीं भेजे हैं तो ओएपी कार्य संहिता(ओं) के अनुसार, उचित माध्यमों से ऐसे सेंडर को चेतावनी देगा;

(6) ओएपी उप-विनियम (5)(ग)(i), (5)(ग)(ii)(क) के तहत ऐसे सेंडर को अपना मामला प्रस्तुत करने का मौका देने के लिए तीन कार्यदिवस के भीतर नोटिस जारी करेगा और शिकायत प्राप्त होने की तिथि से तीस कार्यदिवसों के भीतर जांच करेगा और इस बात का फैसला करेगा कि किया गया संप्रेषण अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण है या नहीं; और यदि जांच का निष्कर्ष यह निकलता है कि सेंडर अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने में शामिल था, तो ओएपी ऐसे सेंडर के खिलाफ निम्नानुसार कार्यवाही करेगा:-

(क) उल्लंघन के पहले मामले में विधिवत रूप से चेतावनी दी जाएगी; बशर्ते कि यह कि उल्लंघन के पहले मामले में पहली शिकायत, जिसके लिए सेंडर को इस विनियम के तहत चेतावनी दी जानी थी, की प्राप्ति की तिथि के बाद दो कार्यदिवसों के भीतर सेंडर के खिलाफ प्राप्त होने वाली सभी शिकायतें शामिल की जाएंगी।

(ख) उल्लंघन के दूसरे मामले में, यूसेज कैप छह माह की अवधि तक जारी रहेगा; बशर्ते कि उल्लंघन के दूसरे मामले में शिकायत, जिसके लिए सेंडर को इस उप-विनियम के तहत दूसरी चेतावनी दी जा रही है, की प्राप्ति की तिथि के बाद, दो कार्यदिवसों के भीतर

पहली चेतावनी जारी होने के बाद, सेंडर के खिलाफ प्राप्त होने वाली सभी शिकायतें शामिल की जाएंगी।

(ग) तीसरे और बाद के उल्लंघन के मामलों में सेंडर के सभी दूरसंचार संसाधन दो वर्ष तक की अवधि के लिए बंद कर दिए जाएंगे और ओएपी प्रेषक को ब्लैकलिस्ट श्रेणी के तहत रखेगा और अन्य सभी एक्सेस प्रदाताओं को सूचित करेगा कि इस तरह के प्रेषक को संचार की तारीख से दो साल तक नए दूरसंचार संसाधन आवंटित न करें:

बशर्ते कि उल्लंघन के तीसरे मामले में शिकायत, जिसके लिए इस उप-विनियम के तहत सभी दूरसंचार संसाधन बंद किए जा रहे हैं, की प्राप्ति की तिथि के बाद, दो कार्यदिवसों के भीतर दूसरी चेतावनी की तिथि के बाद, सेंडर के खिलाफ प्राप्त होने वाली सभी शिकायतें शामिल की जाएंगी।

बशर्ते और कि ऐसे सेंडर को एक टेलीफोन नंबर इस प्रतिबंध के साथ रखने की अनुमति दी जा सकती है कि वो दो वर्ष तक की अवधि के लिए एक दिन में बीस से अधिक आउटगोइंग एसएमएस और बीस से अधिक आउटगोइंग वॉइस कॉल नहीं कर पाएगा।

8. और जबकि विनियमों के विनियम 32 में यह प्रावधान है कि इन विनियमों के तहत वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के उद्देश्य के लिए एक्सेस प्रदाता के साथ विपंजीकृत कोई भी बिजनस या विधिक इकाई कोई वाणिज्यिक संप्रेषण नहीं करेगी या ऐसे संदेश को भेजने का कारण नहीं बनेगी या वॉइस कॉल नहीं करेगी या ऐसे संदेश भेजने या कॉल करने के लिए अधिकृत नहीं करेगी;

9. और जबकि विनियमों की अनुसूची-I की मद 5(6), अन्य बातों के साथ-साथ यह प्रावधान करती है कि, प्रत्येक एक्सेस प्रदाता संदेश की डिलीवरी कार्य के लिए दूरसंचार संसाधन कनेक्टिविटी के साथ टेलीमार्केटर जैसी कार्यात्मक इकाईयां स्थापित करेगा, जो कि अपनी पहचान के साथ डिलीवरी प्रोसेसिंग संदर्भ नंबर सहित वह विशिष्ट पहचान इन्सर्ट करेगा जिसके जरिए स्क्रबिंग की गई थी;

10. और जबकि विनियमों की अनुसूची-I की मद 5(7), अन्य बातों के साथ-साथ यह प्रावधान करती है कि हेडर असाइनी या समूहक द्वारा डिलीवरी के लिए प्रस्तुत सन्देश को प्रमाणित करने और ये सुनिश्चित करने कि, उनकी पहचान संदेश के कंटेन्ट का भाग है, प्रत्येक एक्सेस प्रदाता, डिलीवरी कार्य के लिए अन्य टेलीमार्केटर के लिए संदेश हेतु समूहन का कार्य करने के लिए टेलीमार्केटर की स्थापना करेगा;

11. और जबकि विनियमों की अनुसूची IV के मद 2 में प्रावधान है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता प्रणाली, कार्यों और प्रक्रिया के लिए सीओपी तैयार करेगा, और उक्त मद के प्रासंगिक प्रावधान निम्नानुसार हैं-

"2. प्रत्येक एक्सेस प्रदाता निम्नानुसार निर्धारित सिस्टम, कार्यों और प्रक्रिया के लिए कार्य सहित (सीओपी-यूसीसी-डिटेक्ट) तैयार करेगा: -

(i) सिग्नेचर समाधान का इस्तेमाल करके, हनीपॉट कार्यान्वित करके और अन्य तकनीकी उपाय करके संदिग्ध अपंजीकृत टेलीमार्केटिंग गतिविधि संबंधी अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण का पता लगाने के लिए कार्यान्वयन विवरण;

.....

(3) अपंजीकृत अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण सेंडर, जो एक से अधिक फोन नंबरों में अपनी गतिविधि का प्रसार करके स्वयं को छद्मवेष में छिपा रहे है, का पता लगाने और पहचान करने के लिए दृष्टिकोण;

12. और जबकि प्राधिकरण ने देखा है कि-

(क) प्रधान इकाइयों (इसके बाद "पीई" के रूप में संदर्भित) द्वारा प्रेषित संदेशों की ट्रेसेबिलिटी सुनिश्चित नहीं की जाती है क्योंकि वे आम तौर पर एक पंजीकृत टेलीमार्केटर (बाद में "आरटीएम" के रूप में संदर्भित) को संदेश विवरण सौंपते हैं जो बदले में ओरिजिनेटिंग एक्सेस प्रोवाइडर्स (इसके बाद "ओएपी" के रूप में संदर्भित) को संदेशों की डिलीवरी के लिए कई अन्य टेलीमार्केटर्स (इसके बाद "टीएम" के रूप में संदर्भित) को शामिल कर लेते हैं। परिणामस्वरूप, पीई के पास आरटीएम द्वारा लगाए गए टीएम की जानकारी नहीं होती है, जिसे मूल संदेश सौंप दिया गया था, जिससे पीई हेडर और टेम्प्लेट का दुरुपयोग होता है;

(ख) पीई द्वारा संदेशों के वितरण के लिए नियमों के प्रावधानों का पालन लागू नहीं किया जा रहा है; और

(ग) अनधिकृत या अपंजीकृत टेलीमार्केटर्स द्वारा एक्सेस प्रदाताओं के नेटवर्क के माध्यम से बड़ी संख्या में प्रचार संदेश और यूसीसी भेजे जा रहे हैं, जिसमें टेलीफोन नंबरों का उपयोग करने वाले टेलीमार्केटर्स भी शामिल हैं और कई बार, ऐसे टेलीमार्केटर्स द्वारा इनका स्पैम के लिए दुरुपयोग किया गया है;

13. और जबकि विनियमों के विनियम 17 में प्रावधान है कि प्राधिकरण एक्सेस प्रदाताओं को किसी भी समय सीओपी में परिवर्तन करने का निर्देश दे सकता है और एक्सेस प्रदाता ऐसे परिवर्तनों को शामिल करने के बाद और इस संबंध में जारी निर्देश की तारीख से पंद्रह दिनों के भीतर संशोधित सीओपी जमा करेगा;

14. और जबकि विनियमों के विनियम 18 में प्रावधान है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता सबमिट किए गए सीओपी का अनुपालन करेगा, बशर्ते कि सीओपी में कोई प्रावधान इन विनियमों के असंगत होने की सीमा तक प्रभावी न हो;

15. और जबकि विनियमों के विनियम 19 में यह प्रावधान है कि यदि तैयार की गई सीओपी इन विनियमों के उद्देश्यों को पूरा करने में त्रुटिपूर्ण है तो प्राधिकरण के पास एक मानक सीओपी तैयार करने का अधिकार सुरक्षित है;

16. और जबकि विनियमों के विनियम 20 में यह प्रावधान है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता को मानक सीओपी के प्रावधानों का पालन करना होगा;

17. और जबकि प्राधिकरण का मानना है कि सभी एक्सेस प्रदाताओं को यदि वे इन विनियमों के तहत दूरसंचार संसाधनों का उपयोग करके गतिविधियां कर रहे हैं, तो उन्हें न केवल अपनी प्रक्रियाओं को सुव्यवस्थित करने की आवश्यकता है, बल्कि धोखाधड़ी करने वाली संस्थाओं के खिलाफ, प्रचलित कानूनों के अनुसार, कार्यवाही

करने की भी आवश्यकता है, और साथ ही, एक्सेस प्रदाताओं को सीओपी में परिवर्तन करने की भी आवश्यकता है;

18. अब इसलिए, प्राधिकरण, धारा 13 के तहत प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (ख) के उप-खंड (i) और (v) के साथ पठित भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24), और दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 के प्रावधान इसके द्वारा सभी एक्सेस प्रदाताओं को निर्देशित करते हैं कि:

(क) प्रत्येक संदेश के प्रसारण के लिए पीई और ओएपी के बीच श्रृंखला में उपयोग किए जाने वाले पंजीकृत टेलीमार्केटर्स सहित, ऐसे पीई द्वारा लगाए गए टेलीमार्केटर्स की पूरी श्रृंखला पीई से प्राप्त करके हर समय ट्रांसमिशन के सभी तरीकों में पीई से प्राप्तकर्ताओं तक संदेशों की ट्रेसेबिलिटी सुनिश्चित करें;

(ख) उन सभी संदेशों को अस्वीकार कर दें जहां टीएम की श्रृंखला परिभाषित नहीं है या मेल नहीं खाती है;

(ग) उन सभी टेलीमार्केटर्स को जो डिस्ट्रीब्यूटेड लेजर टेक्नोलॉजीज (इसके बाद "डीएलटी" के रूप में संदर्भित) प्लेटफॉर्म पर पंजीकृत नहीं हैं कंटेन्ट टेम्पलेट की हैंडिलिंग, स्क्रबिंग और एक्सेस प्रदाता को संदेशों की डिलीवरी करने से रोकना,;

(घ) सुनिश्चित करें कि अपंजीकृत टेलीमार्केटर्स या टेलीफोन नंबरों का उपयोग करने वाले टेलीमार्केटर्स के माध्यम से प्रचार संदेश प्रसारित नहीं किए जा रहे हैं;

(ड़) ऐसे संदेशों के प्रसारण के लिए किसी भी पंजीकृत टेलीमार्केटर या अनधिकृत टेलीमार्केटर्स द्वारा हेडर और कंटेन्ट टेम्पलेट के दुरुपयोग को रोकने के लिए उपाय करें;

(च) नियमों और सीओपी के प्रावधानों के अनुसार गलती करने वाले टेलीमार्केटर्स के खिलाफ कार्यवाही करें और इस तरह के दुरुपयोग के मामले में अन्य प्रासंगिक कानूनों के अनुसार कार्यवाही शुरू करें और ऐसे टेलीमार्केटर्स के विवरण अन्य एक्सेस प्रदाताओं को सूचित करें, जो बदले में इन संस्थाओं को उनके नेटवर्क के माध्यम से किसी भी प्रकार के वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने से रोकेंगे;

(छ) सुनिश्चित करें कि श्रृंखला में पीई या उनके अधिकृत टेलीमार्केटर्स अपने संदेशों के प्रसारण के लिए अपंजीकृत टेलीमार्केटर्स या टेलीफोन नंबरों का उपयोग करने वाले किसी टेलीमार्केटर्स को शामिल ना करें; और

(ज) वितरित संदेशों की कुल संख्या के रूप में सिस्टम जेनरेटिड रिपोर्ट के माध्यम से वितरण रिपोर्ट (इसके बाद "डीएलआर" के रूप में संदर्भित) को पीई के साथ साझा करें, और मामले-दर-मामले के आधार पर पीई द्वारा इसके प्रति सत्यापन के लिए आवश्यक व्यवस्था भी करें, बशर्ते कि उनके द्वारा साझा किए गए डेटा की गोपनीयता सुनिश्चित की जाए।

19. सभी दूरसंचार सेवा प्रदाताओं को निर्देश दिया जाता है कि वे उपरोक्त निर्देशों का पालन करें और इस निर्देश के जारी होने की तारीख से तीस दिनों के भीतर अद्यतन सीओपी सहित की गई कार्यवाही की अद्यतन स्थिति अग्रेषित करें।

ह/-

(जयपाल सिंह तोमर)

सलाहकार (क्यूओएस)

प्रति - सभी एक्सेस प्रदाता (बीएसएनएल और एमटीएनएल सहित)