



भारत का राजपत्र The Gazette of India

असाधारण

EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4

PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित

PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 58]

नई दिल्ली, बृहस्पतिवार, फरवरी 21, 2013/फाल्गुन 2, 1934

No. 58]

NEW DELHI, THURSDAY, FEBRUARY 21, 2013/PHALGUNA 2, 1934

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

अधिसूचना

नई दिल्ली, 21 फरवरी, 2013

फा. सं.-321-49/2012-उपभोक्ता मामले एवं सेवा गुणवत्ता.—भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24वां) की धारा 36 के अंतर्गत प्राधिकरण को प्राप्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण, निम्नलिखित विनियम बनाता है, नामतः :—

उपभोक्ता संगठनों के पंजीकरण विनियम, 2013

(2013 का 01)

अध्याय—1

प्रस्तावना

1. संक्षिप्त नाम, प्रारंभ और लागू होना.....(1) इन विनियमों को उपभोक्ता संगठनों के पंजीकरण विनियम, 2013 कहा जाएगा।
 - (2) ये इनके राजपत्र में प्रकाशन की तिथि से लागू होंगे।
 - (3) यह विनियम उन उपभोक्ता संगठनों पर लागू होंगे जो प्राधिकरण के साथ पंजीकृत होना चाहते हैं:—
2. परिभाषाएं : इन विनियमों में, जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो.....

- (क) "अधिनियम" से आशय भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) से है;
- (ख) "प्राधिकरण" से आशय अधिनियम की धारा 3 की उप-धारा (1) के अंतर्गत स्थापित भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण से है;
- (ग) "उपभोक्ता" से आशय अधिनियम के तहत किसी सेवा प्रदाता का उपभोक्ता है जिसमें उपभोक्ता तथा तत्संबंधी सब्सक्राइबर शामिल है, से है;
- (घ) "उपभोक्ता संगठन" से आशय उपभोक्ता जागरूकता तथा संरक्षण के प्रसार के लिए सोसाइटी पंजीकरण अधिनियम 1860 (1860 का 21) या वर्तमान में लागू किसी अन्य अधिनियम के अंतर्गत पंजीकृत सोसाइटी अथवा कंपनी अधिनियम, 1956 (1956 का 1) की धारा 25 के तहत पंजीकृत कंपनी से है।
- (च) "नोडल अधिकारी" से आशय प्राधिकरण द्वारा विनियम 3 के अंतर्गत नियुक्त अथवा नामित अधिकारी से है।
- (छ) "विनियम" से आशय उपभोक्ता संगठनों के पंजीकरण विनियम, 2013 से है।
- (ज) इन विनियमों में उपयोग किए गए सभी अन्य शब्द तथा वाक्य जिन्हें परिभाषित नहीं किया गया है परंतु अधिनियम, और नियमों तथा इनके तहत बनाए गए अन्य विनियमों में परिभाषित किया गया है, उनका आशय अधिनियम अथवा नियमों अथवा विनियमों, जैसा भी मामला हो, के तहत उन्हें दिए गए संबंधित अर्थों से होगा।

अध्याय-2

नोडल अधिकारी की नियुक्ति तथा उपभोक्ता संगठनों का पंजीकरण

3. नोडल अधिकारी की नियुक्ति — प्राधिकरण इन विनियमों के लागू होने के 10 दिनों के भीतर इन विनियमों के प्रयोजनार्थ अपने अधिकारियों में से एक अधिकारी को नोडल अधिकारी नियुक्त अथवा नामित करेगा।

4. उपभोक्ता संगठन का पंजीकरण — (1) कोई उपभोक्ता संगठन जो विनियम 5 के तहत विनिर्दिष्ट अर्हता मानदण्ड को पूरा करता है, वह इन विनियमों के साथ संलग्न पंजीकरण प्रपत्र में प्राधिकरण के साथ पंजीकरण हेतु आवेदन कर सकता है।

(2) प्राधिकरण समय-समय पर उपभोक्ता संगठनों की संख्या के बारे में निर्णय ले सकता है, जिन्हें किसी राज्य या संघ राज्य क्षेत्र से प्राधिकरण द्वारा पंजीकृत किया जाए।

5. उपभोक्ता संगठन के पंजीकरण हेतु अर्हता मानदण्ड — कोई भी उपभोक्ता संगठन प्राधिकरण के साथ पंजीकरण के लिए अर्हक हो, यदि वह :-

(क) यदि वह उपभोक्ता की शिक्षा तथा संरक्षण में जुटा हुआ हो।

(ख) कोई लाभ अर्जित न करने वाला तथा गैर-राजनैतिक संगठन हो; और

(ग) उपभोक्ता संगठन के रूप में पंजीकरण के पश्चात् प्राधिकरण के साथ पंजीकरण हेतु आवेदन करने की तिथि को उस संगठन को कम से कम तीन वर्ष का निम्नवत अनुभव हो :-

(1) उपभोक्ताओं की शिकायतों पर कार्रवाई करने तथा सेवा में कमी के संबंध में उपभोक्ताओं की शिकायतों का निवारण करना;

(2) उपभोक्ताओं के पक्ष को उठाना;

- (3) उपभोक्ता संबंधी मामलों पर शोध परियोजनाएं या सर्वेक्षण कार्य करना;
- (4) दूरसंचार और प्रसारण सेवाओं के उपभोक्ताओं के हितों की संरक्षा से संबंधित मामलों पर अध्ययन तथा अनुसंधान परियोजनाएं आरंभ करना; और
- (घ) इलेक्ट्रॉनिक मीडिया के माध्यम से प्राधिकरण के साथ परस्पर संवाद करने में सक्षम है।

6. पंजीकरण हेतु आवेदन : कोई भी पात्र उपभोक्ता संगठन, जो प्राधिकरण के साथ पंजीकरण करवाने का इच्छुक हो, वह विनियम 4 के उप-विनियम (1) में संदर्भित पंजीकरण प्रपत्र में नोडल अधिकारी को निम्नवत संलग्नक सहित आवेदन कर सकता है :-

- (1) उपभोक्ता संगठन के रूप में पंजीकरण प्रमाण-पत्र की पठनीय प्रति जिसे किसी राजपत्रित अधिकारी या न्यायिक मजिस्ट्रेट द्वारा विधिवत् रूप से अनुप्रमाणित किया गया हो;
- (2) संस्था के अंतरनियमों अथवा उप-नियमों की एक पठनीय प्रति जिसे किसी राजपत्रित अधिकारी या न्यायिक मजिस्ट्रेट द्वारा विधिवत् रूप से अनुप्रमाणित किया गया हो।
- (3) एक शपथ-पत्र, जिसे नोटरी पब्लिक या ओथ कमिशनर अथवा न्यायिक मजिस्ट्रेट द्वारा विधिवत् रूप से अधिप्रमाणित किया गया हो, जिसमें यह उल्लेख किया गया हो कि यह एक लाभ न अर्जित करने वाला व गैर-राजनैतिक संगठन है।
- (4) संस्था के अंतरनियमों तथा उप-नियमों के अनुसार नियुक्त पदाधिकारियों की सूची, जिसमें उनके नाम, पदनाम, पता, पेशा तथा उपभोक्ता संगठन में मौजूदा पद को धारण करने की तिथि तथा कार्यकाल शामिल हैं।
- (5) वार्षिक रिपोर्टें वार्षिक लेखों की लेखापरीक्षित विवरण तथा पिछले दो वित्तीय वर्षों के लिए वित्त स्रोतों को दर्शाने वाला

विवरण, जिसे उपभोक्ता संगठनों के प्राधिकृत प्रतिनिधियों द्वारा विधिवत् रूप से अधिप्रमाणित किया गया हो; और

- (6) उपभोक्ता संगठन द्वारा पिछले तीन वित्तीय वर्षों के दौरान उपभोक्ताओं के हितों की संरक्षा के लिए किए गए कार्यों के समर्थन में दस्तावेजों की प्रतियों के साथ ही समाचार पत्रों की रिपोर्टें, इसके क्रियाकलापों के चित्र तथा उक्त अवधि के दौरान उपभोक्ता संगठनों द्वारा किए गए अनुसंधान अथवा सर्वेक्षण, यदि कोई हो तो पर रिपोर्टें।

नोट :-यदि खण्ड (क), (ख), (ग), (घ), (च) और (छ) में उल्लिखित दस्तावेजों की मूल प्रतियां अंग्रेजी अथवा हिंदी में नहीं हों तो, ऐसे दस्तावेजों की प्रतियों की अंग्रेजी में अनुदित प्रतियों को एक शपथ-पत्र के साथ जमा किया जाना चाहिए, जिसमें यह पुष्टि की गई हो कि अनुदित संस्करण मूल दस्तावेजों की सत्यापित प्रति है तथा ऐसे शपथ-पत्र को नोटरी पब्लिक या ओथ कमिशनर या न्यायिक मजिस्ट्रेट द्वारा विधिवत् रूप से अनुप्रमाणित किया जाएगा।

7. **पंजीकरण हेतु प्रक्रिया** - (1) उपभोक्ता संगठनों से विनियम 6 के तहत प्राप्त पंजीकरण हेतु आवेदनों पर प्राधिकरण द्वारा विचार किया जाएगा और वह अपने विवेकाधिकार से इन विनियमों के तहत विनिर्दिष्ट पात्रता मानदण्ड को पूरा करने वाले उपभोक्ता संगठन का पंजीकरण कर सकता है।

- (2) किसी भी उपभोक्ता संगठन को उप-विनियम (1) के तहत पंजीकृत होने पर एक पंजीकरण संख्या दी जाएगी।
- (3) किसी उपभोक्ता संगठन का पंजीकरण, उसके पंजीकरण की तिथि से दो वर्षों की अवधि के लिए वैध होगा।
- (4) प्राधिकरण के साथ पंजीकृत उपभोक्ता संगठनों का नाम, पता तथा संपर्क ब्यौरे को प्राधिकरण की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा।

- (5) किसी उपभोक्ता संगठन का पंजीकरण, ऐसे संगठनों को कोई अधिकार या दावा करने का अधिकार प्रदान नहीं करता है।

8. **पंजीकरण का नवीकरण तथा रद्दीकरण :** (1) प्राधिकरण के साथ पंजीकृत कोई उपभोक्ता संगठन अपने पंजीकरण की समाप्ति से 90 दिन पूर्व नोडल अधिकारी को विनियम 4 के उप-विनियम (1) में संदर्भित पंजीकरण प्रपत्र में, विनियम 6 में उल्लिखित दस्तावेजों के साथ पंजीकरण के नवीकरण हेतु आवेदन कर सकता है।

- (2) कोई भी उपभोक्ता संगठन प्राधिकरण के साथ पंजीकरण के नवीकरण के लिए पात्र है यदि वह पंजीकरण हेतु पात्रता मानदण्ड को पूरा करता है तथा उसने इन विनियमों के तहत सौंपे गए दायित्व को पूरा किया है।
- (3) किसी उपभोक्ता संगठन के पंजीकरण को प्राधिकरण द्वारा आगे दो वर्षों की अवधि के लिए बढ़ाया जा सकता है।
- (4) कोई उपभोक्ता संगठन प्राधिकरण को एक माह का नोटिस देकर पंजीकरण के रद्दीकरण के लिए आवेदन कर सकता है तथा उक्त नोटिस अवधि के समाप्त होने पर संगठन का पंजीकरण स्वतः ही रद्द हो जाएगा।

बशर्ते कि संगठन पंजीकरण के रद्दीकरण के लिए पात्र नहीं होगा, यदि इसने प्राधिकरण की ओर से कोई कार्य आरंभ किया हो तथा वह कार्य प्राधिकरण की संतुष्टि के अनुसार पूर्ण न हुआ हो।

- (5) प्राधिकरण किसी उपभोक्ता संगठन का पंजीकरण रद्द कर सकता है यदि:—
- (क) इन विनियमों के तहत अपने दायित्वों को पूर्ण करने में असफल रहा है; अथवा
- (ख) प्राधिकरण के साथ पंजीकरण हेतु अनर्हक हो गया हो; अथवा

- (ग) उपभोक्ताओं के हितों के प्रतिकूल आचरण किया हो; अथवा
- (घ) किसी तरीके से प्राधिकरण के नाम का दुरुपयोग किया गया हो।

9. उपभोक्ता संगठनों का दायित्व :—(1) प्राधिकरण के साथ पंजीकृत प्रत्येक संगठन प्राधिकरण के साथ पत्राचार करते समय विनियम 7 के उप-विनियम (2) के तहत आवंटित पंजीकरण संख्या को उद्धृत करेगा।

(2) प्रत्येक उपभोक्ता संगठन प्रत्येक वित्तीय वर्ष की 31 अक्टूबर तक प्राधिकरण की निम्नवत प्रस्तुत करेगा:—

- (क) वार्षिक प्रतिवेदन तथा पिछले वित्तीय वर्ष के लेखापरीक्षित लेखा विवरण की प्रति;
- (ख) पिछले वित्तीय वर्ष के दौरान किए गए क्रियाकलापों की विस्तृत रिपोर्ट; और
- (ग) पिछले वित्तीय वर्ष के दौरान अपने वित्तपोषण के स्रोतों को दर्शाने वाला विवरण।

अध्याय - 3

उपभोक्ता संगठन के साथ परस्पर संवाद तथा उनकी भूमिका

10. उपभोक्ता संगठनों के साथ परस्पर संवाद : (1) इन विनियमों के तहत पंजीकृत कोई उपभोक्ता संगठन, नोडल अधिकारी के माध्यम द्वारा इन विनियमों के प्रयोजनार्थ प्राधिकरण के साथ परस्पर वार्ता कर सकता है।

(2) इन विनियमों के तहत पंजीकृत प्रत्येक उपभोक्ता संगठन नोडल अधिकारी के साथ परस्पर संवाद करने हेतु नामित अपने प्रतिनिधियों के नाम पदनाम तथा पते के ब्यौरे के बारे में प्राधिकरण को जानकारी प्रदान करेगा।

(3) प्राधिकरण और उपभोक्ता संगठनों के बीच परस्पर संवाद करने का बुनियादी माध्यम इलेक्ट्रॉनिक मीडिया होगा।

11. उपभोक्ता संगठनों की भूमिका :— (1) प्राधिकरण के साथ पंजीकृत प्रत्येक उपभोक्ता संगठन का उत्तरदायित्व होगा कि वह :—

- (क) उपभोक्ताओं के हितों की संरक्षा तथा उसके संवर्धन हेतु कार्य करे;

(ख) प्राधिकरण को सूचित करे यदि :-

- (1) उपभोक्ताओं द्वारा कोई सामान्य समस्या का सामना किया जाता है;
- (2) सेवा प्रदाताओं द्वारा कोई गलत अथवा भ्रामक विज्ञापन प्रकाशित किया जाता है;
- (3) सेवा प्रदाता द्वारा उपभोक्ताओं का कोई उत्पीड़न या दुर्व्यवहार किया जाता है;
- (4) प्राधिकरण द्वारा जारी किसी विनियम, निदेश या आदेश का उल्लंघन, और सेवा प्रदाताओं द्वारा अपनाई जाने वाली अनुचित पद्धति जो उपभोक्ताओं के हितों को प्रतिकूल रूप से प्रभावित करती हो।

(ग) प्राधिकरण द्वारा उपभोक्ताओं के हितों की संरक्षा के लिए किए गए विभिन्न उपायों के बारे में उपभोक्ताओं को शिक्षित करने हेतु कार्यक्रम आरंभ करे;

(घ) दूरसंचार तथा प्रसारण सेवाओं तथा उपभोक्ताओं के हितों की संरक्षा से संबंधित मामलों पर अध्ययन तथा सर्वेक्षण करे और ऐसे अध्ययन तथा सर्वेक्षण के निष्कर्ष को प्राधिकरण के साथ साझा करे;

(च) प्राधिकरण की परामर्श प्रक्रिया में भागीदारी करे तथा प्राधिकरण द्वारा हितधारकों की टिप्पणियां आमंत्रित करने के लिए जारी परामर्श-पत्र, मसौदा विनियम पर अपनी प्रतिक्रिया दे;

(छ) प्राधिकरण द्वारा उपभोक्ता संगठनों के साथ आयोजित परस्पर संवाद की बैठकों में भाग लें;

(ज) दूरसंचार तथा प्रसारण सेवाओं के अशक्त उपभोक्ताओं के हितों की संरक्षा तथा संवर्धन हेतु कार्य करें;

(झ) उपभोक्ताओं से प्राप्त शिकायतों के समाधान हेतु सेवा प्रदाताओं के साथ परस्पर संवाद करे;

(ट) उपभोक्ताओं के हितों की संरक्षा के लिए केन्द्र तथा राज्य सरकारों के साथ परस्पर बातचीत करे;

- (ठ) सेवा प्रदाताओं द्वारा स्थापित अपीलीय प्राधिकारियों की परामर्शदात्री समितियों में भागीदारी करे;
- (ड) उपभोक्ता संगठन तथा प्राधिकरण के बीच आपस में सहमत निबंधन और शर्तों पर प्राधिकरण द्वारा उसे सौंपे गए क्रियाकलाप करे।

अध्याय-4

विविध

12. निरसन और अपवाद (1) उपभोक्ता संगठनों/गैर-सरकारी संगठनों (एनजीओ) के पंजीकरण और भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण के साथ उनके पारस्परिक कार्यकलापों हेतु मार्गदर्शन विनियम 2001 (2001 का 1) को एतद्वारा निरस्त किया जाता है।

- (2) ऐसे निरसन के बावजूद, उक्त विनियम के अंतर्गत किए गए किसी कार्य अथवा की गई कार्रवाई को, इन विनियमों के तदनु रूप प्रावधानों के अंतर्गत किया हुआ अथवा संपादित हुआ माना जाएगा।

बशर्ते कि उक्त विनियम के अंतर्गत पंजीकृत संगठनों का पंजीकरण रद्द माना जाएगा और प्राधिकरण के पास पंजीकरण के लिए ऐसे संगठनों को इन विनियमों के अंतर्गत पुनः आवेदन करना होगा।

13. व्याख्या इन विनियमों की व्याख्या के संबंध में किसी प्रकार की शंका होने पर, प्राधिकरण द्वारा दिया गया स्पष्टीकरण अंतिम व बाध्यकारी होगा।

राजीव अग्रवाल, सचिव

[विज्ञापन III/4/असा./142/12]

टिप्पणी : व्याख्यात्मक ज्ञापन द्वारा उपभोक्ता संगठनों के पंजीकरण विनियम, 2013 के उद्देश्य और कारणों को स्पष्ट किया गया है।

712 GI/13-3

पंजीकरण प्रपत्र
(विनियम 4 देखें)

उपभोक्ता संगठन के पंजीकरण के लिए आवेदन

क्रम संख्या	मद	विवरण
1	उपभोक्ता संगठन का नाम व पता टेलीफोन नंबर फैक्स/ईमेल आईडी वेबसाइट का पता	
2	पंजीकरण संख्या के विवरण, पंजीकरण की तिथि, राज्य जिसमें पंजीकृत है, पंजीकरण प्राधिकारी का पदनाम, पंजीकरण की वैधता और अधिनियम, जिसके अंतर्गत पंजीकृत है। (उपभोक्ता संगठन के पंजीकरण की राजपत्रित अधिकारी अथवा न्यायिक मजिस्ट्रेट द्वारा सत्यापित, पठनीय प्रति संलग्न करें)।	
3	विधान/संस्था के अंतरनियमों के अनुसार उपभोक्ता संगठन को संस्थापित किए जाने का मूल उद्देश्य (संस्था के अंतरनियमों और उप-नियमों की राजपत्रित अधिकारी अथवा न्यायिक मजिस्ट्रेट द्वारा सत्यापित, पठनीय प्रति संलग्न करें)।	

4	<p>क्या उपभोक्ता संगठन एक अलाभकारी और गैर-राजनैतिक संगठन है (यह प्रमाणित करते हुए कि यह संगठन गैर-राजनैतिक है और लाभार्जन नहीं करता है, के संबंध में किसी नोटरी पब्लिक अथवा ओथ कमिशनर अथवा न्यायिक मजिस्ट्रेट द्वारा यथा-अधिप्रमाणित एक हलफनामा संलग्न करें)।</p>	
5	<p>वार्षिक आमसभा की अंतिम बैठक और कार्यकारी समिति के अंतिम चुनावों की तिथियों (संस्था के अंतरनियमों और उप-नियमों के अनुसार नियुक्त किए गए पदाधिकारी, उनके नाम, पदनाम, पते व्यवसाय, उपभोक्ता संगठन में किस तिथि से पदधारण कर रहे हैं और पद का कार्यकाल संबंधी विवरणों सहित सूची संलग्न करें)।</p>	
6	<p>कृपया विगत दो वर्षों के दौरान, प्रत्येक वर्ष के लिए अलग-अलग कुल आय का उल्लेख करें। साथ ही आपके प्राधिकृत प्रतिनिधि द्वारा अधिप्रमाणित वार्षिक रिपोर्ट, वार्षिक लेखों के लेखापरीक्षित विवरण और विगत दो वित्तीय वर्षों के दौरान वित्त के स्रोतों को दर्शाने वाले विवरणों की प्रतियां भी संलग्न करें।</p>	

7	<p>क्या उपभोक्ता संगठन पहले प्राधिकरण के साथ पंजीकृत था ? यदि हां तो, पंजीकरण संख्या और पंजीकरण तिथि का उल्लेख करें।</p>	
8	<p>क्या संगठन इलेक्ट्रॉनिक मीडिया के माध्यम द्वारा प्राधिकरण के साथ परस्पर संवाद करने में सक्षम है? (कृपया इस संबंध में विवरण दें)</p>	
9	<p>विगत तीन वर्षों के दौरान की गई संगठनात्मक गतिविधियां। (कृपया आप पर लागू मदों पर निशान लगाएं और उनका अलग शीट पर विवरण प्रस्तुत करें। उपभोक्ताओं के हितों का संरक्षण करने के लिए किए गए कार्य के अनुसमर्थन में, समाचार पत्रों की रिपोर्ट फोटोग्राफ और किए गए अनुसंधान अथवा सर्वेक्षण पर रिपोर्टों सहित दस्तावेजों की प्रतियां संलग्न करें)</p> <p>(क) उपभोक्ता जागरूकता और उपभोक्ता हितों का संरक्षण।</p> <p>(ख) उपभोक्ता शिकायतों को निपटाना और सेवा में कमी के संबंध में उपभोक्ता शिकायतों का निवारण।</p> <p>(ग) उपभोक्ता हितों की पैरवी करना।</p> <p>(घ) उपभोक्ता मामलों पर अनुसंधान परियोजनाएं चलाना/सर्वेक्षण</p>	

	करना। (च) दूरसंचार सेवाओं के उपभोक्ताओं के हितों से संबंधित मुद्दों पर अध्ययन करना और अनुसंधान परियोजनाएं हाथ में लेना। (छ) दूरसंचार उपभोक्ताओं से संबंधित मुद्दों को निपटाना।	
10	क्या मद संख्या 2,3,4,5,6 और 9 से संबंधित दस्तावेज संलग्न किए गए हैं ?	
11	संलग्न दस्तावेजों की संख्या (अलग पृष्ठ पर सूची संलग्न करें)।	

टिप्पणी: यदि क्रम संख्या 2,3,4,5,6 और (9) पर उल्लिखित दस्तावेजों की मूल प्रति अंग्रेजी अथवा हिंदी में नहीं है तो, ऐसे दस्तावेजों की अंग्रेजी में अनुदित प्रतियां, शपथ पत्र द्वारा यह पुष्टि करते हुए कि अनुदित पाठ मूल दस्तावेज की सत्य प्रति है और इस प्रकार का शपथ पत्र नोटरी पब्लिक अथवा ओथ कमिश्नर अथवा न्यायिक मजिस्ट्रेट द्वारा प्रमाणित किया गया हो, प्रस्तुत की जाएगी।

प्रमाण पत्र

यह प्रमाणित किया जाता है कि उपर्युक्त सूचना हमारी सर्वोत्तम जानकारी के अनुसार सत्य और सही है। प्राधिकरण के साथ पंजीकरण के संबंध में, हमारे आवेदन पर प्राधिकरण का निर्णय, हमें मान्य होगा।

यदि किसी भी समय, उपर्युक्त में से कोई भी जानकारी झूठी अथवा गलत पाई जाती है तो प्राधिकरण द्वारा हमारे पंजीकरण को रद्द किया जा सकता है।

आवेदक के प्राधिकृत पदाधिकारी के हस्ताक्षर

नाम :

पदनाम :

कार्यालय की मोहर.....

स्थान:

दिनांक :

712 GI/13-9

व्याख्यात्मक ज्ञापन

1. प्राधिकरण, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 के तहत, इसे सौंपे गए कृत्यों के निर्वहन में सेवा प्रदाताओं, उपभोक्ताओं, उपभोक्ता संगठनों गैर-सरकारी संगठनों आदि को शामिल करके एक खुला मंच सत्र आयोजित कर, परामर्श-पत्र तथा पारदर्शी पद्धति अपनाता है। दूरसंचार सेवाओं के विभिन्न हितधारकों में, इसके उपभोक्ता सबसे अधिक हैं। भादूविप्रा द्वारा प्रत्येक उपभोक्ता से संपर्क कर पाना व्यवहारिक रूप से संभव नहीं है। इसलिए उपभोक्ता संगठन अथवा एनजीओ, उपभोक्ताओं तथा प्राधिकरण के बीच एक वृहद संपर्क/इंटरफेस मुहैया करवा सकते हैं और इसके कृत्यों का प्रभावी निर्वहन सुनिश्चित कर सकते हैं। इस तथ्य का संज्ञान लेते हुए, भादूविप्रा ने "उपभोक्ता संगठनों/गैर-सरकारी संगठनों (एनजीओ) के पंजीकरण और भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण के साथ उनके पारस्परिक कार्यकलापों हेतु मार्गदर्शन विनियम 2001 " संबंधी विनियम को जनवरी, 2001 में अधिसूचित किया।

2. हल ही की पंजीकरण प्रक्रिया ने "उपभोक्ता संगठनों/गैर-सरकारी संगठनों (एनजीओ) के पंजीकरण और भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण के साथ उनके पारस्परिक कार्यकलापों हेतु मार्गदर्शन विनियम 2001" में कतिपय कमियों को उजागर किया है। आवेदनकर्ता संगठनों को आवेदन को उचित रूप से जमा करने में असुविधा तथा समस्या का सामना करना पड़ रहा था, वही उचित प्रलेखीकरण के अभाव में भादूविप्रा को आवेदनों की संवीक्षा तथा जांच करने में समस्या का सामना करना पड़ रहा था। इसलिए, पंजीकरण हेतु आवेदन के साथ जमा किए जाने वाले दस्तावेजों, प्राधिकरण द्वारा अपनायी जाने वाली चयन प्रक्रिया, पंजीकरण के नवीकरण की प्रक्रिया, पंजीकृत उपभोक्ता संगठनों के दायित्वों तथा भूमिका के संबंध में स्पष्ट तथा पारदर्शी दिशानिर्देश लाने की आवश्यक महसूस हुई।

3. "उपभोक्ता संगठनों/गैर-सरकारी संगठनों (एनजीओ) के पंजीकरण और भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण के साथ उनके पारस्परिक कार्यकलापों हेतु मार्गदर्शन विनियम 2001" विनियम में पाई गई कुछ त्रुटियों को नीचे संक्षेप में दिया गया है :-

- विनियम में महत्वपूर्ण दस्तावेजों यथा पंजीकरण प्रमाण-पत्र, संस्था के अंतरनियमों, संगठनों के नियम और विनियम, वार्षिक रिपोर्ट/गतिविधि रिपोर्ट आदि के स्थानीय भाषा में होने पर उनके अधिप्रमाणित हिंदी अथवा अंग्रेजी अनुवाद प्रस्तुत करने को अधिदेशित नहीं किया गया।
 - विनियम में यह विनिर्दिष्ट किया गया है कि आवेदक संगठन लाभ न अर्जित करने वाला तथा गैर-राजनैतिक संगठन होना चाहिए। तथापि, इसमें संगठन के लाभ न अर्जित करने तथा गैर-राजनैतिक दर्जे को स्थापित करने के लिए दस्तावेज जमा करने को विहित नहीं किया गया है।
 - चयन प्रक्रिया, आवेदन की संवीक्षा, आवेदनों के चयन तथा उन्हें अस्वीकार करने हेतु अपनाए गए मानदण्ड को परिभाषित नहीं किया गया है।
 - विनियम में पंजीकरण के नवीकरण, पंजीकृत संगठनों हेतु निर्गमन नीति अथवा पंजीकृत सूची से हटाए जाने के आधार के संबंध में प्रक्रिया को स्पष्ट रूप से विहित नहीं किया गया है।
 - विनियम में राष्ट्रीय स्तर पर उपभोक्ताओं का प्रतिनिधित्व करने हेतु संगठनों के साख का सत्यापन करने का भी उपबंध नहीं है।
4. विनियम में पाए गए त्रुटियों और कमियों को दूर करने और पंजीकरण प्रक्रिया को सरल और कारगर बनाने के उद्देश्य से, आवेदन प्रपत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले दस्तावेजों को स्पष्ट रूप से निर्धारित

करते हुए, प्राधिकरण द्वारा अपनाई गई चयन प्रक्रिया, पंजीकरण नवीकरण के लिए प्रक्रिया, पंजीकृत उपभोक्ता संगठनों के दायित्व और भूमिका का उल्लेख करते हुए नए विनियम जारी करना आवश्यक समझा गया। तदनुसार हितधारकों के विचार मांगते हुए दिनांक 26/11/2012 को प्रारूप "उपभोक्ता संगठनों के पंजीकरण विनियम, 2012 (2012 का 2) " जारी किया गया।

5. परामर्श प्रक्रिया के दौरान, जबकि अधिकांश हितधारक प्रस्तावित प्रारूप विनियमों पर सहमत थे, कुछ प्रस्तावित विनियमों के संबंध में चिंताएं भी व्यक्त की गईं।

6. कुछ हितधारकों द्वारा "अधिनियम" की परिभाषा पर चिंता व्यक्त की गई। चूंकि "किसी अन्य अधिनियम" के अंतर्गत पंजीकरण की व्याख्या के संबंध में विनियमों के प्रावधान में, केन्द्र सरकार अथवा राज्य सरकार द्वारा अधिनियमित किसी संबंधित अधिनियम के अंतर्गत पंजीकरण शामिल है, अतः उनकी चिंताओं पर पर्याप्त रूप से ध्यान दिया गया है।

7. कुछ हितधारकों का सुझाव था कि पंजीकरण के लिए, उन उपभोक्ता संगठनों को वरीयता प्रदान की जाए जो कि दूरसंचार क्षेत्र से संबंधित उपभोक्ता मुद्दों पर कार्य कर रहे हैं। वर्तमान में किसी राज्य अथवा संघ राज्य क्षेत्र से पंजीकृत किए जाने वाले उपभोक्ता संगठनों की संख्या के संबंध में विनियम में कोई सीमा निर्धारित नहीं की गई है। परन्तु प्राधिकरण द्वारा यदि किसी राज्य अथवा संघ राज्य क्षेत्र से उपभोक्ता संगठन की संख्या को सीमित करने का निर्णय लिया जाता है तो, और पंजीकरण के लिए आवेदन करने वाले उपभोक्ता संगठनों की संख्या ऐसी सीमा से अधिक है तो, दूरसंचार क्षेत्र से संबंधित उपभोक्ता मुद्दों को संभालने का अनुभव रखने वाले उपभोक्ता संगठनों को वरीयता प्रदान की जाएगी।

8. कुछ हितधारकों द्वारा यह सुझाव भी दिया गया कि उपभोक्ता संगठनों के नवीकरण की अवधि को प्रस्तावित दो वर्ष से अधिक किया

जाए। संगठन द्वारा प्रथम दो वर्षों के दौरान किए गए कार्य के विश्लेषण से भादूविप्रा को संगठन की क्षमता और भादूविप्रा के लिए इसकी उपयोगिता के संबंध में एक अनुमान प्राप्त होगा। इससे भादूविप्रा को यह निर्णय लेने में सहायता होगी कि अवधि में वृद्धि की जा सकती है अथवा नहीं। प्रारंभिक पंजीकरण की तीन वर्ष की अवधि, जैसा कि कुछ संगठनों द्वारा सुझाव दिया गया है, क्षमताओं का मूल्यांकन करने के लिए एक लम्बी अवधि होगी। निष्क्रिय संगठनों के मामलों में, यह भादूविप्रा को निवारक उपाय करने से भी वंचित करेगा।

9. चयन प्रक्रिया में एकरूपता लाने के उद्देश्य से और यह सुनिश्चित करने के लिए कि केवल ऐसे संगठनों को पंजीकृत किया जाता है, जिनकी वस्तुतः उपभोक्ता कल्याण में अभिरूचि है, उपभोक्ता संगठनों/गैर-सरकारी संगठनों (एनजीओ) के पंजीकरण और भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण के साथ उनके पारस्परिक कार्यकलापों हेतु मार्गदर्शन विनियम 2001 पर दिशानिर्देश संबंधी विनियम का निरसन किया गया है और उक्त विनियम की शर्तों के अंतर्गत पंजीकृत किए गए उपभोक्ता समर्थक समूहों को नए विनियमों की शर्तों के अनुसार पुनः आवेदन करना होगा।

712 GI/13-5

TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA**NOTIFICATION**

New Delhi, the 21st February, 2013

F.No. 321-49/2012-CA&QoS.—In exercise of the powers conferred upon it under section 36 of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997), the Telecom Regulatory Authority of India hereby makes the following regulations namely: -

**REGISTRATION OF CONSUMER ORGANISATIONS
REGULATIONS, 2013 (1 OF 2013)****CHAPTER-I****PRELIMINARY**

1. Short title, commencement and application----(1) These regulations may be called the Registration of Consumer Organisations Regulations, 2013.

(2) They shall come into force from the date of their publication in the Official Gazette.

(3) These regulations shall apply to the consumer organizations seeking registration with the Authority.

2. Definitions----In these regulations, unless the context otherwise requires,-

- (a) "Act" means the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997);
- (b) "Authority" means the Telecom Regulatory Authority of India established under sub-section (1) of section 3 of the Act;
- (c) "consumer" means consumer of a service provider under the Act and includes a customer and subscriber thereof;
- (d) "consumer organisation" means a society registered under the Societies Registration Act, 1860 (21 of 1860) or any other Act, for the time being in force, for promotion of education and protection of the interest of the consumer or a company registered under section 25 of the Companies Act, 1956 (1 of 1956);
- (e) "Nodal Officer" means the officer appointed or designated by the Authority under regulation 3;
- (f) "regulations" means the Registration of Consumer Organisations Regulations, 2013;
- (g) all other words and expressions used in these regulations but not defined, and defined in the Act and the rules and other regulations made thereunder, shall have the meanings respectively assigned to them in the Act or the rules or other regulations, as the case may be.

CHAPTER-II**APPOINTMENT OF NODAL OFFICER AND REGISTRATION OF
CONSUMER ORGANISATIONS**

3. Appointment of Nodal Officer.- The Authority shall, within ten days of commencement of these regulations, appoint or designate one of its officers as Nodal Officer for the purposes of these regulations.

4. Registration of consumer organization.-(1) A consumer organisation, fulfilling the eligibility criteria specified under regulation 5, may apply for registration with the Authority in the Registration Form annexed to these regulations.

(2) The Authority may, from time to time, decide the number of consumer organisations which may be registered by the Authority from a State or Union Territory.

5. Eligibility criteria for registration of consumer organization.- A consumer organization shall be eligible for registration with the Authority if it is-

(a) involved in consumer education and protection of the interest of the consumers;

(b) a non-profit and non-political organization; and

(c) on the date of its application to the Authority for registration, having a minimum of three years of experience, after its registration as consumer organisation, in—

- (i) dealing with consumer complaints and redressal of consumer grievance regarding deficiency in services;
- (ii) advocating cause of the consumers;
- (iii) undertaking research projects or surveys on consumer issues;
- (iv) undertaking study and research projects on matters relating to protection of interest of the consumers of telecommunication and broadcasting services; and

(d) capable of interacting with the Authority through electronic media.

6. Application for registration.- An eligible consumer organisation desirous of registering with the Authority may make an application, to the Nodal Officer, in the Registration Form referred to in sub-regulation(1) of regulation 4 enclosing therewith the following, namely:-

- (i) a legible copy of its registration certificate as consumer organisation duly attested by a Gazetted Officer or Judicial Magistrate;
- (ii) a legible copy of its Memorandum of Association and bye-laws duly attested by a Gazetted Officer or Judicial Magistrate;
- (iii) an affidavit stating that it is a non-political and non-profit organisation duly authenticated by a Notary Public or Oath Commissioner or Judicial Magistrate;
- (iv) a list of its office bearers appointed, as per its Memorandum of Association and bye-laws, along with their names, designation,

712 GI/13-6

address, profession, the date from which the post is held in the consumer organization and the term of office;

- (v) copies of its annual report, annual audited statement of accounts and a statement showing sources of funds for the previous two financial years duly authenticated by authorized representative of the consumer organisations; and
- (vi) copies of documents in support of work done by the consumer organisation to protect the interest of consumers during the previous three financial years alongwith newspaper reports, photographs of its activities and reports on research or survey, if any, conducted by the consumer organisation during the said period.

Note: In case the original copy of the documents mentioned in clauses (a), (b), (c), (d), (e) and (f) are not in English or Hindi, translated copies of such documents in English shall be submitted with an affidavit affirming that the translated version is true copy of the original document and such affidavit shall be duly authenticated by a Notary Public or Oath Commissioner or Judicial Magistrate.

7. Procedure for registration.-(1) The applications for registration received from the consumer organizations under regulation 6 shall be considered by the Authority and it may, at its discretion, register a consumer organization which fulfills the eligibility criteria specified under these regulations.

(2) A consumer organization on registration under sub-regulation (1) shall be given a registration number.

(3) The registration of a consumer organization shall be valid for a period of two years from the date of its registration.

(4) The name, address and contact details of the consumer organizations registered with the Authority shall be displayed on the website of the Authority.

(5) The registration of a consumer organization shall not confer any right or claim upon such organization.

8. Renewal and cancellation of registration.-(1) A consumer organization registered with the Authority may, at least ninety days prior to the expiry of its registration, make an application, to the Nodal Officer, in the Registration Form referred to in sub-regulations (1) of regulation 4 alongwith the document mentioned under regulation 6, for renewal of its registration.

(2) A consumer organization shall be eligible for renewal of its registration with the Authority if it meets the eligibility criteria for registration and has fulfilled the role assigned to it under these regulations.

(3) The registration of a consumer organization may be extended by the Authority for a further period of two years.

(4) A consumer organisation may request the Authority for cancellation of its registration by giving a notice of one month and on expiry of the said notice period, the registration of the organization shall automatically stand cancelled:

Provided that an organization shall not be eligible for cancellation of registration if it has undertaken any work on behalf of the Authority and the assignment has not been completed to the satisfaction of the Authority.

(5) The Authority may cancel the registration of a consumer organization, if it has-

- (a) failed to fulfill its role under these regulations; or
- (b) become ineligible for registration with the Authority; or
- (c) conducted itself in a manner prejudicial to the interest of the consumers; or
- (d) misused the name of the Authority in any manner.

9. Obligations of the consumer organization.-(1) Every consumer organization registered with the Authority shall, while communicating with the Authority, quote registration number allotted to it under sub-regulation (2) of regulation 7.

(2) Every consumer organization shall submit to the Authority, by the 31st October of every financial year,-

- (a) a copy of its annual report and audited statement of accounts of the previous financial year;
- (b) a detailed report of its activities carried out during the previous financial year; and
- (c) a statement showing sources of its funding during the previous financial year.

CHAPTER - III**Interaction with Consumer Organisation and their role**

10. Interaction with consumer organization.-(1) A consumer organisation registered under these regulations may interact with the Authority, for the purposes of these regulations, through Nodal Officer.

(2) Every consumer organization registered under these regulations shall intimate to the Authority the name, designation and address of its representatives nominated by it for interacting with the Nodal Officer.

(3) The primary mode of interaction between the Authority and the consumer organizations shall be the electronic media.

11. Role of the Consumer Organisation.-(1) It shall be the responsibility of every consumer organization registered with the Authority to-

(a) work for protection and propagation of the interest of the consumers;

(b) report to the Authority-

(i) the generic problems faced by consumers;

(ii) any false and misleading advertisement published by the service providers;

(iii) any abuse or harassment of consumers by the service providers;

(iv) violation of any regulations, direction or order issued by the Authority; and any unfair practice adopted by the service providers adversely affecting the interest of the consumers;

712 GI/13-7

- (c) undertake programs to educate consumers about various measures taken by the Authority for protection of the interest of the consumers;
- (d) conduct study and survey on matters relating to telecom and broadcasting services and protection of the interest of the consumers and share the findings of such study and survey with the Authority;
- (e) participate in the consultation process of the Authority and furnish its response to the consultation paper, draft regulations released by the Authority soliciting comments of the stakeholders;
- (f) participate in the interactive meetings organized by the Authority with the consumer organisations;
- (g) work for propagation and protection of the interest of differently abled consumers of telecom and broadcasting services;
- (h) interact with the service providers for redressal of the complaints received from the consumers;
- (i) interact with the Central Government and the State Governments for the protection of the interest of the consumers;
- (j) participate in the advisory committees of the appellate authorities established by the service providers; and
- (k) carry out activities entrusted to it by the Authority, on such terms and conditions, as may be agreed between the consumer organisation and the Authority.

CHAPTER - IV
MISCELLANEOUS

12. Repeal and Saving.-(1) The Regulation on Guidelines for Registration of Consumer Organisations/Non-Government Organisations (NGOs) and their Interaction with TRAI, 2001 (1 of 2001) is hereby repealed;

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

Provided that the registration of the consumer organisations registered under the said regulation shall stand cancelled and such organisation may submit fresh application under these regulations for registration with the Authority.

13. Interpretation.- In case of doubt regarding interpretation of any of the provisions of these regulations, the clarification issued by the Authority shall be final and binding.

RAJEEV AGRAWAL, Secy.

[ADVT. III/4/Exty./142/12]

Note : The Explanatory Memorandum explains the objects and reasons of Registration of Consumer Organisations Regulations, 2013.

REGISTRATION FORM**(see regulation 4)****Application for Registration of Consumer Organisation**

S. No	Item	Details
1	<p>Name and address of the consumer organisation</p> <p>Telephone No.</p> <p>Fax/Email id</p> <p>Website address</p>	
2	<p>Details of registration number, date of registration, the state in which registered, the designation of the registering authority, validity of the registration and the name of Act under which registered. (Attach a legible copy of the registration certificate as consumer organisation duly attested by a Gazetted Officer or Judicial Magistrate)</p>	
3	<p>Primary objective of establishment of the consumer organization as per its constitution/Memorandum of Association (Attach a legible copy of the Memorandum of Association and bye-laws duly attested by a Gazetted Officer or Judicial Magistrate)</p>	
4	<p>Whether the consumer organisation is a non-profit</p>	

	and non-political organisation- (Attach an affidavit duly authenticated by a Notary Public or Oath Commissioner or Judicial Magistrate certifying that the organisation is non-political and non-profit making)	
5	Date of holding last Annual General Meeting and last elections to the Executive Committee (Attach a list of office bearers appointed, as per the Memorandum of Association and bye-laws, along with their names, designation, address, profession, the date from which the post is held in the consumer organization and the term of office)	
6	Please indicate the total income during the previous two financial years, separately for each year. Also attach copies of annual report, annual audited statement of accounts and a statement showing sources of funds during the previous two financial years duly authenticated by your authorized representative.	
7	Whether the consumer organization was earlier registered with the Authority? If so, indicate registration number and date of registration.	

712 GI/13-8

8.	Whether the organisation is capable of interacting with the Authority through electronic media? (Please give details in this regard)	
9.	<p>Organizational activities undertaken during the previous three years (Please tick on the items applicable to you and furnish details on separate sheets. Also enclose copies of documents in support of work done to protect the interest of consumers alongwith newspaper reports, photographs and reports on research or survey done)</p> <p>(a) Consumer education and protection of the interest of the consumers</p> <p>(b) Dealing with consumer complaints and redressal of consumer grievance regarding deficiency in services</p> <p>(c) Advocating cause of the consumers</p> <p>(d) Undertaking research projects/surveys on consumer issues</p> <p>(e) Undertaking study and research projects on matters relating to protection of interest of the consumers of telecommunication services</p> <p>(f) Handling of issues related to Telecom Consumers</p>	

10	Whether documents against items at S.No.2, 3, 4, 5, 6 and 9 are enclosed?	
11	No. of documents enclosed (Attach list in a separate sheet)	

Note: In case the original copy of the documents mentioned at S.No.2, 3, 4, 5, 6 and (9) are not in English or Hindi, translated copies of such documents in English shall be submitted with an affidavit affirming that the translated version is true copy of the original document and such affidavit shall be duly authenticated by a Notary Public or Oath Commissioner or Judicial Magistrate.

CERTIFICATE

This is to certify that above information is true and correct to the best of our knowledge. We will abide by the decision of the Authority on our application for registration with the Authority.

If any of the above information is found to be false or incorrect at any point of time, our registration may be cancelled by the Authority.

Signature of Authorized

Office Bearer of applicant

Name.....

Designation.....

Place:

Date:

Office Seal