निदेश

दिनांक – 15 फरवरी, 2021

विषय : दूरसंचार वाणिज्यिक सम्प्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 के तहत प्राधिकरण को निष्पादन निगरानी रिपोर्ट प्रस्तुत करने के लिए भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (वर्ष 1997 का 24) की धारा 13 के साथ पठित धारा 11 की उप धारा (1) की खंड (ख) की उप खंड (**i**) और (**v**) के तहत निदेश

संख्या डी–27/1/(1)/2021– क्यूओएस –– जबकि भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (जिसे इसके पश्चात् प्राधिकरण कहा जाएगा), जिसे भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (वर्ष 1997 का 24) (जिसे इसके पश्चात् भादूविप्रा प्राधिकरण कहा जाएगा), की धारा 3 की उप धारा (1) के तहत कतिपय कार्यकरणों का निवर्हन करने के लिए स्थापित किया गया था, जिसमें अन्य बातों के साथ– साथ दूरसंचार सेवाओं को विनियमित करने; अलग– अलग सेवा प्रदाताओं के बीच प्रभावी अंतर्संयोजन तथा तकनीकी सुमेलता 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 सेवा का आवधिक सर्वेक्षण करने का कार्य सौंपा गया था ताकि दूरसंचार सेवा के उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा की जा सके;

2. और जबकि प्राधिकरण ने भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम की धारा 36 के साथ पठित धारा 11 की उप धारा (1) की खंड (ख) और खंड (ग) की उप खंड (v) के तहत उसे प्रदत्त की गई शक्तियों को उपयोग करते हुए, दिनांक 19 जुलाई, 2018 की दूरसंचार वाणिज्यिक सम्प्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 (वर्ष 2018 का 6) बनाया (जिसे इसके पश्चात् ''विनियम'' कहा जाएगा), ताकि अवांछित वाणिज्यिक सम्प्रेषण (यूसीसी) को विनियमित किया जा सके;

3. जबकि, विनियमों को विनियम 8, अन्य बातों के साथ– साथ, यह उपबंध करता है कि अनुसूची– V के अनुसार प्रत्येक पहुंच सेवा प्रदाता मासिक रिपोर्टिंग (सीओपी– रिपोर्टों) के लिए पद्धति सहिंता विकसित करेगा ताकि अपने नेटवर्क के माध्यम से किसी भी वाणिज्यिक सम्प्रेषण को अनुमति प्रदान करने से पूर्व विनियम के उपबंधों के अनुरूप विनिर्दिष्ट क्रियाकलापों को अभिशासित करने के लिए व्यवस्था करे;

4. और जबकि विनियमों को विनियम 19 उपबंध करता है कि यदि तैयार किया गया सीओपी, विनियमों के उद्देश्यों को पूर्ण करने त्रुटिपूर्ण हो तो प्राधिकरण के पास मानक पद्धति संहिता तैयार करने का अधिकार सुरक्षित है;

5. और जबकि विनियमों को विनियम 20 उपबंध करता है कि प्रत्येक पहुंच प्रदाता मानक पद्धति संहिता(ओं) के उपबंधों का अनुपालन करेगा;

6. और जबकि विनियमों का विनियम 26 का उप विनियम (3) उपबंध करता है कि प्रत्येक पहुंच प्रदाता प्राधिकरण को अवांछित वाणिज्यिक सम्प्रेषणों, इसके उपभोक्ताओं से ऐसे स्वरूप अथवा प्ररूप में शिकायतों अथवा रिपोर्टों के संबंध में अनुपालन रिपोर्टों को ऐसे आवधिक अंतरालों और ऐसी समय सीमा के भीतर प्राधिकरण को प्रस्तुत करेगा जैसा कि समय–समय पर किसी आदेश अथवा निदेश के माध्यम से प्राधिकरण द्वारा विनिर्दिष्ट किया जाए;

7. और जबकि प्राधिकरण ने भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम की धारा 13 के साथ पठित धारा 11 की उप धारा (1) की खंड (ख) की उप खंड (1) और (अ) के तहत प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए तथा विनियमों के उपबंधों के तहत दिनांक 06 अगस्त, 2019 (जिसे इसके पश्चात् ''निदेश'' कहा जाएगा) का निदेश संख्या 311–04/2017–क्यूओएस किया जिसके तहत सभी पहुंच प्रदाताओं को सितम्बर, 2019 से मासिक आधार पर प्रत्येक कलेण्डर माह की समाप्ति से दस दिनों के भीतर निम्नवत अनुपालन रिपोर्ट जमा करने का निदेश दिया:–

(क) निदेश के अनुलग्नक I और II में विनिर्दिष्ट प्ररूपों के अनुसार प्राधिकृत हस्ताक्षरकर्ता द्वारा विधिवत् रूप से हस्ताक्षरित तथा इलेक्ट्रानिक स्वरूप में निष्पादन निगारनी रिपोर्टें;

(ख) निदेश के अनुलग्नक III, IV, V और VI में विनिर्दिष्ट प्ररूपों के अनुसार इलेक्ट्रानिक स्वरूप में प्रस्तुत की जाने वाली निष्पादन निगारनी रिपोर्टें;

8. और जबकि निदेश जारी किए जाने के पश्चात्, कुछ पहुंच सेवा प्रदाताओं ने निष्पादन निगारनी रिपोर्टों (पीएमआर) प्ररूपों में परिवर्तन हेतु प्राधिकरण को अभ्यावेदन दिए, चूंकि उन्हें 22 एलएसए के लिए अलग–

अलग शीटें भरनी पड़ती हैं और कुछ परिवर्तन किए जाने से कम प्ररूपों के माध्यम से संपूर्ण पीएमआर संबधी अपेक्षाएं कवर हो सकती थी;

9. और जबकि पहुंच प्रदाताओं से प्राप्त टिप्पणियों के आधार पर, मौजूदा पीएमआर प्ररूपों की समीक्षा की गई और प्राधिकरण का मत है कि कॉल उत्पन्न होने वाले पहुंच प्रदाताओं तथा कॉल समाप्ति वाले पहुंच प्रदाताओं, दोनों द्वारा शिकायतों की रिपोर्टिंग करने के लिए शिकायतों की समेकित एलएसए–वार रिपोर्टिंग के माध्यम से पहुंच प्रदाताओं द्वारा विनियम के उपबंधों के अनुपालन में यूसीसी पर रोक लगाने के लिए पहुंच प्रदाताओं द्वारा किए जाने वाले उपायों की समग्र निगरानी किए जाने की आवश्यकता है;

10. अब, इसलिए, प्राधिकरण, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (वर्ष 1997 का 24) की धारा 13 के साथ पठित धारा 11 की उप धारा (1) की खंड (ख) की उप खंड (i) और उप खंड (v) के तहत तथा दिनांक 19 जुलाई, 2018 की दूरसंचार वाणिज्यिक सम्प्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 (वर्ष 2018 का 6) उसे प्रदत्त की गई शक्तियों को उपयोग करते हुए; दिनांक 06 अगस्त, 2019 के निदेश संख्या 3111–04/2017–क्यूओएस का अधिक्रमण करते हुए एतद्द्वारा सभी पहुंच प्रदाताओं को दिनांक 31 मार्च, 2021 को समाप्त होने वाली तिमाही से रिपोर्ट प्रारंभ करते हुए 31 मार्च, 30 जून, 30 सितम्बर और 31 दिसम्बर को समाप्त तिमाहियों के इक्कीस दिनों के भीतर आवधिक रिपोर्टिंग हेतु मानक पद्धति संहिता (सीओपी–रिपोर्टों) के भाग के रूप में इस निदेश के अनुलग्नक I, II, III, IV, V और VI में विनिर्दिष्ट प्ररूपों में निष्पादन निगरानी रिपोर्टों के प्ररूपो के अनुरूप प्रत्येक तिमाही मे प्रत्येक कलेण्डर माह के लिए पृथक रूप से तिमाही आधार पर अनुपालन रिपोर्टें प्रस्तुत करने का निदेश देता है।

(असित काद्यान)

सलाहकार (सेवा की गुणवत्ता)

प्रेषिति,

सभी पहुंच प्रदाता (बीएसएनएल और एमटीएनएल सहित)