

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण  
अधिसूचना

नई दिल्ली, 25 जुलाई 2024

उपभोक्ता संगठनों के पंजीकरण (संशोधन) विनियम, 2024  
(2024 का 5)

संख्या आरजी-10/2/(1)/2023[ई-10742]---भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 36 के अंतर्गत प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण उपभोक्ता संगठनों के पंजीकरण विनियम, 2013 ( 2013 का 1) में संशोधन करने हेतु एतद्वारा निम्नलिखित विनियम बनाता है, अर्थात्:-

- (1) इन विनियमों को उपभोक्ता संगठनों के पंजीकरण (संशोधन) विनियम, 2024 कहा जाएगा।  
(2) ये इनके आधिकारिक राजपत्र में प्रकाशन की तिथि से प्रवृत्त होंगे।
- उपभोक्ता संगठनों के पंजीकरण (संशोधन) विनियम, 2013 ( 2013 का 1) (जिसे इसमें इसके बाद "मूल विनियम" कहा जाएगा) के विनियम 4 में,  
(क) उप-विनियम (1) के स्थान पर निम्नलिखित उप-विनियम प्रतिस्थापित किया जाएगा,  
अर्थात्:-

*अतुल चौधरी*

अतुल कुमार चौधरी / Atul Kumar Chaudhary, ITS  
सचिव / Secretary  
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण  
Telecom Regulatory Authority of India  
नई दिल्ली / New Delhi

“(1) विनियम 5 के अंतर्गत विनिर्दिष्ट पात्रता मानदंडों को पूरा करने वाला उपभोक्ता संगठन प्राधिकरण के साथ पंजीकरण के लिए पात्र होगा।”;

(ख) उप-विनियम (1) के पश्चात् निम्नलिखित उप-विनियम (2) अंतःस्थापित किया जाएगा, “(2) कोई उपभोक्ता संगठन एक या अधिक राज्यों और संघ राज्य क्षेत्रों के लिए प्राधिकरण द्वारा पंजीकृत किया जा सकेगा और एक से अधिक राज्यों या संघ राज्य क्षेत्रों में पंजीकरण कराने का इच्छुक उपभोक्ता संगठन भिन्न-भिन्न राज्यों या संघ राज्य क्षेत्रों के लिए पृथक पंजीकरण प्रपत्र प्रस्तुत करेगा।”

(ग) विद्यमान उप-विनियम (2) को उप-विनियम (3) के रूप में पुनः संख्यांकित किया जाएगा।

3. मूल विनियमों के विनियम 5 के स्थान पर निम्नलिखित विनियम प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:-

“5. उपभोक्ता संगठनों के पंजीकरण के लिए पात्रता मानदंड—

(1) कोई उपभोक्ता संगठन प्राधिकरण के साथ पंजीकरण के लिए पात्र होगा यदि वह -

(क) उपभोक्ता शिक्षा और उपभोक्ताओं के हितों के संरक्षण में शामिल है;

(ख) एक गैर-लाभकारी और गैर-राजनीतिक संगठन है;

(ग) उपभोक्ता संगठन के रूप में पंजीकरण के बाद, प्राधिकरण में आवेदन की तिथि पर, निम्न में, न्यूनतम तीन वर्ष का अनुभव रखता हो -

(i) सेवाओं में कमी के संबंध में उपभोक्ता शिकायतों से निपटना और उपभोक्ता शिकायतों का निवारण करना; और

(ii) उपभोक्ताओं के हितों की वकालत करना; और

(घ) इलेक्ट्रॉनिक मीडिया के माध्यम से प्राधिकरण के साथ बातचीत करने में सक्षम।

(2) वरीयता उन उपभोक्ता संगठनों को दी जाएगी जो उपभोक्ता मुद्दों पर तथा दूरसंचार और प्रसारण सेवाओं के उपभोक्ताओं के हितों के संरक्षण से संबंधित मामलों पर अनुसंधान, अध्ययन या सर्वेक्षण करने में लगे हुए हैं।

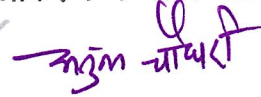
4. मूल विनियमों के विनियम 6 में, खंड (iii) में, "एक शपथ-पत्र" शब्दों से पहले, "इन विनियमों के अनुलग्नक-II में दिए गए प्रारूप में" शब्द और अंक अंतःस्थापित किए जाएंगे।
5. मूल विनियमों के साथ संलग्न पंजीकरण प्रपत्र के स्थान पर, पंजीकरण प्रपत्र युक्त निम्नलिखित अनुलग्नक-I प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:-

“ अनुलग्नक - I

पंजीकरण प्रपत्र

(विनियमन 4 देखें)

उपभोक्ता संगठन के पंजीकरण के लिए आवेदन



अतुल कुमार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS  
सचिव/Secretary  
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण  
Telecom Regulatory Authority of India  
नई दिल्ली/New Delhi

1. उपभोक्ता संगठन का नाम और पता: \_\_\_\_\_
  2. फ़ैक्स और टेलीफोन नंबर: \_\_\_\_\_
  3. ईमेल आईडी: \_\_\_\_\_
  4. वेबसाइट: \_\_\_\_\_
  5. राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम जिसके लिए आवेदन किया जा रहा है; \_\_\_\_\_
  6. उपभोक्ता संगठन का पंजीकरण संख्या: \_\_\_\_\_
  7. पंजीकरण की तिथि: \_\_\_\_\_
  8. पंजीकरण की वैधता: \_\_\_\_\_
  9. राज्य जिसमें उपभोक्ता संगठन पंजीकृत है: \_\_\_\_\_
  10. पंजीकरण प्राधिकारी का विवरण/पदनाम: \_\_\_\_\_
  11. अधिनियम का नाम जिसके तहत पंजीकृत है: \_\_\_\_\_
- (नोट: उपभोक्ता संगठन के रूप में पंजीकरण प्रमाण पत्र की एक सुपाठ्य प्रति संलग्न करें जो राजपत्रित प्राधिकारी या न्यायिक मजिस्ट्रेट द्वारा विधिवत सत्यापित हो।)
12. इसके संविधान/संस्था के ज्ञापन के अनुसार उपभोक्ता संगठन की स्थापना का प्राथमिक उद्देश्य \_\_\_\_\_

(नोट: संस्था ज्ञापन और उपनियमों की सुपाठ्य प्रति संलग्न करें, जो राजपत्रित प्राधिकारी या न्यायिक मजिस्ट्रेट द्वारा विधिवत सत्यापित हो।)

13. क्या उपभोक्ता संगठन एक गैर-लाभकारी और गैर-राजनीतिक संगठन है? \_\_\_\_\_
- (नोट: अनुलग्नक- II में दिए गए प्रारूप में एक शपथ पत्र संलग्न करें, जिसे नोटरी पब्लिक या शपथ आयुक्त या न्यायिक मजिस्ट्रेट द्वारा विधिवत प्रमाणित किया गया हो कि संगठन गैर-लाभकारी और गैर-राजनीतिक संगठन है।)
14. पिछली वार्षिक आम बैठक और कार्यकारी समिति के अंतिम चुनाव की तिथि: \_\_\_\_\_

(नोट: संस्था के बहिर्नियम और उपनियमों के अनुसार नियुक्त पदाधिकारियों की सूची, उनके नाम, पदनाम, पता, पेशे, उपभोक्ता संगठन में पद धारण करने की तिथि और कार्यालय की अवधि के साथ संलग्न करें।)

15. कृपया पिछले दो वित्तीय वर्षों के दौरान प्रत्येक वर्ष की कुल आय अलग-अलग दर्शाएं: \_\_\_\_\_

(नोट: वार्षिक रिपोर्ट, वार्षिक लेखापरीक्षित लेखा विवरण तथा पिछले दो वित्तीय वर्षों के दौरान निधियों के स्रोतों को दर्शाने वाले विवरण की प्रतियां, जो आपके प्राधिकृत प्रतिनिधि द्वारा विधिवत् प्रमाणित हों, संलग्न करें।)

16. क्या उपभोक्ता संगठन पहले प्राधिकरण के साथ पंजीकृत था? यदि हाँ, तो पंजीकरण संख्या और पंजीकरण की तिथि बताएँ: \_\_\_\_\_

17. क्या संगठन इलेक्ट्रॉनिक मीडिया के माध्यम से प्राधिकरण के साथ बातचीत करने में सक्षम है? (कृपया इस संबंध में विवरण दें।): \_\_\_\_\_

18. पिछले तीन वर्षों के दौरान की गई संगठनात्मक गतिविधियाँ। कृपया आप पर लागू होने वाली मदों पर निशान लगाएँ:

(क) उपभोक्ता शिक्षा और उपभोक्ताओं के हितों की सुरक्षा हाँ/नहीं

(ख) उपभोक्ता शिकायतों से निपटना और सेवाओं में कमी के संबंध में उपभोक्ता शिकायत का निवारण करना हाँ/नहीं

(ग) उपभोक्ताओं के हितों की वकालत करना हाँ/नहीं

(घ) उपभोक्ता मुद्दों पर अनुसंधान/सर्वेक्षण/अध्ययन किया गया हाँ/नहीं

(ड.) दूरसंचार सेवाओं के उपभोक्ताओं के हितों की सुरक्षा से संबंधित मामलों पर किया गया अध्ययन और अनुसंधान हाँ/नहीं

(च) दूरसंचार उपभोक्ताओं से संबंधित मुद्दों का प्रबंधन। हाँ/नहीं

(नोट: संगठन द्वारा की गई गतिविधियों का विवरण अलग-अलग शीट पर प्रस्तुत करें। उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा के लिए किए गए कार्यों के समर्थन में दस्तावेज संलग्न करें, जिसमें समाचार पत्र रिपोर्ट, फोटोग्राफ और प्रत्येक राज्य या संघ राज्य क्षेत्र के लिए किए गए अनुसंधान या सर्वेक्षण की रिपोर्ट शामिल हो सकती है।)

19. क्या क्रम संख्या 11, 12, 13, 14, 15 और 18 में उल्लिखित मदों के लिए दस्तावेज संलग्न हैं?

(नोट: यदि क्रम संख्या 11, 12, 13, 14, 15 और 18 में उल्लिखित दस्तावेजों की मूल प्रति अंग्रेजी या हिंदी में नहीं है, तो अंग्रेजी में ऐसे दस्तावेजों की अनुवादित प्रतियां एक हलफनामे के साथ प्रस्तुत की जाएंगी जिसमें पुष्टि की जाएगी कि अनुवादित संस्करण मूल दस्तावेज की सच्ची प्रति है और ऐसे हलफनामे को नोटरी पब्लिक या शपथ आयुक्त या न्यायिक मजिस्ट्रेट द्वारा विधिवत् प्रमाणित किया जाएगा।)

मैं घोषणा करता हूँ कि ऊपर दी गई जानकारी मेरी सर्वोत्तम जानकारी के अनुसार सत्य और सही है। मैं समझता हूँ कि यदि किसी भी स्तर पर ऊपर दी गई जानकारी गलत या झूठ पाई जाती है या मैं

भारतीय दूरसंचार नियामक प्राधिकरण द्वारा निर्धारित पात्रता मानदंडों को पूरा नहीं करता हूँ, तो मेरा आवेदन खारिज कर दिया जाएगा, या पंजीकरण, यदि मंजूर हो गया है, रद्द कर दिया जाएगा। मैं अपने आवेदन/पंजीकरण पर प्राधिकरण के निर्णय का पालन करूंगा। मैंने उपभोक्ता संगठनों के पंजीकरण विनियम, 2013 (2013 का 1) के प्रावधानों और प्राधिकरण द्वारा जारी अन्य दिशानिर्देशों, निर्देशों आदि को पढ़ और समझ लिया है।

उपभोक्ता संगठन के प्राधिकृत पदाधिकारी  
के हस्ताक्षर एवं कार्यालय मुहर

दिनांक: \_\_\_\_\_

नाम: \_\_\_\_\_

स्थान: \_\_\_\_\_

पदनाम: \_\_\_\_\_

6. मूल विनियमों के अनुलग्नक-I के बाद, निम्नलिखित अनुलग्नक-II को शामिल किया जाएगा,  
अर्थात्:-

“अनुलग्नक- II

**गैर-लाभकारी और गैर-राजनीतिक संगठन का शपथ पत्र**

मैं, ..... पुत्र/पुत्री ....., वर्तमान में .....(उपभोक्ता संगठन का नाम)  
जिसका कार्यालय ..... (संगठन का पता) में .....(पदनाम) के रूप में कार्यरत हूँ,  
एतद्वारा सत्यनिष्ठा से प्रतिज्ञान करता हूँ और निम्नानुसार बताता हूँ:

1. कि मैं उपभोक्ता संगठन का प्राधिकृत हस्ताक्षरकर्ता/प्रमुख हूँ।
2. आवेदक उपभोक्ता संगठन ..... (उपभोक्ता संगठन का नाम) एक गैर-लाभकारी और गैर-राजनीतिक संगठन है। आवेदक संगठन या उसके सदस्यों का कोई राजनीतिक संबंध नहीं है।
3. उपभोक्ता संगठन के सदस्य या पदाधिकारी भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (जिसे इसके बाद प्राधिकरण कहा गया है) द्वारा बनाए गए उपभोक्ता संगठनों का पंजीकरण विनियम, 2013 (2013 का 1) (जिसे इसके बाद “विनियम” के रूप में संदर्भित किया जाएगा) के तहत अपने दायित्वों के निर्वहन में किसी भी उपभोक्ता गतिविधियों को अंजाम देते समय या विनियमों के तहत प्राधिकरण द्वारा आवेदक संगठन को सौंपी गई किसी भी अन्य गतिविधियों को अंजाम देते समय प्रचार नहीं करेंगे, कोई नारे नहीं लगाएंगे, किसी राजनीतिक दल के झंडे नहीं दिखाएंगे।
4. मैं इस तथ्य को समझता हूँ और जानता हूँ कि मेरे द्वारा यहां दिए गए वचन का पालन करने में किसी भी विफलता के परिणामस्वरूप प्राधिकरण के साथ उपभोक्ता संगठन के रूप में पंजीकरण रद्द कर दिया जाएगा।

शपथकर्ता

सत्यापन



अतुल कुमार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, IIS  
सचिव/Secretary  
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण  
Telecom Regulatory Authority of India  
नई दिल्ली/New Delhi

\_\_\_\_\_ (स्थान) में आज दिनांक \_\_माह ..... 202\_ को सत्यापित किया गया कि उपरोक्त शपथपत्र की विषय-वस्तु मेरे ज्ञान और विश्वास के अनुसार सत्य और सही है। इसका कोई भी भाग झूठा नहीं है और इसमें कोई भी महत्वपूर्ण तथ्य छिपाया नहीं गया है।

शपथकर्ता”



(अतुल कुमार चौधरी)

सचिव, भादविप्रा  
अतुल कुमार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS  
सचिव/Secretary  
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण  
Telecom Regulatory Authority of India  
नई दिल्ली/New Delhi

नोट 1---- मूल विनियमन अधिसूचना संख्या 321-49/2012-सीए एवं क्यूओएस द्वारा प्रकाशित किए गए तथा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 दिनांक 21 फरवरी, 2013 में प्रकाशित किए गए।  
नोट 2---- व्याख्यात्मक ज्ञापन उपभोक्ता संगठनों के पंजीकरण (संशोधन) विनियमन, 2024 (2024 का 5) के उद्देश्यों और कारणों को स्पष्ट करता है।

#### व्याख्यात्मक ज्ञापन

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण ने दिनांक 21 फरवरी 2013 को उपभोक्ता संगठनों का पंजीकरण विनियम, 2013 (2013 का 1) [जिसे आगे “मूल विनियम” कहा जाएगा] अधिसूचित किया।

- वर्तमान में, प्राधिकरण मूल विनियमों के अंतर्गत राज्यवार उपभोक्ता संगठनों को पंजीकृत कर रहा है, जो विनियमों में उल्लिखित भूमिकाओं का पालन करके प्राधिकरण की सहायता कर सकते हैं।
- उपभोक्ता संगठन ग्रामीण क्षेत्रों में लोगों सहित समाज के विभिन्न वर्गों में उपभोक्ता संरक्षण उपायों के बारे में जागरूकता बढ़ाने में सहायक भूमिका निभा सकते हैं।
- विभिन्न राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में मौजूद उपभोक्ता संगठनों के विभिन्न खंडों के संपर्क और विविध समझ का सर्वोत्तम उपयोग करने के लिए, प्राधिकरण ने राष्ट्रीय स्तर पर पंजीकरण शुरू करके मूल विनियमों के कार्यक्षेत्र को व्यापक बनाने की आवश्यकता महसूस की। हितधारकों की टिप्पणियों के लिए दिनांक 14 सितंबर 2023 को मसौदा संशोधन विनियम जारी किए गए। हितधारकों से प्राप्त टिप्पणियों की जांच की गई है।
- कुछ हितधारकों ने मसौदा संशोधनों का विरोध किया, क्योंकि उन्हें आशंका थी कि संशोधनों से कुछ संगठनों को ही लाभ होगा और स्थानीय उपभोक्ता संगठन अधिक प्रभावी होंगे। कुछ उपभोक्ता संगठनों ने टिप्पणी की कि उपभोक्ता संगठनों के लिए अधिकार क्षेत्र संबंधी मानदंड निर्धारित करना अनुचित है और

इससे विभिन्न स्थितियों में भ्रम और टकराव पैदा हो सकता है। इन टिप्पणियों के मद्देनजर, प्राधिकरण ने “राष्ट्रीय स्तर” शब्दों को “एकाधिक राज्य/संघ राज्य क्षेत्र” से बदलने का फैसला किया, ताकि मौजूदा पंजीकृत संगठन बिना छोटा महसूस किए काम करना जारी रख सकें।

6. कुछ संगठनों ने सुझाव दिया कि पंजीकरण की प्रक्रिया सरल होनी चाहिए। तदनुसार, पंजीकरण के लिए प्रारूप को अनुलग्नक-1 के रूप में सरल बनाया गया है। भादूविप्रा उपभोक्ता संगठनों की सुविधा के लिए एक ऑनलाइन पोर्टल विकसित करने की प्रक्रिया में भी है। एक हितधारक ने महसूस किया कि गैर-राजनीतिक संगठनों के लिए पूर्वनिर्धारित मानदंड स्थापित करने से विवाद कम हो जाएंगे। इस संबंध में, प्राधिकरण ने पाया कि वर्तमान में उपभोक्ता संगठन बिना किसी मानक प्रारूप के शपथ-पत्र प्रस्तुत कर रहे हैं। एक पूर्वनिर्धारित प्रारूप से सभी उपभोक्ता संगठन जो प्राधिकरण के साथ पंजीकरण के लिए आवेदन कर रहे हैं, प्राधिकरण को एक समान शपथ-पत्र प्रस्तुत करने में सक्षम होंगे। तदनुसार, गैर-राजनीतिक/गैर-लाभकारी संगठन के रूप में घोषणा पर शपथ-पत्र के लिए प्रारूप भी पेश किया गया है।

7. एक हितधारक ने सुझाव दिया कि सभी शर्तों का समान रूप से अनुपालन करने की कठोरता से बचने के लिए वर्तमान पात्रता शर्तों की समीक्षा की जा सकती है। इस संबंध में यह देखा गया है कि सभी शर्तें सभी आवेदक उपभोक्ता संगठनों द्वारा अनुपालन के लिए महत्वपूर्ण नहीं हो सकती हैं और कुछ शर्तों को वांछनीय शर्तों के रूप में रखा जा सकता है। तदनुसार, पात्रता शर्तों को संशोधित किया गया है।

✓ अतुल चौधरी

अतुल कुमार चौधरी/Atul Kumar Chaudhary, ITS  
सचिव/Secretary  
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण  
Telecom Regulatory Authority of India  
नई दिल्ली/New Delhi