



दिनांक: 27 जनवरी 2026

निर्देश

विषय: दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (ख) के उप-खंड (i) एवं (v) के साथ पठित धारा 13 के अंतर्गत, दूरसंचार वाणिज्यिक संचार उपभोक्ता अधिमान विनियमों के अंतर्गत प्राधिकरण को प्रदर्शन निगरानी रिपोर्ट प्रस्तुत किए जाने के संबंध में निर्देश।

फाइल सं. D-27/1/(1)/2021-QoS: और जबकि दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 3 की उप-धारा (1) के अंतर्गत स्थापित दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण भारत (जिसे आगे “प्राधिकरण” कहा गया है) ने, उक्त अधिनियम (जिसे आगे “भादूविप्रा अधिनियम” कहा गया है) की धारा 36 के अंतर्गत प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, तथा भादूविप्रा अधिनियम की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (ख) के उप-खंड (v) एवं खंड (ग) के साथ पठित, दिनांक 19 जुलाई, 2018 को अधिसूचित दूरसंचार वाणिज्यिक संचार उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 (2018 के 6) (जिसे आगे “विनियम” कहा गया है) बनाए हैं, जिनका उद्देश्य अनचाही वाणिज्यिक संचार (यूसीसी) को विनियमित करना है;

2. और जबकि उक्त विनियमों के विनियम 8, 19 तथा 20 में, अन्य बातों के साथ-साथ, मासिक रिपोर्टिंग हेतु आचार संहिता (सीओ’पी-रिपोर्ट) से संबंधित प्रावधान अंतर्विष्ट हैं, जिनके अंतर्गत प्राधिकरण को मानक आचार संहिता/आचार संहिताएँ (सीओ’पी) निर्धारित करने की शक्ति प्रदान की गई है तथा यह अनिवार्य किया गया है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता मानक आचार संहिता/आचार संहिताओं के प्रावधानों का अनुपालन करेगा;

3. और जबकि उक्त विनियमों के विनियम 26 के उप-विनियम (3) में यह प्रावधान किया गया है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता अनचाही वाणिज्यिक संचार, शिकायतों अथवा अपने उपभोक्ताओं से प्राप्त रिपोर्टों के संबंध में अपनी अनुपालन रिपोर्टें, प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर आदेश अथवा निर्देश द्वारा विनिर्दिष्ट किए जाने वाले ढंग और प्रारूप में, निर्धारित आवधिक अंतरालों पर तथा निर्धारित समय-सीमाओं के भीतर, प्राधिकरण को प्रस्तुत करेगा;

4. और जबकि प्राधिकरण ने दिनांक 15 फरवरी, 2021 को निर्देश संख्या D-27/1/(1)/2021-QoS जारी करते हुए, अन्य बातों के साथ-साथ, सभी एक्सेस प्रदाताओं को यह निर्देश दिया था कि वे अनुपालन रिपोर्टें त्रैमासिक आधार पर, संबंधित तिमाही के प्रत्येक कैलेंडर माह के लिए पृथक-पृथक रूप से, उक्त निर्देश में विनिर्दिष्ट प्रदर्शन निगरानी रिपोर्ट के प्रारूपों के अनुसार, वर्ष की क्रमशः 31 मार्च, 30 जून, 30 सितंबर तथा 31 दिसंबर को समाप्त होने वाली तिमाहियों की समाप्ति से इक्कीस (21) दिनों की अवधि के भीतर, 31 मार्च, 2021 को समाप्त तिमाही की रिपोर्ट से प्रारंभ करते हुए, प्राधिकरण को प्रस्तुत करेंगे; तथा इसके अतिरिक्त, प्राधिकरण ने दिनांक 15 फरवरी, 2021 को पत्र संख्या D-27/1/(1)/2021-QoS भी जारी किया था, जिसके माध्यम से, अन्य बातों के साथ-साथ, सभी एक्सेस प्रदाताओं से यह अनुरोध किया गया था कि वे उनके द्वारा निस्तारित की गई शिकायतों एवं रिपोर्टों से संबंधित सूचनाओं के अभिलेख संधारित करें और जब भी प्राधिकरण द्वारा अपेक्षित किया जाए, उन्हें प्राधिकरण को प्रस्तुत करें;

5. और जबकि प्राधिकरण ने दिनांक 24 जून, 2024 को निर्देश संख्या D-27/1/(1)/2021-QoS जारी किया था, जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ, उक्त निर्देश में विनिर्दिष्ट प्रदर्शन निगरानी रिपोर्ट के प्रारूपों में सम्मिलित किए जाने हेतु अतिरिक्त सूचनाओं को विनिर्दिष्ट किया गया था;

6. और जबकि प्राधिकरण ने दिनांक 12 फरवरी, 2025 को दूरसंचार वाणिज्यिक संचार उपभोक्ता अधिमान (द्वितीय संशोधन) विनियम, 2025 (2025 के 1) अधिसूचित किए (जिसे आगे “टीसीसीसीपीआर का द्वितीय संशोधन” कहा गया है), जिनके माध्यम से, अन्य बातों के साथ-साथ, स्पैम की रिपोर्टिंग की प्रक्रिया को सरल बनाए जाने; उपभोक्ताओं को सशक्त बनाए जाने; उपभोक्ताओं की सहायता हेतु पहचानकर्ताओं के मानकीकरण; अनचाही वाणिज्यिक संचार के स्पैमर्स/प्रेषकों के विरुद्ध कड़े उपायों के प्रावधान; तथा यूसीसी नियंत्रण ईकोसिस्टम को सुदृढ़ किए जाने से संबंधित प्रावधान जोड़े गए;

7. और जबकि उक्त विनियमों की अनुसूची V के मद 2 के उप-मद (m) में, अन्य बातों के साथ-साथ, यह प्रावधान किया गया है कि सभी एक्सेस प्रदाता अपंजीकृत प्रेषकों के विरुद्ध प्राप्त शिकायतों के अभिलेख संधारित करेंगे, जिसमें प्रत्येक शिकायत के लिए प्रेषक का नाम, प्रेषक की श्रेणी (व्यक्ति/उद्यम), पता तथा प्रेषक की विशिष्ट पहचान सुनिश्चित करने हेतु अन्य संबंधित विवरणों के अभिलेख भी सम्मिलित होंगे;

8. और जबकि प्राधिकरण ने टीसीसीसीपीआर के द्वितीय संशोधन के कार्यान्वयन की समीक्षा करते समय यह अवलोकन किया कि दिनांक 15 फरवरी, 2021 के निर्देश संख्या D-27/1/(1)/2021-QoS तथा दिनांक 24 जून, 2024 के निर्देश संख्या D-27/1/(1)/2021-QoS के अंतर्गत सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रस्तुत की गई शिकायतों के निस्तारण से संबंधित सूचनाओं में, टीसीसीसीपीआर के द्वितीय संशोधन के माध्यम से विनियमों में जोड़े गए एवं संशोधित किए गए नए प्रावधानों के कारण, प्रदर्शन निगरानी रिपोर्ट के प्रारूपों में अतिरिक्त विवरणों को सम्मिलित किए जाने की आवश्यकता है; तथा आगे, दूरसंचार के तकनीकी एवं विनियामक ईकोसिस्टम में हुए हालिया विकासों, जैसे कि वर्चुअल नेटवर्क ऑपरेटर्स (वीएनओ) की शुरुआत, नई नंबरिंग श्रृंखलाओं का प्रवर्तन, तथा अनचाही वाणिज्यिक संचार (यूसीसी) को नियंत्रित करने हेतु एक्सेस प्रदाताओं द्वारा किए गए उपायों के समग्र प्रदर्शन की प्रभावी निगरानी सुनिश्चित करने की आवश्यकता को दृष्टिगत रखते हुए, प्रदर्शन निगरानी रिपोर्टों में अतिरिक्त विवरणों को सम्मिलित किया जाना आवश्यक हो गया है;

9. और जबकि उक्त विनियमों के विनियम 26 के उप-विनियम (4) में, अन्य बातों के साथ-साथ, यह प्रावधान किया गया है कि प्राधिकरण शिकायतों के पंजीकरण एवं निस्तारण, ऐसी शिकायतों की जांच एवं अन्वेषण, तथा उनसे संबंधित सूचनाओं के प्राधिकरण को रिपोर्ट किए जाने के संबंध में एक्सेस प्रदाता द्वारा अपनाई गई प्रक्रियाओं का सत्यापन एवं मूल्यांकन कर सकता है; तथा उक्त विनियमों के विनियम 26 के उप-विनियम (5) में यह प्रावधान किया गया है कि एक्सेस प्रदाता, विनियमों के अंतर्गत की जा रही गतिविधियों से संबंधित विभिन्न प्रक्रियाओं एवं डेटाबेसों के लिए प्राधिकरण को रीयल टाइम अभिगम उपलब्ध कराएंगे;

10. अब, अतः प्राधिकरण, दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (b) के उप-खंड (i) एवं (v) के साथ पठित धारा 13 के अंतर्गत प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए तथा दूरसंचार वाणिज्यिक संचार उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 (2018 के 6) के प्रावधानों के अनुसार; और दिनांक 15 फरवरी, 2021 के निर्देश संख्या D-27/1/(1)/2021-QoS तथा दिनांक 24 जून, 2024 के निर्देश संख्या D-27/1/(1)/2021-QoS को एतद्वारा प्रतिस्थापित करते हुए, सभी एक्सेस प्रदाताओं को यह निर्देश देता है कि—

(क) इस निर्देश के साथ संलग्न प्रारूपों तथा अनुलग्नक-च में अंतर्विष्ट दिशा-निर्देशों के अनुसार, आवधिक रिपोर्टिंग हेतु मानक आचार संहिता (सीओपी रिपोर्ट) के अनुरूप, प्रत्येक कैलेंडर माह के लिए पृथक-पृथक रूप से प्रदर्शन निगरानी रिपोर्ट प्रस्तुत करेंगे; तथा उक्त प्रयोजनार्थ, अनुलग्नक-I से अनुलग्नक-IX को प्रत्येक कैलेंडर माह की समाप्ति से इक्कीस (21) दिनों के भीतर, जबकि कार्यकारी प्रगति सारांश से संबंधित अनुलग्नक-X को प्रत्येक कैलेंडर माह की समाप्ति से पाँच (5) दिनों के भीतर, फरवरी 2026 माह की रिपोर्ट से प्रारंभ करते हुए, प्रस्तुत किया जाएगा;

- (ख) शिकायतों की रीयल टाईम निगरानी हेतु, अनुलग्नक-VII तथा अनुलग्नक-VIII में विनिर्दिष्ट प्रदर्शन निगरानी रिपोर्टों के अनुसार समस्त सूचनाओं को समाहित करने वाली अपनी प्रणालियों के लिए प्राधिकरण को अभिगम उपलब्ध कराएंगे; तथा
- (ग) अपनी ऐसी प्रणालियों के लिए प्राधिकरण को अभिगम उपलब्ध कराएंगे, जिनके माध्यम से किसी दूरसंचार संसाधन से प्रेषक की पहचान संभव हो सके, तथा इसके साथ-साथ उससे संबंधित समस्त सूचनाएं भी उपलब्ध कराएंगे, जिनमें प्रेषक को उनके द्वारा उपलब्ध कराए गए सभी दूरसंचार संसाधनों का विवरण, साथ ही ऐसे प्रेषक द्वारा अन्य एक्सेस प्रदाताओं से प्राप्त किए गए सभी दूरसंचार संसाधनों का विवरण भी सम्मिलित होगा (प्रेषक डेटाबेस);

ह/-

(दीपक शर्मा)

सलाहकार (क्यूओएस-II)

प्रति

सभी एक्सेस प्रदाता (बीएसएनएल एवं एमटीएनएल सहित)

दूरसंचार वाणिज्यिक संचार उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 तथा टीसीसीसीपीआर के द्वितीय संशोधन के अंतर्गत अनुपालन रिपोर्ट प्रस्तुत करने हेतु दिशा-निर्देश

क. रिपोर्ट प्रस्तुत करने की प्रक्रिया

- i. सभी रिपोर्टें प्राधिकरण द्वारा विकसित पोर्टल के माध्यम से, एप्लीकेशन प्रोग्रामिंग इंटरफेसेस (एपीआई) के जरिए अपेक्षित विवरण प्रेषित करते हुए, ऑनलाइन प्रस्तुत की जाएंगी।
- ii. प्रत्येक एक्सेस प्रदाता को ऐसी रिपोर्टों के प्रस्तुतिकरण हेतु सुरक्षित एपीआई सक्षम करना अनिवार्य होगा।
- iii. एपीआई के विकास एवं परीक्षण पूर्ण होने तक, वैकल्पिक रूप से, निर्धारित एक्सेल फाइलों को पोर्टल पर अपलोड करके भी रिपोर्टें प्रस्तुत की जा सकती हैं।
- iv. चूंकि एपीआई अथवा एक्सेल फाइलों के माध्यम से अपलोड किए गए आंकड़े डेटा की अखंडता एवं सत्यापन जांच के अधीन होंगे, अतः अनुलग्नकों में विनिर्दिष्ट डेटा प्रारूपों का, तथा यहां प्रदान किए गए दिशा-निर्देशों का, कड़ाई से पालन किया जाना अनिवार्य होगा। विनिर्दिष्ट प्रारूप का अनुपालन न किए जाने की स्थिति में, अपलोड चरण के दौरान रिपोर्टों को अस्वीकार किया जा सकता है।

ख. अनुपालन रिपोर्ट प्रस्तुत करने हेतु सामान्य दिशा-निर्देश

- i. विनिर्दिष्ट प्रारूपों में सभी प्रविष्टियाँ विधिवत एवं सही रूप से भरी जाएंगी। जब तक अन्यथा विनिर्दिष्ट न किया गया हो, किसी भी सेल, पंक्ति अथवा कॉलम को रिक्त नहीं छोड़ा जाएगा।
 - जिन मामलों में डेटा उपलब्ध नहीं है, वहां “NAV” मान प्रविष्ट किया जाएगा।
 - जिन मामलों में कोई प्रविष्टि लागू नहीं है, वहां “NAP” मान प्रविष्ट किया जाएगा।
- ii. TAP Name एवं OAP Name संदर्भ तालिका में उपलब्ध विकल्पों के अनुरूप ही होंगे, अर्थात्: Airtel, BSNL, MTNL, QTL, RCL, RJIL, TTL, VIL तथा STPL।
- iii. सभी दिनांक एवं समय से संबंधित प्रविष्टियाँ, जब तक अन्यथा विनिर्दिष्ट न किया गया हो, DD-MM-YYYY HH24:MM:SS प्रारूप में की जाएंगी। जिन मामलों में दिनांक/समय उपलब्ध नहीं है अथवा लागू नहीं है, वहां संबंधित प्रविष्टि रिक्त छोड़ी जाएगी।
- iv. सभी बूलियन (Boolean) प्रविष्टियाँ केवल “Yes” एवं “No” के रूप में भरी जाएंगी।

- v. शिकायत आईडी में उद्धरण चिह्न या डबल उद्धरण चिह्न नहीं होने चाहिए। TAP द्वारा इसमें कोई भी वर्णमाला का अक्षर नहीं जोड़ा जाएगा और शिकायत आईडी वही होनी चाहिए जो OAP द्वारा दर्ज की गई है।
- vi. जिन शिकायतों को डुप्लीकेट के रूप में बंद किया गया है, उनमें उस मूल **Complaint Id** का विवरण भी सम्मिलित किया जाएगा, जिसके विरुद्ध ऐसी शिकायत को बंद किया गया है।
- vii. जिन शिकायतों को गलत/अपूर्ण/त्रुटिपूर्ण प्रारूप के कारण बंद किया गया है, उनमें **अनुलग्नक-VII** एवं **अनुलग्नक-VIII** में स्पष्ट रूप से यह दर्शाया जाएगा कि कौन-सी प्रविष्टि अनुपलब्ध थी अथवा किस प्रविष्टि को गलत रूप से भरा गया था।
- viii. **अनुलग्नक-VII** में RTM तथा **अनुलग्नक-VIII** में UTM हेतु अपेक्षित **प्रेषक का नाम**, वैध एवं अवैध—दोनों प्रकार की शिकायतों के लिए प्रस्तुत किया जाएगा।
- ix. **LSA Name** मानक LSA नामों के अनुरूप ही होंगे, अर्थात्: Andhra Pradesh, Assam, Bihar, Delhi, Gujarat, Haryana, Himachal Pradesh, Jammu & Kashmir, Karnataka, Kerala, Kolkata, Madhya Pradesh, Maharashtra, Mumbai, North East, Odisha, Punjab, Rajasthan, Tamil Nadu (incl Chennai), Uttar Pradesh (East), Uttar Pradesh (West), West Bengall
- x. किसी भी सेल, पंक्ति अथवा कॉलम में लाइन ब्रेक अथवा कैरिज रिटर्न सम्मिलित नहीं होगा।
- xi. सभी पाठ्य (text) प्रविष्टियाँ यथासंभव **Title Case** में भरी जाएंगी।

अनुलग्नक-VII: आरटीएम से संबंधित शिकायतों का विवरण

विवरण: प्रत्येक TSP, TAP तथा OAP दोनों के रूप में, DLT पर TSPs द्वारा निस्तारित सभी शिकायतों एवं रिपोर्टों के न्यूनतम निम्नलिखित विवरणों को अभिलेखित करेगा। [सभी शिकायतों एवं रिपोर्टों के पूर्ण जीवन-चक्र का विवरण]

| पंजीकरण आईडी | शिकायतक ता का नंबर | शिकायत की तिथि | शिकायत का माध्यम | यूसीसी की तिथि | यूसीसी का माध्यम | यूसीसी की श्रेणी | हेडर / सीएलआई / टेलीफोन नंबर (यूसीसी करते समय आरटीएम द्वारा प्रयुक्त) | यूसीसी का विवरण | संदर्भित टेलीफोन नंबर (आरटीएम), यदि कोई हो | संदर्भित इकाई का नाम (आरटीएम), यदि कोई हो | टीएपी का नाम | टीएपी एलएसए का नाम | यदि यूसीसी शिकायत टीएपी द्वारा अस्वीकृत की गई हो, तो कारण निर्दिष्ट करें | शिकायत के रूप में पंजीकृत ["C" भर्ने] / रिपोर्ट ["R" भर्ने] | ओएपी द्वारा की जाने वाली कार्रवाई | तिथि - ओएपी को टीएपी से शिकायत प्राप्त होने की तिथि | क्या शिकायत रीयल-टाइम में स्वतः ओएपी को स्थानांतरित की जा रही है? | यदि शिकायत रीयल-टाइम में ओएपी को स्थानांतरित नहीं की गई है, तो टीएपी द्वारा शिकायत ओएपी को स्थानांतरित करने में लिया गया समय | ओएपी का एलएसए नाम, जहाँ संचार के प्रेषक का स्थान है | शिकायतित संचार की घटना: ओएपी स्तर पर सीडीआर का मिलान (हाँ/नहीं) |
|--------------|--------------------|--|----------------------|--|--|--|---|-----------------|--|---|--------------|--------------------|--|---|-----------------------------------|---|---|--|---|---|
| A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U |
| | | # दिनांक एवं समय को [DD-MM-YYYY] | वेब पोर्टल | # दिनांक एवं समय को [DD-MM-YYYY] | एसएमएस | कम्युनिकेशन/ब्रॉडकास्टिंग/एटरेनमेंट/आईटी | | | | | एयरटेल | | शिकायत में भेजने वाले का नंबर/हेडर या यूसीसी मिलने की तारीख नहीं है | C | एयरटेल | # दिनांक एवं समय को [DD-MM-YYYY] | हाँ | | | हाँ |
| | | [HH:MM:SS] (24 घंटे प्रारूप) के अनुसार | भादुविप्रा-डीएनडी ऐप | S] (24 घंटे प्रारूप) के अनुसार अभिलेखित किया जाएगा | वायस कॉल | बैंकिंग/इश्योरेंस/फाइनेंशियल प्रोडक्ट्स/क्रेडिट कार्ड | | | | | बीएसएनएल | | यूसीसी > 7 दिन - रिपोर्ट करें | R | बीएसएनएल | S] (24 घंटे प्रारूप) के अनुसार अभिलेखित किया जाएगा | नहीं | | | नहीं |
| | | | 1909 पर SMS करें | | ऑटो डायलर कॉल (लाइन एजेंट) | रियल एस्टेट | | | | | एनटीएनएल | | एनएपी | | एनटीएनएल | | एनएपी | | | एनएपी |
| | | | 1909 पर कॉल करें | | ऑटो डायलर कॉल (पहले से रिकॉर्ड किया गया) | कैन्ज्यूमर गुड्स और ऑटोमोबाइल | | | | | क्यूटीएल | | | | क्यूटीएल | | | | | |
| | | | टीएसपी ऐप | | रोबो कॉल | टूरिज्म और लेजर | | | | | आरसीएल | | | | आरसीएल | | | | | |
| | | | ईमेल | | | शिक्षा | | | | | आरजेआईएल | | | | आरजेआईएल | | | | | |
| | | | आईवीआरएस | | | भोजन व पेय पदार्थ | | | | | टीटीएल | | | | टीटीएल | | | | | |
| | | | अन्य | | | स्वास्थ्य | | | | | वीआईएल | | | | वीआईएल | | | | | |
| | | | | | | अन्य (बताएं) | | | | | एसटीपीएल | | | | एसटीपीएल | | | | | |
| | | | | | | शिकायत के एसएमएस मोड के मामले में, एनएपी का उपयोग करें | | | | | | | | | एनएपी | | | | | |

| अनुलग्नक-IX: UTM उल्लंघन के कारण ब्लैकलिस्ट/विच्छेदित किए गए प्रेषकों तथा मोबाइल नंबर/लैंडलाइन नंबर/SIPs/PRI/ अन्य दूरसंचार संसाधनों की सूची | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--------|---------|------|-----|--|---|---|--|---|--------------------------------|--------------------------------|----------------------------|
| ब्लैकलिस्ट किए गए प्रेषक का नाम | ब्लैकलिस्ट किए गए प्रेषक के दूरसंचार संसाधनों की संख्या | | | | | कनेक्शन का प्रकार (व्यक्तिगत या एंटरप्राइज़) | कॉलम B में उल्लिखित मोबाइल नंबर/लैंडलाइन नंबर/ SIP/ PRI/ अन्य दूरसंचार संसाधनों के विच्छेदन की तिथि | वे एक्सेस प्रदाता जिनके साथ प्रेषक की ब्लैकलिस्टिंग से संबंधित सूचना साझा की गई, उनके नामों की सूची | कॉलम E में उल्लिखित एक्सेस प्रदाता के साथ ब्लैकलिस्टिंग संबंधी सूचना साझा किए जाने की तिथि | क्या प्रेषक से कोई अभ्यावेदन प्राप्त हुआ है | अभ्यावेदन प्राप्त होने की तिथि | अभ्यावेदन पर की गई कार्रवाई | स्वीकृति/अस्वीकृति की तिथि |
| | लैंडलाइन/FTTH | मोबाइल | SIP/PRI | अन्य | कुल | | | | | | | | |
| A | B1 | B2 | B3 | B4 | B | C | D | E | F | G | H | I | J |
| | | | | | | | | Airtel | | | | लंबित | |
| | | | | | | | | BSNL | | | | स्वीकृत एवं प्रेषक पुनः सक्रिय | |
| | | | | | | | | MTNL | | | | | |
| | | | | | | | | QTL | | | | | |
| | | | | | | | | RCL | | | | अस्वीकृत | |
| | | | | | | | | RJIL | | | | | |
| | | | | | | | | TTL | | | | | |
| | | | | | | | | VIL | | | | | |
| | | | | | | | | STPL | | | | | |
| | | | | | | | | सभी | | | | | |
| * सूची में रिपोर्टिंग माह के दौरान अभ्यावेदन प्राप्त होने के पश्चात पुनः सक्रिय किए गए प्रेषकों सहित, सभी विच्छेदित/ब्लैकलिस्ट किए गए प्रेषकों को सम्मिलित किया जाएगा। | | | | | | | | | | | | | |

| अनुलग्नक-IX(B): UTM उल्लंघन के कारण अन्य एक्सेस प्रदाताओं से प्राप्त ब्लैकलिस्टिंग संबंधी सूचना के अनुसार, एक्सेस प्रदाता द्वारा ब्लैकलिस्ट/विच्छेदित किए गए प्रेषकों तथा मोबाइल नंबर/लैंडलाइन नंबर/SIPs/PRI/ अन्य दूरसंचार संसाधनों की सूची | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--------|---------|------|-----|--|--|--|---|--|--|--|
| ब्लैकलिस्ट किए गए प्रेषक का नाम | ब्लैकलिस्ट किए गए प्रेषक के दूरसंचार संसाधनों की संख्या | | | | | कनेक्शन का प्रकार (व्यक्तिगत या एंटरप्राइज़) | अन्य एक्सेस प्रदाता से प्रेषक की ब्लैकलिस्टिंग संबंधी सूचना प्राप्त होने की तिथि | वह एक्सेस प्रदाता का नाम, जिसने OAP के रूप में सर्वप्रथम प्रेषक को ब्लैकलिस्ट किया | कॉलम B में उल्लिखित मोबाइल नंबर/लैंडलाइन नंबर/ SIP/ PRI के विच्छेदन की तिथि | | | |
| | लैंडलाइन/FTTH | मोबाइल | SIP/PRI | अन्य | कुल | | | | | | | |
| A | B1 | B2 | B3 | B4 | B | C | D | E | F | | | |
| | | | | | | | | Airtel | | | | |
| | | | | | | | | BSNL | | | | |
| | | | | | | | | MTNL | | | | |
| | | | | | | | | QTL | | | | |
| | | | | | | | | RCL | | | | |
| | | | | | | | | RJIL | | | | |
| | | | | | | | | TTL | | | | |
| | | | | | | | | VIL | | | | |
| | | | | | | | | STPL | | | | |

नोट: टीसीसीसीपीआर-2018 एवं 2025 के प्रावधानों के अनुसार, UTM उल्लंघन की स्थिति में OAP, प्रेषक को ब्लैकलिस्ट श्रेणी में रखेगा। एक बार ब्लैकलिस्ट किए जाने पर, न केवल OAP एवं सभी अन्य एक्सेस प्रदाताओं द्वारा उक्त प्रेषक के सभी दूरसंचार संसाधन एक वर्ष की अवधि के लिए विच्छेदित किए जाएंगे, बल्कि किसी भी एक्सेस प्रदाता द्वारा ऐसे प्रेषक को एक वर्ष की अवधि के लिए कोई भी नया दूरसंचार संसाधन आवंटित नहीं किया जाएगा। तथापि, इस अवधि के दौरान ऐसे प्रेषक को एक टेलीफोन नंबर बनाए रखने की अनुमति दी जा सकती है। तदनुसार, अनुलग्नक-IX(A) को OAP द्वारा प्रत्येक ब्लैकलिस्ट किए गए प्रेषक के संबंध में भरा जाएगा। इसके अनुरूप, प्रत्येक अन्य एक्सेस प्रदाता, संबंधित OAPs द्वारा उसके साथ साझा किए गए प्रत्येक ब्लैकलिस्ट किए गए प्रेषक के संबंध में अनुलग्नक-IX(B) के अनुसार सूचना प्रदान करेगा।

| अनुलग्नक-X: कार्यकारी प्रगति सारांश (रिपोर्टिंग माह के अंतिम दिवस की स्थिति के अनुसार, TAP तथा OAP के रूप में प्रस्तुत किया जाना है) | | |
|---|---------|--|
| TAP के रूप में TSP का नाम: | | |
| TAP के रूप में TSP द्वारा प्राप्त कुल शिकायतें | A | |
| SMS माध्यम से प्राप्त UCC के विरुद्ध कुल शिकायतों की संख्या | A(i) | |
| वॉइस कॉल माध्यम से प्राप्त UCC के विरुद्ध कुल शिकायतों की संख्या | A(ii) | |
| TAP द्वारा अस्वीकृत कुल शिकायतें | B | |
| प्रेषक संख्या/हेडर अथवा UCC प्राप्ति की तिथि उपलब्ध न होने के कारण अस्वीकृत शिकायतों की संख्या | B(i) | |
| B(i) के अंतर्गत शिकायतों को अमान्य माने जाने की स्थिति में, प्रारूप एवं प्रक्रिया के संबंध में सूचित किए गए उपभोक्ताओं की संख्या | B(i)(a) | |
| UCC सात (7) दिनों से अधिक पुराना होने के कारण अमान्य पाई गई शिकायतों की संख्या | B(ii) | |
| TAP के रूप में TSP द्वारा, स्वयं सहित सभी OAP(s) को स्थानांतरित की गई कुल शिकायतें | C | |
| TAP के रूप में TSP द्वारा Airtel को स्थानांतरित की गई कुल शिकायतें | C(i) | |
| TAP के रूप में TSP द्वारा BSNL को स्थानांतरित की गई कुल शिकायतें | C(ii) | |
| TAP के रूप में TSP द्वारा MTNL को स्थानांतरित की गई कुल शिकायतें | C(iii) | |
| TAP के रूप में TSP द्वारा QTL को स्थानांतरित की गई कुल शिकायतें | C(iv) | |
| TAP के रूप में TSP द्वारा RJIL को स्थानांतरित की गई कुल शिकायतें | C(v) | |
| TAP के रूप में TSP द्वारा Rcom को स्थानांतरित की गई कुल शिकायतें | C(vi) | |
| TAP के रूप में TSP द्वारा TTL को स्थानांतरित की गई कुल शिकायतें | C(vii) | |
| TAP के रूप में TSP द्वारा VIL को स्थानांतरित की गई कुल शिकायतें | C(viii) | |
| TAP के रूप में TSP द्वारा STPL को स्थानांतरित की गई कुल शिकायतें | C(xi) | |
| रिपोर्टिंग माह के अंतिम दिवस तक, TAP के रूप में OAP(s) को स्थानांतरित किए जाने हेतु लंबित कुल शिकायतें (A-C) | D | |
| | | |
| | | |
| OAP के रूप में TSP का नाम: | | |
| रिपोर्टिंग माह के दौरान, स्वयं सहित सभी TAP(s) से OAP के रूप में TSP द्वारा प्राप्त कुल शिकायतें | E | |
| पूर्व माह से रिपोर्टिंग माह तक लंबित, स्वयं सहित सभी TAP(s) से OAP के रूप में TSP द्वारा प्राप्त कुल शिकायतें | F | |
| OAP के रूप में निस्तारण हेतु कुल शिकायतों की संख्या (जिसमें पूर्ववर्ती महीनों की लंबित शिकायतें भी सम्मिलित हैं) (E+F) | G | |
| G में से, UTM से संबंधित OAP के रूप में निस्तारण हेतु शिकायतों की संख्या | H | |
| G में से, RTM से संबंधित OAP के रूप में निस्तारण हेतु शिकायतों की संख्या | I | |
| जिनके विरुद्ध शिकायतें दर्ज की गईं, ऐसे पंजीकृत दूरसंचार संसाधनों (SMS Headers) की संख्या | I(i) | |
| जिनके विरुद्ध शिकायतें दर्ज की गईं, ऐसे पंजीकृत दूरसंचार संसाधनों (140/1600/) की संख्या | I(ii) | |
| रिपोर्टिंग माह के अंतिम दिवस तक, G में से निस्तारित की गई शिकायतों की संख्या | J | |
| रिपोर्टिंग माह के अंतिम दिवस तक, G में से लंबित शिकायतों की संख्या | K | |
| रिपोर्टिंग माह के अंतिम दिवस तक, रिपोर्टिंग माह में G के अंतर्गत रिपोर्ट की गई शिकायतों के संबंध में जांच पूर्ण होने के पश्चात विच्छेदित किए गए प्रेषकों की संख्या | L | |
| रिपोर्टिंग माह के अंतिम दिवस तक, रिपोर्टिंग माह में G के अंतर्गत रिपोर्ट की गई शिकायतों के संबंध में जांच पूर्ण होने के पश्चात ब्लैकलिस्ट किए गए प्रेषकों की संख्या | M | |