भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA
भारत सरकार / Government of India

सत्यमेव जयते

अगस्त 20, 2024

<u>निदेश</u>

विषय : दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 (2018 का 6) के तहत हेडर और कंटेन्ट टेम्पलेट्स के दुरुपयोग को रोकने के उपायों के संबंध में भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (ख) के उप-खंड (i) और (v) के साथ पठित धारा 13 के तहत निदेश।

फाइल सं.- डी-27/1/(2)/2024-क्यूओएस (ई-13563) - 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, दूरसंचार सेवाओं को विनियमित करने के लिए सुनिश्चित कार्यों जिसमे 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 का निर्वाहन सौंपा गया है;

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

3. और जबकि विनियमों के विनियम 17 में प्रावधान है कि प्राधिकरण एक्सेस प्रदाताओं को किसी भी समय कोड ऑफ प्रैक्टिस (इसके बाद "सीओपी" के रूप में संदर्भित) में परिवर्तन करने का निदेश दे सकता है और एक्सेस प्रदाता ऐसे परिवर्तनों को शामिल करेंगे

और इस संबंध में जारी निदेश की तिथि से पंद्रह दिनों के भीतर संशोधित सीओपी जमा करेंगे;

4. और जबकि प्राधिकरण ने दिनांक 16 फरवरी, 2023 के निदेश संख्या आरजी-25/(6)/2022-क्यूओएस के तहत एक्सेस प्रदाताओं को निदेश दिया है, अन्य बातों के साथ-साथ; इस निदेश के जारी होने की तारीख से तीस दिनों के भीतर डीएलटी प्लेटफॉर्म पर पंजीकृत सभी हेडर का पुन: सत्यापन सुनिश्चित करें और असत्यापित हेडर को ब्लॉक करें; साठ दिनों के भीतर सभी कंटेन्ट टेम्पलेट का पुनः सत्यापन सुनिश्चित करें और असत्यापित टेम्पलेट को ब्लॉक करें; तथा निदेश का अनुपालन करें और इस निदेश के जारी होने की तारीख से तीस दिनों के भीतर अद्‌यतन सीओपी सहित की गई कार्रवाई की अद्‌यतन स्थिति को अग्रेषित करें;

5. और जबकि प्राधिकरण ने ऊपर पैरा 4 में संदर्भित दिनांक 16 फरवरी 2023 के निदेश के अनुक्रम में दिनांक 12 मई 2023 के निदेश संख्या आरजी-25/(6)/2022-क्यूओएस के माध्यम से सभी एक्सेस प्रदाताओं को, अन्य बातों के साथ-साथ, कंटेन्ट टेम्पलेट में केवल श्वेतसूची वाले यूआरएल/एपीके/ओटीटी लिंक/कॉल बैक नंबरों का उपयोग सुनिश्चित करने; अपरिवर्तनीय और परिवर्तनीय दोनों भागों वाले यूआरएल के मामले में, यूआरएल का अपरिवर्तनीय भाग श्वेतसूची में रखने; कंटेन्ट टेम्पलेट्‌स के उपयोग की निगरानी करने और दुरुपयोग को रोकने; और तदनुसार पंद्रह दिनों के भीतर सीओपी को अद्‌यतन करने और इस निदेश के जारी होने की तारीख से पैंतालीस दिनों के भीतर निदेश की अनुपालन रिपोर्ट प्रस्तुत करने का निदेश दिया;

6. और जबकि प्राधिकरण ने दिनांक 16 फरवरी, 2023 के एक अन्य निदेश संख्या आरजी-25/(6)/2022-क्यूओएस के तहत सभी एक्सेस प्रदाताओं को निदेश दिया है कि वे अन्य बातों के साथ-साथ, प्रत्येक संदेश के प्रसारण के लिए प्रमुख इकाई (पीई) और ओऐपी के बीच श्रंखला में उपयोग किए जाने वाले पंजीकृत टेलीमार्केटर्स सहित, ऐसे पीई द्‌वारा लगाए गए टेलेमार्केटर्स की पूरी श्रंखला पीई से प्राप्त करके हर समय ट्रांसमिशन के सभी तरीकों में पीई से प्राप्तकर्ताओं तक संदेशों की ट्रेसेबिलिटी सुनिश्चित करें; उन सभी संदेशों को अस्वीकार कर दें जहां टीएम की श्रंखला परिभाषित नहीं है या मेल नहीं करती है; उन सभी टेलेमार्केटर्स को, जो डिस्ट्रिब्यूटेड लेजर टेक्नोलॉजीज (इसके बाद "डीएलटी" के रूप में संदर्भित) प्लेटफॉर्म पर पंजीकृत नहीं हैं को कंटेन्ट टेम्पलेट की हैंडिलिंग, स्क्रबिंग और एक्सेस प्रदाताओं को संदेशों की डिलीवरी करने से रोकें;

7. और जबकि प्राधिकरण ने दिनांक 4 मई 2024 के निदेश संख्या एम-5/11/(1)/2022-क्यूओएस के माध्यम से सभी एक्सेस प्रदाताओं को, अन्य बातों के साथ-साथ, यह निदेश दिया की, इस निदेश के जारी होने की तारीख से 60 दिनों के भीतर विनियमों के अनुसार 140-लेवल नम्बरिंग सीरीज के लिए डिस्ट्रिब्युटेड लेजर टेक्नॉलजी (डीएलटी) आधारित वॉयस समाधान लागू करें, जिसमे मोजूदा प्लेटफॉर्म से टेलेमार्केटर्स का माइग्रैशन और कोड ऑफ प्रैक्टिस को अपडेट करना शामिल है;

8. और जबकि, चर्चा को सुगम बनाने तथा प्राधिकरण द्वारा जारी निदेश का शीघ्र कार्यान्वयन/अनुपालन सुनिश्चित करने हेतु -

(क) प्राधिकरण और एक्सेस प्रदाताओं के बीच दिनांक 15 जून 2023, 03 जुलाई 2023, 21 जुलाई 2023, 26 सितंबर 2023, 29 नवंबर 2023, 05 जनवरी 2024, 03 अप्रैल 2024, 04 मई 2024 तथा 08 अगस्त 2024 को बैठकें आयोजित की गईं;

(ख) प्राधिकरण ने दिनांक 22 मार्च 2024 के पत्र के माध्यम से एक्सेस प्रदाताओं को 30 जून 2024 तक समान दिखने वाले/समान हेडर के सभी मामलों को हल करने/ठीक करने का निदेश दिया;

(ग) दिनांक 10 अप्रैल 2024 को प्रत्येक एक्सेस प्रदाता के तकनीकी टीम के सदस्यों सहित छह कार्य समूह बनाए गए और प्राधिकरण द्वारा 18 अप्रैल 2024, 19 अप्रैल 2024, 26 अप्रैल 2024, 02 मई 2024, 04 मई 2024, 16 मई 2024, 17 मई 2024, 29 मई 2024, 08 जून 2024, 22 जून 2024, 27 जून 2024 और 12 जुलाई 2024 को बैठकें बुलाई गईं;

9. और जबकि, प्राधिकरण ने पाया है कि -

(क) उपर्युक्त पैरा 4, 5 और 6 में उल्लिखित निदेशों को आज तक पूरी तरह से लागू नहीं किया गया है;

(ख) हेडर और टेम्पलेट्स के दुरुपयोग के कई मामले सामने आए हैं, तथापि, एक्सेस प्रदाताओं ने ऐसे दुरुपयोग को रोकने और ऐसी घटनाओं की रिपोर्ट होने पर ट्रैफ़िक की उत्पत्ति का पता लगाने के लिए प्रभावी कदम नहीं उठाए हैं;-

(ग) भारतीय साइबर अपराध समन्वय केंद्र (इसके बाद "आई4सी" के रूप में संदर्भित) ने अपनी विभिन्न रिपोर्टों के माध्यम से प्राधिकरण के ध्यान में एंटिटी आईडी, हेडर आईडी और कंटेंट टेम्प्लेट आईडी के दुरुपयोग के कई मामले लाए हैं, और उन टेलीमार्केटर का पता लगाने की आवश्यकता बताई है जिन्होंने समझौता किए गए हेडर का उपयोग करके संदेश भेजे थे, और इसके अलावा, आई4सी ने टेलीमार्केटर

और प्रमुख इकाइयों के बीच चेन बाइंडिंग को लागू करके संदेशों की ट्रेसबिलिटी सुनिश्चित करने का भी सुझाव दिया है;

(घ) कुछ मामलों में, एंटिटी का नाम, हेडर और कंटेन्ट टेम्पलेट्स के बीच कोई सहसंबंध नहीं है, कई मामलों में कंटेन्ट टेम्पलेट्स में 'डिस्कनेक्शन', , 'लॉटरी', 'ओटीपी' आदि जैसे शब्दों का उपयोग किया जाता है जो सेंडरों के व्यवसाय से संबंधित नहीं हैं और कुछ संदेशों में दुर्भावनापूर्ण एपीके और यूआरएल भी पाए गए हैं;

(ङ) एक कंटेन्ट टेम्पलेट को कई हेडर से जोड़ा गया है और एक्सेस प्रदाताओं द्वारा कई समान या समान तरह की कंटेन्ट टेम्पलेट पंजीकृत किए गए हैं;

(च) सेवा/ट्रांज़्एक्शन श्रेणी में प्रोमोशनल कंटेन्ट टेम्पलेट का पंजीकरण किया गया है;

(छ) कुछ सेंडरों ने बड़ी संख्या में हेडर और कंटेन्ट टेम्पलेट पंजीकृत किए हैं और कई कंटेन्ट टेम्पलेट में बड़ी संख्या में वेरीअबल शामिल हैं;

(ज) कुछ मामलों में, सेन्डर किसी अन्य एक्सेस प्रदाता के साथ हेडर पंजीकृत करता है यदि उसके किसी या सभी हेडर को एक्सेस प्रदाता द्वारा ब्लैक्लिस्ट में डाल दिया गया है;

(झ) एक्सेस प्रदाताओं ने अक्टूबर-2023 और नवंबर-2023 के महीने में तीस (30) दिनों की अवधि के लिए अप्रयुक्त हेडर को अस्थायी रूप से ब्लॉक कर दिया था, और डीएलटी प्लेटफॉर्म के साथ तकनीकी चुनौतियों का संदर्भ देते हुए, तीन महीने की अवधि के लिए छूट मांगी थी; हालाँकि, यह गतिविधि आज तक फिर से शुरू नहीं हुई है; और

(ञ) एक्सेस प्रदाताओं ने विनियमों के अनुसार 140-स्तरीय नंबरिंग श्रृंखला के लिए डिस्ट्रिब्युटेड लेजर टेक्नॉलजी (डीएलटी) आधारित वॉयस समाधान को पूरी तरह से लागू नहीं किया है:

10. अब, इसलिए, प्राधिकरण, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 13 के साथ पठित धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (ख) के उप-खंड (i) और (v) के तहत प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए और दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 (2018 का 6) के प्रावधानों के तहत सभी एक्सेस प्रदाताओं को यह सुनिश्चित करने का निदेश देता है कि -

(क) डीएलटी प्लेटफॉर्म पर 140xxx नंबरिंग श्रृंखला का एंड-टू-एंड कार्यान्वयन–दिनांक 30 सितंबर 2024 तक पूरा हो जाना चाहिए, जिसमें मौजूदा टेलीमार्केटर्स का माइग्रेशन और विनियमों के अनुसार कॉल्स की स्क्रबिंग शामिल है;

(ख) यूआरएल/एपीके/ओटीटी लिंक/कॉल बैक नंबर वाले ट्रैफ़िक, जो श्वेतसूची नहीं हैं, दिनांक 01 सितंबर, 2024 से अनुमति नहीं है;

(ग) प्रमुख इकाइयों से प्राप्तकर्ताओं को भेजे जाने वाले संदेश ट्रेस करने योग्य हों और दिनांक 01 नवंबर 2024 से, सभी संदेश, जहां टेलीमार्केटर्स की श्रृंखला परिभाषित नहीं है या मेल नहीं खाती है, अस्वीकार कर दिए जाएं;

(घ) जब भी हेडर और/या कंटेन्ट टेम्पलेट का दुरुपयोग देखा जाता है या रिपोर्ट किया जाता है तो -

i. संबंधित सेन्डर से आने वाले ट्रैफ़िक को सभी एक्सेस प्रदाताओं द्वारा तत्काल निलंबित कर दिया जाए और यह तब तक रहे जब तक कि सेन्डर देश के कानून के तहत अपने हेडर और कंटेन्ट टेम्पलेट्स के दुरुपयोग के लिए कानून प्रवर्तन एजेंसी के पास शिकायत/एफआईआर दर्ज करता है, और सेन्डर अपने सभी हेडर और कंटेन्ट टेम्पलेट्स की समीक्षा करता है और अपने हेडर और अन्य क्रेडेंशियल्स के दुरुपयोग को रोकने के लिए विनियमों के अनुसार सुधारात्मक उपाय करता है;

ii. डिलीवरी-टेलीमार्केटर उस इकाई को चिह्नित करता है जिसने ऐसे हेडर या कंटेन्ट टेम्प्लेट से ट्रैफिक को नेटवर्क में धकेला है और देश के कानून के तहत, ऐसी इकाई के खिलाफ दो व्यावसायिक दिनों के भीतर कानून प्रवर्तन एजेंसी (एलईए) के साथ अन्य इकाई के हेडर और कंटेन्ट टेम्प्लेट का दुरुपयोग करने के लिए शिकायत/एफआईआर दर्ज करे, ऐसा न करने पर आरंभन एक्सेस प्रदाता (ओएपी) संबंधित डिलीवरी-टेलीमार्केटर के खिलाफ शिकायत/एफआईआर दर्ज करे और शिकायत/एफआईआर दर्ज करने तक संबंधित डिलीवरी-टेलीमार्केटर से ट्रैफिक को सभी एक्सेस प्रदाताओं द्वारा तत्काल निलंबित कर दिया जाए, और ट्रैफिक को धकेलने वाली इकाई को आरंभन एक्सेस प्रदाता के साथ-साथ अन्य सभी एक्सेस प्रदाताओं द्वारा एक वर्ष की अवधि के लिए ब्लैक्लिस्ट में डाल दिया जाए;

(ङ) जब कंटेन्ट टेम्पलेट के गलत श्रेणी में पंजीकरण के कारण शिकायत दर्ज की जाती है, तो कंटेंट टेम्पलेट को ओएपी द्वारा ब्लैक्लिस्ट में डाल दिया जाता है; और यदि ऐसे सेन्डर के पांच कंटेन्ट टेम्पलेट गलत श्रेणी के तहत पंजीकरण के लिए ब्लैक्लिस्ट में डाल दिए जाते हैं, तो ओएपी सेन्डर की सेवाओं को एक महीने के लिए या जब तक सेन्डर के सभी कंटेन्ट टेम्पलेट पुनः सत्यापित नहीं हो जाते, जो भी बाद में हो, निलंबित कर दिया जाए;

(च) एक कंटेन्ट टेम्पलेट एक से अधिक हेडर से जुड़ा न हो;

(छ) इस निदेश के जारी होने के 30 दिनों के भीतर डीएलटी पर पंजीकृत सभी हेडर और कंटेंट टेम्पलेट इसके तहत जारी किए गए विनियमों और निदेशों का अनुपालन करते हों;

11. सभी एक्सेस प्रदाताओं को निर्देश दिया जाता है कि वे उपरोक्त निर्देशों का अनुपालन करें और इस निर्देश के जारी होने की तारीख से पंद्रह दिनों के भीतर सीओपी को अद्यतन करने सहित की गई कार्रवाई की अद्यतन स्थिति भेजें।

(जयपाल सिंह तोमर)
सलाहकार (क्यूओएस-II)

सेवा में,

सभी एक्सेस सेवा प्रदाता

*****