

भारत के राजपत्र, असाधारण भाग III, खंड 4 में प्रकाशनार्थ

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

अधिसूचना

नई दिल्ली, 8 जुलाई 2024

दूरसंचार (प्रसारण और केबल) सेवाएं  
सेवा की गुणवत्ता के मानक तथा उपभोक्ता संरक्षण (एड्रेसेबल प्रणालियां)  
(चौथा संशोधन) विनियम, 2024  
(2024 की संख्या 3)

सं.आरजी-8/1/(9)/2021-बी और सीएस(1 और 3).--- भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 11 की उपधारा (2) द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, संचार और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय (दूरसंचार विभाग), संख्या 39 में केन्द्र सरकार की अधिसूचना के साथ पठित, -----

1. धारा 2 की उप-धारा (1) के खंड (के) और उक्त अधिनियम की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (डी) के प्रावधान द्वारा केंद्र सरकार को प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए जारी किया गया, तथा
2. अधिसूचना संख्या एस.ओ. 44 (ई) और 45 (ई) के तहत दिनांक 9 जनवरी, 2004 को भारत के राजपत्र, विशेष, भाग II, खंड 3,के अंतर्गत प्रकाशित ---

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण एतद्वारा दूरसंचार (प्रसारण और केबल) सेवाएं, सेवा की गुणवत्ता के मानक तथा उपभोक्ता संरक्षण (एड्रेसेबल प्रणालियां) विनियम, 2017 (2017 का 2) में संशोधन करने के लिए निम्नलिखित विनियम बनाता है, नामतः:-

1. लघु शीर्षक, विस्तार और प्रारंभ.- (1) इन विनियमों को दूरसंचार (प्रसारण और केबल) सेवाएं, सेवा की गुणवत्ता के मानक तथा उपभोक्ता संरक्षण (एड्रेसेबल प्रणालियाँ) (चौथा संशोधन) विनियम, 2024 (2024 का 3) कहा जाएगा।

(2) ये विनियम भारत के संपूर्ण क्षेत्र में लागू होंगे।

(3) यह विनियम इसके शासकीय राजपत्र में के प्रकाशन की तारीख से नब्बे दिन के बाद लागू होगा, विनियम 4 के उप-विनियम 5 और 6; विनियम 12 का उप-विनियम 4; विनियम 14; विनियम 24 का उप-विनियम 11; विनियम 38 का उप-विनियम 5 जो कि इस विनियम के शासकीय राजपत्र में प्रकाशन की तारीख से लागू होंगे।

2. दूरसंचार (प्रसारण और केबल) सेवाएं, सेवा की गुणवत्ता के मानक तथा उपभोक्ता संरक्षण (एड्रेसेबल प्रणालियां) विनियम, 2017 (इसके बाद मूल विनियम के रूप में संदर्भित) के विनियम 2 के उप-विनियम (1),---

(क) खंड (एन) के लिए, निम्नलिखित खंड प्रतिस्थापित किया जाएगा, नामतः -

"(एन) "ग्राहक सेवा नंबर" का आशय विनियम 25 के उप-विनियम (1) के अनुपालन में टेलीविजन चैनलों के वितरक द्वारा निर्दिष्ट एक टेलीफोन नंबर से है, ताकि उपभोक्ता अपने ग्राहक सेवा केंद्र तक पहुंच सके;"

(ख) खंड (एचएच) के पश्चात्, निम्नलिखित खंड अंतःस्थापित किया जाएगा, नामतः:-

"(एचएचए) "प्लेटफॉर्म सेवाओं का अर्थ है उन कार्यक्रमों से है जिन्हें वितरण प्लेटफॉर्म ऑपरेटर विशेष रूप से अपने ग्राहकों के लिए प्रसारित करते हैं तथा इसमें दूरदर्शन चैनल, पंजीकृत टीवी चैनल और ऐसे विदेशी टीवी चैनल जो भारत में पंजीकृत नहीं हैं, शामिल नहीं होते हैं।;"

(ग) खंड (आईआई) के पश्चात, निम्नलिखित खंड अंतःस्थापित किया जाएगा, नामतः-

"(आईआई) "विनियम" का अर्थ है की दूरसंचार (प्रसारण और केबल) सेवाएँ, सेवा की गुणवत्ता के मानक तथा उपभोक्ता संरक्षण (एड्रेसेबल प्रणालियाँ) विनियम, 2017;"

3. मूल विनियमों के विनियम 4 में, उप-विनियम (5) और (6) के स्थान पर निम्नलिखित उप-विनियम प्रतिस्थापित किए जाएंगे, नामतः-

"(5) टेलीविजन चैनलों का वितरक या उससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाएं प्रदान करने के लिए नए कनेक्शन की स्थापना के लिए एकमुश्त स्थापना शुल्क घोषित करेगा।

बशर्ते टेलीविजन चैनलों का वितरक निम्नलिखित के आधार पर अलग-अलग एकमुश्त स्थापना शुल्क घोषित करने के लिए स्वतंत्र होगा:

(i) अपने सेवा क्षेत्र में विभिन्न क्षेत्र;

(ii) उपभोक्ताओं के विभिन्न वर्ग; और

(iii) उपर्युक्त (i) और (ii) का संयोजन:

बशर्ते कि उपभोक्ताओं के बीच प्रत्येक वर्गीकरण सुगम पात्रता मानदंडों पर आधारित होगा जहां ऐसे मानदंडों का उक्त वर्गीकरण के उद्देश्य से तर्कसंगत संबंध होगा।

बशर्ते यह भी कि टेलीविजन चैनलों के वितरक या उससे जुड़े स्थानीय केबल ऑपरेटर द्वारा लिया जाने वाला शुल्क पारदर्शी और गैर-भेदभावपूर्ण हो, जो उसी क्षेत्र या इलाके और वर्ग के सभी ग्राहकों के लिए समान हो, जैसा कि वितरण प्लेटफॉर्म ऑपरेटर द्वारा घोषित किया गया है, और इसे उसकी वेबसाइट पर प्रकाशित किया जाए और समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा निर्दिष्ट तरीके से प्राधिकरण को सूचित किया जाए।

(6) टेलीविजन चैनलों का वितरक या उससे जुड़ा स्थानीय केबल प्रचालक, जैसा भी मामला हो, टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं को सक्रिय करने के लिए एकमुश्त सक्रियण शुल्क की घोषणा करेगा।

बशर्ते टेलीविजन चैनलों का वितरक निम्नलिखित के आधार पर अलग-अलग एकमुश्त सक्रियण शुल्क घोषित करने के लिए स्वतंत्र होगा:

(i) अपने सेवा क्षेत्र में विभिन्न क्षेत्र;

(ii) उपभोक्ताओं के विभिन्न वर्ग; और

(iii) उपर्युक्त (i) और (ii) का संयोजन:

बशर्ते कि उपभोक्ताओं के बीच प्रत्येक वर्गीकरण सुगम पात्रता मानदंडों पर आधारित होगा जहां ऐसे मानदंडों का उक्त वर्गीकरण के उद्देश्य से तर्कसंगत संबंध होगा।

बशर्ते यह भी कि टेलीविजन चैनलों के वितरक या उससे जुड़े स्थानीय केबल ऑपरेटर द्वारा लिया जाने वाला शुल्क पारदर्शी और गैर-भेदभावपूर्ण हो, जो उसी क्षेत्र या इलाके और वर्ग के सभी ग्राहकों के लिए समान हो, जैसा कि वितरण प्लेटफॉर्म ऑपरेटर द्वारा घोषित किया गया है, और इसे उसकी वेबसाइट पर प्रकाशित किया जाए और समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा निर्दिष्ट तरीके से प्राधिकरण को सूचित किया जाए।”

4. मुख्य विनियमों के विनियम 10 में, पहले प्रावधान में, "बारह रुपये" शब्दों के स्थान पर "दरें जो टैरिफ आदेश में निर्दिष्ट हैं" शब्द प्रतिस्थापित किए जाएंगे।

5. मूल विनियम के विनियम 12 में, उप-विनियम (4) के स्थान पर, निम्नलिखित उप-विनियम प्रतिस्थापित किया जाएगा, नामतः-

“(4) टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक या उससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, ग्राहक से अनुरोध प्राप्त होने पर बहतर घंटे के भीतर सेवाएं बहाल करेगा और इसके लिए शुल्क की घोषणा करेगा-

- i. अगर ऐसी सेवाएं निरंतर रूप से तीन महीने से अधिक की अवधि के लिए निलंबित नहीं रहती हैं, तो सेवाओं को पुनः स्थापित किया जाए, या
- ii. अगर ऐसी सेवाएं तीन महीने से अधिक समय के लिए निरंतर रूप से निलंबित रही हैं, तो सेवाओं को पुनः सक्रिय किया जाए।

बशर्ते कि टेलीविजन चैनलों का वितरक निम्नलिखित के आधार पर अलग-अलग बहाली शुल्क और अलग-अलग पुनः सक्रियण शुल्क घोषित करने के लिए स्वतंत्र होगा:

- (i) अपने सेवा क्षेत्र में विभिन्न क्षेत्र;
- (ii) उपभोक्ताओं के विभिन्न वर्ग; और
- (iii) उपर्युक्त (i) और (ii) का संयोजन:

बशर्ते कि उपभोक्ताओं के बीच प्रत्येक वर्गीकरण सुगम पात्रता मानदंडों पर आधारित होगा जहां ऐसे मानदंडों का उक्त वर्गीकरण के उद्देश्य से तर्कसंगत संबंध होगा।

बशर्ते यह भी कि टेलीविजन चैनलों के वितरक या उससे जुड़े स्थानीय केबल ऑपरेटर द्वारा लिया जाने वाला शुल्क पारदर्शी और गैर-भेदभावपूर्ण हो, जो उसी क्षेत्र या इलाके और वर्ग के सभी ग्राहकों के लिए समान हो, जैसा कि वितरण प्लेटफॉर्म ऑपरेटर द्वारा घोषित किया गया है, और इसे उसकी वेबसाइट पर प्रकाशित किया जाए और समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा निर्दिष्ट तरीके से प्राधिकरण को सूचित किया जाए।”

6. मुख्य विनियमों के विनियम 14 में, मौजूदा प्रावधान के स्थान पर निम्नलिखित प्रावधान प्रतिस्थापित किया जाएगा, नामतः-

बशर्ते वितरक को ऐसे सब्सक्राइबर से लिए जाने वाले स्थानांतरण के लिए अलग-अलग शुल्क घोषित करने की अनुमति होगी, जो कि निम्नलिखित पर आधारित हो:

- (i) अपने सेवा क्षेत्र में विभिन्न क्षेत्र;
- (ii) उपभोक्ताओं के विभिन्न वर्ग; और
- (iii) उपर्युक्त (i) और (ii) का संयोजन:

बशर्ते कि उपभोक्ताओं के बीच प्रत्येक वर्गीकरण सुगम पात्रता मानदंडों पर आधारित होगा जहां ऐसे मानदंडों का उक्त वर्गीकरण के उद्देश्य से तर्कसंगत संबंध होगा।

बशर्ते यह भी कि टेलीविजन चैनलों के वितरक या उससे जुड़े स्थानीय केबल ऑपरेटर द्वारा लिया जाने वाला शुल्क पारदर्शी और गैर-भेदभावपूर्ण हो, जो उसी क्षेत्र या इलाके और वर्ग के सभी ग्राहकों के लिए समान हो, जैसा कि वितरण प्लेटफॉर्म ऑपरेटर द्वारा घोषित किया गया है, और इसे उसकी वेबसाइट पर प्रकाशित किया जाए और समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा निर्दिष्ट तरीके से प्राधिकरण को सूचित किया जाए।”

7. मूल विनियमों के विनियम 23 में, उप-विनियम (2) के पश्चात, निम्नलिखित परंतुक अंतःस्थापित किया जाएगा, नामतः:-

“बशर्ते कि सभी प्रीपेड सब्सक्रिप्शन की वैधता केवल दिनों की संख्या में दर्शाई जाएगी।”

8. मूल विनियमों के विनियम 24 में, उप-विनियम (11) के स्थान पर निम्नलिखित उप-विनियम प्रतिस्थापित किया जाएगा, नामतः:-

“(11) डायरेक्ट टू होम (डीटीएच) सेवाएं प्रदान करने वाले टेलीविजन चैनलों के वितरक को प्रत्येक पंजीकृत शिकायत के लिए विजिटिंग चार्ज घोषित करने की अनुमति होगी, जिसमें मरम्मत और रखरखाव सेवाओं के लिए सब्सक्राइबर के परिसर में किसी व्यक्ति के आने की आवश्यकता होती है:

बशर्ते कि टेलीविजन चैनलों का ऐसा वितरक निम्नलिखित के आधार पर विजिटिंग चार्ज घोषित करने के लिए स्वतंत्र होगा:

- (i) अपने सेवा क्षेत्र में विभिन्न क्षेत्र;
- (ii) उपभोक्ताओं के विभिन्न वर्ग; और
- (iii) उपर्युक्त (i) और (ii) का संयोजन:

आगे यह भी प्रावधान किया गया है कि

(क) सेट टॉप बॉक्स से संबंधित किसी भी शिकायत के लिए उपभोक्ताओं पर कोई विजिटिंग चार्ज नहीं लगाया जाएगा,

(ख) विजिटिंग चार्ज उपभोक्ता के प्रीपेड सब्सक्रिप्शन खाते से डेबिट नहीं किया जाएगा, और

(ग) ऐसे शुल्कों के भुगतान की रसीद वितरक द्वारा उपभोक्ता को जारी की जाएगी।

बशर्ते कि उपभोक्ताओं के बीच प्रत्येक वर्गीकरण सुगम पात्रता मानदंडों पर आधारित होगा जहां ऐसे मानदंडों का उक्त वर्गीकरण के उद्देश्य से तर्कसंगत संबंध होगा।

बशर्ते कि डायरेक्ट टू होम (डीटीएच) सेवाएं प्रदान करने वाले टेलीविजन चैनलों के वितरक द्वारा ली जाने वाली राशि पारदर्शी और गैर-भेदभावपूर्ण हो, जो उसी क्षेत्र या इलाके और वर्ग के सभी ग्राहकों के लिए समान हो, जैसा कि वितरण प्लेटफॉर्म ऑपरेटर द्वारा घोषित किया गया है, और इसे उसकी वेबसाइट पर प्रकाशित किया जाए और समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा निर्दिष्ट तरीके से प्राधिकरण को सूचित किया जाए।”

9. मूल विनियमों के विनियम 25 में -

(क) उप-विनियम (1)(क) के स्थान पर निम्नलिखित उप-विनियम प्रतिस्थापित किया जाएगा, नामतः-

“(1)(क) में वितरक के ग्राहक आधार को कुशलतापूर्वक सेवा प्रदान करने के लिए पर्याप्त संख्या में फोन लाइन या कनेक्शन और मानव संसाधन युक्त ग्राहक सेवा संख्या होगी,”

(ख) उप-विनियम (4)(i) में, “टोल फ्री” शब्दों को हटा दिया जाएगा।

(ग) उप-विनियम (5) में, “टोल फ्री” शब्दों के स्थान पर “ग्राहक सेवा” शब्द प्रतिस्थापित किए जाएंगे।

10. विनियम (25) के पश्चात निम्नलिखित विनियम अंतःस्थापित किया जाएगा, नामतः-

“(25क). टेलीविजन चैनलों के वितरक को विकल्प-- 30,000 से कम सक्रिय सब्सक्राइबर बेस वाले टेलीविजन चैनलों के वितरक के लिए यह वैकल्पिक होगा कि:

(क) शिकायत पंजीकरण के लिए इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पॉन्स सिस्टम (आईवीआरएस) और एक वेब-आधारित शिकायत प्रबंधन प्रणाली; और

(ख) उपभोक्ता कॉर्नर, सब्सक्राइबर कॉर्नर और मैनुअल ऑफ प्रैक्टिस के प्रावधान के साथ अपनी स्वयं की वेबसाइट:

बशर्ते कि पे चैनल और बुके, एनसीएफ, सीपीई योजनाओं आदि के संबंध में उनके एमआरपी के साथ पेश किए गए चैनलों और बुके की सूची से संबंधित जानकारी जनता की जानकारी के लिए प्राधिकरण द्वारा निर्धारित तरीके से प्रकाशित की जाएगी।

11. मूल विनियमों के विनियमन 38 में -

(क) उप-विनियम (2) के पश्चात निम्नलिखित उप-विनियम अंतःस्थापित किए जाएंगे, नामतः-

“(3) टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक अपने प्लेटफॉर्म पर उपलब्ध प्रत्येक पे चैनल के समक्ष ईपीजी में अधिकतम खुदरा मूल्य (एमआरपी) प्रदर्शित करेगा तथा ईपीजी में वितरक खुदरा मूल्य (डीआरपी) प्रदर्शित करने के लिए भी स्वतंत्र होगा, ताकि सब्सक्राइबरों को स्पष्टता के लिए दोनों मूल्यों के बीच स्पष्ट अंतर हो।

(4) टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक इलेक्ट्रॉनिक प्रोग्रामेबल गाइड में प्लेटफॉर्म सेवा चैनलों को 'प्लेटफॉर्म सेवाएं' श्रेणी के अंतर्गत वर्गीकृत करेगा।

(5) टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक ईपीजी में प्रत्येक प्लेटफॉर्म सेवा के समक्ष प्लेटफॉर्म सेवा चैनल का संबंधित अधिकतम खुदरा मूल्य प्रदर्शित करेगा।

(6) टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक या उसका संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, ग्राहकों को किसी भी प्लेटफॉर्म सेवा के सक्रियण/निष्क्रियण के लिए विकल्प प्रदान करेगा।”

12. मूल विनियमों के विनियम 39 में, शब्द "टेलीविजन चैनलों के प्रत्येक वितरक" से पहले, कोष्ठक और संख्या "(1)" डाला जाएगा और मौजूदा प्रावधान को उप-विनियम (1) के रूप में पढ़ा जा सकता है और उक्त उप-विनियम के बाद, निम्नलिखित उप-विनियम डाला जाएगा, नामतः-

“(2) टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक या उससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, प्राधिकरण को निम्नलिखित जानकारी प्रस्तुत करेगा: -

(i) स्थापना और सक्रियण शुल्क;

(ii) सेवाओं की बहाली के लिए ग्राहक द्वारा देय बहाली शुल्क, यदि ऐसी सेवाएं तीन महीने से अधिक की अवधि के लिए लगातार निलंबित नहीं रहती हैं;

(iii) पुनः सक्रियण शुल्क; सेवाओं की बहाली के लिए ग्राहक द्वारा भुगतान किया जाएगा, यदि ऐसी सेवाएं तीन महीने से अधिक की अवधि के लिए लगातार निलंबित रहती हैं

(iv) विजिटिंग शुल्क;

(v) स्थानांतरण शुल्क;

(vi) प्लेटफॉर्म सेवा चैनल का संबंधित एमआरपी।

बशर्ते कि यह जानकारी विनियमन (25क) के अधीन टेलीविजन चैनलों के वितरक की वेबसाइट और उपभोक्ता आवेदन प्रपत्र (सीएएफ) में भी प्रकाशित की जाएगी:

बशर्ते कि स्थापना और सक्रियण शुल्क, बहाली और पुनः सक्रियण शुल्क, विजिटिंग शुल्क, स्थानांतरण शुल्क और प्लेटफॉर्म सेवा चैनल के संबंधित एमआरपी, जैसा भी मामला हो, में बाद में कोई भी बदलाव हो,-

(क) परिवर्तन से कम से कम पंद्रह दिन पहले प्राधिकरण को सूचित किया जाएगा; और

(ख) वितरक की वेबसाइट और उपभोक्ता आवेदन प्रपत्र (सीएएफ) पर भी एक साथ प्रकाशित किया जाएगा।”

13. मूल विनियम के विनियम 40 के पश्चात निम्नलिखित विनियम अंतःस्थापित किए जाएंगे, ----

“(40क) प्रसारक या वितरक द्वारा इस विनियमों के किसी भी प्रावधान का अनुपालन न करने के परिणाम- (1) यदि कोई प्रसारक या टेलीविजन चैनलों का वितरक, जैसा भी मामला हो, इन विनियमों के प्रावधानों का उल्लंघन करता है, तो वह अपने अनुज्ञप्ति या अनुमति या पंजीकरण की शर्तों या अधिनियम या नियमों या विनियमों या उसके तहत बनाए गए आदेश या जारी किए गए निर्देशों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना, अनुसूची-V में उल्लिखित वित्तीय निरुत्साहन का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा, जैसा कि प्राधिकरण या प्राधिकरण द्वारा प्राधिकृत कोई प्राधिकारी, जैसा भी मामला हो, आदेश द्वारा निर्देशित कर सकता है:

बशर्ते कि अनुसूची-V की तालिका 1 में समूह क के अंतर्गत उल्लिखित विनियमों के उल्लंघन के लिए लगाए जाने वाले अधिकतम वित्तीय निरुत्साहन की राशि किसी भी मामले में दो लाख रुपये से अधिक नहीं होगी:

बशर्ते कि अनुसूची-V की तालिका 1 में समूह ख के अंतर्गत उल्लिखित विनियमों के उल्लंघन के लिए लगाए जाने वाले अधिकतम वित्तीय निरुत्साहन की राशि किसी भी मामले में पांच लाख रुपये से अधिक नहीं होगी:

बशर्ते यह भी कि एक कैलेंडर वर्ष में सभी उल्लंघनों के लिए सेवा प्रदाता पर लगाया गया अधिकतम वित्तीय हतोत्साहन पांच लाख रुपये से अधिक नहीं होगा:

बशर्ते यह भी कि प्राधिकरण या प्राधिकरण द्वारा प्राधिकृत किसी प्राधिकारी द्वारा ऐसा कोई आदेश तब तक नहीं दिया जाएगा, जब तक कि प्रसारक या वितरक को, जैसा भी मामला हो, देखे गए विनियमों के उल्लंघन के खिलाफ प्रतिनिधित्व का उचित अवसर नहीं दिया गया हो:

(2) इस विनियम के अधीन वित्तीय निरुत्साहन के रूप में देय राशि ऐसे लेखा शीर्ष में प्रेषित की जाएगी, जैसा कि प्राधिकरण द्वारा विनिर्दिष्ट किया जाए।

(40ख) निर्धारित समय के भीतर वित्तीय निरुत्साहन का भुगतान करने में सेवा प्रदाताओं की विफलता के परिणाम.- (1) यदि कोई सेवा प्रदाता निर्धारित अवधि के भीतर विनियम 40क के तहत वित्तीय निरुत्साहन का भुगतान करने में विफल रहता है, तो वह उस दर पर ब्याज का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा जो वित्तीय वर्ष (अर्थात 1 अप्रैल) के आरंभ में लागू, जिसमें निर्धारित अवधि का अंतिम दिन पड़ता है, भारतीय स्टेट बैंक की एक वर्ष की सीमांत उधार लागत दर (एमसीएलआर) से दो प्रतिशत अधिक होगी। ब्याज की राशि वार्षिक रूप से संयोजित किया जाएगा।

*स्पष्टीकरण:* इस विनियम के प्रयोजनों के लिए, ब्याज की गणना के प्रयोजन के लिए महीने के एक भाग को पूर्ण माह के रूप में गिना जाएगा और महीने को अंग्रेजी कैलेंडर माह के रूप में गिना जाएगा।”

#### 14. मूल विनियमों की अनुसूची I,-

(क) मद 7 में “नेटवर्क क्षमता शुल्क” शब्दों के पूर्व “क्षेत्रवार” शब्दों को हटा दिया जाएगा और उप-मद “(क) और (ख)” को प्रतिस्थापित किया जाएगा (क) से, नामत:-

“(क) चैनलों की विभिन्न संख्या, विभिन्न क्षेत्रों, विभिन्न ग्राहक वर्गों या इनके किसी संयोजन के आधार पर घोषित नेटवर्क क्षमता शुल्क (यदि अधिक स्थान की आवश्यकता है, तो सूचना सीएएफ के अनुलग्नक के रूप में संलग्न की जा सकती है)।”

(ख) मद 17 को प्रतिस्थापित किया जाएगा, नामत:-

“17 ग्राहक सेवा संख्या।”

(ग) मद 18 को हटा दिया जाएगा;

(घ) मद 23 के पश्चात निम्नलिखित मदें अंतःस्थापित की जाएंगी, नामतः-

“23(a) पुनर्स्थापना और पुनः सक्रियण शुल्क

23(b) विजिटिंग शुल्क

23(c) स्थानांतरण शुल्क

23(d) प्लेटफॉर्म सेवा चैनलों का एमआरपी।”

15. मूल विनियमों की अनुसूची II,-

(क) मद (2) में, शीर्षक और उप-मद (क) के लिए निम्नलिखित शीर्षक और उप-मद (क) को प्रतिस्थापित किया जाएगा, नामतः-

“2. निम्न पर आधारित प्रति माह नेटवर्क क्षमता शुल्क का विवरण:

“(क) चैनलों की अलग-अलग संख्या, अलग-अलग क्षेत्र, अलग-अलग ग्राहक वर्ग या इनका कोई संयोजन।”

(ख) मद 11 को प्रतिस्थापित किया जाएगा, नामतः-

“11. ग्राहक सेवा संख्या और अन्य संपर्क विवरण।”

16. मूल विनियमों की अनुसूची III,-

(क) मद 12 को प्रतिस्थापित किया जाएगा, नामतः-

“12. ग्राहक सेवा संख्या और अन्य संपर्क विवरण।”

17. मूल विनियमों की अनुसूची-IV के पश्चात निम्नलिखित अनुसूची को अंतःस्थापित की जाएगी, नामतः-

“अनुसूची-V  
(विनियम 40 (क) देखें)

तालिका 1. यथासंशोधित दूरसंचार (प्रसारण और केबल) सेवाएँ, सेवा की गुणवत्ता के मानक तथा उपभोक्ता संरक्षण (एड्रेसेबल प्रणालियाँ) विनियम, 2017 के प्रावधानों के उल्लंघन के लिए वित्तीय निरुत्साहन की मात्रा

विनियम	विवरण	वित्तीय निरुत्साहन की अधिकतम राशि (Q) ( रु. में )	
		प्रथम उल्लंघन	इसके बाद का उल्लंघन
समूह क : कम वित्तीय निरुत्साहन के लिए विनियम			
32	सूचना के प्रसार के लिए ग्राहक सेवा प्रोग्रामिंग सेवा का प्रावधान	परामर्श/ चेतावनी	25,000
37	डीपीओ द्वारा अभ्यास मैनुअल का प्रकाशन	परामर्श/ चेतावनी	25,000
39	क्यूओएस का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए रिपोर्ट प्रस्तुत करना	परामर्श/ चेतावनी	25,000
39 (क)	प्राधिकरण को सूचना उपलब्ध कराना तथा अपनी वेबसाइट* पर प्रकाशित करना तथा सीएफ में शामिल करना।	परामर्श/ चेतावनी	25,000

विनियम	विवरण	वित्तीय निरुत्साहन की अधिकतम राशि (Q) ( रु. में )	
		प्रथम उल्लंघन	इसके बाद का उल्लंघन
40	क्यूओएस विनियमों के लिए अनुपालन अधिकारी की नियुक्ति	परामर्श/चेतावनी	25,000
समूह ख : अधिक वित्तीय निरुत्साहन के लिए विनियम			
4(5) और 4(6)	संबंध में निर्धारित शुल्क घोषित किए जाएंगे और वेबसाइट पर प्रकाशित किए जाएंगे*	25,000	1,00,000
8 (1) और 8 (2)	चैनल बदलने/बंद करने से 15 दिन पहले टेलीविजन स्क्रीन पर स्कॉल करें	25,000	1,00,000
12(4)	पुनर्स्थापन और पुनः सक्रियण के संबंध में निर्धारित शुल्क घोषित किए जाएंगे और वेबसाइट पर प्रकाशित किए जाएंगे*	25,000	1,00,000
14 (परन्तुक I और II)	कनेक्शन के स्थानांतरण के संबंध में निर्धारित शुल्क*	25,000	1,00,000
24 (3) और 24 (11)	सीपीई योजनाएं, विजिटिंग शुल्क घोषित किए जाएंगे और वेबसाइट पर प्रकाशित किए जाएंगे*	25,000	1,00,000
25	ग्राहक सेवा केंद्र का प्रावधान	25,000	1,00,000
31	वेबसाइट, उपभोक्ता कॉर्नर और ग्राहक कॉर्नर का प्रावधान*	25,000	1,00,000
38	उपभोक्ताओं के लिए डीपीओ द्वारा ईपीजी में चैनलों का प्रदर्शन तथा पे चैनलों के मामले में कीमते दर्शाना तथा फ्री-टू-एयर चैनल के लिए 'फ्री' दर्शाना	25,000	1,00,000

\* विनियम (25क) के अधीन

(क) वित्तीय निरुत्साहन लगाने के उद्देश्य से टेलीविजन चैनलों के वितरकों का वर्गीकरण: वितरकों को उनके ग्राहक आधार के आधार पर निम्नानुसार वर्गीकृत किया जाएगा और वित्तीय निरुत्साहन की लागू राशि वितरकों की श्रेणी के आधार पर निम्नानुसार निर्धारित की जाएगी (सिवाय उन मामलों के जहां चेतावनी/परामर्श जारी की गई है):

तालिका 2: सब्सक्राइबर बेस के आधार पर वितरकों की श्रेणियां एवं प्रत्येक वर्ग के लिए वित्तीय निरुत्साहन

डीपीओ की श्रेणी	सब्सक्राइबर बेस	लागू वित्तीय निरुत्साहन की राशि
सूक्ष्म	30,000 से कम	अधिकतम एफडी राशि का 10% यानि 0.1Q
छोटा	30,000 से 1,00,000 के बीच	अधिकतम एफडी राशि का 25% यानी 0.25Q
मध्यम	1,00,000 से 10,00,000 के बीच	अधिकतम एफडी राशि का 50% यानी 0.5Q
बड़ा	10,00,000 से अधिक	अधिकतम एफडी राशि का 100% यानी Q

(ख) वित्तीय निरुत्साहन लगाने के उद्देश्य से प्रसारकों के टेलीविजन चैनलों का वर्गीकरण: प्रसारकों के मामले में, वित्तीय निरुत्साहन का निर्धारण उन चैनलों की प्रकृति के आधार पर किया जाएगा जिनके लिए उल्लंघन देखा गया है, अर्थात् यह पे चैनल है या एफटीए चैनल है, इस प्रकार (सिवाय उन चैनलों के जहां चेतावनी/सलाह जारी की गई है):

तालिका 3: प्रसारकों के लिए वित्तीय निरुत्साहन

निम्न के संबंध में उल्लंघन	वित्तीय निरुत्साहन
एफटीए चैनल	अधिकतम वित्तीय निरुत्साहन राशि का 50% यानी 0.5 Q
पे चैनल	अधिकतम वित्तीय निरुत्साहन राशि का 100% यानी Q

(ग) अनुसूची-V की तालिका 1 में समूह ख के अंतर्गत उल्लिखित विनियमों के तीन से अधिक उल्लंघनों के मामले में, नवीनतम उल्लंघन की तारीख से तीन साल के ब्लॉक में, प्राधिकरण, ऊपर उल्लिखित वित्तीय निरुत्साहन लगाने के अलावा प्राधिकरण, बिना किसी पूर्वाग्रह के भादूविप्रा अधिनियम, 1997 के प्रावधानों के अनुसार किसी अन्य कार्रवाई पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना, केन्द्रीय सरकार को उचित कार्रवाई करने की अनुशंसा कर सकता है,

(घ) किसी प्रावधान के निरंतर उल्लंघन के मामले में, अर्थात् ऐसा उल्लंघन जिसे सुधार के लिए प्राधिकरण द्वारा दी गई समय-सीमा के भीतर ठीक नहीं किया जाता है, पहले तीस दिनों के लिए प्रति दिन दो हजार रुपये का वित्तीय निरुत्साहन और तीस दिनों के बाद प्रति दिन पांच हजार रुपये का वित्तीय निरुत्साहन, आदेश में निर्दिष्ट अनुपालन की अंतिम तिथि से, अनुपालन के लिए आदेश में पहले से निर्दिष्ट वित्तीय निरुत्साहन के अलावा लगाया जाएगा।

(ङ) इस सूची में कुछ भी नहीं है जिससे विनियम 22 की उप-नियम 7, 8 और 9 के प्रावधानों पर कोई असर पड़ेगा।

(अतुल कुमार चौधरी)

सचिव, भादूविप्रा

टिप्पणी 1: मूल विनियमों अधिसूचना संख्या 21-5/2016-बीएंडसीएस दिनांक 3 मार्च 2017 द्वारा प्रकाशित किए गए थे।

टिप्पणी 2: मूल विनियमों अधिसूचना संख्या 21-4/2018-बीएंडसीएस दिनांक 28 दिसंबर 2018 (2018 का 11) द्वारा संशोधित किए गए थे।

टिप्पणी 3: मूल विनियमों अधिसूचना संख्या 12-37/2019-बीएंडसीएस दिनांक 9 अक्टूबर 2019 (2019 का 6) द्वारा संशोधित किए गए थे।

टिप्पणी 4: मूल विनियमों अधिसूचना संख्या 21-4/2018-बीएंडसीएस दिनांक 1 जनवरी 2020 (2020 का 2) द्वारा संशोधित किए गए थे।

टिप्पणी 5: व्याख्यात्मक ज्ञापन दूरसंचार (प्रसारण और केबल) सेवाएँ, सेवा की गुणवत्ता के मानक तथा उपभोक्ता संरक्षण (एड्रेसेबल प्रणालियाँ) (चौथा संशोधन) विनियम, 2024 (2024 का 3) के उद्देश्यों और कारणों की व्याख्या करता है।

परिचय और पृष्ठभूमि

1. भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (भादूविप्रा) ने प्रसारण एवं केबल टीवी क्षेत्र के व्यवस्थित विकास को सुनिश्चित करने के लिए 3 मार्च, 2017 को परामर्श प्रक्रिया के पश्चात नए विनियामक ढांचे को अधिसूचित किया। भारत में केबल टीवी नेटवर्क के पूर्ण डिजिटलीकरण के कारण यह आवश्यक हो गया था। ढांचे में निम्नलिखित टैरिफ आदेश और विनियम शामिल हैं:
  - i. दूरसंचार (प्रसारण एवं केबल) सेवाएं (आठवां) (एड्रैसेबल प्रणालियां) टैरिफ आदेश, 2017 (टैरिफ आदेश 2017);
  - ii. दूरसंचार (प्रसारण एवं केबल) सेवाएं अंतःसंयोजन (एड्रैसेबल प्रणालियां) विनियम, 2017 (अंतःसंयोजन विनियम, 2017);
  - iii. दूरसंचार (प्रसारण एवं केबल) सेवाएं, सेवा की गुणवत्ता और उपभोक्ता संरक्षण (एड्रैसेबल प्रणालियां) विनियम, 2017 (सेवा की गुणवत्ता विनियम, 2017) ।

इसके बाद, उपरोक्त दो विनियमों और टैरिफ आदेश को सामूहिक रूप से 'ढांचे' के रूप में संदर्भित किया जाता है।

2. हालाँकि, कानूनी चुनौतियों के कारण प्रस्तावित समय-सीमा के अनुसार ढांचे को लागू नहीं किया जा सका। माननीय उच्च न्यायालय मद्रास और माननीय सर्वोच्च न्यायालय में कानूनी जांच से गुजरने के बाद, 'ढांचा' 29 दिसंबर 2018 से प्रभावी हुआ। सामूहिक रूप से तीन निर्धारणों ने इस क्षेत्र के लिए विनियामक ढांचे को पूरी तरह से बदल दिया। क्षेत्र के आकार तथा संरचना और 'ढांचे' में होने वाले परिवर्तनों को देखते हुए, यह स्वाभाविक था कि कुछ क्षणिक मुद्दे उत्पन्न हो सकते थे।
3. फ्रेमवर्क 2017 के कार्यान्वयन के दौरान सामने आए मुद्दों के समाधान के लिए, प्राधिकरण ने उचित परामर्श के बाद दिनांक 1 जनवरी 2020 को विनियामक ढांचे 2017 में निम्नलिखित संशोधनों को अधिसूचित किया। भादूविप्रा ने दिनांक 1 जनवरी 2020 को विनियामक ढांचे 2017 में निम्नलिखित संशोधनों को अधिसूचित किया:
  - क. दूरसंचार (प्रसारण एवं केबल) सेवाएं (आठवां) (एड्रैसेबल सिस्टम) टैरिफ (दूसरा संशोधन) आदेश, 2017 (टैरिफ संशोधन आदेश 2020)
  - ख. दूरसंचार (प्रसारण एवं केबल) सेवाएं इंटरकनेक्शन (एड्रैसेबल प्रणालियां) (दूसरा संशोधन) विनियम, 2017 (अंतर्संयोजन संशोधन विनियम, 2020)
  - ग. दूरसंचार (प्रसारण एवं केबल) सेवाएं, सेवा की गुणवत्ता और उपभोक्ता संरक्षण (एड्रैसेबल प्रणालियां) ) (तीसरा संशोधन) विनियम, 2017 (सेवा की गुणवत्ता संशोधन विनियम, 2020)

इसके बाद, उपरोक्त संशोधनों को सामूहिक रूप से 'संशोधित ढांचे 2020' के रूप में संदर्भित किया जाएगा।

4. कुछ हितधारकों ने संशोधन ढांचे 2020 को चुनौती दी। नेटवर्क क्षमता शुल्क (एनसीएफ), मल्टी टीवी घरों के लिए एनसीएफ और दीर्घकालिक सब्सक्रिप्शन से संबंधित संशोधित ढांचे 2020 के प्रावधानों को ऑल इंडिया डिजिटल केबल फेडरेशन (एआईडीसीएफ) और अन्य ने केरल उच्च न्यायालय में चुनौती दी थी। हालांकि, इन्हें केरल के माननीय उच्च न्यायालय के अंतरिम आदेशों के बाद अप्रैल 2020 में विधिवत लागू किया गया था। 12 जुलाई 2021 के अपने अंतिम फैसले में, माननीय उच्च न्यायालय ने टैरिफ संशोधन आदेश, 2020 द्वारा पेश किए गए संशोधनों को बरकरार रखा।
5. इसके साथ ही, कुछ प्रसारकों और अन्य हितधारकों ने रिट याचिका (एल) संख्या 116/2020 और उससे जुड़े अन्य मामलों के माध्यम से माननीय बॉम्बे उच्च न्यायालय सहित विभिन्न उच्च न्यायालयों में टैरिफ संशोधन आदेश 2020, इंटरकनेक्शन संशोधन विनियम 2020 और क्यूओएस संशोधन विनियम 2020 के विभिन्न प्रावधानों को चुनौती दी।
6. माननीय बॉम्बे उच्च न्यायालय ने 30 जून 2021 के अपने निर्णय के माध्यम से टैरिफ संशोधन आदेश 2020 के खंड 3 के उप-खंड (3) के तीसरे प्रावधान में प्रदान की गई औसत परीक्षण की शर्त को छोड़कर संशोधित फ्रेमवर्क 2020 की वैधता को बरकरार रखा।
7. बॉम्बे उच्च न्यायालय में याचिकाकर्ताओं ने भारत के माननीय सर्वोच्च न्यायालय में विशेष अनुमति याचिकाएँ (एसएलपी) दायर कीं, जिसमें बॉम्बे में माननीय उच्च न्यायालय के दिनांक 30 जून 2021 के निर्णय को चुनौती दी गई। इस मामले की सुनवाई माननीय सर्वोच्च न्यायालय द्वारा दिनांक 18 अगस्त 2021 को की गई। हालाँकि, माननीय सर्वोच्च न्यायालय द्वारा कोई अंतरिम राहत नहीं दी गई।
8. इसके बाद 15 फरवरी 2022 को याचिकाकर्ताओं ने एसएलपी वापस लेने के लिए माननीय सर्वोच्च न्यायालय में हलफनामा प्रस्तुत किया। उसी दिन माननीय न्यायालय ने एसएलपी वापस लेने की अनुमति प्रदान की और निम्नलिखित आदेश पारित किया:  
*"विशेष अनुमति याचिकाएँ वापस लिए जाने के कारण खारिज की जाती हैं। कानून के सभी प्रश्न खुले रखे गए हैं।"*
9. इस बीच, यह देखते हुए कि माननीय बॉम्बे कोर्ट के फैसले पर माननीय सर्वोच्च न्यायालय द्वारा कोई अंतरिम राहत नहीं दी गई थी, प्राधिकरण ने 12 अक्टूबर 2021 को सभी प्रसारकों को एक पत्र जारी किया, जिसमें माननीय बॉम्बे कोर्ट द्वारा बरकरार रखे गए संशोधित फ्रेमवर्क 2020 के प्रावधानों का 10 दिनों के भीतर अनुपालन करने की मांग की गई। नतीजतन, अधिकांश प्रसारकों ने 'संशोधित फ्रेमवर्क 2020' के अनुपालन में भादूविप्रा को अपने रेफरेंस इंटरकनेक्ट ऑफर (आरआईओ) प्रस्तुत किए और नवंबर 2021 में इन्हें अपनी वेबसाइटों पर प्रकाशित भी किया।

10. प्रमुख प्रसारकों द्वारा घोषित नए टैरिफ में एक सामान्य प्रवृत्ति परिलक्षित हुई, अर्थात्, खेल चैनलों सहित उनके सबसे लोकप्रिय चैनलों की कीमतें 20 रुपये प्रति माह से अधिक बढ़ा दी गईं। बुके में पे चैनलों को शामिल करने के संबंध में मौजूदा प्रावधानों का अनुपालन करते हुए, 12 रुपये (प्रति माह) से अधिक कीमत वाले सभी चैनलों को बुके से बाहर रखा गया और केवल ए-ला-कार्टे आधार पर पेश किया गया। दायर किए गए संशोधित आरआईओ ने लगभग सभी पेश किए जा रहे बुके की संरचना में व्यापक पैमाने पर बदलाव का संकेत दिया।
11. नए टैरिफ घोषित होने के तुरंत बाद, भादूविप्रा को वितरण प्लेटफॉर्म ऑपरेटरों (डीपीओ), स्थानीय केबल ऑपरेटरों के संघों (एलसीओ) और उपभोक्ता संगठनों से ज्ञापन प्राप्त हुए। डीपीओ ने अपने आईटी सिस्टम में नई दरों को लागू करने और विकल्पों के सूचित प्रयोग के माध्यम से उपभोक्ताओं को बड़ी संख्या में नई टैरिफ व्यवस्था में स्थानांतरित करने में उनके सामने आने वाली कठिनाइयों को भी उजागर किया, जिसका असर लगभग सभी बुके पर पड़ा, क्योंकि प्रसारकों द्वारा घोषित पे चैनलों और बुके की दरों में ऊपर की ओर संशोधन किया गया।
12. अभ्यावेदनों में उठाए गए मुद्दों को संबोधित करने के लिए, भादूविप्रा ने औपचारिक/अनौपचारिक बातचीत के माध्यम से हितधारकों के साथ जुड़ना शुरू कर दिया। चर्चा का उद्देश्य संशोधित फ्रेमवर्क 2020 के लंबित प्रावधानों के सुचारु कार्यान्वयन को सुगम बनाना था। भादूविप्रा पर यह सुनिश्चित करने का दायित्व था कि पे टेलीविजन सेवाओं में कोई बड़ी बाधा न आए।
13. एलसीओ के अभ्यावेदनों ने फ्री डिश (डिश एंटीना की स्थापना को छोड़कर उपभोक्ताओं के लिए कोई लागत नहीं) और वीडियो ऑन डिमांड (वीओडी), जिसे ओटीटी (ओवर-द-टॉप) सेवाओं के रूप में जाना जाता है, की बढ़ती लोकप्रियता के कारण लीनियर टीवी की सब्सक्रिप्शन पर प्रतिकूल प्रभाव को भी उजागर किया। उपभोक्ता संगठनों ने प्रसारकों द्वारा दायर प्रस्तावित आरआईओ के कार्यान्वयन के परिणामस्वरूप लोकप्रिय चैनलों की कीमत में वृद्धि के कारण उनकी सब्सक्रिप्शन में संभावित वृद्धि को उजागर किया।
14. उपरोक्त के मद्देनजर, हितधारकों ने भादूविप्रा से दर्शकों की संख्या सहित क्षेत्र के विकास की सुरक्षा के लिए विनियामक ढांचे के लंबित प्रावधानों के कार्यान्वयन के कारण उत्पन्न होने वाले कुछ मुद्दों को हल करने के लिए तत्काल उपाय करने का अनुरोध किया।  
[https://main.sci.gov.in/supremecourt/2021/15611/15611\\_2021\\_2\\_11\\_33436\\_Order\\_15-Feb-2022.pdf](https://main.sci.gov.in/supremecourt/2021/15611/15611_2021_2_11_33436_Order_15-Feb-2022.pdf)
15. लगभग सभी हितधारकों ने कहा कि प्रसारकों द्वारा घोषित टैरिफ उपभोक्ताओं की पेशकश में बड़े पैमाने पर बदलाव लाएंगे। डीपीओ/एलसीओ को संभवतः प्रत्येक उपभोक्ता से संशोधित विकल्प प्राप्त करने होंगे। हितधारकों ने भादूविप्रा से संशोधित रूपरेखा 2020 के सुचारु कार्यान्वयन को सक्षम करने का अनुरोध किया। इसके अलावा, कुछ हितधारकों ने सुझाव दिया कि उपभोक्ताओं के लिए संभावित व्यवधान से बचने के लिए, संशोधित रूपरेखा 2020 के कुछ प्रावधानों में संशोधन पर विचार किया जा सकता है।

16. नए विनियामक ढांचे 2020 के लंबित कार्यान्वयन से संबंधित मुद्दों पर विचार-विमर्श करने और आगे का रास्ता सुझाने के लिए, भादूप्रा के तत्वावधान में भारतीय प्रसारण और डिजिटल फाउंडेशन (आईबीडीएफ), अखिल भारतीय डिजिटल केबल फेडरेशन (एआईडीसीएफ) और डीटीएच एसोसिएशन के सदस्यों वाली एक समिति का गठन किया गया था। समिति के विचारणीय विषय निम्नलिखित थे:
1. उपभोक्ताओं की सुविधा को ध्यान में रखते हुए नए विनियामक ढांचे 2020 के सुचारू कार्यान्वयन की प्रक्रिया पर विचार करना तथा उसके लिए उपाय सुझाना (यदि कोई हो)।
  2. चिंता संबंधी मुद्दों की पहचान करना तथा प्रसारण क्षेत्र के समग्र विकास के लिए उपाय सुझाना।
17. समिति का उद्देश्य टैरिफ संशोधन आदेश 2020 के सुचारू कार्यान्वयन के लिए एक आम सहमति वाले मार्ग पर आने के लिए विभिन्न हितधारकों के बीच एक मंच प्रदान करना और चर्चा को सुविधाजनक बनाना था। हितधारकों को उपभोक्ताओं के लिए न्यूनतम व्यवधान या परेशानी के साथ कार्यान्वयन योजना के साथ आने का सुझाव दिया गया।
18. समिति ने 23 दिसंबर 2021 को विचार-विमर्श किया। हितधारकों ने निम्नलिखित मुद्दों को सूचीबद्ध किया, जिनकी उनकी राय में समीक्षा की आवश्यकता है:
- क. एनटीओ 2.0 टैरिफ आदेशों के अनुपालन में प्रस्तुत अपने आरआईओ के माध्यम से प्रसारकों द्वारा प्रस्तावित टैरिफ उपभोक्ताओं के लिए टैरिफ में उल्लेखनीय वृद्धि का कारण बनेंगे। उपभोक्ता मूल्य वृद्धि, यदि कोई हो, को एक उचित सीमा तक सीमित किया जाना आवश्यक है।
- ख. प्रसारकों द्वारा प्रस्तावित आरआईओ पैकेजों में महत्वपूर्ण बदलाव ला सकते हैं, विशेष रूप से लोकप्रिय चैनलों को उच्च ए-ला-कार्टे कीमतों पर रखने के कारण, जो कि बुके का हिस्सा नहीं हैं। यह डीपीओ को बहुत बड़ी संख्या में प्लान और पैकेज ऑफर करने के लिए बाध्य करता है। इसलिए, डीपीओ को प्रसारकों से समर्थन की आवश्यकता है ताकि उन्हें बड़ी संख्या में प्लान/बुके न बनाने पड़ें।
- ग. ऊपर वर्णित तथ्यों को ध्यान में रखते हुए, उपभोक्ताओं द्वारा विकल्पों का प्रयोग करने की प्रक्रिया को सरल बनाने की आवश्यकता है ताकि स्पष्ट सहमति के बिना उपभोक्ताओं को कोई भी चैनल प्रदान न किया जाए। उपभोक्ताओं को किसी भी चैनल को हटाने की सुविधा होनी चाहिए।
- घ. एक ही उत्पाद (टेलीविजन चैनल) को एक ही कीमत पर पेश किया जाना चाहिए, चाहे वह लीनियर टेलीविजन हो, फ्री डिश हो या सब्सक्रिप्शन आधारित वीडियो ऑन डिमांड।
- ड. हितधारकों ने सुझाव दिया कि हालांकि एनटीओ 2.0 संशोधनों के बाद से दो साल से अधिक समय बीत चुका है और एनटीओ 1.0 कार्यान्वयन के साथ तीन साल से अधिक समय बीत चुका है, तब से, बुके या ए-ला-कार्टे चैनलों की कीमतों में कोई बदलाव नहीं हुआ है। इसने अंतिम उपभोक्ताओं को गुणवत्तापूर्ण उत्पाद प्रदान करने के मामले में उद्योग को तनाव में रखा है। ऐसे में बुके समावेशन के

लिए एमआरपी की अधिकतम सीमा को बिना संशोधित टैरिफ आदेश स्तर उन्नीस (19/-) पर बहाल करना उचित होगा।

च. उपरोक्त प्रावधान से यह सुनिश्चित करके बुके संरचना को बनाए रखने में भी मदद मिलेगी कि सभी लोकप्रिय चैनल बुके की अधिकतम सीमा के भीतर हों। इसके अतिरिक्त, इससे उपभोक्ताओं को नए टैरिफ के तहत अपनी पसंद का चयन करने में न्यूनतम परेशानी होगी, क्योंकि अधिकांश टैरिफ अपने मौजूदा स्वरूप में जारी रह सकते हैं।

छ. बुके के लिए डीपीओ को अतिरिक्त पंद्रह (15%) प्रतिशत प्रोत्साहन की अनुमति देना, जैसा कि ए-ला-कार्टे चैनल के लिए प्रदान किया गया है (अध्यक्ष द्वारा बताया गया कि उक्त प्रावधान इंटरकनेक्शन विनियमों से संबंधित है और टैरिफ ऑर्डर का हिस्सा नहीं है)।

ज. बुके का हिस्सा बनने वाले ए-ला-कार्टे पे चैनलों के एमआरपी के योग पर छूट को बढ़ाकर पचास प्रतिशत करने के लिए दूसरी दोहरी शर्त की समीक्षा की जा सकती है। इससे प्रसारकों को पैकेजों को क्रॉस-सब्सिडी देने में मदद मिलेगी।

झ. 130/- रुपये की नेटवर्क क्षमता शुल्क (एनसीएफ) की अधिकतम सीमा में संशोधन।

ञ. मल्टी-टीवी घरों के मामले में, प्रसारकों को पहले टीवी कनेक्शन के बाद प्रत्येक अतिरिक्त टीवी कनेक्शन के लिए अपने चैनलों की एमआरपी भी पहले टीवी कनेक्शन के लिए घोषित एमआरपी के 40% की दर से देनी चाहिए। इससे उपभोक्ताओं को कई टेलीविजन पर पे चैनल सब्सक्राइब करने की लागत बचाने में मदद मिलेगी।

ट. डीपीओ के लिए उपलब्ध उस बुके के एमआरपी के ए-ला-कार्टे चैनलों की राशि पर छूट की पंद्रह प्रतिशत (15%) की सीमा की समीक्षा।

ठ. हितधारकों ने सुझाव दिया कि भादूविप्रा को तत्काल सुधारात्मक उपाय करने चाहिए और दिनांक 1 अप्रैल 2022 तक संशोधित टैरिफ लागू करना चाहिए। उपस्थित सभी डीपीओ ने जोर देकर कहा कि नए टैरिफ को ठीक से लागू करने के लिए उन्हें निर्धारित समय की आवश्यकता होगी।

19. हालांकि, हितधारकों की समिति ने भादूविप्रा से महत्वपूर्ण मुद्दों का तुरंत समाधान करने का अनुरोध किया ताकि टैरिफ संशोधन आदेश 2020 के कार्यान्वयन में उपभोक्ताओं को कम से कम कठिनाई हो। हितधारकों ने भादूविप्रा द्वारा बाद में विचार के लिए अन्य मुद्दों को भी सूचीबद्ध किया। हितधारकों की समिति के सभी सदस्यों ने पाया कि सुचारू संक्रमण का प्रबंधन करने और उपभोक्ताओं को असुविधा से बचाने के लिए तत्काल कार्रवाई की आवश्यकता है।

20. हितधारकों की समिति द्वारा पहचाने गए मुद्दों को हल करने के लिए; भादूविप्रा ने दिनांक 7 मई 2022 को 'प्रसारण और केबल सेवाओं के लिए नए विनियामक ढांचे से संबंधित मुद्दों' पर परामर्श पत्र जारी किया, ताकि 'संशोधित फ्रेमवर्क 2020' के कार्यान्वयन के लिए लंबित बिंदुओं / मुद्दों पर हितधारकों की टिप्पणियां मांगी जा सकें।
21. तत्पश्चात, दिनांक 22 नवंबर 2022 को प्राधिकरण ने दूरसंचार (प्रसारण और केबल) सेवाएं (आठवां) (एट्रिसेबल सिस्टम) टैरिफ (तीसरा संशोधन) आदेश, 2022 और दूरसंचार (प्रसारण और केबल) सेवाएं इंटरकनेक्शन (एट्रिसेबल सिस्टम) (चौथा संशोधन) विनियम, 2022 को अधिसूचित किया, जिसमें निम्नलिखित मुद्दे शामिल हैं:
- क. टीवी चैनलों की एमआरपी पर रियायत जारी रहेगी।
- ख. बुके में शामिल करने के लिए टीवी चैनल की एमआरपी पर 19/- रुपये की अधिकतम सीमा तय की जाएगी।
- ग. बुके बनाते समय अलग-अलग चैनलों की कीमत के योग पर 45% की छूट दी जाएगी।
- घ. बुके पर ब्रॉडकास्टर द्वारा 15% का अतिरिक्त प्रोत्साहन भी दिया जाएगा।
22. हितधारकों की समिति ने भादूविप्रा द्वारा बाद में विचार के लिए कई अन्य मुद्दों को भी सूचीबद्ध किया। इसके अलावा, प्राधिकरण ने प्रसारकों, एमएसओ, डीटीएच ऑपरेटरों और एलसीओ के प्रतिनिधियों के साथ कई बैठकें कीं। प्रस्तावित परामर्श पत्र में शामिल करने के लिए इन बैठकों के दौरान कई मुद्दे सामने रखे गए।
23. हितधारकों की समिति द्वारा पहचाने गए और अन्य हितधारकों द्वारा सुझाए गए प्रसारण और केबल सेवाओं के टैरिफ, इंटरकनेक्शन और सेवा की गुणवत्ता से संबंधित शेष मुद्दों को संबोधित करने के लिए, भादूविप्रा ने हितधारकों की टिप्पणियों के लिए 8 अगस्त 2023 को "प्रसारण और केबल सेवाओं के लिए विनियामक ढांचे की समीक्षा" पर परामर्श पत्र जारी किया। हितधारकों से प्राप्त टिप्पणियों और प्रति टिप्पणियों को भादूविप्रा की वेबसाइट पर रखा गया। इसके बाद 18 अप्रैल 2024 को नई दिल्ली में एक ओपन हाउस चर्चा हुई।
24. इन टिप्पणियों और प्रतिटिप्पणियों का विश्लेषण किया गया है और नीचे दिए गए पैराग्राफ संक्षेप में विश्लेषण को सारांशित करते हैं और दूरसंचार (प्रसारण और केबल) सेवाएँ, सेवा की गुणवत्ता के मानक तथा उपभोक्ता संरक्षण (एट्रिसेबल प्रणालियाँ) (चौथा संशोधन) विनियम, 2024 के लिए आधार और औचित्य निर्धारित करते हैं।
25. परामर्श पत्र में, अन्य बातों के साथ-साथ, निम्नलिखित मुद्दों पर हितधारकों की टिप्पणियां मांगी गई थीं;
- क. निर्धारित शुल्कों की समीक्षा
- नए कनेक्शन के लिए इंस्टॉलेशन और एक्टिवेशन शुल्क;
  - प्रसारण सेवाओं का अस्थायी निलंबन;

- डीटीएच सेवाओं के मामले में पंजीकृत शिकायत के संबंध में विज़िटिंग शुल्क;
- कनेक्शन का स्थानांतरण।

ख. ईपीजी में चैनलों की कीमतों का प्रदर्शन

ग. बिलिंग साइकिल से संबंधित मुद्दे

घ. प्लेटफॉर्म सेवा चैनलों का विनियम

ड. टोल-फ्री नंबर, उपभोक्ता कॉर्नर, सब्सक्राइबर कॉर्नर, वेबसाइट की स्थापना और अभ्यास मैनुअल आदि के अनिवार्य प्रावधानों की समीक्षा।

#### क. निर्धारित शुल्कों की समीक्षा

26. निर्धारित शुल्क 2017 में ही तय कर दिए गए थे। परामर्श पत्र में यह मुद्दा उठाया गया था कि क्या 'क्यूओएस विनियम' के तहत निर्धारित मौजूदा शुल्कों में किसी संशोधन की आवश्यकता है। इसके अतिरिक्त, क्या भादूविप्रा को सहनशीलता शुरू करने के लिए निर्धारित शुल्कों पर सीमा हटाने पर विचार करना चाहिए। तदनुसार, मामले में हितधारकों से टिप्पणियाँ और प्रति टिप्पणियाँ मांगी गई थीं।

27. सक्रियण और स्थापना शुल्क या प्रभार के मुद्दे पर, अधिकांश हितधारकों ने उल्लेख किया कि शुल्कों को बाजार की शक्तियों (सहनशीलता) पर छोड़ दिया जाना चाहिए क्योंकि नए ग्राहकों के लिए एक ही क्षेत्र में भी कनेक्शन स्थापित करने की लागत विशिष्ट परिस्थितियों पर निर्भर करती है जो अलग-अलग हो सकती हैं। बाजार की गतिशीलता को देखते हुए, इन शुल्कों की मात्रा को विनियमित करने में संयम बरतना बुद्धिमानी होगी। सटीक मात्रा निर्धारित करने के बजाय, विनियामक ध्यान पारदर्शिता सुनिश्चित करने की ओर स्थानांतरित होना चाहिए। इसे पूरा करने के लिए, डीपीओ को अपने खुदरा टैरिफ पैकेज के हिस्से के रूप में इन शुल्कों को स्पष्ट रूप से प्रकाशित करने के लिए अनिवार्य किया जा सकता है ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि उपभोक्ताओं को सूचित किया जाए और वे लागतों के पूर्ण ज्ञान के आधार पर विकल्प चुन सकें। हालांकि, इन शुल्कों की सटीक राशि डीपीओ के विवेक पर छोड़ दी जानी चाहिए।

28. कुछ हितधारकों ने उल्लेख किया है कि फ्री डिश और ओटीटी के कारण व्यवसाय चलाने की लागत बढ़ रही है और घाटे में चल रही है, और इसलिए उन्होंने नए कनेक्शन और पुनः कनेक्शन के लिए सक्रियण शुल्क बढ़ाने का सुझाव दिया है। कुछ अन्य हितधारकों ने इस दृष्टिकोण का समर्थन किया है और कहा है कि मुद्रास्फीति के प्रभावों को ध्यान में रखते हुए, एक नए कनेक्शन के लिए स्थापना और सक्रियण शुल्क को निश्चित समय अवधि के बाद नियमित आधार पर बढ़ाया जाना चाहिए।

29. तथापि, कुछ हितधारकों ने इसके विपरीत विचार प्रस्तुत किए और कहा कि वर्तमान में क्यूओएस विनियमों के तहत निर्धारित शुल्क को बरकरार रखा जाना चाहिए। प्रसारकों द्वारा अपने चैनलों की कीमतों में लगातार संशोधन किए जाने के कारण, वितरण चैनलों के सदस्यों को मिलने वाली आय में वृद्धि हो रही है। एक हितधारक ने कहा है कि उपभोक्ता के दृष्टिकोण से, कुल स्थापना और सक्रियण शुल्क की अधिकतम सीमा को 200/- रुपये से 250/- रुपये तक कम किया जा सकता है।

30. अस्थायी निलंबन शुल्क के संबंध में, कुछ हितधारकों ने प्रस्ताव दिया कि यदि निलंबन अवधि 3 महीने से कम है तो निलंबन पर कोई शुल्क नहीं लगाया जाना चाहिए। इसके बाद, एक पूर्व-निर्धारित राशि ली जा सकती है। जबकि, हितधारकों में से एक ने निलंबन की अवधि 1 महीने से कम के लिए 25 रुपये और 1 महीने से अधिक के लिए 100 रुपये का शुल्क निर्धारित किया है।

31. डीटीएच ऑपरेटर द्वारा तकनीशियन के दौरे के लिए शुल्क के लिए पंजीकृत शिकायतों के लिए विज़िटिंग शुल्क के संबंध में, कुछ हितधारकों ने प्रस्ताव दिया कि भादूविप्रा को सहनशीलता की ओर बढ़ना चाहिए, जिससे ऑपरेटरों को अपनी व्यावसायिक रणनीतियों के आधार पर अपने विशिष्ट शुल्क निर्धारित करने की अनुमति मिल सके। तथापि, एक अन्य हितधारक ने डीटीएच कंपनियों द्वारा तकनीशियन के दौरे के लिए 200/- रुपये की सीमा लागू करने का सुझाव दिया, चाहे समस्या कोई भी हो।

32. स्थानान्तरण शुल्क के मुद्दे पर, अधिकांश हितधारकों ने जोर दिया है कि सभी निर्धारित शुल्क समाप्त कर दिए जाने चाहिए और इसे बाजार की शक्तियों (सहिष्णुता) पर छोड़ दिया जाना चाहिए क्योंकि बाजार में पर्याप्त प्रतिस्पर्धा है। हालांकि, हितधारकों में से एक का मानना है कि भादूविप्रा एक उपयुक्त सूचकांक मैट्रिक्स से जुड़े ऐसे शुल्कों में आवधिक वृद्धि तंत्र प्रदान करने के लिए क्यूओएस विनियमन में एक प्रावधान पेश कर सकता है जो डीपीओ को बढी हुई परिचालन लागतों को वसूलने में मदद करेगा।

33. कुछ हितधारकों ने सुझाव दिया है कि शुल्क वास्तविक आधार पर निर्धारित होने चाहिए, अर्थात् स्थान या क्षेत्र परिवर्तन के आधार पर, जबकि एक हितधारक ने सुझाव दिया कि कनेक्शन स्थानान्तरण शुल्क की सीमा 300 रुपये रखी जा सकती है।

34. इस मामले में एक हितधारक ने प्रति-टिप्पणी की है कि मूल्य सीमा के कार्यान्वयन का डीपीओ पर गहरा प्रभाव पड़ सकता है। ये प्रतिबंध अक्सर डीपीओ को अपनी परिचालन लागत और निवेश को पूरी तरह से वसूलने से रोकते हैं, जिससे संभावित रूप से सेवाओं में गिरावट आती है। इन लगाई गई सीमाओं के भीतर काम करने के लिए, कुछ सेवा प्रदाता लागत में कटौती के उपायों का सहारा ले सकते हैं जो उनकी सेवाओं की गुणवत्ता और दक्षता से समझौता कर सकते हैं। इसके अलावा, मूल्य सीमा नवाचार को रोक सकती है, क्योंकि डीपीओ वित्तीय जोखिमों के कारण नए समाधानों को लागू करने में संकोच कर सकते हैं।

35. हितधारकों से इस बारे में भी टिप्पणियां मांगी गई कि क्या भादूविप्रा को सहिष्णुता लागू करने के लिए उपर्युक्त शुल्कों पर सीमा हटाने पर विचार करना चाहिए।

36. इस संबंध में, अधिकांश हितधारकों का मानना है कि डीपीओ परिचालन शुल्क पर मूल्य नियंत्रण शायद सबसे अच्छा विचार नहीं है और उन्होंने सुझाव दिया कि उद्योग को सभी हितधारकों के लिए चरणबद्ध तरीके से सहनशीलता की ओर बढ़ना चाहिए क्योंकि परिचालन शुल्क पर अधिकतम सीमा लागू करने से अनपेक्षित परिणाम हो सकते हैं। यह डीपीओ को अपनी परिचालन लागत पूरी तरह से वसूलने से रोक सकता है और उन्हें लागत में कटौती के उपाय अपनाने के लिए मजबूर कर सकता है, जिसके परिणामस्वरूप सेवा की गुणवत्ता में समझौता होने के कारण ग्राहक असंतुष्ट हो सकते हैं। डीपीओ अत्यधिक प्रतिस्पर्धी बाजारों में काम करते हैं और भादूविप्रा को ऐसे शुल्कों की मात्रा को विनियमित नहीं करना चाहिए, हालांकि, पारदर्शिता बनाए रखने के लिए, डीपीओ को इन शुल्कों को प्रकाशित करने के लिए अनिवार्य किया जा सकता है।

37. हितधारकों में से एक का विचार है कि भादूविप्रा को इस क्षेत्र को नियंत्रण मुक्त करना चाहिए, प्रतिस्पर्धी बाजार ताकतों को उपभोक्ताओं और सेवा प्रदाताओं के लाभ के लिए खेलने की अनुमति देनी चाहिए।

38. दूसरी ओर, कुछ हितधारकों की राय थी कि उपरोक्त शुल्कों पर सीमा को हटाया नहीं जाना चाहिए क्योंकि इससे उपभोक्ता प्रभावित होता है। हितधारकों में से एक ने बाजार प्रतिस्पर्धा के कारण डीपीओ शुल्कों पर मूल्य सीमा को पूरी तरह से हटाने का सुझाव देते हुए प्रति टिप्पणी प्रदान की है क्योंकि हितधारक का मानना है कि डीपीओ बाजार पर्याप्त रूप से प्रतिस्पर्धी है क्योंकि मूल्य सीमा एकाधिकार या द्वैध बाजार की विशेषता है और उपभोक्ता हितों के लिए हानिकारक कार्टेलाइजेशन को रोकने का एक उपकरण है। इसके अलावा, उपभोक्ताओं के

पास अलग-अलग मूल्य संरचनाओं के साथ सेवा प्रदाताओं की एक विस्तृत श्रृंखला है। यह अंतर्निहित प्रतिस्पर्धा एक प्राकृतिक विनियामक के रूप में कार्य करती है, कीमतों को कम करती है और पैसे के लिए मूल्य सुनिश्चित करती है। ऐसे परिदृश्य में मूल्य सीमा लगाना अनावश्यक हो जाता है।

39. विभिन्न हितधारकों से प्राप्त टिप्पणियों और प्रति-टिप्पणियों पर विचार करने के बाद, प्राधिकरण का मानना है कि:

- बाजार में कई खिलाड़ियों की उपस्थिति के कारण प्रतिस्पर्धा के स्तर को ध्यान में रखते हुए, इन शुल्कों की सीमा को हटाया जा सकता है और शुल्कों को सहनशीलता के तहत रखा जा सकता है, जिससे डीपीओ को अपने व्यावसायिक मॉडल के अनुसार शुल्क लगाने की लचीलापन मिल सके, जिसमें क्षेत्र/क्षेत्र या उपभोक्ताओं के वर्ग या उनके संयोजन जैसे सामाजिक-आर्थिक कारकों के आधार पर अलग-अलग राशि लेना शामिल है।
- इससे डीपीओ को आकर्षक योजनाएं या प्रचार छूट प्रदान करने में सक्षम बनाया जा सकता है, जिससे ग्राहकों को आकर्षित और बनाए रखा जा सके, और इस प्रकार समग्र ग्राहक संतुष्टि और वफादारी बढ़ सके।
- यह लचीलापन डीपीओ को उनके परिचालन लागत के साथ अपनी मूल्य निर्धारण को बेहतर तरीके से संरेखित करने की अनुमति दे सकता है, जिससे संसाधनों का अधिक कुशल आवंटन और लागत प्रबंधन हो सके, परिणामस्वरूप सेवा वितरण का अनुकूलन और परिचालन दक्षताओं में सुधार हो सके।
- अपने खुद के मूल्य निर्धारण निर्धारित करके, डीपीओ प्रतिस्पर्धियों से खुद को अलग कर सकते हैं, जैसे कि गतिशील मूल्य निर्धारण जैसी नवाचारी मूल्य निर्धारण रणनीतियों के माध्यम से, बाजार में एक प्रतिस्पर्धात्मक बढ़त प्राप्त कर सकते हैं।
- डीपीओ बाजार में बदलावों, जैसे नए प्रवेशकों या ग्राहक मांग में बदलाव, का जवाब देकर अपने शुल्कों को समायोजित कर सकते हैं, जिससे उन्हें तेजी से बदलते उद्योग में प्रतिस्पर्धात्मक और प्रासंगिक बने रहने में मदद मिल सके।

कुल मिलाकर, इन शुल्कों को निर्धारित करने में सहनशीलता डीपीओ को अधिक रणनीतिक और प्रतिस्पर्धात्मक रूप से संचालन करने का अधिकार देती है, जिससे अंततः ऑपरेटरों और उनके ग्राहकों दोनों को लाभ होता है। तथापि, शुल्क सभी ग्राहकों के लिए पारदर्शी, गैर-भेदभावपूर्ण होने चाहिए जो क्षेत्र/क्षेत्र और ग्राहकों की श्रेणी के समान मानदंडों को पूरा करते हैं और डीपीओ द्वारा उनकी संबंधित वेबसाइट पर उचित स्थानों जैसे सूचना चैनल (#999), मोबाइल ऐप और/या अन्य स्थानों पर घोषित किए जाने चाहिए, जो उपभोक्ताओं की सुविधा और जानकारी के लिए उपयुक्त समझे जाएं। इसके अलावा, शुल्कों को सीएएफ में प्रकाशित किया जाना चाहिए और निर्धारित तरीके से प्राधिकरण को भी सूचित किया जाना चाहिए।

#### ख. ईपीजी में चैनलों का प्रदर्शन

40. मौजूदा विनियामक ढांचे में, टेलीविजन चैनलों के वितरक अपने प्लेटफॉर्म पर उपलब्ध सभी चैनलों को ईपीजी में प्रदर्शित करते हैं। चैनलों को उनके संबंधित शैली के तहत सूचीबद्ध किया जाता है और पे चैनल के मामले में एमआरपी प्रदर्शित किया जाता है। एफटीए चैनलों के लिए, इसे "शून्य" या "मुफ्त" के रूप में प्रदर्शित किया जाता है। अधिकतम खुदरा मूल्य (एमआरपी) चैनल की वास्तविक कीमत है, जैसा कि प्रसारक द्वारा घोषित किया जाता है, जबकि वितरक खुदरा मूल्य (डीआरपी) वह मूल्य है जो उपभोक्ता द्वारा डीपीओ को चैनल की सदस्यता लेने पर देय होता है।

41. मौजूदा प्रावधान के अनुसार टेलीविजन चैनलों के वितरकों को प्रसारकों द्वारा घोषित एमआरपी को ईपीजी में प्रदर्शित करना होगा। भादूविप्रा के 'टैरिफ ऑर्डर' में आगे कहा गया है कि डीपीओ द्वारा घोषित डीआरपी प्रसारकों द्वारा घोषित एमआरपी से कम या बराबर होनी चाहिए। अधिकांश डीपीओ एमआरपी के बराबर डीआरपी की पेशकश कर रहे हैं, जबकि कुछ ने अपने डीआरपी को एमआरपी से कम निर्धारित किया है। उपभोक्ता के दृष्टिकोण से, ईपीजी में केवल चैनलों का एमआरपी दिखाई देता है, जिससे उनके लिए सूचित निर्णय लेना मुश्किल हो जाता है। इसलिए, परामर्श पत्र में उठाया गया मुद्दा यह था कि क्या उपभोक्ता पारदर्शिता के लिए ईपीजी में केवल एमआरपी या एमआरपी के साथ डीआरपी या केवल डीआरपी प्रदर्शित करना उचित होगा और तदनुसार हितधारकों से टिप्पणियां और प्रति टिप्पणियां मांगी गईं।

42. कुछ हितधारकों ने सुझाव दिया कि ईपीजी को केवल चैनल प्रसारक द्वारा निर्धारित आधार मूल्य प्रदर्शित करना चाहिए जो एमआरपी है। हालांकि, यदि डीपीओ एमआरपी से कम कीमत प्रदान करता है जो डीआरपी है, तो एमआरपी और डीआरपी दोनों प्रदर्शित किए जाने चाहिए। एक हितधारक ने यह भी सुझाव दिया कि यदि प्रसारक द्वारा किसी चैनल को प्रचारात्मक मूल्य पर पेश किया जाता है, तो ईपीजी को उस कम प्रचारात्मक एमआरपी को दर्शाना चाहिए ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि लाभ उपभोक्ता को दिया जा सके।

43. कुछ अन्य हितधारकों की राय है कि ईपीजी में एमआरपी और डीआरपी दोनों को प्रदर्शित किया जाना चाहिए। इससे उपभोक्ताओं को चैनल मूल्य निर्धारण के बारे में पूरी पारदर्शिता मिलती है। ईपीजी में दोनों कीमतों के होने से उपभोक्ता सौदों की तुलना कर सकते हैं, यदि उनका डीपीओ एमआरपी पर छूट प्रदान करता है और उपभोक्ता को सूचित विकल्प बनाने में भी मदद मिलती है, जिसका अर्थ है कि विशिष्ट चैनलों की सदस्यता लेने की समग्र लागत की स्पष्ट तस्वीर होना। दोनों कीमतों के प्रावधान से उपभोक्ता को अधिक जानकारी मिलेगी, जिससे वे बेहतर निर्णय ले सकेंगे।

44. एक हितधारक ने इस मामले में प्रति-टिप्पणी की है कि ईपीजी में मूल्य प्रदर्शित करने का उद्देश्य ग्राहक को यह सूचित करना है कि चैनल किस मूल्य पर सब्सक्रिप्शन के लिए उपलब्ध है, अर्थात् डीआरपी। इसलिए, डीआरपी प्रदर्शित करना उपभोक्ताओं के लिए प्रासंगिक है। कुछ अन्य हितधारक भी इसी विचार के हैं और उन्होंने इस राय का समर्थन किया है।

45. एक हितधारक का मानना है कि इलेक्ट्रॉनिक प्रोग्राम गाइड (ईपीजी) चैनल सूची में अधिकतम खुदरा मूल्य (एमआरपी) अनिवार्य करना आवश्यक नहीं हो सकता है। इसके बजाय, इसे डीपीओ के सूचना चैनलों या वेबसाइटों पर प्रदान किया जा सकता है। वर्तमान में, कुछ ऑपरेटर चैनल के नाम के साथ प्रत्यय के रूप में मूल्य जोड़ते हैं, जो उपयोगकर्ता के अनुभव से समझौता कर सकता है क्योंकि न तो चैनल के नाम और न ही मूल्य स्पष्ट रूप से प्रदर्शित होते हैं।

46. एक हितधारक ने इस मामले में प्रति-टिप्पणी की है कि इलेक्ट्रॉनिक प्रोग्राम गाइड (ईपीजी) को विशेष रूप से चैनलों या बुके के लिए सदस्यता शुल्क प्रदर्शित करना चाहिए। इसके अलावा, अगर वितरक खुदरा मूल्य (डीआरपी) अधिकतम खुदरा मूल्य (एमआरपी) से कम है, तो उपभोक्ता की जागरूकता के लिए इस अंतर को पारदर्शी रूप से प्रदर्शित किया जाना चाहिए। साथ ही, प्रसारकों द्वारा पेश किए जाने वाले किसी भी प्रचार मूल्य को पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए ईपीजी में सटीक रूप से दर्शाया जाना चाहिए।

47. हितधारकों से प्राप्त विभिन्न टिप्पणियों और प्रति टिप्पणियों पर विचार करने के बाद, प्राधिकरण का मानना है कि ज्यादातर मामलों में डीपीओ द्वारा घोषित डीआरपी पे चैनलों के एमआरपी के बराबर है। इसलिए,

एमआरपी और डीआरपी दोनों को अनिवार्य करने से सभी डीपीओ को अपने ईपीजी को अपडेट करने की आवश्यकता होगी, जिससे अतिरिक्त लागत आएगी और प्रौद्योगिकी और प्रक्रियाओं में निवेश की आवश्यकता हो सकती है, जिससे परिचालन खर्च भी बढ़ जाएगा। टेलीविजन प्रसारण पारिस्थितिकी तंत्र में डीपीओ और उपभोक्ताओं दोनों को लाभ पहुंचाने वाले प्रभावी नियामक उपायों को लागू करने में इन कारकों को संतुलित करना महत्वपूर्ण है। इसलिए ईपीजी पर केवल एमआरपी प्रदर्शित करने की अनिवार्यता जारी रखी जानी चाहिए। हालाँकि, ईपीजी में वितरक खुदरा मूल्य (डीआरपी) प्रदर्शित करने के लिए डीपीओ को लचीलापन दिया जा सकता है, लेकिन ग्राहकों की स्पष्टता के लिए दोनों कीमतों यानी एमआरपी और डीआरपी के बीच स्पष्ट रूप से अंतर किया जाना चाहिए। हालाँकि ज्यादातर मामलों में, डीपीओ द्वारा घोषित डीआरपी पे चैनलों के एमआरपी के बराबर होती है, फिर भी यदि कोई डीपीओ एमआरपी से अलग डीआरपी की पेशकश करना चाहता है, तो वह ग्राहकों के लिए पारदर्शी तरीके से ऐसा कर सकेगा।

#### ग. प्रीपेड भुगतान विकल्प के लिए बिलिंग चक्र

48. मौजूदा विनियामक व्यवस्था के अनुसार, डीपीओ उपभोक्ताओं को प्रीपेड या पोस्टपेड आधार पर या दोनों आधार पर प्रसारण सेवाएं प्रदान कर सकते हैं। अधिकांश डीपीओ उपभोक्ताओं को प्रीपेड बिलिंग प्रणाली पर सेवाएं प्रदान करते हैं। प्रीपेड बिलिंग पद्धति के मामले में मौजूदा बिलिंग चक्र सेवाओं के सक्रियण की तिथि से तीस दिन का है। लेकिन यदि कोई उपभोक्ता पूरे वर्ष के लिए सेवाओं के लिए रिचार्ज करना चाहता है तो बिलिंग चक्र की आवधिकता के बारे में यह चुप है। वर्तमान में, प्रीपेड बिलिंग रिचार्ज प्रणाली सेवाओं के सक्रियण की तिथि से 30 दिनों की वैधता अवधि पर आधारित है।

49. हालाँकि, कई उपभोक्ताओं ने मौजूदा प्री-पेड बिलिंग प्रावधान के बारे में चिंताएं और शिकायतें भी उठाई हैं, जो सेवाओं के सक्रियण की तारीख से केवल 30 दिनों के बिलिंग चक्र की अनुमति देता है। इससे उन सब्सक्राइबरों के लिए समस्याएँ पैदा हुई हैं जो दीर्घकालिक आधार पर रिचार्ज करना चाहते हैं। उदाहरण के लिए, यदि कोई ग्राहक सक्रियण तिथि से एक वर्ष के लिए रिचार्ज करना चाहता है, तो बिलिंग चक्र को 30 x 12, यानी 360 दिनों के रूप में गिना जाएगा, जिसमें 5 दिन या 6 दिन (लीप वर्ष के मामले में) का अंतर होगा। इसलिए, परामर्श पत्र में उठाया गया मुद्दा यह था कि वैधता का उल्लेख कैसे किया जाना चाहिए, विशेष रूप से, दीर्घकालिक प्री-पेड योजनाओं के मामले में और तदनुसार, हितधारकों से टिप्पणियाँ और प्रति-टिप्पणियाँ मांगी गईं।

50. अधिकांश हितधारकों ने 30 दिनों के मौजूदा प्रीपेड बिलिंग चक्र को बनाए रखने की वकालत की। इस चक्र को बदलने से संपूर्ण सामग्री वितरण मूल्य श्रृंखला में समायोजन की आवश्यकता होगी। इसे अपरिवर्तित रखने से प्रसारकों, वितरकों और ग्राहकों सहित सभी हितधारकों के बीच संरेखण सुनिश्चित होता है।

51. किसी एक हितधारक ने इस मामले में प्रति-टिप्पणी की है कि बिलिंग प्रणाली (प्री-पेड और पोस्ट-पेड) की आवधिकता एक समान रखी जानी चाहिए, अर्थात् एक कैलेंडर माह। साथ ही यह सुझाव दिया है कि प्रसारकों के पास प्री-पेड बिलिंग की क्षमता होनी चाहिए।

52. किसी एक हितधारक ने यह उल्लेख किया कि प्रीपेड ग्राहकों के लिए बिलिंग आवधिकता 6 या 12 महीने की होनी चाहिए। अर्थात्, यदि किसी ग्राहक को 5 जून को बिल भेजा जाता है, तो उसे उसी वर्ष 5 दिसंबर को बिल भेजा जाना चाहिए, यदि वह छह महीने का है और यदि वह बारह महीने का है, तो उसे अगले वर्ष 5 जून को बिल भेजा जाना चाहिए। छह महीने या 12 महीने का बिल ग्राहक द्वारा सेवा का उपयोग किए जाने वाले दिनों की सटीक संख्या के लिए होगा।

53. एक हितधारक ने टिप्पणी की है कि वर्तमान बिलिंग प्रणाली प्री-पेड और पोस्टपेड बिलिंग चक्रों के बीच असमानता पैदा करती है। जबकि ब्रॉडकास्टर, जो कंटेंट अधिग्रहण में भारी निवेश करते हैं, पोस्टपेड मासिक बिलिंग चक्र पर काम करते हैं, वितरण प्लेटफॉर्म ऑपरेटर (डीपीओ) 30-दिवसीय प्रीपेड बिलिंग चक्र का पालन करते हैं। इस असंगति को दूर करने के लिए, प्रीपेड और पोस्टपेड दोनों प्रणालियों के लिए एक कैलेंडर महीने की मानकीकृत बिलिंग अवधि स्थापित करने का प्रस्ताव है।

54. इस मामले में एक हितधारक ने प्रति-टिप्पणी की है कि मौजूदा विनियमन में उल्लिखित वर्तमान बिलिंग अवधि प्रभावी रूप से काम कर रही है और ग्राहक इसके आदी हो चुके हैं। इसलिए, वर्तमान बिलिंग प्रणाली में किसी भी तरह के बदलाव की कोई आवश्यकता नहीं है।

55. हितधारकों से प्राप्त विभिन्न टिप्पणियों और प्रति-टिप्पणियों पर विचार करने के बाद, प्राधिकरण ने वर्तमान 30-दिवसीय प्री-पेड बिलिंग साइकिल को बनाए रखने का निर्णय लिया है और इसके अतिरिक्त, यह भी मानना है कि उपभोक्ताओं की स्पष्टता और सुविधा के लिए, सभी प्रीपेड सब्सक्रिप्शन केवल दिनों की संख्या के संदर्भ में निर्दिष्ट किए जाने चाहिए। इससे ग्राहकों को वर्तमान में उस स्थिति का सामना नहीं करना पड़ेगा जब वे 1 वर्ष के लिए रिचार्ज करने का इरादा रखते हैं लेकिन वास्तव में केवल 360 दिनों के लिए वैधता मिलती है और इसके परिणामस्वरूप ग्राहक शिकायतें भी होती हैं।

56. डीपीओ द्वारा ब्रॉडकास्टर्स को सब्सक्राइबर चैनल व्यूअरशिप डेटा जमा करने के मुद्दे के संबंध में, मौजूदा कार्यप्रणाली का पुनर्मूल्यांकन किया जाना चाहिए या नहीं, इस संबंध में टिप्पणियां और प्रति-टिप्पणियां मांगी गईं। हितधारकों से प्राप्त विभिन्न टिप्पणियों और प्रति टिप्पणियों पर विचार करने के बाद, प्राधिकरण ने विश्लेषण किया है कि मौजूदा ग्राहक रिपोर्ट निकालने की व्यवस्था को बदलना, बिना किसी अधिक मूल्यवर्धन के, एक जटिल कार्य होगा। ग्राहकों की दैनिक संख्या को कैप्चर करना और साझा करना जटिल होगा और इसके लिए एसएमएस सॉफ्टवेयर को अपडेट करने की आवश्यकता होगी और इसलिए डीपीओ के लिए लागत बढ़ जाएगी। महीने में 4 बार गिनती करने से ग्राहकों की अधिकांश गतिविधि कवर हो जाती है। इसलिए, प्राधिकरण का मानना है कि हर महीने की 7, 14, 21 और 28 तारीख को एमएसआर प्रदान करने की मौजूदा आवधिकता को बरकरार रखा जाना चाहिए।

#### घ. प्लेटफॉर्म सेवा चैनलों पर विनियम

57. प्लेटफॉर्म सेवा (पीएस) दूरदर्शन, पंजीकृत टीवी चैनलों और भारत में पंजीकृत नहीं होने वाले विदेशी टीवी चैनलों को छोड़कर डीपीओ द्वारा विशेष रूप से अपने स्वयं के ग्राहकों को प्रसारित किए जाने वाले कार्यक्रम हैं। सूचना और प्रसारण मंत्रालय (एमआईबी) ने दिनांक 16 सितंबर 2022 को डीटीएच ऑपरेटर्स के संबंध में प्लेटफॉर्म सेवा चैनलों के लिए परिचालन दिशानिर्देश और दिनांक 30 नवंबर 2022 को मल्टी सिस्टम ऑपरेटर्स (एमएसओ) के लिए दिशानिर्देश जारी किए हैं। प्लेटफॉर्म चैनलों पर भादूविप्रा की अधिकांश सिफारिशों को ध्यान में रखते हुए दिशानिर्देश तैयार किए गए हैं।

58. दिशा-निर्देशों में यह भी बताया गया है कि सभी पीएस चैनलों को ईपीजी में "प्लेटफॉर्म सेवाओं" की श्रेणी में एक साथ रखा जाना चाहिए, जिसमें उनकी एमआरपी और भादूविप्रा द्वारा निर्धारित लागू विनियमों के अनुसार सक्रियण/निष्क्रियण का विकल्प शामिल होना चाहिए। अब, चूंकि एमएसओ और डीटीएच ऑपरेटर्स के लिए पीएस चैनलों के लिए दिशा-निर्देश जारी किए गए हैं, इसलिए वे भादूविप्रा विनियमों के दायरे में भी आएंगे। इसलिए, परामर्श पत्र में उठाया गया मुद्दा 'क्यूओएस विनियमों' में डीपीओ के प्लेटफॉर्म सेवा चैनलों के संबंध में

उपर्युक्त दिशा-निर्देशों या किसी अन्य प्रावधान को उपयुक्त रूप से शामिल करने के लिए था और तदनुसार हितधारकों से इस मामले में टिप्पणियां और प्रति-टिप्पणियां मांगी गई थीं।

59. अधिकांश हितधारकों ने प्रस्ताव दिया है कि चूंकि प्लेटफॉर्म सेवाओं से संबंधित शर्तें एमआईबी दिशानिर्देशों का हिस्सा हैं, इसलिए इन्हें क्यूओएस विनियमों में भी शामिल किया जा सकता है। तथापि, यह सुझाव दिया गया है कि प्लेटफॉर्म सेवाओं (पीएस) के लिए शैली वर्गीकरण केवल 2017 में विनियामक ढांचे की शुरुआत के बाद प्राप्त सेट-टॉप बॉक्स (एसटीबी) पर लागू होना चाहिए। यह पुराने एसटीबी पर ईपीजी में चैनलों की शैलियों की संख्या को समूहीकृत करने और बनाने में सीमाओं के कारण है।

60. कुछ हितधारकों ने उल्लेख किया है कि क्यूओएस विनियमों में उपरोक्त प्रावधानों को शामिल करने की कोई आवश्यकता नहीं है क्योंकि ये प्रावधान पहले से ही कानूनी ढांचे के भीतर मौजूद हैं और पूरी तरह से लागू हैं, जिससे क्यूओएस विनियमों में उनका दोहराव अनावश्यक हो गया है। उन्हें क्यूओएस ढांचे में शामिल करने से कोई अतिरिक्त मूल्य नहीं मिलेगा, बल्कि केवल अतिरेक होगा।

61. इस मामले में एक हितधारक ने प्रति-टिप्पणी की है कि प्लेटफॉर्म सेवाओं के लिए एमआईबी दिशा-निर्देशों को भी सेवा की गुणवत्ता (क्यूओएस) विनियमों में शामिल किया जा सकता है। हालांकि, कुछ सेट-टॉप बॉक्स (एसटीबी) के लिए कार्यान्वयन संभव नहीं हो सकता है जो 2017 के राष्ट्रीय विनियामक ढांचे (एनआरएफ) से पहले परिचालन में थे, और इस प्रकार, छूट आवश्यक हो सकती है।

62. कुछ हितधारकों ने प्रस्ताव दिया है कि इलेक्ट्रॉनिक प्रोग्राम गाइड (ईपीजी) के भीतर प्लेटफॉर्म सेवा (पीएस) चैनलों को 'प्लेटफॉर्म सेवाओं' के तहत अलग से वर्गीकृत किया जाना चाहिए और सभी अधिकृत सैटेलाइट टीवी चैनलों के समापन पर इन चैनलों को समेकित करने का सुझाव दिया। दूसरी ओर, कुछ हितधारकों ने कहा कि पीएस चैनलों को ईपीजी पर अलग से नहीं रखा जाना चाहिए क्योंकि ग्राहकों को ऐसी सेवाओं को खोजने और देखने में बहुत कठिनाई होगी।

63. हितधारकों में से एक ने प्लेटफॉर्म सेवा (पीएस) चैनलों पर सहनशीलता के सिद्धांतों को लागू करने का प्रस्ताव दिया है और पीएस चैनलों की मात्रा पर किसी भी सीमा को हटाने और इन चैनलों की सामग्री पर डीपीओ को विवेकाधिकार देने की वकालत की है। यह दृष्टिकोण इस विश्वास से उचित है कि डीपीओ, अपने ग्राहकों के करीब होने के कारण, उनकी प्राथमिकताओं की गहरी समझ रखते हैं।

64. इस बारे में कि क्या पीएस चैनल के संबंधित एमआरपी को प्रत्येक प्लेटफॉर्म सेवा के खिलाफ ईपीजी में प्रदर्शित किया जाना चाहिए, हितधारकों में से एक ने सुझाव दिया कि पीएस चैनलों के एमआरपी को ईपीजी के अलावा डीपीओ की वेबसाइट पर सूचीबद्ध किया जाना चाहिए।

65. इस बारे में कि क्या डीपीओ को अपने सब्सक्राइबर्स को प्लेटफॉर्म सेवा चैनल के सक्रियण/निष्क्रियण का विकल्प प्रदान करना चाहिए, हितधारकों में से एक की राय है कि डीपीओ को प्लेटफॉर्म सेवाओं के

सक्रियण/निष्क्रियण का विकल्प प्रदान किया जाना चाहिए, जबकि हितधारकों में से एक ने कहा है कि वे पहले से ही अपने ग्राहकों को सक्रियण/निष्क्रियण का विकल्प प्रदान कर रहे हैं।

66. हितधारकों में से एक ने इस मामले में प्रति-टिप्पणी की है कि प्लेटफॉर्म सेवा (पीएस) चैनलों और प्रसारकों के टेलीविजन चैनलों को आर्थिक विनियमन से बाहर रखा जाना चाहिए। इसके बजाय, इन चैनलों को मुख्य रूप से क्यूओएस नियमों के दायरे में आना चाहिए, जो क्यूओएस, ईपीजी और एलसीएन लिस्टिंग जैसे कारकों पर ध्यान केंद्रित करेंगे। इसके अतिरिक्त, प्लेटफॉर्म सेवाओं को एलसीएन और ईपीजी दोनों में क्रमिक रूप से सूचीबद्ध और क्रमांकित किया जाना चाहिए।

67. हितधारकों से प्राप्त विभिन्न टिप्पणियों और प्रति-टिप्पणियों पर विचार करने के बाद, प्राधिकरण का विचार है कि प्लेटफॉर्म सेवाओं की परिभाषा और संबंधित प्रावधानों को टैरिफ ऑर्डर, अंतर्संयोजन विनियमों और क्यूओएस विनियमों में शामिल किया जा सकता है। पीएस चैनलों को ईपीजी में 'प्लेटफॉर्म सेवाओं' की श्रेणी के अंतर्गत अलग से वर्गीकृत किया जाना चाहिए। इसके अलावा, पीएस चैनलों की एमआरपी को प्रत्येक पीएस चैनल के सामने ईपीजी में प्रदर्शित किया जाना चाहिए और डीपीओ को उपभोक्ताओं को प्लेटफॉर्म सेवाओं को सक्रिय/निष्क्रिय करने का विकल्प भी प्रदान करना चाहिए जैसा कि पंजीकृत उपग्रह चैनलों के लिए किया जाता है ताकि ग्राहकों को विकल्प चुनने में सक्षम बनाया जा सके।

#### ड. टोल-फ्री नंबर, कंज्यूमर कॉर्नर, सब्सक्राइबर कॉर्नर, वेबसाइट की स्थापना और मैनुअल ऑफ प्रैक्टिस आदि के अनिवार्य प्रावधानों की समीक्षा।

68. 'क्यूओएस विनियमन' के अनुसार, टेलीविजन चैनल वितरकों को ग्राहकों को प्रसारण सेवाएँ प्रदान करने से पहले एक ग्राहक सेवा केंद्र स्थापित करना आवश्यक है। केंद्र के पास ग्राहकों के प्रश्नों को कुशलतापूर्वक संभालने के लिए पर्याप्त लाइनों और संसाधनों के साथ एक टोल-फ्री ग्राहक सेवा नंबर होना चाहिए। इसके अलावा, केंद्र में शिकायत पंजीकरण की सुविधा के लिए एक इंटरैक्टिव वॉयस रिस्पॉन्स सिस्टम (आईवीआरएस) होना चाहिए, साथ ही एक वेब-आधारित शिकायत प्रबंधन प्रणाली भी होनी चाहिए। साथ ही, टेलीविजन चैनल वितरकों को टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं और उपभोक्ता जागरूकता को बढ़ावा देने के लिए एक वेबसाइट बनानी और बनाए रखनी चाहिए।

69. वितरक की वेबसाइट में होम पेज पर 'उपभोक्ता कॉर्नर' हाइपरलिंक शामिल होना चाहिए, जो स्कॉल किए बिना स्पष्ट रूप से दिखाई देना चाहिए। यह हाइपरलिंक आगंतुकों को एक वेब पेज पर निर्देशित करना चाहिए जो विनियामक प्रावधानों के बारे में जानकारी प्रदान करता है। इसके अतिरिक्त, वेबपेज में सब्सक्राइबर लॉगिन के लिए 'सब्सक्राइबर कॉर्नर' नामक प्रावधान होना चाहिए, जो उन्हें विशिष्ट जानकारी तक पहुंचने की अनुमति देगा। इसके अलावा, विनियमों के अनुसार, टेलीविजन चैनलों के प्रत्येक वितरक के लिए अपनी वेबसाइट पर अभ्यास की एक पुस्तिका उपलब्ध कराना अनिवार्य है। ये प्रावधान उपभोक्ता के दृष्टिकोण से महत्वपूर्ण हैं; हालाँकि, यह डीपीओ, विशेष रूप से छोटे एमएसओ के लिए पर्याप्त लागत भी जोड़ता है। इस संदर्भ में, परामर्श पत्र में उठाया गया मुद्दा यह था कि क्या इन प्रावधानों में से कुछ का पुनर्मूल्यांकन करने की आवश्यकता है, बिना आवश्यकता को पूरा करने के इरादे को भंग किए। तदनुसार, मामले में हितधारकों से टिप्पणियाँ और प्रति टिप्पणियाँ मांगी गईं।

70. उपभोक्ता जुड़ाव के लिए टोल-फ्री नंबर/एप या वेबसाइट के संबंध में, कुछ हितधारकों ने सुझाव दिया कि किसी उत्पाद या सेवा से संबंधित किसी भी कंपनी के उपभोक्ता के लिए, संबंधित कंपनी से संपर्क करने के लिए एक आसान विकल्प उपलब्ध होना चाहिए और यह समझा जाता है कि टोल-फ्री नंबर ऐसा ही एक विकल्प है। तथापि, यह समझा जा सकता है कि टोल-फ्री नंबर बनाए रखना किसी भी कंपनी के लिए महंगा मामला है, न कि

केवल छोटे एमएसओ के लिए। इसलिए, डीपीओ को व्हाट्सएप जैसे प्लेटफॉर्म को शामिल करने के लिए अपने संचार चैनलों को व्यापक बनाना चाहिए और ग्राहक संपर्क और सहायता के लिए समर्पित ऐप विकसित करना चाहिए। उन्होंने यह भी प्रस्ताव दिया कि टोल-फ्री नंबर बनाए रखना ग्राहकों के लिए एक वैकल्पिक सुविधा के रूप में पेश किया जा सकता है, लेकिन इसे कंपनियों के लिए एक आवश्यकता के रूप में अधिदेशित नहीं किया जाना चाहिए।

71. कुछ हितधारकों ने कहा कि भादूविप्रा को अपने प्रावधानों के किसी भी पुनर्मूल्यांकन पर विचार करने से पहले वर्तमान सेवा की गुणवत्ता (क्यूओएस) विनियमों के प्रभावी कार्यान्वयन और अनुपालन को सुनिश्चित करने को प्राथमिकता देनी चाहिए। जबकि कुछ अन्य हितधारकों ने वर्तमान अभ्यास को बनाए रखने की वकालत की, कुछ अन्य ने सुझाव दिया कि यदि किसी डीपीओ द्वारा उपर्युक्त आवश्यकताओं के संबंध में गैर-अनुपालन के मामले लगातार तीन वर्षों तक बने रहते हैं, तो ऐसे डीपीओ का लाइसेंस समाप्त कर दिया जाना चाहिए।

72. हितधारकों में से एक ने राय व्यक्त की कि वर्तमान ढांचे में सूचना प्रसारित करने के लिए विभिन्न चैनल शामिल हैं, जैसे कि उपभोक्ता कॉर्नर, सब्सक्राइबर कॉर्नर और मैनुअल ऑफ प्रैक्टिस। इसके अतिरिक्त, यह जानकारी 999 चैनलों पर ग्राहक सेवा प्रोग्रामिंग सेवाओं के माध्यम से दी जाती है। इस प्रक्रिया को कारगर बनाने के लिए, वे केवल प्रासंगिक जानकारी जैसे कि शिकायत निवारण प्रक्रिया, सदस्यता पैक का विवरण और संबंधित शुल्क प्रदर्शित करने का सुझाव देते हैं।

73. एक हितधारक ने कहा कि उपभोक्ता को दी जाने वाली सेवा की गुणवत्ता बनाए रखने के लिए गुणवत्ता सेवा विनियम महत्वपूर्ण हैं। जबकि डीपीओ ने गुणवत्ता सेवा विनियम लागू किए हैं, लेकिन यह देखा गया है कि कई डीपीओ उन्हें नियमित आधार पर शायद ही अपडेट करते हैं। कई डीपीओ के लिए उपभोक्ता कॉर्नर/ग्राहक कॉर्नर/डीपीओ वेबसाइट और अभ्यास मैनुअल के प्रावधान पुराने हो चुके हैं और जरूरी नहीं कि वे उपभोक्ता को दी जाने वाली सेवाओं से जुड़े हों। इसलिए, उपभोक्ता की जरूरतों और उद्योग मानकों को संबोधित करने में प्रासंगिकता और प्रभावशीलता सुनिश्चित करने के लिए डीपीओ की ओर से समय-समय पर अद्यतनीकरण सुनिश्चित करने पर जोर देना बहुत महत्वपूर्ण है।

74. इस मामले में एक हितधारक ने प्रति-टिप्पणी की है, जिसमें निरंतर प्रासंगिकता के लिए डीपीओ से समय पर अपडेट सुनिश्चित करने की आवश्यकता पर बल दिया गया है। उन्होंने इस बात पर प्रकाश डाला कि एनआरएफ-2017 के कार्यान्वयन के बाद से ये आवश्यकताएं लागू की गई हैं और उपभोक्ताओं के सर्वोत्तम हित में हैं, इसलिए इन्हें जारी रखने का सुझाव दिया गया है। इसके अलावा, वे दंडात्मक प्रावधानों को शामिल करने का प्रस्ताव करते हैं, जैसे कि उन डीपीओ के लाइसेंस की समाप्ति जो एक महत्वपूर्ण अवधि, संभवतः तीन वर्षों तक इन आवश्यकताओं का अनुपालन करने में विफल रहते हैं। इसका उद्देश्य उद्योग के भीतर जवाबदेही को बनाए रखना और सेवा की गुणवत्ता को बनाए रखना है।

75. इस मामले में एक हितधारक ने प्रति-टिप्पणी की है, जिसमें सुझाव दिया गया है कि विनियामक निकाय को संबंधित हितधारकों द्वारा सेवा की गुणवत्ता (क्यूओएस) विनियमों का अनुपालन न करने के किसी भी मामले के जवाब में तुरंत कार्रवाई करनी चाहिए। इसके अलावा, वे प्रस्ताव करते हैं कि विनियामक निकाय को उपभोक्ता हितों की रक्षा करने और उद्योग के भीतर पारदर्शिता बनाए रखने के लिए क्यूओएस विनियमों को पूरी लगन से

लागू करना चाहिए। ये उपाय जवाबदेही बनाए रखने और उपभोक्ताओं को उच्च-गुणवत्ता वाली सेवाओं की डिलीवरी सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक माने जाते हैं।

76. हितधारकों से प्राप्त विभिन्न टिप्पणियों और प्रति-टिप्पणियों पर विचार करने के बाद, प्राधिकरण का विचार है कि डीपीओ को एक ग्राहक सेवा नंबर अवश्य रखना चाहिए, लेकिन यह आवश्यक नहीं है कि वो टोल-फ्री नंबर ही हो। इसके अलावा, 30,000 से कम सक्रिय ग्राहक आधार वाले डीपीओ के लिए वेबसाइट, उपभोक्ता कॉर्नर, ग्राहक कॉर्नर और मैनुअल ऑफ प्रैक्टिस स्थापित करना वैकल्पिक है, क्योंकि ऐसे छोटे डीपीओ के पास जनशक्ति और वित्त दोनों के संदर्भ में क्षमता की कमी हो सकती है। इसलिए, केवल उन वितरकों के लिए वेबसाइट, उपभोक्ता कॉर्नर, ग्राहक कॉर्नर और मैनुअल ऑफ प्रैक्टिस स्थापित करने की आवश्यकता को अनिवार्य करना उचित हो सकता है, जिनके पास महत्वपूर्ण कुल सक्रिय ग्राहक आधार है और छोटे वितरकों को छूट दी जानी चाहिए। यहां उल्लिखित 30,000 ग्राहकों की विभाजन रेखा 30.06.2023 को एमआईबी से प्राप्त टीवी ग्राहकों के सीडिंग डेटा के अनुसार ली गई है, जो इंगित करता है कि 30,000 से अधिक ग्राहक आधार वाले डीपीओ देश में कुल ग्राहकों का लगभग 98% कवर करते हैं, जिसका अर्थ है 30,000 से कम ग्राहक आधार वाले डीपीओ केवल 2% ग्राहकों को कवर करते हैं। साथ ही, इन ग्राहकों के हित को ध्यान में रखते हुए, ट्राई इन डीपीओ द्वारा ऐसी जानकारी प्रकाशित करने के लिए एक पोर्टल ला सकता है, जिनके पास कुल सक्रिय ग्राहक आधार 30,000 से कम है ताकि जानकारी जनता के लिए उपलब्ध हो सके। एक बार पोर्टल विकसित हो जाने के बाद, ऐसे डीपीओ को जनता की सूचना के लिए प्राधिकरण द्वारा निर्दिष्ट तरीके से पोर्टल पर अपने एमआरपी, एनसीएफ, सीपीई योजनाओं आदि के साथ चैनलों और बुके की सूची के संबंध में जानकारी प्रकाशित करना अनिवार्य होगा।

77. भादूप्रा द्वारा दिनांक 22 नवंबर 2022 को प्रकाशित दूरसंचार (प्रसारण और केबल) सेवाएं (आठवां) (एड्रिसेबल सिस्टम) टैरिफ (तीसरा संशोधन) आदेश, 2022 में, बुके में शामिल करने के लिए प्रति माह पे चैनल की एमआरपी बारह रुपये से संशोधित कर उन्नीस रुपये कर दी गई थी, लेकिन अनजाने में, उस दौरान क्यूओएस विनियमों में इसे प्रतिबिंबित नहीं किया गया था। चूंकि, टैरिफ आदेश लागू टैरिफ निर्धारित करता है, तदनुसार इस संशोधन के माध्यम से मुख्य विनियमों के विनियम 10 के पहले प्रावधान में आवश्यक संशोधन किया गया है।

### वित्तीय निरुत्साहन

78. सी.पी. में हितधारकों से पूछा गया कि क्या सेवा प्रदाता द्वारा टैरिफ आदेश, इंटरकनेक्शन विनियमों और सेवा गुणवत्ता विनियमों के किसी भी प्रावधान का उल्लंघन किए जाने की स्थिति में वित्तीय निरुत्साहन लगाया जाना चाहिए। उन्हें विभिन्न उल्लंघनों के लिए वित्तीय निरुत्साहन की राशि के साथ-साथ अनुपालन के लिए समय और सेवा प्रदाता द्वारा निर्धारित समय के भीतर अनुपालन न किए जाने की स्थिति में लगाए जाने वाले किसी भी अतिरिक्त वित्तीय निरुत्साहन को निर्दिष्ट करने के लिए भी कहा गया। कृपया सी.पी. में उठाए गए मुद्दों, हितधारकों से प्राप्त प्रतिक्रिया का सार और प्राधिकरण के विश्लेषण के लिए सी.पी. और दूरसंचार (प्रसारण एवं केबल) सेवाएं (आठवां) (एड्रिसेबल सिस्टम) टैरिफ (चौथा संशोधन) आदेश, 2024 (वर्ष 2024 का 1) के व्याख्यात्मक ज्ञापन का संदर्भ लें।

79. वित्तीय निरुत्साहन लगाने के उद्देश्य से, प्राधिकरण ने पाया कि क्यूओएस विनियम 2017 (संशोधित) के कुछ विनियमों का उल्लंघन करने से बड़े प्रतिकूल प्रभाव पड़ सकते हैं, जैसे कि उपभोक्ता की पसंद को प्रभावित करना, उपभोक्ताओं को पारदर्शी जानकारी देना, सेवा प्रदाताओं के बीच भेदभाव न करना, स्वस्थ प्रतिस्पर्धा को प्रभावित करना, अनुचित व्यावसायिक व्यवहार आदि। तदनुसार, प्राधिकरण ने इन विनियमों के उल्लंघन के लिए अधिक वित्तीय निरुत्साहन लगाने का निर्णय लिया है (तालिका 1 में समूह ख में दिए गए)। कम प्रभाव वाले

विनियमों के उल्लंघन/उल्लंघन के लिए, जो सीधे उपभोक्ता हितों को प्रभावित नहीं करते हैं या स्वस्थ प्रतिस्पर्धा को प्रभावित नहीं करते हैं, वित्तीय निरुत्साहन की कम राशि निर्धारित की गई है (तालिका 1 में समूह क में दिए गए)। हालांकि प्राधिकरण हल्के स्पर्श विनियमन में विश्वास करता है, फिर भी विनियम और आदेशों का अनुपालन सुनिश्चित करना सबसे महत्वपूर्ण है। दोनों को संतुलित करते हुए, प्राधिकरण ने कम प्रभाव वाले विनियमों के पहले उल्लंघन के मामले में एक सलाह/चेतावनी जारी करने का निर्णय लिया है। इसके अलावा, सेवा प्रदाताओं को बार-बार उल्लंघन करने से रोकने के लिए, प्रत्येक विनियम के पहले उल्लंघन के लिए कम वित्तीय प्रोत्साहन राशि निर्धारित की गई है और उसी विनियम के प्रत्येक बाद के उल्लंघन के लिए एक उच्च राशि निर्धारित की गई है। तदनुसार, संशोधित क्यूओएस विनियम 2017 के विभिन्न विनियम और उनके पहले उल्लंघन और बाद के उल्लंघन के लिए लगाए जाने वाले वित्तीय निरुत्साहन की राशि इस प्रकार है:

तालिका 1. यथासंशोधित दूरसंचार (प्रसारण और केबल) सेवाएँ, सेवा की गुणवत्ता के मानक तथा उपभोक्ता संरक्षण (एड्रेसेबल प्रणालियाँ) विनियम, 2017 के प्रावधानों के उल्लंघन के लिए वित्तीय निरुत्साहन की मात्रा

विनियम	विवरण	वित्तीय निरुत्साहन की अधिकतम राशि (Q) (रु. में)	
		प्रथम उल्लंघन	इसके बाद का उल्लंघन
<b>समूह क : कम वित्तीय निरुत्साहन के लिए विनियम</b>			
32	सूचना के प्रसार के लिए ग्राहक सेवा प्रोग्रामिंग सेवा का प्रावधान	परामर्श/चेतावनी	25,000
37	डीपीओ द्वारा अभ्यास मैनुअल का प्रकाशन	परामर्श/चेतावनी	25,000
39	क्यूओएस का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए रिपोर्ट प्रस्तुत करना	परामर्श/चेतावनी	25,000
39 (क)	प्राधिकरण को सूचना उपलब्ध कराना तथा अपनी वेबसाइट* पर प्रकाशित करना तथा सीएएफ में शामिल करना।	परामर्श/चेतावनी	25,000
40	क्यूओएस विनियमों के लिए अनुपालन अधिकारी की नियुक्ति	परामर्श/चेतावनी	25,000
<b>समूह ख : अधिक वित्तीय निरुत्साहन के लिए विनियम</b>			
4(5) और 4(6)	संबंध में निर्धारित शुल्क घोषित किए जाएंगे और वेबसाइट* पर प्रकाशित किए जाएंगे	25,000	1,00,000
8 (1) और 8 (2)	चैनल बदलने/बंद करने से 15 दिन पहले टेलीविजन स्क्रीन पर स्कॉल करें	25,000	1,00,000
12(4)	पुनर्स्थापन और पुनः सक्रियण के संबंध में निर्धारित शुल्क घोषित किए जाएंगे और वेबसाइट* पर प्रकाशित किए जाएंगे	25,000	1,00,000
14 (परन्तुक I और II)	कनेक्शन के स्थानांतरण* के संबंध में निर्धारित शुल्क	25,000	1,00,000

विनियम	विवरण	वित्तीय निरुत्साहन की अधिकतम राशि (Q) ( रु. में )	
		प्रथम उल्लंघन	इसके बाद का उल्लंघन
24 (3) और 24 (11)	सीपीई योजनाएं, विजिटिंग शुल्क घोषित किए जाएंगे और वेबसाइट* पर प्रकाशित किए जाएंगे	25,000	1,00,000
25	ग्राहक सेवा केंद्र का प्रावधान	25,000	1,00,000
31	वेबसाइट, उपभोक्ता कॉर्नर और ग्राहक कॉर्नर का प्रावधान*	25,000	1,00,000
38	उपभोक्ताओं के लिए डीपीओ द्वारा ईपीजी में चैनलों का प्रदर्शन तथा पे चैनलों के मामले में कीमते दर्शाना तथा फ्री-टू-एयर चैनल के लिए 'फ्री' दर्शाना	25,000	1,00,000

\* विनियम (25क) के अधीन

80. गौरतलब है कि विनियम 22 के उप-विनियमों 7,8 और 9 के तहत वित्तीय निरुत्साहन लगाने के प्रावधान पहले से ही मौजूद हैं। अनुसूची-V विनियमों के विनियम 22 के उप-विनियमों 7,8 और 9 के प्रावधानों को प्रभावित नहीं करेगी।

81. जैसा कि पहले उल्लेख किया गया है, कृपया वित्तीय निरुत्साहन से संबंधित मुद्दे पर प्राधिकरण के विस्तृत विश्लेषण और विचारों के लिए दूरसंचार (प्रसारण और केबल) सेवाएं (आठवां) (एड्रसेबल सिस्टम) टैरिफ (चौथा संशोधन) आदेश, 2024 (2024 का 1) के व्याख्यात्मक ज्ञापन का संदर्भ लें। उपर्युक्त के मद्देनजर, विनियमों में उपयुक्त प्रावधान शामिल किए गए हैं।

\*\*\*\*\*