

National Centre for Human Settlements and Environment, Bhopal
CAG, Madhya Pradesh

Counter Comments on the Draft NOTIFICATION Telecom Consumers Complaint Redressal (Fourth Amendment) Regulation, 2026 New Delhi, India 07.05.2026

1. **24/7 Human Support:** Providers are resisting the rule to provide live human customer care agents 24/7, arguing that it increases operational and infrastructure costs.

टेलीकॉम सेवाएं ज़रूरी पब्लिक यूटिलिटी सेवाएं हैं जिन पर कंज्यूमर कम्युनिकेशन, बैंकिंग, इमरजेंसी सेवाओं, शिक्षा और काम के लिए 24 घंटे निर्भर रहते हैं। सर्विस में रुकावट और धोखाधड़ी वाली गतिविधियां सिर्फ बिज़नेस के घंटों के दौरान ही नहीं होती हैं। इसलिए, हर समय लाइव कस्टमर केयर प्रतिनिधि तक पहुंच कंज्यूमर का बुनियादी अधिकार है। ऑपरेशनल लागत को सर्विस प्रोवाइडर की ज़िम्मेदारी का हिस्सा माना जाना चाहिए और इसके आधार पर कंज्यूमर को समय पर मदद देने से इनकार करना सही नहीं है।

2. **Standardized Menus:** They object to a standardized, simple 3-level menu on IVRS (phone systems) and mobile apps that makes it easy for users to file complaints or speak directly to an agent.

कंज्यूमर को अक्सर अलग-अलग सर्विस प्रोवाइडर्स द्वारा बनाए गए जटिल और अलग-अलग तरह के IVRS मेन्यू को समझने में मुश्किल होती है। एक स्टैंडर्डाइज़्ड, आसान मेन्यू स्ट्रक्चर से एक्सेसिबिलिटी बेहतर होगी, कॉल हैंडलिंग का समय कम होगा, और शिकायत दर्ज करने और उसे सुलझाने में तेज़ी आएगी। इस तरह का स्टैंडर्डाइज़ेशन जनहित में है और एक्सेस को आसान बनाता है, खासकर सीनियर सिटिज़न, दिव्यांग लोगों और कम डिजिटल जानकारी वाले कंज्यूमर के लिए।

3. **Escaping Accountability:** Providers want exemptions from complaints related to poor network experiences, blaming third-party apps, operating systems, or device hardware instead.

कंज्यूमर सर्विस प्रोवाइडर्स से टेलीकॉम सेवाएं खरीदते हैं और उनसे यह उम्मीद करते हैं कि वे सर्विस से जुड़ी शिकायतों की ज़िम्मेदारी लें। यह उम्मीद करना न तो प्रैक्टिकल है और न ही सही कि कंज्यूमर यह पहचानें कि समस्या नेटवर्क, हैंडसेट, ऑपरेटिंग सिस्टम या एप्लिकेशन में से किस वजह से हो रही है। शिकायत निवारण के लिए सर्विस प्रोवाइडर को ही सिंगल पॉइंट ऑफ़ कॉन्टैक्ट बने रहना चाहिए और ज़रूरत पड़ने पर संबंधित स्टेकहोल्डर्स के साथ तालमेल बिठाना चाहिए। ज़िम्मेदारी कंज्यूमर पर डालने से जवाबदेही और कंज्यूमर प्रोटेक्शन कमज़ोर होगा।

4. **Delayed Timelines:** They are asking to delay the rollout of these rules by 6 to 9 months, claiming they need more time to update their systems.

प्रस्तावित उपाय मुख्य रूप से कस्टमर सर्विस और शिकायत निवारण से जुड़े हैं, ऐसे क्षेत्र जिनमें सर्विस प्रोवाइडर्स के पास पहले से ही काफ़ी इंफ्रास्ट्रक्चर और टेक्नोलॉजिकल क्षमताएं हैं। कंज्यूमर को सालों से लगातार मुश्किलों का सामना करना पड़ रहा है, और और देरी से बहुत ज़रूरी सुधार बेवजह टल जाएंगे। लागू करने की अवधि सीमित और स्पष्ट रूप से तय होनी चाहिए ताकि यह पक्का किया जा सके कि कंज्यूमर को मिलने वाले फ़ायदे अनिश्चित काल के लिए न टलें।

5. **Financial Disincentive:** They are opposing the proposed financial disincentive for non-compliance, calling them too harsh.

कंज्यूमर प्रोटेक्शन नियमों का असरदार तरीके से पालन सुनिश्चित करने के लिए आर्थिक दंड ज़रूरी हैं। बिना किसी ठोस नतीजे के, सर्विस प्रोवाइडर्स के पास कस्टमर सर्विस और शिकायत निवारण में सिस्टम की कमियों को दूर करने का कोई खास प्रोत्साहन नहीं होगा। प्रस्तावित दंड का मकसद जवाबदेही को बढ़ावा देना और सर्विस की क्वालिटी को

बेहतर बनाना है, जिससे आखिरकार कंज्यूमर को फ़ायदा होगा। जब तक जुर्माना नियमों के पालन न करने के अनुपात में, पारदर्शी और उससे जुड़ा हुआ है, तब तक यह उचित और ज़रूरी है।

निष्कर्ष:

NCHSE, भोपाल, TRAI की उस पहल का पुरज़ोर समर्थन करता है जिसका मकसद शिकायतों के समाधान के लिए एक आधुनिक, पारदर्शी, समावेशी और उपभोक्ता-केंद्रित व्यवस्था बनाना है। उपभोक्ता के नज़रिए से, प्रस्तावित प्रावधान उचित और ज़रूरी हैं, और इनकी लंबे समय से ज़रूरत थी। इनका मकसद उपभोक्ता अधिकारों को मज़बूत करना, शिकायत निवारण तंत्र तक पहुँच को बेहतर बनाना, सर्विस प्रोवाइडर की जवाबदेही बढ़ाना और शिकायतों का समय पर समाधान सुनिश्चित करना है। इन प्रावधानों में किसी भी तरह की ढील या कमी उपभोक्ता सुरक्षा को कमज़ोर कर देगी और रेगुलेटरी फ्रेमवर्क के मकसद को ही खत्म कर देगी। प्रस्तावित नियमों से उपभोक्ताओं का भरोसा बढ़ने, जवाबदेही मज़बूत होने, सेवाओं तक पहुँच आसान होने और शिकायतों का समय पर समाधान सुनिश्चित होने की उम्मीद है।

NCHSE, TRAI से सम्मानपूर्वक आग्रह करता है कि वह 'ड्राफ्ट टेलीकम्युनिकेशन कंज्यूमर्स कंप्लेंट रिड्रेसल रेगुलेशंस, 2026' में प्रस्तावित उपभोक्ता सुरक्षा के मुख्य उपायों को बनाए रखे। भारत में टेलीकॉम रेगुलेशन का मुख्य आधार उपभोक्ताओं का कल्याण और शिकायतों का प्रभावी समाधान ही होना चाहिए।
