


भारत का राजपत्र
The Gazette of India

असाधारण

EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4

PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित

PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 236]

नई दिल्ली, बुधवार, सितम्बर 11, 2013/भाद्र 20, 1935

No. 236]

NEW DELHI, WEDNESDAY, SEPTEMBER 11, 2013/BHADRA 20, 1935

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

अधिसूचना

नई दिल्ली, 11 सितम्बर, 2013

दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण (द्वितीय संशोधन) विनियम, 2013

(2013 का 11)

सं. 305-20/2009-सेवा गुणवत्ता.—भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24वां) की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (ख) के उप-खंड (i) और (v) के साथ पठित धारा 36 के अंतर्गत प्राप्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण, दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण विनियम, 2012 (2012 का 1) में संशोधन करने के लिए एतद्वारा निम्नलिखित विनियम बनाता है, अर्थात् :-

1. (1) इन विनियमों को दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण (द्वितीय संशोधन) विनियम, 2013 कहा जाएगा।
(2) ये विनियम, इनके सरकारी राजपत्र में प्रकाशन की तारीख से प्रवृत्त होंगे।
2. दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण विनियम, 2012 (2012 का 1) (जिसे आगे मूल विनियम कहा गया है) के विनियम 3 में,—
(क) उप-विनियम (1) में, तीसरे परंतुक के बाद, निम्नलिखित परंतुक अंतःस्थापित किया जाएगा, अर्थात् :-
“बशर्ते यह भी कि यदि उपभोक्ता द्वारा ग्राहक सेवा नंबर के माध्यम से कोई अपील प्रस्तुत की जाती है तो, शिकायत केन्द्र द्वारा उसे पंजीकृत किया जाएगा।”
(ख) उप-विनियम (5) के लिए, निम्नलिखित उप-विनियम को प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात् :-
“(5) प्रत्येक सेवा प्रदाता द्वारा “ग्राहक सेवा नंबर” के लिए पर्याप्त टेलीफोन लाइनें या कनेक्शन चिह्नित या आवंटित किए जाएंगे तथा सुनिश्चित किया जाएगा कि उसके उपभोक्ताओं को उसके शिकायत केन्द्र में पहुंच, व्यक्तिगत रूप के साथ ही साथ वॉयस कॉल, ई-मेल तथा डाक के माध्यम से सुलभ है।”

- (ग) उप-विनियम (9) में, खंड (ख) में, "शिकायतों एवं सेवा अनुरोधों की विस्तृत श्रेणियां" शब्दों को "अपील एवं शिकायतों एवं सेवा अनुरोधों की विस्तृत श्रेणियां" शब्दों से प्रतिस्थापित किया जाएगा ।
3. मूल विनियमों के विनियम 7 में, उप-विनियम (3) के खंड (ख) के उप-खंड (1) को निम्नलिखित उप-खंड से प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:-
- "(i) उपभोक्ता को शिकायत पर की गई कार्रवाई के विवरण तथा अपीलीय प्राधिकारी को अपील प्रस्तुत करने की प्रक्रिया की सूचना एसएमएस या ई-मेल या डाक द्वारा देगा; और"
4. मूल विनियमों के विनियम 9 में, उप-विनियम (2) को निम्नलिखित उप-विनियम से प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात् :-
- "(2) एक उपभोक्ता उप-विनियम (1) अंतर्गत अपीलीय प्राधिकारी को सीधे या ई-मेल या फ़ैक्स या डाक या व्यक्तिगत रूप से या सेवा प्रदाता द्वारा स्थापित शिकायत केन्द्र के ग्राहक सेवा नंबर के माध्यम से अपील प्रस्तुत कर सकता है ।
- स्पष्टीकरण : इस उप-विनियम के उद्देश्य के लिए डाक में कोरियर शामिल है ।"
5. मूल विनियमों के विनियम 14 में, उप-विनियम (4) को निम्नलिखित उप-विनियम से प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात् :-
- "(4) अपील का निपटान होने पर, अपीलीय प्राधिकारी के सचिवालय द्वारा अपीलकर्ता तथा सेवा प्रदाता को निर्णय की सूचना एसएमएस या ई-मेल या डाक के माध्यम से दी जाएगी। "
6. मूल विनियमों में "अध्याय-V" को "अध्याय-IV" तथा "अध्याय-VI" को "अध्याय-V" के रूप में क्रमांकित किया जाएगा ।

राजीव अग्रवाल, सचिव

[विज्ञापन-III/4/असाधारण/142/13]

- टिप्पणी 1:**-मूल विनियमों को दिनांक 05 जनवरी, 2012 की अधिसूचना संख्या-305-20/2009-क्यूओएस के द्वारा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित किया गया ।
- टिप्पणी 2:**-11 जनवरी, 2012 को जारी दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण (संशोधन) विनियम, 2012 (2012 का 3) के द्वारा मूल विनियमों में संशोधन किया गया ।
- टिप्पणी 3:**-व्याख्यात्मक ज्ञापन में दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण (द्वितीय संशोधन) विनियम, 2013 (2013 का 11) दिनांक 11 सितंबर, 2013 के उद्देश्यों एवं कारणों की व्याख्या दी गई है ।

व्याख्यात्मक ज्ञापन

- उपभोक्ताओं की शिकायतों का प्रभावी रूप से निवारण, भादूविप्रा के लिए अति महत्वपूर्ण है । भादूविप्रा द्वारा अभी तक किए गए उपाय, बड़े पैमाने पर प्रभावी सिद्ध हुए हैं तथा इस परिप्रेक्ष्य में प्रयास करना, एक निरंतर प्रक्रिया है और शिकायत निवारण की प्रभावशीलता में सुधार लाने के लिए, इसकी समय-समय पर समीक्षा किए जाने की आवश्यकता है। सेवा प्रदाताओं द्वारा दूरसंचार उपभोक्ताओं की शिकायतों का प्रभावी रूप से निवारण करने के लिए, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण द्वारा दिनांक 05 जनवरी, 2012 को दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण विनियम, 2012 (2012 का 1) जारी किया गया ।
- इन विनियमों के अध्याय-II में, सेवा प्रदाता के शिकायत केन्द्र द्वारा शिकायतों पर कार्रवाई करने की प्रक्रिया निर्धारित की गई है। तथापि, भादूविप्रा को उपभोक्ताओं तथा उपभोक्ता संगठनों से प्रतिवेदन प्राप्त हुए हैं कि उपभोक्ताओं को अपीलीय प्राधिकारी असानी से उपलब्ध नहीं है। भादूविप्रा द्वारा देश के 20 शहरों में आयोजित किए गए विभिन्न उपभोक्ता पहुंच कार्यक्रम के दौरान, भादूविप्रा को सूचना प्राप्त हुई कि उपभोक्ताओं की शिकायत तथा अपील प्रबंधन तंत्र तक पहुंच को अधिक सुलभ बनाया जाना चाहिए। शिकायत केन्द्र केवल ग्राहक सेवा नंबर तथा सामान्य सूचना नंबर के माध्यम से सुलभ था तथा इन विनियमों के अंतर्गत ई-मेल के माध्यम या व्यक्तिगत रूप से पहुंच आदेशित नहीं थी। इसके अतिरिक्त, सेवा प्रदाताओं द्वारा भादूविप्रा को तिमाही आधार पर प्रस्तुत की जाने वाले उपभोक्ता शिकायत निवारण रिपोर्टों का विश्लेषण करने पर, यह देखा गया है कि सेवा प्रदाता द्वारा नियुक्त अपीलीय प्राधिकारी द्वारा कोई अपील प्राप्त नहीं की गई है, जबकि शिकायत केन्द्र के स्तर पर ही बड़ी संख्या में शिकायतों का निवारण नहीं किया गया है या समाधान किया गया है। इस प्रमुख कारण, उपभोक्ताओं को अपीलीय प्राधिकारी के बारे में जानकारी न होना है। इसके साथ ही अपीलीय प्राधिकारी तक पहुंच शिकायत केन्द्र या व्यक्तिगत रूप से सुलभ नहीं थी ।

3. इन समस्याओं का समाधान करने के लिए, इन संशोधनों के माध्यम से यह विहित किया गया है कि उपभोक्ताओं की शिकायत केन्द्र तक पहुंच ई-मेल, डाक और व्यक्तिगत रूप से भी सुलभ होगी। सेवा प्रदाताओं द्वारा ग्राहक सेवा केन्द्रों, बिक्री आउटलेट, ब्रांड दुकान, संबंध केन्द्रों, टच प्वाइंट आदि के माध्यम से व्यक्तिगत रूप से शिकायत केन्द्रों तक पहुंच की सुविधा उपलब्ध कराई जा सकती है। तथापि, ये एक्सेस प्वाइंट, विनियमों के अनुसार शिकायत की पावती देने तथा डॉकेट नंबर देने में सक्षम होने चाहिए। अपीलीय प्राधिकारी की सुलभता को उपभोक्ताओं के नजदीक लाने लिए, शिकायत केन्द्र के माध्यम से अपीलों के पंजीकरण की सुविधा प्रदान की गई है। हालांकि, शिकायत केन्द्रों द्वारा शिकायतों के असंतोषजनक निवारण के बाद ही, इस प्रकार की अपीलें प्रस्तुत की जा सकती हैं। शिकायत केन्द्र द्वारा दर्ज शिकायत पर डॉकेट नंबर प्राप्त होने के उपरांत ही, अपीलें पंजीकृत कराई जा सकती हैं। यह भी विहित किया गया है कि शिकायत पर कार्रवाई पूर्ण होने के उपरांत, सेवा प्रदाता द्वारा उपभोक्ता को शिकायत पर की गई कार्रवाई का विवरण तथा ग्राहक सेवा नंबर के माध्यम से अपीलीय प्राधिकारी को अपील प्रस्तुत करने की प्रक्रिया, यदि वह अपनी शिकायत के निवारण से संतुष्ट नहीं है, की स्पष्ट सूचना एसएमएस या ई-मेल या डाक द्वारा देगा। प्राधिकरण, यह महसूस करता है कि इससे अपीलीय प्राधिकारी तंत्र की उपलब्धता संबंधित जानकारी में वृद्धि होगी और साथ ही अपीलें प्रस्तुत करने में असानी होगी, जिसके परिणामस्वरूप शिकायतों का संतोषजनक समाधान हो सकेगा।

TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA

NOTIFICATION

New Delhi, the 11th September, 2013

TELECOM CONSUMERS COMPLAINT REDRESSAL (SECOND AMENDMENT) REGULATIONS, 2013 (11 OF 2013)

No. 305-20/2009-QoS.—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 Complaint Redressal Regulations, 2012 (1 of 2012), namely :—

1. (1) These regulations may be called the Telecom Consumers Complaint Redressal (Second Amendment) Regulations, 2013.
(2) These regulations shall come into force from the date of their publication in the Official Gazette.
2. In regulation 3 of the Telecom Consumers Complaint Redressal Regulations, 2012 (1 of 2012) (hereinafter referred to as the principal regulations), —
(a) in sub-regulation (1), after third proviso, the following proviso shall be inserted, namely :—
“Provided also that the Complaint Centre shall register appeal, if any, preferred by the consumer through Consumer Care Number.”
(b) for sub-regulation(5), the following sub-regulation shall be substituted, namely :—
“(5) Every service provider shall earmark or allot sufficient telephone lines or connections to the “Consumer Care Number” and ensure that its Complaint Centre is accessible to its consumers in person as well as through voice call, email and post.”
(c) in sub-regulation (9), in clause (b), for the words “the broad categories of complaints and service requests”, the words “appeal and the broad categories of complaints and service requests” shall be substituted.
3. In regulation 7 of the principal regulations, in sub-regulation (3), in clause (b), for sub-clause (i), the following sub-clause shall be substituted, namely :—
“(i) communicate to the consumer, through SMS or email or post, the details of action taken on the complaint and the procedure for preferring appeal to the Appellate Authority; and”
4. In regulation 9 of the principal regulations, for sub-regulation (2), the following sub-regulation shall be substituted, namely :—
“(2) A consumer may prefer an appeal under sub-regulation (1) either directly to the Appellate Authority through email or facsimile or post or in person, or through the Consumer Care Number of the complaint centre established by the service provider.”
Explanation : For the purpose of this sub-regulation post includes courier.”
5. In regulation 14 of the principal regulations, for sub-regulation (4), the following sub-regulation shall be substituted, namely :—
“(4) On disposal of the appeal, the secretariat of the Appellate Authority shall intimate the decision, through SMS or email or post, to the appellant and the service provider.”

6. In the principal regulations, the “CHAPTER V” shall be numbered as “CHAPTER IV” and the “CHAPTER VI” shall be numbered as “CHAPTER V”.

[ADVT.- III/4/Exty./142/13]

RAJEEV AGRAWAL, Secy.

Note 1 :—The principal regulations were published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 5th January, 2012 vide notification No. 305-20/2009-QoS dated the 5th January, 2012.

Note 2 :—The principal regulations were amended by issuing the Telecom Consumers Complaint Redressal (Amendment) Regulations, 2012 (3 of 2012) dated the 11th January, 2012.

Note 3 :—The Explanatory Memorandum explains the objects and reasons of the Telecom Consumers Complaint Redressal (Second Amendment) Regulations, 2013 (11 of 2013) dated the 11th September, 2013.

EXPLANATORY MEMORANDUM

1. Effective redressal of consumer complaints is of prime importance for TRAI. While the measures taken by TRAI so far have been, by and large effective, the effort in this regard is a continuous process and requires to be reviewed from time to time to improve the effectiveness of complaint redressal. The Telecom Regulatory Authority of India issued the Telecom Consumers Complaint Redressal Regulations, 2012 (1 of 2012) on 5th January, 2012 to improve the effectiveness of complaints redressal for the telecom consumer by the service provider.
2. In Chapter-II of these regulations, procedure for handling of complaints by complaint center of service provider has been prescribed. However, TRAI has received representations from consumers and consumer organisations that the information about Appellate Authority is not easily available to consumers. During various Consumer Outreach Programmes organized by TRAI across 20 cities in the country, TRAI received inputs that the complaint and appeal handling mechanism should be made more accessible to the consumers. The complaint centre was accessible only through the Consumer Care Number and General Information Number and no accessibility through e-mail or in person was mandated under these regulations. Also, while analyzing the Consumer Grievance Redressal Reports submitted by service providers to TRAI on quarterly basis, it is seen that no appeals were received by Appellate Authorities appointed by service providers in spite of a large number of complaints not redressed or resolved at complaint centre level. This could also be due to non-awareness about the Appellate Authority to consumers. Also, the Appellate Authority was not accessible through Complaint Center or in person.
3. To address these issues, it is prescribed through these amendment regulations that the Complaint Centre shall also be accessible to consumers through e-mail, post and in person. The accessibility of the complaint centre in person could be facilitated by service providers through customer service centres, sales outlets, brand shops, relationship centres, touch points etc. However, these access points should be able to acknowledge the complaint and issue the docket number as per the regulations. To bring the accessibility of Appellate Authority closer to the subscribers, the registration of appeals through the Complaint Center has been facilitated. However, such appeals should be made only after unsatisfactory redressal of the complaints through the complaint centers. Appeals can be registered only after getting the docket number of the complaint lodged with the complaint centre. It is also prescribed that after completion of action on a complaint the service provider shall communicate clearly to the consumer through SMS, or e-mail, or post, the details of action taken on complaint and procedure for filing appeal through Consumer Care Number, in case he is not satisfied with the redressal of his complaint. The Authority feels that this will increase awareness about the mechanism of Appellate Authority and also facilitate easy filing of appeals, which will lead to satisfactory resolution of complaints.