

भारत के राजपत्र असाधारण, भाग-III, खंड 4 में प्रकाशनार्थ

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

अधिसूचना

(वर्ष 2017 का 2)

नई दिल्ली, दिनांक: 3 मार्च 2017

फा0सं0 21-5/2016-बीएडंसीएस-- केंद्र सरकार, संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय (दूरसंचार विभाग), की अधिसूचना संख्या 39 के साथ पठित भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (बी) के उपखंड (v) के साथ पठित धारा 36 द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए:

(ए) जो उक्त अधिनियम की धारा 11 की उपधारा (1) के खंड (डी) और धारा 2 की उपधारा (1) के खंड (के) के परंतुक के तहत केन्द्रीय सरकार को प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए जारी की गई, और

(बी) दिनांक 9 जनवरी, 2004 को भारत के राजपत्र, असाधारण भाग II खंड 3 में प्रकाशित अधिसूचना संख्या एस.ओ. 44 (ई) और 45 (ई) के तहत -

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण एतद्वारा निम्नवत् विनियम बनाता है, अर्थात्

दूरसंचार (प्रसारण और केबल) सेवाएं-सेवा की गुणवत्ता के मानक तथा उपभोक्ता संरक्षण (एड्रेसेबल प्रणालियाँ) विनियम, 2017

(वर्ष 2017 का 2)

अध्याय-I

प्रारंभिक

1. संक्षिप्त नाम, विस्तार और प्रारंभ

1. इन विनियमों को दूरसंचार (प्रसारण और केबल) सेवाएं-सेवा की गुणवत्ता के मानक तथा उपभोक्ता संरक्षण (एड्रसेबल प्रणालियां) विनियम, 2017 (वर्ष 2017 का 2) कहा जाएगा।
2. यह विनियम एड्रसेबल प्रणालियों के माध्यम से उपलब्ध कराई गई टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं पर संपूर्ण भारत में लागू होंगे।
3. (क) उप खंड (ख) में यथा उपबंधित, विनियमों के अलावा यह विनियम आधिकारिक राजपत्र में प्रकाशन की तिथि के एक सौ अस्सी दिनों के पश्चात् लागू होंगे।

(ख) विनियम 24 के उप विनियम (5) तथा विनियम 25, 31, 32, 33, 34, तथा 37, इन विनियमों के आधिकारिक राजपत्र में प्रकाशन की तिथि के एक सौ बीस दिनों के पश्चात् लागू होंगे।

2. परिभाषाएं— इन विनियमों में, जब तक कि संदर्भ में अन्यथा अपेक्षित न हो: -

- (ए) "अधिनियम" से आशय भारतीय दूरसंचार प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) से है;
- (बी) "सक्रिय सब्सक्राइबर" से, इन विनियमों के प्रयोजन के लिए, आशय है कोई ऐसा सब्सक्राइबर, जिसे सब्सक्राइबर प्रबंधन प्रणाली के अनुसार टेलीविजन चैनलों के सिगनल प्राप्त करने के लिए प्राधिकृत किया गया है और जिसके सेट टॉप बॉक्स को सिगनल मना नहीं किया गया है ;
- (सी) "एड्रसेबल प्रणाली" से आशय है एक इलेक्ट्रॉनिक उपकरण (जिसमें हार्डवेयर और इससे सम्बद्ध सॉफ्टवेयर शामिल हैं) अथवा एक से अधिक इलेक्ट्रॉनिक उपकरण, जिन्हे एकीकृत प्रणाली में रखा गया हो और जिनके माध्यम से कार्यक्रमों का संचारण, टेलीविजन चैनलों के सिगनलों के पुनः संचारण समेत, कूट (एनक्रिप्टिड) किया जा सकता है और जिन्हें सब्सक्राइबर को टेलीविजन चैनलों के वितरकों द्वारा सब्सक्राइबर की स्पष्ट पसंद व अनुरोध पर, प्राधिकृत सीमाओं के भीतर, सब्सक्राइबर के परिसर में किसी उपकरण अथवा उपकरणों से कूटानुवाद (डिकोड) किया जा सकता है;
- (डी) "अ-ला-कार्टे अथवा अ-ला-कार्टे चैनल" से टीवी चैनल के प्रस्ताव के संदर्भ में आशय एकल आधार वाले चैनल के अलग-अलग प्रस्ताव से है;
- (ई) "प्राधिकरण" से आशय भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 3 की उपधारा (1) के तहत स्थापित भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण से है;
- (एफ) "बुके" या "चैनलों के बुके" से आशय विशिष्ट चैनलों के संकलन से है, जिनकी एक समूह या बंडल के रूप में पेशकश की जाती हैं और जिसमें इसकी सभी व्याकरणिक भिन्नताएं तथा संबद्ध अभिव्यक्तियों का तदनुसार आशय होगा ;
- (जी) "प्रसारक" से आशय किसी व्यक्ति, व्यक्तियों के समूह, निगमित निकाय, या किसी संगठन या किसी ऐसे निकाय से है, जो अपने नाम पर अपने चैनलों के लिए केंद्र सरकार से डॉउनलिकिंग अनुमति प्राप्त कर प्रोग्रामिंग सेवाएं मुहैया करवाता है;

- (एच) "अधिकतम खुदरा मूल्य में प्रसारक की हिस्सेदारी" पे चैनल अथवा पे चैनलों के बुके के संदर्भ में इसका आशय किसी टेलीविजन चैनलों के वितरक द्वारा प्रसारक को उसके पे चैनलों अथवा पे चैनलों के बुके के लिए, जैसा भी मामला हो, देय शुल्क है जिसके लिए उस प्रसारक से वितरक द्वारा विधिवत् रूप से प्राधिकृति प्राप्त की गई हो;
- (आई) "प्रसारण सेवाओं" का आशय है अंतरिक्ष के माध्यम से अथवा केबल के माध्यम से विद्युत चुम्बकीय तरंगों के संप्रेषण द्वारा संचार के किसी भी रूप जैसे चिह्नों, सिग्नलों, लेखनों, चित्रों, प्रतिबिंबों और सभी प्रकार की आवाजों का प्रसार, जिसे आम जनता द्वारा प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से प्राप्त किया जाना आशयित है, और इसकी सभी व्याकरणिक विभिन्नताओं और सजातीय अभिव्यक्तियों का तदनुसार अर्थ माना जाएगा;
- (जे) "केबल सेवा" अथवा "केबल टीवी सेवा" से आशय कार्यक्रमों का प्रसारण है, जिसमें केबल के माध्यम से टेलीविजन चैनलों के सिग्नलों का पुनर्प्रसारण शामिल है;
- (के) "केबल टेलीविजन नेटवर्क" अथवा "केबल टीवी नेटवर्क" से आशय है, क्लोज्ड ट्रांसमिशन पाथ और संबन्धित सिग्नल जनरेशन, नियंत्रण और वितरण उपकरण से मिलकर बनी कोई प्रणाली, जिसे मल्टीपल सब्सक्राइबर्स द्वारा केबल सेवा प्राप्त करने के लिए डिजाइन किया गया है;
- (एल) "अनुपालन अधिकारी" से आशय है, किसी सेवा प्रदाता द्वारा नामजद कोई व्यक्ति जो इन विनियमों के तहत अनुपालन के लिए आवश्यकताओं को समझने में सक्षम है;
- (एम) "उपभोक्ता सेवा केन्द्र" का आशय किसी टेलीविजन चैनल के वितरक द्वारा विनियम 25 के उप-विनियम (1) के तहत स्थापित विभाग अथवा एक सुविधा से है ताकि टेलीफोन अथवा इलेक्ट्रॉनिक अथवा अन्य पद्धतियों से सेवा अनुरोधों का निपटान किया जा सके, प्रश्नों का उत्तर दिया जा सके, शिकायतों को दर्ज किया जा सके तथा उपभोक्ताओं की शिकायतों का समाधान किया जा सके;
- (एन) "उपभोक्ता सेवा नम्बर" का आशय किसी टेलीविजन चैनल के वितरक द्वारा विनियम 25 के उप-विनियम (1) के अनुपालन में विनिर्दिष्ट एक निशुल्क टेलीफोन नम्बर से है ताकि उपभोक्ता को उपभोक्ता सेवा केन्द्र तक पहुंच मुहैया करवाई जा सके;
- (ओ) "उपभोक्ता सेवा हेतु प्रोग्रामिंग सेवा" का आशय टेलीविजन चैनल के वितरक द्वारा उपभोक्ता जागरूकता और उसके द्वारा पेशकश की जा रही सेवाओं के संबंध में जानकारी के प्रसार हेतु विनिर्दिष्ट प्रोग्रामिंग सेवा है;
- (पी) "उपभोक्ता भवन उपकरण" अथवा "सीपीई" का आशय उपभोक्ता के भवन में संस्थापित घटकों तथा अनुषंगी उपकरणों से है ताकि एड्जस्टेबल प्रणालियों के माध्यम से टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं की प्राप्ति सुनिश्चित की जा सके जिसमें केबल की तार, सेट टॉप बॉक्स, सेट टॉप बॉक्स हेतु रिमोट कंट्रोल, डिश एंटीना, लो नॉइस ब्लॉक कन्वर्टर अथवा कोई अन्य उपकरण शामिल है, जो टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाएं प्राप्त करने के लिए अनिवार्य हो;
- (क्यू) "डॉयरेक्ट-टू-होम ऑपरेटर" अथवा "डीटीएच ऑपरेटर" से आशय है ऐसा व्यक्ति जिसे केंद्र सरकार द्वारा डॉयरेक्ट-टू-होम (डीटीएच) सेवाएं प्रदान करने के लिए लाइसेंस दिया गया है;

- (आर) "डॉयरेक्ट-टू-होम सेवा" अथवा "डीटीएच सेवा" से आशय है उपग्रह प्रणाली का उपयोग करके, बिना किसी मध्यस्थ, जैसे केबल आपरेटर अथवा टेलीविजन चैनलों के किसी अन्य वितरक, के सीधे सब्सक्राइबर के घर तक टेलीविजन के सिग्नलों का पुनर्प्रसारण करना;
- (एस) "डिस्ट्रीब्यूशन प्लेटफार्म" से आशय डीटीएच आपरेटर, मल्टी सिस्टम आपरेटर, एचआईटीएस आपरेटर अथवा आईपीटीवी आपरेटर के वितरण नेटवर्क से है;
- (टी) "टेलीविजन चैनलों का वितरक" अथवा "वितरक" से आशय डीटीएच आपरेटर, मल्टी सिस्टम आपरेटर, एचआईटीएस आपरेटर अथवा आईपीटीवी आपरेटर से है;
- (यू) "वितरक का खुदरा मूल्य" अथवा "डीआरपी" से आशय इन विनियमों के प्रयोजनार्थ आशय, कर के अलावा उस मूल्य से है जो सब्सक्राइबर द्वारा उस अ-ला-कार्ट चैनल अथवा पे-चैनलों के बुके के संदर्भ में, जैसा भी मामला हो, भुगतान किया जाता है, जिसकी घोषणा टेलीविजन चैनलों के वितरक द्वारा की जाती है;
- (वी) "इलेक्ट्रॉनिक प्रोग्रामिंग मार्गदर्शिका" अथवा "ईपीजी" से आशय टेलीविजन चैनलों के वितरकों द्वारा अनुरक्षित कार्यक्रम मार्गदर्शिका से है जिसमें टेलीविजन चैनलों तथा कार्यक्रमों को सूचीबद्ध किया जाता है और जिसमें कार्यक्रम और उनके समय निर्धारण संबंधी जानकारी होती है तथा इसमें ऐसी और जानकारी वाली मार्गदर्शिका शामिल होती है जिसमें सब्सक्राइबर नेवीगेट कर ऐसे उपलब्ध चैनलों और कार्यक्रमों का चयन कर सकते हैं;
- (डब्ल्यू) "फ्री-टु-एयर चैनल" अथवा "फ्री-टु-एयर टेलीविजन चैनल" से आशय ऐसे टेलीविजन चैनल से है, जिसे प्रसारक द्वारा इस रूप में घोषित किया जाता है और जिसके लिए टेलीविजन चैनलों के वितरक द्वारा ऐसे चैनल के सिग्नल हेतु प्रसारक को किसी शुल्क का भुगतान नहीं किया जाता है ;
- (एक्स) "हैड एंड इन द स्काई आपरेटर" अथवा "एचआईटीएस आपरेटर" से आशय ऐसे व्यक्ति से है, जिसे केंद्र सरकार द्वारा हैड एंड इन द स्काई (एचआईटीएस) सेवा प्रदान करने के लिए अनुमति प्रदान की गयी है;
- (वाई) "हैड एंड इन द स्काई सेवा" अथवा "एचआईटीएस सेवा" से आशय टेलीविजन चैनलों के सिग्नलों के पुनर्प्रसारण सहित कार्यक्रमों के प्रसारण से है—
- (i) मध्यस्थों को जैसे केबल प्रचालक या मल्टी सिस्टम ऑपरेटरों को उपग्रह प्रणाली का प्रयोग करते हुए और सब्सक्राइबरों को सीधे नहीं; और
 - (ii) उपग्रह प्रणाली तथा स्वयं का केबल नेटवर्क उपयोग कर सब्सक्राइबरों को ;
- (जेड) "इंटरनेट प्रोटोकॉल टेलीविजन आपरेटर" अथवा "आईपीटीवी आपरेटर" से आशय ऐसे व्यक्ति से है जिसे केंद्र सरकार द्वारा आईपीटीवी सेवा प्रदान करने के लिए अनुमति प्रदान की गयी है;
- (एए) "इंटरनेट प्रोटोकॉल टेलीविजन सेवा" अथवा "आईपीटीवी सेवा" से आशय है एक या अधिक सेवा प्रदाताओं के क्लोज्ड नेटवर्क पर इंटरनेट प्रोटोकॉल का उपयोग करके एड्रेसेबल पद्धति में मल्टी चैनल टेलीविजन कार्यक्रमों का वितरण करना;
- (बीबी) "स्थानीय केबल ऑपरेटर" अथवा "एलसीओ" से आशय, ऐसे व्यक्ति से है जिसे केबल टेलीविजन नेटवर्क नियम, 1994 के नियम 5 के अंतर्गत पंजीकृत किया गया है;
- (सीसी) "लॉक इन अवधि" अलाकार्ट चैनल अथवा चैनलों के बुके के सब्सक्रिप्शन के संदर्भ में सब्सक्रिप्शन की अवधि है जिसके दौरान सब्सक्राइबर तथा सब्सक्रिप्शन की पेशकश करने वाला टेलीविजन चैनलों का वितरक ऐसे चैनलों अथवा चैनलों के बुके के सब्सक्रिप्शन को बंद नहीं कर सकता है अथवा उसमें किसी प्रकार का परिवर्तन नहीं कर सकता है;

- (डीडी) "अधिकतम खुदरा मूल्य" अथवा "एमआरपी" से आशय इन विनियमों के प्रयोजनार्थ आशय, कर के अलावा, ऐसे अधिकतम मूल्य से है जो किसी सब्सक्राइबर द्वारा अ-ला-कार्टे पे चैनल अथवा पे-चैनलों के बुके, जैसा भी मामला हो, के लिए देय है;
- (ईई) "मल्टी सिस्टम ऑपरेटर" अथवा "एमएसओ" से आशय किसी ऐसे ऑपरेटर से है जिसे केबल टेलीविजन नेटवर्क नियम, 1994 के नियम 11, के अंतर्गत पंजीकरण प्रदान किया गया है और जो किसी प्रसारक से कोई कार्यक्रम सेवा प्राप्त करता है और एक से अधिक सब्सक्राइबर को सीधे ही अथवा एक या अधिक स्थानीय केबल ऑपरेटरों के माध्यम से, साथ-साथ प्राप्त करने के लिए, इन्हें पुनः संचारित करता है अथवा अपनी स्वयं की कार्यक्रम सेवा को संचारित करता है;
- (एफएफ) "नेटवर्क क्षमता शुल्क" से आशय, कर के अलावा, उस राशि से है जो एक सब्सक्राइबर द्वारा सब्सक्राइब किए गए टेलीविजन चैनलों को प्राप्त करने के लिए उपयोग किए गए वितरण नेटवर्क क्षमता हेतु टेलीविजन चैनलों के वितरक को देय है तथा इसमें पे चैनल अथवा पे चैनलों के बुके, जैसा भी मामला हो, के लिए सब्सक्रिप्शन शुल्क शामिल नहीं है;
- (जीजी) "नोडल अधिकारी" से आशय विनियम 28 के उप विनियम (1) के तहत टेलीविजन चैनलों के वितरकों द्वारा नियुक्त अथवा विनिर्दिष्ट किसी अधिकारी से है;
- (एचएच) "पे-चैनल" से आशय ऐसे चैनल से है, जिसे प्रसारक द्वारा इस रूप में घोषित किया जाता है तथा जिसके लिए टेलीविजन चैनलों के वितरक द्वारा प्रसारक को अधिकतम खुदरा मूल्य के हिस्से को भुगतान किया जाना होता है और जिसके लिए सब्सक्राइबरों तक ऐसे चैनलों के वितरण हेतु प्रसारक से विधिवत प्राधिकार प्राप्त करना आवश्यक होता है;
- (आईआई) "कार्यक्रम" से आशय किसी टेलीविजन प्रसारण से है तथा इसमें निम्नवत शामिल हैं:-
- (i) फिल्मों, वृत्तचित्रों, नाटकों, विज्ञापनों तथा धारावाहिकों का प्रदर्शन;
 - (ii) कोई श्रव्य अथवा दृश्य अथवा श्रव्य-दृश्य सजीव प्रदर्शन अथवा प्रस्तुतीकरण; और...
- "कार्यक्रम सेवा" अभिव्यक्ति का तदनुसार अर्थ समझा जाएगा;
- (जेजे) "सेवा प्रदाता" से आशय सेवा प्रदाता के रूप में सरकार से है और जिसमें लाइसेंसधारी के साथ प्रसारक, टेलीविजन चैनलों के वितरक अथवा स्थानीय केबल ऑपरेटर भी शामिल हैं;
- (केके) "सेट टॉप बाक्स" का आशय एक ऐसे उपकरण से है जो टेलीविजन रिसेवर से जुड़ा हुआ या उसका एक भाग होता है और जो सब्सक्राइबर को सब्सक्राइब किए गए चैनलों को देखने में समर्थ बनाता है;
- (एलएल) "सब्सक्राइबर" से आशय इन विनियमों के प्रयोजनार्थ ऐसे व्यक्ति से है जो किसी टेलीविजन चैनल के वितरक द्वारा उपलब्ध कराई गई टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं को ऐसे व्यक्ति द्वारा बताए गए स्थान पर बिना किसी अन्य व्यक्ति को पुनःप्रसारित किए केबल टेलीविजन के सिग्नल प्राप्त करता है और केबल टेलीविजन के सिग्नलों को आगे किसी अन्य व्यक्ति को कोई विशिष्ट धनराशि प्राप्त कर न ही सुनने देता है और न ही देखने देता है और सब्सक्राइबर की गई टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं को प्राप्त करने के लिए ऐसे प्रत्येक स्थान पर अवस्थित ऐसा प्रत्येक सेट टॉप बॉक्स एक सब्सक्राइबर माना जाएगा;
- (एमएम) "सब्सक्राइबर प्रबंधन प्रणाली" से आशय है, कोई प्रणाली या उपकरण जो सब्सक्राइबर का नाम और पता, सब्सक्राइबर द्वारा उपयोग में लाया जा रहा हार्डवेयर, सब्सक्राइबर द्वारा सब्सक्राइब्ड चैनल या चैनलों के बुके (गुच्छे), प्रणाली में यथापरिभाषित चैनलों के बुक या चैनलों का मूल्य, किसी चैनल या चैनलों के बुके की एक्टिवेशन या डिएक्टिवेशन की

तारीख और समय, सब्सक्राइबर के रिकार्ड पर किए गए सभी कार्यों का एक लॉग, प्रत्येक सब्सक्राइबर को दिए गए इनवॉइस और भुगतान की गई धनराशि का प्रत्येक बिलिंग अवधि के लिए सब्सक्राइबर को प्रदान की गई छूट के संबंध में सब्सक्राइबर का रिकार्ड तथा ब्योरा एकत्रित करता है;

- (एनएन) "टैरिफ आदेश" का आशय दूरसंचार (प्रसारण और केबल) सेवाएं (आठवां) (एड्रैसेबल प्रणालियां) टैरिफ आदेश, 2017 है;
- (ओओ) "टेलीविजन चैनल" से आशय किसी चैनल से है जिसे केंद्र सरकार द्वारा समय-समय पर जारी नीतिगत दिशा निर्देशों के तहत डाउनलिकिंग हेतु अनुमति प्रदान की गई हो तथा "चैनल" शब्द का अभिप्राय "टेलीविजन चैनल" माना जाएगा।
- (2) इन विनियमों में प्रयुक्त किए गए किंतु परिभाषित नहीं किए गए और अधिनियम में या केबल टेलीविजन नेटवर्क (विनियम) अधिनियम, 1995 और इसके तहत बनाए गए नियमों और अन्य विनियमों में परिभाषित किए गए अन्य सभी शब्दों और अभिव्यक्तियों का अर्थ वही होगा, जो उन्हें यथास्थिति, उप अधिनियमों या नियमों या अन्य विनियमों, में क्रमशः निर्दिष्ट किया गया है।

अध्याय-II

टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं का सब्सक्रिप्शन

3. टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाएं उपलब्ध कराया जाना —

- (1) टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक, टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाएं उपलब्ध कराने से पूर्व कंडीशनल एक्सेस प्रणाली के साथ समेकित सब्सक्राइबर प्रबंधन प्रणाली को स्थापित एवं प्रचालित करेगा ताकि चैनलों, बिलिंग अथवा प्रतिदाय हेतु पृथक प्राथमिकता को दर्ज करवाकर तथा उपलब्ध करवाकर सब्सक्राइबरों को कूटबद्ध टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं का कुशल तथा त्रुटिमुक्त संचितरण सुनिश्चित किया जा सके तथा ऐसी सब्सक्राइबर प्रबंधन प्रणाली प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर अधिसूचित लागू विनियमों तथा प्रशुल्क आदेशों के उपबंधों का अनुपालन करेगी।
- (2) टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक उपभोक्ता अनुकूल पद्धतियों को अंगीकार करेगा जिसमें असीमित रूप से टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं के सब्सक्रिप्शन के अनुरोध हेतु उपभोक्ता सेवा केन्द्र को टेलीफोन द्वारा की गई कॉल तथा वेबसाइट पर किया गया अनुरोध शामिल है।
- (3) तकनीकी तथा प्रचालनात्मक व्यवहार्यता के अध्येन टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक अथवा इसका संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, गैर-विभेदकारी आधार पर प्रत्येक ऐसे उपभोक्ता को टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं हेतु अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से सात दिनों के भीतर सेवाएं उपलब्ध कराएगा।
- (4) टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक उपभोक्ताओं को मासिक सब्सक्रिप्शन के आधार पर अपने प्लेटफार्म पर उपलब्ध सभी अलाकार्ट चैनल(लों) और बुके की अनिवार्य रूप से पेशकश करेगा।

बशर्ते कि उपर्युक्त पद्धति से अलाकार्ट चैनल अथवा बुके की पेशकश करने के साथ-साथ टेलीविजन चैनलों का वितरक अन्य योजनाओं की पेशकश कर सकता है।

- (5) टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं की पेशकश करने वाला टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक या संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, उपभोक्ता आवेदन फार्म को इलेक्ट्रॉनिक अथवा प्रिंट अथवा दोनों फार्मेट में तैयार करेगा जिसमें ऐसी सेवाओं के प्रारंभिक सब्सक्रिप्शन हेतु इन विनियमों की अनुसूची 1 में यथा उपबंधित जानकारी अंतर्विष्ट होगी।

4. नए कनेक्शन हेतु प्रक्रिया—

(1) टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक अथवा संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, उपभोक्ताओं को कनेक्शन उपलब्ध कराने के समय उन्हें सेवाओं के ब्यारे के संबंध में सम्पूर्ण जानकारी देगा, जिसमें अन्य जानकारी के अलावा प्रतिमाह अधिकतम खुदरा मूल्य, अलाकार्ट चैनलों अथवा बुके का वितरक स्तर पर खुदरा मूल्य, नेटवर्क क्षमता का प्रतिमाह शुल्क तथा उपभोक्ता भवन उपकरण का मूल्य, सिक्योरिटी डिपोजिट, किराया राशि, गारंटी/वारंटी, उपभोक्ता भवन उपकरण का रखरखाव और स्वामित्व, जैसा भी मामला हो, शामिल होगी।

- (2) टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक अथवा संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा कि मामला हो, विधिवत रूप से भरे गए उपभोक्ता आवेदन फार्म (अनुसूची-I) की प्राप्ति पर उपभोक्ता को टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाएं उपलब्ध कराएगा तथा इसकी एक प्रति उपभोक्ता को उपलब्ध कराएगा।

- (3) टेलीविजन चैनल का प्रत्येक वितरक अथवा इसका संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, सब्सक्राइबर प्रबंधन प्रणाली का उपयोग करके प्रत्येक सब्सक्राइबर को एक विशिष्ट पहचान संख्या प्रदान करेगा जिसे प्रत्येक सब्सक्राइबर को रजिस्टर्ड मोबाइल नम्बर पर लघु संदेश सेवा द्वारा तथा संचार की अन्य पद्धतियों यथा ई-मेल, बी-मेल, मासिक बिल अथवा भुगतान रसीद के माध्यम से, जैसा उचित समझा जाए, संप्रेषित कराएगा।
- (4) टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक अथवा संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा कि मामला हो, सब्सक्राइबर प्रबंधन प्रणाली में उपभोक्ता आवेदन फार्म के ब्योरे दर्ज करने के बाद ही सब्सक्राइबर के लिए टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं को एक्टिवेट करेगा।
- बशर्ते कि* टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं हेतु प्रभार का भुगतान सब्सक्राइबर द्वारा ऐसी सेवाओं को एक्टिवेट किए जाने की तिथि से किया जाएगा।
- (5) टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक अथवा संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा कि मामला हो, टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए नए कनेक्शन की संस्थापना हेतु संस्थापना प्रभार के रूप में अधिकतम तीन सौ पचास रुपए तक की राशि प्रभारित कर सकता है।
- (6) टेलीविजन चैनलों का वितरक अथवा संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा कि मामला हो, टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं को एक्टिवेट करने के लिए एक्टिवेशन राशि के रूप में अधिकतम एक सौ रुपए तक की राशि प्रभारित कर सकता है।

अध्याय-III

सेवा का रखरखाव

5. **टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं के सब्सक्रिप्शन में परिवर्तन** — (1) टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक अथवा संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, सब्सक्राइबर से अनुरोध को प्राप्त किए बिना उस सब्सक्राइबर द्वारा सब्सक्राइब की गई सेवाओं में कोई परिवर्तन नहीं करेगा।

(2) उप विनियम (1) में संदर्भित अनुरोधों से संबंधित अभिलेखों को टेलीविजन चैनल के वितरक द्वारा ऐसे अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से कम से कम तीन माह की अवधि के लिए रखरखाव किया जाएगा तथा कभी भी मांगे जाने पर प्राधिकरण को उपलब्ध कराया जाएगा।

बशर्ते कि कोई भी शिकायत या विवाद होने की स्थिति में ऐसे अभिलेखों को वितरक द्वारा ऐसी शिकायत या विवाद के अंतिम निपटान होने तक संभालकर रखा जाएगा।

6. **चैनलों अथवा बुके का सब्सक्रिप्शन** :- टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक अथवा संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, सब्सक्राइबर से अनुरोध प्राप्त होने पर अनुरोध किए गए चैनलों अथवा बुके को जो कि इसके प्लेटफार्म पर उपलब्ध है को यथा शीघ्र, बहतर घंटों की अवधि के भीतर एक्टिवेट करेगा :

बशर्ते कि सब्सक्राइबर द्वारा अनुरोध किए गए चैनल अथवा बुके हेतु प्रमारों का भुगतान ऐसे चैनलों अथवा बुके को एक्टिवेट किए जाने की तिथि में देय होगा।

7. **सब्सक्रिप्शन से चैनलों अथवा बुके को डिएक्टिवेट किया जाना** :- टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक अथवा संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, सब्सक्राइबर द्वारा अनुरोध किए गए चैनलों अथवा बुके को ऐसे सब्सक्राइबर के सब्सक्रिप्शन से यथा शीघ्र, बहतर घंटों की अवधि के भीतर डिएक्टिवेट करेगा:

बशर्ते कि टेलीविजन चैनलों का वितरक डिएक्टिवेट करने के ऐसे अनुरोध को अस्वीकार कर सकता है यदि सब्सक्राइबर किया गया चैनल या बुके लॉक-इन-अवधि के भीतर हो जिसके संबंध में टेलीविजन चैनलों के वितरक ने अपनी वेबसाइट पर घोषणा की थी तथा ऐसे चैनलों अथवा बुके के सब्सक्रिप्शन के समय सब्सक्राइबर को इसकी जानकारी दी थी।

बशर्ते आगे कि डिएक्टिवेट किए जाने के अनुरोध को अस्वीकार किए जाने के मामले में टेलीविजन चैनलों का वितरक ऐसी अस्वीकृति के कारणों का ब्यौरा सब्सक्राइबर को उनके पंजीकृत मोबाइल नम्बर पर लघु संदेश सेवा द्वारा तथा संचार की अन्य ऐसी पद्धतियों के माध्यम से उपलब्ध कराएगा जैसा कि टेलीविजन चैनलों के वितरक द्वारा उपर्युक्त समझा जाए।

8. **चैनल बंद करने तथा चैनल के स्वरूप में परिवर्तन करने का नोटिस**— (1) टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक अपने सब्सक्राइबरों को इसके प्लेटफार्म पर उपलब्ध चैनलों के स्वरूप में किसी प्रकार के परिवर्तन के बारे में ऐसे नियत परिवर्तन से कम से कम पन्द्रह दिन पूर्व टेलीविजन स्क्रीन पर संबंधित चैनल पर स्कॉल चलाकर जानकारी प्रदान करेगा तथा ऐसी जानकारी को उपभोक्ता सेवा संबंधी प्रोग्रामिंग सेवा के माध्यम से भी प्रसारित किया जाएगा।

(2) टेलीविजन चैनलों का कोई भी वितरक अपने प्लेटफार्म पर उपलब्ध किसी भी चैनल को कम से कम पन्द्रह दिनों का पूर्व नोटिस संबंधित चैनल पर स्कॉल चलाए बिना बंद नहीं करेगा तथा ऐसे नोटिस को उपभोक्ता सेवा संबंधी प्रोग्रामिंग सेवा के माध्यम से भी प्रसारित किया जाएगा।

बशर्ते कि किसी प्राकृतिक आपदा अथवा तकनीकी खराबी के कारण चैनल को बंद किए जाने की स्थिति में इस उप-विनियम की कोई भी शर्त लागू नहीं होगी।

9. डिस्ट्रीब्यूशन प्लेटफार्म पर चैनलों की अनुपलब्धता —(1) टेलीविजन चैनलों का कोई भी वितरक सब्सक्राइबर से किसी ऐसे पे-चैनलों अथवा पे-चैनलों के बुके जो इसके प्लेटफार्म पर अनुपलब्ध हो जाता है के बंद हो जाने की तिथि से कोई शुल्क नहीं लेगा।

बशर्ते कि यदि ऐसा चैनल किसी सब्सक्राइबर द्वारा सब्सक्राइब किए गए पे-चैनलों के बुके का भाग रहा हो तो वितरक सभी घटक 'पे-चैनलों' के वितरक खुदरा मूल्य के योग की तुलना में ऐसे बुके पर वितरक द्वारा दी जा रही छूट को ध्यान में रखते हुए, सब्सक्राइबर द्वारा सब्सक्राइब किए गए उस बुके के सब्सक्रिप्शन प्रभार में उस चैनल की छूट प्राप्त खुदरा मूल्य की राशि के समतुल्य राशि की कमी करेगा।

(2) यदि किसी सब्सक्राइबर के सब्सक्रिप्शन पैकेज में सम्मिलित कोई पे-चैनल अथवा बुके किसी कारण से किसी टेलीविजन चैनलों के वितरक के प्लेटफार्म पर अनुपलब्ध हो जाता है तो टेलीविजन चैनलों का ऐसा वितरक बंद किए गए पे-चैनलों अथवा बुके को उस सब्सक्राइबर के सब्सक्रिप्शन पैकेज में किसी वैकल्पिक पे-चैनल अथवा बुके के साथ प्रतिस्थापित नहीं करेगा।

बशर्ते कि कोई भी सब्सक्राइबर नए चैनलों अथवा बुके को सब्सक्राइब कर सकता है तथा वितरक अथवा उसका संबद्ध स्थानीय केबल आपरेटर, जैसा भी मामला हो, सब्सक्राइबर से अनुरोध प्राप्त होने पर ऐसे अनुरोध किए गए चैनलों अथवा बुके को एकटिवेट करेगा।

10. लॉक-इन-अवधि के दौरान वितरण प्लेटफार्म पर सभी घटक चैनलों के उपलब्ध होने पर सब्सक्राइब किए गए बुके को बंद करने अथवा उसमें संशोधित किए जाने पर प्रतिबंध :- टेलीविजन चैनल का कोई भी वितरक लॉक-इन अवधि के दौरान सब्सक्राइबर द्वारा सब्सक्राइब किए गए किसी बुके जिसके लिए ऐसे सब्सक्राइबर ने वितरक द्वारा पेशकश की गई किसी योजना के अनुपालन में अग्रिम भुगतान किया हो, के दौरान एवं बुके का भाग बनने वाले सभी चैनल उसके प्लेटफार्म पर उपलब्ध होने की स्थिति में, उस बुके को बंद नहीं करेगा और न ही उस बुके की संरचना में कोई परिवर्तन नहीं करेगा।

बशर्ते कि यदि सब्सक्राइब किए गए 'पे-चैनल के बुके' के किसी घटक 'पे-चैनल' के स्वरूप को 'फ्री-टू-एयर चैनल' में परिवर्तित कर दिया जाता है अथवा जिसका अधिकतम खुदरा मूल्य 19 रूपए से अधिक कर दिया जाता है, जैसा भी मामला हो, तो वितरक, योजना की लॉक-इन-अवधि की अनपेक्षित: ऐसे सभी चैनलों को बुके से हटा लेगा तथा सभी घटक 'पे-चैनलों' के वितरक खुदरा मूल्य के योग की तुलना में ऐसे बुके पर वितरक द्वारा दी जा रही छूट को ध्यान में रखते हुए, सब्सक्राइबर द्वारा भुगतान किए जाने वाले ऐसे बुके की सब्सक्रिप्शन राशि में से उस चैनल के छूट प्राप्त वितरक खुदरा मूल्य के समकक्ष राशि की कमी करेगा।

बशर्ते आगे कि ऐसा वितरक हटाए गए चैनल को ऐसे सब्सक्राइबर के सब्सक्रिप्शन पैकेज में किसी वैकल्पिक चैनल से प्रतिस्थापित नहीं करेगा तथा सब्सक्राइबर किसी चैनल अथवा बुके को सब्सक्राइब कर सकता है तथा वितरक अथवा इसका संबद्ध स्थानीय केबल आपरेटर, जैसा भी मामला हो, सब्सक्राइबर द्वारा ऐसे चैनल अथवा बुके के संबंध में अनुरोध प्राप्त होने पर ऐसे चैनल अथवा बुके को एकटिवेट करेगा।

11. अन्य मामलों में बुके को आरंभ किया जाना, बंद किया जाना तथा संशोधित किया जाना— (1) टेलीविजन चैनल का कोई भी वितरक सभी सब्सक्राइबरों को टेलीविजन स्क्रीन पर स्कॉल चलाकर कम से कम पन्द्रह दिनों का पूर्व नोटिस दिए बिना नया बुके आरंभ नहीं करेगा और न ही इसके प्लेटफार्म पर उपलब्ध किसी मौजूदा बुके को बंद करेगा और ऐसे नोटिस को उपभोक्ता सेवा संबंधी कार्यक्रम सेवा में भी प्रदर्शित किया जाएगा।

(2) टेलीविजन चैनल का कोई भी वितरक, बुके का भाग बनने वाले सभी चैनलों के इसके प्लेटफार्म पर जारी रहते हुए अपने प्लेटफार्म पर उपलब्ध किसी भी मौजूदा बुके की संरचना में कोई संशोधित नहीं करेगा:

बशर्ते कि वितरक उप-विनियम (1) में विहित प्रक्रिया का अनुपालन करने के पश्चात् अपने मौजूदा बुके को बंद कर सकता है तथा नए बुके को आरंभ कर सकता है।

स्पष्टीकरण 1: संदेह दूर करने के लिए यह स्पष्ट किया जाता है कि कोई भी वितरक जो स्वयं किसी मौजूदा बुके की संरचना में संशोधित करना चाहता है अथवा बुके के संघटक चैनल के स्वरूप में किसी प्रकार के परिवर्तन अथवा अधिकतम खुदरा मूल्य में बढ़त के परिणामस्वरूप मौजूदा बुके की संरचना में संशोधित करना चाहता है वह ऐसे बुके को बंद करेगा तथा वांछित संरचना वाले नये बुके को आरंभ कर सकता है तथा ऐसा वितरक किसी सब्सक्राइबर के सब्सक्रिप्शन में बंद किए गए बुके को वैकल्पिक चैनलों अथवा मौजूदा बुके को किसी नए बुके से प्रतिस्थापित नहीं करेगा। तथापि, सब्सक्राइबर किन्हीं नए चैनलों अथवा बुके को सब्सक्राइब कर सकता है और वितरक सब्सक्राइबर से प्राप्त ऐसे अनुरोध की प्राप्ति के यथा शीघ्र, बहत्तर घंटों के भीतर ऐसे अनुरोध किए गए चैनलों अथवा बुके को एक्टिवेट करेगा।

स्पष्टीकरण 2: संदेह दूर करने के लिए यह स्पष्ट किया जाता है कि वितरक किसी भी स्थिति में ऐसे सब्सक्राइबरों के ऐसे बुके को बंद नहीं करेगा जिन्होंने या तो लॉक-इन अवधि वाले ऐसे बुके को सब्सक्राइब किया हो अथवा वितरक द्वारा पेशकश की गई किसी योजना के संबंध में ऐसे किसी बुके हेतु अग्रिम भुगतान किया हो, जब तक कि ऐसे बुके की लॉक-इन अवधि अथवा योजना अवधि, जैसा भी मामला हो, समाप्त नहीं हो जाती है।

12. सब्सक्राइबर के अनुरोध पर टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं को अस्थायी रूप से बंद किया जाना :-

- (1) टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक अथवा संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, सब्सक्राइबर से अनुरोध प्राप्त होने पर ऐसे सब्सक्राइबर की टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं को अस्थायी रूप से बंद कर देगा:-

बशर्ते कि ऐसा अनुरोध सब्सक्राइबर द्वारा सेवाएं बंद किए जाने की तिथि से पन्द्रह दिन पूर्व किया गया हो।

बशर्ते यह भी कि सेवाओं को इस प्रकार अस्थायी रूप से कम से कम एक माह अथवा उसके गुणांक में बंद किया जाएगा।

- (2) टेलीविजन चैनलों का वितरक अथवा संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, उपभोक्ता की सेवाएं अस्थायी रूप से बंद किए जाने की अवधि के दौरान उपभोक्ता भवन उपकरण के लिए सब्सक्राइबर से किराए की राशि के अलावा, यदि सब्सक्राइबर को उपभोक्ता भवन उपकरण यथा संदर्भित विनियम 24 के उप-विनियम (8) के तहत किराया योजना के तहत उपलब्ध कराया गया हो तो, कोई भी अन्य राशि को प्रभारित नहीं करेगा।
- (3) यदि किसी सब्सक्राइबर की टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाएं लगातार तीन माह से अधिक समय के लिए बंद रहती हैं तो ऐसे सब्सक्राइबर को टेलीविजन चैनल के वितरक का सक्रिय सब्सक्राइबर नहीं माना जाएगा तथा वितरक के पास विकल्प मौजूद रहेगा कि वह ऐसे सब्सक्राइबर को सब्सक्राइबर प्रबंधन प्रणाली से डिएक्टिवेट कर दे।
- (4) टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक अथवा इसका संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, सब्सक्राइबर से अनुरोध की प्राप्ति होने पर, सेवाओं को बहत्तर घंटों के भीतर बहाल करेगा तथा वह निम्नवत धनराशि प्रभारित कर सकता है:-
 - (i) यदि सेवाएं लगातार अधिकतम तीन माह की अवधि के लिए बंद हो रही हों तो, ऐसी सेवाओं की बहाली के लिए सब्सक्राइबर से अधिकतम पच्चीस रुपए तक का बहाली शुल्क ले सकता है अथवा,

(ii) यदि सेवाएं लगातार तीन माह से अधिक की अवधि के लिए बंद रही हों तो, ऐसी सेवाओं की बहाली के लिए सब्सक्राइबर से अधिकतम सौ रुपए तक का बहाली शुल्क ले सकता है।

13. टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं में व्यवधान :- यदि किसी सब्सक्राइबर के टेलीविजन चैनलों का सिग्नल बहतर घंटे से अधिक की अवधि के लिए लगातार बाधित रहता है, तो वितरक अथवा संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, सब्सक्राइबर के सब्सक्रिप्शन परिभार से ऐसे चैनलों के संबंध में व्यवधान की समग्र अवधि के लिए आनुपातिक वितरक खुदरा मूल्य तथा नेटवर्क क्षमता शुल्क के समतुल्य राशि की कमी करेगा।

बशर्त कि व्यवधान की इस अवधि को सब्सक्राइबर द्वारा शिकायत दर्ज करवाने के समय से परिकलित किया जाएगा।

बशर्त आगे कि इस उप विनियम में अंतर्विष्ट कोई भी शर्त प्राकृतिक आपदा के कारण होने वाले व्यवधान की स्थिति में लागू नहीं होगी।

14. कनेक्शन को अन्यत्र ले जाया जाना :- यदि सब्सक्राइबर एक स्थान से दूसरे स्थान पर कनेक्शन को ले जाने का अनुरोध करता है तो टेलीविजन के वितरक अथवा संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, तकनीकी तथा प्रचालनात्मक व्यवहार्यता के अध्यधीन ऐसा अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से सात दिनों के भीतर कनेक्शन को शिफ्ट कर देगा:

बशर्त टेलीविजन चैनलों का वितरक अथवा संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, सब्सक्राइबर से निम्नवत राशि प्रभारित कर सकता है —

- (i) यदि पुराने स्थान से *बाह्य उपकरण* को डिसमैन्टिल किया जाता है तथा नए स्थान पर पुनः स्थापित किया जाता है तो ऐसे मामले में वितरक द्वारा विहित संस्थापना प्रभार की अधिकतम दोगुनी राशि प्रभारित की जा सकती है, अथवा
- (ii) यदि कनेक्शन को एक स्थान से दूसरे स्थान पर ले जाए जाने की प्रक्रिया में पुराने स्थान पर *बाह्य उपकरण* का डिसमैन्टिल करना सम्मिलित ना हो तथा इसको नये स्थान पर पुनः संस्थापित किया जाना हो तो, वितरक द्वारा विहित संस्थापना प्रभार से अनधिक की राशि प्रभारित नहीं की जाएगी।

स्पष्टीकरण: इस विनियम के प्रयोजनार्थ, *बाह्य उपकरण का अभिप्राय डिश एन्टीना, लो-नॉयस ब्लॉक कन्वर्टर, कनेक्टर तथा डिश एन्टीना से जोड़े गए अन्य उपकरण शामिल हैं।*

15. रक्षात्मक अनुरक्षण के कारण टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं में बाधा :- यदि रक्षात्मक अनुरक्षण के कारण टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं के बाधित होने की संभावना हो तो टेलीविजन चैनलों का वितरक अथवा स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, सब्सक्राइबर को कम से कम तीन दिनों का पूर्व नोटिस देगा।

16. टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं को बंद किया जाना :- (1) टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक अथवा संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, वितरक और सब्सक्राइबर द्वारा यथा सहमत सेवा उपलब्ध कराने के लिए निबंधन और शर्तों की पूर्ति के अध्यधीन, सब्सक्राइबर द्वारा अनुरोध किए जाने पर ऐसे सब्सक्राइबर के टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं को सब्सक्राइबर द्वारा किए गए अनुरोध में दर्शाई गई तिथि से सात दिनों के भीतर बंद कर देगा तथा तत्पश्चात् सात दिनों के भीतर सब्सक्राइबर को देय प्रतिभूति जमा राशियां, यदि कोई हो तो, का प्रतिदाय करेगा।

बशर्त कि सब्सक्राइबर सेवाओं को बंद किए जाने की अनुरोध की गई तिथि से कम से कम पन्द्रह दिन पूर्व सेवाओं को बंद करने का ऐसा अनुरोध दर्ज करेगा।

(2) टेलीविजन चैनलों का कोई भी वितरक अथवा संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, ऐसे सब्सक्राइबर को कम से कम पन्द्रह दिनों का पूर्व नोटिस दिए बिना तथा सेवाओं को बंद किए जाने के कारण को दर्शाये बिना किसी सब्सक्राइबर की टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं को बंद नहीं करेगा तथा दिए जाने वाले नोटिस की पन्द्रह दिनों की अवधि को सब्सक्राइबर की सेवाओं को बंद किए जाने हेतु जारी किए गए ऐसे नोटिस की तिथि से गिना जाएगा।

(3) उप विनियम (2) में संदर्भित टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं को बंद किए जाने के संबंध में नोटिस की जानकारी टेलीविजन चैनलों के वितरक द्वारा सब्सक्राइबर को टेलीविजन स्क्रीन पर स्कॉल चलाकर तथा सब्सक्राइबर के पंजीकृत मोबाइल नम्बर पर लघु संदेश सेवा (एसएमएस) भेज कर दी जाएगी :

बशर्ते यह कि वितरक, उपर्युक्त संदर्भित तरीके से नोटिस भेजने के अलावा सब्सक्राइबर के साथ संपर्क साधने के अन्य तरीकों यथा ई-मेल, बी-मेल तथा अन्य तरीके जो उपर्युक्त समझे जाएं का भी उपयोग करेगा।

17. मूल्य वृद्धि से उपभोक्ताओं की सुरक्षा :- यदि किसी सब्सक्राइबर द्वारा टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं को किसी लॉक-इन अवधि के साथ लिया गया है अथवा टेलीविजन चैनलों के वितरक द्वारा पेशकश की गई किसी योजना के संबंध में किसी सब्सक्राइबर द्वारा किसी विशिष्ट अवधि के लिए टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं के सब्सक्रिप्शन हेतु प्रभारों का अग्रिम भुगतान किया गया हो तो, वितरक सब्सक्रिप्शन का मूल्य बढ़ाए बिना तथा सब्सक्राइबर के हितों के विपरित सब्सक्रिप्शन की अन्य शर्तों में कोई बदलाव किए बिना सब्सक्राइबर को ऐसी अवधि के लिए ऐसी सेवाएं प्रदान करना जारी रखेगा।

अध्याय –IV

18. **बिलिंग :** (1) टेलीविजन चैनलो का प्रत्येक वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, सब्सक्राइबर को टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाएँ प्री पेड आधार या पोस्ट-पेड आधार या प्री-पेड और पोस्ट-पेड, दोनों आधार पर उपलब्ध कराएगा।

स्पष्टीकरण : प्री-पेड भुगतान विकल्प का ऑफर इलेक्ट्रॉनिक प्री-पेड तंत्र आधारित होगा जिसमें सब्सक्राइबर द्वारा भुगतान की गई राशि उसके द्वारा उपयोग की गई सेवा के लिए स्वतः ही समायोजित होती रहेगी।

(2) टेलीविजन चैनलो का प्रत्येक वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, यदि सेवाएँ प्री-पेड और पोस्ट-पेड आधार पर दे रहा हो सब्सक्राइबर के अनुरोध पर प्री-पेड से पोस्ट-पेड में या विलोमतः बदलाव के लिए भुगतान तरीके को अगले बिलिंग चक्र से बदलेगा;

बशर्ते कि इस प्रकार के भुगतान तरीके में बदलाव के लिए कोई शुल्क नहीं लेगा।

(3) टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं के लिए सब्सक्राइबर द्वारा शुल्क का भुगतान ऐसी सेवा के एक्टिवेशन की तिथि से देय होगा।

19. **पोस्ट पेड बिल का जेनरेशन:** पोस्ट पेड की स्थिति में सब्सक्राइबर के लिए पोस्ट पेड बिल सब्सक्राइबर प्रबंधन प्रणाली के माध्यम से, सब्सक्राइबर द्वारा टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं के उपयोग और सब्सक्रिप्शन के आधार पर बिलिंग चक्र के अंतिम दिनों के सात दिन के भीतर बनाया जाएगा।

बशर्ते कि टेलीविजन चैनलो का वितरक, अपने नाम से या संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर के नाम से, उनके बीच हुए इंटर कनेक्शन समझौते के आधार पर सब्सक्राइबर के लिए बिल बनाने के लिए स्वतंत्र होगा।

20. **पोस्ट पेड बिल के लिए बिलिंग चक्र :** पोस्ट पेड बिल के लिए बिलिंग चक्र एक कैलेण्डर मास का होगा।

21. **पोस्ट पेड बिल में सूचनाओं का ब्यौरा :** पोस्ट पेड बिल में निम्नलिखित आइटम-वार ब्यौरा होगा।

(क) नेटवर्क क्षमता का प्रतिमाह शुल्क :-

(ख) उपभोक्ता परिसर उपकरण, यदि कोई हो, के लिए रेंटल चार्ज

(ग) बिलिंग चक्र के दौरान सब्सक्राइबर द्वारा सब्सक्राइब्ड किए गए पे-चैनलों और प्री-चैनलों के बुके के लिए शुल्क

(घ) इन विनियमों के अनुपालन में लगाया गया कोई अन्य शुल्क;

(ङ) लागू कानूनों के अनुरूप कर।

22. **पोस्ट पेड बिल और भुगतान की सुपुर्दगी :** (1) टेलीविजन चैनलो का प्रत्येक वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, पोस्ट-पेड सब्सक्राइबर को बिलिंग चक्र की तिथि के बाद कम से कम 15 दिन के भीतर बिल देगा।

बशर्ते कि वितरक या स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, भुगतान के लिए सब्सक्राइबर को प्रिंटेड या इलेक्ट्रॉनिक फार्म में, जैसी भी सब्सक्राइबर की मांग हो, बिल प्रदान करेगा।

(2) टेलीविजन चैनलो का प्रत्येक वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, बिल भुगतान के लिए प्रत्येक पोस्ट पेड सब्सक्राइबर को बिल की तिथि के बाद कम से कम 21 दिन का समय देगा।

बशर्ते कि देय तिथि के बाद सब्सक्राइबर द्वारा समय पर भुगतान नहीं किए जाने की स्थिति में टेलीविजन चैनलो का प्रत्येक वितरक या स्थानीय केबल ऑपरेटर इस बात के लिए स्वतंत्र होगा कि वह सब्सक्राइबर से विलंब अवधि के लिए उस देय राशि पर साधारण ब्याज की दर से ब्याज लेगा जो समय-समय पर स्टेट बैंक द्वारा यथासूचित बेस रेट से 2 प्रतिशत से अधिक नहीं होगा।

(3) टेलीविजन चैनलो का प्रत्येक वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, अन्य पेमेंट भुगतान विकल्प के अतिरिक्त सब्सक्राइबर को पोस्ट पेड बिल के इलेक्ट्रॉनिक भुगतान के लिए सब्सक्राइबर प्रबंधक प्रणाली में उपभोक्ता हितैषी इलेक्ट्रॉनिक भुगतान विकल्प उपलब्ध करेगा।

(4) टेलीविजन चैनलो का प्रत्येक वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, बिल का भुगतान नहीं किए जाने की स्थिति में बिल भुगतान की नियत तिथि के बाद पोस्ट-पेड सब्सक्राइबर की टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं को अस्थायी रूप से स्थगित करने के लिए स्वतंत्र है;

बशर्ते कि यदि किसी सब्सक्राइबर की सेवा लगातार तीन महीने की अवधि के लिए स्थगित रहती है, ऐसे सब्सक्राइबर की गिनती वितरक के एक्टिव सब्सक्राइबर के रूप में नहीं की जाएगी तथा वितरक सब्सक्राइबर को अपने सब्सक्राइबर प्रबंधन प्रणाली से डि-एक्टिवेट करने के लिए स्वतंत्र है,

बशर्ते आगे कि वितरक या इससे इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, सब्सक्राइबर के अनुरोध पर सेवाओं को फिर से बहाल करेगा तथा वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, सब्सक्राइबर से ब्याज सहित बकाया भुगतान राशि के अतिरिक्त सेवा को पुनः बहाल करने के लिए रि-एक्टिवेशन शुल्क के रूप में 100 रुपए से अधिक राशि वसूल करने के लिए स्वतंत्र होगा यदि ऐसी सेवाएं लगातार तीन महीने की अवधि से ज्यादा के लिए स्थगित रहती हैं।

(5) टेलीविजन चैनलो का प्रत्येक वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, पोस्ट-पेड सब्सक्राइबर को उसके द्वारा किए गए प्रत्येक भुगतान के लिए एक रसीद जारी करेगा और रसीद की तिथि, क्रम संख्या सहित रसीद का ब्यौरा तथा सब्सक्राइबर द्वारा भुगतान की गई राशि को सब्सक्राइबर के नाम के आगे अपने सब्सक्राइबर प्रबंधक प्रणाली में सब्सक्राइबर द्वारा भुगतान करने की सात दिन की अवधि के भीतर दर्ज करेगा;

“बशर्ते कि टेलीविजन चैनलो का प्रत्येक वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, प्रत्येक सब्सक्राइबर को इस प्रकार की रसीद, उसके अनुरोध पर, प्रिंटेड रूप में या इलेक्ट्रॉनिक फार्म में जैसा कि सब्सक्राइबर का विकल्प हो, देगा।

6. टेलीविजन चैनलो के प्रत्येक वितरक अपने वेबसाइट पर सब्सक्राइबर के बिलिंग और भुगतान का कम से कम पिछले छह माह का, रिकार्ड, रखेगा और सब्सक्राइबर को उसके खाते के लिए लॉग-इन एक्सेस प्रदान करेगा।

7. कोई भी टेलीविजन वितरक यदि उप-विनियम (1) या उप-विनियम (5) के प्रावधानों का उल्लंघन करेगा तो इसके पंजीकरण की शर्तों या अधिनियम के प्रावधानों या नियमों या विनियमों या किए गए आदेशों या इसके तहत जारी निर्देशों के प्रति बिना किसी पूर्वाग्रह के वह दंडात्मक राशि के रूप में एक राशि का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा जो ऐसे सभी सब्सक्राइबरों के लिए प्रति सब्सक्राइबर 20 रुपए से अधिक नहीं होगी जिनके मामले इस प्रकार का उल्लंघन पाया जाता है, जैसा कि प्राधिकरण आदेश द्वारा निर्देश दे।

(8) उप-विनियम (7) के अंतर्गत दंडात्मक राशि के रूप में एक राशि के भुगतान के लिए तब तक कोई भुगतान आदेश नहीं दिया जाएगा जब तक कि टेलीविजन चैनल के प्रत्येक वितरक को प्राधिकरण द्वारा पाए गए विनियम के उल्लंघन के संदर्भ में 3 से अपना पक्ष रखने के लिए उचित अवसर प्रदान नहीं कर दिया जाता।

(9) इन विनियमों के अंतर्गत दंडात्मक राशि के रूप में देय राशि ऐसे लेखा शीर्ष में जमा कराई जाएगी जो प्राधिकरण द्वारा विनिर्दिष्ट किया जाएगा।

23. प्री-पेड बिलिंग और भुगतान :- (1) टेलीविजन चैनल का प्रत्येक वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, प्री पेड भुगतान होने पर सबक्राइबर को भुगतान की प्राप्ति एक्नॉलिज करेगा तथा यह सुनिश्चित करेगा कि तदनुसार सबक्राइबर प्रबंधन प्रणाली को अपडेट कर दिया गया है।

(2) प्री-पेड भुगतान विकल्प के लिए बिलिंग चक्र सेवा के एक्टिवेशन की तिथि से 30 दिन की होगी।

(3) टेलीविजन चैनल का प्रत्येक वितरक, अपने वेबसाइट पर सबक्राइबर के बिलिंग और भुगतान का कम से कम पिछले छह माह का रिकार्ड रखेगा और सबक्राइबर के अपने खाते के लिए लॉग-इन एक्सेस प्रदान करेगा:

“बशर्ते कि सबक्राइबर इस रिकार्ड में आइटम-वार उपयोग का ब्यौरा हो-

(क) नेटवर्क क्षमता का प्रतिमाह शुल्क :-

(ख) उपभोक्ता परिसर उपकरण, यदि कोई हो, के लिए रेंटल चार्ज

(ग) बिलिंग चक्र के दौरान सबक्राइबर द्वारा सबक्राइड किए गए पे-चैनलों और पे-चैनलों के बुके के लिए शुल्क

(घ) इन विनियमों के अनुपालन में लगाया गया कोई अन्य शुल्क;

(ड) लागू कानूनों के अनुरूप कर।

(4) कोई टेलीविजन चैनल वितरक किसी प्री-पेड सबक्राइबर की सेवाओं को अस्थायी रूप से स्थगित करने के लिए स्वतंत्र होगा यदि उस सबक्राइबर के प्री-पेड खाते में शेष राशि उपलब्ध न हो;

“बशर्ते कि सबक्राइबर की सेवा लगातार तीन महीने के लिए स्थगित हो, ऐसा सबक्राइबर वितरक का एक्टिव सबक्राइबर नहीं माना जाएगा और वितरक ऐसे सबक्राइबर को अपने सबक्राइबर प्रबंधन प्रणाली से डि-एक्टिवेट करने के लिए स्वतंत्र होगा:

“बशर्ते आगे कि वितरक सबक्राइबर के खाते में शेष राशि के रिचार्ज होने पर सेवा को पुनः बहाल करेगा और ऐसा वितरक सेवाओं की बहाली के लिए सबक्राइबर से रि-एक्टिवेशन शुल्क के रूप में एक राशि वसूल कर सकता है जो एक सौ रुपये से अनधिक होगी, यदि ऐसी सेवा लगातार तीन महीने से अवधि के लिए स्थगित रहती है।

अध्याय –V

उपभोक्ता परिसर में उपकरण

24. **उपभोक्ता परिसरों में उपकरण की आपूर्ति और संस्थापना :-**(1) टेलीविजन चैनलो का प्रत्येक वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, प्रत्येक सब्सक्राइबर को सेट-टॉप बॉक्स उपलब्ध कराएगा जो भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा अनुमोदित भारतीय मानकों के अनुरूप होगा।

(2) प्रत्येक सब्सक्राइबर खुले बाजार से अनुमोदित गुणवत्ता का सेट-टॉप बॉक्स खरीदने के लिए स्वतंत्र होगा, यदि यह उपलब्ध हो, जो टेलीविजन चैनलों के वितरक की प्रणाली और टेलीविजन चैनलो का प्रत्येक वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर से तकनीकी तौर पर सुमेल हो, जैसा भी मामला हो, तथा वह किसी भी सब्सक्राइबर को उस से सेट टॉप बॉक्स खरीदने या किराये पर लेने के लिए बाध्य नहीं करेगा।

(3) टेलीविजन चैनलो का प्रत्येक वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, प्रत्येक उपभोक्ता को निम्नलिखित योजनाओं के अंतर्गत उपभोक्ता परिसर के लिए उपकरण उपलब्ध कराएगा

(i) आउट राइट पर्चेज स्कीम, एवं

(ii) रेंटल स्कीम

बशर्त कि आउट राइट पर्चेज स्कीम या रेंटल स्कीम पर उपभोक्ता परिसर उपकरण प्रदान करने के अतिरिक्त टेलीविजन चैनलो का प्रत्येक वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर जैसा भी मामला हो, बंडल स्कीम सहित किसी अन्य स्कीम के अंतर्गत भी उपभोक्ता परिसर उपकरण उपलब्ध कराने के लिए स्वतंत्र होगा।

(4) टेलीविजन चैनलो का प्रत्येक वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, अपने द्वारा दिए जाने वाले उपभोक्ता परिसर उपकरणों के सभी स्कीमों का ब्यौरा में उपभोक्ता को सूचित करेगा।

(5) प्रत्येक टेलीविजन वितरक अपने वेबसाइट पर उपभोक्ता परिसर उपकरण के लिए सभी स्कीमों का ब्यौरा, उक्त स्कीमों पर लागू सभी शर्तों सहित, प्रकाशित करेगा तथा इस प्रकार की जानकारी उपभोक्ता सेवा हेतु प्रोग्रामिंग सेवा के माध्यम से भी प्रचारित करेगा।

(6) आउट राइट पर्चेज स्कीम की स्थिति में टेलीविजन चैनलो का प्रत्येक वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, गारंटी/वारंटी अवधि के साथ ऐसे उपभोक्ता परिसर उपकरणों के रिटेल मूल्य को विनिर्दिष्ट करेगा:

बशर्त कि ऐसे उपभोक्ता परिसर उपकरणों के संदर्भ में गारंटी/वारंटी अवधि कम से कम एक वर्ष की होगी:

बशर्त आगे कि ऐसे उपभोक्ता परिसर उपकरणों का स्वामित्व सब्सक्राइबर के पास रहेगा।

(7) कोई भी टेलीविजन चैनलो का वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, आउट राइट पर्चेज स्कीम के अंतर्गत खरीदे गए उपभोक्ता परिसर उपकरणों के लिए बंडल स्कीम सहित, मरम्मत और रख-रखाव के लिए उप-विनियम (11) के अनुसरण में लागू राशि के अतिरिक्त अन्य किसी भी राशि अथवा शुल्क की मांग नहीं करेगा:

बशर्त कि वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, गारंटी/वारंटी अवधि की समाप्ति के बाद ऐसी स्कीम के अंतर्गत उपभोक्ता परिसर उपकरणों के लिए वार्षिक रख-रखाव योजना का ऑफर भी मुहैया कराएगा।

बशर्त आगे कि इस उप-विनियम में अंतर्विष्ट कोई भी शर्त लागू नहीं होगा यदि उपभोक्ता परिसर उपकरणों के साथ सब्सक्राइबर द्वारा छेड़छाड़ की गई हो या भौतिक रूप से उसे क्षति पहुंचाई गई हो।

(8) रेंटल स्कीम की स्थिति में टेलीविजन चैनल का प्रत्येक वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, उपभोक्ता परिसर उपकरणों के मासिक रेंटल राशि और अन्य शर्तों का, यदि कोई हो, उल्लेख करेगा;

बशर्त कि टेलीविजन चैनल वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, एक ब्याज-मुक्त रिफंडेबल सिक्युरिटी राशि तय करने के लिए स्वतंत्र होगा जैसा वह उपयुक्त समझता हो।

बशर्त आगे कि ऐसी स्कीमों के तहत वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर द्वारा उपभोक्ता को दिया गया उपभोक्ता परिसर उपकरणों का स्वामित्व वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर के जैसा भी मामला हो बना रहेगा।

(9) अन्य सभी स्कीमों जिसमें बंडल युक्त स्कीम सम्मिलित हैं, की स्थिति में टेलीविजन चैनल वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, परिसर उपकरणों, नेटवर्क क्षमता शुल्क, पे चैनलों के लिए या पे-चैनल बुके के लिए शुल्क, जो उपभोक्ता परिसर उपकरणों के बंडल में दिए गए हो, रिटेल मूल्य अन्य शर्तों, यदि कोई हो, को स्पष्ट रूप से उल्लेख करेगा:

बशर्त कि ऐसी स्कीमों के तहत प्रदत्त उपभोक्ता परिसर उपकरणों का स्वामित्व वितरक या इसके स्थानीय केबल ऑपरेटर के पास रहेगा।

(10) टेलीविजन चैनल का प्रत्येक वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, रेंटल स्कीम के तहत या अन्य स्कीम जैसा कि उप-विनियम (8) और उप-विनियम (9) में उल्लेख किया गया है, जैसी भी स्थिति हो, प्रदान किए गए उपभोक्ता परिसर उपकरणों के अच्छी चालू हालत में रख-रखाव के लिए उत्तरदायी होगा जिससे कि सब्सक्राइबर को न्यूनतम तीन वर्ष की अवधि तक अवाधित सेवाएं उपलब्ध कराई जा सकें:

बशर्त कि इस अवधि में उप-विनियम (11) के अनुरूप देय राशि के अतिरिक्त उपभोक्ता परिसर उपकरणों में फॉल्ट दूर करने के लिए प्रत्येक अवसर पर सब्सक्राइबर कोई अन्य भुगतान या शुल्क राशि देने के लिए उत्तरदायी नहीं होगा।

बशर्त आगे कि इस उप-विनियम में अंतर्विष्ट कोई भी शर्त लागू नहीं होगा यदि उपभोक्ता परिसर उपकरणों में सब्सक्राइबर द्वारा कोई छेड़छाड़ की गई हो या उसमें भौतिक रूप से कोई क्षति की गई है।

11. डीटीएच सेवा प्रदान करने वाला टेलीविजन चैनल वितरक प्रत्येक दर्ज शिकायत के लिए सब्सक्राइबर के परिसर में लगे उपकरणों की मरम्मत या रख-रखाव सेवा के लिए किसी व्यक्ति को भेजने के लिए विजिटिंग शुल्क के रूप में 250 से रुपए अनधिक शुल्क वसूली कर सकता है।

बशर्त कि सेट टॉप बॉक्स से संबंधित किसी शिकायत के लिए सब्सक्राइबर से कोई विजिटिंग शुल्क नहीं वसूला जाएगा।

बशर्त आगे कि इस प्रकार का विजिटिंग शुल्क सब्सक्राइबर के प्री पेड सब्सक्रिप्शन खाते से नहीं काटा जाएगा।

बशर्त आगे कि वितरक द्वारा ऐसे भुगतान की रसीद सब्सक्राइबर को दी जाएगी।

(12) टेलीविजन चैनल का प्रत्येक वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, यह सुनिश्चित करेगा कि सब्सक्राइबर द्वारा शिकायत दर्ज कराने के चौबीस घंटे के अंदर खराब सेट टॉप बॉक्स की मरम्मत की जाए:

बशर्त कि टेलीविजन चैनल वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, यदि खराब सेट टॉप बॉक्स को 24 घंटे के अंदर सही नहीं कर पाता है, ऐसी स्थिति में वह खराब सेट टॉप बॉक्स को चालू सेट टॉप बॉक्स से बदलेगा।

बशर्त आगे कि इस उप-विनियम में अंतर्विष्ट कुछ भी शर्त लागू नहीं होगा यदि सब्सक्राइबर द्वारा सेट टॉप बॉक्स में छेड़-छाड़ की गई हो या उसे भौतिक रूप से क्षति पहुंचाई गई हो।

अध्याय –VI

उपभोक्ता सेवा और शिकायत निवारण

25. **उपभोक्ता सेवा केन्द्र** :- टेलीविजन चैनलों के प्रत्येक वितरक अपने सब्सक्राइबरों को टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवा प्रदान करने से पूर्व, उनकी सेवा अनुरोधों के समाधान तथा शिकायतों के निवारण के लिए एक उपभोक्ता सेवा केन्द्र की स्थापना करेगा और वितरक यह सुनिश्चित करेगा कि ऐसे केन्द्र के पास;

- (क) पर्याप्त लाइनों और कनेक्शनों वाला एक टोल फ्री "उपभोक्ता सेवा नम्बर" हो तथा वितरक के सब्सक्राइबर बेस को कुशलतापूर्वक सेवा प्रदान करने के लिए उसके पास पर्याप्त मानव संसाधन हों,
- (ख) सप्ताह के सातों दिन कम से कम 08.00 बजे से 22.00 बजे तक ग्राहकों के लिए उपलब्ध हो,
- (ग) हिन्दी और अंग्रेजी के अतिरिक्त सेवा क्षेत्र की क्षेत्रीय भाषा में सेवा उपलब्ध कराता हो,
- (घ) वहां पर इंटरएक्टिव वॉयस रेस्पॉन्स सिस्टम (आईवीआरएस) की सुविधा हो जिस पर शिकायत दर्ज कराने का प्रावधान हो,
- (ङ) वेब आधारित शिकायत दर्ज कराने का प्रावधान हों।

(2) जैसा कि उप-नियम (1) में उल्लेख किया गया है टेलीविजन चैनल वितरक उपभोक्ता सेवा केन्द्र की स्थापना करने तथा चलाने के लिए किसी भी एजेंसी को नियुक्त कर सकता है।

बशर्ते कि इन विनियमों के प्रावधानों के अनुपालन की जिम्मेदारी टेलीविजन चैनल वितरक की होगी।

(3) प्रत्येक टेलीविजन चैनल वितरक यह सुनिश्चित करेगा कि आईवीआरएस का प्रचालन निम्नलिखित प्रकार से हो:

- (क) आईवीआरएस में सबसे पहले भाषा चुनने का प्रावधान हो,
- (ख) आईवीआरएस में दूसरा विकल्प शिकायतों और अनुरोधों के व्यापक श्रेणी के चयन का हो,
- (ग) आईवीआरएस के तीसरे चरण में सेवा और शिकायत अनुरोधों के अंतर्गत पृथक रूप से सब मेनू चुनने का प्रावधान हो।

बशर्ते कि तीसरे चरण में यह विकल्प हो कि ग्राहक उपभोक्ता सेवा प्रतिनिधि से बात कर सकें।

(4) टेलीविजन चैनलों के प्रत्येक वितरक यह सुनिश्चित करेगा कि:

(i) सब्सक्राइबर द्वारा टोल फ्री नम्बर पर किए गए कॉल का प्रतिक्रिया समय (रेस्पॉन्स टाइम) (वॉयस-टू-वॉयस प्रतिक्रिया के लिए) निम्नलिखित निष्पादन मानकों को पूरा करे:

- (क) 80 प्रतिशत कॉल का जवाब (वॉयस टू वॉयस) उपभोक्ता सेवा प्रतिनिधि द्वारा (इलेक्ट्रॉनिक माध्यम के अतिरिक्त) 60 सेकेंड्स के अंदर दिया जाए,

- (ख) 90 प्रतिशत कॉल का जबाव (वॉयस टू वॉयस) उपभोक्ता सेवा प्रतिनिधि द्वारा (इलेक्ट्रॉनिक माध्यम के अतिरिक्त) 90 सेकेंड्स के अंदर दिया जाए,
- (ii) सब्सक्राइबर द्वारा "उपभोक्ता सेवा नम्बर" पर किए गए कॉल का प्रतिक्रिया समय, जिसका जबाब इलेक्ट्रॉनिक माध्यम के अतिरिक्त दिया जाए। निम्नलिखित निष्पादन मानकों को पूरा करना चाहिए;
- (क) 80 प्रतिशत कॉल का जबाब इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से 20 सेकेंड्स के अंदर दिया जाए,
- (ख) 90 प्रतिशत कॉल का जबाब इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से 40 सेकेंड्स के अंदर दिया जाए,

स्पष्टीकरण : उप-विनियम (4) में यथा उल्लिखित, कॉल के प्रतिशत की गणना के उद्देश्य से एक महीने के दौरान किए गए कुल कॉलों की संख्या पर विचार किया जाएगा।

(5) टेलीविजन चैनलो का वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, उपभोक्ता सेवा हेतु प्रोग्रामिंग सेवा और वेबसाइट के माध्यम से अपने सब्सक्राइबरों को टोल फ्री नम्बर और वेब आधारित शिकायत प्रबंधन प्रणाली का पता बताएगा :

बशर्त, इसके अतिरिक्त, टेलीविजन वितरक प्रचार के अन्य माध्यमों, जैसे लघु संदेश सेवा (एसएमएस) टेलीविजन स्क्रीन, सूचनाप्रद बिल और छपे हुए रसीद का उपयोग करने के लिए स्वतंत्र होगा।

26. उपभोक्ता सेवा केन्द्र द्वारा शिकायत निवारण

(1) टेलीविजन चैनलो के प्रत्येक वितरक यह सुनिश्चित करेगा कि किसी सब्सक्राइबर से शिकायत प्राप्त होने के तुरंत बाद उपभोक्ता सेवा केन्द्र हर ऐसे शिकायत को दर्ज करेगा और एक नम्बर प्रदान करेगा जिसे डॉकेट नम्बर कहा जाएगा:

बशर्त कि प्राधिकरण, यदि आवश्यक समझे, इस प्रकार के लिए डॉकेट नम्बर के कोई फार्मेट विनिर्दिष्ट करे।

2. टेलीविजन चैनलो के प्रत्येक वितरक यह सुनिश्चित करेगा कि उपभोक्ता सेवा केन्द्र :-

- (क) शिकायत दर्ज करते समय सब्सक्राइबर को डॉकेट नम्बर, शिकायत दर्ज करने की तिथि और समय तथा उस अवधि की जानकारी देगा जिसके भीतर शिकायत का निवारण किए जाने की संभावना हो, और
- (ख) शिकायत के समाधान हो जाने पर इसकी जानकारी सब्सक्राइबर को देगा तथा शिकायत पर की गई कार्रवाई का ब्यौरा तथा यदि सब्सक्राइबर कार्रवाई संतुष्ट न हो तो शिकायत के आगे निवारण के लिए नोडल अधिकारी का नाम और नम्बर देगा।

27. शिकायतों के निवारण की समय-सीमा :- टेलीविजन चैनलो का प्रत्येक वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, सब्सक्राइबर के शिकायतों के निवारण के लिए निम्नलिखित समय-सीमा का पालन करेगा :

(क) शिकायत प्राप्ति के बाद सभी शिकायतों पर 8 घंटे के अंतर कार्रवाई होगी:

बशर्त कि कार्यालयी कार्य अवधि के बाद प्राप्त शिकायतों पर अगले कार्य दिवस को कार्रवाई होगी।

- (ख) 'नो सिग्नल' की शिकायत के कम से कम 90 प्रतिशत मामले का निपटारा ऐसी शिकायत प्राप्त होने के चौबीस घंटे के अन्दर कर दिया जाए तथा सिग्नल को बहाल किया जाए।
- (ग) बिलिंग से संबंधित सभी शिकायतों का निपटारा सब्सक्राइबर से शिकायत प्राप्ति के सात दिन के भीतर वापस कर दिया जाएगा और यदि कोई राशि वापस की जानी हो तो सब्सक्राइबर को वह राशि शिकायत प्राप्ति के 30 दिन के अंदर वापस कर दी जाएगी।
- (घ) कम से कम 90 प्रतिशत अन्य सभी प्रकार की शिकायतों, जिन्हें खंड (ख) और (ग) में सम्मिलित नहीं किया गया है, का निपटान ऐसी शिकायतों की प्राप्ति के बाद अड़तालीस घंटे के अंदर कर दिया जाएगा।
- (ङ) खंड (ग) में उल्लिखित बिलिंग से संबंधित शिकायतों को छोड़कर कोई भी शिकायत 72 घंटे से ज्यादा समय के लिए अनसुलझी नहीं रहेगी।

28. नोडल अधिकारी द्वारा शिकायतों का निवारण : (1) टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक इन विनियमों को प्रवर्तन की तिथि से 30 दिन के भीतर या उनके सेवा प्रचालन शुरू होने के 30 दिन के भीतर, जो स्थिति हो, सब्सक्राइबर के शिकायत के निवारण के लिए उस प्रत्येक राज्य के लिए एक या अधिक नोडल अधिकारी की नियुक्ति या पदस्थापन करेगा जहां यह टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवा उपलब्ध करा रहा होगा और वितरक नोडल अधिकारी की नियुक्ति या पदस्थापन की तिथि से 10 दिन के भीतर प्राधिकरण को नोडल अधिकारी का नाम पता, संपर्क नम्बर, ई-मेल एड्रेस तथा नोडल अधिकारी का फ़ैक्स नम्बर भेजेगा।

(2) टेलीविजन चैनलों के प्रत्येक वितरक :

(क) इस प्रकार के नोडल अधिकारी की नियुक्ति या पदस्थापन के बारे में तथा उसमें बदलाव के बारे में व्यापक प्रचार करेगा।

(ख) वितरक अपने वेबसाइट तथा उपभोक्ता सेवा हेतु प्रोग्रामिंग सेवा पर नोडल अधिकारी का नाम, पता, संपर्क नम्बर, ई-मेल पता और फ़ैक्स नम्बर प्रदर्शित करेगा;

(3) उप-विनियम (1) में यथा उल्लिखित, नोडल अधिकारी के नाम या पत्राचार ब्यौरे में किसी भी परिवर्तन की स्थिति में टेलीविजन चैनल का वितरक

(क) ऐसा परिवर्तन करने के 10 दिन के भीतर प्राधिकरण को सूचित करेगा; और

(ख) इस परिवर्तन की जानकारी सब्सक्राइबर को उसी प्रकार से देगा जैसा कि उप-विनियम (2) के खंड (ख) के अंतर्गत विनिर्दिष्ट किया गया है।

(4) यदि सब्सक्राइबर उपभोक्ता सेवा केन्द्र द्वारा किए गए शिकायत निवारण से संतुष्ट नहीं हो तो ऐसा सब्सक्राइबर अपनी शिकायत के निवारण के लिए टेलीविजन वितरक के नोडल अधिकारी के पास जा सकता है।

(5) नोडल अधिकारी :-

(क) सब्सक्राइबर के प्रत्येक शिकायत को दर्ज करेगा

(ख) शिकायत प्राप्ति की तिथि से 2 दिन के भीतर सब्सक्राइबर को एक्नॉलेजमेन्ट जारी करेगा जिसमें एक एक विशिष्ट शिकायत नम्बर होगा;

- (ग) सब्सक्राइबर से इस प्रकार की शिकायत की प्राप्ति के 10 दिन के भीतर वह शिकायत का निवारण करेगा और ऐसी शिकायत के संदर्भ में लिए गए निर्णय से सब्सक्राइबर को अवगत कराएगा;

29. प्राधिकरण द्वारा टेलीविजन चैनलों के वितरकों को भेजी गई शिकायतें : (1) प्राधिकरण भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) में अंतर्विष्ट प्रावधानों के प्रति बिना किसी पूर्वाग्रह के उपभोक्ता से प्राप्त निम्नलिखित प्रकार की शिकायतों को उनके निवारण के उद्देश्य से संबंधित टेलीविजन चैनल वितरक को भेज देगा।

- (क) अधिनियम के अंतर्गत प्राधिकरण द्वारा निर्मित अधिनियम या विनियम, जारी निदेश या दिए गए आदेश के कथित उल्लंघन से संबंधित शिकायतें;
- (ख) सब्सक्राइबर द्वारा की गई सामान्य स्वरूप की शिकायतें;
- (ग) ऐसी शिकायतों जिनमें आरोप लगाया गया हो कि टेलीविजन चैनल वितरक द्वारा अपनाई गई पद्धति से उपभोक्ताओं के हितों पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ रहा है;
- (घ) इस स्वरूप की कोई भी शिकायत जिसे प्राधिकरण के विचार में टेलीविजन चैनल के वितरक या उससे संबद्ध एलसीओ, जैसी भी स्थिति हो, के द्वारा शीघ्र निपटाए जाने की जरूरत हो;

(2) प्रत्येक टेलीविजन चैनल वितरक उप विनियम (1) के खंड (क), (ख) और (ग) के अंतर्गत प्राधिकरण द्वारा भेजी गई सभी शिकायतों के मूल कारण की जांच करेगा तथा उनका पता लगाएगा और शिकायत के भेजे जाने की तिथि से 30 दिन के अंदर ऐसी शिकायतों का निपटान करेगा तथा ऐसी शिकायतों के परिणाम से उपभोक्ता के साथ-साथ प्राधिकरण को भी शिकायत के निपटान की तिथि से एक सप्ताह के अंदर सूचित करेगा।

(3) प्रत्येक चैनल वितरक उप-विनियम (1) के खंड (घ) के अंतर्गत उल्लिखित प्रत्येक शिकायत का निपटारा करेगा तथा शिकायत के निपटान के 15 दिन के भीतर प्राधिकरण को सूचित करेगा।

(4) यदि जांच के बाद, उप-विनियम (2) के अंतर्गत भेजी गई शिकायतों के मूल कारणों की जांच से इस ब्यवस्था में या स्वीकृत प्रचालन में प्रणालीगत योजना में किसी सामान्य कमी प्रणालीगत अपयोजना का पता चलता है या टेलीविजन चैनल वितरक की ओर से किसी कमी का पता चलता है तो सब्सक्राइबरों की इस प्रकार की सभी शिकायतों के समाधान के लिए वितरक तत्काल उपचारात्मक कदम उठाएगा तथा इन कदमों के बारे में शिकायत के भेजे जाने की तिथि से एक माह के अंदर प्राधिकरण को सूचित करेगा।

30. शिकायतों संबंधी अभिलेखों का रखरखाव :- प्रत्येक टेलीविजन चैनल वितरक सब्सक्राइबर द्वारा दर्ज कराई गई सभी शिकायतों के अभिलेखों का रखरखाव करेगा और इस प्रकार के रिकार्ड में डॉकेट नम्बर, शिकायत का नाम और पता, शिकायत दर्ज कराने की तिथि और समय, शिकायत का प्रकार और सब्सक्राइबर से संपुष्टि प्रमाण कि शिकायत का निवारण हो चुका है, रखेगा।

(2) उप-विनियम (1) के अंतर्गत भेजी गई शिकायतों का रिकार्ड शिकायत निपटान की तिथि के बाद कम से कम तीन माह तक रखा जाएगा और प्राधिकरण द्वारा कभी भी मांगे जाने पर टेलीविजन चैनल वितरक उसे उपलब्ध कराएगा।

अध्याय –VII

जानकारी का प्रचार और उपभोक्ता जागरूकता

31. वेबसाइट को तैयार किया जाना :-(1) टेलीविजन चैनलों के प्रत्येक वितरक स्वयं द्वारा उपलब्ध कराई जा रही टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं से संबंधित सूचना के प्रचार के लिए तथा उपभोक्ताओं के बीच जागरूकता फैलाने के लिए एक वेबसाइट को तैयार करेगा तथा उसका रख-रखाव करेगा :

बशर्ते कि टेलीविजन चैनल वितरक इस प्रकार की वेबसाइट के निर्माण और प्रचालन के लिए किसी भी एजेंसी को नियुक्त करने के लिए स्वतंत्र होगा :

बशर्ते *आगे* कि इन विनियमों के अनुपालन की जिम्मेदारी टेलीविजन चैनल के वितरक की होगी,

(2) प्रत्येक टेलीविजन चैनल अपने वेबसाइट के होम पेज पर "कंज्यूमर कॉर्नर" के लिए एक हाइपर लिंक उपलब्ध कराएगा जो पेज को बिना स्कॉल किए ही दर्शकों को स्पष्ट तौर पर दिखे तथा ध्यान में आने योग्य हो।

(3) उप-विनियम (2) में वर्णित "कंज्यूमर कॉर्नर" का हाइपर-लिंक एक-दूसरे वेब पेज की ओर इशारा करेगा जहां पर इन विनियमों की अनुसूची-II के अनुरूप जानकारी उपलब्ध होगी।

(4) उप विनियम (3) में वर्णित वेब पेज में सब्सक्राइबर्स के लिए लॉग-इन का प्रावधान होगा ताकि इन विनियमों के अनुसूची III के अनुसार सब्सक्राइबर से संबंधित विशिष्ट जानकारी को देखा जा सके।

32. उपभोक्ता सेवा हेतु प्रोग्रामिंग सेवा: (1) इन विनियमों के अंतर्गत यथा अपेक्षित टेलीविजन चैनलों के प्रत्येक वितरक सूचनाओं के प्रसार तथा उपभोक्ताओं की जागरूकता के लिए एक उपभोक्ता सेवा हेतु प्रोग्रामिंग सेवा उपलब्ध कराएगा।

(2) उप-विनियम (1) में यथा उल्लिखित, टेलीविजन चैनलों के प्रत्येक वितरक उपभोक्ता सेवा हेतु प्रोग्रामिंग सेवा को एक विशिष्ट नम्बर देगा और विनियम (30) के उप-विनियम (2) के अंतर्गत यथा उल्लिखित कंज्यूमर कॉर्नर में अपने वेबसाइट पर उक्त नम्बर को प्रदर्शित करेगा और टेलीविजन स्क्रीन पर चल रहे स्कॉल के माध्यम से अन्य संप्रेषण माध्यम से, जो उपर्युक्त समझे, सब्सक्राइबर को उक्त नम्बर की जानकारी देगा।

(3) टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक इन विनियमों की अनुसूची-II और अनुसूची-III के अनुसार, नियमित अंतराल पर, सब्सक्राइबर को उपभोक्ता सेवा हेतु प्रोग्रामिंग सेवा के माध्यम से कई प्रारूपों जैसे टेक्स्ट वीडियो, ऑडियो, स्कॉल और मल्टीमीडिया ग्राफिक्स के माध्यम से सूचनाओं की जानकारी देगा :

बशर्ते कि प्राधिकरण द्वारा जानकारी से संबंधित संदेश, यदि कोई हो, को भी कंज्यूमर की जागरूकता के लिए ऐसे उपभोक्ता सेवा हेतु प्रोग्रामिंग सेवा के माध्यम से सब्सक्राइबर तक पहुंचाया जाएगा।

33. जन जागरूकता अभियान : प्रत्येक टेलीविजन चैनल इन विनियमों में अंतर्गुह्य प्रावधानों की मुख्य विशेषताओं के बारे में जन जागरूकता अभियान चलाएगा और टेलीविजन चैनल का प्रत्येक वितरक या इससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, द्वारा इन विनियमों के अनुपालन में उपभोक्ताओं को शिक्षित करने के लिए उनके द्वारा क्रियान्वित किए जा रहे उपायों के बारे में जागरूकता पैदा करेगा तथा इस प्रकार की ब्यौरे की जानकारी प्राधिकरण को ऐसे फार्मेट तथा अवधि में उपलब्ध करेगा जैसा प्राधिकरण विनिर्दिष्ट करेगा।

34. प्रसारकों द्वारा सूचनाओं का प्रसार : प्रत्येक प्रसारक उपभोक्ताओं के बीच व्यापक आवधिक प्रचार के लिए संबंधित चैनल पर अपने वेबसाइट के माध्यम से तथा चलाए जा रहे स्कॉल के माध्यम से भी चैनलों और बुके के अधिकतम खुदरा मूल्य को प्रसारित करेगा तथा इस प्रकार के उपायों को प्राधिकरण को भेजेगा।

35. स्क्रीन डिस्प्ले पर रोक : कोई भी टेलीविजन चैनल या प्रसारक कनेक्शन काटने या कनेक्शन को बीच में बंद करने अथवा रोकने या टेलीविजन चैनलों की अनुपलब्धता के बारे में, मल्टीमीडिया ग्राफिक्स के माध्यम से पूरे टेलीविजन स्क्रीन पर या आंशिक रूप से स्क्रीन पर चल रहे कार्यक्रमों के स्थान को आंशिक रूप से कवर करते हुए जानकारी प्रदर्शित नहीं करेगा:

बशर्ते कि टेलीविजन स्क्रीन के नीचे लिखित स्कॉल के माध्यम से ऐसी सूचना देने के लिए टेलीविजन चैनल वितरक स्वतंत्र होगा और इस प्रकार के स्कॉल का साइज और अवधि इस प्रकार सीमित किया जाएगा कि इससे दर्शक टेलीविजन पर चल रहे किसी कार्यक्रम को देखने में परेशानी का अनुभव न हो।

अध्याय –VIII

विविध

36. **तकनीकी मानक :** (1) प्रत्येक प्रसारक या टेलीविजन चैनल वितरक डिजिटल वीडियो प्रसारण (डीवीबी)/ यूरोपीय दूरसंचार मानक संस्थान (ईटीएसआई)/ इंटरनेशनल इलेक्ट्रो-टेक्निकल कन्सुलेशन (आईईसी)/ भारतीय मानक, यदि कोई हो, द्वारा यथानिर्धारित संगत मानकों के अनुसार सिग्नल के तकनीकी मानकों को बनाए रखेगा।

(2) प्रत्येक डीटीएच प्रचालक यह सुनिश्चित करेगा कि डायरेक्ट-टू-होम सेवा प्रदान करने वाले सेट-टॉप बॉक्स भारतीय मानक ब्यूरो के विनिर्दिष्टता, आईएस 15377 (2003 का) या आईएस – 15954 (2012 का) समय-समय पर यथा संशोधित, या केन्द्र सरकार द्वारा अधिकृत किसी भी एजेंसी द्वारा अनुमोदित किसी अन्य मानक विनिर्दिष्टताओं का पालन करेगा।

(3) प्रत्येक मल्टी सिस्टम प्रचालक और एचआईटीएस प्रचालक यह सुनिश्चित करेगा कि केबल सेवा को उपलब्ध कराने वाले सेट-टॉप बॉक्स भारतीय मानक ब्यूरो, आईएस-15245 (2012 का), या आईएस-16128 (2013 का), समय-समय पर यथा संशोधित या केन्द्र सरकार द्वारा अधिकृत किसी भी एजेंसी द्वारा अनुमोदित किसी अन्य मानक के अनुरूप हो।

(4) प्रत्येक टेलीविजन चैनल वितरक, अपने नेटवर्क पर पुनर्प्रसारण के लिए टेलीविजन चैनलों के किसी जेनरे में सम्मिलित चैनलों के लिए इनकोडिंग करते समय कम्प्लेक्स में या अन्य इनकोडिंग पैरामीटरों में कोई भेदभाव नहीं करेगा ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि सबक्राइबर को एक प्रकार की गुणवत्ता प्राप्त हो।

(5) टेलीविजन चैनल वितरक द्वारा एलसीओ को, तथा एलसीओ द्वारा सबक्राइबर को उपलब्ध कराए जा रहे सिग्नल की हेड-एंड तथा अर्थस्टेशन पर गुणवत्ता के आकलन करने के लिए प्रसारक, टेलीविजन चैनल वितरक और एलसीओ के सिस्टमों की तकनीकी ऑडिट कराने के लिए प्राधिकरण ब्रांडकार्ट इंजीनियरिंग कन्सल्टेंट इंडिया लिमिटेड या किसी अन्य एजेंसी को नियुक्त कर सकता है।

37. **कार्य संचालन नियमावली :-**प्रत्येक टेलीविजन चैनल वितरक अपने वेबसाइट पर कार्य संचालन नियमावली का प्रकाशन करेगा जिसमें इन विनियमों की अनुसूची-IV के अनुसार सूचनाएं अंतर्विष्ट होंगी:

बशर्ते कि टेलीविजन चैनल वितरक सेवा क्षेत्र की जरूरतों के अनुसार, हिन्दी, अंग्रेजी या क्षेत्रीय भाषा में मुद्रित रूप में कार्य संचालन नियमावली को प्रकाशित करने के लिए स्वतंत्र हो।

38. **ईपीजी में चैनलों का प्रदर्शन :-** (1) प्रत्येक टेलीविजन वितरक इलेक्ट्रॉनिक प्रोग्राम गाईड में अपने प्लेटफार्म पर उपलब्ध सभी चैनलों को प्रदर्शित करेगा तथा लागू टैरिफ आर्डर के अंतर्गत प्रसारक द्वारा यथा घोषित या समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा अधिसूचित विनियमों के अंतर्गत घोषित चैनल में अलग-अलग जॉनर के अंतर्गत प्रत्येक चैनल सूचीबद्ध होगा और एक चैनल केवल एक ही स्थान पर प्रदर्शित होगा:

बशर्ते, वितरक किसी एक जॉनर के चैनल को भाषा और क्षेत्र के आधार पर उप-जॉनर में विभाजित करने के लिए स्वतंत्र होगा और उप-जॉनर के अंतर्गत ऐसे चैनलों को यूनिक लॉजिकल चैनल नम्बर प्रदान किया जाएगा:

परंतु, पुनः एक ही भाषा के चैनल को एक ही उप-जॉनर के अंतर्गत साथ-साथ रखा जाएगा।

(2) **प्रत्येक टेलीविजन चैनल वितरक :**

(क) अपने प्लेटफार्म पर उपलब्ध ईपीजी में प्रत्येक फ्री-टू-एयर चैनल के नाम के सामने "फ्री" शब्द प्रदर्शित करेगा;

(ख) अपने प्लेटफार्म पर उपलब्ध प्रत्येक चैनल के पे-चेनल" के नाम के सामने ईपीजी में भारतीय रुपए में, जैसे ₹ 2, ₹ 5.5 आदि, प्रत्येक चैनल के लिए अधिकतम खुदरा मूल्य प्रदर्शित करेगा;

39. प्राधिकरण को रिपोर्ट करना : प्रत्येक टेलीविजन चैनल वितरक इन विनियमों में विनिर्दिष्ट सेवा के गुणवत्ता के अनुपालन के लिए प्राधिकरण द्वारा यथा निर्देशित रिपोर्ट और नियत अवधि के अंतराल में समय-समय पर प्राधिकरण को भेजेगा;

40. अनुपालन अधिकारी की नामजदगी और उसके दायित्व – (1) प्रत्येक प्रसारक और टेलीविज़न चैनलों का प्रत्येक वितरक, इन विनियमों के प्रारंभ की तारीख से 30 दिन के अंदर एक अनुपालन अधिकारी को नामजद करेगा।

(2) प्रत्येक प्रसारक और टेलीविज़न चैनलों का प्रत्येक वितरक, जो इन विनियमों के लागू किए जाने के पश्चात अपने प्रचालन आरंभ करता है, अपने प्रचालनों के प्रारंभ की तारीख से 30 दिन के अंदर एक अनुपालन अधिकारी नामजद करेगा।

(3) टेलीविज़न चैनलों का प्रत्येक ऐसा प्रसारक या वितरक, जैसा भी मामला हो, इन विनियमों के उपबंधों के अंतर्गत अनुपालन अधिकारी नामजदगी की तारीख से 30 दिन के अंदर प्राधिकरण को, बोर्ड के संकल्प, जिसमें उस अनुपालन अधिकारी की नामजदगी प्राधिकृत की गई हो, की अधिप्रमाणित प्रति के साथ-साथ अनुपालन अधिकारी का नाम, पूरा पता, संपर्क नंबर और ई-मेल का पता प्रस्तुत करेगा।

परंतु यह कि टेलीविज़न चैनलों का प्रत्येक वितरक, जो एक कंपनी नहीं है, इन विनियमों के उपबंधों के अंतर्गत अनुपालन अधिकारी की नामजदगी की तारीख से 30 दिन के अंदर प्राधिकरण को प्राधिकार-पत्र, जिसमें उस अनुपालन अधिकारी की नामजदगी प्राधिकृत की गई हो, की अधिप्रमाणित प्रति के साथ-साथ अनुपालन अधिकारी का नाम, पूरा पता, संपर्क नंबर और ई-मेल का पता प्रस्तुत करेगा।

(4) इस विनियम के उपबंधों के अंतर्गत नामजद किए गए अनुपालन अधिकारी के नाम में किसी परिवर्तन की स्थिति में, इसे बोर्ड के संकल्प या प्राधिकार पत्र, जैसा भी मामला हो, की अधिप्रमाणित प्रति के साथ-साथ, ऐसा परिवर्तन होने की तारीख से 30 दिन के अंदर सेवा प्रदाता द्वारा प्राधिकरण को सूचित किया जाएगा।

(5) अनुपालन अधिकारी के पते या संपर्क नंबर या ई-मेल के पते में किसी परिवर्तन की स्थिति में ऐसा परिवर्तन होने की तारीख से 10 दिन के अंदर सेवा प्रदाता द्वारा प्राधिकरण को सूचित किया जाएगा।

(6) अनुपालन अधिकारी निम्नलिखित के लिए जिम्मेदार होगा:

(क) इन विनियमों के उपबंधों के साथ अनुरूपता सुनिश्चित करने के लिए जागरूकता पैदा करना;

(ख) इन विनियमों और इन विनियमों के अंतर्गत जारी किए गए प्राधिकरण के अन्य निर्देशों के अनुपालन के संबंध में प्राधिकरण को सूचित करना;

(ग) यह सुनिश्चित करना कि सेवा प्रदाता द्वारा उचित प्रक्रियाएं स्थापित कर दी गई हैं और उनका पालन किया जा रहा है।

(7) उप-विनियम (6) में निहित प्रावधान सेवा प्रदाता द्वारा इन विनियमों के पालन के दायित्व के अतिरिक्त होगा।

41. कार्मिकों की पहचान :- प्रत्येक टेलीविजन चैनलों के वितरक अथवा इससे संबद्ध स्थानीय केबल आपरेटर, जैसा भी मामला हो, यह सुनिश्चित करेगा कि उसका प्रतिनिधि एक सही पहचान पत्र लेकर चले जिसमें ऐसा टेलीविजन चैनलों के वितरक अथवा इससे संबद्ध स्थानीय केबल आपरेटर, जैसा भी मामला हो, द्वारा विधिवत प्रमाणित फोटोग्राफ हो और सब्सक्राइबर को वह अपनी पहचान के सबूत के तौर दिखाएगा।

42. निजता की सुरक्षा :- प्रत्येक टेलीविजन चैनलों के वितरक अथवा इससे संबद्ध स्थानीय केबल आपरेटर, जैसा भी मामला हो, यह सुनिश्चित करेगा कि सब्सक्राइबर के व्यक्तिगत जानकारी गोपनीयता बनी रहे तथा उसका संरक्षण हो और कानूनी रूप से उपयोग के अतिरिक्त इसका किसी अन्य प्रकार से उपयोग न किया जाए।

43. **प्राधिकरण द्वारा हस्तक्षेप :-** प्राधिकरण आदेश या निर्देश द्वारा, समय-समय पर सब्सक्राइबर के हितों के संरक्षण के लिए तथा इन विनियमों के प्रावधानों के अनुपालन सुनिश्चित करने हेतु प्रत्येक टेलीविजन चैनलों के वितरक अथवा इससे संबद्ध स्थानीय केबल आपरेटर, जैसा भी मामला हो, के सेवा की गुणवत्ता के निष्पादन की निगरानी के लिए हस्तक्षेप कर सकता है।

44. **अन्य कानून का अनुप्रयोग वर्जित नहीं :-** इन विनियमों के प्रावधान उस समय प्रवृत्त किसी कानून के अतिरिक्त होंगे और ऐसे कानूनों के प्रतिकूल नहीं होंगे।

45. **निरसन और व्यावृत्ति :-** डायरेक्ट-टू-होम, प्रसारण सेवाएं (सेवा की गुणवत्ता का मानक एवं शिकायत निवारण) विनियमन 2007 (2007 का 8) सेवा की गुणवत्ता के मानक (डिजिटल एड्रसेबल केबल टीवी सिस्टम) विनियम, 2012 (2012 का 12) और उपभोक्ता शिकायत निवारण (डिजिटल एड्रसेबल केबल टीवी सिस्टम) विनियम, 2012 (2012 का 13) सभी संशोधनों और इनके अंतर्गत जारी निर्देशों के साथ-साथ, एतद्वारा निरस्त किया जाता है:-

परन्तु इस प्रकार के निरसन से निम्नलिखित पर कोई प्रभाव नहीं पड़ेगा -

- (क) निरसित किए गए विनियमों का पूर्व प्रचालन या निरसित विनियमों के अंतर्गत की गई कोई कार्रवाई, या किया गया कोई कार्य; या
 - (ख) इस प्रकार निरसित किए गए विनियमों के अंतर्गत कोई अधिकार, विशेषाधिकार, बाध्यता या देयता प्राप्त, संचित या वहन किया गया; या
 - (ग) इस प्रकार निरसित विनियमों के विरुद्ध किए गए किसी अपराध के संदर्भ में लगाई गई शास्ति, उपहार या प्राप्त सजा; या
 - (घ) इस प्रकार के किसी अधिकार, विशेषाधिकार बाध्यता, देयता, उपहार के संदर्भ कोई जांच, विधिक कार्यवाही या प्रतिकार या उक्त दंड, इसी प्रकार की कोई जांच, विधिक कार्यवाही या प्रतिकार जो प्रवृत्त हो या जारी हो, और कोई भी इस प्रकार शास्ति, जबी और सजा इस प्रकार दी जाए, जैसे कि उपर्युक्त विनियम को निरसन नहीं किया गया है।
- (2) उपभोक्ता सेवा केन्द्र, वेबसाइट, वेब आधारित शिकायत प्रबंधन प्रणाली, सब्सक्राइबर प्रबंधन प्रणाली, एड्रसेबल सिस्टम जहां कहीं भी लागू हो, की मौजूदा सुविधाएं, जोकि टेलीविजन चैनलों के वितरकों द्वारा स्थापित हैं, को इन विनियमों के अंतर्गत स्थापित माना जाएगा बशर्ते इस प्रकार की सुविधाएं इन विनियमों के अनुरूप हो।
- (3) इन विनियमों में अंतर्विष्ट कोई भी शर्त, इन विनियमों के लागू होने की तिथि से, पूर्व में किसी मौजूदा सब्सक्राइबर द्वारा सब्सक्राइब किए गए किसी पैक, प्लॉन अथवा बुके को प्रभावित नहीं करेगी:

बशर्ते कि ऐसा कोई भी प्लॉन, पैक अथवा बुके इन विनियमों के आधिकारिक राजपत्र में प्रकाशन की तिथि के एक सौ अस्सी दिनों के पश्चात् वैध नहीं होगा और टेलीविजन चैनलों के सभी वितरकों के लिए अनिवार्य होगा कि वे इन विनियमों के अनुपालन में अपने मौजूदा पैक, प्लॉन अथवा बुके को या तो बंद कर दें अथवा उसमें संशोधन करें।

(सुधीर गुप्ता)

सचिव

नोट : व्याख्यात्मक ज्ञापन में दूरसंचार (प्रसारण और केबल) सेवाएं, सेवा गुणवत्ता के मानक और उपभोक्ता संरक्षण (एड्रसेबल सिस्टम) विनियम, 2017 के उद्देश्यों और कारणों की व्याख्या की गई है।

उपभोक्ता आवेदन प्रपत्र

टेलीविजन चैनलों का वितरक अथवा संबद्ध स्थानीय केबल आपरेटर, जैसा भी मामला हो, प्रचालन के क्षेत्र की स्थानीय भाषा, हिन्दी तथा अंग्रेजी, में उपभोक्ता आवेदन प्रपत्र तैयार करेगा। जिसमें निम्नवत जानकारी शामिल होगी।

भाग क : उपभोक्ता के संबंध में जानकारी

1. नाम
2. पता
3. दूरभाषा नम्बर (मोबाइल/लैंडलाइन)
4. ई-मेल (वैकल्पिक)
5. आधार नम्बर (वैकल्पिक)

भाग ख : सेवा के सब्सक्रिप्शन के संबंध में जानकारी

6. सब्सक्राइब की गई सेवा का ब्यौरा
 - (क) अलाकार्ड पे-चैनलों / पे-चैनलों के बुके का नाम तथा उनके वितरक खुदरा मूल्य
 - (ख) एफटीए चैनलों का बुके
 - (ग) लॉक-इन अवधि, यदि कोई हो तो,
7. नेटवर्क क्षमता शुल्क—
 - (क) 100 एसडी चैनलों तक के लिए
 - (ख) प्रत्येक 25 एसडी के स्लैब में अतिरिक्त चैनल क्षमता
8. भुगतान करने की पद्धति (प्री पेड अथवा पोस्ट पेड)
9. भुगतान की जाने वाली सब्सक्रिप्शन राशि (मासिक/अर्धवार्षिक/वार्षिक/आदि)

भाग ग : सीपीई से संबंधित जानकारी

10. चुनी हुई योजना (सीधी खरीद/किराया/अन्य योजनाएं)
11. किराया योजना के तहत होने पर सीपीई हेतु मासिक किराया
12. सीपीई हेतु प्रतिदाय योग्य जमा राशि, यदि कोई हो तो,
13. सीधी खरीद योजना/अन्य योजनाओं के तहत होने पर सीपीई का खुदरा मूल्य
14. वीसी नम्बर
15. सेट टॉप बॉक्स का प्रकार (एमपीईजी 2/एमपीईजी 4)
16. गारंटी/वारंटी/एएमसी का ब्यौरा

भाग घ : उपभोक्ता सेवा केन्द्रसे संबंधित जानकारी

17. उपभोक्ता सेवा केन्द्र का टोल फ्री नम्बर
18. उपभोक्ता सेवा केन्द्र का कोई अन्य नम्बर
19. उपभोक्ता सेवा केन्द्र का ई-मेल

भाग ङ : टेलीविजन के वितरक/स्थानीय केबल आपरेटर संबंधी जानकारी

20. टेलीविजन चैनलों/एलसीओ के वितरक का नाम
21. पता
22. दूरभाष
23. वेबसाइट

भाग च : किए गए भुगतान का ब्यौरा

24. भुगतान की गई कुल राशि :
25. प्रतिदाय योग्य कुल जमा राशि, यदि लागू हो तो, :
26. सीपीई हेतु मासिक किराया तथा किराये की अवधि, यदि लागू हो तो,
27. सीधी खरीद योजना अथवा अन्य योजनाओं के मामले में सीपीई का खुदरा मूल्य
28. संस्थापना प्रभार
29. सक्रिय किए जाने हेतु शुल्क

(नोट : मुद्रित सीएएफ के मामले में भाग 'घ', 'ङ' और 'च' को पृथक किये जाने योग्य पावती पर्ची के रूप में उपलब्ध कराया जा सकता है।)

उपभोक्ता कॉर्नर

उपभोक्ता कॉर्नर वेब पेज में असीमित रूप से निम्नवत जानकारी अंतर्विष्ट होगी:

1. प्लेटफार्म पर उपलब्ध चैनलों तथा बुके की सूची

- (क) एफटीए चैनल
- (ख) पे-चैनल तथा उनका अधिकतम खुदरा मूल्य तथा वितरक खुदरा मूल्य
- (ग) एफटीए चैनलों के बुके की सूची और उनकी संरचना
- (घ) प्रसारक द्वारा तैयार किए गए पे-चैनलों के बुके की सूची, संरचना, अधिकतम खुदरा मूल्य तथा उनका वितरक खुदरा मूल्य
- (ङ) वितरक द्वारा तैयार किए गए पे-चैनलों के बुके की सूची, संरचना तथा उनके संबंधित वितरक खुदरा मूल्य
- (च) अलाकार्ट चैनलों तथा बुके के संबंध में लॉक-इन अवधि, यदि कोई हो तो, का ब्यौरा

2. नेटवर्क क्षमता शुल्क का ब्यौरा

- (क) 100 एसडी चैनलों के लिए नेटवर्क क्षमता शुल्क
- (ख) 25 एसडी चैनलों की अतिरिक्त क्षमता हेतु नेटवर्क क्षमता शुल्क
- (ग) 100 एसडी फ्री टू एयर चैनल के आधारभूत सेवा टीयर की संरचना

3. अलाकार्ट आधार पर चैनल को सबक्राइब करने के लिए सबक्रिप्शन की प्रक्रिया

टेलीविजन चैनलों के वितरक द्वारा चैनलों के अलाकार्ट सबक्रिप्शन को सक्षमकारी बनाने के लिए की गई व्यवस्थाओं का ब्यौरा जैसे वेबसाइट, उपभोक्ता सेवा केन्द्र, मोबाइल एप्स आदि का व्यवस्था की जानकारी दी जाए।

4. सीपीई योजनाएं : योजना का स्वरूप, सीपीई का मूल्य तथा अन्य निबंधन और शर्तें

- (क) सीधी खरीद योजना
 - मूल्य
 - गारंटी/वारंटी की शर्तें
 - सीपीई, एएमसी आदि के अनुक्षण संबंधी उपबंध
- (ख) किराया योजना
 - किराया राशि
 - प्रतिभूति जमा राशि, यदि कोई हो तो,

— अन्य निबंधन और शर्तें

(ग) अन्य योजनाएं

— योजना का ब्यौरा

— अन्य निबंधन और शर्तें

— सीपीई का मूल्य

— सीपीई के साथ जोड़ कर प्रदान की गई योजनाओं में सम्मिलित चैनलों तथा बुके का मूल्य

— सीपीई के साथ जोड़ कर प्रदान किया गया नेटवर्क क्षमता शुल्क

5. नया सेवा कनेक्शन प्राप्त करने हेतु प्रक्रिया तथा समय-सीमा
6. सेवाओं को अस्थायी रूप से बंद करने हेतु उपबंध तथा सेवा को पुनः बहाल करने तथा पुनः सक्रिय करने हेतु शुल्क, यदि लागू हो तो, का ब्यौरा
8. कनेक्शन को अन्यत्र ले जाने हेतु उपबंध तथा लागू प्रभार
9. शिकायत का समाधान करने की प्रक्रिया:
 - (क) उपभोक्ता सेवा केन्द्र के माध्यम से
 - (ख) नोडल अधिकारी के माध्यम से
 - (ग) वेब आधारित प्रबंधन प्रणाली के माध्यम से
9. उपभोक्ता करार प्ररूप (सीएएफ)
10. पद्धति नियम पुस्तिका
11. उपभोक्ता सेवा केन्द्र का टोल फ्री दूरभाष नम्बर तथा संपर्क करने हेतु अन्य ब्यौरे
12. एलसीएन के साथ उपभोक्ता सेवा संबंधी प्रोग्रामिंग सेवा की उपलब्धता
13. उपभोक्ताओं के लिए कोई अन्य संगत जानकारी

सब्सक्राइबर कॉर्नर

सब्सक्राइबर कॉर्नर में असीमित रूप से निम्नवत विशेषताएं और जानकारी अंतर्विष्ट होगी:

1. सब्सक्राइबर को लॉगिन एक्सेस की सुविधा
2. सब्सक्राइबर की जानकारी: नाम, पता, पंजीकृत दूरभाष नम्बर, ई-मेल, आधार नम्बर आदि
3. सब्सक्राइबर की गई सेवाओं, चैनलों, बुके, वैधता, लॉक-इन अवधि (यदि कोई हो तो) संबंधी ब्यौरा
4. चयनित सीपीई योजना का ब्यौरा
5. चयनित एएमसी योजना, यदि कोई हो तो, का ब्यौरा
6. बिलिंग संबंधी ब्यौरा/ बिलिंग साइकिल/खाते में शेष राशि/देयताओं का ब्यौरा
7. पिछले छह माह के लिए उपयोग/मुद्रण संबंधी व्यवस्था का ब्यौरा
8. बिल भुगतान संबंधी दिशानिर्देश
9. पिछले छह माह के लिए भुगतान का ब्यौरा
10. दर्ज की गई शिकायत और उसकी निगरानी
11. पूर्ण किए गए सीएएफ तक पहुंच/पुनर्मुद्रण
12. उपभोक्ता सेवा केन्द्र का टॉल फ्री दूरभाष नम्बर और अन्य संपर्क ब्यौरे
13. कोई अन्य संगत जानकारी

प्रक्रिया/पद्धति नियमावली

प्रक्रिया/पद्धति नियमावली में निम्नवत जानकारी अंतर्विष्ट होनी चाहिए:-

1. टेलीविजन चैनल के वितरक का नाम और पता
2. टेलीविजन चैनल के वितरक द्वारा पेशकश की गई निबंधन और शर्तें
3. नोडल अधिकारी का नाम, पदनाम और ई-मेल, संपर्क हेतु दूरभाष नम्बर, फ़ैक्स नम्बर और पता
4. इन विनियमों में यथा विनिर्दिष्ट उपभोक्ता संरक्षण हेतु उपबंधों का ब्यौरा
 - क. सेवा में व्यवधान
 - ख. अग्रिम सब्सक्रिप्शन भुगतान के मामले में मूल्य को नहीं बढ़ा पाने संबंधी सुरक्षा
 - ग. सेवा को अस्थायी रूप से बंद किया जाना
 - घ. सेवा को बंद किया जाना
 - च. बिलिंग और भुगतान हेतु निबंधन और शर्तें
5. शिकायत निवारण हेतु प्रक्रिया तथा बैंचमार्क
6. कोई अन्य संगत जानकारी

ब्याख्यात्मक ज्ञापन

1. प्रसारण एण्ड केबल सर्विसेज 1.9.2004 को भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण के विनियामक दायरे के अंतर्गत सम्मिलित किया गया था। भादूविप्रा के पास उपभोक्ताओं के हितों को संरक्षित करते हुए प्रसारण क्षेत्र के व्यवस्थित विकास सुनिश्चित करने की जिम्मेदारी है। प्राधिकरण ने इस संबंध में पूर्व में कई कदम उठाए हैं तथा केबल टेलीविजन डीटीएच, आदि जैसे विभिन्न डिलीवरी प्लेटफार्मों के लिए सेवा गुणवत्ता (क्यूओएस), विनियम जारी किए हैं। कन्डीशनल एक्सेस सिस्टम (सीएएस) क्षेत्र में सेवा की गुणवत्ता को विनियमित करने के लिए सर्वप्रथम 23 अगस्त, 2006 को क्यूओएस विनियमन जारी हुआ था। बाद में 2007 में डीटीएच सेवाओं के लिए क्यूओएस विनियम जारी किए गए। इसी प्रकार के विनियम नॉन-सीएएस क्षेत्रों के केबल टेलीविजन के लिए 2009 में जारी किए गए, जिसके बाद 2012 में एड्सेबल केबल टेलीविजन के लिए क्यूओएस विनियम जारी किए गए। एड्सेबल केबल टेलीविजन के लिए उपभोक्ता शिकायत निवारण तंत्र के लिए अलग से विनियम 2012 में जारी किया गया। इसके अतिरिक्त, कुछ क्यूओएस मुद्दों का समाधान प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर जारी टैरिफ आर्डर, इंटरकनेक्शन विनियम और निर्देशों के माध्यम से किया गया।
2. प्रसारण क्षेत्र में डिजिटाइजेशन महत्वपूर्ण स्तर पर पहुंच चुका है और ऐसी उम्मीद है कि मार्च, 2017 के अंत तक डिजिटाइजेशन का कार्य पूरा हो जाएगा। तत्पश्चात् उपभोक्ताओं को प्रसारण सेवाएं, विभिन्न डिलीवरी प्लेटफार्मों के माध्यम से केवल एड्सेबल सिस्टम के माध्यम से उपलब्ध कराई जाएंगी। ऐसी स्थिति में आईसीटी को सेवा की गुणवत्ता में सुधार के लिए एक प्रभावी हथियार के रूप में इस्तेमाल किया जा सकता है जो इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से सेवा सब्सक्रिप्शन, इलेक्ट्रॉनिक बिलिंग और भुगतान, वेब आधारित ऑनलाइन शिकायत और निवारण, इलेक्ट्रॉनिक कन्स्यूमर एप्लीकेशन फार्म (सीएएफ) आदि से संबंधित कार्यों को संभव बना देगा। इसलिए, उपभोक्ताओं को अच्छी गुणवत्ता वाली सेवाएं प्रदान करने के प्रावधान के साथ स्वस्थ प्रतिस्पर्धा, पारदर्शिता और विकास के लिए एड्सेबल सिस्टम में विभिन्न डिलीवरी प्लेटफार्मों के लिए एक व्यापक समान क्यूओएस विनियम की आवश्यकता है। तदनुसार, प्राधिकरण ने एड्सेबल सिस्टम के लिए सेवा की गुणवत्ता मानकों के लिए बेंचमार्क स्थापित करने से पहले परामर्श प्रक्रिया में जाने का निर्णय लिया।
3. परामर्श का मुख्य उद्देश्य भादूविप्रा द्वारा समय-समय पर जारी वर्तमान क्यूओएस विनियमों में सामंजस्य बैठाना और विभिन्न प्लेटफार्मों के लिए एक एकीकृत विनियामक फ्रेमवर्क का निर्माण करना था। इससे इस बात की उम्मीद है कि उपभोक्ताओं के बीच विनियामक प्रावधानों के बारे में बेहतर जागरूकता पैदा होगी और इससे नए विनियामक फ्रेमवर्क के अनुपालन और निगरानी में सुधार होगा। परामर्श में उपभोक्ता संरक्षण के लिए विभिन्न उपायों पर भी जोर दिया गया। दूसरे क्षेत्र, जिस पर विशेष जोर दिया गया वह उपभोक्ताओं के बीच जागरूकता बढ़ाना था जिससे उन्हें जानकारी युक्त विकल्पों का चयन करने के लिए सक्षम बनाने हेतु वितरण प्लेटफार्म प्रचालकों (डीपीओ) द्वारा ऑफर किए जाने वाली सेवाओं और योजनाओं का पर्याप्त प्रचार किया जाना सुनिश्चित किया जा सके।
4. परामर्श पत्र 18 मई, 2016 को जारी किया गया जिसमें हितधारकों से उनकी टिप्पणियां मांगी गईं। कुल 29 टिप्पणियां तथा 2 प्रतिटिप्पणियां प्राप्त हुई थीं। 28 जुलाई, 2016 को नई दिल्ली में ओपन हाउस चर्चा हुई थी। टिप्पणियों और प्रति टिप्पणियों के विश्लेषण के आधार पर 10 अक्टूबर, 2016 को भादूविप्रा के वेबसाइट पर ड्राफ्ट विनियमों को डाला गया जिसमें हितधारकों से विशिष्ट टिप्पणियों की मांग की गई। इसके जवाब में हितधारकों से 48 टिप्पणियां प्राप्त हुई हैं। इन टिप्पणियों का विश्लेषण किया गया जिन्हें संक्षेप में नीचे दिया गया है और इसके आधार और तर्क पर दूरसंचार (प्रसारण एण्ड केबल) सेवाएं गुणवत्ता और उपभोक्ता संरक्षण (एड्सेबल सिस्टम) विनियमन, 2017 तैयार किया गया है।
5. परामर्श पत्र में उभरते हुए प्रसारण परिदृश्य में आवश्यक विनियामक फ्रेमवर्क के व्यापक स्वरूप तथा विभिन्न प्लेटफार्मों के लिए एक समान फ्रेमवर्क की जरूरत पर हितधारकों की राय मांगी गई। अधिकांश डीपीओ ने एक स्वनियामक नियंत्रण के पक्ष में अपनी राय दी है जबकि कुछ प्रसारकों और उपभोक्ता संगठनों ने विनियमित फ्रेमवर्क का सुझाव दिया है। देश के विभिन्न भागों में बड़ी संख्या में डीपीओ कुछ हजार से लेकर लाखों के सब्सक्राइबर आधार की जरूरतों को पूरा करने के लिए सेवाएं प्रदान कर रहे हैं। कुछ क्षेत्रों में मात्र एक डीपीओ कुछ थोड़े से सब्सक्राइबरों को

सेवाएं प्रदान कर रहे हैं। ऐसी स्थिति में संभावना है कि स्व विनियामक तंत्र प्रभावी न हो। यह पाया गया है कि ऐसे क्षेत्रों में भी जहां डिजिटाइजेशन का कार्य पूरा हो गया, उपभोक्ता अपनी पसंद के अनुसार विकल्प चुनने में पूरी तरह सक्षम नहीं है और इसलिए विनियामक अधीक्षण आवश्यक जान पड़ता है। विनियामक द्वारा एक अधीक्षण तंत्र के होने से डीपीओ उपभोक्ताओं को बेहतर गुणवत्ता युक्त सेवा मुहैया कराने के लिए मानक अवसंरचना का निर्माण करने में सक्षम बन सकेंगे। इसलिए प्राधिकरण का विचार है कि प्रसारण क्षेत्र में क्यूओएस और उपभोक्ता संरक्षण के लिए विनियमित फ्रेमवर्क उपयुक्त मॉडल होगा।

6. एड्रसेबल प्लेटफार्मों के लिए एक समरूप क्यूओएस विनियामक फ्रेमवर्क रखने के मुद्दे पर अधिकांश हितधारकों ने इसकी जरूरत पर सहमति व्यक्त की है। तथापि कुछ डीपीओ ने यह कहते हुए इसका विरोध किया है कि विभिन्न डीपीओ अलग-अलग ब्यापार मॉडल पर कार्य करते हैं। वर्तमान विनियामक फ्रेमवर्क विशिष्ट वितरण प्लेटफार्म की आवश्यकता को पूरा करता है और उस समय के प्रचलित मुद्दों को हल करता था। विभिन्न क्यूओएस विनियम से उपभोक्ताओं में जागरूकता पैदा करने में कठिनाई आती है। उपभोक्ताओं के दृष्टिकोण से क्यूओएस प्राक्धानों में एकरूपता होने से उपभोक्ताओं में जागरूकता बढ़ेगी और सभी डीपीओ समरूप क्यूओएस फ्रेमवर्क पर आधारित सूचनाओं का प्रसार करेंगे। तदनुसार, प्राधिकरण का विचार है कि क्यूओएस के लिए समरूप विनियामक फ्रेमवर्क कुछ प्लेटफार्म विशिष्ट प्राक्धानों के साथ, जो ऐसे प्लेटफार्म के स्वरूप को देखते हुए जरूरी हो, स्वीकार किया जाएगा।
7. डीपीओ द्वारा टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवा का प्राक्धान करना, उपभोक्ताओं को सेवा प्रदान करने की दिशा में पहला कदम है। एड्रसेबल सिस्टम में सब्सक्रिप्शन के प्रबंधन, सेवा के प्रबंधन, बिलिंग और भुगतान के लिए सब्सक्राइबर प्रबंधन प्रणाली की स्थापना करना पूर्व आवश्यकता है। सब्सक्राइबर्स को इन्ट्रीटेड सिग्नल उपलब्ध कराने के लिए कंडीशनल एक्सेस सिस्टम के साथ एसएमएस को समेकित किया जाएगा। इन एसएमएस को समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा अधिसूचित एवं लागू इंटरकनेक्शन विनियम और टैरिफ ऑर्डर में यथा अनिवार्य, प्राक्धानों के अनुरूप होना चाहिए।
8. उपभोक्ताओं को अच्छी गुणवत्ता की सेवा उपलब्ध कराने के लिए यह महत्वपूर्ण है कि डीपीओ को यह सुनिश्चित करना होगा कि उपभोक्ता जागरूकता के लिए अपने ऑफर और सेवा का व्यापक प्रचार हो। ऑफर की गई सेवाओं के लिए सब्सक्रिप्शन के लिए बहु विकल्पी साधनों के माध्यम से अपना अनुरोध भेजने के लिए उपभोक्ताओं हेतु उपभोक्ता हितैषी तरीके विकसित करें। उन विभिन्न तरीकों पर हितधारकों के साथ परामर्श किया गया जो उपभोक्ता जागरूकता के सृजन में काफी उपयोगी होंगे। हितधारकों ने विभिन्न माध्यमों जैसे स्क्रॉल, लघु सन्देश सेवा, वेबसाइट तथा मास-मीडिया में विज्ञापन के प्रयोग का सुझाव दिया अतः कस्टमर केयर सेन्टर तथा वेबसाइट के अतिरिक्त अन्य तरीके जैसे लघु सन्देश सेवा, ई-मेल, मोबाइल एप्लीकेशनस् आदि के भी सब्सक्रिप्शन को सुगम बनाने के लिए डीपीओ द्वारा अपनाया जा सकता है।
9. मौजूदा विनियम फ्रेमवर्क में यह अनिवार्य है कि डीपीओ प्लेटफार्म पर उपलब्ध सभी चैनल को उपभोक्ताओं को अलाकार्ट सब्सक्रिप्शन पर दिया जाए। विनियम का यह प्राक्धान उपभोक्ताओं को विकल्प चुनने में उन्हें सक्षम बनाता है। यह पाया गया है कि कुछ डीपीओ अलाकार्ट सब्सक्रिप्शन प्रतिबंधात्मक शर्तें लगाते हैं। उदाहरण के लिए एक चैनल या बुके को सब्सक्राइब किया जा सकता था यदि एन एड ऑन पैक भी सब्सक्राइब किया जाता है या यह केवल कुछ विशिष्ट अवधि तक के लिए ही सब्सक्राइब किया जा सकता है। ऐसी शर्तें विनियम की मंशा को ही असफल करती हैं और उपभोक्ता के विकल्पों को सीमित करती है। इसलिए, ब्लॉट विनियम में यह प्रस्ताव किया गया कि डीपीओ प्लेटफार्म पर उपलब्ध सभी चैनल या बुके बिना किसी शर्त के मासिक सब्सक्रिप्शन योजना के तहत अनिवार्य रूप से ऑफर किए जाएंगे। तथापि, डीपीओ की कारोबारी चिंताओं को ध्यान में रखते हुए अनिवार्य मासिक योजना के अतिरिक्त डीपीओ अन्य योजनाओं के तहत भी चैनल या बुके अन्य सब्सक्रिप्शन अवधि या लॉक इन के साथ भी प्रदान कर सकता है। कुछ हितधारकों ने सुझाव दिया है कि यह प्राक्धान प्रतिबंधकारी स्वरूप का है क्योंकि इससे उपभोक्ता के विकल्पों में बार-बार परिवर्तन होगा। एड्रसेबल प्रणाली में डीपीओ छोटी या लम्बी अवधि के लिए आकर्षक सेवाएं देने के लिए स्वतंत्र हैं जो उपभोक्ताओं को बेहतर विकल्प उपलब्ध कराने के शर्त के अनुसार होगा। इसलिए, यह प्राक्धान प्रतिबंधकारी नहीं है। पुनः, मासिक स्कीम के तहत

उपभोक्ता द्वारा चुनी गई किसी भी स्कीम में कोई भी परिवर्तन एक महीने के बाद ही किया जा सकता है। इसलिए, प्राधिकरण का विचार है कि डीपीओ प्लेटफार्म पर उपलब्ध सारे चैनल और बुके, बिना भेदभाव और शर्त के, मासिक सब्सक्रिप्शन स्कीम के तहत अनिवार्य रूप से प्रदान की जानी चाहिए।

10. मौजूदा विनियामक प्रावधान, सब्सक्राइबर द्वारा चुने गए पैकेज के मूल्य और संरचना के संबंध में उपभोक्ताओं को छह माह की संरक्षण अवधि भी प्रदान करता है। नए अधिकतम खुदरा मूल्य आधारित प्रेमवर्क में इस प्रावधान की आवश्यकता पर भी चर्चा हुई। हितधारक इस प्रावधान को जारी रखने के पक्ष में नहीं थे। नया टैरिफ प्लान चैनल के अधिकतम खुदरा मूल्य पर आधारित है जिसे प्रसारक द्वारा बताना पड़ेगा, इसलिए, रिटेल टैरिफ में मनमाने ढंग से परिवर्तन नहीं किया जा सकता है। पुनः एड्रसेबल सिस्टम में सब्सक्राइबर अपनी जरूरतों के अनुसार सेवा, संशोधित या परिवर्तित कर सकता है और डीपीओ कारोबारी जरूरतों के अनुसार, विभिन्न सब्सक्रिप्शन अवधि विकल्प अर्थात् मासिक, वार्षिक आधार पर चैनल और पैकेज प्रदान कर सकते हैं। इसलिए ऑफर और पैकेज निर्माण करना डीपीओ को उपलब्ध है। सेवाएं इस बात के कि डीपीओ प्लेटफार्म पर उपलब्ध सभी चैनल और बुके के संदर्भ में मासिक सब्सक्रिप्शन स्कीम अनिवार्य रूप से उपलब्ध कराई जानी चाहिए। कुछ डीपीओ आकर्षक स्कीम ऑफर करते हैं जिसमें लम्बी अवधि के लॉक-इन अवधि होती है और इसके लिए सब्सक्राइबर से अग्रिम शुल्क लिया जा सकता है। ऐसे सब्सक्राइबर के हितों के संरक्षण के लिए यह उचित होगा कि सब्सक्राइबर को लॉक-इन अवधि के लिए उसे मूल्य संरक्षण दिया जाए। इसलिए प्राधिकरण का विचार है कि मूल्य संरक्षण उस अवधि तक के लिए सीमित होनी चाहिए जिसके लिए सब्सक्राइबर द्वारा अग्रिम भुगतान किया गया है चाहे वह प्री-पेड या पोस्ट-पेड विकल्प के रूप के लिए सब्सक्रिप्शन दिया गया हो।
11. डीपीओ के लिए यह बात महत्वपूर्ण है कि वे अपने ऐसी सेवाएं प्रदान करने से पूर्व उपभोक्ताओं को ऑफर किए जाने वाले सेवाओं की शर्तों और निबंधनों के ब्यौरे घोषित और सूचित करें जैसा कि विनियम में विनिर्दिष्ट है। उपभोक्ताओं को कनेक्शन प्रदान करते समय भी इस प्रकार के ब्यौरे उन्हें बताए जाने चाहिए ताकि वे जानकारी युक्त निर्णय लेने में सक्षम हो सकें। यह जानकारी डीपीओ द्वारा वेबसाइट, उपभोक्ता सेवा हेतु प्रोग्रामिंग सेवा और प्रचार के अन्य माध्यम से घोषित और उपभोक्ताओं को सूचित करना होगा। हितधारक विनियमों में विहित किए जाने वाले ऐसे प्रावधानों से सहमत हैं।
12. सीएएफ में मांगी गई जानकारी और इलेक्ट्रॉनिक सीएएफ के मानकीकरण पर भी परामर्श हुआ। कुछ हितधारकों ने ऐसा सुझाव दिया है कि सीएएफ की प्रति इलेक्ट्रॉनिक फार्म में सब्सक्राइबर को उपलब्ध कराए जाने की अनुमति दी जानी चाहिए। एक अन्य डीपीओ ने सुझाव दिया कि सीएएफ को वापस ले लेना चाहिए क्योंकि टेलीकॉम सेवा की तरह टेलीविजन सेवा के सब्सक्रिप्शन में कोई सुरक्षा से जुड़ी चिंता नहीं है। इस बात की सराहना की जानी चाहिए कि प्रदान की जा रही सेवाओं के संबंध में सब्सक्राइबर और डीपीओ के बीच सीएएफ मूलभूत सहमति स्थापित करता है। इसलिए यह महत्वपूर्ण है कि सब्सक्राइबर द्वारा सीएएफ को विधिवत पूरा किया जाए और इसकी एक प्रति उसे प्रदान की जाए। पुनः सीएएफ में दर्ज ब्यौरे को सब्सक्राइबर प्रबंधन प्रणाली पर दर्ज होना चाहिए जिसे सब्सक्राइबर के लिए सेवाओं का प्रबंध करने में उपयोग किया जाता है और इसका उपयोग वितरण मूल्य श्रृंखला के साथ-साथ बिलिंग, भुगतान और राजस्व आवक को निर्धारित करने में भी किया जाता है। इसलिए प्राधिकरण का मानना है कि डीपीओ से टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाएं प्राप्त करने के लिए सीएएफ आवश्यक है और सब्सक्राइबर की सेवा को सब्सक्राइबर प्रबंधन प्रणाली में सीएएफ के माध्यम से प्राप्त संगत जानकारी के ब्यौरे की प्रविष्टि के बाद ही एक्टिवेट किया जाएगा।
13. डीपीओ लाखों सब्सक्राइबर के ब्यौरे रखते हैं जिसमें उनकी व्यक्तिगत जानकारियां सम्मिलित होती हैं। इसलिए यह आवश्यक है कि इस जानकारी का डीपीओ द्वारा किसी भी तरह से दुरुपयोग नहीं किया जाएगा। डीपीओ कानून के अनुसार सब्सक्राइबर की व्यक्तिगत जानकारी की गोपनीयता और संरक्षण सुनिश्चित करेगा और इसका उपयोग सब्सक्राइबर को टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवा में उपलब्ध कराने के संदर्भों के अतिरिक्त अन्य किसी भी उद्देश्य के लिए नहीं किया जाएगा।

14. हितधारकों के साथ उपभोक्ताओं को एक नए कनेक्शन प्रदान करने की प्रक्रिया पर परामर्श हुआ। वर्तमान विनियमों में इस प्रक्रिया के लिए विभिन्न समय-सीमा तय की गई है जो प्लेटफार्म के प्रकार पर निर्भर करती हैं। उदाहरण के लिए एक नया कनेक्शन प्रदान करने के लिए केबल के मामले में 4 दिन तथा डीटीएच के मामले में 5 दिन की समय-सीमा का प्रावधान है। कुछ डीपीओ ने यह बताया है कि नया कनेक्शन प्रदान करने के मामले में समय-सीमा तय करने की जिम्मेदारी उनके विवेक पर छोड़ दिया जाना चाहिए। जबकि अधिकांश डीपीओ ने सेवा अनुरोध पर कार्रवाई के लिए 48 से 72 घंटे की समय-सीमा का सुझाव दिया है जबकि नए कनेक्शन प्रदान करने के लिए यह 5-15 दिन तय किया जाना चाहिए। प्रसारकों ने सुझाव दिया है कि भादूविप्रा को नए कनेक्शन प्रदान करने के लिए विभिन्न चरणों के लिए समय-सीमा का फार्मूला बनाना चाहिए। प्राधिकरण का मानना है कि नए कनेक्शन प्रदान करने के लिए समय-सीमा अलग-अलग हो सकती है और उस क्षेत्र विशेष पर निर्भर करेगी जिस क्षेत्र में कनेक्शन दिया जाना हो। सिटी में और शहरी क्षेत्रों में डीपीओ के लिए यह संभव हो सकता है कि वे शीघ्र कनेक्शन प्रदान कर दे लेकिन दूर-दराज के क्षेत्रों की स्थिति में कई दिन लग सकते हैं। शीघ्र नया कनेक्शन प्रदान कराना डीपीओ की बिजनेस चिंताओं से भी संबंधित है। इसलिए प्राधिकरण का मानना है कि उपभोक्ता के अनुरोध प्राप्त होने के 7 दिन के भीतर डीपीओ द्वारा कनेक्शन प्रदान किया जाएगा तथा उसे एक्टिवेट किया जाएगा बशर्ते कि यह तकनीकी और प्रचालनात्मक रूप से संभव हो। यह समय-सीमा अधिकतम है और डीपीओ को कम समय-सीमा तय करने की स्वतंत्रता है जो 7 दिन से कम हो जिसे पारदर्शिता के साथ उपभोक्ता को बता दिया जाएगा।
15. डीटीएच क्षेत्र के लिए मौजूदा विनियामक फ्रेमवर्क के अनुसार डीटीएच प्रचालक एक नया कनेक्शन प्रदान करते समय उपभोक्ता से संस्थापन शुल्क और एक्टिवेशन शुल्क वसूल करता है, लेकिन यह टैरिफ ऑर्डर में विहित अधिकतम सीमा से अधिक नहीं होगा। इन शुल्कों का निर्धारण प्राधिकरण द्वारा हितधारकों के साथ व्यापक विचार-विमर्श और उद्योग जगत से जानकारी प्राप्त करने के पश्चात तय किया गया था। अन्य प्लेटफार्मों में भी संस्थापन शुल्क और एक्टिवेशन शुल्क महत्वपूर्ण मुद्दा है जबकि अधिकतम सीमा की अनुपस्थिति में इंस्टालेशन और एक्टिवेशन के लिए उपभोक्ताओं से मनमाना शुल्क वसूला जा सकता है। कुछ मामलों में एसटीबी के लिए वसूल किया जा रहा एक्टिवेशन शुल्क एसटीबी के मूल्य के बराबर होता है। ऐसी भी सूचना है कि सेट-टॉप बॉक्स उपलब्ध कराने के लिए विभिन्न योजनाओं के अंतर्गत वसूल किया जा रहा है संस्थापन शुल्क और एक्टिवेशन शुल्क अलग-अलग है। पुनः एसडी और एचडी एसटीबी के लिए भी भिन्न-भिन्न एक्टिवेशन शुल्क वसूल किए जा रहे हैं। योजना के प्रकार या एसटीबी के प्रकार के अनुसार संस्थापन शुल्क और एक्टिवेशन शुल्क में ऐसा अंतर नहीं हो सकता क्योंकि कुल मिलाकर इंस्टालेशन और एक्टिवेशन की प्रक्रिया समान ही होती है।
16. कुछ डीपीओ ने यह टिप्पणी की है कि संस्थापन शुल्क और एक्टिवेशन शुल्क परिवर्तनशील है और भौगोलिक कारणों सहित कई कारकों पर निर्भर करते हैं। इसलिए, इसे विनियमित नहीं किया जाना चाहिए और इसे डीपीओ के ऊपर छोड़ देना चाहिए। दूसरी ओर उपभोक्ता समूहों की इच्छा है कि प्राधिकरण द्वारा इसके लिए निर्धारित अधिकतम सीमा को कम करके इंस्टालेशन और एक्टिवेशन के लिए कुल शुल्क 200/- से 250/- के बीच तय किया जाना चाहिए। इंस्टालेशन और एक्टिवेशन की वर्तमान अधिकतम शुल्क समुचित विचार-विमर्श और संगत डाटा के विश्लेषण के बाद टैरिफ आदेश द्वारा अंतिम रूप से तय किया गया था। डीटीएच क्षेत्र में संस्थापन शुल्क के रूप में 350/- तक तथा एक्टिवेशन शुल्क के रूप में 100/- तक वसूल करने की अनुमति थी। प्राधिकरण का मानना है कि उपभोक्ताओं के हित में, इस विहित तय सीमा को बनाए रखने की जरूरत है और इसे सभी एंज्लेसेबल प्लेटफार्मों के लिए समान रूप से लागू होना चाहिए। डीपीओ यदि चाहे तो कम संस्थापन शुल्क और एक्टिवेशन शुल्क वसूल करने के लिए स्वतंत्र है।
17. सब्सक्राइबर द्वारा एक बार सेवा सब्सक्राइब किए जाने पर ऐसे सब्सक्रिप्शन के समय जिन विशिष्ट निबंधन और शर्तों जिन पर वह सहमत हुआ था, के अध्यक्षीन वह अपनी प्राथमिकताओं के अनुरूप अपने सब्सक्रिप्शन में संशोधन कर सकता है। वहीं डीपीओ को सब्सक्राइबर के अनुरोध के बिना सब्सक्राइबर की सेवाओं की संरचना में कोई परिवर्तन नहीं करना चाहिए जबतक कि ऐसा अपरिहार्य परिस्थितियों के कारण न हुआ हो। इसलिए, प्राधिकरण विहित करता है कि डीपीओ ऐसे चैनलों और बुके को अधिकतम 72 घंटों के उपर्युक्त समय के भीतर एक्टिवेट करेगा जिनके संबंध में

सब्सक्राइबर द्वारा अनुरोध किया गया है। सब्सक्रिप्शन के समय जिन विशिष्ट निबंधन और शर्तों जिन पर सब्सक्राइबर सहमत हुआ था, के अधीन, कनेक्शन बंद करने के अनुरोध को भी विहित समय-सीमा के भीतर पूरा किया जाना चाहिए।

18. सब्सक्राइबर के अनुरोध के अतिरिक्त, चैनल और बुके ऐसे कारणों से भी ड्रॉप किए जा सकते हैं जो डीपीओ के नियंत्रण से बाहर हैं। डीपीओ कुछ व्यापार चिंताओं के कारण मौजूदा चैनल को ड्रॉप करना चाहते हैं या पुनर्गठित करना चाहते हैं। ऐसे मामलों में सब्सक्राइबर पर प्रतिकूल प्रभाव नहीं पड़ना चाहिए। इसलिए, प्राधिकरण ने इन विभिन्न परिदृश्यों के लिए निम्नलिखित कदम निर्धारित किए हैं :-
- (i) सब्सक्राइबर से कोई अनुरोध प्राप्त किए बिना कोई भी डीपीओ सब्सक्राइबर के सब्सक्रिप्शन में कोई भी परिवर्तन नहीं कर सकता और इस प्रकार के अनुरोध के रिकार्ड को कम से कम तीन माह तक रखा जाएगा। किसी भी विवाद की स्थिति में ऐसे रिकार्ड डीपीओ द्वारा जब तक ऐसे विवाद का निपटारा नहीं हो जाता या तीन महीने तक, जो भी बाद में हो, संरक्षित रखा जाएगा।
 - (ii) प्रसारक के पे चैनल या पे चैनल के बुके जो किसी कारणवश डीपीओ के प्लेटफार्म से ड्रॉप होने की स्थिति में जिससे वे सब्सक्राइबर के सब्सक्रिप्शन से अनुलब्ध हो जाते हैं, प्राधिकरण ने यह तय किया है कि डीपीओ ऐसे चैनलों और पे चैनलों के बुके के लिए सब्सक्राइबर से कोई शुल्क वसूल नहीं करेगा। डीपीओ ड्रॉप किए गए चैनल या बुके, जैसी भी स्थिति हो, को सब्सक्राइबर के बिना अनुरोध के प्रतिस्थापित नहीं करेगा।
 - (iii) यदि ड्रॉप किया गया चैनल डीपीओ द्वारा ऑफर किए गए बुके का हिस्सा हो तो इस स्थिति में डीपीओ प्रभावित सब्सक्राइबर द्वारा देय सब्सक्रिप्शन शुल्क कम करेगा और सब्सक्रिप्शन शुल्क में यह कमी उस चैनल के रियायती वितरक रिटेल मूल्य के बराबर होगी और यह ऐसे बुके पर वितरक द्वारा दिए जा रहे रियायत को ध्यान में रखकर किया जाएगा।
 - (iv) पुनः एक डीपीओ किसी सब्सक्राइबर के बुके की संरचना को चैनल ड्रॉप करके या प्रतिस्थापित करके बदल नहीं सकता जबकि ऐसे चैनल उसके प्लेटफार्म पर उपलब्ध हों। सब्सक्राइबर केवल लॉक इन अवधि, यदि कोई हो, के लिए अलाकार्ट चैनल या बुके के सब्सक्रिप्शन में बदलाव करने के लिए बाधित है और यह ऐसे चैनल और बुके के लिए होगा जो सब्सक्रिप्शन के समय उसने स्वीकार किया हो।
19. डीपीओ द्वारा किसी बुके की संरचना में कोई भी परिवर्तन जब चैनल उसके प्लेटफार्म पर उपलब्ध हो, को एक नए बुके के निर्माण और प्रारंभ करना माना जाएगा और इसे पूर्व में उपलब्ध कराए जा रहे बुके को बीच में बंद करना समझा जाएगा अर्थात् किसी चैनल को बुके से ड्रॉप कर दिया जाता है तो इसे इस ड्रॉप किए गए बुके के बिना एक नया बुके का निर्माण करना माना जाएगा और पूर्व का बुके, जिसमें ड्रॉप किया गया चैनल सम्मिलित था, को बीच में बंद करना माना जाएगा। एक नए बुके का प्रारंभ और ड्रॉप करने संबंधी विनियम में यथा विहित नियमों का डीपीओ द्वारा पालन किया जाएगा। तथापि, यदि प्रसारक द्वारा चैनल के स्वरूप में परिवर्तन किया जाता है अथवा उसके अधिकतम खूदरा मूल्य को 19 रु. से ज्यादा कर दिया जाता है और इस प्रकार का चैनल सब्सक्राइबर किए जा रहे बुके का हिस्सा हो तो इस योजना के लॉक-इन अवधि के निरपेक्ष वितरक इस प्रकार के चैनल को बुके से हटा देगा उस बुके के लिए सब्सक्राइबर द्वारा भुगतान की जाने वाली राशि में उस चैनल के रिटेल मूल्य के बराबर की राशि कम कर देगा, और ऐसा करते समय वह इस प्रकार के बुके पर वितरक द्वारा दी जा रही रियायत का भी ध्यान रखेगा। पुनः यदि किसी सब्सक्राइबर के पैकेज के सब्सक्रिप्शन में कोई चैनल सम्मिलित हो, और स्वरूप में परिवर्तन या उसके अधिकतम खूदरा मूल्य में बढत के कारण टेलीविजन चैनल के वितरक द्वारा इसे हटा दिया जाए, वितरक ऐसे सब्सक्राइबर के सब्सक्रिप्शन पैकेज में हटाए गए चैनल को वैकल्पिक चैनल से प्रतिस्थापित नहीं करेगा।
20. उपर्युक्त प्रावधानों के संबंध में अधिकांश हितधारक इस बात से सहमत हैं कि डीपीओ प्लेटफार्म पर कोई चैनल उपलब्ध नहीं होने के कारण यदि उसे ड्रॉप किया जाता है, जिसके लिए सब्सक्राइबर पैसे दे रहा है, तो इस स्थिति में सब्सक्राइबर को छूट दिए जाने का प्रावधान होना चाहिए। कुछ डीपीओ का सुझाव है कि सहमति प्राप्त करने के बाद ड्रॉप किए गए चैनल को प्रतिस्थापित करने की उन्हें अनुमति होनी चाहिए। तथापि, यह पाया

गया है कि पूर्व में समान प्रकार के जॉनर वाले चैनल से ड्रॉप किये चैनल को प्रतिस्थापित करने के प्रावधान का दुरुपयोग किया गया है और डीपीओ अक्सर ऐसे चैनल डाल देते हैं जिसकी मांग सब्सक्राइबर द्वारा नहीं की जाती है। प्राधिकरण का मानना है कि उपर्युक्त प्रावधान में हितधारकों के हितों को पर्याप्त संरक्षण प्रदान किया गया है और इसलिए इसकी क्यूओएस विनियामक फ्रेमवर्क में इसका प्रावधान किया गया है।

21. सभी एड्रसेबल प्लेटफार्मों के लिए सब्सक्राइबर के अनुरोध पर सेवा के अस्थायी निलंबन से संबंधित मौजूदा प्रावधान के विस्तार के लिए हितधारकों से परामर्श किया गया था। डीपीओ का मानना है कि प्रत्येक बार उन्हें चैनल पुनः शुरू करने के लिए 50 रुपए से 100 रुपए तक शुल्क लेने की अनुमति होनी चाहिए और इस प्रकार की निलंबन की अवधि का एक साल में दो बार से अधिक और कुल योग 4 माह से अधिक नहीं होना चाहिए। तदनुसार प्राधिकरण ने यह तय किया है कि सब्सक्राइबर को अपनी सेवाएं अस्थायी रूप से बंद करने की अनुमति भी होनी चाहिए और मौजूदा विनियामक फ्रेमवर्क को अन्य प्लेटफार्मों के लिए भी विस्तार करना चाहिए। तथापि, चूंकि डीपीओ को अनुरोध पर कार्रवाई करने में और सब्सक्राइबर प्रबंधन प्रणाली से सब्सक्राइबर से अनुरोध पर अस्थायी रूप से चैनल को निलंबित करने में कुछ खर्च आता है। वे नाममात्र का शुल्क वसूल सकते हैं। चूंकि किसी निलंबित चैनल को पुनः शुरू करने में अंतर्ग्रस्त कार्य उसे एक्टिवेट करने के कार्य से कम होता है, 25/- रुपए पुनः स्थापन शुल्क जो एक्टिवेशन शुल्क का एक चौथाई होगा (जो प्रति मौजूदा विनियमन के अनुसार 100/- रुपए हैं) यह उचित होगा। यदि अस्थायी निलंबन तीन माह से अधिक समय के लिए होता है तो डीपीओ को अधिकार होगा कि वह ऐसे सब्सक्राइबर को सब्सक्राइबर प्रबंधन प्रणाली से डि-एक्टिवेट कर दे। तत्पश्चात्, इस स्थिति में सेवा में पुनः एक्टिवेशन करने के लिए 100 रुपए तक का एक्टिवेशन शुल्क लिया जा सकता है (जो मौजूदा एक्टिवेशन शुल्क की सीमा है)। यहां यह स्पष्ट हो जाना चाहिए कि कोई भी सब्सक्राइबर जिसकी सेवा लगातार तीन महीने से एक्टिवेट नहीं है, को एक्टिव सब्सक्राइबर नहीं माना जाएगा जब वह ऐसी सूचना भादूविप्रा को देगा।

(i) सब्सक्राइबर द्वारा भुगतान में चूक के कारण भी सेवा को अस्थायी रूप से बंद किया जा सकता है। चूंकि डीपीओ को प्रसारक को भुगतान करना होता है, चाहे उपभोक्ता स्तर पर भुगतान नहीं किया गया हो, इसलिए इस मूल्य श्रृंखला में राजस्व का अबाधित लेन-देन के लिए समय पर भुगतान महत्वपूर्ण है। डीटीएच के लिए मौजूदा क्यूओएस विनियमों के अनुसार सीपीई को छोड़कर अन्य मामलों में, उस अवधि के लिए जब डीटीएच सेवा किसी कारण से बंद रहती है, कोई भी शुल्क सब्सक्राइबर द्वारा देय नहीं है और डीपीओ द्वारा पुनः एक्टिवेशन के रूप में पुनः सेवा शुरू करने के लिए भी कोई शुल्क नहीं वसूला जाता है। इस प्रावधान की समीक्षा की गई है और प्राधिकरण का विचार है कि यदि सब्सक्राइबर के चूक के कारण कोई सेवा बंद की जाती है और इस प्रकार का निलंबन तीन माह से अधिक तक जारी रहता है तो डीपीओ सब्सक्राइबर प्रबंधन प्रणाली से ऐसे सब्सक्राइबर को डि-एक्टिवेट कर सकता है और सेवा को पुनः आरंभ करने के लिए 100/- रुपये तक का एक्टिवेशन शुल्क वसूल कर सकता है। एक्टिवेशन शुल्क के अतिरिक्त डीपीओ को यह अधिकार है कि वह बकाया राशि वसूल करे और इसके लिए वह उस राशि पर जो सब्सक्राइबर के ऊपर देय हो ब्याज वसूल सकता है जो भारतीय स्टेट बैंक ऑफ इंडिया द्वारा समय-समय अधिसूचित बेस रेट से 2 प्रतिशत से अधिक नहीं होगा। पुनः, ऐसे सब्सक्राइबर को डीपीओ के एक्टिव सब्सक्राइबर में सम्मिलित नहीं किया जाएगा यदि वह तीन माह से एक्टिव न हो। डीपीओ ऐसे शुल्क, यदि कोई हो, जो डीपीओ द्वारा अस्थायी निलंबन को समाप्त करने के लिए निर्धारित किया गया हो की जानकारी वेबसाइट तथा उपभोक्ता सेवा हेतु प्रोग्रामिंग सेवा के माध्यम से सब्सक्राइबर को देगा।

(ii) सीपीई के लिए रेंटल चार्ज के अतिरिक्त अस्थायी निलंबन अवधि के दौरान सब्सक्राइबर द्वारा कोई भी शुल्क देय नहीं होगा यदि यह रेंटल स्कीम के तहत प्राप्त किया गया है। पुनः यदि कोई सब्सक्राइबर की सेवा तीन महीने से ज्यादा समय के लिए निलंबित रहती है तो ऐसे सब्सक्राइबर को डीपीओ का एक्टिव सब्सक्राइबर नहीं माना जाएगा। ड्रॉपट विनियम के इन प्रावधानों से अधिकांश हितधारक सहमत हैं।

22. सेवा में व्यवधान तथा व्यवधान लगातार बना रहने पर सब्सक्राइबर के हितों की रक्षा कैसे की जाए, इस बात पर भी परामर्श हुआ, वर्तमान विनियामक फ्रेमवर्क में यह प्रावधान है कि "नो सिग्नाल" से संबंधित सभी शिकायतों को 3 दिन के भीतर हल किया जाएगा। इस प्रावधान का डीपीओ द्वारा पालन किया जा रहा है। प्राधिकरण का विचार है कि यदि कोई व्यवधान 72 घंटे से ज्यादा जारी रहता है तो सब्सक्राइबर से इस पूरे व्यवधान अवधि के लिए कोई शुल्क वसूल नहीं किया जाएगा। इस व्यवधान अवधि की गणना उस समय से की जाएगी जब सब्सक्राइबर डीपीओ को या संबंधित

उपभोक्ता सहायता केन्द्र को इस बारे में शिकायत दर्ज कराएगा। या जब से फॉल्ट होने के कारण बड़े पैमाने पर सब्सक्राइबर प्रभावित होते हैं। यह समायोजन सब्सक्राइबर को अतिरिक्त सब्सक्रिप्शन दिवस के रूप में या सब्सक्राइबर के खाते में अनुपाती क्रेडिट जमा करके, जैसी भी स्थिति हो, की जा सकती है। किसी योजना के तहत रखरखाव के कारण संभावित व्यवधान की स्थिति में डीपीओ सब्सक्राइबर को कम से कम 15 दिन अग्रिम सूचना देगा।

23. एक स्थान से दूसरे स्थान पर कनेक्शन को ले जाने में उपभोक्ता भवन उपकरण (सीपीई) को सब्सक्राइबर के परिसर से हटाना पड़ता है और उसे दूसरे स्थान पर स्थापित करना पड़ता है। तार्किक रूप से एक कनेक्शन को दूसरे स्थान पर स्थानांतरित करना नया कनेक्शन लगाने के बराबर ही है और अलग से उसे उखाड़ना भी पड़ता है। सब्सक्राइबर प्रबंधन प्रणाली में सब्सक्राइबर के नए पते का ब्यौरा भी डालना होता है और तत्पश्चात् सेवा भी एक्टिवेट करनी पड़ती है। इसलिए, डीपीओ को कनेक्शन के स्थानांतरण में आने वाला खर्च भी वहन करना पड़ता है। प्राधिकरण का विचार है कि यदि कनेक्शन को स्थानांतरित करने में आउटडोर उपकरण को भी हटाने का कार्य व पुनः स्थापित करने का कार्य डीपीओ द्वारा किया जाता है तो डीपीओ एक राशि वसूल कर सकता है जिसकी अधिकतम सीमा डीपीओ द्वारा अधिसूचित स्थापना चार्ज के दोगुने से अधिक नहीं हो सकती। तथापि, यदि आउटडोर उपकरण को हटाना सम्मिलित नहीं है तो डीपीओ द्वारा स्थापन चार्ज से अधिक की राशि नहीं वसूली जा सकती है।
24. हितधारकों से इस बात पर टिप्पणी मांगी गई थी कि उपभोक्ता सेवा सर्विस को कैसे बेहतर बनाया जाए तथा उपभोक्ता शिकायत और शिकायत निवारण के मामले में एड्रसेबल सिस्टम में कैसे सुधार किया जाए और क्या छोटी डीपीओ के समक्ष उपस्थित बाधाओं को देखते हुए उपभोक्ता सेवा केन्द्र की अवसंरचना को अन्य एजेंसियों को दिया जा सकता है। हितधारकों ने सुझाव दिया है कि डीपीओ द्वारा अपने उपभोक्ता सेवा नम्बर, टॉल-फ्री नम्बर और कॉल सेंटर के ब्यौरे की व्यापक जानकारी विभिन्न माध्यमों से, जैसे कि विज्ञापन, चैनल स्कॉल, वेबसाइट, लघु सन्देश सेवा, बी-मेल और उपभोक्ता सेवा हेतु प्रोग्रामिंग सेवा आदि के माध्यम से प्रचार किया जाना चाहिए। डीपीओ ने उपभोक्ता सहायता केन्द्र की आउटसोर्सिंग का समर्थन किया है। इसलिए प्राधिकरण वेबसाइट, उपभोक्ता सेवा केन्द्र, वेब आधारित शिकायत प्रबंधन प्रणाली आदि जैसे क्यूओएस अवसंरचना की आउटसोर्सिंग की अनुमति देता है लेकिन क्यूओएस अनुपालन और रिपोर्टिंग की जिम्मेदारी केवल संबंधित डीपीओ की होगी।
25. उपभोक्ता सेवा केन्द्र तक उपभोक्ताओं की पहुंच पर भी चर्चा हुई। डीपीओ ने कॉल करने के लिए विभिन्न ऐक्सेस टाइम जैसे 24 घंटे, 8.00 बजे से 00.00 बजे, 7 बजे से 23.00 बजे, 8 बजे से 23.00 बजे तक आदि का सुझाव दिया है। हितधारकों ने सामान्य तौर पर इस विचार का समर्थन किया कि आईवीआर सेवाएं और उपभोक्ता सेवा केन्द्र अंग्रेजी और हिन्दी भाषा के अतिरिक्त क्षेत्रीय भाषा का विकल्प भी दें। एक डीपीओ द्वारा यह कहा गया कि कॉलों की संख्या दर्शक द्वारा कार्यक्रम देखने के प्राइम टाइम अर्थात् सांय 7 बजे से रात्रि के 10 बजे अधिकतम होता है और एक दिन के पूरे कॉल का संख्या का लगभग 25 प्रतिशत इन्हीं तीन घंटों के दौरान होता है। इसलिए इस तीन घंटे के प्राइम टाइम की अवधि के आधार पर कोई क्षमता का निर्माण नहीं किया जा सकता क्योंकि शेष दिन के लिए संसाधनों का कोई उपयोग नहीं होगा। तदनुसार, हितधारकों ने अनुरोध किया है कि वॉयस-टू-वॉयस रेस्पॉन्स टाइम के बेंचमार्क की समीक्षा की जाए और सुझाव दिया है कि बेंचमार्क 90 सेकेंड्स में 90 प्रतिशत या 150 सेकेंड्स में 95 प्रतिशत होना चाहिए।
26. प्राधिकरण का विचार है कि उपभोक्ता सेवा केन्द्र के प्रचालन के लिए 8.00 बजे से 22.00 बजे की प्रचालन अवधि उचित है क्योंकि इस अवधि में सामान्य कारोबारी समय कवर होता है और यह टेलीविजन देखने के लिए भी प्राइम टाइम है। डीपीओ चाहे तो कॉल समय को इससे आगे भी बढ़ा सकते हैं जो कारोबार की जरूरतों पर निर्भर होगा। पुनः इलेक्ट्रॉनिकली उत्तर दिए जाने वाले कॉल के लिए आईवीआर रेस्पॉन्स समय में 90 प्रतिशत कॉल का उत्तर 40 सेकेंड्स के भीतर दिया जाना चाहिए तथा वॉयस समर्थित कॉलों के संबंध में 90 प्रतिशत कॉलों को उत्तर 90 सेकेंड्स के भीतर दिया जाना चाहिए।
27. हितधारकों के सब्सक्रिप्शन के संबंध में सब्सक्राइबर द्वारा लिए गए एक्शन को रिकार्ड करने संबंधी मुद्दे पर की राय मांगी गई। हितधारकों ने कई महीने तक की अवधि के लिए ऐसे संवाद की रिकॉर्डिंग के संबंध में क्यूओएस में बने प्रावधानों के पक्ष में अपनी राय दी है। प्राधिकरण का विचार है

कि सब्सक्राइबर द्वारा एक बार किसी सेवा को सब्सक्राइब किए जाने के बाद सर्विस को सब्सक्राइबर के बिना विशेष अनुरोध को बदला नहीं जा सकता जब तक वह ऐसा करने को न कहे और संवाद से संबंधित ऐसे अनुरोध को कम से कम तीन माह तक संरक्षित रखना होगा। इस प्रकार के सब्सक्राइबरों से अनुरोध प्राप्त करने के लिए विभिन्न तरीके जैसे पंजीकृत मोबाइल नम्बर, ई-मेल, कॉल रिकार्ड, आईवीआर रिकार्ड आदि प्रयोग किये जा सकते हैं।

28. बिलिंग के तरीके और बिलिंग चक्र से संबंधित मुद्दे पर हितधारकों से परामर्श किया गया। अधिकांश डीपीओ का विचार है कि प्री-पेड भुगतान प्रणाली को बढ़ावा दिया जाए तथापि, प्री-पेड और पोस्ट-पेड तरीकों को अपनाना उनके ऊपर छोड़ दिया था। प्री-पेड और पोस्ट-पेड प्रणाली के लिए बिलिंग चक्र के संबंध में कुछ डीपीओ ने सुझाव दिया है कि प्री-पेड के लिए बिलिंग चक्र सेवा एक्टिवेशन की तिथि से 30 दिन के भीतर हो जबकि पोस्ट-पेड के लिए बिलिंग चक्र एक कैलेण्डर माह होना चाहिए। कुछ डीपीओ ने सुझाव दिया है कि इसका निर्णय उनके ऊपर छोड़ दिया जाना चाहिए। प्राधिकरण का विचार है कि डीपीओ या इससे संबद्ध केबल आपरेटर, जैसा भी मामला हो, प्री-पेड और पोस्ट-पेड या दोनों, प्री-पेड और पोस्ट-पेड, मोड में अपने कारोबार की जरूरत के अनुरूप अपनी सेवाएं प्रदान कर सकते हैं। प्री-पेड के लिए बिलिंग चक्र सेवा के एक्टिवेशन की तिथि से 30 दिन होगा जबकि पोस्ट-पेड के लिए यह चक्र एक कैलेण्डर माह होगा। प्री-पेड मॉडल की स्थिति में डीपीओ या केबल आपरेटर, जैसा भी मामला हो, इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से प्रत्येक बिलिंग चक्र के अंत में सब्सक्राइबर से काटी गई राशि शेष राशि इत्यादि को सूचित करेगा। पोस्ट-पेड बिलिंग की स्थिति में लागू कानूनों के प्रावधानों के अनुरूप उचित बिल, उपयोग के ब्यौरे के साथ, उपलब्ध कराया जाएगा। पोस्ट-पेड बिल सब्सक्राइबर के चुनाव अनुसार इलेक्ट्रॉनिक और प्रिंट फार्म में प्रदान किया जाएगा। वेबसाइट के माध्यम से या अन्य इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से ऑन-लाइन एक्सेस द्वारा बिना किसी शुल्क के उनके पूर्व के छह महीनों के लिए बिलिंग और भुगतान विवरण उपलब्ध कराया जाएगा।
29. उपभोक्ताओं के हितों को संरक्षित करने के लिए प्राधिकरण ने एड्रसेबल सिस्टम में सीपीई/एसटीबी योजनाओं के लिए एक उपभोक्ता हितैषी साझा फ्रेमवर्क के विकास करने के लिए हितधारकों के साथ परामर्श किया है। वर्तमान में तीन सीपीई योजनाओं जैसे ऑउटराइट पर्चेज, हॉयर पर्चेज और रेंटल स्कीम प्राधिकरण द्वारा निर्धारित किया गया है। इसके अतिरिक्त, डीपीओ को अन्य स्कीम भी ऑफर करने देने की भी अनुमति दी गई है जिसमें सामान्यतौर पर वह सीपीई को सेवा सब्सक्रिप्शन के साथ बंडल करते हैं। यह पाया गया है कि सीपीई योजनाओं का पूर्ण ब्यौरा सब्सक्राइबर को उपलब्ध नहीं कराया जाता है और अक्सर इससे स्वामित्व और रख-रखाव से संबंधित मुद्दों पर विवाद पैदा हो जाते हैं।
30. हितधारकों के बीच सहमति है कि सीपीई के बारे में आवश्यक सूचनाएं जैसे मूल्य गारंटी/वारंटी, एएमसी, की जानकारी सीपीई को वापस करने का प्रावधान और संबंधित अन्य संबंधित शुल्क को उपभोक्ताओं को ऑफर के समय पारदर्शिता से बताई जाए। प्राधिकरण ने सीपीई/एसटीबी से संबंधित मुद्दों का हितधारकों से प्राप्त प्रतिक्रिया का विश्लेषण किया है। एक उपभोक्ता के नजरिए से यह बात अति महत्वपूर्ण है कि प्रावधानों से उपभोक्ताओं को अच्छी तरह अवगत कराने के लिए एक सरल और साझा सीपीई फ्रेमवर्क विकसित किया जाए। इस पर विचार करते हुए कि प्रथम तीन चरणों के लिए डिजिटाइजेशन का कार्य काफी हद तक पूरा कर लिया गया है और वर्तमान बाजार परिदृश्य में, प्राधिकरण का विचार है कि दो आवश्यक योजनाएं नामतः आउटराइट पर्चेज स्कीम और रेंटल स्कीम, उपभोक्ताओं के हितों को पूरा करने में पर्याप्त हैं। इसके अतिरिक्त डीपीओ अपने कारोबार की जरूरतों के अनुसार अन्य योजनाएं भी ऑफर कर सकते हैं।
31. ऑउट राइट पर्चेज स्कीम में डीपीओ कम से कम एक साल की गारंटी/वारंटी अवधि के साथ सीपीई के रिटेल मूल्य को घोषित और अधिसूचित करेगा जिस अवधि के दौरान सब्सक्राइबर को मरम्मत और रखरखाव के लिए कोई भुगतान नहीं करना होगा। सीपीई का स्वामित्व इस योजना के अंतर्गत सब्सक्राइबर के पास होगा। परंतु ऐसी स्कीम की गारंटी/वारंटी अवधि के समाप्त होने के बाद डीपीओ सीपीई के लिए उचित दर पर वार्षिक रखरखाव योजना का ऑफर भी देगा।

32. रेंटल स्कीम में डीपीओ मासिक रेंटल और अन्य शर्त और निबंधनों को, यदि कोई हो, घोषित और अधिसूचित करेगा, यदि सीपीई इस योजना में डीपीओ एक रिफ़न्डेबल जमा राशि भी निर्धारित कर सकता है जैसा वह उचित समझे। इस योजना में सीपीई का स्वामित्व डीपीओ के पास या संबद्ध एलसीओ के पास होगा। डीपीओ अपनी कारोबारी जरूरत के हिसाब से अन्य स्कीम बनाने के लिए भी स्वतंत्र है।
33. ड्रॉपट विनियमों में यह विहित था कि रेंटल स्कीम या अन्य स्कीमों (ऑउट राइट पर्यज स्कीम को छोड़कर) डीपीओ 5 वर्षों के लिए सीपीई के रख-रखाव के लिए जिम्मेदार होगा। अधिकांश डीपीओ का मानना है कि मरम्मत और रखरखाव के कार्य पर उनको अतिरिक्त व्यय करना पड़ेगा और यह वित्तीय रूप से संभव नहीं है। हितधारकों और उपभोक्ताओं के हितों को ध्यान में रखते हुए प्राधिकरण ने इस मुद्दे पर विचार किया है। यह पाया गया है कि सीपीई की मरम्मत और रख-रखाव का कार्य सबक्राइबर और उपभोक्ता के बीच विवाद का मूल कारण है। सबक्राइबर के सम्झ ऐसे सीपीई के रख-रखाव और मरम्मत में दिक्कतें आ रही हैं जो उन्हें डीपीओ द्वारा विभिन्न योजनाओं के अंतर्गत दिया जाता है और सीपीई में किसी भी समस्या में पाए पाए जाने पर उनसे बड़ी रकम शुल्क के रूप में वसूल की जा रही है। इसलिए, उस स्कीम के तहत जहां सीपीई के स्वामित्व की जिम्मेदारी डीपीओ की है, सीपीई के पूरे जीवनकाल में उसकी मरम्मत और रखरखाव से संबंधित मुद्दों के समाधान के लिए प्रावधान किए जाने की आवश्यकता है जो सबक्राइबर के लिए एक सुरक्षा नेट की तरह कार्य करे। प्राधिकरण ने इस बात पर भी विचार किया कि सीपीई एक इलेक्ट्रॉनिक आइटम है जहां ऐसे उपकरणों का जीवन काल 3 से 4 वर्ष का होता है। तकनीकी विकास के कारण सीपीई प्रौद्योगिकी में बड़ी तेजी से बदलाव हो रहे हैं। इसलिए सीपीई के औसत प्रयोगात्मक सेवा जीवन काल को 3 वर्ष परिभाषित करना तर्कपूर्ण लगता है। तदनुसार, प्राधिकरण का विचार है कि रेंटल स्कीम या अन्य स्कीम के अंतर्गत प्राप्त सेवाओं की स्थिति में डीपीओ की यह जिम्मेदारी होगी कि वह कम से कम तीन वर्ष की न्यूनतम अवधि तक के लिए सबक्राइबर को बाधा रहित सेवा प्रदान करे। इसलिए, डीपीओ यह सुनिश्चित करेगा कि इस अवधि के दौरान सीपीई को अच्छी चालू हालत में रखा जाए। तीन वर्ष की इस अवधि के दौरान सबक्राइबर किसी भी स्थिति में, सिर्फ ऐसी स्थिति को छोड़कर कि सीपीई में सबक्राइबर द्वारा कोई छेड़छाड़ नहीं किया गया या इसमें कोई भौतिक रूप से क्षति नहीं की गई हो, सीपीई के रखरखाव के लिए अलग से कोई भुगतान नहीं करेगा। डीपीओ तीन वर्ष की अवधि के दौरान बाधारहित सेवा प्रदान करने के लिए सीपीई को अच्छी चालू हालत में रखने हेतु रख-रखाव पर आने वाले संभावित खर्च यदि कोई हो, उपभोक्ताओं को पेशकश की गई अपनी स्कीमों में जोड़ सकता है।
34. कुछ हितधारकों ने कहा है कि सीपीई के रिटर्न/वापसी के लिए ड्रॉपट विनियमों में कोई प्रावधान नहीं है। इस संबंध में प्राधिकरण का विचार है कि रेंटल स्कीम और अन्य स्कीम के तहत डीपीओ द्वारा दिए जाने वाले सीपीई के स्वामित्व की जिम्मेदारी डीपीओ की होगी। इसलिए आउट राइट पर्यज स्कीम को छोड़कर अन्य स्कीमों में सीपीई के वापसी का प्रावधान स्वतः निहित होता है। सबक्रिप्शन के कुछ शर्तों और निबंधनों, यदि कोई हो, के साथ सबक्राइबर द्वारा अपने कनेक्शन को वापस करने के लिए विनियमों में प्रावधान किया गया है। कुछ हितधारकों ने एसटीबी के इंटर ऑपरेबिलिटी से संबंधित मुद्दों को भी उठाया है। प्राधिकरण ने एसटीबी के इंटर ऑपरेबिलिटी की संभावना की जांच करने के लिए पहले ही कार्रवाई शुरू कर दी है। सही समय पर प्राधिकरण इस मामले में अपनी राय रखेगा।
35. डीटीएच के लिए मौजूदा विनियामक फ्रेमवर्क के अनुसार सबक्राइबर परिसर में सीपीई की सर्विसिंग के लिए गारंटी/वारंटी अवधि के बाद विजिट के लिए शुल्क वसूलने का प्रावधान है। डीटीएच प्रचालक को प्रत्येक शिकायत के लिए 250 रुपए से अधिक राशि वसूल करने की अनुमति है। केबल टीवी सेवाओं में इस प्रकार का प्रावधान नहीं है। परामर्श पत्र में अधिकांश डीपीओ ने सबक्राइबर के घर पर रख-रखाव गतिविधियों के संबंध में विजिट के लिए सबक्राइबर से शुल्क वसूल करने के विचार का समर्थन किया है। कुछ डीपीओ ने सुझाव दिया है कि विजिट शुल्क को बाजार के ऊपर छोड़ दिया जाना चाहिए। प्रतिक्रियाओं की जांच के बाद पाया जाता है कि डीटीएच के अंतर्गत विजिट शुल्क बाहरी उपकरणों जैसे पीडीए, एलएनबीसी के लिए तय की जाती है, जो सीधे तौर पर डीपीओ के दोष के कारण उत्पन्न नहीं होती है। ऐसे शुल्क एसटीबी से संबंधित समस्याओं पर लागू नहीं होता जो इनडोर उपकरण होते हैं जैसा कि केबल कनेक्शन में होता है। एमएसओ/एचआईटीएस प्रचालक का विचार है कि विजिट चार्ज के मामले में डीपीओ के बीच भेदभाव नहीं किया जाना चाहिए और उन्हें भी विजिटिंग चार्ज वसूल करने की अनुमति होनी चाहिए। एक उपभोक्ता संगठन का कहना था कि विजिटिंग चार्ज शहरों की श्रेणियों के आधार पर तय किया जाना चाहिए। इसलिए, प्राधिकरण द्वारा इस मुद्दे पर

विचार किया गया और यह तय किया गया कि डीटीएच सेवा प्रदान करने वाले डीपीओ विजिट चार्ज के रूप में दर्ज शिकायतों के लिए ऐसे विजिट हेतु 250 रुपये से ज्यादा शुल्क नहीं लेगा जिसमें किसी व्यक्ति को सब्सक्राइबर परिसर में रख-रखाव के लिए भेजना पड़े, परंतु एसटीबी संबंधी शिकायत के लिए कोई शुल्क नहीं लिया जाएगा। इस प्रकार से विजिटिंग शुल्क को सब्सक्राइबर के प्री-पेड खाते से काटा नहीं जाएगा। डीटीएच प्रचालक द्वारा सब्सक्राइबर को इस भुगतान के लिए रसीद भी दी जाएगी।

36. विभिन्न ऐसे तरीकों पर हितधारकों के साथ चर्चा हुई जो उपभोक्ता जागरूकता बढ़ाने के लिए उपयोगी हो सकते हैं। हितधारकों ने सुझाव दिया है कि विभिन्न माध्यमों जैसे स्कॉल, लघु संदेश सेवा, वेबसाइट, विज्ञापनों, इत्यादि के माध्यमों, से जागरूकता फैला सकते हैं।
37. वर्तमान में उपभोक्ता जागरूकता से संबंधित सूचनाएं विभिन्न फॉर्मेट और तरीके से डीपीओ द्वारा उपलब्ध की जा रही हैं जिनको उपभोक्ता के लिए प्राप्त करना और समझना आसान नहीं होता है। प्राधिकरण का विचार है कि यदि इस सूचना का मानकीकरण कर दिया जाए और उपभोक्ताओं को समान रूप से दिया जाए तो इससे बेहतर प्रचार होगा और इससे उपभोक्ता शिक्षा में सुधार होगा। मौजूदा विनियामक प्रावधानों के अनुसार डीपीओ को अपने वेबसाइट बनाना अनिवार्य है और इसे मानक सूचनाओं के प्रसार के लिए प्रभावी रूप से उपयोग किया जा सकता है। तदनुसार, परामर्श-पत्र में प्राधिकरण ने डीपीओ के होम पेज पर एक समर्पित 'कंज्यूमर कॉर्नर' उपलब्ध करने का सुझाव दिया था। इस पेज पर मौजूदा सब्सक्राइबर के लिए लॉग-इन का प्रावधान होगा जिन्हें सब्सक्राइबर कॉर्नर के अंतर्गत उनसे संबद्धित विशेष अतिरिक्त जानकारी उनको उपलब्ध होगी। कंज्यूमर कॉर्नर और सब्सक्राइबर कॉर्नर के अंतर्गत प्रदर्शित आवश्यक सूचनाएं हितधारकों की टिप्पणियों के लिए भी रखी गई थी। डीपीओ ने इन सुझाव गए उपायों का स्वागत किया है और अपनी सहमति दी है।
38. ड्राफ्ट विनियमों में सूचनाओं और उपभोक्ता जागरूकता के प्रसार के लिए प्राधिकरण ने विभिन्न प्रावधान भी किए हैं जिसे अन्य बातों के साथ-साथ उपभोक्ता सेवा हेतु प्रोग्रामिंग सेवा और डीपीओ और प्रसारकों द्वारा जनजागरण अभियान सम्मिलित है।
39. उपभोक्ता सेवा हेतु प्रोग्रामिंग सेवा के माध्यम से टीवी प्रसारण सेवाओं से संबंधित सूचनाओं में प्रचार-प्रसार एक प्रभावी संप्रेषण तरीका हो सकता है। इसलिए, प्राधिकरण का विचार है कि डीपीओ द्वारा अपने सब्सक्राइबर को सेवा से संबंधित जानकारियों के प्रचार के लिए उपभोक्ता सेवा हेतु प्रोग्रामिंग सेवा उपलब्ध कराना चाहिए। पुनः प्राधिकरण का यह भी विचार है कि सभी डीपीओ द्वारा अपने-अपने उपभोक्ता सेवा हेतु प्रोग्रामिंग सेवा के लिए एक समरूप एलसीएन नम्बर (मान लें 999) नियत कर दिया जाता है तो यह उपभोक्ता अनुकूल होगा और ऐसे प्रावधान के लिए ब्यापक प्रचार सृजन में मदद मिलेगी।
40. डीपीओ द्वारा अपने सब्सक्राइबर का कनेक्शन बंद करने या रोकने या टीवी चैनल के सिग्नल प्राप्त न होने की सूचना देने के लिए, स्क्रीन पर ये सूचनाएं प्रदर्शित करने पर रोक लगाने के लिए प्राधिकरण ने आदेश जारी किया है। प्राधिकरण का मानना है कि ऐसी सूचनाएं डीपीओ द्वारा टीवी स्क्रीन के नीचे लिखित स्कॉल के माध्यम से सब्सक्राइबर को दी जा सकती है।
41. विभिन्न एड्जेस्टेबल प्रणाली के लिए तकनीकी पैरामीटर्स पर हितधारकों से प्रतिक्रिया मांगी गई थी। अधिकांश हितधारकों का विचार है कि मौजूदा तकनीकी पैरामीटर और ट्रांसमिशन के लिए मानक पर्याप्त है और उन्हें संशोधित करने की आवश्यकता नहीं है। तदनुसार, प्राधिकरण ने ड्राफ्ट विनियमों में कुछ तकनीकी मानक, डीपीओ और प्रसारक द्वारा पालन हेतु तय किए हैं जिन पर हितधारक सहमत थे।
42. कार्य संचालन नियमावली की आवश्यकता और उपभोक्ताओं को दिए जाने वाली उपभोक्ता चार्टर पर हितधारकों से विचार-विमर्श किया गया जो वर्तमान विनियामक फ्रेमवर्क के अनुसार दिया जाना अपेक्षित है। इस बात से सहमति जताते हुए कि कार्य संचालन नियमावली सब्सक्राइबर को उपलब्ध होना चाहिए, हितधारकों ने सुझाव दिया कि इसे इलेक्ट्रॉनिक फॉर्म, ई-मेल के माध्यम से और विभिन्न इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों से दिया जा सकता है। इसलिए, प्राधिकरण का विचार है कि कार्य संचालन नियमावली, डीपीओ द्वारा अपने वेबसाइट पर प्रचारित किया जाना चाहिए और

सब्सक्राइबर को इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से भी उपलब्ध कराया जाए। कार्य संचालन नियमावली और उपभोक्ता चार्टर में अंतर्विष्ट सूचनाओं में समानता हैं। इसलिए, प्राधिकरण का विचार है कि उपभोक्ता चार्टर का प्रावधान अपेक्षित नहीं है।

43. अंतः संयोजन के लिए प्राधिकृत किए गए नये विनियामक फ्रेमवर्क के अनुसार प्रसारकों के लिए अपने चैनल को नौ जॉनर में से किसी एक जॉनर में घोषित करना जरूरी होगा जैसे (1) भक्ति, संबंधित (2) सामान्य मनोरंजन (3) सूचना- मनोरंजन (4) बच्चों वाले कार्यक्रम (5) मूवीज (6) संगीत (7) समाचार और करेंट अफेयर्स (8) खेलकूद (9) विविध। इंटरकनेक्शन अधिनियमों में ईपीजी में चैनलों को सूचीबद्ध करने के संबंध में कुछ प्रावधान बनाए गए हैं। इन विनियमों में प्रावधान है कि डीपीओ अपने प्लेटफार्म पर उपलब्ध प्रत्येक चैनल के लिए एक यूनिक नम्बर प्रदान करेगा और ऐसे नम्बर को डीपीओ कम से कम एक वर्ष तक बदल नहीं सकेगा। डीपीओ से यह भी अपेक्षा की जाती है कि वह चैनल को ईपीजी में इस प्रकार रखेगा कि प्रसारक द्वारा यथा घोषित एक प्रकार के जॉनर वाले चैनल के बाद एक के बाद एक लगातार रखे जाएं और एक चैनल केवल एक ही जगह दिखाया जाए। पुनः एक ही जॉनर के अंतर्गत आने वाले एक भाषा के सभी टीवी चैनल ईपीजी में क्रमवार साथ-साथ दिखाये जायेंगे।
44. ईपीजी, डीपीओ प्लेटफार्म पर उपलब्ध प्रत्येक चैनल के लॉजिकल चैनल नम्बर को पहचानने में सब्सक्राइबर को मदद करता है। इसलिए ईपीजी में चैनल के प्रदर्शन के तरीका सब्सक्राइबर के लिए महत्वपूर्ण हो जाता है। तदनुसार, ड्राफ्ट क्यूओएस विनियमों में इसके लिए कुछ प्रावधान किए गए कि डीपीओ द्वारा ईपीजी में चैनल को कैसे प्रदर्शित किया जाए। इन प्रावधानों का उद्देश्य सब्सक्राइबर को इस बात के लिए जागरूक बनाना है कि डीपीओ द्वारा वाहित सभी चैनलों के नाम और कीमत से वह अवगत हो सके ताकि वह चैनलों के चयन में जानकारी युक्त निर्णय ले सके। पुनः, इन प्रावधानों से सब्सक्राइबर उन चैनलों को आसानी से पहचान पाएगा जिसके लिए उसने सब्सक्राइब किया है। ड्राफ्ट क्यूओएस विनियम में यह तय किया गया है कि प्रत्येक डीपीओ अपने प्लेटफार्म पर उपलब्ध सभी चैनलों (पे चैनल और एफटीए चैनल) दोनों को ईपीजी में प्रदर्शित करेगा और ऐसा वह लागू अलाकार्ट मूल्य सहित प्रसारक द्वारा घोषित जॉनर के अंतर्गत करेगा। यह भी तय किया गया है कि दिखाया गया मूल्य चैनल का प्रसारक द्वारा घोषित अधिकतम खुदरा मूल्य होगा। एफटीए चैनल के मामले में डीपीओ चैनल के मूल्य में "शून्य" प्रदर्शित करेगा
45. ईपीजी में सभी चैनलों के प्रदर्शन संबंधी प्रावधानों से डीपीओ सहमत हैं। तथापि, अधिकांश डीपीओ का मानना है कि ड्राफ्ट टैरिफ आर्डर के अनुसार चूंकि अधिकतम खुदरा मूल्य को एक क्षेत्र से दूसरे क्षेत्र में भिन्न होना अनुमोदित है इसलिए ईपीजी में पे-चैनल के लिए अधिकतम खुदरा मूल्य को प्रदर्शित करना संभव नहीं होगा। कुछ निर्धारकों ने सुझाव दिया है कि सब्सक्राइबर द्वारा चैनल तक सुगम पहुंच के लिए प्रत्येक जॉनर के अंतर्गत उपवर्गीकरण होना चाहिए। एक डीपीओ का कहना था कि एफटीए चैनल के शून्य मूल्य का प्रदर्शन समाप्त कर दिया जाना चाहिए।
46. प्राधिकरण ने ड्राफ्ट टैरिफ आर्डर में प्रावधानित इस मामले की और चैनल के क्षेत्र आधारित मूल्य निर्धारण की समीक्षा की है, और इसे समाप्त कर दिया गया है। इसलिए, चैनल के क्षेत्रीय अधिकतम खुदरा मूल्य में अंतर के कारण ईपीजी में चैनलों के प्रदर्शन से संबंधित कठिनाइयों के बारे में डीपीओ द्वारा व्यक्त चिंता समाधान कर दिया गया है। प्राधिकरण का विचार है कि अपने प्लेटफार्म पर उपलब्ध सभी चैनलों का डीपीओ द्वारा ईपीजी में प्रदर्शन किया जाना चाहिए और यह उनका नाम और संबंधित मूल्यों के साथ होना चाहिए। एफटीए चैनल की स्थिति में प्राधिकरण का विचार है कि ईपीजी में एफटीए चैनल के नाम के आगे "फ्री" शब्द प्रदर्शित किया जाना चाहिए।
47. प्राधिकरण ने निर्धारकों के सुझावों में यह तथ्य पाया है कि प्रत्येक जॉनर के अंतर्गत उप वर्गीकरण होना चाहिए। जैसा कि पहले ही कहा गया है कि प्राधिकरण ने टैरिफ विनियमन में लिए नौ प्रकार के जॉनर का प्रावधान किया है। सब्सक्राइबर के दृष्टिकोण से उप-जॉनर के निर्माण से वे प्लेटफार्म पर उपलब्ध इसी प्रकार के अन्य चैनल का आसानी से चयन कर सकते हैं। इसलिए, प्राधिकरण का विचार है कि भाषा, क्षेत्र आदि के आधार पर एक विशेष जॉनर के अंतर्गत उप-जॉनर को डीपीओ द्वारा परिभाषित किया जाना चाहिए और तदनुसार उप-जॉनर के अंतर्गत चैनलों का समूह बनाना चाहिए तथा उन्हें लॉजिकल चैनल नम्बर प्रदान किया जाना चाहिए। यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि किसी विशेष जॉनर के उप-जॉनर के भीतर एक ही भाषा के चैनलों को एक ही समूह में रखा जाए। यह भी स्पष्ट किया जाता है कि प्रसारक द्वारा किसी चैनल के जॉनर को बदलने की स्थिति में डीपीओ उपर्युक्त जॉनर में चैनलों को विनियम के अनुसार प्रदर्शित करेगा। जहां तक टीवी चैनल के चयन का संबंध है

इससे ईपीजी को अधिक उपभोक्ता हितेषी बनाया जा सकेगा। प्राधिकरण को उम्मीद है कि डीपीओ द्वारा ईपीजी में चैनलों के प्रदर्शन के इस तरीके से प्लेटफॉर्म पर उपलब्ध चैनलों के बारे में सब्सक्राइबर को सूचित करने में दृश्यता बढ़ेगी तथा पारदर्शिता आएगी।

48. सब्सक्राइबर को टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवा की गुणवत्ता सुनिश्चित करने के लिए यह अति महत्वपूर्ण है कि डीपीओ और एलसीओ द्वारा क्यूओएस विनियमों के प्रावधानों को संकलित किया जाए। विनियमों के प्रावधानों के संबंध में अपने संगठन के अंदर जागरूकता पैदा करने के लिए तथा अपेक्षित अवसरचरणा के सृजन और प्रथाओं को सुगम बनाने के लिए यह उचित होगा कि डीपीओ द्वारा एक अनुपालन अधिकारी को पदस्थापित किया जाए। अनुपालन अधिकारी यह सुनिश्चित करेगा कि प्राधिकरण को समय पर सूचना प्राप्त हो। यहां यह नोट करना महत्वपूर्ण है कि विनियामक रिपोर्टिंग और अनुपालन के लिए रिपोर्ट्स और डीपीओ की जवाबदेहियों के संबंध में अनुपालन अधिकारी की भूमिका और जवाबदेही अधिनियम के प्रावधानों के प्रति किसी भी पूर्वाग्रह से रहित होगी।
49. परामर्श पत्र में क्यूओएस अनुपालन के सत्यापन और उपभोक्ता के क्यूओएस अवधारणा के आकलन के लिए सर्वेक्षण कराने हेतु डीपीओ का लेखा परीक्षण कराने के लिए एक फ्रेमवर्क के निर्माण की संभावना पर अपनी टिप्पणी देने के लिए हितधारकों से कहा गया है। हितधारकों ने इन सुझावों का स्वागत किया है। प्राधिकरण का विचार है कि चूंकि प्रसारण क्षेत्र का डिजिटल में अंतरण हो रहा है, अतः उद्योग को स्थिर होने में कुछ समय लग सकता है। पुनः टैरिफ इंटरकनेक्शन और क्यूओएस के संदर्भ में प्राधिकरण द्वारा अधिष्ठापित नए विनियामक फ्रेमवर्क में समायोजित करने के लिए उद्योग को भी कुछ समय लगेगा। ऐसी परिदृश्य में लेखापरीक्षा कराने तथा सही समय पर क्यूओएस के लिए सर्वेक्षण के संबंध में ऐसे उपाय करने पर प्राधिकरण विचार कर सकता है और इसे निर्धारित कर सकता है।
50. इस पर हितधारकों के साथ परामर्श किया गया कि क्या क्यूओएस प्रावधानों के उल्लंघन के लिए क्यूओएस के पालन नहीं किए जाने के लिए कोई वित्तीय दंड लगाया जा सकता है। ड्राफ्ट विनियम में एड्रसेबल टीवी सेवा में मल्टी सिस्टम ऑपरेटर/स्थानीय केबल ऑपरेटर के लिए विहित वित्तीय हतोत्साह राशि का सभी प्लेटफॉर्मों पर लागू कर दिया गया था। एक हितधारक का कहना था कि जब तक भादूविप्रा डीपीओ स्तर पर क्यूओएस विनियमों का अनुपालन सुनिश्चित नहीं करता तब तक टैरिफ आर्डर और/या इंटरकनेक्ट विनियम, को क्रियान्वित करने के किसी प्रयास का प्रतिकूल प्रभाव पड़ेगा और हितधारकों पर इसका बहुत अधिक असर पड़ेगा। दूसरे हितधारक का कहना था कि चूक की स्थिति में लाइसेंस का रद्दीकरण की सिफारिश और/या वित्तीय दंड के रूप में इस विनियम में कोई दंडात्मक कदम विहित नहीं किए गए हैं। इसलिए, प्राधिकरण ने डीपीओ द्वारा एक अनुपालन अधिकारी के पदस्थापन का प्रावधान किया है जो इन विनियमों में विहित क्यूओएस मानदंडों का अनुपालन सुनिश्चित करेगा। यह पाया गया कि देश में अधिकांश भागों में टीवी प्रसारण सेवा उपभोक्ताओं को डिजिटल एड्रसेबल प्रणाली के द्वारा मुहैया कराया जा रहा है और चरण-IV तक के समापन तक डिजिटल एड्रसेबल प्रणाली की प्रक्रिया को पूरा कर लिए जाने की उम्मीद है। प्रमुख डीपीओ की स्थिति में क्यूओएस विनियमों के क्रियान्वयन के लिए मूलभूत अवसरचरणा जमीन पर पहले से उपलब्ध है। तथापि, छोटे डीपीओ की स्थिति में इस फ्रेमवर्क में क्रियान्वयन के लिए पर्याप्त समय की आवश्यकता पड़ सकती है। डीपीओ द्वारा क्यूओएस प्रावधानों का क्रियान्वयन और अनुपालन को प्राधिकरण मॉनिटर करेगा और यदि आवश्यक हुआ, तो विहित क्यूओएस प्रावधानों और बेंचमार्क के अनुपालन के लिए वित्तीय दंड पर विचार करने के लिए इस विषय पर सही समय पर समीक्षा करेगा।
51. यह विनियम आधिकारिक राजपत्र में प्रकाशन की तिथि के एक सौ अस्सी दिनों के पश्चात् लागू होंगे। प्राधिकरण को ज्ञात है कि इन विनियमों के आधिकारिक राजपत्र में प्रकाशन की तिथि पर, पूर्व में सेवा की गुणवत्ता विनियमों के ढांचे के आधार पर मौजूदा सब्सक्राइबरों द्वारा बड़ी संख्या में पैकेज, बुके/चैनल सब्सक्राइब किए गए होंगे। इसलिए, उपभोक्ताओं के साथ-साथ डीपीओ के हितों की रक्षा करने तथा पुराने विनियामककारी ढांचे से नए ढांचे में निर्बाध अंतरण सुनिश्चित करने के लिए प्राधिकरण ने टैरिफ आदेशों तथा विनियमों के उपबंधों के अनुपालन में मौजूदा पैक, प्लॉन अथवा बुके को या तो बंद करने अथवा उनमें संशोधन करने के लिए एक सौ अस्सी दिनों तक की समय सीमा उपलब्ध कराई है। डीपीओ को यह परामर्श दिया जाता है कि वे इन विनियमों के लागू होने से पर्याप्त समय पूर्व अपने मौजूदा पैकेजों, बुके/चैनलों में संशोधन कर लें ताकि

इस विषय पर सब्सक्राइबर्स के बीच पर्याप्त इसका प्रचार किया जा सके तथा इस संबंध में जागरूकता सुनिश्चित की जा सके। तदनुसार, प्राधिकरण का यह मत है कि सेवाओं की पेशकश, सीपीई योजना, उपभोक्ता सेवा केन्द्र, उपभोक्ता सेवा प्रोग्रामिंग सर्विस तथा वेबसाइट के संबंध में उपबंधों को इन विनियमों के आधिकारिक राजपत्र में प्रकाशन की तिथि के एक सौ बीस दिनों के भीतर कार्यान्वित किया जा सके। यह भी अनिवार्य है कि ऐसे उपबंधों के अनुपालन के संबंध में डीपीओ द्वारा एक सक्रिय जन-जागरूकता अभियान भी चलाया जाए जिनका परिवर्तन की अवधि के दौरान उपभोक्ताओं पर सीधा प्रभाव पड़े ताकि उपभोक्ताओं को टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं को सब्सक्राइब करने के संबंध में जानकारीप्रद निर्णय लेने हेतु सक्षम बनाया जा सके। प्राधिकरण इस तथ्य के संबंध में सजग है कि डीपीओ द्वारा पुराने विनियामककारी ढांचे से नए ढांचे में अंतरण के दौरान उपभोक्ताओं को असुविधा अथवा मुश्किलों का सामना न करना पड़े। इसलिए, डीपीओ द्वारा यह सुनिश्चित किया जाना अपेक्षित है कि पुराने विनियामककारी ढांचे से नए ढांचे में निर्बाध अंतरण सुनिश्चित करने के लिए नई व्यवस्था के लिए अवसंरचना में किए जाने वाले अनिवार्य परिवर्तन तथा पेशकश की जाने वाली सेवाओं को पहले ही लागू कर लिया जाए।
