सत्यमेव जयते

भादूविप्रा
TRAI

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

प्रसारण और केबल सेवाएं संबंधित उपभोक्ता सूचना – पुस्तिका

प्रस्तावना

उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करना और उन्हें सशक्त बनाना भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (ट्राई) के प्राथमिक उद्देश्यों में से एक है। इस प्रयास के लिए ट्राई समय–समय पर विभिन्न उपभोक्ता केंद्रित मुद्दों पर विनियम, निर्देश और आदेश जारी करता रहा है। उपभोक्ताओं और उपभोक्ता संगठनों को इन उपायों का लाभ उठाने में सक्षम बनाने के लिए यह महत्वपूर्ण है कि उन्हें इन पहलुओं से अवगत कराया जाए ।

ट्राई ने मार्च 2017 में प्रसारण और केबल सेवाओं के लिए एक नया व्यापक विनियामक ढांचा अधिसूचित किया है, जो 29 दिसंबर 2018 से प्रभावी हुआ था। नए ढांचे ने प्रसारण और वितरण क्षेत्र के विकास में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है जो उपभोक्ताओं के हाथ में उनकी पसंद और सभी स्टेकहॉल्डर्स के लिए समान अवसर प्रदान करता है। यह पुस्तिका टीवी ग्राहकों के बीच उनके अधिकारों और स्वतंत्रता के बारे में जागरूकता पैदा करने में मदद करेगी, जो उन्हें देश भर में इस ढांचे के कार्यान्वयन के माध्यम से ट्राई द्वारा प्रदान किया जा रहा है। चैनलों / बुके को देखने और भुगतान करने के लिए केवल जो चुना गया है, उसके संदर्भ में पारदर्शिता इस ढांचे का मूल आधार रहा है, जिसने मूल्य श्रृंखला में सभी को लाभ पहुंचाया है।

इस पुस्तिका का इलेक्ट्रॉनिक संस्करण ट्राई की वेबसाइट www.trai.gov.in पर उपलब्ध कराया गया है। इसके अलावा, इसका उद्देश्य ट्राई द्वारा आयोजित उपभोक्ता आउटरीच कार्यक्रमों, कार्यशालाओं और सेमिनारों में उपभोक्ताओं और पंजीकृत उपभोक्ता संगठनों को मुफ्त वितरण करना है।

मुझे विश्वास है कि इस पुस्तिका से ट्राई द्वारा दिए गए विभिन्न अधिकारों और विशेषाधिकारों के बारे में टीवी सेवाओं के उपभोक्ताओं के बीच जागरूकता पैदा करने में मदद मिलेगी।

दिनांकः अप्रैल, 2021

(डॉ. पी. डी. वाघेला)
अध्यक्ष

विषय–वस्तु अस्वीकरण

यह पुस्तिका उपभोक्ताओं की सहायता, शिक्षा और सूचना के लिए प्रकाशित की गई है और उसमें निहित सूचना सामान्य प्रकृति की है, जो मूल प्रसारण और केबल सेवाओं के टैरिफ आदेशों, दिशाओं और विनियमों से संघनित है। इन प्रसारण और केबल सेवाओं के टैरिफ आदेशों, निर्देशों और विनियमों का पूरा पाठ ट्राई की वेबसाइट www.trai.gov.in पर उपलब्ध है। उपयोगकर्ता कोई कानूनी कार्यवाही आरंभ करने से पहले भारत के राजपत्र/ट्राई की वेबसाइट मे प्रकाशित ट्राई अधिनियम, 1997 (1997 के 24) तथा उनके समय–समय पर किये गये संशोधनो और प्रसारण और केबल सेवाओं के टैरिफ आदेशों, निर्देशों और विनियमों के पाठ और उनके संशोधनों का संदर्भ ले।

किसी भी परिस्थिति में भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण किसी भी नुकसान, क्षति, देयता या खर्च के लिए उत्तरदायी नहीं होगा या जो इस पुस्तिका में निहित सामग्री के उपयोग से होने का दावा किया गया है, जिसमें बिना किसी सीमा, किसी त्रुटि या चूक के बिना, कोई त्रुटि या चूक शामिल है।

विषय

क. भारत में प्रसारण सेवाएं 01

प्रसारणः परिचय 01

रेडियो तरंग प्रसारण के विभिन्न माध्यम 02

रेडियो प्रसारण सेवाओं का बिजनस मॉडल 02

उपलब्ध विभिन्न एएम और एफएम सेवाएं 03

कम्युनिटी रेडियो स्टेशन (सीआरएस) 03

टेलीविजन प्रसारण सेवाएं 03

स्थलीय टीवी प्रसारण सेवा 04

भादूविप्रा का प्रसारण एवं केबल सेवाओं के लिए नया विनियामक फ्रेमवर्क 05

डिजिटल एड्रेसेबल सिस्टम (डीएएस) 05

केबल टीवी सेवाएं 06

डायरेक्ट–टू–होम (डीटीएच) टीवी सेवाएं 06

डीटीएच सेवा के लाभ 06

हेड–एंड–इन–द स्काई (हिट्स) केबल टीवी सेवा 07

इंटरनेट प्रोटोकॉल टीवी (आईपीटीवी) सेवा 07

आईपीटीवी सेवा के लाभ 07

ख. टीवी सेवाएं प्राप्त करना 08

टीवी प्रसारण सेवा का चुनाव करना 08

टीवी प्लेटफार्म का चुनाव करने के बाद कनेक्शन लेना 08

टीवी सेवाएं प्राप्त करने के लिए भादूविप्रा के विनियम 08

स्थापना और एक्टीवेशन प्रभार 09

आपके ऑपरेटर द्वारा मुहैया कराए गए उपभोक्ता परिसार उपकरण का स्वामित्व 09
टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं को बंद करने से संबंधित प्रक्रिया 10
अपनी पसंद के चैनल/बुके चुनने की प्रक्रिया 10
चैनल के मूल्य में पारदर्शिता 10
ट्राई चैनल सेलेक्टर ऐप 10
ग. टैरिफ और बिलिंग 12
पे चैनल 12
एफटीए (फ्री–टू–एयर) चैनल 12
नेटवर्क क्षमता शुल्क (एनसीएफ) 12
भादूविप्रा के टीवी सेवाओं के लिए टैरिफ संबंधी विनियम 12
बिलिंग और भुगतान के विकल्प 14
अस्थायी निलंबन: अपने वितरक से सेवा को अस्थाई रूप से बंद करने का अनुरोध करना 14
पैकेज के चैनलों में बदलाव करना 14
घ. सूचना और शिकायत के समाधान के लिए किससे संपर्क किया जाना चाहिए 15
शिकायत के निवारण के संबंध में भादूविप्रा के विनियम 15
उपभोक्ताओं के लिए उपलब्ध सूचना 15
शिकायत दर्ज कराना 15
शिकायत निवारण के लिए सेवा की गुणवत्ता के मानक 16
ड. भादूविप्रा की उपभोक्ता जागरूकता पहल 17
संक्षिप्त नामों की सूची 18
अनुलग्नक 1: टीवी सेवा प्रदाताओं के टॉल फ्री नंबर 19

क. भारत में प्रसारण सेवाएं

प्रसारण : परिचय

प्रसारण का आशय ऑडियो और वीडियो सिगनलों को विस्तृत क्षेत्र में श्रोताओं/दर्शकों तक पहुंचाना है। जन संचार मीडिया के रूप में प्रसारण भारत जैसे विशाल देश में लोगों को जानकारी प्रदान करने और शिक्षित करने का एक सशक्त माध्यम है। प्रसारण सेवाओं को दो श्रेणियों यथा रेडियो एवं टेलीविजन प्रसारण में वर्गीकृत किया जाता है।

भारत में टेलीविजन सेवाओं का विकास

1959
- भारत में टीवी प्रसारण एकमात्र सेवा प्रदाता के रूप में दूरदर्शन के साथ शुरू हुआ।
- प्रारंभ में, यह सेवा स्थलीय संचरण के माध्यम से प्रदान की गई थी जो केवल चुनिंदा शहरों में उपलब्ध थी।
- टीवी संकेतों का स्वागत प्रसारण स्टेशनों के करीब क्षेत्रों तक ही सीमित था।

1983
- भारत में केबल टीवी सेवाएं शुरू हुई और जल्द ही व्यापक लोकप्रियता हासिल की।
- निजी लोगों सहित प्रमुख प्रसारकों ने टीवी संकेतों को रिले करने के लिए उपग्रहों का उपयोग करना शुरू कर दिया जिससे टेलीविजन की पहुंच देश के दूरदराज के स्थानों तक बढ़ गई।

2000
- केंद्रीय मंत्रिमंडल ने 12 जनवरी, 2000 को भारत में SatCom सेवाओं के लिए कार्यान्वयन विवरण को मंजूरी दी।
- जुलाई, 2000 में भारत सरकार ने "भारत से अपलिंक के लिए दिशानिर्देश" अधिसूचितम किया।

2001
- 15 मार्च, 2001 को, सरकार ने भारत में डीटएच प्रसारण सेवाएं प्रदान करने के लिए लाइसेंस प्राप्त करने के लिए दिशानिर्देश जारी किए।

2005
- डाउनलिंकिंग दिशानिर्देश जारी किए गए।

2011
- सूचना और प्रसारण मंत्रालय ने निजी उपग्रह टीवी चैनलों और टेलीपोर्ट्स के लिए अपलिंक और डाउनलिंकिंग पॉलिसी दिशानिर्देश 2011 जारी किए थे।
- केबल का डिजिटाइजेशन इस साल शुरू होता है।

2017
- पूरे देश में एनालॉग केबल टीवी सिस्टम का सूर्यास्त 2017 में किया है।

2018
- ट्राई का नया विनियामक ढांचा 29.12.2018 को पेश किया गया।

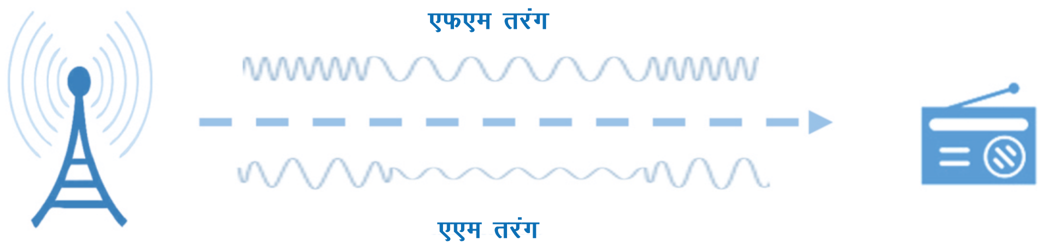
वर्तमान (2020)
- आज विभिन्न प्लेटफार्मों पर उपभोक्ताओं को टीवी सिग्नल प्रदान किए जाते हैं जिनमें डायरेक्ट-टू-होम (डीटीएच), मल्टी-सिस्टम ऑपरेटर (एमएसओ) और उनके लिंक्ड स्थानीय केबल ऑपरेटर (एलसीओ), इंटरनेट प्रोटोकॉल टीवी (आईपीटीवी) और हेडएंड-इन-द-स्काई (हिट्स) शामिल हैं।

भारत में रेडियो सेवाओं का विकास

वर्ष	विवरण
1927	• भारत में रेडियो प्रसारण शुरू हुआ।
1936	• रेडियो प्रसारण को सरकार ने अपने कब्जे में ले लिया और आकाशवाणी की स्थापना की गई।
2000	• 2000 तक, आकाशवाणी एएम और एफएम आवृत्तियों में एकमात्र रेडियो प्रसारक प्रसारण कार्यक्रम था। 2000 में, एफएम प्रसारण निजी खिलाड़ियों के लिए खोला गया था।
वर्तमान (2020)	• वर्तमान में, 105 प्रमुख शहरों में 368 निजी एफएम चैनल आकाशवाणी के 30 एफएम चैनलों के अलावा रेडियो प्रसारण सेवाएं प्रदान करते हैं। • इसके अलावा, आकाशवाणी में 495 रेडियो स्टेशन हैं जो क्षेत्र के अनुसार देश के लगभग 99.20: और देश की 99.19: से अधिक आबादी को कवर करते हैं।

रेडियो तरंग प्रसारण के विभिन्न माध्यम

वर्तमान में, रेडियो प्रसारण एएम ब्राडकॉस्ट फ्रीक्वन्सी या एफएम ब्राडकॉस्ट फ्रीक्वन्सी पर किया जाता है। डिजिटल रेडियो का प्रसारण भारत में प्रायोगिक चरण में है।



रेडियो तरंग प्रसारण के विभिन्न माध्यम

रेडियो प्रसारण सेवाओं का बिजनस मॉडल

रेडियो प्रसारण फ्री–टू–एयर सेवा है। उपभोक्ता एक रेडियो रिसीवर उपकरण खरीदकर अपने क्षेत्र में उपलब्ध विभिन्न रेडियो चैनलों का आनंद ले सकता है। इन सेवाओं को लेने के लिए किसी तरह के आवेदन की आवश्यकता नहीं है।

रेडियो प्रसारण सेवाओं का बिजनस मॉडल विज्ञापन से होने वाली आय पर आधारित है। रेडियो प्रसारकों को अपने कार्यक्रम के बीच में विज्ञापन प्रसारित करने की अनुमति होती है। भारत में रेडियो प्रसारकों की एक अच्छी खासी संख्या है और ये लोग एक खुली प्रतिस्पर्धा वाले माहौल में काम कर रहे हैं।

भारत में उपभोक्ताओं के लिए सभी प्रकार की रेडियो सेवाएं निःशुल्क हैं।

उपलब्ध विभिन्न एएम और एफएम सेवाएं

भारत में ऑल इंडिया रेडियो (एआईआर) एकमात्र सरकारी रेडियो प्रसारक है। वर्तमान में, एआईआर एआईआर एफएम रैनबो नाम से 18 एफएम चैनल चलाता है, जो शहरी श्रोताओं को नए अंदाज में अपनी सेवाएं प्रदान कर रहे हैं। एआईआर एफएम गोल्ड नाम से चार और एफएम चैनल दिल्ली, कोलकाता, चेन्नई और मुंबई से समाचारों और मनोरंजक कार्यक्रमों का प्रसारण करते हैं। राष्ट्रीय और प्राइमरी/क्षेत्रीय चैनल एएम मोड (शॉर्ट और मीडियम वेव ट्रांसमिशन) में प्रसारित किए जाते हैं। इसके अलावा, रेडियो चैनल डीडी+ (फ्री डिश) डीटीएच प्लेटफार्म पर भी उपलब्ध हैं। एआईआर को 2017 तक पूर्ण डिजिटलीकरण के लक्ष्य के साथ चरणबद्ध तरीके से एनालॉग से डिजिटल में बदला जा रहा है।

सरकार द्वारा 40 शहरों में एफएम फ्रीक्वन्सी स्पेक्ट्रम (वीएचएफ 87–108 मेगाहट्र्ज) में 108 फ्रीक्वन्सी की नीलामी के साथ, वर्ष 2000 में रेडियो सेवाओं को निजी क्षेत्र के लिए खोला गया था। इसे एफएम रेडियो का चरण–1 कहा गया था। वर्तमान में, 105 शहरों में 368 एफएम चैनलों का प्रसारण किया जा रहा है (चरण–1 में 21 निजी एफएम चैनल और चरण–2 में 222 अतिरिक्त चैनल शुरू किए गए थे)। देश में एफएम रेडियो के प्रसारण क्षेत्र का विस्तार करने के लिए, सरकार ने चरण–3 शुरू किया है ताकि 1 लाख से अधिक आबादी वाले सभी शहरों में निजी एफएम रेडियो की शुरूआत की जा सकें। कुछ प्रमुख निजी एफएम स्टेशनों में बीआईजी एफएम, फीवर, हिट एफएम, रेडियो सिटी, रेडियो मिर्ची, रेडियो वन और रेड एफएम के नाम शामिल हैं।

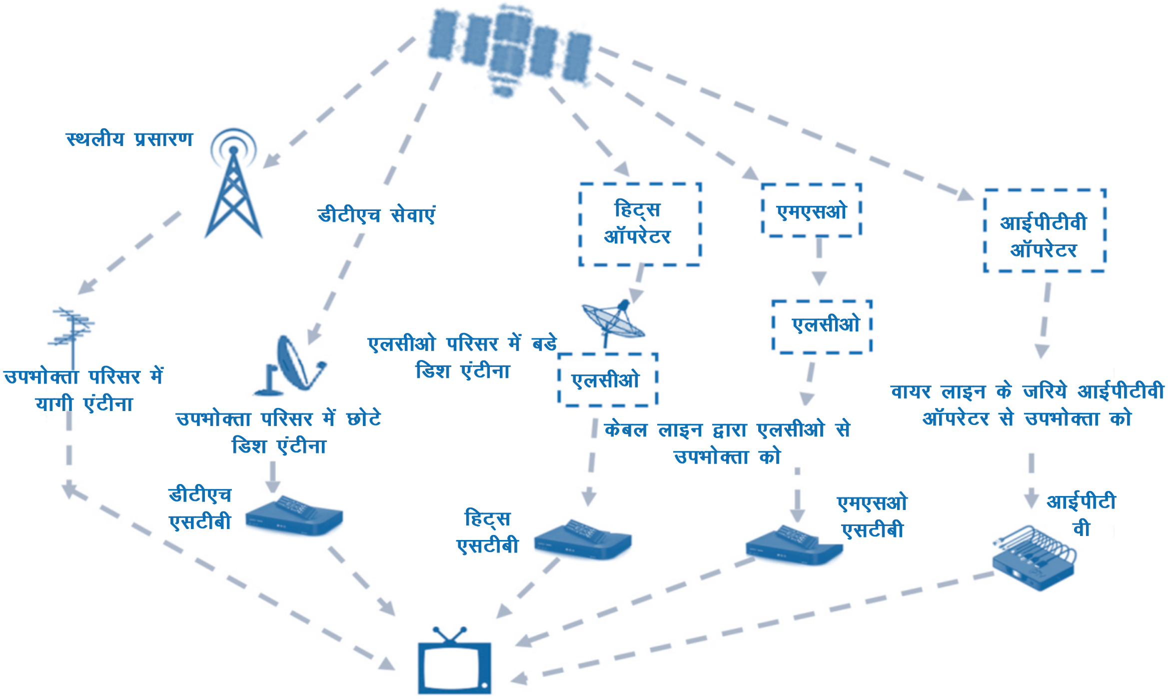
कम्युनिटी रेडियो स्टेशन (सीआरएस)

समाज के अलग–अलग वर्गों के लिए रेडियो प्रसारण को बढ़ावा देने के लिए सरकार ने कम्युनिटी रेडियो स्टेशन (सीआरएस) स्थापित करने की अनुमति दी है।

आमतौर पर, सीआरएस का प्रसारण कम शक्ति वाले ट्रांसमीटरों के माध्यम से स्थानीय समुदाय के लिए किया जाता है। ये दूरस्थ और दुर्गम पहाड़ी इलाकों और विश्वविद्यालय परिसरों और आदिवासियों की विशिष्ट सूचना जरूरतों को पूरा करते हैं। वर्तमान में 290 से अधिक सीआरएस काम कर रहे हैं।

टेलीविजन प्रसारण सेवाएं

भारत में विभिन्न प्रकार के टीवी प्रसारण सेवा प्रदाता काम कर हैं। इनमें दूरदर्शन की स्थलीय प्रसारण सेवाएं; सब्सक्रिप्शन आधारित केबल टीवी सेवाएं; सेटेलाइट आधारित डीटीएच सेवाएं; आईपीटीवी; और केबल/सेटेलाइट आधारित हिट्स सेवा शामिल हैं। डीटीएच पूरे देश में उपलब्ध है, जबकि अन्य टीवी सेवाएं स्थानीय रूप से उपलब्ध हैं।

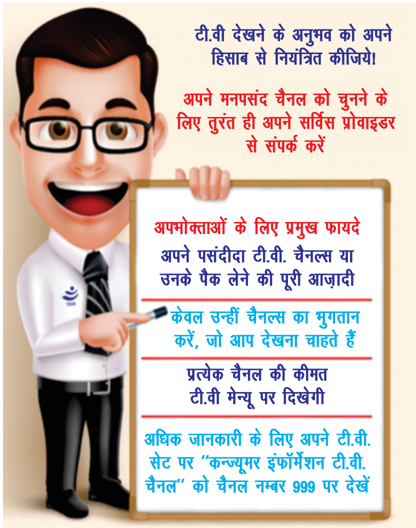


टेलीजिन प्रसारण के विभिन्न प्लेटफार्म

स्थलीय टीवी प्रसारण सेवा

स्थलीय टीवी, टीवी प्रसारण का परंपरागत माध्यम है जिसमें प्रसारक भू–स्थित ट्रांसमिशन टॉवरों से टीवी सिगनल भेजता है। टीवी सिगनल यागी एंटीना, जो आमतौर पर छतों पर लगा होता है, से प्राप्त किए जाते हैं। स्थलीय टीवी सेवा एक निशुल्क सेवा है जो सरकारी प्रसारक दूरदर्शन द्वारा मुहैया कराई जाती है। वर्तमान में इस प्लेटफार्म पर राष्ट्रीय स्तर पर दो चैनल उपलब्ध हैं।

भादूविप्रा का प्रसारण एवं केबल सेवाओं के लिए नया विनियामक फ्रेमवर्क



प्रसारण और केबल टीवी क्षेत्र के लिए नए विनियामक ढांचे को 3 मार्च 2017 को अधिसूचित किया गया था। 3 जुलाई 2018 को ट्राई ने ब्रॉडकास्टिंग और केबल सर्विसेज के लिए रेग्युलेटरी फ्रेमवर्क पर एक प्रेस नोट जारी किया। इस प्रेस नोट ने एड्रेसेबल सिस्टम्स के माध्यम से प्रदान किए गए नए विनियामक ढांचे के कार्यान्वयन की प्रक्रिया शुरू की, जिसमें डायरेक्ट टू होम (डीटीएच) सिस्टम, डिजिटल एड्रेसेबल सिस्टम (डीएएस), हेड–एंड इन द स्काई (हिट्स) और इंटरनेट प्रोटोकॉल टीवी (आईपीटीवी) के माध्यम से प्रदान किए गए केबल टीवी सिस्टम शामिल हैं। उपरोक्त नया विनियामक ढांचा 29 दिसंबर 2018 से प्रभावी रहा है।

डिजिटल एड्रेसेबल सिस्टम (डीएएस)

मार्च, 2017 तक डिजिटलीकरण का काम पूरा होने के बाद, सिगनल डिजिटल एड्रेसेबल सिस्टम (डीएएस) के माध्यम से मुहैया कराए जा रहे हैं, जिसमें पे चैनलों और फ्री–टू–एयर चैनलों को प्राप्त करने के लिए एक एसटीबी की जरूरत होती है। सभी चैनल इन्क्रिप्टेड रूप में प्रसारित किए जाते हैं, जिन्हें टीवी पर देखने से पहले एसटीबी द्वारा डिक्रिप्ट किया जाता है। आमतौर पर, टीवी कनेक्शन देते समय वितरक द्वारा एसटीबी उपलब्ध कराया जाता है। डीएएस के विभिन्न लाभ निम्नानुसार हैं:

- उपभोक्ताओं को चुनने और सब्सक्राइब करने के लिए चैनल अधिक संख्या में उपलब्ध कराए जाते हैं।
- बेहतर पिक्चर क्वालिटी और साउंड के साथ उच्च क्वालिटी वाले सिगनल।
- उपभोक्ताओं को केवल पसंद के चैनल चुनने/देखने की आजादी।
- मूल्य सवंर्धित सेवाएं जैसे शॉपिंग, मूवी–ऑन–डिमांड और उच्च क्वालिटी वाले शिक्षा कार्यक्रम।
- केबल ऑपरेटर उसी केबल के माध्यम से ब्रॉडबैंड कनेक्शन भी मुहैया करा सकता है।
- बारिश के दौरान, डीएएस की सेवाएं निर्बाध रूप से जारी रहती है।

केबल टीवी सेवाएं

केबल टीवी, टीवी प्रसारण प्राप्त करने का एक लोकप्रिय प्लेटफार्म है। लोकल केबल ऑपरेटर टीवी सेट पर केबल के जरिये उपभोक्ता को सिगनल प्रदान करता हैं केबल ऑपरेटर द्वारा डिजिटल एड्रेसेबल सिस्टम (डीएएस) के जरिये सेवाएं प्रदान करने के लिए केबल के अलावा एक सेट–टॉप बॉक्स (एसटीबी) की आवश्यकता होती है। मार्च, 2017 में भारत के केबल टीवी प्रसारण एनालॉग टीवी सिगनल को छोड़कर पूरी तरह से डिजिटल हो गया है। लोकल केबल टीवी ऑपरेटर मल्टी–सिस्टम ऑपरेटर (एमएसओ) से सिगनल प्राप्त करता है। एमएसओ कार्यक्रम सेवाएं प्रसारक से प्राप्त करता है और वह इनका पुनःप्रसारण सीधे प्राथमिक उपभोक्ताओं को या द्वितीयक उपभोक्ताओं के रूप में एक या अधिक लोकल केबल ऑपरेटरों को करता है। वर्तमान में, सूचना में एवं प्रसारण मंत्रालय में पंजीकृत मल्टी–सिस्टम ऑपरेटरों की संख्या लगभग 1625[1] है और एक अनुमान के अनुसार, देश में लगभग 60,000[2] केबल ऑपरेटर काम कर रहे हैं।

डायरेक्ट–टू–होम (डीटीएच) टीवी सेवाएं

डीटीएच एक डिजिटल सेटेलाइट सेवा है जो देश में कहीं भी स्थित उपभोक्ताओं को सीधे टीवी सिगनल मुहैया कराती है। उपभोक्ताओं द्वारा डीटीएच टीवी सिगनल सेटेलाइट की ओर प्वाइंट करके घर के बाहर लगे एक छोटे से डिश एंटीना के जरिये सीधे सेटेलाइट से प्राप्त होते हैं।

उपभोक्ता को डीटीएच सेवा प्राप्त करने के लिए एक ग्राहक परिसर उपकरण (सीपीई) खरीदना होता है। सीपीई में एक सेट–टॉप बॉक्स, एक आउटडोर छोटा डिश एंटीना, निम्न शोर ब्लॉक कनवर्टर और जोड़ने वाली केबल होती है।

'डीडी फ्री डिश' एक फ्री–टू–व्यू डीटीएच सेवा है जो सरकारी प्रसारक दूरदर्शन द्वारा मुहैया कराई जाती है। इस निशुल्क डीटीएच सेवा के अलावा, 4 निजी ऑपरेटर शुल्क वाली डीटीएच सेवाएं मुहैया करा रहे हैं।

डीटीएच सेवा के लाभ

डीटीएच सेवाओं का मुख्य लाभ यह है कि इसे किसी भी जगह, यहां तक कि दूरस्थ इलाके में आसानी से प्राप्त किया जा सकता है। इसमें सेटेलाइट से सिगनल सीधे उपभोक्ता के परिसर में केबल ऑपरेटर की लोकेशन से बिना कोई तार खींचे अच्छी क्वालिटी के कार्यक्रम के रूप में प्राप्त किए जा सकते हैं, इसके लिए केवल एक सीपीई की आवश्यकता होती है। हालांकि डीटीएच सेवा के सिगनल बारिश या बादल वाले मौसम में बाधित हो सकते हैं ।

1 MIB website https://digitalindiamib.com/

2 FICCI-EY Report 2019

हेड–एंड–इन–द स्काई (हिट्स) केबल टीवी सेवा

हिट्स सेवा सेटेलाइट और केबल टीवी का संयोजन है। हिट्स ऑपरेटर टीवी प्रसारण को सेटेलाइट से अपलिंक करता है, जो एलसीओ द्वारा डाउनलिंक करके केबल नेटवर्क के जरिये एकल उपभोक्ता परिसर में वितरित किए जाते हैं। इस प्रकार, हिट्स ऑपरेटर उपभोक्ताओं को केबल टीवी नेटवर्क के जरिये सिगनल प्रदान करते हैं। आज की तिथि में देश में केवल एक हिट्स ऑपरेटर हैं।

हिट्स सेवा के लाभ

हिट्स डिजिटल प्रसारण सेवाएं दूसरों की तुलना में सस्ती हैं और इसमें न तो केबल ऑपरेटर को अधिक पैसा निवेश करना पड़ता है और न ही इसमें उपभोक्ताओं को अपने परिसर में डिश एंटीना की जरूरत पड़ती हैं। डीटीएच के विपरीत, हिट्स सेवाएं बारिश से प्रभावित नहीं होती है और बरसात के मौसम में सिगनल में कोई कमी नहीं आती है। हिट्स तकनीक वर्तमान एलसीओ के नेटवर्क के जरिये प्रसारण सिगनलों के वितरण का तेज और सुगम माध्यम पेश करती है जिससे डिजिटल टीवी प्रसारण की पहुंच निंरतर बढ़ रही है।

इंटरनेट प्रोटोकॉल टीवी (आईपीटीवी) सेवा

आईपीटीवी सिगनल वायर लाइन के जरिये उपभोक्ताओं को मुहैया कराए जाते हैं जो उन्हें ब्रॉडबैंड इंटरनेट भी मुहैया करा सकते हैं। यह एक डिजिटल प्रसारण है और यह इंटरनेट प्रोटोकॉल (आईपी) का उपयोग करने वाला एड्रेसेबल मोड है। वर्तमान एड्रेसेबल सिस्टम हेतु विनियामक फ्रेमवर्क आईपीटीवी पर भी समान रूप से लागू है।

आईपीटीवी सेवा के लाभ

उपभोक्ता और सेवा प्रदाता के बीच दो–तरफा संचार की क्षमता की उपलब्धता के कारण आईपीटीवी पूरी तरह से इंटरेक्टिव है। इसलिए यह उपभोक्ताओं को कई प्रकार की सेवाएं मुहैया करा सकता है। आईपीटीवी की कुछ खूबियां निम्नानुसार हैं:

(I) वीडियो ऑन डिमांड (वीओडी): उपभोक्ता वीडियो का कैटलॉग ब्राउज कर सकता है जो टीवी कार्यक्रमों से संबंधित नहीं हैं।

(ii) टाइम–शिफ्टिड टेलीविजन: उपभोक्ता टाइम–शिफ्टिड टीवी फीचर का उपयोग करके अपनी सुविधा के अनुसार टीवी कार्यक्रम देख सकता है।

(iii) हाई पिक्चर क्वालिटी: डिजिटल ट्रांसमिशन का उपयोग करने के कारण आईपीटीवी की पिक्चर क्वालिटी भी बहुत अच्छी है।

(iv) लाइव टेलीविजन: वर्तमान टीवी शो से संबंधित इंटरएक्टीविटी के साथ और इंटरएक्टीविटी के बिना।

(v) ट्रिपल प्ले सर्विस: अर्थात् एक ही बंडल्ड कनेक्शन पर वॉइस, वीडियो और डेटा। उपभोक्ता एक ही कनेक्शन पर टीवी सिगनल, ब्रॉडबैंड इंटरनेट और टेलीफोन कनेक्टीविटी प्राप्त करेगा।

ख. टीवी सेवाएं प्राप्त करना

टीवी प्रसारण सेवा का चुनाव करना

टीवी प्रसारण सेवाएं चुनने के लिए उपलब्ध टीवी प्रसारण प्लेटफार्म की तुलना करना; किसी क्षेत्र विशेष में काम कर रहे विभिन्न सेवा प्रदाताओं की पहचान करना, टीवी सेवाओं के अलावा उनके प्लेटफार्म पर उपलब्ध चैनल, जांच करें कि क्या मूल्य संवर्धित सेवाएं उपलब्ध हैं या आपको इनकी जरूरत है; अंत में विभिन्न ऑपरेटरों द्वारा प्रस्तुत टैरिफ पैकेज की जांच करना।

सेवा प्रदाताओं के अंतर्गत आने वाले क्षेत्र की सूचना एकल सेवा प्रदाता की वेबसाइट पर उपलब्ध रहती है। प्रमुख टीवी सेवा प्रदाताओं के टॉल–फ्री नंबर अनुलग्नक–1 पर दिए गए हैं।

टीवी प्लेटफार्म का चुनाव करने के बाद कनेक्शन लेना

टीवी प्लेटफार्म का चुनाव करने के बादः

(I) सब्सक्रिप्शन लेने के लिए सेवा प्रदाता या इसके स्थानीय प्रतिनिधि से संपर्क करें;

(ii) उपभोक्ता आवेदन फार्म (सीएएफ) या इलेक्ट्रॉनिक सीएएफ (ईसीएएफ) भरें। इसमें अन्य बातों के साथ एसटीबी खरीदने का विकल्प और चैनल एवं चैनलों के बुके शामिल है, जिन्हें उपभोक्ता सब्सक्राइब करना चाहता है। उपभोक्ता को सीएएफ की एक प्रति अपने रिकार्ड के लिए रखनी चाहिए।

(iii) अपने सेवा प्रदाता से 'मैनुअल ऑफ प्रैक्टिस' (एमओपी) प्राप्त करें। एमओपी में प्रस्तुत विभिन्न योजनाओं के विवरण, कॉल सेंटर के टॉल फ्री नंबर और शिकायत निवारण प्रणाली का ब्यौरा होता है। सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रत्येक उपभोक्ता को एमओपी की एक प्रति देनी होती है।

टीवी सेवाएं प्राप्त करने के लिए भादूविप्रा के विनियम

भादूविप्रा ने नया कनेक्शन लेने के बारे में विस्तृत विनियम तैयार किए हैं:

- सीएएफ/ईसीएएफ को भरना। सब्सक्राइब करने के लिए प्रारंभिक चैनल/बुके/सेवाएं चुनें। सीएएफ/ईसीएएफ में चुने गए चैनलों/बुके/सेवाओं का उल्लेख जरूर करें।
- उपभोक्ता को अपने रिकार्ड के लिए सीएएफ की एक प्रति अपने पास अवश्य रखनी चाहिए।
- वितरक को तकनीकी और परिचालनिक व्यवहार्यता के अनुसार अनुरोध प्राप्त होने के 7 दिनों के अंदर कनेक्शन मुहैया कराना चाहिए।

- सीपीई प्राप्त करने के लिए उपभोक्ता के पास कई विकल्प हैं। वो वितरक से एकमुश्त खरीद योजना या किराया योजना के विकल्प को चुन सकते हैं। वितरक सीपीई प्रदान करने के लिए बंडल्ड योजना के सहित अन्य योजना ऑफर कर सकता है।
- उपभोक्ता परिसर उपकरण (सीपीई) का आशय उपभोक्ता के परिसर में लगाए गए उपकरणों और एसेसरीज से है। इसमें केबल वायर, एसटीबी, रिमोट, डिश एंटीना एलएनबीसी, आदि शामिल हैं।
- एकमुश्त खरीद योजना के तहत उपभोक्ता को दिए गए कोई भी एसटीबी कम से एक वर्ष की गारंटी/वारंटी के अधीन होगा।
- वितरक गारंटी/वारंटी अवधि के दौरान एकमुश्त खरीद योजना के तहत लिए गए सीपीई के लिए कोई रखरखाव या मरम्मत शुल्क नहीं लेगा बशर्ते कि उपभोक्ता द्वारा एसटीबी से कोई छेड़छाड़ या उसे कोई भौतिक क्षति न पहुंचाई हों।
- किराया योजना या किसी अन्य योजना के तहत लिए गए एसटीबी की कम से कम 3 वर्ष तक रखरखाव की जिम्मेदारी वितरक की होगी।
- डीटीएच ऑपरेटर मरम्मत और रखरखाव कार्य करने के लिए विजिटिंग शुल्क के रूप में 250 रुपये से अधिक राशि नहीं लेगा।

स्थापना और एक्टीवेशन प्रभार

नया कनेक्शन लगाने के लिए एक बार इंस्टॉलेशन चार्ज के तौर पर अधिकतम 250 रुपये चार्ज लिया जा सकता है। वितरकों द्वारा टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं को सक्रिय करने के लिए एक बार एक्टिवेशन चार्ज के रूप में अधिकतम 100 रुपये चार्ज किया जा सकता है ।

आपके ऑपरेटर द्वारा मुहैया कराए गए उपभोक्ता परिसार उपकरण का स्वामित्व

डीटीएच ऑपरेटर एकमुश्त खरीद या किराये पर उपभोक्ता परिसर उपकरण (सीपीई) के रूप में संदर्भित एसटीबी, डिश एंटीना और संबंधित एसेसरीज मुहैया कराएगा। इसके अलावा, आपका ऑपरेटर सीपीई मुहैया कराने की दूसरी योजनाएं भी प्रस्तुत कर सकता है। इस प्रकार, उपभोक्ता के पास चुनने के लिए डीटीएच ऑपरेटर की कई योजनाएं होंगी।

स्वामित्व उपभोक्ता द्वारा चुने गए विकल्प पर निर्भर होगा।

अगर एकमुश्त योजना के तहत खरीदा गया है तो उपभोक्ता इसका मालिक होगा। अगर सीपीई को एकमुश्त खरीद योजना के तहत प्राप्त किया जाता है तो इस पर कम से कम 2 वर्ष की वारंटी अवश्य दी जानी चाहिए।

अगर इसे किराया योजना और किसी बंडल्ड योजना के तहत खरीदा जाता है तो इसका स्वामित्व वितरक और इसके संबंद्ध लोकल केबल ऑपरेटर के पास रहेगा।

आपका ऑपरेटर 3 साल तक किराया या किसी अन्य बंडल्ड योजना के तहत प्राप्त सीपीई के लिए कोई मरम्मत या रखरखाव शुल्क की मांग नही करेगा, बशर्ते कि उपभोक्ता द्वारा सीपीई को कोई क्षति या छेड़छाड़ न की गई हों।

अगर शिकायतकर्ता मरम्मत या रखरखाव, जो एसटीबी से संबंधित नहीं है, का अनुरोध करता है तो आपका डीटीएच ऑपरेटर अधिकतम 250 रुपये विजिटिंग प्रभार ले सकता है।

टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं को बंद करने से संबंधित प्रक्रिया

- उपभोक्ता से अनुरोध प्राप्त होने पर टीवी कनेक्शन को बंद कर दिया जाएगा और वितरक एवं उपभोक्ता के बीच तय नियम एवं शर्तों को पूरा करने पर जमाराशि उपभोक्ता को वापस कर दी जाएगी।
- आपका वितरक कम से कम 15 दिन के नोटिस, जिसमें कनेक्शन बंद करने के कारण का उल्लेख होगा, के बिना आपका टीवी कनेक्शन बंद नहीं कर सकता।

अपनी पसंद के चैनल/बुके चुनने की प्रक्रिया

नए फ्रेमवर्क में अपनी पसंद के चैनल और बुके चुनने, और केवल चुने गए चैनल एवं बुके के लिए भुगतान करने की पूर्ण आजादी और लचीलापन दिया गया है। सभी वितरक विभिन्न माध्यमों (वेबसाइट/मोबाइल एप/कॉल सेंटर/एलसीओ, आदि) से अपने उपभोक्ताओं से उनकी पसंद जानेंगे। वर्तमान में उपभोक्ता अपनी पसंद के अनुसार किसी भी चैनल या बुके को हटा या शामिल कर सकता है।

चैनल के मूल्य में पारदर्शिता

उपभोक्ता अपनी टीवी स्क्रीन पर इलेक्ट्रॉनिक प्रोग्रामेबल गाइड(ईपीजी) में किसी भी चैनल के मूल्य को देख सकता है और किसी भी चैनल को शामिल करने या हटाने का फैसला कर सकता है। इससे टीवी सब्सक्रिप्शन के मूल्यों पर अंकुश लगाने की शक्ति उपभोक्ता के हाथों में आ गई है।

ट्राई चैनल सेलेक्टर ऐप

ट्राई ने 25 जून 2020 को चैनल सेलेक्टर ऐप लॉन्च किया था। यह एंड्रॉइड और आईओएस दोनों प्लेटफार्मों पर मुफ्त में डाउनलोड के लिए उपलब्ध है। ऐप कार्यक्षमता प्रदान करता है जिसके माध्यम से उपभोक्ता अपने सेवा प्रदाता/ऑपरेटर की पेशकश देख सकते हैं, मौजूदा सदस्यता विवरण प्राप्त कर सकते हैं, चैनल और गुलदस्ता चयन का चयन और अनुकूलन कर सकते हैं, मौजूदा चयन को संशोधित कर सकते हैं और संबंधित सेवा प्रदाता/ऑपरेटर के साथ चयन सबमिट अनुरोध निर्धारित कर सकते हैं ।

ऐप उपभोक्ता के चयन के आधार पर चैनलों/बुके के एक इष्टतम विन्यास यानी संयोजन का सुझाव देगा ताकि कुल मासिक बिल को कम किया जा सके। इसके अलावा, चैनलों के संयोजन का सुझाव देंगे

भौगोलिक, क्षेत्रीय, भाषा, शैलियों आदि प्राथमिकताओं को ध्यान में रखते हुए उपभोक्ता हित पर आधारित चैनल/बुके

ग. टैरिफ और बिलिंग

पे चैनल

पे चैनलों का आशय उन चैनलों से जिनकी घोषणा प्रसारकों द्वारा इस रूप में की गई है और जिनके लिए अधिकतम खुदरा मूल्य में प्रसारक के शेयर का भुगतान टीवी चैनलों के वितरक द्वारा प्रसारक को किया जाता है और जिनके संबंध में ऐसे चैनलों का उपभोक्ताओं को वितरण करने के लिए प्रसारकों से विधिवत अनुमति लेनी पड़ती है।

एफटीए (फ्री–टू–एयर) चैनल

एफटीए चैनल वे चैनल हैं जो प्रसारक द्वारा इस रूप में घोषित किए गए हैं और जिनके संबंध में ऐसे चैनलों के सिगनलों के लिए टेलीविजन चैनलों के वितरकों द्वारा प्रसारक को कोई शुल्क अदा नहीं किया जाता है।

नेटवर्क क्षमता शुल्क (एनसीएफ)

फ्रेमवर्क में नेटवर्क क्षमता शुल्क (एनसीएफ) की अवधारणा की शुरूआत की गई है। एनसीएफ का आशय करों को छोड़कर उस रकम से है जो उपभोक्ता द्वारा सब्सक्राइब किए गए टीवी चैनलों के सिगनल प्राप्त करने के लिए उसके द्वारा सब्सक्राइब किए गए वितरण नेटवर्क क्षमता के लिए वितरक को अदा किए जाते हैं और इसमें पे चैनलों का सब्सक्रिप्शन शुल्क शामिल नहीं है या इसमें 200 एसडी चैनलों के लिए 130 रुपये की उच्चतम सीमा होती है। 1 एचडी चैनल की क्षमता 2 एसडी चैनल के बराबर मानी जाती है। अगर कोई उपभोक्ता 200 से अधिक चैनल चुनता है तो एनसीएफ के रूप में अधिकतम 160 रुपये लिए जाएंगे।

भादूविप्रा के टीवी सेवाओं के लिए टैरिफ संबंधी विनियम

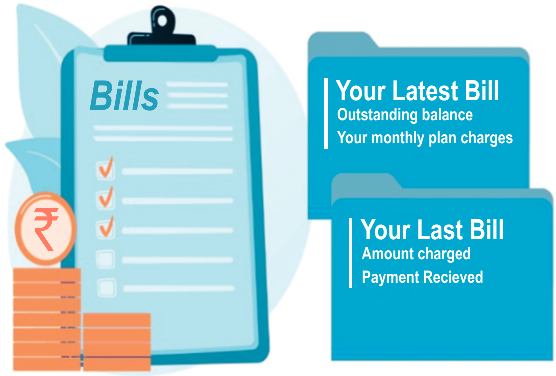
भादूविप्रा के टैरिफ संबंधी विनियम में निम्नलिखित शामिल हैं:

- प्रसारक सभी चैनलों को अला कार्टे आधार पर प्रस्तुत करेगा।
- प्रसारक अपने प्रत्येक चैनल को ''फ्री–टू–एयर'' या पे के रूप में घोषित करेगा।
- प्रत्येक प्रसारक उसके द्वारा प्रस्तुत प्रत्येक पे चैनल का अधिकतम खुदरा मूल्य (एमआरपी) घोषित करेगा।
- वितरक प्रत्येक चैनल का वितरक खुदरा मूल्य (डीआरपी) घोषित करेगा जो घोषित एमआरपी के बराबर या उससे कम हो सकता है।
- एफटीए चैनलों का मूल्य 'शून्य' होगा।
- पे चैनलों के बुके में कोई एफटीए चैनल शामिल नहीं होगा।
- बुके में एक ही चैनल का एचडी और एसडी वैरिएंट शामिल नहीं होगा।

- वितरक वितरण नेटवर्क क्षमता का उपयोग करने के लिए नेटवर्क क्षमता शुल्क (एनसीएफ) प्रतिमाह की घोषणा करेगा ताकि टेलीविजन चैनलों के सिगनल प्राप्त किए जा सकें।
- प्रारंभिक 200 एसडी चैनलों के लिए एनसीएफ 130 रुपये जमा कर से अधिक नहीं हो सकता।
- 200 से अधिक एसडी चैनलों के एनसीएफ 160 रुपये जमा कर से अधिक नहीं हो सकता।
- 1 एचडी चैनल 2 एसडी चैनलों के बराबर माना जाएगा।
- उपभोक्ता प्लेटफार्म पर उपलब्ध सभी चैनलों को अला कार्टे आधार पर चुन सकता है।
- उपभोक्ता प्रसारकों या वितरकों द्वारा तैयार किए गए किसी बुके को भी चुन सकता है।
- उपभोक्ता किसी भी संयोजन का उपयोग करके अपना पैक बना सकता है।
- केन्द्र सरकार द्वारा अनिवार्य किए गए सभी चैनल उपभोक्ताओं को मुहैया कराए जाएंगे और इनकी गणना एनसीएफ में नहीं की जाएगी।
- एक उपभोक्ता के पास घर में अपने नाम पर एक से अधिक टीवी कनेक्शन या सेट टॉप बॉक्स हो सकते हैं। ऐसे घर को ''मल्टी–टीवी होम'' कहा जाएगा।
- मल्टी टीवी होम में पहले टीवी कनेक्शन के बाद प्रत्येक अतिरिक्त टीवी कनेक्शन के लिए एनसीएफ प्रतिमाह घोषित एनसीएफ के 40 प्रतिशत से अधिक नहीं हो सकता।
- मल्टी टीवी होम में प्रत्येक टीवी कनेक्शन या सेट टॉप बॉक्स के लिए अलग चैनल या चैनलों के बुके चुने जा सकते हैं।
- वितरक दीर्घकालीन सब्सक्रिप्शन की पेशकश कर सकता है और संबंधित नेटवर्क क्षमता शुल्क, वितरक खुदरा मूल्य और ऐसे सभी सब्सक्रिप्शन की अवधि घोषित कर सकता है।
- वितरक अपने प्लेटफार्म पर उपलब्ध अला कार्टे पे चैनलों के डीआरपी प्रतिमाह पर प्रोमोशनल स्कीम्स ऑफर कर सकता है।

बिलिंग और भुगतान के विकल्प

भादूविप्रा ने निर्धारित किया है कि:



- वितरकों को उपभोक्ताओं को प्रीपेड या पोस्टपेड या दोनों भुगतान विकल्प देने चाहिए।
- वितरक उपभोक्ता द्वारा किए गए प्रत्येक भुगतान के लिए बिल और भुगतान रसीद जारी करेगा।
- उपभोक्ताओं को मदवार बिल देगा जिसमें एनसीएफ, सीपीई के लिए किराया प्रभार, यदि कोई हों, अला कार्टे चैनल और बुके प्रभार और लागू करों का अलग–अलग उल्लेख होगा।

अस्थायी निलंबन: अपने वितरक से सेवा को अस्थाई रूप से बंद करने का अनुरोध करना

हां, उपभोक्ता एक माह या इसके गुणक की अवधि के लिए अपनी केबल टीवी सेवाओं को अस्थायी रूप से बंद करने का अनुरोध कर सकता है, और इसके उसे एसटीबी, यदि कोई हों, के लिए किराया प्रभार, को छोड़कर कोई और प्रभार भी नहीं देना होगा। उपभोक्ता को कम से कम 15 दिन पहले इस तरह का अनुरोध करना होगा। अगर सेवाएं 1, 2 या 3 माह के लिए निलंबित रहती हैं तो 25 रुपये का रिस्टोरेशन शुल्क लिया जाएगा। अगर सेवा 3 माह से अधिक अवधि के लिए निलंबित रहती है तो 100 रुपये का रिएक्टीवेशन शुल्क लिया जाएगा।

पैकेज के चैनलों में बदलाव करना

वितरक लॉक–इन अवधि या उस अवधि, जिसके लिए उपभोक्ता ने सब्सक्रिप्शन राशि का भुगतान अग्रिम कर के रखा है, के दौरान, उपभोक्ता द्वारा सब्सक्राइब किए गए चैनलों की संरचना में बदलाव या बंद नहीं कर सकता है, बशर्ते बुके में शामिल सभी चैनल उसके प्लेटफार्म पर उपलब्ध हैं। अगर, चैनल बंद हो जाता है तो उस बुके के सब्सक्रिप्शन शुल्क में से उस चैनल के बंद वितरक खुदरा मूल्य के बराबर राशि कम की जाएगी। वितरक बंद चैनल के बदले किसी दूसरे चैनल को अपनी मर्जी से शामिल नहीं कर सकता है।

घ. सूचना और शिकायत के समाधान के लिए किससे संपर्क किया जाना चाहिए

शिकायत के निवारण के संबंध में भादूविप्रा के विनियम

भादूविप्रा ने उपभोक्ताओं को उनके सब्सक्रिप्शन और शिकायतों के निवारण के संबंध में जरूरी सूचना देने के लिए विभिन्न माध्यमों को क्रियान्वित करने के मकसद से प्रत्येक वितरक के लिए विनियम निर्धारित किए हैं।

उपभोक्ताओं के लिए उपलब्ध सूचना

- प्रत्येक वितरक को अपनी वेबसाइट पर उपभोक्ता कॉर्नर और एक सब्सक्राइबर कॉर्नर बनाना चाहिए।
- उपभोक्ता कॉर्नर में उसके प्लेटफार्म पर उपलब्ध चैनलों और बुकें, पे/एफटीए चैनलों की सूची, नेटवर्क क्षमता शुल्क का ब्यौरा, मल्टी टीवी डिस्काउंट का ब्यौरा, सीपीई, टॉल फ्री नंबर, नोडल अधिकारियों का विवरण, आदि दिए जाते हैं।

- उपभोक्ता कॉर्नर उपभोक्ता को लॉगिन एक्सेस, विस्तृत उपभोक्ता सूचना, और उनके वर्तमान सब्सक्रिप्शन की सूचना, अपने सब्सक्रिप्शन में बदलाव करने का विकल्प, चैनल/बुके शामिल करने/हटाने का विकल्प, बिलिंग विवरण, बिल भुगतान संबंधी निर्देश और अन्य जरूरी सूचना देता है।
- वितरक उपभोक्ताओं की सुविधा के लिए अपने मोबाइल एप बना सकते हैं।
- प्रत्येक वितरक के पास समर्पित उपभोक्ता सूचना चैनल संख्या 999 होना चाहिए, जिसमें सभी संगत सूचना होनी चाहिए।

शिकायत दर्ज कराना

- उपभोक्ता वितरक के कॉल सेंटर के टॉल फ्री नंबर पर अपनी शिकायत या सेवा अनुरोध दर्ज करा सकता है।
- आपका वितरक प्रत्येक दर्ज शिकायत के लिए शिकायत/डॉकेट नंबर देगा।
- वितरकों ने उपभोक्ता शिकायतों की निगरानी के लिए वेब आधारित शिकायत निगरानी प्रणाली स्थापित की है।
- उपभोक्ता शिकायत का जवाब दर्ज कराने के 8 घंटे के भीतर दिया जाना चाहिए।

- अगर उपभोक्ता कॉल सेंटर द्वारा उसकी शिकायत पर की गई कार्रवाई से संतुष्ट नहीं है तो वितरक शिकायतों के लिए प्रत्येक राज्य में एक या अधिक नोडल अधिकारी नियुक्त करेगा।
- नोडल अधिकारी दो दिन के भीतर शिकायत प्राप्त होने की सूचना देंगे और 10 दिनों के भीतर शिकायत का समाधान करेंगे।

शिकायत निवारण के लिए सेवा की गुणवत्ता के मानक

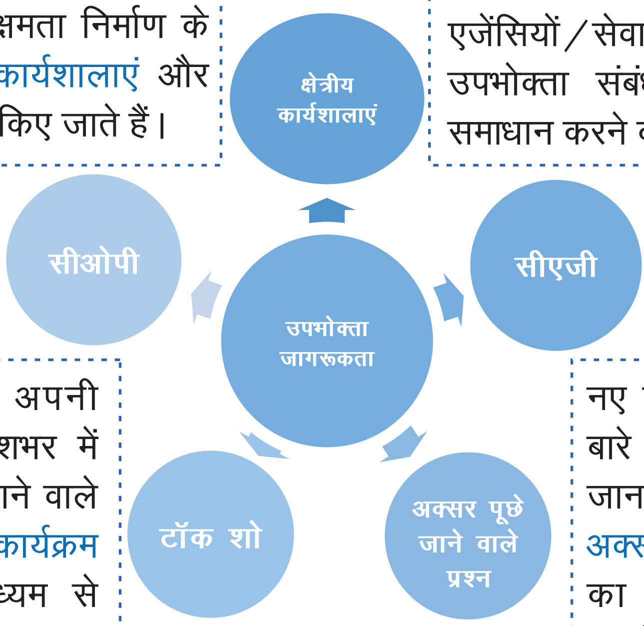
क्र. सं.	शिकायत का प्रकार	सेवा की गुणवत्ता के मानक
1.	24 घंटे के भीतर निपटाई गई ''नो सिगनल'' से संबंधित शिकायत का प्रतिशत	90%
2.	7 दिनों के भीतर बिलिंग से संबंधित निपटाई गई शिकायतों का प्रतिशत	100%
3.	नो सिगनल और बिलिंग संबंधी शिकायतों को छोड़कर, 48 घंटे के भीतर निपटाई गई अन्य शिकायतों का प्रतिशत	90%

ड. भादूविप्रा की उपभोक्ता जागरूकता पहल

टीवी और रेडियो प्रसारण में विस्तार के साथ, टीवी और रेडियो सिगनलों की पहुंच को अर्ध–शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों में भी देखा जा सकता है। सेवाएं मुहैया कराने में विभिन्न प्लेटफार्म और हितधारकों के बारे में जानकारी सीमित है। इसलिए देशभर में उपभोक्ताओं तक पहुंचने के महत्व को देखते हुए भादूविप्रा ने उपभोक्ताओं को जानकारी देने और जागरूक बनाने के लिए कई कदम उठाए हैं।

भादूविप्रा द्वारा दिल्ली स्थित अपने मुख्यालय, और कोलकाता, बैंगलोर, हैदराबाद, जयपुर और भोपाल स्थित क्षेत्रीय कार्यालयों के माध्यम से हर साल सीएजी की क्षमता निर्माण के लिए कई क्षेत्रीय कार्यशालाएं और सीओपी आयोजित किए जाते हैं।

भादूविप्रा ने उपभोक्ताओं और भादूविप्रा के बीच वार्ताकार के रूप में उपभोक्ता पक्षसमर्थक समूहों (सीएजी) का गठन किया है। सीएजी उपभोक्ताओं की मदद करते हैं और संबंधित एजेंसियों/सेवा प्रदाताओं के समक्ष उपभोक्ता संबंधी विभिन्न मुद्दों को समाधान करने के लिए उठाते हैं।



भादूविप्रा का अपनी वेबसाइट और देशभर में आयोजित किए जाने वाले उपभोक्ता संपर्क कार्यक्रम (सीओपी) के माध्यम से उपभोक्ताओं के साथ एक पब्लिक इंटरफेस है।

नए विनियामक फ्रेमवर्क के बारे में उपभोक्ताओं की जानकारी बढ़ाने के लिए अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्नों का एक विस्तृत सेट भादूविप्रा की वेबसाइट पर दो भाषाओं (हिंदी और अंग्रेजी) में अपलोड किया गया है।

संक्षिप्त नामों की सूची

संक्षिप्त नाम	पूरा नाम
एआईआर	ऑल इंडिया रेडियो
एएम	एंप्लीटयूड मॉड्युलेशन
सीएएफ	कंज्यूमर एप्लिकेशन फॉर्म
सीएजी	कंज्यूमर एड्वोकेसी ग्रुप
सीओपी	कंज्यूमर आउटरीच प्रोग्राम
सीपीई	कस्टमर प्रिमाइसिस इक्युपमेंट
सीआरएस	कम्युनिटी रेडियो स्टेशन
डीएएस	डिजिटल एड्रेसेबल सिस्टम
डीडी	दूरदर्शन
डीआरएम	डिजिटल रेडियो मॉन्डायल
डीटीएच	डायरेक्ट टू होम
ईपीजी	इलेक्ट्रॉनिक प्रोग्रामेबल गाइड
एफएक्यू	फ्रिक्वेंटली आस्क्ड क्येश्चन
एफएम	फ्रीक्वन्सी मॉड्युलेश्न
एफटीए	फ्री टू एयर
हिट्स	हेड–एंड इन द स्काई
आईपीटीवी	इंटरनेट प्रोटोकॉल टेलीविजन
एलसीओ	लोकल केबल ऑपरेटर
एमओपी	मैनुअल ऑफ प्रैक्टिस
एमआरपी	मैक्सीमम रिटेल प्राइस
एमएसओ	मल्टी–सिस्टम ऑपरेटर
क्यूओएस	क्वालिटी ऑफ सर्विस
एसटीबी	सेट–टॉप बॉक्स
ट्राई / भादूविप्रा	भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
वीएफएच	वैरी हाई फ्रीक्वन्सी
वीओडी	वीडियो ऑन डिमांड

अनुलग्नक 1: टीवी सेवा प्रदाताओं के टॉल फ्री नंबर

डीटीएच ऑपरेटर

क्र. सं.	डीटीएच ऑपरेटर का नाम	टॉल फ्री नंबर
1	एयरटेल	18001036065
2	डिश टीवी	18001803474
3	सन डायरेक्ट	18002007575
4	टाटा स्काई	18002086633
5	डिश टीवी (ब्रांड d2h के लिए)	18002583474

हिट्स ऑपरेटर

क्र. सं.	हिट्स ऑपरेटर का नाम	टॉल फ्री नंबर
1	एनएक्सटीडिजिटल	18002100400

कुछ मल्टी–सिस्टम ऑपरेटरों के टॉल फ्री नंबर

एमएसओ के टॉल फ्री नंबर उनकी वेबसाइट पर उपलब्ध हैं। बड़े क्षेत्रों में काम कर रहे कुछ प्रमुख एमएसओ के टॉल फ्री नंबर नीचे दिए गए हैं:

क्र. सं.	एमएसओ का नाम	टॉल फ्री नंबर
1	सिटी नेटवर्क्स	180012340001
2	जीटीपीएल हॉथवे	18004190419
3	हॉथवे डिजिटल	18004197900
4	डीईएननेटवर्क्स	18004192020
5	फॉस्टवे	18001026602
6	टीएसीटीवी	18004252911
7	केसीसीएल	18004195755
8	एशियानेट	18004254725
9	इन डिजिटल	18002666456
10	वीके डिजिटल	18004199908
11	ई–डिजिटल	180042505678
12	यूसीएन	18003131099
13	एसीटी डिजिटल	18001022836
14	केएएल केबल्स	18001020728
15	टीसीसीएल	18001029845

भादूविप्रा
TRAI

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

(IS/ISO 9001-2015 Certified Organisation)

महानगर दूरसंचार भवन
जवाहरलाल नेहरू मार्ग, नई दिल्ली-110002
वेबसाइट : www.trai.gov.in