प्रेस के लिए सूचना टिप्पणी (प्रेस विज्ञप्ति सं. 146/2026)

तत्काल जारी करने हेतु

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण ने दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण (चतुर्थ संशोधन) विनियम 2026 जारी किए

नई दिल्ली 02 नवम्बर,2026 : भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण ने दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण (चतुर्थ संशोधन) विनियम 2026 जारी किए

2. शिकायत निवारण ढांचे से संबंधित मुद्दों को हल करने के लिए, प्राधिकरण ने 7 मई 2026 को दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण (चतुर्थ संशोधन) विनियम, 2026 के मसौदे पर परामर्श पत्र जारी किया, जिसमें क्रमशः 12 और 19 जून 2026 तक टिप्पणियां और प्रति-टिप्पणियां आमंत्रित की गईं। हितधारकों से कुल 32 टिप्पणियां और 24 प्रति-टिप्पणियां प्राप्त हुईं और उन्हें प्राधिकरण की वेबसाइट पर अपलोड किया गया। दिनांक 17 जुलाई 2026 को एक ऑनलाइन ओपन हाउस चर्चा (OHD) आयोजित की गई थी।

3. उपरोक्त परामर्शों के आधार पर, प्राधिकरण ने इन संशोधन विनियमों को अंतिम रूप दिया है। इसकी मुख्य विशेषताओं में निम्नांकित शामिल हैं:

- **संशोधित विनियम पिछले वित्त वर्ष के अंतिम दिन दस हजार से अधिक ग्राहकों वाले इंटरनेट सेवा प्रदाताओं पर लागू होंगे। 5 करोड़ रुपये से अधिक के वार्षिक वित्तीय कारोबार के आधार पर मौजूदा वैकल्पिक मानदंड को समाप्त कर दिया गया है, इस प्रकार प्रयोज्यता खंड (applicability clause) को सरल बनाया गया है।**

- **उपभोक्ता अब शिकायत केंद्र, वेबसाइट और वेब पोर्टल के मौजूदा चैनलों के अलावा, सेवा प्रदाता के मोबाइल एप्लिकेशन के माध्यम से शिकायत और अपील दर्ज करने, सेवा अनुरोध दर्ज करने और सेवा से संबंधित पूछताछ करने में सक्षम होंगे, इस प्रकार उपभोक्ताओं को शिकायत और अपील दर्ज करने में व्यापक विकल्प, लचीलापन और आसानी मिलेगी।**

- **उपभोक्ताओं को शिकायत केंद्रों के माध्यम से 16 घंटे की मौजूदा व्यवस्था के बजाय सप्ताह के सभी दिनों में चौबीसों घंटे उपभोक्ता सहायता उपलब्ध होगी। इस तरह की सहायता मानव प्रतिनिधियों, स्वचालित प्रणालियों, एआई एजेंटों, अन्य ग्राहक-केंद्रित**

सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

तकनीकी समाधानों या उनके संयोजन के माध्यम से प्रदान की जा सकती है। मानव प्रतिनिधि द्वारा सहायता प्रतिदिन कम से कम सोलह घंटे उपलब्ध होगी। प्रौद्योगिकी-आधारित समाधान उचित मानवीय निरीक्षण के साथ कार्य करेंगे। यह उपभोक्ताओं के लिए आसानी और सुविधा सुनिश्चित करेगा और सेवा प्रदाताओं को शिकायत केंद्रों के संचालन में लचीलापन प्रदान करेगा।

- प्रत्येक सेवा प्रदाता अपने शिकायत केंद्र या उपभोक्ता सहायता केंद्रों में समर्पित डेस्क या हेल्पलाइन लगाएगा, जिसमें दिव्यांगजन (PwD) से कॉल प्राप्त करने में सक्षम कर्मियों या सहायक तकनीक लगी होगी। सेवा प्रदाता यह सुनिश्चित करेंगे कि उनके मोबाइल ऐप, वेबसाइट और पोर्टल में भारत सरकार द्वारा दिव्यांगजन के लिए जारी सुगम्यता (Accessibility) से संबंधित दिशानिर्देशों या मानकों के अनुसार सुविधाएं उपलब्ध हों।

- क्योंकि आम तौर पर उपभोक्ता जल्द से जल्द अपील करना पसंद करते हैं इसलिए शिकायत के निपटान के बाद अपील दायर करने की समय सीमा को 30 दिन से संशोधित कर 15 दिन कर दिया गया है। जब शिकायत समाधान में देरी होती है तो अनुपालना आवश्यकताएं बढ़ जाती हैं । उपभोक्ता अब ईमेल, पोस्ट, व्यक्तिगत रूप से या उपभोक्ता सेवा नंबर के मौजूदा चैनलों के अलावा सेवा प्रदाता के मोबाइल एप्लिकेशन, वेबसाइट या पोर्टल के माध्यम से भी अपील दायर कर सकते हैं। इससे अपील का समाधान तेजी से सुनिश्चित होगा।

- इसके अलावा, मौजूदा संशोधन के माध्यम से अपीलीय प्राधिकरण को और अधिक जिम्मेदार बनाया गया है। अपीलीय प्राधिकरण के मामले में यह अनिवार्य किया गया है कि प्राधिकरण में एक या एक से अधिक व्यक्ति शामिल होंगे जो सेवा प्रदाता के प्रबंधन में नियमित कर्मचारी होगें और जिनके पास कम से कम पांच साल का अनुभव भी होगा। अपीलीय प्राधिकरण अपील की जांच करेगा, शिकायत के समाधान के लिए उचित कार्रवाई करेगा और अपील प्राप्त होने के 15 दिनों के भीतर अपने अंतिम निर्णय सूचित करेगा ।

- अपील मामलों का कुशल और समयबद्ध समाधान (time-bound solution) सुनिश्चित करने के लिए सलाहकार समिति के माध्यम से अपील मामलों के समाधान की पूर्व प्रक्रिया को समाप्त कर दिया गया है।

- "फीडबैक सर्वेक्षण" की एक नई व्यवस्था शुरू की गई है । किसी शिकायत या अपील के समाधान या बंद होने पर, सेवा प्रदाता समाधान के साथ उपभोक्ता की संतुष्टि का

सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

आकलन करने के लिए, एक ऑनलाइन फीडबैक सर्वेक्षण करेगा। फीडबैक पांच-सूत्रीय पैमाने पर प्राप्त किया जाएगा, जिसमें "पूरी तरह से संतुष्ट" (5 अंक) से लेकर "बिल्कुल असंतुष्ट" (1 अंक) तक शामिल रहेंगे । इस तरह के फीडबैक सर्वेक्षणों के परिणामों को सेवा प्रदाता अपनी वेबसाइट पर त्रैमासिक आधार पर प्रकाशित करेगा।

- यह भी अनिवार्य किया गया है कि प्रत्येक सेवा प्रदाता अपने सीईओ या निदेशक मंडल के समक्ष शिकायतों, अपीलों के निवारण और फीडबैक सर्वेक्षण के परिणामों पर एक त्रैमासिक रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा। यह विनियम सेवा प्रदाताओं द्वारा शिकायतों और अपीलों के निपटान की उच्चतम स्तर पर उपयुक्त समीक्षा और निगरानी सुनिश्चित करने के लिए लाया गया है ।

- उपभोक्ता शिकायत निवारण निगरानी समिति की एक नई व्यवस्था शुरू की गई है। प्रत्येक सेवा प्रदाता अपने शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की निगरानी और समय-समय पर समीक्षा करने के लिए एक उपभोक्ता शिकायत निवारण निगरानी समिति की स्थापना करेगा। समिति में सेवा प्रदाता के प्रतिनिधि और लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्र में सम्मिलित राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों में प्राधिकरण के साथ पंजीकृत प्रत्येक उपभोक्ता संगठन से कम से कम एक प्रतिनिधि शामिल होगा। सेवा प्रदाता उन राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों से अनिवार्य रूप से प्रतिनिधित्व लेते हुए ऐसी समिति का गठन करेंगे, जिनमें उनका ग्राहक आधार दस हजार से अधिक हैं। शिकायत निवारण तंत्र की समीक्षा के लिए समिति साल में कम से कम एक बार बैठक करेगी।

- संशोधन में विनियामक समीक्षा की एक नई व्यवस्था शुरू की गई है। प्राधिकरण सेवा प्रदाताओं के शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की निम्नलिखित के माध्यम से आवधिक समीक्षा कर सकता है: -
    - सेवा प्रदाता के रिकॉर्ड का लेखा परीक्षा और निरीक्षण,
    - सेवा प्रदाता द्वारा प्रस्तुत त्रैमासिक निष्पादन रिपोर्ट की लेखा परीक्षा और विश्लेषण,
    - उपभोक्ता फीडबैक के आधार पर समीक्षा
- यह संशोधन लेखा परीक्षा, निरीक्षण, विश्लेषण या समीक्षा के दौरान, शिकायत या अपील के निपटान में देखे गए इन विनियमों के प्रावधानों के उल्लंघन के मामलों में, वित्तीय निरुत्साहन के प्रावधान प्रस्तुत करता है।

Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi

- तिमाही निष्पादन रिपोर्ट प्रस्तुत न करने/ प्रस्तुत करने में देरी के लिए वित्तीय निरुत्साहन का प्रावधान भी शुरू किया गया है।

4. यह संशोधन उपभोक्ताओं के लिए बेहतर डिजिटल सुलभता, चौबीसों घंटे शिकायत केंद्र सहायता, दिव्यांगजनों के लिए बेहतर सुगम्यता और शिकायतों और अपीलों को तेजी से दर्ज करने और निपटान के माध्यम से, उपभोक्ता शिकायत निवारण ढांचे को मजबूत करते हैं। अपीलीय तंत्र को मजबूत किया गया है। उचित पर्यवेक्षण और अनुपालन प्रवर्तन (compliance enforcement) सुनिश्चित करने के लिए संरचित उपभोक्ता फीडबैक सर्वेक्षण, शिकायत निवारण निगरानी समितियां, विनियामक समीक्षा और गैर-अनुपालन के निर्दिष्ट मामलों के लिए वित्तीय निरुत्साहन शुरू किया गया है।

5. यह संशोधन ट्राई की वेबसाइट www.trai.gov.in पर उपलब्ध है।

6. किसी भी स्पष्टीकरण/जानकारी के लिए, सलाहकार (उपभोक्ता मामले), ट्राई से ईमेल आईडी adv.ca@trai.gov.in या टेलीफोन नंबर +91-11-26769605 पर संपर्क किया जा सकता है।

(पुष्पेंद्र कुमार सिंह)

सचिव (प्रभारी), भादूविप्रा

सचिव/Secretary
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
Telecom Regulatory Authority of India
नई दिल्ली/New Delhi