दिनांक: 04 मई, 2024

<u>निदेश</u>

विषय : भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 13, धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (ख) के उप-खंड (i) और (v) के साथ पठित, के अंतर्गत, दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 (2018 का 6) के तहत वाणिज्यिक संचार के लिए वॉइस डिस्ट्रीब्यूटेड लेजर टेक्नोलॉजी (डीएलटी) समाधान के कार्यान्वयन के संबंध में, निदेश।

फाइल सं.- एम-5/11/(1)/2022-क्यूओएस (E-6703) - जबकि भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) (इसके बाद "भादूविप्रा अधिनियम" के रूप में संदर्भित) की धारा 3 की उप-धारा(1) के अंतर्गत स्थापित भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (इसके बाद "प्राधिकरण" के रूप में संदर्भित) को अन्य बातों के साथ साथ, कुछ कार्यों का निर्वहन सौंपा गया है; जैसे अनुज्ञप्ति के निबंधों और शर्तों का अनुपालन सुनिश्चित करना, दूरसंचार सेवाओं को विनियमित करना, विभिन्न सेवा प्रदाताओं के बीच तकनीकी अनुकूलता और प्रभावी अंतर-संबंध सुनिश्चित करना; सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवा की गुणवत्ता के मानकों को निर्धारित करना और सेवा की गुणवत्ता सुनिश्चित करना और सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की जाने वाली ऐसी सेवाओं का आवधिक सर्वेक्षण करना ताकि दूरसंचार सेवा के उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा की जा सके;

2. और जबकि प्राधिकरण ने, भादूविप्रा अधिनियम की धारा 36, धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (ख) के उप-खंड (v) और उप-धारा (1) के खंड (ग) के साथ पठित, के तहत प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण को विनियमित करने के लिए दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 (2018 का 6) दिनांक 19 जुलाई, 2018 (बाद में "विनियमओं" के रूप में संदर्भित) बनाया;

3. और जबकि विनियमों के विनियम 3 में प्रावधान है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता सुनिश्चित करेगा कि इसके नेटवर्क का इस्तेमाल करने वाला कोई भी वाणिज्यिक संप्रेषण, वाणिज्यिक संप्रेषण के प्रयोजन के लिए सेंडरों को निर्दिष्ट पंजीकृत हेडरों का इस्तेमाल करके सम्पन्न होता है;

4. और जबकि, विनियमों के विनियम 5 में, अन्य बातों के साथ साथ, यह प्रावधान है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता इन विनियमों के अनुसार वाणिज्यिक संप्रेषण की डिलीवरी को

नियंत्रित करने के लिए आवश्यक कार्यों के साथ एक इकोसिस्टम का विकास करेगा या उसके विकास का कारण बनेगा, और उक्त विनियम के प्रासंगिक प्रावधान निम्नानुसार हैं-

"5. प्रत्येक एक्सेस प्रदाता इन विनियमों के अनुसार वाणिज्यिक संप्रेषण की डिलीवरी को नियंत्रित करने के लिए निम्नलिखित कार्यों के साथ एक ईकोसिस्टम का विकास करेगा या उसके विकास का कारण बनेगा-

(1) वाणिज्यिक संप्रेषण के लिए अधिमान (नों) को पंजीकृत करने के लिए अपने सब्सक्राइबरों के लिए सुविधा प्रदान करना और अधिमान (नों) का सटीक और संपूर्ण रिकार्ड रखना;

(2) ईकोसिस्टम में भाग लेने के लिए इकाइयों को पंजीकृत करना और वाणिज्यिक संप्रेषण के कुशल और प्रभावी नियंत्रण के लिए उनकी भूमिकाएं और जिम्मेदारियां निर्धारित करना;

(3) वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए सेंडर (रों) द्वारा प्राप्त किए गए सब्सक्राइबरों की सहमति दर्ज करने के लिए सुविधा प्रदान करना और सहमति (यों) का संपूर्ण और सटीक रिकार्ड रखना;

(4) इसके उपभोक्ताओ द्वारा सहमति को वापस लेने के लिए सुविधा मुहैया कराना और तदनुसार, सब्सक्राइबरों के लिए सहमति का रिकार्ड अपडेट करना;

(5) सेंडर (रो) का पंजीकरण करना, उनकी पहचान का सत्यापन करना और वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए प्रक्रियाएं निर्धारित करना;

(6) वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने से पहले और विनियामक अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए डिलीवरी पूर्व जांच करने के लिए विशेष इकाई के लिए विशिष्ट कार्य और प्रक्रियाएं निर्धारित करना;

(7) वाणिज्यिक संप्रेषण के सेंडर (रो) के खिलाफ शिकायत दर्ज कराने के लिए अपने सब्सक्राइबरों हेतु सुविधाएं मुहैया कराना और शिकायतों के समाधान की स्थिति का पूर्ण और सटीक रिकार्ड रखना;

(8) शिकायतों की जांच और छानबीन करना, चूककर्ता के खिलाफ कार्यवाही करना और विनियमों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए सुधारात्मक कदम उठाना;

(9) वाणिज्यिक कॉल के सेंडर (रों) का पता लगाना, पहचान करना और कार्यवाही करना, जो उनके साथ पंजीकृत नहीं हैं;

(10) प्राधिकरण द्वारा इस संबंध में जारी किन्ही अन्य निर्देशों, मार्गनिर्देशों और निदेशों का अनुपालन करना।"

5. और जबकि विनियमों के विनियम 8 में, अन्य बातों के साथ-साथ, यह प्रावधान किया गया है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता, अपने नेटवर्कों के जरिये किसी भी वाणिज्यिक संप्रेषण की अनुमति देने से पहले, विनियम में किए गए प्रावधानों के अनुसार अपेक्षित कार्य करेगा;

6. और जबकि विनियमों के विनियम 9 में यह प्रावधान किया गया है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता को सुनिश्चित करना होगा कि विनियमों के अनुसार पंजीकृत अधिमानों या डिजिटल रूप से पंजीकृत सहमतियों के अनुसार को छोड़कर प्राप्तकर्ता को कोई भी वाणिज्यिक संप्रेषण न भेजा जाए;

7. और जबकि विनियमों के विनियम 10 में यह प्रावधान किया गया है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता सुनिश्चित करेगा कि वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के उद्देश्य के लिए पंजीकृत सेंडरों के लिए निर्दिष्ट हेडरों को छोड़कर, इसके नेटवर्क के जरिये कोई वाणिज्यिक संप्रेषण न भेजा जाए;

8. और जबकि विनियमों के विनियम 12 में, अन्य बातों के साथ-साथ, यह प्रावधान किया गया है कि एक्सेस प्रदाता एक सिस्टम को स्वयं या प्रत्यायोजन के द्वारा कार्यान्वित, मैंटेन और ऑपरेट करेगा यह सुनिश्चित करने के लिए कि अपेक्षित कार्य नॉन-रिप्यूडिएबल और इम्प्यूटेबल तरीके से निष्पादित किए जाएँ; और उक्त विनियम के प्रासंगिक प्रावधान निम्नानुसार हैं -

"12. एक्सेस प्रदाता एक सिस्टम को स्वयं या प्रत्यायोजन के द्वारा कार्यान्वित, मैंटेन और ऑपरेट करेगा यह सुनिश्चित करने के लिए कि अपेक्षित कार्य नॉन-रिप्यूडिएबल और इम्प्यूटेबल तरीके से निष्पादित किए जाएं:-

(1) अधिमान(नों), सहमति(यों), सहमति(यों) को वापस लेने, शिकायत(तों) आदि को दर्ज करना;

(2) डिलीवरी के लिए प्रस्तुत किए जा रहे वाणिज्यिक संप्रेषण के संबंध में पहले और बाद की विनियामक जांच करना और की गई कार्यवाही का रिकार्ड भी रखना;

(3) प्रारंभ, ट्रांसमिशन या डिलीवरी से इसके नेटवर्क के जरिये वाणिज्यिक संप्रेषण करने के लिए व्यक्ति(यों), बिजनेस इकाई(यों) या कानूनी इकाई(यों), जिनके पास अपनी पहचान साबित करने के लिए पर्याप्त दस्तावेजी प्रमाण हैं, का पंजीकरण करना;

(4) सुनिश्चित करना कि पंजीकृत इकाइयों द्वारा किए गए कार्य पहचान योग्य, विशिष्ट और रिकार्ड करने योग्य हैं;

(5) सुनिश्चित करना कि डेटा को सुरक्षित और उचित तरीके से स्टोर और साझा किया जाता है;

(6) सुनिश्चित करना कि संबंधित इकाइयों को इन विनियमों के तहत निर्दिष्ट कार्य करने के लिए डेटा केवल उनको सुलभ हों,

टिप्पणी: *अगर विशेष रूप से अनुमति नहीं है तो सिस्टम को चलाने या प्रत्यायोजित कार्य जैसे स्क्रबिंग करने वाले व्यक्ति(यों) सहित किसी भी व्यक्ति को स्पष्ट टेक्स्ट में डेटा सुलभ नहीं होना चाहिए या प्रत्यायोजित कार्य(यों) करने वाले एप्लिकेशन के अलावा किसी एप्लिकेशन(नों) को सुलभ नहीं होने चाहिए:*

(7) गैर-अनुपालन का पता लगाना और विनियमों का प्रभावी अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए तुरंत कार्यवाही करना;

(8) पंजीकृत सेंडर(रों) द्वारा अनुपालन सुनिश्चित करना, जिन्हें एक्सेस प्रदाता ने ऑटो डायलर के इस्तेमाल के बारे में सूचित किया है और साइलेंट कॉल और परित्यक्त कॉल को निर्धारित सीमा के भीतर रखने में विफल होने पर सेंडर(रों) के खिलाफ कार्यवाही करना;";

9. और जबकि विनियमों के विनियम 13 में यह प्रावधान किया गया है कि एक्सेस प्रदाता, कार्य संहिता में यथा निर्धारित सिस्टम, कार्यों और प्रक्रियाओं के कार्यान्वयन के लिए डिस्ट्रिब्यूटेड लेजर प्रौद्योगिकी (डीएलटी) को अनुमति प्राप्त और प्राइवेट डीएलटी के साथ अपनाएंगे ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए आवश्यक विनियामक पूर्व-जांच कर ली गई हैं और वाणिज्यिक संप्रेषण के प्रवाह को प्रभावी ढंग से नियंत्रित करने के लिए इकाईयों के बीच स्मार्ट कॉन्ट्रैक्ट ऑपरेट किया जा सके;

10. और जबकि विनियमों के विनियम 17 में प्रावधान है कि प्राधिकरण कार्य संहिताओं में बदलाव करने के लिए एक्सेस प्रदाताओं को कभी भी निर्देश दे सकता है और एक्सेस प्रदाता इन बदलावों को शामिल करने के बाद, इस संबंध में जारी निर्देश की तिथि से पंद्रह दिनों के भीतर संशोधित सीओपी प्रस्तुत करेगा;

11. और जबकि विनियमों की अनुसूची-I का मद 4, अन्य बातों के साथ-साथ, निम्नानुसार हैं: -

"4. प्रत्येक एक्सेस प्रदाता निम्नलिखित कार्य करेगाः-

.....

(8) दूरसंचार संसाधन कनेक्टीविटी के साथ वॉइस कॉलिंग कार्य (वीसीएफ)

(क) उपभोक्ता(ओं) की अधिमान अनुसार डिलीवरी के दिनों के प्रकार और निर्दिष्ट टाइम स्लॉट के दौरान सुरक्षित तरीके से ओएपी को वॉइस कॉल डिलीवर करना;

(ख) उपभोक्ता(ओं) को विशेष या वॉइस कॉल के लिए ओएपी सलेक्ट करना और संदेश सूची की सूचना, जो इसके द्वारा डिलीवर करने के लिए अपेक्षित होगी, के लिए तदनुरूपी ओएपी के लिए टोकन जनरेट करने के लिए स्क्रबर को सूचना देना;";

12. और जबकि विनियमों की अनुसूची-I का मद 2, अन्य बातों के साथ-साथ, निम्नानुसार हैं: -

"2. प्रत्येक एक्सेस प्रदाता प्रतिभागियों को एसएमएस भेजकर या वॉइस कॉल करके वाणिज्यिक संप्रेषण के लिए सेंडर को निर्दिष्ट किये जाने वाले हेडरों की संरचना और फार्मेट तैयार करेगा, जिसमें निम्नलिखित शामिल होंगेः

.....

(2) 140-लेवल नम्बरिंग सीरीज या प्राधिकरण/ दूरसंचार विभाग के निर्देश पर कोई अन्य नम्बरिंग सीरीज से प्रोमोशनल वॉयस कॉल्स, ट्रांजेकशनल वॉयस कॉल्स और सर्विस वॉयस कॉल्स करने के लिए सेन्डर हेतु कॉलिंग लाइन पहचान;"

13. और जबकि दूरसंचार विभाग ने, दिनांक 09.04.2024 के पत्र के माध्यम से, विनियमों के तहत केवल सर्विस और ट्रांजेकशनल वॉयस कॉल्स के लिए एक अलग नंबरिंग श्रृंखला '160' आवंटित करने के निर्णय से अवगत कराया;

14. और जबकि विनियमों के तहत केवल सर्विस और ट्रांजेकशनल वॉयस कॉल्स के लिए आवंटित नंबरिंग श्रृंखला '160' में नंबरिंग संसाधनों का प्रधान इकाईयों को आवंटन, एक्सेस प्रदाताओं द्वारा डीएलटी प्लेटफॉर्म के माध्यम से, इसके लिए मॉड्यूल के विकास के बाद, किया जाएगा;

15. और जबकि प्राधिकरण ने पाया कि:-

क. एक्सेस प्रदाताओं ने वॉयस कॉल्स के माध्यम से वाणिज्यिक संप्रेषण के लिए विनियमों के प्रावधानों को अभी तक लागू नहीं किया है;

ख. टेलीमार्केटर्स को आवंटित '140xxx' नंबरिंग श्रृंखला का संचालन स्वतंत्र रूप से किया जा रहा है, न कि विनियमों के अनुसार डीएलटी प्लेटफॉर्म के माध्यम से;

ग. '140xxx' नंबरिंग श्रृंखला का उपयोग करने के बजाय, बैंकों, क्रेडिट कार्ड कंपनियों, बीमा कंपनियों और अन्य वित्तीय संस्थानों सहित विभिन्न संस्थाएं प्रमोशनल कॉल्स करने के लिए सामान्य 10-अंकीय मोबाइल/ लैंडलाइन नंबरों का उपयोग करती हैं जिसके परिणामस्वरूप ग्राहकों की ओर से कई शिकायतें आती हैं;

घ. सामान्य 10-अंकीय मोबाइल/ लैंडलाइन नंबरों का उपयोग सर्विस और ट्रांजेकशनल कॉल्स करने के लिए भी किया जाता है, जिससे धोखेबाजों को 10-अंकीय नंबरों का उपयोग करके उपभोक्ताओं को धोखा देने का अवसर मिलता है;

ङ. डीएलटी प्लेटफॉर्म पर वाणिज्यिक वॉयस कॉल्स के गैर-कार्यान्वयन के कारण, वास्तविक समय में सहमति की रिकॉर्डिंग और उनकी स्क्रबिंग एक्सेस प्रदाताओं द्वारा नहीं की जा रही है;

च. डीएलटी आधारित वॉयस समाधान के कार्यान्वयन के लिए एक्सेस प्रदाताओं के साथ कई बैठकें आयोजित की गईं; हालाँकि, डीएलटी प्लेटफॉर्म पर 140-सीरीज़ के कार्यान्वयन के लिए एक्सेस प्रदाताओं द्वारा प्रतिबद्ध समय-सीमा का एक्सेस प्रदाताओं द्वारा पालन नहीं किया गया है;

16. इसलिए, अब, प्राधिकरण, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 13, धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (ख) के उप-खंड (i) एवं (v) के साथ पठित, के तहत प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए और दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 के प्रावधानों के तहत, सभी एक्सेस प्रदाताओं को निर्देश देता है कि-

क. विनियमों के अनुसार 140-लेवल नम्बरिंग सीरीज के लिए डिस्ट्रीब्यूटेड लेजर टेक्नोलॉजी (डीएलटी) आधारित वॉयस समाधान इस निदेश के जारी होने की तारीख से 60 दिनों के भीतर लागू करें, जिसमें मौजूदा प्लेटफॉर्म से टेलीमार्केटर्स का माइग्रेशन और कोड ऑफ प्रैक्टिस को अपडेट करना शामिल है;

ख. (1) सर्विस और ट्रांजेकशनल वॉयस कॉल्स के लिए 160-लेवल नंबरिंग श्रृंखला के, विनियमों और दूरसंचार विभाग द्वारा प्रदान किए गए नंबरिंग योजनाओं के अनुसार, डिस्ट्रीब्यूटेड लेजर टेक्नोलॉजी (डीएलटी) आधारित वॉयस सॉल्यूशन के लिए कार्यान्वयन योजना इस निदेश के जारी होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर जमा करें।

(2) सर्विस और ट्रांजेकशनल वॉयस कॉल्स के लिए 160-लेवल नंबरिंग श्रृंखला के, विनियमों और दूरसंचार विभाग द्वारा प्रदान किए गए नंबरिंग योजनाओं के

अनुसार, डिस्ट्रीब्यूटेड लेजर टेक्नोलॉजी (डीएलटी) आधारित वॉयस सॉल्यूशन इस निदेश के जारी होने की तारीख से 90 दिनों के भीतर कार्यान्वित करना जिसमें कार्य संहिता को अद्यतन करना शामिल है।

ह/-
(जयपाल सिंह तोमर)
सलाहकार (क्यूओएस-II)

सेवा में,

सभी एक्सेस सेवा प्रदाता

*****