दिनांक:16 दिसंबर, 2025

<u>निर्देश</u>

विषय: भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24वां) की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (बी) के उप-खंड (i) और (v) के साथ पठित धारा 13 के तहत आईआरडीएआई विनियमित संस्थाओं द्वारा 1600-श्रृंखला नंबरों को अनिवार्य रूप से अपनाए जाने के संबंध में निर्देश ।

फाईल सं: जी-6/(8)/2025-क्यूओएस-पार्ट(1) (ई-18071) - जबकि भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (जिसे आगे "प्राधिकरण" कहा गया है), जो भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) (जिसे आगे "ट्राई अधिनियम" कहा गया है) की धारा 3 की उप-धारा (1) के तहत स्थापित है, को कुछ कार्यों के निर्वहन का दायित्व सौंपा गया है, जिसमें दूरसंचार सेवाओं का विनियमन; विभिन्न सेवा प्रदाताओं के बीच तकनीकी संगतता और प्रभावी अंतर-संपर्क सुनिश्चित करना; सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवा की गुणवत्ता के मानक निर्धारित करना और दूरसंचार सेवा के उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा के लिए सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की जाने वाली ऐसी सेवाओं का आवधिक सर्वेक्षण करना इत्यादि शामिल है;

2. और जबकि, प्राधिकरण ने, भादूविप्रा अधिनियम की धारा 36 के अंतर्गत प्राप्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, तथा धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (बी) के उप-खंड (v) और खंड (सी) के साथ पठित, दूरसंचार वाणिज्यिक संचार ग्राहक वरीयता विनियम, 2018 (2018 का 6वां) दिनांक 19 जुलाई, 2018 (जिसे आगे “विनियम” कहा गया है) बनाए, ताकि अवांछित वाणिज्यिक संचार को नियंत्रित किया जा सके;

3. और जबकि विनियमों का विनियम 3 इस प्रकार है:

> *"**3. एक्सेस प्रोवाईडर के नेटवर्क के माध्यम से वाणिज्यिक संचार-** (1) प्रत्येक एक्सेस प्रोवाईडर यह सुनिश्चित करेगा कि उसके नेटवर्क का उपयोग करने वाला कोई भी वाणिज्यिक संचार केवल पंजीकृत हेडर या वाणिज्यिक संचार के प्रयोजन के लिए सौंपी गई विशेष श्रृंखला से प्रेषकों को आवंटित संख्या के माध्यम से होता है।*

(2) कोई भी प्रेषक, जो इन विनियमों के तहत वाणिज्यिक संचार भेजने के उद्देश्य से किसी भी एक्सेस प्रोवाईडर के साथ पंजीकृत नहीं है, कोई वाणिज्यिक संचार नहीं करेगा, और यदि ऐसा कोई प्रेषक वाणिज्यिक संचार भेजता है, तो ऐसे प्रेषक के सभी दूरसंचार संसाधनों को निलंबित किया जा सकता है या इन नियमों के तहत प्रदान किए गए अधिकारों के अनुसार डिस्कनेक्ट भी किया जा सकता है।

4. और जबकि, दूरसंचार विभाग (DoT) ने अपने दिनांक 23 दिसंबर 2024 के पत्र के माध्यम से सेवा एवं लेन-देनात्मक वॉयस कॉलों के लिए एक पृथक नंबरिंग श्रृंखला, अर्थात् '1600', का आवंटन करने का निर्णय अवगत कराया, जो विशेष रूप से सरकारी (केंद्रीय/राज्य) संस्थाओं तथा BFSI (बैंकिंग, वित्तीय सेवाएँ एवं बीमा) क्षेत्र की संस्थाओं के लिए है;

5. और जबकि, प्राधिकरण ने अपने दिनांक 31 दिसंबर 2024 के पत्र के माध्यम से सभी एक्सेस प्रोवाईडर्स को निर्देश दिया है कि पात्र संस्थाओं को उक्त नंबरिंग श्रृंखला का आवंटन शुरू किया जाए;

6. और जबकि, प्राधिकरण और एक्सेस प्रोवाइडर्स द्वारा किए गए कई उपभोक्ता जागरूकता अभियानों के बावजूद, बीएफएसआई संस्थाओं द्वारा 1600-श्रृंखला को कम अपनाया गया है, और अधिकांश संस्थाएं सेवा तथा लेन-देन कॉल के लिए दस अंकों के मोबाइल नंबरों का उपयोग करना जारी रखे हुए हैं, प्राधिकरण का विचार है कि बीएफएसआई संस्थाओं द्वारा 1600-श्रृंखला को अपनाने से निम्नांकित कार्य होंगें -

(क) सेवा और लेन-देन कॉल की आड़ में किए गए प्रचार कॉलों को रोकने के लिए एक प्रमुख उपकरण होगा, जिसकी वजह से अक्सर स्पैम और संभावित घोटाले होते हैं; तथा;

(ख) बीएफएसआई कंपनियों को अन्य कॉल करने वालों से अलग करते हुए एक विशिष्ट पहचान प्रदान करना और उपभोक्ताओं को कॉल स्वीकार करने के संबंध में सूचित निर्णय लेने में भी सक्षम बनाना होगा.

7. और जबकि, इस क्षेत्र के नियामकों, अर्थात् भारतीय रिजर्व बैंक (RBI), पेंशन फंड विनियामक और विकास प्राधिकरण (PFRDA), भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड (SEBI) और भारतीय बीमा नियामक और विकास प्राधिकरण (IRDAI) के साथ बातचीत के दौरान, इन नियामकों ने 1600-श्रृंखला आधारित वाणिज्यिक संचार को अपनाने के लिए माईग्रेशन प्रोग्राम पर अपने इनपुट दिये हैं;

8. और जबकि, प्राधिकरण के दिनांक 3 सितंबर 2025 के पत्र के जवाब में आरबीआई, सेबी और पीएफआरडीए द्वारा प्रस्तुत समय-सीमा के आधार पर, इन नियामकों की विनियमित संस्थाओं द्वारा 1600-श्रृंखला नंबरों को अनिवार्य रूप से अपनाने के कार्यान्वयन के संबंध में

ट्राई के द्वारा दिनांक 19 नवंबर, 2025 को एक निर्देश को जारी किया गया था; और, अब आईआरडीएआई ने अपने दिनांक 8 दिसंबर 2025 के पत्र के माध्यम से, इसके द्वारा विनियमित संस्थाओं के लिए समय-सीमा प्रस्तुत की है;

9. अब, इसलिए, प्राधिकरण, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (बी) के उप-खंड (आई) और (वी) के साथ पठित धारा 13 के तहत प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, और दूरसंचार वाणिज्यिक संचार ग्राहक वरीयता विनियम, 2018 (2018 का 6वां) के प्रावधानों के अनुसार एतदद्वारा सभी एक्सेस प्रोवाईडर्स को निर्देश दिया जाता है कि वे इस निर्देश की सामग्री को आईआरडीएआई के अधिकार क्षेत्र के तहत प्रमुख संस्थाओं सहित सभी हितधारकों के ध्यान में लाएं और यह सुनिश्चित करें कि-

(i) आईआरडीएआई द्वारा विनियमित सभी संस्थाओं द्वारा 1600-नंबरिंग श्रृंखला को अपनाने का कार्य 15 फरवरी 2026 तक पूरा हो जाए;

(ii) आईआरडीएआई द्वारा विनियमित किसी भी संस्था के खिलाफ अवांछित वाणिज्यिक संचार (UCC) की किसी भी शिकायत की स्थिति में, जो 15 फरवरी 2026 तक1600-श्रृंखला की सदस्यता लेने में विफल रहती है, अपंजीकृत टेलीमार्केटर्स पर लागू नियामक प्रावधानों के अनुसार कार्रवाई की जाए;

(iii) 15 फरवरी 2026 के बाद, आईआरडीएआई द्वारा विनियमित संस्थाओं को 1600-श्रृंखला के तहत आवंटित नंबरों के अलावा अन्य नंबरों से, ग्राहकों की स्पष्ट या अनुमानित सहमति के साथ भी कोई सेवा या लेन-देन वॉयस कॉल शुरू करने की अनुमति नहीं है, और

(iv) इस निदेश के जारी होने की तिथि से पंद्रह (15) दिनों के भीतर, इस निदेश के अनुपालन में की गई कार्रवाइयों को दर्शाने वाली स्थिति रिपोर्ट प्राधिकरण को उपलब्ध कराई जाए तथा इसके पश्चात् प्रमुख संस्थाएँ द्वारा 1600-सीरीज़ के संचालन (ऑपरेशनलाइज़ेशन) से संबंधित जानकारी प्रत्येक पंद्रह दिनों में नियमित रूप से प्रस्तुत की जाए।

ह/-

(दीपक शर्मा)

सलाहकार (क्यूओएस-II)

सेवा में :

सभी एक्सेस प्रदाता