



भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण  
Telecom Regulatory Authority of India  
[भारत सरकार / Government of India]



दिनांक: 09.09.2025

निर्देश

विषय: एक्सेस (वायरलाइन और वायरलेस) और ब्रॉडबैंड (वायरलाइन और वायरलेस) सेवा की सेवा गुणवत्ता के मानक विनियम, 2024 (2024 का 06) के अंतर्गत निर्दिष्ट सेवा गुणवत्ता मापदंडों के बेंचमार्क के प्रदर्शन को प्रकाशित करने के संबंध में सेवा प्रदाताओं को निर्देश।

फाइल संख्या आरजी-29/(1)/2025-क्यूओएस ---- जबकि भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (जिसे इसके पश्चात् "प्राधिकरण" के रूप में संदर्भित किया गया है), जिसे भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) (जिसे इसके पश्चात् "भादूविप्रा अधिनियम" के रूप में संदर्भित किया गया है) की धारा 3 की उप-धारा (1) के तहत स्थापित किया गया है, को अन्य बातों के साथ-साथ कतिपय कार्यों का निर्वाहन सौंपा गया है जिसमें दूरसंचार सेवाओं को विनियमित करना; लाइसेंस की शर्तों और नियमों का अनुपालन सुनिश्चित करना; विभिन्न सेवा प्रदाताओं के बीच तकनीकी अनुकूलता और प्रभावी अंतर-संयोजन सुनिश्चित करना; सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवा गुणवत्ता के मानकों को निर्धारित करना एवं सेवा गुणवत्ता सुनिश्चित करना और सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की जाने वाली ऐसी सेवाओं का आवधिक सर्वेक्षण करना ताकि दूरसंचार सेवा के उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा की जा सके;

2. और जबकि प्राधिकरण ने, भादूविप्रा अधिनियम की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (ख) के उप-खंड (i) और (v) के साथ पठित धारा 36 के अंतर्गत प्राधिकरण को प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, एक्सेस (वायरलाइन और वायरलेस) और ब्रॉडबैंड (वायरलाइन और वायरलेस) सेवा की सेवा गुणवत्ता के मानक विनियम, 2024 (2024 का 06) दिनांक 02 अगस्त 2024 (जिसे इसके पश्चात् "विनियम" के रूप में संदर्भित किया गया है) बनाए, जो 1 अक्टूबर 2024 से प्रभावी हो गए हैं;

3. और जबकि विनियम के विनियमन 15 के उप-विनियमन (2) में सेवा प्रदाताओं द्वारा सेवा की गुणवत्ता मापदंडों के बेंचमार्क के अपने प्रदर्शन को प्रकाशित करने का प्रावधान है और उक्त उप-विनियमन इस प्रकार है:-

"(2) प्रत्येक सेवा प्रदाता, उपभोक्ताओं की जानकारी के लिए, विनियमन 4, विनियमन 6, विनियमन 7, विनियमन 9 और विनियमन 10 में निर्दिष्ट सेवा गुणवत्ता मापदंडों के बेंचमार्क के संबंध में अपने

प्रदर्शन को, जैसा लागू हो, ऐसे तरीके और प्रारूप में प्रकाशित करेगा, जैसा कि प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्देशित किया जा सकता है।”

4. अब, इसलिए, प्राधिकरण, एक्सेस (वायरलाइन और वायरलेस) और ब्रॉडबैंड (वायरलाइन और वायरलेस) सेवा की सेवा गुणवत्ता के मानक विनियम, 2024 (2024 का 06) के अंतर्गत विनियमन 15 के तहत अपनी प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, सभी सेवा प्रदाताओं को निर्देश देता है कि वे प्राधिकरण को निष्पादन निगरानी रिपोर्ट प्रस्तुत करने की अंतिम तिथि से पंद्रह दिनों के भीतर, एक्सेस सेवा (वायरलेस), एक्सेस सेवा (वायरलाइन) और ब्रॉडबैंड (वायरलाइन) सेवा, जो भी लागू हो, की सेवा गुणवत्ता मापदंडों के बेंचमार्क के संबंध में अपने प्रदर्शन को, त्रैमासिक या मासिक आधार पर, जो भी लागू हो, इस निर्देश के साथ संलग्न अनुलग्नक में निर्दिष्ट दिशानिर्देशों के अनुसार प्रकाशित करें।

5. यह निर्देश 8 नवंबर 2025 से लागू होगा।

संलग्नक: यथोपरि।

सलाहकार (सेवा गुणवत्ता-I)

सेवा में,

सभी सेवा प्रदाताओं के लिए जिनके पास:

- i. एकीकृत एक्सेस सेवा लाइसेंस;
- ii. एक्सेस सेवा अधिकृत एकीकृत लाइसेंस;
- iii. किसी भी लाइसेंस के तहत अधिकृत इंटरनेट सेवा; और
- iv. एक्सेस या ब्रॉडबैंड सेवा प्रदान करने के लिए दूरसंचार अधिनियम, 2023 के तहत अधिकृत।

अस्वीकरण: यह निर्देश मूल रूप से अंग्रेजी में लिखे गए निर्देश का हिंदी अनुवाद है। किसी भी विसंगति के मामले में, निर्देश का अंग्रेजी लिखित संस्करण मान्य होगा।

---

वर्ल्ड ट्रेड सेंटर, टावर-एफ, नौरोजी नगर, नई दिल्ली-110029

World Trade Centre, Tower-F, Nauroji Nagar New Delhi – 110029

सेवा प्रदाताओं की वेबसाइट पर सेवा गुणवत्ता मापदंडों के बेंचमार्क के प्रदर्शन को प्रकाशित करने के लिए दिशानिर्देश

एक्सेस (वायरलाइन और वायरलेस) और ब्रॉडबैंड (वायरलाइन और वायरलेस) सेवा की सेवा गुणवत्ता के मानक विनियम, 2024 (2024 का 06) दिनांक 02 अगस्त 2024 के विनियमन 15 के उप-विनियमन (2) के प्रावधान के अनुसार सेवा प्रदाता अपनी वेबसाइट पर सेवा गुणवत्ता मापदंडों के बेंचमार्क के संबंध में अपने प्रदर्शन को प्रकाशित करते समय निम्नलिखित दिशानिर्देशों का सख्ती से पालन करेंगे:

- (i) सेवा प्रदाता प्राधिकरण को निष्पादन निगरानी रिपोर्ट (पीएमआर) प्रस्तुत करने की अंतिम तिथि से पंद्रह (15) दिनों के भीतर अपनी आधिकारिक वेबसाइट पर एक्सेस सेवा (वायरलेस), एक्सेस सेवा (वायरलाइन) और ब्रॉडबैंड (वायरलाइन) सेवा, जो भी लागू हो, की सेवा गुणवत्ता मापदंडों के बेंचमार्क के संबंध में अपने प्रदर्शन को प्रकाशित करेंगे।
- (ii) एक्सेस सेवा (वायरलेस) का मासिक आधार पर प्रदर्शन प्रकाशित किया जाएगा, जबकि एक्सेस सेवा (वायरलाइन) और ब्रॉडबैंड (वायरलाइन) सेवा का प्रदर्शन त्रैमासिक आधार पर प्रकाशित किया जाएगा और यह सभी ग्राहकों/अभिदाताओं के लिए सुलभ होगा।
- (iii) सेवा प्रदाता की वेबसाइट पर प्रकाशित जानकारी वही होगी जो प्राधिकरण को प्रस्तुत की गई है।
- (iv) वेबसाइट के होम पेज/लैंडिंग पेज पर नेविगेशन बार में 'सेवा गुणवत्ता' शीर्षक वाला एक टैब उपलब्ध कराया जाना चाहिए। इस टैब के अंतर्गत, विभिन्न सेवाओं की पीएमआर अलग-अलग उप-मेनू जिसका शीर्षक "बेसिक", "मोबाइल" और "ब्रॉडबैंड (वायरलाइन)", जो भी लागू हो, में प्रकाशित की जानी चाहिए।
- (v) प्रदर्शन को स्पष्ट, सारणीबद्ध प्रारूप में विकल्पों के साथ प्रकाशित किया जाएगा जो आसानी से पठनीय और उपयोगकर्ता के अनुकूल होगा, जैसा विस्तार से नीचे दिया गया है:

क. विशिष्ट अवधि के लिए प्रदर्शन: डिफॉल्ट रूप से, पिछली तिमाही/माह का प्रदर्शन, जैसा भी लागू हो, सभी एलएसए/सेवा क्षेत्रों (वर्णमाला क्रम में) के लिए प्रदर्शित किया जाएगा। हालाँकि, उपयोगकर्ताओं के पास एक विशिष्ट तिमाही/माह चुनने का विकल्प होगा, और चयनित तिमाही/माह के लिए सभी एलएसए/सेवा क्षेत्रों (वर्णमाला क्रम में) का प्रदर्शन प्रदर्शित किया जाएगा। सभी तिमाहियों या महीनों का प्रदर्शन, जैसा भी लागू हो, पिछले दो वित्तीय वर्षों के लिए सुलभ होगा। हालाँकि, 1 अक्टूबर 2024 से पहले की अवधि के प्रदर्शन को प्रदर्शित करना आवश्यक नहीं है। विभिन्न सेवाओं के प्रदर्शन को प्रदर्शित करने का प्रारूप इस प्रकार है:

एक्सेस सेवा (वायरलेस)	-	परिशिष्ट-I के अनुसार
एक्सेस सेवा (वायरलाइन)	-	परिशिष्ट-II के अनुसार
ब्रॉडबैंड (वायरलाइन) सेवा	-	परिशिष्ट-III के अनुसार

ख. एलएसए/सेवा क्षेत्रवार : उपयोगकर्ता के पास किसी विशिष्ट एलएसए या सेवा क्षेत्र का प्रदर्शन देखने का विकल्प होगा। किसी विशिष्ट एलएसए या सेवा क्षेत्र को चुनने पर, पिछले दो वित्तीय वर्षों की सभी तिमाहियों या महीनों के लिए उस एलएसए या सेवा क्षेत्र का प्रदर्शन अवरोही क्रम में (सबसे ऊपर नवीनतम) प्रदर्शित किया जाएगा। हालाँकि, 1 अक्टूबर 2024 से पहले की अवधि के प्रदर्शन को प्रदर्शित करना आवश्यक नहीं है। विभिन्न सेवाओं के प्रदर्शन को प्रदर्शित करने का प्रारूप इस प्रकार है:

एक्सेस सेवा (वायरलेस)	-	परिशिष्ट-IV के अनुसार
एक्सेस सेवा (वायरलाइन)	-	परिशिष्ट-V के अनुसार
ब्रॉडबैंड (वायरलाइन) सेवा	-	परिशिष्ट-VI के अनुसार

ग. सेवा गुणवत्ता मापदंड के निर्धारित बेंचमार्क में किसी भी गैर-अनुपालन को 'लाल' रंग में दर्शाया जाएगा।

(vi) सेवा प्रदाता, उपयोगकर्ता अनुभव को बढ़ाने के लिए अधिक जानकारी और उपयोगकर्ता-अनुकूल सुविधाएं प्रदान करने के लिए स्वतंत्र हैं।

\*\*\*\*\*



## for the quarter/ month of \_\_\_\_\_ (like June-2025)

[illegible]

B. Customer Service Related QoS Parameters

S N o	LSA	Customer Service						
		Billing and charging complaints	Resolution of billing/charging complaints within four weeks	Application of adjustment to customer's account within one week from the date of resolution of billing and charging complaints or rectification of faults or rectification of significant network outage, as applicable	Accessibilit y of call centre / custo mer care	Percentag e of calls answered by the operators (voice to voice) within 90 seconds	Termination/ closure of service within seven working days of receipt of customer's request	Refund of deposits within 45 days of closure of service or non-provisioning of service
		≤ 0.1%	100%	100%	≥ 95%	≥ 95%	100%	100%
1								
2								
3								
4								
.								
.								

C. Offered typical download/ upload speed and 80<sup>th</sup> percentile measured download/ upload speed for different tariff offerings

S No	LSA	Name of Tariff offerings	Offered typical download speed (In Mbps)	80th percentile value of download speed measured in test samples (In Mbps)	Offered typical upload speed (In Mbps)	80th percentile value of upload speed measured in test samples (In Mbps)
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
.						
.						
.						
.						

**Performance with respect to the benchmark of Quality of Service parameters for Access service (Wireline)**  
**for the quarter of \_\_\_\_\_ (like June-2025)**

[illegible]



## for the quarter of \_\_\_\_\_ (like June-2025)

[illegible]

B. Offered typical download/ upload speed and 90<sup>th</sup> percentile measured download/ upload speed for different tariff offerings

S No	Service Area	Name of Tariff offerings	Offered typical download speed (In Mbps)	90th percentile value of download speed measured in test samples (In Mbps)	Offered typical upload speed (In Mbps)	90th percentile value of upload speed measured in test samples (In Mbps)
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
.						
.						
.						
.						

### Performance with respect to the benchmark of Quality of Service parameters for Access service (Wireless)

**for \_\_\_\_\_ LSA**

### A. Network Related QoS Parameters

[illegible]

B. Customer Service Related QoS Parameters

S N o	Quarter / Month	Customer Service						
		Billing and charging complai nts	Resolutio n of billing/ charging complai nts within four weeks	Application of adjustment to customer's account within one week from the date of resolution of billing and charging complaints or rectification of faults or rectification of significant network outage, as applicable	Acces sibilit y of call centre / custo mer care	Percentag e of calls answered by the operators (voice to voice) within 90 seconds	Termination/ closure of service within seven working days of receipt of customer's request	Refund of deposits within 45 days of closure of service or non- provisioning of service
		≤ 0.1%	100%	100%	≥ 95%	≥ 95%	100%	100%
1								
2								
3								
4								
.								
.								

C. Offered typical download/ upload speed and 80<sup>th</sup> percentile measured download/ upload speed for different tariff offerings

S No	Quarter/ Month	Name of Tariff offerings	Offered typical download speed (In Mbps)	80th percentile value of download speed measured in test samples (In Mbps)	Offered typical upload speed (In Mbps)	80th percentile value of upload speed measured in test samples (In Mbps)
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
.						
.						
.						
.						





### Performance with respect to the benchmark of Quality of Service parameters for Broadband (Wireline) Service

### A. Performance against QoS Parameters

[illegible]

B. Offered typical download/ upload speed and 90<sup>th</sup> percentile measured download/ upload speed for different tariff offerings

S No	Quarter	Name of Tariff offerings	Offered typical download speed (In Mbps)	90th percentile value of download speed measured in test samples (In Mbps)	Offered typical upload speed (In Mbps)	90th percentile value of upload speed measured in test samples (In Mbps)
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
.						
.						
.						
.						