



# भारत का राजपत्र The Gazette of India

सी.जी.-डी.एल.-अ.-03102020-222233  
CG-DL-E-03102020-222233

असाधारण  
EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4  
PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित  
PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 401]

नई दिल्ली, बुधवार, सितम्बर 30, 2020/ आश्विन 8, 1942

No. 401]

NEW DELHI, WEDNESDAY, SEPTEMBER 30, 2020/ ASVINA 8, 1942

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

अधिसूचना

नई दिल्ली, 30 सितम्बर, 2020

दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण ( ग्यारहवां संशोधन) विनियम, 2020 (2020 का 07)

सं. 301-20/2020-एफएंडईए-भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (ख) के उपखंड (i) और (v) के साथ पठित धारा 36 द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण, दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012 (2012 का 2) में और संशोधन करने के लिए एतद्वारा निम्नवत विनियम बनाता है, नामतः-

- |  |
|--|
| 1. (1) इन विनियमों को दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण (ग्यारहवां संशोधन) विनियम, 2020 कहा जाएगा;                                       |
| (2) ये विनियम आधिकारिक राजपत्र में उनके प्रकाशन की तिथि से तीस दिनों के पश्चात् प्रवृत्त होंगे।                                  |
| 2. दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012 (जिसे इसके पश्चात् मूल विनियम कहा जाएगा) के विनियम 9, के तहत परंतुक का लोप किया जाएगा; |
| 3. मूल विनियमों के विनियम 10क के तहत उप विनियम (4) का लोप किया जाएगा;  |

4. मूल विनियमों के अध्याय- v के पश्चात्, निम्नवत अध्याय को अंतःस्थापित किया जाएगा, नामतः:

**“अध्याय- VI**

**अंतर्राष्ट्रीय मोबाइल रोमिंग सेवाओं का उपयोग करते हुए अधिक बिल से उपभोक्ताओं का संरक्षण करने हेतु उपाय**

17. **अंतर्राष्ट्रीय मोबाइल रोमिंग सेवा की डिफॉल्ट स्थिति-** प्रत्येक सेवा प्रदाता यह सुनिश्चित करेगा कि अंतर्राष्ट्रीय मोबाइल रोमिंग सेवा सभी उपभोक्ताओं के लिए डिफॉल्ट रूप से निष्क्रिय हो और केवल उपभोक्ता के अनुरोध पर ही सक्रिय होगी और एक बार सक्रिय किए जाने के बाद, इसे किसी भी समय उपभोक्ता के अनुरोध पर निष्क्रिय किया जा सकता है।

**बशर्त कि** मौजूदा उपभोक्ताओं के मामले में, यदि लागू हो तो, प्रत्येक उपभोक्ता से सक्रिय किए गए अंतर्राष्ट्रीय मोबाइल रोमिंग सेवा को जारी रखने अथवा बंद करने के विशिष्ट विकल्प को, एसएमएस, ई-मेल अथवा मोबाइल एप्लिकेशन, यदि उपलब्ध हो तो, के माध्यम से इन विनियमों के आधिकारिक राजपत्र में प्रकाशन की तिथि से तीस दिनों के भीतर प्राप्त किया जाए।

18. **अंतर्राष्ट्रीय मोबाइल रोमिंग सेवा के सक्रिय होने पर उपभोक्ताओं को जानकारी-** प्रत्येक सेवा प्रदाता, अंतर्राष्ट्रीय मोबाइल रोमिंग सेवा के सक्रिय होने पर तुरंत उपभोक्ता को एसएमएस, ईमेल और मोबाइल एप्लिकेशन, यदि उपलब्ध हो तो, के माध्यम से निम्नलिखित जानकारी प्रदान करेगा:-

(i) अंतर्राष्ट्रीय मोबाइल रोमिंग सेवा को सक्रिय किए जाने संबंधी तथ्य; और

(ii) अंतर्राष्ट्रीय मोबाइल रोमिंग सेवा (एकमुश्त शुल्क के साथ-साथ आवर्ती शुल्क, जो भी लागू हो) को सक्रिय करने के लिए लागू प्रशुल्क (यदि कोई हो तो);

19. **प्रशुल्क के चयन के बारे में उपभोक्ताओं को जानकारी-** प्रत्येक सेवा प्रदाता, अंतर्राष्ट्रीय मोबाइल रोमिंग सेवा का लाभ उठाने के लिए प्रशुल्क के चयन किए जाने पर तुरंत एसएमएस, ईमेल और मोबाइल एप्लिकेशन, यदि उपलब्ध हो तो, के माध्यम से उपभोक्ता को निम्नलिखित जानकारी उपलब्ध कराएगा :-

(i) अंतर्राष्ट्रीय रोमिंग करते समय वॉयस, एसएमएस और डाटा सेवाओं को उपलब्ध कराने के लिए लागू दरें; और

(ii) इस संबंध में सहमत हुए प्रशुल्क का लाभ उठाने के लिए, यदि लागू हो तो, खास कैरियर्स (दौरा करने वाले देश के प्रचालक) का चयन किया जाना और इस संबंध में किसी भी प्रकार की विफलता के परिणाम;

(iii) अंतर्राष्ट्रीय मोबाइल रोमिंग सेवा का उपयोग करते समय बढ़े हुए बिल के झटके से बचने के लिए उपभोक्ता द्वारा किए जाने वाले कार्यों की एक सूची; और

(iv) अंतर्राष्ट्रीय मोबाइल रोमिंग सेवा का उपयोग करते समय उपभोक्ता को बढ़े हुए बिल के झटके से बचाने के लिए उपभोक्ता संरक्षण नीतियों का विवरण; अथवा

(v) संबंधित विवरणों के लिए एक यूआरएल जैसा कि उपयुक्त (i) से (iv) में दिया गया है जहां से प्रिंट करने योग्य और संरक्षित की जा सकने वाली फ़ाइल तक पहुंच बनाई जा सकती है और उसे डाउनलोड किया जा सकता है।

20. दौरा किए जाने वाले देश में उपभोक्ता द्वारा मोबाइल उपकरण चालू करते ही उपभोक्ता को जानकारी प्रदान करना— प्रत्येक सेवा प्रदाता, उपभोक्ता द्वारा दौरा किए जाने वाले देश में अपने मोबाइल उपकरणों को स्विच ऑन करने के तुरंत बाद,

(क) उपभोक्ता को विनियम 19 में यथा विनिर्दिष्ट पद्धति से सभी जानकारी प्रदान करना;

(ख) यदि उपभोक्ता ने सेवा प्रदाता द्वारा पेश किए गए किसी विशिष्ट अंतर्राष्ट्रीय मोबाइल रोमिंग प्रशुल्क पैक को सब्सक्राइब नहीं किया है, तो उस स्थिति में उपभोक्ता को एसएमएस के माध्यम से मानक दरों पर वॉयस, एसएमएस अथवा डाटा सेवाओं के उपयोग के कारण बहुत अधिक शुल्क लगाए जाने की संभावना के संबंध में, चेतावनी और परामर्श दिया जाए।

21. चयन किए गए प्रशुल्क के अनुसार अंतर्राष्ट्रीय रोमिंग करते समय पात्र डाटा उपयोग सीमा की समाप्ति के विभिन्न चरणों में उपभोक्ताओं को जानकारी —प्रत्येक सेवा प्रदाता, उपभोक्ता को एसएमएस, ईमेल और मोबाइल एप्लिकेशन, यदि उपलब्ध हो, के माध्यम से जब डाटा सीमा के 50 प्रतिशत, 80 प्रतिशत, 90 प्रतिशत और शतप्रतिशत से अधिक उपयोग हो जाने पर एक चेतावनी उपलब्ध कराएगा।

22. उन उपभोक्ताओं को जानकारी प्रदान की जाएगी जो किसी ऐसे देश अथवा क्षेत्र में अंतर्राष्ट्रीय मोबाइल रोमिंग सेवा का उपयोग करना आरंभ करते हैं, जहां सब्सक्राइब किए गए प्रशुल्क द्वारा कवर नहीं किए गए हैं अथवा जहां लागू प्रशुल्क सब्सक्राइब किए गए प्रशुल्क से भिन्न हैं— यदि उपभोक्ता किसी ऐसे देश अथवा क्षेत्र में अंतर्राष्ट्रीय मोबाइल रोमिंग सेवा का उपयोग करना आरंभ करते हैं जो सब्सक्राइब किए गए प्रशुल्क द्वारा कवर नहीं होते हैं अथवा जहां लागू प्रशुल्क सब्सक्राइब किए गए प्रशुल्क से भिन्न हैं, वहां प्रत्येक सेवा प्रदाता, एसएमएस, ईमेल और मोबाइल एप्लिकेशन, यदि उपलब्ध हो, के माध्यम से,

(क) उपभोक्ता को जानकारी प्रदान करेगा कि वह एक ऐसे क्षेत्र में आ गया है जो उसके द्वारा चयनित प्रशुल्क योजना के तहत कवर नहीं है;

(ख) उपभोक्ता को मानक दरों पर वॉयस, एसएमएस अथवा डाटा सेवाओं के उपयोग के कारण बहुत अधिक शुल्क लगाए जाने की संभावना के बारे में चेतावनी और परामर्श देगा; और

(ग) ऐसे कवर नहीं किए गए क्षेत्र में लागू प्रशुल्क का ब्योरा उपलब्ध कराएगा।

23. अंतर्राष्ट्रीय रोमिंग करते समय उपभोक्ता के खाते के बारे में जानकारी प्रदान करने के लिए सुविधा की स्थापना— प्रत्येक सेवा प्रदाता एक अलग निशुल्क शॉर्ट कोड स्थापित अथवा आवंटित करेगा ताकि उपभोक्ताओं को अंतर्राष्ट्रीय रोमिंग करते समय एसएमएस के माध्यम से, निम्नलिखित जानकारी प्राप्त करने में सक्षम बनाया जा सके:—

(i) अंतर्राष्ट्रीय मोबाइल रोमिंग सेवा के लिए लागू प्रशुल्क; और

(ii) अंतर्राष्ट्रीय मोबाइल रोमिंग सेवा के लिए उपभोक्ता के खाते में प्रभारित राशि अथवा बिल।

एस. के. गुप्ता, सचिव

[विज्ञापन -III/4/ असा./ 261 / 2020-21]

- टिप्पण 1**— मूल विनियमों को दिनांक 06 जनवरी, 2012 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग—III, खंड 4 में दिनांक 06 जनवरी, 2012 की अधिसूचना संख्या 308-5/2011-क्यूओएस के माध्यम से प्रकाशित किया गया था।
- टिप्पण 2**— मूल विनियमों को दिनांक 11 जनवरी, 2012 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग—III, खंड 4 में प्रकाशित अधिसूचना संख्या 308-5/2011-क्यूओएस के माध्यम से संशोधन किया गया था।
- टिप्पण 3**— मूल विनियमों में दिनांक 21 फरवरी, 2012 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग—III, खंड 4 में प्रकाशित अधिसूचना संख्या 308-5/2011-क्यूओएस के माध्यम से और संशोधन किया गया था।
- टिप्पण 4**— मूल विनियमों को दिनांक 07 मार्च, 2012 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग—III, खंड 4 में प्रकाशित अधिसूचना संख्या 308-5/2011-क्यूओएस के माध्यम से और संशोधन किया गया था।
- टिप्पण 5**— मूल विनियमों को दिनांक 22 अक्तूबर, 2012 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग—III, खंड 4 में प्रकाशित अधिसूचना संख्या 308-5/2011-क्यूओएस के माध्यम से और संशोधन किया गया था।
- टिप्पण 6**— मूल विनियमों को दिनांक 27 नवम्बर, 2012 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग—III, खंड 4 में प्रकाशित अधिसूचना संख्या 308-5/2011-क्यूओएस के माध्यम से और संशोधन किया गया था।
- टिप्पण 7**— मूल विनियमों को दिनांक 21 फरवरी, 2013 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग—III, खंड 4 में प्रकाशित अधिसूचना संख्या 308-5/2011-क्यूओएस के माध्यम से और संशोधन किया गया था।
- टिप्पण 8**— मूल विनियमों को दिनांक 03 दिसम्बर, 2013 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग—III, खंड 4 में प्रकाशित अधिसूचना संख्या 308-3/2012-क्यूओएस के माध्यम से और संशोधन किया गया था।
- टिप्पण 9**— मूल विनियमों को दिनांक 07 अगस्त, 2015 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग—III, खंड 4 में प्रकाशित अधिसूचना संख्या 308-1/2015-क्यूओएस के माध्यम से और संशोधन किया गया था।
- टिप्पण 10**— मूल विनियमों को दिनांक 16 अक्तूबर, 2015 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग—III, खंड 4 में प्रकाशित अधिसूचना संख्या 301-23/2015-एफएंडईए के माध्यम से और संशोधन किया गया था।
- टिप्पण 11**— मूल विनियमों को दिनांक 19 अगस्त, 2016 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग—III, खंड 4 में प्रकाशित राजपत्र संख्या 301-7(2)/2015-एफएंडईए के माध्यम से और संशोधन किया गया था।
- टिप्पण 12**— व्याख्यात्मक ज्ञापन, दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण (ग्यारहवां संशोधन) विनियम, 2020 (2020 का 07) के उद्देश्यों और कारणों को स्पष्ट करता है।

### व्याख्यात्मक ज्ञापन

#### प्राक्कथन और पृष्ठभूमि

1. अंतर्राष्ट्रीय मोबाइल रोमिंग (आईएमआर) एक ऐसी सेवा है जो एक देश में मोबाइल ऑपरेटर के उपभोक्ता को एक ही हैंडसेट और मोबाइल नंबर का उपयोग करते हुए दूसरे देश के ऑपरेटर से सेवा (वॉयस, एसएमएस या डाटा) प्राप्त करने की अनुमति देती है, जिसे एक सामान्य तकनीक और थोक अंतर्प्रचालक अनुबंध<sup>1</sup> (होल सेल इंटर ऑपरेटर कौन्ट्रैक्ट) द्वारा सुविधा प्रदान की जाती है। तथापि, विदेश यात्रा के दौरान मोबाइल सेवाओं का उपयोग करने के लिए उपभोक्ताओं को कुछ अन्य विकल्प जैसे, सार्वजनिक वाई-फाई प्रणाली अथवा ठहरने के स्थान पर प्रदान की जाने वाली वाई-फाई सुविधाओं का उपयोग, अथवा जिस देश में यात्रा की जा रही हो वहां स्थानीय पे-एज-यू-गो सिम कार्ड खरीदना अथवा ऐसी सेवाओं के प्रदाताओं से अंतर्राष्ट्रीय सिम कार्ड के विकल्प को अपनाना भी उपलब्ध है। यह तथ्य कि आईएमआर सेवा,

<sup>1</sup> ओईसीडी (2013-06-03), " अंतर्राष्ट्रीय मोबाइल रोमिंग एग्ज़िमेंट्स", ओईसीडी डिजिटल इकोनोमी पेपर्स, संख्या 223, ओईसीडी पब्लिशिंग, पैरिस  
<http://dx.doi.org/10.1787/5k4559fzbn5l-en>

- उपभोक्ता को एक ही हैंडसेट और मोबाइल नंबर का उपयोग करके मोबाइल सेवाओं का उपयोग करने की सुविधा देती है, इसे अन्य विकल्पों की तुलना में विशिष्ट और स्वाभाविक रूप से पसंदीदा विकल्प बनाती है।
2. आईएमआर सेवा की विशिष्टता का तात्पर्य 'होम ऑपरेटर' के वास्तविक एकाधिकार से है और उपभोक्ता पर उपयोग की उच्च दरों और प्रतिकूल शर्तों अथवा प्रशुल्क को बताने में पारदर्शिता की सामान्य कमी सहित अनुचित प्रशुल्क लगाने के रूप में एकाधिकार शक्ति (मोनोपोली पावर) के संभावित दुरुपयोग संबंधी चिंताओं को बल देता है जिससे बड़े हुए बिल के झटके की स्थिति उत्पन्न होती है।
  3. अनुचित प्रशुल्क और बड़े हुए बिल के झटके से संबंधित चिंताएं सार्वभौमिक हैं और इन पर न केवल विभिन्न राष्ट्रीय विनियामक एजेंसियों बल्कि आईटीयू, ओईसीडी और जीएसएमए जैसे संगठनों द्वारा भी काफी ध्यान दिया गया है। अनुचित प्रशुल्क और बड़े हुए बिल के झटके की आपंकाओं को पहचानते हुए, वर्ष 2017 में आईटीयू द्वारा प्रकाशित अंतर्राष्ट्रीय मोबाइल रोमिंग स्ट्रैटेजिक गाईडलाइंस<sup>2</sup> ("आईटीयू आईएमआर दिशानिर्देश") में (i) मूल्य को विनियमित (रेगुलेट) करना; और (ii) उपभोक्ता संरक्षण को, प्रमुख आईएमआर विनियामक मुद्दों के तौर पर माना है।
  4. यह पाया गया कि राष्ट्रीय विनियामक एजेंसियों ने अनुचित प्रशुल्क के मुद्दे से निपटने के लिए मूल्य विनियम (प्राइस रेगुलेशन) का सहारा लिया है और बड़े हुए बिल की स्थितियों से बचने के लिए उपभोक्ताओं तक जानकारी की उपलब्धता बढ़ाने के उपाय सुझाए हैं। उपभोक्ताओं तक जानकारी की उपलब्धता बढ़ाने के उपायों में सेवा प्रदाताओं को प्रशुल्क, उपयोग आदि से संबंधित सम्पूर्ण जानकारी समय पर प्रदान करने के लिए सेवा प्रदाताओं को निर्देशित करना शामिल है।
  5. भारत में मौजूदा विनियामक ढांचे में आईएमआर सेवा के मूल्य विनियमन का प्रावधान नहीं है। प्राधिकरण ने पिछले कुछ वर्षों में टैरिफ फोरवीयरेंस व्यवस्था के दायरे का विस्तार किया है और सेवा प्रदाताओं को आईएमआर सेवा सहित अधिकांश दूरसंचार उत्पादों के संबंध में बाजार की मौजूदा परिस्थितियों के हिसाब से टैरिफ तैयार करने की स्वतंत्रता प्रदान की है।
  6. जहां तक आईएमआर सेवा के सन्दर्भ में उपभोक्ता हितों के संरक्षण का संबंध है, प्राधिकरण ने दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण (आठवां संशोधन) विनियम, 2015<sup>3</sup> के खंड 10क के उप-खंड (4) के माध्यम से अधिदेशित किया है, कि,  
*"प्रत्येक सेवा प्रदाता, अंतर्राष्ट्रीय रोमिंग सुविधा वाले सेल्यूलर मोबाइल टेलीफोन सेवा के सभी उपभोक्ताओं को भारत की सीमा से बाहर रोमिंग करने पर, भारत से बाहर रोमिंग के दौरान डाटा सेवाओं का उपयोग करने की इच्छा न रखने पर, उसे अपने मोबाइल पर डाटा सेवाओं को बंद करने का परामर्श देते हुए तुरंत एसएमएस अथवा यूएसएसडी के माध्यम से एक चेतावनी जारी करेगा।"*
  7. यह पाया गया कि मौजूदा विनियामक ढांचा, आईएमआर सेवा उपलब्ध कराने से संबंधित मुद्दों के कारगर समाधान के लिए पर्याप्त नहीं है। तदनुसार, विनियामक हस्तक्षेप हेतु मुद्दों की पहचान करने और विनियामक ढांचे में संशोधन करने हेतु आईएमआर सेवा उपलब्ध कराए जाने की पूरी प्रक्रिया की समीक्षा करने का निर्णय लिया गया।
  8. तदनुसार, दिनांक 26 मई 2020 को "अंतर्राष्ट्रीय मोबाइल रोमिंग सेवाओं को विनियमित किया जाना" विषय पर एक परामर्श पत्र जारी किया गया था। आईएमआर से संबंधित विभिन्न मुद्दों पर टिप्पणियां, प्रति टिप्पणियां प्राप्त होने और (ओपन हाउस डिस्कसन) विचार विमर्श के पश्चात्, प्राधिकरण ने आईएमआर सेवा के संबंध में उपभोक्ता संरक्षण उपायों को सुदृढ़ करने के उद्देश्य से दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012 (वर्ष 2012 का 2)<sup>4</sup> में संशोधन करना उचित समझा। अगले खंड में विनियामक ढांचे में किए गए बदलावों और इसके पीछे के औचित्य पर चर्चा की गई है।

## विनियामक ढांचे में परिवर्तन

### (क) आईएमआर सेवा को सक्रिय (एक्टिव) किया जाना

<sup>2</sup> ब्योरे के लिए कृपया [https://www.itu.int/dms\\_pub/itu-d/opb/pref/D-PREF-EF-MIR03-2018-PDF-E.pdf](https://www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/pref/D-PREF-EF-MIR03-2018-PDF-E.pdf) देखें

<sup>3</sup> [https://traf.gov.in/sites/default/files/Eight\\_Amendment\\_07\\_aug\\_2015.pdf](https://traf.gov.in/sites/default/files/Eight_Amendment_07_aug_2015.pdf)

<sup>4</sup> <https://traf.gov.in/consultation-paper-regulation-international-mobile-roaming-services>

<sup>5</sup> <https://traf.gov.in/release-publication/regulations/amendments-page/91373>

9. आईएमआर सेवा प्राप्त करने की पहली शर्त यह सुनिश्चित करना होता है कि जिस मोबाइल सेट को विदेश में उपयोग किए जाना होता है, उस सेट अर्थात् सब्सक्राइबर के एकाउंट पर, अंतर्राष्ट्रीय रोमिंग सुविधा को सक्रिय किया जाए। वर्तमान में, अंतर्राष्ट्रीय रोमिंग के 'सक्रिय' करने की कोई मानक पद्धति नहीं है। सेवा प्रदाता निम्नलिखित पद्धतियों में से किसी पद्धति को अपना सकते हैं:
- क. अंतर्राष्ट्रीय रोमिंग को सक्रिय करने के लिए सब्सक्राइबर द्वारा अनुरोध किए जाने की आवश्यकता;
- ख. अंतर्राष्ट्रीय रोमिंग को पहले से सक्रिय (प्री एक्टिवेट) करना; अथवा
- ग. उपभोक्ता के विदेश पहुंचते ही अंतर्राष्ट्रीय रोमिंग का स्वतः सक्रिय होना।
10. ऐसा पाया गया है कि भारत में कतिपय सेवा प्रदाता प्रीपेड सब्सक्राइबरों के लिए पूर्व सक्रिय (प्री एक्टिवेटेड) अंतर्राष्ट्रीय रोमिंग सेवा प्रदान कर रहे हैं जिसमें पोस्ट-पेड सब्सक्राइबरों को अंतर्राष्ट्रीय रोमिंग सक्रिय करने की आवश्यकता होती है, जबकि कुछ अन्य सेवा प्रदाताओं द्वारा पोस्ट-पेड और प्री-पेड दोनों के सब्सक्राइबरों के अंतर्राष्ट्रीय रोमिंग सक्रिय किए जाने पर ही उन्हें यह सेवा प्रदान की जाती है। इसके अतिरिक्त, यह भी पाया गया है कि यह नीतियां, अलग अलग लाइसेंस सेवा क्षेत्रों (एलएसए) और गंतव्य देशों में अलग-अलग हैं। इस पर विचार करते हुए कि (i) विदेश में आईएमआर सेवा प्राप्त करने के लिए अंतर्राष्ट्रीय रोमिंग को सक्रिय (एक्टिव) किया जाना पहली शर्त है; (ii) इस संबंध में सेवा प्रदाताओं द्वारा अलग-अलग नीतियां अपनाई जा रही हैं; और (iii) इस संबंध में जानकारी की कमी से उपभोक्तों के लिए बिल सम्बंधी गंभीर परिणाम हो सकते हैं, यह निर्णय लिया गया कि या तो इस पद्धति का मानकीकरण करने अथवा संचार प्रक्रिया आदि को सुदृढ़ बनाने के लिए हितधारकों के साथ परामर्श किया जाए।
11. उपभोक्ता समर्थक समूह (सीएजी) सहित अधिकांश हितधारकों ने कहा कि सभी सब्सक्राइबरों हेतु आईएमआर सेवा को निष्क्रिय (इन एक्टिव) रखने का डिफॉल्ट विकल्प होना चाहिए और इन्हें उपभोक्ताओं के अनुरोध पर ही सक्रिय किया जाना चाहिए। दूरसंचार सेवा प्रदाताओं और सीओआई ने कहा कि यह मुद्दा पोस्ट-पेड सब्सक्राइबरों के लिए अधिक प्रासंगिक है। उन्होंने यह भी संकेत दिया कि सेवाप्रदाता पहले से ही आईएमआर सेवा को पोस्ट-पेड सब्सक्राइबरों के लिए निष्क्रिय (इन एक्टिव) रख रहे हैं।
12. यह पाया गया कि यह कहना सही नहीं होगा कि प्रीपेड सब्सक्राइबरों के लिए बढ़े हुए बिल के झटके से संबंधित कोई जोखिम नहीं होता और यह प्रश्न केवल पोस्ट-पेड सब्सक्राइबरों के लिए प्रासंगिक है। प्रीपेड सब्सक्राइबरों को भी उनके खातों से टॉप-अप की शेष राशि (बैलेंस) की क्षति का खतरा होता है और इसलिए उन्हें भी बढ़े हुए बिलों के झटके का जोखिम है। इसके अतिरिक्त, इस बात को भी महसूस किया गया कि 'डिफॉल्ट निष्क्रियता मोड' (डीफॉल्ट इन एक्टिव मोड) में उपभोक्ता को एक्टिव करने के लिए स्पष्ट अनुरोध करने की जरूरत होगी, जो प्रशुल्कों के बारे में पूछताछ करने हेतु उपभोक्ताओं को समर्थ बनाएगा और वे उचित प्रशुल्क का चयन कर पाएंगे। इससे प्रशुल्क संबंधी जानकारी के आभाव में बढ़े हुए बिल के झटके की आशंका कम होगी।
13. भारत में सेवा प्रदाता प्रीपेड और पोस्ट-पेड सब्सक्राइबरों के लिए भिन्न सक्रियण (एक्टिवेशन) नीतियों का अनुसरण कर रहे हैं। इसके अतिरिक्त, यह भी पाया गया कि कतिपय अन्य कारणों के आधार पर सब्सक्राइबरों हेतु भिन्न भिन्न सक्रियण नीतियां (एक्टिवेशन पालीसी) हो सकती हैं।
14. उपरोक्त को ध्यान में रखते हुए यह निर्णय लिया गया है कि आईएमआर सेवा के लिए डिफॉल्ट विकल्प (आप्शन) सभी उपभोक्ताओं के लिए निष्क्रिय (इन एक्टिव) के रूप में एक समान रखा जाएगा और उपभोक्ता के स्पष्ट अनुरोध पर ही इसे सक्रिय (एक्टिव) किया जाएगा।

**(ख) उपभोक्ताओं को बढ़े हुए बिल के झटके से बचाने के लिए किए जाने वाले जानकारी संबंधी उपाय**

15. विश्वभर में अधिकांश राष्ट्रीय विनियामक एजेंसियों के लिए सूचना की उपलब्धता बढ़ाकर उपभोक्ताओं का सशक्तिकरण करना पसंदीदा उपाय रहा है। परामर्श पत्र में हितधारकों की टिप्पणियों/ प्रति टिप्पणियों हेतु अनेक जानकारीप्रद उपायों को स्पष्ट रूप से उल्लेख किया गया था। हितधारकों के बीच व्यापक सहमति है कि उपभोक्ताओं को बढ़े हुए बिल के झटके से बचाने के लिए सूचना के प्रवाह को सुदृढ़ किया जाना चाहिए।

16. आईएमआर सेवा उपलब्ध कराने के संबंध में मौजूदा पद्धतियों की समीक्षा के दौरान और परामर्श प्रक्रिया के दौरान यह पाया गया है कि दूरसंचार सेवा प्रदाताओं ने बढ़े हुए बिल के झटके को रोकने के लिए स्वेच्छा से कुछ नीतियां अपनायी है। तदनुसार, उपभोक्ता तक इन नीतियों के संबंध में जानकारी पहुंचाना और सुनिश्चित करना महत्वपूर्ण हो जाता है।
17. इसके अलावा, आईएमआर सेवा की विशेषताओं को ध्यान में रखते हुए, एक उपभोक्ता द्वारा तकनीकी त्रुटि करने की आशंका जैसे कि जिस देश का दौरा किया जा रहा है वहां सहमत हुए प्रशुल्क के तहत निर्धारित सेवा प्रदाता के अलावा किसी अन्य ऑपरेटर के नेटवर्क पर लॉग-इन करना, अनजाने में या पूरी जानकारी न होने के कारण अधिकृत उपयोग सीमा से अधिक उपयोग किए जाने से इनकार नहीं किया जा सकता है। अतः यह आवश्यक है कि उपभोक्ताओं को जरूरी जानकारी मुहैया की जाए जिससे कि अंतर्राष्ट्रीय रोमिंग के दौरान अकारण उपयोग करने से उपभोक्ता बच सके।
18. उपरोक्त को ध्यान में रखते हुए, यह निर्णय लिया गया है कि उपभोक्ता को सभी प्रासंगिक पहलुओं से अवगत कराया जाए और निम्नलिखित उपायों को अधिदेशित किया गया है:

क. प्रशुल्क, से संबंधित जानकारी, किए जाने वाले तथा नहीं किए जाने वाले कार्य एवम उपभोक्ता संरक्षण नीतियों आदि से संबंधित जानकारी को प्रदान किया जाना: यह निर्णय लिया गया है कि एक ही जानकारी टीएसपी द्वारा दो बार, पहली बार प्रशुल्क के चयन के समय और दूसरी बार उपभोक्ता द्वारा जिस देश का दौरा किया जा रहा है उसमें मोबाइल उपकरण को 'स्विच आन' किए जाने पर प्रदान की जाए। जानकारी की व्यापकता को ध्यान में रखते हुए, सेवा प्रदाताओं को जानकारी के लिंक को एसएमएस से, ईमेल द्वारा और उनके मोबाइल एप के माध्यम से अपेक्षित पूर्ण विवरण भेजने की छूट प्रदान की गई है;

ख. डाटा उपयोग से संबंधित जानकारी प्रदान की जाए: जब डाटा का उपयोग अधिकृत डाटा (डाटा इनटाइटेलमेन्ट) के 50 प्रतिशत, 80 प्रतिशत, 90 प्रतिशत और शतप्रतिशत हो जाए;

ग. ऐसे उपभोक्ता को जानकारी प्रदान किया जाना जिसने किसी ऐसे देश अथवा क्षेत्र में मोबाइल सेट का उपयोग आरंभ किया है जो सब्सक्राइब किए गए प्रशुल्क के तहत कवर नहीं होता है अथवा जहां लागू प्रशुल्क, स्पष्ट रूप से सब्सक्राइब किए गए प्रशुल्क से भिन्न हों: जहां तक लागू प्रशुल्क का संबंध है इस तथ्य को दर्शाते हुए कि उपभोक्ता किसी कवर नहीं किए जा रहे क्षेत्र में है तथा उपभोक्ता को इस बात का परामर्श प्रदान करना कि यदि देश के बाहर रोमिंग पर रहते हुए यदि डाटा सेवाओं का उपयोग करने की मंशा नहीं हो तो मोबाइल फोन में डाटा सेवाओं को बंद कर दिया जाए, जिसके पश्चात् प्रशुल्क तथा संबद्ध ब्योरे को साझा करना;

घ. सेवा प्रदाता को एक पृथक निशुल्क शॉर्ट कोड स्थापित या आवंटित करना ताकि उपभोक्ताओं को एसएमएस के माध्यम से, प्रशुल्क और आईएमआर सेवा का उपयोग करने के कारण उपभोक्ताओं को देय प्रशुल्कों के संबंध में जानकारी प्राप्त करने में सक्षम बनाया जा सके ।

### (ग) अन्य उपभोक्ता संरक्षण उपाय

19. परामर्श पत्र में आईएमआर सेवाओं का लाभ उठाने के लिए मानक दरों (स्टैन्डर्ड रेट) और सेवा प्रदाताओं द्वारा पेशकश किए जाने वाले आईएमआर पैक दरों के बीच भारी अंतर के मुद्दे पर चर्चा की गई। यह पाया गया कि कुछ सेवा प्रदाता, मानक दरों पर की जाने वाली बिलिंग के दैनिक पैक मान से बढ़ने की स्थिति में स्वचालित रूप से पैक लाभ को सक्रिय करके बड़े बिल के झटके से सुरक्षा दे रहे हैं, लेकिन यह सुरक्षात्मक सुविधा बहरहाल कुछ चुनिंदा गन्तव्य देशों के लिए दी जा रही है। इस प्रकार की उपाय की व्यापकता इस बात की ओर संकेत करती है कि दूरसंचार सेवा प्रदाताओं को आईएमआर पैक दरों को लागू करने की छूट उस स्थिति में भी हो जब कि उपभोक्ता ने विदेश यात्रा आरंभ करने से पहले विशेषरूप से इसके लिए नहीं कहा है। इस तरह की पद्धति का अर्थ यह भी है कि मानक दरों और आईएमआर पैक के बीच के भारी अंतर के पीछे कोई सुदृढ़ वाणिज्यिक तर्क नहीं है। तदनुसार, हितधारकों को आईएमआर पैक्स के तहत मानक दरों और मूल्यों के पीछे तर्क और युक्तिकरण पर टिप्पणी करने के लिए कहा गया था।

20. सीओएआई और दूरसंचार सेवा प्रदाताओं ने मांग के दृष्टिकोण से मानक दरों और आईएमआर पैक को तैयार करने में अंतर का उल्लेख किया है लेकिन आपूर्ति के दृष्टिकोण से कोई महत्वपूर्ण तर्क प्रदान नहीं किया है। तथापि, इस तथ्य को ध्यान में रखते हुए कि आईएमआर सेवाओं के लिए प्रशुल्क, बाजार की गतिशीलता और आईएमआर पैक के बढ़ते प्रचलन के कारण विकसित हो रहे हैं, अतः फिलहाल आईएमआर सेवा के मूल्य विनियम (आईएमआर के प्राइस रेगुलेशन) के रूप में किसी सीधे हस्तक्षेप की कोई आवश्यकता नहीं है। तथापि, प्राधिकरण भविष्य में स्थिति पर नजर रखेगा और आवश्यकता के अनुसार इस पर विचार करेगा।
21. परामर्श के लिए अन्य संबंधित मुद्दे, सेवा प्रदाता द्वारा प्रदान किए जाने वाले दैनिक शुल्कों को एक दिवसीय आईएमआर पैक दर, यदि कोई हो तो, पर सीमित करना है जिसमें उपभोक्ता को लागू आईएमआर पैक आदि को मिलाने और तुलना करने की अनुमति देने के लिए अनिवार्य किया जाना था। जैसा कि ऊपर कहा गया है, सेवा प्रदाताओं द्वारा आईएमआर पैक की शुरुआत अपने आप में प्रशुल्क के विकास (टैरिफ इवोल्यूशन) को दर्शाता है। इसलिए, फिलहाल, इस संबंध में सेवा प्रदाता को छूट देने का निर्णय लिया गया है। इसके अलावा, यह भी नोट किया गया है कि सेवा प्रदाता स्वतः उपभोक्ता हितों के संरक्षण के लिए अपने प्रशुल्क पेशकशों (टैरिफ ऑफरिंग) के अनुरूप सुरक्षा नीतियाँ लेकर आए हैं। सेवा प्रदाताओं ने यह यह भी उल्लेख किया है कि इस बात को ध्यान में रखते हुए कि सेवा प्रदाताओं ने पहले ही ऐसे उपाय किए हैं, अतः संरक्षणात्मक उपायों को लागू करने के मुद्दे को सेवा प्रदाताओं पर छोड़ दिया जाना चाहिए। इसलिए, प्राधिकरण ने फिलहाल आईएमआर पैक्स को लागू करने से संबंधित शर्तों को किसी भी तरह से विनियमित (रेगुलेट) करने के विरुद्ध निर्णय लिया है। यह भी निर्णय लिया गया है कि बाजार के इस पहलू के विकास पर, निगरानी रखी जाएगी और जब भी जरूरत हुई तो आवश्यक हस्तक्षेप किया जाएगा।

## TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA

### NOTIFICATION

New Delhi, the 30th September, 2020

### TELECOM CONSUMERS PROTECTION (ELEVENTH AMENDMENT) REGULATIONS, 2020 (07 OF 2020)

**No. 301-20/2020-F&EA.**---In exercise of the powers conferred by section 36, read with sub-clauses (i) and (v) of clause (b) of sub-section (1) of section 11, of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997), the Telecom Regulatory Authority of India hereby makes the following regulations further to amend the Telecom Consumers Protection Regulations, 2012 (2 of 2012), namely:-

- |   |
|---|
| 1. (1) These regulations may be called the Telecom Consumers Protection (Eleventh Amendment) Regulations, 2020;   |
| (2) They shall come into force after thirty days from the date of their publication in the Official Gazette.  |
| 2. In regulation 9 of the Telecom Consumers Protection Regulations, 2012 (hereinafter referred to as the principal regulations), the proviso thereunder shall be omitted. |
| 3. In regulation 10A of the principal regulations, sub-regulation (4) shall be omitted.   |
| 4. After Chapter V of the principal regulations, the following chapter shall be inserted, namely:-  |

#### “Chapter VI

#### Measures to protect consumers from bill shocks while using international mobile roaming service

17. **Default status of international mobile roaming service** – Every service provider shall ensure that the international mobile roaming service is inactive by default for all consumers and shall be activated only on the request of a consumer and once activated, it may be deactivated at any time on the request of the consumer.

**Provided** that in case of existing consumers, specific choice of every consumer to continue with or to discontinue the activated international mobile roaming service, if applicable, may be obtained through SMS, email or mobile



application, if available within thirty days from the date of publication of these regulations in the Official Gazette.

**18. Information to consumers on activation of international mobile roaming service** – Every service provider shall, immediately on activation of international mobile roaming service, provide to the consumer, through SMS, email and mobile application, if available, the following information:-

- (i) the fact of activation of international mobile roaming service; and
- (ii) the applicable tariff (if any) for the activation of international mobile roaming service (one-time charges as well as recurring charges as may be applicable).

**19. Information to consumers on selection of tariff** - Every service provider shall, immediately on selection of a tariff for availing international mobile roaming service for visiting country(ies), provide to the consumer through SMS, email and mobile application, if available, the following information:-

- (i) the applicable rates for provision of voice, SMS and data services while roaming internationally; and
- (ii) the details of specific carriers (visiting country operators) required to be selected, if applicable, for availing the agreed tariff and consequences of any failure in this regard; and
- (iii) a list of actions to be performed by the consumer to avoid bill shocks while using international mobile roaming service; and
- (iv) the details of consumer protection policies in place for protecting the consumer from bill shocks while using international mobile roaming service: or
- (v) an URL to the relevant details as in (i) to (iv) above from which printable and saveable file (s) can be accessed and downloaded.

**20. Information to consumer as soon as the mobile equipment is switched on by the consumer in the visiting country** – Every service provider shall, immediately after the consumer switches on his mobile equipment in the visiting country,

- (a) provide to the consumer all the information and in the manner as specified in regulation 19;
- (b) alert and advise the consumer, through SMS, in case the consumer has not subscribed to any specific International Mobile Roaming Tariff Pack offered by the service provider, regarding the possibility of incurring significantly high charges due to usage of voice, SMS or data services at standard rates.

**21. Information to consumers at different stages of exhaustion of entitled data usage while roaming internationally as per the selected tariff** - Every service provider shall, through SMS, email and mobile application, if available, provide an alert, when the data usage exceeds fifty per cent, eighty per cent, ninety per cent and one hundred per cent of the data entitlement.

**22. Information to the consumer who may initiate use of international mobile roaming service in a country or area not covered by the tariff subscribed or where the applicable tariff differs from the subscribed tariff** - Every service provider shall, in case a consumer initiates use of international mobile roaming service in a country or area not covered by the tariff subscribed or where the applicable tariff differs from the subscribed tariff, through SMS, email and mobile application, if available,

- (a) inform the consumer of the fact of movement in a zone which is not covered under the opted tariff;
- (b) alert and advise the consumer regarding the possibility of incurring significantly high charges due to usage of voice, SMS or data services at standard rates; and
- (c) Provide the consumer, details of tariff applicable in such uncovered zone.

**23. Establishment of facility for providing information about the account of the consumer while roaming internationally** - Every service provider shall, establish or allot a separate toll free short code to enable the consumers to seek, through SMS, while roaming internationally, the following information:-

- (i) the applicable tariff for international mobile roaming service; and  
(ii) the amount billed or charged to the account of the consumer, for international mobile roaming service.”

S. K. GUPTA, Secy.

[ADVT.-III/4/Exty./261/2020-21]

- Note.1.** - The principal regulations were published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 6<sup>th</sup> January, 2012 vide notification number No. 308-5/2011- QOS dated the 6<sup>th</sup> January, 2012.
- Note.2.** – The principal regulations were amended vide Notification No.308-5/2011-QOS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 11<sup>th</sup> January, 2012.
- Note.3.** – The principal regulations were further amended vide Notification No.308-5/2011-QOS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 21<sup>st</sup> February, 2012.
- Note.4.** - The principal regulations were further amended vide Notification No.308-5/2011-QOS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 7<sup>th</sup> March, 2012.
- Note. 5.** -The principal regulations were further amended vide Notification No.308-5/2011-QOS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 22<sup>nd</sup> October, 2012.
- Note.6.** – The principal regulations were further amended vide Notification No.308-5/2011-QOS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 27<sup>th</sup> November, 2012.
- Note.7.** – The principal regulations were further amended vide Notification No.308-5/2011-QOS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 21<sup>st</sup> February, 2013.
- Note.8.** – The principal regulations were further amended vide Notification No.308-3/2012-QOS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 3<sup>rd</sup> December, 2013.
- Note.9.** – The principal regulations were further amended vide Notification No.308-1/2015-QOS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 7<sup>th</sup> August, 2015.
- Note.10.** – The principal regulations were further amended vide Notification No.301-23/2015-F&EA and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 16<sup>th</sup> October, 2015.
- Note.11.** – The principal regulations were further amended vide Notification No.301-7(2)/2015-F&EA and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 19<sup>th</sup> August, 2016.
- Note.12** – The Explanatory Memorandum explains the objects and reasons of the Telecom Consumers Protection (Eleventh Amendment) Regulations, 2020 (07 of 2020).

## Explanatory Memorandum

### Introduction and Background

1. The International Mobile Roaming (IMR) is a service that allows customer of a mobile operator in one country to obtain service (voice, SMS or data) from an operator in another country using the

same handset and mobile number, facilitated by a common technology and a wholesale inter-operator contract<sup>1</sup>. Though, there are a few other options available to the consumers to use mobile services while travelling abroad viz., usage of public Wi-Fi systems or Wi-Fi facilities provided at the place of stay, or buying a local pay-as-you-go SIM card in the visiting country or opting for international SIM card from providers of such services. The fact that IMR Service allows the consumer to use mobile services using the same handset and mobile number make it unique and naturally preferred option in comparison to other alternatives.

2. The uniqueness of IMR Service implies a *de facto* monopoly of the ‘Home Operator’ and raise concerns of potential abuse of monopoly power in the form of imposition of abusive tariffs including both higher rates and adverse terms and conditions of the usage on the consumer or a general lack of transparency in the communication of tariffs leading to a situation of bill shocks.
3. The concerns relating to abusive tariffs and bill shocks are universal and have received a lot of attention, not only from the various national regulatory agencies but also by organizations such as ITU, OECD, and GSMA. Recognizing the possibility of abusive tariffs and bill shocks, the International Mobile Roaming Strategic Guidelines published by ITU in 2017<sup>2</sup> (“**ITU IMR Guidelines**”) lists (i) price regulation; and (ii) consumer protection amongst the key IMR regulatory issues.
4. It was observed that the national regulatory agencies have resorted to the price regulation to tackle the issue of abusive tariffs and prescribing measures to enhance availability of information to consumers to prevent the instances of bill shock. The measures to enhance availability of information to consumers include mandating the service providers to provide timely and comprehensive information relating to tariffs, usage etc.
5. The extant regulatory framework in India does not provide for price regulation of IMR Service. The Authority has expanded the scope of forbearance regime over the years and given the service providers the freedom to design the tariffs suited to the prevailing market conditions in relation to most of the telecommunication products including IMR Service.
6. As regards protection of consumer interests while availing IMR Service, the Authority has mandated *vide* sub-clause (4) of clause 10A of Telecom Consumers Protection (Eighth Amendment) Regulations, 2015<sup>3</sup>, that,

*“Every service provider shall, through SMS or USSD, provide to all consumers of the Cellular Mobile Telephone Service, having international roaming facility on their mobile connection, an alert, immediately after the consumer roams outside the territory of India, advising the consumer to deactivate the data services in his mobile phone if he does not intend to use data services while roaming outside the country.”*

7. It was observed that the existing regulatory framework is not sufficient to address the issues relating to the provision of IMR Service. Accordingly, it was decided to review the entire process of provision of IMR Service to identify issues requiring regulatory intervention and amend the regulatory framework.

<sup>1</sup> OECD (2013-06-03), “International Mobile Roaming Agreements”, OECD Digital Economy Papers, No. 223, OECD Publishing, Paris. <http://dx.doi.org/10.1787/5k4559fzbn5l-en>

<sup>2</sup> For details, please refer [https://www.itu.int/dms\\_pub/itu-d/opb/pref/D-PREF-EF.MIR03-2018-PDF-E.pdf](https://www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/pref/D-PREF-EF.MIR03-2018-PDF-E.pdf)

<sup>3</sup> [https://traf.gov.in/sites/default/files/Eight\\_Amendment\\_07\\_aug\\_2015.pdf](https://traf.gov.in/sites/default/files/Eight_Amendment_07_aug_2015.pdf)

8. Accordingly, a consultation paper was issued on 26<sup>th</sup> May 2020 on “*Regulation of International Mobile Roaming Services*”.<sup>4</sup> Pursuant to receipt of comments, counter comments and discussions on various issues related to IMR in the online Open House Discussion, the Authority considered it appropriate to amend the Telecom Consumers Protection Regulations, 2012 (2 of 2012)<sup>5</sup> with an objective of strengthening the consumer protection measures as regards IMR Service. The next section discusses the changes made in regulatory framework and rationale for the same.

## Changes in Regulatory Framework

### (a) *Activation of IMR Service*

9. The prerequisite for availing the IMR Service is to ensure that the mobile phone is set up to be used abroad, i.e., international roaming is activated on the subscriber’s account. Currently, there is no standard approach to the “activation” of international roaming. The service providers may follow any of the following approaches:
  - a. Requiring the subscribers to request for activation of international roaming;
  - b. Pre-activating the international roaming; or
  - c. Automatically activating the international roaming when a customer lands abroad.
10. It was observed that in India, some service providers are providing pre-activated international roaming for prepaid subscribers and requiring post-paid subscribers to activate international roaming. Some other service providers require, both post-paid and prepaid subscribers to activate international roaming. Further, it has been observed that these policies also vary across the licensed service areas (LSAs) and destination countries. Considering that (i) activation of international roaming is a prerequisite for availing IMR Service abroad; (ii) different policies being followed by the service providers; and (iii) lack of knowledge in this regard may result in severe adverse consequences to the consumer, it was decided to consult the stakeholders on the need to either standardize the approach or strengthen the communication process etc.
11. Most of the individual stakeholders and Consumer Advocacy Groups (CAGs) submitted that the default option should be to keep IMR Service as inactive for all subscribers and the same to be activated only on the request of consumers. The telecom service providers and COAI submitted that this question is more relevant for post-paid subscribers and they also indicated that the service providers are already keeping the IMR Service as deactivated for post-paid subscribers.
12. It was observed that it may not be correct to state that prepaid subscribers do not have any risk of bill shock and the question is relevant only for post-paid subscribers. The prepaid subscribers also risk losing money to the extent of top up balances in their accounts and therefore are also vulnerable to bill shock. Further, it was felt that the default inactive mode would prompt the consumer to give explicit request for activation which would also enable the consumers to inquire about the tariffs and make an appropriate tariff selection. The same is expected to reduce the possibility of bill shock due to lack of tariff awareness.
13. Service providers in India are following different activation policies for prepaid and post-paid subscribers. Further, it is also observed that activation policies may differ for individual subscribers of the same type, based on some other considerations.

<sup>4</sup> <https://traai.gov.in/consultation-paper-regulation-international-mobile-roaming-services>

<sup>5</sup> <https://traai.gov.in/release-publication/regulations/amendments-page/91373>

14. Considering the aforesaid, it has been decided that the default option for IMR Service shall be to keep the same as inactive for all subscribers and activate the same only on explicit request from the consumer.

***(b) Informational Measures to Protect Consumers from Bill Shocks***

15. The empowerment of consumers by enhancing availability of information has been the preferred approach for most of the national regulatory agencies across the world. The Consultation Paper also delineated a number of informational measures for the comments/counter-comments of the stakeholders. There is broad consensus amongst the stakeholders that the informational flow should be strengthened to prevent the situation of bill shock to consumers.
16. During the course of review of the extant practices regarding provision of IMR Service and during the consultation process, it has been observed that telecom service providers have voluntarily introduced some policies to prevent bill shocks. Accordingly, it becomes important to ensure due communication of such policies to the consumer.
17. Further, considering the characteristic features of IMR Service, possibility of a consumer making a mistake of technical nature like getting logged on to network of an operator in a visiting country other than the one which is mandated under the agreed tariff, exceeding entitled usage limits inadvertently or due to lack of complete information cannot be ruled out. Therefore, it becomes important that consumers are provided specific details to make them aware and limit the possibility of inadvertent usage of mobile service while roaming internationally.
18. Considering the aforesaid, it has been decided that consumer is made aware of all relevant aspects and the following measures have been mandated:
- a. **Information relating to tariffs, do's and don'ts, consumer protection policies etc. is to be provided:** It has been decided that the same information be communicated by the TSP twice, once at the time of selection of tariff and subsequently at the time the consumer switches on the mobile equipment in the visiting country. Considering the comprehensiveness of the information, the service providers have been given flexibility to communicate information link through SMS and send complete details as required by email and through their mobile applications;
  - b. **Information relating to data usage is to be provided:** When the data usage exceeds 50 percent, 80 percent, 90 percent, and 100 percent of the data entitlement;
  - c. **Information to a consumer who has initiated usage of mobile set in a country/area not covered under the subscribed tariff or where the applicable tariff differs from the explicitly subscribed tariff is to be provided:** Indicating the fact of the consumer being in

an uncovered zone as regards applicable tariff is concerned and advising the consumer to deactivate the data services in the mobile phone if it is not intended to use data services while roaming outside the country, followed by sharing of tariff and associated details;

- d. **Service providers to establish or allot a separate toll free short code to enable consumers to seek, through SMS, the information relating to tariff and charges billed to consumers on account of using IMR Service.**

*(c) Other Consumer Protection Measures*

19. The consultation paper discussed the aspect of significant differences in the Standard Rates for availing IMR Service and the IMR Pack rates offered by the service providers. It was observed that some service providers are offering protection from bill shocks by automatically activating pack benefits, albeit only for a few destination countries, if the billing on standard rates crosses the daily pack value. Prevalence of such a practice is indicative of the fact that the telecom service providers have the flexibility to apply IMR Pack rates even when the consumer has not specifically asked for the same before undertaking travel abroad. Such a practice also implies that there is no strong commercial logic behind the huge gap between Standard Rates and IMR Packs. Accordingly, the stakeholders were asked to comment on the logic and rationalisation of Standard Rates and rates under IMR Packs.
20. The COAI and telecom service providers have submitted differences in construct of the Standard Rates and IMR Packs from demand perspective but have not provided any significant rationale from supply perspective. However, considering the fact that the tariffs for IMR Service have been evolving in response to market dynamics and increasing prevalence of IMR Packs, as of now there is no need for any direct intervention in the form of price regulation of IMR Service. However, the Authority will keep a watch and review the situation in future, if required.
21. The other related issues for consultation were mandating daily charges to be capped to the one-day IMR Pack rate, if any, offered by the service provider, allowing the consumer to mix and match the applicable IMR Packs etc. As stated above, the introduction of IMR Packs by service providers in itself reflects evolution of tariffs. Therefore, for now, it has been decided to allow service provider flexibility in this regard. Further, it has been noted that the service providers have come up with protection policies of their own which is in sync with their tariff offerings. The service providers have also submitted that considering that the service providers have already put such measures in

place, the aspect of how to implement the same should be left to the service providers. Therefore, the Authority at this stage has decided against any regulation in form of prescribing conditions relating to implementation of IMR Packs and decided that it would be appropriate to keep a watch on the evolution of this aspect of market, periodically review and intervene in future, if required.